



GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011 Rilevazione sulle imprese

31 DICEMBRE 2011

LEGGE 30 LUGLIO 2010, N. 122, ART. 50

STATO DI ATTIVITÀ DELL'IMPRESA

Impresa

Unità giuridico-economica che produce beni e servizi destinati alla vendita e che, in base alle leggi vigenti o a proprie norme statutarie, ha facoltà di distribuire i profitti realizzati ai soggetti proprietari, siano essi privati o pubblici. Tra le imprese sono comprese, anche se costituite in forma artigianale: le imprese individuali, le società di persone, le società di capitali, le società cooperative (ad esclusione delle cooperative sociali), i consorzi di diritto privato, gli enti pubblici economici, le aziende speciali e le aziende pubbliche di servizi. Sono considerate imprese anche i lavoratori autonomi e i liberi professionisti.

Impresa attiva

Impresa che, indipendentemente dalla propria posizione amministrativa o giuridica, svolge un'attività economica, anche se a carattere stagionale, e impiega, per lo svolgimento di tale attività, i seguenti fattori della produzione: risorse umane (lavoratori indipendenti e/o dipendenti anche a tempo parziale) e beni capitali. Sono attive anche le imprese in concordato preventivo o in amministrazione controllata o in gestione commissariale governativa o in liquidazione coatta o amministrativa.

Impresa inattiva

Impresa che ha sospeso la propria attività produttiva a causa di: eventi fortuiti (incendio, terremoto, ecc.), ristrutturazione dei locali, problemi economici contingenti.

Impresa cessata

Impresa che ha chiuso definitivamente la propria attività produttiva, ovvero che non utilizza più né risorse umane né beni capitali. Un'impresa che non svolge più attività produttive, ma ha in Cassa Integrazione Guadagni (ordinaria o straordinaria) tutto il proprio personale, non deve considerarsi cessata, bensì inattiva. Non costituiscono cessazione dell'attività i seguenti casi: trasferimento in altra sede, modifica dell'assetto proprietario dell'impresa, decesso dell'imprenditore se

seguito da passaggio ereditario dell'impresa, affitto dell'azienda. La data di cessazione è il momento in cui cessa l'attività, tale data è indipendente sia da quella di liquidazione o fallimento sia da quanto dichiarato al Registro delle Imprese e all'Anagrafe Tributaria.

1 PROPRIETÀ, CONTROLLO, GESTIONE

La presente sezione intende cogliere l'identità dell'impresa, attraverso la raccolta di informazioni sull'assetto proprietario, sulla distribuzione delle responsabilità gestionali e sui meccanismi che regolano i processi decisionali e strategici. I quesiti riguardano essenzialmente il grado di centralizzazione delle decisioni strategiche e le principali strategie adottate dall'impresa. La sezione si conclude con informazioni sul sostegno ricevuto da vari soggetti per l'ottenimento di alcuni servizi e sulle operazioni di acquisizione, scorporo, fusione o cessione in cui l'impresa è stata eventualmente coinvolta.

QUESITO 1.02

Società controllata

Una società è considerata controllata quando, al 31 dicembre 2011:

- ▶ un altro soggetto (persona, impresa, istituzione) controlla, direttamente o indirettamente, oltre il 50 per cento delle quote o delle azioni con diritto di voto della società;
- oppure
- ▶ un altro soggetto (persona, impresa, istituzione) dispone di voti sufficienti per esercitare un'influenza dominante nell'assemblea ordinaria della società, anche sulla base di accordi con altri soci, ovvero di contratti o clausole statutarie.

2 RISORSE UMANE

Obiettivo della sezione è rilevare in che misura le imprese investano in risorse umane. In particolare, sono richieste informazioni sulla dotazione, sul fabbisogno, sull'assunzione di personale ad elevata qualifica professionale e sugli eventuali ostacoli incontrati nell'acquisizione di nuove risorse. La sezione prosegue con una valutazione, da parte dell'impresa, del ruolo delle competenze tecnico-professionali e trasversali rilevanti per la competitività aziendale. Segue un approfondimento sulle pratiche di gestione e valorizzazione delle risorse umane adottate dall'impresa e sull'utilizzo delle tecnologie informatiche (ICT) per la gestione della comunicazione e condivisione di informazioni all'interno dell'impresa. La sezione si conclude con alcuni quesiti sulle scelte aziendali in tema di formazione, sulle finalità e sugli eventuali ostacoli incontrati nell'attivazione dei corsi, con un approfondimento sui partecipanti e sulle principali materie trattate.

QUESITO 2.01

Occupati

Per occupati si intende l'insieme delle persone occupate in un'impresa come lavoratori dipendenti (v. personale dipendente), lavoratori indipendenti (personale che svolge la propria attività lavorativa in un'impresa, senza vincoli formali di subordinazione, e la cui remunerazione abbia natura di reddito misto - capitale/lavoro. Vi rientrano: gli imprenditori individuali, i liberi professionisti e i lavoratori autonomi; i familiari coadiuvanti se prestano lavoro nell'impresa senza il corrispettivo di una prefissata retribuzione contrattuale e versano i contributi per le assicurazioni previdenziali o di infortunio sul lavoro; i professionisti, con o senza partita IVA individuale, che partecipano, indipendentemente dalla quota di partecipazione, a Studi Associati; i soci delle società di persone o di capitali - comprese le cooperative - per i quali non sono versati contributi previdenziali e a condizione che effettivamente lavorino nella società) e il personale esterno (tra cui rientrano i lavoratori temporanei - ex interinali, i collaboratori a progetto e i prestatori d'opera occasionale).

Occupati ad elevata qualifica professionale

Gli occupati ad elevata qualifica professionale comprendono:

- ▶ gli imprenditori, gli amministratori e i direttori di grandi aziende, i responsabili di piccole aziende;
- ▶ i professionisti di elevata specializzazione, cioè coloro che sono in possesso di una professionalità basata su un elevato livello di conoscenza teorica, acquisito attraverso il completamento di percorsi di istruzione universitaria di II livello o post-universitaria o percorsi di apprendimento, anche non formale, di pari complessità. Ne fanno parte gli specialisti in ambito scientifico, sanitario, umanistico, economico e sociale, afferenti alle scienze quantitative fisiche, chimiche, ingegneristiche e naturali, alle scienze della vita e della salute, alle scienze gestionali e amministrative;
- ▶ coloro che svolgono professioni tecniche per le quali sono richieste conoscenze necessarie a selezionare e applica-

re operativamente protocolli e procedure – definiti e pre-determinati – in attività di produzione o servizio. Il livello di conoscenza richiesto per questa tipologia di occupati è acquisito attraverso il completamento di percorsi di istruzione secondaria, post-secondaria o universitaria di I livello, o percorsi di apprendimento, anche non formale, di pari complessità. Ne fanno principalmente parte coloro che svolgono professioni tecniche in campo scientifico, ingegneristico e della produzione, nell'organizzazione e amministrazione e nelle attività finanziarie e commerciali. Sono esclusi tutti coloro che svolgono mansioni esecutive (ad es. lavoro d'ufficio con funzioni non direttive).

Per maggiori approfondimenti si invita a consultare il sito dell'Istat nella sezione *Nomenclatura e classificazione delle Unità Professionali* (<http://cp2011.istat.it>).

QUESITO 2.03

Personale dipendente

L'insieme degli occupati legati all'impresa da un contratto di lavoro diretto, in base al quale percepiscono una retribuzione. Sono da considerarsi tali: 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; gli studenti che hanno un impegno formale per contribuire al processo produttivo in cambio di una remunerazione e/o formazione. 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'impresa, 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'impresa, è dipendente di altre imprese o è iscritto nel libro unico del lavoro di altre imprese (ad es. 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.

Lavoratori temporanei (ex interinali)

Persone assunte da un'agenzia di somministrazione di lavoro regolarmente autorizzata (impresa fornitrice), la quale pone uno o più lavoratori a disposizione dell'impresa che ne utilizza la prestazione lavorativa (impresa utilizzatrice), per il soddisfacimento di esigenze di carattere temporaneo. [D.lgs. 276/2003 artt. 20-28]

Collaboratori a progetto (CO.CO.PRO.)

Persone che prestano la propria attività in base ad un contratto individuale di collaborazione non subordinata, riconducibile a uno o più specifici progetti/programmi di lavoro o fasi di esso, determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore in funzione del risultato, nel rispetto del coordinamento con l'organizzazione del committente e indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. [D.lgs. 276/2003 artt. 61-69]

QUESITO 2.05

Competenze

Capacità di mobilitare conoscenze e abilità indirizzandole verso un fine specifico. Le competenze comprendono saperi e abilità acquisiti tramite apprendimento formale (con mezzi finalizzati all'apprendimento, scuole e corsi), non formale (con mezzi che, pur non finalizzati a ciò, veicolano conoscenze ed esperienze di lavoro) e informali (legate alla vita quotidiana o alle caratteristiche dell'individuo). Si possono distinguere tre grandi categorie: le competenze di base; le competenze tecnico-professionali; le competenze trasversali.

Le **competenze tecnico-professionali** sono l'insieme delle conoscenze e delle capacità connesse all'esercizio efficace di determinate attività professionali nei diversi comparti/settori. Sono costituite dalle conoscenze (i "saperi") e dalle tecniche operative "specifiche" di una certa attività professionale che il soggetto deve presidiare.

QUESITO 2.05.X1

Competenze trasversali

Insieme di abilità di ampio spessore implicate in numerosi tipi di compiti, dai più elementari ai più complessi, e che si esplicano in situazioni tra loro diverse e quindi ampiamente generalizzabili. Fanno riferimento ad operazioni fondamentali proprie di qualunque soggetto posto di fronte ad un compito lavorativo. Non sono connesse specificamente ad una determinata attività o posizione lavorativa, ma entrano in gioco nelle diverse situazioni e condizionano la possibilità degli individui di esprimere comportamenti professionali e di trasferire competenze da un ambito lavorativo ad un altro. Si apprendono per via formale, informale, non formale, e possono sempre essere potenziate con appositi percorsi formativi. Si distinguono tre grandi categorie di competenze trasversali: le abilità cognitive necessarie per analizzare, capire e rappresentare una situazione o un problema e le risorse che possono essere utilizzate o incrementate all'occorrenza; le abilità comunicative necessarie per relazionarsi con il contesto e le persone; infine, le capacità di affrontare situazioni (o compiti) o di intervenire su problemi, implementando opportune strategie di azione.

QUESITO 2.05.X3

Rete Intranet

Rete locale, tipicamente aziendale, che fa uso delle tecnologie e delle funzioni tipiche di Internet (protocollo TCP/IP, e-mail, trasferimento file, ecc.).

Wiki, blog interni aziendali (*corporate blog*)

Strumenti basati su tecnologie web (Web 2.0) per collaborare, scambiare informazioni e opinioni, creare contenuti *on line*.

ERP (*Enterprise Resource Planning*)

Letteralmente "pianificazione delle risorse d'impresa". Si tratta di un sistema di gestione (sistema informativo) che integra tutti gli aspetti del business e i suoi cicli, inclusa la pianificazione, la realizzazione del prodotto (*manufacturing*), le vendite e il marketing. Esistono applicazioni che permettono di implementare questa metodologia nelle attività di business come: controllo di inventari, tracciamento degli ordini, servizi per i clienti, finanza e risorse umane. I moderni sistemi di ERP coprono tutte le aree che possono essere automatizzate e/o monitorate all'interno di un'azienda.

CRM (*Customer Relationship Management*)

Insieme di procedure organizzative, strumenti, archivi, dati e modelli comportamentali creato in un'azienda per gestire le relazioni con il cliente, il cui obiettivo primario è quello di migliorare il rapporto cliente-fornitore. Il CRM analizzato si articola in: CRM operativo - soluzioni metodologiche e tecnologiche per automatizzare i processi di business che prevedono il contatto diretto (*front office*) con il cliente; CRM analitico - procedure e strumenti per migliorare la conoscenza del cliente attraverso l'estrazione di dati dal CRM operativo (*data mining*), la loro analisi e lo studio revisionale sui comportamenti dei clienti stessi.

QUESITO 2.06

Attività di formazione aziendale

Attività di arricchimento professionale e di incremento e valorizzazione delle competenze lavorative del personale di impresa che risultino essere:

- ▶ decise e organizzate dall'impresa, ovvero, nella ordinaria pratica della gestione aziendale, dal titolare, dalla direzione generale o dall'ufficio del personale;
- ▶ finanziate, in tutto o in parte, dall'impresa, almeno per quanto riguarda la remunerazione del tempo di lavoro utilizzato per le attività di formazione;
- ▶ direttamente finalizzate all'acquisizione permanente di nuove competenze lavorative o allo sviluppo e al miglioramento delle competenze preesistenti (non può essere quindi considerata formazione la semplice trasmissione di informazioni);
- ▶ distinte chiaramente dal tempo di lavoro e svolta mediante l'intervento di un formatore o almeno l'utilizzo di attrezzature finalizzate a facilitare l'acquisizione di nuove competenze.

Non si considerano parte della formazione aziendale, per quanto riguarda gli obiettivi della presente rilevazione:

- ▶ le attività di formazione per disoccupati, in particolare quelle finanziate da soggetti pubblici;
- ▶ qualsiasi attività di formazione finanziata i cui oneri sono stati totalmente sostenuti da soggetti pubblici o altri soggetti esterni all'impresa;
- ▶ qualsiasi attività di formazione i cui costi siano a carico dei singoli lavoratori.

QUESITO 2.07

Corsi di formazione a gestione interna

Attività formative progettate e gestite prevalentemente dall'impresa che ne definisce o ne approva anche l'organizzazione e i contenuti. I corsi devono essere svolti in strutture chiaramente distinte dal posto di lavoro (aule, centri di formazione, ecc.). Tali strutture possono essere ubicate sia all'interno, che all'esterno dell'impresa.

Corsi di formazione a gestione esterna

Attività formative progettate e gestite prevalentemente da soggetti pubblici o privati esterni all'impresa. Tali soggetti sono anche responsabili dei contenuti di tali corsi di formazione professionale. All'impresa resta la responsabilità di coprire i costi relativi alla partecipazione del proprio personale a tali corsi (almeno per quanto riguarda la remunerazione delle ore di lavoro dedicate alla frequenza dei corsi). I corsi devono essere svolti in strutture chiaramente distinte dal posto di lavoro (aule, centri di formazione, ecc.). Tali strutture possono essere ubicate sia all'interno, che all'esterno dell'impresa. Rientra in questa tipologia la partecipazione del personale di impresa a corsi interaziendali.

Training on the job (apprendimento sul campo)

Attività pianificata e organizzata in cui un docente facilita l'acquisizione di competenze operative sul luogo di lavoro insegnando ad utilizzare gli strumenti di lavoro tramite esperienza pratica.

Altre attività di formazione aziendale

Attività formative che comprendono l'apprendimento mediante rotazione programmata nelle mansioni, l'apprendimento mediante la partecipazione a convegni, *workshop*, ecc., la partecipazione a circoli di qualità o a gruppi di autoformazione e l'autoapprendimento.

3

RELAZIONI DELL'IMPRESA

La sezione ha l'obiettivo di collocare l'attività dell'impresa all'interno delle relazioni interne o esterne alla filiera produttiva, nazionali o internazionali. In particolare, si richiedono informazioni sulla tipologia di relazioni sviluppate con soggetti esterni (privati e pubblici), sulle funzioni aziendali interessate dalle relazioni attivate, sul numero di soggetti coinvolti. Segue un approfondimento sui rapporti interni alla filiera produttiva, sia di committenza (se l'impresa rispondente è committente) sia di subfornitura (se l'impresa rispondente è subfornitrice). Un ulteriore approfondimento è svolto con riferimento alle altre forme di collaborazione con soggetti esterni, quali i contratti di rete, consorzi, altri accordi formali, *franchising*, ecc. La sezione prosegue con una valutazione delle principali motivazioni che hanno spinto l'impresa a sviluppare relazioni con soggetti esterni e degli eventuali ostacoli incontrati nell'attivazione di queste relazioni. La sezione si conclude con due quesiti sull'utilizzo delle tecnologie informatiche per la comunicazione (ICT), lo scambio o la condivisione di informazioni con l'esterno.

QUESITI 3.01, 3.02, 3.03, 3.04

Commessa

Ordinazione e acquisto di beni o servizi secondo specifiche tecniche e progetti operativi forniti dall'acquirente (committente).

Subfornitura

Produzione di beni o fornitura di servizi sulla base di specifiche tecniche e progetti operativi forniti dall'acquirente (committente).

Consorzio

Contratto formale attraverso il quale due o più imprenditori costituiscono un'organizzazione comune avente la finalità di coordinamento e svolgimento di specifiche fasi dell'attività delle rispettive imprese. L'organizzazione comune può svolgere attività interna (regolazione dei rapporti reciproci tra le imprese consorziate e monitoraggio degli accordi), esterna (svolgimento di attività con terzi nell'interesse delle imprese consorziate) o attività di entrambe le forme. [Artt. 2602 e segg. c.c.]

Vi rientrano anche le società consortili e i consorzi di diritto pubblico. [Art. 2615-ter c.c., L. 215/1933, D.lgs. 267/2000, L. 448/2001]

Contratto di rete

Contratto attraverso il quale più imprese si obbligano, sulla base di un programma comune di rete, a collaborare in forme prestabilite, a scambiarsi informazioni o prestazioni di natura industriale, commerciale, tecnica o tecnologica, o ad esercitare in comune una o più attività economiche rientranti nei rispettivi oggetti sociali, allo scopo di accrescere la propria capacità innovativa e la propria competitività sul

mercato. Il contratto può prevedere l'istituzione di un fondo patrimoniale comune e la nomina di "un organo comune incaricato di gestire, in nome e per conto dei partecipanti, l'esecuzione del contratto o di singole parti o di fasi dello stesso". [L. 33/2009, art. 3]

Joint venture

Contratto con cui due o più imprese collaborano alla realizzazione di un progetto specifico (realizzazione di un determinato prodotto o svolgimento di ricerche in un determinato ambito) per suddividere i rischi e sfruttare le reciproche competenze.

Associazione temporanea di imprese (ATI)

Aggregazione temporanea e occasionale di più imprese finalizzata all'offerta unitaria in gare di appalto per lo svolgimento di specifici lavori, forniture o servizi limitatamente al periodo necessario per il loro compimento. Non è dotata di personalità giuridica né di autonomia ai fini degli adempimenti fiscali e previdenziali. [D.P.R. 554/1999 e D.lgs. 163/2006, artt. 34 e segg.]

Franchising (o affiliazione commerciale)

Contratto tra due imprese con il quale una parte (*franchisor*) concede all'altra (*franchisee*) la disponibilità di diritti di proprietà industriale o intellettuale relativi a marchi, brevetti, *know-how* del *franchisor* e della sua assistenza, a fronte di una somma corrispettiva (*front fee* e *royalty*). [L. 129/2004]

QUESITO 3.10.X1

Rete Extranet

Estensione della rete Intranet aziendale all'esterno (verso fornitori, clienti, ecc.).

Microblog e blog aziendali

Luoghi virtuali di discussione creati dall'impresa per scambiare opinioni, informazioni con altri soggetti (wiki, microblog come Twitter, ecc.).

Social network

Rete sociale virtuale, finalizzata alla collaborazione e/o creazione di contenuti e/o condivisione d'informazioni (ad es. Facebook, LinkedIn, Xing, MySpace).

Wiki

Pagina web o collezione di documenti ipertestuali i cui contenuti vengono aggiornati in collaborazione dai suoi utilizzatori.

Siti web per condividere contenuti multimediali

Spazi virtuali *on line* nei quali l'impresa può inserire video, slide, immagini e condividerli con altri soggetti (ad es. YouTube, Picasa, SlideShare, Flickr).

4 MERCATO

La sezione intende valutare la posizione concorrenziale dell'impresa nei mercati di riferimento attraverso quesiti che si riferiscono sia alle caratteristiche del mercato stesso, sia alla capacità competitiva aziendale. In particolare, si richiedono informazioni sulla localizzazione, sul settore di appartenenza e sull'entità dei ricavi provenienti dalle vendite di beni e dalla prestazione di servizi. Inoltre, si approfondisce la posizione competitiva dell'impresa: localizzazione dei concorrenti, valutazione della propria capacità competitiva, strategie di copertura distributiva e politiche di prezzo adottate. Segue una valutazione, da parte dell'impresa, dei propri punti di forza competitiva e degli ostacoli percepiti nel miglioramento della capacità concorrenziale dell'impresa. La sezione si conclude con due quesiti sulla tipologia dell'attività principale dell'impresa, sulle modalità di diversificazione produttiva adottate dall'impresa e sui principali vantaggi che ne derivano.

QUESITI 4.01, 4.03, 4.04

Ricavi delle vendite di beni e delle prestazioni di servizi

Voce contabile che comprende le vendite di prodotti fabbricati dall'impresa e delle merci acquistate e rivendute senza trasformazione, gli introiti per lavorazioni eseguite per conto terzi, le commissioni, provvigioni ed altri compensi per vendite di beni per conto terzi (biglietti ferroviari, passaggi marittimi ed aerei, ecc.), gli introiti lordi legati al trasporto di merci e persone per conto terzi e le prestazioni di servizi a terzi (noleggi di macchine, consulenze, progettazioni ed ogni altra prestazione professionale, i proventi delle agenzie di viaggio per i soggiorni e i viaggi da esse organizzati, ecc.). Per le imprese che eseguono lavori pluriennali, pagati dai committenti in base allo stato di avanzamento, comprende gli importi relativi alle fatture emesse nell'esercizio. Per le imprese edili comprende gli importi relativi agli edifici (o frazioni di essi) venduti nell'esercizio anche se ultimati in esercizi precedenti. Per le imprese con attività prevalente di locazione di immobili comprende gli affitti percepiti. I ricavi vengono richiesti al lordo di tutte le spese addebitate ai clienti (trasporti, imballaggi, assicurazioni e simili) e di tutte le imposte indirette (fabbricazione, consumo, ecc.) ad eccezione dell'IVA fatturata ai clienti, al netto degli abbuoni e sconti accordati ai clienti e delle merci rese.

QUESITO 4.06.X1

Copertura distributiva

Presenza del prodotto/servizio sul mercato. Si possono distinguere tre possibili strategie di distribuzione, in funzione del grado di presenza sul mercato. La **distribuzione intensiva** è una strategia tesa a rendere disponibile il prodotto nel maggior numero di punti vendita possibile. La **distribuzione selettiva** è una strategia tesa a selezionare un numero limitato di distributori sul territorio al fine di un maggior controllo su prezzi e modalità di esposizione e vendita. La **distribuzione esclusiva** è

una strategia che prevede l'uso di un solo o pochi intermediari per una determinata area.

QUESITO 4.07

Costi variabili

Parte del costo totale (somma di tutti i costi che l'impresa deve sostenere per produrre beni e servizi) che, nel breve periodo, varia più o meno proporzionalmente al variare della produzione. All'interno di questa categoria rientrano i costi, diretti e indiretti, che variano al variare della quantità prodotta (ad es. costi per le materie prime impiegate nella produzione, l'energia necessaria a far funzionare gli impianti, il salario dei lavoratori addetti alla produzione e così via).

QUESITO 4.11

Diversificazione produttiva

Capacità di differenziare l'offerta in funzione della domanda. Le imprese possono adottare diverse politiche/strategie di diversificazione: dall'offerta di diversi modelli, articoli o varianti di una stessa linea di prodotto rivolti a differenti fasce di mercato alla diversificazione di prodotti, non appartenenti alla stessa linea di prodotto, ma caratterizzati da affinità tecnologiche o di mercato di sbocco, fino alla diversificazione pura (l'offerta di diverse linee di prodotto in ambiti merceologici distanti dal punto di vista tecnico-produttivo e del mercato di sbocco).

La **linea di prodotto** è costituita dall'insieme di prodotti che presentano talune similarità tecnico-produttive e che sono accomunati sotto il profilo del marketing in quanto: sono complementari nell'uso; sono venduti ad una stessa categoria di acquirenti; sono venduti tramite gli stessi canali distributivi; appartengono ad una stessa categoria di prezzo.

5 INNOVAZIONE

La presente sezione intende rilevare la complessità e la varietà dei processi innovativi delle imprese. La prima parte della sezione intende rilevare la capacità di innovazione delle imprese e i loro percorsi innovativi. Tutte le informazioni di questa prima parte, ad eccezione di quanto richiesto nel quesito 5.03, fanno riferimento al **triennio 2009-2011**. La sezione richiede un primo insieme di informazioni relativo alle strategie scelte e agli investimenti sostenuti nel campo dell'innovazione: in particolare, si raccolgono informazioni sulle tipologie di innovazione introdotte, sulle attività che sono state necessarie per innovare, sulla spesa complessivamente sostenuta per le innovazioni introdotte. Questo primo insieme si chiude con una valutazione da parte dell'impresa circa il ruolo avuto dalle tecnologie informatiche nei propri processi di innovazione. Segue un quesito sui fattori che hanno limitato, frenato o impedito la realizzazione di attività di innovazione. La sezione si conclude con un quesito sulle azioni a tutela della proprietà intellettuale e/o industriale.

QUESITO 5.01

Innovazione di prodotto o di servizio

Introduzione sul mercato di prodotti o di servizi nuovi (o significativamente migliorati) in termini di caratteristiche tecniche e funzionali, uso di materiali, componenti, software incorporato, prestazioni, facilità d'uso, ecc., rispetto ai prodotti e ai servizi correntemente realizzati e offerti sul mercato dall'impresa. L'innovazione di prodotto o di servizio non deve necessariamente consistere in prodotti o servizi nuovi per il mercato in cui opera l'impresa; è infatti sufficiente che prodotti e servizi risultino nuovi per l'impresa che li introduce. L'innovazione di prodotto o di servizio può essere sviluppata dall'impresa stessa o da altre imprese o istituzioni. Le innovazioni di prodotto o servizio **escludono**:

- ▶ i prodotti modificati solo marginalmente;
- ▶ le modifiche di routine e le modifiche periodiche apportate a prodotti e servizi esistenti;
- ▶ le normali modifiche stagionali e altri cambiamenti ciclici (come per le linee di abbigliamento);
- ▶ la personalizzazione dei prodotti diretta a rispondere alle esigenze di specifici clienti che non comporti variazioni sostanziali nelle caratteristiche del prodotto rispetto a quelle dei prodotti venduti ad altri consumatori;
- ▶ le variazioni nelle caratteristiche estetiche o nel *design* di un prodotto che non determinano alcuna modifica nelle caratteristiche tecniche e funzionali dello stesso (come il lancio di nuove linee di abbigliamento o di una nuova gamma di prodotti per l'arredamento della casa). Tali variazioni sono da considerarsi innovazioni di marketing;
- ▶ la semplice vendita di nuovi prodotti o servizi acquistati da altre imprese, ad eccezione dei prodotti e servizi realizzati per l'impresa rispondente da affiliate estere.

Innovazione di processo

Innovazione che può essere introdotta sia nelle imprese industriali che in quelle dei servizi e che consiste nell'adozione di: **processi produttivi e tecniche di produzione** tecnologicamente nuovi (o significativamente migliorati); modalità di gestione della **logistica** e dei **sistemi di distribuzione/fornitura** di semilavorati, prodotti o servizi all'esterno tecnologicamente nuove (o significativamente migliorate); modifiche significative nella dotazione di attrezzature e software destinati alle **attività di supporto alla produzione** (attività di *back office*, quali la gestione degli acquisti, le attività di manutenzione, le attività amministrativo-contabili). Tali innovazioni sono introdotte per rendere più efficiente e più flessibile l'attività aziendale, per migliorare la qualità dei processi, per ridurre l'impatto ambientale e migliorare le condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro. L'innovazione di processo non deve necessariamente consistere in processi nuovi per il mercato in cui opera l'impresa; è infatti sufficiente che i processi risultino nuovi per l'impresa che li introduce. L'innovazione di processo può essere sviluppata dall'impresa stessa o da altre imprese o istituzioni. Le innovazioni di processo **escludono**:

- ▶ i processi modificati solo marginalmente;
- ▶ l'incremento della capacità produttiva mediante l'aggiunta di impianti, reparti di logistica simili a quelli già esistenti;

- ▶ le innovazioni tese a migliorare le relazioni con la clientela. Tali innovazioni sono da considerarsi innovazioni di prodotto.

Innovazione organizzativa

Innovazione che comporta l'implementazione di: nuove **pratiche di gestione aziendale** (come la riprogettazione dei processi aziendali o *Business Re-engineering*, i sistemi di gestione della conoscenza o *knowledge management*, i sistemi di produzione snella o *Lean Production*, i sistemi di Qualità Totale TQM, ecc.); nuove **modalità di organizzazione del lavoro** (decentramento decisionale, promozione del lavoro di squadra, riconoscimento delle responsabilità individuali, attività di formazione e aggiornamento professionale volte ad accrescere le competenze e le responsabilità delle risorse umane impegnate nell'impresa, ecc.); nuove **strategie nelle relazioni con l'esterno** (relazioni con altre imprese o istituzioni pubbliche, come nuovi accordi produttivi e commerciali, *partnership*, accordi di subfornitura o di esternalizzazione). Sono finalizzate a ottenere migliori prestazioni aziendali, a garantire una maggiore efficienza o qualità dei processi gestionali e organizzativi dell'impresa e a migliorare i tempi di risposta alle opportunità e alle crisi emergenti. In genere, le innovazioni organizzative danno luogo a miglioramenti congiunti in più fasi della catena produttiva e non sono necessariamente collegate a processi di innovazione tecnologica. Le innovazioni organizzative **escludono**:

- ▶ le modifiche nelle strategie aziendali che non siano accompagnate da significativi mutamenti organizzativi;
- ▶ l'adozione di nuove tecnologie in singole aree aziendali (ad es. nelle sole unità di produzione). Queste sono generalmente riconducibili a innovazioni di processo;
- ▶ la diffusione su vasta scala di nuove modalità organizzative già adottate precedentemente in altre aree aziendali. Ad esempio, la riorganizzazione del lavoro all'interno di uno stabilimento non può essere considerata un'innovazione organizzativa se la stessa riorganizzazione era già avvenuta in un altro stabilimento della stessa impresa.

Innovazioni di marketing

Innovazioni che consistono nell'introduzione di: innovazioni nel **design** dei prodotti (ossia, nelle caratteristiche estetiche dei prodotti); modifiche significative nel **confezionamento** o **imballaggio** di prodotti; nuove **strategie di posizionamento** di prodotti e servizi o nuove **soluzioni di vendita** (ad es. l'introduzione per la prima volta del *franchising* o di licenze di distribuzione, di vendite dirette, di concessioni esclusive di vendita, di nuove formule o soluzioni per le campagne pubblicitarie, ecc.); nuove **tecniche di promozione pubblicitaria** (ad es. l'utilizzo per la prima volta di nuovi mezzi pubblicitari, il lancio di nuovi marchi commerciali diretti a favorire l'ingresso in nuovi mercati, l'introduzione di carte di fidelizzazione o altri sistemi e soluzioni di fidelizzazione della clientela); nuove **politiche dei prezzi** dei prodotti e servizi finalizzate ad aumentare il successo commerciale dei prodotti o servizi già offerti sul mercato, oppure mirate all'apertura di nuovi mercati. Le innovazioni di marketing **escludono**:

- ▶ le modifiche intervenute nelle caratteristiche funzionali e di uso del prodotto;

- ▶ le variazioni marginali a pratiche di marketing già svolte in precedenza;
- ▶ le variazioni a pratiche di marketing dettate dall'esigenza di lanciare promozioni stagionali;
- ▶ la pubblicità, salvo che non si avvalga per la prima volta dell'utilizzo di nuovi media.

QUESITO 5.02

Attività di innovazione

Attività che si rendono necessarie per sviluppare e introdurre innovazioni di prodotto/servizio, processo, innovazioni organizzative e di marketing. Sono da considerarsi attività di innovazione: la ricerca e sviluppo (R&S), inclusa la ricerca di base; le attività di progettazione; l'acquisto di macchinari e attrezzature tecnologicamente avanzati, di hardware informatico, di software, licenze e brevetti; il marketing legato al lancio di prodotti e servizi innovativi. Sono incluse le attività ancora in corso e non concluse alla fine del 2011.

Attività di ricerca e sviluppo (R&S)

Attività di tipo creativo svolta in maniera sistematica o occasionale e finalizzata all'incremento delle conoscenze e all'impiego di tali conoscenze in nuove applicazioni, come nel caso dello sviluppo di prodotti, servizi o processi tecnologicamente nuovi o significativamente migliorati (è compreso lo sviluppo di software). La R&S comprende sia i lavori originali intrapresi per acquisire nuove conoscenze, finalizzati o non ad una specifica applicazione o utilizzazione, sia i lavori sistematici basati sulle conoscenze esistenti acquisite attraverso la ricerca e l'esperienza pratica, condotti al fine di completare, sviluppare o migliorare materiali, prodotti e processi produttivi, sistemi e servizi. La R&S può essere svolta all'interno dell'impresa con proprio personale e con proprie attrezzature (**R&S intra-muros**), oppure essere affidata per commessa ad altre imprese (anche dello stesso gruppo) o istituzioni (**R&S extra-muros**).

QUESITO 5.03

Spesa per le attività di innovazione

Voce contabile che riguarda tutte le spese sostenute nel 2011 per le attività di innovazione svolte nel **triennio 2009-2011**, qualunque sia la fonte cui si è fatto ricorso per la loro copertura. Comprende sia le spese correnti (spese di personale e acquisto di beni e servizi) sia le spese in conto capitale. Tutte le voci devono essere indicate al netto dell'IVA.

6 FINANZA

La sezione rileva le diverse fonti di finanziamento all'attività d'impresa, interne ed esterne. In particolare, dapprima si individua la presenza e il grado di dipendenza dell'attività d'impresa dal finanziamento esterno. Successivamente, si approfondisce l'estensione e l'intensità dei rapporti tra le imprese e il sistema bancario; infine, si rileva la gestione finanziaria dell'impresa: la principale modalità, gli investimenti finanziari, il ricorso a finanziamenti esterni e ad agevolazioni pubbliche.

QUESITO 6.01

Finanziamento esterno

Tutte le fonti di finanziamento diverse dall'autofinanziamento.

Project finance

Tecnica finanziaria per il finanziamento di lungo periodo di infrastrutture e progetti industriali, attraverso la quale un'impresa sostiene economicamente una specifica iniziativa (progetto) attraverso capitale di terzi. Il rimborso del debito è garantito dai flussi di cassa previsti dalla gestione del progetto.

QUESITO 6.02

Dipendenza dell'attività d'impresa dal finanziamento esterno

Giudizio dell'impresa sulla dipendenza della propria attività dal finanziamento esterno, da intendersi come un giudizio qualitativo sul grado di difficoltà a svolgere l'attività qualora venissero meno le fonti di finanziamento diverse dall'autofinanziamento.

7 INTERNAZIONALIZZAZIONE PRODUTTIVA

Obiettivo della sezione è rilevare l'eventuale partecipazione dell'impresa a filiere internazionali, tramite relazioni di mercato o accordi. In particolare, si richiedono informazioni sulla delocalizzazione produttiva: motivazioni, modalità, aree geografiche di riferimento, utilizzo di accordi o contratti ed eventuale assistenza ricevuta. La sezione si conclude con due quesiti sulla tipologia e localizzazione dell'attività prodotta all'estero tramite Investimenti Diretti Esteri (IDE) e tramite accordi o altri contratti.

QUESITO 7.01

IDE (Investimento Diretto Estero)

Acquisizione di almeno il 10 per cento delle azioni ordinarie di un'impresa estera con lo scopo di realizzare un interesse duraturo nel Paese e un'influenza significativa nella gestione dell'impresa.

Rientrano in questa voce sia gli investimenti realizzati tramite avvio di unità produttive *ex novo* (**investimenti greenfield**) nella forma di affiliata estera (*branch*) o di controllata estera (*subsidiary*), sia gli investimenti societari (**investimenti brownfield**) ovvero le operazioni societarie quali fusioni e acquisizioni (**Mergers and Acquisitions - M&A**) aventi ad oggetto imprese già presenti sul territorio e che comportano un controllo da parte dell'impresa sulle strategie aziendali.

Accordi o contratti

Accordi di collaborazione tecnico/produttiva, come il conto lavorazione o la subfornitura in genere, e la cessione di licenze di produzione a società estere indipendenti.