

Pre-valutazione settore Turismo ed accoglienza

Modello di pre-valutazione della maturità
dell'impresa nel settore del turismo ed
accoglienza rispetto alle tecnologie Impresa
4.0



Premessa

Il presente questionario è destinato alle imprese che operano nel settore del turismo. Come noto il settore del turismo ha determinate peculiarità che lo rendono diverso dagli altri settori, a partire dalla definizione di prodotto turistico che è l'insieme di beni e di servizi di un territorio che compongono un'offerta in grado di rispondere alle esigenze di specifici segmenti della domanda turistica. (un esempio di prodotto turistico è la Via Francigena). Le imprese che fanno parte del turismo sono imprese che offrono quindi beni e servizi in grado di rispondere a specifici segmenti della domanda turistica. Ne fanno parte:

- **Fornitore di servizi di base** (Strutture ricettive alberghiere, campeggi, villaggi turistici, altre strutture ricettive, ristorazione, centri termali, centri congressi, Parchi tematici, Musei, Teatri, stabilimenti balneari, ecc.)
- **Fornitori di servizi accessori** (trasporti locali, vettori di trasporto, guide turistiche, autonoleggio ecc.)
- **Fornitori di servizi di intermediazione** (tour operator, agenzie di viaggio, PCO, ecc.)
- **Fornitore di servizi legati alla prenotazione** (CRS: Computer Reservation System, GDS: Global Distribution System, ecc.)

Con lo scopo di raccogliere informazioni utili per la valutazione del grado di maturità delle imprese, il questionario include domande con funzioni diverse. Infatti sono presenti alcune domande che fungono da corollario e aggiungono informazioni per il calcolo del livello di maturità, mentre sono presenti altre domande che svolgono la funzione di cross check, ovvero verificano eventuali incongruenze tra le risposte.

Per approfondimenti sul settore del turismo si consiglia di consultare le seguenti fonti:

- http://www.regione.toscana.it/imprese/turismo/osservatorio-del-turismo/-/asset_publisher/eonjZadAbVH6/content/turismo-la-nuova-legge-regionale-testo-unico-sul-sistema-turistico-regionale-;jsessionid=7AF0B6038900EA16090389E7BA81F7EB.web-rt-as01-p2#professioni_turistiche
- <http://raccoltanormativa.consiglio.regione.toscana.it/articolo?urndoc=urn:nir:regione.toscana:legge:2016-12-20:86>
- http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_economic_analysis
- <http://www.regione.toscana.it/documents/10180/70140/Legge+regionale+42+2000/f862698d-1bda-4dc6-bf76-4a60ff6c31e5?version=1.0>

Il questionario è stato riorganizzato e le domande seguono la seguente architettura contraddistinta dai seguenti paragrafi e colori:

- **Anagrafica**
- **Organizzazione**
- **Relazioni con i clienti**
- **Cultura**
- **Tecnologie front-office**
- **Tecnologie back-office**
- **Filiera**
- **Competenze**
- **Progettualità**

Anagrafica

D001 [ANAG]

Qual è il ruolo aziendale della persona che sta eseguendo l'autovalutazione?

- Titolare dell'azienda
- Socio dell'azienda
- Direttore/General Manager
- Responsabile della qualità
- Responsabile acquisti
- Responsabile vendite
- Responsabile della manutenzione (pulizie, revisioni, riparazioni ecc.)
- Responsabile progettazione/pianificazione prodotti e/o servizi / Ricerca e Sviluppo
- Responsabile di attività operative (erogazione del servizio, produzione di un eventuale prodotto fisico, accoglienza, mediazione linguistica ecc.)
- Responsabile marketing
- Responsabile Amministrazione
- Responsabile risorse umane
- Addetto qualità
- Addetto acquisti
- Addetto vendite
- Addetto manutenzione
- Addetto alla progettazione/pianificazione prodotti e/o servizi / Ricerca e Sviluppo
- Addetto alle attività operative (erogazione del servizio, produzione di un eventuale prodotto finito, accoglienza, mediazione linguistica ecc)
- Addetto marketing
- Addetto Amministrazione
- Addetto risorse umane

D002 [ANAG]

Qual è la ragione sociale dell'impresa?

- SRL (soc. di capitale)
- SPA (soc. di capitale)
- SRLs (soc. di capitale)
- Sapa (soc. di capitale)
- SNC (soc. di persone)
- SAS (soc. di persone)
- S.s. (soc. di persone)
- Società cooperativa

- Società consortile
- SCARL
- Altro

D003 [ANAG]

In quale settore si colloca l'azienda? (Nel caso di più settori indicare il codice di attività ATECO principale)

D004 [ANAG]

L'azienda è nata dall'investimento dell'attuale proprietà?

- Sì
- No

D005 [ANAG]

In che anno è stata fondata l'azienda? (*menù a tendina*)

D006 [ANAG]

Da quanti anni l'impresa è sotto il controllo dell'attuale proprietà? (*menù a tendina*)

D007 [ANAG]

A quanto ammonta il numero totale di addetti (indipendentemente dalla forma contrattuale)?

- Fra 1 e 9 addetti
- Fra 10 e 24 addetti
- Fra 25 e 49 addetti
- Fra 50 e 149 addetti
- Oltre 150 addetti

D008 [ANAG]

A quanto ammonta il fatturato dell'azienda?

- <500.000 €
- Tra 500.000 e 1 Mln€
- Tra 1 Mln€ e 2 Mln€
- Tra 2 Mln€ e 5 Mln€
- Tra 5 Mln€ e 10 Mln€
- Tra 10 Mln€ e 25 Mln€
- Tra 25 Mln€ e 50 Mln€
- Oltre 50 Mln€

D009 [ANAG]

Qual è il numero medio di clienti a cui viene erogato un servizio nell'arco di un anno (nel caso di erogazione di un servizio alla stessa persona fisica considerare il numero di erogazioni, ad esempio per un hotel corrisponde al numero di arrivi)?

- 1 - 50
- 50 - 500
- 500 - 5.000
- 5.000 - 10.000
- 10.000 - 50.000
- Più di 50.000

Organizzazione

D010 [ORG]

A che tipo di mercato si rivolge l'azienda?

- Business to Business – Vendita ad altre imprese (ad esempio nel caso di un operatore turistico che vende attraverso il canale delle agenzie di viaggio)
- Business to Consumer - Vendita diretta al cliente finale
- Entrambi

D011 [ORG]

Secondo quale tipologia di domanda del mercato lavora l'azienda? (risposta multipla)

- Tendenziale ovvero con un andamento crescente, decrescente o costante
- Ciclica ovvero con fasi diverse che si ripetono con durata pluriennale
- Stagionale ovvero che presenta una variazione negli stessi mesi in anni successivi
- Casuale ovvero con piccole oscillazioni dovute ad eventi casuali
- Occasionale dovuto ad eventi straordinari che cambiano radicalmente la domanda

D012 [ORG] [BM]

Quante tipologie di servizi (ospitalità, ristorazione, trasporto, informazione ecc.) offre l'azienda rispetto ai concorrenti che l'azienda ha nel territorio?

- poche rispetto ai concorrenti
- in media rispetto ai concorrenti
- molte rispetto ai concorrenti

D013 [ORG]

Negli ultimi 3 anni quante nuove tipologie di servizio l'azienda ha messo a disposizione dei clienti?

D014 [ORG]

Quali delle seguenti funzioni aziendali sono presenti all'interno dell'azienda?

- Marketing e comunicazione
- Operations (erogazione di un servizio, produzione di un eventuale prodotto finito, accoglienza, mediazione linguistica, conduzione di veicoli ecc.)

- q Gestione delle risorse umane
- q Acquisti
- q Vendite
- q Magazzino e logistica (es. celle frigorifere, magazzino per prodotti per la pulizia, veicoli per la movimentazione interna in un villaggio turistico, ecc.)
- q Progettazione di nuovi servizi e prodotti / Ricerca e sviluppo
- q Logistica esterna
- q Manutenzione (ad esempio: pulizie, revisioni, riparazioni ecc.)
- q IT - Information Technology
- q Qualità
- q Sicurezza
- q Amministrazione e contabilità
- q Direzione

D015 [ORG]

Quali delle seguenti funzioni aziendali sono esternalizzate (affidate a ditte esterne)?

- q Marketing e comunicazione
- q Operations (erogazione di un servizio, produzione di un eventuale prodotto finito, accoglienza, mediazione linguistica, conduzione di veicoli ecc.)
- q Gestione delle risorse umane
- q Acquisti
- q Vendite
- q Magazzino e logistica (es. celle frigorifere, magazzino per prodotti per la pulizia, veicoli per la movimentazione interna in un villaggio turistico, ecc.)
- q Progettazione di nuovi servizi e prodotti / Ricerca e sviluppo
- q Logistica esterna
- q Manutenzione (ad esempio: pulizie, revisioni, riparazioni ecc.)
- q IT - Information Technology
- q Qualità
- q Sicurezza
- q Amministrazione e contabilità

D016 [ORG]

Quali funzioni aziendali sono più importanti per l'erogazione del servizio al cliente?

Valutare con un punteggio da 1 a 4 le funzioni aziendali presenti (1= nessuna importanza, 2= sufficiente importanza, 3= medio-bassa importanza, 4= medio-alta importanza, 5= alta importanza, 6= fondamentale importanza)

Funzione	Valutazione [1:4]
Marketing e comunicazione	
Operations (erogazione di un servizio, produzione di un eventuale prodotto finito, accoglienza, mediazione linguistica, conduzione di veicoli ecc.)	
Gestione delle risorse umane	
Acquisti	
Vendite	
Magazzino e logistica (es. celle frigorifere, magazzino per prodotti per la pulizia, veicoli per la movimentazione interna in un villaggio turistico, ecc.)	
Progettazione di nuovi servizi e prodotti / Ricerca e sviluppo	
Logistica esterna	
Manutenzione (ad esempio: pulizie, revisioni, riparazioni ecc.)	
IT - Information Technology	
Qualità	
Sicurezza	
Amministrazione e contabilità	
Direzione	

D017 [ORG]

Quale ritiene sia il grado di conoscenza dell'intero processo di erogazione del servizio da parte del personale impiegato negli uffici?

- Scarso: la conoscenza è limitata esclusivamente alle proprie mansioni
- Medio-basso: la conoscenza è limitata ai casi in cui sono sorte interazioni per

la soluzione di problemi

- Medio-alto: la conoscenza è limitata ai compiti svolti dai colleghi più vicini
- Alto: i lavoratori conoscono tutte le fasi del processo

D018 [ORG]

Quale ritiene sia il grado di conoscenza dell'intero processo di erogazione del servizio da parte del personale impiegato nelle attività strettamente operative (nell'erogazione stessa)?

- Scarso: la conoscenza è limitata esclusivamente alle proprie mansioni
- Medio-basso: la conoscenza è limitata ai casi in cui sono sorte interazioni

per la soluzione di problemi

- Medio-alto: la conoscenza è limitata ai compiti svolti dai colleghi più vicini
- Alto: i lavoratori conoscono tutte le fasi del processo produttivo

D019 [ORG]

L'azienda adotta politiche di lavoro agile (equivalente italiano del termine Smart Working) o telelavoro?

- Sì
- No

D020 [ORG]

Se ha risposto no, sarebbe disposta ad introdurle?

- Sì
- No
- No, lo smart working non è applicabile al tipo di azienda per nessun ruolo

D021 [ORG]

Se ha risposto sì, quante posizioni professionali sono impiegate nello svolgimento di mansioni da remoto?

- Oltre il 20%
- Tra il 10% e il 20%
- Tra il 5% e il 10%
- Meno del 5%

Relazioni con i clienti

D022 [RELAZ]

L'azienda possiede un sistema CRM (sistema per la gestione delle relazioni con la clientela)?

- Sì, l'azienda utilizza una piattaforma dedicata
- Sì, l'azienda ha i contatti della clientela su file digitale ma non nel sistema gestionale aziendale
- L'azienda tiene i contatti della clientela su un supporto cartaceo (es. rubrica o agenda cartacea ecc.)
- No, l'azienda non ha un sistema per gestire le relazioni con i clienti

D023 [RELAZ]

L'azienda conosce / applica tecniche di SEO (Search Engine Optimization, tecniche per migliorare la propria visibilità sul web)?

- L'azienda è molto attenta alle tecniche di SEO e le applica a tutti i suoi contenuti (o le fa applicare se il servizio è affidato all'esterno)
- L'azienda è attenta alle tecniche di SEO solo per parte dei contenuti con cui è on-line (es. solo per quanto riguarda il sito web)
- L'azienda non è attenta alle tecniche di SEO ma sa cosa sono
- L'azienda non conosce le tecniche di SEO
- L'azienda non è on-line

D024 [RELAZ]

Come è posizionata l'impresa sul web?

- L'azienda è presente sui social network, ha un proprio sito internet dal quale eventualmente gestisce le prenotazioni on-line ed è presente sui principali siti / motori di ricerca
- L'azienda è presente sui social network ed ha un proprio sito internet dal quale eventualmente gestisce le prenotazioni on-line ma non è presente sui principali siti / motori di ricerca
- L'azienda è presente solo sui social network
- L'azienda non è presente on-line

D025 [RELAZ]

Come l'azienda monitora principalmente la propria reputazione on-line?

- Attraverso l'utilizzo di analisi automatiche (sentiment analysis, ecc.)
- Attraverso l'utilizzo di piattaforme che aggregano le recensioni ricevute on-line
- Il personale controlla "manualmente" social, forum, siti di prenotazioni ecc.
- L'azienda non monitora la propria reputazione on-line

D026 [RELAZ]

L'azienda gestisce le recensioni negative on-line?

- Si, l'azienda risponde personalmente ad ogni singola recensione dando una spiegazione al cliente e organizza momenti di riflessione da cui nascono azioni correttive sui servizi offerti o sulla modalità di erogazione
- Si, l'azienda risponde personalmente ad ogni singola recensione dando una spiegazione al cliente ma NON organizza momenti di riflessione da cui nascono azioni correttive sui servizi offerti o sulla modalità di erogazione
- Si, l'azienda tiene conto delle recensioni negative, NON risponde, ma organizza momenti di riflessione da cui nascono azioni correttive sui servizi offerti o sulla modalità di erogazione
- L'azienda legge le recensioni negative ma non risponde e non attua azioni correttive
- No, l'azienda non gestisce le recensioni negative

D027 [RELAZ]

L'azienda gestisce i reclami da parte dei clienti?

- Si
- No
- Solo alcuni

D028 [RELAZ]

Se sì, in che modo l'azienda gestisce i reclami a proposito di un disservizio segnalato da un cliente? (risposta multipla)

- Risarcendo il cliente insoddisfatto
- Rispondendo con offerte per altri servizi
- Ringraziando per la segnalazione ma non facendo alcuna azione
- In altro modo

D029 [RELAZ]

In che modo l'azienda gestisce una assenza improvvisa e all'ultimo minuto di un cliente? (es. cliente che disdice all'ultimo momento una camera di albergo, o una scolaresca che disdice una visita al museo, o la disdetta di una qualunque altra prestazione?)

- L'azienda offre il servizio non utilizzato ad altri clienti servendosi nuove tecnologie che si basano su dati oggettivi (es. messaggi o e-mail personalizzati ai clienti fidelizzati o geograficamente compatibili con il servizio, o messaggi targettizzati sui social network)
- Il personale cerca di offrire il servizio ai clienti con metodi classici (telefonate ad alcuni clienti sulla base di scelte del personale non basate su dati oggettivi)
- L'azienda non fa azioni in proposito e la prestazione non viene riassegnata

- L'azienda non prevede la possibilità di prenotare il servizio che offre

Cultura

D030 [CULT]

Gli addetti sono in grado di relazionarsi senza difficoltà con le culture con cui vengono a contatto? (es. diversi modi, tradizioni, limitazioni alimentari, usi e costumi, ecc.)

- Sì, tutto il personale è esperto nella gestione di tali tematiche
- Solo il personale addetto all'erogazione del servizio è esperto nella gestione di tali tematiche
- Il personale addetto all'erogazione del servizio è mediamente più esperto nella gestione di tali tematiche
- Il personale non è particolarmente esperto di tali tematiche

D031 [CULT]

La sua azienda applica politiche di rotazione delle mansioni?

- Sì
- Sì, ma solo all'interno del proprio reparto
- No

D032 [CULT]

Se ha risposto no, per quale motivo?

- Le competenze necessarie per svolgere le mansioni sono molto specialistiche e non permettono rotazioni
- Il numero limitato di dipendenti non permette rotazioni
- L'azienda ritiene che ogni lavoratore debba svolgere soltanto la mansione in cui è specializzato

D033 [CULT]

Negli ultimi 5 anni sono state introdotte innovazioni tecnologiche o organizzative con un impatto rilevante sui processi aziendali?

- Sì
- No

D034 [CULT]

Se sì, quale è stata la reazione degli addetti?

- Aperti al cambiamento (non ci sono state proteste, gli addetti hanno collaborato per ottenere il successo dell'implementazione, ecc.)
- Difficoltà iniziale, ma poi adozione senza ulteriori problemi (gli addetti hanno mostrato malcontento, hanno cercato inizialmente di continuare a lavorare con le vecchie modalità, ecc.)
- Problemi mai superati (gli addetti hanno mostrato in modo forte il loro disappunto, hanno continuato a lavorare con le vecchie modalità, hanno fatto azioni attive di "boicottaggio" dell'innovazione ecc.)

D035 [CULT]

La sua azienda applica una contrattazione di secondo livello (aziendale, territoriale)?

- Sì
- No

D036 [CULT]

Se la risposta è sì, questo contratto è stato raggiunto:

- Con serenità
- Con difficoltà soltanto iniziali
- Con grosse difficoltà

D037 [CULT]

Se la risposta è no, il motivo è:

- Difficoltà nei rapporti con le organizzazioni sindacali (aziendali, territoriali)
- Nessun ambito di trattativa con le organizzazioni sindacali (aziendali, territoriali)
- Non se ne è mai sentito il bisogno
- Non individuato nessun vantaggio nella contrattazione

Tecnologie per il front-office

D038 [TECN-front] [ADVANCED MANUF. SOLUTIONS]

Ha mai sentito parlare di robot utilizzati per il settore turistico? (es. robot receptionist <https://video.repubblica.it/edizione/firenze/piacere-sono-paolo-pepper-ecco-il-primo-robot-receptionist-d-italia/290980/291590> oppure droni usati per mostrare i luoghi ai potenziali turisti <http://travelbydrone.com/>)

- Sì, e sono utilizzati all'interno dell'azienda
- Sì, e sto pensando di introdurli all'interno dell'azienda
- Sì, ma la tecnologia non è ancora abbastanza matura nel settore
- Sì, ma non ho mai pensato ad un possibile utilizzo all'interno dell'azienda
- No

D039 [TECN-front] [ADDITIVE MANUFACTURING]

Ha mai sentito parlare di stampa 3D utilizzata nel settore turistico? (ad esempio la realizzazione di gadget/souvenir avvalendosi di tale tecnologia o riproduzione di monumenti/opere d'arte in 3D per i visitatori non vedenti http://www.adnkronos.com/sostenibilita/world-in-progress/2015/02/26/turismo-per-tutti-con-stampa-monumenti-opere-arte_Yu3opV5qPUpAMbLV15eq3I.html)?

- Sì, l'azienda realizza gadget, souvenir o altri oggetti avvalendosi delle stampanti 3D
- No, l'azienda acquista gadget, souvenir o altri oggetti realizzati senza la stampa 3D dall'esterno
- No, non ci abbiamo mai pensato

D040 [TECN-front] [SIMULATION]

Ha mai sentito parlare di tecniche di simulazione (ad esempio: simulazione dell'erogazione di un servizio mediante l'utilizzo di software, ad esempio <https://www.formazioneturismo.com/simulazioni-flussi-turistici-con-i-big-data/>)?

- Sì, e sono utilizzate all'interno dell'azienda
- Sì, e sto pensando di introdurle all'interno dell'azienda
- Sì, ma non ho mai pensato ad un possibile utilizzo all'interno dell'azienda
- No

D041 [TECN-front] [AUGMENTED REALITY]

L'azienda utilizza tecnologie di realtà aumentata (brochures interattive per la visualizzazione 3D di attrazioni turistiche, visite virtuali di attrazioni turistiche, visualizzazioni 3D di specialità del menù del ristorante)?

Alcuni esempi:

<http://zoo-ar.com/>

<https://www.youtube.com/watch?v=nWGffYtmODo>

- Sì, tramite l'utilizzo di tablet / cellulari
- Sì, tramite l'utilizzo di occhiali/visori
- Sì, tramite l'utilizzo di altri supporti
- No ma sta pensando di introdurle
- No ma si sta informando
- No

D042 [TECN-front] [INDUSTRIAL INTERNET]

Vengono utilizzati dall'azienda sensori per la raccolta di informazioni in tempo reale? (es. sensori per verificare il numero di clienti che si fermano davanti a un cartellone pubblicitario o alla vetrina di un'agenzia di viaggi, ad esempio

<https://www.zerynth.com/blog/portfolio/smart-iot-retail-displays/>)

- Sì, per il monitoraggio di molti parametri di interesse (ad esempio numero di clienti fisicamente presenti nella struttura)
- Sì, solo per la manutenzione
- Sì, solo per la qualità
- Sì, solo per la sicurezza
- NO

D043 [TECN-front] [INDUSTRIAL INTERNET]

Vengono utilizzate dall'azienda tecnologie per permettere l'accesso ai servizi ai propri clienti? (aree particolari, armadietti, parcheggi, camere, ecc.

<https://youtu.be/kqRCO6wamfQ?t=12s>)

- Sì, vengono usate moderne tecnologie (ad es. applicazioni sugli smartphone dei clienti, braccialetti o altri accessori con RFID, lettori ottici per rilevare le terghe dei clienti, ecc.)
- Sì, vengono utilizzati dispositivi elettronici o magnetici classici (schede magnetiche, lettura di codici a barre, ecc.)
- No, vengono utilizzate chiavi fisiche o l'accesso è regolato dal personale

Tecnologie per il back-office

D044 [TECN-back]

Quale tipo di connessione ad internet è presente nella sede dell'azienda?

- Connessione ADSL fino a 7 Mega
- Connessione ADSL fino a 20 Mega
- Connessione FTTC/FTTH Fibra ottica
- Altro
- Nessuna connessione

D045 [TECN-back]

Se ha indicato "nessuna connessione" qual è il motivo?

- Assenza di infrastrutture
- Infrastrutture malfunzionanti (ad esempio troppo lente)
- Decisione dell'azienda di non avere una connessione a internet

D046 [TECN-back]

Esistono sistemi di comunicazione formale/tracciata interni all'azienda?

- Sì, la comunicazione avviene tramite software, groupware, ecc.
- No, la comunicazione avviene tramite email, telefono, cartaceo, ecc.

D047 [TECN-back]

Esistono sistemi di comunicazione formale/tracciata fra la sua azienda e gli altri attori della filiera?

- Sì, la comunicazione avviene anche tramite software, groupware, ecc.
- No, la comunicazione avviene tramite email, telefono, cartaceo, ecc.

D048 [TECN-back]

L'impresa possiede un indirizzo di posta certificata?

- Sì, e la utilizza spesso
- Sì, ma a utilizza solamente nei casi in cui non è possibile fare in altro modo
- Sì ma non la utilizza
- No

D049 [TECN-back]

L'impresa utilizza:

- Nessun software gestionale
- Solo un software dedicato ad una singola area aziendale (es. solo alla contabilità)
- Pochi moduli di un software gestionale (es. ERP)
- I moduli più comuni di un software gestionale (es. ERP)
- Tutti i moduli di un software gestionale (es. ERP) relativi alle funzioni aziendale

presenti

- Software diversi per aree aziendali diverse

D050 [TECN-back]

Se utilizzato, quali aree aziendali sono coperte da moduli/software gestionali? [risposta multipla]

- Marketing e comunicazione
- Operations (erogazione di un servizio, produzione di un eventuale prodotto finito, accoglienza, mediazione linguistica, conduzione di veicoli ecc.)
- Gestione delle risorse umane
- Acquisti
- Vendite
- Magazzino e logistica (es. celle frigorifere, magazzino per prodotti per la pulizia, veicoli per la movimentazione interna in un villaggio turistico, ecc.)
- Progettazione di nuovi servizi e prodotti / Ricerca e sviluppo
- Logistica esterna
- Manutenzione (ad esempio: pulizie, revisioni, riparazioni ecc.)
- IT - Information Technology
- Qualità
- Sicurezza
- Amministrazione e contabilità
- Direzione

D051 [TECN-back]

Se alla domanda D050 ha selezionato almeno un'alternativa, come giudica il grado di integrazione dei moduli/software nell'area aziendale di competenza?

- Alto, i software sono interconnessi mediante la rete e si trasmettono reciprocamente i dati senza nessun intermediario umano (personale aziendale, programmatori).
- Più alto che basso, meno della metà dei software utilizzati necessitano per connettersi tra loro di un intermediario che fornisca un input e raccolga un output.
- Più basso che alto, più della metà dei software utilizzati necessitano per connettersi tra loro di un intermediario che fornisca un input e raccolga un output.
- Basso, la quasi totalità dei software utilizzati in azienda necessita di una figura aziendale che faccia da tramite nella trasmissione.

D052 [TECN-back] [INDUSTRIAL INTERNET]

Quali tipi di risorse sono codificate all'interno dell'azienda? (Per codifica si intende l'assegnazione di un codice al prodotto che permette la sua identificazione all'interno dell'impresa) *[risposta multipla]*

- q Clienti
- q Fornitori / partner
- q Materiali (es. prodotti necessari per l'erogazione del servizio o per la manutenzione)
- q Documenti
- q Strumenti utilizzati per le attività operative (computer, strumenti per la pulizia, arredi, utensili da cucina, utensili di lavorazione...)
- q Contenitori
- q Persone interne all'azienda
- q Nessuno

D053 [TECN-back] [CLOUD]

Come vengono archiviati i dati all'interno dell'azienda? (risposta multipla)

- Archiviazione condivisa su sistemi Cloud
- Software gestionale condiviso rete Intranet
- File nei pc dei singoli operatori
- Gestione cartacea
- Nella mente degli operatori
- Altro

D054 [TECN-back] [BIG DATA AND ANALYTICS]

Come l'impresa utilizza i dati provenienti dal processo di erogazione del servizio?

- I dati provenienti dal processo di erogazione del servizio vengono rilevati ed analizzati tramite elaborazioni automatiche
- I dati provenienti dal processo di erogazione del servizio vengono rilevati ed analizzati esclusivamente grazie ad elaborazioni manuali
- I dati sono raccolti ma non vengono analizzati
- I dati non sono raccolti e/o analizzati

D055 [TECN-back] [CYBERSECURITY]

Come viene affrontata la tematica della privacy e sicurezza dei dati?

- L'azienda non ha una gestione della sicurezza dei propri dati
- L'azienda ha una gestione parziale della sicurezza dei dati (non tutti i dati importanti sono al sicuro)
 - L'azienda tiene al sicuro le informazioni più importanti e tralascia la sicurezza dei dati meno sensibili
 - L'azienda ha una strategia per la sicurezza dei dati che permette di avere al sicuro almeno tutti i dati sensibili
 - L'azienda ha una strategia per la gestione della sicurezza e della privacy in accordo con la nuova regolamentazione Europea (GDPR: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=IT>)

D056 [TECN-back] [CYBERSECURITY]

L'impresa ha un backup dei dati per salvaguardarsi da eventuali attacchi informatici?

- Sì
- No

Filiera

D057 [FILIERA]

Quale posizione ricopre l'impresa all'interno della catena del valore della filiera?

- Fornitore di servizi di base (ospitalità, ristorazione, centri termali, centri congressi, Parchi tematici, Musei, Teatri, stabilimenti balneari, ecc.)
- Fornitori di servizi accessori (trasporti locali, vettori di trasporto, guide turistiche, autonoleggio ecc.)
- Fornitori di servizi di intermediazione (tour operator, agenzie di viaggio, PCO, ecc.)
- Fornitore di servizi legati alla prenotazione (CRS: Computer Reservation System, GDS: Global Distribution System, ecc.)

D058 [FILIERA]

L'impresa ha promosso accordi di collaborazione/cooperazione con altri soggetto della propria filiera (clienti o fornitori)?

- Sì
- No

D059 [FILIERA]

Se l'impresa ha promosso accordi di collaborazione/cooperazione, con quali clienti? (scelta multipla)

- Imprese dello stesso settore
- Imprese di altri settori
- Impresa capogruppo
- Distretti tecnologici regionali
- Università, altri istituti di istruzione superiore
- Istituti di ricerca pubblici
- Associazioni di categoria

D060 [FILIERA]

Se l'impresa ha promosso accordi di collaborazione/cooperazione con alcuni clienti, compilare la seguente tabella indicando a che livello operano tali clienti (scelta multipla)

Livello	Nessun cliente	1-2 clienti	3-5 clienti	oltre 5 clienti
Regionale				
Nazionale				
Unione Europea				
Internazionale (paesi fuori dall'unione europea)				

D061 [FILIERA]

L'azienda ha instaurato rapporti di collaborazione con imprese che offrono servizi diversi dai propri? (es. collaborazione tra un ristorante e un albergo, o tra un parco divertimenti e uno stabilimento balneare ecc)

- Si, collaborazione stabile e contrattualizzata
- Si, collaborazioni in via di definizione
- Si, collaborazione episodica
- No

D062 [FILIERA]

Se l'azienda ha instaurato rapporti di collaborazione con imprese che offrono servizi diversi dai propri, con quali tipi di servizi? (risposta multipla, indicare anche il proprio tipo di servizio, se presente)

- Sport / Eventi sportivi
- Eventi musicali
- Eventi culturali
- Eventi gastronomici
- Altri eventi ricreativi
- Servizi di trasporto
- Strutture ricettive alberghiere
- Strutture ricettive extra-alberghiere
- Salute e benessere
- Altro

Competenze 4.0

D063 [COMP]

Quanti laureati sono presenti in azienda?

- Meno del 25% del totale degli addetti
- Tra il 25 e il 50% del totale degli addetti
- Tra il 50 e il 75% del totale degli addetti
- Oltre il 75% del totale degli addetti

D064 [COMP]

Quali delle seguenti competenze sono presenti nell'azienda almeno ad un livello medio?

[risposta multipla]

- Gestione di un customer care on-line
- Web marketing
- Social network (pubblicazioni post e video, lettura analytics, advertising a pagamento, ecc.)
- Realizzazione di siti Web
- Web design
- Realtà aumentata
- Sentiment analysis (Analisi testuale e linguistica computazionale usata per identificare ed estrarre informazioni soggettive da diverse fonti)
- Gestione di database
- Gestione di un sistema informatico
- Analisi di dati
- Business intelligence
- Programmazione (codice informatico)
- Sicurezza informatica
- Manutenzione
- Stampa 3D
- Guida di Droni
- Nessuno dei precedenti

D065 [COMP]

Per quali delle seguenti competenze esiste un fabbisogno da parte dell'azienda? *[risposta multipla]*

- Gestione di un customer care on-line
- Web marketing
- Social network (pubblicazioni post e video, lettura analytics, advertising a pagamento, ecc.)
- Realizzazione di siti Web
- Web design

- Realtà aumentata
- Sentiment analysis
- Gestione di data base
- Gestione di un sistema informatico
- Analisi di dati
- Business intelligence
- Programmazione (codice informatico)
- Sicurezza informatica
- Manutenzione
- Stampa 3D
- Guida di Droni
- Nessuno dei precedenti

D066 [COMP]

Su una scala da 1 a 6, come valterebbe il livello di competenza del personale il cui ruolo prevede di utilizzare tali competenze? (1= assenza di competenza, 2= livello basso, 3= livello medio basso, 4= livello medio alto, 5= livello alto, 6=massimo grado di competenza, lasciare vuoto nel caso la competenza non sia necessaria all'interno dell'impresa)

Competenze	Grado di competenza
Informatica di base (es. Office)	
Utilizzo di applicativi software di base (es. contabilità)	
Utilizzo di applicativi software avanzati (es. ERP, database etc.)	
Programmazione software per il web (scrittura codice)	
Gestione infrastrutture informatiche	
Conoscenze su sicurezza, HACCP, pronto soccorso, normative, ecc..	
Gestione dei progetti (project management)	
Conoscenze relative alla sicurezza e alla privacy dei dati (cyber security)	

D067 [COMP]

Come valuta la conoscenza dell'inglese degli addetti dell'azienda?

- Tutto il personale conosce l'inglese a ottimi livelli
- Il personale addetto all'erogazione del servizio conosce l'inglese a ottimi livelli, meglio del personale di back office
- Solo il personale addetto all'erogazione del servizio conosce l'inglese a ottimi livelli
- Il personale ha una conoscenza media dell'inglese, sufficiente a portare a termine il rapporto con il cliente
- Il personale ha una scarsa conoscenza dell'inglese

D068 [COMP]

Come valuta la conoscenza delle altre principali lingue straniere necessarie per la comunicazione con i propri clienti degli addetti dell'azienda?

- Tutto il personale conosce le lingue straniere necessarie a ottimi livelli
- Il personale addetto all'erogazione del servizio conosce le lingue straniere necessarie a ottimi livelli, meglio del personale di back office
- Solo il personale addetto all'erogazione del servizio conosce le lingue straniere necessarie a ottimi livelli
- Il personale ha una conoscenza media delle lingue straniere necessarie, sufficiente a portare a termine il rapporto con il cliente
- Il personale ha una scarsa conoscenza delle lingue straniere necessarie

D069 [COMP]

Quali posizioni professionali sono pronte per implementare efficacemente i principi di Impresa 4.0?

(Quando si parla di Industria 4.0 o Impresa 4.0 ci si riferisce ad una nuova modalità organizzativa della produzione di beni ed erogazione di servizi che fa leva sull'integrazione, grazie alle tecnologie digitali, di tutti i soggetti (siano essi impianti, strumenti, persone ecc.) che prendono parte alla creazione del valore per il cliente finale. In questo sono incluse anche le modifiche che possono incidere sull'organizzazione del lavoro e sui modelli di business)

- Nessuna
- Figure apicali
- Capi-area/responsabili
- Impiegati di concetto
- Tutte le precedenti

D070 [COMP]

L'azienda ha realizzato attività formative su tematiche relative a Impresa 4.0?

- Sì

- No

D071 [COMP]

Se ha risposto SI, quanti lavoratori hanno frequentato corsi di formazione negli ultimi 3 anni per l'acquisizione delle competenze necessarie a Impresa 4.0?

- Più dell'80%
- Tra il 50% e l'80%
- Tra il 20% e il 50%
- Tra il 10% e il 20%
- Meno del 10%

D072 [COMP]

Se ha risposto sì, quali ambiti di competenze sono stati oggetto delle attività formative? (risposta multipla)

- Competenze gestionali (gestione informazioni e trattamento dei dati, utilizzo di metodi creativi e ideativi, problem solving, decision making, project management, gestione delle risorse umane, change management)
- Competenze sociali (utilizzo di lingue straniere, comunicazione, lavorare in team, leadership, risoluzione dei conflitti, networking)
- Competenze tecnico-metodologiche (competenze digitali di base, utilizzo di tecnologie automatizzate, sicurezza informatica, analisi e trasparenza dei dati, simulazione di dati e previsioni, automazione dei processi di lavoro ecc.)

D073 [COMP]

Se ha risposto no, prevedete di organizzarne in futuro?

- Sì
- No

D074 [COMP]

Se ha risposto no, perché?

- Perché si ritiene manchino le condizioni di base per poter intraprendere percorsi di Impresa 4.0
- Mancanza di tempo e risorse finanziarie da dedicare alla formazione
- Impresa 4.0 non è un tema di interesse per l'azienda
- Il personale è già sufficientemente formato in materia
- Per altre motivazioni

Progettualità

D075 [PROGET]

Compilare la seguente tabella:

	L'azienda ha effettuato investimenti negli ultimi 3 anni	L'azienda ha intenzione di effettuare investimenti nei prossimi 3 anni	L'azienda non ha effettuato investimenti e non li vuole fare
Tecnologie di supporto alla realtà virtuale (ad esempio tour virtuali per i clienti all'interno delle proprie strutture)			
Tecnologie per la cyber-security (sicurezza informatica)			
Acquisizione di nuove competenze digitali (assunzione o formazione)			
Tecnologie per la raccolta dei dati (es. da siti web o sensori sul campo, ecc)			
Tecnologie per l'analisi dei dati			
Tecnologie per la previsione degli eventi futuri sulla base dei dati disponibili (es. SW per la previsione dell'andamento della domanda)			
Tecnologie per l'apprendimento automatico (machine learning)			
Tecnologie per la comunicazione tra elementi che fanno parte dell'azienda			

(protocolli di comunicazione ecc)			
Tecnologie per l'automazione (robot, impianti, risponditori automatici telefonici, ecc)			
Esplorazione di nuovi modelli di business legati alle nuove tecnologie			

D076 [PROGET]

L'azienda ha mai partecipato a bandi di finanziamento pubblici?

Tipo di Bando	SI	N O	Se si, vinto almeno uno?
Regionale			
Nazionale			
Europeo			

D077 [PROGET]

L'azienda ha usufruito o ha intenzione di usufruire delle agevolazioni previste dal governo su Impresa 4.0 (es. iper-ammortamento, super-ammortamento) ? Vedi anche <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/industria40>

- Si per beni immateriali (es. software)
- Si per dispositivi per l'interazione uomo/macchina e per il miglioramento dell'ergonomia e della sicurezza del posto di lavoro
- Si per sistemi per l'assicurazione della qualità e della sostenibilità
- Si per beni strumentali
- No perché attualmente sta investendo su altri progetti
- No per ragioni di mancanza di risorse finanziarie
- No, l'azienda non conosce nel dettaglio le agevolazioni previste
- No perché al momento non sono necessari investimenti all'interno dell'azienda

D078 [PROGET]

Come giudica il grado di maturità della sua azienda su Impresa 4.0?

(Quando si parla di Industria 4.0 o Impresa 4.0 ci si riferisce ad una nuova modalità organizzativa della produzione di beni ed erogazione di servizi che fa leva sull'integrazione, grazie alle tecnologie digitali, di tutti i soggetti (siano essi impianti, strumenti, persone ecc.) che prendono parte alla creazione del valore per il cliente finale. In questo sono incluse anche le modifiche che possono incidere sull'organizzazione del lavoro e sui modelli di business)

- ❑ Outsider: Non stai ancora mettendo in atto nessun progetto relativo a Impresa 4.0
- ❑ Beginner: Stai conducendo progetti pilota su Impresa 4.0
- ❑ Intermediate: Hai cambiato orientamento strategico e stai sviluppando una strategia parziale di Impresa 4.0
- ❑ Experienced: Hai formulato una tua strategia globale su Impresa 4.0
- ❑ Expert: Stai mettendo in atto una strategia di Impresa 4.0 e utilizzi

indicatori appropriati per il monitoraggio

- ❑ Top performer: Hai già implementato una strategia di Impresa 4.0 e monitori costantemente i progetti

