



# Cooperative, innovazione digitale e Legacoop



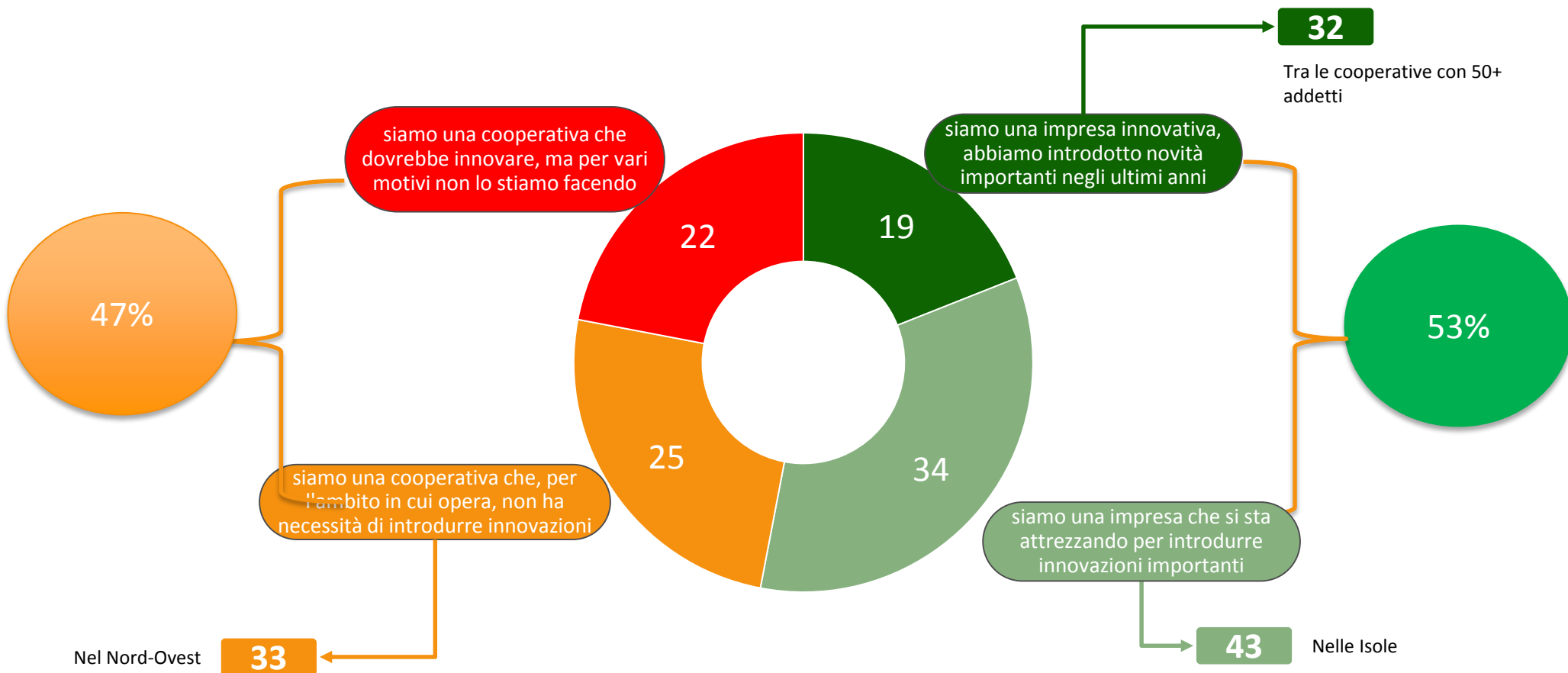
**Customer satisfaction e digital innovation monitor**



# 1. Lo stato della sfida sull'innovazione

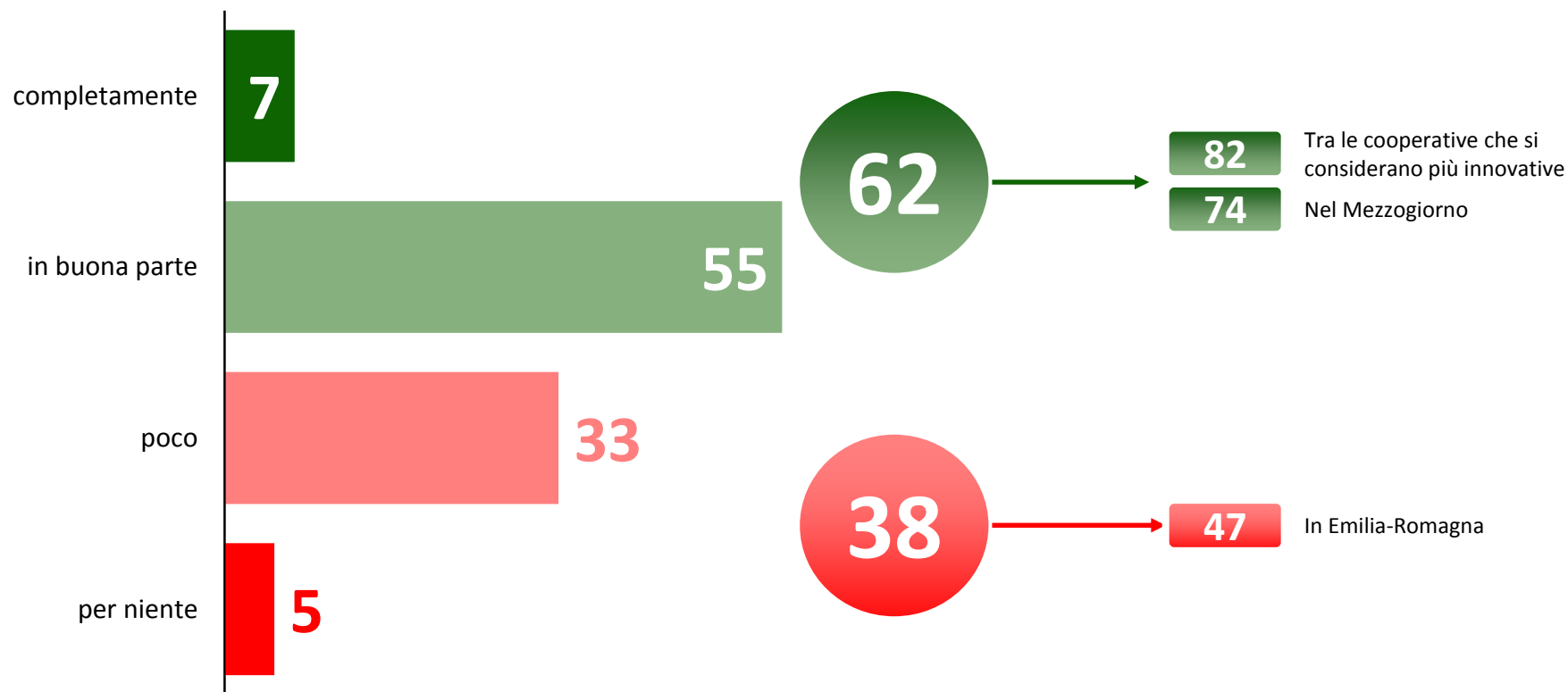
# L'innovazione lenta per le cooperative

Come descriverebbe la sua impresa cooperativa in termini di innovazione?



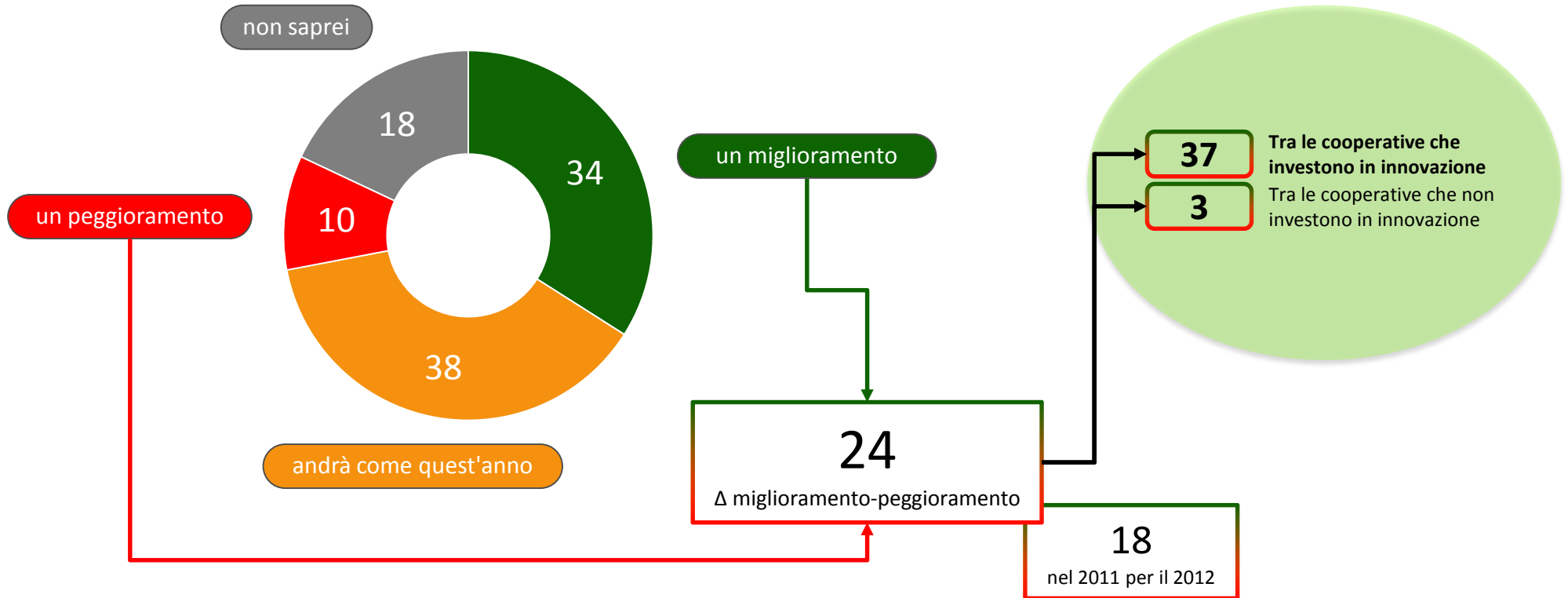
# L'impatto delle nuove tecnologie sul modo di fare impresa

E, dovendo fare un bilancio, in che misura direbbe che le nuove tecnologie hanno cambiato il suo modo di fare impresa cooperativa?



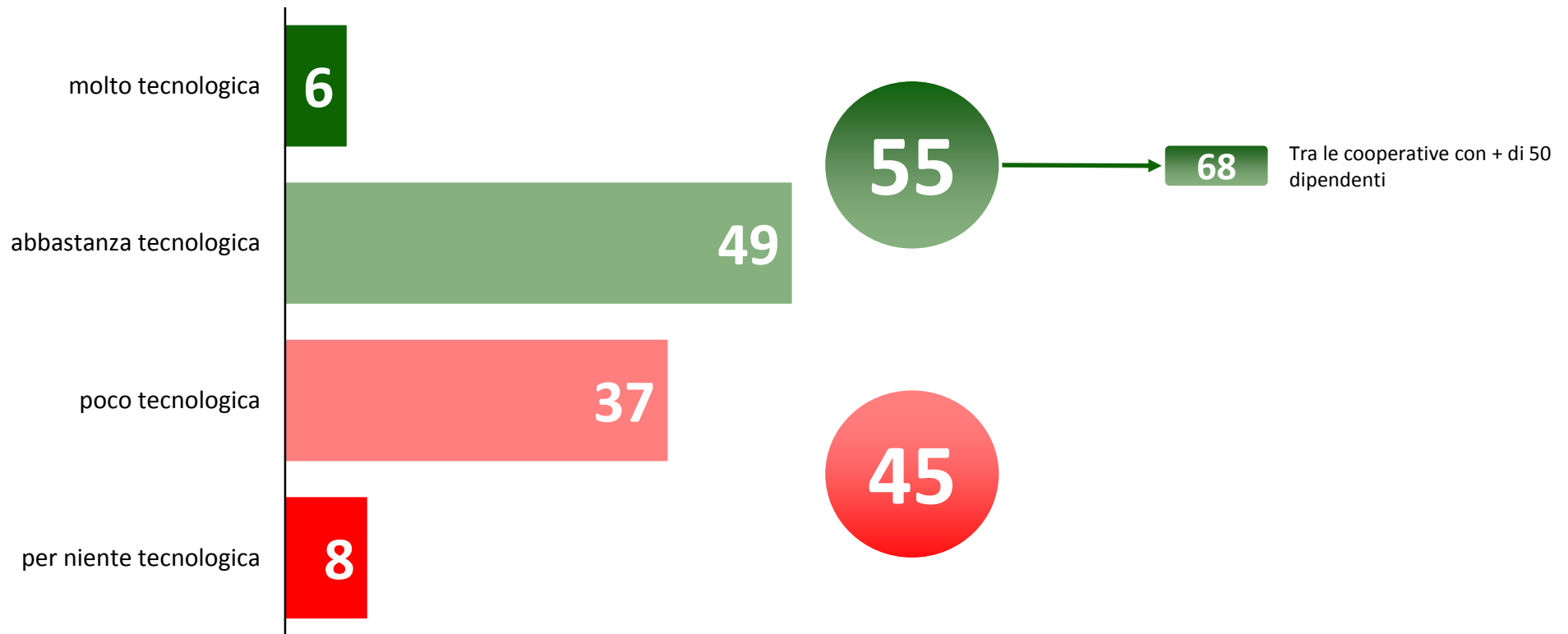
# Per il 2020 prevale l'ottimismo, specie tra chi ha innovato

Il prossimo anno, per la sua impresa cooperativa, si prospetta:



# Un universo, tecnologicamente, spaccato in due

Se lei dovesse fare una valutazione sul livello di implementazione delle tecnologie digitali nella sua cooperativa, direbbe che la sua azienda è:

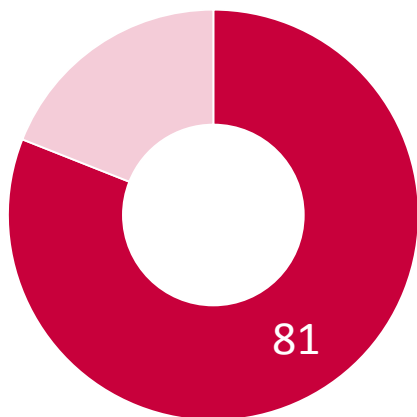


# Innovazione: per adeguamenti, burocrazia e... welfare

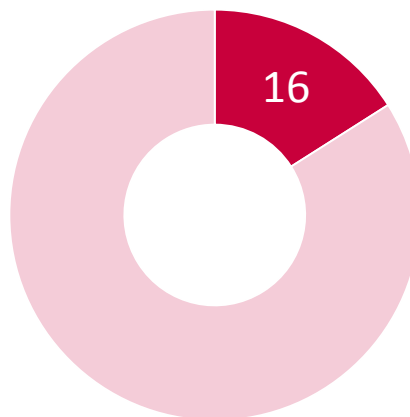
Facendo riferimento agli investimenti fatti in tecnologia digitale, indichi in funzione di cosa la sua impresa ha investito.

*Risponde chi ha dichiarato di aver fatto investimenti negli ultimi 5 anni (76% del campione).*

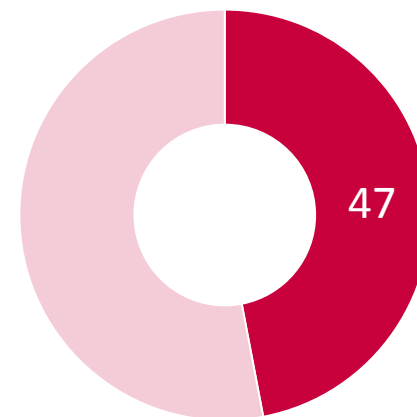
per adeguare le infrastrutture  
materiali / immateriali



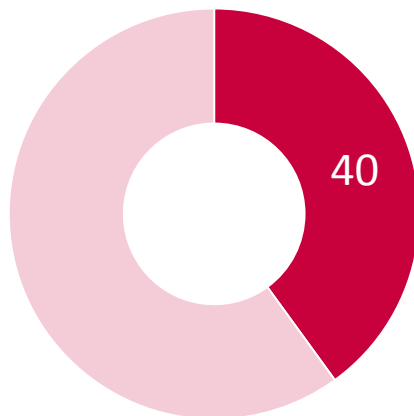
in funzione dell'internazionalizzazione  
e dei nuovi mercati



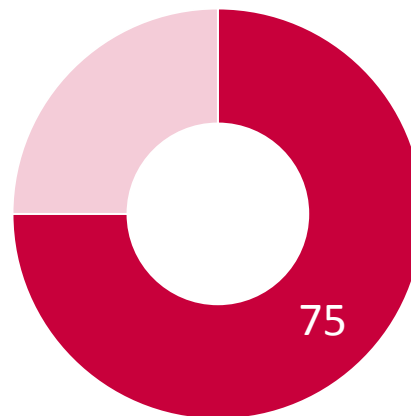
per migliorare le politiche del  
lavoro e welfare aziendale



per sviluppare nuovi  
modelli di business

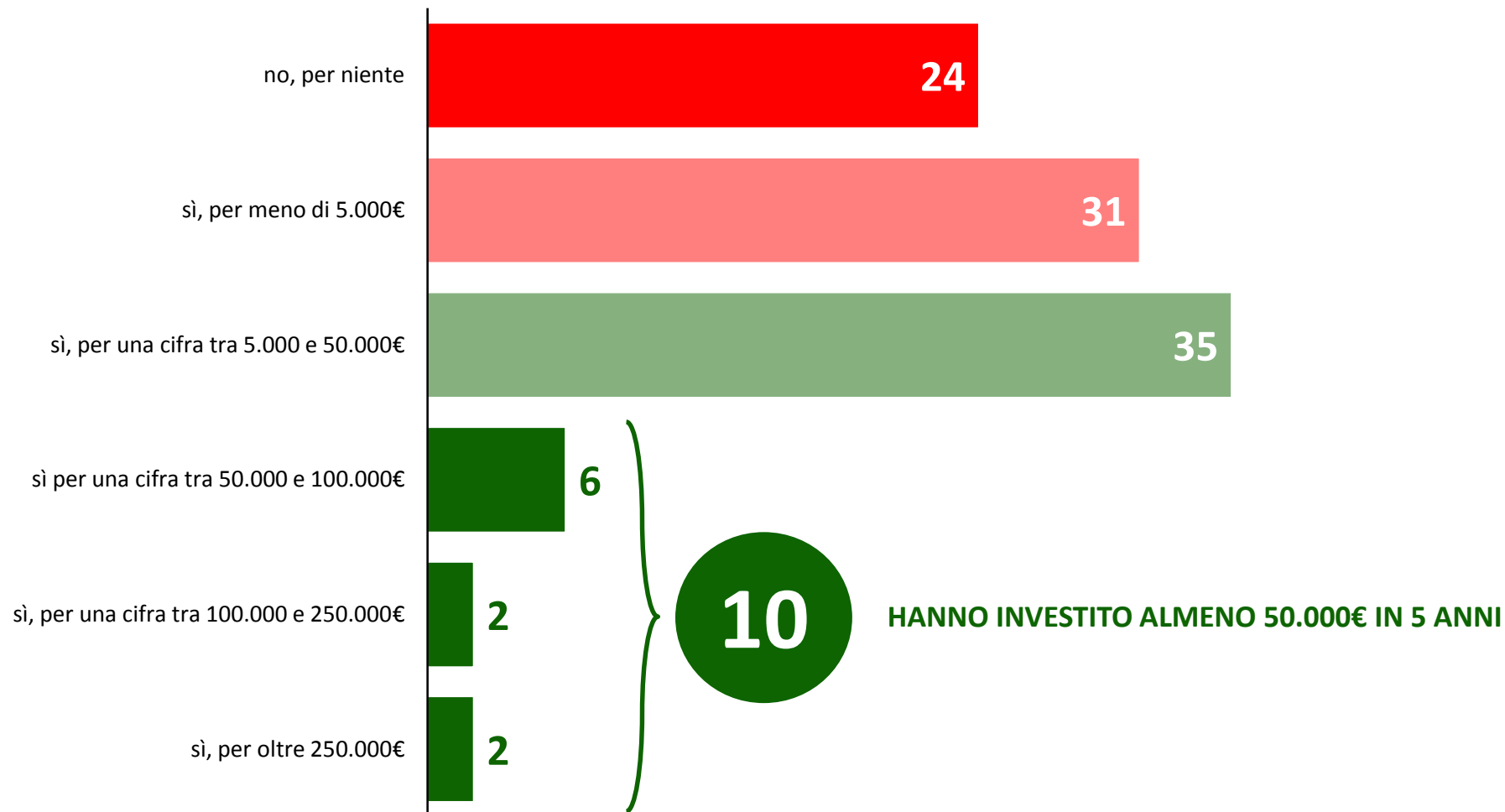


per adeguamenti  
alle normative



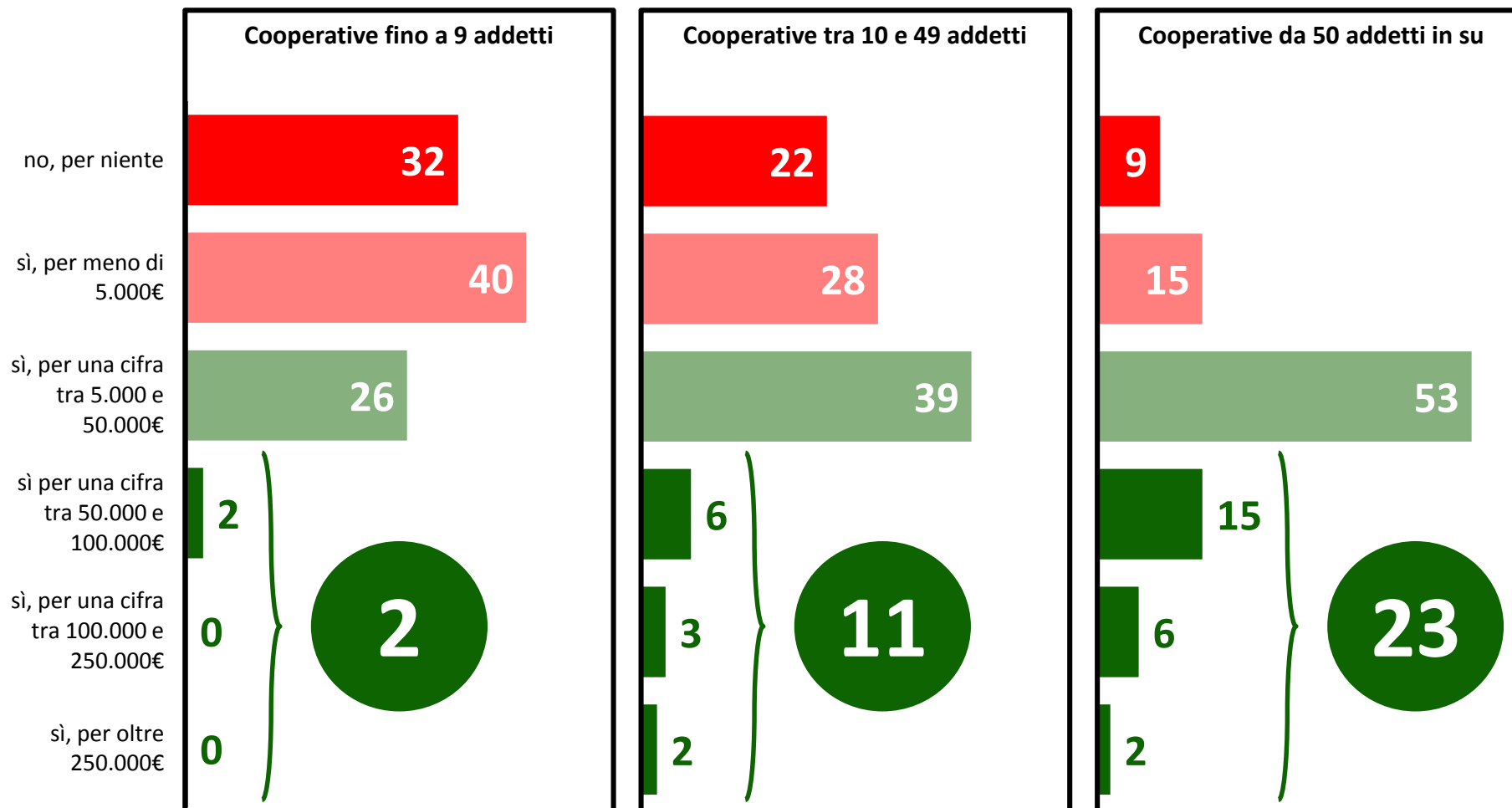
# Gli investimenti nel digitale

Negli ultimi 5 anni, cioè tra il 2014 e il 2019, la sua azienda ha fatto investimenti in tecnologie digitali?



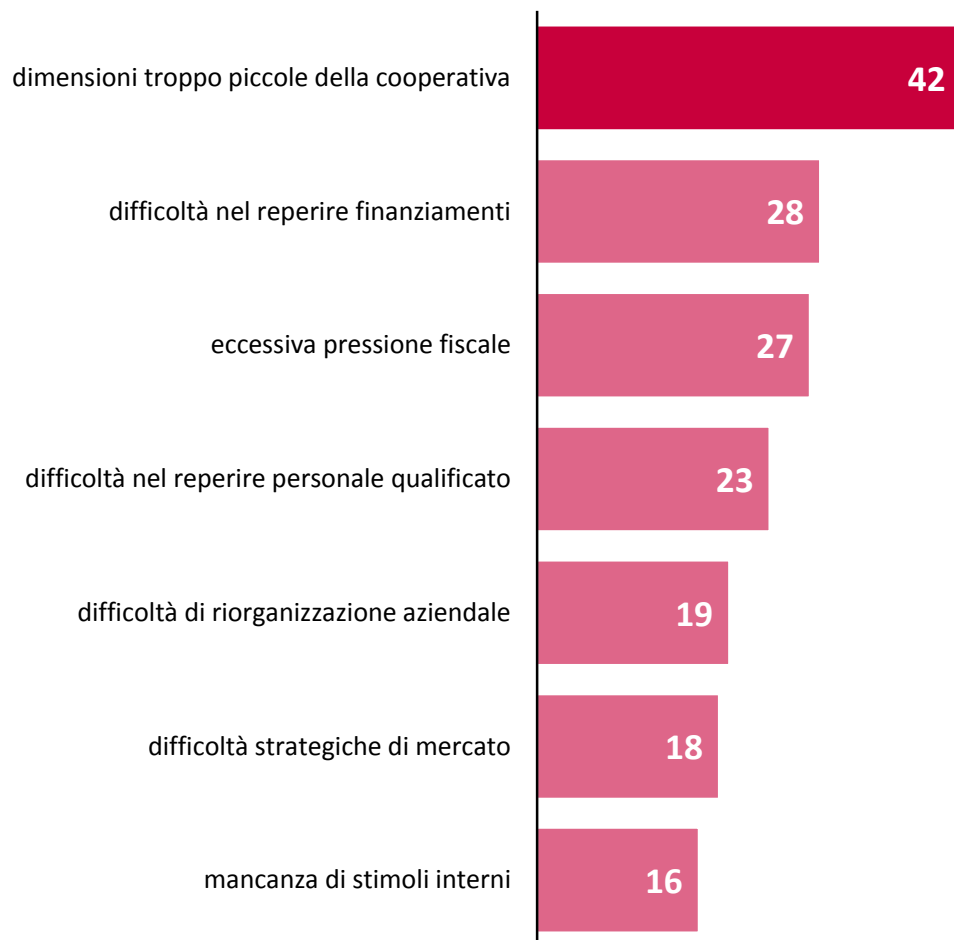
# Gli investimenti nel digitale per fascia di addetti

Negli ultimi 5 anni, cioè tra il 2014 e il 2019, la sua azienda ha fatto investimenti in tecnologie digitali?



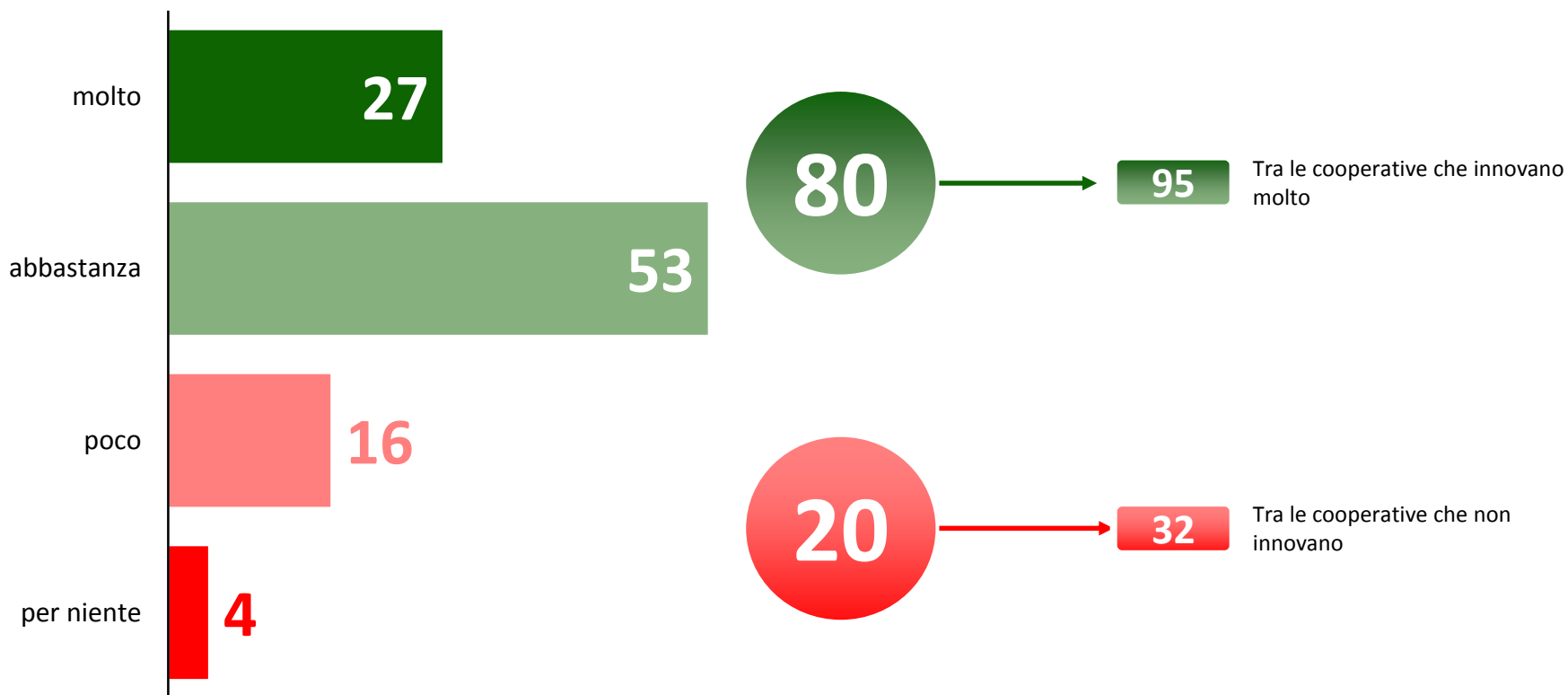
# Ostacoli all'innovazione: troppo piccoli per innovare

Quali tra i seguenti aspetti ostacolano i processi di innovazione della vostra impresa cooperativa?



# La suggestione della collaborazione attira

E lei quanto sarebbe interessato a costruire un progetto di collaborazione tra imprese cooperative per facilitare e rafforzare i processi di innovazione?





## 2. Priorità per la Digital Innovation

# L'importanza attribuita ai diversi investimenti per innovazione

Tra gli investimenti in infrastrutture digitali per le imprese, che grado di importanza attribuisce a...

VOTO MEDIO

comunicazione e promozione	8,0
processi di integrazione tra imprese	7,6
sicurezza informatica e privacy	7,2
data management	7,1
processi di vendita (es. e-commerce)	6,8
processi di distribuzione (es. i sistemi di marketplace diretto)	6,6
processi di produzione (es. manifattura digitale)	6,3

# Per nuovi modelli di business

Tra le azioni necessarie per favorire lo sviluppo di nuovi modelli di business delle imprese, qual è il grado di importanza che attribuisce ai seguenti investimenti?

VOTO MEDIO

promozione della formazione interna per il superamento del gap di competenze

7,9

costruzione di reti di impresa come soluzione alle criticità dimensionali

7,5

implementazione degli strumenti di gestione della relazione con il cliente evoluto

7,3

integrazione di strategie on line e off line

7,2

sviluppo di nuovi canali di vendita digitali (ad es. i marketplace)

6,9

introduzione di soluzioni digitali all'interno degli store fisici

6,6

# Per sviluppare nuovi modelli organizzativi

Tra le azioni necessarie per favorire lo sviluppo di nuovi modelli organizzativi che favoriscano il processo di digitalizzazione delle imprese, qual è il grado di importanza che attribuisce ai seguenti investimenti?

VOTO MEDIO

sviluppo di soluzioni di smart working, tipologia di lavoro agile

7,3

avvio di servizi consulenziali dedicati alle tematiche dell'innovazione

7,3

sviluppo di tecnologie digitali di gestione dei processi

7,2

riorganizzazione e utilizzo di nuovi canali di vendita

7,2

sviluppo di spazi di coworking e modelli di condivisione delle risorse logistiche

7,0

sviluppo di sistemi di data driven decision

6,8

# Per il welfare aziendale

Tra le azioni necessarie per favorire lo sviluppo di politiche di welfare aziendale, qual è il grado di importanza che attribuisce ai seguenti investimenti?

VOTO MEDIO

rafforzamento dell'appartenenza all'azienda dei collaboratori

8,0

coinvolgimento dei collaboratori nella riorganizzazione dal basso per la crescita aziendale

8,0

promozione della formazione degli imprenditori sulle possibilità offerte dalle politiche di welfare aziendale e lavoro agile

7,7

sviluppo di strumenti di misurazione della performance, al fine di determinare criteri di premialità

7,5

avvio di processi di destrutturazione della retribuzione e di decontribuzione

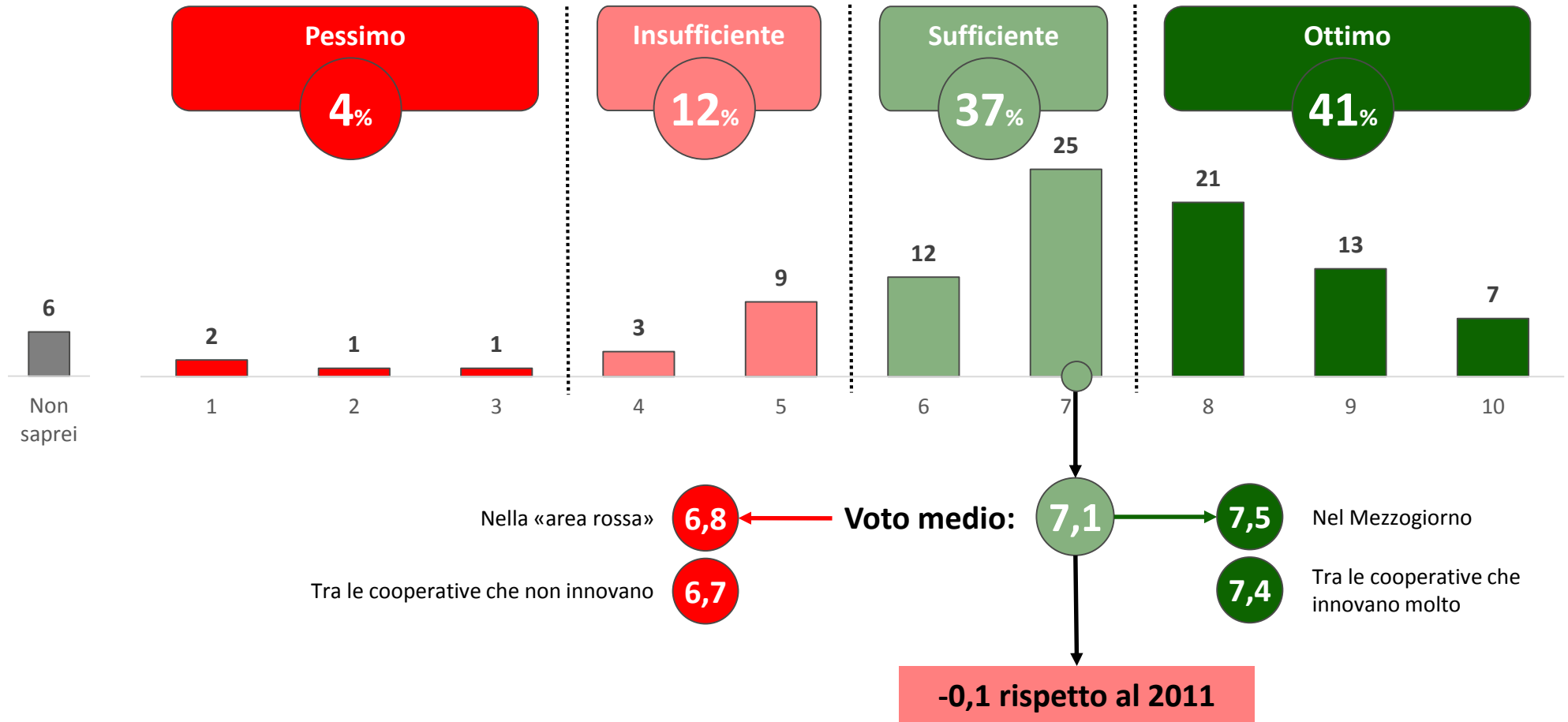
7,3



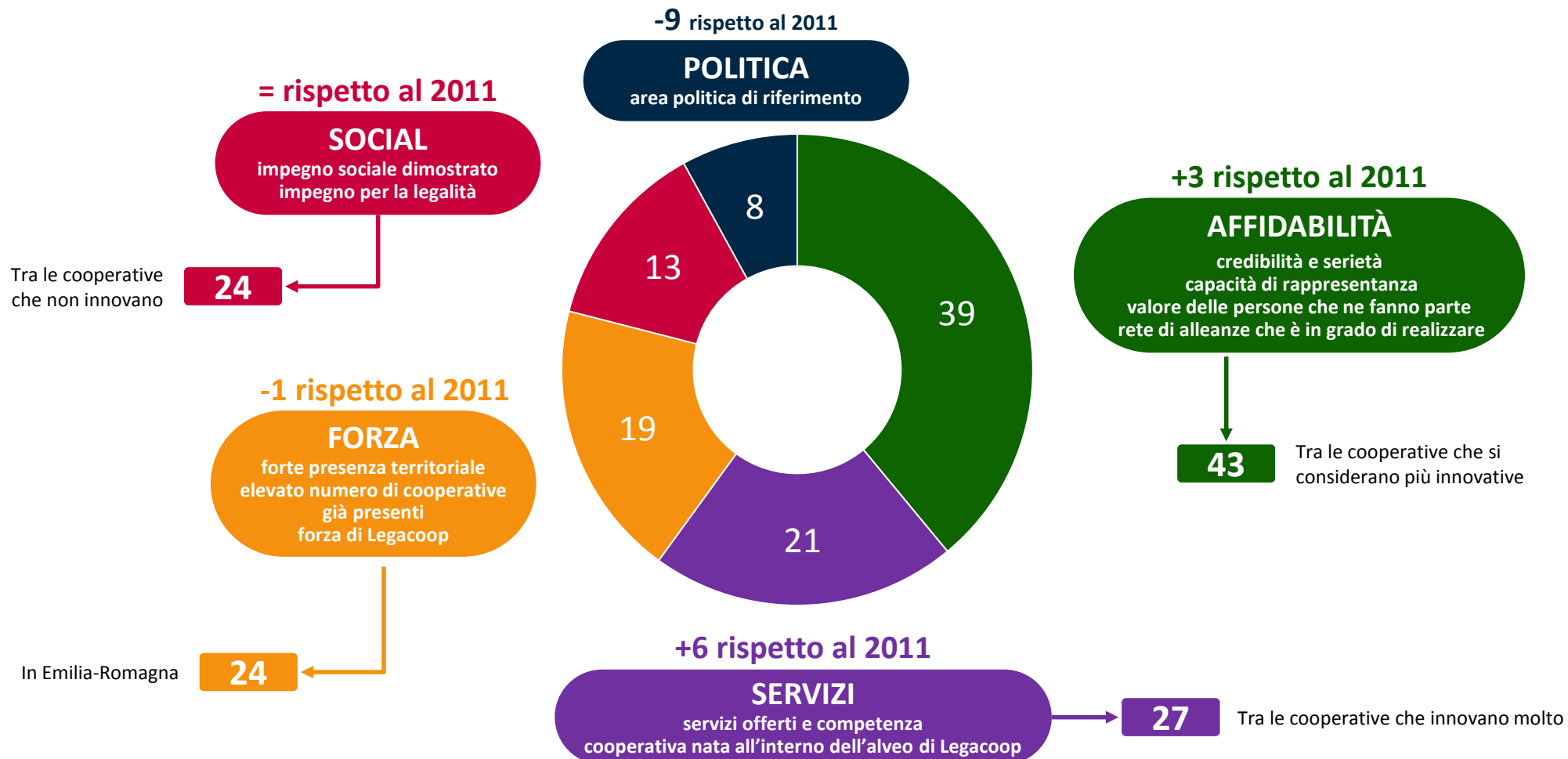
## 3. Customer Legacoop

# Il voto a Legacoop: ampia sufficienza

E se dovesse valutare in termini generali l'operato di Legacoop, da 1 a 10, che voto le assegnerebbe?

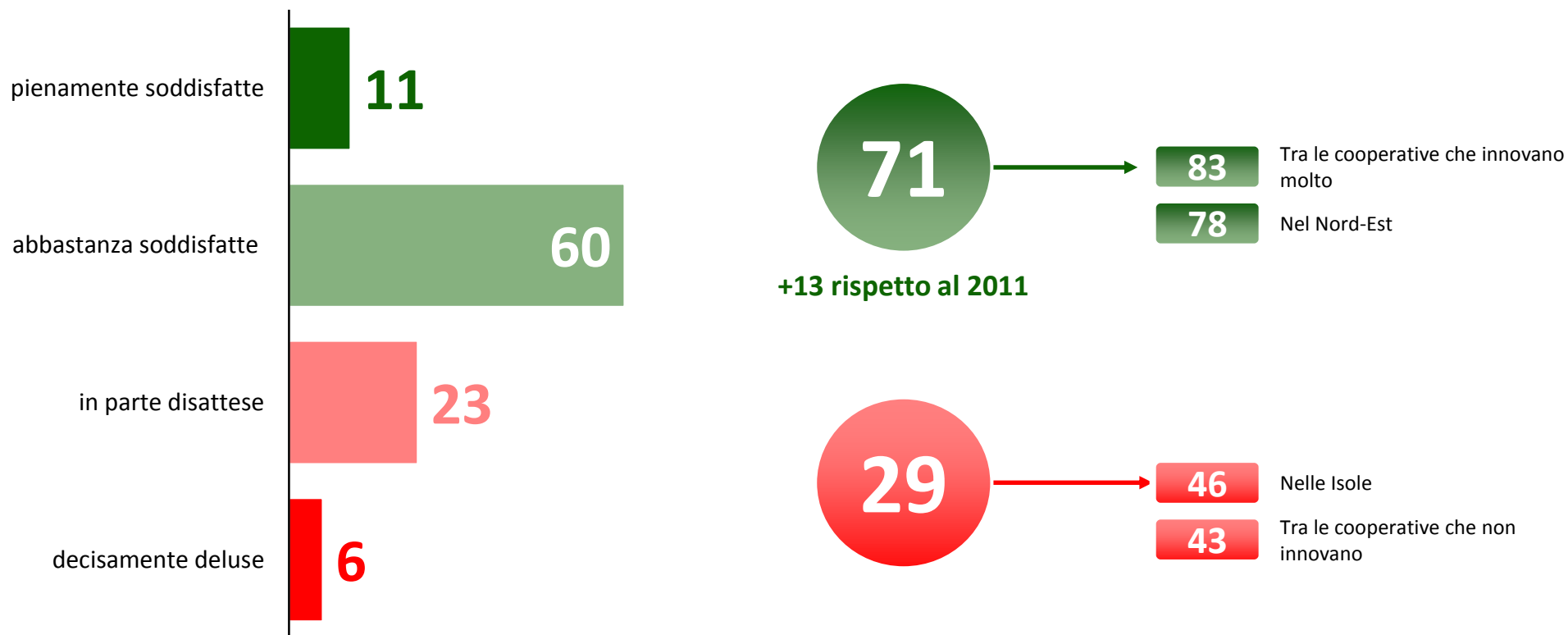


# L'incidenza dei diversi driver di adesione



# Livelli di soddisfazione alti e in crescita

Quindi, facendo un bilancio, oggi direbbe che le vostre aspettative nei confronti di Legacoop sono state:



# I voti alle diverse action

E in particolare, da 1 a 10, che voto darebbe all'operato di Legacoop rispetto ai seguenti aspetti?

	VOTO MEDIO
impegno per la creazione di nuove cooperative	7,1
pari opportunità	7,0
comunicazione e promozione dell'immagine e dei valori delle cooperative	7,0
servizi associativi (fiscale, normativo, finanziario..)	7,0
attività di rappresentanza istituzionale e politica	6,9
ambiente e sviluppo sostenibile	6,9
controllo del corretto comportamento degli associati	6,8
formazione	6,8
strategie, idee e indirizzi per lo sviluppo del modello cooperativo	6,8
attività di rappresentanza sindacale	6,7
impegno per l'inserimento dei giovani	6,7
sviluppo della cooperazione nel Mezzogiorno	6,5
autonomia dalla politica	6,3

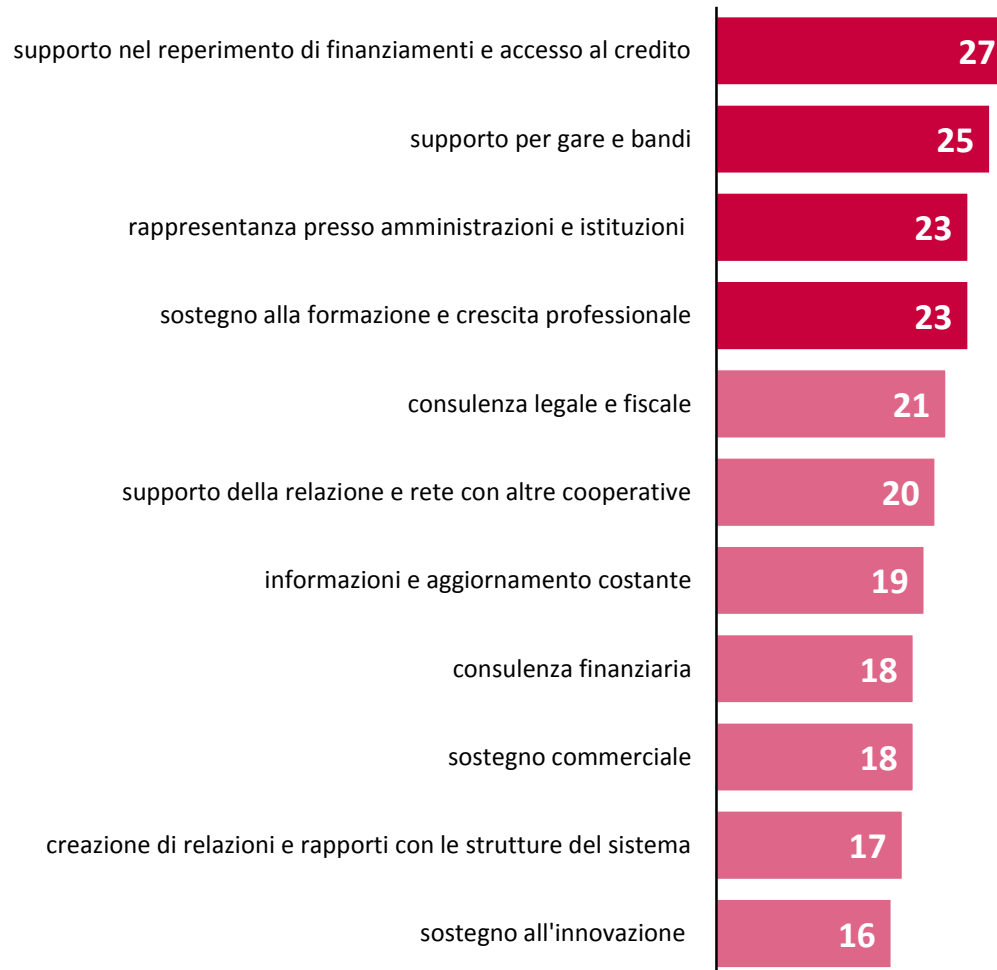
# Che cosa fa bene oggi Legacoop

Attualmente su quali temi Legacoop è più capace di rispondere alle vostre esigenze?



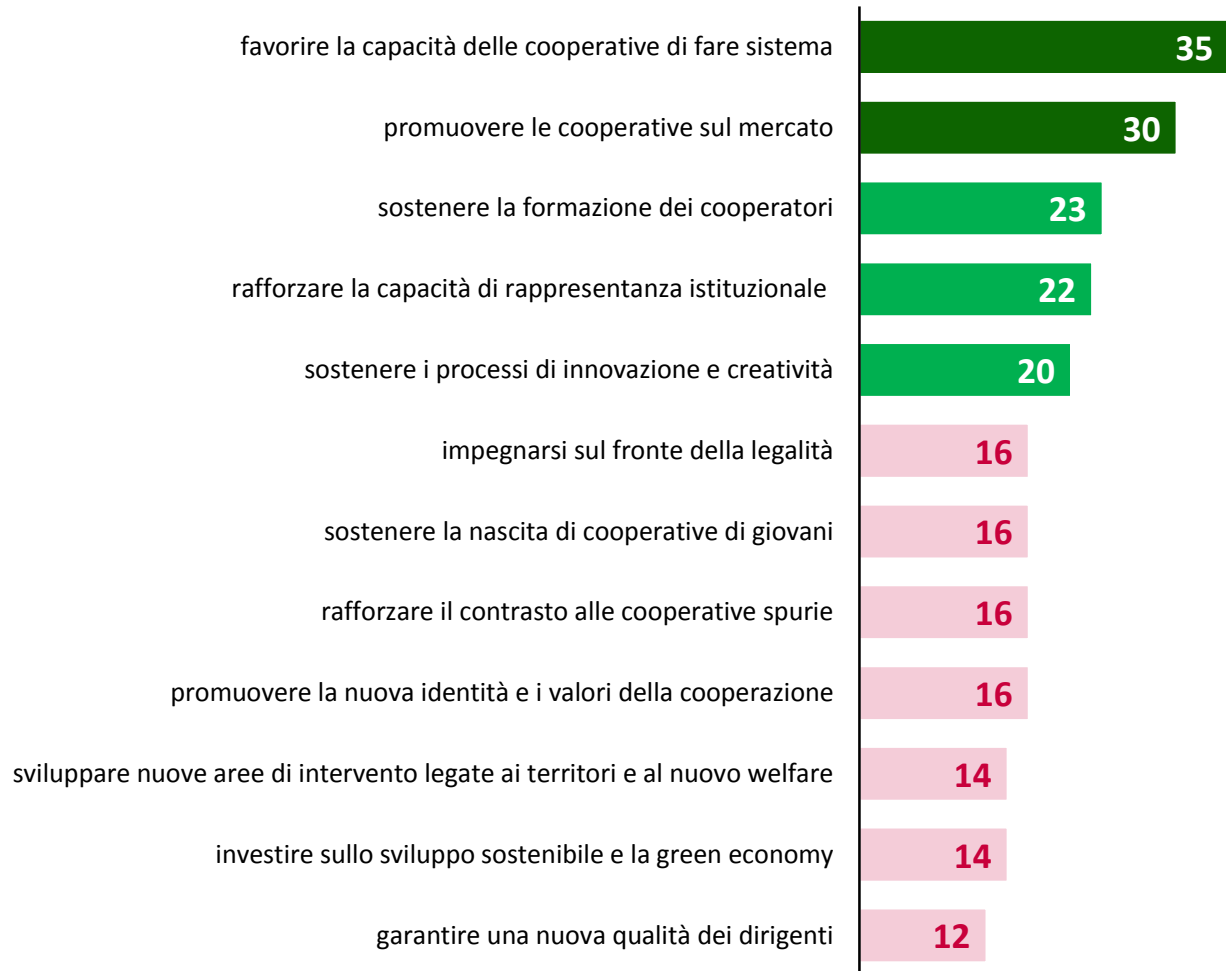
# I servizi di cui avvertono il bisogno le imprese cooperative

Attualmente di cosa avreste più bisogno da Legacoop? Indichi quali delle seguenti esigenze avverte nello specifico la vostra impresa.



# Le priorità per il futuro

E in generale, secondo lei, su cosa dovrebbe concentrare prioritariamente l'attenzione e l'azione Legacoop nei prossimi anni?



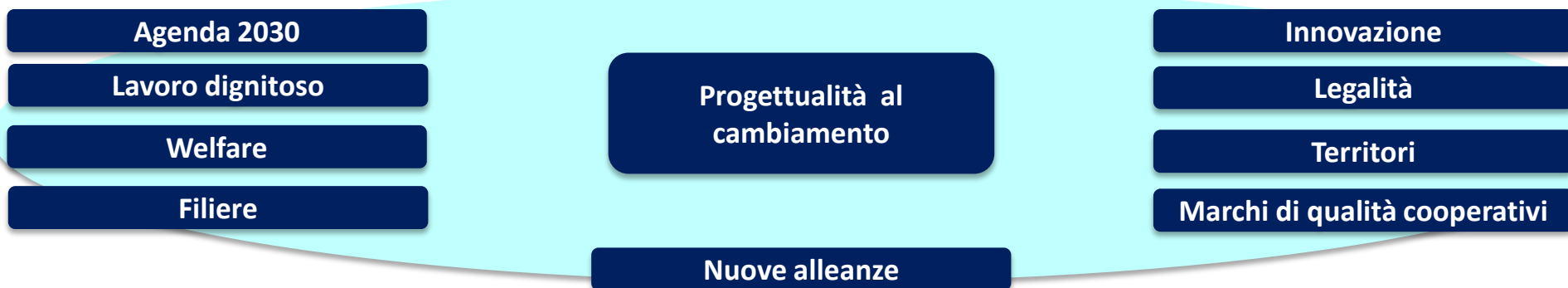
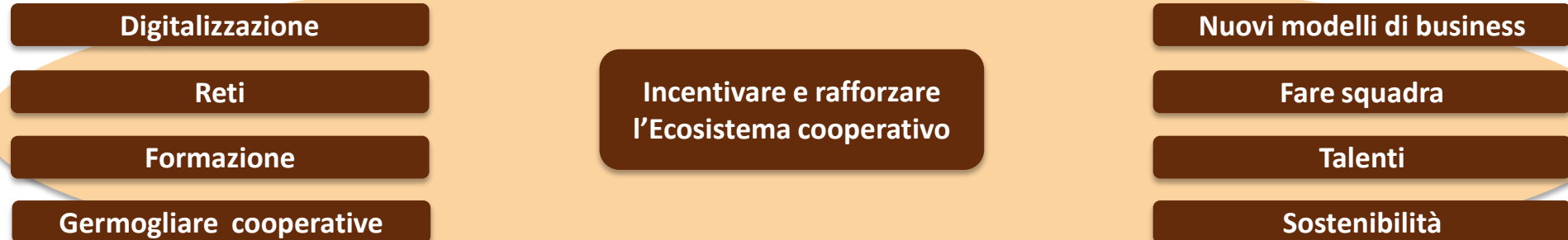
# Digitalizzazione, che cosa deve fare Legacoop

Pensando al futuro, tra le azioni prioritarie che Legacoop potrebbe sviluppare per favorire il processo di digitalizzazione delle imprese, quale importanza attribuisce a...

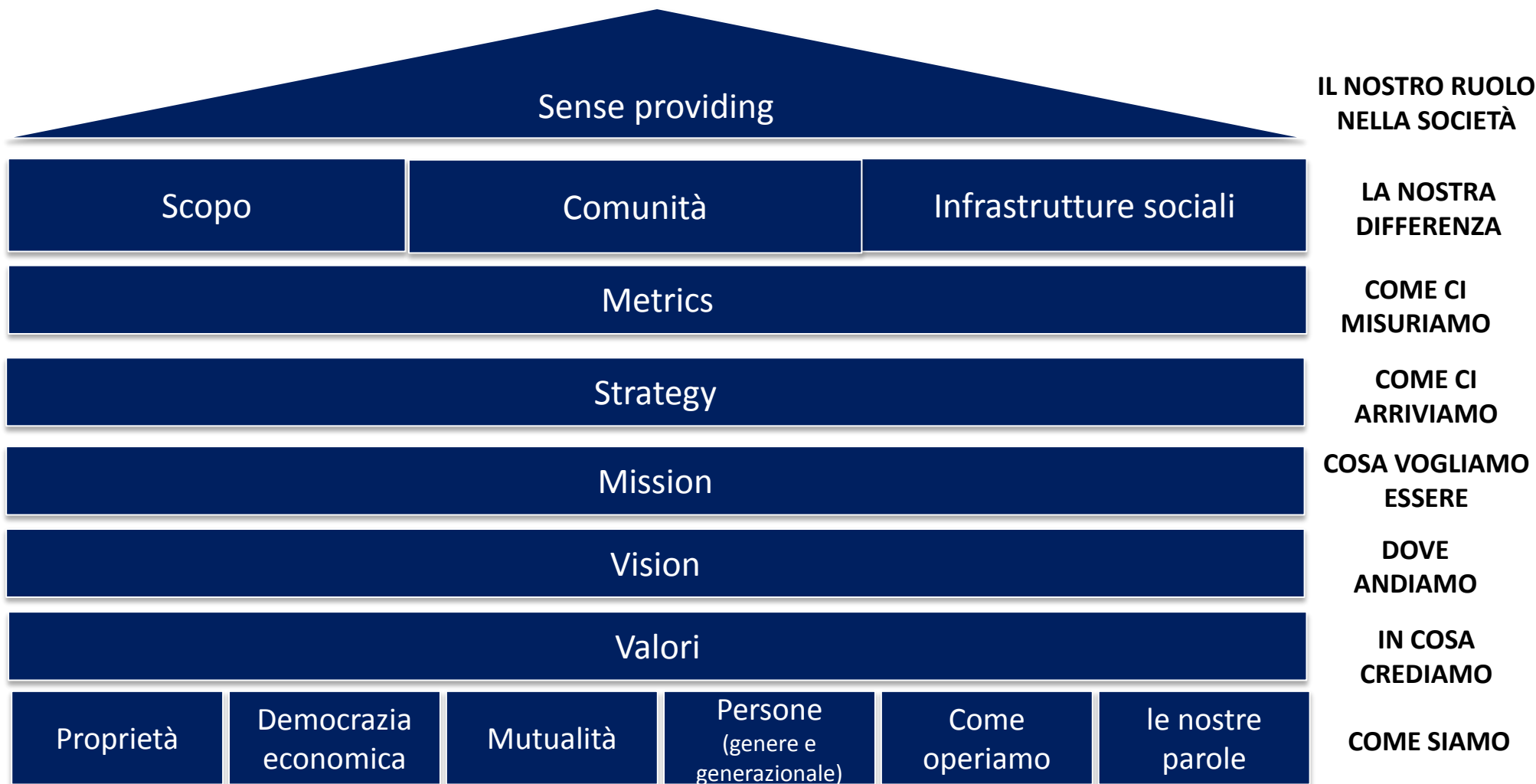
VOTO MEDIO

tutela della contrattazione nazionale	7,8
condivisione su progetti e buone pratiche legate all'innovazione	7,7
promozione della formazione specialistica per le PMI sui temi strategici dell'innovazione	7,6
promozione della formazione sui nuovi strumenti di accesso al credito e sui nuovi sistemi di pagamento	7,6
indagini di mercato mirate per settori	7,4
promozione dei servizi di orientamento al digitale per le PMI	7,3
promozione dell'utilizzo delle imprese che forniscono servizi via internet per lo sviluppo di strategie digitali	6,8
promozione delle attività di brokeraggio di reti d'impresa	6,3
limitazione delle imprese che forniscono servizi via internet perché da considerarsi concorrenti	5,5

# I macroambiti del cambiamento



# I prossimi passi. Il lavoro da fare (la mappa complessiva)



## Enzo Risso

Direttore scientifico di SWG

Docente di teoria e analisi delle audience. Univ. La Sapienza. Roma

## Andrea Scavo

Direttore di ricerca di SWG

## Alessandro Scalcon

Ricercatore di SWG

*“There is nothing so stable as change”*

**Bob Dylan**



**Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.**

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società.

SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 37 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
  - ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
  - ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
  - ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

SWG è membro di ASSIRM, ESOMAR, MSPA ed EphMRA. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

### TRIESTE

Via S. Francesco 24 - 34133

Tel. +39 040 362525

Fax +39 040 635050

### MILANO

Via G. Bugatti 7/A - 20144

Tel. +39 02 43911320

Fax +39 040 635050

### ROMA

Via Sallustiana 26 - 00187

Tel. +39 06 42112

Fax +39 06 86206754