



# **Federsicurezza | Il mercato della vigilanza e sicurezza private: sentiment e preoccupazioni. Focus on: Meridione e new business**

Rapporto di ricerca

Napoli, 09 aprile 2019 (2016-249fy R04)

# Agenda

## **PRESENTAZIONE DEL LAVORO**

### **STRUTTURA, DIMENSIONE E VALORE ECONOMICO DEL COMPARTO**

- Indagine desk

### **TREND IN ATTO: LE PROSPETTIVE DELLE IMPRESE DEL SETTORE DELLA SICUREZZA**

- Indagine qualitativa

### **LE PROSPETTIVE DELLE IMPRESE DELLA DOMANDA DEI SERVIZI DI VIGILANZA (E FOCUS SUL SUD ITALIA)**

- I servizi utilizzati dalle imprese della domanda
- I need in termini di sicurezza, criteri di scelta e canali di informazione
- La digitalizzazione e la cyber security

### **METODO & BACKUP**

---



# **PRESENTAZIONE DEL LAVORO**

# Presentazione del lavoro |

Questo documento presenta i risultati dell'«*Osservatorio Federsicurezza 2018: i numeri e le prospettive della sicurezza privata in Italia*», svolta da Format Research per conto di Federsicurezza, Committente della ricerca. *La collaborazione tra Federsicurezza e Format Research nasce dall'esigenza di comprendere le dinamiche del settore, la sua evoluzione, le criticità che le imprese di sicurezza sono chiamate ad affrontare nel prossimo futuro e, al contempo, le occasioni che queste possono cogliere, con uno speciale focus di approfondimento anche sui need delle imprese della domanda in termini di sicurezza.*

## LO STUDIO È STATO ARTICOLATO IN TRE INDAGINI.

### 1) INDAGINE DESK

L'indagine desk è stata funzionale allo studio delle seguenti aree di indagine: studio della struttura dell'offerta, dimensione delle imprese, analisi territoriale, indicatori di trend sull'andamento dell'attività economica.

### 2) INDAGINE QUALITATIVA ALLE IMPRESE DEL SETTORE DELLA VIGILANZA

L'indagine qualitativa è stata propedeutica alla realizzazione dell'indagine quantitativa (rivolta alle imprese della domanda) per comprendere cosa pensano le imprese del settore, quali sono i cambiamenti che stanno affrontato in un'epoca sempre più dominata da rischi fisici e digitali. L'indagine è stata realizzata attraverso l'effettuazione di 10 colloqui in profondità. **Le interviste sono state effettuate nel periodo: 10-20 marzo 2019.**

### 3) INDAGINE QUANTITATIVA ALLE IMPRESE DEL SETTORE DELLA DOMANDA DEI SERVIZI DI VIGILANZA

L'indagine quantitativa è stata realizzata tramite un questionario strutturato concordato con la committente e somministrato con il metodo delle interviste telefoniche (Sistema Cati, *Computer Assisted Telephone Interview*). L'indagine è stata svolta su un campione rappresentativo dell'universo delle imprese della domanda di sicurezza. **Le interviste sono state effettuate nel periodo: 22-29 marzo 2019. Numerosità campionaria: n=386 casi a buon fine.**

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).





**STRUTTURA, DIMENSIONE E VALORE  
ECONOMICO DEL COMPARTO**

# Struttura del settore | Quante sono le imprese di sicurezza in Italia...

## Imprese che operano nel settore della sicurezza privata in Italia



		Numerosità	% sul totale
NORD OVEST		<b>293</b>	<b>19,9%</b>
NORD EST		<b>158</b>	<b>12,9%</b>
CENTRO		<b>252</b>	<b>19,6%</b>
SUD E ISOLE		<b>636</b>	<b>47,6%</b>

# Struttura del settore | La distribuzione per regione: nelle regioni del Sud si trova la maggior parte delle imprese della sicurezza

La distribuzione per regione....(analisi in valore assoluto e percentuale)

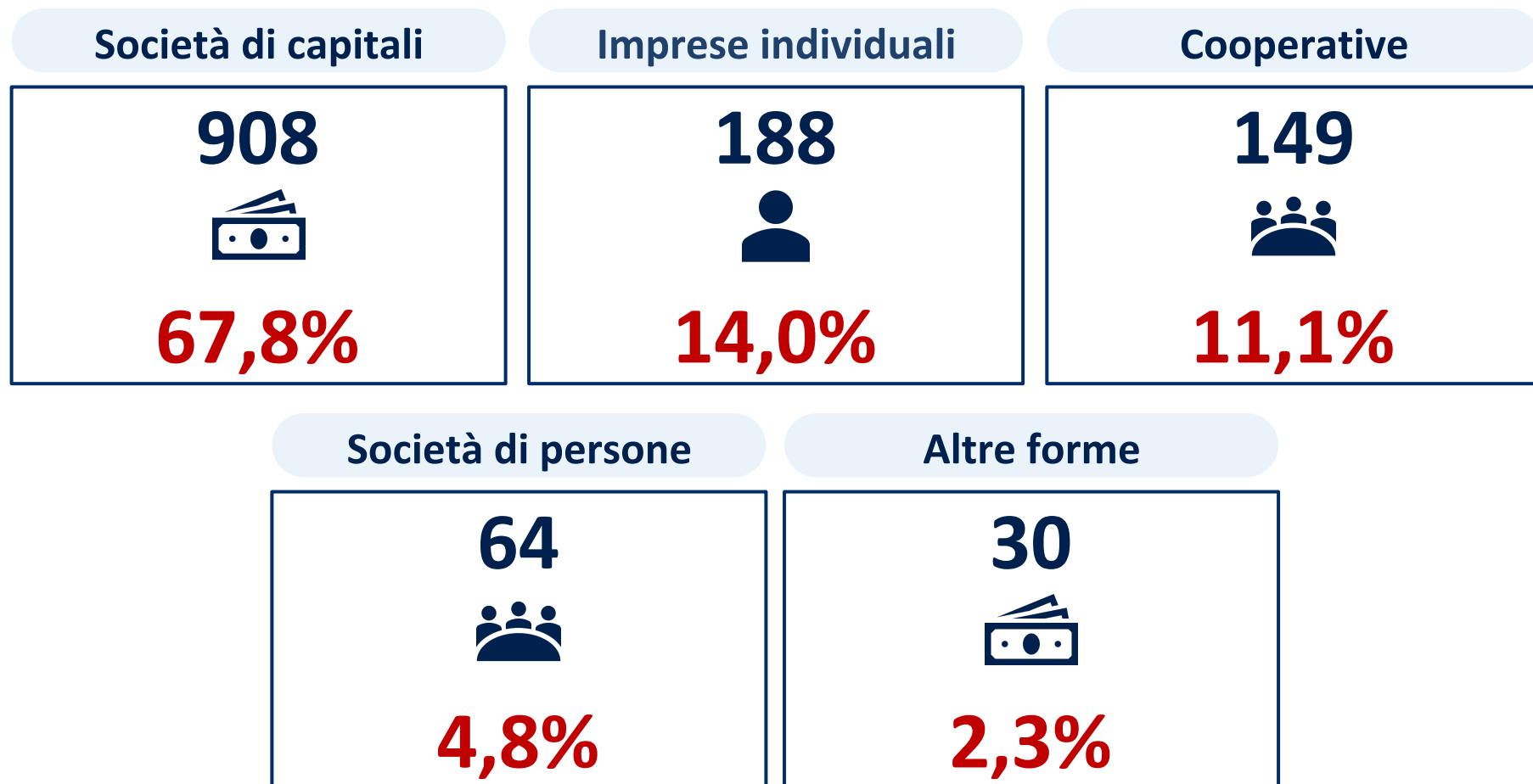
REGIONE	n.	%
PIEMONTE	51	3,8
VALLE D'AOSTA	0	0,0
LIGURIA	18	1,3
LOMBARDIA	224	16,7
<b>NORD OVEST</b>	<b>293</b>	<b>21,9</b>
EMILIA-ROMAGNA	61	4,6
FRIULI-VENEZIA GIULIA	13	1,0
TRENTINO-ALTO ADIGE	10	0,7
VENETO	74	5,5
<b>NORD EST</b>	<b>158</b>	<b>11,8</b>
MARCHE	21	1,6
LAZIO	173	12,9
TOSCANA	48	3,6
UMBRIA	10	0,7
<b>CENTRO</b>	<b>252</b>	<b>18,8</b>
ABRUZZO	39	2,9
BASILICATA	16	1,2
CALABRIA	41	3,1
CAMPANIA	216	16,1
MOLISE	9	0,7
PUGLIA	172	12,8
SARDEGNA	49	3,7
SICILIA	94	7,0
<b>SUD E ISOLE</b>	<b>636</b>	<b>47,5</b>
<b>ITALIA</b>	<b>1339</b>	<b>100</b>



Quattro regioni (*Puglia, Campania, Lazio e Lombardia*), da sole, comprendono il **58,5%** del totale delle imprese della sicurezza italiane....

## Struttura del settore | Due imprese della sicurezza su tre sono costituite sotto forma di *società di capitali*, risulta significativamente alto anche il numero delle *cooperative*

### La distribuzione per forma giuridica

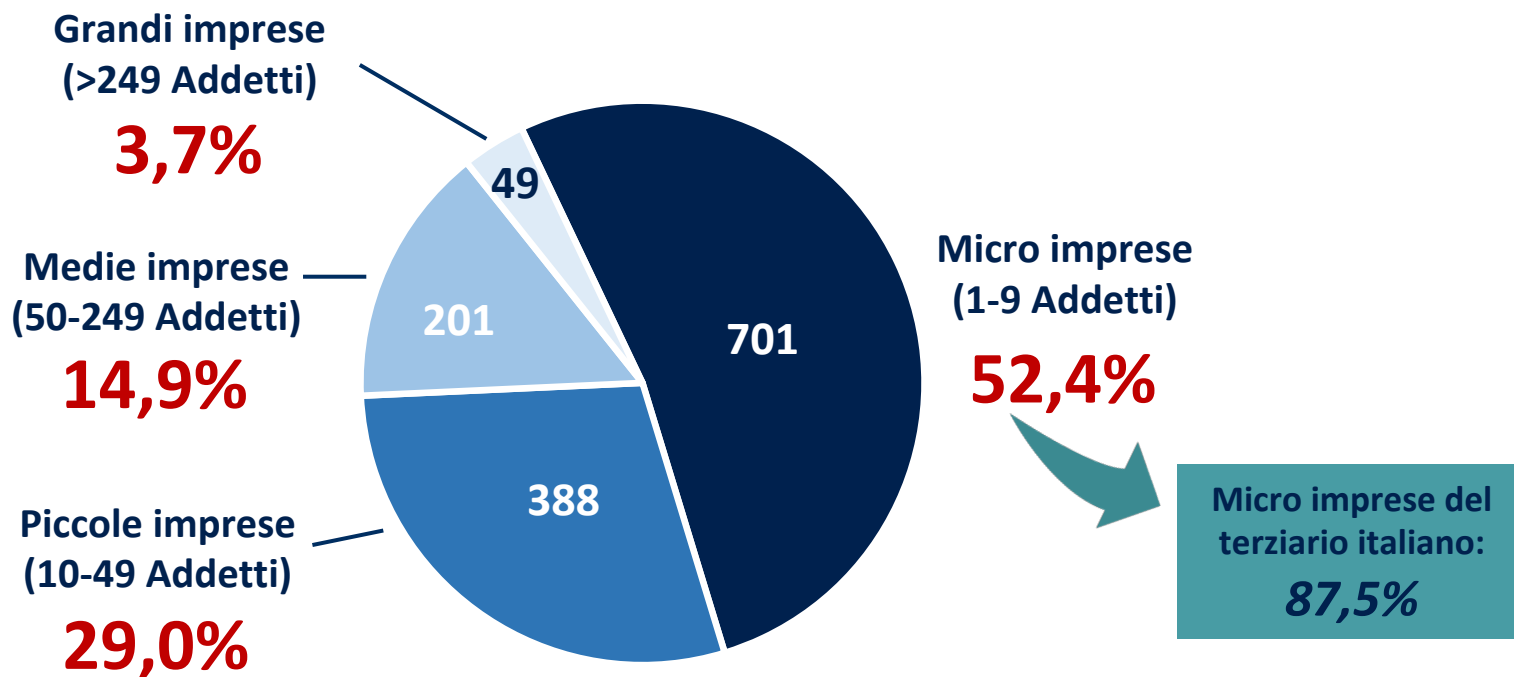


Fonte: Elaborazione Format Research su dati Camere di Commercio



## Struttura del settore | Le micro imprese rappresentano poco più della metà delle imprese totali, dato sottodimensionato se confrontato con quello delle altre imprese del terziario italiano

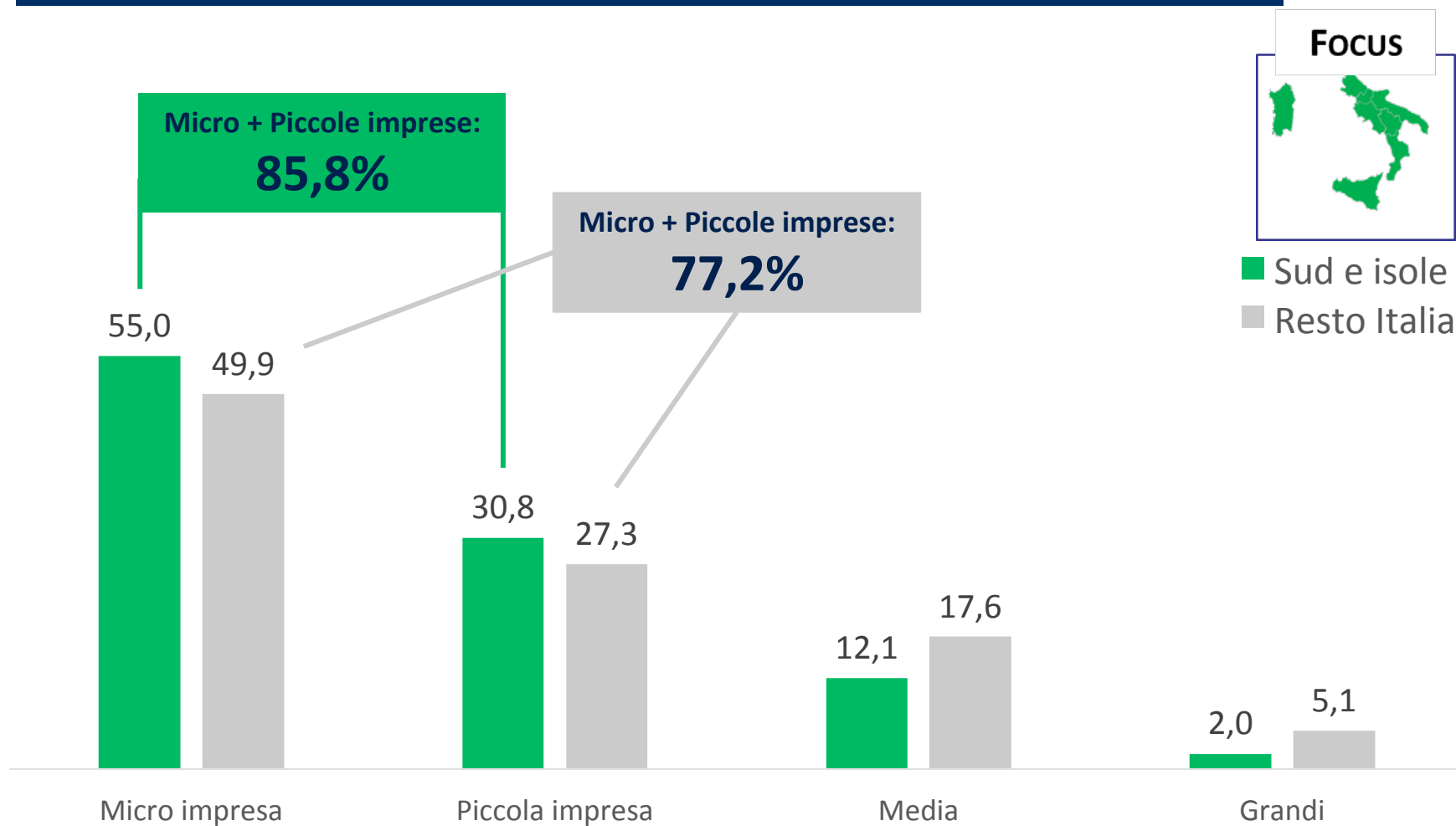
### La ripartizione delle imprese per classe di addetti



La struttura dell'offerta di settore è costituita per il 18,6% da medie e grandi imprese, dato significativamente più alto rispetto ad altri settori del terziario italiano.

# Struttura del settore | Nel Meridione la percentuale di imprese della vigilanza di piccole dimensioni è superiore che nel resto d'Italia

La dimensione delle imprese della sicurezza nel Sud Italia e nel resto del Paese



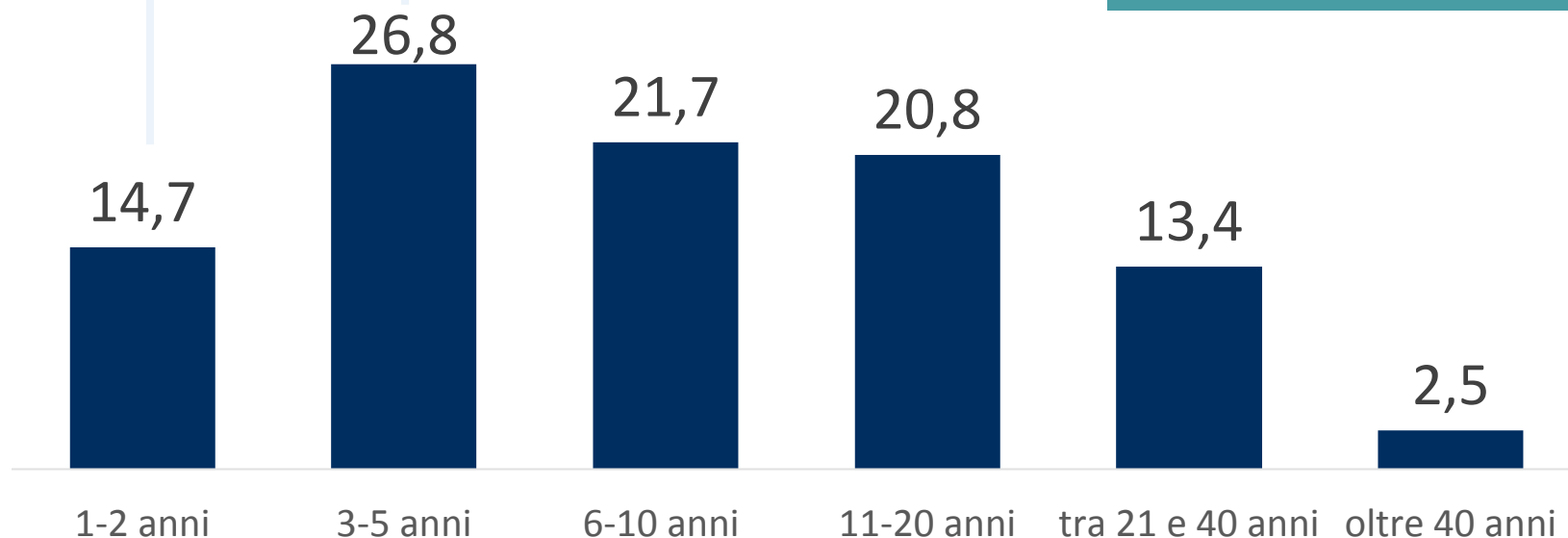
Fonte: Elaborazione Format Research su dati Camere di Commercio

## Struttura del settore | Le imprese della sicurezza sono mediamente imprese «giovani», la maggior parte delle quali è stata costituita durante questo decennio...

Le imprese della sicurezza privata suddivise per anzianità (in %)

Le imprese della sicurezza privata nel nostro Paese risultano essere relativamente giovani: **il 41,5% di queste sono state costituite negli ultimi 5 anni**

Anzianità media imprese della sicurezza:  
11 anni e 8 mesi  
VS  
14 anni e 9 mesi  
(altre imprese del terziario)



Fonte: Elaborazione Format Research su dati Camere di Commercio

# Struttura del settore | Tuttavia, a fronte della media generale, le grandi imprese hanno un'anzianità media di quasi trent'anni

## Le imprese della sicurezza privata per anzianità e dimensione

	Anzianità media per dimensione	
Micro imprese (1-9 dipendenti)	<i>9 anni e 4 mesi</i>	} Media generale <i>11 anni e 8 mesi</i>
Piccole imprese (10-49 dipendenti)	<i>13 anni e mezzo</i>	
Medie imprese (50-249 dipendenti)	<i>18 anni</i>	
Grandi imprese (oltre i 249 dipendenti)	<i>28 anni e 5 mesi</i>	

Analizzando l'anzianità di impresa per la classe dimensionale emerge una realtà molto differente a seconda della grandezza delle imprese.

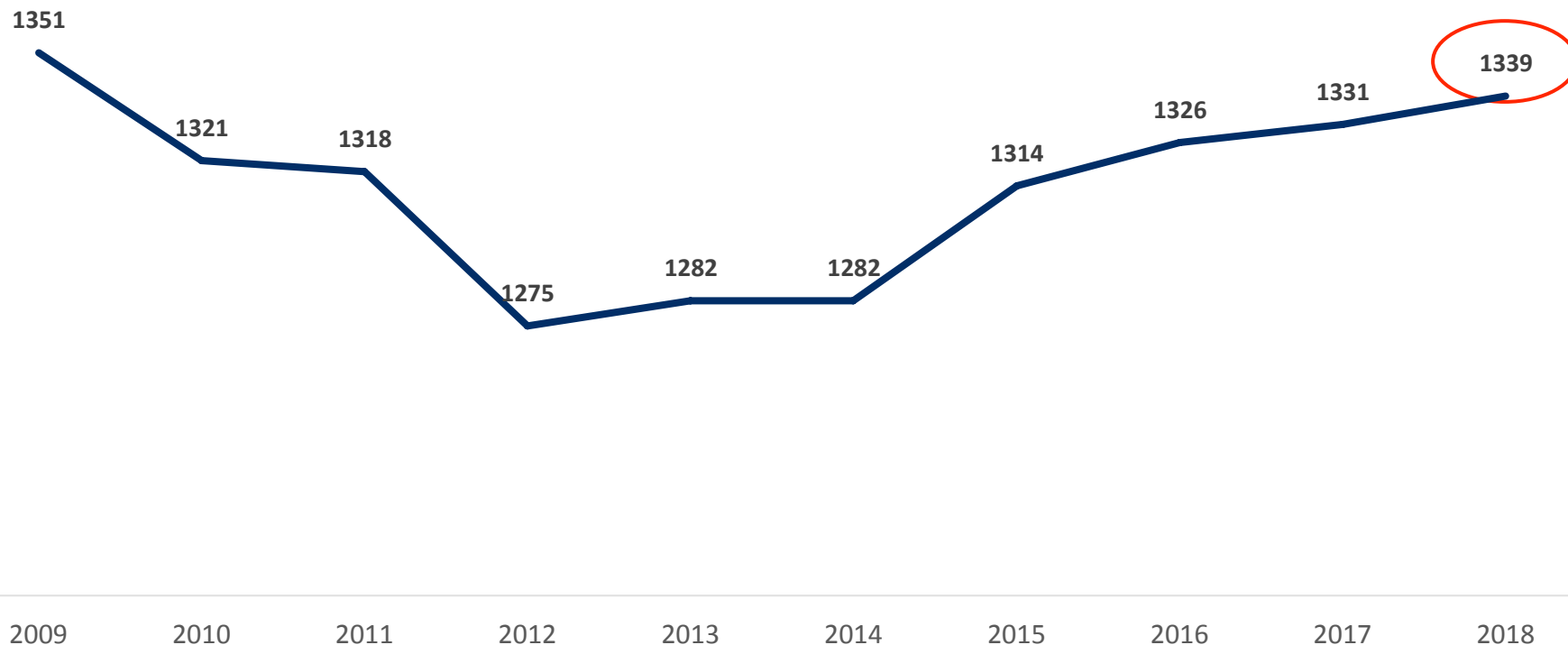


*Es. di lettura: le piccole imprese hanno un'età media di 13 anni e mezzo.*



# Andamento storico dell'offerta | La demografia delle imprese: in leggero ma costante aumento il numero delle imprese della sicurezza attiva in Italia

## Imprese della sicurezza attiva (2009-2018)

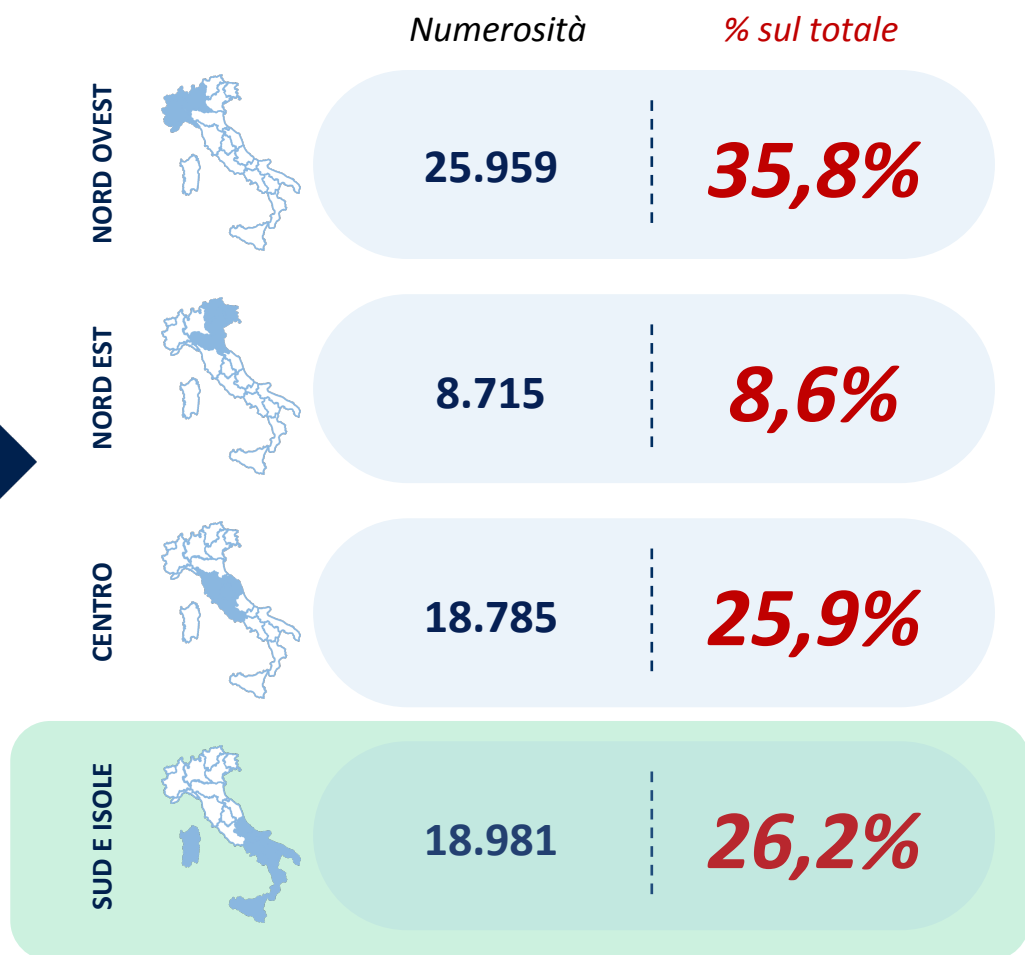


Il numero delle imprese della sicurezza attiva in Italia diminuisce dal 2009 al 2012 (-76 imprese) per poi aumentare nuovamente, ma in modo costante **fino a raggiungere la quota attuale di 1.339 imprese.**

# Occupazione | Sono oltre 70 mila gli occupati nel comparto della sicurezza

NUMERO DI ADDETTI NEL COMPARTO DELLA SICUREZZA

RIPARTIZIONE TERRITORIALE DEGLI ADDETTI

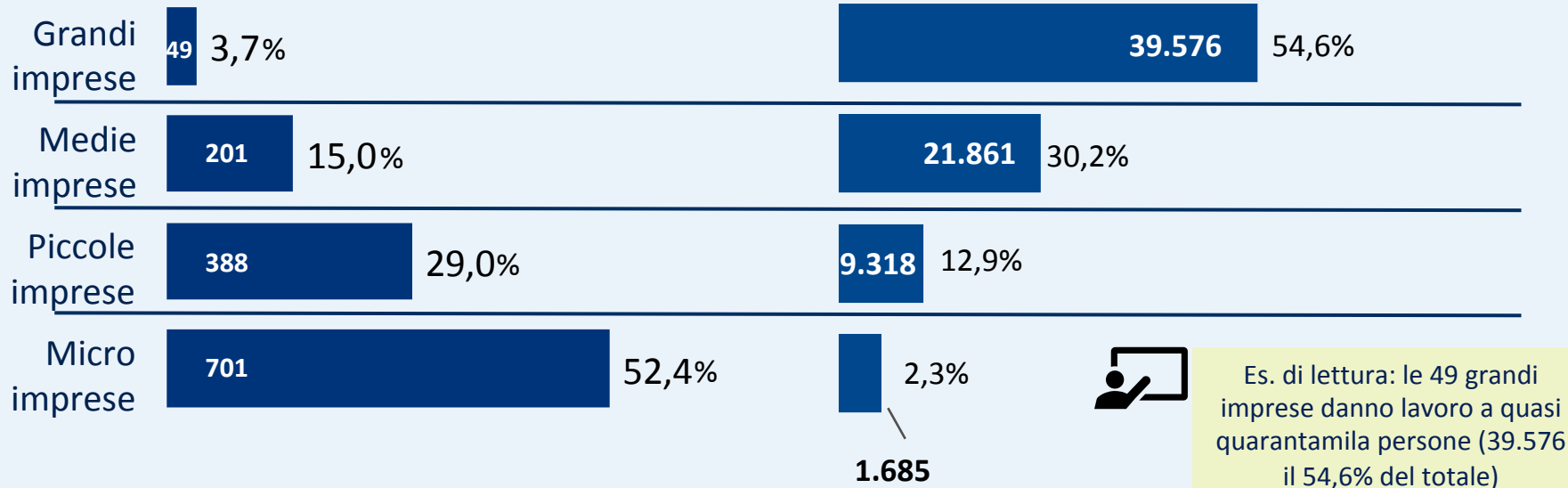


# Occupazione | Ripartizione del numero degli occupati per dimensione aziendale

Le micro imprese, che in numerosità rappresentano il 52,4% del settore, impiegano appena il 2,3% dei lavoratori totali. Di converso, le grandi imprese che rappresentano il 3,7% del totale, da sole, impiegano più della metà (il 54,6%) del totale degli addetti del settore.

## IL NUMERO DELLE IMPRESE RIPARTITO PER DIMENSIONE

## IL NUMERO DEGLI ADDETTI RIPARTITO PER DIMENSIONE



**1.339**

**72.440**



# Occupazione | L'occupazione nel Sud Italia

SUD E ISOLE

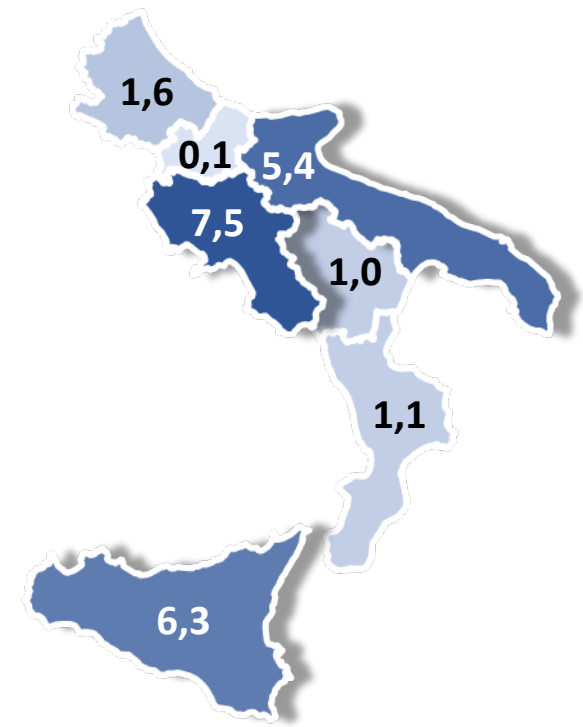
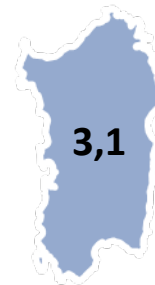


18.981

26,2%

Il 26,2% degli addetti del settore sono assunti in imprese della vigilanza del Meridione italiano.

Regione	Fatturato	% sul totale nazionale
ABRUZZO	1.191	1,6
BASILICATA	727	1,0
CALABRIA	822	1,1
CAMPANIA	5.442	7,5
MOLISE	84	0,1
PUGLIA	3.904	5,4
SARDEGNA	2.220	3,1
SICILIA	4.591	6,3



Le imprese della sicurezza con sede in **Campania**, **Puglia** e **Sicilia** danno lavoro a quasi 14 mila persone, il 19,2% del totale degli occupati in questo settore.



# Analisi economica del comparto | Il fatturato complessivo del settore è stimato in circa 3,5 miliardi di euro

Quanto vale l'intero comparto

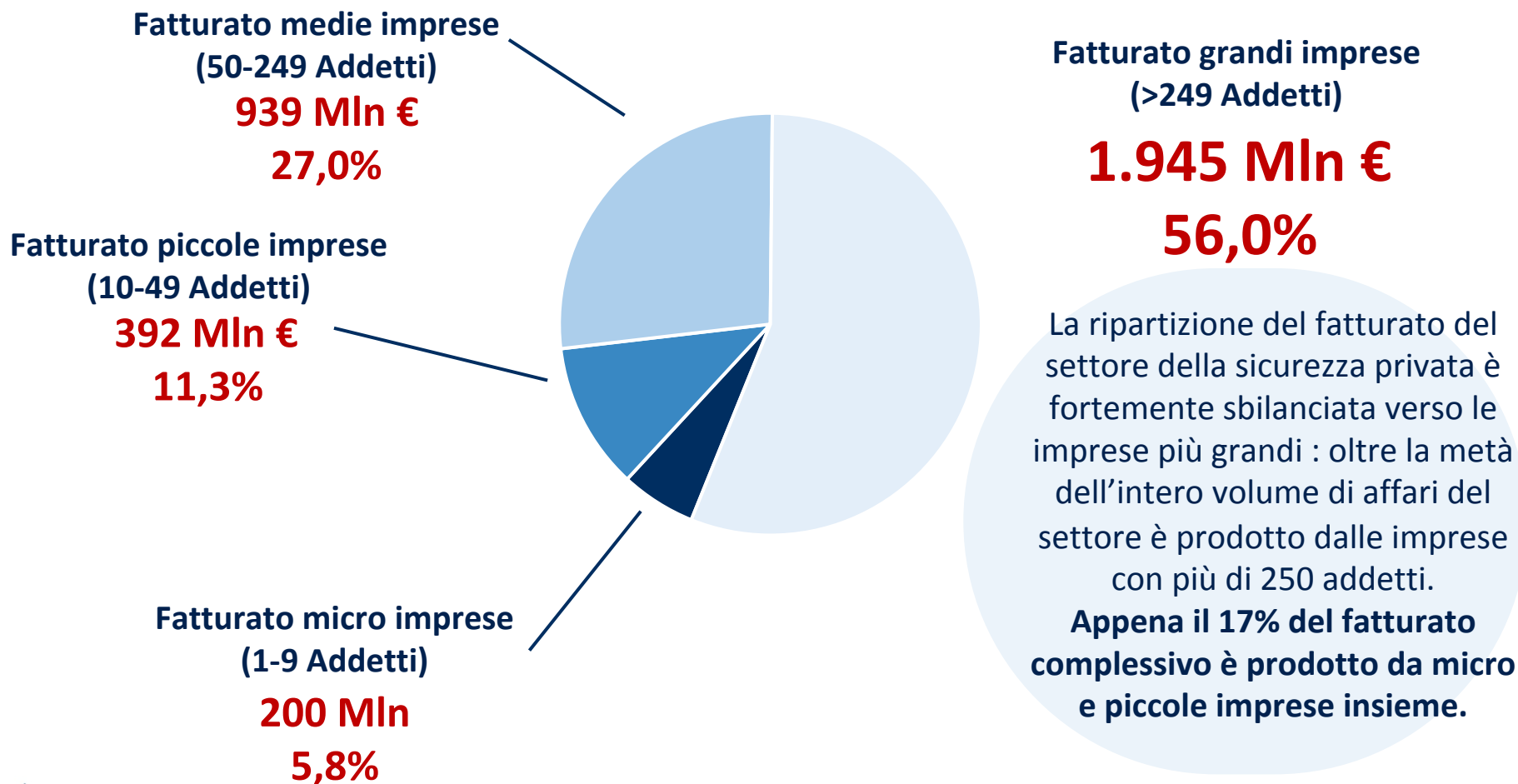


		Fatturato	% sul totale
NORD OVEST		1.418.858.077 €	40,8%
NORD EST		451.677.438 €	13,0%
CENTRO		818.842.387 €	23,6%
SUD E ISOLE		785.978.109 €	22,6%

Fonte: Elaborazione Format Research su dati Camere di Commercio

# Analisi economica del comparto | ...E' un mercato dominato dai fatturati delle medie e grandi imprese: insieme creano l'83% della ricchezza dell'intero settore

Il fatturato ripartito per dimensione di impresa (valore economico e percentuale sul totale)

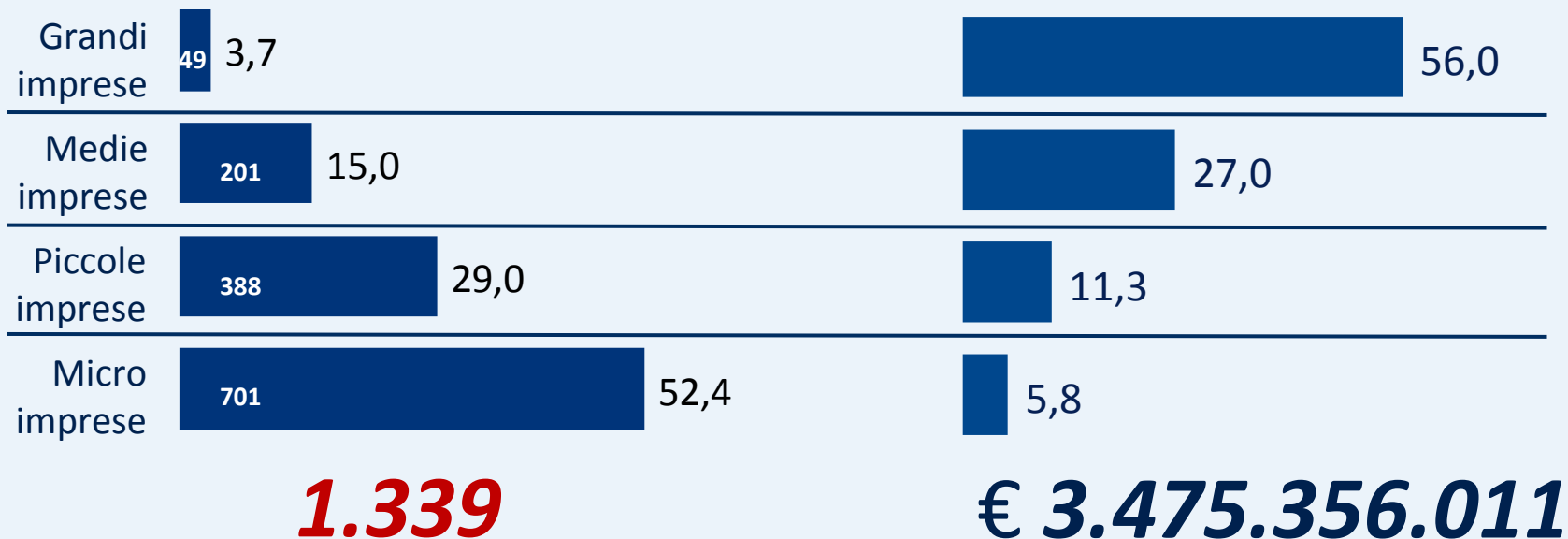


Fonte: Elaborazione Format Research su dati Camere di Commercio

# Analisi economica del comparto | Le 49 imprese più grandi producono da sole il 56% del fatturato dell'intero comparto

## Il numero delle imprese ripartito per dimensione

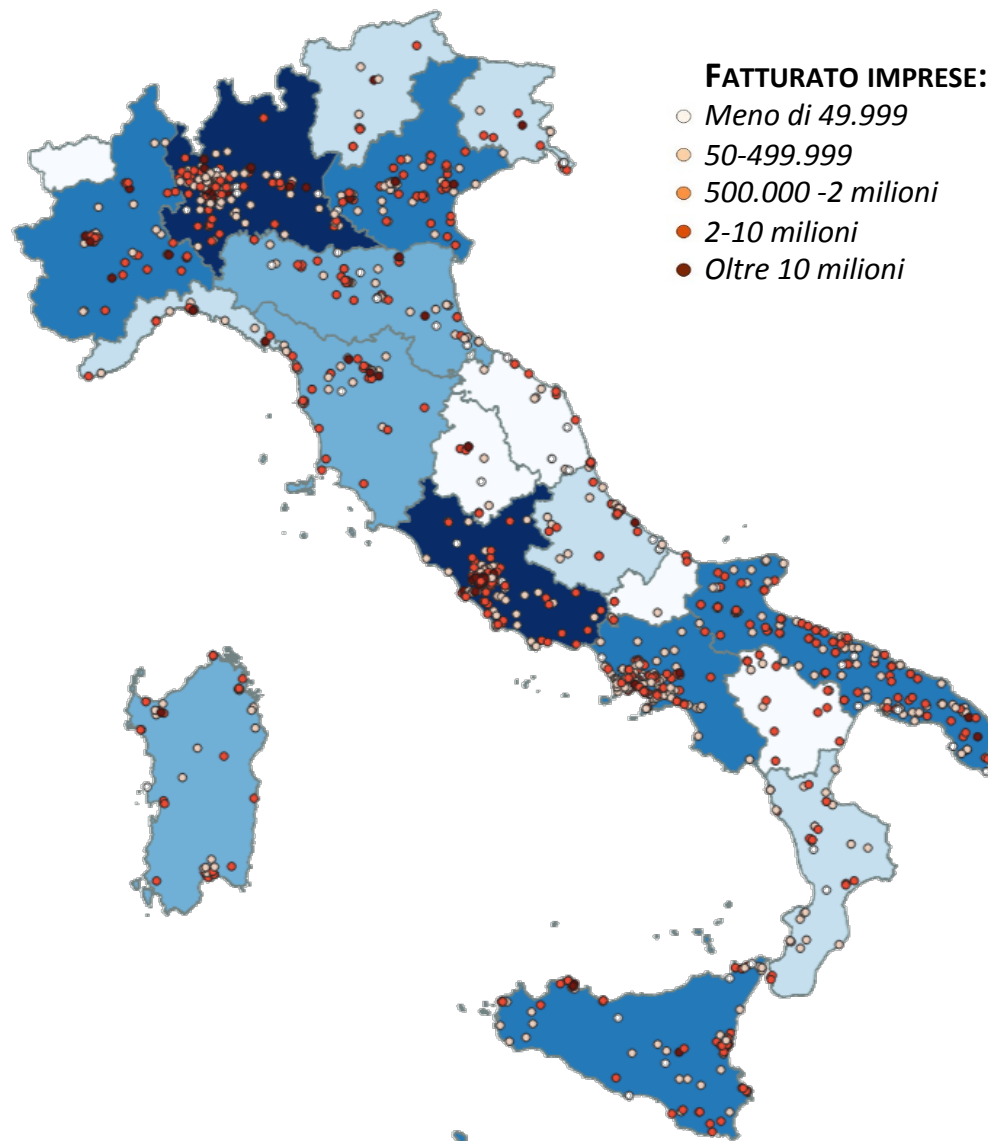
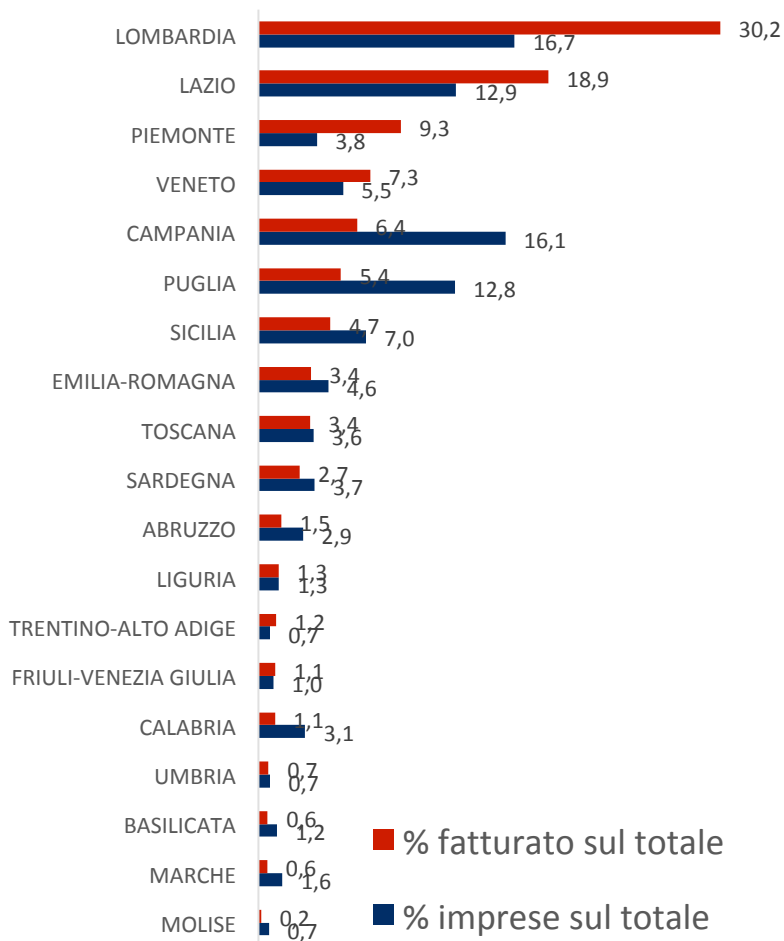
## Il fatturato ripartito per dimensione



Le 701 micro-imprese che - in numero - rappresentano il 52,4% di tutte le imprese del settore generano un volume di affari di appena 200 milioni di euro che corrisponde al 5,8% del valore complessivo del settore.

# Analisi economica del comparto | Georeferenziazione economica delle imprese della sicurezza

## Rapporto numerosità imprese e fatturato prodotto per regione



Fonte: Stima Format Research su dati Camera di Commercio





# Analisi economica del comparto | Distribuzione del fatturato nelle regioni del Sud Italia

SUD E ISOLE

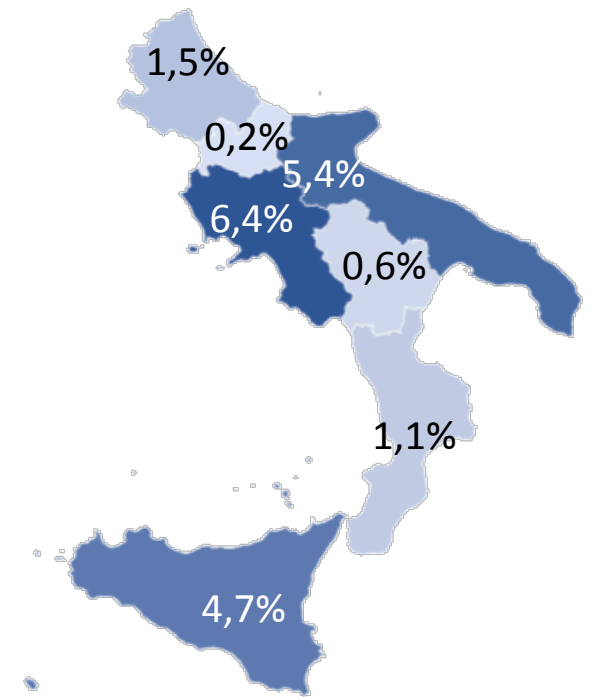
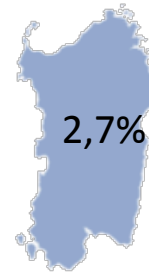


785.978.109 €

**22,6%**

Il 47,5% delle imprese della vigilanza italiana risiedono nel Sud Italia, tuttavia il fatturato da loro prodotto è pari solo al 22,6% di quello nazionale.

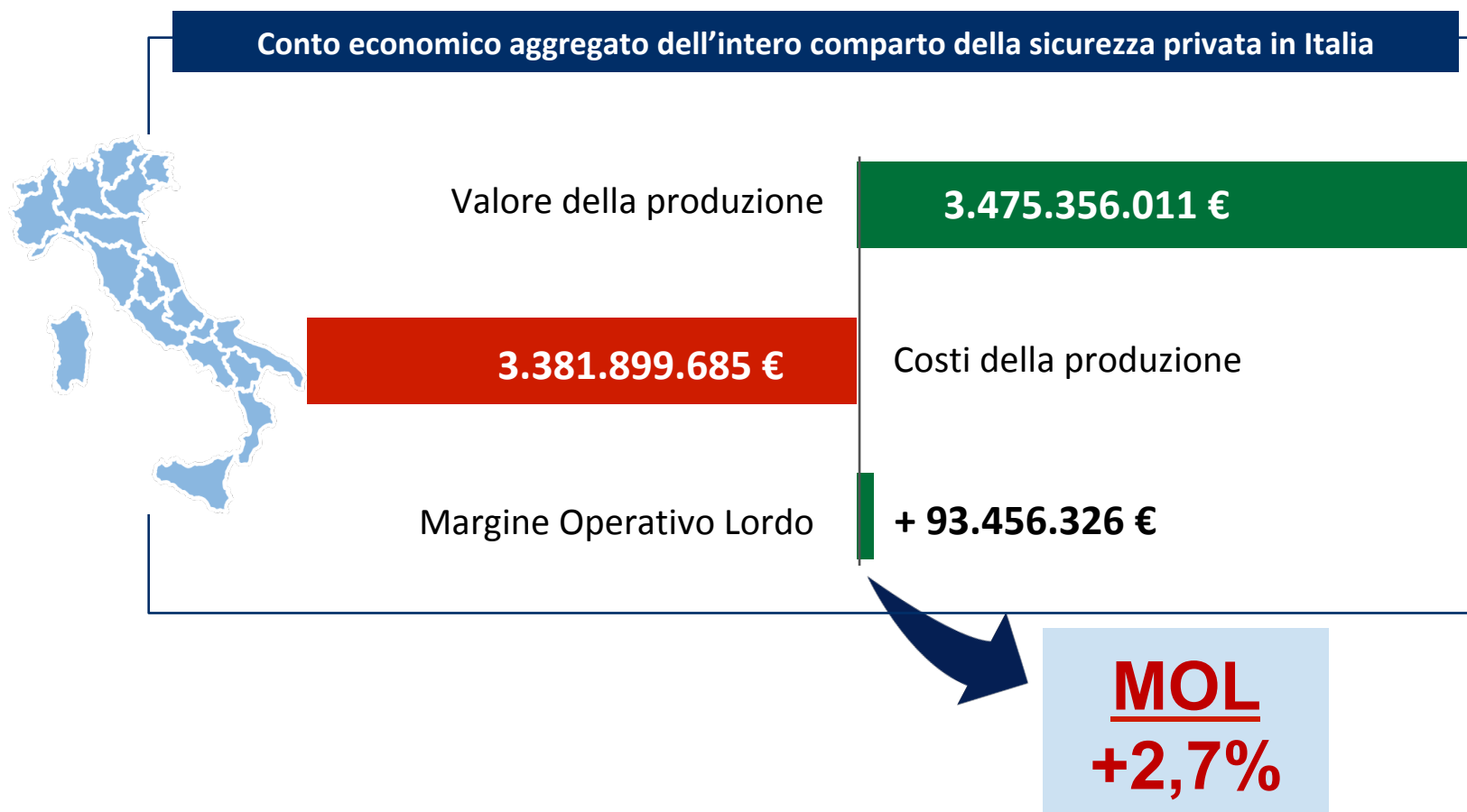
Regione	Fatturato	% sul totale nazionale
ABRUZZO	52.472.092 €	1,5
BASILICATA	21.274.333 €	0,6
CALABRIA	37.556.593 €	1,1
CAMPANIA	223.551.973 €	6,4
MOLISE	5.833.568 €	0,2
PUGLIA	187.682.897 €	5,4
SARDEGNA	93.560.822 €	2,7
SICILIA	164.045.831 €	4,7



Le imprese della sicurezza con sede in Campania, Puglia e Sicilia fatturano complessivamente **575 milioni di euro**.

# Analisi economica del comparto | Situazione economica aggregata dell'intero comparto

Il volume d'affari calcolato sui bilanci delle imprese del settore è pari a: **3 miliardi e 475 milioni di euro**.  
I costi di produzione ammontano invece a **3 miliardi e 381 milioni**, per cui il settore – considerato nel suo complesso – conta su un Margine Operativo Lordo (MOL) pari a **93 milioni di euro**: 2,7% rispetto al fatturato complessivo.



# Analisi economica del comparto | Situazione economica aggregata del comparto meridionale

Focus



Il fatturato complessivo delle imprese della sicurezza del Sud Italia è pari a: **786 milioni di euro**.  
I costi di produzione ammontano invece a **777 milioni**, per cui il margine operativo lordo del comparto della sicurezza del Meridione è sensibilmente più basso di quello nazionale: +1,2% che corrispondono appena a 9 milioni di euro.

## Conto economico aggregato del comparto della sicurezza privata nel Sud Italia



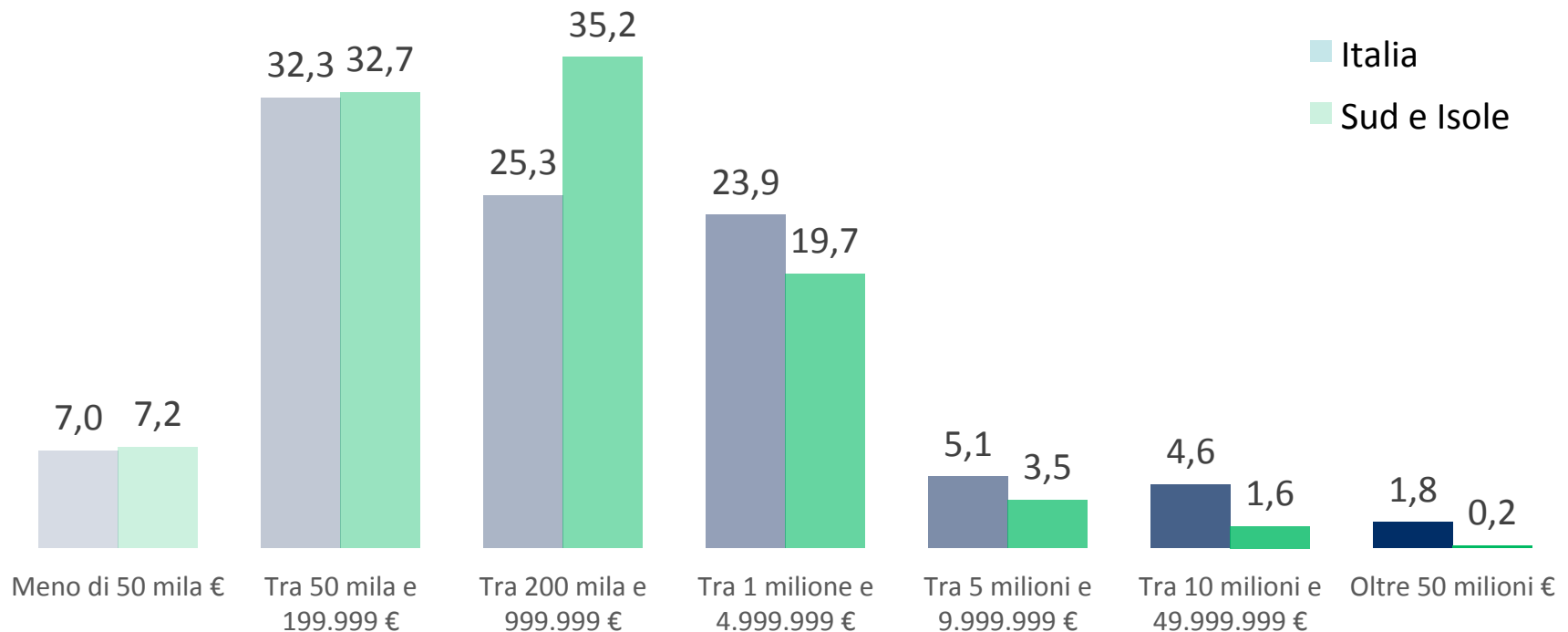
**MOL**  
**+1,2%**



## Analisi economica del comparto | Confronto tra fatturato delle imprese del Sud e resto d'Italia

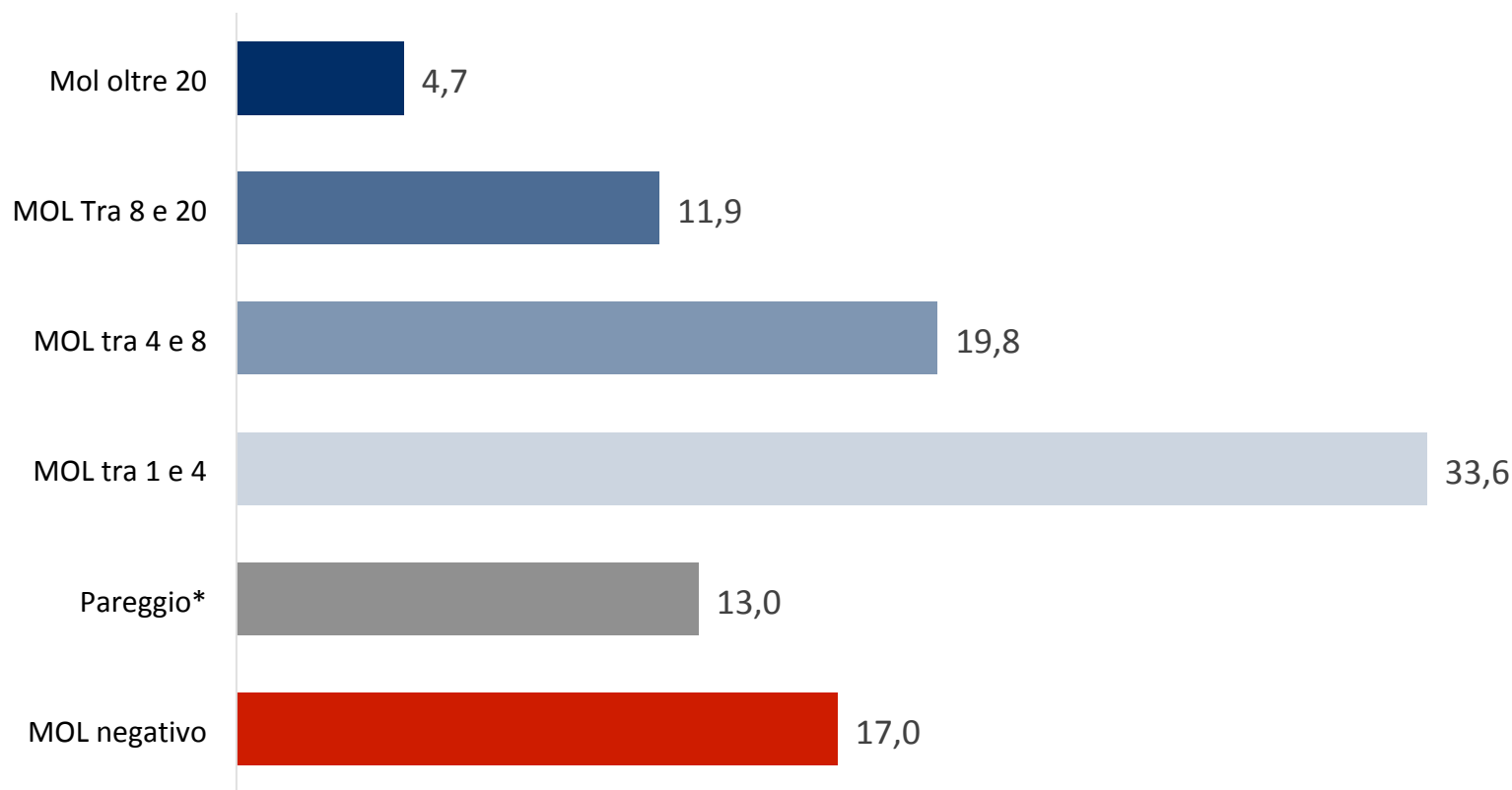
Nel Meridione italiano la percentuale di imprese che fattura meno di un milione di euro è ancora più alta che nel resto d'Italia (75,1% vs 64,6%), di conseguenza le imprese con fatturati a sei o sette cifre sono concentrate nel resto d'Italia piuttosto che al Sud: nel Meridione solo il 5,3% delle imprese della sicurezza ha un fatturato superiore ai 5 milioni di euro, nel resto del Paese questa percentuale è più che doppia (11,5%).

### Fatturato delle imprese della sicurezza del Sud confrontate con le fasce di fatturato del resto d'Italia



# Analisi economica del comparto | Il 17% di imprese della sicurezza lavora in perdita, mentre le imprese più virtuose (MOL>4%) sono oltre un terzo del totale (36,4%)

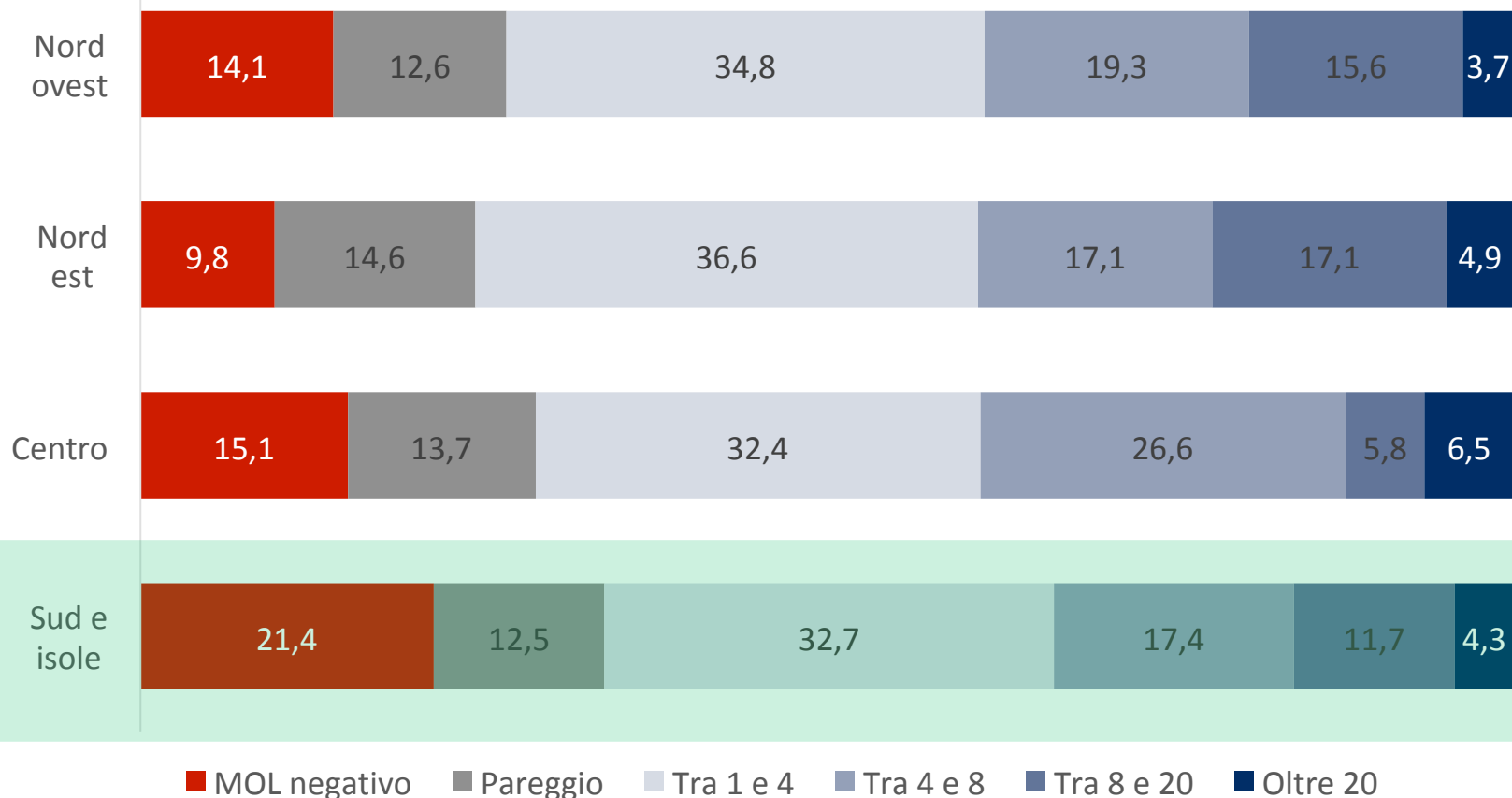
## Margine Operativo Lordo ripartito in fasce



\* Sono considerate in «pareggio» le imprese che riscontrano un MOL compreso tra -1 e 1

# Analisi economica del comparto | Il 21,4% delle imprese del Sud in forte difficoltà, le imprese della sicurezza del Centro Italia registrano i margini più alti

Fasce del MOL ripartito per macro aree geografiche



\* Sono considerate in «pareggio» le imprese che riscontrano un MOL compreso tra -1 e 1





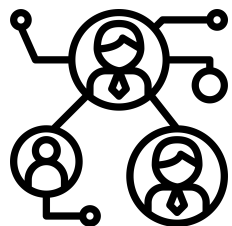
**TREND IN ATTO: LE PROSPETTIVE DELLE  
IMPRESE DEL SETTORE DELLA SICUREZZA**



# Indagine qualitativa | Situazione generale del settore

*DAI COLLOQUI CON LE IMPRESE DELLA SICUREZZA EMERGE LA PERCEZIONE DI UNA COMPLESSIVA STASI DEL SETTORE.*

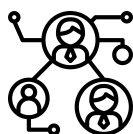
Con differenze, anche significative, tra:



**IMPRESE PIÙ  
GRANDI E  
STRUTTURATE**

*Generalmente PIÙ  
OTTIMISTE.*

*e...*



**LE MEDIE  
IMPRESE MENO  
STRUTTURATE**

*Con una percezione  
dello stato attuale ed  
un outlook più  
PESSIMISTICI.*

**...LE RAGIONI DI TALE SCOSTAMENTO:**

Un **quadro normativo** che negli ultimi anni si è reso sempre **più articolato**, ha **pesato maggiormente sulle imprese più piccole**, infatti:

- Gli **oneri economici previsti** hanno un'incidenza assai maggiore su fatturati più contenuti;
- L'**impegno organizzativo e di risorse** previsto dalle nuove normative ha un maggior impatto su organici ridotti, piuttosto che su imprese più strutturate.

Inoltre la **concorrenza di alcuni player che fanno dumping** sui prezzi, si fa sentire maggiormente sulla fascia bassa della domanda, che rappresenta solitamente il core target degli istituti di vigilanza più piccoli.



# Indagine qualitativa | I temi caldi del momento – Il quadro normativo

**NELLO SPECIFICO ALCUNE NORMATIVE NEGLI ULTIMI ANNI HANNO AVUTO UN FORTE IMPATTO SULLE IMPRESE DEL SETTORE:**

## IL D.M. 269/2010



Ha definito caratteristiche, requisiti e prescritto diversi obblighi a cui gli operatori del settore devono rispondere per mantenere le autorizzazioni necessarie ad operare.

## GDPR 2016/679



In tema di privacy ha previsto tutta una serie di limitazioni e adempimenti per la detenzione ed il trattamento di dati sensibili nonché la nomina di un DPO (interno all'azienda o addirittura esterno).

## Regolamenti sull'antiriciclaggio



Tali regolamenti prevedono tutta una serie di oneri tra cui: una gestione amministrativa complessa, la nomina di un responsabile che si occupi praticamente solo della gestione di questo aspetto, l'appoggio di uno studio legale specializzato.

**CONTINUA...**

# Indagine qualitativa | I temi caldi del momento – Il quadro normativo



## Un quadro normativo così articolato:

- In positivo ha avuto il merito di mettere ordine ed **umentare la 'professionalità' nel settore della vigilanza;**
- Ha però anche **nesso a dura prova le imprese più piccole**, anche quelle con una lunga tradizione e che operavano nel rispetto delle regole, facendone chiudere alcune o spingendole ad accorparsi alle più grandi.

...A questo proposito sarebbe auspicabile l'appoggio delle **Associazioni Di Categoria** che potrebbe favorire **accordi con studi legali e società di servizi che si occupino di antiriciclaggio e privacy, che seguano più istituti di vigilanza magari con tariffe agevolate.**

# Indagine qualitativa | I temi caldi del momento – il costante ribasso dei prezzi

**A FRONTE DI UN IMPIANTO NORMATIVO GIUDICATO STRINGENTE,  
GLI IMPRENDITORI DEL SETTORE HANNO TUTTAVIA ESPRESSO,  
LA RICHIESTA DI MAGGIORI CONTROLLI.**

**IL TIMORE INFATTI È CHE ALCUNI OPERATORI FACCIANO CONCORRENZA  
SLEALE LAVORANDO IN MODO POCO ORTODOSSO IN BARBA AI  
REGOLAMENTI.**

Si lamenta una diffusa situazione di **PREOCCUPANTE RIBASSO DEI PREZZI**

«*Tariffe impossibili da praticare se si applicano correttamente tutte le normative in vigore.*» 

Esempio emblematico di tale situazione è l'aggiudicazione di bandi di gara in presenza di **prezzi orari INFERIORI ai salari minimi previsti dalla legge.**



**Queste situazioni *NON VENGONO ADEGUATAMENTE PREVENUTE DALLE AUTORITÀ*  
che dovrebbero dunque **AUMENTARE I CONTROLLI SUL RISPETTO DELLE REGOLE.****

N.B. Si fa inoltre notare che i tempi di valutazione dei ricorsi, sono talmente lunghi che gli appalti affidati in via provvisoria arrivano quasi sempre al completamento del periodo di erogazione del servizio.

# Indagine qualitativa | Il costante ribasso dei prezzi, le possibili cause

*Ad aggravare la situazione di progressivo abbassamento dei prezzi c'è ...*

**...UNA SCARSA SENSIBILITÀ DELLA DOMANDA AL VALORE DELLA PROFESSIONALITÀ  
IN FAVORE DI UN CONTENIMENTO DEI COSTI.**

A questo proposito, sembra essere **la fascia più bassa della domanda** (privati, piccolissime imprese e retail) **a badare soprattutto al prezzo.**



**Le ragioni:**

- ✓ I privati e le imprese più piccole **presentano esigenze di sicurezza oggettivamente non molto complesse;**
- ✓ Le figure con ruoli decisionali **non possiedono inoltre sufficienti strumenti conoscitivi per discernere tra un servizio di alta qualità e uno più improvvisato.**

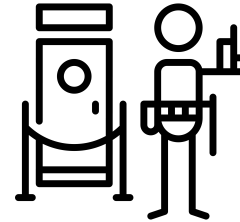


**Si rileva, tuttavia, che anche nelle gare d'appalto pubbliche, sempre più spesso, l'unico criterio d'aggiudicazione è l'offerta economica.**

# Indagine qualitativa | Il costante ribasso dei prezzi, le possibili cause

Ad aggravare la situazione di progressivo abbassamento dei prezzi è anche...

## LA DIFFUSIONE DEL SERVIZIO FIDUCIARIO O PORTIERATO



*In sé è considerata una valida branca del settore della sicurezza...*

... SI RILEVA PERÒ CHE SEMPRE PIÙ SPESSO IL PORTIERATO VIENE adottato IN SOSTITUZIONE DEI SERVIZI DI VIGILANZA ARMATA.

### IL FLUSSO LOGICO:

- 1 Si tratta di un'attività **concettualmente diversa dalla vigilanza armata, più economica ma non applicabile nella maggior parte delle situazioni** in cui ci sia un concreto rischio per la sicurezza.
- 2 I **clienti** non hanno ben chiara la differenza e **richiedono il portierato in virtù del costo inferiore.**
- 3 **Gli istituti più seri devono lavorare duramente per far comprendere le differenze ai clienti** e tenere separati gli ambiti.
- 4 Di contro, società che fanno solo servizio fiduciario lo propongono anche laddove sarebbe necessaria la vigilanza armata.
- 5 **Il risultato è che sono sempre di più i players che, per rimanere sul mercato, si trovano costretti ad assecondare tali richieste e a sostituire la vigilanza armata con il servizio fiduciario con un conseguente effetto di abbassamento dei prezzi e un peggioramento della qualità del servizio.**

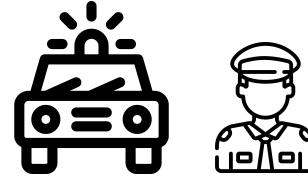
*“Il servizio fiduciario costa molto meno (8-9 euro invece che 16-17). Noi ci scontriamo con i clienti che ci chiedono il servizio fiduciario lì dove sarebbe necessaria la guardia giurata. La vigilanza ha competenze diverse.”*



# Indagine qualitativa | Servizi che potrebbero dare slancio al settore

## – La tutela delle persone 1

### LA COOPERAZIONE CON LE FORZE DELL'ORDINE PUBBLICHE



Uno sbocco interessante per il comparto della sicurezza, potrebbe essere quello di aprire alla tutela delle persone fisiche, dando alle **GUARDIE GIURATE LA QUALIFICA DI AGENTE DI PUBBLICA SICUREZZA.**

Negli ultimi anni si è assistito ad una crescente difficoltà delle Forze dell'ordine nel presidiare in modo efficace il territorio, :

- ✓ il **bisogno di sicurezza** è in costante aumento;
- ✓ si è assistito ad una drastica **riduzione degli investimenti dello Stato in servizi di Polizia.**

**Può persino capitare che in alcune aree di provincia,** le pattuglie degli istituti di vigilanza siano più numerose di quelle delle forze dell'ordine e che ai primi venga dunque **richiesta una collaborazione nel controllo del territorio.**

**Tale collaborazione,** a detta delle imprese del settore, **andrebbe meglio normata e ufficializzata.**

E' opinione di diverse imprese del settore che sarebbe un'ottima soluzione:

**ASSEGNARE ALLE GUARDIE GIURATE LA QUALIFICA DI AGENTI DI PUBBLICA SICUREZZA**

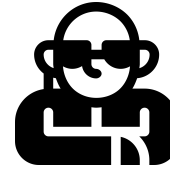
#### QUESTO PERMETTEREBBE:

**Per lo Stato contribuirebbe alle attività di presidio del territorio e alle indagini di polizia giudiziaria.**

**Per gli istituti di vigilanza porterebbe sicuramente ad un aumento del business, e costituirebbe una bella sfida.**

# Indagine qualitativa | Servizi che potrebbero dare slancio al settore – La tutela delle persone 2

## IL SERVIZIO DI BODYGUARDING



Si tratta di un servizio di nicchia con un bacino di utenza abbastanza ristretto, costituito dai clienti più facoltosi con esigenze molto particolari.

Di fatto alcuni istituti di vigilanza già svolgono servizi ‘assimilabili’ al body-guarding, ‘camuffando’ la scorta alla persona con scorte ad oggetti personali del cliente, in altri casi il body-guarding viene svolto da un autista.

Nell’opinione di diversi responsabili intervistati, per evitare il proliferare di aree grigie e rischi per i clienti, **QUESTO SERVIZIO ANDREBBE NORMATO E LEGITTIMATO E REGOLAMENTATO IN MODO PIÙ CHIARO.**

## LA TUTELA DEL PERIMETRO DEI COMPOUND MILITARI ALL’ESTERO E DELLA TUTELA DEI PENITENZIARI



Esistono forze private all’estero che si occupano di security, controllando sia in compound militari, sia i penitenziari (come in Spagna). Le opinioni:

- 1 Concettualmente si tratterebbe di uno sbocco interessante.
- 2 Tuttavia oggi in Italia la guardia giurata non è abbastanza preparata, le ore di formazione professionale previste sono troppo poche. Questo sbocco sarebbe pensabile solo prevedendo una seria e specifica formazione del personale da impiegare in tali attività.



# Indagine qualitativa | Servizi che potrebbero dare slancio al settore – Sviluppi tecnologici interessanti

**IN UN PERIODO DI SCARSA CRESCITA DEL MERCATO, È NECESSARIO PROPORRE COSE NUOVE.  
IN QUESTO SENSO IL SUPPORTO TECNOLOGICO diventa sempre più FONDAMENTALE.**

## LA BODY-CAM



Per l'utilizzo delle body-cam **esistono remore circa la tutela della privacy, che andrebbero però superate in virtù dei numerosi benefici che l'uso di questo strumento apporterebbe.**

A detta di diverse imprese infatti, rappresenterebbe **un elemento di maggiore tutela della sicurezza del personale operativo e dei clienti, sarebbe dunque un valore aggiunto alla qualità dei servizi offerti dagli istituti di vigilanza.**

## SOLUZIONI TECNOLOGICHE UTILIZZABILI ANCHE DAL CLIENTE



Ciò che sembra possa aggiungere valore al servizio di sicurezza è creare servizi che sfruttino la sinergia tra

CLIENTE

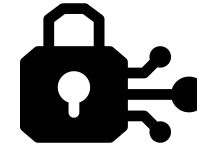
TECNOLOGIA

ISTITUTO DI VIGILANZA

**I filoni che sembrano più interessanti e che in parte già esistono sono:**

- impianti di video-sorveglianza, consultabili da remoto, di modo che il cliente possa vedere cosa succede in casa sua in caso di allarme;
- sistemi che mettano insieme sicurezza domotica utilizzabili tramite App anche se si è fuori casa.

LA SICUREZZA INFORMATICA, È UN TEMA ANCORA POCO  
ESPLORATO DAGLI ISTITUTI DI VIGILANZA. TUTTAVIA..



..ESISTE ED È DIFFUSA LA CONSAPEVOLEZZA CHE  
QUESTO FILONE DI ATTIVITÀ TROVERÀ A BREVE  
AMPIO TERRENO DI ESPANSIONE.

La situazione fotografata allo stato attuale è la seguente

- 1 Diverse imprese hanno dichiarato di **non essersi ancora mosse in modo concreto su questo fronte** oppure di essere ancora in **una fase di studio e approfondimento del tema;**
- 2 In alcuni casi si effettuano già **servizi di valutazione dei rischi di cyber attacchi** e della sicurezza informatica dei sistemi dei clienti, ma **per l'acquisizione e l'implementazione dei sistemi di difesa** al momento i **clienti si rivolgono ancora ad altri professionisti**, ovvero informatici e sistemisti professionisti.

*"Per ora facciamo solo consulenza, valutiamo il rischio, poi tutta la parte tecnica che serve a dotarsi di maggiori sistemi di sicurezza informatica viene fatta da altri professionisti, ovvero informatici professionisti che prendono accordi direttamente con il cliente"*



CONTINUA...

# Indagine qualitativa | Cyber security 2



**3** Solo pochissimi, probabilmente i più attenti all'innovazione e con una vocazione più tecnologica, dichiarano di essere al lavoro per realizzare prodotti di cyber security. Si tratta però ancora di servizi pensati e realizzati ad hoc, cuciti sulle specifiche esigenze dei clienti che ne facciano richiesta.

**4** Ma l'obiettivo ultimo, non ancora raggiunto da nessuna delle imprese ascoltate, è quello di mettere a punto il progetto di un servizio standardizzato da offrire a tutti i clienti.

Che preveda:

- ✓ oltre alla valutazione dei rischi,
- ✓ anche l'intervento diretto di tecnici dell'istituto di vigilanza per la realizzazione, l'implementazione e la gestione di sistemi di difesa dagli attacchi cibernetici.

*"Questo amplierebbe il ventaglio della nostra offerta. E' un tema ancora agli inizi ma troverà terreno di espansione in un futuro non lontano".*





## RUOLO DELL'ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA DOVREBBE ESSERE QUELLO DI AIUTARE LE IMPRESE DEL SETTORE AD ORIENTARSI IN QUESTO NUOVO MERCATO

Prima di investire capitali ed energie nel mercato della cyber security, allo gli istituti di vigilanza hanno necessità di approfondire diversi aspetti e le associazioni di categoria in questo potrebbero svolgere un ruolo fondamentale di guida e di mediazione con la domanda e con le istituzioni. I principali temi su cui le imprese al momento si interrogano:

### 1 QUALI SONO I SEGMENTI DELLA DOMANDA CHE HANNO MAGGIORMENTE BISOGNO DI CYBER SECURITY?

Per capire se la Cyber security può rappresentare un'opportunità di business, la prima domanda che gli istituti si fanno è: *«i miei clienti ne possono avere bisogno di un servizio di tutela della sicurezza informatica?»*

*«lo quando penso a questo genere di servizi penso ad un cliente di medie dimensioni, magari settore industriale o terziario. Perché un istituto bancario o una ASL non ne hanno necessità perché sono presumibilmente già dotate di un sistema di protezione.»*



### 2 QUALI SONO I SISTEMI INFORMATICI ATTUALMENTE ADOTTATI DALLE IMPRESE DELLA DOMANDA E QUALI POTREBBERO ESSERE LE RELATIVE VULNERABILITA'?

Per cominciare a parlare di sicurezza informatica con i propri clienti è necessario sapere: *«Quali sono i pericoli di attacco informatico a cui i miei clienti sono esposti? Dove conservano i loro dati e quali le potenziali falle nel loro sistema?»*

*«Capire se lavorano su sistemi gestionali in cloud piuttosto che con dei server in casa, e come intendono proteggere le proprie informazioni e le proprie attività e poi sviluppare sinergicamente questo tipo di servizio da proporre sul mercato»*





## 3 **QUALE È IL LIVELLO DI CONSAPEVOLEZZA DEL RISCHIO DI PERDITA O FURTO DEI DATI DIGITALI DELLE IMPRESE DELLA DOMANDA?**

Per proporre prodotti e servizi di cybersecurity, sarà necessario capire quanto i potenziali clienti conoscono i rischi a cui sono digitalmente esposti; solo partendo da tale consapevolezza sarà possibile impostare una strategia commerciale adeguata.

## 4 **LE IMPRESE ATTUANO STRATEGIE PER PROTEGGERSI? SE SÌ, QUALI SONO QUESTE STRATEGIE?**

Per entrare nel mercato della cyber security in modo efficace e competitivo è necessario conoscerlo meglio:

- *Chi sono gli attuali player di questo mercato? Quali prodotti propongono, quali sono i servizi correlati e come vengono gestiti i clienti?*
- *Quali sono gli specifici prodotti proposti e i relativi prezzi di mercato?*

## 5 **QUALI SONO LE SACCHE DI DOMANDA NON SODDISFATTA?**

- *Quali sono le necessità in tema di cyber-security che attualmente le imprese della domanda non vedono soddisfatte? Come un istituto di vigilanza può costruire un servizio che abbia dei tratti distintivi e vincenti rispetto alla concorrenza?*



«Sarebbe utilissimo confrontarsi su questo tema con i clienti, partendo dalle condizioni attuali e come stanno affrontando il problema della sicurezza»



**LA PRESENZA NELL'ISTITUTO DI UN'ATTIVITÀ DI IT E  
DI UN INFORMATICO PROFESSIONISTA È ORMAI COSIDERATA FONDAMENTALE**

Che si stiano preparando ad esplorare il mercato della cyber security o no, le imprese del settore si sono dimostrate **ben coscienti che un istituto di sicurezza per essere davvero competitivo sul mercato, dovrebbe ormai avere al proprio interno un informatico professionista.**

La digital transformation ha investito in pieno il settore della sicurezza e la componente tecnologica ed informatica dei servizi cresce di anno in anno.

**La presenza di informatico interno si dimostra indispensabile:**

- **sia per le esigenze correlate con lo svolgimento dei servizi ordinari, che già hanno in sé una forte componente tecnologica,**
- **sia per essere in grado di sviluppare prodotti e servizi di sicurezza intesa in senso olistico (che dunque curino tutte le dimensioni della sicurezza del cliente).**

**A CHI PENSANO?**

*«Sicuramente servirebbe un **ingegnere informatico** ma anche un **team composto da tre-quattro persone tra ingegneri e sistemisti** in base alle dimensioni dell'istituto che possano garantire sia l'assistenza informatica in casa sia poi questo servizio da vendere ai clienti.»*

# Indagine qualitativa | Il tema della formazione

## DIVERSI SONO I TEMI LEGATI ALLA FORMAZIONE EMERSI DAI COLLOQUI CON LE IMPRESE DEL SETTORE

### I PRINCIPALI SPUNTI DI RIFLESSIONE:

- 1 Emerge una richiesta di **maggiori controlli circa l'effettuazione della formazione periodica prevista dalla legge.**

Diversi imprenditori ascoltati, infatti, riferiscono di personale *«acquisito da altri istituti („anche grandi..“) o tramite appalto presso una P.A.* (in cui il personale viene riassorbito dalla società aggiudicataria), *che non aveva fatto i corsi previsti per legge.»*

- 2 Un altro tema riguarda **le esercitazioni di tiro**, le guardie hanno l'obbligo di recarsi al poligono trimestralmente (a spese dell'istituto di vigilanza), capita però che, **per impegni e problemi le guardie giurate saltino – di loro iniziativa – le esercitazioni periodiche** o che comprimano negli ultimi mesi dell'anno le 4 esercitazioni obbligatorie. **A questo proposito gli imprenditori chiedono che siano previste sanzioni non solo per gli istituti ma anche per le guardie, che non adempiono a tale obbligo.**



# Indagine qualitativa | Il tema della formazione

## 3 E' emerso nei colloqui anche il tema **del coinvolgimento della Polizia di Stato nella formazione delle guardie armate, le opinioni prevalenti:**

- se per le semplici tecniche di tiro questo potrebbe non essere indispensabile,
- emerge invece l'importanza di una formazione più specifica (probabilmente con il supporto degli agenti di Polizia) circa GESTIONE DELL'ARMA, questo aspetto è fondamentale e non si impara in cinque giorni al poligono.

*«Sapere come gestire le situazioni potenzialmente critiche per evitare di dover puntare l'arma è molto più importante e difficile che saper sparare, una persona che porta tutto il giorno un'arma e si potrebbe trovare ad usarla, deve mantenere la calma nelle situazioni di emergenza, non farsi prendere dal panico e sapere quando tirare fuori l'arma e quando no.»*



## 4 **La formazione in ambito digitale, non solo dei 'tecnici' ma di tutto il personale** è un tema importante: anche le guardie devono saper maneggiare tutta una serie di tools digitali come i terminali di bordo, devono saper leggere le coordinate, fare le relazioni servizio elettroniche etc.






## PECULIARITÀ NELLA COMPOSIZIONE DELLA DOMANDA

Altri punti di discontinuità rispetto al resto del paese riguardano:

- La **bassa richiesta di servizi ad alto contenuto tecnologico e/o informatico determinato dall'assenza di richiesta** di tali servizi dalle imprese che insistono su questo territorio.
- Peculiari sono anche i canali di contatto con i clienti e le leve di marketing. Nel Sud e nelle Isole sembrano infatti essere ancora **leve prioritarie di acquisizione di clienti la conoscenza diretta e il passaparola.**
- In modo estremamente rarefatto un tasso di criminalità giudicato superiore rispetto alle aree del Centro e del Nord Italia → *solo con un istituto di vigilanza che opera nell'area urbana di Napoli ha sollevato questo tema su sollecitazione*





**LE PROSPETTIVE DELLE IMPRESE DELLA  
DOMANDA DEI SERVIZI DI VIGILANZA  
(E FOCUS SUL SUD ITALIA)**

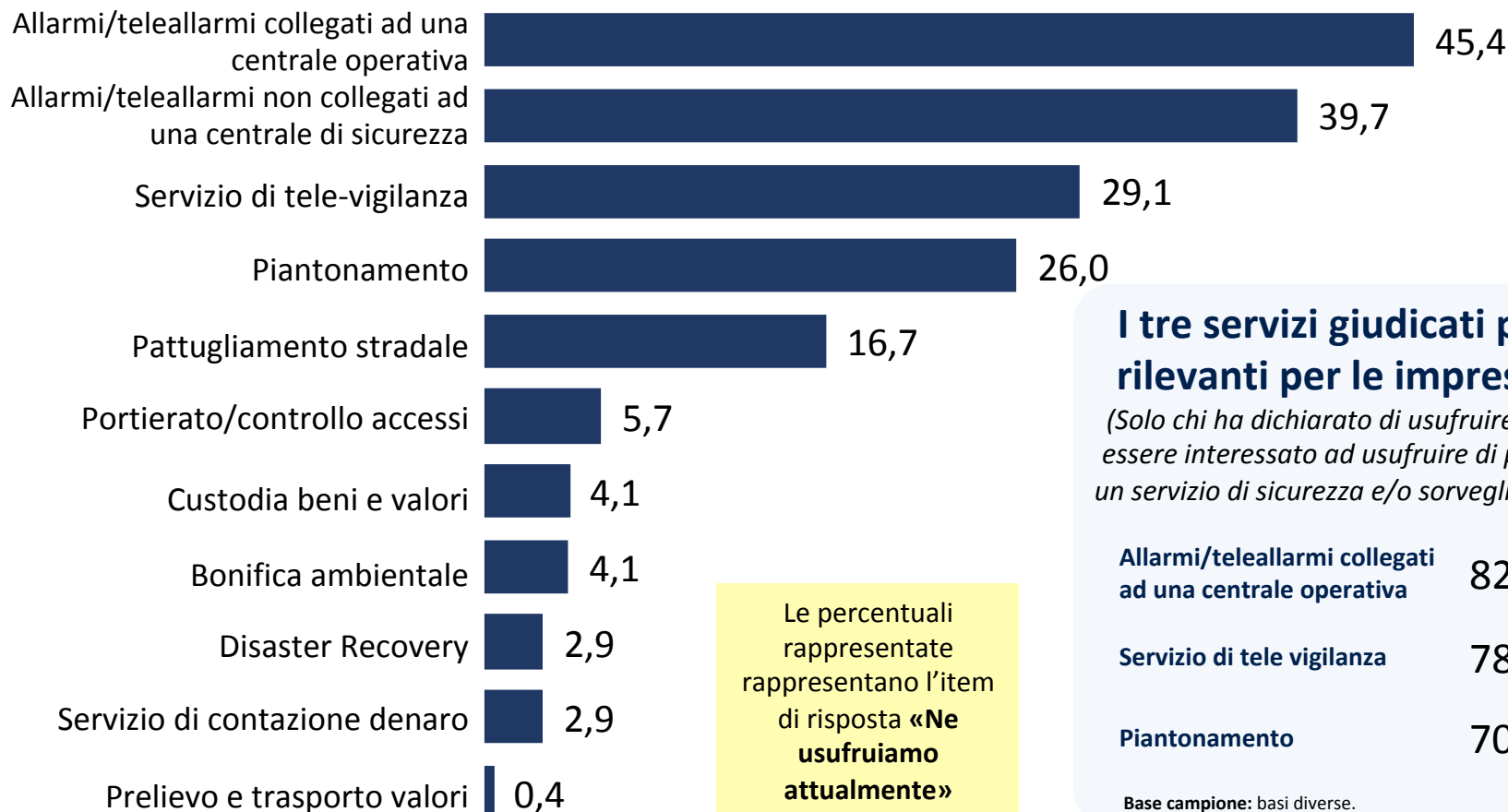




**I SERVIZI UTILIZZATI DALLE IMPRESE DELLA  
DOMANDA**

# Servizi utilizzati | Allarmi collegati ad una centrale, teleallarmi e tele-vigilanza sono risultati i servizi di sicurezza prevalenti dei quali le imprese stanno maggiormente usufruendo

Potrebbe indicarmi quali dei seguenti servizi di sicurezza e/o sorveglianza sta usufruendo o pensa di usufruire in futuro? [Valore rappresentato «Ne usufruiamo attualmente»]



Le percentuali rappresentate rappresentano l'item di risposta «Ne usufruiamo attualmente»

**I tre servizi giudicati più rilevanti per le imprese:**  
*(Solo chi ha dichiarato di usufruire o di essere interessato ad usufruire di più di un servizio di sicurezza e/o sorveglianza)*

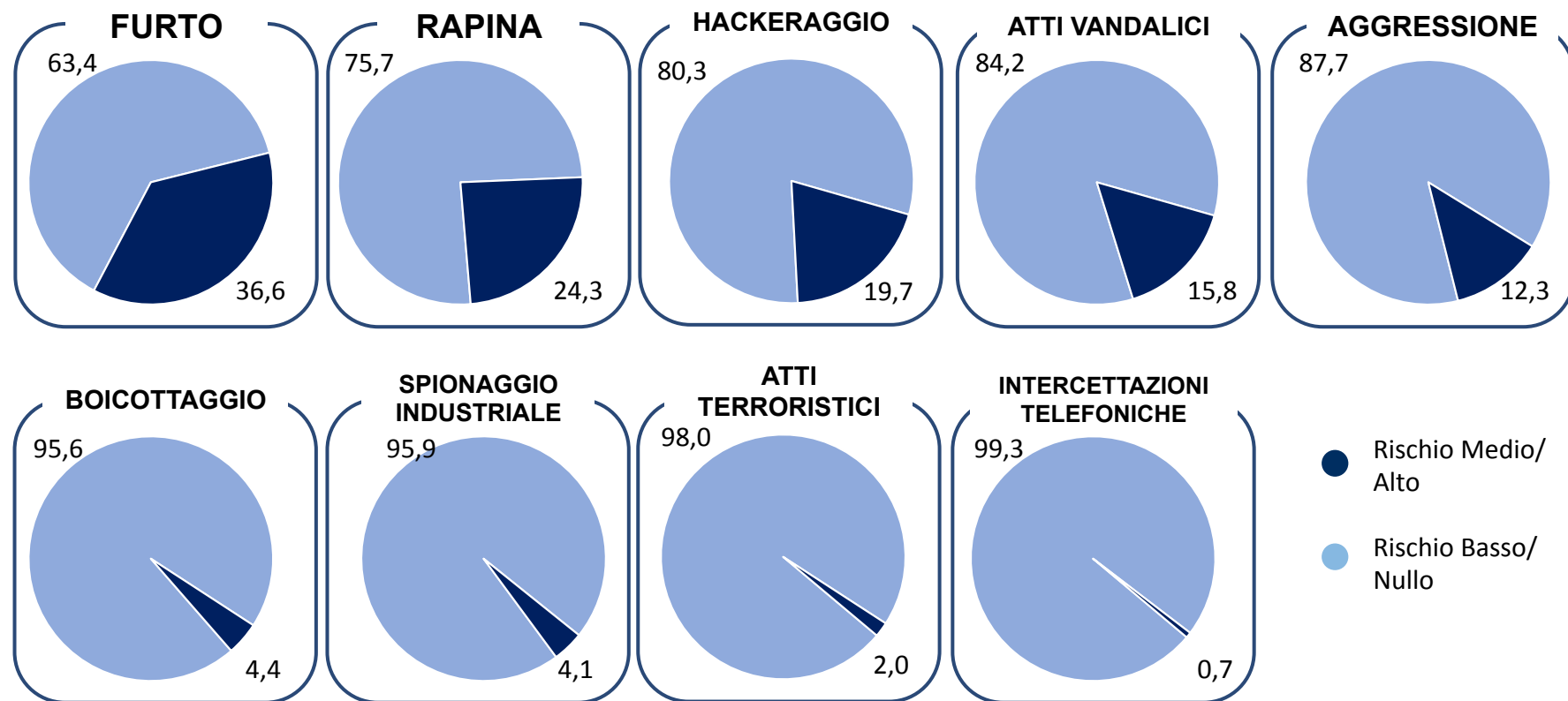
- Allarmi/teleallarmi collegati ad una centrale operativa: 82,3
- Servizio di tele vigilanza: 78,6
- Piantonamento: 70,6

Base campione: basi diverse.

Base campione: 386 casi. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.

# Servizi utilizzati | Furto, rapine e hackeraggio sono secondo le imprese i principali rischi ai quali sono sottoposte

Per ciascuno dei seguenti eventi, mi sa dire qual è, secondo lei, il **livello di rischio** al quale è esposta la sua impresa? (Scala da 0= rischio nullo a 4=rischio alto)

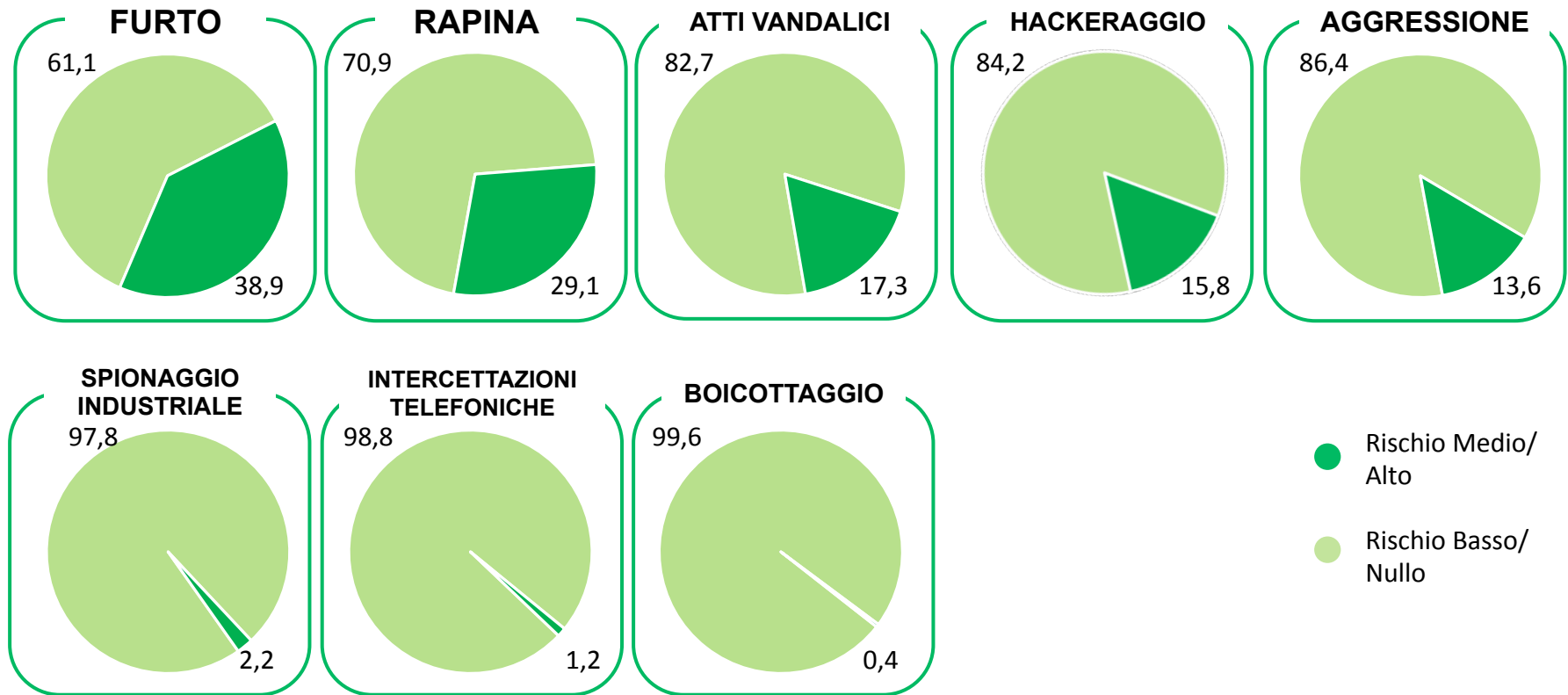






## Servizi utilizzati | Focus imprese del Sud Italia

Per ciascuno dei seguenti eventi, mi sa dire qual è, secondo lei, il **livello di rischio** al quale è esposta la sua impresa? (Scala da 0= rischio nullo a 4=rischio alto)



- Rischio Medio/Alto
- Rischio Basso/Nulla

# Servizi utilizzati | Furto con scasso di merce, automezzi e veicoli e dati digitali sono le prevalenti tipologie di furto temute dalle imprese

A che tipo di furto fa riferimento?

*(Solo a coloro che hanno indicato un livello di rischio almeno medio per i “furti”)*

*Analisi effettuata solo su coloro che hanno indicato un livello di rischio relativo ai furti «medio» + «alto» 36,6%*

**FURTO**

**36,6**

PERCENTUALE DI IMPRESE  
CHE RITENGONO DI ESSERE  
ESPOSTE AD UN RISCHIO  
MEDIO E ALTO DI FURTO

Furto con scasso di merce e/o denaro

49,6



Furto di automezzi e veicoli

43,6



Furto di dati digitali

32,3



Furto di documenti cartacei

31,0



Furto di attrezzature e macchinari

28,9



# Servizi utilizzati | Il 19,7% delle imprese ritiene di essere esposta ad un rischio elevato di hackeraggio, di queste due su dieci temono l'hackeraggio del proprio sito web

A che tipo di hackeraggio fa riferimento?

*(Solo a coloro che hanno indicato un livello di rischio almeno medio per l' "hackeraggio")*

*Analisi effettuata solo su coloro che hanno indicato un livello di rischio relativo all'hackeraggio «medio» + «alto» 19,7%*

**HACKERAGGIO**

**19,7**

PERCENTUALE DI IMPRESE  
CHE RITENGONO DI ESSERE  
ESPOSTE AD UN RISCHIO  
MEDIO E ALTO DI  
HACKERAGGIO

Hackeraggio del sito web aziendale

21,4



Hackeraggio del server

19,2



Hackeraggio del cloud

18,8



Introduzione di virus nella propria rete o nei propri device informatici

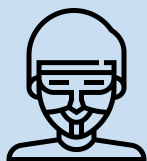
13,3



**Base campione:** 76 casi. Domanda posta Solo a coloro che hanno indicato un livello di rischio almeno medio per l'hackeraggio. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.

## Servizi utilizzati | Nel sentiment delle imprese i reati maggiormente aumentati nel corso degli ultimi due anni sono risultati i furti, le rapine e gli atti vandalici...

Per ciascuno degli eventi di cui lei ha indicato un rischio almeno medio, può dirmi se negli ultimi due anni questo rischio è aumentato, diminuito o è rimasto invariato? *(Solo per gli item per i quali è stato indicato un rischio medio e/o alto)* [Valore rappresentato «Il rischio è aumentato negli ultimi due anni»]



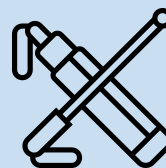
FURTO

34,2



RAPINA

25,1



ATTI VANDALICI

23,3



AGGRESSIONI

21,5



HACKERAGGIO

15,8



BOICOTTAGGIO

11,1



SPIONAGGIO

9,3

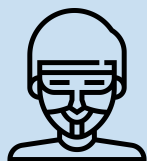


INTERCETTAZIONI

5,3

## Servizi utilizzati | Furti, rapine e atti vandalici sono risultati i principali reati subiti dalle imprese nel corso degli ultimi due anni...

Quale degli eventi citati è effettivamente successo negli ultimi due anni nella sua impresa? *(Solo per gli item per i quali è stato indicato un rischio medio e/o alto)*



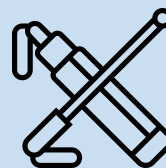
FURTO

37,7



RAPINA

28,7



ATTI VANDALICI

17,3



HACKERAGGIO

15,5



AGGRESSIONI

13,8



BOICOTTAGGIO

5,1



SPIONAGGIO

4,3



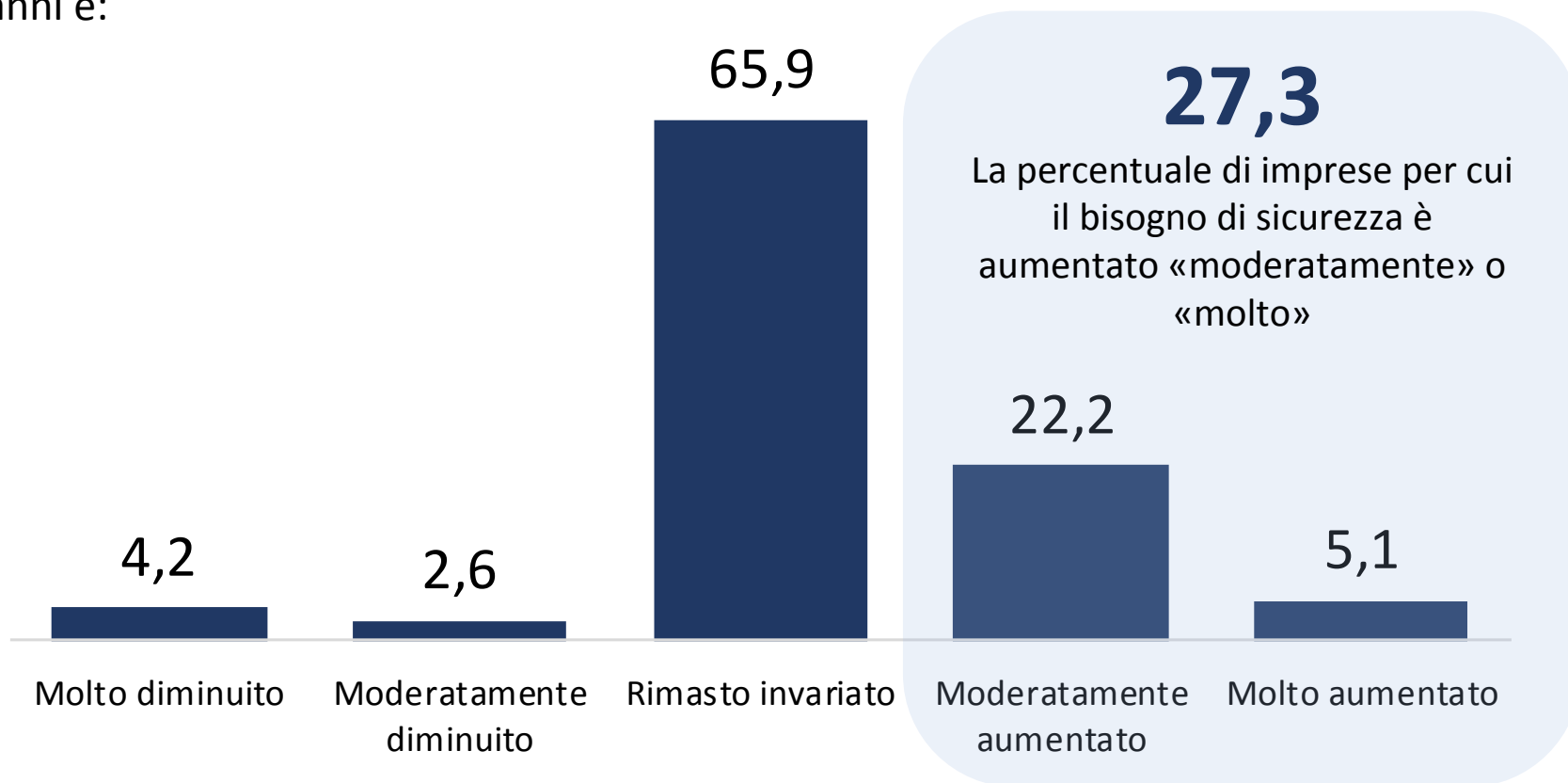
INTERCETTAZIONI

0,7

Base campione: basi diverse. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.

## Servizi utilizzati | Il 27,3% delle imprese ritengono che il bisogno di sicurezza per la propria impresa sia molto aumentato o aumentato rispetto agli ultimi due anni

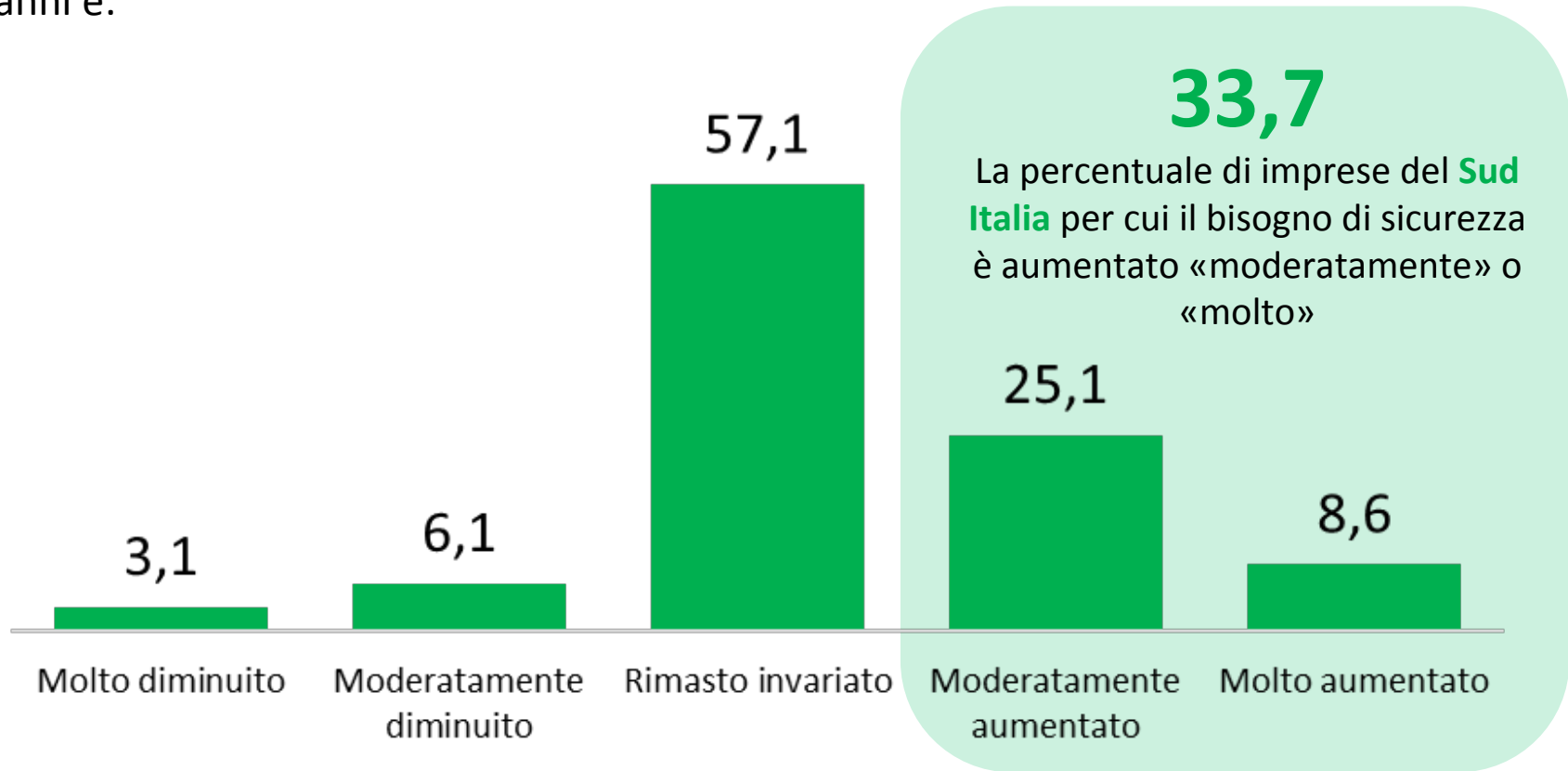
Nel complesso direbbe che per la sua impresa il bisogno di sicurezza, negli ultimi due anni è:





## Servizi utilizzati | Il 33,7% delle imprese del Sud ritengono che il bisogno di sicurezza per la propria impresa sia molto aumentato o aumentato rispetto agli ultimi due anni

Nel complesso direbbe che per la sua impresa il bisogno di sicurezza, negli ultimi due anni è:







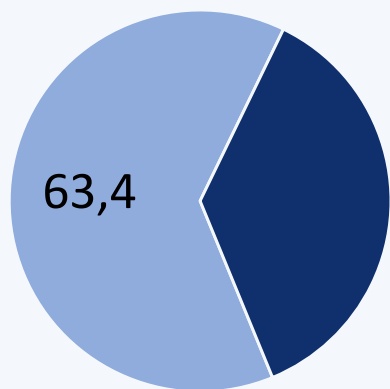
**I NEED IN TERMINI DI SICUREZZA, CRITERI DI  
SCELTA E CANALI DI INFORMAZIONE**

# Need in termini di sicurezza | Il 36,6 delle imprese che temono furti ritengono che esistano prodotti e servizi proposti dagli istituti di vigilanza adeguati alle proprie esigenze

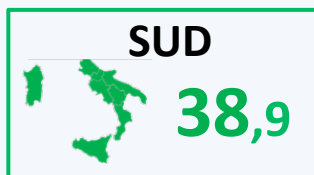
...per memoria

Per ciascuno dei seguenti eventi, mi sa dire qual è, secondo lei, il **livello di rischio** al quale è esposta la sua impresa?

## FURTO



**36,6**  
Le imprese che hanno dichiarato che il livello di rischio è medio o alto



Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive la sua opinione circa i prodotti e i servizi attualmente proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare il rischio che lei ha menzionato?  
*(Domanda posta a coloro i quali hanno dichiarato che il livello di rischio al quale è esposta la sua impresa per ciascuno degli eventi è medio o alto)*

Esistono alcuni prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio, che trovo adeguati alle esigenze della mia impresa **36,6**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma a mio avviso non sono sufficientemente efficaci **19,6**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma sono troppo costosi **16,0**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma non sono adatti alle esigenze di una società come la mia **14,0**

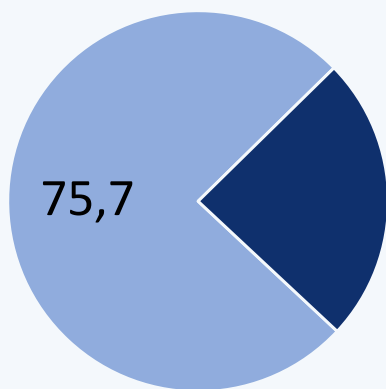
Che io sappia, non esistono prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio **13,8**

# Need in termini di sicurezza | Il 50,9 delle imprese che temono le rapine ritengono i servizi attualmente proposti dal mercato non efficienti rispetto al rischio vissuto

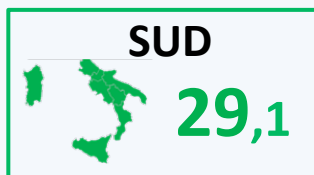
...per memoria

Per ciascuno dei seguenti eventi, mi sa dire qual è, secondo lei, il **livello di rischio** al quale è esposta la sua impresa?

## RAPINA



**24,3**  
Le imprese che hanno dichiarato che il livello di rischio è medio o alto



Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive la sua opinione circa i prodotti e i servizi attualmente proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare il rischio che lei ha menzionato?  
*(Domanda posta a coloro i quali hanno dichiarato che il livello di rischio al quale è esposta la sua impresa per ciascuno degli eventi è medio o alto)*

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma a mio avviso non sono sufficientemente efficaci **50,9**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma sono troppo costosi **27,0**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma non sono adatti alle esigenze di una società come la mia **18,1**

Esistono alcuni prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio, che trovo adeguati alle esigenze della mia impresa **3,0**

Che io sappia, non esistono prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio **1,0**

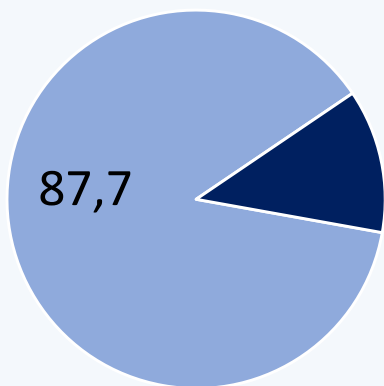


# Need in termini di sicurezza | Il 28,8 delle imprese che temono le aggressioni ritengono che i servizi attualmente proposti siano troppo costosi per le loro esigenze

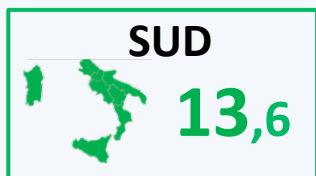
...per memoria

Per ciascuno dei seguenti eventi, mi sa dire qual è, secondo lei, il **livello di rischio** al quale è esposta la sua impresa?

## AGGRESSIONE



**12,3**  
Le imprese che hanno dichiarato che il livello di rischio è medio o alto



Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive la sua opinione circa i prodotti e i servizi attualmente proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare il rischio che lei ha menzionato?  
*(Domanda posta a coloro i quali hanno dichiarato che il livello di rischio al quale è esposta la sua impresa per ciascuno degli eventi è medio o alto)*

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma sono troppo costosi **28,8**

Esistono alcuni prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio, che trovo adeguati alle esigenze della mia impresa **24,2**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma a mio avviso non sono sufficientemente efficaci **21,1**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma non sono adatti alle esigenze di una società come la mia **16,7**

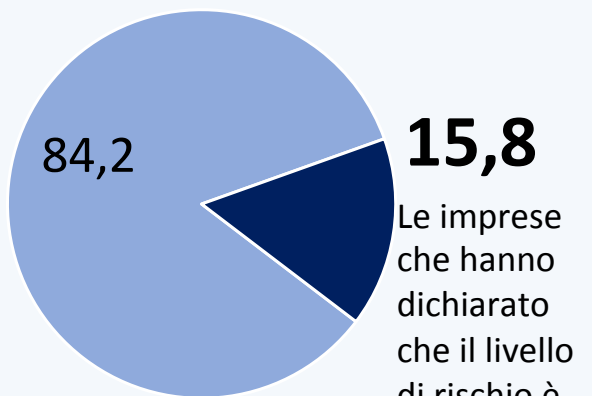
Che io sappia, non esistono prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio **9,2**

# Need in termini di sicurezza | L'82,2% delle imprese che temono gli atti vandalici trovano adeguate le soluzioni offerte dal mercato per tutelare la loro sicurezza

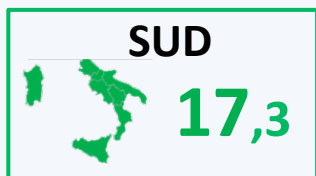
...per memoria

Per ciascuno dei seguenti eventi, mi sa dire qual è, secondo lei, il **livello di rischio** al quale è esposta la sua impresa?

## ATTI VANDALICI



**15,8**  
Le imprese che hanno dichiarato che il livello di rischio è medio o alto



Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive la sua opinione circa i prodotti e i servizi attualmente proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare il rischio che lei ha menzionato?  
(Domanda posta a coloro i quali hanno dichiarato che il livello di rischio al quale è esposta la sua impresa per ciascuno degli eventi è medio o alto)

Esistono alcuni prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio, che trovo adeguati alle esigenze della mia impresa **82,2**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma a mio avviso non sono sufficientemente efficaci **13,7**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma non sono adatti alle esigenze di una società come la mia **2,1**

Che io sappia, non esistono prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio **1,2**

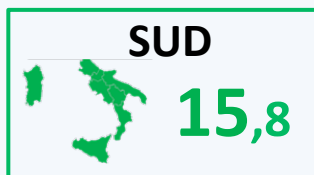
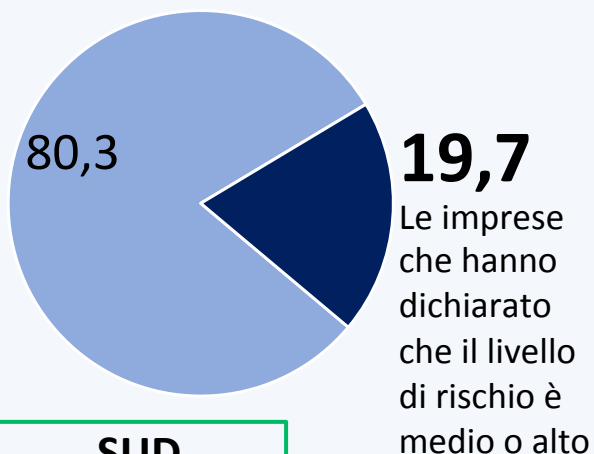
Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma sono troppo costosi **0,8**

# Need in termini di sicurezza | Il 34,5% delle imprese che temono per l'hackeraggio non riescono a trovare soluzioni adeguate alle proprie esigenze

...per memoria

Per ciascuno dei seguenti eventi, mi sa dire qual è, secondo lei, il **livello di rischio** al quale è esposta la sua impresa?

## HACKERAGGIO



Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive la sua opinione circa i prodotti e i servizi attualmente proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare il rischio che lei ha menzionato?  
*(Domanda posta a coloro i quali hanno dichiarato che il livello di rischio al quale è esposta la sua impresa per ciascuno degli eventi è medio o alto)*

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma non sono adatti alle esigenze di una società come la mia **34,5**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma a mio avviso non sono sufficientemente efficaci **28,4**

Che io sappia, non esistono prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio **12,6**

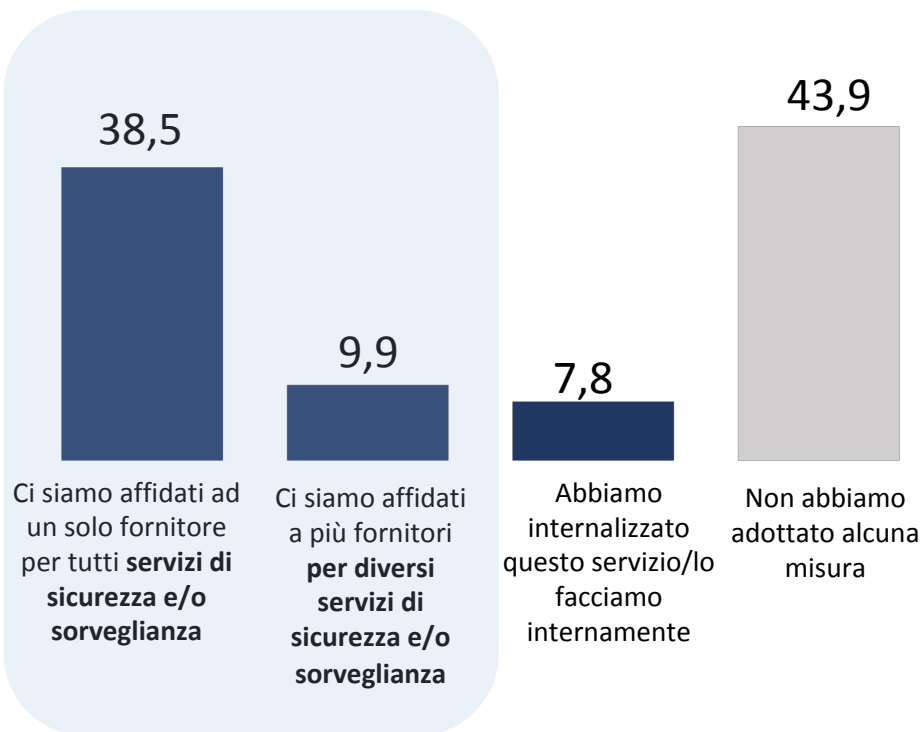
Esistono alcuni prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio, che trovo adeguati alle esigenze della mia impresa **12,4**

Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma sono troppo costosi **12,1**

# Need in termini di sicurezza | Il 48,4% delle imprese si sono affidate a uno o più fornitori per i servizi di sicurezza, elevato l'indice medio di soddisfazione

Quale delle seguenti affermazioni descrive meglio il **comportamento della sua impresa in merito alle misure di sicurezza da adottare?**

(solo al 48,4% di imprese che si sono affidate a uno o più fornitori per i servizi di sicurezza) Su una scala da 0 a 10, quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio di cui usufruisce?



**Insoddisfatti**  
«0-5»

**3,1**

**Neutri**  
«6-7»

**20,6**

**Soddisfatti**  
«8-10»

**76,3**

**IMS\***

**73,2**

**Indice Medio di Soddisfazione\***  
[% soddisfatti (da 8 a 10) – % insoddisfatti (da 0 a 5)]

# Need in termini di sicurezza | I criteri di scelta e i canali

Potrebbe indicarmi i **principali criteri** in base ai quali avete scelto l'istituto/i di vigilanza a cui affidarvi?

Professionalità e competenza del personale di sicurezza	<b>29,3%</b>
Notorietà e reputazione della compagnia	<b>25,8%</b>
Costo del servizio	<b>22,3%</b>
Raccomandazione di colleghi o conoscenti	<b>17,9%</b>
Tecnologie messe a disposizione	<b>14,8%</b>
Completezza del portafoglio di servizi offerti	<b>5,3%</b>
Servizio di consulenza e assistenza pre e post vendita	<b>2,3%</b>
Modalità e tempi di pagamento	<b>0,3%</b>
Altro	<b>9,8%</b>

**Base campione: 196 casi.** Solo per chi ha dichiarato di «essersi affidato ad un solo fornitore per tutti servizi di sicurezza e/o sorveglianza» o ha dichiarato di «essersi affidato a più fornitori per diversi servizi di sicurezza e/o sorveglianza». La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.

**Attraverso quali canali** ha conosciuto l'impresa o le imprese alla/alle quali ha affidato il/i servizi di vigilanza/sicurezza della sua impresa?

Attraverso il passaparola	<b>66,3%</b>
Attraverso la visita in azienda di un loro incaricato commerciale	<b>35,4%</b>
Visitando il sito web dell'impresa	<b>33,1%</b>
Attraverso una pubblicità vista sul web	<b>30,6%</b>
Conosciuti in una fiera o altro evento pubblico	<b>24,5%</b>
Attraverso una pubblicità su un giornale/ rivista	<b>1,3%</b>
Attraverso il telemarketing (chiamata o sms promozionali)	<b>0,1%</b>
Altro	<b>9,9%</b>

**Base campione: 196 casi.** Solo per chi ha dichiarato di «essersi affidato ad un solo fornitore per tutti servizi di sicurezza e/o sorveglianza» o ha dichiarato di «essersi affidato a più fornitori per diversi servizi di sicurezza e/o sorveglianza». La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.

*Le domande sono state rivolte solo a coloro che hanno dichiarato di essersi affidati ad uno o più fornitori per tutti i servizi di sicurezza e/o sorveglianza*

**48,4**

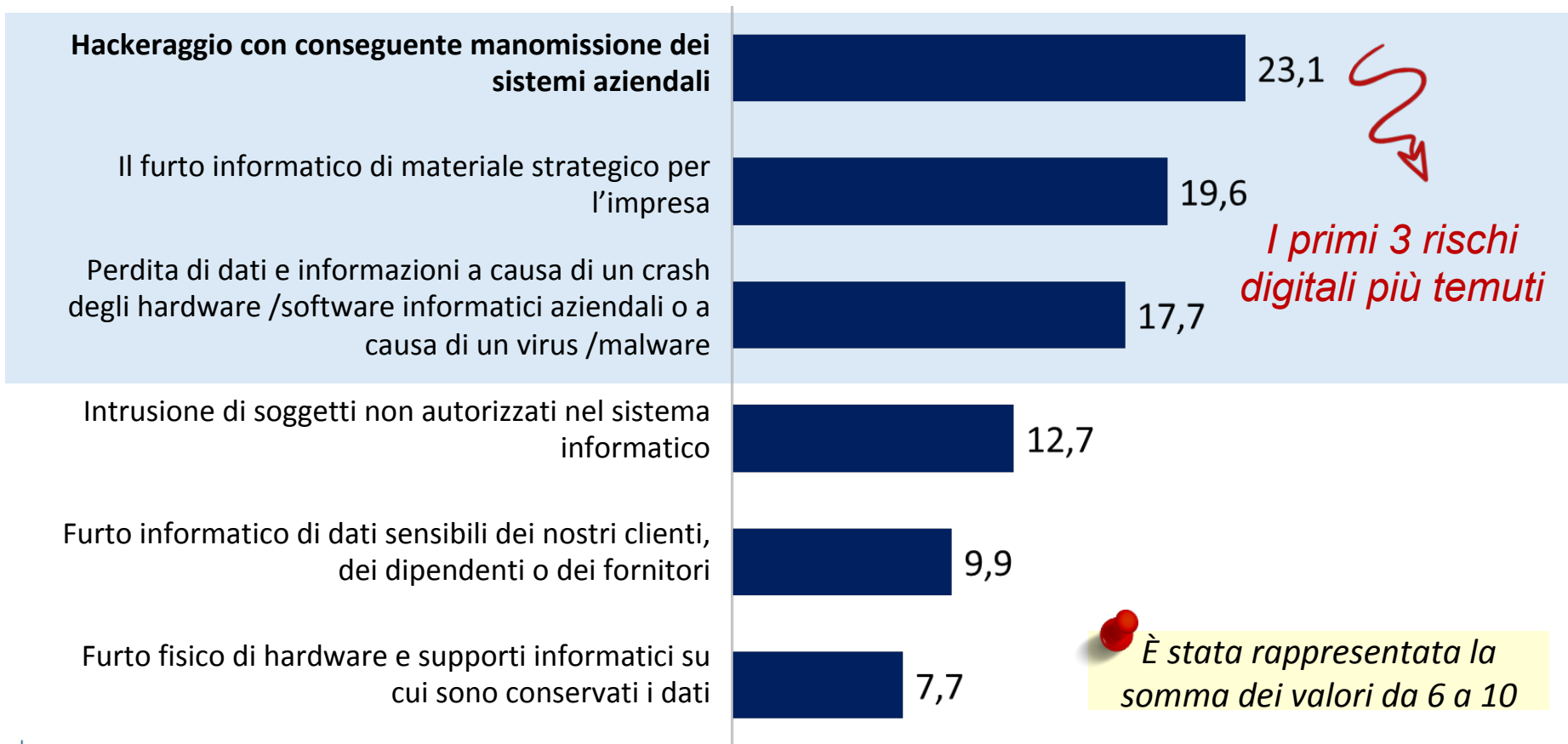




# LA DIGITALIZZAZIONE E LA CYBER SECURITY

# La digitalizzazione e cyber security | Scendendo nel dettaglio dei rischi digitali il 23,1% delle imprese teme la manomissione dei sistemi aziendali

Utilizzando una scala da 0 a 10 (dove 0 significa minimo e 10 massimo) indichi quanto avverte concreto per la sua impresa il rischio di ...

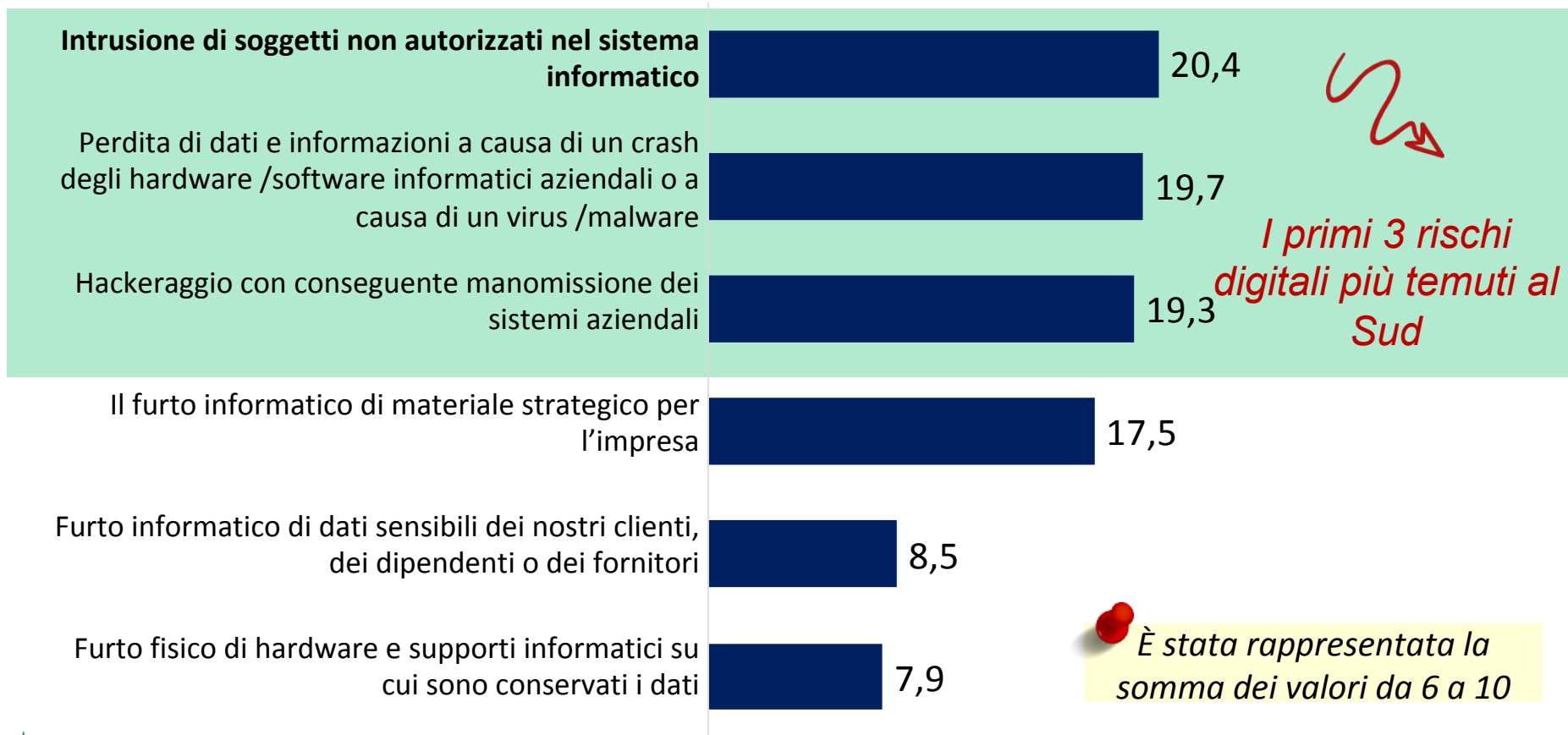


Base campione: 386 casi. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.



# La digitalizzazione e cyber security | L'intrusione di soggetti non autorizzati nel sistema informatico e la perdita di dati sono i rischi maggiormente percepiti dalle imprese del Sud

Utilizzando una scala da 0 a 10 (dove 0 significa minimo e 10 massimo) indichi quanto avverte concreto per la sua impresa il rischio di ...



Base campione: 129 casi. Solo le imprese residenti al Sud Italia. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.

# La digitalizzazione e cyber security | Sono ancora in numero esiguo le imprese che si sono dotate o si stanno dotando degli strumenti a protezione dei rischi digitali...

Le percentuali sono state riproporzionate sulla base delle imprese che hanno dichiarato concreto il rischio, dando valori da 6 a 10 alla domanda «Quanto avverte concreto per la sua impresa il rischio di».

La sua impresa si è dotata di una strategia di protezione? (% di composizione, ~~calcolata~~ facendo uguale a 100 le imprese che hanno dato un valore tra 6 e 10)

Quanto avverte concreto per la sua impresa il rischio di... (da una scala da 0=minimo a 10=massimo)	Somma dei valori da 6-10	Sì	Ancora no, ma stiamo valutando di dotarci di una strategia di protezione	No e non penso che in futuro ci doteremo di una protezione
Hackeraggio con conseguente manomissione dei sistemi aziendali	<b>23,1</b>	11,5	0,5	11,1
Il furto informatico di materiale strategico per l'impresa	<b>19,6</b>	12,0	0,2	7,4
Perdita di dati e informazioni a causa di un crash degli hardware /software informatici aziendali o a causa di un virus /malware	<b>17,7</b>	10,6	0,6	6,5
Intrusione di soggetti non autorizzati nel sistema informatico	<b>12,7</b>	6,6	0,4	5,8
Furto informatico di dati sensibili dei nostri clienti, dei dipendenti o dei fornitori	<b>9,9</b>	5,5	0,1	4,3
Furto fisico di hardware e supporti informatici su cui sono conservati i dati	<b>7,7</b>	1,0	0,1	6,6

Base campione: basi diverse. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.

# La digitalizzazione e cyber security | A chi si rivolgono le imprese per implementare le proprie strategie di protezione contro l'hackeraggio

A chi vi siete rivolti per implementare una strategia di protezione contro questo rischio?

**HACKERAGGIO CON CONSEGUENTE  
MANOMISSIONE DEI SISTEMI  
AZIENDALI**

# 12,0

*Coloro che hanno dichiarato di essersi dotati di una strategia o stanno valutando di dotarsene*

*Analisi effettuata sul 12,0% delle imprese che hanno dichiarato di essersi dotati di una strategia o stanno valutando di dotarsene per l'hackeraggio*

**Ce ne siamo occupati o ce ne occuperemo internamente** **15,9**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una software-house (abbiamo acquistato software, App, antivirus..) **52,8**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad un consulente sistemista / programmatore **23,1**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una società di consulenza informatica e servizi IT **4,3**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una società che si occupa di sicurezza e vigilanza **7,9**

# La digitalizzazione e cyber security | A chi si rivolgono le imprese per implementare le proprie strategie di protezione contro il furto informatico

A chi vi siete rivolti per implementare una strategia di protezione contro questo rischio?

**IL FURTO INFORMATICO DI MATERIALE STRATEGICO PER L'IMPRESA**

**12,2**

*Coloro che hanno dichiarato di essersi dotati di una strategia o stanno valutando di dotarsene*

*Analisi effettuata sul 12,2% delle imprese che hanno dichiarato di essersi dotati di una strategia o stanno valutando di dotarsene per il furto informatico*

**Ce ne siamo occupati o ce ne occuperemo internamente** **14,0**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una software-house (abbiamo acquistato software, App, antivirus..) **52,3**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad un consulente sistemista / programmatore **19,7**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una società di consulenza informatica e servizi IT **7,8**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una società che si occupa di sicurezza e vigilanza **6,2**



# La digitalizzazione e cyber security | A chi si rivolgono le imprese per implementare le proprie strategie di protezione contro la perdita di dati

A chi vi siete rivolti per implementare una strategia di protezione contro questo rischio?

**PERDITA DI DATI E INFORMAZIONI A CAUSA DI UN CRASH DEGLI HARDWARE /SOFTWARE INFORMATICI AZIENDALI O A CAUSA DI UN VIRUS /MALWARE**

**11,2**

*Coloro che hanno dichiarato di essersi dotati di una strategia o stanno valutando di dotarsene*

*Analisi effettuata sull'11,2% delle imprese che hanno dichiarato di essersi dotati di una strategia o stanno valutando di dotarsene per la perdita di dati*

**Ce ne siamo occupati o ce ne occuperemo internamente** **21,9**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una software-house (abbiamo acquistato software, App, antivirus..) **43,3**

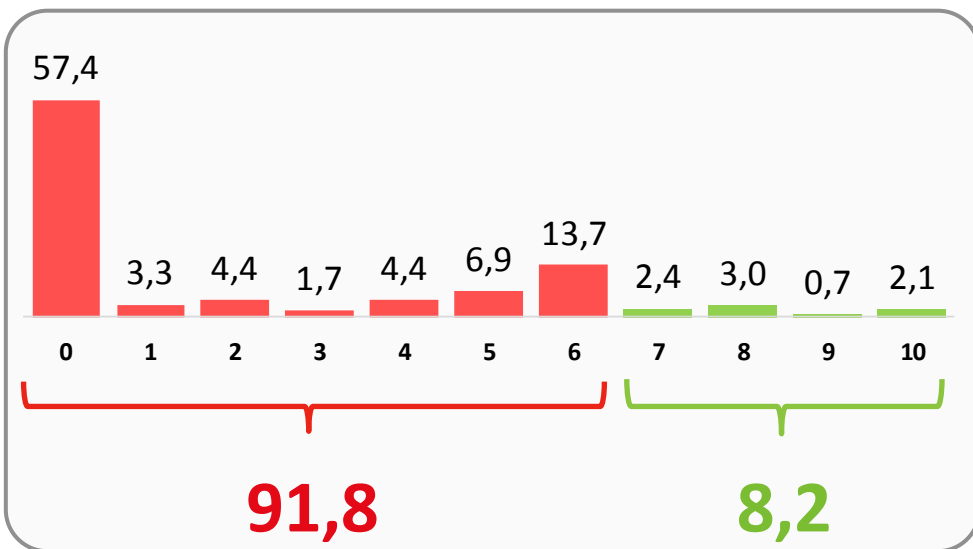
Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad un consulente sistemista / programmatore **27,1**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una società di consulenza informatica e servizi IT **3,1**

Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una società che si occupa di sicurezza e vigilanza **4,6**

# La digitalizzazione e cyber security | Il sentiment verso il poter affidare la sicurezza informatica della propria impresa alla stessa società che cura la vigilanza

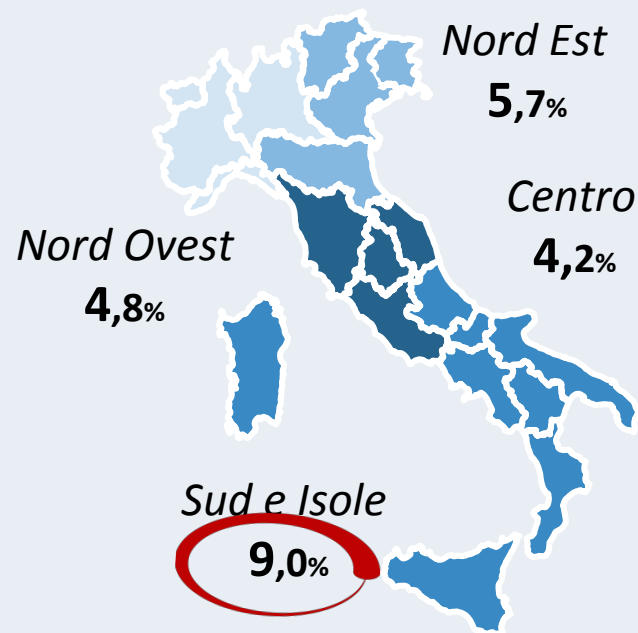
Con un punteggio da 0 a 10 indichi quanto considererebbe interessante poter affidare la sicurezza informatica della sua impresa alla stessa società che cura e vigila sulla sicurezza fisica (Scala da 0=per niente interessante a 10= estremamente interessante)



## DETTAGLIO PER MACROAREA GEOGRAFICA

	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole
0-6	95,2	94,3	95,8	91,0
7-10	4,8	5,7	4,2	9,0

## SOMMA DEI VALORI DA «7» A «10» PER MACRO AREA GEOGRAFICA

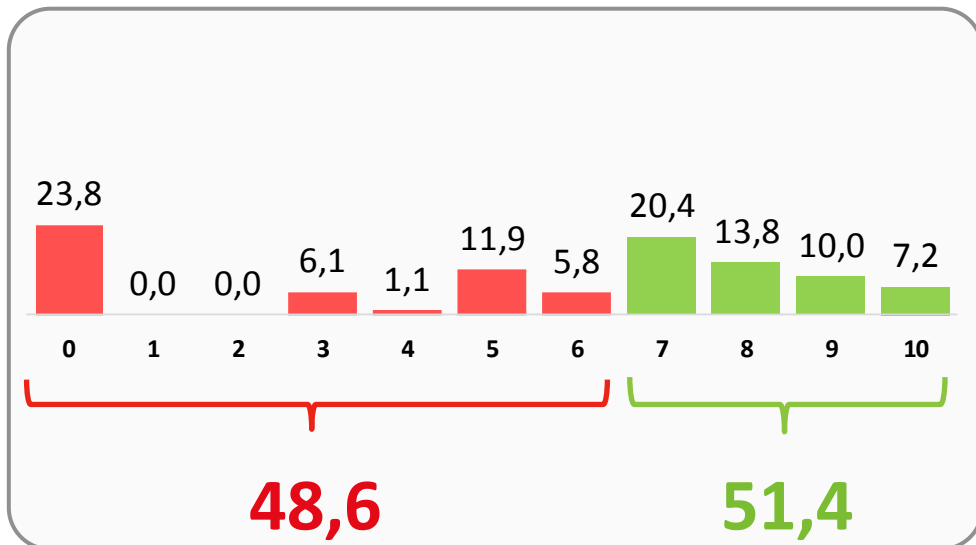


Base campione: 386 casi.



# La digitalizzazione e cyber security | Un unico strumento per il monitoraggio

Quanto ritiene interessante avere a disposizione **un unico strumento di monitoraggio che riesca a controllare sia gli aspetti fisici sia quelli digitali/informatici** della sua impresa e ne individui e prevenga attacchi, vulnerabilità o falle di qualsiasi tipo in «real time»?



## DETTAGLIO PER MACROAREA GEOGRAFICA

	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole
0-6	48,3	54,4	58,4	57,5
7-10	51,7	45,6	41,6	42,5

Per quali ragioni ritiene che questo genere di soluzione sia interessante? *Analisi effettuata sul 51,7% delle imprese che hanno dato un voto da 7-10 alla domanda*

Avremmo un unico referente che gestisce sia la sicurezza fisica che quella informatica **60,3**

L'impresa che già cura la nostra sicurezza fisica già conosce bene l'impresa, le sue particolarità e necessità **33,1**

Un'impresa che opera nel settore della vigilanza e della sicurezza, ben conosce il modus operandi e la mentalità dei malviventi **6,7**

Con l'impresa di vigilanza c'è un rapporto di fiducia **6,4**

**Base campione:** 198 casi. Solo a coloro che hanno dato un voto da 7-10 alla domanda «Quanto ritiene interessante avere a disposizione un unico strumento di monitoraggio che riesca a controllare sia gli aspetti fisici sia quelli digitali/informatici della sua impresa e ne individui e prevenga attacchi, vulnerabilità o falle di qualsiasi tipo in *real time*». La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse altre risposte.










**Base campione:** 386 casi. Solo per chi ha dichiarato di essersi dotato di una strategia di protezione o che comunque ancora non lo ha fatto ma sta valutando di dotarsi a breve



# **METODO E BACK UP**

# metodo e back up | le dotazioni informatiche delle imprese

La sua impresa possiede...

Uno o più Pc	95,1	
Una rete wifi	84,8	
Un software gestionale	73,4	
Un sito web aziendale	51,5	
Un sistema di back-up periodico dei dati	50,6	
Una rete aziendale a cui sono connessi i diversi device dell'azienda	38,8	
Un archivio con dati sensibili e/o riservati	38,7	
Degli smartphone o tablet aziendali connessi alla rete wifi aziendale	37,5	
Una intranet aziendale	24,6	



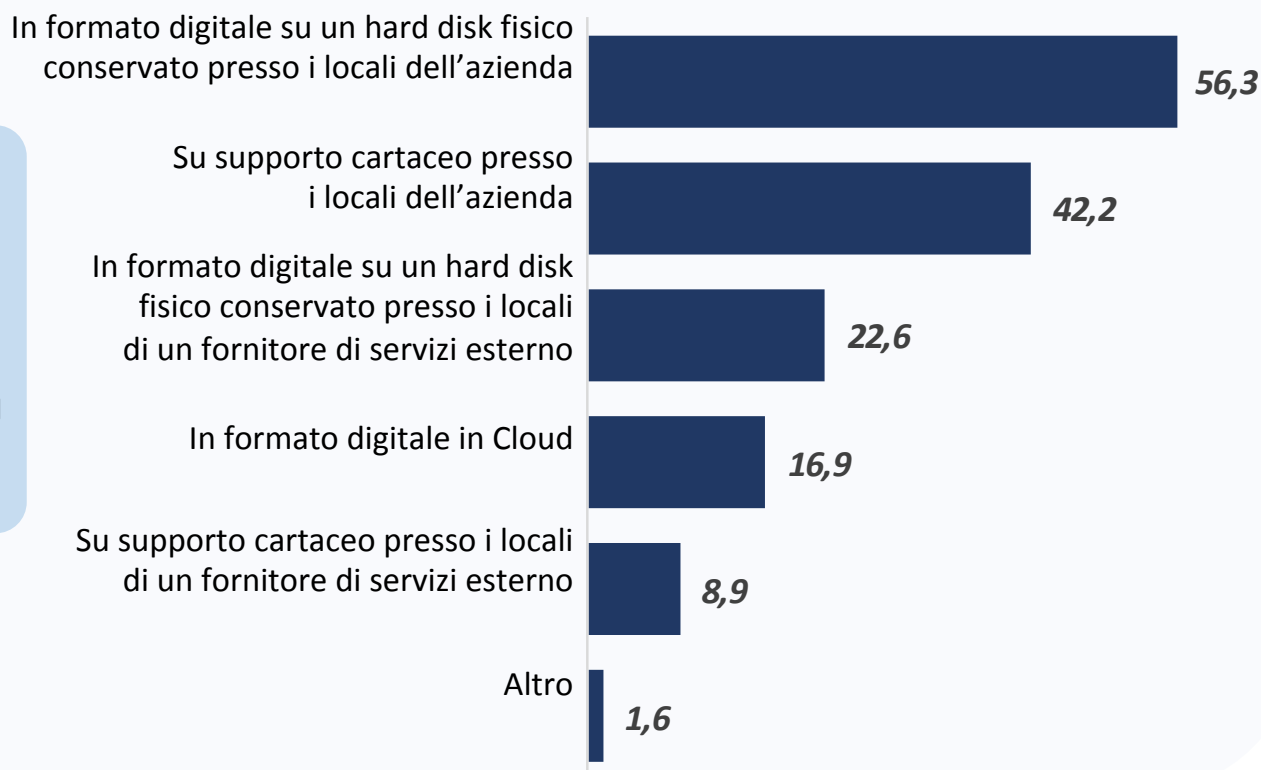
# metodo e back up | dove le imprese conservano i propri dati

Dove sono conservati i dati in possesso della sua impresa?  
(Solo per chi possiede un archivio con dati sensibili e/o riservati)

Analisi effettuata solo su coloro che hanno indicato di possedere un archivio con dati sensibili e/o riservati **38,7%**

**38,7**

LA PERCENTUALE DI  
COLORO CHE POSSIEME UN  
ARCHIVIO CON DATI  
SENSIBILI E/O RISERVATI



## metodo e back up | scheda tecnica della fase desk

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

### FONTI DEI DATI:

- Istat, «I.Stat 2019 (Datawarehouse Istat)»
- Istat, «Censimenti Industria e servizi», 2011
- Dati di bilancio delle Camere di Commercio (2006-2017)
- Infocamere, «Movimprese»
- CribisD&B (information provider)

***Dati effettivi e stime sono basati sulle informazioni disponibili al 07 marzo 2019.***

# metodo e back up | scheda tecnica della ricerca qualitativa

## COMMITTENTE

Federsicurezza

## AUTORE

Format Research Srl ([www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com))

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'obiettivo dello studio è quello di fornire a Federsicurezza dati, informazioni ed analisi utili per descrivere il “nuovo perimetro della sicurezza e della vigilanza privata nel nostro paese”, alla luce dei nuovi attori e delle evoluzioni in termini di innovazione che hanno caratterizzato il mercato nell'ultimo periodo.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Sono state intervistate 10 imprese del settore della vigilanza privata.

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Interviste in profondità

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 10 al 20 marzo 2019.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Barbara Esposito

# metodo e back up | scheda tecnica della ricerca quantitativa

## COMMITTENTE

Federsicurezza

## AUTORE

Format Research Srl ([www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com))

## OBIETTIVI DEL LAVORO

L'obiettivo dello studio è quello di fornire a Federsicurezza dati, informazioni ed analisi utili per descrivere il “nuovo perimetro della sicurezza e della vigilanza privata nel nostro paese”, alla luce dei nuovi attori e delle evoluzioni in termini di innovazione che hanno caratterizzato il mercato nell'ultimo periodo.

## DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione statisticamente rappresentativo delle imprese italiane. Domini di studio: Settore (Industria, Commercio all'ingrosso, Commercio al dettaglio, Servizi trasporti, Turismo e alberghi, Aziende pubbliche (Scuole, Università), Servizi Sanitari, Altri Servizi), Dimensione (Micro, Piccole, Medie e Grandi imprese), Area geografica (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e Isole).

## NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 386 casi (386 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 2.384 (63,5%); «rifiuti»: 987 (26,3%); «sostituzioni»: 3.371 (89,7%). Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 5,1\%$ ). Fonte delle anagrafiche: Camere di Commercio.

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

## PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 22 al 29 marzo 2019.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della Legge sulla privacy D.lgs 196/03, Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR).

## DIRETTORE DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Gaia Petrucci

Dott. Angelo Palazzolo



# metodo e back up | struttura del campione

## Universo delle imprese per settore, area e dimensione

		0-9	10-49	>50	Totale
Nord Ovest	Industria/Manifattura	91.743	20.279	4.003	116.025
	Commercio all'ingrosso	131.567	7.169	817	139.553
	Commercio al dettaglio	135.062	3.112	398	138.572
	Servizi trasporti	25.812	1.960	312	28.084
	Alloggio	7.320	1.025	89	8.434
	Aziende pubbliche	9.527	440	75	10.042
	Servizi sanitari	83.919	1.168	575	85.662
	<b>Totale</b>	<b>484.950</b>	<b>35.153</b>	<b>6.269</b>	<b>526.372</b>
Nord Est	Industria/Manifattura	72.623	18.012	3.386	94.021
	Commercio all'ingrosso	102.075	5.512	533	108.120
	Commercio al dettaglio	98.119	2.649	352	101.120
	Servizi trasporti	23.184	1.775	211	25.170
	Alloggio	13.519	2.122	139	15.780
	Aziende pubbliche	6.500	352	37	6.889
	Servizi sanitari	53.976	911	381	55.268
	<b>Totale</b>	<b>369.996</b>	<b>31.333</b>	<b>5.039</b>	<b>406.368</b>
Centro	Industria/Manifattura	67.816	11.712	1.360	80.888
	Commercio all'ingrosso	95.972	3.985	267	100.224
	Commercio al dettaglio	120.792	3.306	269	124.367
	Servizi trasporti	18.930	1.445	243	20.618
	Alloggio	11.485	1.220	88	12.793
	Aziende pubbliche	6.079	386	40	6.505
	Servizi sanitari	66.778	924	390	68.092
	<b>Totale</b>	<b>387.852</b>	<b>22.978</b>	<b>2.657</b>	<b>413.487</b>
Sud e Isole	Industria/Manifattura	86.839	9.115	978	96.932
	Commercio all'ingrosso	146.272	4.729	274	151.275
	Commercio al dettaglio	237.188	4.661	316	242.165
	Servizi trasporti	21.563	2.388	306	24.257
	Alloggio	11.202	1.382	108	12.692
	Aziende pubbliche	7.015	629	42	7.686
	Servizi sanitari	79.768	2.197	501	82.466
	<b>Totale</b>	<b>589.847</b>	<b>25.101</b>	<b>2.525</b>	<b>617.473</b>
Italia	Industria/Manifattura	319.021	59.118	9.727	387.866
	Commercio all'ingrosso	475.886	21.395	1.891	499.172
	Commercio al dettaglio	591.161	13.728	1.335	606.224
	Servizi trasporti	89.489	7.568	1.072	98.129
	Alloggio	43.526	5.749	424	49.699
	Aziende pubbliche	29.121	1.807	194	31.122
	Servizi sanitari	284.441	5.200	1.847	291.488
	<b>Totale</b>	<b>1.832.645</b>	<b>114.565</b>	<b>16.490</b>	<b>1.963.700</b>

## Campione realizzato delle imprese per settore, area e dimensione

		0-9	10-49	>50	Totale
Nord Ovest	Industria/Manifattura	16	4	3	23
	Commercio all'ingrosso	20	3	1	24
	Commercio al dettaglio	20	4	2	26
	Servizi trasporti	5	0	0	5
	Alloggio	1	0	0	1
	Aziende pubbliche	2	0	0	2
	Servizi sanitari	15	1	2	18
	<b>Totale</b>	<b>79</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>99</b>
Nord Est	Industria/Manifattura	13	3	2	18
	Commercio all'ingrosso	20	1	1	22
	Commercio al dettaglio	18	2	2	22
	Servizi trasporti	5	0	0	5
	Alloggio	3	0	0	3
	Aziende pubbliche	2	0	0	2
	Servizi sanitari	10	0	0	10
	<b>Totale</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>82</b>
Centro	Industria/Manifattura	11	2	1	14
	Commercio all'ingrosso	17	1	2	20
	Commercio al dettaglio	18	2	2	22
	Servizi trasporti	4	0	0	4
	Alloggio	2	0	0	2
	Aziende pubbliche	1	0	0	1
	Servizi sanitari	13	0	0	13
	<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>76</b>
Sud e Isole	Industria/Manifattura	19	3	1	23
	Commercio all'ingrosso	26	2	2	30
	Commercio al dettaglio	45	3	3	51
	Servizi trasporti	4	0	0	4
	Alloggio	2	0	0	2
	Aziende pubbliche	3	0	0	3
	Servizi sanitari	13	1	2	16
	<b>Totale</b>	<b>112</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>129</b>
Italia	Industria/Manifattura	59	12	7	78
	Commercio all'ingrosso	83	7	6	96
	Commercio al dettaglio	101	11	9	121
	Servizi trasporti	18	0	0	18
	Alloggio	8	0	0	8
	Aziende pubbliche	8	0	0	8
	Servizi sanitari	51	2	4	57
	<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>386</b>

Fonte I.Stat 2019

# metodo e back up | questionario



## Indagine di marketing sulla "domanda" dei servizi di sicurezza

### Questionario di rilevazione

Data: Roma, 22/03/2019  
Codice ricerca: 2016-249fy  
Documento: Q04  
Metodologia di ricerca: Cati/Cawi

#### Incipit

0A. Buongiorno (Buonasera). Sono (nome ricercatore), di Format Research. La sto chiamando dall'Italia. Stiamo svolgendo un'indagine sui servizi di sicurezza e vigilanza per conto di **Federsicurezza-Confindustria Imprese per l'Italia**, la principale associazione di categoria che tutela gli interessi delle imprese del settore della sicurezza e della vigilanza, lo studio sarà presentato nel corso di un convegno pubblico ad aprile e i risultati saranno diffusi sui principali media. La sua opinione sarebbe molto importante per aiutare le imprese che sempre di più sono esposte a rischi. Potrei gentilmente parlare - per un'intervista - con il titolare o la persona che si occupa della scelta e della gestione dei rapporti con la società di sicurezza e/o di vigilanza?

- Sì 1
- No 2

0B. (Se "No") Preferisce partecipare all'indagine compilando un questionario on line? Se sì, può indicarmi un indirizzo mail al quale trasmettere il link utile alla compilazione con le relative credenziali di accesso a Lei riservate? Oppure, in alternativa, quando potrei parlare con il responsabile? (Variabile aperta per la rilevazione dell'appuntamento telefonico)

0C. Nome del responsabile \_\_\_\_\_

0D. Ruolo o funzione \_\_\_\_\_

0E. Data dell'appuntamento \_\_\_\_\_

0F. Ora dell'appuntamento \_\_\_\_\_

Format Research s.r.l.  
Sede Legale  
Via Ugo Sestini 77  
00162 Roma, Italia - REA 747042/m

Tel +39.06.86.32.86.81,  
Fax +39.06.96.38.49.96

CF / P. IVA / REG.IMP.ROMA:  
0426841004  
Cap. Soc. € 25.850,00 i.v.  
[www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com)  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com)  
[format@pec.formatresearch.com](mailto:format@pec.formatresearch.com)



0G. (Se "Sì". Ripeti l'incipit) .... La ringrazio.  
Potrebbe gentilmente rispondere ad alcune brevi domande? La ringrazio.

#### Privacy

La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Lei fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy, di cui al Regolamento UE GDPR 2016/679 (articoli 13-14) e al Decreto Legislativo attuativo n. 101/2018. Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza.


Il suo nominativo è stato estratto casualmente da fonti pubbliche. Format Research ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è 06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane ([maurizio.pisacane@formatresearch.com](mailto:maurizio.pisacane@formatresearch.com)), Responsabile della protezione dei dati.

#### Servizi utilizzati

1. (Tutti) Potrebbe indicarmi quali dei seguenti servizi di sicurezza e/o sorveglianza sta usufruendo o pensa di usufruire in futuro?<sup>1</sup> (Una risposta per ciascun item)


<sup>1</sup> Nota di lettura per gli intervistatori: Piantonamento: è svolto da Guardie Giurate armate. Di solito si usa nel settore bancario, industriale e commerciale.  
Pattugliamento stradale: auto che controlla, passando di "ronda", l'appartamento/ufficio da presidiare.  
Portierato/controllo accessi: portiere non armato che controlla il via vai del palazzo.  
Bonifica ambientale: rileva la presenza, in un ambiente o su linee telefoniche, di apparati atti a ritrasmettere fraudolentemente verso l'esterno le conversazioni che ivi si svolgono.  
Contazione denaro: l'istituto di vigilanza conta il denaro contante e lo versa in banca  
Custodia beni e valori: servizi rivolti a clienti con esigenza di custodire importanti valori o beni in ambienti sicuri e controllati. Es. I locali monitorati 24 ore su 24 da Guardie Particolari Giurate.  
Telesoccorso: è un servizio socio-sanitario che prevede il lancio di un allarme in caso di bisogno tramite la pressione di un telecomando. Es. Telesalvalavita di Beghelli.  
Difese passive: bussole antirapina, cancellate, infissi e i vetri antisfondamento, porte blindate ad alto grado di resistenza e sistemi di sbarramento veicolare.  
Disaster Recovery: Servizi che consentono di conservare in appositi locali, supporti informatici (ottici o magnetici), videoteche e nastroteche nonché proteggere i dati in essi contenuti.  
Obiettivo - garantire l'ottimale conservazione dei dati.

# metodo e back up | questionario



	Ne usufruiamo attualmente	Non ne usufruiamo, ma stiamo pensando di farlo	Non ne usufruiamo e non ci interessa (Se indica sempre e solo questa risposta, passare alla domanda 3)
a. <b>Piantonamento</b> (è svolto da Guardie Giurate armate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. <b>Pattugliamento stradale</b> (auto che controlla, passando di "ronda", il locale da presidiare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. <b>Portierato/controllo accessi</b> (guardia non armata che controlla il via vai di un edificio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. <b>Custodia beni e valori</b> (servizi rivolti a clienti con esigenza di custodire importanti valori o beni in ambienti sicuri e controllati)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. <b>Prelievo e trasporto valori</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. <b>Servizio di contazione denaro</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. <b>Telesoccorso</b> (è un servizio socio-sanitario che prevede il lancio di un allarme in caso di bisogno tramite la pressione di un telecomando. Es. Telesalvalavita di Beghelli)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. <b>Servizio di tele vigilanza (video-sorveglianza)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. <b>Allarmi/ teleallarmi non collegati ad una centrale di sicurezza</b> (solo sonoro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. <b>Allarmi/ teleallarmi collegati ad una centrale operativa</b> (con controllo dell'attivazione dell'allarme ed invio, se necessario, di personale specializzato da istituto di vigilanza)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. <b>Bonifica ambientale</b> (Rileva la presenza, in un ambiente o su linee telefoniche, di apparati atti a ritrasmettere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3



fraudolentemente verso l'esterno le conversazioni che si svolgono)

I. **Disaster Recovery** (Servizi che consentono di conservare in appositi locali, supporti informatici. Obiettivo - garantire l'ottimale conservazione dei dati)

2. (solo chi ha dichiarato di usufruire o di essere interessato ad usufruire di più di un servizio di sicurezza e/o sorveglianza) **Tra i servizi usati o di vostro interesse quali sono i tre più rilevanti per le esigenze della sua impresa?** (appaiono solo i servizi utilizzati o che si pensa di utilizzare, una risposta numerica da 1 a 3)

a. **Piantonamento** (è svolto da Guardie Giurate armate)

b. **Pattugliamento stradale** (auto che controlla, passando di "ronda", il locale da presidiare)

c. **Portierato/controllo accessi** (portiere non armato che controlla il via vai di un edificio)

d. **Custodia beni e valori** (servizi rivolti a clienti con esigenza di custodire importanti valori o beni in ambienti sicuri e controllati)

e. **Prelievo e trasporto valori**

f. **Servizio di contazione denaro**

g. **Telesoccorso** (è un servizio socio-sanitario che prevede il lancio di un allarme in caso di bisogno tramite la pressione di un telecomando. Es. Telesalvalavita di Beghelli)

h. **Servizio di tele vigilanza (video-sorveglianza)**

i. **Allarmi/ teleallarmi non collegati ad una centrale di sicurezza** (solo sonoro)

j. **Allarmi/ teleallarmi collegati ad una centrale operativa** (con controllo dell'attivazione dell'allarme ed invio, se necessario, di personale specializzato da istituto di vigilanza)

k. **Bonifica ambientale** (Rileva la presenza, in un ambiente o su linee telefoniche, di apparati atti a ritrasmettere fraudolentemente verso l'esterno le conversazioni che si svolgono)

l. **Disaster Recovery** (Servizi che consentono di conservare in appositi locali, supporti informatici. Obiettivo - garantire l'ottimale conservazione dei dati)

3. (A tutti) **Per ciascuno dei seguenti eventi, mi sa dire qual è, secondo lei, il livello di rischio al quale è esposta la sua impresa?** (0= Nullo, 1= Basso, 2= Medio, 3= Alto) (una risposta per ciascun item)

a. Furto (di ogni tipo: denaro, cose, dati)

4

# metodo e back up | questionario



- b. Rapina
- c. Aggressione (al personale o agli ospiti) non a scopo di furto
- d. Atti terroristici
- e. Atti vandalici
- f. Boicottaggio (sia interno che esterno)
- g. Spionaggio industriale
- h. Hackeraggio
- i. Intercettazioni telefoniche, tramite pc, ambientali, etc.

3bis. (Solo a coloro che hanno indicato un livello di rischio almeno medio per i "furti")

**A che tipo di furto fa riferimento?** (possibili più risposte)

- a. Furto con scasso di merce e/o denaro
- b. Furto di attrezzature e macchinari
- c. Furto di automezzi e veicoli
- d. Furto di documenti cartacei
- e. Furto di dati digitali

3quater. (Solo a coloro che hanno indicato un livello di rischio almeno medio per l'"hackeraggio") **A che tipo di hackeraggio fa riferimento?** (possibili più risposte)

- a. Hackeraggio del sito web aziendale
- b. Hackeraggio del server
- c. Hackeraggio del cloud
- j. Introduzione di virus nella propria rete o nei propri device informatici
- d. Altro hackeraggio (indicare)\_\_\_\_\_

4. (solo per gli item a cui a D. 3= 2 "rischio medio" o 3 "rischio alto") **Per ciascuno degli eventi di cui lei ha indicato un rischio almeno medio, può dirmi se negli ultimi due anni questo rischio è aumento, diminuito o è rimasto invariato?** (appaiono solo i rischi citati precedentemente, al livello di dettaglio più alto, una risposta per item)

- |  | Aumentato                | Rimasto invariato        | Diminuito                | Non sa                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. Furto (di ogni tipo: denaro, cose, dati)                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Rapina  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Aggressione (al personale o agli ospiti) non a scopo di furto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



- d. Atti terroristici
- e. Atti vandalici
- k. Boicottaggio (sia interno che esterno)
- l. Spionaggio industriale
- m. Hackeraggio
- n. Intercettazioni telefoniche, tramite pc, ambientali, etc.

5. (solo per gli item a cui a D. 3= 2 "rischio medio" o 3 "rischio alto") **Quale degli eventi citati è effettivamente successo negli ultimi due anni nella sua impresa?** (appaiono solo i rischi citati precedentemente, al livello di dettaglio più alto, possibili più risposte)

- a. Furto (di ogni tipo: denaro, cose, dati)
- b. Rapina
- c. Aggressione (al personale o agli ospiti) non a scopo di furto
- d. Atti terroristici
- e. Atti vandalici
- f. Boicottaggio (sia interno che esterno)
- g. Spionaggio industriale
- h. Hackeraggio
- i. Intercettazioni telefoniche, tramite pc, ambientali, etc.

6. (a tutti) **Nel complesso direbbe che per la sua impresa il bisogno di sicurezza, negli ultimi due anni è:**

- Molto diminuito 1
- Moderatamente diminuito 2
- Rimasto invariato 3
- Moderatamente aumentato 4
- Molto aumentato 5

## Need in termini di sicurezza, criteri di scelta dell'istituto di vigilanza e canali di informazione

7. (Per ciascuno degli item a cui a D.3 è stato dato un punteggio = 3 medio, 4 Alto) **Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive la sua opinione circa i prodotti e i servizi attualmente proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare il rischio di [appare il rischio citato]?**

- Che io sappia, non esistono prodotti o servizi proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio 1
- Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma a mio avviso non sono sufficientemente efficaci 2

# metodo e back up | questionario



- Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma sono **troppo costosi** 3
- Esistono alcuni prodotti o servizi per affrontare questo rischio proposti dagli istituti di vigilanza, ma **non sono adatti** alle esigenze di una società come la mia 4
- **Esistono alcuni prodotti o servizi** proposti dagli istituti di vigilanza per affrontare questo rischio, che trovo adeguati alle esigenze della mia impresa 5

8. (A tutti) **Quale delle seguenti affermazioni descrive meglio il comportamento della sua impresa?** (una risposta)

- Ci siamo affidati ad un solo fornitore per tutti servizi di sicurezza e/o sorveglianza 1
- Ci siamo affidati a più fornitori per diversi servizi di sicurezza e/o sorveglianza 2
- Abbiamo internalizzato questo servizio/lo facciamo internamente 3
- Non abbiamo adottato alcuna misura 4

9. (solo se a D.8= 1 "Ci siamo affidati ad un solo fornitore per tutti servizi di sicurezza e/o sorveglianza" o 2 "Ci siamo affidati a più fornitori per diversi servizi di sicurezza e/o sorveglianza") **Su una scala da 0 a 10, quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio di cui usufruisce** (0= per nulla soddisfatto e 10= completamente soddisfatto)?

|\_ |

10. (Se a D. 8= 1 o 2) **Potrebbe indicarmi i principali criteri in base ai quali avete scelto l'istituto/i di vigilanza a cui affidarvi?** (Possibili più risposte)

- a. **Costo del servizio** |\_ |
- b. **Tecnologie messe a disposizione** |\_ |
- c. **Servizio di consulenza e assistenza pre e post vendita** (valutazione del rischio, tempestività ed efficienza in caso di guasti agli impianti o di sicurezza o disservizi) |\_ |
- d. **Professionalità e competenza del personale di sicurezza** |\_ |
- e. **Completezza del portafoglio di servizi offerti** |\_ |
- f. **Notorietà e reputazione della compagnia** |\_ |
- g. **Modalità e tempi di pagamento** |\_ |
- h. **Raccomandazione di colleghi o conoscenti** |\_ |
- i. **Altro (specificare)** \_\_\_\_\_ |\_ |

7



11. (se a D.8= 1 o 2) **Attraverso quali canali ha conosciuto l'impresa o le imprese alla/alle quali ha affidato il/i servizi di vigilanza/sicurezza della sua impresa?** (Possibili più risposte)

- a. Visitando il **sito web dell'impresa** |\_ |
- b. Attraverso una **pubblicità vista sul web** |\_ |
- c. Attraverso il **passaparola** |\_ |
- d. Attraverso la **visita in azienda di un loro incaricato commerciale** |\_ |
- e. Attraverso una **pubblicità su un giornale/rivista** |\_ |
- f. **Attraverso un volantino cartaceo** |\_ |
- g. Attraverso il **telemarketing** (chiamata o sms promozionali) |\_ |
- h. **Spot televisivo** |\_ |
- i. Conosciuti in **una fiera o altro evento pubblico** |\_ |
- j. Attraverso **cartellonistica stradale** |\_ |
- k. **Altro (specificare)** \_\_\_\_\_ |\_ |

## La digitalizzazione e cyber security

12. (a tutti) **La sua impresa possiede** (Sì/no)

- a. Uno o più **pc** |\_ | **Si=1**
- b. Un **software gestionale** |\_ | **No=2**
- c. Una **rete aziendale** a cui sono connessi i diversi device dell'azienda |\_ |
- d. Un sistema di **back-up** periodico dei dati |\_ |
- e. Una rete **wifi** |\_ |
- f. Degli **smartphone o tablet** aziendali connessi alla rete wifi aziendale |\_ |
- g. Una **intranet** aziendale |\_ |
- h. Un **sito web** aziendale |\_ |
- i. Un **archivio** con dati sensibili e/o riservati |\_ |

13. (Solo chi possiede un archivio con dati sensibili e/o riservati) **Dove sono conservati i dati in possesso della sua impresa** (possibili più risposte)?

- Su supporto cartaceo presso i locali dell'azienda |\_ |
- Su supporto cartaceo presso i locali di un fornitore di servizi esterno |\_ |

8

# metodo e back up | questionario



- In formato digitale su un hard disk fisico (Pc, hard disk esterno, su cd/dvd etc.) conservato presso i locali dell'azienda
- In formato digitale su un hard disk fisico (Pc, hard disk esterno, su cd/dvd etc.) conservato presso i locali di un fornitore di servizi esterno
- In formato digitale in Cloud
- Altro (Specificare)

14. (a tutti) **Utilizzando una scala da 0 a 10 (dove 0 significa minimo e 10 massimo) indichi quanto avverte concreto per la sua impresa il rischio di ...**

- a. Furto informatico di dati sensibili dei nostri clienti, dei dipendenti o dei fornitori
- b. Il furto informatico di materiale strategico per l'impresa (progetti, formule, disegni, software etc.)
- c. Furto fisico di hardware e supporti informatici su cui sono conservati i dati
- d. Hackeraggio con conseguente manomissione dei sistemi aziendali (dal sito web, al sistema informatico: computer, server, cloud etc.)
- e. Perdita di dati e informazioni a causa di un crash degli hardware /software informatici aziendali o a causa di un virus /malware
- f. Intrusione di soggetti non autorizzati nel sistema informatico

15. (Per ciascuno dei rischi a cui a D.14 ha dato un voto uguale o maggiore di 6) **Indichi se la sua impresa si è dotata o meno di una strategia di protezione per [appaltono tutti i rischi con una valutazione uguale o maggiore a 6] (una risposta per ogni item)**

	Sì	Ancora no, ma stiamo valutando di dotarci di una strategia di protezione	No e non penso che in futuro ci doteremo di una protezione
a. Furto informatico di dati sensibili dei nostri clienti, dei dipendenti o dei fornitori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Il furto informatico di materiale strategico per l'impresa (progetti, formule, disegni, software etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Furto fisico di hardware e supporti informatici su cui sono conservati i dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Hackeraggio con conseguente manomissione dei sistemi aziendali (dal sito web, al sistema informatico: computer, server, cloud etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Perdita di dati e informazioni a causa di un crash degli hardware /software informatici aziendali o a causa di un virus /malware	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Intrusione di soggetti non autorizzati nel sistema informatico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9



16. (Solo per gli item a cui a D. 15 ha risposto 1= sì o 2= Ancora no, ma stiamo valutando di dotarci di una strategia di protezione) **A chi vi siete rivolti per implementare una strategia di protezione contro questo rischio? (una risposta)**

- Ce ne siamo occupati o ce ne occuperemo internamente 1
- Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una software-house (abbiamo acquistato software, App, antivirus..) 2
- Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad un consulente sistemista / programmatore 3
- Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una società di consulenza informatica e servizi IT 4
- Ci siamo rivolti o ci rivolgeremo ad una società che si occupa di sicurezza e vigilanza 5
- Altro (specificare)\_\_\_\_\_ 6

17. (A tutti) **Con un punteggio da 0 a 10 indichi quanto considererebbe interessante poter affidare la sicurezza informatica della sua impresa alla stessa società che cura e vigila sulla sicurezza fisica (0=per niente interessante) e 10= estremamente interessante)**

18. (Solo per gli item a cui a D. 15 ha risposto 1= sì o 2= Ancora no, ma stiamo valutando di dotarci di una strategia di protezione) **Quanto ritiene interessante avere a disposizione un unico strumento di monitoraggio che riesca a controllare sia gli aspetti fisici sia quelli digitali/informatici della sua impresa e ne individui e prevenga attacchi, vulnerabilità o falle di qualsiasi tipo in "real time" (utilizzi la stessa scala da 0 a 10)?**

19. (solo a coloro che hanno dato almeno 7 alla precedente) **Per quali ragioni ritiene che questo genere di soluzione sia interessante? (max 3 risposte)**

- a. Avremmo un unico referente che gestisce sia la sicurezza fisica che quella informatica
- b. L'impresa che già cura la nostra sicurezza fisica già conosce bene l'impresa, le sue particolarità e necessità
- c. Un'impresa che opera nel settore della vigilanza e della sicurezza, ben conosce il modus operandi e la mentalità dei malviventi che potrebbero compiere attacchi digitali alla nostra rete
- d. Un'impresa di vigilanza potrebbe avere dei canali preferenziali per interloquire e collaborare con la Polizia Postale per effettuare indagini a seguito di eventi criminosi o conoscere in anticipo potenziali minacce
- e. Con l'impresa di vigilanza c'è un rapporto di fiducia
- f. Immagino che in questo modo si facciano economie di scala e si riesca a proporre un prezzo più basso

10

# metodo e back up | questionario



g. Altro (specificare)

|\_ |

## Dati di struttura

20. In quali delle seguenti aree la Sua impresa ha almeno una sede? (una risposta)

- |                |   |
|----------------|---|
| a. Nord Ovest  | 1 |
| b. Nord Est    | 2 |
| c. Centro      | 3 |
| d. Sud e Isole | 4 |

21. Classe di addetti dell'impresa (una risposta)

- |                     |   |
|---------------------|---|
| • 1-9 addetti       | 1 |
| • 10-49 addetti     | 2 |
| • 50-249 addetti    | 3 |
| • Oltre 249 addetti | 4 |

22. Settore (una risposta)

- |  |   |
|--|---|
| • Industria/ manifattura                           | 1 |
| • Commercio Ingrosso                               | 3 |
| • Commercio a dettaglio                            | 4 |
| • Servizi Sanitari                                 | 5 |
| • Alloggi  | 6 |
| • Servizi trasporti                                | 7 |
| • Aziende pubbliche (Ospedali, Università, Scuole) | 8 |
| • Altri servizi (specificare)                      | 9 |



Questo documento è la base per una presentazione orale, senza la quale ha limitata significatività e può dare luogo a fraintendimenti.

Sono proibite riproduzioni, anche parziali, del contenuto di questo documento, senza la previa autorizzazione scritta di Format Research.

2019 © Copyright Format Research Srl

format research s.r.l.  
via ugo balzani 77, 00162 roma, italia  
tel +39.06.86.32.86.81, fax +39.06.86.38.49.96  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com)  
cf, p. iva e reg. imp. roma 04268451004  
rea roma 747042, cap. soc. € 25.850,00 i.v.

unità operativa - via sebastiano caboto 22/a  
33170 pordenone, italia - rea 99634/pn

[www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com)

Membro: Assirm, Confcommercio, Esomar, SIS



UNI EN ISO 9001:2015  
CERT. N° 1049