

dossier

Il meglio dell'innovazione parla straniero i clienti premiano Amazon, Ikea e Paypal

**Innovazione
 i bollini blu
 dell'Istituto
 tedesco
 di qualità**

da pagina 23
 a pagina 25

“LA GENTE PERCEPISCE LA CAPACITÀ DI CAMBIAMENTO DELLE AZIENDE IN BASE AI CONTINUI MIGLIORAMENTI DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI”, DICE IL DIRETTORE DELL'ISTITUTO TEDESCO DI QUALITÀ E FINANZA CHRISTIAN BIEKER. SOTTO IL PODIO CI SONO GOOGLE E SAMSUNG. PRIMO ITALIANO È CLEMENTONI

Vito de Ceglia

Milano

È Amazon la regina. A farle compagnia sul podio Ikea (2°) e Paypal (3°). Seguite da Google (4°) e Samsung (5°). Sono queste le 5 aziende più innovative che operano nel nostro Paese, secondo l'ultima indagine realizzata dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza, gruppo editoriale Burda. L'analisi, presentata per la prima volta in Italia, in collaborazione con La Repubblica — Affari & Finanza, è la più ampia mai condotta a livello nazionale sull'innovazione perché ha passato in rassegna oltre 500 imprese e prodotti di ben 50 settori economici, sottoponendoli al giudizio di centinaia di migliaia di consumatori italiani.

Innovazione spesso fa rima con consenso e quindi clienti. Investire in ricerca e sviluppo, e dimostrarsi più innovativi dei concorrenti, può assicurare attenzioni e nuove fette di mercato. Eppure la classifica dell'Istituto tedesco non premia particolarmente chi più investe in ricerca e sviluppo, tanto più non si limita ad analizzare la forza innovativa delle aziende del settore high tech, ma prende in considerazione altri parametri: ad esempio, una confezione più eco-compatibile di altre, una stufa efficiente, un finanziamento più flessibile o un modello di business più snello. In sostanza, tutte le novità che — stando al giudizio dei consumatori — possono fare la differenza.

«L'innovazione non è facile da misurare. Spesso si guarda ai brevetti creati o agli investimenti in ricerca e sviluppo. Se tutto ciò, però, non si traduce in un progresso concreto e non è percepito dai clienti, allora serve poco. Quello che conta nella scelta di acquisto è l'esperienza vissuta dal consumatore, il quale misura la capa-

cià di innovare di un'azienda in base ai continui miglioramenti dei prodotti e dei servizi, considerati più sostenibili sul mercato», spiega Christian Bieker, direttore dell'Istituto tedesco Qualità e Finanza, entrando nel merito dell'indagine che assegna i sigilli blu “Top Azienda Innovativa” alle imprese considerate più performanti dai consumatori.

Il risultato finale dell'indagine riporta, in sintesi, che in Italia l'innovazione parla quasi esclusivamente straniero. Il dominio è evidente: scorrendo la classifica delle Top 50 aziende, la 1° impresa italiana si trova al 31° e al 36° posto, e in entrambi i casi porta il nome di Clementoni (prodotti per l'infanzia e giochi). Quella successiva, Chicco, si trova solo al 48° posto.

Per quanto riguarda i settori, l'indagine fotografa anche la Top Ten dei comparti più innovativi che vede al 1° posto quello della console videogiochi (74,4), seguito dai social media (72,1), piccoli elettrodomestici (71,6), smartphone (70,3), computer (70,2), cura capelli (69,8), elettrodomestici (69,1), giochi (69), carte di pagamento (68,8%) e stampanti (67,6). Inoltre, l'Istituto tedesco ha ritenuto utile aggregare tutti i settori

analizzati, non solo quelli più smart, in 10 macro-categorie alla luce della maggiore o minore dinamica innovativa: casa (8 settori), salute e bellezza (7), retail, tempo libero, food, mobilità, elettronica di consumo (5), finanza e online (4), utenza (3).

Si tratta di macro-categorie trasversali rispetto alla distinzione classica tra manifattura e servizi, all'interno delle quali la soglia di innovazione cambia in base al settore di appartenenza e al numero delle aziende considerate Top.

«Notiamo che nei primi posti sono presenti soprattutto settori tecnologici, dove il ciclo di vita dei prodotti è piuttosto breve e il consumatore percepisce un rapido sviluppo. L'esempio del 6° posto con la cura dei capelli mostra, però, che anche in

settori poco tecnologici il concetto della novità è importante agli occhi dei clienti», puntualizza Bieker.

Analizzando in dettaglio la classifica dell'Istituto tedesco si scoprono altre curiosità. Nel caso specifico delle console videogiochi, il più performante in assoluto, la Sony Playstation stacca tutti con una soglia dell'82, seguita da Nintendo Wii (77). Nell'elettronica vince Mediaworld (78), seconda Euronics (74). Negli elettrodomestici, Bosch e Samsung (84) si dividono il 1° posto. Nei piccoli elettrodomestici Braun stacca di un solo punto (77) Vowerk e Kenwood (76). Nei giochi la leadership è di Lego (82), dietro Disney (79), Clementoni (76), Chicco (75) e Mattel (73).

Se si prendono in esame altri settori come l'arredamento, Ikea risulta non avere rivali (88), seguita da Maisons du Monde (71) e Divani&Divani (67). Nelle cucine invece la sfida è tutta italiana con Scavolini al 1° posto (70), Ernestomeda (69) al 2° e Berloni (64) al 3°. Quasi a sorpresa il tricolore svetta anche nel settore moto/scooter con l'Aprilia (67) che batte colossi del calibro di Honda (64) e Bmw (63). Nel settore energia, la società A2A (69) precede Enel (65) ed Eni (62). Mentre è una gara a 3 in quello delle telecomunicazioni: Tim (71), Vodafone e Fastweb (69). Così come nella fibra, sebbene in questo caso le posizioni cambiano in favore di Vodafone (73) e Fastweb (68). Tra gli smartphone, infine, Apple e Samsung (82) si dividono il primato. Alla stregua dei computer (81), con a ridosso HP (75).

Significativo il dato sul car sharing con Car2Go (72) che distacca di ben 6 punti la seconda, Enjoy. Nel car pooling non c'è partita: Bla-

blacar (60) dà dieci punti a Uber (50). Più avvincente è la competizione nei supermercati: Esselunga (71) al 1° posto, seguono Lidl (69),

Coop (68), Conad (59) e Eurospin (59). Infine, tra i prodotti del largo consumo, spiccano al 1° posto i piatti pronti di Eurochef Italia e

Piatti pronti Chef (64). Nelle bevande analcoliche vetta condivisa da Coca-Cola, Chino San Pellegrino e Schweppes (61).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Salute e bellezza



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
DETERSIVI (bucato)	DASH	64	52,2	5.713
	NAPISAN	61		
	CHANTE CLAIR	53		
CURA CASA (detergenti)	SWIFFER	73	62,6	7.394
	VILEDA	65		
	LYSOFORM	64		
	SVELTO	64		
CURA DEL CORPO	DOVE	58	50,1	4.690
	COLLISTAR	58		
	NIVEA	53		
RASATURA/EPILAZIONE	GILLETTE	73	61,3	2.272
CURA CAPELLI	L'OREAL	76	71,2	5.423
	BIOPOINT	73		
	GARNIER	72		
IGIENE ORALE	LISTERINE	68	60,4	5.310
	SENSODYNE	65		
	ORAL-B	62		
CURA BAMBINO	CHICCO	67	66,9	2.739
	PAMPERS	67		

Retail



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
ELETRONICA	MEDIAWORLD	78	72,0	3.978
	EURONICS	74		
CATENE BIO	NATURA SI	75	64,0	1.218
SUPER MERCATI	ESSELUNGA	71	58,7	6.662
	LIDL	69		
	COOP	68		
	CONAD	59		
	EUROSPIN	59		
NEGOZI ANIMALI	ARCAPLANET	71	60,1	2.453
	ZOO MEGASTORE	67		
	ZOODOM	61		

Food



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
ALIMENTI PER BAMBINI	ALCE NERO	73	65,7	2.809
	MELLIN	67		
	PLASMON	66		
PIATTI PRONTI	EUROCHEF ITALIA	64	63,2	3.089
PIATTI PRONTI CHEF	64			
BUITONI	63			
PET FOOD	PURINA	71	63,7	5.100
	ALMO NATURE	70		
	HILL'S	69		
	TRAINER	68		
	GOURMET (Purina)	67		
	ROYAL CANIN	65		
BEVANDE ANALCOLICHE	COCA COLA	61	55,9	8.474
	CHINÒ S. PELLEGRINO	61		
	SCHWEPES	61		
	ESTATHÉ	58		
ENERGY DRINKS	RED BULL	66	63,6	3.244
	GATORADE	65		

Tempo libero



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
SPORT	NIKE	83	63,0	5.520
	ADIDAS	79		
	PUMA	67		
OUTDOOR	GORE-TEX	75	59,8	3.127
	THE NORTH FACE	71		
	NAPAJIRI	67		
GIOCHI	LEGO	82	72,4	7.578
	DISNEY	79		
	CLEMENTONI	76		
	CHICCO	75		
	MATTEL	73		
VIDEOGIOCHI	NINTENDO	76	66,6	1.018
CONSOLE VIDEOGIOCHI	SONY PLAYSTATION	82	76,4	2.479
	NINTENDO WII	77		

Casa



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
ARREDAMENTO	IKEA	88	65,7	3.324
	MAISONS DU MONDE	71		
	DIVANI & DIVANI	67		
CUCINE	SCAVOLINI	70	62,8	1.897
	ERNESTO MEDA	69		
	BERLONI	64		
STUFE	LA NORDICA	75	52,4	896
	PALAZZETTI	62		
CALDAIE	BOSCH	77	66,3	2.212
	BERETTA	70		
	VAILANT	69		
CLIMA-TIZZATORI	SAMSUNG	81	70,3	3.687
	DAIKIN	79		
	DELONGHI	71		
	LG	71		
ELETTRO-DOMESTICI	BOSCH	84	72,5	5.829
	SAMSUNG	84		
	HOTPOINT ARISTON	78		
	WHIRPOOL	74		
PICCOLI ELETTRO-DOMESTICI	BRAUN	77	74,6	4.216
	WORWERK	76		
	KENWOOD	76		
PRODOTTI PER INFANZIA	CLEMENTONI	77	70,1	3.413
	FOPPAPEDRETTI	76		
	PEG PEREGO	70		

Utenza



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
ENERGIA	A2A ENERGIA	69	59,6	2.849
	ENEL	65		
	DOLOMITI ENERGIA	62		
	ENI	62		
TELECOMUNICAZIONE	TIM (Telecom Italia)	71	68,8	3.715
	VODAFONE	69		
INTERNET SENZA FILI	LINKEM	62	48,4	704
	OPEN SKY	57		
FIBRA	VODAFONE	73	64,4	2.499
	FASTWEB	68		

Finanza



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
CARTE PAGAMENTO	MASTERCARD	80	76,5	3.231
	VISA	79		
METODI PAGAMENTO	PAYPAL	86	59,4	1.966
	MAESTRO	60		
PREVIDENZA	GENERALI	68	61,2	4.188
	UNIPOLSAI	64		
	ALLIANZ	62		
	AXA	62		
	ACOMEA	61		
LEASING AUTO	ARVAL	58	54,8	585
	LEASEPLAN	57		

Elettronica di consumo



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
FOTO	SAMSUNG	83	73,4	4.508
	CANON	76		
	NIKON	76		
TV	SAMSUNG	85	68,2	4.231
	SONY	76		
	LG	74		
SMARTPHONE	APPLE	82	75,8	4.078
	SAMSUNG	82		
	ASUS	76		
COMPUTER	SAMSUNG	81	73,2	5.282
	APPLE	81		
	HP	75		
STAMPANTI	SAMSUNG	80	71,5	3.235
	HP	78		

Mobilità



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
MOTO/ SCOOTER	APRILIA	67	58,1	2.394
	HONDA	64		
	BMW	63		
	PIAGGIO	60		
PNEUMATICI	MICHELIN	71	69,7	2.708
	PIRELLI	70		
E-BIKE	ATALA	67	61,1	1.417
	PIAGGIO WI BIKE	65		
	KTM	64		
CAR SHARING	CAR2GO	72	65,8	745
CAR POOLING	BLABLACAR	60	53,0	501



1



2



3

François Nuyts(1)
Country manager
Amazon Italia
Bélen Frau (2)
ad Ikea Italia
Angelo Meregalli (3)
General Manager
Paypal Italia

Online



Settori	Vincitori	Punteggio '17	Soglia	Interviste
E-COMMERCE	AMAZON	89	58,8	3.860
	GROUPON	73		
	EBAY	73		
	GROUPALIA	60		
SHOPPING	ZALANDO	73	56,1	1.796
	BONPRIX	58		
	YOOX	57		
TURISMO	BOOKING.COM	79	69,3	3.787
	TRIPADVISOR	78		
	TRIVAGO	72		
	EXPEDIA	70		
SOCIAL MEDIA	GOOGLE	86	79,0	4.829
	YOUTUBE	83		
	INSTAGRAM	79		