

COMMITTENTE
CONFCOMMERCIO VARESE

Il livello di digitalizzazione delle imprese terziarie

Monitoraggio delle criticità e dei fabbisogni

Presentazione dei risultati

a cura di

EconLab Research Network

Varese, 02 dicembre 2021



CAMPIONE

Survey a 318 imprese terziarie
della provincia di Varese

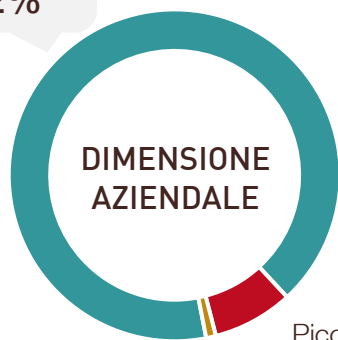
IL CAMPIONE

Forma giuridica, dimensione, età dell'impresa

Costituito in maggior parte da microimprese (91,2%) di lunga tradizione (62,3%)

Il campione risulta coerente con la distribuzione dimensionale del tessuto imprenditoriale provinciale

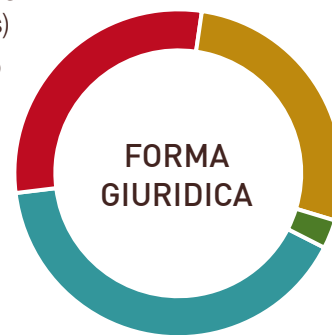
Microimpresa
(≤ 10 addetti)
91,2%



Media impresa
(≤ 250 addetti)
0,9%

Piccola impresa
(≤ 50 addetti)
7,9%

Società di Persone
(Snc, Sas)
29,2%

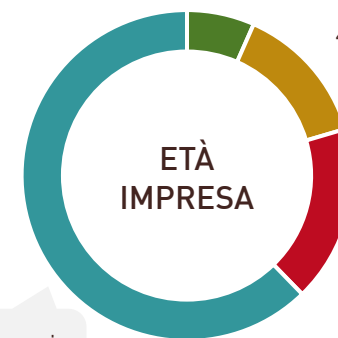


Ditta Individuale
40,6%

Società di Capitali
(Srl, Spa)
27,4%

Altre forme
2,8%

≤ 3 anni
6,6%



4 – 10 anni
13,8%

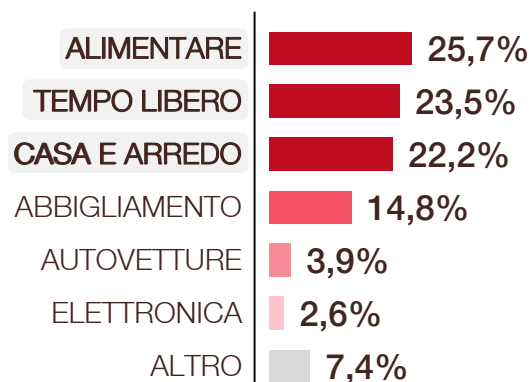
11 – 20 anni
17,3%

≥ 20 anni
62,3%

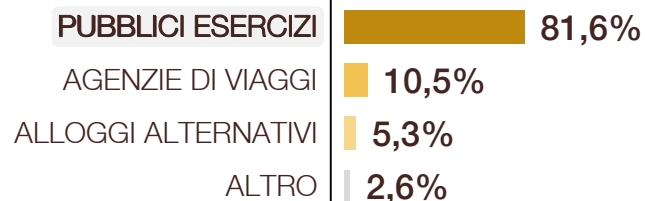
IL CAMPIONE

Composizione settoriale

Le imprese intervistate operano in prevalenza nel settore del commercio (72,3%)
in particolare nell'alimentare, tempo libero (sport, cultura, cura della persone), casa e arredo



COMMERCIO
72,3%



TURISMO
11,9%



SERVIZI
15,7%

STATO DELL'ARTE

Livello attuale di digitalizzazione
delle imprese terziarie

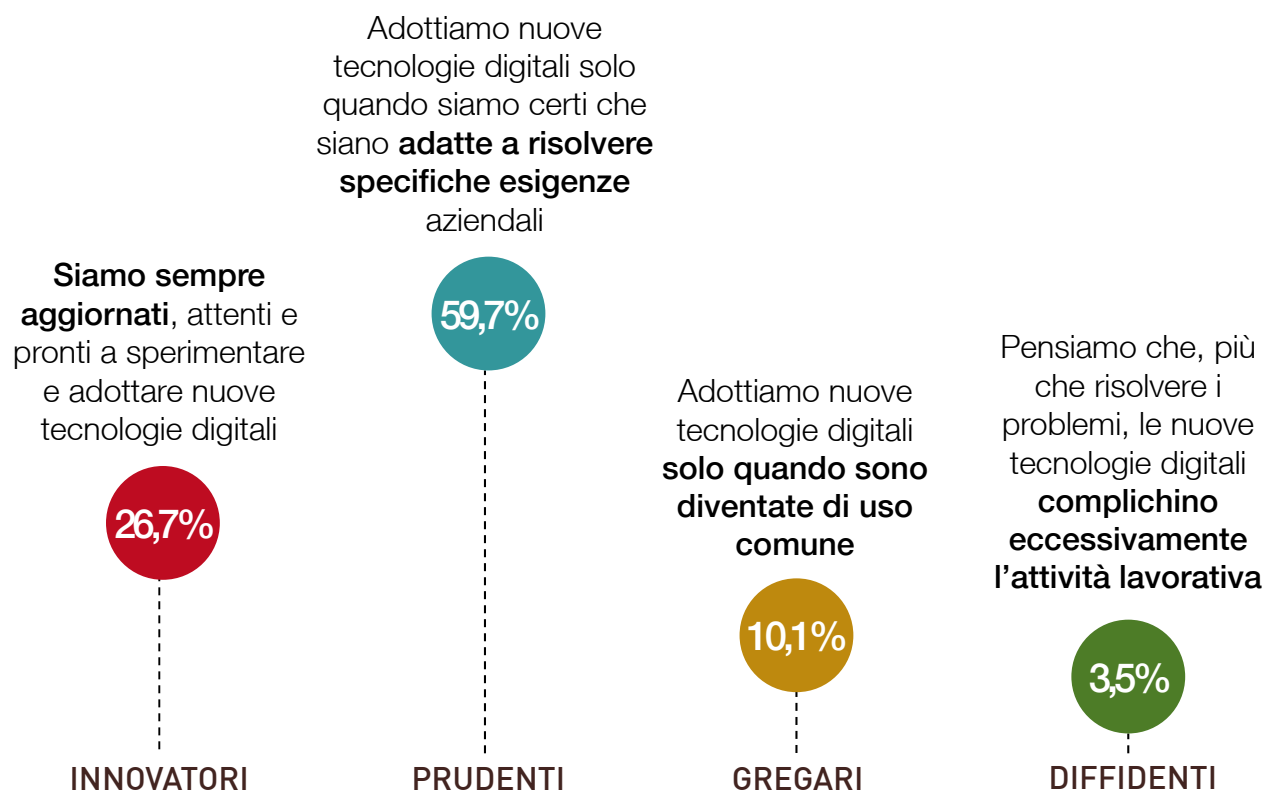


IL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE

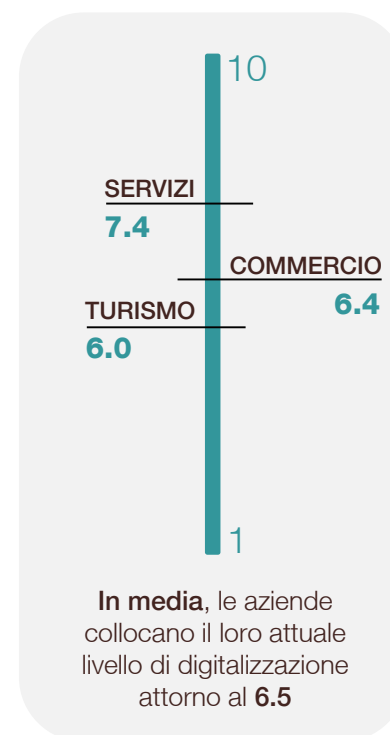
Approccio delle aziende verso le nuove tecnologie digitali

Il 59,7% del campione assume un approccio «prudente»

Tra i servizi si nota una maggior propensione all'adozione di nuove tecnologie (64,0%)
e un livello più elevato di digitalizzazione percepita (7.4)



LIVELLO ATTUALE DI DIGITALIZZAZIONE

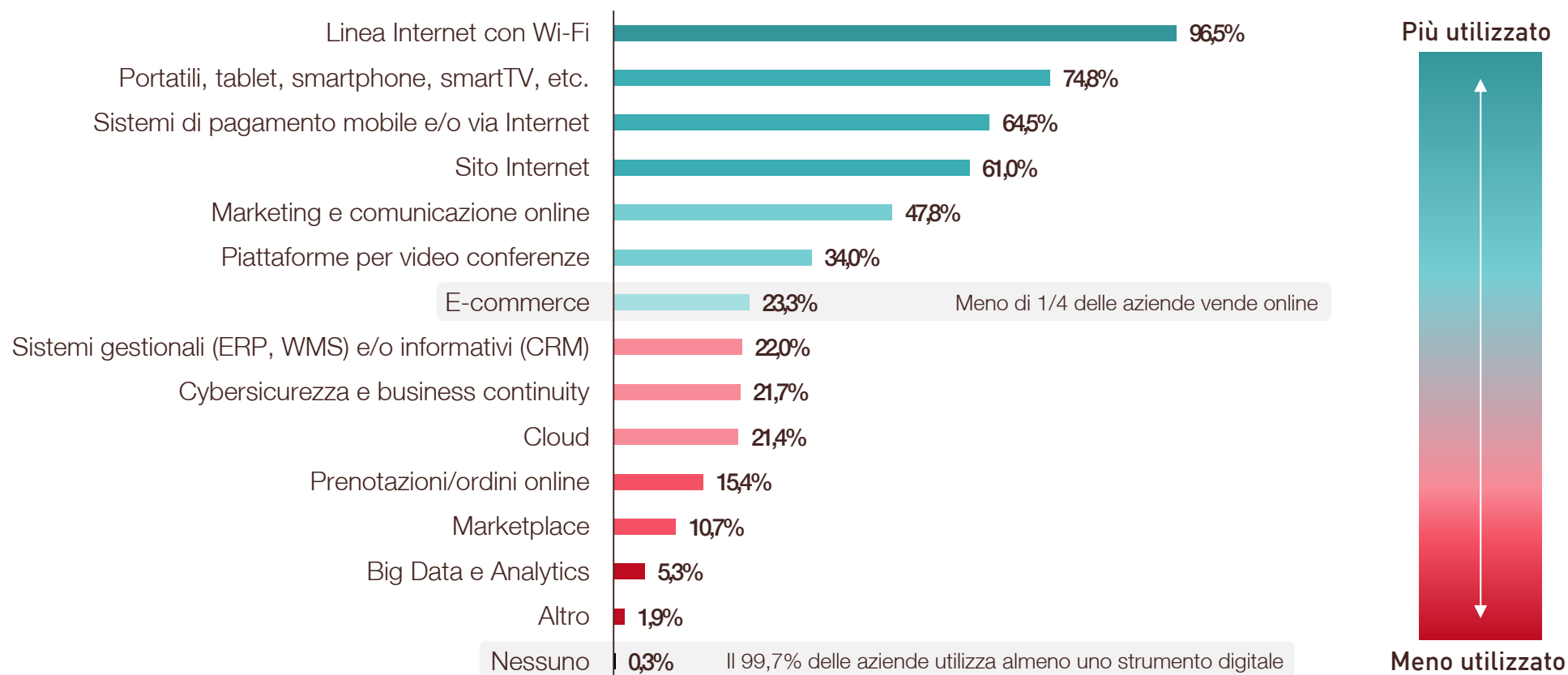


IL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE

Utilizzo degli strumenti digitali

Il 99,7% delle aziende utilizza almeno uno strumento digitale

Tra i più frequenti, il «sito aziendale» (61,0%), «sistemi di pagamento mobile e/o via Internet» (64,5%)
«portatili, tablet, smartphone, smartTV» (74,8%) e la «linea Internet con Wi-Fi» (96,5%)

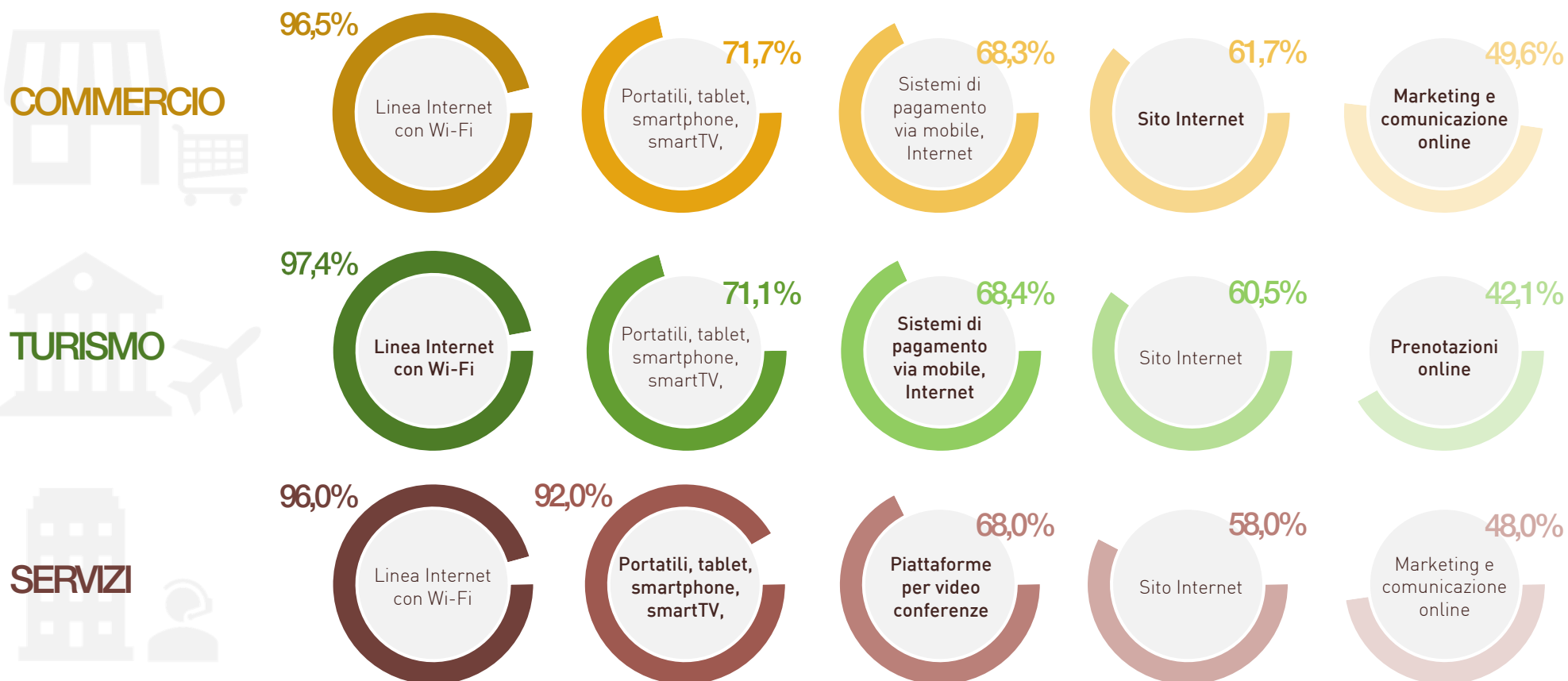


IL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE

Gli strumenti digitali più utilizzati tra i settori

Il 99,7% delle aziende utilizza almeno uno strumento digitale

Quasi la metà è solita far uso di campagne di «marketing e comunicazione online» (47,8%), soprattutto nel commercio, e circa un terzo di «piattaforme per video conferenze» (34,0%), in particolare tra i servizi

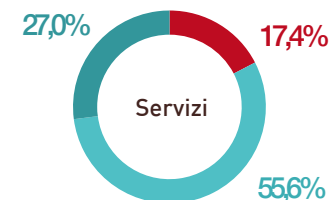
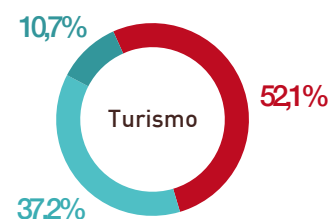
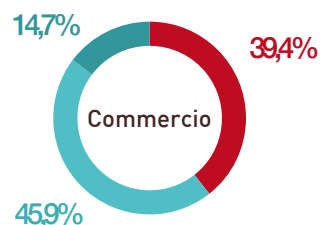
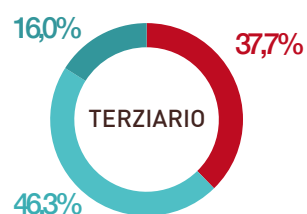


IL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE

Gestione delle attività presenti in azienda

Il 62,3% delle aziende gestisce le attività, prevalentemente o del tutto, in modo digitale

Nella gestione dei processi aziendali, si riscontra una propensione all'utilizzo del digitale minore nel turismo (47,9%) e maggiore nei servizi (82,6%)



● Gestione prevalentemente «non digitale» ● Gestione prevalentemente «digitale» ● Gestione totalmente «digitale e integrata»

64,6%

Processi decisionali

64,3%

Contabilità e Finanza

50,4%

Marketing

49,6%

Acquisti

48,2%

Vendite

54,9%

Assistenza postvendita

58,0%

Sistemi informativi

44,7%

Progettazione Ricerca e Sviluppo

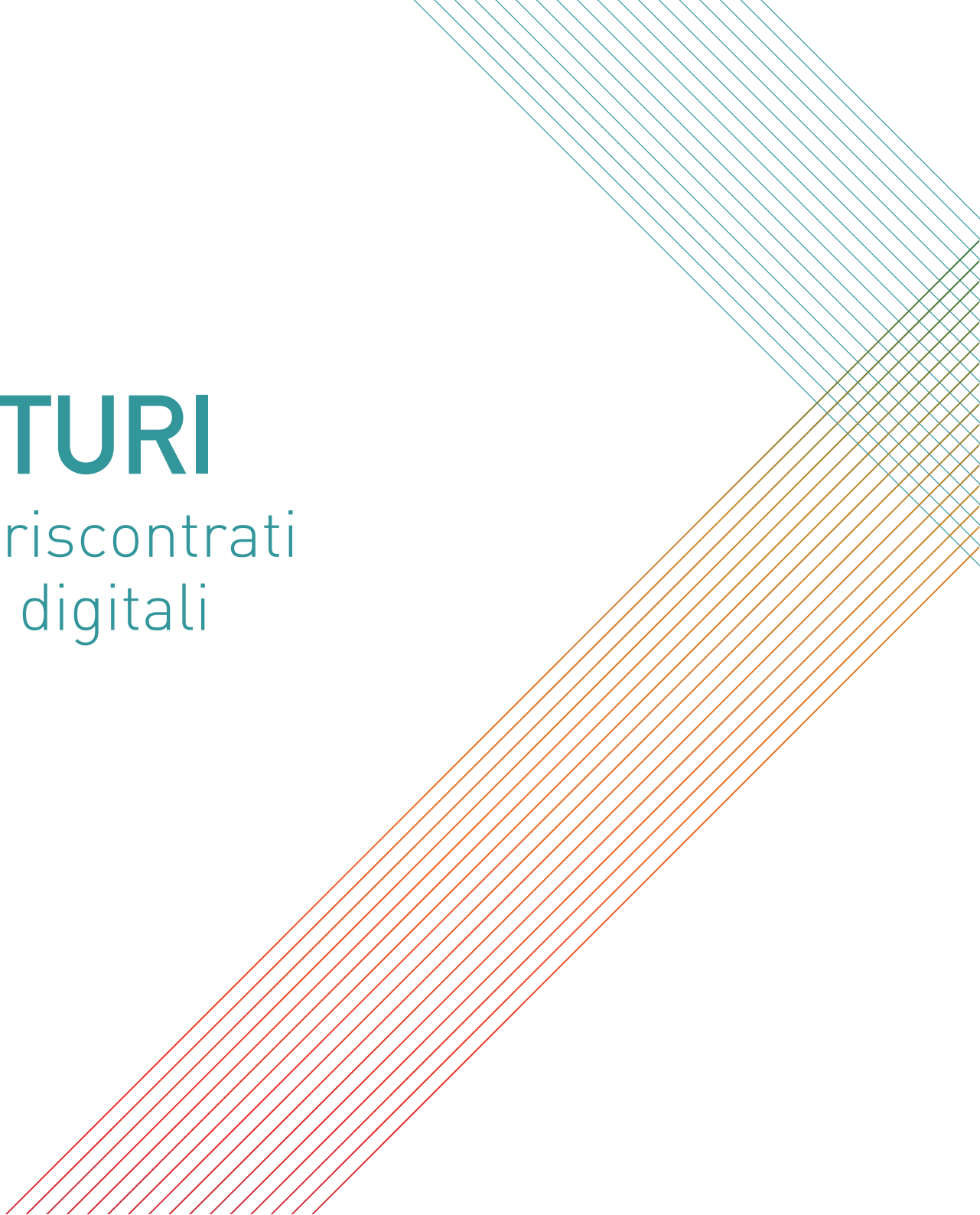
55,5%

Gestione del personale

53,8%

Logistica

- Frequenze maggiori -



OBIETTIVI FUTURI

Fabbisogni e criticità riscontrati
nell'utilizzo dei mezzi digitali

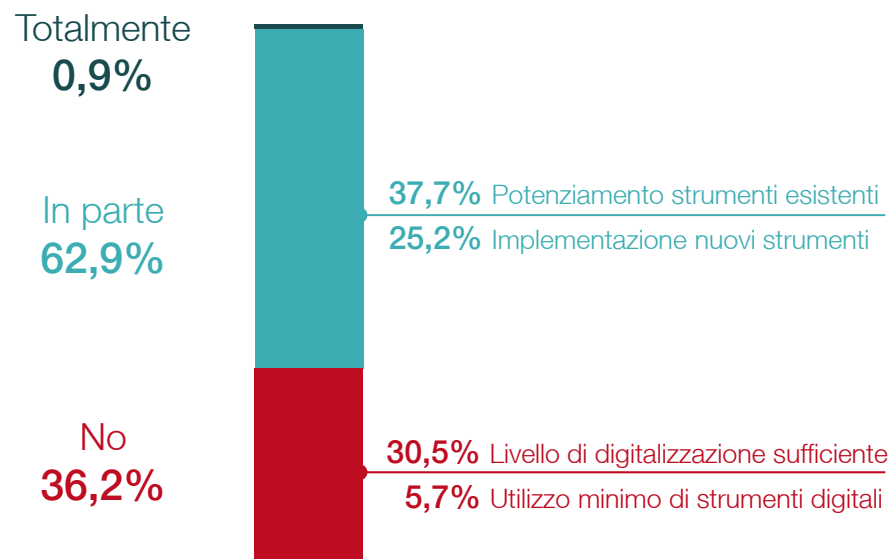
I FABBISOGNI E LE CRITICITÀ

I cambiamenti introdotti dalla pandemia

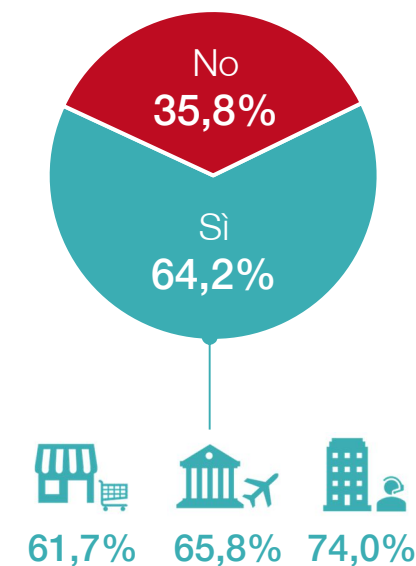
La pandemia ha favorito la digitalizzazione, totale o parziale, del 63,8% delle imprese

Nel turismo, è il 79,0% delle imprese ad averne tratto vantaggio, anche se il livello medio di utilizzo rimane basso
Il 64,2% ritiene sufficiente il livello raggiunto, con una maggior propensione per i servizi (74,0%)

La recente pandemia ha
contribuito ad aumentare il livello
di digitalizzazione delle aziende?



Rispetto alle nuove richieste del mercato,
l'attuale livello di digitalizzazione delle
aziende è sufficiente?



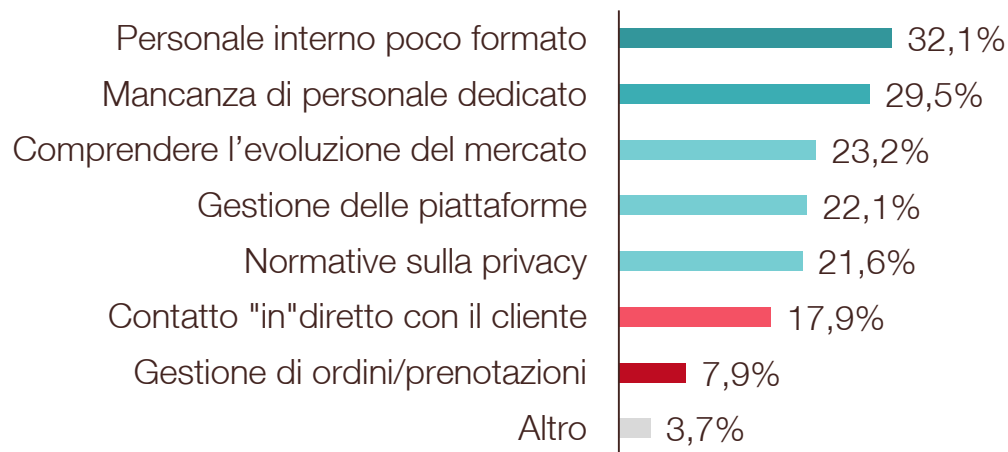
I FABBISOGNI E LE CRITICITÀ

Criticità nell'utilizzo degli strumenti digitali

Il 59,7% delle imprese prevede o ha riscontrato criticità nell'utilizzo di strumenti digitali

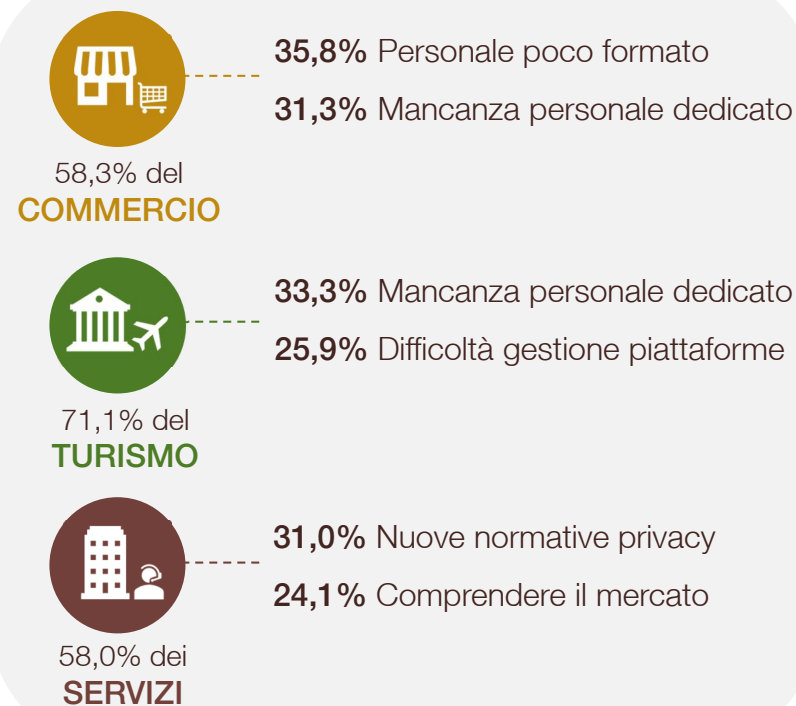
In particolare nel settore turistico (71,1%), dove «manca del personale qualificato» e si hanno «difficoltà nell'utilizzo dei software per la gestione delle piattaforme online»

Criticità incontrate



Il 52,2% di chi ha incontrato difficoltà chiede un maggior «supporto alle attività commerciali e di marketing online» per promuovere e consolidare l'immagine dell'azienda

Maggiori criticità nei settori



I FABBISOGNI E LE CRITICITÀ

Propensione alla formazione sugli strumenti digitali

Il 72,3% delle imprese non ha ancora formato i propri dipendenti sugli strumenti digitali

Il 60,7% degli addetti vorrebbe maggiore formazione, in particolare su «comunicazione, vendita e piattaforme online»

Nel settore turistico, la maggior parte delle imprese (63,2%) e degli addetti (55,3%) non intende fare formazione

Il 72,3% delle aziende non ha svolto corsi di formazione per i propri dipendenti sull'utilizzo degli strumenti digitali

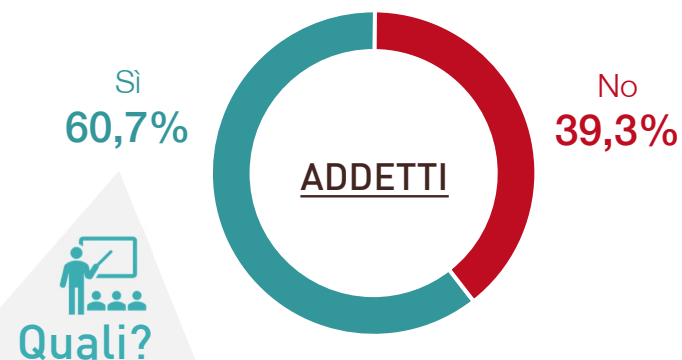


No, ma è in programma
23,6%



Il 78,7% di questi prevede di realizzarli entro i prossimi 12 mesi

Il 60,7% degli addetti parteciperebbe a delle attività formative per migliorare l'approccio al digitale



Quali?



I FABBISOGNI E LE CRITICITÀ

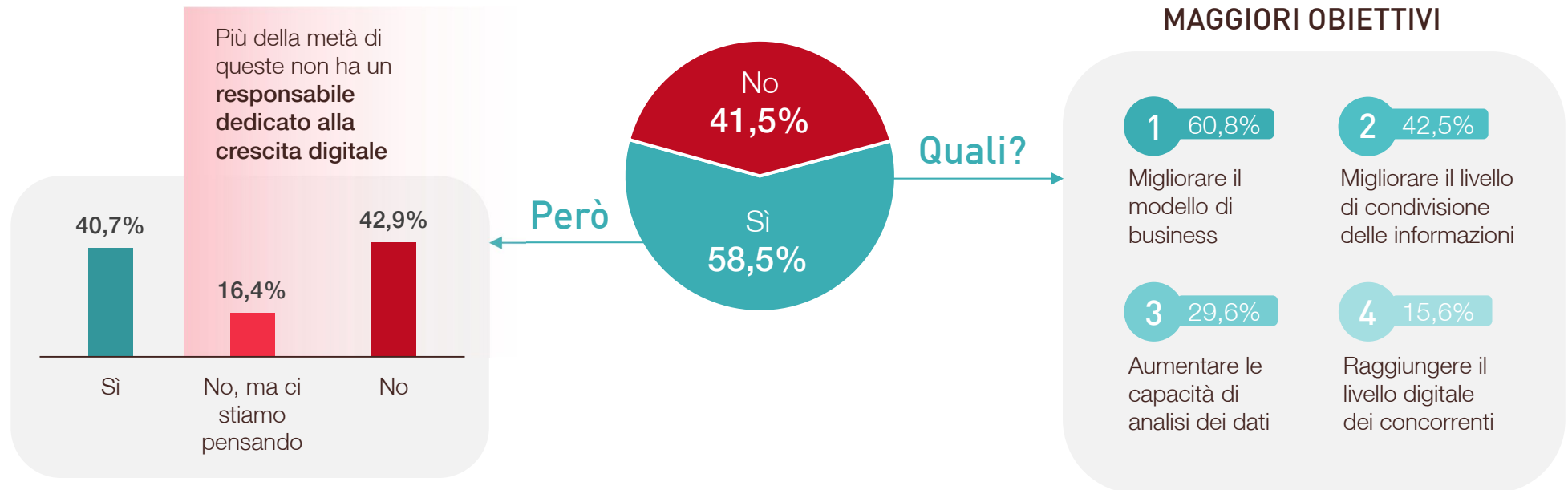
L'organizzazione rispetto agli obiettivi futuri

Il 58,5% delle imprese ha fissato degli obiettivi di digitalizzazione nei prossimi 6 mesi

Tra i primi, quelli di migliorare il «modello di business» e la «condivisione delle informazioni»
Più della metà di queste, però, non ha una persona che si occupa dello sviluppo digitale dell'azienda

Aziende che hanno fissato degli
obiettivi di digitalizzazione da
realizzare **nei prossimi 6 mesi**

MAGGIORI OBIETTIVI



**OSSERVAZIONI
CONCLUSIVE**



OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Un decalogo tra presente e futuro

- 1) **Atteggiamento «prudenziale»** del sistema rispetto alla digitalizzazione
- 2) Orientamento ad una **digitalizzazione di base, semplice, con strumenti già validati**
- 3) Digitalizzazione prevalentemente **basata su tecnologie di comunicazione/relazione verso l'esterno**
- 4) **Turismo e commercio** presentano ampi margini di digitalizzazione di alcuni processi aziendali
- 5) La risposta alla pandemia è avvenuta **potenziando tecnologie esistenti in azienda** e, meno, introducendone di nuove
- 6) Oltre un terzo del campione ritiene di **non essere sufficientemente dotato** sotto l'aspetto digitale
- 7) Lo sviluppo futuro della digitalizzazione dipenderà dalla **dotazione di capitale umano** e, quindi, dalla **formazione**
- 8) Metà del campione non ha organizzato attività formative, ma **il 60% parteciperebbe ad attività formative esterne** sulla digitalizzazione
- 9) Obiettivo futuro è quello di **investire in tecnologie digitali di struttura e organizzative**
- 10) Servirebbe un **Digital Manager in azienda** (anche in condivisione)



IL TERZIARIO IN PROVINCIA DI VARESE?



Innovatori digitali per necessità, più che per convinzione



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



EconLab Research Network s.r.l.

Piazza Filodrammatici, 3
31100 Treviso (IT)
tel. +39 0422 591544
fax +39 0422 411830

e-mail: info@econ-lab.eu
www.econ-lab.eu