



CONFINDUSTRIA SERVIZI
INNOVATIVI E TECNOLOGICI

FOCUS

SULLE AZIENDE DELLE SEZIONI TERRITORIALI
DEI SERVIZI INNOVATIVI, TECNOLOGICI E
PROFESSIONALI ADERENTI A CSIT

A cura del Comitato Nazionale di Coordinamento Territoriale (CNCT)
di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici (CSIT)



CONFINDUSTRIA SERVIZI
INNOVATIVI E TECNOLOGICI

FOCUS

SULLE AZIENDE DELLE SEZIONI TERRITORIALI
DEI SERVIZI INNOVATIVI, TECNOLOGICI
E PROFESSIONALI ADERENTI A CSIT

A cura del Comitato Nazionale di Coordinamento Territoriale (CNCT)
di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici (CSIT)

INDICE

PREFAZIONE	5
PREMESSA	7

1 MACRO SCENARIO GENERALE 11

1. Fatti stilizzati – analisi quantitativa	11
1.1 Distribuzione delle aziende per Macro – Area Geografica (Nord, Centro, Sud)	14
1.2 Distribuzione dei dipendenti/collaboratori per Macro Area Geografica	15
1.3 Distribuzione delle aziende per tipologia prevalente di attività e servizi erogati	16
1.4 Distribuzione delle aziende per classi di dipendenti/collaboratori	19
1.5 Situazione economica e fatturato	22
1.6 Distribuzione delle aziende per classe di fatturato	22
1.7 Startup e spin-off iscritte alle Sezioni Territoriali	24
2. Analisi qualitativa	25
2.1 Mercato di riferimento (principali utilizzatori dei prodotti/servizi)	27
2.2 Trend fatturato, occupazione, investimenti	29
2.2.1 Trend fatturato	29
2.2.1.1 Trend fatturato per tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati)	30
2.2.2 Trend occupazione	32
2.2.2.1 Trend occupazione per tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati)	33
2.2.3 Trend investimenti	34
2.2.3.1 Trend investimenti per tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati)	35
2.3 Titolo di studio dei lavoratori (dipendenti e collaboratori)	37
2.3.1 Titolo di studio dei lavoratori (dipendenti e collaboratori) per tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati)	38
2.4 Presenza femminile in compagine sociale e in ruoli dirigenziali e/o di management aziendale	40
2.5 Area geografica di mercato	41
2.6 Modalità attraverso le quali vengono acquisite nuove competenze	43
2.7 Modalità e mezzi che le aziende utilizzano per informarsi ed aggiornarsi	44

2 CRITICITÀ, ESIGENZE, TEMI DI INTERESSE E “DESIDERATA” SEGNALATI DALLE AZIENDE DEL SETTORE SERVIZI CHE OPERANO SUI TERRITORI 47

3. Criticità riscontrate dalle aziende per la crescita del proprio business e del settore di appartenenza	47
4. Indicazioni dei cluster/missioni del PNRR ritenuti di maggiore interesse e/o strategici per le aziende e per il Settore	51
5. Tematiche di principale interesse che dovrebbero essere maggiormente “attenzionate” dalla Federazione e su cui attivare azioni e progetti a livello nazionale	55
6. Politiche di sostegno ritenute più idonee a contenere gli effetti negativi sull’economia dell’emergenza Covid-19 e favorire il rilancio delle attività	60
7. Aree aziendali ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 – 2023	62
8. Tecnologie abilitanti di Industria 4.0 considerate di maggiore interesse (distruttive) per l’implementazione del proprio business aziendale	65

3 **QUADRO DELLE COLLABORAZIONI (CON DIH E COMPETENCE CENTER) ED INIZIATIVE STRUTTURATE SULL'INNOVAZIONE PROMOSSE DALLE SEZIONI SERVIZI DELLE TERRITORIALI ADERENTI A CSIT** **68**

9. Eventi ed iniziative strutturate (organizzate stabilmente) legate all'innovazione (es: Premi sull'Innovazione; Startup Competition; ecc.) organizzate dalle Sezioni Servizi delle Territoriali **68**

9.1	Confindustria Vicenza	68
9.2	Confindustria Salerno	69
9.3	Confindustria Chieti – Pescara	70
9.4	Confindustria Parma	71
9.5	Confindustria Toscana Nord (Lucca – Pistoia – Prato)	71
9.6	Confindustria Mantova	71
9.7	Confindustria Brindisi	71
9.8	Unindustria (Roma – Frosinone – Latina – Rieti – Viterbo)	71
9.9	Assindustria Venetocentro (Padova – Treviso)	72

10 Adesioni e/o collaborazioni (e reattive modalità) con Digital Innovation Hub (DIH) e/o Competence Center **72**

10.1	Confindustria Salerno	72
10.2	Confindustria Chieti – Pescara	73
10.3	Confindustria Parma	73
10.4	Confindustria Toscana Nord (Lucca – Pistoia – Prato)	73
10.5	Confindustria Mantova	73
10.6	Unindustria (Roma – Frosinone – Latina – Rieti – Viterbo)	74
10.7	Assindustria Venetocentro (Padova – Treviso)	74
10.8	Confindustria Napoli	74
10.9	Confindustria Verona	75
10.10	Confindustria Belluno	75
10.11	Confindustria Toscana Sud (Arezzo – Grosseto – Siena)	75
10.12	Confindustria La Spezia	75
10.13	Confindustria Basilicata (Potenza – Matera)	75
10.14	Confindustria Macerata	75
10.15	Confindustria Alto Adriatico (Gorizia – Pordenone – Trieste)	76
10.16	Confindustria Umbria (Perugia – Terni)	76
10.17	Confindustria Marche Nord (Ancona – Pesaro Urbino)	77

CONCLUSIONI **78**

APPENDICE **86**

Survey utilizzate per la rilevazione dei dati **86**

Survey per le Segreteria Sezioni/Gruppi Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT **89**

Survey per le Aziende delle Sezioni/Gruppi Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT **90**

PREFAZIONE

Sono particolarmente soddisfatto di poter presentare questo “focus” - sulle aziende delle Sezioni Territoriali dei Servizi Innovativi, Tecnologici e Professionali ad alto valore aggiunto, nelle diverse denominazione adottate, aderenti a Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici (CSIT) - che costituiva uno degli obiettivi del programma di presidenza del Comitato Nazionale di Coordinamento Territoriale (CNCT), delle “Linee programmatiche per il biennio 2020 - 2022” e, nello specifico, uno dei “progetti” del “Piano Operativo del CNCT per il 2021” approvato nell’Assemblea plenaria di febbraio 2021.

Non mi soffermerò in questa sede sulle modalità, gli obiettivi e le finalità dell’indagine, che ho ampiamente illustrato di seguito in “Premessa”, ma voglio solo ringraziare tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questo “progetto” e precisare che il presente lavoro non ha l’ambizione di voler essere uno studio “scientifico”, seppur condotto in maniera rigorosa dal Gruppo di Lavoro (GdL) del CNCT e dagli sponsor tecnici che lo hanno supportato, ma vuole essere una “fotografia” quanto più possibile rappresentativa del nostro “universo”.

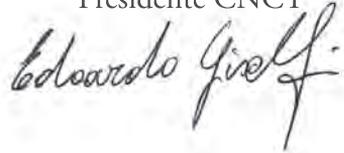
Ma veniamo ai ringraziamenti:

- un particolare ringraziamento va al Presidente CSIT Carlo Berardelli, che da subito ha sostenuto e favorito la realizzazione del progetto;
- al Direttore CSIT Simona Quinzi, per il prezioso lavoro di revisione del documento, e alla segreteria CSIT per il supporto operativo, relazionale e di collegamento con le segreterie delle Sezioni delle varie Territoriali;
- ai componenti del GdL costituito oltre che da me, in qualità di coordinatore di progetto, dai colleghi Lino Olivastri (vice-presidente e referente CNCT per il tema di interesse “Transizione digitale”), Giovanni Pergola (referente CNCT per il tema di interesse “Startup, spin-off, PMI Innovative e Open Innovation”), Francesco Serravalle (componente GdL, Presidente Gruppo SIT di Confindustria Salerno). I colleghi del GdL sono stati particolarmente preziosi nelle fasi di definizione degli obiettivi e di definizione e predisposizione delle due survey strutturate per la rilevazione dei dati;
- agli sponsor tecnici che ci hanno supportato nella realizzazione dell’indagine e nella realizzazione del presente volume. In particolare: alla Fondazione Saccone, e al dott. Giovanni Trezza, che ha contribuito alla fase di rilevazione ed analisi

statistica dei dati; al Gruppo Stratego che, oltre ad aver fornito un contributo riguardo all'analisi dei dati, ha curato l'impaginazione ed edizione del report; a Grafica Metelliana che ha consentito la stampa del presente volume.

- infine, un sentito ringraziamento va a tutti i colleghi Presidenti e a tutti i colleghi imprenditori, ben 508, delle Sezioni Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT che, grazie alla loro partecipazione all'indagine, hanno reso possibile realizzare questo focus.

Edoardo Gisolfi
Presidente CNCT



PREMESSA

La presente indagine è frutto di un progetto del *Comitato Nazionale di Coordinamento Territoriale (CNCT)* di *Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici (CSIT)*.

Il CNCT ha dato vita al progetto al fine di poter svolgere al meglio il proprio ruolo istituzionale di “*raccordo tra esigenze direttamente rilevate dalle imprese dei Servizi Innovativi e Tecnologici nei diversi territori e rappresentanza nazionale*” anche “*attraverso la rilevazione di dati ed informazioni caratteristici del territorio, oltre che dei settori rappresentati*” (come previsto all’art. 14 dello Statuto di CSIT).

Oggetto dell’indagine (“*popolazione*” esaminata) sono state le aziende delle Sezioni Servizi Innovativi, Tecnologici e Professionali (indicate di seguito, in sintesi, “*Sezione Servizi*”),¹ istituite presso le Territoriali di Confindustria, aderenti alla Federazione Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici (CSIT) alla data di somministrazione delle Survey.

I dati rilevati in maniera mista, diretta (attraverso la somministrazione di una survey a tutte le aziende che costituiscono la popolazione) ed indiretta (attraverso la somministrazione di una survey alle Segreterie delle Sezioni, e una ricostruzione intercensuaria con dati già in possesso della segreteria CSIT e con fonti nazionali e sovranazionali), sono stati utilizzati per realizzare il presente “*focus*” con lo scopo di mettere a disposizione della Federazione un quadro generale (informazioni *quantitative* e *qualitative*) relativo a:

- composizione e consistenza (numero di aziende, valore generale del fatturato prodotto, totale delle risorse uomo impiegate, tipologia di servizi erogati, ecc.) delle aziende delle Sezioni dei Servizi delle Territoriali di Confindustria aderenti a CSIT;
- criticità, temi ed esigenze di particolare interesse per le aziende del settore dei Servizi che operano sui Territori;
- spunti ed indicazioni (direttamente rilevate dalle aziende che operano sui Territori) da portare ai tavoli istituzionali riguardo alle misure e pro-

1. A tal proposito si evidenzia che le varie Sezioni, come vedremo in dettaglio successivamente, presentano diverse denominazioni e sono “clusterizzate” in modo non omogeneo ed univoco nelle diverse Territoriali, quindi non sempre presentano un perimetro univoco, omogeneo e sovrapponibile di attività in tutto il territorio nazionale, includendo, in alcuni casi, attività di impresa che non ricadono strettamente nell’ambito del quadro organizzativo di rappresentanza afferente a CSIT. Sono infatti escluse dalla rappresentanza della Federazione le attività di Telecomunicazioni, le infrastrutture impiantistiche, le attività di fornitura e gestione energetica, pur rilevate nelle due survey.

cedure di attuazione dei temi (cluster e/o missioni) previsti nel PNRR e/o Next Generation EU (es. digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella P.A., Innovazione e competitività nel sistema produttivo, Turismo e Cultura 4.0, Impresa verde ed economia circolare, transizione energetica e mobilità locale sostenibile, efficienza energetica, politiche per il lavoro, ecc.).

L'indagine condotta da un Gruppo di Lavoro costituito ad hoc nell'ambito del CNCT, coadiuvato dalla segreteria CSIT, con il prezioso supporto tecnico-scientifico della Fondazione Saccone - in particolare del dott. Giovanni Trezza - che ha contribuito alla fase di rilevazione ed analisi statistica dei dati, si è svolta nell'arco di circa sei mesi di attività (da inizio marzo a fine agosto 2021). Il Gruppo di Lavoro ha curato tutte le fasi dell'indagine: *defnizione degli obiettivi; individuazione delle fonti; defnizione e predisposizione delle due survey strutturate per la rilevazione dei dati* (una per le segreterie delle Sezioni Servizi ed una per le aziende dei servizi); *rilevazione dei dati; elaborazione, interpretazione ed analisi dei dati; stesura del report finale.*

Per quanto concerne la rilevazione e l'analisi dei dati ci si è avvalsi di una pluralità di fonti (*dirette ed indirette*), in dettaglio:

- 1) fonti nazionali (ISTAT, CENSIS, Camere di Commercio, ecc.) e sovranazionali (OCSE);
- 2) dati *direttamente* rilevati attraverso la survey destinata alle segreterie delle Sezioni dei Servizi delle Territoriali di Confindustria aderenti a CSIT;
- 3) dati *direttamente* rilevati attraverso la survey per le aziende dei Servizi iscritte alle varie Sezioni delle Territoriali di Confindustria aderenti a CSIT;
- 4) ricostruzione *intercensuaria* tra i dati rilevati con le due survey (segreterie territoriali ed aziende), i dati già in possesso della Segreteria CSIT e quelli delle fonti nazionali presi in considerazione.

Le due *survey* (riportate in "Appendice" al presente report), appositamente predisposte per rilevare *i caratteri quantitativi e qualitativi* caratteristici della popolazione oggetto dell'indagine, sono state somministrate, all'intera popolazione (*indagine totale*), *in maniera diretta* e del tutto anonima (eliminando ogni forma di tracciamento degli indirizzi IP dei rispondenti) attraverso l'utilizzo della piattaforma digitale SurveyMonkey.

Si segnala che i questionari raccolti relativamente alle "*unità statistiche*"

(aziende) sono stati **508** pari a circa il **12,5%** dell'intera "popolazione" oggetto dell'indagine che, come vedremo dettagliatamente di seguito, risulta essere composta da **circa 4.100 aziende**. Di questi sono risultati totalmente completi circa **400** questionari, pari a **circa il 10%** della "popolazione".

Si ritiene che tali numeri (considerato anche alcuni parametri dei questionari pervenuti quali: la distribuzione geografica, per tipologia di servizi erogati, per dimensione aziendale, per fatturato, ecc.) possano far considerare la *base dati* di partenza un "campione" altamente *rappresentativo* della popolazione esaminata che, grazie anche ad una ricostruzione intercensuaria e alla relativa analisi incrociata con altri dati già disponibili (dalla segreteria CSIT) e/o reperiti da altre Fonti nazionali (ISTAT, Censis, Camere di Commercio), rendono i *risultati quantitativi* emersi dall'indagine altamente rappresentativi della popolazione oggetto di studio. Lo stesso dicasi anche per i *risultati qualitativi* che, invece, si sono basati sulla sola analisi dei dati rilevati in maniera diretta attraverso i 508 questionari compilati dalle aziende e quelli compilati dalle segreterie delle Sezioni dei Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT.

Con la realizzazione di questo *focus* contiamo, dunque, di aver raggiunto gli obiettivi prefissati, e di aver svolto (si spera nel miglior modo possibile) il nostro ruolo di "antenne dei territori", facendo emergere informazioni utili per poter contribuire, in maniera concreta e propositiva, alla formulazione delle politiche della Federazione sia in termini di una più incisiva e mirata "rappresentanza sindacale" (rispetto ai temi di maggiore criticità emersi dall'indagine) nei confronti di Istituzioni e stakeholder, sia in termini di suggerimenti e spunti utili all'attivazione di progetti ed iniziative, di interesse generale per le aziende del settore, da promuovere a livello nazionale.

1 MACRO SCENARIO GENERALE

1. Fatti stilizzati - analisi quantitativa

La Federazione CSIT è, attualmente, costituita da:

- **27 Territoriali**, che contano **32 Sezioni Servizi**, che aderiscono al CNCT (Comitato Nazionale di Coordinamento Territoriale) di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici (CSIT);
- **21 Associazioni di Categoria**.

Le 27 Territoriali e le 32 Sezioni Servizi, aderenti a CSIT, distribuite per macro-aree geografiche (Nord, Centro e Sud) sono le seguenti:

Area Nord, 12 Territoriali comprendenti 13 Sezioni: Assindustria Veneto Centro (Padova e Treviso); Confindustria Alto Adriatico (Gorizia, Pordenone, Trieste); Confindustria Belluno Dolomiti; Confindustria La Spezia; Confindustria Mantova; Confindustria Udine - due sezioni; Confindustria Venezia (Area Metropolitana di Venezia e Rovigo); Confindustria Verona; Confindustria Vicenza; Confindustria Emilia (Bologna, Ferrara, Modena); Unione Parmense degli Industriali (Parma); Confindustria Piacenza;

Area Centro, 8 Territoriali comprendenti 11 Sezioni: Confindustria Chieti - Pescara; Confindustria Firenze; Confindustria Macerata; Confindustria Marche Nord (Ancona, Pesaro-Urbino) – 2 sezioni; Confindustria Toscana Nord (Lucca, Pistoia, Prato); Confindustria Toscana Sud (Arezzo, Grosseto, Siena); Confindustria Umbria (Perugia; Terni); UNINDUSTRIA (Roma, Frosinone, Latina, Rieti, Viterbo) – 3 sezioni;

Area Sud, 7 Territoriali comprendenti 8 Sezioni: Associazione degli Industriali della città metropolitana di Bari e della Province di Barletta-Andria-Trani (Confindustria Bari - Barletta - Andria - Trani); Confindustria Basilicata (Potenza, Matera); Confindustria Brindisi; Confindustria Lecce; Confindustria Napoli – 2 sezioni; Confindustria Salerno; SICINDUSTRIA (Palermo, Trapani, Ragusa, Messina, Centro Sicilia).

Sulla base dei dati rilevati con le due Survey somministrate (Segreterie delle Sezioni Servizi delle Territoriali e Aziende), e di una ricostruzione di natura *intercensuaria* con gli altri dati disponibili, è emerso che il **numero totale delle aziende iscritte** alle varie Sezioni delle Territoriali aderenti a CSIT am-

monta a circa **4.100** unità, che il **numero totale di dipendenti/collaboratori** ammonta a circa **150.000** unità, che il **fatturato complessivo** risulta essere pari a circa **18 Miliardi di Euro**, con un **valore aggiunto** di oltre **7 Miliardi di Euro**.

Tali dati confrontati con quelli europei (dati OCSE) - che indicano la presenza in Europa di 4 Milioni di imprese di servizi attive con un numero di circa 20 Milioni di dipendenti - e con quelli nazionali - che indicano la presenza in Italia di circa 900.000 tra imprese di piccole, medie e grandi dimensioni con un numero complessivo di circa 2 Milioni e 300 Mila occupati, con un fatturato complessivo di circa 274 Miliardi di Euro ed un valore aggiunto di circa 110 Miliardi di Euro - evidenziano che le aziende delle Sezioni Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT:

- corrispondono a circa lo **0,5% di tutte le aziende dei servizi** presenti sul territorio nazionale (circa 4.100 su un totale di circa 900.000);
- hanno un numero di occupati (dipendenti/collaboratori) pari a circa il **6,5% rispetto al totale degli occupati nazionali del settore** (circa 150.000 unità su un totale di circa 2.300.000 unità);
- **generano oltre il 6,5% del fatturato totale** (circa 18 Miliardi di Euro su un fatturato complessivo di circa 274 Miliardi di Euro) e **circa il 6,5% del valore aggiunto di settore** (oltre 7 Miliardi di Euro su un totale di 110 Miliardi a livello nazionale).

Tabella 1: Elenco delle Territoriali aderenti a CSIT - indicazione del numero di aziende, del numero di dipendenti/collaboratori, denominazione dei gruppi/sezioni servizi.

Fonte: Survey somministrata a Segreterie Sezione Servizi delle Territoriali, interrelata con questionari pervenuti da parte delle aziende, e dati già disponibili presso segreteria CSIT.

Elenco delle Territoriali	Nr. Az.	Nr. Dip.	Denominaz. Gruppi/Sezioni Servizi
Assindustria Venetocentro (Padova - Treviso)	574	18.540	Sezione Servizi Innovativi e Tecnologici
Confindustria Alto Adriatico (Gorizia - Pordenone - Trieste)	145	5.177	Sezione Terziario Avanzato
L'Associazione degli Industriali della città metropolitana di Bari e della Province di Barletta-Andria-Trani (Confindustria Bari - Barletta - Andria - Trani)	170	5.280	Sezione Terziario Innovativo e Comunicazione
Confindustria Basilicata (Potenza - Matera)	49	1.359	Sezione Servizi Innovativi
Confindustria Belluno Dolomiti	37	1.200	Sezione Servizi Innovativi e Tecnologici
Confindustria Brindisi	42	1.316	Sezione Terziario Innovativo
Confindustria Chieti - Pescara	141	2.487	Sezione Servizi Innovativi

Confindustria Emilia Area Centro (Ferrara - Bologna - Modena)	575	18.450	Filiera Servizi Professionali
Confindustria Firenze	140	3800	Sezione Servizi Innovativi e Tecnologici
Confindustria La Spezia	44	1.520	Sezione Servizi
Confindustria Lecce	65	1.850	Sezione Terziario Avanzato e Servizi Innovativi
Confindustria Macerata	53	1.786	Sezione Terziario Innovativo
Confindustria Mantova	79	1.900	Sezione Consulenza & Comunicazione
Confindustria Marche Nord (Ancona - Pesaro-Urbino)	80	1.646	1) Gruppo Merceologico Informatica 2) Gruppo Merceologico Servizi alle Imprese
Confindustria Napoli	130	4.600	1) ICT 2) Terziario Avanzato
Unione Parmense degli Industriali (ex Confindustria Parma)	46	1.723	Sezione Informatica
Confindustria Piacenza	54	1.800	Sezione Terziario Avanzato
Confindustria Salerno	160	5.000	Gruppo Servizi Innovativi e Tecnologici
Confindustria Toscana Nord (Lucca - Pistoia - Prato)	157	5.495	Sezione Servizi e Terziario
Confindustria Toscana Sud (Arezzo - Grosseto - Siena)	140	2.064	Sezione Terziario
Confindustria Udine	176	3.644	1) Gruppo Terziario Avanzato 2) Gruppo Telecomunicazioni e Informatica
Confindustria Umbria (Perugia - Terni)	113	3.259	Sezione Servizi Innovativi e Tecnologici
Confindustria Venezia (Area Metropolitana di Venezia e Rovigo)	36	1000	Terziario Avanzato (Informatica ed Automazione)
Confindustria Verona	172	3.961	Sezione Servizi Innovativi e Tecnologici
Confindustria Vicenza	131	3.191	Servizi Innovativi e Tecnologici
Sicindustria (Palermo - Trapani - Ragusa - Messina - Centro Sicilia)	165	9.573	Gruppo Merceologico Servizi
Unindustria (Roma - Frosinone - Latina - Rieti - Viterbo)	388	38.400	1) Sezione Consulenza, Attività Professionali e Formazione 2) Sezione Editoria, Informazione e Audiovisivo 3) Sezione Information Technology
	4.062	150.021	

N.B. I valori in nero sono quelli ufficialmente comunicati dalle Segreterie delle Sezioni Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT; i dati in rosso sono stati ricavati da quelli già in possesso della Segreteria CSIT interrelati con i dati dei questionari rivolti alle aziende e con quelli di altre fonti indicate in premessa.

1.1 Distribuzione delle aziende per Macro – Area Geografica (Nord, Centro, Sud)

Dai dati emerge la seguente distribuzione delle aziende per Macro – Area geografica:

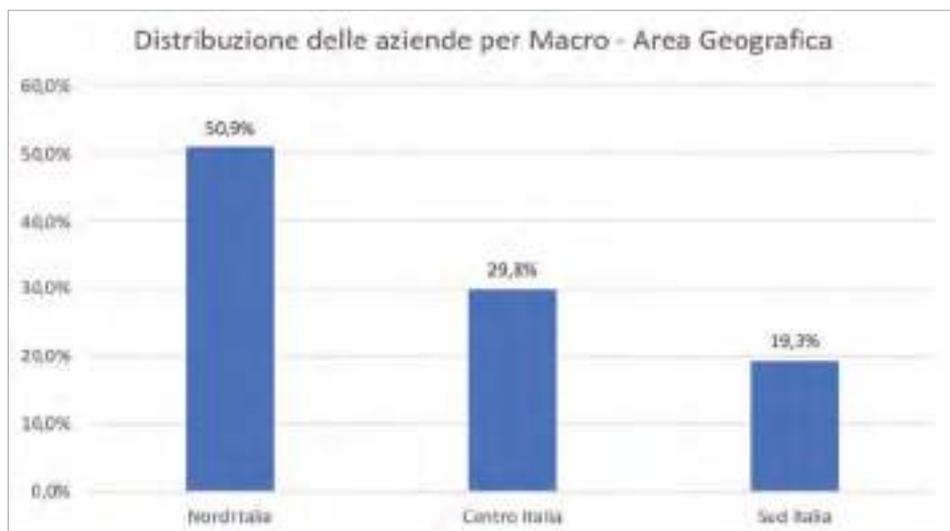
- il 50,9% area Nord Italia;
- il 29,8% area Centro Italia;
- il 19,3% area Sud Italia.

Tabella 2: Distribuzione delle aziende per Macro - Area Geografica

Fonte: Survey somministrata a Segreterie Sezione Servizi delle Territoriali, dati già in possesso della Segreteria CSIT, analisi dei questionari aziendali interrelati con altre fonti nazionali indicate in premessa.

AREA GEOGRAFICA	N. AZIENDE	%
NORD	2.069	50,9%
CENTRO	1.212	29,8%
SUD	781	19,3%
TOTALE	4.062	100,0%

Graficamente:



1.2 Distribuzione dei dipendenti/collaboratori per Macro Area Geografica

Per quanto concerne, invece, il numero dei dipendenti/collaboratori delle aziende la distribuzione per Macro – Area Geografica risulta essere la seguente:

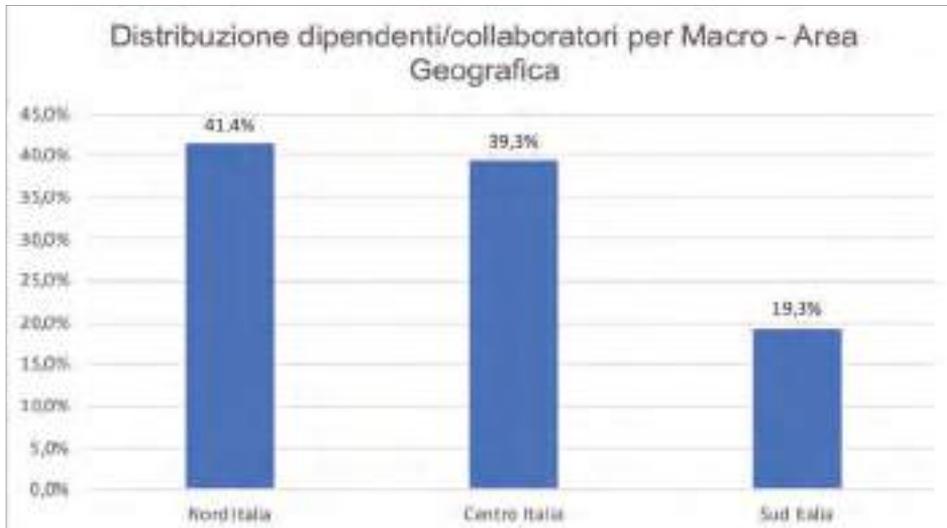
- il 41,4% dei lavoratori è impiegato in aziende del Nord Italia;
- il 39,3% dei lavoratori è impiegato in aziende del Centro Italia;
- il 19,3% dei lavoratori è impiegato in aziende del Sud Italia.

Tabella 3: Distribuzione dei dipendenti/collaboratori per Macro - Area geografica.

Fonte: Survey somministrata a Segreterie Sezione Servizi delle Territoriali, dati già in possesso della Segreteria CSIT, analisi dei questionari aziendali interrelati con altre fonti nazionali indicate in premessa.

AREA GEOGRAFICA	N. DIPENDENTI	%
NORD	62.106	41,4%
CENTRO	58.937	39,3%
SUD	28.978	19,3%
TOTALE	150.021	100,0%

Graficamente:



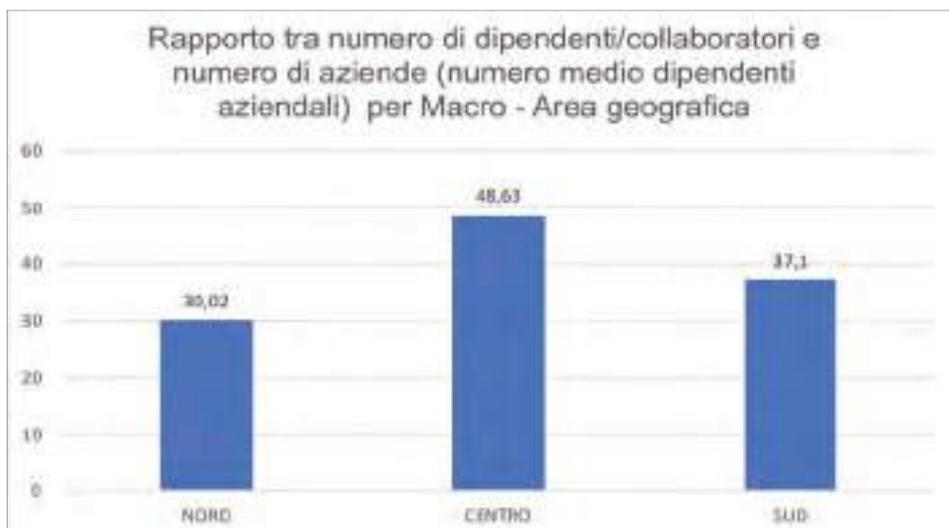
Dal confronto tra la distribuzione delle aziende e quella dei dipendenti/collaboratori per Macro – Aree Geografiche si può notare che il valore medio del numero di dipendenti per azienda per Macro – Area Geografica (rapporto tra il numero di dipendenti/collaboratori e il numero di aziende) è superiore al Centro.

Tabella 4: Rapporto tra numeri di dipendenti/collaboratori e numero di aziende per Macro - Area geografica (numero medio di dipendenti/collaboratori aziendali per Macro – Area Geografica).

Fonte: Survey somministrata a Segreterie Sezione Servizi delle Territoriali interrelate con dati emersi dai questionari e con altre fonti nazionali indicate in premessa.

AREA GEOGRAFICA	NR. AZIENDE	NR. DIPENDENTI	NR. DIPEND./NR. AZ.
NORD	2.069	62.106	30,02
CENTRO	1.212	58.937	48,63
SUD	781	28.978	37,10
TOTALE	4.062	150.021	36,93

Si riporta di seguito la rappresentazione grafica del rapporto tra numero di dipendenti/collaboratori e numero di aziende (numero medio di dipendenti / collaboratori aziendali) per Macro – Area geografica.



In realtà, come vedremo meglio successivamente nella sezione “Distribuzione per classi di dipendenti”, il numero medio di dipendenti/collaboratori aziendali risulterà essere più o meno uniforme sull’intero territorio nazionale (circa 37 unità) e questa maggiore concentrazione al Centro è dovuta alla regione Lazio (aziende delle Sezioni Servizi di UNINDUSTRIA) dove sono presenti le sedi di alcuni dei principali big player nazionali del Settore.

1.3 Distribuzione delle aziende per tipologia prevalente di attività e servizi erogati

Il Settore Servizi Innovativi e Tecnologici è un “universo” molto variegato ca-

ratterizzato da diverse tipologie di aziende che offrono servizi di varia natura, come si registra anche dalla tipologia di imprese che aderiscono alle Sezioni delle varie Territoriali di Confindustria.

La cosa è facilmente desumibile anche dalla precedente *Tabella 1* in cui si notano le varie denominazioni adottate dalle Sezioni Territoriali e il fatto che alcune di queste hanno suddiviso le aziende dei Servizi su più Sezioni a seconda della tipologia di servizi erogati. Le varie denominazioni delle Sezioni Servizi (come riportato in *Tabella 1*) risultano essere: Terziario Avanzato; Sezione Servizi; Servizi Innovativi; Servizi Innovativi e Tecnologici; Sezione Informatica; Terziario Innovativo e Comunicazione; Filiera Servizi Professionali; Terziario Avanzato e Servizi Innovativi; Sezione Consulenza e Comunicazione; Gruppo Merceologico Informatica; Gruppo Merceologico Servizi alle Imprese; ICT; Sezione Informatica; Sezione Servizi e Terziario; Settore Terziario; Gruppo Terziario Avanzato; Gruppo Telecomunicazioni e Informatica; Terziario Avanzato (Informatica e Automazione); Gruppo Merceologico Servizi; Sezione Consulenza, Attività Professionali e Formazione; Sezione Editoria, Informazione e Audiovisivo; Sezione Information Technology.

Ben 21 denominazioni diverse (seppure alcune molti simili tra loro) per designare 32 Sezioni Servizi delle 27 Territoriali aderenti a CSIT.

Ma al di là delle denominazioni analizziamo le varie tipologie di attività e servizi erogati dalle aziende che vanno: dall'IT (Sviluppo SW, Consulenza Informatica, Servizi di Telecomunicazione, Forniture HW e SW, Impiantistica – “cablaggio” reti - e gestione di strutture informatizzate, Servizi di Hosting, Outsourcing, R&S, ecc.) alla Fornitura e consulenza energetica; dal MKT e Comunicazione alla Formazione; dalla Sicurezza e Ambiente (incluso attività di smaltimento rifiuti) alla Consulenza Aziendale di varia natura (direzionale, finanza di progetto, del lavoro, HR, ecc.); dai Servizi di Ingegneria ai Servizi di Internazionalizzazione; dai Servizi Finanziari e per il Credito all'Editoria, Informazione e Audiovisivo, ecc. ecc.

Le circa 4.100 aziende oggetto dell'indagine spesso sono posizionate su uno o più settori di attività economica, per lo più complementari, o erogano più tipologie di Servizi (es: Sviluppo Software, Outsourcing, Consulenza Informatica, Fornitura HW e SW, Servizi di Hosting, Formazione Specialistica, Servizi di connettività e Energia, ecc.). Dall'analisi incrociata dei dati rilevati con le due Survey (Segreterie Sezioni Territoriali ed Aziende) e dall'interrelazione con altre Fonti Nazionali è stata stimata la seguente distribuzione delle aziende per tipologia di servizi erogati.

Tabella 5: Distribuzione delle aziende per tipologia prevalente di attività e servizi erogati.
Fonte: Survey Segreterie Sezioni Territoriali, analisi dei questionari aziendali interrelati con altre fonti nazionali indicate in premessa.

OPZIONI DI RISPOSTA	NUMERO	%
Sviluppo software e Outsourcing	1.015	25,0%
Servizi di Telecomunicazione	179	4,4%
Forniture Hardware e Software e Consulenza Informatica	362	8,9%
Impiantistica (reti, ecc.), gestione di strutture informatizzate, servizi di hosting, ecc.	134	3,3%
TOTALE ICT	1.690	41,6%
Energia – Fornitura e Consulenza energetica	119	2,9%
MKT e Comunicazione	365	9,0%
Formazione	356	8,8%
Sicurezza e Ambiente	305	7,5%
Consulenza aziendale (lavoro, HR, ecc.)	484	11,9%
Servizi ingegneristici	223	5,5%
Servizi di internazionalizzazione	61	1,5%
Servizi finanziari e credito	215	5,3%
Editoria, informazione e audiovisivo	102	2,5%
Altre tipologie di servizi (non in elenco)	142	3,5%
TOTALE RISPOSTE	4.062	100,0%

Graficamente:



Si segnala, inoltre, che alla voce “Altro” (pari al 3,5%) si registrano le seguenti tipologie di attività e relativi servizi erogati (con le relative percentuali):

- R&S (1,4%);
- Logistica e Servizi Postali (0,8%);
- Servizi alla persona - Assistenza ai Privati (0,7%);
- Enti del Terzo Settore e Fondazioni (0,4%);
- Servizi Alberghieri (0,1%);
- Varie (0,1%).

Dall’analisi dei dati, dunque, emerge che le aziende che svolgono come attività prevalente quelle riconducibili al settore **ICT** (con tipologia di servizi di varia natura) costituiscono il **41,6%** della *popolazione* (**1.690 aziende**) e se a queste si sommano anche le aziende che come attività prevalente si occupano di **R&S** (spesso connesse al settore ICT), che fanno registrare una percentuale del **1,4%** (**57 aziende**), si raggiunge un totale del **43%** (per un totale complessivo di **1.747 aziende**). Tali aziende, inoltre, occupano un totale di **circa 65.000 dipendenti/collaboratori**, generano un fatturato complessivo di circa **8,3 Miliardi di Euro** e un valore aggiunto di circa **3,2 Miliardi di Euro** (entrambi pari a oltre il 46% di quello di tutte le aziende dei Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT).

1.4 Distribuzione aziende per classi di dipendenti/collaboratori

Dall’analisi dei dati relativi alle dimensioni aziendali è emerso che il **numero medio di dipendenti** delle imprese dei Servizi si attesta intorno alle **37 unità** e, in generale, non si registrano significativi scostamenti tra le varie Macro - Aree geografiche del Paese (Nord, Centro e Sud) per quanto concerne le aziende ubicate in aree metropolitane o in province di medio grandi dimensioni. Un significativo scostamento si registra solo per le aziende delle Sezioni della Territoriale di UNINDUSTRIA che fanno registrare un **numero medio di dipendenti/collaboratori pari a circa 98,8 unità**, di oltre due volte e mezzo superiore alla media nazionale. Ciò è dovuto soprattutto al fatto che nel Lazio sono presenti le sedi di alcuni dei principali big player nazionali di Settore (principalmente per quanto concerne: ICT, Consulenza, Audiovisivo, ecc.).

In generale, invece, si registrano significativi scostamenti (compresi anche tra il 30% e il 40%) per alcuni territori (dell’intero territorio nazionale) situati in area geografiche “periferiche” o a bassa densità industriale.

C’è da dire però che tale valore medio di dipendenti per Macro – Aree geogra-

fiche non rappresenta fedelmente la *popolazione* delle aziende dei servizi che, come si potrà notare anche dalle successive tabelle che riportano la distribuzione delle aziende per classi di dipendenti, è molto variegata e caratterizzata da un grandissimo numero di micro imprese (**circa il 46,9%**) e piccole imprese (**circa il 37,3%**), per un totale complessivo di circa l'**84,2%**, da circa il **15,1% di medio imprese** e dallo **0,7% di grandi imprese**. Inoltre, **oltre il 60% delle aziende raggiunge un massimo di 15 dipendenti/collaboratori** e **circa il 72% delle aziende non supera i 25 dipendenti/collaboratori**. In poche parole **il valore medio di dipendenti per impresa è caratterizzato da una grande varianza** che, spesso, dipende molto anche dalla tipologia di servizi erogati.

Riportiamo di seguito una prima tabella con la distribuzione delle aziende per classi di dipendenti/collaboratori rispetto alla classificazione Europea di Micro – PMI – Media e Grande Impresa e, successivamente, un maggior dettaglio rispetto alle *classi di dipendenti* inserite nella Survey somministrata alle aziende.

Tabella 6: Distribuzione delle aziende per classi di dipendenti/collaboratori secondo la classificazione Europea: microimprese (da 0 a 9 dipendenti - fatturato annuo non superiore a 2 milioni di euro); piccole imprese (da 10 a 49 dipendenti - fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro), medie imprese (da 50 a 249 dipendenti - fatturato annuo non superiore a 50 milioni di euro), grandi imprese (oltre 250 dipendenti - fatturato superiore a 50 milioni di euro).
 Fonte: Dati survey aziende interrelati con altre fonti nazionali indicate in premessa.

OPZIONI DI RISPOSTA	%
Microimprese (da 0 a 9 dipendenti)	46,9%
Piccole imprese (da 10 a 49 dipendenti)	37,3%
Medie imprese (da 50 a 249 dipendenti)	15,1%
Grandi imprese (oltre 250 dipendenti)	0,7%
TOTALE	100,0%

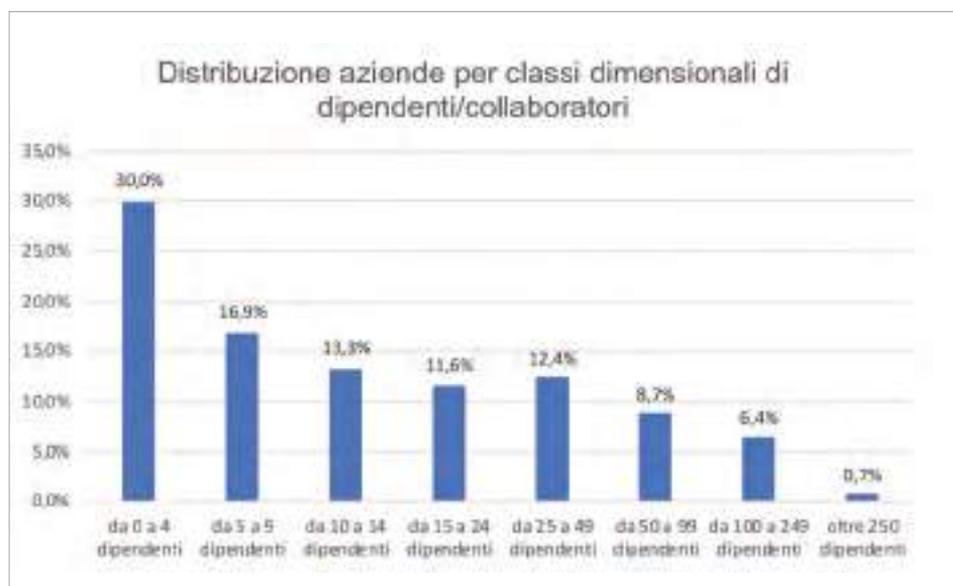
Graficamente:



Tabella 7: Distribuzione delle aziende per Classi dimensionali di dipendenti/collaboratori indicati in Survey aziende

Fonte: Dati survey aziende interrelati con altre fonti nazionali indicate in premessa

OPZIONI DI RISPOSTA	%
da 0 a 4 dipendenti	30,0%
da 5 a 9 dipendenti	16,9%
TOTALE MICROIMPRESE	46,9 %
da 10 a 14 dipendenti	13,3%
da 15 a 24 dipendenti	11,6%
da 25 a 49 dipendenti	12,4%
TOTALE PICCOLE IMPRESE	37,3 %
da 50 a 99 dipendenti	8,7%
da 100 a 249 dipendenti	6,4%
TOTALE MEDIE IMPRESE	15,1 %
oltre 250 dipendenti	0,7%
TOTALE GRANDI IMPRESE	0,7 %
TOTALE	100%



Come si evince facilmente dall'ultima tabella e dall'ultimo grafico circa il 7,1% delle aziende ha un numero di dipendenti superiore a 100 unità (in dettaglio il 6,4% tra 100 e 249 dipendenti e lo 0,7% superiore a 250 dipendenti). Tale percentuale corrisponde ad un numero complessivo di **circa 280 aziende** (o sedi territoriali di aziende nazionali).

1.5 Situazione economica e fatturato

Riguardo alla situazione economica delle circa 4.100 aziende dei servizi, delle Sezioni Territoriali aderenti a CSIT, dall'analisi dei questionari (interrelati con le altre fonti nazionali citate in precedenza) si è ricavato il fatturato medio pro capite (per dipendente) – il **KPI** – ed è stato stimato il fatturato e il valore aggiunto complessivo che, come riportato nelle sezioni precedenti, ammontano rispettivamente a **18 Mld** di Euro e **7 Mld** di Euro.

Dall'analisi dei dati è emerso che il **KPI medio si attesta intorno ai 120.000 Euro**. Vi è, tuttavia, una forbice abbastanza ampia (indicativamente, **tra gli 80 e i 160 Mila Euro**) connessa sia alla tipologia di servizi erogati sia alle dimensioni aziendali (le micro-imprese fanno registrare generalmente un fatturato medio pro capite inferiore).

In particolare, per le aziende che svolgono attività di *Techinal Service* (Sviluppo Software, Consulenza Software, Servizi di Ingegneria, R&S, ecc.) o di *Professional Services* (Consulenza di vario tipo, Marketing e Comunicazione, Formazione, Servizi di Internazionalizzazione, ecc.), settori dove è prevalente il solo costo del personale, si registra un fatturato medio pro capite più basso (all'incirca **tra gli 80 e i 100 Mila Euro**, con **picchi minimi di 70 Mila Euro**, registrati soprattutto nelle micro-imprese e **picchi massimi di oltre 140 registrati** per le imprese di medio – grandi dimensioni). Chi svolge, invece, attività di Fornitura Hardware e Software, Impiantistica, Consulenza Energetica, Gestione delle Reti Tecnologiche, Servizi Finanziari e per il Credito, Smaltimento Rifiuti, ecc., fa registrare un fatturato pro capite più alto (**tipicamente, tra i 140 e i 160 Mila Euro**, con **punte massime di oltre 180 Mila Euro**, soprattutto nelle aziende di medio grandi dimensioni).

Si evidenzia, inoltre, che per quanto concerne le aziende ubicate in aree metropolitane o in province di medio grandi dimensioni non si registrano significativi scostamenti di tali dati tra le Macro - Aree geografiche del Paese (Nord, Centro e Sud). Un lieve scostamento (compreso tra il 5% ed il 10% dei valori medi) si registra solo per alcuni territori (soprattutto del Centro e del Sud Italia) situati in aree geografiche “periferiche” o a bassa densità industriale.

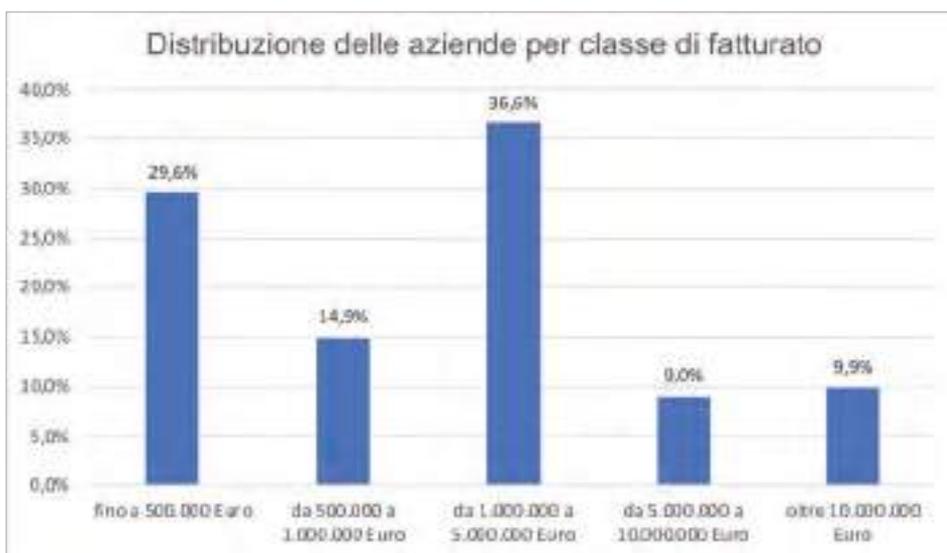
1.6 Distribuzione delle aziende per classe di fatturato

L'analisi dei dati relativamente alle classi di fatturato, basata sui questionari pervenuti da parte delle aziende interrelati con altre Fonti nazionali, ha evidenziato che:

- il 29,6% delle imprese di servizi ha un fatturato inferiore a 500.000 Euro;

- il 14,9% delle imprese ha un fatturato compreso tra 500.000 e 1.000.000 Euro;
- il 36,6% delle imprese ha un fatturato compreso tra 1.000.000 e 5.000.000 Euro;
- il 9,0% delle imprese ha un fatturato compreso tra 5.000.000 e 10.000.000 Euro;
- il 9,9% delle imprese ha un fatturato superiore a 10.000.000 Euro.

Graficamente:



Confrontando tali dati con quelli relativi alle classi dimensionali si può notare una correlazione tra: la percentuale del 46,9% di micro-imprese (fino a 9 dipendenti/collaboratori) e il 44,9% di imprese che fatturano fino a 1 ml di Euro; la percentuale del 37,3% di piccole imprese (da 10 a 49 dipendenti) e il 36,6% di imprese che fatturano tra 1 ml e 5 ml di Euro; la percentuale del 18,7% delle medie imprese con un numero di dipendenti compreso tra 50 e 99, ed il 9,0% di imprese che fatturano tra i 5 ml ed i 10 ml di Euro; la percentuale del 6,4% delle medio imprese, con un numero di dipendenti compreso tra i 100 ed i 249, più lo 0,7% di grandi imprese (con un numero di dipendenti superiore alle 250 unità), per un totale complessivo del 7,1%, ed il 9,9% di imprese che fatturano oltre i 10 ml di Euro (in alcuni casi svariate centinaia di milioni di Euro).

1.7 Startup e spin-off iscritte alle Sezioni Territoriali

Nella Survey destinata alle segreterie delle Sezioni Territoriali è stato chiesto di indicare il numero di startup e spin-off iscritte alla Sezione Servizi. Purtroppo non tutte le segreterie hanno fornito tali dati e quindi non si dispone di elementi sufficienti per elaborare una statistica ma sono emersi, comunque, dati numerici molto interessanti. Riportiamo di seguito una tabella con i dati pervenuti.

*Tabella 9 – Numero di startup e spin-off iscritte alle singole Territoriali.
 Fonte: Survey Segreterie Territoriali*

DENOMINAZIONE TERRITORIALE	NR STARTUP ISCRITTE	NR. SPIN-OFF ISCRITTE
Assindustria Venetocentro (Padova - Treviso)	26	0
Confindustria Alto Adriatico (Gorizia - Pordenone - Trieste)	2	1
Confindustria Bari - Barletta - Andria - Trani	N.R.	N.R.
Confindustria Basilicata (Potenza - Matera)	16	0
Confindustria Belluno	2	0
Confindustria Brindisi	0	0
Confindustria Chieti - Pescara	4	1
Confindustria Emilia (Ferrara - Bologna - Modena)	40	
Confindustria Firenze	N.R.	N.R.
Confindustria La Spezia	0	0
Confindustria Lecce	1	
Confindustria Macerata		1
Confindustria Mantova	1	0
Confindustria Marche Nord (Ancona - Pesaro-Urbino)	N.R.	N.R.
Confindustria Napoli	N.R.	N.R.
Confindustria Parma	1	0
Confindustria Piacenza		0
Confindustria Salerno	12	3
Confindustria Toscana Nord (Lucca - Pistoia - Prato)	1	
Confindustria Toscana Sud (Arezzo - Grosseto - Siena)	20	20
Confindustria Udine	51	0
Confindustria Umbria (Perugia - Terni)		0
Confindustria Venezia (Area Metropolitana di Venezia e Rovigo)	N.R.	N.R.
Confindustria Verona	8	1
Confindustria Vicenza	0	0
Sicindustria (Palermo - Trapani - Ragusa - Messina - Centro Sicilia)	N.R.	N.R.
Unindustria (Roma - Frosinone - Latina - Rieti - Viterbo)	73	N.R.
TOTALE	258	27

Dai dati ricevuti dalle Segreterie delle Territoriali emerge che, di sicuro, presso le varie Sezioni Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT sono iscritte **258** startup e **27** spin-off per un totale complessivo di **285**, pari a circa il **7%** del totale della popolazione (che ricordiamo essere di circa 4.100 unità). Considerando che non sono stati forniti dati da alcune Territoriali anche di medie e grandi dimensioni come Firenze e Sicindustria, che nelle principali indagini nazionali sono ben posizionate come numero di startup, è ragionevole pensare che tale numero possa essere incrementato di almeno il 10 - 12% ed attestarsi intorno alle **315 – 320 unità complessive**, che corrisponderebbe a circa il **7,5% - 8%** del totale delle aziende dei Servizi iscritte alle Territoriali CSIT. Dato perfettamente in linea con le più recenti indagini condotte a livello Nazionale (es: Infocamere) che sul totale del numero di aziende dei Servizi indicano una percentuale del 7,5% di startup innovative.

2. Analisi qualitativa

In questa sezione vengono presentati i principali risultati “qualitativi” emersi dall’analisi dei **508 questionari pervenuti (unità statistiche)** sul totale dell’intera popolazione oggetto dell’indagine che, come evidenziato in precedenza, corrisponde a circa 4.100 unità complessive.

Si evidenzia che trattandosi di “**dati qualitativi**” (es: mercato di riferimento; caratteristiche sui trend economici, occupazionali e di investimento; titoli di studio del personale aziendale; presenza di donne in compagine sociale e in ruoli apicali aziendali; area geografica di mercato; modalità acquisizione nuove competenze; modalità di informazione e aggiornamento) non è stato possibile operare interrelazioni con altri dati e/o fonti disponibili né operare interpolazioni per presentare statistiche relative all’intera popolazione esaminata e, dunque, i dati riportati si riferiscono esclusivamente ai questionari pervenuti. E’ da sottolineare, però, che considerata l’alta percentuale dei questionari raccolti rispetto all’intera popolazione (**circa il 12,5% di cui circa il 10% completi**) i risultati emersi possono essere ragionevolmente considerati altamente rappresentativi della popolazione presa in esame.

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa dei questionari pervenuti suddivisi per Territoriali, con indicazione sia del valore percentuale rispetto al numero totale delle aziende della territoriale sia del valore percentuale rispetto al totale dei questionari pervenuti.

Tabella 10 – Numero di questionari pervenuti con % rispetto al numero totale delle aziende di ciascuna Territoriale e distribuzione per territoriale di appartenenza.

Fonte: Survey Segreterie Territoriali (interpolate con altre Fonti nazionali) e Survey aziende.

TERRITORIALI CSIT	TOT. AZIENDE SERVIZI DELLA TERRITORIALE	TOT. QUESTIONARI PERVENUTI	% Quest. pervenuti su nr. Totale delle Az. della Territoriale	Distr. % dei quest. pervenuti per Territoriale
Assindustria Venetocentro (Padova - Treviso)	574	130	22,6%	25,6%
Confindustria Alto Adriatico (Gorizia - Pordenone - Trieste)	145	33	22,8%	6,5%
Associazione degli Industriali della città metropolitana di Bari e della Province di Barletta-Andria-Trani (Confindustria Bari - Barletta - Andria - Trani)	170	1	0,6%	0,2%
Confindustria Basilicata (Potenza - Matera)	49	20	40,8%	3,9%
Confindustria Belluno	37	6	16,2%	1,2%
Confindustria Brindisi	42	12	28,6%	2,4%
Confindustria Chieti - Pescara	141	28	19,9%	5,3%
Confindustria Emilia (Ferrara - Bologna - Modena)	575	1	0,2%	0,2%
Confindustria Firenze	140	1	0,7%	0,2%
Confindustria La Spezia	44	0	0,0%	0,0%
Confindustria Lecce	65	8	12,3%	1,6%
Confindustria Macerata	53	6	11,3%	1,2%
Confindustria Mantova	79	51	64,6%	10,1%
Confindustria Marche Nord (Ancona - Pesaro-Urbino)	80	11	13,8%	2,2%
Confindustria Napoli	130	30	23,1%	5,9%
Confindustria Parma	46	10	21,7%	2,0%
Confindustria Piacenza	54	0	0,0%	0,0%
Confindustria Salerno	160	37	23,1%	7,3%
Confindustria Toscana Nord (Lucca - Pistoia - Prato)	157	24	15,3%	4,7%
Confindustria Toscana Sud (Arezzo - Grosseto - Siena)	140	17	12,1%	3,4%
Confindustria Udine	176	22	12,5%	4,3%
Confindustria Umbria (Perugia - Terni)	113	9	8,0%	1,8%

Confindustria Venezia (Area Metropolitana di Venezia e Rovigo)	36	2	5,6%	0,4%
Confindustria Verona	172	14	8,1%	2,8%
Confindustria Vicenza	131	34	26,0%	6,7%
Sicindustria (Palermo - Trapani - Ragusa - Messina - Centro Sicilia)	165	0	0,0%	0,0%
Unindustria (Roma - Frosinone - Latina - Rieti - Viterbo)	388	1	0,3%	0,2%
TOTALE RISPOSTE	4062	508	12,5%	100,0%

2.1 Mercato di riferimento (principali utilizzatori dei prodotti/servizi)

È stato chiesto alle aziende il principale mercato di riferimento (principali utilizzatori/destinatari) dei prodotti e/o servizi erogati.

Ciascuna azienda poteva esprimere tre preferenze in ordine d'importanza (dal 1° al 3° posto).

Riportiamo di seguito una tabella riepilogativa con le frequenze relative percentuali registrate:

Tabella 11: Mercato di riferimento (utilizzatori/destinatari) dei prodotti/servizi erogati dalle aziende (3 preferenze in ordine di importanza) - dati percentuali.

Fonte: Survey aziende.

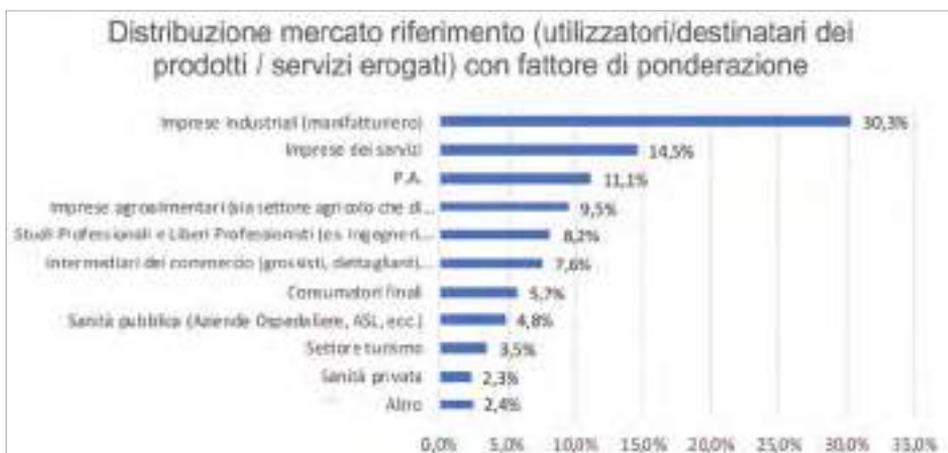
OPZIONI DI RISPOSTA	1a Pref.	2a Pref.	3a Pref.
Imprese industriali (manfatturiero)	52,0%	15,2%	11,2%
P.A.	9%	12,3%	13,4%
Imprese dei servizi	8,8%	19,2%	18,7%
Altro	3,8%	0,8%	1,9%
Consumatori finali	6,6%	3,6%	6,9%
Intermediari del commercio (grossisti, dettaglianti, Grande Distribuzione Organizzata)	5,5%	7,1%	11,9%
Imprese agroalimentari (sia settore agricolo che di trasformazione)	5,3%	17,6%	6,5%
Studi Professionali e Liberi Professionisti (es. Ingegneri, Architetti, Avvocati, Medici, ecc.)	4,3%	9,9%	13,1%
Sanità pubblica (Aziende Ospedaliere, ASL, ecc.)	2,4%	7,1%	6,0%
Settore turismo	1,3%	4,9%	5,6%
Sanità privata	1%	2,3%	4,8%
TOTALE	100%	100%	100%

Per comprendere quali sono le aree (i mercati, destinatari/utilizzatori) che pesano maggiormente è stata utilizzata la tecnica statistica del “*feature ranking*” attribuendo un coefficiente di ponderazione a ciascuna preferenza. Nello specifico, è stato assegnato un “peso” pari a: 1,2 alla 1° preferenza espressa; 1,1 alla 2° preferenza espressa; 1 alla 3° preferenza espressa.

A valle di questa ponderazione statistica è emersa la seguente distribuzione riguardo agli utilizzatori/destinatari finali dei prodotti/servizi erogati:

- il 30,3% ha come utilizzatore dei prodotti e servizi erogati le imprese industriali;
- il 14,5% le imprese di servizi;
- l’11,1% la P.A.;
- il 9,5% le imprese agroalimentari (sia settore agricolo che di trasformazione);
- l’8,2% gli Studi professionali e i Liberi Professionisti (es: Ingegneri; Architetti; Avvocati; Medici; ecc.);
- il 7,6% gli Intermediari del commercio (Grossisti, dettaglianti, GDO);
- il 5,7% i Consumatori finali;
- il 4,8% la Sanità Pubblica (Aziende ospedaliere, ASL, ecc.);
- il 3,5% il Settore Turistico;
- il 2,3% la Sanità privata;
- il 2,4% “Altro”.

Graficamente:



Si specifica, inoltre, che nella voce “Altro”, che fa registrare un valore percentuale totale del 2,4%, i principali mercati (utilizzatori/destinatari del prodotti/servizi erogati) in ordine di importanza risultano essere: Settore Edile; Set-

tore Nautico; Settore Aeroportuale; Associazioni di categoria; Startup; Enti del Terzo Settore. Per un totale complessivo di oltre 16 mercati di riferimento. Da tali dati, e dalla relativa rappresentazione grafica, emerge, dunque, che tra i principali mercati delle imprese dei servizi (prime 8 posizioni) figurano: **1) le imprese industriali (manifatturiero); 2) le imprese dei servizi; 3) la P.A.; 4) le imprese agroalimentari** (sia agricole che di trasformazione); **5) gli Studi Professionali e i Liberi Professionisti; 6) gli intermediari del commercio (grossisti, dettaglianti e GDO); 7) la Sanità Pubblica e Privata** (riguardo quest'ultimo settore si evidenzia che la somma delle percentuali tra Sanità Pubblica - aziende ospedaliere, ASL, ecc. - e Sanità privata fa registrare una percentuale complessiva del 7,1% e costituisce, appunto, il settimo mercato di riferimento); **8) i Consumatori finali.**

2.2 Trend fatturato, occupazione, investimenti

È stato chiesto alle aziende di tracciare un bilancio dell'ultimo triennio (2018 – 2019 - 2020) relativamente alla variabili:

- Fatturato;
- Occupazione;
- Investimenti.

Indicando per ciascuna di esse: Forte Diminuzione (oltre il - 10%); Lieve Diminuzione (tra il - 3% ed il - 10%); Stazionarietà (tra il - 3% ed il + 3%); Lieve Incremento (tra il + 3% ed il + 10%); Forte Incremento (oltre il + 10%).

Nei sotto-paragrafi successivi vengono dettagliatamente presentati i risultati emersi relativamente a: trend di fatturato; trend occupazione; trend investimenti.

2.2.1 Trend fatturato

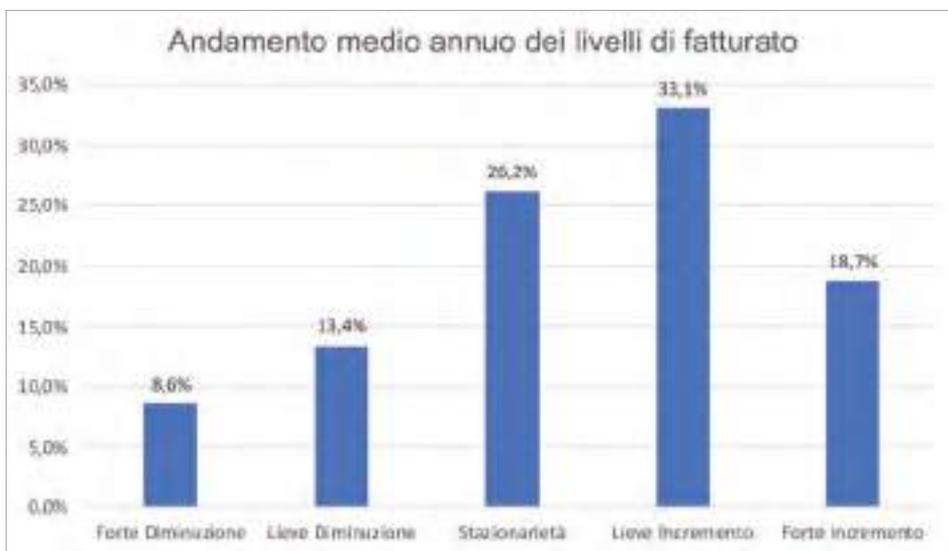
Per quanto concerne il trend di fatturato fatto registrare nell'ultimo triennio (2018 – 2019 – 2020) dalle aziende campione è emerso che:

- l'8,6% ha avuto una Forte Diminuzione dei livelli di fatturato;
- il 13,4% ha avuto una Lieve Diminuzione dei livelli di fatturato;
- il 26,2% ha avuto una Stazionarietà dei livelli di fatturato;
- il 33,1% ha avuto un Lieve Incremento dei livelli di fatturato;
- il 18,7% ha avuto un Forte Incremento dei livelli di fatturato.

Tabella 12: Andamento medio annuo dei livelli di Fatturato.

Opzioni di risposta	%
Forte Diminuzione (FD)	8,6%
Lieve Diminuzione (LD)	13,4%
Stazionarietà (S)	26,2%
Lieve Incremento (LI)	33,1%
Forte Incremento (FI)	18,7%
TOTALE	100%

Graficamente:



Dai dati generali emerge che circa il **52% delle aziende ha fatto registrare un incremento di fatturato** (tra lieve e forte) e oltre il **26% una stazionarietà, per un totale complessivo di oltre il 78%**, circa il **22%**, invece, **ha fatto registrare una diminuzione di fatturato**, di cui un **13,4% lieve** e un **8,6% forte**. Considerando poi che tali dati riguardano anche l'anno 2020, tristemente funestato dalla pandemia (Covid-19), tali percentuali sono da considerarsi estremamente positive soprattutto se paragonate a quelle di altri settori e/o categorie merceologiche.

2.2.1.1 Trend fatturato per tipologia principale di attività (prodotti / servizi erogati)

Riguardo al trend di fatturato è stata condotta anche una analisi relativa alla

tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati). Da tale analisi è emerso che, fatto 100 il totale delle aziende per ciascuna tipologia principale di servizio erogato, l'andamento medio annuo del fatturato per categoria di attività (prodotti/servizi erogati) è risultato essere quello riportato nella tabella che segue:

Tabella 13: Interrelazione tra la tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati) e l'andamento medio annuo del fatturato nell'ultimo triennio (2018 – 2019 – 2020).

Fonte: Survey aziende.

Opzioni di risposta	FD	D	S	LI	FI	TOT
Sviluppo Software e Outsourcing	6,0%	12,0%	18,0%	37,0%	27,0%	100%
Servizi di Telecomunicazione	0,0%	17,6%	17,6%	41,2%	23,5%	100%
Forniture Hardware e Software e Consulenza Informatica	5,0%	10,0%	30,0%	25,0%	30,0%	100%
Impiantistica (reti, ecc.), gestione di strutture informatizzate, servizi di hosting, ecc.	7,1%	14,3%	35,7%	35,7%	7,1%	100%
Energia - Fornitura e Consulenza Energetica	25,0%	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	100%
Marketing e Comunicazione	10,0%	16,7%	20,0%	36,7%	16,7%	100%
Formazione	8,7%	8,7%	34,8%	39,1%	8,7%	100%
Sicurezza e Ambiente	9,7%	9,7%	22,6%	38,7%	19,4%	100%
Consulenza Aziendale (lavoro, HR, ecc.)	8,8%	29,4%	32,4%	23,5%	5,9%	100%
Servizi Ingegneristici (prove e misure, ecc.)	5,9%	23,5%	17,6%	35,3%	17,6%	100%
Servizi di internazionalizzazione	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	100%
Servizi finanziari	3,6%	7,1%	39,3%	28,6%	21,4%	100%
Editoria, informazione e audiovisivo	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100%
Altro	23,5%	11,8%	58,8%	0,0%	5,9%	100%

Come si evince dalla tabella precedente quasi tutte le attività hanno fatto registrare buone performance con un andamento stabile, di lieve o forte incremento del fatturato, in particolare quelle connesse a: Sviluppo SW e Outsourcing; Forniture HW e SW e Consulenza Informatica; Formazione; Sicurezza e Ambiente; Servizi Finanziari; Servizi di Telecomunicazione e, in misura minore, **MKT e Comunicazione e Consulenza Aziendale**.

Quelle maggiormente penalizzate, invece, sono risultate essere: Servizi di Internazionalizzazione e, in misura minore, i **Servizi Ingegneristici**.

2.2.2 Trend occupazione

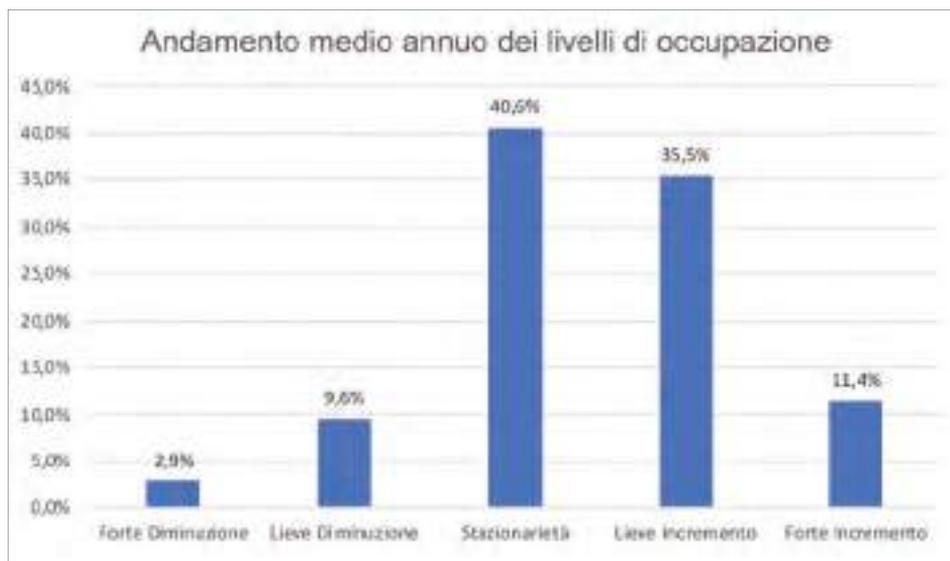
Per quanto concerne il trend di occupazione fatto registrare nell'ultimo triennio (2018 – 2019 – 2020) dalle aziende campione è emerso che:

- il 2,9% ha avuto una Forte Diminuzione dei livelli occupazionali;
- il 9,6% ha avuto una Lieve Diminuzione dei livelli di occupazione;
- il 40,6% ha mantenuto i livelli di occupazione Stazionari;
- il 35,5% ha avuto un Lieve Incremento dei livelli occupazionali;
- l'11,4% ha avuto un Forte Incremento dei livelli occupazionali.

Tabella 14: Andamento medio annuo dei livelli di Occupazione

Opzioni di risposta	%
Forte Diminuzione (FD)	2,9%
Lieve Diminuzione (LD)	9,6%
Stazionarietà (S)	40,6%
Lieve Incremento (LI)	35,5%
Forte Incremento (FI)	11,4%
TOTALE	100%

Graficamente:



Dai dati generali emerge che circa **il 47% delle aziende ha fatto registrare un incremento di occupazione** (tra il lieve ed il forte), **circa il 40,5% stazio-**

nario, per un totale complessivo di circa l'87,5%, e circa il 12,5% un calo di occupazione, di cui un **9,6% lieve** e un **2,9% forte**. Considerando poi che tali dati riguardano anche l'anno 2020, tristemente funestato dalla pandemia (Covid-19), tali percentuali sono da considerarsi estremamente positive soprattutto se paragonate a quelle di altri settori e/o categorie merceologiche.

2.2.2.1 Trend occupazione per tipologia principale di attività (prodotti / servizi erogati)

Riguardo al trend di occupazione è stata condotta anche una analisi relativa alla tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati). Da tale analisi è emerso che, fatto 100 il totale delle aziende per ciascuna tipologia principale di servizio erogato, l'andamento medio annuo del trend di occupazione per categoria di attività (prodotti/servizi erogati) è risultato essere quello riportato nella tabella che segue:

Tabella 15: Interrelazione tra la tipologia di servizi erogati e l'andamento medio annuo dell'occupazione nell'ultimo triennio.

Fonte: Survey aziende.

Incrocio tra la tipologia di servizi erogati e l'andamento medio annuo dell'occupazione nell'ultimo triennio	FD	LD	S	LI	FI	TOT
Sviluppo Software (Outsourcing)	4,0%	9,0%	32,0%	38,0%	17,0%	100%
Servizi di Telecomunicazione	0,0%	17,6%	23,5%	47,1%	11,8%	100%
Forniture Hardware e Software e Consulenza Informatica	0,0%	0,0%	55,6%	22,2%	22,2%	100%
Impiantistica (reti, ecc.), gestione di strutture informatizzate, servizi di hosting, ecc.	0,0%	14,3%	50,0%	35,7%	0,0%	100%
Energia – Fornitura e Consulenza Energetica	25,0%	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	100%
Marketing e Comunicazione	0,0%	10,0%	40,0%	43,3%	6,7%	100%
Formazione	0,0%	4,3%	43,5%	47,8%	4,3%	100%
Sicurezza e Ambiente	0,0%	13,3%	30,0%	43,3%	13,3%	100%

Consulenza Aziendale (lavoro, HR, ecc.)	2,9%	5,9%	61,8%	20,6%	8,8%	100%
Servizi Ingegneristici (prove e misure, ecc.)	0,0%	17,6%	29,4%	41,2%	11,8%	100%
Servizi di internazionalizzazione	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	100%
Servizi finanziari	0,0%	10,3%	51,7%	31,0%	6,9%	100%
Editoria, informazione e audiovisivo	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100%
Altro	6,7%	6,7%	73,3%	6,7%	6,7%	100%

Come si evince dalla tabella precedente le attività che hanno fatto registrare un migliore performance con un andamento stabile, di lieve o forte incremento dell'occupazione risultano essere: **Forniture HW & SW e Consulenza Informatica; Servizi Finanziari; MKT & Comunicazione; Consulenza Aziendale; Formazione; Editoria, informazione e audiovisivo (incluso editoria digitale)**. Quelle maggiormente penalizzate, invece, sono risultate essere: **Servizi di Internazionalizzazione** e, in misura minore, **Servizi Ingegneristici**.

Si evidenzia, infine, che dal confronto tra il trend di fatturato e quello occupazionale emerge che la percentuale complessiva di diminuzione dell'occupazione, pari al 12,5%, fatta registrare per alcune tipologie di servizi, è ben inferiore a quella di diminuzione del fatturato che risulta essere pari al 22% e che l'aumento di occupazione, pari a circa il 47% fatta registrare per altre tipologie di servizi è sostanzialmente in linea con l'aumento del fatturato che risulta essere pari a circa il 52%.

Nel complesso, dunque, il Settore dei Servizi Innovativi e Tecnologici ha fatto registrare un saldo positivo sia in termini di aumento di fatturato sia in termini occupazionali.

2.2.3 Trend Investimenti

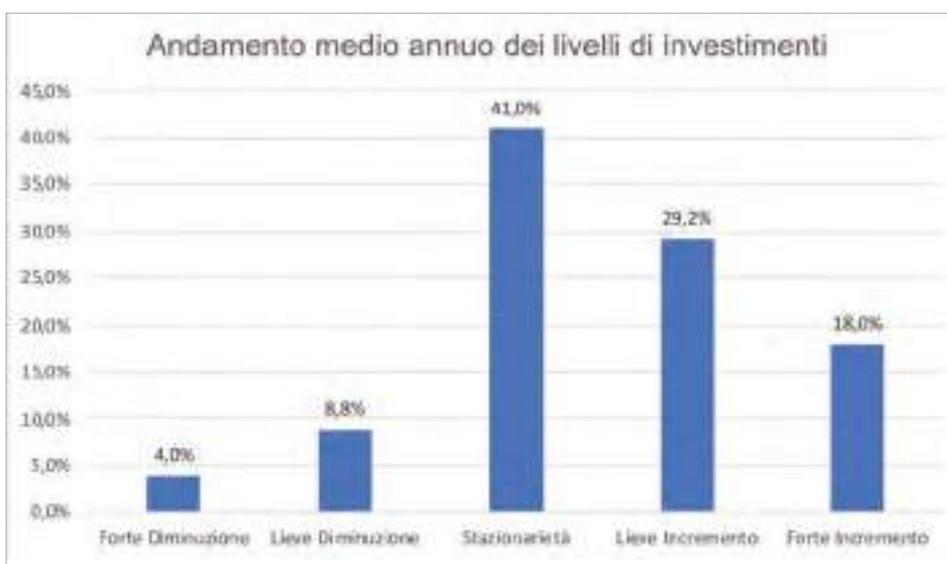
Per quanto concerne il trend di investimenti fatti registrare nell'ultimo triennio (2018 – 2019 – 2020) dalle aziende campione è emerso che:

- il 4% ha avuto un Forte Decremento dei livelli di investimenti;
- l'8,8% ha avuto un Lieve Decremento dei livelli di investimenti;
- il 40% ha mantenuto gli investimenti Stazionari;
- il 29,2% ha avuto un Lieve Incremento dei livelli di investimento;
- il 18% ha avuto un Forte Incremento dei livelli di investimento.

Tabella 16 : *Andamento medio annuo dei livelli di investimenti*

Opzioni di risposta	%
Forte Diminuzione (FD)	4,0%
Lieve Diminuzione (LD)	8,8%
Stazionarietà (S)	41,0%
Lieve Incremento (LI)	29,2%
Forte Incremento (FI)	18,0%
TOTALE	100%

Graficamente:



Dai dati generali emerge che circa il **47,2%** delle aziende ha fatto registrare **un incremento degli investimenti** (tra il lieve ed il forte), il **41% un livello stazionario**, per un **totale complessivo di circa l'88,2%**, e solo il **12,8% un calo** degli investimenti, di cui un **8,8% lieve** e un **4% forte**. Considerando poi che tali dati riguardano anche l'anno 2020, tristemente funestato dalla pandemia (Covid-19), tali percentuali sono da considerarsi estremamente positive soprattutto se paragonate a quelle di altri settori e/o categorie merceologiche.

2.2.3.1 Trend investimenti per tipologia principale di attività (prodotti / servizi erogati)

Riguardo al trend degli investimenti è stata condotta anche una analisi relati-

va alla tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati). Da tale analisi è emerso che, fatto 100 il totale delle aziende per ciascuna tipologia principale di servizio erogato, l'andamento medio annuo del trend degli investimenti per categoria di attività (prodotti/servizi erogati) è risultato essere quello riportato nella tabella che segue:

Tabella 17: Interrelazione tra la tipologia di servizi erogati e l'andamento medio annuo degli investimenti sostenuti nell'ultimo triennio.

Fonte: Survey aziende.

Opzioni di risposta	FD	LD	S	LI	FI	TOT
Sviluppo Software (Outsourcing)	4,0%	5,0%	33,0%	33,0%	25,0%	100%
Servizi di Telecomunicazione	0,0%	17,6%	35,3%	11,8%	35,3%	100%
Forniture Hardware e Software e Consulenza Informatica	0,0%	5,6%	38,9%	22,2%	33,3%	100%
Impiantistica (reti, ecc.), gestione di strutture informatizzate, servizi di hosting, ecc.	0,0%	7,1%	35,7%	35,7%	21,4%	100%
Energia – Fornitura e Consulenza Energetica	25,0%	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	100%
Marketing e Comunicazione	0,0%	23,3%	43,3%	23,3%	10,0%	100%
Formazione	4,3%	4,3%	43,5%	34,8%	13,0%	100%
Sicurezza e Ambiente	6,7%	13,3%	33,3%	40,0%	6,7%	100%
Consulenza Aziendale (lavoro, HR, ecc.)	6,1%	3,0%	57,6%	18,2%	15,2%	100%
Servizi Ingegneristici (prove e misure, ecc.)	0,0%	11,8%	35,3%	41,2%	11,8%	100%
Servizi di internazionalizzazione	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	100%
Servizi finanziari	0,0%	13,8%	41,4%	34,5%	10,3%	100%
Editoria, informazione e audiovisivo	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	100%
Altro	13,3%	6,7%	66,7%	6,7%	6,7%	100%

Come si evince dalla tabella precedente quasi tutte le tipologie di attività hanno fatto registrare, seppure in misura diversa, un andamento positivo (stabile, di lieve o forte incremento) degli investimenti tranne alcune eccezioni come, ad esempio, Editoria, informazione e audiovisivo. Considerando poi che tali dati riguardano anche l'anno 2020, tristemente funestato dalla pandemia (Covid-19), tali percentuali sono da considerarsi estremamente positive soprattutto se paragonate a quelle di altri settori e/o categorie merceologiche.

2.3 Titolo di studio dei lavoratori (dipendenti e collaboratori)

Si riportano di seguito i dati relativi alla distribuzione percentuale per titolo di studio dei lavoratori (dipendenti e collaboratori) delle aziende intervistate:

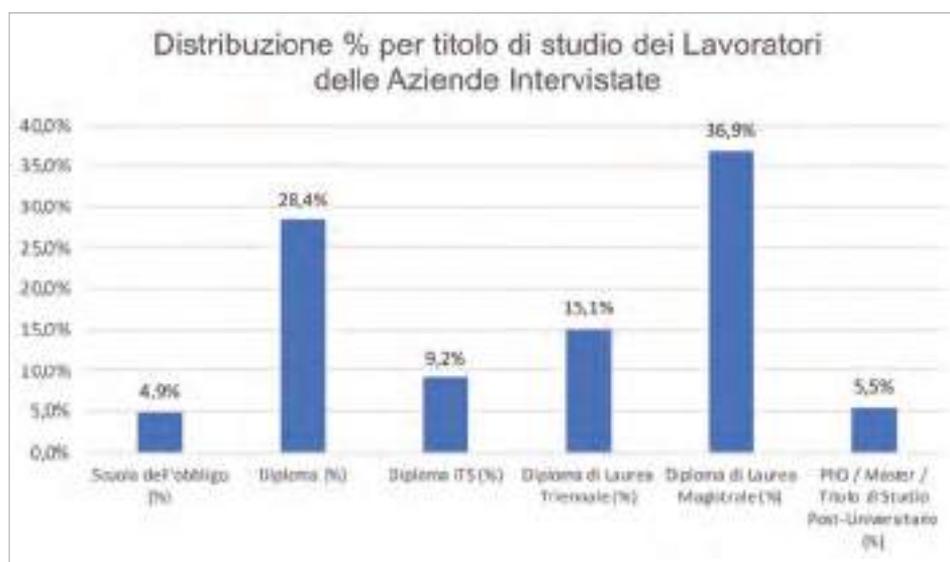
- il 4,9% è in possesso del solo titolo di scuola dell'obbligo (Diploma di Scuola Media Inferiore o Qualifica Professionale);
- il 28,4% è in possesso di un Diploma di Scuola Media Superiore;
- il 9,2% di un Diploma ITS (Istruzione Tecnica Superiore);
- il 15,1% di Diploma di Laurea Triennale;
- il 36,9% di Diploma di Laurea Magistrale (o specialistica);
- il 5,5% di un Ph.D/Master/Titolo di Studio Post-Universitario.

Tabella 18: Titolo di studio dei lavoratori delle aziende intervistate (dato percentuale).

Fonte: Survey aziende.

OPZIONI DI RISPOSTA	% lavoratori
Scuola dell'obbligo (Diploma Scuola Media Inferiore o Qualifica Professionale)	4,9%
Diploma di Istruzione Media Superiore	28,4%
Diploma ITS(Istruzione Tecnica Superiore)	9,2%
Diploma di Laurea Triennale	15,1%
Diploma di Laurea Magistrale o Specialistica	36,9%
Ph.D / Master / Titolo di Studio Post-Universitario	5,5%
TOTALE	100%

Graficamente:



Come si evince facilmente dalla tabelle e dal grafico precedente **solo il 4,9% dei lavoratori** (dipendenti e collaboratori) è in possesso del solo titolo di studio di scuola dell'obbligo (che, come vedremo al paragrafo successivo, caratterizza principalmente aziende che erogano servizi di pulizia, smaltimento rifiuti, igienizzazione, ecc.) mentre ben il **95,1% è in possesso di un titolo di Studio pari o superiore al Diploma di Istruzione Media Superiore**. In dettaglio, il **58%** del totale è in possesso di un **titolo studio pari o superiore al Diploma di Laurea Triennale** con un **37%** (sempre del totale) in possesso di **Diploma di Laurea Magistrale (o specialistica)** e il **5,5%** in possesso di **PhD / Master o altri Titoli di studio Post-Universitari**. Tali percentuali, come vedremo nel paragrafo seguente, si incrementano ulteriormente per alcune tipologie di attività (prodotti e servizi erogati) quali, ad esempio: Sviluppo Software, R&S; Consulenza Aziendale (Lavoro, HR, ecc.); MKT & Comunicazione; Formazione; Servizi Ingegneristici, ecc.

Tali dati confermano che il Settore dei Servizi Innovativi e Tecnologici è un settore altamente qualificato e fortemente caratterizzato da personale ad alta intensità di conoscenza.

Infine, è da segnalare il dato molto interessante relativo ad una significativa presenza di lavoratori, pari al **9,2% del totale**, in possesso del **titolo di Studio di Diploma ITS (Istruzione Tecnica Superiore)**. Tale dato conferma l'interesse da parte delle aziende (non solo del settore Servizi) di poter disporre di personale di livello intermedio (tecnici specializzati) altamente qualificato ed avvalorare altresì le ultime politiche messe in atto dal Governo (anche in seguito ad esplicita richiesta da parte del sistema Confindustriale), con il Disegno di Legge approvato dalla Camera a fine luglio 2021, riguardo alla *“Ridefinizione della missione e organizzazione del Sistema di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore in attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”*. Il Disegno di Legge (che prevede circa un miliardo e mezzo di euro di investimenti sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) tende a riformare, istituzionalizzare e potenziare i percorsi ITS a livello nazionale (rendendoli un percorso alternativo e parallelo ai Corsi di Laurea Triennale) trasformandoli in *Academy* (di durata biennale o triennale) con un maggior coinvolgimento del mondo imprenditoriale (e delle aziende) sia nella definizione della *“curvatura”* dei percorsi formativi sia nei processi formativi (con particolare riferimento agli stage aziendali e ai project work).

2.3.1 Titolo di studio dei lavoratori (dipendenti e collaboratori) per tipologia principale di attività (prodotti / servizi erogati)

Riguardo al titolo di studio dei lavoratori (dipendenti e collaboratori) è

stata condotta anche una analisi relativa alla tipologia principale di attività (prodotti/servizi erogati) delle aziende. Da tale analisi è emerso che, fatto 100 il totale delle aziende per ciascuna tipologia principale di servizio erogato, la distribuzione percentuale per titolo di studio risulta essere quella riportata nella tabella che segue:

Tabella 19: Interrelazione tra la tipologia prevalente di attività (prodotti/servizi erogati) e titolo di studio dei lavoratori.

Fonte: Survey aziende

Tipologia prevalente di attività (prodotti/servizi erogati)	% Scuola obbligo	% Diploma Scuola Media Superiore	% ITS	% Diploma Laurea Triennale	% Diploma Laurea Magistrale o specialistica	% PhD Master ecc.	% TOT
Sviluppo Software e Outsourcing	1,2%	24,7%	9,2%	19,7%	38,2%	7,0%	100%
Servizi di Telecomunicazione	1,9%	38,6%	10,2%	19,4%	25,6%	4,2%	100%
Forniture Hardware e Software e Consulenza Informatica	3,1%	32,5%	19,3%	10,8%	32,9%	1,4%	100%
Impiantistica (reti, ecc.), gestione di strutture informatizzate, servizi di hosting, ecc.	1,5%	46,1%	8,4%	8,9%	28,2%	6,9%	100%
Energia – Fornitura e Consulenza Energetica	11,7%	12,5%	23,3%	7,5%	40,8%	4,2%	100%
Marketing e Comunicazione	1,5%	24,0%	8,0%	27,1%	35,5%	3,9%	100%
Formazione	0,6%	22,0%	4,2%	17,7%	44,0%	11,5%	100%
Sicurezza e Ambiente	15,0%	23,0%	8,0%	13,0%	39,0%	2,0%	100%
Consulenza Aziendale (lavoro, HR, ecc.)	1,5	26,9%	4,0%	6,7%	52,9%	8%	100%
Servizi Ingegneristici (prove e misure, ecc.)	0,6%	22,2%	11,9%	6,4%	55,8%	3,2%	100%
Servizi di internazionalizzazione	0,3%	12,9%	4,5%	12,5%	57,5%	12,3%	100%

Servizi finanziari e di credito	1,5%	39,0%	7,1%	9,2%	38,4%	3,9%	100%
Editoria, informazione e audiovisivo	5,0%	39,0%	3,0%	20,0%	30,0%	3,0%	100%
Altro	0,8%	12,5%	3,2%	26,0%	45,0%	12,5%	100%

La voce “Altro”, caratterizzata da alte percentuali per quanto riguarda i più elevati titoli di Studio (Laurea Triennale, Laurea Magistrale o specialistica, Ph.D / Master / Titoli di Studio Pst - Universitari) che nel complesso pesano circa l’**83,7%** (di cui il **12,7%** di Ph.D), vede la presenza (oltre che di alcune tipologie di attività percentualmente “marginali” tipo i servizi alberghieri) di aziende che svolgono prevalentemente attività (ed erogano servizi) di: R&S; Incubazione/Accelerazione di Startup e Servizi professionali (es: servizi legali, ecc.).

Come si può facilmente desumere dalla precedente tabella le attività (servizi/prodotti erogati) caratterizzate da una maggiore percentuale di personale ad alta intensità di specializzazione (con un totale di **circa i 2/3 del personale** con titolo di studio di Diploma di Laurea Triennale, Diploma di Laurea Magistrale e/o specialistica e Ph.D o titolo di studio post laurea) risultano essere: ***Sviluppo SW e Outsourcing; Consulenza Aziendale; MKT & Comunicazione; Formazione; Servizi Ingegneristici; Servizi di Internazionalizzazione; R&S, Incubatori/Acceleratori e Servizi Professionali (es: Servizi Legali) presenti nella voce “Altro”.***

C’è da dire, infine, che le percentuali della tipologia di servizi “Sicurezza e Ambiente” sono fortemente “condizionate” dalla presenza in questa categoria di aziende di medie e/o grandi dimensioni che svolgono attività di smaltimento rifiuti, pulizia, ecc. Al netto di tali tipologie di aziende anche le percentuali delle aziende del settore “Sicurezza e Ambiente” risulterebbe a maggiore intensità di specializzazione.

2.4 Presenza femminile in compagine sociale e in ruoli dirigenziali e/o di management aziendale

Altre caratteristiche rilevate con la Survey dedicata alle aziende sono state quelle relative alla percentuale di donne che fanno parte della compagine sociale e di quelle che occupano ruoli dirigenziali e/o di management aziendale.

I dati raccolti hanno evidenziato che in media:

- il 25,3% del totale delle compagini sociali delle aziende intervistate è costituita da donne (in pratica poco più di un quarto);

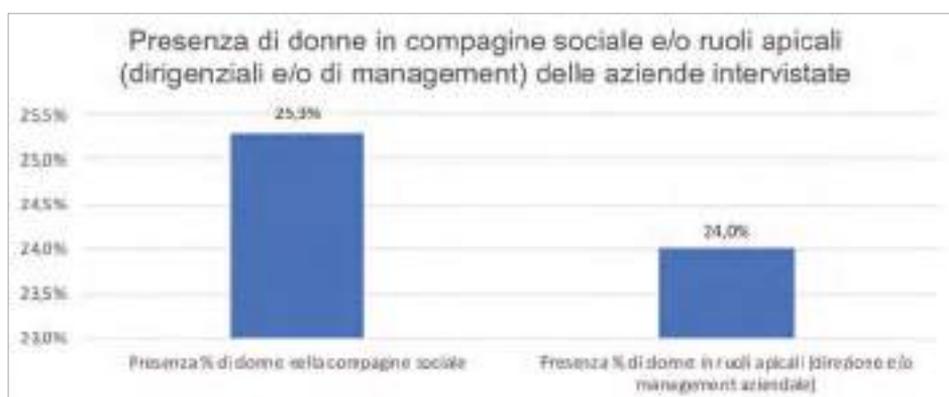
- il 24% del totale dei ruoli di dirigenziali e/o di management delle aziende intervistate è ricoperto da donne (in pratica circa un quarto).

Tabella 20: Presenza delle donne in ruoli sociali e apicali (ruoli dirigenziali e/o di management) delle aziende intervistate (dato percentuale).

Fonte: Survey aziende.

OPZIONI DI RISPOSTA	% donne
Presenza di donne nella compagine sociale	25,3%
Presenza di donne in ruoli apicali (dirigenziali e/o di management aziendale)	24,0%

Graficamente:



2.5 Area geografica di mercato

Riguardo all'area geografica di mercato, in cui le aziende erogano i propri prodotti/servizi, ciascuna azienda poteva indicare per ogni area riportata nella survey (Locale/provinciale, Regionale, Nazionale, Internazionale) il grado di presenza indicando: nullo, scarso, medio, moderato, elevato.

Indicando con 1 il grado di presenza sul mercato "nullo", con 2 il grado di presenza sul mercato "scarso", con 3 il grado di presenza sul mercato "medio", con 4 il grado di presenza sul mercato "moderato" e con 5 il grado di presenza sul mercato "elevato", la media ponderata delle risposte ricevute fornisce la seguente indicazione:

- Per l'area geografica di mercato "Locale/Provinciale" si registra un punteggio medio complessivo di **3,88 su 5** che corrisponde ad un grado di presenza sul mercato "moderato";
- Per l'area geografica di mercato "Regionale" si registra un punteggio

medio complessivo di **3,67 su 5** che corrisponde ad un grado di presenza sul mercato quasi “moderato”;

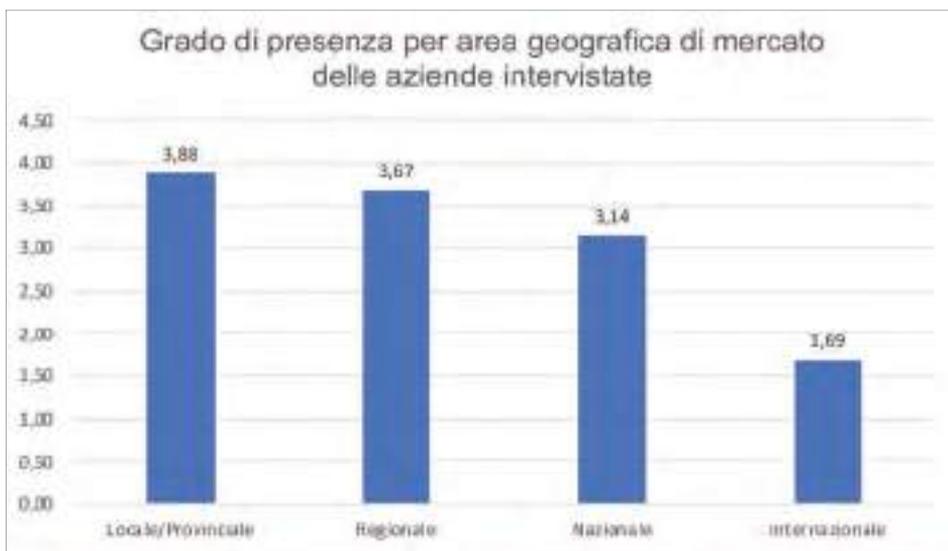
- Per l’area geografica di mercato “Nazionale” si registra un punteggio medio complessivo di **3,14 su 5** che corrisponde ad un grado di presenza sul mercato “medio”;
- Per l’area geografica di mercato “Internazionale” si registra un punteggio medio complessivo di **1,69 su 5** che corrisponde ad un grado di presenza sul mercato molto “scarso”.

Tabella 21: Grado di presenza per area geografica di mercato delle aziende intervistate.

Fonte: Survey aziende.

OPZIONI DI RISPOSTA	Nulla	Scarso	Medio	Moderato	Elevato	MEDIA
Locale/provinciale	6,9%	11,8%	17,1%	14,3%	49,9%	3,88
Regionale	3,0%	12,7%	27,3%	27,8%	29,2%	3,67
Nazionale	10,5%	25,6%	23,1%	21,2%	19,6%	3,14
Internazionale	58,7%	25,6%	7,7%	3,9%	4,1%	1,69

Graficamente:



Dai dati precedenti si evince che le aziende del settore Servizi fanno registrare una **significativa presenza sui mercati Locali/Provinciale e Regionale** (rispettivamente circa 3,9 e 3,7 su una scala da 0 a 5), **una buona presenza sui mercati nazionali** (circa 3,2 su una scala da 0 a 5) e **una presenza “marginale”,** tranne in rare eccezioni, **sui mercati internazionali** (cica 1,7 su una scala da 0 a 5).

2.6 Modalità attraverso le quali vengono acquisite nuove competenze

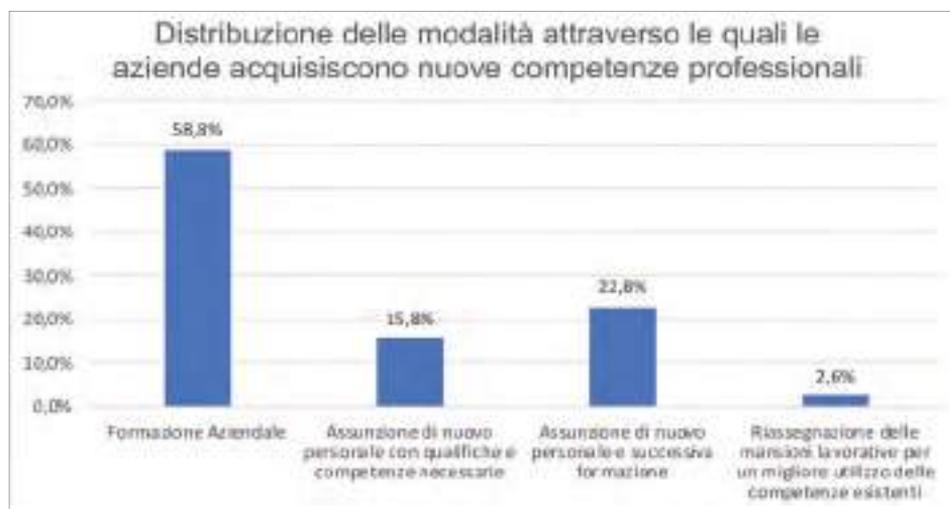
Un'altra caratteristica qualitativa interessante che è stata rilevata attraverso la survey aziendale riguarda le modalità attraverso le quali le aziende acquisiscono nuove competenze professionali. Riportiamo di seguito i principali risultati emersi:

- il 58,8% si avvale di formazione aziendale;
- il 15,8% si avvale di nuovo personale già in possesso delle qualifiche e delle competenze necessarie;
- il 22,8% si avvale di nuovo personale che viene appositamente formato;
- il 2,6% riassegna le mansioni lavorative al fine di ottenere un miglior utilizzo delle competenze esistenti.

Tabella 22: Modalità attraverso le quali le aziende acquisiscono nuove competenze professionali.
Fonte: Survey aziende.

Opzioni di risposta	%
Formazione aziendale	58,7%
Assunzione di nuovo personale con le qualifiche e le competenze necessarie	15,8%
Assunzione di nuovo personale e successiva formazione	22,8%
Riassegnazione delle mansioni lavorative per un migliore utilizzo delle competenze esistenti	2,6%
TOTALE RISPOSTE	100%

Graficamente:



Dai dati precedenti si evince che per le aziende del settore Servizi risulta fondamentale il costante aggiornamento del personale e la ricerca di personale

con qualifiche e competenze rispondenti alla continua evoluzione del Settore (sia già qualificato che da qualificare e “formare”).

2.7 Modalità e mezzi che le aziende utilizzano per informarsi ed aggiornarsi

Un’ultima caratteristica qualitativa che è stata rilevata attraverso la survey aziendale, e che completa la “fotografia” delle aziende “campione” aderenti alle territoriali CSIT, che hanno risposto al questionario, attiene alle modalità/mezzi che ciascuna azienda utilizza per informarsi ed aggiornarsi su tematiche di settore e/o inerenti l’attività aziendale.

Ciascuna azienda poteva esprimere tre preferenze in ordine d’importanza (dal 1° al 3° posto). Riportiamo di seguito una tabella riepilogativa con le frequenze relative percentuali registrate:

Tabella 23: Modalità/mezzi attraverso cui le aziende si informa e si aggiornano su tematiche di settore e/o inerenti all’attività aziendale.

Fonte: Survey aziende.

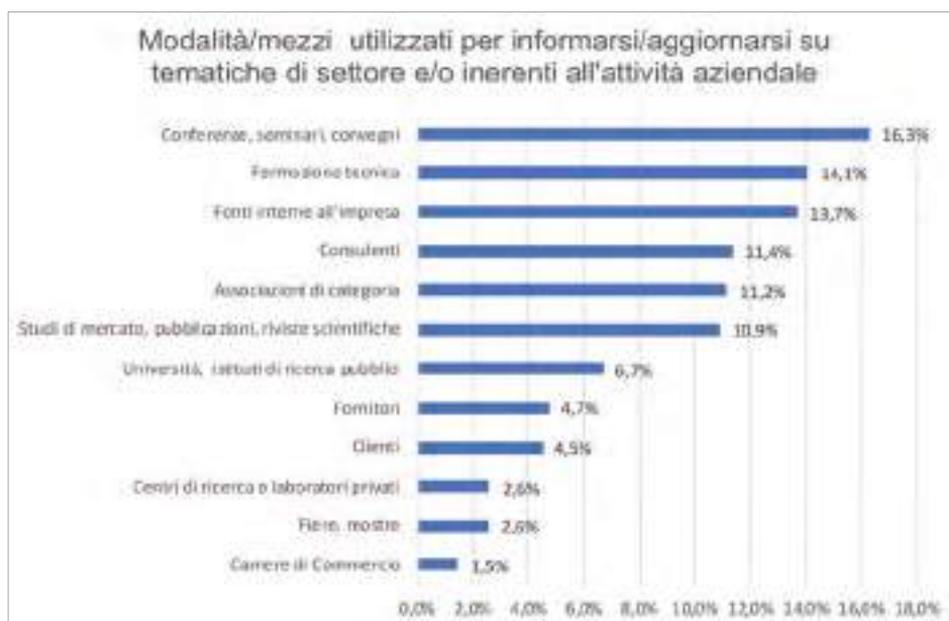
OPZIONI DI RISPOSTA	1° pref.	2° pref.	3° pref.
Fonti interne all’impresa	23,4%	6,7%	9,3%
Formazione tecnica	18,6%	11,0%	11,7%
Consulenti	12,9%	9,9%	11,1%
Conferenze, seminari, convegni	12,9%	19,5%	17,0%
Associazioni di categoria	8,0%	10,8%	15,7%
Università, istituti di ricerca pubblici	6,6%	7,0%	6,5%
Studi di mercato, pubblicazioni, riviste scientifiche	6,6%	13,1%	13,9%
Clienti	4,0%	4,9%	4,6%
Fornitori	3,7%	7,0%	3,4%
Fiere, mostre	1,4%	2,6%	4,0%
Camere di Commercio	1,1%	2,3%	0,9%
Centri di ricerca o laboratori privati	0,9%	5,2%	1,9%
TOTALE RISPOSTE	100%	100%	100%

Per comprendere quali sono le modalità/mezzi utilizzati che pesano maggiormente, per informarsi e aggiornarsi su tematiche di settore e/o inerenti all’attività aziendale, è stata **utilizzata la tecnica statistica del «feature ranking»** attribuendo un coefficiente di ponderazione a ciascuna preferenza. Nello specifico, è stato assegnato un “peso” pari a: 1,2 alla 1° preferenza espressa; 1,1 alla 2° preferenza espressa; 1 alla 3° preferenza espressa.

A valle di questa ponderazione statistica è emersa la seguente distribuzione delle modalità/mezzi che le aziende utilizzano per informarsi ed aggiornarsi:

- il 16,3% attraverso la partecipazione a conferenze, seminari e convegni;
- il 14,1% attraverso la formazione tecnica;
- il 13,7% attraverso fonti interne all'impresa;
- l'11,4% attraverso i propri consulenti;
- l'11,2% attraverso le associazioni di categoria (Confindustria, ecc.);
- il 10,9% attraverso studi di mercato, pubblicazioni, riviste scientifiche;
- il 6,7% attraverso Università, Istituti ed Enti di Ricerca Pubblici;
- il 4,7% attraverso fornitori;
- il 4,5% attraverso clienti;
- il 2,6% attraverso Centri di Ricerca o laboratori privati;
- il 2,6% attraverso fiere, mostre, ecc.;
- l'1,5% attraverso le Camere di Commercio.

Graficamente:



Dalla tabella, e dal relativo grafico sopra riportato, si evince facilmente che tra le principali fonti (le prime sei) risultano essere presenti oltre ad alcune abbastanza "scontate" (e, a volte, autoreferenziali) - quali ***“Conferenze, seminari e convegni”*** (al primo posto), ***“Fonti interne all'impresa”*** (al terzo posto) e ***“Consulenti”*** (al quarto posto) – altre di grande rilevanza quali ***“Formazione***

Tecnica” (al secondo posto), *“Associazioni di categoria”* (al quinto posto) e *“Studi di mercato, pubblicazioni e riviste scientifiche”* (al sesto posto). Inoltre, sommando i valori relativi ad *“Università e Istituti di Ricerca Pubblici”* con quelli relativi a *“Centri di Ricerca o laboratori privati”* si ottiene un totale del **9,3%** molto vicino alla sesta posizione.

Rispetto ai dati precedenti è da evidenziare il buon posizionamento (quinta posizione) fatto registrare dalle associazioni di categoria (come Confindustria) che - seppure in un momento in cui i corpi intermedi sono sempre più messi in discussione (e a volte marginalizzati) sia dalle istituzioni sia da alcune componenti della stessa base associativa - riescono ancora ad essere una fonte “autorevole” e ad assolvere ad alcuni compiti istituzionali quali, ad esempio, l'erogazione di informazioni e aggiornamento di settore a favore dei propri associati.

2 CRITICITÀ, ESIGENZE, TEMI DI INTERESSE E “DESIDERATA” SEGNALATI DALLE AZIENDE DEL SETTORE SERVIZI CHE OPERANO SUI TERRITORI.

In questa seconda parte dell'indagine vengono presentati altri risultati “qualitativi” emersi dall'analisi dei **508 questionari pervenuti (unità statistiche)** sul totale dell'intera popolazione oggetto dell'indagine che, come evidenziato in precedenza, corrisponde a circa 4.100 unità complessive. Si evidenzia, anche qui, che trattandosi di “dati qualitativi” (criticità riscontrate dalle aziende per lo sviluppo del proprio business aziendale e del Settore; cluster/missioni del PNRR di maggiore interesse per aziende e Settore; temi di principale interesse per il Settore che dovrebbero essere maggiormente “attenzionati” dalla Federazione e su cui attivare azioni e progetti nazionali; politiche di sostegno per contenere l'emergenza e favorire il rilancio del Settore; Aree aziendali dove si ritiene cruciale investire nel biennio 2022-2023; Tecnologie Industria 4.0 considerate di maggiore interesse per l'implementazione del proprio business aziendale) forniti dalle aziende che hanno risposto al questionario (survey aziende) non è stato possibile operare interrelazioni con altri dati e/o fonti disponibili né operare interpolazioni per presentare statistiche relative all'intera popolazione esaminata e, dunque, i dati riportati si riferiscono esclusivamente ai questionari pervenuti. È da sottolineare, però, che considerata l'alta percentuale dei questionari raccolti rispetto all'intera popolazione (circa il 12,5% di cui circa il 10% completi) i risultati emersi possono essere ragionevolmente considerati altamente rappresentativi della popolazione presa in esame.

3. Criticità riscontrate dalle aziende per la crescita del proprio business e del settore di appartenenza

Una sezione del questionario (survey aziende) mirava ad individuare quali fossero, secondo le aziende che operano sui vari Territori, i principali elementi ostativi alla crescita del proprio business, e del settore di appartenenza, per cui sarebbe auspicabile che la Federazione operasse una più incisiva azione “sindacale” nei confronti di Istituzioni (Governo, regione, ecc.), operatori (banche, ecc.), e corpi intermedi (sindacati, ecc.).

Sono state sottoposte all'attenzione degli intervistati le seguenti opzioni:

- ritardi nei pagamenti da parte della Pubblica Amministrazione;
- difficoltà di accesso al credito;
- contratto di lavoro settore servizi;
- concorrenza da parte di società in house della Pubblica Amministra-

- zione nel mercato dei servizi;
- revisione codici ATECO;
 - reperibilità di personale qualificato;
 - parametri di accesso a finanza agevolata o a progetti di R&S spesso penalizzanti per PMI;
 - parametri di accesso per realizzazione di servizi di e-procurement spesso penalizzanti per PMI;
 - mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità delle visite ispettive da parte dell'Agenzia delle Entrate per progetti Industria 4.0 svolti per propri clienti;
 - trasparenza, qualità e parametri di accesso a gare ed appalti pubblici, anche in RTI (es: definizione dei criteri per gare ed appalti nella PA che non penalizzino le PMI; valorizzazione delle PMI innovative con definizione di criteri di premialità per le PMI che producono innovazione, ecc.).

Ciascuna azienda poteva dare un massimo di tre risposte in ordine di importanza (dal 1° al 3° posto).

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa con le frequenze relative percentuali delle principali criticità registrate:

Tabella 24: Principali criticità riscontrate per la crescita del proprio business e del settore di appartenenza per cui sarebbe auspicabile che la Federazione operasse una più incisiva azione "sindacale" nei confronti di Istituzioni (Governo, regione, ecc.), operatori (banche, ecc.), e corpi intermedi (sindacati, ecc.). (Max 3 risposte in ordine di importanza - valori percentuali).

Fonte: Survey aziende.

OPZIONI DI RISPOSTA	1a Pref.	2a Pref.	3a Pref.
Reperibilità personale qualificato	34,5%	16,7%	15,6%
Accesso al credito	13,1%	11,1%	9,4%
Ritardi pagamenti da parte della PA	11,0%	4,9%	6,3%
Parametri di accesso a finanza agevolata o a progetti di R&S spesso penalizzanti per le PMI	10,4%	16,0%	10,3%
Contratto di lavoro settore servizi	8,9%	12,9%	10,3%
Trasparenza, qualità e parametri di accesso a gare ed appalti pubblici, anche in RTI (es: definizione dei criteri per gare ed appalti nella PA che non penalizzino le PMI; Valorizzazione delle PMI innovative con definizione di criteri di premialità per le PMI che producono innovazione, ecc.)	8,3%	9,8%	14,7%
Concorrenza da parte di società in house della PA nel mercato dei servizi strumentali	6,0%	8,0%	6,3%
Mancanza di criteri oggettivi, uniformità di giudizio, regole certe delle visite ispettive da parte dell'Agenzia delle Entrate per credito di imposta per progetti di R&S	3,0%	6,6%	7,6%

Parametri di accesso per realizzazione di servizi di e-procurement spesso penalizzanti per PMI	2,4%	3,8%	8,0%
Revisione codici ATECO	1,2%	0,2%	6,3%
Mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità di giudizio delle visite ispettive da parte dell'Agenzia delle Entrate per progetti Industria 4.0 svolti per propri clienti	1,2%	5,9%	5,4%
TOTALE	100%	100%	100%

Per comprendere quali sono le principali criticità evidenziate dalle aziende “campione”, è stata utilizzata anche in questo caso (come nella sezione precedente) la tecnica statistica del *“feature ranking”* attribuendo un coefficiente di ponderazione a ciascuna criticità segnalata al fine di individuare l'importanza di ciascuna delle variabili rispetto al dato complessivo delle risposte attribuite dal campione esaminato.

Nello specifico, è stato assegnato un “peso” pari a: 1,2 alla 1° criticità segnalata; 1,1 alla 2° criticità segnalata; 1 alla 3° criticità segnalata.

A valle di questa ponderazione statistica, è emerso il seguente risultato:

- il 24,1% individua come principale criticità la reperibilità di personale qualificato;
- il 12,3% individua come principale criticità i parametri di accesso a finanza agevolata o a progetti di R&S spesso penalizzanti per le PMI;
- l'11,6% individua come principale criticità la difficoltà di accesso al credito;
- il 10,6% individua come principale criticità la mancanza di uno specifico contratto di lavoro per il Settore Servizi;
- il 10,3% individua come principale criticità la “trasparenza, qualità e parametri di accesso a gare ed appalti pubblici, anche in RTI (es: definizione dei criteri per gare ed appalti nella PA che non penalizzino le PMI; Valorizzazione delle PMI innovative con definizione di criteri di premialità per le PMI che producono innovazione, ecc.)”;
- il 7,8% individua come principale criticità i ritardi nei pagamenti da parte della P.A.;
- il 6,7% individua come principale criticità la concorrenza da parte di società in house della P.A. nel mercato dei servizi strumentali;
- il 4,2% individua come principale criticità i parametri di accesso per la realizzazione di servizi e-procurement spesso penalizzanti per le PMI;
- il 3,8% individua come principale criticità la mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità di giudizio delle visite ispettive da parte dell'Agenzia delle Entrate per progetti Industria 4.0 svolti per propri clienti;

- il 3,5% individua come principale criticità la mancanza di criteri oggettivi, uniformità di giudizio, regole certe delle visite ispettive da parte dell’Agenzia delle Entrate per credito d’imposta per progetti di R&S;
- il 3,4% individua come principale criticità la revisione dei Codici ATECO.

Graficamente:



Da tali dati (e dalla relativa rappresentazione grafica) emerge, dunque, che le principali criticità (le prime 6) segnalate dalle aziende per la crescita del proprio business e del settore di appartenenza risultano essere: 1) **“la difficile reperibilità di personale qualificato”** (24,1%); 2) **“i parametri di accesso a finanza agevolata o a progetti di R&S spesso penalizzanti per le PMI”** (12,3%); 3) **“la difficoltà di accesso al credito”** (11,6%); 4) **“la mancanza di uno specifico contratto di lavoro per il Settore Servizi”** (10,6%); 5) **“la trasparenza, la qualità e i parametri di accesso per la partecipazione a gare ed appalti pubblici, anche in RTI ...”** (10,3%); 6) **“i ritardi nei pagamenti da parte della P.A.”** (7,8%).

Se si considera poi che la somma delle percentuali registrate per le voci **“mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità di giudizio delle visite ispettive da parte dell’Agenzia delle Entrate per progetti Industria 4.0 svolti per propri clienti”** e **“mancanza di criteri oggettivi, uniformità di**

giudizio, regole certe delle visite ispettive da parte dell’Agenzia delle Entrate per credito d’imposta per progetti di R&S” fanno registrare un totale del 7,3%, arrivando subito a ridosso della 6° posizione, si desume che anche *le problematiche connesse alla mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità di giudizio in fase di visita ispettiva da parte della Agenzia delle Entrate* sono da considerarsi tra quelle considerate di maggiore criticità per la crescita del proprio business e del settore di appartenenza.

In riferimento al dato che emerge in maniera forte, che riguarda *la difficoltà da parte delle aziende di reperire sul mercato personale qualificato*, ci sarebbe molto da lavorare sia in termini di un maggior raccordo con gli Istituti di Istruzione Media Superiore e con gli Atenei (Università) sia in termini di progetti da lanciare a livello nazionale come, ad esempio, l’attivazione di *Academy* (sul modello di alcune già esistenti promosse da grandi player come, ad esempio, la Apple Academy o la Digita Academy promossa da Deloitte Digital).

Tali Academy potrebbero essere promosse, basandosi su un modello nazionale individuato dalla Federazione, sui vari Territori (province o regioni) da più PMI, che erogano la stessa tipologia di servizi/prodotti, in collaborazione con Università ed Enti Formativi.

Inoltre, si potrebbe “giocare” un ruolo più attivo in alcune iniziative che stanno partendo come, ad esempio, quella prevista dal Disegno di Legge approvato dalla Camera a fine luglio 2021 inerente alla *“Ridefinizione della missione e organizzazione del Sistema di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore in attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”*. Su questa iniziativa sarebbe auspicabile una maggiore incisività e presenza della Federazione con particolare riguardo agli aspetti di definizione della “curvatura” di nuovi percorsi formativi più calzanti alle esigenze delle aziende del settore.

4. Indicazioni dei cluster/missioni del PNRR ritenuti di maggiore interesse e/o strategici per le aziende e per il Settore

In vista della definizione delle procedure di attuazione del PNRR è stato chiesto alle aziende “campione” di esprimere una serie di preferenze sui cluster/missioni ritenuti più interessanti e/o strategici per il settore dei Servizi e, più nello specifico, per il business della propria azienda.

Ciascuna azienda poteva esprimere un massimo di tre preferenze in ordine di importanza (dal 1° al 3° posto).

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa con le frequenze relative percentuali dei cluster/missioni ritenute di maggiore interesse:

Tabella 25: Cluster/missioni del piano PNRR ritenuti più interessanti e/o strategici per il settore dei servizi e per la propria azienda (Max 3 risposte in ordine di importanza - valori percentuali).
 Fonte: Survey aziende.

Opzioni di risposta	1a pref.	2a pref.	3a pref.
Digitalizzazione, innovazione e competitività del sistema produttivo	46,0%	21,5%	10,5%
Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella P.A.	18,5%	10,4%	9,3%
Impresa Verde ed Economia Circolare	5,8%	12,2%	10,9%
Politiche per il Lavoro	5,2%	4,5%	4,5%
Efficienza energetica e riqualificazione degli edifici	4,9%	5,6%	5,3%
Transizione energetica e mobilità locale sostenibile	3,5%	4,9%	7,3%
Potenziamento delle competenze e diritto allo studio	3,5%	3,8%	3,6%
Turismo e Cultura 4.0	3,2%	12,5%	9,7%
Dalla ricerca all'impresa	2,9%	11,1%	12,6%
Innovazione, ricerca e digitalizzazione dell'assistenza sanitaria	2,3%	2,4%	9,7%
Tutela e valorizzazione del territorio e della risorsa idrica	1,4%	2,8%	4,5%
Intermodalità e logistica integrata	1,4%	3,1%	2,4%
Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore	0,6%	1,0%	5,7%
Alta velocità ferroviaria e manutenzione stradale 4.0	0,3%	0,7%	1,2%
Interventi speciali di coesione territoriale	0,3%	1,0%	2,4%
Assistenza di prossimità e telemedicina	0,3%	2,4%	0,4%
TOTALE RISPOSTE	100%	100%	100%

Al fine di evidenziare quali sono i principali cluster/missioni del PNRR ritenuti maggiormente interessanti e/o strategici per il settore dei Servizi e per la propria azienda è stata utilizzata, anche in questo caso, la tecnica statistica del “feature ranking” attribuendo un coefficiente di ponderazione a ciascuna preferenza, al fine di individuare l'importanza di ciascuna delle variabili rispetto al dato complessivo delle risposte attribuite dal campione esaminato. Anche in questo caso, è stato assegnato un “peso” pari a: 1,2 alla 1° preferenza; 1,1 alla 2° preferenza; 1 alla 3° preferenza.

A valle di questa ponderazione statistica, è emerso il seguente risultato:

- il 29,1% indica come *key value* ponderata (variabile ponderata) principale il cluster/missione “La digitalizzazione, l'innovazione e la competitività del sistema produttivo”;
- il 13,6% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “La digitalizzazione l'innovazione e la sicurezza nella P.A.”
- il 9,1% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione

- “L’impresa verde e l’economia circolare”;
- l’8,0% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Dalla ricerca all’impresa”;
 - il 7,8% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Turismo e Cultura 4.0”;
 - il 5,2% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Efficienza energetica e riqualificazione degli edifici”;
 - il 4,9% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Transizione energetica e mobilità locale sostenibile”;
 - il 4,8% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Politiche per il lavoro”;
 - il 4,2% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Innovazione, ricerca e digitalizzazione dell’assistenza sanitaria”;
 - il 3,6% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Potenziamento delle competenze e diritto allo studio”;
 - il 2,6% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Tutela e valorizzazione del territorio e della risorsa idrica”;
 - il 2,2% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Intermodalità e logistica integrata”;
 - il 2,0% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore”;
 - il 1,1% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Interventi speciali di coesione territoriale”;
 - l’1% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Assistenza di prossimità e telemedicina”;
 - lo 0,7% indica come variabile ponderata principale il cluster/missione “Alta velocità ferroviaria e manutenzione stradale 4.0”.

Graficamente (pagina successiva):



Da tali dati (e dalla relativa rappresentazione grafica) emerge, dunque, che i principali cluster/missioni del PNRR ritenuti maggiormente interessanti e/o strategici per il settore dei Servizi e per la propria azienda (le prime 8) risultano essere: 1) **“La digitalizzazione, l’innovazione e la competitività del sistema produttivo”** (29,1%); 2) **“La digitalizzazione l’innovazione e la sicurezza nella P.A.”** (13,6%); 3) **“L’impresa verde e l’economia circolare”** (9,1%); 4) **“Dalla ricerca all’impresa”** (8,0); 5) **“Turismo e Cultura 4.0”** (7,8%); 6) **“Efficienza energetica e riqualificazione degli edifici”** (5,2%); 7) **“Transizione energetica e mobilità locale sostenibile”** (4,9%); 8) **“Politiche per il lavoro”** (4,8%).

Se si considera poi che sommando le percentuali registrate per le voci **“Innovazione, ricerca e digitalizzazione dell’assistenza sanitaria”** e **“Assistenza di prossimità e telemedicina”**, si raggiunge un totale del 5,2% e si arriva alla

6° posizione ne scaturisce che anche *le tematiche connesse all'innovazione e digitalizzazione del Settore Sanitario* sono da considerare di particolare interesse e/o strategiche per il settore dei Servizi.

Si evidenzia, inoltre, che il dato che emerge in maniera forte risulta essere quello della “digitalizzazione” che tra le varie voci - “Digitalizzazione, innovazione e competitività del sistema produttivo”, “Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella P.A.” e “Digitalizzazione dell’assistenza sanitaria e telemedicina” - fa registrare un valore percentuale complessivo di circa il 50%.

Si segnala, infine, che appare alquanto “incoerente” (o poco lungimirante) il valore assegnato” - appena il 3,6% - al cluster/missione “*Potenziamento delle competenze e diritto allo studio*” soprattutto in considerazione di quanto emerso al paragrafo precedente riguardo alle criticità riscontrate nella “Reperibilità di personale qualificato”.

5. Tematiche di principale interesse che dovrebbero essere maggiormente “attenzionate” dalla Federazione e su cui attivare azioni e progetti a livello nazionale

Altro aspetto qualitativo indagato con la survey aziendale è stato quello riguardante le tematiche di particolare interesse per lo sviluppo del Settore e delle aziende operanti sui vari Territori che, secondo il “campione”, dovrebbero essere maggiormente “attenzionate” dalla Federazione e su cui attivare azioni e progetti a livello nazionale.

Sono state sottoposte all’attenzione delle aziende che hanno risposto alla survey le seguenti opzioni:

- Strumenti di finanza agevolata;
- Credito di imposta per R&S;
- Piattaforme tecnologiche promosse dalla Federazione, per facilitare l’accesso ai fondi europei;
- Accesso al credito per le aziende dei servizi;
- Innovazione della PA e Agenda digitale trasversale per il Sistema Paese, per le imprese, i cittadini e le pubbliche amministrazioni;
- Politiche e misure connesse alla *digital transformation* previste da PNRR e Next Generation EU;
- Formazione e reskilling personale;
- Individuazione e sperimentazione di nuovi modelli di collaborazione tra PMI (es: reti e filiere intra e inter territoriali e intersettoriali – servizi e manifatturiero - ecc.), e con Università e Centri di Ricerca, più

rispondenti agli attuali scenari e alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dall'open innovation;

- Contratto di lavoro di settore;
- Progetti di Academy tra PMI per la formazione di personale qualificato da inserire in azienda;
- Infrastrutture digitali (es: 5G, ecc.);
- Definizione di nuove professionalità e nuove competenze di interesse per il settore servizi;
- Partnership con Università e Centri di Ricerca per attivazione di progetti congiunti di innovazione e sviluppo di nuovi prodotti/servizi;
- E-procurement;
- Revisione codici ATECO.

Ciascuna azienda poteva esprimere un massimo di cinque preferenze in ordine di importanza (dal 1° al 5° posto).

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa con le frequenze relative percentuali di ciascuna delle tematiche di principale interesse:

Tabella 26: Tematiche di principale interesse che dovrebbero essere maggiormente “attenzionate” dalla Federazione e sui cui attivare azioni e progetti a livello nazionale. (Max 5 risposte in ordine di importanza - valori percentuali)

Fonte: Survey aziende

Opzioni di risposta	1a pref.	2a pref.	3a pref.	4a pref.	5a pref.
Strumenti di finanza agevolata	24,4%	7,3%	4,2%	3,1%	5,4%
Credito di imposta per R&S	14,9%	18,0%	3,2%	4,0%	4,9%
Piattaforme tecnologiche promosse dalla Federazione, per facilitare l'accesso ai fondi europei	8,9%	11,4%	13,0%	14,7%	7,6%
Accesso al credito per le aziende dei servizi	8,3%	10,4%	11,9%	1,8%	1,1%
Innovazione della PA e Agenda digitale trasversale per il Sistema Paese, per le imprese, i cittadini e le pubbliche amministrazioni	7,4%	5,7%	8,1%	8,0%	1,1%
Politiche e misure connesse alla digital transformation previste da PNRR e Next Generation EU	7,1%	3,5%	4,6%	3,6%	17,8%
Formazione e reskilling personale	5,4%	4,1%	6,0%	5,8%	9,7%
Individuazione e sperimentazione di nuovi modelli di collaborazione tra PMI (es: reti e filiere intra e inter territoriali e intersettoriali – servizi e manifatturiero - ecc.), e con Università e centri di Ricerca, più rispondenti agli attuali scenari e alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dall'open innovation	5,1%	8,8%	11,9%	14,7%	7,6%

Contratto di lavoro di settore	4,5%	6,0%	6,3%	5,4%	3,2%
Progetti di Academy tra PMI per la formazione di personale qualificato da inserire in azienda	3,6%	6,0%	5,6%	6,7%	11,9%
Infrastrutture digitali (es: 5G, ecc.)	3,6%	3,2%	3,5%	7,6%	5,4%
Definizione di nuove professionalità e nuove competenze di interesse per il settore servizi	3,3%	6,3%	5,3%	9,8%	7,0%
Partnership con Università e Centri di Ricerca per attivazione di progetti congiunti di innovazione e sviluppo di nuovi prodotti/servizi	2,7%	6,6%	10,9%	12,1%	13,0%
E-procurement	0,6%	0,3%	0,7%	1,3%	1,6%
Revisione codici ATECO	0,3%	2,5%	4,9%	1,3%	2,7%
TOTALE RISPOSTE	100%	100%	100%	100%	100%

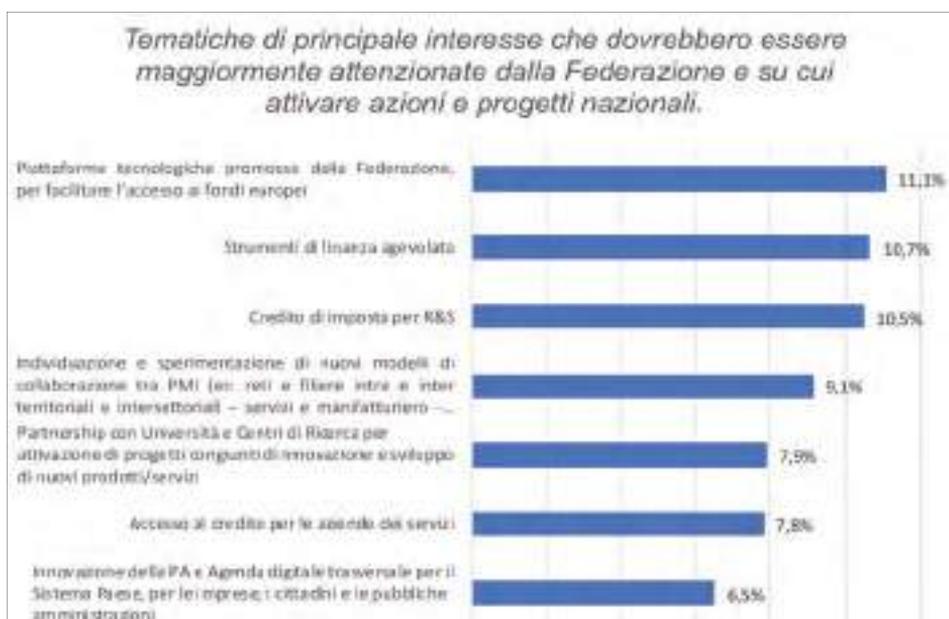
Al fine di evidenziare quali sono le tematiche di principale interesse, individuate dagli intervistati, per il Settore Servizi e per la propria azienda che dovrebbero essere maggiormente “attenzionate” dalla Federazione (e sui cui attivare azioni e progetti a livello nazionale) è stata utilizzata, anche in questo caso, la tecnica statistica del “feature ranking” attribuendo un coefficiente di ponderazione a ciascuna preferenza, al fine di individuare l’importanza di ciascuna delle variabili rispetto al dato complessivo delle risposte attribuite dal campione esaminato. In questo caso, è stato assegnato un “peso” (un “coefficiente”) pari a: 1,4 alla 1° preferenza; 1,3 alla 2° preferenza; 1,2 alla 3° preferenza; 1,1 alla 4° preferenza; 1 alla 5° preferenza.

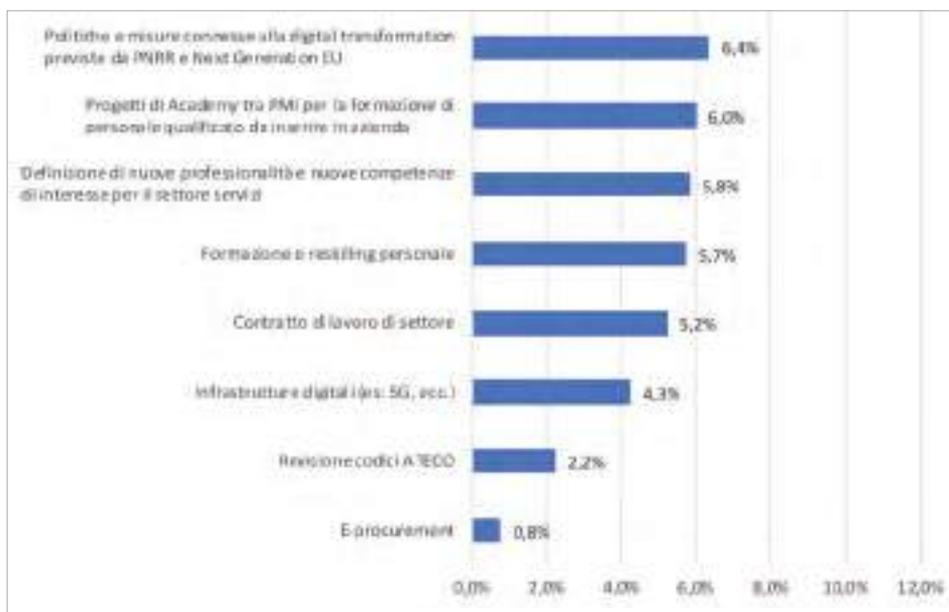
A valle di questa ponderazione statistica, è emerso il seguente risultato:

- l’11,1% ha indicato come tematica di principale interesse le “Piattaforme tecnologiche promosse dalla Federazione, per facilitare l’accesso ai fondi europei”;
- il 10,7% ha indicato come tematica di principale interesse gli “Strumenti di finanza agevolata”;
- il 10,5% ha indicato come tematica di principale interesse il “Credito di imposta per R&S”;
- il 9,1% ha indicato come tematica di principale interesse la “Individuazione e sperimentazione di nuovi modelli di collaborazione tra PMI (es: reti e filiere intra e inter territoriali e intersettoriali – servizi e manifatturiero - ecc.), e con Università e Centri di Ricerca, più rispondenti agli attuali scenari e alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dall’open innovation”;
- il 7,9% ha indicato come tematica di principale interesse le “Partnership con Università e Centri di Ricerca per attivazione di progetti congiunti

- di innovazione e sviluppo di nuovi prodotti/servizi”;
- il 7,8% ha indicato come tematica di principale interesse “Accesso al credito per le aziende dei servizi”;
 - il 6,5% ha indicato come tematica di principale interesse “Innovazione della PA e Agenda digitale trasversale per il Sistema Paese, per le imprese, i cittadini e le pubbliche amministrazioni”;
 - il 6,4% ha indicato come tematica di principale interesse “Politiche e misure connesse alla digital transformation previste da PNRR e Next Generation EU”;
 - il 6,0% ha indicato come tematica di principale interesse “Progetti di Academy tra PMI per la formazione di personale qualificato da inserire in azienda”;
 - il 5,8% ha indicato come tematica di principale interesse “Definizione di nuove professionalità e nuove competenze di interesse per il settore servizi”;
 - il 5,7% ha indicato come tematica di principale interesse “Formazione e reskilling personale”;
 - il 5,2% ha indicato come tematica di principale interesse “Contratto di lavoro di Settore”;
 - il 4,3% ha indicato come tematica di principale interesse “Infrastrutture digitali (es: 5G, ecc.)”;
 - il 2,2% ha indicato come tematica di principale interesse “Revisione Codici ATECO”;
 - lo 0,8% ha indicato come tematica di principale interesse “E-procurement”.

Graficamente:





Da tali dati (e dalla relativa rappresentazione grafica) emerge, dunque, che le tematiche ritenute di principale interesse (le prime 8), da parte delle aziende intervistate, per il Settore Servizi e per la propria azienda che dovrebbero essere maggiormente “attenzionate” dalla Federazione (e sui cui attivare azioni e progetti a livello nazionale) risultano essere: 1) le *“Piattaforme tecnologiche promosse dalla Federazione, per facilitare l’accesso ai fondi europei”* (11,1%); 2) *“Strumenti di finanza agevolata”* (10,7%); 3) *“Credito di imposta per R&S”* (10,5%); 4) *“Individuazione e sperimentazione di nuovi modelli di collaborazione tra PMI e con Università e centri di Ricerca (es: reti e filiere intra e inter territoriali e intersettoriali – servizi e manifatturiero - ecc.) più rispondenti agli attuali scenari e alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dall’open innovation”* (9,1%); 5) *“Partnership con Università e Centri di Ricerca per attivazione di progetti congiunti di innovazione e sviluppo di nuovi prodotti/servizi”* (7,9%); 6) *“Accesso al credito per le aziende dei servizi”* (7,8%); 7) *“Innovazione della PA e Agenda digitale trasversale per il Sistema Paese, per le imprese, i cittadini e le pubbliche amministrazioni”* (6,5%); 8) *“Politiche e misure connesse alla digital transformation previste da PNRR e Next Generation EU”* (6,4%).

Se si considera poi che sommando le percentuali registrate per le voci *“Progetti di Academy tra PMI per la formazione di personale qualificato da inserire in azienda”* e *“Definizione di nuove professionalità e nuove competenze di interesse per il settore servizi”*, che raggiungono un totale del 11,8% si arriva alla 1° posizione ne scaturisce che anche le tematiche connesse alla *“Definizione di nuove professionalità e competenze di interesse per il settore servizi con la relativa formazione di personale qualificato da inse-*

rire in azienda (anche attraverso Academy tra PMI)” sono da considerare di particolare interesse e/o strategiche per il settore dei Servizi.

Tale dato risulta essere coerente con quanto emerso al paragrafo inerente alle principali criticità riscontrate per la crescita del proprio business e del Settore di appartenenza in cui al primo posto figurava la difficile “Reperibilità di personale qualificato” (con una percentuale di ben 24,1%).

6. Politiche di sostegno ritenute più idonee a contenere gli effetti negativi sull’economia dell’emergenza Covid-19 e favorire il successivo rilancio delle attività

Altro aspetto qualitativo indagato con la survey aziendale è stato quello relativo alle politiche di sostegno ritenute più idonee a contenere gli effetti negativi sull’economia dell’emergenza Covid-19 e favorire il rilancio delle attività.

E’ stato sottoposto all’attenzione delle aziende che hanno risposto alla survey un quadro di politiche (interventi) che potrebbero contenere (almeno a breve – medio termine) gli effetti negativi dell’emergenza e favorire un successivo piano di rilancio delle attività.

Di seguito le opzioni proposte:

- Politiche per facilitare l’accesso al credito (ad es. Fondo di garanzia, Garanzia Italia di SACE, ecc.);
- Potenziamento della Cassa integrazione;
- Credito di imposta sugli investimenti;
- Moratoria o rinvio delle scadenze sui mutui esteso anche alla quota interessi;
- Rinvio delle scadenze fiscali e altri pagamenti;
- Incentivi per il lavoro a distanza;
- Incentivi per l’accesso ai fondi europei.

Ciascuna azienda poteva esprimere un massimo di tre preferenze in ordine di importanza (dal 1° al 3° posto).

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa con le frequenze relative percentuali delle opzioni ritenute di maggiore interesse:

Tabella 27: Politiche di sostegno ritenute più idonee a contenere gli effetti negativi sull’economia dell’emergenza Covid-19 e favorire il successivo rilancio delle attività (Max 3 risposte in ordine di importanza - valori percentuali).

Fonte: Survey aziende.

Opzioni di risposta	1a pref.	2a pref.	3a pref.
Credito di imposta sugli investimenti	34,8%	23,6%	11,7%

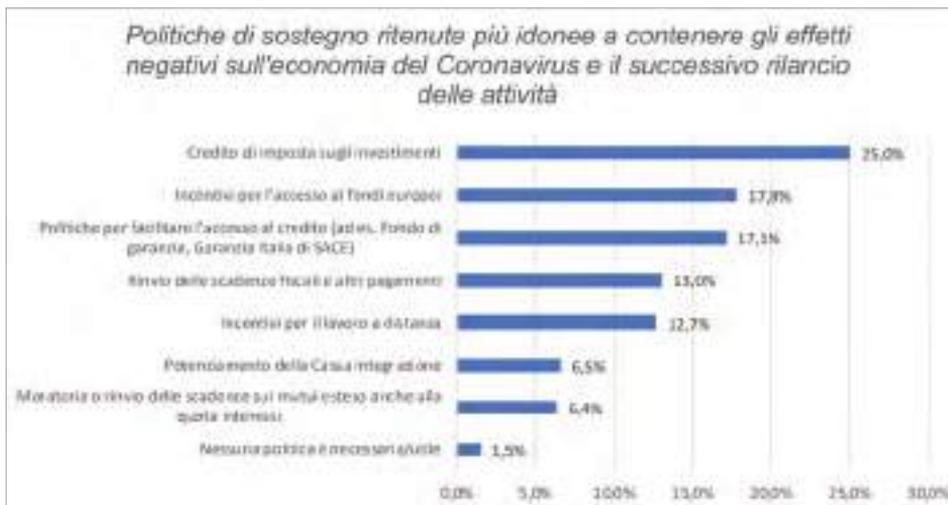
Politiche per facilitare l'accesso al credito (ad es. Fondo di garanzia, Garanzia Italia di SACE)	24,6%	11,1%	13,2%
Incentivi per l'accesso ai fondi europei	11,1%	20,3%	24,9%
Rinvio delle scadenze fiscali e altri pagamenti	8,7%	14,4%	17,9%
Incentivi per il lavoro a distanza	7,2%	15,7%	17,1%
Potenziamento della Cassa integrazione	6,3%	8,9%	3,9%
Moratoria o rinvio delle scadenze sui mutui esteso anche alla quota interessi	4,8%	5,9%	9,3%
Nessuna politica è necessaria/utile	2,4%	0,0%	1,9%
TOTALE RISPOSTE	100%	100%	100%

Al fine di evidenziare quali sono risultate essere le opzioni ritenute più idonee a contenere gli effetti negativi sull'economia dell'emergenza Covid-19 e favorire il successivo rilancio delle attività è stata utilizzata, anche in questo caso, la tecnica statistica del "feature ranking" attribuendo un coefficiente di ponderazione a ciascuna preferenza, al fine di individuare l'importanza di ciascuna delle variabili rispetto al dato complessivo delle risposte attribuite dal campione esaminato. Anche in questo caso, è stato assegnato un "peso" pari a: 1,2 alla 1° preferenza; 1,1 alla 2° preferenza; 1 alla 3° preferenza.

A valle di questa ponderazione statistica, è emerso il seguente risultato:

- il 25% indica come *key value* (variabile) principale ponderata il "Credito di imposta sugli investimenti";
- il 17,8% indica come variabile principale ponderata gli "Incentivi per l'accesso ai fondi europei";
- il 17,1% indica come variabile principale ponderata le "Politiche per facilitare l'accesso al credito (es. Fondo di Garanzia, Garanzia Italia di SACE, ecc)";
- il 13% indica come variabile principale ponderata il "Rinvio delle scadenze fiscali e altri pagamenti";
- il 12,7% indica come variabile principale ponderata gli "Incentivi per il lavoro a distanza";
- il 6,5% indica come variabile principale ponderata il "Potenziamento delle Cassa integrazione";
- il 6,4% indica come variabile principale ponderata la "Moratoria o rinvio delle scadenze dei mutui esteso anche alla quota di interessi";
- il 6,4% indica come variabile principale ponderata la "Moratoria o rinvio delle scadenze dei mutui esteso anche alla quota di interessi";
- l'1,5% indica come variabile principale ponderata "Nessuna politica è necessaria/utile"

Graficamente:



Da tali dati (e dalla relativa rappresentazione grafica) emerge, dunque, che le politiche di sostegno ritenute più idonee (le prime 5) a contenere gli effetti negativi sull'economia dell'emergenza Covid-19 e favorire il successivo rilancio delle attività risultano essere: 1) **“Il credito di imposta sugli investimenti”** (25%); 2) **“Incentivi per l'accesso ai Fondi Europei”** (17,8%); 3) **“Politiche per facilitare l'accesso al credito (ad es. Fondo di garanzia, Garanzia Italia di SACE, ecc.)”** (17,1%); 4) **“Rinvio delle scadenze fiscali e altri pagamenti”** (13%); 5) **“Incentivi per il lavoro a distanza”** (12,7%).

7. Aree aziendali ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 – 2023

Altro aspetto qualitativo indagato con la survey aziendale è stato quello relativo alle aree aziendali ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 – 2023. Sono state sottoposte all'attenzione del management delle aziende che hanno risposto alla survey le seguenti opzioni:

- Progettazione e ingegnerizzazione dei servizi erogati;
- Ricerca e Sviluppo;
- Produzione e qualità;
- CRM;
- Smart Product, ovvero realizzazione prodotti che, grazie alle capacità di monitoraggio e controllo, sono in grado di migliorarne le perfor-

- mance e fornire servizi aggiuntivi;
- Formazione e reskilling del personale;
- Gestione di Marketing, Customer Care e delle Vendite, ovvero dei processi di definizione di politiche di marketing digitale, dell’implementazione di piani di vendita su canali integrati e della gestione dei servizi post-vendita.

Ciascuna azienda poteva esprimere un massimo di tre preferenze in ordine di importanza (dal 1° al 3° posto).

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa con le frequenze relative percentuali delle aree aziendali ritenute, dal management aziende “campione”, a maggiore attrattività di investimento:

Tabella 28: Aree aziendali ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022-2023 (Max 3 risposte in ordine d’importanza - valori percentuali)

Fonte: Survey aziende

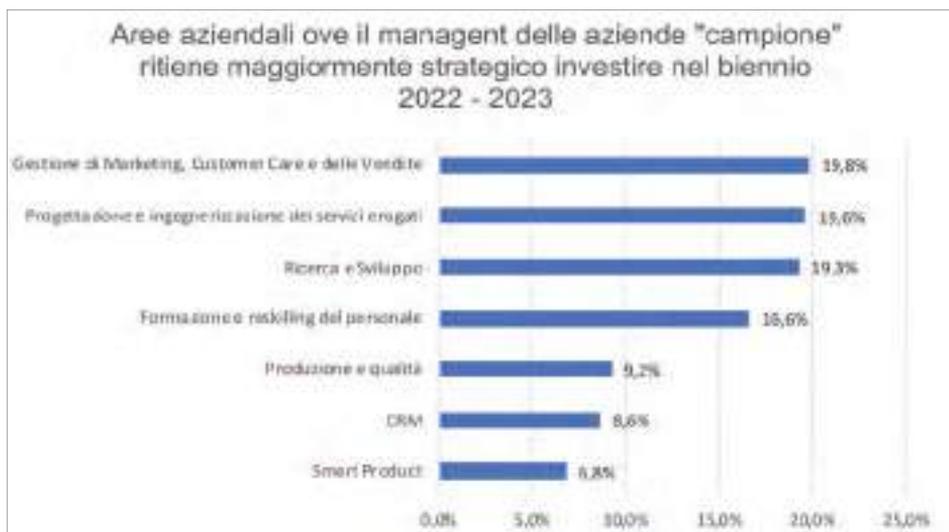
Opzioni di risposta	1a pref.	2a pref.	3a pref.
Progettazione e ingegnerizzazione dei servizi erogati	28,4%	12,3%	15,2%
Ricerca e Sviluppo	26,0%	18,6%	9,0%
Gestione di Marketing, Customer Care e delle Vendite	16,5%	17,9%	27,9%
Formazione e reskilling del personale	12,6%	15,6%	24,6%
Produzione e qualità	7,2%	14,0%	6,1%
Smart Product	5,7%	8,3%	6,6%
CRM	3,6%	13,3%	10,7%
TOTALE RISPOSTE	100%	100%	100%

Al fine di evidenziare quali sono risultate essere, per il management delle aziende “campione”, le aree aziendali ritenute a maggiore attrattività di investimento per il biennio 2022 – 2023 è stata utilizzata, anche in questo caso, la tecnica statistica del “feature ranking” attribuendo un coefficiente di ponderazione a ciascuna preferenza, al fine di individuare l’importanza di ciascuna delle variabili rispetto al dato complessivo delle risposte attribuite dal campione esaminato. Anche in questo caso, è stato assegnato un “peso” pari a: 1,2 alla 1° preferenza; 1,1 alla 2° preferenza; 1 alla 3° preferenza.

A valle di questa ponderazione statistica, è emerso il seguente risultato:

- il 19,8% individua come area aziendale ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023 la “Gestione di marketing,

- customer care e vendite”;
- il 19,6% individua come area aziendale ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023 la “Progettazione ed ingegnerizzazione dei servizi erogati”;
- il 19,3% individua come area aziendale ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023 quella della “Ricerca e dello sviluppo”;
- il 16,6% individua come area aziendale ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023 quella della “Formazione e reskilling del personale”;
- il 9,2% individua come area aziendale ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023 quella della “Produzione e qualità”;
- l’8,6% individua come area aziendale ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023 quella “CRM”;
- il 6,8% individua come area aziendale ove si ritiene maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023 quella dello “Smart product”.



Da tali dati (e dalla relativa rappresentazione grafica) emerge, dunque, che le aree aziendali (le prime 4) ove il management aziendale delle aziende “campione” ritiene che sia maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023 risultano essere: 1) **“Gestione di marketing, customer care e vendite”** (19,8%); 2) **“Progettazione ed ingegnerizzazione dei servizi erogati”** (19,6%); 3) **“Ricerca e Sviluppo”** (19,3%); 4) **“Formazione e reskilling del personale”** (16,6%).

8. Tecnologie abilitanti di Industria 4.0 considerate di maggiore interesse (disruptive) per l'implementazione del proprio business aziendale

Ultimo aspetto qualitativo indagato con la survey aziendale è stato quello relativo alle Tecnologie abilitanti di Industria 4.0 considerate di maggiore interesse (disruptive per l'implementazione del proprio business aziendale). Sono state sottoposte all'attenzione del management delle aziende che hanno risposto alla survey le seguenti opzioni:

- IoT (Internet of Things);
- Cloud e Cloud Computing;
- Additive manufacturing/3D printing;
- Cybersecurity;
- Big Data e Data Analytics;
- Robotica avanzata;
- Realtà aumentata (AR);
- Wearable technologies;
- Sistemi cognitivi;
- Altre tecnologie (non in elenco).

Ciascuna azienda poteva esprimere un massimo di tre preferenze in ordine di importanza (dal 1° al 3° posto).

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa con le frequenze relative percentuali delle Tecnologie abilitanti di Industria 4.0 considerate, dal management delle aziende "campione", di maggiore interesse per l'implementazione del proprio business aziendale:

Tabella 29: Tecnologie abilitanti di Industria 4.0 considerate, dal management delle aziende "campione", di maggiore interesse per l'implementazione del proprio business aziendale (Max 3 risposte in ordine d'importanza - valori percentuali).

Fonte: Survey aziendale.

Opzioni di risposta	1a pref.	2a pref.	3a pref.
Cloud e cloud computing	26,1%	22,1%	10,6%
Internet of Things	23,5%	15,1%	21,6%
Big data e data analytics	18,0%	21,7%	19,1%
Cybersecurity	11,6%	18,4%	14,1%
Realtà aumentata	6,4%	4,4%	8,0%
Sistemi cognitivi	5,2%	8,5%	12,6%
Altre tecnologie	3,2%	1,1%	0,0%
Wearable technologies	2,9%	2,9%	5,5%
Robotica avanzata	1,7%	2,9%	5,5%

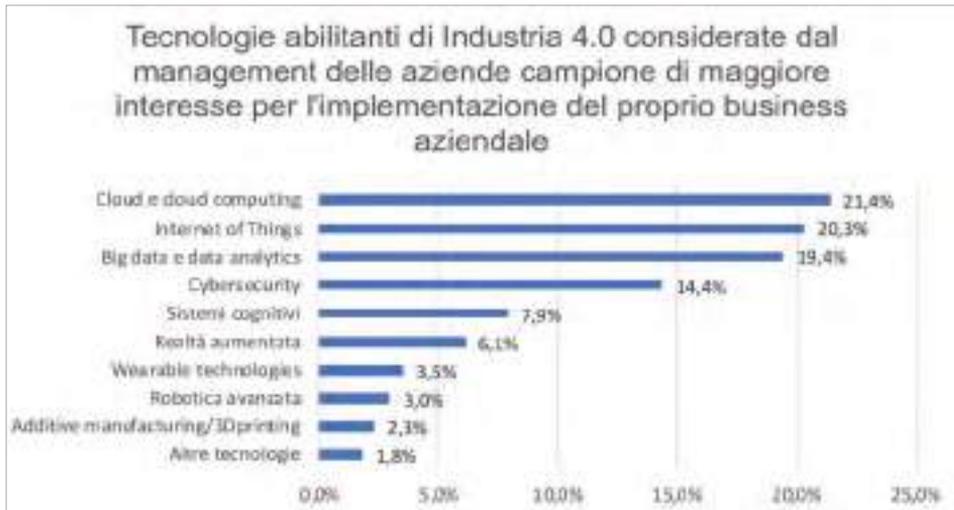
Additive manufacturing/3Dprinting	1,4%	2,9%	3,0%
TOTALE RISPOSTE	100,0%	100,0%	100,0%

Al fine di determinare quali sono risultate essere le Tecnologie di Industria 4.0 considerate, dal management delle aziende “campione”, di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale è stata utilizzata, anche in questo caso, la tecnica statistica del “feature ranking” attribuendo un coefficiente di ponderazione a ciascuna preferenza, al fine di individuare l’importanza di ciascuna delle variabili rispetto al dato complessivo delle risposte attribuite dal campione esaminato. Anche in questo caso, è stato assegnato un “peso” pari a: 1,2 alla 1° preferenza; 1,1 alla 2° preferenza; 1 alla 3° preferenza. A valle di questa ponderazione statistica, è emerso il seguente risultato:

- il 21,4% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “Cloud and cloud computing”;
- il 20,3% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “IoT (Internet of Things)”;
- il 19,4% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “Big data e data analytics”;
- il 14,4% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “Cybersecurity”;
- il 7,9% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “Sistemi cognitivi”;
- il 6,1% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “Realtà Aumentata”;
- il 3,5% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “Wearable Technologies”;
- il 3,0% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “Robotica Avanzata”;
- il 2,3% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di maggiore interesse per l’implementazione del proprio business aziendale “Additive manufacturing/3DPrinting”;
- l’1,8% ha indicato come Tecnologia abilitante di Industria 4.0 di

maggior interesse per l'implementazione del proprio business aziendale "Altre tecnologie".

Graficamente:



Da tali dati (e dalla relativa rappresentazione grafica) emerge, dunque, che le Tecnologie di Industria 4.0 considerate, dal management delle aziende "campione", di maggiore interesse (le prime 6) per l'implementazione del proprio business aziendale risultano essere: 1) **"Cloud and cloud computing"** (21,4%); 2) **"IoT - Internet of Things"** (20,3%); 3) **"Big data e data analytics"** (19,4%); 4) **"Cybersecurity"** (14,4%); 5) **"Sistemi cognitivi"** (7,9%); 6) **Realtà aumentata** (6,1%).

3 QUADRO DELLE COLLABORAZIONI (CON DIH E COMPETENZE CENTER) ED INIZIATIVE STRUTTURATE SULL'INNOVAZIONE PROMOSSE DALLE SEZIONI SERVIZI DELLE TERRITORIALI ADERENTI A CSIT

In questa sezione vengono presentate le principali collaborazioni ed iniziative “strutturate” sull’Innovazione organizzate dalle 32 Sezioni di Servizi delle 27 Territoriali aderenti a CSIT.

Nello specifico era stato chiesto alle Segreterie delle Territoriali di fornire informazioni riguardo a:

- organizzazione di eventi ed iniziative strutturate (organizzate stabilmente) legate all’innovazione (es: Premi sull’Innovazione; Startup Competition, ecc.);
- indicazioni su eventuali adesioni e/o collaborazioni (e relative modalità) con Digital Innovation Hub e/o Competence Center.

Si specifica che le informazioni inerenti alle iniziative (di seguito presentate) sono state fornite dalle Segreterie delle Territoriali attraverso la survey loro dedicata.

Si precisa, inoltre, che sono state riportate le sole iniziative ufficialmente comunicate dalle Segreterie delle Territoriali e che qualora non ne siano presenti alcune (anche di rilievo) è dovuto esclusivamente al fatto che non sono state comunicate.

9. Eventi ed iniziative strutturate (organizzate stabilmente) legate all’innovazione (es: Premi sull’Innovazione; Startup Competition; ecc.) organizzati dalle Sezioni Servizi delle Territoriali

Per quanto concerne questo primo punto dall’analisi delle risposte ricevute si è rilevato che circa il 30% delle Territoriali organizza stabilmente (o è partner) di eventi ed iniziative strutturate sull’innovazione.

Si riportano di seguito le informazioni ricevute dalle singole Territoriali secondo un ordine strettamente “cronologico” delle Survey pervenute:

9. 1 Confindustria Vicenza

Evento dal titolo “RINASCIMENTO DIGITALE” (prima edizione 12 luglio 2019).

Evento nazionale - organizzato nell'ambito del IV Summit Comitato Nazionale di Coordinamento Territoriale (CNCT) di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici (CSIT) – in collaborazione con le Territoriali CSIT della Lombardia, del Trentino, del Veneto, del Friuli e dell'Emilia. Focus dell'iniziativa: “Così come nel Rinascimento si ponevano interrogativi sul ruolo dell'uomo nella società e nel mondo, oggi la rivoluzione digitale che stiamo vivendo sta riproponendo la domanda allo stesso modo”.

Sono stati inoltre segnalati i seguenti webinar:

Webinar dal titolo “Umansimo Digitale” - 28 ottobre 2020 La società sostenibile e digitale è divenuta oggi elemento fondamentale di sviluppo organizzativo e di crescita economica. Come la nostra Associazione, assieme alle altre intelligenze del territorio, può diventare un centro di competenze eccellenti in questo contesto?

Webinar dal titolo “Priorità per ripartire: i Servizi Innovativi decisivi per il rilancio del Paese”.

“Focus su smart working e digitalizzazione” – 22 luglio 2020.

Webinar dal titolo “Cambiamento, complessità e potere. L'intreccio nascosto” - 16 luglio 2020. Incontro sul tema del cambiamento diventato un passo esistenziale per cogliere gli obiettivi di impresa nel post-Covid.

9.2 Confindustria Salerno

Il Premio Best Practices per l'Innovazione (PBI), nato nel 2006 da un progetto del Gruppo Servizi Innovativi e Tecnologici di Confindustria Salerno (e successivamente allargatosi anche alla collaborazione con il Comitato PMI e Gruppo Giovani) è giunto, oramai, alla XV edizione ed è già “in cantiere” la preparazione della XVI edizione.

Nel corso degli anni il Premio esce dai confini territoriali e diviene un punto di riferimento per il sistema Confindustriale nazionale contribuendo a creare, grazie al supporto di numerosi e qualificati partner nazionali e internazionali, un vero e proprio “*ecosistema*” *dell'innovazione*, capace di approcciare al mercato internazionale con ben tre missioni in California, due delle quali in Silicon Valley.

Il Premio è divenuto, dunque, un vero e proprio *generatore di opportunità* sia per i partecipanti sia per i vari attori e partner che danno vita all'ecosistema dell'innovazione.

Creatività e contaminazione sono le parole chiave dell'iniziativa, che promuove la cultura dell'innovazione, dell'open innovation e dell'imprenditorialità in Italia, generando un meccanismo virtuoso di condivisione delle progettualità migliori tra imprese, spin-off e startup. Attraverso il racconto dei protagonisti

il Premio fa emergere e valorizza progetti d'innovazione e risultati concreti prodotti, e permette ai partecipanti di presentarli ad una platea qualificata (stakeholder) durante un evento strutturato su due giornate.

Il Premio è il “luogo” in cui domanda e offerta di innovazione si incontrano, favorendo sinergie che, negli anni, hanno costruito un ecosistema che ha dato vita a tante nuove collaborazioni e iniziative imprenditoriali. Risultati importanti che hanno permesso di candidare l'iniziativa (PBI) al Premio Europeo per la Promozione d'Impresa 2019 della Commissione europea, organizzato con l'obiettivo di riconoscere e valorizzare iniziative di eccellenza che promuovono l'imprenditorialità.

L'ecosistema di innovazione del Premio BP conta, attualmente, oltre 50 partner (Big Player, Università, Centri di Ricerca, Incubatori, Acceleratori, Business Angel, Venture Capital, Fondi di Private Equity, Fondi di Investimento, ecc.) tra i principali attori dell'Innovazione del panorama nazionale.

Per maggiori informazioni:

<https://www.premiobestpractices.it/bestpractices/>

9.3 Confindustria Chieti - Pescara

“InnovAzioni – Strumenti e Soluzioni per la crescita”. In collaborazione con il Gruppo Giovani Imprenditori di Confindustria Chieti Pescara ed il patrocinio del Comune di Pescara. Evento dedicato interamente all'Innovazione nelle sue diverse forme, di prodotto, di processo e organizzativa. Obiettivo del format è quello di studiare i casi di aziende, piccole e grandi, che lanciando prodotti, servizi, processi produttivi e organizzativi innovativi hanno saputo superare le difficoltà e competere sui mercati globalizzati. L'evento vede la partecipazione di illustri imprenditori del panorama nazionale che raccontano i loro casi di successo. A loro viene assegnato «honoris causa» il Premio “Campioni d'InnovAzioni Grandi Aziende”. Nell'ambito della manifestazione si svolge anche il Premio nazionale “Campioni d'InnovAzioni PMI”, contest a cui possono partecipare tutte le PMI con sede legale e operativa in Italia, incluse Startup e Spin-off universitari, che hanno ideato o realizzato, nei 24 mesi precedenti la data di iscrizione al concorso, uno o più progetti innovativi. Dal 2020 è stato istituito, grazie al patrocinio del Comune di Pescara, il “Premio Speciale Città di Pescara”, premio al miglior progetto per la Pubblica Amministrazione. L'evento fa da contenitore alla gara di idee, denominata “Innovation Hackathon”, realizzata in collaborazione con l'Università degli Studi dell'Aquila, l'Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara e la Libera Università Internazionale Studi Sociali LUISS. Il game coinvolge circa 60 studenti che, riuniti in team e supportati da mentor qualificati, lavorano

insieme per trovare soluzioni “innovative” a problematiche aziendali segnalate da aziende associate a Confindustria Chieti Pescara.

9.4 Confindustria Parma

Partner di: 1) Start Cup Emilia-Romagna; 2) UPIdea; 3) Premio Best Practices Innovazione (PBI) di Confindustria Salerno. Rapporti stabili con: Art-ER, Università di Parma, Camera di Commercio di Parma, Unindustria Reggio Emilia, Confindustria Salerno.

9.5 Confindustria Toscana Nord (Lucca - Pistoia - Prato)

Mostra dell'ingegno in collaborazione con il Gruppo Giovani imprenditori.

9.6 Confindustria Mantova

Vengono organizzati stabilmente seminari aziendali, visite, corsi di formazione su innovazione, digitalizzazione, Industria 4.0, illustrazione bandi, assessment sulla maturità digitale.

9.7 Confindustria Brindisi

Adapt – Lavoro e relazioni industriali nella IV rivoluzione industriale.

9.8 Unindustria (Roma - Frosinone - Latina - Rieti - Viterbo)

Nel 2020-2021, tra gli altri: Webinar Unindustria promosso dalla Sezione IT ‘La fase 2: l’impresa chiamata a fronteggiare il rischio contagio per ripartire in sicurezza grazie alle tecnologie digitali’, maggio 2020 Cybersecurity - Report Cyber Risk Self Assessment - analisi e risultati dell’indagine tramite Survey sul livello di protezione aziendale che rende disponibile all’azienda un autocheck diagnostico per le PMI nei confronti dei cyber attacchi. Digitalshortcuts - percorso di sensibilizzazione sul tema della Trasformazione digitale mediante presentazione di Uses Cases con il linguaggio delle aziende, evidenziando i benefici ottenuti dalle imprese in progetti replicabili.

IT MI PIACE - Ciclo di Webinar rivolto ai docenti ed agli studenti del III, IV e V anno delle scuole secondarie di II Grado sulle maggiori competenze richieste dalle imprese ai giovani nel settore dell'IT e/o su tematiche specifiche. #Digital Training Consulting Week - la Sezione Consulenza, Attività Professionali ha realizzato in modalità digitale, con oltre 1000 collegamenti da remoto, un vero e proprio bootcamp di formazione e consulenza dedicato alla Ripartenza, in oltre 40 webinar gratuiti.

Business Matching UNA+ - La Sezione Editoria, informazione e Audiovisivo ha collaborato in occasione della presentazione del progetto di digital transformation organizzato da UNA, in partnership con Google e Confindustria Intellect. "Stage Territoriali" paralleli sono stati dedicati all'incontro tra PMI e agenzie in sinergia con il mondo delle start up, la Sezione Editoria ha organizzato un focus con Intesa San Paolo sul Progetto call "IMMEDIATE" primo acceleratore d'impresa verticale nei settori Media e Entertainment in Europa.

9.9 Assindustria Veneto Centro (Padova - Treviso)

Evento Stage IT in collaborazione con UniPD e Venezia.

10. Adesioni e/o collaborazioni (e relative modalità) con Digital Innovation Hub e/o Competence Center

Per quanto concerne le adesioni e/o collaborazioni con Digital Innovation Hub (DIH) e/o Competence Center, le Segreterie delle Territoriali che hanno partecipato alla Survey hanno fornito le informazioni che seguono (sempre riportate secondo l'ordine cronologico delle risposte ricevute):

10.1 Confindustria Salerno

Confindustria Salerno è socio fondatore (con le altre Territoriali di Confindustria campane – Napoli, Avellino, Caserta e Benevento - e big player e PMI innovative del settore ICT) del Campania Digital Innovation Hub. Diverse le attività svolte in collaborazione con il DIH: organizzazione di seminari rivolti alle associate sul ruolo del Campania Digital Innovation Hub e sulle tecnologie abilitanti; supporto nella somministrazione del test Industria 4.0; collaborazione con il Premio Best Practices per l'Innovazione; progetto di assessment di Filiera per settore conserviero.

10.2 Confindustria Chieti - Pescara

Confindustria Chieti - Pescara è socio di Match4.0 Digital Innovation Hub Abruzzo appartenente alla rete nazionale dei DIH di Confindustria, partecipando, attraverso la diffusione verso i propri associati, al progetto AMaDIH di 4Manager relativamente ai “Test4.0 di maturità digitale delle imprese”. È inoltre promotore del Consorzio Ab.Side, centro di ricerca applicata 4.0, insieme alle Università abruzzesi, Confindustria Teramo, Agenzia Regionale delle Attività Produttive (ARAP Abruzzo), Camera di Commercio Chieti Pescara e Federmanager Abruzzo e Molise. Il Consorzio si pone l’obiettivo di supportare la manifattura nella sfida del 4.0, rafforzando i punti di forza del nostro sistema produttivo, come una forte presenza nella meccanica strumentale e il legame con l’industria tedesca, e intervenendo sui punti di debolezza, rappresentati soprattutto da deboli rapporti con università e centri di ricerca e filiere molto frammentate. Ab.side si è aggiudicata di recente due fondamentali alleanze con ARTES 4.0 di Pontedera (PI) e con Fraunhofer Italia di Bolzano, importanti Competence Center. ARTES 4.0 è una rete ad alta specializzazione nell’ambito delle aree della robotica avanzata e delle tecnologie digitali abilitanti. Con Fraunhofer Italianiam Ab.Side attiverà in maniera congiunta progetti di ricerca e sviluppo relativi a processi innovativi e sostenibili a favore della trasformazione digitale delle imprese.

10.3 Confindustria Parma

SMILE-DIH, DIH-ER, BI-REX (diverse iniziative e progetti proposti).

10.4 Confindustria Toscana Nord (Lucca - Pistoia - Prato)

Siamo Contact point (sportello) del DIH Toscana. Collaborazione per vari eventi su Industria 4.0.

10.5 Confindustria Mantova

Confindustria Mantova collabora con Digital Innovation Hub Lombardia, Innex hub con Confindustria Brescia e Cremona e con MADE Competence Center.

10.6 Unindustria (Roma - Frosinone - Latina - Rieti - Viterbo)

La Sezione IT dal 2016 ha realizzato il Progetto CICERO HUB che, sotto l'egida di Unindustria, ha partecipato e vinto il Bando europeo I4MS nell'ambito dell'iniziativa della Commissione europea, per sostenere la diffusione sul territorio europeo di Hub regionali di innovazione digitale. Il 1/6/2018 è stato firmato l'atto costitutivo della Società consortile a responsabilità limitata denominata Cicero DIH Lazio. Unindustria, ha quindi coordinato e promosso il progetto ed è socio fondatore. - Supporta le aziende nella realizzazione di progetti di trasformazione digitale della loro attività per sviluppare nuovi modelli di business, facilitando la creazione di un ecosistema integrato tra realtà imprenditoriali diverse, Grandi imprese e Piccole e medie imprese, Start-up, Università e Centri di ricerca. Offre il suo contributo in connessione con il territorio per creare le condizioni ottimali per la loro crescita con diversi tipi di azioni aiutando le aziende nel loro percorso di innovazione digitale collabora ad attività di studio e ricerca, favorisce il trasferimento alle imprese delle conoscenze tecniche e scientifiche sviluppate dai Soci, risponde alle esigenze di innovazione provenienti dal mondo produttivo, promuove l'imprenditorialità innovativa e diffonde la cultura dell'innovazione; svolge attività di informazione e di marketing nell'ambito di azioni riguardanti l'innovazione; promuove programmi di formazione, seminari e conferenze; supporta l'attività di valutazione sulla maturità digitale: test industria 4.0 elaborato da Confindustria, Politecnico di Milano e Assoconsult, per fornire una prima indicazione della maturità digitale dell'azienda, con l'intenzione di fotografarne il posizionamento rispetto alle possibilità offerte dalle logiche Industria 4.0.

10.7 Assindustria Veneto Centro (Padova - Treviso)

Le iniziative e i progetti in ambito innovazione sono gestiti dall'area Ricerca e Innovazione di Assindustria Veneto Centro, e non dalle singole aree merceologiche, che collabora in modo strutturale sia con il DIH Veneto, rappresentato da Confindustria Veneto che con il competence center del triveneto SMOCT. Assindustria Veneto Centro è inoltre presente all'interno della candidatura veneta del EDIH.

10.8 Confindustria Napoli

Socio fondatore Campania Digital Innovation Hub – Meditech.

10.9 Confindustria Verona

Soci Speedhub.

10.10 Confindustria Belluno

Digital Innovation Hub Belluno Dolomiti: presenza di imprenditori della sezione SIT per la programmazione delle attività nel tavolo tecnico.

10.11 Confindustria Toscana Sud (Arezzo - Grosseto - Siena)

Digital Innovation Hub Toscana.

10.12 Confindustria La Spezia

Soci fondatori DIH Liguria.

10.13 Confindustria Basilicata (Potenza - Matera)

DIH Basilicata - partecipazione diretta all'analisi dello stato di digitalizzazione delle imprese.

10.14 Confindustria Macerata

Confindustria Macerata, assieme alle altre territoriali marchigiane, è socia del DIH Marche di Confindustria (<https://www.dihmarche.it/>) e partecipa attivamente alle attività del DIH favorendo l'accesso delle proprie aziende associate ad attività formative, progetti di verifica di maturità digitale, dimostrazione di tecnologie 4.0. Per questo, attraverso il DIH, opera in partenariato con i competence center nazionali, l'UNIVPM e i centri tecnologici regionali. Agisce, in raccordo con il sistema Confindustria, per favorire la ricaduta del piano nazionale industria 4.0 / Transizione 4.0 sulle aziende del territorio, e per stimolare la Regione Marche nella definizione di politiche regionali mirate all'innovazione e allo sviluppo delle relative competenze, sia attraverso il ricorso a sistemi di finanza agevolata gestiti con fondo strutturali, che tramite lo

sviluppo di infrastrutture (piano fibra nazionale) e di tavoli di coordinamento strategici (strategia smart specialization - <https://bit.ly/3hAg8aM>). Il DIH Marche, nell'ultimo triennio ha avviato vari percorsi di formazione 4.0 con il MADE, competence center del politecnico di Torino, e sta attualmente implementando un progetto di valutazione sulla digital Readiness per 30 aziende del sistema. Sta attivando una collaborazione con il CIM 4.0 del Politecnico di Torino per focalizzare l'attenzione sulla manifattura additiva.

10.15 Confindustria Alto Adriatico (Gorizia - Pordenone - Trieste)

Confindustria Alto Adriatico (Unindustria Pordenone) affronta il tema della digitalizzazione e supporta le imprese nella trasformazione digitale attraverso due iniziative: il digital innovation hub “diex” e la Lean Experience Factory 4.0 (LEF). LEF è un centro di formazione esperienziale nato nel 2011 sviluppato in collaborazione con McKinsey & Company per il recupero di efficienza nei processi manifatturieri, amministrativi e logistici. LEF è player di innovazione e acceleratore di trasformazioni digitali nelle aziende, hub di relazioni con i migliori provider di soluzioni tecnologiche organizzative, attore di iniziative Industry 4.0. Grazie a questo posizionamento nel maggio 2016, a Pordenone, viene inaugurata la Factory 4.0, evoluzione della Lean Experience Factory, un laboratorio formativo esperienziale dov'è possibile “toccar con mano” le soluzioni digital all'interno di un reale processo produttivo. La factory 4.0 è un ambiente di produzione reale configurato al fine di formare e far sperimentare ai partecipanti le differenti tecnologie abilitanti e i loro impatti sui principali driver dell'azienda quali produttività, qualità, innovazione nel modello di business, sicurezza. In tal senso il DiEX rappresenta una valorizzazione ed un ampliamento delle realizzazioni già avviate e presenti nel territorio. LEF è anche socio fondatore dello SMOCT Competence Center ed è una delle loro Live Demo per comprendere dal vivo le tecnologie 4.0. CAA è presente anche nel Polo Tecnologico Alto Adriatico, il quale ha sviluppato numerosi altri servizi per la digitalizzazione delle imprese (perizie, credito di imposta ecc).

10.16 Confindustria Umbria (Perugia - Terni)

La Sezione SIT di Confindustria Umbria collabora con Umbria Digital Innovation Hub, il DIH di Confindustria Umbria. Nello specifico, le imprese aderenti alla Sezione del settore IT hanno partecipato a: - indagini finalizzate alla mappatura delle competenze e specializzazioni digitali in ottica di Industria 4.0 finalizzata alla creazione di un elenco fornitori per l'attivazione di

servizi specialistici in favore delle imprese associate a Confindustria Umbria; - organizzazione di eventi aperti alla pluralità delle imprese associate a Confindustria Umbria, in particolare il recente webinar “ “Smart Organization - una nuova cultura organizzativa per rilanciare le nostre imprese”, realizzato lo scorso 9 aprile 2021; - un’indagine dei fabbisogni di competenze digitali delle imprese del settore Telecomunicazioni e IT finalizzata alla presentazione di un progetto a valere sull’Avviso Upgrade della Regione Umbria (formazione permanente).

10.17 Confindustria Marche Nord (Ancona - Pesaro Urbino)

A febbraio 2018 Confindustria Marche e le Associazioni Territoriali di Ancona, Ascoli, Fermo, Macerata e Pesaro hanno costituito il Digital Innovation Hub Marche con la forma giuridica di Associazione non riconosciuta, senza scopo di lucro, totalmente partecipata dal sistema Confindustriale delle Marche. Ai sensi dello Statuto sociale del DIH Marche, l’Associazione è volta ad intensificare il processo di trasformazione digitale delle imprese, supportandole in tale percorso. Ai sensi dello statuto e dell’atto costitutivo ha la sede legale in via Roberto Bianchi snc ad Ancona, presso la sede di Confindustria Ancona, con connotazione distintiva e locali/spazi separati dall’Associazione. Al momento non è stata avviata alcuna collaborazione tra la sezione e il Digital innovation hub. Co-fondatori del DIH Marche - collaborazioni su progetti, formazione e assessment digitali. Tramite DIH Marche anche con i CC Made e Artes.

CONCLUSIONI

In questa sezione non ci soffermeremo sui dati *quantitativi* emersi del focus, già ampiamente illustrati nelle sezioni precedenti, bensì verranno sintetizzati (e in alcuni casi analizzati) i principali dati *qualitativi* emersi, con una particolare attenzione agli aspetti relativi alle criticità, esigenze, temi di interesse e “desiderata” (politiche di sviluppo, PNRR, progetti, ecc.) segnalati dalle 508 aziende del settore Servizi Innovativi e Tecnologici che operano sui Territori che hanno partecipato all’indagine.

Un primo aspetto significativo da rilevare è quello inerente alle competenze e al titolo di studio delle risorse uomo delle aziende del Settore Servizi Innovativi e Tecnologici che fa registrare una percentuale di oltre in 95% di addetti in possesso di un titolo di Studio pari o superiore al Diploma di Istruzione Media Superiore. In dettaglio, circa il 67% del totale in possesso di un titolo studio pari o superiore al Diploma ITS, con oltre il 15% (sempre del totale) in possesso di Diploma di Laurea Triennale, circa il 37% in possesso di Diploma di Laurea Magistrale (o specialistica) e circa il 5,5% in possesso di PhD/Master o altri Titoli di studio Post-Universitari. Tali percentuali per alcune tipologie di attività (quali, ad esempio: Sviluppo Software, R&S; Consulenza Aziendale; MKT & Comunicazione; Formazione; Servizi Ingegneristici, ecc.) si incrementano ulteriormente facendo registrare circa il 76% di addetti con titolo di studio pari o superiore al Diploma ITS (Diploma ITS, Diploma di Laurea Triennale, Diploma di Laurea Magistrale e/o specialistica e Ph.D o titolo di studio post laurea).

Tali dati confermano come il Settore dei Servizi Innovativi e Tecnologici sia fortemente caratterizzato da personale ad alta intensità di conoscenza e con alte competenze specialistiche.

Altro dato interessante emerso è quello relativo ai trend dei livelli di fatturato, occupazione e investimenti fatti registrare nell’ultimo triennio (2018 – 2019 – 2020) e quello reattivo alla propensione all’investimento per il prossimo biennio (2022 – 2023) su alcune aree aziendali ritenute di particolare interesse strategico da parte del management. I risultati rilevati sono da considerarsi tutti estremamente positivi (in particolare per alcune tipologie di attività come: Sviluppo SW e Outsourcing; Forniture HW & SW e Consulenza Informatica; Formazione; Sicurezza e Ambiente; Servizi Finanziari, Servizi di Telecomunicazione e, seppure in misura minore, MKT e Comunicazione e Consulenza Aziendale) soprattutto se paragonati a quelli di altri settori e/o ca-

tegorie merceologiche e tenendo conto che tali dati riguardano anche l'anno 2020, tristemente funestato dalla pandemia (Covid-19).

Altamente significativo, poi, il dato relativo alla tipologia di mercato che fa emergere come i prodotti/servizi erogati dalle aziende del Settore Servizi Innovativi e Tecnologici siano *altamente trasversali* e impattino in maniera fondamentale su tutti i settori produttivi (primario, secondario e terziario), su tutti i settori industriali (tutte le categorie merceologiche), sulla PA, sulla Sanità, sul mondo delle professioni e sui destinatari finali. Ciò fornisce una ulteriore conferma del fatto che il Settore Servizi Innovativi e Tecnologici risulta essere un settore *cruciale* (sia per la PA sia per le attività economiche) per le trasformazioni in atto connesse all'evoluzione dei modelli organizzativi, produttivi e di filiera, sempre più integrati ai servizi tecnologici. Trasformazioni che impongono una profonda riflessione sui nuovi modelli di business che vedono sempre più *centrale e strategico* il ruolo dei Servizi Innovativi per il rilancio e lo sviluppo socio/economico del sistema Paese. In tale contesto, infatti, le aziende dei Servizi svolgono un ruolo di *“facilitatori”*, di *“vettori”*, di *“fonti di innovazione”* e, spesso, di co-produttori di innovazione con il cliente (imprese/PA).

Di seguito la sintesi dei principali risultati rilevati dalle aziende che operano sui Territori, che hanno partecipato all'indagine, riguardo a: cluster/missioni del PNRR e politiche di sviluppo ritenute più idonee a contenere gli effetti negativi sull'economia dell'emergenza Covid-19 e favorire il successivo rilancio delle attività; le aree aziendali ove il management ritiene che sia maggiormente strategico investire nel prossimo biennio; le tecnologie abilitanti di Industria 4.0 considerate dal management di maggiore interesse (*disruptive*) per l'implementazione del proprio business; principali criticità riscontrate per la crescita del proprio business e del settore di appartenenza; esigenze e temi di interesse per il settore e per la propria azienda che si ritiene debbano essere maggiormente *“attenzionati”* dalla Federazione sia in termini di una più incisiva *“rappresentanza sindacale”* sia attraverso l'attivazione di progetti a livello nazionale e europeo.

Tra i *cluster/missioni del PNRR ritenuti di maggiore interesse e/o strategici per il settore dei Servizi e per la propria azienda* (le prime 8) figurano: 1) *“La digitalizzazione, l'innovazione e la competitività del sistema produttivo”* (29,1%); 2) *“La digitalizzazione l'innovazione e la sicurezza nella P.A.”* (13,6%); 3) *“L'impresa verde e l'economia circolare”* (9,1%); 4) *“Dalla ricerca*

all'impresa" (8,0); 5) "Turismo e Cultura 4.0" (7,8%); 6) "Efficienza energetica e riqualificazione degli edifici" (5,2%); 7) "Transizione energetica e mobilità locale sostenibile" (4,9%); 8) "Politiche per il lavoro" (4,8%). Se si considera poi che sommando le percentuali registrate per le voci "Innovazione, ricerca e digitalizzazione dell'assistenza sanitaria" e "Assistenza di prossimità e telemedicina", si raggiunge un totale del 5,2% e si arriva alla 6° posizione ne scaturisce che anche le tematiche connesse all'innovazione e digitalizzazione del Settore Sanitario sono da considerare di particolare interesse e/o strategiche per il settore dei Servizi.

Si segnala, infine, che il dato che emerge in maniera forte risulta essere quello della "digitalizzazione" che tra le varie voci - "Digitalizzazione, innovazione e competitività del sistema produttivo", "Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella P.A." e "Digitalizzazione dell'assistenza sanitaria e telemedicina" - fa registrare un valore percentuale complessivo di circa il 50% confermando ancora una volta che la digitalizzazione risulta essere altamente trasversale e cruciale per lo sviluppo socio - economico del sistema Paese.

Tra **le politiche di sostegno ritenute più idonee (le prime 5) a contenere gli effetti negativi sull'economia dell'emergenza Covid-19 e favorire il successivo rilancio delle attività** figurano: 1) "Il credito di imposta sugli investimenti" (25%); 2) "Incentivi per l'accesso ai Fondi Europei" (17,8%); 3) "Politiche per facilitare l'accesso al credito (ad es. Fondo di garanzia, Garanzia Italia di SACE, ecc.)" (17,5%); 4) "Rinvio delle scadenze fiscali e altri pagamenti" (13%); 5) "Incentivi per il lavoro a distanza" (12,7%)

Tra le **aree aziendale (le prime 4) ove il management delle aziende "campione" ritiene che sia maggiormente strategico investire nel biennio 2022 - 2023** figurano essere: 1) "Gestione di marketing, customer care e vendite" (19,8%); 2) "Progettazione ed ingegnerizzazione dei servizi erogati" (19,6%); 3) "Ricerca e Sviluppo" (19,3%); 4) "Formazione e reskilling del personale" (16,6%)

Tra **le tecnologie abilitanti di Industria 4.0 considerate, dal management delle aziende "campione", di maggiore interesse - disruptive - (le prime 6) per l'implementazione del proprio business** figurano: 1) "Cloud and cloud computing" (21,4%); 2) "IoT - Internet of Things" (20,3%); 3) "Big data e data analytics" (19,4%); 4) "Cybersecurity" (14,4%); 5) "Sistemi cognitivi" (7,9%); 6) "Realtà aumentata" (6,1%).

Tra le **principali criticità (le prime 6) segnalate dalle aziende per la crescita del proprio business e del settore di appartenenza** figurano: 1) “la difficile reperibilità di personale qualificato” (24,1%); 2) “i parametri di accesso a finanza agevolata o a progetti di R&S spesso penalizzanti per le PMI” (12,3%); 3) “la difficoltà di accesso al credito” (11,6%); 4) “la mancanza di uno specifico contratto di lavoro per il Settore Servizi” (10,6%); 5) “la trasparenza, la qualità e i parametri di accesso per la partecipazione a gare ed appalti pubblici, anche in RTI ...” (10,3%); 6) “i ritardi nei pagamenti da parte della P.A.” (7,8%). Se si considera poi che la somma delle percentuali registrate per le voci “mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità di giudizio delle visite ispettive da parte dell’Agenzia delle Entrate per progetti Industria 4.0 svolti per propri clienti” e “mancanza di criteri oggettivi, uniformità di giudizio, regole certe delle visite ispettive da parte dell’Agenzia delle Entrate per credito d’imposta per progetti di R&S” fanno registrare un totale del 7,3%, arrivando subito a ridosso della 6° posizione, si desume che anche le problematiche connesse alla mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità di giudizio in fase di visita ispettiva da parte della Agenzia delle Entrate sono da considerarsi tra le maggiore criticità per la crescita del proprio business e del settore di appartenenza;

Tra le **tematiche ritenute di principale interesse (le prime 8) per il Settore Servizi e per la propria azienda e che, seconde le aziende “campione”, dovrebbero essere maggiormente “attenzionate” dalla Federazione (e sui cui attivare azioni e progetti a livello nazionale)** figurano: 1) le “Piattaforme tecnologiche promosse dalla Federazione, per facilitare l’accesso ai fondi europei” (11,1%); 2) “Strumenti di finanza agevolata” (10,7%); 3) “Credito di imposta per R&S” (10,5%); 4) “Individuazione e sperimentazione di nuovi modelli di collaborazione tra PMI e con Università e centri di Ricerca (es: reti e filiere intra e inter territoriali e intersettoriali – servizi e manifatturiero - ecc.) più rispondenti agli attuali scenari e alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dall’open innovation” (9,1%); 5) “Partnership con Università e Centri di Ricerca per attivazione di progetti congiunti di innovazione e sviluppo di nuovi prodotti/servizi” (7,9%); 6) “Accesso al credito per le aziende dei servizi” (7,8%); 7) “Innovazione della PA e Agenda digitale trasversale per il Sistema Paese, per le imprese, i cittadini e le pubbliche amministrazioni” (6,5%); 8) “Politiche e misure connesse alla digital transformation previste da PNRR e Next Generation EU” (6,4%).

Se si considera poi che sommando le percentuali registrate per le voci “Progetti di Academy tra PMI per la formazione di personale qualificato da inserire in azienda” e “Definizione di nuove professionalità e nuove competenze di

interesse per il settore servizi”, che raggiungono un totale del 11,8% si arriva alla 1° posizione ne scaturisce che anche le tematiche connesse alla “Definizione di nuove professionalità e competenze di interesse per il settore servizi con la relativa formazione di personale qualificato da inserire in azienda (anche attraverso Academy tra PMI)” sono da considerare di particolare interesse e/o strategiche per il settore dei Servizi.

Tale dato risulta essere coerente con quanto emerso riguardo alle principali criticità riscontrate per la crescita del proprio business e del Settore di appartenenza in cui al primo posto figurava la difficile “Reperibilità di personale qualificato” (con una percentuale di ben 24,1%).

Il tema che emerge in maniera forte sia tra le principali criticità segnalate per lo sviluppo della propria azienda e del settore sia tra le tematiche di principale interesse, è quello che riguarda la ***difficoltà da parte delle aziende di reperire sul mercato personale qualificato***. Problematica importante per tutti i settori ma in particolare per il Settore dei Servizi Innovativi e Tecnologici dove il capitale umano, come visto anche in precedenza, riveste un asset aziendale “cruciale” per lo sviluppo e la crescita del proprio business. Su questo aspetto, dunque, ci sarebbe molto da lavorare sia in termini di un maggior raccordo con gli Istituti di Istruzione Media Superiore e con gli Atenei (Università) sia in termini di progetti da lanciare a livello nazionale come, ad esempio, l’attivazione di ***Academy*** (sul modello di alcune già esistenti promosse da grandi player come, ad esempio, la Apple Academy o la Digita Academy promossa da Deloitte Digital).

Tali Academy potrebbero essere promosse, basandosi su un modello nazionale individuato dalla Federazione, sui vari Territori (province o regioni) da più PMI, che erogano la stessa tipologia di servizi/prodotti, in collaborazione con Università ed Enti Formativi.

Inoltre, come già evidenziato nelle sezioni precedenti, si potrebbe “giocare” un ruolo più attivo su alcune iniziative che stanno partendo come, ad esempio, quella relativa alle ultime politiche messe in atto dal Governo (anche in seguito ad esplicita richiesta da parte del sistema Confindustriale), con il Disegno di Legge approvato dalla Camera a fine luglio 2021, riguardo alla “Ridefinizione della missione e organizzazione del Sistema di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore in attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza”. Il Disegno di Legge (che prevede circa un miliardo e mezzo di euro di investimenti sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) tende a riformare, istituzionalizzare e potenziare i percorsi ITS (Istruzione Tecnica Superiore) a livello nazionale (rendendoli un percorso alternativo e parallelo ai Corsi di Laurea Triennale) trasformandoli in Academy (di durata biennale o triennale)

con un maggior coinvolgimento del mondo imprenditoriale (e delle aziende) sia nella definizione dei percorsi formativi sia nei processi formativi. Su questa iniziativa sarebbe auspicabile una maggiore incisività e presenza della Federazione con particolare riguardo agli aspetti di definizione della “curvatura” di nuovi percorsi formativi più calzanti alle esigenze delle aziende del settore.

Per quanto, invece, concerne la segnalazione delle altre criticità e temi di interesse emersi come prioritari (nello specifico: “Strumenti di finanza agevolata” e “parametri di accesso a finanza agevolata o a progetti di R&S spesso penalizzanti per le PMI”; “difficoltà di accesso al credito per le aziende dei servizi”; “la mancanza di uno specifico contratto di lavoro per il Settore Servizi”; “la trasparenza, la qualità e i parametri di accesso per la partecipazione a gare ed appalti pubblici, anche in RTI ...”; “Credito di imposta per R&S” e “problematiche connesse alla mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità di giudizio in fase di visita ispettiva da parte della Agenzia delle Entrate sia per progetti di R&S sia per progetti Industria 4.0 svolti per propri clienti”; “Individuazione e sperimentazione di nuovi modelli di collaborazione tra PMI e con Università e Centri di Ricerca - es: reti e filiere intra e inter territoriali e intersettoriali – servizi e manifatturiero, ecc. - più rispondenti agli attuali scenari e alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dall’open innovation”; “Partnership con Università e Centri di Ricerca per attivazione di progetti congiunti di innovazione e sviluppo di nuovi prodotti/servizi”; “Ritardi nei pagamenti da parte della P.A.”; “Piattaforme tecnologiche promosse dalla Federazione, per facilitare l’accesso ai fondi europei”; “Innovazione della PA e Agenda digitale trasversale per il Sistema Paese, per le imprese, i cittadini e le pubbliche amministrazioni”; “Politiche e misure connesse alla digital transformation previste da PNRR e Next Generation EU”) viene richiesta una maggiore rappresentanza “sindacale” ed incisività della Federazione nei confronti di Istituzioni (Governo, regioni, ecc.), operatori (banche, ecc.), e corpi intermedi (sindacati, ecc.).

A tal proposito è doveroso segnalare che su alcune delle criticità e temi di interesse emersi - come ad esempio il “Contratto di Lavoro per il Settore Servizi” (con referente il collega Ruggiero Targhetta), “Industria 4.0” (con referente il collega Stefano Massari), il progetto europeo di ecosistema digitale federato GAIA-X (con referente la collega Vittoria Carli), che prevede la creazione di un’infrastruttura europea dedicata cloud, e relativi servizi, all’avanguardia in prestazioni e sicurezza, basata sugli standard condivisi nell’ambito del progetto – la Federazione sta operando bene già da tempo. Inoltre, sia su questi temi sia su molti altri temi di interesse e/o criticità emerse il Presidente della

Federazione, Carlo Berardelli, e il CNCT hanno già attivato negli scorsi mesi (e, presumibilmente, ne saranno attivati altri a breve) degli appositi Gruppi Tecnici (CSIT) e Tavoli di Lavoro (CNCT) - come, ad esempio, quelli sulle tematiche: Industria 4.0 e Transizione Digitale; Strumenti di finanza agevolata per l'innovazione e l'impresa 4.0; Capitale Umano e Formazione; Green Economy, economia circolare e sostenibilità; Contratto di lavoro per il Settore Servizi; Progetti Europei; Startup innovative e tutela della proprietà intellettuale; Sicurezza e igiene lavoro per le imprese dei servizi; E-procurement; Individuazione e promozione di nuovi modelli di reti e filiere di impresa; ecc. - da cui si conta (con il fattivo supporto operativo di tutti i colleghi disposti a dare il proprio contributo) di poter raccogliere dei primi risultati nei prossimi mesi.

L'auspicio è che tali Gruppi Tecnici e Tavoli di Lavoro possano essere ulteriormente ampliati, potenziati e messi nelle condizioni di produrre contenuti, proposte e progetti di qualità che la Federazione possa sottoporre in maniera incisiva agli interlocutori istituzionali (Governo, regioni, ecc.), agli operatori (banche, ecc.), agli stakeholder (Università, ecc.), e ai corpi intermedi (sindacati, ecc.) per dare risposte concrete alle istanze della base associativa.

APPENDICE

Survey utilizzate per la rilevazione dei dati

Si riportano nella presente appendice le due Survey, predisposte dal Gruppo di Lavoro del CNCT, per la rilevazione dei dati.

La prima Survey è quella che è stata “somministrata” alle Segreterie delle Sezioni/Gruppi Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT.

Il questionario rivolto alle Segreterie, prevedeva un duplice ambito di analisi: “quantitativo” e “qualitativo”.

Per quanto concerne gli aspetti “quantitativi” è stato chiesto alle Segreterie di indicare:

- Il numero e la denominazione delle Sezioni/Gruppi Servizi della Territoriale;
- il numero di aziende iscritte a ciascuna Sezione/Gruppo Servizi della Territoriale;
- il numero di dipendenti totali delle aziende dei Servizi della Territoriale;
- il numero di startup e/o di spin-off iscritte alla Territoriale;
- la distribuzione percentuale per tipologia prevalente di attività delle aziende dei Servizi iscritte alla Territoriale (segmentazione per tipologia di attività prevalente).

Riguardo agli aspetti “qualitativi”, invece, sono stati indagati i seguenti punti:

- l’organizzazione strutturata (e stabile) di eventi ed iniziative sull’innovazione (con relativa descrizione);
- l’adesione e/o la collaborazione (indicandone le modalità di collaborazione nell’ultimo triennio) della Territoriale con Digital Innovation Hub (DIH) e/o Competence Center.

La seconda survey, rivolta alle aziende, è stata predisposta anch’essa con l’obiettivo di individuare una serie di *caratteristiche* di natura sia quantitative sia qualitative.

I dati quantitativi rilevati attraverso la survey ed interrelati con altre informazioni già in possesso delle Segreterie CSIT e con dati nazionali (ISTAT,

Censis, Infocamere, ecc.) riguardavano principalmente i seguenti aspetti:

- tipologia prevalente di attività erogata;
- dati di natura occupazionale (classe di dipendenti e numero totali di addetti: dipendenti e collaboratori);
- dati di natura economica (fatturato di gestione);
- composizione del capitale umano (in termini di titolo di studio e focus sul ruolo della popolazione lavorativa femminile nella compagine sociale e in contesti dirigenziali ed apicali)
- trend di occupazione, fatturato ed investimenti su un orizzonte temporale di tre anni (2018 – 2019 – 2020).

A completamento dell'indagine "quantitativa" sono state poi rilevate, basandosi sui dati raccolti dalle aziende "campione", informazioni relative a:

- mercato di riferimento (utilizzatori/utenti finali dei prodotti e servizi erogati);
- area geografica di mercato per la commercializzazione dei prodotti/servizi (grado di presenza su mercati locali/provinciali; regionali; nazionali e internazionali);
- le modalità attraverso le quali le aziende acquisiscono nuove competenze professionali;
- le modalità attraverso le quali le aziende si informano in merito alla propria attività.

Oltre a queste evidenze di natura quantitativa, che hanno avuto lo scopo di rafforzare l'attività di indagine statistica sull'intera popolazione delle aziende che fanno parte delle varie Territoriali aderenti a CSIT, sono state rilevate informazioni di natura "qualitativa" basandosi sulle risposte ricevute da parte delle aziende "campione" che hanno risposto alla Survey (508 su circa 4100 dell'intera popolazione).

Le informazioni di natura qualitativa sono sintetizzabili in tre macro temi:

- principali criticità e elementi ostativi alla crescita del proprio business, e del settore di appartenenza, per cui sarebbe auspicabile che la Federazione operasse una più incisiva azione "sindacale" nei confronti di Istituzioni (Governo, Regioni, ecc.) e operatori (banche, ecc.);
- indicazioni riguardo ai cluster/missioni del PNRR di maggiore interesse e/o strategici per le aziende e per il Settore;
- "desiderata" e tematiche di principale interesse che dovrebbero essere maggiormente "attenzionate" dalla Federazione e su cui attivare azioni e progetti a livello nazionale.

Infine, è stato chiesto alle aziende di indicare:

- le aree aziendali ove risulta essere maggiormente strategico per loro effettuare investimenti nel prossimo biennio;
- indicazioni riguardo alle Tecnologie di Industria 4.0 ritenute più interessanti per il proprio business aziendale.
- le politiche di sostegno ritenute maggiormente adeguate per contenere gli effetti del Coronavirus sull'economia e per favorire il rilancio delle attività.

Si riportano di seguito le due Survey utilizzate.

Survey per le Segreterie Sezioni/Gruppi Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT

1. Denominazione territoriale:

2. N° Sezioni/Gruppi aziende servizi:

- | | |
|-------------------|----------------------|
| a) Denominazione: | N° Aziende iscritte: |
| b) Denominazione: | N° Aziende iscritte: |
| c) Denominazione: | N° Aziende iscritte: |

3. N° totale aziende servizi della Territoriale iscritte a CSIT:

4. Numero totale dipendenti aziende servizi della territoriale iscritte a CSIT:

5. N° di startup iscritte alla Territoriale:

6. N° di spin-off iscritti alla Territoriale:

7. Suddivisione aziende servizi per tipologia principale di attività:

- a) Sviluppo SW;
- b) Servizi di telecomunicazione;
- c) Forniture HW e SW;
- d) Impiantistica (reti, ecc.), gestione di strutture informatizzate, servizi di hosting, ecc.;
- e) Attività di servizi connessi alle tecnologie informatiche (es: soluzioni per 4.0 e transizione digitale aziende e PA, ecc.);
- f) Energia (;
- g) MKT & Comunicazione;
- h) Formazione;
- i) Sicurezza e ambiente;
- j) Consulenza aziendale (lavoro, HR, certificazioni, ecc.);
- k) Servizi ingegneristici (prove e misure, ecc.);
- l) Servizi di internazionalizzazione;
- m) Servizi finanziari;
- n) Editoria, Informazione e Audiovisivo;
- o) Altro (specificare).

8) La Territoriale organizza stabilmente eventi ed iniziative sull'innovazione? (es: start-up competition, premi sull'innovazione, ecc.):

- SI
- NO

9) Se sì, indicare titolo, eventuali partner e breve descrizione (MAX 1800 caratteri spazi inclusi):

10) Indicare eventuale adesione e/o collaborazione della territoriale ad un Digital Innovation Hub (DIH) e/o competence center e, nel caso ve ne siano, definire le modalità di collaborazione nell'ultimo triennio, es: soci - collaborazioni spot su progetti - nessuna collaborazione (MAX 1800 caratteri spazi inclusi):

Survey per le Aziende delle Sezioni/Gruppi Servizi delle Territoriali aderenti a CSIT

1) Indicare Territoriale di riferimento (menù a tendina con denominazione territoriali):

Assindustria Veneto Centro (Padova e Treviso); Confindustria Alto Adriatico (Gorizia, Pordenone, Trieste); Confindustria Belluno Dolomiti; Confindustria La Spezia; Confindustria Mantova; Confindustria Udine; Confindustria Venezia (Area Metropolitana di Venezia e Rovigo); Confindustria Verona; Confindustria Vicenza; Confindustria Emilia (Bologna, Ferrara, Modena); Unione Parmense degli Industriali (Parma); Confindustria Piacenza; Chieti -Pescara; Confindustria Firenze; Confindustria Macerata; Confindustria Marche Nord (Ancona, Pesaro-Urbino); Confindustria Toscana Nord (Lucca, Pistoia, Prato); Confindustria Toscana Sud (Arezzo, Grosseto, Siena); Confindustria Umbria (Perugia; Terni); UNINDUSTRIA (Roma, Frosinone, Latina, Rieti, Viterbo); L'Associazione degli Industriali delle città metropolitana di Bari e della Province di Barletta-Andria-Trani (Confindustria Bari - Barletta - Andria - Trani); Confindustria Basilicata (Potenza, Matera); Confindustria Brindisi; Confindustria Lecce; Confindustria Napoli; Confindustria Salerno; SICINDUSTRIA (Palermo, Trapani, Ragusa, Messina, Centro Sicilia).

2) Indicare la tipologia di servizi erogati (Max 3 in ordine di importanza):

- a) Sviluppo SW;
- b) Servizi di telecomunicazione;
- c) Forniture HW e SW;
- d) Impiantistica (reti, ecc.), gestione di strutture informatizzate, servizi di hosting, ecc.;
- e) Attività di servizi connessi alle tecnologie informatiche (es: soluzioni per 4.0 e transizione digitale aziende e PA, ecc.);
- f) Energia (Fornitura e Consulenza energetica);
- g) MKT & Comunicazione;
- h) Formazione;
- i) Sicurezza e ambiente;
- j) Consulenza aziendale (lavoro, HR, certificazioni, ecc.);
- k) Servizi ingegneristici (prove e misure, ecc.);
- l) Servizi di internazionalizzazione;
- m) Servizi finanziari;
- n) Editoria, Informazione e Audiovisivo
- o) Altro (specificare)

3) Codice ATECO principale (CAMPO NON OBBLIGATORIO):

4) Indicare numero dipendenti della sede territoriale:

- a) Da 0 a 5 dipendenti
- b) Da 6 a 10 dipendenti
- c) Da 11 a 15 dipendenti
- d) Da 16 a 25 dipendenti
- e) Da 26 a 50 dipendenti
- f) Da 51 a 100 dipendenti
- g) Da 101 a 250 dipendenti
- h) Oltre 250 dipendenti

5) Indicare numero totale tra dipendenti e collaboratori, anche a partita IVA o con contratti a progetto, della sede territoriale (CAMPO NON OBBLIGATORIO):

6) Indicare la % di:

- a) lavoratori con scuola obbligo;
- b) lavoratori con diploma
- c) lavoratori con diploma ITS
- d) lavoratori con diploma di laurea triennale
- e) lavoratori con diploma di laurea magistrale
- f) lavoratori con PhD / Master / Titolo di Studio post-Universitario

7) Indicare la presenza di donne in ruoli sociali e/o apicali:

- a) % presenza nella compagine sociale
- b) % presenza nella direzione/management aziendale

8) Classe di fatturato:

- a) Da 0 a 200.000 Euro;
- b) Da 200.000 a 500.000 Euro;
- c) Da 500.000 a 1.000.000 Euro;
- d) Da 1.000.000 a 1.500.000 Euro;
- e) Da 1.500.000 a 2.000.000 Euro;
- f) Da 2.000.000 a 3.000.000 Euro;
- g) Da 3.000.000 a 5.000.000 Euro;
- h) Da 5.000.000 a 10.000.000 Euro;
- i) Oltre 10.000,000 Euro.

Specificare fatturato (facoltativo):

9) Con riferimento all'ultimo triennio (2018 – 2019 – 2020), ci indichi qual è stato l'andamento medio annuo di (facoltativa):

FD / D / S / A / FA

- a) Fatturato
- b) Investimenti
- c) Occupazione

N.B. Forte Diminuzione (oltre -10 %) / Diminuzione (tra -10 e -3%) / Stabile (tra -3 e +3%) / Aumento (da +3 a +10%) / Forte Aumento (oltre +10%)

10) Mercato di riferimento, indicare l'utilizzatore dei prodotti/servizi erogati (MAX 3 in ordine di importanza):

- a) Imprese industriali (manifatturiero);
- b) Imprese agroalimentari (sia settore agricolo che di trasformazione);
- c) Settore turismo;
- d) PA;
- e) Sanità pubblica (Aziende ospedaliere, ASL, ecc.);
- f) Sanità privata;
- g) Intermediari del commercio (grossisti, dettaglianti, grande distribuzione organizzata);

- h) Imprese dei servizi;
- i) Studi professionali e liberi professionisti (es. Ingegneri, Architetti, Avvocati, Medici, ecc.);
- j) Consumatori finali;
- k) Altro (specificare)

11) Indicare il grado di presenza sul mercato:

Nulla / Scarso / Medio / Moderato / Elevato

- a) Locale/Provinciale
- b) Regionale
- c) Nazionale
- d) Internazionale

12) Indicare quali sono i mezzi che utilizza per informarsi/aggiornarsi sulla propria attività (MAX 3 in ordine di importanza)

- a) Fonti interne all'impresa;
- b) Fornitori;
- c) Clienti;
- d) Consulenti;
- e) Centri di ricerca o laboratori privati;
- f) Università, istituti di ricerca pubblici;
- g) Fiere, mostre;
- h) Formazione tecnica;
- i) Conferenze, seminari, convegni;
- j) Studi di mercato, pubblicazioni, riviste scientifiche;
- k) Camere di Commercio;
- l) Associazioni di categoria.

13) Nei prossimi mesi quali saranno i cluster/missioni del piano PNRR e/o Next Generation EU più interessanti e/o strategici per il settore servizi e per la tua azienda? (MAX 3 in ordine di importanza)

- a) Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella P.A.;
- b) Digitalizzazione, innovazione e competitività del sistema produttivo;
- c) Turismo e Cultura 4.0;
- d) Impresa Verde ed Economia Circolare;
- e) Transizione energetica e mobilità locale sostenibile;
- f) Efficienza energetica e riqualificazione degli edifici;
- g) Tutela e valorizzazione del territorio e della risorsa idrica;
- h) Alta velocità ferroviaria e manutenzione stradale 4.0;
- i) Intermodalità e logistica integrata;
- j) Potenziamento delle competenze e diritto allo studio;
- k) Dalla ricerca all'impresa;
- l) Politiche per il Lavoro;
- m) Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore;
- n) Interventi speciali di coesione territoriale;
- o) Assistenza di prossimità e telemedicina;
- p) Innovazione, ricerca e digitalizzazione dell'assistenza sanitaria

14) Quali sono le maggiori criticità riscontrate per la crescita del proprio business e su cui sarebbe auspicabile che la Federazione operasse una più incisiva azione “sindacale” nei confronti di Istituzioni (Governò, regione, ecc.), operatori (banche, ecc.), e corpi intermedi (sindacati, ecc.). Max 3 in ordine di importanza

- a) Ritardi pagamenti da parte della PA;
- b) Accesso al credito;
- c) Contratto di lavoro settore servizi;
- d) Concorrenza da parte di società in house della PA nel mercato dei servizi strumentali;
- e) Revisione codici ATECO;
- f) Reperibilità personale qualificato;
- g) Parametri di accesso a finanza agevolata o a progetti di R&S spesso penalizzanti per PMI;
- h) Parametri di accesso per realizzazione di servizi di e-procurement spesso penalizzanti per PMI;
- i) Mancanza di criteri oggettivi, regole certe ed uniformità delle visite ispettive da parte dell’Agenzia delle Entrate per progetti Industria 4.0 svolti per propri clienti;
- j) Mancanza di criteri oggettivi, uniformità, regole certe delle visite ispettive da parte dell’Agenzia delle Entrate per credito di imposta per progetti di R&S;
- k) Trasparenza, qualità e parametri di accesso a gare ed appalti pubblici, anche in RTI (es: definizione dei criteri per gare ed appalti nella PA che non penalizzino le PMI; Valorizzazione delle PMI innovative con definizione di criteri di premialità per le PMI che producono innovazione, ecc.).

15) Temi di maggiore interesse da approfondire (su cui, eventualmente, attivare progetti ed azioni a livello nazionale) e che dovrebbero essere maggiormente attenzionati dalla Federazione (MAX 5 in ordine di importanza)

- a) Strumenti di finanza agevolata;
- b) Credito di imposta per R&S;
- c) Accesso al credito per le aziende dei servizi;
- d) Contratto di lavoro di settore;
- e) Revisione codici ATECO;
- f) Innovazione della PA e Agenda digitale trasversale per il Sistema Paese, per le imprese, i cittadini e le pubbliche amministrazioni;
- g) Piattaforme tecnologiche promosse dalla Federazione, per facilitare l’accesso ai fondi europei;
- h) Individuazione e sperimentazione di nuovi modelli di collaborazione tra PMI e con Università e centri di Ricerca (es: reti e filiere intra e inter territoriali e intersettoriali – servizi e manifatturiero - ecc.) più rispondenti agli attuali scenari e alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dall’open innovation;
- i) Partnership con Università e Centri di Ricerca per attivazione di progetti congiunti di innovazione e sviluppo di nuovi prodotti/servizi;
- j) E-procurement;
- k) Formazione e reskilling personale;
- l) Definizione di nuove professionalità e nuove competenze di interesse per il settore servizi;

- m) Progetti di Academy tra PMI per la formazione di personale qualificato da inserire in azienda;
- n) Infrastrutture digitali (es: 5G, ecc.);
- o) Politiche e misure connesse alla digital trasformation previste da PNRR e Next Generation EU.

16) Quali delle seguenti politiche di sostegno ritiene siano maggiormente adeguate per contenere gli effetti del Coronavirus sull'economia e per favorire il rilancio delle attività? (MAX 3 risposte in ordine di importanza):

- a) Politiche per facilitare l'accesso al credito (ad es. Fondo di garanzia, Garanzia Italia di Saice);
- b) Potenziamento della Cassa integrazione;
- c) Credito di imposta sugli investimenti;
- d) Moratoria o rinvio delle scadenze sui mutui esteso anche alla quota interessi;
- e) Rinvio delle scadenze fiscali e altri pagamenti;
- f) Incentivi per il lavoro a distanza;
- g) Incentivi per l'accesso ai fondi europei;
- h) Nessuna politica è necessaria/utile.

17) Indicare attraverso quali modalità l'impresa acquisisce nuove competenze professionali:

- a) Formazione aziendale;
- b) Assunzione di nuovo personale con le qualifiche e le competenze necessarie;
- c) Assunzione di nuovo personale e successiva formazione;
- d) Riassegnazione delle mansioni lavorative per un migliore utilizzo delle competenze esistenti

18) Quali sono le aree della sua azienda dove ritiene essere maggiormente strategico investire nei prossimi 2 anni? (Max tre risposte in ordine di importanza)

- a) Progettazione e ingegnerizzazione dei servizi erogati;
- b) Ricerca e Sviluppo;
- c) Produzione e qualità;
- d) CRM;
- e) Smart Product, ovvero realizzazione prodotti che, grazie alle capacità di monitoraggio e controllo, sono in grado di migliorarne le performance e fornire servizi aggiuntivi;
- f) Formazione e reskilling del personale;
- g) Gestione di Marketing, Customer Care e delle Vendite, ovvero dei processi di definizione di politiche di marketing digitale, dell'implementazione di piani di vendita su canali integrati e della gestione dei servizi post-vendita.

19) Quali di queste tecnologie abilitanti di industria 4.0 è di maggiore interesse per l'implementazione del business aziendale? (Max 3 risposte in ordine di importanza)

- a) Internet of Things;
- b) Cloud e cloud computing;
- c) Additive manufacturing/3Dprinting;
- d) Cybersecurity;

- e) Big data e data analytics;
- f) Robotica avanzata;
- g) Realtà aumentata;
- h) Wearable technologies;
- i) Sistemi cognitivi
- j) Altro (specificare).

Volume realizzato grazie al contributo di



Finito di stampare nel mese di settembre 2021
da **Grafica Metelliana** per **Stratego Edizioni**
in Mercato San Severino (SA)



CONFINDUSTRIA SERVIZI
INNOVATIVI E TECNOLOGICI

VIA BARBERINI, 3 - 00187 ROMA

TEL. +39.0642020950 | +39.0642016386

info@confindustriasi.it | www.confindustriasi.it

