

*Nel 2020 l'impatto del Covid-19 modifica le esigenze
delle imprese in tema di transizione digitale*

Rallenta l'implementazione nei processi aziendali delle tecnologie 4.0, ma crescono e-commerce, pagamenti digitali e social media

*Per le imprese diventa essenziale trovare nuovi canali di contatto con i clienti,
mentre sullo smart working il giudizio è ancora tiepido*

Nel 2020 la crisi sanitaria ed economica che si è abbattuta sulle imprese lombarde ha amplificato la necessità di una trasformazione in senso digitale dei processi aziendali. Tuttavia l'effetto dell'epidemia non è stato univoco sul percorso di evoluzione che le imprese stanno affrontando, ridisegnando le esigenze in fatto di tecnologie digitali.

*"L'incertezza portata dalla pandemia ha ostacolato gli investimenti e questo si è fatto sentire anche per quelli legati allo sviluppo tecnologico più avanzato - dichiara il **Presidente di Unioncamere Lombardia Gian Domenico Auricchio** - tuttavia l'interesse e la conoscenza verso il digitale e Impresa 4.0 risultano in crescita, anche tra le piccole imprese".*

Impresa 4.0 rappresenta una delle fasi più avanzate della trasformazione digitale e l'emergenza sanitaria ne ha sicuramente aumentato l'interesse e il livello di conoscenza: il tema è conosciuto dall'82% delle imprese nell'industria, dal 64% nei servizi, dal 63% nell'artigianato manifatturiero e dal 53% nel commercio al dettaglio, percentuali in decisa crescita rispetto al 2019. Allo stesso tempo però l'epidemia ha rallentato l'effettiva implementazione delle tecnologie abilitanti nei processi aziendali: le imprese manifatturiere dell'industria, le più mature sotto questo profilo, dichiarano di avere introdotto soluzioni 4.0 nel 32% dei casi, una percentuale in linea con quella del 2019. Gli altri settori mostrano percentuali di utilizzo molto più basse, con valori che confermano o si posizionano al di sotto dei livelli dell'anno precedente (artigianato manifatturiero: 11%; servizi: 8%; commercio al dettaglio: 6%).

Dopo alcuni anni di crescita sembra quindi che la trasformazione in senso 4.0 abbia subito una battuta d'arresto, probabilmente per la difficoltà di sostenere investimenti significativi in un periodo di estrema incertezza economica e finanziaria. D'altra parte le imprese hanno investito in tecnologie digitali forse meno avanzate, ma che sono divenute essenziali per creare nuovi canali di comunicazione e commerciali in un periodo in cui le misure di distanziamento sociale limitano le tradizionali modalità di relazione.

L'**e-commerce** in particolare mostra una forte crescita di interesse, soprattutto nel commercio al dettaglio, dove viene citato dal 73% delle imprese che hanno investito o intendono investire in tecnologie digitali, ma anche nei servizi e nel manifatturiero; in molti settori risultano inoltre in espansione inoltre i **sistemi di pagamento via mobile/internet**.

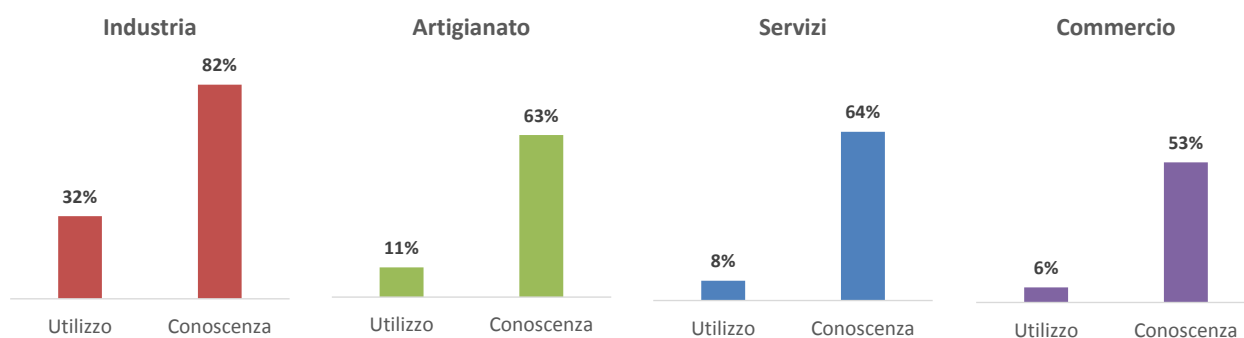
La crescita della consapevolezza sull'importanza delle nuove tecnologie è testimoniata anche dalla maggior richiesta di **formazione** su questi temi, sebbene riguardi ancora una minoranza di imprese. Nell'ultimo anno la partecipazione a corsi e seminari per migliorare le competenze digitali ha coinvolto il 17% delle imprese nell'industria, il 14% nei servizi, il 10% nel commercio e l'8% nell'artigianato; tra i temi che registrano

un maggior interesse rispetto al 2019 spicca, oltre all'e-commerce, il **web marketing** e l'utilizzo dei **social media**.

Il 2020 è stato l'anno della diffusione su larga scala dello **smart working**, processo su cui il giudizio delle imprese è ancora ambivalente: per una larga fetta di imprese, soprattutto di piccole dimensioni, l'adozione di tecnologie per consentire il lavoro in remoto è stata una scelta obbligata per proseguire le attività rispettando il distanziamento sociale, ma è spesso mancato il cambiamento organizzativo necessario per sfruttare pienamente questa opportunità. Nell'artigianato, ad esempio, le imprese che hanno adottato il lavoro agile sono meno del 30% ed esprimono più spesso giudizi "sufficienti" (14%) piuttosto che "buoni" o "eccellenti" (7%).

Le valutazioni sono invece positive dove la pandemia ha solo accelerato un processo verso modalità di lavoro agile che era già in atto, in particolare tra le grandi imprese e in alcuni comparti del terziario.

Grafico 1: conoscenza delle tematiche di Impresa 4.0 e grado di implementazione – Lombardia, anno 2020



Fonte: Unioncamere Lombardia

I dati riportati derivano dall'indagine svolta ogni trimestre sulle imprese dei principali settori dell'economia regionale, i risultati dettagliati relativi al III trimestre 2020 sono pubblicati sul sito di Unioncamere Lombardia.

 Contatti Unioncamere Lombardia
 Ufficio stampa
 Iris Eforti
 02-607960259
ufficiostampa@lom.camcom.it

Funzione Informazione Economica
 Stefano Tomasoni
 02-607960231
studi@lom.camcom.it