



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

ROMA



FEDERSERVIZI
IMPRESE PER L'ITALIA

ROME ►
FUTURE
WEEK

LA SFIDA DELLA TRANSIZIONE DIGITALE PER LE IMPRESE DI ROMA

Opportunità, ostacoli e vincoli

Agenda

Premessa e considerazioni di sintesi

Digitalizzazione delle imprese

Connettività aziendale

Metodo e back up

Premessa | Presentazione dell'intervento di ricerca.

Questo rapporto presenta i risultati di una indagine sulle imprese del terziario (commercio, turismo e servizi) del territorio di Roma Capitale realizzata per conto di **Confcommercio Roma** in collaborazione con Format Research.

L'obiettivo dello studio era quello di rilevare, descrivere ed analizzare **il livello di digitalizzazione delle imprese del terziario che operano nella provincia di Roma** in termini di investimenti effettuati e di ostacoli (interni e sistemici) incontrati nel processo di digitalizzazione, i quali impediscono o rallentano la transizione digitale delle imprese.

Le interviste (1.000 casi) sono state effettuate tramite Sistema CATI (Computer Aided Telephone Interview) e CAWI (Computer Aided Web Interview) nel periodo compreso tra il 21 agosto e il 4 settembre 2023.

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze

LE IMPRESE DEL TERZIARIO DI ROMA CAPITALE CHE INVESTONO NELL'EVOLUZIONE DIGITALE

Negli ultimi due anni (2022-2023), circa il 23% delle imprese del terziario di Roma ha effettuato investimenti nel digitale. Nel biennio precedente, le imprese che avevano investito nella digitalizzazione erano state il 23,2%. Le imprese che strutturalmente non investono nell'innovazione digitale, non avendolo fatto né negli ultimi anni né precedentemente, sono state il 15,5% circa, di cui il 3,5% desiderava farlo ma non ha potuto. Il dato delle imprese della provincia di Roma che hanno fatto investimenti nella digitalizzazione è in linea con la media delle imprese italiane che hanno investito in tal senso nel medesimo periodo. A fare investimenti nell'evoluzione digitale a Roma nel periodo 2022-23 sono state in prevalenza le piccole imprese con un numero di addetti compreso tra dieci e venti (29,7%), le piccole imprese fino a 49 addetti: il 33,2% di queste ha investito negli ultimi due anni, e le medie e grandi imprese, il 54,3% ha fatto investimenti nel campo della digitalizzazione. Presso le microimprese (1-9 addetti) il tasso delle imprese che hanno fatto investimenti negli ultimi due anni risulta inferiore rispetto alla media delle imprese del terziario di Roma Capitale. Investono nell'evoluzione digitale in prevalenza le grandi strutture della ricezione turistica ed alberghiera e le imprese dei servizi.

LA TIPOLOGIA DEGLI INVESTIMENTI EFFETTUATI

Gli investimenti effettuati dalle imprese del terziario di Roma Capitale nel campo della digitalizzazione negli ultimi due anni hanno riguardato in prevalenza il digital marketing e la comunicazione (54,1%), la sicurezza informatica (40,3%), la condivisione dei documenti con clienti e fornitori (36,5%), seguono poi la digitalizzazione dei processi interni, la gestione dei dati sul cloud, ed il commercio elettronico.

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze

GLI OSTACOLI ALLA DIGITALIZZAZIONE

Gli ostacoli che più di altri hanno rallentato il processo di transizione digitale delle imprese del terziario di Roma Capitale sono stati, secondo l'opinione delle imprese che hanno investito nell'evoluzione digitale negli ultimi due anni, la scarsa informazione sul tema: ovvero la difficoltà delle imprese ad identificare le esigenze alle quali dare una risposta in termini di soluzioni digitali (lo hanno segnalato il 33% delle imprese), e la burocrazia ritenuta eccessiva per effettuare gli investimenti nel digitale (32,2%). A questi due ostacoli, seguono poi la difficoltà nel trovare fornitori o consulenti in grado di assistere le imprese nell'innovazione (30,2%), la connessione internet debole (29,5%), la difficoltà ad accedere a finanziamenti per l'innovazione tecnologica (24,1%), la difficoltà nel reperire risorse qualificate (fornitori esterni) (22,6%), la difficoltà di acquisizione/formazione di competenze interne (20,9%). È interessante notare come anche il 24,7% delle imprese che non hanno fatto investimenti digitali negli ultimi anni indicano come importante fattore di ostacolo la difficoltà e la burocrazia ritenuta eccessiva per accedere ai finanziamenti.

OSTACOLI SISTEMICI ALLA DIGITALIZZAZIONE DELLE IMPRESE DEL TERZIARIO DI ROMA CAPITALE

Oltre il 77% delle imprese del terziario che hanno investito nell'evoluzione digitale nel 2022-23 ritiene che esistano delle criticità nel territorio della provincia di Roma che vanno risolte prioritariamente affinché le imprese stesse possano beneficiare pienamente della transizione digitale. Si tratta di una percentuale piuttosto elevata, un vero e proprio punto di attenzione, se si pensa tanto più che è espressione proprio delle imprese che negli ultimi anni hanno fatto investimenti digitali. Gli aspetti che più di altri complicano il cammino delle imprese verso la transizione digitale sono risultati la necessità di semplificazione delle procedure burocratiche per le relazioni con la PA (49,4%), la necessità del completamento dell'infrastruttura di connettività a banda ultralarga (Rete in fibra ottica e 5G), lo affermano il 42,1% delle imprese, la necessità di mettere a disposizione delle imprese dei soggetti che siano in grado di supportarle ed assisterle nel processo della transizione digitale (31,9%), la facilitazione dell'accesso ai finanziamenti per l'innovazione digitale (28,2%).

La città di Roma viene ritenuta una città competitiva per fare investimenti nel digitale, ovvero una città che aiuta le imprese nella transizione digitale, da parte di poco più di un terzo delle imprese del terziario, tra quelle che hanno investito nell'evoluzione digitale negli ultimi due anni. Su una scala da zero a dieci, alla domanda "Quanto ritiene che Roma sia una città competitiva per fare investimenti nel digitale...?", il 66,7% ha dato una risposta negativa, con un voto compreso tra zero e sei, mentre il 33,3% ha dato una risposta positiva, avendo dato un voto alla Capitale compreso tra sette e dieci.

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze

CONNETTIVITÀ AZIENDALE

La tipologia delle connessioni

Il 69% delle imprese del terziario di Roma dispone della fibra ottica: di queste, il 40,3% dispone della fibra ottica FTTC, ovvero quella che arriva fino alla cabina di zona, e il 28,7% della fibra FFT, che arriva fino al router del cliente. Il totale delle imprese del terziario di Roma raggiunte dalla fibra è aumentato rispetto al 2022 del +4,6%.

Qualità della connessione internet

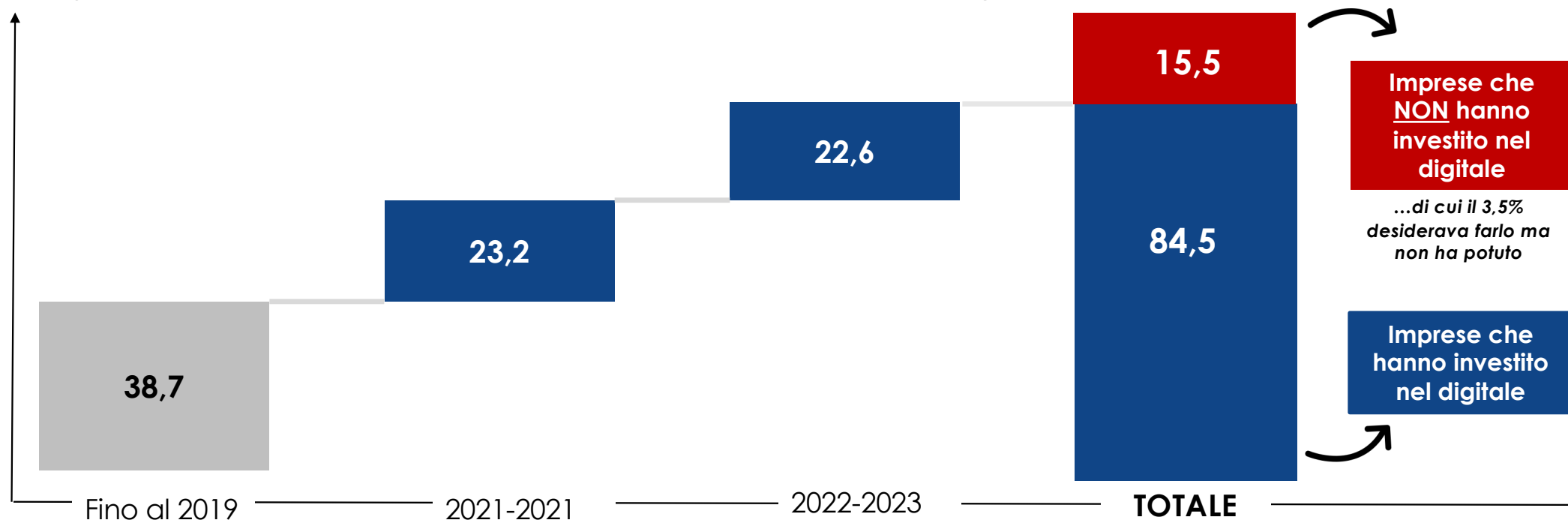
Aumenta rispetto al 2022 la percentuale delle imprese che giudica «ottima» o «buona» la qualità della connessione Internet della quale dispone (è pari al 78,1%, era pari al 73%). Diminuisce nel contempo al percentuale degli insoddisfatti che passa dal 18% del 2022 al 15,2% del 2023.

Impatto della bassa qualità della connessione Internet sulle performance aziendali

Nell'ambito del 15,2% delle imprese che giudica mediocre o pessima la qualità della connessione Internet della quale dispone, il 52,1% ritiene che tale fatto ostacoli «molto» o «abbastanza» lo sviluppo delle performance della propria impresa. Più nel dettaglio la qualità bassa o pessima della connessione produce una serie di metastasi sulla competitività: in primo luogo il mancato snellimento dei processi di lavoro (lo affermano il 51,9% delle imprese), e poi l'aumento dei costi dell'impresa (25,5%) ed una minore qualità del servizio ai clienti (21,2%).

Investimenti nel digitale | Negli ultimi due anni (2022-2023), circa il 23% delle imprese del terziario di Roma ha effettuato investimenti nel digitale. Nel biennio precedente, le imprese che avevano investito in digitalizzazione erano il 23,2%. Coloro che non hanno investito nel digitale né negli ultimi anni né precedentemente sono risultate circa il 15,5%, delle quali il 3,5% avrebbe desiderato investire, senza riuscire a farlo.

Negli ultimi anni, la Sua impresa ha effettuato investimenti nel digitale?



Base campione: 1.000 casi. I dati sono riportati all'universo.

Investimenti nel digitale 2022-2023 | Le imprese di Roma che hanno investito nel digitale negli ultimi due anni sono principalmente imprese che hanno oltre i 10 addetti, gli alberghi e le imprese dei servizi.

| DIMENSIONI | Totale | 1 addetto | 2-5 addetti | 6-9 addetti | 10-19 addetti | 20-49 addetti | Oltre 49 addetti |
|--|-------------|-----------|-------------|-------------|---------------|---------------|------------------|
| Si. l'impresa ha effettuato investimenti nel digitale nel periodo 2022-2023 | 22,6 | 20,7 | 22,6 | 24,3 | 29,7 | 33,2 | 54,3 |
| No. l'impresa non ha investito in digitalizzazione nel periodo 2022-2023 | 77,4 | 79,3 | 77,4 | 75,7 | 70,3 | 66,8 | 45,7 |

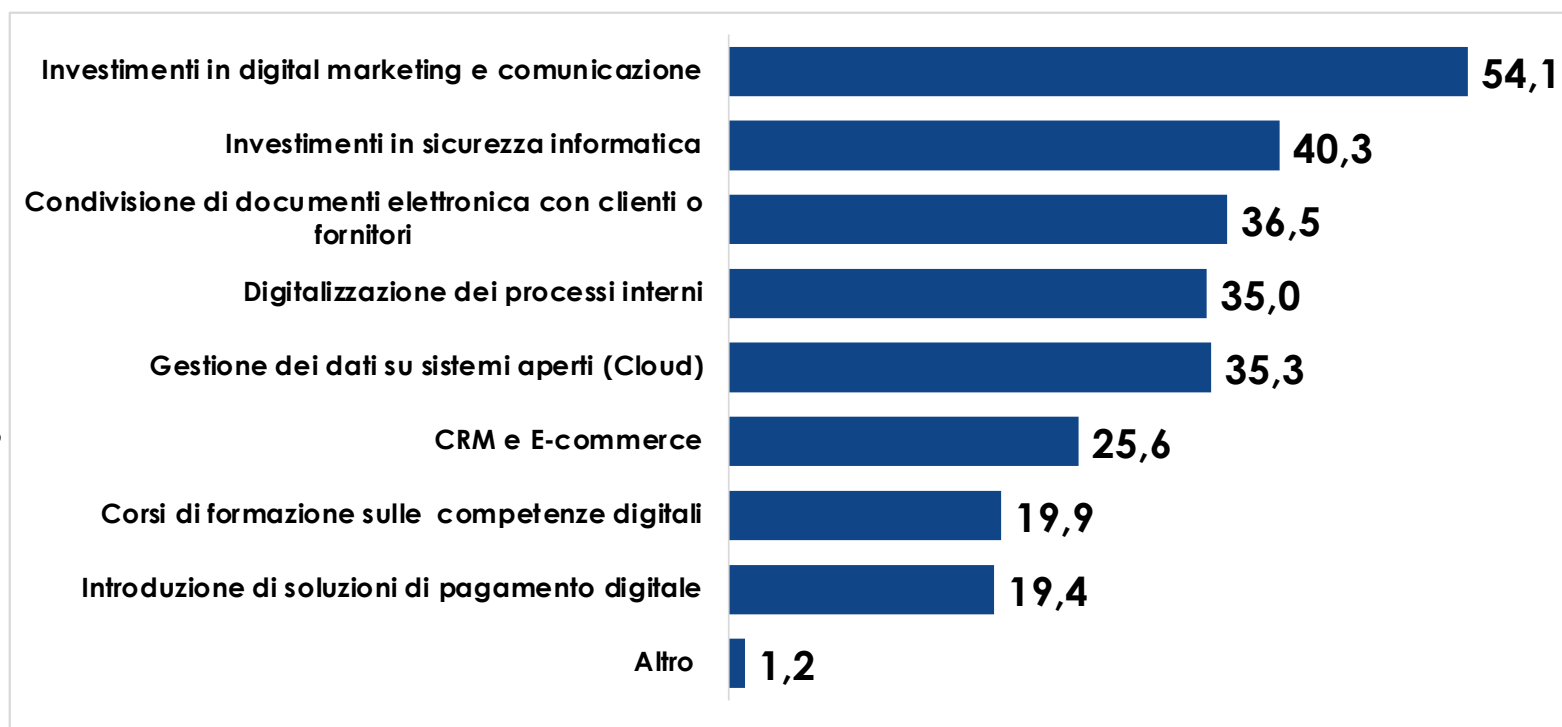
| SETTORE | Totale | Commercio al dettaglio FOOD | Commercio al dettaglio NO FOOD | Pubblici esercizi | Ricezione turistica | Servizi alle imprese | Servizi alle persone | Trasporti e logistica |
|--|-------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| Si. l'impresa ha effettuato investimenti nel digitale nel periodo 2022-2023 | 22,6 | 4,3 | 22,3 | 12,9 | 29,3 | 25,9 | 29,6 | 22,5 |
| No. l'impresa non ha investito in digitalizzazione nel periodo 2022-2023 | 77,4 | 95,7 | 77,7 | 87,1 | 70,7 | 74,1 | 70,4 | 90,7 |

Base campione: 1.000 casi. I dati sono riportati all'universo.

Investimenti nel digitale 2022-2023 | Gli investimenti effettuati dalle imprese del terziario nel campo della digitalizzazione negli ultimi due anni hanno riguardato in prevalenza il digital marketing e la comunicazione (54,1%), la sicurezza informatica (40,3%), la condivisione dei documenti con clienti e fornitori (36,5%).

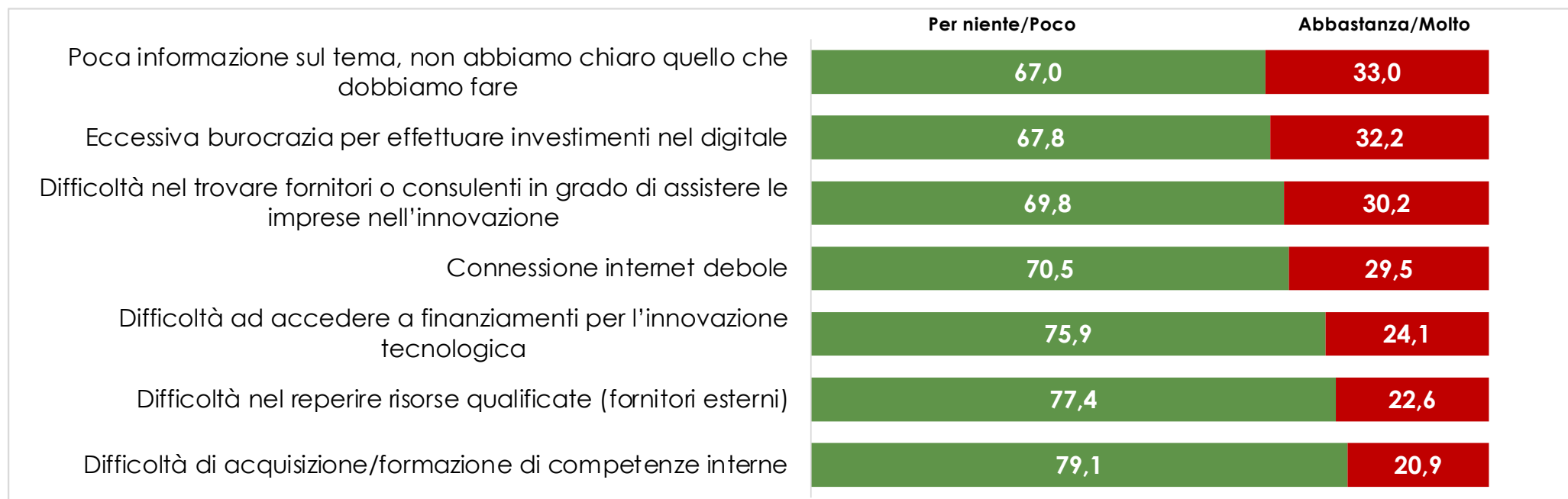
Quali sono gli investimenti che ha effettuato la Sua impresa nel campo della digitalizzazione?

22,6%
Imprese che hanno
effettuato investimenti
nel digitale negli anni
2022-2023



Ostacoli alla digitalizzazione incontrati dalle imprese che hanno investito negli ultimi due anni | Gli ostacoli che più di altri hanno rallentato il processo di transizione digitale delle imprese del terziario sono stati la scarsa informazione sul tema: ovvero la difficoltà nell'identificare le esigenze alle quali dare una risposta in termini di soluzioni digitali, e la burocrazia ritenuta eccessiva per effettuare gli investimenti.

(Solo coloro che hanno investito nel digitale o avrebbero voluto) In che misura i seguenti ostacoli hanno rallentato/impedito il processo di transizione digitale della Sua impresa?



Ostacoli sistemici alla digitalizzazione delle imprese del terziario di Roma Capitale | Oltre il 77% delle imprese che hanno investito nel 2022-23 ritiene che esistano delle criticità nel territorio della provincia di Roma che vanno risolte prioritariamente affinché le imprese stesse possano beneficiare pienamente della transizione digitale.

(Solo coloro che hanno investito nel digitale o avrebbero voluto) Secondo Lei ci sono delle criticità, nella città di Roma, che vanno risolte prioritariamente, affinché le imprese possano beneficiare pienamente della transizione digitale?

77,2%

**Si, ci sono delle criticità
nella città di Roma che
vanno risolte prioritariamente**

22,8%

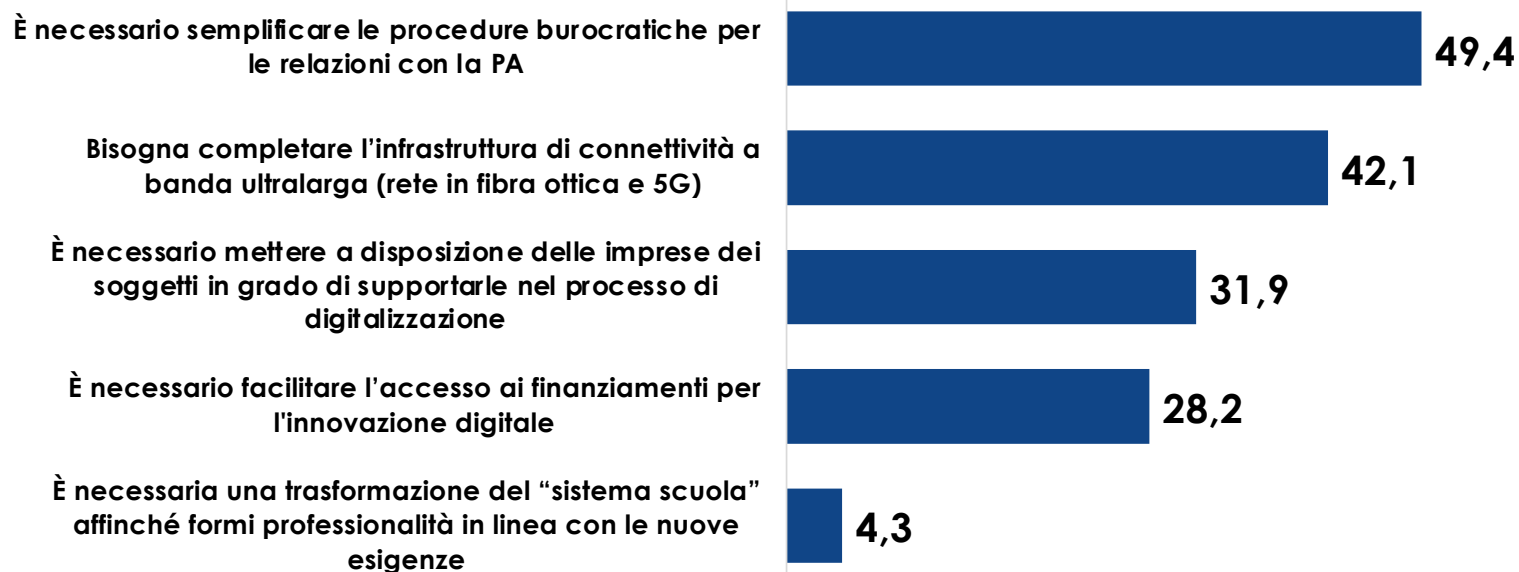
**No, non ci sono
particolari criticità nella
città di Roma**

Ostacoli sistemici alla digitalizzazione delle imprese di Roma | Al fine di poter beneficiare pienamente del digitale nella città di Roma, le imprese del terziario ritengono che sia necessario semplificare le procedure burocratiche per le relazioni con le PA e completare l'infrastruttura di connettività a banda ultra-larga.

(Solo coloro che hanno investito nel digitale o avrebbero voluto) Secondo Lei ci sono delle criticità, nella città di Roma, che vanno risolte prioritariamente, affinché le imprese possano beneficiare pienamente della transizione digitale?

77,2%

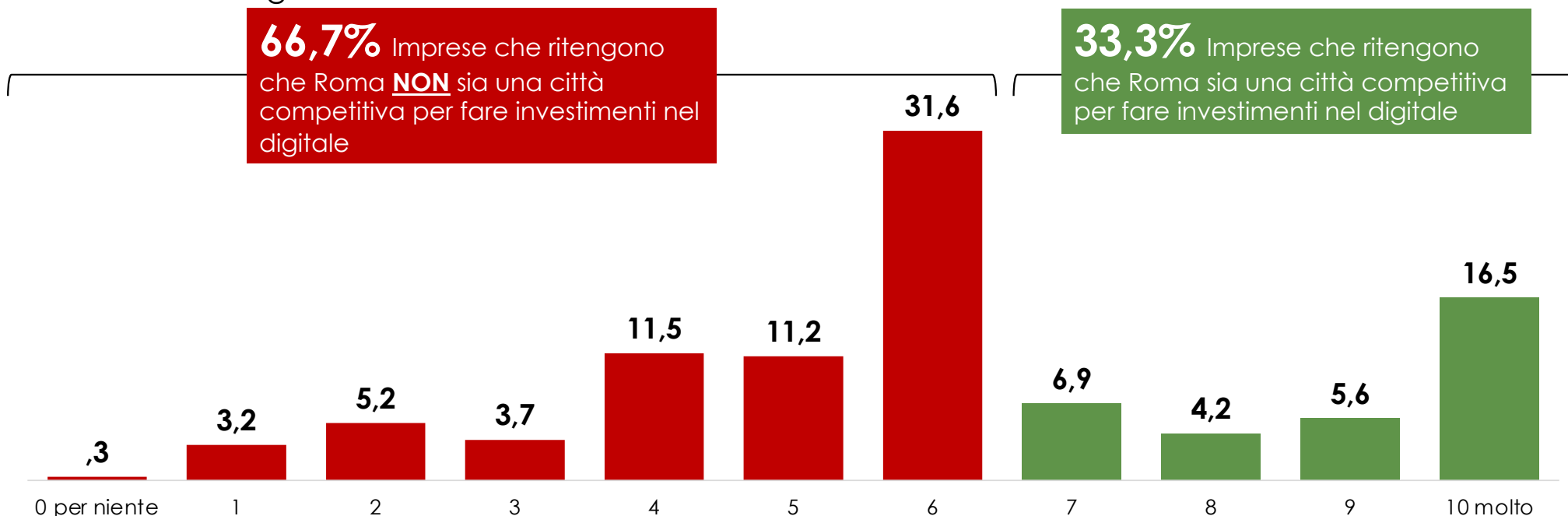
Si, ci sono delle criticità nella città di Roma



Base campione: 261 casi. Solo coloro che hanno investito nel digitale o avrebbero voluto. I dati sono riportati all'universo.

Ostacoli sistemici alla digitalizzazione delle imprese di Roma | Oltre il 66% delle imprese della città di Roma ritiene che la Capitale non sia una città competitiva per fare investimenti nel digitale. Il 33,3% delle imprese, promuove al contrario la competitività della Capitale nel favorire gli investimenti nel digitale.

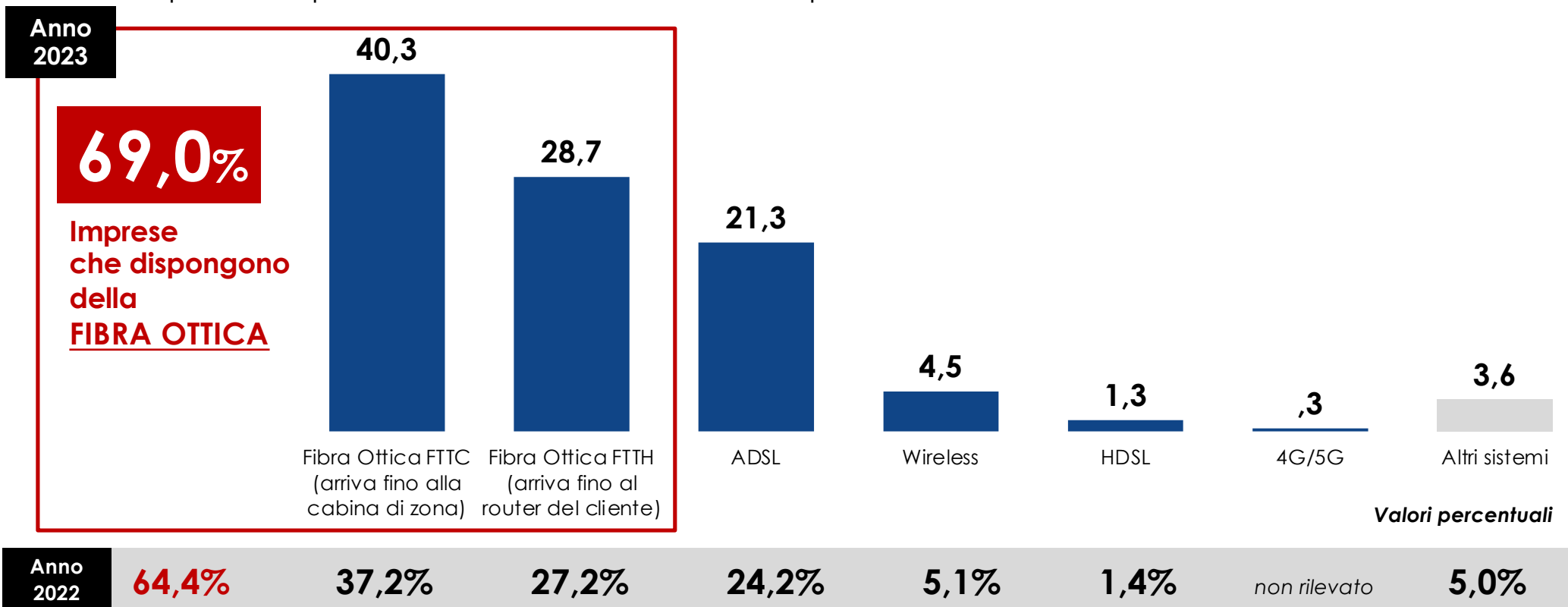
(Solo coloro che hanno investito nel digitale o avrebbero voluto) Quanto ritiene che Roma sia una città competitiva per fare investimenti nel digitale, ovvero quanto, a Suo avviso, la Capitale aiuta le imprese nella transizione digitale?



Base campione: 261 casi. Solo coloro che hanno investito nel digitale o avrebbero voluto. I dati sono riportati all'universo.

Connettività aziendale | Il 69% delle imprese del terziario di Roma dispone della fibra ottica: di queste, il 40,3% dispone della fibra ottica FTTC, ovvero quella che arriva fino alla cabina di zona, e il 28,7% della fibra FFT, che arriva fino al router del cliente (totale imprese del terziario raggiunte dalla fibra +4,6% rispetto al 2022).

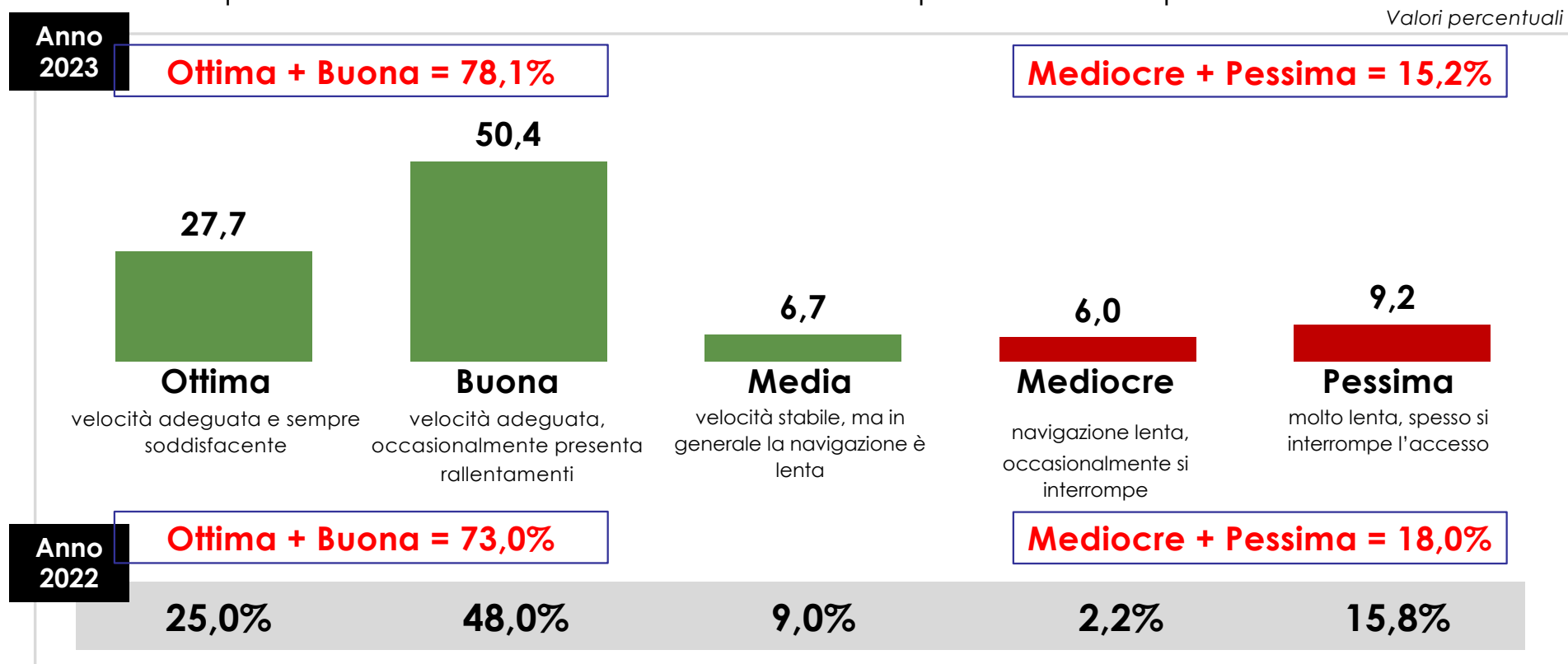
La sua impresa di quale connessione ad Internet dispone?



Base campione: 1.000 casi. I dati sono riportati all'universo.

Qualità della connessione internet | Aumenta rispetto al 2022 la percentuale delle imprese che giudica «ottima» o «buona» la qualità della connessione Internet della quale dispone (è pari al 78,1%, era pari al 73%). Diminuisce nel contempo al percentuale degli insoddisfatti che passa dal 18% del 2022 al 15,2% del 2023.

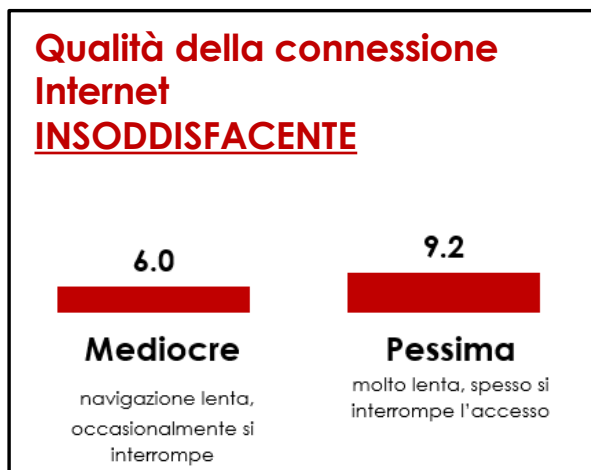
Come valuta la qualità della connessione Internet di cui dispone la Sua impresa?



Base campione: 1.000 casi. I dati sono riportati all'universo.

Impatto della qualità della connessione Internet sulle performance aziendali | Nell'ambito del 15,2% delle imprese che giudica mediocre o pessima la qualità della connessione Internet della quale dispone, il 52,1% ritiene che tale fatto ostacoli «molto» o «abbastanza» lo sviluppo delle performance della propria impresa.

(Solo le imprese che valutano la qualità della connessione Internet “mediocre” o “pessima”) La bassa qualità della connessione Internet, a suo avviso, in che misura ostacola lo sviluppo e le performance della sua impresa?



Impatto sullo sviluppo delle imprese:

| | |
|-------|------------|
| 7,3% | MOLTO |
| 44,7% | ABBASTANZA |
| 25,6% | POCO |
| 22,3% | PER NULLA |

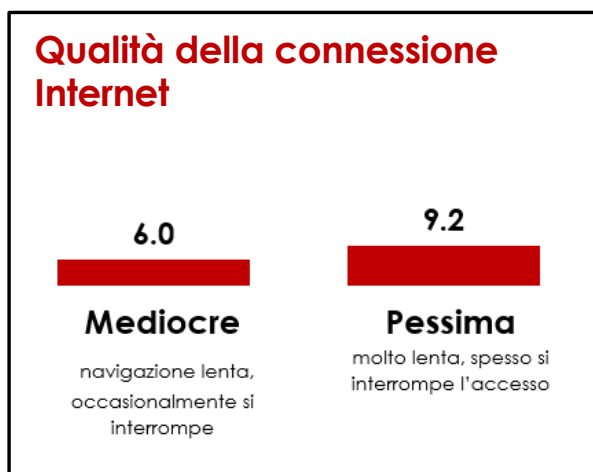
52,1%

La bassa qualità della connessione ostacola lo sviluppo e le performance dell'impresa.

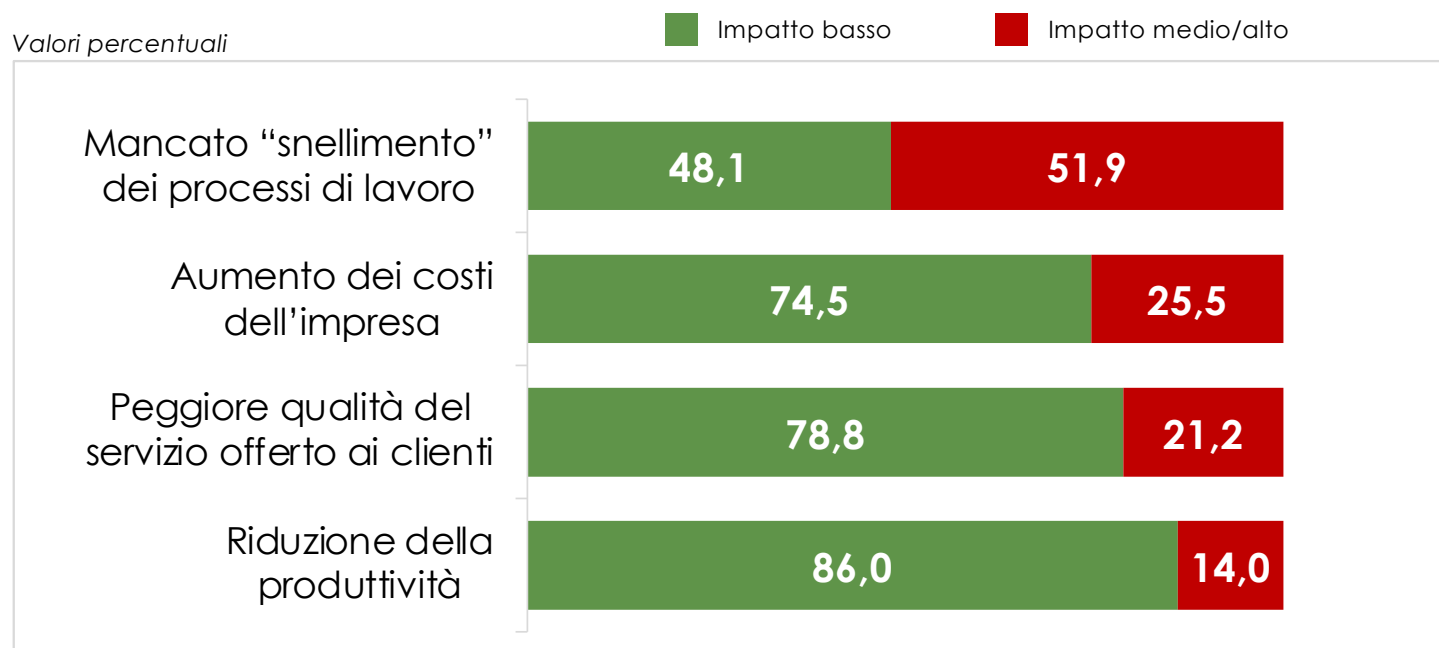
Base campione: 152 casi. Solo le imprese che valutano la qualità della connessione internet mediocre o pessima. I dati sono riportati all'universo.

Impatto della qualità della connessione Internet sulle performance aziendali | La qualità bassa o pessima della connessione produce una serie di metastasi sulla competitività: in primo luogo il mancato snellimento dei processi di lavoro, e poi l'aumento dei costi dell'impresa ed una minore qualità del servizio ai clienti.

(Solo le imprese che valutano la qualità della connessione Internet “mediocre” o “pessima”) Nel dettaglio, come valuta l'impatto della bassa qualità della connessione Internet rispetto ai seguenti aspetti?



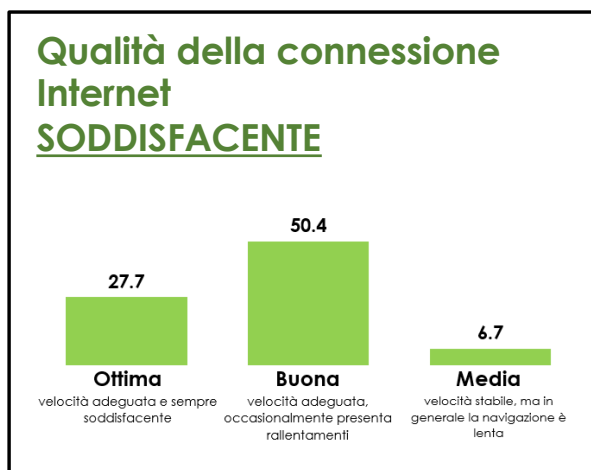
Valori percentuali



Base campione: 152 casi. Solo le imprese che valutano la qualità della connessione internet mediocre o pessima. I dati sono riportati all'universo.

Impatto della qualità della connessione Internet sulle performance aziendali | Le imprese del terziario hanno tratto giovamento dalla buona qualità della connessione Internet principalmente per il supporto all'attività produttiva (51,8%), per la virtualizzazione di alcune attività interne (34,6%), la gestione dei dati (25,4%) e per il supporto alle attività di comunicazione (24,1%).

(Solo le imprese che valutano la qualità della connessione Internet "ottima" o "buona" o "media") Lei direbbe che l'impresa ha tratto giovamento della buona qualità della connessione Internet soprattutto in riferimento a quali dei seguenti ambiti?



Le imprese hanno tratto giovamento:

| | | |
|--------------|---|------------------------|
| 51,8% | Supporto all'attività produttiva | MEDIA 23,8% |
| 34,6% | Virtualizzazione di alcune attività interne | |
| 25,4% | Gestione di dati e/o attività interne | |
| 24,1% | Supporto alle attività di comunicazione | |
| 16,6% | Sviluppo del commercio elettronico | |
| 12,0% | Supporto al processo decisionale | |
| 2,2% | Altro | |

Base campione: 848 casi. Solo le imprese che valutano la qualità della connessione internet ottima, buona o media. La somma dei valori è maggiore di 100 perché erano ammesse risposte multiple. **I dati sono riportati all'universo.**

Metodo | Scheda tecnica della ricerca

COMMITTENTE

Confcommercio Roma

AUTORE

Format Research Srl (www.formatresearch.com)

OBIETTIVI DEL LAVORO

Indagine sugli investimenti, i bisogni e le aspettative delle imprese del terziario di Roma e provincia con riferimento all'evoluzione digitale e alla connettività disponibile sul territorio.

DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo delle imprese del terziario di Roma. Domini di studio del campione: Dimensione (1 addetto, 2-5 addetti, 6-9 addetti, 10-19 addetti, 20-49 addetti, oltre 50 addetti), Settore di attività (commercio no food, commercio food, pubblici esercizi, ricezione turistica, trasporti e logistica, servizi alle imprese, servizi alle persone).

NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 1.000 casi (=1.000 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 2.289 (55,4%); «rifiuti»: 642 (15,5%); «sostituzioni»: 2.931 (71,0%). Intervallo di confidenza 95% (Errore $\pm 3,0$). Fonte delle anagrafiche delle imprese: Camere di commercio.

METODO DI CONTATTO

Interviste somministrate con Sistema Cati (Computer Assisted Telephone Interview) / Cawi (Computer Assisted Telephone Interview) .

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 21 agosto al 4 settembre 2023

CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione Imprese italiani), e della «Legge sulla Privacy» (articolo 13 del d.lgs. 196 del 2003 e Regolamento UE n. 679/2016 art. 13-14).

DIRETTORE DELLA RICERCA E STAFF

Dott. Pierluigi Ascani

Dott.ssa Francesca Ricciardi

Metodo | Universo rappresentato e struttura del campione

UNIVERSO

| | 1 | 2-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >49 | Totale |
|------------------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Commercio | 57.853 | 28.309 | 4.086 | 2.486 | 650 | 290 | 93.674 |
| Turismo | 11.737 | 14.405 | 3.390 | 1.985 | 464 | 138 | 32.119 |
| Servizi | 83.437 | 16.702 | 2.284 | 1.630 | 884 | 754 | 105.691 |
| Totale | 153.028 | 59.417 | 9.760 | 6.100 | 1.998 | 1.182 | 231.484 |

Fonte: I.Stat 2023

CAMPIONE REALIZZATO

| | 1 | 2-5 | 6-9 | 10-19 | 20-49 | >49 | Totale |
|------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|--------------|
| Commercio | 138 | 129 | 69 | 49 | 15 | 8 | 406 |
| Turismo | 69 | 50 | 26 | 25 | 8 | 6 | 184 |
| Servizi | 250 | 69 | 48 | 31 | 9 | 3 | 410 |
| Totale | 456 | 248 | 143 | 105 | 31 | 17 | 1.000 |



RELATORI

Lorenzo Tagliavanti

Presidente CCIAA

Pier Andrea Chévallard

Presidente Confcommercio Roma | CEO Tinexta Spa

Camillo Ricci

CEO Eprcomunicazione

Pierluigi Ascani

Presidente Format Research

Roberta Angelilli

Vice-Presidente e Assessore Regione Lazio

Pierpaola D'Alessandro

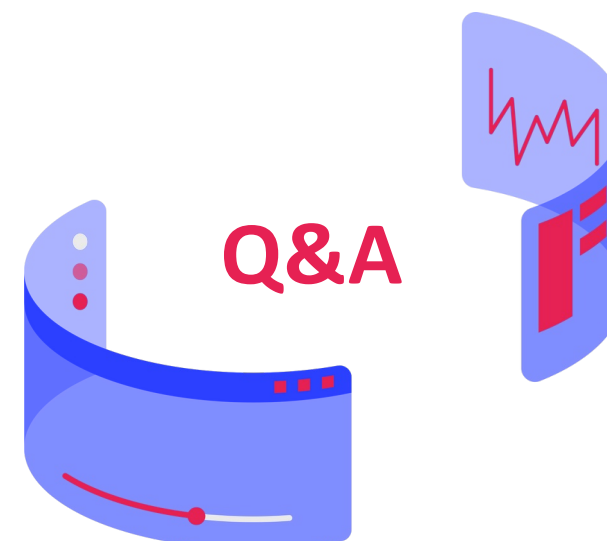
Viice-Direttore Generale Vicario di Roma Capitale

Andrea Falessi

Direttore Relazioni Esterne Openfiber

Davide D'Arcangelo

CEO di Next4 | Responsabile Relazioni Istituzionali di
Fondazione Italia Digitale





CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

ROMA



FEDERSERVIZI
IMPRESE PER L'ITALIA

ROME ►
FUTURE
WEEK

LA SFIDA DELLA TRANSIZIONE DIGITALE PER LE IMPRESE DI ROMA

Opportunità, ostacoli e vincoli