

Osservatori Digital Innovation – Progetto di Ricerca per AssoSoftware

Software nelle PMI: un motore d'innovazione per l'Italia

Executive Summary 2023

Sommario

Introduzione a cura di AssoSoftware.....	2
La ricerca sui software gestionali	3
Lo scenario del mercato del software gestionale in Italia	3
La maturità nell'utilizzo dei software gestionali nelle PMI e l'impatto sulle performance d'azienda ...	4
La diffusione dei software gestionali nelle PMI nel 2023.....	9
La revisione dei processi aziendali e l'integrazione dei flussi di lavoro	10
Il cambiamento organizzativo e la visione sul digitale.....	13
Conclusioni	14
Nota metodologica	16
AssoSoftware	17
I soci di AssoSoftware.....	19
La School of Management del Politecnico di Milano	21

Introduzione a cura di AssoSoftware

Il comparto del digitale, per via della pervasività delle soluzioni tecnologiche e del ruolo che queste hanno nel creare valore attraverso la rivisitazione in ottica “intelligente” di attività e processi, assume un peso crescente negli attuali sistemi economici. Oggigiorno, il livello di maturità digitale è uno dei principali indicatori per misurare il livello di sviluppo di un sistema paese e la sua capacità di competere nei mercati internazionali. In tale scenario, l’industria del software assume un ruolo strategico, in quanto fattore abilitante ed elemento di traino per lo sviluppo economico e per l’impatto che ha sull’occupazione. In Italia, il settore delle aziende produttrici di software genera circa 56.3 miliardi di euro di fatturato, includendo anche l’indotto relativo alla vendita di servizi correlati, con un effetto moltiplicativo superiore al doppio del business generato dai singoli applicativi, che è pari a circa 22,4 miliardi di euro. Tuttavia, l’Italia ha ancora un ampio gap da colmare. Infatti, si colloca al 18° posto in Europa nel ranking DESI (2023), indicatore che misura il grado di sviluppo digitale dei 27 Paesi. Questo divario, tuttavia, rappresenta per il nostro comparto e per il Paese una grande opportunità, in quanto indica la presenza di ampi spazi da sfruttare per accompagnare le imprese nel necessario percorso di evoluzione tecnologica.

In questo quadro, occorrono più che mai decisioni rapide e impegni stabili per imprimere una ulteriore accelerazione allo sviluppo digitale del Paese: innanzitutto un piano di incentivi statali per favorire la formazione e l’acquisizione di competenze digitali, l’adozione dei software nelle imprese e in particolare nelle PMI che costituiscono il tessuto economico del Paese.

La ricerca, che da diversi anni realizziamo in collaborazione con gli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano, monitora annualmente la maturità delle imprese italiane nell’utilizzo dei software gestionali tramite un indice multidimensionale che attesta, ormai con grande evidenza, come benefici competitivi e performance siano strettamente correlati alla crescita di competenze digitali, all’adozione e all’integrazione degli strumenti software.

Il Presidente

Pierfrancesco Angeleri

La ricerca sui software gestionali

Il progetto di Ricerca, giunto alla sua quarta edizione, nasce nell'ambito delle attività di **AssoSoftware**, associazione italiana che riunisce, rappresenta e tutela le aziende che realizzano software per imprese, professionisti e PA, e degli **Osservatori Digital Innovation della School of Management** del Politecnico di Milano, che dal 1999 producono e diffondono conoscenza sulle opportunità e gli impatti che le tecnologie digitali hanno su imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini.

Nel 2023, è stato possibile consolidare ulteriormente la metodologia e mostrare in modo più approfondito la relazione tra la maturità di utilizzo dei software gestionali e la competitività delle PMI.

L'indice si compone di quattro dimensioni legate fra loro: l'adozione dei software gestionali, la loro integrazione e la revisione dei processi supportati, l'organizzazione IT e le competenze digitali e, infine, l'impatto sulle performance operative. L'indice è stato sviluppato e affinato attraverso il confronto continuativo con l'associazione **AssoSoftware** e i **principali attori dell'offerta**, nonché tramite l'analisi dei casi di eccellenza.

La rilevazione estesa ha raggiunto **520 PMI cross-settoriali** con l'obiettivo di fornire una fotografia del mercato italiano. Parallelamente, si è inoltre proseguito con il monitoraggio delle dinamiche del mercato dell'offerta per presentare una vista a tutto tondo sul software gestionale in Italia.

Il Report approfondisce i risultati emersi dallo studio, contestualizzandoli grazie alle conoscenze sviluppate da parte degli Osservatori Digital Innovation nell'ambito delle proprie attività di Ricerca.

Lo scenario del mercato del software gestionale in Italia

Dopo 2 anni di fermento, nel 2022 il ritmo è stato in crescita ma più contenuto. La Ricerca ha analizzato i dati di fatturato generato dalle aziende del mercato del software e dei servizi ad esso correlati, estratti dalla banca dati AIDA dopo una selezione attraverso codici ATECO. L'utilizzo di questa banca dati genera lo scarto temporale per cui nel 2023 è possibile valutare i fatturati afferenti all'anno precedente. Il valore generato dal comparto è stato di 56,3 Miliardi di Euro nel corso del 2022, con una crescita del +9% rispetto al 2021 (contro il +14% registrato l'anno precedente rispetto al 2020).

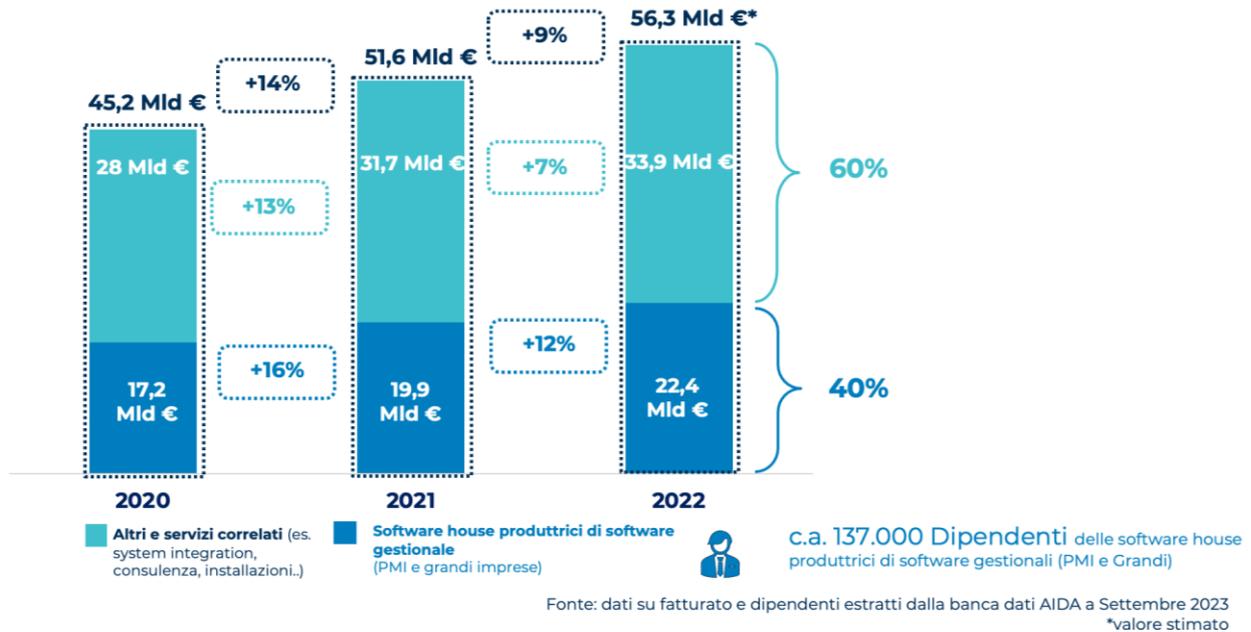


Figura 1: Il fatturato generato dalle aziende operanti nel mercato del software e dei servizi ad esso correlati / Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

Del resto il 2022 è stato un anno critico dal punto di vista geopolitico e macroeconomico: il conflitto russo-ucraino ha causato la **crisi energetica e l'innalzamento del tasso di inflazione**, che ha fatto registrare un tasso medio di variazione dei prezzi al consumo dell'8,1% (rispetto al +1,9% registrato nel 2021). Inoltre, ha causato **ritardi in diverse catene di fornitura**, tra cui quelle legate alla tecnologia con impatto diretto sul comparto del software, e una **generale riduzione dell'export delle imprese** italiane.

Le **PMI** a livello nazionale hanno risentito fortemente di questo contesto e **i budget per i nuovi progetti di digitalizzazione si sono inevitabilmente contratti**. Nonostante le complessità emergenti, il mercato del software ha tenuto, registrando una crescita, seppur più lenta rispetto al passato. I passi avanti intrapresi negli ultimi anni nel campo della digitalizzazione hanno fatto leva sul software come occasione per rendere le aziende resilienti all'emergenza sanitaria e i benefici percepiti impongono oggi di non arretrare.

In particolare, **il fatturato legato ai software gestionali segna una crescita mediamente più alta rispetto ad altre tipologie di servizio, +12% rispetto al 2021, per un totale di 22,4 Miliardi di Euro, ovvero il 40% del fatturato complessivamente analizzato.**

La maturità nell'utilizzo dei software gestionali nelle PMI e l'impatto sulle performance d'azienda

Alla luce della rilevanza strategica del software per la digitalizzazione del paese, per il terzo anno consecutivo, la Ricerca ha elaborato un indice di maturità nell'utilizzo degli

applicativi gestionali da parte delle PMI italiane. Questo indicatore si compone di quattro dimensioni, partendo dalla convinzione che non basti introdurre una soluzione o un servizio tecnologico per utilizzarlo nella maniera più efficace per l'azienda:

1. **L'adozione dei software gestionali**, ovvero il livello di diffusione dei software nelle PMI. I software gestionali considerati nell'analisi, come adozione di singolo modulo o di suite integrata, sono i seguenti: Gestione amministrativa e contabile, Gestione documentale e workflow, Controllo di gestione, Gestione del personale, CRM, Approvvigionamento e produzione, Gestione logistica e magazzino.
2. **L'organizzazione IT e le competenze digitali**: che tiene conto della presenza di personale dedicato all'Information Technology e alla digitalizzazione in relazione alla totalità dei dipendenti, delle assunzioni programmate entro il prossimo anno e della diffusione di corsi di formazione sull'uso delle soluzioni rivolti ai dipendenti. Inoltre, considera la capacità dell'azienda di stringere partnership con i fornitori ICT in grado di colmare eventuali gap di competenza interna.
3. **L'integrazione e revisione dei processi**, intesa come l'interconnessione tra i software gestionali adottati (o l'adozione di suite integrate) in ottica di digitalizzazione del processo complessivo in un unico flusso informativo, volto alla revisione trasversale delle modalità di lavoro.
4. **L'impatto sulle performance**, ovvero la pervasività dei benefici di efficienza ed efficacia ottenuti nell'utilizzo di ciascun software adottato nello specifico processo supportato. Questa dimensione dipende dalle prime tre e, nel leggere l'indicatore, è bene tenere conto di un ritardo temporale: un investimento realizzato oggi nelle prime tre dimensioni, avrà ricadute effettive di performance nel lungo termine.

L'indice di maturità è misurato con un punteggio da 0 a 100, ovvero 25 punti per ciascuna dimensione. Si segnala che la metodologia di analisi ha subito alcuni affinamenti nel corso dell'ultimo anno per cui il confronto anno su anno potrebbe risultare ancora poco puntuale.

Nel 2023, si registra un aumento di +4,00 punti rispetto al 2022 per un punteggio complessivo di 48,16 su 100, che avvicina le PMI al raggiungimento della metà del percorso da realizzare per una piena maturità. La lettura delle singole dimensioni fa emergere una sostanziale stabilità dei tassi di adozione rispetto all'anno precedente: un punteggio di 13,69 su 25 invariato rispetto all'anno precedente.

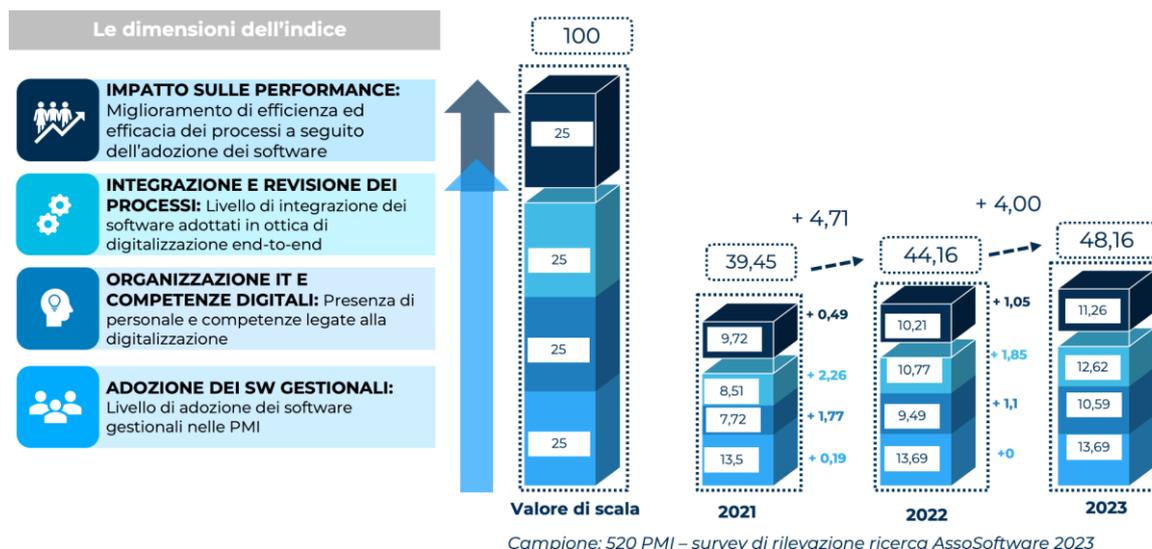


Figura 2: L'indice di maturità nell'utilizzo dei software gestionali da parte delle PMI / Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

Tuttavia, **le PMI sembrano aver lavorato al consolidamento dell'esistente, migliorando** innanzitutto **la propria capacità di integrazione** delle soluzioni a livello di applicazioni e dati, oltre che **la propria consapevolezza sulla necessità di avviare un cambiamento delle modalità di lavoro** (+1,85 punti su 25, per un totale di 12,62 come media campione). Gli ultimi anni di Ricerca avevano fatto emergere una visione strategica ancora manchevole da questo punto di vista: le soluzioni software sono spesso utilizzate in modo sporadico e puntuale a supporto di specifiche attività, senza una reale trasformazione del processo complessivo.

In secondo luogo, risulta in crescita la componente legata all'organizzazione e alle competenze digitali (+1,1 punti su 25 per un totale di 10,59), con un **ruolo sempre più significativo degli attori della filiera del software**. Questi ultimi rappresentano infatti per le PMI un partner nel percorso di digitalizzazione, in grado di affiancarle nell'introduzione delle soluzioni, portando la propria competenza tecnica e supportando l'integrazione dei sistemi, e di formare gli utenti finali a un utilizzo efficace delle soluzioni adottate.

Infine, **l'impatto sulle performance di processo** derivante dall'utilizzo delle soluzioni gestionali aumenta in modo più significativo rispetto al passato, ovvero +1,05 punti su 25 per un totale di 11,26. Il dato certamente risente del fermento degli ultimi anni e della generale maggiore diffusione delle soluzioni, ma anche degli investimenti in competenze, integrazione e cambiamento organizzativo.

Complessivamente il campione è maturato: solo il 13% delle aziende detiene un punteggio nell'indice inferiore a 25 punti, in decrescita di 4 punti percentuali. Il 55% (+9 punti percentuali) del campione detiene un indicatore complessivo superiore alla media di mercato di 48,16. Inoltre, cresce di 4 punti percentuali, arrivando a rappresentare il 13% del campione, il cluster delle aziende avanzate che, con un punteggio di 70 punti su 100 nell'indice, hanno avviato azioni in tutte le direzioni di maturità identificate.

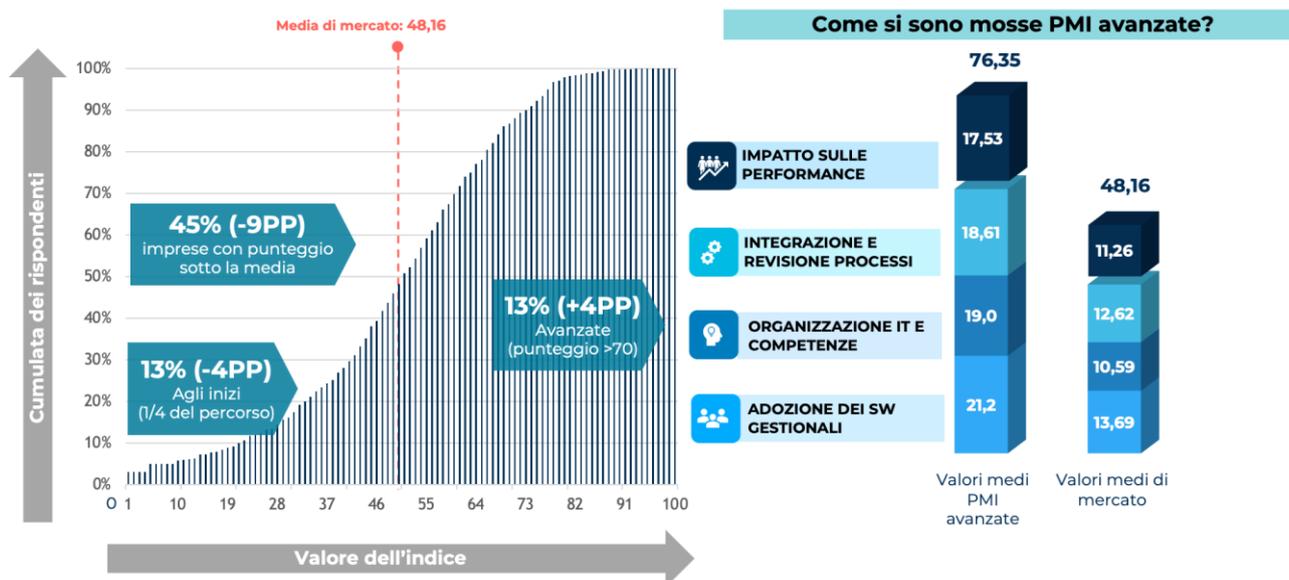


Figura 3: I profili delle PMI nell'approccio ai software gestionali / Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

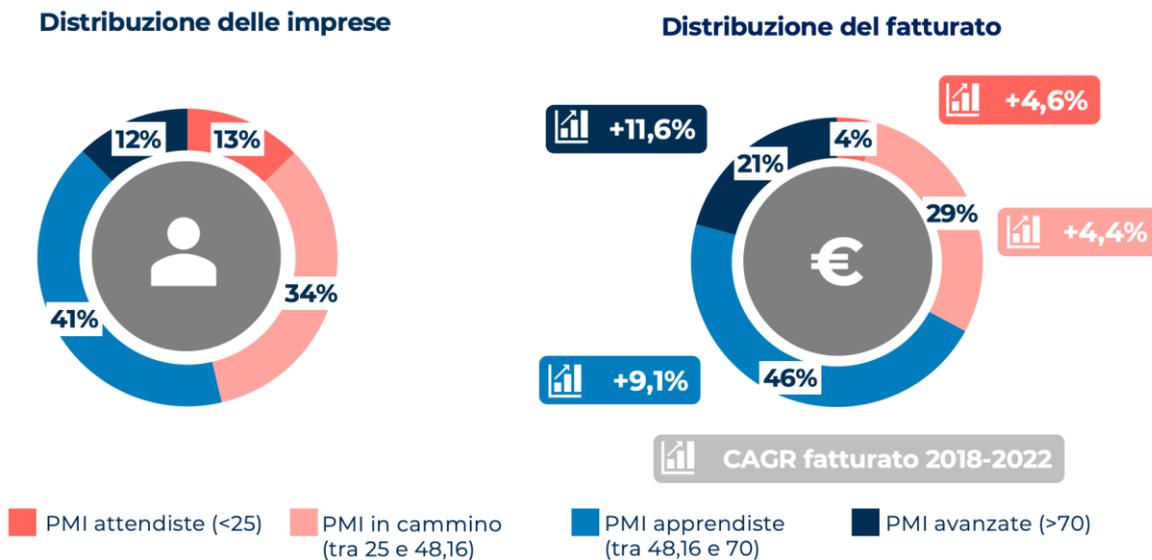
È interessante analizzare i benefici di performance ottenuti dalle aziende più avanti nel percorso, che si rispecchiano non solo nell'indice di maturità ma anche nelle prestazioni di bilancio.

Infatti, la Ricerca ha preso in esame 393 PMI del campione per cui è stato possibile accedere ai dati di fatturato e le ha scomposte in quattro cluster di maturità basati sul punteggio ottenuto nell'indice:

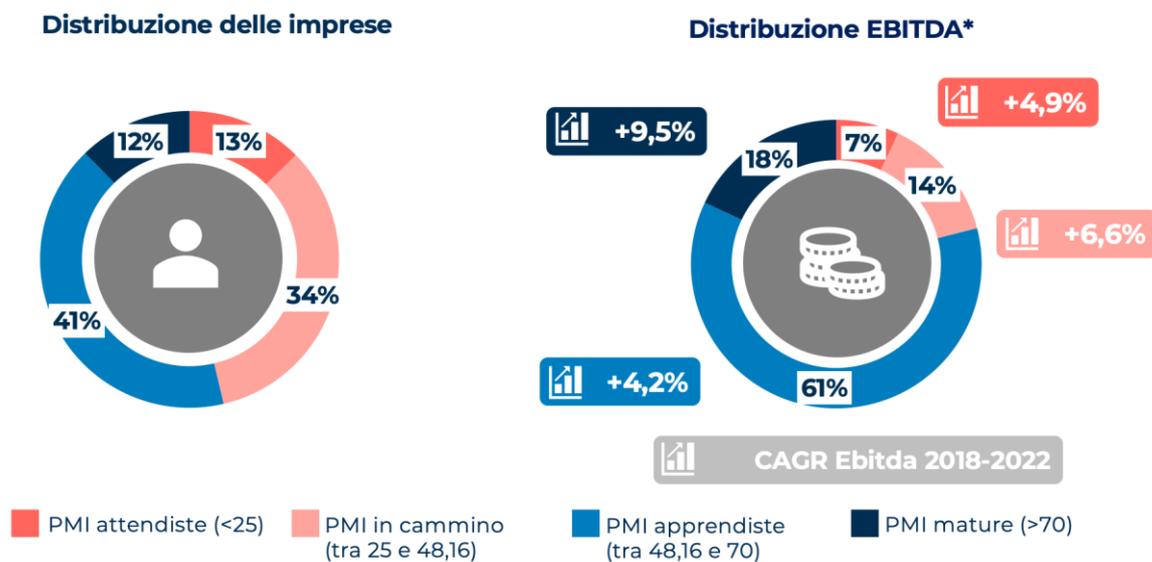
1. **PMI Attendiste** (13% di questo campione con punteggio inferiore ai 25 punti): non hanno ancora iniziato a lavorare sui software gestionali, adottano puntualmente alcune soluzioni ma non hanno avviato una reale cambiamento delle modalità di lavoro;
2. **PMI in cammino** (34% di questo campione con punteggio compreso tra 25 punti e 48,16, ovvero la media di mercato): hanno avviato iniziative sulle leve di maturità di utilizzo dei software gestionali con sforzi focalizzati pur avendo accumulato un ritardo;
3. **PMI Apprendiste** (41% di questo campione con punteggio compreso tra 48,16 e 70 punti): stanno lavorando sulle leve tecnologiche e organizzative e iniziano a recepire benefici di performance sui processi supportati da soluzioni gestionali;
4. **PMI Mature** (12% di questo campione con un punteggio superiore ai 70 punti): hanno un portafoglio di gestionali praticamente completo e hanno avviato azioni di revisione dei processi, integrazione delle soluzioni e arricchimento delle competenze.

Se guardiamo alle performance di bilancio di questi attori, in termini di **fatturato e marginalità**, con uno storico degli ultimi 5 anni, è possibile notare differenze sostanziali

tra questi cluster. In particolare, le aziende Apprendiste e Mature rappresentano rispettivamente il 67% dei ricavi complessivi e il 79% dell'EBITDA.



Campione: 393 PMI del campione con dati di fatturato disponibili – fatturato totale rappresentato 12 mld



*L'EBITDA può essere influenzato dalle scelte di contabilità aziendale

Campione: 325 PMI del campione con dati di EBITDA disponibili – EBITDA totale rappresentato 715 mln

d

Figura 4: Le performance economiche delle aziende e la relazione con il punteggio ottenuto nell'indice di maturità / Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

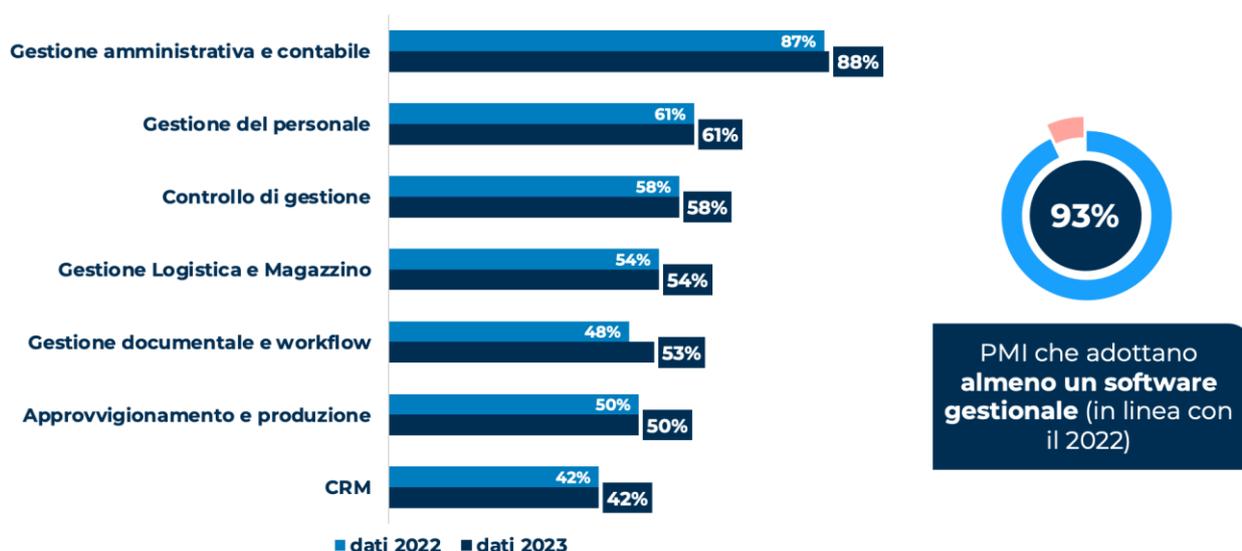
Guardando alla **Compound Annual Growth Rate (CAGR) del fatturato dal 2018 al 2022, è possibile notare come la dinamica raddoppi i tassi registrati dalle aziende più indietro nel percorso.** Non si tratta ovviamente di una correlazione diretta in quanto

tanti fattori, oltre al digitale, impattano la capacità di un'azienda di produrre valore. È però **evidente** come **le imprese che riescono a far leva sui software gestionali, con un approccio complessivamente maturo e una visione strategica sul tema, risultino più competitive delle altre.**

La marginalità è ancor più impattata da altri fattori, come il settore d'impresa e la contabilità aziendale, e dunque la correlazione risulta meno evidente seppur vi sia in generale una performance significativamente migliore per le aziende Mature.

La diffusione dei software gestionali nelle PMI nel 2023

Approfondendo le diverse dimensioni dell'indice di maturità sviluppato, in continuità con le scorse edizioni, la Ricerca ha rilevato la diffusione delle principali categorie di software gestionale nelle PMI nel 2023. I dati di adozione emersi dalla survey erogata nell'ambito della Ricerca in collaborazione con AssoSoftware sono stati incrociati con quelli riscontrati da Osservatori correlati, in particolare dall'Osservatorio Innovazione Digitale nelle PMI e dall'Osservatorio Digital B2b, con l'obiettivo di favorire una panoramica del mercato italiano il più rappresentativa possibile.



Campione: 520 PMI – survey di rilevazione ricerca AssoSoftware 2023 – dati consolidati con Osservatori verticali sui temi

Figura 5: La diffusione dei software gestionali nelle PMI nel 2023/ Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

Solo due moduli hanno registrato una lieve crescita quest'anno. Innanzitutto, la Gestione documentale e workflow, soluzione adottata dal 53% del campione, +5 p.p. rispetto al 2022. Si tratta di un ambito in cui sicuramente ancora pesa l'impatto della pandemia sulla digitalizzazione: la crescente diffusione dello **Smart Working** ha spinto le organizzazioni a ripensare l'approccio al lavoro e le metodologie con cui portarlo a termine, automatizzando e snellendo flussi e processi trasversali come la gestione dei documenti aziendali.

Segue la gestione **Amministrativa e contabile**, che registra una dinamica contenuta ma rimane la soluzione software **maggiormente diffusa** (88%, +1 p.p. rispetto al 2022). La diffusione di questo tipo di soluzioni è aiutata dall'obbligatorietà della fatturazione elettronica, che alza notevolmente l'adozione puntuale rispetto ad altri software.

Nel resto dei moduli analizzati, si rileva una sostanziale stabilità dei tassi di penetrazione nel comparto delle PMI rispetto al 2022.

È possibile che il contesto economico incerto che ha caratterizzato il 2022 e il 2023, dopo l'inizio del conflitto russo-ucraino, i conseguenti problemi in diverse catene di fornitura e l'aumento dell'inflazione, abbiano **comportato una generale riduzione degli investimenti in nuove iniziative di digitalizzazione** da parte delle imprese medio-piccole. Il mercato tuttavia non sembra essersi fermato ma aver attivato una **fase di consolidamento delle soluzioni** già presenti in azienda.

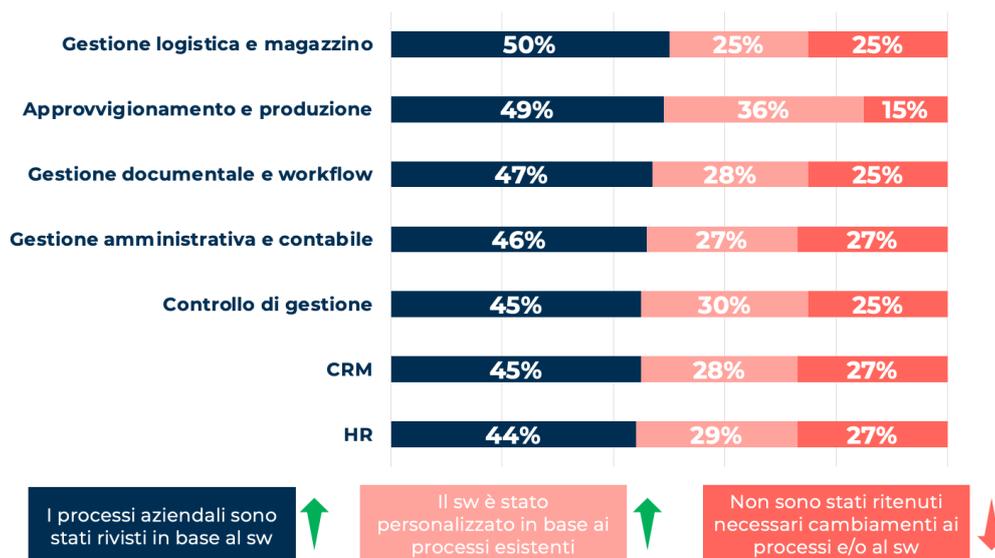
La revisione dei processi aziendali e l'integrazione dei flussi di lavoro

La complessità e le specificità dei processi aziendali sono elementi da tenere in considerazione nell'adozione di software gestionali o suite integrate. Le scelte che le aziende di solito intraprendono contestualmente all'introduzione delle soluzioni sono tre:

- La **revisione dei processi aziendali** per adattarli ai flussi di lavoro proposti dall'applicativo adottato;
- La **personalizzazione delle soluzioni** per soddisfare al meglio le necessità dettate dai processi aziendali esistenti, su cui si ritiene di non trovare software di mercato adeguati;
- Il **mantenimento dell'as-is**, ovvero la decisione di non lavorare né sul change management dei processi né sulla customizzazione, di fatto favorendo un utilizzo delle soluzioni applicative solo puntuale e sporadico.

Guardando ai dati emersi dalla Ricerca, un primo segnale positivo è che **sempre meno PMI scelgono di restare nell'as-is: infatti, il 54% delle aziende analizzate ha rivisto almeno un processo aziendale a seguito dell'introduzione di un software, mentre un'azienda su 4 (il 26%) ha ritenuto necessario riscrivere tutti i processi aziendali a seguito dell'implementazione.**

Tuttavia, seppur si registri una forte propensione alla revisione dei processi, **sono ancora molte le aziende che prediligono la personalizzazione del software** sulla base delle esigenze funzionali del business. La personalizzazione è elevata non solo per i processi core, più soggetti a peculiarità, ma anche per quelli di staff o di supporto. Le soluzioni maggiormente personalizzate sono l'Approvvigionamento e produzione (applicativo personalizzato nel 40% dei casi) e la Gestione del personale (38%).



Campione: 520 PMI – survey di rilevazione ricerca AssoSoftware 2023

Figura 9: Revisione dei processi vs. personalizzazione del software gestionale/ Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

È necessario trovare il giusto **bilanciamento tra personalizzazione e standardizzazione per non rallentare l'ottenimento dei benefici derivanti dalla digitalizzazione**. Se da un lato, la customizzazione delle soluzioni può risultare necessaria per attività peculiari, soprattutto quelle chiave per il business, su cui l'impresa mette in gioco la propria competitività, dall'altro non deve diventare una giustificazione per non cambiare le modalità di lavoro, anche quando risulterebbe vantaggioso.

Inoltre, per ottenere una vera e propria trasformazione delle modalità di lavoro, è necessario **uscire da una vista a silos per singolo processo a favore di un approccio sistemico di integrazione delle attività**. Da un punto di vista tecnologico, questo significa lavorare all'aggiornamento continuo e integrazione delle soluzioni. Implementare alti livelli di interoperabilità fra i sistemi aziendali garantisce una maggiore proattività a giovare dei benefici derivanti dalla digitalizzazione.

Continuano a crescere i livelli di integrazione applicativa delle PMI italiane, con **il 38% delle aziende analizzate che detengono almeno una parte delle soluzioni gestionali in una suite integrata di un unico fornitore, +9 p.p. rispetto al 2022**. Se si osserva il numero delle aziende che ha adottato esclusivamente una suite integrata con più moduli di un unico fornitore il valore scende al 26%. Dunque, un'azienda su quattro ha preferito rivolgersi ad un unico fornitore tecnologico per supportare il proprio processo di digitalizzazione. Questo da un lato rafforza il **ruolo dei fornitori di software come partner strategici della digitalizzazione**, soprattutto per le imprese di piccola dimensione. Dall'altro però sottolinea **una maggiore tendenza al best-of-breed**, ovvero all'utilizzo di soluzioni diverse per processi diversi in base alla soddisfazione delle esigenze funzionali.

Anche in quest'ambito è necessario lavorare al corretto bilanciamento delle scelte trovando il giusto mix: rispetto alla differenziazione, l'utilizzo di un unico fornitore accresce il rischio di lock in e impone di scendere a compromessi sulle funzionalità ma riduce l'onere legato all'integrazione delle soluzioni e richiede complessivamente un grado minore di competenze di gestione. In ogni caso, questa tendenza del mercato spiega l'arricchimento continuo della filiera del software gestionale in Italia, con una sempre maggiore varietà di attori e soluzioni offerte.

Proseguendo nell'analisi, l'aumento dell'integrazione applicativa cresce contestualmente all'integrazione a livello dati portata avanti dalle PMI italiane. Emerge infatti una maggiore attitudine all'integrazione a livello dati: **il 45% delle aziende ha implementato un unico repository dati per tutte le soluzioni gestionali, in crescita di +4 p.p. rispetto al 2022**, d'altro canto sempre meno aziende detengono un'architettura dati strutturata per silos (24%, -5 p.p.), ovvero diversi database non comunicanti fra loro.

Questa maggiore maturità delle imprese italiane nell'integrazione del proprio portafoglio applicativo contribuisce all'aumento dell'impatto sulle performance già descritto, trasversale a tutte le categorie di software gestionali. L'integrazione delle applicazioni e dei dati genera **flussi di lavoro più snelli e interconnessi**, abilitando un cambiamento delle modalità di lavoro più pervasivo, in grado di guardare al processo complessivo anziché solo alla singola soluzione. Inoltre, supporta migliori decisioni in azienda, grazie all'utilizzo di **dati corretti e sempre aggiornati**.

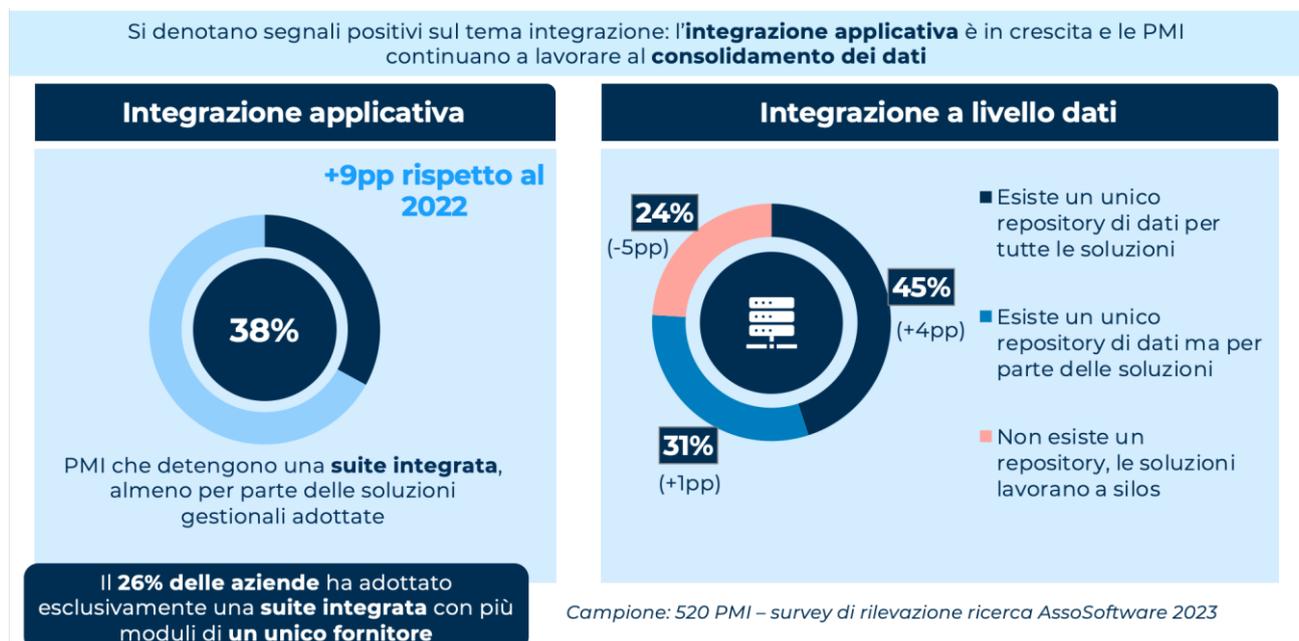


Figura 10: Integrazione dei software Gestionali nelle PMI/ Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

Il cambiamento organizzativo e la visione sul digitale

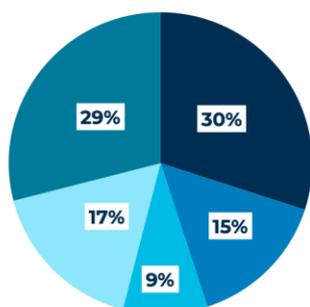
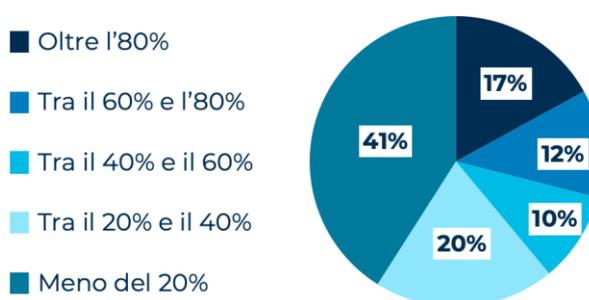
L'efficace utilizzo dei software gestionali, l'integrazione e la revisione dei processi e delle modalità di lavoro all'interno dell'azienda sono strettamente legati alla struttura organizzativa della stessa e alla presenza di adeguate competenze nel campo del digitale.

Nel corso degli ultimi anni, è stato possibile registrare alcuni miglioramenti in questo campo che, tuttavia, permane come principale difficoltà per le imprese medio-piccole nella trasformazione digitale: difficilmente queste imprese investono in personale dedicato ad attività non prettamente attinenti al core business dell'azienda. Si tratta tuttavia di una percezione sbagliata: i dati di fatturato e marginalità delle aziende del campione mostrati in figura 4 dimostrano come le imprese più mature nel percorso di digitalizzazione siano anche più performanti nei rispettivi settori.

Guardando i dati sul 2023, restano sostanzialmente stabili i tassi di presenza di personale IT nelle PMI: il 51% detiene personale dedicato allo sviluppo della digitalizzazione in azienda e un ulteriore 12% è propenso all'assunzione di queste figure nei prossimi 12 mesi.

In questo contesto, la partnership delle PMI con i fornitori di software ricopre un ruolo fondamentale: **l'86% delle aziende intervistate dichiara di appoggiarsi proprio al personale dei fornitori per sopperire alla mancanza di risorse interne**, delegando competenze tecnico-operative altrimenti difficili da reperire. Questi ultimi possono bilanciare dall'esterno il gap, supportando l'implementazione dei sistemi gestionali e la loro integrazione efficace, oltre che sensibilizzare i clienti sulla rilevanza del tema.

Accanto a questa esternalizzazione è però necessario sviluppare in azienda una visione strategica sul digitale, **favorendo un utilizzo pervasivo delle soluzioni digitali introdotte e portando avanti specifiche iniziative di formazione e change management.**

Dipendenti a cui è stata attivata l'utenza
ad almeno un software gestionaleDipendenti che hanno seguito corsi di formazione
sull'utilizzo dei software gestionali

Campione: 520 PMI – survey di rilevazione ricerca AssoSoftware 2023

Figura 14: Preparazione tecnologica / Fonte: Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

Confrontando i dati di attivazione di utenze per i software gestionali con quelli sulle iniziative di formazione intraprese, appare chiaro come sia ancora necessario lavorare in questa direzione. Nel 54% dei casi le utenze per l'utilizzo dei software gestionali sono state attivate a più del 40% dei dipendenti, nel 30% dei casi a più dell'80% del personale. **A fronte di un utilizzo diffuso però, nel 61% dei casi meno del 40% dei dipendenti hanno seguito corsi di formazione sulle soluzioni adottate. Solo nel 17% dei casi è stato formato più dell'80% del personale.**

È elevato il rischio che i software adottati non vengano utilizzati appieno, soprattutto nelle piccole imprese dove il divario tra utilizzo e formazione è ancora più elevato (Figura 15). La difficoltà dei dipendenti nel cambiare il proprio modo di lavorare è uno dei freni più diffusi nell'adozione pervasiva di soluzioni digitali: la formazione è il primo passo per far comprendere ai lavoratori i benefici derivanti da un uso consapevole di queste applicazioni.

Conclusioni

Il contesto macroeconomico complesso impone oggi un'attenzione particolare al software come leva di resilienza e crescita per le imprese.

Si tratta di una filiera fondamentale per il paese:

- Mantiene **solidi tassi di crescita in termini di fatturato** ed è in grado di incubare iniziative imprenditoriali in un mercato che, nella maggior parte dei casi, è orientato al best-of-breed: le aziende utilizzatrici **nel 74% dei casi fanno**

- riferimento a più di un fornitore per le soluzioni software adottate**, con l'obiettivo di combinare le funzionalità migliori a supporto dei processi;
- **Capitalizza buona parte delle competenze digitali di un paese caratterizzato da tante imprese medio-piccole** che faticano a investire risorse nell'assunzione di personale specializzato sul digitale e che **nell'86% dei casi si rivolgono proprio ai fornitori di software per sopperire alla mancanza di know-how** tecnico;
 - È un **motore di crescita per le PMI in tutte le filiere**: i dati della Ricerca mostrano all'aumentare della maturità di utilizzo dei software gestionali, le aziende mostrano tassi di crescita del fatturato significativamente più elevati nel tempo. L'utilizzo pervasivo del software rende le imprese più competitive, capaci di crescere rapidamente e innovative.

I freni principali sono di natura culturale: le imprese devono ancora comprendere l'indotto che un investimento in software comporta sull'organizzazione e promuovere un cambiamento strutturale delle modalità di lavoro. Per le imprese medio-piccole, con risorse economiche limitate, l'incentivazione governativa unita alla visione strategica dell'imprenditore rappresentano oggi un elemento abilitante.

Nota metodologica

L'indice di maturità sull'utilizzo dei software gestionali

Con l'obiettivo di fornire una vista sintetica sul percorso intrapreso dal mercato della domanda, la Ricerca ha sviluppato nell'arco di tre anni (2021-2023) un indice di maturità sull'utilizzo dei software gestionali nelle PMI.

L'indice è stato elaborato secondo la seguente metodologia:

- Si è definito il perimetro d'analisi, ovvero i software gestionali da tenere in considerazione all'interno dello studio;
- Sono state identificate le dimensioni d'analisi della maturità nell'utilizzo dei software gestionali nelle PMI;
- Sono state sviluppate una serie di metriche di quantificazione per ciascuna delle dimensioni identificate;
- È stato redatto un questionario d'indagine volto a indagare queste dimensioni e misurare le metriche definite.

Questa impostazione metodologica è stata realizzata e validata attraverso il confronto continuativo con l'associazione **AssoSoftware** e i principali **attori dell'offerta**, nonché tramite la realizzazione di **studi di caso nell'arco dei tre anni di Ricerca**.

Sono state quindi identificate quattro dimensioni d'analisi, sinergiche e tra loro correlate:

- **L'adozione dei software gestionali;**
- **L'integrazione e la revisione dei processi;**
- **L'organizzazione IT e le competenze digitali;**
- **L'impatto sulle performance;**

L'indice è stato sviluppato su una **scala da 0 a 100**, come somma dei risultati ottenuti da ciascuna impresa su ognuna delle quattro dimensioni, a cui è associato un punteggio da 0 a 25. Il livello raggiunto su questa scala è stato identificato tramite la **survey di rilevazione** estensiva e attraverso il **consolidamento dei risultati ottenuti con i dati degli Osservatori Digital Innovation** di riferimento per i temi trattati.

La rilevazione rivolta alle PMI

La Ricerca ha coinvolto 520 PMI attraverso una rilevazione di tipo CAWI. Dal punto di vista settoriale, il campione è composto come segue: manifattura e costruzioni (40%), commercio all'ingrosso e al dettaglio (23%), trasporto e magazzinaggio (8%), servizi di alloggio e ristorazione (8%), Altre attività di servizi (3%), Attività immobiliari (4%), utility (5%), attività finanziarie e assicurative (3%), attività professionali (3%), informazione e comunicazione (3%).

La quantificazione del mercato

La quantificazione del mercato dell'offerta è stata basata sull'aggiornamento del database sulle software house realizzato nell'ambito nel corso del progetto di Ricerca e tramite fonti secondarie, con particolare riferimento alla banca dati AIDA, Analisi Informatizzata delle Aziende, che fornisce informazioni finanziarie, anagrafiche e commerciali su oltre 500.000 società di capitale che operano in Italia. L'aggiornamento di AIDA nell'anno corrente porta all'ottenimento di dati riferiti principalmente all'anno passato. Dunque, a Ottobre 2023, è stato possibile raccogliere i dati di fatturato del 2022, il cui aggiornamento verrà completato entro fine anno, e consuntivare quelli del 2021.

In prima battuta la selezione delle aziende è stata effettuata sulla base dei codici ATECO legati al software e alla relativa consulenza:

- 620100: produzione di software non connesso all'edizione;
- 620200: consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica;
- 582000: edizione di software;
- 582900: edizione di altri software a pacchetto;
- 620900: altre attività di servizi connessi all'ICT e dell'informatica;
- 620901: configurazione di personal computer;
- 620909: altre attività di servizi connessi a tecnologie informatiche;
- Altre aziende aggiunte dal confronto con AssoSoftware afferenti ad altri codici ATECO.

Il valore di fatturato generato dai produttori di software gestionale è stato realizzato a partire dalla conoscenza sviluppata nel censimento delle questo comparto nel 2020.

AssoSoftware

AssoSoftware, nata nel 1994, è l'Associazione italiana, che riunisce, rappresenta e tutela gli interessi di oltre il **90%** delle aziende dell'IT che realizzano software applicativo-gestionale per imprese, intermediari e PA.

Il comparto, che svolge un ruolo fondamentale per l'economia del Paese, vale **19,9** miliardi di euro e impiega circa **133.000** dipendenti.

AssoSoftware è socio diretto di **Confindustria** ed è presente su tutto il territorio nazionale con oltre **230** imprese associate e con una rete di migliaia di aziende distributrici. Le software house associate sono il punto di riferimento tecnico per tutti gli intermediari, dai commercialisti ai consulenti del lavoro, dalle Associazioni di categoria ai CAF e alle aziende di ogni genere, compresa la PA.

Attraverso il proprio **Comitato Tecnico**, AssoSoftware promuove e partecipa costantemente agli incontri con la PA, offrendo il proprio contributo di esperienza e conoscenza del mercato e dei processi aziendali. In oltre venticinque anni di attività, AssoSoftware ha contribuito a promuovere l'adozione di importanti innovazioni per dare impulso alla digitalizzazione e a un sistema più efficiente e moderno nelle relazioni tra PA, aziende e contribuenti. Tra i traguardi raggiunti: l'invio telematico delle dichiarazioni dei redditi e i versamenti unificati; l'Uniemens e l'unificazione con l'Inpdap (DMA) e l'Enpals; l'invio telematico delle Comunicazioni obbligatorie nei rapporti di lavoro; la realizzazione e la pubblicazione degli standard di fatturazione elettronica; il Processo Civile Telematico e il contributo alla definizione del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Nel **Forum telematico**, tecnici, informatici e consulenti, suddivisi per gruppi di lavoro (Fisco, Ambiente, Lavoro, Giustizia, Agricoltura, Enti Locali, ecc.), dialogano ogni giorno per sciogliere i nodi interpretativi e applicativi delle norme, a vantaggio della stessa Amministrazione finanziaria, dei Ministeri, dell'Inps e in generale della PA.

I soci di AssoSoftware

01SISTEMI SRL
24UP SRL
2BIT SRL
A-TEAM SRL
ABC SOLUTIONS SRL
ABLE TECH SRL
ADP INFOCOM SRL
ADP OUTSOURCING ITALIA SRL
ADRIATICA SISTEMI SOC. COOP.
ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS SPA
AKERON LAB SRL
ALBALOG SRL
ALLY CONSULTING SRL
ALMA INFORMATICA SRL
ANTEX SERVIZI DI ASSISTENZA FISCALE SRL
APPAROUND SPA
APRA SPA
ARTHUR INFORMATICA SRL
ARUBA SPA
ARZAMED SRL
AZEROUNO SRL
BFSI SRL
BI ELLE SRL
BITECH SOFTWARE & DIGITAL SRL
BIZETA RETAIL SOLUTIONS SRL
BLUDATA INFORMATICA SRL
BLUENEXT SRL
BRAIN HELP SRL
BRAINWARE SRL
CBA DR STP ARL
CENTRO SOFTWARE SPA
CEP H.R. SRL
CHAMPION DATA SRL
CINECA
CL SYSTEM INFORMATICA SRL
CNR SERVICE SRL
CODICE SRL
CODIVIN SRL
COLOMBO PAGHE MONZA INFORMATICA SRL
CONCEPT SOFTWARE SNC
COPPOLA LUIGI (socio aggregato)
CORE SOLUTION SRL
CORTIS LENTINI SRL
CRP SOFTWARE SRL
CSB SYSTEM SRL
DATA MANAGEMENT SRL
DATA SERVICES SRL
DATALOG SRL
DATASOFTWARE SRL
DATEV.IT SPA
DEDALUS SPA
DELTA PHI SIGLA SRL
DENTAL TREY SRL
DEVPROJECT SRL
DIEFFE INFORMATICA SRL
DINAMICO SNC
DM MANAGEMENT & CONSULTING SRL
DNR INFORMATICA SRL
DOLPHIN SRL
DYLOG ITALIA SPA
EDICOM SRL
EDISOFTWARE SRL
EDM SPA
EDS ORGANIZZAZIONE AZIENDALE SRL
ELABORA SRL
ESC SOFTWARE SSRL
ESSEPAGHE SRL
EST SRL
EUROSOFT SRL
EUROSYSTEM SPA
EVIN SRL
EVISION SRL
EVOLUTION SRL
FINSON.COM SRL
FISKALY ITALY SRL
FORGHIERI INFORMATICA
FORMULA SPA
FORTECH GROUP SRL
FUTURA SOLUZIONI INFORMATICHE SRL
G7 SUITE SRL
GAM LAB SRL
GBSOFTWARE SPA
GENCHI GENBUTSU SRL
GENESYS SRL
GEO NETWORK SRL
GESTISCO ITALIA SRL
GOLDENPRO SRL
GRUPPO BUFFETTI SPA
GRUPPO SERVIZI AZIENDALI SNC
H.S.C. HARDWARE & SOFTWARE CONSULTANTS SRL
HIVE SRL
HUP SRL SOCIETA' BENEFIT
IDEA INFORMATICA SRL
IDYSNET SRL
INAZ SRL
INFO-BIT SRL
INFOMEDICA SRL
INFOMINDS SPA
INFOR SRL
INFORMATICA 80 SOFTWARE SRL
INFORMATICA EDP SRL
INFOTEL SRL
INNOVAZIONE & SOFTWARE Srl
IPER NET SRL
IPPOFARM SRL
IPS INFORMATICA SRL
IT TOSCANA SRL
ITALPAGHE SRL
ITALSOFT SOFTWARE PRODUCTION SRL
J-SOFTWARE SRL
KALYOS SRL
KIBERNETES SRL

KONVERGENCE SRL
KOOLSITE IT SOLUTIONS SRL
LASERSOFT SRL
LINK NET SRL
M.A.P. CONSULTING SRL
MAIN OFFICE SRL
MARIANI INFORMATICA SRL
MARKETINO SRL
MATISSE SRL
MAXI-DATA SRL
MDP SOFTWARE SAS
MEDIASOFT SNC
METHEOS INFORMATICA SAS
METODO SRL
MICROMATICA SRL
MIDA 4 SRL
MIFRAM SRL
MINDLOGIX SRL
MODI NUOVI SAS
MULTIDATA SRL
MULTIDATA SRL (PRATO)
MUNICIPIA SPA
NAMIRIAL SPA
NEIT SRL
NEW SOFTWARE SAS
NEXTBIT SRL
NP SOLUTIONS SRL
OM-CONSULTING SRL UNIPERSONALE
OPEN SOURCE ITALIA SRL
OVH SRL
PA DIGITALE SPA
PACIOLO SRL
PALITALSOFT SRL
PASSEPARTOUT SPA
PCS DI EMANUELE FAVARI
PENTA SISTEMI AZIENDE SRL
PHARMAGEST ITALIA SRL
PNG SRL
PRIMATON SPA
PRO CONSULTING SRL
PRO.SY.T SRL
PRODATA SRL
PROGETTO AUTOMAZIONE SRL
PUBLISYS SPA
QEASING SRL
QUANTICO SRL
RANOCCHI SOFTWARE SRL
RAVOTTI EMILIO (ER INFORMATICA)
RDV NETWORK SRL
REAL TIME SERVICE SNC
RECORD INFORMATICA SRL
REGOLD SRL
REMARK SRL
RETAIL SPECIALIST SRL
RICERCHE E METODI SRL
RIEDMANN SRL
S.I. SOLUZIONI INFORMATICHE SRL
SABE SOFT SNC di Benetti Bruno e Santa Anton
SAN MARCO INFORMATICA SPA
SAP ITALIA SPA
SEAC SPA
SEASOFT SPA
SELCO SAS
SELED SOC. COOP.
SENDER SRL
SERGIO NASSO SRL
SESAMO SOFTWARE SPA
SHORR KAN SRL
SIA SRL
SIAC SRL
SIAP SISTEMI APPLICATIVI SRL
SIC SERVIZI INTEGRATI & CONSULENZE SRL
SICOM SRL
SIELCO SRL
SIGMA SISTEMI SRL
SINDATA SRL
SINTEL SRL
SINTEM SRL
SIRAC SRL
SISCOM SPA
SISTEMI INFORMATICI SRL
SISTEMI SPA
SISTHEMA SPA
SIWEB SPA
SIXTEMA SPA
SOFINN ITALIA SRL
SOFT CONSULTING SRL
SOFT SYSTEM SRL
SOFTGROUP SRL
SOFTWELL SRL
SOGEA SRL
SONAR ITALIA SRL
SOPRA HR SOFTWARE
SPAZIO INFORMATICO SNC
STAND UP SRL
STARTY ITALIA SRL
STRUTTURA INFORMATICA SPA
STUDIO 74 SRL
STUDIO CENTRO SRL
STUDIO ZIVERI SRL

STUDIOFARMA SRL
SVIB SRL
SWIPE TECHNOLOGIES ITALIA SRL
SYRVE SRL
TAGETIK SOFTWARE SRL
TEAMSYSTEM SPA
TEIWAZ SRL
TELE.MA.CO.
TERRANOVA SRL
TEYE SRL
THESMA SRL
TNX SRL
TPC & JOIN SRL
TRUCKONE DI MASPERO GIANNI & C. Sas
UNIMEDIA SOFT SRL
VM SISTEMI SRL
VM VISION SRL
WAAB SRL
WEB NETWORKING & SECURITY SRL
WIN SOFTWARE SRL
WINDEX SRL
WOLTERS KLUWER ITALIA SRL
WORK MANAGEMENT CONSULTING SRL
WT SRLS
ZERO CARBON AUDIT SRL
ZUCCHETTI SOFTWARE GIURIDICO SRL
ZUCCHETTI SPA

La School of Management del Politecnico di Milano

La School of Management del Politecnico di Milano, costituita nel 2003, accoglie le molteplici attività di ricerca, formazione e consulenza nel campo dell'economia, del management e dell'industrial engineering, che il Politecnico porta avanti attraverso le sue diverse strutture interne e consortili. La School of Management possiede la "Triple crown", i tre accreditamenti più prestigiosi per le Business School a livello mondiale: **EQUIS**, ricevuto nel 2007, **AMBA** (Association of MBAs) nel 2013, e **AACSB** (Advance Collegiate Schools of Business, ottenuto nel 2021).

Nel 2017 è la prima business school italiana a vedere riconosciuta la qualità dei propri corsi erogati in digital learning nei master Executive MBA attraverso la certificazione **EOCCS** (EFMD Online Course Certification System). Inserita nella classifica del Financial Times delle migliori Business School d'Europa dal 2009, oggi è in classifica con Executive MBA, Full-Time MBA, Master of Science in Management Engineering, Customised Executive programmes for business e Open Executive programmes for managers and professionals. Nel 2021 l'**International Flex EMBA** si posiziona tra i 10 migliori master al mondo nel Financial Times Online MBA Ranking. La Scuola è presente anche nei QSWorld University Rankings e nel Bloomberg Business week Ranking. La Scuola è membro di **PRME** (Principles for Responsible Management Education), Cladea (Latin American Council of Management Schools) e di **QTEM** (Quantitative Techniques for Economics & Management Masters Network).

Fanno parte della Scuola: il **Dipartimento di Ingegneria Gestionale** del Politecnico di Milano e **MIP Graduate School of Business** che, in particolare, si focalizza sulla formazione executive e sui programmi Master. Le attività della School of Management legate all'Innovazione Digitale si articolano in Osservatori Digital Innovation, che fanno capo per le attività di ricerca al Dipartimento di Ingegneria Gestionale, e Formazione executive e programmi Master, erogati dal MIP.

OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION

Gli Osservatori Digital Innovation della School of Management del Politecnico di Milano nascono nel 1999 con l'obiettivo di **fare cultura in tutti i principali ambiti di Innovazione Digitale**. Oggi sono un punto di riferimento qualificato sull'Innovazione Digitale in Italia che integra attività di **Ricerca, Comunicazione e Aggiornamento continuo**.

La Vision che guida gli Osservatori è che l’Innovazione Digitale sia un fattore essenziale per lo sviluppo del Paese.

La mission è produrre e diffondere conoscenza sulle opportunità e gli impatti che le tecnologie digitali hanno su imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini, tramite modelli interpretativi basati su solide evidenze empiriche e spazi di confronto indipendenti, pre-competitivi e duraturi nel tempo, che aggregano la domanda e l’offerta di Innovazione Digitale in Italia.

Le attività sono svolte da un team di oltre 100 tra professori, ricercatori e analisti impegnati su più di 40 differenti Osservatori che affrontano i temi chiave dell’Innovazione Digitale nelle Imprese (anche PMI) e nella Pubblica Amministrazione: 5G & Beyond, Agenda Digitale, Artificial Intelligence, Big Data & Business Analytics, Blockchain & Distributed Ledger, Business Travel, Cloud Transformation, Cloud nella PA, Connected Car & Mobility, Contract Logistics “Gino Marchet”, Cybersecurity & Data Protection, Data Center, Design Thinking for Business, Digital B2b, Digital Content, Digital Identity, Digital Procurement, Digital Transformation Academy, Droni, eCommerce B2c, EdTech, eGovernment, Export Digitale, Fintech & Insurtech, Food Sustainability, HR Innovation Practice, Innovative Payments, Innovazione Digitale nei Beni e Attività Culturali, Innovazione Digitale nel Pharma, Innovazione Digitale nel Retail, Innovazione Digitale nel Turismo, Innovazione Digitale nelle PMI, Internet Media, Internet of Things, Life Science Innovation, Mobile B2c Strategy, Multicanalità, Omnichannel Customer Experience, Professionisti e Innovazione Digitale, Quantum Computing & Communication, Sanità Digitale, Smart AgriFood, Smart City, Smart Working, Smart Working nella PA, Space Economy, Startup Hi-tech, Startup Intelligence, Supply Chain Finance, Tech Company - Innovazione del Canale ICT, Transizione Industria 4.0.

Osservatori.net

