Le Pmi italiane e l'Ict

È da osservare che le Pmi stanno traendo interessanti benefici dall'Ict, dal punto di vista del superamento delle barriere territoriali informative e comunicative. Tuttavia, esse, pur disponendo di conoscenze critiche di processo e di rilevanti capacità di innovazione, si rivelano spesso incapaci di innovare e valorizzare l'Ict in una prospettiva più ampia. Infatti, le Pmi fanno un limitato ricorso alle tecnologie di rete, come si evince da numerose ricerche; esse dimostrano di preferire percorsi di investimento progressivi e oppongono un sostanziale rifiuto alle soluzioni tecnologiche di maggiore impatto sulle strategie e sui modelli organizzativi dell'impresa. Tuttavia, pur con questi limiti, sembra che le Pmi abbiano iniziato un iter di crescita tecnologica che va modificando progressivamente il loro modo di fare impresa

di **Amedeo De Luca -** Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

L'Ict nei processi di innovazione

L'Information & Communication Technology (Ict) gioca un ruolo strategico nello sviluppo del business dell'azienda e per la sopravvivenza della stessa[1]. Le nuove tecnologie di rilevazione, archiviazione, utilizzazione e distribuzione dell'informazione - linfa vitale dell'azienda - rappresentano per le Pmi una grande opportunità nella competizione nel mercato globalizzato.

Dalla fine degli anni novanta dello scorso secolo, in contrapposizione ai consueti modelli di produzione, distribuzione e consumo della «old economy», la «new economy» ha focalizzato l'attenzione sullo straordinario potenziale dell'Ict, divenuto una leva del processo di generazione di valore e di vantaggio competitivo dell'impresa.

Stato dell'arte dell'ICT nelle Pmi italiane

La Ricerca dell'Osservatorio del Politecnico di Milano del 2008, giunto al suo quarto anno di attività, mette a fuoco - con riferimento al 2007 - la diffusione dell'Ict in un campione statisticamente rappresentativo di oltre 1.000 imprese italiane, con numero di dipendenti compreso tra 10 e 500. L'analisi ha focalizzato i seguenti aspetti: disponibilità di infrastruttura Ict, con riferimento a PC fissi e PC portatili; possesso di palmari e *smartphone*; dispositivi periferici (stampanti, ecc.); sistemi di archiviazione; sistemi di sicurezza; sistemi di comunicazione (ad esempio, VoIP); applicazioni di business (con particolare riguardo ai sistemi gestionali); applicazioni CAD e di Business Intelligence; applicazioni Web e servizi innovativi on line (ad esempio, cataloghi ed aste on line, servizi di marketing on line); applicazioni Mobile & Wireless.

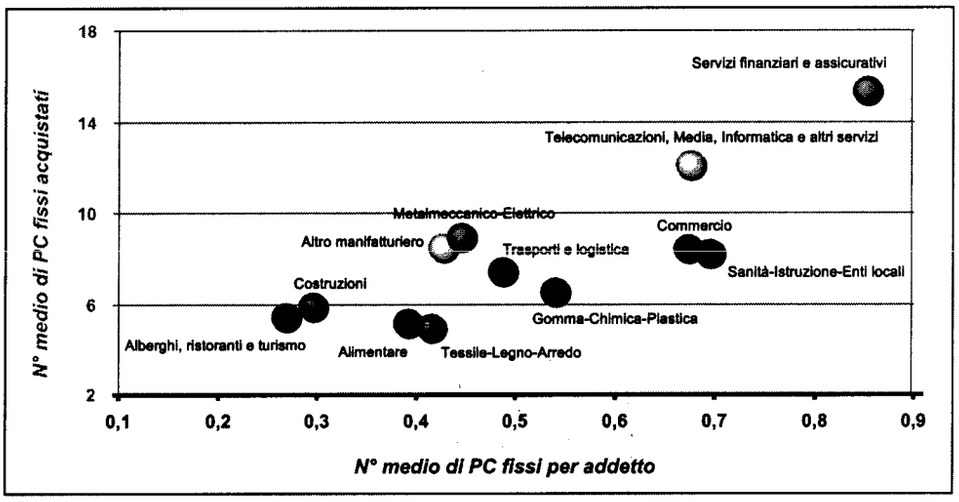
Con riguardo all'infrastruttura Ict delle Pmi italiane, dalla citata ricerca emerge una situazione di transizione e cambiamento. Il 55% delle imprese utilizza un'infrastruttura Ict in evoluzione, con un buon livello di aggiornamento. Un'infrastruttura evoluta, dal punto di vista della completezza e dell'aggiornamento è appannaggio, però, solo del 16% delle imprese; il 29% di esse adotta un'infrastruttura embrionale, scarsamente aggiornata e con un basso livello di completezza. La situazione migliora nei settori nei quali l'infrastruttura Ict ha un ruolo centrale (il settore delle Telecomunicazioni, dei Media ed Informatica, dei Servizi finanziari e assicurativi) o supporta applicazioni di gestione e di controllo di processi complessi (ad esempio, nel settore della Gomma, Chimica, Plastica). Con riferimento alle varie componenti dell'infrastruttura Ict si dà di seguito un sintetico quadro.

Diffusione dei PC fissi e portatili, dei palmari/smartphone e server presso le Pmi

Le Pmi italiane hanno una buona penetrazione informatica: mediamente più di una postazione informatizzata (PC fisso o portatile) ogni due addetti (Tavola 1); un palmare/smartphone su quattro addetti; un numero medio di server in azienda che varia da 1,4, nelle imprese di minori dimensioni (con un numero di addetti inferiore a 50) a circa 15 (nelle imprese con numero di addetti compreso tra 250 e

[1] Si veda l'annuale Rapporto dell'Osservatorio ICT & PMI, «PMI: Innovare per sopravvivere», Politecnico di Milano, luglio 2008.

TAVOLA 1 - NUMERO MEDIO DI PC FISSI PER ADDETTO E DI PC FISSI ACQUISTATI PER AZIENDA, SECONDO IL SETTORE MERCEOLOGICO DI APPARTENENZA DELLE PMI



Fonte: Politecnico di Milano (2008), p. 15.

500). La situazione è ancora migliore nel settore delle Telecomunicazioni, Media, Informatica, Servizi finanziari e Commercio, nei quali si rileva un elevato tasso di utilizzo di PC portatili e di palmari/smartphone, come supporto alle applicazioni Mobile & Wireless.

Le soluzioni di storage più evolute (Network Attached Storage - NAS - e Storage Area Network - SAN) sono maggiormente presenti nelle imprese che superano i 100 addetti. Detti sistemi sono praticamente sconosciuti alle imprese di minori dimensioni, le quali adottano soluzioni disk array o a nastro. I settori nei quali i sistemi in argomento sono maggiormente utilizzati sono quelli caratterizzati da un elevato volume di informazioni da gestire, quali: Chimica, Gomma, Plastica (per i dati di funzionamento degli impianti), Metalmeccanico, Elettrico (per i dati sui progetti) e Tessile, Legno, Arredo (per disegni e dati riguardanti tessuti e abiti).

Le Pmi italiane dimostrano attenzione al problema della protezione dei dati. Si registra, infatti, una buona percentuale di utilizzo di sistemi di sicurezza, di tipo server e client. Con riferimento ai primi, oltre la metà delle Pmi utilizza sistemi antivirus e firewall; nelle imprese di maggiori dimensioni si toccano percentuali vicine al 90%. Tra le imprese di dimensioni minori risultano, invece, meno utilizzati i sistemi antispam, anti-spyware ed i proxy server. Con riguardo ai sistemi di tipo client, la quasi totalità delle Pmi adotta antivirus su PC; quasi la metà di esse utilizza personal firewall.

Alle Pmi italiane sembrano oramai noti i vantaggi derivanti dall'utilizzazione di sistemi di comunicazione Voice Over IP (VoIP), sia dedicati sia su PC: un'azienda su tre utilizza tali sistemi. Con riguardo ai sistemi VoIP dedicati, l'obiettivo maggiormente perseguito è l'abbattimento dei costi di comunicazione e di gestione dell'infrastruttura; i servizi avanzati sono invece ancora poco utilizzati, a motivo della scarsa conoscenza delle connesse potenzialità. I sistemi VoIP su PC sono in genere adottati per ridurre i costi di comunicazione verso le sedi/filiali dell'impresa collocate all'estero (il 50% delle imprese con almeno una sede/filiale all'estero utilizza questi sistemi).

Nelle Pmi italiane si rileva una buona diffusione dei pacchetti open source infrastrutturali, con percentuali di utilizzo che si aggirano dal 13% al 35%, in relazione alla dimensione aziendale.

Le applicazioni

Il parco delle applicazioni è estremamente eterogeneo. Una quota rilevante di imprese presenta un basso livello di sviluppo delle applicazioni: un'impresa su

tre utilizza solo pacchetti elementari, idonei a gestire attività di base, quali amministrazione e contabilità, talvolta integrati con sviluppi ad hoc. Un 12% delle imprese in argomento non utilizza applicazioni «lato server», affidandosi ad applicazioni di produttività personale. Il restante 45% di imprese ha un portafoglio di applicazioni che assicura una buona copertura dei processi, con differenti livelli di flessibilità e standardizzazione: il 17% delle imprese utilizza un parco scarsamente flessibile; nel 24% delle imprese il livello di flessibilità del parco è medio (sono utilizzati sistemi verticali e talvolta integrati con applicazioni Web, di Business Intelligence, di Mobile & Wireless); il restante 3% di imprese presenta un livello di copertura dei processi e di flessibilità molto elevato (imprese che utilizzano ERP internazionali).
Di seguito si dà una sintesi sulla distribuzione delle varie tipologie di applicazioni.

I sistemi gestionali

Circa un'impresa su tre dispone di un sistema gestionale «evoluto» (internazionale, nazionale, verticale o ERP); il 43% delle imprese (soprattutto quelle di dimensioni minori) utilizza pacchetti elementari di gestione dell'amministrazione e della contabilità (Tavola 2). Dal punto di vista dell'utilizzo dei sistemi gestionali, i settori più «evoluti» sono: chimica, gomma, plastica e telecomunicazioni, media, informatica. Le imprese di dimensioni maggiori avvertono la necessità di adottare ERP internazionale. I settori che si presentano più statici sono il tessile, il legno, l'arredo, gli alimentari, i trasporti e la logistica (nei quali si fa maggiore ricorso a sistemi sviluppati ad hoc). È da rilevare che in alcuni settori (quali, alberghi, ristoranti e turismo) sono diffusi sistemi verticali sviluppati ad hoc.

I sistemi di Business Intelligence

Le Pmi italiane hanno necessità di applicativi che assicurino una base informativa più efficace di quella fornita dai sistemi gestionali, onde aiutare il management a prendere decisioni più efficaci e tempestive. La percentuale di imprese che adotta sistemi di business intelligence varia dal 5% al 29%, in relazione alle dimensioni aziendali. Le applicazioni in parola sono utilizzate nelle analisi commerciali e nel controllo di gestione.

Sistemi CAD

Gli applicativi CAD sono utilizzati principalmente dalle imprese di alcuni comparti del manifatturiero e del settore delle costruzioni. Nel settore manifatturiero detti sistemi sono maggiormente diffusi (67% delle imprese) nel metalmeccanico-elettrico e dal 30% delle imprese dei settori tessile-legno-arredo e chimica-gomma-plastica. Nel settore delle costruzioni i sistemi CAD vengono utilizzati dal 61% delle imprese. Si avverte una crescente tendenza all'adozione di sistemi CAD tridimensionali, presenti in circa la metà delle imprese che dispongono di sistemi per la progettazione.

Le applicazioni Web

Presso le Pmi italiane si va diffondendo l'utilizzazione di applicativi web più evoluti del semplice sito istituzionale, soprattutto presso le imprese di dimensioni maggiori. Le applicazioni più diffuse sono:

— le Intranet rivolte ai dipendenti: le percentuali di utilizzazione variano dal 16% al 53%, sulla base delle dimensioni aziendali. Le Intranet istituzionali, utilizzate per fornire servizi generici ai dipendenti, sono sempre più frequentemente integrate da applicativi più evoluti. Si registrano casi di Intranet per

TAVOLA 2 - DISTRIBUZIONE DEI SISTEMI GESTIONALI PRESSO LE PMI ITALIANE

Pacchetti gestionali	% di aziende utilizzatrici
a) Pacchetti elementari	43%
b) Sistemi ad hoc	16%
c) Gestionali nazionali	19%
d) ERP internazionali	3%
e) Gestionali verticali	7%
f) Nessun pacchetto gestionale	12%

Fonte: nostra elaborazione su dati Politecnico di Milano (2008)

la gestione dei documenti tecnici e il controllo qualità in vari settori del manifatturiero, casi di Intranet operative con approccio *user friendly* al sistema gestionale, casi di Intranet che consentono lo scambio di informazioni e documenti tra i dipendenti. Sembra che le Pmi siano interessate ad investire nell'area applicativa di Intranet, con l'obiettivo di ridurre il numero di email che vengono attualmente scambiate all'interno dell'impresa tra gruppi di lavoro;

— le applicazioni Extranet, rivolte ai clienti business, vengono utilizzate da una percentuale di imprese che si aggira tra il 5% e il 32%, in relazione alle dimensioni aziendali. Queste applicazioni sono utilizzate principalmente per la pubblicazione del catalogo prodotti, la gestione degli ordini e la fornitura di servizi di pre e post vendita;

— i siti di commercio elettronico Business To Consumer (B2C), sono utilizzati dalle imprese che si rivolgono direttamente al consumatore finale (direct marketing). Queste applicazioni sono utilizzate principalmente nel settore del turismo (il 40% degli hotel utilizza un sito web proprietario o ospitato all'interno di un portale, con la possibilità di effettuare prenotazione on line), nel settore alimentare e del commercio.

Nell'area del web si sta facendo strada un nuovo movimento imprenditoriale, quello delle «micro-multinazionali». Piccole imprese a conduzione personale o familiare che operano come multinazionali, grazie a servizi e collaborazioni acquistati o affittati via Web all'estero, spesso nei paesi in via di sviluppo [2]. In quest'ambito opera Elance (www.elance.com), un sito di lavori e progetti per piccole aziende e imprese familiari.

Si tratta di social network, di tipo economico, che mettono in contatto soggetti che desiderano acquistare con altri soggetti che vendono servizi da una parte all'altra del globo.

Le applicazioni Mobile & Wireless ed RFId

Presso le Pmi italiane cresce il ricorso alle applicazioni mobile & wireless. Più specificamente, la percentuale di imprese che fa ricorso ad applicazioni di mobile office varia tra il 16% e il 47%, in relazione alle dimensioni dell'azienda; l'utilizzazione di altre applicazione mobile & wireless (princialmente sales force automation su rete cellulare e gestione del magazzino su rete Wi-Fi) varia dal 7% al 46%.

Gli applicativi RFId, praticamente assenti nelle imprese con meno di 50 dipendenti, sono adottati dal 9% delle imprese con numero di dipendenti compreso tra 250 e 500. Il settore nel quale questa tecnologia è maggiormente utilizzata è l'alimentare; ciò è dovuto all'emanazione delle normative sulla tracciabilità dei prodotti. Le applicazioni più frequenti riguardano la gestione del magazzino, il controllo degli accessi e l'antitaccheggio (soprattutto nel commercio).

I servizi online

La ricerca di cui si riferisce rileva che cresce l'utilizzazione dei servizi on line, particolarmente i cataloghi di acquisto, le aste di vendita e i servizi di marketing. È in sviluppo l'utilizzo di cataloghi on line per l'acquisto di materiali indiretti e di cancelleria. Tali servizi sono utilizzati da una percentuale di imprese che varia tra il 18% e il 25%. Nella maggior parte dei casi l'acquirente ha scelto e ordinato i prodotti esclusivamente on line; in una percentuale inferiore di casi, invece, l'acquirente ha utilizzato il catalogo cartaceo. Risultano poco utilizzate le aste on line di vendita di beni strumentali: meno dell'1% utilizza questo canale per vendere beni dismessi. Questo scarso livello di utilizzo sembra sia dovuto alla limitata conoscenza delle opportunità che offre questo canale di vendita; tuttavia, circa, il 9% delle imprese dimostra interesse per un futuro utilizzo del canale. Un'impresa su tre utilizza Internet per promuovere la propria offerta; tra gli strumenti più utilizzati si trovano i banner; si registra anche un elevato ricorso all'acquisto di parole chiave sui motori di ricerca; meno diffuso risulta l'invio di email promozionali.

Costi per l'Ict

Nel 2007 le Pmi italiane hanno sostenuto un costo nell'Ict variabile in relazione alla dimensione aziendale; tale costo si è aggirato sui 760 - 1.200 euro per addetto per l'acquisto di hardware, soft-

[2] L'Espresso (2008), «Che bella impresa piccola e globale», n. 29, luglio.

ware e servizi. I settori che investono in misura maggiore sono: telecomunicazioni, media, informatica, commercio, servizi finanziari e assicurativi. I settori che presentano una bassa spesa nell'Ict per addetto sono: sanità, istruzione, enti locali, alberghi, ristoranti e turismo, costruzioni.
L'interpretazione del valore di spesa Ict non è, tuttavia, univoca: un elevato valore di spesa può indicare una predisposizione dell'impresa verso l'innovazione basata sull'Ict, ma può anche sottendere un utilizzo di infrastrutture Ict non attuali, che richiedono rilevanti spese di manutenzione.

Ict e Pmi europee

Da una ricerca presentata nel luglio 2008, promossa da Panda Security e Risc Group, che analizza il rapporto tra Pmi europee e Informatica, emerge che la cultura informatica non è ancora penetrata compiutamente nelle strategie di dirigenti e imprenditori. Sui 602 responsabili d'impresa intervistati,
solo il 54% si dichiara consapevole e fiducioso nelle possibilità di crescita del proprio business attraverso l'Ict.
Per contro, l'81% dei responsabili aziendali dichiara di non avere sufficienti conoscenze tecniche di Ict; il 63% degli intervistati, considera la spesa richiesta troppo alta.
Gli investimenti più consistenti sono effettuati per necessità, cioè, quando la Pmi ha urgente necessità di rinnovare i suoi sistemi; ad esempio, quando l'hardware è diventato obsoleto o quando un dispositivo divenuto difettoso.
Meno frequentemente gli acquisti informatici provengono dalla richiesta dei dipendenti (24%) o dall'intenzione di dotarsi di nuove tecnologie (13%) per una crescita aziendale di lungo termine.
In ogni caso nella decisione di investire in Ict, i fattori trainanti nella scelta dei sistemi sono la necessità di compatibilità con prodotti/servizi esistenti, di ottimizzazione dei costi, di semplificazione delle attività e di utilizzazione degli strumenti. Secondariamente intervengono altri fattori, quali sicurezza e facilità di integrazione dei sistemi.

NOVITÀ

Valutazione d'azienda

Tecniche operative di misurazione del valore

a cura di Stefano Pozzoli

Ipsoa, 2008 con cd-rom, euro 85,00

Il volume nasce per supportare chi si avvicina alla valutazione di azienda e cerca un testo **rigoroso** ma anche **immediato**, un testo adatto per acquisire o riprendere i concetti e le tecniche necessarie nell'**ambito professionale** ed **applicativo**.
Pertanto, gli Autori si sono sforzati di evitare di cadere nella tentazione di produrre un tomo di 1.000 pagine, assumendosi perciò l'onere di decidere cosa sia essenziale e cosa no.
Si è cercato di scrivere, in sostanza, un libro **asciutto ed essenziale**, arricchito da **esempi** che chiariscano le modalità di calcolo dei metodi principali.
Il libro può essere utilizzato anche come manuale di consultazione, che permetta di andare subito, una volta letta la parte introduttiva, a vedere il metodo che interessa.
Infine, il libro è arricchito da **software** che vuole rispondere ad un'altra, concreta, esigenza: quella di avere immediatamente a disposizione uno strumento informatico **per l'applicazione pratica** di quanto appreso dal testo.

Per informazioni o per l'acquisto:
- ***Redazione:*** tel. 02 8247.6085 – e-mail: redazione.amministrazioneefinanza.ipsoa@wki.it
- ***Servizio Informazioni Commerciali Ipsoa Editore:*** tel. 02.82476794 – fax 02.82476403
- ***Agenzia Ipsoa di zona*** *(sul sito www.ipsoa.it)*