
Comunicato stampa

Digital Switzerland 2017

Alle PMI svizzere mancano le conoscenze tecniche digitali

Zurigo, 4 gennaio 2017 – Lo studio “Digital Switzerland” dell’HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich (Scuola universitaria di economia di Zurigo) e di localsearch (Swisscom Directories SA) evidenzia che le PMI svizzere hanno un certo ritardo nel settore digitale: l’87% degli interpellati va classificato come “dinosauro digitale”. La mancanza di mezzi finanziari, equipaggiamenti tecnici e competenze specialistiche è la sfida più grande per le microimprese.

Lo studio sulle PMI “Digital Switzerland” svolto per la terza volta analizza gli obiettivi e le sfide della trasformazione digitale per le imprese svizzere e giunge alla conclusione che una maggioranza dell’87% degli interpellati deve essere classificata come “dinosauro digitale”. I cosiddetti dinosauri digitali sono rappresentati in modo sproporzionato nelle microimprese (1-9 collaboratori). “Lo studio evidenzia che un grande potenziale resta inutilizzato, ma che nel contempo ci sono anche problemi a livello di risorse per portare avanti la trasformazione digitale”, afferma Manuel Nappo, direttore dell’Institute for Digital Business dell’HWZ, responsabile dello studio. Stefano Santinelli, CEO di localsearch, non è sorpreso dei risultati dello studio: “Con 40 anni di esperienza, localsearch conosce bene le PMI della Svizzera. Proprio le microimprese spesso non hanno né il tempo né le conoscenze di settore per occuparsi della digitalizzazione. Perciò molte rischiano di perdere il treno, perché oggi chi non è presente online passa semplicemente inosservato e la concorrenza è distante solo un clic.”

La mancanza di risorse come sfida centrale

Le sfide generali nella trasformazione digitale sono la mancanza di mezzi finanziari, equipaggiamenti tecnici insufficienti e la carenza di conoscenze specialistiche. Oltre a queste ultime, per le imprese con più di 100 collaboratori anche l’assenza di una cultura del cambiamento e la mancanza di responsabilità chiare si annoverano tra gli ostacoli più difficili da abbattere.

Fidelizzazione dei clienti e riduzione dei costi come obiettivo

Come obiettivi più importanti della trasformazione digitale vengono segnalati la fidelizzazione dei clienti, la riduzione dei costi e un maggior raggio d’azione per l’acquisizione di nuovi clienti. Nelle imprese con più di 100 collaboratori, una migliore esperienza del cliente riveste inoltre un ruolo centrale.

Potenziale inutilizzato

Per lo sviluppo futuro delle imprese, gli interpellati classificano al primo posto la sicurezza digitale, seguita dai social media e dal marketing digitale. Alla domanda sulle conoscenze, i partecipanti al sondaggio affermano di avere una maggiore familiarità con i social media, gli wearable e l’e-commerce.

Tuttavia, nel lavoro aziendale di tutti i giorni, le possibilità digitali non sono pienamente sfruttate: per il 77% delle imprese interpellate con servizi su appuntamento – come parrucchieri o fisioterapisti – oggi non è possibile prenotare online un appuntamento. Il 60% non dispone nemmeno di una soluzione software per gestirli. Proprio le microimprese hanno difficoltà con il marketing online: solo un terzo degli interpellati contatta online i clienti con offerte personalizzate e appena l'11% impiega un programma digitale di fidelizzazione. Anche nei settori dei social media e delle valutazioni ci sono ancora delle lacune. Il 74% dei partecipanti al sondaggio non ha un meccanismo o un procedimento che li informa delle valutazioni online e solo il 34% reagisce attivamente alle valutazioni e alle testimonianze in internet. Il 78% rinuncia perciò a sollecitare attivamente i clienti a valutare online l'impresa, i prodotti o il servizio.

Sullo studio

L'Institute for Digital Business dell'HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich e localsearch hanno svolto lo studio Digital Switzerland, che si occupa della trasformazione digitale, della sua importanza attuale e delle opportunità e dei rischi per le imprese svizzere. Al sondaggio online hanno partecipato 1'294 imprese. Il rilevamento si è svolto da ottobre a novembre 2017.

I partecipanti

L'**Institute for Digital Business** dell'HWZ è il punto di riferimento per le conoscenze digitali orientate alla pratica. Lavora a progetti di ricerca, offre cicli di studio, supporta le PMI con servizi di consulenza e progetti e mette a disposizione gratuitamente delle conoscenze sui temi concernenti la digitalizzazione. L'istituto è diretto da Manuel P. Nappo, "Pioniere digitale 2015".

localsearch è il principale partner commerciale e di vendita delle PMI svizzere e con local.ch e search.ch offre la più ampia diffusione in tutta la Svizzera di servizi di informazione ed elenchi per la ricerca semplice di indirizzi, numeri di telefono e informazioni dettagliate sulle aziende, sul web, sull'applicazione mobile e nel classico elenco telefonico stampato (Local Guide). local.ch e search.ch registrano insieme più di 7,3 milioni di accessi al mese dai diversi dispositivi (Unique Clients) all'offerta online e più di 42 milioni di visite (numero dei contatti). Le App di local.ch e search.ch sono due delle App più popolari della Svizzera. Maggiori informazioni sono disponibili su www.localsearch.ch.

localsearch, local.ch e search.ch sono marchi di Swisscom Directories AG e appartengono al 69% a Swisscom e al 31% a Tamedia.

Contatto

Aline Theiler, responsabile relazioni con i media HWZ
Telefono 043 322 91 35, aline.theiler@fh-hwz.ch

Christos Bräunle, portavoce localsearch
Telefono: 058 262 71 49
E-mail: christos.braeunle@localsearch.ch

L'HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich è membro delle scuole universitarie professionali di Zurigo (ZFH).

Con 2'100 studenti è la maggiore scuola universitaria della Svizzera che offre solo percorsi di studio paralleli all'attività professionale nel campo dell'economia. Propone un'ampia offerta di percorsi di studio a livello di triennale e specialistica, circa 50 cicli di formazione per ottenere un diploma o un certificato, la possibilità di conseguire un dottorato e training aziendali su misura per le imprese.

Nel 2016 l'HWZ è stato il primo istituto universitario accreditato istituzionalmente secondo la nuova LPSU. fh-hwz.ch/medien