

# Osservatorio nazionale sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione delle cooperative aderenti



## Premessa

Questa indagine misura il grado di digitalizzazione delle cooperative aderenti e restituisce un'immagine fedele della diffusione delle tecnologie digitali nel movimento cooperativo confrontabile con il panorama imprenditoriale italiano ed europeo.

L'analisi, infatti, condivide la metodologia e i campi di analisi della “Rilevazione annuale dell'ISTAT sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nelle imprese” e del rapporto condotto con le statistiche sperimentali ISTAT “Integrazione tra registro esteso delle principali variabili economiche delle imprese “Frame SBS.

La rilevazione annuale Istat permette di fornire all'Unione europea la base informativa per la comparazione tra Stati membri (ad esempio attraverso l'indicatore DESI) e la valutazione delle politiche nazionali volte a cogliere le potenzialità del progresso tecnologico.

L'obiettivo è misurare la diffusione e il grado di utilizzo delle ICT di base (ad esempio Internet, banda larga, siti web), commercio elettronico, condivisione automatica di informazioni all'interno dell'impresa, cloud computing, utilizzo di dispositivi interconnessi (Internet delle cose, IoT), Intelligenza Artificiale.

Sulla base di questo lavoro, quindi, un campione altamente significativo di imprese Legacoop potrà essere confrontato sui singoli parametri con l'universo delle imprese italiane non cooperative, in modo da seguire la affettiva evoluzione del processo di transizione tecnologica anche in questa tipologia di imprese

# Indice

1. Descrizione del campione
2. Highlights
3. Connessione e utilizzo della rete
4. Rapporti con la pubblica amministrazione
5. E-commerce
6. La condivisione e lo scambio informatizzato dei dati interni
7. I servizi di Cloud Computing
8. Internet delle cose (IoT)
9. Intelligenza artificiale
10. Gli effetti della pandemia sul processo di digitalizzazione delle cooperative

# Descrizione del campione

# Campione e metodologia



# 350

INTERVISTE A COOPERATIVE ASSOCIATE  
LEGACOOP

# 10 mld.

VALORE DELLA PRODUZIONE

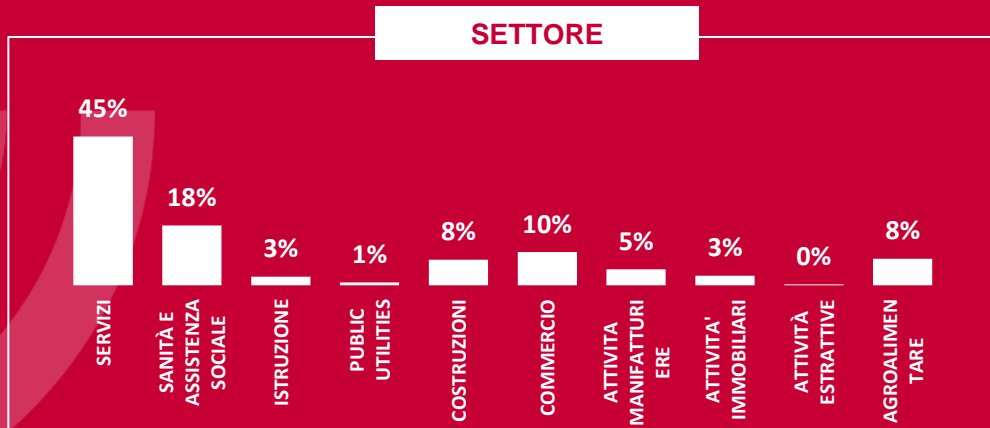
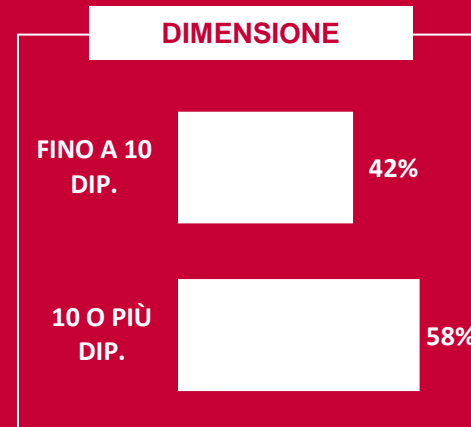
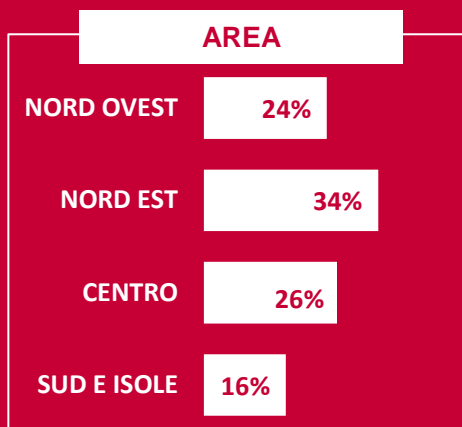
# 65.756

OCCUPATI

## METODOLOGIA



100% CAWI  
SU SAMPLE  
LEGACOOP



# Addetti e fatturato delle cooperative del campione nel 2020

*Nel 2020, quale è stata la media annua degli addetti dell'impresa?*



**210**

**Numero medio addetti nel 2020**

*Nel 2020, qual è stato il valore totale del fatturato o dei ricavi dell'impresa, ottenuto dalla vendita di prodotti e/o di servizi (al netto dell'IVA)?*



**31,019 mil. €**

**Fatturato medio 2020**

Preferisce non rispondere: %

**1,313 mil €**

**Fatturato medio verso imprese gruppo 2020**

Preferisce non rispondere: %  
Base: fa parte di un gruppo (n=xx)

**1,921 mil €**

**Fatturato medio estero 2020**

Preferisce non rispondere: %

*Nel 2020, quale è stata la media annua degli addetti dell'impresa?*

*Nel 2020, qual è stato il valore totale del fatturato o dei ricavi dell'impresa, ottenuto dalla vendita di prodotti e/o di servizi (al netto dell'IVA)?*

*Nel 2020, qual è stato il valore totale dei ricavi ottenuti dalla vendita di prodotti e/o servizi ad altre imprese interne al gruppo di appartenenza e residenti nel territorio nazionale (flussi interni fra l'impresa rispondente e le altre imprese del gruppo) (al netto dell'IVA)?*

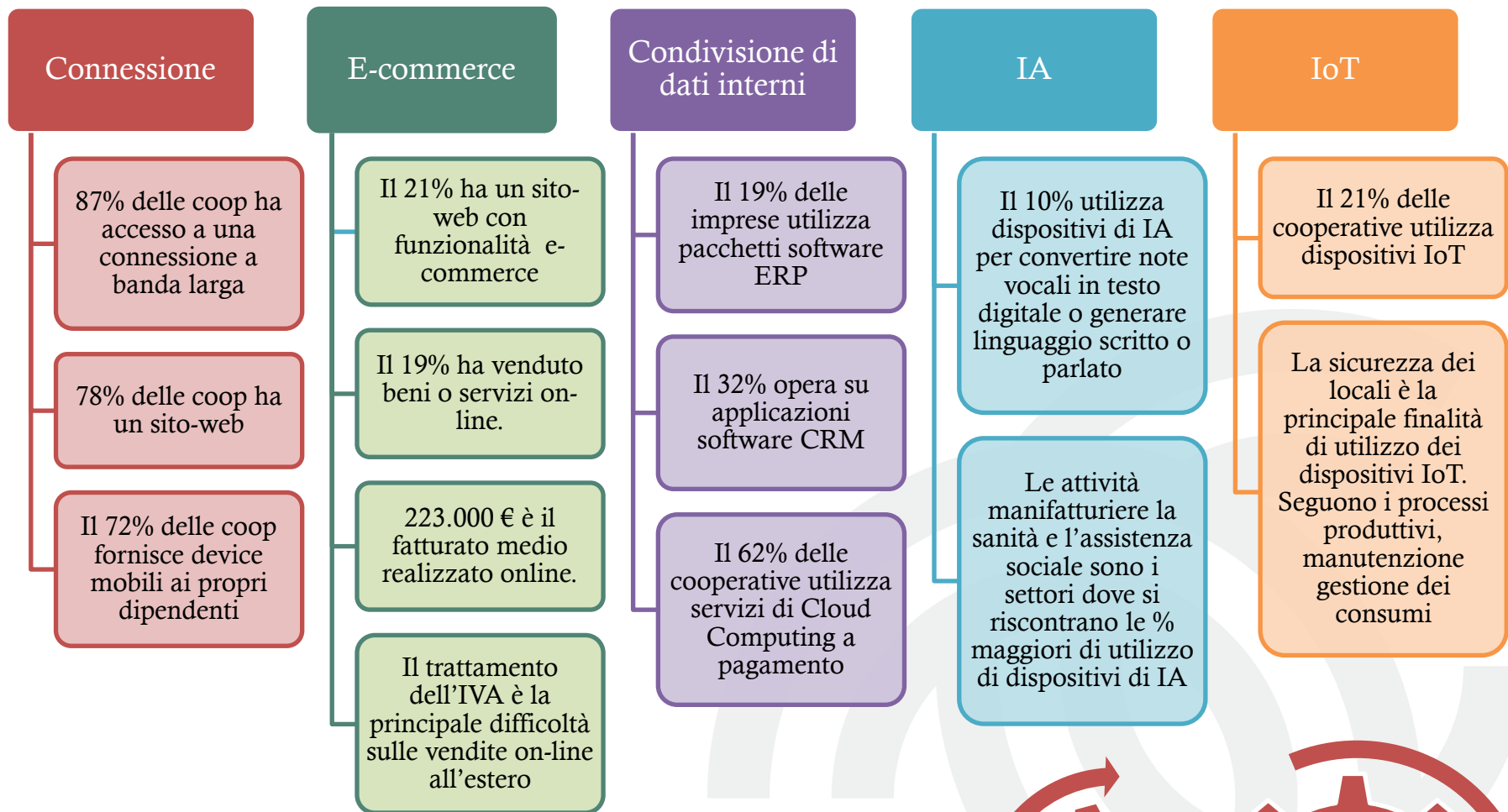
*Nel 2020, qual è stato il valore totale del fatturato o il volume dei ricavi dell'impresa, derivante dalla vendita di prodotti e/o dalle prestazioni di servizi all'estero (al netto dell'IVA)?*

Base: Totale campione - Valori %

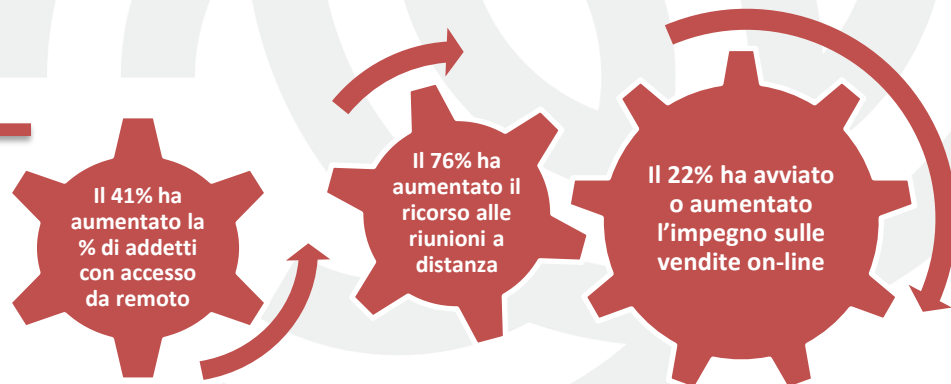
# Highlights



## Highlights



### Gli effetti della pandemia sul processo di digitalizzazione delle cooperative





# Connessione e utilizzo internet

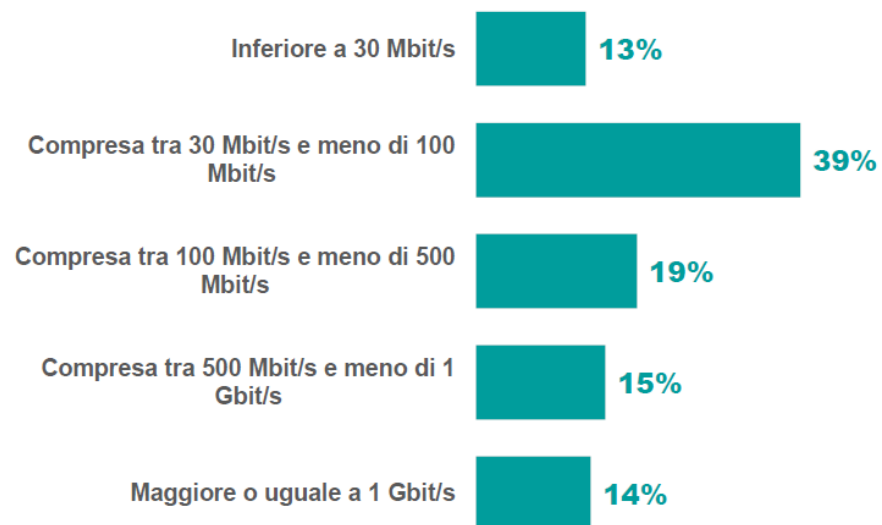
# La connessione internet

98%

**Imprese che utilizzano almeno  
una connessione FISSA a  
internet**

*Nel 2021, l'impresa utilizza almeno una connessione internet fissa a Internet?  
Qual è la velocità massima di download prevista contrattualmente per la connessione?  
Base: Totale campione – Valori %*

## Velocità massima in download



# La connessione internet

## Connessione internet fissa

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimenti	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Si	98%	96%	100%	99%	96%	96%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	98%	98%	97%	100%
No	2%	4%	-	1%	4%	4%	-	-	-	-	4%	-	-	2%	2%	3%	-

## Velocità connessione

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimenti	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Hanno connessione fissa	344	81	120	90	53	27	1	10	17	35	26	3	9	62	154	142	202
<30 Mbit/s	13%	12%	12%	9%	25%	30%	0%	20%	6%	9%	19%	33%	0%	13%	11%	19%	9%
30-100 Mbit/s	39%	33%	42%	41%	36%	44%	100%	20%	53%	49%	42%	33%	11%	40%	35%	39%	38%
100-500 Mbit/s	19%	20%	22%	20%	11%	11%	-	20%	24%	23%	12%	33%	56%	16%	19%	15%	22%
500 Mbit/s - 1 Gbit/s	15%	20%	10%	21%	11%	7%	-	20%	6%	17%	23%	-	22%	10%	18%	12%	18%
1 Gbit/s o più	14%	15%	15%	9%	17%	7%	-	20%	12%	3%	4%	-	11%	21%	16%	15%	13%

Nel 2021, l'impresa utilizza almeno una connessione internet fissa a Internet?  
Qual è la velocità massima di download prevista contrattualmente per la connessione?

Base: Totale campione – Valori %

# La dotazione di device del personale

*Nel 2021, qual è il numero di addetti che utilizzano almeno un dispositivo tra computer, computer portatili, palmari, tablet, iPad, smartphone e altri dispositivi portatili connessi a internet (con connessione fissa o mobile) per svolgere il proprio lavoro?*



62

**Numero medio addetti che usano almeno un device nel 2020**

63%

**% addetti che usano almeno un device nel 2020**

Nel 2021, qual è il numero di addetti che utilizzano almeno un dispositivo tra computer, computer portatili, palmari, tablet, iPad, smartphone e altri dispositivi portatili connessi a internet (con connessione fissa o mobile) per svolgere il proprio lavoro?  
Base: Totale campione – Valori %

# La dotazione di device mobile per scopi aziendali

72%

**Impresa che forniscono dispositivi portatili con connessione mobile per scopi aziendali / lavorativi**



44

**Numero medio addetti che usano dispositivi portatili**

41%

**% addetti che usano dispositivi portatili**

*Nel 2021, l'impresa fornisce dispositivi portatili (ad es. computer portatili, smartphone, tablet, iPad) che permettono una connessione mobile a Internet (ovvero mediante la rete di telefonia mobile) per scopi aziendali / lavorativi? Qual è il numero di addetti che utilizzano tali dispositivi portatili forniti dall'impresa?*  
Base: Totale campione - Valori %

# La dotazione di device mobile per scopi aziendali

## Dotazione di device mobili per scopi aziendali

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimento	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Si	<b>72%</b>	69%	79%	69%	67%	61%	100%	80%	100%	57%	59%	100%	78%	84%	71%	59%	82%
No	<b>28%</b>	31%	21%	31%	33%	39%	-	20%	-	43%	41%	-	22%	16%	29%	41%	18%

## Addetti con dispositivo mobile

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimento	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Forniscono mobile	253	58	95	63	37	17	1	8	17	20	16	3	7	53	111	87	166
<Media	<b>44</b>	17	88	23	8	8	25	4	37	124	16	11	96	59	33	15	59

Nel 2021, l'impresa fornisce dispositivi portatili (ad es. computer portatili, smartphone, tablet, iPad) che permettono una connessione mobile a Internet (ovvero mediante la rete di telefonia mobile) per scopi aziendali / lavorativi? Qual è il numero di addetti che utilizzano tali dispositivi portatili forniti dall'impresa?

Base: Totale campione - Valori %

# Sito-web aziendale

78%

Imprese che hanno un sito web

Nel 2021, l'impresa ha un sito Web, ovvero una o più pagine su Internet?  
L'impresa offre i seguenti servizi tramite il sito Web?  
Base: Totale campione – Valori %

## Servizi offerti tramite il sito web



# Sito-web aziendale

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimen- tare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturi- ere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Si	78%	87%	83%	71%	67%	71%	100%	80%	82%	63%	67%	100%	100%	87%	79%	70%	84%
No	22%	13%	18%	29%	33%	29%	-	20%	18%	37%	33%	-	-	13%	21%	30%	16%

*Nel 2021, l'impresa ha un sito Web, ovvero una o più pagine su Internet?*

*Base: Totale campione – Valori %*



# Sito-web aziendale – Servizi offerti

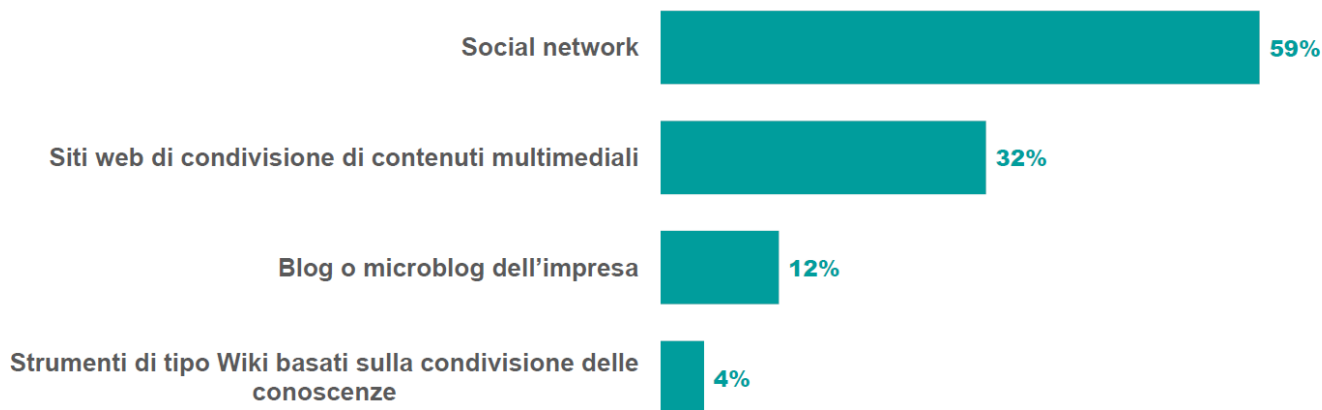
	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimenti	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Hanno sito web	274	73	99	65	37	20	1	8	14	22	18	3	9	55	124	103	171
Descrizione beni e servizi, informazioni prezzi	76%	81%	70%	83%	68%	55%	-	88%	71%	86%	56%	100%	89%	75%	79%	82%	72%
Possibilità ordinazioni o prenotazioni online	21%	23%	20%	22%	19%	30%	-	-	14%	55%	-	33%	33%	5%	25%	31%	15%
Tracciabilità online ordine	12%	11%	11%	14%	14%	25%	-	13%	14%	36%	-	33%	22%	4%	10%	17%	9%
Possibilità personalizzare contenuti	7%	5%	11%	2%	8%	-	-	-	14%	9%	-	-	33%	9%	6%	9%	6%
Possibilità personalizzare o progettare	8%	11%	6%	3%	14%	-	-	-	14%	5%	-	-	22%	9%	9%	11%	6%
Collegamenti sui social media	60%	59%	63%	54%	65%	45%	-	50%	57%	73%	39%	33%	89%	69%	59%	63%	58%

L'impresa offre i seguenti servizi tramite il sito Web?

Base: Totale campione – Valori %

# Social media

Nel 2021, l'impresa utilizza i seguenti social media?



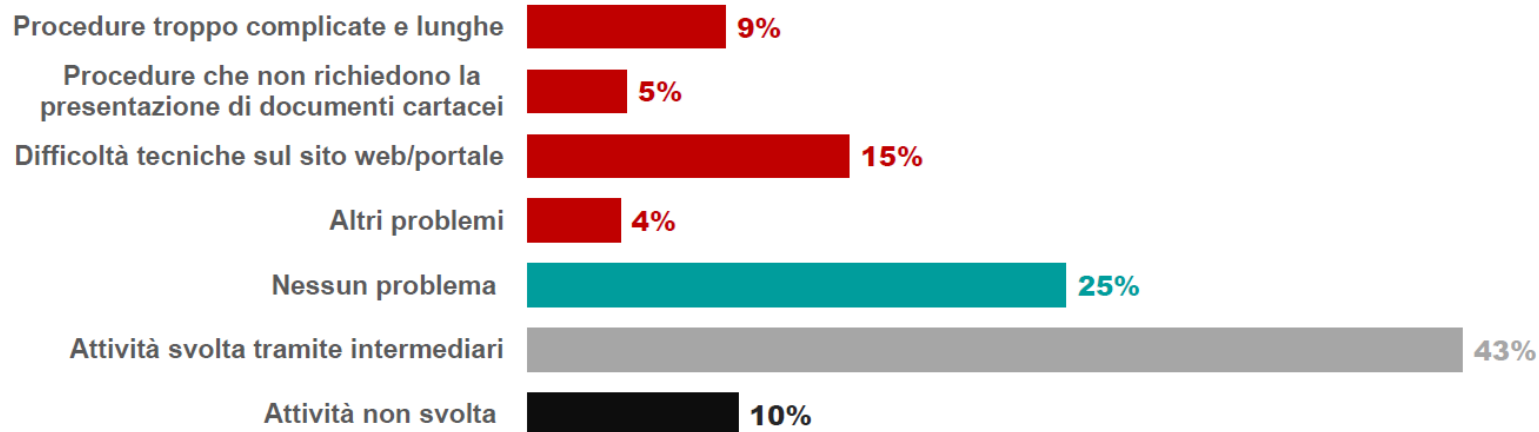
	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimen tare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
<i>Base: Totale campione</i>	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Social network	59%	68%	57%	54%	62%	57%	-	40%	35%	49%	30%	33%	100%	84%	60%	59%	60%
Blog o microblog dell'impresa	12%	17%	12%	9%	9%	7%	-	10%	6%	11%	0%	-	44%	10%	15%	12%	11%
Siti web di condivisione di contenuti multimediali	32%	37%	33%	30%	27%	21%	-	-	24%	34%	11%	-	67%	46%	34%	31%	33%
Strumenti di tipo Wiki basati sulla condivisione delle conoscenze	4%	8%	3%	3%	4%	-	-	-	-	-	-	-	22%	3%	7%	8%	1%

# Rapporti con la pubblica amministrazione

# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione (Inps/Inail)

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

## Adempimenti e procedure per il lavoro (INPS/INAIL)

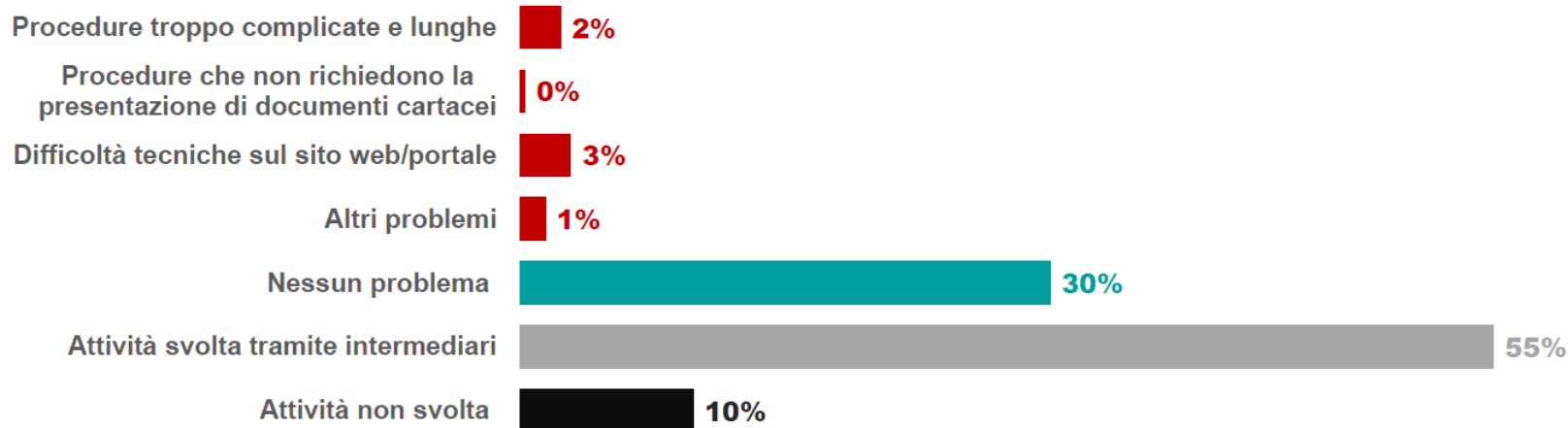


*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*  
Base: Totale campione – Valori %

# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione (dichiarazione dei redditi)

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

## *Dichiarazione dei redditi dell'impresa*



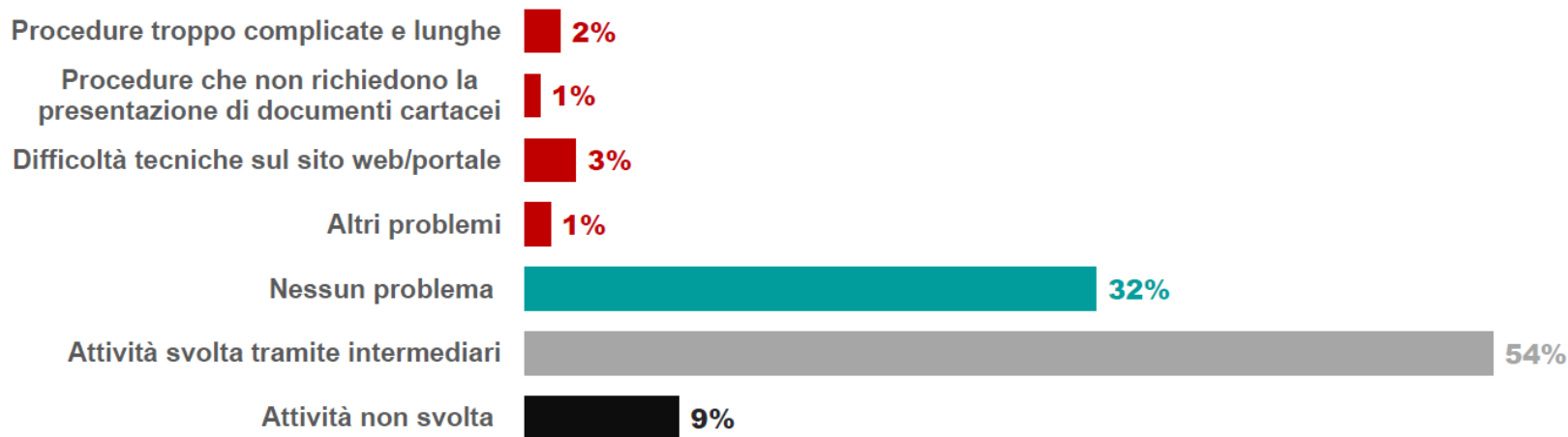
*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*

*Base: Totale campione – Valori %*

# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione (Dichiarazioni IVA)

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

## Dichiarazione IVA

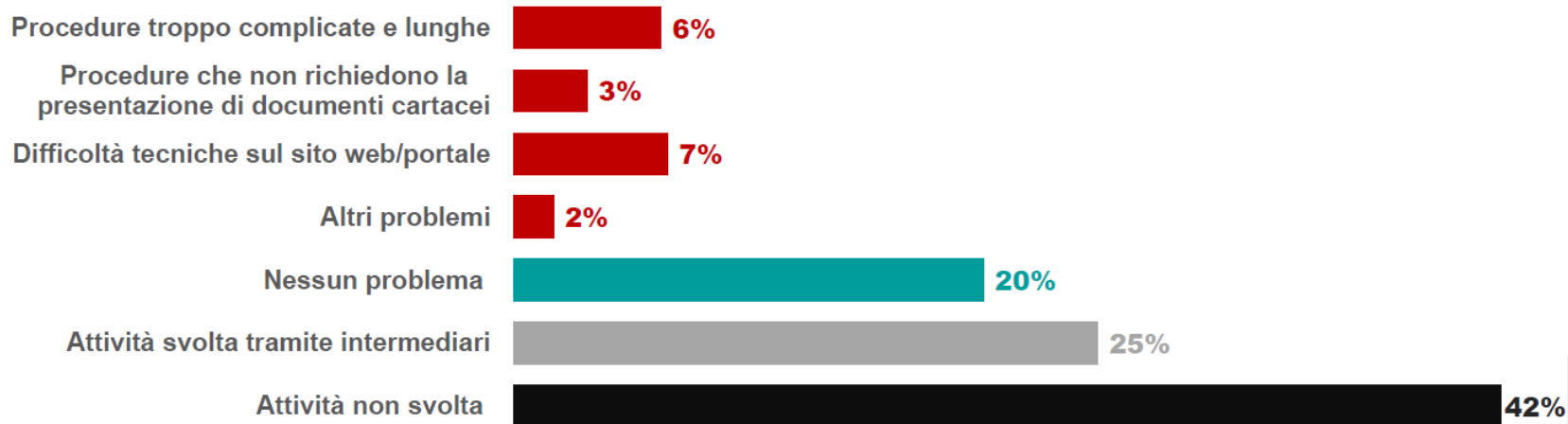


*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*  
Base: Totale campione – Valori %

# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione Sportello Unico

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

## Sportello Unico per le Attività Produttive



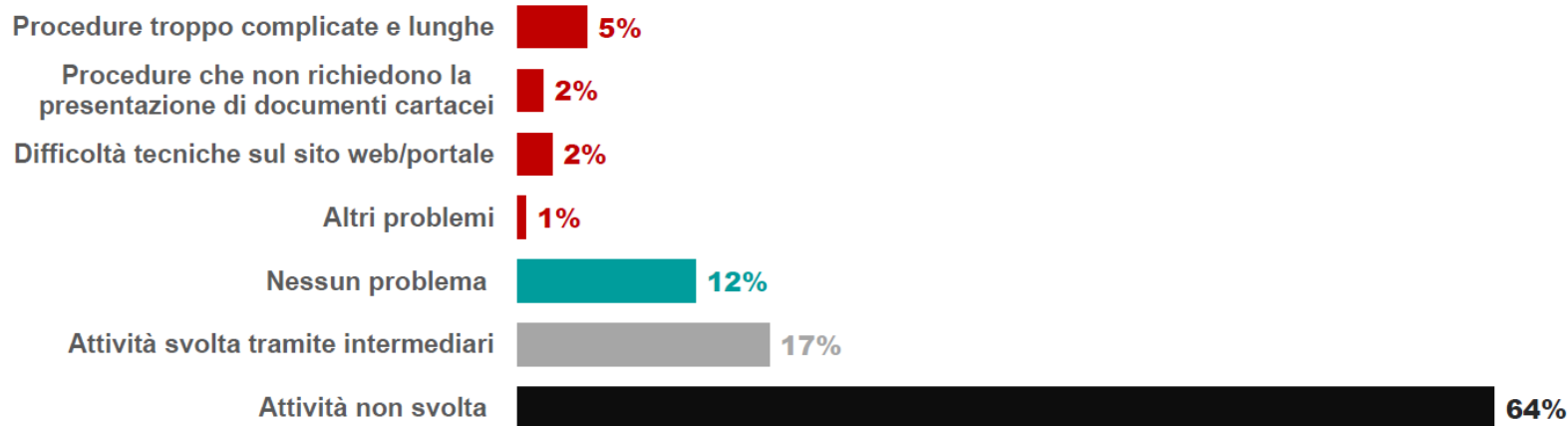
*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*  
Base: Totale campione – Valori %

# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione

## Adempimenti in materia edilizia

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

### Adempimenti e procedure in materia edilizia



*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*  
Base: Totale campione – Valori %

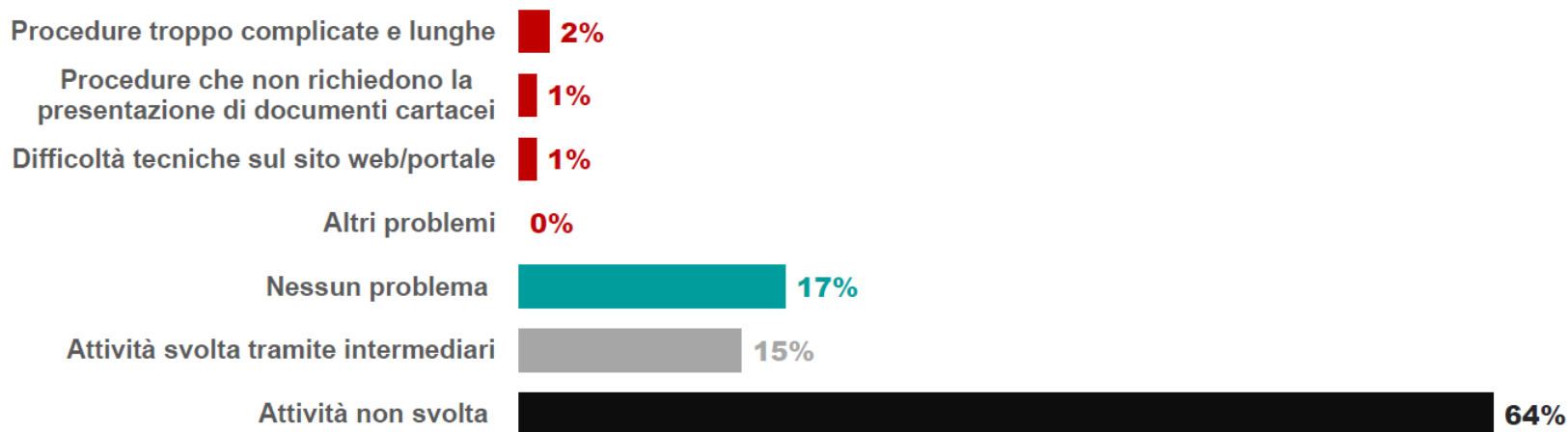


# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione

## Dichiarazioni doganali

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

*Dichiarazioni doganali (dazi, accise), comunicazioni Intrastat*



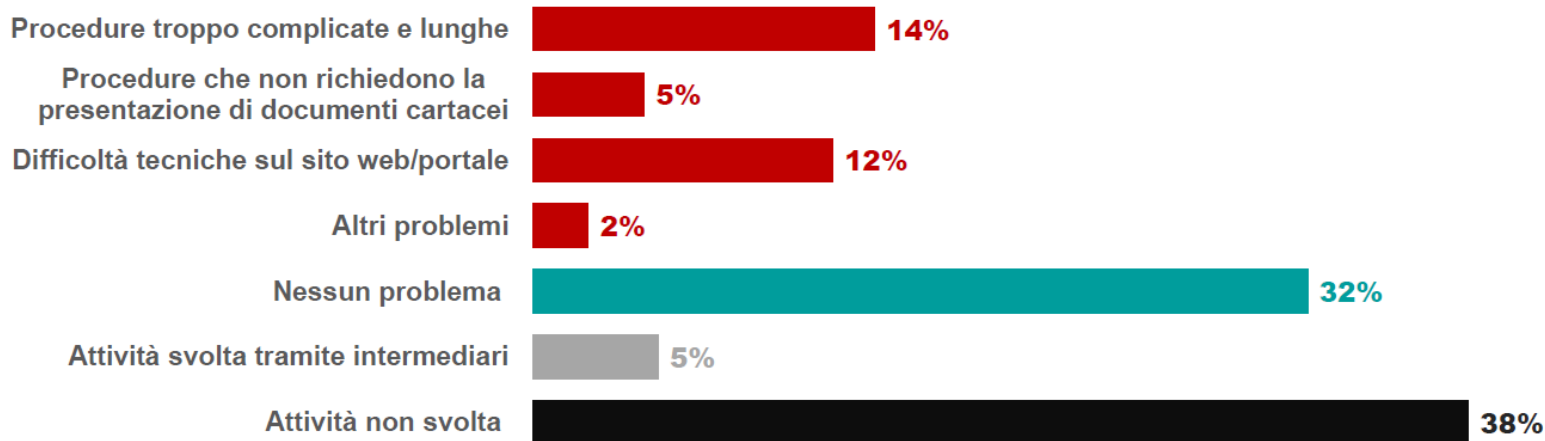
*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*  
Base: Totale campione – Valori %

# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione

## Partecipazione a bandi

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

### Partecipazione a gare d'appalto e bandi online della PA



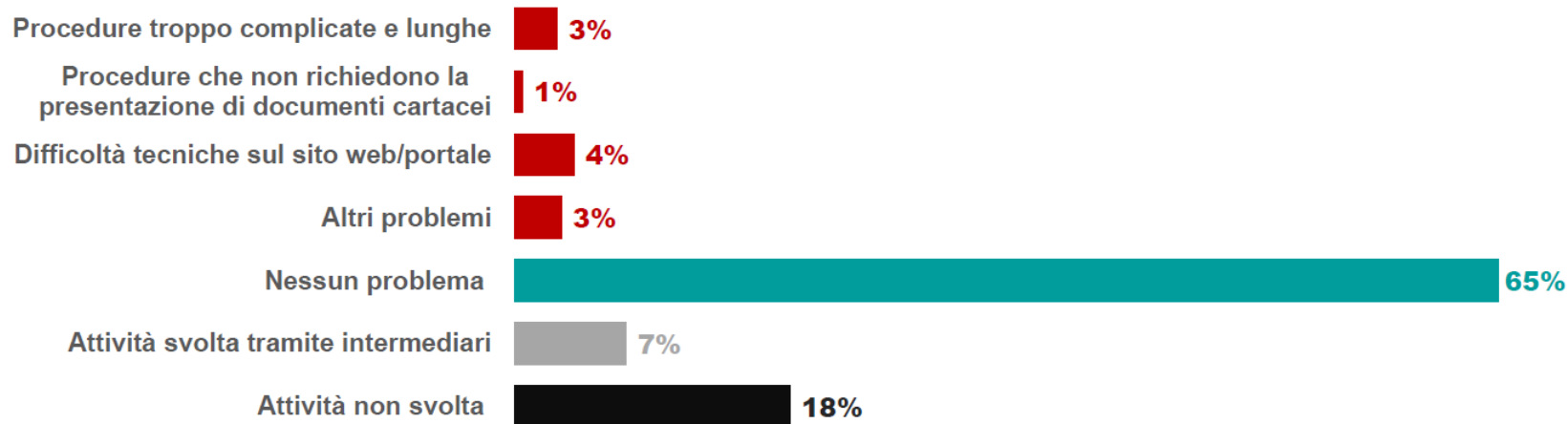
*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*  
Base: Totale campione - Valori %

# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione

## Fatturazione elettronica

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

### Utilizzo della fatturazione elettronica con la PA

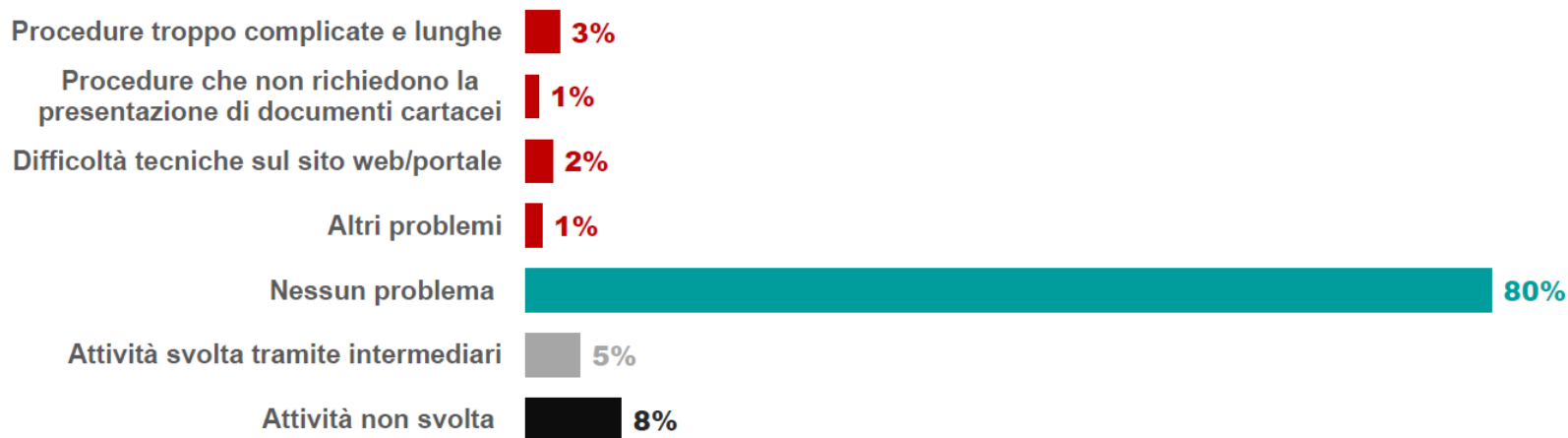


*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*  
Base: Totale campione – Valori %

# Rapporti via internet con la pubblica amministrazione PEC

*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli...*

## Utilizzo della PEC per interagire con la PA

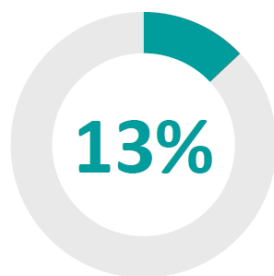


*Nel 2020, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?*  
Base: Totale campione – Valori %

# E-commerce

# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app

## SITO WEB/APP PROPRIA



Ha venduto beni o Servizi online su sito/app propri

## FATTURATO REALIZZATO ONLINE



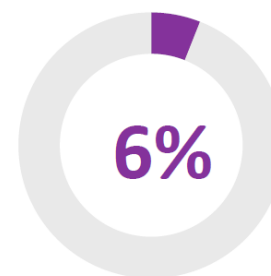
**222.873€**

**Fatturato medio 2020**

Preferisce non rispondere: %



## SITO WEB/APP DI INTERMEDIARI



Ha venduto beni o Servizi online su sito/app di intermediari

## FATTURATO REALIZZATO ONLINE VERSO IMPRESE DEL GRUPPO



**33.751€**

**Fatturato medio 2020**

Preferisce non rispondere: %



# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app

## Sito web/app propria

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimenti	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Si	<b>13%</b>	11%	13%	15%	9%	14%	-	-	6%	26%	-	-	22%	2%	17%	15%	11%
No	<b>87%</b>	89%	87%	85%	91%	86%	100%	100%	94%	74%	100%	100%	78%	98%	83%	85%	89%

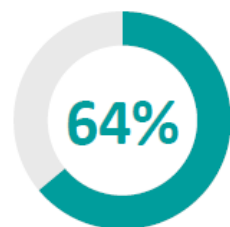
## Sito web/app di intermediari

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimenti	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Si	<b>6%</b>	7%	3%	8%	7%	4%	-	-	6%	6%	-	-	11%	-	10%	5%	6%
No	<b>94%</b>	93%	98%	92%	93%	96%	100%	100%	94%	94%	100%	100%	89%	100%	90%	95%	94%

Nel 2020, l'impresa ha effettuato vendite di propri prodotti o servizi via web tramite sito web / app proprie o altro sito web / app di un intermediario (web shop, ecommerce marketplace, piattaforme digitali, ecc.)?  
Base: Totale campione – Valori %

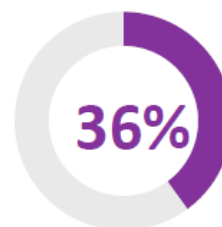
# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app: il dettaglio sul fatturato

SITO WEB/APP PROPRIA



% media sul totale fatturato  
realizzato online

SITO WEB/APP DI INTERMEDIARI



% media sul totale fatturato  
realizzato online

## Fatturato realizzato online

	TOTALE CAMPIONE	AREA			
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE
Base: Vendite online	53	13	17	16	7
Media	222.872,80 €	102.714,29 €	489.494,22 €	139.676,00 €	8.433,33 €

	TOTALE CAMPIONE	SETTORE										DIMENSIONE	
		Agroalimentare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Vendite online	53	5	0	0	2	9	0	0	2	1	34	25	28
Media	222.872,80 €	30.000,00 €	-	-	25.000,50 €	598.804,75 €	-	-	121.500,00 €	663.995,00 €	56.796,88 €	60.010,71 €	365.377,13 €



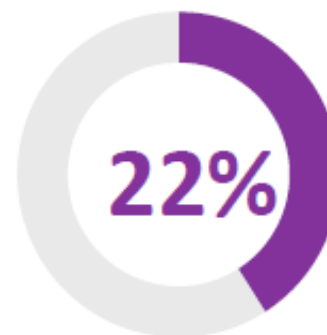
# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app: il dettaglio sul fatturato per tipologia di cliente

## VENDITE A CONSUMATORI PRIVATI (B2C)



% media sul totale fatturato  
realizzato online

## VENDITE AD ALTRE IMPRESE (B2B)



% media sul totale fatturato  
realizzato online

*Nel 2020, qual è stata la percentuale dei ricavi derivanti dalle vendite via web, per tipo di cliente?*  
Base: Ha fatto vendite online – Valori %

# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app: il dettaglio sul fatturato per tipologia di cliente

## VENDITE A CONSUMATORI PRIVATI (B2C)

		AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
	TOTALE CAMPIONE	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimenti	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Vendite online	53	13	17	16	7	5	0	0	2	9	0	0	2	1	34	25	28
<b>Media</b>	<b>78%</b>	<b>70%</b>	<b>76%</b>	<b>85%</b>	<b>77%</b>	<b>88%</b>	-	-	<b>50%</b>	<b>99%</b>	-	-	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>70%</b>	<b>83%</b>	<b>72%</b>

## VENDITE AD ALTRE IMPRESE (B2B)

		AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
	TOTALE CAMPIONE	NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimenti	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Vendite online	53	13	17	16	7	5	0	0	2	9	0	0	2	1	34	25	28
<b>Media</b>	<b>22%</b>	<b>30%</b>	<b>23%</b>	<b>15%</b>	<b>23%</b>	<b>12%</b>	-	-	<b>50%</b>	<b>1%</b>	-	-	<b>0%</b>	-	<b>30%</b>	<b>17%</b>	<b>28%</b>

# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app: il dettaglio sul fatturato per area geografica

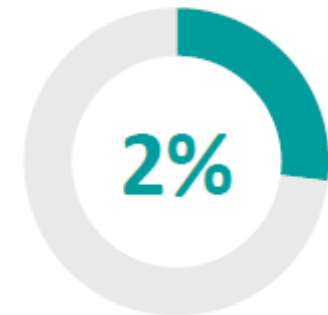
Nel 2020, qual è stata la percentuale dei ricavi derivante dalle vendite via web per area geografica dei clienti?



% media Italia



% media UE (Italia esclusa)



% media Resto del mondo

Nel 2020, qual è stata la percentuale dei ricavi derivante dalle vendite via web per area geografica dei clienti?  
Base: Vendite online in ciascuna area geografica – Valori %

# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app: le difficoltà riscontrate nell'export

*Nel 2020, l'impresa ha incontrato le seguenti difficoltà nelle operazioni di vendita verso altri Paesi dell'Unione Europea tramite sito web o applicazioni web (app)?*



Nel 2020, l'impresa ha incontrato le seguenti difficoltà nelle operazioni di vendita verso altri Paesi dell'Unione Europea tramite sito web o applicazioni web (app)?  
Base: Vende online in UE – Valori %

# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app: le difficoltà riscontrate nell'export

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE									
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimentare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi
Base: Vende online in UE	25	6	8	6	5	5	0	0	1	2	0	0	0	1	16
Alti costi consegna o restituzione prodotti	8%	17%	-	-	20%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13%
Complessa risoluzione dei reclami e delle controversie	8%	17%	-	-	20%	20%	-	-	-	-	-	-	-	-	6%
Necessità di adattare l'etichettatura dei prodotti	16%	-	13%	17%	40%	60%	-	-	-	-	-	-	-	-	6%
Mancanza di conoscenza delle lingue straniere	20%	-	25%	-	60%	60%	-	-	-	-	-	-	-	-	13%
Restrizioni verso la possibilità di vendere i propri prodotti	4%	-	-	-	20%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6%
Dubbi sul trattamento dell'IVA nei diversi Paesi UE	28%	33%	13%	17%	60%	40%	-	-	-	-	-	-	-	-	31%

	TOTALE CAMPIONE	DIMENSIONE	
		Meno di 10	10 o più
Base: Vende online in UE	25	14	11
Alti costi consegna o restituzione prodotti	8%	14%	-
Complessa risoluzione dei reclami e delle controversie	8%	14%	-
Necessità di adattare l'etichettatura dei prodotti	16%	14%	18%
Mancanza di conoscenza delle lingue straniere	20%	29%	9%
Restrizioni verso la possibilità di vendere i propri prodotti	4%	-	9%
Dubbi sul trattamento dell'IVA nei diversi Paesi UE	28%	29%	27%

# Vendita di prodotti e servizi tramite sitoweb o app: le vendite tramite scambi elettronici di dati e documenti in EDI

4%

**Imprese che hanno venduto prodotti o servizi tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito**



4,465 mil. €

**Fatturato medio 2020**

Preferisce non rispondere: %



3.959€

**Fatturato medio verso imprese gruppo 2020**

Preferisce non rispondere: %

**Aree geografiche in cui sono state effettuate vendite di tipo EDI**



Nel 2020, l'impresa ha venduto prodotti o servizi tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito (tipo EDI)?

Qual è stato il valore totale dei ricavi derivanti da vendite elettroniche di prodotti e/o servizi effettuate dall'impresa tramite lo scambio elettronico di informazioni in un formato stabilito, tipo EDI (al netto dell'IVA)?

Nel 2020, qual è stato il valore totale dei ricavi ottenuti dalle vendite elettroniche di prodotti e/o servizi ad altre imprese interne al gruppo di appartenenza e residenti nel territorio nazionale effettuate ..., tipo EDI (al netto dell'IVA)?

Nel 2020, l'impresa ha venduto prodotti e/o servizi tramite lo scambio elettronico di informazioni in un formato stabilito a clienti provenienti dalle seguenti aree geografiche?

# La condivisione e lo scambio informatizzato dei dati interni

# L'utilizzo di pacchetti ERP e software CRM

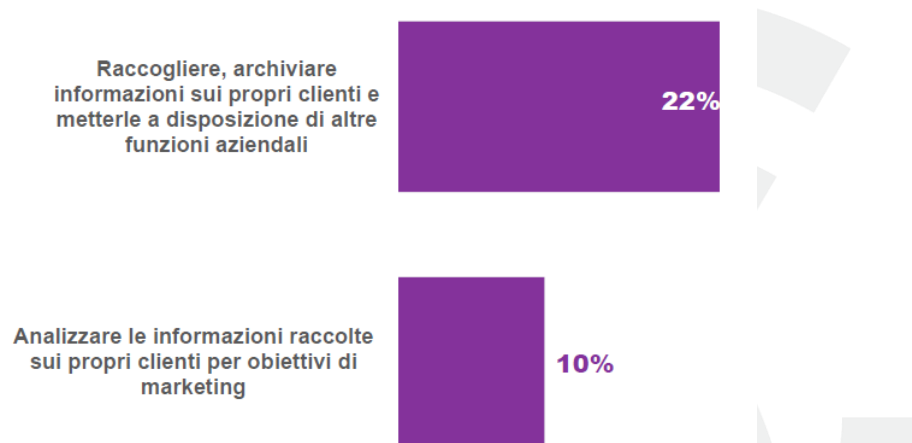
## UTILIZZO DI PACCHETTI ERP

19%

Imprese che utilizzano un pacchetto software ERP

Nel 2021, l'impresa utilizza un pacchetto software ERP (Enterprise Resource Planning)?  
Nel 2021, l'impresa utilizza applicazioni software CRM (Customer Relationship Management) per le seguenti finalità?  
Base: Totale campione – Valori %

## UTILIZZO DI SOFTWARE CRM PER..





# L'utilizzo di pacchetti ERP e software CRM

## UTILIZZO DI PACCHETTI ERP

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimentiare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Sì	19%	14%	23%	22%	15%	29%	100%	20%	47%	20%	15%	-	22%	16%	17%	12%	25%
No	81%	86%	77%	78%	85%	71%	-	80%	53%	80%	85%	100%	78%	84%	83%	88%	75%

## UTILIZZO DI SOFTWARE CRM PER..

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimentiare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Raccogliere, archiviare informazioni sui propri clienti	22%	21%	26%	19%	20%	18%	100%	30%	35%	23%	4%	-	67%	16%	24%	18%	25%
Analizzare le informazioni raccolte sui propri clienti	10%	11%	13%	7%	5%	4%	100%	10%	18%	9%	-	-	56%	3%	11%	6%	12%

Nel 2021, l'impresa utilizza un pacchetto software ERP (Enterprise Resource Planning)?

Nel 2021, l'impresa utilizza applicazioni software CRM (Customer Relationship Management) per le seguenti finalità?

Base: Totale campione - Valori %

# I servizi di Cloud Computing

# L'acquisto di servizi di Cloud Computing

62%

Imprese che acquistano Servizi di cloud computing

## Servizi di cloud computing acquistati



Nel 2021, l'impresa acquista servizi di cloud computing (ad esempio posta elettronica, pec, software per ufficio, hosting di database, archiviazione di file, applicazioni software, capacità di calcolo)?  
Quali servizi di cloud computing utilizzati su Internet vengono acquistati dall'impresa?  
Base: Totale campione - Valori %

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimento	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Si	62%	55%	73%	55%	60%	46%	100%	70%	76%	60%	52%	33%	78%	63%	63%	60%	63%
No	38%	45%	28%	45%	40%	54%	-	30%	24%	40%	48%	67%	22%	37%	37%	40%	37%

# Internet delle cose (IoT)

# L'utilizzo di dispositivi IoT e le principali finalità

21%

Imprese che utilizzano dispositivi IoT

## Finalità utilizzo IoT



Nel 2021, l'impresa utilizza dispositivi o sistemi interconnessi che possono essere monitorati o controllati da remoto via Internet (Internet delle cose)?  
Per quali finalità l'impresa utilizza dispositivi o sistemi interconnessi, che possono essere monitorati o controllati da remoto via Internet (Internet delle cose)?  
Base: Totale campione - Valori %

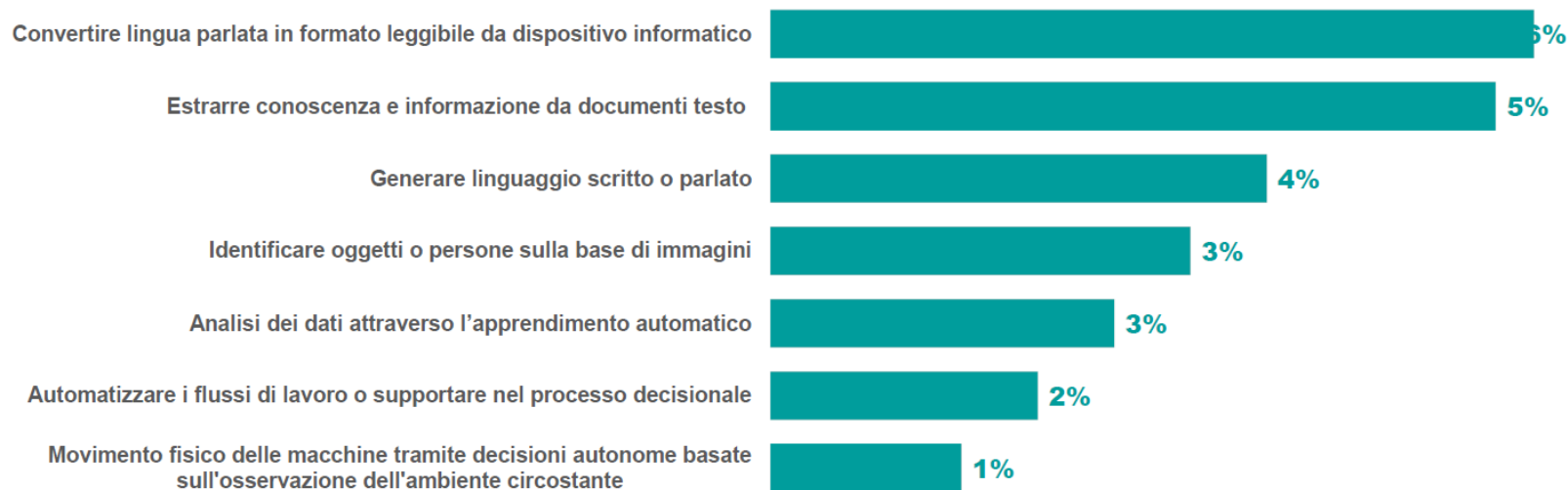
## Utilizzo di dispositivi IoT

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimentare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Si	21%	17%	24%	23%	20%	29%	100%	40%	29%	31%	15%	33%	-	11%	22%	14%	27%
No	79%	83%	76%	77%	80%	71%	-	60%	71%	69%	85%	67%	100%	89%	78%	86%	73%

# Intelligenza artificiale

# Utilizzo delle tecnologie di IA

*Nel 2021, l'impresa utilizza una delle seguenti tecnologie di Intelligenza Artificiale per le finalità indicate?*



*Nel 2021, l'impresa utilizza una delle seguenti tecnologie di Intelligenza Artificiale per le finalità indicate?*  
Base: Totale campione – Valori %

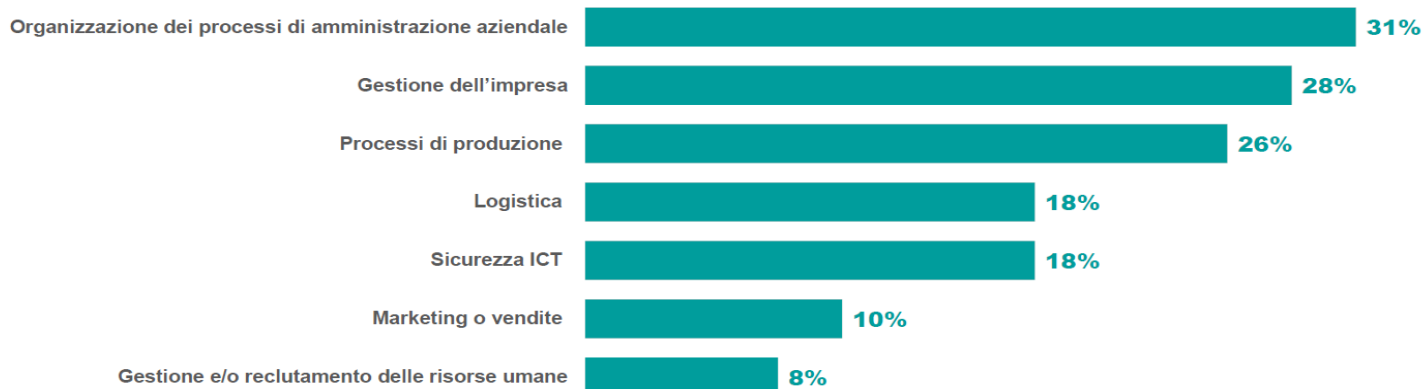
# Utilizzo delle tecnologie di IA per settore

	TOTALE CAMPIONE	SETTORE										DIMENSIONE	
		Agroalimentare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
<i>Base: Totale campione</i>	350	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Estrarre conoscenza e informazione da documenti testo	5%	-	-	-	-	3%	7%	-	-	10%	6%	4%	6%
Convertire lingua parlata in formato leggibile da dispositivo informatico	6%	-	-	-	-	3%	4%	-	-	10%	8%	6%	5%
Generare linguaggio scritto o parlato	4%	-	-	-	-	3%	4%	-	-	6%	4%	2%	5%
Identificare oggetti o persone sulla base di immagini	3%	4%	-	-	6%	3%	-	-	-	3%	4%	3%	3%
Analisi dei dati attraverso l'apprendimento automatico	3%	-	-	-	12%	-	-	-	11%	3%	3%	2%	3%
Automatizzare i flussi di lavoro o supportare nel processo decisionale	2%	4%	-	-	12%	-	-	-	-	3%	1%	1%	3%
Movimento fisico delle macchine tramite decisioni autonome basate sull'osservazione dell'ambiente circostante	1%	4%	-	-	12%	-	-	-	-	-	1%	1%	2%



# Ambiti di utilizzo delle tecnologie di IA

In quale dei seguenti ambiti l'impresa utilizza software o sistemi di Intelligenza Artificiale?



In quale dei seguenti ambiti l'impresa utilizza software o sistemi di Intelligenza Artificiale?  
Base: Utilizza IA - Valori %

	TOTALE CAMPIONE	AREA			
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE
Base: Totale campione	350	84	120	91	55
Estrarre conoscenza e informazione da documenti testo	5%	2%	5%	5%	11%
Convertire lingua parlata in formato leggibile da dispositivo informatico	6%	2%	5%	5%	13%
Generare linguaggio scritto o parlato	4%	1%	3%	2%	11%
Identificare oggetti o persone sulla base di immagini	3%	2%	2%	3%	7%
Analisi dei dati attraverso l'apprendimento automatico	3%	2%	3%	2%	2%
Automatizzare i flussi di lavoro o supportare nel processo decisionale	2%	-	4%	1%	2%
Movimento fisico delle macchine tramite decisioni autonome basate sull'osservazione dell'ambiente circostante	1%	-	3%	1%	-

# Gli effetti della pandemia sul processo di digitalizzazione delle cooperative

# L'incremento dei dipendenti con accesso da remoto: Posta elettronica

In che misura l'aumento è stato determinato dalla pandemia Covid-19?

**37%**

**Imprese che nel 2020 hanno aumentato la % di addetti con accesso remoto alla posta elettronica**



■ Del tutto ■ In parte ■ Per niente

Nel 2020, l'impresa ha aumentato la percentuale di addetti che hanno accesso a distanza al sistema di posta elettronica aziendale (via computer o altro dispositivo mobile)?  
In che misura l'aumento è stato determinato dalla pandemia Covid-19?  
Base: Totale campione - Valori %

## Incrementato nel 2020 % dipendenti con accesso remoto a posta aziendale

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimenti	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	850	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Sì	37%	33%	30%	38%	35%	14%	100%	30%	24%	17%	19%	67%	78%	54%	40%	25%	45%
No	63%	67%	61%	62%	65%	86%	0%	70%	76%	83%	81%	33%	22%	46%	60%	75%	55%

# L'incremento dei dipendenti con accesso da remoto: Sistemi aziendali

In che misura l'aumento è stato determinato dalla pandemia Covid-19?

41%

Imprese che nel 2020 hanno aumentato la % di addetti con accesso remoto ai sistemi aziendali



■ Del tutto ■ In parte ■ Per niente

Nel 2020, l'impresa ha aumentato la percentuale di addetti che hanno accesso a distanza ai sistemi informatici aziendali oltre la posta elettronica aziendale (via computer o altro dispositivo mobile)?  
In che misura l'aumento è stato determinato dalla pandemia Covid-19?  
Base: Totale campione – Valori %

## Incrementato nel 2020 % dipendenti con accesso remoto ai sistemi aziendali

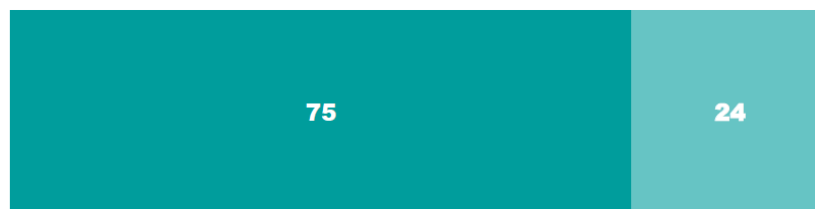
	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimento	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Sì	41%	36%	46%	42%	36%	29%	100%	40%	35%	20%	30%	67%	67%	60%	40%	25%	52%
No	59%	64%	54%	58%	64%	71%	-	60%	65%	80%	70%	33%	33%	40%	60%	75%	48%

# Le riunioni a distanza

76%

Imprese che nel 2020 hanno aumentato le riunioni a distanza

In che misura l'aumento è stato determinato dalla pandemia Covid-19?



■ Del tutto ■ In parte ■ Per niente

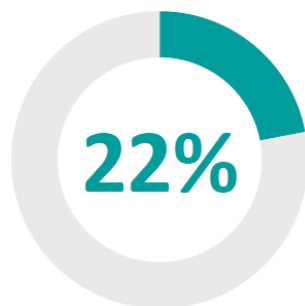
Nel 2020, l'impresa ha aumentato il numero di riunioni a distanza condotte dall'impresa (es. via Skype, Zoom, MS Teams)?  
In che misura l'aumento è stato determinato dalla pandemia Covid-19?  
Base: Totale campione - Valori %

## Incrementato nel 2020 riunioni a distanza

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimentare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Sì	76%	79%	81%	73%	68%	64%	100%	90%	65%	74%	63%	67%	100%	94%	73%	67%	83%
No	24%	21%	19%	27%	31%	36%	-	10%	35%	26%	37%	33%	-	6%	27%	33%	17%

# Lo sviluppo dell'e-commerce

Nel corso del 2020, a causa della pandemia Covid-19, l'impresa ha avviato/aumentato gli sforzi per vendere beni o servizi via Internet?



Ha avviato/aumentato gli sforzi per vendere beni o servizi via Internet

Nel corso del 2020, a causa della pandemia Covid-19, l'impresa ha avviato/aumentato gli sforzi per vendere beni o servizi via Internet (ad es. via siti web o app, intermediari del commercio elettronico, piattaforme digitali)?  
Base: Totale campione – Valori %

	TOTALE CAMPIONE	AREA				SETTORE										DIMENSIONE	
		NORD OVEST	NORD EST	CENTRO	SUD E ISOLE	Agroalimentare	Attività estrattive	Attività immobiliari	Attività manifatturiere	Commercio	Costruzioni	Utilities	Istruzione	Sanità e ass. sociale	Servizi	Meno di 10	10 o più
Base: Totale campione	350	84	120	91	55	28	1	10	17	35	27	3	9	63	157	147	203
Si	22%	19%	26%	21%	18%	25%	-	20%	6%	26%	-	33%	67%	17%	25%	29%	17%
No	78%	81%	74%	79%	82%	75%	100%	80%	94%	74%	100%	67%	33%	83%	75%	71%	83%