



ACCREDIA

L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO



Survey on-line: Processi di digitalizzazione nel settore TIC



L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

Sintesi dei principali risultati

Uno studio realizzato da Accredia in collaborazione con l'Istituto Federale tedesco della Ricerca e del Collaudo dei Materiali (BAM)

Lo studio dei processi di digitalizzazione nel settore TIC: uno sguardo d'insieme

Destinatari	≈2.200 organismi di valutazione della conformità accreditati (CABs)
Modalità di somministrazione	On-line
Periodo d'indagine	10 gennaio 2022 4 febbraio 2022
Campione d'indagine	114 questionari completi (= 5,2% tasso di risposta)



Lo studio dei processi di digitalizzazione nel settore TIC: uno sguardo d'insieme (1)

I temi trattati:

Digital Maturity Level

Valutazione della maturità digitale dei CAB in Italia sulla base di un modello di maturità digitale su misura

Motivi, effetti e ostacoli alla digitalizzazione dei processi

Cosa motiva i CAB a digitalizzare i propri processi, quali vantaggi e quali ostacoli incontrano?

Tecnologie e tendenze

Valutazione delle tecnologie e delle applicazioni digitali in uso.

Covid-19 e digitalizzazione

Quali effetti ha avuto la pandemia sui processi di trasformazione digitale dei CAB

Indice

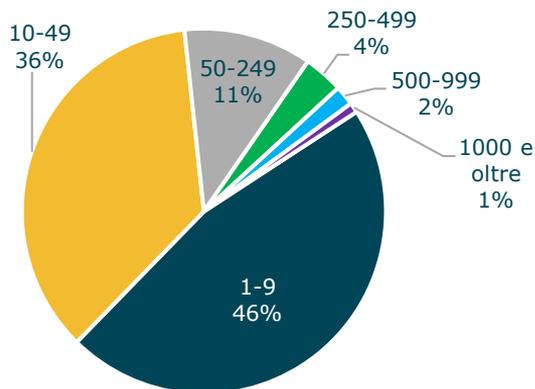
- **Il campione di analisi**

- Livello di digitalizzazione dei CAB in Italia
- Digital Maturity
- Motivi, effetti e ostacoli alla digitalizzazione dei processi
- Tecnologie e tendenze
- Digitalizzazione e la pandemia COVID-19

114 organismi di valutazione della conformità (CAB) hanno partecipato all'indagine:

- **82% dei rispondenti sono piccole aziende con meno di 50 dipendenti**
- **oltre la metà (53%) dei rispondenti sono società indipendenti**

Numero di dipendenti (n=114)



Tipo di organizzazione (n=114)



I CAB rispondenti sono prevalentemente laboratori di prova

Tipo di attività di valutazione della conformità

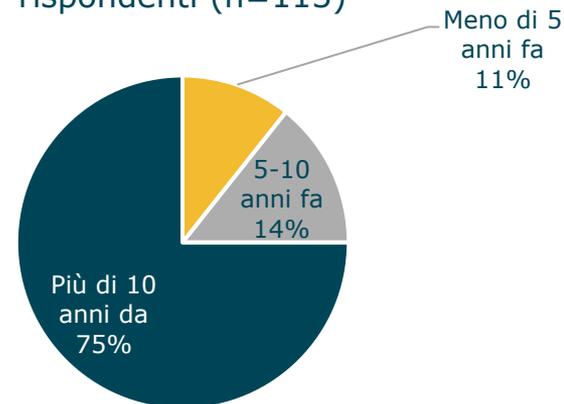


Il settore maggiormente servito dai CAB rispondenti riguarda la sicurezza alimentare; mentre il 75% dei CAB è stato fondato da più di 10 anni

Principali settori serviti dai CAB rispondenti



Data di costituzione dei CAB rispondenti (n=113)

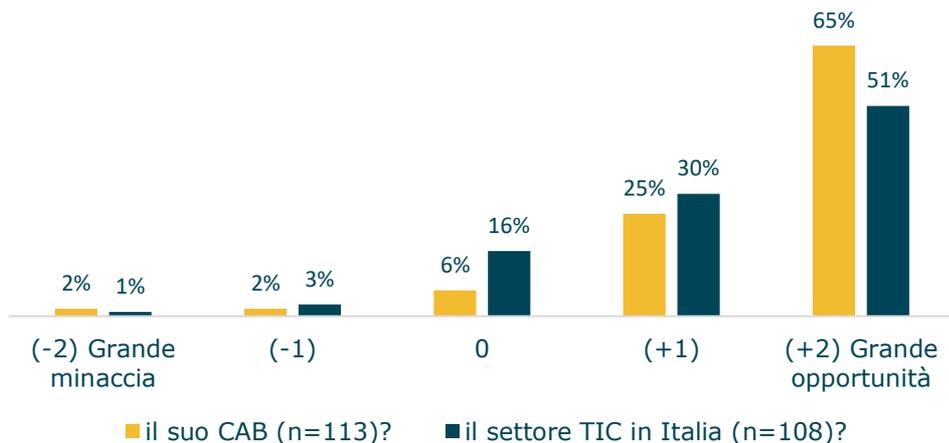


Indice

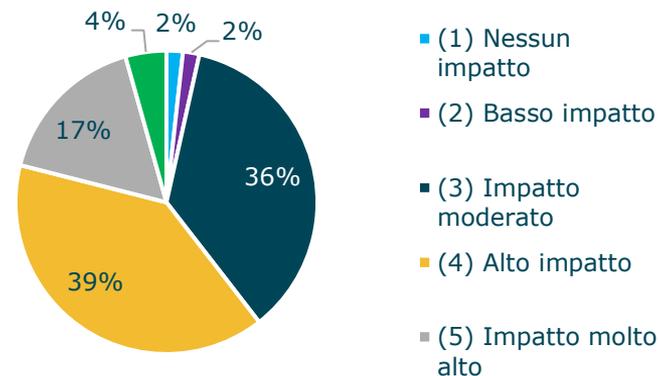
- Il campione di analisi
- **Livello di digitalizzazione dei CAB in Italia**
- Digital Maturity
- Motivi, effetti e ostacoli alla digitalizzazione dei processi
- Tecnologie e tendenze
- Digitalizzazione e la pandemia COVID-19

La digitalizzazione è percepita come un'opportunità, più del 90% dei rispondenti ne riconosce i benefici. Oltre la metà dei CAB prevede un forte impatto sulle attività dovuto alla digitalizzazione nei prossimi anni

Per il CAB e, in generale, per il mercato, la digitalizzazione è vista come...

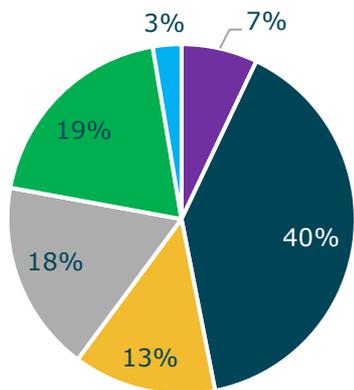


Impatto della digitalizzazione nei prossimi 5-10 anni (n=114)



Il livello di digitalizzazione è altamente variabile: il 40% dei CAB ha appena iniziato un percorso di digitalizzazione, il 13% ha già avviato alcuni progetti pilota e il 18% ha sviluppato una strategia generale; il 19% ha già digitalizzato tutti i processi. La maggior parte delle attività di digitalizzazione ha riguardato i processi interni

Stato e portata della digitalizzazione (n=113)



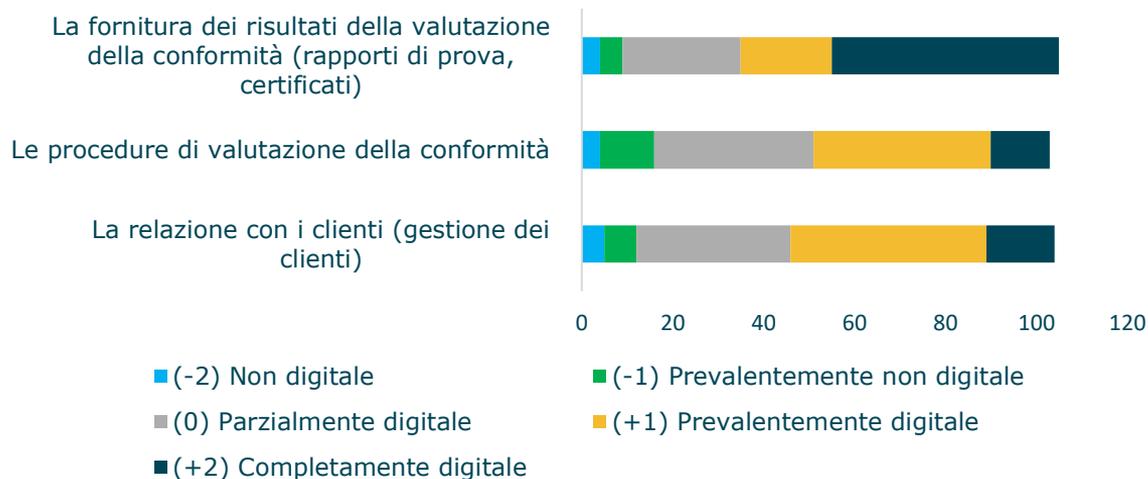
- La digitalizzazione non è un argomento di interesse per il nostro CAB
- Abbiamo iniziato ad affrontare un percorso di digitalizzazione dei processi
- Abbiamo lanciato alcuni progetti pilota
- Abbiamo sviluppato una strategia generale
- Abbiamo già digitalizzato tutti i processi all'interno del nostro CAB

Aree maggiormente impattate dalla digitalizzazione (risposte multiple, n=114)

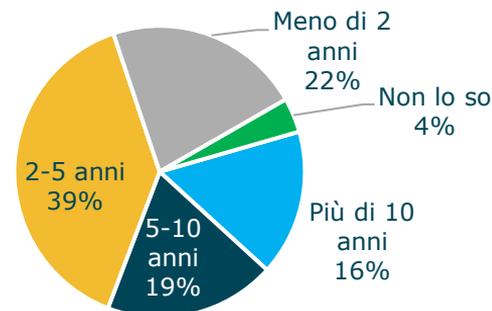


Autovalutazione positiva del livello di digitalizzazione in specifiche aree di attività come la fornitura dei risultati delle valutazioni della conformità. La maggior parte dei rispondenti ha iniziato ad occuparsi di digitalizzazione negli ultimi 5 anni

Autovalutazione sul livello di digitalizzazione in specifiche aree di attività (n=106)



Il CAB ha iniziato ad occuparsi di digitalizzazione da...(n=105)



Indice

- Il campione di analisi
- Livello di digitalizzazione dei CAB in Italia
- **Digital Maturity**
- Motivi, effetti e ostacoli alla digitalizzazione dei processi
- Tecnologie e tendenze
- Digitalizzazione e la pandemia COVID-19

Il modello di maturità digitale dell'industria TIC

- Il livello di maturità digitale riflette lo stato di trasformazione digitale di un'organizzazione e include aspetti tecnici, organizzativi e strategici.
- Il processo che porta ad un livello di maturità digitale elevato richiede impegno, capacità e risorse che coinvolgono diverse aree dell'organizzazione.
- Il modello utilizza diverse dimensioni e criteri:
 - 7 dimensioni essenziali per la trasformazione digitale: dagli aspetti tecnologici a quelli organizzativi e culturali.
 - Ogni dimensione è misurata attraverso specifici criteri che descrivono i fattori di successo in termini di impegno, capacità e risorse.
- Attraverso un'autovalutazione dei CAB riguardante tali criteri, è stato possibile assegnare un livello sintetico di maturità digitale: da 1- principiante, a 5-esperto.



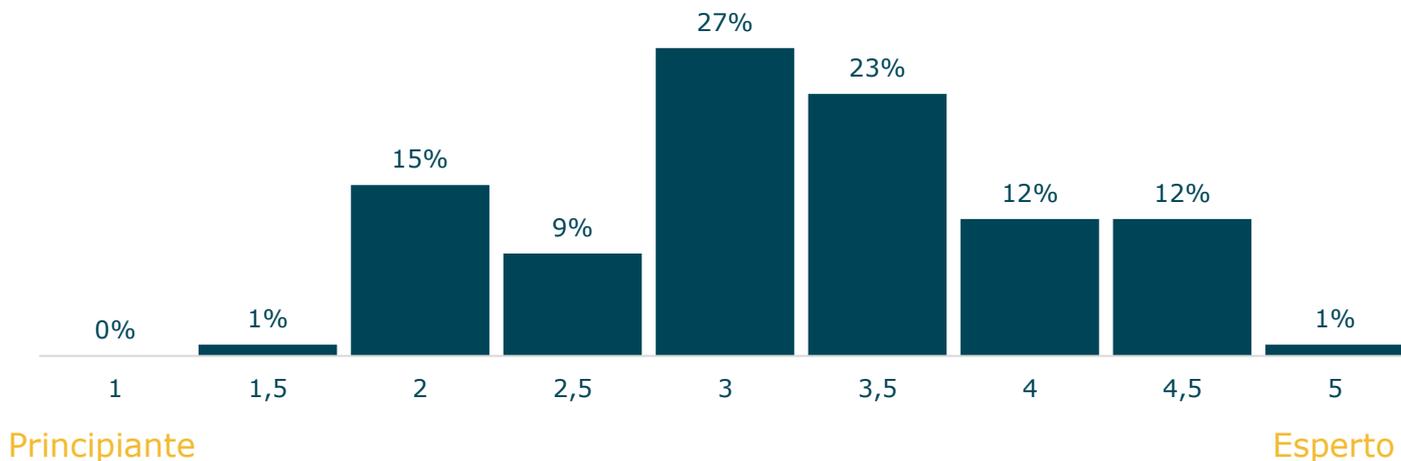
Il livello di maturità digitale varia a seconda delle dimensioni: è più elevato nelle dimensioni "Tecnologia dell'informazione e digitalizzazione dei processi" e "Cultura e competenza", mentre è più contenuto in "Organizzazione e gestione del cambiamento" e "Cooperazione"

Livello di maturità digitale per dimensione



Metà dei CAB rispondenti ha raggiunto un livello di maturità digitale intermedio (3 – 3,5), mentre solo l'1% ha raggiunto un livello di maturità digitale completo; tutti i CAB rispondenti hanno intrapreso un percorso di digitalizzazione (nessun CAB ha un livello di maturità digitale pari a 1)

Distribuzione dei rispondenti per livello di maturità digitale (n=114)



Indice

- Il campione di analisi
- Livello di digitalizzazione dei CAB in Italia
- Digital Maturity
- **Motivi, effetti e ostacoli alla digitalizzazione dei processi**
- Tecnologie e tendenze
- Digitalizzazione e la pandemia COVID-19

Ottimizzazione dei processi e miglioramento dell'efficienza sono i principali obiettivi che portano i CAB ad intraprendere un percorso di trasformazione digitale

Obiettivi della transizione digitale (n=106)
(su una scala da (-2) - non si applica - a (+2) - si applica pienamente)



La digitalizzazione migliora la velocità dei processi interni e ne riduce il costo contribuendo al miglioramento della soddisfazione dei clienti

Benefici derivanti dalla digitalizzazione (n=103)
(su una scala da (-2) - non si applica - a (+2) - si applica pienamente)



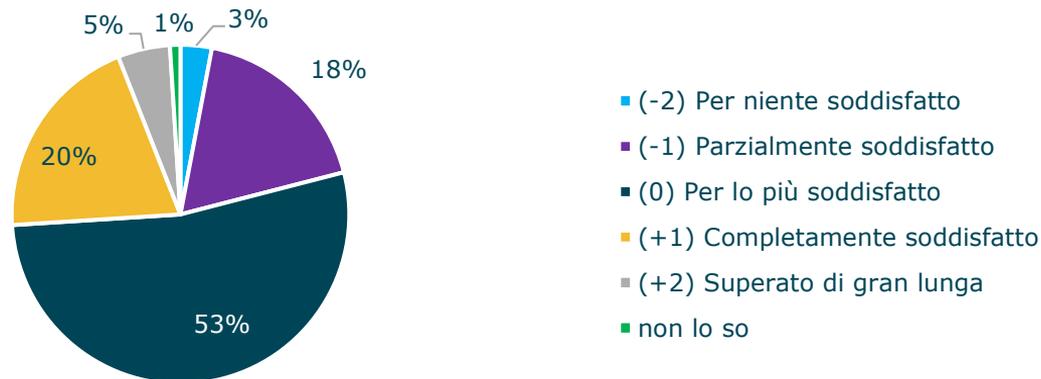
Le aspettative dei CAB sono per lo più soddisfatte:

- 73% dei rispondenti considera le proprie aspettative riguardo alla digitalizzazione per lo più soddisfatte

- 1 CAB su 5 è completamente soddisfatto

- 18% dei rispondenti si dichiara solo parzialmente soddisfatto

Relativamente alle aspettative sull'introduzione di processi/tecnologie digitali sono... (n=100)



I maggiori ostacoli alla digitalizzazione sono la complessità dei processi e il tempo necessario alla transizione

Ostacoli alla digitalizzazione (n=114)
(su una scala da (-2) - non si applica - a (+2) - si applica pienamente)

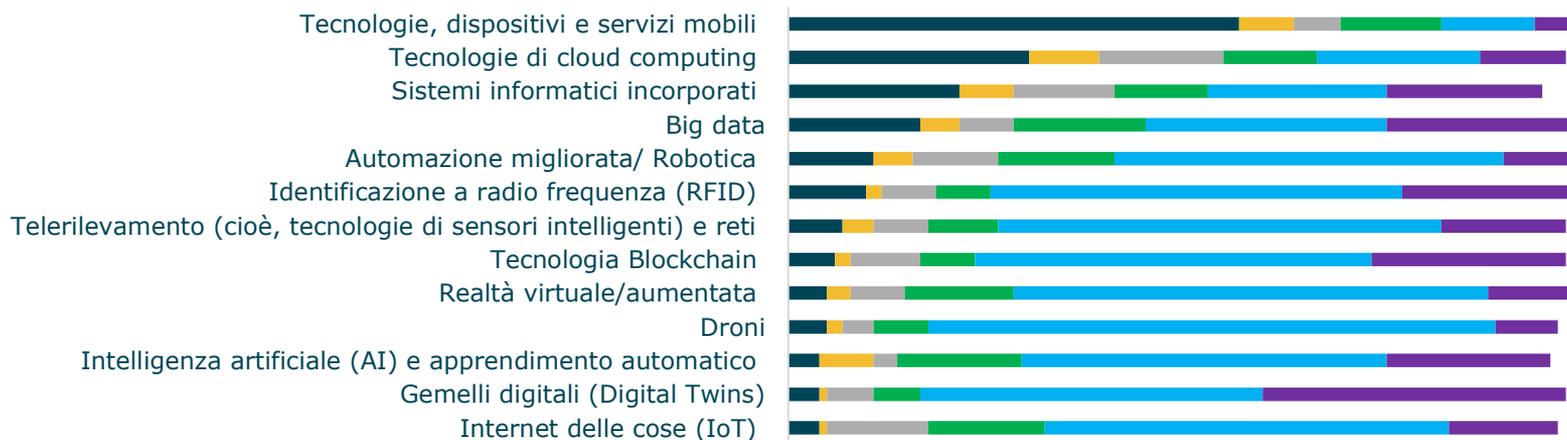


Indice

- Il campione di analisi
- Livello di digitalizzazione dei CAB in Italia
- Digital Maturity
- Motivi, effetti e ostacoli alla digitalizzazione dei processi
- **Tecnologie e tendenze**
- Digitalizzazione e la pandemia COVID-19

Non tutte le nuove tecnologie sono diffuse tra i CAB rispondenti

Tecnologie usate o in previsione di essere introdotte (n=101)



■ (5) Regolarmente in uso

■ (3) Diffusione prevista entro i prossimi 5 anni

■ (1) Non è una tecnologia che abbiamo intenzione di sviluppare

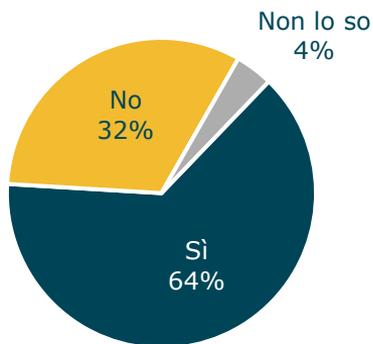
■ (4) In uso come progetto pilota

■ (2) Se ne è discusso lo sviluppo

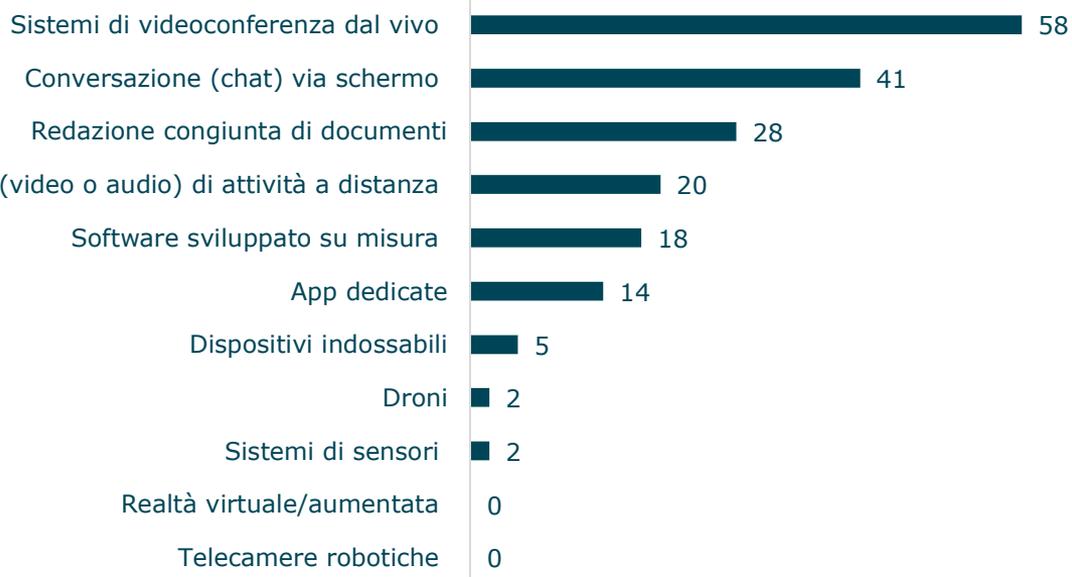
■ (6) Non conosco la tecnologia

Metodi e tecnologie "da remoto" sono largamente utilizzate, in particolare i sistemi di videoconferenza dal vivo

Uso di metodi da remoto (n=102)

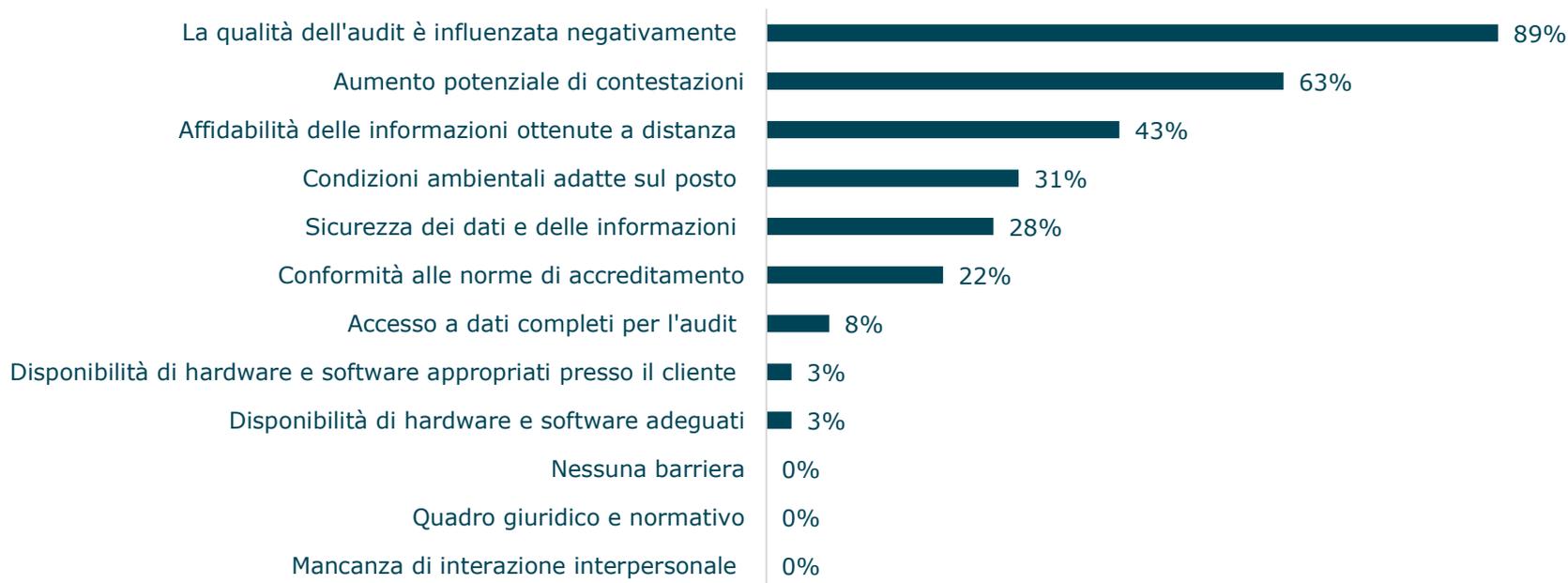


Tecnologie e applicazioni per attività da remoto (n=65)



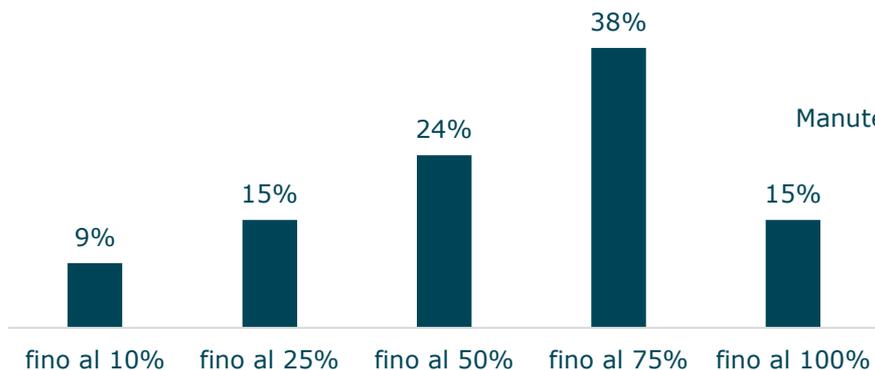
Le principali difficoltà riscontrate nelle procedure da remoto riguardano la qualità dell'audit e il potenziale aumento di contestazioni

Le difficoltà riscontrate nelle procedure da remoto (n=65)

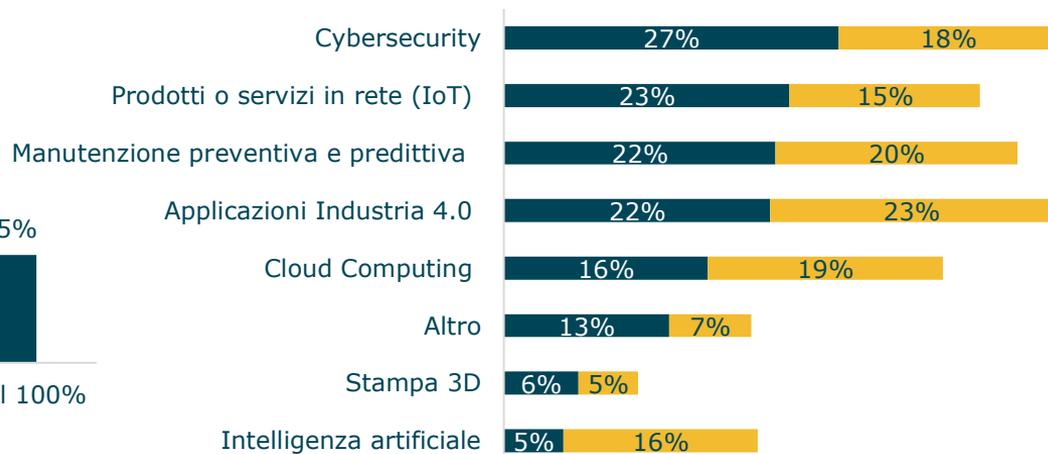


La maggioranza dei CAB ha digitalizzato solo una parte dei propri processi di routine – i servizi di valutazione della conformità rivolti al mercato riguardano prevalentemente “cybersecurity” e “IoT”

Quota di attività di routine digitalizzate (n=102)



Prodotti e applicazioni ai quali i servizi di valutazione della conformità sono rivolti (n=79)



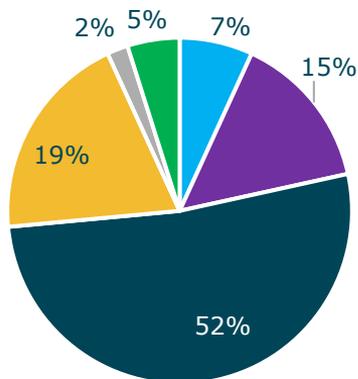
■ Sì ■ Non ancora, ma previsto

Indice

- Il campione di analisi
- Livello di digitalizzazione dei CAB in Italia
- Digital Maturity
- Motivi, effetti e ostacoli alla digitalizzazione dei processi
- Tecnologie e tendenze
- **Digitalizzazione e la pandemia COVID-19**

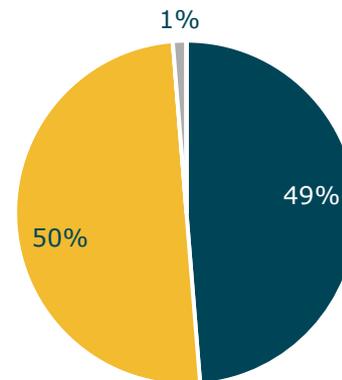
La maggior parte dei CAB rispondenti non ha verificato un peggioramento del volume degli ordini, nè conseguenze rilevanti in termini di abilità e capacità di lavoro conseguentemente al COVID-19

Situazioni degli ordini nel 2021 rispetto al periodo pre-Covid (n=102)



- (+2) Molto migliorata
- (+1) Migliorata
- (0) Uguale
- (-1) Peggiorata
- (-2) Molto peggiorata
- Non lo so

Risposta alle sfide della pandemia (n=78)



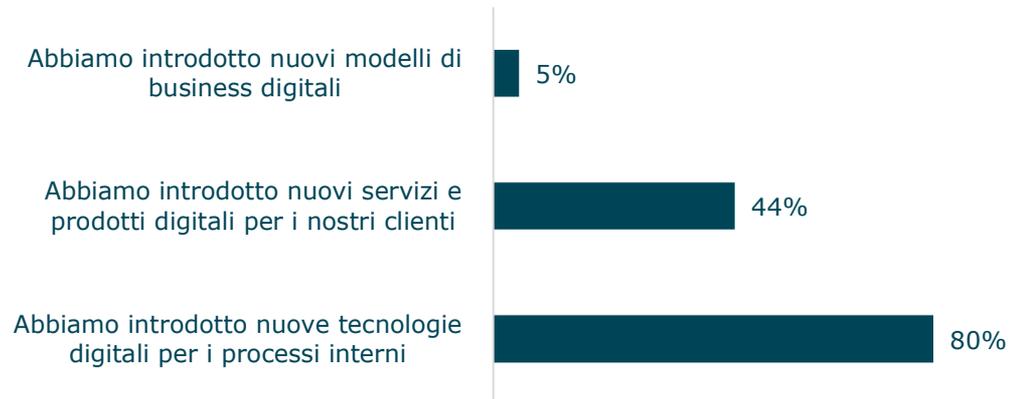
- (+2) Molto bene
- (+1) bene
- (-1) Male

La pandemia COVID-19 ha contribuito positivamente allo sviluppo dei processi di digitalizzazione nei CAB rispondenti, in particolare attraverso l'introduzione di nuove tecnologie per i processi interni

Impatto della pandemia Covid-19 sui processi di digitalizzazione (n=102)



Novità introdotte nel corso della pandemia Covid-19 (n=64)



Conclusioni

- I CAB rispondenti vedono la trasformazione digitale come un'opportunità e la maggior parte di loro ha un livello di maturità digitale intermedio;
- La digitalizzazione è una scelta strategica di ogni organizzazione ma è possibile verificare uno schema tipico: ad un iniziale introduzione di nuove tecnologie, segue un processo di trasformazione complessivo che porta ad una elevata collaborazione e consapevolezza;
- È sorprendente verificare che molte delle nuove tecnologie (blockchain, artificial intelligence, big data analytics) non abbiano ancora trovato un'applicazione pratica tra i CAB rispondenti;
- Attraverso la digitalizzazione i CAB mirano a migliorare i processi interni; i processi di routine sono stati in buona parte digitalizzati.



L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

ACCREDIA

Via Guglielmo Saliceto, 7/9 - 00161 Roma
T +39 06 8440991 / F +39 06 8841199
info@accredia.it

Dipartimento Certificazione e Ispezione

Via Tonale, 26 - 20125 Milano
T +39 02 2100961 / F +39 02 21009637
milano@accredia.it

Dipartimento Laboratori di prova

Via Guglielmo Saliceto, 7/9 - 00161 Roma
T +39 06 8440991 / F +39 06 8841199
info@accredia.it

Dipartimento Laboratori di taratura

Strada delle Cacce, 91 - 10135 Torino
T +39 011 32846.1 / F +39 011 3284630
segreteriaidt@accredia.it