

Valutazione della maturità digitale per i clienti di poli europei dell'innovazione digitale (EDIH)

Gruppo di destinatari: imprese

Fase: T0 (prima dell'avvio del sostegno dell'EDIH)

MODULO 1: dati dei clienti

Nel presente modulo fornire informazioni generali di base sull'impresa interessata a ricevere il sostegno dell'EDIH. Questi dati sono necessari per analizzare il rapporto tra il livello di maturità digitale della Sua impresa e quello di altre imprese delle medesime dimensioni (da microimpresa a grande impresa) che operano nello stesso settore, nella stessa regione e/o nello stesso paese.

M1.1. Dati generali:

1. data
2. nome dell'impresa sostenuta dall'EDIH:
3. numero di registrazione fiscale (partita IVA o equivalente):
4. referente:
5. ruolo nell'impresa:
6. indirizzo di posta elettronica:
7. telefono:
8. sito web:
9. dimensioni dell'organico dell'impresa²
 1. micro dimensioni (1-9);
 2. piccole dimensioni (10-49);
 3. medie dimensioni (50-249);
 4. grandi dimensioni (250 o più);
10. anno di fondazione dell'impresa
11. paese in cui è ubicata l'unità operativa:
12. regione (NUTS2) in cui è situata l'unità operativa:
13. codice postale;
14. indirizzo completo;
15. codice PIC¹ (se disponibile, da compilare a cura dell'EDIH).

M1.2. Settore di attività

1. In quale settore si concentra principalmente l'attività della Sua impresa? Scegliere una sola opzione:
 1. aeronautica e spazio;
 2. agroalimentare;
 3. attività dei servizi comunitari, sociali e personali;
 4. edilizia;
 5. beni/prodotti di consumo;
 6. industrie culturali e creative;
 7. difesa e sicurezza;
 8. istruzione;
 9. energia e servizi di pubblica utilità;
 10. ambiente;

¹ Codice d'identificazione del partecipante.

11. servizi finanziari;
12. scienze della vita e sanità;
13. manifatturiero;
14. marittimo e pesca;
15. attività estrattiva;
16. mobilità (compreso settore automobilistico);
17. pubblica amministrazione;
18. attività immobiliari, noleggio e attività a servizio delle imprese;
19. attività professionali, scientifiche e tecniche;
20. telecomunicazioni, informazione e comunicazione;
21. turismo (compresi ristoranti e ospitalità);
22. commercio all'ingrosso e al dettaglio.
23. Aspetti legali
24. Regolamento

2. Inoltre, in quali altri settori di attività la Sua impresa opera già/intende operare? Selezionare al massimo tre opzioni:

1. aeronautica e spazio;
2. agroalimentare;
3. attività dei servizi comunitari, sociali e personali;
4. edilizia;
5. beni/prodotti di consumo;
6. industrie culturali e creative;
7. difesa e sicurezza;
8. istruzione;
9. energia e servizi di pubblica utilità;
10. ambiente;
11. servizi finanziari;
12. scienze della vita e sanità;
13. manifatturiero;
14. marittimo e pesca;
15. attività estrattiva;
16. mobilità (compreso settore automobilistico);
17. pubblica amministrazione;
18. attività immobiliari, noleggio e attività a servizio delle imprese;
19. attività professionali, scientifiche e tecniche;
20. telecomunicazioni, informazione e comunicazione;
21. turismo (compresi ristoranti e ospitalità);
22. commercio all'ingrosso e al dettaglio.
23. Aspetti legali
24. Regolamento
25. altro settore di attività non elencato sopra (specificare);
26. nessun altro settore.

MODULO 2: maturità digitale

Le domande del presente modulo sono finalizzate a misurare la maturità digitale della Sua impresa. Queste informazioni contribuiranno a definire il punto di partenza del percorso di trasformazione digitale della Sua impresa, individuando i settori in cui potrebbe essere necessario il sostegno dell'EDIH. Contribuirà inoltre a valutare i servizi che saranno forniti dall'EDIH alla Sua impresa e a perfezionare le politiche e gli strumenti finanziari dell'UE a sostegno degli EDIH. Saranno valutate le dimensioni seguenti (applicando i criteri di attribuzione del punteggio specificati all'ultima pagina):

Quadro di valutazione della maturità digitale per le organizzazioni del settore pubblico

Fonte: EC JRC elaborazione interna.



M2.1. Strategia imprenditoriale digitale

Le domande di questa dimensione sono intese a rilevare lo stato generale di una strategia di digitalizzazione nella Sua impresa dal punto di vista imprenditoriale. Sono richieste informazioni sugli investimenti della Sua impresa nella digitalizzazione per settore di attività (realizzati o previsti) e sulla preparazione dell'impresa a intraprendere un percorso digitale che potrebbe richiedere sforzi organizzativi ed economici non ancora previsti.

1. In quali dei seguenti settori di attività la Sua impresa ha già investito nella digitalizzazione e in quali settori prevede di investire in futuro? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

	Già investito	Prevede di investire
1. progettazione di prodotti/servizi (tra cui ricerca, sviluppo e innovazione)		
2. pianificazione e gestione di progetti		
3. operazioni (produzione di beni fisici/fabbricazione, imballaggio, manutenzione, servizi ecc.)		
4. collaborazione con altre sedi interne o altre imprese nella catena del valore		
5. logistica in entrata e deposito		
6. marketing, servizi di vendita e servizi ai clienti (gestione dei clienti, elaborazione degli ordini, helpdesk ecc.)		

7. consegna (logistica in uscita, fatture elettroniche ecc.)
8. amministrazione e risorse umane
9. acquisti e appalti
10. sicurezza (informatica) e conformità ai regolamenti in materia di dati personali/GDPR

2. In quale dei seguenti modi la Sua impresa è pronta per la digitalizzazione (una maggiore digitalizzazione)? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

1. le esigenze di digitalizzazione sono individuate e allineate agli obiettivi aziendali
2. le risorse finanziarie (proprie, prestiti, sovvenzioni) sono individuate per garantire la digitalizzazione per almeno un anno
3. le infrastrutture informatiche sono pronte a sostenere i piani di digitalizzazione
4. sono presenti specialisti di TIC interni/in subappalto (o sono state individuate le esigenze di assunzione/subappalto)
5. la direzione dell'impresa è pronta ad apportare le necessarie modifiche organizzative
6. i dipartimenti aziendali interessati e il relativo personale sono pronti a sostenere i piani di digitalizzazione
7. l'architettura aziendale e i processi operativi possono essere adattati se richiesto dalla digitalizzazione
8. i prodotti fabbricati sono già commercializzati come servizio (la cosiddetta servitizzazione) o integrati da servizi resi possibili dalle tecnologie digitali;
9. il grado di soddisfazione dei clienti e dei partner rispetto ai servizi/alle interazioni online è monitorato regolarmente (su canali dei social media, nelle operazioni di commercio elettronico, negli scambi di e-mail ecc.)
10. tiene conto dei rischi della digitalizzazione (ad esempio effetti non previsti su altri settori di attività)

M2.2. Preparazione digitale

La dimensione della preparazione digitale fornisce una valutazione dell'attuale diffusione delle tecnologie digitali (sia tradizionali che più avanzate), valida sia per le imprese manifatturiere che per le imprese di servizi.

3. Quali delle seguenti tecnologie e soluzioni digitali sono già utilizzate dalla Sua impresa? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

1. infrastrutture di connettività (internet ad alta velocità (fibra), servizi di cloud computing, accesso remoto ai sistemi d'ufficio)
2. sito web dell'impresa
3. moduli e blog/forum basati sul web per comunicare con i clienti
4. chat dal vivo, social network e chatbot per comunicare con i clienti
5. vendite tramite il commercio elettronico (da impresa a consumatore, da impresa a impresa)
6. promozione mediante marketing elettronico (annunci online, social media per le imprese ecc.)
7. e-government (interazione online con le autorità pubbliche, anche per gli appalti pubblici)
8. strumenti di collaborazione tra imprese a distanza (ad esempio piattaforma di telelavoro, videoconferenza, apprendimento virtuale, strumenti specifici dell'impresa)
9. portale web interno (Intranet)

10. sistemi di gestione delle informazioni (pianificazione delle risorse aziendali, gestione del ciclo di vita dei prodotti, gestione delle relazioni con i clienti, gestione della catena di approvvigionamento, fatturazione elettronica)

4. Quali delle seguenti tecnologie digitali avanzate sono già utilizzate dalla Sua impresa? Classificare tutte le opzioni applicabili utilizzando una scala da 0 a 5 (0 = non utilizzate, 1 = utilizzo in fase di valutazione, 2 = in fase di prototipazione, 3 = in fase di collaudo, 4 = in fase di attuazione, 5 = operative):

1. simulazione e gemelli digitali (ossia rappresentazioni digitali in tempo reale di oggetti/processi fisici)
2. realtà virtuale, realtà aumentata
3. progettazione assistita da computer (CAD) e fabbricazione assistita da computer (CAM)
4. sistemi di esecuzione della fabbricazione
5. internet delle cose (IoT) e internet delle cose industriale (IIoT)
6. tecnologia blockchain
7. produzione additiva (ad esempio stampanti 3D)

M2.3. Digitalizzazione antropocentrica

Questa dimensione prende in esame il modo in cui il personale è qualificato, impegnato e reso autonomo rispetto alle tecnologie digitali e grazie ad esse, e in che modo sono migliorate le condizioni di lavoro, al fine di aumentare la produttività e il benessere.

5. Cosa fa la Sua impresa per riqualificare e migliorare le competenze del proprio personale ai fini della digitalizzazione? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

1. effettua una valutazione delle competenze del personale per individuarne le carenze;
2. elabora un piano di formazione per formare e migliorare le competenze del personale;
3. organizza brevi corsi di formazione, fornisce tutorial/orientamenti e altre risorse di e-learning
4. favorisce le opportunità di apprendimento attraverso la pratica/l'apprendimento tra pari/la sperimentazione
5. offre tirocini e inserimenti professionali in settori concernenti capacità chiave
6. promuove la partecipazione del personale a corsi di formazioni organizzati da enti esterni (erogatori di formazione, università, fornitori)
7. si avvale di programmi sovvenzionati di formazione e miglioramento delle competenze

6. Quando adotta nuove soluzioni digitali, in che modo la Sua impresa coinvolge e rende autonomo il proprio personale? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

1. favorisce la sensibilizzazione del personale in merito alle nuove tecnologie digitali
2. comunica i piani di digitalizzazione al personale in modo trasparente e inclusivo
3. monitora l'accettazione del personale e adotta misure per attenuare i potenziali effetti collaterali (ad esempio la paura del cambiamento, la cultura "sempre connesso" rispetto

all'equilibrio tra vita professionale e vita privata, le garanzie contro i rischi di violazioni della vita privata ecc.)

4. coinvolge il personale (compreso il personale non TIC) nella progettazione e nello sviluppo della digitalizzazione di prodotti/servizi/processi
5. concede al personale maggiore autonomia e strumenti digitali adeguati per l'adozione e l'esecuzione delle decisioni
6. rielabora/adatta gli incarichi e i flussi di lavoro per sostenere le modalità in cui il personale vorrebbe effettivamente lavorare
7. stabilisce modalità di lavoro più flessibili rese possibili dalla digitalizzazione (ad esempio il telelavoro)
8. mette a disposizione del personale un gruppo/servizio di supporto digitale (interno/esterno)

M2.4. Gestione dei dati e connessione

Questa dimensione rileva il modo in cui i dati sono archiviati in formato digitale, organizzati all'interno dell'impresa, resi accessibili attraverso dispositivi connessi (computer ecc.) e impiegati a fini commerciali, vigilando sulla garanzia di una sufficiente protezione dei dati attraverso i sistemi di cibersicurezza.

7. Come vengono gestiti i dati della Sua impresa (vale a dire archiviati, organizzati, consultati e impiegati)? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

1. L'organizzazione ha messo in atto una politica/un piano/una serie di misure per la gestione dei dati
2. i dati non sono raccolti in formato digitale
3. i dati pertinenti sono archiviati in formato digitale (ad esempio, applicazioni per ufficio, cartelle di posta elettronica, applicazioni autonome, sistema CRM o ERP ecc.)
4. i dati sono adeguatamente integrati (ad esempio attraverso sistemi interoperabili, interfacce di programmazione di applicazioni) anche quando sono distribuiti tra diversi sistemi
5. i dati sono accessibili in tempo reale da dispositivi e luoghi diversi
6. i dati raccolti sono sistematicamente analizzati e comunicati ai fini del processo decisionale
7. l'analisi dei dati è arricchita combinando fonti esterne con dati propri
8. l'analisi dei dati è accessibile senza bisogno di assistenza specialistica (ad esempio mediante pannelli di controllo)

8. I dati della Sua impresa sono sufficientemente protetti? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

1. esiste una politica/una serie di misure in materia di sicurezza dei dati dell'impresa
2. tutti i dati relativi al cliente sono protetti dagli attacchi informatici
3. il personale è regolarmente informato e formato su questioni/rischi in materia di cibersicurezza e protezione dei dati
4. le minacce informatiche sono regolarmente monitorate e valutate
5. è conservata una copia di backup completa dei dati aziendali critici (fuori sede/nel cloud)
6. esiste un piano di continuità operativa in caso di guasti catastrofici (ad esempio tutti i dati bloccati da un attacco ransomware o danni fisici all'infrastruttura informatica)

M2.5. Automazione e intelligenza artificiale

Questa dimensione esamina il livello di automazione e intelligenza agevolato da strumenti digitali integrati nei processi aziendali.

9. Quali delle seguenti tecnologie e applicazioni aziendali utilizza già la Sua impresa? Classificare tutte le opzioni applicabili utilizzando una scala da 0 a 5 (0 = *non utilizzate*, 1 = *utilizzo in fase di valutazione*, 2 = *in fase di prototipazione*, 3 = *in fase di collaudo*, 4 = *in fase di attuazione*, 5 = *operative*):

1. elaborazione del linguaggio naturale, compresi chatbot, text mining, traduzione automatica, analisi del sentiment
2. visione computerizzata/riconoscimento dell'immagine
3. elaborazione audio/riconoscimento, elaborazione e sintesi vocali
4. robotica e dispositivi autonomi
5. business intelligence, analisi dei dati, sistemi di supporto alle decisioni, sistemi di raccomandazione, sistemi di controllo intelligenti

M2.6. Digitalizzazione verde

Questa dimensione rileva la capacità di un'impresa di procedere alla digitalizzazione con un approccio a lungo termine, responsabile e attento alla protezione e alla sostenibilità delle risorse naturali e dell'ambiente (creando, in definitiva, un vantaggio competitivo).

10. In che modo la Sua impresa utilizza le tecnologie digitali per contribuire alla sostenibilità ambientale? Selezionare tutte le opzioni applicabili:

1. modello aziendale sostenibile (ad esempio modello di economia circolare, prodotto come servizio)
2. fornitura di servizi sostenibili (ad esempio tracciamento dell'utilizzo per un ulteriore riutilizzo da parte di altri utenti)
3. prodotti sostenibili (ad esempio progettazione ecocompatibile, pianificazione del ciclo di vita dei prodotti end-to-end, fine vita ed estensione della vita utile)
4. metodi, materiali e componenti di produzione e fabbricazione sostenibili (compresa la gestione del fine vita)
5. emissioni, inquinamento e/o gestione dei rifiuti
6. produzione di energia sostenibile nel proprio impianto
7. ottimizzazione del consumo/costo delle materie prime
8. riduzione dei costi di trasporto e imballaggio
9. applicazioni digitali per incoraggiare un comportamento responsabile dei consumatori
10. procedure amministrative non cartacee

11. La Sua impresa tiene conto degli impatti ambientali nelle proprie scelte e pratiche digitali? Classificare tutte le opzioni applicabili utilizzando la scala seguente: *no*, *in parte*, *sì*

1. le considerazioni e le norme ambientali sono integrate nel modello e nella strategia aziendali dell'impresa
2. è in atto un sistema/una certificazione di gestione ambientale
3. gli aspetti ambientali fanno parte delle tecnologie digitali/dei criteri di appalto dei fornitori

4. il consumo energetico delle tecnologie digitali e l'archiviazione dei dati sono monitorati e ottimizzati
5. il riciclaggio/riutilizzo di vecchie attrezzature tecnologiche è praticato attivamente dall'impresa