

Terziario, un'impresa bergamasca su tre è pronta a investire sul digitale e la formazione

Presentati i risultati del nuovo rapporto di ricerca (Osservatorio sulle imprese del terziario) realizzato da Format Research per conto di Ascom Confcommercio Bergamo sulle imprese

Da una parte la piena consapevolezza del cambiamento degli stili di consumo in atto, accelerato dalla pandemia, dall'altra la volontà di reagire investendo in innovazione. Nel mezzo un dato confortante e cioè che una impresa su tre è pronta per fare il salto tecnologico e affrontare le sfide legate all'evoluzione digitale. Come? Introducendo metodologie e strumenti di innovazione e investendo in figure nuove e con competenze ad hoc da inserire in organico, soprattutto per le attività legate all'e-commerce. È quanto emerge dal nuovo Rapporto di ricerca (Osservatorio sulle imprese del terziario) realizzato da Format Research per conto di Ascom Confcommercio Bergamo sulle imprese del terziario.

I cambiamenti dei modelli di business

Crescono ancora le imprese che si sono attivate per modificare i propri modelli di business: rispetto all'inizio della pandemia, passano dal 15% al 37,7% le imprese (+152%) che utilizzano il canale e-commerce o lo hanno intensificato. Boom anche del delivery: le imprese bergamasche del terziario che utilizzano la modalità delle consegne a domicilio – o l'hanno intensificata – passano dal 7% al 24% (+242%).

Queste innovazioni hanno consentito di minimizzare le perdite (38%), evitare di chiudere l'attività (28,4%), mantenere lo

stesso livello di ricavi rispetto al periodo precedente la crisi (24,1%), crescere e migliorare (9,5%).

La formazione e il ricorso a nuove figure professionali

È in aumento rispetto al secondo semestre 2020 la percentuale di imprese che si sono dotate di nuove figure professionali (dall'8% al 9,3%). Tra coloro che hanno fatto ricorso a nuove competenze emergono i servizi (12,1%) seguiti dal commercio (10%) e dal turismo (5,8%). Il 90,7% delle imprese, invece, non si è ancora dotato di nuove figure professionali: a livello settoriale emerge il ritardo del turismo (94,2%) seguito dal commercio (90%) e dai servizi (87,9%).

Delle imprese che non hanno fatto ricorso a nuove figure professionali il 12% ha intenzione di farlo entro i prossimi due anni: un trend che dovrebbe portare ad un cambiamento di un'impresa su cinque. Anche in questo caso, la spinta è delle imprese dei servizi (15%), contro il 14% del commercio e il 7,4% del turismo.

Delle imprese che non hanno fatto ricorso a nuove figure professionali il 22,2% ricorrerà a corsi di formazione. In questo ambito sono più sensibili i servizi (24,7%) e il turismo (22,6%), seguiti dal commercio (19,6%).



Strumenti di innovazione digitale

Il 30,1% delle imprese del terziario bergamasco sono interessate ad introdurre entro il prossimo anno metodologie e strumenti di innovazione digitali. Il settore più attento è quello dei servizi (+31,6%) seguito, dal commercio (29,3%) e dal turismo (27,9%). Coloro che investiranno nel digitale si rivolgeranno alle associazioni di categoria (23%), formeranno una o più persone (22%), si appoggeranno a fornitori e consulenti (21%), assumeranno una o più persone con le skills adeguate (12%). Il 2,8% non ha ancora un'idea chiara in merito e il 19,2% non ritiene servano interventi particolari perché crede di avere già le competenze necessarie.

Infine, secondo una ricerca condotta sempre da Format Research e commissionata dagli Enti Bilaterali del Terziario di Bergamo – presentata a gennaio 2021 – le figure considerate chiave sono quelle commerciali (35,7% sales assistant, 17,8%

marketing consultant, 16% agenti di commercio con competenze digitali evolute), seguite da figure con skill specifiche nell'innovazione digitale (14,3% informatici programmatori e sistemisti, 7,1% digital strategist/social media specialist, 7,1% data analyst).

Per Ascom Confcommercio Bergamo mentre nella quasi totalità degli imprenditori del terziario è noto il cambiamento degli stili di consumo in atto, accelerato dalla pandemia, solo un terzo degli stessi ha cercato di reagire con l'innovazione. Il problema non è nella volontà ma nelle competenze di titolari e dipendenti: servono skills nuove e figure professionali ad hoc e non solo nelle imprese che hanno attivato l'e-commerce. La sfida dell'evoluzione digitale è quindi aperta su più fronti e sono sempre di più le competenze digitali oggi necessarie per poter gestire nel migliore dei modi la propria attività e il business. A riguardo, il termine del blocco dei licenziamenti aprirà nuovi scenari occupazionali: le imprese avvertiranno, infatti, un cambiamento molto marcato del personale, collegato proprio all'acquisizione di queste nuove competenze.

L'Osservatorio sul terziario delle imprese di Bergamo

L'Osservatorio sul terziario delle imprese di Bergamo è basato su un'indagine continuativa, a cadenza semestrale, effettuata su un campione statisticamente rappresentativo dell'universo delle imprese del terziario (commercio, turismo e servizi) della provincia di Bergamo (n. 700 interviste a buon fine ogni semestre). L'obiettivo dell'indagine è quello di rilevare, descrivere e analizzare il clima di fiducia (sentiment), l'andamento dell'impresa e i livelli di occupazione delle imprese del terziario di Bergamo sia a livello congiunturale (ultimi sei mesi rispetto ai sei mesi precedenti) sia a livello prospettico (situazione nei sei mesi successivi alla rilevazione rispetto ai sei mesi precedenti).