



Come stanno le PMI svizzere?

Autovalutazioni e prospettive
delle imprese

Partner nel 2024:

RAIFFEISEN

KISTLER

measure. analyze. innovate.


Foreign Trade
Association

KEARNEY

Come stanno le PMI svizzere?

Autovalutazioni e prospettive delle imprese

01	Aspetti principali in breve	4
02	PMI svizzere: l'ottimismo sopravvive	7
03	Punto di vista immutato su sfide macroeconomiche e microeconomiche	12
04	Intelligenza artificiale: estremamente importante, ma non (ancora) utilizzata in modo sistematico e strategico	16
05	Incarico alla politica immutato: stabilizzare i rapporti con l'UE	26
06	Editori e partner della Ricerca	28
07	Il sondaggio	30

Cara lettrice, caro lettore,

ci dedichiamo ormai per la settima volta all'analisi delle piccole e medie imprese (PMI) svizzere, per illustrarne la situazione attuale. In tal senso ci interessano domande quali: Qual è la loro situazione attuale? Quali sfide devono affrontare? Come si preparano al futuro? Sullo sfondo di rapidi sviluppi tecnologici, eventi geopolitici volatili e complesse sfide microeconomiche e macroeconomiche, queste domande sono ancora una volta di grande attualità.

Negli ultimi anni le PMI svizzere si sono dimostrate incredibilmente resilienti e, nonostante le situazioni di crisi, ottimiste sul proprio sviluppo economico. Dallo scorso anno, la situazione sui mercati dell'energia e delle materie prime in particolare, ma anche sul mercato del lavoro, si è un po' calmata. In compenso, è scoppiato un nuovo, significativo conflitto internazionale in Israele. Cosa preoccupa maggiormente le PMI alla luce di tutti questi fattori?

I prezzi delle materie prime e dell'energia continuano a rappresentare il rischio economico più importante dal punto di vista delle PMI, così come la carenza di manodopera qualificata. A differenza di questi due argomenti, che sembrano ancora importanti pur avendo perso rilevanza, ad acquisire importanza sono stati gli sviluppi e i rischi sul piano della politica estera. A preoccupare le PMI sono infatti una nuova guerra, i cambiamenti di politica interna e le elezioni in importanti mercati di esportazione per la Svizzera, come Francia e Stati Uniti. Inoltre le PMI considerano fattori chiave per il loro futuro successo economico il rapido cambiamento tecnologico e i rischi ad esso associati, come la sicurezza informatica e dei dati.

Con il rapido sviluppo dell'intelligenza artificiale (IA), è emersa una nuova tecnologia con un elevato potenziale e un probabile grande impatto sulle aziende, sui loro processi, sui modelli aziendali e sui collaboratori.

Proprio per questo motivo quest'anno ci concentriamo sul tema dell'intelligenza artificiale. Vogliamo capire come le PMI svizzere affrontano la questione, come utilizzano l'IA, quali vantaggi, svantaggi e sfide associano a essa e dove effettuano investimenti mirati.

Dalla nostra ricerca emerge che, sebbene la maggior parte delle PMI veda l'IA come un'opportunità, molte sono riluttanti a introdurre la tecnologia in azienda, ed eventualmente solo in alcune aree. Spesso si concentrano su applicazioni semplici, mentre evitano (ancora) quelle più complesse. Le PMI vedono molti vantaggi, soprattutto il notevole potenziale di aumento della produttività e dell'efficienza attraverso l'automazione dei processi, ma non confidano ad esempio nel fatto che la tecnologia fornisca loro un maggiore supporto nel processo decisionale o che migliori la qualità del loro lavoro. Nonostante le sfide legate all'introduzione dell'IA, però, la ricerca mostra che molte PMI la stanno esaminando attivamente e prevedono di utilizzarla maggiormente in futuro.

Vi auguriamo un'interessante lettura e speriamo di poter contribuire, con i risultati qui presentati, a riflessioni orientate al futuro per la prosperità delle PMI svizzere.



Fabian Siegrist
Partner
Kearney Zürich



Claudia Moerker
Amministratrice
swiss export



Roger Reist
Membro della Direzione
Raiffeisen Svizzera



Rolf Sonderegger
CEO
Gruppo Kistler

01 Aspetti principali in breve

Negli ultimi anni la nostra ricerca annuale ha dimostrato soprattutto una cosa: le PMI svizzere sono rimaste ampiamente ottimiste nonostante le prolungate situazioni di crisi, come la pandemia, la guerra in Ucraina, la carenza di manodopera qualificata e la crisi energetica. Anche se nel 2023 l'umore è leggermente cambiato e solo il 63 per cento delle PMI svizzere ha definito buona o molto buona la propria situazione economica (73 per cento nel 2022), l'impressione è che, in generale, le PMI svizzere guardino positivamente al futuro.

Questa valutazione non è cambiata nel 2024 e le PMI svizzere sono ottimiste soprattutto per quanto riguarda il futuro. Il 65 per cento delle PMI svizzere giudica la propria situazione economica da buona a molto buona. Particolarmente positivo è il fatto che il 69 per cento delle PMI svizzere consideri le proprie condizioni economiche future da buone a molto buone. Un altro 28 per cento valuta la situazione futura come neutrale e solo il 3 per cento come negativa o molto negativa. L'umore positivo si riflette nelle aspettative finanziarie per l'anno in corso. Analogamente allo scorso anno, poco più dell'80 per cento delle PMI continua a prevedere un fatturato in crescita (50 per cento) o almeno invariato (31 per cento). Mentre l'anno scorso le aspettative sull'andamento dei margini erano leggermente diminuite, al riguardo le PMI svizzere sono ottimiste per il 2024: il 35 per cento prevede un aumento dei margini, il 42 per cento si aspetta che rimangano almeno invariati e solo il 23 per cento (anno precedente: 31 per cento) si attende un calo. L'incertezza sulla situazione dei mercati energetici e sulla persistente inflazione sembra attenuarsi.

Come l'anno scorso, le PMI svizzere considerano ancora gli elevati prezzi dell'energia e delle materie prime il rischio congiunturale n. 1 (56 per cento delle risposte). Al secondo posto di nuovo l'accesso al personale e alla manodopera qualificata. Sebbene questi rischi abbiano leggermente perso rilevanza rispetto all'anno precedente, sono ormai in cima alla lista da tre anni. Gli sviluppi della politica estera sono ora nella top 3 e, rispetto allo scorso anno, hanno guadagnato quasi dieci punti percentuali in termini di importanza. Il perdurare di diversi conflitti e il nuovo scontro in Medio Oriente, che si sta ancora intensificando, sembrano preoccupare le PMI svizzere. Anche gli sviluppi di politica interna in alcuni dei principali mercati di sbocco della Svizzera dovrebbero contribuire a un turbamento generale.

Ne sono un esempio gli sviluppi in Francia, le imminenti elezioni negli Stati Uniti e la generale radicalizzazione politica in diversi Paesi europei.

Dato che i prezzi elevati dell'energia e delle materie prime rappresentano il rischio congiunturale maggiore, non sorprende che l'80 per cento delle risposte menzioni l'andamento dei prezzi/l'inflazione come il fattore che le PMI svizzere ritengono abbia il maggiore impatto sul proprio sviluppo economico. Seguono a ruota la sicurezza informatica e dei dati (79 per cento) e il dominio dei trend tecnologici (76 per cento). Questi fattori sono stati nella top 3 anche negli ultimi due anni e dimostrano che tenere il passo con gli sviluppi tecnologici è una sfida, ma allo stesso tempo anche i rischi associati relativi ai dati sono motivo di preoccupazione. Pur se non nella top 3, lo sviluppo dell'intelligenza artificiale (IA) è diventato molto più importante (64 per cento delle risposte, +12 punti percentuali). L'IA è oggetto di un dibattito controverso e, visti i rapidi sviluppi e l'impatto potenziale, le PMI svizzere si avvicinano sempre più a questa tecnologia e si aspettano che abbia un effetto corrispondente sulla loro attività.

Nella ricerca di quest'anno abbiamo approfondito quest'argomento per capire meglio come lo stiano affrontando e gestendo le aziende e quali opportunità e sfide associno a esso. Molte PMI si aspettano che l'IA avrà un impatto significativo sul loro successo economico, circa il 48 per cento dei partecipanti al sondaggio vede l'IA come un'opportunità e un altro 41 per cento ha un atteggiamento neutrale al riguardo. Tuttavia, solo il nove per cento delle imprese intervistate utilizza l'IA in modo sistematico in tutta l'azienda. In fondo il 54 per cento si azzarda a effettuare test pilota isolati, mentre il 37 per cento non utilizza affatto l'intelligenza artificiale. I maggiori vantaggi dell'utilizzo dell'IA si riscontrano principalmente nell'automazione di attività e processi (47 per cento), nel raggiungimento di incrementi di produttività ed efficienza (37 per cento) e nella semplificazione delle documentazioni (33 per cento). Le PMI svizzere considerano l'IT e la digitalizzazione (60 per cento), il marketing e la distribuzione (47 per cento) e il servizio clienti (37 per cento) come le principali aree di applicazione dell'IA. In misura minore, almeno nel breve periodo, è probabile che l'IA venga utilizzata soprattutto nell'ambiente della produzione e delle catene di fornitura.

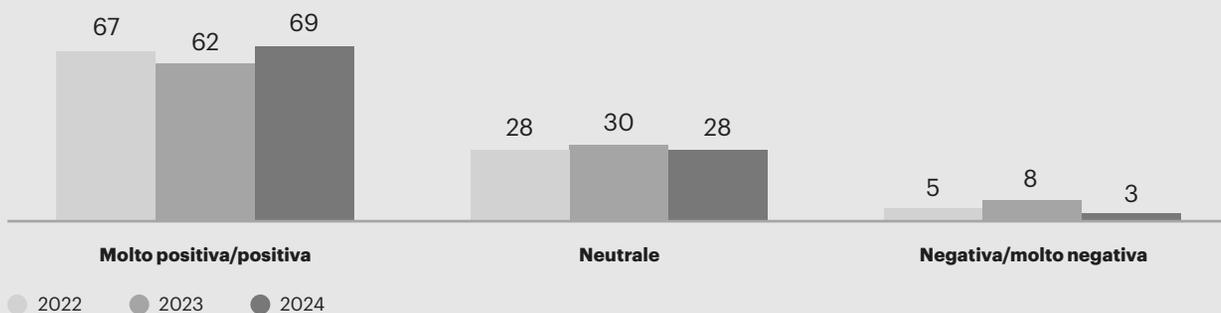
L'intelligenza artificiale sta sfidando le aziende. In particolare mantenere la sicurezza informatica e dei dati, stare al passo con il rapido sviluppo e costituire il necessario know-how interno sono sfide fondamentali dal punto di vista delle PMI. Secondo la nostra ricerca, molte aziende si informano regolarmente sull'argomento, ma ritengono servano più conferenze specialistiche o ad esempio partnership con altre aziende per ottenere il supporto necessario ai loro sforzi. Nel complesso, la Svizzera è considerata una piazza chiave con riferimento allo sviluppo dell'intelligenza artificiale. Nonostante una certa esitazione nell'impiego e alcune sfide, i requisiti necessari sembrano essere presenti.

Per ora non sembra richiesto un maggiore coinvolgimento della politica nel campo dell'IA. Come negli anni passati, il mandato principale per i politici rimane lo stesso: stabilire rapporti migliori con l'UE, ridurre la burocrazia e garantire la disponibilità di manodopera qualificata sono temi ricorrenti su cui sembra esserci ancora una grande necessità di azione dal punto di vista delle PMI.

Quasi il 70 per cento delle PMI giudica la propria situazione economica futura da buona a molto buona: una percentuale che, quest'anno, registra una significativa ripresa.

Come considera la situazione economica futura della sua azienda nei prossimi tre anni?

Valori percentuali



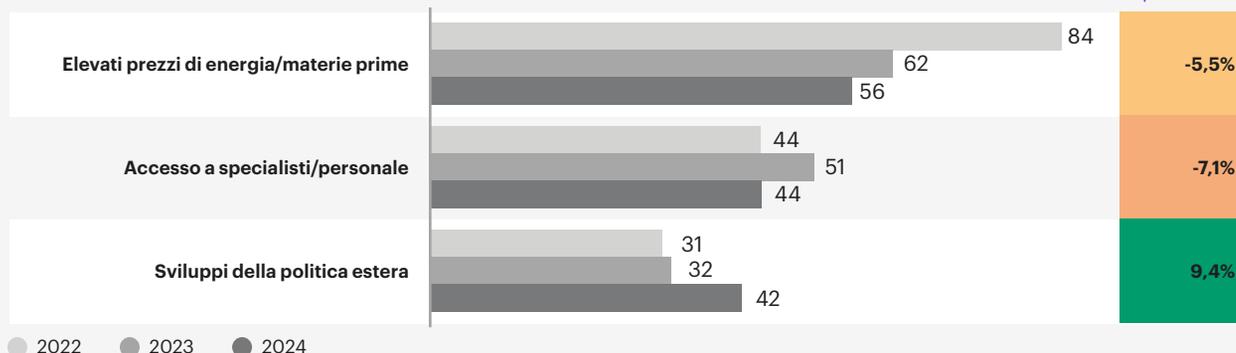
Fonte: Ricerca PMI Svizzera - Come stanno le PMI svizzere?

Gli sviluppi della politica estera sono sempre più al centro dell'attenzione delle PMI svizzere e vengono inseriti nella top 3 dei rischi congiunturali.

Quali sono, a suo avviso, i principali rischi congiunturali dei prossimi dodici mesi?

Valori percentuali, più risposte possibili

Variatione rispetto all'anno precedente



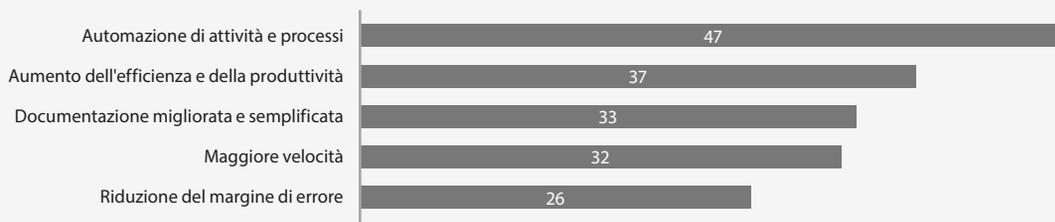
● 2022 ● 2023 ● 2024

Fonte: Ricerca PMI Svizzera - Come stanno le PMI svizzere?

I principali vantaggi dell'utilizzo dell'intelligenza artificiale sono l'automazione e l'aumento dell'efficienza e della produttività.

Quali vantaggi associa all'uso dell'intelligenza artificiale?

Valori percentuali (selezione)

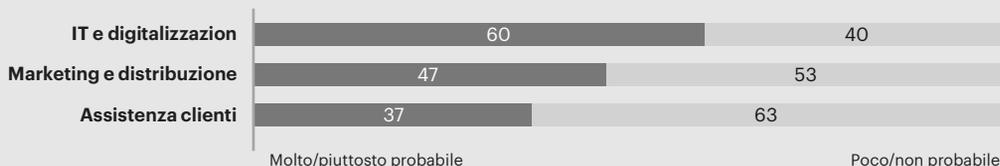


Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

In futuro l'intelligenza artificiale verrà utilizzata soprattutto nei settori dell'IT e della digitalizzazione, nel marketing e nella distribuzione nonché nel servizio clienti.

Quanto è probabile che la sua azienda utilizzi l'intelligenza artificiale nelle seguenti aree aziendali nei prossimi 1-2 anni?

Valori percentuali (selezione)



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

L'intelligenza artificiale è una questione di prim'ordine che ha guadagnato grande visibilità con l'introduzione di ChatGPT, ma in molte aziende non è ancora arrivata.

ChatGPT è il fattore principale che ha fatto conoscere maggiormente l'intelligenza artificiale.

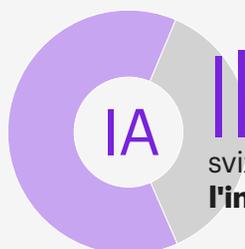


Il 31%

delle PMI svizzere è venuto a conoscenza dell'intelligenza artificiale grazie a questo chatbot.

Nel 64%

delle PMI intervistate, la **direzione** è responsabile dell'individuazione e dell'introduzione di strumenti e applicazioni di **intelligenza artificiale**.



Il 37% delle PMI svizzere **non utilizza ancora l'intelligenza artificiale**.

Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

02 PMI svizzere: l'ottimismo sopravvive

Le PMI svizzere guardano indietro ad anni turbolenti. Il susseguirsi di situazioni di crisi, a partire dalla pandemia, seguita da tendenze inflazionistiche, dalle difficoltà nell'approvvigionamento di materie prime ed energia parallelamente all'aumento dei prezzi, dalle guerre in Ucraina e in Israele, nonché dalle interruzioni delle catene globali di creazione del valore e dal rapido progresso tecnologico, ha costantemente richiesto nuove strategie per superare queste sfide dirette o indirette. Un dato fondamentale emerso dai nostri studi degli ultimi anni è l'evidente resilienza delle PMI svizzere. La maggioranza è apparsa ben preparata ad affrontare le sfide e anche quest'anno rimane ottimista riguardo allo sviluppo futuro.

La maggior parte delle PMI svizzere continua a considerare positivamente, da buone a molto buone, le condizioni quadro di politica economica: per il 63 per cento quelle attuali e per il 55 per cento quelle future.

Il 63 per cento delle PMI, analogamente all'anno precedente, è soddisfatto e valuta le condizioni quadro di politica economica da buone a molto buone. Il 30 per cento delle aziende intervistate ha assunto una posizione neutrale, mentre solo il 7 per cento ha valutato le condizioni quadro da negative a molto negative. Rispetto al 2023 è stato registrato un miglioramento significativo in termini di aspettative future. Infatti il 55 per cento delle PMI, rispetto al 48 per cento dell'anno scorso, prevede per i prossimi dodici mesi condizioni quadro di politica economica da buone a molto buone. Da questa previsione emerge un quadro molto più positivo rispetto a quello di un anno fa (cfr. Figura 1, pagina 8 in alto).

Registriamo aspettative leggermente diverse a seconda delle dimensioni aziendali. Il 57 per cento delle piccole imprese con un fatturato inferiore a un milione di franchi giudica le condizioni quadro di politica economica da buone a molto buone, un dato leggermente meno positivo rispetto alle grandi imprese con un fatturato superiore a un milione di franchi (65 per cento). La valutazione degli sviluppi della politica economica per i prossimi dodici mesi è simile.

Ancora una volta, sono leggermente meno le aziende più piccole (50 per cento) rispetto a quelle più grandi (57 per cento) che giudicano le future condizioni quadro da buone a molto buone. Questa differenza è dovuta probabilmente all'orientamento più internazionale delle aziende più grandi che, oltre al mercato svizzero, nella loro valutazione tengono conto anche della situazione economica dei mercati di sbocco esteri.

Il 69 per cento delle PMI prevede un'evoluzione da buona a molto buona della propria situazione economica nei prossimi tre anni, con un'inversione di tendenza leggermente positiva rispetto agli ultimi tre anni.

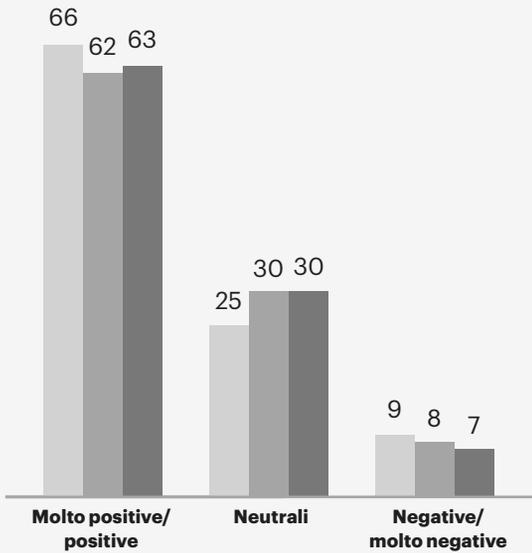
La valutazione sempre positiva delle condizioni quadro di politica economica è correlata alla valutazione dello sviluppo economico dell'azienda stessa. Per il 65 per cento delle PMI svizzere la propria situazione economica è buona o molto buona, mentre solo per il 6 per cento è negativa o molto negativa. Il 60 per cento delle grandi aziende con un fatturato superiore ai dieci milioni di franchi giudica la propria situazione da buona a molto buona, un dato meno positivo rispetto alle aziende più piccole con un fatturato inferiore ai dieci milioni di franchi (69 per cento). L'anno scorso non abbiamo registrato differenze di questo tipo tra le aziende più grandi e quelle più piccole. Invece nel 2022 è stata riscontrata una netta differenza, con le aziende più piccole che hanno valutato la loro situazione in modo meno positivo (30 punti percentuali), probabilmente a causa degli elevati prezzi dell'energia di quel periodo che, appunto per le aziende più piccole, hanno comportato un onere superiore alla media. Per quanto riguarda la valutazione dell'andamento economico futuro nei prossimi tre anni, si nota ora una leggera inversione di tendenza dopo tre anni di sviluppo negativo. Le PMI svizzere guardano al futuro con più ottimismo. Il 69 per cento delle PMI, quindi in aumento rispetto al 62 per cento dello scorso anno, è fiducioso e prevede uno sviluppo economico da buono a molto buono per i prossimi tre anni. Solo il 3 per cento si aspetta invece un'evoluzione negativa. Questa valutazione è condivisa in egual misura da aziende di dimensioni diverse (vedi Figura 2, pagina 8 in basso).

Figura 1:

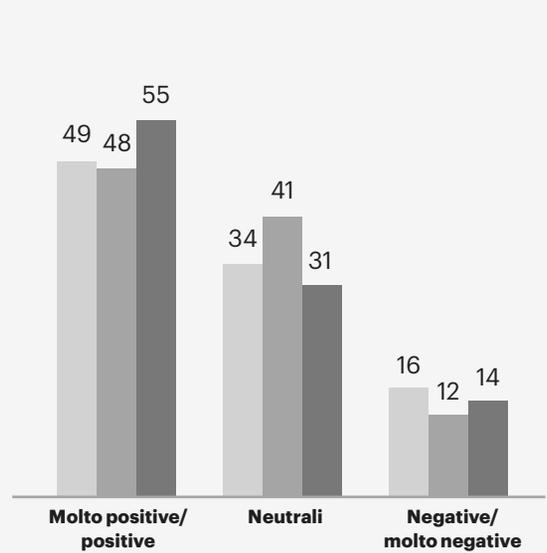
Come valuta le attuali condizioni quadro politico-economiche in Svizzera oggi e tra dodici mesi?

Valori percentuali

Attualmente



Fra 12 mesi



● 2022 ● 2023 ● 2024

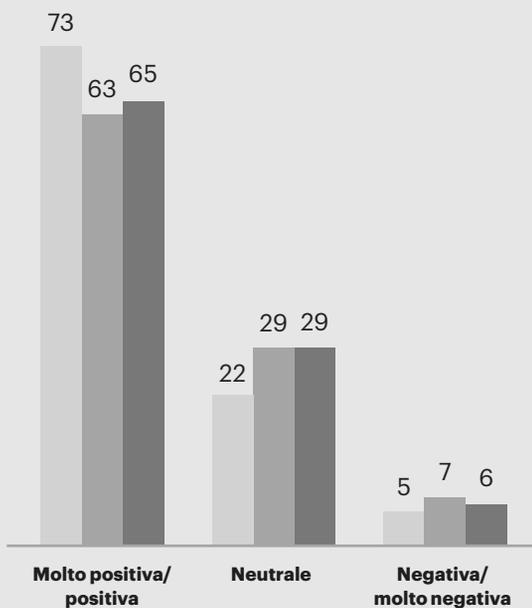
Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Figura 2:

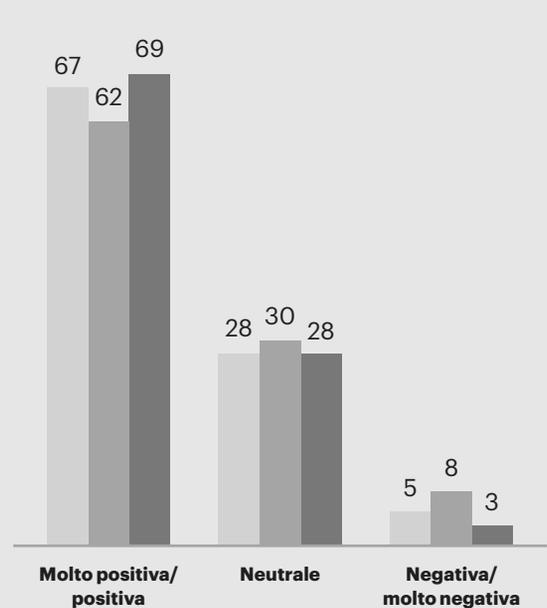
Come valuta la situazione economica della sua azienda, attualmente e tra 3 anni (tutte le aziende)?

Valori percentuali

Attualmente



Situazione economica futura



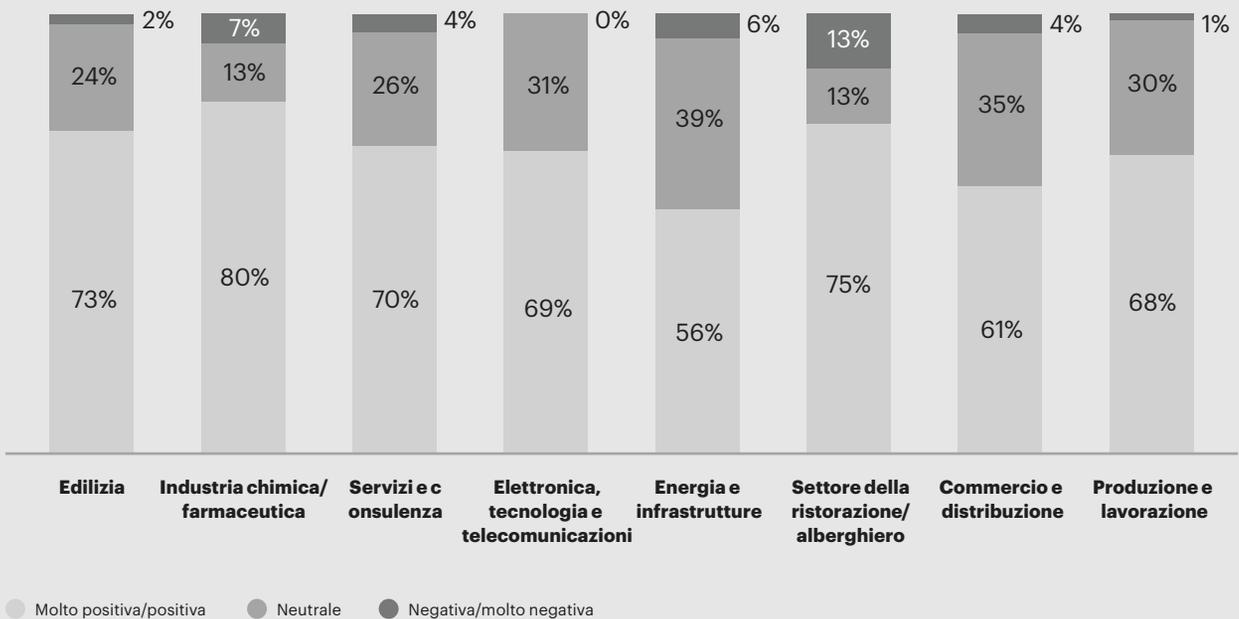
● 2022 ● 2023 ● 2024

Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Figura 3:

Come valuta la situazione economica della sua azienda, attualmente e tra 3 anni (per settore)?

Valori percentuali



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Si notano lievi differenze solo per quanto riguarda l'appartenenza al settore. Infatti le aziende dell'edilizia, della ristorazione e del settore alberghiero sono leggermente più positive riguardo al loro futuro sviluppo economico ad esempio rispetto alle aziende dei settori dell'energia e delle infrastrutture (cfr. Figura 3).

La visione più positiva dello sviluppo economico futuro si riflette in particolare in aspettative di rendimento più ottimistiche: oltre l'80 per cento si aspetta infatti che i rendimenti rimarranno invariati o aumenteranno.

Questi risultati indicano che le PMI non vedono alcun motivo di preoccupazione? I risultati aziendali hanno registrato un andamento positivo come base per queste aspettative future?

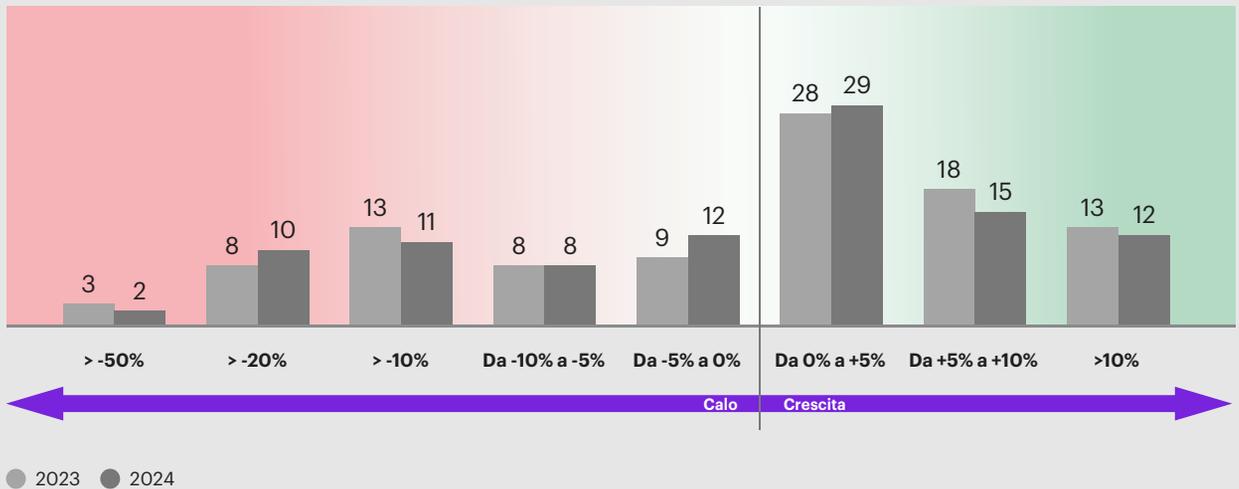
È interessante notare che, negli ultimi dodici mesi, solo il 56 per cento delle PMI svizzere è riuscito a mantenere o aumentare il fatturato. Il 43 per cento delle aziende intervistate ha registrato un calo del fatturato, con il 23 per cento che ha riportato addirittura una flessione di almeno il 10 per cento (cfr. Figura 4, pagina 10 in alto).

La leggera inversione di tendenza rispetto alle previsioni di sviluppo della situazione aziendale si riflette sulle aspettative future in termini di fatturato e rendimento. Una percentuale relativamente costante di PMI prevede che il fatturato rimarrà almeno invariato o aumenterà; tuttavia, il 77 per cento, rispetto al 69 per cento dell'anno scorso, si aspetta che i rendimenti non cambieranno o riporteranno una crescita (cfr. Figura 5, pagina 10 in basso).

Figura 4:

Qual è stato l'andamento del fatturato della sua azienda negli ultimi dodici mesi?

Valori percentuali



● 2023 ● 2024

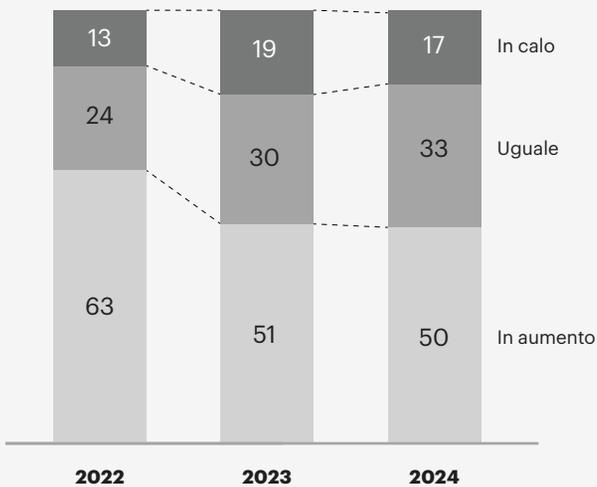
Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Figura 5:

Quale sarà l'andamento dei seguenti indici della sua azienda nell'anno in corso?

Valori percentuali

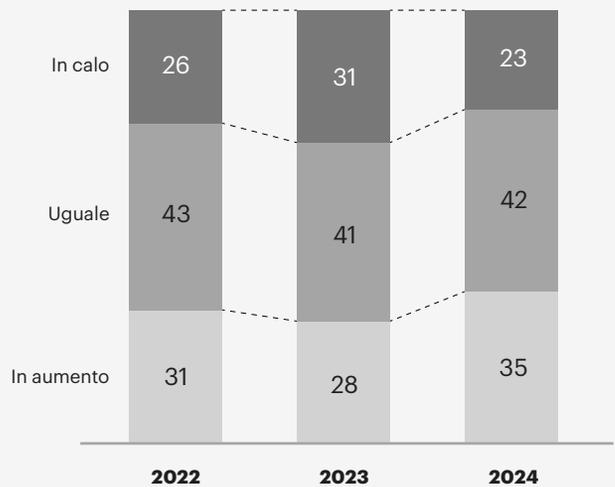
Andamento atteso del fatturato



● In aumento ● Uguale ● In calo

Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Andamento atteso del margine operativo



Le aspettative di rendimento più positive potrebbero essere legate a una normalizzazione dell'inflazione e dei prezzi delle materie prime e dell'energia. Negli ultimi anni, le PMI svizzere sono state spesso in grado di trasferire solo parzialmente questi oneri sui clienti. Emergono però differenze tra aziende di diverse dimensioni. Più grande è l'azienda, più è probabile che le PMI si aspettino che i fatturati rimangano almeno invariati o aumentino, mentre le aspettative sui margini delineano piuttosto una tendenza opposta. Il 28 per cento delle PMI con un fatturato superiore a dieci milioni di franchi prevede un calo dei margini, contro il 16 per cento di quelle con un fatturato inferiore a un milione di franchi (cfr. Figura 6).

Conclusioni

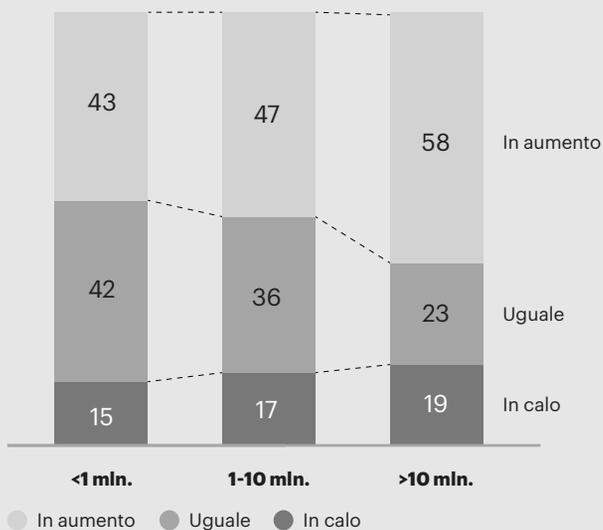
- **Rispetto all'anno scorso, le PMI svizzere sono più ottimiste sulla propria situazione economica futura e sul futuro contesto di politica economica.**
- **Oltre l'80 per cento delle PMI svizzere prevede che i fatturati e i rendimenti rimarranno almeno invariati o aumenteranno.**
- **Solo tra le aziende con un fatturato superiore ai dieci milioni di franchi la percentuale di quelle che prevedono un calo del margine operativo è aumentata leggermente, passando dal 23 per cento dell'anno scorso al 28 per cento.**
- **A fronte delle crisi attuali e di un parziale indebolimento dell'economia in importanti mercati di esportazione, consideriamo però positiva la valutazione delle PMI svizzere.**

Figura 6:

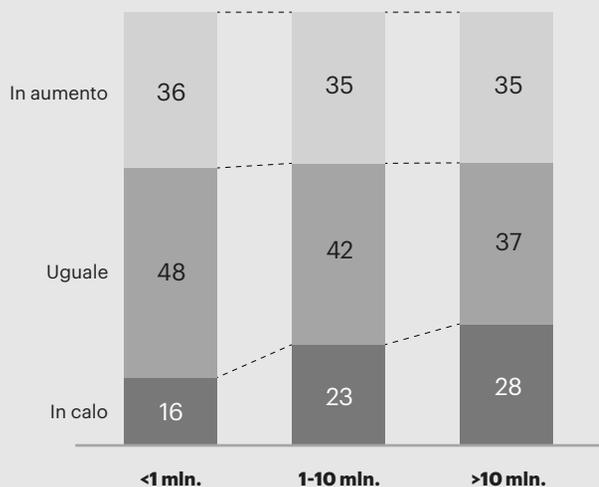
Quale sarà l'andamento dei seguenti indici della sua azienda nell'anno in corso?

Valori percentuali

Andamento atteso del fatturato



Andamento atteso del margine operativo



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

03 Punto di vista immutato su sfide macroeconomiche e microeconomiche

Le PMI svizzere guardano al loro sviluppo futuro con maggiore ottimismo. Gli studi condotti negli ultimi anni hanno evidenziato che molte PMI svizzere sono veramente ben attrezzate per superare le complesse sfide che si trovano ad affrontare. Ciò ha contribuito al fatto che le PMI elvetiche siano state spesso colpite in modo meno rilevante da crisi quali la guerra in Ucraina o le difficoltà globali delle catene di creazione del valore. Emerge inoltre che le PMI svizzere non attribuiscono più la stessa importanza a determinati fattori e rischi microeconomici e macroeconomici come negli anni precedenti. Ma quali sono i rischi congiunturali che le PMI svizzere si aspettano nei prossimi dodici mesi e quali sono i fattori che in futuro avranno il maggiore impatto sulla loro situazione economica?

Pur avendo perso rilevanza rispetto agli ultimi due anni, gli elevati prezzi dell'energia e delle materie prime rimangono il rischio congiunturale principale per le PMI svizzere.

Come negli ultimi due anni, gli elevati prezzi dell'energia e delle materie prime sono considerati il rischio congiunturale più significativo. La guerra in Ucraina ha avuto effetti di vasta portata a breve termine sulla sicurezza degli approvvigionamenti e sul livello dei prezzi delle materie prime e dell'energia. Nel frattempo la situazione si è stabilizzata e almeno l'approvvigionamento energetico, ad esempio di gas, sembra sicuro. La continua discussione sugli sviluppi dei mercati energetici e sul loro impatto sui livelli dei prezzi non si svolge però solo nel contesto della guerra in Ucraina, ma anche nel contesto della progressiva trasformazione verso le fonti di energia rinnovabili. Il fabbisogno di energia dovrebbe inoltre aumentare ulteriormente con l'avanzare della digitalizzazione, anche con la spinta del maggiore utilizzo dell'intelligenza artificiale. Mentre due anni fa l'84 per cento delle PMI svizzere considerava gli elevati prezzi dell'energia e delle materie prime come il principale rischio congiunturale, oggi a farlo è solo il 56 per cento. Anche la disponibilità di materie prime è percepita come un rischio minore rispetto a due anni fa. Infatti solo il 21 per cento delle aziende intervistate ha menzionato questo fattore, rispetto al 63 per cento nel 2022 e al 31 per cento nel 2023 (cfr. Figura 7, pagina 13).

Negli ultimi anni, l'accesso a personale e specialisti qualificati è diventato sempre più importante. Se nel 2021 era il 24 per cento delle PMI svizzere a considerare questo fattore un rischio congiunturale fondamentale, nel 2023 la percentuale era già salita al 51 per cento. Sebbene nell'anno in corso si stia delineando una certa normalizzazione della situazione del mercato del lavoro, per il 44 per cento delle PMI l'accesso a personale e specialisti qualificati è ancora un rischio congiunturale fondamentale. Questo sviluppo è in linea con le statistiche dell'Ufficio federale di statistica e della Segreteria di Stato dell'economia. Dall'ultima indagine, il numero di posti vacanti è diminuito, per poi risalire leggermente all'inizio di quest'anno. La domanda di manodopera qualificata rimane però considerevole. Sono in particolare la progressiva digitalizzazione e lo sviluppo tecnologico a far sì che servano talenti che spesso non si trovano solo all'interno dei confini svizzeri. La carenza di personale qualificato sembra essere una sfida soprattutto nei settori della tecnologia elettronica e delle telecomunicazioni, dell'energia e delle infrastrutture e in quello alberghiero e della ristorazione (cfr. Figura 8, pagina 14).

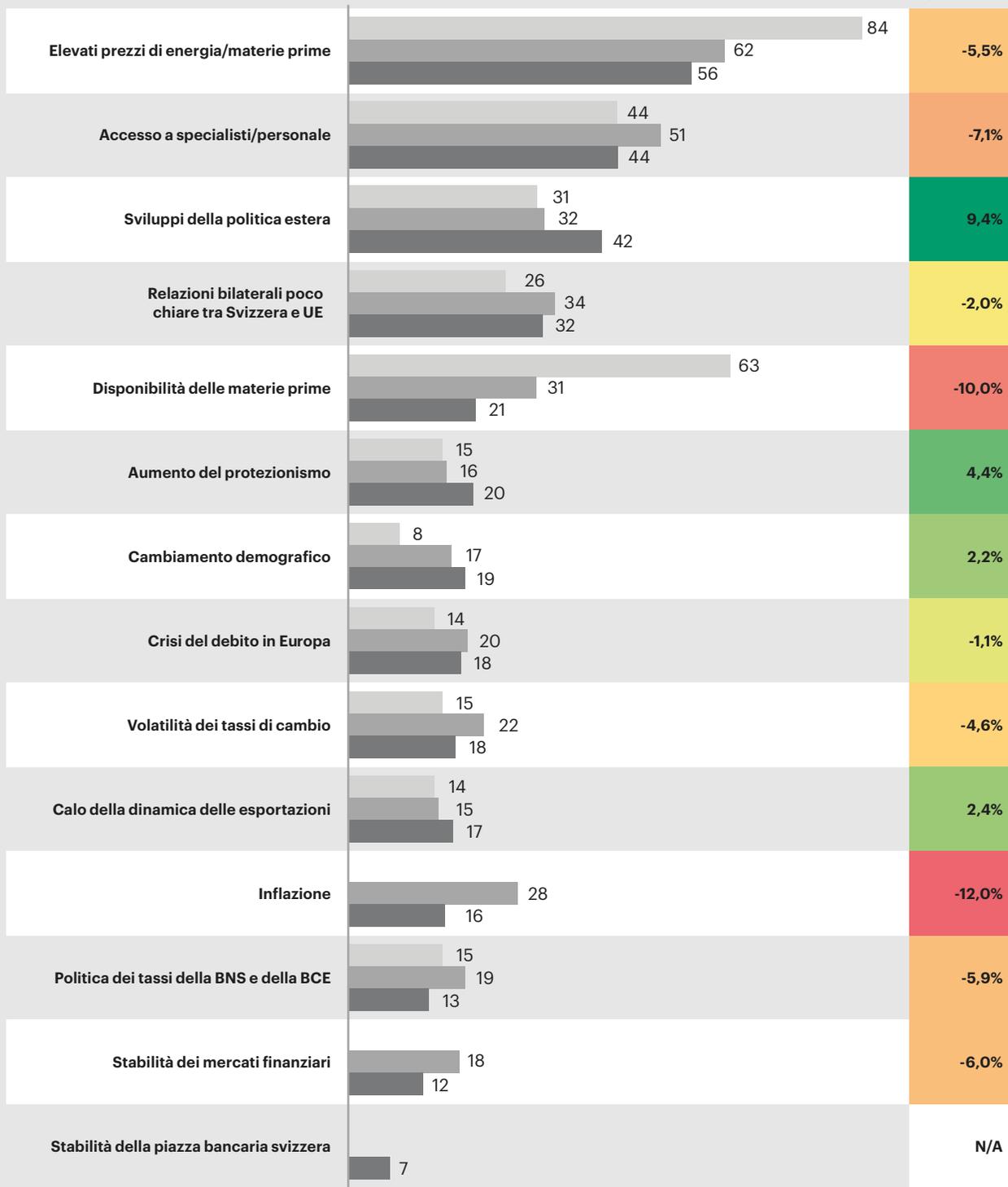
Altri rischi congiunturali fondamentali sono legati principalmente a fattori geopolitici, in particolare agli sviluppi della politica estera e alle relazioni con l'Unione Europea. Il 42 per cento delle PMI cita gli sviluppi della politica estera come terzo rischio congiunturale, con un aumento di oltre il 9 per cento rispetto all'anno scorso. Si può presumere che ciò si riferisca non solo alle attuali situazioni di conflitto in Ucraina e Israele, ma anche agli sviluppi di politica interna in importanti mercati di esportazione per la Svizzera come Germania, Francia e Stati Uniti, nonché alle relazioni commerciali poco chiare con l'UE, che il 32 per cento delle PMI considera esplicitamente un rischio congiunturale fondamentale. Il passato ha dimostrato che i governi più conservatori tendono anche ad adottare misure di politica economica più restrittive, come l'*Inflation Reduction Act* negli Stati Uniti, che mira esplicitamente a promuovere la produzione interna a scapito delle importazioni. Non sorprende che gli sviluppi della politica estera siano più importanti per le PMI con un fatturato superiore ai dieci milioni di franchi (49 per cento) rispetto alle PMI più piccole (38 per cento), che in genere hanno una minore attività di esportazione.

Figura 7:

Quali sono, a suo avviso, i principali rischi congiunturali dei prossimi dodici mesi?

Valori percentuali, più risposte possibili

Variatione rispetto all'anno precedente



● 2022 ● 2023 ● 2024

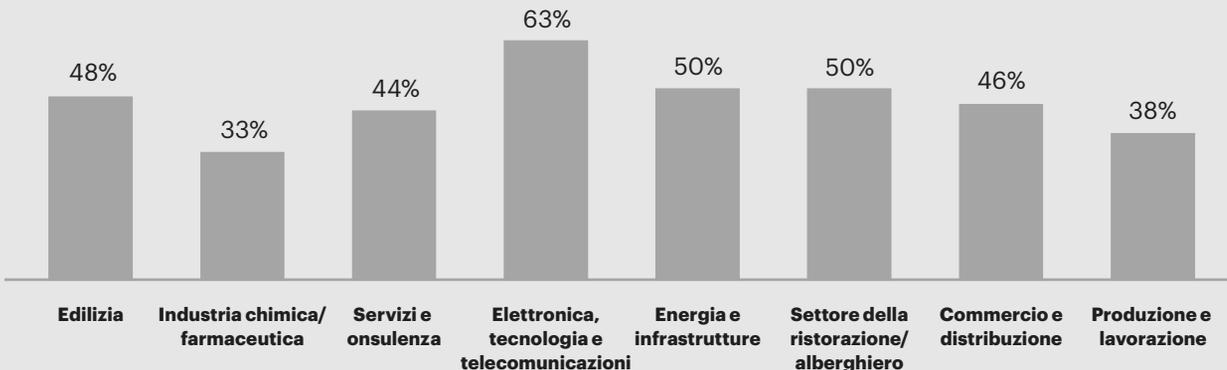
Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Figura 8:

Quali sono, a suo avviso, i principali rischi congiunturali dei prossimi dodici mesi?

Esempio: Accesso a specialisti/personale

Valori percentuali, più risposte possibili



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Le questioni finanziarie e valutarie, invece, sono diventate meno rilevanti e non sono considerate un rischio dalla maggior parte delle PMI. Solo il 13 per cento cita come rischio la politica dei tassi della Banca nazionale svizzera e della Banca centrale europea, il 12 per cento la stabilità dei mercati finanziari e solo il 7 per cento la stabilità della piazza finanziaria svizzera. Molte PMI svizzere sono probabilmente influenzate dai mercati finanziari globali solo in misura limitata, perché in particolare le PMI più piccole operano principalmente in Svizzera e spesso hanno una bassa percentuale di finanziamenti bancari e quindi un elevato grado di autofinanziamento. È quanto abbiamo imparato con gli studi degli ultimi anni.

L'andamento economico delle PMI svizzere è influenzato in modo decisivo dall'andamento dei prezzi, dalla sicurezza informatica e dei dati, dagli sviluppi geopolitici e dal dominio dei trend tecnologici.

Se da un lato si osserva un leggero allentamento dei rischi congiunturali, dall'altro ciò vale analogamente anche per i fattori che influenzano direttamente l'andamento economico delle PMI svizzere. I tre fattori di influenza dominanti sono costanti da due anni: andamento dei prezzi/inflazione, sicurezza informatica e dei dati e dominio dei trend tecnologici.

Con l'80 per cento delle risposte, l'andamento dei prezzi e l'inflazione vengono identificati come il fattore di influenza più importante, sebbene un numero minore di PMI li consideri un rischio congiunturale a breve termine. Ciò rispecchia le sfide che le PMI devono affrontare per attutire gli aumenti dei costi, sia attraverso l'adeguamento dei prezzi che attraverso strumenti finanziari.

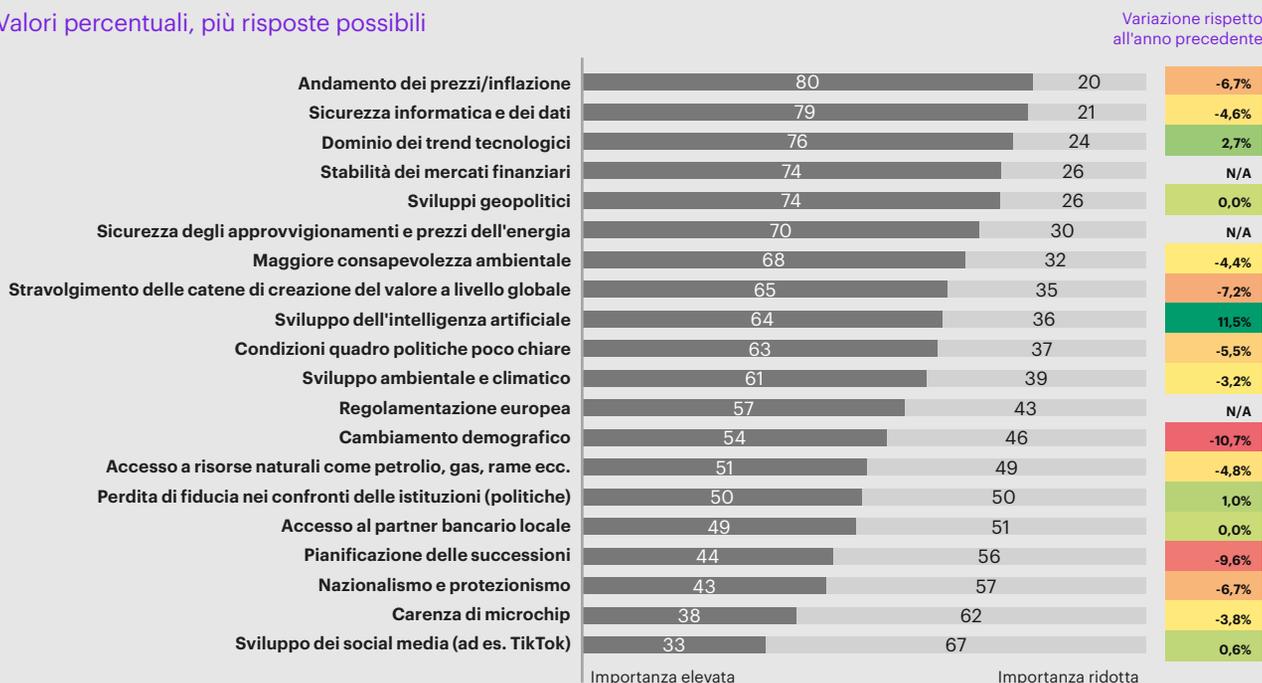
La sicurezza informatica e dei dati segue come secondo fattore più importante con il 79 per cento delle risposte. L'aumento della criminalità digitale e il crescente utilizzo di soluzioni basate sul cloud, anche nel contesto dell'intelligenza artificiale, stanno sollevando preoccupazioni tra le PMI svizzere. Rispetto all'anno scorso, l'importanza di questo tema è aumentata in modo significativo.

Al terzo posto, con il 76 per cento delle menzioni, c'è il dominio dei trend tecnologici. La necessità di tenere il passo con gli sviluppi tecnologici sottolinea l'importanza dell'innovazione per la competitività in un Paese dai prezzi elevati come la Svizzera. C'è il pericolo latente di non tenere il passo in tempi caratterizzati da rapidi sviluppi tecnologici, mettendo così a repentaglio la propria competitività.

Figura 9:

Che importanza hanno i seguenti fattori con riferimento allo sviluppo economico della sua azienda?

Valori percentuali, più risposte possibili



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Altri fattori menzionati, al quarto posto con rispettivamente il 74 per cento delle risposte, sono la stabilità dei mercati finanziari e gli sviluppi geopolitici. La situazione della politica estera non è percepita solo come un rischio congiunturale, ma è anche un importante motore dello sviluppo economico, in particolare nei mercati di esportazione. Sebbene la stabilità dei mercati finanziari sia un fattore chiave per lo sviluppo economico delle aziende, non è considerata un rischio congiunturale. La fiducia nella stabilità dei mercati finanziari al momento sembra essere presente (cfr. Figura 9).

L'intelligenza artificiale, uno degli sviluppi tecnologici più significativi degli ultimi anni, sta acquisendo sempre più importanza. Il 64 per cento delle PMI svizzere considera questo trend molto importante per il proprio sviluppo economico, con un aumento di quasi dodici punti percentuali rispetto all'anno scorso. Il capitolo seguente, il quarto di questa ricerca, è dedicato a questo argomento in modo più dettagliato, al fine di ottenere una migliore comprensione dello status quo attuale delle PMI svizzere per quanto riguarda l'implementazione, le aspettative e le sfide nell'affrontare l'IA.

Conclusioni

- I rischi congiunturali più importanti e i fattori che hanno il maggiore impatto diretto sulla situazione economica delle PMI svizzere rimangono invariati.
- Nel complesso, però, i rischi sono considerati leggermente inferiori rispetto agli ultimi due anni, il che è correlato alle prospettive più ottimistiche delle PMI.
- Gli elevati prezzi dell'energia e delle materie prime rimangono il rischio congiunturale principale, pur avendo perso parte della loro rilevanza.
- L'inflazione e l'andamento dei prezzi sono considerati i fattori più importanti per lo sviluppo della situazione economica delle diverse aziende.
- Alla luce della situazione di politica interna ed estera dei principali mercati di esportazione, si sta prestando maggiore attenzione agli sviluppi della politica estera.
- La sicurezza informatica e dei dati, così come il dominio dei trend tecnologici, sono altre sfide chiave che hanno una forte influenza sullo sviluppo della situazione economica delle PMI svizzere.

04 **Intelligenza artificiale – di enorme importanza, ma non (ancora) utilizzata in modo sistematico e strategico**

L'intelligenza artificiale si è trasformata da una tecnologia di nicchia a un argomento onnipresente in un arco di tempo molto breve. Sta entrando sempre più spesso nei processi aziendali quotidiani, modificando radicalmente i metodi di lavoro. Permette di sfruttare nuovi campi di attività e ha il potenziale per trasformare i processi con significativi aumenti di efficienza e produttività.

Ciò rende ancora più importante per le PMI svizzere confrontarsi tempestivamente e più da vicino con l'uso e le possibilità dell'IA e capire come creare così valore aggiunto per la propria azienda. Nell'edizione di quest'anno della nostra ricerca, discutiamo se e come le PMI svizzere utilizzano l'IA, come valutano le opportunità e i rischi e quali implicazioni e sfide si aspettano per la propria azienda.

L'impiego dell'IA sta avvenendo solo con esitazione: infatti solo il nove per cento delle PMI svizzere la utilizza in modo sistematico, mentre il 37 per cento non la usa affatto.

Stando al nostro sondaggio, solo il nove per cento delle PMI sta già utilizzando l'IA in modo sistematico, mentre il 54 per cento sta conducendo i primi test pilota e il 37 per cento dichiara di non utilizzarla affatto. Questa riluttanza non sembra essere dovuta tanto alla percezione di questa tecnologia come una minaccia: il 48 per cento vede l'IA come un'opportunità, il 41 per cento è neutrale nei suoi confronti e solo l'undici per cento la considera un pericolo. La riluttanza si spiega piuttosto con l'insufficienza o la mancanza di know-how nell'individuazione e nell'implementazione dell'IA nonché con la scarsa conoscenza delle possibili applicazioni. Poco meno di un terzo dei partecipanti al sondaggio (31 per cento) ha dichiarato di essere venuto a conoscenza dell'IA solo in seguito all'introduzione di ChatGPT nel novembre 2022. Il 28 per cento delle PMI intervistate afferma di seguire da tempo gli sviluppi nel campo dell'IA. La regolarità con cui le PMI seguono gli sviluppi dell'IA varia notevolmente: il 20 per cento si informa al riguardo ogni settimana, il 30 per cento mensilmente, il 21 per cento a cadenza trimestrale e l'8 per cento annualmente. Solo il 15 per cento dichiara di non essere informato sugli sviluppi attuali e sulle nuove applicazioni dell'IA.

Il ritmo di adozione dell'IA varia notevolmente a seconda del settore e delle dimensioni dell'azienda, con le imprese più grandi e più affini alla tecnologia che tendono a fare da apripista.

Le aziende più grandi con un fatturato superiore a un milione di franchi sono più propense a effettuare test pilota (77 per cento) rispetto alle PMI più piccole con un fatturato inferiore a un milione di franchi (41 per cento). Esistono inoltre chiare differenze tra i vari settori: quello chimico e quello farmaceutico sono più propensi a utilizzare l'IA in modo sistematico (21 per cento) o a tentare almeno progetti pilota (71 per cento), così come i settori dell'elettronica, della tecnologia e delle telecomunicazioni (23 per cento in modo sistematico, 62 per cento con progetti pilota) e l'industria, dove circa il 66 per cento sta già realizzando i primi progetti pilota. Per contro, il 60 per cento delle aziende intervistate dell'edilizia dichiara di non utilizzare affatto l'IA (cfr. Figura 10, pagina 17).

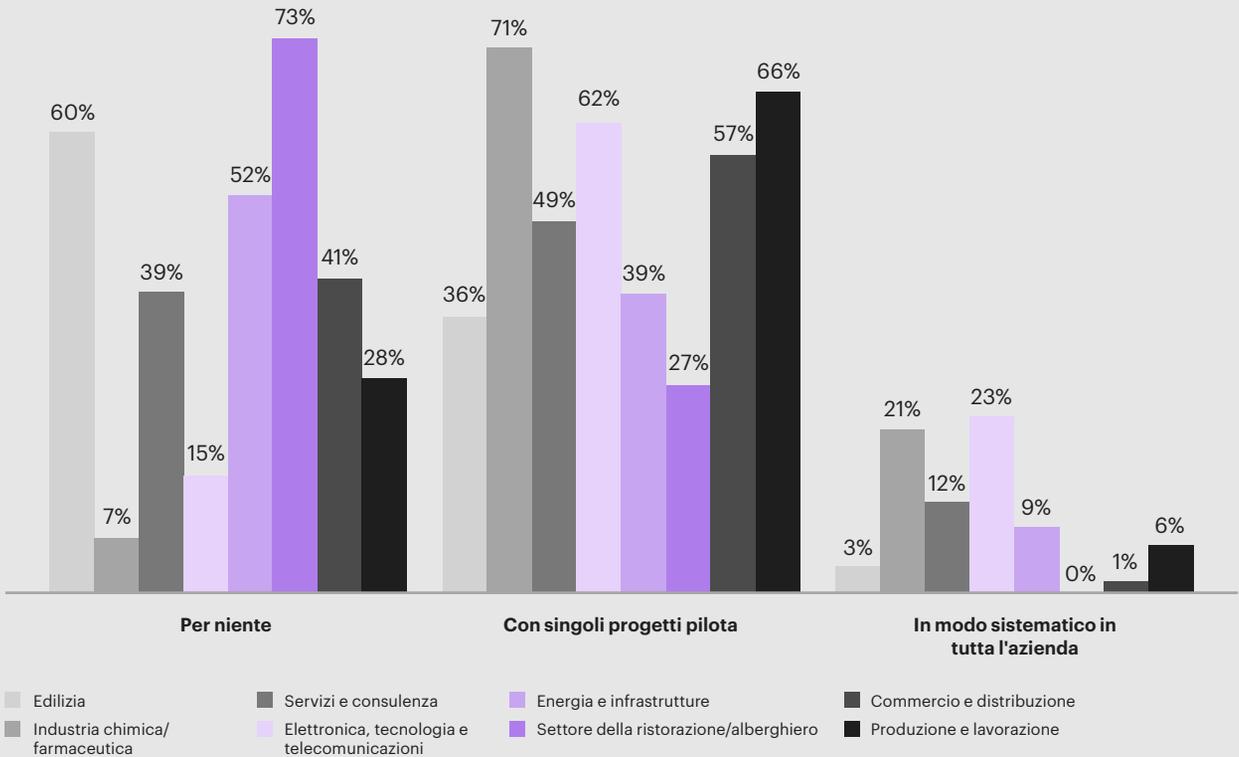
L'utilizzo dell'IA da parte delle PMI si concentra principalmente su applicazioni semplici e facilmente integrabili; il potenziale per applicazioni più complesse sembra essere tutt'altro che esaurito.

Il nostro sondaggio evidenzia che le PMI utilizzano sempre più l'IA, anche se per scopi molto diversi. Abbiamo chiesto alle PMI svizzere come utilizzano l'IA in base alle applicazioni attuali. L'uso più diffuso dell'IA è quello per la creazione e la modifica di immagini (23 per cento), seguito dalla conversione di audio in testi (20 per cento), dall'utilizzo nelle banche dati delle conoscenze interne (19 per cento) e dal marketing personalizzato (18 per cento). Queste applicazioni sono spesso integrate in strumenti digitali molto diffusi, come i prodotti Microsoft per l'elaborazione di testi o i prodotti Adobe per il design. Nel campo del marketing personalizzato esistono anche numerosi programmi di Customer Relationship Management (CRM) con funzionalità di IA integrate.

Figura 10:

L'intelligenza artificiale viene già utilizzata nella sua azienda ?

Valori percentuali



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

In confronto, colpisce lo scarso utilizzo dell'IA per compiti più complessi, come l'analisi dei dati finanziari o la produzione. Queste applicazioni richiedono spesso maggiori conoscenze tecniche e un maggiore sforzo di implementazione, il che potrebbe spiegare perché sono meno diffuse. La varietà delle applicazioni dell'IA è sottolineata dal fatto che il 28 per cento delle aziende dichiara di utilizzarla per scopi diversi da quelli specificati nella ricerca.

Molte PMI svizzere prevedono che l'IA avrà un impatto notevole in particolare sui loro metodi di lavoro e sull'interazione con la clientela.

Nonostante l'implementazione finora esitante dell'IA, le PMI svizzere riconoscono un notevole potenziale di cambiamento in molte aree aziendali nei prossimi due o tre anni. Il 57 per cento delle PMI prevede che l'IA cambierà radicalmente il loro modo di lavorare. L'IA supporterà il personale in molte attività e sarà in grado di svolgere alcune attività in modo autonomo. In termini di aspettative, ci sono grandi differenze a seconda delle dimensioni dell'azienda e del settore. Mentre il 72 per cento delle aziende con un fatturato superiore ai dieci milioni di franchi si attende cambiamenti significativi, solo il 48 per cento delle PMI con un fatturato inferiore al milione di franchi condivide questa opinione. Le aspettative variano notevolmente anche da settore a settore: dall'80 per cento nell'industria chimica e farmaceutica ad appena il 18 per cento in quella alberghiera e della ristorazione (vedi Figura 11, pagina 18).

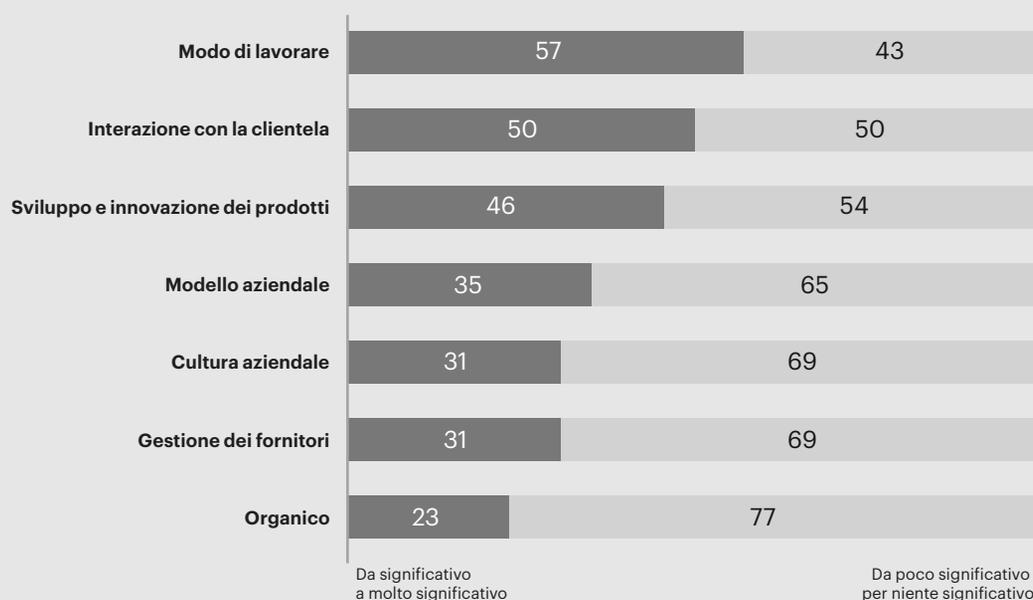
Una PMI su due prevede che l'IA cambierà in modo significativo le interazioni con la clientela, il che si riflette nel già citato crescente utilizzo dell'IA per l'approccio personalizzato nei confronti della stessa. Anche in questo caso si osservano tendenze simili in relazione alle dimensioni e ai settori delle aziende. Il 61 per cento delle aziende più grandi (con un fatturato superiore ai dieci milioni di franchi) prevede cambiamenti significativi nell'interazione con i clienti, mentre tra le piccole aziende (con un fatturato inferiore al milione di franchi) solo il 43 per cento. Questo potrebbe indicare la maggiore importanza del contatto personale con i clienti nelle aziende più piccole. Le aspettative variano molto da settore a settore: dal 60 per cento dell'industria chimica e farmaceutica al 36 per cento di quella alberghiera e della ristorazione.

Le aspettative delle PMI svizzere riguardo all'influenza dell'IA si estendono anche ad aree quali lo sviluppo dei prodotti, l'innovazione e i cambiamenti generali nel modello aziendale. Il 46 per cento delle aziende intervistate prevede di utilizzare maggiormente l'IA nello sviluppo dei prodotti e nei processi di innovazione. Inoltre, il 35 per cento prevede cambiamenti da importanti a molto importanti nei propri modelli aziendali. Queste stime sollevano importanti interrogativi sulla futura competitività dei modelli aziendali esistenti. Con la crescente integrazione dell'IA in vari processi aziendali, le aziende devono ripensare, tra l'altro, la definizione dei prezzi e il conteggio delle prestazioni. Ciò vale, ad esempio, per il settore dei servizi, che dovrebbe mettere in discussione i prezzi dei futuri servizi supportati dall'IA (cfr. Figura 12, pagina 19).

Figura 11:

In che misura l'intelligenza artificiale cambierà la sua azienda nei prossimi 2-3 anni relativamente ai seguenti fattori?

Valori percentuali

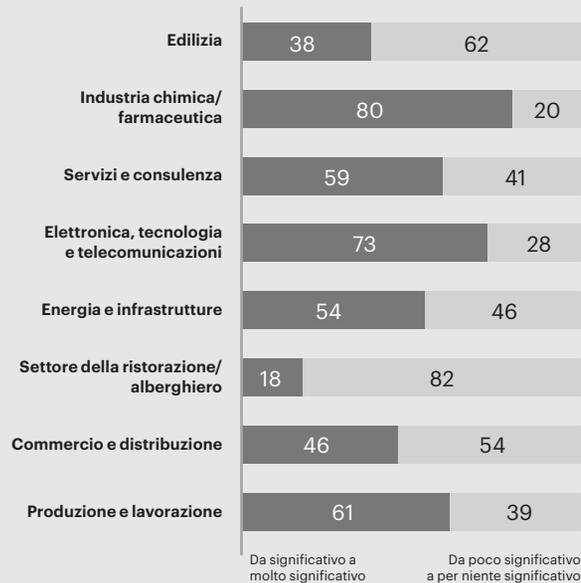


Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

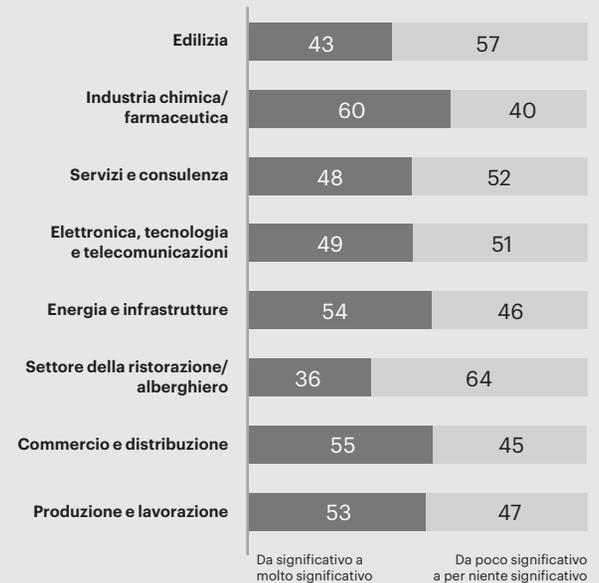
Figura 12:

In che misura l'intelligenza artificiale cambierà la sua azienda nei prossimi 2-3 anni relativamente ai seguenti fattori? I due impatti principali per settore.

Valori percentuali: **modo di lavorare**



Valori percentuali: **interazione con la clientela**



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Solo una PMI su quattro (23 per cento) prevede che l'utilizzo dell'IA comporterà una riduzione del personale.

Le PMI svizzere si aspettano un impatto limitato dell'IA sull'organico. Nonostante si prevedano cambiamenti di vasta portata in molte aree aziendali, solo il 23 per cento delle aziende intervistate prevede un impatto significativo sul numero di collaboratori, mentre la maggioranza, il 77 per cento, non prevede alcun impatto sull'effettivo, o lo prevede in misura irrilevante.

Questa discrepanza tra i cambiamenti previsti nei processi di lavoro, nelle interazioni con la clientela e nei modelli aziendali, da un lato, e la scarsa aspettativa di cambiamenti nel personale, dall'altro, indica che molte PMI vedono l'IA più come uno strumento di supporto per aumentare l'efficienza e ottimizzare i processi che come un sostituto della forza lavoro umana.

Le PMI svizzere vedono i maggiori vantaggi nell'uso dell'IA nell'automazione di attività e processi e nei relativi aumenti di efficienza e produttività, meno nel miglioramento qualitativo del lavoro e delle decisioni.

Il 47 per cento delle PMI svizzere considera l'automazione di attività e processi come il vantaggio principale offerto dall'utilizzo dell'IA. È interessante notare che la tendenza è inversa rispetto alle osservazioni precedenti: le piccole imprese con un fatturato inferiore a un milione di franchi (72 per cento) sono più propense a riconoscere questo vantaggio rispetto alle grandi imprese con un fatturato superiore a dieci milioni di franchi (54 per cento) (cfr. Figura 13).

I primi cinque vantaggi attesi dall'uso dell'IA si completano con l'aumento dell'efficienza e della produttività (37 per cento), il miglioramento e la semplificazione delle documentazioni (33 per cento), la maggiore velocità (32 per cento) e la riduzione del margine di errore (26 per cento). Anche per questi vantaggi si può osservare una tendenza: più grande è l'azienda, meno importanti sembrano essere i vantaggi. Ciò può essere dovuto al fatto che le aziende più grandi hanno già compiuto maggiori sforzi per digitalizzare e automatizzare i processi e quindi velocizzarli rispetto alle aziende più piccole.

Le PMI svizzere, però, non hanno (ancora) fiducia nell'IA per migliorare in modo significativo la qualità del lavoro e delle decisioni. Solo il 17 per cento vede un vantaggio in termini di ottimizzazione della qualità dei servizi e del lavoro. La valutazione a livello di supporto alle decisioni è ancora più bassa: solo l'8 per cento vede un vantaggio in questo senso, ad esempio attraverso l'oggettivazione delle decisioni e quindi una migliore qualità delle stesse.

Questi risultati suggeriscono che, dal punto di vista delle PMI, il fattore umano rimane centrale nel processo decisionale e nella qualità del lavoro. Le aziende sembrano vedere l'IA soprattutto come uno strumento per aumentare l'efficienza e ottimizzare i processi, meno come un sostituto della capacità di giudizio e delle competenze umane.

Figura 13:
Quali vantaggi associa all'uso dell'intelligenza artificiale?

Valori percentuali, selezione top 3



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Secondo le PMI svizzere, i principali svantaggi dell'utilizzo dell'IA sono relativi alla sicurezza dei dati, alla tracciabilità e alla trasparenza nonché alla potenziale perdita di creatività.

I vantaggi dell'IA sono compensati da notevoli svantaggi. La sicurezza dei dati è stata indicata come il rischio maggiore dal 51 per cento degli intervistati. Questa preoccupazione è giustificata, poiché i modelli di IA richiedono di solito un'enorme potenza di calcolo, che spesso porta all'elaborazione dei dati nel cloud e può comportare rischi per la sicurezza. Spesso però questo dato è difficile da comprendere, visto che in genere i cloud hanno misure di sicurezza migliori rispetto ai centri di calcolo interni (cfr. Figura 14).

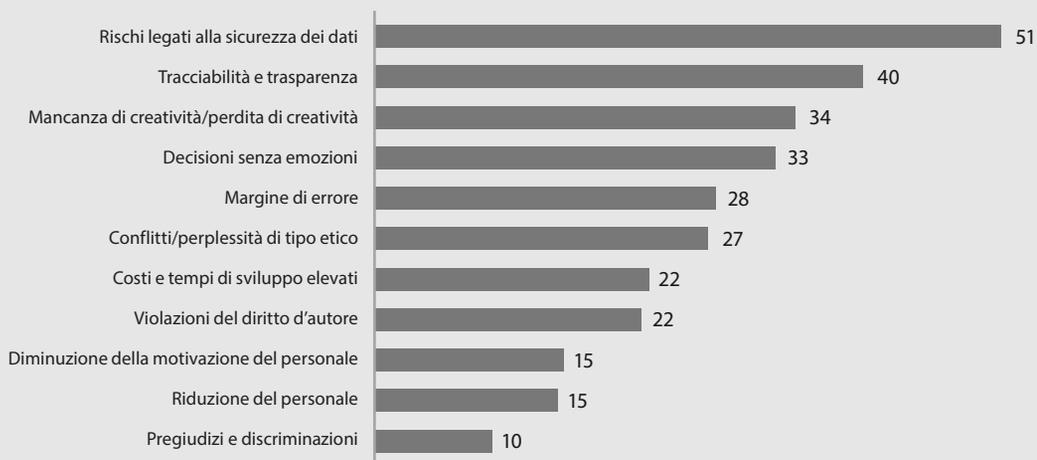
Lo scetticismo già osservato nei confronti dell'IA nei processi decisionali e nel miglioramento qualitativo del lavoro si riflette anche negli svantaggi citati. Il secondo maggiore svantaggio, citato dal 40 per cento degli intervistati, è la mancanza di tracciabilità e trasparenza, il che esprime perplessità sulla qualità dei contenuti generati dall'IA. Anche la mancanza di emozioni nelle decisioni (33 per cento) e il margine di errore (28 per cento) sono citati come svantaggi significativi e vanno quindi a indicare riserve sull'affidabilità dell'IA. Le PMI svizzere presentano un approccio ambivalente riguardo al margine di errore dell'IA: una percentuale quasi uguale vede un vantaggio nella riduzione della possibilità di commettere errori (26 per cento) e uno svantaggio nel potenziale aumento.

Nel complesso, il sondaggio mostra che le PMI svizzere non hanno ancora una visione chiara dei vantaggi e degli svantaggi di questa tecnologia. Ciò si riflette soprattutto nel fatto che nessuno dei vantaggi e degli svantaggi elencati sia stato citato dalla maggioranza, ma massimo dal 50 per cento delle PMI intervistate. Ci aspettiamo che questa autovalutazione vada ad affinarsi con l'aumentare dell'esperienza nella gestione dell'IA.

Figura 14:

Quali svantaggi sono per lei particolarmente importanti per quanto riguarda l'uso dell'intelligenza artificiale?

Valori percentuali, selezione top 3



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Le PMI svizzere prevedono solo con esitazione di espandere l'uso dell'IA nei prossimi uno o due anni e in un numero limitato di funzioni aziendali: i risultati in tal caso dipendono dalle dimensioni dell'azienda e dal settore di appartenenza.

Alcune riserve sull'uso dell'IA sono evidenti, così come una certa ambivalenza rispetto ai suoi vantaggi e svantaggi. Le PMI svizzere mostrano quindi cautela relativamente al futuro uso dell'IA in molti settori. Mentre il 60 per cento delle aziende prevede di utilizzare l'IA nell'IT e nella digitalizzazione e un altro 47 per cento ne ritiene probabile o molto probabile l'uso nel marketing e nella distribuzione nei prossimi uno o due anni, per altre aree emerge cautela (cfr. Figura 15).

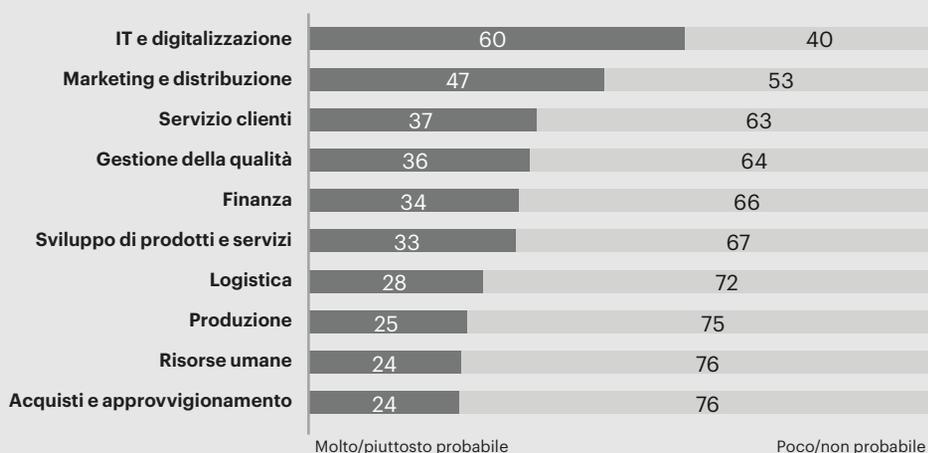
Nel servizio clienti, ad esempio, solo il 37 per cento delle PMI considera probabile o molto probabile l'impiego dell'IA nei prossimi uno o due anni. La valutazione dell'uso dell'IA nei settori della produzione, della logistica e degli acquisti è ancora più bassa. Solo una quota compresa tra il 24 e il 28 per cento ritiene che l'uso dell'IA sia da probabile a molto probabile e quindi esita in aree che spesso hanno un notevole potenziale di ottimizzazione e in cui in genere i processi potrebbero venire automatizzati e semplificati.

Esiste una chiara tendenza in termini di dimensioni aziendali: le aziende più grandi ritengono più probabile l'utilizzo dell'IA in tutti i settori rispetto alle PMI più piccole. Infatti, ad esempio, il 71 per cento delle PMI con un fatturato superiore a un milione di franchi prevede di utilizzare l'IA nel marketing e nella distribuzione, mentre solo il 34 per cento delle PMI con un fatturato inferiore a un milione di franchi sta pensando di farlo (cfr. Figura 16, pagina 23).

Figura 15:

Quanto è probabile che la sua azienda utilizzi l'intelligenza artificiale nelle seguenti aree aziendali nei prossimi 1-2 anni?

Valori percentuali



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Sono riconoscibili differenze anche a livello di settore. Non sorprende che le aziende del settore alberghiero e della ristorazione siano meno propense a pianificare l'utilizzo dell'IA nel prossimo futuro. Al contrario, le aziende dei settori della produzione e dell'industria manifatturiera, dell'industria chimica e farmaceutica, dell'elettronica, della tecnologia e delle telecomunicazioni mostrano una disponibilità significativamente maggiore a utilizzare l'IA in varie aree aziendali.

L'aumento della soddisfazione della clientela, il potenziamento della forza innovativa e la differenziazione sono chiaramente in cima agli obiettivi delle PMI svizzere per quanto riguarda il futuro uso dell'IA.

L'introduzione dell'IA ha senso solo se è possibile ottenere un contributo di valore positivo per l'azienda. Ma quale contributo specifico si aspettano le PMI dall'uso dell'IA?

Tre fattori sono al centro dell'attenzione delle PMI svizzere:

- aumento della soddisfazione della clientela,
- potenziamento della forza innovativa,
- differenziazione rispetto alla concorrenza.

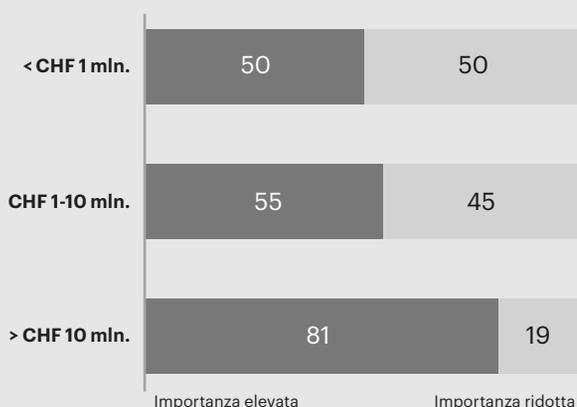
Il 57 per cento delle PMI svizzere si aspetta che l'utilizzo dell'IA contribuisca in maniera importante o molto importante ad aumentare la soddisfazione della clientela. Ciò è correlato ai vantaggi già identificati, come l'automazione dei processi, l'aumento della velocità e la riduzione del margine di errore, che possono appunto contribuire a migliorare la soddisfazione della clientela. Ancora una volta i risultati del sondaggio sono correlati alle dimensioni dell'azienda e al settore di appartenenza. Le aziende più grandi, con un fatturato di oltre dieci milioni di franchi, ritengono che il potenziale contributo di valore sia significativamente più alto (75 per cento) rispetto alle aziende più piccole, con un fatturato inferiore a un milione di franchi (47 per cento).

Figura 16:

Quanto è probabile che la sua azienda utilizzi l'intelligenza artificiale nelle seguenti aree aziendali nei prossimi 1-2 anni?

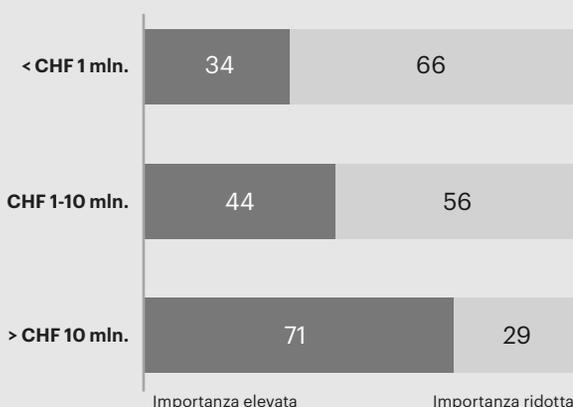
IT e digitalizzazione

Valori percentuali



Marketing e distribuzione

Valori percentuali



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

Sebbene il potenziamento della forza innovativa sia citato come contributo chiave dell'IA, solo il 33 per cento delle PMI prevede di utilizzare questa tecnologia nell'area dello sviluppo di prodotti e servizi. Le aziende più grandi, con un fatturato di oltre dieci milioni di franchi, ritengono che il potenziale contributo di valore sia significativamente più alto (68 per cento) rispetto alle aziende più piccole, con un fatturato inferiore a un milione di franchi (51 per cento). L'industria chimica e farmaceutica sembra vedere più opportunità nell'IA in questo settore (87 per cento) rispetto, ad esempio, all'edilizia (33 per cento) o all'industria alberghiera e della ristorazione (25 per cento). Anche il settore dei servizi e della consulenza (55 per cento), quello dell'elettronica, della tecnologia e delle telecomunicazioni (68 per cento) e l'industria manifatturiera e di trasformazione (61 per cento) prevedono un contributo di valore potenzialmente maggiore.

Il 55 per cento delle PMI considera l'IA un fattore fondamentale per distinguersi dalla concorrenza. Ciò è in linea con i vantaggi previsti in termini di automazione, velocità e riduzione degli errori. È difficile stabilire in che misura i nuovi modelli aziendali vi contribuiranno. Solo poche aziende considerano il cambiamento dei modelli di business un impatto chiave dell'introduzione dell'IA.

Le PMI svizzere vedono le maggiori sfide relative all'introduzione dell'IA nella sicurezza dei dati, nel tenere il passo con il rapido sviluppo di questa tecnologia e nei futuri requisiti relativi all'infrastruttura IT.

L'introduzione dell'IA pone notevoli sfide alle PMI svizzere. In cima alla lista, con l'80 per cento delle menzioni, la sicurezza informatica e dei dati, che non solo è vista come una sfida in relazione all'IA, ma è anche, come già descritto, uno dei fattori più importanti per un futuro sviluppo economico positivo dal punto di vista delle aziende intervistate (cfr. Figura 17, pagina 25).

La seconda sfida più grande identificata dal 71 per cento degli intervistati è quella di tenere il passo con il rapido sviluppo dell'IA. Strettamente collegato a questo punto è il fatto che il 69 per cento delle aziende intervistate veda come un grande ostacolo lo sviluppo delle competenze interne necessarie per l'introduzione e l'utilizzo dell'IA. Il 68 per cento ritiene che la creazione di un'infrastruttura IT adeguata, che funga da base e possa fornire dati accurati e strutturati per le applicazioni di IA, rappresenti una sfida importante.

Per il 58 per cento delle PMI l'accesso a personale specializzato è una grande sfida. Ciò si riflette probabilmente anche nel fatto che la responsabilità dell'individuazione e dell'introduzione di strumenti e applicazioni di IA spetti principalmente al management (64 per cento delle aziende). Nel 22 per cento delle PMI svizzere sono i reparti IT a occuparsi di questo compito, mentre solo nel 10 per cento delle aziende ogni reparto ne è responsabile direttamente. Lasciare il compito ai singoli non sembra essere una strategia ottimale per tenere il passo con gli sviluppi, data l'ampia gamma di applicazioni possibili nelle diverse aree funzionali. Le PMI svizzere devono valutare come promuovere e sostenere l'introduzione dell'IA in termini di personale e organizzazione.

Le PMI svizzere considerano la Svizzera un ambiente fondamentale positivo per lo sviluppo e l'introduzione dell'IA.

Nel contesto delle sfide e delle opportunità individuate nell'uso dell'IA, è stata analizzata la valutazione delle PMI svizzere riguardo alla Svizzera come sede per lo sviluppo e l'introduzione dell'IA. I risultati dipingono un quadro piuttosto eterogeneo, in parte indifferenziato.

Il 55 per cento delle aziende intervistate è neutrale rispetto all'attuale quadro normativo per l'utilizzo dell'IA. Solo l'undici per cento ritiene che le condizioni quadro normative siano vantaggiose, mentre una percentuale altrettanto esigua (12 per cento) le giudica poco vantaggiose. Il 22 per cento degli intervistati non ha fornito una valutazione del contesto normativo.

Nonostante questa valutazione piuttosto neutrale degli aspetti normativi, il 42 per cento delle PMI considera la piazza Svizzera importante o molto importante per lo sviluppo dell'IA. Per contro, solo il 19 per cento ritiene la piazza Svizzera poco importante. In linea di principio, le PMI svizzere ritengono che le condizioni quadro in Svizzera siano adatte allo sviluppo e all'utilizzo dell'IA, il che ci rende ottimisti sull'adozione di questa tecnologia.

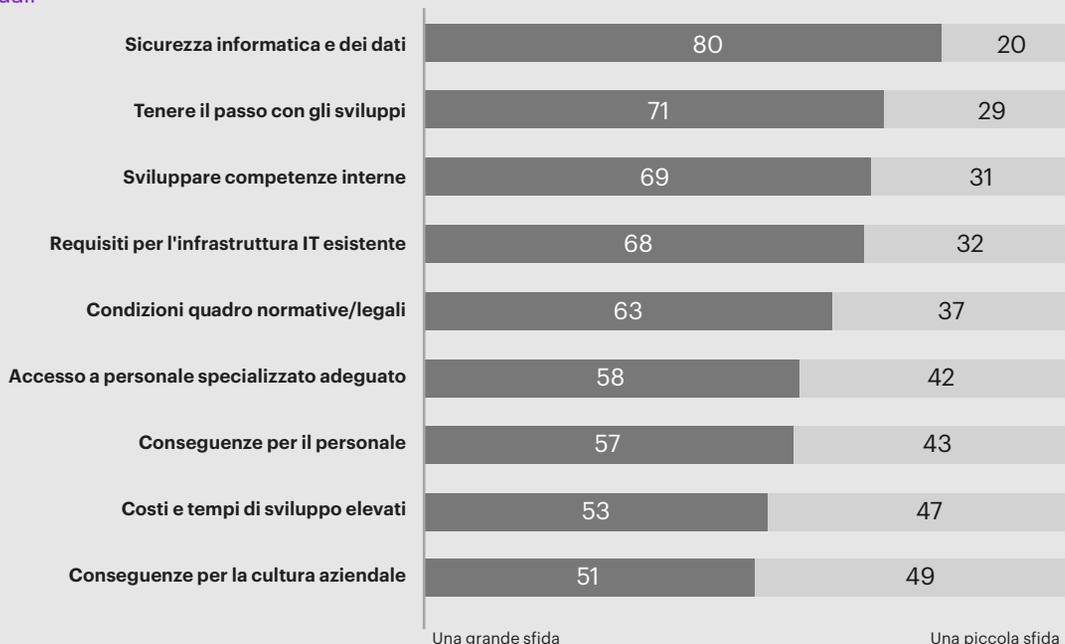
Conclusioni

- Sostanzialmente le PMI svizzere hanno una posizione positiva nei confronti dell'IA e la maggioranza di esse la vede come un'opportunità o è almeno neutrale rispetto agli sviluppi in questo settore.
- Molte PMI stanno sperimentando l'IA e hanno avviato progetti pilota, anche se l'implementazione sistematica non è ancora diffusa.
- Molte PMI tendono inizialmente a utilizzare l'IA nei settori del marketing e della distribuzione o dell'IT e della digitalizzazione.
- L'IA è però ancora poco utilizzata in altre aree, come la produzione o la catena di approvvigionamento.
- Le PMI svizzere vedono i maggiori vantaggi dell'IA soprattutto nell'automazione dei processi e negli aumenti di efficienza e produttività a ciò connessi.
- Tre PMI su quattro non prevedono effetti negativi sull'organico.
- Le PMI, in particolare le aziende più grandi, prevedono di espandere l'uso dell'IA nei prossimi anni, principalmente nelle aree in cui la stanno già utilizzando o sperimentando.
- Le PMI svizzere ritengono che la sicurezza dei dati, la creazione dell'infrastruttura informatica necessaria e, in generale, la capacità di tenere il passo con i rapidi sviluppi tecnologici siano le sfide principali relative all'espansione dell'IA.

Figura 17:

Quali sfide vede per la sua azienda in relazione all'introduzione e all'utilizzo dell'intelligenza artificiale?

Valori percentuali



Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

05 Incarico alla politica immutato: stabilizzare i rapporti con l'UE

Ogni anno chiediamo alle PMI svizzere quali priorità tematiche vorrebbero vedere in politica. Si nota una continuità nelle questioni principali, laddove nel tempo si è solo spostata leggermente la ponderazione dei singoli argomenti. Questa costanza nei requisiti chiave sottolinea la continua rilevanza di alcune sfide per le PMI svizzere.

Mandato politico principale per la sesta volta consecutiva: porre su una solida base i rapporti con l'UE.

In primo luogo, per la sesta volta consecutiva, le aziende chiedono che vengano stabilizzati e chiariti i rapporti con l'Unione Europea. La questione rimane di centrale importanza, soprattutto se si considera che l'UE è il più importante mercato di esportazione della Svizzera. E invariato rimane anche il fatto che le aziende più grandi con un fatturato superiore ai dieci milioni di franchi attribuiscono a questo tema un'importanza significativamente maggiore (55 per cento) rispetto alle aziende più piccole con un fatturato inferiore al milione di franchi (34 per cento) (cfr. Figura 18, pagina 27).

Si osserva una tendenza nella crescente importanza della riduzione della burocrazia. Nel giro di due anni, la percentuale di PMI che considera questo tema una priorità è passata dal 32 al 41 per cento. Questo andamento potrebbe essere il segnale di un crescente disagio in relazione agli ostacoli amministrativi e legali che impediscono lo sviluppo delle attività e la forza innovativa delle PMI. Ciò potrebbe però anche essere dovuto al fatto che altri temi, come la promozione della transizione energetica, sono leggermente meno importanti rispetto all'anno precedente.

Sebbene la carenza di manodopera qualificata, percepita come un problema particolarmente acuto nell'anno precedente, abbia perso parte della sua urgenza, rimane una questione fondamentale. Il leggero indebolimento della percezione di questo problema potrebbe segnalare i primi successi nell'assunzione di personale qualificato o una temporanea distensione nel mercato del lavoro. Tuttavia, garantire l'accesso a manodopera qualificata rimane uno dei tre compiti principali della politica.

Sono invece aumentate le aspettative legate alle questioni geopolitiche e alla politica di sicurezza. Con un incremento di oltre sette punti percentuali rispetto all'anno precedente, il 16 per cento delle PMI intervistate considera la garanzia della sicurezza nazionale e internazionale un importante argomento politico. Questa tendenza è in linea con la sempre maggiore preoccupazione per gli sviluppi della politica estera in importanti mercati di esportazione e riflette la crescente rilevanza della stabilità globale per l'economia svizzera orientata all'esportazione.

Conclusioni

- **I politici vengono sollecitati a consolidare in particolare i rapporti con l'UE e a garantire la sicurezza e la stabilità geopolitica.**
- **Le PMI vogliono che la politica fornisca supporto per garantire l'accesso a manodopera qualificata e per evitare inutili ostacoli burocratici.**

Figura 18:

Quali sono i tre temi principali cui dovrebbe dedicarsi la politica nei prossimi dodici mesi?

Valori percentuali, più risposte possibili

Variazione rispetto all'anno precedente



● 2022 ● 2023 ● 2024

Fonte: Ricerca PMI Svizzera – Come stanno le PMI svizzere?

KEARNEY

Kearney è una delle principali società di consulenza aziendale al mondo per il top management. Fornisce infatti consulenza a grandi gruppi attivi a livello globale e anche a medie imprese di successo e istituzioni pubbliche. La società di consulenza supporta la propria clientela nella trasformazione del business e dell'organizzazione per ottenere vantaggi competitivi a lungo termine. In primo piano vi sono i temi crescita e digitalizzazione, innovazione e sostenibilità così come ottimizzazione di catene di produzione e di fornitura globali e complesse. Kearney è stata fondata nel 1926 a Chicago. Nel 1964 ha aperto il primo ufficio al di fuori degli USA, a Düsseldorf. Oggi Kearney impiega circa 5'700 Kearney Originals in oltre 40 paesi del mondo. Dal 2010 la società fornisce consulenza alla propria clientela a impatto zero sul clima. La presenza di Kearney in Svizzera è cresciuta rapidamente negli ultimi anni e attualmente conta più di 65 consulenti a Zurigo. La società collabora con numerose aziende svizzere e internazionali in tutti i settori industriali, con particolare attenzione a beni di consumo e commercio, industria farmaceutica e life science, industria dei macchinari e industria manifatturiera, telecomunicazioni e settore energetico.

www.kearney.ch



swiss export è un centro di competenza per il commercio estero svizzero. I punti principali della gamma di servizi sono un ampio ventaglio di seminari e manifestazioni specialistiche, consulenze personalizzate sull'esportazione e la rivista specializzata «swiss export Journal», pubblicata dall'associazione. Quest'associazione del settore privato crea vantaggi di mercato per i suoi membri e mette al centro della sua attività il miglioramento della competitività e delle condizioni quadro per le imprese operative a livello internazionale. Oltre all'agenzia di Zurigo e alla rappresentanza nella Svizzera occidentale, swiss export offre una rete di specialisti.

www.swiss-export.com

RAIFFEISEN

Il **Gruppo Raiffeisen** è il secondo gruppo bancario svizzero e, con oltre 222'000 clienti aziendali, una delle banche leader per le PMI. Con oltre 200 Banche Raiffeisen indipendenti in più di 800 sedi, Raiffeisen è radicata in tutto il territorio elvetico. Quale Banca cooperativa, Raiffeisen è presente a livello locale, creando in tal modo una percepibile vicinanza alla clientela per imprenditrici e imprenditori. Grazie all'organizzazione come Gruppo attivo su tutto il territorio svizzero, Raiffeisen offre un'ampia rete di esperti e una gamma di prodotti per tutte le esigenze, dalle ditte individuali alle grandi imprese.

www.raiffeisen.ch/imprese

KISTLER

measure. analyze. innovate.

Kistler Kistler è leader mondiale nella tecnologia di misurazione dinamica di pressione, forza, coppia e accelerazione. Tecnologie all'avanguardia sono alla base delle soluzioni modulari di Kistler. In qualità di esperto partner per lo sviluppo, con una tecnologia di sensori unica, Kistler consente ai propri clienti del mondo dell'industria e della scienza di ottimizzare i loro prodotti e processi e di ottenere vantaggi competitivi sostenibili. Circa 2'200 collaboratori in più di 60 sedi in tutto il mondo offrono un'assistenza personalizzata e specifica per le applicazioni in loco. Nel 2022, il Gruppo Kistler ha realizzato un fatturato di 465 milioni di franchi svizzeri. Circa il nove per cento del fatturato viene investito in ricerca e tecnologia.

www.kistler.com

07 Il sondaggio

Nella primavera del 2024, Kearney e swiss export hanno condotto per la settima volta un sondaggio tra le PMI svizzere. Raiffeisen e il Raiffeisen Centro Imprenditoriale RCI hanno partecipato in veste di partner per la quinta volta, mentre il gruppo Kistler si è aggiunto quale nuovo partner annuale.

Gruppo target di base e verifica a campione

Il gruppo target di base del sondaggio è costituito da clienti di Kearney, Raiffeisen e del gruppo Kistler, da membri di swiss export e del Raiffeisen Centro Imprenditoriale e da aziende contattate tramite post sui canali social media.

Al sondaggio online hanno partecipato 759 aziende, di cui 605 hanno completato il questionario. 150 di queste provengono dal gruppo target di base di un sondaggio tra la clientela aziendale di Raiffeisen e hanno risposto alle stesse domande nello stesso periodo di rilevazione.

La distribuzione per settore è paragonabile a quella dello scorso anno, ma differisce leggermente tra il gruppo target di base permanente e la serie di dati del panel Raiffeisen. Il gruppo target di base permanente comprende circa il 20 per cento delle PMI del settore dei servizi, un altro 12 per cento dell'industria meccanica e circa il 6 per cento dell'edilizia. Il restante 62 per cento è distribuito in altre 39 aree. Nel panel Raiffeisen, con il 31 per cento, il settore dei servizi è più marcato. Il 35 per cento delle aziende del gruppo target di base permanente genera un fatturato annuo fino a un milione di franchi svizzeri, il 36 per cento tra uno e dieci milioni e il restante 29 per cento ha un fatturato annuo superiore a dieci milioni di franchi svizzeri. Nel panel Raiffeisen, con il 62 per cento, le aziende con un fatturato fino a un milione di franchi svizzeri sono maggiormente rappresentate. Complessivamente i partecipanti, per l'83 per cento, sono membri della Direzione.

Ringraziamo Philipp Niggli (Kearney) per la progettazione e la valutazione della ricerca.



RAIFFEISEN

KISTLER

measure. analyze. innovate.



KEARNEY