


L'INNOVAZIONE NELLA PICCOLA IMPRESA DI SERVIZI ALLA PERSONA

Milano, 23 ottobre 2011

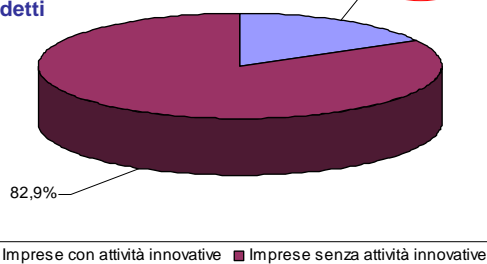
VISIONE TRADIZIONALE

L'innovazione è collegata ad alcune variabili chiave

- grande impresa
- manifattura  a volte separatamente,
più spesso insieme
- tecnologia

Alberghi e pubblici esercizi Le imprese e l'innovazione

BASE = 16MILA IMPRESE
> 9 addetti



- di prodotto (4,8%)
- di processo (78%)
- di processo e di prodotto (17,2%)

Processi di produzione

78,1%

Sistemi di logistica, metodi di distribuzione o fornitura all'esterno

3,5%

Attività di supporto alla produzione

22,8%

Fonte: elaborazione su dati Istat

L'innovazione nei servizi (... e nei pubblici esercizi)

Gli strumenti utilizzati per misurare l'intensità del livello di ricerca e sviluppo ignorano l'innovazione nei servizi (... e nei PE) e quando la riconoscono la riconducono alla sola componente tecnologica.

Sotto questo profilo i servizi (... e i PE) risultano scarsamente innovativi perché l'innovazione che essi realizzano ha caratteristiche multidimensionali.

L'innovazione nei servizi (... e nei PE) è qualsiasi nuova combinazione di risorse tangibili e intangibili basate sulla conoscenza e sulla competenza degli individui.

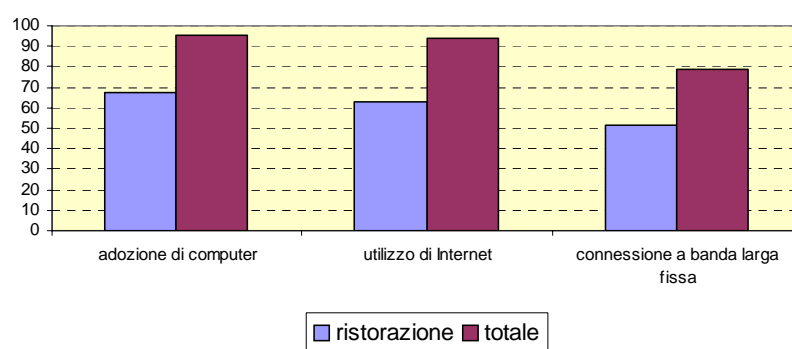
VISIONE MODERNA

La hidden innovation

- organizzazione
 - format / concept
 - interfaccia con il cliente
 - modello di servizio
 - design
-

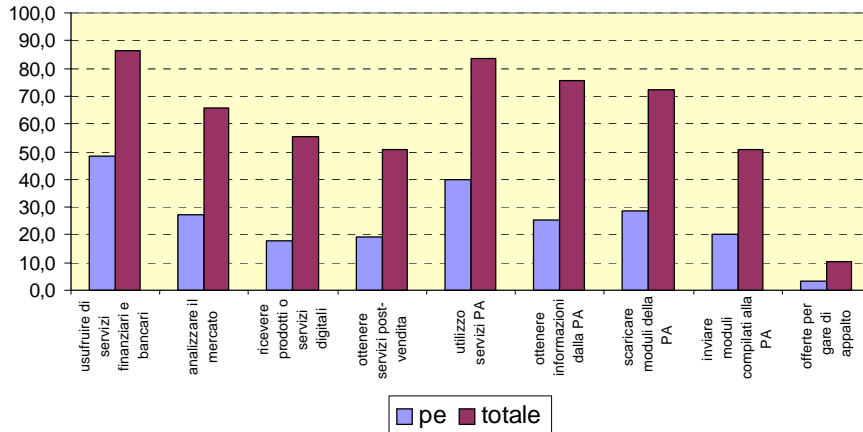
ICT nei pubblici esercizi

(valori % imprese >10 addetti)



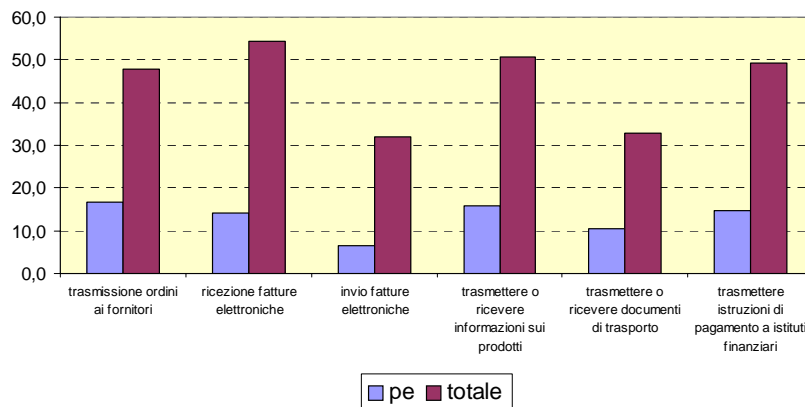
ICT nei pubblici esercizi: per fare cosa?

(valori % imprese >10 addetti)



ICT nei pubblici esercizi: i rapporti con i "fornitori"

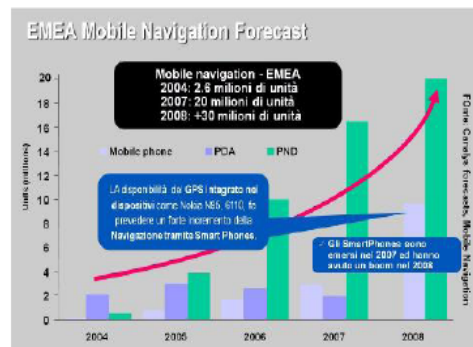
(valori % imprese >10 addetti)



La navigazione satellitare

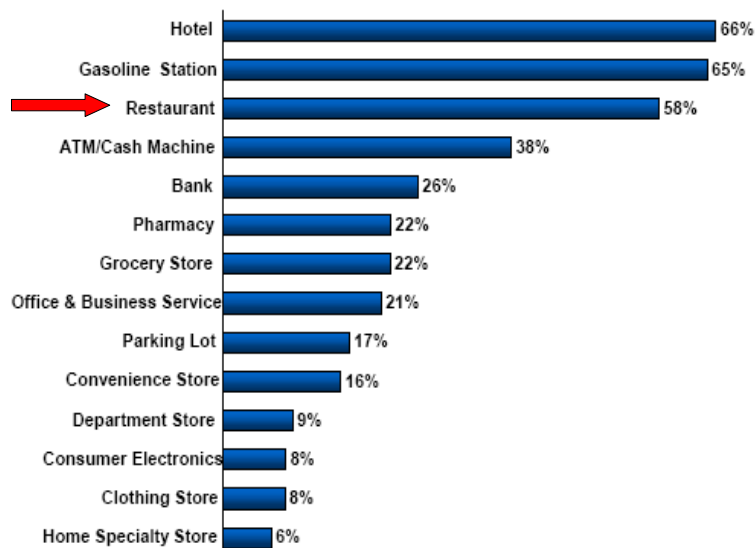
Ogni giorno, milioni di clienti si affidano ai dispositivi di navigazione GPS per individuare e raggiungere le loro destinazioni. **Milioni di sistemi di navigazione** vengono utilizzati quotidianamente e il numero è in forte crescita.

I dispositivi portatili, tra cui **PDA** (Personal Digital Assistant), **PND** (Personal Navigation Device) e **telefoni cellulari** con funzionalità di navigazione, hanno creato un nuovo settore in rapida crescita nel mercato della navigazione, che conta già milioni di dispositivi e presenta prospettive di crescita a tre cifre.



Le più importanti Categorie di POI utilizzati sui devices di navigazione:

(% dei rispondenti giudicano i POI "molto importanti")



Utilizzatori di device con Navteq in Europa



•13,009,500



•46,492,670



•53,280,500

