Webidoo Insight Lab presenta il Digi-Gap SME Index: PMI italiane ancora distanti dai nuovi comportamenti digitali dei consumatori

La distanza tra le aspettative dei consumatori e l'offerta delle PMI negli ambienti digitali è di 27,8 punti su una scala di 100 - nuove opportunità dalle applicazioni AI

Milano, 30 ottobre 2025 – La digitalizzazione è ormai lo standard per i consumatori ma ancora una sfida per molte PMI: Webidoo Insight Lab presenta il report "**Touchpoint Digitali & Fiducia: la nuova bussola per le PMI**".

Lo studio introduce il **Digi-Gap SME Index**, il primo indicatore che misura quanto le PMI italiane riescano ad allinearsi al comportamento digitale dei propri clienti, lungo tutto il percorso di relazione: informazione, acquisto e post-vendita.

L'indice registra un **divario medio nazionale di 27,8 punti percentuali**, evidenziando che, mentre i clienti hanno ormai interiorizzato il digitale in tutte le fasi d'acquisto, una parte consistente delle PMI non è ancora in grado di utilizzare appieno tutte le opportunità presenti in quello spazio.

La distanza misurata non dipende solo dall'accesso delle imprese alle tecnologie, ma dalla loro capacità di trasformare la propria presenza digitale in una serie di esperienze organiche e coerenti con le aspettative dei clienti.

Maturità digitale e vendite online: le aree più critiche

Il report mette in relazione il Digi-Gap SME Index con il livello di maturità digitale delle PMI, mostrando che **solo una su tre raggiunge un profilo avanzato di digitalizzazione**.

Sul fronte delle transazioni, appena il 25,2% delle PMI dispone di un sistema di e-commerce o booking online, mentre quasi 6 consumatori su 10 (57%) acquistano o prenotano regolarmente sul web.

Nonostante la forte diffusione di profili aziendali online (89,3%), solo il 70,6% delle imprese li gestisce in modo completo e aggiornato, lasciando cosi spazio a competitor più strutturati sul fronte digitale.

Divari territoriali e settoriali

A livello territoriale, il **Mezzogiorno presenta il divario più ampio** (30%), seguito dal Centro e dal Nord-Ovest, mentre il Nord-Est si conferma l'area più allineata ai comportamenti digitali dei clienti (21%).

Dal punto di vista settoriale, i gap più elevati emergono nei settori **turismo e ospitalità** (41%), ristorazione (39%) e beni di consumo (36%), mentre **servizi professionali** (21%) e

mobilità (20%) risultano più vicini alle abitudini digitali dei consumatori.

L’Intelligenza Artificiale come leva di allineamento

Il report mostra come le imprese che adottano regolarmente soluzioni di Intelligenza Artificiale riescano a **colmare gran parte del divario** tra la propria presenza digitale e i comportamenti dei clienti, ottenendo grazie all'AI contenuti digitali più aggiornati (+38%) più interazioni post-vendita (+52%) e una riduzione del Digi-Gap fino a 30 punti percentuali.

L’AI, quindi, emerge come **fattore abilitante di coerenza, continuità e fiducia**, in grado di trasformare la digitalizzazione da semplice presenza a reale vantaggio competitivo.

La visione di Webidoo

“Con il Digi-Gap Index spostiamo il focus: non più solo quanto è digitalizzata un’azienda ma quanto è allineata al proprio cliente digitale” commenta **Giovanni Farese**, Co-Founder e CEO di Webidoo. *“È una metrica che parla di persone prima che di piattaforme, di relazioni prima che di tool. Perché il digitale, oggi, è il vero terreno su cui si costruisce la fiducia. I dati sono interessanti, anche inaspettati. Tra tutti, un insight conferma la nostra visione: da nord a sud, che si tratti di prodotti o di servizi, l’AI agisce come leva correttiva delle inefficienze, trasformandole in crescita e competitività.”*

Una bussola per colmare la distanza

Il report Touchpoint Digitali & Fiducia rappresenta un passo avanti nell’analisi di Webidoo Insight Lab: un osservatorio che collega i dati dei comportamenti dei consumatori alla maturità digitale delle PMI italiane.

In quest’ottica, il Digi-Gap SME Index diventa uno strumento strategico per misurare, comprendere e agire, aiutando le imprese a riallinearsi al passo dei propri clienti e a trasformare la digitalizzazione in fiducia, relazione e crescita sostenibile.

Il report completo è disponibile e scaricabile gratuitamente su www.webidoo.com/insight-lab/touchpoint-digitali-fiducia-la-nuova-bussola-per-le-pmi

Informazioni su Webidoo SpA
Webidoo progetta e realizza piattaforme AI-based per aziende di tutte le dimensioni.
Con uffici negli Stati Uniti, in Italia, in Spagna e negli Emirati Arabi Uniti, l'azienda aiuta le organizzazioni a trasformare l'intelligenza artificiale in un vero vantaggio competitivo. L'approccio human-centered di Webidoo potenzia i team e libera tempo e risorse in tutte le organizzazioni, dalle PMI alle grandi imprese. I nostri prodotti di punta includono Jooice, la piattaforma AI-native che centralizza e orchestra le operazioni di marketing digitale, Groow, la suite di agenti AI multi-skilled che ampliano le capacità delle aziende, e Welpy, il sistema CAAS basato sull'AI che supporta le grandi imprese nella gestione di contenuti e campagne digitali su larga scala e in mercati multipli.
www.webidoo.com
www.jooice.com
www.groow.ai

Contatti Ufficio stampa Webidoo SpA
White Lady
Laura Calevo/Gianna Avenia
laura@whiteladypr.it /gianna@whiteladypr.it
+ 39 335 5641177
Via Conca del Naviglio 9, Milano