



Necesitățile IMM-urilor în transformarea digitală



Acest studiu a fost elaborat la comanda Asociației pentru Dezvoltarea
Comunicațiilor Electronice și Tehnologiilor Informaționale (ACETI), cu suportul
Proiectului Tehnologiile Viitorului, finanțat de USAID, Suedia și Marea Britanie.
Opinia autorilor nu reprezintă neapărat punctul de vedere al Guvernelor Statelor
Unite ale Americii, Suediei și Marii Britanii.

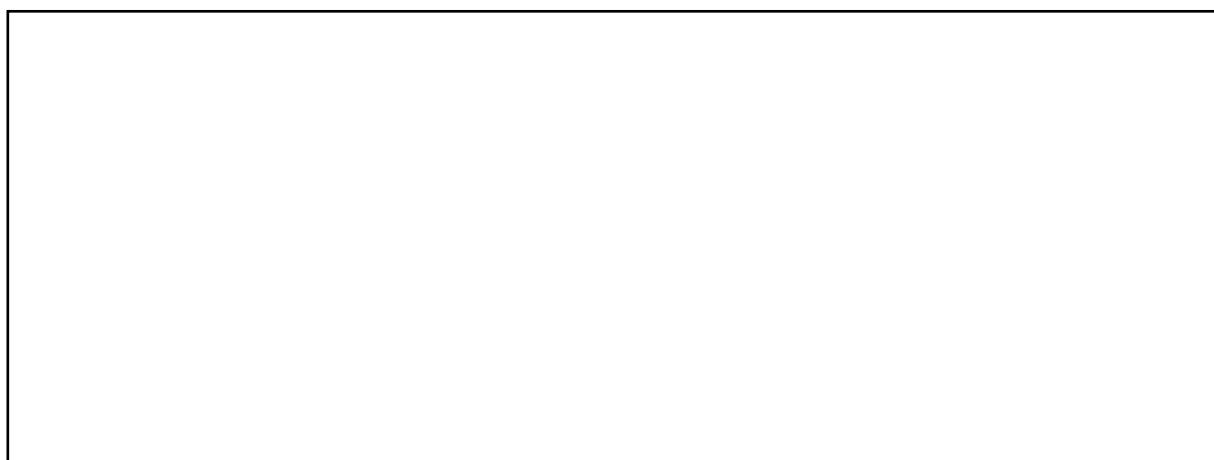
Autori:

Mircea PETIC

Isae SPÎNU

Ion BODRUG

Mariana CEBOTARI



CUPRINS

Introducere	4
Avanraje / Oportunitățile pentru transformarea digitală	6
Contextul actual al IMM-urilor din RM	9
Stadiul actual al digitalizării IMM-urilor naționale	12
Blocaje în calea transformării digitale a IMM-urilor	22
Concluzii	24
Recomandări	25

INTRODUCERE

Digitalizarea afacerilor este unul dintre cele mai importante elemente actuale pentru succesul și creșterea economiei într-un mediu extrem de volatil. În lumea actuală a afacerilor, unde concurența este acerbă și ritmul schimbărilor este în continuă creștere, eficiența în gestionarea și operarea unei companii devine vitală pentru supraviețuire și creștere. Devine din ce în ce mai clar, că pentru a deveni mai competitive și rezistente, companiile trebuie să se conformeze la schimbările rapide ale realității moderne și să se adapteze la noile orientări economice.

Prin urmare, **digitalizarea afacerilor a devenit esențială** pentru a rămâne competitiv pe piață și pentru a îmbunătăți eficiența și productivitatea companiilor. Evenimentele din ultima perioadă apărute în plan global (pandemia COVID-19 și conflictul din Ucraina) au demonstrat o dată în plus importanța accelerării integrării de soluții digitale în business.

Cu toate că, Republica Moldova a înregistrat progrese semnificative în domeniul competențelor privind IMM-urile, al mediului operațional, al internaționalizării IMM-urilor¹, totuși optimizarea digitală a întreprinderilor întâmpină încă unele provocări.

În acest context, prin acest studiu ne-am propus să identificăm care sunt necesitățile și tendințele de transformare digitală a IMM-urilor în Republica Moldova, să identificăm barierele cu care se confruntă companiile și să propunem soluții la problemele abordate.

Din punct de vedere metodologic, trebuie precizat că, evaluarea și cunoașterea situației curente a întreprinderilor s-a bazat pe metode cantitative, de prelucrare și interpretare a datelor în baza statisticilor oficiale produse de către Biroul Național de Statistică. Totodată, identificarea nevoilor de digitalizare la nivelul IMM a fost efectuată în baza informației furnizate de către Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (ODA).

Obiectul analizei, în acest sens, au constituit **150** de întreprinderi mici și mijlocii din diverse segmente de business, care au beneficiat de finanțare în cadrul Programului de Transformare Digitală în perioada **august 2022-aprilie 2024**. Programul a fost implementat de Instituția Publică Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (I.P. ODA) cu suportul Delegației Uniunii Europene în Republica Moldova și Proiectul Tehnologiile viitorului, finanțat de USAID și Suedia și a avut drept scop susținerea mediului de afaceri prin acordarea de suport financiar nerambursabil, pentru digitalizarea propriilor afaceri, precum și facilitarea accesului pe piețele interne și externe. Analiza întreprinderilor a fost efectuată în funcție de mai multe criterii: suma investiției acordate, domeniul de activitate, mediul de amplasare a businessului, repartizarea pe regiuni de dezvoltare, locuri de muncă create și articolele de investiții aprobate conform Programului.

¹ – Indicele de politică pentru IMM. Țările Parteneriatului Estic. Profil de țară pentru Republica Moldova.

Totodată, IP ODA implementează un Program de susținere a inovațiilor digitale și start-upurilor tehnologice pentru produse și servicii în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicațiilor, tehnologii noi, în scopul stimulării cercetării și dezvoltării în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicațiilor, prototipării și inovării în domeniul producției industriale durabile și al tehnologiilor ecologice cu suportul financiar al Ukraine-Moldova American Enterprise Fund și în parteneriat cu Proiectul Tehnologiile Viitorului, finanțat de USAID, Suedia și Marea Britanie.

Studiul „Nevoile transformării digitale a proceselor întreprinderilor din regiuni” a fost elaborat în baza unei analize exhaustive cu susținerea Proiectul Tehnologiile Viitorului, finanțat de USAID, Suedia și Marea Britanie în cadrul grantului „Centrul de Inovație Digitală (DIH) - Formula Optimală pentru Transformarea Digitală Regională”.

AVANTAJELE/OPORTUNITĂȚILE PENTRU TRANSFORMAREA DIGITALĂ

Transformarea digitală al afacerilor este un proces complex și continuu, care implică integrarea tehnologiilor digitale în activitatea unei companii, având ca scop îmbunătățirea eficienței, creșterea veniturilor și stimularea inovării. Prin urmare, transformarea digitală a unui business este pusă întotdeauna în context cu așa calificative precum: „rapiditate”, „progres”, „dezvoltare”, „economisire de resurse”, „adaptare la nou”, „competiție”.

Pentru IMM transformarea digitală este crucială pentru a rămâne competitivă și pentru a crește. Mai jos sunt enumerate câteva motive și oportunități pentru transformarea digitală a unei IMM:

Eficiență operațională sporită: digitalizarea proceselor interne poate ajuta la reducerea costurilor și la îmbunătățirea eficienței operaționale prin automatizarea sarcinilor repetitive, gestionarea eficientă a stocurilor și a fluxurilor de lucru.

Integrarea în lanțurile valorice naționale și internaționale: utilizarea canalelor digitale precum site-uri web, platforme de comerț electronic și social media poate ajuta o IMM să își extindă prezența online și să atingă noi piețe și clienți, fără a fi limitată de granițele geografice.

Creșterea angajamentului și loialității clienților: prin intermediul tehnologiilor digitale, o IMM poate oferi clienților experiențe mai bune și mai personalizate, ceea ce poate duce la creșterea angajamentului și loialității acestora față de brand.

Acces la date și analize avansate: digitalizarea poate facilita colectarea și analiza datelor despre clienți, produse și operațiuni, oferind informații valoroase pentru îmbunătățirea strategiilor de afaceri și luarea de decizii informate

Flexibilitate și adaptabilitate: digitalizarea poate face o întreprindere mai flexibilă și mai adaptabilă la schimbările de pe piață și la cerințele clienților, permițându-i să se adapteze rapid și să își ajusteze strategiile și operațiunile

Creșterea competitivității: într-o piață tot mai digitalizată, adoptarea tehnologiilor digitale poate fi esențială pentru a rămâne competitiv și pentru a ține pasul cu concurența.

Tendențele în domeniul transformării digitale la nivel european și influența lor asupra RM

La nivel european, transformarea digitală este una dintre cele șase priorități politice ale Comisiei Europene - **O Europă pregătită pentru era digitală**, iar tendințele actuale reflectă diverse aspecte ale acestui proces. Planul pentru realizarea transformării digitale a economiei și societății UE - **Busola digitală 2030** - indică patru puncte cardinale pentru această traiectorie: competențe digitale, infrastructură digitală sigură și performantă, **transformarea digitală a afacerilor** și digitalizarea serviciilor publice.

Digitalizarea întreprinderile mici și mijlocii se află în centrul politicilor europene, ele fiind considerate unul din factorii cheie pentru o dezvoltare sustenabilă, prin aportul lor la creșterea economică și crearea locurilor de muncă și pentru rolul pe care îl au în inovarea și competitivitatea Europei. Sprijinul pentru digitalizarea acestora este crucial pentru a asigura competitivitatea și adaptabilitatea lor în economia digitală. Inițiativele europene includ programe de finanțare, asistență tehnică și formare pentru a încuraja adoptarea tehnologiilor digitale de către IMM-uri.

Deceniul digital al Europei stabilește trei obiective în ceea ce privește transformarea digitală a afacerilor:

- cel puțin 75% dintre întreprinderile din UE trebuie să utilizeze servicii cloud computing, big data și/sau AI;
- mai mult de 90% dintre IMM-urile din UE ar trebui să ajungă la cel puțin un nivel de bază de intensitate digitală;
- facilitarea creșterii inovației proprii sale, extinde și îmbunătățește accesul acestora la finanțare, ducând cel puțin la dublarea numărului de unicorni².

În ultimul deceniu Moldova a depus eforturi semnificative pentru a îmbunătăți mediul său de afaceri și încuraja inovațiile prin reforma cadrului de reglementare aliniat la normele și standardele UE. Întreprinderile mici și mijlocii din Republica Moldova beneficiază de un cadru strategic, reflectat în documentele-cheie de politică, dar și de un cadru instituțional care asigură condiții mai bune pentru antreprenori și sprijină eforturile lor de digitalizare.

Cadrul strategic și reglementări naționale în domeniul transformării digitale:

● **Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030”**, aprobată prin Legea nr. 315/2022, aliniată atât la Acordul de Asociere cu Uniunea Europeană, cât și la Agenda 2030 pentru Dezvoltare Durabilă a Organizației Națiunilor Unite și care dedică un capitol special transformării digitale a guvernării, societății și economiei.

● **Strategia Națională de Dezvoltare Economică 2030** - document prin care va fi asigurată o economie prosperă pentru cetățeni, stimularea inovației și crearea unui mediu cât mai optim dezvoltării afacerilor, inclusiv prin integrarea tehnologiilor digitale în toate aspectele vieții economice.

● **Strategia de transformare digitală a Republicii Moldova (STDM) 2023-2030**, documentul fiind axat pe șase obiective de proprietate principale: 1) dezvoltarea unei societăți digitale; 2) dezvoltarea unui sector TIC și solid și competitiv; 3) crearea unei economii digitale inovatoare și reziliente; 4) stabilirea unui stat digital eficient, inteligent și invizibil; **5) crearea unui mediu digital accesibil, sigur și favorabil incluziunii**; 6) consolidarea imaginii Moldovei ca națiune digitală. În ceea ce privește sectorul întreprinderilor, strategia urmează o abordare complexă, cuprinzând măsuri pentru start-upuri tehnologice cu ambiții de creștere la nivel internațional; companii din sectorul TIC; și digitalizarea sectoarelor tradiționale ale economiei naționale.

● **Programul de activitate al Guvernului** include digitalizarea printre cele 15 priorități sectoriale identificând-o drept unul dintre cele mai importante obiective de politică națională pentru următorii ani.

● **Programul Național pentru promovarea antreprenoriatului și creșterea competitivității în anii 2023-2027 (PACC)** prin care s-a propus susținerea investițiilor necesare pentru creșterea competitivității antreprenoriale la nivel de sectoare economice și întreprinderi.

Cadrul instituțional și structurile de sprijin existente pentru digitalizarea IMM-urilor

● **Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării (MDED)** este organul central autorizat să promoveze politica de stat în domeniul economiei și să coordoneze dezvoltarea economică a Republicii Moldova. Activitatea Ministerului este concentrată spre asigurarea creșterii economiei, dezvoltarea mediului de afaceri, dezvoltarea tehnologică și asigurarea competitivității, demonopolizarea pieței interne și eliminarea practicilor anticoncurențiale, dar și cooperarea economică internațională.

● **Instituția Publică Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (ODA)** – agenția guvernamentală principală care are misiunea de a susține dezvoltarea mediului antreprenorial autohton, inclusiv a întreprinderilor mici și mijlocii, prin promovarea culturii antreprenoriale, acordarea asistenței financiare și tehnice pentru companii, emiterea garanțiilor financiare și de stat, precum și asigurarea infrastructurii de suport în afaceri, inclusiv și susținerea transformării digitale a IMM-urilor.

● **Agenția de Guvernare Electronică (AGE)** – instituție publică care are scopul de a aduce inovații tehnologice în Guvern, a eficientiza procesele administrative și serviciile publice.

● **Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică (STISC)** – instituție publică orientată spre asigurarea securității informațiilor din cadrul organizației.

● **Agenția pentru Securitate Cibernetică** are misiunea de a implementa politica de stat în domeniul securității cibernetice, în vederea asigurării unui nivel comun ridicat de securitate a rețelelor și sistemelor informatice ale furnizorilor de servicii, care sunt esențiale pentru funcționarea societății, statului și IMM-urilor.

● **Agenția Națională pentru Cercetare și Dezvoltare (ANCD)** – organism instituțional, care are menirea de a susține inovarea în RM. În mod specific, ANCD monitorizează activitatea unei rețele de știință și parcuri tehnologice și incubatoare de inovare care se potrivesc cu specializările clusterelor științifice și tehnologice existente.

În plus, IMM din Republica Moldova au acces la ecosistemul de inovare digitală care le susțin eforturile de digitalizare, cum ar fi: *Rețeaua de Transfer tehnologic al Moldovei, Tekwill, Inotek, Technovator, Digital Innovation Hub of Moldova*. Acestea oferă suport pentru IMM-uri care doresc să facă o tranziție la digitalizare, asigurându-le formare, consultanță, mentorat pentru a spori capacitățile digitale ale personalului. De asemenea, susțin accelerarea de noi produse și de start-up-uri tehnologice prin oferirea diferitor oportunități de finanțare care stimulează digitalizarea IMM-urilor.

Pe lângă această, există mai multe inițiative și programe de finanțare menite să crească și să îmbunătățească gradul de digitalizare în întreaga țară, inclusiv în cadrul IMM-urilor.

Programul Europa Digitală – program de finanțare al UE axat pe aducerea tehnologiei digitale în rândul întreprinderilor, al cetățenilor și al administrațiilor publice. Prin acest Program Republica Moldova are oportunitatea să beneficieze de granturi pentru implementarea proiectelor în domeniul digitalizării pe 4 dimensiuni: supercalcul, inteligență artificială, competențe digitale avansate și utilizarea optimă a tehnologiilor digitale.

Programul de transformare digitală a întreprinderilor mici și mijlocii, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 129/2022, are ca obiectiv oferirea suportului financiar pentru implementarea planurilor de transformare digitală și dezvoltarea abilităților antreprenorilor cu privire la planificarea și implementarea practicilor de afaceri prietenoase transformării digitale.

Proiectul privind transformarea digitală în agricultură, implementat de către Agenția pentru Dezvoltarea și Modernizarea Agriculturii (ADMA). Programul este destinat agricultorilor care doresc să integreze tehnologiile digitale în toate procesele unei activități agricole, urmărind creșterea competitivității sectorului agricol.

Programul de Susținere a Inovațiilor Digitale și Startup-urilor Tehnologice, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 243/2022, are drept obiectiv acordarea finanțării nerambursabile IMM inovatoare și start-upurilor pentru produse și servicii în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicațiilor, tehnologii noi, în scopul stimulării cercetării și dezvoltării în domeniul tehnologiilor informaționale și comunicațiilor, prototipării și inovării în domeniul producției industriale durabile și al tehnologiilor ecologice.

Programul Creștere Inteligentă, Digitalizare și Instrumente Financiare 2021-2027 din România prin finanțarea de investiții atât în specializare inteligentă, digitalizare în administrația publică centrală, educație, cultură și IMM-uri- instrumente financiare.

Programele partenerilor/donatorilor din BERD, FTA, etc.

CONTEXTUL ACTUAL AL IMM-URILOR DIN RM

Analiza generală a situației IMM-urilor

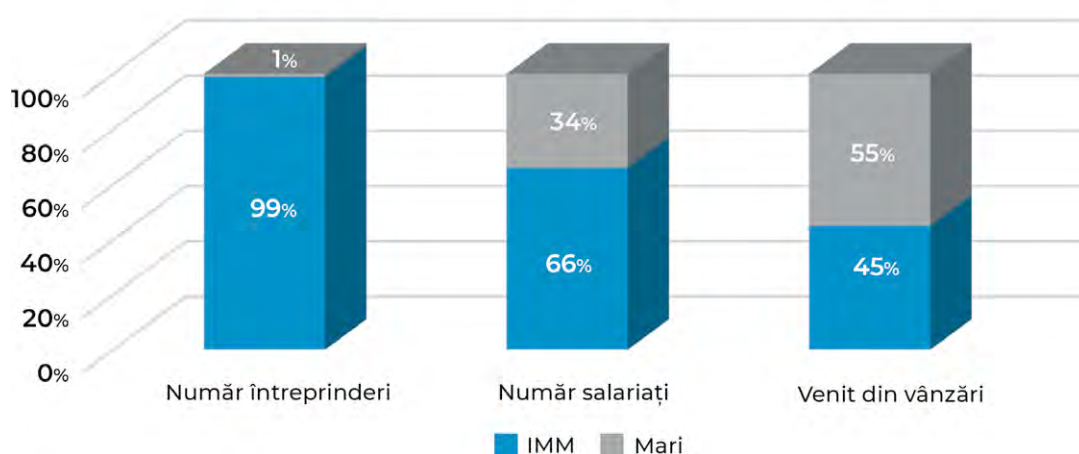
În contextul actual, sectorul întreprinderilor mici și mijlocii este unul de importanță strategică pentru economia națională. Conform statisticilor, 99 din fiecare 100 de companii din RM sunt IMM-uri, 66% dintre total angajați lucrează în aceste companii. Totodată, IMM-urile contribuie cu 45 la sută la valoarea totală a venitului din vânzări din economia națională.

În contextul pandemiei cu COVID-19, IMM din Republica Moldova au fost puse în impas, cu constrângeri severe pe partea de cerere și ofertă, legate inclusiv de

restricții de desfășurare a activităților comerciale și de vânzare a produselor finite (piețe, târguri, localuri etc.), precum și de necesitatea consumatorilor de a-și revizui listele de cumpărături și anumite obiceiuri din cauza condițiilor de carantină impuse.

Marea majoritate a IMM, respectiv 87% sunt microîntreprinderi, care au mai puțin de 10 angajați. Aproximativ 10% sunt întreprinderi mici, au un număr de angajați între 10 și 49, iar numai 2% sunt întreprinderi mijlocii cu un număr de salariați cuprins între 50 și 249. Și doar 1% din total se situează în categoria întreprinderilor mari. Întreprinderile mari fiind cele mai mici ca număr, ele generează cel mai mare venit din vânzări.

Indicatorii de performanță a activității întreprinderilor, 2022



Sursa: calculele autorilor în baza datelor BNS

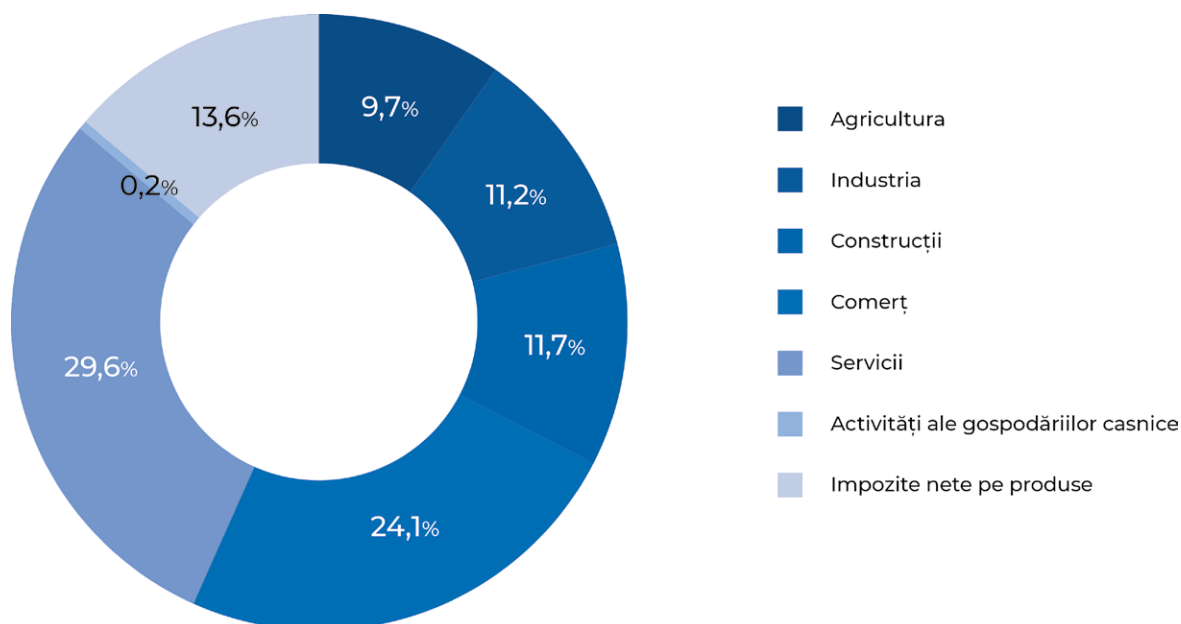
Potrivit rezultatelor studiului, ponderea IMM-urilor a rămas relativ stabilă în ultimii ani. Totodată, contribuția acestora la crearea locurilor de muncă și a venitului din vânzări este în creștere.

Analizând aportul întreprinderilor mici și mijlocii pe sectoare economice la crearea PIB-ului național, se constată, că cea mai ridicată contribuție o are sectorul *Servicii* (29,6%). În cadrul acestui sector, o pondere ridicată o deține domeniul *Informații și comunicații* (6,5%) și domeniul *Transport și depozitare* (6,4%).

O pondere semnificativă în structura PIB o au IMM din sectorul *Comerț*, contribuția acestora fiind de circa 24,1%. IMM din *Construcții și Industrie* vin cu un aport mai scăzut, generând câte 11% din valoarea PIB. În cadrul sectorului industrial o pondere semnificativă o deține *Industria prelucrătoare* cu 9,7%. Totodată, *Agricultura* este domeniul cu cea mai scăzută pondere, contribuind cu 9,7% la producția națională.

Cu toate că, IMM-urile dețin rolul de motor principal al creșterii economice, acest sector se confruntă cu o serie de probleme, care generează un impact direct asupra

Contribuția la formarea PIB pentru sectorul IMM pe activități economice, 2022



Sursa: calculele autorilor în baza datelor BNS

competitivității economice naționale.

1 IMM-urile rămân în urma marilor întreprinderi în ceea ce privește productivitatea generală care rămâne a fi scăzută. Valoarea medie a productivității muncii în IMM-uri, calculată prin venitul din vânzări per angajat este de **792,0 mii lei**, față de valoarea productivității muncii din întreprinderile mari, care este de **1.853,0 mii lei**.

2 Diferența poate fi explicată prin capitalizarea mai redusă și gradul inferior de tehnologizare în cazul IMM-urilor bazate mai ales pe capital autohton, comparativ cu întreprinderile mari care au cunoscut un proces consistent de restructurare și modernizare tehnologică.

Din totalul întreprinderilor mici și mijlocii care activează în RM circa 60% sînt concentrate în mun. Chișinău.

3 IMM-urile manifestă un grad redus de cultură antreprenorială reflectat prin densitatea relativ redusă a afacerilor cu 24,2 IMM/1000 locuitori, valoare situată sub 50% din media UE.

4 Sectorul IMM este caracterizat prin orientare relativ slabă către activități productive, acces redus la capital, tehnologie și infrastructură, aspecte care afectează negativ productivitatea economică. Comerțul rămâne domeniul cel mai ușor de abordat pentru agenții economici care vor să își deschidă o afacere și rămâne prevalent cu o pondere de 34%, în timp ce procentul antreprenorilor care urmăresc să desfășoare o activitate productivă în industrie se menține la cote scăzute în ultimii ani (11%).

5 Există un număr limitat de sectoare economice puternice cu impact asupra competitivității economiei regionale (activități cu potențial de inovare). În ceea ce privește evoluția viitoare a sectoarelor, accentul ar trebui să fie pus mai puțin pe co-

merț și mai mult pe dezvoltarea serviciilor moderne, bazate pe cunoaștere - domenii cu aport sporit de valoare adăugată brută.

6 Stagnarea și scăderea productivității sectorului privat din Republica Moldova reprezintă o problemă majoră care afectează dezvoltarea economică și competitivitatea țării. Pe fundalul dimensiunii reduse a pieței locale, care este unul din factorii principali ce împiedică dezvoltarea competitivității, întreprinderile moldovenești se confruntă cu ineficiențe pe piață și o transformare structurală lentă, ceea ce duce la o creștere redusă a productivității muncii și la un decalaj semnificativ în comparație cu rezultatele din regiune.

STADIUL ACTUAL AL DIGITALIZĂRII IMM-URILOR NAȚIONALE

Pentru evaluarea tendințelor principale ale digitalizării IMM în RM a fost analizată informația cu privire la suportul acordat de către IP ODA către IMM în perioada 2020-aprilie 2024:

Chestionarul de autoevaluare privind competențele digitale completat de către circa 800 de întreprinderi, în baza acestuia au fost stabilite instruirile necesare pentru IMM.

Instrumentul de susținere privind digitalizarea IMM prin care au fost susținute **277 de afaceri dintre care 175 business vouchere în valoare totală circa 3,5 mil lei și 103 Granturi în valoarea totală de circa 16,5 mil lei.**

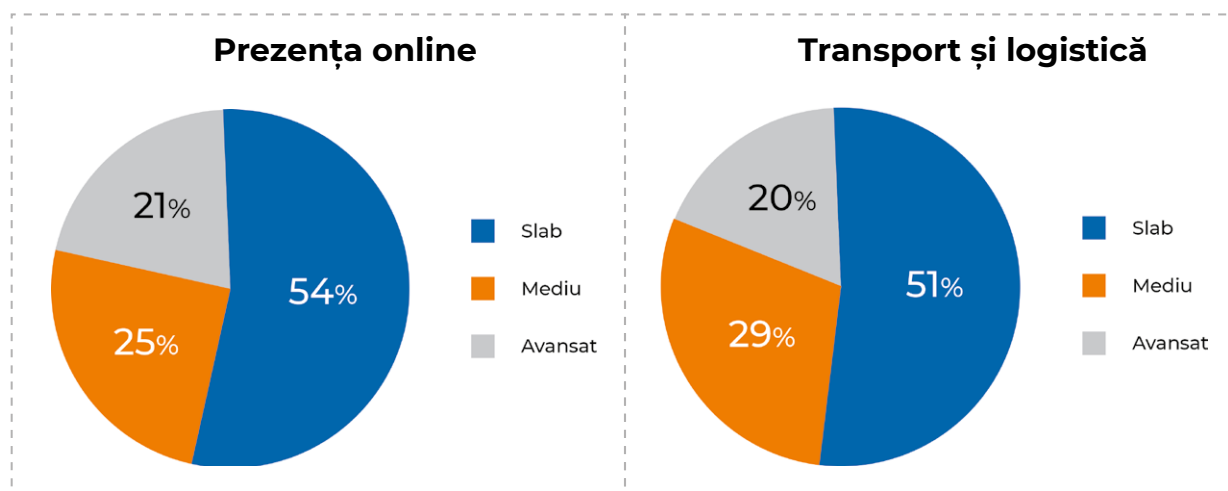
Chestionarul de autoevaluare:

În procesul de implementare a Instrumentului privind Digitalizarea IMM, a fost creat un chestionar de autoevaluare a competențelor digitale care avea o structură din 37 de întrebări în 5 module:

- 1 Prezența online
- 2 Planificare e-comerț
- 3 Transport și logistică
- 4 Servicii pentru clienți (după vânzare)
- 5 Digitalizarea proceselor

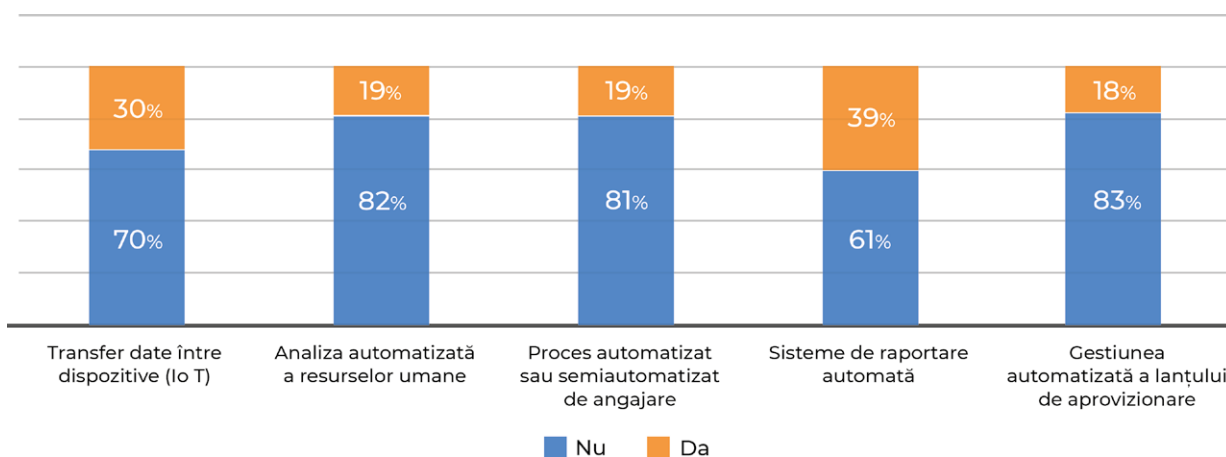
Chestionarul a fost completat de către circa 800 de întreprinderi, în baza acestuia au fost stabilite instruirile necesare pentru IMM.

Totodată, conform chestionarului, cel mai rău IMM se descurcă la capitolele „Prezența Online” și „Transport și logistică” majoritatea aplicanților au obținut un nivel slab.

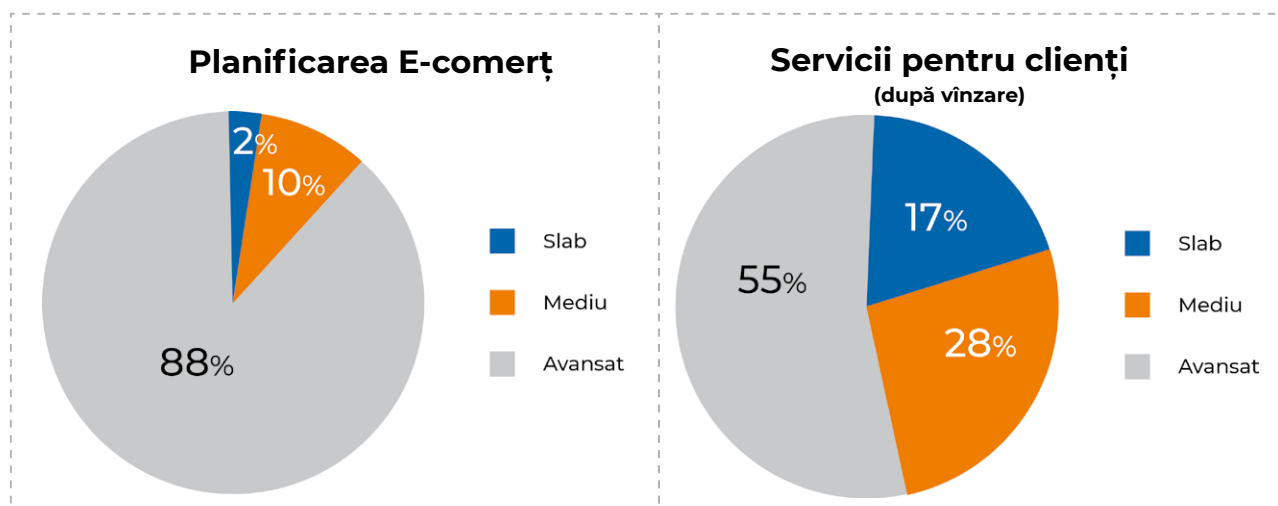


În aceeași ordine de idei, ceea ce ține de digitalizare proceselor din cadrul companiei, **70%** din aplicanți - nu utilizează Transfer de date între dispozitive (IOT), **82%** - nu au un sistem automatizat de analiză a resurselor umane, **81%** - nu au automatizat procesele de angajare, **83%** - nu gestionează automatizat lanțul de aprovizionare, iar **61%** - nu dețineau până la momentul depunerii un sistem automatizat de raportare.

Ce tipuri de automatizare/digitalizare a proceselor utilizați în cadrul întreprinderii?



O situație opusă o avem la capitolul „Planificare E-comerț” unde calificativul Avansat a fost obținut de 88% de aplicanți la capitolul și de 55% la capitolul „Servicii pentru clienți (după vânzare)”.



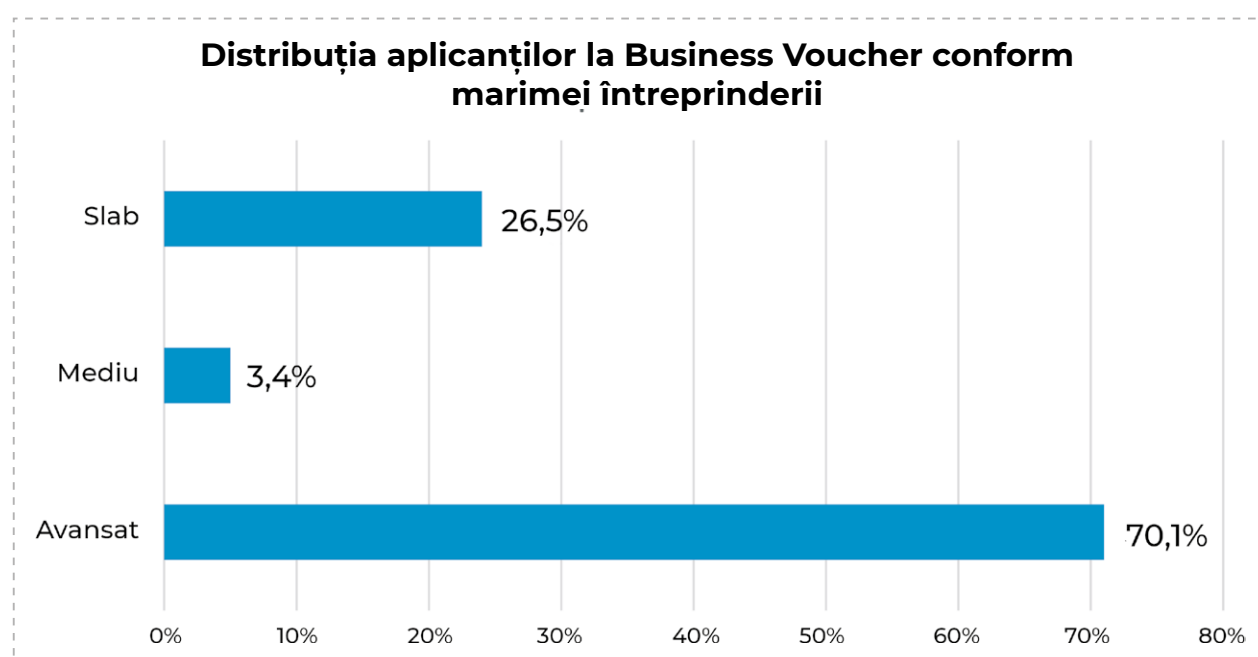
Instrumentul de susținere privind digitalizarea IMM:

Drept rezultat, în cele două apeluri deschise doar cîte 15 zile, au fost colectate 635 de dosare (dintre care 255 la componenta Voucher și 380 la Grant). De la lansarea instrumentului de susținere privind Digitalizarea IMM au fost susținute **277 de afaceri dintre care: (175 business vouchere în valoare totală circa 3,5 mil lei și 103 Granturi în valoarea totală de circa 16,5 mil lei).**

Profilul solicitanților la Business Voucher:

Din 254 dosare depuse, 192 au trecut analiza tehnică și au fost înaintate spre examinare Comitetului Intern de evaluare

Cea mai mare parte din solicitanți sunt din mun. Chișinău - 51%, 20% sunt din Nord, 18% din Centru iar 11% din Sud și UTA Găgăuzia . Circa 64% din companii sunt amplasate în mediul urban, iar 36% în mediul rural.



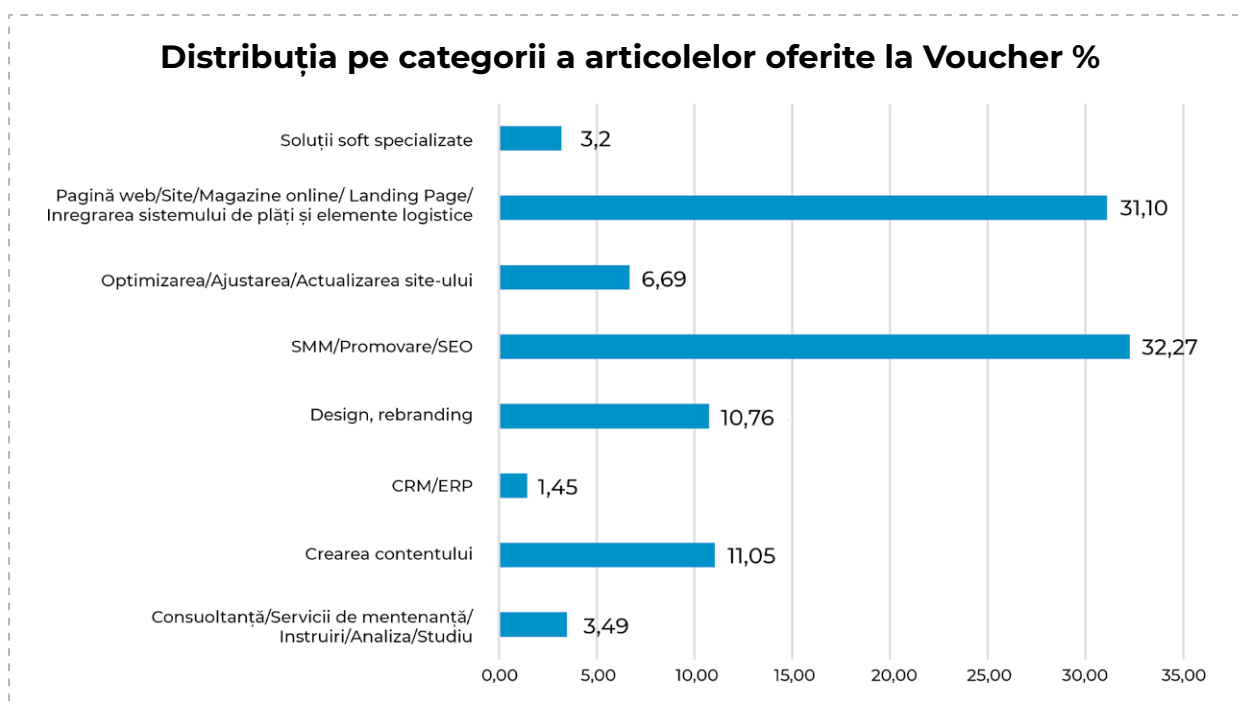
70,1% dintre solicitanții de voucher sunt întreprinderi micro, 26,5% - întreprinderi mici, 3,4% - întreprinderi mijlocii.

91% din aplicanți sunt societăți cu răspundere limitată, 5% - întreprinderi Individuale, iar 3% sunt societăți pe acțiuni.

Circa 28,5% din aplicanți activează în industria prelucrătoare, 29,2% - Activități de servicii (agenții de publicitate, marketing, consultanță în afaceri, servicii de contabilitate), 4,9% - Tehnologii informaționale și comunicații, 12,3% - agricultură, și 4,1% - activități de recreere și agrement.

Conform Chestionarului de Autoevaluare, 1/3 din aplicanți au fost interesați să participe la instruirii referitoare la Digitalizarea proceselor, 34,4% au solicitat instruirii în domeniul comerțului online, iar 27,9% aplicanți au avut necesitatea să participe la instruirii legate de domeniul de activitate a companiei. Cele mai solicitate articole de investiție sunt: pagina web/magazin online – cca 40,3%; promovare/SEO/SMM -cca 36,6 % ; servicii de design și rebranding – cca 9,8 %.

În figura de mai jos sunt prezentate procentual structura articolelor acordate la componenta Business Voucher:



Profilul solicitanților la GRANT:

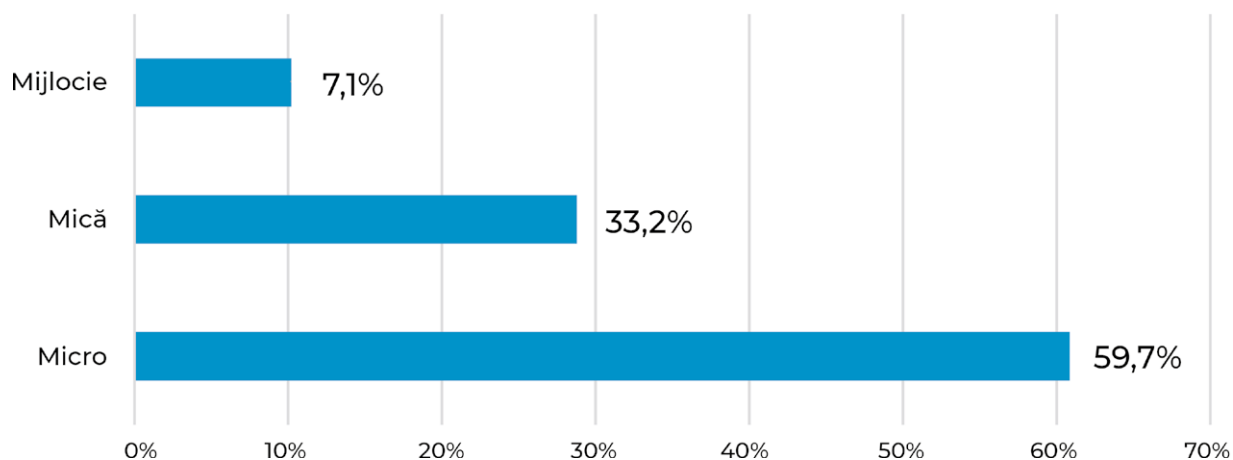
Din 381 dosare depuse, 265 au trecut analiza tehnică și au fost înaintate spre examinare Comitetului Intern de evaluare.

Mai mult de jumătate sunt din mun. Chișinău – 63%, din nordul țării 18%, centru 13%, 6% sunt din regiunea de sud și din UTA Găgăuzia. Conform localizării afacerii 73% companii sunt amplasate în mediul urban, iar 27% în mediul rural.

59,7% dintre solicitanții de grant sunt întreprinderi micro, 33,2% - întreprinderi

mici, 7,1% - întreprinderi mijlocii.

Distribuția aplicanților la Business Voucher conform marimeii întreprinderii



90% din aplicanți sunt societate cu răspundere limitată, 4% sunt întreprinderi Individuale, cca. 3% sunt societăți pe acțiuni.

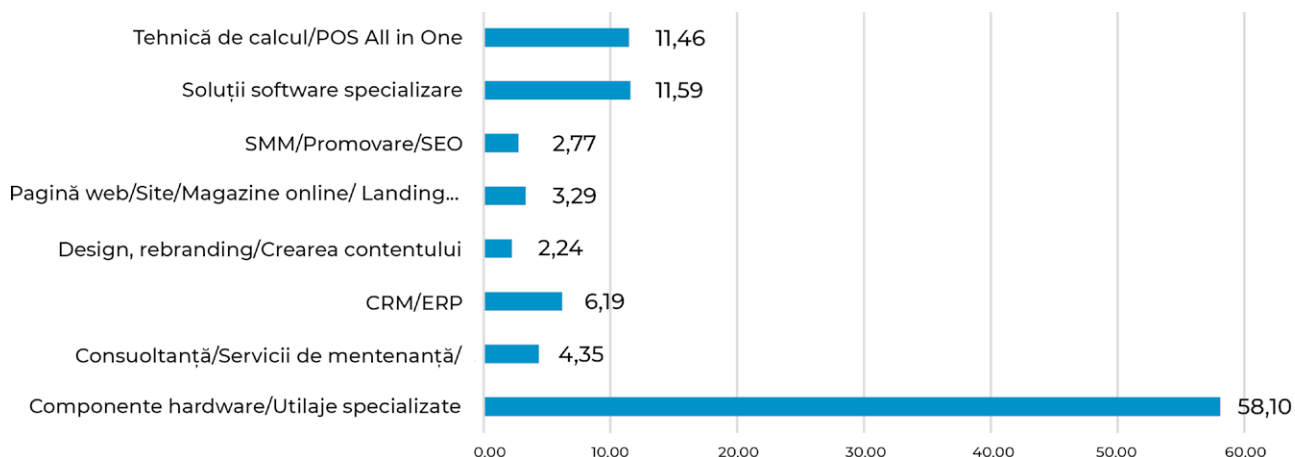
Circa 23,5% activează în industria prelucrătoare, 25,5% - activități de servicii, 10,6% - Tehnologii informaționale și comunicații, 14,1% - agricultură, și 7,7% - activități de recreere și agrement.

Analiza dosarelor ne arată că, cele mai solicitate articole de investiție la Grant sunt componente hardware/utilaje specializate - cca 65,73%, soluții software specializate - cca 11%, CRM/ERP - cca 6%.

În figura de mai jos sunt prezentate procentual structura articolelor acordate la componenta Grant:

Programul de transformare digitală a IMM. A fost analizată informația cu privire la **150 de IMM-uri** care au beneficiat de finanțare prin intermediul ODA în perioada **august 2022-aprilie 2024**.

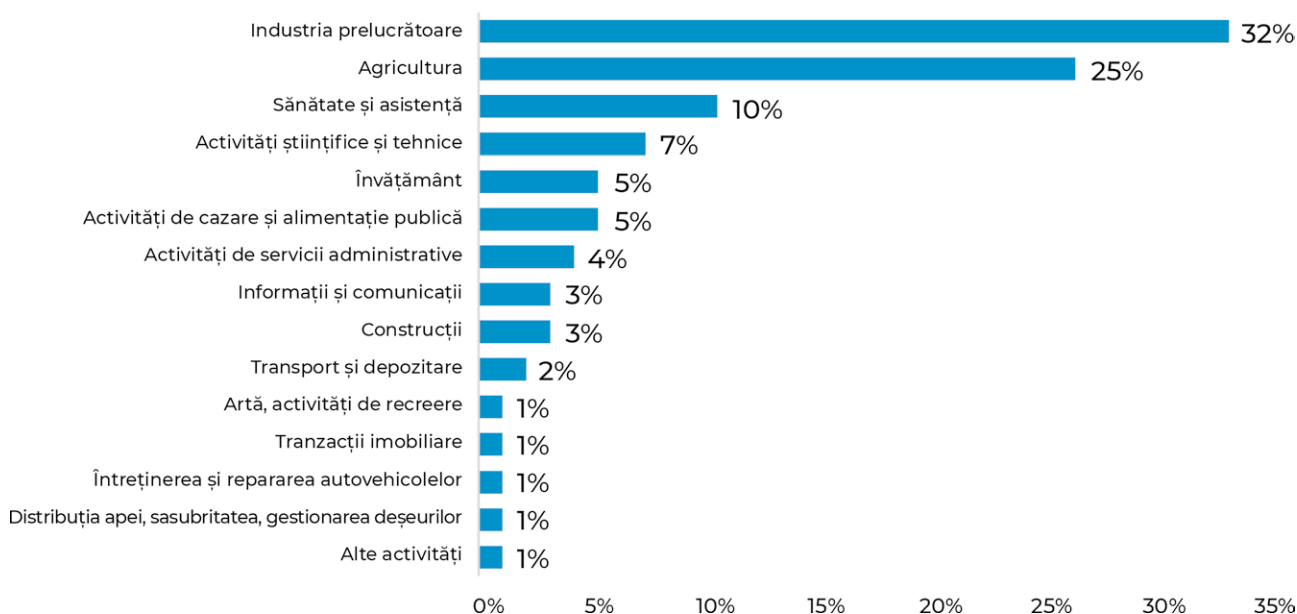
Distribuția pe categorii a articolelor la grant %



Repartizarea întreprinderilor pe domenii de activitate

Transformarea digitală este mai mult vizibilă în anumite ramuri, în care nevoia de automatizare și eficientizare sunt esențiale. Conform datelor analizate, observăm, că cele mai multe solicitări de oferte dedicate digitalizării au parvenit din partea companiilor care-și desfășoară activitatea în domeniul industriei prelucrătoare **(32%)**, urmate de companiile agricole **(25%)**, din domeniul medical **(10%)** și cele cu activități științifice și tehnice **(7%)**. La polul opus se află celelalte sectoare reprezentate de: activități de cazare și alimentație publică, învățământ, construcții, informații și comunicații, activități de servicii administrative, etc., care au înregistrat valori între **1%-5%**. Este de menționat slaba participare a întreprinderilor din sectorul informații și comunicații, ponderea cărora a atins nivelul doar de **3%**.

Distribuția întreprinderilor pe domenii de activitate



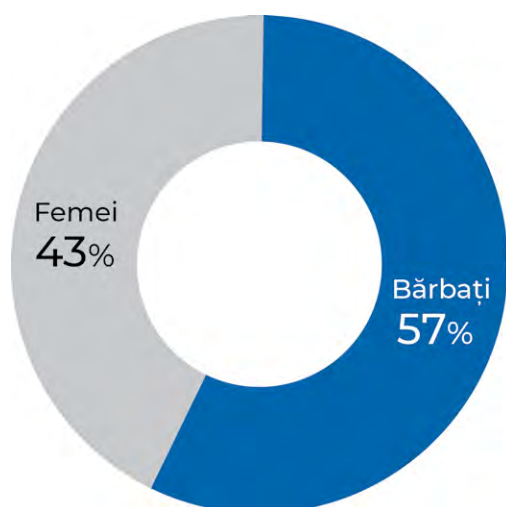
Menționăm că această distribuție este strict corelată cu criteriile de eligibilitate în cadrul programului care exclude genuri de activitate din economia națională cum ar fi comerțul, serviciile de consultanță și altele.

Repartizarea antreprenorilor pe medii de localizare al afacerii și diferențe legate de gen

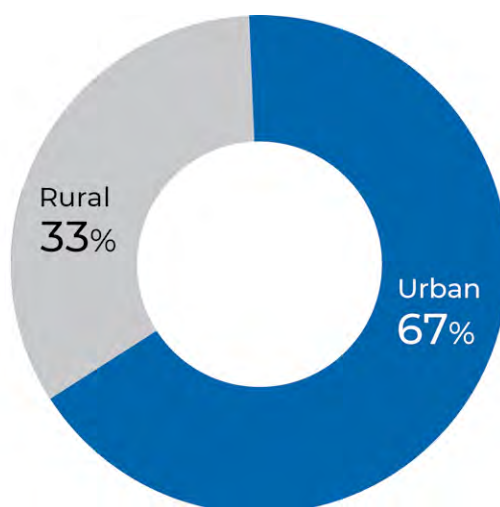
Din repartizarea antreprenorilor în funcție de gen, observăm că ponderea bărbaților antreprenori – proprietari ai businessului este mai mare decât cea a femeilor, constituind 57%, în timp ce ponderea femeilor este de doar 43 la sută.

Analizând ofertele solicitate din punct de vedere al mediului de reședință al companiilor, observăm că nivelul de digitalizare este mai ridicat în orașe, decât în zonele rurale. Astfel, din segmentul de întreprinderi analizate (150 companii), cele mai multe solicitări de oferte au parvenit din partea companiilor amplasate în zonele urbane (100 companii), majoritatea din ele având reședința în mun. Chișinău (83 companii).

Repartizarea antreprenorilor în funcție de gen



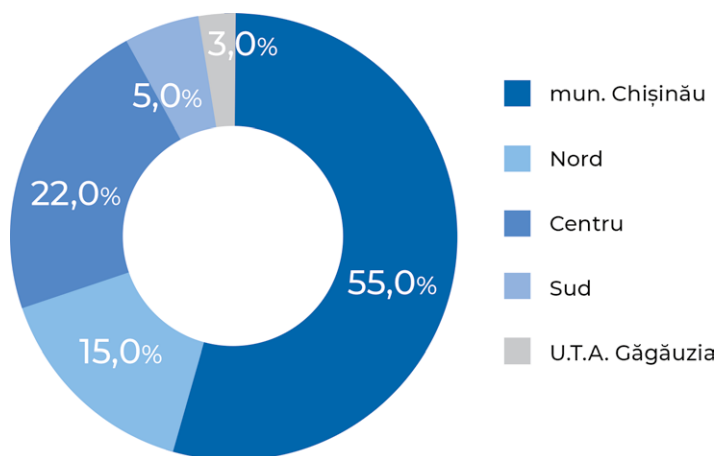
Repartizarea antreprenorilor urban vs rural



Repartizarea antreprenorilor pe regiuni de dezvoltare

Nivelul de digitalizare în rândul întreprinderilor diferă de la o regiune la alta. În baza datelor analizate observăm, că digitalizarea antreprenorială este cea mai ridicată în mun. Chișinău. Astfel, cele mai multe solicitări de oferte (circa 55 la sută) au parvenit din partea IMM care desfășoară activitatea în mun. Chișinău. Pe locul doi se poziționează Regiunea de Dezvoltare Centru cu 22%, urmată de Regiunea de Dezvoltare Nord (15%). La polul opus se află întreprinderile din Regiunea de Dezvoltare Sud și U.T.A. Găgăuzia (respectiv cu 5% și 3%).

Diferențele regionale în privința digitalizării

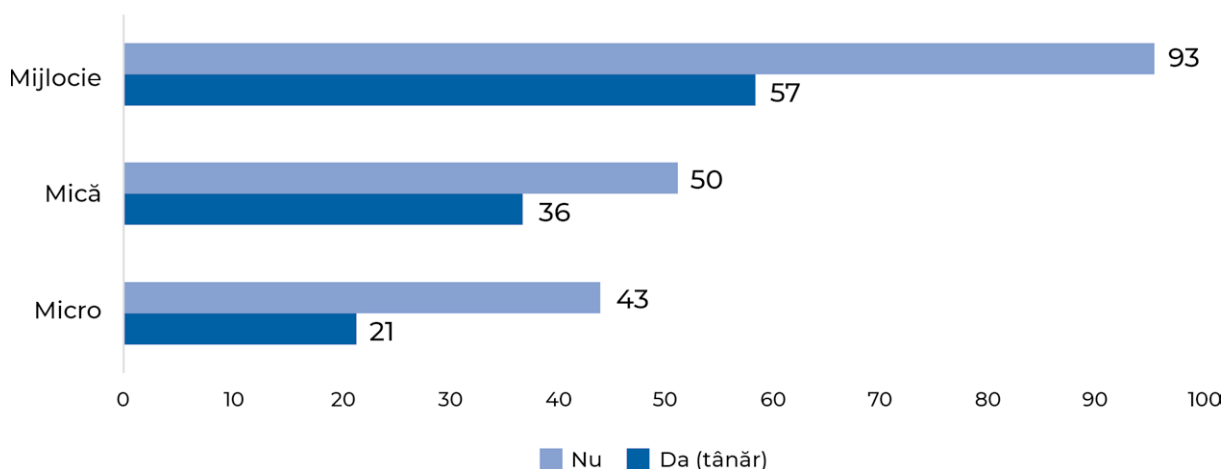


Din perspectiva tendințelor, remarcăm o discrepanță enormă dintre capitală și restul țării. Mun. Chișinău continuă să fie principalul pol de concentrație a resurselor, inclusiv și pe dimensiunea transformării digitale al afacerilor.

Repartizarea antreprenorilor după vârstă (da tânăr / nu tânăr)

Din numărul total de antreprenori beneficiari de finanțare, doar 57 antreprenori (38%) s-au încadrat în categoria antreprenorilor tineri ca vârstă de la 15-34 ani. Din ei, 36 sunt bărbați tineri antreprenori, în timp ce 21 - reprezintă femei tinere antreprenoare.

Distribuția antreprenorilor după vârstă

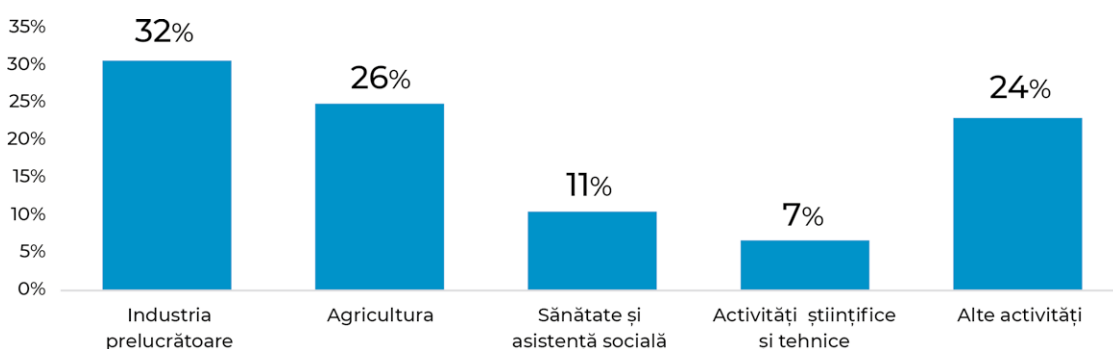


Repartizarea investițiilor totale pe domenii de activitate

Suma investiției totale a însumat valoarea de **66.560.007 lei**, din care **37.967.897 lei** reprezintă finanțare nerambursabilă.

Repartizarea investițiilor pe principalele sectoare economice arată la fel orientarea către industria prelucrătoare cu o valoare de **21.322.691 lei (32%)**. În cadrul acestei industrii cele mai reprezentate ramuri sunt: fabricarea de mobilă, fabricarea produselor alimentare și a băuturilor, fabricarea încălțămintei, îmbrăcăminte, fabricarea preparatelor farmaceutice, fabricarea mașinilor și utilajelor, fabricarea de dispozitive, aparate și instrumente medicale și stomatologice, fabricarea parfumurilor și a produselor cosmetice.

Repartizarea investițiilor pe domenii de activitate

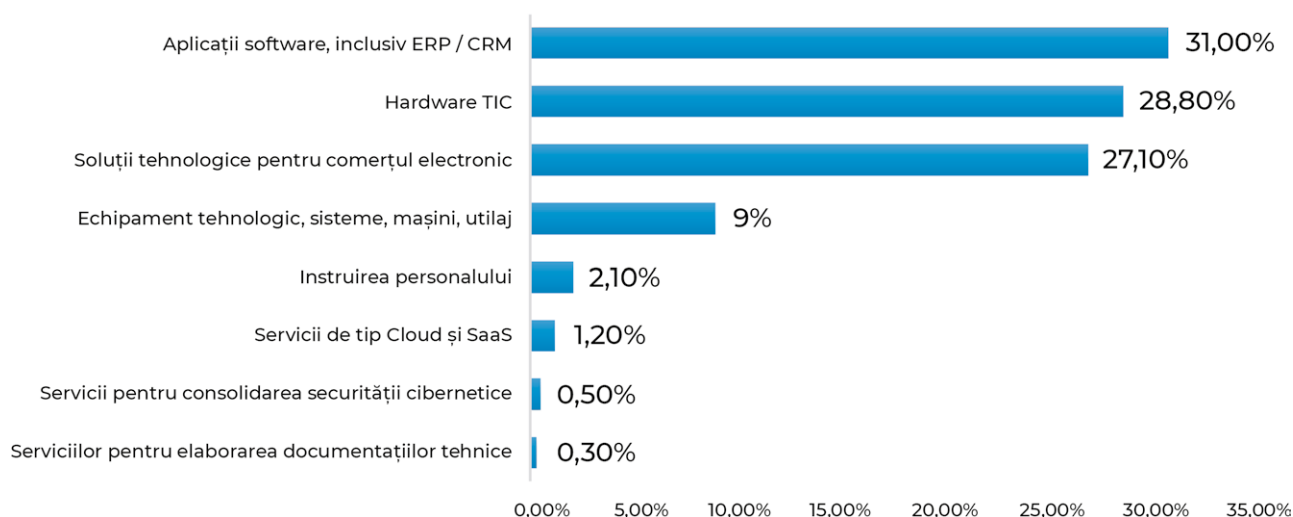


Alte sectoare de interes pentru investiții au fost: Agricultură - **17.499.058 lei (26,3%)**; Sănătate și asistență socială - **7.410.854 lei (11,1%)**; Activități profesionale, științifice și tehnice - **4.894.788 lei (7,4%)**.

Repartizarea întreprinderilor pe articole de investiții

Din perspectiva priorităților investiționale, observăm interesul sporit al antreprenorilor pentru achiziții de software, inclusiv CRM/ERP (31%), achiziții de echipamente hardware TIC (29%) și servicii din domeniul tehnologiei informației pentru comerțul electronic (27%).

Prioritățile investiționale ale companiilor



În contextul **soluțiilor software** cele mai solicitate aplicații din această categorie sunt: software ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management), aplicații dedicate organizării, managementul documentelor, soluții de gestiune, soluții de monitorizare, soluții de navigare.

Pe dimensiunea **achiziționării hardware TIC** prioritare au avut următoarele categorii: servere, soluții de stocare și back-up, echipamente de rețea, stații de lucru, monitoare, imprimante, alte tipuri de periferice.

În cazul **soluțiilor tehnologice pentru comerțul electronic** antreprenorii sunt dispuși să investească în crearea unui site nou sau actualizarea celui existent, elaborarea materialelor de vizibilitate.

În același timp, companiile mai puțin preferă să investească în **instruirea personalului**. Astfel, alocarea fondurilor pentru dezvoltarea competențelor digitale ale angajaților a constituit doar 2,1% din numărul total al solicitărilor de oferte efectuate.

Ponderea celorlalte investiții realizate înregistrează valori sub 2%. Este de menționat, că întreprinderile mici și mijlocii sunt mai puțin predispuse să investească în **servicii de securitate cibernetică** care protejează sistemele IT împotriva atacurilor informatice și reduc riscurile de incidente în rețeaua companiilor – doar 0,3% dintre firme au investit în astfel de măsuri.

În același timp, prioritățile investiționale diferă de la un sector economic la altul. În figura de mai jos sunt prezentate top 3 cele mai solicitate tehnologii pe domenii de activitate.

Top 3 cele mai solicitate tehnologii pe sectoare economice

Industria prelucrătoare	Agricultura	Activități științifice și tehnice	Sănătate	Servicii administrative
● 34,1%	● 35,1%	● 34,1%	● 37,2%	● 41,1%
● 30,7%	● 24,5%	● 29,6%	● 19,6%	● 38,2%
● 16,1%	● 20,2%	● 29,6%	● 19,6%	● 20,6%
Informații și comunicații	Învățământ	Construcții	Cazare, artă, agrement	Transport și depozitare
● 30,8%	● 39,1%	● 47,6%	● 57,9%	● 41,7%
● 26,9%	● 30,4%	● 28,6%	● 21,0%	● 25,0%
● 26,9%	● 26,1%	● 14,3%	● 18,4%	● 16,7%

- Procurarea soluțiilor din domeniul tehnologiei informației pentru comerțul electronic
- Procurarea și/sau dezvoltarea și/sau adaptarea aplicațiilor software
- Achiziționarea de hardware TIC
- Achiziționarea de echipament tehnologic, sisteme, mașini, utilaj și instrumente de lucru
- Achiziționarea serviciilor de tip Cloud

Din analiza efectuată rezultă că cele mai solicitate soluții pentru întreprinderile din **industria prelucrătoare** țin de domeniul tehnologiei informației pentru comerțul electronic: elaborarea paginilor web, actualizarea site-urilor, elaborarea materialelor de vizibilitate, dezvoltare online shop pentru B2B cu cabinet personal, platforme digitale.

Antreprenorii din **domeniul agricol** au dat prioritate investițiilor în sisteme de automatizare a proceselor de afaceri: GPS și alte sisteme de navigare, stații meteo, alte aplicații utilizate pentru gestionarea proceselor de afaceri.

Totodată IMM din **domeniul serviciilor medicale și asistență socială** au investit în primul rând în achiziționarea de hardware TIC: scanere, imprimante, monitoare și alte dispozitive TIC necesare sistemului medical.

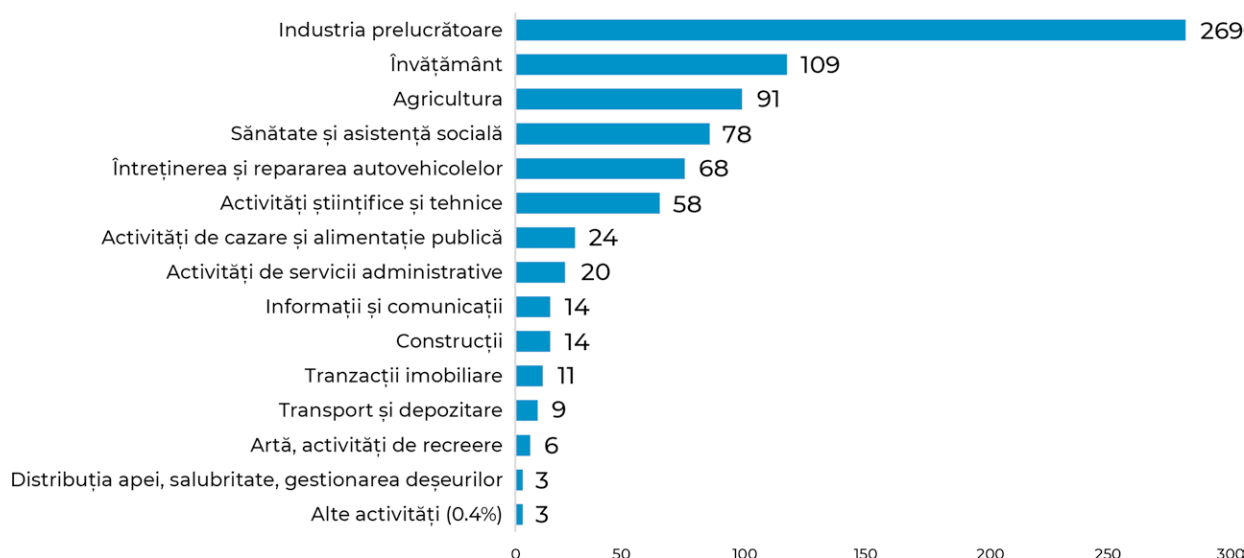
Totodată, doar două sectoare economice: agricultura și domeniul sănătății au avut ca prioritate **achiziționarea de echipament tehnologic, sisteme, mașini, utilaj și instrumente de lucru noi**, necesare pentru digitalizarea, inovarea și modernizarea procesului operațional.

Locuri de muncă create

Suportul financiar acordat celor **150 companii** pe perioada implementării Programului, a contribuit la crearea a **777 locuri de muncă** la nivelul IMM-urilor din

Republica Moldova, din care **610** în mediul urban și **167** în mediul rural. Cele mai multe locuri de muncă au fost create în domeniile: Industria prelucrătoare (+269), Învățământ (+109), Agricultură (+91), Sănătate (+78).

Crearea locurilor de muncă noi pe domenii de activitate



BLOCAJE ÎN CALEA TRANSFORMĂRII DIGITALE A IMM-URILOR

Majoritatea antreprenorilor consideră că introducerea tehnologiilor digitale înseamnă angajarea de programatori, dezvoltarea de aplicații pentru companie, dezvoltarea de site-uri web. Un astfel de raționament este greșit, deoarece digitalizarea afacerii nu înseamnă doar instalarea de echipamente suplimentare și actualizări de software, ci și o transformare fundamentală a proceselor de lucru, dar și respecializarea personalului și creșterea valorii profesionale.

Există o serie de bariere care împiedică IMM-ile să integreze tehnologiile digitale în activitatea sa:

1 Resurse financiare limitate. Pentru multe IMM-uri, resursele financiare sunt limitate și prioritățile de investiții sunt adesea concentrate pe aspecte imediate ale afacerii, cum ar fi plata angajaților sau achiziționarea de materii prime. Investițiile în tehnologie și infrastructură digitală pot fi considerate costisitoare și poate fi dificil pentru IMM-uri să aloce resursele necesare pentru a iniția sau susține un proiect de transformare digitală.

2 Competențele digitale ale angajaților. Implementarea tehnologiilor digitale necesită personal cu competențe tehnologice adecvate pentru a le gestiona și utiliza eficient. În multe IMM-uri, angajații pot avea experiență limitată sau deloc în domeniul tehnologiei, ceea ce poate constitui un obstacol semnificativ în calea transformării digitale.

3 Lipsa de conștientizare și înțelegere. Pentru unii antreprenori și proprietari de IMM-uri, conceptul de transformare digitală poate fi neclar sau ambiguu. Pot fi necunoscute beneficiile pe termen lung ale adoptării tehnologiei digitale sau pot exista confuzii cu privire la modul în care aceasta ar putea fi aplicată în afacerea lor specifică.

4 Rezistența la schimbare/Teama că ar putea pierde controlul asupra afacerilor. Oamenii sunt de obicei rezistenți la schimbare, iar această rezistență poate fi intensificată în mediile de afaceri mici și mijlocii, unde există adesea o cultură stabilă și conservatoare. Angajații pot fi reticenți să adopte tehnologii noi din cauza lipsei de familiaritate sau fricii de pierdere a locurilor de muncă.

5 Securitatea datelor. Îngrijorările privind securitatea datelor sunt tot mai mari în mediul digital actual. IMM-urile trebuie să fie conștiente de riscurile potențiale asociate cu stocarea și prelucrarea datelor online și să ia măsuri adecvate pentru a proteja informațiile sensibile ale clienților și ale afacerii lor.

6 Cultura organizațională. Cultura organizațională poate juca un rol important în adoptarea și implementarea tehnologiei digitale în cadrul unei IMM-uri. Dacă există o rezistență generală la schimbare sau lipsă de sprijin din partea conducerii sau a echipei de management, transformarea digitală poate întâmpina obstacole semnificative în calea sa.

7 Lipsa de conștientizare cu privire la instrumentele IT disponibile la nivel local. Un factor important în implementarea soluțiilor digitale este prezența și promovarea produselor locale de optimizarea a proceselor și creștere a competitivității. Chiar și în cazul soluțiilor gata dezvoltate, se atestă un grad scăzut de promovare a posibilităților companiilor locale.

8 Lipsa implicării furnizorilor locali de software / servicii IT cu prețuri accesibile pentru IMM-urile. 91% din serviciile IT produse local sunt exportate, fapt care crește posibilitățile sectorului IT dar și crește cecul mediu pentru serviciile prestate. IMM locale nu își pot permite servicii locale la prețuri la nivel de comunitate europeană.

Urmând aceste aspecte, IMM-urile pot naviga mai ușor în procesul de transformare digitală și pot beneficia de avantajele pe termen lung ale tehnologiei digitale în cadrul afacerilor lor. Un element important care ar îmbunătăți digitalizarea IMM-urilor este existența unui sistem de corelare a cererii și ofertei pieței care să reunească întreprinderile mici și mijlocii și furnizorii de tehnologie. Pentru ca întreprinderile mici și mijlocii să își atingă potențialul, acestea trebuie să funcționeze ca parte a unui ecosistem de digitalizare și inovare. Prin urmare, este nevoie de susținerea cooperării între toți actorii relevanți domeniului: IMM-urile, administrațiile centrale și locale, băncile și alte structuri de finanțare, centrele de inovare. Cu regret, în RM nu există niciun program de stat orientat să sprijine cooperarea științelor aplicate (matematică, fizică, inginerie mecanică, nanotehnologii) cu businessul real.

CONCLUZII

1 IMM-urile se află în topul companiilor care au nevoie de transformare digitală, fapt determinat de nivelul scăzut al productivității muncii în raport cu întreprinderile mari. Existe și o corelație între productivitate și nivelul de digitalizare. Un nivel mai ridicat de digitalizare al întreprinderilor mici și mijlocii, ar genera o productivitate a muncii mai mare.

2 În mare parte tehnologiile digitale sunt implementate în domeniile de activitate legate de producție și dezvoltarea de produse și servicii. Cele mai multe aplicări la programe au parvenit de la antreprenorii din sectoarele Industriei Prelucrătoare, Agricultură, Sănătate, și domeniul activității științifice și tehnice (74%). Anume acestea sectoare au beneficiat de cele mai multe investiții în cadrul Programului (76%).

3 Analizând codurile CAEM eligibile pentru finanțare, nu a fost prevăzut suport pentru sectoare la fel de importante cum ar fi comerțul, serviciile de consultanță în management precum și alte forme de turism (ex. turism medical).

4 Diferența între Instrument și Program arată un decalaj în bunurile finanțate de la echipamente spre softuri fapt ce arată o conștientizare mai mare a IMM privind necesitatea de implementare a soluțiilor digitale.

5 Pentru majoritatea întreprinderilor digitalizarea se identifică cu implementarea sistemelor de automatizare a proceselor de afaceri - instrumente software speciale utilizate pentru gestionarea și planificarea proceselor de afaceri (ERP, CRM, SCM, PLM/PDM) și alte sisteme similare fără de care este imposibil să funcționeze afacerile moderne. Alte tipuri de instrumente digitale populare în rândul antreprenorilor includ dispozitive necesare dezvoltării produselor TIC și soluțiile din domeniul tehnologiei informației pentru comerțul electronic Anume acestea articole de investiții au fost solicitate cel mai des în cadrul Programului, constituind circa 87% din numărul total de articole solicitate.

6 Rezultatele studiului indică faptul că, IMM-urile își doresc soluții tehnologice pentru nevoile și particularitățile afacerilor lor. Doar că ele se reduc la instalarea de echipamente, dezvoltare de aplicații, dezvoltarea de site-uri web. În același timp, interesul pentru a investi în training-uri de pregătire profesională pentru dezvoltarea competențelor digitale și în servicii de securitate cibernetică este foarte limitat. Acestea articole de investiții au constituit în cadrul Programului respectiv 2,1% și 0,5%.

7 Din perspectiva mediului de localizare al întreprinderilor, constatăm, că orașele se bucură de o mai mare prezență a întreprinderilor digitale, decât zonele rurale. La fel, și între regiunile de dezvoltare a țării există discrepanțe majore de digitalizare antreprenorială. Analiza efectuată relevă faptul că atractivitatea investițională a mun. Chișinău rămâne a fi dominantă, inclusiv și pe dimensiunea digitalizării, ceea ce poate afecta negativ competitivitatea economică a Republicii Moldova și indicatorii medii de calitate a vieții cetățenilor țării.

8 Implementarea Programului în perioada anilor 2022-2024 a contribuit la crearea a **777 locuri de muncă noi** la nivelul IMM-urilor din Republica Moldova.

9 Există un ecosistem de sprijin în dezvoltare pentru digitalizarea IMM-urilor.

Întreprinderile mici și mijlocii din Republica Moldova beneficiază de politici publice și instrumente de sprijin financiar care sunt orientate pentru dezvoltarea întreprinderilor și sprijină eforturile lor de digitalizare.

10 În pofida faptului că există un număr mare de programe de suport destinate procesului de digitalizare, se atestă un număr foarte mic de companii beneficiare.

11 Suportul acordat prin programele naționale (până la 500 mii lei) nu sunt competitive cu cele din România (de la 20 mii euro până la 100 mii euro).

12 IP ODA are în implementare două programe de suport destinate generării cererii și ofertei de soluții digitale, fără a avea un mecanism de îmbinare a acestor două programe.

13 IMM rămân slab informate cu referire la soluțiile digitale și cum acestea pot crește productivitatea.

14 Nu a fost identificat un catalizator național de promovare a soluțiilor digitale. Prezența unui punct comun de colectare a tuturor posibilităților de suport pentru IMM ar spori gradul de conștientizare a posibilităților și beneficiilor după implementarea tehnologiilor avansate.

15 Deși au fost elaborate anumite chestionare de autoevaluare, la moment nu există un mecanism de testare a maturității digitale pentru IMM.

RECOMANDĂRI

1 **Susținerea adoptării în întreprinderi** a tehnologiilor și a instrumentelor digitale care susțin inovarea și productivitatea.

2 **Adoptarea și susținerea utilizării soluțiilor de securitate cibernetică.** În contextul creșterii semnificative a amenințărilor cibernetice la nivel global și reieșind din necesitatea stringentă de protejare a echipamentelor care pot afecta funcționarea întreprinderii, este nevoie de sporit interesul IMM-urilor pentru securitatea datelor și eficientizarea proceselor prin tehnologie avansată.

3 **Promovarea necesității investițiilor în pregătirea profesională a angajaților pentru dezvoltarea competențelor digitale.** Este esențial ca antreprenorii să îmbunătățească în mod continuu competențele lucrătorilor și să asigure posibilități de învățare online pentru a spori indicatorii de performanță a activității sale. Angajații cu competențe digitale tind să implementeze tehnologii digitale avansate.

4 **Încurajarea utilizării Inteligenței artificiale în cadrul întreprinderilor.** Potrivit unui sondaj realizat de platforma Undelucram.md în perioada 15 mai - 5 iunie 2024, doar 32% dintre specialiștii în HR din Republica Moldova sprijină utilizarea Inteligenței Artificiale în companiile pe care le reprezintă, comparativ cu Bulgaria (69%), Ungaria (62%), România (54%) și Grecia (41%).

5 **Consolidarea colaborării tuturor factorilor de decizie** din sectorul guvernamental, mediul academic și de afaceri la nivel național cât și regional, pentru spri-

jinirea și stimularea IMM cu potențial de creștere bazate pe noi tehnologii, dar și susținerea start-up-urilor pentru etape de maturizare și creștere a potențialului de inovare în tehnologii de vârf. Crearea unui Ghișeu unic de informare și consultare privind digitalizarea antreprenorilor.

6 Crearea unor structuri de sprijin a adoptării soluțiilor digitale inovative în procesele de business.

7 Dezvoltarea inițiativelor care promovează crearea soluțiilor digitale, concursuri pentru start-up-uri, care ar spori vizibilitatea sectorului TIC și dezvoltarea sectorului economic în general.

8 Comasarea programelor de transformare digitală și a celui de Inovare și dezvoltare a Start-upurilor inovative.

9 Crearea unui mecanism de autoevaluare a maturității digitale a IMM (poate fi luat ca bază chestionarul disponibil în carului programului Europa Digitală 2030).

10 Creșterea suportului financiar pînă la 2 mil lei pentru a asigura un mediu competitiv de dezvoltare a IMM în regiune.

11 Organizarea târgurilor de soluții digitale și crearea unei baze de date a prestatorilor de servicii digitale cu accent de suport sectorial.

9 Transformarea digitală a întreprinderilor este un proces dinamic care este influențat de numeroși factori, dar și de tendințe și inovații tehnologice. Investițiile strategice, reglementările favorabile și colaborarea tuturor actorilor relevanți sunt factori cheie pentru succesul acestei transformări. Iar adaptarea la schimbările rapide și dezvoltarea competențelor digitale sunt esențiale pentru a sporirea competitivității în economia națională.

