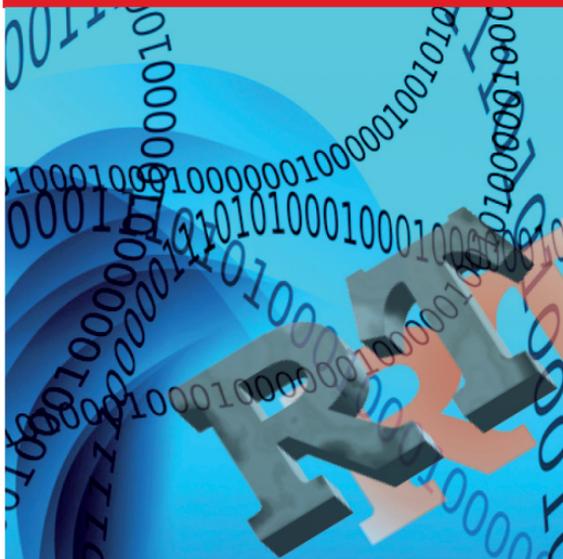




**Toscana** *Notizie*

# La Toscana digitale

La diffusione e l'utilizzo delle Ict  
nella società toscana. Anno 2012



**Regione Toscana**

# **La Toscana digitale**

La diffusione e l'utilizzo delle Ict nella società  
toscana. Anno 2012

## **La Toscana digitale.**

I edizione, giugno 2013



### **Regione Toscana**

Regione Toscana

Direzione Generale Organizzazione

Area di Coordinamento Organizzazione. Personale. Sistemi Informativi

Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica

**Hanno partecipato al progetto e alla stesura del Rapporto:**

**Claudia Daurù**

**Lucia Del Grosso**

**Simona Drovandi**

**Maria Franci**

**Sara Pasqual**

**Progettazione e realizzazione:**

Leonardo Calugi, Carlo Galletti e Marco Ottaviani - Redazione web Toscana Notizie

**Per saperne di più:**

La società dell'Informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2012



**Stampa:**

Centro stampa Giunta Regione Toscana

**Progetto grafico:**

Frankenstein s.r.l. - Progetti di vita digitale

www.frankenstein.sm



# GUIDA ALLA NAVIGAZIONE

Questo ebook può essere letto come un normale libro, pagina dopo pagina, o può essere navigato utilizzando i link che trovi all'interno dei testi. Esistono all'interno del libro due tipi di link di navigazione:



## **Link interni**

---

che conducono ad un'altra parte del libro in cui si approfondisce l'argomento in fase di lettura.



## **Link esterni**

---

che rimandano a risorse in rete, da consultare on-line.

## MENU'



Premessa



Introduzione



I risultati in breve



1. Cresce la dotazione tecnologica delle famiglie toscane



2. Gli strumenti di accesso ad internet: l'espansione di connettività mobile e wireless



3. Le famiglie non hanno internet a casa per l'incapacità di utilizzarlo



4. Le differenze internazionali nell'accesso a internet: Italia e Toscana in fondo alla classifica



5. Il profilo dell'utente toscano: sia uomo che donna purché istruiti e appartenenti ad un ceto medio-alto

-  6. Utilizzare la posta elettronica e cercare informazioni: le principali attività in rete
-  7. Quasi la metà degli internauti crea un profilo utente e usa i social network
-  8. Il 36% degli utenti di internet naviga in rete per acquisire informazioni dai siti della PA
-  9. L'e-commerce: l'acquisto di beni e servizi su internet è una prerogativa degli uomini
-  10. Prosegue la diffusione di PC e connessione ad internet tra gli addetti delle imprese
-  11. Le imprese toscane tra vecchie e nuove modalità di connessione ad internet
-  12. Il sito web aziendale
-  13. Le relazioni on-line tra imprese e PA
-  14. Ostacoli all'interazione on-line tra imprese e PA: procedure difficili o dispendiose e scarsa conoscenza
-  15. Sette imprese su 100 partecipano a gare di appalto on-line

-  16. La fatturazione elettronica tra le imprese: più comune quella non elaborabile automaticamente
-  17. L' e-commerce: un fenomeno che stenta a diffondersi tra le imprese
-  18. Imprese, ICT e impatto ambientale
-  19. Elevati livelli di dotazione tecnologica nelle PA locali
-  20. L'informatizzazione interna: il percorso sulla strada della dematerializzazione
-  21. Cresce la propensione ad effettuare acquisti di beni e servizi on-line
-  22. La semplificazione della PA nel rapporto fra cittadini e imprese: i servizi on-line
-  23. Gli ostacoli alla diffusione delle ICT: fattori economici, organizzativi e strutturali
-  Note metodologiche

Quanto è digitale la Toscana? Quanto lo sono i suoi cittadini, le imprese e la Pubblica amministrazione? Dentro a questo Rapporto 2012 sulla società dell'informazione e della conoscenza in Toscana potrete trovare numeri e analisi che rispondono a queste domande, le quali ne aprono molte altre (dalle ricadute dell'uso delle nuove tecnologie sui consumi di carta e energia all'incidenza del settore Ict sull'economia della nostra regione, solo per fare due esempi).

Per costruire la Toscana digitale, come Regione partiamo da due convinzioni di fondo: la società dell'informazione non deve essere considerato un tema a sé, bensì un approccio trasversale a tutti i processi di sviluppo; la logica degli investimenti finanziari deve nascere dalle reali esigenze dei cittadini e delle aziende del territorio. Per questo ci poniamo l'obiettivo di far diventare la Rete Telematica Regionale Toscana – la rete degli Enti locali, le università e gli enti di ricerca, le amministrazioni periferiche dello Stato, i soggetti del Servizio socio-sanitario regionale, le aziende di servizi pubblici locali, le camere di commercio, etc – il luogo di aggregazione di una domanda pubblica intelligente. In sintesi: è necessario arrivare ad una ricognizione generale dei bisogni e dei progetti, decidere insieme su quali servizi puntare e mettere insieme le risorse pubbliche per realizzarli. Solo così ci potremo rivolgere al mercato in un dialogo competitivo (tra l'altro è questo lo spirito che sembra animare anche l'Agenzia per l'Italia Digitale, costituita proprio nel corso del 2012).

Accanto a questo, bisogna continuare a lavorare per migliorare le competenze digitali della popolazione e quindi per ridurre il digital divide. Servono investimenti sulle infrastrutture: da qui ai prossimi anni impegneremo 42 milioni di euro, tra fondi regionali e statali, per completare entro il 2014 la copertura in banda larga di tutto il territorio regionale, e nel frattempo abbiamo iniziato a pensare alla banda ultralarga.

E serve un lavoro culturale e sociale, in particolare (ma non solo) per avvicinare le persone più anziane all'utilizzo delle nuove tecnologie. E' un obiettivo che possiamo perseguire e raggiungere solo tutti insieme, Istituzioni e società toscana. Questo Rapporto è anche una mappa utile per questa "missione", per capire dove e come intervenire.

Stella Targetti  
Vicepresidente Regione Toscana

E' entrato nel vivo il processo di attuazione dell'Agenda Digitale europea e, a ricaduta, si stanno costruendo Agende nazionali e regionali ad essa coerenti in tutta Europa.

Finlandia, Danimarca, Svezia, Paesi Bassi hanno pubblicato agende digitali nazionali, in altri Paesi sono stati avviati processi per definirne gli indirizzi. Un percorso è stato avviato anche in Italia (Documento Barca<sup>1</sup>) e in diverse Regioni europee e italiane.

La lettura dei dati che riguardano il nostro Paese e la nostra Regione continua a restituirci la necessità di realizzare ulteriori sforzi per superare i ritardi ancora presenti in materia di Information Society, perché, ogni digital-divide, significa per i cittadini non essere realmente in grado di partecipare appieno alla vita sociale e democratica e per le imprese non saper cogliere le possibilità di innovazione offerte dalle ICT in ogni fase del processo economico, dalla produzione alla commercializzazione, impedendo loro di competere sui mercati internazionali.

L'Italia, ma anche la Toscana, deve fare molto sia nell'offerta di servizi, migliorando i propri processi (sia lato PA che imprese), che nel favorire una più rapida utilizzazione da parte della cittadinanza.

Questa sintesi<sup>2</sup> studia i dati sulla diffusione e l'utilizzo delle principali tecnologie ICT avendo come ambiti di analisi da un lato i cittadini toscani, dall'altro le imprese con almeno 10 addetti<sup>3</sup> e infine le Pubbliche Amministrazioni locali, attraverso gli indicatori elaborati su dati di fonte Istat<sup>4</sup>.

I dati ci dicono che abbiamo fatto molti passi importanti lungo la strada della digitalizzazione: abbiamo concluso il percorso in direzione di una piena interoperabilità e aperto la Pubblica Amministrazione alla “liberazione” dei dati, da ora in poi disponibili a chi abbia interesse o creatività da esprimere per il loro utilizzo.

Le sfide per il futuro richiedono il completamento degli interventi infrastrutturali abilitanti affinché tali potenzialità possano esprimersi pienamente: ciò riguarda in primo luogo la condivisione delle banche dati e anagrafi pubbliche, ma anche regole chiare sull'identificazione degli utenti e delle loro prerogative digitali, la piena abilitazione ai pagamenti on line anche in forma multicanale, lo sviluppo di una infrastruttura pienamente interoperabile inerente i dati territoriali.

<sup>1</sup>Ministero per la Coesione Territoriale, Documento Barca, Roma, 27 dicembre 2012.

<sup>2</sup>Il rapporto completo La Società dell'informazione e della conoscenza in Toscana: Anno 2012”

 <http://www.regione.toscana.it/-/la-societa-dell-informazione-e-della-conoscenza-in-toscana-rapporto-2012>.

<sup>3</sup>In Toscana le imprese con almeno 10 addetti rappresentano solo il 5% del totale delle imprese. La rilevazione Istat considera questo universo, in accordo con le indicazioni di livello europeo, perché in genere sono le imprese di maggiori dimensioni ad avere gli strumenti culturali ed economici per guidare prima e meglio i processi di innovazione tecnologica.

<sup>4</sup>Si avverte che nel Rapporto si presentano i confronti temporali degli indicatori quando la loro definizione non ha subito modifiche e quando si riscontrano differenze significative nel loro andamento.



## I RISULTATI IN BREVE

---

- Cresce la dotazione tecnologica delle famiglie toscane: Pc (62%), accesso a internet (59%).
- Il 37% delle famiglie non ha internet a casa perché non possiede le competenze per utilizzarlo.
- La Toscana si colloca in fondo alla graduatoria europea per accesso ad internet da casa mediante banda larga, con un tasso di penetrazione pari al 58%, molto distante dai paesi del Nord Europa quali Islanda, Svezia, Danimarca, Paesi Bassi e Finlandia che registrano un tasso di penetrazione superiore all' 80%.
- L'utente digitale toscano è sia uomo che donna istruito e appartenente ad un cetto medio-alto.
- L'82% dei toscani, connessi da internet, usa la posta elettronica e il 69% cerca informazioni sul web. Quasi la metà degli internauti crea un profilo utente e usa i social network.
- Il 36% degli utenti di internet naviga in rete per acquisire informazioni dai siti della PA.
- L'e-commerce in Toscana è una prerogativa degli uomini di 14 anni e più che hanno acquistato beni e/o servizi su internet negli ultimi 12 mesi (il 32% contro il 20% delle donne).
- La quasi totalità delle imprese toscane con almeno 10 addetti è dotata di Pc (96%) e di connessione ad internet (95%).
- Tra le imprese toscane permangono modalità obsolete (modem e ISDN: 30%) ma si consolida la connessione in banda larga fissa (83%) e si diffondono le connessioni mobili in banda larga con

- computer portatili o smartphone (42%).
- Il sito web aziendale registra un buon recupero rispetto al passato (65%) ma permane il ritardo rispetto all'Europa e soprattutto stentano a diffondersi i servizi orientati all'e-business.
  - Il 71% delle imprese toscane usa internet per relazionarsi con la PA: per utilizzi a basso grado di interattività (ricerca informazioni e download di moduli 63%), ma anche per l'invio di moduli compilati (35%) e lo svolgimento di procedure amministrative per via elettronica (27%).
  - Sette imprese su 100 partecipano a gare di appalto on-line.
  - I principali ostacoli all'interazione on-line tra imprese e PA sono procedure difficili o dispendiose e, specie in Toscana, la scarsa conoscenza.
  - Il 58% delle imprese toscane scambia in modalità elettronica dati con soggetti esterni; e circa il 40% utilizza software per condividere all'interno dati sugli ordini di vendita o di acquisto.
  - L'e-commerce stenta a diffondersi tra le imprese: circa il 5% lo usa per vendere beni e servizi.
  - Elevati livelli di dotazione tecnologica nelle PA locali: solo 2 comuni toscani non usano la Banda Larga, tutti gli enti possiedono lettori di smart card e il 60% dispone di strumentazioni GIS.
  - L'orizzonte della dematerializzazione appare vicino: è alta la diffusione tra gli enti di firma digitale (95%) e di PEC (99%), ancora non decolla l'offerta ai cittadini e imprese ad effettuare pagamenti on-line (16%).
  - Cresce la propensione all'acquisto di beni e servizi on-line (54% degli enti toscani).

- Offerta di servizi on-line: nella maggioranza degli enti il massimo livello di disponibilità è dato dalla presenza di informazioni e modulistica, tuttavia il 15% dei Comuni con SUAP informatizzato consente avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter.
- Nel 46% dei Comuni toscani sono presenti punti di accesso Wi-fi gratuiti (PAAS).



## 1. CRESCE LA DOTAZIONE TECNOLOGICA DELLE FAMIGLIE TOSCANE

---

Se si esclude il televisore (ormai presente nel 97,2% delle famiglie), tra gli oggetti appartenenti alle nuove tecnologie per l'informazione e la comunicazione quello maggiormente diffuso fra le famiglie toscane è il cellulare (94,8%).

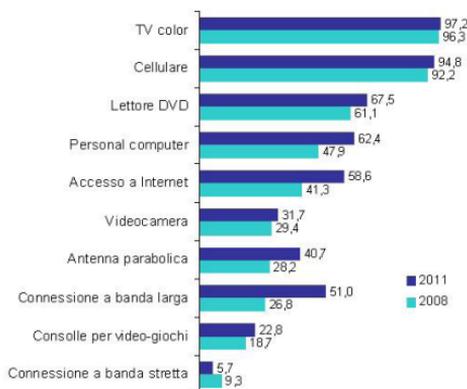
Seguono il lettore DVD (67,5%) e il personal computer (62,4%).

L'accesso a internet è disponibile nel 58,6% delle famiglie e il 51,0% di queste possiede una connessione a banda larga.

Meno diffusi sono invece l'antenna parabolica (40,7%), la videocamera (31,7%) e la console per videogiochi (22,8%).

Rispetto al 2008 risultano in aumento le famiglie che accedono ad internet (dal 41,3 al 58,6), quelle che dispongono di una connessione a banda larga (linea telefonica ADSL o altro tipo di connessione a banda larga), che passano dal 26,8% al 51,0%, e quelle che possiedono l'antenna parabolica (dal 28,2% al 40,7%) (**Figura 1**).

**Figura 1 – Famiglie toscane per alcuni beni tecnologici posseduti. Toscana. Anni 2008–2011 (valori percentuali sul totale delle famiglie residenti)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anni 2008 e 2011. Possibili più risposte

La diffusione di internet tra le famiglie toscane è superiore alla media nazionale; rispetto alle altre regioni, la Toscana si colloca su livelli analoghi a quelli del centro Italia, in particolare di Lazio e Marche.



## 2. GLI STRUMENTI DI ACCESSO AD INTERNET: L'ESPANSIONE DI CONNETTIVITÀ MOBILE E WIRELESS

---

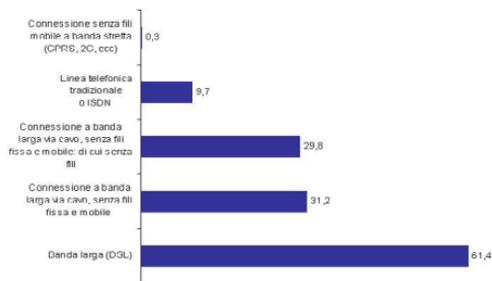
Attualmente più che l'assenza di connessione, il vero digital divide sembra essere sempre più rappresentato dalla lentezza della navigazione che non consente di sfruttare a pieno le potenzialità che la rete offre ai suoi utenti.

Sempre più famiglie toscane, in linea con il trend positivo che si riscontra anche a livello nazionale, possiedono una connessione internet all'interno delle mura domestiche ed è sempre più elevato il numero delle famiglie che ha scelto un tipo di connessione a banda larga, sia essa di tipo tradizionale o wi-fi.

Nel 2011 fra le famiglie Toscane che si connettono ad internet, il 61% ha utilizzato una connessione a banda larga DSL, il 31,2% un altro tipo di connessione a banda larga (es: fibra ottica, rete locale ecc.) e fra questi circa il 30% lo ha fatto tramite un collegamento wireless (**Figura 2**).

In Toscana la connessione a banda larga DSL è superiore rispetto alla media nazionale ed in linea o addirittura superiore ad alcune regioni benchmark come Emilia Romagna e Veneto.

**Figura 2 – Famiglie che accedono ad internet per tipo di connessione. Toscana. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle famiglie residenti)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011. Possibili più risposte



### 3. LE FAMIGLIE NON HANNO INTERNET A CASA PER L'INCAPACITÀ DI UTILIZZARLO

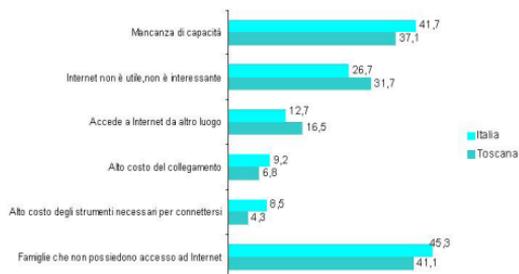
---

La maggior parte delle famiglie che non dispone di un accesso a internet da casa indica come principale motivo del non utilizzo della rete l'incapacità di gestire tale tecnologia (37,1%).

Accanto all'ampia quota di famiglie che dichiara la carenza delle necessarie competenze tecniche, si rileva una percentuale significativa di famiglie che non considerano internet uno strumento utile e interessante, che rappresentano il 31,7% dei non utenti.

Seguono motivazioni di ordine economico e logistico: il 16,5% non naviga in rete da casa perché è solito accedere da altro luogo, il 6,8% perché ritiene troppo onerosi i servizi per il collegamento e il 4,3% perché ritiene troppo costosi gli strumenti necessari alla connessione (**Figura 3**).

**Figura 3 – Famiglie che non possiedono accesso ad internet per motivo. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle famiglie residenti)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011. Possibili più risposte

Rispetto al 2010 non si registrano cambiamenti significativi nella graduatoria dei motivi del non accesso a internet da casa. La mancanza di connessione alla rete continua ad essere in primo luogo un problema culturale legato alla mancanza di capacità e al disinteresse.



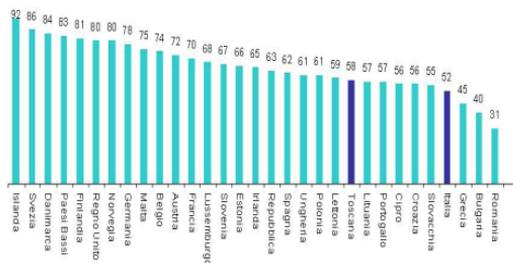
#### 4. LE DIFFERENZE INTERNAZIONALI NELL'ACCESSO A INTERNET: ITALIA E TOSCANA IN FONDO ALLA CLASSIFICA

---

Un altro indicatore importante per misurare il digital divide è dato dalla quota di famiglie con almeno un componente fra i 16 e i 74 anni che possiedono un accesso ad internet da casa mediante banda larga: la Toscana si colloca in fondo alla graduatoria, con un tasso di penetrazione pari al 58%, superiore a quello dell'Italia, ma molto distante dai paesi del Nord Europa quali Islanda, Svezia, Danimarca, Paesi Bassi e Finlandia che registrano un tasso di penetrazione superiore all' 80% (**Figura 4**).

Anche per questo indicatore la Toscana e l'Italia, rispetto al 2010 hanno registrato una crescita contenuta, mentre per altri paesi agli ultimi posti della graduatoria, come Cipro, Croazia e Portogallo, si sono rilevati incrementi più significativi.

**Figura 4 – Famiglie con almeno un componente di età compresa fra i 16 e i 74 anni che possiedono una connessione a banda larga da casa. Confronto Europeo. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle famiglie con almeno un componente fra 16 e 74 anni)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011



## 5. IL PROFILO DELL'UTENTE TOSCANO: SIA UOMO CHE DONNA PURCHÉ ISTRUITI E APPARTENENTI AD UN CETO MEDIO-ALTO

---

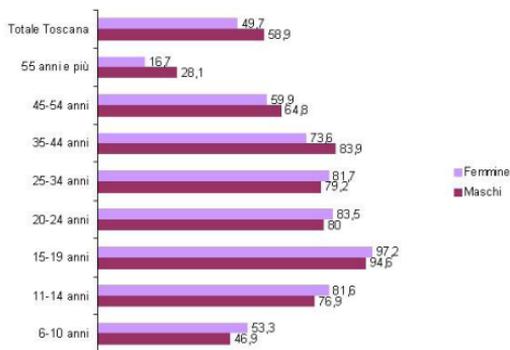
L'uso degli strumenti tecnologici è condizionato dalle caratteristiche dei singoli utilizzatori: contano l'età, il livello di istruzione e la posizione nella professione. Tende, invece, ad assottigliarsi il divario di genere collegato all'uso di internet e del computer.

I maggiori utilizzatori del personal computer e di internet sono i giovani tra gli 11 e i 24 anni; per le generazioni precedenti la quota di utenti decresce all'aumentare dell'età.

Il rapporto con tali tecnologie si conferma significativamente diverso tra la popolazione maschile e femminile. Dichiarano, infatti, di utilizzare il personal computer il 60,3% degli uomini a fronte del 49,7% delle donne, e naviga in internet il 58,9% degli uomini e il 49,7% delle donne. Va rilevato, comunque, che fino ai 34 anni, le differenze di genere sono molto contenute e tra i ragazzi di 11 e 19 anni si registra un "sorpasso" femminile.

Il divario tecnologico, a favore degli uomini, si accentua a partire dai 35 anni e raggiunge il massimo tra le persone di 55 e più, con circa 11 punti percentuali di differenza fra uomini e donne per quanto riguarda l'uso di internet. (**Figura 5**).

**Figura 5 – Persone di 6 anni e più per uso di internet negli ultimi 12 mesi per genere e classi di età. Toscana. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle persone di 6 anni della stessa classe di età e sesso)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011

Rimane significativo il divario digitale fra persone con titolo di studio diverso: fra coloro che hanno un titolo di studio basso solo il 5,8% naviga su internet contro l'86,7% dei laureati.

Ma anche fra laureati e diplomati di scuola media superiore si osserva un notevole distacco ( -13 punti percentuali a sfavore dei secondi) (Tabella 1).

**Tabella 1 - Persone di 15 anni e più per uso del PC e di internet negli ultimi 12 mesi per livello di istruzione. Toscana. Anno 2011** (valori percentuali sul totale delle persone di 15 anni e più della stessa zona e livello di istruzione che hanno usato il Pc e internet negli ultimi 12 mesi)

Uso del PC Uso di Internet	Livello di istruzione				Totale
	Laurea	Diploma di scuola superiore	Diploma di scuola media	Licenza elementare o nessun titolo	
Uso del PC	87,4	74,4	53,7	7,7	54,1
Uso di Internet	86,7	73,5	53,8	5,8	53,3

Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011

La condizione sociale, a sua volta, ha un impatto evidente sull'accesso alle nuove tecnologie: i maggiori utilizzatori di internet sono i ceti medio-alti che si attestano entrambi sull'85%, mentre lavoratori in proprio e operai fanno registrare degli scarti negativi di 7 e 18 punti percentuali rispettivamente (**Figura 6**).

**Figura 6 – Famiglie per possesso del PC, internet e banda larga per condizione occupazionale del capofamiglia. Toscana. Anno 2011** (valori percentuali sul totale delle famiglie della stessa zona, con capofamiglia di 25 anni e più)



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011.

## 6. UTILIZZARE LA POSTA ELETTRONICA E CERCARE INFORMAZIONI: LE PRINCIPALI ATTIVITA' IN RETE

---

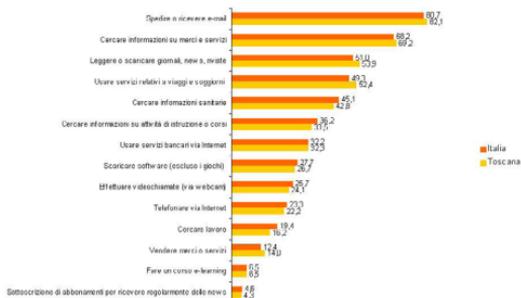
Comunicare scambiandosi messaggi di posta elettronica si conferma la principale attività svolta in rete. L'82,1% dei toscani di 6 anni e più che si sono collegati ad internet negli ultimi 3 mesi lo hanno fatto prevalentemente per spedire e ricevere e-mail. Al web ci si rivolge, inoltre, in quanto fonte di informazioni e conoscenza, sia per acquisire notizie su beni e servizi commerciali (69,2%), sia per documentarsi su temi di attualità, consultando, leggendo o scaricando giornali, news e riviste (53,9%).

Di rilievo la quota che si connette al web per usare servizi relativi a viaggi e soggiorni (52,4%), per acquisire informazioni sanitarie (42,8%).

Il 32,3% ricorre alla rete per utilizzare servizi bancari online, mentre meno diffuso è il suo utilizzo per scaricare software diversi da giochi (26,7%), effettuare videochiamate (24,1%) o telefonare online (22,2%).

Più contenute appaiono le quote di utenti che negli ultimi tre mesi hanno navigato in rete per trovare un lavoro (16,2%), vendere merci o servizi (14%), seguire un corso e-learning (6,5%) o sottoscrivere abbonamenti e ricevere regolarmente le news online (4,3%) (**Figura 7**).

**Figura 7 – Persone di 6 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta. Toscana e Italia. Anno 2011** (valori percentuali sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi)



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011.  
Possibili più risposte



## 7. QUASI LA METÀ DEGLI INTERNAUTI CREA UN PROFILO UTENTE E USA I SOCIAL NETWORK

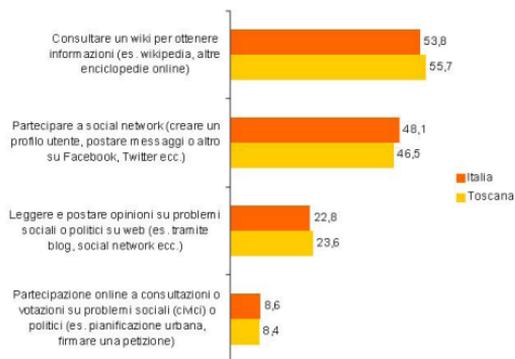
---

Lo sviluppo di nuove interfacce ha prodotto un rapido cambiamento nel comportamento degli utenti di internet. Accanto alla navigazione in rete per la consultazione dei siti e delle pagine web risultano sempre più diffuse le forme di fruizione attiva, come la partecipazione a blog, social network professionali, wiki e la produzione di contenuti per il loro popolamento.

Nel 2011 il 55,7% degli internauti toscani consulta un wiki per acquisire informazioni, il 46,5% crea un profilo utente, invia messaggi o altro su Facebook e Twitter.

I social network non vengono usati solo come strumento per mantenere i rapporti nella propria rete amicale, ma anche come strumento di informazione e comunicazione su temi sociali e politici (23,6%) (**Figura 8**).

**Figura 8 – Persone di 6 anni e più che negli ultimi 3 mesi hanno usato internet per tipo di attività di comunicazione svolta. Toscana e Italia. Anno 2011** (valori percentuali sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi)



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011.  
Possibili più risposte



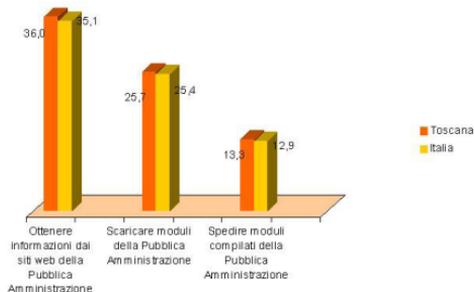
## 8. IL 36% DEGLI UTENTI DI INTERNET NAVIGA IN RETE PER ACQUISIRE INFORMAZIONI DAI SITI DELLA PA

---

A fronte del processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, volto a promuovere l'efficienza degli enti pubblici e migliorare la qualità dei servizi e dei rapporti di comunicazione con l'utenza, emerge come nel 2011 circa un milione di persone di 14 anni e più in Toscana (il 36% degli utenti di internet) abbiano utilizzato il web negli ultimi 12 mesi per collegarsi a siti della PA, il 25,7% si è avvalso dei servizi online per scaricare moduli da siti di enti della PA e il 13,3% per restituire loro moduli compilati (**Figura 9**).

Analizzando il fenomeno in un'ottica temporale, dal 2010 al 2011 si mantiene pressoché stabile il numero di persone di 14 anni e più che hanno utilizzato internet per ottenere informazioni dai siti della PA.

**Figura 9 - Persone di 14 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con i Servizi pubblici e/o la Pubblica Amministrazione. Toscana. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle persone di 14 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi)**



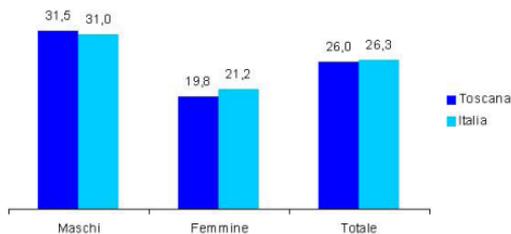
Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011

## 9. L'E-COMMERCE: L'ACQUISTO DI BENI E SERVIZI SU INTERNET È UNA PREROGATIVA DEGLI UOMINI

Il 26% degli internauti toscani di 14 anni e più che hanno navigato in internet nei 12 mesi precedenti l'intervista ha effettuato, nello stesso periodo di riferimento, transazioni commerciali, ordinando e/o comprando merci e/o servizi per uso privato.

In particolare si evidenzia una maggior propensione verso tale forma di utilizzo della rete da parte degli uomini che risiedono in Toscana (il 31,5% contro il 19,8) (**Figura 10**).

**Figura 10 - Persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno usato internet e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su internet, negli ultimi 12 mesi, per sesso. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle persone di 14 anni e più dello stesso sesso che hanno acquistato merci e/o servizi su internet negli ultimi 12 mesi)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2011.

Nel 2011, ai primi posti della graduatoria degli acquisti online si collocano i beni e servizi legati alle spese di viaggio per vacanze ordinati o acquistati dal 38,7% delle persone di 14 anni e più che hanno effettuato ordini o acquisti su internet negli ultimi 12 mesi, seguiti dai pernottamenti per vacanze (36,8%). Seguono gli acquisti di abiti e articoli sportivi (32,4%), di libri giornali riviste inclusi gli e-book (31,1%), di biglietti per spettacoli (20,7%), di attrezzature elettroniche (20,2%), di articoli per la casa (19,5%) di film e musica (19,1%) e di software per computer (esclusi i videogiochi) (16,1%) (Figura 11).

**Figura 11 - Persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno usato internet e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su internet, negli ultimi 12 mesi, per tipo di merci e/o servizi ordinati o comprati. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno ordinato o comprato merci e/o servizi su internet negli ultimi 12 mesi)**



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2011. Possibili più risposte

## 10. PROSEGUE LA DIFFUSIONE DI PC E CONNESSIONE AD INTERNET TRA GLI ADDETTI DELLE IMPRESE

La quasi totalità delle imprese toscane con almeno 10 addetti è dotata di Personal Computer e di connessione ad internet (rispettivamente 96,2% e 94,6%), peraltro l'andamento degli ultimi anni mostra una sostanziale stabilità del PC e una crescita piuttosto lenta della connessione ad internet (**Tabella 2**).

**Tabella 2 – Personal computer e connessione ad internet nelle imprese con almeno 10 addetti. Toscana e Italia. Anni 2009, 2010 e 2011** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)

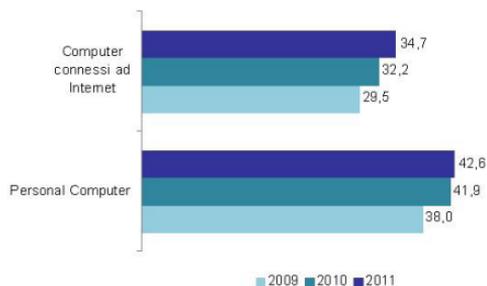
Modalità	Imprese con personal computer			Imprese con connessione ad Internet		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Toscana	95,3	94,1	96,2	92,4	93,6	94,6
Italia	96,1	95,1	96,0	93,9	93,7	94,3

Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2009- 2011.

I valori della Toscana si mantengono in linea con la media nazionale e simili a quelli di regioni come Veneto, Emilia-Romagna, Umbria, Piemonte e Liguria ma restano lontani dai livelli raggiunti dai paesi europei più avanzati, anche se tale gap appare comunque colmabile.

A fronte della stabilità in termini di dotazione di tecnologie di base, si conferma il trend di progressiva penetrazione del loro utilizzo da parte del personale: la percentuale di addetti che utilizza il Pc almeno una volta a settimana nelle imprese toscane passa dal 38,0% del 2009 al 42,6% del 2011 e la percentuale di addetti che utilizza Pc connessi ad internet passa dal 29,5% al 34,7% (**Figura 12**).

**Figura 12 - Addetti che utilizzano PC e PC connessi ad internet nelle imprese con almeno 10 addetti. Toscana. Anni 2009, 2010 e 2011 (valori percentuali sul totale degli addetti)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2009- 2011.

## 11. LE IMPRESE TOSCANE TRA VECCHIE E NUOVE MODALITÀ DI CONNESSIONE AD INTERNET

---

Rispetto alle *modalità di connessione ad internet* adottate dalle aziende toscane vi è una situazione in piena evoluzione, caratterizzata dal permanere di modalità obsolete ma anche dall'irrompere di tecnologie innovative (**Tabella 3**):

- le modalità più antiche che non consentono di utilizzare al meglio le potenzialità della rete - *modem analogico e ISDN* - restano ancora piuttosto diffuse (30,3% rispetto al 28,3% dell'Italia);
- si consolida la diffusione della connessione in *banda larga fissa* (sia xDSL che di altro tipo) che raggiunge nel 2011, l'83,2% delle imprese toscane e l'84,1% di quelle italiane;
- si stanno rapidamente diffondendo, anche tra le imprese oltre che tra i cittadini, le *connessioni mobili in banda larga* attraverso *computer portatili* (laptop, notebook, palmari) o *smartphone* con tecnologia almeno 3G: in Toscana le aziende dotate di questi strumenti hanno raggiunto quota 42,0% e in Italia quota 47,0%. Peraltro se si considerano le percentuali di addetti ai quali l'impresa fornisce tali tecnologie portatili - pari al 7,0% del totale degli addetti in Toscana e all'8,4% in Italia, si comprende come questo fenomeno abbia ancora ampi margini di diffusione.

**Tabella 3 - Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di connessione ad internet per regione. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)**

Regioni	Tipologia di connessione (1):					
	Modem analogico e/o ISDN	Banda larga fissa	Banda larga mobile	Banda larga (fissa e/o mobile) non in banda larga	Connessione mobile non in banda larga	Connessione mobile in banda larga e non
Piemonte	28,7	87,6	53,8	90,6	17,0	54,7
Valle D'Aosta	34,8	78,9	35,5	33,1	12,3	36,6
Liguria	23,2	86,8	47,8	89,7	14,1	49,1
Lombardia	25,5	88,1	51,9	91,1	17,1	53,7
Trentino-Alto Adige	28,7	88,1	48,6	91,8	16,9	50,4
Veneto	28,4	82,5	51,5	88,7	14,6	53,1
Friuli- Venezia Giulia	34,1	83,0	44,1	85,1	13,4	46,1
Emilia-Romagna	27,6	84,1	50,5	87,0	17,4	53,0
Toscana	30,3	83,2	42,0	87,0	11,9	44,1
Umbria	26,7	83,5	40,7	86,6	10,2	42,4
Marche	36,4	87,4	36,9	94,1	7,7	38,3
Lazio	28,1	80,9	44,8	84,4	12,4	45,8
Abruzzo	31,1	83,7	44,5	88,5	10,6	45,5
Molise	33,9	83,3	46,3	88,3	9,2	49,9
Campania	28,2	76,3	37,0	85,0	8,5	39,4
Puglia	30,4	81,3	38,7	86,5	11,9	40,2
Basilicata	31,5	81,8	42,5	91,4	8,6	45,0
Calabria	26,7	83,1	34,5	86,5	7,4	36,2
Sicilia	26,9	77,9	47,0	84,5	14,7	48,1
Sardegna	34,9	80,0	35,9	84,5	13,8	38,6
ITALIA	28,3	84,1	47,0	88,3	14,2	48,6

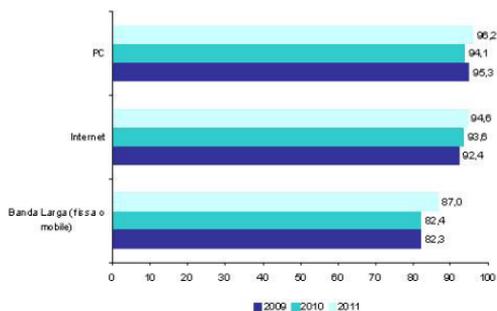
Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011.

(1) Ciascuna impresa può utilizzare più di una tipologia di connessione. Pertanto, la somma delle quote percentuali per riga può essere superiore a 100.

- per ciò che riguarda la diffusione della connessione ad internet in **banda larga fissa e/o mobile** tra le imprese con almeno 10 addetti – indicatore adottato come strumento di benchmarking a livello europeo - si segnala che la Toscana ha registrato negli ultimi tre anni un buon incremento, passando dall'82,3% del 2009 all'87,0% del 2011 (**Figura 13**) collocandosi a breve distanza dal valore medio nazionale (88,3%). Questo buon risultato non deve impedire di guardare avanti e di tenere presente che sono necessari ulteriori

importanti sforzi, dato che l'Italia (e insieme ad essa la Toscana) si colloca al di sotto della media europea (EU27: 89%; EU15: 92%) e di molti paesi europei che superano ampiamente quota 90%.

**Figura 13 - Imprese con almeno 10 addetti con Personal Computer, connessione ad internet, connessione in banda larga fissa e/o mobile. Toscana. Anni 2009, 2010 e 2011 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)**



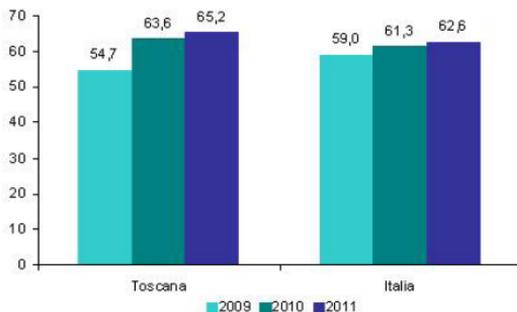
Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2009-2011.

## 12. IL SITO WEB AZIENDALE

Fino a qualche anno fa il **sito web aziendale** risultava ancora poco diffuso tra le imprese toscane con almeno 10 addetti, riguardando circa una impresa su due; negli ultimi anni però si è registrato un buon recupero (dal 54,7% del 2009 al 65,2% del 2011) che ha portato la Toscana al di sopra del livello medio nazionale (62,6%) (**Figura 14**).

Se tale trend si confermerà anche nel futuro, la nostra regione potrà avvicinare ulteriormente le regioni italiane più attrezzate Veneto, Lombardia, Emilia-Romagna e Trentino Alto Adige.

**Figura 14 - Possesso del sito web tra le imprese con almeno 10 addetti. Toscana e Italia. Anni 2009, 2010 e 2011** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2009- 2011

I servizi offerti dai siti web aziendali, sia a livello toscano che nazionale, riguardano per lo più la *consultazione di cataloghi o listini prezzi* e le *informazioni e avvertenze* in materia di privacy. Servizi più complessi - come per esempio la possibilità di effettuare ordinazioni o prenotazioni on-line, la tracciabilità degli ordini, il pagamento on-line, la possibilità di personalizzare i contenuti del sito o quella di personalizzare o progettare prodotti - risultano ancora poco presenti (**Figura 15**).

**Figura 15 - Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di servizi offerti dal sito web aziendale. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)**



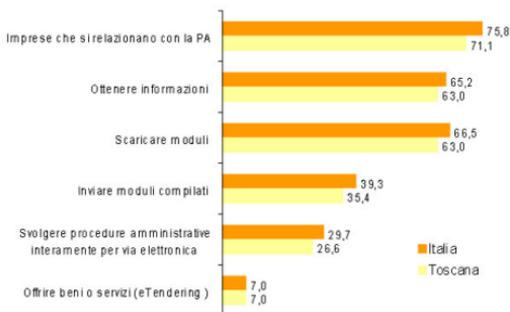
Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011

I progressi fatti dalla Toscana in termini di dotazione fanno ben sperare ma sono necessari ulteriori passi avanti sia perché la distanza che comunque ci separa dall'Europa è ancora ampia, sia perché è necessario andare oltre la concezione ancora ampiamente diffusa del sito web come "spazio-vetrina" (nel quale mostrare attività, prodotti, cataloghi) per sviluppare nuovi servizi che possano consentire di aprire nuove opportunità di *e-business*.

### 13. LE RELAZIONI ON-LINE TRA IMPRESE E PA

In Toscana circa sette imprese su dieci utilizzano internet per relazionarsi a vari livelli con la Pubblica Amministrazione. Le imprese si relazionano con la PA prevalentemente per servizi a basso livello di interattività, come ottenere informazioni e scaricare moduli; i servizi a maggior contenuto interattivo, quali l'invio di moduli compilati e lo svolgimento di procedure amministrative interamente per via elettronica hanno ancora ampi margini di crescita (**Figura 16**).

**Figura 16 - Imprese con almeno 10 addetti che nell'anno precedente hanno usato internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione per tipo di relazione. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011.

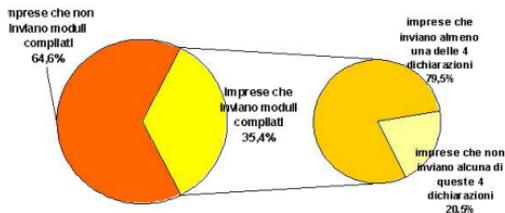
Con riferimento al 35,4% delle imprese toscane che usano internet per trasmettere elettronicamente alla Pubblica Amministrazione moduli compilati si osserva che il 79,5% lo fa per inviare almeno una delle seguenti quattro dichiarazioni (**Figura 17**):

- dichiarazioni dei contributi sociali per i dipendenti
- dichiarazioni dell'imposta sul reddito dell'impresa
- dichiarazioni I.V.A.
- dichiarazioni doganali (dazi, accise, ecc).

In particolare:

- in Toscana, come in Italia, circa il 55% delle imprese che inviano alla PA moduli compilati, trasmette on-line direttamente alla PA le *dichiarazioni I.V.A.* e le *dichiarazioni relative alle posizioni contributive dei propri dipendenti*;
- circa il 48% delle imprese, sia toscane che italiane, inviano on-line le *dichiarazioni dell'imposta sul reddito dell'impresa*;
- e infine le dichiarazioni doganali coinvolgono il 47,0% e il 50,4% delle imprese toscane e italiane che inviano moduli compilati alla PA.

**Figura 17- Imprese con almeno 10 addetti che inviano via internet moduli compilati alla PA e imprese che inviano per via internet almeno una delle 4 dichiarazioni. Toscana. Anno 2011** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti e valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti che inviano moduli compilati on-line alla PA)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011

## 14. OSTACOLI ALL'INTERAZIONE ON-LINE TRA IMPRESE E PA: PROCEDURE DIFFICILI O DISPENDIOSE E SCARSA CONOSCENZA

---

I principali ostacoli all'interazione on-line con la PA, che in Toscana come in Italia riguardano ben un'impresa su due, sono (**Figura 18**):

- *l'eccessiva difficoltà e dispendio di tempo richiesto dalle procedure amministrative on-line;*
- *la necessità di perfezionare le operazioni con un invio cartaceo.*

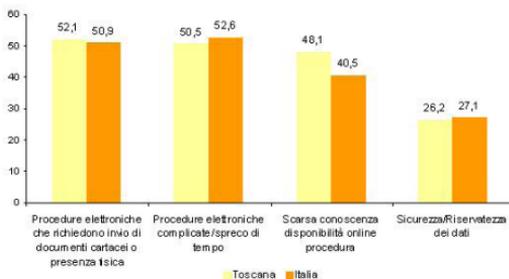
Il terzo ostacolo, rappresentato dalla *scarsa conoscenza della disponibilità di procedure elettroniche* per lo svolgimento di pratiche burocratiche, risulta in Toscana particolarmente pesante, non solo perché la quota di imprese che lo segnalano è significativamente superiore al livello medio nazionale (48,1% rispetto al 40,5%) ma anche perché nella graduatoria delle regioni la nostra regione si posiziona al primo posto per questo tipo di ostacolo.

*I timori legati alla sicurezza o alla riservatezza dei dati* risultano invece relativamente meno citati.

Se si vuole consentire alle imprese di essere competitive sui mercati internazionali, è essenziale che le imprese siano poste nelle condizioni di adempiere agli obblighi normativi ed amministrativi con il minor dispendio possibile in termini di costo e di tempo, cosa che l'uso delle tecnologie ICT, se ben progettate ed organizzate, in genere contribuisce ad assicurare. In quest'ottica è essenziale rendere le procedure telematiche più semplici ed accessibili; fare ulteriori passi avanti affinché tali procedure non richiedano il successivo completamento con invii cartacei o

addirittura con la presenza fisica di un addetto presso la PA. E' inoltre fondamentale, specie in Toscana, che tutti i soggetti del mondo economico lavorino congiuntamente sul fronte della comunicazione e della formazione in modo che l'ostacolo costituito dalla scarsa conoscenza dell'esistenza di procedure telematiche sia affrontato e superato.

**Figura 18 - Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di ostacolo all'utilizzo di servizi pubblici on-line. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011

## 15. SETTE IMPRESE SU 100 PARTECIPANO A GARE DI APPALTO ON-LINE

---

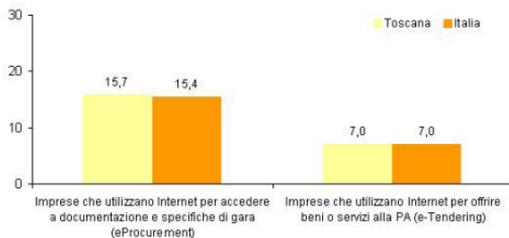
In Toscana, come in Italia, il 15% delle imprese con almeno 10 addetti partecipa al sistema pubblico di e-procurement<sup>5</sup> utilizzando la rete per accedere alla documentazione e alle specifiche di gara messe a disposizione on-line dalla PA (il 15,7% in Toscana e il 15,4% in Italia).

Inoltre il 7% delle imprese presenta offerte on-line di beni o servizi alla Pubblica Amministrazione italiana o di altri Paesi dell'Unione Europea (*e-Tendering*)<sup>6</sup> nell'ambito di una gara elettronica mediante procedure aperte, ristrette o negoziali (**Figura 19**).

<sup>5</sup> Il termine sistema pubblico di e-procurement indica il processo di appalto pubblico elettronico, ossia quel tipo di appalto che realizza con modalità elettroniche le fasi che vanno dalla notificazione dell'avvio del processo stesso (disponibilità on-line di avvisi e specifiche di gara pubblica), alla partecipazione alla gara d'appalto, alla connessione e al pagamento.

<sup>6</sup> Con il termine e-Tendering (o gara elettronica) si indica quella fase del sistema pubblico di e-procurement relativa alla presentazione di offerte on-line da parte dell'impresa con riferimento a tutte le tipologie di gara comprese le procedure aperte, ristrette o negoziali; è esclusa la presentazione attraverso l'invio delle offerte attraverso l'uso della posta elettronica.

**Figura 19 - Imprese che utilizzano internet per accedere a documentazione e specifiche di gara (e-Procurement) e per offrire beni e servizi (e-Tendering). Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011

NB: i dati si riferiscono all'anno precedente a quello della rilevazione

## 16. LA FATTURAZIONE ELETTRONICA TRA LE IMPRESE: PIÙ COMUNE QUELLA NON ELABORABILE AUTOMATICAMENTE

La fatturazione più diffusa tra le imprese, che coinvolge il 59,0% delle imprese toscane e il 60,3% di quelle italiane, consiste nella predisposizione ed invio di fatture trattate come documentazione digitale archiviabile informaticamente (per es. fatture trasmesse come allegato pdf ad una e-mail) ma i cui dati *non* sono elaborabili automaticamente: tale modalità dunque non rappresenta la fatturazione elettronica.

La vera e propria **fatturazione elettronica**, infatti, riguarda fatture espresse in un formato standard adatto ad essere trattato automaticamente con procedure elettroniche (ad esempio EDI, UBL; XML, formato web). In Toscana le imprese con almeno 10 addetti in grado di inviare e/o ricevere tali fatture sono pari al 17,7% (**Tabella 4**).

**Tabella 4 - Imprese con almeno 10 addetti che scambiano fatture in formato elettronico per tipologia di standard utilizzato. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)**

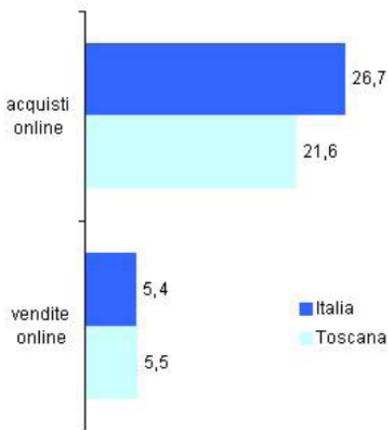
MODALITA'	Ricezione e invio di fatture in un formato standard adatto per l'elaborazione automatica	Invio di fatture in un formato standard adatto per l'elaborazione automatica	Ricezione di fatture in un formato standard adatto per l'elaborazione automatica	Invio di fatture in un formato non adatto per l'elaborazione automatica
Toscana	17,7	5,4	15,0	59,0
Italia	14,9	4,9	12,6	60,3

Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011

## 17. L' E-COMMERCE: UN FENOMENO CHE STENTA A DIFFONDERSI TRA LE IMPRESE

Le vendite on-line<sup>7</sup> rappresentano nel 2010, sia a livello nazionale che toscano, un fenomeno ancora nettamente minoritario, coinvolgendo solo il 5% delle imprese con almeno 10 addetti (**Figura 20**).

**Figura 20 - Commercio elettronico: imprese con almeno 10 addetti che effettuano acquisti e vendite on-line. Toscana e Italia. Anno 2010** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011

<sup>7</sup> Nella definizione di e-commerce non rientrano gli ordini effettuati tramite messaggi di posta elettronica.

Gli acquisti on-line - coinvolgendo il 21,6% delle imprese toscane con almeno 10 addetti e il 26,7% di quelle italiane - sembrano più diffusi ma se si considera il valore degli acquisti on-line sul totale del valore degli acquisti si nota che anche l'e-commerce in termini di acquisti è molto limitato: solo il 21,4% delle imprese toscane effettua acquisti on-line per valori pari o superiori al 5% del valore complessivo dei propri acquisti.

Rispetto ai mercati ai quali la Toscana si è rivolta nel 2010 per gli acquisti via web, si osserva che il 93,1% delle imprese toscane che effettuano acquisti on-line si è indirizzato verso il mercato nazionale, il 28,9% verso il mercato europeo e il 12,6% verso il resto del mondo.

Negli ultimi anni, per la disponibilità di specifici fondi europei per la diffusione delle “green ICT”, per il tangibile risparmio economico che il loro utilizzo comporta e per la crescita di una sensibilità ecologica nella società, si sono diffuse tra le imprese politiche aziendali volte all’utilizzo di tecnologie per ridurre il consumo di risorse come carta ed energia o finalizzate a sostituire gli spostamenti fisici (ad esempio, attraverso il ricorso al telefono, a internet o a videoconferenze) o all’adozione di applicazioni informatiche dedicate al risparmio energetico.

La rilevazione del 2011 ha realizzato per la prima volta un approfondimento su questi temi per valutare il grado di diffusione tra le imprese con almeno 10 addetti di alcune particolari buone pratiche che consentono una riduzione del cosiddetto “impatto ambientale”.

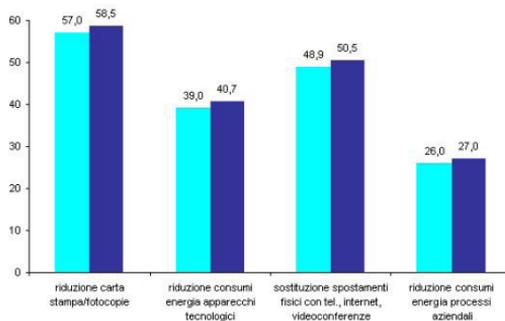
La **Figura 21** riassume i principali risultati emersi:

- quasi il 60% delle imprese, sia toscane che italiane, adotta misure per il *contenimento dei consumi di carta*, connessi all’attività di stampa e fotocopia, attraverso l’utilizzo di nuove stampanti e fotocopiatrici che consentono per esempio stampe fronte-retro, o stampe di 2/4 pagine in una sola pagina o l’utilizzo di carta riciclata;
- circa il 50% delle imprese, sia toscane che italiane, adotta tecnologie e soluzioni IT, quali l’uso di telefono, internet e videoconferenze, per *ridurre gli spostamenti fisici* del personale;
- circa il 40% delle imprese, sia toscane che italiane, adotta tecnologie

per la *riduzione dei consumi di energia*, quali ad esempio macchinari che dopo un certo tempo di non-utilizzo si spengono automaticamente o si mantengono in uno stato di accensione in modalità a “basso consumo di energia” quando non sono in attività ma debbono restare accesi e pronti all’uso;

- infine sono quasi il 30% le imprese, sia toscane che italiane, che utilizzano *applicazioni IT per la riduzione dei consumi di energia* attraverso metodologie finalizzate all’ottimizzazione dei processi produttivi, dei trasporti e della logistica (26% in Toscana e 27% in Italia). (**Figura 21**)

**Figura 21 - Imprese con almeno 10 addetti che hanno adottato iniziative finalizzate a ridurre il consumo energetico delle apparecchiature ICT o applicazioni IT dedicate a ridurre i consumi di energia dei processi aziendali. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011

## 19. ELEVATI LIVELLI DI DOTAZIONE TECNOLOGICA NELLE PA LOCALI

---

Sulla base dei dati provvisori dell'indagine biennale ISTAT<sup>8</sup>, gli enti locali della Toscana (Province, Unione dei Comuni Montani<sup>9</sup> e Comuni) confermano, in termini di dotazione tecnologica, gli ottimi risultati ottenuti finora, a seguito di politiche che sono state particolarmente intense nel corso degli ultimi anni.

Il traguardo della banda larga è sostanzialmente raggiunto: se nel 2009, la quota dei Comuni che si connetteva alla rete Internet con questa modalità era pari all'88,5%, nel 2011 sono solo 2 gli Enti (Comuni) che ancora non la utilizzano.

La totalità degli Enti possiede lettori di smart card e cresce l'interesse da parte delle Amministrazioni locali toscane nei confronti del software libero, adottato dall'82% delle Amministrazioni e dall'81% dei Comuni (**Figura 22**).

<sup>8</sup> I dati provengono dalla rilevazione biennale dell'Istat su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali", con riferimento agli anni 2011 e 2012. In Toscana, la rilevazione interessa tutte le Amministrazioni, per un totale di 316 Enti (1 Regione, 10 Amministrazioni provinciali, 287 Comuni e 18 Unioni dei Comuni Montani). Si tratta, al momento, di dati provvisori, per i quali non è possibile il confronto con il dato nazionale che sarà disponibile non appena le altre Regioni avranno concluso le operazioni di rilevazione e Istat rilascerà i dati definitivi.

<sup>9</sup> Con la legge 68/2011, la Regione Toscana ha avviato un percorso di riorganizzazione istituzionale che ha portato alla trasformazione delle Comunità Montane in Unioni dei Comuni Montani. A fronte delle 14 Comunità Montane indagate nel 2009, la rilevazione 2011 ha interessato 18 Unioni.

Rispetto all'informatizzazione di base, dunque, la situazione è nel complesso molto buona; l'indice sintetico di dotazione tecnologica<sup>10</sup> calcolato per i Comuni, restituisce una situazione abbastanza omogenea sul territorio, mentre la dimensione demografica gioca un ruolo significativo nello spiegare le differenze.

**Figura 22 - Indice di dotazione tecnologica dei Comuni per classi di ampiezza demografica. Toscana. Anno 2011 (valori percentuali sul totale dei comuni)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati provvisori Istat, Rilevazione su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali"

Tuttavia tecnologie più sofisticate, come le strumentazioni GIS, sono prerogativa, non solo degli Enti più grandi (tutte le Province, tutte le Unioni dei Comuni Montani e tutti i Comuni con oltre 60 mila abitanti), ma anche di una parte considerevole dei Comuni sopra i 10.000 abitanti.

<sup>10</sup> L'indice sintetico è calcolato aggregando con una media semplice i seguenti indicatori: % di Comuni con rete LAN Wireless; % Comuni con lettori di smart card; % Comuni con strumentazione GIS; % Comuni con Banda Larga; % Comuni con Voip.

## 20. L'INFORMATIZZAZIONE INTERNA: IL PERCORSO SULLA STRADA DELLA DEMATERIALIZZAZIONE

In Toscana l'orizzonte della dematerializzazione appare abbastanza vicino. La quasi totalità delle PA presenti nella nostra regione è dotata di protocollo informatico: si tratta per lo più di Enti che hanno adottato il nucleo minimo e al più la gestione documentale, ma è d'interesse anche il 25,6% di coloro che adottano il workflow documentale, se si pensa che la stessa quota raggiungeva appena l'8% nel 2009. E' rilevante anche la percentuale di Amministrazioni (45%) che sono dotate di applicativi e servizi tecnologici in grado di comunicare e scambiare informazioni secondo standard condivisi (interoperabilità).

Gli Enti con firma digitale, una delle condizioni di base per digitalizzare i flussi documentali, sono il 94,5% ed è alta anche la diffusione della Posta Elettronica Certificata (PEC), strumento essenziale nel rapporto telematico tra PA, cittadini e imprese (**Tabella 5**).

**Tabella 5- Amministrazioni locali per alcuni degli strumenti abilitanti per la dematerializzazione. Toscana. Anno 2011 (valori percentuali)**

TIPO DI ENTI	Posta certificata	certificato di firma digitale		pagamenti dematerializzati on-line	Indice di digitalizzazione
		digitale	e-procurement		
Comuni	98,6	94,5	51,6	16,7	65,3
Unioni dei Comuni Montani	100,0	77,8	72,2	6,3	64,1
Province	100,0	100,0	90,0	10,0	75,0
<b>Totale amministrazioni</b>	<b>98,7</b>	<b>94,6</b>	<b>54,1</b>	<b>15,9</b>	<b>65,8</b>

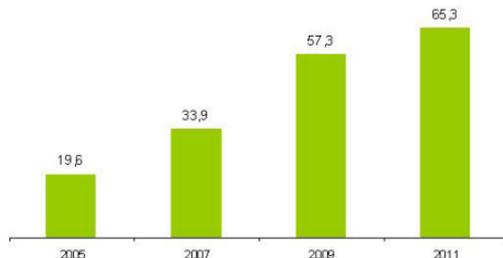
Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati provvisori Istat, Rilevazione su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali"

Per analizzare la diffusione di strumenti “abilitanti”<sup>11</sup>, cioè degli strumenti che creano le condizioni per la dematerializzazione dei processi, possiamo utilizzare un indicatore sintetico calcolato come media semplice degli indicatori presentati nella tavola seguente.

E' evidente come la quota di Enti che permette a cittadini e imprese di effettuare pagamenti on-line, che si attesta appena intorno al 16%, riduca sensibilmente il valore dell'indicatore.

Tuttavia l'analisi dell'andamento negli anni dell'indicatore costruito per i Comuni, passato dal 19,6% del 2005 al 65,3% del 2011, conferma il percorso positivo intrapreso dagli Enti della Toscana sulla strada della semplificazione (**Figura 23**).

**Figura 23- Indice di dematerializzazione dei Comuni. Toscana. Anni 2005-2011 (valori percentuali sul totale dei comuni)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati provvisori Istat, Rilevazione su “Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali”.

<sup>11</sup> cfr. “Rapporto sull’innovazione dell’Italia delle Regioni. 2010” - CISIS

## 21. CRESCE LA PROPENSIONE AD EFFETTUARE ACQUISTI DI BENI E SERVIZI ON-LINE

La propensione ad effettuare acquisti di beni e servizi on-line, interessa nel 2011 il 54% degli enti e cresce di circa 9 punti percentuali rispetto al 2009. La modalità più diffusa, che peraltro è indicata da tutte le Unioni dei Comuni Montani, è il mercato elettronico (77%), seguono il negozio elettronico, scelto dal 52% delle Amministrazioni toscane, e la gara on-line, indicata dal 38% degli Enti e unica modalità in crescita rispetto a quanto emerge dal confronto con i dati 2009 (**Tabella 6**).

**Tabella 6 - Amministrazioni locali che hanno effettuato acquisti in modalità e-Procurement per modalità di acquisto e tipologia. Toscana. Anno 2011 (valori percentuali)**

Tipo di ente	2011				2009			
	Pracurement	di cui: Negozio elettronico	Gara on-line	Mercato elettronico	Pracurement	di cui: Negozio elettronico	Gara on-line	Mercato elettronico
Comuni	51,6	53,4	37,2	75,7	44,7	60,5	18,6	75,8
Unioni dei Comuni Montani	72,2	46,2	39,5	76,9	35,7	40,0	20,0	100,0
Province	90,0	53,5	44,4	100,0	80,0	25,0	87,5	87,5
<b>Totale amministrazioni</b>	<b>54,1</b>	<b>52,0</b>	<b>38,0</b>	<b>77,2</b>	<b>45,5</b>	<b>57,3</b>	<b>23,1</b>	<b>76,8</b>

Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazione su dati provvisori Istat, Rilevazione su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali"

Questi risultati sono raggiunti anche grazie al ruolo avuto dalla piattaforma regionale sviluppata per rendere più agevole l'accesso al e-procurement da parte delle PA locali.

Sempre in termini di informatizzazione delle attività, è interessante notare che il 40% delle Amministrazioni locali toscane, nel 2011, riceve fatture elettroniche, con quote massime nel caso di Unioni dei Comuni Montani (55,5%) e Province (50%). Di queste ultime il 40% è caratterizzato dal livello di informatizzazione più elevato, dal momento che tutte le fasi del processo di gestione sono informatizzate. La gestione di fatture elettroniche in entrata è svolta dal 38% degli Enti comunali, ma solo il 12% dei Comuni che riceve fatture elettroniche gestisce in maniera informatizzata anche l'approvazione e la contabilizzazione delle fatture stesse.



## 22. LA SEMPLIFICAZIONE DELLA PA NEL RAPPORTO FRA CITTADINI E IMPRESE: I SERVIZI ON-LINE

---

La disponibilità dei servizi on-line è l'elemento fondamentale per conoscere il livello di semplificazione raggiunto dalle PA nel rapporto con i cittadini e le imprese; le informazioni raccolte che permettono di esaminare la tipologia di servizi e il livello di interattività offerti, evidenziano uno scenario variegato con alcuni elementi di criticità.

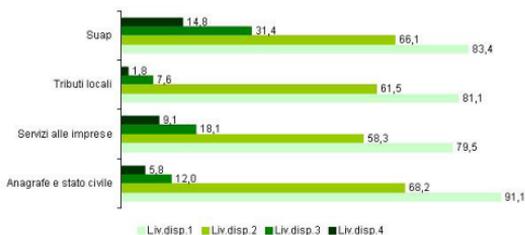
In termini di servizi offerti all'utenza il sito web rappresenta lo strumento più utilizzato. Delle 316 Amministrazioni considerate, il 99% possiede un proprio sito web ed il 96,5% di queste lo utilizza per i rapporti con l'utenza, ma è ancora ferma al 15% la quota di Amministrazioni che offre almeno un servizio a livello di interattività maggiore, ossia permette a cittadini e imprese l'avvio e la conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto.

Nei Comuni, che rappresentano il front office privilegiato dell'e-government locale, un'analisi più approfondita sul livello di disponibilità on-line dei servizi appartenenti alle 3 aree tematiche più rilevanti (anagrafe e stato civile, servizi alle imprese, tributi locali), evidenzia che, nella maggioranza dei casi (oltre il 79,5%), il sito web costituisce principalmente una fonte informativa.

Tuttavia i servizi alle imprese sono caratterizzati da un livello di disponibilità maggiore: il 18% dei Comuni che offrono servizi alle imprese tramite sito web permette l'inoltro on-line della modulistica per

l'attivazione o meno del servizio; la stessa percentuale cresce al 31% con specifico riferimento ai Suap (Sportello Unico Attività Produttive). Il servizio, strumento di semplificazione amministrativa nel rapporto con le imprese, risulta informatizzato nel 94% dei Comuni toscani, contro un valore del 57% del 2009; nel 15% dei Comuni (era appena lo 0,6% nel 2009), consente alle imprese di attivare il servizio tramite web, ma anche di concludere l'iter procedurale. (Figura 24).

**Figura 24 - Livello di disponibilità\* dei principali servizi on-line, laddove l'area tematica è presente sul sito nei Comuni. Toscana. Anno 2011 (valori percentuali)**



(\*) Livello 1: visualizzazione e/o acquisizione informazioni; livello 2: download modulistica; livello 3: inoltro on-line della modulistica per attivazione del servizio; livello 4: avvio e conclusione per via telematica dell'intero iter relativo al servizio richiesto.

Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati provvisori Istat, Rilevazione su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali"

Fra i servizi all'utenza, è interessante ricordare i punti di accesso Wi-fi gratuiti che l'Ente comunale mette a disposizione negli spazi pubblici, per permettere il collegamento ad Internet. Tali PAAS (Punti per l'Accesso Assistito ai Servizi on-line), finalizzati alla rimozione del digital divide e alla diffusione delle opportunità di partecipazione e di accesso per tutti nella società regionale dell'informazione e della conoscenza, risultano presenti nel 46% dei Comuni toscani.

## 23. GLI OSTACOLI ALLA DIFFUSIONE DELLE ICT: FATTORI ECONOMICI, ORGANIZZATIVI E STRUTTURALI

---

Per la prima volta l'indagine Istat permette di indagare sull'impatto delle ICT e sulle barriere all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno dell'Ente, attraverso le valutazioni degli addetti ai lavori.

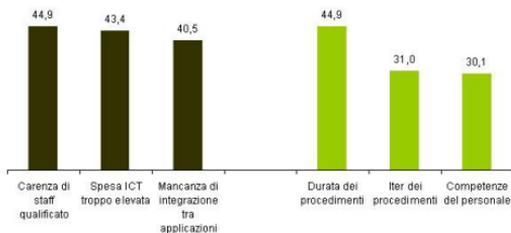
Nel complesso degli Enti locali la valutazione espressa sui principali ostacoli che le Amministrazioni incontrano nell'utilizzo delle ICT rivela che, in oltre il 40% dei casi, le motivazioni più frequenti sono la carenza di staff qualificato in materia (45%), la spesa troppo elevata (43%) e la mancanza di integrazione fra le applicazioni (40,5%) (**Figura 25**). Si tratta per lo più di fattori economici, organizzativi e strutturali che poco hanno a che vedere con le ICT direttamente o con la mancanza di fiducia da parte dei dipendenti nella capacità di garantire la protezione dei dati all'interno di sistemi informatizzati (ostacolo riconosciuto solo dal 2,5% delle Amministrazioni).

Corrisponde al 30% la quota di Amministrazioni che non hanno percepito alcun miglioramento dall'uso delle ICT, mentre è prossima al 70% la quota di coloro che hanno avvertito un cambiamento positivo in almeno uno degli aspetti presentati nella rilevazione Istat e inerenti l'organizzazione dell'Ente, l'integrazione fra i settori, la gestione finanziaria e quella dei procedimenti.

In particolare, risulta che nel 45% degli Enti toscani la diffusione delle

tecnologie ha apportato miglioramenti nella durata dei procedimenti amministrativi, mentre in solo il 13% dei casi ha incrementato la disponibilità delle informazioni utili ai vari uffici.

**Figura 25 - Principali ostacoli e miglioramenti connessi all'introduzione e alla diffusione delle ICT nelle Amministrazioni locali. Toscana. Anno 2011 (valori percentuali)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati provvisori Istat, Rilevazione su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali"

Il quadro rimane sostanzialmente invariato se analizziamo in dettaglio le valutazioni dei Comuni, anche se per quelli con più di 5 mila abitanti, la classifica degli ostacoli cambia leggermente e la spesa elevata pare essere la difficoltà prevalente, indicata peraltro da quasi il 27% delle Amministrazioni; a seguire la carenza di staff qualificato, ma anche la rigidità al cambiamento da parte dell'Ente, motivazioni addotte dal 21% dei Comuni.

Tra i Comuni con meno di 5 mila abitanti, invece, è considerevole la quota (13%) di coloro che imputano alla difficoltà di trovare e trattenere staff qualificato un ostacolo importante alla diffusione dell'innovazione tecnologica all'interno del proprio Ente (**Tabella 7**).

**Tabella 7 - Principali ostacoli nell'utilizzo delle ICT nei Comuni. Toscana. Anno 2011**  
(valori percentuali)

Ostacoli	Tutti i comuni	Comuni fino a 5 mila abitanti	Comuni con più di 5 mila abitanti
Carenza di staff qualificato in materia ICT	48,3	62,7	20,9
Spesa ICT elevata	44,3	48,5	28,9
Mancanza di integrazione tra le applicazioni	38,7	38,8	13,1
Rigidità al cambiamento nell'organizzazione degli uffici	36,2	19,4	20,9
Rigidità al cambiamento delle mansioni svolte dagli operatori	21,6	17,2	10,5
Mancanza di una leadership adeguata alla promozione delle ICT nell'Ente	20,9	17,9	13,1
Mancanza di coordinamento fra i servizi coinvolti	20,2	7,5	11,1
Carenza di una strategia ICT aggiornata	15,3	17,2	4,6
Difficoltà a trovare e a trattenere staff qualificato in materia ICT	8,4	12,7	2,6
Mancanza di fiducia nelle capacità di garantire la protezione dei dati	2,4	2,2	1,3

Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazione su dati provvisori Istat, Rilevazione su "Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni locali

### **L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per famiglie e cittadini:**

Le informazioni su “Cittadini e nuove tecnologie” sono tratte dalle indagini Multiscopo “Aspetti della vita quotidiana” condotte da Istat. Le indagini Multiscopo rilevano i comportamenti e gli aspetti più importanti della vita quotidiana delle famiglie. Le informazioni presentate sono tratte dalle indagini “Aspetti della vita quotidiana” degli anni 2002, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 e 2011 e riguardano sia la disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie, sia il loro utilizzo da parte degli individui. A partire dal 2005 è stato inserito un nuovo modello di rilevazione sull'uso delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione (ICT) presso le famiglie e gli individui. In particolare è stata inserita una sezione “Accesso ad internet” nella scheda familiare, per rilevare modalità di uso e motivazioni del non uso di internet nelle famiglie; una sezione sull'uso del Personal Computer per le persone di tre anni e più ed una sull'uso di internet per le persone di sei anni e più.

I principali argomenti affrontati nel 2011 sono:

- possesso di beni ICT e di accesso ad internet da casa;
- frequenza e luogo di utilizzo del Pc;
- frequenza e luogo di utilizzo di Internet;
- attività svolte tramite Internet;
- interazione, tramite Internet, con siti di istituzioni pubbliche (e-government);

- commercio elettronico: tipi di acquisti effettuati online e tipo di venditore (e-commerce).

La rilevazione è campionaria, il disegno di campionamento è di tipo stratificato complesso. L'universo di riferimento è costituito dalle famiglie residenti in Italia e dai membri che le compongono. Il periodo di riferimento è prevalentemente costituito dai dodici mesi che precedono l'intervista, anche se per alcuni quesiti il riferimento è al momento dell'intervista. In Toscana le famiglie intervistate sono 1.114 e gli individui che le compongono sono 2.592.

Per ciò che riguarda la Toscana si forniscono alcune indicazioni sulla precisione delle stime di percentuali (o proporzioni) in termini di semi-intervalli di confidenza al livello di fiducia del 95%, in funzione delle diverse sottopopolazioni considerate e del valore osservato della stima.

**Tabella 8- Precisione delle stime per diverse popolazioni oggetto di studio, per individui e famiglie. Valore della stima puntuale osservata (semi-intervalli di confidenza al 95%)**

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate										
	Individui	Famiglie	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%
Individui	3.724.233	2.592	0,8%	1,1%	1,5%	1,7%	1,8%	1,9%	1,9%	1,7%	1,5%	1,1%	0,8%
Individui di 3 anni e più che hanno usato il PC negli ultimi tre mesi	1.924.288	1.321	1,2%	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%	1,2%
Individui di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi tre mesi	1.847.857	1.270	1,2%	1,6%	2,2%	2,5%	2,6%	2,7%	2,6%	2,5%	2,2%	1,6%	1,2%
Famiglie	1.585.887	1.114	1,3%	1,7%	2,3%	2,6%	2,8%	2,9%	2,8%	2,6%	2,3%	1,7%	1,3%
Famiglie con pc	989.861	682	1,6%	2,2%	2,9%	3,4%	3,6%	3,7%	3,6%	3,4%	2,9%	2,2%	1,6%
Famiglie con accesso ad Internet	929.670	641	1,7%	2,3%	3,0%	3,5%	3,7%	3,8%	3,7%	3,5%	3,0%	2,3%	1,7%

Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, Uso delle tecnologie e della comunicazione, 2011.

## **L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per le imprese:**

La “Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese” è realizzata da Istat secondo la normativa comunitaria che disciplina la produzione di statistiche ufficiali in materia di società dell'informazione e che stabilisce i fenomeni da rilevare e le metodologie da adottare al fine della comparabilità con i Paesi dell'Unione europea.

La rilevazione si riferisce all'universo delle imprese con 10 e più addetti, attive nei seguenti settori di attività economica (Ateco 2007): Manifatturiero (sezione C); Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata (sezione D); Fornitura di acqua, reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento (sezione E); Costruzioni (sezione F); Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli (sezione G); Trasporto e magazzinaggio; servizi postali e attività di corriere (sezione H); Servizi di alloggio e ristorazione (sezione I); Servizi di informazione e comunicazione (sezione J); Attività immobiliari (sezione L); Attività professionali, scientifiche e tecniche (escluse le attività veterinarie) (sezione M); Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporti alle imprese (sezione N); Riparazione di computer e apparecchiature per le comunicazioni (gruppo 951)

Nell'edizione 2011 i principali fenomeni osservati sono stati:

- la dotazione di PC e Internet; la modalità di connessione ad Internet e la diffusione della banda larga;

- la dotazione di sito web e la tipologia di servizi offerti dalle imprese nei siti aziendali;
- l'utilizzo di Internet nei rapporti con la PA; la diffusione di sistemi di e-Procurement e di e-Tendering;
- i principali fattori che limitano l'interazione elettronica tra le imprese e la PA;
- la condivisione automatica di informazioni all'interno dell'impresa; l'integrazione di sistemi informativi tra imprese partner; la fatturazione elettronica;
- la diffusione del commercio elettronico (acquisti e vendite on-line);
- la diffusione di tecnologie IT per ridurre l'impatto ambientale.

La rilevazione è campionaria per le imprese con un numero di addetti compreso tra i 10 e 249 e censuaria per le imprese con 250 ed oltre addetti. Il disegno di campionamento è di tipo casuale stratificato; la stratificazione tiene conto del settore di attività economica, della regione di localizzazione delle impresa e della classe dimensionale dell'impresa.

A livello regionale i risultati si basano sulle risposte valide fornite da 1.272 imprese toscane con almeno 10 addetti negli stessi settori e rappresentative di 15.468 imprese attive in Toscana e di 451.978 addetti.

Per ciò che riguarda la Toscana si forniscono alcune indicazioni sulla precisione delle stime di percentuali (o proporzioni) in termini di semintervalli di confidenza al livello di fiducia del 95%, in funzione delle diverse sottopopolazioni considerate e del valore osservato della stima.

**Tabella 9– Precisione delle stime per diverse popolazioni oggetto di studio, per macrosettore di attività economica e valore della stima puntuale (semi-intervalli di confidenza al 95%)**

Azioni di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate												
	Universo	Campione	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%		
<b>Imprese con almeno 10 addetti</b>															
Industria	6.483	223	2,0%	3,0%	3,0%	5,1%	5,0%	6,2%	6,3%	6,2%	5,0%	5,1%	3,0%	2,0%	
Energia	183	95	3,0%	4,1%	5,0%	6,3%	5,7%	6,9%	8,7%	8,3%	5,5%	4,1%	3,0%		
Costruzioni	1.970	356	2,0%	2,8%	3,7%	4,2%	4,5%	4,6%	4,5%	4,2%	3,7%	2,8%	2,0%		
Servizi non finanziari	6.822	598	1,8%	2,3%	3,0%	3,4%	3,7%	3,8%	3,7%	3,4%	3,0%	2,3%	1,8%		
Totale	<b>15.468</b>	<b>1.272</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,1%</b>		
<b>Imprese con almeno 10 addetti informatizzate, cioè dotate di PC</b>															
Industria	6.390	221	2,8%	3,8%	5,1%	5,8%	6,2%	6,4%	6,2%	5,8%	5,1%	3,8%	2,8%		
Energia	183	95	3,0%	4,1%	5,0%	6,3%	6,7%	6,9%	8,7%	8,3%	5,5%	4,1%	3,0%		
Costruzioni	1.925	340	2,0%	2,8%	3,7%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,7%	2,8%	2,0%		
Servizi non finanziari	6.374	587	1,8%	2,3%	3,0%	3,5%	3,7%	3,8%	3,7%	3,5%	3,0%	2,3%	1,8%		
Totale	<b>14.872</b>	<b>1.251</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,1%</b>		
<b>Imprese con almeno 10 addetti connesse al Internet</b>															
Industria	6.273	217	2,8%	3,9%	5,1%	5,9%	6,3%	6,4%	6,3%	5,9%	5,1%	3,9%	2,8%		
Energia	183	95	3,0%	4,1%	5,0%	6,3%	6,7%	6,9%	8,7%	8,3%	5,5%	4,1%	3,0%		
Costruzioni	1.892	342	2,1%	2,8%	3,8%	4,3%	4,6%	4,7%	4,6%	4,3%	3,8%	2,8%	2,1%		
Servizi non finanziari	6.291	576	1,7%	2,3%	3,1%	3,5%	3,7%	3,8%	3,7%	3,5%	3,1%	2,3%	1,7%		
Totale	<b>14.639</b>	<b>1.238</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,1%</b>		

Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2011

## L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella PA locale:

La rilevazione su “Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni locali” si propone di acquisire informazioni sulle dotazioni tecnologiche disponibili presso le Amministrazioni a sostegno delle attività amministrative interne e dei rapporti con cittadini e imprese, per contribuire a completare un sistema informativo statistico sulla società dell'informazione, in armonia con quanto definito dall'Unione europea.

I dati raccolti riguardano l'organizzazione, l'informatizzazione delle

attività, le dotazioni tecnologiche, la connettività, l'utilizzo dei servizi telematici, il sito web, i rapporti con l'utenza, l'offerta dei servizi on-line. L'indagine, a cadenza biennale ed inclusa nel Programma Statistico Nazionale (cod. IST 02082), coinvolge le principali Amministrazioni Pubbliche Locali: le Regioni e Province Autonome, le Province, le Comunità montane (o Unioni dei Comuni Montani) e i Comuni. Essa è censuaria per tutte le tipologie di amministrazioni, ad eccezione dei Comuni, per i quali è stata adottata, in parte, una procedura campionaria. La Regione Toscana, che ha partecipato alla rilevazione in qualità di organo intermedio per mezzo del proprio Ufficio di Statistica, ha esteso l'indagine a tutti i 287 Comuni presenti sul territorio.

La rilevazione si è svolta a partire dal mese di giugno 2012 e le informazioni si riferiscono per la maggior parte all'anno 2012; sono invece riferiti al 2011 i dati relativi al personale in servizio effettivo, ai dipendenti che hanno partecipato a corsi di formazione, alla ricezione di fatture elettroniche e all'acquisto di beni e servizi in modalità e-Procurement. I dati presentati sono provvisori e si riferiscono esclusivamente agli Enti locali della Toscana; il confronto con il dato nazionale sarà possibile non appena tutte le Regioni avranno concluso le operazioni di rilevazione e l'Istat rilascerà i dati definitivi.