

Informations- und Kommunikations- technologien in den Unternehmen

2019

Computer und Internet aus der
Unternehmenswelt nicht mehr
wegzudenken

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) im Geschäftsablauf ist für Unternehmen zu einem wesentlichen Faktor für Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit geworden.

Informationstechnologien erleichtern den Zugang zu Informationen, beschleunigen Geschäftsprozesse und eröffnen den Unternehmen neue, globale Märkte. Diese Technologien sind auch für die Südtiroler Unternehmen fast unverzichtbar geworden. Das belegt die Tatsache, dass im Jänner 2019 100,0% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten mindestens einen Computer benutzen und 99,9% über eine Internetverbindung verfügen. Insgesamt verwenden 57,4% der Mitarbeiter den Computer mindestens einmal pro Woche und 50,6% nutzen einen Computer mit Internetverbindung.

97,4% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten verfügen über einen Internetzugang mit fester oder mobiler Breitbandverbindung, 92,5% der Unter-

Tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

2019

Computer ed internet sono strumenti
ormai diffusi in tutte le imprese

L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) per la propria attività è ormai da anni un fattore cruciale per l'innovazione e la competitività di un'impresa.

Tali tecnologie facilitano l'accesso al mondo delle informazioni, accelerano i processi commerciali e aprono nuovi mercati globali alle imprese. Esse sono ormai indispensabili e diffuse in maniera pressoché universale anche nelle imprese altoatesine. Infatti, a gennaio 2019 il 100,0% delle imprese con almeno 10 addetti utilizza almeno un computer e il 99,9% dispone di una connessione ad internet. Il 57,4% degli addetti utilizza il computer almeno una volta a settimana ed il 50,6% utilizza un computer connesso ad internet.

Il 97,4% delle imprese aventi almeno 10 addetti dispone di un accesso internet a banda larga fissa o mobile. In particolare, il 92,5% delle imprese ha una connes-

nehmen verfügen über eine Festnetzverbindung und 72,8% über eine mobile Internetverbindung. Der höchste Gesamtanteil an Festnetz- oder Mobilanschlüssen (99,6%) wird im *Verarbeitenden Gewerbe* verzeichnet, während der höchste Anteil an mobilen Verbindungen im Bereich der *Energieversorgung* (90,7%) erfasst wird.

sione fissa, mentre il 72,8% ha una connessione mobile. La percentuale complessiva più alta di connessione fissa o mobile (99,6%) si registra nel settore *Attività manifatturiere*, mentre la percentuale più alta di connessione mobile si registra nel settore *Fornitura di energia* (90,7%)

Tab. 1

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Verbreitung der Technologien und Wirtschaftsbereich - 2019

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten

Imprese con almeno 10 addetti per diffusione delle tecnologie e settore di attività economica - 2019

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti

WIRTSCHAFTSBEREICH	Unternehmen, die Computer benutzen Imprese che utilizzano il PC	Unternehmen, die Computer mit Internetverbindung benutzen Imprese che utilizzano PC connessi ad internet	Beschäftigte, die mindestens einmal in der Woche einen Computer benutzen Addetti che usano almeno una volta a settimana il PC	Beschäftigte, die einen Computer mit Internetverbindung benutzen Addetti che usano PC connessi ad internet	SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
Verarbeitendes Gewerbe	100,0	100,0	64,6	50,7	Attività manifatturiere
Energieversorgung	100,0	100,0	78,4	76,7	Fornitura di energia
Baugewerbe	100,0	99,2	49,6	44,6	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	100,0	100,0	54,8	50,6	Servizi (non finanziari)
Insgesamt	100,0	99,9	57,4	50,6	Totale

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

Tab. 2

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Art der Internetverbindung und Wirtschaftsbereich - 2019

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di connessione a internet e settore di attività economica - 2019

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

WIRTSCHAFTSBEREICH	Festes Breitband (DSL und anderes festes Breitband) Banda larga fissa (DSL e altra fissa in banda larga)	Mobile Internetverbindung Connessione mobile	Festes oder mobiles Breitband (DSL und anderes festes Breitband; mobiles Breitband) Banda larga fissa o mobile (DSL e altra fissa in banda larga; mobile in banda larga)	SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
Verarbeitendes Gewerbe	89,8	78,2	99,6	Attività manifatturiere
Energieversorgung	93,8	90,7	96,8	Fornitura di energia
Baugewerbe	91,9	79,9	95,1	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	93,3	69,5	97,3	Servizi (non finanziari)
Insgesamt	92,5	72,8	97,4	Totale

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

In Bezug auf die vertraglich vorgesehene maximale Downloadgeschwindigkeit der Internetverbindung geben etwa die Hälfte der Unternehmen an, über Verbindungen mit mehr als 30 Mbit/s zu verfügen: 30,1% der Unternehmen haben eine Verbindung zwischen 30 Mbit/s und 100 Mbit/s, 18,7% eine schnellere Verbindung mit über 100 Mbit/s. Verbindungen mit einer Geschwindigkeit unter 30 Mbit/s sind gleichmäßig zwischen 2 Mbit/s und 10 Mbit/s (25,4%) und zwischen 10 Mbit/s und 30 Mbit/s (24,6%) aufgeteilt, während es

Per quanto riguarda la velocità massima di download prevista contrattualmente per la connessione ad internet, circa la metà delle imprese dispone di connessioni con velocità superiori ai 30 Mbit/s: il 30,1% comprese tra 30 Mbit/s e 100 Mbit/s e il 18,7% sopra i 100 Mbit/s. Le connessioni con velocità inferiore ai 30 Mbit/s sono equamente suddivise tra 2 Mbit/s e 10 Mbit/s (25,4%) e tra 10 Mbit/s e 30 Mbit/s (24,6%), mentre sono ormai residuali quelle che viaggiano a velocità inferiore ai 2 Mbit/s (1,3%). Le imprese del settore *Fornitura di ener-*

nur noch wenige Verbindungen mit einer Geschwindigkeit unter 2 Mbit/s (1,3%) gibt. Die stärksten Verbindungen haben Unternehmen im Bereich der *Energieversorgung*: 73,8% geben eine Vertragsgeschwindigkeit von mehr als 30 Mbit/s an.

gia dispongono delle connessioni più performanti: il 73,8% dichiara una velocità contrattuale superiore ai 30 Mbit/s.

Tab. 3

Maximal verfügbare Downloadgeschwindigkeit laut Vertrag für den schnellsten Internetzugang des Unternehmens nach Wirtschaftsbereich - 2019

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit Internetverbindung

Velocità massima di download prevista contrattualmente per la connessione ad internet per settore di attività economica - 2019

Valori percentuali sul totale delle imprese con connessione a internet

WIRTSCHAFTS- BEREICH	Geschwindigkeit / Velocità						SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
	Weniger als 2 Mbit/s Inferiore a 2 Mbit/s	Zwischen 2 und 10 Mbit/s Compresa tra 2 e 10 Mbit/s	Zwischen 10 und 30 Mbit/s Compresa tra 10 e 30 Mbit/s	Zwischen 30 und 100 Mbit/s Compresa tra 30 e 100 Mbit/s	Mehr als 100 Mbit/s Maggiore di 100 Mbit/s	Insgesamt Totale	
Verarbeitendes Gewerbe	0,4	15,9	32,1	23,8	27,7	100,0	Attività manifatturiere
Energieversorgung	-	6,0	20,3	39,7	34,1	100,0	Fornitura di energia
Baugewerbe	4,4	17,8	32,4	31,3	14,0	100,0	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	0,9	29,9	21,1	31,1	17,0	100,0	Servizi (non finanziari)
Insgesamt	1,3	25,4	24,6	30,1	18,7	100,0	Totale

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

72,8% der Unternehmen stellen ihren Beschäftigten Smartphones, Tablets oder Laptops zur Verfügung

Unternehmen können ihren Beschäftigten Smartphones, Laptops oder Tablets zur Verfügung stellen, damit diese auch außerhalb des normalen Arbeitsplatzes arbeiten können. In Südtirol geben bereits 72,8% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten

Il 72,8% delle imprese fornisce ai propri addetti smartphones, tablets o laptops

Le imprese hanno la possibilità di mettere a disposizione dei propri addetti smartphones, laptops oppure tablets, in modo da poter essere operativi anche al di fuori del normale luogo di lavoro. Ormai il 72,8% delle imprese altoatesine con almeno 10 addetti dichiara di

Tab. 4

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die ihren Beschäftigten tragbare Geräte mit mobilem Internetzugang zur Verfügung stellen, nach Wirtschaftsbereich - 2019

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten

Imprese con almeno 10 addetti che forniscono ai propri addetti dispositivi portatili per settore di attività economica - 2019

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti

WIRTSCHAFTS- BEREICH	Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die ihren Beschäftigten tragbare Geräte mit mobilem Internetzugang für betriebliche Zwecke zur Verfügung stellen	Anteil der Beschäftigten, die mit tragbaren Geräten mit mobilem Internetzugang für betriebliche Zwecke ausgestattet werden	SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
	Imprese con almeno 10 addetti che forniscono ai propri addetti dispositivi portatili per finalità di utilizzo lavorativo	Addetti provvisti di dispositivi portatili con tecnologia di connessione mobile forniti dall'impresa per finalità di utilizzo lavorativo	
Verarbeitendes Gewerbe	78,2	21,7	Attività manifatturiere
Energieversorgung	90,7	53,7	Fornitura di energia
Baugewerbe	79,9	31,2	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	69,5	23,2	Servizi (non finanziari)
Insgesamt	72,8	24,3	Totale

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

tigten an, dass sie ihren Beschäftigten ein tragbares Gerät mit mobiler Internetverbindung für betriebliche Zwecke zur Verfügung stellen. 24,3% der Beschäftigten verfügen aus Arbeitsgründen über obgenannte Geräte.

In allen Wirtschaftsbereichen liegt der Anteil der Unternehmen, die ihren Beschäftigten ein tragbares Gerät mit mobiler Internetverbindung zur Verfügung stellen, über zwei Drittel. Den Spitzenwert von 90,7% verzeichnen die Unternehmen der *Energieversorgung*: 53,7% der Beschäftigten in diesem Bereich verfügen über ein tragbares Gerät.

mettere a disposizione dei propri addetti, per scopi di lavoro, un dispositivo portatile con connessione internet. Gli addetti che dispongono di tali supporti per scopi lavorativi sono il 24,3%.

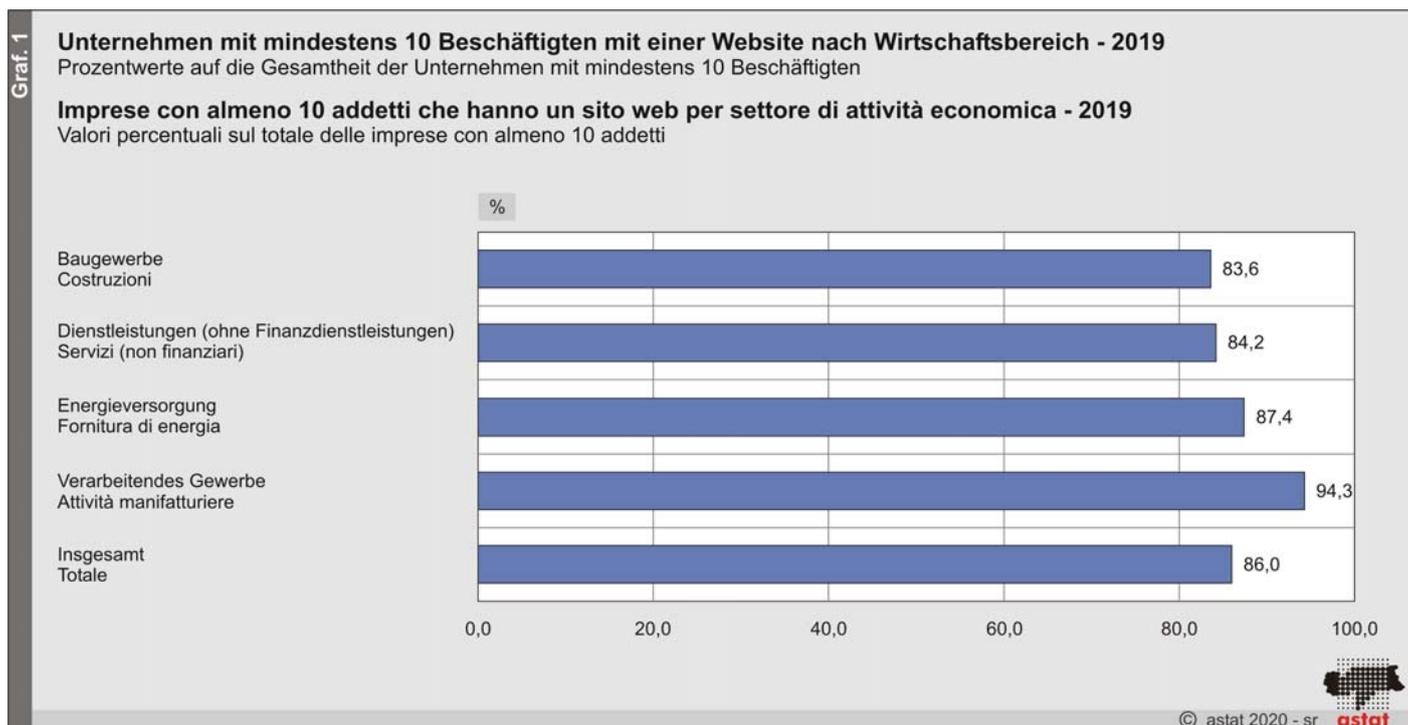
In ciascuno dei macrosettori la percentuale di imprese che fornisce ai propri addetti dispositivi mobili è di oltre due terzi, con una punta del 90,7% per le imprese della *Fornitura di energia*; il 53,7% degli addetti di tale settore dispone di un dispositivo mobile.

Fast neun von zehn Unternehmen haben eine Website

86,0% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten betreiben eine eigene Website. Besonders hoch ist die Internetpräsenz bei den Unternehmen im *Verarbeitenden Gewerbe* (94,3%) und in der *Energieversorgung* (87,4%).

Quasi nove imprese su dieci hanno un sito web

L'86,0% delle imprese aventi almeno 10 addetti sono presenti su internet con un proprio sito web. In particolare, la presenza su internet è più massiccia per le imprese dei settori *Attività manifatturiere* (94,3%) e *Fornitura di energia* (87,4%).

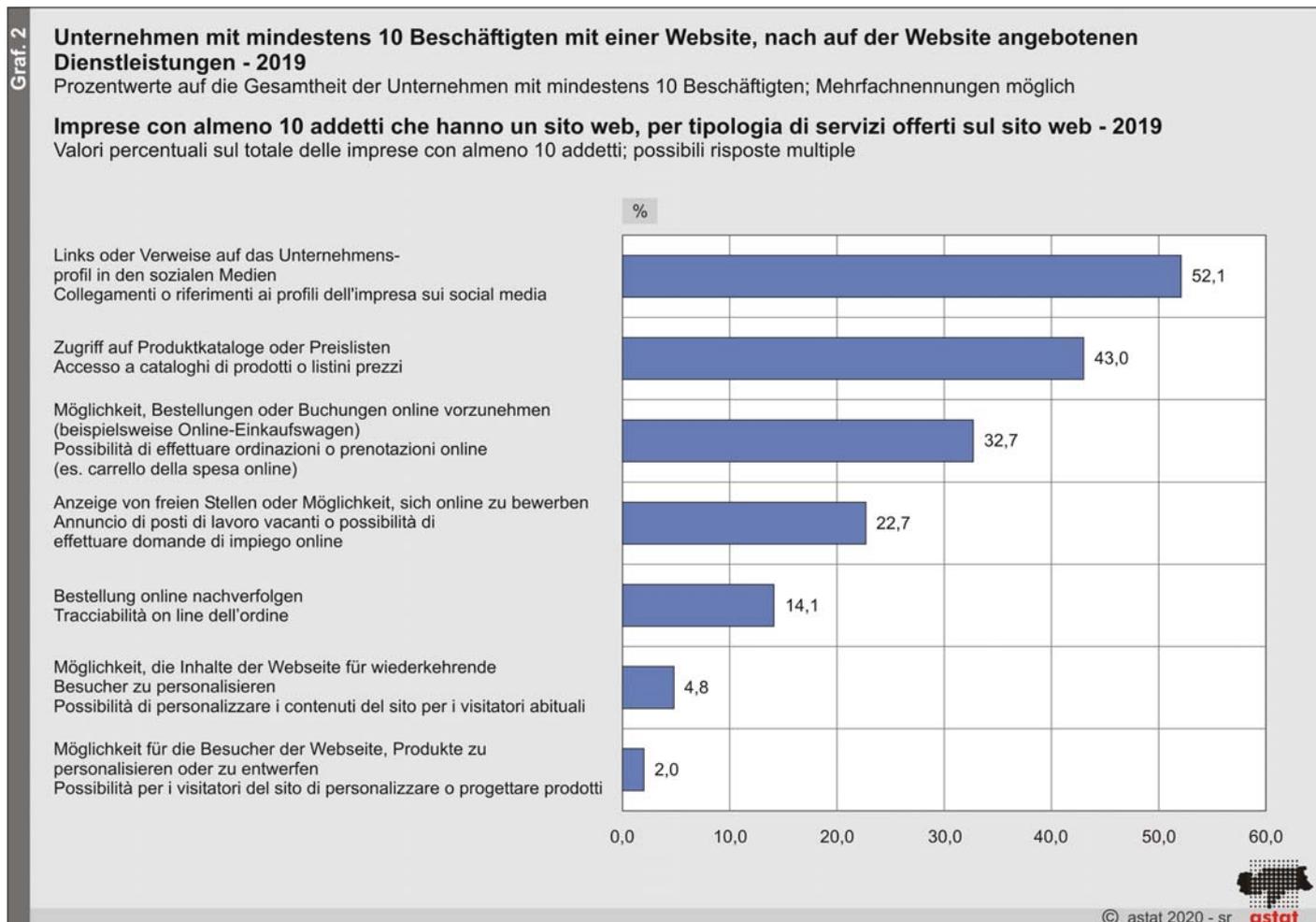


Diese Websites bieten ihren Kunden eine breite Palette an Dienstleistungen, die häufigsten davon sind: Links oder Verweise auf das Unternehmensprofil in den sozialen Medien (52,1%), Zugriff auf Produktkataloge oder Preislisten (43,0%) und die Möglichkeit, Bestellungen oder Buchungen online vorzunehmen (32,7%). Das Benutzerverhalten auf der Website kann eine wichtige Informationsquelle für das Unternehmen sein. Informationen über das Benutzerverhalten auf

Tali siti offrono ai propri clienti un ampio ventaglio di servizi, tra i quali i più diffusi sono: i collegamenti o riferimenti ai social media dell'impresa stessa (52,1%), l'accesso a listini prezzi o cataloghi di prodotto (43,0%) e la possibilità di effettuare ordinazioni o prenotazioni on line (32,7%). Il comportamento tenuto dai visitatori del sito web può costituire una importante fonte di informazioni per l'impresa: le informazioni connesse al comportamento dei visitatori del proprio sito internet

der Website werden von 19,2% der Unternehmen für verschiedene Zwecke verwendet, unter anderem für den Einsatz gezielter Werbung oder zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

vengono utilizzate dal 19,2% delle imprese per varie finalità, tra le quali l'utilizzo di pubblicità mirata oppure per migliorare la soddisfazione del cliente.



Fast zwei Drittel der Unternehmen nutzen Social Media

Ein weiterer und innovativer Kommunikationskanal, der die traditionelle Website zunehmend ergänzt oder in einigen Fällen ersetzt, sind die Social Media (z.B. Facebook, Twitter, YouTube). Darunter versteht man Online-Technologien zur gemeinsamen Nutzung und zum Austausch von Texten, Bildern, Audio- und Videoinhalten. Der Anteil der Unternehmen, die zumindest eine Art von Social Media verwenden, liegt insgesamt bei 62,2%, wobei der *Dienstleistungsbereich* klar vorne liegt (67,5%). 61,3% der Unternehmen nutzen ein soziales Netzwerk, während 31,6% Internetseiten zum Teilen von multimedialen Inhalten verwenden und 7,6% einen Blog oder Mikroblog betreiben.

Quasi zwei terzi delle imprese utilizza i social media

Un ulteriore ed innovativo canale di comunicazione, che si affianca sempre di più al tradizionale sito internet, oppure in alcuni casi lo sostituisce, è quello dei social media (ad esempio: Facebook, Twitter, YouTube), ossia le tecnologie e le pratiche online adottate per la condivisione di contenuti testuali, immagini, audio e video. Il grado di utilizzo di almeno uno di essi è stato del 62,2% nel complesso, con una evidente prevalenza da parte del settore *Servizi* (67,5%). Il 61,3% delle imprese utilizza almeno un social network, mentre il 31,6% usa siti web di condivisione di contenuti multimediali ed il 7,6% tiene un blog o microblog dell'impresa.

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Verwendung von Social Media nach Wirtschaftsbereich - 2019

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

Imprese con almeno 10 addetti per utilizzo di social media per settore di attività economica - 2019

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

WIRTSCHAFTS- BEREICH	Unternehmen, die mindestens eine Art von Social Media verwenden Imprese che utilizzano almeno un social media	Social Media				SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
		Soziales Netzwerk (z.B. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer) Social network (ad es. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer)	Blog oder Mikroblog des Unternehmens (z.B. Twitter, Present.ly) Blog o microblog dell'impresa (ad es. Twitter, Present.ly)	Internetseiten zum Teilen von multi- medialen Inhalten (z.B. YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare) Siti web di condivi- sione di contenuti multimediali (ad es. YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare)	Wiki-Anwendungen, die auf dem Teilen von Wissen basieren Strumenti di tipo Wiki basati sulla condivisione delle conoscenze	
Verarbeitendes Gewerbe	54,1	53,7	2,4	26,5	2,8	Attività manifatturiere
Energieversorgung	55,5	52,2	1,8	19,2	-	Fornitura di energia
Baugewerbe	47,6	45,8	0,5	9,7	2,4	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	67,5	66,7	10,6	37,8	0,8	Servizi (non finanziari)
Insgesamt	62,2	61,3	7,6	31,6	1,4	Totale

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

Social Media werden von Unternehmen hauptsächlich zum Aufbau eines Firmenimages und/oder eines Produktimages (45,9%) genutzt sowie zur Personalsuche (39,7%) und zum Einholen bzw. Beantworten von Meinungen, Rezensionen und Fragen von Kunden (29,2%).

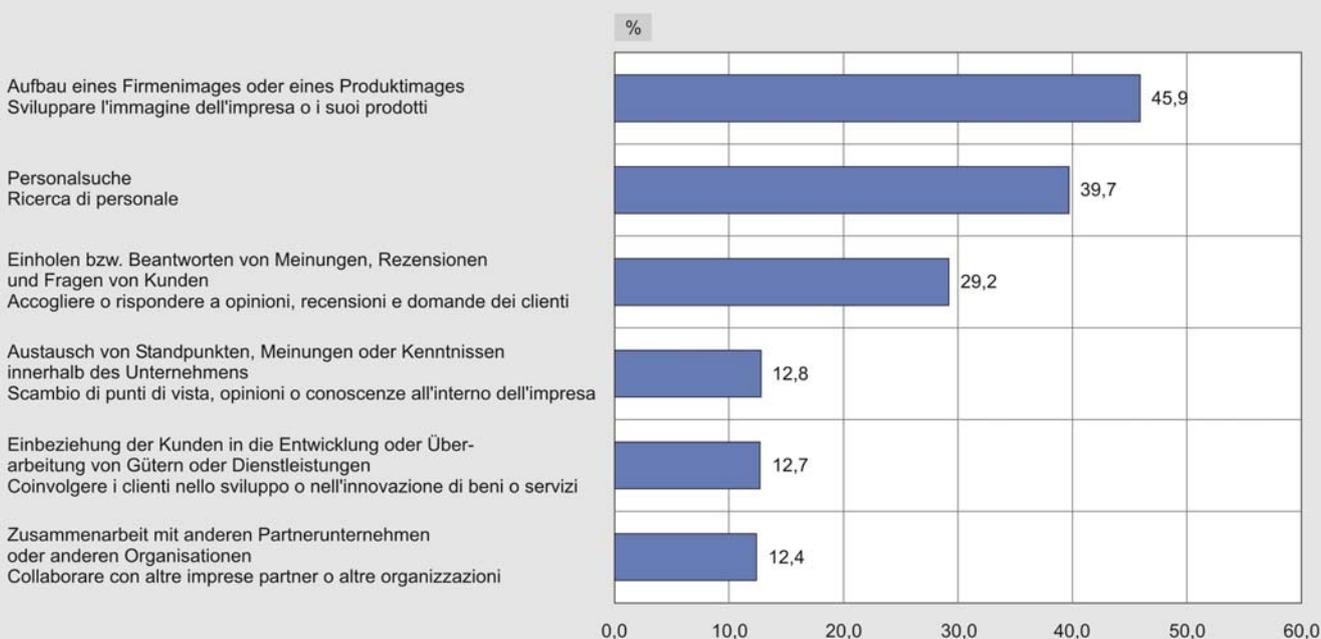
I social media sono utilizzati dalle imprese principalmente per lo sviluppo dell'immagine dell'impresa e/o dei suoi prodotti (45,9%), per la ricerca di personale (39,7%) e per accogliere o rispondere ad opinioni, recensioni e domande dei clienti (29,2%).

Graf. 3 Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Ziel der Nutzung von Social Media - 2019

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

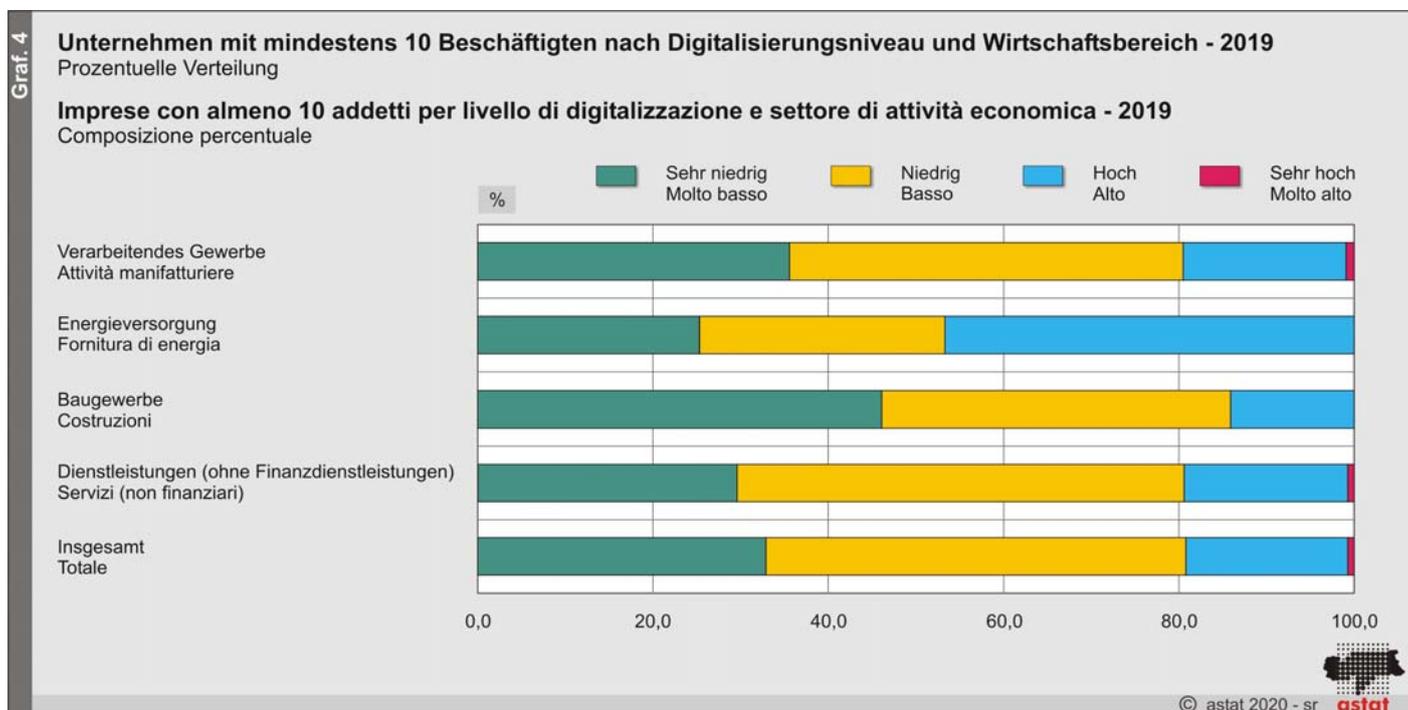
Imprese con almeno 10 addetti per finalità di utilizzo dei social media - 2019

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

© astat 2020 - sr 

Auch im Jahr 2019 wurde die Intensität der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien durch die Unternehmen mit dem vom Eurostat benannten *Digital intensity indicator* (synthetischer Digitalisierungsindex) bewertet. Dieser Index wird berechnet, indem man 12 bei der Erhebung erfasste Merkmale verwendet, darunter die Geschwindigkeit der Internetverbindung, das Vorhandensein einer Unternehmenshomepage und den Online-Verkauf von Waren und Dienstleistungen. 19,2% der Südtiroler Unternehmen weisen mindestens 7 dieser Merkmale auf und erreichen somit ein „hohes“ oder „sehr hohes“ Digitalisierungsniveau. Den höchsten Wert erreicht mit 46,7% die *Energieversorgung*, während im *Baugewerbe* nur 14,1% der Unternehmen ein hohes bzw. sehr hohes Digitalisierungsniveau aufweisen.

Anche nel 2019 l'intensità di utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte delle imprese è stata misurata tramite un indice composto di digitalizzazione denominato da Eurostat *digital intensity indicator*. Esso viene calcolato utilizzando 12 requisiti rilevati nell'indagine, tra cui la velocità di connessione ad internet, l'esistenza di un sito web aziendale e la vendita di prodotti e servizi online. Le imprese altoatesine che soddisfano almeno 7 di tali requisiti e che quindi si situano ad un livello di digitalizzazione "alto" o "molto alto" sono il 19,2%. Il valore massimo del 46,7% si rileva nella *Fornitura di energia*, mentre nelle *Costruzioni* solo il 14,1% delle imprese si situa ad un livello alto o molto alto.



Zu den erweiterten Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit dem Digital Intensity Indicator berücksichtigt werden, gehört die Nutzung eines ERP-Softwarepakets (Enterprise Resource Planning) durch das Unternehmen. Damit ist ein Softwarepaket gemeint, das zur Verwaltung von Ressourcen durch den automatischen und elektronischen Austausch von Informationen zwischen verschiedenen Geschäftsbereichen des betreffenden Unternehmens (z.B. Buchhaltung, Produktion, Marketing) eingesetzt wird. Fast ein Drittel der Unternehmen (30,7%) nutzen diese Art von Ressourcen und das Tool ist im Bereich der *Energieversorgung* (58,9%) und im *Verarbeitenden Gewerbe* (48,8%) mit Abstand am weitesten verbreitet. Ein weiteres Software-Tool ist CRM, eine Software zur elektronischen Verwaltung von Kundeninformationen. 20,6% der Unternehmen nutzen diese Anwendungen,

Tra i servizi di livello avanzato considerati all'interno del *digital intensity indicator* vi è l'utilizzo da parte dell'impresa di un pacchetto software ERP (Enterprise Resource Planning), ovvero di un qualsiasi pacchetto software utilizzato per gestire risorse attraverso la condivisione automatica ed elettronica di informazioni tra diverse aree funzionali dell'impresa rispondente (ad es. area contabile, produzione, marketing). Quasi un terzo delle imprese (30,7%) si avvale di tale tipo di risorsa, e lo strumento è nettamente più diffuso presso i settori della *Fornitura di energia* (58,9%) e delle *Attività manifatturiere* (48,8%). Un ulteriore tipologia di strumento software sono i CRM, ovvero i software utilizzati per gestire informazioni in formato elettronico sui propri clienti. Il 20,6% delle imprese utilizza tali applicativi per raccogliere, archiviare informazioni sui propri clienti e metterle a disposizione di altre funzioni

um Informationen über ihre Kunden zu sammeln, zu archivieren und sie anderen Geschäftsbereichen zur Verfügung zu stellen, während 11,0% diese Anwendungen zur Analyse der gesammelten Kundeninformationen zu Marketingzwecken (Preisgestaltung, Verkaufsförderung, Wahl der Vertriebskanäle usw.) nutzen.

aziendali, mentre l'11,0% per analizzare le informazioni raccolte sui propri clienti per obiettivi di marketing (fissare i prezzi, promuovere le vendite, scegliere canali di distribuzione, ecc.).

Tab. 6

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach automatischem Teilen von Informationen innerhalb des Unternehmens und Wirtschaftsbereich - 2019

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

Imprese con almeno 10 addetti per condivisione automatica di informazioni all'interno dell'impresa e per settore di attività economica - 2019

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

WIRTSCHAFTS- BEREICH	Unternehmen, die ein ERP-Softwarepaket nutzen Imprese che utilizzano un pacchetto ERP	Unternehmen, die ERP-Software verwenden, um Informationen über ihre Kunden zu sammeln, zu archivieren und sie anderen Geschäftsbereichen zur Ver- fügung zu stellen Imprese che utilizzano software ERP per raccogliere, archiviare informazioni sui propri clienti e metterle a disposizione di altre funzioni aziendali	Unternehmen, die ERP-Software zur Analyse von Informationen verwenden, die über ihre Kunden zu Marketing- zwecken gesammelt wurden (Preis- gestaltung, Verkaufsförderung, Wahl der Vertriebskanäle usw.) Imprese che utilizzano software ERP per analizzare le informazioni raccolte sui propri clienti per obiettivi di marketing (fissare i prezzi, promuovere le vendite, scegliere canali di distribuzione, ecc.)	SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
Verarbeitendes Gewerbe	48,8	13,2	14,2	Attività manifatturiere
Energieversorgung	58,9	22,4	9,0	Fornitura di energia
Baugewerbe	23,9	18,1	2,1	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	26,7	23,1	12,1	Servizi (non finanziari)
Insgesamt	30,7	20,6	11,0	Totale

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

E-Commerce: jedes vierte Unternehmen tätigt Online-Verkäufe

Im Jahr 2018 nutzt etwa ein Viertel (25,2%) der untersuchten Unternehmen den elektronischen Handel, auch bekannt als E-Commerce (Handel von Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder über andere Formen der elektronischen Datenübertragung, z.B. XML, EDI, ausgenommen Bestellungen über E-Mail). 19,5% der Unternehmen erzielen 1,0% oder mehr ihres Umsatzes durch Online-Verkäufe.

Im Detail tätigen 22,5% der Südtiroler Unternehmen Online-Verkäufe über eine eigene Website oder über eine Marketplace-Website, die von mehreren Unternehmen für den Handel von Gütern und Dienstleistungen genutzt wird, 5,1% verkaufen ihre Güter oder Dienstleistungen über den elektronischen Datenaustausch in einem bestimmten Format. Innerhalb der Wirtschaftsbereiche sind die Prozentanteile sehr unterschiedlich: Sie reichen von 32,1% der *Dienstleistungen* bis zu 0,3% des *Baugewerbes*. Entscheidend für den so großen Unterschied ist die Art der von den verschiedenen Unternehmen angebotenen Güter und Dienstleistungen.

E-Commerce: un quarto delle imprese vende online

Nel 2018 circa un quarto delle imprese rilevate (25,2%) si avvale del commercio elettronico, anche conosciuto come e-commerce (commercio di beni o servizi su un sito internet o tramite altre forme di trasmissione di dati, come ad esempio XML, EDI, escluse le ordinazioni per e-mail) per vendere i propri prodotti e servizi. Le imprese che raggiungono l'1,0% o più del proprio fatturato attraverso le vendite online sono il 19,5%.

Nel dettaglio, il 22,5% delle imprese altoatesine vende online tramite il proprio sito internet o un sito marketplace, utilizzato da diverse imprese per il commercio di beni e servizi ed il 5,1% ha effettuato vendite di propri prodotti o servizi tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito. All'interno dei settori le percentuali sono molto eterogenee: si va dal 32,1% dei *Servizi* fino allo 0,3% di quello delle *Costruzioni*. Determinante per una differenza così ampia è la natura dei beni e dei servizi offerti dalle varie imprese.

Tab. 7

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die Online-Verkäufe tätigen (E-Commerce) nach Wirtschaftsbereich - 2018

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

Imprese con almeno 10 addetti che vendono online (e-commerce) per settore di attività economica - 2018

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

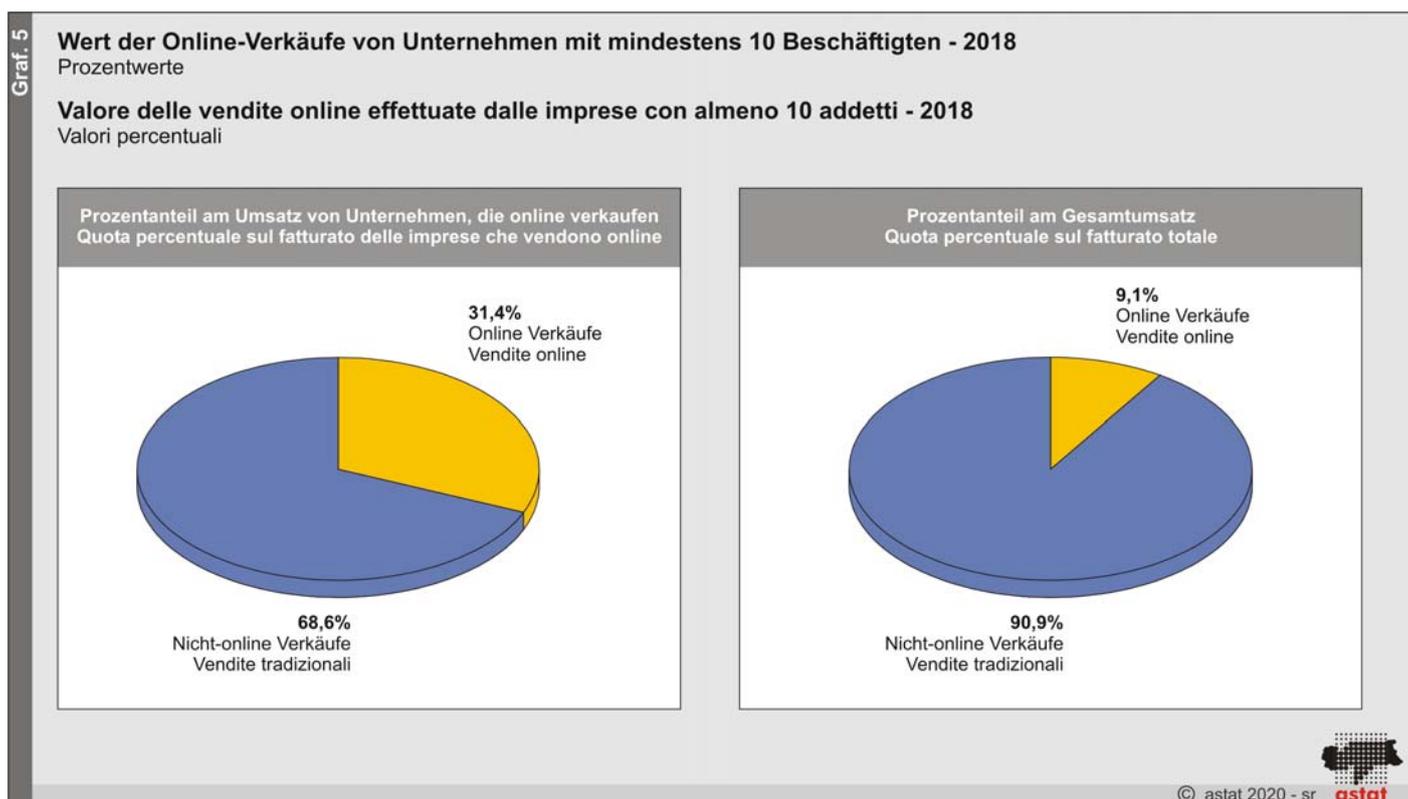
WIRTSCHAFTS- BEREICH	Unternehmen, die Online-Verkäufe getätigt haben Imprese che hanno effettuato vendite online	Unternehmen, die ihre Produkte oder Dienstleistungen über Websites oder Zwischenhändler verkauft haben Imprese che hanno effettuato vendite di propri prodotti o servizi tramite sito web o intermediari	Unternehmen, die ihre Güter und Dienst- leistungen über den elektronischen Daten- austausch in einem bestimmten Format verkauft haben Imprese che hanno effettuato vendite di propri prodotti o servizi tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito	Prozentwert von Online-Verkäufen über Website und Marketplace- Website Percentuale di vendite online tramite sito web e intermediari	Prozentwert der Online-Verkäufe über den elektro- nischen Datenaus- tausch in einem bestimmten Format Percentuale vendite online tramite scambi elettronici di dati in un formato predefinito	SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
Verarbeitendes Gewerbe	12,5	5,5	8,2	8,1	91,9	Attività manifatturiere
Energieversorgung	3,2	3,2	-	100,0	-	Fornitura di energia
Baugewerbe	1,1	0,3	0,8	1,7	98,3	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	34,1	32,1	5,3	70,4	29,6	Servizi (non finanziari)
Insgesamt	25,2	22,5	5,1	35,8	64,2	Totale

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

Obwohl der Verkauf eigener Güter oder Dienstleistungen durch elektronischen Datenaustausch in einem bestimmten Format nur von relativ wenigen Unternehmen genutzt wird, beträgt der Anteil des Online-Verkaufs am Gesamtumsatz fast zwei Drittel (64,2%), im *Verarbeitenden Gewerbe* steigt dieser Anteil auf 91,9%. Im *Dienstleistungsbereich* ist die Lage eine ganz andere, hier entfallen 70,4% des Umsatzes aus Online-Verkäufen auf Websites oder Marketplace.

Nonostante la vendita di propri prodotti o servizi tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito sia utilizzato da un numero relativamente esiguo di imprese, l'apporto fornito al fatturato totale delle vendite online è di quasi due terzi del totale (64,2%), una quota che sale al 91,9% nel settore delle *Attività manifatturiere*; radicalmente differente la situazione nei *Servizi*, dove il 70,4% del fatturato delle vendite online proviene dai siti internet o marketplace.



Der Anteil der Verkäufe durch E-Commerce beläuft sich auf 9,1% am erwirtschafteten Gesamtumsatz aller Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, während er fast ein Drittel des Umsatzes (31,4%) der Unternehmen ausmacht, die online verkaufen.

Mit Blick auf den Wirtschaftsbereich wird deutlich, dass dieses Ergebnis fast ausschließlich auf die Unternehmen des *Verarbeitenden Gewerbes* und des *Dienstleistungsbereichs* zurückzuführen ist, während der Anteil der *Energieversorgung* und des *Baugewerbes* nur symbolisch ist.

13,7% der Unternehmen beschäftigen IT-Fachkräfte

IT-Fachkräfte spielen in den Unternehmen eine wichtige Rolle. Sie sind für die Planung, Einrichtung, Wartung und Administration von informationstechnischen Systemen und Netzwerken verantwortlich. Zudem beschäftigen sie sich mit der Datenbank- und Softwareentwicklung sowie der Beschaffung, Installation und Anpassung von Hard- und Software.

Im Jahr 2019 beschäftigen 13,7% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten eigene IT-Fachkräfte. Im *Verarbeitenden Gewerbe* ist die Zahl der Unternehmen, die über eigene IT-Fachkräfte, oft sogar ganze IT-Abteilungen, verfügen, am größten. Nahezu ein Viertel (24,4%) der Unternehmen dieses Wirtschaftsbereichs beschäftigt IT-Fachkräfte. Im *Dienstleistungsbereich* (11,1%) und im *Baugewerbe* (11,9%) ist dieser Anteil viel niedriger.

Insgesamt stellen 8,9% der Unternehmen IT-Fachkräfte ein oder strebten zumindest die Einstellung von solchen an. Von diesen Unternehmen gaben rund drei Viertel (73,9%) an, Schwierigkeiten bei der Gewinnung von Personal mit den erforderlichen IT-Fachkenntnissen gehabt zu haben. Die größten Schwierigkeiten hatten die Unternehmen im *Dienstleistungsbereich* (84,7%).

Für viele Unternehmen sind externe Anbieter eine gute Alternative zur Beschäftigung eigener IT-Fachkräfte. Gerade wenn die IT-Systeme nur gelegentlich betreut werden müssen, ist zum Beispiel die Beauftragung einer spezialisierten Beratungsfirma meist kostengünstiger. In Südtirol setzen vier von fünf Unternehmen (79,7%) externes IT-Personal ein, während 29,7% eigenes Personal innerhalb des Unternehmens oder der Unternehmensgruppe beschäftigen. In vielen Fällen sind beide Umstände gleichzeitig gegeben.

Um die IT-Fachkenntnisse im Unternehmen zu erhöhen, gibt es auch die Möglichkeit, Fortbildungskurse zu organisieren. 22,9% der Unternehmen bieten den Beschäftigten Fortbildungskurse zum Aufbau oder zur

Nel complesso la quota di vendite tramite e-commerce ammonta al 9,1% del fatturato complessivo registrato da tutte le imprese aventi almeno 10 addetti, mentre rappresenta quasi un terzo del fatturato (31,4%) delle imprese che effettuano vendite online.

Considerando il settore di attività economica, emerge come tale risultato sia attribuibile in via praticamente esclusiva alle imprese delle *Attività manifatturiere* e dei *Servizi*, mentre la quota attribuibile a *Fornitura di energia* e *Costruzioni* è puramente simbolica.

Il 13,7% delle imprese impiega specialisti in materie informatiche

Gli specialisti in materie informatiche hanno un ruolo importante all'interno delle imprese. Essi sono responsabili della pianificazione, gestione, manutenzione e amministrazione di sistemi informatici e reti telematiche. Inoltre, si occupano di banche dati e sviluppo di software, così come di fornitura, installazione e adeguamento di hardware e software.

Nel 2019 il 13,7% delle imprese aventi almeno 10 addetti ha impiegato propri specialisti informatici. Nelle *Attività manifatturiere* si riscontra il maggiore numero di imprese che dispongono di propri specialisti IT (Information Technology), spesso anche di interi reparti informatici. Quasi un quarto delle imprese di questo settore di attività economica impiega specialisti IT (24,4%). Nei *Servizi* (11,1%) e nelle *Costruzioni* (11,9%) tale quota invece è molto inferiore.

In totale l'8,9% delle imprese ha assunto specialisti IT oppure desiderano dotarsi di tale tipo di forza lavoro. Circa tre quarti di queste imprese (73,9%) ha avuto difficoltà nel reperire personale con le necessarie conoscenze informatiche, difficoltà particolarmente accentuate per le imprese operanti nel settore dei *Servizi* (84,7%).

Per molte imprese, l'offerta esterna è una valida alternativa all'impiego di propri specialisti IT. Nei casi in cui la manutenzione dei sistemi informatici deve avvenire solo occasionalmente, spesso è più conveniente avvalersi dei servizi di una ditta competente in materia. In Alto Adige quattro imprese su cinque (79,7%) ricorrono a personale informatico esterno, mentre il 29,7% si affida a personale interno all'impresa o al gruppo. In molti casi le due situazioni coesistono.

Allo scopo di migliorare le conoscenze informatiche dei dipendenti, vi è anche la possibilità di organizzare corsi di formazione. Il 22,9% delle imprese offre ai propri addetti corsi di formazione per lo sviluppo o l'approfon-

Vertiefung von IT-Fachkenntnissen an. Dabei bietet die Mehrheit der Unternehmen diese Kurse den Beschäftigten ohne IT-Fachkenntnisse an (85,1%), während fast die Hälfte der Unternehmen spezifische Kurse für IT-Fachkräfte organisiert (51,6%).

dimento di materie informatiche. La quasi totalità di tali imprese offre questi corsi ai propri addetti senza competenze specialistiche IT (85,1%), mentre oltre la metà organizza corsi specifici per dipendenti informatici (51,6%).

Tab. 8

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die IT-Fachkräfte (a) einsetzen, nach Wirtschaftsbereich - 2019

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

Imprese con almeno 10 addetti che utilizzano specialisti IT (a) per settore di attività economica - 2019

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

WIRTSCHAFTS- BEREICH	Beschäftigung eigener IT- Fachkräfte Impiego di specialisti IT interni	Beauftragung externer IT- Fachkräfte Incarico a specialisti IT esterni	Einstellung oder angestrebte Einstellung von IT-Fachkräften im Vorjahr Assunzione o tentativo di assumere specialisti IT nell'anno precedente		IT-Weiterbildung (b) Formazione IT (b)			SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
			Insgesamt	davon Unter- nehmen, die Schwierig- keiten dabei hatten	Insgesamt	davon Kurse für IT- Fachkräfte	davon Kurse für Beschäf- tigte ohne IT- Fachkennt- nisse	
			Totale	di cui imprese che hanno incontrato difficoltà	Totale	di cui corsi per specia- listi IT	di cui corsi per addetti senza com- petenze spe- cialistiche IT	
Verarbeitendes Gewerbe	24,4	32,9	13,8	56,6	32,9	47,6	83,9	Attività manifatturiere
Energieversorgung	21,4	33,4	15,3	33,5	33,4	83,2	100,0	Fornitura di energia
Baugewerbe	11,9	15,6	5,0	63,3	15,6	40,5	90,2	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	11,1	21,6	8,2	84,7	21,6	53,7	84,3	Servizi (non finanziari)
Insgesamt	13,7	22,9	8,9	73,9	22,9	51,6	85,1	Totale

(a) Information Technology

(b) Die Ergebnisse beziehen sich auf das Vorjahr 2018.
I risultati si riferiscono all'anno precedente 2018

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

Anmerkungen zur Methodik

Die Stichprobenerhebung des Nationalinstituts für Statistik (ISTAT) über die Informations- und Kommunikationstechnologien in den Unternehmen wird in Südtirol jährlich vom ASTAT durchgeführt. Die Grundgesamtheit bilden alle aktiven Unternehmen mit 10 und mehr Beschäftigten, die ihren Rechts- oder Verwaltungssitz in Südtirol haben. Bei den Unternehmen mit weniger als 250 Beschäftigten wird eine Stichprobenerhebung durchgeführt, bei den größeren Unternehmen eine Vollerhebung. Diese wurden zwischen April und Juli 2019 durchgeführt. Das Stichprobendesign sah als Domänen vier Gruppen von Wirtschaftstätigkeiten vor. Der Fragebogen wurde von den Unternehmen selbst über das Internet ausgefüllt (CAWI). Von den 851 gezogenen Unternehmen haben 565 geantwortet; die Rücklaufquote beträgt 66,4%. Die Ergebnisse der Stichprobenerhebung wurden anschließend auf die Gesamtheit der Südtiroler Unternehmen hochgerechnet (2.890 Unternehmen).

Die prozentuelle Zusammensetzung der Grundgesamtheit der Unternehmen nach Wirtschaftsbereich ist folgende:

Nota metodologica

L'indagine campionaria dell'Istituto Nazionale di statistica (ISTAT) sulle tecnologie dell'informazione e comunicazione delle imprese viene svolta annualmente in Alto Adige dall'ASTAT. L'universo di riferimento dell'indagine è costituito dalle imprese di 10 e più addetti attive ed aventi la sede legale o amministrativa in Alto Adige. La rilevazione è campionaria nel caso di imprese con meno di 250 addetti, censuaria per quelle maggiori e si è svolta tra aprile e luglio 2019. Il disegno campionario ha previsto come domini a priori 4 gruppi di attività economica. La somministrazione è avvenuta in auto-compilazione C.A.W.I. (online). Rispetto alle 851 aziende estratte, hanno risposto 565, per un tasso di risposta pari al 66,4%. I risultati ottenuti dall'indagine sono stati poi riportati all'universo delle imprese esistenti in provincia (2.890 imprese).

La suddivisione percentuale dell'insieme delle imprese per settore di attività economica è la seguente:

Verarbeitendes Gewerbe	17,4%
Energieversorgung	1,6%
Baugewerbe	14,0%
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	66,9%

Attività manifatturiere	17,4%
Fornitura di energia	1,6%
Costruzioni	14,0%
Servizi (non finanziari).....	66,9%

Die Erhebung deckt die meisten Bereiche des Produzierenden Gewerbes und des Dienstleistungssektors ab. Ausgenommen sind die Unternehmen im Kredit- und Versicherungswesen, welche nicht Gegenstand der vorliegenden Analyse sind. Im Sinne der Erhebung versteht man unter Unternehmen eine Einheit, welche Tätigkeiten in den Bereichen Verarbeitendes Gewerbe, Energieversorgung, Bauwesen, Groß- und Einzelhandel, Gastgewerbe, Transport, Lagerung und Nachrichtenübermittlung, Immobiliengeschäfte, Verleih, Informatik, Forschung und Entwicklung und Audiovisuelles ausübt. Ausgeschlossen sind die Bereiche Land- und Forstwirtschaft, Bergbau und Gewinnung von Steinen und Erden sowie das Gesundheits- und Sozialwesen, Erziehung und Unterricht, kulturelle Aktivitäten und Sport.

L'indagine copre la gran parte dei settori dell'industria e dei servizi. Sono escluse le imprese che operano nel settore del credito e delle assicurazioni, che quindi non sono oggetto della presente analisi. Ai fini della rilevazione si intende per impresa qualsiasi entità che svolga attività nei settori delle attività manifatturiere, della fornitura di energia, delle costruzioni, del commercio all'ingrosso e al dettaglio, degli alberghi, dei trasporti, magazzinaggio e comunicazioni, delle attività immobiliari, noleggino, informatica, ricerca e sviluppo e degli audiovisivi. Sono escluse quindi le attività agricole, forestali, estrattive e i settori sanità, istruzione, assistenza sociale, attività culturali e sportive.

Die Genauigkeit der Schätzungen sowie das daraus abgeleitete Konfidenzintervall variieren bei den einzelnen Fragen. Bei dieser Anzahl müsste der Schätzwert mit 95%iger Sicherheit innerhalb eines absoluten Fehlers von 3,8 Prozentpunkten liegen (Hypothese $p=0,5$). Bei der Ermittlung der Endgewichte wurden die direkten Gewichte anhand der Gesamtwerte der bekannten gesamten Beschäftigtenzahlen kalibriert (Quelle ASIA).

La precisione delle stime, insieme all'intervallo di confidenza che ne deriva, varia da domanda a domanda, ma in generale, con tale numerosità, è al 95% di certezza contenuta in 3,8 punti percentuali di errore assoluto (ipotesi $p=0,5$). Per la costruzione dei pesi finali, i pesi diretti sono stati calibrati tramite i totali noti del totale del numero di addetti (fonte ASIA).

Die Daten zur Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien beziehen sich auf den Jänner 2019, während sich die Daten zum E-Commerce und zur Einstellung von IT-Fachkräften auf das Vorjahr beziehen (gesamtes Jahr 2018). Die Wirtschaftsbereiche und -tätigkeiten wurden gemäß dem Klassifizierungsschema ATECO 2007 klassifiziert.

I dati relativi all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione si riferiscono al mese di gennaio 2019. I dati sull'e-commerce e sull'impiego di specialisti in materie informatiche si riferiscono all'anno precedente (anno solare 2018). Per la disaggregazione in settori e sezioni di attività economica è stato utilizzato lo schema di classificazione ATECO 2007.

Glossar

IKT ist die Abkürzung für „Informations- und Kommunikationstechnologien“.

Computer: zu Computern zählen: Personalcomputer, Mainframe, Minicomputer, Workstations, Nettops, Laptops, tragbare Geräte (z.B. Laptops, Notebooks, Netbooks), Tablets und andere tragbare Geräte wie Smartphones. Die Nutzung von Computern ist nicht von ihrem Besitz abhängig, zum Beispiel können Computer dem Unternehmen gehören, gemietet oder mit einer anderen Organisation geteilt werden.

Feste Breitbandverbindung: feste Internetverbindungen wie DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL usw.), Kabel, Glasfaser (FTTH, FTTS), feste drahtlose Verbindungen, WiFi (auch öffentlich), WiMax.

Social Media: ist ein Oberbegriff für Online-Technologien, mit denen Personen Texte, Bilder, Audio- und Videoinhalte teilen.

Digital Intensity Index (synthetischer Digitalisierungsindex): Es handelt sich um einen auf Mikrodaten basierenden Index, der die Umsetzung folgender 12 Digitalisierungs-

Glossario

ICT è l'abbreviazione per "tecnologie dell'informazione e della comunicazione".

Computer: per computer si intende: personal computer, mainframe, minicomputer, workstation, nettop, computer portatili (ad es. laptop, notebook, net book), tablet, altri dispositivi portatili quali Smartphone; l'utilizzo di computer prescinde dalla sua proprietà, ad esempio i computer possono appartenere all'impresa oppure possono essere affittati o condivisi con un'altra organizzazione.

Connessione fissa in banda larga: connessioni ad Internet fisse tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.), via cavo, fibre ottiche (FTTH, FTTS), connessioni fisse senza fili, WiFi (anche pubbliche), WiMax.

Social media: è un termine generico che indica tecnologie e pratiche online che le persone adottano per condividere contenuti testuali, immagini, video e audio.

Digital Intensity Index: è un indice costruito a livello di microdati che misura l'utilizzo da parte delle imprese di 12 diverse tecnologie digitali: 1. Internet per almeno il 50% dei

maßnahmen in den Unternehmen bewertet: 1. Internet für mindestens 50% der Beschäftigten; 2. Nutzung von mindestens drei IKT-Sicherheitsmaßnahmen; 3. Downloadgeschwindigkeit der Verbindung von mindestens 30 Mbit/s; 4. mobile Endgeräte für mindestens 20% der Beschäftigten; 5. Schulung der Beschäftigten über IKT-Sicherheitsverpflichtungen; 6. Entgegennahme von Online-Bestellungen von Kunden aus dem europäischen Ausland; 7. Nutzung von mindestens einem Social Media; 8. Nutzung von ERP-Software; 9. Nutzung von CRM-Software; 10. Nutzung von Social Media für mindestens zwei Zwecke; 11. Anteil der Online-Verkäufe mindestens 1% des Gesamtumsatzes (am Gesamtumsatz); 12. Online-Verkäufe mehr als 1% des Umsatzes und Online-Verkäufe an Privatkunden (B2C) mehr als 10% des gesamten Online-Verkaufs. Der Indexwert schwankt zwischen 0 und 12. Der Index identifiziert vier Digitalisierungsniveaus je nach Anzahl der von den Unternehmen umgesetzten Digitalisierungsmaßnahmen: bis zu 3 Maßnahmen (sehr niedriges Digitalisierungsniveau), 4 bis 6 (niedriges Digitalisierungsniveau), 7 bis 9 (hohes Digitalisierungsniveau), 10 bis 12 (sehr hohes Digitalisierungsniveau).

Online-Verkäufe: unterteilen sich in Bestellungen, die über die Website oder Web-Anwendungen aufgegeben werden (die Bestellung erfolgt über Online-Bestellformulare, die auf der Website des Unternehmens, im Extranet oder über einen Online-Shop eines Zwischenhändlers oder Web-Shop, die Website eines anderen Zwischenhändlers, Web-Anwendungen oder Apps zur Verfügung stehen) und Bestellungen, die über elektronischen Datenaustausch in einem bestimmten Format aufgegeben werden (die Bestellung erfolgt über automatischen elektronischen Datenaustausch, Nachrichten vom Typ EDI oder z.B. EDIFACT, UBL-Universal Business Language, XML usw.). Der Verkauf erfolgt durch Aufträge/Buchungen zwischen Kunde und Lieferant (z.B. zwischen Muttergesellschaft und Händlern, zwischen Reisebüros und Fluggesellschaften); zwischen Unternehmen und öffentlicher Verwaltung; zwischen Unternehmen und Endverbraucher (z.B. Hotels, Handel, andere Dienstleistungen); spezifische Systeme einiger Märkte werden ebenfalls einbezogen, wie z.B. die Strombörse, der virtuelle Austauschort des Gasmarktes. Die Zahlung und endgültige Lieferung der Güter oder Dienstleistungen kann nicht online erfolgen. Die Transaktionen schließen Aufträge aus, die über manuell eingegebene E-Mail-Nachrichten, die nicht für die automatische Verarbeitung geeignet sind, und Telefonanrufe erteilt wurden. Die Art der elektronischen Transaktion wird auf der Grundlage der Methode definiert, mit der eine Bestellung aufgegeben wird, unabhängig davon, wie auf das Netz zugegriffen wird (Computer, Laptop, Mobiltelefon, Smartphone usw.).

dipendenti; 2. utilizzo di almeno tre misure di sicurezza ICT; 3. velocità di download della connessione almeno pari a 30 Mbit/s; 4. dispositivi Internet mobili per almeno 20% di addetti; 5. addetti informati sugli obblighi relativi alla sicurezza ICT; 6. ricezione di ordini di vendita online da clienti di altri Paesi europei; 7. utilizzo di almeno un social media; 8. Utilizzo di software ERP; 9. utilizzo di software CRM; 10. utilizzo di social media per almeno due finalità; 11. valore delle vendite online almeno pari all'1% dei ricavi totali (sul fatturato totale); 12. vendite via web maggiori dell'1% dei ricavi e vendite via web verso consumatori privati (B2C) superiori al 10% del totale delle vendite via web. Il valore per l'indice varia quindi da 0 a 12. L'indice individua quattro intensità digitali in funzione del numero di attività svolte dalle imprese: fino a 3 attività (livello molto basso), da 4 a 6 (livello basso), da 7 a 9 (livello alto), da 10 a 12 (livello molto alto).

Vendite online: vengono distinte in ordini effettuati tramite sito o applicazioni web (l'ordine è effettuato tramite moduli di ordine online disponibili sul sito web dell'impresa, sull'extranet o attraverso un negozio online intermediario o web shop, il sito web di un'altra impresa intermediaria, applicazioni web o app) e ordini effettuati tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito (l'ordine è effettuato attraverso scambi elettronici automatici di dati, messaggi di tipo EDI ovvero ad esempio EDIFACT, UBL-Universal Business Language, XML, ecc.). Le vendite avvengono attraverso ordini/prenotazioni tra impresa cliente e impresa fornitrice (ad es. tra impresa madre e concessionari, tra agenzie di viaggio e compagnie aeree); tra impresa e Pubblica Amministrazione; tra impresa e consumatore finale (ad es. alberghi, commercio, altri servizi); si includono anche sistemi specifici di alcuni mercati quali ad esempio la borsa dell'energia elettrica, il Punto di Scambio Virtuale del mercato del gas. Il pagamento e la consegna finale dei beni o servizi possono anche non avvenire online. Le transazioni escludono gli ordini effettuati tramite messaggi di posta elettronica digitati manualmente non adatti per l'elaborazione automatica e le chiamate telefoniche. La tipologia di transazione elettronica è definita sulla base del metodo utilizzato per fare un ordine, indipendentemente da come avviene l'accesso alla rete (computer, portatile, cellulare, smartphone, ecc.).

Hinweis für die Redaktion:

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an
Stefano Podda, Tel. 0471 41 84 52,
E-Mail: stefano.podda@provinz.bz.it.

Nachdruck, Verwendung von Tabellen und Grafiken,
fotomechanische Wiedergabe - auch auszugsweise -
nur unter Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.

Indicazioni per la redazione:

per ulteriori informazioni si prega di rivolgersi a
Stefano Podda, tel. 0471 41 84 52,
e-mail: stefano.podda@provincia.bz.it.

Riproduzione parziale o totale del contenuto, diffusione e
utilizzo dei dati, delle informazioni, delle tavole e dei grafici
autorizzata soltanto con la citazione della fonte (titolo ed edizione).