

REGIONE TOSCANA

SETTORE SISTEMA STATISTICO REGIONALE

**Le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione
nelle imprese in Toscana**

Riconoscimenti

La progettazione e realizzazione dell'indagine è stata curata da un gruppo di lavoro formato da Claudia Daurù, Lucia Del Grosso e Marco Incerpi del Settore Sistema Statistico Regionale.

La stesura del rapporto è stato curato da Claudia Daurù (capitoli 1 e 4) e Elena Locaso (capitolo 2, 3 e 6).

La supervisione dei lavori è stata seguita da Paola Baldi.

INDICE

1. Introduzione	4
1.1 Il progetto Understand: considerazioni generali	4
1.2 L'indagine e-business in Toscana.....	6
1.3 Gli indicatori e-business	7
2. I risultati principali	10
2.1 L'infrastruttura tecnologica	10
2.2 L'e-procurement e la catena di fornitura	16
2.3 Il marketing e le vendite	19
2.4 L'automazione dei processi aziendali	22
2.5 L'outsourcing	26
2.6 La sicurezza	27
2.7 L'e-governement.....	31
2.8 Innovazione, e-learning, e-culture.....	33
3. Conclusioni	37
4. Nota Metodologica	39
5. Questionario	43
6. Glossario	49
7. Riferimenti bibliografici.....	56
Allegato A: Toscana – Indicatori tipo B (imprese)	57
Allegato B: Toscana – Indicatori tipo A (addetti).....	62
Allegato C : Confronto Regionale – Indicatori tipo B (imprese)	68
Allegato D : Confronto Regionale – Indicatori tipo A (addetti)	84

1. Introduzione

Questo lavoro presenta un'analisi degli indicatori relativi all'uso delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione da parte delle imprese toscane dei settori della Meccanica, dell'ICT, del Turismo, nonché del comparto "tessile e abbigliamento". I primi tre settori sono ritenuti strategici nell'attivare e guidare processi di innovazione tecnologica e capaci di influenzare i comportamenti anche di altri settori economici, il quarto è stato considerato per la sua rilevanza nel tessuto economico della Toscana.

I dati sono stati rilevati nel dicembre 2005, con una indagine ad hoc curata dal Settore Sistema Statistico Regionale, nell'ambito del Progetto Europeo Understand¹ al quale la Regione Toscana aderisce dal 2005 e che viene descritto nel paragrafo successivo.

Il rapporto presenta i risultati dell'indagine ed è così articolato:

- § il capitolo 1 descrive le caratteristiche fondamentali del Progetto Understand relativamente all'ambito delle imprese, le specificità date dalla Toscana alla rilevazione, e gli indicatori presi in esame;
- § il capitolo 2 illustra i principali risultati dell'indagine;
- § il capitolo 3 sintetizza le conclusioni più significative;
- § i capitoli 4, 5 e 6 riportano la nota metodologica con le scelte operative adottate, il questionario utilizzato nonché il glossario dei termini e concetti usati;
- § infine sono allegate le Tavole con tutti gli indicatori definiti.

1.1 Il progetto Understand: considerazioni generali

Il Progetto Understand è nato dalla convinzione che l'attività di benchmarking a livello regionale europeo sullo sviluppo della società dell'informazione rappresenti una priorità per il sostegno dello sviluppo sociale ed economico delle regioni europee e dalla carenza di dati e indicatori a livello regionale. In effetti nel 2003 le regioni partners, dopo una attività di studio ed analisi dei dati esistenti a livello regionale europeo, hanno valutato che tali dati non consentissero un'adeguata comparabilità e hanno avviato, nel 2004, la fase di progettazione del sistema di rilevazioni "Understand" con l'obiettivo di individuare gli ambiti di indagine di interesse comune, gli strumenti e le metodologie di rilevazione, gli indicatori ritenuti più utili ai policy makers delle regioni europee².

¹ UNDERSTAND: abbreviazione di European Regions UNDER way towards STANDard indicators for benchmarking information society. Il sito www.understand-eu.net riporta tutte le informazioni sul progetto Understand.

² In realtà proprio a partire da questi anni il Sistema Statistico Nazionale (SISTAN) ha dedicato un'attenzione nuova al tema della Società dell'Informazione, cosa rilevabile anche dalla presenza di un ambito tematico specifico all'interno del Programma Statistico Nazionale 2005 – 2007 e dagli obiettivi che il Programma si è posto: estendere gli ambiti di indagine a tutti i soggetti coinvolti (famiglie, imprese, pubbliche amministrazioni); estendere le rilevazioni statistiche a livello sub-nazionale; armonizzare le rilevazioni per consentire la maggior confrontabilità possibile a livello europeo e internazionale. Ad oggi sul fronte delle ICT nelle imprese, l'ISTAT ha realizzato alcune indagini che hanno dato luogo a diverse pubblicazioni (vedi riferimenti bibliografici).

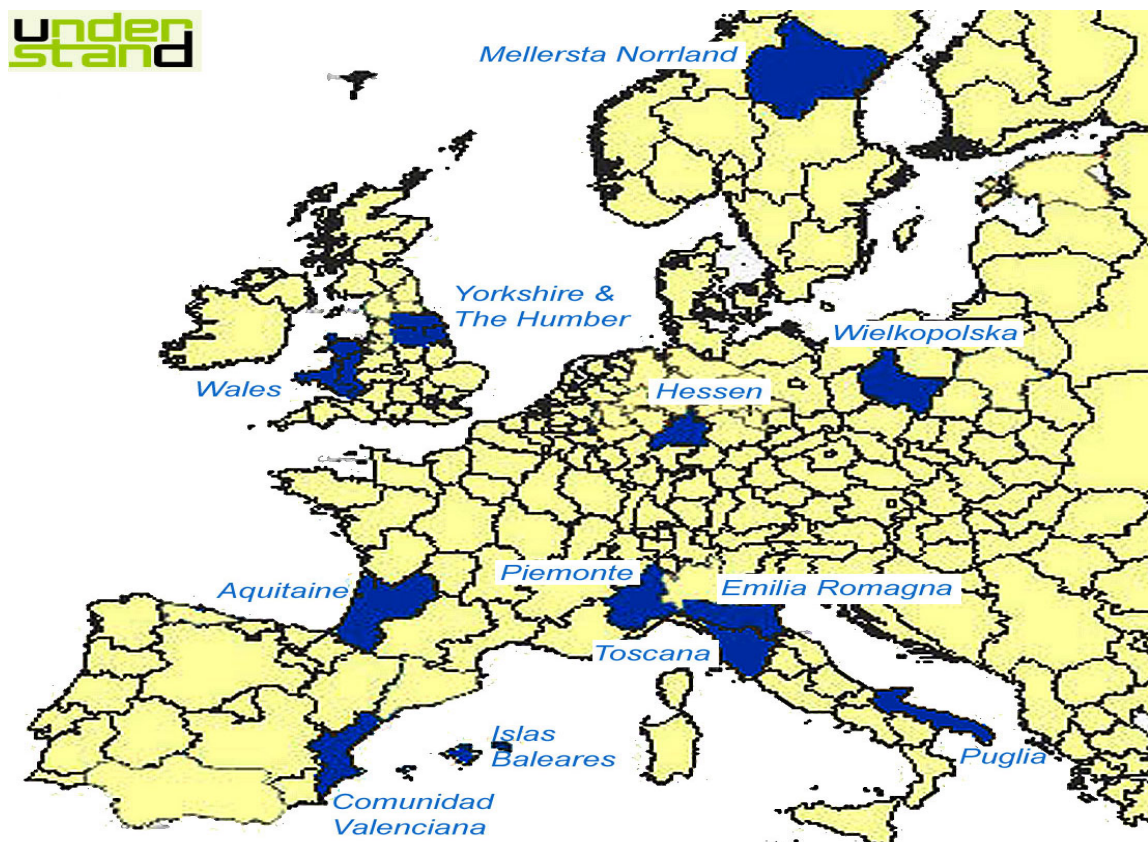
L'obiettivo generale del progetto è quindi quello di valutare il livello di sviluppo della cosiddetta Società dell'Informazione in ciascuna regione, attraverso il confronto, con le regioni europee aderenti al progetto, di dati e indicatori comparabili e condivisi. In altri termini le regioni partners contano di capire meglio, attraverso l'analisi e il confronto degli indicatori, *come e perché* alcune di esse sono "migliori" di altre sul fronte della Società dell'Informazione.

Gli **ambiti di indagine** individuati sono:

1. la diffusione di Internet e ICT tra i cittadini e le famiglie (e-citizens);
2. la diffusione di Internet e ICT tra le imprese (e-business)
3. la diffusione di Internet e ICT nella pubblica amministrazione (e-government);
4. la diffusione dell'infrastruttura della banda larga (technical infrastructure).

Le **regioni partners** che hanno avviato nel 2004 il progetto sono 10: l'Emilia Romagna (Italia), il Piemonte (Italia), l'Aquitania (Francia), l'Hessen (Germania), le Isole Baleari (Spagna), la Comunidad Valenciana (Spagna), il Wales (Regno Unito), Yorkshire & The Humber (Regno Unito), il Mellersta Norrland (Svezia), e la Wielkopolska (Polonia). A queste regioni nel 2005 si sono aggiunte la Puglia e la Toscana. Le regioni attualmente aderenti al progetto sono dunque 12 (Figura 1).

Figura 1 - Regioni Partners del Progetto Understand nel 2005



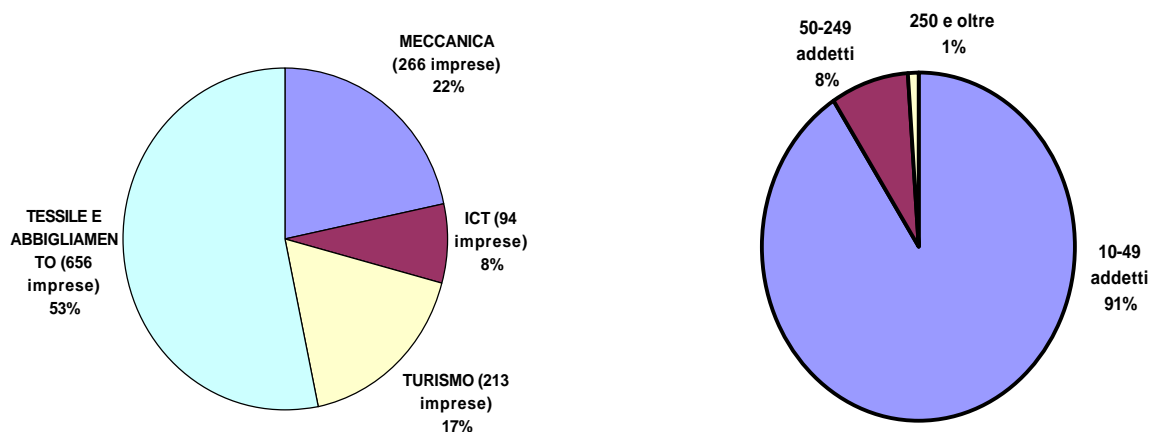
1.2 L'indagine e-business in Toscana

L'indagine e-business realizzata dalla Toscana nell'ambito del Progetto Understand ha avuto l'obiettivo di rilevare i dati necessari per calcolare gli indicatori ritenuti *più utili* per valutare il livello di diffusione delle ICT (Information and Communication Technology), con riferimento alle imprese toscane attive con sede legale in Toscana e con 10 addetti e oltre, appartenenti ai settori della Meccanica, del Turismo, dell'ICT e del Tessile e Abbigliamento ("T&A"). Quest'ultimo settore è stato considerato solo dalla Toscana per il ruolo rilevante che esso riveste nell'economia della nostra regione. La rilevazione telefonica è stata realizzata con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interview) nel mese di dicembre 2005 da IRES Toscana su incarico del Settore Sistema Statistico Regionale.

A differenza di altre regioni europee che hanno effettuato indagini campionarie (con campione stratificato per settore di attività economica e classe dimensionale degli addetti - da 10 a 49 addetti; da 50 a 249; 250 ed oltre), la Toscana ha realizzato un'indagine totale su tutte le imprese con più di 10 addetti nei settori considerati. Questa popolazione conta 2.851 imprese di cui il 55% fa parte del comparto tessile e abbigliamento, il 18% di quello meccanico, il 17% del settore turistico, mentre il 10% sono imprese ICT. Sotto il profilo della dimensione aziendale, la grandissima maggioranza delle 2.851 imprese (92%) sono imprese di piccola dimensione (10-49 addetti), il 7,2% ha un numero di addetti compreso tra i 50 e 249 addetti, mentre solo lo 0,5% conta 250 o più addetti.

L'indagine ha registrato una caduta di risposta e le imprese rispondenti sono state 1.289. La Figura 2 e la Tavola 1 mostrano la struttura delle imprese rispondenti per settore di attività economica, classe dimensionale e provincia.

Figura 2 – Imprese rispondenti per settore di attività e classe dimensionale



Le aziende hanno in media 33 addetti. Nei settori del Turismo e del tessile-abbigliamento sono presenti imprese di minor dimensione (in media rispettivamente 26 e 28 addetti), mentre la

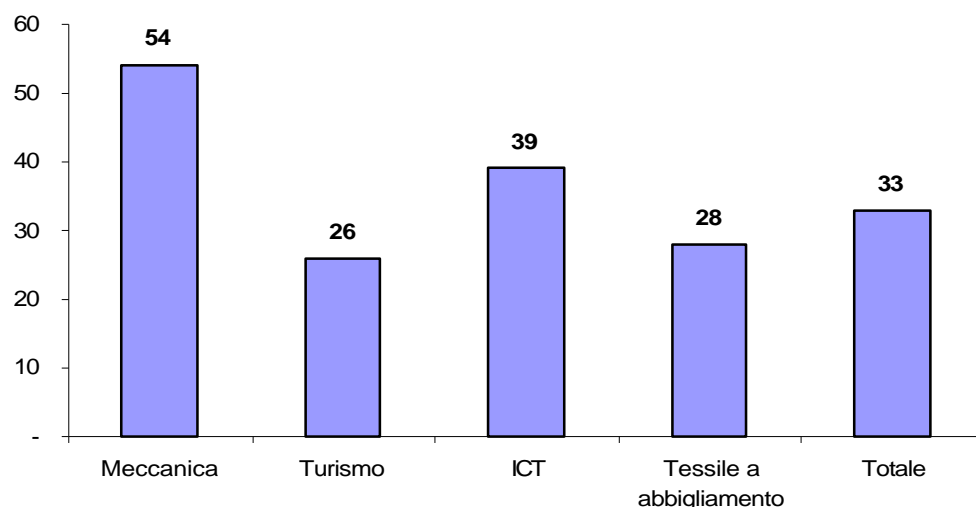
dimensione aumenta passando dall'ICT (39 addetti) alla Meccanica (54) (Figura 3). Ulteriori informazioni sulle scelte metodologiche e operative adottate sono riportate nella nota metodologica.

Tavola 1 – Imprese rispondenti per provincia e settore

SETTORI	PROVINCE										TOTALE
	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PR	PT	SI	
Meccanica	35	75	4	5	33	15	26	29	26	18	266
ICT	15	25	2	1	15	1	8	10	11	6	94
Turismo	7	74	15	28	20	5	8	6	20	30	213
Tessile e Abbigliamento	79	128	2	0	12	4	26	327	70	8	656
Totale aziende settori Understand (escluso T&A)	57	174	21	34	68	21	42	45	57	54	573
Totale aziende settori Toscana (compreso T&A)	136	302	23	34	80	25	68	372	127	62	1229

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale

Figura 3 – Numero medio di addetti delle imprese rispondenti



1.3 Gli indicatori e-business

La metodologia concordata nell'ambito del Progetto Understand prevede il calcolo di due tipologie di indicatori:

- 1) *gli indicatori di tipo A*: sono riferiti alle imprese pesate per occupati. Sono calcolati come percentuale di occupati in imprese che posseggono la caratteristica richiesta dall'indicatore – per es. il possesso di un sito web - sul totale degli occupati.
- 2) *gli indicatori di tipo B*: sono riferiti alle imprese. Sono calcolati come percentuale di imprese che posseggono la caratteristica richiesta dall'indicatore – per es. il possesso di un sito web – sul totale delle imprese.

Sottolineiamo che gli indicatori di tipo A danno un relativo maggior peso alle imprese di grandi dimensioni che, pur essendo poche, hanno un ruolo fondamentale nei processi di innovazione e nella capacità di influenzare anche le imprese di piccola e media dimensione.

Le tabelle e i grafici sono riferiti ai dati per il benchmarking europeo, quindi ai settori Meccanica, ICT e Turismo; peraltro viene indicato a parte ove possibile il valore "T&A" del Tessile e Abbigliamento toscano.

Gli indicatori, sia di tipo A che di tipo B³, possono essere raggruppati nei seguenti 9 ambiti tematici che costituiscono uno dei possibili percorsi di lettura e di interpretazione di questi fenomeni⁴:

1. Infrastrutture

- 1) *% di imprese che usano il PC*
- 2) *% di imprese collegate a Internet*
- 3) *% di imprese collegate a Internet per tipo di connessione*
- 4) *% di imprese che non usano la banda larga per motivazione (prezzo, disponibilità, non necessità, non so)*
- 5) *% di imprese che usano LAN, W-LAN, VoIP e accesso remoto per i dipendenti*
- 6) *% di imprese con sito web*

2. e-procurement e catena di fornitura

- 7) *% di imprese che fanno acquisti on-line*
- 8) *% di imprese il cui volume di ordini on-line è superiore al 5%*
- 9) *% di imprese che usano sistemi SCM (sistemi per le relazioni con i fornitori e la gestione della logistica)*

3. Marketing & vendite

- 10) *% di imprese che ricevono ordini via Internet*
- 11) *% di imprese il cui volume di affari on-line supera il 5% delle vendite totali*
- 12) *% di imprese che utilizzano sistemi CRM*

4. Automazione dei processi aziendali interni

- 13) *% di imprese che usano Intranet;*
- 14) *% di imprese che usano Extranet*
- 15) *% di imprese che usano Sistemi ERP (sistemi per la gestione della produzione e delle risorse);*
- 16) *% di imprese che utilizzano il banking on-line*

5. Outsourcing

- 17) *% di imprese che hanno in outsourcing i servizi ICT: manutenzione di hardware e/o reti, gestione siti web e data storage, sviluppo software, gestione applicativi ASP, servizi di call center, altri servizi*

³ Negli Allegati sono riportate le tavole riepilogative sia degli indicatori di tipo A che di quelli di tipo B.

⁴ Riportiamo qui l'elenco degli indicatori di tipo B. Quelli di tipo A sono del tutto analoghi e riferiti come specificato agli addetti.

6. Sicurezza

- 18) % di imprese che hanno già effettuato pagamenti sicuri on-line
- 19) % di imprese che hanno già ricevuto pagamenti sicuri on-line
- 20) % di imprese che hanno protetto la rete informatica aziendale con firewall, antivirus, server sicuri, software per il rilevamento di intrusioni, accesso mediante smart card, password monouso, accesso biometrico, piani di disaster recovery
- 21) % di imprese che effettuano corsi di formazione sulla sicurezza
- 22) % di imprese che negli ultimi 3 mesi hanno aggiornato almeno 2 strumenti di sicurezza

7. e-Government

- 23) % di imprese che utilizzano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione

8. Aspetti regionali

- 24) % di imprese che hanno più partners regionali che nazionali
- 25) % di imprese che hanno più partners nazionali che internazionali

9. Innovazione, e-learning, e-culture

- 26) % di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partners prodotti nuovi e migliorati
- 27) % di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partners prodotti nuovi e migliorati via Internet
- 28) % di imprese che usano una strategia di formazione per i propri dipendenti
- 29) % di imprese che usano sistemi di e-learning
- 30) % di imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti
- 31) % di imprese che usano tecnologie per la comunicazione e la condivisione delle informazioni

2. I risultati principali

2.1 L'infrastruttura tecnologica

Personal Computer, internet e sito web: Il Personal Computer e la connessione ad Internet sono largamente diffusi tra le imprese oggetto di analisi, infatti le aziende che utilizzano il PC e che hanno una connessione ad Internet sono rispettivamente il 99,7% e il 99,5% (Grafico 1). Le poche aziende che ancora oggi non sono dotate di un PC e/o del collegamento ad Internet sono esclusivamente di piccola dimensione.

Dal Grafico 1 possiamo vedere che l'86,9% delle imprese ha un sito web; tali imprese rappresentano il 93,5% del totale degli addetti.

La presenza di un sito è strettamente correlata alla dimensione aziendale, infatti, mentre la totalità delle aziende di grandi dimensioni ne possiede uno, ciò avviene solo per l'85,8% delle piccole imprese. Facendo invece un'analisi per settore vediamo dal Grafico 2 che il 92,5% delle aziende appartenenti al settore Turismo possiede un sito, superando così sia l'ICT (87,2%) che la Meccanica (82,3%).

Rispetto agli altri settori la diffusione del PC e di Internet tra le aziende del Tessile e Abbigliamento è inferiore (con rispettivamente il 92,7% e l'85,1%), ma soprattutto lo è la presenza di siti web, infatti solamente il 52,7% delle aziende di questo settore possiede un sito Internet.

Confrontando le varie regioni partners (Grafico 3), vediamo che la Toscana è nelle primissime posizioni riguardo alla dotazione di PC e di connessione ad Internet, con valori simili a quelli del Piemonte e dell'Emilia Romagna. Per quanto riguarda la presenza di siti aziendali la graduatoria è guidata dall'Hessen (95,2%) e seguono con valori simili l'Emilia Romagna (89,1%), Wielkopolska (87,5%) e la Toscana (86,9%).

Grafico 1 – Percentuale di imprese con PC, Internet e sito web per classi di addetti⁵

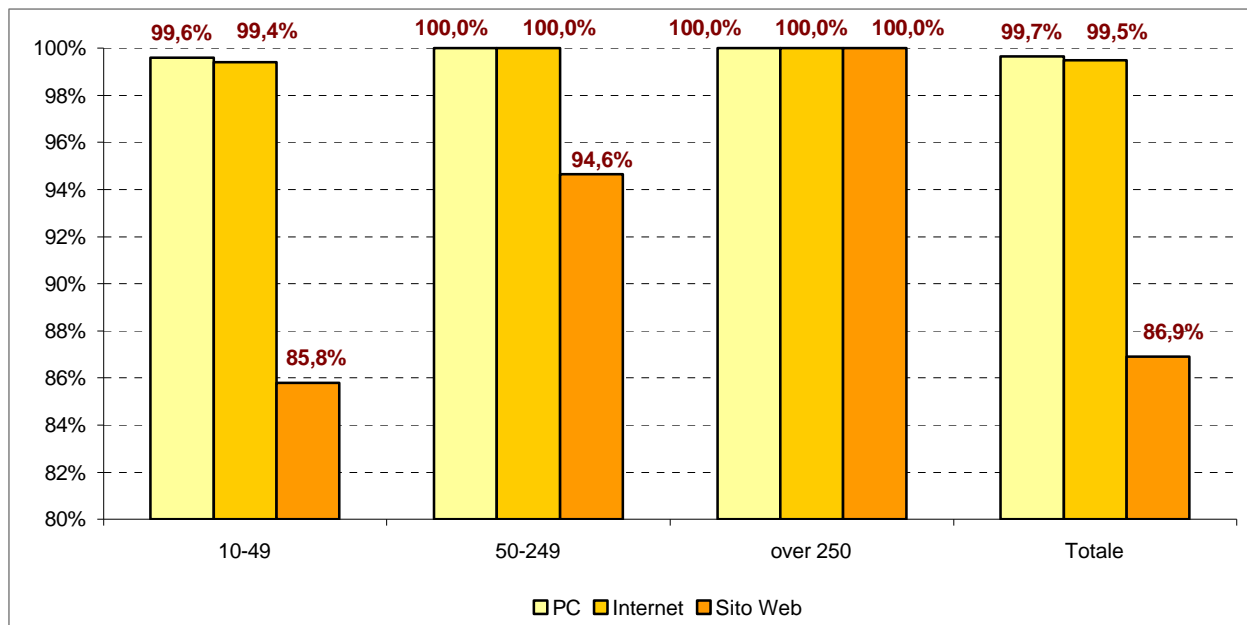
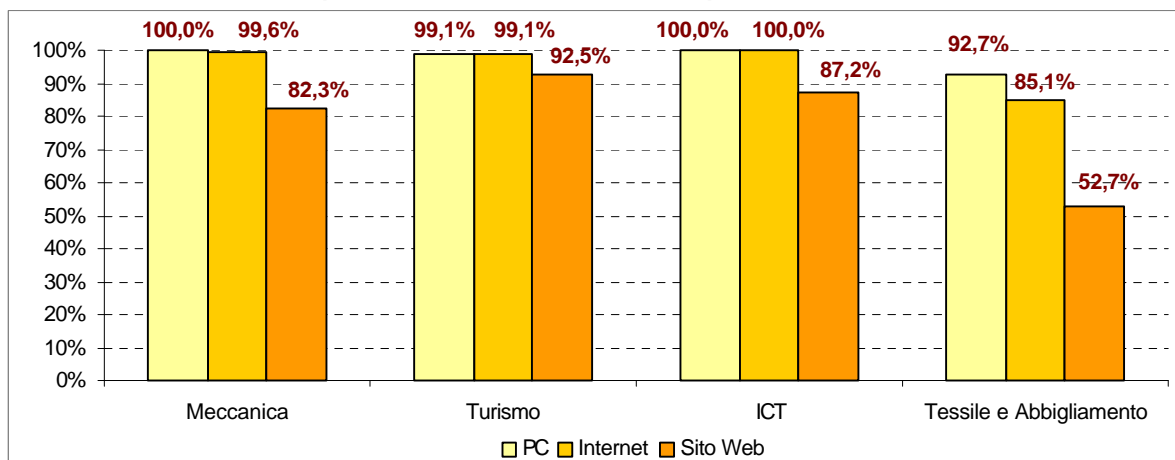
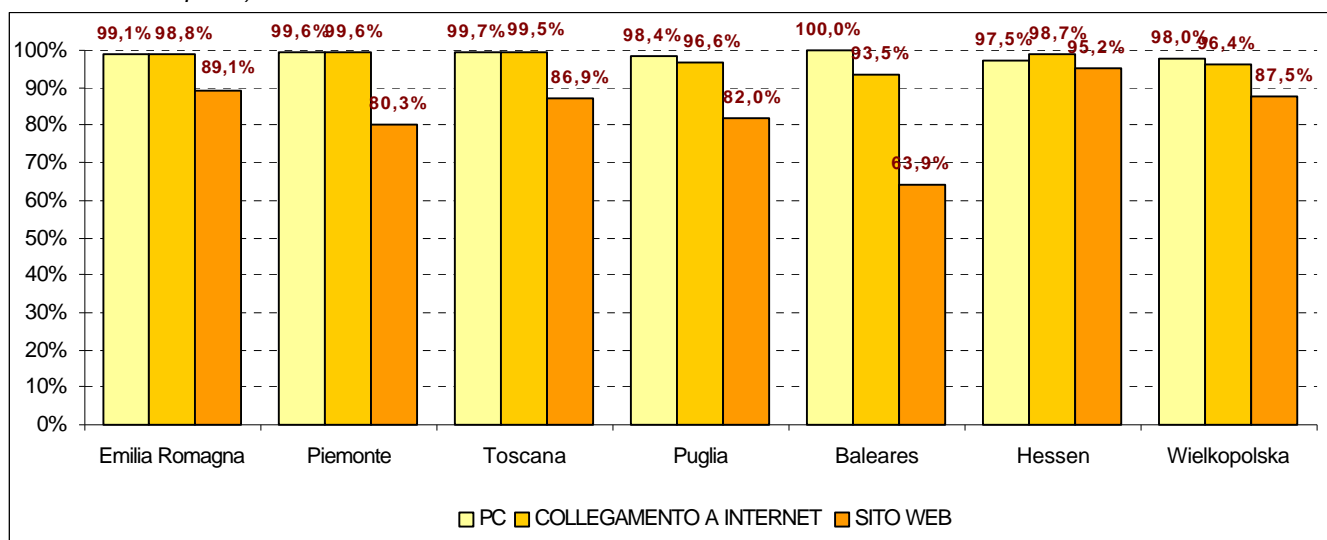


Grafico 2 - Percentuale di imprese con PC, Internet e sito web per settore



⁵ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Grafico 3 - Confronto tra le Regioni Partners sull'uso del PC e di Internet e sulla presenza di siti web aziendali (% sul totale delle imprese)



Modalità di connessione ad Internet: Analizzando le varie modalità di connessione ad Internet (Grafico 4) notiamo l'elevata diffusione delle *connessioni DSL* (ADSL, SDSL, HDSL), utilizzate complessivamente dall'84,2% delle imprese, che rappresentano il 93% del totale degli addetti.

Tra le connessioni DSL sono particolarmente diffuse quelle a *banda larga* (cioè con velocità superiore a 2 Mbit/s) adottate nel 50,3% delle imprese, che corrisponde al 63,1% degli addetti. Quest'ultima è la connessione preferita dalle imprese di grandi dimensioni, indipendentemente dal settore di appartenenza (Grafico 5).

Le connessioni tramite *modem analogico* e *ISDN* invece hanno una diffusione minore, rispettivamente del 15,2% e dell'13,4% del totale delle imprese (il 9,7 e l'8,6% del totale degli addetti). Il loro utilizzo è maggiore tra le aziende di piccole dimensioni.

Infine le imprese dotate della *tecnologia Wireless*, prevalentemente di grandi dimensioni, sono il 6,3% e rappresentano il 13,3% del totale degli addetti.

Dal confronto tra le varie regioni partners (Grafico 6) segnaliamo che l'Hessen si dimostra la regione con la maggior diffusione di tipologie di connessione a banda larga e wireless, mentre la Toscana si colloca in una posizione intermedia rispetto alla diffusione di queste tecnologie.

Grafico 4 - Modalità di connessione ad Internet per classi di addetti⁶ (% sul totale delle imprese)

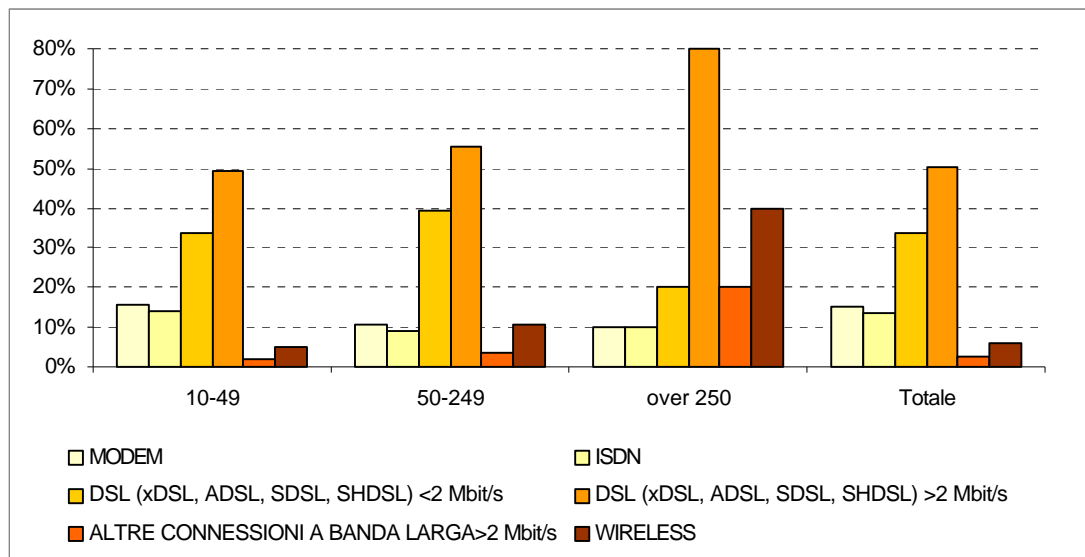
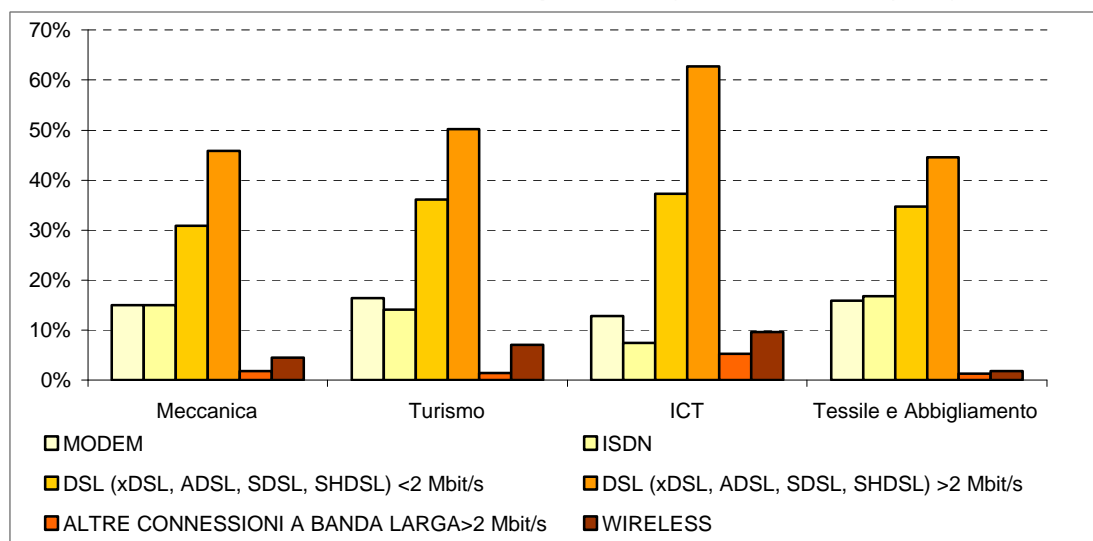
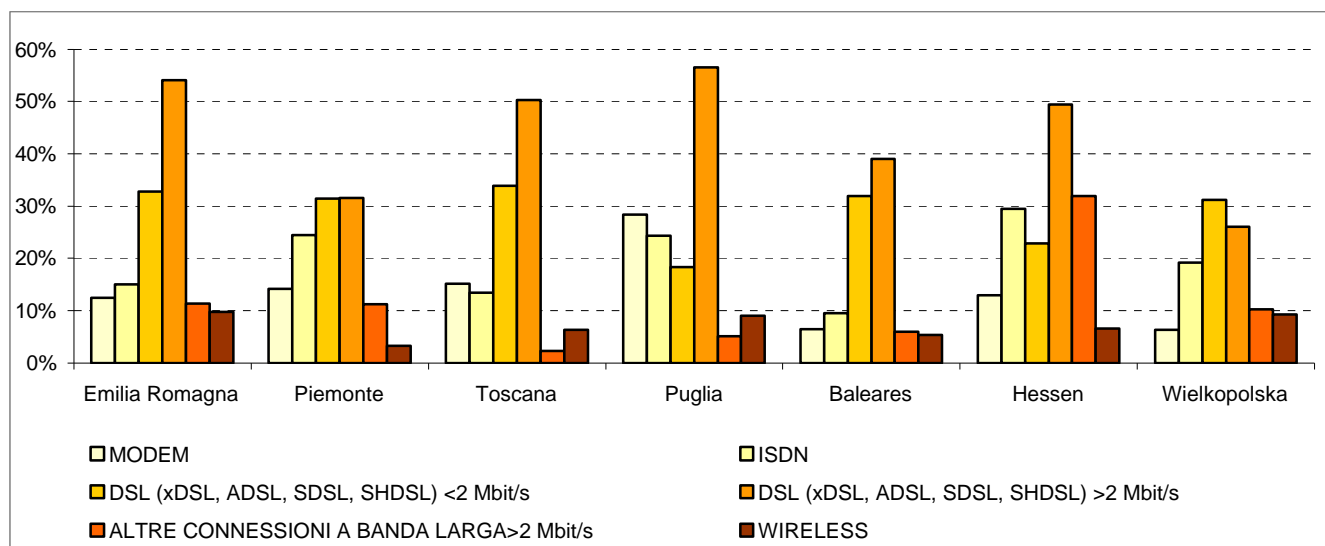


Grafico 5 - Modalità di connessione ad Internet per settore (% sul totale delle imprese)



⁶ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Grafico 6 – Confronto tra le Regioni Partners sulle modalità di connessione ad Internet (% sul totale delle imprese)



Reti locali LAN, W-LAN, Voip, e accesso remoto: Un'altra tecnologia molto diffusa tra le imprese oggetto d'indagine è la *LAN*, una rete che connette i computer in un'area limitata, come un'impresa, e il cui accesso è ristretto ad un gruppo di utenti. A livello complessivo la LAN è adottata dal 79,8% di imprese, che rappresentano il 91,8% degli addetti, ed è diffusa presso aziende prevalentemente di medie-grandi dimensioni (Grafico 7) e nel comparto ICT (98,9%). Il settore in cui è meno presente è il Tessile e Abbigliamento con il 70,1% delle imprese (Grafico 8). *L'accesso remoto* alla rete aziendale è invece complessivamente adottato dal 25,8% delle imprese, che corrisponde al 37,9% degli addetti, ed è diffusa soprattutto nelle imprese del settore ICT (54,3%).

Le tecnologie *Wireless LAN* (rete LAN collegata tramite tecnologia radio o raggi infrarossi) e la *Voice Over IP* (tecnologia per veicolare il traffico telefonico sulle reti dati) non mostrano un'elevata presenza tra le imprese intervistate (con rispettivamente il 18,5% ed il 10,7%) e trovano un più ampio utilizzo soprattutto nelle imprese del settore ICT.

Dal confronto tra le varie regioni partners (Grafico 9), vediamo che la Toscana per quanto riguarda l'adozione di reti LAN è dietro solamente all'Hessen (91,1%) che è anche la regione con la massima diffusione di queste tecnologie (Voice over IP con il 18,8%, accesso remoto dei dipendenti alla rete aziendale con il 59,4% e tecnologia Wireless LAN con il 53,6%).

Grafico 7 - Dotazione reti locali per classi di addetti⁷ (% sul totale delle imprese)

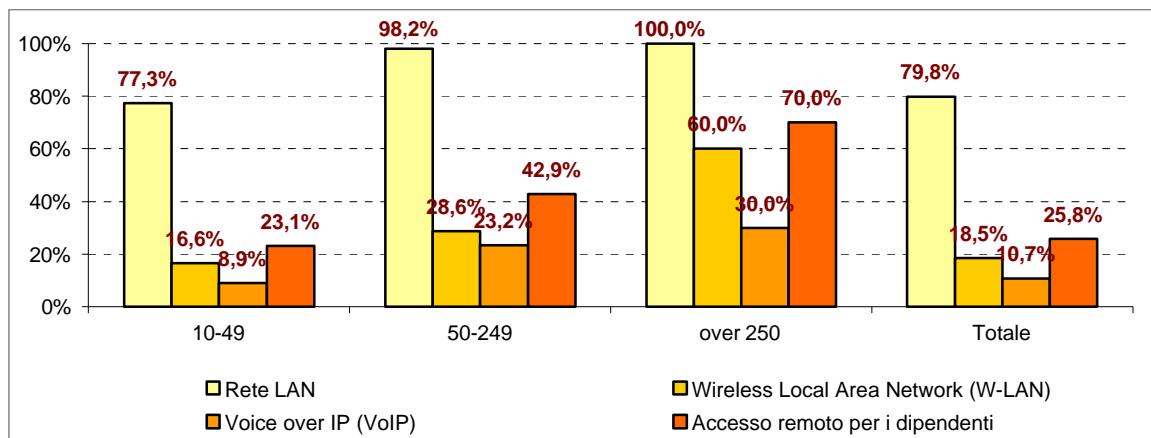


Grafico 8 - Dotazione reti locali per settore (% sul totale delle imprese)

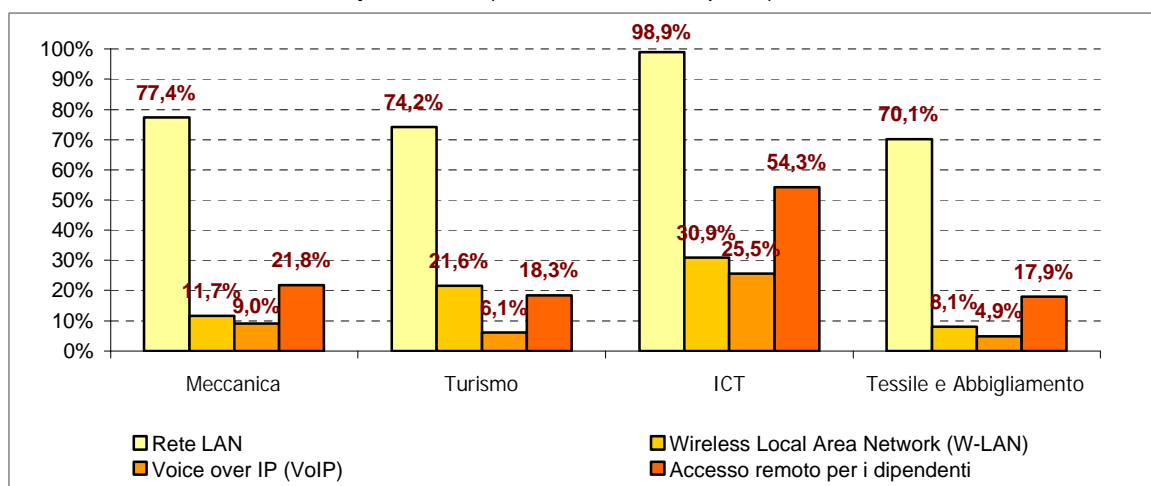
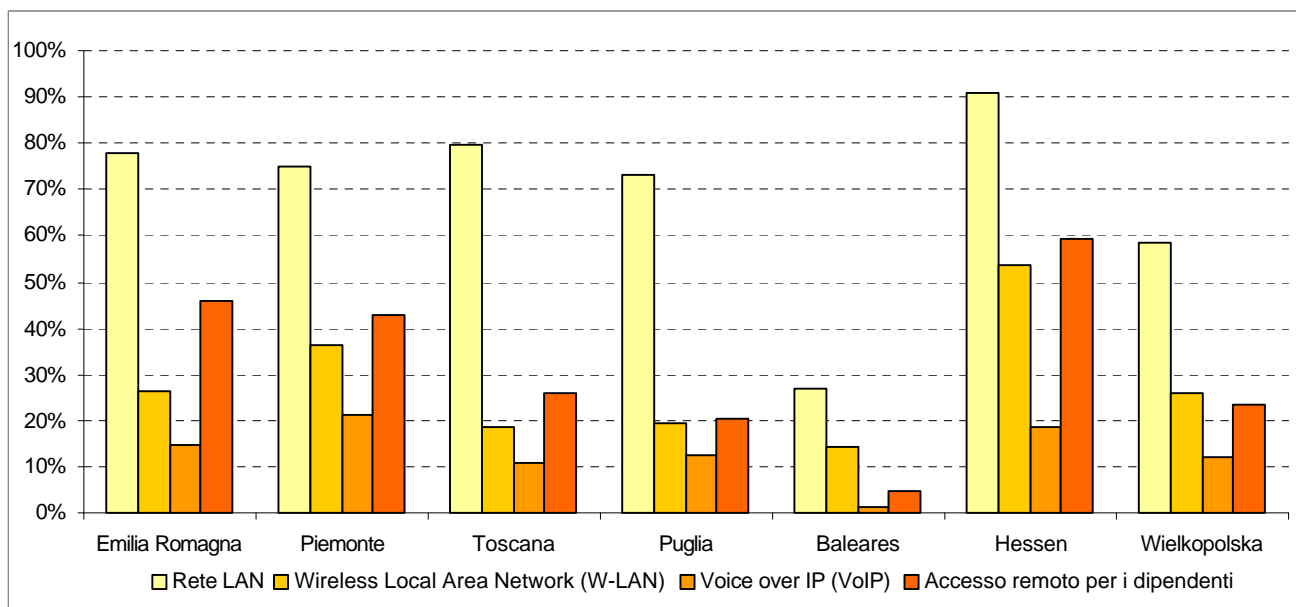


Grafico 9 - Confronto tra le Regioni Partners sulla dotazione di reti locali (% sul totale delle imprese)



⁷ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

2.2 L'e-procurement e la catena di fornitura

Acquisti on-line: Con l'avvento delle nuove tecnologie le aziende hanno la possibilità di effettuare ordini di fornitura on-line e questo nuovo canale è utilizzato dal 42,9% delle aziende, che corrisponde al 56,0% del totale degli addetti (Grafico 10).

Dall'analisi per classe dimensionale si osserva un ricorso *all'e-procurement* crescente al crescere della dimensione aziendale (piccole imprese: 41,4% ; medie imprese: 51,8%; grandi imprese: 70%).

Dal punto di vista settoriale (Grafico 11) il maggior utilizzo di procedure on-line per gli ordini è presente nel comparto ICT (67,0%); nei settori del Turismo e della Meccanica le percentuali sono intorno al 38%, e scendono al 21,1% nel Tessile e Abbigliamento.

La graduatoria delle regioni partners per *l'e-procurement* (Grafico 12) è guidata dall'Hessen e dalla Wielkopolska (rispettivamente il 79,7% e 62,4%), in posizione intermedia tutte le regioni italiane con percentuali intorno al 45%, in coda le Isole Baleari (24,9%).

Acquisti on-line superiori al 5% del totale degli acquisti: Per cogliere l'intensità di utilizzo di questo strumento si è chiesto alle imprese se i loro acquisiti on-line superassero o meno il 5% del totale dei loro acquisti. L'8,6% del totale delle imprese effettua acquisti on-line superiori a tale soglia.

Nelle piccole e medie imprese gli acquisti on-line superano il 5% del totale rispettivamente nell'8,3% e nell'8,9% dei casi, mentre tale percentuale sale al 20% nelle grandi imprese.

Settorialmente si evidenzia che gli acquisti on-line superano il 5% prevalentemente tra le imprese del comparto ICT.

La quota di imprese che effettuano ordini on-line superiori al 5% è intorno al 20% nell'Hessen, nella Wielkopolska e in Piemonte, intorno all'8-10% nelle altre regioni italiane e pari al 5,9% nelle Isole Baleari.

Grafico 10 - Percentuale di imprese che effettuano acquisti on-line per classi di addetti⁸

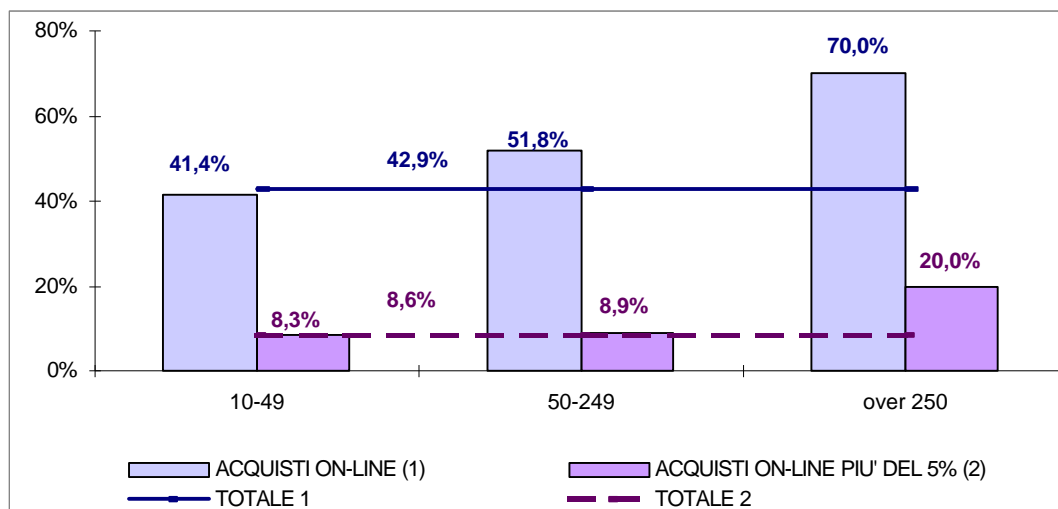
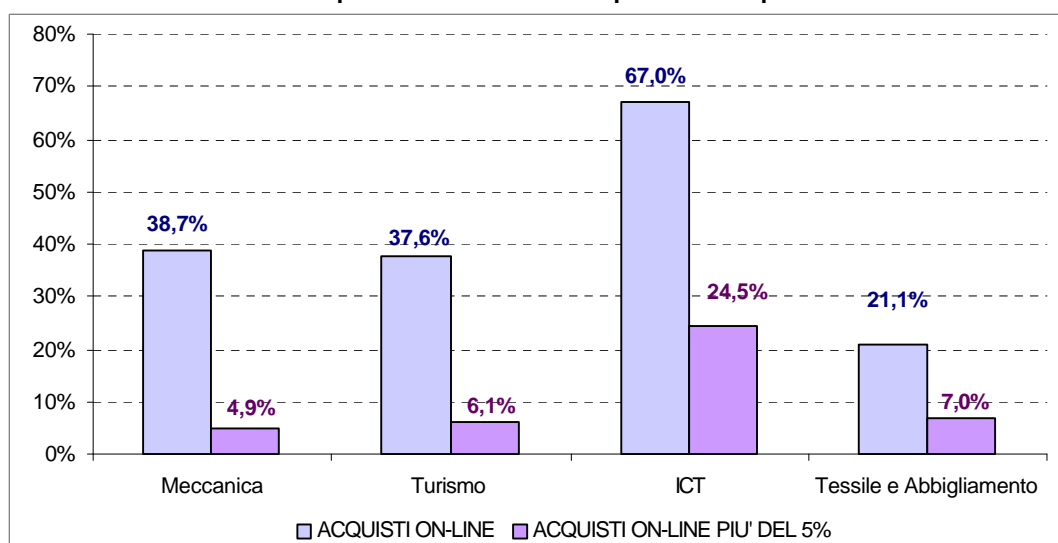
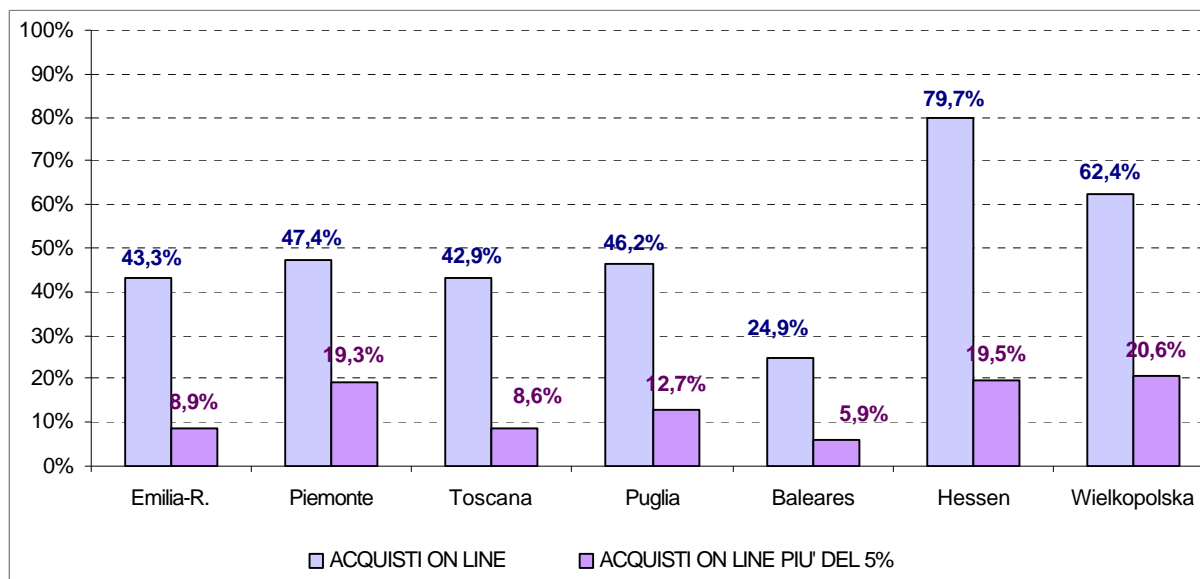


Grafico 11 - Percentuale di imprese che effettuano acquisti on-line per settore



⁸ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

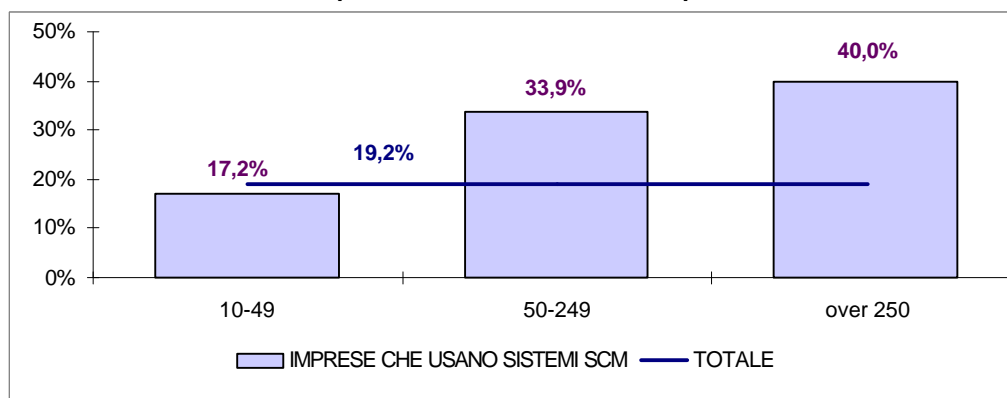
Grafico 12 – Confronto tra Regioni Partners sugli acquisti on-line (% sul totale delle imprese)



Gli applicativi *Supply Chain Management*: gli applicativi SCM (*Supply Chain Management*) sono degli strumenti utili per la gestione degli ordini e dei fornitori e sono utilizzati complessivamente dal 19,2% delle imprese, che rappresentano il 26,7% del totale degli addetti (Grafico 13).

La diffusione di tali applicativi aumenta al crescere della dimensione aziendale e non sembra dipendere dal settore di appartenenza (Grafico 14). Infine il Grafico 15 presenta la diffusione di questi strumenti nelle diverse regioni partners, con la Toscana al primo posto.

Grafico 13 - Percentuale di imprese che usano sistemi SCM per classi di addetti⁹



⁹ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Grafico 14 - Percentuale di imprese che usano sistemi SCM per settore

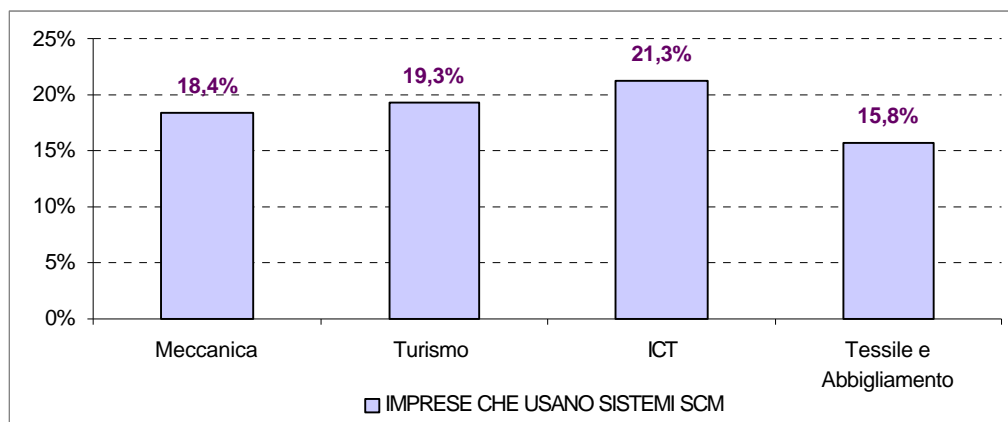
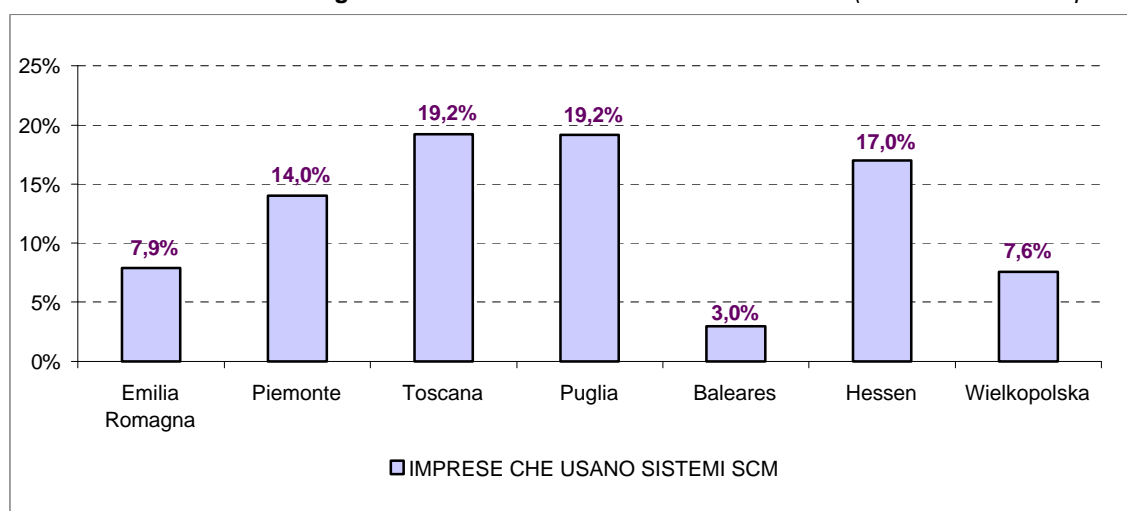


Grafico 15 – Confronto tra Regioni Partners sulla dotazioni di sistemi SCM (% sul totale delle imprese)



2.3 Il marketing e le vendite

Vendite on-line e vendite on-line superiori al 5% del fatturato: come per gli acquisti, le imprese possono sfruttare le nuove tecnologie per ampliare i propri canali di vendita ricevendo ordini on-line. Questo accade per il 23,9% delle imprese, ma solo nel 12,4% dei casi tali vendite incidono per più del 5% sul totale del fatturato (Grafico 16).

Sotto l'aspetto dimensionale notiamo che il 30% delle grandi imprese ricevono ordini on-line, ma per nessuna di esse tali vendite incidono più del 5% sul totale; sembra quindi che vi sia una predilezione da parte delle grandi imprese intervistate per i canali tradizionali di vendita.

Dal Grafico 17 vediamo invece che il settore in cui si ricevono maggiori ordini on-line è il Turismo (50,2%) e tali affari superano il 5% del fatturato per il 30,5% dei casi.

Confrontando le regioni partners (Grafico 18) spiccano le Isole Baleari nelle quali il 23,7% di imprese, che rappresentano l'81,8% del totale degli addetti, ricevono ordini on-line. L'Hessen si conferma la prima regione anche nelle vendite on-line e la Toscana la segue a breve distanza.

Grafico 16 - Percentuale di imprese che ricevono ordini on-line per classi di addetti¹⁰

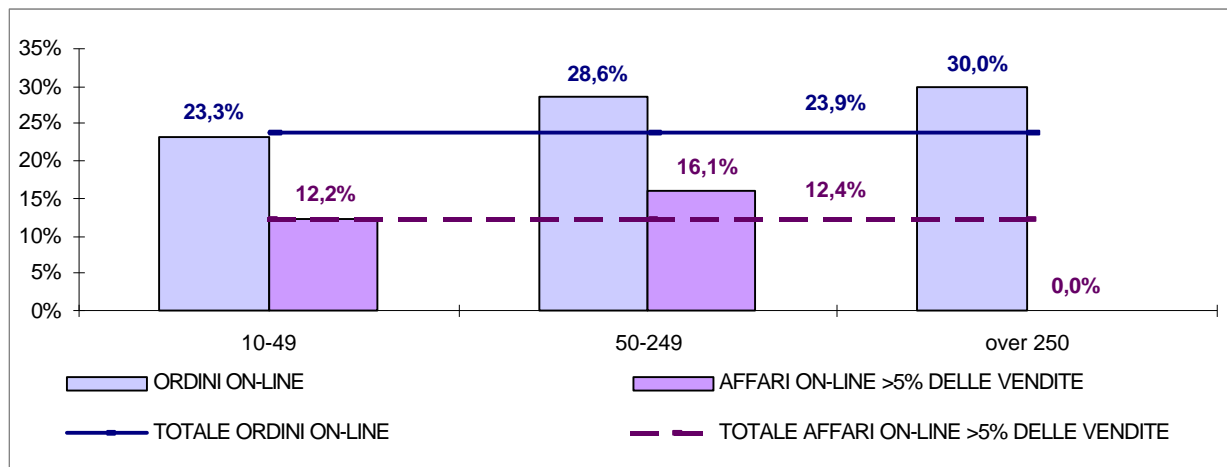


Grafico 17 - Percentuale di imprese che ricevono ordini on-line per settore

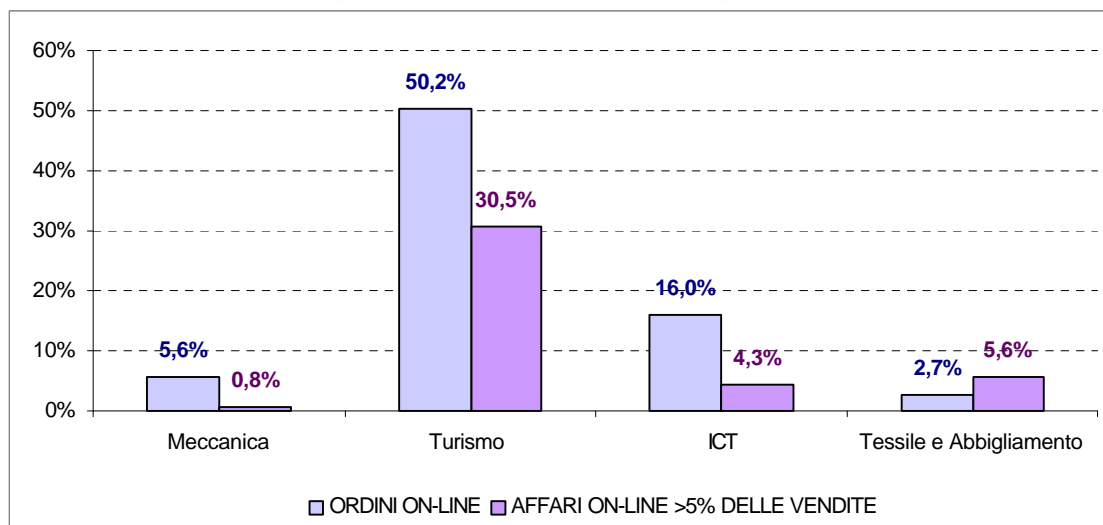
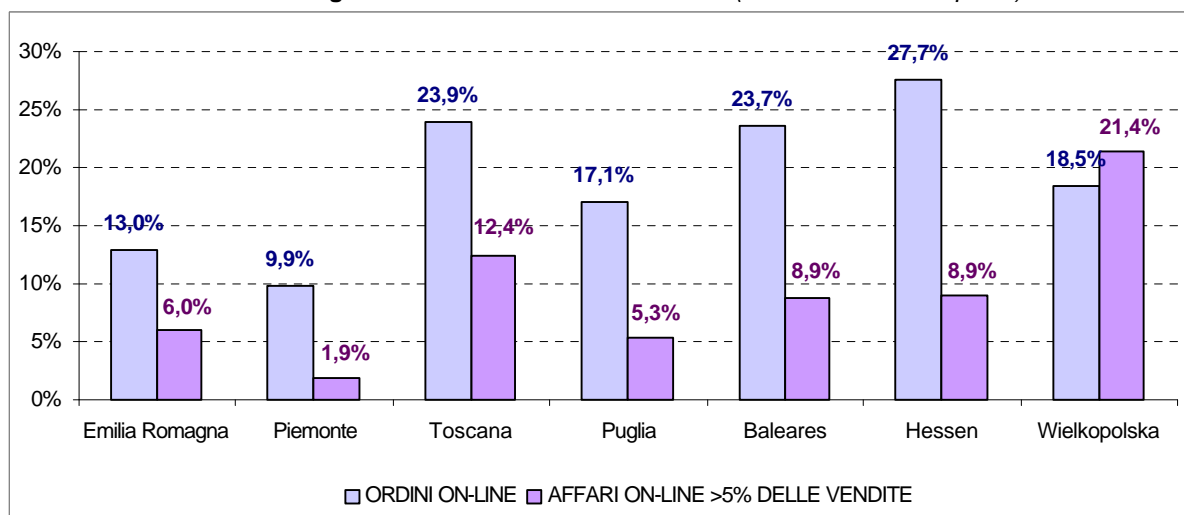


Grafico 18 - Confronto tra Regioni Partners sulle vendite on-line (% sul totale delle imprese)



¹⁰ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Gli applicativi Customer Relationship Management: Gli applicativi CRM (*Customer Relationship Management*) sono utilizzati per la gestione dei clienti e sono adottati dal 24,4% delle imprese (Grafico 19), soprattutto di media dimensione (37,5%). Tra i settori il Turismo e l'ICT presentano valori intorno al 29% mentre Meccanica e Tessile-Abbigliamento intorno al 18-19% (Grafico 20).

Confrontando le varie regioni partners (Grafico 21), si segnala che la regione con il più elevato utilizzo di tali applicativi risulta essere l'Hessen (59,1%) mentre la Toscana è in una posizione intermedia.

Grafico 19 - Percentuale di imprese che usano sistemi CRM per classi di addetti¹¹

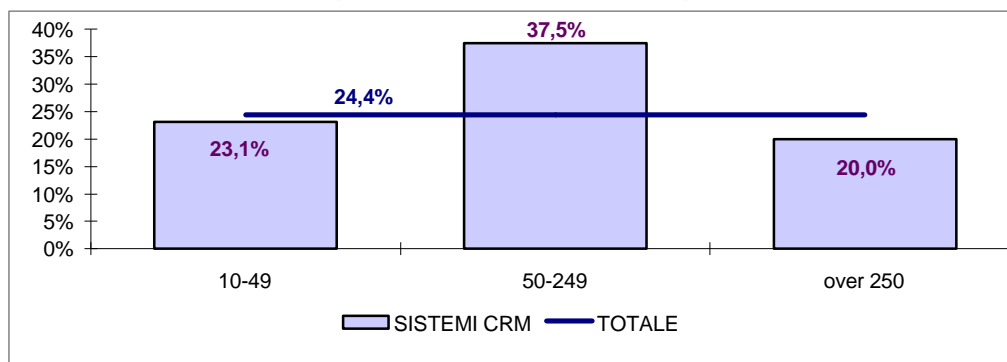
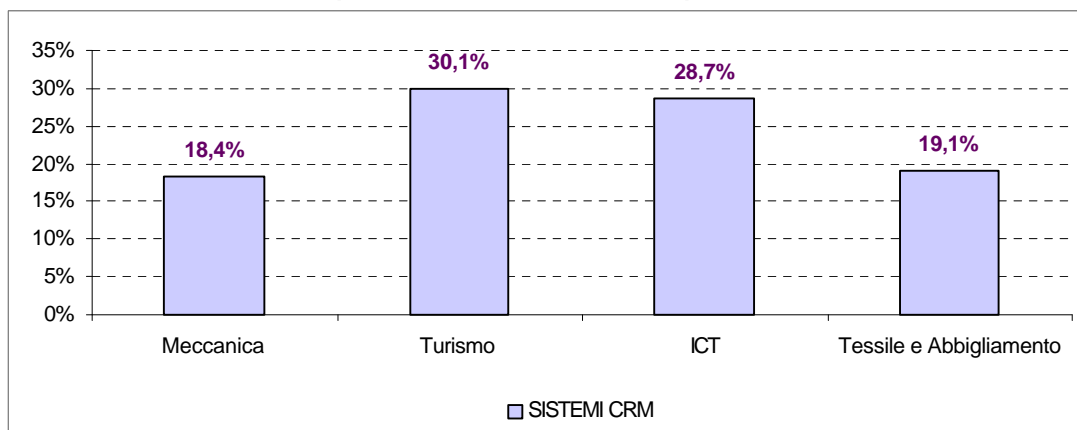
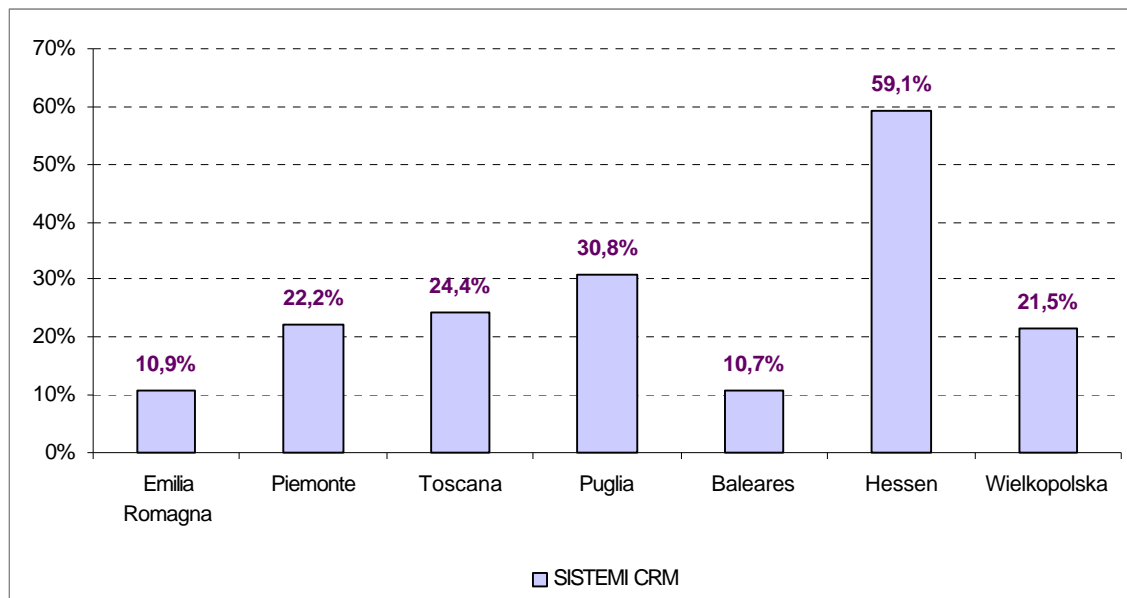


Grafico 20 - Percentuale di imprese che usano sistemi CRM per settore



¹¹ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Grafico 21 - Confronto tra Regioni Partners sulla dotazioni di sistemi CRM (% sul totale delle imprese)



2.4 L'automazione dei processi aziendali

Intranet ed Extranet: Tra le imprese oggetto di indagine l'utilizzo di Intranet (rete telematica interna ad una azienda) è molto più diffuso rispetto a quello di Extranet (rete Intranet estesa all'esterno dell'azienda), infatti il 34,9% delle imprese, che corrisponde al 65,8% del totale degli addetti, ha Intranet, mentre una rete Extranet è presente solo nel 14,8% delle imprese (cioè è utilizzata dal 48,7% degli addetti) (Grafico 22).

Entrambe queste tecnologie sono prevalentemente adottate dalle grandi imprese e sono più diffuse nel settore ICT (Intranet=66%, Extranet=35,1%) (Grafico 23).

Anche per tutte le altre regioni partners (Grafico 24) si evidenzia una prevalenza dell'utilizzo di Intranet rispetto a Extranet e l'Hessen risulta essere la regione nella quale entrambe sono maggiormente diffuse (Intranet=63,2%, Extranet=31,2%).

Grafico 22 - Percentuale di imprese che utilizzano Intranet ed Extranet per classi di addetti¹²

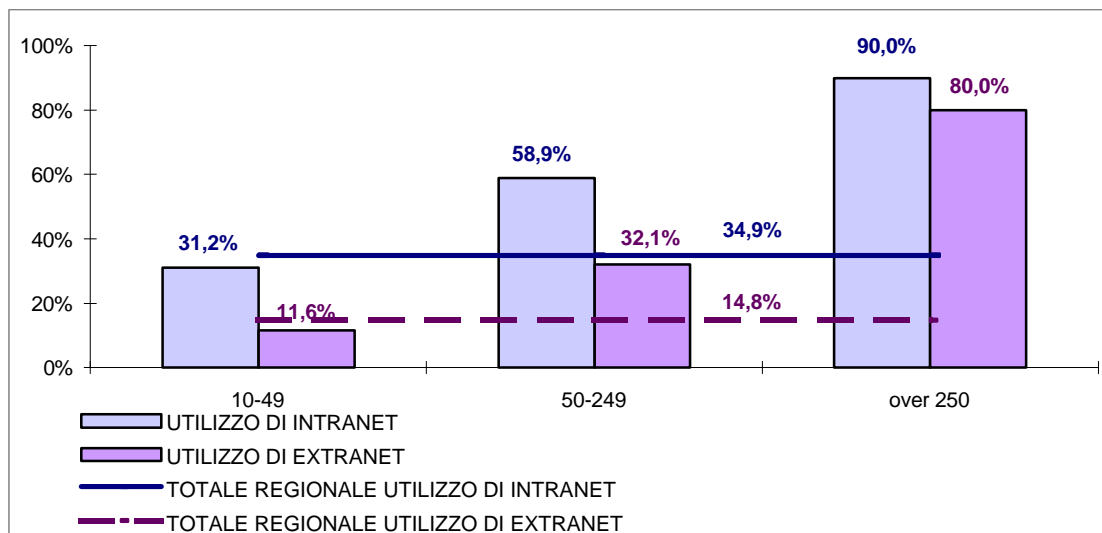


Grafico 23 - Percentuale di imprese che utilizzano Intranet ed Extranet per settore

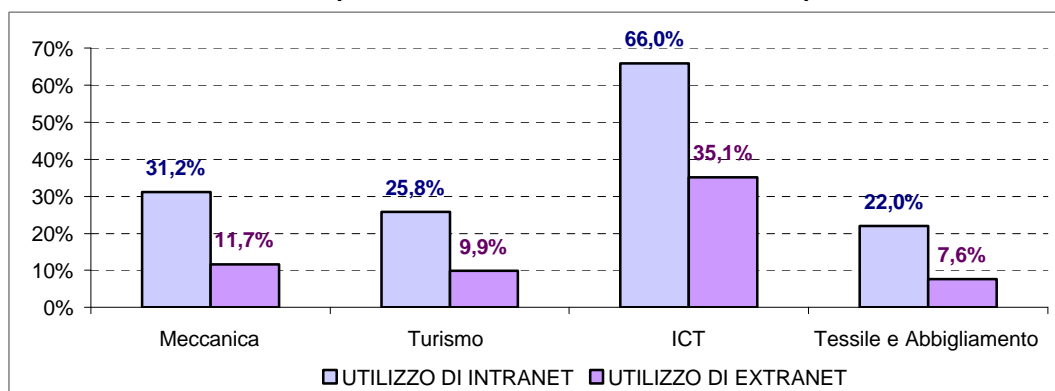
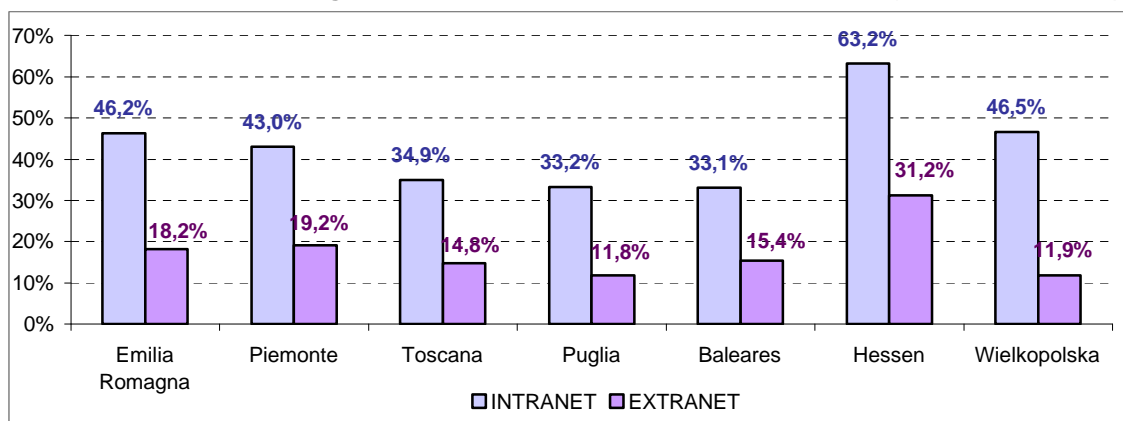


Grafico 24 - Confronto tra Regioni Partners sull'utilizzo di Intranet ed Extranet (% sul totale delle imprese)



I sistemi Enterprise Resource Planning: I sistemi ERP (*Enterprise Resource Planning*) sono applicativi per la gestione delle risorse aziendali e sono presenti nel 22% delle imprese intervistate. Il loro utilizzo aumenta al crescere della dimensione aziendale, passando dal 19,1% delle piccole imprese al 50% delle grandi (Grafico 25).

¹² Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Settorialmente notiamo che hanno trovato una maggiore diffusione tra le imprese del comparto ICT (29,8% delle imprese), mentre nel settore Turismo sono presenti solo nel 18,3% delle imprese (Grafico 26).

Nel Grafico 27 notiamo la larga diffusione dei sistemi ERP nell'Hessen; in questa regione infatti tali applicativi sono adottati dal 40,1% delle imprese, che corrisponde all'82,5% del totale degli addetti. Di contro nelle Isole Baleari solo il 3,6% delle imprese (corrispondenti all'1% del totale degli addetti) utilizza tali software.

Grafico 25 - Percentuale di imprese che usano sistemi ERP per classi di addetti¹³

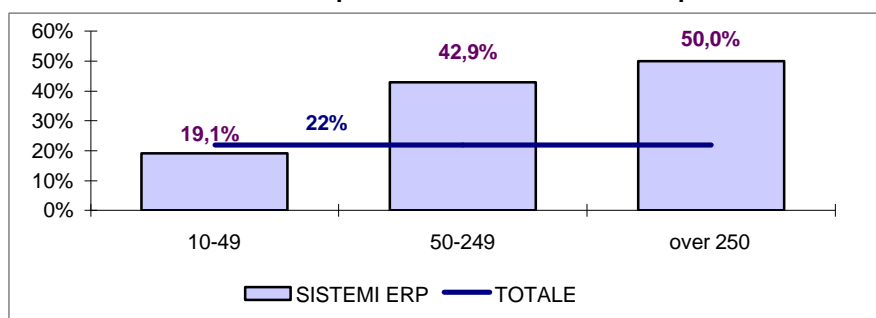


Grafico 26 - Percentuale di imprese che usano sistemi ERP per settore

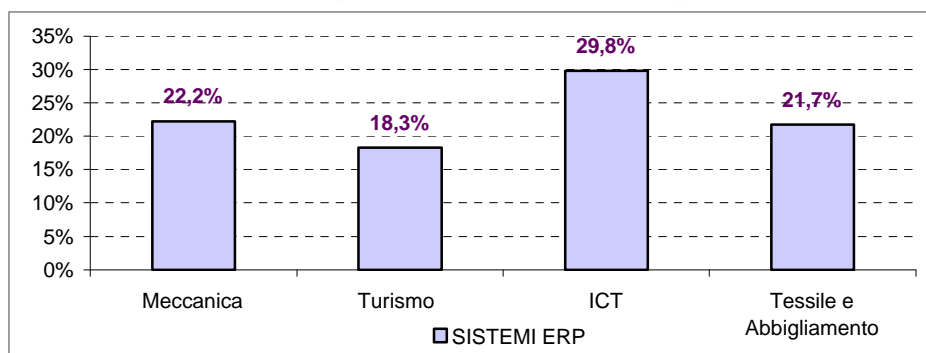
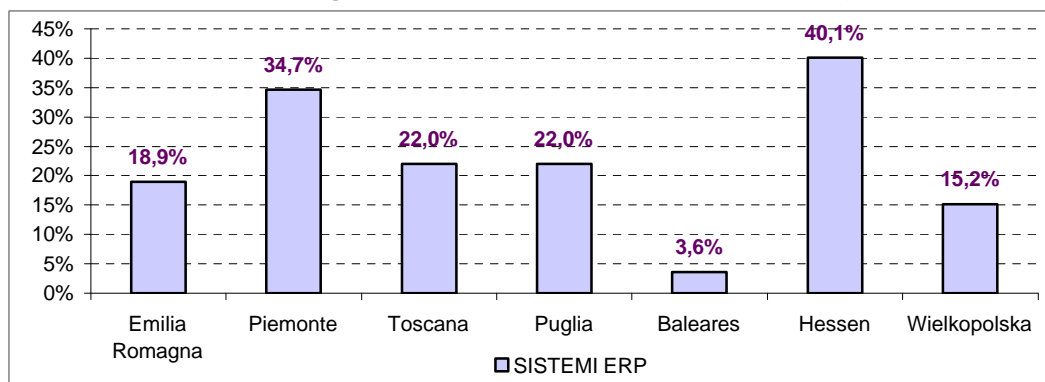


Grafico 27 - Confronto tra Regioni Partners sulla dotazioni di sistemi ERP (% sul totale delle imprese)



¹³ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Il banking on-line: Il banking on-line, cioè la possibilità di effettuare operazioni bancarie tramite Internet, è piuttosto diffuso tra le imprese intervistate, infatti viene utilizzato dall'83,1% delle imprese, che corrisponde all'89,7% del totale degli addetti.

Tale strumento è adottato dalla totalità delle grandi imprese (Grafico 28), ma ha una diffusione superiore all'80% anche tra le piccole e le medie imprese.

Dal Grafico 29 vediamo che la Meccanica e l'ICT sono i settori in cui ha trovato maggiore impiego, con rispettivamente l'85% e l'88,3% delle imprese.

Dal confronto tra le regioni partners (Grafico 30) vediamo che il Piemonte (86,1%) e la Toscana sono ai primi posti nella graduatoria dell'utilizzo del banking on-line, mentre all'ultimo posto troviamo le Isole Baleari con solo il 51,5% delle imprese.

Grafico 28 - Percentuale di imprese che usano il banking on-line per classi di addetti¹⁴

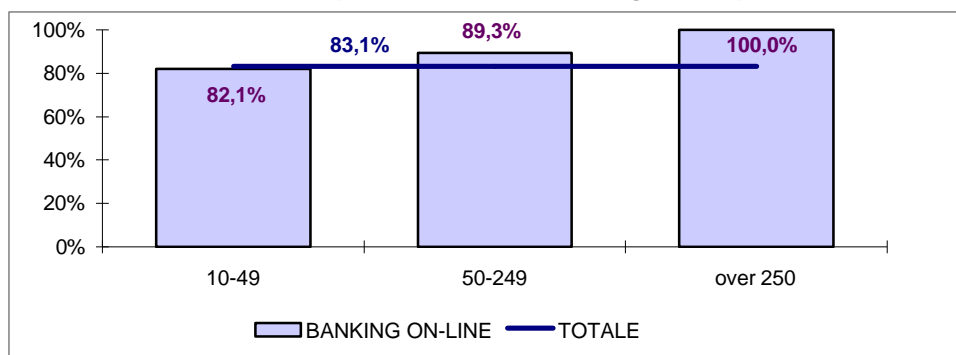
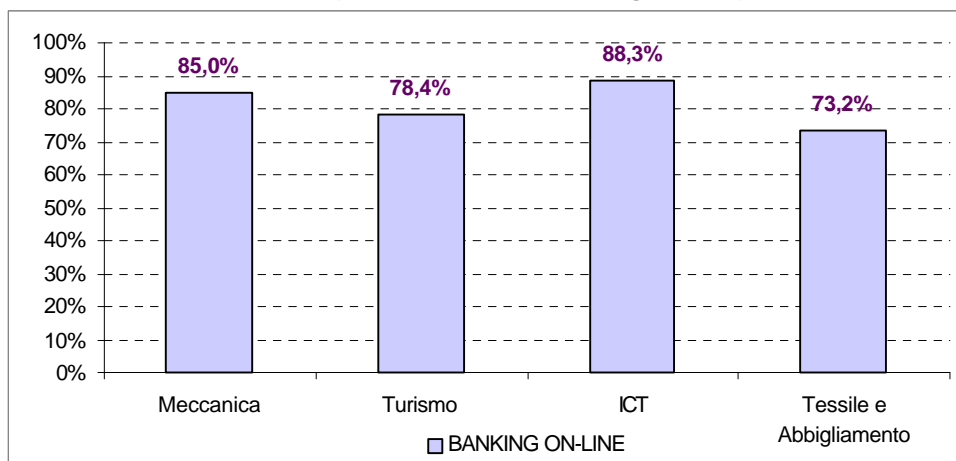
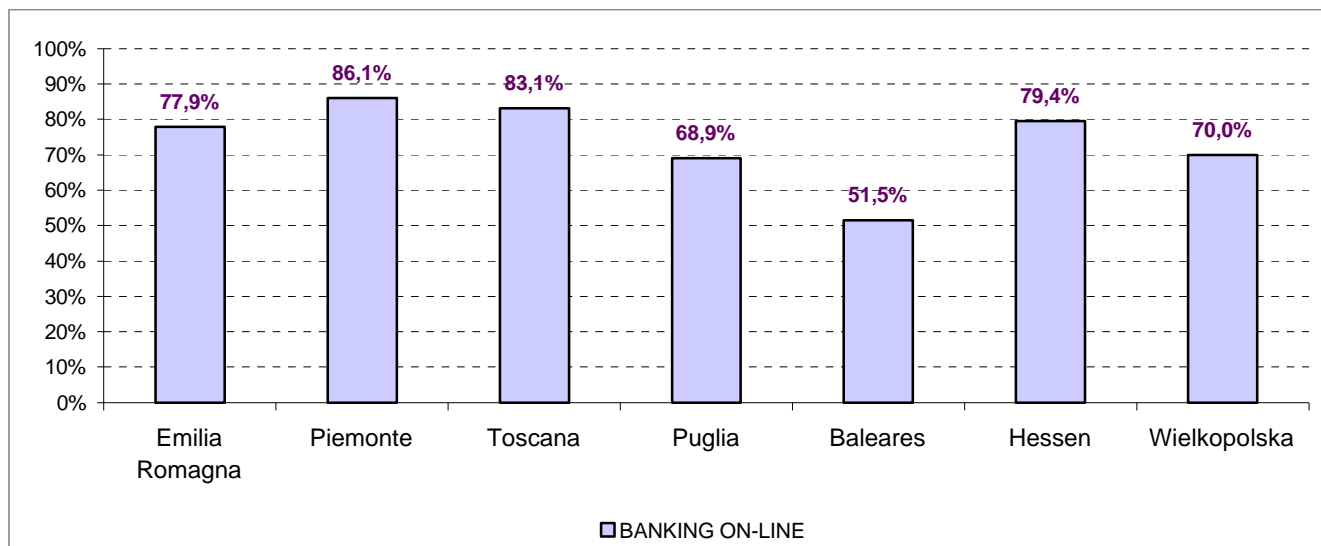


Grafico 29 - Percentuale di imprese che usano il banking on-line per settore



¹⁴ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Grafico 30 - Confronto tra Regioni Partners sull'uso del banking on-line (% sul totale delle imprese)



2.5 L'outsourcing

L'outsourcing di servizi ICT: Dal Grafico 31 e dalla Tavola 2 vediamo il comportamento delle imprese intervistate riguardo l'affidamento della gestione di alcuni servizi ICT a soggetti esterni. Notiamo che in generale fanno ricorso all'outsourcing soprattutto imprese di piccole-medie dimensioni, mentre settorialmente vediamo un maggiore affidamento a soggetti esterni soprattutto da parte di aziende appartenenti ai settori Turismo e Meccanica.

La *manutenzione degli hardware e delle reti* è il servizio che ha registrato la più elevata esternalizzazione, infatti è stata data in outsourcing dal 63,5% delle imprese, mentre il 58,5% delle imprese hanno commissionato a soggetti esterni la *gestione dei siti web e del data storage*. Anche lo *sviluppo dei software* e la *gestione degli applicativi ASP (Application Service Provider)* sono state affidate a soggetti esterni rispettivamente dal 56,2% e dal 49,9% delle imprese intervistate, mentre i *servizi di call center* sono stati dati in outsourcing solo dal 13,4% delle imprese.

Dalla Tavola 3 è invece possibile effettuare un confronto tra le regioni partners riguardo l'outsourcing e notiamo che la Toscana si trova tra le prime posizioni in quasi tutti gli ambiti i servizi ICT analizzati.

Grafico 31 - Percentuale di imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT¹⁵

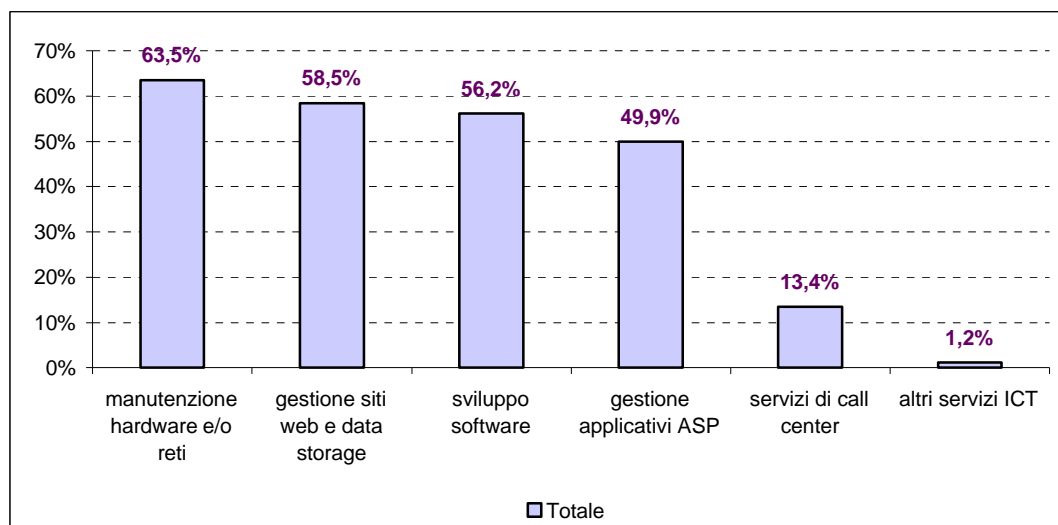


Tavola 2 - Percentuale di imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT per classi di addetti e settori

SERVIZI ICT IN OUTSOURCING	SETTORI				CLASSI DIMENSIONALI (*)			Totale (*)
	Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
manutenzione di hardware e/o reti	66,2%	72,8%	35,1%	63,9%	63,9%	62,5%	50,0%	63,5%
gestione siti web e data storage	59,4%	69,5%	30,9%	43,1%	58,6%	64,3%	20,0%	58,5%
sviluppo software	60,2%	62,9%	29,8%	59,5%	55,2%	67,9%	40,0%	56,2%
gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	52,3%	56,8%	27,7%	52,3%	49,5%	60,7%	10,0%	49,9%
servizi di call center	17,7%	10,3%	8,5%	7,9%	12,4%	25,0%	0,0%	13,4%
altri servizi ICT	1,1%	1,9%	0,0%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 3 - Confronto tra Regioni Partners sull'outsourcing di servizi ICT (% sul totale delle imprese)

SERVIZI ICT IN OUTSOURCING	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielkopolska
manutenzione di hardware e/o reti	52,0%	53,3%	63,5%	68,6%	51,5%	51,3%	39,9%
gestione siti web e data storage	51,5%	34,6%	58,5%	55,2%	43,2%	55,8%	45,9%
sviluppo software	52,7%	43,7%	56,2%	63,9%	46,2%	34,8%	41,3%
gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	42,2%	19,9%	49,9%	50,6%	7,1%	12,9%	7,6%
servizi di call center	5,6%	12,1%	13,4%	7,9%	2,4%	10,2%	18,2%
altri servizi ICT	0,7%	13,9%	1,2%	2,9%	13,0%	6,6%	13,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

2.6 La sicurezza

Pagamenti on-line: Il 53,4% delle imprese intervistate, cioè il 62,5% del totale degli addetti, *effettua pagamenti on-line* verso i propri fornitori (Grafico 32).

Da una analisi dimensionale emerge che questi pagamenti sono eseguiti dall'80% delle imprese di grandi dimensioni e da più della metà delle piccole e medie imprese.

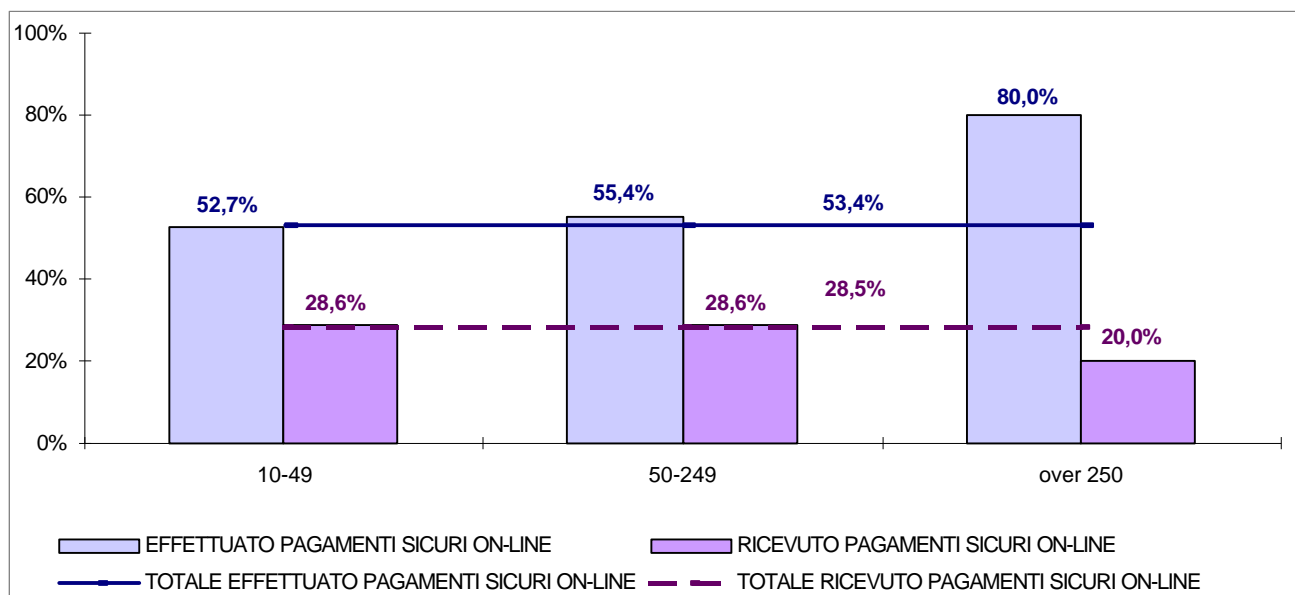
¹⁵ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Settorialmente invece possiamo notare dal Grafico 33 che c'è una predisposizione ad effettuare pagamenti on-line leggermente più elevata da parte delle imprese dell'ICT (66%) e della Meccanica (52,6%), rispetto a quelle del Turismo (48,8%) e del Tessile e Abbigliamento (38,4%).

Per quanto riguarda invece il *ricevimento di pagamenti on-line* da parte dei propri clienti, questo accade solo nel 28,5% delle imprese intervistate, prevalentemente di piccole e medie dimensioni. Settorialmente invece notiamo una leggera prevalenza del Turismo (40,9%) rispetto agli altri settori che hanno percentuali che si attestano tutte intorno al 15-20%.

Dal confronto con le altre regioni partners (Grafico 34) vediamo che la Toscana è dietro alla Wielkopolska (68,8%) e al Piemonte (58,3%) riguardo alla percentuale di aziende che effettua pagamenti on-line e seconda, sempre dietro alla Wielkopolska (41,1%), per quanto riguarda il ricevimento di pagamenti on-line.

Grafico 32 - Percentuale di imprese che hanno effettuato e ricevuto pagamenti sicuri on-line per classi di addetti¹⁶



¹⁶ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Grafico 33 - Percentuale di imprese che hanno effettuato e ricevuto pagamenti sicuri on-line per settore

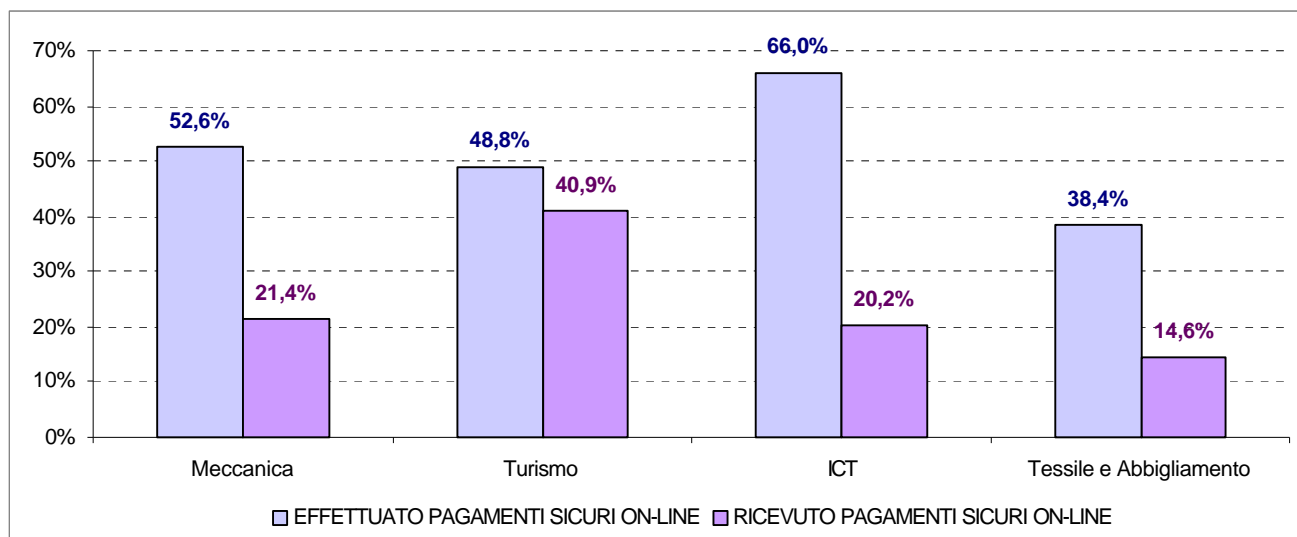
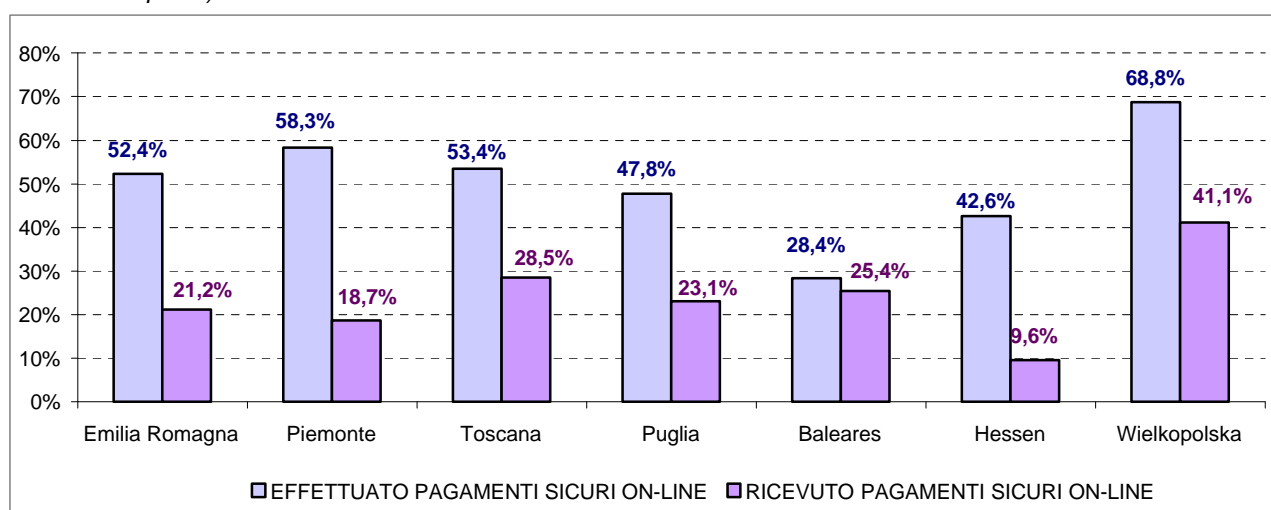


Grafico 34 - Confronto tra Regioni Partners sull'effettuazione e il ricevimento di pagamenti sicuri on-line (% sul totale delle imprese)



I sistemi di sicurezza: Analizzando i sistemi di sicurezza utilizzati dalle imprese intervistate (Grafico 35 e Tavola 4) vediamo un'elevata presenza di *softwares antivirus* in tutti i settori e classi dimensionali. Complessivamente infatti il 99,3% delle imprese utilizza antivirus, mentre tale percentuale scende al 69,8% per quanto riguarda i *firewall*, che sono meno adottati nelle piccole imprese e nei settori Meccanica e Tessile e Abbigliamento.

I *Server sicuri* (Secure Sockets Layer SSL) sono invece utilizzati nel 38,4% delle imprese e la loro presenza è maggiore nelle grandi aziende (80%) e nel settore ICT (67%).

Continuando ad analizzare i sistemi di sicurezza adottati vediamo che il 36,7% delle imprese usa software per *l'intrusion detection* ed il 30% prevede piani di *disaster recovery*. Tali strumenti sono entrambi utilizzati prevalentemente nelle medie e grandi imprese e settorialmente notiamo un loro

maggior impiego nel settore ICT (con rispettivamente il 55,3% e il 45,7%) e di contro una loro dotazione inferiore nel settore Tessile e Abbigliamento (23,5% e 20,1%).

Un altro sistema di sicurezza adottato è l'utilizzo di *password monouso*. Esse sono previste nel 28,6% delle aziende intervistate, prevalentemente nelle medie-grandi imprese e settorialmente non si rilevano grandi differenze, con percentuali intorno al 20-30%.

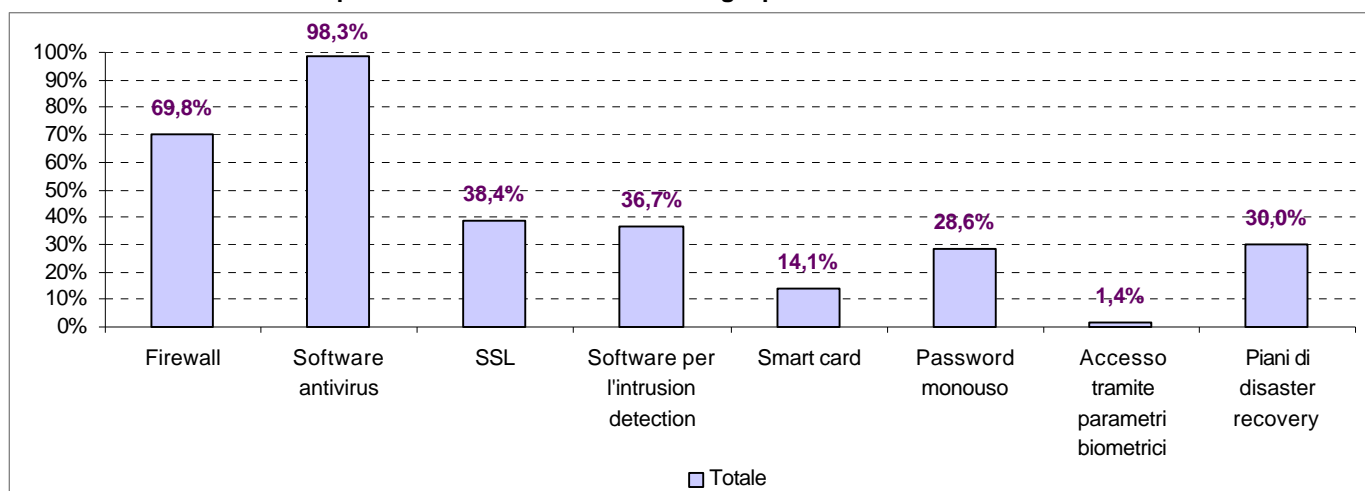
Le ultime due tecnologie per la sicurezza, cioè l'accesso con *Smart Card* o tramite *parametri biometrici*, sono adottati in maniera inferiore rispetto a tutte le altre tecnologie viste fino adesso. Infatti solo il 14,1% delle imprese utilizza le Smart Card e solo l'1,4% prevede l'accesso biometrico.

Per quanto riguarda l'*aggiornamento* delle tecnologie per la sicurezza, l'88,8% delle imprese, cioè il 94,2% del totale degli addetti, ha aggiornato negli ultimi due mesi precedenti all'intervista almeno due degli strumenti di sicurezza in dotazione, senza particolari differenze dimensionali o settoriali.

La Toscana è tra le regioni partners (Tavola 5) quella con la più alta dotazione di softwares antivirus, strumento che è comunque ampiamente utilizzato anche nelle altre regioni.

Per le altre tecnologie di sicurezza la Toscana si trova in generale in posizioni intermedie e notiamo che non emerge una regione rispetto alle altre che abbia adottato una maggiore quantità di strumenti di sicurezza.

Grafico 35 - Percentuale di imprese che hanno adottato tecnologie per la sicurezza¹⁷



¹⁷ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Tavola 4 - Percentuale di imprese che hanno adottato tecnologie per la sicurezza per classi di addetti e settori

STRUMENTI PER LA SICUREZZA AZIENDALE	SETTORI				CLASSI DIMENSIONALI (*)			Totale (*)
	Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
Firewall	62,8%	69,0%	91,5%	50,7%	67,1%	89,3%	100,0%	69,8%
Software antivirus	98,1%	97,7%	100,0%	93,9%	98,0%	100,0%	100,0%	98,3%
Server sicuri (Secure Sockets Layer SSL)	29,7%	36,6%	67,0%	23,7%	35,5%	57,1%	80,0%	38,4%
Software per l'intrusion detection	30,5%	36,2%	55,3%	23,5%	33,7%	57,1%	70,0%	36,7%
Lettori di smart card per accedere al PC	10,5%	10,8%	31,9%	7,2%	12,2%	28,6%	30,0%	14,1%
Password utilizzabili una sola volta	25,2%	31,0%	33,0%	21,4%	25,4%	51,8%	60,0%	28,6%
Accesso tramite parametri biometrici	0,8%	0,9%	4,3%	0,5%	1,4%	1,8%	0,0%	1,4%
Piani di disaster recovery	23,7%	31,0%	45,7%	20,1%	26,8%	55,4%	50,0%	30,0%
Aggiornamento di almeno 2 strumenti negli ultimi 2 mesi	89,1%	85,5%	95,7%	80,6%	88,6%	89,3%	100,0%	88,8%

* Non sono comprese le aziende del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 5 - Confronto tra Regioni Partners sull'utilizzo di tecnologie per la sicurezza (% sul totale delle imprese)

STRUMENTI PER LA SICUREZZA AZIENDALE	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
Firewall	77,1%	77,0%	69,8%	57,0%	55,6%	95,9%	58,1%
Software antivirus	97,4%	95,2%	98,3%	97,8%	92,3%	98,0%	89,4%
Server sicuri (Secure Sockets Layer SSL)	58,3%	34,0%	38,4%	49,9%	25,4%	47,2%	25,4%
Software per l'intrusion detection	49,0%	36,8%	36,7%	40,2%	34,9%	31,0%	29,4%
Lettori di smart card per accedere al PC	15,9%	19,5%	14,1%	15,5%	0,0%	14,7%	7,6%
Password utilizzabili una sola volta	20,3%	21,1%	28,6%	10,4%	19,5%	18,5%	46,5%
Accesso tramite parametri biometrici	2,6%	9,5%	1,4%	3,2%	0,0%	1,0%	0,3%
Piani di disaster recovery	40,5%	38,4%	30,0%	29,6%	35,5%	51,5%	32,3%
Aggiornamento di almeno 2 strumenti negli ultimi 2 mesi	81,1%	87,8%	88,8%	88,1%	62,7%	96,2%	74,3%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

2.7 L'e-gouvernement

Comunicazione tramite Internet con la Pubblica Amministrazione: Il 39,4% delle imprese, che corrisponde al 54,2% del totale degli addetti, utilizza Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (Grafico 36).

Questo è effettuato in prevalenza da medie-grandi imprese, mentre da una analisi settoriale (Grafico 37) emerge che il 60,6% delle aziende dell'ICT utilizza la rete per interagire con la P.A., percentuale più elevata rispetto agli altri settori che invece presentano valori intorno al 34%.

Confrontando le regioni partners (Grafico 38) vediamo che la possibilità di comunicare tramite la rete con la P.A. è molto utilizzata nella Wielkopolska e in Piemonte, con rispettivamente il 72,9% e il 54,7%, mentre tutte le altre regioni registrano percentuali intorno al 40-46%.

Grafico 36 - Percentuale di imprese che utilizzano Internet per comunicare con la P.A. per classi di addetti¹⁸

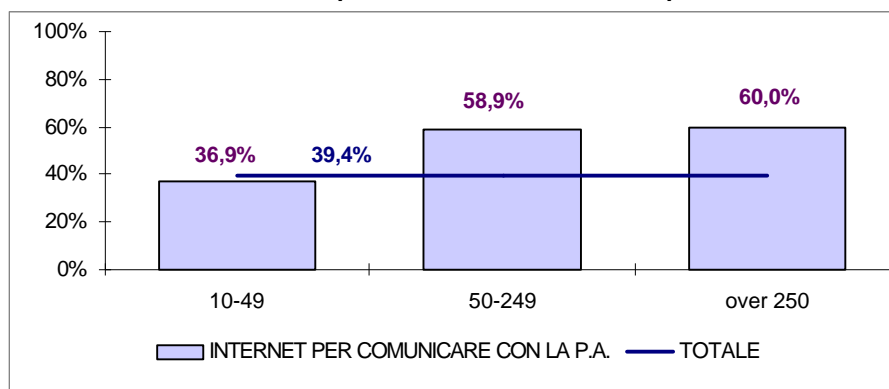


Grafico 37 - Percentuale di imprese che utilizzano Internet per comunicare con la P.A. per settore

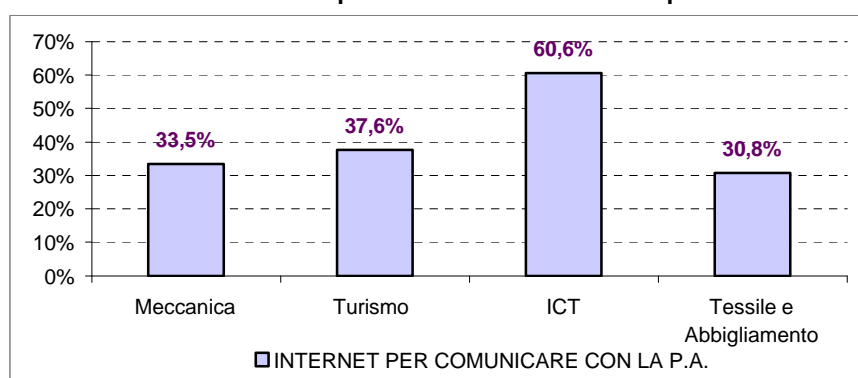
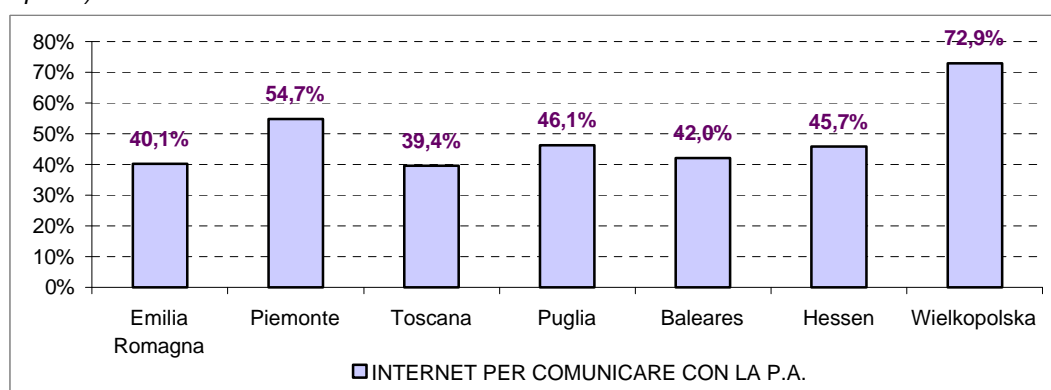


Grafico 38 - Confronto tra Regioni Partners sull'utilizzo di Internet per comunicare con la P.A. (% sul totale delle imprese)



¹⁸ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

2.8 Innovazione, e-learning, e-culture

Corsi di formazione informatica: Il 28,6% delle imprese, che rappresenta il 59,9% del totale degli addetti, offre corsi di formazione informatica per i propri dipendenti (Grafico 39).

Tali corsi sono previsti nel 90% delle grandi imprese e settorialmente (Grafico 40) sono maggiormente presenti nel comparto ICT (67%), mentre sono offerti solo nel 16,2% delle aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Tra le regioni partners (Grafico 41) l'Hessen è quella nella quale è maggiormente diffusa la formazione informatica dei dipendenti, con il 63,2% delle imprese che corrisponde al 91,4% del totale degli addetti.

Grafico 39 - Percentuale di imprese che prevedono formazione informatica per classi di addetti¹⁹

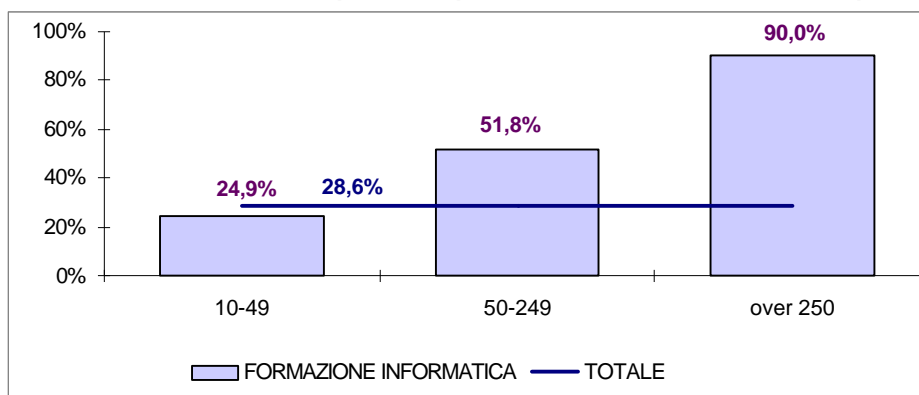
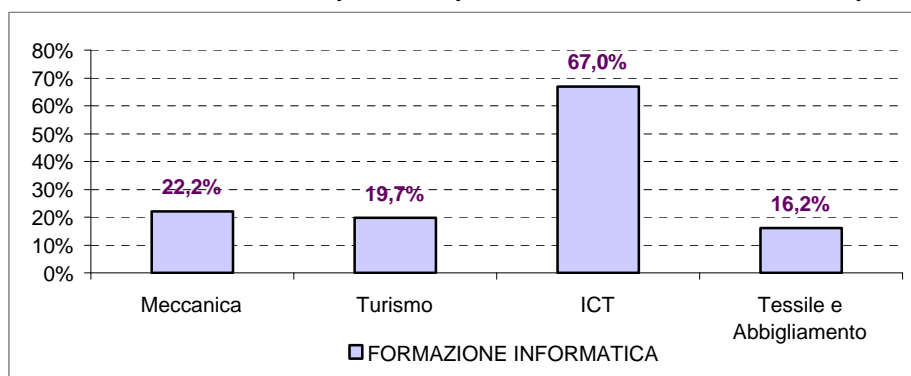
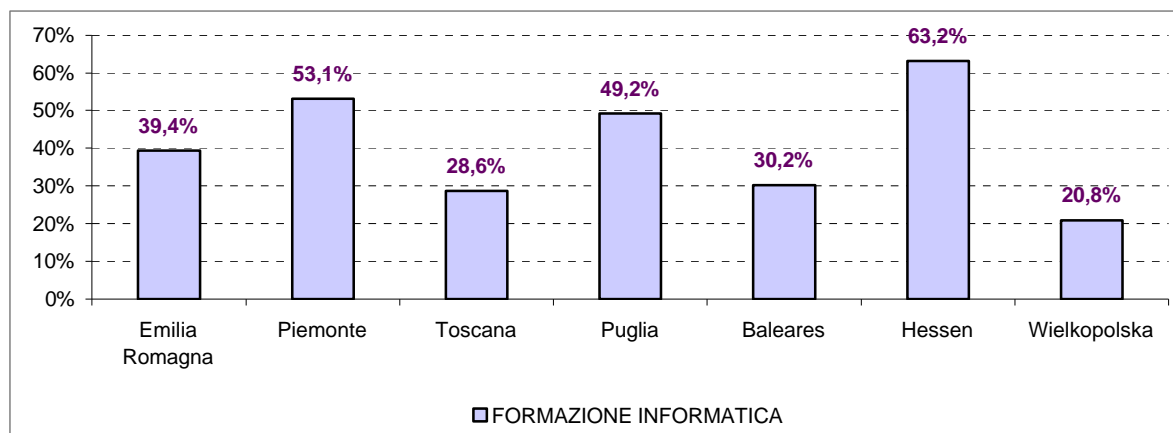


Grafico 40 - Percentuale di imprese che prevedono formazione informatica per settore



¹⁹ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Grafico 41 - Confronto tra Regioni Partners sulla formazione informatica degli addetti (% sul totale delle imprese)



Tecnologie per la comunicazione e la condivisione di informazioni: Con l'indagine è stato possibile anche analizzare la diffusione tra le imprese intervistate di alcune tecnologie per la comunicazione e per la condivisione di informazioni. Notiamo subito dalla Tavola 6 come queste tecnologie abbiano trovato un maggior impiego tra le imprese di grandi dimensioni.

La tecnologia più diffusa è la *condivisione di documenti* tra colleghi, tramite ad esempio lavagna elettronica (Grafico 42), adottata dal 48,2% delle aziende, cioè dal 65,7% del totale degli addetti, e da imprese appartenenti per la maggior parte ai settori Meccanica e ICT.

Il 29% delle imprese, che rappresenta il 55,9% del totale degli addetti, utilizza invece *sistemi per la gestione della capacità produttiva e del magazzino*; tali aziende appartengono prevalentemente ai settori Meccanica e Tessile e Abbigliamento.

Gli strumenti per la *previsione della domanda e delle vendite* sono invece utilizzati dal 20,8% delle imprese, senza rilevanti differenze settoriali.

Un'altra tecnologia adottata complessivamente dal 22,5% delle aziende intervistate è il *timesheet* per il rilevamento delle persone e dei tempi di produzione, presente nel 30,9% delle imprese del comparto ICT.

Le altre tecnologie hanno una ridotta diffusione tra le imprese, infatti le *audioconferenze* e le *videoconferenze* sono effettuate rispettivamente solo nel 17,1% e nel 15% delle imprese, e i *forum* di discussione e le *chat* sono entrambe utilizzate in circa il 7% delle imprese intervistate.

Confrontando le regioni partners (Tavola 7) vediamo che la Toscana assume una posizione intermedia tra le altre regioni per tutte le tecnologie elencate. Notiamo inoltre una maggiore diffusione di esse in Piemonte, tranne la condivisioni di documenti tra colleghi diffusa in maniera più elevata in Puglia (71,1%) e le audioconferenze che sono più utilizzate nell'Hessen (51,3%).

Grafico 42 - Percentuale di imprese che utilizzano tecnologie per la comunicazione e la condivisione delle informazioni²⁰

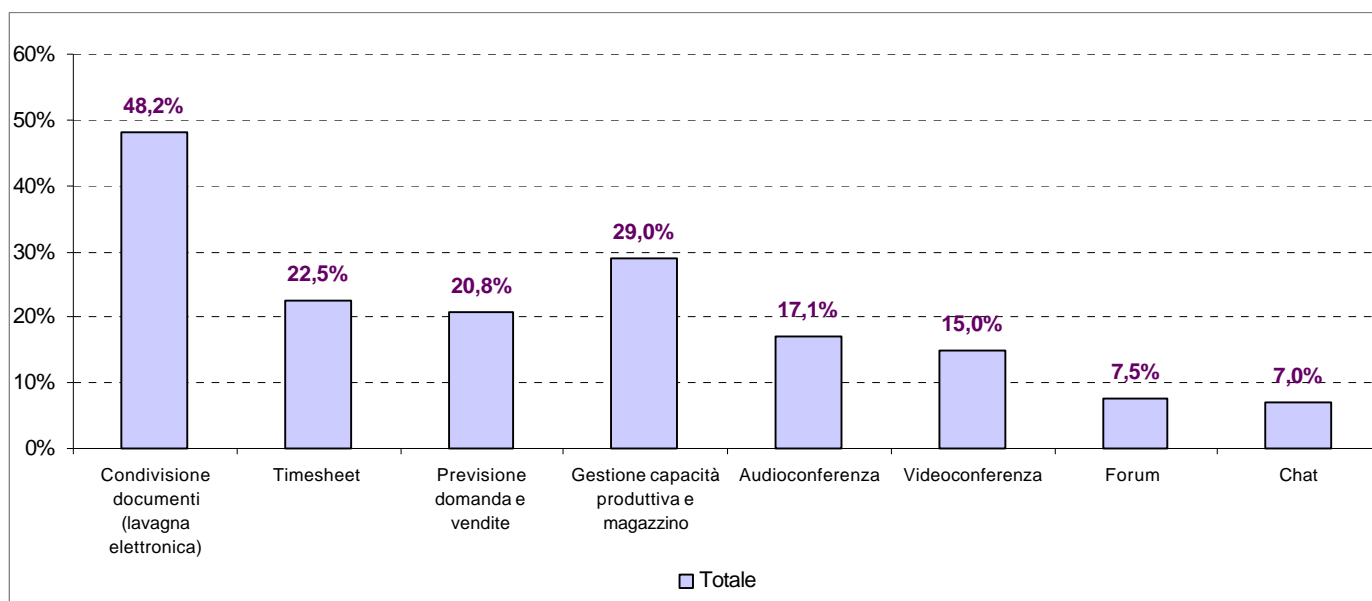


Tavola 6 - Percentuale di imprese che utilizzano tecnologie per la comunicazione e la condivisione delle informazioni per classi di addetti e settori

TECNOLOGIE PER LA COMUNICAZIONE E LA CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI	SETTORI				CLASSI DIMENSIONALI (*)			Totale (*)
	Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
Condivisione di documenti tra colleghi ad es. con lavagna elettronica	54,1%	34,7%	61,7%	34,8%	46,2%	62,5%	70,0%	48,2%
Timesheet per il rilevamento delle persone e dei tempi di produzione	26,7%	13,6%	30,9%	17,5%	18,7%	48,2%	70,0%	22,5%
Strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	17,3%	24,4%	22,3%	12,7%	18,9%	32,1%	50,0%	20,8%
Gestione della capacità produttiva e del magazzino	40,2%	17,4%	23,4%	33,8%	26,8%	41,1%	70,0%	29,0%
Audioconferenza	11,3%	15,5%	37,2%	2,0%	15,4%	25,0%	60,0%	17,1%
Videoconferenza	6,8%	14,6%	39,4%	2,6%	12,2%	33,9%	50,0%	15,0%
Forum di discussione	4,5%	7,5%	16,0%	0,8%	7,1%	10,7%	10,0%	7,5%
Chat	4,1%	6,6%	16,0%	2,3%	6,1%	10,7%	30,0%	7,0%

* Non sono comprese le aziende del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

²⁰ Nel totale non sono comprese le aziende del settore Tessile e Abbigliamento.

Tavola 7 - Confronto tra Regioni Partners sull'utilizzo di tecnologie per la comunicazione e la condivisione delle informazioni (% sul totale delle imprese)

TECNOLOGIE PER LA COMUNICAZIONE E LA CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
Condivisione di documenti tra colleghi ad es. con lavagna elettronica	36,4%	68,1%	48,2%	71,1%	23,1%	38,1%	23,4%
Timesheet per il rilevamento delle persone e dei tempi di produzione	29,6%	57,5%	22,5%	27,5%	11,8%	55,8%	28,1%
Strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	19,1%	47,4%	20,8%	25,9%	4,7%	19,8%	21,5%
Gestione della capacità produttiva e del magazzino	34,3%	45,9%	29,0%	43,8%	13,0%	31,7%	22,1%
Audioconferenza	17,9%	33,0%	17,1%	19,0%	14,2%	51,3%	21,1%
Videoconferenza	14,7%	21,7%	15,0%	15,8%	7,7%	18,8%	6,3%
Forum di discussione	9,6%	21,6%	7,5%	16,5%	5,9%	18,5%	16,5%
Chat	8,4%	16,8%	7,0%	11,0%	5,9%	11,7%	11,9%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

3. Conclusioni

Dall'analisi svolta è possibile trarre una visione globale della diffusione delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione tra le imprese toscane e operare un confronto con le altre regioni partners.

Dai dati presentati emerge tra le aziende toscane una buona diffusione della infrastruttura tecnologica di base; il computer ed Internet, anche con connessioni a banda larga, sono di fatto presenti ormai nella quasi totalità delle imprese, diventando strumenti di lavoro di uso quotidiano.

Peraltro, nonostante l'elevata percentuale di imprese toscane che possiedono un proprio sito web, sono ancora un numero ridotto quelle che vendono e acquistano on-line e che integrano i propri sistemi con quelli dei fornitori o dei clienti. Sono quindi ancora una minoranza le imprese che hanno adottato nuovi strumenti per rinnovare i processi di approvvigionamento e di vendita.

Una nota positiva viene dall'utilizzo del banking on-line, entrato nell'uso comune di quattro imprese toscane su cinque. Gli altri strumenti che permettono un'automazione dei processi aziendali, cioè Intranet, Extranet e i sistemi ERP, non hanno avuto invece uguale successo e sono stati adottati da un numero ridotto di imprese.

E' emersa anche una buona attenzione delle imprese toscane riguardo alla sicurezza informatica, rappresentata soprattutto dall'adozione di softwares antivirus o firewall e da un loro costante aggiornamento.

Un altro risultato ricavato dall'analisi mostra che oltre la metà delle imprese toscane hanno deciso di affidare la gestione di alcuni servizi ICT a soggetti esterni.

Le imprese toscane, rispetto alle altre regioni partners, risultano essere un po' indietro riguardo l'utilizzo di Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione, e l'utilizzo di tecnologie per la comunicazione e la condivisione delle informazioni.

E' a questo punto possibile individuare due gruppi distinti di indicatori:

il primo gruppo comprende gli indicatori poco discriminanti, cioè tutti quelli nei quali non si riscontrano particolari differenze tra le regioni partner. Questi sono quelli relativi alla dotazione tecnologica di base, alla dotazione di strumenti di sicurezza e al ricorso all'outsourcing;

il secondo gruppo invece comprende tutti gli indicatori che risultano essere maggiormente discriminanti, cioè quelli relativi all'adozione di strumenti di gestione integrata della catena produttiva, all'automazione dei processi aziendali, all'e-governement e all'innovazione.

L'attenzione dovrebbe quindi essere concentrata sul secondo gruppo di indicatori, in quanto si può supporre che siano proprio questi aspetti di carattere più innovativo e strategico a incidere sulla competitività delle imprese.

4. Nota Metodologica

L'obiettivo dell'indagine: l'obiettivo dell'indagine è stato quello di rilevare i dati necessari per calcolare gli indicatori che gli esperti Understand hanno ritenuto *i più utili* per valutare il livello di diffusione delle ICT dell'economia toscana, con particolare riferimento ai settori della Meccanica, dell'ICT e del Turismo.

La metodologia adottata: è conforme alla metodologia Understand, in modo da consentire il confronto con i risultati delle altre regioni europee aderenti al progetto.

La popolazione obiettivo: la popolazione obiettivo è costituita dalle imprese toscane attive²¹ con 10 addetti e oltre, appartenenti alla Meccanica, al Turismo, all'ICT (Information and Communication Technology), e alla "T&A" (Tessile e Abbigliamento). Quest'ultimo settore non rientra nell'ambito delle scelte Understand ma è stato aggiunto dalla Toscana per l'importanza che riveste nel tessuto economico regionale.

Il dettaglio dei settori considerati, secondo la nomenclatura delle attività economiche (ATECO92) è precisato nel Prospetto 1.

²¹ Si specifica inoltre che sono state considerate le imprese con sede legale in Toscana e non le unità locali.

Prospetto 1 – Indagine Understand e-business – Settori indagati

N.	Settore	CODICE ATECO	DENOMINAZIONE ATECO
1	Meccanica	D29	Fabbricazione di macchine ed apparecchi meccanici, compresi l'installazione, il montaggio, la riparazione e la manutenzione
2	Turismo	H.55.1	Alberghi
		H.55.2	Campeggi e altri alloggi per brevi soggiorni
		I.62.1	Trasporti aerei di linea
		I.62.3	Attività delle agenzie di viaggio e degli operatori turistici; attività di assistenza turistica n.c.a.
		O.92.33	Attività riguardanti i parchi di divertimento
		O.92.52	Attività dei musei e conservazione dei luoghi e dei monumenti storici
		O.92.53	Attività degli orti botanici, dei giardini zoologici e delle riserve naturali
3	ICT (Information and communication Technology)	I64.2,	Telecomunicazioni
3		K72	Informatica ed attività connesse
4	Moda (Tessile e Abbigliamento)	DB17	Industrie Tessili
		DB18	Industrie dell'Abbigliamento

Fonte: Regione Toscana, Settore Sistema Statistico Regionale, 2006

La lista delle imprese: la lista delle imprese da contattare è stata definita a partire da una fusione dell'archivio Registro Imprese 2004 e dell'archivio ASIA²² delle imprese attive al 2002.

Il questionario e sua somministrazione: il questionario, condiviso da tutti i partners europei, è riportato nel capitolo 5. La rilevazione è stata curata da IRES – Toscana, ed è stata realizzata con modalità telefonica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) nel mese di dicembre 2005.

La rilevazione totale: la metodologia Understand prevedeva, nel caso di indagini campionarie, di stratificare il campione oltre che per settore anche per classe dimensionale degli addetti (da 10 a 49 addetti; da 50 a 249; 250 ed oltre).

La scelta della Toscana è stata quella di effettuare una **rilevazione totale** presso tutte le 2.851 imprese. Peraltro non tutti le 2.851 imprese hanno poi effettivamente risposto: il numero di imprese rispondenti è stato pari 1.289. Il Prospetto 2 e il Prospetto 3 riportano rispettivamente la **allocazione** della popolazione e delle imprese rispondenti per settore e classe dimensionale.

²² L'archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA) è la banca dati predisposta dall'ISTAT, viene alimentata oltre che da informazioni acquisite direttamente dall'istituto, anche dai dati in possesso dell'anagrafe tributaria del Ministero delle Finanze, delle Camere di Commercio, dell'INPS, dell'INAIL e dell'ENEL.

L'incidenza delle imprese rilevate rispetto all'universo è del 43%; tale incidenza nei settori va da un minimo del 34% per le ICT ad un massimo del 52% per la Meccanica, posizionandosi al 41% per il tessile e abbigliamento e al 45% nel Turismo. Inoltre sono state raggiunte il 42% delle imprese piccole ("10-49 addetti"); il 48% delle imprese medie ("50-249 addetti") e tutte le imprese grandi ("250 addetti ed oltre").

Prospetto 2 – Allocazione delle imprese dell'universo per settore e classe dimensionale

Settore di attività economica	Dimensione dell'impresa			
	10-49 addetti	50-249 addetti	250 e oltre	Totale
Meccanica	458	45	6	509
Turismo	453	22	2	477
ICT	258	17	-	275
Tessile a abbigliamento	1.465	120	5	1.590
Totale	2.634	204	13	2.851

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, 2006

Prospetto 3 - Allocazione delle imprese rispondenti per settore e classe dimensionale

Settore di attività economica	Dimensione dell'impresa			
	10-49 addetti	50-249 addetti	250 e oltre	Totale
Meccanica	240	19	7	266
Turismo	200	12	1	213
ICT	83	9	2	94
Tessile a abbigliamento	592	59	5	656
Totale	1.115	99	15	1.229

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, 2006

Precisione delle stime: In base alla metodologia Understand adottata per il benchmarking, i dati si riferiscono alle sole imprese rispondenti. Il sottoinsieme dei rispondenti può essere considerato un campione rappresentativo della popolazione ipotizzando che la correlazione tra i non rispondenti e le variabili di indagine sia trascurabile. In tal caso la precisione delle stime in termini di semintervalli di confidenza al livello di fiducia del 92,5% è quella riportata nel Prospetto 4.

Prospetto 4 – Precisione delle stime di proporzioni (semintervalli di confidenza al 92,5% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)

Settori	Dimensione		Valori delle stime osservate											
	Popolazione	Rispondenti	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	
Meccanica	509	266	1,6%	2,3%	3,0%	3,5%	3,7%	3,8%	3,7%	3,5%	3,0%	2,3%	1,6%	
Turismo	477	213	2,0%	2,7%	3,6%	4,2%	4,5%	4,5%	4,5%	4,2%	3,6%	2,7%	2,0%	
ICT (Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione)	275	94	3,3%	4,5%	6,0%	6,9%	7,3%	7,5%	7,3%	6,9%	6,0%	4,5%	3,3%	
Tessile e Abbigliamento	1590	656	1,2%	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,7%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%	1,2%	
Totale Settori (1,2,3)	1261	573	1,2%	1,6%	2,2%	2,5%	2,7%	2,7%	2,7%	2,5%	2,2%	1,6%	1,2%	
Totale settori (1,2,3, 4)	2851	1229	0,8%	1,1%	1,5%	1,8%	1,9%	1,9%	1,9%	1,8%	1,5%	1,1%	0,8%	

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, 2006

5. Questionario



REGIONE TOSCANA
Giunta Regionale

REGIONE TOSCANA
DIREZIONE GENERALE ORGANIZZAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO
SETTORE RETI DI GOVERNANCE DEL SISTEMA REGIONALE
SETTORE STATISTICA

**INDAGINE TELEFONICA PROGETTO UNDERSTAND (EUROPEAN REGIONS UNDER
WAY TOWARDS STANDARD INDICATORS FOR BENCHMARKING INFORMATION
SOCIETY) ANNO 2005**

QUESTIONARIO

INTRODUZIONE

Buongiorno/Buonasera, sono (dire il proprio nome e cognome), un rilevatore della Società IRES-Toscana, stiamo svolgendo per conto della Regione Toscana un'indagine per conoscere l'utilizzo di Internet nelle imprese della Toscana. Dovrei fare alcune domande al responsabile del sistema informativo e/o al responsabile Internet o Reti informatiche dell'impresa o ad un loro delegato.

Se il Responsabile del sistema informativo e/o di Internet non è presente al momento della telefonata prendere un appuntamento.

Nel caso in cui il Responsabile del sistema informativo e/o di Internet si rifiuti di collaborare il rilevatore dovrà tentare di motivarlo a partecipare all'indagine con questi argomenti:

- *“ Si tratta di 10 minuti.*
- *E' molto importante la Sua collaborazione, trattandosi di una indagine conoscitiva la sua opinione è rappresentativa di tutti gli operatori del settore, i rifiuti falsano i risultati dell'indagine.*
- *Le ricordiamo che i dati raccolti vengono trattati in maniera riservata, nel rispetto delle leggi sulla privacy (decreto legislativo 196/2003) e divulgati solo in forma aggregata, per cui non è possibile risalire a giudizi e opinioni personali”.*

Questionario Imprese 2005

Settori Meccanica - ICT - Turismo - Moda
Imprese con 10 o più addetti

ANAGRAFICA E TIPOLOGIA DI BUSINESS

0 Qual è il Suo ruolo all'interno dell'impresa?

- | | |
|---|---|
| 1 | Titolare / Proprietario |
| 2 | Direttore Generale / Membro del CDA |
| 3 | Sviluppo strategie / organizzazione |
| 4 | Responsabile Sistemi Informativi |
| 5 | Altra figura senior dell'area Sistemi Informativi |
| 6 | Altro (specificare): _____ |

1 Quante persone sono impiegate presso la Sua impresa in Italia e all'estero?

1a Addetti in Italia (al 30/09/05): numero puntuale o stima (Se meno di 10 chiudere l'intervista)

2 In quale settore opera la Sua azienda? (**DESCRIZIONE SETTORE DA DATABASE E CODICE ATECO**)

- | | |
|---|---|
| 1 | Meccanica |
| 2 | Turismo |
| 3 | Telecomunicazioni e Servizi Informatici |
| 4 | Moda |
| 5 | Altro (chiudere l'intervista) |

ICT E INTERNET

3 Nella Sua impresa sono utilizzati PC?

- | | |
|----|---------------------|
| 1 | Si |
| 2 | No |
| 99 | Non sa/non risponde |

4 Nella sua impresa è presente un collegamento a Internet?

- | | |
|---|----|
| 1 | Si |
| 2 | No |

4.1 (Se cod. 1 a dom 4) Con quali delle seguenti tecnologie vi collegate ad Internet nell'impresa? (*Risposta multipla*)

SI NO Ns

- | | | | | |
|-------------|---|---|----|---|
| 4.1a | 1 | 2 | 99 | Modem analogico/dial up |
| 4.1b | 1 | 2 | 99 | ISDN |
| 4.1c | 1 | 2 | 99 | DSL (ADSL, SDSL, SHDSL, SDSL...) <u>inferiore</u> a 2 Mbit/s |
| 4.1d | 1 | 2 | 99 | DSL (ADSL, SDSL, SHDSL, SDSL...) pari o <u>superiore</u> a 2 Mbit/s |
| 4.1e | 1 | 2 | 99 | Connessione Wireless (ad esempio satellitare) |
| 4.1f | 1 | 2 | 99 | Altre connessioni a banda larga con velocità superiore a 2Mbit/s - Specificare: |
| 4.1g | 1 | 2 | 99 | Altro - Specificare: |

4.2 (se cod. 2 a dom 4.1c e 4.1d e 4.1e e 4.1f) Per quale ragione non utilizzate un collegamento a banda larga?

- | | |
|----|-------------------------------------|
| 1 | Costa troppo |
| 2 | Non è disponibile nella nostra area |
| 3 | Non ne abbiamo l'esigenza |
| 99 | Non sa/non risponde |

5 (Saltare Se cod. 2 o 99 a dom 3 e cod. 2 dom 4) Utilizzate le seguenti tecnologie nell'impresa? *(Risposta multipla)*

SI NO Ns

5a	1	2	99	LAN
5b	1	2	99	Wireless LAN
5c	1	2	99	Intranet
5d	1	2	99	Extranet
5e	1	2	99	Voice Over IP
5f	1	2	99	Accesso remoto per i dipendenti alla rete aziendale e all'email

6 (Saltare Se cod. 2 o 99 a dom 3 e cod. 2 dom 4) Utilizzate i seguenti sistemi nell'impresa? *(Risposta multipla)*

SI NO Ns

6a	1	2	99	CRM - Customer Relationship Management - Sistemi per la gestione di attività aziendali relative al supporto e all'analisi della clientela
6b	1	2	99	SCM - Supply Chain Management - Sistemi per le relazioni con i fornitori e per la gestione della logistica
6c	1	2	99	ERP - Enterprise Resource Planning - Sistemi per la gestione della produzione e delle risorse

7 (Saltare Se cod. 2 o 99 a dom 3 e cod. 2 a dom 4) Utilizzate uno o più dei seguenti strumenti per la sicurezza della rete aziendale? *(Risposta multipla)*

SI NO Ns

7a	1	2	99	Firewall
7b	1	2	99	Software Antivirus
7c	1	2	99	Server sicuri (Secure Sockets Layer SSL)
7d	1	2	99	Software per l'intrusion detection (evidenzia i tentativi di accesso non autorizzati)
7e	1	2	99	Lettori di smart card per accedere al PC
7f	1	2	99	Password utilizzabili una sola volta
7g	1	2	99	Accesso tramite parametri biometrici (ad es. impronta digitale o scansione della retina)
7h	1	2	99	Piani di disaster recovery
7i	1	2	99	Corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica

8 (Saltare Se cod. 2 o 99 a dom 3 e cod. 2 a dom 4) Negli ultimi tre mesi avete aggiornato almeno uno degli strumenti appena citati (inclusi aggiornamenti automatici)?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

9 La sua impresa possiede una strategia formalizzata di formazione per i dipendenti?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

10 La sua impresa ha usato sistemi di eLearning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione (non solo informatica ma anche su altri temi: lingue straniere, project management, diritto)?

1	Si, abitualmente (più di due volte negli ultimi due anni)
2	Si, occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni, a titolo sperimentale)
3	Mai
99	Non sa/non risponde

11 La sua impresa offre corsi di formazione informatica ai propri dipendenti?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

12 Utilizzate come strumento standard le seguenti tecnologie per la comunicazione e la condivisione delle risorse virtuali? *(Risposta multipla)*

SI NO Ns

12a	1	2	99	Condivisione di documenti tra colleghi ad esempio con lavagna interattiva
12b	1	2	99	Timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione
12c	1	2	99	Strumenti per la previsione della domanda e delle vendite
12d	1	2	99	Gestione della capacità produttiva e del magazzino
12e	1	2	99	Audioconferenza/Conference Call (conversazione a 3 o più)
12f	1	2	99	Videoconferenza
12g	1	2	99	Forum di discussione
12h	1	2	99	Chat

RAPPORTI CON I PARTNER E CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

13 Sviluppate nuovi prodotti o apportate miglioramenti a quelli già esistenti in cooperazione con i vostri partner (fornitori, clienti, Enti o altri soggetti con i quali collaborate allo sviluppo prodotti nuovi o migliorati)?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

13.1 *(se cod. 1 a dom 13)* Per lo sviluppo dei nuovi prodotti in collaborazione con i vostri partner utilizzate Internet?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

13.2 *(se cod. 1 a dom 13.1)* Mi può fare un esempio? _____

14 In quale area geografica sono localizzati in prevalenza i vostri partner (fornitori, clienti, Enti o altri soggetti con i quali collaborate per esempio nello sviluppo di nuovi prodotti, in attività commerciali, di subfornitura, ecc)?

Indicare l'ordine di numerosità, non la scomposizione percentuale

14.a	In Toscana
14.b	Nel resto d'Italia
14.c	Nel resto del mondo
14.d	Non sa/non risponde

15 *(se cod 1 a dom 4)* A proposito di e-government: la sua impresa ha utilizzato Internet per comunicare con la pubblica amministrazione negli ultimi 12 mesi?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

15.1 *(se cod 1 a 15)* La Sua impresa usa i seguenti servizi di e-government? *(Risposta multipla)*

SI NO Ns

1	2	99	Dichiarazione imposte
1	2	99	Partecipazione a gare pubbliche
1	2	99	Richiesta di certificazioni
1	2	99	Richiesta di autorizzazioni
1	2	99	Finanziamenti pubblici
1	2	99	Altri servizi di e-government (specificare)

16 *(Saltare Se cod. 2 o 99 a dom 3 e cod. 2 a dom 4)* La sua impresa utilizza servizi di online banking?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

17 La sua impresa ha dato in outsourcing (in gestione) i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti (Risposta multipla)

SI NO Ns

17a	1	2	99	Manutenzione di Hardware e/o reti
17b	1	2	99	Gestione del sito Web o servizi di data storage
17c	1	2	99	Sviluppo software
17d	1	2	99	Gestione di applicazioni software (ASP)
17e	1	2	99	Servizi di call center
17f	1	2	99	Altri servizi ICT - Specificare

RAPPORTO CON FORNITORI E CLIENTI

18 Avete un sito Web?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

18.1 (se cod 1 a dom 18) In quante diverse lingue (italiano escluso) riportate le informazioni sui prodotti?

18.2 (se cod 1 a dom 18) Il sito Web presenta un catalogo online di prodotti o servizi?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

19 (Saltare Se cod. 2 o 99 a dom 3 e cod. 2 a dom 4) Utilizzate Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

19.1 (se cod 1 a dom 19) Negli ultimi dodici mesi, il volume delle forniture acquisite online superano il 5% del totale dei vostri acquisti?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

20 Avete mai effettuato pagamenti online ?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

21 Vendete prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

21.1 (se cod 1 a dom 21) Da quanto tempo offrite prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche? Può indicarci l'anno o una stima se non si ricorda esattamente?

Anno	
99	Non sa/non risponde

21.2 (se cod 1 a dom 21) Il valore delle vendite realizzate online negli ultimi dodici mesi superano il 5% del fatturato complessivo?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

22 Sono mai stati ricevuti pagamenti online?

1	Si
2	No
99	Non sa/non risponde

FATTURATO

23 Qual è stato il vostro fatturato nell'ultimo anno finanziario?

	(milioni di Euro)
99	non sa

23.1 (se cod 99 a dom 23) In quale tra le seguenti classi di fatturato rientra la sua impresa?

1	meno di 300.000 euro
2	da 300.000 a 1 milione di euro
3	da 1 a 2 milioni di euro
4	da 2 a 5 milioni di euro
5	da 5 a 10 milioni di euro
6	da 10 a 20 milioni di euro
7	oltre 20 milioni di euro
99	Non sa/non risponde

23.2 (se cod. diverso da 99 a dom 23 o diverso da 99 a dom 23.1) Il fatturato della sua impresa è aumentato, diminuito o rimasto più o meno lo stesso confrontando l'ultimo anno finanziario con il precedente?

1	Aumentato
2	Diminuito
3	Rimasto più o meno lo stesso
99	Non sa/non risponde

23.3 (se cod. diverso da 99 a dom 23 o diverso da 99 a dom 23.1) Come si suddivide il vostro fatturato relativo all'ultimo anno finanziario rispetto all'area geogr
%

	Toscana
	Italia (esclusa l'Toscana)
	Europa dei 25 (esclusa l'Italia)
	Resto del mondo

NOTE INTEGRATIVE AL QUESTIONARIO:

- **Domanda 14.:** L'ordine di "numerosità" fra la 14.a, la 14.b e la 14.c ha come range 1-3 e le singole modalità non devono essere doppie, (è ammesso anche il valore mancante); inoltre la 14.d esclude le tre precedenti;
- **Domanda 21.1:** L'indicazione dell'anno deve essere numerica del tipo "aaaa"; si richiede inoltre un controllo soft (non bloccante) sul range 1990-2005;
- **Domanda 23.3:** Inserire un controllo hard (Bloccante) in modo tale che la somma delle percentuali indicate deve essere 100,

6. Glossario

Accesso remoto

Programma che consente, attraverso un modem, la connessione tra un computer ed altri computer. E' necessario il codice Account per accedere ai servizi offerti e forniti da un provider e serve ad esempio a chi offre il servizio di posta elettronica per spedire e recapitare le e-mail.

Account

Identificativo (nome, sigla, ecc...) che permette a un utente di accedere a determinati servizi informatici.

Adsl (*Asymmetric Digital Subscriber Line*)

Una delle tecnologie DSL (vedere anche HDSL e xDSL) che, utilizzando i tradizionali doppini di rame delle linee telefoniche, permettono trasmissioni digitali ad alta velocità di voce e dati simultaneamente.

E' detta asimmetrica perché fornisce velocità differenti in trasmissione e in ricezione: in ricezione (verso l'utente) i dati viaggiano tra 1,5 e 9 MBps, in trasmissione (dall'utente) tra i 16 e i 640 Kbps. La linea ADSL è una linea dedicata, per cui la linea telefonica rimane libera anche durante la connessione a internet.

Ampiezza di banda

Capacità di trasporto delle informazioni di un cavo (doppino di rame del telefono, fibra ottica). Generalmente viene espressa in termini di bit per secondo (Bps). Più è grande la larghezza, maggiore è la quantità di informazioni che gli utenti riescono a trasmettere e ricevere nello stesso secondo.

analogico

Si dice genericamente di una grandezza che può assumere infiniti valori in un determinato intervallo, come ad esempio il segnale generato da un microfono o un'onda sinusoidale. Si contrappone alla grandezza digitale.

Più specificamente è un'onda elettromagnetica che può essere trasmessa attraverso cavi (coassiali, telefonici o in fibra ottica) o l'aria. È caratterizzata da tre grandezze: ampiezza, frequenza e fase.

Antispam

Software che permette di bloccare l'inoltro indiscriminato di e-mail, spesso a carattere pubblicitario e/o commerciale. Utilizzato dai server di posta elettronica.

Antivirus

Software che permette il riconoscimento di programmi dannosi (*virus*), sia in fase preventiva, impedendogli di entrare nel sistema, sia curativa ovvero cancellandoli una volta immessi nel computer sotto forma di files. Necessitano di periodici aggiornamenti.

Asp (*Application Service Provider*)

Fornitore di software "in affitto" tramite la rete internet: la formula Asp consente ai clienti di utilizzare software avanzati senza detenerne la proprietà, ma accedendo alla piattaforma on line in cambio di un canone o di un prezzo proporzionale al grado di utilizzo.

B2B (*Business to Business*)

Le iniziative tese a integrare l'attività commerciale di un'azienda con quella dei propri clienti (che non siano i consumatori finali) o dei propri fornitori. Nel caso di siti web le applicazioni tipiche messe a disposizione possono essere: ordini telematici, controllo del magazzino, assistenza, supporto.

B2C (*Business to Consumer*)

Le attività delle aziende rivolte ai consumatori finali. Il caso più comune è il commercio elettronico (vendita-acquisto via internet) ma può essere considerato B2C anche il supporto ai prodotti e l'assistenza in genere.

B2E (*Business to Employees*)

In questo modello l'azienda fornisce informazioni, servizi e/o prodotti ai suoi dipendenti. Il beneficio per l'azienda è indiretto e deriva dalla migliore diffusione della cultura aziendale.

B2G (*Business to Government*)

Si tratta di una parte del commercio elettronico che vede protagoniste le aziende del mercato che offrono servizi e prodotti ad agenzie e strutture pubbliche (governative) via Internet.

Banking on-line

Con questo termine si indica la possibilità da parte dei correntisti di un Istituto bancario di effettuare le proprie operazioni on-line; in genere è possibile interrogare il proprio conto corrente, predisporre bonifici o pagamenti, visualizzare i movimenti effettuati ecc.

Benchmarking

Letteralmente benchmark significa punto di riferimento, parametro, valutazione delle prestazioni.

L'attività di benchmarking è un approccio sistematico e continuo di misurazione di prodotti/servizi/processi mediante il confronto tra organizzazioni simili.

La comparazione viene effettuata utilizzando una serie di indicatori standard, individuati come punti di riferimento. Obiettivo finale dell'attività di benchmarking è il miglioramento della qualità in termini di prodotti, servizi e processi, passando attraverso l'individuazione dei punti di forza e delle aree migliorabili, stimolando in questo modo il cambiamento.

Bit

Binary Digit (cifra binaria). E' l'unità di misura più piccola dei dati di un computer. In bit vengono misurati i dati informatici, in *Bps* la velocità della trasmissione di informazioni.

Byte

E' un gruppo di 8 *bit* che viene trattato, immagazzinato e gestito come se fosse un'unica unità informatica.

Bps (*Bit Per Secondo*)

Unità di misura della velocità di trasmissione dei dati sulle linee. Indica il numero di *bit* che possono essere inviati o ricevuti in un secondo.

Call center

I servizi specializzati di interazione mediante telefono e/o altri media (tipo fax, e-mail e internet) con clienti e/o utenti (customer care), forniti in modo strutturato. Possono essere funzioni interne ad un'organizzazione o essere appaltati all'esterno.

Cavo coassiale

Cavo che ha al suo interno un filo conduttore di rame circondato da una struttura cilindrica di plastica che serve a garantire l'isolamento tra il filo di rame ed uno schermo di metallo intrecciato. Tale schermo serve a bloccare qualsiasi interferenza esterna. Il tutto è poi circondato da un'altra struttura protettiva.

Chat

Letteralmente chiacchierata, conversazione in tempo reale tra diversi utenti collegati ad una rete telematica: i partecipanti si scambiano messaggi scritti gestiti da un apposito programma.

Conference call

Conversazione telefonica che si svolge tra più utenti contemporaneamente, utilizzando la rete fissa o mobile.

Crittografia

La tecnica fondamentale per la generazione della firma digitale. Con la crittografia, un messaggio o, più in generale, un qualunque file di dati (testo, immagini, musica, ecc.) è trasformato in un insieme di segni e simboli assolutamente privi di significato per chi non conosca la chiave giusta per decifrarli. Ci sono diverse tecniche, che si possono raggruppare in due tipologie:

- il metodo a chiave simmetrica (o chiave unica) richiede che il mittente ed il destinatario del messaggio cifrato facciano uso della medesima chiave, che viene usata prima per codificare e poi per decodificare il messaggio. E' necessario quindi che i soggetti si scambino la chiave attraverso un mezzo di comunicazione sicuro, oppure incontrandosi di persona.
- Il metodo a chiave asimmetrica (o doppia chiave) utilizza una coppia di chiavi diverse, in grado di funzionare solo l'una con l'altra. Una delle due chiavi è detta privata, cioè utilizzabile solo dal legittimo possessore, l'altra è detta pubblica perché resa nota a chiunque. In pratica, ciò che viene cifrato da una chiave può essere decifrato solo con l'altra chiave della coppia e viceversa.

Crm (Customer Relationship Management)

Gestione della relazione con il cliente. Le attività ed i software che permettono di gestire i servizi di assistenza con cui un'organizzazione presta attenzione alle richieste dei propri clienti (o utenti) per eventuali chiarimenti, proteste o informazioni.

Digital divide

Divario digitale. La difficoltà di alcune fasce della popolazione, o di intere aree geografiche, ad accedere ai servizi erogati tramite piattaforme tecnologiche, in particolare internet. Il divario può essere causato da fattori ambientali (aree geografiche non servite adeguatamente, per esempio zone montane o lontane dalle grandi vie di comunicazione), economici (disponibilità di risorse per l'acquisto e l'utilizzazione delle tecnologie), culturali (la non conoscenza delle regole di base per l'utilizzo delle tecnologie, la cosiddetta alfabetizzazione informatica). Il rischio conseguente è che alcuni individui, gruppi, collettività possano rimanere esclusi dalla società dell'informazione o essere fortemente svantaggiati. Le azioni e i sistemi sviluppati per contrastarlo vengono definite politiche per l'inclusione digitale.

Digitale

Da digit, in inglese cifra; a sua volta digit deriva dal latino digitus che significa dito. Digitale è tutto quanto viene rappresentato con i numeri, che si contano appunto con le dita. In particolare utilizzando il codice binario (0,1).

È contrapposto ad *analogico*, che è riferito a ciò che non è numerabile, non è analizzabile entro un insieme discreto di elementi.

Un segnale digitale è una sequenza di impulsi che possono essere trasmessi attraverso un cavo o dispositivi wireless utilizzando solo due stati, rappresentati dai due numeri del codice binario: 0 (spento, off, assenza di segnale) e 1 (acceso, on, presenza di segnale).

Disaster recovery

Espressione molto utilizzata soprattutto negli ultimi tempi che indica tutti quei sistemi di sicurezza predisposti per permettere il recupero dei dati in caso di grave danneggiamento o perdita.

L'obiettivo è dunque quello di limitare al massimo il danno e poter ripristinare la situazione di partenza il più fedelmente possibile.

e-commerce

Commercio elettronico. L'insieme degli scambi commerciali (vendita-acquisto di prodotti e servizi) realizzati in internet. I destinatari dei prodotti o servizi (i potenziali acquirenti) possono essere un consumatore finale (in questo caso il settore di attività è definito come Business to Consumer o

B2C), un'altra azienda (Business to Business o B2B), oppure la Pubblica Amministrazione (Business to Government o B2G). I beni e i servizi sono ordinati direttamente on-line, ma la consegna ed il pagamento possono avvenire sia on-line che off-line. Non sono inclusi nella definizione di e-commerce gli ordini effettuati/ricevuti telefonicamente, via fax o attraverso e-mail convenzionali.

e-mail

Posta elettronica. Documento elettronico che viene trasmesso utilizzando un apposito software attraverso una rete telematica. Mittente e destinatario sono riconoscibili attraverso il loro indirizzo e-mail address, composto dal nome dell'utente e del server separati dal simbolo @ (at o chiocciola).

e-government

Letteralmente amministrazione elettronica; per eGovernment si intende l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche amministrazioni, coniugato a modifiche organizzative e all'acquisizione di nuove competenze al fine di migliorare i servizi pubblici (destinati sia ai cittadini sia alle imprese) e la partecipazione alle scelte di natura pubblica. L'eGovernment è uno strumento per rendere più efficace e più efficiente il settore pubblico aiutandolo a far fronte all'esigenza contraddittoria di offrire servizi più numerosi e di migliore qualità con meno risorse.

e-learning

Metodologia didattica che eroga contenuti formativi per via telematica (e-learning). Per l'utente rappresenta una soluzione di apprendimento flessibile, in quanto fortemente personalizzabile e facilmente accessibile (le "lezioni" possono essere seguite in qualunque giorno e ora e ripetute per quante volte lo si desidera). Le modalità di apprendimento più utilizzate nell'e-learning sono: autoapprendimento attraverso la fruizione di contenuti preconfezionati disponibili sulla piattaforma di erogazione; apprendimento attraverso l'utilizzo della videoconferenza e delle aule virtuali; apprendimento collaborativo attraverso le attività delle comunità virtuali di apprendimento.

e-procurement

Attività di acquisto di prodotti e servizi effettuato da un'azienda o da un ente utilizzando le tecnologie telematiche. L'e-procurement viene effettuato attraverso applicazioni transazionali, che consentono il contatto tra l'azienda ed i fornitori: ad esempio, le aste on line.

Erp (*Enterprise Resource Planning*)

Pianificazione delle risorse aziendali. E' l'insieme dei software che consentono di programmare la produzione di un'azienda o di una organizzazione, integrando tutte le informazioni provenienti dalle sue diverse aree.

Extranet

Estensione della rete *Intranet* aziendale all'esterno (verso fornitori, clienti,...). Sono reti basate su tecnologia TCP/IP che connettono tra loro le reti locali aziendali, limitandone l'accesso ai soli utenti autorizzati.

Fibra ottica

Cavo in fibra di vetro, quarzo o materiale plastico per trasmissioni a larga banda attraverso segnali ottici anziché elettrici. La luce si propaga all'interno della fibra ottica e, grazie alla sua frequenza elevata, offre un canale di larghezza superiore con capacità di convogliare una quantità di informazioni illimitata. La fibra ottica è costituita da un'anima di diametro pari ad una frazione di millimetro, da un primo rivestimento per ridurre le perdite e da una seconda copertura più grande, spesso alcuni millimetri, per la protezione dagli urti.

File sharing

Sistema di condivisione dei file

Firewall

Barriera informatica che permette di proteggere il perimetro di una rete telematica (in genere una intranet rispetto alla rete pubblica). Il firewall ha la funzione di preservare i dati strategici da intrusi e procedure dannose, come quelle degli hacker, monitorando gli accessi e garantendo la sicurezza.

Firma digitale

Procedura informatica che consente di verificare la provenienza e l'integrità di un documento digitale. La firma digitale è un'informazione che viene aggiunta quale integrazione ad un documento informatico al fine di garantirne l'integrità e certificarne la provenienza. La principale differenza tra firma autografa e firma digitale sta nel fatto che la prima è direttamente riconducibile all'identità di colui che la appone, poiché la calligrafia è un elemento identificativo e univoco della persona, mentre la seconda non possedendo questa caratteristica, deve sopperirvi ricorrendo all'autorità di certificazione, il cui compito è quello di stabilire, garantire e pubblicare l'associazione tra una firma digitale ed il soggetto sottoscrittore.

Forum

Area virtuale, ad accesso pubblico o riservato, nella quale è possibile scambiare opinioni su argomenti definiti dagli stessi partecipanti o dal gestore del forum.

Hdsl (*High-Data-Rate Digital Subscriber Line*)

Una delle quattro tecnologie DSL (le altre sono ADSL, SDSL e VDSL). L'HDSL trasmette con larghezza di banda pari a 1,544 Mbps sia in fase di ricezione che di trasmissione su doppio cavo twisted pair (doppino telefonico) L'HDSL copre distanze fino a 3658,5 metri.

Internet

Termine nato dalla sintesi dell'espressione Interconnected Network (rete interconnessa). E' la "rete delle reti" che collega milioni di computer permettendo lo scambio in tempo reale di dati e informazioni. Internet è basata su uno standard di comunicazione condiviso, il protocollo Tcp/Ip, che permette la comunicazione in molte forme: posta elettronica, newsgroup, siti internet, chat.

Intranet

Rete telematica privata, che collega gli utenti all'interno di una singola organizzazione, un ente o un'azienda utilizzando generalmente i protocolli di internet. Consente di condividere risorse, documenti ed informazioni fra coloro che sono autorizzati ad accedervi.

Intrusion Detection

Sistemi che consentono di individuare accessi non autorizzati ai dati o all'elaboratore.

ISDN (*Integrated Services Digital Network*)

Standard europeo per la telefonia fissa digitale. Comprende due canali: uno per la trasmissione di dati ed uno per la voce. Ha una velocità di trasferimento maggiore di quella analogica.

Kbps (*Kilobytes per secondo*)

Rappresenta l'unità di misura che indica il traffico dei dati via *modem* e Web.

LAN (*Local Area Network*)

Rete telematica che connette computer ed altri dispositivi, come le stampanti, all'interno di un'area ristretta, come un ufficio, un edificio o un complesso di edifici vicini. La Lan è una rete il cui accesso è limitato ad un gruppo di utenti.

MAN (*Metropolitan Area Network*)

Rete che si estende sull'area di un'intera città. Ricopre un'area geografica maggiore di un *Lan* (rete locale) ma minore di una *Wan* (rete estesa).

MBps

Megabyte per secondo, è una velocità di trasmissione di informazioni. 1MBps equivale a 1,048,576 byte trasmessi al secondo.

Megabyte

1024 kilobytes. Generalmente abbreviato in MB.

Modem (*MOduttore/DEModuttore*)

Dispositivo che collega il computer alla linea telefonica, traducendo dati digitali (quelli del computer) in analogici (quelli del telefono) e viceversa, grazie ad un processo di modulazione in invio e demodulazione in fase di ricevimento.

Outsourcing

Trasferimento ad un fornitore esterno di attività proprie di un'organizzazione (pubblica o privata), al fine di concentrare le proprie risorse su attività a maggior valore aggiunto o sulla propria attività principale.

Pagamento on-line

Transazione che prevede l'integrazione on-line delle fasi dell'ordine e del pagamento. Questo ultimo viene eseguito disponendo via rete (Internet o altre reti telematiche, incluse quelle proprietarie) il trasferimento di fondi, oppure fornendo via rete, nelle forme indicate dal venditore, le informazioni per eseguirlo (ad esempio trasmettendo il numero della carta di credito, le coordinate bancarie, ecc.).

Password

Parola d'ordine. È una sequenza di caratteri necessaria durante la fase di identificazione per accedere a computer o a particolari applicazioni riservate. Serve a proteggere il sistema da un uso indiscriminato.

Portale

Sito web che si propone come punto di accesso a una molteplice serie di informazioni e servizi on line. Esistono varie tipologie di portali che si definiscono in base a contenuti e destinatari: B2B (business to business, per lo scambio di prodotti e servizi tra imprese), B2C (business to consumer, rivolti ai consumatori), orizzontali (contengono argomenti di interesse generale), verticali (dedicati a tematiche specifiche e perciò indirizzati a settori di utenti).

Nell'e-government rappresentano la porta di ingresso (il front office virtuale) attraverso la quale i cittadini e le imprese riescono ad accedere, via internet, ai servizi ed alle informazioni messi a loro disposizione dalle Pubbliche amministrazioni.

Provider

Per esteso, *internet service provider* (Isp), fornitore di accesso ad internet e di alcuni servizi aggiuntivi come la posta elettronica, lo spazio per il proprio sito web e gli strumenti per realizzarlo. Tali servizi possono essere forniti gratuitamente o a pagamento.

PSTN (*Public Switched Telephone Network*)

La normale rete telefonica analogica (detta anche RTG – Rete Telefonica Generale).

SCM (*Supply Chain Management*)

Gestione della catena di rifornimento; consiste nel riuscire ad avere il prodotto giusto nel posto opportuno, al prezzo conveniente, nel momento appropriato, nelle adeguate condizioni.

Smart card

Carta intelligente. Ha l'aspetto di una carta di credito con aggiunto un microprocessore dotato di memoria; può essere letta e, soprattutto, scritta, nella quale è possibile memorizzare una quantità

significativa di informazioni. Contraffare una smart card è estremamente difficile perché il circuito integrato è incastrato nella plastica. In più, il circuito integrato può essere programmato per generare le proprie password e codici, con sofisticate funzioni di *crittografia*; ecco perché viene utilizzata per contenere certificati con funzioni di autenticazione e *firma digitale*.

SSL (Secure Sockets Layer)

È un protocollo che consente, grazie a tecniche crittografiche, il trasferimento di dati tramite la rete Internet in modo sicuro. Ssl è utilizzato per le transazioni sicure on-line.

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)

Protocollo utilizzato da Internet e da molte reti locali. In particolare, il Tcp si occupa della suddivisione dei messaggi in "pacchetti", mentre l'Ip pensa ad inviarli al corretto destinatario.

Tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Tecnologie relative all'informatica e alla comunicazione applicate in diversi settori produttivi dell'industria manifatturiera e dei servizi. Sono utilizzate per il trattamento e l'elaborazione delle informazioni o per funzioni di comunicazione, incluse la trasmissione e la visualizzazione dei dati, oppure per la fabbricazione di prodotti che utilizzano processi elettronici al fine di rilevare, misurare o registrare fenomeni fisici, o controllare processi fisici. Vengono applicate anche nei servizi di trattamento ed elaborazione delle informazioni e nei servizi di comunicazione mediante l'uso di strumenti elettronici.

Virus

Programmi creati al preciso scopo di danneggiare computer o intere reti, in modo più o meno grave. Per proteggersi vengono utilizzati software *antivirus*.

VOIP (Voice Over Internet Protocol)

Termine utilizzato nella telefonia per quelle strutture che permettono di trasportare la voce per mezzo del protocollo IP, quindi attraverso internet. La voce viene inviata in formato *digitale* tramite diversi pacchetti, invece che in formato *analogico* come accade nel sistema telefonico tradizionale (PSTN)

WAN (Wide Area Network)

Rete su vasta area. Rete di calcolatori e altri dispositivi distribuiti in una area geograficamente di grandi dimensioni. Oggi sono tipicamente realizzate in fibra ottica per distribuire la connettività Internet sul territorio.

Wireless

Le tecnologie che non utilizzano cavi per i collegamenti. Le reti locali wireless (*WLAN*), interne a edifici, comunicano utilizzando una tecnologia radio o a raggi infrarossi per collegare i computer. Ad esempio una persona che utilizza un pc portatile con tecnologia wireless è in grado di controllare la posta elettronica, connettersi ad Internet e alle risorse di rete mentre si sposta fisicamente all'interno di un edificio.

xDSL (x Digital Subscriber Line)

Le tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame. Esse comprendono:

- DSL (*Digital Subscriber Line*) con velocità di 106 Kbit/s;
- HDSL (*High Data Rate Digital Subscriber Line*) con velocità da 1,544 Mbit/s a 2,048 Mbit/s;
- SDSL (*Single Line Digital Subscriber Line*) con velocità da 1,544 Mbit/s a 2,048 Mbit/s;
- ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) con accessi da Mbit/s dalla centrale verso gli utenti (downstream) e ad 16 a 640 Kbit/s dagli utenti alla centrale (upstream);
- VDSL (*Very High Data Rate Digital Subscriber Line*) con velocità da 13 a 52 Mbit/s in downstream e da 1,5 a 2,3 Mbit/s in upstream.

7. Riferimenti bibliografici

ISTAT, *“Le imprese di telecomunicazioni. Anno 2004”*, Statistiche in breve, giugno 2006.

ISTAT, *“Le imprese di telecomunicazioni. Anno 2003”*, Statistiche in breve, dicembre 2005.

ISTAT, *“L’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese. Anni 2004 e 2005”*, Statistiche in breve, dicembre 2005.

ISTAT, *“L’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese. Anni 2003 e 2004”*, Statistiche in breve, giugno 2005.

ISTAT, *“L’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese. Anni 2001 e 2002”*, Statistiche in breve, gennaio 2004.

ISTAT, *“L’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese di intermediazione finanziaria. Anni 2004 e 2005”*, Statistiche in breve, gennaio 2006.

EMILIA ROMAGNA, *“Benchmarking della società dell’informazione in Emilia-Romagna”*, Rapporto 2005

Allegato A: Toscana – Indicatori tipo B (imprese)

Tavola 8 – Indicatori di Infrastruttura (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
1b	% di imprese che utilizzano il computer	100,0%	99,1%	100,0%	92,7%	99,6%	100,0%	100,0%	99,7%
2b	% di imprese collegate ad Internet	99,6%	99,1%	100,0%	85,1%	99,4%	100,0%	100,0%	99,5%
3b	% di imprese che usano come connessione ad Internet:								
i	modem	15,0%	16,4%	12,8%	16,0%	15,8%	10,7%	10,0%	15,2%
ii	ISDN	15,0%	14,1%	7,5%	16,9%	14,0%	8,9%	10,0%	13,4%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	30,8%	36,2%	37,2%	34,8%	33,5%	39,3%	20,0%	33,9%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	45,9%	50,2%	62,8%	44,6%	49,1%	55,4%	80,0%	50,3%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	1,9%	1,4%	5,3%	1,3%	1,8%	3,6%	20,0%	2,3%
vi	wireless (e.g. satellite)	4,5%	7,0%	9,6%	1,8%	5,1%	10,7%	40,0%	6,3%
3.1b	% di imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:								
vii	prezzo	0,4%	0,5%	0,0%	2,8%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
viii	non disponibile	7,1%	8,5%	0,0%	33,3%	6,9%	3,6%	0,0%	6,5%
ix	non necessario	6,8%	3,8%	1,1%	49,1%	5,1%	1,8%	0,0%	4,7%
x	non so	6,0%	2,4%	0,0%	14,8%	3,9%	1,8%	0,0%	3,7%
4b	% di imprese che usano:								
i	Local Area Network (LAN)	77,4%	74,2%	98,9%	70,1%	77,3%	98,2%	100,0%	79,8%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	11,7%	21,6%	30,9%	8,1%	16,6%	28,6%	60,0%	18,5%
iii	Voice over IP (VoIP)	9,0%	6,1%	25,5%	4,9%	8,9%	23,2%	30,0%	10,7%
iv	accesso remoto per i dipendenti	21,8%	18,3%	54,3%	17,9%	23,1%	42,9%	70,0%	25,8%
9b	% di imprese che hanno un sito web	82,3%	92,5%	87,2%	52,7%	85,8%	94,6%	100,0%	86,9%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 9 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
6b	% di imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	38,7%	37,6%	67,0%	21,1%	41,4%	51,8%	70,0%	42,9%
7b	% di imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	4,9%	6,1%	24,5%	7,0%	8,3%	8,9%	20,0%	8,6%
13b	% di imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	18,4%	19,3%	21,3%	15,8%	17,2%	33,9%	40,0%	19,2%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 10 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
10b	% di imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	5,6%	50,2%	16,0%	2,7%	23,3%	28,6%	30,0%	23,9%
11b	% di imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	0,8%	30,5%	4,3%	5,6%	12,2%	16,1%	0,0%	12,4%
15b	% di imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	18,4%	30,1%	28,7%	19,1%	23,1%	37,5%	20,0%	24,4%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 11 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
5b	% di imprese che usano:								
i	Intranet	31,2%	25,8%	66,0%	22,0%	31,2%	58,9%	90,0%	34,9%
ii	Extranet	11,7%	9,9%	35,1%	7,6%	11,6%	32,1%	80,0%	14,8%
14b	% di imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	22,2%	18,3%	29,8%	21,7%	19,1%	42,9%	50,0%	22,0%
16b	% di imprese che usano il banking online	85,0%	78,4%	88,3%	73,2%	82,1%	89,3%	100,0%	83,1%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 12 – Indicatori di Outsourcing (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
17b	% di imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:								
i	manutenzione di hardware e/o reti	66,2%	72,8%	35,1%	63,9%	63,9%	62,5%	50,0%	63,5%
ii	gestione siti web e data storage	59,4%	69,5%	30,9%	43,1%	58,6%	64,3%	20,0%	58,5%
iii	sviluppo software	60,2%	62,9%	29,8%	59,5%	55,2%	67,9%	40,0%	56,2%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	52,3%	56,8%	27,7%	52,3%	49,5%	60,7%	10,0%	49,9%
v	servizi di call center	17,7%	10,3%	8,5%	7,9%	12,4%	25,0%	0,0%	13,4%
vi	altri servizi ICT	1,1%	1,9%	0,0%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 13 – Indicatori di Sicurezza (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
8b	% di imprese che hanno già effettuato pagamenti online	52,6%	48,8%	66,0%	38,4%	52,7%	55,4%	80,0%	53,4%
12b	% di imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	21,4%	40,9%	20,2%	14,6%	28,6%	28,6%	20,0%	28,5%
18b	% di imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:								
i	firewall	62,8%	69,0%	91,5%	50,7%	67,1%	89,3%	100,0%	69,8%
ii	software antivirus	98,1%	97,7%	100,0%	93,9%	98,0%	100,0%	100,0%	98,3%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	29,7%	36,6%	67,0%	23,7%	35,5%	57,1%	80,0%	38,4%
iv	software per l'intrusion detection	30,5%	36,2%	55,3%	23,5%	33,7%	57,1%	70,0%	36,7%
v	accesso mediante smart card	10,5%	10,8%	31,9%	7,2%	12,2%	28,6%	30,0%	14,1%
vi	password monouso	25,2%	31,0%	33,0%	21,4%	25,4%	51,8%	60,0%	28,6%
vii	accesso biometrico	0,8%	0,9%	4,3%	0,5%	1,4%	1,8%	0,0%	1,4%
viii	piani di disaster recovery	23,7%	31,0%	45,7%	20,1%	26,8%	55,4%	50,0%	30,0%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	16,9%	21,1%	47,9%	12,7%	21,1%	39,3%	60,0%	23,6%
19b	% di imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	89,1%	85,5%	95,7%	80,6%	88,6%	89,3%	100,0%	88,8%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 14 – Indicatori di e-government (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
20b	% di imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	33,5%	37,6%	60,6%	30,8%	36,9%	58,9%	60,0%	39,4%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 15 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
21b	% di imprese che hanno più partners regionali che nazionali	48,9%	39,9%	53,2%	42,5%	46,6%	48,2%	20,0%	46,3%
22b	% di imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	49,6%	42,3%	42,6%	44,5%	44,8%	53,6%	50,0%	45,7%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 16 – Indicatori di Innovazioni (tipo B) per settore, per classe dimensionale e sul totale imprese. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
23b	% di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	58,7%	39,0%	73,4%	49,5%	52,1%	62,5%	90,0%	53,8%
24b	% di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	32,0%	27,7%	58,5%	43,4%	32,5%	48,2%	70,0%	34,7%
25b	% di imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	43,2%	39,0%	66,0%	24,9%	44,0%	53,6%	70,0%	45,4%
26b	% di imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:								
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	10,5%	9,4%	24,5%	6,7%	11,4%	17,9%	30,0%	12,4%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	8,7%	9,4%	24,5%	4,1%	10,9%	14,3%	30,0%	11,5%
27b	% di imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	22,2%	19,7%	67,0%	16,2%	24,9%	51,8%	90,0%	28,6%
28b	% di imprese che usano o prevedono:								
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	54,1%	34,7%	61,7%	34,8%	46,2%	62,5%	70,0%	48,2%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	26,7%	13,6%	30,9%	17,5%	18,7%	48,2%	70,0%	22,5%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	17,3%	24,4%	22,3%	12,7%	18,9%	32,1%	50,0%	20,8%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	40,2%	17,4%	23,4%	33,8%	26,8%	41,1%	70,0%	29,0%
v	audioconferenze	11,3%	15,5%	37,2%	2,0%	15,4%	25,0%	60,0%	17,1%
vi	videoconferenze	6,8%	14,6%	39,4%	2,6%	12,2%	33,9%	50,0%	15,0%
vii	forum di discussione	4,5%	7,5%	16,0%	0,8%	7,1%	10,7%	10,0%	7,5%
viii	chat	4,1%	6,6%	16,0%	2,3%	6,1%	10,7%	30,0%	7,0%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Allegato B: Toscana – Indicatori tipo A (addetti)

Tavola 17 – Indicatori di Infrastruttura (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
1a	% di occupati in imprese che utilizzano il computer	100,0%	99,6%	100,0%	96,1%	99,8%	100,0%	100,0%	99,9%
2a	% di occupati in imprese collegate ad Internet	99,8%	99,6%	100,0%	91,8%	99,5%	100,0%	100,0%	99,8%
3a	% di occupati in imprese che usano come connessione ad Internet:								
i	modem	6,9%	11,2%	17,9%	9,8%	14,9%	9,7%	4,2%	9,7%
ii	ISDN	6,1%	11,6%	13,6%	11,0%	14,0%	6,5%	4,2%	8,6%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	25,4%	35,7%	38,3%	26,0%	34,2%	38,5%	20,6%	29,8%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	65,0%	54,6%	68,8%	49,7%	50,5%	57,6%	79,1%	63,1%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	3,3%	3,3%	12,9%	3,5%	1,9%	3,4%	8,6%	4,8%
vi	wireless (e.g. satellite)	4,9%	23,3%	30,7%	4,7%	5,0%	15,5%	20,6%	13,3%
3.1a	% di occupati in imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:								
vii	prezzo	0,2%	0,3%	0,0%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%
viii	non disponibile	2,6%	6,7%	0,0%	3,7%	6,7%	2,3%	0,0%	3,2%
ix	non necessario	1,9%	2,9%	0,5%	6,1%	4,3%	1,0%	0,0%	1,9%
x	non so	2,0%	1,3%	0,0%	1,5%	3,3%	1,0%	0,0%	1,5%
4a	% di occupati in imprese che usano:								
i	Local Area Network (LAN)	92,8%	84,2%	99,7%	79,7%	80,3%	98,7%	100,0%	91,8%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	14,7%	36,8%	48,4%	18,4%	18,5%	33,1%	27,8%	25,2%
iii	Voice over IP (VoIP)	11,8%	8,2%	43,5%	8,6%	10,8%	30,8%	13,0%	15,9%
iv	accesso remoto per i dipendenti	34,4%	30,6%	63,1%	26,1%	24,9%	45,1%	47,5%	37,9%
9a	% di occupati in imprese che hanno un sito web	94,8%	92,2%	90,6%	61,9%	87,5%	92,9%	100,0%	93,5%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 18 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
6a	% di occupati in imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	61,7%	33,8%	67,7%	25,9%	43,8%	47,8%	73,1%	56,0%
7a	% di occupati in imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	22,8%	4,4%	26,3%	2,1%	7,6%	6,7%	37,3%	19,0%
13a	% di occupati in imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	19,9%	33,5%	42,9%	21,8%	19,0%	30,2%	32,7%	26,7%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 19 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
10a	% di occupati in imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	17,2%	59,6%	17,1%	7,8%	22,4%	30,4%	30,5%	27,3%
11a	% di occupati in imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	0,4%	27,8%	4,7%	0,1%	11,7%	13,8%	0,0%	7,6%
15a	% di occupati in imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	20,4%	30,0%	41,2%	23,3%	25,1%	37,0%	20,6%	25,9%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 20 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
5a	% di occupati in imprese che usano:								
i	Intranet	72,5%	43,3%	73,8%	39,6%	35,2%	66,5%	96,9%	65,8%
ii	Extranet	60,4%	24,9%	38,8%	17,8%	12,8%	35,8%	92,5%	48,6%
14a	% di occupati in imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	62,8%	21,7%	35,0%	31,9%	21,3%	47,1%	77,9%	48,7%
16a	% di occupati in imprese che usano il banking online	93,3%	80,8%	89,0%	74,3%	82,7%	83,8%	100,0%	89,7%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 21 – Indicatori di Outsourcing (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
17a	% di occupati in imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:								
i	manutenzione di hardware e/o reti	60,1%	79,6%	27,3%	64,4%	65,9%	63,0%	51,4%	59,6%
ii	gestione siti web e data storage	43,7%	65,5%	25,6%	44,3%	61,2%	63,7%	20,9%	46,1%
iii	sviluppo software	50,9%	59,8%	26,7%	54,8%	57,2%	66,5%	31,6%	49,2%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	30,0%	55,6%	24,2%	53,4%	51,5%	60,9%	4,4%	35,2%
v	servizi di call center	11,8%	10,3%	7,6%	11,3%	12,9%	26,7%	0,0%	10,8%
vi	altri servizi ICT	0,4%	1,3%	0,0%	2,3%	1,4%	0,0%	0,0%	0,6%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 22 – Indicatori di Sicurezza (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
8a	% di occupati in imprese che hanno già effettuato pagamenti online	67,2%	53,3%	58,3%	50,1%	53,5%	49,0%	79,1%	62,5%
12a	% di occupati in imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	11,5%	37,3%	22,7%	23,3%	28,7%	24,5%	6,9%	19,4%
18a	% di occupati in imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:								
i	firewall	87,4%	75,8%	96,1%	62,2%	70,1%	90,3%	100,0%	86,0%
ii	software antivirus	99,2%	98,9%	100,0%	92,8%	98,2%	100,0%	100,0%	99,3%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	55,9%	54,5%	68,5%	31,8%	38,1%	58,1%	77,2%	57,5%
iv	software per l'intrusion detection	37,4%	54,8%	62,1%	25,9%	36,9%	56,9%	47,9%	45,4%
v	accesso mediante smart card	20,3%	13,7%	40,2%	6,6%	13,9%	30,5%	25,3%	21,8%
vi	password monouso	51,5%	43,8%	50,9%	27,2%	27,1%	56,6%	68,9%	49,6%
vii	accesso biometrico	0,3%	2,3%	1,7%	0,2%	1,2%	2,4%	0,0%	1,0%
viii	piani di disaster recovery	40,4%	48,1%	58,1%	29,6%	29,6%	58,4%	53,6%	45,0%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	37,1%	33,4%	65,2%	15,5%	23,0%	42,1%	58,0%	40,6%
19a	% di occupati in imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	96,1%	87,8%	96,1%	84,8%	89,5%	92,2%	100,0%	94,2%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 23 – Indicatori di e-government (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
20a	% di occupati in imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	55,0%	49,7%	58,1%	43,6%	38,1%	55,0%	70,4%	54,2%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 24 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
21a	% di occupati in imprese che hanno più partners regionali che nazionali	22,8%	46,3%	59,9%	44,6%	45,5%	53,8%	11,9%	34,2%
22a	% di occupati in imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	44,0%	51,6%	47,2%	45,0%	45,7%	60,4%	39,3%	46,3%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 25 – Indicatori di Innovazioni (tipo A) per settore, per classe dimensionale e sul totale addetti. Toscana

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT, Tessile e Abbigliamento)	Settori				Classi dimensionali (*)			Totale (*)
		Meccanica	Turismo	ICT	T&A	10-49	50-249	over 250	
23a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	77,2%	49,7%	86,0%	59,7%	53,1%	62,3%	96,9%	72,1%
24a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	51,6%	41,9%	66,8%	30,1%	32,9%	45,5%	74,4%	51,7%
25a	% di occupati in imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	56,6%	48,5%	80,6%	32,9%	46,5%	51,6%	74,4%	58,4%
26a	% di occupati in imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:								
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	28,5%	10,3%	37,6%	7,2%	12,7%	20,9%	41,5%	25,6%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	16,8%	21,4%	29,3%	5,7%	11,2%	14,2%	31,8%	19,8%
27a	% di occupati in imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	64,3%	34,6%	81,1%	25,8%	27,3%	53,6%	96,9%	59,9%
28a	% di occupati in imprese che usano o prevedono:								
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	76,6%	34,5%	70,7%	42,8%	47,8%	61,5%	86,5%	65,7%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	66,2%	18,3%	47,5%	32,9%	21,2%	46,7%	86,5%	51,9%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	22,4%	39,5%	42,7%	22,4%	20,2%	33,8%	37,1%	29,6%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	70,4%	28,6%	41,1%	49,7%	30,4%	41,6%	90,0%	55,9%
v	audioconferenze	53,0%	29,5%	45,5%	7,9%	17,8%	28,2%	85,4%	46,3%
vi	videoconferenze	41,4%	15,8%	57,5%	12,0%	13,0%	36,2%	64,3%	37,8%
vii	forum di discussione	4,6%	4,6%	22,2%	1,1%	7,2%	13,1%	4,4%	7,3%
viii	chat	14,8%	5,2%	33,8%	4,4%	6,0%	9,7%	28,3%	15,5%

(*) Non comprende le imprese del Tessile e Abbigliamento

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Allegato C : Confronto Regionale – Indicatori tipo B (imprese)

Tavola 26 – Indicatori di Infrastruttura (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
1b	% di imprese che utilizzano il computer	99,1%	99,6%	99,7%	98,4%	100,0%	97,5%	98,0%
2b	% di imprese collegate ad Internet	98,8%	99,6%	99,5%	96,6%	93,5%	98,7%	96,4%
3b	% di imprese che usano come connessione ad Internet:							
i	modem	12,4%	14,2%	15,2%	28,4%	6,5%	12,9%	6,3%
ii	ISDN	15,1%	24,4%	13,4%	24,3%	9,5%	29,4%	19,2%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	32,7%	31,4%	33,9%	18,3%	32,0%	22,8%	31,2%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	54,1%	31,6%	50,3%	56,6%	39,1%	49,5%	26,0%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	11,4%	11,2%	2,3%	5,2%	5,9%	32,0%	10,3%
vi	wireless (e.g. satellite)	9,8%	3,3%	6,3%	9,1%	5,3%	6,6%	9,2%
3.1b	% di imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:							
vii	prezzo	2,5%	19,4%	0,4%	1,6%	5,3%	4,1%	6,0%
viii	non disponibile	7,0%	11,7%	6,5%	17,6%	0,0%	10,2%	12,7%
ix	non necessario	21,2%	19,0%	4,7%	15,3%	13,0%	14,0%	50,0%
x	non so	4,9%	7,5%	3,7%	1,6%	40,2%	1,5%	36,0%
4b	% di imprese che usano:							
i	Local Area Network (LAN)	78,1%	74,9%	79,8%	73,0%	26,6%	91,1%	58,4%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	26,3%	36,2%	18,5%	19,3%	14,2%	53,6%	26,1%
iii	Voice over IP (VoIP)	14,7%	21,2%	10,7%	12,6%	1,2%	18,8%	12,2%
iv	accesso remoto per i dipendenti	45,9%	43,0%	25,8%	20,3%	4,7%	59,4%	23,4%
9b	% di imprese che hanno un sito web	89,1%	80,3%	86,9%	82,0%	63,9%	95,2%	87,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 27 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
6b	% di imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	43,3%	47,4%	42,9%	46,2%	24,9%	79,7%	62,4%
7b	% di imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	8,9%	19,3%	8,6%	12,7%	5,9%	19,5%	20,6%
13b	% di imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	7,9%	14,0%	19,2%	19,2%	3,0%	17,0%	7,6%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 28 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
10b	% di imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	13,0%	9,9%	23,9%	17,1%	23,7%	27,7%	18,5%
11b	% di imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	6,0%	1,9%	12,4%	5,3%	8,9%	8,9%	21,4%
15b	% di imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	10,9%	22,2%	24,4%	30,8%	10,7%	59,1%	21,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 29 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
5b	% di imprese che usano:							
i	Intranet	46,2%	43,0%	34,9%	33,2%	33,1%	63,2%	46,5%
ii	Extranet	18,2%	19,2%	14,8%	11,8%	15,4%	31,2%	11,9%
14b	% di imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	18,9%	34,7%	22,0%	22,0%	3,6%	40,1%	15,2%
16b	% di imprese che usano il banking online	77,9%	86,1%	83,1%	68,9%	51,5%	79,4%	70,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 30 – Indicatori di Outsourcing (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
17b	% di imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:							
i	manutenzione di hardware e/o reti	52,0%	53,3%	63,5%	68,6%	51,5%	51,3%	39,9%
ii	gestione siti web e data storage	51,5%	34,6%	58,5%	55,2%	43,2%	55,8%	45,9%
iii	sviluppo software	52,7%	43,7%	56,2%	63,9%	46,2%	34,8%	41,3%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	42,2%	19,9%	49,9%	50,6%	7,1%	12,9%	7,6%
v	servizi di call center	5,6%	12,1%	13,4%	7,9%	2,4%	10,2%	18,2%
vi	altri servizi ICT	0,7%	13,9%	1,2%	2,9%	13,0%	6,6%	13,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 31 – Indicatori di Sicurezza (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
8b	% di imprese che hanno già effettuato pagamenti online	52,4%	58,3%	53,4%	47,8%	28,4%	42,6%	68,8%
12b	% di imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	21,2%	18,7%	28,5%	23,1%	25,4%	9,6%	41,1%
18b	% di imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:							
i	firewall	77,1%	77,0%	69,8%	57,0%	55,6%	95,9%	58,1%
ii	software antivirus	97,4%	95,2%	98,3%	97,8%	92,3%	98,0%	89,4%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	58,3%	34,0%	38,4%	49,9%	25,4%	47,2%	25,4%
iv	software per l'intrusion detection	49,0%	36,8%	36,7%	40,2%	34,9%	31,0%	29,4%
v	accesso mediante smart card	15,9%	19,5%	14,1%	15,5%	0,0%	14,7%	7,6%
vi	password monouso	20,3%	21,1%	28,6%	10,4%	19,5%	18,5%	46,5%
vii	accesso biometrico	2,6%	9,5%	1,4%	3,2%	0,0%	1,0%	0,3%
viii	piani di disaster recovery	40,5%	38,4%	30,0%	29,6%	35,5%	51,5%	32,3%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	40,1%	44,8%	23,6%	36,5%	20,1%	30,5%	26,4%
19b	% di imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	81,1%	87,8%	88,8%	88,1%	62,7%	96,2%	74,3%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 32 – Indicatori di e-government (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
20b	% di imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	40,1%	54,7%	39,4%	46,1%	42,0%	45,7%	72,9%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 33 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
21b	% di imprese che hanno più partners regionali che nazionali	55,0%	52,8%	46,3%	59,8%	10,7%	19,0%	34,0%
22b	% di imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	82,8%	81,9%	45,7%	42,8%	4,7%	59,4%	61,4%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 34 – Indicatori di Innovazioni (tipo B) sul totale imprese. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
23b	% di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	65,1%	49,3%	53,8%	62,1%	9,5%	62,2%	47,5%
24b	% di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	39,2%	25,3%	34,7%	32,4%	5,9%	25,4%	60,4%
25b	% di imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	29,8%	58,1%	45,4%	27,0%	44,4%	31,5%	28,4%
26b	% di imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:							
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	12,4%	20,5%	12,4%	9,1%	14,2%	15,5%	8,6%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	6,3%	4,8%	11,5%	7,5%	1,8%	9,39%	5,3%
27b	% di imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	39,4%	53,1%	28,6%	49,2%	30,2%	63,2%	20,8%
28b	% di imprese che usano o prevedono:							
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	36,4%	68,1%	48,2%	71,1%	23,1%	38,1%	23,4%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	29,6%	57,5%	22,5%	27,5%	11,8%	55,8%	28,1%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	19,1%	47,4%	20,8%	25,9%	4,7%	19,8%	21,5%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	34,3%	45,9%	29,0%	43,8%	13,0%	31,7%	22,1%
v	audioconferenze	17,9%	33,0%	17,1%	19,0%	14,2%	51,3%	21,1%
vi	videoconferenze	14,7%	21,7%	15,0%	15,8%	7,7%	18,8%	6,3%
vii	forum di discussione	9,6%	21,6%	7,5%	16,5%	5,9%	18,5%	16,5%
viii	chat	8,4%	16,8%	7,0%	11,0%	5,9%	11,7%	11,9%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 35 – Indicatori di Infrastruttura (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
1b	% di imprese che utilizzano il computer	99,4%	97,4%	100,0%	100,0%	99,3%	100,0%	100%	99,1%	100%	98,6%	96,7%	100,0%	97,0%	100,0%	100,0%	97,3%	96,1%	99,2%	98,6%	97,2%	98,1%
2b	% di imprese collegate ad Internet	99,1%	96,5%	100,0%	100,0%	99,3%	100,0%	100%	99,1%	100%	94,6%	96,6%	100,0%	90,9%	96,6%	100,0%	98,0%	100,0%	98,3%	97,2%	94,4%	98,1%
3b	% di imprese che usano come connessione ad Internet:																					
i	modem	14,7%	11,4%	6,8%	12,6%	15,2%	12,5%	15%	16,4%	13%	28,7%	41,9%	10,7%	10,1%	1,7%	0,0%	12,2%	11,8%	15,0%	6,5%	8,9%	0,0%
ii	ISDN	20,0%	7,9%	7,7%	1,4%	27,5%	23,3%	15%	14,1%	7%	25,9%	36,0%	7,0%	12,1%	6,8%	0,0%	25,9%	29,9%	33,3%	15,8%	30,7%	5,8%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	36,2%	33,3%	22,2%	37,7%	28,3%	36,1%	31%	36,2%	37%	25,9%	5,5%	21,5%	34,3%	23,7%	54,5%	29,3%	18,9%	19,2%	34,5%	28,7%	26,9%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	49,7%	53,5%	67,5%	43,0%	28,6%	35,0%	46%	50,2%	63%	53,5%	47,3%	73,4%	36,4%	39,0%	63,6%	46,9%	46,5%	55,8%	23,0%	17,8%	50,0%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	8,2%	10,5%	21,4%	0,0%	9,2%	17,4%	2%	1,4%	5%	0,0%	1,8%	18,1%	4,0%	6,8%	18,2%	26,5%	14,2%	57,5%	10,8%	5,0%	19,2%
vi	wireless (e.g. satellite)	6,8%	20,2%	8,5%	9,0%	0,7%	7,0%	5%	7,0%	10%	3,6%	9,2%	18,2%	1,0%	11,9%	9,1%	7,5%	3,9%	8,3%	10,8%	6,9%	9,6%
3.1b	% di imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:																					
vii	prezzo	2,4%	1,8%	3,4%	30,5%	15,6%	24,4%	2%	0,5%	0%	0,0%	3,3%	2,0%	4,0%	5,1%	18,2%	3,4%	7,1%	1,7%	9,0%	4,5%	0,0%
viii	non disponibile	10,0%	4,4%	0,9%	1,4%	17,1%	3,6%	35%	8,5%	0%	17,6%	28,4%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,6%	11,0%	2,5%	7,5%	18,2%	11,8%
ix	non necessario	25,3%	17,5%	12,8%	25,1%	21,0%	14,0%	33%	3,8%	100%	20,3%	13,3%	9,2%	14,1%	13,6%	0,0%	15,0%	21,3%	5,0%	58,2%	43,9%	41,2%
x	non so	5,6%	7,0%	0,9%	0,0%	7,8%	8,5%	30%	2,4%	0%	1,4%	0,0%	4,0%	44,4%	35,6%	27,3%	0,7%	3,9%	0,0%	31,3%	34,8%	58,8%
4b	% di imprese che usano:																					
i	Local Area Network (LAN)	77,6%	67,5%	89,7%	69,5%	69,5%	86,4%	77%	74,2%	99%	74,6%	54,1%	94,0%	20,2%	30,5%	63,6%	94,6%	81,1%	97,5%	63,6%	35,5%	90,6%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	17,6%	36,0%	41,9%	37,7%	34,7%	38,6%	12%	21,6%	31%	12,2%	13,6%	38,7%	9,1%	16,9%	45,5%	41,5%	58,3%	63,3%	24,5%	13,1%	56,6%
iii	Voice over IP (VoIP)	10,6%	8,8%	32,5%	12,6%	17,3%	30,5%	9%	6,1%	26%	8,2%	6,7%	27,5%	0,0%	1,7%	9,1%	11,6%	5,5%	41,7%	9,8%	0,9%	41,5%
iv	accesso remoto per i dipendenti	41,2%	31,6%	73,5%	19,8%	43,7%	46,3%	22%	18,3%	54%	6,7%	11,8%	54,3%	4,0%	3,4%	18,2%	55,8%	34,6%	90,0%	18,9%	15,9%	50,9%
9b	% di imprese che hanno un sito web	85,6%	95,6%	93,2%	100,0%	77,6%	81,3%	82%	92,5%	87%	75,6%	91,7%	80,7%	52,5%	81,4%	72,7%	91,2%	98,4%	96,7%	84,6%	88,8%	92,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 36 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT
6b	% di imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	32,1%	45,6%	73,5%	34,1%	35,0%	74,0%	39%	37,6%	67%	39,8%	34,9%	71,4%	18,2%	33,9%	36,4%	74,8%	73,2%	92,5%	63,6%	46,7%	90,6%
7b	% di imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	1,8%	8,8%	29,9%	12,6%	8,8%	40,8%	13%	6,1%	37%	6,7%	6,7%	30,6%	4,0%	6,8%	18,2%	10,2%	14,2%	36,7%	13,2%	12,0%	43,8%
13b	% di imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	7,9%	7,0%	8,5%	3,6%	16,0%	12,4%	18%	19,3%	21%	21,6%	8,4%	28,6%	2,0%	5,1%	0,0%	21,1%	11,0%	18,3%	9,8%	3,7%	9,4%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 37 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT
10b	% di imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	3,5%	33,3%	20,5%	34,1%	3,9%	16,3%	6%	50,2%	16%	8,8%	31,6%	13,2%	10,1%	47,5%	18,2%	6,1%	64,6%	15,0%	10,5%	26,2%	24,5%
11b	% di imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	0,9%	20,2%	6,8%	12,6%	0,8%	1,9%	13%	30,5%	27%	1,4%	11,7%	4,0%	0,0%	25,4%	0,0%	1,4%	23,6%	2,5%	13,3%	25,0%	23,1%
15b	% di imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	7,1%	7,9%	24,8%	16,2%	19,4%	28,9%	18%	30,1%	29%	14,2%	39,0%	49,0%	10,1%	6,8%	36,4%	41,5%	55,9%	84,2%	18,2%	6,5%	60,4%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 38 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT
5b	% di imprese che usano:																					
i	Intranet	43,2%	27,2%	73,5%	14,0%	38,5%	57,9%	31%	25,8%	66%	24,6%	13,5%	72,7%	30,3%	33,9%	54,5%	56,5%	43,3%	92,5%	39,9%	42,1%	73,6%
ii	Extranet	13,2%	10,5%	40,2%	12,6%	13,0%	32,6%	12%	9,9%	35%	5,4%	0,0%	37,6%	12,1%	15,3%	45,5%	18,4%	18,9%	60,0%	5,6%	5,6%	41,5%
14b	% di imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	22,9%	5,3%	20,5%	21,5%	33,3%	40,1%	22%	18,3%	30%	19,6%	10,1%	41,1%	3,0%	1,7%	18,2%	50,3%	16,5%	52,5%	19,6%	2,8%	28,3%
16b	% di imprese che usano il banking online	80,6%	68,4%	79,5%	82,1%	85,8%	87,5%	85%	78,4%	88%	79,0%	50,8%	74,5%	47,5%	59,3%	45,5%	79,6%	74,8%	84,2%	76,2%	48,6%	96,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 39 – Indicatori di Outsourcing (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT
17b	% di imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:																					
i	manutenzione di hardware e/o reti	54,7%	57,0%	39,3%	69,5%	61,2%	34,9%	66%	72,8%	35%	71,7%	72,8%	58,2%	52,5%	55,9%	18,2%	59,2%	67,7%	24,2%	37,8%	50,5%	24,5%
ii	gestione siti web e data storage	53,8%	65,8%	30,8%	37,7%	38,8%	25,8%	59%	69,5%	31%	58,1%	80,0%	19,1%	33,3%	59,3%	45,5%	57,8%	71,7%	36,7%	49,7%	44,9%	37,7%
iii	sviluppo software	58,5%	57,0%	31,6%	52,0%	50,2%	29,5%	60%	62,9%	30%	70,9%	76,2%	36,5%	44,4%	50,8%	36,4%	37,4%	44,9%	20,8%	41,3%	49,5%	24,5%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	48,8%	40,4%	24,8%	21,5%	23,6%	12,4%	52%	56,8%	28%	56,1%	60,9%	28,3%	8,1%	1,7%	27,3%	7,5%	20,5%	11,7%	9,1%	3,7%	11,3%
v	servizi di call center	5,0%	9,6%	3,4%	12,6%	11,6%	12,8%	18%	10,3%	9%	5,4%	10,0%	9,4%	0,0%	5,1%	9,1%	3,4%	11,8%	16,7%	16,8%	24,3%	9,4%
vi	altri servizi ICT	0,9%	0,9%	0,0%	3,6%	15,9%	12,2%	1%	1,9%	0%	2,0%	0,0%	8,0%	13,1%	13,6%	9,1%	4,8%	4,7%	10,8%	14,7%	14,0%	9,4%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 40 – Indicatori di Sicurezza (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
8b	% di imprese che hanno già effettuato pagamenti online	45,6%	50,9%	73,5%	42,7%	54,6%	68,8%	53%	48,8%	66%	49,9%	33,9%	61,5%	20,2%	40,7%	36,4%	25,9%	41,7%	64,2%	74,7%	44,0%	83,3%
12b	% di imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	16,8%	36,8%	18,8%	12,6%	20,3%	1,9%	21%	40,9%	20%	18,3%	35,0%	16,5%	18,2%	42,4%	0,0%	0,7%	26,8%	2,5%	33,3%	28,6%	76,9%
18b	% di imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:																					
i	firewall	72,9%	71,9%	94,0%	60,6%	74,0%	86,3%	63%	69,0%	91%	56,0%	37,1%	83,5%	45,5%	66,1%	90,9%	98,6%	89,8%	99,2%	55,9%	43,0%	94,3%
ii	software antivirus	97,6%	93,9%	100,0%	91,0%	94,9%	96,6%	98%	97,7%	100%	98,6%	95,0%	100,0%	90,9%	94,9%	90,9%	99,3%	96,1%	98,3%	88,8%	87,9%	94,3%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	54,7%	50,9%	76,1%	25,1%	29,3%	44,8%	30%	36,6%	67%	45,2%	37,1%	74,1%	20,2%	35,6%	18,2%	35,4%	36,2%	73,3%	21,0%	13,1%	62,3%
iv	software per l'intrusion detection	47,4%	37,7%	65,0%	16,2%	31,0%	52,3%	30%	36,2%	55%	40,5%	23,7%	60,6%	31,3%	40,7%	36,4%	23,1%	20,5%	51,7%	26,6%	17,8%	60,4%
v	accesso mediante smart card	14,7%	12,3%	23,1%	14,0%	20,6%	18,5%	11%	10,8%	32%	14,2%	10,1%	24,6%	0,0%	0,0%	0,0%	8,8%	13,4%	23,3%	11,2%	2,8%	7,5%
vi	password monouso	20,3%	18,4%	22,2%	21,5%	17,9%	27,0%	25%	31,0%	33%	6,1%	3,4%	26,6%	12,1%	30,5%	27,3%	19,0%	17,3%	19,2%	47,6%	47,7%	41,5%
vii	accesso biometrico	2,4%	1,8%	4,3%	3,6%	9,8%	10,3%	1%	0,9%	4%	1,4%	0,0%	10,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,8%	1,7%	0,0%	0,9%	0,0%
viii	piani di disaster recovery	38,5%	21,9%	64,1%	21,5%	34,0%	50,3%	24%	31,0%	46%	17,5%	22,2%	59,5%	29,3%	42,4%	54,5%	46,3%	36,2%	74,2%	29,4%	21,5%	62,3%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	36,5%	31,6%	59,0%	35,5%	39,7%	56,5%	17%	21,1%	48%	24,2%	32,0%	63,3%	20,2%	20,3%	18,2%	25,9%	22,0%	45,0%	23,8%	17,8%	50,9%
19b	% di imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	77,9%	79,8%	91,5%	71,8%	85,9%	94,9%	89%	85,5%	96%	81,0%	89,7%	98,0%	58,6%	69,5%	63,6%	98,6%	92,1%	97,5%	75,5%	68,2%	83,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 41 – Indicatori di e-government (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
20b	% di imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	36,8%	36,0%	53,8%	49,8%	45,2%	73,9%	34%	37,6%	61%	40,7%	29,4%	76,5%	41,4%	40,7%	54,5%	54,4%	29,9%	51,7%	69,9%	72,0%	83,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 42 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
21b	% di imprese che hanno più partners regionali che nazionali	57,9%	45,6%	55,6%	60,6%	58,0%	41,4%	48,9%	39,9%	53,2%	67,0%	51,6%	58,0%	8,1%	10,2%	36,4%	13,6%	29,1%	15,0%	35,0%	35,5%	28,3%
22b	% di imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	80,0%	82,5%	91,5%	82,1%	81,2%	83,0%	49,6%	42,3%	42,6%	35,1%	53,3%	42,7%	3,0%	8,5%	0,0%	53,7%	61,4%	64,2%	78,3%	42,1%	54,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 43 – Indicatori di Innovazioni (tipo B) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
23b	% di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	64,7%	49,1%	82,1%	34,1%	43,4%	64,1%	59%	39,0%	73%	57,4%	58,4%	74,7%	5,1%	15,3%	18,2%	53,7%	61,4%	73,3%	61,5%	23,4%	58,5%
24b	% di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	31,5%	36,8%	64,1%	30,5%	13,3%	47,4%	54%	27,7%	80%	27,0%	20,0%	57,5%	2,0%	10,2%	18,2%	8,2%	32,3%	39,2%	55,7%	56,0%	77,4%
25b	% di imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	26,2%	21,9%	47,9%	41,3%	56,9%	64,1%	43%	39,0%	66%	16,8%	27,1%	44,3%	40,4%	52,5%	36,4%	32,0%	30,7%	31,7%	28,7%	23,4%	37,7%
26b	% di imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:																					
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	10,9%	6,1%	23,1%	26,9%	15,5%	28,8%	11%	9,4%	24%	2,7%	11,8%	16,7%	11,1%	20,3%	9,1%	10,9%	12,6%	24,2%	5,6%	8,4%	17,0%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	5,0%	2,6%	13,7%	0,0%	0,7%	13,6%	9%	9,4%	24%	3,7%	1,8%	21,0%	0,0%	1,7%	18,2%	5,4%	7,1%	15,8%	3,5%	3,7%	13,2%
27b	% di imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	32,9%	33,3%	64,1%	37,7%	43,7%	74,4%	22%	19,7%	67%	33,0%	42,3%	85,7%	25,3%	39,0%	27,3%	60,5%	49,6%	80,8%	21,0%	15,9%	30,2%
28b	% di imprese che usano o prevedono:																					
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	35,0%	25,4%	51,3%	50,2%	70,0%	68,1%	54%	34,7%	62%	75,0%	44,6%	98,0%	22,2%	23,7%	27,3%	28,6%	31,5%	56,7%	24,5%	15,9%	35,8%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	33,5%	12,3%	35,0%	14,4%	54,0%	73,2%	27%	13,6%	31%	28,9%	17,0%	38,2%	10,1%	15,3%	9,1%	71,4%	29,9%	64,2%	38,5%	14,0%	28,3%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	20,9%	12,3%	20,5%	26,5%	45,8%	54,8%	17%	24,4%	22%	19,6%	35,4%	24,6%	6,1%	3,4%	0,0%	27,9%	13,4%	16,7%	28,7%	10,3%	24,5%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	46,2%	15,8%	17,9%	44,4%	51,4%	35,7%	40%	17,4%	23%	47,2%	40,5%	41,9%	14,1%	11,9%	9,1%	31,3%	25,2%	39,2%	35,7%	7,5%	15,1%
v	audioconferenze	12,4%	13,2%	38,5%	12,6%	25,9%	50,9%	11%	15,5%	37%	4,7%	21,9%	39,7%	15,2%	13,6%	9,1%	48,3%	34,6%	72,5%	18,9%	7,5%	54,7%
vi	videoconferenze	7,9%	12,3%	36,8%	16,2%	17,9%	30,1%	7%	14,6%	39%	3,4%	16,8%	35,7%	7,1%	6,8%	18,2%	15,6%	15,7%	25,8%	4,2%	2,8%	18,9%
vii	forum di discussione	6,5%	5,3%	23,1%	25,1%	14,3%	34,9%	5%	7,5%	16%	8,1%	10,1%	38,7%	5,1%	8,5%	0,0%	8,2%	11,8%	38,3%	12,6%	7,5%	45,3%
viii	chat	5,0%	5,3%	21,4%	3,6%	13,6%	25,8%	4%	6,6%	16%	3,4%	8,4%	27,3%	3,0%	10,2%	9,1%	4,8%	4,7%	27,5%	8,4%	4,7%	35,8%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 44 – Indicatori di Infrastruttura (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
1b	% di imprese che utilizzano il computer	98,7%	100,0%	100,0%	99,4%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	98,2%	100,0%	-	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	97,9%	93,1%	97,3%	100,0%	100,0%
2b	% di imprese collegate ad Internet	98,2%	100,0%	100,0%	99,4%	100,0%	100,0%	99,4%	100,0%	100,0%	96,3%	100,0%	-	95,2%	96,4%	92,3%	98,5%	99,3%	96,6%	95,1%	100,0%	100,0%
3b	% di imprese che usano come connessione ad Internet:																					
i	modem	15,2%	7,8%	0,0%	13,8%	11,4%	29,7%	15,8%	10,7%	10,0%	29,6%	15,1%	-	6,4%	7,1%	7,7%	12,6%	11,3%	17,2%	7,5%	2,9%	0,0%
ii	ISDN	16,5%	11,3%	14,3%	28,7%	14,5%	16,4%	14,0%	8,9%	10,0%	24,4%	23,7%	-	9,6%	7,1%	15,4%	35,2%	22,5%	27,6%	18,7%	23,5%	0,0%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	31,1%	38,3%	28,6%	29,8%	32,6%	44,6%	33,5%	39,3%	20,0%	18,8%	13,8%	-	35,2%	21,4%	30,8%	24,1%	21,1%	17,2%	31,8%	29,4%	30,0%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	52,7%	57,4%	57,1%	29,4%	35,7%	39,0%	49,1%	55,4%	80,0%	56,0%	62,9%	-	37,6%	50,0%	38,5%	53,8%	46,5%	41,4%	24,8%	29,4%	30,0%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	8,4%	14,9%	31,4%	8,3%	15,6%	25,9%	1,8%	3,6%	20,0%	4,4%	12,9%	-	4,0%	7,1%	23,1%	21,1%	41,5%	82,8%	6,5%	16,2%	50,0%
vi	wireless (e.g. satellite)	8,1%	14,2%	11,4%	3,9%	2,4%	0,0%	5,1%	10,7%	40,0%	9,0%	10,1%	-	3,2%	10,7%	15,4%	4,0%	9,2%	13,8%	10,3%	7,4%	0,0%
3.1b	% di imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:																					
vii	prezzo	3,0%	1,4%	0,0%	21,4%	16,5%	9,3%	0,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	-	4,8%	7,1%	7,7%	5,0%	4,2%	0,0%	7,6%	0,0%	0,0%
viii	non disponibile	8,4%	5,0%	0,0%	12,3%	12,5%	1,5%	6,9%	3,6%	0,0%	18,1%	12,4%	-	0,0%	0,0%	0,0%	11,6%	8,5%	0,0%	14,4%	6,7%	0,0%
ix	non necessario	22,3%	21,3%	8,6%	20,1%	18,1%	11,1%	5,1%	1,8%	0,0%	15,3%	15,1%	-	14,4%	10,7%	7,7%	17,6%	8,5%	0,0%	52,5%	40,0%	50,0%
x	non so	4,8%	4,3%	8,6%	7,8%	4,0%	18,6%	3,9%	1,8%	0,0%	1,8%	0,0%	-	45,6%	21,4%	38,5%	1,5%	1,4%	0,0%	31,4%	53,3%	50,0%
4b	% di imprese che usano:																					
i	Local Area Network (LAN)	71,9%	91,5%	94,3%	69,9%	84,9%	90,7%	77,3%	98,2%	100,0%	71,3%	90,9%	-	24,0%	32,1%	46,2%	86,9%	96,5%	100,0%	48,0%	86,8%	100,0%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	23,3%	33,3%	31,4%	28,0%	56,6%	44,6%	16,6%	28,6%	60,0%	17,8%	35,5%	-	12,0%	17,9%	30,8%	47,7%	60,6%	75,9%	23,1%	33,8%	40,0%
iii	Voice over IP (VoIP)	11,6%	16,3%	42,9%	18,2%	31,7%	11,1%	8,9%	23,2%	30,0%	11,9%	20,0%	-	0,8%	0,0%	7,7%	15,1%	21,8%	37,9%	9,3%	19,1%	30,0%
iv	accesso remoto per i dipendenti	40,5%	55,3%	68,6%	32,7%	62,3%	78,1%	23,1%	42,9%	70,0%	17,7%	47,8%	-	3,2%	3,6%	23,1%	43,7%	78,2%	96,6%	21,8%	25,0%	50,0%
9b	% di imprese che hanno un sito web	86,6%	95,7%	91,4%	75,9%	91,9%	81,4%	85,8%	94,6%	100,0%	81,2%	90,9%	-	58,4%	78,6%	100,0%	93,0%	98,6%	100,0%	85,8%	94,1%	80,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 45 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
6b	% di imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	43,0%	43,3%	45,7%	44,7%	56,3%	40,8%	41,4%	51,8%	70,0%	43,7%	72,0%	-	21,6%	39,3%	30,8%	76,4%	85,2%	72,4%	59,1%	69,1%	90,0%
7b	% di imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	10,1%	6,4%	5,7%	18,3%	24,0%	11,1%	8,3%	8,9%	20,0%	12,1%	19,4%	-	5,6%	7,1%	7,7%	16,6%	19,7%	31,0%	22,6%	17,0%	11,1%
13b	% di imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	7,8%	8,5%	5,7%	12,8%	16,2%	18,6%	17,2%	33,9%	40,0%	18,0%	31,2%	-	0,8%	3,6%	23,1%	11,1%	22,5%	37,9%	3,6%	16,2%	40,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 46 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
10b	% di imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	13,9%	11,3%	8,6%	6,3%	22,2%	0,0%	23,3%	28,6%	30,0%	15,9%	30,1%	-	20,0%	35,7%	38,5%	27,6%	23,2%	44,8%	19,1%	14,7%	30,0%
11b	% di imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	6,3%	5,0%	5,7%	0,9%	5,4%	0,0%	12,2%	16,1%	0,0%	5,2%	5,9%	-	8,0%	7,1%	23,1%	9,5%	7,7%	13,8%	25,6%	10,0%	0,0%
15b	% di imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	9,6%	12,1%	20,0%	18,2%	23,9%	59,4%	23,1%	37,5%	20,0%	30,5%	34,4%	-	8,8%	14,3%	23,1%	54,8%	63,4%	75,9%	17,3%	33,8%	30,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 47 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
5b	% di imprese che usano:																					
i	Intranet	35,7%	65,2%	88,6%	33,3%	57,0%	94,5%	31,2%	58,9%	90,0%	30,6%	60,2%	-	29,6%	42,9%	53,8%	50,8%	74,6%	96,6%	41,3%	55,9%	100,0%
ii	Extranet	12,9%	28,4%	37,1%	15,7%	23,6%	40,8%	11,6%	32,1%	80,0%	10,5%	25,8%	-	13,6%	21,4%	23,1%	23,1%	35,9%	72,4%	9,8%	16,2%	30,0%
14b	% di imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	13,4%	27,7%	45,7%	30,3%	37,1%	74,3%	19,1%	42,9%	50,0%	20,2%	41,4%	-	2,4%	3,6%	15,4%	23,6%	59,2%	79,3%	8,0%	33,8%	50,0%
16b	% di imprese che usano il banking online	74,7%	83,7%	91,4%	84,7%	91,6%	79,6%	82,1%	89,3%	100,0%	68,3%	75,3%	-	51,2%	60,7%	46,2%	80,4%	79,6%	72,4%	63,1%	88,2%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 48 – Indicatori di Outsourcing (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
17b	% di imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:																					
i	manutenzione di hardware e/o reti	51,4%	56,0%	42,9%	55,7%	45,3%	59,2%	63,9%	62,5%	50,0%	69,0%	65,1%	-	54,4%	57,1%	23,1%	52,8%	47,2%	62,1%	35,6%	54,4%	40,0%
ii	gestione siti web e data storage	51,9%	53,9%	37,1%	34,0%	40,0%	18,6%	58,6%	64,3%	20,0%	55,2%	55,4%	-	40,8%	60,7%	38,5%	55,8%	54,2%	62,1%	42,7%	57,4%	40,0%
iii	sviluppo software	49,1%	63,8%	48,6%	42,8%	49,8%	28,0%	55,2%	67,9%	40,0%	63,5%	68,3%	-	47,2%	57,1%	23,1%	38,2%	30,3%	48,3%	35,1%	60,3%	50,0%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	40,0%	48,9%	40,0%	18,4%	24,3%	18,6%	49,5%	60,7%	10,0%	49,5%	61,8%	-	5,6%	10,7%	15,4%	9,5%	14,1%	37,9%	4,9%	16,2%	10,0%
v	servizi di call center	5,3%	6,4%	5,7%	12,9%	10,1%	11,1%	12,4%	25,0%	0,0%	7,7%	9,1%	-	2,4%	0,0%	7,7%	7,5%	12,0%	27,6%	13,8%	27,9%	50,0%
vi	altri servizi ICT	0,5%	1,4%	0,0%	14,2%	11,8%	18,6%	1,4%	0,0%	0,0%	2,5%	7,1%	-	14,4%	10,7%	7,7%	2,0%	8,5%	34,5%	8,4%	27,9%	30,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 49 – Indicatori di Sicurezza (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
8b	% di imprese che hanno già effettuato pagamenti online	52,7%	52,5%	48,6%	57,9%	64,9%	36,8%	52,7%	55,4%	80,0%	46,3%	63,4%	-	27,2%	39,3%	23,1%	44,7%	38,0%	34,5%	63,2%	83,0%	77,8%
12b	% di imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	22,0%	19,9%	17,1%	17,0%	26,6%	5,5%	28,6%	28,6%	20,0%	22,1%	33,9%	-	20,0%	42,9%	46,2%	8,0%	9,2%	20,7%	48,8%	10,0%	33,3%
18b	% di imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:																					
i	firewall	71,1%	87,9%	100,0%	72,4%	88,6%	81,4%	67,1%	89,3%	100,0%	54,3%	84,9%	-	50,4%	64,3%	100,0%	94,0%	98,6%	96,6%	52,4%	70,6%	100,0%
ii	software antivirus	96,5%	99,3%	100,0%	93,7%	98,0%	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%	98,2%	94,1%	-	92,0%	100,0%	100,0%	97,5%	98,6%	96,6%	86,7%	97,1%	100,0%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	53,9%	68,1%	68,6%	31,4%	39,5%	40,8%	35,5%	57,1%	80,0%	46,3%	87,6%	-	18,4%	39,3%	69,2%	40,2%	52,1%	72,4%	22,7%	32,4%	40,0%
iv	software per l'intrusion detection	43,0%	63,1%	60,0%	35,3%	38,7%	46,3%	33,7%	57,1%	70,0%	38,0%	63,4%	-	28,8%	50,0%	69,2%	24,6%	36,6%	51,7%	23,1%	42,6%	80,0%
v	accesso mediante smart card	15,7%	16,3%	17,1%	17,9%	22,2%	25,7%	12,2%	28,6%	30,0%	14,3%	28,0%	-	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%	16,9%	44,8%	5,3%	13,2%	20,0%
vi	password monouso	20,8%	19,1%	20,0%	22,8%	20,2%	5,5%	25,4%	51,8%	60,0%	9,9%	16,1%	-	17,6%	21,4%	38,5%	14,6%	24,6%	31,0%	45,3%	51,5%	40,0%
vii	accesso biometrico	2,3%	3,5%	2,9%	9,7%	11,4%	90,7%	1,4%	1,8%	0,0%	2,9%	6,5%	-	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
viii	piani di disaster recovery	32,7%	55,3%	68,6%	30,4%	54,7%	61,2%	26,8%	55,4%	50,0%	26,4%	62,9%	-	32,0%	46,4%	53,8%	42,2%	62,0%	86,2%	25,3%	48,5%	80,0%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	35,9%	46,8%	60,0%	44,3%	51,2%	23,7%	21,1%	39,3%	60,0%	33,5%	68,8%	-	17,6%	21,4%	46,2%	23,6%	37,3%	51,7%	20,4%	41,2%	60,0%
19b	% di imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	80,3%	83,0%	82,9%	84,8%	96,0%	89,2%	88,6%	89,3%	100,0%	87,5%	94,1%	-	60,0%	78,6%	69,2%	95,5%	97,9%	100,0%	70,2%	83,8%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 50 – Indicatori di e-government (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
20b	% di imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	35,9%	48,9%	51,4%	51,3%	64,4%	53,4%	36,9%	58,9%	60,0%	44,0%	68,3%	-	38,4%	64,3%	38,5%	38,2%	54,2%	58,6%	69,8%	79,4%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 51 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
21b	% di imprese che hanno più partners regionali che nazionali	55,7%	52,5%	57,1%	56,1%	49,7%	29,5%	46,6%	48,2%	20,0%	60,8%	49,5%	-	10,4%	7,1%	23,1%	24,6%	11,3%	17,2%	35,1%	30,9%	30,0%
22b	% di imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	85,1%	74,5%	91,4%	86,6%	70,3%	75,8%	44,8%	53,6%	50,0%	41,8%	52,7%	-	3,2%	7,1%	15,4%	62,8%	54,9%	48,3%	60,4%	64,7%	60,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 52 – Indicatori di Innovazioni (tipo B) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
23b	% di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	61,0%	74,5%	74,3%	46,4%	49,9%	79,8%	52,1%	62,5%	90,0%	60,7%	75,8%	-	8,8%	7,1%	23,1%	59,8%	63,4%	75,9%	43,1%	55,9%	90,0%
24b	% di imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	39,5%	44,0%	17,1%	20,8%	36,1%	37,0%	32,5%	48,2%	70,0%	30,1%	57,0%	-	4,8%	7,1%	15,4%	26,6%	21,8%	37,9%	56,7%	65,8%	77,8%
25b	% di imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	25,3%	36,9%	51,4%	49,6%	76,1%	79,8%	44,0%	53,6%	70,0%	24,8%	50,5%	-	40,0%	50,0%	84,6%	22,1%	42,3%	55,2%	22,2%	39,7%	90,0%
26b	% di imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:																					
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	11,4%	13,5%	20,0%	22,0%	10,5%	44,6%	11,4%	17,9%	30,0%	8,2%	18,3%	-	12,0%	17,9%	30,8%	14,6%	14,8%	12,0%	8,0%	8,8%	20,0%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	5,8%	7,1%	8,6%	3,0%	9,5%	5,5%	10,9%	14,3%	30,0%	6,5%	18,1%	-	2,4%	0,0%	0,0%	7,0%	9,2%	76,2%	4,0%	7,4%	20,0%
27b	% di imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	35,9%	44,7%	57,1%	47,8%	63,4%	70,5%	24,9%	51,8%	90,0%	46,4%	78,5%	-	24,8%	46,4%	53,8%	51,8%	77,5%	86,2%	16,9%	27,9%	60,0%
28b	% di imprese che usano o prevedono:																					
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	34,7%	39,7%	42,9%	63,1%	80,1%	74,3%	46,2%	62,5%	70,0%	69,3%	90,9%	-	21,6%	21,4%	46,2%	32,2%	42,3%	58,6%	16,9%	41,2%	50,0%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	21,3%	46,8%	54,3%	53,0%	70,0%	55,7%	18,7%	48,2%	70,0%	25,2%	51,6%	-	10,4%	7,1%	38,5%	40,7%	73,2%	86,2%	20,0%	45,6%	90,0%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	15,2%	24,8%	40,0%	43,3%	55,3%	61,0%	18,9%	32,1%	50,0%	23,6%	49,5%	-	4,0%	3,6%	15,4%	12,6%	28,9%	37,9%	18,7%	26,5%	50,0%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	26,6%	48,2%	65,7%	39,1%	61,3%	59,2%	26,8%	41,1%	70,0%	40,8%	74,7%	-	12,0%	10,7%	30,8%	21,1%	45,1%	58,6%	12,0%	47,1%	80,0%
v	audioconferenze	11,6%	24,8%	60,0%	26,5%	38,5%	83,6%	15,4%	25,0%	60,0%	16,9%	40,3%	-	9,6%	17,9%	53,8%	36,7%	64,1%	96,6%	19,1%	22,1%	60,0%
vi	videoconferenze	8,9%	22,7%	48,6%	15,5%	30,3%	55,7%	12,2%	33,9%	50,0%	12,8%	46,8%	-	5,6%	14,3%	15,4%	9,0%	24,6%	65,5%	4,9%	7,4%	30,0%
vii	forum di discussione	8,6%	11,3%	14,3%	18,8%	30,7%	16,6%	7,1%	10,7%	10,0%	14,7%	34,9%	-	4,8%	7,1%	15,4%	12,6%	19,7%	44,8%	14,7%	19,1%	40,0%
viii	chat	7,1%	8,5%	22,9%	14,0%	27,3%	5,5%	6,1%	10,7%	30,0%	9,3%	28,5%	-	5,6%	3,6%	15,4%	8,5%	11,3%	27,6%	12,4%	8,8%	20,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Allegato D : Confronto Regionale – Indicatori tipo A (addetti)

Tavola 53 – Indicatori di Infrastruttura (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
1a	% di occupati in imprese che utilizzano il computer	99,8%	99,8%	99,9%	97,2%	98,9%	98,7%	99,6%
2a	% di occupati in imprese collegate ad Internet	99,8%	99,8%	99,8%	96,4%	91,5%	98,8%	99,0%
3a	% di occupati in imprese che usano come connessione ad Internet:							
i	modem	4,5%	21,8%	9,7%	22,8%	0,8%	5,8%	2,7%
ii	ISDN	12,3%	13,8%	8,6%	19,1%	2,3%	11,9%	14,3%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	26,4%	34,0%	29,8%	14,6%	4,5%	8,7%	34,1%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	60,2%	31,8%	63,1%	58,5%	48,5%	20,3%	25,8%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	24,7%	26,6%	4,8%	8,5%	3,6%	81,4%	21,6%
vi	wireless (e.g. satellite)	22,3%	1,5%	13,3%	9,2%	43,6%	32,4%	5,2%
3.1a	% di occupati in imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:							
vii	prezzo	1,0%	11,7%	0,2%	0,6%	0,8%	0,8%	2,6%
viii	non disponibile	2,9%	6,6%	3,2%	16,5%	0,0%	1,6%	5,3%
ix	non necessario	12,9%	18,0%	1,9%	12,8%	1,3%	2,1%	37,0%
x	non so	4,8%	8,2%	1,5%	1,3%	0,8%	0,3%	56,9%
4a	% di occupati in imprese che usano:							
i	Local Area Network (LAN)	90,4%	84,4%	91,8%	79,2%	47,1%	98,9%	83,0%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	25,8%	49,3%	25,2%	25,2%	46,2%	62,5%	37,2%
iii	Voice over IP (VoIP)	23,5%	20,4%	15,9%	17,5%	1,1%	40,0%	24,6%
iv	accesso remoto per i dipendenti	57,1%	68,9%	37,9%	31,3%	2,4%	93,9%	36,5%
9a	% di occupati in imprese che hanno un sito web	94,0%	85,4%	93,5%	84,0%	96,7%	99,6%	89,1%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 54 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
6a	% di occupati in imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	39,3%	47,2%	56,0%	50,9%	46,7%	85,5%	74,1%
7a	% di occupati in imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	5,7%	15,7%	19,0%	15,2%	46,7%	10,7%	14,6%
13a	% di occupati in imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	5,6%	16,2%	26,7%	23,4%	2,1%	40,3%	27,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 55 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
10a	% di occupati in imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	10,0%	9,7%	27,3%	16,5%	81,8%	44,9%	24,7%
11a	% di occupati in imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	4,6%	2,1%	7,6%	2,8%	78,6%	31,3%	7,0%
15a	% di occupati in imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	12,7%	47,9%	25,9%	29,5%	43,6%	83,5%	25,1%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 56 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
5a	% di occupati in imprese che usano:							
i	Intranet	70,8%	73,2%	65,8%	43,2%	55,6%	93,8%	66,4%
ii	Extranet	38,2%	35,8%	48,6%	19,5%	44,3%	74,1%	15,0%
14a	% di occupati in imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	37,7%	60,9%	48,7%	28,1%	1,0%	82,5%	40,6%
16a	% di occupati in imprese che usano il banking online	88,2%	87,8%	89,7%	71,6%	56,1%	35,7%	87,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 57 – Indicatori di Outsourcing (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
17a	% di occupati in imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:							
i	manutenzione di hardware e/o reti	49,1%	54,5%	59,6%	67,3%	6,8%	51,8%	40,9%
ii	gestione siti web e data storage	40,0%	24,0%	46,1%	51,8%	6,8%	55,0%	54,2%
iii	sviluppo software	52,9%	30,7%	49,2%	62,1%	7,6%	42,3%	49,4%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	47,5%	27,2%	35,2%	53,3%	6,5%	35,0%	10,8%
v	servizi di call center	6,2%	15,4%	10,8%	7,1%	0,7%	40,2%	30,0%
vi	altri servizi ICT	0,9%	13,4%	0,6%	3,8%	1,4%	33,9%	19,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 58 – Indicatori di Sicurezza (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
8a	% di occupati in imprese che hanno già effettuato pagamenti online	56,9%	45,9%	62,5%	51,3%	51,7%	14,7%	68,2%
12a	% di occupati in imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	28,7%	14,7%	19,4%	25,6%	48,3%	31,8%	16,6%
18a	% di occupati in imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:							
i	firewall	92,3%	85,0%	86,0%	66,3%	95,8%	94,0%	78,1%
ii	software antivirus	99,1%	97,4%	99,3%	92,0%	98,6%	94,1%	95,6%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	73,7%	50,0%	57,5%	60,7%	90,7%	27,5%	39,8%
iv	software per l'intrusion detection	57,1%	54,2%	45,4%	47,8%	56,7%	18,5%	49,3%
v	accesso mediante smart card	16,3%	26,1%	21,8%	15,0%	0,0%	68,7%	21,6%
vi	password monouso	16,4%	14,6%	49,6%	12,1%	54,3%	11,2%	57,1%
vii	accesso biometrico	2,6%	7,4%	1,0%	5,6%	0,0%	0,2%	0,1%
viii	piani di disaster recovery	55,4%	51,2%	45,0%	39,4%	49,4%	59,9%	61,2%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	57,5%	41,4%	40,6%	44,5%	46,8%	50,1%	48,8%
19a	% di occupati in imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	86,7%	82,0%	94,2%	85,7%	86,7%	99,5%	86,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 59 – Indicatori di e-government (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
20a	% di occupati in imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	43,9%	52,9%	54,2%	55,0%	47,7%	73,8%	84,6%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 60 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
21a	% di occupati in imprese che hanno più partners regionali che nazionali	46,2%	44,6%	34,2%	49,9%	8,6%	6,5%	35,2%
22a	% di occupati in imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	85,6%	77,3%	46,3%	42,1%	7,9%	28,8%	64,9%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 61 – Indicatori di Innovazioni (tipo A) sul totale addetti. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna	Piemonte	Toscana	Puglia	Baleares	Hessen	Wielko-polska
23a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	74,8%	69,9%	72,1%	63,9%	50,2%	88,3%	67,0%
24a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	28,4%	34,7%	51,7%	39,8%	43,0%	40,6%	46,8%
25a	% di occupati in imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	52,8%	75,7%	58,4%	35,6%	86,7%	53,8%	55,5%
26a	% di occupati in imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:							
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	18,9%	38,6%	25,6%	9,8%	4,3%	12,6%	19,9%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	18,2%	7,5%	19,8%	11,9%	0,0%	62,6%	8,5%
27a	% di occupati in imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	56,6%	67,2%	59,9%	54,4%	42,0%	91,4%	40,4%
28a	% di occupati in imprese che usano o prevedono:							
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	45,0%	79,0%	65,7%	76,7%	12,8%	48,6%	47,2%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	46,3%	68,8%	51,9%	37,2%	9,8%	91,5%	58,4%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	30,3%	61,2%	29,6%	35,2%	1,3%	16,8%	43,2%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	57,1%	64,1%	55,9%	52,9%	3,5%	49,0%	57,2%
v	audioconferenze	48,9%	64,3%	46,3%	25,0%	55,0%	91,4%	39,2%
vi	videoconferenze	38,6%	50,0%	37,8%	25,9%	1,7%	77,8%	10,3%
vii	forum di discussione	24,5%	26,9%	7,3%	22,4%	1,5%	15,7%	24,5%
viii	chat	26,0%	16,4%	15,5%	17,4%	1,4%	9,6%	11,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 62 – Indicatori di Infrastruttura (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT
1a	% di occupati in imprese che utilizzano il computer	99,9%	98,7%	100,0%	99,7%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	94,8%	97,8%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	98,1%	99,1%	99,6%	99,8%	99,1%	99,3%
2a	% di occupati in imprese collegate ad Internet	99,9%	98,3%	100,0%	99,7%	100,0%	100,0%	99,8%	99,6%	100,0%	93,0%	97,4%	100,0%	52,2%	99,9%	100,0%	97,3%	100,0%	99,6%	99,3%	97,9%	99,3%
3a	% di occupati in imprese che usano come connessione ad Internet:																					
i	modem	4,6%	9,1%	2,5%	17,4%	27,6%	28,9%	6,9%	11,2%	17,9%	16,9%	36,9%	16,9%	4,7%	0,1%	0,0%	8,0%	1,2%	11,8%	2,9%	3,3%	0,0%
ii	ISDN	13,2%	10,5%	10,1%	14,8%	9,4%	12,5%	6,1%	11,6%	13,6%	15,7%	41,3%	1,6%	6,6%	1,5%	0,0%	10,1%	4,3%	38,7%	11,2%	28,0%	9,6%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	28,5%	30,9%	17,8%	25,5%	51,5%	46,8%	25,4%	35,7%	38,3%	23,6%	4,3%	12,5%	15,7%	2,4%	55,4%	6,0%	4,3%	29,0%	37,0%	24,5%	30,8%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	58,2%	61,6%	66,1%	32,9%	27,9%	30,5%	65,0%	54,6%	68,8%	54,3%	49,3%	73,5%	33,3%	51,8%	71,2%	17,8%	11,8%	52,6%	25,0%	19,4%	46,9%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	23,4%	10,8%	34,3%	25,0%	0,0%	32,6%	3,3%	3,3%	12,9%	0,0%	1,1%	27,4%	5,4%	3,3%	23,7%	83,3%	84,0%	67,9%	21,8%	17,6%	28,4%
vi	wireless (e.g. satellite)	26,0%	20,0%	10,5%	0,3%	6,3%	3,1%	4,9%	23,3%	30,7%	3,4%	7,2%	19,0%	0,9%	52,1%	18,1%	65,7%	0,6%	19,7%	5,2%	4,3%	6,6%
3.1a	% di occupati in imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:																					
vii	prezzo	1,0%	1,7%	0,8%	10,4%	25,5%	12,6%	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,7%	1,3%	0,7%	26,6%	0,9%	0,8%	0,8%	2,8%	2,7%	0,0%
viii	non disponibile	3,6%	4,6%	0,2%	8,0%	9,4%	3,9%	2,6%	6,7%	0,0%	16,5%	28,3%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,2%	0,3%	2,3%	14,1%	10,0%
ix	non necessario	13,8%	14,8%	9,1%	11,6%	37,2%	26,9%	1,9%	2,9%	0,5%	16,2%	15,4%	5,7%	6,8%	0,3%	0,0%	2,6%	2,0%	0,6%	37,5%	33,3%	43,6%
x	non so	5,9%	4,9%	1,2%	11,9%	0,0%	2,7%	2,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%	2,8%	1,3%	0,7%	26,6%	0,2%	0,5%	0,0%	58,9%	50,9%	53,8%
4a	% di occupati in imprese che usano:																					
i	Local Area Network (LAN)	89,3%	81,9%	96,9%	79,6%	59,7%	95,6%	92,8%	84,2%	99,7%	78,1%	65,0%	94,9%	15,6%	53,4%	63,3%	99,3%	98,3%	99,6%	87,7%	59,7%	96,0%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	19,8%	32,5%	43,6%	50,9%	33,8%	48,2%	14,7%	36,8%	48,4%	17,8%	8,4%	52,0%	7,4%	53,9%	55,4%	85,5%	31,8%	78,7%	40,4%	16,8%	56,2%
iii	Voice over IP (VoIP)	20,1%	10,1%	39,7%	11,7%	16,6%	35,9%	11,8%	8,2%	43,5%	9,1%	7,6%	39,0%	0,0%	1,3%	5,6%	69,5%	3,1%	53,5%	28,1%	1,5%	46,9%
iv	accesso remoto per i dipendenti	53,9%	44,1%	72,5%	72,0%	25,5%	68,4%	34,4%	30,6%	63,1%	18,9%	9,7%	69,8%	5,4%	1,8%	14,7%	93,3%	93,0%	98,1%	36,4%	27,3%	57,9%
9a	% di occupati in imprese che hanno un sito web	93,0%	93,4%	97,4%	79,4%	100,0%	94,2%	94,8%	92,2%	90,6%	80,2%	83,1%	90,2%	87,4%	99,7%	66,7%	99,2%	99,9%	99,7%	89,7%	83,0%	97,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 63 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
6a	% di occupati in imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	27,4%	55,0%	73,3%	28,4%	46,8%	79,9%	61,7%	33,8%	67,7%	41,1%	41,5%	73,7%	11,3%	53,8%	37,9%	92,1%	83,4%	70,9%	75,3%	60,5%	94,5%
7a	% di occupati in imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	1,4%	12,2%	17,5%	3,9%	27,6%	34,8%	22,8%	4,4%	26,3%	10,2%	3,2%	34,1%	11,3%	53,8%	37,9%	7,2%	9,9%	24,1%	9,8%	12,4%	48,5%
13a	% di occupati in imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	6,0%	8,1%	3,6%	18,6%	12,8%	12,4%	19,9%	33,5%	42,9%	23,3%	14,5%	32,2%	2,9%	2,0%	0,0%	72,4%	7,9%	33,0%	33,3%	16,1%	7,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 64 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
10a	% di occupati in imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	5,1%	36,5%	16,4%	3,3%	21,4%	19,4%	17,2%	59,6%	17,1%	8,9%	34,4%	9,0%	5,3%	97,1%	13,6%	1,9%	95,5%	33,6%	24,6%	27,6%	19,3%
11a	% di occupati in imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	0,6%	23,6%	11,2%	0,7%	11,0%	3,6%	0,4%	27,8%	4,7%	0,7%	7,1%	1,3%	0,0%	94,3%	0,0%	0,5%	69,9%	16,6%	3,0%	15,1%	24,1%
15a	% di occupati in imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	10,7%	9,7%	20,8%	43,9%	20,0%	58,1%	20,4%	30,0%	41,2%	13,6%	30,8%	49,8%	6,6%	51,0%	38,4%	81,9%	81,4%	94,7%	23,9%	12,5%	62,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 65 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT
5a	% di occupati in imprese che usano:																					
i	Intranet	68,5%	43,5%	88,1%	71,3%	25,4%	81,9%	72,5%	43,3%	73,8%	30,9%	18,8%	84,5%	74,8%	52,8%	55,4%	91,7%	94,2%	99,0%	66,2%	61,6%	78,5%
ii	Extranet	36,7%	18,4%	50,4%	29,8%	16,6%	48,4%	60,4%	24,9%	38,8%	11,1%	0,0%	50,3%	5,6%	51,9%	49,2%	74,3%	77,4%	64,4%	11,3%	17,2%	41,4%
14a	% di occupati in imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	45,5%	6,3%	23,2%	60,0%	22,3%	66,7%	62,8%	21,7%	35,0%	22,9%	13,0%	50,2%	5,2%	0,1%	27,1%	91,2%	73,1%	82,3%	47,7%	14,0%	41,0%
16a	% di occupati in imprese che usano il banking online	90,4%	81,7%	83,0%	88,3%	90,5%	86,6%	93,3%	80,8%	89,0%	79,3%	57,0%	75,9%	61,9%	55,8%	44,1%	31,5%	27,5%	71,9%	91,9%	66,5%	98,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 66 – Indicatori di Outsourcing (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT	Mecca-nica	Turi-smo	ICT
17a	% di occupati in imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:																					
i	manutenzione di hardware e/o reti	50,8%	57,7%	40,1%	66,2%	77,7%	31,7%	60,1%	79,6%	27,3%	66,0%	69,7%	66,7%	28,1%	2,9%	11,9%	16,6%	96,6%	32,9%	38,0%	59,2%	24,5%
ii	gestione siti web e data storage	37,5%	71,3%	36,8%	29,2%	31,2%	14,1%	43,7%	65,5%	25,6%	59,4%	77,0%	16,3%	28,1%	2,9%	11,9%	24,3%	93,0%	42,1%	60,4%	38,5%	38,3%
iii	sviluppo software	54,0%	61,4%	46,2%	38,5%	38,2%	16,2%	50,9%	59,8%	26,7%	72,1%	74,1%	36,6%	26,7%	35,0%	56,5%	11,4%	79,1%	33,1%	47,4%	69,2%	23,1%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	53,2%	46,8%	28,6%	35,6%	19,8%	13,4%	30,0%	55,6%	24,2%	58,3%	67,2%	32,7%	26,7%	35,8%	44,1%	4,4%	70,5%	28,3%	11,7%	5,8%	13,8%
v	servizi di call center	6,9%	14,1%	1,0%	3,7%	16,0%	35,6%	11,8%	10,3%	7,6%	2,9%	11,4%	8,5%	0,0%	0,7%	18,1%	1,2%	86,8%	28,4%	29,0%	43,6%	8,3%
vi	altri servizi ICT	1,2%	1,4%	0,0%	16,4%	12,8%	8,1%	0,4%	1,3%	0,0%	0,6%	0,0%	12,0%	4,0%	1,0%	14,1%	3,6%	69,5%	26,3%	19,5%	23,3%	13,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 67 - Indicatori di Sicurezza (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
8a	% di occupati in imprese che hanno già effettuato pagamenti online	54,8%	55,7%	64,5%	40,6%	62,0%	53,2%	67,2%	53,3%	58,3%	47,5%	31,5%	76,4%	52,8%	52,2%	37,9%	13,1%	9,9%	33,4%	68,9%	53,9%	84,3%
12a	% di occupati in imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	31,4%	44,5%	13,8%	10,8%	15,3%	21,3%	11,5%	37,3%	22,7%	20,7%	37,0%	20,7%	14,0%	55,4%	0,0%	0,0%	76,9%	2,1%	11,3%	17,2%	70,7%
18a	% di occupati in imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:																					
i	firewall	92,2%	81,1%	96,6%	81,6%	58,0%	94,1%	87,4%	75,8%	96,1%	62,1%	45,3%	93,2%	83,6%	99,3%	81,9%	99,6%	85,7%	99,9%	79,8%	62,7%	98,0%
ii	software antivirus	99,5%	92,8%	100,0%	96,6%	93,7%	99,3%	99,2%	98,9%	100,0%	93,7%	81,6%	100,0%	98,5%	99,9%	81,9%	99,6%	86,1%	99,8%	95,5%	95,1%	97,5%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	73,2%	62,6%	79,2%	39,0%	26,6%	71,6%	55,9%	54,5%	68,5%	57,2%	43,9%	82,3%	59,3%	97,9%	14,7%	18,6%	16,4%	86,7%	42,1%	17,9%	69,5%
iv	software per l'intrusion detection	52,5%	53,9%	73,5%	43,2%	23,8%	76,8%	37,4%	54,8%	62,1%	47,1%	23,4%	73,1%	64,2%	56,1%	26,6%	14,6%	10,0%	54,4%	49,6%	42,0%	63,6%
v	accesso mediante smart card	15,6%	14,8%	19,4%	21,8%	28,5%	33,3%	20,3%	13,7%	40,2%	11,6%	14,0%	20,7%	0,0%	0,0%	0,0%	71,0%	72,1%	51,9%	28,1%	1,7%	12,0%
vi	password monouso	13,1%	20,1%	26,3%	9,6%	22,3%	22,5%	51,5%	43,8%	50,9%	9,8%	2,5%	24,8%	62,1%	53,7%	20,9%	9,0%	11,1%	18,6%	63,5%	40,0%	42,0%
vii	accesso biometrico	2,8%	1,3%	2,3%	7,4%	12,8%	6,8%	0,3%	2,3%	1,7%	0,6%	0,0%	17,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%
viii	piani di disaster recovery	53,4%	21,6%	73,9%	35,2%	20,9%	82,5%	40,4%	48,1%	58,1%	19,4%	31,5%	74,6%	16,4%	56,1%	46,3%	89,6%	17,0%	89,6%	63,9%	49,5%	65,2%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	58,3%	38,9%	61,6%	24,1%	38,3%	71,9%	37,1%	33,4%	65,2%	28,5%	41,7%	69,1%	11,8%	54,0%	11,9%	79,5%	13,1%	64,8%	49,0%	44,7%	56,3%
19a	% di occupati in imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	86,4%	82,1%	89,1%	72,6%	77,3%	98,9%	96,1%	87,8%	96,1%	80,4%	79,1%	99,5%	27,5%	98,8%	58,8%	99,6%	99,3%	99,7%	88,6%	77,7%	90,8%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 68 – Indicatori di e-government (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
20a	% di occupati in imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	39,7%	43,1%	58,2%	37,1%	38,0%	82,0%	55,0%	49,7%	58,1%	36,6%	50,8%	84,2%	22,0%	53,0%	54,2%	89,8%	70,0%	35,4%	85,7%	80,3%	84,6%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 69 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
21a	% di occupati in imprese che hanno più partners regionali che nazionali	44,9%	44,1%	51,0%	57,2%	69,0%	19,9%	22,8%	46,3%	59,9%	52,6%	48,2%	48,0%	50,7%	0,9%	42,9%	3,5%	8,7%	9,7%	39,4%	23,3%	27,0%
22a	% di occupati in imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	83,5%	84,1%	92,8%	75,8%	89,8%	78,4%	44,0%	51,6%	47,2%	35,4%	54,4%	38,9%	47,0%	0,8%	0,0%	17,9%	25,5%	71,6%	73,6%	37,4%	54,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 70 – Indicatori di Innovazioni (tipo A) per settore. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT	Meccanica	Turismo	ICT
23a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	73,4%	58,8%	85,1%	61,2%	39,3%	88,3%	77,2%	49,7%	86,0%	63,1%	42,9%	86,0%	47,5%	51,4%	30,5%	83,8%	95,1%	82,8%	78,1%	21,8%	75,5%
24a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	21,6%	47,7%	44,1%	14,1%	18,0%	72,2%	51,6%	41,9%	66,8%	30,3%	17,7%	74,9%	1,2%	51,3%	30,5%	69,3%	13,4%	29,4%	53,7%	15,5%	59,2%
25a	% di occupati in imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	55,0%	22,4%	56,4%	69,3%	56,7%	89,1%	56,6%	48,5%	80,6%	20,7%	25,2%	66,3%	37,4%	97,1%	24,3%	73,8%	29,3%	61,8%	60,8%	40,2%	46,2%
26a	% di occupati in imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:																					
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	14,8%	10,9%	35,7%	38,6%	19,0%	40,8%	28,5%	10,3%	37,6%	2,0%	16,9%	13,2%	22,6%	1,0%	6,2%	3,3%	15,7%	32,4%	22,9%	6,0%	25,4%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	21,6%	2,1%	12,8%	0,1%	0,0%	21,2%	16,8%	21,4%	29,3%	4,4%	2,7%	31,5%	0,0%	0,0%	0,0%	66,4%	68,1%	35,4%	8,7%	6,4%	11,0%
27a	% di occupati in imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	56,8%	45,0%	60,2%	54,4%	40,7%	92,4%	64,3%	34,6%	81,1%	37,1%	41,5%	91,0%	27,9%	45,1%	27,1%	91,6%	90,4%	93,8%	44,5%	27,5%	35,4%
28a	% di occupati in imprese che usano o prevedono:																					
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	42,4%	36,1%	57,1%	77,5%	60,5%	83,7%	76,6%	34,5%	70,7%	77,0%	55,4%	97,7%	73,2%	1,8%	23,7%	80,4%	14,1%	48,5%	54,6%	22,6%	41,0%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	46,6%	17,7%	55,5%	63,0%	42,9%	81,9%	66,2%	18,3%	47,5%	44,2%	7,0%	58,0%	55,3%	1,6%	5,6%	95,4%	90,1%	83,8%	71,1%	23,3%	30,7%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	33,5%	17,7%	24,5%	58,2%	53,0%	67,4%	22,4%	39,5%	42,7%	29,7%	44,7%	33,1%	8,3%	0,1%	0,0%	17,5%	5,7%	45,9%	54,2%	11,4%	23,6%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	71,0%	29,1%	20,9%	67,8%	61,7%	57,9%	70,4%	28,6%	41,1%	55,8%	49,9%	52,0%	10,8%	2,2%	5,6%	20,4%	72,7%	69,9%	71,5%	19,3%	23,7%
v	audioconferenze	49,2%	23,8%	56,8%	59,8%	19,2%	77,2%	53,0%	29,5%	45,5%	10,5%	23,5%	46,3%	68,9%	53,3%	6,2%	91,0%	92,8%	88,7%	42,4%	18,3%	59,3%
vi	videoconferenze	35,2%	18,6%	57,2%	43,2%	23,9%	64,8%	41,4%	15,8%	57,5%	9,9%	21,4%	52,3%	2,6%	1,6%	11,9%	74,1%	88,9%	58,0%	10,1%	3,8%	25,4%
vii	forum di discussione	26,7%	11,1%	22,0%	7,7%	28,6%	60,1%	4,6%	4,6%	22,2%	6,1%	9,8%	57,2%	1,7%	1,4%	0,0%	3,8%	10,5%	67,3%	21,4%	21,6%	56,3%
viii	chat	26,6%	8,8%	30,3%	8,3%	12,8%	31,0%	14,8%	5,2%	33,8%	4,1%	8,8%	44,1%	1,3%	1,4%	5,6%	5,7%	1,5%	44,4%	8,7%	9,4%	32,4%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 71 – Indicatori di Infrastruttura (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
1a	% di occupati in imprese che utilizzano il computer	99,2%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	98,6%	94,8%	-	98,3%	100,0%	100,0%	98,2%	97,7%	98,9%	98,5%	100,0%	100,0%
2a	% di occupati in imprese collegate ad Internet	98,9%	100,0%	100,0%	99,1%	100,0%	100,0%	99,5%	100,0%	100,0%	97,2%	94,8%	-	92,1%	96,6%	92,4%	98,4%	99,5%	98,6%	96,1%	100,0%	100,0%
3a	% di occupati in imprese che usano come connessione ad Internet:																					
i	modem	12,7%	6,6%	0,0%	13,5%	14,2%	31,1%	14,9%	9,7%	4,2%	26,4%	16,4%	-	4,7%	7,4%	0,5%	11,2%	9,5%	4,6%	6,1%	2,9%	0,0%
ii	ISDN	16,4%	12,1%	10,8%	27,7%	9,9%	10,0%	14,0%	6,5%	4,2%	20,4%	16,8%	-	10,4%	11,8%	1,7%	32,7%	20,9%	8,7%	17,0%	24,5%	0,0%
iii	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) <2 Mbit/s	30,0%	38,3%	17,8%	29,6%	32,1%	37,5%	34,2%	38,5%	20,6%	16,8%	10,6%	-	33,6%	28,5%	2,6%	24,4%	19,9%	5,4%	32,6%	25,6%	45,1%
iv	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, SHDSL) >2 Mbit/s	55,1%	57,6%	63,7%	30,4%	34,7%	30,5%	50,5%	57,6%	79,1%	55,4%	64,1%	-	38,6%	44,7%	49,5%	55,5%	50,3%	12,2%	25,8%	28,2%	23,1%
v	altre connessioni a banda larga >2 Mbit/s	9,6%	18,3%	34,5%	8,9%	18,2%	40,9%	1,9%	3,4%	8,6%	3,4%	17,7%	-	5,5%	5,7%	3,5%	22,5%	42,6%	92,9%	8,4%	17,1%	36,1%
vi	wireless (e.g. satellite)	7,3%	14,4%	32,8%	4,3%	1,8%	0,0%	5,0%	15,5%	20,6%	8,0%	11,3%	-	3,9%	8,9%	46,9%	4,0%	7,4%	39,1%	11,2%	6,0%	0,0%
3.1a	% di occupati in imprese che non usano la banda larga e danno come motivazione:																					
vii	prezzo	3,0%	1,4%	0,0%	19,6%	17,0%	4,4%	0,4%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	-	4,4%	7,4%	0,5%	4,8%	3,7%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
viii	non disponibile	8,4%	4,3%	0,0%	13,5%	10,4%	0,8%	6,7%	2,3%	0,0%	20,3%	9,5%	-	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	6,7%	0,0%	11,6%	5,1%	0,0%
ix	non necessario	20,4%	20,8%	5,1%	18,7%	17,1%	18,2%	4,3%	1,0%	0,0%	13,6%	11,4%	-	13,1%	12,7%	0,5%	17,1%	7,5%	0,0%	52,4%	45,3%	12,1%
x	non so	4,6%	3,5%	5,7%	8,1%	4,4%	10,9%	3,3%	1,0%	0,0%	2,0%	0,0%	-	4,4%	7,4%	0,5%	2,2%	1,4%	0,0%	33,1%	49,6%	87,9%
4a	% di occupati in imprese che usano:																					
i	Local Area Network (LAN)	76,5%	93,5%	93,8%	68,8%	84,1%	91,8%	80,3%	98,7%	100,0%	73,6%	89,1%	-	24,7%	34,6%	48,9%	89,0%	96,8%	100,0%	54,2%	86,1%	100,0%
ii	Wireless Local Area Network (W-LAN)	25,9%	37,8%	18,5%	29,7%	61,4%	49,8%	18,5%	33,1%	27,8%	14,9%	43,7%	-	12,1%	16,5%	49,1%	48,1%	60,9%	63,8%	22,6%	35,5%	49,7%
iii	Voice over IP (VoIP)	15,4%	18,3%	29,8%	17,8%	40,9%	7,1%	10,8%	30,8%	13,0%	13,6%	24,7%	-	0,4%	0,0%	1,2%	15,9%	23,3%	44,8%	10,3%	16,4%	44,8%
iv	accesso remoto per i dipendenti	45,5%	59,8%	60,0%	36,8%	66,4%	85,6%	24,9%	45,1%	47,5%	18,1%	54,9%	-	2,4%	2,1%	2,4%	44,6%	82,1%	99,4%	23,9%	27,4%	56,6%
9a	% di occupati in imprese che hanno un sito web	89,1%	95,5%	95,0%	75,4%	90,9%	86,2%	87,5%	92,9%	100,0%	82,3%	87,2%	-	60,1%	73,4%	100,0%	94,5%	99,3%	100,0%	87,7%	96,4%	81,4%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 72 – Indicatori di e-procurement e catena di fornitura (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
6a	% di occupati in imprese che usano Internet o altre reti telematiche per acquistare prodotti o servizi online	46,6%	46,4%	32,1%	46,8%	64,1%	35,6%	43,8%	47,8%	73,1%	41,8%	67,3%	-	20,3%	40,9%	48,5%	75,6%	85,6%	86,1%	62,4%	69,4%	88,2%
7a	% di occupati in imprese il cui volume di ordini online supera il 5% degli ordini totali	11,7%	6,4%	3,0%	19,1%	26,2%	6,8%	7,6%	6,7%	37,3%	10,9%	23,1%	-	20,3%	40,9%	48,5%	15,3%	18,3%	8,9%	22,7%	20,5%	4,8%
13a	% di occupati in imprese che usano sistemi SCM (Supply Chain Management)	7,9%	9,3%	2,5%	12,4%	22,5%	13,4%	19,0%	30,2%	32,7%	17,0%	34,8%	-	0,6%	3,4%	2,1%	12,1%	25,9%	44,9%	4,2%	15,9%	58,8%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 73 – Indicatori di Marketing e vendite (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
10a	% di occupati in imprese che vendono prodotti o servizi online tramite Internet o altre reti telematiche	14,6%	13,6%	5,9%	5,1%	26,5%	0,0%	22,4%	30,4%	30,5%	13,2%	22,5%	-	20,8%	32,1%	86,9%	26,7%	21,5%	50,6%	18,3%	12,1%	44,4%
11a	% di occupati in imprese il cui volume di affari online supera il 5% delle vendite totali	7,5%	5,5%	3,0%	1,2%	5,8%	0,0%	11,7%	13,8%	0,0%	2,7%	2,9%	-	8,3%	4,2%	84,9%	8,9%	6,7%	37,6%	28,3%	9,4%	0,0%
15a	% di occupati in imprese che usano sistemi CRM (Customer Relationship Management)	12,1%	14,0%	12,2%	18,0%	30,0%	74,5%	25,1%	37,0%	20,6%	25,9%	35,8%	-	7,9%	13,5%	46,6%	57,0%	63,8%	89,2%	16,9%	39,9%	13,2%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 74 – Indicatori di Automazione dei processi aziendali (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
5a	% di occupati in imprese che usano:																					
i	Intranet	40,0%	68,8%	83,9%	36,9%	65,8%	95,3%	35,2%	66,5%	96,9%	32,4%	62,6%	-	29,5%	44,3%	57,7%	53,5%	78,8%	99,4%	42,2%	52,9%	100,0%
ii	Extranet	14,7%	34,7%	49,4%	16,6%	29,6%	49,1%	12,8%	35,8%	92,5%	11,9%	33,1%	-	13,4%	24,7%	46,6%	23,7%	39,8%	84,2%	10,2%	19,8%	12,8%
14a	% di occupati in imprese che usano sistemi ERP (Enterprise Resource Planning)	15,4%	30,7%	50,6%	34,0%	45,3%	84,3%	21,3%	47,1%	77,9%	22,7%	37,6%	-	2,5%	3,4%	0,8%	25,3%	67,0%	89,3%	9,9%	36,8%	67,4%
16a	% di occupati in imprese che usano il banking online	77,7%	85,1%	94,1%	86,7%	92,7%	84,9%	82,7%	83,8%	100,0%	71,4%	72,1%	-	51,0%	56,3%	56,9%	79,3%	80,5%	24,1%	66,0%	90,0%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 75 – Indicatori di Outsourcing (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
17a	% di occupati in imprese che hanno dato in outsourcing i servizi ICT ad un fornitore esterno per qualcuno di questi ambiti:																					
i	manutenzione di hardware e/o reti	50,6%	54,8%	45,0%	53,5%	46,2%	60,9%	65,9%	63,0%	51,4%	67,2%	67,4%	-	52,7%	52,1%	3,5%	54,1%	44,8%	53,0%	37,7%	48,2%	34,5%
ii	gestione siti web e data storage	52,3%	55,7%	25,6%	31,8%	40,1%	9,0%	61,2%	63,7%	20,9%	55,8%	44,7%	-	52,7%	52,1%	3,5%	55,2%	51,6%	55,7%	44,4%	57,9%	56,9%
iii	sviluppo software	49,3%	62,6%	48,5%	43,9%	43,9%	15,3%	57,2%	66,5%	31,6%	62,7%	61,2%	-	42,4%	55,4%	4,6%	39,3%	32,7%	44,4%	41,0%	60,6%	42,1%
iv	gestione applicativi ASP (Application Service Provider)	40,8%	50,5%	48,2%	17,1%	26,5%	32,4%	51,5%	60,9%	4,4%	50,6%	58,2%	-	46,2%	52,5%	48,6%	8,9%	15,3%	40,5%	5,7%	12,9%	11,8%
v	servizi di call center	5,3%	7,4%	5,8%	11,6%	10,9%	20,3%	12,9%	26,7%	0,0%	7,7%	6,0%	-	2,2%	0,0%	88,6%	8,4%	14,6%	47,3%	16,4%	28,2%	42,1%
vi	altri servizi ICT	0,9%	2,4%	0,0%	12,8%	13,2%	13,8%	1,4%	0,0%	0,0%	1,6%	7,8%	-	14,5%	10,5%	0,6%	2,5%	10,1%	40,6%	8,9%	25,3%	20,7%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 76 – Indicatori di Sicurezza (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
8a	% di occupati in imprese che hanno già effettuato pagamenti online	54,9%	55,1%	58,8%	58,7%	67,9%	24,4%	53,5%	49,0%	79,1%	45,2%	62,4%	-	24,3%	39,5%	53,8%	44,0%	34,3%	8,9%	60,9%	86,8%	54,5%
12a	% di occupati in imprese che hanno già ricevuto pagamenti online	24,3%	20,1%	35,6%	17,2%	25,6%	5,7%	28,7%	24,5%	6,9%	22,3%	31,4%	-	19,7%	43,5%	50,1%	6,2%	9,0%	38,0%	52,3%	5,9%	9,6%
18a	% di occupati in imprese che hanno salvaguardato la sicurezza della propria rete aziendale con:																					
i	firewall	76,0%	89,9%	100,0%	73,6%	86,9%	89,1%	70,1%	90,3%	100,0%	57,8%	81,7%	-	47,6%	60,3%	100,0%	94,8%	98,4%	93,0%	53,2%	74,7%	100,0%
ii	software antivirus	97,2%	98,8%	100,0%	93,1%	96,7%	100,0%	98,2%	100,0%	100,0%	93,5%	89,1%	-	90,5%	100,0%	100,0%	98,1%	98,4%	93,0%	87,2%	97,0%	100,0%
iii	Server sicuri (SSL Secure Sockets Layer)	58,8%	72,6%	80,1%	33,6%	44,9%	61,1%	38,1%	58,1%	77,2%	46,9%	85,6%	-	17,7%	40,9%	96,3%	42,4%	55,9%	21,0%	26,6%	31,6%	59,3%
iv	software per l'intrusion detection	46,4%	66,5%	55,5%	37,6%	50,3%	64,8%	36,9%	56,9%	47,9%	36,6%	67,8%	-	27,9%	47,3%	58,8%	27,4%	40,4%	13,6%	25,1%	40,9%	76,9%
v	accesso mediante smart card	15,5%	18,2%	15,5%	16,8%	27,9%	29,2%	13,9%	30,5%	25,3%	12,6%	19,4%	-	0,0%	0,0%	0,0%	10,9%	16,4%	82,8%	6,1%	15,1%	40,5%
vi	password monouso	22,0%	19,1%	12,7%	23,1%	23,1%	4,7%	27,1%	56,6%	68,9%	9,4%	16,9%	-	15,7%	21,7%	57,6%	16,3%	27,4%	7,8%	47,2%	55,1%	66,5%
vii	accesso biometrico	2,0%	4,2%	1,8%	10,3%	16,0%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	2,5%	11,1%	-	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
viii	piani di disaster recovery	36,4%	58,4%	60,8%	33,2%	56,6%	55,9%	29,6%	58,4%	53,6%	26,1%	63,3%	-	31,4%	47,9%	50,7%	45,9%	68,2%	59,2%	30,1%	55,4%	90,4%
ix	corsi di formazione ai dipendenti sulla sicurezza informatica	39,0%	51,0%	68,6%	45,1%	56,7%	29,0%	23,0%	42,1%	58,0%	31,9%	67,2%	-	17,7%	18,8%	49,5%	25,3%	40,3%	53,7%	26,3%	44,4%	70,4%
19a	% di occupati in imprese che hanno aggiornato almeno due strumenti di sicurezza negli ultimi tre mesi	82,4%	82,8%	90,7%	84,9%	95,6%	71,1%	89,5%	92,2%	100,0%	83,8%	89,1%	-	62,3%	72,3%	89,2%	95,8%	98,2%	100,0%	71,9%	84,4%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 77 – Indicatori di e-government (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
20a	% di occupati in imprese che usano Internet per comunicare con la Pubblica Amministrazione (negli ultimi 12 mesi)	38,4%	48,3%	43,4%	51,7%	62,8%	46,4%	38,1%	55,0%	70,4%	47,2%	68,9%	-	41,6%	65,6%	47,9%	36,9%	56,6%	79,6%	73,8%	78,2%	100,0%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 78 – Indicatori di Aspetti regionali (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
21a	% di occupati in imprese che hanno più partners regionali che nazionali	55,8%	53,8%	37,7%	55,4%	46,0%	38,5%	45,5%	53,8%	11,9%	54,9%	41,0%	-	11,1%	8,4%	8,6%	23,7%	10,0%	4,7%	31,0%	30,0%	44,4%
22a	% di occupati in imprese che hanno più partners nazionali che internazionali	84,7%	74,4%	92,7%	86,9%	68,8%	78,8%	45,7%	60,4%	39,3%	40,6%	44,9%	-	3,2%	8,4%	8,1%	63,5%	51,5%	22,0%	59,6%	63,0%	71,1%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006

Tavola 79 – Indicatori di Innovazioni (tipo A) per classe dimensionale. Regioni Understand

Ind. N.	Indicatori (Meccanica, Turismo, ICT)	Emilia Romagna			Piemonte			Toscana			Puglia			Balears			Hessen			Wielkopolska		
		10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250	10-49	50-249	over 250
23a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati	64,1%	76,6%	77,8%	46,2%	60,8%	87,2%	53,1%	62,3%	96,9%	57,3%	75,9%	-	10,3%	8,4%	53,8%	59,7%	64,3%	94,9%	43,3%	59,5%	93,2%
24a	% di occupati in imprese che sviluppano congiuntamente ai propri partner prodotti nuovi e migliorati via Internet	41,0%	48,3%	11,5%	19,5%	43,8%	35,3%	32,9%	45,5%	74,4%	28,9%	59,5%	-	6,1%	8,4%	46,2%	27,2%	21,9%	45,2%	24,0%	38,9%	72,8%
25a	% di occupati in imprese che usano una strategia formalizzata di formazione per i propri dipendenti	29,6%	40,9%	68,9%	49,5%	81,8%	83,7%	46,5%	51,6%	74,4%	23,6%	57,1%	-	39,6%	49,8%	90,9%	27,2%	42,6%	57,8%	26,5%	39,4%	95,7%
26a	% di occupati in imprese che usano sistemi di e-learning (apprendimento supportato da computer) per erogare formazione ai propri dipendenti:																					
i	occasionalmente (una o due volte negli ultimi due anni)	12,1%	15,2%	23,9%	21,5%	13,6%	64,1%	12,7%	20,9%	41,5%	7,3%	14,2%	-	7,5%	6,3%	4,1%	13,6%	15,1%	12,0%	8,2%	9,9%	40,2%
ii	regolarmente (più di due volte negli ultimi due anni)	7,4%	10,7%	26,9%	3,6%	16,3%	3,1%	11,2%	14,2%	31,8%	7,0%	20,9%	-	0,5%	0,0%	0,0%	6,5%	12,3%	76,2%	4,7%	4,1%	16,4%
27a	% di occupati in imprese che offrono formazione informatica ai propri dipendenti	40,5%	49,3%	67,4%	49,4%	61,8%	79,3%	27,3%	53,6%	96,9%	44,9%	71,5%	-	23,0%	44,6%	43,1%	56,3%	79,8%	96,0%	17,5%	25,7%	74,7%
28a	% di occupati in imprese che usano o prevedono:																					
i	condivisione di documenti tra colleghi (ad esempio con lavagna interattiva)	39,0%	45,2%	47,3%	62,2%	84,6%	82,9%	47,8%	61,5%	86,5%	71,4%	86,3%	-	21,4%	23,4%	12,2%	34,7%	44,1%	50,4%	20,8%	49,1%	63,9%
ii	timesheet per il rilevamento delle presenze e dei tempi di produzione	26,3%	50,0%	51,7%	54,1%	74,2%	71,9%	21,2%	46,7%	86,5%	26,3%	56,9%	-	9,5%	9,3%	9,9%	42,9%	77,7%	97,5%	20,5%	49,9%	95,7%
iii	strumenti per la previsione della domanda e delle vendite	17,4%	30,0%	35,6%	42,5%	53,4%	75,4%	20,2%	33,8%	37,1%	25,2%	53,2%	-	3,2%	5,1%	1,1%	13,5%	33,3%	13,8%	21,5%	32,5%	71,8%
iv	gestione della capacità produttiva e del magazzino	31,0%	50,2%	71,3%	42,6%	67,0%	72,0%	30,4%	41,6%	90,0%	44,0%	69,0%	-	13,0%	12,7%	2,9%	24,2%	50,8%	50,3%	14,4%	54,9%	90,8%
v	audioconferenze	14,9%	27,7%	74,9%	28,6%	49,7%	91,2%	17,8%	28,2%	85,4%	16,6%	40,2%	-	9,5%	18,4%	58,7%	39,2%	68,1%	99,4%	18,7%	24,3%	72,0%
vi	videoconferenze	11,5%	27,8%	55,8%	16,8%	39,2%	73,1%	13,0%	36,2%	64,3%	13,5%	48,3%	-	4,1%	15,2%	1,2%	10,4%	26,6%	92,3%	6,1%	6,7%	17,4%
vii	forum di discussione	9,9%	12,3%	37,6%	19,4%	37,6%	22,9%	7,2%	13,1%	4,4%	13,6%	38,2%	-	5,1%	8,3%	1,1%	12,5%	23,2%	14,5%	15,3%	19,2%	37,4%
viii	chat	9,8%	9,2%	42,5%	15,3%	33,9%	4,7%	6,0%	9,7%	28,3%	8,1%	34,1%	-	3,8%	5,1%	1,2%	9,5%	12,5%	9,0%	14,6%	10,8%	8,5%

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, Regione Toscana, Marzo 2006