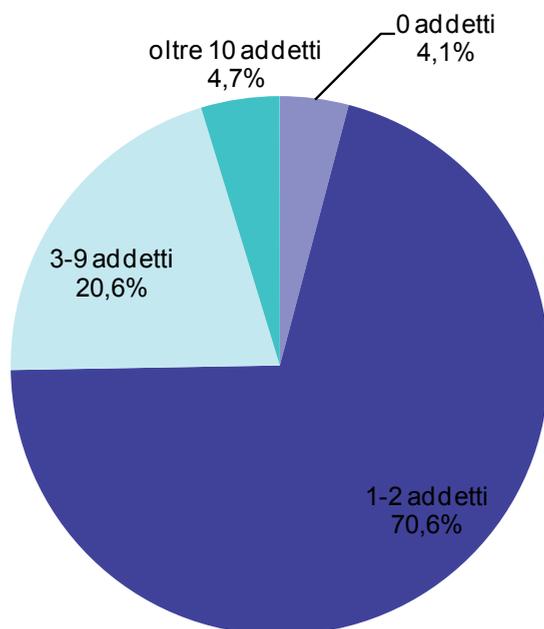


## Capitolo 5 – Le ICT nelle microimprese al censimento del 2011

Come si è visto, per monitorare la diffusione delle ICT tra le imprese, l'Istat, secondo le indicazioni della statistica ufficiale europea, si concentra sulle imprese con almeno 10 addetti. La preferenza per questa classe dimensionale è dovuta al fatto che le imprese di maggiori dimensioni - che in Italia come in Toscana rappresentano circa il 5% del totale delle imprese (Figura 5.1) e circa la metà del totale degli addetti - sono maggiormente in grado di comprendere il valore e l'importanza dell'innovazione tecnologica, hanno maggiori strumenti e possibilità di realizzare investimenti e sono quindi quelle che in genere guidano i processi di innovazione tecnologica nell'intero mondo produttivo.

**Figura 5.1 – Imprese per numero di addetti. Toscana. Anno 2011** (valori % sul totale delle imprese)

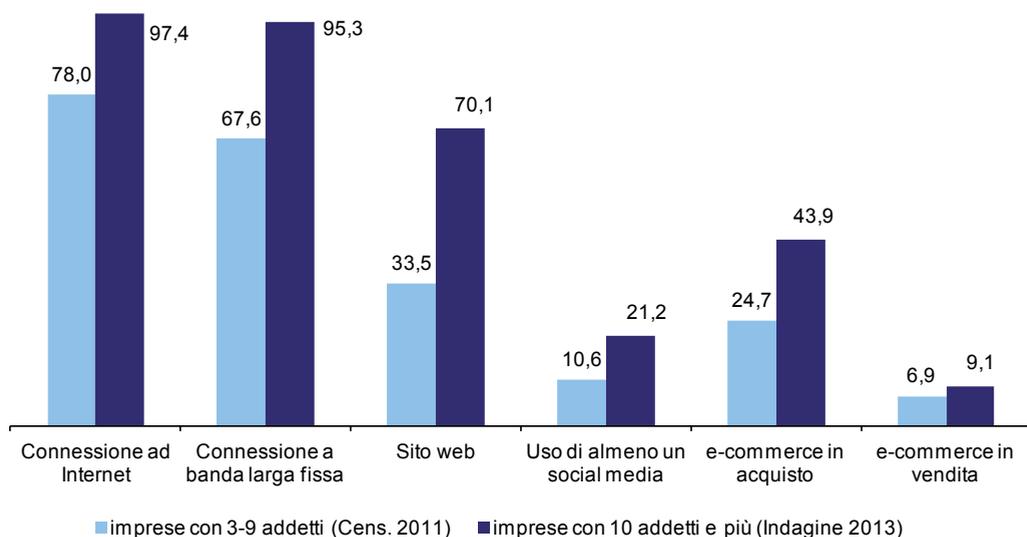


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Censimento dell'industria e dei servizi, 2011.

La diffusione delle ICT tra le imprese di minor dimensione risulta quindi poco conosciuta. In questo contesto assume pertanto un rilievo particolare l'analisi dei dati che emergono dal 9° Censimento dell'Industria e dei Servizi, nel corso del quale sono state rilevate per la prima volta, presso un ampio campione di imprese con 3-9 addetti, informazioni relative all'accesso ad Internet, alla tipologia di connessione, agli utilizzi della rete, ai servizi offerti dai siti web, all'uso dei social media e al commercio elettronico, ponendo così l'attenzione su una fetta importante del mondo produttivo solitamente in ombra.

Se è naturale attendersi, almeno nel panorama italiano, che la penetrazione delle tecnologie ICT sia minore tra le imprese con 3-9 addetti rispetto a quella presente tra le imprese di maggiori dimensioni, non è scontato conoscere - indicatore per indicatore – la distanza tra le due classi dimensionali. Tale distanza, che va apprezzata in termini di ordine di grandezza<sup>28</sup>, è messa ben in evidenza nella *Figura 5.2* e offre interessanti elementi di riflessione.

**Figura 5.2 – Principali indicatori di diffusione delle ICT tra le imprese di 3-9 addetti e le imprese con almeno 10 addetti. Toscana. Anno 2011 e 2013** (valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti e valori % sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni-Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati provenienti dal 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011 e dalla Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese con almeno 10 addetti, 2013.

## 5.1. I PRINCIPALI RISULTATI

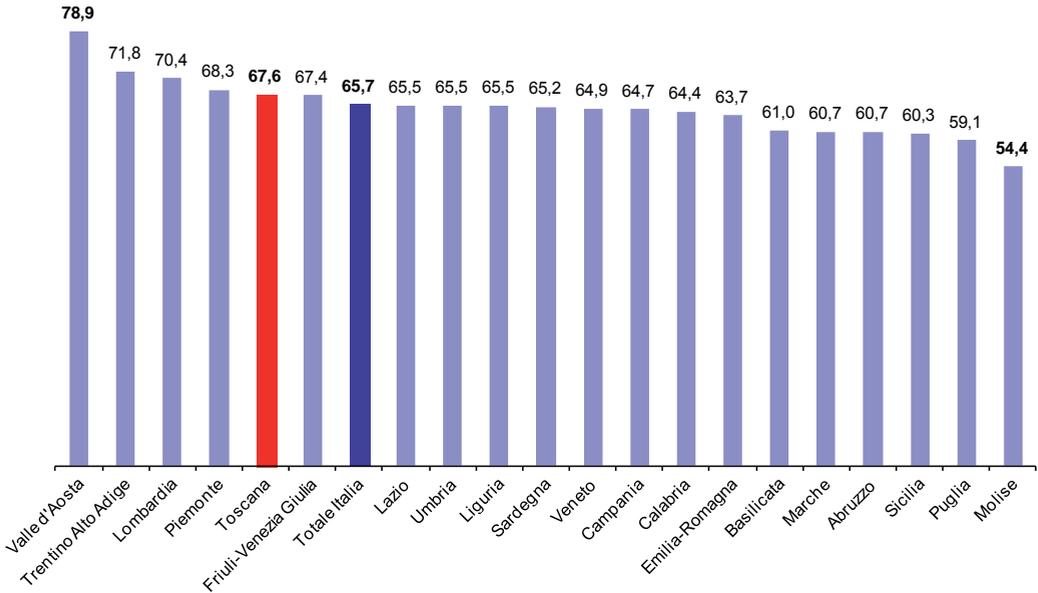
### 5.1.1. L'accesso ad Internet, la banda larga e gli usi della rete

In Toscana, secondo quanto emerge dalla rilevazione censuaria del 2011, il 78% delle imprese toscane tra i 3 e 9 addetti dispone di una connessione ad Internet. Si tratta di un valore superiore, sia pur di poco, a quello medio nazionale (77%) e tale da posizionare la nostra regione in 7° posizione dopo le regioni del Nord.

Il 67,6% delle microimprese utilizza un *collegamento in banda larga fissa*, il 20,9% utilizza la linea telefonica tradizionale o l'ISDN e il 17,2% una connessione mobile. In termini di diffusione della banda larga fissa, la Toscana si colloca tra le regioni italiane più attrezzate (*Figura 5.3*).

<sup>28</sup> I dati disponibili per mettere a confronto le due tipologie di impresa si riferiscono a due diverse rilevazioni e a due momenti temporali diversi: il 2013 per le imprese con almeno 10 addetti e il 2011 per le microimprese. Vi è dunque una differenza temporale che impone cautela nel confronto dei dati ma non impedisce di apprezzare i diversi gap almeno in termini di ordine di grandezza.

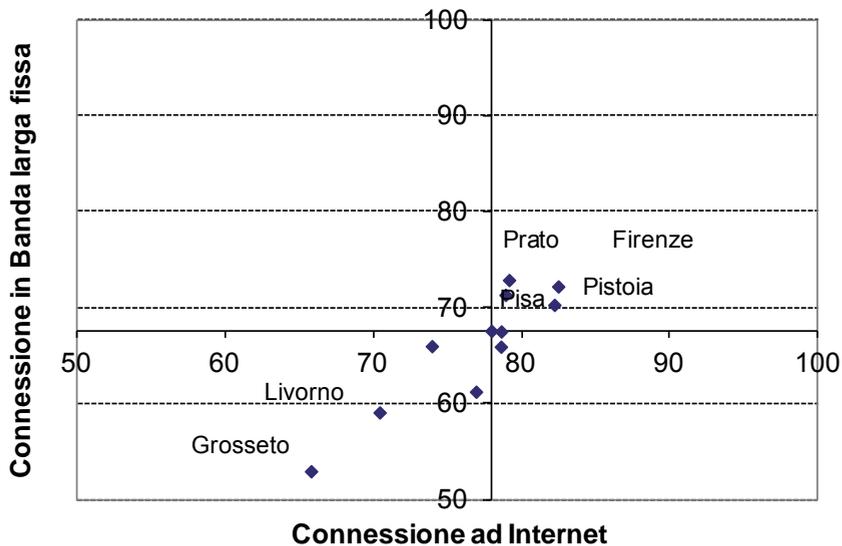
**Figura 5.3 - Diffusione della banda larga fissa nelle microimprese, per regione. Italia. Anno 2011**  
(valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

Le province maggiormente informatizzate – in termini di accesso ad Internet e connessione in banda larga - sono Firenze, Pistoia, Prato e Pisa, mentre quelle meno informatizzate sono Grosseto e Livorno (Figura 5.4).

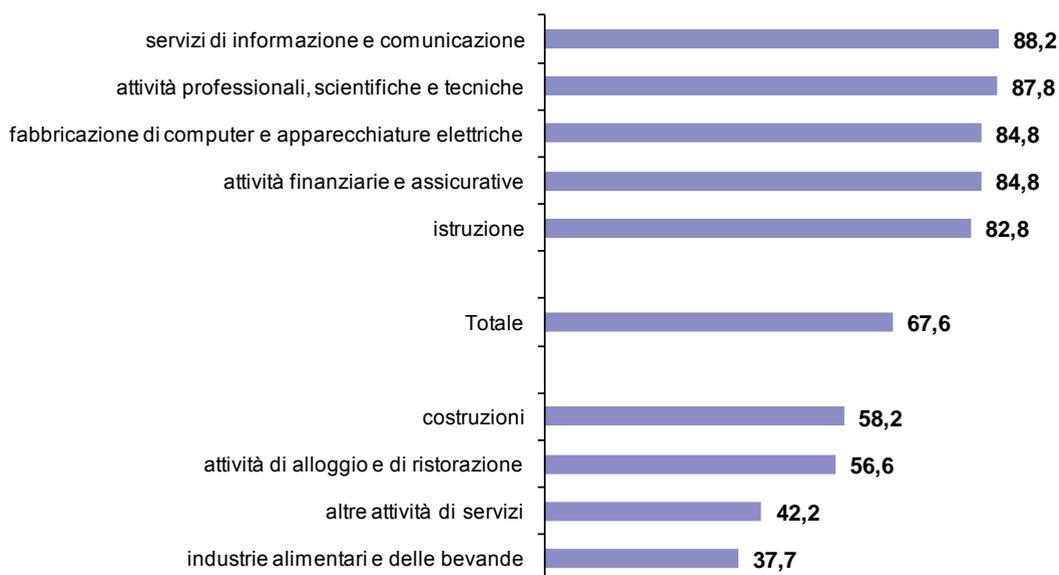
**Figura 5.4 - Accesso ad Internet e connessione in banda larga fissa nelle microimprese, per provincia. Toscana. Anno 2011** (valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

La diffusione delle tecnologie ICT di base è fortemente correlata al settore di attività economica: i settori nei quali è maggiore la presenza di imprese dotate di banda larga fissa (sopra l'82%) sono i settori dell'informazione e comunicazione (che comprendono attività informatiche, editoriali, produzioni cinematografiche e televisive), le attività professionali e tecnico-scientifiche, la fabbricazione di computer e altri apparecchi, le attività finanziarie, e quelle d'istruzione (Figura 5.5).

**Figura 5.5 – I primi (ed ultimi) settori di attività economica per diffusione della connessione in banda larga fissa nelle microimprese. Toscana. Anno 2011** (valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)

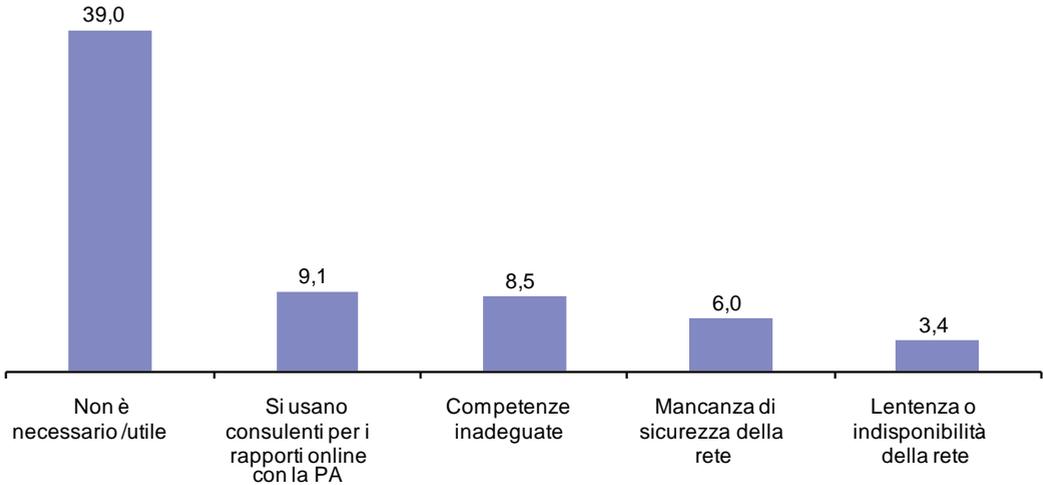


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

Molte microimprese, anche se risultano sufficientemente dotate di connessione ad Internet, segnalano la presenza di diversi ostacoli all'uso di Internet, dimostrando così di non essere pienamente in grado di riconoscere le potenzialità che il web può offrire: il 39% di tutte le microimprese toscane infatti pensa che *la rete non sia necessaria o utile per l'attività svolta* (a livello nazionale tale valutazione è espressa dal 42,2% del totale delle microimprese)<sup>29</sup>. Altri ostacoli sono la *manca di competenze adeguate* e la *sfiducia rispetto alla sicurezza della rete*, indicati dall'8,5% e dal 6% del totale delle microimprese toscane. Non emergono invece particolari problemi legati alla *lentezza o indisponibilità della rete* (ostacolo indicato solo dal 3,4% delle microimprese toscane e dal 3,9% delle microimprese italiane) (Figura 5.6).

<sup>29</sup> Tra le imprese connesse ad Internet tali percentuali scendono ma restano comunque piuttosto rilevanti: 33% per la Toscana e 36,5% per l'Italia.

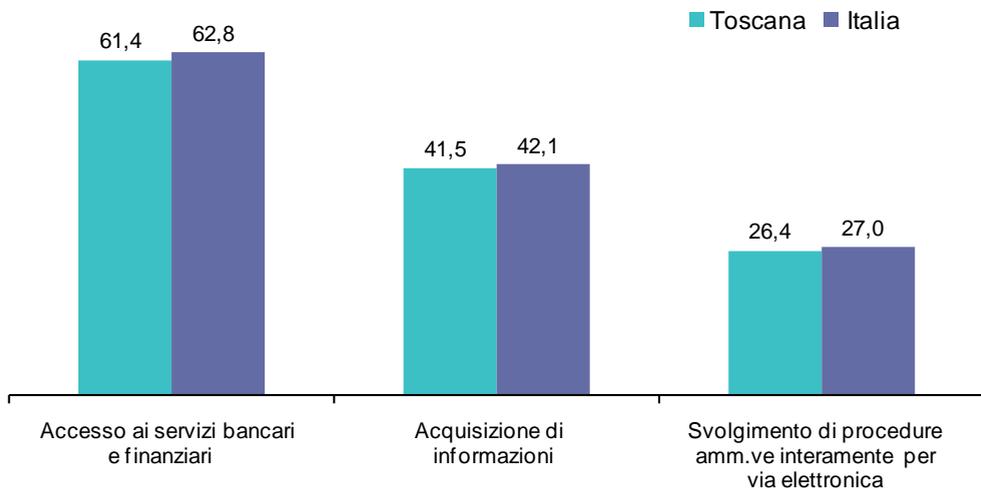
**Figura 5.6 – Ostacoli per cui l'impresa non utilizza o utilizza poco Internet. Toscana. Anno 2011**  
(valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

Per ciò che riguarda gli *utilizzi della rete* si osserva che la maggioranza delle microimprese, sia toscane che nazionali, utilizza Internet per *accedere ai servizi bancari e finanziari* (61,4% e 62,8%). Seguono poi la *ricerca di informazioni* che interessa circa quattro microimprese su dieci e lo *svolgimento di procedure amministrative interamente per via elettronica* che coinvolge poco più di un quarto delle microimprese (Figura 5.7).

**Figura 5.7 – Principali utilizzi di Internet da parte delle microimprese. Toscana e Italia. Anno 2011**  
(valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

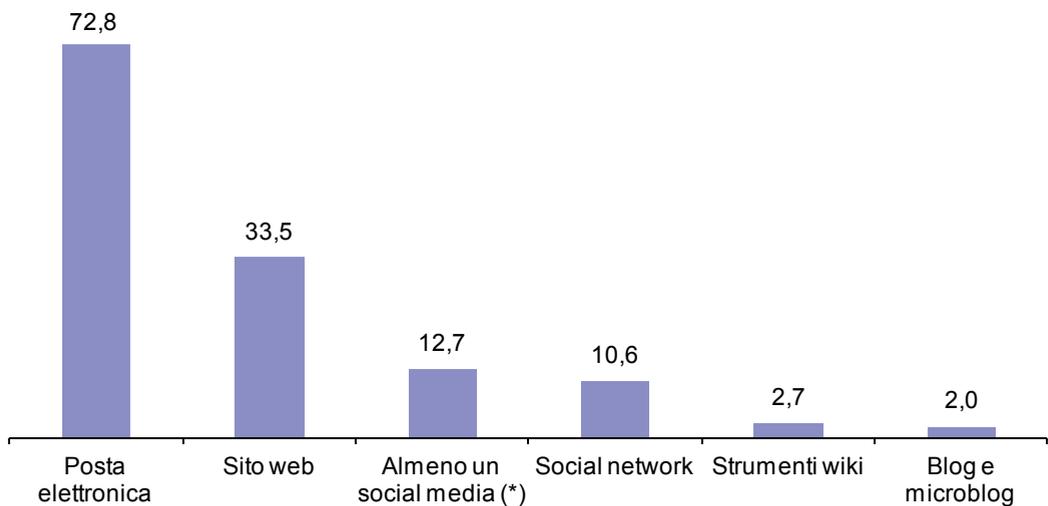
Le province dove risultano maggiormente diffusi tutti e tre questi utilizzi sono Firenze, Prato ed Arezzo; mentre una minore diffusione si riscontra nelle province della costa con la sola eccezione di Pisa.

### 5.1.2. Strumenti ICT per comunicare, scambiare, condividere informazioni

La diffusione tra le microimprese toscane dei principali strumenti ICT utilizzati per comunicare, scambiare o condividere informazioni - posta elettronica, sito web, social network, blog/microblog aziendali, strumenti wiki - risulta differenziata a seconda del tipo di strumento (Figura 5.8):

- la posta elettronica è lo strumento più diffuso che coinvolge oltre il 70% delle microimprese;
- il sito web aziendale è presente in circa un terzo delle microimprese (33,5%);
- mentre il 12,7% delle microimprese toscane utilizza almeno un social media tra quelli più diffusi.

**Figura 5.8 - Strumenti ICT per comunicare, scambiare e condividere informazioni, utilizzati dalle imprese con 3-9 addetti. Toscana. Anno 2011** (valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)

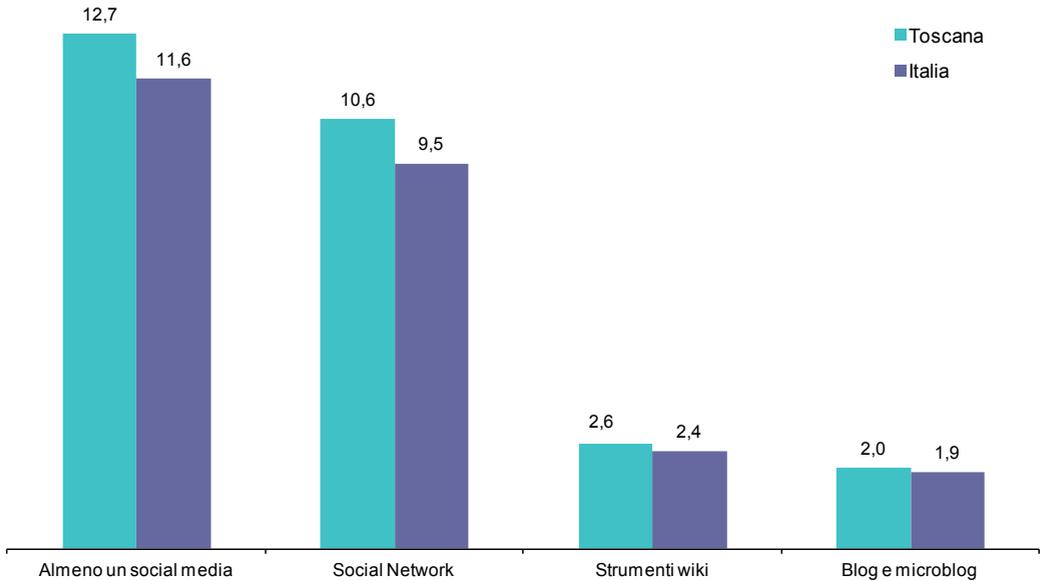


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

(\*): comprende social network, strumenti di tipo wiki o blog/microblog aziendali.

Sia a livello toscano che nazionale gli strumenti social più utilizzati sono i social network (circa il 10% delle microimprese) mentre i blog e microblog aziendali e gli strumenti wiki sono utilizzati da una esigua minoranza (circa il 2%) (Figura 5.9).

**Figura 5.9 – Social media utilizzati dalle imprese con 3-9 addetti. Toscana e Italia. Anno 2011** (valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)

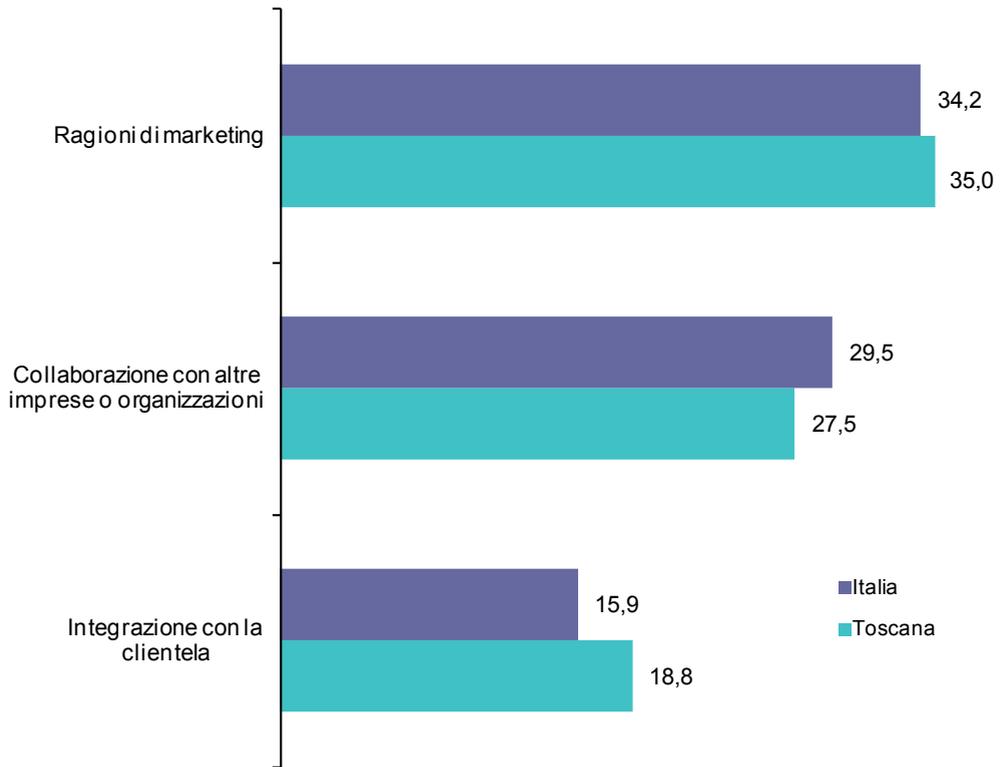


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011.

Il motivo principale per il quale le microimprese si servono dei più diffusi strumenti ICT usualmente utilizzati per comunicare, scambiare o condividere informazioni (posta elettronica, sito web, social network, blog/microblog aziendali, strumenti wiki) è connesso a *ragioni di marketing* come ad esempio la possibilità di migliorare l'immagine aziendale o la possibilità di pubblicizzare i propri prodotti; questa motivazione riguarda il 35% delle microimprese toscane e il 34,2% di quelle italiane.

La seconda motivazione in ordine di importanza è legata al fatto che questi strumenti possono essere utili a *migliorare la comunicazione e la collaborazione con altre imprese od organizzazioni* (Toscana: 27,5% e Italia: 29,5%). In terza posizione troviamo *l'interazione con la clientela* in termini di raccolta di commenti ed opinioni della clientela e di risposta a richieste e segnalazioni (Toscana: 18,8% e Italia: 15,9%) (Figura 5.10).

**Figura 5.10 – Le principali ragioni dell'uso di strumenti ICT utilizzati per comunicare, scambiare e condividere informazioni tra le imprese con 3-9 addetti. Toscana e Italia. Anno 2011 (valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)**

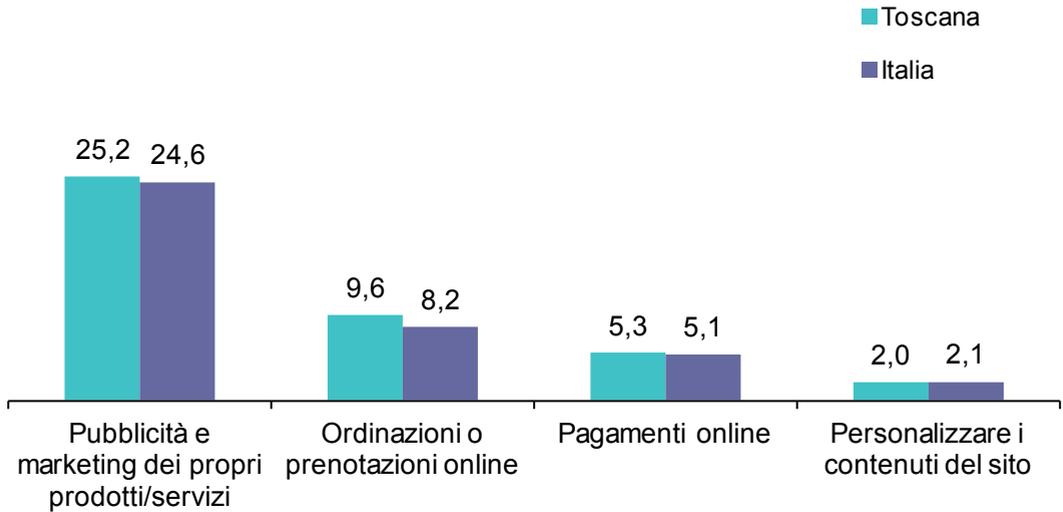


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

Infine focalizzando l'attenzione sull'utilizzo del sito web (o pagine Internet) per finalità aziendali si può osservare che, nella graduatoria delle regioni, la Toscana si colloca in una posizione intermedia, vicina al valore medio nazionale (Toscana: 33,5% e Italia: 33%) ma non troppo lontana dalle regioni con le quali tradizionalmente si confronta: Emilia-Romagna (34,2%) e Veneto (36,6%).

Il principale utilizzo del sito web aziendale consiste nel proporre sulla rete una "vetrina virtuale" nella quale presentare i propri prodotti/servizi e i listini dei prezzi con una *funzione di marketing e pubblicitaria*. Peraltro meno del 10% delle microimprese offre la possibilità di effettuare dal sito ordini o prenotazioni (Toscana: 9,6% e Italia: 8,2), mentre altri utilizzi come i pagamenti online o la possibilità di personalizzazioni dei contenuti del sito sono decisamente modesti (Figura 5.11). A livello provinciale la maggior diffusione del sito web aziendale e il maggior interesse per gli utilizzi non meramente pubblicitari si riscontrano soprattutto a Siena, oltre che a Firenze.

**Figura 5.11 - Principali servizi offerti nei siti web delle microimprese. Toscana e Italia. Anno 2011**  
(valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)

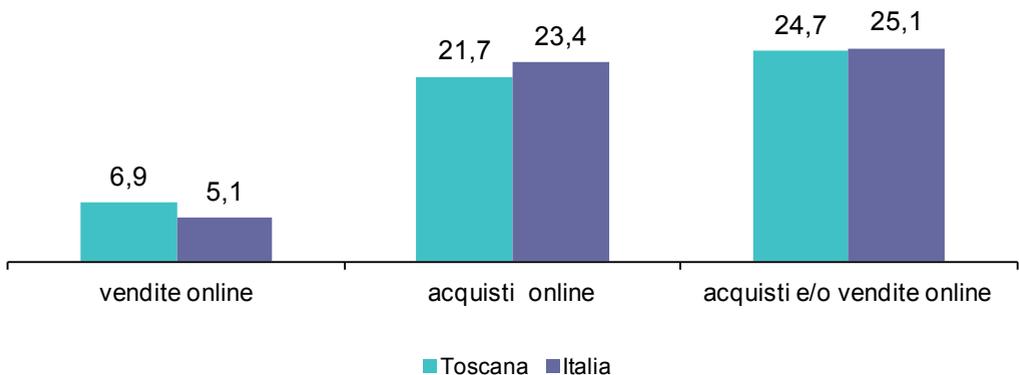


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

### 5.1.3. Il commercio elettronico tra le microimprese

Circa una microimpresa su quattro è coinvolta nel commercio elettronico (Toscana: 24,7% e Italia: 25,1%), ma l'opportunità di vendere online è sfruttata da una quota molto ridotta di microimprese (Toscana: 6,9%, Italia: 5,1%) (Figura 5.12).

**Figura 5.12 – Diffusione del commercio elettronico tra le imprese con 3-9 addetti. Toscana e Italia. Anno 2011**  
(valori % sul totale delle imprese con 3-9 addetti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni - Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, 9° Censimento dell'industria e dei servizi, 2011

#### **5.1.4. Le ICT e le caratteristiche socio-demografiche del titolare delle microimprese**

La responsabilità della gestione di impresa può essere nelle mani di un imprenditore titolare dell'azienda, o di un manager selezionato all'interno o all'esterno della azienda, o può essere affidata ad altre figure. In Toscana quasi l'80,7% delle microimprese sono gestite dalla persona fisica dell'imprenditore: è allora interessante capire come e in che misura la diffusione delle tecnologie ICT è correlata alle principali caratteristiche socio-demografiche dell'imprenditore: genere, cittadinanza, età e titolo di studio. I dati consentono di fare le seguenti considerazioni:

- **sesso:** tenendo conto che le microimprese in Toscana sono gestite nel 78% dei casi da uomini e nel 22% da donne, si segnala che la diffusione di tutte le tecnologie e di tutti gli strumenti ICT è maggiore tra gli imprenditori piuttosto che tra le imprenditrici, con la sola eccezione dei social network che coinvolgono di più le donne; peraltro il gap tra i sessi non è molto marcato.
- **cittadinanza:** le microimprese in Toscana sono nella grandissima maggioranza dei casi gestite da cittadini italiani (94%) e solo nel 6% da cittadini stranieri. L'informatizzazione sia di base che più avanzata riguarda prevalentemente le imprese con titolare italiano, mentre è modesta tra le imprese condotte da stranieri; e il gap tra le due provenienze è molto marcato.
- **età e titolo di studio:** a differenza di quanto ci si potrebbe attendere la diffusione delle ICT tra le microimprese non risulta correlata all'età del titolare: le microimprese gestite da titolari più giovani non necessariamente sono caratterizzate da livelli più alti di informatizzazione. L'adozione e l'utilizzo delle tecnologie ICT invece cresce al crescere del titolo di studio, e risulta sempre significativamente maggiore quando l'imprenditore è diplomato e ancor di più laureato.