



**Rapporti statistici**

Regione Toscana



Settore Sistemi informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale.

Ufficio Regionale di Statistica

# **I Toscani e l'uso delle Tecnologie Informatiche Anno 2018**

**Regione Toscana  
Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi  
Settore "Sistemi Informativi di Supporto alle Decisioni ed alle funzioni in materia  
ambientale. Ufficio Regionale di Statistica"**

**Dicembre 2019**

A cura di:  
Simona Drovandi

Dicembre 2019

## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	4
<b>CAPITOLO 1 – LE ICT TRA LE FAMIGLIE TOSCANE</b> .....	6
1.1 Quanto e come sono connesse le famiglie toscane? .....	6
1.2 Quali sono i comportamenti di chi utilizza la rete? Quanto la usano? .....	10
1.3 In che misura e per quali ragioni i cittadini usano Internet per relazionarsi con la PA? ...	14
1.4 I cittadini toscani acquistano merci e/o servizi online? .....	15
<b>CAPITOLO 2 – IL POSIZIONAMENTO DELLA TOSCANA NEL CONTESTO REGIONALE ITALIANO</b> .....	18
2.1 Le famiglie non connesse an Internet .....	18
2.2 La frequenza e le attività svolte dagli individui con Internet .....	18
Appendice – Il benchmarking di livello Europeo.....	22
<b>NOTE METODOLOGICHE</b> .....	24
<b>GLOSSARIO</b> .....	25

## PREMESSA

Il modulo sull'Uso delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione da parte delle famiglie e degli individui è la principale fonte statistica sull'accessibilità alle ICT da parte delle famiglie e degli individui. Ogni anno l'indagine fornisce le statistiche utilizzate dal Consiglio europeo per valutare lo stato di attuazione degli obiettivi prefissati nello sviluppo dell'economia della conoscenza. Dal 2005 la rilevazione viene effettuata sulla base del Regolamento europeo n. 808/2004, (modificato successivamente dal regolamento n. 1006/2009), relativo alle statistiche ufficiali sulla società dell'informazione, che rappresenta la base giuridica per la fornitura regolare di dati armonizzati e comparabili a livello europeo sullo sviluppo della società dell'informazione. In accordo con il regolamento europeo i quesiti sull'uso delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione sono stati inseriti a partire dal 2005 all'interno dell'indagine annuale multiscopo "Aspetti della vita quotidiana". L'indagine, in continua evoluzione ha un patrimonio informativo molto ampio, fornisce indicazioni relative a: accesso e utilizzo delle ICT da parte di individui e/o famiglie, abilità in materia di ICT e ostacoli all'utilizzo delle ICT.

### Principali risultati:

- **Il trend della dotazione tecnologica:** Tra il 2012 e il 2018 la percentuale di famiglie che si è dotata di accesso ad Internet è cresciuta a ritmi abbastanza sostenuti, arrivando - nel 2018 - ad un valore pari al 77,6% per le famiglie toscane. Nel 2018 le famiglie toscane con una connessione a banda larga fissa sono il 58,6%, superiori alla media nazionale che si attesta al 53,8%.
- **Il motivo del mancato utilizzo di Internet:** la maggior parte delle famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa indicano la mancanza di competenze come principale motivo del non utilizzo della Rete e circa un quarto non considera Internet uno strumento utile e interessante. Seguono motivazioni di carattere economico legate all'alto costo dei collegamenti o degli strumenti necessari, mentre il 12% non naviga in Rete da casa perché accede a Internet da un altro luogo.
- **I toscani che navigano in Rete:** nel 2018 circa i due terzi delle persone di 6 anni e più hanno utilizzato internet negli ultimi 12 mesi (72%). Negli ultimi anni si è registrato, sia a livello nazionale che toscano, un progressivo incremento degli internauti e la Toscana si è sempre posizionata al di sopra del livello medio nazionale
- **L'uso di Internet**
  - per comunicare:** 8 internauti su 10 l'hanno utilizzato negli ultimi 3 mesi per inviare messaggi su chat, blog o forum di discussione online, il 66% per partecipare a social network (Facebook, Twitter) e il 45% per telefonare via Internet o effettuare videochiamate tramite webcam
  - per l'archiviazione:** Nel 2018 la percentuale di persone di almeno 16 anni che hanno usato servizi di cloud per l'archiviazione su Internet (es. Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, ecc) sono risultati pari a 35,3% in Toscana e al 33,5 % a livello nazionale.
  - come piattaforma applicativa condivisa:** Le attività più diffuse sono la consultazione di uno strumento wiki (63%), caricare contenuti di propria creazione su siti web condivisi (34%), l'uso di siti web airbnb per trovare un alloggio (26%), l'uso di un sito web per ordinare

prodotti alimentari consegnati a domicilio o per prenotare servizi di ristorazione da un privato (11%) e l'uso di siti web come BlaBla Car per usufruire di un servizio di trasporto contattando direttamente un privato (4,7).

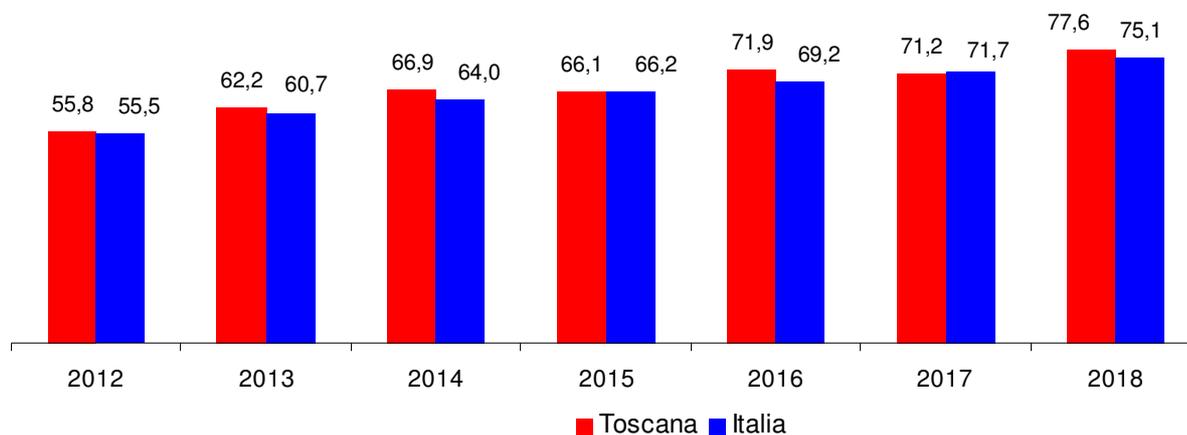
- ***L'uso di Internet per relazionarsi con la PA:*** I cittadini toscani di 16-17 anni che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione nel 2018 sono stati il 28%, di quattro punti percentuali superiori rispetto alla media nazionale, di questi il 16% lo hanno fatto per inviare moduli compilati
- ***L'e-commerce:*** In Toscana il dato di trend mette in evidenza come gli acquisti online dal 2012 al 2018 abbiano fatto registrare un andamento crescente, ma rileva anche una maggior propensione degli internauti toscani all'e-commerce rispetto alla media italiana in tutto il periodo di tempo considerato

## CAPITOLO 1 – LE ICT TRA LE FAMIGLIE TOSCANE

### 1.1 Quanto e come sono connesse le famiglie toscane?

Tra il 2012 e il 2018 la percentuale di famiglie che si è dotata di accesso ad Internet è cresciuta a ritmi abbastanza sostenuti, arrivando - nel 2018 - ad un valore pari al 77,6% per le famiglie toscane e al 75,1% per quelle italiane, valori che per la Toscana salgono nell'ultimo anno di ben 6 punti percentuali (Figura 1.1).

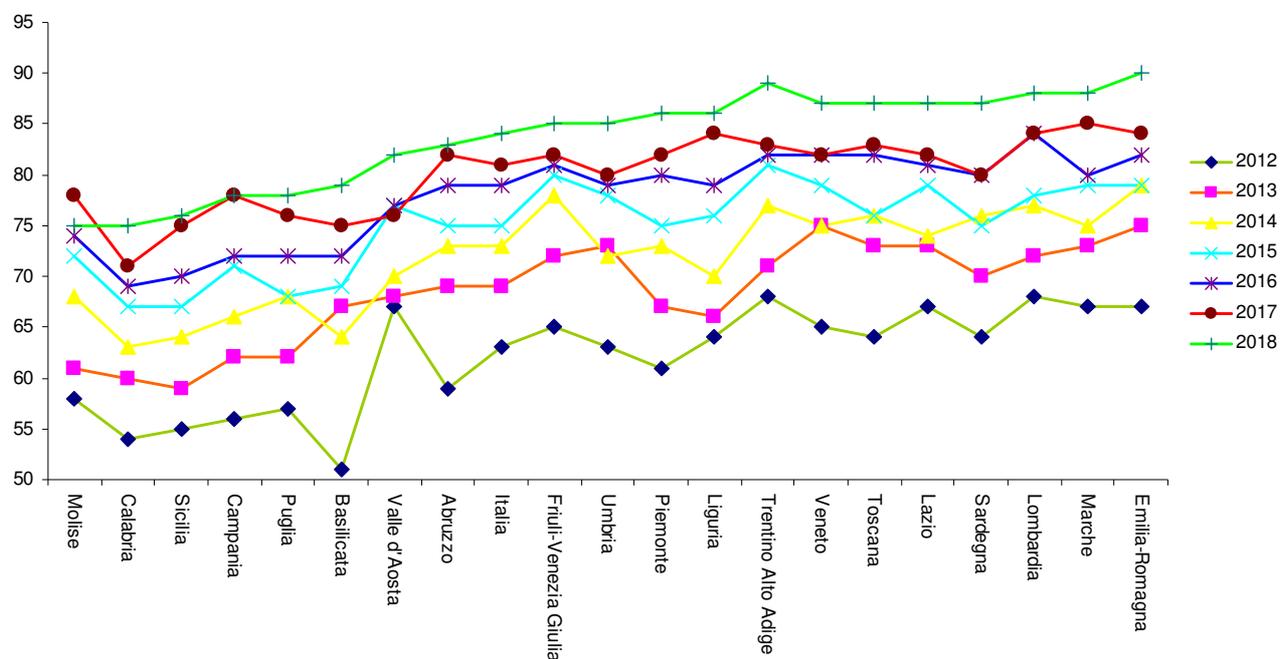
**Figura 1.1 - Famiglie che possiedono accesso ad Internet. Toscana e Italia. Anni 2011–2018** (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012-2018.

Sul territorio le differenze tra le regioni sono ancora notevoli e confermano il vantaggio del Centro e soprattutto del Nord Italia; il Trentino Alto Adige e l'Emilia Romagna sono le regioni con la percentuale più alta di famiglie dotate di accesso ad Internet; all'opposto il Molise, la Calabria e la Sicilia. La Toscana si trova allo stesso livello del Veneto, Lazio e Sardegna facendo registrare un buon incremento rispetto al 2017 (Figura 1.2).

**Figura 1.2 – Famiglie con almeno un componente fra i 16 e i 74 anni che possiedono accesso ad Internet. Regioni italiane. Anni 2012–2018 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)**



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica - Elaborazioni su dati Eurostat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012- 2018.

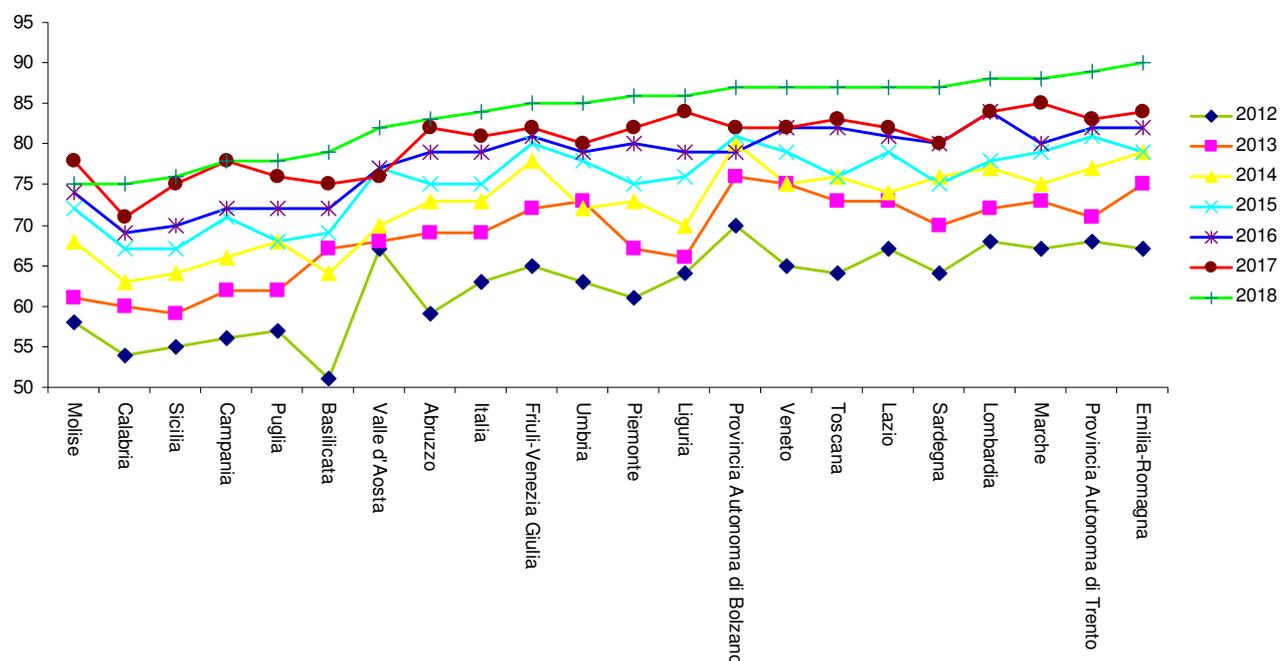
Lo sviluppo della banda larga è un obiettivo della strategia Europea 2020. I nuovi target europei per l'anno 2020 prevedono soglie di velocità di connessione almeno pari a 30 Mbps, con copertura fino al 100% dei cittadini della Ue, e obiettivi di banda larga ultraveloce, con una copertura del 50% delle famiglie. Per il loro raggiungimento l'Italia ha programmato una serie di investimenti diretti pubblici nelle aree a "fallimento di mercato"<sup>1</sup>, in line con il nuovo piano nazionale sulla "Strategia italiana per la Banda Ultra Larga".

A livello territoriale, per quel che riguarda l'accesso a banda larga, le differenze fra le regioni sono abbastanza evidenti nel 2018 a vantaggio del Centro e del Nord Italia. Le regioni con il maggior scostamento negativo dalla media nazionale sono Molise, Campania e Sicilia.

In Toscana nel 2018 aumentano in positivo gli scostamenti dalla media nazionale rispetto al 2017 per quanto attiene la percentuale di famiglie con accesso alla rete a banda larga (Figura 1.4).

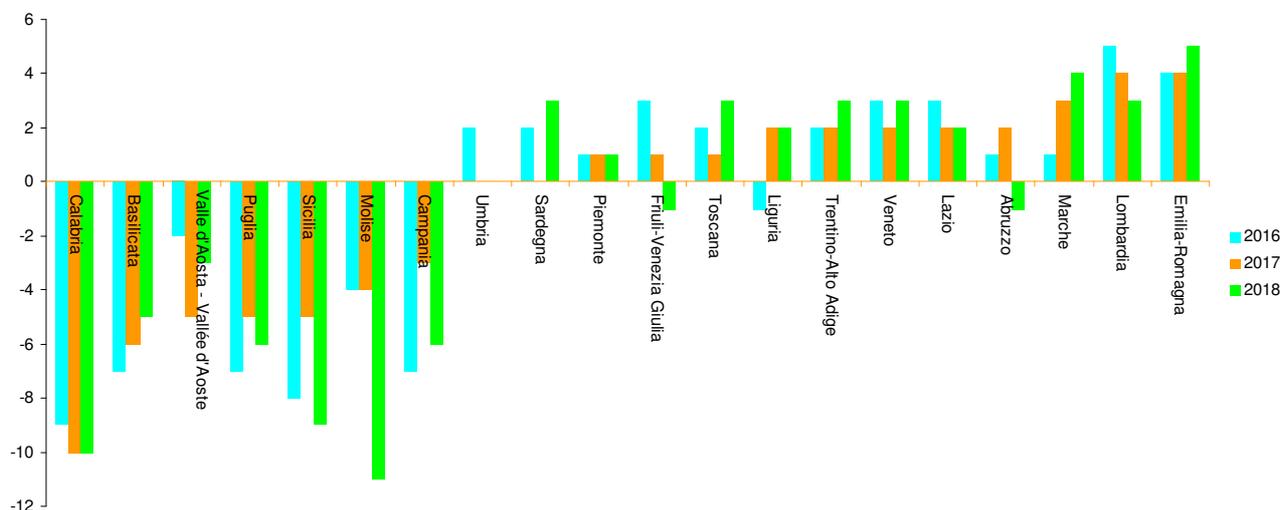
<sup>1</sup> Territori con scarsa densità abitativa e di dislocazione frastagliata sul territorio per i quali solo l'intervento pubblico diretto può garantire alla popolazione residente un servizio di connettività a più di 30Mbps. .

**Figura 1.3 – Famiglie con almeno un componente fra i 16 e i 74 anni che possiedono accesso a banda larga. Anni 2012–2018 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)**



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica - Elaborazioni su dati Eurostat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012- 2018.

**Figura 1.4 - Famiglie che dispongono di un accesso a banda larga. Scostamenti regionali dalla media Italia. Anni 2016-2018. (valori % sul totale delle famiglie con le stesse caratteristiche)**

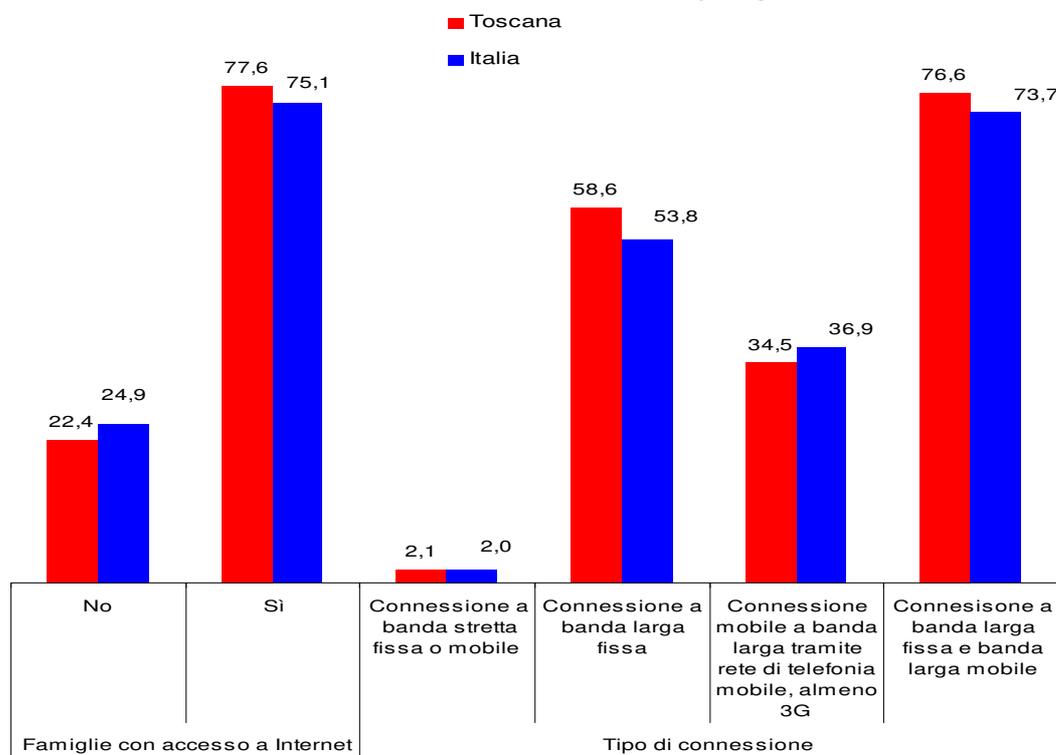


Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

Nel 2018 le famiglie toscane con una connessione a banda larga fissa sono il 58,6%, superiori alla media nazionale che si attesta al 53,8%. Lo stesso gap si registra anche per quelle famiglie che si connettono con banda larga fissa e mobile (76,6% in Toscana e 73,7% in Italia) a testimonianza del fatto che sta aumentando l'uso di tecnologie mobili fra gli internauti, infatti il 34,5% dei toscani si collega alle reti tramite una connessione mobile a banda larga con rete di telefonia almeno 3G.

Le famiglie toscane che si connettono mediante banda stretta fissa o mobile sono pari al 2% esattamente come la media nazionale (*Figura. 1.5*).

**Figura 1.5 - Famiglie che possiedono accesso ad Internet da casa per tipo di connessione con cui accedono. Toscana e Italia. Anno 2018** (valori % sul totale delle famiglie residenti)



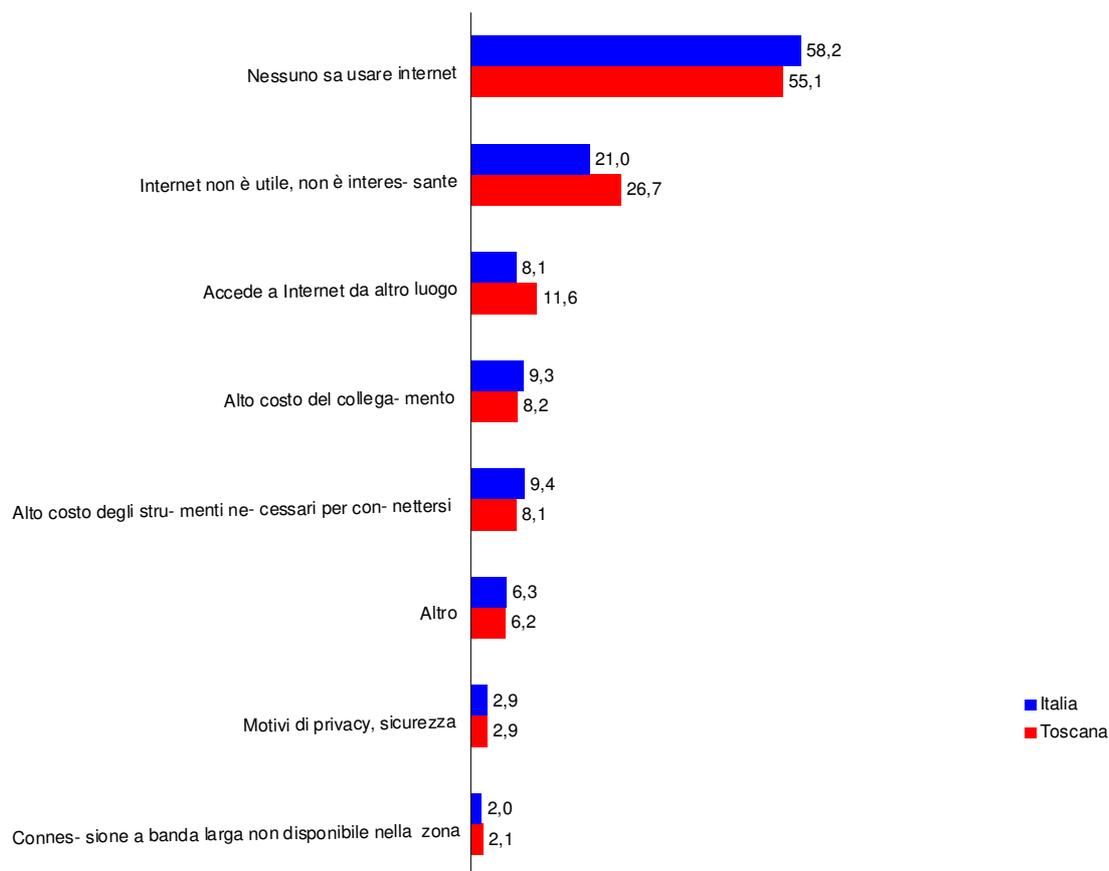
Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

A livello europeo la Toscana con l'86% di famiglie che hanno accesso ad Internet in banda larga si trova allo stesso livello della media UE e supera di 3 punti la percentuale di connessione dell'Italia (83%). (*Appendice Tavola 3.1*)

In Toscana continuano ad aumentare le famiglie che possiedono una connessione a banda larga fissa e mobile (77%) e diminuisce di conseguenza la percentuale di coloro che non hanno un accesso ad internet (22%). Vediamo tuttavia di capire quali continuano ad essere le motivazioni del mancato possesso del collegamento ad Internet da parte del 22% delle famiglie toscane. Emerge che la maggior parte delle famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa indicano la mancanza di competenze come principale motivo del non utilizzo della Rete e circa un quarto non considera Internet uno strumento utile e interessante. Seguono motivazioni di carattere economico legate all'alto costo dei collegamenti o degli strumenti necessari, mentre il 12% non naviga in Rete da casa perché accede a Internet da un altro luogo.

Residuale è invece la quota di famiglie che indicano tra le motivazioni del non possesso l'insicurezza rispetto alla tutela della propria privacy e la mancanza di disponibilità di una connessione a banda larga nel proprio territorio di residenza (*Figura 1.6*).

**Figura 1.6 - Famiglie che non possiedono accesso ad Internet per motivo per cui non lo possiedono. Toscana e Italia. Anno 2018 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)**



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018. La somma delle percentuali non è pari a 100 perché sono possibili più risposte

## 1.2 Quali sono i comportamenti di chi utilizza la rete? Quanto la usano?

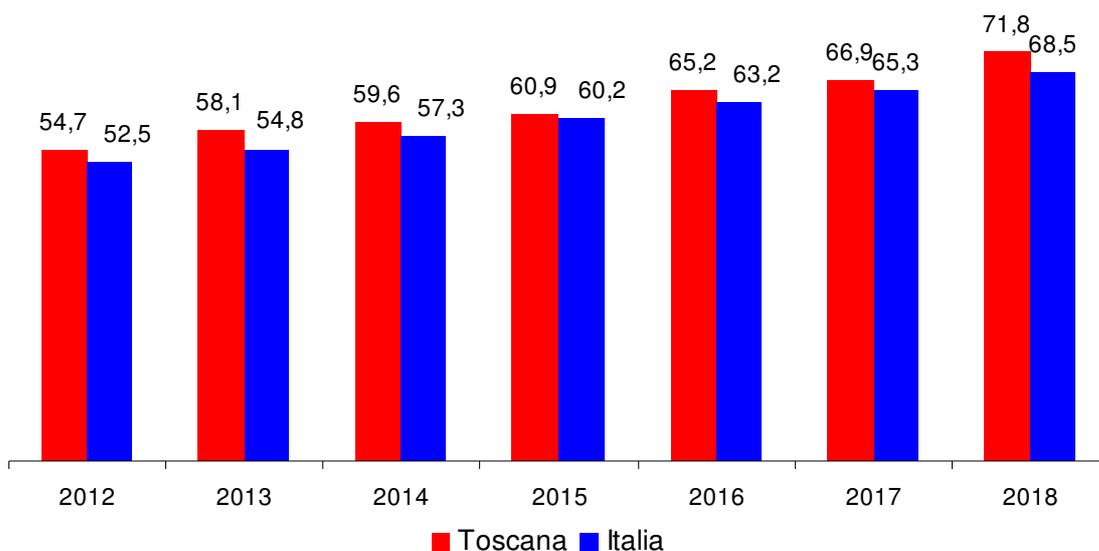
Per misurare il grado di digitalizzazione degli individui si considerano i livelli di utilizzo della Rete, calcolati in base alla frequenza di connessione, e il numero di attività svolte online.

Nel 2018 circa i due terzi delle persone di 6 anni e più hanno utilizzato internet negli ultimi 12 mesi (72%).

Negli ultimi anni si è registrato, sia a livello nazionale che toscano, un progressivo incremento degli internauti e la Toscana si è sempre posizionata al di sopra del livello medio nazionale (Figura 1.7).

Rispetto al 2017 la quota di persone di 6 anni che si sono connesse alla Rete nei 12 mesi precedenti l'intervista aumenta di 3 punti percentuali in Italia e di ben 5 punti percentuali in Toscana.

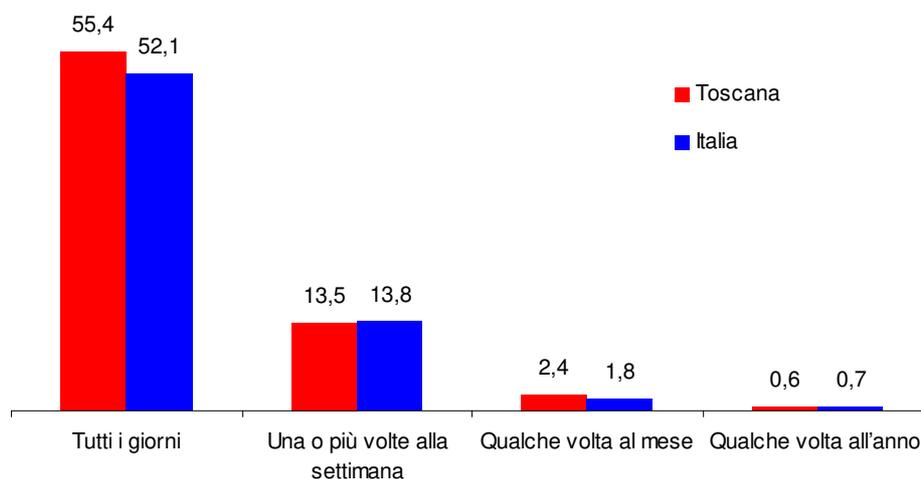
**Figura 1.7 – Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 12 mesi. Toscana e Italia. Anni 2012-2018** (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

Ad usare Internet negli ultimi 12 mesi è il 72% dei toscani di oltre 6 anni. Il 55% di questi ne fa un uso giornaliero, il 13% lo usa una o più volte la settimana e il restante 3% ne fa invece un uso più saltuario (Figura 1.8).

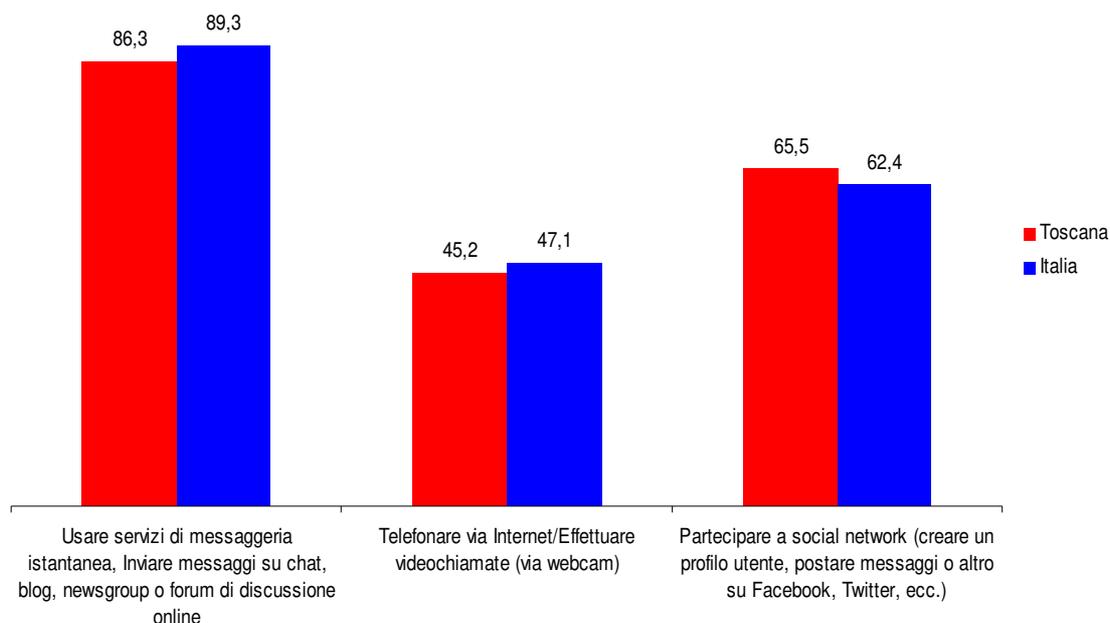
**Figura 1.8 - Persone di 6 anni più per frequenza con cui usano Internet. Toscana e Italia. Anno 2018** (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018

**L'uso di Internet per comunicare:** Internet si connota come un importante strumento di comunicazione e interazione sociale e la Toscana risulta allineata con la media nazionale: 8 internauti su 10 l'hanno utilizzato negli ultimi 3 mesi per inviare messaggi su chat, blog o forum di discussione online, il 66% per partecipare a social network (Facebook, Twitter) e il 45% per telefonare via Internet o effettuare videochiamate tramite webcam (*Figura 1.9*).

**Figura 1.9 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività di comunicazione svolta. Toscana e Italia. Anno 2018** (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)

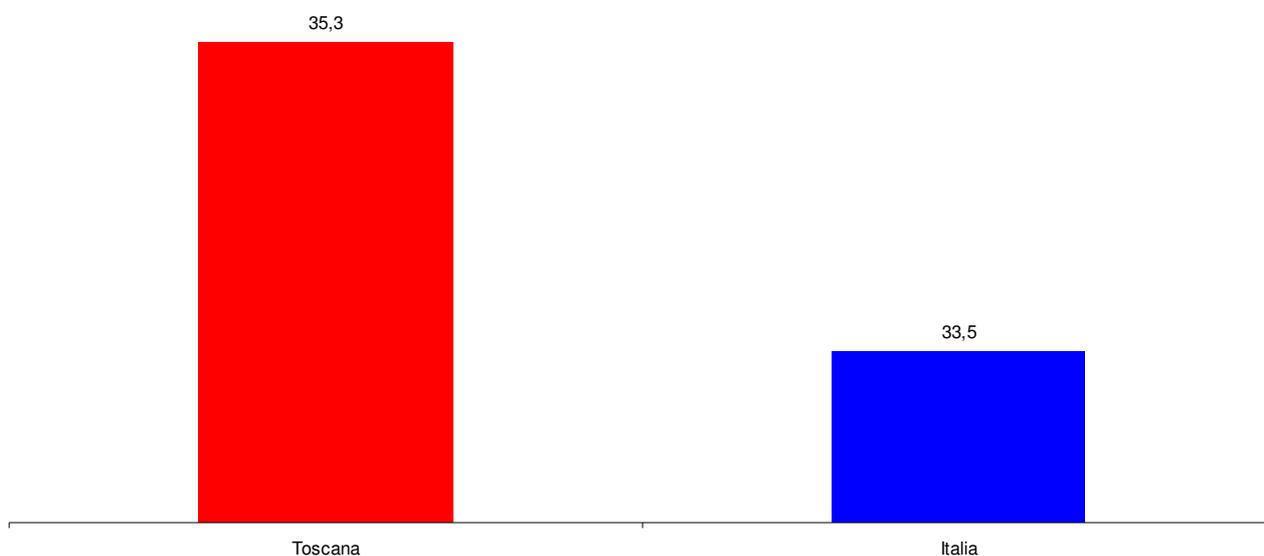


Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018  
La somma delle percentuali non fa cento perché sono possibili più risposte

**Il web per l'uso del cloud:** si sta diffondendo anche il ricorso ad infrastrutture delocalizzate (*cloud*) per accedere, condividere, archiviare file di qualunque formato (testi, immagini, video, dati, ecc) in ogni momento, da qualsiasi luogo e su qualsiasi dispositivo.

Nel 2018 la percentuale di persone di almeno 16 anni che hanno usato servizi di cloud per l'archiviazione su Internet (es. Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, ecc) sono risultati pari a 35% in Toscana e al 33 % a livello nazionale (*Figura 1.10*).

**Figura 1.10 - Persone di 16-74 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per servizi di archiviazione su Internet per salvare file (es. Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, iCloud, Amazon Cloud Drive) Anno 2018 (valori % sul totale delle persone di 15 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)**



*Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018*

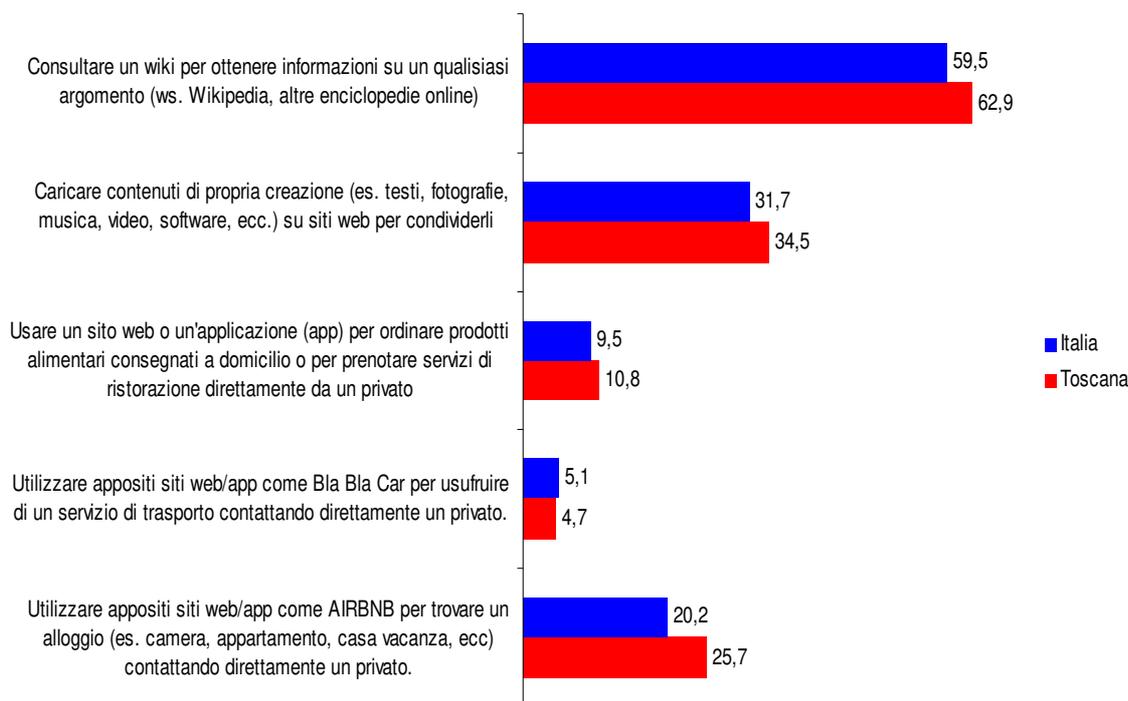
**Il web come piattaforma applicativa condivisa:** L'aumento della connettività, le innovazioni tecnologiche e la crescita delle applicazioni di facile utilizzo e accessibilità da tutti i dispositivi ha favorito l'utilizzo delle piattaforme che permettono la condivisione e lo scambio non solo di beni e servizi, ma anche di spazi, competenze, conoscenze e contenuti.

Internet si sta trasformando sempre più in una piattaforma applicativa condivisa dove le informazioni possono essere non solo distribuite ma anche create ed elaborate collettivamente.

Le attività più diffuse sono la consultazione di uno strumento wiki (63%), caricare contenuti di propria creazione su siti web condivisi (34%), l'uso di siti web airbnb per trovare un alloggio (26%), l'uso di un sito web per ordinare prodotti alimentari consegnati a domicilio o per prenotare servizi di ristorazione da un privato (11%) e l'uso di siti web come BlaBla Car per usufruire di un servizio di trasporto contattando direttamente un privato (4,7) (Figura 1.11).

La Toscana supera la media nazionale su tutte le attività ad eccezione dell'uso di siti web come Bla Bla Car per il quale la Regione risulta sia pur di poco inferiore alla media nazionale.

**Figura 1.11 - Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta. Toscana e Italia. Anno 2018** (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



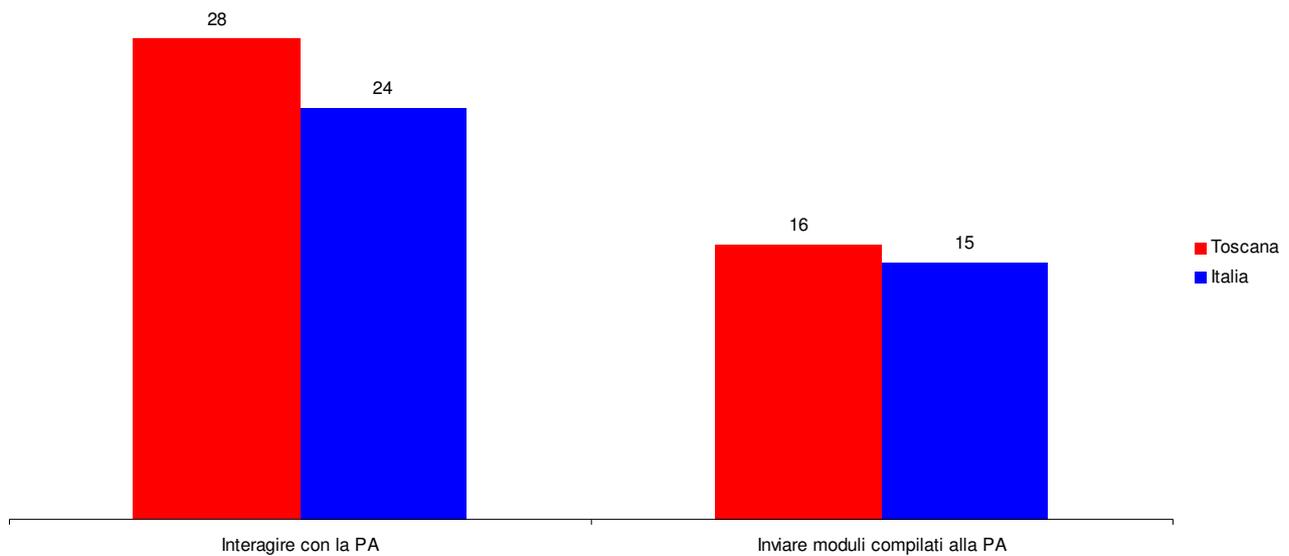
Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018  
La somma delle percentuali non fa cento perché sono possibili più risposte

### 1.3 In che misura e per quali ragioni i cittadini usano Internet per relazionarsi con la PA?

I cittadini toscani di 16-17 anni che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione nel 2018 sono stati il 28%, di quattro punti percentuali superiori rispetto alla media nazionale, di questi il 16% lo hanno fatto per inviare moduli compilati (Figura 1.12).

Inoltre i dati di trend mettono in evidenza in Toscana una progressiva crescita dal 2012 al 2018 (Tabella 1.1) sia per quel che riguarda il grado di interazione con la PA che per quel che riguarda la spedizione di moduli compilati alla PA.

**Figura 1.12 - Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi per uso privato con la Pubblica Amministrazione. Toscana e Italia. Anno 2018 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)**



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018

**Tabella 1.1 - Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Toscana e Italia. Anni 2012-2018 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)**

Attività svolta	Toscana							Italia						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Interagire con la PA	20,0	24,0	27,0	27,0	28,0	29,0	28,0	19,0	21,0	23,0	24,0	24,0	25,0	24,0
Inviare moduli compilati alla PA	7,0	11,0	13,0	13,0	15,0	16,0	16,0	8,0	10,0	11,0	12,0	12,0	13,0	15,0

Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012-2018

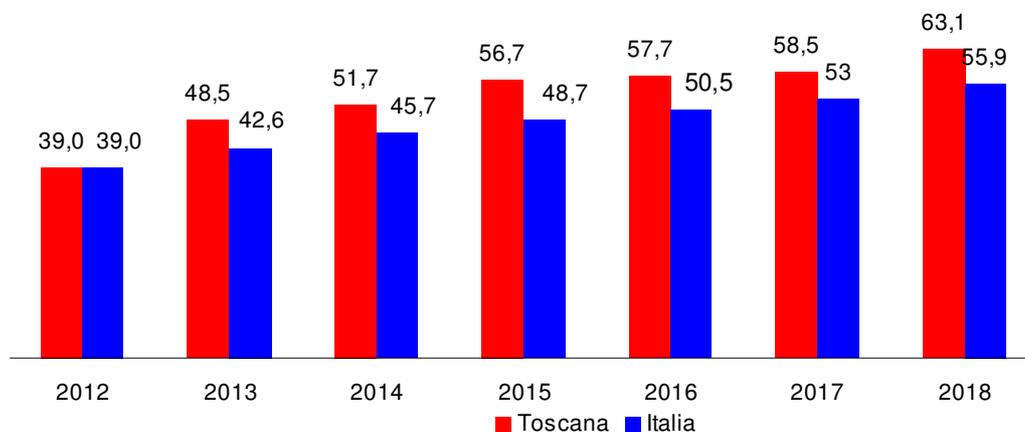
#### 1.4 I cittadini toscani acquistano merci e/o servizi online?

Nell'ambito dell'agenda Digitale europea, a maggio 2015 la Commissione ha adottato la strategia per un mercato unico digitale con il triplice obiettivo di migliorare l'accesso online ai beni e servizi in tutta Europa per i consumatori, di creare un contesto favorevole affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi, e di massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea. Per questo motivo si fa sempre più attenzione agli indicatori relativi al commercio elettronico e alla rimozione delle barriere che ne impediscono lo sviluppo.

Il 63,1% dei toscani di 15 anni e più che hanno navigato in Internet nei 3 mesi precedenti l'intervista ha effettuato, nello stesso periodo di riferimento, transazioni commerciali, ordinando e/o comprando merci e/o servizi per uso privato (Figura 1.13).

Il dato di trend mette in evidenza come in Toscana gli acquisti online dal 2012 al 2018 abbiano fatto registrare un andamento crescente, ma rileva anche una maggior propensione degli internauti toscani all'e-commerce rispetto alla media italiana in tutto il periodo di tempo considerato (*Figura 1.14*).

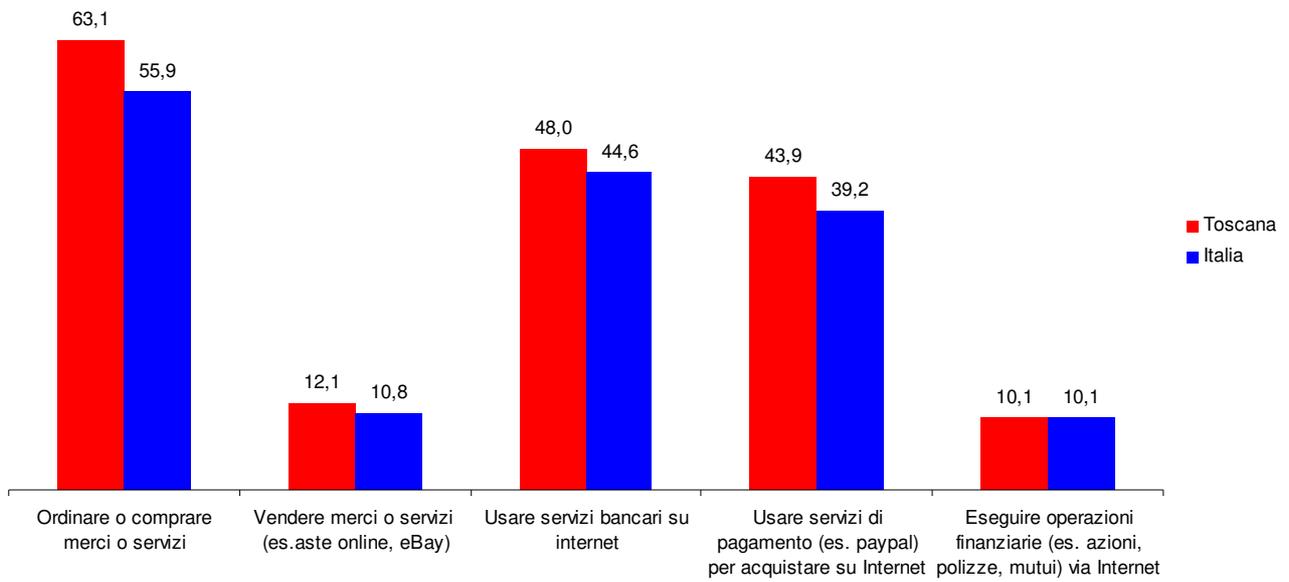
**Figura 1.13 - Persone di 15 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet. Toscana e Italia. Anni 2012-2018** (valori % sul totale delle persone di 15 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012-2018.

I servizi più utilizzati online sono quelli bancari (48% degli internauti toscani contro il 45% della media nazionale) e quelli di pagamento (come ad es. paypal) usati dal 44% dei toscani. Diversamente il ricorso alla Rete per vendere merci o servizi (per es. tramite eBay) è praticato solo dal 12% dei toscani e dall' 11% degli italiani in generale e ancora minore è la percentuale di chi usa il web per eseguire operazioni finanziarie come acquisti/vendite di azioni, polizze o mutui (*Figura 1.14*).

**Figura 1.14- Persone di 15 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta. Regioni - Anno 2018** (valori % sul totale delle persone di 15 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



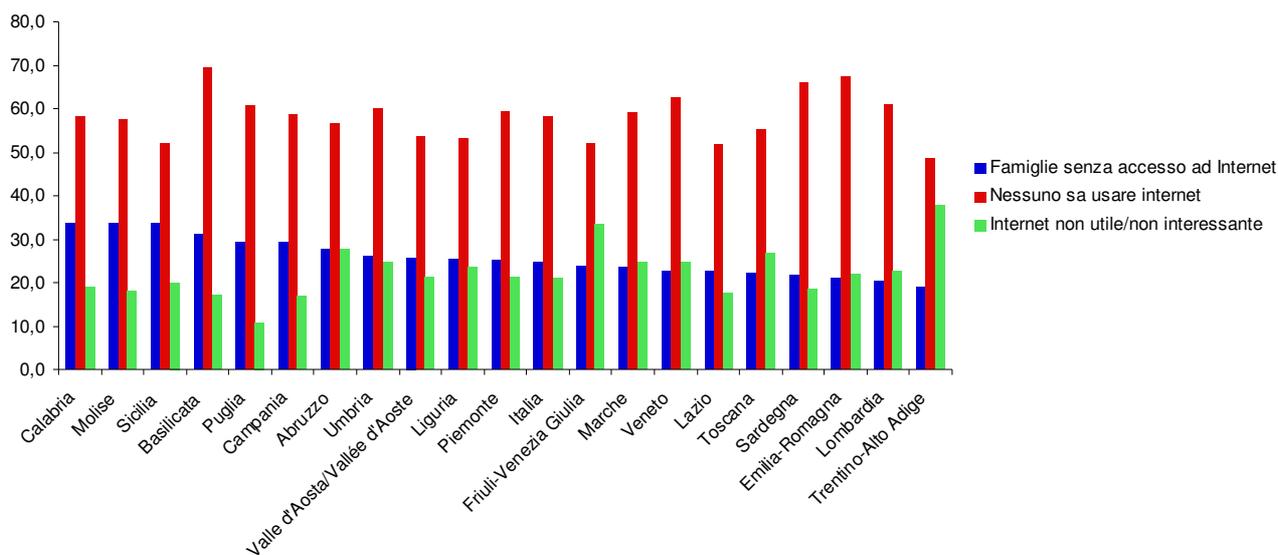
Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

## CAPITOLO 2 IL POSIZIONAMENTO DELLA TOSCANA NEL CONTESTO REGIONALE ITALIANO

### 2.1 Le famiglie non connesse ad Internet

Sul territorio italiano le differenze tra le Regioni sono ancora notevoli e confermano lo svantaggio del sud Italia. Nel 2018 la Calabria, il Molise, la Sicilia, la Basilicata, la Puglia e la Campania sono le regioni con la percentuale più alta di famiglie senza connessione ad Internet e la Basilicata ha il 70% di famiglie che dichiarano di non avere connessione ad Internet perché nessuno in famiglia sa usare lo strumento. La Toscana insieme a Sardegna, Emilia Romagna, Lombardia e Trentino Alto Adige fa registrare invece la quota minore di famiglie non connesse alla rete mostrando una maggior propensione alla digitalizzazione anche se in tutte queste regioni continua ad essere alta la quota di chi dichiara una assenza di connessione per mancanza di capacità nell'utilizzo o per mancanza di interesse nello strumento.

**Figura 2.1- Famiglie che non possiedono accesso ad Internet da causa per motivi principali. Regioni- Anno 2018** (valori % sul totale delle famiglie che non hanno accesso ad internet)

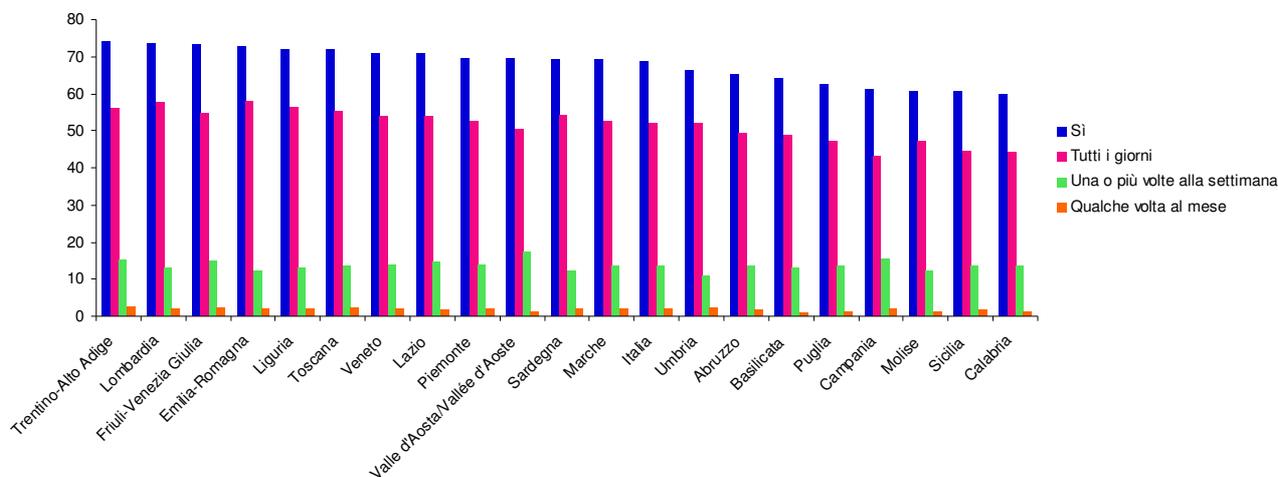


Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

### 2.2 La frequenza e le attività svolte dagli individui con Internet

In termini di frequenza di utilizzo emerge che la quota maggiore di internauti di di 6 anni e più si trova in Trentino Alto Adige, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Liguria e Toscana. Lo stesso andamento si rileva anche per coloro che utilizzano lo strumento ogni giorno anche se in questo caso il divario fra le regioni risulta meno marcato.

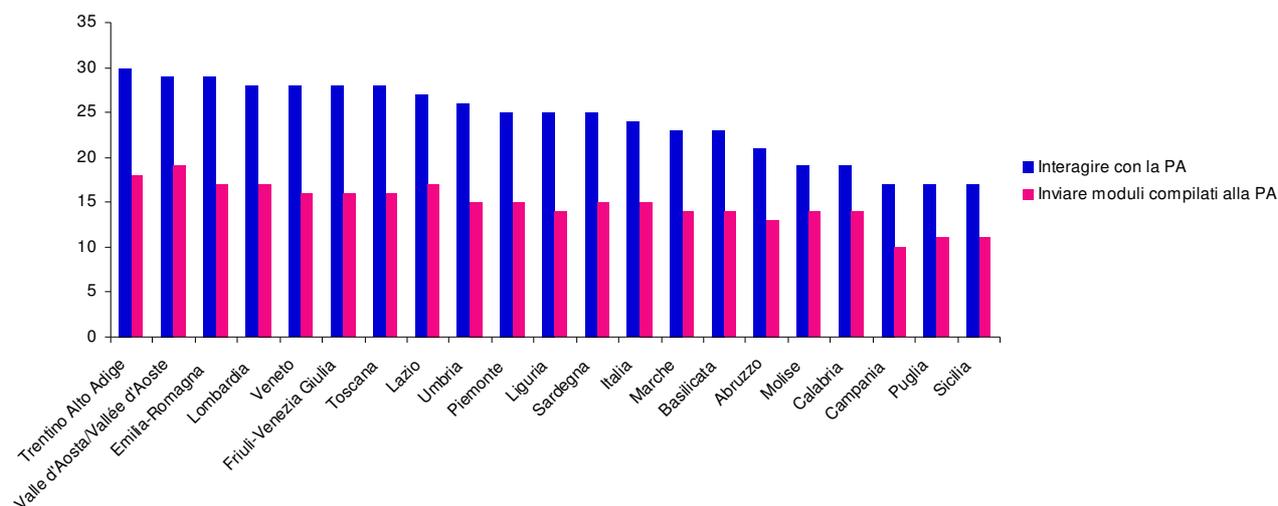
**Figura 2.2- Persone di 6 anni e più per frequenza con cui usano Internet per regione e ripartizione geografica. Anno 2018. (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi)**



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

Le regioni del Nord hanno il primato dell'utilizzo di Internet per interagire con la PA. La Toscana occupa comunque un posto di rilievo nella graduatoria con il 28% di persone di 16-74 anni che hanno usato lo strumento per entrare in contatto con la Pa e con il 16% di internauti che hanno inviato moduli compilati alla Pa, valori entrambi superiori alla media nazionale italiana.

**Figura 2.3- Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione per regione- Anno 2018 (valori % sul totale delle persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)**

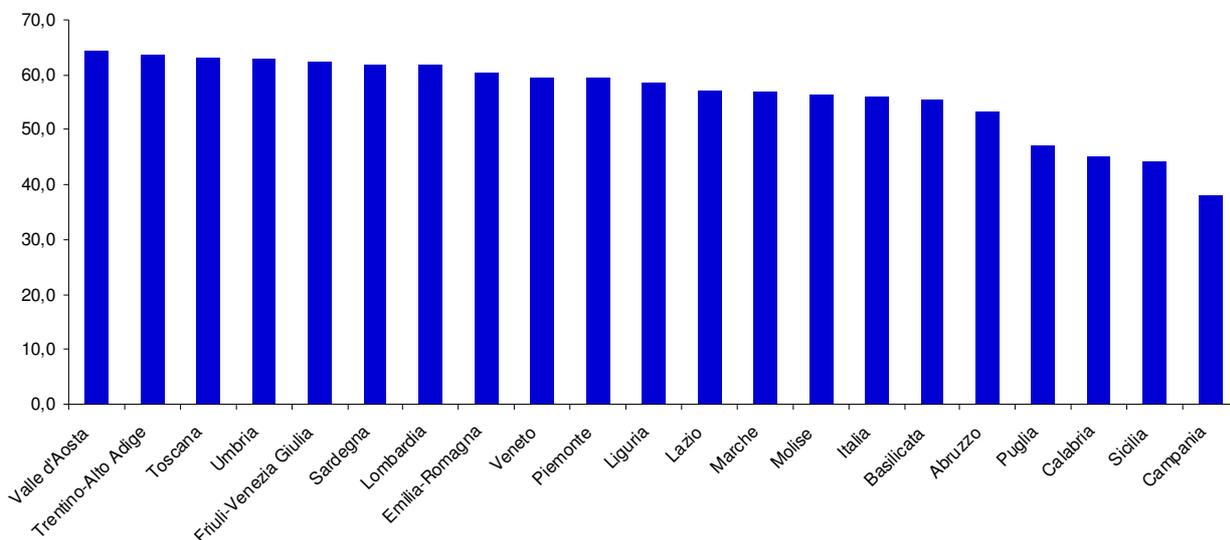


Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

Gli internauti toscani di 15 anni e più sono molto propensi ad acquistare merci e/o servizi per uso privato su Internet. A livello regionale la Toscana occupa il terzo posto della graduatoria dopo Valle d'Aosta e Trentino Alto Adige. Entrando nel dettaglio delle modalità utilizzate per gli acquisti la Toscana risulta essere la Regione del Centro a far registrare la percentuale più alta di utilizzo

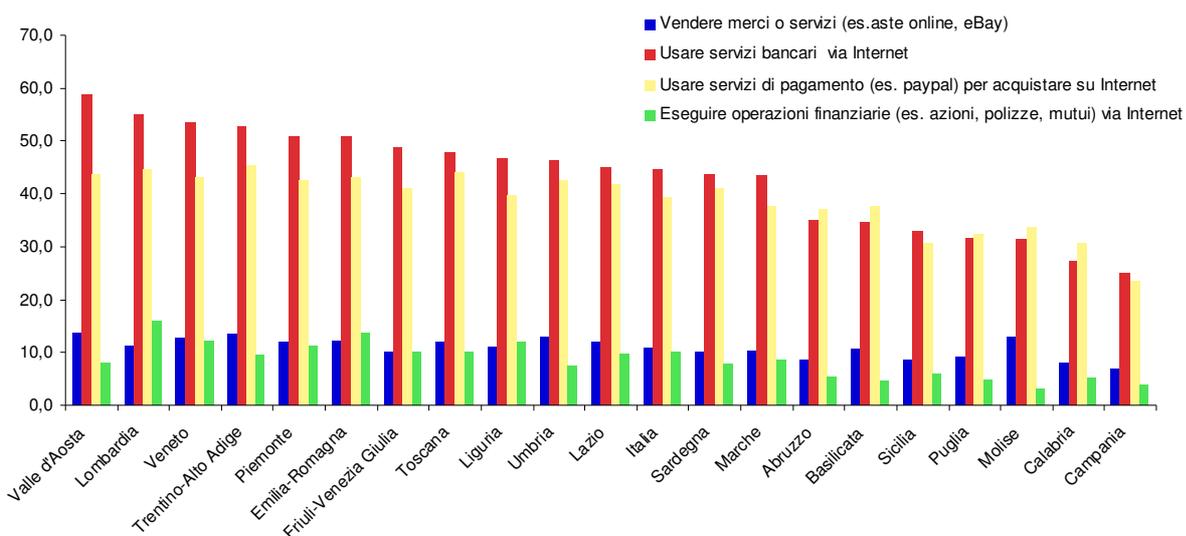
dell'online-banking, dei servizi di pagamento paypal e delle operazioni finanziarie. Al vertice della graduatoria permangono le Regioni del Nord (Valle d'Aosta, Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige).

**Figura 2.4- Persone di 15 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet per Regione. Anno 2018 (valori % sul totale delle persone di 15 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)**



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

**Figura 2.5- Persone di 15 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per acquistare o vendere merci e/o servizi per uso privato per modalità di utilizzo e Regioni. Anno 2018 (valori % sul totale delle persone di 15 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)**



Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

Nel 2018 in Italia sono 6 milioni 686 mila (20,2%) gli internauti di 16-74 anni che hanno usato la rete negli ultimi 3 mesi per trovare un alloggio contattando direttamente un privato tramite siti

web/app. Questa pratica è più diffusa tra i residenti della Toscana e della Lombardia (25,7%). La Toscana si trova ai primi posti della graduatoria anche per quanto riguarda l'uso di un sito web per ordinare prodotti alimentari (10,8%), preceduta solo da Lombardia (15,3%) Emilia Romagna (11,3%) e Lazio (12,0%); per il caricamento di contenuti di propria creazione (34,5%) preceduta solo da Basilicata (40,6%); per la consultazione di un wiki (62,9%) preceduta da Liguria (64,7%), Emilia Romagna (64,1%), Umbria (63,4%) e Sardegna (63,2%). Per quanto riguarda l'uso di servizi di archiviazione su Internet per salvare file la Toscana si trova al quarto posto della graduatoria dopo Lombardia (37%), Umbria (37%) e Trentino Alto Adige (36,4%).

**Tabella 2.2 Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta. Regioni - Anno 2018.** (valori % sul totale delle persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)

Regioni	Utilizzare appositi siti web/app come AIRBNB per trovare un alloggio (es. camera, appartamento, casa vacanza, ecc) contattando direttamente un privato.	Utilizzare appositi siti web/app come Bla Bla Car per usufruire di un servizio di trasporto contattando direttamente un privato.	Usare un sito web o un'applicazione (app) per ordinare prodotti alimentari consegnati a domicilio o per prenotare servizi di ristorazione direttamente da un privato	Caricare contenuti di propria creazione (es. testi, fotografie, musica, video, software, ecc.) su siti web per condividerli	Consultare un wiki per ottenere informazioni su un qualsiasi argomento (ws. Wikipedia, altre enciclopedie online)	Usare servizi di archiviazione su Internet per salvare file (es. Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, iCloud, Amazon Cloud Drive).
Piemonte	21,2	5,7	10,4	31,1	63,0	36,2
Valle d'Aosta	18,9	6,6	8,0	31,6	59,9	35,0
Liguria	21,8	4,1	7,7	28,0	64,7	32,0
Lombardia	25,7	5,9	15,3	31,4	62,1	37,2
Trentino-Alto Adige	22,0	7,3	6,9	26,9	61,2	36,4
Veneto	24,0	6,1	7,2	28,7	62,8	35,7
Friuli-Venezia Giulia	22,0	5,2	7,4	30,3	62,5	33,9
Emilia-Romagna	23,9	4,5	11,3	32,1	64,1	35,8
<b>Toscana</b>	<b>25,7</b>	<b>4,7</b>	<b>10,8</b>	<b>34,5</b>	<b>62,9</b>	<b>35,3</b>
Umbria	25,4	6,1	6,8	32,1	63,4	37,0
Marche	20,7	6,4	7,2	33,6	59,8	34,6
Lazio	21,3	5,3	12,0	32,7	60,1	35,2
Abruzzo	15,9	5,8	5,7	31,1	54,5	29,2
Molise	17,2	4,2	5,6	31,6	50,8	29,3
Campania	11,6	3,6	3,6	31,4	50,7	27,7
Puglia	11,7	4,6	7,6	31,1	54,6	28,3
Basilicata	14,9	4,9	6,8	40,6	51,9	33,0
Calabria	12,4	4,0	4,7	33,9	49,3	28,5
Sicilia	11,9	3,2	6,5	32,2	53,0	26,4
Sardegna	15,3	4,9	7,7	34,6	63,2	32,3
<b>Italia</b>	<b>20,2</b>	<b>5,1</b>	<b>9,5</b>	<b>31,7</b>	<b>59,5</b>	<b>33,5</b>

Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

## Appendice – Il benchmarking di livello europeo

### 3.1 Indicatori su famiglie e cittadini

**Tavola 3.1 – Confronto europeo - Accesso ad Internet. Anno 2018** (indicatori relativi a Famiglie con almeno un componente di età compresa fra i 16 e i 74 anni e a Cittadini di età compresa fra i 16 e i 74 anni).

Paesi	Famiglie che possiedono:			Cittadini che hanno usato:		
	Accesso ad internet da casa	Accesso ad internet a banda larga	Cittadini che non hanno mai usato Internet	Internet una volta a settimana	Internet tutti i giorni	
Belgio	87	84	9	87	82	
Bulgaria	72	71	27	64	55	
Repubblica Ceca	86	86	10	84	75	
Danimarca	93	90	2	95	92	
Germania	94	90	5	90	84	
Estonia	90	89	8	87	82	
Irlanda	89	88	16	80	74	
Grecia	76	76	25	70	61	
Spagna	86	86	13	83	72	
Francia	89	81	8	85	75	
<b>Italia</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>19</b>	<b>72</b>	<b>71</b>	
Cipro	86	86	15	84	77	
Lettonia	82	79	13	81	73	
Lituania	78	78	17	78	68	
Lussemburgo	93	93	3	92	86	
Ungheria	83	83	16	75	69	
Malta	84	84	17	80	77	
Paesi Bassi	98	97	4	94	90	
Austria	89	88	10	85	76	
Polonia	84	79	18	75	64	
Portogallo	79	77	23	71	64	
Romania	81	79	21	68	53	
Slovenia	87	87	16	79	71	
Slovacchia	81	79	13	78	68	
Finlandia	94	93	4	93	88	
Svezia	92	90	4	91	88	
Regno Unito	94	95	4	94	91	
Islanda	99	97	1	99	96	
Norvegia	96	94	1	97	93	
Croazia	82	81	21	73	66	
Macedonia	79	78	18	78	68	
Turchia	84	82	27	69	63	
<b>EU (28 paesi)</b>	<b>89</b>	<b>86</b>	<b>11</b>	<b>83</b>	<b>76</b>	
<b>Toscana</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>14</b>	<b>77</b>	<b>76</b>	

Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

**Tavola 3.2 – Confronto europeo - Utilizzo di Internet. Anno 2018 (indicatori relativi a Cittadini di età compresa fra i 16 e i 74 anni)**

Paesi	Cittadini che hanno usato Internet per:						
	Usare servizi bancari	Partecipare ad un social network(1)	Vedere merci e/o servizi	Acquisti online negli ultimi 3 mesi	Ordinare beni e/o servizi per uso privato da un venditore UE negli ultimi 12 mesi	Interagire con la PA negli ultimi 12 mesi	Spedire moduli compilati alla PA negli ultimi 12 mesi
Belgio	69	73	19	49	39	56	37
Bulgaria	7	51	8	13	7	22	9
Repubblica Ceca	62	56	14	37	11	53	26
Danimarca	89	79	30	73	42	92	73
Germania	59	53	32	68	18	57	19
Estonia	80	62	24	51	29	79	71
Irlanda	58	60	24	52	35	54	49
Grecia	27	53	3	30	13	50	24
Spagna	49	58	11	43	26	57	41
Francia	63	42	22	55	27	71	59
<b>Italia</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>15</b>
Cipro	33	69	2	20	27	42	26
Lettonia	66	61	10	33	..	66	50
Lituania	61	58	8	34	19	51	41
Lussemburgo	68	64	14	60	59	63	31
Ungheria	41	65	11	29	16	53	37
Malta	51	69	29	46	48	46	23
Paesi Bassi	89	66	35	70	33	82	59
Austria	58	53	14	53	49	66	45
Polonia	44	50	14	37	6	35	25
Portogallo	39	59	8	27	19	42	30
Romania	7	61	3	13	3	9	4
Slovenia	42	49	18	39	22	54	19
Slovacchia	50	60	24	44	23	51	16
Finlandia	89	67	27	51	36	83	65
Svezia	84	70	25	64	28	83	74
Regno Unito	74	70	27	77	28	59	45
Islanda	94	91	28	59	48	91	80
Norvegia	93	82	32	64	35	90	66
Croazia	41	54	25	27	14	36	16
Macedonia	9	65	6	19	4	21	6
Turchia	28	60	15	19	2	46	30
<b>EU (28 paesi)</b>	<b>54</b>	<b>56</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>52</b>	<b>34</b>
<b>Toscana</b>	<b>39</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>16</b>

Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018.

(1): creare un profilo, postare messaggi o altri contributi su LinkedIn, Xing, ecc.

## NOTE METODOLOGICHE

### *Quadro normativo e fenomeni osservati*

La rilevazione, di tipo campionario, è condotta con cadenza annuale nel primo trimestre dell'anno. La popolazione di interesse dell'indagine multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", ossia l'insieme delle unità statistiche intorno alle quali si intende investigare, è costituita dalle famiglie residenti in Italia e dai membri che le compongono; sono pertanto esclusi i membri permanenti delle convivenze. La famiglia è intesa come famiglia di fatto, ossia un insieme di persone coabitanti e legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o affettivi. Il periodo di riferimento è prevalentemente costituito dai dodici mesi che precedono l'intervista, anche se per alcuni quesiti il riferimento è al momento dell'intervista. L'indagine è condotta su un campione di circa 24 mila famiglie.

Fino alla rilevazione condotta nel 2016 l'indagine è stata svolta con tecnica PAPI (paper and pencil interview), tramite l'uso di due modelli di rilevazione: un modello di rilevazione somministrato tramite intervista diretta con l'ausilio di un intervistatore e un modello somministrato per autocompilazione.

Nel 2017, è stata introdotta una importante innovazione che ha riguardato la tecnica di raccolta dati. Tale novità è consistita nell'adozione della tecnica mista sequenziale CAWI/PAPI.

Le informazioni vengono fornite direttamente da tutti gli individui di 14 anni e più, mentre i bambini e i ragazzi al di sotto dei 14 anni vengono intervistati in modalità proxy, ciò significa che è un genitore o un componente maggiorenne a fornire le informazioni in loro vece. Taluni quesiti della rilevazione, per la sensibilità dell'argomento trattato, prevedono la facoltà di non rispondere.

Ulteriori informazioni sull'indagine Aspetti della vita quotidiana e i questionari utilizzati per la raccolta dei dati sono disponibili al seguente link: <http://www.istat.it/it/archivio/91926>.

### *Il Disegno di campionamento*

I domini di studio sono:

- l'intero territorio nazionale;
- le cinque ripartizioni geografiche (Italia nord-occidentale, Italia nord-orientale, Italia centrale, Italia meridionale, Italia insulare);
- le regioni geografiche (ad eccezione di Trentino Alto Adige le cui stime sono prodotte separatamente per le province di Bolzano e Trento);
- la tipologia comunale ottenuta suddividendo i comuni italiani nelle seguenti sei tipologie:
  - A1 - comuni centro dell'area metropolitana: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Palermo, Catania, Cagliari;
  - A2 - comuni che gravitano intorno ai comuni centro dell'area metropolitana;
  - B1 - comuni non appartenenti all'area metropolitana aventi fino a 2.000 abitanti;
  - B2 - comuni non appartenenti all'area metropolitana con 2.001-10.000 abitanti;
  - B3 - comuni non appartenenti all'area metropolitana con 10.001-50.000 abitanti;

- B4 - comuni non appartenenti all'area metropolitana con oltre 50.000 abitanti.

Il disegno di campionamento è complesso e fa riferimento a due diversi schemi di campionamento: nell'ambito di ognuno degli incroci tra le regioni e le sei tipologie comunali si individuano, sulla base della popolazione residente, i comuni *auto-rappresentativi* (Ar) di maggiore dimensione demografica e i comuni *non auto-rappresentativi* (Nar).

Tra i comuni auto-rappresentativi (Ar) ciascun comune viene considerato come uno strato a sé stante e viene adottato un campionamento a grappoli, dove le unità primarie di campionamento sono date dalle famiglie anagrafiche, estratte in modo sistematico, con probabilità uguali e senza reimmissione, dalle liste anagrafiche del comune.

Tra i comuni non-autorappresentativi (Nar) viene adottato un disegno a due stadi con stratificazione delle unità primarie. I comuni che costituiscono le unità primarie vengono selezionati con probabilità proporzionali alla loro dimensione demografica e senza reimmissione; le famiglie che costituiscono le unità secondarie sono estratte in modo sistematico, con probabilità uguali e senza reimmissione dalle liste anagrafiche del comune.

Nel 2018 a livello nazionale la dimensione del campione è pari a circa 25.000 famiglie; a livello di Toscana la dimensione del campione è pari a 1.668 famiglie per un totale di 3.549 individui.

## GLOSSARIO

**Banda larga fissa:** vedi connessione fissa in banda larga.

**Banda larga mobile:** vedi connessione mobile ad Internet.

**Blog:** si riferisce a comunità, luoghi virtuali di discussione creati per scambiare opinioni, informazioni con altri soggetti (blog aziendali, microblog come Twitter, ecc.); il blog è uno spazio pubblico sul web in cui il proprietario (blogger) inserisce dei messaggi (post) con la possibilità per i lettori di lasciare il proprio contributo.

**Cloud computing:** insieme di servizi informatici (o servizi ICT) utilizzabili tramite Internet che consentono l'accesso a software, potenza di calcolo, capacità di memorizzazione, ecc.; sono incluse le connessioni VPN (Virtual Private Networks). I servizi forniti sono servizi forniti dai server del fornitore del servizio, possono essere ampliati o ridotti in base alle esigenze dell'impresa (scalabilità del servizio che permette di poter variare verso l'alto o verso il basso il numero di utenti, la capacità di memorizzazione, ecc.), possono essere utilizzati su richiesta dell'utente dopo una configurazione iniziale (senza l'interazione umana con il fornitore del servizio), sono a pagamento per ogni utente in base alla quantità di memoria utilizzata o possono essere prepagati.

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

**Connessione ad Internet:** disponibilità di accesso ad Internet indipendentemente dalla proprietà del collegamento, dagli scopi, dallo strumento utilizzato (collegamento fisso o mobile). Per "connessione ad Internet" si intende una connessione esterna tramite un Internet provider di "servizio" (ISP-Internet Service provider) del tipo "ultimo miglio" del collegamento dell'impresa. Sono incluse anche le connessioni Intranet ed Extranet.

**Connessione fissa in banda larga:** comprende le connessioni fisse in banda larga, sono incluse le tipologie di connessione fissa di tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.), via cavo, fibre ottiche (FTTH, FTTS), connessioni fisse senza fili, WiFi (anche pubbliche), WiMax. Può essere:

- **DSL (Digital Subscriber Line):** tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame; comprende le tecnologie HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL;

- **fibre ottiche** (*FTTh - Fiber-to-the-home 'fibra fino a casa', FTTs – Fiber-to-the-Street 'fibra fino alla centralina'*): collegamento in banda larga tramite fibra ottica come mezzo trasmissivo per sostituire completamente o parzialmente la rete di accesso locale tradizionale (tramite normali cavi di rame). Raggiunge il limite esterno del singolo edificio o la centralina di prossimità e garantisce la massima velocità di trasmissione fino all'utente finale;
- **connessioni fisse senza fili**: tecnologia che utilizza radiofrequenza, infrarossi, microonde, o altri tipi di onde elettromagnetiche o acustiche in luogo di fili, cavi o fibre ottiche per trasmettere segnali o dati (fornire accesso a Internet) tra punti (fissi). Comprende ad es. una connessione Internet satellitare (trasmissione senza fili a lungo raggio) o Wi-Fi (trasmissione senza fili medio raggio) pubblico;
- **Wi-Fi**: tipologia di connessione basata su segnali radio frequenza di 2.4 GHz e teoricamente idonea a una velocità superiore a 54 Mbit/s; permette la connessione ad Internet in prossimità di punti di accesso denominati Hotspot;
- **WiMAX**: tecnologia e standard tecnico di trasmissione che consente l'accesso senza fili a reti di telecomunicazioni a banda larga fornendo la connettività ad Internet anche in aree geograficamente complesse e difficilmente raggiungibili da infrastrutture tradizionali; funziona utilizzando trasmissioni a onde radio in una frequenza esclusiva.

**Connessione mobile ad Internet**: utilizzo di dispositivi portatili che si connettono ad Internet mediante la rete di telefonia mobile (escludendo le connessioni che avvengono esclusivamente tramite reti wireless). La connessione mobile può essere in banda larga o non in banda larga:

- **connessione mobile in banda larga**: comprende la *connessione 3G o 4G* via palmari o computer portatili o via smartphone (connessioni UMTS, CDMA2000, 1xEVDO, HSPA, LTE):
  - **3G (terza generazione)**: connessione ad alta "velocità" (banda larga) che utilizza una trasmissione a lunga portata wireless tramite la tecnologia di rete mobile CDMA (Code Division Multiple Access) come UMTS (Universal Mobile Telephone System - Wideband "W"-CDMA); CDMA2000x; CDMA 2000 1x EV-DO; CDMA 2000 1x EV-DV) o altre tecnologie ad alta capacità mobile basate sulla tecnologia GPRS, EDGE (Enhanced

Data rate for Global Evolution - EGPRS), etc.;

- **4G (quarta generazione)**: connessione della telefonia mobile di quarta generazione ovvero con tecnologie e standard di quarta generazione successivi a quelli di terza generazione (3G), che permettono quindi applicazioni multimediali avanzate e collegamenti dati con elevata banda passante (tecnologie *LTE Long Term Evolution*);
- **connessione mobile non in banda larga**: comprende la connessione con tecnologia inferiore a 3G via cellulari analogici, GSM, GPRS, EDGE; si distingue dalle connessioni 3G per la velocità di connessione pur potendo utilizzare le stesse tecnologie.

**Dispositivi portatili**: per dispositivi portatili che permettono la connessione mobile ad Internet si intendono laptop, notebook, netbook, altri dispositivi portatili quali smartphone, tablet.

**Fibra ottica**: vedi connessione fissa in banda larga.

**ICT (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.

**Internet**: la più grande piattaforma attualmente operativa che si estende fisicamente a livello mondiale ed utilizza il protocollo TCP/IP per connettere migliaia di reti e milioni di computer.

**Settore ICT**: elenco delle attività economiche incluse nella definizione in termini di Ateco 2007 secondo la definizione Eurostat e OECD.

**Sito Web**: pagina di ipertesto accessibile dal World Wide Web. Viene identificata da un indirizzo costituito da un nome di dominio e da un eventuale parte locale. La pagina ipertestuale di partenza di un sito Web è denominata homepage.

**Smartphone**: telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un computer palmare, in grado di

operare con un sistema operativo autonomo per la gestione di dati personali.

**Social media:** applicazioni basate sulla tecnologia Internet o su piattaforme di comunicazione per connettersi, creare e scambiare contenuti online con clienti, fornitori, partner o all'interno dell'impresa.

**Social network:** applicazioni basate su tecnologia Internet che permettono agli utenti di connettersi per la creazione di un profilo personale, la condivisione di interessi e/o attività e creare una "community" di soggetti con i medesimi interessi. I profili creati su social network possono essere usati per scambiare opinioni e informazioni con altri soggetti (ad es. Facebook, LinkedIn, MySpace, Google+, Xing, Viadeo, Yammer).

**Unione Europea:** gli Stati membri che fanno parte dell'UE tenendo conto delle successive annessioni sono così indicati:

- **UE15:** al 2004: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Svezia;
- **UE25:** allargamento dell'UE15 a Cipro, Estonia, Lettonia, Lituania, Malta, Polonia, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia e Ungheria;
- **UE27:** allargamento dell'UE25 a Bulgaria e Romania;
- **UE28:** allargamento dell'UE27 a Croazia.

**Vendite attraverso reti informatiche:** svolte su reti di computer con metodi appositamente progettati allo scopo di ricevere ordini/prenotazioni (tra impresa cliente e impresa fornitrice come ad esempio tra impresa madre e

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

**Wimax:** vedi connessione fissa in banda larga.

**Wireless (Wi-Fi):** vedi connessione fissa in banda larga.

**xDSL:** vedi connessione fissa in banda larga.