



**Regione Toscana**

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



# Lo sviluppo delle ICT in Toscana



# Lo sviluppo delle ICT in Toscana



## Lo sviluppo delle ICT in Toscana.

Anno 2009

Regione Toscana

Direzione generale Organizzazione e Sistema informativo

Il rapporto è stato curato dal Settore Sistema statistico regionale.

**Per saperne di più:** La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2009 consultabile su <http://ius.regione.toscana.it/cif/stat/index-informaz.shtml>.



Sistema statistico nazionale

Stampa:

Centro stampa Giunta Regione Toscana

## INDICE

Premessa	5
Introduzione	7
1. Banda larga in Toscana in linea con l'Europa	9
2. Quattro famiglie toscane su 10 sono in rete	10
3. I nuovi strumenti di accesso: l'espansione di connettività mobile e <i>wireless</i>	11
4. Internet poco <i>friendly</i> e ancora costoso	11
5. Il <i>digital divide</i> : 1 famiglia su 2 non possiede un computer	12
6. Uomo, giovane, impiegato, ecco il profilo dell'utente toscano	13
7. Toscani 2.0: un internauta su 4 nei social network	14
8. In cerca di informazioni commerciali ma anche di conoscenza on line	16
9. Connesse in banda larga 8 medie imprese su 10, solo 1 su 3 fra quelle artigiane	17
10. Le imprese in internet per relazionarsi con le P.A. e per usufruire dei servizi bancari	19
11. Processi di integrazione aziendale	20
12. Metà delle imprese ha un sito web, ma solo 1 su 10 vende on-line	21
13. In Toscana più <i>e-commerce</i> rispetto all'Italia	22
14. Il boom della banda larga fra le P.A. locali	24
15. Il protocollo informatico	25
16. L'offerta di servizi on line da parte della P.A. locale	26
17. L'offerta di servizi on line nei piccoli e medi comuni	28
18. Sopra la media italiana le relazioni on line fra P.A. e cittadini, sotto la media quelle fra P.A. e imprese	29
Note metodologiche	31



## Premessa

### Federico Gelli

Vicepresidente della Regione Toscana

E' stata la scommessa di questa legislatura, sarà l'impegno anche della prossima: costruire in Toscana una piena società dell'informazione, capace di sviluppare al massimo le opportunità delle nuove tecnologie. Tutto questo con la consapevolezza che è su questo terreno che si gioca una partita decisiva per la nostra economia ma anche per i diritti di ognuno di noi, che è sulla Rete e con la Rete che la nostra Regione può diventare più competitiva e costruire una più matura idea di cittadinanza.

E' un cammino che non può riguardare solo alcune realtà all'avanguardia. Mai come in questo caso ricerca e innovazione devono porsi al servizio della comunità toscana e portare idee, proposte, soluzioni nelle imprese e nelle case. Includere, coinvolgere, diffondere, fare sistema: queste sono state e saranno le parole chiave del nostro impegno.

Con questa convinzione abbiamo lavorato all'abbattimento del digital divide. Creando le necessarie infrastrutture, prima di tutto: e questo Rapporto, tra le altre cose, riconosce i risultati raggiunti con il nostro progetto sulla banda larga, un impegno che risalta ancora di più alla luce delle difficoltà e peggio ancora delle scarse volontà che stanno emergendo a livello nazionale.

Ma poi anche lavorando con scrupolo perché siano superate le difficoltà nell'uso di strumenti e di tecniche che oggi devono appartenere al bagaglio di ognuno.

E qui, ovviamente, molte cose restano da fare, sul piano della formazione, dell'aggiornamento, direi anche della capacità di guardare al futuro e di prepararsi al futuro. Il Rapporto stesso evidenzia una situazione a macchia di leopardo.

C'è un'indubbia crescita dei toscani che usano di più e meglio Internet, ma non possiamo riposare sugli allori. Questo è esattamente uno dei terreni in cui le istituzioni devono guardare al bicchiere mezzo vuoto piuttosto che a quello mezzo pieno. Cioè non limitarsi a constatare che 4 famiglie toscane su 10 sono ormai in Rete, ma piuttosto interrogandosi su perché 6 su 10 non lo siano.

Una differenza che pesa sempre di più anche in rapporto alla possibilità di essere correttamente informati oppure di accedere ai servizi pubblici risparmiando tempo e code. E che peserà sempre di più.

E allora Rapporti come questi sono preziosi, per alimentare l'attenzione delle istituzioni e orientarne l'azione.



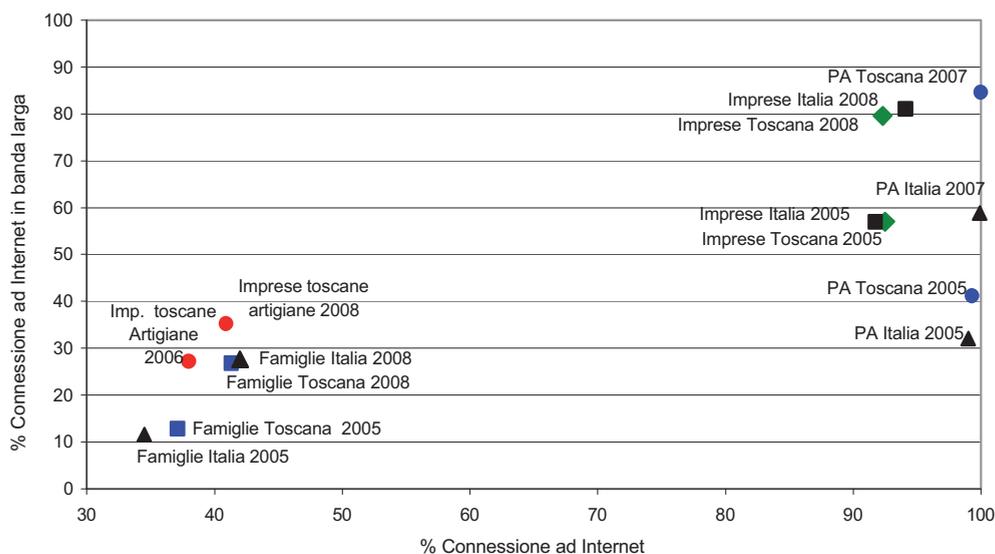
## Introduzione

La diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella società toscana procede seguendo un percorso di sviluppo che si connota per l'allargamento della base degli utilizzatori delle nuove tecnologie e per la crescita delle attività e dei servizi offerti e fruiti tramite Internet.

Il quadro attuale è composito e presenta luci ed ombre: da un lato si assiste all'incremento della dotazione tecnologica, delle abilità e delle competenze nell'uso degli strumenti ICT, la cui diffusione risulta in linea con la situazione italiana; dall'altro la Toscana non ha ancora recuperato il ritardo rispetto alla situazione europea e a quella rilevata in alcune regioni italiane.

L'analisi delle modalità di diffusione degli strumenti ICT di base all'interno della società toscana evidenzia l'esistenza di un diverso *livello* di informatizzazione delle tre tipologie di 'utenza' – famiglie, imprese<sup>1</sup> e Pubblica Amministrazione locale – risultato di un processo che si configura a diverse velocità.

**Figura 1 - Percentuale di famiglie, imprese e amministrazioni locali connesse ad Internet e con connessione in banda larga. Toscana e Italia a confronto. Anni 2005 – 2008**



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat e su dati Osservatorio Regionale dell'Artigianato, anni 2005-2008.

<sup>1</sup> Nel grafico sono presentati i dati di fonte Istat sulle imprese con almeno 10 addetti, nonché i dati di fonte Regione Toscana relativi alle imprese artigiane toscane che sono caratterizzate da una dimensione media di circa 3 addetti (non esiste un dato di confronto con l'Italia).

In particolare, nel 2008 la diffusione di Internet e della banda larga in Toscana segna una posizione di eccellenza nelle amministrazioni locali, un livello elevato per le imprese di maggiori dimensioni e una diffusione più contenuta tra le famiglie.

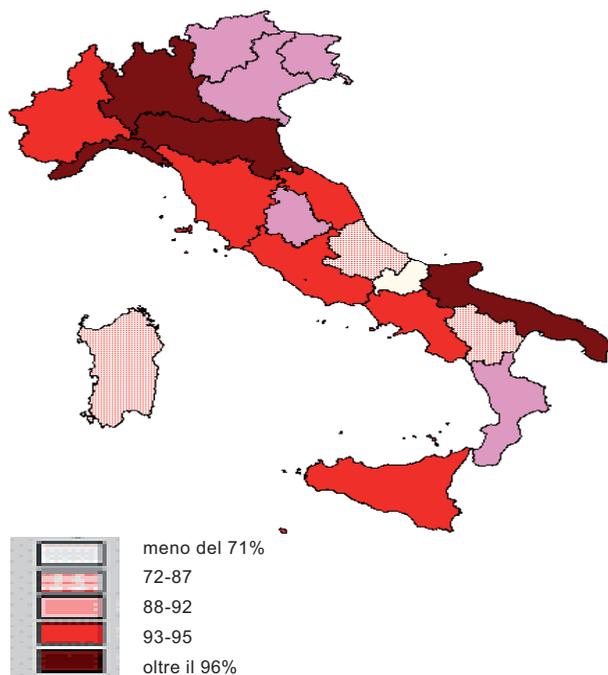
Fra i punti di debolezza vanno considerati sia la copertura ancora in fase di completamento del territorio con le infrastrutture della banda larga, sia il livello più contenuto dell'informatizzazione della popolazione – e l'impatto delle disuguaglianze sociali nell'accesso alla risorsa internet -, sia l'impiego ancora parziale delle funzionalità di Internet da parte delle imprese, sia infine l'offerta ancora ridotta di servizi on line delle PA locali.

Le politiche di sostegno della società dell'informazione e della conoscenza si collocano, dunque, nella prospettiva del superamento di questi aspetti critici, pur tenendo conto di alcuni vincoli derivanti dalla configurazione economica e sociale della Toscana, in particolare la presenza di molti comuni di piccole dimensioni e con caratteristiche rurali/montane, la struttura per età della popolazione e il dimensionamento del sistema produttivo, imperniato sulle piccole e medie imprese.

## 1. Banda larga in Toscana in linea con l'Europa

In Toscana il tasso di copertura della banda larga, calcolata in base alla popolazione telefonica allacciata a centrali abilitate, è al 94%<sup>2</sup>, in linea con la media nazionale e immediatamente dopo Lombardia, Liguria, Emilia Romagna e Puglia, che presentano livelli di copertura superiori al 96%. Il dato risulta in linea con la media europea, anche se inferiore ai valori rilevati in Francia, Gran Bretagna (99%) e Germania (96%).

Figura 2 – Copertura della banda larga per regione. Anno 2007 (valori percentuali)



Fonte: Osservatorio Banda Larga (Between), anno 2007

In Italia la copertura della banda larga risulta totale nelle aree urbane, ma si ferma all'82% nelle aree rurali. La difficoltà incontrata finora nell'estensione della copertura broadband nelle aree rurali in Italia come in Toscana, deriva dall'effetto combinato di due fattori limitanti. Da un lato la ridotta densità di popolazione in tali aree non incentiva il sostenimento di investimenti infrastrutturali in una logica di mercato, dall'altro le condizioni orografiche che caratterizzano l'Italia e la Toscana ostacolano il sostenimento degli investimenti, aumentandone l'onerosità. Al fine di assicurare maggiore omogeneità nella diffusione della

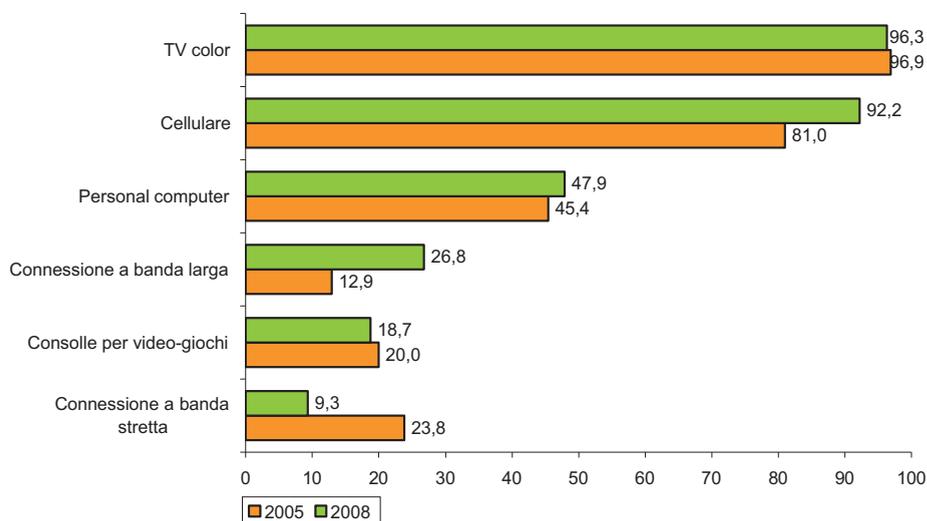
<sup>2</sup> Osservatorio Banda Larga anno 2008; Rapporto del Ministero dello Sviluppo Economico

banda larga sul territorio, la Regione Toscana ha avviato il progetto “Banda larga nelle aree rurali della Toscana”<sup>3</sup>, che prevede interventi in 195 Comuni e che da fine 2008 ad oggi ha consentito di attivare la banda larga in 109 Comuni (in 34 dei quali in modo parziale) con una percentuale del 56%.

## 2. Quattro famiglie toscane su 10 sono in rete

Fra il 2005 e il 2008 è aumentata in misura contenuta la percentuale di nuclei familiari che possiedono l’accesso ad Internet (dal 37,1% al 41,3%) e, soprattutto, la connessione in banda larga (dal 12,9% al 26,8%).

**Figura 3 – Famiglie toscane per alcuni beni tecnologici posseduti. Toscana. Anni 2005 – 2008 (valori percentuali)**



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, anni 2005 e 2008.

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

Nel contesto europeo la fotografia scattata nel 2008 conferma come le famiglie toscane – e quelle italiane in genere - siano ancora poco “tecnologiche”. Tanto la Toscana che l’Italia, con

<sup>3</sup> Decisione della Giunta Regionale n. 4 del 9/01/2006.

meno della metà delle famiglie connesse ad internet, scontano un ritardo evidente rispetto ai principali Paesi e alle regioni europee, con distacchi fra i 10 e i 20 punti percentuali.

### 3. I nuovi strumenti di accesso: l'espansione di connettività mobile e wireless

Nel 2008 fra i cittadini toscani di 6 anni e più che si connettono ad Internet, il 23,4% ha utilizzato un portatile con collegamento senza cavi (WIFI), il 6,4% un cellulare via UMTS, il 6,3% un cellulare via GPRS e il 4,8% un computer palmare. I valori rilevati per la nostra regione risultano in linea o addirittura superiori rispetto alla media nazionale e ai valori rilevati nelle altre regioni italiane. Per quanto riguarda, ad esempio, l'uso del WIFI, la Toscana risulta al vertice della graduatoria nazionale.

**Tabella 1 – Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per utilizzo di alcuni strumenti di accesso ad Internet. Toscana e Italia. Anno 2008 (valori percentuali)**

REGIONI	Strumenti per accedere ad Internet			
	Cellulare via GPRS	Cellulare via UMTS	Computer palmare	Portatile con collegamento senza cavi
Piemonte	5,8	6,4	4,7	21,3
Valle d'Aosta	7,6	6,3	3,4	25,4
Lombardia	5,1	7,2	5,0	22,4
Trentino-Alto Adige	6,3	4,5	4,5	21,3
Veneto	7,1	8,7	4,6	20,7
Friuli-Venezia Giulia	4,8	6,2	3,7	18,4
Liguria	3,5	3,0	4,5	18,8
Emilia-Romagna	5,4	6,1	4,9	19,8
<b>Toscana</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>4,8</b>	<b>23,4</b>
Umbria	5,4	8,1	4,5	21,4
Marche	3,6	6,1	3,1	18,8
Lazio	5,8	5,5	5,2	22,1
Abruzzo	7,2	6,1	8,0	17,8
Molise	10,3	9,2	4,4	20,9
Campania	4,8	5,4	8,3	19,0
Puglia	5,9	7,0	6,0	19,7
Basilicata	6,4	6,6	4,8	19,7
Calabria	9,3	9,2	5,7	23,1
Sicilia	3,2	6,9	5,0	18,3
Sardegna	6,9	9,0	6,3	19,9
<b>Italia</b>	<b>5,6</b>	<b>6,7</b>	<b>5,3</b>	<b>20,8</b>

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

### 4. Internet poco friendly e ancora costoso

Tra i motivi per cui le famiglie toscane non navigano in internet da casa troviamo in primo luogo la mancanza di capacità (39%) e in secondo luogo un atteggiamento di disinteresse -“internet è inutile e poco interessante”- (30%). Il 13,5% delle famiglie toscane non ha accesso

ad internet da casa perché accede da un altro luogo e il 9,2% perché considera costoso il collegamento.

**Tabella 2 – Famiglie che non possiedono Internet per alcuni motivi per cui non lo possiedono. Toscana e Italia. Anno 2008** (valori percentuali)

	Toscana	Italia
Mancanza di capacità	39,0	40,6
Internet non è utile, non è interessante	30,0	25,2
Accede a Internet da altro luogo	13,5	12,9
Alto costo del collegamento	9,2	12,6
Alto costo degli strumenti necessari per connettersi	8,8	11,6

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

### 5. Il digital divide: 1 famiglia su 2 non possiede un computer

Nel caso delle famiglie, la diffusione contenuta di Internet – e, naturalmente, della connessione in banda larga – è da ricondurre essenzialmente ad una presenza altrettanto contenuta del personal computer: Ancora nel 2008, infatti, circa la metà delle famiglie toscane (e di quelle italiane) non possiede un pc. La diffusione e l'uso degli strumenti ICT, inoltre, si caratterizzano per tratti ed elementi di forte disuguaglianza all'interno dei diversi gruppi di popolazione. La quota di famiglie fruitrici delle nuove tecnologie si riduce di circa un terzo fra quelle con capofamiglia operaio rispetto a quelle di classe media o dei ceti alti. Nelle classi medio-alte 8 famiglie su 10 hanno il pc e internet, 5 su 10 si connettono in banda larga.

**Tabella 3 – Possesso del PC, Internet e banda larga per condizione occupazionale del capofamiglia. Toscana e Italia. Anno 2008** (valori percentuali)

	Condizione occupazionale				Totale
	Dirigenti, imprenditori, liberi professionisti	Direttivi, quadri, impiegati	Operai e apprendisti	Lavoratori in proprio e coadiuvanti	
<b>Toscana</b>					
Possesso del PC	79,8	78,5	53,8	60,2	47,9
Possesso di Internet	74,4	72,5	43,4	49,1	41,3
Accesso in banda larga	48,1	49,6	26,3	38,2	26,8
<b>Italia</b>					
Possesso del PC	83,1	81,8	55,7	65,8	50,1
Possesso di Internet	72,8	72,0	42,8	54,7	42,0
Accesso in banda larga	53,8	50,2	26,1	35,6	27,6

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

Fra le famiglie operaie, queste percentuali scendono drasticamente: 5 su 10 possiedono il pc, ma solo 4 su 10 accedono ad internet e appena 3 su 10 accedono in banda larga.

L'altro elemento che differenzia in modo significativo la propensione delle famiglie all'uso degli strumenti Ict è la composizione per età del nucleo familiare. La presenza di un minorenni aumenta fortemente la probabilità che la famiglia possieda il personale computer (il 76,4% rispetto al 47,9% del totale delle famiglie), l'accesso ad Internet (il 66,6% contro il 41,3%) e la connessione in banda larga (il 45,9% contro il 26,8%). In maniera del tutto speculare, le famiglie toscane costituite da soli anziani sono praticamente escluse dal possesso degli strumenti ICT di base: appena il 6,1% possiede il personal computer, soltanto il 4,3% ha l'accesso ad Internet e meno del 2% la connessione in banda larga.

**Tabella 4 – Possesso del PC, Internet e banda larga per caratteristiche del nucleo familiare. Toscana e Italia. Anno 2008** (valori percentuali)

	Almeno un minorenne	Tipologie familiari		Totale
		Solo anziani	Altre tipologie	
<b>Toscana</b>				
Possesso del PC	76,4	6,1	53,5	47,9
Possesso di Internet	66,6	4,3	46,2	41,3
Accesso in banda larga	45,9	1,9	29,0	26,8
<b>Italia</b>				
Possesso del PC	74,3	7,1	56,8	50,1
Possesso di Internet	60,9	5,5	48,5	42,0
Accesso in banda larga	41,0	3,5	31,3	27,6

*Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.*

## **6. Uomo, giovane, impiegato, ecco il profilo dell'utente toscano**

L'uso degli strumenti ICT appare fortemente condizionato dalle caratteristiche dei singoli fruitori: contano - e molto - il genere, l'età, il livello di istruzione e la posizione nella professione. Il gap nell'uso del pc e nell'accesso ad internet legato al genere è di quasi dieci punti percentuali a sfavore delle donne. Nelle nuove generazioni, tuttavia, il distacco si dimezza.

Gli utilizzatori di internet si connotano anche per l'età media più bassa. I giovani toscani, rispetto ai loro coetanei a livello nazionale, si mostrano più sensibili alle nuove tecnologie (+ 3 punti percentuali nella classe di età 20-34 anni).

Il livello di istruzione è la variabile che discrimina maggiormente: fra coloro che hanno un titolo di studio basso solo il 15% naviga sul web contro il 79% dei laureati. Ma anche fra

laureati e diplomati di scuola media superiore si osserva un notevole distacco (-18 punti percentuali per i secondi).

**Tabella 5 – Uso del PC e di Internet per livello di istruzione. Toscana. Anno 2008** (valori percentuali)

	Livello istruzione capofamiglia			Totale
	Alto	Medio	Basso	
Uso del PC	81,8	64,3	18,3	39,5
Uso di Internet	79,0	61,2	15,0	36,3

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

La condizione sociale, a sua volta, ha un impatto evidente sull'accesso alle nuove tecnologie: i maggiori fruitori di internet sono i ceti medi dipendenti (83,7%), seguiti dai ceti alti (imprenditori, dirigenti e liberi professionisti) (79%), mentre operai, da un lato, e i lavoratori in proprio, dall'altro, risultano i minori utilizzatori di PC e Internet.

**Tabella 6 – Uso del PC e di Internet per condizione occupazionale. Toscana e Italia. Anno 2008** (valori percentuali)

	Condizione occupazionale			
	Dirigenti, imprenditori, liberi professionisti	Direttivi, quadri, impiegati	Operai e apprendisti	Lavoratori in proprio e coadiuvanti
<b>Toscana</b>				
Uso del PC	80,0	88,3	42,6	47,3
Uso di Internet	78,8	83,7	37,7	41,7
<b>Italia</b>				
Uso del PC	80,5	84,3	39,9	48,7
Uso di Internet	77,5	80,4	34,7	43,7

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

### **7. Toscani 2.0: un internauta su 4 nei social network**

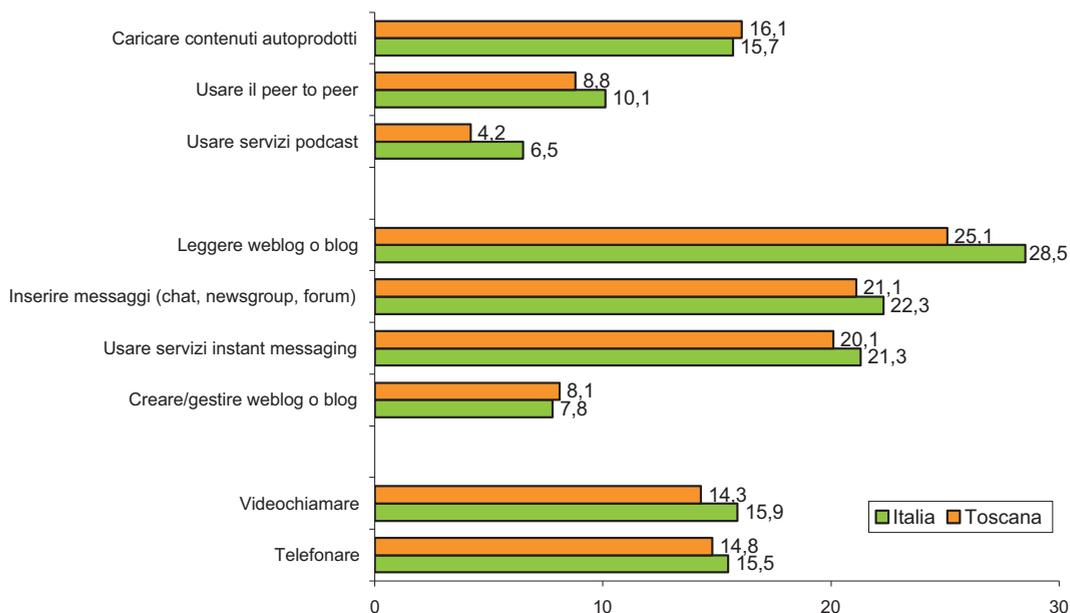
Lo sviluppo della rete sta producendo trasformazioni di grande impatto sui modi e le condizioni in cui vengono svolte molte attività sociali. L'uso di internet si sta articolando soprattutto lungo tre direttrici: i *social network*, l'informazione e la comunicazione e l'*e-commerce*.

Il 25,1% dei cittadini toscani di 6 anni e più che usano Internet legge blog e l'8,1% li crea o li gestisce, il 21,1% inserisce messaggi in chat, newsgroup o forum di discussione, il 20,1% usa

servizi di *instant messaging*. Il 14,3% effettua videochiamate e il 14,8 telefona attraverso Internet.

Per quanto riguarda lo scambio e la condivisione di contenuti digitali, il 16,1% degli internauti toscani carica contenuti autoprodotti (testi, immagini, foto, ecc.) su siti web per condividerli; l'8,8% usa la modalità *peer to peer* per scambiare video, musica e film; il 4,2% usa servizi *podcast* per ricevere file video e audio.

**Figura 4 – Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per alcune attività "emergenti". Toscana e Italia. Anno 2008 (valori percentuali)**



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

### **8. In cerca di informazioni commerciali ma anche di conoscenza on line**

Sette toscani su dieci utilizzano internet per cercare informazioni su merci e servizi; 6 su 10 navigano per interessi conoscitivi e di apprendimento. Leggermente più ridotto l'utilizzo per leggere o scaricare giornali, news o riviste (39,2%), cercare informazioni sanitarie (36,4%), usare servizi bancari (28,7%).

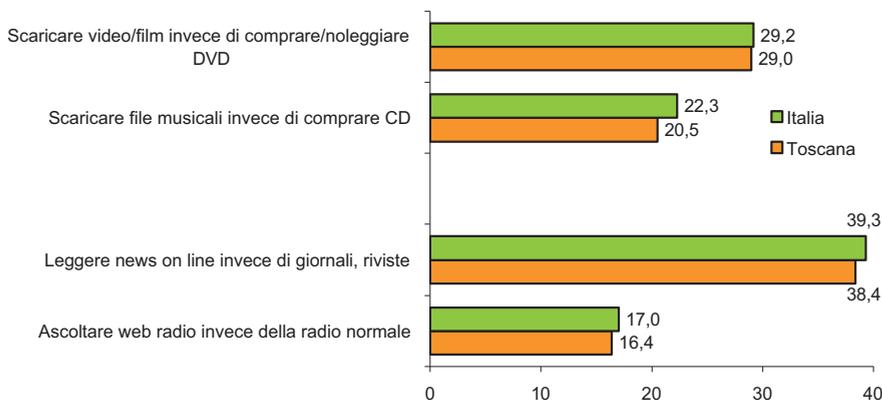
**Tabella 7 – Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 3 mesi per alcune attività svolte. Toscana. Anno 2008 (valori percentuali)**

<b>Attività svolte</b>	<b>Toscana</b>
Spedire o ricevere e-mail	76,3
Cercare informazioni su merci e servizi	66,1
Consultare Internet per apprendere	56,5
Altre attività di ricerca di informazione o servizi on line	53,5
Usare servizi relativi a viaggi e soggiorni	44,6
Leggere o scaricare giornali,news,riviste	39,2
Cercare informazioni su attività di istruzione o corsi	37,2
Cercare informazioni sanitarie	36,4
Scaricare software	29,3
Usare servizi bancari via Internet	28,7
Cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro	13
Vendere merci o servizi	6,7
Fare un corso on line	5,3

*Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.*

E' interessante osservare come l'uso di internet stia progressivamente sostituendo gli strumenti tradizionali di informazione e comunicazione: il 38,4% dei cittadini toscani che hanno usato Internet nei tre mesi precedenti all'intervista ha letto news on line invece che giornali e riviste; il 29,0% ha scaricato video e film invece di comprare o noleggiare un DVD; il 20,5% ha scaricato file musicali invece di acquistare CD; il 16,4%, infine, ha utilizzato il web per ascoltare la radio.

**Figura 5 – Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per alcune attività "tradizionali" sostituite (molto o in parte) con l'uso di Internet. Toscana e Italia. Anno 2008 (valori percentuali)**



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

### 9. Connesse in banda larga 8 medie imprese su 10, solo 1 su 3 fra quelle artigiane

La diffusione degli strumenti ICT di base all'interno del sistema produttivo ha raggiunto livelli elevati, almeno per quanto riguarda le imprese con almeno 10 addetti: il 96,0% delle imprese toscane possiede ed utilizza il PC; oltre il 92,0% dispone della connessione ad Internet.

**Tabella 8 – Imprese connesse ad Internet e addetti che almeno una volta a settimana utilizzano computer connessi ad Internet. Toscana e Italia. Anni 2005 - 2008 (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti e sul totale degli addetti)**

ANNO	Imprese connesse ad Internet	Addetti che almeno una volta a settimana utilizzano computer connessi ad Internet	
		Toscana	Italia
		<b>Toscana</b>	
2005	92,5	22,6	
2006	91,4	26,0	
2007	91,4	30,2	
2008	92,6	33,2	
		<b>Italia</b>	
2005	91,7	24,8	
2006	92,9	28,2	
2007	94,3	29,1	
2008	94,1	31,5	

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazione su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese. Anni 2005- 2008

All'interno delle aziende toscane, inoltre, continuano ad aumentare gli addetti che utilizzano personal computer connessi alla rete: dal 22,6% del 2005 al 33,2% del 2008.

La Toscana ha così raggiunto e superato, sia pur di poco, il dato italiano (pari al 31,5%) affiancandosi, nella graduatoria nazionale, al terzo posto della Lombardia (34,0%).

Nel 2008 la percentuale di imprese toscane con almeno 10 addetti che accedono ad Internet utilizzando la banda larga raggiunge quasi l'80%. Il dato è sostanzialmente in linea con il valore nazionale (81,1%) e con la media europea (81%) ma distante dai valori registrati in alcuni Paesi membri<sup>4</sup>.

Rispetto alle altre regioni italiane, le imprese toscane si collocano nella parte centrale della graduatoria, in leggero ritardo rispetto alle principali regioni del Nord (Liguria, Emilia Romagna, Lombardia, Trentino Alto Adige e Piemonte)<sup>5</sup>.

**Tabella 9 - Imprese connesse ad Internet e imprese connesse ad Internet in banda larga, per regione. Anno 2008** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)

<b>REGIONI</b>	<b>Imprese connesse ad Internet</b>	<b>Imprese connesse ad Internet con banda larga</b>
Piemonte	96,4	82,2
Valle d'Aosta/Vallée	98,7	82,1
Liguria	94,0	86,3
Lombardia	97,0	84,4
Trentino-Alto Adige	98,5	82,4
Veneto	95,2	80,3
Friuli- Venezia Giulia	96,5	82,0
Emilia-Romagna	93,5	84,8
Toscana	92,3	79,6
Umbria	90,4	74,9
Marche	95,3	79,8
Lazio	89,9	80,2
Abruzzo	88,7	75,8
Molise	92,0	61,4
Campania	92,4	75,4
Puglia	87,9	77,2
Basilicata	97,8	81,3
Calabria	95,1	76,7
Sicilia	89,8	77,1
Sardegna	91,8	75,4
<b>ITALIA</b>	<b>94,1</b>	<b>81,1</b>

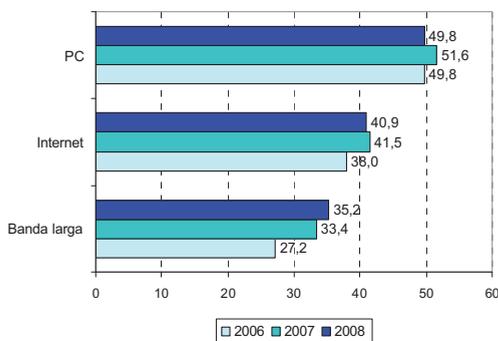
Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese. Anno 2008.

<sup>4</sup> Si ricorda, in merito, il 99% dell'Islanda, il 92% di Spagna, Francia e Finlandia, il 91% del Belgio.

<sup>5</sup> Il confronto con le altre regioni è stato fatto tenendo conto della numerosità campionaria delle singole regioni e, di conseguenza, della diversa precisione delle stime fra una regione e l'altra.

La diffusione delle tecnologie informatiche di base e della connessione a banda larga ha interessato, negli ultimi anni, anche la piccola impresa: la percentuale di imprese artigiane che dispongono della banda larga è passata dal 27,2% del 2006 al 35,2% del 2008.

**Figura 6 - Imprese artigiane con Personal Computer, connessione ad Internet, connessione in banda larga. Toscana. Anni 2006, 2007 e 2008**



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Osservatorio Regionale Artigianato –Rilevazione sull’andamento congiunturale dell’artigianato in Toscana, anno 2006, 2007 e 2008.

La dinamica di crescita registrata all’interno del sistema artigiano acquista un valore particolare se si considera da un lato la grave crisi che da tempo coinvolge il mondo artigiano e dall’altro la maggiore difficoltà delle imprese di più piccole dimensioni ad investire in ICT.

### **10. Le imprese in internet per relazionarsi con le P.A. e per usufruire dei servizi bancari**

L’utilizzo della connessione ad Internet tra le imprese toscane con almeno 10 addetti avviene prevalentemente per accedere ai servizi bancari e finanziari (83,1%), per accedere ai servizi offerti sui siti web delle Pubbliche Amministrazioni (76,2%) e per acquisire informazioni sui mercati (per es. sui prezzi) (57,1%).

**Tabella 10 - Imprese con almeno 10 addetti per tipo di attività realizzata con Internet. Toscana e Italia. Anno 2008.** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)

	Toscana	Italia
Accesso ai servizi bancari o finanziari	83,1	85,9
Accesso ai servizi offerti dai siti web della PA	76,2	81,8
Acquisizione di informazione sui mercati (es. prezzi)	57,1	61,2
Acquisizione di servizi e informazioni in formato digitale	45,8	50,3
Acquisizione di servizi post-vendita	36,4	42,0
Formazione o istruzione del personale (e-learning)	14,2	16,9

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell’informazione e della comunicazione nelle imprese. Anno 2008

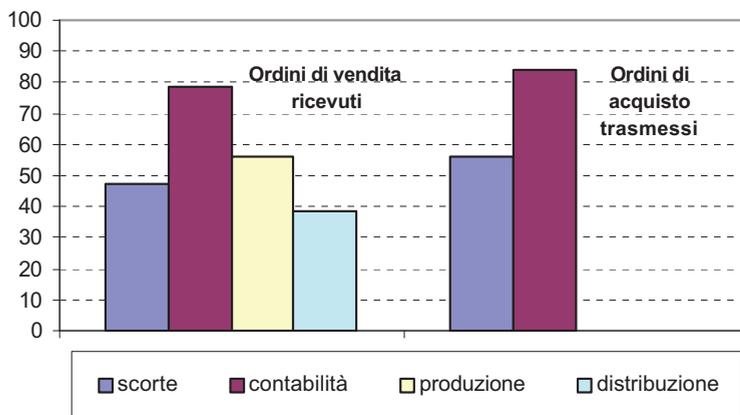
Fra le attività che stanno gradualmente assumendo maggior rilievo vi sono l'acquisizione di servizi e informazioni in formato digitale (45,8%) e l'acquisizione di servizi post-vendita come la fatturazione e la rendicontazione (36,4%). Rimane, invece, ancora circoscritta la quota di imprese toscane con almeno 10 addetti che utilizza la rete per proporre al personale formazione on-line (*e-learning*) (14,2%).

Volgendo lo sguardo alla piccola impresa, e in particolare al comparto artigiano, si osserva che nel 2008 il 40,9% delle imprese artigiane toscane utilizza Internet, il 36,2% la utilizza per l'acquisizione e lo scambio di informazioni e il 24,5% per accedere ai servizi bancari.

### 11. Processi di integrazione aziendale

La diffusione di Internet e, più in generale, delle tecnologie ICT fra le imprese ha incentivato sia i processi di integrazione interni alle aziende che i processi di integrazione tra imprese diverse. Sul fronte interno all'impresa si osserva che, nel 2008, il 42% delle imprese toscane con almeno 10 addetti condivide automaticamente per via elettronica le informazioni relative agli ordini di vendita ricevuti mentre il 34% delle imprese condivide quelle relative agli ordini di acquisto trasmessi.

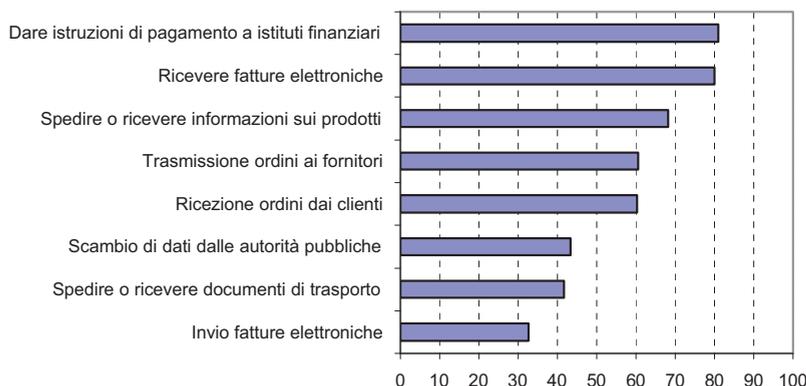
**Figura 7 - Imprese toscane con almeno 10 addetti che al loro interno condividono le informazioni relative agli ordini di vendita ricevuti e agli ordini di acquisto trasmessi con alcune funzioni aziendali. Anno 2008** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti che effettuano questa condivisione)



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese. Anno 2008

Per ciò che riguarda i processi di integrazione interaziendale, circa il 36% delle imprese con almeno 10 addetti utilizza lo scambio automatizzato di dati tra i sistemi informativi dell'impresa e i sistemi informativi esterni all'impresa.

**Figura 8 - Imprese con almeno 10 addetti che utilizzano lo scambio automatizzato di dati per tipologia di informazione scambiata. Toscana. Anno 2008** (valori percentuali calcolati sul totale delle imprese con almeno 10 addetti che effettuano l'ADE)



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese. Anno 2008

Le principali finalità, per le quali viene realizzato l'*automated data exchange*, riguardano le istruzioni di pagamento a istituti finanziari, il ricevimento di fatture elettroniche, l'invio o la trasmissione di informazioni sui prodotti, il ricevimento o la trasmissione di ordini, lo scambio di dati con le autorità pubbliche, e la trasmissione di documenti di trasporto.

## 12. Metà delle imprese ha un sito web, solo 1 su 10 vende on-line

Nel 2008 il 55,5% delle imprese toscane dispone di un proprio sito web; questo dato evidenzia un certo ritardo rispetto al contesto nazionale (58,1%), alle principali regioni del Nord (Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia ed Emilia Romagna), e al contesto europeo (UE27) dove il 64% delle imprese dispone di un proprio sito web.

**Tabella 11 - Servizi offerti dai siti web delle imprese con almeno 10 addetti. Toscana e Italia. Anno 2008.** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)

Tipologia di servizi offerti dal sito web	Toscana	Italia
Fornitura/Consultazione di cataloghi o listini prezzi	30,7	33,3
Possibilità di effettuare ordinazioni o prenotazioni on line	13,4	13,5
Annuncio di posti di lavoro o possibilità di effettuare domande di impiego on line	5	6,1
Possibilità per i visitatori abituali del sito di personalizzare o progettare prodotti	4,1	4,1
Possibilità di effettuare pagamenti on line	3,3	3,6
Possibilità di personalizzare i contenuti del sito per i visitatori abituali	2,9	2,9

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese. Anno 2008

Fra le attività che stanno gradualmente assumendo maggior rilievo vi sono l'acquisizione di servizi e informazioni in formato digitale (45,8%) e l'acquisizione di servizi post-vendita come la fatturazione e la rendicontazione (36,4%). Rimane, invece, ancora circoscritta la quota di imprese toscane con almeno 10 addetti che utilizza la rete per proporre al personale formazione on-line (*e-learning*) (14,2%).

L'offerta di servizi più complessi, come la possibilità di effettuare ordini o prenotazioni on-line, che coinvolge il 13% delle imprese toscane e italiane con almeno 10 addetti, ha invece ampi margini di crescita. Ancora poco diffusi, sia in Toscana che in Italia, sono i servizi di maggiore complessità come l'*e-recruitment* ossia il reperimento di personale attraverso domande di impiego on-line, e la possibilità di effettuare pagamenti on-line.

### **13. In Toscana più e-commerce rispetto all'Italia**

Gli acquisti e le vendite attraverso le reti informatiche, sia da parte dei cittadini sia da parte delle imprese, hanno in Toscana come in Italia ampi margini di crescita e sviluppo.

Circa un terzo degli internauti toscani ha ordinato e/o comprato beni e servizi per uso privato su Internet almeno una volta nella vita. La propensione dei toscani al commercio elettronico risulta superiore al dato nazionale (il 32,6% contro il 29,3%) e fra le più alte nel confronto con le altre regioni. La Toscana, infatti, occupa la zona alta della graduatoria nazionale con Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige, Sardegna, Liguria ed Emilia Romagna.

**Tabella 12 - Persone di 14 anni e più che negli ultimi 12 mesi hanno usato Internet e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet per tipo di merci. Toscana e Italia. Anno 2008** (valori percentuali)

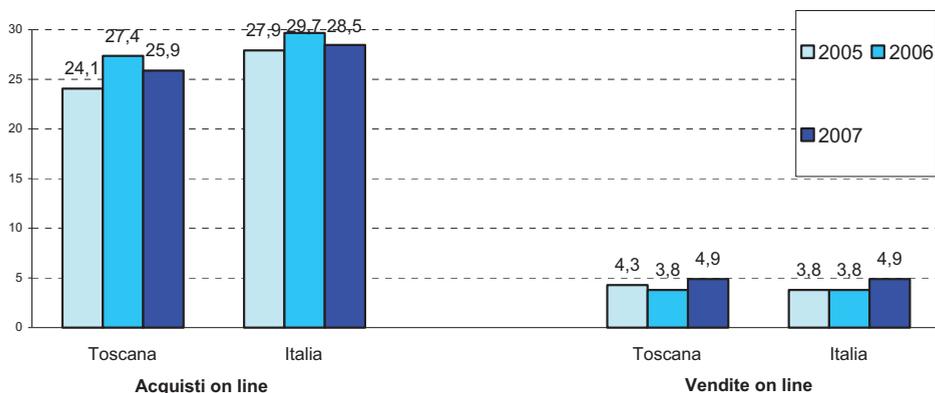
	<b>Toscana</b>	<b>Italia</b>
Libri, giornali, riviste, materiale per la formazione a distanza	36,9	27,9
Viaggi e soggiorni di vacanza	35,9	35,6
Abiti, articoli sportivi	27,3	25,8
Ricariche telefoniche	23,3	25,7
Film, musica	22,2	20,4
Attrezzature elettroniche	20,8	22,0
Articoli per la casa	19,3	15,0
Biglietti per spettacoli	18,5	18,0
Software per computer (inclusi videogiochi)	14,8	17,9
Hardware per computer	13,5	16,2
Azioni, servizi finanziari e/o assicurativi	6,6	6,3
Prodotti alimentari	6,4	4,2
Biglietti delle lotterie o scommesse	3,4	1,6

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

Quali sono i beni più acquistati dai toscani? Libri, giornali e riviste (36,9%), viaggi e soggiorni di vacanza (35,9%), abiti e articoli sportivi (27,3%), ricariche telefoniche (23,3%) film e musica (22,2%) e attrezzature elettroniche (20,8%). A differenza di quanto avviene nel resto del Paese, per le modalità di consegna i toscani si mostrano piuttosto tradizionalisti e prediligono la consegna per posta e corriere anche per quei prodotti per i quali è disponibile una modalità di recapito alternativa, soprattutto per film e musica e per libri e giornali.

Le imprese toscane con almeno 10 addetti che effettuano acquisti attraverso reti informatiche sono pari al 26%; un dato di poco inferiore a quello nazionale (28,5%). Inoltre tra queste oltre l'80% acquista attraverso Internet meno del 5% del valore complessivo dei propri acquisti. Le imprese con almeno 10 addetti che effettuano vendite on-line sono il 5% circa, dato analogo a quello nazionale.

**Figura 8 - Commercio elettronico: imprese che effettuano acquisti e vendite on line. Toscana e Italia. Anni 2005, 2006 e 2007** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



Fonte Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese. Anno 2008

#### 14. Il boom della banda larga fra le P.A. locali

Il livello di dotazione tecnologica delle amministrazioni locali della Toscana segna un'evidente posizione di eccellenza. Nel 2007 tutte le amministrazioni provinciali, tutte le comunità montane e l'84,6% delle amministrazioni comunali della nostra regione dispongono dell'accesso alla rete in *broad band*.

**Tabella 13 - Amministrazioni comunali che dispongono di connessione a banda larga per regione. Anno 2007 (valori percentuali)**

<b>Regioni</b>	<b>Connessione a banda larga</b>
Piemonte	45,2
Valle d'Aosta	43,6
Lombardia	63,0
Pr. Aut. di Bolzano	75,4
Pr. Aut. di Trento	71,3
Veneto	69,3
Friuli-Venezia Giulia	37,0
Liguria	53,8
Emilia-Romagna	87,2
<b>Toscana</b>	<b>84,6</b>
Umbria	60,2
Marche	72,7
Lazio	57,2
Abruzzo	48,6
Molise	24,2
Campania	59,6
Puglia	69,5
Basilicata	44,7
Calabria	45,7
Sicilia	66,4
Sardegna	46,9
<b>Italia</b>	<b>58,9</b>

Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione su le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, anno 2007.

Le amministrazioni locali, che già nel 2005 erano nella quasi totalità collegate ad Internet, hanno compiuto il balzo in avanti più significativo rispetto all'adozione della banda larga, superando di 26 punti percentuali la media nazionale.

Nel confronto con le altre regioni le amministrazioni comunali della nostra regione occupano la seconda posizione della graduatoria nazionale, dopo l'Emilia Romagna (87,2%) e prima delle Province Autonome di Bolzano (75,4%) e Trento (71,3%), delle Marche (72,7%), della Puglia (69,5%) e del Veneto (69,3%).

Nel 2009 la penetrazione delle tecnologie ICT all'interno della Pubblica Amministrazione locale si è ulteriormente rafforzata, sia per quanto attiene l'attività interna che l'offerta di servizi.

**Tabella 14 - Livello di informatizzazione delle attività gestionali nei Comuni. Toscana. 2009** (valori percentuali)

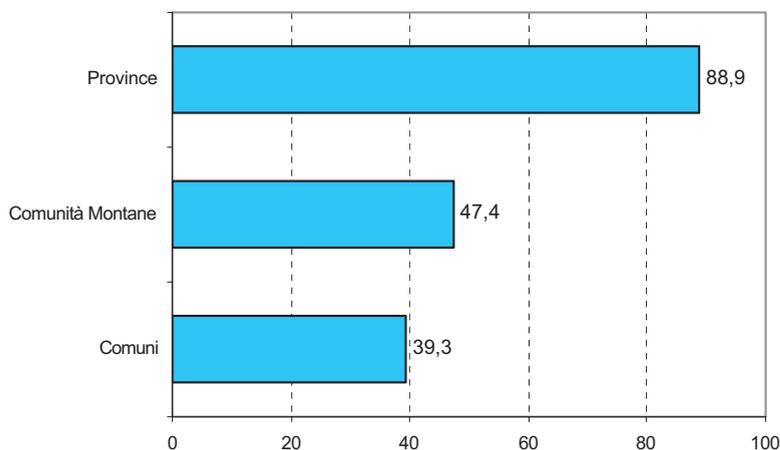
Attività	Comuni con attività informatizzata		Comuni con attività non informatizzata
	in rete	in locale	
Gestione Personale	66,7	31,2	2,1
Gestione Contabilità	76,7	22,5	0,8
Gestione Provveditorato	35,5	34,3	30,2
Gestione Pagamenti	65,1	28	6,9
Controllo di gestione	30,1	37,8	32,1
Gestione atti amministrativi e delibere	69,5	25	5,5
Gestione protocollo	80,3	18,9	0,8
Gestione Contratti	22,5	46,8	30,7
Gestione Patrimonio	36,2	46,3	17,4
Gestione bandi e concorsi	29	38,8	32,2
Gestione Tributi	67,5	31,2	1,3
Anagrafe e stato civile	77,4	20,1	2,5
Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	24,2	23,7	52,1

Fonte Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati R..T.- Rilevazione sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della PA locale toscana, anno 2009

### 15. Il protocollo informatico

Nella nostra regione, nel 95,4% dei Comuni, nel 95,0% delle Comunità Montane e in tutte le Province risulta attivo il protocollo informatico, secondo quanto previsto dal DPR 445/2000; tuttavia la maggior parte degli Enti si limita ad utilizzarne le funzionalità minime.

**Figura 9 Enti locali che hanno aderito al Progetto regionale InterPRO. Anno 2009** (valori percentuali)



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati R..T - Rilevazione sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della PA locale toscana, anno 2009

Infatti solo il 10% dei Comuni toscani ha adottato il protocollo informatico in *workflow documentale*, peraltro il 41,6% degli Enti locali della Toscana – in dettaglio il 39,3% dei Comuni, il 47,4% delle Comunità Montane e l'88,9% delle Province - ha aderito al Progetto regionale interoperabilità InterPRO.

### 16. L'offerta di servizi on line da parte della P.A. locale

Ancora oggi, tuttavia, le politiche locali hanno esercitato i loro effetti più sulla dotazione tecnologica a disposizione degli enti, che sull'informatizzazione gestionale e, soprattutto, sull'interattività dei rapporti con l'esterno.

Se, infatti, l'informatizzazione delle attività di back-office si va ormai più o meno rapidamente completando, il territorio dell'informatizzazione dei servizi al cittadino ed alle imprese (front-office), come più in generale quello dell'*e-government*, è ancora in larga parte da sviluppare.

**Tabella 15 - Comuni e Comunità Montane con Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP). Toscana. Anni 2007 e 2009 (valori percentuali)**

Tipologia di amministrazioni locali	Enti con SUAP informatizzato	
	Enti con SUAP	
	<b>2007</b>	
Comuni	64,3	42,3
Comunità Montane	50,0	45,0
	<b>2009</b>	
Comuni	79,2	57,4
Comunità Montane	65,0	61,5

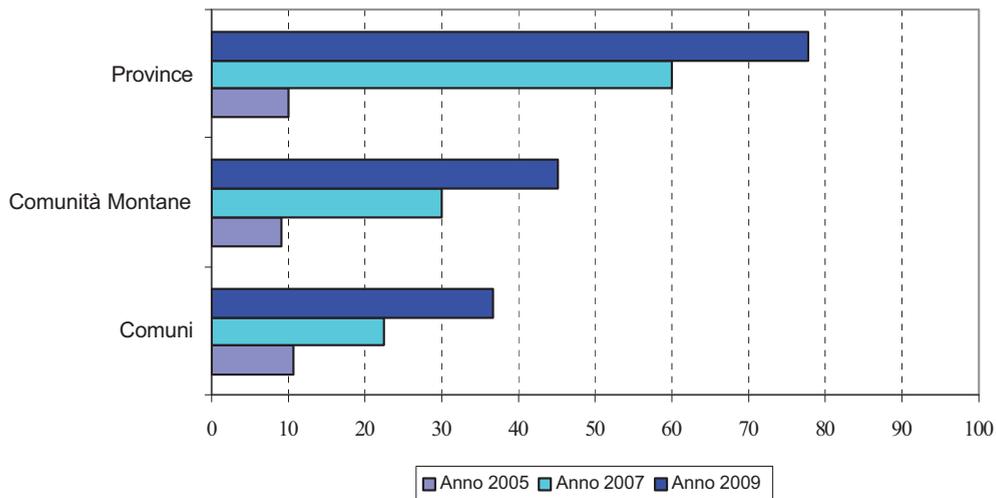
*Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati R..T - Rilevazione sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della PA locale toscana, anno 2009. Elaborazioni su dati Istat, rilevazione su le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, anno 2007.*

Fra il 2007 e il 2009 è aumentata la percentuale di amministrazioni locali dotate di SUAP informatizzato<sup>6</sup> (il 64,0% nel 2009), ma soltanto nel 13,8% dei casi il tipo di informatizzazione adottato prevede il rilascio in modalità elettronica dell'autorizzazione.

La diffusione dell'*e-procurement* nei Comuni è aumentata nel corso dagli anni - dal 10,7% del 2005 al 36,7% del 2009 – ma quasi due Comuni su tre non offrono il servizio.

<sup>6</sup> Il 49% degli enti ha aderito allo standard regionale di interoperabilità SUAP.

**Figura 10 - Amministrazioni locali per acquisto di beni e servizi tramite e-procurement. Anni 2005, 2007, 2009 (valori percentuali)**



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati R..T - Rilevazione sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della PA locale toscana, anno 2009. Elaborazioni su dati Istat, rilevazione su le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, anni 2005 e 2007.

Sono ancora pochi gli enti locali della nostra regione che dispongono di servizi di pagamento on line. Si tratta in effetti di un servizio che fatica a prendere campo e che, stando ancora al confronto con i dati Istat 2005 e 2007, solo nell'ultimo biennio si è affacciato nelle Comunità Montane e nelle amministrazioni provinciali.

**Tabella 16 - Enti locali che consentono di effettuare pagamenti on line. Toscana. Anni 2005, 2007 e 2009 (valori percentuali)**

Tipologia di amministrazioni locali	Enti che consentono pagamenti on-line		
	Anno 2005	Anno 2007	Anno 2009
Comuni	10,0	14,0	16,7
Comunità Montane	0,0	0,0	15,0
Province	0,0	0,0	11,1

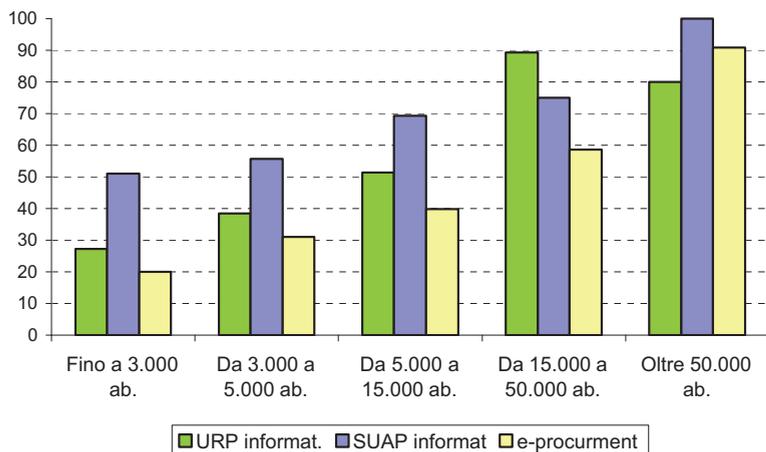
Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati R..T - Rilevazione sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della PA locale toscana, anno 2009. Elaborazioni su dati Istat - Rilevazione su le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni locali, anni 2005 e 2007.

Nel 2009 solo il 16,7% dei Comuni prevede la possibilità di pagamenti on-line e la crescita nell'ultimo biennio è stata modesta (dal 10% del 2005 si è passati al 14,0% del 2007 sino al più recente 16,7%).

## 17. L'offerta di servizi on line nei piccoli e medi comuni

l'informatizzazione dei servizi al cittadino, oltre ad essere ancora poco diffusa, presenta una distribuzione territoriale tutt'altro che omogenea. Certamente la variabile dimensionale gioca un ruolo significativo e spiega molte delle differenze fra le diverse aree del territorio.

**Figura 11 - Comuni per classi di ampiezza demografica e utilizzo di tecnologie ICT. Anno 2009** (valori percentuali)



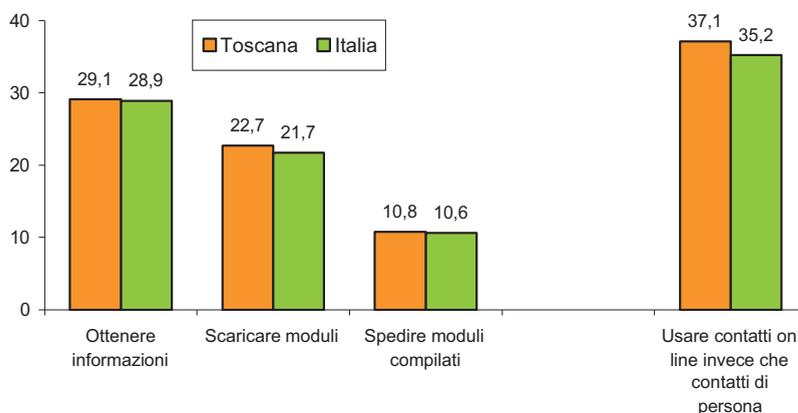
Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, , elaborazioni su dati R.T - Rilevazione sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della PA locale toscana, anno 2009

La dimensione demografica dell'ente, tuttavia, non spiega completamente il fenomeno, su cui pesano altre variabili – di natura più qualitativa – e, pertanto, difficili da misurare. Se consideriamo, infatti, alcuni servizi e il loro livello di informatizzazione e interattività – pagamenti on line, *e-procurement*, sito web ad elevata interattività, URP informatizzato, SUAP informatizzato – nel 2007 soltanto il 19,2% dei Comuni della Toscana offre ai propri cittadini almeno tre di questi servizi. Molti di questi Comuni, inoltre, sono di piccole e medie dimensioni. Secondo una linea di ricerca, peraltro da approfondire, vi sarebbero alcune condizioni favorevoli che consentono anche ai Comuni di più piccole dimensioni di superare l'*handicap* di partenza e di avviare con successo il processo di erogazione di servizi pubblici ai cittadini e alle imprese attraverso canali innovativi come, ad esempio, la capacità degli enti di aggregarsi in forme istituzionali; la capacità di trovare accordi fra il Comune capoluogo e i comuni più piccoli; il ruolo di promozione e di sostegno delle Province e della Regione; la capacità da parte degli utenti (cittadini e imprese) di fare pressione affinché l'ente pubblico sviluppi la capacità di erogare servizi attraverso canali innovativi.

## 18. Sopra la media italiana le relazioni on line fra P.A. e cittadini, sotto la media quelle fra P.A. e imprese

Il 37,1% dei cittadini toscani che navigano in Internet usa contatti on line invece che di persona per rapportarsi con le Amministrazioni pubbliche. La propensione dei cittadini toscani a sostituire il contatto di persona con il contatto on line per relazionarsi con le Amministrazioni pubbliche è superiore al dato nazionale (il 37,1% contro il 35,2%) e la nostra regione occupa le prime posizioni della graduatoria insieme a Lombardia e Lazio. Nel corso del 2008 il 29,1% degli internauti toscani ha usato Internet per ottenere informazioni dai siti web della PA, il 22,7% ha scaricato moduli e il 10,8% ha spedito moduli compilati della PA (contro rispettivamente il 28,9%, il 21,7% e il 10,6% a livello italiano).

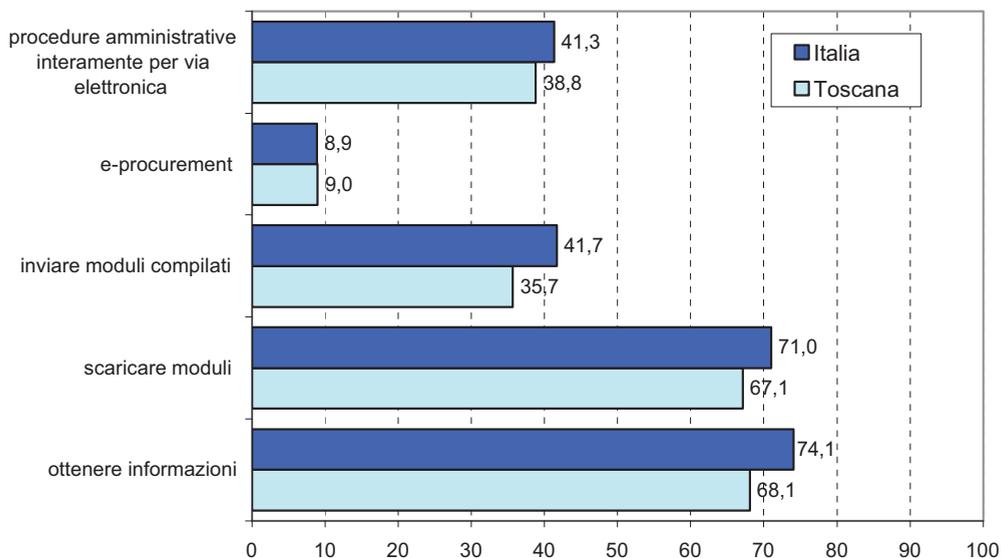
**Figura 12 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per relazionarsi con i Servizi Pubblici e/o la PA e persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per sostituire i contatti di persona con i Servizi Pubblici e/o la PA. Toscana e Italia. Anno 2008 (valori percentuali)**



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anno 2008.

Per ciò che riguarda le imprese toscane si può dire che il ricorso ad Internet per rapportarsi alla Pubblica Amministrazione rappresenta ormai una prassi consolidata tra le imprese toscane di maggiori dimensioni: nel 2008 sono infatti pari al 76,2% le imprese con almeno 10 addetti che hanno relazioni via Internet con la Pubblica Amministrazione; peraltro questo dato è inferiore al quello medio nazionale pari all'81,8%.

**Figura 12 - Imprese con almeno 10 addetti che usano Internet per relazionarsi con la PA per finalità della relazione. Toscana e Italia. Anno 2008** (valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti)



Fonte: Settore Sistema Statistico Regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, 2008.

Le attività maggiormente diffuse riguardano l'acquisizione di informazioni e il download di modulistica (rispettivamente il 68,1% e il 67,1%), mentre sono meno frequenti, anche se comunque di una certa rilevanza, le attività a maggior contenuto di interazione come l'invio di moduli compilati (35,7%) e lo svolgimento di procedure amministrative interamente per via elettronica (38,8%). L'*e-procurement*, ossia la partecipazione a procedure di appalto elettronico, risulta più circoscritta (9,0%) anche se in crescita rispetto agli anni precedenti (era pari al 7,1% nel 2005).

## Note metodologiche

**L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per famiglie e cittadini:** le indagini Multiscopo condotte dall'Istat rilevano i comportamenti e gli aspetti più importanti della vita quotidiana delle famiglie. Le informazioni presentate sono tratte dalle indagini "Aspetti della vita quotidiana" degli anni 2002, 2003, 2005, 2006, 2007 e 2008 e riguardano sia la disponibilità presso le famiglie delle nuove tecnologie, sia il loro utilizzo da parte degli individui.

A partire dall'indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana" del 2005 sono state introdotte alcune novità. In particolare, lo spostamento del periodo di rilevazione dell'indagine al gennaio-febbraio per accogliere le esigenze maturate in sede internazionale<sup>7</sup>, legate alla necessità di fornire dei dati con periodicità annuale.

Oltre allo spostamento del periodo di realizzazione, a partire dal 2005 è stato inserito un modulo di rilevazione sull'uso delle tecnologie per l'Informazione e la Comunicazione (ICT) presso le famiglie e gli individui. In particolare è prevista una sezione "Accesso ad internet" nella scheda familiare, per rilevare modalità di uso e motivazioni del non uso di Internet nelle famiglie; una sezione sull'uso del personal computer per le persone di tre anni e più ed una sull'uso di Internet per le persone di sei anni e più sul questionario autocompilato. Il questionario di indagine è stato ulteriormente modificato nel 2008: alcune domande contenute nelle Indagini precedenti non sono state riproposte; sono state invece introdotte nuove domande relative alla diffusione dell'ICT presso cittadini e famiglie. Le tabelle presentate si riferiscono per gli anni 2002 e 2003 a dati pubblicati dall'Istat. Per il 2005, per il 2006 e in parte per il 2007 e per il 2008 sono il risultato di elaborazioni realizzate dal Settore Sistema Statistico Regionale sull'archivio dei dati relativo al modulo ICT sull'uso delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione presso le famiglie e gli individui in Italia.

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

La "Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese", inserita nel Programma Statistico Nazionale, è svolta dall'Istat dal 2000. Dal 2005 è realizzata sulla base del Reg. CE 808/2004 del 21.04.2004 sulle statistiche sulla società dell'informazione che stabilisce i fenomeni da rilevare, i criteri e le metodologie da seguire al fine di assicurare un elevato grado di comparabilità degli indicatori tra gli stati membri. Oggetto di rilevazione sono la diffusione delle ICT nonché del commercio elettronico nelle imprese, con almeno 10 addetti, nei seguenti settori di attività economica (Ateco 2002): attività manifatturiere (sezione D), costruzioni (sezione F), commercio all'ingrosso e al dettaglio (sezione G), alberghi e campeggi (sezione H, limitatamente ai gruppi 55.1 e 55.2), trasporti, magazzinaggio e comunicazioni (sezione I), attività immobiliari, noleggi, informatica, ricerca e sviluppo (sezione K) e audiovisivi (sezione O).

La rilevazione è campionaria per le imprese con un numero di addetti compreso tra 10 e 249, censuaria per quelle con 250 ed oltre addetti. Il disegno di campionamento adottato è di tipo casuale stratificato; la stratificazione tiene conto del settore di attività economica, del dettaglio territoriale e della classe dimensionale dell'impresa. Nel 2008 il campione di imprese intervistate in Toscana è pari a 1.158 unità ed è rappresentativo delle 14.751 imprese toscane con 10 addetti ed oltre nei settori di attività economica considerati. Per ciò che riguarda la Toscana si forniscono alcune indicazioni sulla precisione delle stime di percentuali (o proporzioni) in termini di semintervalli di confidenza al livello di fiducia del 95%, in funzione delle diverse sottopopolazioni considerate e del valore osservato della stima.

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

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate									
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	96%
<i>Imprese con almeno 10 addetti (rispondenti n=1158)</i>												
Industria	7.478	352	3,0%	4,0%	4,6%	4,9%	5,0%	4,9%	4,6%	4,0%	3,0%	2,0%
Costruzioni	1.876	428	2,4%	3,3%	3,7%	4,0%	4,1%	4,0%	3,7%	3,3%	2,4%	1,6%
Servizi	5.397	378	2,9%	3,8%	4,4%	4,7%	4,8%	4,7%	4,4%	3,8%	2,9%	1,9%
<b>Totale Toscana</b>	<b>14.751</b>	<b>1.158</b>	<b>1,6%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,2%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,1%</b>

Fonte: Settore Sistema statistico regionale, elaborazioni su dati Istat - Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, anno 2008

<sup>7</sup> Il Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio approvato il 21 Aprile 2004 (N° 808/2004) prevede la realizzazione di un modulo di rilevazione relativo all'uso delle ICT presso le famiglie e gli individui. Tale Regolamento prevede la fornitura di dati, con cadenza annuale, per cinque anni a partire dall'anno successivo alla data di approvazione dello stesso e suggerisce un periodo di rilevazione relativo al primo trimestre dell'anno.

### **L'uso delle tecnologie dell'informazione per le imprese artigiane**

L'Indagine sull'andamento congiunturale dell'artigianato ha l'obiettivo di monitorare l'andamento economico delle imprese artigiane. A partire dal 2006, su indicazione del Settore Sistema Statistico, l'indagine ha rilevato anche la diffusione dell'informatizzazione di base, andando ad integrare il quadro relativo alle statistiche sullo sviluppo della Società dell'Informazione in Toscana che mancava di dati sulla piccola impresa.

Oggetto della rilevazione, nella sezione sulle "tecnologie informatiche", è la diffusione delle ICT di base: la dotazione di PC, collegamento ad Internet e sito web; le modalità di connessione ad Internet; e la tipologia di utilizzo di Internet.

La rilevazione è campionaria; il piano di campionamento è di tipo casuale stratificato. La numerosità campionaria è di 6.061 imprese.

Per il 2008 si forniscono alcune indicazioni sulla precisione delle stime di percentuali (o proporzioni) per i principali ambiti di stima in termini di semintervalli di confidenza al livello di fiducia del 95%, in funzione dell'ambito di stima e del valore osservato della stima:

- Intera regione: 0,7% per stime intorno al 10%; 1,2% per stime intorno al 50%;
- Aree: da 1,7% a 3,2% per stime intorno al 10%; da 2,9% a 5,3% per stime intorno al 50%;
- Settori: da 2,7% a 4,9% per stime intorno al 10%; da 4,4% a 8,2% per stime intorno al 50%.

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

L'Istat, nell'anno 2007 ha effettuato la "Rilevazione sull'uso di ICT e servizi on line nelle Pubbliche amministrazioni", successiva ad un'analoga rilevazione condotta in via sperimentale nel corso del 2005.

L'indagine, a cadenza biennale, si propone di fotografare lo stato attuale dell'utilizzo delle nuove tecnologie da parte delle PP.AA., a sostegno delle attività amministrative interne e per agevolare il rapporto con cittadini, imprese e altre amministrazioni. Il campo di osservazione include le regioni, le province autonome, le province, un campione di comuni e le comunità montane.

La Regione Toscana, che ha dato la disponibilità a collaborare con l'Istat in qualità di organo intermedio di rilevazione per mezzo del proprio Ufficio di Statistica, ha esteso la rilevazione a tutti gli enti locali (Province, Comunità montane, Comuni) presenti sul territorio.

L'indagine relativa all'anno 2009 è in corso di svolgimento; i primi risultati saranno disponibili all'inizio del 2010.

### **La rilevazione 'Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della pubblica amministrazione locale toscana'**

La rilevazione 'Indagine sulla valorizzazione e l'informatizzazione del patrimonio informativo della pubblica amministrazione locale toscana' promossa dal Settore Sistema Statistico Regionale, per monitorare il livello dell'informatizzazione interna e dell'offerta dei servizi da parte degli Enti locali, in attesa dei dati della nuova rilevazione ISTAT che permetteranno anche il confronto della Toscana con le altre regioni italiane, ha avuto luogo nei mesi di giugno e luglio 2009. Hanno risposto l'84,3% dei Comuni e la totalità delle Comunità Montane e delle Province.