

Nota metodologica

A luglio 2012 l'Istat ha svolto un'indagine sull'utilizzo dei servizi on line della Pubblica Amministrazione da parte di consumatori e imprese. Le domande sono state inserite come sezione separata all'interno dei questionari mensili Istat sulla fiducia di famiglie e imprese.

Il periodo di riferimento dei dati è quello compreso tra agosto 2011 e luglio 2012.

L'indagine sui consumatori è stata effettuata su un campione rappresentativo di 2.000 individui selezionati sulla base dell'ampiezza e localizzazione del comune di appartenenza e del genere. Le domande riguardavano: i principali strumenti di contatto con la Pubblica Amministrazione utilizzati, i principali ostacoli all'uso, o al maggior uso, di tali strumenti, l'utilizzo dei servizi telematici della PA (in particolare, le pratiche per la sanità, per la scuola, per i documenti anagrafici e per il lavoro), il grado di soddisfazione verso tali strumenti e il cambiamento nella qualità dei servizi offerti. I risultati della rilevazione sono disponibili con dettaglio geografico, per età e titolo di studio dei rispondenti.

Le indagini sulle imprese hanno riguardato i settori manifatturiero, dei servizi di mercato e del commercio al dettaglio e sono state condotte su un campione rappresentativo complessivamente pari a 6.760 imprese (3.938 imprese manifatturiere, 1.955 dei servizi e 867 del commercio al dettaglio). Le domande riguardavano: i principali strumenti utilizzati per i contatti con la PA, gli ostacoli all'uso, o ad un maggior uso, di tali strumenti, l'utilizzo dei servizi telematici offerti on line dalla PA (in particolare, i servizi per il lavoro, per la certificazione sanitaria dei dipendenti, per l'incontro domanda-offerta di lavoro, lo sportello unico per le attività produttive, la posta elettronica certificata, i servizi per la partecipazione a gare d'appalto, i servizi per la fatturazione elettronica) e, infine, il grado di soddisfazione verso tali strumenti e il cambiamento nella qualità dei servizi offerti. I risultati sono disponibili per tipologia di impresa e settore NACE, per area geografica, per dimensione.

Glossario

Posta elettronica certificata (PEC) Tipologia particolare di posta elettronica che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale.

Imprese manifatturiere Unità produttive incluse nelle divisioni da 10 a 33 dell'Ateco 2007.

Imprese di costruzione Unità produttive incluse nelle divisioni 41, 42, 43 dell'Ateco 2007.

Imprese del commercio al dettaglio Unità produttive comprese nelle div. 45 e 47 dell'Ateco 2007.

Grande distribuzione Imprese del commercio al dettaglio che possiedono punti di vendita operanti nella forma di Supermercato, Ipermercato, Discount, Grande magazzino o altra grande superficie specializzata o non, con superficie di vendita superiore ai 400 mq.

Distribuzione tradizionale (non grande distribuzione) Imprese che si configurano come punti di vendita specializzati non appartenenti alla grande distribuzione, caratterizzati da una superficie di vendita non superiore ai 400 mq. (Imprese operanti su piccola superficie e minimercati).

Imprese dei servizi di mercato Unità produttive comprese nelle divisioni 49-53, 55-56, 58-63, 68-74, 77-79, 80-82.

Ripartizioni territoriali

- Nord-ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia;
- Nord-est: Emilia-Romagna, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia;
- Centro: Toscana, Marche, Umbria, Lazio;
- Mezzogiorno: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna;
- Sud: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria;
- Isole: Sicilia, Sardegna.