

Anno 2014

LE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE NELLE IMPRESE

■ Nel 2014 il 98,2% delle imprese con almeno 10 addetti dispone di una connessione a Internet (96,8% nel 2013).

■ Il 95,0% delle imprese è connesso a Internet in banda larga fissa o mobile (94,8% nel 2013). L'utilizzo della banda larga mobile è in ulteriore crescita, coinvolge nel 2014 il 60,0% delle imprese (49,8% nel 2013).

■ Il 69,2% delle imprese con almeno 10 addetti (88,9% tra le imprese con almeno 250 addetti) dispone di un sito web (67,3% nel 2013).

■ Il 31,8% delle imprese (51,9% tra quelle con almeno 250 addetti) utilizza un social media (24,7% nel 2013); gli strumenti più diffusi tra le imprese sono i social network (29,3%) e i siti web di condivisione di contenuti multimediali (10,3%).

■ Pressoché stabile la percentuale di imprese attive nel commercio elettronico nel 2013; sono il 42,5% contro il 44,4% del 2012. Aumentano le imprese che hanno venduto on-line i propri prodotti o servizi (da 7,6% nel 2012 a 8,2% nel 2013), ma diminuiscono quelle che hanno acquistato on-line (41,7% nel 2012 e 39,6% nel 2013).

■ Soltanto l'8,2% delle imprese dichiara di fatturare esclusivamente in forma cartacea ad altre imprese o alla P.A., ma è ancora bassa la percentuale delle imprese che utilizzano la fatturazione elettronica in un formato adatto all'elaborazione automatica (5,4%), mentre è molto diffusa la fatturazione digitale non adatta all'elaborazione automatica (56,7%).

■ Prosegue a ritmi elevati la crescita, registrata già negli anni precedenti, nell'adozione di software specifici per la raccolta e condivisione con altre aree aziendali di informazioni sulla clientela (CRM): dal 13,3% nel 2009 al 23,1% nel 2013 fino al 28,2% nel 2014.

■ È nettamente aumentata anche la diffusione di software per la condivisione automatica di informazioni tra diverse aree funzionali dell'impresa (ERP), che passa dal 9,7% del 2009 al 27,2% del 2013 fino al 37,2% del 2014.

■ La minore dimensione di impresa spiega il mancato investimento in molti degli strumenti tecnologici analizzati, come nel caso dell'adozione di software di condivisione di informazioni tra funzioni diverse (ERP), di soluzioni RFID, dell'impiego di personale specializzato in sistemi ICT.

■ Se la tecnologia è più neutrale e flessibile rispetto al livello di complessità organizzativa, le imprese sembrano maggiormente orientate verso l'adozione di strumenti ICT finalizzati a risparmi di costo e miglioramenti di efficienza, come nel caso del *cloud computing*, che coinvolge il 40,1% delle imprese.

■ Le piccole imprese, pur essendosi dotate per la maggior parte di siti web (67,4%), ancora non colgono le opportunità offerte da sistemi di vendita on-line; l'11,5% ha attivato sistemi di ordinazione sul proprio sito web e il 7,3% ha effettuato nel 2013 vendite on-line via web o altre reti.

PRINCIPALI INDICATORI TECNOLOGICI DELLE IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI. Anno 2014, valori percentuali

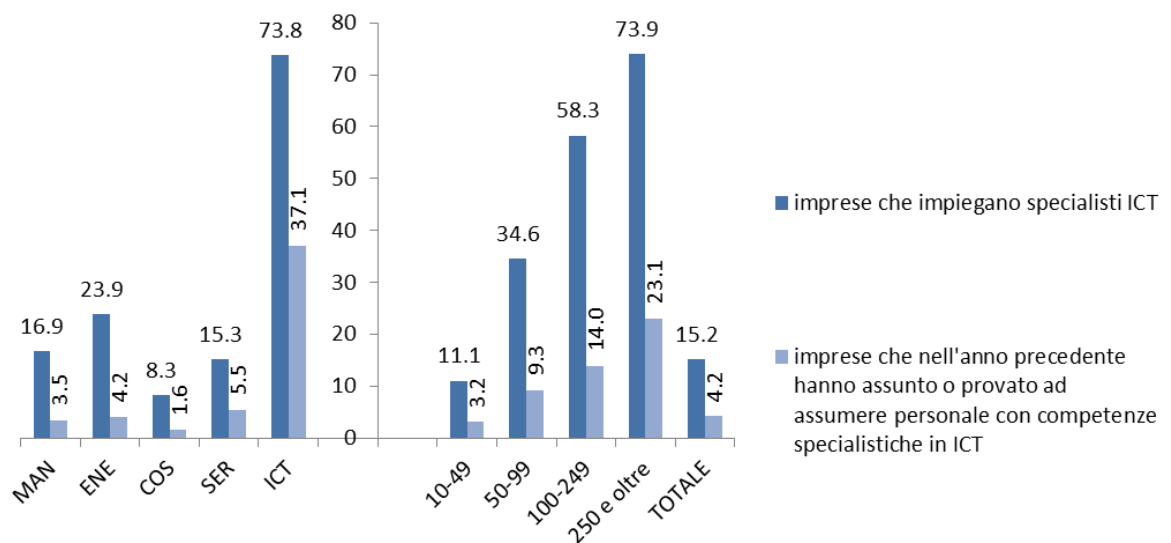
DOTAZIONI ICT	
Imprese che utilizzano connessioni in banda larga fissa o mobile	95,0
Addetti provvisti di dispositivi portatili con tecnologia di connessione mobile forniti dall'impresa per finalità lavorative	13,9
Imprese che hanno un proprio sito Web	69,2
Imprese che utilizzano almeno un <i>social media</i>	31,8
ICT AL SERVIZIO DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI	
Imprese che inviano fatture elettroniche ad altre imprese o P.A. in un formato adatto alla elaborazione automatica dei dati (eInvoice)	5,4
Imprese che inviano fatture elettroniche ad altre imprese o P.A. in un formato non adatto alla elaborazione automatica dei dati (pdf, jpg, tif, email, ecc.)	56,7
Imprese che utilizzano sistemi ERP	37,2
Imprese che utilizzano applicazioni CRM per finalità di raccolta, archiviazione e condivisione	28,2
Internet delle cose: uso di RFID	10,5
Imprese che acquistano servizi di <i>cloud computing</i>	40,1
Imprese che acquistano <u>solo</u> la posta elettronica come servizio di <i>cloud computing</i>	12,2
COMMERCIO ELETTRONICO REALIZZATO NEL 2013	
Imprese che effettuano vendite e/o acquisti on-line	42,5
Imprese che vendono on-line	8,2
Valore delle vendite on-line sul fatturato totale	7,1
Imprese che acquistano on-line	39,6

Dati di maggior dettaglio sono disponibili sul datawarehouse I.Stat (tema: Imprese; sotto tema: Società dell'informazione)

Le competenze digitali specializzate si concentrano nelle grandi imprese

Il 15,2% delle imprese con almeno 10 addetti impiega esperti ICT, che risultano tuttavia più presenti nelle grandi imprese. In queste, tali figure professionali sono già nella forza lavoro nel 73,9% dei casi mentre nel 23,1% sono state acquisite (o almeno hanno tentato di farlo) nell'anno precedente. Tra le imprese che più fanno ricorso a tali conoscenze specialistiche al proprio interno emergono quelle appartenenti al settore ICT (73,8%) – dove prevalgono le attività di telecomunicazioni (82,9%), informatica (73,7%), fabbricazione di computer (52,6%) e quelle editoriali (41,0%) – le attività di produzione cinematografica, di video e di programmi televisivi (36,8%) e il settore della fornitura di energia (23,9%) (Figura 1).

FIGURA 1. IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI CHE IMPIEGANO SPECIALISTI ICT O CHE, NELL'ANNO PRECEDENTE, HANNO ASSUNTO O PROVATO AD ASSUMERE PERSONALE CON COMPETENZE SPECIALISTICHE IN ICT PER MACROSETTORE E CLASSI DI ADDETTI. Anno 2014, valori percentuali sul totale delle imprese



Quattro piccole imprese su dieci acquistano servizi di *cloud computing*

Nel 2014, il 40,1% delle imprese con almeno dieci addetti acquista servizi di *cloud computing* (47,4% tra le imprese con almeno 250 addetti). Tuttavia, il 12,2% delle imprese utilizza in *cloud* esclusivamente servizi di posta elettronica. Tra i fattori che orientano le piccole imprese all'uso del *cloud* sono da citare la scalabilità dei servizi e la limitata presenza interna di competenze informatiche specialistiche; ciò potrebbe spiegare l'elevato ricorso a un investimento informatico che lascia al fornitore *cloud* le attività specialistiche di manutenzione e sviluppo di ICT.

Tra i settori di attività economica che utilizzano servizi di *cloud computing* spiccano le attività dei servizi delle agenzie di viaggio e tour operator (61,4%), quelle legate al settore dell'ICT (54,0%) con particolare riferimento ai servizi di informatica (57,2%), a quelli editoriali (52,9%) e delle telecomunicazioni (52,2%).

I servizi di *cloud computing* acquistati più di frequente sono, nell'ordine, la posta elettronica (di cui si avvale il 34,5% delle imprese), l'utilizzo di software per ufficio (16,5%), l'impiego di applicazioni software per la finanza e la contabilità (13,4%), i servizi di archiviazione di file (12,7%), l'hosting di database dell'impresa (11,1%) e di applicazioni software CRM (5,8%) e l'utilizzo di potenza di calcolo per eseguire software dell'impresa acquirente (3,2%); mentre gli ultimi quattro servizi sono utilizzati con maggiore frequenza dalle imprese con almeno 250 addetti (rispettivamente 23,6%, 19,8%, 11,1% e 7,4%), il ricorso a servizi di posta elettronica in *cloud* è più diffuso al diminuire della dimensione aziendale.

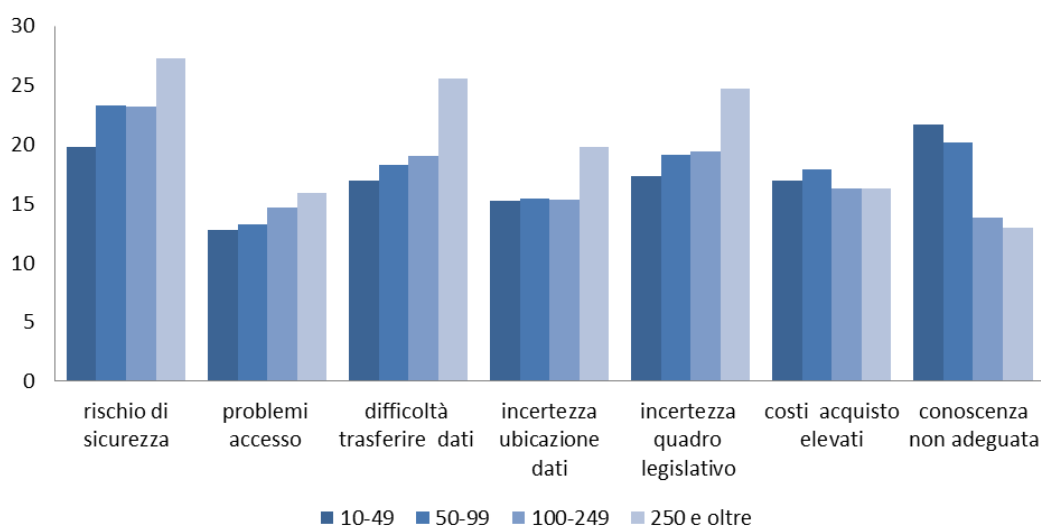
Il 28,2% di imprese si è rivolto a fornitori che offrono tali servizi utilizzando server condivisi mentre il 14,4% utilizza servizi di *cloud* attraverso server riservati esclusivamente all'impresa.

Tra i fattori che limitano l'uso di servizi di *cloud computing* da parte delle imprese che già lo usano, quelli più dipendenti dalla dimensione d'impresa sono il rischio di violazione della sicurezza (20,2%) – al quale sono particolarmente sensibili le imprese più grandi (27,3%) rispetto a quelle con meno di 50 addetti (19,7%) – e la conoscenza non adeguata dei questi servizi (21,1%), che risulta essere limitante più per le piccole imprese che per quelle di maggiori dimensioni (rispettivamente 21,6% e 12,9%). La migliore conoscenza del *cloud* dichiarata dalle imprese più grandi si traduce anche in una maggiore sensibilità a problemi quali la difficoltà di trasferire dati in caso di recesso del contratto con il fornitore (25,5%), l'incertezza del quadro legislativo di riferimento, in particolare nei casi di controversie (24,7%) e dell'ubicazione dei dati (19,8%). I problemi legati all'accesso ai dati o al software in *cloud* (12,9%) e i costi elevati di acquisto dei servizi (17,0%), invece, sono comuni a tutte le imprese senza rilevanti differenze dimensionali (Figura 2).

Tra i fattori che ostacolano l'uso di servizi di *cloud computing* da parte delle imprese che ancora non lo usano, quello connesso alla conoscenza insufficiente dello strumento viene indicato dal 31,6% di imprese con meno di 50 addetti contro il 14,5% delle grandi imprese per le quali, invece, l'ostacolo maggiore riguarda il rischio di violazione della sicurezza (30,8%).

Con riferimento alle imprese che hanno indicato benefici derivanti dall'utilizzo di *cloud* di livello medio alto, il 40,1% di quelle con almeno 250 addetti ha dichiarato come maggior vantaggio la possibile scalabilità dei servizi di *cloud*; invece le imprese più piccole identificano in egual misura (tra il 24% e il 25%) i tre benefici considerati (riduzione costi, flessibilità, facilità di implementazione delle soluzioni *cloud*).

FIGURA 2. FATTORI LIMITANTI L'UTILIZZO DEL CLOUD COMPUTING INDICATI DALLE IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI CHE UTILIZZANO IL CLOUD COMPUTING PER CLASSE DI ADDETTI. Anno 2014, valori percentuali sul totale imprese



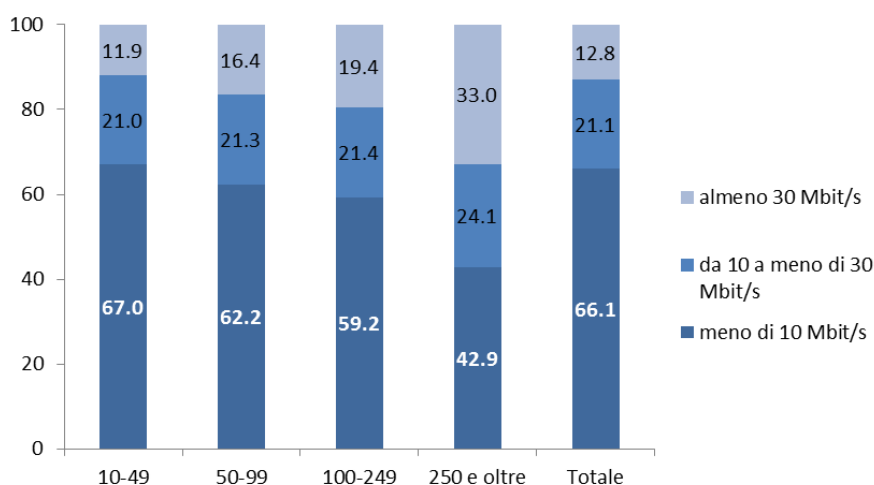
Una impresa ogni otto dichiara di utilizzare connessioni fisse in *fast broadband*

A gennaio 2014, il 95,0% delle imprese utilizza connessioni in banda larga fissa o mobile. La percentuale di quelle connesse in banda larga fissa si attesta al 93,5% mentre l'adozione della banda larga mobile interessa sei imprese su dieci (60,0%).

La velocità massima di connessione in banda larga fissa¹ aumenta all'aumentare della classe dimensionale delle imprese: il 33,0% delle grandi imprese utilizza connessioni fisse con velocità pari o superiore a 30 Mbit/sec (*fast broadband*) contro l'11,9% delle piccole imprese (Figura 3).

¹ Si tratta della velocità di connessione delle tecnologie utilizzate in termini di velocità nominale in download prevista contrattualmente.

FIGURA 3. IMPRESE PER CLASSI DI ADDETTI CON CONNESSIONE A INTERNET IN BANDA LARGA FISSA PER VELOCITÀ MASSIMA DI DOWNLOAD PREVISTA CONTRATTUALMENTE. Anno 2014, composizione percentuale



Il 66,8% delle imprese (in forte aumento rispetto al 53,1% del 2013) ha dichiarato di avere fornito ai propri addetti dispositivi portatili, quali computer o smartphone, dotati di connessioni mobili per scopi lavorativi. Tale percentuale si riduce all'aumentare della quota di addetti coinvolti: il 38,1% delle imprese fornisce dispositivi mobili per scopi lavorativi a più del 10% degli addetti e il 19,5% a più del 20%.

Nel complesso, la percentuale di addetti interessati al fenomeno si attesta al 13,9% del totale, con un lieve aumento rispetto all'anno precedente (12,0%).

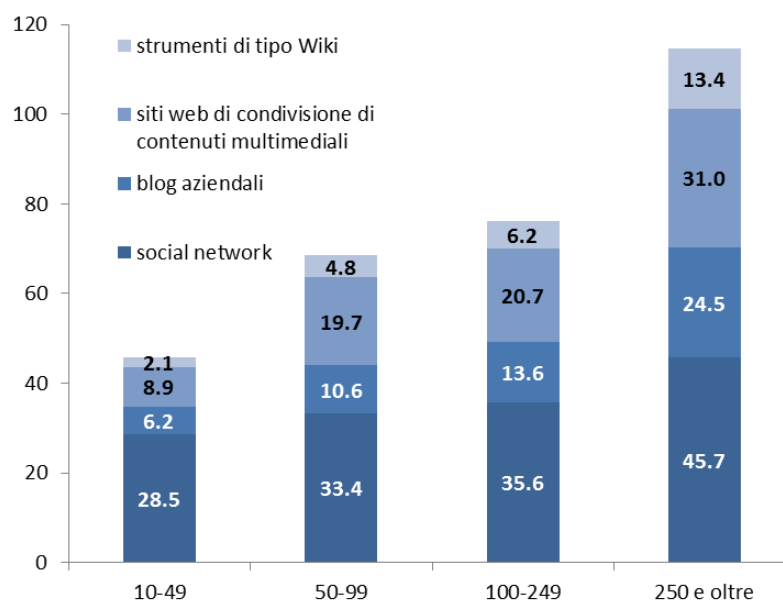
Quasi un'impresa su tre utilizza almeno uno fra i *social media*

Il 31,8% delle imprese con almeno 10 addetti utilizza almeno uno fra i *social media*, anche se quasi i due terzi di queste dichiara di utilizzarne soltanto uno. Gli strumenti più adottati dalle imprese sono i *social network* (29,3%), come ad esempio un profilo aziendale su Facebook, e i siti web di condivisione di contenuti multimediali (ad esempio YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare), diffusi nel 10,3% delle imprese.

Emergono forti differenze settoriali e dimensionali nell'adozione di questi strumenti. La percentuale di utilizzo degli strumenti *social* aumenta notevolmente nel caso delle attività legate a media e comunicazione come quelle editoriali (81,8%) e della produzione cinematografica di video e di programmi televisivi (74,3%); percentuali elevate si riscontrano anche in attività per le quali la reputazione on-line è molto importante, come i servizi di alloggio (77,6%) e le agenzie di viaggio (72,4%).

Le imprese di minore dimensione utilizzano soprattutto i *social network* (28,5%) mentre, al crescere della dimensione aziendale, pur restando lo strumento preferito, le imprese risultano più orientate verso un utilizzo diversificato di strumenti *social*. (Figura 4)

FIGURA 4. IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI CHE UTILIZZANO SOCIAL MEDIA PER CLASSE DI ADDETTI E TIPOLOGIA DI SOCIAL MEDIA. Anno 2014, valori percentuali sul totale delle imprese



Vende on-line oltre la metà delle imprese dell'editoria e dei servizi di alloggio

L'8,2% delle imprese con almeno 10 addetti ha venduto on-line i propri prodotti nel corso del 2013; la quota sale al 26,0% nel caso di imprese con almeno 250 addetti. Tra le attività delle imprese che vendono on-line, prevalgono innanzitutto gli scambi via web (6,3%), rispetto a quelli effettuati con altre reti (2,6%). Nell'ambito delle imprese che vendono via web, predominano quelle che hanno i consumatori privati come compratori (5,0%) diversi da imprese e amministrazioni pubbliche (3,6%).

Nel corso del 2013, il fatturato on-line si attesta al 7,1% del fatturato totale (2,3% nelle piccole imprese e 10,7% in quelle di maggiore dimensione) (Figura 5).

Le imprese del settore dell'editoria e dei servizi di alloggio sono le più presenti nel mercato on-line (rispettivamente 67,0% e 61,0%); in coda, invece, con meno del 2% di imprese, quelle attive nella ristorazione e nelle costruzioni, data anche la natura del prodotto offerto.

La quota di fatturato derivante dalle vendite on-line è più alta fra le imprese che fabbricano mezzi di trasporto (39,5%), a seguire quelle dei servizi di alloggio (18,3%), le agenzie di viaggio (17,0%) e le imprese del settore della fornitura di energia elettrica (11,9%) (Figura 6).

FIGURA 5. IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI CHE, NEL CORSO DELL'ANNO PRECEDENTE, HANNO VENDUTO O ACQUISTATO ON-LINE, HANNO VENDUTO ON-LINE PER TIPOLOGIA DI SISTEMA UTILIZZATO (WEB O EDI), DI MERCATO (CLIENTI ALTRE IMPRESE O P.A.) E VALORE DELLE VENDITE ON-LINE REALIZZATO NEL CORSO DELL'ANNO PRECEDENTE PER SISTEMA UTILIZZATO (WEB O EDI). Anno 2014, valori percentuali sul totale delle imprese e sul totale del fatturato

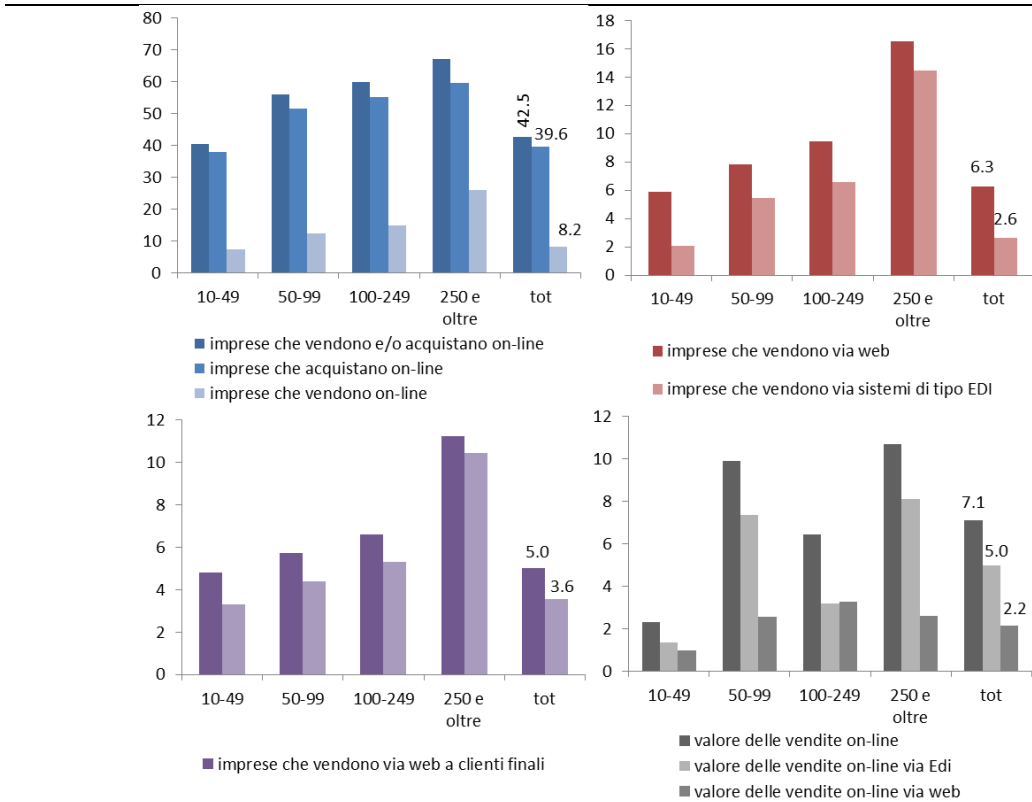
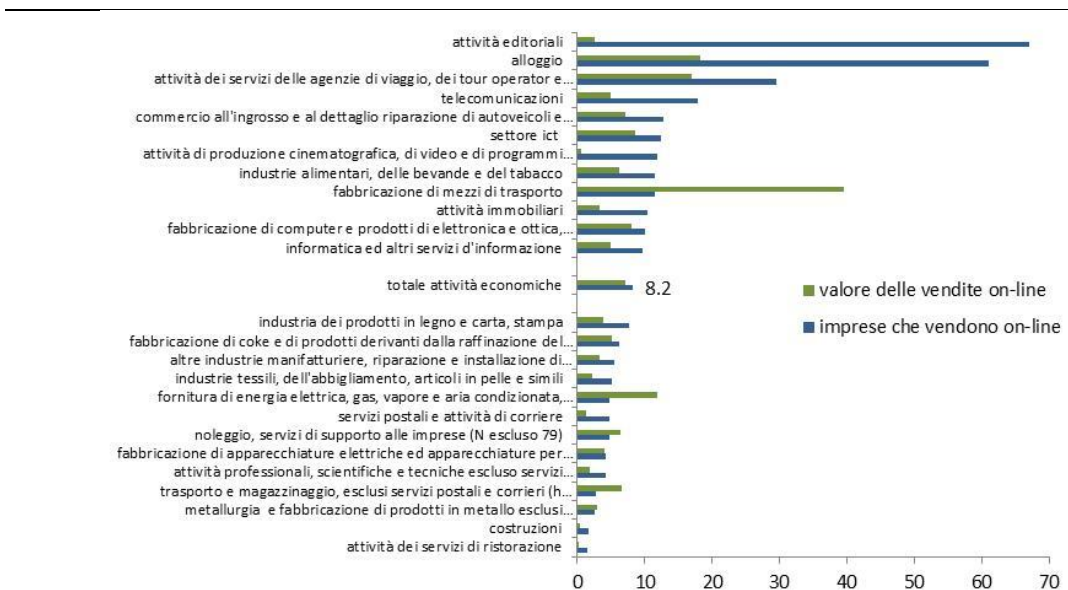


FIGURA 6. IMPRESE CON ALMENO 10 ADDETTI CHE, NEL CORSO DELL'ANNO PRECEDENTE, HANNO VENDUTO ON-LINE PER ATTIVITÀ ECONOMICA. Anno 2014, valori percentuali sul totale delle imprese



Glossario

Addetti: l'insieme delle persone occupate dall'unità di osservazione e corrispondono ai lavoratori dipendenti e indipendenti. I lavoratori dipendenti sono tutte le persone che lavorano (a tempo pieno o parziale) con vincoli di subordinazione per conto di un datore di lavoro, in forza di un contratto, esplicito o implicito, e che percepiscono per il lavoro effettuato una remunerazione in forma di salario, stipendio, onorario, gratifica, pagamento a cottimo o remunerazione in natura. Sono da considerarsi tali: i dirigenti, i quadri, gli impiegati, gli operai, gli apprendisti, i soci (anche di cooperative) per i quali sono versati contributi previdenziali. I lavoratori indipendenti sono le persone che esercitano un'attività regolare nell'unità e che non percepiscono una retribuzione prefissata sotto forma di stipendi, salari, onorari, gratifiche, pagamenti a cottimo o remunerazione in natura ovvero: i proprietari, i coadiuvanti familiari, i soci delle società di persone o di capitali – comprese le cooperative per i quali non vengono versati contributi previdenziali e a condizione che effettivamente lavorino nella società.

Attività economica: è la combinazione di risorse - quali attrezzature, manodopera, tecniche di fabbricazione, reti di informazione o di prodotti - che porta alla creazione di specifici beni o servizi. Ai fini della produzione di informazione statistica, le imprese sono classificate per attività economica prevalente, secondo la nomenclatura Nace Rev.2 nella versione europea e Ateco2007 in quella italiana. Quando nell'ambito di una stessa unità sono esercitate più attività economiche, la prevalenza è individuata sulla base del valore aggiunto ovvero, in mancanza di tale dato, sulla base del fatturato, del numero medio annuo di addetti, delle spese per il personale o delle retribuzioni lorde.

Cloud Computing (CC): Per cloud computing si intende un insieme di servizi informatici (o servizi ICT) utilizzabili tramite Internet o VPN (Virtual Private Networks) che consentono l'accesso a software, potenza di calcolo, capacità di memorizzazione, ecc. I servizi forniti presentano tutte le seguenti caratteristiche: 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 e verso il basso il numero di utenti, la capacità di memorizzazione, ecc.), possono essere utilizzati su richiesta dall'utente dopo una configurazione iniziale (senza l'interazione umana con il fornitore del servizio), sono a pagamento per ogni utente e per quantità di memoria utilizzata e possono essere pagati.

Commercio elettronico (acquisti/vendite on-line): acquisti/vendite di beni o servizi che avvengono attraverso reti informatiche che utilizzano il protocollo Internet e/o altre connessioni tra computer (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); i beni e servizi sono ordinati direttamente su queste reti ma la consegna e il pagamento del bene o servizio possono avvenire sia on-line sia off-line; gli acquisti e vendite elettroniche possono avvenire tramite web (mediante moduli d'ordine on-line disponibili sul sito web dell'impresa o di un negozio on-line intermediario web shop o attraverso una rete extranet indipendentemente da come avviene l'accesso alla rete ad es. computer, portatile, cellulare, smartphone, ecc.) o tramite scambi elettronici di dati con (effettuati attraverso scambi elettronici di dati ovvero l'invio o la ricezione di informazioni in un formato stabilito ad esempio di tipo EDI che ne consenta il trattamento automatico). Non sono inclusi nella definizione di commercio elettronico gli ordini effettuati/ricevuti telefonicamente, via fax o attraverso e-mail convenzionali.

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 fissa in banda larga: connessioni ad Internet fisse tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.), via cavo, fibre ottiche (FTTH, FTTS), connessioni fisse senza fili, WiFi (anche pubbliche), WiMax.

Connessione mobile in banda larga: connessione ad internet via palmari o computer portatili o smartphone con tecnologia almeno 3G.

Connessione mobile non in banda larga: comprende la connessione con tecnologia inferiore a 3G via cellulari analogici, GSM, SPRS, GPRS, EDGE.

CRM (Customer Relationship Management): insieme di procedure organizzative, strumenti, archivi, dati e modelli comportamentali creato in un'azienda per gestire le relazioni con il cliente, il cui obiettivo primario è quello di migliorare il rapporto cliente-fornitore. Il CRM analizzato si articola in: CRM operativo - soluzioni metodologiche e tecnologiche per automatizzare i processi di business che prevedono il contatto diretto (front office) con il cliente; CRM analitico - procedure e strumenti per migliorare la conoscenza del cliente attraverso l'estrazione di dati dal CRM operativo (data mining), la loro analisi e lo studio revisionale sui comportamenti dei clienti stessi.

ERP (Enterprise Resource Planning): letteralmente "pianificazione delle risorse d'impresa". Si tratta di un sistema di gestione (sistema informativo), che integra tutti gli aspetti del business e i suoi cicli, inclusa la pianificazione, la realizzazione del prodotto (manufacturing), le vendite e il marketing. Esistono applicazioni che permettono di implementare questa metodologia nelle attività di business come: controllo di inventari, tracciamento degli ordini, servizi per i clienti, finanza e risorse umane. I moderni sistemi di ERP coprono tutte le aree che possano essere automatizzate e/o monitorate all'interno di un'azienda.

Fattura elettronica: è un documento di transazione elettronica che contiene le informazioni di fatturazione. Le fatture elettroniche possono essere distinte in due tipologie: fatture elettroniche con una struttura standard ovvero adatte ad essere trattate automaticamente (eInvoice) che possono essere scambiate direttamente tra fornitori e clienti o tramite un intermediario di servizi all'impresa o tramite un sistema elettronico bancario; fatture in formato elettronico non adatte per l'elaborazione automatica (ad esempio email o allegati email in formato PDF, TIF, ecc.).

Impresa: unità giuridico-economica che produce beni e servizi destinabili alla vendita e che, in base alle leggi vigenti o a proprie norme statutarie, ha facoltà di distribuire profitti realizzati ai soggetti proprietari siano essi privati o pubblici. Il responsabile è rappresentato da una o più persone fisiche, in forma individuale o associata, o da una o più persone giuridiche. Tra le imprese sono comprese le imprese individuali, le società di persone, le società di capitali, le società cooperative, le aziende speciali di comuni o province o regioni. Sono considerate imprese anche i lavoratori autonomi, i liberi professionisti, gli studi associati e le società di professionisti.

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.

RFID (Radio Frequency identification technologies): tecnologia per l'identificazione a radio frequenza automatica di oggetti o persone basata sulla lettura a distanza di informazioni contenute in un tag (etichetta) RFID, applicato o incorporato in un prodotto o in un oggetto, utilizzato per memorizzare e recuperare dati da remoto via radio frequenza. Tra le principali finalità di utilizzo della tecnologia RFID si considerano quelle per identificare persone o controllare gli accessi, per monitorare e controllare la produzione industriale e il processo di consegna, per identificare i prodotti dopo la fase della produzione (ad es. per prevenire contraffazioni e furti).

Settore ICT: elenco delle attività economiche incluse nella definizione in termini di Ateco 2007 secondo la definizione Eurostat e OECD (si veda il documento <http://www.oecd.org/dataoecd/16/46/42978297.pdf> per una definizione in termini di ISIC Rev. 4)

<i>Ateco 2007</i>	<i>Descrizione attività economica</i>
261	Fabbricazione di componenti elettronici e schede elettroniche
262	Fabbricazione di computer e unità periferiche
263	Fabbricazione di apparecchiature per le telecomunicazioni
264	Fabbricazione di prodotti di elettronica di consumo audio e video
268	Fabbricazione di supporti magnetici e ottici
465	Commercio all'ingrosso di apparecchiature ICT
582	Edizione di software
61	Telecomunicazioni
62	Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse
631	Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse; portali web
951	Riparazione di computer e di apparecchiature per le comunicazioni

Social media: si riferisce all'utilizzo, da parte dell'impresa rispondente, di applicazioni basate sulla tecnologia Internet o su piattaforme di comunicazione al fine di connettersi, creare e scambiare contenuti online, con clienti, fornitori, partner, o all'interno dell'impresa stessa. L'impresa rispondente utilizza social media se ha uno o più profili, rapporti o licenze d'uso a seconda dei requisiti richiesti e della tipologia di social media utilizzato. I social media richiesti sono: social network (ci si riferisce a profili creati dall'impresa su social network, ad es. Facebook, LinkedIn, Xing, MySpace, per scambiare opinioni e informazioni con altri soggetti), blog o microblog dell'impresa (comunità, luoghi virtuali di discussione creati dall'impresa per scambiare opinioni, informazioni con altri soggetti), siti web per condividere contenuti multimediali (siti web nei quali l'impresa può inserire video, slide, immagini e condividerle con altri soggetti, ad es. YouTube, Picassa, SlideShare, Flickr), wiki (è una pagina web o comunque una collezione di documenti ipertestuali che viene aggiornata dai suoi utilizzatori e i cui contenuti sono sviluppati in collaborazione da tutti coloro che vi hanno accesso).

Specialista ICT/IT o specialisti in materie informatiche: si intende una figura professionale con competenze specialistiche in ICT/IT ovvero con conoscenze informatiche avanzate includendo capacità di definire, progettare, sviluppare, installare, far funzionare, supportare, effettuare la manutenzione, gestire, analizzare le tecnologie informatiche (hardware e software) e i sistemi informativi aziendali. Per tali specialisti le tecnologie dell'informazione e i sistemi informativi rappresentano il lavoro principale.

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.

Velocità massima di download: si intende la velocità massima teorica specificata nel contratto del prestatore di Internet per cui i dati possono essere scaricati. La larghezza della banda e la velocità effettiva dipendono da una combinazione di fattori tra cui le apparecchiature, il software utilizzato, il traffico internet, quindi può differire dalla velocità di download presente nel contratto.

VPN (Virtual Private Network): si intende una rete privata protetta (cifrata) per comunicazioni sicure, compreso l'utilizzo di servizi di cloud computing per condividere file o risorse di rete.