

GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO ICT 2017

Per ICT o TIC si intendono le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: si tratta di tecnologie utilizzate per il trattamento e l'elaborazione delle informazioni o per funzioni di comunicazione, incluse la trasmissione, la ricezione e la visualizzazione dei dati.

INDICAZIONI GENERALI

IMPRESE INTERESSATE ALLA RILEVAZIONE

La rilevazione riguarda le imprese dell'industria e dei servizi. In particolare sono incluse le imprese attive nelle seguenti attività economiche: manifatturiero; fornitura di energia; fornitura di acqua; trattamento rifiuti e risanamento; costruzioni; commercio all'ingrosso e al dettaglio; trasporto e magazzinaggio; alloggio e ristorazione; servizi di informazione e comunicazione; attività immobiliari; attività professionali, scientifiche e tecniche; attività amministrative e di servizi di supporto; agenzie di viaggio.

E' considerata **impresa** l'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 professionisti¹.

CHI COINVOLGERE NELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

È opportuno che, per la parte relativa all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), il questionario sia compilato dal *responsabile del sistema informatico o dal responsabile Internet dell'impresa*, o da una persona che conosce i sistemi informatici utilizzati dall'impresa.

Occorrono dati *amministrativo/contabili* nelle sezioni **A, G**

La sezione **H** deve essere compilata da chi conosce le *scelte dell'impresa in materia di digitalizzazione*. Nelle piccole imprese questa figura può coincidere con l'imprenditore mentre nelle più grandi è importante che, chi risponde, non riporti una opinione personale ma le scelte fatte e la visione dell'impresa in merito all'adozione delle tecnologie informatiche anche se queste sono state decise da altri nell'impresa oppure da un'altra impresa del gruppo di appartenenza.

PERIODO DI RIFERIMENTO DEI DATI RICHIESTI

Le informazioni richieste si riferiscono all'anno 2017 salvo che nei quesiti ove viene specificato diversamente (*Inf.1, Inf.2, B2, B3, B4, C12, Sezione G, Sezione H*).

INFORMAZIONI SULLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Unità monetaria - (Quesiti Inf.2, G2, G9).

I valori monetari richiesti nel questionario devono essere forniti in **unità di Euro** (arrotondati senza centesimi) e con riferimento all'anno **2016**. Se i dati richiesti non sono ancora disponibili è possibile indicarne una stima.

Esercizio diverso dall'anno solare

Per i dati economici (quesiti Inf.2, G2, G9) **le imprese che utilizzano un esercizio diverso dall'anno solare** faranno riferimento ai risultati della gestione di 12 mesi dall'1 gennaio al 31/12/2016.

Come comunicare eventi di trasformazione aziendale

Nel caso in cui l'impresa abbia subito **eventi di trasformazione aziendale** (fusioni, scorpori, messa in liquidazione o in amministrazione straordinaria, ecc.) dovrà comunicare alcune informazioni compilando la sezione **ANAGRAFICA** del sito web (cui si accede dopo la registrazione).

Esonero dalla compilazione del questionario per stato di inattività o cessazione

Devono rispondere al questionario le imprese che risultano **ATTIVE** al 31/01/2017. Le imprese che al 31/01/2017 risultano **CESSATE** (per chiusura definitiva della propria attività produttiva) o **INATTIVE** (ad esempio, sospensione temporanea della propria attività produttiva a causa di eventi fortuiti come incendio, terremoto, di ristrutturazione dei locali o di problemi economici contingenti), ma in tal caso lo stato di inattività deve perdurare anche alla data odierna, devono chiudere il questionario passando direttamente alla sezione **ANAGRAFICA** del sito (cui si accede dopo la registrazione) per segnalare la modifica di stato e la data dell'evento.

Non costituiscono cessazione dell'attività, ma solo variazioni di dati anagrafici, i seguenti casi: trasferimento in altra sede; modifica dell'assetto proprietario dell'unità; decesso dell'imprenditore se seguito da passaggio ereditario dell'unità; affitto dell'azienda.

Nel caso in cui l'impresa si trovi in stato di inattività o sia cessata dopo il 31/01/2017 deve rispondere al questionario.

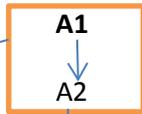
¹ Regolamento CEE n. 696/93 del Consiglio, del 15 marzo 1993, relativo alle unità statistiche di osservazione e di analisi del sistema produttivo nella Comunità.

PERCORSI DEL QUESTIONARIO E SALTI DI COMPILAZIONE

INIZIO QUESTIONARIO



Sez. A - Informazioni generali



Informazioni sull'utilizzo del computer



Sez. B - Specialisti ICT e competenze informatiche



SEZ. C - Connessione e utilizzo di Internet

- Connessione fissa in BL a Internet per scopi aziendali/lavorativi
- Connessione mobile a Internet per scopi aziendali/lavorativi
- Sito web o home page dell'impresa su Internet
- Utilizzo dei social media
- Altri utilizzi di Internet
- Utilizzo di Internet nei rapporti con la PA



Sez. D - Condivisione automatica di informazioni all'interno dell'impresa



Sez. E - Condivisione elettronica con altre imprese

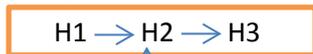


Sez. F - Utilizzo tecnologie identificazione e monitoraggio a distanza (tecnologia a radio frequenza - RFID)

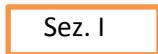
Sez. G - Vendite e acquisti attraverso reti informatiche



Sez. H - Determinanti della trasformazione digitale dell'impresa



Sez. I - Notizie relative alla compilazione



FINE QUESTIONARIO

DEFINIZIONI²

SEZIONE A - INFORMAZIONI GENERALI

Quesito Inf. 1

Gli **addetti** sono l'insieme delle persone occupate dall'unità di osservazione e corrispondono ai lavoratori **dipendenti** e **indipendenti**.

<i>Lavoratori dipendenti</i>	<i>Lavoratori indipendenti</i>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Includere le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ i lavoratori a domicilio,✓ i proprietari che esercitano un'attività retribuita e coadiuvanti familiari retribuiti,✓ le persone assenti temporaneamente (maternità, malattia, sciopero, cassa integrazione guadagni ecc.) per un periodo di durata determinata,✓ i lavoratori con contratto a tempo determinato,✓ i lavoratori stagionali,✓ gli assunti in base al contratto di formazione lavoro o di inserimento, al contratto di lavoro ripartito (job sharing), al contratto di lavoro intermittente (job on call). <p>Escludere le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none">✗ i lavoratori alle dipendenze di agenzie di lavoro temporaneo (ad es. ex interinali, lavoratori con contratto di somministrazione); tali lavoratori devono essere inclusi come dipendenti solo dalle agenzie di lavoro temporaneo,✗ le persone in congedo di durata indeterminata (malattia di lunga durata, servizio militare o civile),✗ le persone che effettuano lavori per l'unità ma che risultano dipendenti da altre unità,✗ il personale con contratto a progetto e di collaborazione coordinata e continuativa.	<p>sono le persone che svolgono un'attività lavorativa nell'unità e che non percepiscono una retribuzione sotto forma di stipendi, salari, onorari, gratifiche, pagamenti a cottimo o remunerazione in natura</p> <p>Includere le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ i proprietari e i coadiuvanti familiari che esercitano un'attività non retribuita e per i quali l'unità non versa contributi previdenziali, a condizione che effettivamente lavorino nella società,✓ i soci delle società di persone o di capitali – comprese le cooperative – per i quali l'unità non versa contributi previdenziali e a condizione che effettivamente lavorino nella società. <p>Escludere le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none">✗ il personale con contratto a progetto e di collaborazione coordinata e continuativa.

Come calcolare la media annua degli addetti

La **media annua degli addetti** deve essere calcolata sommando gli addetti occupati alla fine di ciascun mese e dividendo tale somma per 12 (indicare il risultato arrotondato alla cifra intera senza decimali come nell'esempio seguente: 10,4 diventa 10 mentre 10,5 e 10,6 diventano 11).

Richiesta di esonero dalla compilazione del questionario per media annua addetti del 2016 inferiore a 9,5

Se la media degli addetti (dipendenti+indipendenti) riferita all'anno 2016 è inferiore a 9,5 allora accertarsi di aver considerato tutti i soggetti indicati nella definizione indicata in precedenza e di aver effettuato i calcoli come indicato sopra e, nel caso di valori confermati inferiori a 9,5 inviare una mail per richiedere un esonero dalla compilazione del questionario motivando la richiesta con la numerosità degli addetti (media 2016 inferiore a 9,5) all'indirizzo di posta elettronica portaleimprese@istat.it indicando nell'oggetto il codice indagine IST-01175 e il codice impresa. E' possibile contattare inoltre il numero verde del Portale statistico delle imprese 800.961.985 dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 9:00-13:00 e 14:00-19:00.

² Dichiarazione di esclusione di responsabilità: i riferimenti a terze parti marchi, prodotti e marchi di fabbrica sono per fini di chiarezza e non sono destinato a promuovere l'uso di tali prodotti.

Quesito Inf. 2

Fatturato (IVA esclusa): il fatturato comprende il totale degli importi fatturati dall'unità di osservazione durante il periodo di riferimento e corrisponde al valore delle vendite sul mercato dei beni o dei servizi forniti a terzi. Il fatturato si intende al lordo di tutte le imposte e tasse gravanti sui beni o sui servizi fatturate dall'unità, ma al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA).

Includere le seguenti categorie:

- ✓ vendite di prodotti manifatturati,
- ✓ vendite di beni acquistati per essere rivenduti senza essere sottoposti a trasformazione,
- ✓ prestazioni di servizi,
- ✓ rate fatturate (derivanti da pagamenti rateali),
- ✓ tutte le altre spese (trasporto, imballaggi, ecc.) addebitate ai clienti, anche se figurano separatamente sulla fattura,
- ✓ le accise da versare all'erario al momento della vendita (si tratta delle accise da versare all'erario al momento della vendita o nel corso del processo produttivo e non quelle incorporate nei costi di acquisto e pagate ai fornitori).

Escludere le seguenti categorie:

- ✗ IVA e altre tasse simili direttamente legate al fatturato e tutte le tasse sui beni o servizi fatturate dall'unità,
- ✗ abbuoni e sconti accordati ai clienti, nonché il valore degli imballaggi resi,
- ✗ i beni prodotti per l'autoconsumo o a fini di investimento,
- ✗ fornitura di prodotti e servizi all'interno dell'unità d'osservazione,
- ✗ entrate derivanti dalle strutture per il personale (ad esempio, mense aziendali),
- ✗ i contributi alla gestione ricevuti dalle pubbliche amministrazioni o dalle istituzioni dell'Unione europea.

Escludere a meno che non riguardino l'attività principale dell'impresa

- ✗ commissioni,
- ✗ affitti,
- ✗ affitti per unità di produzione e macchine utilizzate da terzi,
- ✗ affitti di abitazione di proprietà della società,
- ✗ canoni di licenza,
- ✗ vendite di terreni e immobilizzazioni,
- ✗ vendite o affitti di beni di proprietà,
- ✗ vendite di azioni,
- ✗ interessi e dividendi,
- ✗ introiti classificati come altri proventi di gestione, proventi finanziari e proventi straordinari nei conti delle società ai sensi della IV direttiva contabile,
- ✗ introiti derivanti dall'uso da parte di terzi delle attività dell'impresa produttive di interessi, royalty e dividendi e gli altri redditi a norma degli IAS/IFRS,
- ✗ altre entrate straordinarie.

Quesito A1

Per **computer** si intende: personal computer, computer portatile, tablet, ipad, altri dispositivi portatili inclusi gli 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.

Salto di compilazione

Le imprese che non dispongono di computer (vedi definizione), devono passare direttamente al quesito H2 del questionario.

Quesito A2

Con riferimento all'anno 2017 indicare il numero di **addetti** che utilizzano **computer** per svolgere il proprio lavoro.

SEZIONE B - SPECIALISTI ICT E COMPETENZE INFORMATICHE

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.

Quesiti B1, B2, B3 e B4

Nei quesiti da B1 a B4 si fa riferimento agli **addetti** dell'impresa rispondente e quindi sono esclusi lavoratori interinali, collaboratori a progetto, consulenti, addetti di altre imprese del gruppo cui eventualmente appartiene l'impresa rispondente.

Quesito B2

Nota di compilazione

Se nel corso del 2016 l'impresa non aveva tra i suoi addetti specialisti in ICT/IT allora rispondere 'No' al quesito B2a.

Quesito B3

Salto di compilazione

Le imprese che nel corso del 2016 non hanno assunto o provato ad assumere tra i propri addetti personale con competenze specialistiche in ICT, devono passare direttamente al quesito C1 del questionario.

SEZIONE C - CONNESSIONE E UTILIZZO DI INTERNET

Quesito C1

Connessione ad Internet: Si riferisce alla disponibilità di accesso ad Internet indipendentemente dalla proprietà del collegamento (ad es. il contratto di connessione potrebbe essere di possesso di una società del gruppo di cui l'impresa fa parte). Per "connessione ad Internet" si intende una connessione esterna tramite un Internet provider di "servizio" (ISP) del tipo "ultimo miglio" del collegamento dell'impresa.

Il quesito si riferisce all'accesso a Internet indipendentemente dalla proprietà, dagli scopi del collegamento, dallo strumento utilizzato per il collegamento (fisso o mobile). Il termine "accesso a internet" significa avere una connessione esterna a Internet attraverso un "prestatore di servizi internet" (ISP-Internet Service provider). Si includano anche le connessioni Intranet e Extranet.

Salto di compilazione

Le imprese che non dispongono di una connessione Internet fissa o mobile, devono passare direttamente al quesito D1 del questionario.

Quesito C2

Con riferimento all'anno 2017, indicare il numero di **addetti** che utilizzano **computer** connessi ad Internet per svolgere il proprio lavoro.

Nota di compilazione

Il valore indicato in C2 non può essere superiore a quello indicato in A2.

CONNESSIONE FISSA IN BANDA LARGA A INTERNET PER SCOPI AZIENDALI O LAVORATIVI

Quesito C3

Il quesito si riferisce solo alla connessione fissa in banda larga.

Connessione fissa in banda larga: comprende le connessioni fisse in banda larga 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.

- **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:** il collegamento in banda larga tramite fibra ottica (architetture FTTx) indica un mezzo trasmissivo per sostituire completamente o parzialmente la rete di accesso locale tradizionale (tramite normali cavi di rame); esso raggiunge il limite esterno del singolo edificio (FTTB), la centralina di prossimità (FTTC) o gli appartamenti e uffici (FTTH), varia in base alla distanza tra la fibra ottica e l'utente finale e garantisce la massima velocità di trasmissione fino all'utenza finale. Per FTTP - *Fiber-to-the premises* (termine generico usato in diversi contesti, al posto di FTTH oppure al posto di FTTB) si intende il collegamento in fibra ottica che raggiunge sia case per uso residenziale sia uffici.
- **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 esempio 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 a Internet in prossimità di punti di accesso denominati Hotspot. Il quesito si riferisce alla connessione ad Internet utilizzata dall'impresa mediante i punti di accesso hotspot e non a eventuali connessioni wifi interne all'impresa.
- **WiMAX:** tecnologia e standard tecnico di trasmissione che consente l'accesso senza fili a reti di telecomunicazioni a banda larga fornendo la connettività a internet anche in aree geograficamente complesse e difficilmente raggiungibili da infrastrutture tradizionali; funziona utilizzando trasmissioni a onde radio in una frequenza esclusiva.

Salto di compilazione

Le imprese che non dispongono di una connessione Internet fissa in banda larga devono passare direttamente al quesito C6 del questionario.

Quesito C4

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.

CONNESSIONE MOBILE AD INTERNET PER SCOPI AZIENDALI/LAVORATIVI

Connessione mobile ad Internet: si intende l'utilizzo di dispositivi portatili che si connettono ad Internet mediante la rete di telefonia mobile (escludendo quindi 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 almeno 3G* 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, SPRS, GPRS, EDGE; si distingue dalle connessioni 3G per la velocità di connessione pur potendo utilizzare le stesse tecnologie.

Quesito C6

Il quesito si riferisce solo alla connessione mobile in banda larga.

Nota di compilazione

Indicare “No” al quesito C6 anche nei seguenti casi: **1)** se il dispositivo fornito permette la connessione ad Internet SOLO attraverso reti wireless come ad es. reti wireless locali o pubbliche e NON mediante una connessione telefonica mobile; **2)** se si utilizza una chiavetta di connessione mobile a Internet ma SOLO su dispositivi fissi e NON sui portatili.

Quesito C7

Il quesito si riferisce sia alla connessione mobile in banda larga sia alla connessione mobile non in banda larga.

Devono rispondere al quesito le imprese che forniscono ai propri **addetti** dispositivi portatili che permettono una connessione mobile (di qualunque tipo ovvero in banda larga o meno) a Internet per scopi aziendali/lavorativi e che sostengono tutti (o fino ad un certo limite) i costi per l’abbonamento e l’uso di Internet.

Note di compilazione

Il valore indicato in C7 non può essere superiore a quello indicato in C2.

Se nel quesito C6 l’impresa ha risposto ‘Sì’ allora nel quesito C7 si deve riportare il numero di addetti che utilizzano la connessione mobile in banda larga includendo, se esistono, anche quelli che utilizzano una connessione mobile non in banda larga.

SITO WEB O HOME PAGE DELL’IMPRESA SU INTERNET

Quesito C8

Il quesito non si riferisce esclusivamente al sito web proprio dell’impresa o di sua proprietà, ma all'utilizzo di un sito web da parte dell’impresa per presentare la propria attività. Comprende, quindi, non solo l'esistenza di un eventuale sito web che appartiene all’impresa, ma anche di siti web di terzi (ad esempio il sito web del gruppo di imprese di cui fa parte l’impresa rispondente, il sito web di una impresa holding o affiliata a quella rispondente), o la presenza di un profilo dell’impresa su un social network.

Le imprese presenti in siti di e-marketplace nei quali hanno la possibilità di pubblicizzare se stesse e i loro prezzi non sono imprese che si ritiene abbiano un sito web.

- ✓ **Includere:** il sito web proprio dell’impresa o di sua proprietà, sito web del gruppo di imprese di cui fa parte l’impresa rispondente, il sito web di una impresa holding o affiliata a quella rispondente che comunque abbiano pagine Internet dedicate all’impresa rispondente, la presenza di un profilo dell’impresa su un social network.
- ✗ **Escludere:** siti web di terzi (intermediari) nei quali le imprese pubblicizzano i loro prodotti, si favorisce l’incontro tra domanda e offerta (e-marketplace come Amazon, Booking, Expedia, Groupon, ecc.), siti web di terzi in cui compaiono solo il nome, l’indirizzo, informazioni di contatto dell’impresa rispondente (es. Pagine Gialle). Questi strumenti di commercio elettronico andranno considerati come inclusi nella sezione G del questionario.

Salto di compilazione

Le imprese che non dispongono di un sito web o home page ovvero una o più pagine su Internet devono passare direttamente al quesito C10 del questionario.

Quesito C9

Servizi offerti dal sito web:

- a. **Possibilità di effettuare ordinazioni o prenotazioni on-line (es. carrello della spesa on-line):** servizio che permette di effettuare ordinazioni o prenotazioni online senza contatti off-line supplementari o via e-mail; comprende, ad esempio, collegamenti a siti web che permettono la prenotazione di camere d'albergo o la prenotazione di voli; per “carrello della spesa” si intende un servizio presente su molti siti web che con un semplice clic (aggiungi al carrello) permette di creare una lista di acquisti da confermare al momento del pagamento; non include i casi di link nel sito che indirizza l'utente a un'applicazione di posta elettronica che richiede all'utente di inviare l'ordine via e-mail. Il pagamento può o non può essere incluso nella struttura di ordinazione, ad esempio il pagamento può essere effettuato al ricevimento del prodotto anche con altri mezzi di pagamento elettronico;
- b. **Tracciabilità on-line dell’ordine:** servizio utile al cliente per rimanere informato sui progressi del processo di ordinazione, come l'arrivo o la partenza dei beni ordinati, la sua ubicazione, la data, l'ora e lo stato;
- c. **Accesso a cataloghi di prodotti o listini prezzi:** riguarda la fornitura di elenchi di prodotti o servizi offerti dall’impresa ai suoi clienti e a volte include anche le caratteristiche di tali prodotti e i relativi prezzi;
- d. **Possibilità di personalizzare i contenuti del sito per i visitatori abituali:** indica la capacità del sito di riconoscere l'utente da precedenti visite (mediante l’autenticazione di login/password) e adattare il contenuto delle pagine di conseguenza;
- e. **Possibilità per i visitatori del sito di personalizzare o progettare prodotti:** indica l'esistenza sul sito di una interfaccia interattiva dove gli utenti possono scegliere tra diverse possibili caratteristiche del prodotto (colore, modello, ecc.) o di servizi on-line e vedere sul sito stesso l'impatto, per esempio, sul prezzo e l'aspetto del prodotto con le opzioni che sono state selezionate;

- f. **Annuncio di posti di lavoro vacanti o possibilità di effettuare domande di impiego on-line:** comprende sia i servizi che offrono solo semplici informazioni sulle offerte di lavoro nel sito web, sia quelli in cui il sito offre uno strumento on-line per presentare la candidatura;
- g. **Collegamenti o riferimenti ai profili dell'impresa sui social media:** devono rispondere sì le imprese che hanno un account o un profilo su uno specifico social media.

UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA

Sono considerate imprese che utilizzano i social media quelle che hanno un profilo utente, un account o una licenza d'uso in base ai requisiti richiesti dal tipo di social media.

Quesito C10

- a. **Social network:** per social network si intende 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. In tale quesito ci si riferisce a profili creati dall'impresa su social network per scambiare opinioni e informazioni con altri soggetti (ad es. Facebook, LinkedIn, MySpace, Google+, Xing, Viadeo, Yammer), sono escluse le imprese che compaiono sui social network esclusivamente con banner/inserzioni pubblicitarie;
- b. **Blog o microblog dell'impresa:** a comunità, luoghi virtuali di discussione creati dall'impresa 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;
- c. **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, Instagram, Pinterest, Flickr, Picasa, SlideShare);
- d. **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.

Salto di compilazione

Le imprese che non dispongono di alcun un social media devono rispondere 'no' alle quattro opzioni di C10 e passare direttamente al quesito C12 del questionario.

UTILIZZO DI INTERNET NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Quesito C12

Il quesito è volto a rilevare eventuali ostacoli rilevati dall'impresa nello svolgimento di una delle tipologie di servizio o procedure elencate. E' possibile indicare l'assenza di ostacoli rilevati e l'utilizzo di intermediari nello svolgimento delle singole attività.

Note di compilazione

In corrispondenza di ciascuna attività o servizio della P.A., la scelta dell'ultima colonna (impresa non utilizza il servizio o si avvale di intermediario) annulla le eventuali scelte effettuate sulle altre colonne.

In corrispondenza di ciascuna attività o servizio della P.A., la scelta 'Nessun Problema' annulla le eventuali scelte effettuate sulle altre colonne.

SEZIONE D – CONDIVISIONE AUTOMATICA DI INFORMAZIONI ALL'INTERNO DELL'IMPRESA

In questa sezione si vuole accertare l'utilizzo di pacchetti/applicazioni software (quali ad es. ERP e CRM) per condividere informazioni scambiate in formati standard automaticamente per via elettronica tra diverse funzioni aziendali.

Quesito D1

Un pacchetto software **ERP** (*Enterprise Resource Planning*) è un qualsiasi pacchetto software utilizzato per gestire risorse attraverso la condivisione automatica e elettronica di informazioni tra diverse aree funzionali dell'impresa rispondente (ad es. area contabile, produzione, marketing).

Quesito D2

Per **CRM** (*Customer Relationship Management*) si intende una qualsiasi applicazione software utilizzata per gestire informazioni in formato elettronico sui propri clienti.

SEZIONE E - CONDIVISIONE ELETTRONICA CON ALTRE IMPRESE (CLIENTI/FORNITRICI) DI INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DELLA CATENA DISTRIBUTIVA

Questo modulo misura il grado di integrazione dei processi di business di un'impresa con quelli dei suoi fornitori e/o clienti. L'obiettivo dell'integrazione è di trasformare la linea di produzione complessiva. Ci si concentra sui processi relativi alla gestione della *supply chain* (SCM) che può essere definita come la progettazione, la pianificazione, esecuzione, controllo e monitoraggio delle attività della catena dell'offerta con l'obiettivo di creare valore netto attraverso una infrastruttura competitiva, sfruttando la logistica e la sincronizzazione tra domanda e offerta.

La **condivisione per via elettronica, con altre imprese clienti e/o fornitori, di informazioni sulla gestione della catena distributiva** (SCM-Supply Chain Management) implica che:

- lo scambio sia relativo a informazioni circa la disponibilità, la produzione, lo sviluppo e la distribuzione di beni o servizi (ad esempio informazioni sui livelli delle scorte, piani di produzione, progettazione o progressi nella fornitura di servizi, previsioni della domanda o il progresso delle consegne);
- lo scambio avvenga dall'impresa rispondente verso altre imprese clienti/fornitrici e/o viceversa;
- le informazioni siano scambiate tramite siti web (quesito **E2a**) o attraverso altre tipologie di scambio elettronico di dati (quesito **E2b**), escludendo in ogni caso scambi di informazioni attraverso messaggi di posta elettronica scritti manualmente.

Quesito E1

Il quesito misura l'utilizzo di processi di business integrati di un'impresa con quelli dei suoi fornitori e/o clienti in merito alla gestione della catena distributiva (SCM).

Si intende lo scambio di informazioni per via elettronica sui livelli delle scorte, sui piani di produzione, sulla progettazione o i progressi nella fornitura di servizi, sulle previsioni della domanda o il progresso delle consegne.

Salto di compilazione

Le imprese che non condividono per via elettronica con i propri fornitori e/o clienti informazioni sulla gestione della catena distributiva, devono passare direttamente al quesito F1 del questionario.

Quesito E2

Il quesito intende individuare lo strumento attraverso il quale avviene lo scambio elettronico delle informazioni sulla catena distributiva (SCM).

Nota di compilazione

Se l'impresa condivide per via elettronica con clienti e/o fornitori informazioni sulla gestione della catena distributiva, deve essere indicato un 'sì' almeno in una delle due modalità di condivisione indicate in E2a e E2b.

SEZIONE F – UTILIZZO DI TECNOLOGIE DI IDENTIFICAZIONE E MONITORAGGIO A DISTANZA (tecnologia a radio frequenza - RFID)

Per **Tecnologie di identificazione a radio frequenza RFID** (Radio Frequency identification technologies) si intende: una 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.

Includere anche l'uso di Near Field Communication (NFC) come standard di connettività che consente la comunicazione tra dispositivi a breve.

Quesito F1

Vengono indicate le finalità di utilizzo della tecnologia RFID:

a. Identificare persone o controllare gli accessi: questa finalità è utilizzata generalmente nei badge per l'identificazione delle persone che hanno accesso negli edifici in sostituzione del cartellino magnetico; questi badge vengono letti a distanza per l'identificazione del possessore;

b. monitorare e controllare la produzione industriale e il processo di consegna: RFID può essere utilizzato nella gestione della catena produttiva per migliorare l'efficienza del magazzino, permettendo, ad esempio, la tracciabilità delle scorte, degli input e degli output del processo produttivo;

c. identificare i prodotti dopo la fase della produzione (ad es. per prevenire contraffazioni e furti): l'obiettivo di questo utilizzo è principalmente quello di permettere di distinguere prodotti "originali" da quelli copiati illegalmente; il tag permette anche di controllare/prevenire furti.

SEZIONE G - VENDITE E ACQUISTI ATTRAVERSO RETI INFORMATICHE

In questa sezione ci si riferisce alle transazioni elettroniche avvenute nel corso dell'anno 2016.

Una transazione di commercio elettronico è la vendita o l'acquisto di beni o servizi svolta su reti di computer con metodi appositamente progettati allo scopo di ricevere o collocare ordini (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 o servizi sono ordinati in base a questi metodi, ma il pagamento e la consegna finale dei beni o servizi possono anche avvenire off-line. Le transazioni di commercio elettronico escludono gli ordini effettuati tramite messaggi di posta elettronica digitati manualmente non adatti per l'elaborazione automatica e le chiamate telefoniche.

Devono essere considerate le transazioni di commercio elettronico che avvengono tra l'impresa e altre imprese, famiglie, individui, pubblica amministrazione o altro tipo di organizzazioni pubbliche o private

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 web:** l'ordine è effettuato tramite moduli di ordine on-line disponibili sul sito web dell'impresa, sull'extranet o attraverso un negozio online intermediario (web shop), il sito web di un'altra impresa intermediaria, applicazioni web (app) (anche se l'impresa rispondente potrebbe ricevere un ordine via messaggio di tipo EDI);
- **tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito:** l'ordine è effettuato attraverso messaggi di tipo EDI (scambi elettronico di dati); per EDI si intende l'invio o la ricezione di informazioni aziendali in un formato stabilito che ne consenta il trattamento automatico (ad esempio EDIFACT, UBL-Universal Business Language, XML, ecc.).

Nel caso delle **VENDITE ELETTRONICHE**, si richiedono informazioni *distintamente* per le due tipologie di vendite: online ovvero quelle **via web o applicazioni web (app)** (quesiti *da G1 a G7*) e quelle effettuate **via scambi elettronici di dati**, ad esempio via EDI (quesiti *da G8 a G10*).

Nel caso degli **ACQUISTI VIA RETI INFORMATICHE** le informazioni richieste fanno riferimento a entrambe le tipologie (**via web e via scambi elettronici di dati**) *senza distinzione* (quesiti *da G11 a G14*).

Con il termine "App" si intende un software o una applicazione informatica dedicata essenzialmente a dispositivi di tipo mobile (tablet, smartphone). Si possono distinguere due tipologie di app: "app nativa" installata direttamente sul dispositivo dell'utente al fine di rendere possibile un servizio e "web App" sul dispositivo dell'utente è installato un collegamento ad un server remoto su cui è possibile utilizzare il servizio.

Quesito G1

Le vendite effettuate via web sono vendite effettuate mediante moduli d'ordine on-line disponibili sul sito web dell'impresa o di un negozio online di un intermediario (web shop, emarketplace) o attraverso una rete extranet o applicazioni web (denominate *app*) indipendentemente da come avviene l'accesso alla rete (computer, portatile, cellulare, smartphone, ecc.).

Salto di compilazione

Le imprese che nel corso del 2016 non hanno effettuato vendite via web, devono passare direttamente al quesito G8 del questionario.

Quesito G2

Si richiede l'ammontare dei ricavi derivanti da vendite via web di prodotti o servizi effettuato dall'impresa (sito web dell'impresa, altro sito online intermediario, extranet, app) nel corso del 2016 (al netto dell'IVA).

Nota di compilazione

*L'importo indicato al quesito G2 non può essere superiore all'importo indicato al quesito Inf. 2 (valore totale del **Fatturato** o volume dei ricavi derivanti dalle vendite di prodotti e/o dalle prestazioni di servizi al netto dell'IVA effettuate dall'impresa nel corso dell'esercizio 2016).*

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

Quesito G3

Alle imprese che hanno vendite effettuate via web viene richiesta una ripartizione percentuale del fatturato per tipologia di cliente. I due tipi più importanti di e-commerce sono quelli verso il mercato dei consumatori finali (business-to-consumer B2C) e verso il mercato delle altre imprese (business-to-business B2B). Il mercato delle vendite verso le pubbliche amministrazioni (business-to-government B2G) viene considerato insieme alla tipologia B2B in G3b.

Note di compilazione

Il totale corrispondente ai quesiti G3a+G3b deve essere sempre uguale a 100.

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

Quesito G4

Alle imprese che hanno vendite effettuate via web viene richiesto di specificare la tipologia di sito o app attraverso cui sono avvenute le vendite online.

Salto di compilazione

Le imprese che utilizzano sia siti web o app dell'impresa sia marketplace di ecommerce (ovvero che hanno risposto 'Sì' sia in G4a che in G4b) devono rispondere anche al quesito G5; tutte le altre devono passare direttamente al quesito G6.

Quesito G5

Alle imprese che utilizzano sia siti web o app dell'impresa sia marketplace di ecommerce (ovvero che hanno risposto 'Sì' sia in G4a che in G4b) viene richiesta una ripartizione percentuale del fatturato via web distinto tra le due tipologie di strumenti utilizzati.

Note di compilazione

Il totale corrispondente ai quesiti G5a+G5b deve essere sempre uguale a 100.

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

Quesito G6

Alle imprese che hanno effettuato vendite via web, viene richiesto di indicare l'area geografica dei propri clienti (Italia, Paese dell'Unione Europea, esclusa l'Italia e il Resto del mondo).

Salto di compilazione

Le imprese che hanno dichiarato di aver effettuato vendite via web a clienti localizzati in altri Paesi dell'Unione Europea (ovvero che hanno risposto 'Sì' in G6b) devono rispondere al quesito G7; tutte le altre devono passare direttamente al quesito G8.

Quesito G7

Alle imprese che hanno dichiarato di aver effettuato vendite via web a clienti localizzati in altri Paesi dell'Unione Europea viene richiesto di indicare le difficoltà incontrate nelle operazioni di vendita in altri Paesi dell'Unione

Europea tramite sito web o applicazioni (app) dell'impresa, altro sito web o app di un intermediario (web shop, ecommerce marketplace, ecc.).

Quesito G8

Si tratta di vendite effettuate attraverso scambi elettronici di dati ovvero la ricezione di informazioni in un formato stabilito (ad esempio di tipo EDI) che ne consenta il trattamento automatico (ad esempio EDIFACT, UBL-Universal Business Language, XML, ecc.).

Salto di compilazione

Le imprese che nel corso del 2016 non hanno effettuato vendite elettroniche via scambi elettronici di dati, devono passare direttamente al quesito G11 del questionario.

Quesito G9

Si richiede l'ammontare dei ricavi derivanti da vendite effettuate tramite scambi elettronici di dati nel corso del 2016 (al netto dell'IVA).

Nota di compilazione

*L'importo indicato al quesito G9 non può essere superiore all'importo indicato al quesito Inf. 2 (valore totale del **Fatturato** o volume dei ricavi derivanti dalle vendite di prodotti e/o dalle prestazioni di servizi al netto dell'IVA effettuate dall'impresa nel corso dell'esercizio 2016).*

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

Quesito G2+G9

Nota di compilazione

*La somma degli importi indicati ai quesiti G2 e G9 non può essere superiore all'importo indicato al quesito Inf. 2 (valore totale del **Fatturato** o volume dei ricavi derivanti dalle vendite di prodotti e/o dalle prestazioni di servizi al netto dell'IVA effettuate dall'impresa nel corso dell'esercizio 2016).*

Quesito G10

Alle imprese che hanno effettuato vendite tramite scambi elettronici di dati, viene richiesto di indicare l'area geografica dei propri clienti (Italia, Paese dell'Unione Europea, esclusa l'Italia e il Resto del mondo).

Quesito G11

Acquisti elettronici via reti informatiche ovvero acquisti via web e via altri scambi elettronici di dati in un formato stabilito (ad es. messaggi di tipo Edi) (*con esclusione di acquisiti effettuati tramite invio di messaggi di posta elettronica*): sono acquisti effettuati mediante moduli d'ordine on-line disponibili su siti web del fornitore o di un altro negozio on-line di un intermediario (web shop) o attraverso una rete extranet indipendentemente da come avviene l'accesso alla rete (computer, portatile, cellulare, smartphone, ecc.); sono inclusi anche gli acquisti effettuati attraverso scambi elettronici di dati/messaggi (ordine di acquisto) in un formato stabilito (ad esempio di tipo EDI) che ne consenta il trattamento automatico (ad esempio EDIFACT UBL-Universal Business Language, XML, ecc.) senza che il messaggio sia digitato manualmente. L'acquisto di beni e servizi include il valore di tutti i beni e servizi acquistati durante l'anno 2016 per la rivendita o il consumo nel processo di produzione, **con esclusione degli acquisti di beni immobili (macchinari, impianti ecc.) il cui consumo è registrato contabilmente come consumo di capitale fisso.**

Salto di compilazione

Le imprese che nel corso del 2016 non hanno effettuato acquisti elettronici, devono passare direttamente alla sezione H del questionario.

Quesito G12

Si richiede la classe percentuale del valore degli acquisti elettronici via reti informatiche (via sito web dell'impresa, altro sito online di un intermediario, extranet, app, altri scambi elettronici di dati in un formato stabilito) effettuati dall'impresa nel corso del 2016 (al netto dell'IVA) in rapporto al valore totale degli acquisti effettuati nello stesso anno.

Nota di compilazione

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

Quesito G13

Alle imprese che hanno effettuato acquisti online tramite web e/o scambi elettronici di dati viene richiesto di indicare lo strumento utilizzato (siti web/app o scambi elettronici di dati).

Quesito G14

Alle imprese che hanno effettuato acquisti online tramite web e/o scambi elettronici di dati viene richiesto di indicare l'area geografica dei propri fornitori (Italia, Paese dell'Unione Europea, esclusa l'Italia e il Resto del mondo).

Sezione H - DETERMINANTI DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELL'IMPRESA

Quesiti H1 e H2

a) Soluzioni di 'Internet delle cose' o IoT (acronimo dell'inglese Internet of things): si tratta di una possibile evoluzione dell'uso della Rete in cui gli oggetti (le "cose") si rendono riconoscibili e acquisiscono intelligenza grazie al fatto di poter comunicare dati su se stessi e accedere ad informazioni aggregate da parte di altri.

b) Stampa 3D: si intende la realizzazione di oggetti tridimensionali mediante produzione additiva, partendo da un modello 3D digitale. Il modello digitale viene prodotto con software dedicati e successivamente elaborato per essere poi realizzato, strato dopo strato, attraverso una stampante 3D.

c) Robotica (robot collaborativi interconnessi e programmabili): si tratta di robot industriali di nuova generazione e robot di servizio; i primi sono pensati per lavorare insieme all'uomo e sono specializzati nello svolgimento di compiti specifici, sono controllati automaticamente e riprogrammabile in tre o più assi, possono essere sia fissi che mobili, sono impiegati in applicazioni di automazione industriale, spesso si tratta di lavori ripetitivi e usuranti che vengono affidati a un robot per aumentare l'efficienza della filiera produttiva (ad esempio saldatura robotizzata, taglio laser, verniciatura a spruzzo, ecc); i secondi hanno un certo grado di autonomia e sono in grado di operare in un ambiente complesso e dinamico che richiede l'interazione con persone, oggetti o altri dispositivi (ad esempio per la costruzione, la pulizia, il trasporto, sorveglianza, sicurezza, ecc.).

d) Cloud Computing: si intende un insieme di servizi informatici (o servizio ICT) utilizzabili tramite Internet o VPN (Virtual Private Networks) che consentono l'accesso a software, potenza di calcolo, capacità di memorizzazione, ecc.

e) Applicazioni web o app: uso di tecniche, tecnologie e software per l'analisi di grandi quantità di dati.

f) Vendite online: include le vendite effettuate tramite sito web o applicazioni (app) dell'impresa (*includendo anche i siti web e le app delle altre imprese del gruppo di appartenenza e la rete extranet*), attraverso altro sito web o app di un intermediario (*web shop, ecommerce marketplace, ecc.*); inoltre si includano anche le vendite effettuate attraverso scambi elettronici di dati ovvero di informazioni relative all'ordine in un formato stabilito che ne consenta il trattamento automatico (ad esempio EDIFACT, UBL-Universal Business Language, XML, ecc.).

g) Social Media: utilizzo, da parte dell'impresa rispondente di uno o più profili, account o licenze d'uso a seconda dei requisiti richiesti e della tipologia di social media utilizzato (Facebook, LinkedIn, MySpace, Google+, Xing, Viadeo, Yammer, Twitter, Tumblr, YouTube, Instagram, Pinterest, Flickr, Picasa, SlideShare, Wiki, ecc.).

h) Big Data Analytics: uso di tecniche, tecnologie e software per l'analisi di grandi quantità di dati che possono essere ottenuti da fonti proprie dell'impresa o da altre fonti di dati (ad esempio i dati ottenuti dalle attività svolte sui social media, sui siti web, dai processi di produzione, da sensori digitali, dall'utilizzo di dispositivi mobili, ecc.).

i) Realtà aumentata e realtà virtuale: si fa riferimento all'arricchimento della percezione sensoriale umana mediante informazioni, in genere manipolate e convogliate elettronicamente, che non sarebbero percepibili con i cinque sensi. Gli elementi che "aumentano" la realtà possono essere aggiunti attraverso un dispositivo mobile, come uno smartphone, con l'uso di un PC dotato di webcam o altri sensori, con dispositivi di visione (per es. occhiali a proiezione sulla retina), di ascolto (auricolari) e di manipolazione (guanti) che aggiungono informazioni multimediali alla realtà già normalmente percepita.

j) Sicurezza informatica: consiste in strumenti, misure, controlli e procedure applicati ai sistemi informatici e tecnologici con lo scopo di assicurare integrità, autenticità, disponibilità e riservatezza dei dati e dei sistemi.

Nota di compilazione per il quesito H1

Se nel triennio 2014-2016 non sono stati fatti acquisti relativi alle aree indicate dalla lettera a) alla j) occorre indicare 'No' in tutte le righe.

Nota di compilazione per il quesito H2

La scelta l) Nessuna area tecnologica può avere impatto annullerà eventuali informazioni inserite in H2 dalla lettera a) alla lettera k).

Nota di compilazione per il quesito H2

La scelta m) Non so annullerà eventuali informazioni inserite in H2 dalla lettera a) alla lettera i).