

- Auszugsweiser oder vollständiger Nachdruck mit Quellenangabe (Herausgeber und Titel) gestattet
Riproduzione parziale o totale autorizzata con la citazione della fonte (titolo ed edizione)
- Sped. in a.p. - Art. 2, comma 20/c legge 662/96 (Bolzano)
- Halbmonatliche Druckschrift, eingetragen mit Nummer 10 vom 06.04.89 beim Landesgericht Bozen
Verantwortlicher Direktor: Dr. Alfred Aberer
Gedruckt auf Recyclingpapier - Druck: PRINTEAM, Bozen
Publicazione quindicinale iscritta al Tribunale di Bolzano al n. 10 del 06.04.89
Direttore responsabile: Dr. Alfred Aberer
Stampato su carta riciclata - Stampa: PRINTEAM, Bolzano



astat

info rmation
rmazioni

Internet: www.provinz.bz.it/astat
www.provincia.bz.it/astat

E-mail: astat@provinz.bz.it
astat@provincia.bz.it

05

Nr. März / Marzo 2006

Informations- und Kommunikations- technologien der Unternehmen

2003-2004

Nutzung des Internets steigt

Im Jahr 2004 nutzte ein Großteil der Unternehmen das Internet (97,0%), das sind 1,5 Prozentpunkte mehr als im Jahr 2003. E-Mails nach außen verschickten 88,7%, weniger in Anspruch genommen wurden LAN (Local Area Network) mit 46,1% und

Tecnologie dell'infor- mazione e della comunicazione delle imprese

2003-2004

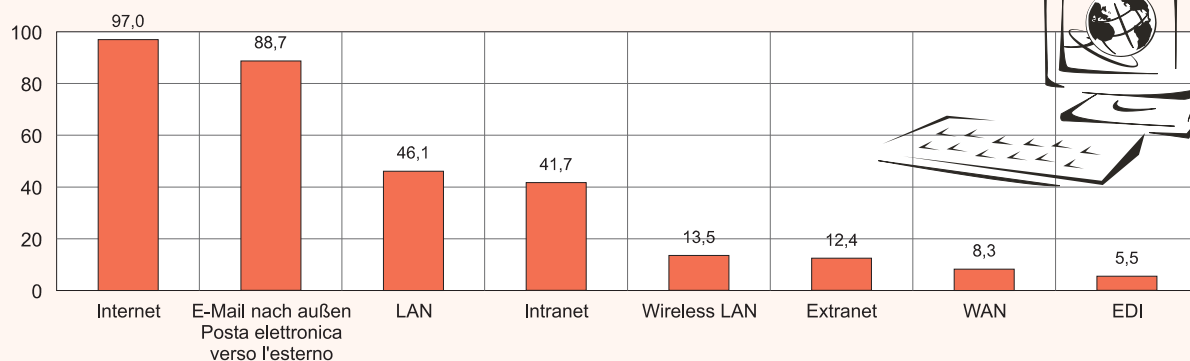
Cresce l'utilizzo di Internet

Nel 2004 la maggior parte delle imprese altoatesine (97,0%) ha utilizzato Internet, registrando un aumento di 1,5 punti percentuali rispetto al 2003. L'E-Mail verso l'esterno è stato utilizzato dall'88,7% delle imprese, mentre una fruizione più bassa hanno avuto i collega-

Graf. 1

Technologien, die das Unternehmen in Anspruch nahm - 2004
Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen berechnet

Tecnologie utilizzate dalle imprese - 2004
Valori percentuali sul totale delle imprese



© astat 2006 - Ir



Intranet (41,7%). Kaum genutzt wurden hingegen Technologien wie EDI (Electronic Data Interchange, 5,5%), WAN (World Area Network, 8,3%), Extranet (12,4%) und Wireless WAN (13,5%). Dies ergab die Erhebung „Informations- und Kommunikationstechnologien“, bei der 365 Unternehmen mit Sitz in Südtirol und mit mehr als zehn Beschäftigten befragt wurden.

menti LAN (Local Area Network) e Intranet (rispettivamente 46,1% e 41,7%). Ancora meno diffuse risultano le tecnologie EDI (Electronic Data Interchange 5,5%), WAN (World Area Network 8,3%), Extranet (12,4%) e Wireless WAN (13,5%). Questo è quanto emerge dall'indagine "Tecnologie dell'informazione e della comunicazione", nell'ambito della quale sono state intervistate 365 imprese con sede in Alto Adige con più di 10 addetti.

Elektronische Verwaltung von Bestellungen für den Einkauf und Verkauf auf 54,1%

Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen (54,1%) nutzen EDV-Systeme für die Verwaltung von Bestellungen für den Einkauf bzw. Verkauf. Sie werden an erster Stelle für die Fakturierung (86,2%) verwendet, für die Bezahlung mit 70,4%, für die Kundenverwaltung mit 69,4%, für die automatische Artikelverwaltung mit 68,9%, für die Lieferantenverwaltung mit 65,3% und letztlich für die Erbringung und Lieferung von Dienstleistungen und Logistik mit 40,8%.

Gestione elettronica degli ordini di acquisto e vendita al 54,1%

Più della metà delle imprese intervistate (54,1%) si serve di sistemi informatizzati per la gestione degli ordini di acquisto e vendita. Essi sono utilizzati in primo luogo per la fatturazione con l'86,2%, poi per i pagamenti (70,4%), seguiti dalla gestione clienti (69,4%), dalla gestione riordino (68,9%) dalla gestione fornitori (65,3%) e, infine, dalla produzione e fornitura di servizi e logistica (40,8%).

Internetanschluss: DSL hat ISDN überholt

58,4% der Unternehmen, die Internet nutzen, verwenden einen DSL-Anschluss, dicht gefolgt von der ISDN-Linie mit 57,5%. Diese beiden Anschlüsse ermöglichen einen sehr raschen Datenfluss. Aktuell ist aber

Connessioni a Internet: DSL ha superato ISDN

Il 58,4% delle imprese che ha utilizzato Internet si è servito di una connessione DSL, il 57,5% della linea ISDN. Entrambe le tipologie di connessione consentono un rapido trasferimento di dati. Anche il collega-

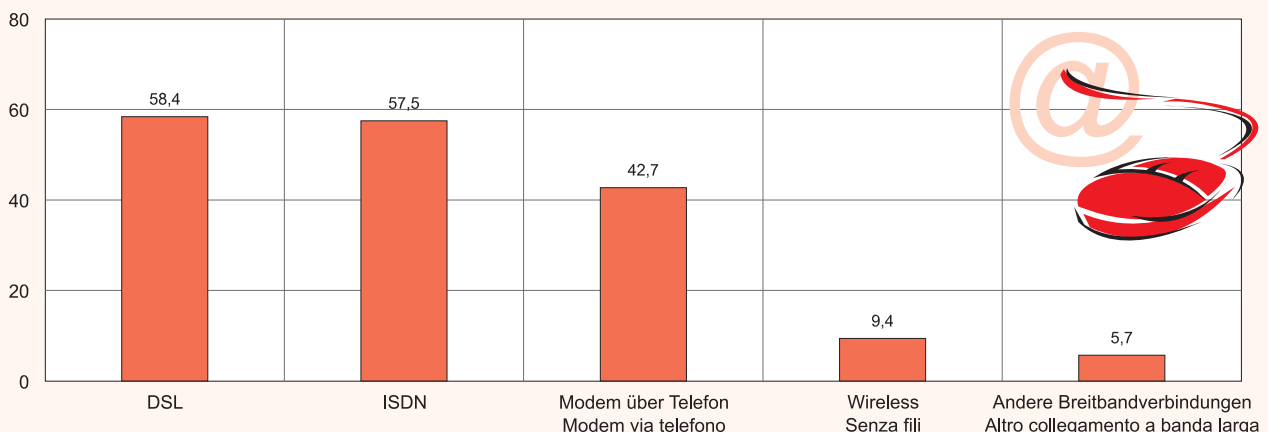
Graf. 2

Anschluss der Unternehmen an Internet - 2004

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit Internet berechnet

Tipo di connessione a Internet delle imprese - 2004

Valori percentuali sul totale delle imprese collegate



© astat 2006 - Ir



auch das Modem über Telefon (42,7%); weniger genutzt werden hingegen andere Breitbandverbindungen (5,7%) und die drahtlosen Anschlüsse (über Handy oder Satellit, 9,4%), welche im Jahr 2003 zu 5,9% genutzt wurden.

mento modem via telefono è risultato molto diffuso (42,7%). Meno utilizzati gli altri collegamenti a banda larga (5,7%) e le connessioni senza fili (via cellulare o satellite, 9,4%), che nel 2003 risultavano pari al 5,9% del totale.

Mehr als zwei Drittel haben eine Web-Seite

70,7% der befragten Unternehmen verfügen über eine eigene Web-Seite, welche hauptsächlich dem Produktmarketing (63,4%) dient. Ein wichtiger Dienst ist der Zugang auf Kataloge und Preislisten. Diesen bieten 59,4% der befragten Unternehmen an. Weniger gefragt sind hingegen die Lieferung von digitalen Produkten (9,4%) und letztlich die Bereitstellung mobiler Internet-Dienste (7,1%).

Più di due terzi delle imprese gestiscono una pagina Web

Il 70,7% delle imprese intervistate dispone di una pagina Web, che l'impresa stessa utilizza per il marketing dei prodotti (63,4%). Un altro servizio importante (utilizzato dal 59,4% delle aziende intervistate) è quello di facilitare l'accesso a cataloghi dei prodotti e alle liste di prezzi. Meno utilizzati, al contrario, la consegna di prodotti digitali (9,4%) e l'offerta di servizi Internet mobili (7,1%).

Tab. 1

Dienste, welche das Unternehmen auf der Web-Seite anbietet - 2004

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen berechnet

Servizi offerti dalle imprese tramite Web - 2004

Valori percentuali sul totale delle imprese

DIENSTE	Ja Si	Nein No	SERVIZI
Produktmarketing	63,4	36,6	Operazioni di marketing sui prodotti
Zugang auf Kataloge und Preislisten	59,4	40,6	Accesso a cataloghi dei prodotti e alle liste di prezzi
Individuelle Seiten für Stammkunden	20,1	79,9	Pagine personalizzate per clienti abituali
After-Sales-Service (z.B. Fakturierung, Abrechnung usw.)	13,8	86,2	Servizi post-vendita (per es. fatturazione, rendicontazione ecc.)
Lieferung digitaler Produkte	9,4	90,6	Consegna prodotti digitali
Mobile Internet-Dienste zur Verfügung stellen	7,1	92,9	Servizi Internet mobili
Sonstiges	50,0	50,0	Altro

Quelle: ISTAT, Auswertung ASTAT

Fonte: ISTAT, elaborazione ASTAT

Die Datensicherheit nimmt um 16,1 Prozentpunkte zu

98,9% der Unternehmen, die Internet nutzen, verwenden Viruskontrollen und Schutzsoftware um die Datensicherheit zu garantieren. Diese Schutzmaßnahmen haben verglichen mit 2003 stark zugenommen (von 82,8 auf 98,9%). Weiters werden von 90,9% der Unternehmen Daten-Backups durchgeführt, 71,8% verwenden einen sicheren Server (im Jahr 2003 nur 57,7% der Unternehmen) und 63,8% eine Firewall (Soft- und Hardware). Weniger genutzt werden hingegen externe Dienste für die Datensicherheit (40,2%), Verschlüsselungstechniken (15,4%), digitale Unterschriften zur Authentifizierung des Kunden (12,5%) und andere Identifizierungsmechanismen (biometrische Kennung, Pin-Kode; 30,2%).

La sicurezza dei dati aumenta di 16,1 punti percentuali

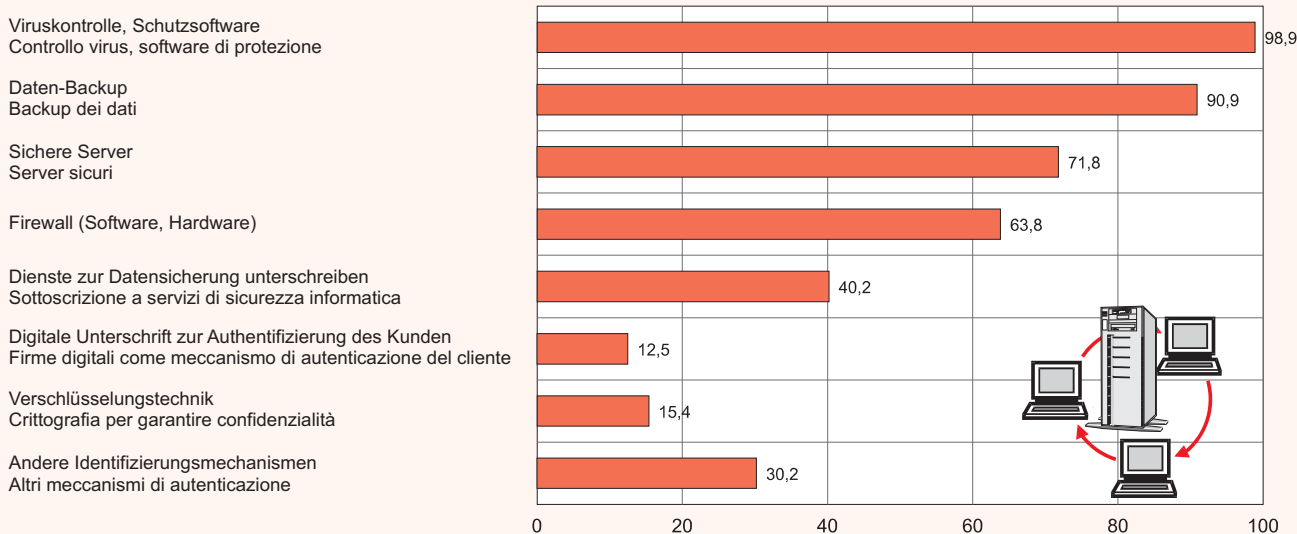
Il 98,9% delle imprese che utilizzata Internet si avvale di controlli di virus e software di protezione per garantire la sicurezza informatica. L'utilizzo di questi strumenti è notevolmente aumentato rispetto al 2003 (dall'82,8% al 98,9%). Le imprese si avvalgono inoltre ad ulteriore tutela dei propri sistemi informatici, per il 90,9% del backup dei dati, per il 71,8% di un server sicuro (contro il 57,7% del 2003) e per il 63,8% di un firewall software e hardware. Meno utilizzati sono i servizi esterni di sicurezza informatica (40,2%), la crittografia (15,4%), la firma digitale come meccanismo di autenticazione del cliente (12,5%) e gli altri meccanismi di autenticazione (30,2%).

Von den Unternehmen angewandte Methoden um die Sicherheit der elektronischen Daten zu garantieren - 2004

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit Internet berechnet

Metodi utilizzati da parte delle imprese per garantire la sicurezza dei dati informatici - 2004

Valori percentuali sul totale delle imprese collegate



© astat 2006 - Ir



Verstärkte Nutzung von Bank- und Finanzdienstleistungen im Internet

Unternehmen nutzen Internet vor allem um Bank- und Finanzdienstleistungen in Anspruch zu nehmen (82,9%). Im Vergleich zum Jahr 2003 ist dies eine Zunahme von 29,0 Prozentpunkten. Verbreitet sind auch Marktanalysen (z.B. Preisvergleiche, 58,7%) und die Inanspruchnahme digitaler Produkte und Dienste (55,0%). Abschließend können die Personalsuche (33,6%), die Inanspruchnahme von After-Sales-Service (z.B. Fakturierung oder Abrechnung, 26,8%) und die Ausbildung und Schulung des Personals (e-learning, 12,5%) genannt werden. Letzteres ist im Vergleich zum Jahr 2003 um 7,4 Prozentpunkte gestiegen.

2004 verwendeten Unternehmen bereits folgende Bank- und Finanzdienstleistungen online:

- Informationsdienst über das Bankkonto (Kontoauszug, Kontostandabfrage, nicht bezahlte Rechnungen usw.): 76,6%
- Kassadienst und Bezahlungen (Überweisungen, Inkasso usw.): 58,7%
- Elektronische Bank- und Handelsgeschäfte (dabei handelt es sich um Corporate Banking zwischen Banken mittels öffentlichem Netz oder Internet unter Ausschluss der Flüsse durch private Netze): 39,9%

Forte aumento dell'uso dei servizi bancari e finanziari in internet

Le imprese collegate ricorrono a Internet soprattutto per usufruire dei servizi bancari e finanziari (82,9%). Sono 29 punti percentuali in più rispetto all'anno 2003. Altro importante motivo per il quale Internet viene utilizzato è l'analisi di mercato (per es. il confronto dei prezzi), del quale si serve il 58,7%, e l'utilizzo di prodotti e servizi digitali (55,0% delle imprese). Altri motivi possono essere: la ricerca di personale (33,6%), i servizi post-vendita (per es. fatturazione, rendicontazione, 26,8%), la formazione e l'istruzione del personale (e-learning, 12,5%), quest'ultimo aumentato di 7,4 punti percentuali rispetto all'anno 2003.

I servizi bancari e finanziari utilizzati nel 2004 si possono così suddividere:

- servizi informativi sul conto corrente (estratto conto, saldo, insoluti, ecc.): 76,6%
- servizi di incasso e pagamento (bonifici, incassi ecc.): 58,7%
- scambi di flussi elettronici per operazioni bancarie e commerciali (si tratta del corporate banking interbancario via rete pubblica/Internet con esclusione dei flussi su reti private): 39,9%

- Finanzierungen (Krediteröffnungen, Darlehen): 4,6%
- Finanzanlagen (Onlinekauf und -verkauf von Wertpapieren): 2,8%

- finanziamenti (aperture di credito, mutui): 4,6%
- investimenti finanziari (acquisti e vendite di titoli online): 2,8%

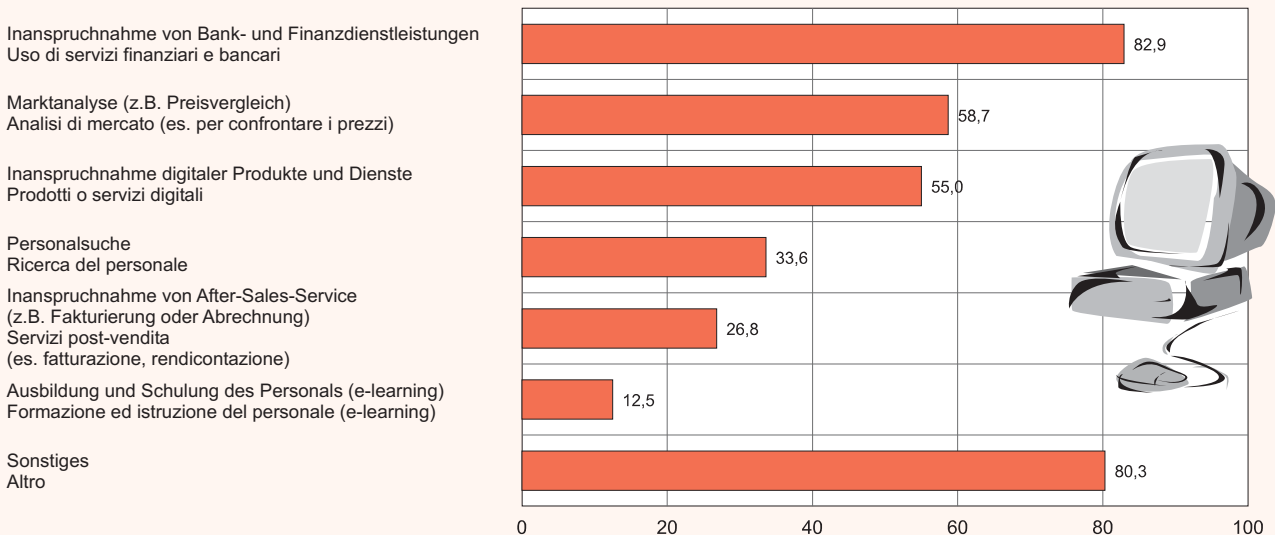
Graf. 4

Wofür Unternehmen das Internet nutzen - 2004

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit Internet berechnet

Motivi dell'utilizzo di Internet da parte delle imprese - 2004

Valori percentuali sul totale delle imprese collegate



© astat 2006 - Ir



Elektronische Kontakte mit der öffentlichen Verwaltung bei 80,6%

Der Großteil der Unternehmen nutzt den Dienst der öffentlichen Verwaltung im Internet vor allem für den Empfang von Formularen (80,6%) und um Informationen über Normen, Verordnungen und Rundschreiben einzuholen (75,8%). Die ausgefüllten Formulare werden von 49,6% der Unternehmen wieder über Internet zurückgeschickt. Weniger genutzt wird die Einholung von Informationen über begünstigte, öffentliche Finanzierungen (34,2%), die vollständige elektronische Abwicklung von Verwaltungsabläufen und steuerlichen Verpflichtungen (sowohl das Retournieren des Formulars als auch die elektronische Zahlung; 22,5%) sowie Online-überweisungen an Verwaltungen (21,7%). Kaum gefragt sind hingegen die Informationen über lokale und nationale Investitionsmöglichkeiten (16,0%), Zugriffe auf Verwaltungsakte (Konzessionen, Ermächtigungen, Lizenzen, Patente usw. 15,4%) und die Teilnahme an E-Procurement-Geschäften (telematische Ausschreibungen, elektronische Geschäfte, Market Place, 6,3%).

Contatti informatici dell'impresa con la pubblica amministrazione all' 80,6%

La maggior parte delle imprese che usano Internet si serve di servizi Web della pubblica amministrazione soprattutto per ottenere moduli (80,6%) e informazioni su norme, regolamenti, circolari (75,8%). Il 49,6% delle imprese si serve di Internet anche per rispedire i moduli compilati. Meno utilizzati sono il servizio informazioni sui finanziamenti pubblici agevolati (34,2%), la gestione interamente per via elettronica di adempimenti fiscali e di procedure amministrative (comprende sia l'invio dei moduli compilati con le informazioni richieste che il pagamento online, 22,5%) e il pagamento online nei confronti dell'amministrazione (21,7%). Scarsamente utilizzati sono la richiesta di informazioni sulle opportunità di investimento locali e nazionali (16,0%), l'accesso a pratiche amministrative (concessioni, autorizzazioni, licenze, brevetti ecc., 15,4%) e la partecipazione ad operazioni di e-procurement (gare telematiche, negozi elettronici, market place, 6,3%).

E-Commerce im Jahr 2003: Einkäufe höher als Verkäufe

Im Jahr 2003 war die Anzahl der Unternehmen, die Einkäufe über das Internet tätigten (31,5%), um fast dreimal höher als die Anzahl der Unternehmen, die über Internet verkauften (11,7%). Im Jahr 2002 war der Unterschied etwas geringer: 24,9% machten die Einkäufe aus und 10,0% die Verkäufe.

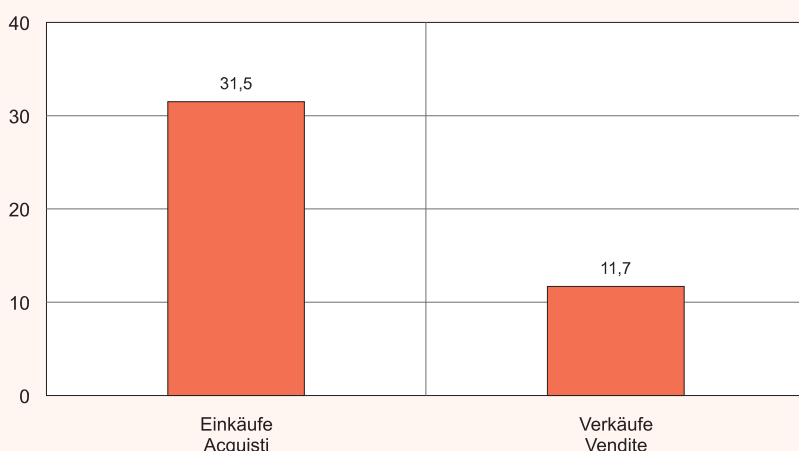
E-Commerce nell'anno 2003: acquisti molto più grandi delle vendite

Nel 2003 il numero di imprese che effettuano acquisti via Internet (31,5%) era triplo rispetto a quello delle imprese che vendono (11,7%). Nell'anno 2002 invece la differenza era più modesta: 24,9% gli acquisti e 10,0% le vendite.

Graf. 5

Unternehmen die Onlineeinkäufe und -verkäufe tätigen - 2003
Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit Internet berechnet

Imprese che effettuano acquisti e vendite online - 2003
Valori percentuali sul totale delle imprese collegate



© astat 2006 - Ir



Gliedert man die Anteile nach Beschäftigungsklassen der Unternehmen, so erreicht den größten Prozentsatz der Onlineeinkäufe die Klasse von 100-249 Beschäftigten (1,2%), den größten Prozentsatz bei den Onlineverkäufen die Klasse von 50-99 Beschäftigten (3,0%).

Analizzando la percentuale di acquisti e vendite via Internet rispetto al totale, per classi di addetti, la percentuale più alta degli acquisti via Internet è raggiunta dalla classe di 100-249 addetti (1,2%), la più alta percentuale delle vendite riguarda la classe 50-99 addetti (3,0%).

Tab. 2

Verteilung der Onlineeinkäufe bzw. -verkäufe auf die Beschäftigungsklassen - 2003

Werte in Tausend Euro

Incidenza di acquisti e vendite online per classe di addetti - 2003

Valori in migliaia di euro

BESCHÄFTIGUNGS- KLASSE	Einkäufe / Acquisti			Verkäufe / Vendite			CLASSE DI ADDETTI
	Gesamte Einkäufe / Acquisti totali	davon im Internet di cui in Internet	in %	Gesamte Verkäufe / Vendite totali	davon im Internet di cui in Internet	in %	
10-49	814.875	2.318	0,3	1.084.123	11.422	1,1	10-49
50-99	573.512	6.507	1,1	762.087	22.836	3,0	50-99
100-249	975.138	11.292	1,2	1.236.093	5.000	0,4	100-249
ab 250	856.486	1.551	0,2	1.279.099	72	..	ab 250
Totale	3.220.011	21.668	0,7	4.361.402	39.330	0,9	Totale

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

Verkauf über Internet: vor allem um mit Konkurrenten Schritt zu halten

Für 69,6% der Unternehmen, die Onlineverkäufe tätigen, ist es ausschlaggebend mit der Konkurrenz Schritt halten zu können, 63,0% schätzen schnellere Geschäftsabläufe. Mehr als die Hälfte der Unternehmen wollen die Konsumenten an das Unternehmen binden (54,3%) und die Qualität der erbrachten Dienstleistungen verbessern (52,2%). Die Verbesserung des Images und das Gewinnen neuer Kunden erreichen dieselbe Wichtigkeit (41,3%). Mehr als ein Drittel wollen mit Onlineverkäufen den Markt räumlich erweitern (39,1%), Kosten einsparen (37,1%) und neue Produkte und Dienstleistungen auf dem Markt lancieren (37,0%).

Vendita online soprattutto per stare al passo con i competitori

Per il 69,6% delle imprese che eseguono vendite online è decisivo stare al passo con i competitori, 63,0% apprezzano l'aumento della velocità dei processi. Più della metà delle imprese cercano la fidelizzazione del cliente (54,3%) e cercano di migliorare la qualità dei servizi offerti (52,2%). Il miglioramento dell'immagine dell'impresa e la ricerca di nuovi clienti hanno raggiunto la stessa importanza (41,3%). A più di un terzo interessa l'espansione geografica del mercato di riferimento (39,1%), il risparmio dei costi (37,1%) e il lancio di nuovi prodotti e servizi (37,0%).

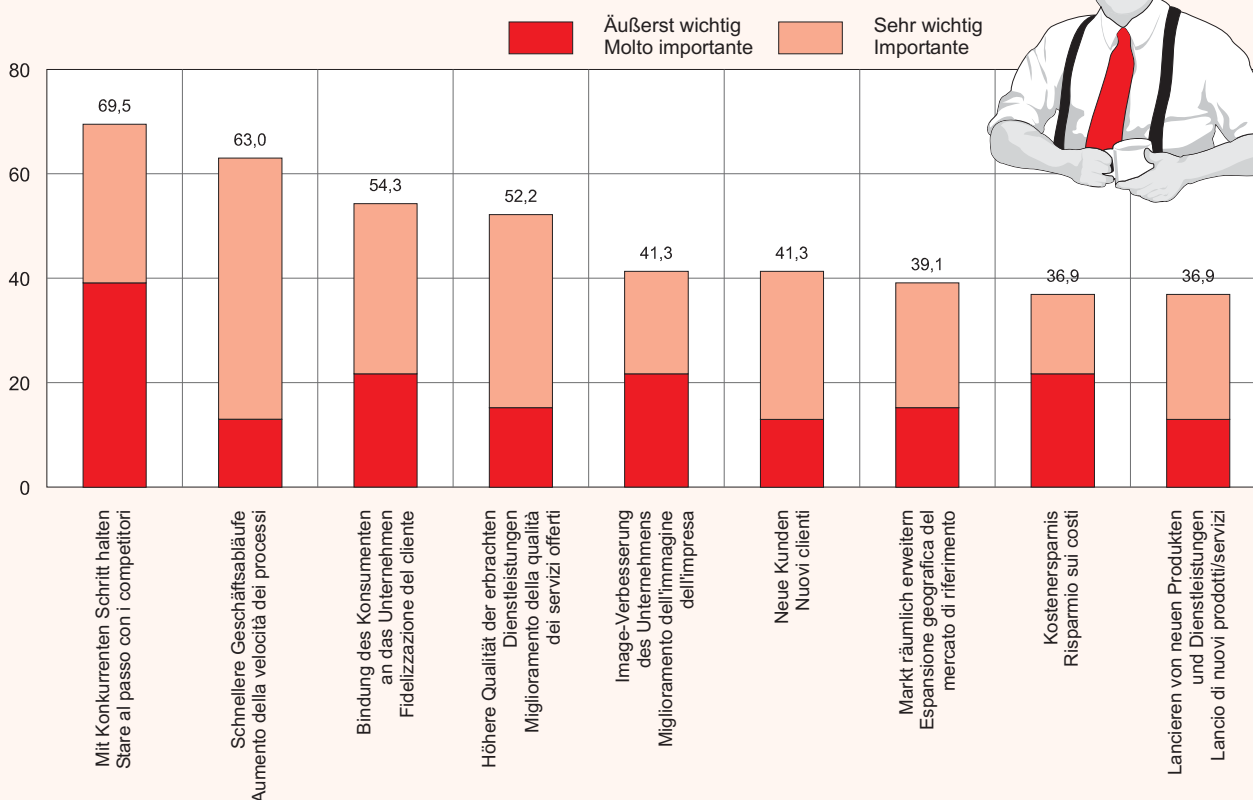
Graf. 6

Gründe für den Verkauf über Internet - 2003

Antworten "äußerst wichtig" und "sehr wichtig"
Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit Internet berechnet

Motivazioni per le vendite online - 2003

Risposte "molto importante" e "importante"
Valori percentuali sul totale delle imprese collegate



© astat 2006 - lr



Angewandte statistische Methoden

Das ASTAT führt in Südtirol jedes Jahr die Stichprobenerhebung des ISTAT (Nationalinstitut für Statistik) über Informations- und Kommunikationstechnologien

Osservazioni sul metodo adottato

L'indagine campionaria dell'ISTAT (Istituto Nazionale di statistica) sull'informazione e comunicazione delle imprese viene svolta annualmente in Alto Adige dal-

der Unternehmen durch. Im Jahr 2004 sind 365 Unternehmen mit Sitz in Südtirol mit mehr als zehn Mitarbeitern befragt worden.

Die Grundgesamtheit der Erhebung umfasst die Unternehmen aus den meisten Bereichen des Produzierenden Gewerbes und des Dienstleistungssektors. Im Sinne der Erhebung versteht man unter Unternehmen jede Einheit, welche Tätigkeiten in den Bereichen Verarbeitendes Gewerbe, Produktion und Verteilung von elektrischer Energie, Gas und Wasser, Bauwesen, Groß- und Einzelhandel, Reparatur von Kraftwagen und Motorräder und von Gütern für den persönlichen und häuslichen Gebrauch, Hotels und Restaurants, Transport, Lagerung und Nachrichtenübermittlung sowie im Bereich der Dienstleistungen (Immobilien-geschäfte, Verleih, Informatik, Forschung, andere Berufs- und Unternehmertätigkeiten, private Bildung, Gesundheitswesen und andere Sozialdienste, andere öffentliche, soziale und private Dienste) ausübt.

l'ASTAT. Nel 2004 sono state intervistate 365 imprese con più di 10 addetti con sede in Alto Adige.

L'indagine copre la gran parte dei settori dell'industria e dei servizi. Ai fini della rilevazione si intende per impresa qualsiasi entità che svolga attività nei settori delle attività manifatturiere, della produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua, delle costruzioni, del commercio all'ingrosso e al dettaglio, della riparazione di autoveicoli, motocicli e di beni personali e per la casa, degli alberghi e ristoranti, dei trasporti, magazzinaggio e comunicazioni, dei servizi (attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca, altre attività professionali ed imprenditoriali, istruzione privata, sanità e altri servizi sociali, altri servizi pubblici, sociali e personali).

Stefania Hinteregger