



# astatinfo

Nr. **49**

07/2014

## Informations- und Kommunikations-technologien in den Unternehmen

2012-2013

**Computer und Internet aus der Unternehmenswelt nicht mehr wegzudenken**

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) im Geschäftsablauf ist für Unternehmen zu einem wesentlichen Faktor für Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit geworden.

Informationstechnologien erleichtern den Zugang zu Informationen, beschleunigen Geschäftsprozesse und eröffnen den Unternehmen neue, globale Märkte. Diese Technologien sind auch für die Südtiroler Unternehmen fast unverzichtbar geworden. Das belegt die Tatsache, dass im Jänner 2013 99,8% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten mindestens einen Computer benutzen und 99,7% über eine Internetverbindung verfügen. Was die Mitarbeiter betrifft, so verwenden 45,1% den Computer mindestens einmal pro Woche und 37,9% nutzen Computer mit Internetverbindung.

96,0% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten verfügen über einen Internetzugang mit Breitbandverbindung. Insgesamt ist ein leichter Rück-

## Tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

2012-2013

**Computer ed internet sono strumenti ormai indispensabili per le imprese**

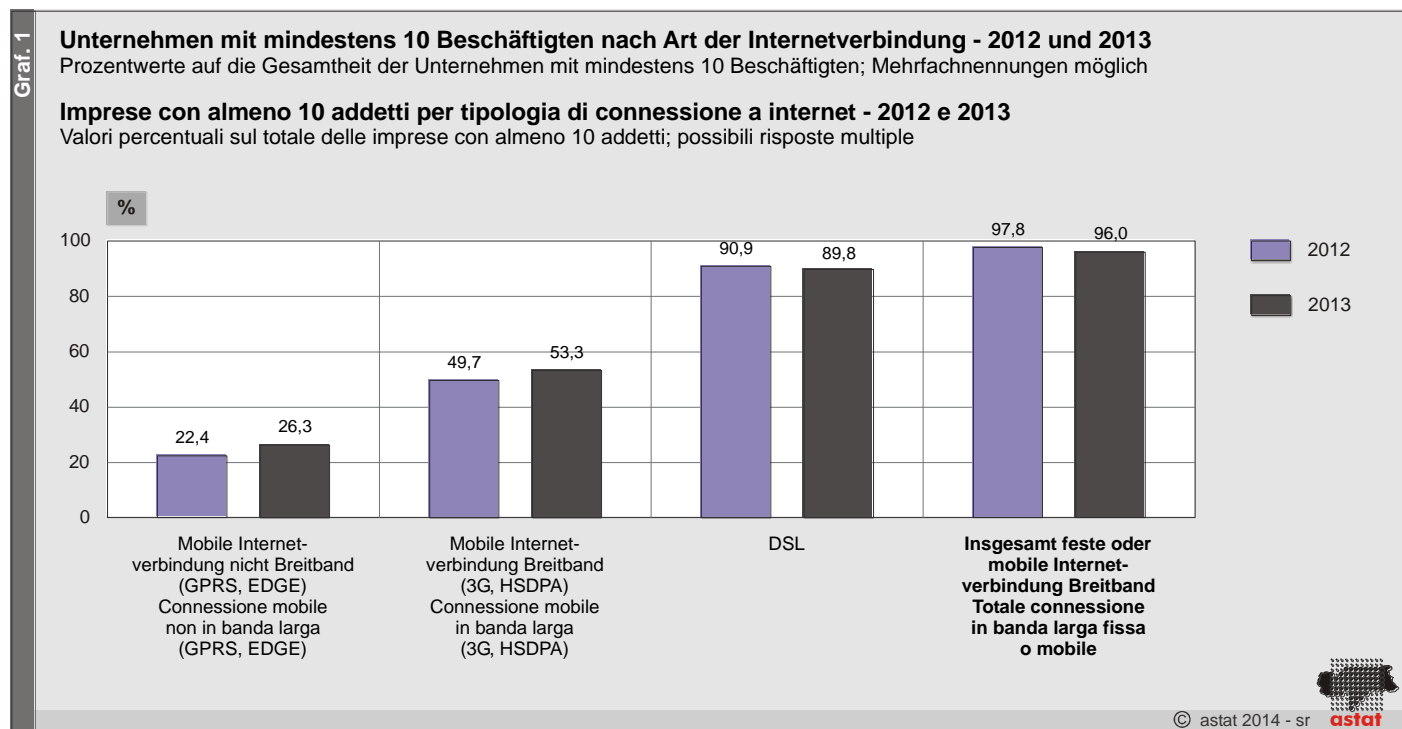
L'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) per la propria attività è diventato un fattore cruciale per l'innovazione e la competitività di un'impresa.

Tali tecnologie facilitano l'accesso al mondo delle informazioni, accelerano i processi commerciali e aprono nuovi mercati globali alle imprese. Esse sono divenute ormai pressoché indispensabili anche per le imprese altoatesine, e lo testimonia il fatto che a gennaio 2013 ormai il 99,8% delle imprese con almeno 10 addetti utilizza almeno un computer ed il 99,7% dispone di una connessione ad internet. Per quello che riguarda gli addetti, il 45,1% di essi utilizza il computer almeno una volta a settimana; il 37,9% degli addetti utilizza computer connessi ad internet.

Il 96,0% delle imprese aventi almeno 10 addetti dispone di un accesso internet a banda larga. Nel complesso si registra un lieve calo delle connessioni fisse in

gang der festen Breitbandverbindungen zu verzeichnen (-1,8 Prozentpunkte), was vermutlich mit dem gleichzeitigen Zuwachs der mobilen Internetverbindungen zusammenhängt (mit Breitband +3,6 Prozentpunkte; ohne Breitband +3,9 Prozentpunkte).

banda larga (-1,8 punti percentuali), dato in prevalenza dovuto probabilmente dalla contemporanea crescita dell'utilizzo di connessioni mobili, sia in banda larga (+3,6 punti percentuali) che non (+3,9 punti percentuali).



Tab. 1

**Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Art der Internetverbindung und Wirtschaftsbereich - 2012 und 2013**  
 Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

**Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di connessione a internet e settore di attività economica - 2012 e 2013**  
 Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

WIRTSCHAFTSBEREICH	Feste Internetverbindung Connessione fissa		Mobile Internetverbindung Connessione mobile			Insgesamt Internetverbindung Breitband Totale connessione in banda larga		SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
	DSL	Anderes festes Breitband	Nicht Breitband (GPRS, EDGE)	Breitband (3G, HSDPA)	Mobile Internetverbindung insgesamt	Festes Breitband (DSL und anderes festes Breitband)	Festes oder mobiles Breitband (DSL und anderes festes Breitband; mobiles Breitband)	
Verarbeitendes Gewerbe	89,3	33,9	48,1	57,0	68,4	91,1	91,3	Attività manifatturiere
Energieversorgung	75,4	35,3	49,4	65,1	71,5	84,1	87,4	Fornitura di energia
Baugewerbe	86,5	20,6	18,0	55,2	58,6	93,2	93,2	Costruzioni
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen)	91,1	34,8	21,4	51,4	55,7	96,5	98,3	Servizi (non finanziari)
<b>Insgesamt 2013</b>	<b>89,8</b>	<b>32,5</b>	<b>26,3</b>	<b>53,3</b>	<b>55,8</b>	<b>94,7</b>	<b>96,0</b>	<b>Totale 2013</b>
<b>Insgesamt 2012</b>	<b>90,9</b>	<b>28,3</b>	<b>22,4</b>	<b>49,7</b>	<b>51,5</b>	<b>95,8</b>	<b>97,8</b>	<b>Totale 2012</b>

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

## Knapp neun von zehn Unternehmen haben eine Website

87,7% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten betreiben eine eigene Website. Dieser Wert ist gegenüber dem Vorjahr deutlich angestiegen. Besonders hoch und vermutlich gerade in diesem Bereich strategisch relevant ist die Internetpräsenz bei den Unternehmen im *Dienstleistungsbereich* (90,5%).

## Quasi nove imprese su dieci hanno un sito web

L'87,7% delle imprese aventi almeno 10 addetti dispone di un proprio sito internet, un dato in netta crescita rispetto all'anno precedente. In particolare, la presenza su internet sembra essere particolarmente strategica per le imprese dei *Servizi* (90,5%).

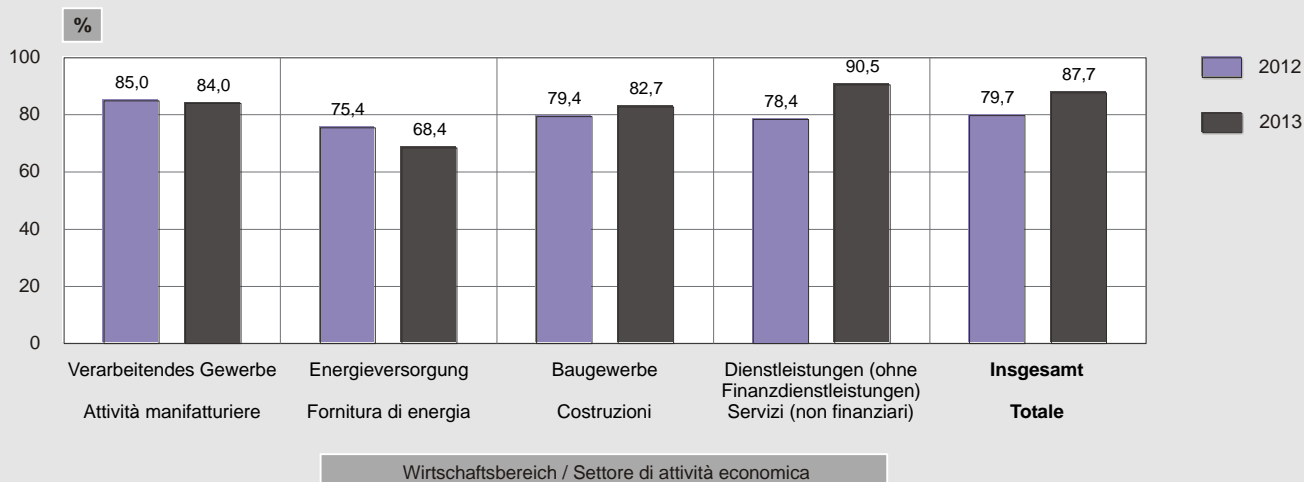
Graf. 2

### Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten mit einer Website nach Wirtschaftsbereich - 2012 und 2013

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten

### Imprese con almeno 10 addetti che hanno un sito web per settore di attività economica - 2012 e 2013

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti



© astat 2014 - sr

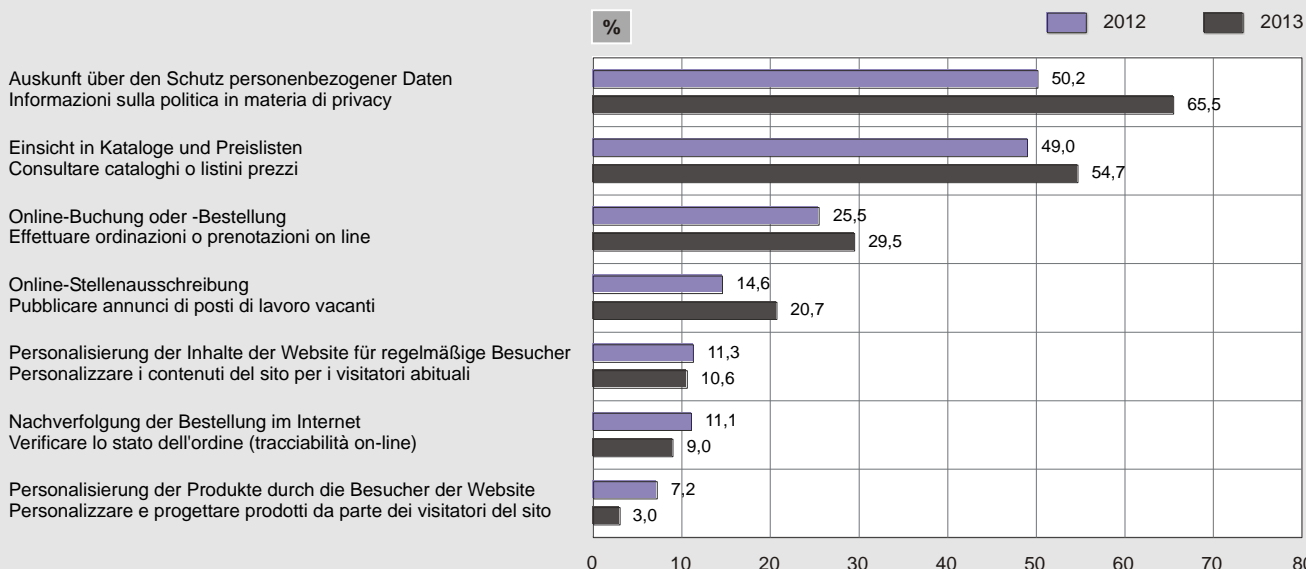
Graf. 3

### Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach angebotenen Dienstleistungen auf der Website - 2012 und 2013

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

### Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di servizio offerto sul sito web - 2012 e 2013

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple



© astat 2013 - sr

Die Online-Dienste, welche die Unternehmen auf der Website anbieten, werden immer umfangreicher. Sie reichen von der Einsicht in Preislisten über die Online-Bestellungen bis hin zu Stellenausschreibungen. Die beiden am häufigsten angebotenen Online-Dienste sind die Auskunft über den Schutz personenbezogener Daten (65,5%) und die Möglichkeit, in Kataloge und Preislisten Einsicht zu nehmen (54,7%). Zu den weiteren Diensten, die relativ häufig angeboten werden, zählen die Online-Buchung oder -Bestellung (29,5%) und die Online-Stellenausschreibung (20,7%).

I servizi on-line forniti dalle imprese sui siti internet sono sempre più diffusi. Essi spaziano dalla consultazione dei listini prezzi alle ordinazioni on-line fino alle offerte di posto di lavoro vacanti. I due servizi on-line più frequenti sono le informazioni sulla politica in materia di privacy (65,5%) e la possibilità di consultare cataloghi o listini prezzi (54,7%). Agli altri servizi relativamente più diffusi appartengono le ordinazioni e prenotazioni on-line (29,5%) e la visualizzazione di annunci di posti di lavoro vacanti (20,7%).

### Etwa zwei von fünf Unternehmen nutzen Social Media

Ein weiterer und innovativer Kommunikationskanal, der immer mehr zunimmt, sind die „Social Media“ (z.B. Facebook, Twitter, YouTube). Darunter versteht man Online-Technologien zur gemeinsamen Nutzung und zum Austausch von Texten, Bildern, Audio- und Videoinhalten. Der Anteil der Unternehmen, die zumindest eine Art von Social Media verwenden, liegt insgesamt bei 38,0%, wobei die *Dienstleistungsbereiche* klar vorne liegen (46,2%) und keiner der anderen Wirtschaftsbereiche die 30%-Schwelle überschreitet. Ein Drittel der Unternehmen (33,7%) nutzt ein soziales Netzwerk, während 18,7% der Unternehmen Internetseiten zum Teilen von multimedialen Inhalten verwenden und 10,4% einen Blog oder Mikroblog verwalten.

### Quasi due imprese su cinque utilizzano i social media

Un ulteriore ed innovativo canale di comunicazione, il cui uso sta prendendo piede, è quello dei social media (ad esempio: Facebook, Twitter, YouTube), ossia le tecnologie e le pratiche on-line adottate per la condivisione di contenuti testuali, immagini, audio e video. Il grado di utilizzo di almeno uno di essi è stato del 38,0% nel complesso, con una evidentissima prevalenza da parte del settore *Servizi* (46,2%), mentre nessuno degli altri settori supera il 30%. Un terzo delle imprese (33,7%) utilizza un social network, mentre il 18,7% usa siti web di condivisione di contenuti multimediali ed il 10,4% tiene un blog o microblog dell'impresa.

Tab. 2

#### Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Verwendung von Social Media - 2013

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

#### Imprese con almeno 10 addetti per utilizzo di social media - 2013

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

WIRTSCHAFTSBEREICH	Unternehmen, die mindestens eine Art von Social Media verwenden  Imprese che utilizzano almeno un social media	Social Media				SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
		Soziales Netzwerk (z.B. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer)  Social network (ad es. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer)	Blog oder Mikroblog des Unternehmens (z.B. Twitter, Present.ly)  Blog o microblog dell'impresa (ad es. Twitter, Present.ly)	Internetseiten zum Teilen von multimedialen Inhalten (z.B. YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare)  Siti web di condivisione di contenuti multimediali (ad es. YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare)	Wiki-Anwendungen, die auf dem Teilen von Wissen basieren  Strumenti di tipo Wiki basati sulla condivisione delle conoscenze	
Verarbeitendes Gewerbe	20,5	19,2	3,7	12,9	1,4	Attività manifatturiere
Energieversorgung	21,6	12,3	3,1	18,4	18,5	Fornitura di energia
Baugewerbe	27,1	16,2	3,9	9,1	4,4	Costruzioni
Dienstleistungsbereiche (ohne Finanzdienstleistungen)	46,2	42,8	14,1	22,8	11,7	Servizi (non finanziari)
<b>Insgesamt</b>	<b>38,0</b>	<b>33,7</b>	<b>10,4</b>	<b>18,7</b>	<b>8,8</b>	<b>Totale</b>

Quelle: ISTAT, ASTAT

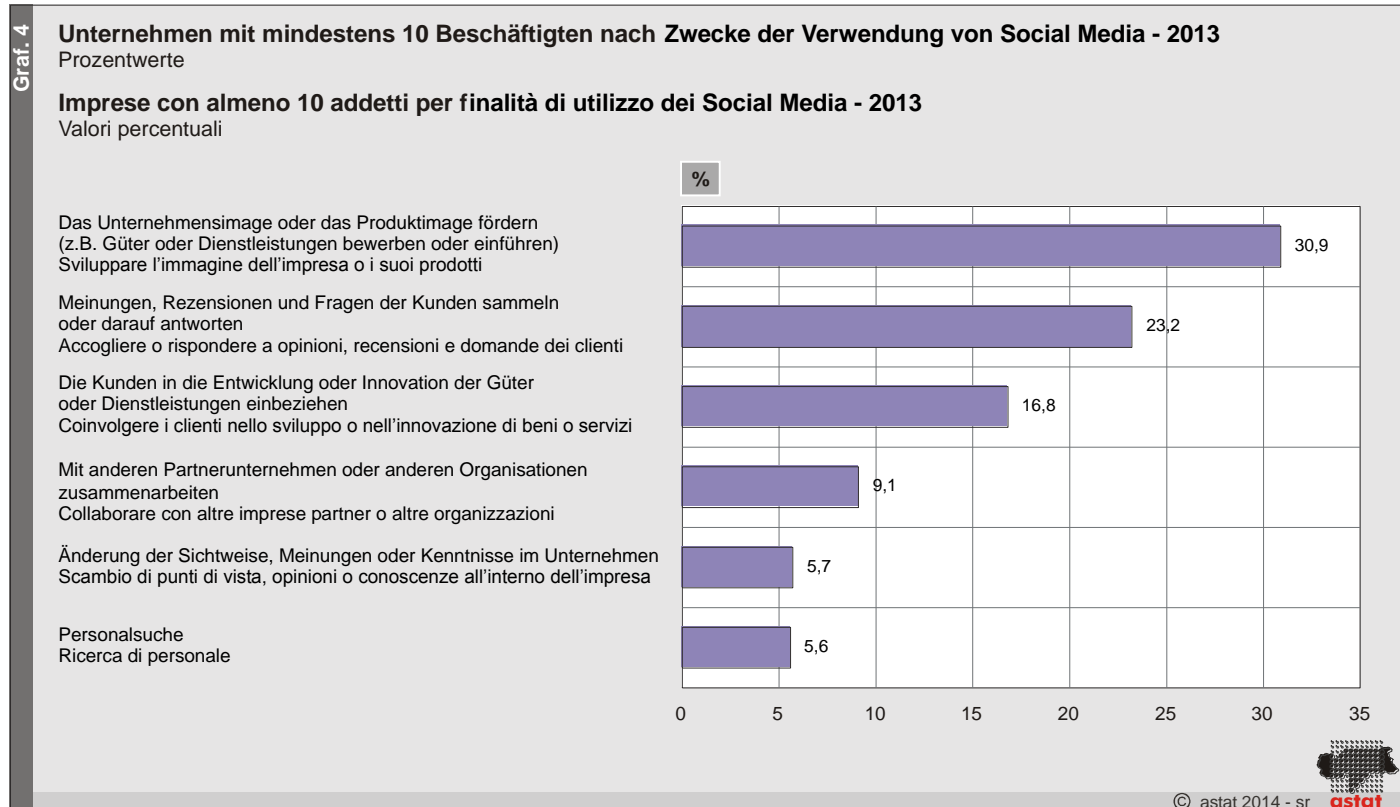
Fonte: ISTAT, ASTAT

Die Unternehmen nutzen Social Media hauptsächlich, um das Unternehmensimage aufzubessern oder das Produktimage zu fördern (30,9%) sowie Meinungen

L'utilizzo dei social media da parte delle imprese è innanzitutto rivolto allo sviluppo dell'immagine dell'azienda e dei suoi prodotti (30,9%) e ad accogliere o ri-

und Fragen der Kunden zu sammeln bzw. zu beantworten (23,2%) und die Kunden in die Entwicklung oder Innovation der Güter oder Dienstleistungen einzubeziehen (16,8%).

spondere ad opinioni, recensioni e domande dei clienti (23,2%), nonché a coinvolgere i clienti stessi nello sviluppo o nell'innovazione di beni e servizi (16,8%).



**Mehr als 90% der Unternehmen nutzen die Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung**

Immer mehr Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nutzen die Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung (E-Government). Durch die Vereinfachung und Standardisierung von Vorgängen werden Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft von bürokratischem Aufwand entlastet und Übermittlungsfehler reduziert. Gleichzeitig entstehen auf beiden Seiten Kosten- und Zeitersparnisse. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil der Unternehmen, die diese Dienste nutzen, weiter angestiegen (+1,3%) und befindet sich nun zum ersten Mal über der 90%-Schwelle (91,1%).

Die am meisten von den Unternehmen genutzten Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung sind das Einholen von Informationen im Internet (88,2%) und das Herunterladen von Vordrucken und Formularen (78,8%). Unter den verschiedenen angebotenen Online-Diensten hat die Rücksendung ausgefüllter Formulare am stärksten zugenommen (von 49,7% im Vorjahr auf 61,3%). Zudem wickeln 36,6% der Unternehmen die Meldungsverfahren (Mwst.-Erklärung oder Meldung der Sozialabgaben der Mitarbeiter) elektronisch und gänzlich papierlos ab.

**Oltre il 90% delle imprese utilizza i servizi on-line offerti dalla Pubblica Amministrazione**

Sempre più imprese con almeno 10 addetti utilizzano i servizi on-line della Pubblica Amministrazione (E-Government). Grazie alla semplificazione e alla standardizzazione delle pratiche, i cittadini e le imprese sono sollevati da oneri burocratici e si riducono gli errori di inoltro. Nel contempo sussistono per entrambe le parti risparmi di tempo e di denaro. In confronto all'anno precedente, la percentuale di imprese che utilizzano tali servizi è ulteriormente aumentata (+1,3%) e si attesta per la prima volta oltre quota 90% (91,1%).

I servizi on-line della Pubblica Amministrazione sono utilizzati dalle imprese soprattutto per ottenere informazioni in internet (88,2%) e per scaricare e stampare moduli o formulari (78,8%). Tra i vari servizi, l'invio di moduli compilati è quello che cresce in maniera più sensibile (dal 49,7% dell'anno precedente al 61,3%). Inoltre, il 36,6% delle imprese svolge interamente per via elettronica le procedure amministrative (dichiarazione I.V.A. e i contributi sociali dei dipendenti), senza necessità di inoltrare la documentazione cartacea.

Die Nutzung von Diensten für die Teilnahme an elektronischen Ausschreibungen (E-Procurement und E-Tendering) liegt bei 14,2%. Das ist mehr als das Doppelte gegenüber dem Vorjahreswert von 6,5%. In diesem Bereich weist das *Baugewerbe* mit 34,4% den höchsten Wert auf, was unter anderem auf die Ausschreibungsmodalitäten der öffentlichen Verwaltung zurückzuführen ist. 14,2% der Unternehmen bieten über Internet (E-Tendering) Güter oder Dienstleistungen für öffentliche Verwaltungen in Italien an, während nur knapp 1% der Unternehmen auch Angebote für öffentliche Verwaltungen anderer EU-Staaten erstellen.

L'uso di servizi per la partecipazione a bandi di gara (E-Procurement ed E-Tendering) ammonta al 14,2%, valore più che raddoppiato rispetto al 6,5% del 2011. In questo ambito le *Costruzioni* palesano il valore più elevato (34,4%). Il motivo è da ricondurre, tra gli altri, alle modalità per la partecipazione agli appalti emessi dalla Pubblica Amministrazione. Il 14,2% delle imprese offre attraverso internet (E-Tendering) beni e servizi ad enti pubblici italiani, mentre sono molte meno (appena l'1%) quelle che si propongono anche alle Pubbliche Amministrazioni di altri Paesi dell'UE.

Tab. 3

**Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Nutzung der Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung (E-Government) und Wirtschaftsbereich - 2011 und 2012 (a)**

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennung möglich

**Imprese con almeno 10 addetti per utilizzo dei servizi on-line offerti dalla Pubblica Amministrazione (E-Government) per settore di attività economica - 2011 e 2012 (a)**

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

WIRTSCHAFTSBEREICH	Unternehmen, die Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung nutzen  Imprese che utilizzano i servizi offerti on-line da parte della PA	Angebotener Online-Dienst der öffentlichen Verwaltung genutzt durch die Unternehmen Servizio on-line offerto dalla PA e utilizzato dalle imprese					Angebot von Gütern und Dienstleistungen (E-Procurement und E-Tendering)  Offrire beni o servizi (E-Procurement e E-Tendering)	SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
		Erhalt von Informationen  Ottenerne informazioni	Herunterladen von Dokumenten  Scaricare moduli	Rücksendung ausgefüllter Formulare  Inviare moduli compilati	Vollständig elektronische Abwicklung von Melungsverfahren (Mwst.-Erklärung oder Meldung der Sozialabgaben)  Svolgere interamente per via elettronica procedure amministrative (dichiarazione I.V.A. e contributi sociali per i dipendenti)			
Verarbeitendes Gewerbe	92,0	86,6	77,4	77,9	40,3	14,4	Attività manifatturiere	
Energieversorgung	90,6	90,6	87,5	79,4	45,0	32,7	Fornitura di energia	
Baugewerbe	88,2	85,3	80,5	61,5	31,1	34,4	Costruzioni	
Dienstleistungsbereiche (ohne Finanzdienstleistungen)	91,6	89,3	78,6	56,0	36,7	8,7	Servizi (non finanziari)	
<b>Insgesamt 2012</b>	<b>91,1</b>	<b>88,2</b>	<b>78,8</b>	<b>61,3</b>	<b>36,6</b>	<b>14,2</b>	<b>Totale 2012</b>	
<b>Insgesamt 2011</b>	<b>89,8</b>	<b>86,7</b>	<b>76,6</b>	<b>49,7</b>	<b>24,0</b>	<b>6,5</b>	<b>Totale 2011</b>	

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

**Mehr als die Hälfte der Unternehmen stellen ihren Beschäftigten Smartphones, Tablets oder Laptops zur Verfügung**

Unternehmen haben die Möglichkeit, ihren Beschäftigten Smartphones, Laptops oder Tablets zur Verfügung zu stellen, damit diese auch außerhalb des normalen Arbeitsplatzes arbeiten können. In Südtirol geben bereits 56,7% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten an, dass sie ihren Beschäftigten ein tragbares Gerät mit mobiler Internetverbindung für betriebliche Zwecke zur Verfügung stellen. Gegenüber dem Vorjahr (44,3%) hat dieser Wert stark zugenommen.

**Oltre la metà delle imprese fornisce ai propri addetti smartphones, tablets o laptops**

Le imprese hanno la possibilità di mettere a disposizione dei propri addetti smartphones, laptops oppure tablets, in modo da poter essere operativi anche al di fuori del normale luogo di lavoro. Ormai il 56,7% delle imprese altoatesine con almeno 10 addetti dichiara di mettere a disposizione dei propri addetti, per scopi di lavoro, un dispositivo portatile con connessione internet. Tale dato è in grande crescita rispetto al 44,3% fatto registrare nell'anno precedente.

In allen Wirtschaftsbereichen liegt der Anteil der Unternehmen, die ihren Beschäftigten ein tragbares Gerät mit mobiler Internetverbindung zur Verfügung stellen, über 55% und der Anteil der Beschäftigten, der vom Unternehmen mit Smartphones, Tablets oder Laptops ausgestattet wird, über 10%.

In ciascuno dei macrosettori la percentuale di imprese che forniscono ai propri addetti dispositivi mobili è di almeno il 55%, mentre in tutti i settori almeno il 10% degli addetti è fornito di tale tipologia di dispositivi da parte della propria impresa.

Tab. 4

**Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die ihren Beschäftigten tragbare Geräte mit mobilem Internetzugang zur Verfügung stellen nach Wirtschaftsbereich - 2013**

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten

**Imprese con almeno 10 addetti che forniscono ai propri addetti dispositivi portatili per settore di attività economica - 2013**

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti

WIRTSCHAFTSBEREICH	Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die ihren Beschäftigten tragbare Geräte mit mobilem Internetzugang für betriebliche Zwecke zur Verfügung stellen  Imprese con almeno 10 addetti che forniscono ai propri addetti dispositivi portatili per finalità di utilizzo lavorativo	Anteil der Beschäftigten, die mit tragbaren Geräten mit mobilem Internetzugang für betriebliche Zwecke ausgestattet werden  Addetti provvisti di dispositivi portatili con tecnologia di connessione mobile forniti dall'impresa per finalità di utilizzo lavorativo	SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
Verarbeitendes Gewerbe	61,4	13,7	Attività manifatturiere
Energieversorgung	68,5	20,1	Fornitura di energia
Baugewerbe	56,6	10,7	Costruzioni
Dienstleistungsbereiche (ohne Finanzdienstleistungen)	55,1	15,4	Servizi (non finanziari)
<b>Insgesamt</b>	<b>56,7</b>	<b>14,5</b>	<b>Totale</b>

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

**E-Commerce: 51,4% der Unternehmen tätigen Online-Einkäufe, 21,7% Online-Verkäufe**

Knapp drei von fünf (56,7%) der untersuchten Unternehmen nutzen den elektronischen Handel, auch bekannt als E-Commerce (Handel von Waren oder Dienstleistungen über eine Website oder über andere Formen der elektronischen Datenübertragung, z.B. XML, EDI, ausgenommen Bestellungen über E-Mail).

Insgesamt 51,4% der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten (entspricht rund 1.500 Unternehmen) tätigen Online-Einkäufe. Gegenüber dem Vorjahr (36,1%) ist dieser Wert stark angestiegen. Gemessen am Wert der eigenen Gesamteinkäufe ist das Ausmaß der Online-Einkäufe relativ bescheiden. 15,4% der Unternehmen mit Online-Einkäufen kaufen mehr als 5% online ein, 23,0% der Unternehmen geben an, Online-Einkäufe im Ausmaß von 1% bis 5% zu tätigen. Die Mehrheit der Unternehmen (61,6%) kauft online weniger als 1% der eigenen Gesamteinkäufe ein. Der Anteil der Unternehmen mit Online-Einkäufen über 50% beträgt 1,4%.

**E-Commerce: il 51,4% delle imprese effettua acquisti on-line, il 21,7% vende on-line**

Circa tre imprese su cinque (56,7%) tra quelle rilevate si avvalgono del commercio elettronico, anche conosciuto come E-Commerce (commercio di beni o servizi su un sito internet o tramite altre forme di trasmissione di dati, come ad esempio XML, EDI, escluse le ordinazioni per e-mail).

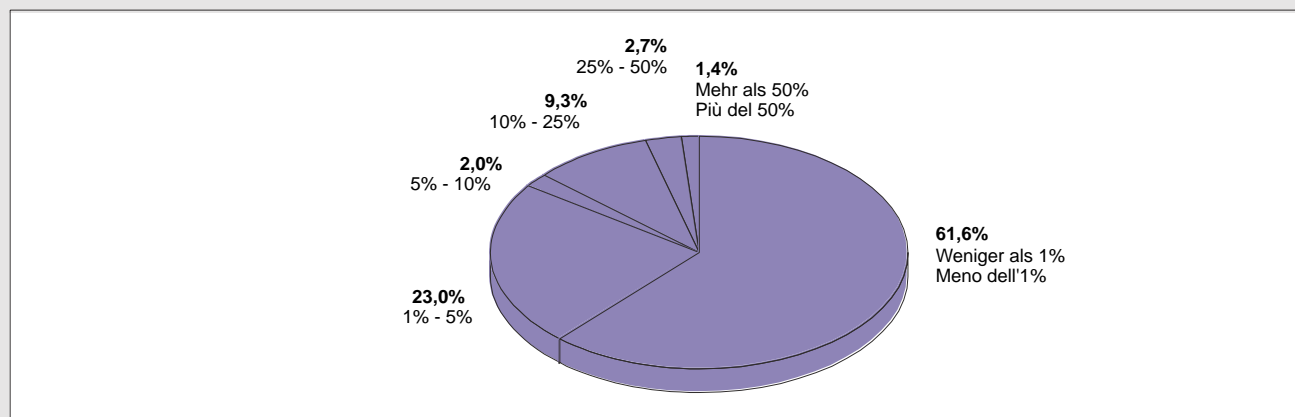
In totale il 51,4% delle imprese con almeno 10 addetti (ovvero quasi 1.500 imprese) effettua acquisti on-line, un dato in forte espansione rispetto al 36,1% dell'anno precedente. Rapportando il valore di tali acquisti - che sono quantitativamente limitati - con quello complessivo, emerge come il 15,4% delle imprese compri on-line per più del 5% sul totale dei propri acquisti, ed il 23,0% delle imprese dichiara acquisti on-line tra l'1% e il 5%. La maggioranza assoluta delle imprese (61,6%) si procura invece meno dell'1% dei beni o servizi tramite modalità telematica. La percentuale di imprese che effettuano acquisti on-line per oltre il 50% sul totale infine è solo dell'1,4%.

### Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten mit Online-Einkäufen (via Web und/oder EDI) nach Höhe des Einkaufswertes - 2012

Prozentuelle Verteilung

### Imprese con almeno 10 addetti che effettuano acquisti on-line (via web e/o Edi) per dimensione del valore degli acquisti - 2012

Composizione percentuale



© astat 2014 - sr



Was den Online-Verkauf betrifft, so sind die Werte nicht sehr hoch, aber sie haben sich gegenüber 2012 verdoppelt: 2013 verkauften 21,7% der Unternehmen ihre Waren und Dienstleistungen über eine Website oder über andere Formen der elektronischen Datenübertragung; im Vorjahr waren es 11,2%. Rund 13,7% der Unternehmen erzielen 1% und mehr des eigenen

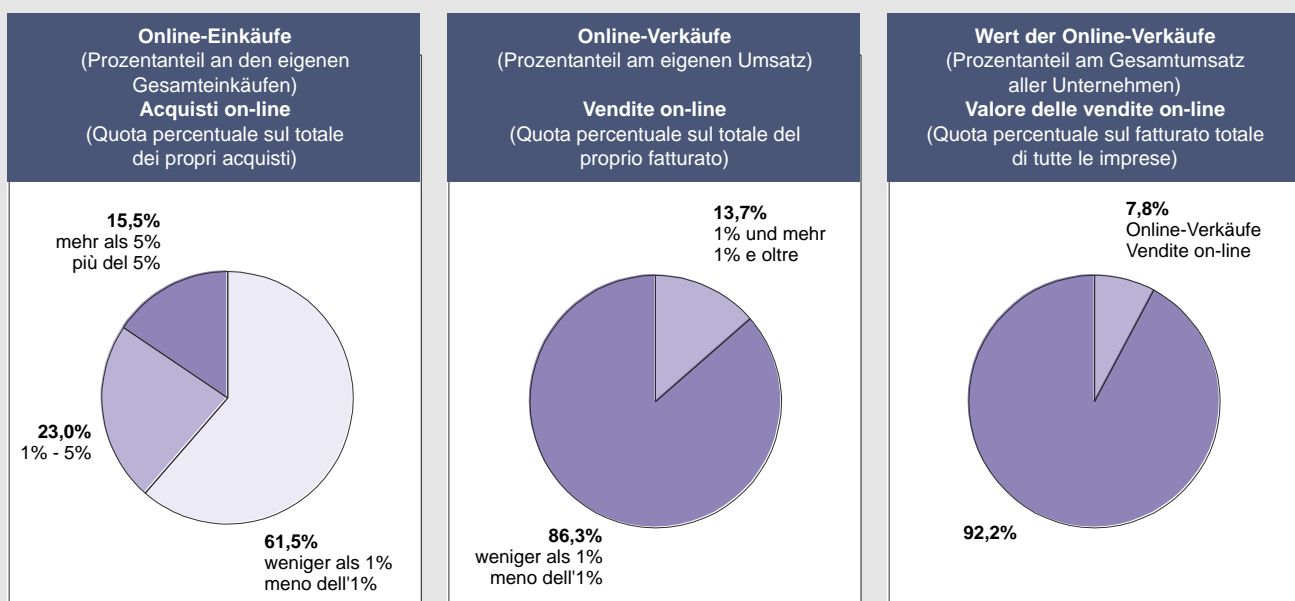
Per quanto riguarda le vendite on-line, i valori sono meno elevati, ma sono pressoché raddoppiati rispetto all'anno precedente: infatti il 21,7% delle imprese vende i propri beni e servizi tramite un sito internet o altre forme di trasmissione elettronica dei dati; l'anno precedente erano l'11,2%. Le imprese che raggiungono l'1% o più del proprio fatturato attraverso le vendite on-line

### Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die Online-Einkäufe oder Online-Verkäufe tätigen (E-Commerce) - 2012

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten

### Imprese con almeno 10 addetti che acquistano o vendono on-line (E-Commerce) - 2012

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti



© astat 2014 - sr





Umsatzes durch Online-Verkäufe; im Jahr 2011 waren es hingegen 8,4%. Zudem beträgt der Anteil der Verkäufe durch E-Commerce 7,8% (4,2% 2011) am erwirtschafteten Gesamtumsatz aller Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten.

Nach Wirtschaftsbereich betrachtet, gibt es deutlich mehr Unternehmen in den *Dienstleistungsbereichen*, die ihre Einkäufe und Verkäufe elektronisch tätigen. Beim elektronischen Handel liegt der Anteil der Unternehmen dieses Bereichs bei fast zwei Drittel (63,7%). Besonders bei den Online-Verkäufen ist der Anteil in den *Dienstleistungsbereichen* hoch (29,6%), und zwar fast doppelt so hoch wie in den anderen Wirtschaftsbereichen. Am wenigsten verbreitet ist der Online-Einkauf mit 2,2% im *Baugewerbe*.

sono il 13,7%; nel 2011 erano invece l'8,4%. Inoltre la quota di vendite tramite E-Commerce ammonta al 7,8% (4,2% nel 2011) del fatturato complessivo registrato da tutte le imprese aventi almeno 10 addetti.

Considerando il settore di attività economica, emerge come siano soprattutto le imprese dei *Servizi* ad effettuare acquisti o vendite on-line. La percentuale di imprese che utilizzo tale strumento è di quasi due terzi (63,7%); spicca in particolare la quota di imprese che effettuano vendite on-line (29,6%), più che doppia rispetto a quella di qualsiasi altro settore. Appena il 2,2% delle imprese del settore *Costruzioni* effettua acquisti on-line.

Tab. 5

### Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die Online-Einkäufe oder Online-Verkäufe tätigen (E-Commerce) - 2011 und 2012

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten

### Imprese con almeno 10 addetti che acquistano o vendono on-line (E-Commerce) - 2011 e 2012

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti

WIRTSCHAFTSBEREICH	Elektronischer Handel (E-Commerce)	Online-Einkäufe	Online-Verkäufe	SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
	Commercio elettronico (E-Commerce)	Acquisti on-line	Vendite on-line	
Verarbeitendes Gewerbe	50,2	47,4	11,5	Attività manifatturiere
Energieversorgung	52,5	52,5	12,4	Fornitura di energia
Baugewerbe	36,3	36,3	2,2	Costruzioni
Dienstleistungsbereiche (ohne Finanzdienstleistungen)	63,7	56,2	29,6	Servizi (non finanziari)
<b>Insgesamt 2012</b>	<b>56,7</b>	<b>51,4</b>	<b>21,7</b>	<b>Totale 2012</b>
<b>Insgesamt 2011</b>	<b>40,1</b>	<b>36,1</b>	<b>11,2</b>	<b>Totale 2011</b>

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

Die Möglichkeit, die eigenen Produkte und Dienstleistungen online zu verkaufen, stellt eine große Chance dar, eine größere Kundenanzahl in kürzester Zeit zu erreichen. Allerdings kann die Einführung und Verwaltung der Verkäufe über das Internet auch Schwierigkeiten bereiten. So geben über die Hälfte der Unternehmen an, dass ihre Produkte oder Dienstleistungen nicht für Internetverkäufe geeignet sind (54,7%), während rund ein Drittel der Unternehmen die Kosten für die Einrichtung des Internetverkaufs im Vergleich zum Nutzen als zu hoch betrachtet (34,8%) oder die logistischen Probleme als Hindernis empfindet (33,4%). Für etwa ein Viertel der Unternehmen gibt es Probleme mit der Bezahlung der Internetverkäufe (27,9%) oder Sicherheits- bzw. Datenschutzbedenken (26,4%) sowie Einschränkungen durch rechtliche Bestimmungen (22,0%).

Der Wirtschaftsbereich mit den größten Hindernissen und Einschränkungen bei den Verkäufen über Internet ist das *Baugewerbe*, während die *Dienstleistungsbereiche* am wenigsten Schwierigkeiten aufweisen.

La possibilità di vendere i propri prodotti e servizi on-line rappresenta una grande opportunità per raggiungere in maniera rapida una clientela più vasta, tuttavia l'introduzione e la gestione delle vendite via web può presentare delle difficoltà. In particolare, oltre la metà delle imprese dichiara che producono beni e servizi che non sono adatti alla vendita via web (54,7%), mentre un terzo delle imprese ritiene che i costi legati all'introduzione delle vendite via web supererebbero i benefici (34,8%) o vede problemi legati alla logistica (33,4%). Per circa un quarto delle imprese vi sono problemi legati ai pagamenti via web (27,9%), oppure legati alla sicurezza informatica e/o alla protezione dei dati (26,4%), o infine problematiche legate al quadro legislativo di riferimento (22,0%).

Il settore che incontra maggiori ostacoli e limitazioni nelle vendite on-line è quello delle *Costruzioni*, mentre quello nel quale si rilevano le difficoltà minori è invece quello dei *Servizi*.

## Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Hindernissen oder Einschränkungen bei den Verkäufen über Internet - 2013

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten; Mehrfachnennungen möglich

### Imprese con almeno 10 addetti per fattori limitanti o ostacoli per le vendite via internet - 2013

Valori percentuali sul totale delle imprese con almeno 10 addetti; possibili risposte multiple

WIRTSCHAFTSBEREICH	Unternehmen, die mindestens ein Hindernis oder eine Beschränkung geben  Imprese che indicano almeno un fattore limitante o ostacolo tra quelli indagati	Art des Hindernisses oder der Einschränkung Tipologia di fattore limitante o ostacolo						SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA
		Die Produkte oder Dienste des Unternehmens sind nicht für Internetverkäufe geeignet  I prodotti o servizi dell'impresa non sono adatti alle vendite via web	Logistische Probleme (Transport, Versand und Lieferung der Waren) der Internetverkäufe  Problemi logistica (trasporto, spedizione e consegna delle merci) delle vendite via web	Probleme mit der Bezahlung der Internetverkäufe  Problemi relativi ai pagamenti delle vendite via web	Probleme der Internetverkäufe in Bezug auf die Sicherheit oder den Datenschutz  Problemi delle vendite via web legati alla sicurezza informatica o alla protezione dei dati	Probleme der Internetverkäufe in Bezug auf die rechtlichen Bestimmungen  Problemi delle vendite via web legati al quadro legislativo di riferimento	Die Kosten für die Einführung von Internetverkäufen sind gegenüber den Vorteilen zu hoch bzw. könnten zu hoch sein  Costi legati all'introduzione delle vendite via web sono stati o potrebbero essere troppo elevati rispetto ai benefici	
Verarbeitendes Gewerbe	84,6	72,3	41,8	21,1	24,7	28,8	44,0	Attività manifatturiere
Baugewerbe	82,1	82,1	25,5	9,5	9,5	9,3	12,8	Costruzioni
Dienstleistungsbereiche (ohne Finanzdienstleistungen)	84,3	80,1	50,5	36,6	31,9	32,9	41,8	Servizi (non finanziari)
<b>Insgesamt</b>	<b>69,9</b>	<b>54,7</b>	<b>33,4</b>	<b>27,9</b>	<b>26,4</b>	<b>22,0</b>	<b>34,8</b>	<b>Totale</b>

(a) Jedes Unternehmen kann mehr als eine Art von Hindernis bzw. Einschränkung angeben. Daher kann die Summe der einzelnen Zeilen größer als 100 sein.  
Ciascuna impresa può indicare più di un ostacolo. Pertanto, la somma delle quote percentuali per riga può essere superiore a 100.

Quelle: ISTAT, ASTAT

Fonte: ISTAT, ASTAT

## Die E-Mail ist die am häufigsten genutzte Online-Anwendung zur Zusammenarbeit

Im Jahr 2013 verwenden neun von zehn Unternehmen (90,3%) eine Online-Anwendung, um die Zusammenarbeit zu fördern. Hierbei spielt die elektronische Post (E-Mail) die mit Abstand größte Rolle (87,2%). Dahinter folgen die gemeinsame Dokumentenverwaltung (32,3%), die Instant-Messaging-Systeme (32,3%) und die gemeinsame Verwaltung von Kalendern (22,9%). Die Nutzung von Videokonferenzen und Online-Seminaren (13,2%) und von Online-Anwendungen für die Zuweisung von Aufgaben und Arbeitsflüssen (10,8%) fällt hingegen eher gering aus.

Die Online-Anwendungen zur Zusammenarbeit werden vorwiegend in der Kommunikation mit Kunden (69,8%), bei der Zusammenarbeit mit Lieferanten (55,2%) und zwischen den Mitarbeitern des Unternehmens (53,4%) genutzt. Weniger oft werden diese Anwendungen für die Kommunikation mit öffentlichen Organisationen (32,8%), mit Logistikunternehmen (31,7%) und Universitäten, höheren Bildungseinrichtungen, öffentlichen oder privaten Forschungseinrichtungen (11,7%) verwendet.

## La posta elettronica è lo strumento di collaborazione online più utilizzato

Nel 2013 oltre nove imprese su dieci (90,3%) utilizzano almeno uno strumento di collaborazione on-line. La posta elettronica risulta essere di gran lunga quello più utilizzato (87,2%). Seguono la gestione di documenti in gruppo (32,3%), i sistemi di messaggistica istantanea (25,4%) e la gestione condivisa delle agende (22,9%). L'utilizzo di videoconferenze e seminari on-line (13,2%) e strumenti on-line per l'assegnazione di compiti e flussi di lavoro (10,8%) risultano invece meno diffusi.

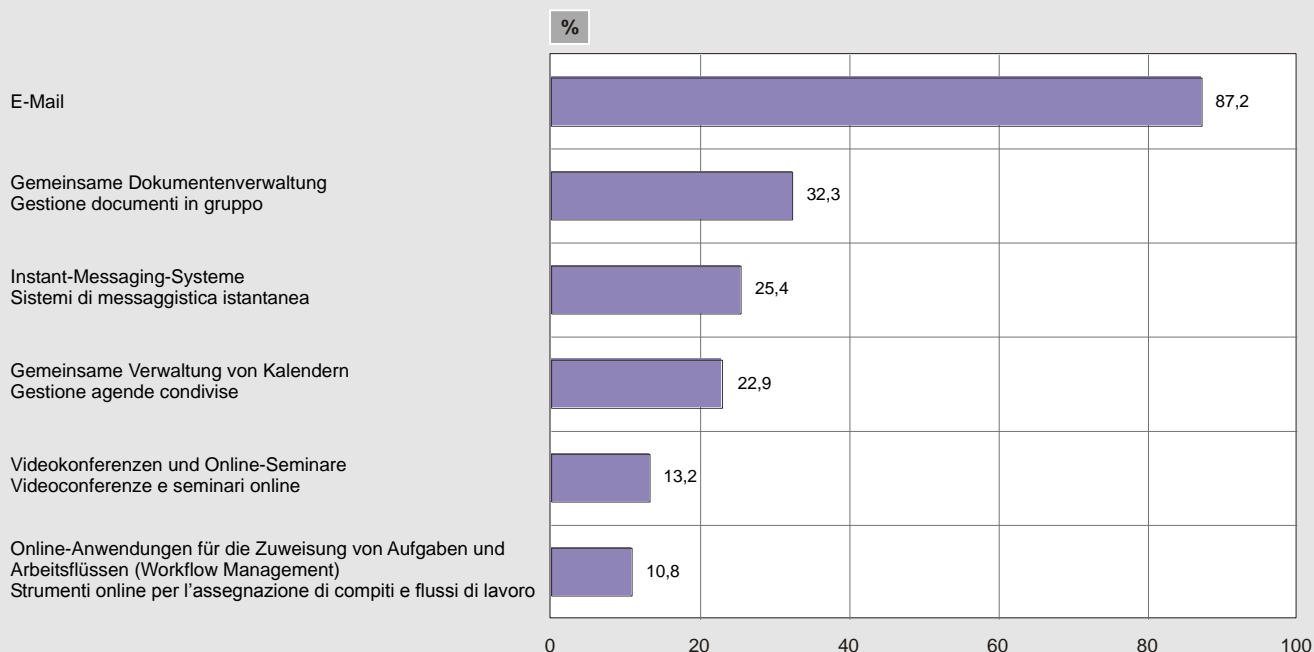
L'uso degli strumenti di collaborazione on-line è principalmente finalizzato alla comunicazione con i clienti (69,8%), con altre imprese fornitrici di beni e servizi (55,2%) e altre persone occupate nell'impresa (53,4%). Meno frequente invece la fruizione di tali mezzi per comunicare con organizzazioni del settore pubblico (32,8%), con imprese del settore logistico (31,7%) ed Università, istituti di istruzione superiore, centri di ricerca pubblici o privati (11,7%).

## Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Verwendung von Online-Instrumenten bei der Zusammenarbeit - 2013

Prozentwerte; Mehrfachnennungen möglich

### Imprese con almeno 10 addetti per utilizzo di strumenti di collaborazione online - 2013

Valori percentuali, possibili risposte multiple



© astat 2014 - sr

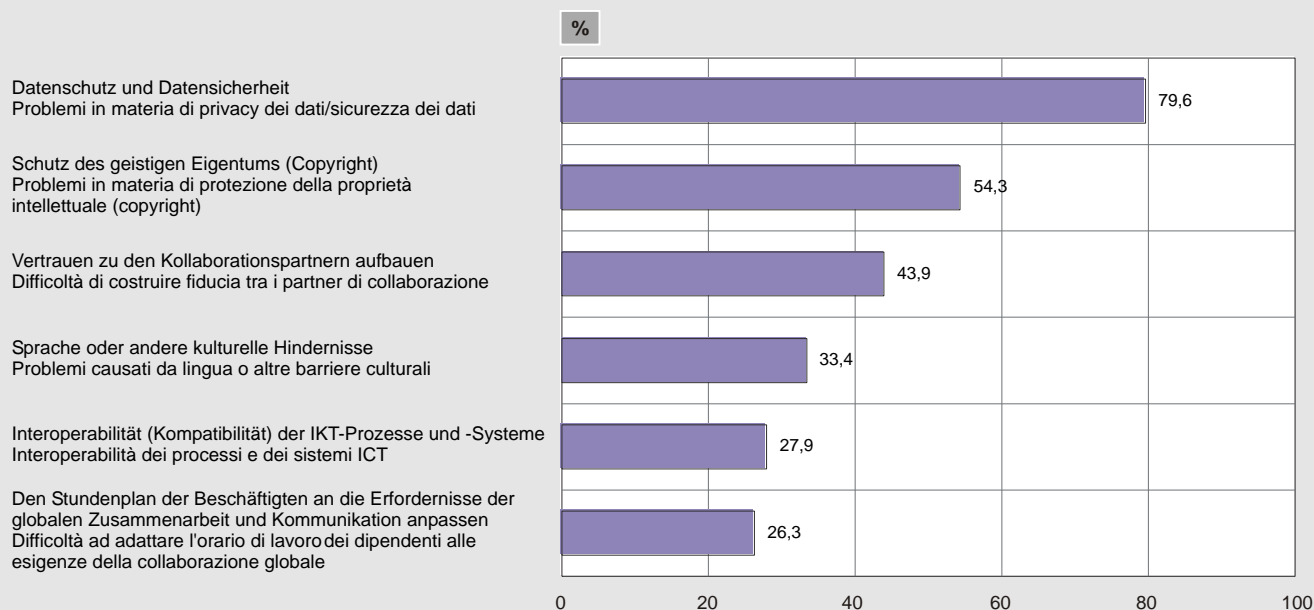


## Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Hindernisse und Einschränkungen bei der Verwendung von Online-Anwendungen zur Zusammenarbeit - 2013

Prozentwerte; Mehrfachnennungen möglich

### Imprese con almeno 10 addetti per fattori limitanti o ostacoli nell'utilizzo di strumenti per la collaborazione online - 2013

Valori percentuali, possibili risposte multiple



© astat 2014 - sr



Die Zusammenarbeit mittels Online-Anwendungen kann neben bedeutenden Vorteilen, auch Hindernisse und Einschränkungen bedeuten. Besonders der Datenschutz und die Datensicherheit werden von 79,6% der Unternehmen als Schwierigkeit gesehen. Über die Hälfte der Unternehmen (54,3%) weist auf Probleme beim Schutz des geistigen Eigentums (Copyright) hin und fast eines von zwei Unternehmen (43,9%) klagt über Schwierigkeiten beim Aufbau von Vertrauen zu den Kollaborationspartnern. Weniger Probleme gibt es bei der Sprache und anderen kulturellen Hindernissen (33,4%) und bei der Interoperabilität (Kompatibilität) der IKT-Prozesse und -Systeme (27,9%).

La collaborazione tramite utilizzo di strumenti on-line, accanto ad indubbi vantaggi, può presentare fattori limitanti e problemi. In particolare la sicurezza e la privacy dei dati sono viste come un problema dal 79,6% delle imprese. Oltre la metà (54,3%) indica inoltre problematiche in materia di protezione della proprietà intellettuale (copyright). Quasi un'impresa su due (43,9%) lamenta difficoltà di costruire fiducia tra i partner di collaborazione, mentre sono meno sentite le problematiche costituite dalla lingua o altre barriere culturali (33,4%) e dall'interoperabilità di processi e sistemi ICT (27,9%).

## Anmerkungen zur Methodik

Jedes Jahr führt das Landesinstitut für Statistik (ASTAT) südtirolweit die Stichprobenerhebung des Nationalinstituts für Statistik (ISTAT) über die Informations- und Kommunikationstechnologien der Unternehmen durch. Im Jahr 2013 sind 522 Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten und Sitz in Südtirol befragt worden. Die erhaltenen Ergebnisse der Erhebung wurden auf die Gesamtheit der Unternehmen in Südtirol (2.846) hochgerechnet.

Die prozentuelle Zusammensetzung der Grundgesamtheit der Unternehmen nach Wirtschaftsbereich ist folgende:

Verarbeitendes Gewerbe .....	18,5%
Energieversorgung .....	1,8%
Baugewerbe .....	15,6%
Dienstleistungen (ohne Finanzdienstleistungen) .....	64,1%

Die Erhebung deckt die meisten Bereiche des Produzierenden Gewerbes und des Dienstleistungssektors ab. Ausgenommen sind die Unternehmen im Kredit- und Versicherungswesen, welche nicht Gegenstand der vorliegenden Analyse sind. Im Sinne der Erhebung versteht man unter Unternehmen jede Einheit, welche Tätigkeiten in den Bereichen Verarbeitendes Gewerbe, Energieversorgung, Bauwesen, Groß- und Einzelhandel, Gastgewerbe, Transport, Lagerung und Nachrichtenübermittlung, Immobiliengeschäfte, Verleih, Informatik, Forschung und Entwicklung und Audiovisuelles ausübt.

Die Daten zur Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien beziehen sich auf den Jänner 2013, während sich die Daten zum E-Commerce, zu den On-line-Diensten der öffentlichen Verwaltung und die Daten zur Einstellung von IT-Fachkräften auf das Vorjahr beziehen (gesamtes Jahr 2012). Die Wirtschaftsbereiche und -tätigkeiten wurden gemäß dem Klassifizierungsschema ATECO 2007 klassifiziert.

## Nota metodologica

L'indagine campionaria dell'Istituto Nazionale di statistica (ISTAT) sulle tecnologie dell'informazione e comunicazione delle imprese viene svolta annualmente in Alto Adige dall'ASTAT. Nel 2013 sono state intervistate 522 imprese con almeno dieci addetti e con sede in provincia di Bolzano. I risultati ottenuti dall'indagine sono stati poi riportati all'universo delle imprese esistenti in provincia (2.846 imprese).

La suddivisione percentuale dell'insieme delle imprese per settore di attività economica è la seguente:

Attività manifatturiere .....	18,5%
Fornitura di energia .....	1,8%
Costruzioni .....	15,6%
Servizi (non finanziari).....	64,1%

L'indagine copre la gran parte dei settori dell'industria e dei servizi. Sono escluse le imprese che operano nel settore del credito e delle assicurazioni, che quindi non sono oggetto della presente analisi. Ai fini della rilevazione si intende per impresa qualsiasi entità che svolga attività nei settori delle attività manifatturiere, della fornitura di energia, delle costruzioni, del commercio all'ingrosso e al dettaglio, degli alberghi, dei trasporti, magazzinaggio e comunicazioni, delle attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca e sviluppo e degli audiovisivi.

I dati relativi all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione si riferiscono al mese di gennaio 2013. I dati sull'E-Commerce, sui servizi on-line della pubblica amministrazione si riferiscono all'anno precedente (anno solare 2012). Per la disaggregazione in settori e sezioni di attività economica è stato utilizzato lo schema di classificazione ATECO 2007.

## Glossar

**IKT** ist die Abkürzung für Informations- und Kommunikationstechnologien.

Die Arten des Internetzugangs werden unterteilt in: **Modem** (Gerät, das digitale Signale eines PCs in analoge für die normale Telefonleitung umwandelt und die erhaltenen Signale wieder in digitale verwandelt), **ISDN** (digitales Netzwerk

## Glossario

**ICT** è l'abbreviazione per "tecnologie dell'informazione e della comunicazione".

I vari tipi di accesso a internet si distinguono in: **modem** (dispositivo che modula i segnali digitali uscenti da un PC in segnali analogici per una linea telefonica convenzionale e rimodula il segnale analogico ricevuto e lo converte in se-

für die Übertragung von Ton und Daten über die Telefonleitung mit einer höheren Geschwindigkeit als bei einer analogen Linie), **DSL** (Technologien zur Erweiterung der Bandbreite durch Nutzung von Telefonkabeln aus Kupfer, z.B. ADSL), **andere feste Internetverbindungen** (über Kabel, gemietete Leitungen wie E1 oder E3 der Stufe 1 und ATM der Stufe 2, Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC usw.) und **mobile Verbindungen** (Mobiltelefon, GSM, GPRS, EDGE, UMTS 3G, HSDPA, usw.).

**Breitband:** Zu den Breitbandinternetverbindungen zählen alle festen und mobilen Internetverbindungen, bei denen die Datenübertragungsrate über 256 kbit/s hinausgeht (Definition gemäß Internationaler Fernmeldeunion ITU).

**Social Media:** ist ein Oberbegriff für Online-Technologien, mit denen Personen Texte, Bilder, Audio- und Videoinhalte teilen.

gnale digitale), **ISDN** (rete per le comunicazioni di voce e dati in formato digitale attraverso il cavo telefonico tradizionale, a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica), **DSL** (tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici, per esempio ADSL), **altre connessioni fisse a Internet** (via cavo, linee affittate come E1 o E3 a livello 1 e ATM a livello 2, frame relay, Metro-Ethernet, PLC, ecc.) e **connessioni mobili** (telefono cellulare, GSM, GPRS, EDGE, UMTS 3G, HSDPA, ecc.).

**Banda larga:** le connessioni internet a banda larga comprendono tutti i collegamenti fissi o mobili con velocità superiore ai 256 kbit/s (definizione ai sensi delle disposizioni dell'International Telecommunication Union ITU).

**Social media:** è un termine generico che indica tecnologie e pratiche on-line che le persone adottano per condividere contenuti testuali, immagini, video e audio.

**Hinweise für die Redaktion:**

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Stefano Podda (Tel. 0471 41 84 52).

Nachdruck, Verwendung von Tabellen und Grafiken, fotomechanische Wiedergabe - auch auszugsweise - nur unter Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.

**Indicazioni per la redazione:**

Per ulteriori chiarimenti, si prega di rivolgersi a Stefano Podda (tel. 0471 41 84 52).

Riproduzione parziale o totale del contenuto, diffusione e utilizzazione dei dati, delle informazioni, delle tavole e dei grafici autorizzata soltanto con la citazione della fonte (titolo ed edizione).