



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

Chancen und Möglichkeiten des IT Sektors in Südtirol

Im Auftrag der

Abteilung 34.1 - Amt für Innovation, Forschung und Entwicklung
CAN Südtirol – Cluster IT & Software Engineering

Possibilità e prospettive per il settore IT in Alto Adige

su incarico della

*Ripartizione 34.1 – Istituto per l'innovazione, la ricerca e lo sviluppo
CAN Alto Adige – Cluster IT & Software Engineering*



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

- **Methode** *Metodo*
vollständig standardisierte persönliche/telefonische Befragung
interviste standardizzate effettuate tramite colloquio personale/telefonico
- **Grundgesamtheit** *Struttura*
alle bei der Handelskammer eingetragenen Unternehmen mit mehr als 3 Mitarbeitern
(7.745 Betriebe)
tutte le imprese registrate presso la camera di commercio con più di 3 collaboratori (7.745 imprese)
- **Fallzahl** *Campione*
275 Interviews
275 interviste



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

- **Branchen**

		<i>Settori</i>
Industrie und Handwerk	40 %	<i>industria e artigianato</i>
Dienstleistungssektor	27 %	<i>terziario</i>
Handel	33 %	<i>commercio</i>

- **Umsatz**

		<i>Fatturato</i>
unter 100.000 €	8 %	<i>sotto 100.000 €</i>
100.000 € bis 499.999 €	24 %	<i>100.000 € a 499.999 €</i>
500.000 € bis 999.999 €	24 %	<i>500.000 € a 999.999 €</i>
1.000.000 € bis 4.999.999 €	27 %	<i>1.000.000 € a 4.999.999 €</i>
über 5.000.000 €	17 %	<i>oltre 5.000.000 €</i>



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

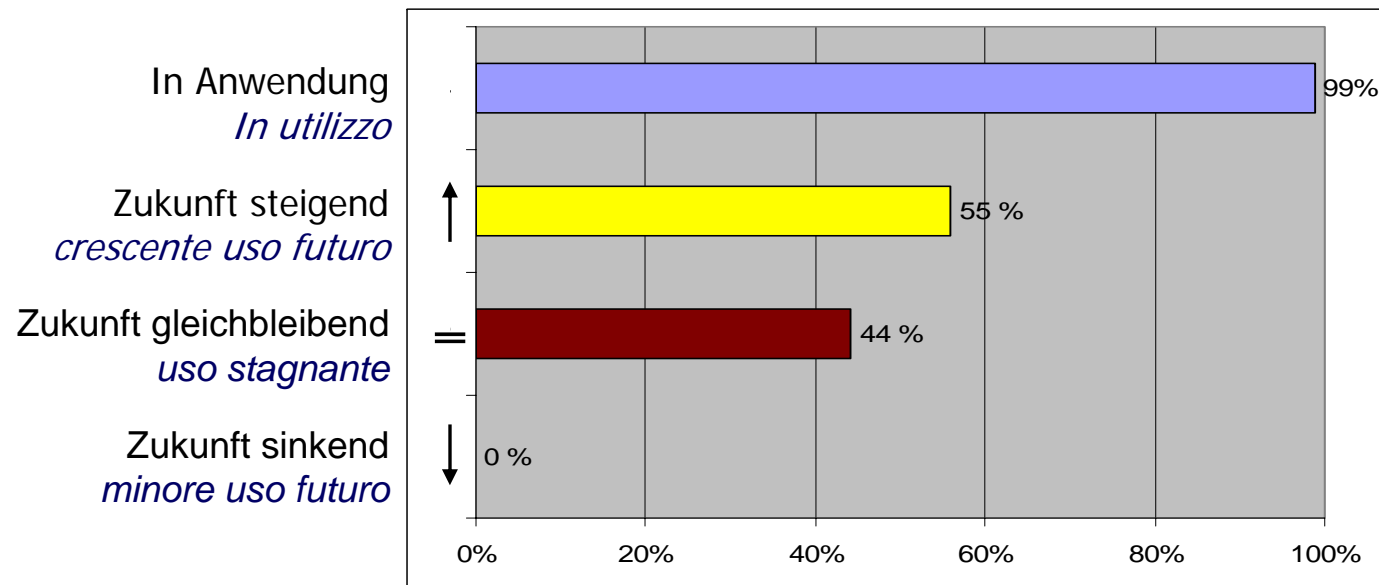
• Spontane Gedanken zur technischen Ausstattung

pensieri spontanei a proposito di „attrezzature tecniche“

- positive Assoziationen ***associazioni positive*** 53 %
bin zufrieden, recht gute technische Ausstattung, unbedingt nötig
sono soddisfatto, attrezzature moderne e in buon stato, assolutamente necessarie
- neutrale Gedanken ***pensieri neutri*** 34 %
diverse Programme, elektronische Geräte, Computer
diversi programmi, attrezzature elettroniche, computer
- negative Assoziationen ***associazioni negative*** 13 %
Programme/Computer nicht auf dem neuesten Stand, Probleme, Schwierigkeiten
Programmi/computer non al corrente degli ultimi sviluppi, problemi, difficoltà
- keine Angabe ***senza dichiarazione in merito*** 17 %

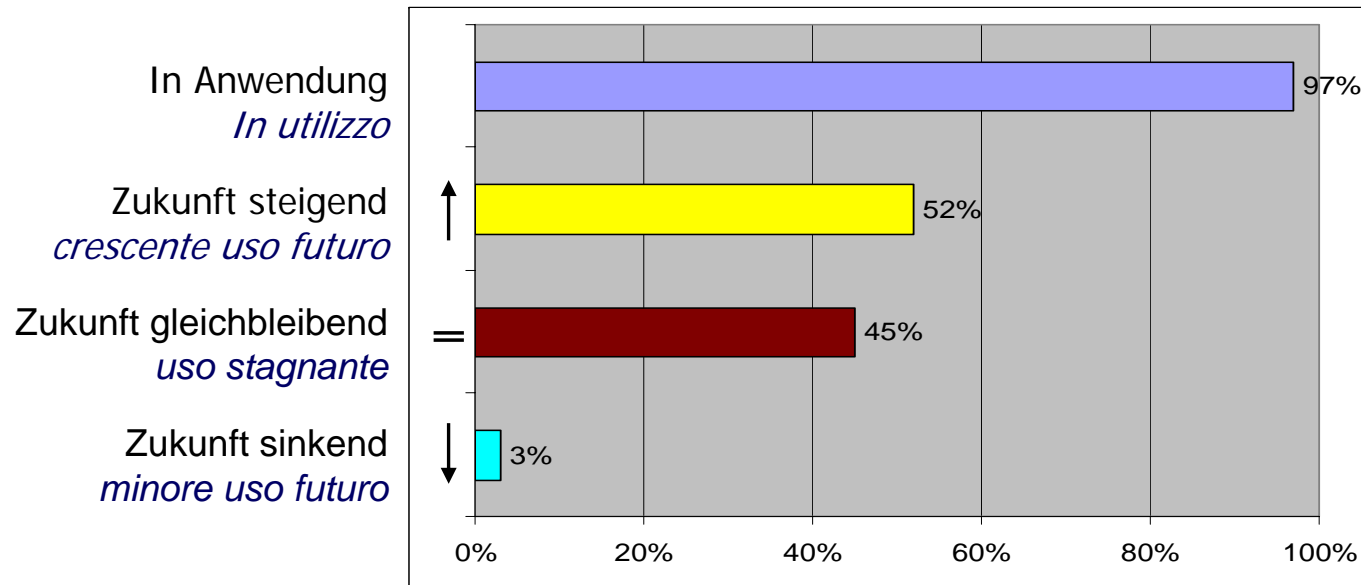
Technische Ausstattung *Le attrezzature tecniche*

PC Arbeitsplätze *PC posti di lavoro*



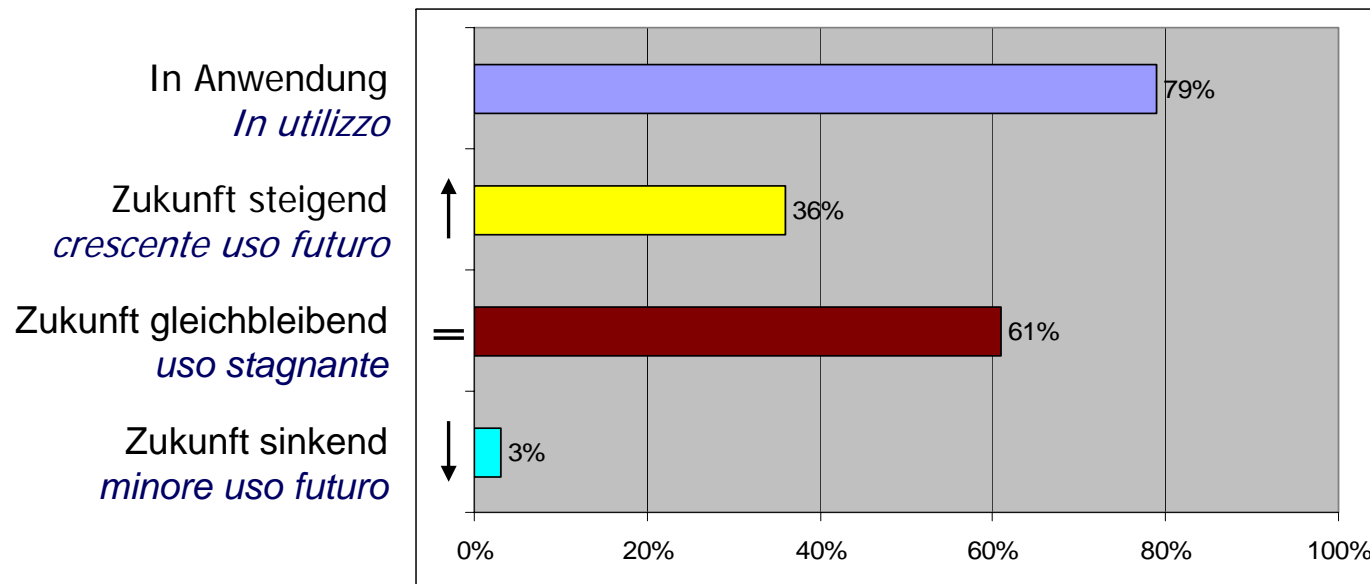
Technische Ausstattung *Le attrezzature tecniche*

Drucker *stampante*



Technische Ausstattung *Le attrezzature tecniche*

Server *server*





CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

- **58 % können ihre Serversoftware nennen**

il 58 % é in grado di nominare la propria software per server

Microsoft Produkte (86 %) *prodotti Microsoft (86 %)*

- Windows 2000
- Windows XP
- small business server 2003
- NT 4

Andere Software (14 %) *altri prodotti (14 %)*

- Linux
- weitere Einzelnennungen *altre nomine*

- **Die Zufriedenheit mit der technischen Ausstattung**

La soddisfazione in merito alle attrezzature tecniche

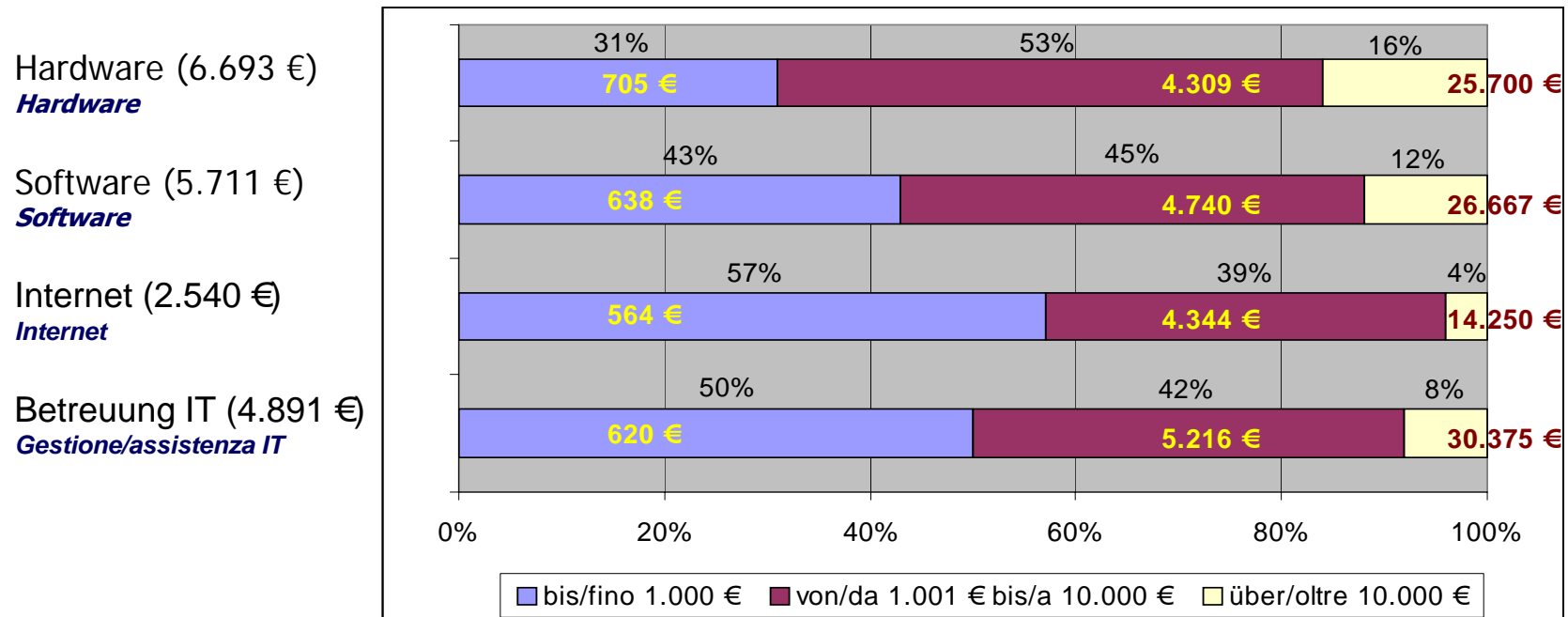
	Sehr zufrieden <i>molto sodd.</i>	Zufrieden <i>Soddisfatto</i>	Gesamt s.zuf. +zuf. <i>Subtotale</i>	Eher unzufrieden <i>scarsamente sodd.</i>	Unzufrieden <i>Insoddisfatto</i>
Hardware <i>Hardware</i>	26 %	67 %	93 %	6 %	1 %
Software <i>Software</i>	22 %	67 %	89 %	10 %	1 %
Internet <i>Internet</i>	22 %	57 %	79 %	16 %	5 %
IT-Betreuung <i>Gestione/assistenza IT</i>	29 %	57 %	86 %	10 %	4 %

- **Die Störfälle** *i disturbi*

	Ja <i>sí</i>	Nein <i>No</i>	Welche Störfälle <i>Tipo di disturbo</i>
Software <i>Software</i>	35 %	65 %	- Abstürze, Viren, Microsoft Anwendungen - <i>Collasso sistema, Virus, funzionamento Microsoft</i>
Hardware <i>Hardware</i>	29 %	71 %	- Verschiedene technische Probleme bei Drucker, Monitor, Mouse, Festplatte kaputt, Server-/Netzwerkausfälle - <i>Problemi a stampanti, schermi, mouse, disco fisso, server o sistema in rete</i>
Internet (Web-Anwendungen) <i>Internet (funzioni Web)</i>	23 %	77 %	- Überlastung, langsame Verbindung, Viren, zu viele Daten - <i>Sistema sovraccarico, collegamento lento, virus, troppi dati</i>

- **Die jährlichen Durchschnittsinvestitionen**

Gli investimenti medi annui



- **Die jährlichen Ausgaben/Gegenüberstellung Zufriedenheit**

Gli investimenti medi annui / raffronto con la soddisfazione

	Mit dem Bereich ... <i>Soddisfazione nei settori ...</i>	
	s. zufrieden und zufrieden <i>molto soddisfatto e soddisfatto</i>	Eher unzuf. und unzuf. <i>scarsamente sodd. e insoddisfatto</i>
Hardware <i>Hardware</i>	6.907 €	1.314 €
Software <i>Software</i>	6.141 €	2.493 €
Internet <i>Internet</i>	2.920 €	1.426 €
Betreuung IT <i>Gestione/assistenza IT</i>	4.496 €	9.640 €



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

- **Die eigene Homepage** *il proprio sito internet*

69 % haben eine eigene Homepage *69 % hanno un proprio sito internet*

- Seit wann gibt es die Homepage? *Da quando esiste il sito?*

31 % vor dem Jahr 2000 *da prima dell'anno 2000*

22 % seit 2001 *dal 2001*

17 % seit 2002 *dal 2002*

5 % seit 2001 *dal 2003*

13 % seit 2004 *dal 2004*

31 % haben **keine** eigene Homepage *non dispongono di un proprio sito internet*

43 % haben eine Homepage geplant *hanno intenzione di attrezzarsi di un proprio sito internet*

8 % innerhalb 2004 *entro l'anno 2004*

69 % innerhalb 2005 *entro l'anno 2005*

23 % nach dem Jahr 2005 *dopo l'anno 2005*

- **Die Zufriedenheit mit der Betreuung der EDV-Ausstattung**

La soddisfazione con l'assistenza alle attrezzature informatiche

	in %	Sehr zufrieden <i>molto soddisfatto</i>	Zufrieden <i>Soddisfatto</i>	Gesamt s.zuf.+zuf. <i>Subtotale</i>	Eher unzuf. <i>scarsamente sodd.</i>	Unzufr. <i>insodd.</i>
Interne Betreuung <i>Gestione interna</i>	66 %	49	49	98	1	1
Externe Betreuung <i>Gestione esterna</i>	73 %	29	63	92	7	1

- Die externen EDV Unternehmen *Le imprese assistenza esterne*

	Gesamtwert sehr zufrieden und zufrieden <i>Valore globale molto soddisfatto e soddisfatto</i>		
	Software-Unternehmen <i>Imprese Software</i>	Hardware Lieferanten <i>Fornitore Hardware</i>	Internet-Anbieter <i>Aziende Internet</i>
Betreuung <i>Assistenza</i>	87,5	89,3	88,7
Preis <i>Prezzo</i>	72,8	75,7	82,3
Dienstleistungsqualität <i>qualità servizio</i>	88,1	89,6	89,7
Reaktionszeit <i>Tempo di reazione</i>	83,2	86,1	85,1
lokale Präsenz / Nähe <i>presenza sul posto</i>	86,9	91,7	89,2
Zuverlässigkeit <i>Affidabilità</i>	92,1	91,7	89,1
technische Kompetenz <i>competenza tecnica</i>	92,1	91,7	92,7
Freundlichkeit <i>cordialità</i>	94,0	95,0	94,8



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

- **Honorar für Angebote** *Onorario per offerte*

6 % machen keine Angabe *non effettuano nessuna risposta*

78 % sind nicht bereit, ein Honorar zu bezahlen
non sono disposte a pagare un'onorario per questo servizio

16 % sind bereit, für die Erarbeitung eines Gesamtkonzeptes der
technischen Anforderungen in der Angebotsphase ein Honorar zu
bezahlen

*delle imprese sono disposte ad affrontare un costo per l'elaborazione di un concetto generale
per l'ottimizzazione dei propri sistemi in fase di offerta*



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

- **Datensicherung** *Sistema salvataggio dati*

- 91 % haben ein Datensicherungssystem
dispongono di un sistema per il salvataggio dati
- 9 % haben kein Datensicherungssystem
non dispongono di un sistema per il salvataggio dati

- **Folgende Systeme kommen zum Einsatz**

I seguenti sistemi per il salvataggio vengono utilizzati

- 48 % Bandsicherung *registrazione su nastro*
 - 28 % CD *CD*
 - 17 % Diskette *dischetti*
 - 5 % Festplatte *disco fisso*
- weitere DVD, interner Server, RAID-System, USB-Stick, ...
inoltre DVD, Server interno, sistema RAID, USB-Stick, ...



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

- **Sicherheitssoftware** *la sicurezza dei dati nell'impresa*

94 % haben eine Sicherheitssoftware
dispongono di una software per la sicurezza

85 % Antivirus

65 % Firewall

40 % Antispam

- **Ausfall aufgrund von Viren** *la perdita di ore lavorative per via di disturbi da virus*

18,1 h im Durchschnitt
nella media

- **Die dadurch entstandenen Kosten** *i danni creati*

3.954 €



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

- **Die Wichtigkeit der Sicherheit** *L'importanza della sicurezza*

- 87 % sehr wichtig *molto importante*
- 8 % wichtig *importante*
- 4 % eher unwichtig *piuttosto relativa*
- 1 % unwichtig *non importante*

- **Wieviel würden die Südtiroler Unternehmen im Durchschnitt für die Sicherheit des Systemes ausgeben?**

Quanto sarebbero mediamente disposti a spendere le imprese altoatesine per la sicurezza del sistema informatico?

2.458 €



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

- **Open source** *open source*

19 % verwenden open source Software *fanno uso di sistemi open source*

- **Die Zufriedenheit mit open source Software**

La soddisfazione con open source software

35 % sehr zufrieden *molto soddisfatti*

57 % zufrieden *soddisfatti*

8 % eher unzufrieden *scarsamente soddisfatti*



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

- **Telework** *Telework*

11 % haben Erfahrung mit Telework *hanno avute esperienze con il Telework*

- **Haupteinsatzbereiche von Telework**

Settori utilizzo più frequenti di Telework

37 % Planungs-, Entwurfsarbeiten *Lavori di progettazione (grafici, CAD)*

33 % Textverarbeitung *Lavori di elaborazione testi*

30 % Übersetzungen *Traduzioni*

Datenerfassung, redaktionelle Tätigkeiten, kaufmännische Arbeiten, Call Center, Marketing allgemein, Informationen im www

elaborazione dati, attività redazionali, lavori commerciali, Call Center, marketing, informazioni e promozioni su internet



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

- **Erwartungen an ein externes EDV-Unternehmen**

Aspettative rivolte ad un impresa di assistenza esterna

- mehr Kompetenz und Fachwissen *più competenza e know-how settoriale*
- mehr Service / Kundenorientierung *più servizio / orientamento al servizio e al cliente*
- Flexibilität / schnelle Reaktionszeit *flessibilità / reazione più veloce in caso di chiamate*
- Sicherheit / Zuverlässigkeit *sicurezza / affidabilità*
- passendes Preis- Leistungsverhältnis *prezzo adeguato / migliore rapporto qualità-prezzo*
- Ehrlichkeit / Korrektheit *onestà / correttezza*
- konkrete Lösungen / Hilfe bei Problemen *soluzioni concrete / aiuto in caso di problemi*
- aktuelle Informationen / innovative Angebote *informazioni attualizzate / offerte innovative*



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

- **IT-Schulungen** *La frequentazione di corsi IT*

45 % haben IT-Schulungen im Betrieb oder extern besucht
hanno frequentato corsi di aggiornamento in azienda o esterni

- **Besuchte Schulungen** *Corsi frequentati*

Microsoft Office

Auto Cad

Internet



CLUSTER INFORMATION TECHNOLOGIES & SOFTWARE ENGINEERING

- **Zufriedenheitsnote für die IT Branche**

Il voto di soddisfazione per il settore IT

7,2 beträgt die durchschnittliche Zufriedenheitsnote (Skala von 1 bis 10)

é il voto medio dalle imprese al settore IT (scala da 1 a 10)

- **Begründungen für die Noten unter 7**

Spiegazioni per il voto al di sotto della soglia 7

- hohe Kosten („Geldmacherei“) *alti costi (si guarda solo a fare soldi)*
- es gibt gute und schlechte Unternehmen in der Branche
nel settore ci sono ditte incapaci e inqualificate
- zu viele Dilettanten (fehlen geschulte Mitarbeiter)
troppi dilettanti (mancanza di personale qualificato)
- Service hinkt hinterher *servizio lascia a desiderare*
- fehlendes Verantwortungsbewusstsein *mancante presa di responsabilità*



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

- **Zufriedenheitsnote für die IT Branche**

Il voto di soddisfazione per il settore IT

7,2 beträgt die durchschnittliche Zufriedenheitsnote (Skala von 1 bis 10)

é il voto medio dalle imprese al settore IT (scala da 1 a 10)

- Begründungen für die Noten ab 7 *Spiegazioni per il voto da 7 in su*
 - sehr zufrieden *molto soddisfatti*
 - wichtige Branche für die Unternehmensentwicklung
settore importante per lo sviluppo di imprese
 - hohe Preise für kurzlebige Produkte *prezzi elevati per prodotti a breve prospettiva di vita*
 - Verbesserungen sind möglich *ottimizzazioni sono possibili*



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

Eine Marktforschung von dns-solutions!

Una ricerca di mercato di dns-solutions!

Dr. Horst Unterfrauner

Besten Dank für das Vertrauen und die gute Zusammenarbeit!

Ringrazio per la fiducia dimostrata accordata e l'incarico svolto in stretta collaborazione!

Dr. Verena Parschalk

Dr. Franz Schöpf

Mag. Christian Haberfellner

Dr. Joachim Pfeifer

Mitglieder der Arbeitsgruppe

2004 - CAN Südtirol





CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

Danke! *Grazie!*



2004 - CAN Südtirol

dns
s o l u t i o n s .



CLUSTER
INFORMATION TECHNOLOGIES &
SOFTWARE ENGINEERING

Kontakt *contatto*

CAN – Südtirol

Cluster IT & Software Engineering

Dr. Verena Parschalk
Siemens Str. 19 (BIC-Gebäude - 10. Stock)
39100 Bozen
Tel. +39 0471 56 81 40
Verena.parschalk@can-suedtirol.it
www.can-suedtirol.it

dns-solutions

research • consulting • management

Dr. Horst Unterfrauner
Via Gebirgsjägerstr. 22
39031 Bruneck / Brunico
Tel. +39 348 7779 720
unterfrauner@dns-online.it
www.dns-online.it