



CLUSTER  
INFORMATION TECHNOLOGIES &  
SOFTWARE ENGINEERING



## *Opportunità e potenziali per il settore IT in Alto Adige*

<b>COMMITTENTE:</b>	<b>Interreg III B - Alpinetwork</b> Ripartizione 34.1 Ufficio innovazione, ricerca e sviluppo CAN Alto Adige Cluster IT & Software Engineering
<b>SOC. INCARICATA:</b>	dns-solutions, Brunico
<b>PERIODO INCHIESTA:</b>	novembre 2004
<b>CAMPIONE:</b>	275 interviste
<b>METODO:</b>	interviste standardizzate effettuate tramite colloquio personale/telefonico

# 1. INDICE

---

1. INDICE.....	2
2. ASSOCIAZIONI DI PENSIERO SPONTANEE AL TERMINE „ATREZZATURE TECNICHE“ .....	4
3. LE ATREZZATURE TECNICHE NELL’IMPRESA.....	5
4. L’UTILIZZO DELL’INTERNET .....	8
5. LA SODDISFAZIONE IN MERITO ALLE ATREZZATURE TECNICHE .....	9
6. INTRANET / EXTRANET NELL’IMPRESA .....	10
7. I COSTI MEDI ANNUI SOSTENUTI .....	12
8. IL PROPRIO SITO INTERNET.....	14
9. L’UTILIZZO DEL SITO INTERNET .....	17
10. CAMPAGNE PROMOZIONALI E-MARKETING .....	19
11. AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI DEL SITO INTERNET .....	21
12. L’UTILIZZO DI UN SISTEMA CMS .....	22
13. GLI SVILUPPI FUTURI DELL’INTERNET .....	24
14. ASSOCIAZIONI DI PENSIERO SUL TEMA „GESTIONE ESTERNA DI SISTEMI IT“.....	25
15. L’ASSISTENZA AI SISTEMI INFORMATICI .....	26
16. I DISTURBI .....	28
17. LE IMPRESE A SERVIZIO DELLE ESIGENZE IT .....	30
18. DETTAGLIO DELLE IMPRESE ASSISTENZA INFORMATICA.....	32
19. LA SCELTA DELL’IMPRESA PER L’ASSISTENZA INFORMATICA .....	33
20. IL GRADO DI SODDISFAZIONE CON I PARTNER „ASSISTENZA SOFTWARE“ .....	35
21. IL GRADO DI SODDISFAZIONE CON I FORNITORI HARDWARE.....	36
22. IL GRADO DI SODDISFAZIONE CON LE AZIENDE INTERNET.....	37
23. IL GRADO DI SODDISFAZIONE CON LE IMPRESE DI ASSISTENZA – QUADRO GENERALE ...	38
24. IL TIPO DI SUPPORTO PREFERITO .....	39
25. OUTSOURCING NEL SETTORE IT.....	41
26. ONORARI PER OFFERTE .....	43
27. ASPETTATIVE RIVOLTE AD UN IMPRESA DI ASSISTENZA ESTERNA .....	45
28. SISTEMI DI SALVATAGGIO DATI AZIENDALI .....	46
29. LA SICUREZZA DEI DATI AZIENDALI .....	48
30. L’IMPORTANZA DELLA SICUREZZA DEI DATI AZIENDALI .....	50

31.	I SETTORI D'UTILIZZO DI SOLUZIONI SOFTWARE.....	52
32.	FUTURI CAMPI D'UTILIZZO DI SOLUZIONI SOFTWARE.....	53
33.	L'UTILIZZO DI SISTEMI „OPEN SOURCE“ .....	54
34.	LO SVILUPPO SOFTWARE .....	56
35.	ASPETTI DI RILIEVO NEL CONTESTO DELLO SVILUPPO DI UNA SOFTWARE .....	59
36.	IL TERMINE „TELEWORK“ .....	60
37.	ESPERIENZE CON IL TELEWORK .....	61
38.	LAVORI SVOLTI TRAMITE TELEWORK .....	63
39.	I COSTI SOSTENUTI CON L'USO DI SISTEMI TELEWORK .....	64
40.	I BENEFICI DEL TELEWORK .....	65
41.	I DIPENDENTI NEL TELEWORK.....	66
42.	IL FUTURO DEL TELEWORK.....	67
43.	IL TERMINE „AGGIORNAMENTI IT“ .....	68
44.	LA FREQUENTAZIONE DI AGGIORNAMENTI IT .....	69
45.	DESIDERI E SUGGERIMENTI PER I CORSI IT .....	71
46.	IL VOTO AL SETTORE IT.....	72
47.	I COMPETITORS NEL SETTORE.....	74
48.	IL FUTURO DELLA PROPRIA IMPRESA.....	76
49.	DATI STRUTTURALI.....	78

## 2. ASSOCIAZIONI DI PENSIERO SPONTANEE AL TERMINE „ATREZZATURE TECNICHE“

---

- ▶ **17,1 %** non effettuano **alcuna dichiarazione in merito**
  
- ▶ Fra tutte le risposte registrate a proposito del termine “attrezzature tecniche” elenchiamo le seguenti dichiarazioni:
  - **Associazioni positive (53,2 %)**
    - **sono soddisfatto** / attrezzature moderne e in buono stato
    - assolutamente **necessarie**
  
  - **Associazioni neutrali (33,6 %)**
    - **Programmi software** (Word, Excel, ...)
    - **Computer** / apparecchi elettronici
  
  - **Associazioni negative (13,2 %)**
    - Computer / programmi che **non rispondono agli ultimi sviluppi**
    - **Problemi** / Difficoltà

### **Note:**

Oltre la metà del campione intervistato collega spontaneamente al termine IT un associazione positiva riferita prevalentemente alle attrezzature. Un terzo degli intervistati dichiara di collegare al termine pensieri neutrali mentre solo il 13% associa al termine IT pensieri negativi ovvero problemi derivanti dal mancato o erroneo funzionamento di programmi, pc o da strumenti che non corrispondono agli sviluppi più recenti.

### 3. LE ATTREZZATURE TECNICHE NELL'IMPRESA

	IN UTILIZZO %	NUMERO ⊖	SVILUPPI FUTURI %		
			TENDENTI A CRESCERE	STAGNANTI	TENDENTI A DIMINUIRE
<b>PC-Posti di lavoro</b>	98,9	10,5 (Val. max. inchiesta 250)	55,8	44,2	-
<b>Collegamento in rete</b>	81,1	1,1 (Val. max. inchiesta 5)	32,0	68,0	-
<b>Server</b>	79,3	1,4 (Val. max. inchiesta 10)	36,4	60,6	3,0
<b>Stampante</b>	97,1	5,1 (Val. max. inchiesta 80)	52,0	45,3	2,7
<b>Scanner</b>	73,8	1,5 (Val. max inchiesta 5)	41,7	58,3	-

**Note:**

Il 99 % delle imprese prese in esame dispone di almeno un posto di lavoro PC. Sul campione abbiamo riscontrato una media di 10,5 posti di lavoro PC per azienda destinato per una quota pari al 56% a crescere nel corso dei prossimi anni – questo fatto è espressione di un ottimismo imprenditoriale rivolto al futuro. L'81% delle imprese esaminate dispone di un collegamento in rete, il 79% di un server. Secondo il 36% del campione analizzato il numero dei server tenderà a crescere nei prossimi anni e una visione positiva degli sviluppi economici. intervistate ha al minimo un posto di lavoro PC. Nella media ci sono 10,5 posti di lavoro nelle imprese. Un segno positivo è che il 56 % degli intervistati dicono che questo numero nei prossimi anni tenderà a crescere. L'81 % delle imprese hanno un collegamento in rete e il 79 % un server. Per il 36 % il numero dei server nei prossimi anni tenderà a crescere, mentre il 61 % dichiara che esso sarà stagnante e il 3% vede tale numero in decremento. Il 97% delle aziende dispongono di stampanti. Anche questo dato è propenso a crescere mentre risultano anche imprese che mirano ad una diminuzione delle stampanti. Il 74% del campione è attrezzato con uno scanner, il 42% vede l'utilizzo di questi macchinari in aumento.

Il sistema di software in rete:

- ▶ **58,2 %** utilizzano un **sistema software in rete**
- ▶ I seguenti sistemi vengono nominati:

**Prodotti Microsoft (86 %)**

- Windows 2000
- Windows XP
- small business server 2003
- NT 4 (3,8 %)

**Altre Software (14 %)**

- Linux
- Altre nominazioni

**Note:**

Dalle analisi effettuate risulta evidente il forte uso di programmi Microsoft per aziende che dispongono di una rete.

## LE ATTREZZATURE TECNICHE

	PC-POSTI DI LAVORO		RETE INFORMATICA		SERVER		STAMPANTE		SCANNER	
	%	Ø	%	Ø	%	Ø	%	Ø	%	Ø
<b>SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO</b>	100,0	11,5	73,6	1,1	70,9	1,4	97,3	5,7	73,6	1,5
<b>SETTORE TERZIARIO</b>	97,3	12,2	91,8	1,1	86,3	1,5	97,3	5,5	72,6	1,5
<b>SETTORE COMMERCIO</b>	98,9	7,8	81,5	1,1	83,7	1,4	96,7	4,3	75,0	1,3
<b>FINO A 5 POSTI LAVORO PC</b>	100,0	2,9	70,1	1,0	69,4	1,0	96,8	2,3	61,1	1,1
<b>6-15 POSTI LAVORO PC</b>	100,0	9,5	98,6	1,0	94,6	1,2	100,0	5,0	89,2	1,4
<b>PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC</b>	100,0	42,1	97,5	1,3	97,5	3,0	100,0	16,2	100,0	2,4
<b>FATTURATO MINORE DI 100.000 €</b>	83,3	4,1	50,0	1,1	55,6	1,0	83,3	2,1	61,1	1,2
<b>FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €</b>	100,0	3,5	57,9	1,0	54,4	1,1	93,0	2,4	61,4	1,3
<b>FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €</b>	100,0	5,6	89,1	1,0	81,8	1,1	100,0	3,5	70,9	1,2
<b>FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €</b>	100,0	9,0	96,9	1,0	95,3	1,3	100,0	5,1	79,7	1,6
<b>FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €</b>	100,0	35,6	97,5	1,3	95,0	2,6	100,0	13,8	90,0	2,1

Valori in %

### **Note:**

Tutte le imprese nei settori industria e artigianato dispongono di almeno 1 posto di lavoro PC. Mediamente i valori più alti vengono misurati nel terziario (12,2 posti di lavoro). Con l'aumento di fatturato appare parallelamente crescere il grado di attrezzatura tecnica.

## 4. L'UTILIZZO DELL'INTERNET

---

- ▶ Le imprese intervistate sono dotate dei seguenti **collegamenti e sistemi internet**:
  - **Banda larga ADSL: 47,6 %**
  - **Linea analogica / ISDN: 42,7 %**
  - Banda larga HDSL: 8,2 %
  - Flatrate / SHDSL: 0,7 %
  - Nessun collegamento internet: 0,7 %
  
- ▶ L'internet viene utilizzato per **motivi di lavoro**:
  - **permanentemente: 42,6 %**
  - **più volte nell'arco di una giornata: 38,8 %**
  - 1 volta al giorno: 9,5 %
  - settimanalmente: 8,4 %
  - mai: 0,8 %

### **Note:**

Il 57 % delle imprese intervistate dispone di un collegamento internet di tipo banda larga – solamente il 43 % afferma di essere permanentemente collegato ad internet. Risulta sorprendentemente alto e pari a 8% il numero delle imprese che utilizzano internet settimanalmente.

## 5. LA SODDISFAZIONE IN MERITO ALLE ATTREZZATURE TECNICHE

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	VOLARE COMPLESSIVO M.SODD. + SODD.	SCARSAMENTE SODDISFATTO	INSODDISFATTO
<b>HARDWARE</b>	25,9	67,0	93,0	6,3	0,7
<b>SOFTWARE</b>	21,9	67,4	89,3	9,6	1,1
<b>INTERNET</b>	22,1	56,6	78,7	16,3	5,0
<b>GESTIONE ASSISTENZA MANUTENZIONE</b>	29,4	56,7	86,1	10,3	3,6

Valore in %

### **Note:**

Analizzando il grado di soddisfazione in merito all'argomento trattato nell'inchiesta e il grado di modernizzazioni in quanto concerne gli impianti tecnici Misurando il grado di soddisfazione con le attrezzature tecniche, la Hardware raccoglie un giudizio positivo, seguito da software mentre al terzo posto è definito l'internet.

## 6. INTRANET / EXTRANET NELL'IMPRESA

---

- ▶ **46,2 %** delle imprese **utilizzano** sistemi **Intranet**
- ▶ **51,3 %** delle imprese **non utilizzano** sistemi **Intranet**
- ▶ **2,5 %** non effettuano nessuna dichiarazione in merito
  
- ▶ **10,9 %** delle imprese **utilizzano** sistemi **Extranet**
- ▶ **74,5 %** delle imprese **non utilizzano** sistemi **Extranet**
- ▶ **14,5 %** non effettuano nessuna dichiarazione in merito

### Note:

Il 46 % delle imprese intervistate fa uso dell'internet. Un numero relativamente piccolo dichiara di non intendere utilizzare questo mezzo nel futuro. L'Extranet viene utilizzato dall'11% delle imprese, il 5% delle imprese ha intenzione ad inserire Extranet in futuro.

## INTRANET / EXTRANET

	UTILIZZO INTRANET	UTILIZZO EXTRANET
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	40,9	10,9
SETTORE TERZIARIO	58,9	17,8
SETTORE COMMERCIO	42,4	5,4
FINO A 5 POSTI LAVORO PC	31,2	5,1
6-15 POSTI LAVORO PC	59,5	5,4
PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC	85,0	45,0
FATTURATO MINORE A 100.000 €	33,3	5,6
FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €	40,4	8,8
FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €	52,7	3,6
FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	50,0	7,8
FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €	67,5	35,0

Valore in %

### **Note:**

L'internet trova soprattutto campi di applicazione nel terziario. Parallelamente all'aumento di posti di lavoro PC aumenta anche l'utilizzo dell'internet. Anche l'extranet risulta utilizzato maggiormente nel terziario – questo strumento risulta particolarmente interessante per aziende con un elevato numero di posti di lavoro e un fatturato medio alto.

## 7. I COSTI MEDI ANNUI SOSTENUTI

► I costi **medi annui** sostenuti nei seguenti settori e risultati dall'inchiesta risultano essere pari a:

- **Hardware:** € 6.693,- (*Valori riscontrati da € 50,- a € 100.000,-*)
- **Software:** € 5.711,- (*Valori riscontrati da € 50,- a € 100.000,-*)
- **Pres. Internet:** € 2.540,- (*Valori riscontrati da € 100,- a € 15.000,-*)
- **Gestione IT:** € 4.891,- (*Valori riscontrati da € 50,- a € 70.000,-*)

### I COSTI MEDI ANNUI

SPESE SOSTENUTE	FINO A 1.000 €	DA 1.001 € A 5.000 €	SPESE SUP. A 5.000 €
<b>HARDWARE</b>	30,6 % <i>(705 €)</i>	<b>53,0 %</b> <i>(4.309 €)</i>	16,4 % <i>(25.700 €)</i>
<b>SOFTWARE</b>	42,4 % <i>(638 €)</i>	<b>45,3 %</b> <i>(4.740 €)</i>	12,3 % <i>(26.667 €)</i>
<b>INTERNET</b>	<b>57,3 %</b> <i>(564 €)</i>	39,1 % <i>(4.344 €)</i>	3,6 % <i>(14.250 €)</i>
<b>GESTIONE ASSISTENZA MANUTENZIONE</b>	<b>50,0 %</b> <i>(620 €)</i>	42,2 % <i>(5.216 €)</i>	7,8 % <i>(30.375 €)</i>

**Note:**

Nelle aziende di dimensione media la parte maggiore delle spese confluisce nella Hardware, seguita da software e il servizio di assistenza. Abbiamo registrato una forte concentrazione degli investimenti sulla hardware, seguono investimenti nel campo delle software mentre all'ultimo posto riscontriamo le spese per l'assistenza. Il numero prevalente dell'impresa effettua nel campo della hardware investimenti annui compresi fra 1001 € e 10.000 €. Nel campo dell'assistenza e dell'internet la maggiorparte delle imprese analizzate spende somme inferiori a 1.000 €.

## COSTI MEDI ANNUI – RAFFRONTO CON LA SODDISFAZIONE

	SODDISFATTEZZA NEI SETTORI ...	
	MOLTO SODDISFATTO SODDISFATTO	SCARSAMENTE SODDISFATTO INSODDISFATTO
<b>HARDWARE</b>	6.907,- <i>(Valori da € 50,- a € 100.000,-)</i>	1.314,- <i>(Valori da € 500,- a € 2.000,-)</i>
<b>SOFTWARE</b>	6.141,- <i>(Valori da € 50,- a € 100.000,-)</i>	2.493,- <i>(Valori da € 50,- a € 20.000,-)</i>
<b>PRESENZA INTERNET</b>	2.920,- <i>(Valori da € 100,- a € 15.000,-)</i>	1.426,- <i>(Valori da € 200,- a € 6.000,-)</i>
<b>GESTIONE E ASSISTENZA IT</b>	4.496,- <i>(Valori da € 50,- a € 60.000,-)</i>	9.640,- <i>(Valori da € 200,- a € 70.000,-)</i>

### Note:

Risulta chiaro il collegamento fra gli investimenti e le spese annue e il grado di soddisfazione con i sistemi hard- e software. Quando le imprese spendono meno appaiono più frequenti i problemi e conseguentemente più diffuso un elevato grado di insoddisfazione.

Questo collegamento risulta anche evidente nel settore internet, dove anche se in misura minore le aziende che affrontano spese maggiori sono appagate da un funzionamento migliore del sistema.

Nel campo dell'assistenza IT la situazione risulta opposta. Imprese molto soddisfatte del servizio spendono meno di tali che risultano affrontare spese più elevate.

## 8. IL PROPRIO SITO INTERNET

---

- ▶ **69,3 %** dichiarano di disporre di un proprio sito internet
  
- ▶ Le imprese sono dotate del sito dal:
  - 1998 e prima: 20,0 %
  - 1999: 11,1 %
  - 2000: 21,7 %
  - 2001: 17,2 %
  - 2002: 12,2 %
  - 2003: 5,0 %
  - 2004: 12,8 %
  
- ▶ L'aggiornamento del sito avviene:
  - Più volte nell'anno: 18,7 %
  - annualmente: 29,7 %
  - dai 2 ai 3 anni: 20,3 %
  - più raramente che ogni 3 anni: 22,9%
  - ancora mai aggiornato: 8,5 %

### **Note:**

Il 69 % delle imprese intervistate dispongono di un proprio sito internet. Quasi un terzo del campione dispone di un sito da prima del 2000. Il numero dei siti web è risultato in crescita negli scorsi anni, con l'eccezione del 2003, nel quale il numero è risultato più basso. Quasi la metà delle imprese prese in esame effettua gli aggiornamenti del proprio sito internet come minimo una volta all'anno.

- ▶ **30,7 %** delle imprese **non dispongono di un proprio sito internet**
- ▶ **42,9 % hanno intenzione di attrezzarsi** di un proprio sito internet
- ▶ Il periodo temporale programmato per attrezzarsi di un sito viene dichiarato essere:
  - 2004: 8,3 %
  - 2005: 69,4 %
  - 2006: 16,7 %
  - 2007: 5,6 %

**Note:**

Il 43 % delle imprese che non dispone di un proprio sito internet non intende attrezzarsi di tale strumento nel corso dei prossimi anni.

## IL PROPRIO SITO INTERNET

	SI	No
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	71,8	28,2
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	72,6	27,4
SETTORE COMMERCIO	63,7	36,3
FINO A 5 PC-POSTI DI LAVORO	59,2	40,8
DA 6 A 15 PC-POSTI DI LAVORO	75,7	24,3
SUPERIORE A 16 PC-POSTI DI LAVORO	100,0	-
FATTURATO SOTTO 100.000 €	47,1	52,9
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	57,9	42,1
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	72,7	27,3
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	76,6	23,4
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	92,5	7,5

Valori in %

### **Note:**

Il commercio é il settore con il numero più basso di pagine web. Parallelamente all'aumento di posti lavoro PC e all'aumento del fatturato sale la probabilità che le imprese dispongono di siti internet.

## 9. L'UTILIZZO DEL SITO INTERNET

---

*Campione inchiesta: Imprese attrezzate di proprio sito internet (190 imprese)*

	%
<b>Presentazione aziendale</b>	<b>91,6</b>
<b>Presentazione di prodotti e servizi</b>	<b>71,6</b>
<b>Per la vendita o il servizio (B2C)</b>	<b>53,7</b>
Vendita	29,5
Per rivolgersi ad altre imprese (B2B)	21,1
Attiva redazione di News-novità (Mailings)	20,0

*Valore in %*

### **Note:**

Il proprio sito internet viene maggiormente utilizzato per presentare l'azienda, prodotti e servizi. Oltre la metà dei siti è rivolto al consumatore finale (B2C) mentre solo un numero molto ridotto usa il sito per attività di tipo redazionale o per mailings.

## L'UTILIZZO DEL SITO INTERNET

	Pres. impresa	Pres. Prodotti e servizi	Contatti con altre imprese (B2B)	Contatti con clienti - consumatori (B2C)	Vendita	News attive (Mailings)
<b>SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO</b>	68,2	51,8	19,1	37,3	15,5	7,3
<b>SETTORE SERVIZI/TERZIARIO</b>	74,0	57,5	15,1	50,7	26,0	27,4
<b>SETTORE COMMERCIO</b>	62,0	48,9	9,8	34,8	22,8	14,1
<b>FINO A 5 PC-POSTI DI LAVORO</b>	56,7	44,6	9,6	36,9	19,7	10,2
<b>DA 6 A 15 PC-POSTI DI LAVORO</b>	75,7	55,4	17,6	41,9	21,6	18,9
<b>SUPERIORE A 16 PC-POSTI DI LAVORO</b>	100,0	82,5	32,5	50,0	25,0	27,5
<b>FATTURATO SOTTO 100.000 €</b>	44,4	22,2	16,7	5,6	16,7	5,6
<b>FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €</b>	52,6	42,1	7,0	38,6	15,8	12,3
<b>FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €</b>	69,1	56,4	12,7	41,8	14,5	14,5
<b>FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €</b>	79,7	57,8	18,8	43,8	23,4	15,6
<b>FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE</b>	92,5	82,5	30,0	52,5	35,0	27,5

*Valore in %*

### **Note:**

L'internet risulta maggiormente utilizzato nel settore terziario. L'uso dello strumento internet risulta superiore solamente nel ramo industriale o artigianale nel quale vengono coltivati rapporti B2B. Nel commercio l'uso dell'internet punta all'aumento delle vendite.

## 10. CAMPAGNE PROMOZIONALI E-MARKETING

---

*Campione inchiesta: Imprese attrezzate di proprio sito internet (190 imprese)*

- ▶ L'**11,1 %** delle imprese effettua attualmente promozioni e campagne pubblicitarie **E-Marketing**
- ▶ Le seguenti campagne e promozioni vengono elencate:
  - Mails promozionali
  - Informazione clienti
  - Mercatino di Natale
  - Google
- ▶ Nell'**88,9 %** delle imprese oggetto dell'inchiesta non vengono attualmente effettuate campagne promozionali **E-Marketing**
- ▶ **26,1 %** delle imprese intendono effettuare promozioni e campagne E-Marketing
- ▶ ...nei seguenti periodi:
  - 2004: 17,9 %
  - 2005: 71,4 %
  - 2006: 10,7 %
- ▶ **73,9 %** delle imprese non intendono effettuare promozioni e campagne **E-Marketing**

### **Note:**

Attualmente campagne promozionali E-Marketing non sono molto diffuse. Ma il 26 % delle imprese intervistate intendono ad effettuare promozioni e campagne E-Marketing nel breve futuro.

## CAMPAGNE PROMOZIONALI E-MARKETING

	ATTUALMENTE EFFETTUATE	PROGRAMMATE
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	5,5	16,4
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	9,6	27,4
SETTORE COMMERCIO	8,7	10,9
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	5,7	15,3
6-15 PC-POSTI LAVORO	10,8	17,6
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	10,0	27,5
FATTURATO SOTTO 100.000 €	-	5,6
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	5,3	19,3
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	12,7	16,4
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	9,4	17,2
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	7,5	17,5

Valore in %

### **Note:**

E' soprattutto il settore terziario che punta in futuro ad effettuare promozioni e campagne pubblicitarie E-Marketing.

## 11. AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI DEL SITO INTERNET

---

*Campione inchiesta: Imprese attrezzate di proprio sito internet (190 imprese)*

- ▶ **L'aggiornamento** dei contenuti del sito internet avviene:
  - giornalmente: 5,0 %
  - settimanalmente: 13,3 %
  - mensilmente: 26,1 %
  - nel quadrimestre: 1,7 %
  - 2 volte all'anno: 20,0 %
  - annualmente: 19,4 %
  - ogni 3 anni: 3,3 %
  - mai: 11,1 %
  
- ▶ **58,9 %** delle imprese **effettuano** aggiornamenti dei contenuti internet in **modo autonomo**
  
- ▶ **41,1 %** delle imprese effettuano aggiornamenti dei contenuti internet **tramite terzi**

### **Note:**

Le imprese intervistate aggiornano il proprio sito internet per il 60 % in modo autonomo. Di conseguenza i relativi siti risultano aggiornati. Il 18% delle imprese effettua gli aggiornamenti come minimo settimanalmente, un quarto del campione ogni mese e ogni quinta impresa una volta per semestre.

## 12. L'UTILIZZO DI UN SISTEMA CMS

---

*Campione inchiesta: Imprese attrezzate di proprio sito internet (190 imprese)*

- ▶ **23,7 %** delle imprese **utilizzano** un sistema **CMS**
  
- ▶ Vengono elencati i seguenti sistemi CMS:
  - easy2web
  - Web-Edition
  - Front Page
  - Newport
  - CMS Module
  
- ▶ **76,3 %** delle imprese non sono dotate di un sistema **CMS**

### **Note:**

Quasi un quarto delle imprese analizzate che dispongono di un sito internet sono attrezzate di un sistema CMS.

## L'UTILIZZO DI UN SISTEMA CMS

	SI	No
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	22,1	77,9
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	33,3	66,7
SETTORE COMMERCIO	13,5	86,5
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	15,0	85,0
6-15 PC-POSTI LAVORO	27,1	72,9
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	33,3	66,7
FATTURATO SOTTO 100.000 €	12,5	87,5
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	24,0	76,0
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	11,8	88,2
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	19,0	81,0
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	41,2	58,8

*Valore in %*

### **Note:**

Anche nella graduatoria dei rami economici che dispongono di sistemi CMS è il terziario a guidare la classifica. Un terzo delle relative aziende dispone di un sistema CMS.

## 13. GLI SVILUPPI FUTURI DELL'INTERNET

---

- ▶ **30,5 % non effettuano nessuna dichiarazione**
  
- ▶ Lo sviluppo dell'internet viene previsto da parte degli intervistati essere:
  - **Utilizzo crescente/uso frequente** (46,0 %)
  
  - **Forte potenziale/è importante e diviene più importante** (18,3 %)
  
  - **Fonte di informazioni necessaria per clienti** (12,6 %)
  
  - **Nessuna necessità/nessuna importanza** (12,0 %)
  
  - **Necessità e utilizzo attuale** (10,5 %)
  
  - **Necessità di crescenti budget per campagne e promozioni Internet** (1,6 %)

### Note:

Il futuro dell'internet viene visto molto positivamente dalle imprese intervistate. Il 64 % vede nell'internet un forte potenziale e pensa che in futuro l'utilizzo sarà crescente. Solo il 12 % non ha nessuna necessità di utilizzarlo.

## 14. ASSOCIAZIONI DI PENSIERO SUL TEMA „GESTIONE ESTERNA DI SISTEMI IT“

---

- ▶ **46,2 %** non effettuano **nessuna dichiarazione**
  
- ▶ Le risposte evidenziano le seguenti affinità e associazioni:
  - **Buona collaborazione / partnership** (25,0 %)
  - **cara / prezzi sostenuti** (21,6 %)
  - **mancante competenza / affidabilità** (17,6 %)
  
  - **devono essere flessibili** (10,1 %)
  
  - **difficilmente raggiungibili** (7,4 %)
  
  - **molte imprese** (6,1 %)
  
  - molto viene effettuato in **modo autonomo** (4,1 %)
  
  - **veloci, affidabili, competenti** (3,4 %)

### Note:

Il 28 % collega all'assistenza esterna pensieri positivi. Il 20% esprime che esistono molte ditte che devono essere flessibili. Più della metà delle imprese intervistate collegano alla tematica costi alti, la difficoltà di raggiungere e una competenza mancante da parte delle ditte.

## 15. L'ASSISTENZA AI SISTEMI INFORMATICI

	%	MOLTO SODDIFATTO	SODDIFATTO	VOLARE COMPLESSIVO M.SODD. + SODD.	DISCRETAMENTE SODDISFATTO	INSODD.
GESTIONE INTERNA	65,5	48,9	49,4	98,3	1,1	0,6
GESTIONE ESTERNA/TRAMITE TERZI	72,7	29,0	63,0	92,0	7,0	1,0

Valore in %

### **Note:**

2/3 delle imprese dispongono di un responsabile IT interno o di un apposito reparto. La parte maggiore delle stesse si ritiene soddisfatta o molto soddisfatta con le stesse. Il 73% delle imprese dispone di un'assistenza IT esterna. Anche in questo caso il grado di soddisfazione risulta elevato.

## L'ASSISTENZA E LA GESTIONE DI SISTEMI INFORMATICI

	GESTIONE INTERNA		GESTIONE ESTERNA	
	SI	GIUDIZIO MOLTO SODDISFATTI / SODDISFATTI	SI	GIUDIZIO MOLTO SODDISFATTI / SODDISFATTI
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	66,4	98,6	75,5	92,8
SETTORE TERZIARIO	58,9	97,7	74,0	92,6
SETTORE COMMERCIO	69,6	98,4	68,5	90,5
FINO A 5 POSTI LAVORO PC	57,3	96,7	69,4	95,4
6-15 POSTI LAVORO PC	73,0	100,0	78,4	84,5
PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC	90,0	100,0	80,0	93,8
FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €	38,9	100,0	61,1	90,9
FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €	63,2	97,2	64,9	94,6
FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €	74,5	100,0	70,9	92,3
FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	68,8	95,5	75,0	91,7
FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €	85,0	100,0	77,5	90,3

Valore in %

### **Note:**

Il commercio è il settore con la maggiore copertura di assistenza interna (70 %). Nel caso dell'assistenza esterna guidano i settori industria e artigianato (76 %). Inoltre risulta che con un maggiore numero di posti di lavoro cala l'utilizzo di un'assistenza interna o esterna. Questo sviluppo è misurabile anche nel raffronto con il fatturato.

## 16. I DISTURBI

---

	SI	No	TIPO DI DISTURBO
Software	34,6	65,4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collasso sistema</li> <li>- Virus</li> <li>- Funzionamento Microsoft</li> </ul>
Hardware	28,8	71,2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemi a stampanti, schermi, mouse ecc.</li> <li>- Disco fisso</li> <li>- Server o sistema in rete</li> </ul>
Internet / Funzioni Web	22,8	77,2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema sovraccarico</li> <li>- Collegamento lento</li> <li>- Virus</li> <li>- Troppi dati</li> </ul>

*Valore in %*

### **Note:**

I disturbi nel campo IT sono notevoli. L'internet sembra di creare meno problemi. Interessante è paragonare questa tabella con quella della soddisfazione (vedi pag. 9).

## I DISTURBI

	DISTURBI NEI SETTORI		
	SOFTWARE	HARDWARE	INTERNET
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	30,3	32,1	18,6
SETTORE TERZIARIO	39,7	30,0	28,8
SETTORE COMMERCIO	36,0	23,9	23,1
FINO A 5 POSTI LAVORO PC	27,6	18,4	18,4
6-15 POSTI LAVORO PC	47,1	31,1	24,2
PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC	40,0	65,0	35,1
FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €	23,1	14,3	100,0
FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €	28,3	20,0	19,2
FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €	40,7	30,9	24,5
FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	35,9	28,1	27,9
FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €	42,5	57,5	28,9

Valore in %

### **Note:**

La tabella esprime che con un numero più elevato di posti di lavoro PC sale la probabilità di disturbi o malfunzionamenti. A partire da 16 posti di lavoro i problemi hardware risultano molto elevati.

## 17. LE IMPRESE A SERVIZIO DELLE ESIGENZE IT

---

- ▶ Mediamente **2,2 imprese** operano e collaborano per coprire il fabbisogno IT di un'azienda. *(Il valore massimo registrato è di 20 imprese)*
  - **38,5 %** delle imprese intervistate collaborano esclusivamente con un'impresa per coprire le proprie esigenze IT
  
- ▶ I seguenti settori vengono **seguiti da un'impresa**:
  - **Hardware e Software:** 38,2 %
  - **Hardware, Software e Internet:** 24,5 %
  - **Hardware e Internet:** 3,4 %
  - **Software e Internet:** 2,6 %
  - **Tutti i settori vengono seguiti da differenti imprese:** 31,3 %

### Note:

Oltre un terzo delle imprese opera per coprire le esigenze IT con un unico partner.

## NUMERO DELLE IMPRESE A COPERTURA DELLE ESIGENZE IT

	Ø
<b>SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO</b>	2,3 <i>(Valore da 1 a 20)</i>
<b>SETTORE TERZIARIO</b>	2,3 <i>(Valore 1 a 6)</i>
<b>SETTORE COMMERCIO</b>	2,2 <i>(Valore 1 a 8)</i>
<b>FINO A 5 POSTI LAVORO PC</b>	1,8 <i>(Valore 1 a 6)</i>
<b>6-15 POSTI LAVORO PC</b>	2,5 <i>(Valore 1 a 6)</i>
<b>PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC</b>	3,4 <i>(Valore 1 a 20)</i>
<b>FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €</b>	1,6 <i>(Valore 1 a 6)</i>
<b>FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €</b>	1,9 <i>(Valore 1 a 5)</i>
<b>FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €</b>	2,5 <i>(Valore 1 a 6)</i>
<b>FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €</b>	2,3 <i>(Valore 1 a 6)</i>
<b>FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €</b>	3,1 <i>(Valore 1 a 20)</i>

### **Note:**

Il numero di ditte specializzate nell'assistenza che mediamente assistono un'impresa appaiono simili per i differenti rami. Nel raffronto con i relativi fatturati appaiono più elevate le ditte nel caso di fatturati più alti.

## 18. DETTAGLIO DELLE IMPRESE ASSISTENZA INFORMATICA

	ORIGINE			DIMENSIONI			
	Locale	nazionale	estera	Imprese One-man	Fino a 10 collaboratori	Più di 10 collaboratori	Non so
<b>AZIENDA SOFTWARE</b>	80,2	13,2	6,6	8,3	46,4	28,2	17,1
<b>FORNITORE HARDWARE</b>	81,6	13,1	5,3	8,4	53,1	25,5	13,0
<b>AZIENDA INTERNET</b>	87,6	7,7	4,6	8,9	46,8	25,8	18,4

Valore in %

### **Note:**

Le imprese intervistate lavorano per la maggiore con ditte locali. Ditte nazionali giocano un ruolo importante soprattutto nel campo hardware e software (13%). Ditte estere sono scarsamente rappresentate sul mercato. Le ditte di assistenza impiegano fino a 10 collaboratori.

## 19. LA SCELTA DELL'IMPRESA PER L'ASSISTENZA INFORMATICA

---

	%
<b>Raccomandazioni personali</b>	<b>68,0</b>
Fiere	12,4
Ricerche Internet	5,8
Casualità / per caso	5,1
Inserzioni pubblicitarie	4,7
Elenco telefonico (pagine gialle)	1,8

*Valore in %*

**Note:**

Anche nel settore IT la raccomandazione personale è il medio pubblicitario più importante.

## LA SCELTA DELL'IMPRESA PER L'ASSISTENZA INFORMATICA

	RACCOM. PERSONALE	FIERE	INTERNET	PER CASO	INSERZIONI	ELENCO TELEFONICO
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	65,5	12,7	7,3	3,6	4,5	3,6
SETTORE TERZIARIO	69,9	5,5	6,8	5,5	2,7	-
SETTORE COMMERCIO	69,6	17,4	3,3	6,5	6,5	1,1
FINO A 5 POSTI LAVORO PC	65,6	10,2	4,5	3,8	6,4	0,6
6-15 POSTI LAVORO PC	70,3	16,2	2,7	6,8	1,4	4,1
PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC	75,0	15,0	17,5	7,5	5,0	2,5
FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €	61,1	11,1	11,1	-	5,6	-
FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €	61,4	7,0	5,3	3,5	1,8	1,8
FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €	70,9	16,4	1,8	3,6	9,1	1,8
FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	64,1	17,2	6,3	4,7	6,3	3,1
FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €	72,5	15,0	12,5	10,0	-	2,5

Valore in %

### **Note:**

A scopi pubblicitari risultano interessanti fiere soprattutto per i settori industria, artigianato e commercio. Nel settore terziario le fiere hanno un'importanza minore.

## 20. IL GRADO DI SODDISFAZIONE CON I PARTNER „ASSISTENZA SOFTWARE“

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	VALORE GLOBALE M.SODD. + SODD.	SCARSAMENTE SODDISFATTO	INSODDISFATTO
ASSISTENZA	25,9	61,6	87,5	11,4	1,2
PREZZO	9,8	63,0	72,8	24,8	2,4
QUALITÀ SERVIZIO	21,4	66,7	88,1	11,1	0,8
TEMPO DI REAZIONE / DISPONIBILITÀ	26,8	56,4	83,2	14,4	2,4
PRESENZA LOCALE / VICINANZA	27,8	59,1	86,9	9,1	4,0
AFFIDABILITÀ	28,1	64,0	92,1	7,1	0,8
COMPETENZA TECNICA	30,3	61,8	92,1	7,9	-
CORDIALITÀ/GENTILEZZA	37,8	56,2	94,0	5,2	0,8

Valore in %

## 21. IL GRADO DI SODDISFAZIONE CON I FORNITORI HARDWARE

---

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	VALORE GLOBALE M.SODD. + SODD.	SCARSAMENTE SODDISFATTO	INSODDISFATTO
ASSISTENZA	24,8	64,5	89,3	9,9	0,8
PREZZO	9,9	65,8	75,7	23,5	0,8
QUALITÀ SERVIZIO	20,0	69,6	89,6	9,2	1,3
TEMPO DI REAZIONE / DISPONIBILITÀ	23,9	62,2	86,1	11,3	2,5
PRESENZA LOCALE / VICINANZA	24,5	67,2	91,7	7,1	1,2
AFFIDABILITÀ	27,4	64,3	91,7	7,1	1,2
COMPETENZA TECNICA	28,3	63,3	91,7	7,9	0,4
CORDIALITÀ/GENTILEZZA	32,2	62,8	95,0	4,6	0,4

Valore in %

## 22. IL GRADO DI SODDISFAZIONE CON LE AZIENDE INTERNET

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	VALORE GLOBALE M.SODD. + SODD.	SCARSAMENTE SODDISFATTO	INSODDISFATTO
ASSISTENZA	27,8	60,8	88,7	9,3	2,1
PREZZO	14,6	67,7	82,3	16,7	1,0
QUALITÀ SERVIZIO	23,6	66,2	89,7	10,3	-
TEMPO DI REAZIONE / DISPONIBILITÀ	23,2	61,9	85,1	11,9	3,1
PRESENZA LOCALE / VICINANZA	26,7	62,6	89,2	9,2	1,5
AFFIDABILITÀ	26,9	62,2	89,1	7,8	3,1
COMPETENZA TECNICA	25,4	67,4	92,7	7,3	-
CORDIALITÀ/GENTILEZZA	35,6	59,3	94,8	4,1	1,0

Valore in %

## 23. IL GRADO DI SODDISFAZIONE CON LE IMPRESE DI ASSISTENZA – QUADRO GENERALE

	VALORE GLOBALE MOLTO SODDISFATTO / SODDISFATTO		
	IMPRESE SOFTWARE	FORNITORI HARDWARE	AZIENDE INTERNET
ASSISTENZA	87,5	<b>89,3</b>	88,7
PREZZO	72,8	75,7	<b>82,3</b>
QUALITÀ SERVIZIO	88,1	89,6	<b>89,7</b>
TEMPO DI REAZIONE/ DISPONIBILITÀ	83,2	<b>86,1</b>	85,1
PRESENZA SUL POSTO/ VICINANZA	86,9	<b>91,7</b>	89,2
AFFIDABILITÀ	<b>92,1</b>	91,7	89,1
COMPETENZA TECNICA	92,1	91,7	<b>92,7</b>
CORDIALITÀ	94,0	95,0	<b>94,8</b>

Valore in %

### **Note:**

Nella misurazione del grado di soddisfazione i settori dell'assistenza IT risultano molto vicini. Solamente per via del prezzo le ditte di assistenza internet raccolgono una soddisfazione maggiore (le spese per internet risultano molto minori a quelle sostenute per hard- e software, vedi pagina 12).

## 24. IL TIPO DI SUPPORTO PREFERITO

---

	CONTRATTO ASSISTENZA	ASSISTENZA DIETRO CHIAMATA	NESSUNA AFFERMAZIONE
<b>SOFTWARE</b>	34,5	50,5	14,9
<b>HARDWARE</b>	26,2	57,8	16,0
<b>INTERNET</b>	24,7	42,5	32,7

Valore in %

### **Note:**

Nel campo software 1/3 delle imprese preferiscono la conclusione di un contratto di assistenza (in questo settore sono anche più frequenti i disturbi). Nel settore hardware il 58% del campione decide di concludere rapporti di assistenza su chiamata. Nel campo internet ¼ delle imprese analizzate stipulano un rapporto su base contrattuale. Un terzo del campione e quindi una fetta molto ampia non esprime nessuna soluzione adottata nel campo internet.

## IL TIPO DI SUPPORTO PREFERITO

	HARDWARE		SOFTWARE		INTERNET	
	CONTRATTO ASSISTENZA	DIETRO CHIAMATA	CONTRATTO ASSISTENZA	DIETRO CHIAMATA	CONTRATTO ASSISTENZA	DIETRO CHIAMATA
<b>SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO</b>	23,6	60,0	30,9	53,6	20,0	49,1
<b>SETTORE TERZIARIO</b>	35,6	49,3	41,1	45,2	37,0	31,5
<b>SETTORE COMMERCIO</b>	21,7	62,0	33,7	51,1	20,7	43,5
<b>FINO A 5 POSTI LAVORO PC</b>	21,7	61,8	29,9	53,5	17,2	45,2
<b>6-15 POSTI LAVORO PC</b>	32,4	54,1	40,5	48,6	36,5	33,8
<b>PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC</b>	35,0	55,0	45,0	47,5	35,0	50,0
<b>FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €</b>	16,7	66,7	16,7	61,1	16,7	27,8
<b>FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €</b>	22,8	52,6	22,8	52,6	21,1	36,8
<b>FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €</b>	25,5	54,5	38,2	45,5	21,8	40,0
<b>FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €</b>	29,7	57,8	39,1	48,4	21,9	50,0
<b>FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €</b>	37,5	57,5	55,0	42,5	42,5	50,0

Valori in %, valori mancanti = nessuna dichiarazione

### **Note:**

Il settore terziario risulta orientato a rapporti di assistenza su base contrattuale, mentre l'industria, l'artigianato e il commercio tendono a rapporti di assistenza su chiamata. La tendenza a chiudere rapporti di assistenza su base di un contratto aumentano con il numero dei posti di lavoro e con il fatturato.

## 25. OUTSOURCING NEL SETTORE IT

---

	POSITIVO	NEGATIVO	NESSUNA AFFERMAZIONE
<b>PROGRAMMA AMMINISTRATIVO</b>	55,3	17,8	26,9
<b>INTRANET</b>	44,4	15,6	40,0
<b>CRM</b>	36,0	18,5	45,5
<b>GROUPWARE</b>	38,5	17,8	43,6

*Valore in %*

### **Note:**

Nella sostanza è diffuso un buon grado di fiducia nell'outsourcing nel settore IT. Gli intervistati esprimono un giudizio positivo e immaginano un campo di utilizzo soprattutto per quanto concerne programmi amministrativi. Il numero degli astenuti ad una risposta in merito resta comunque elevato.

## IL TIPO DI SUPPORTO PREFERITO

	PROGRAMMA AMMINISTRATIVO		INTRANET		CRM		GROUPWARE	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
<b>SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO</b>	62,7	13,6	45,5	18,2	37,3	20,0	46,4	17,3
<b>SETTORE TERZIARIO</b>	49,3	19,2	49,3	11,0	42,5	16,4	32,9	19,2
<b>SETTORE COMMERCIO</b>	51,1	21,7	39,1	16,3	29,3	18,5	33,7	17,4
<b>FINO A 5 POSTI LAVORO PC</b>	49,7	14,0	38,2	13,4	28,0	16,6	32,5	15,9
<b>6-15 POSTI LAVORO PC</b>	59,5	21,6	50,0	14,9	41,9	20,3	43,2	18,9
<b>PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC</b>	75,0	25,0	62,5	25,0	60,0	22,5	57,5	22,5
<b>FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €</b>	44,4	11,1	38,9	16,7	33,3	16,7	44,4	11,1
<b>FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €</b>	45,6	17,5	31,6	19,3	21,1	28,1	26,3	21,1
<b>FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €</b>	61,8	18,2	45,5	10,9	36,4	16,4	41,8	18,2
<b>FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €</b>	65,6	17,2	50,0	15,6	37,5	15,6	39,1	15,6
<b>FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €</b>	57,5	30,0	55,0	22,5	47,5	22,5	47,5	25,0

*Valori in %, valori mancanti = nessuna affermazione*

### **Note:**

La tabella sopra riportata esprime chiaramente un trend. Più alto è il numero dei posti di lavoro PC e più alta è la disponibilità ad affrontare un servizio outsourcing delegando a terzi la ricerca di soluzioni e l'apporto di servizi.

## 26. ONORARI PER OFFERTE

---

- ▶ **16,4 %** 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.
- ▶ **77,8 %** delle imprese **non sono disposte** a pagare un'onorario per questo servizio.
- ▶ **5,8 %** non effettuano **nessuna dichiarazione**

### Note:

La disponibilità ad affrontare una spesa per l'elaborazione di un concetto in fase di offerta è risultata essere sul campione preso in esame pari al 16%. Il 78% afferma che questo servizio dovrebbe essere gratuito e ritiene che debba essere contenuto nella spesa finale.

## DISPONIBILITÀ AD AFFRONTARE COSTI IN FASE DI OFFERTA

	SI	No
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	18,2	75,5
SETTORE TERZIARIO	19,2	75,3
SETTORE COMMERCIO	12,0	82,6
FINO A 5 POSTI LAVORO PC	17,2	77,7
6-15 POSTI LAVORO PC	13,5	79,7
PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC	20,0	75,0
FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €	16,7	77,8
FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €	17,5	70,2
FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €	10,9	87,3
FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	17,2	76,6
FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €	20,0	77,5

Valori in %, valori mancanti = nessuna risposta

### **Note:**

Propendono verso la spesa per l'elaborazione di un concetto in fase di offerta gli operatori dei settori industria, artigianato e del terziario. Più complicato e difficile è l'incarico e più le aziende sono disposte ad affrontare tale spesa.

## 27. ASPETTATIVE RIVOLTE AD UN IMPRESA DI ASSISTENZA ESTERNA

---

- ▶ **25,1 %** non effettuano **nessuna dichiarazione**
  
- ▶ Fra le risposte vengono effettuate le seguente dichiarazioni:
  - Più **competenza e know-how settoriale**
  - Più **servizio / orientamento al servizio** e al cliente
  - **Flessibilità / reazione più veloce in caso di chiamate**
  - **Sicurezza / affidabilità**
  - Prezzo adeguato / migliore **rapporto qualità-prezzo**
  - **Onestà / correttezza**
  - **Soluzioni** concrete / aiuto efficace in caso di problemi
  - **Informazioni attualizzate** / offerte innovative

### Note:

Nel futuro del settore IT sono soprattutto la competenza, le professionalità, l'orientamento verso il cliente, le flessibilità e la sicurezza a fare la differenza. Gli intervistati puntano anche il dito sul buon rapporto qualità-prezzo. Inoltre alla domanda le imprese intervistate sottolineano altri aspetti importanti come l'onestà, la costante informazione per tenere il cliente aggiornato e la capacità innovativa.

## 28. SISTEMI DI SALVATAGGIO DATI AZIENDALI

---

- ▶ **91,5 %** delle aziende **dispongono** di un **sistema** per il **salvataggio** dati
- ▶ **8,5 % non dispongono** di un sistema per il **salvataggio** dati
  
- ▶ I seguenti **sistemi** per il salvataggio dati vengono utilizzati:
  - Registrazione su nastro: 48,0 %
  - CD: 27,6 %
  - Dischetti: 16,7 %
  - Disco fisso: 4,7 %
  
  - Vengono inoltre elencati i seguenti sistemi:
    - DVD
    - interner Server
    - RAID-System
    - USB-Stick
    - Carta magnetica

### **Note:**

Il salvataggio su nastro risulta la modalità più diffusa di salvare i dati aziendali. Seguono i sistemi di salvataggio su CD, dischetto o disco fisso aggiuntivo.

## IL SALVATAGGIO DATI AZIENDALI

	ATTEZZATI PER IL SALVATAGGIO	SPROVVISTI DI ATTREZZATURE APPOSITE
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	89,9	10,1
SETTORE TERZIARIO	94,4	5,6
SETTORE COMMERCIO	91,2	8,8
FINO A 5 POSTI LAVORO PC	86,5	13,5
6-15 POSTI LAVORO PC	98,6	1,4
PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC	100,0	-
FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €	75,0	25,0
FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €	80,4	19,6
FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €	90,9	9,1
FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	98,4	1,6
FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €	100,0	-

Valore in %

### **Note:**

Il settore terziario risulta il più attrezzato per quanto concerne le attrezzature per il salvataggio dati. Merita particolare attenzione che il 10% delle imprese analizzate e operante nei settori industria e artigianato non effettua alcun salvataggio dati. Dalla ricerca risulta che più alto è il numero dei posti di lavoro PC e più elevato risulta il fatturato, più alto il grado di una buona attrezzatura per il salvataggio dei dati aziendali.

## 29. LA SICUREZZA DEI DATI AZIENDALI

---

- ▶ **93,7 %** delle imprese dispongono di una software per la sicurezza
- ▶ **6,3 % non dispongono di una software atta alla sicurezza**
  
- ▶ Le seguenti **software per la sicurezza** trovano utilizzo:
  - Antivirus: 84,7 %
  - Firewall: 64,7 %
  - Antispam: 40,4 %
  
- ▶ La **perdita di ore lavorative** per via di disturbi da virus accusata nello scorso anno è stata in media di **18,1 ore**. (*Valore massimo riscontrato: 120 ore*)
  
- ▶ Per via dei disturbi sono stati **creati danni** alle aziende nella misura di mediamente **€ 3.954,-** (*Valore riscontrato compreso fra € 100,- e € 30.000,-*)

### **Note:**

Mediamente a causa di virus sono state perse 18 ore lavorative nel corso dell'anno passato. Per tale motivo i danni causati furono di 3.954 € (e cioè 218 € per ora lavorativa).

## LE SOFTWARE PER LA SICUREZZA DEI DATI AZIENDALI

	ATTEZZATI IN MERIOT ALLA SICUREZZA	SENZA IDONEE ATTREZZATURE
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	92,6	7,4
SETTORE TERZIARIO	94,4	5,6
SETTORE COMMERCIO	94,4	5,6
FINO A 5 POSTI LAVORO PC	89,6	10,4
6-15 POSTI LAVORO PC	100,0	-
PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC	100,0	-
FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €	81,3	18,7
FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €	87,3	12,7
FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €	94,4	5,6
FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	98,4	1,6
FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €	100,0	-

Valore in %

### **Note:**

A partire da 6 posti di lavoro PC le imprese risultano essere attrezzate di un sistema per la sicurezza dati. I settori terziario e il commercio sono in tale senso i più moderni mentre l'industria e l'artigianato risultano leggermente arretrati.

## 30. L'IMPORTANZA DELLA SICUREZZA DEI DATI AZIENDALI

---

- ▶ L'impresa giudica **la sicurezza** del proprio sistema informativo
  - **Molto importante:**           **86,8 %**
  - **importante:**               **8,5 %**
  - piuttosto relativa:           3,5 %
  - non importante:             1,2 %
  
- ▶ Gli imprenditori dichiarano di essere pronti a pagare in media **€ 2.458,-** annui per la sicurezza del sistema informativo. (*Valori registrati compresi fra € 50,- e € 50.000,-*)

### **Note:**

Per il 95 % degli intervistati la sicurezza gioca un ruolo di primaria importanza. La disponibilità di spesa per la sicurezza del proprio sistema viene definita essere mediamente pari a 2.458 € (1.500 € meno dei danni subiti da virus).

## L'IMPORTANZA DI UN SISTEMA DI SICUREZZA DATI

	MOLTO IMPORTAN TE	IMPOR TAN TE	DI POCA IMPOR TANZA NON IMPOR TANTE	LE SPESE CHE LE IMPRESE SAREBBERO DISPOSTI A SOSTENERE PER ASSICURARE LA SICUREZZA DEI DATI AZIENDALI			
				FINO 1000,-	1.000,- A 5.000,-	PIÙ DI 5.000,-	∞
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	81,6	11,7	6,7	68,9	17,7	13,3	2.206,-
SETTORE TERZIARIO	94,1	4,4	1,5	73,0	13,5	13,5	3.569,-
SETTORE COMMERCIO	87,4	8,0	4,6	72,5	22,5	5,0	1.713,-
FINO A 5 POSTI LAVORO PC	83,4	9,0	7,6	91,4	4,3	4,2	785,-
6-15 POSTI LAVORO PC	90,3	8,3	1,4	58,3	30,5	11,2	3.781,-
PIÙ DI 16 POSTI LAVORO PC	100,0	-	-	12,4	43,8	43,8	6.800,-
FATTURATO SOTTO QUOTA 100.000 €	80,0	13,3	6,7	100,0	-	-	280,-
FATTURATO FRA 100.000 – 499.999 €	82,0	6,0	12,0	82,8	13,7	3,4	905,-
FATTURATO FRA 500.000 – 999.999 €	80,0	16,0	4,0	83,3	8,3	8,3	1.821,-
FATTURATO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	95,2	4,8	-	70,0	13,3	16,6	3.687,-
FATTURATO SUPERIORE A 5.000.000 €	95,0	2,5	2,5	11,8	58,8	29,4	6.076,-

Valore in %

### **Note:**

A differenza degli altri settori il terziario valuta la sicurezza del sistema al primo posto e si dichiara pronta ad affrontare in tale merito le maggiori spese (3.569 €).

Più alto risulta il numero dei posti di lavoro PC e più alta diventa la disponibilità a spendere di più per la sicurezza (imprese con più di 16 posti lavoro/PC dichiarano una disponibilità annua pari a 6.800 €. Tale risultato si rispecchia in una contrapposizione delle spese sicurezza e del fatturato: ditte con un fatturato fino a 100.000 € spendono al massimo 1.000 €, imprese con fatturati sopra a 5 mio. spendono 6.067 € nella media.

## 31. I SETTORI D'UTILIZZO DI SOLUZIONI SOFTWARE

	UTILIZZO	SOFTWARE STANDARD	SOFTWARE SPECIALE		VOTO CONTENUTEZZA E SODDISFAZIONE
			SVILUPPO INTERNO	SVILUPPO ESTERNO	
PROJECT-MANAGEMENT	21,5	81,4	11,9	6,8	7,9 (Valore 3-10)
ERP SYSTEM	27,2	78,0	7,3	14,6	7,5 (Valore 5-10)
SETTORE AMMINISTRATIVO	45,8	67,5	15,1	17,5	8,0 (Valore 3-10)
CONTROLLING	29,0	71,1	15,6	13,3	8,5 (Valore 7-10)
CONTABILITÀ	76,2	67,3	13,6	19,0	7,9 (Valore 3-10)
SISTEMA CRM – AGGIORNAMENTI	12,4	61,1	22,2	16,7	8,5 (Valore 8-10)
SISTEMA CAD	50,8	95,9	3,1	1,0	8,1 (Valore 5-10)
SOFTWARE GIS	9,2	84,6	15,4	-	6,6 (Valore 2-10)
GESTIONE DOCUMENTI	31,6	77,6	12,2	10,2	8,4 (Valore 5-10)
PROGRAMMAZIONE PRODUZIONE	25,2	65,8	15,8	18,4	8,9 (Valore 5-10)
SISTEMI DI COMUNICAZIONE	49,4	91,5	2,4	6,1	8,1 (Valore 5-10)

Valore in %

### Note:

I settori di utilizzo di soluzioni software sono per la maggiore il campo contabile. Seguono sistemi CAD, di comunicazione e programmi amministrativi. La software meno utilizzata è risultata la GIS. La soddisfazione maggiore con sistemi di supporto e software viene espressa a favore di sistemi CMS e programmi per il controlling.

## 32. FUTURI CAMPI D'UTILIZZO DI SOLUZIONI SOFTWARE

	UTILIZZO			SOFTWARE STANDARD	SOFTWARE SPECIALE	
	SI	NO	PROBABILE		SVILUPPO INTERNO	SVILUPPO ESTERNO
PROJECT-MANAGEMENT	5,1	17,8	2,2	58,8	23,5	17,6
SISTEMI ERP	0,4	19,3	0,4	-	100,0	-
SISTEMA AMMINISTRATIVO	6,2	10,2	0,4	83,3	11,1	5,6
SOFTWARE CONTROLLING	2,9	17,1	1,8	54,5	18,2	27,3
SISTEMA CONTABILITÀ	6,5	6,5	-	88,9	5,6	5,6
SISTEMA CRM	1,5	19,6	0,7	50,0	-	50,0
SISTEMA CAD	0,7	13,8	0,4	50,0	-	50,0
SOFTWARE GIS	-	21,1	0,7	-	-	-
GESTIONE DOCUMENTI	6,2	16,7	1,8	68,4	5,3	26,3
PROGRAMMAZIONE PRODUZIONE	3,3	19,3	1,1	70,0	10,0	20,0
SISTEMI DI COMUNICAZIONE	2,5	11,6	-	75,0	-	25,0

Valore in %, valori mancanti non sono contenuti

### **Note:**

Le potenzialità di sviluppo maggiori visto questa tabella sono spiccate di programmi per la contabilità, programmi amministrativi e di management progettuale come per il management di documenti.

## 33. L'UTILIZZO DI SISTEMI „OPEN SOURCE“

---

- ▶ **18,8 %** delle imprese fanno **uso** di sistemi „open source“
  - **35,3 %** sono **molto soddisfatti** con questi sistemi
  - **56,9 %** si ritengono **soddisfatti**
  - **7,8 %** si ritengono **scarsamente soddisfatti**

### Note:

Il 19 % delle imprese intervistate usa per coprire le esigenze software prodotti open source. Il grado di soddisfazione con questi programmi é molto elevato.

- ▶ **81,2 % non utilizzano** sistemi „open source“
- ▶ **L'utilizzo futuro** di sistemi „open source“ all'interno dell'impresa:
  - Troverà un **maggiore** utilizzo: **47,2 %**
  - **Non troverà utilizzazione** in futuro: **30,6 %**
  - Troverà **uso se compatibile** con programmi **Microsoft**: **18,1 %**
  - Verrà utilizzato in futuro **nello stesso modo** di oggi: **4,2 %**
  - *Nessuna risposta: 73,8 %*

### Note:

Programmi open source hanno una grande potenzialità per il futuro.

## L'UTILIZZO DI SISTEMI „OPEN SOURCE“

	SI	No
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	18,3	81,7
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	16,9	83,1
SETTORE COMMERCIO	20,9	79,1
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	15,6	84,4
6-15 PC-POSTI LAVORO	23,0	77,0
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	22,5	77,5
FATTURATO SOTTO 100.000 €	11,8	88,2
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	28,6	71,4
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	18,2	81,8
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	15,6	84,4
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	22,5	77,5

Valore in %

### **Note:**

Sistemi open source trovano applicazione e utilizzo soprattutto nel settore commercio. Ciò è il risultato più chiaro espresso dalla tabella sopra riportata.

## 34. LO SVILUPPO SOFTWARE

---

- ▶ **13,6 %** delle imprese oggetto dell'inchiesta hanno nel corso dello scorso anno provveduto **all'ordine per lo sviluppo di una software**
- ▶ **86,4 % non hanno** provveduto allo sviluppo di una **software**
- ▶ **26,5 %** sono **molto soddisfatti** con la software
- ▶ **70,6 %** si ritengono **soddisfatti** in merito
- ▶ **2,9 %** si ritengono **discretamente soddisfatti** con la software

### Note:

La maggioranza delle imprese non ha dato alcun incarico in merito alla realizzazione di un proprio programma software nel corso dello scorso anno. Il 14% dichiara tuttavia di avere effettuato ordini in tale senso e il 97% degli stessi è soddisfatto con la soluzione adottata.

- ▶ **91,4 %** furono **contattati nuovamente** dal fornitore dopo avvenuta fornitura (installazione)
- ▶ **8,6 % non furono più contattati** dal loro „partner“

### Note:

La maggioranza delle ditte di software contatta il cliente dopo la fine lavori o finita la prestazione di un servizio.

- ▶ Nella fase di progetto venne **focalizzato particolarmente** sui seguenti criteri:
  - Qualità del prodotto: 73,0 %
  - Prezzo: 67,6 %
  - Competenza e consulenza: 64,9 %
  - Rispettanza termini: 59,5 %

**Note:**

Nel caso di effettuato ordine di programmazione esterna viene focalizzato su prodotti ad alto livello qualitativo. Nonostante ciò anche il prezzo e la competenza e professionalità della ditta giocano un ruolo decisivo. La puntualità viene nominata all'ultimo posto.

## LA SOFTWARE – SVILUPPO

	SVILUPPO DI UNA SOFTWARE	SODDISFAZIONE CON LA SOFTWARE		
		MOLTO SODD.	SODDISFATTO.	SCARSAMENTE SODDISFATTO
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	11,8	18,2	81,8	-
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	15,1	40,0	60,0	-
SETTORE COMMERCIO	14,1	23,1	69,2	7,7
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	8,3	41,7	50,0	8,3
6-15 PC-POSTI LAVORO	14,9	11,1	88,9	-
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	32,5	23,1	76,9	-
FATTURATO SOTTO 100.000 €	5,6	-	100,0	-
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	8,8	-	100,0	-
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	16,4	44,4	55,6	-
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	12,5	42,9	57,1	-
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	27,5	10,0	80,0	10,0

Valore in %

### Note:

Il grado di insoddisfazione con sistemi software più elevato viene espresso dal settore commercio con meno di 5 posti di lavoro PC e un fatturato minore a 5 mio. di Euro. La predisposizione ad effettuare ordini di programmazione di proprie soluzioni software sale con il numero dei posti di lavoro/PC e il fatturato.

## 35. ASPETTI DI RILIEVO NEL CONTESTO DELLO SVILUPPO DI UNA SOFTWARE

---

*Campione: Imprese che hanno provveduto all'acquisto di una software (37 imprese)*

	%
<b>Insegnamento – training</b>	<b>70,3</b>
<b>Offerta scritta dettagliata</b>	<b>67,6</b>
<b>Coinvolgimento dell'impresa nel processo</b>	<b>59,5</b>
<b>Sufficiente documentazione della software</b>	<b>59,5</b>
<b>Redazione di un quaderno delle funzioni</b>	<b>51,4</b>
Istruzioni all'uso	40,5
Verifica finale e protocollo fine lavoro	18,9
Differenza del prezzo finale dall'offerta iniziale	10,8
Problemi in fasi d'installazione	8,1

*Valore in %*

### **Note:**

Speciali corsi nel caso di implementamento di nuove software come la ricevuta di un offerta scritta per la stessa sono successi nel numero prevalente dei casi. La software è stata documentata sufficientemente nel 60% dei casi. Un grande numero delle imprese si ritiene anche soddisfatta del coinvolgimento della propria azienda nei vari processi connessi. Meno della metà delle aziende ha elaborato un libro delle funzioni e delle necessità atto a stabilire le caratteristiche dei sistemi sviluppati a priori.

## 36. IL TERMINE „TELEWORK“

---

- ▶ **50,9 % non danno nessuna risposta in merito**
  
- ▶ Fra le risposte elenchiamo le seguenti dichiarazioni:
  - Lavoro attraverso **Internet**
  - Lavoro **da casa**
  - **Outsourcing** / delegare il lavoro a ditte esterne
  - Posto di lavoro inserito **in rete esterna**
  - Lavoro attraverso **telefono / cellulare**
  - **Marketing telefonico** / inchieste telefoniche

### Note:

La metà degli intervistati non capisce il termine Telework o non effettua alcuna dichiarazione in merito.

## 37. ESPERIENZE CON IL TELEWORK

---

- ▶ **11,0 %** delle imprese hanno avuto esperienze dirette con il Telework
  
- ▶ **89,0 % non hanno avuto alcuna esperienze con il Telework**

### **Note:**

L'11 % degli intervistati hanno precedentemente avuto esperienze con sistemi Telework, l'89% non hanno avuto alcuna esperienza in tale merito.

## ESPERIENZA CON IL TELEWORK

	SI	No
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	9,3	90,7
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	20,5	79,5
SETTORE COMMERCIO	5,5	94,5
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	7,8	92,2
6-15 PC-POSTI LAVORO	10,8	89,2
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	25,0	75,0
FATTURATO SOTTO 100.000 €	-	100,0
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	5,4	94,6
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	13,0	87,0
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	14,3	85,7
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	17,5	82,5

Valore in %

### **Note:**

Il settore terziario ha accumulato al maggiore esperienza con il Telework. Più alto è il numero posti di lavoro PC e il fatturato e più elevato appare in utilizzo la modalità lavorativa tramite Telework.

## 38. LAVORI SVOLTI TRAMITE TELEWORK

*Campione: Imprese che hanno svolto attività tramite Telework (30 imprese)*

	%
<b>Lavori di progettazione (grafici, CAD)</b>	<b>36,7</b>
<b>Lavori di elaborazione testi</b>	<b>33,3</b>
<b>Traduzioni</b>	<b>30,0</b>
Elaborazione dati	16,7
Attività redazionali	16,7
Lavori commerciali	13,3
Lavori di marketing telefonico (Call Center)	13,3
Marketing	13,3
Informazioni e promozioni su internet	13,3
Sviluppo software	6,7

*Valore in %*

## 39. I COSTI SOSTENUTI CON L'USO DI SISTEMI TELEWORK

---

*Campione relativo: Imprese che hanno svolto attività tramite Telework (30 imprese)*

	%
<b>Costi correnti per la telecomunicazione</b>	<b>43,3</b>
<b>Attrezzature tecniche</b>	<b>40,0</b>
Costi per insegnamento e training	13,3
Costi per la preparazione / realizzazione	10,0

*Valore in %*

- ▶ I costi sostenuti nell'utilizzo del Telework ammontano annualmente e in media a **€ 9.200,-** (*Valori dell'inchiesta contenuti fra € 1.000,- e € 50.000,-*)

### **Note:**

I costi sostenuti attraverso l'introduzione di modelli Telework si riferiscono per la maggiore parte a spese per la telecomunicazione e per gli arredi tecnici. I costi mediamente sostenuti risultano elevati e pari a 9.200 €. Ciò rivela perché la dotazione di tali sistemi è diffusa particolarmente a partire da imprese di una certa dimensione.

## 40. I BENEFICI DEL TELEWORK

*Campione relativo: Imprese con esperienze Telework (30 Unternehmen)*

	1	2	3	4	5	6	⊗
<b>Aumento produttività</b>	21,1	5,3	15,8	31,6	10,5	15,8	<b>3,5</b>
<b>Riduzione tempo</b>	15,8	10,5	-	26,3	15,8	31,6	<b>4,1</b>
Risparmio superfici ufficio	55,6	16,7	-	-	11,1	16,7	2,4
Attrezzature tecniche	41,2	17,6	5,9	17,6	5,9	11,8	2,6
Mobili e arredi	68,8	12,5	-	6,3	-	12,5	1,9

*1= nessun beneficio; 6= beneficio alto*

### **Note:**

Il beneficio del Telework è rappresentato da un'operatività più veloce e da un aumento della produttività. Le possibilità di risparmiare sulle superfici di lavoro, sulle attrezzature tecniche o sugli arredi è ridotta.

## 41. I DIPENDENTI NEL TELEWORK

---

*Campione relativo: Imprese che hanno svolto attività tramite Telework (30 imprese)*

	%
<b>Lavoratori autonomi (esterni)</b>	<b>43,3</b>
Collaboratori di altre regioni	13,3
Collaboratori dopo maternità	10,0
Domanda di punta	6,7

*Valore in %*

### **Note:**

Collaboratori operanti con il Telework sono per la maggiore di tipo autonomo (esterni), come anche collaboratori di altre regioni. Lavoratori in maternità nel periodo seguente alla maternità sono interessati in misura molto minore.

## 42. IL FUTURO DEL TELEWORK

---

- ▶ **52,7 % non rilasciano alcuna dichiarazione in merito**
  
- ▶ Delle risposte gli intervistati tracciano come segue il futuro del Telework:
  - **Non è adatto per la propria azienda** / nessun campo di utilizzo (47,7 %)
  
  - Verrà utilizzato di più in futuro / **molto positivo** (33,0 %)
  
  - **problematico** / piuttosto negativo (8,5 %)
  
  - **resta uguale** (5,4 %)
  
  - sensato **soltanto per alcuni settori** / beneficio non ancora chiaro (5,4 %)

### Note:

Quasi lo stesso numero che non conosce il termine Telework non effettua alcuna dichiarazione in merito alle potenzialità e al futuro di tale sistema. Il 33% delle imprese analizzate vede un futuro positivo per questo sistema e crede in un utilizzo maggiore. Il 48% delle imprese pensa che il Telework non sia adatto alle proprie esigenze imprenditoriali mentre il 9% vede tale sistema difficile da adottare per via dei costi, del controllo e dell'utilizzo. Il 5 % del cluster crede nel Telework per alcuni campi di applicazione ma non si ritiene in grado di esprimere un giudizio in merito alle future potenzialità.

## 43. IL TERMINE „AGGIORNAMENTI IT“

---

- ▶ **37,8 % non effettuano alcuna dichiarazione**
  
- ▶ Di tutte le risposte degli intervistati elenchiamo le dichiarazioni:
  - **Insegnamento software** / Utilizzo PC (37,6 %)
  - **Professionalizzazione** / corsi / specializzazione (29,3 %)
  - **Tecnologia informatica** / Utilizzo di sistemi (8,8 %)
  - **Training personale** (8,3 %)
  - **Miglioramento e ottimizzazione qualità** (7,2 %)

### **Note:**

Come trainings IT vengono soprattutto collegati il training di sistemi informatici, l'insegnamento all'uso di PC come corsi di aggiornamento.

## 44. LA FREQUENTAZIONE DI AGGIORNAMENTI IT

- ▶ Nel **45,3 %** delle imprese analizzate sono stati effettuati corsi di addestramento e insegnamento per i collaboratori per il settore IT
  - Mediamente i corsi hanno avuto una durata complessiva di **9,7 giorni**  
(Valori registrati fino ad un massimo di 60 giorni)

	CORSI FREQUENTATI	MOLTO SODDISFATTI	SODDISFATTI	PIUTTOSTO INSODDISFATTI	INSODDISFATTI
<b>MICROSOFT OFFICE</b>	51,7	28,6	64,3	4,8	2,4
<b>AUTO CAD</b>	17,2	35,7	64,3	-	-
<b>INTERNET</b>	5,7	25,0	75,0	-	-

Valore in %

### Note:

Nella metà delle imprese collaboratori o management hanno preso parte a corsi di aggiornamento IT nel corso dei 3 anni passati. La durata media corsi di ca. 10 giorni è risultata comunque troppo elevata. Più della metà dei corsi focalizzavano sull'utilizzo di sistemi Microsoft – il grado di soddisfazione con i corsi non è sempre risultato ottimale. Corsi specializzati per i settori Auto CAD o Internet hanno raccolto un grado di soddisfazione maggiore.

## LA FREQUENTAZIONE DI AGGIORNAMENTI E CORSI IT

	SI
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	43,8
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	49,3
SETTORE COMMERCIO	44,0
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	30,8
6-15 PC-POSTI LAVORO	59,1
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	80,0
FATTURATO SOTTO 100.000 €	25,0
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	26,9
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	40,4
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	61,9
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	63,2

Valore in %

### **Note:**

Il settore terziario é quello che frequenta maggiormente aggiornamenti e corsi IT.

## 45. DESIDERI E SUGGERIMENTI PER I CORSI IT

---

- ▶ Vengono desiderati corsi e aggiornamenti nelle seguenti **tematiche**:
  - Corsi per l'utilizzo di programmi Microsoft
  - Corsi per progrediti
  - Corsi per programmatori
  
- ▶ Come **periodo** per la frequentazione di un corso viene desiderato:
  - Corso da 1 – 3 giorni
  - Corso di mezza giornata
  
- ▶ Come **luoghi** per l'organizzazione di corsi gli intervistati dichiarano le seguenti preferenze:
  - Corsi nelle immediate vicinanze
  - Corsi all'interno delle imprese
  
- ▶ Come **orari** di corsi gli intervistati auspicano:
  - Corsi serali
  - Corsi durante la mattinata
  - Corsi estivi

### **Note:**

In risposta alla domanda di desideri e suggerimenti per corsi IT gli intervistati non fanno tante annotazioni.

## 46. IL VOTO AL SETTORE IT

---

- ▶ Il **settore IT nel complesso** riceve dalle imprese oggetto dell'inchiesta un voto discreto pari a **7,2** (*Valori riscontrati compresi fra 1 e 10*)
  
- ▶ Come giustificazione e spiegazione per il **voto da 7 in su** viene dichiarato essere:
  - **Molto soddisfatti** / buon lavoro
  - **Settore importante** per lo sviluppo di imprese
  - **Prezzi troppo elevati** per prodotti a breve prospettiva di vita /costi alti
  - **Ottimizzazioni** sono possibili
  - Nel settore ci sono imprese valide e incapaci
  
- ▶ Come motivi per un voto **al di sotto della soglia 7** vengono espresse le seguenti ragioni:
  - **Alti costi** („si guarda solo a fare soldi“)
  - Nel settore ci sono **ditte valide e ditte incapaci** e inqualificate
  - **Ottimizzazioni possibili**
  - **Troppi dilettanti** / mancanza di personale qualificato
  - **Servizio lascia a desiderare**
  - **Mancante presa di responsabilità** („Nessuno ha colpa, quando si verificano danni e difetti!“)

### Note:

Il voto complessivo di 7,2 è soddisfacente, rispettando la possibilità di dare un voto tra 1 e 10.

## VOTO AL SETTORE IT

	⊙
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	7,2
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	7,6
SETTORE COMMERCIO	6,7
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	7,2
6-15 PC-POSTI LAVORO	7,2
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	7,3
FATTURATO SOTTO 100.000 €	7,3
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	7,0
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	7,2
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	7,2
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	7,0

*Voti riscontrati da 1 a 10*

### **Note:**

Da questa tabella ricaviamo che i voti espressi dalle imprese intervistate, sono molto equilibrati.

## 47. I COMPETITORS NEL SETTORE

---

- ▶ **44,7 %** vedono all'interno del settore una **forte concorrenza** visto le imprese operanti
- ▶ Per il **47,6 %** delle imprese accade **una normale situazione** di concorrenza
- ▶ **7,7 %** vedono una **concorrenza bassa** nel settore

### Note:

„Solo“ l'8 % degli intervistati esprimono di operare in una situazione di mercato di bassa concorrenza nel settore.

## I COMPETITORS NEL SETTORE

	GRANDE CONCORRENZA	SITUAZIONE „NORMALE“	SCARSA CONCORRENZA
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	45,9	45,9	8,3
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	49,3	39,7	11,0
SETTORE COMMERCIO	39,6	56,0	4,4
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	41,0	52,6	6,4
6-15 PC-POSTI LAVORO	49,3	41,1	9,6
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	50,0	42,5	7,5
FATTURATO SOTTO 100.000 €	27,8	61,1	11,1
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	56,1	40,4	3,5
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	50,0	42,6	7,4
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	37,5	50,0	12,5
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	52,5	40,0	7,5

Valore in %

### **Note:**

Quasi la metà delle imprese nel terziario si trova in una situazione di grande concorrenza.

## 48. IL FUTURO DELLA PROPRIA IMPRESA

---

- ▶ **70,4 %** vedono **positivamente il futuro** della propria impresa
- ▶ **Le ragioni** per questo futuro vengono espresse come segue:
  - Costante impegno / sforzo a essere meglio degli altri
  - Giovane team
  - Alto numero di clienti fidelizzati
  - Alta qualità ha futuro / costante miglioramento
  - Buona situazione di ordini / prodotti sono richiesti
- ▶ **28,1 %** delle imprese vedono **il futuro** della propria impresa **in modo neutrale**
- ▶ **1,5 %** vedono in modo **negativo** il proprio **futuro**
- ▶ Come **ragione** per questa dichiarazione vengono espressi i seguenti punti:
  - Scadente morale di pagamento
  - Forte pressione prezzi / Euro ha rincarato il mercato
  - Tempo con forti cambiamenti e brevi cicli di vita

## IL FUTURO DELLA PROPRIA IMPRESA

	POSITIVO	NEUTRALE	NEGATIVO
SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO	71,6	26,6	1,8
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	75,3	23,3	1,4
SETTORE COMMERCIO	65,2	33,7	1,1
FINO A 5 PC-POSTI LAVORO	59,9	38,2	1,9
6-15 PC-POSTI LAVORO	82,2	17,8	-
PIÙ DI 16 PC-POSTI LAVORO	92,5	5,0	2,5
FATTURATO SOTTO 100.000 €	50,0	44,4	5,6
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	70,2	29,8	-
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	61,1	37,0	1,9
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	76,6	23,4	-
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	87,5	10,0	2,5

Valore in %

### **Note:**

Il settore con più ottimismo è il terziario. Tante imprese con un fatturato sotto i 100.000 € vedono il proprio futuro difficile se non negativo.

## 49. DATI STRUTTURALI

---

### SESSO:

- ▶ **77,2 %** sono uomini
- ▶ **22,8 %** sono donne

### ETÀ DEGLI INTERVISTATI:

- ▶ **33,6 %** di età compresa fra **18 e 30 anni**
- ▶ **57,7 %** di età compresa fra **31 e 50 anni**
- ▶ **8,8 %** di età superiore a **51 anni**

### EDUCAZIONE-SCUOLA:

- ▶ **6,0 %** hanno conseguito le scuole di obbligo
- ▶ **44,8 %** hanno frequentato una scuola professionale
- ▶ **49,2 %** hanno concluso la maturità o una laurea

### POSIZIONE ALL'INTERNO DELL'IMPRESA:

- ▶ **44,3 %** sono imprenditori
- ▶ **24,2 %** sono dirigenti
- ▶ **28,9 %** sono impiegati
- ▶ **2,6 %** sono lavoratori autonomi

#### DA QUANTO TEMPO LAVORA NELL'AZIENDA:

- ▶ **8,8 %** lavorano per l'impresa da prima del **1980**
- ▶ **19,0 %** lavorano per l'impresa dal periodo **1981-1990**
- ▶ **41,2 %** lavorano per l'impresa dal periodo **1991-1999**
- ▶ **9,8 %** sono nell'impresa dal **2000**
- ▶ **9,8 %** sono nell'impresa dal **2001**
- ▶ **5,7 %** sono nell'impresa dal **2002**
- ▶ **3,1 %** sono nell'impresa dal **2003**
- ▶ **2,6 %** sono nell'impresa dal **2004**

- ▶ **Il fatturato** risulta essere pari a

- Sotto quota 100.000 €:        7,7 %
- 100.000 – 499.000 €:        24,4 %
- 500.000 – 999.999 €:        23,5 %
- 1.000.000 – 4.999.999 €:    27,4 %
- 5.000.000 € e più:            17,1 %

- ▶ **I settori** sono

- Industria e artigianato:        40,0 %
- Settore terziario:            26,5 %
- Commercio:                    33,5 %

## IL FATTURATO PER SETTORI:

	SETTORE IND. E ARTIGIANATO	SETTORE TERZIARIO	SETTORE COMMERCIO
MENO DI 100.000 €:	6,3	8,6	8,8
100.000 – 499.000 €	26,0	29,3	18,8
500.000 – 999.999 €	16,7	24,1	31,3
1.000.000 – 4.999.999 €:	30,2	27,6	23,8
5.000.000 € E PIÙ	20,8	10,3	17,5

*Valore in %*

- La **media dei collaboratori occupati risulta essere pari a 24,8**  
(Valori riscontrati nelle analisi compresi fra 3 e 800 collaboratori)

	FINO A 10 DIP.	11 A 20 DIP.	OLTRE 21 DIP.	⊙ NUMERO DIP.
SETTORE INDUSTRIA	48,1	18,2	33,7	35,4
SETTORE SERVIZI/TERZIARIO	68,2	10,6	21,2	16,6
SETTORE COMMERCIO	62,0	13,9	24,1	17,7
FATTURATO SOTTO 100.000 €	94,1	-	5,9	6,5
FATTURATO COMPRESO FRA 100.000 – 499.999 €	92,4	3,8	3,8	5,7
FATTURATO COMPRESO FRA 500.000 – 999.999 €	75,0	16,7	8,3	10,1
FATTURATO COMPRESO FRA 1.000.000 – 4.999.999 €	36,7	31,6	31,7	18,0
FATTURATO PARI A 5.000.000 € E SUPERIORE	2,6	-	97,4	97,5

Valore in %

- La **distribuzione dei posti di lavoro:**

fino a 5 PC-posti di lavoro	57,9 %
6 a 15 PC-posti di lavoro	27,3 %
Più di 16 PC-posti di lavoro	14,8 %



**Un cordiale ringraziamento:**

- Dr. Verena Parschalk
- Dr. Franz Schöpf
- Dr. Christoph Koch
- Mag. Christian Haberfellner
- Dr. Joachim Pfeifer
- e ai membri del gruppo di lavoro

dns-solutions  
dott. Horst Unterfrauner  
Via Gebirgsjäger 22  
39031 Brunico  
  
Cell.: +39 348 7779720  
Email: unterfrauner@dns-online.it  
www.dns-online.it