

**Abteilung 8 - Landesinstitut für Statistik**

Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 • 39100 Bozen

Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19

www.provinz.bz.it/astat • astat@provinz.bz.it

Auszugsweiser oder vollständiger Nachdruck mit Quellenangabe (Herausgeber und Titel) gestattet
Halbmonatliche Druckschrift, eingetragen mit Nr. 10 vom 06.04.89 beim Landesgericht Bozen
Verantwortlicher Direktor: Alfred Aberer**Ripartizione 8 - Istituto provinciale di statistica**

Via Canonico Michael Gamper 1 • 39100 Bolzano

Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19

www.provincia.bz.it/astat • astat@provincia.bz.it

Riproduzione parziale o totale autorizzata con la citazione della fonte (titolo ed edizione)
Pubblicazione quindicinale iscritta al Tribunale di Bolzano al n. 10 del 06.04.89
Direttore responsabile: Alfred Aberer

astatinfo

Nr. **49**

09/2010

Informations- und Kommunikationstechnologien in den Unternehmen

2009

Tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

2009

Acht von zehn Unternehmen haben eine eigene Website

Die Verbreitung der informationstechnischen Grundausstattung in den Unternehmen ist sehr hoch. Im Jänner 2009 verfügten nahezu alle Unternehmen mit 10 und mehr Beschäftigten über mindestens einen PC

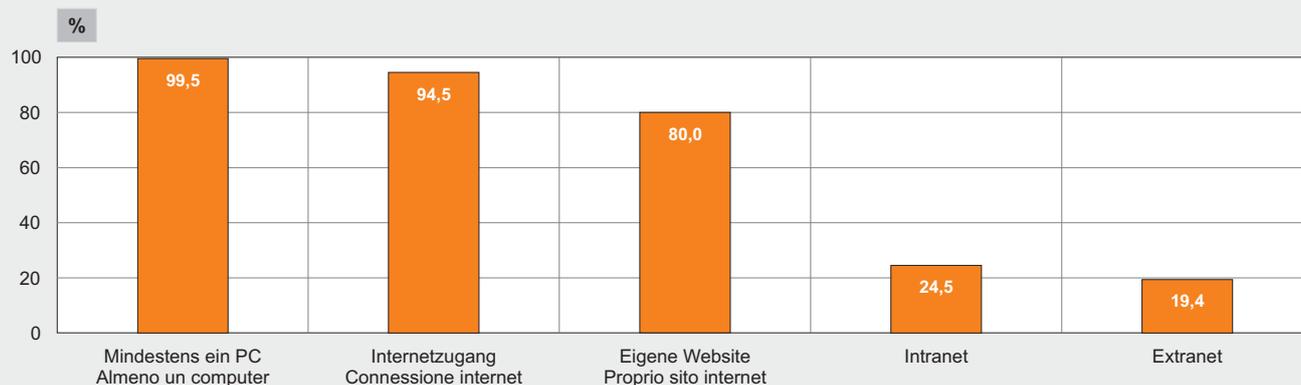
Otto imprese su dieci hanno un proprio sito Internet

Nelle imprese le tecnologie informatiche di base sono molto diffuse. Nel mese di gennaio 2009 quasi tutte le imprese con 10 o più addetti disponevano di almeno un PC, mentre il 94,5% aveva la connessione ad Inter-

Graf. 1

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) - 2009
Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen**Imprese con almeno 10 addetti per tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) - 2009**

Valori percentuali sul totale delle imprese



© astat 2010 - sr

und 94,5% über einen Internetzugang. Diese technologische Grundausstattung zeigt sich dabei unabhängig von Unternehmensgröße und Wirtschaftsbereich.

net. La dotazione tecnologica di base dimostra di essere diffusa in tutte le tipologie di impresa, a prescindere dalla loro dimensione o dal settore economico.

Tab. 1

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten mit Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) nach Unternehmensgröße und Wirtschaftsbereich - 2009

Prozentwerte

Imprese con almeno 10 addetti che utilizzano tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) per dimensione dell'impresa e settore economico - 2009

Valori percentuali

	Mindestens ein PC Almeno un computer	Internetzugang Connessione Internet	Eigener Website Proprio sito Internet	Intranet	Extranet	
Unternehmensgröße						Dimensione dell'impresa
10-49 Beschäftigte	99,5	93,9	78,7	21,5	16,9	10-49 addetti
50-99 Beschäftigte	100,0	100,0	86,4	46,4	39,1	50-99 addetti
100-249 Beschäftigte	100,0	100,0	100,0	54,2	45,8	100-249 addetti
250 Beschäftigte und mehr	100,0	100,0	(a) 89,1	75,6	60,7	250 addetti e oltre
Wirtschaftsbereich						Settore economico
Verarbeitendes Gewerbe	99,4	98,0	87,4	39,4	29,1	Industria manifatturiera
Baugewerbe	98,5	98,5	71,2	19,6	12,6	Costruzioni
Handel und Dienstleistungen	99,9	92,2	80,3	21,2	18,4	Commercio e Servizi
Insgesamt	99,5	94,5	80,0	24,5	19,4	Totale

(a) Einige Südtiroler Großunternehmen, die Teil einer Unternehmensgruppe sind, haben keine eigene Website. Alcune delle grandi imprese altoatesine fanno parte di un gruppo di imprese e non hanno un proprio sito internet.

Quelle: ISTAT, Auswertung des ASTAT

Fonte: ISTAT, elaborazione ASTAT

Acht von zehn Unternehmen haben eine eigene Website (80,0%). Im Jahr 2007 waren es noch sieben von zehn Unternehmen. Die Unternehmen mit 10-49 Beschäftigten und das *Baugewerbe* weisen mit 78,7% und 71,2% den geringsten Anteil an eigenen Websites auf.

Otto imprese su dieci (80,0%) dispongono di un proprio sito Internet. Nel 2007 erano sette su dieci. Le imprese con 10 fino a 49 addetti e il settore delle *costruzioni* segnalano le quote più basse (rispettivamente il 78,7% e 71,2%).

Weniger verbreitet sind komplexere Technologien wie Intranet und Extranet (24,5% und 19,4%). Bei diesen internen und externen Datennetzwerken spielen die Unternehmensgröße und der Wirtschaftsbereich eine wichtige Rolle. In den größeren Unternehmen und im *Verarbeitenden Gewerbe* sind diese Technologien deutlich weiter verbreitet als in den kleineren Unternehmen und in den anderen Wirtschaftsbereichen.

Meno diffuse sono invece le tecnologie più complesse, quali l'Intranet e l'Extranet (rispettivamente il 24,5% e il 19,4%). La disponibilità di reti di dati interne o esterne dipende dalla dimensione dell'impresa e dal settore di attività economica. Queste tecnologie sono più diffuse nelle grandi imprese e nell'*industria manifatturiera* rispetto alle imprese di minore dimensione ed attive in altri settori.

Internetverbindung mit analogem Modem wird immer seltener verwendet

Sempre meno usata la connessione ad Internet tramite il modem analogico

Drei von vier Unternehmen verfügen über eine DSL-Verbindung (76,3%). Gut ein Viertel der Betriebe besitzt eine ISDN-Verbindung (27,9%), immerhin noch 9,1% haben eine Verbindung über ein analoges Modem und 5,9% verbinden sich über eine andere feste Verbindung. Eine mobile Verbindung besitzen 24,6% der Unternehmen. Im Vergleich dazu benutzten im Jahr 2007 noch 18,3% ein analoges Modem und nur 16,6% eine mobile Verbindung.

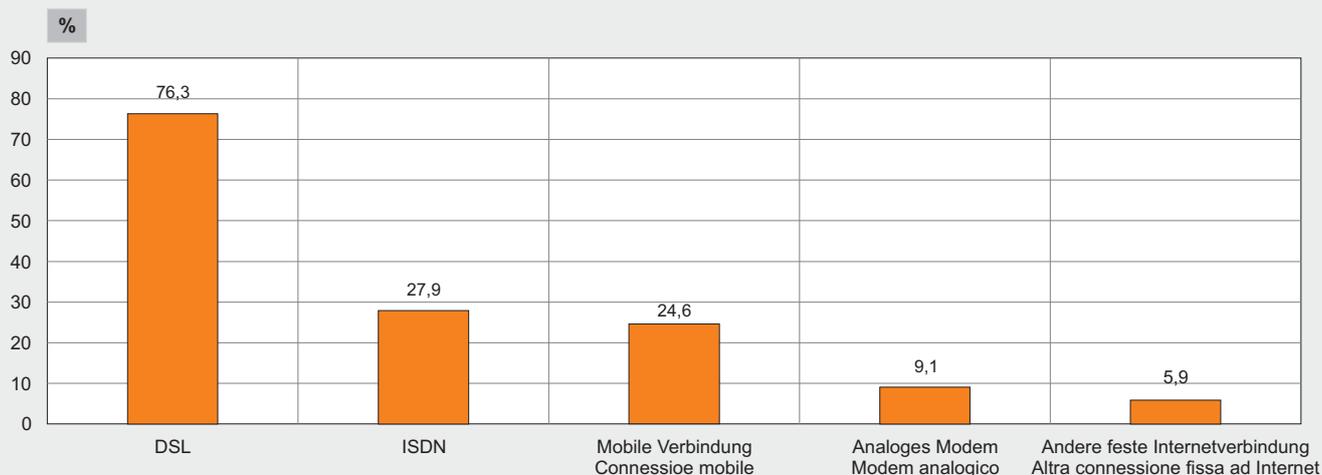
Tre imprese su quattro dispongono di una connessione DSL (76,3%), più di un quarto delle imprese ha una connessione ISDN (27,9%), ancora il 9,1% si avvale di un modem analogico e il 5,9% utilizza un altro sistema fisso di connessione. Il 24,6% delle imprese dispone di una connessione mobile. Per fare un confronto, nel 2007, il modem analogico veniva utilizzato ancora dal 18,3%, mentre soltanto il 16,6% disponeva di una connessione mobile.

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Art der Internetverbindung - 2009

Prozentwerte auf die Gesamtheit der Unternehmen mit Internetverbindung; Mehrfachnennungen möglich

Imprese con almeno 10 addetti per tipologia di connessione a Internet - 2009

Valori percentuali sul totale delle imprese connesse ad Internet; possibili risposte multiple

© astat 2010 - sr 

Geringste Nutzung der Technologien durch die Beschäftigten im Sektor Grundstücks- und Wohnungswesen

Angesichts der guten Ausstattung der Unternehmen mit PC und Internetanschlüssen, benutzen rund 40% der Beschäftigten mindestens einmal in der Woche einen PC und knapp 30% einen PC mit Internetzugang, um ihre Tätigkeit auszuüben. Diese Verteilung ist naturgemäß sehr heterogen zwischen den einzelnen Wirtschaftsbranchen. So benutzen beispielsweise alle Beschäftigten der Branchen *Telekommunikation* und der *audiovisuellen Medien und Rundfunk* einen PC und Internet, während in anderen Branchen wie *Grundstücks- und Wohnungswesen* und *Gastgewerbe/Beherbergung und Gastronomie* nur 10,0% bzw. 14,1% der Mitarbeiter einen PC benutzen, 10,0% bzw. 9,7% mit Internetzugang.

Il più basso utilizzo delle tecnologie da parte degli addetti nel settore attività immobiliari

A fronte di una buona dotazione di computer e connessioni Internet nelle imprese, circa il 40% degli addetti utilizza il PC almeno una volta alla settimana e il 30% si serve di un computer connesso ad Internet per lo svolgimento della propria attività. Naturalmente questa distribuzione è molto diversificata tra le singole branche di attività economica. Ad esempio, nell'ambito delle branche *telecomunicazioni* ed *audiovisivi e attività radiotelevisive* tutti gli addetti utilizzano un computer con accesso ad Internet. In altre branche, come per es. nelle *attività immobiliari* e nei *servizi di alloggio e ristorazione*, soltanto il 10,0% e il 14,1% degli addetti utilizza il computer, mentre il 10,0% e il 9,7% ha accesso ad Internet.

Beschäftigte der Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten, die PC und Internet verwenden nach Wirtschaftstätigkeit - 2009

Prozentwerte

Addetti delle imprese con almeno 10 addetti che utilizzano PC e Internet per settore di attività economica - 2009

Valori percentuali



Jedes zehnte Unternehmen verwendet freie oder Open-Source Betriebssysteme

Un imprenditore su dieci utilizza un sistema operativo libero o open-source

Rund ein Drittel aller Unternehmen tauscht Informationen wie Bestellungen, Rechnungen oder Produktbeschreibungen mit anderen Unternehmen über Internet oder andere informatische Netzwerke automatisch aus (38,4%). Dieser automatische Datenaustausch zwischen Unternehmen wird auch ADE (Automated Data Exchange) genannt. Beim automatisierten Datenaustausch von Rechnungen gibt es einen nennenswerten Unterschied zwischen dem Erhalt und dem Versand von elektronischen Rechnungen. Ein großer Anteil der Unternehmen, die ADE verwenden, nutzen ihn zum Erhalt von elektronischen Rechnungen (84,0%), aber nur ein geringerer Anteil auch zu deren Versand (34,2%). Hier zeigt sich ein klares Ausbaupotential.

Circa un terzo delle imprese scambia informazioni, quali le ordinazioni, le fatture e le descrizioni dei prodotti, con altre imprese tramite Internet o altre reti informatiche. Questo scambio automatizzato di dati fra imprese è anche chiamato ADE (Automated Data Exchange). Nello scambio automatizzato di fatture emerge un notevole divario fra la ricezione e l'invio di fatture elettroniche. Una cospicua quota di imprese si servono dell'ADE per ricevere fatture elettroniche (84,0%), mentre una parte nettamente inferiore ne sfrutta la possibilità di inoltrare (34,2%). In questo ambito emerge quindi un chiaro potenziale di sviluppo.

Insgesamt zeigt sich, dass mit der Größe des Unternehmens, auch die Verwendung vom automatisierten Datenaustausch steigt. Eine Ausnahme hierbei sind die beiden Kategorien Erhalt von elektronischen Rechnungen und Austausch von Produktinformationen, in denen kleinere Unternehmen eine höhere Verwendung aufweisen. Im Vergleich der Wirtschaftsbereiche bei der Verwendung von ADE liegt das *Verarbeitende Gewerbe* mit 40,2% vor dem Bereich *Handel und Dienstleistungen* und dem *Baugewerbe* (38,9% bzw. 34,6%).

In generale si nota che al crescere della dimensione d'impresa aumenta anche l'utilizzo dello scambio automatizzato di dati. Eccezioni sono rappresentate dalla ricezione di fatture elettroniche e dallo scambio di informazioni su prodotti: per queste finalità sono le piccole imprese a segnalare un maggiore utilizzo. Nel confronto fra le attività economiche nell'utilizzo dell'ADE l'*industria manifatturiera* (40,2%) si trova davanti al settore *commercio e servizi* (38,9%) ed alle *costruzioni* (34,6%).

Tab. 2

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten mit automatisiertem Datenaustausch (ADE) nach Unternehmensgröße und Wirtschaftsbereich - 2009

Prozentwerte - Mehrfachnennungen möglich

Imprese con almeno 10 addetti con lo scambio automatizzato di dati (ADE) per dimensioni dell'impresa e settore economico - 2009

Valori percentuali - Possibili risposte multiple

	Unternehmen mit ADE an den gesamten Unternehmen Imprese con ADE sul totale imprese	davon folgende mit Verwendungszwecken des automatisierten Datenaustausches (ADE) di cui con le seguenti finalità di utilizzo dello scambio automatizzato di dati (ADE)						Dimensione dell'impresa Settore economico
		Bestellung an Lieferanten Trasmettere ordini ai fornitori	Erhalt elektronischer Rechnungen Ricevere fatture elettroniche	Erhalt Bestellungen von Kunden Ricevere ordini dai clienti	Versand elektronischer Rechnungen Inviare fatture elettroniche	Übermittlung/ Erhalt Produktinformationen Trasmettere o ricevere informazioni sui prodotti	Übermittlung/ Erhalt Belegtscheine (Transport) Trasmettere o ricevere documenti di trasporto	
Unternehmensgröße								
10-49 Beschäftigte	36,3	61,1	86,0	59,7	30,2	88,4	41,8	10-49 addetti
50-99 Beschäftigte	56,6	72,6	78,5	70,5	59,7	81,5	40,1	50-99 addetti
100-249 Beschäftigte	54,3	47,8	60,0	77,6	46,2	61,1	63,8	100-249 addetti
250 Beschäftigte und mehr	82,8	82,9	82,0	65,0	84,0	70,3	79,7	250 addetti e oltre
Wirtschaftsbereich								
Verarbeitendes Gewerbe	40,2	80,3	77,1	77,1	52,8	72,3	58,2	Industria manifatturiera
Baugewerbe	34,6	75,9	91,9	44,6	31,4	87,2	42,4	Costruzioni
Handel und Dienstleistungen	38,9	52,0	84,2	61,0	29,0	90,2	39,0	Commercio e servizi
Insgesamt	38,4	61,6	84,0	61,6	34,2	86,1	43,4	Totale

Neben dem automatischen Datenaustausch gibt es noch andere Informationssysteme in den Unternehmen. So nutzten im Jahr 2009 12,7% der Unternehmen das Softwarepaket ERP (Enterprise Resource Planning), über welches die Unternehmensbereiche Finanzen, Planung oder Marketing auf die Verkaufs- und Einkaufsdaten Zugang haben. Zur Verwaltung von Kundendaten werden CRM-Systeme (Customer Relationship Management) verwendet. Diese werden von 28,2% der Unternehmen für die Erfassung und Katalogisierung von Kundendaten sowie von 18,4% für Marketingzwecke wie Preisfestsetzung, Promotionsverkäufe oder Wahl von Vertriebskanälen genutzt. Mit 11,5% fällt der Anteil der Unternehmen, die ein freies oder Open-Source-Betriebssystem wie Linux nutzen, relativ gering aus.

Im Bezug auf die Unternehmensgröße zeigt sich, dass die kleinen Unternehmen mit 10-49 Beschäftigten in der Anwendung der verschiedenen Informationssysteme unter dem Mittelwert liegen. Auch hier gilt, dass die Verwendungen der Informationssysteme mit Anstieg der Unternehmensgröße zunehmen.

Oltre allo scambio automatizzato di dati le imprese hanno a disposizione anche altri sistemi informativi. Nel 2009 il 12,7% delle imprese utilizzava un pacchetto software ERP (Enterprise Resource Planning) per la condivisione fra le aree funzionali interne, quali finanza, programmazione o marketing, delle informazioni sulle vendite e sugli acquisti. Per gestire informazioni relative ai propri clienti le imprese possono avvalersi dei sistemi CRM (Customer Relationship Management). Il 28,2% delle imprese li utilizza per raccogliere e archiviare informazioni sui propri clienti, il 18,4% per obiettivi di marketing, cioè per fissare i prezzi, avviare vendite promozionali o scegliere canali di distribuzione. La quota di imprese che fa uso di un sistema operativo libero o open source come Linux è piuttosto bassa, pari all'11,5%.

Considerando la dimensione delle imprese emerge che le piccole imprese con 10 fino a 49 addetti fanno un minor uso di sistemi informativi, rispetto alla media. Anche in questo ambito vale il principio che al crescere della dimensione d'impresa aumenta l'utilizzo dei sistemi informativi.

Tab. 3

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach der Verwendung der verschiedenen Informationssysteme, Unternehmensgröße und Wirtschaftsbereich - 2009

Prozentwerte

Imprese con almeno 10 addetti in funzione del proprio utilizzo di diversi sistemi informativi, dimensione dell'impresa e settore economico - 2009

Valori percentuali

	ANWENDUNG VON VERSCHIEDENEN INFORMATIONSSYSTEMEN UTILIZZO DI DIVERSI SISTEMI INFORMATIVI						
	Einsatz von ERP Utilizzo di ERP	CRM zum CRM per		Verwendung freier oder Open-Source Betriebs- systeme Utilizzo di software liberi o sistemi operativi open source	Elektronische Rechnungen Fatture elettroniche		
		Erfassen und Katalogisieren von Kunden- daten Raccolta e catalogazione di informazioni sui clienti	Analysieren der Kunden- daten für Marketing- zwecke Analisi delle informazioni sui clienti per scopi di marketing		Aus- stellung Emissione	Erhalt Ricevi- mento	
Unternehmensgröße							Dimensione dell'impresa
10-49 Beschäftigte	8,8	26,7	16,7	9,0	11,0	15,2	10-49 addetti
50-99 Beschäftigte	41,7	37,4	30,3	19,7	33,8	22,7	50-99 addetti
100-249 Beschäftigte	53,1	44,9	36,3	49,4	25,1	34,6	100-249 addetti
250 Beschäftigte und mehr	75,9	60,5	56,5	61,9	69,6	66,0	250 addetti e oltre
Wirtschaftsbereich							Settore economico
Verarbeitendes Gewerbe	27,1	28,5	13,7	17,1	21,2	23,4	Industria manifatturiera
Baugewerbe	8,4	16,5	5,2	3,8	10,9	14,7	Costruzioni
Handel und Dienstleistungen	9,4	31,5	23,7	12,0	11,3	15,2	Commercio e servizi
Insgesamt	12,7	28,2	18,4	11,5	13,1	16,7	Totale

Legt man die untersuchten IKT-Systeme auf die verschiedenen Wirtschaftsbereiche um, so zeigt sich einmal mehr die geringe Anwendung im *Baugewerbe*, das in allen Bereichen unterhalb des Durchschnittes

Analizzando i sistemi ICT in base all'attività economica emerge ancora una volta il sottoutilizzo nel settore delle *costruzioni*, il quale presenta risultati inferiori alla media nell'utilizzo di tutte le tecnologie. Dall'altra parte

liegt. Es zeigen sich aber auch branchentypische Merkmale. So setzen beispielsweise drei von zehn Unternehmen im Bereich *Verarbeitendes Gewerbe* CRM-Systeme zur Erfassung und Katalogisierung von Kundendaten ein. Allerdings analysieren nicht einmal die Hälfte davon die gesammelten Daten. Hier zeigt sich ein Potential zur besseren Kundenorientierung. Nicht viel anders verhält es sich im Bereich *Handel und Dienstleistungen*, in welchem 31,5% der Unternehmen Kundendaten erfassen sowie 23,7% die Daten für Marketingzwecke nutzen.

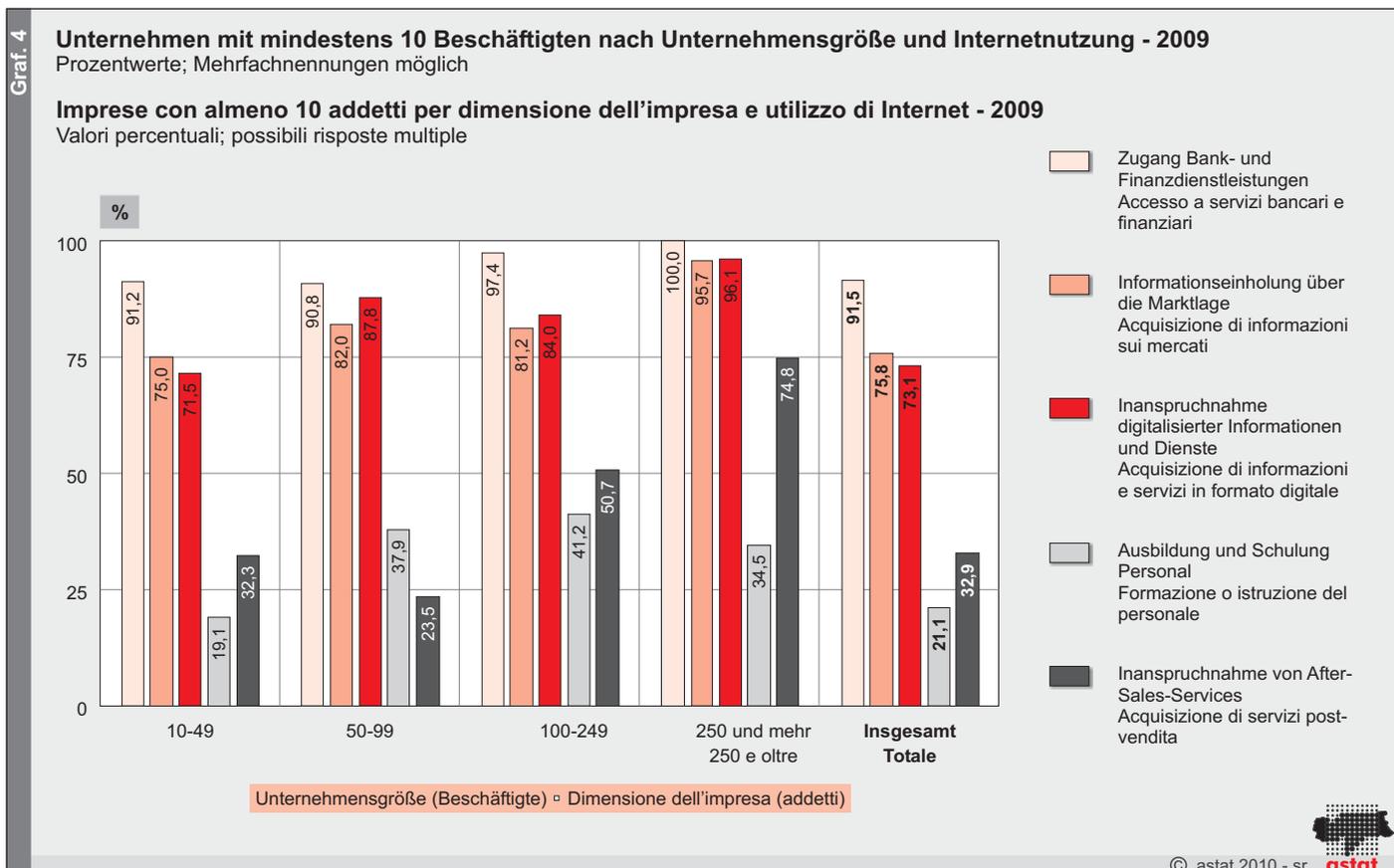
vengono evidenziate alcune peculiarità a livello settoriale. Così, per esempio, nell'*industria manifatturiera* tre imprese su dieci utilizzano sistemi CRM per la raccolta e catalogazione di informazioni sui clienti. Fra queste, tuttavia, neanche la metà sfrutta i dati per effettuare analisi, segnalando un potenziale di crescita nell'orientamento verso il cliente. Simile il caso anche nel settore del *commercio e servizi*, dove il 31,5% delle imprese raccoglie dati sui clienti ed il 23,7% li utilizza per azioni di marketing.

Neun von zehn Unternehmen nutzen das Internet für den Zugang zu Bank- und Finanzdienstleistungen

Im Jahr 2009 nutzten neun von zehn Unternehmen mit 10 und mehr Beschäftigten die Internetverbindung für den Zugang zu Bank- und Finanzdienstleistungen. Weiters haben 75,8% der Unternehmen das Internet für die Informationseinholung über die Marktlage genutzt und 73,1% für die Inanspruchnahme digitaler Informationen und Dienste. 32,9% haben das Internet für die Inanspruchnahme von After-Sales-Services verwendet, wie z.B. Fakturierung und Rechnungslegung. Zur Ausbildung und Schulung des Personals wird das Internet lediglich in zwei von zehn Unternehmen herangezogen. Wenn man diese Ergebnisse mit jenen aus dem Jahr 2007 vergleicht, so zeigt sich besonders bei der Inanspruchnahme von After-Sales-Service ein starker Anstieg (2007: 17,6%, 2009: 32,9%).

Neve imprese su dieci utilizzano Internet per accedere a servizi bancari e finanziari

Nel 2009 nove imprese su dieci (con 10 o più addetti) utilizzavano Internet per accedere a servizi bancari o finanziari. Il 75,8% ne ha fatto uso per acquisire informazioni sul mercato, mentre il 73,1% per richiedere informazioni e servizi in formato digitale. Il 32,9% ha utilizzato Internet per l'acquisizione di servizi post-vendita, quali ad esempio la fatturazione e la rendicontazione. Per la formazione e l'istruzione del personale, Internet è stato utilizzato solamente da due imprese su dieci. Nel confronto con il 2007 emerge l'accresciuto ricorso all'acquisizione di servizi post-vendita, passata dal 17,6% nel 2007 al 32,9% nel 2009.



Von den Online-Diensten der öffentlichen Verwaltung werden das Einholen von Informationen im Internet (93,4%) und das Herunterladen von Vordrucken und Formularen (78,9%) am meisten durch die Unternehmen genutzt. Die Nutzung von komplexeren Diensten wie die Teilnahme an elektronischen Ausschreibungen (E-Procurement) und die vollständige elektronische Abwicklung von Verwaltungsvorgängen hängt stark von der Größe der Unternehmen und den Besonderheiten der einzelnen Wirtschaftsbereiche ab. So steigen die vollständige elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren bzw. die Teilnahme an elektronischen Ausschreibungen von 40,3% bzw. 11,7% in der kleinsten Unternehmensklasse auf 85,6% bzw. 18,6% in der größten an. Das E-Procurement wird am meisten vom *Baugewerbe* genutzt (17,9%), was unter anderem auf die Ausschreibungsmodalitäten der öffentlichen Hand zurückzuführen ist.

Fra i servizi on-line offerti dalla Pubblica Amministrazione si registra un maggior utilizzo nel conseguimento di informazioni in Internet (93,4%) e nel download di moduli e formulari (78,9%). L'utilizzo di servizi più complessi, come la partecipazione a procedure di appalto elettronico (e-procurement) e le esecuzioni di procedure amministrative interamente per via elettronica, è fortemente legato alle dimensioni dell'impresa e alle particolarità dei singoli settori economici. Così, per esempio, la completa esecuzione elettronica di procedure amministrative e la partecipazione a procedure di appalto elettronico aumentano passando dal 40,3% e dall'11,7% nella classe di impresa di piccole dimensioni all'85,6% e al 18,6% nelle grandi imprese. L'e-procurement trova un forte ricorso nel settore delle *costruzioni* (17,9%). Ciò va ricondotto alle modalità di gara introdotte dalla Pubblica Amministrazione.

Tab. 4

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten nach Nutzung der Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung, Unternehmensgröße und Wirtschaftsbereich - 2008

Prozentwerte; Mehrfachnennungen möglich

Imprese con almeno 10 addetti per utilizzo dei servizi on-line offerti dalla Pubblica Amministrazione, dimensione dell'impresa e settore economico - 2008

Valori percentuali, possibili risposte multiple

	Informationen einholen Ottenere informazioni	Herunterladen von Formularen Scaricare moduli	Teilnahme an elektronischen Ausschreibungen (E-Procurement) Partecipare a procedure di appalto elettronico (E-Procurement)	Versand ausgefüllter Formulare Inviare moduli compilati	Vollständige elektronische Abwicklung von Verwaltungsvorgängen Svolgere una procedura amministrativa interamente per via elettronica	Andere Vorgänge/Tätigkeiten Altre procedure/attività	
Unternehmensgröße							Dimensione dell'impresa
10-49 Beschäftigte	93,5	77,3	11,7	43,9	40,3	49,9	10-49 addetti
50-99 Beschäftigte	87,4	87,8	15,9	66,9	46,1	37,5	50-99 addetti
100-249 Beschäftigte	98,7	98,7	18,3	73,1	68,8	57,2	100-249 addetti
250 Beschäftigte und mehr	100,0	100,0	18,6	94,6	85,6	44,3	250 addetti e oltre
Wirtschaftsbereich							Settore economico
Verarbeitendes Gewerbe	96,3	90,5	16,4	56,3	46,0	54,0	Industria manifatturiera
Baugewerbe	94,4	89,9	17,9	45,7	44,0	61,5	Costruzioni
Handel und Dienstleistungen	92,2	71,8	9,1	43,9	40,2	44,3	Commercio e servizi
Insgesamt	93,4	78,9	12,2	46,7	42,1	49,4	Totale

Großes Angebot an Online-Diensten im Bereich *Handel und Dienstleistungen*

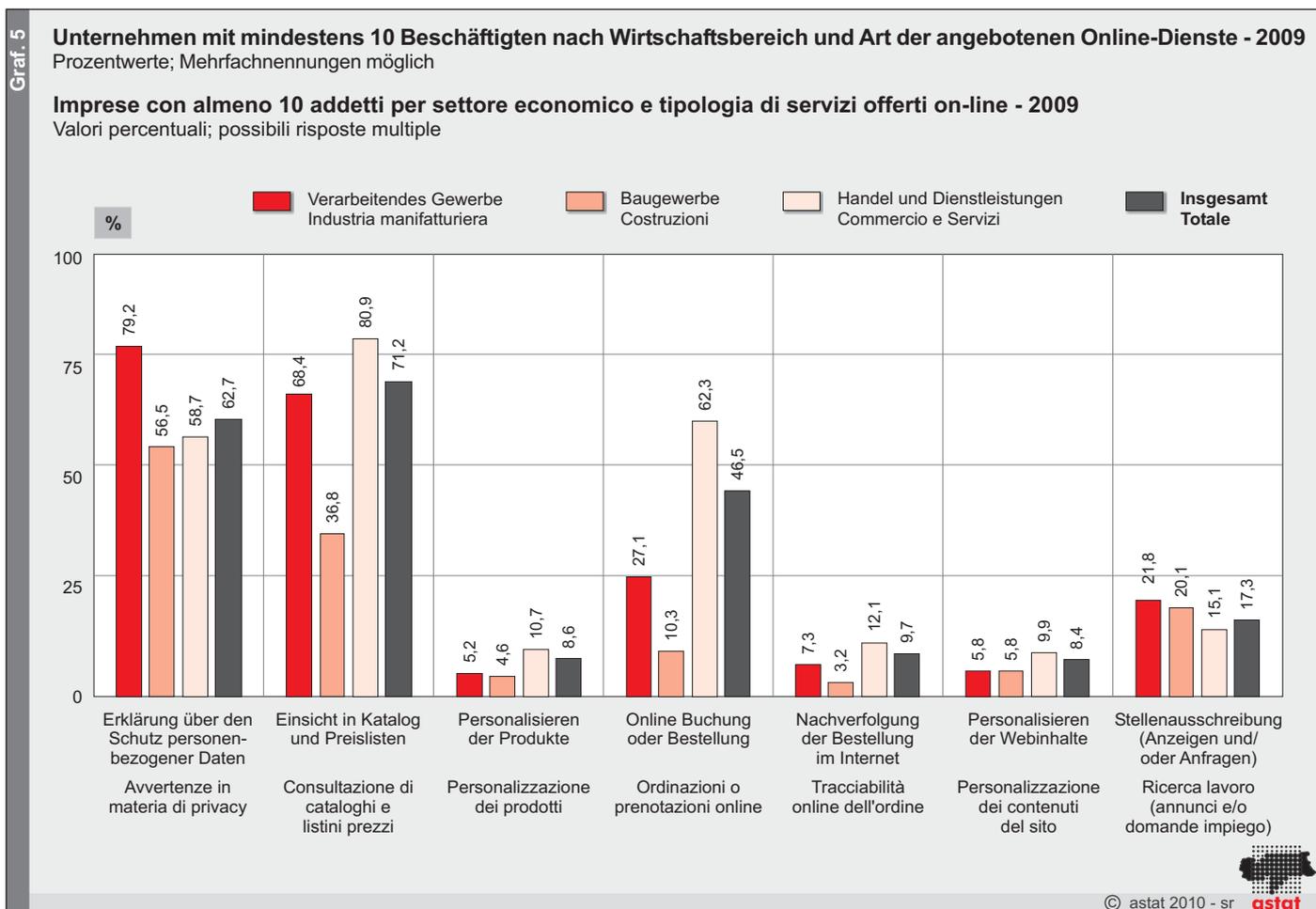
Ampia offerta di servizi on-line nel settore del *commercio e servizi*

Die Online-Dienste, welche auf der Website des Unternehmens angeboten werden, werden immer umfangreicher, von der Einsicht in Preislisten über die Online Bestellungen bis hin zu Stellenausschreibungen. Das *Baugewerbe* hat sich von 2007 auf 2009 im Anbieten von Online-Diensten verbessert, mehr als zwei Drittel dieser Unternehmen haben nun eine eigene Webseite (2007 war nur jedes zweite im Internet präsent). Das

L'offerta di servizi on-line messi a disposizione sul sito Web dell'impresa diventa sempre più ampia, spaziando dall'esposizione dei listini prezzi alle prenotazioni on-line fino alle offerte di impiego. Il settore delle *costruzioni*, che fra il 2007 ed il 2009 ha dimostrato di migliorare l'offerta di servizi on-line, con due terzi di imprese presenti sul Web (nel 2007 erano presenti la metà), rimane tuttavia il fanalino di coda nella maggior

Baugewerbe ist jedoch weiterhin das Schlusslicht in den meisten anderen Kategorien, wie Einsicht in Katalog und Preislisten (36,8%) und Online Buchung oder Bestellung (10,3%). Ausnahme bilden die online Stellenausschreibungen, wo es mit 20,1% an zweiter Stelle liegt. Der Bereich *Handel und Dienstleistungen* liegt hingegen in fünf der sieben untersuchten Dienste an der Spitze und zeigt sich damit in Bezug auf die angebotenen Online-Dienste am kundenfreundlichsten.

parte delle altre categorie, come per la consultazione di cataloghi e listini prezzi (36,8%) e per le ordinazioni e prenotazioni on-line (10,3%). Un'eccezione si ha nel caso delle offerte di lavoro, dove con una quota del 20,1% si colloca in seconda posizione. Viceversa, il settore *commercio e servizi* si posiziona ai vertici in cinque delle sette prestazioni analizzate, dimostrandosi il più rispondente alle esigenze dei clienti nell'ambito dei servizi on-line.



E-Commerce: 30% der Unternehmen tätigen Online-Einkäufe, 10% Online-Verkäufe

E-commerce: il 30% delle imprese effettua acquisti on-line, il 10% vende on-line

Im Jahr 2008 haben 30,0% der Unternehmen Online-Einkäufe getätigt, wobei sich das Ausmaß dieser Einkäufe gemessen am Wert der Gesamteinkäufe in Grenzen hält: 43,6% der Unternehmen hat angegeben, Online-Einkäufe im Ausmaß von weniger als einem Prozent und 27,1% der Unternehmen von weniger als fünf Prozent der Gesamteinkäufe getätigt zu haben. Auffallend ist, dass sich der Wert jener Unternehmen, die mehr als 25% ihrer Gesamteinkäufe in Form von Online-Einkäufen tätigen, von 2006 auf 2008 um mehr als das Doppelte erhöht hat (2006: 5,9%, 2008: 13,1%).

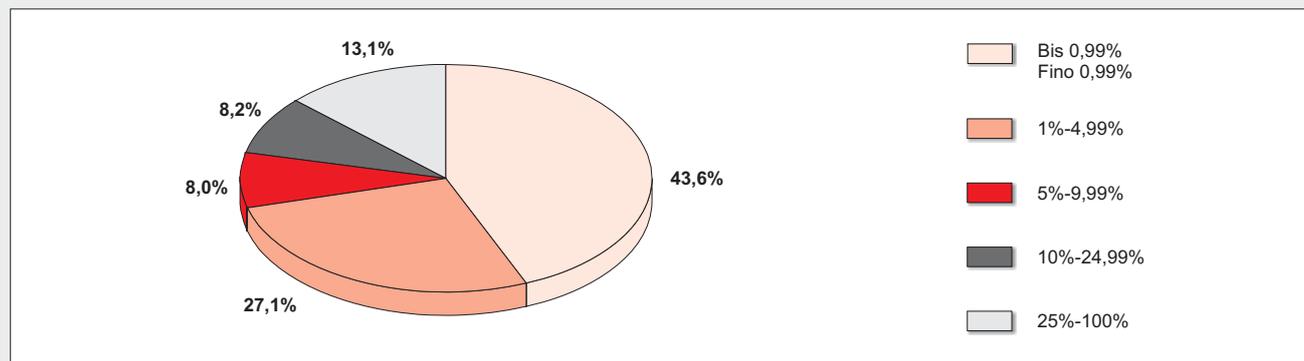
Nel 2008 il 30,0% delle imprese ha effettuato acquisti on-line anche se l'ammontare degli acquisti effettuati, commisurato all'esborso totale, è marginale. Il 43,6% delle imprese ha indicato di aver fatto acquisti per un valore inferiore all'uno per cento ed il 27,1% per un ammontare inferiore al cinque per cento degli acquisti totali. Degno di nota il fatto che la quota di imprese che effettuano almeno il 25% degli acquisti on-line è più che raddoppiata fra il 2006 (5,9%) ed il 2008 (13,1%).

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten mit Einkäufen von Produkten und Dienstleistungen über Internet nach dem Wert der getätigten Einkäufe - 2008

Prozentwerte

Imprese con almeno 10 addetti che effettuano acquisti di prodotti e servizi su Internet in relazione al valore degli acquisti effettuati - 2008

Valori percentuali

© astat 2010 - sr 

Was den Online-Verkauf betrifft, so verkaufen lediglich 9,6% der Unternehmen ihre Waren und Dienstleistungen über das Internet und das zudem in sehr bescheidenem Ausmaß. Insgesamt wurden nur 4,0% des Umsatzes im Jahr 2008 über das Internet vertrieben. Im Jahr 2006 waren es mit 0,9% des Umsatzes noch deutlich weniger. Bei den Unternehmen mit 100-249 bzw. mehr als 250 Beschäftigten gab es, verglichen mit 2006, eine deutliche Steigerung um 4,8 bzw. 7,8 Prozentpunkte. Nennenswert ist auch die Zunahme im *Verarbeitenden Gewerbe* um 5,0 Prozentpunkte.

Per quanto riguarda le vendite on-line, emerge che soltanto il 9,6% delle imprese vende i propri prodotti e servizi su Internet e ciò per un valore molto contenuto. Nel 2008, complessivamente, è stato commercializzato attraverso Internet soltanto il 4,0% del fatturato. Nel 2006 tale percentuale era ancora più bassa (0,9%). Nelle imprese con 100-249 addetti e in quelle con 250 o più addetti si è registrato un netto incremento rispetto al 2006, pari rispettivamente a 4,8 e 7,8 punti percentuali. Apprezzabile anche la crescita nell'*industria manifatturiera*, pari a 5,0 punti percentuali.

Tab. 5

Unternehmen mit mindestens 10 Beschäftigten und Verteilung des Umsatzes auf die online getätigten Verkäufe nach Unternehmensgröße und Wirtschaftsbereich - 2008

In Tausend Euro

Imprese con almeno 10 addetti e distribuzione del fatturato sulle vendite effettuate on-line per dimensione dell'impresa e settore economico - 2008

In migliaia di euro

	% der Unternehmen mit Online-Verkäufen % delle imprese che effettuano vendite on-line	Umsatz ohne MwSt. (aus Verkauf von Waren und Dienstleistungen) Fatturato al netto dell'IVA (dalla vendita di beni e servizi)			
		Insgesamt Totale	davon aus E-Commerce di cui attraverso l'e-commerce		
			Absolute Werte Valori assoluti	Prozentwerte Valori percentuali	
Unternehmensgröße					Dimensione dell'impresa
10-49 Beschäftigte	9,1	3.799.427	66.198	1,7	10-49 addetti
50-99 Beschäftigte	14,7	933.154	9.194	1,0	50-99 addetti
100-249 Beschäftigte	14,1	2.951.194	140.886	4,8	100-249 addetti
250 Beschäftigte und mehr	23,9	1.842.720	168.296	9,1	250 addetti e oltre
Wirtschaftsbereich					Settore economico
Verarbeitendes Gewerbe	4,4	4.057.755	204.571	5,0	Industria manifatturiera
Baugewerbe	0,9	915.638	133	..	Costruzioni
Handel und Dienstleistungen	13,8	4.553.100	179.870	4,0	Commercio e Servizi
Insgesamt	9,6	9.526.494	384.574	4,0	Totale

.. Anstelle jener Zahlen, die zwar von null verschieden sind, aber weniger als die Hälfte der kleinsten Einheit ausmachen, die in der Tabelle dargestellt werden kann. Per i numeri che, seppure diversi da zero, non raggiungono la metà della cifra dell'ordine minimo considerato.

Angewandte statistische Methoden

Jedes Jahr führt das ASTAT südtirolweit die Stichprobenerhebung des ISTAT (Nationalinstitut für Statistik) über die Informations- und Kommunikationstechnologien der Unternehmen durch. Im Jahr 2009 sind 588 Unternehmen mit zehn und mehr Beschäftigten und Sitz in Südtirol befragt worden. Die erhaltenen Ergebnisse der Erhebung wurden auf die Gesamtheit der Unternehmen in Südtirol (2.792) hochgerechnet.

Die prozentuelle Zusammensetzung der Grundgesamtheit der Unternehmen, nach Wirtschaftsbereich und Unternehmensgröße, ist folgende:

10-49 Beschäftigte	90,2%
50-99 Beschäftigte	5,4%
100-249 Beschäftigte	3,8%
250 und mehr Beschäftigte	0,7%
Verarbeitendes Gewerbe	19,3%
Baugewerbe	18,0%
Handel und Dienstleistungen	62,7%

Die Grundgesamtheit der Unternehmen in der Stichprobe deckt die meisten Bereiche des Produzierenden Gewerbes und des Dienstleistungssektors ab. Die Unternehmen im Bereich des Kredit- und Versicherungswesens werden mit einer eigenen Erhebung erhoben und sind demnach nicht Gegenstand der vorliegenden Analyse. Im Sinne der Erhebung versteht man unter Unternehmen jede Einheit, welche Tätigkeiten in den Bereichen Verarbeitendes Gewerbe, Bauwesen, Groß- und Einzelhandel, Hotels, 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 2009, während sich die Daten zum E-Commerce und zu den Online-Diensten der öffentlichen Verwaltung auf das Jahr 2008 beziehen.

Glossar

IKT ist die Abkürzung für Informations- und Kommunikationstechnologien.

Intranet ist ein betriebsinternes Netz, welches das Internetprotokoll verwendet. **Extranet** ist die Erweiterung des Intranets des Unternehmens nach außen (Lieferanten, Kunden usw.).

Osservazioni sul metodo adottato

L'indagine campionaria dell'ISTAT (Istituto Nazionale di statistica) sulle tecnologie di informazione e comunicazione delle imprese viene svolta annualmente in Alto Adige dall'ASTAT. Nel 2009 sono state intervistate 588 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, consiste in 2.792 imprese.

La suddivisione percentuale dell'universo delle imprese, per dimensione e settore di attività economica, è la seguente:

10-49 addetti	90,2%
50-99 addetti	5,4%
100-249 addetti	3,8%
250 addetti e oltre	0,7%
Industria manifatturiera	19,3%
Costruzioni	18,0%
Commercio e Servizi	62,7%

L'indagine copre la gran parte dei settori dell'industria e dei servizi. Le imprese che operano nel settore del credito e delle assicurazioni vengono rilevate attraverso un'indagine ad hoc e 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, 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 2009. I dati sull'e-commerce e sui servizi online della pubblica amministrazione si riferiscono all'anno 2008.

Glossario

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

Intranet è una rete aziendale interna che usa il protocollo Internet. **Extranet** è, invece, l'estensione della rete Intranet aziendale all'esterno (fornitori, clienti, ecc.).

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 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. das 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, UMTS, EDGE, CDMA2000, 1xEVDO usw.).

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 segnale 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, UMTS, EDGE, CDMA2000, 1xEVDO, ecc.).

Christiane Wegmann