





## SEZIONE C CONNESSIONE E UTILIZZO DI INTERNET

**C1** Indicare se l'impresa dispone di almeno una connessione ad Internet:

Sì  No

Le imprese che rispondono "No" devono passare direttamente al quesito **D1**

**C2** Indicare il numero di addetti che utilizzano almeno un dispositivo tra computer, computer portatili, palmari, tablet, ipad, smartphone, altri dispositivi portatili connessi ad Internet per svolgere il proprio lavoro: <sup>12</sup>

|\_| |\_| |\_| |\_| |\_| |\_| |\_|

## CONNESSIONE FISSA IN BANDA LARGA A INTERNET PER SCOPI AZIENDALI/LAVORATIVI

**C3** Indicare se l'impresa utilizza almeno una connessione fissa in banda larga:

Tra le connessioni fisse in banda larga sono incluse le tipologie di connessione fissa di tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.), via cavo, fibra ottica, connessioni fisse senza fili WiFi (anche pubbliche), WiMax.

Sì  No

Le imprese che rispondono "No" devono passare direttamente al quesito **C5**

**C4** Indicare la velocità massima di download prevista contrattualmente per la connessione ad Internet più veloce a disposizione dell'impresa tra quelle del quesito precedente:

*E' possibile solo una risposta*

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| Inferiore a 2 Mbit/s                        | <input type="checkbox"/> 1 |
| Compresa tra 2 Mbit/s e meno di 10 Mbit/s   | <input type="checkbox"/> 2 |
| Compresa tra 10 Mbit/s e meno di 30 Mbit/s  | <input type="checkbox"/> 3 |
| Compresa tra 30 Mbit/s e meno di 100 Mbit/s | <input type="checkbox"/> 4 |
| Maggiore o uguale a 100 Mbit/s              | <input type="checkbox"/> 5 |

<sup>12</sup> Indicare il numero di addetti, ovvero i lavoratori dipendenti e i lavori indipendenti (i soci, i titolari dell'impresa ed eventuali familiari coadiuvanti che lavorano nell'unità), che utilizzano computer connessi a Internet (includendo anche la rete Intranet e Extranet) per svolgere il proprio lavoro.



## UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA

L'uso di social media si riferisce all'utilizzo, da parte dell'impresa rispondente di uno o più profili, account o licenze d'uso a seconda dei requisiti richiesti e della tipologia di social media utilizzato.

### C10 Indicare se l'impresa utilizza i seguenti social media:

*Rispondere 'No' anche nel caso in cui siano utilizzati esclusivamente per pubblicità a pagamento  
Rispondere ad ogni riga*

	Si	No
a. Social network (ad es. Facebook, LinkedIn, MySpace, Google+, Xing, Viadeo, Yammer).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Blog o microblog dell'impresa (ad es. Twitter, Tumblr).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Siti web di condivisione di contenuti multimediali (ad es. YouTube, Instagram, Flickr, SlideShare).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Strumenti di tipo Wiki basati sulla condivisione delle conoscenze.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Al quesito successivo **C11** devono rispondere solo le imprese che hanno risposto di utilizzare almeno un social media (ovvero che hanno risposto con almeno un 'Si' al quesito **C10**); tutte le altre devono passare direttamente al quesito **C12**.

### C11 Indicare se l'impresa utilizza social media per i seguenti scopi:

*Rispondere ad ogni riga*

	Si	No
a. Sviluppare l'immagine dell'impresa o dei suoi prodotti (ad es. per pubblicizzare o lanciare beni o servizi).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Raccogliere o rispondere a opinioni, recensioni e domande dei clienti.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Coinvolgere i <u>clienti</u> nello sviluppo o nell'innovazione di beni o servizi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Collaborare con <u>altre imprese partner</u> (ad es. fornitori) o <u>altre organizzazioni</u> (ad es. Pubbliche Amministrazioni, organizzazioni non governative).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Ricerca di personale.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Scambio di punti di vista, opinioni o conoscenze all' <u>interno</u> dell'impresa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### C12 Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, per le seguenti attività svolte via Internet dall'impresa nel corso del 2018, indicare, se rilevati, i problemi e gli ostacoli individuati:

*E' possibile indicare più di un ostacolo*

*Rispondere ad ogni riga*

	Procedure elettroniche troppo complicate e dispendiose in termini di tempo	Procedure elettroniche che richiedono ancora la presentazione di documenti cartacei	Difficoltà tecniche dipendenti dal sito web/portale (es. interruzioni procedure, procedure lente)	Informazioni insufficienti o poco chiare; mancanza di supporto	Timori legati alla sicurezza o alla riservatezza dei dati	Nessun problema nell'utilizzo del servizio offerto online dalla PA	L'impresa non utilizza il servizio e/o si avvale di un intermediario (commercialista, CAF, altra impresa del gruppo, ecc.)
a. Adempimenti e procedure per il lavoro (INPS/INAIL)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Dichiarazione dei redditi dell'impresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Dichiarazione IVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Sportello Unico per le Attività Produttive (permessi di costruire, dichiarazione di inizio attività, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Adempimenti e procedure in materia edilizia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Dichiarazioni doganali (dazi, accise), comunicazioni Intrastat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Partecipazione a gare d'appalto e bandi online della PA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Utilizzo della fatturazione elettronica con la PA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Utilizzo della PEC per interagire con la PA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## SEZIONE D CONDIVISIONE AUTOMATICA DI INFORMAZIONI ALL'INTERNO DELL'IMPRESA

**D1 Indicare se l'impresa utilizza un pacchetto software ERP (Enterprise Resource Planning):**

Un pacchetto software ERP (Enterprise Resource Planning) è un qualsiasi pacchetto software utilizzato per gestire risorse attraverso la condivisione automatica e elettronica di informazioni tra diverse aree funzionali dell'impresa rispondente (ad es. area contabile, produzione, marketing).

Sì

No

**D2 Indicare se l'impresa utilizza applicazioni software CRM (Customer Relationship Management) per le seguenti finalità:**

Per CRM (Customer Relationship Management) si intende una qualsiasi applicazione software utilizzata per gestire informazioni in formato elettronico sui propri clienti.

*Rispondere ad ogni riga*

- |  | Sì                       | No                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Raccogliere, archiviare informazioni sui propri clienti e metterle a disposizione di altre funzioni aziendali .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Analizzare le informazioni raccolte sui propri clienti per obiettivi di marketing (fissare i prezzi, promuovere le vendite, scegliere canali di distribuzione, ecc.)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## SEZIONE E SICUREZZA ICT

Per sicurezza ICT si intende l'insieme delle misure, controlli e procedure applicate ai sistemi informatici (ICT) al fine di garantire l'integrità, l'autenticità, la disponibilità e la riservatezza dei dati e dei sistemi.

**E1 Indicare se l'impresa utilizza le seguenti misure connesse alla sicurezza ICT:**

*Rispondere ad ogni riga*

- |   | Sì                       | No                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a. Autenticazione con password complessa, ovvero una lunghezza minima di 8 caratteri misti e cambio password periodico .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Mantenere aggiornato il software (inclusi i sistemi operativi).....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Identificazione e autenticazione dell'utente tramite metodi biometrici implementati dall'azienda (ad esempio basati su impronte digitali, voce, visi).....                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Tecniche di crittografia per dati, documenti o e-mail .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Backup dei dati in una posizione separata dagli originali (incluso il backup nel cloud).....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Controllo dell'accesso alla rete (gestione dell'accesso da parte di dispositivi e utenti alla rete aziendale).....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g. VPN (Virtual Private Network estende una rete privata su una rete pubblica per consentire lo scambio sicuro di dati su rete pubblica) .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h. Conservazione dei file di registro per l'analisi dopo gli incidenti di sicurezza.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i. Valutazione del rischio ICT, ovvero periodica valutazione di probabilità e conseguenze degli incidenti di sicurezza delle ICT.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j. Test di sicurezza ICT (ad esempio, esecuzione di test di penetrazione, test di sicurezza del sistema di allarmi, revisione delle misure di sicurezza, test dei sistemi di backup)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



**E7 Indicare se, durante l'anno 2018, l'impresa ha avuto almeno uno dei seguenti problemi dovuti a incidenti di sicurezza legati alle ICT:**

Rispondere ad ogni riga

	Si	No
a. Indisponibilità di servizi ICT (ad es. attacchi denial of service, ransomware, guasti hardware o software esclusi quelli meccanici) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Distruzione o corruzione dei dati (ad es. a causa di infezione di software dannoso o intrusione non autorizzata, guasti o furti hardware o software).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Divulgazione di dati riservati (ad es. a causa di intrusioni, pharming, attacchi di phishing, azioni da parte dei propri dipendenti intenzionalmente o meno).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**E8 Indicare se l'impresa è assicurata contro gli incidenti connessi alla sicurezza ICT:**

Si  No

**SEZIONE F  
VENDITE ATTRAVERSO RETI INFORMATICHE  
(WEB, APP, INTERMEDIARI, ALTRI SCAMBI AUTOMATICI)**

Le vendite avvengono attraverso **ordini/prenotazioni** tra impresa cliente e impresa fornitrice (ad es. tra impresa madre e concessionari, tra agenzie di viaggio e compagnie aeree); tra impresa e Pubblica Amministrazione; tra impresa e consumatore finale (ad es. alberghi, commercio, altri servizi); si includono anche sistemi specifici di alcuni mercati quali ad esempio la *borsa dell'energia elettrica*, il Punto di Scambio Virtuale del mercato del gas.

Il pagamento e la consegna finale dei beni o servizi possono anche non avvenire online.

Si devono **escludere** gli ordini ricevuti tramite messaggi di posta elettronica digitati manualmente non adatti per l'elaborazione automatica.

Le informazioni richieste in questa Sezione fanno riferimento all'anno 2018

**Vendite elettroniche  
effettuate attraverso ordini/prenotazioni ricevuti tramite  
sito o applicazioni web dell'impresa o di un intermediario<sup>24</sup> **

Nei **quesiti da F1 a F7** si considerano le vendite effettuate mediante moduli d'ordine/prenotazione online ricevuti tramite:

- sito web o applicazioni web (app) dell'impresa;
- siti web o app delle altre imprese del gruppo di appartenenza e la rete extranet;
- altro sito web o app di un intermediario online (web shop, ecommerce marketplace) come ad esempio Amazon, Booking, eBay, Trip Advisor, Zalando, Groupon, Expedia, eDreams, Trivago, ItalianModa, Alibaba, Rakuten, Spreadshirt, Etsy, altre piattaforme di shopping/prenotazioni online;
- mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA).

**F1 Indicare se, nel corso del 2018, l'impresa ha effettuato vendite di propri prodotti o servizi via web tramite sito web o applicazioni (app) dell'impresa, altro sito web o app di un Intermediario (web shop, ecommerce marketplace, ecc.):**

Rispondere ad ogni riga

	Si	No
a. Tramite siti web o app dell' <u>impresa</u> (includendo anche i siti web e le app delle altre imprese del gruppo di appartenenza e la rete extranet).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Tramite siti web o app di <u>intermediari</u> , utilizzati da molteplici imprese per il commercio via web di beni o servizi (ad esempio Amazon, Booking, eBay, Trip Advisor, Zalando, Groupon, Expedia, eDreams, Trivago, ItalianModa, Alibaba, Rakuten, Spreadshirt, Etsy; altre piattaforme di shopping/prenotazioni online; mercato elettronico della Pubblica Amministrazione-MePA).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le imprese che rispondono "No" a F1a e F1b devono passare direttamente al quesito **F8**

24 Siti web o app di intermediari come ad esempio eBay, Amazon, Booking, Trip Advisor, Zalando, Groupon, Expedia, eDreams, Trivago, ItalianModa, eprocurement (Consp), Alibaba, Rakuten, Spreadshirt, Etsy, altre piattaforme di shopping online.



**F6** Indicare la percentuale dei ricavi derivanti dalle vendite via web effettuate nel 2018, per area geografica dei clienti<sup>31</sup> :

Rispondere ad ogni riga  
Se il dato non è disponibile indicarne una stima

- |   |   |
|---|---|
| a. Italia .....   | _ _ _ _ , 0 % <sup>32</sup>  |
| b. Altri Paesi dell'Unione Europea (esclusa l'Italia) ..... | _ _ _ _ , 0 %   |
| c. Resto del mondo .....                                    | _ _ _ _ , 0 %   |
| <b>Totale</b>   | _1_ _0_ _0_ , 0 %   |

**Paesi UE28:** Austria , Belgio , Bulgaria , Cipro , Croazia , Danimarca , Estonia , Finlandia , Francia , Germania , Grecia , Irlanda , (Italia) , Lettonia , Lituania , Lussemburgo , Malta , Paesi Bassi , Polonia , Portogallo , Regno Unito , Repubblica Ceca , Romania , Slovacchia , Slovenia , Spagna , Svezia , Ungheria.

Al quesito successivo **F7** devono rispondere solo le imprese che nel corso del 2018, hanno effettuato vendite via web a clienti localizzati in altri Paesi dell'Unione Europea (ovvero che hanno risposto 'Si' in F5b); tutte le altre devono passare direttamente al quesito **F8**.

**F7** Indicare se, nel corso del 2018, l'impresa ha incontrato almeno una tra le seguenti difficoltà nelle operazioni di vendita via web verso altri Paesi dell'Unione Europea tramite sito web o applicazioni web (*app*) dell'impresa, altro sito web o *app* di un intermediario (web shop, ecommerce marketplace):

Rispondere ad ogni riga

- |  | Sì                         | No                         |
|--|----------------------------|----------------------------|
| a. Difficoltà legate agli alti costi di consegna o restituzione dei prodotti in caso di vendita via web verso altri Paesi dell'Unione Europea .....                            | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| b. Difficoltà legate alla risoluzione dei reclami e delle controversie in caso di vendita via web verso altri Paesi dell'Unione Europea .....                                  | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| c. Difficoltà legate alla necessità di adattare l'etichettatura dei prodotti per la vendita via web verso altri Paesi dell'Unione Europea .....                                | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| d. Difficoltà legate alla mancanza di conoscenza delle lingue straniere per la comunicazione con i clienti di altri Paesi dell'Unione Europea .....                            | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |
| e. Difficoltà legate alle restrizioni imposte dai partner commerciali dell'impresa verso la possibilità di vendere i propri prodotti in alcuni Paesi dell'Unione Europea ..... | 1 <input type="checkbox"/> | 2 <input type="checkbox"/> |

**Vendite elettroniche  
effettuate attraverso ordini/prenotazioni ricevuti tramite  
scambi elettronici di dati in formato stabilito**

Nei **quesiti F8, F9 e F10** si considerano le vendite effettuate mediante ordini/prenotazioni ricevuti tramite:

- scambi elettronici di dati (ad esempio EDI) ovvero di informazioni relative all'**ordine** in un formato stabilito che ne consenta il trattamento automatico (ad esempio EDIFACT, UBL-Universal Business Language, XML, Euritmo, Filconad, Ediel, Farmaclick, ecc.).

**F8** Indicare se, nel corso del 2018, l'impresa ha effettuato vendite di propri prodotti o servizi tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito:

Sì  No

Le imprese che rispondono "No" devono passare direttamente alla **Sezione G**

<sup>31</sup> Fare riferimento alle vendite via web di prodotti o servizi effettuate dall'impresa tramite sito web o applicazioni (*app*) dell'impresa, altro sito web o *app* di un intermediario (web shop, ecommerce marketplace, ecc.).  
<sup>32</sup> Arrotondare alla cifra intera senza decimali. Il Totale deve essere uguale a 100%. Per valori inferiori allo 0,5% arrotondare all'1%.



**SEZIONE G – NOTIZIE RELATIVE ALLA COMPILAZIONE**

**INFORMAZIONI SUL COMPILATORE** a cui l'ISTAT potrà rivolgersi per chiarimenti sulle risposte date al questionario

*E' possibile indicare al massimo tre compilatori*

Nome e cognome compilatore .....

Ufficio di appartenenza .....

Telefono ..... Fax .....

E-mail .....@.....

Sito web dell'impresa .....

**INFORMAZIONI SULLA COMPILAZIONE**

**1. Indicare quante persone sono state coinvolte per rispondere ai quesiti:**

**2. Indicare, tra le seguenti, la classe di tempo impiegato per reperire le informazioni necessarie alla compilazione del questionario:**

*Scegliere solo una risposta*

1	2	3	4	5	6	7	8
Fino a 15 minuti	Più di 15 minuti - Fino a mezz'ora	Più di mezz'ora - fino a 1 ora	Più di 1 ora - fino a 2 ore	Più di 2 ore - fino a 3 ore	Più di 3 ore - fino a 10 ore	Più di 10 ore - fino a 30 ore	Oltre 30 ore
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Indicare se e quali difficoltà ha incontrato nella compilazione del questionario:**

*È possibile più di una risposta*

- a) problemi tecnici o informatici .....
- b) difficoltà nello spostamento tra sezioni del questionario .....
- c) elevato numero di quesiti .....
- d) quesiti non sufficientemente chiari .....
- e) scarsità delle informazioni a supporto della comprensione dei quesiti .....
- f) eccessiva differenza tra le informazioni richieste e quelle disponibili nell'impresa .....
- g) non si è riscontrata alcuna difficoltà .....

**4. Indicare eventuali ulteriori commenti, suggerimenti connessi alla compilazione del questionario:**