


RILEVAZIONE SULLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE (ICT) NELLE IMPRESE – ANNO 2023

Devono rispondere al questionario le imprese che risultano **ATTIVE** al 31/01/2023.

Le imprese che al 31/01/2023 risultavano **CESSATE** o **INATTIVE** e il cui stato di inattività persiste alla data odierna devono chiudere il questionario passando direttamente alla sezione **ANAGRAFICA** del sito per segnalare la modifica di stato e la data dell'evento. ¹ 

SEZIONE A - INFORMAZIONI GENERALI

Se l'impresa fa parte di un gruppo, i dati economici devono essere forniti con riferimento alle sole attività svolte dall'impresa rispondente e alle sue unità produttive locali e NON si deve far riferimento ai dati dell'intero gruppo che vengono indicati nel bilancio consolidato.

A1 Nel 2022, qual è stata la media annua degli addetti dell'impresa? ² 

Gli addetti sono l'insieme delle persone occupate dall'impresa e corrispondono ai lavoratori dipendenti e a quelli indipendenti (i soci, i titolari dell'impresa ed eventuali familiari coadiuvanti che lavorano nell'unità).

Tra gli addetti non sono inclusi lavoratori interinali, collaboratori a progetto, consulenti, addetti di altre imprese del gruppo cui eventualmente appartiene l'impresa rispondente.

_____ , 0 | 0 | ³ 

A2 Nel 2022, qual è stato il valore totale del fatturato o dei ricavi ottenuto dalle vendite di prodotti e/o servizi (al netto dell'IVA)? ⁴ 

Se il dato non è ancora disponibile indicarne una stima

€ _____ , 0 | 0 | ⁵ 

se l'impresa fa parte di un gruppo

A2.1 Nel 2022, qual è stato il valore totale dei ricavi ottenuti dalla vendita di prodotti e/o servizi ad altre imprese interne al gruppo di appartenenza e residenti nel territorio nazionale (flussi interni fra l'impresa rispondente e le altre imprese del gruppo) (al netto dell'IVA)?

Digitare 0 se non sono stati ottenuti ricavi dalla vendita di prodotti e/o servizi ad altre imprese interne al gruppo di appartenenza e residenti nel territorio nazionale.

Se il dato non è ancora disponibile indicarne una stima

€ _____ , 0 | 0 | ⁶ 

1 Impresa attiva - impresa che, indipendentemente dalla propria posizione amministrativa o giuridica, svolge un'attività economica, anche se a carattere stagionale, e impiega, per lo svolgimento di tali attività, risorse umane (lavoratori indipendenti e/o dipendenti anche a tempo parziale) e beni capitali. Sono attive anche le imprese in concordato preventivo o in amministrazione controllata o in gestione commissariale governativa o in liquidazione coatta o amministrativa.

Impresa cessata - impresa che ha chiuso definitivamente la propria attività produttiva, ovvero che non utilizza più né risorse umane né beni capitali. Tra le cause di cessazione rientrano: il decesso del titolare, lo scioglimento, la cessazione d'ufficio, la fusione (in senso stretto e per incorporazione che comportino la cessazione dell'impresa contattata per nascita di una nuova impresa o incorporazione in altra impresa) e la cessione. NON costituiscono cessazione dell'attività i seguenti casi: trasferimento in altra sede, modifica assetto proprietario dell'impresa, decesso dell'imprenditore se seguito da passaggio ereditario dell'impresa, affitto dell'azienda. La data di cessazione è il momento in cui cessa l'attività, tale data è indipendente sia da quella di liquidazione o fallimento sia da quanto dichiarato al Registro delle Imprese e all'Anagrafe Tributaria.

Impresa inattiva - impresa che ha sospeso la propria attività produttiva a causa di: eventi fortuiti (incendio, terremoto, ecc.), ristrutturazione dei locali, problemi economici contingenti. Sono escluse dalla definizione le imprese soggette a sospensioni di attività di breve periodo e quelle concernenti attività stagionali.

² Per una definizione completa si rinvia alla *Guida alla compilazione ICT 2023*


³ La media annua degli addetti deve essere calcolata sommando gli addetti occupati alla fine di ciascun mese e dividendo tale somma per 12 (indicare il risultato arrotondato alla cifra intera senza decimali come nell'esempio seguente: 10,4 diventa 10 mentre 10,5 e 10,6 diventano 11).

⁴ Il fatturato si intende al lordo di tutte le imposte e tasse gravanti sui beni o sui servizi fatturate, al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA). Per una definizione completa si rinvia alla *Guida alla compilazione ICT 2023*. Riportare il valore dei ricavi dell'impresa rispondente e non il valore dei ricavi consolidati del gruppo a cui essa eventualmente appartiene.

⁵ Arrotondare alla cifra intera senza decimali.

⁶ Arrotondare alla cifra intera senza decimali.

SEZIONE B CONNESSIONE E UTILIZZO DI INTERNET

B1 Nel 2023, qual è il numero di addetti che utilizzano almeno un dispositivo tra computer, computer portatili, palmari, tablet, ipad, smartphone, altri dispositivi portatili connessi ad Internet (con connessione fissa o mobile) per svolgere il proprio lavoro: ⁷ 

Gli addetti sono l'insieme delle persone occupate dall'impresa e corrispondono ai lavoratori dipendenti e a quelli indipendenti (i soci, i titolari dell'impresa ed eventuali familiari coadiuvanti che lavorano nell'unità).

Tra gli addetti non sono inclusi lavoratori interinali, collaboratori a progetto, consulenti, addetti di altre imprese del gruppo cui eventualmente appartiene l'impresa rispondente.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Connessione fissa a Internet per scopi aziendali/lavorativi

B2 Nel 2023, l'impresa utilizza almeno una connessione fissa a Internet?

Tra le connessioni fisse sono incluse le connessioni di tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.), via cavo, fibra ottica (FTTP), connessioni fisse senza fili wi-fi, FWA (comprese wi-fi pubbliche), WiMax, satellitari.

Si **No**

*Le imprese che rispondono "No" devono passare direttamente al quesito **B4***

B3 Qual è la velocità massima di download prevista contrattualmente per la connessione?

È possibile solo una risposta

- | | |
|--|----------------------------|
| Inferiore a 30 Mbit/s | <input type="checkbox"/> 1 |
| Compresa tra 30 Mbit/s e meno di 100 Mbit/s | <input type="checkbox"/> 2 |
| Compresa tra 100 Mbit/s e meno di 500 Mbit/s | <input type="checkbox"/> 3 |
| Compresa tra 500 Mbit/s e meno di 1 Gbit/s | <input type="checkbox"/> 4 |
| Maggiore o uguale a 1 Gbit/s | <input type="checkbox"/> 5 |

⁷ Includere la connessione alla rete Internet, Intranet ed Extranet.

Sito web

B4 Nel 2023, l'impresa ha un sito Web, ovvero una o più pagine su Internet? ⁸

Sì No

Le imprese che rispondono "No" devono passare direttamente al quesito **B6**

B5 L'impresa offre i seguenti servizi tramite il sito Web?

Rispondere ad ogni riga

	Sì	No
a. Descrizione di beni e servizi offerti, informazioni sui prezzi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Possibilità di effettuare ordinazioni o prenotazioni online (es. carrello della spesa online)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Tracciabilità online dell'ordine.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Possibilità di personalizzare i contenuti del sito per i visitatori abituali.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Possibilità di personalizzare o progettare beni e servizi per i visitatori del sito.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Un servizio di chat per l'assistenza clienti (fornito da chatbot, agente virtuale o persona fisica che rispondono ai clienti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Annuncio di posti di lavoro vacanti o possibilità di effettuare domande di impiego online.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Contenuti del sito disponibili in almeno due lingue (considerare un sito Web multilingue, ad es. italiano e inglese, all'interno di un singolo dominio ad es. ".com" o più domini della vostra azienda in diverse lingue ad es. ".it" e ".uk")	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utilizzo di App

B6 Nel 2023, l'impresa dispone di un'app mobile per i clienti (ad es. per programmi fedeltà, e-commerce, assistenza clienti)?

Sì No

Utilizzo di 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.

B7 Nel 2023, l'impresa utilizza i seguenti social media?

Rispondere 'no' nel caso in cui siano utilizzati esclusivamente per pubblicità a pagamento

Rispondere ad ogni riga

	Sì	No
a. Social network (es. Facebook, LinkedIn, MySpace, Google+, Xing, Viadeo, Yammer).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Blog o microblog dell'impresa (es. Twitter, Tumblr).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Siti web o app di condivisione di contenuti multimediali (es. YouTube, Instagram, Spotify, Pinterest, Flickr, SlideShare, Snapchat, TikTok).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁸ **Includere:** il sito web dell'impresa o del gruppo di imprese di cui fa parte o di una impresa holding o affiliata che abbiano una o più pagine Internet dedicate all'impresa rispondente. **Escludere:** i profili social, i siti web di terzi nei quali si pubblicizzano i prodotti, favorendo l'incontro tra domanda e offerta (e-marketplace come Amazon, Booking, Expedia, Groupon, ecc.), siti web di terzi in cui compaiono solo il nome, l'indirizzo, informazioni di contatto dell'impresa rispondente (es. Pagine Gialle).

Rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione
--

B8 Nel 2022, nei rapporti via Internet con la Pubblica Amministrazione (PA), l'impresa ha avuto problemi od ostacoli nelle seguenti attività svolte online?

Rispondere ad ogni riga

	Procedure troppo complicate e lunghe	Procedure che richiedono la presentazione di documenti cartacei	Difficoltà tecniche sul sito web/portale (es. interruzioni, procedure lente)	Altri problemi	Nessun problema	Attività svolta tramite intermediari ⁹	Attività non svolta
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"/>

⁹ L'impresa si avvale di un intermediario (commercialista, CAF, altra impresa del gruppo, ecc.).

SEZIONE C
VENDITE ATTRAVERSO RETI INFORMATICHE

Nelle vendite elettroniche gli ordini/prenotazioni di beni e/o servizi sono effettuati dal cliente via siti web, app dell'impresa rispondente o di intermediari (ad es. piattaforme digitali) (quesiti C1-C4) o via messaggi elettronici di tipo EDI (quesiti C5-C6).

I clienti possono essere altre imprese (ad es. tra impresa madre e concessionari, tra agenzie di viaggio e compagnie aeree), la Pubblica Amministrazione, i consumatori finali (ad es. nel caso di alberghi, imprese del commercio, altri servizi).

Sono inclusi anche sistemi specifici di alcuni mercati elettronici 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.

Nelle risposte i dati devono essere riferiti alle attività svolte dall'impresa rispondente e dalle sue sedi produttive locali.

Se l'impresa fa parte di un gruppo, NON fare riferimento ai dati economici dell'intero gruppo indicati nel bilancio consolidato.

Vendite via web
vendite elettroniche effettuate attraverso ordini/prenotazioni ricevuti tramite sito o applicazioni web dell'impresa o di un intermediario

Consideri le vendite effettuate mediante moduli d'ordine/prenotazione online ricevuti tramite:

- sito web o applicazioni web (app) dell'impresa o delle altre imprese del gruppo di appartenenza e la rete extranet;
- altro sito web o app di un intermediario online utilizzato da più imprese per il commercio di beni o servizi (ecommerce marketplace, piattaforme digitali). Ad esempio Amazon, Booking, eBay, Trip Advisor, Zalando, Groupon, Expedia, eDreams, Trivago, ItalianModa, EPrice, Deliveroo, Just Eat, Glovo, ProntoPro, Alibaba, Rakuten, Spreadshirt, Etsy, e-Bookers, Hotels.com, Amazon Business, TimoCom, altre piattaforme di shopping/prenotazioni online; è incluso anche il mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA).

C1 Nel 2022, l'impresa ha effettuato vendite di propri prodotti e/o servizi via web tramite sito web / app proprie o di un intermediario (web shop, ecommerce marketplace, piattaforme digitali, ecc.)?

Rispondere ad ogni riga

	Si	No
<p>a. Tramite siti web / app proprie (inclusando anche i siti web e le app delle altre imprese del gruppo di appartenenza e la rete extranet).....</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>b. Tramite siti web / app di intermediari, utilizzati da più imprese per il commercio via web di beni o servizi (es. Amazon, Booking, eBay, Trip Advisor, Zalando, Groupon, Expedia, eDreams, Trivago, ItalianModa, EPrice, Deliveroo, Just Eat, Glovo, ProntoPro, Alibaba, Rakuten, Spreadshirt, Etsy, e-Bookers, Hotels.com, Amazon Business, TimoCom, altre piattaforme di shopping/prenotazioni online; mercato elettronico della Pubblica Amministrazione-MePA).....</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le imprese che rispondono "No" a C1a e C1b devono passare al quesito C5.

C2 Nel 2022, qual è stato il valore totale dei ricavi ottenuti dalle vendite via web di prodotti e/o di servizi effettuate dall'impresa tramite sito web / app proprie o di un intermediario (al netto dell'IVA)?

Se il dato non è disponibile indicarne una stima

€ | | | | | | | | | | | | | | , 0 | 0 | ¹⁰

se l'impresa fa parte di un gruppo

C2.1 Nel 2022, qual è stato il valore totale dei ricavi ottenuti dalle vendite via web di prodotti e/o di servizi ad altre imprese interne al gruppo di appartenenza e residenti nel territorio nazionale (flussi interni fra l'impresa rispondente e le altre imprese del gruppo)

¹⁰ Arrotondare alla cifra intera senza decimali.

effettuate dall'impresa tramite sito web /app proprie o di un intermediario (al netto dell'IVA)?

Digitare 0 se non sono stati ottenuti ricavi dalla vendita via web di prodotti e/o servizi ad altre imprese interne al gruppo di appartenenza e residenti nel territorio nazionale.


Se il dato non è disponibile indicarne una stima

€ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | , 0 | 0 | ¹¹ 

Al quesito successivo C3 devono rispondere solo le imprese che utilizzano sia siti web o app dell'impresa sia di intermediari, ovvero che hanno risposto 'Sì' sia in C1a che in C1b; tutte le altre devono passare direttamente al quesito C4.


C3 Nel 2022, qual è stata la percentuale dei ricavi derivanti dalle vendite via web per tipo di sito web o app utilizzato¹²  ?

Rispondere ad ogni riga
Indicare la percentuale facendo riferimento al valore dichiarato nel quesito C2
Se il dato non è disponibile indicarne una stima

a. Percentuale dei ricavi da siti web o app <u>dell'impresa</u> (includendo anche i siti web e le app delle altre imprese del gruppo di appartenenza e la rete extranet).....	, 0 % ¹³ 
b. Percentuale dei ricavi da siti web o app di <u>intermediari</u> , utilizzati da più imprese per il commercio via web di beni o servizi ¹⁴	, 0 %
Totale ricavi derivanti da vendite <u>via web</u>	 1 0 0 , 0 %

C4 Nel 2022, qual è stata la percentuale dei ricavi derivanti dalle vendite via web, per tipo di cliente¹⁵  ?

Rispondere ad ogni riga
Indicare la percentuale facendo riferimento al valore dichiarato nel quesito C2
Se il dato non è disponibile indicarne una stima

a. Vendite <u>via web</u> a consumatori privati (B2C -business-to-consumer).....	, 0 %	16 
b. Vendite <u>via web</u> ad altre imprese (B2B) e alla Pubblica Amministrazione (B2G).....	, 0 %	
Totale ricavi derivanti da vendite <u>via web</u>	 1 0 0 , 0 %	

¹¹ Arrotondare alla cifra intera senza decimali.
¹² Fare riferimento alle vendite via web di prodotti o servizi effettuate dall'impresa tramite sito web /app proprie o altro sito web o app di un intermediario (web shop, ecommerce marketplace, ecc.).
¹³ Arrotondare alla cifra intera senza decimali. Il Totale deve essere uguale a 100%. Per valori inferiori allo 0,5% arrotondare all'1%.
¹⁴ Ad esempio Amazon, Booking, eBay, Trip Advisor, Zalando, Groupon, Expedia, eDreams, Trivago, ItalianModa, EPrice, Deliveroo, Just Eat, Glovo, ProntoPro, Alibaba, Rakuten, Spreadshirt, Etsy, e-Bookers, Hotels.com, Amazon Business, TimoCom, altre piattaforme di shopping/prenotazioni online; mercato elettronico della Pubblica Amministrazione-MePA.
¹⁵ Fare riferimento alle vendite via web di prodotti o servizi effettuate dall'impresa tramite sito web /app proprie o altro sito web o app di un intermediario (web shop, ecommerce marketplace, ecc.).
¹⁶ Arrotondare alla cifra intera senza decimali. Il Totale deve essere uguale a 100%. Per valori inferiori allo 0,5% arrotondare all'1%.

SEZIONE D
UTILIZZO, CONDIVISIONE, ANALISI DEI DATI

Utilizzo di software aziendali

D1 Nel 2023, l'impresa utilizza il seguente software aziendale?

Rispondere 'sì' anche se il software aziendale viene utilizzato come servizio in cloud computing
Rispondere ad ogni riga

- | | Sì | No |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Software di pianificazione delle risorse aziendali (ERP).
Software utilizzato per gestire le risorse condividendo le informazioni tra diverse aree funzionali (es. contabilità, pianificazione, produzione, marketing). Il software ERP può essere un software standard pronto all'uso, oppure un software personalizzato sulle esigenze dell'impresa o un software auto-creato..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Software di gestione delle relazioni con i clienti (CRM).
Software utilizzato per la gestione delle informazioni sui clienti (es. relazioni o transazioni) che facilita la comunicazione con il cliente e aiuta a tenere traccia degli interessi dei clienti e delle abitudini di acquisto..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Software di Business Intelligence (BI).
Software utilizzato per accedere e analizzare i dati (es. dati derivanti da sistemi informatici interni e fonti esterne), per presentare risultati analitici in report, riepiloghi, dashboard, grafici, mappe, per fornire agli utenti approfondimenti dettagliati utilizzabili per decisioni e pianificazioni strategiche ²⁰ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Le imprese che rispondono tutti "No" devono passare al quesito **D4**

D2 Rispetto al fatturato indicato nel quesito A2, qual è stata la spesa sostenuta nell'anno 2022 per acquistare i software aziendali²¹?

Indicare il valore come quota percentuale rispetto al fatturato indicato in A2.
Indicare 0 se non sono state sostenute spese per acquisti dei software aziendali nel 2022.

_____, 0 %²²

D3 I dati utilizzati dai software gestionali sono memorizzati in un unico database relazionale?²³

Un database relazionale è una raccolta di dati tra i quali sussistono relazioni predefinite, organizzati sotto forma di set di tabelle con righe e colonne. Le tabelle vengono usate per contenere le informazioni sugli oggetti da rappresentare nel database: le righe rappresentano un record univoco, identificato da una chiave, e le colonne ne riportano gli attributi. Utilizzando le chiavi è possibile correlare tabelle diverse e accedere alle informazioni in modo diverso, senza riorganizzarle.

Sì **No**

²⁰ Alcuni esempi di software di BI sono: Microsoft Power BI, SAP BusinessObjects, SAS, Tableau.

²¹ Fare riferimento ai software utilizzati nel quesito D1 e includere anche la spesa sostenuta per l'acquisto di servizi di utilizzo dei software in cloud computing.

²² Arrotondare alla cifra intera senza decimali. Per valori inferiori allo 0,5% arrotondare all'1%.

²³ Fare riferimento ai software indicati nel quesito D1.

Condivisione di dati

D4 Nel 2023, l'impresa condivide i dati elettronicamente con i fornitori o i clienti all'interno della catena di approvvigionamento (ad es. tramite siti Web o app, sistemi EDI, sensori in tempo reale o monitoraggio)?

Questi dati possono essere scambiati tramite siti Web o altri mezzi di trasferimento elettronico dei dati, si escludano le e-mail non adatte all'automazione, elaborate o digitate manualmente.
Esempi di scambio o condivisione di dati: informazioni sui livelli delle scorte, stato di avanzamento delle consegne, dell'erogazione di servizi, previsioni di domanda, disponibilità dei prodotti, caratteristiche dei clienti, dati di e-commerce, informazioni relative alla produzione o la manutenzione.

Si

No

Analisi dei dati

L'analisi dei dati si riferisce all'uso di tecnologie, tecniche o strumenti software per l'analisi dei dati per estrarre modelli, tendenze e approfondimenti utili a trarre conclusioni, previsioni e ottimizzare il processo decisionale con l'obiettivo di migliorare le prestazioni (ad es. aumentare la produzione, ridurre i costi). I dati possono essere estratti da fonti dell'impresa o da fonti esterne (ad es. fornitori, clienti, dati pubblici).

D5 Nel 2023, l'impresa esegue analisi di dati attraverso addetti propri o di altre imprese del gruppo di appartenenza?

Si prega di considerare l'analisi di dati provenienti da fonti interne ed esterne.



Si

No

Le imprese che rispondono "No" devono passare direttamente al quesito **D7**

D6 L'impresa esegue analisi di dati provenienti dalle seguenti fonti?

Rispondere ad ogni riga

	Si	No
a. Analisi di dati provenienti dai transazioni come informazioni di dettaglio relative alla vendita, ai pagamenti (ad es. provenienti dal sistema Enterprise Resource Planning-ERP, dal proprio negozio online)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Analisi dei dati sui clienti come informazioni sull'acquisto, localizzazione, preferenze, recensioni, ricerche (ad es. provenienti dal sistema di Customer Relationship Management (CRM), dal proprio sito web).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Analisi dei dati provenienti da social media, compresi i profili dei social media propri dell'impresa (ad es. informazioni personali, commenti, video, audio, immagini).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Analisi dei dati sui dati Web (ad es. dati sulle tendenze dei motori di ricerca, dati provenienti da web scraping ovvero programmi informatici per l'estrazione di dati da siti web).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Analisi dei dati di localizzazione derivanti dall'uso di dispositivi portatili o veicoli (ad es. dispositivi portatili che utilizzano reti di telefonia mobile, connessioni wireless o GPS)....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Analisi dei dati provenienti da dispositivi intelligenti o sensori (ad es. sensori installati nei macchinari, sensori di produzione, contatori intelligenti, identificazione a radiofrequenza-RFID tag ²⁴) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Analisi dei dati sugli open data delle autorità governative (ad es. registri pubblici, condizioni meteorologiche, condizioni topografiche, dati sui trasporti, dati su abitazioni o edifici)....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Analisi dei dati satellitari (ad es. immagini satellitari, segnali di navigazione o di posizione) ²⁵ 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

²⁴ RFID-tag è un dispositivo che può essere applicato o incorporato in un prodotto o in un oggetto e trasmette dati tramite onde radio.

²⁵ Si prega di includere i dati acquisiti attraverso proprie infrastrutture o da un servizio fornito esternamente (ad es. AWS Ground Station) e escludere i dati sulla localizzazione provenienti dall'uso di dispositivi portatili o veicoli che utilizzano GPS in quanto inclusi nella lettera e) del quesito D6.

D7 Nel 2023, l'impresa si avvale di un'altra impresa o organizzazione esterna (es. Università) per l'analisi dei dati²⁶? 

Si prega di considerare l'analisi di dati provenienti da fonti interne ed esterne.

Si **No**

SEZIONE E UTILIZZO DEI SERVIZI DI CLOUD COMPUTING

Per cloud computing si intende un insieme di servizi informatici (o servizi ICT) utilizzabili tramite Internet che consentono l'accesso a software, potenza di calcolo, capacità di memorizzazione, ecc. Sono incluse le connessioni VPN (Virtual Private Networks).

I servizi di cloud presentano tutte le seguenti caratteristiche:

- sono forniti dai server del fornitore del servizio;
- possono essere ampliati o ridotti in base alle esigenze dell'impresa (scalabilità del servizio che permette di poter variare verso l'alto e verso il basso il numero di utenti, la capacità di memorizzazione, ecc.);
- possono essere utilizzati su richiesta dall'utente dopo una configurazione iniziale (senza l'interazione umana con il fornitore del servizio);
- sono a pagamento per ogni utente in base alla quantità di memoria utilizzata o possono essere prepagati.

E1 Nel 2023, l'impresa acquista servizi di cloud computing (ad esempio posta elettronica, pec, software per ufficio, hosting di database, archiviazione di file, applicazioni software, capacità di calcolo)?



Le imprese fornitrici di servizi di cloud computing e quelle che utilizzano un proprio cloud (ad esempio fornito da un'impresa del gruppo) senza acquistare servizi in cloud devono rispondere 'No'.
Escludere i servizi utilizzati gratuitamente

Si **No**

Le imprese che rispondono "No" devono passare direttamente al quesito **F1**

E2 Quali servizi di cloud computing utilizzati su Internet vengono acquistati dall'impresa?

*Riferirsi alla definizione di cloud computing sopra riportata escludendo i servizi utilizzati gratuitamente
Rispondere ad ogni riga*

	Si	No
a. Servizi di posta elettronica, pec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Software per ufficio (es. programmi di scrittura, fogli elettronici).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Applicazioni software di finanza e contabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Applicazioni software ERP (Enterprise Resource Planning) ²⁷ 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Applicazioni software CRM (Customer Relationship Management) ²⁸ 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Applicazioni software di sicurezza (es. programma antivirus, controllo di accesso alla rete).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Hosting di database dell'impresa.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Archiviazione di file.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Capacità di calcolo per eseguire il software dell'impresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Piattaforma informatica che fornisce un ambiente per lo sviluppo, il test, la distribuzione di applicazioni (es. moduli software riutilizzabili, interfacce di programmazione dell'applicazione-API)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

²⁶ Escludere Google Analytics.

²⁷ Software ERP per gestire risorse attraverso la condivisione elettronica di informazioni tra le diverse aree funzionali dell'impresa.

²⁸ Software CRM per gestire le informazioni relative ai propri clienti.

SEZIONE F INTELLIGENZA ARTIFICIALE

L'Intelligenza Artificiale (IA) si riferisce a sistemi che utilizzano tecnologie per l'elaborazione di informazioni tratte da un testo non strutturato (text mining), il riconoscimento di immagini (computer vision), il riconoscimento vocale, la generazione del linguaggio naturale (natural language generation), migliorare le prestazioni attraverso l'apprendimento automatico dai dati (machine learning, deep learning, neural networks), raccogliere e/o usare dati per predire, raccomandare, decidere con diversi gradi di autonomia, circa l'azione migliore da adottare per raggiungere obiettivi specifici per l'impresa.

I sistemi di intelligenza artificiale possono essere:

- 1) **basati esclusivamente su dei software**, come, ad esempio, nei casi di:
 - chatbot e assistenti virtuali aziendali basati sull'elaborazione del linguaggio naturale;
 - sistemi di riconoscimento facciale basati su visione artificiale o sistemi di riconoscimento vocale;
 - software di traduzione automatica;
 - analisi dei dati basata sul machine learning, etc.;
- 2) **incorporati in dispositivi**, come, ad esempio:
 - robot autonomi per la gestione automatizzata dei magazzini o lavori di assemblaggio della produzione;
 - droni autonomi per la sorveglianza della produzione o movimentazione pacchi, ecc.

F1 Nel 2023, l'impresa utilizza una delle seguenti tecnologie di Intelligenza Artificiale (IA)?

La domanda è relativa all'utilizzo di Intelligenza Artificiale quindi se un'impresa non utilizza soluzioni IA ma le crea perché altri possano utilizzarle non dovrebbe rispondere Sì a F1.

Rispondere ad ogni riga

	Sì	No
a. Tecnologie IA per analizzare documenti di testo (es. text mining)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Tecnologie IA per convertire la lingua parlata in un formato leggibile dal dispositivo informatico (riconoscimento vocale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Tecnologie IA per generare linguaggio scritto o parlato (generazione del linguaggio naturale, sintesi vocale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Tecnologie IA per identificare oggetti o persone sulla base di immagini o video (riconoscimento, elaborazione delle immagini)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Tecnologie IA per l'analisi dei dati attraverso l'apprendimento automatico (es. machine learning, deep learning, reti neurali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Tecnologie IA per automatizzare i flussi di lavoro o supportare nel processo decisionale (es. <i>Process Automation</i> , software robot che utilizzano <u>tecnologie di IA</u> per automatizzare le attività umane)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Tecnologie IA per consentire il movimento fisico delle macchine tramite decisioni autonome basate sull'osservazione dell'ambiente circostante (robot o droni autonomi, veicoli a guida autonoma)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le imprese che rispondono tutti "No" devono passare direttamente al quesito **F3**

F2 In quale dei seguenti ambiti l'impresa utilizza software o sistemi di Intelligenza Artificiale?

Rispondere ad ogni riga

	Sì	No
a. Utilizzo di IA nell'ambito marketing o vendite es. chatbot basate sull'elaborazione del linguaggio naturale per l'assistenza o la profilazione dei clienti; ottimizzazione dei prezzi, offerte di marketing personalizzate, analisi di mercato basate su machine learning; robot autonomi per l'elaborazione degli ordini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Utilizzo di IA nell'ambito dei processi di produzione di beni o servizi es. manutenzione predittiva o l'ottimizzazione dei processi basata sull'apprendimento automatico; strumenti per classificare i prodotti o trovare difetti nei prodotti basati su computer vision ²⁹ ; droni autonomi per attività di sorveglianza, sicurezza e ispezione della produzione; lavori di assemblaggio effettuati da robot autonomi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Utilizzo di IA per l'organizzazione o la gestione dei processi di amministrazione aziendale es. l'uso di assistenti virtuali aziendali basati su machine learning e/o su elaborazione del linguaggio naturale (ad esempio per la stesura di documenti); per analizzare i dati e prendere decisioni strategiche sulla base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

²⁹ La computer vision o visione artificiale è un campo dell'intelligenza artificiale (IA) che permette ai computer e ai sistemi di ricavare informazioni significative da immagini digitali, video e altri input visivi e intraprendere azioni o formulare delle segnalazioni sulla base di tali informazioni.

del machine learning (ad esempio per la valutazione del rischio); effettuare pianificazioni o previsioni basate su machine learning; gestione delle risorse umane basata su machine learning e/o su elaborazione del linguaggio naturale (ad esempio screening di preselezione dei candidati, profilazione dei dipendenti o analisi delle prestazioni)

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| d. Utilizzo di IA nell'ambito della logistica
es. soluzioni di prelievo di scorte dagli scaffali e di confezionamento di pacchi da spedire, rintracciamento, distribuzione o smistamento attraverso l'utilizzo di robot autonomi; ottimizzazione del percorso basata sul machine learning | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Utilizzo di IA per la sicurezza ICT
es. riconoscimento facciale basato sulla visione artificiale per l'autenticazione degli utenti ICT; rilevamento e prevenzione di attacchi informatici basati sul machine learning | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Utilizzo di IA per la contabilità, il controllo o la gestione finanziaria
es. machine learning per analizzare i dati che aiutano a prendere decisioni finanziarie; elaborazione delle fatture basata sul machine learning; machine learning o elaborazione del linguaggio naturale per i documenti contabili | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g. Utilizzo di IA per attività di Ricerca e Sviluppo (R&S) o innovazione
(si escluda la ricerca sull'Intelligenza Artificiale)
es. machine learning per analizzare dati per condurre ricerche, sviluppare un prodotto/servizio nuovo o significativamente migliorato | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h. Utilizzo di IA per altri ambiti aziendali non riconducibili ai precedenti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Specificare quali: _____

A F3 Rispondono solo le imprese che hanno risposto tutti "no" a F1 le altre devono passare a G1

F3 L'impresa ha mai preso in considerazione l'utilizzo delle tecnologie di Intelligenza Artificiale elencate nella domanda F1?

Sì No

Le imprese che rispondono "No" al quesito F3 devono passare direttamente al quesito G1

F4 Quali sono i motivi per cui l'impresa non utilizza alcuna delle tecnologie di Intelligenza Artificiale elencate nella domanda F1?

Rispondere ad ogni riga

- | | Sì | No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Costi troppo alti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Mancanza di competenze nell'impresa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Incompatibilità con apparecchiature, software o sistemi esistenti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Difficoltà con la disponibilità o la qualità dei dati necessari per l'utilizzo delle tecnologie di Intelligenza Artificiale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Preoccupazioni relative alla violazione della protezione dei dati e della privacy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Mancanza di chiarezza sulle conseguenze legali (ad es. responsabilità in caso di danno causato dall'uso dell'Intelligenza Artificiale) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Considerazioni etiche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Le tecnologie di Intelligenza Artificiale non sono utili all'impresa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) Altri motivi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SEZIONE G
FATTURAZIONE AZIENDALE
(cartacea e elettronica)

La fattura può essere **elettronica** e/o **cartacea** (nell'invio cartaceo si devono includere anche i casi di spedizione e/o consegna a mano delle fatture).


Le fatture elettroniche possono essere distinte in due tipologie:

- **fatture elettroniche** con una struttura standard (XML, EDI, UBL, FatturaPA) ovvero adatte ad essere trattate automaticamente; queste fatture possono essere scambiate direttamente tra fornitori e clienti o tramite un intermediario di servizi all'impresa o tramite un sistema elettronico bancario;
- **fatture in un formato elettronico** non adatto per l'elaborazione automatica (ad esempio email o allegati alle email in formato PDF, TIF, JPEG o altro tipo di formato).

G1 Nel 2022, l'impresa ha inviato le seguenti tipologie di fatture?

Includere anche le fatture inviate tramite intermediari, ad es. commercialisti, fornitori di servizi di fatturazione elettronica

Rispondere ad ogni riga

	Si	No
a. Fatture elettroniche <u>inviato ad altre imprese o privati</u> in formato standard ovvero <u>adatte</u> a essere trattate automaticamente (ad esempio in formato XML, EDI, UBL)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Fatture elettroniche <u>inviato alla Pubblica Amministrazione</u> in formato standard ovvero <u>adatte</u> a essere trattate automaticamente (XML, FatturaPA).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Fatture inviate in un formato elettronico <u>non adatto</u> per l'elaborazione automatica (ad esempio email o allegati alle email in formato PDF, TIF, JPEG o altro tipo di formato).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Fatture cartacee  ³⁰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

³⁰ Nell'invio cartaceo si devono includere i casi di spedizione e/o consegna a mano delle fatture.

SEZIONE H – 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 o la sola risposta g

- 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: