

**L'Osservatorio Banda Larga presenta**  
**il Rapporto sulla banda larga**  
**nelle imprese (SoHo e SME)**



Per capire le diverse problematiche connesse allo sviluppo  
della banda larga nel nostro Paese

**Novembre 2009**

**18 novembre 2009** – L'Osservatorio Banda Larga ha incontrato gli Sponsor \* per presentare i risultati del **Rapporto sulle imprese italiane e la banda larga**.

L'Osservatorio svolge un'attività continuativa di monitoraggio sulla domanda di connettività e servizi a banda larga nelle imprese italiane, i cui risultati sono sintetizzati in un rapporto annuale, che analizza l'evoluzione delle dotazioni tecnologiche e delle determinanti della diffusione della banda larga nelle imprese, evidenziando ostacoli e driver del processo di adozione dell'innovazione tecnologica. **L'indagine 2009 ha accentuato il focus sulle aziende di minor dimensione, con uno specifico approfondimento dedicato alle imprese con 1-9 addetti (SoHo - Small office Home office), che integra ed estende le analisi relative a quelle con 10+ addetti (SME - Small and Medium Enterprises).**

**Le imprese SoHo sono oltre 4 milioni (di cui circa l'80% costituite da 1 o 2 addetti), mentre l'universo delle SME raggruppa circa 200.000 aziende.** Si tratta di due cluster di aziende con caratteristiche molto diverse, e ciò giustifica la scelta di analizzarli separatamente all'interno dell'Osservatorio Banda Larga.

Il primo dato che emerge è l'ancora **incompleta informatizzazione dei due cluster**. Se nel caso dei SOHO ciò si traduce nel fatto che un terzo circa delle aziende a tutt'oggi non possiede ancora un PC (e di conseguenza non si connette a Internet), nel segmento SME il deficit di alfabetizzazione si pone in modo diverso. Per quanto tutte le aziende SME dispongano di almeno un PC e siano collegate a Internet, la maggior parte di esse non dispone di piattaforme strutturate a livello, sia gestionale (ERP: 10%), sia di relazione con la clientela (CRM: 23%), nonché di gestione della catena produttiva (SCM: 5%).

Non a caso, la relazione con i principali interlocutori delle aziende (nell'ordine: i clienti, i fornitori e i commercialisti) avviene ancora per lo più telefonicamente o via fax. L'e-mail ed altre forme di interazione in rete più evolute sono, infatti, ancora poco diffuse.

**Sia per i SOHO, sia per le SME in circa 2 casi su 3 gli investimenti nell'ICT sono motivati da un'aspettativa di contenimento dei costi**, mentre l'obiettivo di un ampliamento del mercato riguarda solo il 15%. Un segnale positivo per il futuro viene dal fatto che per il raggiungimento di questi obiettivi molto spesso all'ICT viene riconosciuto un ruolo significativo, il che lascia ritenere che l'intensità di informatizzazione possa crescere per raggiungere questi obiettivi aziendali.

Oltre a ciò, **l'aspetto normativo** si conferma un importante input all'adozione di servizi ICT, nell'ottica dell'obbligo di essere compliant con quanto previsto dalle leggi in materia di PEC, firma elettronica, fatturazione elettronica ed archiviazione sostitutiva.

**Le linee telefoniche fisse e/o mobili, presenti nella totalità dei casi, sono ancora poco utilizzate per servizi avanzati.** Da notare che la **"cannibalizzazione" del mobile a scapito del fisso** nel segmento imprese **non è avvenuta**, se non in misura marginale (e solo in specifici segmenti professionali) nel SOHO. Per la telefonia fissa, telefonate via **Skype, videoconferenza** sono utilizzate in un numero limitato di casi, mentre per il mobile si riscontra una crescente diffusione della ricezione delle **e-mail sul cellulare** (17% nel SOHO, 40% nelle SME).

Per quanto riguarda la connettività ad Internet, come si è detto la penetrazione è molto diversa tra i due cluster:

- **Nel cluster SOHO, il 57% delle imprese ha un accesso a banda larga con velocità per lo più tra i 2 e gli 8 Mb e tariffazione flat.** Tale percentuale include anche i collegamenti via rete mobile degli utenti che utilizzano unicamente queste reti per l'accesso a Internet (ca. il 7-8% del totale dei SOHO).
- **Il 97% delle aziende ha una connessione a banda larga, con velocità per lo più tra i 2 Mb e gli 8 Mb e tariffazione flat.** Le connessioni avvengono esclusivamente da PC fisso in oltre il 70% delle aziende, mentre nei restanti casi è presente anche l'uso del cellulare, con accesso tramite internet key o PC card.

Si noti che, in entrambi i casi, gli utenti non misurano quasi mai la velocità effettiva della propria connessione, fattore che indica una consapevolezza ancora parziale degli standard di servizio effettivamente erogati dai fornitori di accesso a Internet.

Per quanto riguarda la presenza sul Web è emerso che:

- **Il 33% delle aziende SOHO ha un sito web, che rappresenta soprattutto una vetrina informativa dei prodotti e servizi offerti,** con possibilità, in oltre il 30% dei casi, di effettuare un preventivo on line, mentre servizi più evoluti come transazioni on line, forum e servizi post vendita sono ancora piuttosto rari.
- **La percentuale delle aziende SME con un proprio sito web sale al 70% e cresce anche il livello di interattività offerta, anche se solo in un caso su quattro possono essere inviati ordini online** (non via e-mail, ma con un apposito form).

**Tra i servizi online utilizzati dalle aziende, in entrambi i cluster, ai primi posti troviamo l'eBanking, l'eGovernment e l'instant messaging,** mentre per servizi più avanzati (acquisti e vendite on line, collegamenti a banche dati, VoIP ecc.) la diffusione risulta ancora molto limitata, anche per una maggior difficoltà a percepirne i potenziali benefici.

La presentazione dei dati ha dato adito ad un dibattito tra gli Sponsor, durante il quale sono emerse alcune criticità legate allo sviluppo dell'ICT nelle aziende, prime fra tutte la necessità di alfabetizzazione informatica e di conoscenza dei servizi offerti dal mondo ICT e delle loro potenzialità rispetto all'incremento delle opportunità di business.

\* Gli Sponsor dell'**Osservatorio Banda Larga – Between** sono: Aria, Cisco, Fastweb, Friuli – Mercurio, Mediaset, NEC, Poste Italiane, Rai Way, Regione Basilicata, Regione Marche, Regione Piemonte, Regione Liguria, Retelit, Sielte, Skylogic, Telecom Italia, Tiscali, Vodafone Italia, Wind.

**Contatti:**

**Between S.p.A.**

**Via di Santa Teresa, 23 - 00198 Roma**

**Tel. 06.8440671**

**[www.osservatoriobandalarga.it](http://www.osservatoriobandalarga.it)**

**[info@osservatoriobandalarga.it](mailto:info@osservatoriobandalarga.it)**