

Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese

GUIDA ALLA COMPILAZIONE 2022

Per ICT o TIC si intendono le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: si tratta di tecnologie utilizzate per il trattamento e l'elaborazione delle informazioni o per funzioni di comunicazione, incluse la trasmissione, la ricezione e la visualizzazione dei dati

Indice

| | |
|---|-----------|
| INDICAZIONI GENERALI | 2 |
| SEZIONE A - INFORMAZIONI GENERALI..... | 3 |
| SEZIONE B - CONNESSIONE E UTILIZZO DI INTERNET | 5 |
| SEZIONE C - VENDITE ATTRAVERSO RETI INFORMATICHE (WEB, APP, INTERMEDIARI, ALTRI SCAMBI AUTOMATICI) | 8 |
| SEZIONE D – COMPETENZE INFORMATICHE E SPECIALISTI ICT | 11 |
| SEZIONE E – SICUREZZA INFORMATICA | 12 |
| SEZIONE F – UTILIZZO DELLA ROBOTICA | 14 |
| SEZIONE G – ICT E AMBIENTE | 14 |

INDICAZIONI GENERALI


IMPRESSE INTERESSATE ALLA RILEVAZIONE

La rilevazione riguarda le imprese dell'industria e dei servizi. In particolare, sono incluse le imprese attive nelle seguenti attività economiche: manifatturiero; fornitura di energia; fornitura di acqua; trattamento rifiuti e risanamento; costruzioni; commercio all'ingrosso e al dettaglio; trasporto e magazzinaggio; alloggio e ristorazione; servizi di informazione e comunicazione; attività immobiliari; attività professionali, scientifiche e tecniche; attività amministrative e di servizi di supporto; agenzie di viaggio.

È considerata **impresa** l'unità economica che produce beni e servizi destinabili alla vendita e che, in base alle leggi vigenti o a proprie norme statutarie, ha facoltà di distribuire profitti realizzati ai soggetti proprietari siano essi privati o pubblici. Il responsabile è rappresentato da una o più persone fisiche, in forma individuale o associata, o da una o più persone giuridiche. Tra le imprese sono comprese le imprese individuali, le società di persone, le società di capitali, le società cooperative, le aziende speciali di comuni o province o regioni.

Sono considerate unità economiche anche i lavoratori autonomi, i liberi professionisti, gli studi associati e le società di professionisti¹.

CHI COINVOLGERE NELLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

 È opportuno che, per la parte relativa all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), il questionario sia compilato dal *responsabile del sistema informatico o dal responsabile Internet dell'impresa*, o da una persona che conosce i sistemi informatici utilizzati dall'impresa.

 Occorrono dati *amministrativo/contabili* nelle sezioni **A, C**.

PERIODO DI RIFERIMENTO DEI DATI RICHIESTI

Le informazioni richieste si riferiscono all'anno 2022 (al momento della compilazione). Nei quesiti ove viene specificato diversamente (**A1, A2, A2.1, B11, la Sezione C, D2, D3, D5, E5**) *le informazioni richieste sono relative al 2021.*

INFORMAZIONI SULLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Unità monetaria - (Quesiti A2, A2.1, C2, C2.1, C7, C7.1).

I valori monetari richiesti nel questionario devono essere forniti in **unità di Euro** (arrotondati senza centesimi) e con riferimento all'anno **2021**. Se i dati richiesti non sono ancora disponibili è possibile indicarne una stima.

Esercizio diverso dall'anno solare

Per i dati economici (quesiti A2, A2.1, C2, C2.1, C7, C7.1) le **imprese che utilizzano un esercizio diverso dall'anno solare** faranno riferimento ai risultati della gestione di 12 mesi dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021.

Come comunicare eventi di trasformazione aziendale

Nel caso in cui l'impresa abbia subito **eventi di trasformazione aziendale** (fusioni, scorpori, messa in liquidazione o in amministrazione straordinaria, ecc.) dovrà comunicare alcune informazioni compilando la sezione **ANAGRAFICA** del sito web (cui si accede dopo la registrazione).

Devono rispondere al questionario le imprese che risultano ATTIVE al 31/01/2022.

Esonero dalla compilazione del questionario per stato di inattività o cessazione

Le imprese che

- **al 31/01/2022** risultano **CESSATE** (per chiusura definitiva della propria attività produttiva)
- **al 31/01/2022 e ancora al momento della compilazione** risultano **INATTIVE** (ad esempio, sospensione temporanea della propria attività produttiva a causa di eventi fortuiti come incendio, terremoto, di ristrutturazione dei locali o di problemi economici contingenti),

DEVONO:

- 1) chiudere il questionario passando direttamente alla sezione ANAGRAFICA del sito (cui si accede dopo la registrazione) per segnalare la modifica di stato e la data dell'evento;
- 2) segnalare tale richiesta di esonero tramite contact center (numero verde del Portale statistico delle imprese **800.188.847** dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9:00-19:00) **oppure** tramite l'indirizzo di posta elettronica **portaleimprese@istat.it** indicando nell'oggetto il **codice indagine IST-01175** e il **codice impresa**.

¹ Regolamento CEE n. 696/93 del Consiglio, del 15 marzo 1993, relativo alle unità statistiche di osservazione e di analisi del sistema produttivo nella Comunità.

Non costituiscono cessazione dell'attività, ma solo variazioni di dati anagrafici, i seguenti casi: trasferimento in altra sede; modifica dell'assetto proprietario dell'unità; decesso dell'imprenditore se seguito da passaggio ereditario dell'unità; affitto dell'azienda.

Nel caso in cui l'impresa sia cessata dopo il 31/01/2022 deve rispondere al questionario facendo riferimento a gennaio 2022 per le risposte relative all'anno 2022.

All'indagine ICT 2022 devono procedere alla compilazione del questionario anche le imprese con meno di 10 addetti.

SEZIONE A - INFORMAZIONI GENERALI

Quesito A1

Gli **addetti** sono l'insieme delle persone occupate dall'unità di osservazione e corrispondono ai lavoratori **dipendenti** e **indipendenti**.

| <i>Lavoratori dipendenti</i> | <i>Lavoratori indipendenti</i> |
|--|---|
| <p>sono tutte le persone che lavorano (a tempo pieno o parziale) con vincoli di subordinazione per conto di un datore di lavoro, in forza di un contratto, esplicito o implicito, e che percepiscono per il lavoro effettuato una remunerazione in forma di salario, stipendio, onorario, gratifica, pagamento a cottimo o remunerazione in natura.</p> <p>Sono da considerarsi tali: i dirigenti, i quadri, gli impiegati, gli operai, gli apprendisti, i soci (anche di cooperative) per i quali sono versati contributi previdenziali.</p> <p>Includere le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>i lavoratori a domicilio,</i> ✓ <i>i proprietari che esercitano un'attività retribuita e coadiuvanti familiari retribuiti,</i> ✓ <i>le persone assenti temporaneamente (maternità, malattia, sciopero, cassa integrazione guadagni ecc.) per un periodo di durata determinata,</i> ✓ <i>i lavoratori con contratto a tempo determinato,</i> ✓ <i>i lavoratori stagionali,</i> ✓ <i>gli assunti in base al contratto di formazione lavoro o di inserimento, al contratto di lavoro ripartito (job sharing), al contratto di lavoro intermittente (job on call).</i> <p>Escludere le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ <i>i lavoratori alle dipendenze di agenzie di lavoro temporaneo (ad es. ex interinali, lavoratori con contratto di somministrazione); <u>tali lavoratori devono essere inclusi come dipendenti solo dalle agenzie di lavoro temporaneo.</u></i> ✗ <i>le persone in congedo di durata indeterminata (malattia di lunga durata, servizio militare o civile),</i> ✗ <i>le persone che effettuano lavori per l'unità ma che risultano dipendenti da altre unità,</i> ✗ <i>il personale con contratto a progetto e di collaborazione coordinata e continuativa.</i> | <p>sono le persone che svolgono un'attività lavorativa nell'unità e che non percepiscono una retribuzione sotto forma di stipendi, salari, onorari, gratifiche, pagamenti a cottimo o remunerazione in natura</p> <p>Includere le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>i proprietari e i coadiuvanti familiari che esercitano un'attività non retribuita e per i quali l'unità non versa contributi previdenziali, a condizione che effettivamente lavorino nella società,</i> ✓ <i>i soci delle società di persone o di capitali – comprese le cooperative – per i quali l'unità non versa contributi previdenziali e a condizione che effettivamente lavorino nella società.</i> <p>Escludere le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ <i>il personale con contratto a progetto e di collaborazione coordinata e continuativa.</i> |

Come calcolare la media annua degli addetti

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: 8,4 diventa 8 mentre 8,5 e 8,6 diventano 9).

Quesito A2

Fatturato (IVA esclusa): il fatturato comprende il totale degli importi fatturati dall'unità di osservazione durante il periodo di riferimento e corrisponde al valore delle vendite sul mercato dei beni o dei servizi forniti a terzi. Il fatturato si intende al lordo di tutte le imposte e tasse gravanti sui beni o sui servizi fatturate dall'unità, ma al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA).

Includere le seguenti categorie:

- vendite di prodotti manifatturati,
- vendite di beni acquistati per essere rivenduti senza essere sottoposti a trasformazione,
- prestazioni di servizi,
- rate fatturate (derivanti da pagamenti rateali),
- tutte le altre spese (trasporto, imballaggi, ecc.) addebitate ai clienti, anche se figurano separatamente sulla fattura,
- le accise da versare al 'erario al momento della vendita (si tratta delle accise da versare all'erario al momento della vendita o nel corso del processo produttivo e non quelle incorporate nei costi di acquisto e pagate ai fornitori).

Escludere le seguenti categorie:

- ✗ IVA e altre tasse simili direttamente legate al fatturato e tutte le tasse sui beni o servizi fatturate dall'unità,
- ✗ abbuoni e sconti accordati ai clienti, nonché il valore degli imballaggi resi,
- ✗ i beni prodotti per l'autoconsumo o a fini di investimento,
- ✗ fornitura di prodotti e servizi all'interno dell'unità d'osservazione,
- ✗ entrate derivanti dalle strutture per il personale (ad esempio, mense aziendali),
- ✗ i contributi alla gestione ricevuti dalle pubbliche amministrazioni o dalle istituzioni dell'Unione europea.

Escludere a meno che non riguardino l'attività principale dell'impresa

- ✗ commissioni,
- ✗ affitti,
- ✗ affitti per unità di produzione e macchine utilizzate da terzi,
- ✗ affitti di abitazione di proprietà della società,
- ✗ canoni di licenza,
- ✗ vendite di terreni e immobilizzazioni,
- ✗ vendite o affitti di beni di proprietà,
- ✗ vendite di azioni,
- ✗ interessi e dividendi,
- ✗ introiti classificati come altri proventi di gestione, proventi finanziari e proventi straordinari nei conti delle società ai sensi della IV direttiva contabile,
- ✗ introiti derivanti dall'uso da parte di terzi delle attività dell'impresa produttive di interessi, royalty e dividendi e gli altri redditi a norma degli IAS/IFRS,
- ✗ altre entrate straordinarie.

Quesito A2.1

Con riferimento all'anno 2021 si chiede all'impresa rispondente che fa parte di un gruppo di imprese, di indicare il valore di quella parte del fatturato derivante dalla vendita di prodotti o servizi ad altre imprese che fanno parte dello stesso gruppo e che sono residenti sul territorio nazionale. Questi ricavi intragruppo si rilevano soprattutto nel caso in cui l'attività dell'impresa è ausiliaria (attività ancillari, integrate) a quella di altre unità del gruppo di appartenenza.

Nota di compilazione

Il valore dei ricavi intragruppo indicato al quesito A2.1 può essere nullo se l'impresa non vende ad imprese residenti sul territorio nazionale appartenenti allo stesso gruppo (in questo caso il rispondente deve indicare 0 (zero) nel campo A2.1). Inoltre il valore indicato in A2.1 deve essere inferiore o uguale al valore del fatturato totale indicato al quesito A2.

SEZIONE B - CONNESSIONE E UTILIZZO DI INTERNET

Quesito B1

Con riferimento all'anno 2022 indicare il numero di **addetti** che utilizzano almeno un dispositivo tra **computer, computer portatile, palmare, tablet, ipad, smartphone, altri dispositivi portatili** connessi ad Internet per svolgere il proprio lavoro.

Nota di compilazione

L'utilizzo di computer prescinde dalla sua proprietà, ad esempio i computer possono appartenere all'impresa oppure possono essere affittati o condivisi con un'altra organizzazione.

L'accesso a Internet è indipendente dalla proprietà (ad es. il contratto di connessione potrebbe essere di possesso di una società del gruppo di cui l'impresa fa parte), dagli scopi del collegamento, dallo strumento utilizzato per il collegamento (fisso o mobile).

CONNESSIONE FISSA A INTERNET PER SCOPI AZIENDALI/LAVORATIVI

Quesito B2

Il quesito si riferisce solo alla connessione fissa:

Il tipo di connessione è quello dell'“ultimo miglio”, ovvero del segmento finale tra l'impresa e la rete del fornitore di servizi Internet (ISP).

Connessione fissa: comprende le connessioni fisse in banda larga incluse le tipologie di connessione fissa di tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.), via cavo, fibra ottica (FTTP), connessioni fisse senza fili (Wi-Fi anche pubbliche, WiMax, satellite).

- **DSL (Digital Subscriber Line):** tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame; comprende le tecnologie HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL.
- **Fibre ottiche:** il collegamento in banda larga tramite fibra ottica (architetture FTTx) indica un mezzo trasmissivo per sostituire completamente o parzialmente la rete di accesso locale tradizionale (tramite normali cavi di rame); esso raggiunge il limite esterno del singolo edificio (FTTB), la centralina di prossimità (FTTC) o gli appartamenti e uffici (FTTH), varia in base alla distanza tra la fibra ottica e l'utente finale e garantisce la massima velocità di trasmissione fino all'utenza finale. Per FTTP - *Fiber-to-the premises* (termine generico usato in diversi contesti, al posto di FTTH oppure al posto di FTTB) si intende il collegamento in fibra ottica che raggiunge sia case per uso residenziale sia uffici.
- **Connessioni via cavo:** tecnologia che utilizza un dispositivo (*modem*) che consente di collegare il PC a una linea per la connessione a Internet.
- **Connessioni fisse senza fili:** tecnologia che utilizza radiofrequenza, infrarossi, microonde, o altri tipi di onde elettromagnetiche o acustiche in luogo di fili, cavi o fibre ottiche per trasmettere segnali o dati (fornire accesso a Internet) tra punti (fissi). Comprende ad esempio una connessione Internet satellitare (trasmissione senza fili a lungo raggio) o Wi-Fi (trasmissione senza fili medio raggio) pubblico.
- **Wi-Fi:** tipologia di connessione basata su segnali radio frequenza di 2.4 GHz e teoricamente idonea a una velocità superiore a 54 Mbit/s; permette la connessione a Internet in prossimità di punti di accesso denominati Hotspot. Il quesito si riferisce alla connessione ad Internet utilizzata dall'impresa mediante i punti di accesso hotspot e non a eventuali connessioni wifi interne all'impresa.
- **WiMAX:** tecnologia e standard tecnico di trasmissione che consente l'accesso senza fili a reti di telecomunicazioni a banda larga fornendo la connettività a Internet anche in aree geograficamente complesse e difficilmente raggiungibili da infrastrutture tradizionali; funziona utilizzando trasmissioni a onde radio in una frequenza esclusiva.

Nota di compilazione

Le imprese che utilizzano ancora connessioni a banda stretta dovrebbero indicare No a questa domanda.

Salto di compilazione

Le imprese che non dispongono di una connessione Internet fissa devono passare direttamente al quesito B4 del questionario.

Quesito B3

Velocità massima di download: si intende la velocità massima teorica specificata nel contratto del prestatore di Internet per cui i dati possono essere scaricati. Le cinque opzioni offerte sono misurate in Mbit/s o Gbit /s, ovvero megabit al secondo e gigabit al secondo, sono una misura della larghezza di banda (il flusso di informazione in un dato momento) su un mezzo di telecomunicazione. La larghezza della banda e la velocità effettiva dipendono da una combinazione di fattori tra cui le apparecchiature, il software utilizzato, il traffico Internet, il server di destinazione e quindi può differire

dalla velocità di download presente nel contratto.

Le imprese possono ottenere l'informazione sulla velocità massima di download contrattuale della connessione Internet su linea fissa più veloce dalle loro fatture mensili per i servizi di telecomunicazione (Internet) o dal contatto con i fornitori di servizi di telecomunicazione (Internet).

RIUNIONI VIA INTERNET

Il modulo mira a raccogliere informazioni sulla conduzione di riunioni via Internet (riunioni a distanza) da parte delle imprese e le linee guida introdotte per garantire la sicurezza di tali riunioni e la sostituzione dei viaggi di lavoro con le riunioni a distanza. Il telelavoro e le riunioni da remoto, in particolare, sono argomenti di grande attualità nell'odierna situazione in cui la pandemia ha costretto molte imprese a livello globale a rivolgersi al telelavoro e/o alle riunioni virtuali, al fine di mantenere attive le proprie attività nel rispetto delle misure di distanziamento sociale imposte dai governi nazionali.

Quesito B4

Il quesito B4 è una domanda filtro che mira a misurare se le aziende conducono riunioni a distanza (online) tramite Internet utilizzando strumenti come Zoom, Skype, MS Teams o altri.

La riunione a distanza può essere interna (tra persone nell'impresa, in ufficio o all'esterno) o esterna (con persone esterne all'impresa, ad es. partner commerciali).

Le riunioni a distanza possono essere condotte tramite video, audio o entrambi. Sono incluse sia le riunioni a distanza condotte tramite app dedicate che tramite browser. Le riunioni video possono essere condotte tramite qualsiasi dispositivo, desktop o qualsiasi dispositivo portatile, inclusi gli smartphone.

Salto di compilazione

Le imprese che rispondono "No" al quesito B4 devono passare direttamente al quesito B7 del questionario.

Quesito B5

Lo scopo del quesito B5 è quello di rilevare la presenza di linee guida (istruzioni o regole) inerenti le misure di sicurezza che i dipendenti dell'impresa devono seguire nelle riunioni a distanza condotte via Internet (es. istruzioni sull'utilizzo dei dispositivi per le riunioni, utilizzo di password diverse per le diverse riunioni, ecc.). Tali linee guida possono riferirsi, ad esempio, a requisiti particolari per la password, alla crittografia end-to-end, all'uso di strumenti specifici consentiti dall'azienda, all'uso di dispositivi privati rispetto a quelli aziendali o a qualsiasi altra linea guida relativa alla sicurezza informatica connessa alle riunioni a distanza via Internet.

Nota di compilazione

Le imprese che rispondono "Sì" a quesito B5 devono indicare Sì anche al quesito E3, tuttavia, una risposta positiva a E3 (E3=Sì) non implica sempre che a B5 debba essere indicato Sì.

Quesito B6

La domanda B6 ha come obiettivo quello di rilevare se le imprese preferiscono le riunioni a distanza tenute via Internet anziché i viaggi di lavoro, indipendentemente dal motivo (ad es. economico, ambientale o altro).

Nota di compilazione

L'impresa deve rispondere "Sì" alla domanda B6 anche se tali linee guida sono applicate solo ad alcuni dei viaggi di lavoro e non a tutti.

ACCESSO DA REMOTO

La serie di domande presente in questa sezione mira a misurare la capacità o la volontà delle imprese di consentire ai propri dipendenti di lavorare da remoto (ad es. accesso da remoto alla posta elettronica, accesso da remoto ai documenti e ai sistemi ICT dell'impresa). La necessità di indicatori relativi alla disponibilità tecnologica delle imprese ad applicare il telelavoro e/o utilizzare riunioni virtuali trae origine dalla recente esperienza dovuta alla pandemia Covid-19. Tuttavia, il lavoro a distanza e le riunioni virtuali non sono fenomeni temporanei. L'esperienza recente ha dimostrato che le capacità sempre crescenti delle ICT hanno reso in molti casi il telelavoro (totale o parziale) efficiente quanto il lavoro in ufficio anche in aziende dove prima non si pensava a questo. Pertanto, sono notevolmente aumentate le voci che evidenziano benefici del telelavoro da un punto di vista economico (meno costi per le imprese), ambientale (meno pendolarismo) e sociale (equilibrio tra lavoro e vita privata). Si è ritenuto necessario comprendere l'adozione di questo nuovo modo di lavorare in Europa (in termini di strutture fornite ai propri dipendenti, percentuale di dipendenti che potrebbe potenzialmente telelavorare).

Quesito B7

La domanda B7 misura la disponibilità tecnologica delle imprese ad applicare il telelavoro fornendo ai propri dipendenti l'accesso da remoto alle risorse dell'impresa.

La domanda non riguarda l'utilizzo, ma l'accesso, quindi la possibilità di connettersi da remoto alle risorse aziendali.

L'accesso può avvenire tramite qualsiasi dispositivo, computer desktop o qualsiasi dispositivo portatile, inclusi gli smartphone. Non vi è alcuna limitazione relativamente alla proprietà del dispositivo, l'accesso può avvenire tramite un dispositivo privato (di proprietà del dipendente) e un dispositivo aziendale (fornito dall'impresa).

a. Sistema di posta elettronica dell'impresa

Le imprese che forniscono un accesso remoto al sistema di posta elettronica aziendale per i propri dipendenti devono rispondere "Sì" a questa opzione di risposta.

Anche se il sistema di posta elettronica ufficiale dell'impresa è un sistema cui accedono tante imprese (ad esempio, Gmail o altro), a cui è possibile accedere da qualunque luogo, l'azienda deve selezionare "Sì" alla domanda B7a.

b. Documenti dell'impresa (ad es. file, fogli di calcolo, presentazioni, grafici, foto)

Questa opzione di risposta comprende l'accesso da remoto a documenti aziendali, inclusi fogli di calcolo, presentazioni o qualsiasi altro file. Questa voce dovrebbe anche essere contrassegnata con "Sì" se è possibile accedere da remoto a un numero limitato di documenti. Non sono da includere i casi di accesso ai documenti (es. file, fogli di calcolo, presentazioni, grafici, foto) tramite casella di posta elettronica (salvati in una e-mail inviata o ricevuta).

c. Applicazioni aziendali o software dell'impresa (es. accesso a contabilità, vendite, ordini, CRM)

Si devono escludere nell'ambito di questa opzione di risposta le applicazioni utilizzate per la comunicazione interna, ad es. Skype, Team, Yammer

L'opzione di risposta c) include l'accesso da remoto alle applicazioni aziendali o ai software utilizzati dall'impresa, come applicazioni o software relativi alla contabilità, alle vendite o ad altri software aziendali. Questa voce dovrebbe anche essere contrassegnata con "Sì" se è possibile accedere in remoto solo a un numero limitato di applicazioni o software aziendali.

Salto di compilazione

Le imprese che rispondono "No" contemporaneamente a B7a, B7b e B7c devono passare direttamente al quesito B11; Al quesito successivo B8 devono rispondere solo le imprese che hanno risposto 'Sì' a B7a; al quesito B9 devono rispondere solo le imprese che hanno risposto 'Sì' a B7b o a B7c; al quesito B10 rispondono le imprese che hanno indicato almeno un 'Sì' in B7.

Quesito B8

Le imprese devono indicare il numero di addetti che hanno accesso da remoto al sistema di posta elettronica aziendale, indipendentemente dal fatto che utilizzino l'accesso o la frequenza di tale utilizzo.

Quesito B9

Le imprese dovrebbero indicare il numero di addetti che hanno accesso da remoto ai documenti, alle applicazioni aziendali o al software dell'impresa, indipendentemente dal fatto che utilizzino l'accesso o la frequenza di tale utilizzo.

Quesito B10

Lo scopo della domanda indaga l'adozione da parte dell'impresa di linee guida (istruzioni o regole) riguardanti le misure di sicurezza relative all'accesso da remoto alle risorse aziendali (e-mail, documenti, applicazioni aziendali o software) per i propri dipendenti.

Tali linee guida possono riferirsi, ad esempio, a requisiti per lo svolgimento di riunioni da remoto protette da password, divieto di utilizzo di Wi-Fi pubblico per lavoro, utilizzo di VPN, requisiti in materia di privacy dei dati, utilizzo di dispositivi privati o aziendali o qualsiasi altra linee guida correlata alla sicurezza.

Nota di compilazione

Le imprese che rispondono "Sì" a quesito B10 devono indicare Sì a quesito E3, tuttavia, una risposta positiva a E3 (E3=Sì) non implica sempre che a B10 debba essere indicato Sì.

RAPPORTI VIA INTERNET CON LA PA**Quesito B11**

Il quesito B11 è volto a rilevare eventuali ostacoli rilevati dall'impresa nel corso del 2021 nello svolgimento di una delle tipologie di servizio o procedure elencate. È possibile indicare l'assenza di ostacoli rilevati e l'utilizzo di intermediari nello svolgimento delle singole attività.

Nota di compilazione

In corrispondenza di ciascuna attività o servizio della P.A., la scelta della colonna “attività non svolta” o di quella relativa a “Attività svolta tramite intermediari” annullano le eventuali scelte effettuate sulle altre colonne.

In corrispondenza di ciascuna attività o servizio della P.A., la scelta ‘Nessun Problema’ annulla le eventuali scelte effettuate sulle altre colonne.

SEZIONE C - VENDITE ATTRAVERSO RETI INFORMATICHE (WEB, APP, INTERMEDIARI, ALTRI SCAMBI AUTOMATICI)

La vendita attraverso reti informatiche è svolta su reti di computer con metodi appositamente progettati allo scopo di ricevere ordini/prenotazioni (tra impresa cliente e impresa fornitrice come ad esempio tra impresa madre e concessionari automobilistici, tra agenzie di viaggio e compagnie aeree; tra impresa e Pubblica Amministrazione; tra impresa e consumatore finale, come ad es. alberghi, commercio, altri servizi); si includano anche sistemi specifici di alcuni mercati quali ad esempio la *borsa dell'energia elettrica, il Punto di Scambio Virtuale del mercato del gas*. I beni o servizi sono ordinati in base a questi metodi, ma il pagamento e la consegna finale dei beni o servizi possono anche avvenire offline. Le transazioni di commercio elettronico escludono gli ordini effettuati tramite messaggi di posta elettronica digitati manualmente non adatti per l'elaborazione automatica e le chiamate telefoniche.

La tipologia di transazione elettronica è definita sulla base del metodo utilizzato per fare un ordine, indipendentemente da come avviene l'accesso alla rete (computer, portatile, cellulare, smartphone, ecc.), in particolare vengono distinti ordini effettuati:

- **tramite sito o applicazioni web:** l'ordine è effettuato tramite moduli di ordine on-line disponibili sul sito web dell'impresa, sull'extranet o attraverso un negozio online intermediario (web shop), il sito web di un'altra impresa intermediaria, applicazioni web (app) (anche se l'impresa rispondente potrebbe ricevere un ordine via messaggio di tipo EDI);
- **tramite scambi elettronici di dati in un formato stabilito:** l'ordine è effettuato attraverso messaggi di tipo EDI (scambi elettronico di dati); per EDI si intende l'invio o la ricezione di informazioni aziendali in un formato stabilito che ne consenta il trattamento automatico (ad esempio EDIFACT, UBL-Universal Business Language, XML, ecc.).

Nel caso delle **VENDITE ELETTRONICHE**, si richiedono informazioni *distintamente* per le due tipologie di vendite: online ovvero quelle **via web o applicazioni web (app)** (quesiti da C1 a C5) e quelle effettuate **via scambi elettronici di dati**, ad esempio via EDI (quesiti C6, C7).

Nota di compilazione

In questa sezione ci si riferisce alle vendite elettroniche avvenute nel corso dell'anno 2021.

Quesito C1

Le vendite effettuate via web sono vendite effettuate mediante moduli d'ordine on-line disponibili sul sito web dell'impresa o applicazioni web (app) dell'impresa, siti web e 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, piattaforme digitali) come ad esempio eBay, Amazon, Booking, 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), indipendentemente da come avviene l'accesso alla rete (computer, portatile, cellulare, smartphone, ecc.).

Salto di compilazione

Le imprese che nel corso del 2021 non hanno effettuato vendite via web (rispondono “No” a C1a e C1b), devono passare direttamente al quesito C6 del questionario.

Quesito C2

Si richiede l'ammontare dei ricavi derivanti da vendite *via web* di prodotti o servizi effettuato dall'impresa tramite sito web o applicazioni (app) dell'impresa, altro sito web o app di un intermediario (*web shop, ecommerce, marketplace, piattaforme digitali, ecc.*) nel corso del 2021 (*al netto dell'IVA*).

Nota di compilazione

Arrotondare alla cifra intera senza decimali.

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

L'importo indicato al quesito C2 non può essere superiore all'importo indicato al quesito A2 (valore totale del **Fatturato** o volume dei ricavi derivanti dalle vendite di prodotti e/o dalle prestazioni di servizi al netto dell'IVA effettuate dall'impresa nel corso dell'esercizio 2021).

Salto di compilazione

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

Quesito C2.1

Con riferimento all'anno 2021 si chiede all'impresa rispondente che fa parte di un gruppo di imprese, di indicare il valore di quella parte del fatturato derivante dalla vendita di prodotti o servizi via web ad altre imprese che fanno parte dello stesso gruppo e che sono residenti sul territorio nazionale. Questi ricavi via web intragruppo si rilevano soprattutto nel caso in cui l'attività dell'impresa è ausiliaria (attività ancillari, integrate) a quella di altre unità del gruppo di appartenenza.

Nota di compilazione

Il valore dei ricavi indicato a quesito C2.1 può essere nullo se l'impresa non vende tramite web ad imprese residenti sul territorio nazionale appartenenti allo stesso gruppo (in questo caso il rispondente deve indicare 0 (zero) nel campo C2.1). Inoltre il valore indicato a quesito C2.1 deve essere inferiore o uguale al valore totale dei ricavi da vendite via web indicato al quesito C2 e al valore totale dei ricavi derivante da vendite ad imprese dello stesso gruppo residenti sul territorio nazionale indicato al quesito A2.1.

Quesito C3 (solo per le imprese che hanno risposto 'Sì' a C1a e C1b)

Alle imprese che utilizzano sia siti web o app dell'impresa sia siti di intermediari (ovvero che hanno risposto 'Sì' sia in C1a che in C1b) viene richiesta una ripartizione percentuale dei ricavi delle vendite via web in relazione alla tipologia di sito web o app utilizzata.

Nota di compilazione

Arrotondare alla cifra intera senza decimali. Il Totale deve essere uguale a 100%. Per valori inferiori allo 0,5% arrotondare all'1%.

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

Il totale corrispondente ai quesiti C3a+C3b deve essere sempre uguale a 100.

Quesito C4

Alle imprese che hanno vendite effettuate via web viene richiesta una ripartizione percentuale del fatturato per tipologia di cliente. I due tipi più importanti di e-commerce sono quelli verso il mercato dei consumatori finali (business-to-consumer B2C) e verso il mercato delle altre imprese (business-to-business B2B). Il mercato delle vendite verso le pubbliche amministrazioni (business-to-government B2G) viene considerato insieme alla tipologia B2B in C5b.

Nota di compilazione

Arrotondare alla cifra intera senza decimali. Il Totale deve essere uguale a 100%. Per valori inferiori allo 0,5% arrotondare all'1%.

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

Il totale corrispondente ai quesiti C4a+C4b deve essere sempre uguale a 100.

Quesito C5

Alle imprese che utilizzano sia siti web o app dell'impresa o siti di intermediari (ovvero che hanno risposto 'Sì' in C1a o in C1b) viene richiesta di indicare l'area geografica dei clienti a cui, nel corso del 2021, hanno venduto beni o servizi attraverso il web.

Nota di compilazione

Non sono possibili tutte risposte negative.

Quesito C6

Si tratta di vendite effettuate mediante ordini/prenotazioni ricevuti tramite scambi elettronici di dati ovvero la ricezione

di informazioni in un formato standard stabilito (ad esempio di tipo EDI) che ne consenta il trattamento automatico (ad esempio EDIFACT, UBL-Universal Business Language, XML, Rosettanet, Euritmo, Filconad, Ediel, Farmaclick, formati proprietari, ecc.).

Nota di compilazione

Includere: messaggi di tipo EDI creati dal sistema aziendale del cliente, gli ordini ricevuti tramite il fornitore di servizi EDI, gli ordini ricevuti direttamente nel sistema ERP, ordini generati automaticamente dal sistema informatico del cliente, gli ordini ricevuti elettronicamente in un formato proprietario, gli ordini ricevuti tramite la Borsa dell'energia elettrica o il Punto di Scambio Virtuale del mercato del gas.

Escludere: Se un ordine viene effettuato dal cliente tramite un'applicazione web ma le informazioni vengono trasmesse al venditore come messaggio EDI. Qui il tipo di applicazione di vendita è comunque web, l'EDI è solo un'applicazione aziendale per trasmettere informazioni ai vari reparti dell'impresa (ufficio vendite, reparto spedizioni, ufficio di contabilità).

Salto di compilazione

Le imprese che nel corso del 2021 non hanno effettuato vendite elettroniche via scambi elettronici di dati, devono passare direttamente alla sezione D del questionario.

Quesito C7

Si richiede l'ammontare dei ricavi derivanti da vendite effettuate tramite scambi elettronici di dati nel corso del 2021 (al netto dell'IVA).

Nota di compilazione

Arrotondare alla cifra intera senza decimali.

Se i dati richiesti non sono disponibili è possibile indicarne una stima.

L'importo indicato al quesito C7 non può essere superiore all'importo indicato al quesito A2 (valore totale del **Fatturato** o volume dei ricavi derivanti dalle vendite di prodotti e/o dalle prestazioni di servizi al netto dell'IVA effettuate dall'impresa nel corso dell'esercizio 2021).

Quesito C2+C7

Nota di compilazione

La somma degli importi indicati ai quesiti C2 e C7 non può essere superiore all'importo indicato al quesito A2 (valore totale del **Fatturato** o volume dei ricavi derivanti dalle vendite di prodotti e/o dalle prestazioni di servizi al netto dell'IVA effettuate dall'impresa nel corso dell'esercizio 2021)

Quesito C7.1

Con riferimento all'anno 2021 si chiede all'impresa rispondente che fa parte di un gruppo di imprese, di indicare il valore di quella parte del fatturato derivante dalle vendite di prodotti o servizi generate dalla ricezione di ordini elettronici in un formato standard (ad es. di tipo Edi) da altre imprese che fanno parte dello stesso gruppo e che sono residenti sul territorio nazionale. Questi ricavi via Edi intragruppo si rilevano soprattutto nel caso in cui l'attività dell'impresa è ausiliaria (attività ancillari, integrate) a quella di altre unità del gruppo di appartenenza.

Nota di compilazione

Il valore dei ricavi indicato a quesito C7.1 può essere nullo se l'impresa non ha effettuato vendite derivanti dalla ricezione di ordini elettronici in un formato standard (ad es. di tipo Edi) da altre residenti sul territorio nazionale appartenenti allo stesso gruppo (in questo caso il rispondente deve indicare 0 (zero) nel campo C7.1). Inoltre il valore indicato a quesito C7.1 deve essere inferiore o uguale al valore totale dei ricavi da vendite tramite lo scambio elettronico di informazioni in un formato standard stabilito indicato al quesito C7 e al valore totale dei ricavi derivante da vendite ad imprese dello stesso gruppo residenti sul territorio nazionale indicato al quesito A2.1.

SEZIONE D – COMPETENZE INFORMATICHE E SPECIALISTI ICT

Quesiti D1, D2, D3 e D4

Nei quesiti da D1 a D4 si fa riferimento agli addetti dell'impresa rispondente e quindi sono esclusi lavoratori interinali, collaboratori a progetto, consulenti, addetti di altre imprese del gruppo cui eventualmente appartiene l'impresa rispondente.

Quesito D1

L'obiettivo del quesito D1 è di misurare al 2022 l'incidenza tra gli addetti dell'impresa di specialisti in materie informatiche. Per **Specialista ICT/IT o specialisti in materie informatiche**: si intende un lavoratore per il quale le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) costituiscono il lavoro principale. Si tratta di una figura con conoscenze informatiche avanzate includendo ad esempio capacità di definire, progettare, sviluppare, installare, far funzionare, supportare, effettuare la manutenzione, gestire, analizzare le tecnologie informatiche (hardware e software) e i sistemi informativi aziendali.

Per ICT si intendono le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: si tratta di tecnologie utilizzate per il trattamento e l'elaborazione delle informazioni o per funzioni di comunicazione, incluse la trasmissione, la ricezione e la visualizzazione dei dati.

Nota di compilazione

Sono esclusi lavoratori interinali, collaboratori a progetto, consulenti, addetti di altre imprese del gruppo cui eventualmente appartiene l'impresa rispondente.

Quesito D2

Il quesito D2 ha come scopo di identificare le imprese che nel 2021 hanno fornito ai propri addetti, direttamente o attraverso società esterne, corsi di formazione in materie informatiche, ponendo l'attenzione se questi corsi siano stati rivolti ad addetti con competenze in ICT e/o ad addetti senza competenze specialistiche in ICT.

Nota di compilazione

Se nel corso del 2021 l'impresa non aveva tra i suoi addetti specialisti in ICT/IT allora rispondere 'No' al quesito D2a.

Quesito D3

Salto di compilazione

Le imprese che nel corso del 2021 non hanno assunto o provato ad assumere tra i propri addetti personale con competenze specialistiche in ICT, devono passare direttamente al quesito D5 del questionario.

Quesito D4

Il quesito D4 ha lo scopo di rilevare se nel 2021 ci sono delle carenze di specialisti ICT sul mercato del lavoro o se coloro che c'erano non avessero requisiti adeguati o richiedessero una remunerazione troppo elevata.

Quesito D5

Il quesito D5 ha lo scopo di verificare **chi** nel 2021 ha svolto **le** principali attività legate all'ICT e si riferisce anche all'impiego di specialisti diversi dagli addetti della propria impresa. In particolare nella risposta occorre suddividere tra:

- addetti dell'impresa e/o di altre imprese facenti parte del gruppo cui eventualmente appartiene l'impresa rispondente;
- personale esterno, ovvero addetti di altre imprese non facenti parte del gruppo dell'impresa rispondente.

Per rispondere al quesito, tra le tipologie di attività legate alle tecnologie informatiche occorre fare riferimento a:

- **manutenzione delle infrastrutture ICT**: comprende la manutenzione, l'aggiornamento del software necessario al funzionamento delle infrastrutture hardware, le riparazioni di eventuali guasti riferiti ad esse, l'ampliamento delle infrastrutture hardware esistenti e del relativo software; per infrastrutture hardware si intendono i server, computer, stampanti e altre periferiche, reti, ecc.;
- **supporto per i software d'ufficio**: software per l'elaborazione testi, fogli di calcolo, ecc; installazione del software, formazione sull'uso efficace del software, concessione dell'accesso all'uso agli utenti.
- **sviluppo di sistemi e di software di gestione aziendale**: ad esempio software utilizzato per gestione delle risorse attraverso la condivisione automatica ed elettronica di informazioni tra le diverse aree funzionali dell'impresa (ERP - Enterprise Resource Planning), il software utilizzato per la gestione di informazioni in formato elettronico sui clienti (CRM - Customer Relationship Management), il software utilizzato per la gestione delle risorse umane (HR) ovvero, basi di dati, database, ecc.;
- **supporto ai software e sistemi di gestione aziendale**: ad esempio software ERP, CRM, HR, basi di dati o database,

ecc.;

- **sviluppo web o di applicazioni web:** sviluppo e funzionamento del sito web dell'impresa, applicazioni web o app, sviluppo funzionalità e-commerce, ecc.; l'introduzione di collegamenti a "social media sul sito Web di un'impresa dovrebbe essere considerata nella modalità sviluppo web, estendendo le funzionalità esistenti del sito Web
- **supporto per lo sviluppo web:** supporto per lo sviluppo del sito web, applicazioni web o app, lo sviluppo sito e-commerce, ecc.). Escludere l'hosting del sito Web dell'azienda;
- **gestione della sicurezza informatica e protezione dei dati** (formazione e test sulla sicurezza, risoluzione di incidenti relativi alla sicurezza informatica, ecc.). Escludere gli aggiornamenti del software preconfezionato.

Nota di compilazione

Nei casi in cui nessuno svolga le suddette funzioni, l'impresa deve spuntare "No" ad entrambe le modalità di risposta. Le imprese possono rispondere "Sì" ad entrambe le modalità di risposta nel caso in cui le funzioni ICT siano svolte sia da propri dipendenti che da fornitori esterni.

SEZIONE E – SICUREZZA INFORMATICA

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.

Quesito E1

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

- a) **Autenticazione con password complessa, ovvero una lunghezza minima di 8 caratteri misti e cambio password periodico;**
- b) **Autenticazione dell'utente tramite metodi biometrici implementati dall'azienda per accedere al sistema ICT dell'impresa** (ad esempio basati su impronte digitali, voce, visi, retina o scansione dell'iride che sono confrontati con una copia che è stata archiviata);
- c) **Doppia autenticazione basata su una combinazione di almeno due meccanismi per accedere al sistema ICT dell'impresa** (ad es. una combinazione di password definita dall'utente, password monouso, codice generato tramite un token di sicurezza o ricevuto tramite uno smartphone, metodo biometrico basato su impronte digitali, voce, viso);
- d) **Tecniche di crittografia per dati, documenti o e-mail:** la crittografia è il processo di codifica di messaggi o informazioni in un modo che solo le persone autorizzate possono accedervi utilizzando la chiave fornita dal mittente ai destinatari;
- e) **Backup dei dati in una posizione separata dagli originali (incluso il backup nel cloud):** il backup dei dati tramite supporti di memorizzazione rimovibili, ad es. tipo magnetico, hard disk esterni o elettronicamente tramite servizi di backup remoto. La protezione dei dati fuori sito fa normalmente parte di un piano di emergenza che descrive le azioni di ripristino in caso di incidenti di sicurezza. Includere il backup dei dati nell'area cloud;
- f) **Controllo dell'accesso alla rete** (gestione dell'accesso da parte di dispositivi e utenti alla rete aziendale) di dispositivi conformi ad una politica di sicurezza definita.
- g) **VPN (Virtual Private Network) che estende una rete privata su una rete pubblica per consentire lo scambio sicuro di dati su rete pubblica):** le VPN possono consentire ai dipendenti di accedere in modo sicuro a una intranet aziendale mentre si trovano all'esterno dell'ufficio; sono utilizzate per connettere in modo sicuro uffici geograficamente separati di un'organizzazione, creando una rete coesiva;
- h) **Sistema di monitoraggio della sicurezza informatica che permette di rilevare le attività sospette nei sistemi ICT e ne dà avviso all'impresa (non includere l'attività di un software antivirus autonomo);**
- i) **Conservazione dei file di registro per effettuare una analisi successiva degli incidenti di sicurezza informatica;**
- j) **Valutazione del rischio ICT** ovvero periodica valutazione di probabilità e conseguenze degli incidenti di sicurezza delle ICT: la valutazione del rischio tradizionale include aspetti generali relativi alle ICT come interruzioni accidentali, guasti hardware e incidenza dei tempi di attività;
- k) **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).

Nota di compilazione

L'uso di metodi biometrici per scopi non correlati alla sicurezza ICT e alla protezione dell'hardware (ad esempio, l'accesso a locali aziendali non correlati all'ICT) non rientra nell'ambito del quesito E1.

Quesito E2

Fornire informazioni sui metodi applicati dalle imprese per sensibilizzare gli addetti sulle questioni di sicurezza in ambito ICT. Le opzioni di risposta distinguono tra i seguenti metodi di sensibilizzazione obbligatori e non obbligatori:

- a) **Formazione volontaria** o informazioni disponibili internamente (ad esempio informazioni sulla intranet);
- b) Corsi di **formazione obbligatori** o visualizzazione materiale obbligatorio (l'opzione include tecniche di eLearning con controllo della partecipazione);
- c) Per **contratto** (ad esempio, contratto di lavoro): gli addetti dell'impresa possono essere informate e vincolate alla politica sulla sicurezza ICT per contratto o lettera di nomina.

Quesito E3

Indicare se l'impresa ha documenti su misure, pratiche o procedure sulla sicurezza ICT.

I documenti sulla sicurezza informatica e la confidenzialità dei dati riguardano la formazione degli addetti all'uso delle tecnologie informatiche, misure di sicurezza informatica, valutazione delle misure sulla sicurezza informatica, piani per l'aggiornamento dei documenti di sicurezza informatica, ecc.

Nota di compilazione

Le imprese che rispondono "Sì" a quesito B5 o B10 devono indicare Sì a quesito E3, tuttavia, una risposta positiva a E3 (E3=Sì) non implica sempre che a B5 o B10 debba essere indicato Sì.

Salto di compilazione

Le imprese che rispondono "No" devono passare direttamente al quesito E5.

Quesito E4

Indicare quando i documenti dell'impresa relativi a misure, pratiche o procedure sulla sicurezza informatica sono stati definiti o rivisti l'ultima volta (ad esempio in termini di valutazione del rischio, valutazione degli incidenti di sicurezza delle ICT, ecc.).

Quesito E5

Indicare se, durante l'anno 2021, l'impresa ha avuto incidenti di sicurezza informatica (ad esempio a causa di guasti hardware o software esclusi quelli meccanici, di attacchi denial of service, attacchi ransomware, a causa di infezione di software dannoso o intrusione non autorizzata a causa di intrusioni, pharming, attacchi di phishing, azioni da parte dei propri dipendenti intenzionali o meno) che hanno determinato qualcuna delle conseguenze indagate (indisponibilità dei servizi informatici, distruzione o corruzione dei dati, divulgazione di dati riservati).

Nota di compilazione

È possibile indicare "No" a tutte le opzioni di risposta del quesito E5 se nessuna delle conseguenze indicate si è verificata in seguito a incidenti di sicurezza ICT.

Quesito E6

Indicare chi svolge le attività relative alla sicurezza informatica nell'impresa (ad esempio test di sicurezza, formazione ICT sulla sicurezza, risoluzione degli incidenti di sicurezza ICT), suddividendo tra addetti dell'impresa oppure addetti di altre imprese del gruppo di appartenenza e fornitore esterno.

Nota di compilazione

Escludere gli aggiornamenti del software pre confezionato.

Nel caso in cui un'impresa abbia dichiarato di non svolgere alcuna attività legata alla sicurezza ICT, dovrà rispondere "No" a entrambe le opzioni del quesito E6. È anche possibile contrassegnare "Sì" ad entrambe le modalità di risposta, nel caso in cui l'attività sia svolta sia dai propri dipendenti sia da fornitori esterni.

Quesito E7

Indicare se l'impresa è assicurata contro gli incidenti connessi alla sicurezza ICT.

SEZIONE F – UTILIZZO DELLA ROBOTICA

Quesito F1

L'obiettivo del quesito F1 è di rilevare se l'impresa utilizza due tipologie di robot:

a. il **robot industriale** che è un manipolatore automaticamente controllato, multiuso e riprogrammabile su tre o più assi che può essere fisso su un posto o su piattaforme mobili e utilizzato in applicazioni di automazione industriale; svolge il lavoro in ambienti strutturati e segue un rigido protocollo di sicurezza, sono resi sicuri dalla disattivazione quando qualcuno si avvicina. Ad esempio per la saldatura robotizzata, il taglio laser, la verniciatura a spruzzo, ecc.

b. il **robot di servizio** che è una macchina che ha un grado di autonomia ed è in grado di operare in un ambiente complesso e dinamico che può (o meno) richiedere l'interazione con persone, oggetti o altri dispositivi (si escluda il suo utilizzo in applicazioni di automazione industriale). È dotato di una elevata capacità di manipolazione per poter svolgere una grande varietà di compiti, è inoltre in grado di comunicazioni verbali o non verbali e di apprendere dagli uomini e dalle proprie esperienze. È progettato per adattarsi ai compiti e lavorare in ambienti diversi come in aria (es. drone), sott'acqua o sulla terra, è spesso usato in attività di sorveglianza, pulizia, trasporto, lavori di costruzione, di assemblaggio, sistemi di gestione del magazzino, compiti da impiegato in un negozio robotizzato, ecc.

Nota di compilazione

Non rientrano nelle definizioni di questa sezione i software robot (programmi per computer) in quanto la sezione si riferisce esclusivamente a robot con componenti meccanici, le macchine CNC (Computer a controllo numerico) e le stampanti 3D. Il termine "robot industriali" non fa riferimento ai robot utilizzati nell'industria, dalle imprese nelle attività manifatturiere ma a tutti i robot con le caratteristiche indicate operanti in qualsiasi attività economica.

Salto di compilazione

Le imprese che rispondono "No" a F1a e F1b devono passare alla sezione successiva G.

Quesito F2

Il quesito F2 ha come obiettivo quello di rilevare la motivazione che ha spinto le imprese ad utilizzare i robot.

Nota di compilazione

L'elenco dei motivi riportati a quesito F2 non è esaustivo (sebbene miri a coprire i più rilevanti), pertanto è possibile che un'impresa possa rispondere "Sì" a F1 ma "No" in tutte le voci di F2.

SEZIONE G – ICT E AMBIENTE

Quesito G1

Il quesito G1 ha come obiettivo quello di rilevare se un'impresa adotta misure volte al rispetto ambientale limitando la quantità di carta utilizzata per la stampa o la copia e ottimizzando il consumo energetico delle apparecchiature informatiche.

Quesito G2

A parte l'esempio del consumo di energia, menzionato nella domanda, altri impatti ambientali che potrebbero essere presi in considerazione dall'impresa nella scelta dei servizi o delle apparecchiature informatiche potrebbero essere relativi, ad esempio, all'adozione di:

- macchine realizzate principalmente con metallo (alluminio) e vetro facilmente riciclabili, anziché plastica;
- un programma di ritiro in cui è possibile ottenere credito per i nuovi prodotti riciclando i vecchi prodotti;
- prodotti realizzati interamente con energia pulita;
- un solo colore (nero) per i componenti in plastica dei dispositivi, che rende molto più facile sostituirli, ripararli e riciclarli rispetto ai laptop multicolori;
- imballaggi riciclabili e minimalisti.

Quando i servizi ICT sono di fornitori esterni all'impresa, può essere incluso anche l'effetto ambientale complessivo di un fornitore di servizi (ad es. dichiarata "neutralità carbonica" (o "emissioni zero") dei servizi o dell'intera organizzazione).

Quesito G3

Il quesito mira a misurare le pratiche utilizzate dall'impresa per smaltire un'apparecchiatura informatica inutilizzata. L'obiettivo della domanda è rilevare il riutilizzo delle apparecchiature informatiche all'interno di un'altra organizzazione, per un secondo ciclo di vita.