



Rapporti statistici

Regione Toscana



Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica.

I Toscani e l'uso delle Tecnologie Informatiche Anno 2019

**Regione Toscana
Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi
Settore "Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di
Statistica"**

Ottobre 2020

A cura di:
Simona Drovandi

Ottobre 2020

INDICE

PREMESSA	4
CAPITOLO 1 – IL LIVELLO DI CONNESSIONE DELLE FAMIGLIE TOSCANE	6
1.1 Il trend di connessione delle famiglie toscane.....	6
1.2 Gli Utilizzatori della rete	10
1.3 L’uso di Internet per relazionarsi con la PA	14
1.4 Gli acquisti online dei cittadini toscani	15
CAPITOLO 2 – LA TOSCANA NEL CONTESTO REGIONALE ITALIANO	19
2.1 Le famiglie non connesse an Internet	19
2.2 La frequenza e le attività svolte dagli individui con Internet	20
Appendice – Il benchmarking di livello Europeo.....	23
NOTE METODOLOGICHE	25
GLOSSARIO	26

PREMESSA

La conoscenza del territorio nella sua molteplice espressione di differenze e peculiarità, attraverso dati e informazioni di supporto, è essenziale affinché possa delinearsi una concreta e armonica programmazione delle azioni e degli interventi di attuazione dell'Agenda digitale Italiana; soprattutto alla luce dell'esistenza di "agende digitali regionali", nate nell'intento di coniugare le ambizioni territoriali e gli investimenti già realizzati con gli obiettivi più ampi definiti a livello europeo.

L'utilizzo delle nuove Tecnologie della comunicazione e dell'informazione (Information and Communication Technologies, ICT) da parte degli individui e delle famiglie rappresenta uno dei traguardi fondamentali delle politiche d'inclusione sociale e culturale dell'Unione Europea. Ogni anno l'Istat, attraverso l'indagine comunitaria sull'uso delle ICT, fornisce le statistiche utilizzate dal Consiglio europeo per valutare e monitorare lo stato di attuazione degli obiettivi prefissati per lo sviluppo dell'economia della conoscenza.

Il modulo sull'Uso delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione da parte delle famiglie e degli individui è la principale fonte statistica sull'accessibilità alle ICT da parte delle famiglie e degli individui. Dal 2005 la rilevazione viene effettuata sulla base del Regolamento europeo n. 808/2004, (modificato successivamente dal regolamento n. 1006/2009), relativo alle statistiche ufficiali sulla società dell'informazione, che rappresenta la base giuridica per la fornitura regolare di dati armonizzati e comparabili a livello europeo sullo sviluppo della società dell'informazione. In accordo con il regolamento europeo i quesiti sull'uso delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione sono stati inseriti a partire dal 2005 all'interno dell'indagine annuale multiscopo "Aspetti della vita quotidiana". L'indagine, in continua evoluzione ha un patrimonio informativo molto ampio, fornisce indicazioni relative a: accesso e utilizzo delle ICT da parte di individui e/o famiglie, abilità in materia di ICT e ostacoli all'utilizzo delle ICT.

Principali risultati:

- **Il trend della dotazione tecnologica:** Tra il 2012 e il 2019 la percentuale di famiglie che si è dotata di accesso ad Internet è cresciuta a ritmi abbastanza sostenuti, arrivando - nel 2019 - ad un valore pari al 77,4% per le famiglie toscane. Nel 2019 le famiglie toscane con una connessione a banda larga fissa sono il 57,6%, superiori alla media nazionale che si attesta al 54,3%.
- **Il motivo del mancato utilizzo di Internet:** la maggior parte delle famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa indicano la mancanza di competenze come principale motivo del non utilizzo della Rete e circa un terzo non considera Internet uno strumento utile e interessante. Seguono motivazioni di carattere economico legate all'alto costo dei collegamenti o degli strumenti necessari, mentre il 12% non naviga in Rete da casa perché accede a Internet da un altro luogo.
- **I toscani che navigano in Rete:** nel 2019 circa i due terzi delle persone di 6 anni e più hanno utilizzato internet negli ultimi 12 mesi (73,7%). La serie storica mostra, sia a livello nazionale che toscano, un progressivo incremento degli internauti e la Toscana si è sempre posizionata al di sopra del livello medio nazionale

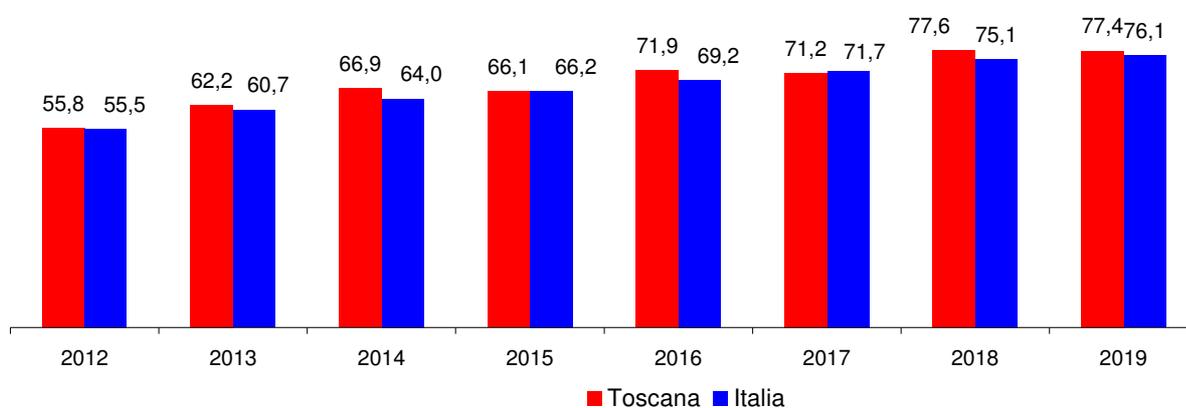
- ***L'uso di Internet***
per comunicare: quasi 9 internauti su 10 l'hanno usato, negli ultimi 3 mesi, per servizi di messaggia istantanea, il 75% per spedire o ricevere mail, il 63% per effettuare chiamate o videochiamate e il 56% per partecipare a social network
per l'archiviazione: nel 2019 la percentuale di persone di almeno 6 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi e che hanno usufruito di servizi di cloud per l'archiviazione su Internet (es. Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, ecc) sono risultati pari al 31,3% in Toscana e al 30,7 % a livello nazionale
come piattaforma applicativa condivisa: le attività più diffuse fra gli internauti sono la consultazione di uno strumento wiki (58%), leggere giornali o riviste online (55%), giocare o scaricare giochi (52%), cercare informazioni sanitarie (44%) e caricare contenuti di propria creazione su siti web condivisi (31%)
- ***L'uso di Internet per relazionarsi con la PA:*** i cittadini toscani di 14 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione nel 2019 lo hanno fatto in prevalenza per ottenere informazioni (26%), per scaricare moduli (22%) e per spedire moduli compilati (18%)
- ***L'e-commerce:*** il dato di trend mette in evidenza come in Toscana gli acquisti online dal 2012 al 2018 abbiano fatto registrare un andamento crescente con un lieve calo di circa un punto percentuale nel 2019 (dal 63% del 2018 al 62% del 2019), ma rileva anche una maggior propensione degli internauti toscani all'e-commerce rispetto alla media italiana in tutto il periodo di tempo considerato
- ***Le competenze digitali:*** nel 2019, il 29,4% degli internauti toscani di 16-74 anni ha competenze digitali elevate. La maggioranza degli internauti ha invece competenze basse (39,7%) o di base (28,2%).

CAPITOLO 1 – IL LIVELLO DI CONNESSIONE DELLE FAMIGLIE TOSCANE

1.1 Il trend di connessione delle famiglie toscane

Tra il 2012 e il 2019 la percentuale di famiglie che si è dotata di accesso ad Internet è cresciuta a ritmi abbastanza sostenuti, arrivando - nel 2019 - ad un valore pari al 77,4% per le famiglie toscane e al 76,1% per quelle italiane, valori che per la Toscana rimangono sostanzialmente invariati rispetto al 2018 (Figura 1.1).

Figura 1.1 - Famiglie che possiedono accesso ad Internet. Toscana e Italia. Anni 2011–2018 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)

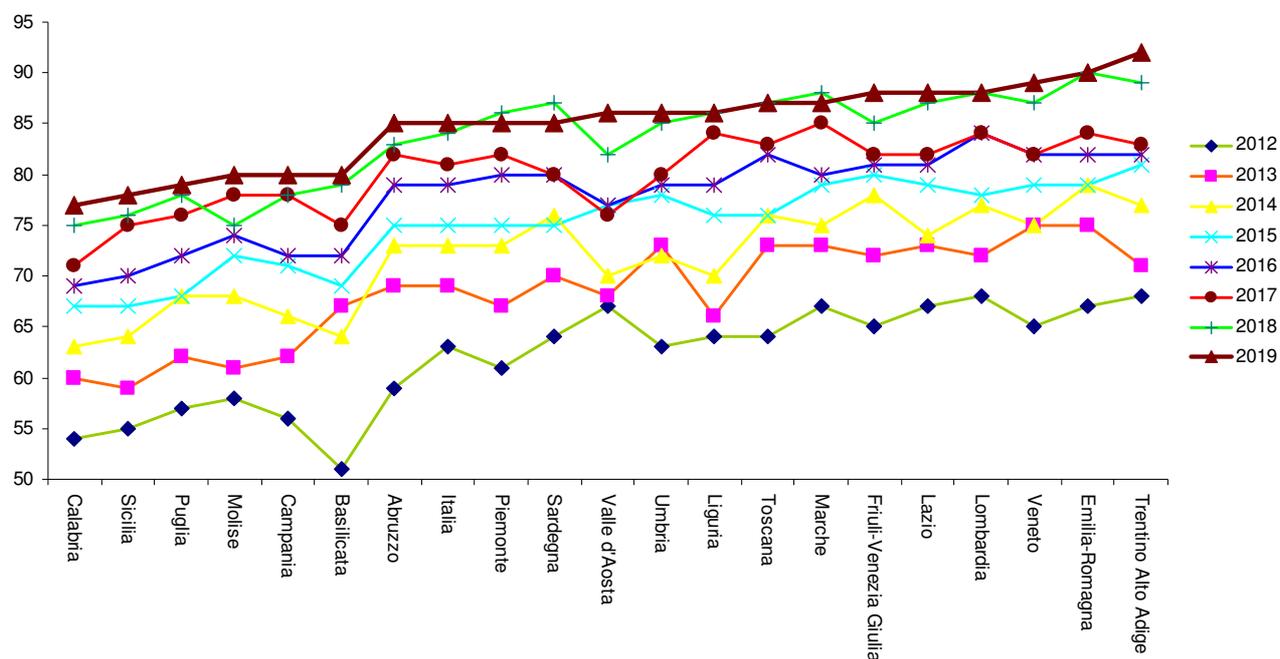


Fonte: - Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012- 2019.

L'accesso a Internet e la diffusione della banda larga sono alcuni dei presupposti per la diffusione delle ICT tra la popolazione. Nel 2019, in Toscana l'87% delle famiglie con componenti fra i 16 e i 74 hanno un accesso ad Internet e l'86% possiede una connessione a banda larga, superando di due punti percentuali la media nazionale.

Sul territorio nazionale continua a permanere il gap fra Centro-Nord e Mezzogiorno sia per quanto riguarda il possesso di Internet che l'accesso in banda larga: il Trentino Alto Adige e l'Emilia Romagna sono le regioni con la percentuale più alta di famiglie dotate di accesso ad Internet; all'opposto Calabria, Sicilia e Puglia. La Toscana si trova allo stesso livello del Lazio e della Lombardia consolidando il dato registrato nel 2018 (Figura 1.2).

Figura 1.2 – Famiglie con almeno un componente fra i 16 e i 74 anni che possiedono accesso ad Internet. Regioni italiane. Anni 2012–2019 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica - Elaborazioni su dati Eurostat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012- 2019.

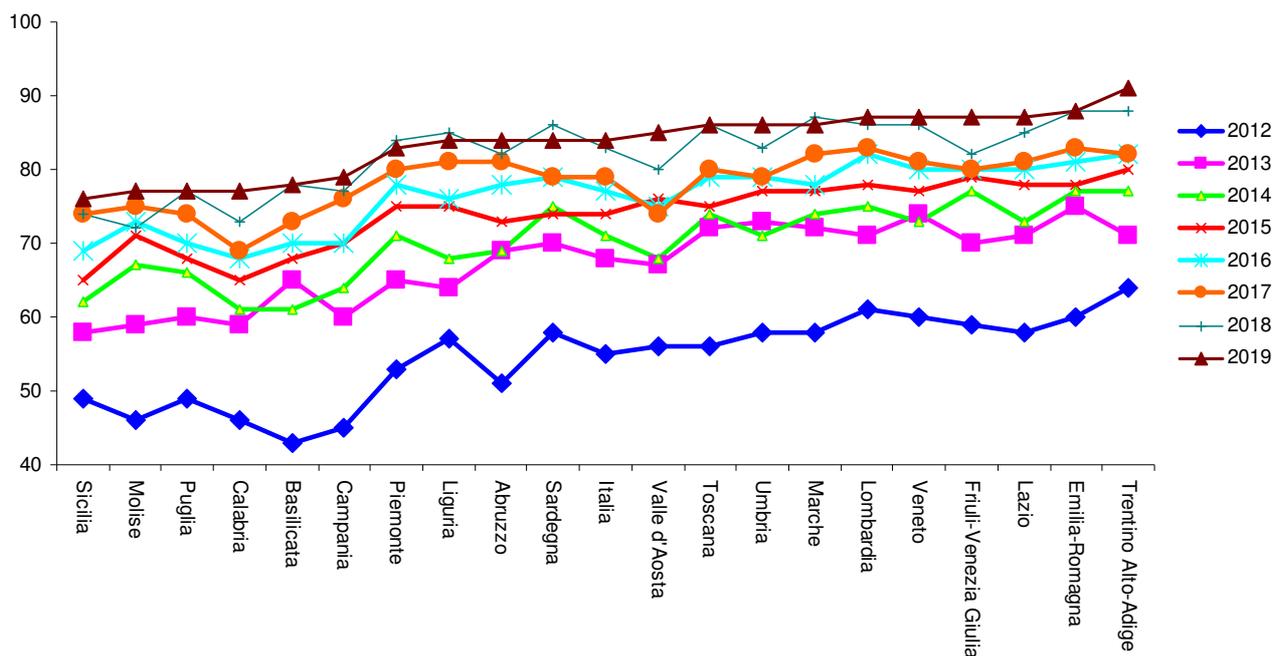
Nel 2016, con la [Comunicazione COM\(2016\) 587 final](#) "Connettività per un mercato unico digitale competitivo: verso una società dei Gigabit europea" la Commissione europea ha annunciato fra gli obiettivi per il 2025 la connettività di almeno 100 Mbps, espandibile a Gigabit, per tutte le famiglie europee.

L'obiettivo del Piano di azione delineato nella Strategia italiana per la banda ultralarga è quello di avere entro il 2020 la sottoscrizione da parte di almeno il 50% della popolazione di servizi a più di 100 Mbps (velocità di trasmissione dati), attraverso un più preciso obiettivo di copertura per le reti ultraveloci ad oltre 100 Mbps fino all'85% della popolazione e di portare il 100% della popolazione ad almeno 30 Mbps.

A livello territoriale, per quel che riguarda l'accesso a banda larga, le differenze fra le regioni sono abbastanza evidenti nel 2019 a vantaggio del Centro e del Nord Italia. Le regioni con il maggior scostamento negativo dalla media nazionale sono Sicilia, Calabria, Puglia, Molise Basilicata e Campania.

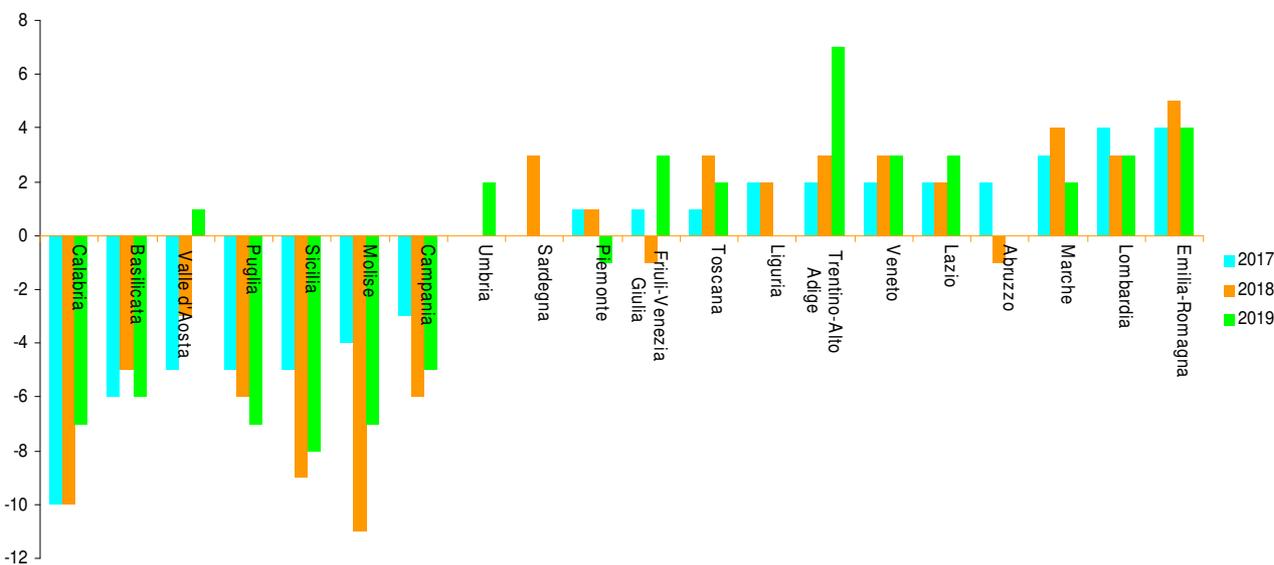
In Toscana nel 2019 si registrano sempre degli scostamenti in positivo dalla media nazionale anche se la consistenza è minore rispetto al 2018 (Figura 1.4).

Figura 1.3 – Famiglie con almeno un componente fra i 16 e i 74 anni che possiedono accesso a banda larga. Anni 2012–2019 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica - Elaborazioni su dati Eurostat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012- 2019.

Figura 1.4 - Famiglie che dispongono di un accesso a banda larga. Scostamenti regionali dalla media Italia. Anni 2017-2019. (valori % sul totale delle famiglie con le stesse caratteristiche)

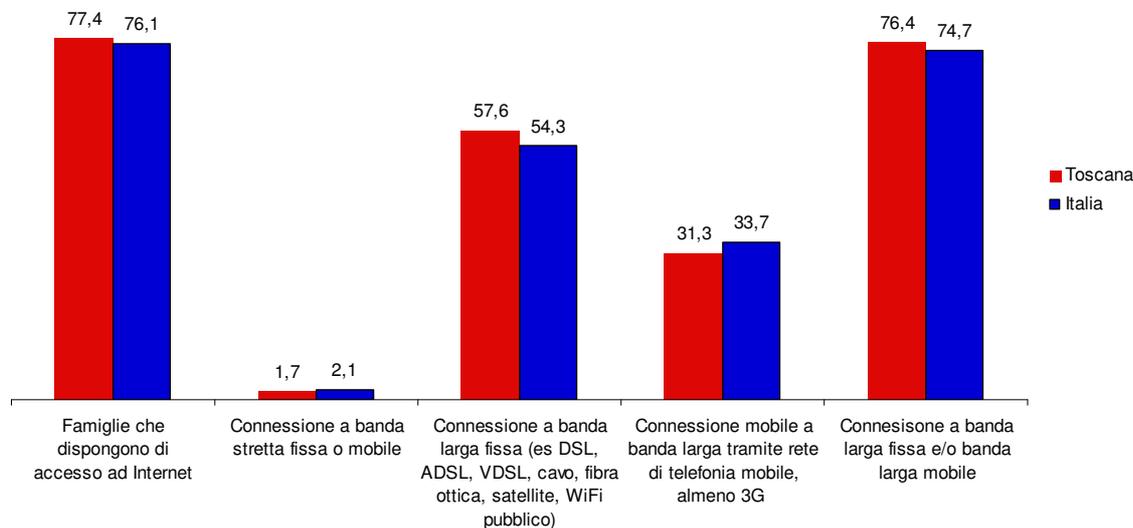


Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019.

Nel 2019 le famiglie toscane con una connessione a banda larga fissa sono il 57,6%, superiori alla media nazionale che si attesta al 54,3%. Lo stesso gap si registra anche per quelle famiglie che si connettono con banda larga fissa e mobile (76,4% in Toscana e 74,7% in Italia).

Le famiglie toscane che si connettono mediante banda stretta fissa o mobile, pari all'1,7%, risultano leggermente inferiori rispetto alla media italiana (*Figura. 1.5*).

Figura 1.5 - Famiglie che possiedono accesso ad Internet da casa per tipo di connessione con cui accedono. Toscana e Italia. Anno 2019 (valori % sul totale delle famiglie residenti)



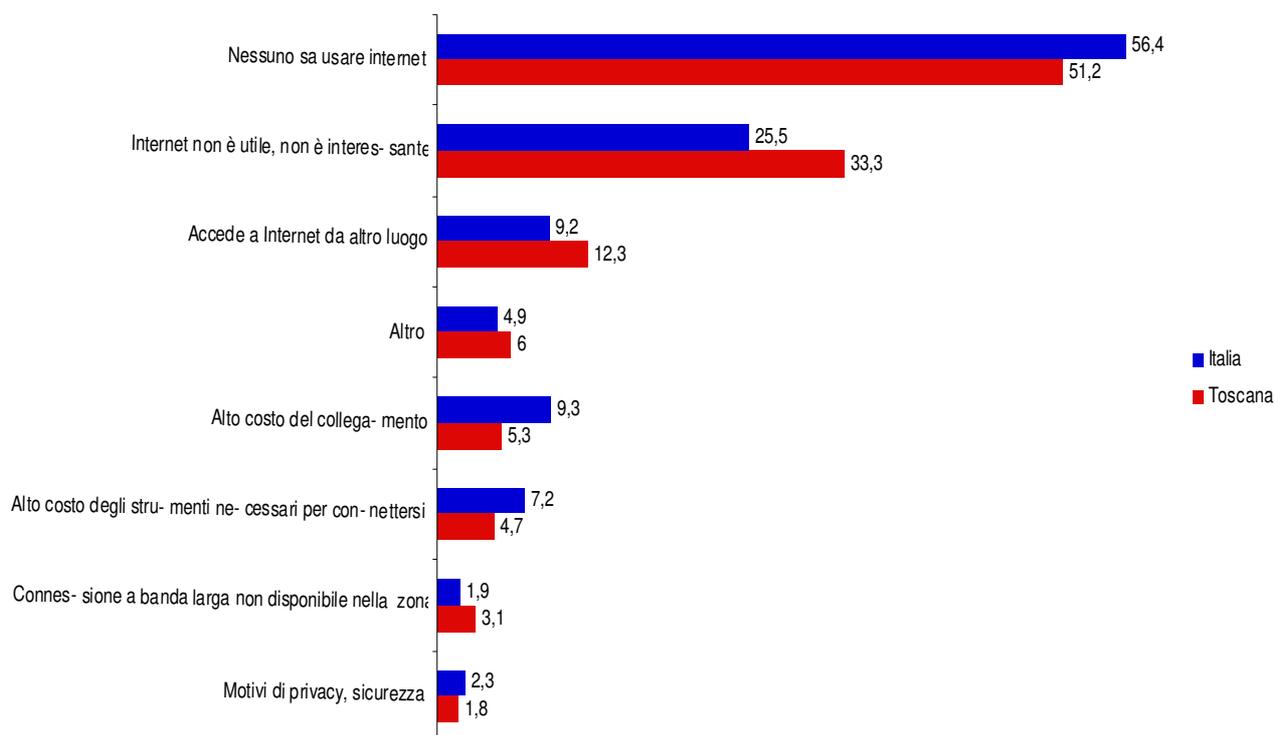
Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019.

A livello europeo la Toscana con l'86% di famiglie con componenti fra i 16 e i 74 anni che hanno accesso ad Internet in banda larga si trova al di sotto della media UE ma supera di 2 punti la percentuale di connessione dell'Italia (84%). (*Appendice Tavola 3.1*)

Vediamo tuttavia di capire quali continuano ad essere le motivazioni del mancato possesso del collegamento ad Internet da parte del 23% delle famiglie toscane. Emerge che la maggior parte delle famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa indicano la mancanza di competenze come principale motivo del non utilizzo della Rete e circa un terzo non considera Internet uno strumento utile e interessante. Seguono motivazioni di carattere economico legate all'alto costo dei collegamenti o degli strumenti necessari, mentre il 12% non naviga in Rete da casa perché accede a Internet da un altro luogo.

Residuale è invece la quota di famiglie che indicano tra le motivazioni del non possesso l'insicurezza rispetto alla tutela della propria privacy e la mancanza di disponibilità di una connessione a banda larga nel proprio territorio di residenza (*Figura 1.6*).

Figura 1.6 - Famiglie che non possiedono accesso ad Internet per motivo per cui non lo possiedono. Toscana e Italia. Anno 2019 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019. La somma delle percentuali non è pari a 100 perché sono possibili più risposte

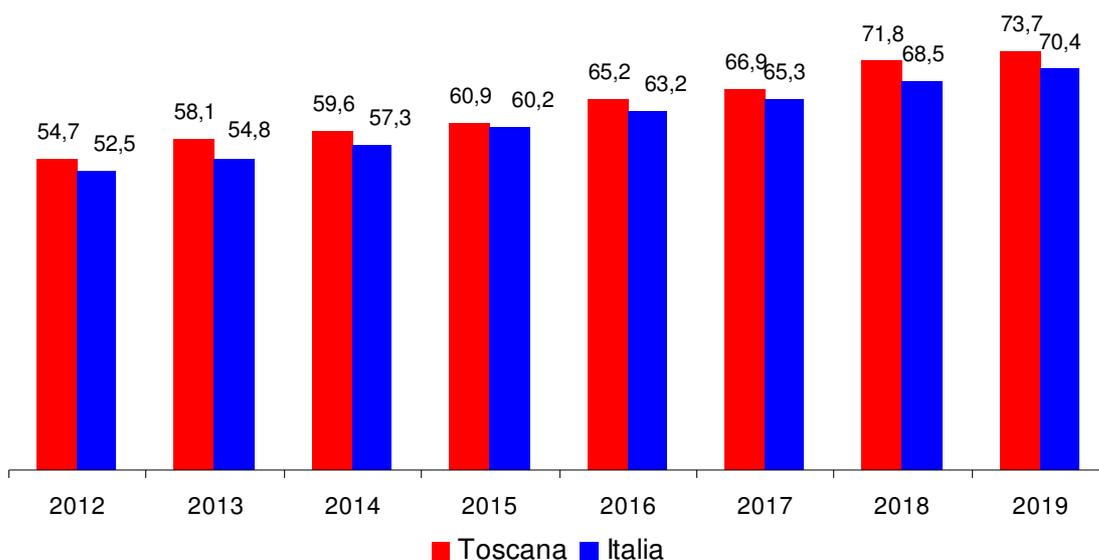
1.2 Gli utilizzatori della rete

Per misurare il grado di digitalizzazione degli individui si considerano i livelli di utilizzo della Rete, calcolati in base alla frequenza di connessione, e il tipo di attività svolte online.

Nel 2019 più dei due terzi delle persone di 6 anni e più hanno utilizzato internet negli ultimi 12 mesi (74%).

A livello di serie storica si è registrata, sia a livello nazionale che toscano, un progressivo incremento degli internauti e la Toscana si posiziona sempre al di sopra del livello medio nazionale (Figura 1.7). Rispetto al 2018 la quota di persone di 6 anni che si sono connesse alla Rete nei 12 mesi precedenti l'intervista aumenta di 2 punti percentuali sia in Italia che in Toscana.

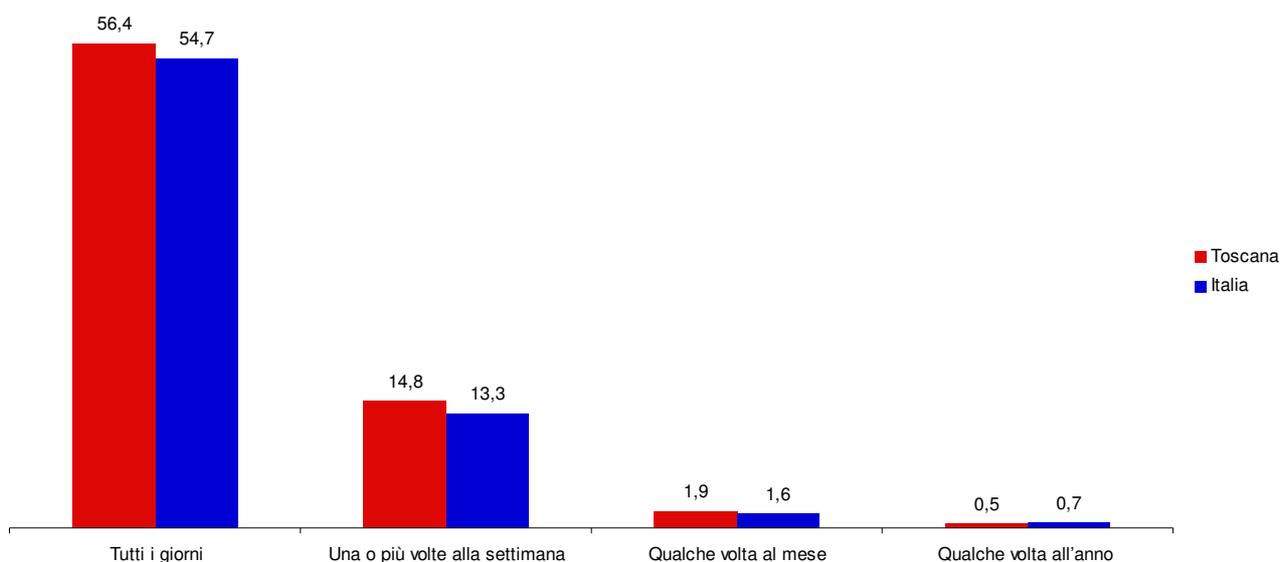
Figura 1.7 – Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 12 mesi. Toscana e Italia. Anni 2012-2019 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019.

Ad usare Internet negli ultimi 12 mesi è il 74% dei toscani di oltre 6 anni. Il 56% di questi ne fa un uso giornaliero, il 15% lo usa una o più volte la settimana e il restante 3% ne fa invece un uso più saltuario (Figura 1.8).

Figura 1.8 - Persone di 6 anni più per frequenza con cui usano Internet. Toscana e Italia. Anno 2019 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)

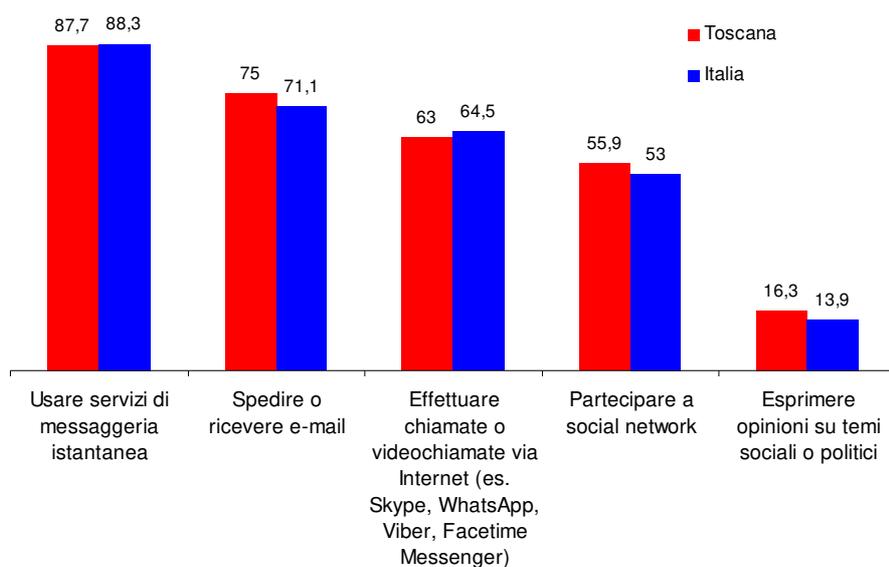


Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019

Vediamo adesso quali sono le principali attività svolte con Internet da parte degli internauti toscani.

L'uso di Internet per comunicare: Internet si connota come un importante strumento di comunicazione e interazione sociale e la Toscana risulta allineata con la media nazionale: l'88% degli internauti toscani l'hanno utilizzato negli ultimi 3 mesi per usare servizi di messaggia istantanea, il 75% per spedire o ricevere mail e il 63% per effettuare chiamate o videochiamate e il 56% per partecipare a social network. (Figura 1.9).

Figura 1.9 - Persone di 6 anni e più¹ che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività di comunicazione svolta. Toscana e Italia. Anno 2019 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



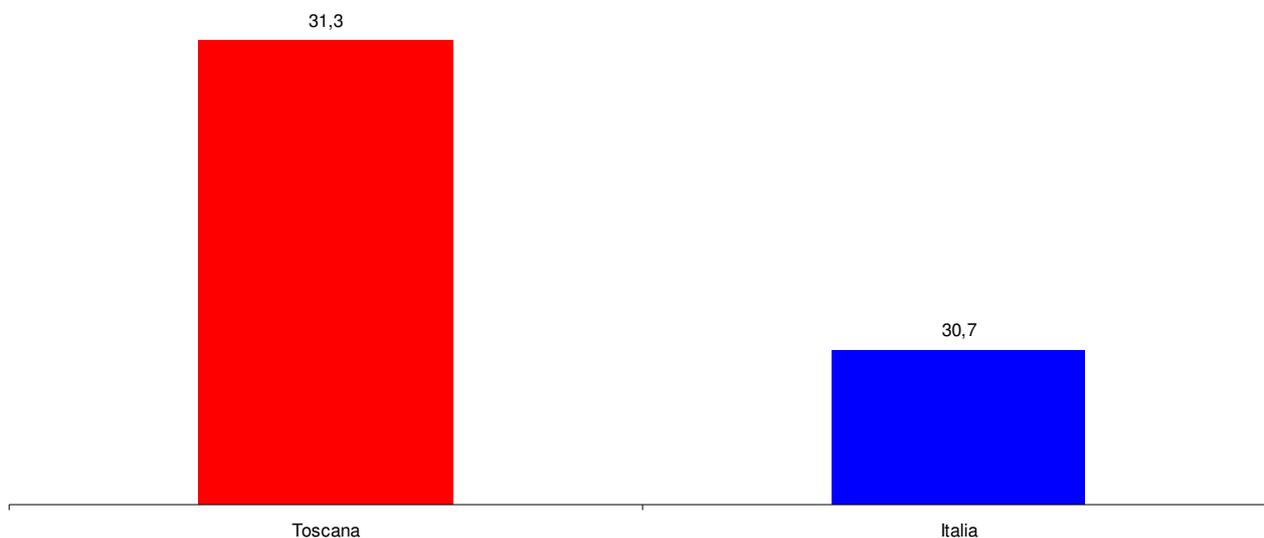
Fonte: Settore Sistemi Informativi di supporto alle decisioni ed alle funzioni in materia ambientale- Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019
La somma delle percentuali non fa cento perché sono possibili più risposte

Il web per l'uso del cloud: si sta diffondendo anche il ricorso ad infrastrutture delocalizzate (*cloud*) per accedere, condividere, archiviare file di qualunque formato (testi, immagini, video, dati, ecc) in ogni momento, da qualsiasi luogo e su qualsiasi dispositivo.

Nel 2019 la percentuale di persone di almeno 6 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi e che hanno usufruito di servizi di cloud per l'archiviazione su Internet (es. Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, ecc) sono risultati pari al 31,3% in Toscana e al 30,7 % a livello nazionale (Figura 1.10).

¹ Per i servizi di messaggia istantanea e per le videochiamate l'indicatore si riferisce alle persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi

Figura 1.10 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per servizi di archiviazione su Internet per salvare file (es.Google Drive, Dropbox, Windows OneDrive, iCloud, Amazon Cloud Drive)Anno 2019 (valori % sul totale delle persone di 15 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019

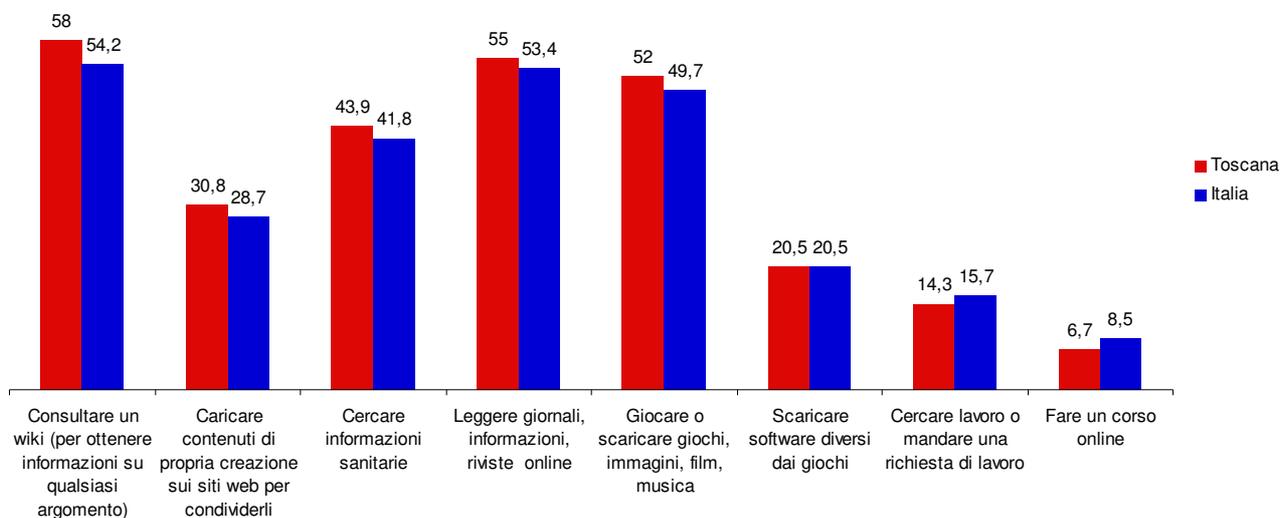
Il web come piattaforma applicativa condivisa: L'aumento della connettività, le innovazioni tecnologiche e la crescita delle applicazioni di facile utilizzo e accessibilità da tutti i dispositivi ha favorito l'utilizzo delle piattaforme che permettono la condivisione e lo scambio non solo di beni e servizi, ma anche di spazi, competenze, conoscenze e contenuti.

Internet si sta trasformando sempre più in una piattaforma applicativa condivisa dove le informazioni possono essere non solo distribuite ma anche create ed elaborate collettivamente.

Le attività più diffuse fra gli internauti sono la consultazione di uno strumento wiki (58%), leggere giornali o riviste online (55%), giocare o scaricare giochi (52%), cercare informazioni sanitarie (44%) e caricare contenuti di propria creazione su siti web condivisi (31%) (Figura 1.11).

La Toscana supera la media nazionale su tutte le attività ad eccezione dell'uso di internet per cercare lavoro o per fare un corso online.

Figura 1.11 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta. Toscana e Italia. Anno 2019 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



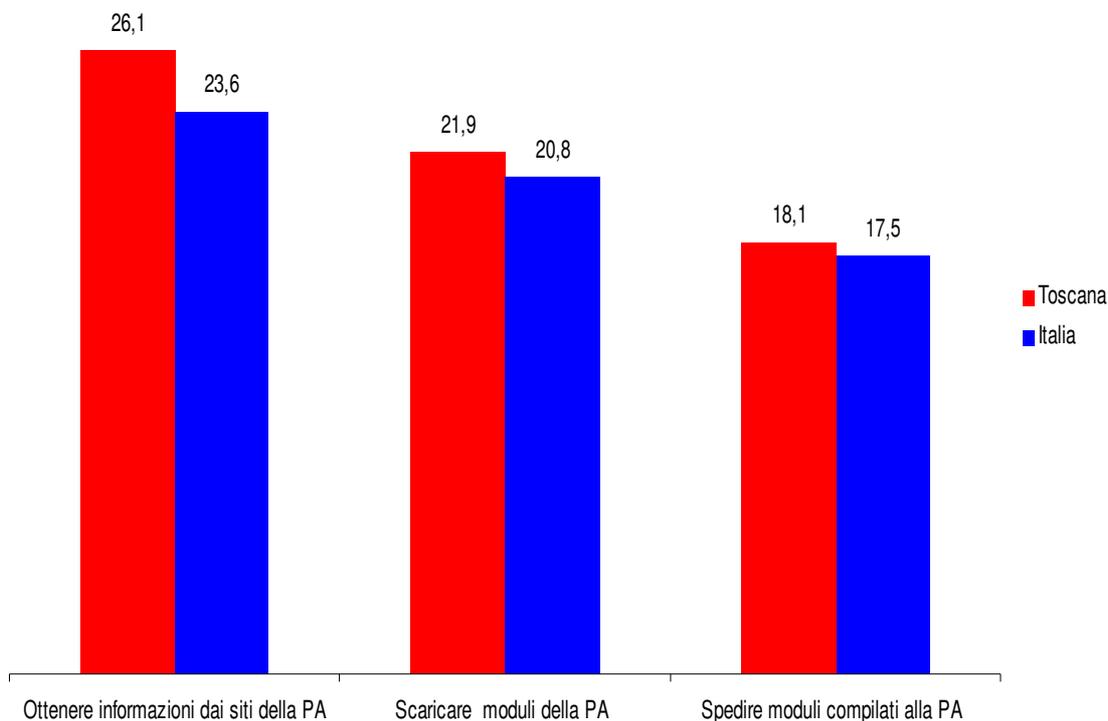
Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019
 La somma delle percentuali non fa cento perché sono possibili più risposte

1.3 L'uso di Internet per relazionarsi con la PA

I cittadini toscani di 14 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione nel 2019 lo hanno fatto in prevalenza per ottenere informazioni (26%), per scaricare moduli (22%) e per spedire moduli compilati (18%) (Figura 1.12).

I dati di trend mettono in evidenza sia in Toscana che in Italia un andamento altalenante del fenomeno che negli ultimi anni sembra far registrare una battuta di arresto soprattutto per quanto riguarda la richiesta di informazioni online e lo scarico di moduli (Tabella 1.1)

Figura 1.12 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Toscana e Italia. Anno 2019 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019

Tabella1.1 - Persone di 14 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Toscana e Italia. Anni 2012-2019 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)

Attività svolta	Toscana								Italia							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ottenere informazioni dai siti della PA	28,1	30,9	35,6	31,4	29,9	28,5	28,8	26,1	27,9	28,6	29,9	29,1	26,8	26	25,1	23,6
Scaricare moduli della PA	19,7	27	28,3	26,1	26,5	25,4	23,5	21,9	22,1	14,2	25	24,1	22,5	23	22,3	20,8
Spedire moduli compilati alla PA	10,8	16,1	18	18,1	18,8	19,6	18,9	18,1	13,8	16,6	17,2	17,3	16,1	17,6	18,7	17,5

Fonte: : Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012-2019

1.4 Gli acquisti online dei cittadini toscani

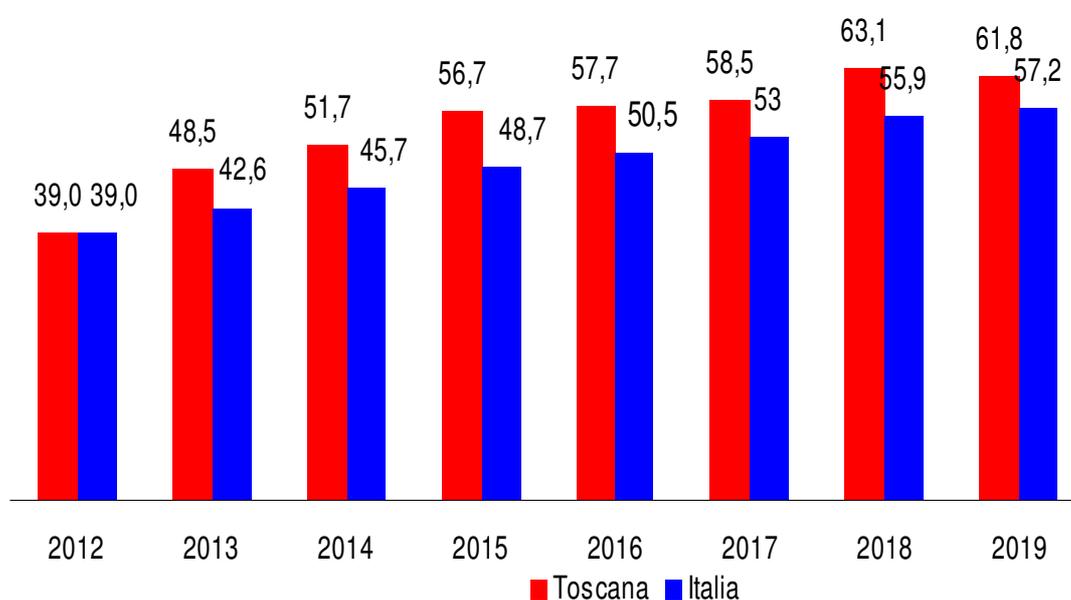
Nell'ambito dell'agenda Digitale europea, già a partire dal 2015 la Commissione ha adottato la strategia per un mercato unico digitale con il triplice obiettivo di migliorare l'accesso per i consumatori ai beni e servizi digitali in tutta Europa, di creare un contesto favorevole e parità di condizioni per lo sviluppo di reti digitali e servizi innovativi e di massimizzare il potenziale di crescita dell'economia

digitale europea. Per questo motivo si fa sempre più attenzione agli indicatori relativi al commercio elettronico e alla rimozione delle barriere che ne impediscono lo sviluppo.

Il 62% dei toscani di 14 anni e più che hanno navigato in Internet nei 3 mesi precedenti l'intervista ha effettuato, nello stesso periodo di riferimento, transazioni commerciali, ordinando e/o comprando merci e/o servizi per uso privato (Figura 1.13).

Il dato di trend mette in evidenza come in Toscana gli acquisti online dal 2012 al 2018 abbiano fatto registrare un andamento crescente con un lieve calo di circa un punto percentuale nel 2019, ma rileva anche una maggior propensione degli internauti toscani all'e-commerce rispetto alla media italiana in tutto il periodo di tempo considerato (Figura 1.13).

Figura 1.13 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet. Toscana e Italia. Anni 2012-2019 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



Fonte: : Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012- 2019.

1.5 Le competenze digitali degli internauti toscani

Il Parlamento e il Consiglio europeo individuano le competenze digitali come una delle otto competenze chiave per l'apprendimento permanente, finalizzate all'acquisizione di conoscenze che permangono nel tempo e necessarie a ogni cittadino per riuscire a inserirsi all'interno dell'ambito sociale e lavorativo. Dal 2015 la Commissione Europea in accordo con gli Istituti nazionali di statistica ha adottato una nuova metodologia per misurare le competenze digitali degli individui di 16-74 anni. L'obiettivo è misurare la percezione degli individui che si sono connessi ad Internet negli ultimi 3 mesi rispetto alla loro capacità di svolgere alcune attività che definiscono quattro domini di competenze² definiti dal "Digital Competence Framework".

² – *Information skill*: identificare, localizzare, recuperare, archiviare, organizzare e analizzare le informazioni digitali, e giudicare se sono rilevanti rispetto al proprio scopo.

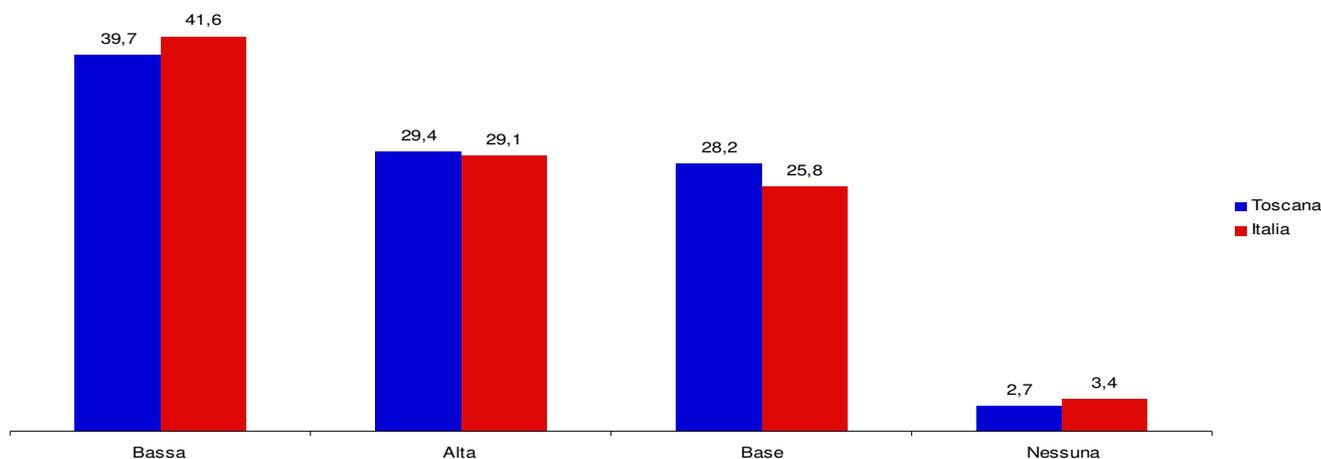
– *Communication skill*: comunicare in ambienti digitali, condividere le risorse attraverso strumenti on line, collaborare attraverso strumenti digitali, interagire e partecipare alla comunità in Rete.

– *Problem solving skill*: risolvere problemi tecnici, aggiornare le proprie e le altrui competenze.

– *Software skills for content manipulation*: creare contenuti attraverso l'elaborazione di testi, immagini e video; integrare e rielaborare i contenuti già pubblicati; produrre forme espressive creative, essere a conoscenza e applicare i diritti di proprietà intellettuale.

Nel 2019, il 29,4% degli internauti toscani di 16-74 anni ha competenze digitali elevate. La maggioranza degli internauti ha invece competenze basse (39,7%) o di base (28,2%). Inoltre vi è una nicchia di internauti che non ha alcuna competenza digitale (2,7%, pari a circa 73.732 residenti in Toscana).

Figura 1.14 Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per livello di competenza. **Toscana e Italia. Anno 2019** (Valori % per 100 persone di 16-74 anni con le stesse caratteristiche)

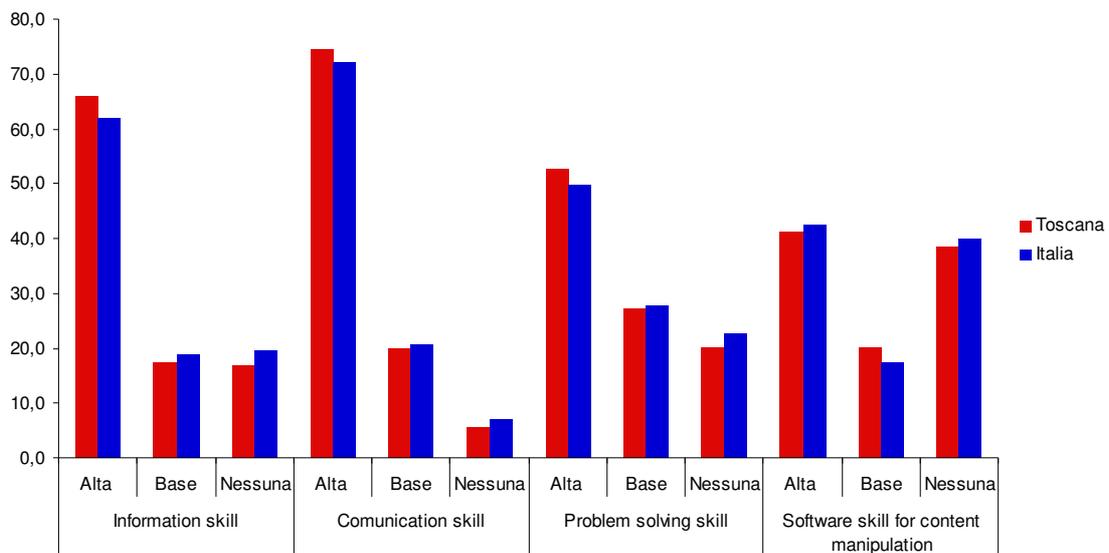


Fonte: : Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012-2019

Se si analizzano separatamente le quattro dimensioni in base alle quali è calcolato l'indicatore composito emerge che gli internauti toscani hanno competenze digitali più avanzate per e-skill legati al dominio della comunicazione (74,5% contro il 72,3% a livello nazionale) e dell'informazione (65,9% contro il 61,8% a livello nazionale) rispetto a quelli collegati alla capacità di risolvere problemi (52,6% contro il 49,8% a livello nazionale) e di utilizzare software per trattare/veicolare contenuti digitali (41,2% contro il 42,6% della media nazionale) (Figura 1.15).

Per ogni dominio sono state selezionate un numero di attività (da 4 a 7). Per ogni dominio viene attribuito un livello di competenza a seconda del numero di attività svolte 0=nessuna competenza 1=livello base 2=livello sopra base. Hanno quindi competenze avanzate le persone di 16-74 anni che per tutti i domini hanno livello 2.

Figura 1.15 Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per domini e livello di competenza. Toscana e Italia. Anno 2019 (Valori % per 100 persone di 16-74 anni con le stesse caratteristiche)



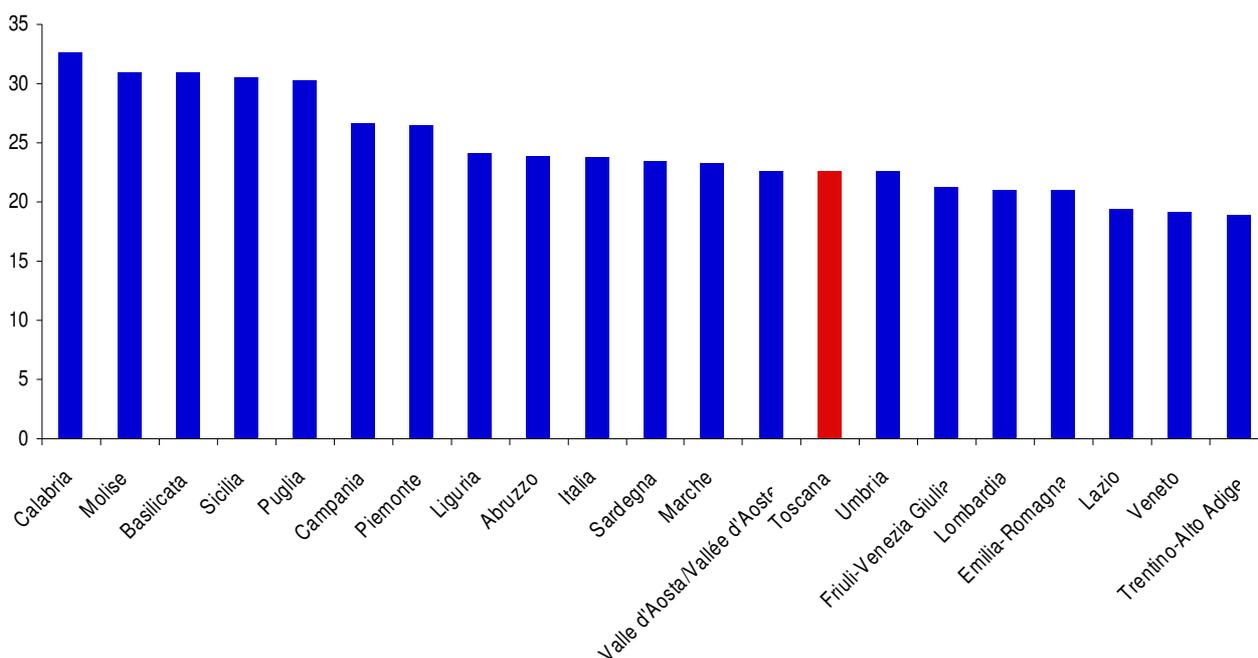
Fonte: : Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2012-2019

CAPITOLO 2 LA TOSCANA NEL CONTESTO REGIONALE ITALIANO

2.1 Le famiglie non connesse ad Internet

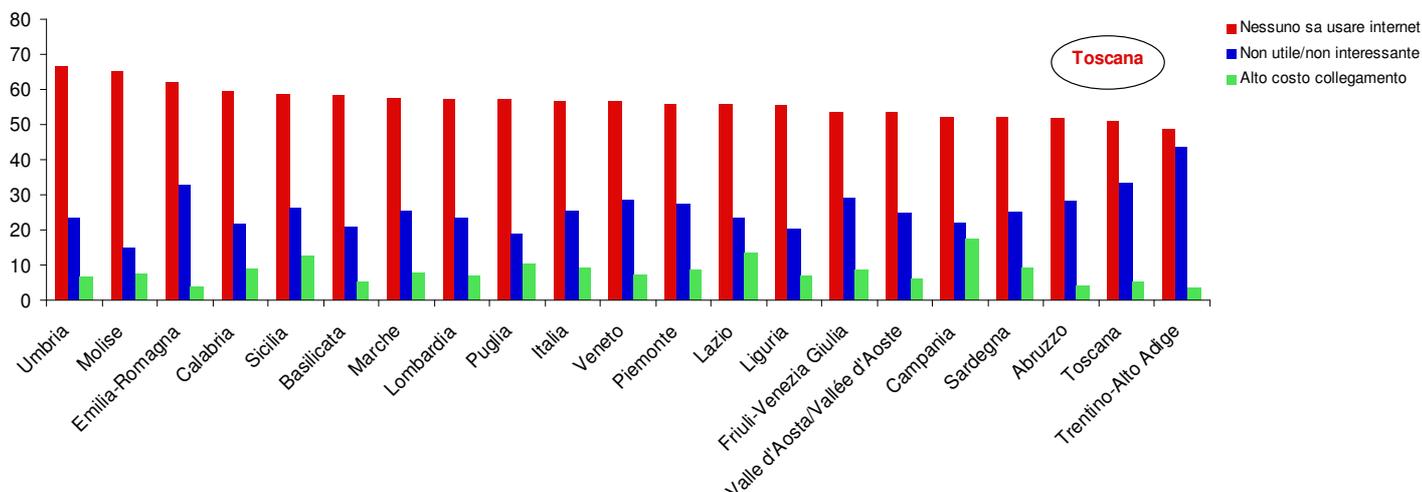
Sul territorio italiano le differenze tra le Regioni sono ancora notevoli e confermano lo svantaggio del sud Italia. Nel 2019 la Calabria, il Molise, la Basilicata, la Sicilia e la Puglia sono le regioni con la percentuale più alta di famiglie senza connessione ad Internet (*Figura 2.1*), tuttavia è l'Umbria ad avere il 67% di famiglie che dichiarano di non disporre di una connessione ad Internet perché nessuno in famiglia sa usare lo strumento, seguita da Molise (65%) e Emilia Romagna (62%). La Toscana insieme a Sardegna, Abruzzo e Trentino Alto Adige fa registrare la quota minore, anche se ancora superiore al 50% (*Figura 2.2*), di famiglie non connesse alla rete per mancanza di capacità ad usare lo strumento mostrando quindi una maggior propensione alla digitalizzazione.

Figura 2.1- Famiglie che non possiedono accesso ad Internet da casa. Regioni-Anno 2019 (valori % sul totale delle famiglie che non hanno accesso ad internet)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019.

Figura 2.2- Famiglie che non possiedono accesso ad Internet da casa per motivi principali. Regioni- Anno 2019 (valori % sul totale delle famiglie che non hanno accesso ad internet)

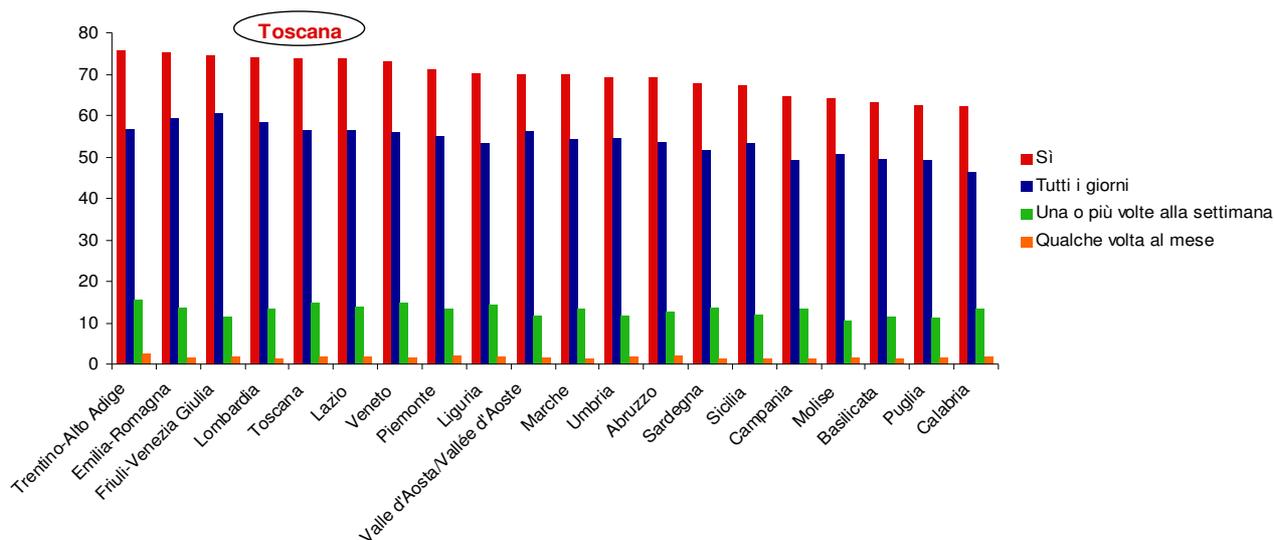


Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019.

2.2 La frequenza e le attività svolte dagli individui con Internet

In termini di frequenza di utilizzo emerge che la quota maggiore di internauti di 6 anni e più si trova in Trentino Alto Adige, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Liguria e Toscana. Un andamento similare si rileva anche per coloro che utilizzano lo strumento ogni giorno o più volte a settimana.

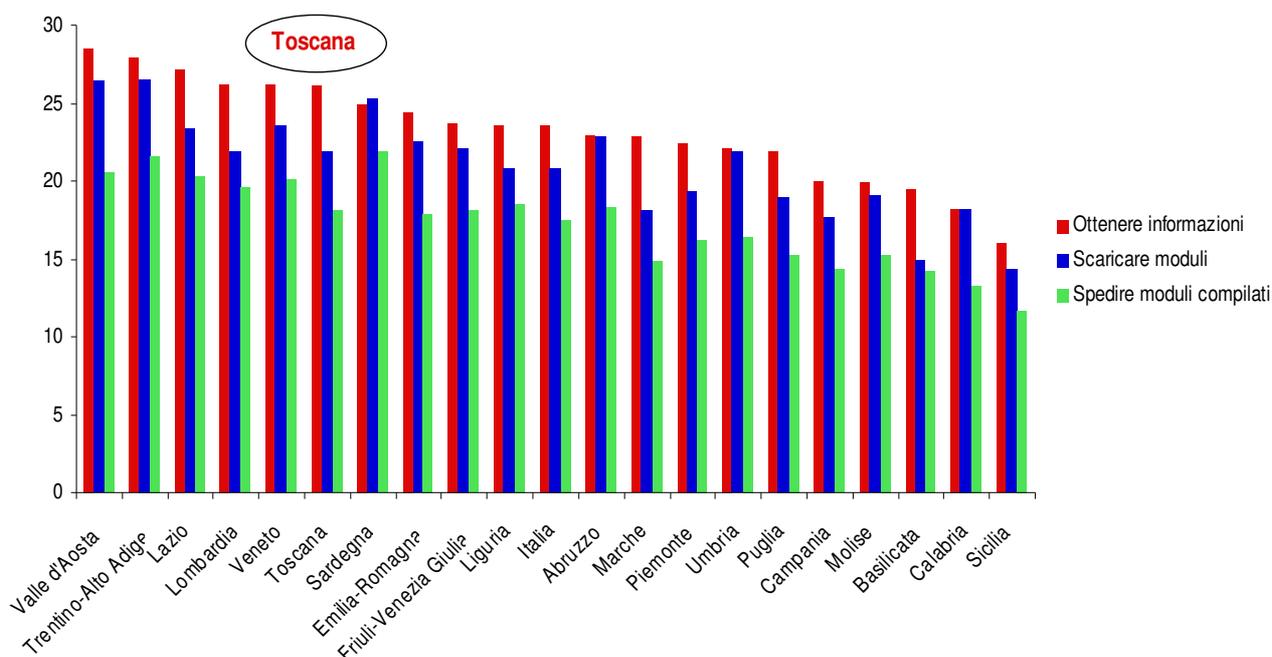
Figura 2.3- Persone di 6 anni e più per frequenza con cui usano Internet per regione e ripartizione geografica. Anno 2019. (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019.

Le regioni del Nord e il Lazio hanno il primato dell'utilizzo di Internet per interagire con la Pubblica Amministrazione (PA). La Toscana occupa comunque un posto di rilievo nella graduatoria con il 26% di persone di 14 anni e più che hanno usato lo strumento per ottenere informazioni dalla Pa, mentre solo il 18% degli internauti toscani utilizzano il canale online per inviare moduli compilati alla Pa, percentuali comunque superiori alla media nazionale italiana.

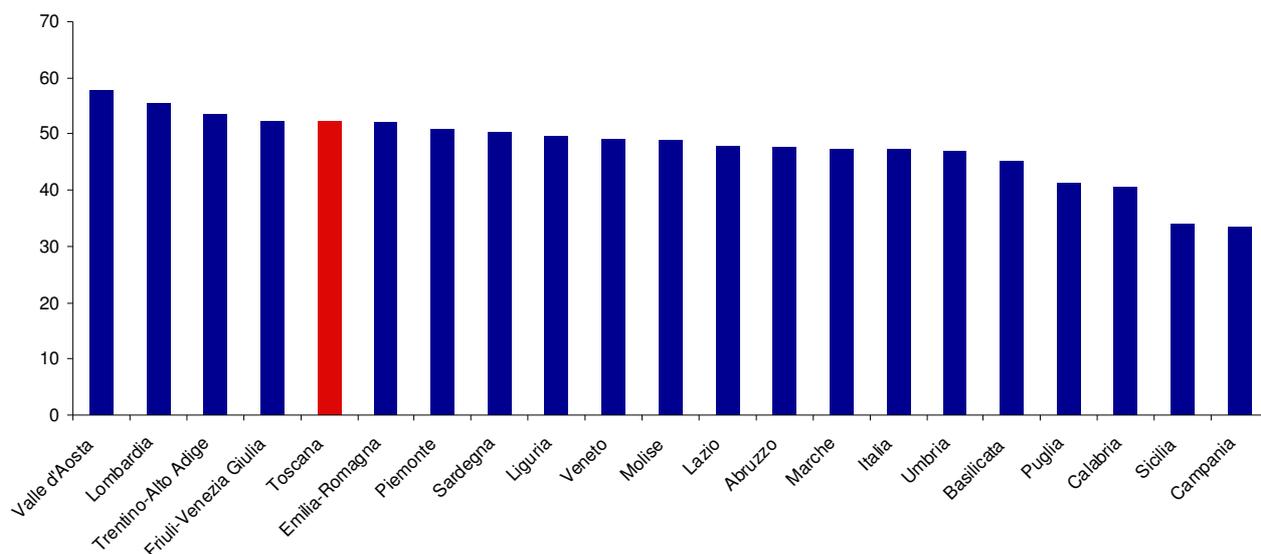
Figura 2.4- Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione per regione- Anno 2019 (valori % sul totale delle persone di 14 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019.

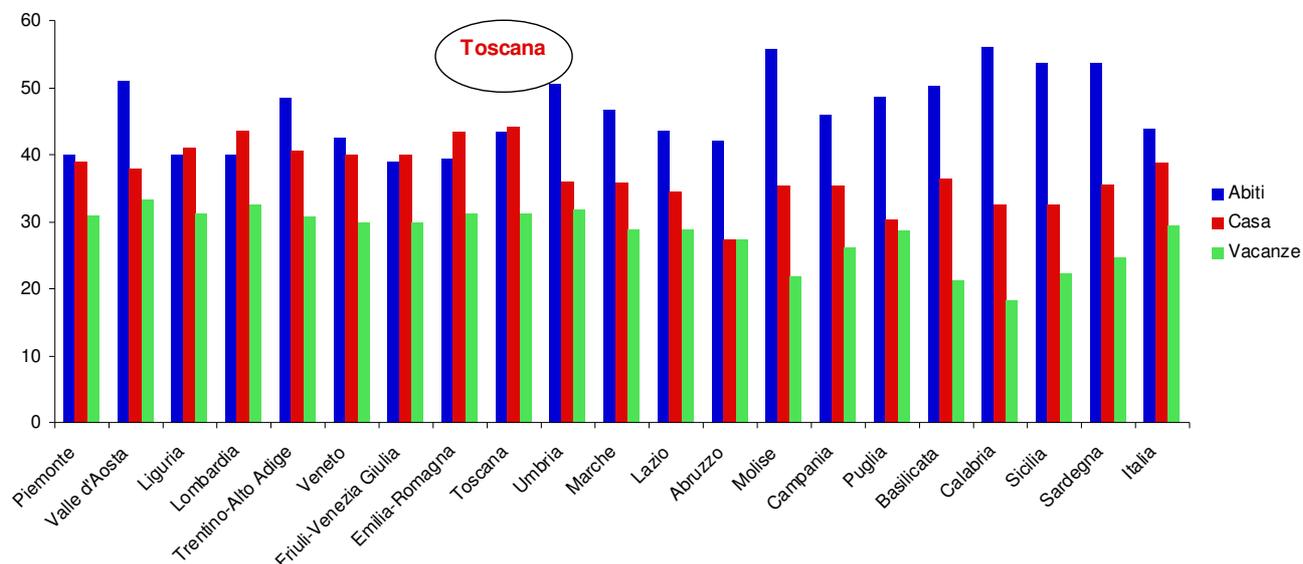
Gli internauti toscani di 14 anni e più sono molto propensi ad acquistare merci e/o servizi per uso privato su Internet. A livello regionale la Toscana occupa il quinto posto della graduatoria dopo Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto-Adige e Friuli Venezia Giulia (Figura 2.5). Entrando nel dettaglio della tipologia di merce acquistata online con più frequenza la Toscana risulta essere la Regione del Centro a far registrare la percentuale più alta di acquisti di abiti, articoli per la casa e pernottamenti per le vacanze. Al vertice della graduatoria permangono le Regioni del Nord (Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Trentino Alto Adige e Veneto) (Figura 2.6).

Figura 2.5- Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci per uso privato su Internet per Regione. Anno 2019 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019.

Figura 2.6- Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per acquistare merci per uso privato per tipologie di merci più acquistate per Regioni. Anno 2019 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019

Appendice – Il benchmarking di livello europeo

3.1 Indicatori su famiglie e cittadini

Tavola 3.1 – Confronto europeo - Accesso ad Internet. Anno 2019 (indicatori relativi a Famiglie con almeno un componente di età compresa fra i 16 e i 74 anni e a Cittadini di età compresa fra i 16 e i 74 anni).

Paesi	Famiglie che possiedono:		Cittadini che hanno usato:			
	Accesso ad internet da casa	Accesso ad internet a banda larga	Cittadini che non hanno mai usato Internet	Internet una volta a settimana	Internet tutti i giorni	
Belgio	90	88	7	89	85	
Bulgaria	75	75	24	67	60	
Repubblica Ceca	87	87	9	85	76	
Danimarca	95	93	2	95	92	
Germania	95	94	5	91	85	
Estonia	90	90	7	88	83	
Irlanda	91	90	9	88	83	
Grecia	79	78	22	74	65	
Spagna	91	91	8	88	78	
Francia	90	83	7	87	77	
Italia	85	84	17	74	73	
Cipro	90	89	13	85	79	
Lettonia	85	83	12	84	75	
Lituania	82	81	15	81	73	
Lussemburgo	95	95	3	93	87	
Ungheria	86	86	14	80	75	
Malta	86	86	13	85	82	
Paesi Bassi	98	98	2	95	92	
Austria	90	89	10	86	80	
Polonia	87	83	15	78	68	
Portogallo	81	78	22	73	65	
Romania	84	82	18	72	57	
Slovenia	89	89	13	81	74	
Slovacchia	82	80	12	82	76	
Finlandia	94	93	3	93	90	
Svezia	96	95 ^(b)	2	95	91	
Regno Unito	96	91	3	95	91	
Islanda	98	95	0	98	97	
Norvegia	98	97	1	98	95	
Croazia	81	81	18	77	71	
Macedonia	82	80	17	80	73	
Turchia	88	88	25	73	67	
EU (28 paesi)	90	89	9	85	79	
Toscana	87	86	13	79	78	

Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019

Tavola 3.2 – Confronto europeo - Utilizzo di Internet. Anno 2019 (indicatori relativi a Cittadini di età compresa fra i 16 e i 74 anni)

Paesi	Cittadini che hanno usato Internet per:							
	Usare servizi bancari	Partecipare ad un social network(1)	Vedere merci e/o servizi	Acquisti online negli ultimi 3 mesi	Ordinare beni e/o servizi per uso privato da un venditore UE negli ultimi 12 mesi	Interagire con la PA negli ultimi 12 mesi	Spedire moduli compilati alla PA negli ultimi 12 mesi	
Belgio	71	76	24	55	43	59	40	
Bulgaria	9	53	6	14	9	25	10	
Repubblica Ceca	68	59	12	43	13	54	25	
Danimarca	91	81	28	74	39	92	74	
Germania	61	53	30	71	21	59	21	
Estonia	81	65	18	56	30	80	74	
Irlanda	67	64	19	59	46	80	55	
Grecia	31	57	2	32	14	52	28	
Spagna	55	59	14	47	22	58	47	
Francia	66	42	22	58	25	75	64	
Italia	36	42	8	28	17	23	14	
Cipro	41	72	3	31	33	50	34	
Lettonia	72	65	9	34	21	70	56	
Lituania	65	61	9	38	20	55	43	
Lussemburgo	71	63	16	63	57	60	36	
Ungheria	47	69	13	35	22	53	39	
Malta	54	71	30	50	50	50	28	
Paesi Bassi	91	67	36	70	33	81	58	
Austria	63	56	12	54	45	70	47	
Polonia	47	53	14	41	6	40	31	
Portogallo	42	60	9	28	18	41	30	
Romania	8	60	3	15	4	12	6	
Slovenia	47	52	18	45	25	53	21	
Slovacchia	55	59	22	47	24	59	18	
Finlandia	91	67	32	55	37	87	72	
Svezia	84	72	25	70	33	86	77	
Regno Unito	78	73	31	80	29	63	51	
Islanda	94	92	21	59	52	89	80	
Norvegia	95	86	33	67	37	87	68	
Croazia	46	58	22	35	18	33	19	
Macedonia	15	68	5	22	6	25	10	
Turchia	35	60	16	23	2	51	36	
EU (28 paesi)	58	57	20	53	22	55	38	
Toscana	40	48	10	34	21	27	15	

Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019

(1): creare un profilo, postare messaggi o altri contributi su LinkedIn, Xing, ecc.

NOTE METODOLOGICHE

Quadro normativo e fenomeni osservati

La rilevazione, di tipo campionario, è condotta con cadenza annuale nel primo trimestre dell'anno. La popolazione di interesse dell'indagine multiscopo "Aspetti della vita quotidiana", ossia l'insieme delle unità statistiche intorno alle quali si intende investigare, è costituita dalle famiglie residenti in Italia e dai membri che le compongono; sono pertanto esclusi i membri permanenti delle convivenze. La famiglia è intesa come famiglia di fatto, ossia un insieme di persone coabitanti e legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o affettivi. Il periodo di riferimento è prevalentemente costituito dai dodici mesi che precedono l'intervista, anche se per alcuni quesiti il riferimento è al momento dell'intervista. L'indagine è condotta su un campione di circa 24 mila famiglie.

Fino alla rilevazione condotta nel 2016 l'indagine è stata svolta con tecnica PAPI (paper and pencil interview), tramite l'uso di due modelli di rilevazione: un modello di rilevazione somministrato tramite intervista diretta con l'ausilio di un intervistatore e un modello somministrato per autocompilazione.

Nel 2017, è stata introdotta una importante innovazione che ha riguardato la tecnica di raccolta dati. Tale novità è consistita nell'adozione della tecnica mista sequenziale CAWI/PAPI.

Le informazioni vengono fornite direttamente da tutti gli individui di 14 anni e più, mentre i bambini e i ragazzi al di sotto dei 14 anni vengono intervistati in modalità proxy, ciò significa che è un genitore o un componente maggiorenne a fornire le informazioni in loro vece. Taluni quesiti della rilevazione, per la sensibilità dell'argomento trattato, prevedono la facoltà di non rispondere.

Ulteriori informazioni sull'indagine Aspetti della vita quotidiana e i questionari utilizzati per la raccolta dei dati sono disponibili al seguente link: <http://www.istat.it/it/archivio/91926>.

Il Disegno di campionamento

I domini di studio sono:

- l'intero territorio nazionale;
- le cinque ripartizioni geografiche (Italia nord-occidentale, Italia nord-orientale, Italia centrale, Italia meridionale, Italia insulare);
- le regioni geografiche (ad eccezione di Trentino Alto Adige le cui stime sono prodotte separatamente per le province di Bolzano e Trento);
- la tipologia comunale ottenuta suddividendo i comuni italiani nelle seguenti sei tipologie:
 - A1 - comuni centro dell'area metropolitana: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Palermo, Catania, Cagliari;
 - A2 - comuni che gravitano intorno ai comuni centro dell'area metropolitana;
 - B1 - comuni non appartenenti all'area metropolitana aventi fino a 2.000 abitanti;
 - B2 - comuni non appartenenti all'area metropolitana con 2.001-10.000 abitanti;
 - B3 - comuni non appartenenti all'area metropolitana con 10.001-50.000 abitanti;

- B4 - comuni non appartenenti all'area metropolitana con oltre 50.000 abitanti.

Il disegno di campionamento è complesso e fa riferimento a due diversi schemi di campionamento: nell'ambito di ognuno degli incroci tra le regioni e le sei tipologie comunali si individuano, sulla base della popolazione residente, i comuni *auto-rappresentativi* (Ar) di maggiore dimensione demografica e i comuni *non auto-rappresentativi* (Nar).

Tra i comuni auto-rappresentativi (Ar) ciascun comune viene considerato come uno strato a sé stante e viene adottato un campionamento a grappoli, dove le unità primarie di campionamento sono date dalle famiglie anagrafiche, estratte in modo sistematico, con probabilità uguali e senza reimmissione, dalle liste anagrafiche del comune.

Tra i comuni non-autorappresentativi (Nar) viene adottato un disegno a due stadi con stratificazione delle unità primarie. I comuni che costituiscono le unità primarie vengono selezionati con probabilità proporzionali alla loro dimensione demografica e senza reimmissione; le famiglie che costituiscono le unità secondarie sono estratte in modo sistematico, con probabilità uguali e senza reimmissione dalle liste anagrafiche del comune.

Nel 2019 a livello nazionale la dimensione del campione è pari a circa 25.000 famiglie; a livello di Toscana la dimensione del campione è pari a 1.087 famiglie per un totale di 2.462 individui.

Precisione delle stime per diverse popolazioni oggetto di studio, per individui e famiglie. Valore della stima puntuale osservata (semi-intervalli di confidenza al 95%)

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate										
	Universo	Campione	0,05	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,95
Individui	3.727.868	2.462	0,8	1,2	1,5	1,8	1,9	1,9	1,9	1,8	1,5	1,2	0,8
Individui di 3 anni e più che hanno usato il Pc negli ultimi tre mesi	2.056.334	1.342	1,1	1,6	2,1	2,4	2,6	2,6	2,6	2,4	2,1	1,6	1,1
Individui di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi tre mesi	2.249.339	1.458	1,1	1,5	2,0	2,3	2,5	2,5	2,5	2,3	2,0	1,5	1,1
Famiglie	1.638.952	1.087	1,3	1,7	2,3	2,7	2,9	2,9	2,9	2,7	2,3	1,7	1,3
Famiglie con pc	1.122.638	736	1,5	2,1	2,8	3,2	3,5	3,5	3,5	3,2	2,8	2,1	1,5
Famiglie con accesso ad internet	1.179.083	770	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5	3,4	3,2	2,8	2,1	1,5

Fonte: Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza. Ufficio Regionale di Statistica, elaborazioni su dati Istat, rilevazione Multiscopo sulle famiglie, uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2019

GLOSSARIO

Banda larga fissa: vedi connessione fissa in banda larga.

Banda larga mobile: vedi connessione mobile ad Internet.

Blog: si riferisce a comunità, luoghi virtuali di discussione creati per scambiare opinioni, informazioni con altri soggetti (blog aziendali, microblog come Twitter, ecc.); il blog è uno spazio pubblico sul web in cui il proprietario (blogger) inserisce dei messaggi (post) con la possibilità per i lettori di lasciare il proprio contributo.

Cloud computing: 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 forniti sono servizi 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 o verso il basso il numero di utenti, la capacità di memorizzazione, ecc.), possono essere utilizzati su richiesta dell'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.

Computer: per computer si intende: personal computer, mainframe, minicomputer, workstation, nettop, computer portatili (ad es. laptop, notebook, netbook), tablet, altri dispositivi portatili quali smartphone; 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.

Connessione ad Internet: disponibilità di accesso ad Internet indipendentemente dalla proprietà del collegamento, dagli scopi, dallo strumento utilizzato (collegamento fisso o mobile). Per "connessione ad Internet" si intende una connessione esterna tramite un Internet provider di "servizio" (ISP-Internet Service provider) del tipo "ultimo miglio" del collegamento dell'impresa. Sono incluse anche le connessioni Intranet ed Extranet.

Connessione fissa in banda larga: comprende le connessioni fisse in banda larga, sono incluse le tipologie di connessione fissa di tipo DSL (xDSL, ADSL, SDSL, VDSL, ecc.), via cavo, fibre ottiche (FTTH, FTTS), connessioni fisse senza fili, Wi-Fi (anche pubbliche), WiMax. Può essere:

- **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 (FTTh - Fiber-to-the-home 'fibra fino a casa', FTTS - Fiber-to-the-Street 'fibra fino alla centralina');** collegamento in banda larga tramite fibra ottica come mezzo trasmissivo per sostituire completamente o parzialmente la rete di accesso locale tradizionale (tramite normali cavi di rame). Raggiunge il limite esterno del singolo edificio o la centralina di prossimità e garantisce la massima velocità di trasmissione fino all'utente finale;
- **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 es. 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 ad Internet in prossimità di punti di accesso denominati Hotspot;

- **WiMAX:** tecnologia e standard tecnico di trasmissione che consente l'accesso senza fili a reti di telecomunicazioni a banda larga fornendo la connettività ad Internet anche in aree geograficamente complesse e difficilmente raggiungibili da infrastrutture tradizionali; funziona utilizzando trasmissioni a onde radio in una frequenza esclusiva.

Connessione mobile ad Internet: utilizzo di dispositivi portatili che si connettono ad Internet mediante la rete di telefonia mobile (escludendo le connessioni che avvengono esclusivamente tramite reti wireless). La connessione mobile può essere in banda larga o non in banda larga:

- **connessione mobile in banda larga:** comprende la *connessione 3G o 4G* via palmari o computer portatili o via smartphone (connessioni UMTS, CDMA2000, 1xEVDO, HSPA, LTE):
 - **3G (terza generazione):** connessione ad alta "velocità" (banda larga) che utilizza una trasmissione a lunga portata wireless tramite la tecnologia di rete mobile CDMA (Code Division Multiple Access) come UMTS (Universal Mobile Telephone System - Wideband "W"-CDMA); CDMA2000x; CDMA 2000 1x EV-DO; CDMA 2000 1x EV-DV) o altre tecnologie ad alta capacità mobile basate sulla tecnologia GPRS, EDGE (Enhanced Data rate for Global Evolution - EGPRS), etc.;
 - **4G (quarta generazione):** connessione della telefonia mobile di quarta generazione ovvero con tecnologie e standard di quarta generazione successivi a quelli di terza generazione (3G), che permettono quindi applicazioni multimediali avanzate e collegamenti dati con elevata banda passante (tecnologie LTE *Long Term Evolution*);
- **connessione mobile non in banda larga:** comprende la connessione con tecnologia inferiore a 3G via cellulari analogici, GSM, SPRS, GPRS, EDGE; si distingue dalle connessioni 3G per la velocità di connessione pur potendo utilizzare le stesse tecnologie.

Dispositivi portatili: per dispositivi portatili che permettono la connessione mobile ad Internet si intendono laptop, notebook, netbook, altri dispositivi portatili quali smartphone, tablet.

Fibra ottica: vedi connessione fissa in banda larga.

ICT (*Tecnologie dell'informazione e della comunicazione*): tecnologie relative all'informatica e alla comunicazione applicate in diversi settori produttivi dell'industria manifatturiera e dei servizi. Sono utilizzate per il trattamento e l'elaborazione delle informazioni o per funzioni di comunicazione, incluse la trasmissione e la visualizzazione dei dati, oppure per la fabbricazione di prodotti che utilizzano processi elettronici al fine di rilevare, misurare o registrare fenomeni fisici, o controllare processi fisici. Vengono applicate anche nei servizi di trattamento ed elaborazione delle informazioni e nei servizi di comunicazione mediante l'uso di strumenti elettronici.

Internet: la più grande piattaforma attualmente operativa che si estende fisicamente a livello mondiale ed utilizza il protocollo TCP/IP per connettere migliaia di reti e milioni di computer.

Settore ICT: elenco delle attività economiche incluse nella definizione in termini di Ateco 2007 secondo la definizione Eurostat e OECD.

Sito Web: pagina di ipertesto accessibile dal World Wide Web. Viene identificata da un indirizzo costituito da un nome di dominio e da un eventuale parte locale. La pagina ipertestuale di partenza di un sito Web è denominata homepage.

Smartphone: telefono cellulare con le funzioni e le potenzialità di un computer palmare, in grado di

operare con un sistema operativo autonomo per la gestione di dati personali.

Social media: applicazioni basate sulla tecnologia Internet o su piattaforme di comunicazione per connettersi, creare e scambiare contenuti online con clienti, fornitori, partner o all'interno dell'impresa.

Social network: applicazioni basate su tecnologia Internet che permettono agli utenti di connettersi per la creazione di un profilo personale, la condivisione di interessi e/o attività e creare una "community" di soggetti con i medesimi interessi. I profili creati su social network possono essere usati per scambiare opinioni e informazioni con altri soggetti (ad es. Facebook, LinkedIn, MySpace, Google+, Xing, Viadeo, Yammer).

Unione Europea: gli Stati membri che fanno parte dell'UE tenendo conto delle successive annessioni sono così indicati:

- **UE15:** al 2004: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Svezia;
- **UE25:** allargamento dell'UE15 a Cipro, Estonia, Lettonia, Lituania, Malta, Polonia, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia e Ungheria;
- **UE27:** allargamento dell'UE25 a Bulgaria e Romania;
- **UE28:** allargamento dell'UE27 a Croazia.