



Regione Toscana



Informazioni Statistiche

Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica

I Toscani e l'uso delle Tecnologie Informatiche Anno 2022

Dicembre 2023

A cura di: Simona Drovandi

INDICE

PREMESSA	3
CAPITOLO 1 – LE FAMIGLIE TOSCANE E L’USO DI INTERNET	5
1.1 Il livello di connessione delle famiglie toscane	5
1.2 Gli Utilizzatori della rete	7
1.3 L’uso di Internet per relazionarsi con la PA	11
1.4 Gli acquisti online dei cittadini toscani	12
1.5 Le competenze digitali degli internauti toscani	14
CAPITOLO 2 – LA TOSCANA NEL CONTESTO REGIONALE ITALIANO	17
2.1 Le famiglie non connesse ad Internet	17
2.2 La frequenza e le attività svolte dagli individui con Internet	18
Appendice – Il benchmarking di livello Europeo	20
NOTE METODOLOGICHE	22
GLOSSARIO	24

PREMESSA

In un contesto in continua evoluzione, con l'accelerazione provocata dal suo maggiore utilizzo nel corso del periodo della pandemia da Covid-19, la tecnologia informatica riveste un ruolo di primo piano e necessita di una programmazione che tenga conto delle molteplici variabili sul tema e sui cambiamenti in corso. Appare essenziale garantire servizi digitali non solo efficienti e facilmente accessibili, ma anche sicuri sotto il profilo informatico, così da accrescerne l'affidabilità e l'utilizzo anche da parte di utenti meno avvezzi all'impiego di tecnologie digitali.

Tutti i processi dell'innovazione, sono pervasi dal tema delle competenze digitali quale acceleratore delle loro fasi, nonché comune denominatore per un approccio consapevole e qualificato al fine di un consolidamento del processo di cambiamento guidato dalle moderne tecnologie

Anche il PNRR attribuisce grande rilevanza al tema delle competenze digitali. L'investimento 1.7 "Competenze digitali di base" si pone infatti l'obiettivo di ridurre la quota di cittadini a rischio di esclusione digitale.

Nel rapporto saranno analizzati alcuni indicatori di contesto a livello regionale che potranno aiutare a capire il livello di digitalizzazione dei cittadini toscani nel corso del 2022. 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. 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 2018 e il 2022 aumenta la percentuale di famiglie che si è dotata di accesso ad Internet da casa. Il trend di crescita procede a ritmi abbastanza sostenuti, arrivando - nel 2022 - ad un valore pari all'84,3% per le famiglie toscane e all'83,1% per quelle italiane. Se consideriamo le famiglie con componenti fra i 16 e i 74 anni aumenta in Toscana la percentuale di quelle che hanno un accesso ad internet (93%).
- **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 (55%) e il 24% non considera Internet uno strumento utile e interessante.
- **I toscani che navigano in Rete:** nel 2022 il 78,4% degli internauti toscani di 6 anni e più hanno dichiarato di aver utilizzato internet negli ultimi 12 mesi attestandosi allo stesso livello della media nazionale.

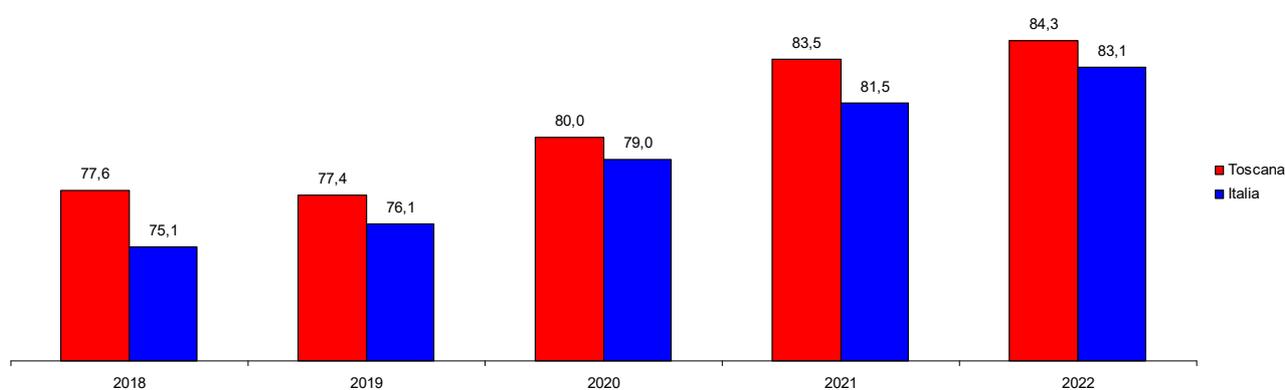
- ***L'uso di Internet***
 - ***per comunicare:*** il 78,4% degli internauti toscani hanno utilizzato lo strumento negli ultimi 3 mesi per spedire o ricevere mail, il 60,1% per partecipare a social network e il 28% per esprimere opinioni su temi sociali o politici
 - ***per la didattica a distanza:*** la propensione all'utilizzo di materiale didattico online fa registrare un nuovo incremento nel 2022 addirittura superiore a quello rilevato nel periodo pandemico sia a livello regionale che nazionale attestandosi su valori pari rispettivamente al 32% e 31%
 - ***come piattaforma applicativa condivisa:*** le attività più diffuse fra gli internauti sono la ricerca di informazioni su merci e servizi (61,5%) e la lettura di giornali o riviste online (62%), la ricerca di informazioni sanitarie (57,3%), l'utilizzazione di servizi bancari (54,2%)
- ***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 2022 lo hanno fatto in prevalenza per ottenere informazioni dai siti della PA (39%), per scaricare moduli (59%)
- ***L'e-commerce:*** Nel 2022 il 66% dei toscani di 14 anni e più che hanno navigato in Internet nei 12 mesi precedenti l'intervista ha dichiarato di aver effettuato transazioni commerciali, ordinando e/o comprando merci e/o servizi per uso privato.
- ***competenze digitali:*** in Toscana il 50% delle persone di 16-74 anni che hanno usato internet negli ultimi 3 mesi hanno dichiarato competenze digitali almeno di base su tutti i domini individuati (*alfabetizzazione all'informazione e ai dati; comunicazione e collaborazione; creazione di contenuti digitali; sicurezza; risoluzione dei problemi*) .

CAPITOLO 1 – LE FAMIGLIE TOSCANE E L’USO DI INTERNET

1.1 Il livello di connessione delle famiglie toscane

Tra il 2018 e il 2022 aumenta la percentuale di famiglie che si è dotata di accesso ad Internet da casa. Il trend di crescita procede a ritmi abbastanza sostenuti, arrivando - nel 2022 - ad un valore pari all’84,3% per le famiglie toscane e all’83,1% per quelle italiane. L’incremento più consistente si è registrato fra il 2020 e il 2021 probabilmente anche per effetto della pandemia da Covid 19 che ha imposto il ricorso all’utilizzo dello strumento (*Figura 1.1*).

Figura 1.1 - Famiglie che possiedono accesso ad Internet da casa. Toscana e Italia. Anni 2018–2022
(valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)

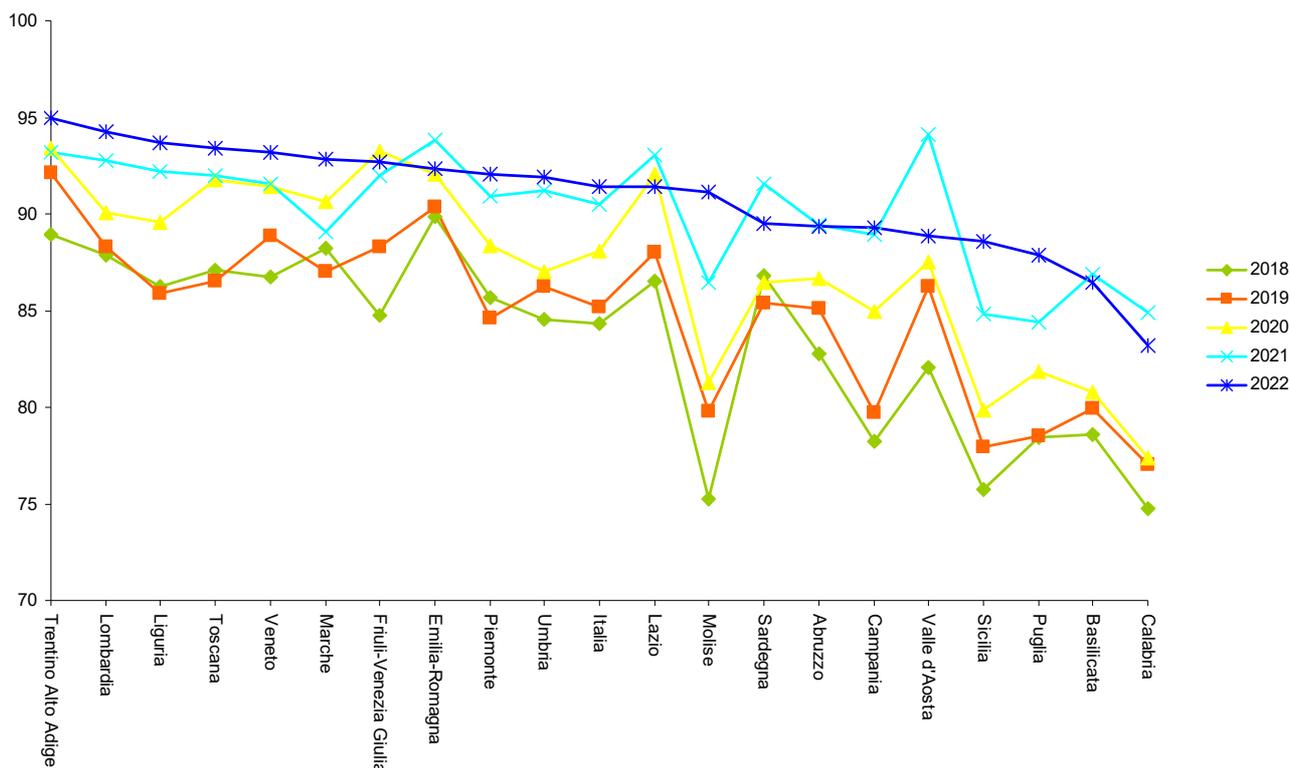


Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, 2018- 2022.

L’accesso a Internet e la diffusione della banda larga sono i principali presupposti per lo sviluppo delle ICT tra la popolazione. Nel 2022, la Toscana con il 93% delle famiglie con componenti fra i 16 e i 74 che hanno un accesso ad Internet supera di 2 punti percentuali la media nazionale.

A livello territoriale permane ancora il gap fra Centro-Nord e Mezzogiorno: Trentino Alto Adige, Lombardia e Liguria occupano le prime tre posizioni, la Toscana è quarta a pari merito con Veneto, Marche e Friuli Venezia Giulia; all’opposto della graduatoria si trovano Calabria, Basilicata, Puglia e Sicilia (*Figura 1.2*).

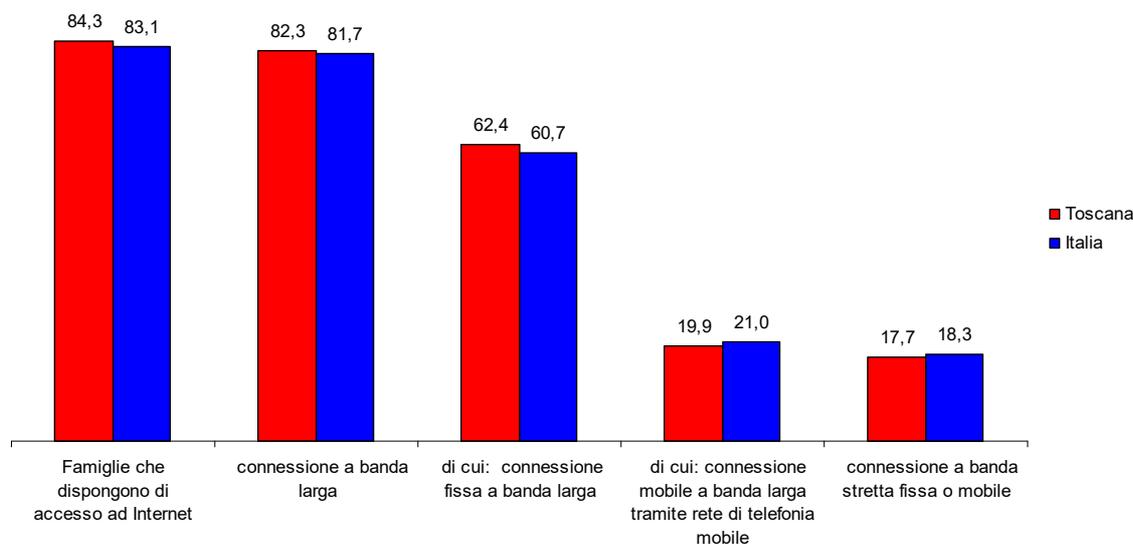
Figura 1.2 – Famiglie con almeno un componente fra i 16 e i 74 anni che possiedono accesso ad Internet. Regioni italiane. Anni 2018–2022 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Eurostat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018- 2022.

Nel 2022 il totale delle famiglie toscane con una connessione a banda larga rappresentano l'82,3%, di queste il 62,4% dichiara di utilizzare una connessione fissa a banda larga e il 19,9% una connessione mobile a banda larga (Figura. 1.3).

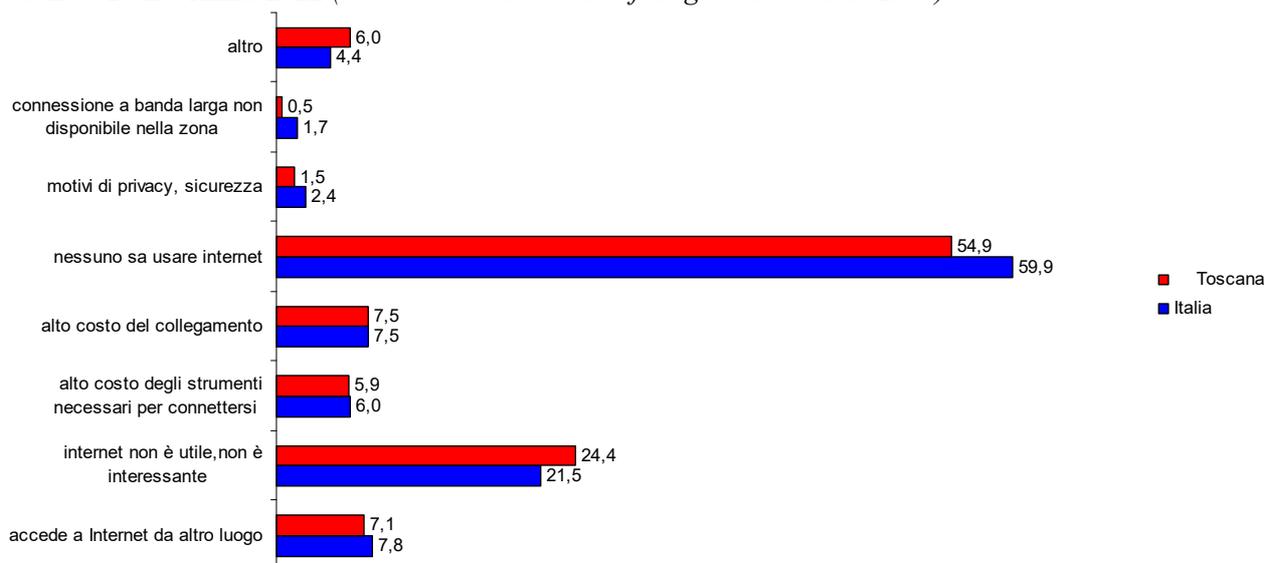
Figura 1.3 - Famiglie che possiedono accesso ad Internet da casa per tipo di connessione con cui accedono. Toscana e Italia. Anno 2022 (valori % sul totale delle famiglie residenti)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

Anche se negli ultimi anni il trend delle famiglie toscane con accesso ad Internet è in crescita costante non si deve dimenticare che esiste ancora il 15,7% di nuclei familiari che non possiedono nessun tipo di connessione. Fra le motivazioni emerge che la maggior parte delle famiglie che non hanno accesso ad Internet da casa dichiarano di non avere competenze digitali (54,9% in calo di circa 1 punto percentuale rispetto al 2021) oltre al fatto che internet non è considerato utile/interessante (24,4%) (Figura 1.4).

Figura 1.4 - Famiglie che non possiedono accesso ad Internet per motivo per cui non lo possiedono. Toscana e Italia. Anno 2022 (valori % sul totale delle famiglie della stessa zona)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022. La somma delle percentuali non è pari a 100 perché sono possibili più risposte

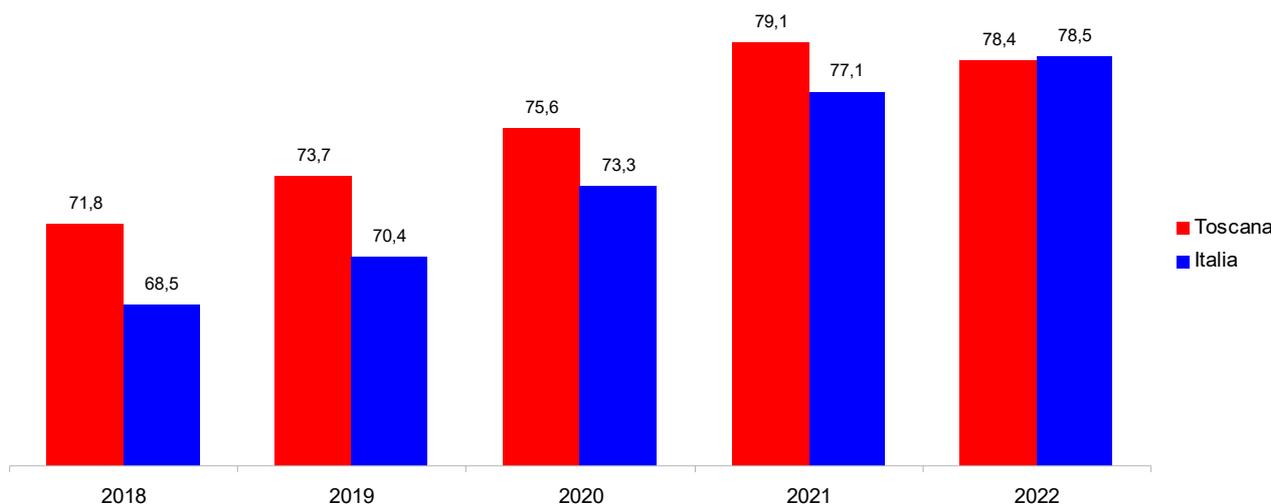
1.2 Gli utilizzatori della rete

Per misurare il grado di digitalizzazione degli individui può essere utile partire dai livelli di utilizzo della Rete, calcolati in base alla frequenza di connessione, e al tipo di attività svolte online.

Nel 2022 il 78,4% degli internauti toscani di 6 anni e più hanno dichiarato di aver utilizzato internet negli ultimi 12 mesi attestandosi allo steso livello della media nazionale.

A livello di serie storica si continua a registrare, sia a livello nazionale che toscano, un progressivo incremento degli internauti, ad eccezione del biennio 2021-2022 dove sembra registrarsi una battuta di arresto sia in Toscana che in Italia (Figura 1.5).

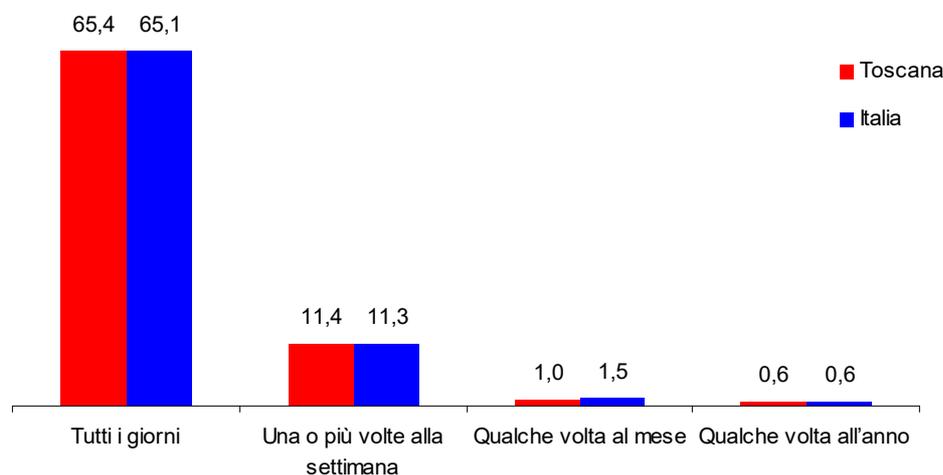
Figura 1.5 – Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato Internet negli ultimi 12 mesi. Toscana e Italia. Anni 2018-2022 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018- 2022.

Ad usare Internet negli ultimi 12 mesi è il 78,4% dei toscani di oltre 6 anni, di questi il 65,4% ne fa un uso giornaliero, l' 11,4% lo usa una o più volte la settimana e il restante 1,6% ne fa invece un uso più saltuario (Figura 1.6).

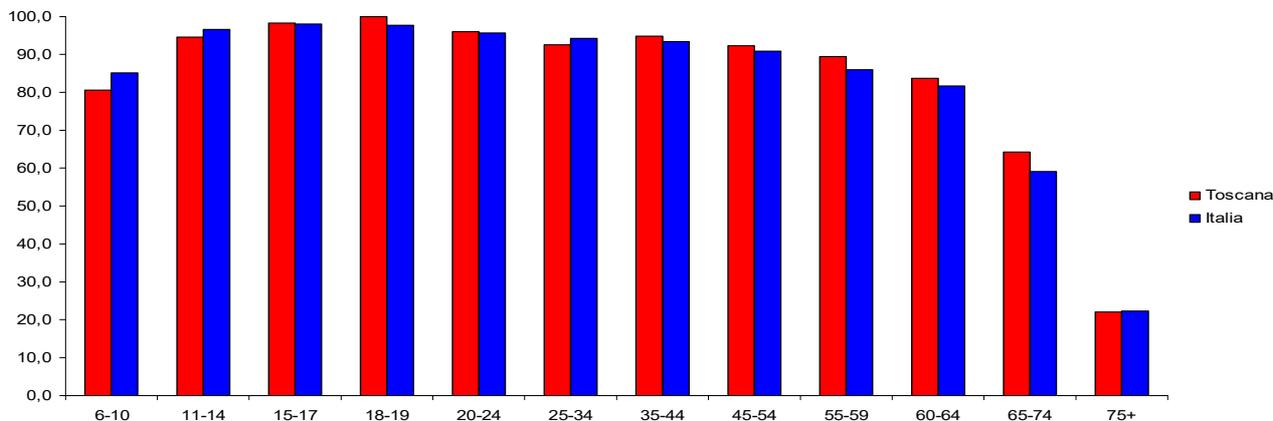
Figura 1.6 - Persone di 6 anni più per frequenza con cui usano Internet. Toscana e Italia. Anno 2022 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

Per quanto riguarda il gap generazionale nell'utilizzo di Internet emerge una propensione dei toscani all'uso dello strumento negli ultimi 12 mesi sostanzialmente in linea con la media nazionale. Nella classe di età 18-19 anni il 100% dei toscani ha utilizzato internet negli ultimi 12 mesi e il raggiungimento di questo traguardo è vicino anche per le classi 15-17 (98,3%) e 20-24 (95,9%) (Figura 1.7).

Figura 1.7 - Persone che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per classe di età. Toscana e Italia. Anno 2022 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



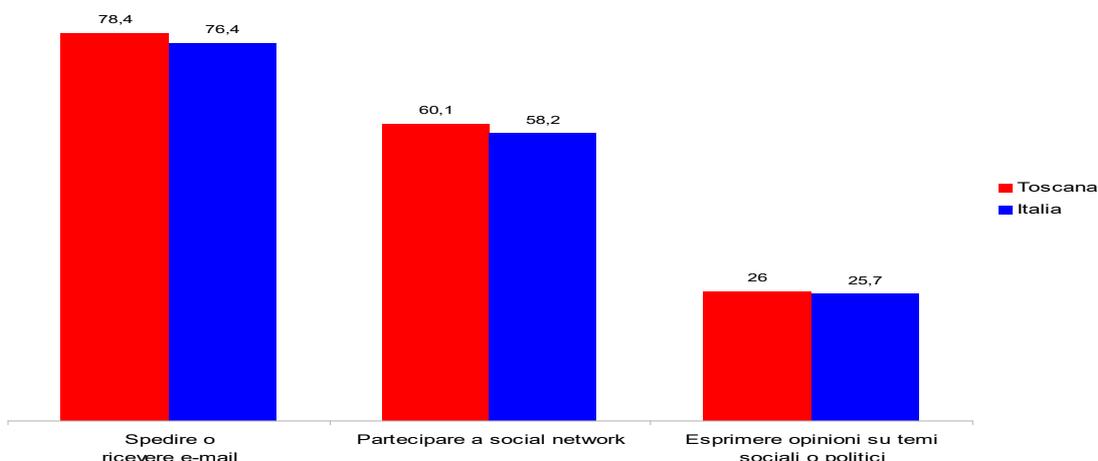
Fonte- Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

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: il 78,4% degli internauti toscani hanno utilizzato lo strumento negli ultimi 3 mesi per spedire o ricevere mail, il 60,1% per partecipare a social network e il 26% per esprimere opinioni su temi sociali o politici. (Figura 1.8).

Figura 1.8 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività di comunicazione svolta. Toscana e Italia. Anno 2022 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



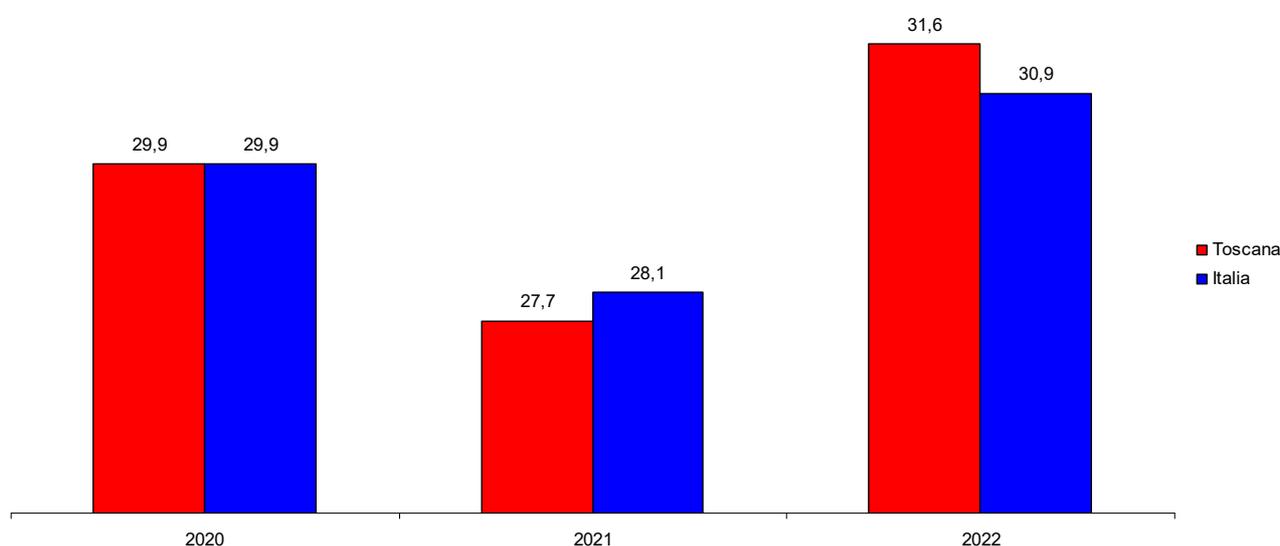
Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

La somma delle percentuali non fa cento perché sono possibili più risposte

- **Il web e la didattica a distanza**

Anche dopo l'epoca della pandemia causata dal Covid che ha imposto la necessità di rivedere le modalità della scuola prevedendo la didattica a distanza (DAD) la propensione all'utilizzo di materiale didattico online, che sembrava aver registrato una battuta di arresto nel 2021, fa registrare un nuovo incremento nel 2022 addirittura superiore a quello rilevato nel periodo pandemico sia a livello regionale che nazionale a dimostrazione del fatto che lo strumento della DAD utilizzato nel momento di picco della pandemia da Covid 19 ha incentivato l'uso all'utilizzo di internet per scambiare materiali online (Figura 1.9).

Figura 1.9 - Persone di 6 anni più che hanno usato materiale didattico online. Toscana e Italia. Anni 2020-2022 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2020-2022.

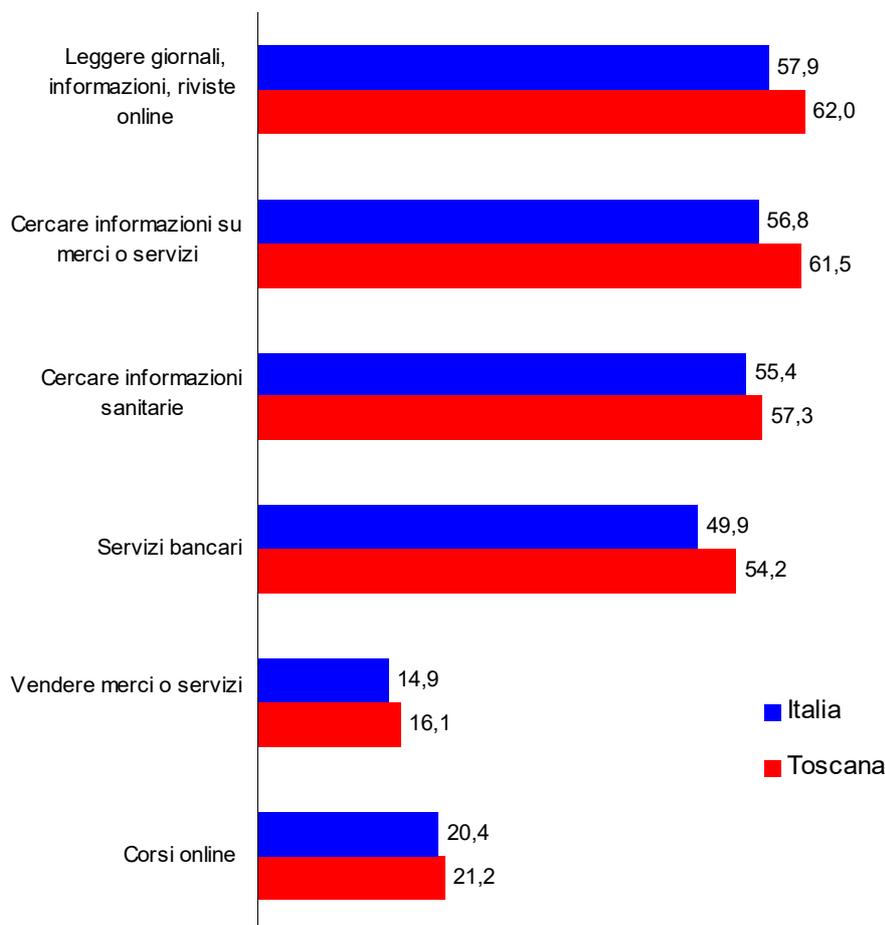
- **Il web come piattaforma applicativa condivisa**

L'aumento della connettività, le innovazioni tecnologiche e la crescita delle applicazioni di facile utilizzo e accessibilità da tutti i dispositivi ha favorito l'uso 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.

A tale proposito emerge che le attività più diffuse fra gli internauti sono la ricerca di informazioni su merci e servizi (61,5%), la lettura di giornali o riviste online (62%), la ricerca di informazioni sanitarie (57,3%) e l'uso di servizi bancari (54,2%) (Figura 1.10).

Figura 1.10 - Persone di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per tipo di attività svolta. Toscana e Italia. Anno 2022 (valori % sul totale delle persone di 6 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



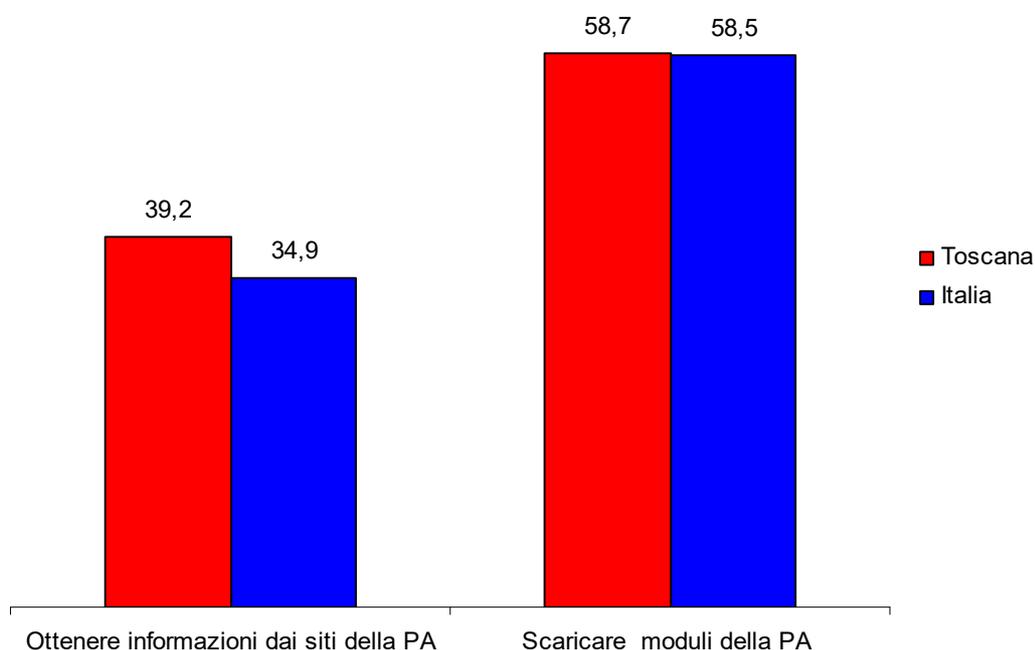
Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.
La somma delle percentuali non fa cento perché sono possibili più 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 2022 lo hanno fatto per ottenere informazioni (39,2%) e per scaricare moduli (58,7%) (Figura 1.11).

I dati di trend mettono in evidenza sia in Toscana che in Italia un forte incremento del fenomeno soprattutto nello scarico dei moduli online della Pa a dimostrazione del fatto che gli enti locali stanno aumentando l'offerta di servizi online ed i cittadini stanno recependo sempre più questa opportunità (Tabella 1.1)

Figura 1.11 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Toscana e Italia. Anno 2022 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

Tabella1.1 - Persone di 14 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Toscana e Italia. Anni 2018-2022 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)

Attività svolta	Toscana					Italia				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Ottenerne informazioni dai siti della PA	28,8	26,1	26,2	32,1	39,2	25,1	23,6	26,0	30,4	34,9
Scaricare moduli della PA	23,5	21,9	27,0	34,3	58,7	22,3	20,8	28,3	31,4	58,5
Spedire moduli compilati alla PA	18,9	18,1	18,3	29,8	-	18,7	17,5	19,9	26,7	-

Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018- 2022.

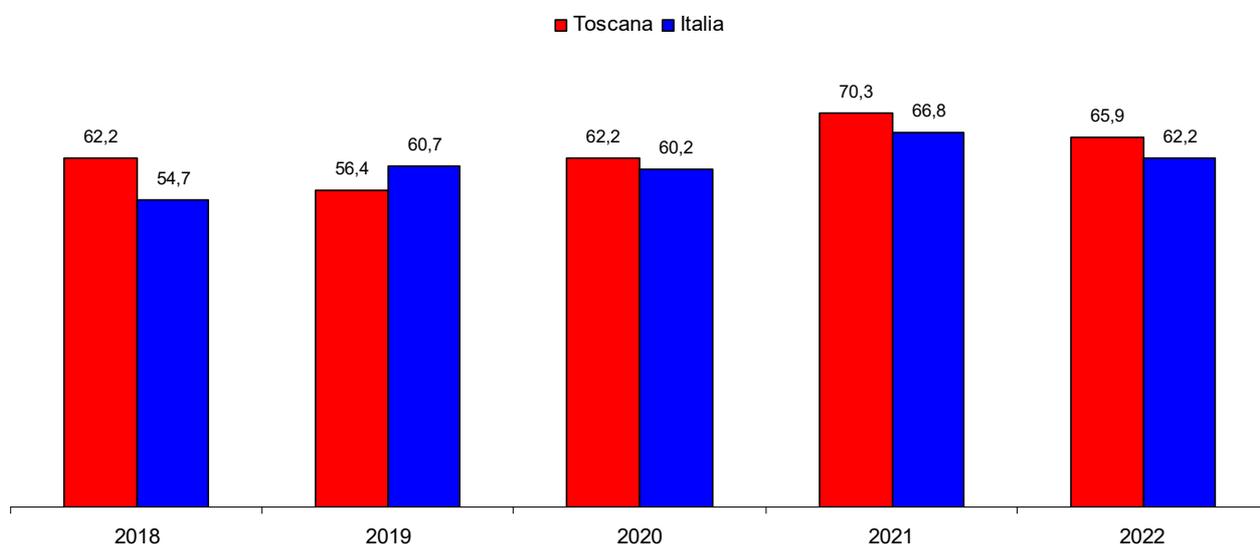
1.4 Gli acquisti online dei cittadini toscani

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.

Nel 2022 il 65,9% dei toscani di 14 anni e più che hanno navigato in Internet nei 12 mesi precedenti l'intervista ha dichiarato di aver effettuato transazioni commerciali, ordinando e/o comprando merci e/o servizi per uso privato.

Il dato di trend mette in evidenza come in Toscana gli acquisti online dal 2018 al 2021 abbiano fatto registrare un andamento quasi sempre crescente soprattutto durante gli anni della pandemia da Covid 19, rilevando anche una maggior propensione degli internauti toscani all'e-commerce rispetto alla media italiana. Nel 2022 rispetto al 2021 le transazioni commerciali dei toscani fanno registrare un arresto così come avviene a livello nazionale (*Figura 1.12*) attribuibile probabilmente al fatto che dopo il periodo pandemico è aumentata la voglia e l'esigenza di tornare a fare acquisti in presenza.

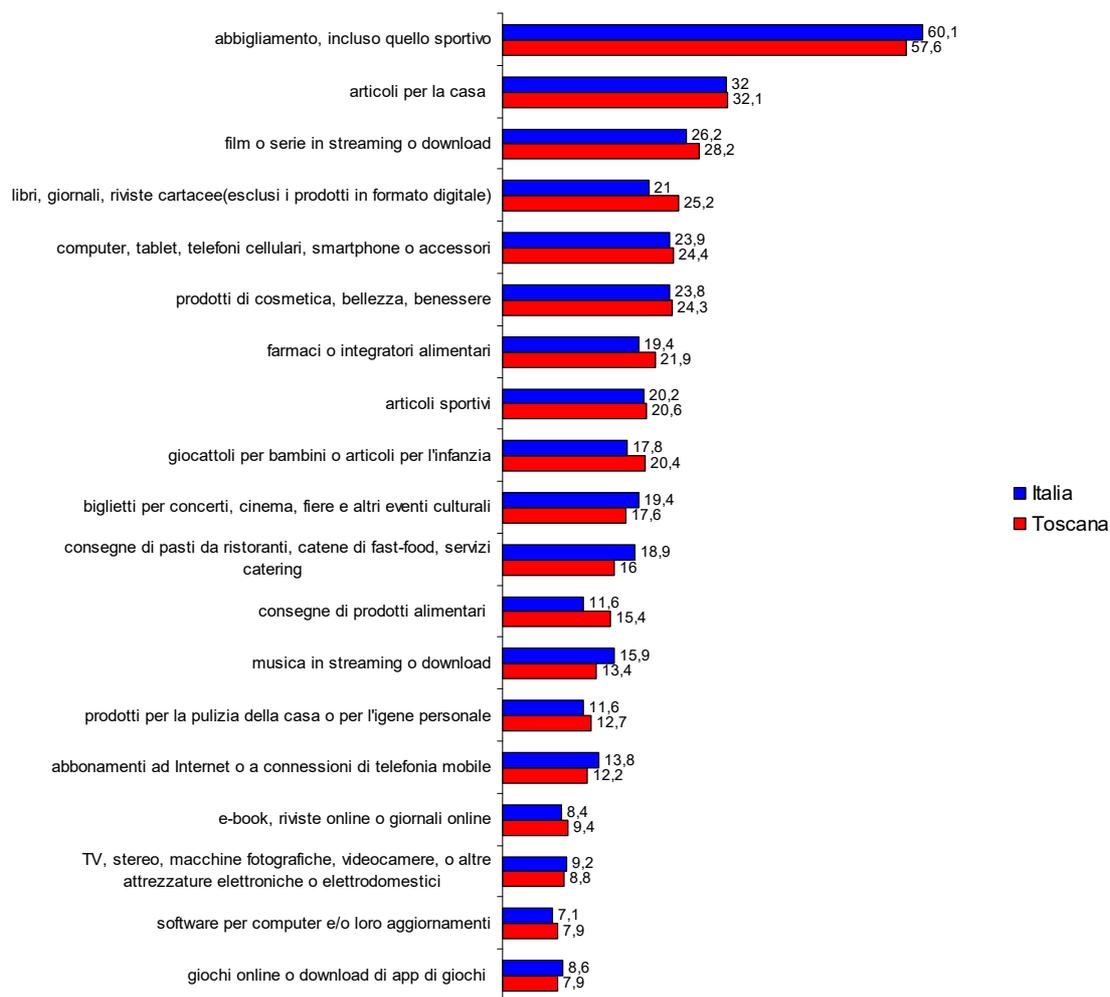
Figura 1.12 - Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci e/o servizi per uso privato su Internet. Toscana e Italia. Anni 2018-2022 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2018-2022.

Per quanto riguarda le principali tipologie di merci acquistate online emerge come in Toscana le persone di 14 anni e più abbiano preferito acquistare online abbigliamento (57,6%), articoli per la casa (32%), film o serie in streaming (28,2%), libri giornali o riviste (25,2%) . (*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 per principali tipologie di merce. Toscana e Italia. Anno 2022 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana- Uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.
La somma delle percentuali non fa cento perché sono possibili più risposte

1.5 Le competenze digitali degli internauti toscani¹

Il Piano Operativo del Ministero per l’Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione ha individuato le competenze digitali fra gli obiettivi strategici del 2025, finalizzate all’acquisizione di conoscenze necessarie a ogni cittadino per riuscire a inserirsi all’interno dell’ambito sociale e lavorativo. 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 individuando cinque domini di competenze² definiti dal “Digital

¹ La rilevazione delle competenze digitali è prevista sia a livello Europeo che nazionale con cadenza biennale. La prossima sarà effettuata nel 2023. Nel 2021 è stata adottata una nuova metodologia di calcolo per l’indicatore sulle competenze digitali, così come previsto da regolamento europeo, quindi i dati non sono più confrontabili con la serie precedente.

² I domini di competenze individuati nel 2021 sono:

Competence Framework”. I dati dell’indagine armonizzata a livello europeo “sull’utilizzo delle tecnologie della comunicazione e dell’informazione da parte degli individui e delle famiglie”, permette di misurare i livelli di competenza digitale dei cittadini, individuati dal Digital Competence Framework 2.0, il quadro comune europeo di riferimento per le competenze digitali. Le competenze digitali rientrano nel piano d'azione del pilastro europeo dei diritti sociali e in quello per l'istruzione digitale. L’obiettivo target fissato per il 2030 è l’80% di cittadini (utenti di Internet negli ultimi 3 mesi e tra i 16 e i 74 anni) con competenze digitali almeno di base (per tutti i 5 domini individuati dal framework 2.0, ossia “alfabetizzazione all’informazione e ai dati”, “comunicazione e collaborazione”, “creazione di contenuti digitali”, “sicurezza” e “risoluzione dei problemi”). Nel 2021 tale quota a livello europeo (media EU27) è pari al 53,9%.

Il divario tra i diversi Paesi europei risulta piuttosto elevato, con un campo di variazione di 51,4 punti percentuali. In fondo alla graduatoria si colloca la Romania con il 27,8%, preceduta dalla Bulgaria (31,2%), dalla Polonia (42,9%) e dall’Italia (45,7%). La Finlandia (79,2%) e l’Olanda (78,9%) già nel 2021 presentano valori quasi in linea con l’obiettivo target del 2030. Per raggiungere il medesimo obiettivo il nostro Paese dovrà far registrare nei prossimi anni un incremento medio annuo di 3,8 punti percentuali. Si tratterebbe di un incremento piuttosto elevato in un lasso di tempo limitato, che si è finora registrato per l’indicatore sull’uso regolare della rete durante gli anni della pandemia (2020-2021) dove la quota è passata dal 76,4% al 80,1%. Un’accelerazione, questa, che ha consentito all’Italia di ridurre considerevolmente il gap con gli altri paesi europei in riferimento al divario digitale di primo livello.

– *Information skill*: articolare i bisogni informativi, individuare e recuperare dati, informazioni e contenuti digitali. Giudicare la pertinenza della fonte e del suo contenuto. Archiviare, gestire, organizzare dati digitali, informazioni e contenuti

– *Communication skill*: Interagire, comunicare e collaborare attraverso le tecnologie digitali. Partecipare alla vita sociale attraverso i servizi digitali pubblici e privati. Gestire la propria identità digitale

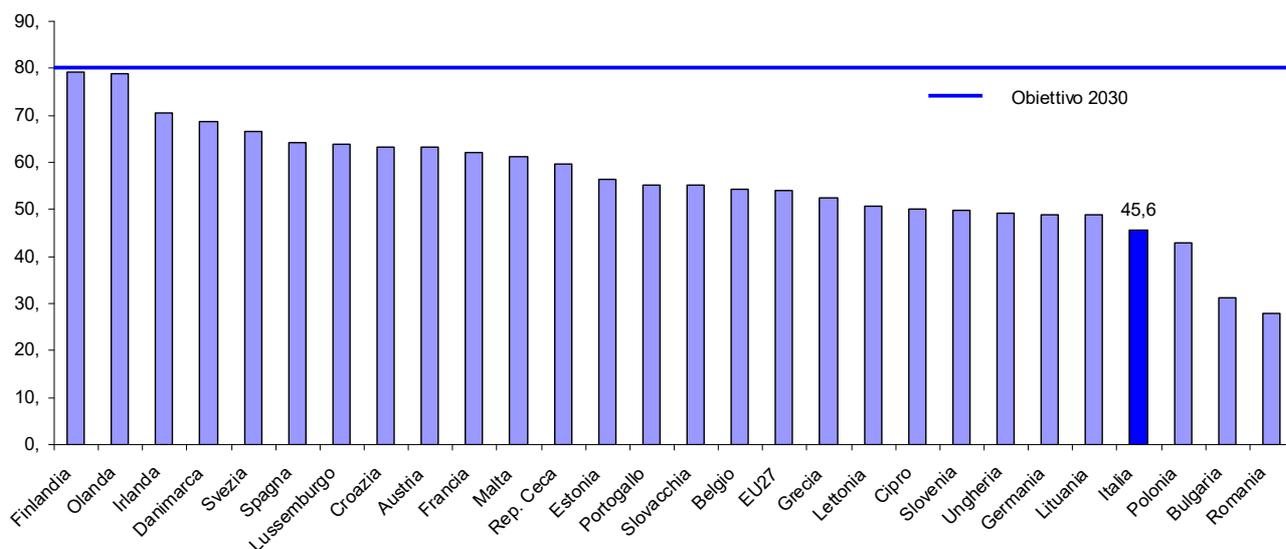
– *Problem solving skill*: Identificare bisogni e problemi e risolvere problemi concettuali e situazioni problematiche negli ambienti digitali. Utilizzare gli strumenti digitali per innovare processi e prodotti

– *Digital Content creation skills*: creare e modificare contenuti digitali. Migliorare e integrare informazioni e contenuti. Saper dare istruzioni comprensibili per un sistema informatico

– *Safety skills*: proteggere dispositivi, contenuti, dati personali e privacy negli ambienti digitali. Tutelare la salute fisica e psicologica e conoscere le tecnologie digitali per il benessere sociale e l’inclusione sociale. Essere consapevoli dell’impatto ambientale delle tecnologie digitali e del loro utilizzo

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 alte le persone di 16-74 anni che per tutti i domini hanno livello 2.

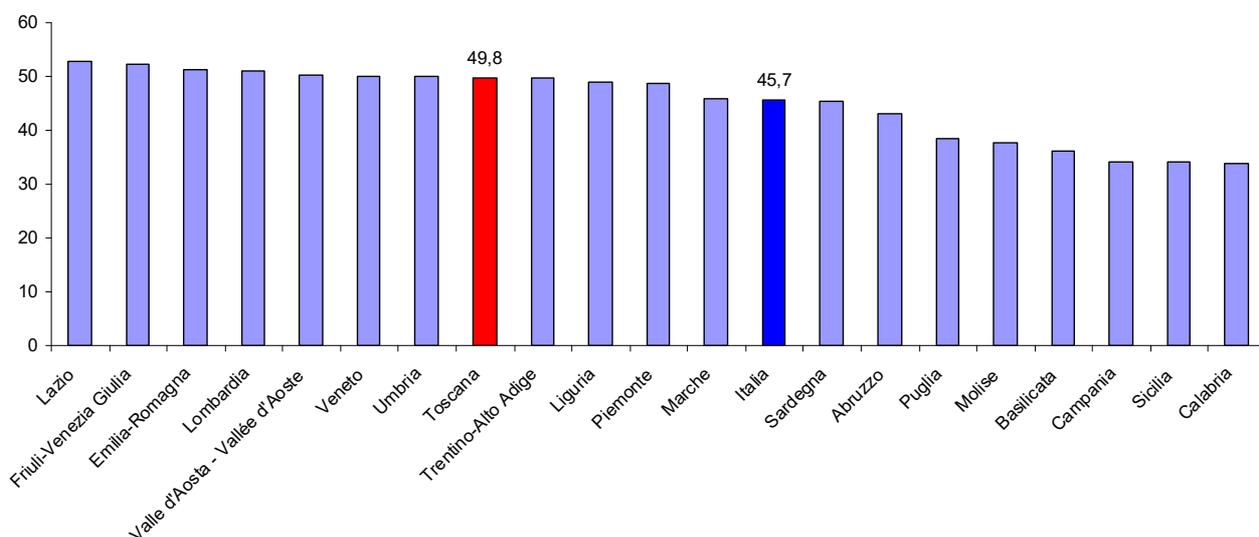
Figura 1.14 - Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per competenze digitali almeno di base. Paesi Europei. Anno 2021 (valori % sul totale delle persone di 16-74 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana- Uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2021.

Dall'analisi delle singole regioni italiane emerge un forte gradiente tra Centro-nord e Mezzogiorno, con l'eccezione della Sardegna che si attesta sul valore medio. Se alcune regioni come il Lazio (52,9%), il Friuli-Venezia Giulia (52,3%) e la Provincia Autonoma di Trento (51,7%) per raggiungere l'obiettivo target del 2030 dovranno registrare un incremento medio annuo attorno ai 3 punti percentuali, altre - come la Calabria (33,8%), la Sicilia (34%) e la Campania (34,2%) – necessiterebbero di un incremento medio annuo di circa 5 punti percentuali. La Toscana si colloca in una posizione intermedia dovendo registrare un incremento medi annuo di circa 4 punti percentuali.

Figura 1.14 - Persone di 16-74 anni che hanno usato Internet negli ultimi 3 mesi per competenze digitali almeno di base per Regioni. Anno 2021 (valori % sul totale delle persone di 16-74 anni che hanno utilizzato internet negli ultimi 3 mesi residenti nella stessa zona)



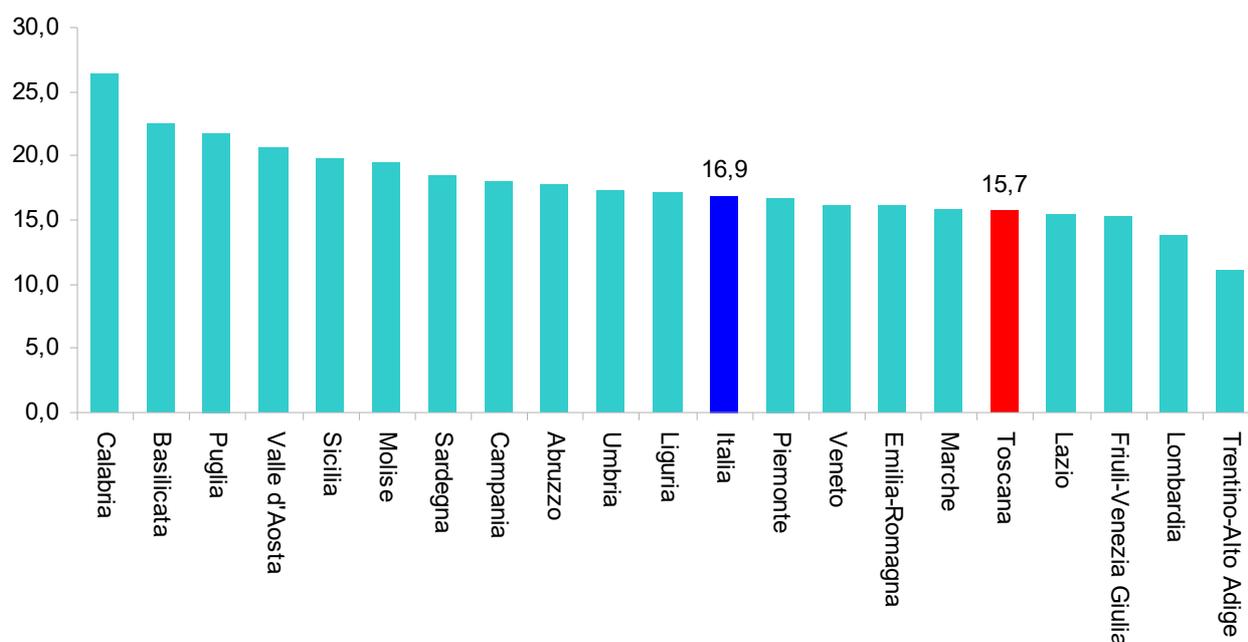
Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana- Uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2021.

CAPITOLO 2 LA TOSCANA NEL CONTESTO REGIONALE ITALIANO

2.1 Le famiglie non connesse ad Internet

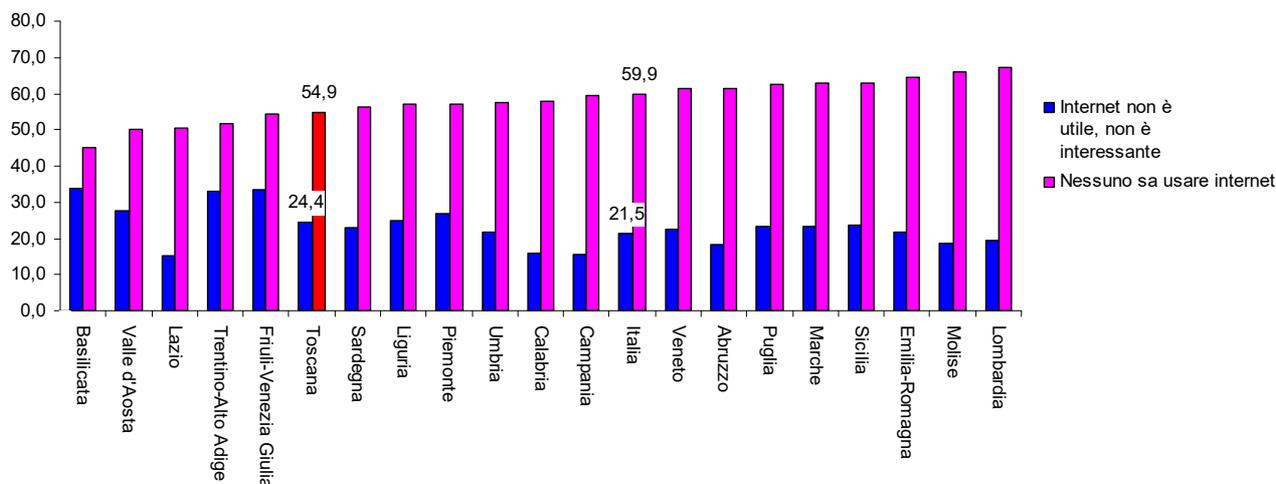
Sul territorio italiano le differenze tra le Regioni sono ancora abbastanza marcate e confermano lo svantaggio del sud Italia. Nel 2022 Calabria, Basilicata, Puglia, Sicilia e Molise continuano ad essere le regioni con la percentuale più alta di famiglie senza connessione ad Internet (*Figura 2.1*). , tuttavia è la Lombardia ad avere il 67,2% di famiglie che dichiarano di non disporre di una connessione ad Internet perché nessuno sa usare lo strumento, seguita da Molise (66,1%), Emilia Romagna (64,4%), Sicilia (63,1%) e Puglia (62,5%). La Toscana insieme a Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige fa registrare quote minori, 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 2022 (valori % sul totale delle famiglie che non hanno accesso ad internet)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati, Innovazione nei Territori. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

Figura 2.2- Famiglie che non possiedono accesso ad Internet da casa per motivi principali. Regioni- Anno 2022 (valori % sul totale delle famiglie che non hanno accesso ad internet)

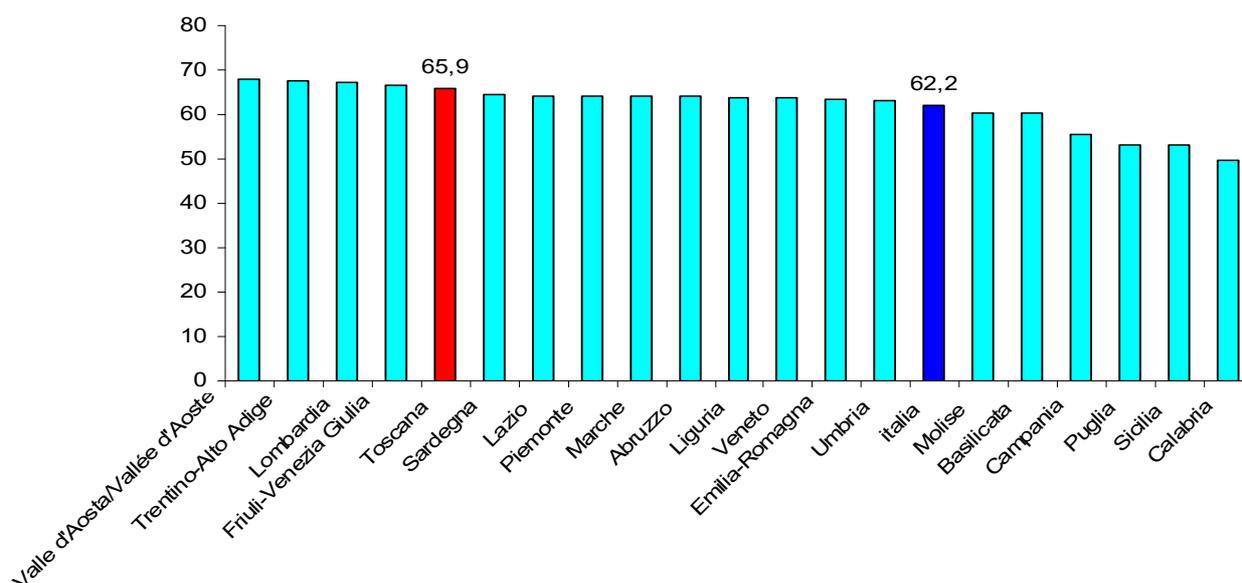


Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati, Innovazione nei Territori. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

2.2 La frequenza e le attività svolte dagli individui con Internet

Entrando più nel dettaglio ad analizzare quali sono le attività svolte dagli individui con Internet emerge come 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 (65,9%) si trova al quinto posto preceduta solo da Friuli, Lombardia, Trentino Alto Adige e Valle d'Aosta (Figura 2.4).

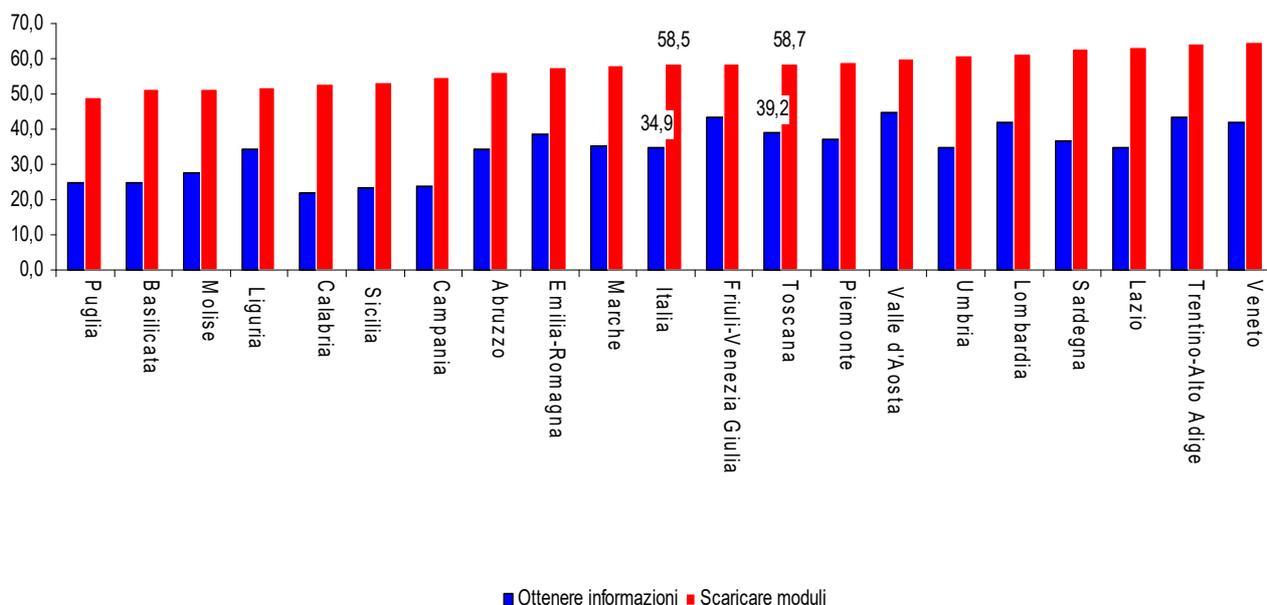
Figura 2.4- Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi e hanno ordinato o comprato merci per uso privato su Internet per Regione. Anno 2022 (valori % sul totale delle persone di 14 anni e più della stessa zona che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati, Innovazione nei Territori. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

Le regioni del Nord insieme a Lazio e Sardegna 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 39,2% di persone di 14 anni e più che hanno usato lo strumento per ottenere informazioni dalla Pa, il 58,7% di internauti che utilizzano il canale online per scaricare moduli compilati dalla Pa.

Figura 2.5- Persone di 14 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione per regione- Anno 2022 (valori % sul totale delle persone di 14 anni che hanno usato Internet negli ultimi 12 mesi)



Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati, Innovazione nei Territori. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

Appendice – Il benchmarking di livello europeo

3.1 Indicatori su famiglie e cittadini

Tavola 3.1 – Confronto europeo - Accesso ad Internet. Anno 2022 (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).

	Famiglie che possiedono:		Cittadini che non hanno mai usato Internet	Cittadini che hanno usato:	
	Accesso ad Internet da casa	Accesso ad Internet in Banda Larga		Internet una volta a settimana (inclusi tutti i giorni)	Internet tutti i giorni
UE27	92	:	7	89	84
Belgio	94	:	4	93	89
Bulgaria	87	:	13	79	75
Repubblica Ceca	91	:	6	90	84
Danimarca	95	:	1	96	94
Germania	91	:	6	90	85
Estonia	92	:	6	90	87
Irlanda	94	:	4	95	93
Grecia	85	:	14	82	77
Spagna	96	:	4	93	87
Francia	92	:	6	90	82
Italia	91	:	10	83	82
Cipro	94	:	8	89	88
Lettonia	91	:	7	90	86
Lituania	88	:	10	87	82
Lussemburgo	98	:	1	95	92
Ungheria	91	:	10	88	85
Malta	93	:	7	91	90
Paesi Bassi	98	:	3	94	93
Austria	93	:	5	90	82
Polonia	93	:	9	86	80
Portogallo	88	:	14	83	80
Romania	89	:	10	84	77
Slovenia	93	:	9	88	86
Slovacchia	91	:	7	88	83
Finlandia	98	:	2	95	92
Svezia	94	:	1	96	95
Regno Unito	:	:	:	:	:
Islanda	:	:	:	:	:
Norvegia	99	:	0	98	96
Croazia	86	:	13	81	77
Montenegro	81	:	8	88	85
Macedonia	:	:	:	:	:
Albania	98	:	12	82	82
Turchia	94	:	15	83	80
Serbia	83	:	11	83	82
Bosnia and Herzegovina	:	:	:	:	:
Kosovo (under United Nations Security Cou	:	:	:	:	:
Toscana	93	:	9	85	85

(:) Dato non disponibile

Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Eurostat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

Tavola 3.2 – Confronto europeo - Utilizzo di Internet. Anno 2022 (indicatori relativi a Cittadini di età compresa fra i 16 e i 74 anni)

	Cittadini che hanno usato Internet per:				
	Usare servizi bancari	Partecipare ad un social network	Vendere merci e/o servizi	Acquisti online negli ultimi 3 mesi	Ordinare beni e/o servizi per uso privato da un venditore UE negli ultimi 3 mesi
Ue (27 paesi)	60	58	18	56	17
Belgio	80	68	30	63	39
Bulgaria	22	68	10	24	8
Repubblica Ceca	77	64	15	66	21
Danimarca	94	85	32	78	31
Germania	49	48	15	66	11
Estonia	83	66	23	59	24
Irlanda	86	75	15	77	46
Grecia	50	67	4	46	11
Spagna	70	63	20	55	17
Francia	68	45	23	63	23
Italia	48	53	15	37	14
Cipro	64	78	5	34	26
Lettonia	82	71	10	42	18
Lituania	75	67	17	46	16
Lussemburgo	70	62	16	70	51
Ungheria	61	79	29	61	19
Malta	66	76	36	59	38
Paesi Bassi	91	74	41	79	24
Austria	73	61	27	57	40
Polonia	56	61	13	51	7
Portogallo	57	67	9	43	19
Romania	19	69	4	27	5
Slovenia	57	63	18	50	24
Slovacchia	48	58	20	65	25
Finlandia	95	76	32	63	28
Svezia	84	71	27	76	24
Regno Unito	:	:	:	:	:
Islanda	:	:	:	:	:
Norvegia	96	90	37	81	27
Croazia	58	60	24	44	16
Montenegro	11	77	6	18	7
Macedonia	:	:	:	:	:
Albania	11	64	4	14	4
Turchia	51	71	9	34	1
Serbia	25	68	6	40	5
Bosnia and Herzegovina	:	:	:	:	:
Kosovo (under United Nations Security Council Resolution 1244/99)	:	:	:	:	:
Toscana	53	56	16	41	16

(:)Dato non disponibile

Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Eurostat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

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 multiscope "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.

Tavola 1M. Precisione delle stime per diverse popolazioni oggetto di studio, per individui e famiglie in Toscana e Italia- Anno 2022. Valore della stima puntuale osservata (semi-intervalli di confidenza al 95%)

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate										
	Universo	Campione	5%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	95%
	Toscana												
Individui	3.674.680	2.587	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,9	1,8	1,7	1,5	1,1	0,8
Individui di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi tre mesi	2.710.021	1.913	1,0	1,3	1,8	2,0	2,2	2,2	2,2	2,0	1,8	1,3	1,0
Famiglie	1.641.980	1.127	1,2	1,7	2,3	2,6	2,8	2,9	2,8	2,6	2,3	1,7	1,2
Famiglie con pc	1.197.479	828	1,5	2,0	2,7	3,1	3,3	3,3	3,3	3,1	2,7	2,0	1,5
Famiglie con accesso ad internet	1.370.911	942	1,4	1,9	2,5	2,9	3,1	3,1	3,1	2,9	2,5	1,9	1,4
	Italia												
Individui	59.497.908	45.607	0,2	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,3	0,2
Individui di 6 anni e più che hanno usato Internet negli ultimi tre mesi	42.546.794	31.803	0,2	0,3	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,3	0,2
Famiglie	25.517.450	19.828	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,7	0,6	0,5	0,4	0,3
Famiglie con pc	17.946.989	13.649	0,4	0,5	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,7	0,5	0,4
Famiglie con accesso ad internet	20.791.527	15.811	0,3	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,7	0,7	0,6	0,5	0,3

Fonte: - Settore Servizi Digitali e Integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Eurostat, Rilevazione Multiscopo Aspetti della Vita quotidiana-Usò delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, 2022.

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.

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, WiFi (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: nel 2020 l'Unione europea conta 27 Stati membri:** Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia e Ungheria.