

UFFICIO FEDERALE DELLE COMUNICAZIONI (UFCOM)  
SEGRETERIA DI STATO DELL'ECONOMIA (SECO)

# UTILIZZO DELLA BANDA LARGA PRESSO LE PICCOLE IMPRESE

Riassunto del rapporto conclusivo  
Zurigo, dicembre 2012

Thomas von Stokar, Anna Vettori, Remo Zandonella, Andrea Schultheiss

INFRAS - RÉSUMÉ IT.DOCX



infrás

INFRAS

BINZSTRASSE 23  
CASELLA POSTALE  
CH-8045 ZURIGO  
t +41 44 205 95 95  
f +41 44 205 95 99  
ZUERICH@INFRAS.CH

MÜHLEMATTSTRASSE 45  
CH-3007 BERNA

WWW.INFRAS.CH

## RIASSUNTO

### SITUAZIONE INIZIALE, OBIETTIVO

Le moderne reti di telecomunicazione a banda larga hanno un ruolo importante per lo sviluppo economico e sociale della Svizzera. Nel Programma di legislatura 2011-2015 e nella Strategia per una società dell'informazione il Consiglio federale si è posto come obiettivo l'ulteriore ampliamento delle reti di telecomunicazione aperte e performanti. A fronte del contesto attuale, l'UFCOM ha istituito il gruppo di lavoro «Bandaultralarga/Next Generation Access». Questo organo è diretto, in primo luogo, a rilevare la copertura territoriale dei servizi a banda larga in Svizzera<sup>1</sup> e a mettere tali dati a disposizione dei diversi attori interessati (carte interattive), in secondo luogo a redigere una guida all'attenzione dei responsabili politici; e in terzo luogo a rilevare in modo specifico i bisogni delle piccole aziende in termini di banda larga. A tal fine l'UFCOM e la SECO hanno affidato a INFRAS nell'aprile 2012 l'incarico di condurre un'indagine qualitativa. Interviste realizzate personalmente presso le aziende di piccole dimensioni puntano a chiarire le seguenti questioni:

- › Come sono collegate a Internet le piccole imprese e quali applicazioni ne sfruttano?
- › Qual è il grado di soddisfazione delle imprese in rapporto ai servizi offerti e in che misura questi ultimi rispondono ai loro bisogni?
- › Qual è il livello di competenza tecnica delle imprese ed eventualmente si riscontrano difficoltà nell'utilizzo dei servizi di telecomunicazione?

Sono state consultate direttamente 40 piccole imprese dai 3 ai 49 dipendenti situate in sei regioni diverse, in parte in aree urbane, in parte rurali. L'indagine era dichiaratamente volta a ottenere un risultato qualitativo senza alcuna pretesa di rappresentatività per la tutta la Svizzera né per la globalità dei settori economici.

### RISULTATI

#### **Il collegamento a banda larga è lo standard**

Praticamente tutte le imprese interrogate hanno affermato che nell'attività commerciale Internet e le applicazioni Internet hanno un ruolo importante. La totalità delle imprese dispone di un collegamento a banda larga con una velocità di almeno 1 Mbit/s in download. I collegamenti con larghezze di banda inferiori ai 1 Mbit/s sono ormai di fatto scomparse, mentre le ampiezze di banda superiori ai 50 Mbit/s restano ancora poco diffuse. Le differenze fra servizi disponibili in

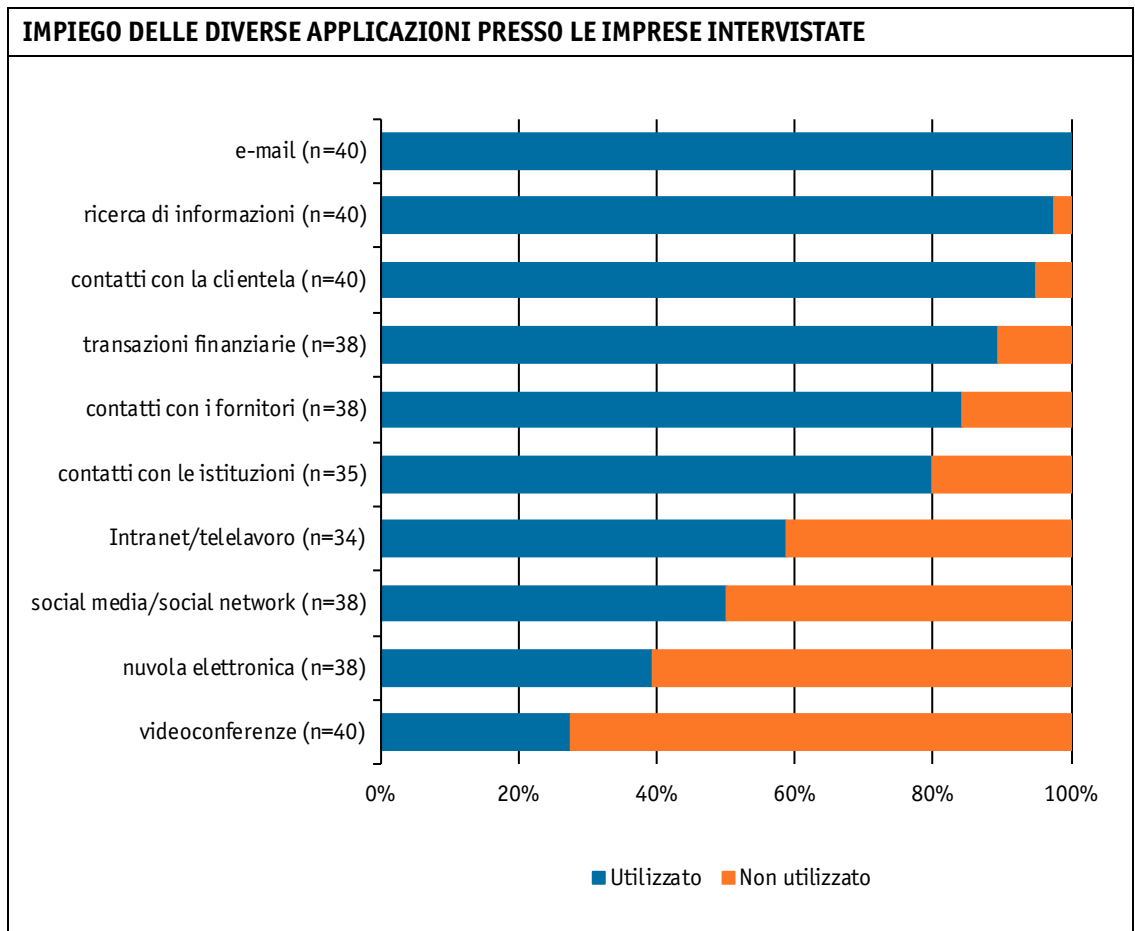
<sup>1</sup> Nella presente indagine i collegamenti con larghezze di banda superiori a 1 Mbit/s in download sono considerati a banda larga, quelli oltre i 50Mbit/s come banda ultra larga.

città e in campagna sono minime. Nella maggior parte dei casi le larghezze di banda oggi richieste dalle aziende sono disponibili non soltanto nelle aree urbane bensì anche in quelle rurali, e con una copertura praticamente capillare. Qui, d'altra parte, la scelta tra le diverse tecnologie e le velocità è ridotta rispetto alle zone urbanizzate. Se nelle città il ventaglio di soluzioni è piuttosto diversificato (ADSL/VDSL, reti via cavo, fibra ottica), nelle aree rurali si restringe per la maggior parte alle tecnologie ADSL e VDSL. In queste zone i collegamenti a banda ultra larga non sono disponibili in tutti i casi o soltanto a costi molto elevati, ma le sporadiche aziende che vi operano non ne fanno richiesta o comunque giudicano che ciò non costituisca uno svantaggio rilevante.

La richiesta di larghezze di banda elevate non è quasi mai legata all'ubicazione dell'azienda, ma più che altro al genere di attività svolta, o al settore in cui opera, e alle applicazioni Internet che usa. Anche le imprese intervistate che operano nelle zone rurali non ritengono in linea di massima che il collegamento Internet localmente disponibile renda la loro ubicazione meno attrattiva.

### **Impiego diffuso delle applicazioni Internet**

La figura R-1 illustra quali applicazioni Internet sono utilizzate presso le imprese intervistate:



**Figura R-1** n= numero delle risposte. Esempio di lettura: nel campo e-mail sono attestate 40 risposte, ciò significa che 40 imprese o il 100 per cento delle imprese intervistate utilizzano il servizio di posta elettronica. Fonte: indagine autonoma.

I servizi di posta elettronica e Internet sono ben radicati e divenuti ormai indispensabili per l'attività commerciale. Quasi tutte le imprese utilizzano Internet per la ricerca di informazioni e con una frequenza più o meno regolare per monitorare il mercato. Altrettanto estesa è la modalità di acquisto via Internet, specialmente nel caso delle forniture per ufficio e degli strumenti IT. Vivace è anche l'utilizzo dei servizi web offerti dalle istituzioni pubbliche, quali i moduli o la fatturazione elettronica.

Meno diffuso e fortemente legato al settore, alla concorrenza e ai bisogni della clientela risulta invece l'uso di propri canali di vendita su Internet, sia che si tratti di semplici moduli d'ordine, sia di elaborate soluzioni per l'acquisto online. Lo stesso vale anche per le applicazioni Intranet e per il telelavoro.

Da quanto affermato nelle interviste si può tuttavia presumere che le applicazioni di telelavoro acquisteranno progressivamente maggior importanza. Numerose aziende sembrano perlomeno disposte a valutarne seriamente un utilizzo più esteso.

I social media sono certamente conosciuti dalle imprese e in parte anche sfruttati, pur occupando fino a ora una posizione del tutto marginale.

### **Le conoscenze informatiche sono spesso assicurate da risorse esterne**

Le conoscenze informatiche restano perlopiù confinate alla direzione aziendale, essendo la maggior parte delle imprese intervistate di dimensioni troppo piccole per disporre di un proprio addetto all'informatica. In circa la metà dei casi, per assicurarsi un'assistenza informatica adeguata si ricorre a risorse esterne. Queste relazioni sono di primaria importanza per le aziende, che possono quindi chiedere supporto in casi di emergenza o una semplice consulenza.

### **Mancanza di competenze, diffidenza di fondo e preoccupazioni per la sicurezza frenano l'innovazione**

Le imprese interrogate si mostrano per la grande maggioranza soddisfatte dei servizi e delle prestazioni offerte dal proprio provider. Ci sono casi di imprese di piccole dimensioni che desiderano larghezze di banda maggiori, più possibilità di scelta o prezzi più contenuti. Queste limitazioni non sembrano però costituire, allo stato attuale, un vero e proprio problema. A presente la questione non riguarda tanto l'infrastruttura, che per le piccole imprese frena l'utilizzo di applicazioni Internet per cui è necessaria la banda ultra larga, quanto più la mancanza di competenze, un approccio alle TIC pragmatico e diffidente allo stesso tempo e in parte le preoccupazioni per la sicurezza, soprattutto rispetto alla nuvola informatica (cloud computing). Se le piccole aziende si dimostrano sostanzialmente aperte alle nuove applicazioni, non vogliono correre rischi inutili, andando a compromettere il sistema oggi in uso. Preferiscono quindi non fare passi falsi e aspettare fino a quando una nuova applicazione sia già stata messa alla prova.

## **SVILUPPI FUTURI E RACCOMANDAZIONI**

Nel complesso le piccole imprese si dimostrano pienamente soddisfatte delle attuali possibilità di collegamento a Internet, delle larghezze di banda disponibili e del livello di utilizzo delle TIC all'interno dell'azienda. Se non si registrano gravi carenze o problemi considerevoli, poco significative a presente risultano anche le differenze che contraddistinguono, di massima, le zone urbane e quelle rurali. Tali disparità non sono giudicate particolarmente rilevanti dalle aziende consultate. I pareri raccolti presso le imprese non rilevano alcuna pressante necessità di inter-

vento da parte delle autorità politiche. La situazione potrebbe tuttavia cambiare in futuro, nel caso in cui il fabbisogno di banda larga continuasse a registrare un andamento di crescita analogo a quello degli ultimi anni. In questa prospettiva, attualmente gli investimenti nelle reti via cavo o in fibra ottica ad elevate prestazioni si concentrano nelle zone urbane. Si dovrà invece attendere a lungo, affinché tali reti molto performanti siano ampiamente disponibili in alcune zone rurali. Pertanto non è da escludere che a medio e lungo termine possano presentarsi problemi di capacità in talune regioni rurali. La Confederazione, i Cantoni e i Comuni dovranno perciò seguire con attenzione lo sviluppo della situazione e valutare all'occorrenza delle possibilità per accelerare il processo di collegamento.

In un'ottica economica non è la disponibilità di una infrastruttura a banda larga, almeno per il momento, a ostacolare le piccole imprese. Per meglio sfruttare i potenziali innovativi di Internet si dovrebbe, in prima battuta, accrescere le conoscenze e le competenze tecniche delle piccole imprese. In seconda battuta, l'offerta di Internet a banda larga per le piccole aziende dovrebbe essere più diversificata e più interessante dal punto di vista finanziario. A questo titolo abbiamo individuato tre punti per possibili interventi sul piano politico:

- 1) Rendere disponibili **informazioni e servizi di assistenza neutrali** che fungano da riferimento per la fornitura TIC e l'utilizzo di queste tecnologie da parte delle piccole imprese.
- 2) Promuovere **l'alfabetizzazione mediatica e quella nel campo delle TIC** sia per il corpo direttivo, sia per i collaboratori delle imprese, ma anche a livello più ampio della popolazione.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Il termine alfabetizzazione mediatica è ispirato alla definizione dell'Unione Europea: «la capacità di accedere ai media, di comprendere e valutare criticamente diversi aspetti dei media e dei loro contenuti e creare comunicazioni in una varietà di contesti» (COM 2007, 833).

- 3) Assicurare le condizioni quadro regolatorie per il **buon funzionamento della concorrenza a livello dell'infrastruttura e della prestazione di servizi** nell'intento di offrire servizi di Internet a banda ultra larga diversificati e a prezzi interessanti.