

NUOVI STRUMENTI PER L'ICT

Da una parte Innovazione Italia dall'altra misure specifiche nella Finanziaria 2004, ecco due nuovi strumenti per favorire la digitalizzazione del Paese.

«La nascita di Innovazione Italia, - ha sottolineato Stanca - è la conferma che anche sul fronte dell'innovazione tecnologica c'è un'attenzione particolare del Governo anche per le Regioni meno sviluppate, a partire da quelle del Sud. La nuova società, infatti, opererà soprattutto nelle Regioni dell'Obiettivo 1».

Nata dalla collaborazione tra il Ministro per l'Innovazione e le tecnologie e Sviluppo Italia, Innovazione Italia è lo strumento operativo di cui si è dotato il Governo per fornire il Paese e soprattutto le regioni meridionali delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione-ICT, con particolare riferimento all'innovazione digitale delle imprese ed al superamento del digital divide nelle aree sotto utilizzate. La nuova realtà, di cui è stato nominato presidente Paolo Vigevano, decolla con un milione di euro di capitale sociale.

Il Ministro ha sottolineato come il suo dicastero si sia così dotato di uno strumento operativo agile, flessibile, utilizzando l'alleanza e le sinergie con Sviluppo Italia, l'Agenzia Nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa, forte della sua presenza sul territorio e dei suoi consolidati rapporti con le Regioni e le Autonomie locali nella promozione della competitività e del sistema produttivo del Paese.

Gli interventi di Innovazione Italia andranno a sostenere l'offerta di servizi della Pubblica Amministrazione, come la telemedicina, la teleformazione, il monitoraggio del territorio, la video-conferenza a media/alta qualità; ma anche di quelli delle imprese, come la formazione, l'e-business e la logistica integrata.

Legge Finanziaria 2004

«È la prima volta - ha affermato Lucio Stanca - che il nostro Paese, colmando un ritardo che risale ormai a diversi anni addietro, dispone finalmente di misure specifiche e concrete per favorire l'innovazione tecnologica e in particolare quella digitale nelle imprese a sostegno della loro competitività e del loro sviluppo».

Queste le misure a favore di una crescita dell'innovazione tecnologica ed una più capillare diffusione dell'informatica nel Paese varate dal Consiglio dei Ministri.

- INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALE PER LE IMPRESE - Le misure prevedono per le aziende, in aggiunta alla ordinaria deduzione, la possibilità di esclusione dall'imposizione sul reddito d'impresa di un importo pari al 10% degli investimenti direttamente sostenuti in tecnologie digitali volte all'innovazione di prodotto, di processo e organizzative. A tale importo si aggiunge il 30% della eccedenza rispetto alla media degli stessi costi sostenuti nei tre periodi di imposta precedente.

- PC AI GIOVANI - Anche nel 2004 sarà ripetuta l'operazione "VOLA CON INTERNET" che consentirà ai giovani nati nel 1988, ossia ai sedicenni del prossimo anno, di godere di un bonus (che per il 2003 è stato di 175 euro) per l'acquisto di un Pc con connessione ad Internet, nonché di accedere ad altre agevolazioni didattiche (Patente informatica europea).

- PC AI DOCENTI - Con l'obiettivo di una maggior diffusione dell'utilizzo dell'informatica nella didattica nel corso del 2004 i docenti delle scuole pubbliche di ogni ordine e grado, anche non di ruolo con incarico annuale, nonché il personale docente presso le università statali, circa 850 mila persone complessivamente, potranno acquistare un Pc portatile da utilizzare nella didattica, anche attraverso appositi programmi software messi a disposizione dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, usufruendo di una riduzione di costo e della possibilità di rateizzare il pagamento. Sarà la Consip ad individuare una serie di almeno 5 produttori o distributori di Pc in grado di offrire i portatili con caratteristiche di accertata conformità agli standard qualitativi.
- CONTRIBUTI PER LA TV DIGITALE TERRESTRE E PER L'ACCESSO ALLA BANDA LARGA INTERNET - Tra gli interventi a sostegno dell'innovazione, delle tecnologie e delle comunicazioni è previsto un contributo statale pari a 150 euro per la diffusione presso gli utenti di ricevitori per la televisioni digitale terrestre. È inoltre disposto anche per il 2004 il contributo statale di 75 euro per agevolare l'accesso alla larga banda ad Internet.
- TESSERA PER MONITORAGGIO STATISTICO DELLA SPESA SANITARIA - Per eseguire un monitoraggio costante della spesa sanitaria, a tutti i cittadini verrà fornita una tessera con identificativo personale con codice a barre, i medici avranno in dotazione ricettari dotati di codice a barre, mentre nelle farmacie saranno installati scanner che permetteranno di "leggere" i due codici. In tal modo i dati potranno essere incrociati e consentire di rilevare eventuali anomalie di spesa. Tuttavia ai fini del rispetto della privacy non ci sarà alcun collegamento tra i farmaci distribuiti e il paziente.
- PROGETTI STRATEGICI NELL'INFORMATICA E INTERVENTI PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE - Viene rifinanziato il Fondo per i progetti strategici nei settori informatico e dell'e-Government con una dotazione complessiva di 240 milioni di euro in tre anni. Tale Fondo è a disposizione del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie ed è destinato in particolare ai progetti e programmi delineati dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione, presieduto dal ministro Lucio Stanca.
- SPERIMENTAZIONE DEL VOTO ELETTRONICO - Per proseguire gli studi e il perfezionamento delle fasi di realizzazione sperimentale, già avviati dal Ministero dell'Interno, per l'applicazione del voto elettronico alle consultazioni elettorali sono stati stanziati 6 milioni di euro ripartiti nei prossimi tre anni.

SPAMMING: BLOCCATE ALTRE SETTE SOCIETÀ IN INTERNET

Mentre il Garante interviene, le società investono per migliorare la sicurezza e il trattamento dei dati personali, con una sostanziale crescita del mercato. È quanto emerge da uno studio Assintel.

Con un nuovo intervento contro lo spamming il Garante ha "Bloccato" i data base di altre sette società che operano in Internet per gravi violazioni della legge sulla privacy. Le società inviavano sistematicamente e in modo massivo, utilizzando anche software di raccolta e creazione automatica di indirizzi *e-mail*, comunicazioni commerciali e pubblicitarie indesiderate, senza aver prima acquisito il consenso informato dei destinatari. Gli indirizzi *e-mail* sono, infatti, da considerarsi dati personali ed il loro utilizzo a fini di pubblicità è consentito solo dopo aver ottenuto il consenso del destinatario.

L'intervento del Garante si è reso necessario per prevenire ulteriori possibili illeciti nei confronti di migliaia di naviganti in Internet i cui nominativi sono presenti negli archivi delle sette società. Le violazioni nell'uso degli indirizzi *e-mail*, che hanno portato all'adozione dei provvedimenti di blocco, sono emerse dall'esame dei ricorsi di alcuni utenti che si erano rivolti al Garante denunciando l'invio di posta elettronica indesiderata. L'Autorità, all'esito dei ricorsi, oltre ad adottare i provvedimenti di blocco notificati in questi giorni alle società, ha aperto autonomi procedimenti per verificare possibili ulteriori violazioni della legge sulla privacy.

Entro un termine stabilito le società dovranno fornire al Garante una serie di informazioni utili alla valutazione dei casi.

Dovranno precisare, in particolare, modalità di raccolta ed utilizzo degli indirizzi *e-mail*, anche attraverso l'uso di eventuali software; i tipi di trattamenti effettuati sui dati raccolti e la loro eventuale diffusione a terzi; modalità e forme attraverso cui viene fornita l'informativa agli interessati e ove necessario, richiesto il consenso; i provvedimenti adottati per consentire l'esercizio dei diritti riconosciuti dalla legge sulla privacy: accesso, rettifica, cancellazione, opposizione al trattamento dei dati personali. Durante il "blocco" le società devono sospendere ogni trattamento dei dati personali effettuato in modo illecito e non corretto e conservare i dati nello stato in cui si trovano. La violazione del provvedimento di blocco prevede la reclusione da tre mesi a due anni.

E le aziende investono in sicurezza

In attesa dell'entrata in vigore del Testo Unico sulla Privacy, il prossimo primo gennaio, il mercato italiano della sicurezza conferma il trend mondiale di sostanziale crescita. E' quanto emerge da un'indagine Assintel (www.assintel.it) relativa all'adozione di sistemi di sicurezza informatica e di tutela della privacy, condotta nei mesi di luglio e settembre 2003 su un campione di 400 aziende medio-grandi, di cui un terzo localizzate nell'area di Milano.

Il 32% del campione intervistato realizzerà maggiori investimenti rispetto all'anno precedente, contro un più modesto 19% che investirà di meno. La maggioranza invece manterrà lo stesso livello di spesa. La figura del responsabile della privacy, che per legge dovrà esserci in ogni azienda, è presente nel 49% delle imprese, con un 16% che lo avrà a breve.

Nello specifico, dalla ricerca Assintel è emerso che il 67% delle imprese di Milano e provincia afferma di avere intrapreso politiche volte al trattamento idoneo dei dati personali (68% il dato italiano), mentre il 14% lo farà a breve; il 39% (35% per l'Italia) dichiara che la propria azienda ha aderito a politiche anti-spam e il 20% lo farà in breve tempo.

Purtroppo solo il 16% delle imprese di Milano e provincia ha stanziato del budget esclusivo per i problemi legati alla privacy, percentuale che scende al 10% per l'intero campione italiano.

Il 76% (71% per l'Italia) degli intervistati afferma di possedere un firewall. Di questi, il 40% avrebbe investito comunque anche senza la legge sulla privacy, il 40% aveva un sistema già adeguato mentre il 3% ha investito per adeguarsi ai requisiti minimi che il Testo Unico imporrà dal 1 Gennaio 2004. Il 17% investirà ulteriore denaro.

Dallo studio emerge anche che l'antivirus è un'applicazione ormai presente nella quasi totalità delle aziende. Il 99% del campione asserisce di adottare software antivirus. Solo leggermente inferiore il dato per l'Italia che risulta essere del 97%.

Il 68% sostiene di utilizzare un sistema di monitoraggio degli accessi (il dato italiano è del 66%). Il 4% lo ha perché convinto dalla legge mentre il 27% avrebbe investito in ogni caso. Il 38% investirà ancora mentre il 31% dice di avere un sistema già adeguato.

Il 60% del campione non utilizza alcun sistema di crittografia mentre il 4% lo prevede a breve. Del 36% che afferma di utilizzare la crittografia (25% il dato italiano), ben il 77% pensa sia utile investire ulteriore denaro mentre il 4% ha investito per adeguarsi; il 13% (17% per l'Italia) utilizza la firma digitale mentre l'8% lo farà a breve.

Ben l'80% di chi già l'utilizza ha dichiarato di volere, o dovere, investire più denaro, mentre l'8% l'ha fatto indipendentemente dalla legge sulla privacy.

Solo il 10% delle imprese di Milano e provincia afferma di aver subito accessi non autorizzati ai dati aziendali, mentre la percentuale scende all'8% sul campione italiano; per il 52% delle imprese i dati personali degli utenti risiedono su di un solo server; l'83% utilizza anche password per consentire *l'accesso ai dati solo a chi ne abbia il diritto*.

I dati personali vengono verificati periodicamente per il 45% del campione. Stessa percentuale per chi invece non effettua verifiche periodiche e il 10% si sta attivando per farlo in tempi stretti; solo per il 16% il sito aziendale viene utilizzato anche per raccogliere dati personali.

Per quanto riguarda l'essere pronti a partire con le nuove disposizioni già dal 1 Gennaio 2004 le percentuali sono state le seguenti: il 10% si ritiene già pronto, un altro 10% si adeguerà in tempi stretti ma non in tempo per la scadenza, il 41% sarà pronto per il 1 Gennaio e rimane un 39% che dichiara di dover prendere ancora visione delle novità.

TELELAVORO? PIACE, MA LE STRUTTURE SONO ANCORA CARENTI

In Europa i dipendenti maggiormente interessati al telelavoro sono gli italiani, ma le strutture ancora carenti rappresentano un ostacolo alla volontà di operare lontano dalla propria scrivania. È quanto emerge da una ricerca condotta da Benchmark Research e TNS per conto di Avaya (www.avaya.it) tra il marzo e l'agosto 2003 su un campione di 500 lavoratori e 500 aziende suddivisi equamente tra Gran Bretagna, Francia, Italia e Germania.

I numeri del lavoro mobile sono già di tutto rispetto e sono destinati ad aumentare: Idc prevede che gli utenti professionali mobili passeranno dagli 80,6 milioni del 2002 a quasi 100 milioni nel 2007.

Un terzo delle realtà europee intervistate non offre attivamente opzioni per il lavoro flessibile, anche se il 40% del loro personale esprime il desiderio di poter lavorare lontano dall'ufficio più frequentemente di quanto non riesca a fare oggi. I dipendenti maggiormente interessati al telelavoro sono gli italiani. Infatti, più della metà desidera lavorare fuori ufficio più spesso di quanto non faccia attualmente. Ma i risultati dello studio indicano che il 76% degli utenti italiani, il 63% di quelli britannici, il 62% di quelli francesi e il 46% di quelli tedeschi non ricevono dalle rispettive aziende gli strumenti adatti per attivare la loro scrivania fuori dall'ufficio. Secondo gli intervistati, favorevoli al telelavoro, l'abitazione risulta essere, dopo l'ufficio, l'ambiente più idoneo e quindi più produttivo.

Le tecnologie carenti rappresentano un ostacolo alla volontà di operare lontano dalla propria scrivania: dalla ricerca emerge infatti che circa metà degli intervistati ha problemi nel ricevere messaggi telefonici o di posta elettronica quando si trovano fuori dall'ufficio e più di quattro persone su dieci non hanno accesso neanche ai documenti di cui hanno bisogno, questo nonostante l'87% dei dipendenti europei consideri il cellulare come lo strumento principale per operare lontano dall'ufficio.

Il Paese meglio dotato? La Gran Bretagna che ha la tecnologia necessaria per far lavorare in remoto il 72% dei dipendenti britannici, contro il 60% dei tedeschi, il 55% degli italiani e il 46% dei francesi.

INFORMATICA STRATEGICA? MANAGER EUROPEI ANCORA TITUBANTI

Il 64% dei direttori amministrativi europei non è pienamente consapevole dell'impatto strategico dell'informatica e il 40% non sa dove reperire le informazioni necessarie per determinarne il reale valore. È quanto emerge da un'indagine indipendente, commissionata da Unisys (www.unisys.com), che ha coinvolto 200 Direttori Amministrativi e Responsabili di Sistemi Informativi e Amministrativi di organizzazioni di grandi dimensioni (con 500 o più dipendenti) operanti nel settore pubblico e privato in Gran Bretagna, Francia, Germania, Paesi Bassi, Spagna, Italia e Portogallo. La ricerca rivela che il 57% delle decisioni strategiche riguardanti gli acquisti informatici non è frutto di una proposta collegiale. Non solo: quando le decisioni non sono prese da un consiglio, il 49% dei responsabili degli acquisti informatici non è nemmeno tenuto a riferire al proprio Direttore Amministrativo i dettagli delle spese. Non sorprende quindi che oltre un quarto dei Direttori Amministrativi francesi, olandesi, tedeschi, spagnoli, italiani e portoghesi ritenga di dover partecipare più attivamente alle decisioni in questo campo.

Se il Direttore Amministrativo ignora quanto accade in ambiente informatico, come può essere in grado di valutare la redditività del capitale investito o di ottimizzare il valore per l'azionista? Non esiste spesa informatica che non sia "strategica", ma il settore diviene un problema se sottrae fondi ad altri ambiti di attività e al bilancio finale.

Per essere in grado di apprezzare il valore aggiunto rappresentato dall'informatica, i Direttori Amministrativi dovrebbero intensificare la collaborazione con i Responsabili dei Sistemi informativi, in modo da poter valutare con precisione la spesa tecnologica e da essere adeguatamente edotti su questioni come la gestione delle risorse, i costi di sviluppo e verifica o la programmazione dei progetti informatici.

Grazie alla cooperazione con i Responsabili dei Sistemi Informativi, i Direttori Amministrativi otterranno una visione esauriente delle modalità di attuazione e delle motivazioni alla base di un investimento informatico; sapranno inoltre quando è il momento più adatto per realizzarlo. In questo modo l'informatica non sarà più solo una cifra sul bilancio aziendale.

Sulla base delle conclusioni dell'indagine, Unisys ha elaborato una lista di domande essenziali che i Direttori Amministrativi dovrebbero porre ai propri responsabili Sistemi Informativi per riuscire a comprendere la strategia e l'ambiente informatico.

LE DOMANDE

1. Quali sono i costi annuali in hardware, software, supporto e manutenzione del sistema informatico?
2. In che modo affrontiamo le mutevoli esigenze dei carichi di lavoro e le necessità commerciali in evoluzione?
3. Cosa viene ritenuto di "rilevanza cruciale"?
4. Qual è la spesa annuale per superfici coperte, connessioni di rete e di archiviazione?
5. È stato consultato un fornitore circa il consolidamento, oppure si è richiesto un workshop in loco per determinare l'impatto potenziale della nuova infrastruttura informatica?
6. Quanti server possediamo e qual è il loro tasso di crescita previsto nel corso dei prossimi 3 anni?
7. Qual è il loro utilizzo medio nell'arco di un periodo di 7 giorni per 24 ore al giorno?
8. Quale percentuale dei nostri server o sistemi possiede un'adeguata continuità commerciale?

9. Tali server e sistemi sono in grado di soddisfare i loro attuali contratti del livello di assistenza e di garantire il servizio in caso di grave blocco?
10. Sono state ottemperate le disposizioni riguardanti l'informatica – inclusi il backup e l'archiviazione?

GLI ERRORI NELLE APPLICAZIONI GENERANO CALI DI FATTURATO

È quanto emerge da una ricerca di Forrester Research che ha coinvolto 125 alti dirigenti, appartenenti sia all'IT che ad altre strutture aziendali, di importanti realtà statunitensi ed europee.

L'82% degli intervistati, infatti, associa gli errori applicativi a concreti cali di fatturato. Lo stesso studio, commissionato da Compuware (www.compuware.it) ha inoltre evidenziato che il 44% degli intervistati ha sperimentato errori applicativi negli ultimi tre anni, mentre il 64% di questo gruppo ha sostenuto una perdita materiale di entrate a causa di errori applicativi.

Dallo studio si rileva che la consegna del progetto costituisce il parametro più diffusamente utilizzato per assicurare che le applicazioni soddisfino i target di qualità. Data la possibilità di scegliere tra più risposte, l'82% degli intervistati ha indicato che la consegna di un'applicazione nel rispetto dei tempi e dei costi programmati è considerato il principale fattore per determinare la qualità di un'applicazione.

Lo studio di Forrester conferma che l'equilibrio tra distribuzione e affidabilità delle applicazioni rappresenta un dilemma estremamente serio e reale che oggi coinvolge le organizzazioni IT.

Ai dirigenti IT viene richiesto di fornire applicazioni base per l'attività aziendale, estremamente complesse e altamente funzionali in tempi ristretti ed entro i limiti di budget. D'altro lato, è comprensibile l'effetto che l'implementazione di applicazioni difettose può avere non solo sui risultati economici, ma anche sulla reputazione dell'azienda, sulla posizione competitiva e la quota di mercato, e altri fattori critici per il successo del business. Le conseguenze di un'applicazione difettosa, una volta implementata, sono diffuse e debilitanti. La consegna di applicazioni nel rispetto di tempi e dei costi programmati e l'implementazione di applicazioni sicure e affidabili non si escludono necessariamente a vicenda.

L'86% degli intervistati attribuisce a mancanza di competenza o di informazioni la causa della distribuzione di applicazioni nonostante i problemi qualitativi. Questa mancanza di competenza include problemi di qualità sconosciuti ai decisori, sconosciuti al momento dell'implementazione e che non sembrano gravi in quella fase. Gli intervistati concordano sul fatto che la soddisfazione dei requisiti di business rappresenti l'obiettivo principale in materia di qualità. Potendo scegliere fra tre risposte, l'86% degli intervistati è d'accordo su questo fattore. Data una sola possibilità di scelta, il 63% conferma che soddisfare i requisiti di business abbia il maggiore impatto sull'attività aziendale. Gli ulteriori due fattori immediatamente seguenti, affidabilità e disponibilità/uptime delle applicazioni, sono risultati rispettivamente al 17% e 10%.

I test

Circa il 60% degli intervistati ha indicato di avere investito in strumenti di test della qualità per lo sviluppo delle applicazioni. Le opinioni sull'efficacia di questi strumenti variano in relazione alla qualità delle applicazioni. Il 24% ha notato un miglioramento significativo, solo il 63% ha constatato qualche miglioramento, mentre il 13% ha giudicato minimo il miglioramento.

Il processo di qualità può essere utile, purché venga utilizzato coerentemente. Gli stessi risultati si ottengono esaminando l'implementazione dei processi di qualità. Il 75% degli intervistati ha dichiarato che le proprie organizzazioni hanno implementato processi formali per assicurare la qualità delle applicazioni. Oltre due terzi, pari al 69%, hanno tuttavia indicato che alcune parti o la maggior parte dell'organizzazione non segue in modo coerente tali processi. Lo studio rileva inoltre che quasi tutte le aziende che hanno sperimentato un errore applicativo non seguono in modo coerente i propri processi di qualità. Delle 36 aziende che hanno rilevato

errori negli ultimi tre anni, solo l'11% di quelle che hanno implementato processi formali ha dichiarato di averli seguiti in modo coerente a livello di organizzazione. Delle 125 aziende intervistate, il 60% ha indicato di avere implementato strumenti, il 49% ha implementato sia strumenti che processi, ma solo il 18% ha implementato strumenti e processi e li ha applicati in modo coerente.

In relazione alla qualità, il 34% delle 125 aziende intervistate ha indicato un alto grado di soddisfazione per la qualità complessiva delle proprie applicazioni. Questa percentuale sale tuttavia al 55% per gli intervistati che hanno indicato di avere implementato strumenti e seguito in modo coerente i processi nell'intera organizzazione.

La metodologia

Condotto tra febbraio e marzo 2003, lo studio è stato concepito per comprendere l'impatto della qualità delle applicazioni sui risultati aziendali e per capire come le aziende assicurino la qualità alle applicazioni che sviluppano e implementano. I risultati sono basati su approfondite interviste telefoniche con importanti decision maker utilizzando una guida di ricerca strutturata. Questi decision maker includono 75 dirigenti IT e aziendali in Nord America e 50 in Europa. Gli intervistati per posizione in seno all'azienda includono: 85% dirigenti IT (CIO, CTO o VP di divisioni IT), 13% dirigenti di linee aziendali e 2% responsabili finanziari (CFO). Il 14% dei dirigenti intervistati rappresenta aziende con un fatturato annuo da 10 miliardi di dollari e oltre, il 59% aziende con un fatturato annuo da 1 a 10 miliardi di dollari, mentre il 26% rappresenta aziende con un fatturato annuo da 500 milioni a 1 miliardo di dollari.

E-COMMERCE: LA GRANDE RIPRESA NEL 2004

Nel 2003 un fatturato BTC di 1.202 milioni di euro, con un incremento del 69% rispetto al 2002; per il prossimo anno un tasso di crescita tra l'80 e il 90% e il superamento della soglia dei due miliardi di euro. È quanto emerge dalla quarta edizione dell'Osservatorio ANEE (www.anee.it) sul commercio elettronico in Italia. «Il commercio elettronico sta assumendo un ruolo sempre più complementare ed integrativo agli altri canali di acquisto – ha commentato Roberto Liscia, Presidente di ANEE-Commissione servizi e contenuti multimediali di Assinform. Lo avevamo previsto e ora i dati lo confermano. Non si tratta ancora di esplosione della domanda, come invece è avvenuto proprio quest'anno in Francia e in Germania, ma i tempi stanno diventando maturi. Si tratta solo di attendere ancora qualche mese. Gli operatori, da parte loro, dovranno unire le forze per far percepire al pubblico gli indubbi vantaggi di questa modalità di acquisto e continuare ad investire in qualità e servizio, come hanno fatto con eccellenza nell'ultimo anno soprattutto nel settore dei viaggi e del grocery. Il 2003 si chiuderà con un giro d'affari B2C realizzato in Italia su siti italiani, pari a 1.202,9 milioni di Euro e la previsione di crescita per il 2004 è di circa il 97%, portando il fatturato a circa 2.373 milioni di euro.

Gli shopper attivi sono attualmente 1.647.000 e cresceranno nel 2004 del 30,5%, arrivando a 2.149.000.

L'incremento del fatturato globale nel 2004 sarà determinato da una serie di fattori concomitanti: aumento della spesa media pro-capite (da 730 euro annui nel 2003 a 1.104 euro nel 2004); l'ingresso di 502 mila nuovi shopper; il miglioramento e ampliamento dell'offerta che ha avvicinato all'e-commerce nuove categorie di utenza (si pensi all'impatto della spesa grocery online, dei voli low cost e dei viaggi); l'aumento del numero di acquisti medi procapite da 2,2 nel 2003 a 3,3 previsti nel 2004; il basso tasso di abbandono (solo il 4% dichiara che dopo il primo acquisto non comprerà più); e, infine, la presenza di un'area di shopping "latente" che comprende sia chi ha compiuto un acquisto più di due anni fa, ma che ha avuto un'esperienza positiva e replicabile in futuro sia chi "delega" gli acquisti ad altri non avendo una propria connessione. Queste due aree valgono complessivamente il 15% del totale parco shopper e rappresentano un fenomeno che probabilmente è molto più esteso. In aumento il pubblico femminile che è poco meno del 40% del totale. La modalità di pagamento preferita risulta la carta di credito per il 55,5%, quello alla consegna per il 33,9% e il bonifico per il 10,7 per cento.

Il profilo degli shopper

| Età | Percentuale |
|-----------------|--------------------|
| Meno di 20 anni | 3,10% |
| 20-29 | 28,40% |
| 30-39 | 38,60% |
| 40-49 | 20,49% |
| 50-59 | 7,30% |
| 60+ | 2,30% |

Età media **35,2**

| Professione | Percentuale |
|------------------------|--------------------|
| Impiegato | 31,60% |
| Libero professionista | 14,10% |
| Dirigente/funziionario | 11,80% |
| Studente | 11,20% |
| Imprenditore | 9,00% |
| Altri | 22,50% |

Fonte: Anee su dati Ecommerceways - Shopper Profile 2003

ICT: CONTINUANO LE ACQUISIZIONI

Sul fronte storage, EMC ha annunciato l'acquisizione di Documentum, mentre in area consulenza e CRM è diventato operativo il Gruppo Tesi-Butera& Partners.

Con un'operazione di circa 1,7 miliardi di dollari, EMC ha acquisito Documentum, società specializzata nell'Enterprise Content Management, ampliando ulteriormente la propria offerta in ambito storage.

Si tratta di un'acquisizione decisamente strategica. Infatti, grazie al software di Documentum, i clienti di EMC avranno una completa gestione del ciclo di vita delle informazioni.

«Questa acquisizione – ha precisato Joe Tucci, presidente di EMC – vuole proteggere gli investimenti dei nostri clienti. Infatti, Documentum continuerà a operare come Divisione con l'obiettivo di rendere sempre più integrate le soluzioni delle due aziende».

Documentum ha recentemente annunciato la disponibilità delle ultime versioni dei prodotti di collaborazione Web-based Documentum eRoom 7 e Documentum eRoom Enterprise 7. I prodotti eRoom sono applicazioni di collaborazione avanzate che possono essere facilmente adattate e integrate con altri sistemi aziendali per consentire la collaborazione fra team. Possono inoltre essere personalizzate velocemente per progetti particolari, collegando centinaia di migliaia di utenti all'interno di un'azienda e tra diverse organizzazioni.

In area CRM e consulenza è diventato operativo il Gruppo Tesi-Butera & Partners; nato dall'acquisizione del 51% di Butera & Partners da parte di Tesi. Si tratta di due importanti realtà italiane: Tesi, nata nel 1977, vanta oggi un fatturato di 10 milioni di euro e 100 professionisti; Butera&Partners con un giro d'affari di cinque milioni di euro e 50 professionisti. L'accordo ha coinvolto anche Irso-Istituto di ricerca manageriale. Tesi ne ha infatti acquisito il 33%. Pur sfruttando le sinergie, le aziende continueranno a svolgere autonomamente la propria attività.

PIRATERIA? IN CRESCITA IN ITALIA

Il livello globale della pirateria software è diminuito di 10 punti negli ultimi otto anni, ma nel nostro Paese dall'anno scorso è aumentato di due punti percentuale, passando dal 45 al 47%. Lo sostiene, in uno studio recentemente pubblicato, BSA- Business Software Alliance (www.bsa.org), l'associazione internazionale che riunisce le maggiori aziende produttrici di software del mondo.

Il tasso di pirateria software medio a livello mondiale è sceso, nel 2002, al 39%, mentre nel 1994, anno in cui si è iniziato ad effettuare questo studio, era pari al 49%. In particolare, nell'Europa occidentale la riduzione è stata di 17 punti percentuale: dal 52% al 35 per cento. Per quanto riguarda l'Europa, BSA attribuisce questo risultato alla crescente consapevolezza del problema da parte delle aziende e della Pubblica Amministrazione nella gran parte dei Paesi Europei.

Per quanto riguarda l'Italia, dal 1994 ad oggi il tasso di pirateria è sceso di ben 22 punti percentuale, passando dal 69 al 47%, anche se rimaniamo ai vertici della classifica dei Paesi ove è maggiore la diffusione di software illegale. A differenza del resto d'Europa, in cui si è avuta una diminuzione costante del tasso di pirateria dal 1994 al 2002, in Italia l'andamento è stato altalenante: dal 1994 al 1997 il livello di pirateria è progressivamente sceso fino al 43% per poi alternare crescite e diminuzioni in maniera costante.

Quest'anno, l'Italia ha visto aumentare il livello di pirateria di due punti percentuale, passando dal 45 al 47%, in controtendenza con la media europea. Non solo: il nostro Paese è anche l'unico tra quelli con il più alto tasso di pirateria che ha avuto un incremento, rispetto allo scorso anno, nel livello di software illecitamente duplicato, uno spiacevole primato che ci porta al secondo posto in Europa, preceduti soltanto dalla Grecia.

Lo studio indipendente commissionato dalla BSA si è avvalso di una particolare metodologia di analisi per determinare il livello globale della pirateria relativo alle applicazioni commerciali, le perdite (in dollari) da esso derivanti e la tendenza in atto in 85 Paesi.

Le perdite a livello mondiale causate dalla pirateria software sono passate dai 10,97 miliardi di dollari del 2001 ai 13,08 miliardi del 2002, con un aumento del 19% imputabile principalmente ad una crescita della duplicazione illecita di prodotti software di utilizzo professionale a più alto costo unitario.

I dati per Paese nell'Europa occidentale

| LIVELLO DELLA PIRATERIA | | | |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| Nazione | 1994 | 2001 | 2002 |
| Austria | 47% | 33% | 30% |
| Belgio/Lussemburgo | 53% | 33% | 31% |
| Danimarca | 48% | 26% | 24% |
| Finlandia | 53% | 27% | 25% |
| Francia | 53% | 46% | 43% |
| Germania | 48% | 34% | 32% |
| Grecia | 87% | 64% | 63% |
| Irlanda | 74% | 42% | 42% |
| Italia | 69% | 45% | 47% |
| Paesi Bassi | 64% | 39% | 36% |
| Norvegia | 53% | 34% | 32% |
| Portogallo | 65% | 43% | 42% |
| Spagna | 77% | 49% | 47% |
| Svezia | 54% | 31% | 29% |

| | | | |
|----------------------------------|------------|------------|------------|
| Svizzera | 38% | 33% | 32% |
| Regno Unito | 42% | 25% | 26% |
| Totale Europa occidentale | 52% | 37% | 35% |

I miglioramenti registrati a livello di macroarea nella pirateria software

| MIGLIORAMENTO NEL LIVELLO DI PIRATERIA REGIONALE -1994-2002 | | |
|--|-------------|-------------|
| Area geografica | 1994 | 2002 |
| Medio Oriente/Africa | 80% | 49% |
| America Latina | 78% | 55% |
| Europa occidentale | 52% | 35% |
| Europa orientale | 85% | 71% |
| Asia/Pacifico | 68% | 55% |
| Nord America | 32% | 24% |

WIRELESS: ARRIVA LO SMARTBADGE

Il progetto innovativo che utilizza la tecnologia RFDI, si potrà "toccare con mano" a OMAT+VoiceCom che si terrà dall'11 al 13 novembre al Palazzo dei Congressi di Roma.

La manifestazione, avviata fin dal 1990 per la gestione dei documenti e poi ampliata negli anni al Call Center, al CRM ed ai principali temi dell'ufficio digitale, anche mobile, ha sempre abbinato la novità delle soluzioni all'affidabilità delle stesse. L'edizione romana propone numerose novità per gestire il flusso delle informazioni aziendali, per comunicare e per dare un miglior servizio a cittadini e utenti, per sviluppare gli affari con potenziali clienti ed ora anche per sperimentare dal vivo l'utilizzo integrato delle differenti tecnologie wireless oggi disponibili.

Grazie alla collaborazione di un prestigioso consorzio di aziende dell' ICT, avviato per l'occasione da ITER ed Etnoteam, è stato sviluppato un sistema di gestione dei badge che sfrutta al meglio le innovazioni tecnologiche disponibili in ambito wireless.

L'accesso alla manifestazione e agli eventi correlati sarà infatti gestito tramite degli SmartBadge che incorporeranno dei transponder passivi realizzati dalla LabID rilevabili dagli apparati di rilevazione in radiofrequenza forniti da Fujitsu-Siemens basati su architettura Intel Centrino, con sistema operativo Microsoft.

L' identificazione in radiofrequenza o, più comunemente RFID, è una tecnologia destinata a diventare assolutamente pervasiva negli anni a venire e l' occasione di darne una dimostrazione pratica su larga

scala rende il progetto SmartBadge il primo del suo genere nel nostro Paese.

ITER, grazie alla collaborazione con Etnoteam e con PulsarIT e alla sponsorizzazione di Fujitsu-Siemens, Intel, LabID e Microsoft, lancia a OMAT+VoiceCom lo "smart badge" cioè il badge contenente

un chip RFID standard ISO 15693 che ne consente una lettura affidabile, veloce e senza contatto, accelerando e snellendo tutte le operazioni di accesso alle aree espositive e dei convegni.

Nell'occasione sarà possibile "toccare con mano" le numerose applicazioni della tecnologia RFID: dal magazzino al supermercato; dal capo di abbigliamento all'ingresso allo stadio; dai sistemi "passivi" a quelli "attivi".

La manifestazione, come ormai consuetudine, è interamente gratuita ed ai visitatori viene anche offerta la Guida-Catalogo, utile tutto l'anno. Il programma dei numerosi convegni, le soluzioni più interessanti,

le aziende presenti alla mostra, le novità e il modulo di registrazione sono su www.iter.it

Maggiori informazioni si possono avere inviando un fax alla segreteria ITER al n. 02 2831 1666.