

## Articoli Selezionati

18/05/15	STAMPA LOCALE	<b>Centro</b> 13 Vendere e comprare su Internet, in ritardo le imprese abruzzesi	Dolce Lorenzo	1
22/05/15	CONFARTIGIANATO	<b>Cor.com</b> 7 Intervista a Paolo Barberis - «Integrare tutti i servizi Solo così si avvicina l'utente alla PA online»	Longo Alessandro	3
22/05/15	CONFARTIGIANATO	<b>Repubblica Venerdì</b> 59 Diritti & rovesci - E i nativi digitali non usano i fascicoli digitali	Casacci Paolo	5
17/05/15	CONFARTIGIANATO	<b>Sole 24 Ore Nòva</b> 14 Tutti i ritardi da colmare per l'Italia	Longo Alessandro	6
19/05/15	STAMPA LOCALE	<b>Stampa Biella</b> 46 L'artigiano disegnato in otto punti	Confartigianato	7

# Vendere e comprare su internet, in ritardo le imprese abruzzesi

Solo il 20% utilizza il web per le attività commerciali ma tra le cause c'è anche la mancanza di Banda larga

► PESCARA

In Abruzzo solo il 19,8% delle imprese di piccola dimensione utilizza i canali elettronici di acquisto e vendita, a fronte di una media nazionale del 25,1%. Per la regione, il dato più allarmante, però, è rappresentato dalla qualità dei servizi resi online dalla pubblica amministrazione: solo il 15,4% delle imprese ha utilizzato Internet per interagire con la Pa, contro una media nazionale del 17,2%. Come se non bastasse, il 36,9% delle aziende è rimasto insoddisfatto del servizio ottenuto: in tal senso l'Abruzzo si colloca al penultimo posto della classifica nazionale, seguito solo dalla Puglia. E' quanto emerge da un'analisi del Centro studi di [Confartigianato](#) Abruzzo.

In molti casi, comunque, non si tratta di mancanza di volontà da parte degli imprenditori. Se, da un lato, infatti, si continua a ripetere che la strada maestra è quella dell'innovazione e dell'internazionalizzazione, dall'altro, nell'era dei social network, della comunicazione istantanea e dei dati che viaggiano in tempo reale, le principali zone industriali

dell'Abruzzo non sono servite dalla Banda larga, sinonimo di connessione Internet veloce. «Tutta questa mancata digitalizzazione», commenta il direttore regionale dell'associazione di categoria, **Daniele Giangiulli**, «si traduce in maggiori costi e oneri burocratici da sostenere per le imprese. Per questo si rende assolutamente necessaria un'opera di digitalizzazione della pubblica amministrazione, ma anche delle imprese stesse, nella consapevolezza che il digitale rappresenta il futuro sia in termini di ottimizzazione di risorse sia in termini di nuove opportunità e di nuovi mercati da aggredire».

Il comparto dell'informatica, in Abruzzo, sempre secondo i dati di [Confartigianato](#), registra 1.872 imprese, con 7.473 addetti. «E' un settore in crescita», dice ancora Giangiulli, «e può fungere da forte stimolo per le altre imprese meno digitalizzate. L'adeguamento al mondo del digitale si rende necessario per continuare ad essere competitivi sui mercati nazionali ed esteri». Con questo obiettivo, [Confartigianato](#) lancerà in autunno una cam-

pagna di formazione e di educazione rivolta non solo alle imprese, ma anche ai tanti ragazzi che sono in cerca di occupazione, per illustrare le tante opportunità che le nuove tecnologie possono offrire, con l'auspicio che «i giovani possano trovare nel mondo del digitale una risposta in termini di lavoro».

A livello nazionale, l'Italia, insieme alla Bulgaria, è ultima in Europa per quota di imprese che hanno effettuato vendite on-line. Solo il 5% utilizza i canali elettronici di vendita, a fronte di una media europea del 14%; cioè quasi tre volte il livello italiano.

Divario con la media europea anche per le imprese che effettuano acquisti on-line: il 15%, contro una media dei 28 Paesi dell'Unione Europea pari al 18%. I dati di [Confartigianato](#) dimostrano, al confronto con l'Europa, anche la debolezza della 'domanda digitale' in Italia: un terzo della popolazione (32%) non usa Internet a fronte del 18% in media nell'Ue. Peggio dell'Italia soltanto la Romania (39%), la Bulgaria (37%) e la Grecia (33%).

**Lorenzo Dolce**

©RIPRODUZIONE RISERVATA





o di internet è diventato irrinunciabile per le imprese. Nel tondo Daniele Giangiulli (Conartigianato)

IL FOCUS

Paolo Barberis

# «Integrare tutti i servizi Solo così si avvicina l'utente alla PA online»

*Il punto è creare un ecosistema complessivo, il più semplice e intuitivo possibile, in grado di interagire in modo chiaro con le componenti della PA*

*Il digitale pubblico sosterrà un modello di crescita basato su creatività, qualità, innovazione, tradizione*

*Il consigliere per l'Innovazione di Matteo Renzi: «Gli italiani sono disposti a dialogare online con lo Stato. Ma i servizi sono discontinui: così la domanda viene scoraggiata. Italia Login è a un punto di sviluppo avanzato. I primi progetti saranno online dopo l'estate»*

Alessandro Longo

**G**li italiani hanno un cattivo rapporto con la PA online perché i servizi sono sconnessi tra loro. Ecco perché bisogna integrarli, in un ambiente unificato e coerente come Italia Login. È la visione di **Paolo Barberis**, consigliere per l'Innovazione di Matteo Renzi.

**Gli ultimi dati presentati da Confartigianato dicono che solo un italiano su tre usa sportelli online per parlare con la PA. Siamo pessimi in Europa. Perché?**

Non credo affatto che gli italiani siano meno disponibili di altri ad usare il digitale anche nei confronti della PA, credo al contrario che ci sia una grande domanda in questo senso ma che sia il servizio a non essere ancora integrato quanto dovrebbe. Mi spiego meglio: spesso i servizi sono sconnessi fra loro. Il cittadino è costretto a registrarsi più volte, a ricordarsi molte password diverse, questo non è certo un incentivo. Inoltre non sempre il processo inizia e finisce online, ma prevede un'integrazione da fare fisicamente. A quel punto c'è chi dice: faccio tutto fisicamente: sono fattori che limitano l'utilizzo dei servizi online al cittadino.

**Come rimediare?**

Non partiamo dal nulla perché molti database già esistono. La digitalizzazione italiana ha già conosciuto diverse ondate precedenti. Il cambiamento necessario però è quello di approccio. Il punto è creare un ecosistema complessivo, il più semplice e intuitivo possibile, che interagisca secondo logiche chiare e riconoscibili con tutte le componenti della PA sotto forma di unico design thinking. Un ambiente che riunisca tutti i dati e li renda immediatamente fruibili con il minimo numero di clic. Che sia in grado di interagire non solo con il sistema pubblico ma di interfacciarsi in maniera efficace

con tutte le realtà rilevanti della rete. In questo modo otteniamo di mettere tutto quello che dello Stato conta per il cittadino a portata di mano, anzi di smartphone. Il più chiaro e semplice possibile, comodamente in tasca.

**Sembra la descrizione di Italia Login descritta dal Crescita Digitale. A che punto siamo?**

Siamo a un punto di sviluppo avanzato, nonostante la complessità del progetto e avendo in mente sin dall'inizio un elevato grado di compartecipazione. Gradualmente, a partire da dopo l'estate vedremo andare online le prime parti del progetto.

**Ma in che modo Italia Login potrà fare la differenza, e perché?**

Perché il digitale è un insieme di forze spontanee che hanno bisogno di un ambiente sicuro ed efficiente in cui svilupparsi, Italia Login è un insieme di visione e concretezza: semplicità di utilizzo, sicurezza, liberazione di energia per la vita e per il Paese. Anche a sostegno di questa progettualità di ampio respiro abbiamo bisogno che l'Agid diventi sempre più il luogo dove si sviluppano i progetti dell'Italia digitale del futuro e, più prima che poi, del presente.

**In generale, la PA come dovrebbe cambiare il modo di stare online, quindi?**

Costruire un ecosistema vuol dire proprio avere una nuova PA all'interno di un sistema operativo online. Questo implica progettualità e la capacità di integrare reale e digitale, con armonia e con quella creatività italiana



a lungo poco implementata in quest'ambito. Da questo processo ne guadagnano tutti: le imprese, i cittadini, gli italiani con skill digitali che trovano finalmente un sbocco per le loro competenze anche nell'ambito del pubblico.

Il digitale pubblico inteso come ecosistema significa dare al paese un potentissimo strumento con cui lavorare e con cui aprirsi al mondo, significa essere raggiungibili da chiunque in qualsiasi parte del pianeta, in maniera chiara, affidabile. Il web diventa centrale per proiettare nel mondo aree commerciali in cui l'Italia è particolarmente forte come la manifattura, la manifattura digitale, la cultura, l'arte, il design. Il nostro obiettivo inoltre è diventare un paese dotato di un sistema unitario con cui vedere il web non commerciale, cogliere per primi le potenzialità offerte dallo sviluppo di un ecosistema digitale integrato e dell'esplosione del numero dei dispositivi mobili, questo è un terreno in cui ad avere le idee chiare possiamo toglieroci veramente molte soddisfazioni.

**Nello specifico, quali modalità innovative dovrebbero arrivare?**

Un ecosistema non è tale solo alla fine ma in ognuna delle sue fasi. Questo significa che dobbiamo fare una chiamata perché i migliori talenti contribuiscano attivamente all'architettura digitale dello Stato, un modello basato sul crowdsourcing in cui tutti gli attori possono partecipare. Il sistema che funzionerà per tutti non lo costruiremo da soli.

La centralità del feedback e della possibilità, per chi ha qualcosa da dire per migliorare la sua realizzazione, di proporre nuove soluzioni, è una parte importante del modo di pensare che deve contraddistinguerci. L'idea è di creare attraverso il digitale pubblico un sostegno ad un modello di crescita basato su un mix di creatività, tradizione, qualità e innovazione. Il digitale non ci serve per cancellare le peculiarità italiane ma per portare nel futuro il meglio di esse. ■



## DIRITTI & ROVESCI

di **Paolo Casicci**  
dirittierovesci@repubblica.it

### E i nativi digitali non usano i fascicoli digitali

E se uno dei freni che rallentano la fine della burocrazia di carta fossimo proprio noi, cittadini e utenti? Da un rapporto di [Confartigianato](#) si scopre infatti che, anche là dove un computer e la rete permetterebbero di evitare file agli sportelli, la carta la fa ancora da padrona. Con la sorpresa, in negativo, della fascia di età under 35, che include i nativi digitali: solo il 21 per cento di loro scarica moduli dal web e ancora meno, il 14, conclude una pratica digitale. Certo, la scarsa chiarezza dei siti istituzionali e la difficoltà di conoscere lo stato di avanzamento della pratica stessa hanno il loro peso. Intanto però in Spagna dal 2010 i fascicoli digitali sono cresciuti del 12 per cento. Da noi del 4.



# Tutti i ritardi da colmare per l'Italia

## Copyright, e-commerce e banda larga: i dossier più caldi da affrontare di **Alessandro Longo**

► La strategia europea per il mercato unico digitale mette il dito proprio dove il dente italiano duole. Ed è una buona notizia: l'Europa ci spronerà a colmare i nostri ritardi. Ma non basta: perché poi il "dentista", in ultima analisi, dovrà essere italiano. Curare le nostre ataviche lacune digitali spetta alla politica e all'organizzazione pubblica italiana.

«La nuova strategia della Commissione europea mette tra le priorità tre cose su cui l'Italia è stata storicamente in ritardo. ECommerce, eGovernment e disponibilità di servizi internet», dice Luca Gastaldi, direttore della Ricerca per l'Agenda Digitale presso gli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano.

La conferma è negli ultimi dati forniti dalla stessa Commissione europea. La scheda italiana sul sito (Ec.europa.eu) risulta aggiornata il 6 maggio (basandosi su un rapporto di **Confartigianato** presentato questa settimana) e dice che a comprare online è soltanto il 35 per cento gli utenti internet italiani (contro il 63 per cento della media dei 28 Paesi Ue). A fare acquisti transfrontalieri è il 14 per cento (contro il 18 per cento). Teniamo conto che il confronto sulla percentuale della popolazione sarebbe ancora peggiore, per noi, dato che a navigare è il 59 per cento degli italiani (contro il 75 per cento degli europei). Di converso, sono poche anche le Pmi che vendono online: 5,1 per cento (la media europea è del 15 per cento)

I servizi dell'amministrazione digitale sono usati da appena dal 36 per cento degli utenti internet (contro il 59 per cento). Ricette elettroniche e fascicolo sanitario elettronico sono ancora poco diffuse. È il 9,2 per cento dei medici italiani a mandare le ricette via rete ai farmacisti, contro il 27 per cento della media europea. In generale, condividiamo gli ultimi posti nella classifica europea con Bulgaria, Romania e Repubblica Ceca.

Altri dati sconcertanti si trovano dal rapporto di **Confartigianato**. Emerge, tra l'altro, la scarsa usabilità dei servizi digitali delle amministrazioni pubbliche. Un utente su tre

ne è stato deluso, dopo aver tentato di usarli, per vari motivi. Ha avuto difficoltà a trovare le informazioni desiderate o a comprendere lo stato di avanzamento di una pratica. Ha penato per capire come funzionano i servizi accessibili online.

«Il fatto che le priorità europee coincidono con i nostri ritardi potrà servirci come stimolo. Ma temo che non sarà così, perché l'Europa si occuperà solo di fare le norme, lasciando ai singoli Paesi l'attuazione. Cosa che ci viene particolarmente male, come si vede dai ritardi dei decreti attuativi per l'Agenda digitale. Alcuni di loro attesi già da due anni», dice Gastaldi.

«Per uscire dall'impasse, mancano alcuni ingredienti fondamentali - continua. A partire da metriche complete sullo stato di avanzamento del digitale in Italia. Quelle che abbiamo solo soltanto a livello nazionale - ma tra le regioni ci sono enormi differenze - e a volte usano indicatori che non riescono a verificare l'effettivi ritardi su certi parametri. È il caso della Sanità digitale».

Gli Osservatori del Politecnico stanno sviluppando, con le Regioni, un cruscotto per misurare lo stato dell'Agenda e lo presenteranno all'Agenzia per l'Italia Digitale, quest'anno.

Un altro ingrediente che manca è una governance chiara e coesa su questi temi. Non aiuta aver cambiato direttore dell'Agenzia dopo sette mesi (Alessandra Poggiani). «La governance dell'Agenda e il digital divide della nostra classe dirigente sono i nodi da superare per colmare i ritardi italiani», dice Stefano Quintarelli, presidente del Comitato d'Indirizzo dell'Agenzia.

Una svolta è possibile. Il Governo ha nominato in tempi record il nuovo direttore dell'Agenzia: Antonio Samaritani, che si insedierà il 20 maggio. «Segnale positivo è anche la nascita, ad aprile, della Commissione speciale Agenda Digitale, istituita dalla Conferenza delle Regioni - dice Gastaldi». È il primo organo a fare da interfaccia, in modo unitario, tra le Regioni e il Governo sui temi del digitale.

È anche un primo tassello verso la direzione giusta. Ma non basta: per una governance ottimale, è opinione condivisa dagli addetti ai lavori che serva un Dipartimento dedicato, a Palazzo Chigi. Pare che questo dossier sia arrivato all'attenzione del premier Matteo Renzi nei giorni scorsi. Non resta che attendere, anche se siamo già in ritardo.



## L'artigiano disegnato in otto punti

■ Otto punti che disegnano l'identità dell'imprenditore artigiano per proiettarlo in un futuro sempre più tecnologico e digitale.

E' il «Manifesto dei nuovi artigiani del XXI secolo» presentato a Milano da Confartigianato in occasione dell'Assemblea dei Giovani Imprenditori. Il Manifesto «fotografa» il Dna dell'artigianato, estraendo gli 8 «geni» che ne hanno caratterizzato la storia millenaria e che lo rendono protagonista dell'economia globalizzata. A cominciare dall'obiettivo dell'artigiano che consiste nel realizzare prodotti e servizi ben fatti. Per continuare con il suo stretto rapporto, naturale e costitutivo, con il bello e con l'arte. Nel patrimonio genetico dell'artigiano c'è poi la continuità nel tempo con ciò che produce e il suo lavoro ha un valore di per sé e il profitto è strumento, non fine dell'impresa. Al quinto punto del Manifesto la capacità dell'artigiano di rispettare la tradizione coniugandola con una forte propensione all'innovazione. E ancora, la forte vocazione al lavoro di squadra tipico della cultura artigiana. La tecnologia, poi, è lo straordinario strumento di lavoro utilizzato per rafforzare la produzione artigiana che si realizza, all'ottavo punto del Manifesto, in un luogo di lavoro che è parte integrante del territorio in cui opera l'imprenditore.

Questo Manifesto è una sorta di «carta d'identità» dell'artigiano del XXI secolo che serve per riconoscere le nostre radici, i nostri valori e trasmetterli alle nuove generazioni. L'artigianato ha attraversato la storia ma è tutt'altro che un residuo del passato. Oggi tutti ne riscoprono i valori.

E proprio su questi valori si fonda il documento per fare dell'artigiano l'imprenditore del futuro, artefice, protagonista e ambasciatore della qualità made in Italy, per rilanciarne la competitività e dire ai giovani che nell'artigianato esiste un futuro di lavoro gratificante, che sulle proprie abilità, competenze, passioni si può costruire un avvenire.

**CONFARTIGIANATO**

