

## **Internet e commercio elettronico: profili introduttivi**

ANTONELLO Busetto<sup>1</sup>

**Internet non è più solo uno strumento di comunicazione e si sta trasformando in uno strumento essenziale per l'attività delle aziende.**

**Così come sarebbe impensabile che un'impresa non avesse accesso alla rete elettrica ed ai servizi connessi, altrettanto indispensabile è oggi la rete Internet e le sue applicazioni.**

L'Italia è in ritardo da questo punto di vista e deve rapidamente recuperare terreno nei confronti dei Paesi più avanzati, facendo in modo che tutte le imprese possano cogliere le opportunità della Società dell'Informazione, creando una sensibilità collettiva maggiormente orientata verso l'innovazione e le nuove tecnologie.

La crescita di una cultura diffusa e la presenza di un ambiente sociale favorevole sono stati elementi decisivi per la crescita dei distretti industriali. Oggi occorre creare le medesime condizioni per lo sviluppo di una cultura dell'innovazione che consenta di poter contare su di un diffuso contesto sociale, che nei settori molto innovativi costituisce elemento fondamentale nelle decisioni di investimento.

Il sistema Paese sarà in grado di fare un vero salto di qualità se anche studenti, lavoratori e famiglie riusciranno a superare il *gap* culturale verso l'uso dell'informatica e della telematica.

Investire in innovazione e formazione è il più importante investimento che dobbiamo fare alle soglie del 2000.

Il differente contesto economico esistente tra Europa e Stati Uniti (Paese di riferimento su queste tematiche in termini di spesa, di investimenti in nuove tecnologie, nonché in termini di sviluppo di Internet e del Commercio Elettronico) si può attribuire alla minore diffusione delle tecnologie informatiche e di telecomunicazione, accompagnata da un insufficiente sviluppo infrastrutturale, e dall'altra parte a motivi di tipo culturale, anche se la scarsa propensione delle aziende ad investire in in-

---

<sup>1</sup> busetto@minindustria.it

novazione ha contribuito a rallentare lo sviluppo del mercato, sia in termini di domanda sia in termini di offerta di soluzioni e di applicazioni.

Dove stanno andando gli Stati Uniti? Secondo le previsioni del Dipartimento del Commercio Americano entro il 2006 metà della forza lavoro americana sarà impegnata **direttamente o indirettamente nell'industria delle Tecnologie dell'Informazione (IT)** (come produzione che come usi finali di prodotti e servizi). Basta questo dato a darci una dimensione di quali enormi cambiamenti **avverranno nelle economie**, e nelle società a seguito del processo di **globalizzazione**. Per capire qual è il **punto di partenza per l'Italia**, dobbiamo considerare che, includendo anche il settore delle comunicazioni, la nostra forza lavoro ICT è oggi solo il 5% del totale.

Se facciamo ulteriori confronti con gli Stati Uniti emergono chiaramente sia i ritardi sia le opportunità di sviluppo. Il peso del settore ICT sul PIL, che nel nostro Paese è appena del 4%, in America supera l'8% (gli Stati Uniti erano al 4% nel 1977), contribuendo per il 35% alla crescita economica reale del Paese. Questo aspetto ha immediati riflessi sul fronte occupazionale, dove politiche **aggressive orientate all'innovazione** hanno contribuito notevolmente alla **riduzione del tasso di disoccupazione negli USA**, che oggi viaggia su valori fisiologici, proprio grazie al contributo del settore in parola (intorno al 4%).

Tuttavia nonostante le opportunità esistenti, così come in Italia esiste un deficit di offerta di figure professionali di circa 30.000 unità nel settore ICT, negli Stati Uniti sono circa 350.000 le posizioni vacanti, a conferma di come la richiesta del mercato sia in forte aumento.

Appare allora chiaro come le dinamiche in corso **non consentono indecisioni e ritardi** e coloro che riusciranno per primi a conquistare il mercato elettronico se ne avvantaggeranno in misura crescente a discapito dei concorrenti, che perderanno terreno rapidamente ed in modo difficilmente recuperabile: **sarà la Rete stessa**, man mano che si estende, a rafforzare le posizioni di coloro che vi partecipano.

I rischi, molto rilevanti per il nostro tessuto produttivo, vanno valutati in termini di:

- trasformazione dell'economia italiana in economia di nicchia oppure di assemblaggio e distribuzione subordinata alle aree forti dell'Europa;

- **trasferimento all'estero delle** funzioni strategiche ed ad alto contenuto innovativo;
- **riduzione della base occupazionale nei settori tradizionali**, dove l'automazione e la delocalizzazione comportano una riduzione dell'impiego di manodopera non compensata dalle opportunità di lavoro nei settori più innovativi.

Il recupero del *gap* tecnologico rappresenta pertanto una **necessità assoluta** per il nostro Paese, ma non solo rispetto ai settori più **avanzati**. Anche il **consolidamento delle posizioni competitive** nei settori più tradizionali richiede, per potersi differenziare dai beni a ridotto costo provenienti dai paesi emergenti, un intenso processo di rinnovamento accompagnato da un **aumento della capacità produttiva** sui segmenti a maggiore valore aggiunto e dal **rafforzamento** del sistema dei servizi avanzati come quelli finanziari, di *marketing*, ecc.

Questa operazione di **riposizionamento competitivo** del sistema produttivo nazionale impone un **adeguamento** che coinvolge pertanto non solo il sistema delle imprese, ma anche il riassetto del sistema finanziario, la riorganizzazione dei servizi e la creazione di diverse e più efficienti istituzioni economiche e le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione potranno dare un valido contributo al processo virtuoso di crescita del prodotto, della produttività e dell'occupazione, svolgendo un ruolo trainante e catalizzatore di intere filiere produttive.

Alla luce di queste considerazioni è possibile, quindi, collocare la **partecipazione dell'Italia al mercato globale** in un quadro più completo, in cui il nostro Sistema-Paese giocherà le proprie carte per rimanere nel gruppo dei paesi più avanzati, per consolidare le posizioni di mercato raggiunte in questi anni e per svolgere un ruolo determinante nel **rafforzamento della competitività europea** sullo scenario internazionale. Un'adeguata attenzione alla modernizzazione consentirà di collocarsi su un sentiero di crescita stabile e consistente e di creare anche nuove opportunità di impiego.

L'economia italiana, all'interno di tale contesto, punterà molto sulla grande flessibilità e capacità di **adattamento a livello microeconomico** delle Piccole e Medie Imprese: un **patrimonio industriale** molto rilevante, che assorbe oltre il 78% della forza lavoro e che ha mostrato negli ultimi anni una notevole capacità nel creare **nuova occupazione**, posizionandosi sui segmenti più dinamici all'interno dei **settori tradizionali** e sviluppando

un sistema di adeguamento tecnologico che utilizza canali alternativi a quelli della ricerca e sviluppo istituzionalizzati.

Ciò consentirà di raggiungere le finalità che il Governo si pone nel perseguire il suo disegno per lo sviluppo della Società dell'Informazione: insieme alla crescita della competitività delle imprese, la diffusione della cultura informatica, la modernizzazione, la trasparenza e l'efficienza della P.A., la tutela del mercato e la difesa dei consumatori.

In questo contesto il ruolo della politica per rilanciare lo sviluppo economico e dare tono al nostro sistema industriale si è orientato sui seguenti obiettivi:

- abbassamento dei costi di sistema attraverso una nuova regolazione dei mercati ed una liberalizzazione per creare nuova capacità competitiva e nuovi *business*;
- rin vigorimento del mercato dei capitali per garantire un adeguato sostegno finanziario ai progetti imprenditoriali, sia per via di regolamentazione e attraverso misure fiscali orientate alla capitalizzazione, sia attraverso un atteggiamento del sistema del credito più attento alle esigenze del sistema produttivo;
- rafforzamento della competitività del contesto ambientale in cui operano le imprese. Il decentramento e la semplificazione in materia di politica industriale spostano verso il territorio ampi margini di autonomia di governo dell'intervento pubblico a sostegno dello sviluppo industriale.
- sviluppo dell'innovazione come condizione essenziale per il consolidamento competitivo del nostro sistema all'interno dei nuovi scenari internazionali.

Altri stimoli al mercato verranno dalle iniziative della Pubblica Amministrazione Centrale e Periferica in tema di semplificazione delle procedure e di informatizzazione, ai quali si cominciano ad affiancare applicazioni e servizi per i cittadini e per le imprese, realizzati attraverso le reti telematiche, ed, anche se alcuni disagi e problemi si verificano nella fase di *start-up*, evidenti sono i benefici che deriveranno dalla rivoluzione in atto.

Nel corso degli ultimi anni il Governo ha lavorato per garantire un ambiente più favorevole al raggiungimento di questi obiettivi e i provvedimenti più significativi in questa direzione sono stati:

- la liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni e l'istituzione dell'Autorità di settore, che hanno consentito l'entrata sul mercato di nuovi soggetti;
- la liberalizzazione del commercio in linea con lo sviluppo del Commercio Elettronico che, con le sue caratteristiche di trasversalità in tutti i settori produttivi, contribuisce ad una libera ridistribuzione delle funzioni, delle categorie di prodotti, delle organizzazioni;
- l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione e l'avvio della Rete Unitaria, su cui il Governo sta investendo ingenti risorse finanziarie e che rappresenta un grande progetto di modernizzazione dello Stato;
- l'emanazione della legge di semplificazione dei procedimenti amministrativi ed in particolare le norme riguardanti la validità ai fini legali del documento informatico e della firma digitale ed i relativi provvedimenti di attuazione;
- l'istituzione presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri del *Forum* per la Società dell'Informazione come luogo non solo di coordinamento delle iniziative delle Amministrazioni, ma anche di proposta;
- le misure a sostegno delle imprese del settore dei servizi, dell'informatica e delle telecomunicazioni e l'estensione dell'ammissibilità ai benefici delle leggi di incentivazione per gli investimenti in beni immateriali ed in particolare per quelli relativi alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (leggi 488/92, 341/95 e 266/97), per le quali nel solo 1998 sono stati erogati incentivi per circa 1.000 MLD;
- le politiche di settore ed in particolare, anche a seguito della liberalizzazione del commercio, quelle per lo sviluppo del Commercio Elettronico con l'istituzione dell'Osservatorio Permanente.

Queste politiche hanno già prodotto alcuni significativi risultati e, nonostante i ritardi, si cominciano a notare segnali di miglioramento sempre più incoraggianti. La crescita del mercato IT, che nel '97 era stata del 6,1% e nel '98 dell'8,5%, si dovrebbe attestare quest'anno su valori superiori al 10% e livelli di crescita ancora maggiore verranno raggiunti nel mercato del *software* e dei servizi (+11,6% - dato del primo semestre '99

su primo semestre '98) ed in quello dei *personal computers* (+18,3% - primo semestre '99 su primo semestre '98).

Un segnale di come stia crescendo l'interesse per le nuove tecnologie viene poi dal mercato mobiliare, dove il nuovo listino di Piazza Affari "Nuovo Mercato", riservato alle aziende ad alto potenziale di crescita, è recentemente decollato in Italia nell'ambito di un circuito europeo al quale partecipano le borse di Francoforte, Parigi, Amsterdam e Bruxelles e dove sono quotate oltre 100 società.

Anche in questo caso l'Italia (come l'Europa) deve registrare un certo ritardo, essendo per il momento quotate solo poche aziende (tra le quali *Opengate* che è stata recentemente premiata in occasione della sessione inaugurale del Premio per il Commercio Elettronico italiano istituito dal Ministero dell'Industria in occasione di SMAU), ma promette di offrire ad imprese innovative e dinamiche, operanti in settori ad alta tecnologia, un canale di accesso al capitale di rischio in grado di rispondere alle loro esigenze di sviluppo.

Ciò dovrebbe contribuire a migliorare uno dei fattori critici del nostro sistema economico, dove la grande carenza di un'adeguata finanza d'impresa non consente di sfruttare le grandi opportunità imprenditoriali che si sono aperte negli ultimi anni. La debolezza del mercato azionario e l'inadeguatezza del rapporto tra banche ed impresa sono alla base della sfasatura tra il processo di animazione, allargamento e rafforzamento del mercato azionario e le esigenze di sviluppo e consolidamento del sistema imprenditoriale nazionale.

Un altro chiaro indice dell'evoluzione del mercato è la possibilità, ormai offerta da numerosi *providers*, di accedere gratuitamente ad Internet, a dimostrazione dello spostamento dell'attenzione degli operatori su aspetti che coinvolgono direttamente gli interessi e l'operatività delle aziende ed offrono alle aziende medesime e agli altri soggetti coinvolti ben più importanti occasioni di *business* rispetto al servizio di accesso.

All'interno della strategia a favore delle attività produttive il Governo pone grande attenzione alle Piccole e Medie Imprese, riconoscendo a questo segmento della struttura produttiva un ruolo fondamentale nel garantire la competitività del sistema e lo sviluppo economico; e sul piano concreto la disponibilità verso i problemi delle PMI si è tradotta: nell'inserimento in finanziaria di una serie di provvedimenti per lo sviluppo e la diffusione del Commercio Elettronico che recepiscono alcune

esigenze del sistema produttivo, incentivando le iniziative cantierabili e premiando i risultati.

Il nuovo contesto competitivo, al quale dovranno adattarsi le imprese, si basa su un mercato globale in cui qualsiasi impresa può raggiungere un qualunque utente e ogni consumatore può rivolgersi a qualunque impresa nel mondo. Anche i nuovi entrati hanno le stesse possibilità di chi è sul mercato da tempo e le possibilità di *business* si estendono ad un numero di aspiranti illimitato, con un tasso di "ricambio" molto elevato (ogni 4 secondi nasce un nuovo sito Internet). Nascono nuove modalità di fare *business* e le abitudini commerciali tradizionali diventano obsolete. Sugli aspetti infrastrutturali e tecnologici prevalgono gli aspetti organizzativi e di servizio.

Ormai le tecnologie consentono di concludere contratti *on-line* con fornitori e clienti garantendo riservatezza, autenticità, integrità e non ripudio e la validità e rilevanza a tutti gli effetti di legge degli atti, dati e documenti informatici, così come la loro archiviazione e trasmissione, secondo il dettato della legge 59/97, consentono di dare valore giuridico alle transazioni via Internet.

Fare del commercio elettronico tra imprese è tuttavia cosa ben diversa dalla semplice realizzazione di un sito *Web* e di un catalogo elettronico: significa partecipare ad un nuovo mercato con leggi economiche nuove. Le imprese che operano in Rete devono essere in grado di gestire la catena del valore in modo integrato. Acquisti, magazzino, produzione, contabilità, finanza, vendite ed aspetti logistici andranno considerati in un'unica piattaforma operativa che consideri le diverse attività come processi da gestire in tempo reale e con un elevato grado di interazione. Bisognerà agire non tanto sul *front-end* nei riguardi delle interfacce esterne (clienti e fornitori) quanto per realizzare un'integrazione di tali interfacce con il *back-office* aziendale.

Sarà allora necessario prevedere punti di riferimento e di orientamento che offrano una prima informazione operativa ed una guida alla risoluzione dei problemi organizzativi, insieme con l'accesso ad un parco di fornitori di servizi che conformino la loro attività ad un codice di autoregolamentazione e di qualità, tale da generare fiducia da parte del piccolo e medio imprenditore.

Si tratta in definitiva di promuovere l'offerta di modelli di sviluppo e piattaforme standardizzate, indirizzando la domanda verso soluzioni de-

finite rivolte alle diverse tipologie di impresa per classi di fatturato e di addetti, per ambiti settoriali e per realtà territoriale e distrettuali.

È questa l'impostazione che seguiremo nei Collegati alla Finanziaria per definire le modalità di accesso agli strumenti di incentivazione specificamente previsti per il Commercio Elettronico.

L'attività di orientamento sarà portata avanti insieme alle Associazioni delle imprese e dovrà operare come "portale" dedicato al mondo industriale attraverso specifiche strutture operative e *call-centers* telematici che diano indicazioni sulle tecnologie *hardware* e *software* e sui servizi necessari (certificazione, di TLC, bancari, di logistica, ecc.) nonché sulle attività di organizzazione e di formazione. Le soluzioni messe a punto saranno opportunamente pubblicizzate attraverso un piano di comunicazione e di sensibilizzazione e saranno integrate dalla partecipazione di operatori esterni attraverso Accordi di Programma e Convenzioni che allargheranno le opzioni e la fattibilità delle realizzazioni.

Vorrei concludere dicendo che, anche se le considerazioni effettuate ci consentono di guardare al futuro con grande ottimismo, la velocità o la lentezza, con cui le nostre imprese sapranno riprogettare l'azienda in chiave di innovazione investendo in organizzazione e risorse umane, saranno decisive ai fini della loro capacità competitiva.

L'innovazione rappresenta la vera scommessa per il nostro sistema produttivo e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione potranno dare un contributo decisivo al processo di crescita e di modernizzazione del Paese.