



Unioncamere
Toscana

Newsletter Net Economy

Iscrizione al Tribunale di Lucca N° 783 del 30/5-3/6/2003

N° 1 del 30/01/2011

E-COMMERCE

Nel 2010 i consumatori "multicanale" aumentano del 12%

Publicati i risultati dello studio dell'Osservatorio Multicanalità 2010 sul processo di acquisto on line dei consumatori italiani

Sono **23 milioni** e, con una **crescita del 12% nell'ultimo anno**, rappresentano ormai il **44% della popolazione italiana**.

Sono i **consumatori multicanale**, ovvero quella tipologia di consumatori che si accosta all'acquisto e vive il rapporto con la marca con un particolare coinvolgimento e tramite una **molteplicità di canali**: internet, call center, negozi ecc.

E' questo il dato "forte" scaturito dall'**Osservatorio Multicanalità 2010**, progetto nato nel 2007 su iniziativa congiunta di *Nielsen, Nielsen Online, Connexia e School of Management del Politecnico di Milano* per **studiare il ruolo della comunicazione multicanale nel processo di acquisto dei consumatori italiani**.

La crescita evidenziata dallo studio conferma l'andamento registrato anche lo scorso anno ed è il risultato evidente di una serie di fattori, primi fra tutti l'aumento dell'accessibilità ad internet e lamaggior "familiarità" degli italiani con le nuove tecnologie e i nuovi media.

Altro dato interessante rilevato dall'edizione 2010 è il fatto che la multicanalità non interessa solo le fasce di età più giovani: nell'ultimo anno ben **700mila consumatori multicanale sono state persone "over54"**.

FONTI: Adnkronos e Osservatorio Multicanalità 2010

Acquisti on line: convenienza dei prezzi e praticità porteranno sempre di più i consumatori a preferirli agli acquisti tradizionali

Chi comincia ad acquistare online, continuerà a farlo, e sempre di più'. E' quanto risulta da un'indagine, condotta da Eurooffice.it, su un ampio campione di consumatori.

Una grande parte degli **intervistati (46%)** ha infatti effettuato **più di dieci acquisti online in un anno** e il 40% ha dichiarato di aver utilizzato un carrello virtuale da uno a cinque volte e le previsioni **per il 2011** vedono un **fiorire dell'e-commerce** a scapito dei canali d'acquisto tradizionali. Il 32% degli intervistati dichiara di acquistare online per lavoro, mentre il 23% per un uso privato.

Si sceglie di comprare on line - dicono gli intervistati - soprattutto per **"i prezzi più bassi"**, oltre all'opportunità di **"non dover fare la fila al negozio o al centro commerciale"**.

"I tre elementi essenziali che favoriscono lo shopping su web risiedono prima di tutto nella possibilità di risparmiare rispetto agli acquisti tradizionali, nel poter acquistare comodamente da casa qualsiasi tipo di articolo, evitando le code e il trasporto dei prodotti (talvolta pesanti) il tutto sposato ad un ormai elevato grado di sicurezza dei pagamenti", ha commentato Diego Vicamini, di Eurooffice.it. che sottolinea: *"Il consumatore di oggi è innovativo anche nella fase di orientamento all'acquisto: la scelta avviene spesso sulla base di ricerche su siti internet specializzati e comparatori di prezzo. In alcuni casi, e solo dopo, ci si rivolge al negoziante di fiducia, al consiglio di amici e conoscenti e alle informazioni dei canali tradizionali"*

In pratica, grazie al crescere dell'accessibilità di Internet, **il consumatore italiano diventa sempre più multicanale**, sperimentando sempre più l'acquisto in rete, come sottolinea anche lo studio dell'Osservatorio Multicanalità 2010, condotto da Nielsen Online insieme al Politecnico di Milano (**vedi articolo precedente**)

FONTE: ADNKRONOS.ITe ITNEWS.IT

E-GOVERNMENT

Locazioni a misura di Web. Con l'ingresso nel 2011, superano gli 8 milioni le operazioni registrate on line dall'Agenzia delle Entrate: più di un affitto al minuto

Primo passo: avviare il proprio pc, quindi, accedere alla sezione specifica riservata alle **Locazioni-Web** all'interno del sito Internet dell'Agenzia delle Entrate, www.agenziaentrate.gov.it, e inserire online gli identikit del locatore, dell'immobile, del conduttore e del canone di locazione.

Secondo passo: digitare le coordinate del proprio conto bancario per addebitare le imposte dovute e...fatto! **L'affitto è registrato**.

E' questa, in pillole, la chiave d'un servizio che con una sola operazione online, e con un semplice click del mouse, consente di **aprire e chiudere la pratica per la registrazione d'un contratto di locazione** evitando le ordinarie trafale. Un sistema che tradotto in numeri equivale a più di **8milioni** di operazioni, **8.160.187** per l'esattezza, registrate, numerate e debitamente archiviate ricorrendo all'innovativo sistema elaborato e gestito da oltre dieci anni dalle **Entrate**.

IL **superamento della soglia degli 8 milioni di operazioni registrate** è stato messo a segno proprio con l'ingresso nel nuovo anno, il 2011. Considerando il flusso completo delle diverse operazioni di cornice alla registrazione dell'atto d'affitto (per esempio, eventuali rinnovi e relativi versamenti), con riferimento al periodo degli ultimi 10 anni, è stata definita, in media, più di una locazione al minuto.

Il sistema per la registrazione online delle locazioni, gestito dalle Entrate, costituisce un **servizio importante nel campo dell'e-government**, un servizio che pone l'Agenzia **delle Entrate all'avanguardia** non soltanto sul piano nazionale ma a livello europeo. Peraltro, la leadership dell'Agenzia in tema di servizi a misura di Web è largamente riconosciuta anche in sede Ocse dove il capitolo **dell'e-government** è da tempo indicato tra gli acceleratori fondamentali su cui investire per abbattere i costi e, al contempo, snellire i tempi.

Fonte: Comunicato stampa Agenzia delle Entrate

SOCIAL NETWORKS

Social network: attenzione agli effetti collaterali". Una guida del Garante della Privacy per orientarsi nell'utilizzo dello strumento Web 2.0

Come tutelare la propria privacy ai tempi di Facebook, MySpace & Co.? Come difendere la propria reputazione, l'ambiente di lavoro, gli amici, la famiglia, da spiacevoli inconvenienti che potrebbero essere causati da un utilizzo incauto o improprio degli strumenti offerti dalle reti sociali?

Sono queste alcune delle domande a cui risponde la guida messa a punto dal **Garante** per la privacy "**Social Network: Attenzione agli effetti collaterali**". Non un manuale esaustivo, ma un **agile vademecum** sia per persone alle prime armi, sia per utenti più esperti, pensato per aiutare chi intende entrare in un social network o chi ne fa già parte a usare in modo consapevole uno strumento così nuovo.

La guida è organizzata in **quattro capitoli** pensati in forma modulare, così da offrire a tutti i lettori elementi di riflessioni e consigli, adatti alla propria formazione e ai differenti interessi.

1. Avviso ai naviganti

Spunti di riflessione sul funzionamento dei social network e su alcuni dei principali rischi che si possono incontrare nell'uso dei social network.

2. Ti sei mai chiesto?

La semplice check list che ogni utente dovrebbe controllare prima di pubblicare su Internet i propri dati personali, le informazioni sulla propria vita e o su quella delle persone a lui vicine.

Per facilitare la lettura, le domande sono raggruppate in cinque sezioni, in base al tipo di lettori cui ci si rivolge: ragazzi, genitori, persone in cerca di lavoro, "esperti" e professionisti. In realtà, anche gli utenti esperti possono trovare domande interessanti nella sezione dedicata ai ragazzi, e viceversa.

3. Consigli per un uso consapevole dei social network

Il "decalogo" stilato dal Garante, con consigli utili per tenere sotto controllo i pericoli che si possono incontrare nell'uso dei social network.

4. Il gergo della rete

La spiegazione, rigorosamente non tecnica, dei termini informatici o delle espressioni gergali che si incontrano con maggiore frequenza nelle "reti sociali".

Scarica l'opuscolo in [formato pdf](#).

Fonte: sito [Garanteprivacy.it](#)

Promozione aziendale con il social media: le imprese italiane sono ancora indietro

I risultati di una recente indagine dell'Università Iulm rilevano una resistenza all'utilizzo dei social network in chiave di marketing aziendale.

Solo il 32 % delle società italiane utilizza i social network (Facebook, YouTube, Twitter e LinkedIn ecc.) per **promuovere** il proprio brand e dei propri prodotti e sul sito aziendale dell'83 % di queste non è nemmeno previsto un link di condivisione attraverso una rete "social".

Questo il dato principale che emerge da una **Ricerca svolta dall' Università Iulm di Milano** tra maggio e novembre del 2010 su un campione di **720 aziende** distribuite su tutto il territorio nazionale ed appartenenti a **cinque settori merceologici**, dall'**alimentare** al **bancario**, dall'**elettronica** all'**hospitality** alla **moda**, e suddivise equamente per dimensione – fra piccole, grandi e medie. L'indagine è stata estesa anche alla **pubblica amministrazione**, prendendo in esame 120 fra comuni provincie e regioni.

Lo studio ribadisce una realtà già nota, ovvero la **scarsa dimestichezza e familiarità delle nostre aziende con i social network**, ma ha il pregio di fornire una fotografia dettagliata ed inedita della una situazione

Fra i **motivi del non utilizzo dei canali "social"** ci sono , innanzitutto, la **poca conoscenza** delle opportunità strategiche offerte dal Web 2.0 (58 % dei casi) e, a seguire, la **scarsa dimestichezza** a livello pratico.

Determinanti, in senso negativo, ovviamente, anche le **resistenze di tipo culturale**, come il timore di perdere il controllo della propria comunicazione (segnalato dal 23 % delle aziende) e la mancata accettazione da parte di chi detiene posizioni decisionali.

Il ricorso ai social network varia a seconda delle dimensioni aziendali: le più attive sono le più grandi e strutturate: il 57,9 % di queste presidia almeno un social media, mentre la percentuale scende al 10 % nel caso delle aziende più piccole.

Fra i siti a farla da padrone è **Facebook** (utilizzato dal 35% del campione esaminato), seguito da **LinkedIn** e **YouTube**.

La principale **novità del metodo utilizzato dall'indagine** sta nel fatto che ad ogni soggetto esaminato è stato attribuito un **indice di "SocialmediAbility"**. Si tratta di un **indicatore sintetico** della qualità complessiva dello sviluppo delle attività di social media marketing messe in atto dalla singola azienda , composto da **tre dimensioni** : "**orientamento**" ai social media, "**gestione**" ed "**efficacia**".

I dati emersi? Piuttosto **negativi**: su una scala da 1 a 10, **l'indice medio totale delle nostre aziende è di 0,79**.

Benino, invece, per pubbliche amministrazioni e banche; proprio nel settore bancario spicca l'unico **caso di eccellenza**, quello di **WeBank**, che ottiene il massimo punteggio su tutti i parametri presi in esame. Nella PA la palma res va al Comune di Torino.

Ci sono però anche **segnali** concreti di un **cambiamento positivo** nel prossimo futuro.

Lo studio dello Iulm ha infatti registrato che il **73% delle imprese esaminate è propensa ad aumentare le competenze sugli strumenti di social network**, anche in funzione del loro utilizzo strategico per il marketing aziendale. In particolare, il 20,1% delle aziende pensa di rafforzare la propria presenza su Facebook, il 16,3% su Twitter e You Tube, il 14,2% sui blog e il 4,2% sui forum.

Fonti: Sole24Ore, LaStampa.it, bitmat.it,

ULTIME DALL'UE

Programma CIP ICT-PSP: pubblicato il Work Programme 2011. In un seminario della Camera di Commercio le anticipazioni su bando in uscita

Sul sito della Commissione europea "Società dell'Informazione" è stato pubblicato il **Draft Work Programme CIP -ICT PSP 2011**, il programma mirante allo sviluppo e all'innovazione mediante la più ampia diffusione dell' ICT tra i cittadini e i governi. Dopo la formale adozione, sarà ufficialmente aperto il **bando (V call) il 28 Febbraio con chiusura il 1° Giugno**.

Intanto la **Camera di Commercio di Lucca** ha organizzato, per il **3 febbraio** prossimo, il **seminario**

" I finanziamenti europei per la ricerca: Risparmio energetico e Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione "

nell'ambito del quale saranno illustrate le opportunità di finanziamento per le attività di ricerca per il risparmio energetico e per le **Tecnologie per l'Informazione e la Comunicazione (ICT)** offerte dalla Commissione europea nell'ambito del **7° Programma Quadro di Ricerca e Sviluppo (R&S)** e, proprio in considerazione della pubblicazione del Work Programme 2011 e della prossima pubblicazione della **Call V**, dal **Programma CIP-ICT PSP**.

La partecipazione all'iniziativa è **gratuita**.

Per **maggiori informazioni** sull'evento e sul programma clicca **QUI**.

L'**adesione** può essere effettuata tramite il sito compilando e inoltrando la **scheda di adesione on line**.

Contatti: Camera di Commercio di Lucca. Ufficio Politiche Comunitarie Eurosportello e-mail: euosportello@lu.camcom.it

Il parental control non tiene il passo del Web 2.0.

Uno studio della Commissione europea evidenzia le debolezze dei programmi di controllo parentale quando si passa da un Web statico a uno dinamico

La Commissione europea ha recentemente pubblicato uno **studio** sull'efficacia dei **sistemi di "parental control"**, da cui emerge che se **l'84% dei software** analizzati consente ai genitori di bloccare l'accesso a determinati siti Web, questi programmi sono **meno efficaci** quando si tratta di **filtrare i contenuti del Web 2.0**, come social network e blog.

Pochi dei prodotti disponibili sul mercato sono risultati in grado di filtrare il contenuto Web cui si accede tramite telefoni cellulari o console per videogiochi mentre attualmente un bambino su quattro, in Europa, accede ad internet proprio in questo modo.

Il progetto **"Benchmarking of parental control tools for the online protection of children"** (Analisi comparativa degli strumenti di controllo parentale per la tutela dei bambini online) è finanziato dall'Eu **Safer Internet Programme** (programma dell'Ue per un'Internet più sicura).

Lo studio, nell'analizzare diversi strumenti di controllo a disposizione dei genitori (di cui 26 per pc, 3 per console per videogiochi e 2 per telefoni cellulari) ha riscontrato che i programmi esistenti sono efficaci nel filtrare il contenuto per adulti, ma rimane almeno **il 20% di possibilità che siti contententi materiale inadatto ai bambini** possono superare i filtri. Al tempo stesso vengono bloccati siti che contengono materiali destinati specificamente ai bambini. **Pochi strumenti sono in grado di filtrare i contenuti del web 2.0** (social networking, forum e bloc), di bloccare i messaggi istantanei ed i protocolli delle chat o di filtrare le liste di contatti.

Gli strumenti sono stati analizzati alla luce delle impostazioni possibili per due fasce di età (fino a 10 anni e dagli 11 anni in su), in inglese, francese, tedesco, italiano, polacco e spagnolo, fra settembre e ottobre 2010, e sono stati esaminati secondo quattro criteri: funzionalità, sicurezza, efficacia e usabilità.

L'indagine è stata svolta in **25 paesi** e ha visto la partecipazione di oltre 25 000 minori e di un genitore ciascuno, tra aprile e agosto 2010.

Parallelamente all'indagine Benchmarking è stato effettuato il **sondaggio EuKidsOnline**, anch'esso finanziato dall'Eu Safer Internet Programme, che ha peraltro riscontrato come solo **un quarto dei genitori** europei utilizza programmi per monitorare o filtrare le attività dei loro figli online o per tenerne traccia.

I risultati dell'indagine sono disponibili all'indirizzo web: http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/docs/sip_bench2_results/report_jan11.pdf
Maggiori info nel **Comunicato Stampa della Commissione europea**, fonte della notizia.

INIZIATIVE ISTITUZIONALI

L'Agcom attiva il Misurainternet: un nuovo software per orientarsi fra le offerte di banda larga e per scoprire gli eventuali trucchi

L'**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)** in collaborazione con la **Fondazione "Ugo Bordononi"** e il supporto dell' **Istituto Superiore delle Comunicazioni**, ha realizzato il progetto pubblico **"Misura Internet"** che offre agli utenti la possibilità di **verificare la qualità reale del loro accesso a Internet** da postazione fissa anche grazie a un **software ufficiale**, denominato **Ne.Me.Sys** (acronimo di Network Measurement System), riconosciuto da tutti gli operatori di comunicazioni elettroniche e scaricabile gratuitamente dal sito <https://www.misurainternet.it>.

Sul **sito** sono disponibili tutte le **informazioni tecniche e legali** necessarie per orientarsi, conoscere il significato degli indicatori utilizzati, confrontare le prestazioni relative alle varie offerte di accesso ad Internet proposte dagli Internet Service Provider e anche scegliere il piano tariffario più adatto alle proprie esigenze di consumo confrontando direttamente i prezzi di tutte le offerte ADSL grazie a **"Supermoney.eu"** unico **sito di comparazione tariffaria accreditato da AGCOM**.

In particolare il **software Ne.Me.Sys scaricabile gratuitamente dal sito** rappresenta una novità nel panorama europeo, perchè non opera misure su generiche prestazioni di Internet, condizionate da molti fattori, come fanno altri software disponibili online, ma permette di fare una **misura personalizzata** e relativa solo al servizio di accesso fornito dal singolo operatore all'utente con il quale ha sottoscritto il contratto.

È proprio per questo che i **risultati della misura hanno un valore legale riconosciuto da tutti gli operatori telefonici**: questo significa che è sufficiente stampare il file pdf con le misurazioni per rivolgersi alle società di tlc e risolvere eventuali questioni.

Il **funzionamento di Misura Internet è molto semplice**: basta **installare il software** seguendo le indicazioni sul sito e aspettare che questo, automaticamente, **avvi la misura** che durerà un minimo di 24 e un massimo di 72 ore, con almeno una verifica ogni ora.

I **risultati** possono essere **confrontati con i valori indicati dal proprio operatore** nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta: **se risultano peggiori** rispetto a quanto promesso, nella colonna "Reclamo" sono evidenziate le modalità e i riferimenti per presentare, entro 30 giorni a partire dalla data di emissione del Pdf con i risultati delle misure, il **reclamo all'operatore** chiedendo il ripristino degli standard di qualità

contrattuali.

Se entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo l'operatore non ripristina i livelli di qualità del servizio garantiti, **l'utente ha il diritto di recedere senza penali** dal contratto sottoscritto per la sola parte relativa al servizio di accesso ad Internet.

Partito alla fine di ottobre, **Ne.Me.Sys. ha già raccolto 5.436 iscrizioni**, che hanno portato alla stampa di 237 documenti Pdf. Si tratta di un numero notevole, dal momento che coloro che hanno effettuato almeno una misura sono 1.074.

Fonti: AGCOM e LaStampa.it

ASSINTEL e CCIAA di MILANO lanciano il primo sportello on line per le donne dell'ICT

Il progetto, visto il successo, potrà essere esteso ad altre Camere di Commercio

E' attivo dall'11 gennaio **Donne@work** il nuovo **sportello online** "in rosa" nato per raccogliere le esperienze delle donne con competenze nel settore dell'ICT.

Il progetto **Donne@work**, nato da una collaborazione tra *Comune di Milano, Camera di commercio di Milano, Assintel, Manageritalia e Associazione Primadonna*, ha infatti l'obiettivo di sostenere occupazione, flessibilità e pari opportunità nel mercato dell'Information Technology grazie a una **banca dati**, messa **gratuitamente** a disposizione delle aziende, che hanno finalmente la possibilità di **trovare le professionalità tecnologiche** attraverso un **matching** operato dallo Sportello Lavoro di Formaper (azienda speciale della Camera di Commercio di Milano) con un occhio di riguardo alla **flessibilità**, risorsa preziosa tanto per le aziende quanto per quelle donne che vogliono conciliare la famiglia con l'attività lavorativa.

"Un lavoro concreto e subito operativo per aiutare le imprese e il mercato del lavoro, realizzato volontariamente e gratuitamente dal Gruppo Imprenditoria femminile di Assintel: questo è lo spirito del progetto, che contribuisce a dare una risposta tanto al divario di genere quanto ad una situazione economica ancora in crisi" - questa la definizione del progetto e dei suoi obiettivi data da **Giorgio Rapari**, presidente di Assintel e Consigliere della Camera di Commercio di Milano che anticipa *"Una volta raccolti i primi risultati, stiamo già pensando di estendere il portale alle altre Camere di Commercio e di modellare una simile iniziativa rivolta però ai giovani, altro grande punto critico del nostro sistema"*.

Donne@work vuole anche aprire una riflessione relativa alle retribuzioni nel settore ICT. Anzi, uno dei **punti chiave** per il quale è nato il portale è proprio questo: **rispondere ad un divario di genere** che persiste e che vede gli **stipendi delle donne nelle aziende dell'Information Technology sistematicamente inferiori a quelle dei pari livello uomini**

Recenti studi condotti dall' **Osservatorio profili professionali 2010** di **Assintel** mettono infatti in luce che gli **stipendi delle donne** impegnate **nell'ICT sono inferiori** rispetto alle retribuzioni dei colleghi uomini, a parità di livello: la differenza si sostanzia nel 22% per i dirigenti, 7% per i quadri e 6% per i dipendenti.

E per quel che concerne il ricorso da parte delle donne al part time (15%) o al telelavoro (2%), non va meglio. Si evidenzia infine che nel 20% delle aziende mancano del tutto agevolazioni utili a conciliare il ruolo lavorativo con quello familiare.

FONTI: IMPRESAMIA e FULLPRESS

L'Università di Pisa lancia il sito iTunes U, avanguardia della didattica on-line

L'Università di Pisa è la prima università in Toscana e una delle prime in Italia ad aprirsi uno spazio in **iTunes U**, un **portale Apple** dedicato al mondo della **ricerca e dell'istruzione universitaria**, che consente di **accedere liberamente e gratuitamente a un ampio materiale didattico** - audio e video - riguardante lezioni, conferenze, presentazioni, prodotti relativi a progetti di ricerca dei dipartimenti e vita universitaria.

Il progetto punta a **favorire l'apprendimento a distanza**, consentendo un facile e continuo accesso al materiale didattico: i file infatti possono essere scaricati a costo zero sul proprio computer e trasferiti poi su un dispositivo mobile, così che la totalità del materiale possa essere costantemente usufruibile.

Nel presentare questa iniziativa dell'Università di Pisa, lo scorso 13 gennaio, il prorettore vicario De Francesco ha dichiarato: *"Con questo sito l'Università fornisce agli studenti un ulteriore strumento di apprendimento e contemporaneamente riesce a raggiungere un pubblico vasto e vario - studenti potenziali, staff e cittadini in genere - perché chiunque abbia desiderio di apprendere deve avere la possibilità di migliorare le proprie conoscenze"*.

Al momento dell'inaugurazione del sito vi erano **già presenti oltre 150 file**, provenienti da **facoltà scientifiche e umanistiche**: un settore importante è dedicato al materiale relativo al patrimonio museale legato all'Ateneo, ed è previsto che altri materiali vengano aggiunti periodicamente.

Tra i podcast didattici si trovano per ora **corsi di storia e di lingue** e scorcio video della vita universitaria studentesca, oltre che **audio-conferenze introduttive sulla scienza**.

Per Enrica Salvatori, responsabile del progetto iTunes U e membro del Centro Interdipartimentale di Servizi Informatici per l'Area Umanistica (CISIAU), *"il podcasting, audio o video, è ormai diventato un potente strumento per la formazione permanente. Al CISIAU da anni cerchiamo di utilizzare al meglio le nuove tecnologie per favorire l'insegnamento, l'apprendimento e la ricerca. L'interfaccia di iTunes U consente la pubblicazione online di contenuti prodotti all'interno dell'Università in modo agile e sicuro al tempo stesso; inoltre, si integra bene con la piattaforma per l'e-learning ad accesso aperto che stiamo già utilizzando"*.

L'idea di avviare un sito pisano in iTunes U non nasce, infatti, dal nulla. Da tempo il CISIAU offre agli studenti delle facoltà umanistiche la possibilità di accedere tramite il web ai materiali didattici, tra cui alcuni corsi offerti in forma di podcast.

Recentemente il Centro ha dato anche vita a un **Laboratorio di Cultura Digitale**, che ha prodotto e preparato i materiali per il sito iTunes U dell'Università di Pisa. Per raggiungere l'Università di Pisa su iTunes U nello spazio iTunes Store ci si deve collegare all'indirizzo <http://itunes.apple.com/gb/institution/id394222197>

Fonte: **lo schermo.it**

Dall'AGCOM una guida sui diritti dei consumatori nel mercato digitale

«Semplificare e rendere accessibile a tutti gli utenti la conoscenza dei propri diritti nel settore delle comunicazioni elettroniche»

è questo l'obiettivo primario del **vademecum** realizzato dall'**AGCOM** (Autorità per la Garanzia delle Comunicazioni) intitolato **"I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione"**.

Il vademecum contiene **regole e definizioni** atte a definire lo sfuggente **mercato delle comunicazioni** elettroniche, costringendo gli operatori al rispetto dei propri doveri e tutelando i consumatori nel rispetto dei loro diritti.

Il documento, redatto dalla Direzione "Tutela dei Consumatori", rappresenta una **utile e agile guida** alla comprensione, da parte dei consumatori, dei **comuni servizi di comunicazioni** (dalle pay tv ai contratti telefonici) e dei propri diritti a questi correlati

Il documento si suddivide in **6 macro-capitoli** all'interno dei quali è possibile cercare, in maniera molto semplice, l'argomento di proprio interesse:

- **Comunicazioni Elettroniche**

- *Trasparenza dell'Offerta*
- *Servizi di Postazione Fissa*
- *Servizi Mobili e Personali*
- *Televisione a Pagamento*
- *Tutela dell'Utenza*

A loro volta i contenuti dei capitoli sono organizzati in **macro-FAQ** con domande e risposte relative al contesto di applicazione.

Un **esempio** dell'interesse e attualità dei contenuti è la descrizione dei **contratti stipulati per via telefonica**, fonte di frequenti problematiche nel rapporto fra utenti e compagnie telefoniche.

La guida sarà costantemente aggiornata in modo che i contenuti possano rispondere ai continui cambiamenti del mercato e alle esigenze emergenti.

Per accedere alla guida **cliccaQUI** (link)

FONTE: Agcom

SICUREZZA INFORMATICA

Sicurezza dei nuovi dispositivi tecnologici: 10 consigli di McAfee per il 2011

Milioni di persone in tutto il mondo hanno utilizzato le ultimissime novità in termini di gadget e dispositivi tecnologici per fare gli auguri telefonici per il 2011, inaugurando il nuovo anno con gli smartphone più innovativi, i tablet ed i laptop per PC e Mac più avanzati disponibili sul mercato. Ma moltissimi hanno adottato le misure necessarie per proteggersi dai pericoli del crimine informatico legati ai loro nuovi gadget tecnologici.

Eppure c'è da stare molto attenti: **i crimini informatici sono aumentati di oltre il 22%**, secondo quanto rilevato in base alle più recenti statistiche del 2009 da **McAfee Lab**, la principale azienda mondiale dedicata alla tecnologia della sicurezza.

McAfee, prevede peraltro, **per il 2011, un aumento delle minacce mobile, social media e PC**; i criminali cibernetici sono infatti costantemente alla ricerca di nuove strategie di "attacco" verso nuove tipologie di dispositivi connessi ad internet.

Sulla base di tali previsioni, l'azienda statunitense ha formulato **10 suggerimenti** per garantire protezione e sicurezza ottimale dei nuovi devices nel 2011:

1. Le minacce per i telefoni cellulari sono in aumento – Utilizzare software che effettua il back up dei dispositivi e criteri di riservatezza quando si memorizzano, salvano o modificano informazioni personali sul proprio smartphone. Non conservare tutte le password personali sul dispositivo ed evitare di memorizzare informazioni finanziarie come le carte di credito e i numeri del conto bancario.

2. Ricordarsi che i dispositivi per gioco e intrattenimento sono ora collegati a Internet – Molte persone non si rendono conto che le nuove console di gioco possono rappresentare un'altra porta d'ingresso per i criminali informatici. Alcune applicazioni Internet TV possono rivelare informazioni personali, perciò è necessario installare un software antivirus, firewall a due vie, antispyware, antiphishing e funzionalità di ricerca sicura, proprio come si farebbe come per il PC. Bloccare l'accesso libero al browser tramite questi dispositivi e utilizzare funzioni di controllo parentale dove possibile, per proteggere i propri figli che utilizzano giochi interattivi.

3. Utilizzare tecnologie per proteggere le informazioni presenti su dispositivi USB – Proteggere le chiavette USB cifrano le informazioni, rendendole illeggibili a chiunque altro. Inoltre, installare un software di sicurezza per proteggere i dispositivi portatili e non lasciarli mai incustoditi.

4. Utilizzare una piattaforma software di sicurezza completa per il PC – Soluzioni singole gratuite possono funzionare bene per problematiche specifiche e minacce note, ma non proteggeranno contro minacce emergenti e di solito vengono offerti solamente per spingere l'utente ad acquistare una versione più completa del software.

Piuttosto che scegliere la soluzione più economica disponibile, è preferibile analizzare le funzionalità del pacchetto software di sicurezza per garantire che siano complete, ovvero che includano funzioni antivirus con cloud computing, un firewall bidirezionale, antispyware, antiphishing e funzionalità di ricerca sicura.

5. I software antivirus gratuiti non offrono protezione completa – Questi prodotti forniscono tipicamente solo protezione basilare e non vengono aggiornati con le minacce più recenti o emergenti. Installare software di sicurezza che fornisce protezione utilizzando il cloud computing, dal momento che più server possono offrire dati e risorse aggiornati on-demand.

6. Accertarsi di trasferire le best practice utilizzate per il PC su tutti i dispositivi collegati a Internet – Se si ha un dispositivo Apple, è disponibile il servizio Apple's MobileMe, che fornisce strumenti per sincronizzare, effettuare il back up e proteggere i dati. Installare software di sicurezza per i nuovi dispositivi Internet come gli smartphone e assicurarsi che il collegamento Wi-Fi del dispositivo sia connesso a una rete sicura.

7. Controllare le attività online dei propri figli – È importante comunicare con i propri figli spiegandogli i crimini informatici, monitorare la loro attività web e collocare il computer familiare in uno spazio comune per minimizzare la loro esposizione a contenuti inappropriati. Per ulteriori suggerimenti sulla sicurezza dei bambini, visitare il McAfee Family Internet Safety Center all'indirizzo www.mcafee.com/family e la guida **McAfee per la Protezione in internet per la tua famiglia**.

8. Fare ricerche e acquisti online in modo sicuro – Prima di inserire i numeri della carta di credito o altre informazioni personali, consultare sempre la privacy e la policy di sicurezza del vendor online. Pensare di utilizzare un sistema che fornisce informazioni sulla sicurezza dei siti web, come il software McAfee® SiteAdvisor®, incluso in tutte le suite di sicurezza consumer di McAfee, per stabilire quali siti di e-commerce sono sicuri. Inoltre, cercare il marchio di fiducia **McAfee SECURE™** prima di finalizzare il pagamento.

9. Effettuare il back up delle informazioni critiche – Proteggersi contro la perdita dei dati utilizzando regolarmente un programma software per il back up per essere certi che tutte le informazioni critiche e i file personali siano al sicuro in caso di emergenza.

Infine,

10. Consigli per gli utenti "STOP. THINK. CONNECT": STOP. THINK. CONNECT. È il primo messaggio coordinato volto ad aiutare tutti i cittadini digitali a rimanere protetti e sicuri online. Il messaggio è stato creato da un gruppo senza precedenti di aziende private, organizzazioni no-profit e governative. **Ma qual'è il contenuto del messaggio?**

Quando attraversi la strada, guardi in entrambi i sensi per attraversare con sicurezza. Su Internet il concetto è simile, basta seguire alcuni passaggi di buon senso:

- **Stop:** Prima di usare Internet, prenditi del tempo per comprendere i rischi e capire come segnalare i possibili problemi.

- **Think:** Prendi un momento per assicurarti che il cammino da percorrere sia libero. Fai attenzione ai segnali di pericolo e pensa a come le tue azioni online possono influenzare la tua sicurezza o quella della tua famiglia.

- **Connect:** Goditi Internet con maggior fiducia, sapendo di aver adottato tutte le misure necessarie per proteggere te e il tuo computer.

Fonti: McAfee.com, nbtimes.it, key4biz.it,

SITI, PORTALI, SOLUZIONI INTERNET PER LE IMPRESE

Made in: aspetti legali e doganali per un corretto utilizzo. Una utile guida on line della Camera di Commercio di Torino.

LA Camera di Commercio di Torino ha pubblicato, nell'ambito della collana UNIONE EUROPEA, la nuova guida on line "**Made In – Aspetti legali e doganali per un corretto utilizzo**". La pubblicazione vuol rappresentare uno strumento pratico rivolto agli operatori professionali per capire come operare in materia di "Made in" e fornire alcune indicazioni di base per difendersi dall'uso scorretto del "Made in Italy" da parte dei concorrenti. La guida, realizzata in collaborazione con il Centro Estero Camere Commercio Piemontesi, è scaricabile in **formato pdf** e anche in distribuzione gratuita presso il Settore Europa e Documenti Estero della Camera di commercio di Torino oppure presso le altre Camere di commercio del Piemonte (contattare lo **Sportello Europa**).

Fonte: Sito della Camera di Commercio di Torino

I SITI PER TUTTI

Per i tuoi "preferiti" c'è Mister Wong

Mister Wong è un servizio che mette a disposizione uno spazio per il **salvataggio dei propri link**, ognuno dei quali può essere tenuto privato o pubblico, eventualmente aggiungendo un commento e dei tag. In questo modo, è possibile visualizzare anche i link messi a disposizione dagli altri. C'è anche un pulsante per condividerli direttamente su Twitter. Scaricando una Toolbar, disponibile per Firefox, si può evitare di dover ripassare sul sito per inserire il link, rendendo l'operazione di salvataggio molto più veloce.

Nella **sezione Spotlight** c'è una selezione di persone con i propri siti salvati, che possono essere consultati. Link: <http://www.mister.wong.com>

Fonte: webapp.html.it

PI LIBRI: il nuovo servizio per scaricare gratuitamente gli e-book dedicati a Internet e ICT

E' da alcuni giorni on line **PI Libri**, il nuovo servizio gratuito offerto da **Punto Informatico**, la più autorevole testata italiana d'informazione tecnologica su Internet.

Grazie a PI Libri, gli utenti registrati di Punto Informatico possono **scaricare o sfogliare interi libri sui temi più interessanti dell'ICT**, attraverso un semplice clic: basta disporre di una connessione ad Internet e di un visualizzatore di file PDF.

Nato per favorire la condivisione della conoscenza e la libera circolazione delle idee, PI Libri prevede, oltre ai **volumi scritti dai principali esperti del settore**, una serie di **Approfondimenti tematici** – veri e propri **'Quaderni dell'ICT'** – che approfondiscono, con stile semplice e informale, i temi e le problematiche più attuali per i professionisti del settore: dal **web design** al **networking**, dalle **tematiche SEO e SEM** al **web marketing**, a tutto ciò che riguarda la Rete.

Si potrà fin da subito, ad esempio, **imparare a creare la prima applicazione per iPhone e iPad**, far proprie le tecniche per portare siti e blog in testa ai motori di ricerca ma, anche, apprendere i principali linguaggi di base per sviluppare le proprie applicazioni sul Web.

PI Libri, in linea con la filosofia che caratterizza da sempre Punto Informatico, primo quotidiano online italiano a offrire tutti i suoi contenuti con licenza Creative Commons, non solo offre una vera e propria libreria digitale gratuita ma vuole fare della **community** un punto di forza. **Chiunque, infatti, può prendere parte attivamente alla crescita di questo progetto**, pensato per essere continuamente arricchito con nuovi libri e approfondimenti e migliorato tramite i consigli e le indicazioni della community e dei lettori, da sempre inclini a interagire con la redazione.

Collaborare è semplicissimo: basta inviare una mail a pilibri@edmaster.it offrendo segnalazioni e suggerimenti sugli argomenti o, addirittura, proponendo la pubblicazione di un testo o un e-book (proprio o di terze parti) che sarà vagliato dalla Redazione e dagli esperti di Punto Informatico per il possibile inserimento nelle sezioni e categorie di competenza.

Per accedere a PI Libri: www.punto-informatico.it/PILibri

Fonte: punto-informatico.it

Conversione dei documenti: un sito ad hoc

Si chiama **Free-online-ocr** l'utilissimo servizio OCR (Optical Character Recognition), che consente di **convertire documenti scannerizzati, fax, screenshots e immagini contenenti testo in file editabili**.

Il servizio funziona direttamente **online** ed è **gratuito**: è sufficiente effettuare l'upload di un file (PDF, GIF, BMP, JPEG, TIFF o PNG i formati supportati in Input), cliccare un pulsante ed attendere il processo di conversione (DOC, PDF, TXT o RTF formati supportati in output).

Link: <http://www.free-online-ocr.com/>

Fonte: sitinuovi.it

APPUNTAMENTI

I finanziamenti europei per la ricerca nei settori energia e ICT: un seminario della Camera di Commercio di Lucca

La Camera di Commercio di Lucca ha organizzato, per il **3 febbraio** prossimo, il **seminario**

I finanziamenti europei per la ricerca: Risparmio energetico e Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione.

Il seminario, organizzato con la collaborazione di **APRE** (Agenzia per la Promozione della Ricerca Europea) illustrerà le opportunità di finanziamento per le attività di ricerca per il **risparmio energetico** e per le **Tecnologie per l'Informazione e la Comunicazione (ICT)** offerte dalla Commissione europea nell'ambito del **7° Programma Quadro di Ricerca e Sviluppo (R&S)** e del **Programma Quadro per la Competitività e l'Innovazione (CIP-ICT PSP)**.

La partecipazione all'iniziativa è **gratuita**.

Per **maggiori informazioni** sull'evento e sul programma clicca [QUI](#).

L'adesione può essere effettuata tramite il sito compilando e inoltrando la **scheda di adesione on line**.

Contatti: Camera di Commercio di Lucca. Ufficio Politiche Comunitarie Eurosportello e-mail: eurosportello@lu.camcom.it



La newsletter "Net economy" è parte del progetto CINEMA (Central Italy Network to Enhance coMpetitive business Activities), cofinanziato dalla Commissione Europea.