

# Decolla l'e-commerce, in due anni web shopper cresciuti del 55%

Non c'è crisi, in Italia, per il commercio elettronico. A sostenerlo è l'osservatorio B2c del Politecnico di Milano che nel 2013 registra una crescita del 18% e un giro di affari superiore ai 10 miliardi di euro. I web shopper sono passati in un anno da 12 a 14 milioni, il 50% degli utenti online, in crescita del 55% negli ultimi due anni.

Sullo stato dell'arte degli strumenti fruibili dall'e-commerce manager e su quelli in sviluppo lo scorso 18 dicembre, al Parco Scientifico Tecnologico Kilometro Rosso, s'è tenuto un workshop organizzato da LION lab, laboratorio di ricerca dell'Università di Trento in collaborazione con le società leader nel campo dell'informatica, The Vortex e Reactive Search. Roberto Battiti, professore Ordinario di Informatica presso il Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione dell'Università di Trento e Mauro Brunato, professore assistente presso il Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione dell'Università degli Studi di Trento, hanno presentato le potenzialità offerte dagli strumenti che consentono di profilare e prevedere trend di consumo. La spesa media annua rilevata pro-capite è di 490 euro nelle assicurazioni, 280 nel turismo, 240 nell'informatica ed elettronica di consumo, 195 nell'abbigliamento, 125 nei beni alimentari, e poco più di 40 nell'editoria.

Gli italiani acquistano sempre più anche attraverso smartphone. Il mobile commerce, gli acquisti tramite smartphone via APP o direttamente sul web attraverso PC, infatti sono cresciuti del 255% negli ultimi mesi e, unitamente alle transazioni effettuate via tablet, hanno conquistato quest'anno il 12% del mercato eCommerce. Si

tratta di risultati che sono il frutto anche di un'attività sempre più raffinata e sofisticata di marketing sui prodotti posti in vendita e l'immediata disponibilità per il consumatore; la possibilità di confrontare prezzo e prestazioni rimanendo comodamente seduti in poltrona è indubbiamente un ulteriore fattore fondamentale.

I commercianti del web, denominati "merchant" dagli addetti ai lavori, si avvalgono di formidabili tecniche di ricerca e di marketing che consentono loro di offrire alla persona giusta, o meglio al profilo dell'utente web più promettente, il prodotto adeguato ai suoi gusti, alle esigenze, ai desideri spesso dedotti analizzando i precedenti acquisti dei singoli o di gruppi di utenti con caratteristiche simili. L'attività d'Intelligence così condotta consente di aumentare la probabilità che l'utente proceda ad un acquisto online. Oggigiorno le tecnologie informatiche e la statistica offrono agli operatori l'opportunità di esplorare ed interpretare l'enorme quantità di dati provenienti da fonti diverse: interne all'azienda, acquistati da società specializzate in ricerche di mercato, web, ecc. Le informazioni utili a profilare il consumatore sono tipicamente gli acquisti e la loro dinamica, le interazioni con il servizio clienti, le ricerche web e le eventuali connessioni sui social media. "Profilare", declinabile anche come "prevedere le tendenze", è un'esigenza imprescindibile per chi opera nell'e-commerce.

"Sono dati utilissimi per comprendere il comportamento dei consumatori e per realizzare campagne promozionali di successo. - spiega Battiti -. La possibilità di personalizzare i contenuti, comprendere, interpretare le navigazioni web ed essere in grado di prevedere le tendenze dei consumatori è vitale per la strategia on-line perché quanto più rilevante per il visitatore è la pagina in cui arriva, tanto più è probabile che la visita si converta in vendita. Questi dati, inoltre, facilitano l'approccio al cliente fedele, perché a quest'ultimo piace essere riconosciuto come cliente importante, al quale vengono offerte occasioni, proposte e trattamenti perfettamente tagliati sulle sue esigenze, e per

il venditore è più facile vendere più volte allo stesso cliente che vendere a nuovi clienti”.

---

## **“Fai conoscere il tuo paese”, premiati gli istituti di Sovere e San Pellegrino**

Sono i ragazzi della classe 2B della scuola media "Daniele Spada" di Sovere e quelli della 5 HT dell' Ipssar di San Pellegrino Terme, i vincitori del concorso “Fai conoscere il tuo paese” promosso dalla Provincia di Bergamo e curato da Turismo Bergamo nell’ambito del progetto “Video Scuola Discover Bergamo 2013”. La cerimonia di premiazioni è avvenuta venerdì scorso al Centro Congressi Papa Giovanni XXIII alla presenza del presidente della Provincia, Ettore Pirovano, e del presidente di Turismo Bergamo, Luigi Trigona.

I ragazzi di Sovere hanno presentato il filmato "In mezzo scorre il fiume. Sovere tra arte, storia e natura"; a tema il paese di Sovere, dagli aspetti geografici e geologici alle sue bellezze artistiche, culturali e naturalistiche. Varie le attrattive trattate: Borgo San Martino, il fiume, le antiche fucine, le chiese, i palazzi signorili, le torri medioevali, il rifugio e il museo Malga Lunga. Nel filmato gli alunni interpretano un dialogo con l’ipotetico visitatore, che pare essere accompagnato per mano alla scoperta del territorio.

Gli studenti dell’Ipssar hanno presentato il filmato dal titolo "1001 passi tra storia e natura"; a tema la Via Priula e la via Mercatorum, con il percorso a piedi da Oneta a Cornello dei Tasso e alcuni focus sugli aspetti naturalistici della mulattiera e sulle attrazioni turistiche dei luoghi, come la casa di Arlecchino e il Museo dei Tasso. Il video

presenta un vero e proprio percorso alla riscoperta delle antiche vie di comunicazione della bergamasca.

Il concorso aveva l'obiettivo di far realizzare ai ragazzi – improvvisati giovani reporter – un video di 10 minuti per raccontare curiosità e angoli nascosti artistico-culturali, paesaggistico-ambientali del paese o del territorio limitrofo alla sede della loro scuola. Dodici le scuole che vi hanno partecipato: sette istituti secondari di secondo grado – Cfp di San Giovanni Bianco, Ipssar di San Pellegrino Terme, Isiss Betty Ambiveri di Presezzo, Isisa Fantoni di Clusone, Isis Zenale e Butinone di Treviglio, Liceo Linguistico Capitano di Bergamo e il Patronato San Vincenzo di Clusone – e cinque istituti secondari di primo grado – Istituto Comprensivo di Azzano San Paolo, Istituto Comprensivo Daniele Spada di Sovero, Istituto Comprensivo di Dossena, istituto Sacro Cuore di Villa D'Adda e Scuola Media Maria Regina di Bergamo.

I filmati vincitori saranno pubblicati sul portale di Turismo Bergamo ( [www.turismo.bergamo.it](http://www.turismo.bergamo.it)) mentre tutti saranno inseriti nei siti internet degli uffici IAT della provincia di Bergamo.

---

## **Malvestiti: «Risparmi sulle prestazioni sanitarie. Non è un bel segnale»**

Base stabile di soci, diminuzione della richiesta di rimborso delle prestazioni e scelta di cure meno costose. E' questo il quadro della Masec, la Mutua assistenza volontaria dell' Ascom di Bergamo che negli ultimi dieci anni ha sempre registrato un trend positivo nel rimborso di visite specialistiche e di esami di laboratorio e un alto ricorso al settore delle

prestazioni private.

Rispetto a quanto avvenuto nell'ultimo decennio, dal 2012 la Mutua Volontaria ha registrato un cambio di direzione con una diminuzione di rimborso delle prestazioni sanitarie e da quest'anno anche del loro costo medio. Da gennaio a fine ottobre, rispetto al 2012 il numero dei rimborsi di visite ed esami di laboratorio è sceso del 14% rispetto e il totale di euro erogati è diminuito del 19,4% (19 mila euro in meno rispetto al 2012), il rimborso medio è sceso da 60 a 57 euro (Masec rimborsa l'80% della prestazione). Il numero degli iscritti è pressoché costante: 1.100 (-2,6%).

«Quest'anno, per visite e ricoveri abbiamo rimborsato da gennaio a fine ottobre oltre 1.500 prestazioni, la spesa complessiva è stata di quasi 130.000 euro, con un calo del 19,4% che evidenzia una difficoltà "palpabile" tra gli imprenditori bergamaschi – afferma Paolo Malvestiti, presidente dell' Ascom e della Masec -. Questo dato ci preoccupa. Non vorremmo che i nostri associati si curassero di meno e ricorressero a visite ed esami solo se strettamente necessari, cercando di ridurre le spese. A confermare questo posso affermare che è il primo anno in cui registriamo una diminuzione della spesa media per prestazione, segnale che le persone ricorrono maggiormente al Servizio Sanitario Nazionale e sono più attente al costo di parcelle e onorari».

Per Malvestiti i dati registrati da Masec lanciano un segnale preoccupante sull'economia e sul welfare bergamasco. «La vera spada di Damocle per i nostri imprenditori è la fine di un modello di welfare, in particolare pensioni e sanità – continua Malvestiti -. Questo perché il sistema costruito negli ultimi quarant'anni, potremmo dire sul debito pubblico, non tiene più sia sul piano della previdenza, cioè della pensione per i giovani, che su quello dell'assistenza sanitaria per tutti. L'opinione pubblica è pressante su alcuni temi, come l'eliminazione dell'IMU sulla prima casa, ma è sul welfare e in particolare sul tema dell'assistenza sanitaria che bisogna porre un'attenzione specifica».

Secondo i vertici di Masec, le difficoltà sul versante delle

cure saranno presto evidenti, oltre che per le fasce più deboli della cittadinanza anche per i piccoli imprenditori e i loro familiari che non godono dei fondi contrattuali dei dipendenti. «Curarsi è sempre più costoso per i cittadini in un momento nel quale le famiglie hanno meno denaro, spesso perché sopravvivono con gli ammortizzatori sociali. Inoltre per i lavoratori autonomi non esiste l'istituto della malattia. Chi è in proprio deve spesso lavorare anche con l'influenza per mandare avanti l'azienda! Sul welfare sono necessarie quindi risposte certe ed immediate da parte di tutti – spiega Malvestiti -. Noi con la nostra mutua cerchiamo di fare il possibile, ma le soluzioni vere devono giungere dalla politica. Potersi curare al meglio è certamente un diritto sacrosanto degli italiani ed un'esigenza ben più importante del pagare l'IMU sulla prima casa. Altrimenti saranno dolori per tutti».

---

## **Dal Terziario Donna dell'Ascom la convenzione per aiutare le mamme**

Siglato l'accordo con "Click Clack", centro su misura per la famiglia. Agli associati, sconti sui vari servizi come corsi per gestanti, di massaggio per neonati e laboratori per i più piccoli

---

# **Natale, le luci solidali brillano sempre più**

Le luminarie curate dal Distretto Bergamo Centro, con il contributo di Camera di Commercio e Comune, rilanciano il messaggio della centro missionario diocesano "Guarda la stella!". Quest'anno l'allestimento è arrivato fino a Seriate. Riva: «Coinvolti anche giovani artigiani, un artista del legno e i bambini»

---

# **Pmi e universitari, un'alleanza vincente**

Con "Sviluppo competitivo veloce" gli studenti lavorano su progetti di rinnovamento organizzativo o tecnologico. Dal 2008 coinvolte 106 imprese. Arrigoni (Bergamo Sviluppo): «L'innovazione prosegue anche dopo la conclusione del tirocinio»

---

# **Expo 2015, cresce l'interesse nel mondo**

In un anno, le menzioni pubblicate in rete sono cresciute del 77%, come emerge dalla ricerca commissionata dall'ente camerale di Milano. A parlare dell'esposizione universale sono

soprattutto Stati Uniti e Paesi europei. Vince il sentimento positivo in 4 post su 5. Il ruolo di Explora

---

## **Almala, la borsa di successo nata a Costa Volpino**

Da Costa Volpino, tre giovani imprenditrici hanno conquistato il mercato del lusso con articoli di classe dalla produzione limitata. Il pezzo forte? La "BB Bag"

---

## **Commercio, il recupero delle botteghe sotto casa**

Tutte le dimensioni della vendita hanno subito nel giro dell'ultimo anno una diminuzione sia nel numero sia nelle superfici. Il calo è però meno marcato nelle medie strutture e nei negozi di vicinato e c'è addirittura un segno "più" per le attività alimentari, per anni vittime predestinate dell'avanzata di iper e supermarket

---



# La ristorazione nel nuovo anno. Affari di Gola consulta dieci “stelle” bergamasche

Con il nuovo anno alle porte, anche Affari di Gola ha consultato le stelle per sapere cosa attendersi dal futuro. Per la rivista dell'enogastronomia bergamasca le stelle in questione non potevano che essere i dieci chef e patron della nostra provincia insigniti dal noto riconoscimento della guida Michelin. A loro spetta il compito di tracciare il bilancio dell'annata che si sta per concludere e lanciare lo sguardo sulle prospettive per il 2014. La rotta vira verso semplicità e tradizione, terra e territorio, non senza la sperimentazione di nuove tecniche, tra avanguardia e scienza. Si cercano nuove formule per riportare ai tavoli dei ristoranti turisti e bergamaschi ed ottimizzare i costi di gestione sempre più elevati senza intaccare la qualità. L'abbinata Bistrot-Alta ristorazione si rivela sempre più affiatata e vincente e non manca chi lima i prezzi per stimolare i consumi.

Nel nuovo numero si scopriranno anche i piatti e le golosità che sin dalla fine del 1800 arrivavano sulle tavole delle famiglie più benestanti della città e si conosceranno i nuovi programmi di Gualtiero Marchesi, maestro della cucina italiana che, all'età di 83 anni, è pronto a lanciarsi in una nuova avventura nel Novarese dopo vent'anni all'Albereta in Franciacorta. La recensione del ristorante è quella dell'Antica Osteria il Forno a Brembilla, mentre tra le nuove aperture c'è la Locanda dell'Annunciata a Palazzago, una dimora storica di campagna che si apre al pubblico per cene in una calda atmosfera familiare. Doppia provocazione sul versante dei vini: si parla della migliore valorizzazione dei vitigni autoctoni italiani attraverso il metodo Charmat e degli equivoci legati alla definizione di “vino naturale”. Il resto si può gustare sfogliando la rivista, distribuita

nelle edicole di Bergamo e provincia o consultabile on line.