



Foto Filippo Simonetti

# CS Informa

**Periodico del  
Centro  
sistemi informativi**

**Numero 4  
Dicembre 2000**

**www.ti.ch**

#### **In questo numero**

- Lavorare insieme: valore fondamentale
- Un anno dei servizi di consulenza del CSI
- Mainframe: il ritorno
- La pianificazione per soddisfare i propri clienti/utenti
- L'Intranet visto dal CSI
- Informatica e polizia: e-policing
- Intranet, «La cosa»
- Il ritorno dei dati ai Comuni via Internet
- Formazione informatica in Ticino
- **Centri di competenza** nuova rubrica
- **Dietro le quinte** nuova rubrica

# Lavorare insieme: la pratica di un valore fondamentale



Verena Vizzardi  
Area dei servizi  
di consulenza

Da alcuni mesi è ormai instaurata la nuova Direzione del CSI, che ha ripreso la gestione operativa del Centro dalle mani del direttore di divisione Sergio Morisoli e dal capo progetto «CCI e Informatica dello Stato», dott. Giovanni Taddei.

La Direzione ha voluto darsi una forma non rigidamente gerarchica bensì collegiale, come Consiglio di direzione.

Questa forma, per certi versi atipica in un ambito sia statale sia privato (eccetto per le aziende della cosiddetta new-economy), è stata adottata perché la natura del servizio prestato, dal CSI, richiede una forte componente di collaborazione tra le diverse aree, facenti parte della struttura.

L'informatica, per sua natura, è fatta per unire le persone e non per dividerle, pertanto, la messa in pratica di tale assunto esige un approccio un po' diverso dalle solite forme organizzative tipiche, dell'800 o del '900.

L'evoluzione delle tecnologie, ha portato ad un aumento della complessità delle soluzioni proposte e quindi sono divenuti correnti dei discorsi di interdipendenza ed interdisciplinarietà.

I progetti organizzativi, che comportano la necessità di informatizzazione, devono essere gestiti da gruppi di persone eterogenei, dove ogni partecipante porta con sé un bagaglio di conoscenze diverse. Le soluzioni sono per forza comuni e devono essere trovate sulla base di accordi.

Il principio della responsabilità collegiale e condivisa da tutta la Direzione, può basarsi solamente sulla forte volontà di cooperare per trovare le soluzioni migliori. La cooperazione e la collegialità richiedono una forte dose di autodisciplina e la capacità di comunicare correttamente.

Per far in modo che questi principi possano funzionare nella pratica quotidiana, il Consiglio di direzione del CSI si è dotato di un regolamento che è stato approvato dal Consiglio di Stato con risoluzione 3216 del 29 agosto

2000. Questo regolamento prevede alcune regole del gioco che, in estrema sintesi, sono le seguenti:

- le decisioni vengono prese seguendo le regole della cosiddetta «concorrenza» (si discute finché non si arriva insieme ad una soluzione che soddisfi tutti). Tale principio, in apparenza, sembra cozzare con una logica di efficienza. Sono da prevedere discussioni chilometriche per ogni trattanda? In realtà ciò non avviene, ma è anche vero che tanto dipende dalla capacità del singolo di porre in primo piano l'interesse comune e non di curare solo il proprio «orticello»,
- una volta presa la decisione, ciascun membro si impegna attivamente per realizzarla.

Queste banali regolette, come accennato, presuppongono la condivisione di alcuni «valori» di fondo, primo tra tutti la capacità di stare e lavorare insieme.

Una direzione con uno stile collegiale serve a ben poco se poi non riesce a trasmettere questa cultura alla struttura organizzativa che dirige. Se è vero che per un'azienda è importante sapere qual è la sua missione, e da qui derivarne le strategie aziendali atte a dar seguito correttamente alla medesima (vedi precedenti numeri di CSInforma), riteniamo altrettanto importante fare un discorso sui valori che un'azienda, sia essa pubblica o privata, deve darsi. Proporre dei valori che sono più duraturi nel tempo che non le strategie, non è un'invenzione del CSI. La letteratura accademica, prodotta nell'ambito delle scienze economiche ed organizzative, già da parecchi anni sottolinea l'importanza di avere, per un'organizzazione, un sistema di valori. Esso, ancora più profondamente di una strategia aziendale, sottolinea determinate scelte di fondo e costituisce un «collante», per la vita stessa di un'azienda o di un'unità organizzativa ben definita (come è il caso del CSI). L'esistenza di valori è, molto più che

la visione strategica dalla propria missione aziendale, un prerequisito per formare la cosiddetta «cultura aziendale».

Ciò premesso, il Consiglio di direzione del CSI ha voluto dare un'importanza particolare al valore dello «stare insieme» all'interno dell'unità organizzativa. Un concetto che riguarda non solo la Direzione stessa, bensì tutte le collaboratrici ed i collaboratori del CSI. Questo con lo scopo di aumentare la capacità di far fronte alla nostra missione di servizio centrale, che propone ed esegue quanto necessario nell'ambito informatico, per garantire all'utenza dell'Amministrazione cantonale di dar seguito, nel miglior modo possibile, ai propri compiti di servizio pubblico a beneficio di tutti i Cittadini.

Per concretizzare questi concetti, oltre alla strategia dell'Informatica dello Stato ed al principio di Direzione collegiale, si è proposto, all'interno del CSI, l'adozione di una sorta di «codice etico e comportamentale», che possa essere una base comune per eseguire al meglio i compiti che ci sono attribuiti. Tale «codice» non è una legge né un regolamento, ma una serie di principi molto semplici (delle regole del buonsenso) che dovrebbero, se adottate, facilitare la collaborazione tra i vari attori del CSI ed anche facilitare un approccio più vicino ai bisogni dei nostri utenti. I principi sono molto semplici e riguardano valori come:

- il rispetto reciproco
- la capacità di autocritica
- l'apertura alle idee degli altri
- il rispetto delle decisioni concordate.

Sappiamo che questi principi, da soli, non costituiscono la soluzione a qualsiasi problema, ma riteniamo che possano essere di aiuto per far funzionare meglio molte attività, sia a corto sia a lungo termine.

# Un anno dei servizi di consulenza



Verena Vizzardi  
Area dei servizi  
di consulenza

Da circa un anno, presso il CSI, è attiva l'Area dei Servizi di consulenza, con lo scopo di essere di supporto all'utente dell'Amministrazione cantonale (AC) per ricercare e trovare le soluzioni informatiche ed organizzative, le più vicine possibili, alla realtà del servizio che lo Stato deve erogare.

## La consulenza fornita si concretizza in varie forme:

- Studi di fattibilità: documenti che servono a capire ed a decidere se e come, per un determinato problema, procedere per una realizzazione informatica.
- Selezioni di software: valutazioni comparative di prodotti già presenti sul mercato, con una precisa priorità data agli aspetti funzionali (cosa serve all'utente per dare un miglior servizio).
- Studi architettonici: valutazione di tecnologie atte a risolvere determinati problematiche, con lo scopo di stabilire degli standard tecnologici da adottare per l'AC.
- Consulenza puntuale su problematiche di tipo infrastrutturale ed applicativo.
- Supporto alla realizzazione.
- Coordinamento di progetti.

I campi d'azione, sui quali l'area si è concentrata in quest'anno di vita, sono molto legati ai diversi progetti di Amministrazione 2000 (A2000), ma non solo. Esistono, infatti, molti altri progetti al di fuori di A2000 (che può contare sull'intervento di molti consulenti esterni) che abbisognano di risorse pronte a fornire la consulenza necessaria, ad una loro corretta impostazione.

## Tra i progetti A2000 che sono stati e vengono seguiti, citiamo in particolare:

- Amministrazione dei processi centrali (APC): supporto nella fase d'analisi.
- Intervento sociale (PIS): supporto nella fase d'analisi e di valutazione del software.
- Cancelleria 2000: scelta della piattaforma tecnologica e supporto allo sviluppo degli strumenti di work-

flow, che serviranno alla Cancelleria per la gestione di vari tipi di pratica.

- Internet/Intranet: supporto per la messa a disposizione degli strumenti necessari alla realizzazione del sito <http://www.ti.ch>.
- Controlling di Stato: supporto alla scelta dello strumento di Business Intelligence (BI) per l'AC. Lo strumento consentirà la gestione di cruscotti di bordo per il Consiglio di Stato e per le Divisioni.
- Movpop: studio di fattibilità per la realizzazione di un collegamento Cantone-Comuni, atto a migliorare la gestione della base dati centralizzata del movimento della popolazione, in termini di velocità e messa a giorno delle informazioni.
- Gestione scuole: preparazione del

rapporto di programmazione per dare avvio al progetto per la gestione dei docenti e per l'infrastruttura di collegamento per le scuole di ogni ordine.

## Tra i progetti che non rientrano in A2000 citiamo:

- Fisco: valutazione del pacchetto NAPEDUV, prodotto applicato dalle amministrazioni delle contribuzioni dei cantoni di Zurigo e San Gallo.
- Circolazione: coordinamento del progetto per l'aggiornamento dell'infrastruttura tecnica della Sezione della circolazione.
- Istituto assicurazioni sociali: studio di una nuova soluzione per la gestione delle rendite e delle prestazioni complementari.
- Gestione beni culturali ed ambien-



In piedi: Giorgio Gastaldello, Alain Scherrer, Verena Vizzardi (capo area), Daniele Pedrioli, Angelo Benzoni, Flavio Bruschi; seduti: Nicola Cattaneo, Ennio Falabino, Gianna Fioroni, Christian Cattaneo. Non nella foto Andrea Forte.

tali: studio per informatizzare l'inventario di questi beni.

- Ufficio dei registri: studio di fattibilità per migliorare l'automazione della fatturazione e la gestione delle tasse dei registri.
- Applicativo per le Commissioni tutorie regionali: analisi e gestione del progetto.

#### **Tra i progetti architetturali vale la pena citare:**

- Scelta del database per l'implementazione del pacchetto SAP, che sarà il sistema di base per la gestione dei processi centrali dell'AC (progetto APC).
- Scelta degli strumenti di workflow per l'AC: sono stati selezionati due strumenti, che possono essere implementati in funzione della tipologia (più o meno complessa) dei flussi da informatizzare.
- Scelta dell'architettura per la Gestione elettronica dei documenti (GED).
- Pianificazione strategica dei sistemi applicativi: analisi della copertura attuale e rilevamento dei bisogni di tutta l'AC, svolta sulla base degli orientamenti strategici delle diverse divisioni.
- Scelta dello strumento che permetta la creazione del «datawarehouse»: si tratta di definire la soluzione informatica adeguata per garantire l'estrazione, la trasformazione ed il caricamento dei dati memorizzati nei database transazionali, per poterli portare nel «datawarehouse» e metterli conseguentemente a disposizione dell'AC in una forma più facilmente accessibile (si parla pertanto di ETL-Tools). Il progetto è

molto legato al progetto A2000-Controlling di Stato, in cui gli strumenti di Business Intelligence (BI) opereranno sul «datawarehouse» per alimentare una serie di cruscotti di bordo.

Tra le altre attività, i Servizi di consulenza gestiscono anche il rapporto tra CSI e Comuni, mettendo a disposizione il supporto per collegare i Comuni all'AC e fornendo loro, già ora, vari servizi (accesso ai dati della circolazione, ai dati fiscali e a quelli delle assicurazioni sociali). Il collegamento con i Comuni sarà in continua evoluzione e quindi si prevede che, nel tempo, potranno essere forniti ulteriori servizi.

L'Area si occupa anche dell'informazione esterna ed interna sulle attività del CSI ed in questa veste supervisiona, ovviamente, il principale veicolo di informazione del CSI: la rivista «CSInforma». Inoltre, in collaborazione con altri settori del CSI, viene fornita una consulenza nella concezione e produzione degli stampati ad uso delle unità amministrative dello Stato.

La domanda di messa a disposizione di nuovi sistemi informativi sta salendo in modo vertiginoso e l'Area, partecipando alle fasi iniziali dei progetti, cerca di dare un supporto consulenziale, per garantirne la loro corretta impostazione, con un'attenzione particolare alla ricerca di soluzioni non dominate dagli aspetti tecnologici (approccio «technology driven») bensì orientate primariamente a soddisfare le esigenze dell'utente (approccio «business driven»). Tutto ciò in

linea con gli obiettivi del progetto A2000 «CCI e Informatica dello Stato» che prevedeva, tra le altre cose la creazione di ruoli consulenziali all'interno della struttura del CSI. Le nostre persone sono a disposizione degli utenti per trovare delle soluzioni alle loro problematiche funzionali e tecniche, nei limiti delle risorse assegnate all'Area.

#### **I nostri recapiti:**

- Angelo Benzoni  
relationship manager, 814 11 32  
angelo.benzoni@ti.ch
- Flavio Bruschi, marketing e  
relationship manager, 814 11 03  
flavio.bruschi@ti.ch
- Christian Cattaneo  
relationship manager, 814 11 05  
christian.cattaneo@ti.ch
- Ennio Falabino, pianificatore  
architetture, 814 11 04  
ennio.falabino@ti.ch
- Gianna Fioroni  
relationship manager, 814 11 23  
gianna.fioroni@ti.ch
- Andrea Forte, pianificatore archi-  
tetture, 814 11 39  
andrea.forte@ti.ch
- Giorgio Gastaldello, apprendista  
mediamatico, 814 12 31  
giorgio.gastaldello@ti.ch
- Daniele Pedrioli  
relationship manager, 814 10 14  
daniele.pedrioli@ti.ch
- Alain Scherrer  
relationship manager, 814 11 02  
alain.scherrer@ti.ch
- Verena Vizzardi, capo area,  
814 11 01, verena.vizzardi@ti.ch



# Mainframe: il ritorno



Nicola Nembrini  
Area dello sviluppo  
e dell'integrazione  
applicativa

Dal terminale stupido al network PC:  
il cambiamento delle modalità d'accesso alle informazioni centrali

Qualche tempo fa, con l'introduzione delle prime reti di PC negli uffici (postazioni di lavoro che erano utilizzate principalmente con prodotti d'informatica leggera, quali elaboratori testi e fogli di calcolo), fece una breve apparizione sul mercato un tipo di PC chiamato PC diskless, ovvero, una sorta d'evoluzione del classico terminale, che, essendo sostanzialmente privo di disco fisso, caricava gli applicativi e i programmi da un server centrale.

Questo tipo di macchine non tardò a mostrare i suoi limiti, dal momento che i programmi da caricare divenivano sempre più pesanti, richiedevano molta più memoria e risorse di rete di quanto disponibile.

Questo tipo di macchine non tardò a mostrare i suoi limiti, dal momento che i programmi da caricare divenivano sempre più pesanti, richiedevano molta più memoria e risorse di rete di quanto disponibile. Si tornò pertanto ad installare negli uffici il classico PC, sempre più veloce, potente e soprattutto meno costoso, a parità di prestazioni. I terminali «stupidi» vennero, pian piano, sostituiti da programmi d'emulazione, che permettevano di integrare nell'ambiente a finestre di un PC, tutte le funzionalità del terminale, con l'aggiunta di facilitazioni quali, ad esempio, le funzioni di «taglia e incolla».

Fin qui niente di nuovo, a parte il risparmio di posto sulle scrivanie e qualche problema di gestione delle stampe: se l'accesso ai programmi, risiedenti sull'host in emulazione, avveniva e avviene tuttora senza troppi problemi, non si può affermare la stessa cosa per la gestione delle stampe. Infatti, rimane un fattore, malgrado i vari software di conversione di protocollo, che continua a dare notevoli grattacapi ai gestori di sistema.

Allora perché non sostituire tutte queste applicazioni host-based con applicazioni integrate più moderne?

La questione non è semplice. Queste applicazioni, in gran parte, rappresentano il cuore di un'organizzazione, detengono una mole di dati enorme, presentano interconnessioni a livello di database con svariate applicazioni esterne, e ad ognuna di esse, si

devono fornire precisi dati in precisi istanti.

Queste applicazioni sono state scritte generalmente vari anni fa con linguaggi quali, ad esempio, il COBOL, il PL1, o l'Assembler: risulta pertanto economicamente improponibile la loro sostituzione o reingegnerizzazione. Tuttavia, data l'anzianità del software e la necessità di snellire, in un certo senso, anche l'utilizzo dei programmi e facilitare l'utente nella consultazione, gestione e riutilizzo dei dati, occorre trovare una soluzione, anche solo transitoria, al problema (soluzione transitoria perché siamo sicuri che questo tipo d'applicazione non potrà resistere, ed è una stima, nei prossimi 20 anni, sicuramente però dovrà resistere ancora per i prossimi 5-10).

Torniamo al discorso dei terminali e dei PC, che si faceva all'inizio: Internet, anche in questo caso, entra di prepotenza nella questione; il nuovo PC diskless si chiama network-pc, thin client, windows based terminal oppure ancora e-pc; una sorta di versione dedicata alla rete di un PC tradizionale (in questo caso il disco fisso è presente e serve per il sistema operativo e per i programmi di office automation, tutto il resto è fornito dalla rete). PC a basso costo quindi, ma altamente performanti, che basano il loro funzionamento sull'utilizzo di un browser di navigazione (tipicamente Internet explorer o Netscape navigator) per l'accesso, oltre che ad Internet, anche a dati presenti sulle più svariate fonti, comprese le banche dati o le applicazioni tipicamente Mainframe.



**Quali sono le possibilità tecniche al riguardo?**

**Le modalità di accesso ai dati tramite emulazione terminale**

• **Modalità Mapper 3270**

Si tratta di un software installato su un web server che genera pagine in formato HTML direttamente dal flusso dati 3270, che viene scambiato dall'host al web server stesso. L'utente ha la possibilità di visualizzare i dati tramite un browser richiamando una specifica URL, che punta ai dati in formato HTML, generati dal programma mapper (a sua volta richiamato tramite interfaccia CGI). I vantaggi di questa soluzione sono notevoli a livello di risultato: in sostanza i dati sono gli stessi visionabili con un emulatore di terminale, ma a differenza di quest'ultimo, essi sono in un formato esattamente identico ad una normale pagina web. Inoltre, grazie alla possibilità intrinseca nel browser a livello di gestione della sicurezza, permette di stabilire una connessione sicura con il server (autenticazione dell'utente e crittografia dei dati). Uno degli svantaggi principali consiste nella perdita di alcune funzionalità tipiche 3270 (gestione dei tasti funzione e aggiornamenti real time delle videate). Vi è inoltre da considerare una leggera perdita di prestazione, dovuta alla conversione del flusso dati da 3270 a HTML.

### • Modalità Java applet

Con questa modalità un programma scritto in linguaggio Java viene scaricato sul PC dell'utente al momento della chiamata da una pagina web. Questo sistema permette di stabilire una connessione dinamica per la fornitura dei dati, indipendentemente dal protocollo utilizzato. Così facendo tutte le funzionalità dell'emulazione 3270 sono mantenute. È pertanto possibile sviluppare applicativi, inserendo applet java in normali documenti HTML, richiamabili dall'utente al momento della necessità di accedere a dati su host. I dati possono essere trattati e visualizzati in modo dinamico, come pure è possibile emulare una completa finestra 3270.

I vantaggi di questa soluzione sono dati dal fatto di permettere la completa funzionalità di un'emulazione 3270, compresi tasti funzione e aggiornamento real time senza richiedere software particolari a livello utente. La connessione stabilita, è inoltre, bidirezionale e multisessione. Anche in questo caso la sicurezza è garantita, come già visto per la soluzione precedente.

Un'evoluzione a questa variante è rappresentata dalla possibilità di eseguire delle applicazioni locali (programmi in java installati direttamente sul client), combinati con meccanismi di distribuzione di applet java, direttamente dalla rete. Così facendo è possibile ridurre la frequenza e la grandezza degli applet da scaricare, riservando questa attività unicamente per i dati.

### Le interfacce ad oggetti

Altre possibilità per l'accesso ai dati host sono offerte dall'utilizzo di interfacce a oggetti, utilizzabili dagli sviluppatori in un qualsiasi linguaggio di programmazione che le supporti (ad esempio Microsoft Access, Visual Basic, Visual C++, Visual J++). Esse permettono di sviluppare applicativi con front end grafici, estremamente moderni. La più conosciuta e più diffusa di queste interfacce è senz'altro l'interfaccia ODBC (Open Database Connectivity), che permette il collegamento con database di varia natura, tra i quali, ad esempio, per restare in ambito mainframe, DB2.

### Cosa si prospetta per il futuro?

Come indicato inizialmente, l'introduzione dei network computer e delle modalità applicative ad essi associabili, ha permesso di estendere e modernizzare l'utilizzo delle applicazioni tipicamente mainframe verso una nuova concezione della diffusione dell'informazione. L'utilizzo della tecnologia Internet rende inoltre possibile la diffusione di servizi tipicamente centrali, anche all'esterno della propria organizzazione, raggiungendo quindi, oltre all'utente sul posto di lavoro, anche l'azienda privata, il comune, il cittadino.

Oggi occorre però essere estremamente prudenti nella diffusione aperta di determinati servizi informativi, soprattutto quando vengono trasmessi dati confidenziali.

Ecco che, a questo punto occorre inserire nel contesto tecnico, l'aspetto

legato alla sicurezza, che risulta essere estremamente complesso, non solo in termini tecnici, ma soprattutto in termini organizzativi. Sarà pertanto compito del Centro sistemi informativi di analizzare nel dettaglio queste particolarità, prima di diffondere a ruota libera questi nuovi servizi, riassunti oggi sotto il termine di e-government.



Editore: Divisione delle risorse

Direttore responsabile: a. i. Sergio Morisoli

Comitato di redazione:

Direttrice: Francesca Taborelli  
Membri: Franco Engeli, Nigel Gilbert,  
Nicola Nembrini, Silvano Petrini,  
Verena Vizzardì, Giancarlo Züger

Consulente editoriale: Flavio Bruschi

Recapito: Flavio Bruschi  
Area dei servizi di consulenza  
Via Carlo Salvioni 12a  
6500 Bellinzona  
tel. 814 11 03  
e-mail flavio.bruschi@ti.ch

Alla redazione di questo numero hanno contribuito:

Giorgio Battaglioni, Fabrizio Di Vittorio,  
Eugenio Corti, Franco Engeli, Giorgio  
Gastaldello, Roberto Keller, Nigel Gilbert,  
Nicola Nembrini, Vincenzo Nembrini,  
Romano Piazzini, Marzio Rigoni, Raffaele  
Spocci, Verena Vizzardì

Stampato su carta riciclata, rispettosa dell'ambiente

# Pianificazione aziendale

Gli sforzi organizzativi intrapresi dal CSI per migliorare il proprio servizio e la soddisfazione dei propri clienti (utenti).

La riorganizzazione ha modificato l'assetto organizzativo del CSI, trasformandolo da semplice centro di calcolo elettronico ad un'azienda di servizi informativi al servizio dei propri clienti (utenti).

Nella sua nuova veste, il CSI dovrebbe essere in grado di operare come una vera azienda di servizio, con una cultura fortemente orientata al cliente. La continua evoluzione dell'informatica, le sempre maggiori esigenze di informatizzazione dell'Amministrazione cantonale, con i progetti in corso ed in fase di realizzazione, richiedono un grosso impegno di pianificazione e di organizzazione da parte di tutti e, in primis, da parte del CSI.

Anche il CSI, come del resto altre strutture, è confrontato ad un sempre migliore utilizzo delle risorse disponibili che, contrariamente a quanto alcuni possano ancora credere o pensare, non sono infinite.

Nel corso dell'estate è iniziato un complesso progetto di studio e realizzazione denominato semplicisticamente «Pianificazione», il cui scopo è proprio quello di migliorare l'organizzazione dei processi e delle attività operative del CSI.

Gli obiettivi principali a medio termine di tale progetto sono:

- Permettere una visione aziendale globale di tutte le attività, i progetti e studi di fattibilità in corso e quelli previsti.
- Favorire l'informazione sia all'interno sia all'esterno del CSI.
- Migliorare l'organizzazione e la gestione interna.
- Ridurre l'attività cosiddetta pompiistica.
- Iniziare a lavorare in modo proattivo e pianificato.
- Migliorare l'utilizzo delle risorse disponibili (umane e finanziarie).
- Determinare e giustificare un eventuale fabbisogno di nuove risorse.
- Migliorare l'efficienza e l'efficacia nella fornitura di servizi.
- Rispettare i termini di consegna pattuiti.
- Soddisfare i propri clienti (utenti).



Per soddisfare tali esigenze, il CSI ha attivato un processo di pianificazione aziendale ed uno di rivisitazione e definizione dei processi aziendali.

La pianificazione aziendale consiste nel consolidare in un unico punto, a livello di direzione del CSI, le pianificazioni operative delle singole aree e sottoaree, riguardanti tutte le attività e progetti in corso o previsti (interni ed esterni).

È stata quindi istituita una nuova funzione aziendale a livello di Staff «Pianificazione e controllo» che, in un futuro prossimo, potrebbe occuparsi anche di qualità aziendale.

In questo processo di pianificazione è comunque importantissima ed essenziale la figura del cliente (utente), ed è quindi fondamentale instaurare un rapporto di tipo relazionale (collaborare insieme per riuscire), e non transazionale (io virtualmente pago e tu mi devi dare).

La rivisitazione e definizione, consiste invece nella riformulazione di tutti i processi aziendali quali:

- la gestione delle richieste,
- la fornitura di componenti informatiche hardware, software e di rete,
- la gestione di progetti semplici e complessi,
- le attività di consulenza e supporto,
- il servizio al cliente (utente).

Per far questo è in corso di esecuzione una ridefinizione dei flussi e dei mezzi (check-list, ecc.) operativi, una formazione dei propri collaboratori, una definizione di standard operativi e tecnici, non più perfettamente ade-

guati alle continue nuove esigenze. Nel corso del mese di novembre, ha cominciato ad essere operativa una prima fase del progetto che consiste nell'attivazione del processo che va dalla richiesta fino alla fornitura.

In questa prima fase, in via transitoria, tutto il Consiglio di direzione è direttamente coinvolto nell'attività di analisi e smistamento delle richieste (interne/esterne).

Le fasi previste di «Process engineering» del progetto sono:

## 1. Fase – Inizio agosto 2000

- Analizzare le necessità della contabilità analitica SAP.
- Consolidare e completare la banca dati per la gestione delle richieste.
- Definire ed implementare i processi e flussi operativi di base.
- 1. pianificazione delle attività CSI.

## 2. Fase – Novembre 2000-marzo 2001

- Analizzare, organizzare ed attivare Service Desk.
- Organizzare ed attivare una pianificazione finanziaria.
- Analizzare gestione ordini (SAP) e Tools operativi.
- Revisione dei processi e flussi aziendali.
- Formazione dei collaboratori.

## 3. Fase – Inizio marzo 2001

- Analisi, scelta ed implementazione di eventuali tools operativi.
- Consolidare processi e flussi di lavoro. La fine di questo progetto è prevista nel primo semestre 2001.



Franco Engeli  
Area di produzione  
ed erogazione  
dei servizi centrali



Uno degli elementi portanti del progetto di A2000 «CCI e Informatica dello Stato», è quello di acquisire, ad ogni livello, il concetto di «lavorare in gruppo». Lo spirito dello sforzo che al CSI si sta facendo è ben riflesso dall'articolo di Francesco Alberoni, pubblicato sul *Corriere della Sera* del 16 agosto scorso, che qui riproduciamo.

## I piacevoli vantaggi di «fare squadra», sul lavoro e nella vita

di Francesco Alberoni

*L'altro giorno un collega economista mi diceva di trovarsi a disagio perché, nella sua università, tutti si occupano di astratti problemi econometrici, e mai di problemi concreti. Anzi, ostentatamente li rifiutano, perché inquinano la loro rigorosa specializzazione.*

*Purtroppo un problema concreto non è mai solo economico, sociologico, psicologico, estetico, ecologico, etico o politico, ma tutte queste cose insieme. Per risolverlo bisogna utilizzare diversi specialisti, esaminarlo da diverse angolature che vanno, poi, integrate in un quadro unitario.*

*Per questo occorre un capo che sintetizzi, nella sua mente, i disparati punti di vista. Però non basta che egli ascolti i pareri di tutti gli specialisti. Sono troppo slegati, scompagnati. Immaginate di fare un libro con numerose persone, ciascuna competente nel suo campo. Se vi mandano quello che vogliono, il libro risulterà composto da tanti pezzi con problemi e lin-*

*guaggi diversi. Un'accozzaglia illeggibile. Dovete farle lavorare insieme finché ciascuno non si ricorda a tutti gli altri e tutti non imparano a funzionare come un'orchestra. Allora ognuno suona il proprio strumento, ma il risultato è musica.*

*La vera protagonista di tutte le imprese riuscite è perciò l'équipe. E l'équipe deve essere formata da gente con specializzazioni, mentalità, punti di vista diversi. Però deve avere la stessa meta e deve mettere in comune tutto ciò che sa per arrivare a quello scopo.*

*E deve essere «affiatata», cioè avere uno spirito di collaborazione, di amicizia. Guai se c'è uno che tiene le informazioni per sé, o che mente, o che pensa solo al proprio interesse. Guai se c'è invidia, rancore.*

*Guai se si formano partiti, correnti in competizione.*

*Una stupenda équipe era quella formata da Enrico Fermi, quando ha scoperto le reazioni nucleari. Tutti erano*

*amici, tutti lavoravano insieme; tutti conoscevano i risultati raggiunti. Per cui ciascuno sapeva immediatamente come andare avanti e come aiutare gli altri. Un esempio di équipe affiatata l'ho visto all'opera al Centro trapianti di Roma, creato e diretto da Raffaello Cortesini. I chirurghi fanno gli espian-ti degli organi, poi operano, poi seguono il paziente finché non è dimesso.*

*A turno presiedono la visita collettiva a cui partecipano gli altri specialisti. In questo modo ciascuno, pur conservando la propria competenza, ha una visione completa dei problemi. Il risultato è una vera «orchestra terapeutica». Nelle imprese, nei partiti, nell'esercito, c'è sempre un comitato in cui i più alti dirigenti si riuniscono per formulare insieme le strategie fondamentali. Questi comitati funzionano tanto meglio quanto più sono una vera équipe affiatata. Napoleone era riuscito a realizzarla con i suoi marescialli. Ma poteva farlo perché aveva tutti i poteri. Di solito, invece, i comitati sono influenzati dalla politica, dagli interessi e pieni di rivalità. Il capo, se vuol dirigere questa armata Brancaleone, è costretto a contare solo su un piccolo gruppo di fedelissimi con cui trascinare gli altri.*

*E queste regole valgono anche nella nostra vita quotidiana, in ufficio, in un negozio, in una scuola. È impossibile che tutti vadano d'accordo. Occorre un gruppo centrale che si spende, si prodiga. Che si fa carico degli interessi comuni. Perfino in famiglia quello che conta è la sintonia, l'intesa fra i coniugi. Quando esiste si superano tutte le difficoltà.*



*La Direzione  
e la Redazione  
augurano  
Buone Feste*



# Intranet CSI...



Nigel Gilbert  
Area dell'informatica  
decentralizzata  
e del servizio utente  
(InfoShop)

Ormai da parecchio tempo, esiste la rete cantonale sulla quale viaggia tutta l'informazione all'interno dell'Amministrazione cantonale (dati e voce).

Essa è necessaria per allestire e mantenere i sistemi gestionali e permettere il passaggio dell'informazione, da una persona ad un'altra, tramite la posta elettronica o altri canali.

Ognuno dei collaboratori ha a disposizione un suo «spazio» privato e degli spazi pubblici condivisi con altri, con i quali collabora. Questi spazi sono organizzati – da qualche parte all'interno dei sistemi informatici – sotto forma di cartelle. Non importa dove, basta che la locazione sia sicura e dunque accessibile soltanto alle persone autorizzate.

Lavorando in questo modo, potrebbe sorgere un problema perché, ognuno di noi, ha il suo personale modo di lavorare con le proprie cartelle, con i nomi dei documenti e con le tecniche per differenziare, ad esempio, le versioni di uno stesso documento, fino a quando ne viene stampato su carta la versione «definitiva» che, per inciso, rimane tuttora la forma più comune per pubblicare e passare informazione.

Abbiamo tutti familiarità con i manuali d'uso, con la necessità di documentare e tenere aggiornata l'informazione, ma siamo altrettanto consapevoli della tentazione di non aggiornare mai il «mattone» che nessuno guarda.

Così, come tanti gruppi di specialisti informatici ed addetti al settore, abbiamo seguito la strada aperta con la tecnica del World Wide Web (il www che oggi quasi tutti conosciamo) nel 1995 con Internet, ed abbiamo applicato gli stessi strumenti e la stessa «filosofia» di pubblicazione, su una rete «chiusa», a beneficio dei membri della comunità che la usa.

Questa è dunque la derivazione della parola Intranet (all'interno), rete chiusa ad un gruppo di persone, contrapposta dunque ad Internet (tra tutti) che è una rete aperta. I benefici per gli informatici sono innumerevoli, fra questi vi è la facilità di organizzare, pubblicare e controllare i documenti di lavoro con chiavi di ricerca elettroniche e «link» (collegamenti), che portano dall'interno di un documento ad un'altra parte dello stesso documento, ad un altro documento o, addirittura, a una fonte di documenti diversa, in qualche altro luogo di Internet. Non dimentichiamo poi la cre-

scende popolarità di Internet e del Web, che applicata ad Intranet, rende tutto più facile poiché, ci si muove nello stesso modo e con gli stessi strumenti.

Non è dunque più necessario portarsi in giro i manuali, oppure preoccuparsi che la versione in nostro possesso sia quella corrente e valida:

ora basta accendere un computer (PC, Mac, Workstation Unix o qualsiasi altro sistema in grado di accedere al Web e di interpretarne il linguaggio), digitare l'indirizzo conosciuto e seguire le istruzioni per arrivare all'informazione cercata, sistemi di sicurezza permettendo.

Immagini, suoni, ed interattività sono tutti disponibili e di gran moda... e l'informazione non si limita ai manuali ma anche all'andamento dei progetti, allo stato del budget, ecc. Qualsiasi informazione utile (e meno utile) può essere messa a disposizione, in forma immediata ed attrattiva. Perché non unire a qualcosa di non sempre gradevole, una bella forma per renderlo anche simpatico e pratico da leggere?

Gli strumenti per creare l'ambiente Intranet sono gli stessi usati per i siti Internet, dal semplice uso di un formato «html» (*hypertext markup language* – inventato da un ingegnere del CERN) e disponibile, per esempio, anche come formato di salvataggio in «Word», ai sofisticatissimi strumenti multimediali usati per promuovere siti di grande prestigio (ne conoscerete sicuramente qualcuno). Non dimentichiamo però, che per un Intranet il quale svolge il ruolo centrale di biblioteca, l'efficacia maggiore è data dalla semplicità d'uso e dalla possibilità di reperimento dell'informazione ricercata, non ha dunque bisogno di



attrarre ed acquisire nuovi clienti, ma di servire nel miglior modo quelli che lo devono utilizzare ogni giorno, per il proprio lavoro.

Ovviamente, per raggiungere questi obiettivi ci vuole disciplina, struttura ed organizzazione, uniti all'immaginazione e a strumenti adeguati. Ci vuole anche un responsabile per gestire verificare e pubblicare l'informazione a disposizione. Questa figura chiave si chiama «webmaster»: egli è uno specialista, un incrocio tra artista, tecnico ed organizzatore. È lui (o lei) che gestisce i diritti d'accesso al servizio, e le qualità del sito derivano dalle sue capacità professionali. Recentemente sono nate nuove figure specialistiche anche nel ramo Intranet, come il Web artist, il designer, ecc., ma queste figure, almeno per ora, sono riservate a strutture molto più grandi della nostra e con un Intranet più orientato al business.

Il traguardo, nel prossimo futuro, dovrà essere la fusione delle tecniche del www, per rendere l'accesso all'informazione, indipendente dalla piattaforma adoperata e indipendente da dove si trova l'informazione stessa. Questo significa che, sulle macchine del futuro, non vi saranno più programmi installati, ma soltanto un Web browser, dal quale faremo e vedremo tutto quello che ci serve... Nel mondo delle IT, è il messaggio che conta, non chi lo porta o da dove arriva...

approfondimento

# e-policing uno sportello virtuale al servizio del cittadino



Romano Piazzini  
Comandante  
della Polizia cantonale

Con la globalizzazione dei mezzi di comunicazione telematica anche i corpi di polizia, così come una varietà d'altri servizi delle amministrazioni pubbliche, hanno aperto una finestra virtuale sul mondo. È in questo contesto, aderente alla filosofia d'apertura che la Polizia cantonale persegue ormai da qualche anno nei confronti della popolazione e dei mezzi d'informazione, che s'inserisce il nuovo strumento dell'e-policing.

Esso rappresenta la continuazione naturale dell'e-government, ossia della relazione tra Stato e cittadino per il tramite del canale Internet.

Con l'accesso alla rete da parte di un numero sempre crescente d'utenti (fine '99, già il 23% della popolazione svizzera), diviene strategicamente interessante investirvi, sia per gestire in maniera più diretta la propria immagine, sia soprattutto per cercare di eliminare, là dove possibile, la burocrazia amministrativa, liberando risorse da ridistribuire nei settori più sollecitati (emergenze, interventi gravi). Per la polizia, inoltre, l'e-policing ha una sua collocazione non trascurabile quale vettore di sicurezza soggettiva (o di prossimità), nella misura in cui l'apertura di uno sportello virtuale, direttamente nelle case dei cittadini, permetterà a chiunque, 24 ore al giorno e ovunque si trovi, di ottenere informazioni complete e aggiornate o di compiere piccole pratiche amministrative, senza doversi fisicamente spostare da casa, né correre il rischio di essere costretto a lunghe attese ad uno sportello di gendarmeria.

Rimarrà comunque un servizio offerto in più, un'alternativa al solito modo di fare, il che non implica che tutti possano, vogliano o debbano usufruirne. E rappresenta naturalmente una sfida – prima di tutto tecnica – in parte già iniziata con l'apertura del sito di polizia ([www.ti.ch/polizia](http://www.ti.ch/polizia)), nell'aprile scorso, che proseguirà in collaborazione con più partner (società di consulenza e altre polizie cantonali), e un cambiamento di mentalità (quanti si collegheranno al sito e vi cercheranno l'informazione desiderata, prima di essere tentati di mettere mano al telefono?).

## Gli assi di sviluppo

L'e-policing si sviluppa lungo quattro assi principali, ovvero quello dell'*informazione* (contatti, procedure, organizzazione, prevenzione...) che mira a rendere più trasparente e più raggiungibile l'organizzazione e a fornire



elementi al dialogo e al confronto aperto, quello della *comunicazione* (comunicati stampa, avvisi di ricerca, condizioni del traffico...) che assicura aggiornamenti tempestivi a tutti i possibili utenti, quello di *distribuzione* (opuscoli, rendiconti statistici, formulari...) che garantisce un rapido accesso alla documentazione necessaria, senza oneri di stampa per l'amministrazione pubblica. Infine quello di *transazione* (denunce e segnalazioni on-line), che fornisce un canale d'interazione alternativo con la popolazione, più in particolare con gruppi di persone altrimenti restii a scoprirsi, oppure per i pagamenti (multe e prestazioni di polizia...), con evidenti vantaggi anche economici sia per l'utente sia per l'Amministrazione.

È difficile, al momento, anticipare quali potranno essere le facilitazioni offerte al cittadino, specie perché il progetto e-policing sta definendo, proprio in questi mesi, i suoi contenuti. Ci si può comunque sbilanciare su alcune possibili applicazioni.

## Qualche esempio

- Secondo alcune stime, il 90% dei reati contro il patrimonio giunge a conoscenza della polizia, per il tramite di una denuncia. La percentuale è ancora più alta, se riferita a particolari classi di delitti, come i maltrattamenti e gli abusi sessuali. Per casi di lieve entità finanziaria, tuttavia, o dove il pudore, l'onore personale, la vergogna, sopraffanno

il desiderio di giustizia, la polizia rimane totalmente ignara dell'accaduto. Anche la sola segnalazione di torti o abusi, via Internet, potrà rivelarsi un obiettivo realista, capace di fornire un quadro più completo del disagio sociale, in un contesto dove la percezione dell'autorità è ridotta e dove si può eludere il confronto vivo con il proprio interlocutore.

- Già ora sono disponibili in rete una serie di documenti tematici, non solo per il cittadino accorto e interessato ai problemi della sicurezza e della riorganizzazione, ma anche per la stampa in genere. Citiamo la proposta di modifica parziale della Legge sulla polizia, all'indirizzo del Gran Consiglio, il Codice deontologico della Polizia del Cantone Ticino, il Rendiconto statistico sull'attività di polizia 1999.
- Si può facilmente immaginare di rendere disponibile agli utenti del traffico le condizioni aggiornate, ogni pochi minuti, delle nostre strade, con informazioni su colonne, incidenti, lavori in corso, al fine di permettere una pianificazione più accorta degli spostamenti, anticipando in tal modo le cattive sorprese.

Il mondo di Internet si sviluppa a ritmi vertiginosi. È nostra intenzione seguirne i progressi ed assicurarci il suo supporto, sfruttandone i vantaggi sia per noi sia per l'utente, dovunque ciò si dimostrerà proficuo.

Intervista a cura  
di Francesca Taborelli

# La cosa



Avv. Roberto Keller  
responsabile operativo  
dei progetti di A2000:  
Internet/Intranet  
e Cancelleria 2000

Condividere, scambiare, semplificare, migliorare, risparmiare e perché no, anche «divertire». Come può una sola «cosa» riuscire a centrare tutti questi bersagli? Un titolo ermetico, e molto vago, dietro il quale invece si nasconde un progetto preciso e per nulla riservato ai soli iniziati. Ma, prima di svelare l'identità di questa «cosa», occorre delineare i contorni entro i quali s'inserisce. Occorre insomma una premessa.

«L'Amministrazione cantonale è una realtà che si sta trasformando, sia dal punto di vista tecnologico-informativo, e cioè le macchine, i programmi, la rete, sia dal punto di vista delle risorse umane, e cioè le persone impegnate nell'ente pubblico, abituate a lavorare con carta e penna, che si stanno indirizzando verso nuovi sistemi».

Questa la premessa alla quale tiene molto Roberto Keller, responsabile operativo del gruppo che, nel grande cantiere Amministrazione 2000, si occupa dei progetti Internet/Intranet/Extranet e Cancelleria 2000. Un gruppo molto affiatato costituito da: Daria Rodoni-Turati, Coco Acquistapace, Milko Del Bove e da Mauro Pedrazzoli, consulente del progetto Internet/Intranet. Guidati da Roberto Keller, formano una vera e propria squadra che, con entusiasmo, affronta le sfide lanciate dall'introduzione delle nuove strategie comunicative all'interno dell'Amministrazione.

«Per quanto riguarda gli strumenti e le reti, in questo processo di trasformazione, siamo sulla buona strada – spiega Keller – grazie anche ai progetti del CSI, che tendono all'equiparazione dell'hardware e del software». Esiste però un altro fattore altrettanto determinante: «la grossa scommessa della gestione del cambiamento che coinvolge le persone. E, per quella che è stata la nostra esperienza, possiamo affermare di essere pure sulla buona strada».

Lo dimostrano i risultati cui è giunta l'intervista che la Cancelleria dello Stato ha condotto sulla comunicazione elettronica e sull'accesso all'informazione.

«All'interno dell'Amministrazione abbiamo avuto un successo che, non solo definirei insperato, quanto nemmeno immaginato. Un successo che ci incoraggia e che è la prova tangibile di come, oggi, lo strumento della comunicazione elettronica si stia affermando».



**Fatte le necessarie premesse, cerchiamo di dare contorni più precisi alla «cosa» e di capire perché sia così importante il servizio di posta elettronica.**

«All'interno dell'Amministrazione esiste una grande esigenza, da tutti e a tutti i livelli sentita: passarsi le informazioni. Quest'esigenza è la molla che ci ha spinti a pensare all'allestimento di un sistema Intranet, cioè di una rete interna per la quale la comunicazione elettronica è fondamentale».

**La «cosa» altro non è che Intranet. Che significato ha allestire un Intranet in questa fase di trasformazione e in un'azienda molto particolare come l'Amministrazione cantonale?**

«Intranet dovrà diventare il sistema che permetterà di condividere l'informazione in modo rapido, sicuro, il più completo possibile e, soprattutto, con una gestione semplice e razionale. È infatti fondamentale che chi allestisce il sistema informatico, sappia anche gestire l'attenzione dei suoi utenti, per riuscire ad indirizzarli rapidamente all'informazione che cercano. Un concetto facile a dirsi ma difficile a farsi, perché deve valere sia per l'utente esperto, sia per quello meno pratico che deve comunque intuire la strada da percorrere e, a poco a poco, giungere alla meta: la condivisione delle informazioni.

Qui comincia il Far West: ognuno può inventare quello che vuole».

**Cosa vuol dire condividere un'informazione?**

«Significa saper mettere a disposizione l'informazione, saper gestire in modo razionale la banca dati sulla quale l'informazione è posta, in modo tale che possa essere reperita in contesti temporali diversi. Significa anche riuscire ad avvisare tutti i potenziali utenti che l'informazione esiste e si trova in quel determinato luogo. Non dobbiamo dimenticare che in un sistema amministrativo pubblico non è detto che tutti gli impiegati, ogni mattina, istintivamente, vadano a controllare se siano arrivate nuove informazioni. Dobbiamo quindi applicare una doppia strategia per avvisare gli utenti: sia facendo in modo che ogni mattina controllino l'arrivo di nuove informazioni, sia avvisandoli nel momento puntuale in cui una determinata informazione è messa a disposizione».

**Concretamente, come vi state muovendo per arrivare alla condivisione dell'informazione e in che modo collaborate con il CSI?**

«La collaborazione con il CSI ha come obiettivo quello di trovare le piattaforme di lavoro tecnologico adeguate al livello dell'intera Amministrazione. Nel frattempo, noi, come gruppo di lavoro, stiamo pensando di portare un primo prodotto su questa rete interna: la gestione della cosiddetta corrispondenza di massa. Ossia, dare la possibilità al Consiglio di Stato, alla Cancelleria in rappresentanza del Consiglio di Stato, alle Direzioni dei Dipartimenti, alle Divisioni e alle Sezioni dipartimentali di mettere a disposizione su determinate banche dati, grosse masse di informazioni, oggi disponibili su carta. Fascicoli, dossier, corrispondenze voluminose potranno essere consultati direttamente su questa banca dati, per cercare e prendere tutte le informazioni richieste».



### **Come pensate di realizzare questo prodotto?**

«L'idea che abbiamo portato avanti è molto semplice. Si tratta di inviare un e-mail per avvisare i gruppi interessati, all'interno di una divisione, di una sezione, che quel fascicolo, quel dossier, ... è stato trasferito nella loro banca dati riservata. Tecnicamente su un server ci saranno delle cartelle che ospiteranno tutti questi documenti. Il server non è altro che un computer messo a disposizione dal CSI, che permetterà a questi gruppi di arrivare all'informazione in modo facile, di essere identificati, e quindi di poter accedere all'informazione. Per fare in modo che questa ricerca si trasformi in un automatismo, inizialmente cercheremo di facilitare l'operazione, mettendo un link direttamente sul mail. Con un semplice clic tutti gli interessati arriveranno direttamente dove si trova il documento».

### **Quali saranno i benefici del traffico dati e delle informazioni che viaggiano sulla rete interna?**

«Primo beneficio: l'operazione di ricerca è molto semplice e richiede veramente poca fatica. Secondo: la sicurezza di arrivare alla giusta destinazione. Terzo: se il mail è archiviato è possibile realizzare una piccola banca dati personalizzata, all'interno del sistema. Quarto: l'identificazione per accedere alla banca dati, dove è depositato

il documento, permette anche di vedere tutto quello che è già stato depositato. Tutto questo naturalmente presuppone la realizzazione di una prima pagina attrattiva che permetterà all'utente e quindi ai nostri colleghi, che lavorano nell'Amministrazione, di vedere al primo colpo d'occhio cosa offre Intranet, il posto che gestisce e dà le informazioni in comune».

### **Abbiamo accennato ai primi passi concreti per la realizzazione di un Intranet nell'Amministrazione cantonale. Idealmente, come dovrebbe essere?**

«Intranet dovrebbe essere, come già siamo riusciti a realizzare con Internet, una federazione di stati indipendenti ma tra loro collegati, con una certa autonomia, che permetta elasticità e dinamismo, ma tenga anche legati ad un filo conduttore quelli che sono gli interessi comuni. Con Intranet dovremo raggiungere lo stesso equilibrio tra l'elasticità creativa propria di ogni singolo settore, e la schematicità di un sistema di collegamento e di controllo.

Intranet potrebbe essere come una piazza, ben protetta dalle mura cittadine, dove si scambiano e si possono depositare le informazioni. Una piazza, accessibile da parecchie strade possibilmente non tortuose, sulla quale reperire «qualcosa»: le informazioni. Questo qualcosa, nella sua costruzio-

ne, sta a metà strada tra una concezione teutonica, quindi soltanto lavoro, rigidità e informazione specifica e una concezione latina, che può avere anche aspetti giocosi. L'ideale sarebbe quindi riuscire a mescolare, nella giusta proporzione, elementi ludici con quelli rigorosi. La nostra sfida sarà proprio quella di presentare, nel modo giusto, tutte le informazioni sulla piazza e attraverso le strade, che ci saranno messe a disposizione dal CSI. Non dobbiamo dimenticare che nelle piazze arrivano anche visitatori stranieri, alla ricerca informazioni. E qui inseriamo il concetto, difficile in sé, di Extranet».

### **Cerchiamo allora di spiegare questo Extranet**

«I visitatori esterni, dopo essere stati identificati e aver ricevuto il permesso e magari anche dopo aver pagato un dazio, potranno varcare le mura cittadine e arrivare nella piazza per prendere determinate informazioni.

Pensiamo ai parlamentari: ora sono serviti da una banca dati su Internet, quindi la piazza fuori dalle mura del paese è accessibile a tutti; domani avremo invece persone che, con identificativi, potranno entrare nella nostra piazza protetta dalle mura e prendere le informazioni. Stiamo ovviamente parlando del futuro, ma sarà un passo molto importante perché permetterà un'interazione lavora-





tiva tra esterno e interno. Il processo, graduale, porterà alla condivisione della conoscenza amministrativa, che costituisce un vero e proprio punto di forza».

**Il fatto di poter andare in piazza per scambiare informazioni costituirà un vantaggio solo per i «cittadini» dell'Amministrazione o di tutti i cittadini in generale?**

«Il vantaggio primario, molto concreto, sarà per il contribuente: pagherà meno per avere un lavoro di qualità a un prezzo migliore. L'informazione, grazie all'e-mail, passa in modo veloce, a costi irrisori, con tempi di reazione immediati e annullando le distanze. Certo, questi sono vantaggi anche per i cittadini dell'Amministrazione. Quindi vantaggi sia per l'interno sia per l'esterno e, soprattutto, per chi deve gestirsi il lavoro. Grazie all'Intranet abbiamo la possibilità di mettere a disposizione delle informazioni a bassissimo costo, di archivarle in un unico posto, facilmente accessibile, senza occupare spazio. E anche in questo caso i benefici, non solo monetari, sono immediati: basti pensare alla mole di documenti cartacei che la Cancelleria o le Direzioni di Dipartimenti spediscono quotidianamente. Con l'e-mail risparmiamo forza, carta, francobolli, ma soprattutto miglioriamo la qualità del lavoro: le prestazioni aumentano mentre i costi diminuiscono».

**Lei ha premesso l'importanza e la delicatezza della gestione del cambiamento, in relazione soprattutto alle persone coinvolte.**

«Sono coinvolte due categorie di persone: gli addetti ai lavori, cioè il Gruppo di Amministrazione 2000 responsabile del progetto Internet/Extranet e Info Cancelleria, che si occupa dell'impostazione ideale ed il CSI, che è invece il punto di riferimento per tutto quanto riguarda gli aspetti tecnologici. La seconda categoria, altrettanto importante, è quella degli utenti, presso i quali la gestione di questo cambiamento avviene in un modo diverso. Come utenti dobbiamo imparare tutti ad usare questi strumenti senza avere paura, fidandoci di quello che stiamo facendo, per arrivare ad acquisire sicurezza. Il processo di apprendimento è continuo e l'uso di questo strumento ha una crescita esponenziale. Ed è un fenomeno già oggi ben visibile. L'aspetto affascinante di questa tecnologia è il concetto di base: chi entra sul sistema capisce sempre più in fretta come procedere. È un know-how quasi filosofico che, una volta appreso, permette di passare dall'e-mail ad altri strumenti, anche più complessi, con sempre maggiore facilità e na-



turalità. A breve, sempre secondo i parametri amministrativi, l'operazione si estenderà a tutta l'Amministrazione.

Quello che stiamo cercando di fare è di coinvolgere anche il Parlamento, di portare cioè, al suo interno, questa cultura. È importante sottolineare come non basti la tecnologia, non basti la persona che cambia il modo di lavorare, utilizzando i nuovi strumenti: occorre anche l'adattamento del sistema. Nel caso del Parlamento, occorre quindi che la specifica legislazione sia modificata, in modo tale da utilizzare questi mezzi e diventare effettivamente operativi».

**Idealmente state costruendo una piazza, concretamente con quali ostacoli?**

«Il principale problema è l'organizzazione dei server: ognuno può allestire una propria Intranet, ma ci vogliono direttive precise per evitare che si crei il Far West, cui ho accennato all'inizio. Con tante piccole piazze, ognuna organizzata in modo diverso, senza porte e senza strade d'accesso ogni scambio di informazioni diventerebbe veramente difficile, se non impossibile. Se poi in ognuna di queste piazze, i gruppi di persone che detengono le informazioni parlano linguaggi tra loro incompatibili, diventa troppo impegnativo creare delle interfacce, cioè dei sistemi di connessione efficaci ed efficienti. Il rischio è che ogni piazza si isoli, richiudendosi su se stessa e snaturando la principale funzione per la quale è stata creata. All'interno di una realtà abbastanza grande come l'Amministrazione, con tali e tante esigenze, è quasi naturale che ognuno cerchi di partire per la propria strada senza

aspettare gli altri. L'importante è che non vada troppo lontano, per non creare distanze incolmabili».

**Questa nuova strategia della comunicazione e dell'informazione trasforma radicalmente, come abbiamo visto, il modo di lavorare. I nuovi strumenti a disposizione non solo dovranno essere accettati, ma soprattutto usati per sfruttarne al meglio le potenzialità e concretizzare i vantaggi cui accennava prima.**

«Intranet è già più diffuso di quanto si pensi. Quando parliamo di Intranet pensiamo all'e-mail, a Outlook, ai calendari, alle agende. Per chi li sta già utilizzando, questi strumenti si dimostrano veramente comodi. Pensiamo al vantaggio offerto dalla condivisione di cartelle, che consente a più persone di lavorare su un documento contemporaneamente. Queste sono già tutte forme di Intranet. La sfida, per certi versi allettante, è di collegare queste applicazioni alle piazze e chiudere il cerchio con un'interfaccia grafica attraente. Si potrà così entrare nelle singole parti di questi sistemi e gestirle in base alle proprie necessità e capacità. Una sfida non da poco, considerando anche il budget limitato di cui disponiamo».

# Movimento della popolazione



Giorgio Battagliani,  
Direttore della Divisione  
della giustizia  
e responsabile operativo  
del progetto di A2000 –  
MOVPOP

Seconda tappa del progetto: «la trasmissione dei dati via Internet ai Comuni»

Il progetto Movimento della popolazione ha, come noto, quale scopo, quello di disporre di un unico supporto informatico contenente i dati anagrafici delle persone residenti nel Cantone. Per tale progetto, è stata adottata una Legge speciale da parte del Parlamento e la banca dati è ora a completa disposizione di tutti i servizi dell'Amministrazione. Ad inizio novembre essa è utilizzata da una sessantina di uffici dello Stato, corrispondenti a circa 600 funzionari.

Mentre è in corso la procedura di estensione dell'utilizzazione di MOVPOP all'interno dell'Amministrazione cantonale, ci si appresta ad avviare un nuovo progetto, il cui obiettivo principale è di avvicinare i Comuni al Cantone utilizzando Internet. Questo nuovo progetto, denominato «Ritorno dei dati ai Comuni», consentirà di rendere più performante l'attuale servizio e di istituire una vera e propria corsia preferenziale o privilegiata, per l'interscambio di informazioni tra i servizi cantonali e comunali.

La nuova soluzione consente di:

- migliorare le procedure attuali, mediante l'automazione del controllo della qualità dei dati e i tempi di re-

gistrazione degli aggiornamenti dei dati stessi;

- consultare la banca dati on-line per i Comuni;
- armonizzare i dati registrati presso gli Uffici controllo abitanti dei Comuni, con la possibilità di acquisire eventuali informazioni mancanti dall'Amministrazione cantonale attraverso:
  - la trasmissione ai Comuni del numero di identificazione universale, attribuito dalla banca dati ad ogni persona registrata, per riconoscere immediatamente e con precisione l'individuo, indipendentemente dal cambiamento dei dati personali o dal luogo dove costui tratta questa o quella pratica amministrativa;
  - la messa a disposizione dei Comuni, su formulari elettronici standard, di tutte le informazioni non coerenti per rispetto alla situazione rilevata dalla banca dati centrale;
  - la comunicazione di informazioni mancanti ai Comuni, per il tramite dei vari servizi dell'Amministrazione cantonale, che dispongono di notizie in taluni casi più aggiornate.

La realizzazione di questo progetto porterà certamente un valore aggiunto importante, all'attuale servizio.

Aprirà inoltre le porte alla creazione di un vero e proprio nuovo sistema di interscambio di informazioni, tra enti locali e Cantone, che potrà evidentemente essere oggetto anche di ulteriori sviluppi.

Il «Ritorno dei dati ai Comuni» è pertanto un progetto che si fonda su uno spirito di collaborazione tra amministrazioni comunali e cantonale, nell'ottica di sfruttare al meglio il grande potenziale di risorse umane e tecniche a tutti i livelli, nell'intento di togliere sempre più quegli ostacoli burocratici che, troppo spesso, dividono ancora il Cantone dai Comuni a livello amministrativo.

Una prima azione in questa direzione da parte dei servizi cantonali, potrebbe consistere nell'utilizzazione al meglio delle informazioni che, già oggi, sono contenute nella banca dati del Movimento della popolazione, sgravando in tal modo, da subito, i Comuni.



# Informativo non si nasce... si diventa

## Dove e quando nel Cantone Ticino



Vincenzo Nembrini  
Direttore  
della Divisione  
della formazione  
professionale

La diffusione quasi capillare di elaboratori nelle aziende e nelle economie domestiche del Cantone, porta a credere che una formazione in informatica sia, ormai, quasi connaturata ad ogni persona, sin dalla prima infanzia. Si tende quasi a ritenere che l'informatica s'impari così come s'impara la lingua materna, addirittura che informatici si nasca. La realtà è ben diversa, se si fa astrazione dall'uso elementare delle attrezzature informatiche, a cui ormai sembrano assoggettarsi, magari con il supporto di qualche corso organizzato dall'Associazione della terza età, anche i più anziani.

Informatici, o comunque una qualsiasi delle diverse figure professionali più direttamente legate all'informatica, in effetti, non si nasce, ma si diventa, così come è ancora per la totalità delle professioni svolte nel nostro Cantone. Come, dove e quando è illustrato qui di seguito, con qualche indispensabile semplificazione, visto il rigoglio di offerte di formazione in informatica presente nella realtà ticinese, ma anche svizzera. Si può anzi affermare che proprio la varietà dell'offerta, pubblica e privata, nel campo dell'informatica sia una delle caratteristiche del settore e, non sempre, questa varietà è peraltro indice di serietà. Per semplificare l'illustrazione, bisogna limitarsi allora alle formazio-

ni in informatica che danno luogo a un titolo riconosciuto dalla Confederazione o dal Cantone.

### Le formazioni di base: informatico e mediamatico

Contrariamente a quanto capitava ancora meno di dieci anni fa, quando si credeva che una formazione in informatica si potesse conseguire solo a livello terziario, ossia dopo una qualunque formazione di base, oggi si può intraprendere una formazione nel settore, subito dopo l'obbligo scolastico, dopo la scuola media, a quindici anni. Infatti, dal 1994 è regolamentato nella Confederazione il tirocinio di informatico, di durata quadriennale, che da allora è offerto nel Cantone nella forma duale, ossia pratica in azienda e teoria a scuola. Le aziende autorizzate a formare apprendisti informatici sono attualmente 98, tra cui anche il CSI. La scuola che accoglie le apprendiste e gli apprendisti è la Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) di Locarno. Da un paio d'anni, nell'ambito di un progetto per la promozione delle pari opportunità tra donne e uomini, è in atto un tirocinio nella professione di informatico per sole ragazze nella Scuola d'arti e mestieri di Trevano, dove, assieme alla teoria, viene svolta anche la pratica. Sono 13 le ragazze che hanno iniziato nel 1999, 22 nel 2000. Per dare un'idea quantitativa della situazione, quest'anno i nuovi contratti di tirocinio di informatico sono 60 (comprese le 22 informatiche di Trevano); complessivamente gli apprendisti informatici in formazione nei quattro anni sono 160. Sempre a livello secondario II, al termine dell'obbligo scolastico, c'è la possibilità di intraprendere il tirocinio di mediamatico, di durata triennale, che integra competenze in software, in hardware e in servizi, sempre in forma duale (pratica in azienda e teoria a scuola) sia pure un po' particolare: il primo e il secondo anno, infatti, si svolgono attualmente, per intero, nei laboratori della Swisscom a Giubiasco, nei quali il tirocinio è stato avviato come novità a livello svizzero nel 1997. I posti di tirocinio di mediamati-

co sono peraltro limitati, poiché finora solo poche aziende, oltre a Swisscom e allo Stato, li offrono. Attualmente sono 30 i giovani e le giovani in formazione, di cui 12 al primo anno.

Al termine del tirocinio in queste due professioni si consegue, superando l'esame finale, l'attestato federale di capacità. Chi segue i corsi di maturità professionale, come è spesso il caso per gli apprendisti in queste due professioni, e supera gli esami, ottiene pure l'attestato federale di maturità professionale tecnica, che consente l'ammissione diretta alle scuole professionali superiori.

In aggiunta a queste due formazioni di base, intrinseche all'informatica, ve ne sono altre più o meno direttamente imparentate, poiché in qualche modo di supporto all'informatica o perché largamente supportate dall'informatica, quali ad esempio il telematico (che installa le reti), l'agente in manutenzione di apparecchi informatici, l'elettronico, l'elettronico multimediale. C'è pure, nel settore dei servizi, la possibilità di seguire il tirocinio di impiegato di commercio, nel ramo professionale «Informatica e sviluppo delle applicazioni».

Beninteso si potrebbe poi fare un lungo elenco di professioni, in pratica quasi tutte ormai, in cui l'informatica assume un ruolo determinante per il loro svolgimento e dove, pertanto, le competenze in informatica sono quasi altrettanto importanti di quelle specifiche professionali.

### Le formazioni scolastiche superiori: ingegnere informatico SUP e informatico di gestione SS

Dopo il tirocinio di informatico o di mediamatico, o in una professione affine, si può intraprendere, nel Cantone Ticino, una delle due formazioni scolastiche superiori, nella Scuola superiore di informatica di gestione (SSIG) di Bellinzona, a livello terziario non universitario, e nella Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), nel Dipartimento di informatica ed elettrotecnica (DIE) di Manno.

Con la maturità professionale o con





l'attestato di capacità, se del caso integrato da esami, in una materia affine al curriculum di studi, si entra nella Scuola superiore di informatica di gestione di Bellinzona, che ha un ciclo di studi a tempo pieno (TP) della durata di 5 semestri e un ciclo di studi parallelo all'attività professionale (PAP) della durata di 7 semestri, con l'aggiunta di un semestre per il lavoro di diploma. Chi conclude gli studi a tempo pieno o paralleli all'attività professionale e supera l'esame, ottiene il titolo riconosciuto dalla Confederazione di informatico di gestione SS. Attualmente la SSIG è frequentata da 75 allievi nel curriculum a tempo pieno e da 50 in quello parallelo all'attività professionale.

Di livello ancora superiore, è la formazione che si può conseguire al Dipartimento di informatica ed elettronica della SUPSI a Manno, in un ciclo di studi della durata di tre anni, che contempla esami propedeutici al termine del primo anno e si conclude con gli esami finali e un lavoro di diploma in una delle opzioni previste: sistemi informativi e informatica tecnica. Chi supera gli esami finali ottiene il titolo, pure riconosciuto dalla Confederazione, di ingegnere informatico SUP, che sostituisce il precedente titolo di ingegnere informatico STS, ossia di Scuola tecnica superiore. Gli allievi del ciclo di studi di informatica della SUPSI sono attualmente 126, cui se ne aggiungono altri 9 di una classe di transizione dalla maturità liceale verso la SUPSI.

Da quest'anno il DIE della SUPSI offre anche uno studio postdiploma in informatica avanzata (Master in Advanced Computer Science), con la possibilità di conseguire il relativo titolo di studio pure riconosciuto dalla Confederazione.

Anche a livello superiore si potrebbero citare non pochi curricula nei quali

le competenze da acquisire in informatica sono quasi altrettanto importanti di quelle di uno studio specifico nel settore, quali ad esempio gli studi di ingegnere elettrotecnico, pure al DIE, oppure quelli di comunicazione visiva del Dipartimento di arte applicata della SUPSI, per ottenere il titolo di designer SUP, oppure quelli di economista aziendale del Dipartimento di economia.

#### Le formazioni professionali superiori

Accanto alle formazioni superiori di natura prettamente scolastica, come quelle citate, ci sarebbe anche la possibilità, frequentando corsi di preparazione accanto all'attività professionale, di acquisire una formazione specifica in informatica e, superando i relativi esami professionali e professionali superiori, di conseguire titoli professionali superiori pure riconosciuti dalla Confederazione, come il titolo di informatico con attestato professionale federale o di informatico aziendale diplomato. L'offerta delle due scuole sopra menzionate – SSIG e SUPSI-DIE – ha tuttavia tolto spazio, da qualche anno, all'organizzazione di tali corsi.

Accanto ai titoli riconosciuti dalla Confederazione, conviene citare ancora il diploma cantonale di operatore multimediale, che può essere conseguito da coloro che seguono corsi ad hoc di preparazione e affrontano con successo i relativi esami. Un corso si sta concludendo proprio in queste settimane.

Vasta, come già detto, è l'offerta di corsi non finalizzati all'ottenimento di titoli riconosciuti dalla Confederazione o dal Cantone. Fra questi converrà citare, per la sua spendibilità sul piano nazionale, i corsi organizzati da vari enti, in particolare dal Centro di perfezionamento commerciale della Società svizzera degli impiegati di com-

mercio di Lugano, per l'ottenimento del certificato di utente d'informatica SIZ (Schweizerisches Informatik-Zertifikat), oppure del successivo di Office-Supporter SIZ, o di PC/LAN-Supporter, ecc.; oppure i corsi, offerti da vari enti privati, per ottenere l'European Computer Driving Licence (ECDL), una sorta di certificato d'acquisizione di competenze standard, convenute sul piano europeo, certificato promosso dalla Società svizzera degli informatici e largamente accettato dalle aziende.

#### Per terminare

L'offerta istituzionale di formazione in informatica nel Cantone Ticino, diversamente a quanto si è anche cercato qua e là di lasciare intendere («ritardi nella formazione», «mancano 1000 informatici», ... erano i titoli di quest'estate), come si vede c'è, sia sotto l'aspetto qualitativo sia sotto l'aspetto quantitativo. C'è anche sotto l'aspetto della tempestività. Il Cantone Ticino è stato uno dei primi cantoni a introdurre il tirocinio di informatico, è stato il primo a introdurre quello di mediamatico, è ancora il primo e l'unico a offrire un tirocinio in informatica, in una scuola d'arti e mestieri, a sole ragazze. A livello superiore ha aperto sin dal 1986 il curriculum di ingegnere in informatica STS e dal 1993 quello di informatico di gestione SS. Ha anche organizzato corsi in settori d'avanguardia, che collegano l'informatica alla comunicazione visiva, come i corsi di infografia, organizzati per due anni di seguito e i cui assolvimenti operano attualmente in tutto il mondo. Non è dunque un caso se certe ditte attive nei servizi informatici risiedono nel Cantone, ma è perché possono far capo non a informatici nati, che si trovano dappertutto, bensì a quelli seriamente formati nelle scuole secondarie e superiori del Cantone.

### Sintesi delle possibilità di formazione specifica ufficiale (riconosciuta dalla Confederazione) offerte nel Cantone Ticino

Formazione di base (secondario II)	Formazione superiore scolastica (terziario)	Formazione postdiploma
Tirocinio di informatico(a) In azienda e a scuola (SPAI Locarno) Durata: 4 anni	Informatico(a) di gestione SS SSIG di Bellinzona Durata: 5 semestri TP, 7 semestri PAP	Master in Advanced Computer Science SUPSI-DIE Durata: 1 anno PAP
Tirocinio di informatica (solo donne) Scuola d'arti e mestieri di Trevano Durata: 4 anni		
Tirocinio di mediamatico(a) In azienda e a scuola (Giubiasco) Durata: 3 anni	Ingegnere in informatica SUP SUPSI-DIE, Manno Durata: 6 semestri	



## Sistema d'informazione del territorio — SIT

### Versione 2 del progetto sulla misurazione ufficiale

È entrata in funzione la versione 2 del progetto sulla misurazione ufficiale, che tiene conto delle nuove esigenze della Confederazione e delle osservazioni dei geometri revisori.

I dati dei comuni di Gordevio, Maggia e Moghegno sono già stati inviati nella banca dati del Sistema d'informazione sul territorio, secondo le nuove norme.

Inoltre, anche se non in banca dati, sono a disposizione i dati dei comuni di Arbedo-Castione, Comano, Cureggia, Fescoggia, Gerra Gambarogno, Gornico, Gorduno, Piazzogna, San Nazzaro, Sant'Abbondio, Vezio e Viganello. (rs)

### Progetto SIT-DIG

Nell'ambito di un sistema d'informazione sul territorio, un aspetto molto importante è quello della visualizzazione globale e della distribuzione dei dati.

Nell'Amministrazione cantonale molti sono i dati legati al territorio che sono elaborati e gestiti con modi, sistemi e prodotti diversi. Ciò è imputabile al fatto che le esigenze di trattamento di dati sul territorio, si sono presentate in tempi diversi e con sensibilità diverse da parte degli utilizzatori e in situazioni diversificate.

Pur tenendo presente che una certa standardizzazione dei prodotti è indispensabile, per garantire una continuità nel loro uso nell'interesse dell'Amministrazione, la realtà, non solo nostra, dimostra che più sistemi devono convivere. Rimane comunque l'esigenza, sempre più sentita da parte degli utilizzatori, di poter usufruire, nello svolgimento dei propri compiti, anche di dati gestiti da altri.

Il progetto SIT-DIG (Sistema d'Informazione sul Territorio - Distribuzione dell'Informazione Geografica) si propone di creare un sistema nel quale

convergono i dati del territorio, che si desiderano condividere e provenienti dai diversi sistemi di gestione, per permettere la visione combinata dei diversi livelli di dati e per distribuirli in modi diversi (figura 1). Il progetto è iniziato lo scorso mese di novembre e la fase sperimentale si concluderà entro il 30 settembre 2001. (rs)

### SI-FORESTA

La Sezione forestale (SF), per lo svolgimento del proprio lavoro, necessita di informazioni sul territorio.

Dopo i lavori preparatori, avvenuti in estate, alla fine di ottobre di quest'anno si è dato avvio alla realizzazione del progetto SI-FORESTA: Sistema d'informazione sul territorio per l'economia forestale, promosso dalla Sezione forestale.

Considerato che molti di questi dati sono memorizzati nel Sistema d'informazione sul territorio dell'Amministrazione cantonale (SIT-TI), il fatto d'appoggiarsi al sistema permetterà alla Sezione forestale una migliore e più razionale utilizzazione delle informazioni. In quest'ottica è inoltre prevista anche la ripresa di dati che attualmente sono su supporto cartaceo. L'aspetto informatico è curato da Fa-

brizio Di Vittorio, mentre Pietro Stanza funge da capo progetto utente.

Il sistema diventerà uno strumento utile per i collaboratori SF, in quanto li aiuterà nello svolgimento di quei lavori che necessitano la consultazione, l'estrazione o l'analisi di dati sul territorio, provenienti sia dalle diverse unità dell'Amministrazione, sia dall'esterno: carte nazionali, piani corografici, misurazione ufficiale, piani regolatori, modello digitale del terreno, GEOSTAT... (fdv)

### Il Piano direttore cantonale su Web

La Sezione della pianificazione urbanistica (SPU), in base alla legge di applicazione della legge federale sulla pianificazione del territorio (LALPT 23 maggio 1990), è tenuta ad allestire e ad aggiornare il Piano direttore cantonale.

Il Piano direttore in vigore si compone di tre volumi e più precisamente il rapporto esplicativo e obiettivi pianificatori cantonali (Tomo 1), le schede di coordinamento (Tomo 2A) e le rappresentazioni grafiche (Tomo 2B).

Il continuo aggiornamento del Piano direttore cantonale, implica una co-



Figura 1: Combinazione dati delle carte PK 25 © 1997 con boschi di valore protettivo.

stante modifica degli incarti in esso contenuti e la diffusione dell'informazione agli attori coinvolti, tramite invii postali.

Operatori privati, singoli cittadini e studenti, inoltre, richiedono regolarmente gli aggiornamenti.

Ciò implica una continua ristampa degli incarti, che per motivi pianificatori sono stati aggiornati o aggiunti alla documentazione di base.

La Sezione della pianificazione urbanistica (SPU), e per essa l'Ufficio del piano direttore, vorrebbe snellire queste procedure, dotandosi di un sistema d'informazione veloce, sempre aggiornato e che possa raggiungere, in qualsiasi momento, gli interessati. Al momento, lo strumento che può soddisfare al meglio le attese dell'utente dell'Amministrazione è senz'altro Intranet (rete all'interno dell'Amministrazione).

Per questo motivo sta prendendo avvio, in questi giorni, un progetto che ha come obiettivo finale la pubblicazione su [www](http://www) delle schede del Piano direttore e della cartografia ad esse collegata (figure 2 e 3). Questo per risparmiare quel tempo che i collaboratori del Cantone spendono sia in comunicazioni di routine, sia per mettere loro a disposizione, direttamente nell'ufficio, l'intero Piano direttore aggiornato. I documenti possono poi essere facilmente stampati sulla propria stampante locale, o semplicemente consultati sul proprio PC, in ufficio.

Visto poi che l'interesse ad accedere a queste informazioni non è solo dei vari uffici dell'Amministrazione, si pensa naturalmente di offrire il servizio anche ai comuni, uffici privati, singoli cittadini, ecc.

Per questo motivo dovremmo passare, in un secondo tempo, su Internet, al fine di uscire dai confini amministrativi ed offrire le informazioni al mondo intero. (mr)

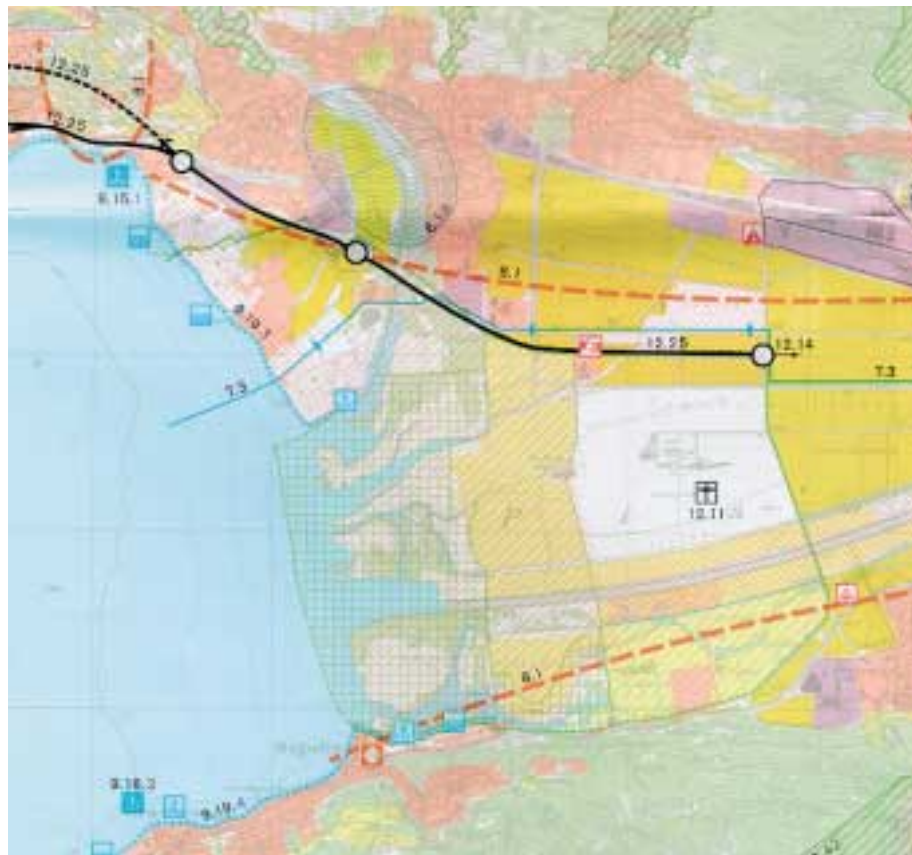


Figure 2 e 3: Esempi di rappresentazioni grafiche del Piano direttore cantonale.



Con questo numero di CSInforma s'inaugura la nuova rubrica «Dietro le quinte». L'obiettivo di questa pagina, che da oggi diverrà ricorrente, è quello di presentare la composizione delle varie «squadre» che operano all'interno del Centro sistemi informativi.

## Le squadre «RICO» e «Mutazioni» del CSI

CSInforma 4/2000

«Dietro le quinte» di questo trimestre è dedicata ai collaboratori del servizio Riscossione delle imposte comunali (RICO) e del servizio Mutazioni anagrafiche dei contribuenti. Se è vero che Rico e Mutazioni lavorano «dietro le quinte» per molti degli utenti del CSI, è pur vero che i colleghi che vi presentiamo oggi risultano ben visibili e attivi per altre categorie d'utenti. Per i Comuni, gli Uffici di tassazione e altre unità amministrative, le gentili signore RICO e Mutazioni sono, infatti, ben conosciute e apprezzate per la qualità del loro lavoro.

Le attività del servizio RICO permettono di riscuotere l'imposta comunale, per le persone fisiche e le persone giuridiche (imposta sul reddito e sulla sostanza, imposta personale, deduzione dell'imposta parrocchiale, imposta sull'utile e sul capitale, imposta immobiliare), dei 215 Comuni aderenti al servizio offerto dal CSI e di assistere gli addetti comunali, nei rapporti con la cittadinanza e nell'espletamento delle attività di competenza. L'obiettivo del servizio Mutazioni è quello di effettuare, in tempi brevi, tutte le registrazioni richieste, in modo da consentire un'elaborazione dei dati efficace.

Un aggiornamento corretto e tempestivo riduce, infatti, i casi problematici e antipatici (indirizzo insufficiente, gestione buste respinte, contribuente deceduto ma non stralciato dalle liste, situazione di un contribuente non corretta, ecc.) e consente di mantenere una migliore immagine del servizio pubblico presso la cittadinanza. Per dare un ordine di grandezza dell'attività svolta, basta citare che, nel 1999, sono state effettuate 79'244 mutazioni, equivalenti a circa un terzo del registro totale dei contribuenti.

In questa sommaria presentazione è d'obbligo segnalare la preziosa collaborazione delle Cancellerie comunali nonché d'altri uffici statali (uffici circondariali di tassazione in primis), che risulta essenziale per consentire al CSI di gestire, tempestivamente, i cambiamenti indicati ed assicurare un'elaborazione efficace dei dati.

Nelle foto vi presentiamo con piacere le colleghe responsabili della RICO e delle Mutazioni.

### Arrivi al CSI

Petrini Silvano  
dal 14.11.2000  
Capo dell'Area dell'informatica decentralizzata e del servizio utente (InfoShop)  
Cattaneo Christian  
dal 1.10.2000  
presso l'Area dei servizi di consulenza  
Anfuso Eliana  
dal 23.10.2000  
presso l'Area dell'informatica decentralizzata e del servizio utente (InfoShop)

### Partenze

Rossi Daisy  
il 31.8.2000  
Nigel Gilbert  
il 30.9.2000  
Buck Marco  
il 30.10.2000  
Cattaneo Nicola  
il 22.11.2000



La «squadra» RICO: (da sinistra) Patrizia Melera-Morettini, Iride Anelli e Carla Apori



La «squadra» Mutazioni: (da sinistra) Gianna Genetelli, Viviana Scopel Mosca, Silvana Bazzana e Lorenza Trenta