



Foto Filippo Simonetti

CS Informa

**Periodico del
Centro
sistemi informativi**

**Numero 2
Giugno 2001**

In questo numero

- Da centro di calcolo a centro di servizio
- Quando nasce l'idea
- E-Mail Storm
- Sicurezza informativa o sicurezza informatica
- L'utilizzazione dei mezzi informatici forniti dall'AC
- Workflow il generatore di flussi lavorativi
- ASIO l'associazione per l'organizzazione
- APC automazione processi centrali
- A chi mi devo rivolgere?

www.ti.ch

da centro di calcolo a centro di servizio



Verena Vizzardi
Area dei servizi
di consulenza

Quando si parla di «new economy», spesso si pensa a cose come: Internet, globalizzazione, liberalizzazione, IPO's, ecc. senza accorgersi che, nell'essenza, questo termine implica un abbandono della logica orientata al prodotto, per adottare un comportamento orientato al cliente.

Questo vuol dire: passare da una logica di produzione e vendita di massa, ad una logica orientata al legame tra fornitore e cliente, così da poterli proporre soluzioni per quanto possibile personalizzate.

Per questo, in tutto il mondo, le organizzazioni che hanno per «core business» l'erogazione di prodotti informatici (aziende, ma anche unità organizzative a livello aziendale), si stanno trasformando da centri orientati alla tecnica (centri di calcolo), a centri orientati alla clientela (centri di servizio). Resta ancora molto da fare, soprattutto in termini di approccio alle problematiche poste dall'utenza.



In copertina:

Impianto di distribuzione dei vettori energetici

La fotografia di copertina rappresenta una parte dell'impianto di distribuzione dei vettori energetici (circuiti free cooling), situato nel piano interrato della sede del CSI. Mediante questa centrale è possibile, a dipendenza delle circostanze, sfruttare le temperature esterne per riscaldare o raffreddare lo stabile, le macchine e le infrastrutture, risparmiando sulle spese di energia elettrica.

Purtroppo esiste l'abitudine di considerare l'informatica come un problema esclusivamente tecnico. Questa «forma mentis», che porta le persone a concentrarsi esclusivamente sulla ricerca di soluzioni tecniche, deve essere modificata.

Troppo spesso, gli aspetti riguardanti le persone e l'organizzazione, vengono presi in considerazione solo in un secondo momento, tentando di adattarle alla soluzione tecnologica.

Questo modo di fare porta con sé risultati inadeguati ed una frustrazione generale, sia tra gli utenti, sia tra gli addetti ai lavori.

L'introduzione di sistemi informatici può avere successo solamente se integrata in un concetto globale, dove si consideri adeguatamente e si cerchi di ottimizzare al meglio i tre seguenti «attori» principali: l'impiego della tecnologia, l'organizzazione e la manodopera chiamata a «far funzionare» la soluzione informatica.

Di regola, si informatizzano dei processi produttivi per ottenere i seguenti benefici:

- aumento dell'efficienza del servizio;
- migliore capacità decisionale da parte dei responsabili;
- miglioramento dei livelli di servizio offerti alla clientela;
- capacità di ottenere dei vantaggi strategici rispetto alla concorrenza.

La non ottimizzazione dei fattori chiave, che sottostanno ad un processo produttivo, ossia tecnica, persone e organizzazione, risulta carica di effetti negativi:

- consumo quasi esclusivo del budget allocato per coprire gli aspetti puramente tecnologici;
- raggiungimento solo parziale dei benefici previsti;
- insufficiente utilizzo delle potenzialità delle persone che partecipano al processo produttivo;
- difficile recupero delle capacità produttive attraverso la formazione;
- effetti di frustrazione per le persone attrici del processo:

– per l'utente: in quanto non capisce e non riesce a sfruttare i mezzi messi a disposizione, sentendoli come «non suoi», anzi considerandoli nocivi alla sua prestazione;

– per il realizzatore: in quanto l'utente non utilizza questi mezzi, messigli a disposizione con tanta fatica.

Da ciò ne risultano varie conclusioni:

- i tecnici dovrebbero essere più orientati alla comprensione organizzativa e di servizio dei processi, che essi vengono chiamati a informatizzare;
- gli utenti dovrebbero sottoporre i problemi e non già le soluzioni (magari «pescate fuori» da qualche rivista informatica o sentite dagli amici degli amici).

Un lavoro comune, tra utenti e informatici, può portare a delle soluzioni migliori, se non si dimenticano le dimensioni umane ed organizzative di ogni attività produttiva.

L'analisi di queste dimensioni, inserite in un concetto globale di soluzione, implica un dispendio di tempo non indifferente. La tendenza, data da un mondo che si muove molto in fretta, è quella di «tagliar corto», illudendosi, a torto, di guadagnare del tempo prezioso. Anche in questo caso si tratta di trovare la giusta misura tra analisi brevi e superficiali e studi infiniti, che non portano a risultati concreti.

La riforma effettuata dal CSI, in questi due ultimi anni, ha costituito un passo importante nell'evoluzione da centro di calcolo a centro di servizio, in grado di contribuire all'ottimizzazione dei fattori visti poc'anzi.

La strada da percorrere è tuttavia ancora lunga ed irta di difficoltà:

- il CSI dovrà orientarsi ancora di più verso gli utenti e verso il loro mondo, fatto in primo luogo di servizio al cittadino;
- gli utenti dovranno impegnarsi a sottoporre le loro richieste in modo corretto, ossia: definire qual è il problema e quali sono le loro aspettative, piuttosto che «innamorarsi» di soluzioni preconfezionate.

Questa evoluzione non è impossibile, ma impegnativa, ed equivale ad un cambiamento culturale non indifferente. Si tratta, in fondo, di provare a vedere le cose in modo un po' diverso da prima e trasformare la nostra piccola economia (l'informatica dello Stato) da «old» a «new».

Quando nasce l'idea



Christian Cattaneo
Area dei servizi
di consulenza

Principi e competenze per concretizzare l'idea geniale dell'Archimede che c'è in noi. Come evitare che un progetto si trasformi in un pugno di mosche. I mali oscuri e le opinioni errate causa degli insuccessi nell'informatica.

L'insuccesso nei progetti informatici

Pochi sono i progetti informatici che vedono la luce del giorno senza incontrare difficoltà; in alcuni casi la tecnologia si rivela addirittura fine a se stessa, portando benefici di gran lunga inferiori ai costi. Per non parlare poi dei progetti che non nasceranno mai.

A titolo d'esempio basti pensare alla rinuncia, nel mese di febbraio, da parte del gruppo Vontobel di Zurigo, al progetto di banca online (dal nome «y-o-u»). Lanciato un anno fa, «y-o-u» è costato alla Vontobel più di 250 milioni di Fr. nel solo 2000 e si è concluso in un nulla di fatto.

Come evitare allora di cadere nelle trappole che portano al fallimento dei progetti? Cosa fare per governare la tecnologia e non divenirne succubi?

I mali oscuri

Poiché i progetti nascono da persone con sentimenti e desideri, prima di rispondere è importante capire l'origine dell'illusione dell'informatica facile. È proprio quest'ultima che porta a sottovalutare l'impegno, che in realtà le nuove tecnologie comportano.

- Al primo posto troviamo le «demo», appetenti dimostrazioni di applicativi. Sicuramente utili per dare una visione delle funzionalità di un prodotto, le stesse portano facilmente il potenziale utente ad allontanarsi dagli obiettivi aziendali. Nascondendo che spesso i prodotti sono ancora in fase di test, spingono chi assiste alle presentazioni a mescolare facilmente ciò che si può, con ciò che si vuole ottenere.
- Istantivo e congenito all'informatica da molti anni, al secondo posto incontriamo il luogo comune: «con l'informatica tutto è fattibile». Anche se ciò fosse vero, la fattibilità di un progetto non garantisce che i benefici apportati siano maggiori delle spese necessarie. In passato come oggi, ma sicuramente anche in futuro, quest'affermazione ha caratterizzato e caratterizzerà la falsa partenza di molti progetti.
- Il terzo male oscuro è legato alla

mancanza di professionalità di alcune figure appartenenti al ramo dell'informatica. Infatti, proponendo soluzioni ancora prima di conoscere i veri bisogni degli utenti, si può far credere che tutti i problemi si risolvano con un nuovo pacchetto «software», magari dove, in realtà, si tratta prettamente di questioni organizzative.

Gli errori che portano al fallimento

Dopo aver presentato le ragioni che spingono a sottovalutare l'impatto dell'informatica, siamo in grado di capire gli errori più comuni, che stampano la parola fine sui progetti prima del dovuto. Mali oscuri, opinioni errate e obiettivi poco chiari si concretizzano nelle seguenti mancanze:

- stime dei costi non appropriate (Il progetto deve costare zero);
- scadenze non realistiche (Il progetto deve essere per ieri);
- scelte di personale non idoneo o mancata attribuzione delle risorse;
- impatto organizzativo trascurato o sottovalutato;
- pianificazione della manutenzione ignorata;
- ultima, ma non meno importante, la negligenza nell'affrontare i cambiamenti culturali.

Il lettore accorto avrà certamente riscontrato che, la quasi totalità degli errori, appartiene alla fase precedente la messa in produzione dei sistemi. Viene allora spontaneo chiedersi: «Come affrontare al meglio la nascita di un progetto?»



Il seme di un progetto sano

Nel momento in cui lo spirito di Archimede, che aleggia in noi, ci accende la lampadina sopra la testa, ecco che nasce l'idea progettuale. In che modo è possibile iniziare con il piede giusto per concretizzarla, ed essere preparati ad affrontare le più aspre difficoltà? Che linea seguire per pianificare coerentemente scadenze e risorse, come stimare il budget, come prevedere l'impatto degli aspetti organizzativi senza perdere di vista i reali obiettivi dell'organizzazione?

Ricette miracolose non esistono. Come avviene in natura, prima di raccogliere il grano bisogna seminare ed irrigare. Anche nell'informatica, per avere piante sane e forti, bisogna dapprima seminare. Nel nostro caso il seme è lo studio di fattibilità.

Presentato in dettaglio nel CSInforma del giugno 2000, lo studio di fattibilità aiuta a scegliere se, perché, come e quando procedere, con soluzioni che impegnano risorse a fronte di obiettivi da raggiungere. Concepire in modo da mettere i centri di responsabilità in condizione di decidere, gli studi esplicano i presupposti, che rendono conveniente l'introduzione di sistemi informativi o l'erogazione di nuovi servizi informatici.

Le capacità dell'agricoltore

Con in mano il seme per sviluppare un progetto sano, passiamo alle competenze dei nostri agricoltori. Senza prendere un ruolo di «leadership» troppo forte, che disimpegnerebbe di conseguenza il committente, vediamo, in pratica, cosa portano in tavola le persone incaricate di svolgere lo studio:

- integrità, essendo capaci di rimanere oggettivi ed immuni alle politiche interne;
- capacità di interlocuzione a livello di «top management» e di direzione operativa;
- attitudine a facilitare la comunicazione tra persone. Essere dei buoni mezzi di comunicazione tra lavoratori al fronte, utenti e membri di direzione;
- conoscenza generale delle opportunità di cambiamento offerte dalla tecnologia informatica e dalla telematica avanzata;
- conoscenza approfondita di metodi, tecniche e strumenti per la pianificazione, la realizzazione e la conduzione di progetti;
- conoscenza approfondita di direttive e metodologie per la gestione dei sistemi;
- competenza in organizzazione e analisi dei processi;
- esperienza in analisi e progettazione di sistemi applicativi, nella defi-

nizione di architetture tecnologiche e nel dimensionamento di banche dati, reti, ed altri sistemi;

- conoscenza dell'offerta di mercato in particolari settori, competenza di procedure di acquisizione e di contrattualistica.

In conclusione

Gli studi di fattibilità, se svolti sistematicamente di fronte ad ogni idea progettuale, rappresenteranno in futuro la «giurisprudenza», che permetterà, ad aziende private e pubbliche,

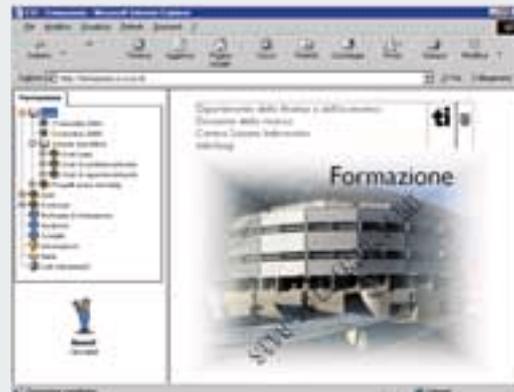
di affrontare con maggiore professionalità le sfide che i progetti comportano. Consentendo di acquisire e allo stesso tempo trasmettere qualità e competenze, gli studi di fattibilità sono per molti versi come rompighiaccio, che aiutano a sgretolare luoghi comuni nocivi, da tempo insiti nelle culture aziendali. Per concludere, conoscere le insidie che l'aspetto informatico cela dietro qualsiasi progetto è il primo passo per mettere le buone idee, nate dall'Archimede che c'è in noi, in condizione di concretizzarsi.

notizie

Il sito Intranet sulla formazione informatica per l'Amministrazione cantonale

Modesto ma sempre aggiornato e in rapida evoluzione

<http://formazione.is.csi.ti.ch> è il portale dedicato alla formazione informatica per l'Amministrazione cantonale (AC). Il sito Intranet (sperimentale) è nato nel dicembre del 2000, dalla collaborazione tra il Settore formazione e il Settore laboratorio, entrambi subordinati all'Area InfoShop (IS) del CSI. Creato con l'obiettivo di sostituire il vecchio libretto «Corsi d'informatica», sta ormai diventando un punto d'incontro per tutti coloro che desiderano informazioni aggiornate, sui corsi di formazioni offerti. Una grafica semplice ed una navigazione intuitiva, permettono un facile accesso alle diverse informazioni disponibili:



- programmazione dei corsi, sempre aggiornata e con l'indicazione dei posti ancora disponibili;
- schede descrittive dei corsi suddivise per categoria (base, aggiornamento, approfondimento) con il dettaglio dei contenuti;
- formulario di richiesta;
- area riservata ai progetti;
- informazioni relative alle richieste di formazione ed alle modalità d'iscrizione;
- indicazione sulle possibilità di contatto e numeri utili;
- ubicazione delle sedi di formazione;
- link interessanti segnalati dagli utenti.

Entro la fine del prossimo mese di giugno, saranno inoltre attivate pagine riguardanti:

- i corsi della settimana corrente;
- le segnalazioni di libri e manuali, sui prodotti installati sui PC dell'AC;
- le date di seminari, conferenze, presentazioni, corsi, giornate di studio ecc. che si terranno in Ticino, Svizzera e Italia;
- la guida agli standard (software e hardware);
- i dati relativi agli utenti ed i curriculum formativi;
- la composizione dei team di formazione e la presentazione dei docenti;
- la documentazione on-line per le richieste di formazione, di valutazione delle conoscenze e di valutazione post-corso.

Il sito Intranet, <http://formazione.is.csi.ti.ch>, è un'importante strumento di lavoro per il team formazione dell'IS. Nel 2000 sono stati erogati 203 corsi, per un totale di 269 giorni di formazione e 1957 utenti partecipanti. Una maggiore efficienza dovuta alle comunicazioni in tempo reale, ed una riduzione dei tempi e dei costi nella diffusione di documenti e pubblicazioni interne, non può che migliorare il dialogo tra gli utenti dell'AC ed il CSI. Per qualsiasi informazione o suggerimento, potete indirizzarvi a dfc-csi.is.formazione@ti.ch oppure a rivolgervi al Settore formazione IS al numero 814 11 52.



Nicola Nembrini
Area dello sviluppo
e dell'integrazione
applicativa

E-Mail Storm tempesta di E-mail

Oggi la posta elettronica è entrata in modo preponderante nell'ambito lavorativo e personale, tanto da modificare anche gli aspetti comportamentali di chi utilizza questo sistema, più o meno quotidianamente. I programmi che permettono di spedire e ricevere E-Mail sono estremamente performanti e completi, tali da evitare, nel bene o nel male, lo scambio verbale di comunicazione e di abbattere ogni frontiera di spazio e di tempo. I nuovi software applicativi si basano sempre più sui servizi di posta elettronica, ampliandone le potenzialità operative, siano esse legate alla pura tecnica, alla sorveglianza di sistemi, al commercio elettronico o al marketing aziendale, generando «piogge» di E-Mail, sempre più vicine a vere e proprie tempeste.

I perché della tempesta

La piramide

Chiunque rivesta una carica più o meno importante e decisionale, e che utilizza la posta elettronica come mezzo di scambio di informazione, si trova confrontato con il problema della piramide. Tutto sale verso l'alto, compresa la posta elettronica. E-Mail inviati in copia per conoscenza raggiungono i vertici delle strutture aziendali, moltiplicati freneticamente da dialoghi elettronici interminabili, tra collaboratori e funzionari. Raramente il fenomeno è riducibile, sia da parte di chi è colpito sia da parte di chi colpisce. Il primo, per ovvi motivi di necessità di informazione, non può semplicemente ignorare i messaggi ricevuti, dato che deve estrarne la sintesi necessaria alla presa di decisione o evidenziarne la classica miccia accesa di una bomba, che potrebbe scoppiare in assenza di un pronto intervento «dall'alto». Il secondo non può permettersi di svolgere il proprio lavoro, senza informare il vertice su quanto avviene al proprio livello, siano i motivi di tale agire dovuti a cultura aziendale (caso normale), eccesso di zelo o «necessità di apparire» verso il superiore.

L'archivio di informazioni

Spesso il sistema di E-Mail è utilizzato come archivio di informazioni. Questa modalità solitamente non fa la felicità dei sistemisti (coloro che gestiscono i server per la gestione della posta elettronica), poiché porta ad un fabbisogno eccessivo di spazio su disco e genera traffico elevato sulla rete. I verbali delle riunioni sono redatti direttamente su PC, il che è giusto ed auspicabile, per far circolare meno carta. Il problema si evidenzia quando, oltre al verbale, inviato natural-

mente per E-Mail a tutti i presenti, è allegata la classica presentazione di 50 pagine, con grafici e immagini «pesanti» dal punto di vista informatico. L'utilizzo come archivio vale anche per l'indirizzario: data la complessità di molti indicativi di posta elettronica, si tende ad aumentare lo scambio di E-Mail solo per disporre degli indirizzi di posta elettronica e aggiornare l'indirizzario elettronico personale.

Necessità di conferma

In questo campo i programmi per la gestione della posta elettronica sono insuperabili. «Verba volant, scripta manent» cita un noto proverbio. Tradotto nell'era della posta elettronica quest'ultimo potrebbe suonare in questo modo: «Parlarsi è bene, inviare un E-Mail con accusato di ricevuta è meglio». Questa modalità porta talvolta a situazioni assurde, le quali non fanno che incrementare il numero degli E-Mail, nelle cassette della posta elettronica: telefonata, conferma via E-Mail, ritorno con precisazioni, contro conferma, ok e ringraziamenti, e chi più ne ha, più ne metta. La sottoscrizione, tramite posta elettronica, di un accordo verbale è oggi prassi comune, proprio nell'ottica di disporre di una sorta di certificazione «durevole» di quanto accordato.

La timidezza

Talvolta è assai più pratico e diretto, esprimere la propria intenzione tramite un E-Mail preparato a tavolino, e pesato attentamente in ogni piccola sfumatura. Questo modo di operare viene rafforzato quando il ricevente è qualcuno con il quale normalmente non ci si trova particolarmente a proprio agio in un discorso verbale, o ancora quando il tema da trattare è delicato, personale, scomodo. L'E-Mail è

freddo, diretto, preciso e, come indicato, preelaborato, ossia studiato in modo da seguire le possibili emozioni e reazioni del ricevente, permettendo di evitarne i blocchi emotivi e superando ogni timidezza.

E-Mail automatici

In questo campo si distinguono le più svariate forme di utilizzo della posta elettronica, eccone qualche esempio:

- E-Mail inviati in modo automatico, da server o sistemi informatici in generale, a sistemisti ed operatori tecnici che ne curano la gestione, contenenti messaggi di errore o di conferma sull'esecuzione di procedure automatiche o disfunzioni di servizio;
 - sistemi per la gestione elettronica di informazioni o richieste di vario tipo, che permettono di assegnare competenze di esecuzione/smistamento secondo precisi criteri, garantendo nel contempo il continuo «feedback» (chiaramente via E-Mail) al richiedente/utente iniziale (vedi anche sistemi di «work-flow management»);
 - E-Mail commerciali legati a forme di abbonamento per l'invio di «news», su prodotti o servizi offerti sul mercato, inviati a gruppi o categorie di utenti;
 - rapporti di stato/sistemi di «reminder» (promemoria), basati sull'invio di E-Mail periodici;
 - sistemi di informazione finanziaria/controllo di limiti su quotazioni borsistiche, che inviano E-Mail al raggiungimento di limiti prefissati.
- La lista non è certo esaustiva, se pensiamo inoltre al di fuori dell'ambito lavorativo, dove l'elettronica sta invadendo campi impensabili, fino a poco tempo fa: lavatrici che inviano E-Mail indicando il termine del programma,



frigoriferi che segnalano la mancanza di un tale prodotto, segreterie telefoniche che inviano il messaggio vocale ricevuto tramite posta elettronica, ecc.

L'abuso

Altra causa classica, della pioggia di E-Mail, è rappresentata dall'abuso di «Catene di Sant'Antonio», invio di barzellette e storielle (classiche quelle natalizie) o filmati dal contenuto discutibile, che non fanno che incrementare il numero di E-Mail inviati, ricevuti, rinviati e stoccati, nei sistemi di posta elettronica di mezzo mondo.

Alcuni rimedi

Il buonsenso

Al mondo non esiste espressione così difficilmente misurabile come la parola buonsenso. Si cerchi di applicarlo comunque, secondo il grado personale, anche nell'ambito dell'invio della posta elettronica.

La tecnica

I programmi attuali per la gestione della posta elettronica (il più utilizzato è senza dubbio Outlook di Microsoft), permettono di semplificare la gestione di grandi quantitativi di messaggi, in arrivo o in partenza, dalla propria casella postale, utilizzando regole automatiche.

Quest'ultime permettono di riconoscere il mittente ed eseguire azioni predefinite quali: l'inoltro del messaggio ad altri destinatari, l'archiviazione automatica in una casella di posta elettronica, la cancellazione automatica (per esempio per messaggi indesiderati), la risposta con un messaggio standard, ecc.

«Netiquette»

Questo termine, composto dalla parola inglese «net» (rete) e «Etiquette» (galateo), è stato coniato attorno al 1995 e viene utilizzato per indicare il più importante documento ufficiale (esistente in forma originale inglese ma tradotto in varie lingue), avente una serie di direttive comportamentali, per l'utilizzo della rete Internet e i sistemi che ad essa fanno capo (tra i quali appunto la posta elettronica). Il documento è stato inserito con il codice «RFC1855» tra le RFC (Request For Comments), ovvero la raccolta delle direttive tecniche ed amministrative per il corretto funzionamento di Internet, nei suoi molteplici aspetti.

Vi proponiamo un estratto, riguardante il tema citato in quest'articolo, ovvero i riferimenti alle misure di riduzione del numero di messaggi di posta elettronica. Si rimanda al documento completo (reperibile in rete digitando RFC1855, in qualsiasi motore di ricerca) per un approfondimento degli argomenti.

1. Non inviare tramite E-Mail messaggi pubblicitari o comunicazioni commerciali, che non siano state sollecitate esplicitamente.
2. Controllare tutti i messaggi ricevuti, prima di cominciare a rispondere: è possibile che il mittente abbia nel frattempo inviato un ulteriore messaggio, che annulla il precedente. Accertarsi inoltre, prima di rispondere, di essere i veri destinatari e non semplicemente inseriti in «Cc» (copia per conoscenza).
3. Prestare attenzione in fase di indirizzamento: vi sono indirizzi che sembrano singole persone o entità, ma in realtà rappresentano gruppi anche vasti di indirizzi.

4. Controllare i destinatari in «Cc» quando si ritorna (reply) un messaggio (inutile includere di nuovo tutti i destinatari originali, se lo scambio di informazioni riguarda solo 2 persone).

5. Evitare di condurre «guerre di opinione» sulla rete, a colpi di messaggi e contro-messaggi. Se esistono controversie o diatribe personali è molto meglio risolverle in corrispondenza privata. Per molti Internet è uno strumento di lavoro fondamentale ed è profondamente ingiusto costringere alla lettura di messaggi inutili, frivoli, di carattere personale o comunque non di interesse generale.

6. Non partecipare mai alle «catene di Sant'Antonio» (lettere a catena), indipendentemente dalle finalità che si prefiggono. Questo tipo di messaggi, oltre ad essere vietato, nella stragrande maggioranza dei casi genera sulla rete traffico completamente inutile.

7. Tutti gli E-Mail devono avere un soggetto che ne rispecchi il contenuto (questo facilita anche l'applicazione di regole automatiche).

Per concludere una buona regola generale: conviene essere parsimoniosi in quel che si spedisce e liberali in quel che si riceve. Non si dovrebbero mai inviare «flames» (messaggi d'ira), neanche come risposta a provocazioni, e nel caso in cui fossimo destinatari di qualche «flame», sarebbe sempre prudente e saggio non rispondere.

Sicurezza informativa o sicurezza informatica



Franco Engeli
Area di produzione
ed erogazione
dei servizi centrali

Problema organizzativo o tecnologico?

Il problema della «Sicurezza Informativa», oltre a quanto ipotizzato nel titolo, è dapprima un problema di cultura e di sensibilità di tutti i collaboratori dell'azienda. Spesso nelle aziende, non ci si rende conto che uno dei beni più preziosi è «l'informazione», in qualsiasi forma essa sia, cartacea o quant'altro. È prassi comune, quando si parla di problemi di «Sicurezza Informativa», pensare che gli stessi siano riservati solo agli specialisti del settore informatico, e che sono loro gli unici responsabili e depositari della conoscenza, per ovviare ad eventuali problemi.

Ci si dimentica spesso che il termine «Sicurezza Informativa» riguarda tutta l'informazione. Ciò significa mettere in atto quei provvedimenti, adottati per tutelarne e garantirne la disponibilità, in forma e contenuto, per proteggerla da danneggiamenti, furti o sguardi indiscreti, siano essi interni o esterni all'organizzazione.

Per contro, il termine «Sicurezza Informatica», riguarda gli accorgimenti organizzativi/tecnologici, che permettono di soddisfare le esigenze appena esplicitate, nel caso in cui l'informazione sia affidata ai mezzi informatici.

Nel titolo abbiamo distinto espressamente i due termini «Sicurezza Informativa» / «Sicurezza Informatica», proprio per rendere attenti gli utenti, detentori dell'informazione, che il primo responsabile della «Sicurezza» dei propri beni è il proprietario degli stessi. L'informatica è solo un mezzo, tramite il quale si possono elaborare i dati e custodirli accuratamente. È dunque compito del proprietario dell'informazione determinare e/o concordare le esigenze organizzative e di controllo, e le regole di protezione e di custodia. È invece a carico del gestore dell'informazione essere organizzato ed attrezzato, in modo da soddisfare queste esigenze, rispettare e far rispettare queste regole. Con l'avvento, ed il proliferare, delle reti e dei sistemi informatici distribuiti, il problema

della «Sicurezza» si è acuito ed è stato vieppiù demandato al gestore dell'informatica, ritenendo così, a torto, di aver risolto tutti i propri problemi. Non dimentichiamo, come accennato precedentemente, che l'attore principale nella gestione della sicurezza è l'utente proprietario dell'informazione. È per questo motivo che egli deve essere cosciente, sensibile, partecipe e coinvolto in prima persona, in questo processo. Le statistiche dimostrano che più di 2/3 delle violazioni alla sicurezza, avvengono all'interno delle aziende stesse. È quindi compito dell'utente seguire regole e direttive, anche se queste possono sembrare, a prima vista, delle limitazioni della propria libertà o ingerenze nel proprio modo di lavorare. Gli esempi più tipici sono:

- il fatto di poter essere liberi di fare ciò che si vuole con Internet;
- lasciare il proprio posto di lavoro senza proteggere adeguatamente l'accesso al proprio PC;
- scrivere o comunicare a terzi le proprie «Passwords»;
- inviare o ricevere allegati di posta elettronica potenzialmente pericolosi;
- installare abusivamente programmi sul proprio PC.

In un concetto globale di sicurezza è in ogni caso opportuno fare dapprima un'analisi dei rischi. Dal momento che implementare una sicurezza al 100% è praticamente impossibile, è opportuno, in ogni singolo caso, determinare il grado di rischio che si è disposti ad assumere ed accettare. Lo stesso è determinato, in primo luogo, dal valore, dalla sensibilità e della ne-

cessità d'uso del bene, che si vuole proteggere, ed in secondo luogo dalle disponibilità finanziarie, che si vogliono mettere in campo per la sua tutela. Il costo della sicurezza non è una funzione lineare e direttamente proporzionale al grado di rischio che siamo disposti ad assumerci, bensì varia in modo esponenziale rispetto allo stesso. Per analogia con il mondo finanziario, nel caso dell'informatica, potremmo ipotizzare che il proprietario di un bene (utente/cliente) affidi lo stesso ad una banca (gestore dell'informatica) ed assieme concordino il grado di rischio che sono disposti ad assumersi, per far sì che l'investimento sia opportunamente tutelato, con un costo proporzionale al valore del bene stesso. In conclusione possiamo affermare che il problema della «Sicurezza» in generale è, in primo luogo, un problema organizzativo, di coscienza personale del collaboratore e, solo in secondo luogo, un problema tecnologico. La «Sicurezza Informativa» è solo una componente di tutta la «Sicurezza Informativa».



L'utilizzazione dei mezzi informatici forniti all'Amministrazione cantonale



Silvano Petrini
Area dell'informatica
decentralizzata

La sempre maggior diffusione di mezzi informatici presso l'Amministrazione cantonale (AC), ci pone oggi di fronte ad alcuni problemi d'ordine organizzativo, che vanno affrontati in modo concreto e deciso. Si fa qui riferimento all'utilizzazione, alla cura ed alla manutenzione del materiale informatico messo a disposizione dei collaboratori, per adempiere ai compiti giornalieri. È quindi nell'interesse di tutti preservare gli investimenti fatti.

Con il presente articolo ci proponiamo di analizzare una serie di regole concernenti gli strumenti citati, le quali dovrebbero essere formalizzate in un prossimo futuro.

L'obiettivo finale di queste regole o norme, cui dovranno attenersi i collaboratori dell'AC in relazione all'utilizzo delle postazioni di lavoro (PL) e degli strumenti d'informatica individuale messi a loro disposizione, è principalmente quello di garantire la coerenza in alcune aree di vitale importanza, per uno sfruttamento intelligente di questi mezzi. Ciò, tenendo conto del progressivo e recente allineamento del sistema informativo individuale, ad uno standard di mercato (NT4 - Office 97) e delle procedure d'utilizzo di questo nuovo ambiente operativo, ad esso correlate.

In particolare dovranno essere disciplinate le seguenti tematiche:

- responsabilità e autorizzazioni;
- aspetti tecnici (software standard, richieste);
- «corporate identity» o immagine (modelli, fonts, documentazione ad uso interno ed esterno);
- sicurezza (password, archiviazione, configurazione);
- assistenza e formazione.

Responsabilità e autorizzazioni

Data la discrezionalità del lavoro svolto presso l'AC e la riservatezza di molti dei dati trattati, è fondamentale che ogni utente si renda conto della potenzialità dei nuovi strumenti, messi a sua disposizione. La necessaria libertà nella circolazione di molte informazioni, all'interno dell'ambiente

informatico dell'AC, comporta dei rischi che ognuno deve contribuire a contenere, utilizzando tutti gli strumenti disponibili.

Ogni collaboratore dell'AC è direttamente responsabile del trattamento riservato della documentazione, delle informazioni e dei dati che produce e gestisce.

Nell'ambito delle responsabilità personali va considerato che:

- ogni utente è responsabile dell'integrità fisica e del buon funzionamento della propria PL, delle periferiche ad essa collegate e del software utilizzato;
- tutti gli strumenti informatici messi a disposizione sono riservati allo svolgimento del proprio lavoro;
- non sono rilasciate a scopi privati copie o autorizzazioni d'utilizzo d'applicazioni o componenti software licenziati a nome dell'AC;
- non è permesso aggiungere, togliere o modificare software installandolo da CD, dischetti oppure, scaricandolo da Internet.

La configurazione della propria PL deve rimanere quella originale; questo punto va messo in risalto per le sue implicazioni dirette con tutti gli interventi che devono essere fatti, a scopo di manutenzione o riparazione. Le manipolazioni rispetto alla configurazione iniziale sono spesso causa di problemi e malfunzionamenti, ai quali è poi difficile porre rimedio;

- a prescindere dai permessi d'accesso in possesso, ogni utente deve utilizzare solo i dati strettamente richiesti dal proprio lavoro e solo quando necessario;
- è indispensabile prestare la massima attenzione ai dati che sono introdotti o portati all'esterno del sistema informativo dell'AC: l'introduzione di virus o programmi, che possono inficiare la sicurezza della nostra rete, è reale e consistente.

Programmi standard installati

L'attuale configurazione prevede una standardizzazione dei programmi che sono installati sulle PL personali;

questo software costituisce lo strumento principale di lavoro e deve garantire una coerenza dal punto di vista degli elaborati, della formazione, dell'assistenza e dell'aggiornamento. Quest'uniformità dal punto di vista tecnico, è utilizzata al fine di ottenere una configurazione del parco macchine facilmente gestibile da parte dei responsabili del CSI.

Un discorso a parte va fatto per quanto attiene ai programmi richiesti dall'utenza per mansioni particolari e che quindi non richiedono un'installazione generalizzata.

Questi programmi possono essere divisi in due categorie: gli applicativi già presenti al momento della richiesta e quelli che sono completamente nuovi. Quest'ultima tipologia di software è installabile sulla rete, solo dopo un'attenta analisi da parte degli specialisti del CSI e solo se tecnicamente compatibile con gli standard in vigore. Qualora il software richiesto risultasse indispensabile ma non compatibile, si procederebbe, solo per casi eccezionali, ad un'installazione locale.

Richiesta di nuovo hardware e attivazione di nuovi componenti software

Dovunque si renda necessario installare nuove PL, o dotare quelle esistenti di nuove componenti o programmi, la richiesta va sottoposta direttamente al CSI, mediante uno specifico formulario (attualmente in fase di prova), che ne valuterà la fattibilità, demandandone, se del caso, l'implementazione a chi ne è preposto (unità interna o fornitore esterno incaricato).

In nessun caso l'utente è autorizzato ad installare o utilizzare, su PL dell'AC, hardware o software personali, anche se regolarmente acquistati; si fa riferimento in particolare a giochi, programmi di svago e d'utilità, di cui è severamente vietato l'uso. È inoltre proibito contattare direttamente società fornitrici per richiedere documentazione o offerte, come pure concordare forniture d'ogni tipo.

Aspetti di immagine

L'aspetto dei documenti prodotti, in modo particolare quelli indirizzati al pubblico e alle società con cui l'AC collabora, o scambiati all'interno delle unità dell'AC, hanno una grande incidenza sull'immagine aziendale.

Modelli

L'AC metterà a disposizione modelli standard per tutti i suoi collaboratori o per specifici settori (Lettera, Fax, ecc.). Normalmente questi modelli devono essere utilizzati come tali. Se, per necessità operative, gli utenti dovessero modificarne la struttura, questi devono mantenere la struttura grafica e l'impaginazione degli originali.

Caratteri

I caratteri standard (o fonts) utilizzabili per i documenti prodotti, sono chiaramente definiti nel «Tecnica di redazione», regolarmente aggiornate e distribuite dall'UPPI, nelle quali sono specificate tutte le regole cui attenersi per la stesura di documenti ufficiali.

Aspetti di sicurezza

Nell'implementazione iniziale della PL, è stata posta particolare attenzione alla sicurezza dei dati, intesa non solo come sicurezza logica (accesso ai dati), ma anche come integrità fisica (salvataggio dei dati). A questo scopo sono previste delle procedure di salvataggio centralizzate, atte a garantire l'impossibilità di perdita accidentale dei dati. È possibile ripristinare la situazione delle ultime tre versioni di un documento.

Password di accesso

L'accesso al proprio «profilo» avviene attraverso un Identificatore d'Utente (User ID) e una password. Ai nuovi utenti è assegnata la password standard, che deve essere sostituita al primo accesso.

Il sistema obbliga i nuovi utenti all'immissione di una password personalizzata.

Le password personali sono vincolate dalle seguenti regole:

- **durata:** la password personale ha una validità di 60 giorni. Dopo questo periodo il sistema ne richiede la modifica;
- **lunghezza:** la password deve essere di un minimo di 5 caratteri;
- **password accettate:** il sistema non permette il riutilizzo delle ultime sei password. Sono da evitare password troppo evidenti (data di nascita, nome proprio o legato alla sfera familiare, soprannomi ecc.).

In relazione alla gestione della password personale occorre prestare particolare attenzione ai seguenti punti:



- è la chiave d'entrata al sistema informatico e informativo dell'AC;
- non si deve scriverla in alcun luogo;
- non si deve comunicarla a terze persone;
- si deve cambiarla periodicamente;
- si devono prendere le necessarie precauzioni, affinché altre persone non siano in grado di decifrarla.

Se l'utente dimentica la password, egli ne può richiedere l'annullamento all'Help-Desk (tel. 814 10 60). Questo comporta l'utilizzo della password standard con l'obbligo di cambiamento immediato imposto dal sistema.

Abbandono della PL personale

L'abbandono, anche momentaneo, del proprio posto di lavoro comporta la possibilità di accesso, da parte di persone non autorizzate, al suo contenuto.

Queste persone possono agire usufruendo per intero di tutti i diritti di accesso del profilo in quel momento attivo. È importante capire che la procedura di controllo del sistema rico-

nosce ogni utente solo attraverso il nome (User ID) e la password, e registra tutte le operazioni fatte con tale identificazione. Risulteranno pertanto come effettuate dall'utente «proprietario», tutte le operazioni svolte durante il collegamento, a prescindere da chi fisicamente le effettua. Per questo motivo è essenziale che ciascuno osservi rigorosamente le regole di sicurezza relative all'utilizzo delle password e non abbandoni, incustodita, la propria postazione personale. A questo scopo, l'unico metodo sicuro è rappresentato dalla digitazione in contemporanea della combinazione dei tasti CTRL+ALT+DEL, accedendo alla finestra di dialogo di protezione di Windows NT. Selezionando l'opzione «Blocca Workstation» la PL sarà protetta, fino alla successiva immissione della password.

Configurazione delle PL

Nella maggior parte dei casi, le PL, oltre alla configurazione standard, sono predisposte nel seguente modo:



- *dischi floppy*: utilizzabile;
- *CD-Rom*: utilizzabile, se installato;
- *periferiche di memorizzazione* (quali dischi ottici, magnetici, magnetooptici): utilizzabili;
- *dispositivi di input/output* (connessioni fisiche atte a collegare dispositivi e periferiche verso e dall'esterno): utilizzabili.

Pare evidente come la situazione attuale sia propizia all'introduzione di virus, o quant'altro, attraverso tutte queste periferiche, ed è quindi auspicabile che esse siano fornite in uno stato «bloccato» e debbano essere abilitate, solo dietro specifica richiesta. Ciò potrà avvenire al momento in cui la possibilità di sbloccare un apparecchio sarà gestita in modo automatizzato e centralizzato.

Archiviazione dei dati

L'utente non deve mai salvare i dati sul disco locale (disco C) della propria PL o, comunque, al di fuori della struttura predisposta per questa funzione. Qualora un utente si serva di aree diverse da quelle di seguito indicate, si assume la responsabilità per l'eventuale perdita o diffusione non autorizzata di dati. Sul server di rete sono previste, per ogni utente, due cartelle per i salvataggi:

- *cartella di sezione*: cartella comune agli utenti della stessa unità organizzativa; associata alla lettera «F»;
- *cartella personale*: cartella privata dell'utente e standard predefinita; associata alla lettera «G».

Notebook e altri supporti mobili

Qualsiasi supporto informatico mobile, che permette di portare dati all'esterno dell'AC, rappresenta un grave rischio e un punto di vulnerabilità nella struttura di sicurezza/riservatezza dei dati. Questi supporti portatili non dispongono infatti di adeguati sistemi di sicurezza. La replica su questi stru-

menti di qualsiasi dato relativo alla propria attività, potrebbe fornire a terzi informazioni riservate in caso di smarrimento, furto o sequestro dell'apparecchio. Per quanto riguarda l'impiego di «palmari» (agende elettroniche integrabili con l'ambiente NeT98), vale quanto segue:

- sono attualmente ammessi solo i palmari delle famiglie Palm (Palm-Pilot, Palm III e successivi), per i quali sono state svolte delle prove di integrazione con la nostra piattaforma HW e SW;
- non è prevista una standardizzazione del software installato sui palmari;
- l'AC non mette a disposizione dei propri collaboratori i palmari che, se del caso, vanno acquistati privatamente.

Assistenza e formazione

Assistenza

- *Help-Desk*: per tutte le richieste di assistenza è stato istituito, presso InfoShop, un servizio centralizzato denominato Help-Desk (tel. 814 10 60 via Outlook → E-Mail all'indirizzo dfe-csi.is.help-desk) cui gli utenti devono fare riferimento per qualsiasi necessità riguardante assistenza tecnica software, hardware e/o per richieste di informazioni operative.

- Sarà compito dell'Help-Desk demandare ad altre strutture interne o esterne la soluzione del problema, qualora ciò non fosse di sua competenza.

Formazione

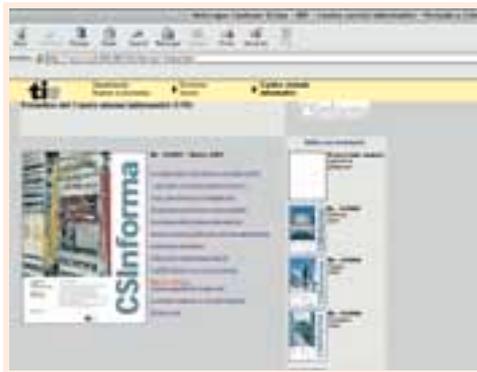
Oltre all'assistenza diretta sui vari applicativi e procedure installate, il CSI organizza corsi di formazione continua, a vari livelli, per i collaboratori. Il principio su cui si fondano tutti i processi di formazione è che ogni utente deve essere in grado di utilizzare al meglio, in funzione delle proprie necessità, gli strumenti di informatica individuale messi a sua disposizione.

L'AC non impone un particolare tipo di formazione, ma si limita a mettere a disposizione dei collaboratori, una serie di strumenti e servizi atti ad educare gli utenti all'informatica individuale in genere, ed all'uso dei singoli prodotti adottati. Ciascun utente è libero di intraprendere il cammino formativo, che più si adatta alle proprie esigenze, per raggiungere l'obiettivo stabilito.

L'unità predisposta ad organizzare la formazione in materia di informatica individuale è InfoShop. Ad esso devono essere indirizzate, previa autorizzazione dei propri superiori, tutte le richieste di formazione (tel. 8141152/ sito <http://formazione.is.csi.ti.ch>).

Controlli

Il CSI effettua regolari controlli sul rispetto della presente direttiva. Concludendo, il contenuto di una direttiva sull'uso dei mezzi informatici, contiene molti punti la cui applicazione dipende essenzialmente dall'impegno del singolo collaboratore. Questo pone la formazione degli utenti in primo piano, poiché è solo convincendoci della bontà e della necessità di queste regole, che riusciremo ad ottenere un'utilizzazione razionale, efficace ed efficiente dei mezzi informatici.



CSI Informa
è proposto
in tutte le sue edizioni
all'indirizzo

www.ti.ch/dfe/dr/csi/temi/



Ennio Falabino
Area dei servizi
di consulenza

'Workflow'

il generatore di flussi lavorativi

L'attività lavorativa odierna richiede, sempre più, pareri o valutazioni da parte sia di colleghi di ufficio sia di altri funzionari dell'Amministrazione cantonale (AC). L'informatica permette di gestire e monitorare ogni singolo flusso, rendendo molto più rapido il reperimento delle informazioni.

All'interno dell'AC sono presenti tutta una serie di processi lavorativi trasversali, che toccano i diversi settori e trattano le tematiche più disparate.

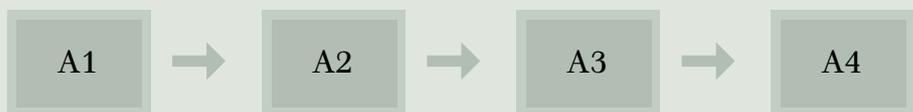
Pensiamo per esempio alle frequenti interpellanze¹ ed interrogazioni² (quasi 2000 dal '92 in poi), che sono presentate dai parlamentari e che richiedono, per la loro evasione, un lungo lavoro di raccolta di informazioni e pareri, presso vari uffici interessati. Vi sono pure decisioni che vengono adottate solo dopo avere sentito il parere di un certo nume-

ro di colleghi, competenti su specifici aspetti tecnici e giuridici.

Questa sequenza di attività, correlate fra di loro, è definita flusso e può essere stabilita a priori o di volta in volta, a fronte delle peculiarità dell'oggetto trattato.

Ne sono state classificate diverse tipologie, tra cui il **flusso lineare** (vedi Fig. 1) composto da un certo numero di attività sequenziali «A1 ... An», che vengono eseguite in sequenza.

Fig. 1
Flusso lineare



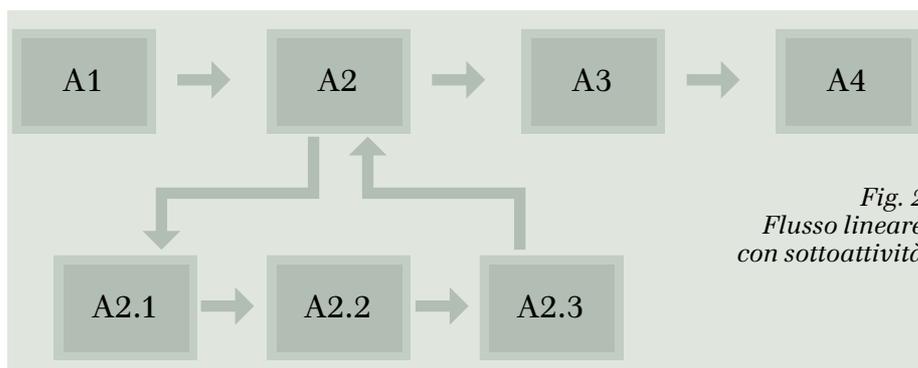
Alla fine e/o all'inizio di ognuna di queste attività, è possibile crearne altre, dette «per conoscenza», che non sono bloccanti nell'economia del flusso ma che permettono, a persone interessate ed opportunamente autorizzate, di venire a conoscenza dello stato di avanzamento. Ogni partecipante al flusso, in caso di assenza più o meno prolungata, può designare un suo sostituto per il periodo desiderato. È inoltre possibile attribuire un'attività:

- ad una singola persona;
- ad un gruppo di persone.

Il concetto di gruppo è stato derivato da quello adottato per l'attuale sistema di posta elettronica interna dell'AC.

Il tutto può essere ulteriormente complicato, grazie alla facoltà concessa ad ogni singolo esecutore, di scindere quanto a lui richiesto, in un certo numero di sottoattività (vedi Fig. 2), che possono essere attribuite, per esempio, ad altri collaboratori.

Fig. 2
Flusso lineare con sottoattività



L'ultima tipologia di flusso, che andiamo ad esaminare, parte dal presupposto che colui che decide di innescare il processo, conosce esclusivamente il prossimo partecipante. Si limita perciò ad attribuirgli un'attività iniziale (vedi Fig. 3).

Sarà poi l'esecutore stesso dell'attività a decidere, quale sarà il prossimo partecipante al flusso.

Progetto Cancelleria 2000

Partendo dalla selezione di un certo numero di flussi campione esistenti, effettuata dalla Cancelleria dello Stato, nell'ambito del progetto Cancelleria 2000, si è passati alla ricerca di un quadro di riferimento architettonico adeguato, e all'analisi degli aspetti funzionali di un applicativo Web, denominato *Generatore di flussi*, che avesse le seguenti caratteristiche:

- accesso da qualsiasi computer in rete dell'AC;
- interfaccia utente semplice ed intuitiva;
- scalabilità che permetta l'estensione all'intera AC.

Lo sviluppo dell'applicativo è in corso presso il CSI e si passerà, fra breve, alla verifica delle funzionalità richieste, presso un certo numero di utenti campione.

Generatore di flussi

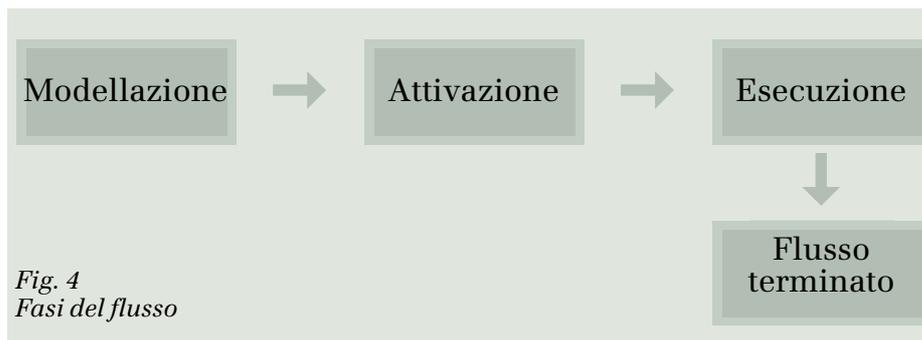
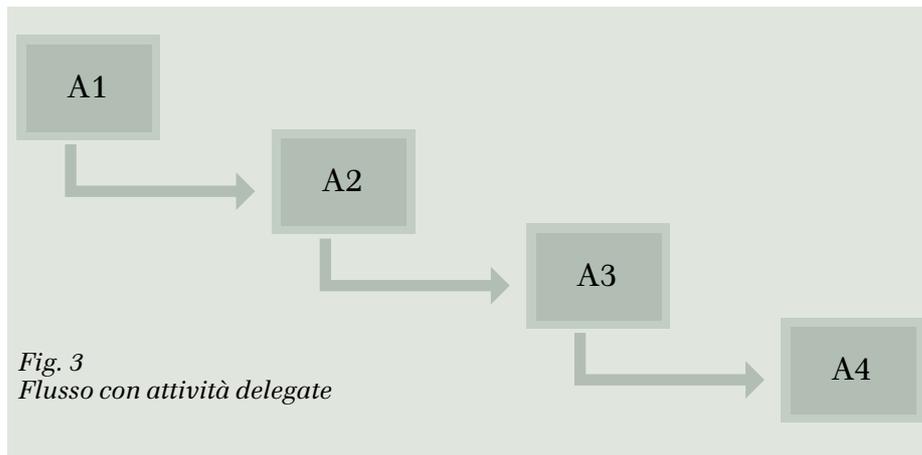
L'applicativo permette la **modellazione** di un flusso, attraverso l'indicazione delle attività che lo compongono, delle persone o dei gruppi di persone designate all'esecuzione, come pure alla durata prevista. Queste ed altre informazioni possono essere salvate in un modello, che può essere richiamato ed adattato, tutte le volte che si verrà confrontati con situazioni analoghe.

La fase successiva è denominata **attivazione** e comporta il richiamo del **motore di workflow**³ che, a partire da quel momento, si prenderà a carico l'invio di un messaggio di posta elettronica, per ogni attività, come pure della segnalazione delle attività scadute.

A questo punto, il flusso attivato si trova in **esecuzione** e ogni partecipante ha la possibilità di visualizzare le attività di propria competenza e di seguire l'avanzamento.

Una volta eseguite, nella corretta sequenza, tutte le attività necessarie (vedi Fig. 4), il responsabile del flusso viene avvisato, tramite l'invio di un messaggio di posta elettronica, che il flusso è da considerare **terminato**.

L'indubbio vantaggio che offre l'informatica è la possibilità di visualizzare, durante l'esecuzione (per esempio su sollecitazione del richiedente), lo stato di avanzamento di qualsiasi flusso di propria competen-



za. Il tutto senza dover effettuare ricerche manuali o telefonate ai possibili depositari dell'informazione, con tutte le perdite di tempo che ciò comporta.

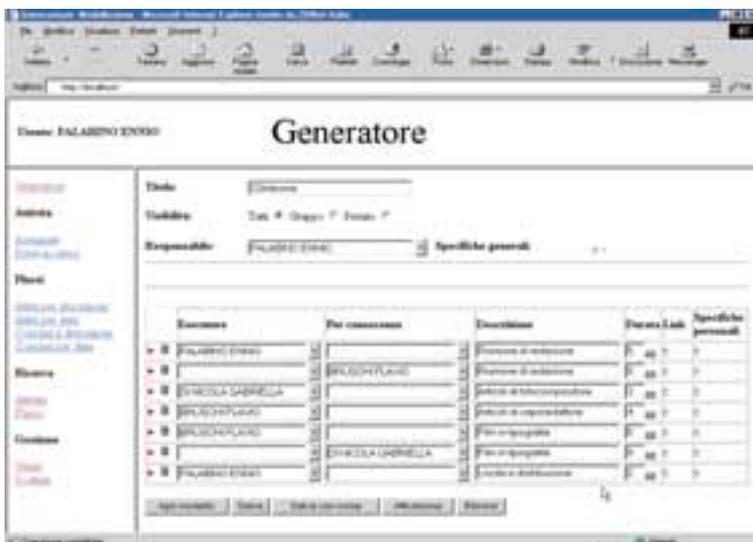
Particolare attenzione è stata riservata alla semplicità dell'interfaccia utente, la quale, dopo aver ripreso un certo numero d'informazioni essenziali, permette a chiunque, con la semplice pressione di un tasto, la creazione di un flusso.

Questa soluzione permette grossi risparmi di tempo, per il reperimento delle informazioni relative allo stato d'avanzamento, e una maggior visibilità delle attività da svolgere, con le rispettive scadenze. Inoltre rappresenta uno strumento concreto ed

innovativo, scaturito dal progetto di Amministrazione 2000 che, grazie ad un'interfaccia essenziale ed intuitiva, rende accessibili ed aperte delle tecnologie normalmente riservate a specialisti, che si occupano di progettare flussi statici adatti alla risoluzione di tematiche specifiche.

Conclusioni

Il CSI, ben conscio dell'interesse che può rappresentare per l'intera AC la gestione informatizzata dei flussi lavorativi, ha pensato di cogliere l'occasione (progetto Cancelleria 2000) per gettare le basi per la creazione di una piattaforma comune ed espandibile. Per ogni funzionario sarà possibile l'evasione delle attività di propria competenza mediante un PC in rete, indipendentemente dallo stabile amministrativo in cui si trova. Verrete tenuti al corrente, su CSInforma, dei prossimi sviluppi del progetto in corso.



1. È la domanda, di uno o più deputati, formulata per iscritto su un oggetto qualsiasi di interesse pubblico generale. Il Consiglio di Stato risponde pubblicamente.
2. È la domanda, di uno o più deputati, formulata per iscritto su un oggetto qualsiasi di interesse pubblico generale. Il Consiglio di Stato risponde per iscritto entro 60 giorni. La risposta scritta può essere delegata ai Dipartimenti competenti.
3. Il motore di workflow è un programma acquistato dal CSI che viene interfacciato dal generatore di flussi per la gestione delle code di attività pendenti e concluse.



Stefano Pelagatti
Presidente dell'ASIO
e Membro
di direzione della
Banca del Gottardo
Lugano

ASIO l'associazione per l'organizzazione

Riassetti, ristrutturazioni, riorganizzazioni sono all'ordine del giorno. La società, i servizi, l'industria, gli enti pubblici, il mondo del lavoro in generale sono soggetti a rapidi mutamenti. Le esigenze delle persone, il loro modo di vivere, pensare e lavorare evolve. E il mondo d'oggi offre più che mai la possibilità di lanciare e realizzare progetti d'ogni genere nei più diversi settori. Per finalizzare sforzi e impegni e raggiungere pienamente gli obiettivi, occorre essere perfettamente organizzati, appunto all'insegna di 'Chi s'organizza, finalizza'.



Il punto di riferimento

Sezione ticinese della Schweizerische Gesellschaft für Organisation (SGO) con sede a Zurigo, l'Associazione Svizzera Italiana d'Organizzazione (ASIO) è stata costituita nel novembre del 1991.

Dopo l'ultima assemblea generale, il comitato è organizzato nella forma seguente:

Pelagatti Stefano (presidente), Bucher Daniela (membro comitato direttivo SGO, rappresentante SGO Zurigo), Di Paola Maurizio (membro comitato direttivo, responsabile divisione «Manifestazioni»), Marra Stefano (membro comitato direttivo, responsabile divisione «Formazione»), Danzi Roberto (membro comitato direttivo, responsabile «Development Support»), Manzoni Giovanni (membro comitato direttivo), Franchi Lu-

ciano, Molinari Oliviero e Pioppi Roberto (membri comitato allargato) e Cavadini Salima e Mantegazzi Ilaria (revisori).

Obiettivi dichiarati

L'organizzazione è un elemento integrante dei sistemi di conduzione e fornisce un contributo determinante al funzionamento economico e sociale d'istituti attivi nell'industria, nei servizi e nell'amministrazione.

La promozione dell'organizzazione in generale, lo scambio d'esperienze tra organizzatori e persone pubbliche o private, la formazione e il perfezionamento nelle sue più diverse forme, sono gli obiettivi dichiarati dell'ASIO.

Il profilo dell'organizzatore

L'organizzazione è un elemento determinante ai fini dell'efficienza globale, indipendentemente dal settore d'attività e dalle dimensioni di aziende, enti e istituti.

L'organizzatore è un promotore di processi e di competenze specifiche con funzioni di consulenza e supporto, il quale, in quest'ottica, coincide ampiamente con la figura del «Change agent», il mediatore del cambiamento nel processo di sviluppo organizzativo. Basandosi sulle sue specifiche conoscenze professionali, egli attiva, nel sistema sociale, la capacità autonoma di proporre e sviluppare soluzioni.

La formazione

L'assenza di scuole specifiche nel nostro Cantone ha stimolato l'ASIO a proporre, in collaborazione con la SGO, dei corsi sulle conoscenze metodologiche e tecniche in organizzazione, che consentono di acquisire il «saper fare» e il «saper essere», indispensabili alla collaborazione e alla conduzione di progetti in azienda.

Il «Corso base ASIO di organizzazione» consente al personale occupato in vari settori dell'organizzazione aziendale, o a coloro che si avviano verso questa formazione, di avvicinarsi alle metodologie organizzative riconosciute nell'ambito dei vari attestati e diplomi federali. Vengono trattate le metodologie per un approccio sistematico della gestione dei progetti, gli elementi organizzativi di un'impresa, le tecniche d'inchiesta e di presentazione, la conduzione di riunioni e gruppi di lavoro, l'organizzazione strutturale e procedurale.

La grande domanda nei diversi settori ha progressivamente aumentato la



frequenza al «Corso base di organizzazione ASIO». Lo scorso anno il corso ha conseguito un notevole successo con 40 ore serali e 8 ore di workshop suddivise su due sabati. Questo corso, al quale si sono già iscritti 24 partecipanti, un numero decisamente incoraggiante, sarà riproposto quest'anno a partire da settembre.

L'offerta di corsi ASIO è completata da importanti seminari richiesti e offerti ad aziende mirate, quali: «Presentare con successo e moderazione», «Knowledge Management», «Project Management», «Change Management» nonché l'innovativa proposta «L'organizzazione nell'ambiente EED» e «Project Management nella metodologia, antropologia ed informatica». Tutti i seminari hanno riscosso un notevole successo.

Grazie alla collaborazione con la Divisione della formazione professionale del Cantone Ticino, i docenti dei corsi ASIO operano nell'ambito dei vari corsi di formazione per l'ottenimento dei diplomi federali (consulenti del personale, specialisti in gestione del personale, contabili federali e controller, SUPSI, Scuola professionale impiegati di commercio).

Le pubblicazioni

La SGO, in coordinazione con la sezione ticinese ASIO, ha reso possibile la traduzione e la stampa di alcuni libri parauniversitari appartenenti alla collana «Der Organisator», prof. Dr. Götz Schmidt (Institut Büro für Organisator); tali libri di testo sono utilizzati in diverse scuole, per l'ottenimento dei diplomi federali ed adottati anche da Università italiane. Possono inoltre essere acquistati online sul sito www.sgo.ch.

Menzioniamo infine la pubblicazione «L'attività organizzativa in Svizzera – Profilo degli organizzanti all'opera in imprese ed amministrazioni»; la collaborazione con l'«Institut für Organisation und Personal» dell'Università di Berna, prof. Dott. Norbert Thom, ha permesso di disporre di un ampio e differenziato studio empirico, mai condotto prima d'ora, sul fenomeno organizzativo in Svizzera.

Le manifestazioni

L'ASIO organizza manifestazioni ed eventi in Ticino per i soci e per le persone interessate.

Queste iniziative perseguono i seguenti obiettivi:

- far conoscere l'ASIO ed i suoi ambiti di attività;
- offrire momenti di approfondimento su tematiche di tipo organizzativo;
- offrire la possibilità di visitare imprese ed organizzazioni, non sempre accessibili al pubblico.

Nel corso dei dieci anni di vita dell'associazione sono state organizzate diverse manifestazioni tra le quali ricordiamo:

- la conferenza del dott. Urio, sulla riforma dell'Amministrazione cantonale del Cantone Ticino;
- un'interessante visita presso l'ATM di Milano, in cui sono stati visti i meccanismi di gestione dei mezzi pubblici (tram, bus, metropolitana);
- una dimostrazione sulle possibilità dell'intelligenza artificiale, presso l'Istituto Dalle Molle a Lugano.

Lo scorso ottobre è stata organizzata una tavola rotonda dedicata a «L'influenza dell'apertura dei mercati nel-

la realtà aziendale ticinese: mutamenti organizzativi e future evoluzioni».

Il tema è stato trattato sotto il profilo aziendale (Swisscom, L. Foletti; gruppo Ars Medica, M. Dell'Ambrogio), politico (Consiglio di Stato, M. Borradori) e dal punto di vista delle risorse umane (ARU, M. Blaesi); i contributi dei relatori sono stati moderati da A. Tuor.

Per l'anno in corso è prevista una visita guidata al cantiere AlpTransit, per esaminare più da vicino l'organizzazione di un progetto di così ampia entità.

È inoltre in corso l'organizzazione di una visita all'aeroporto Malpensa, la quale consentirà ai partecipanti di farsi un'idea del funzionamento di un'organizzazione decisamente complessa e di capire come sono state affrontate le difficoltà iniziali.

Informazione, adesione

L'Associazione svizzera italiana d'organizzazione è aperta a tutte le persone interessate al settore dell'organizzazione. I soci provengono da diversi settori economici (pubblici o privati) e dal settore della formazione.

Se desiderate aderire all'ASIO o essere informati sulle manifestazioni in programma, scrivete al segretariato ASIO: asio@ticino.com, oppure ASIO, Casella postale, CH-6901 Lugano, Sandra Casoni, 091 605 62 25, indicando il vostro nome e indirizzo. Ulteriori informazioni sono disponibili su Internet all'indirizzo www.asio.ch.



Editore: Divisione delle risorse

Direttore responsabile: Comitato di redazione

Comitato di redazione:

Direttrice: Francesca Taborelli

Membri: Franco Engeli, Nicola Nembrini, Silvano Petrini, Verena Vizzardi, 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:

Achille Alberti, Christian Cattaneo, Jeannette Cieslakiewicz, Eugenio Corti, Fabrizio Di Vittorio, Franco Engeli, Ennio Falabino, Giorgio Gastaldello, Claudio Gilardi, Angelo Jametti, Nicola Nembrini, Stefano Pelagatti, Silvano Petrini, Marzio Rigoni, Raffaele Spocci, Verena Vizzardi

Stampato su carta riciclata, rispettosa dell'ambiente

Automazione Processi Centrali

Nuovo cuore informatico per l'Amministrazione cantonale



Achille Alberti, Dr. Ing.
Consulente Senior
presso Arthur Andersen,
divisione Business Consulting
e responsabile moduli finanziari
e integrazione tecnica
sul progetto APC-F

La rapida evoluzione dei sistemi informativi e delle tecniche di gestione crea nuove opportunità, anche per l'Amministrazione cantonale (AC). I nuovi sistemi informativi permettono di gestire i processi con maggior efficienza e velocità; le nuove tecniche di gestione richiedono una quantità di informazioni sempre più importante; la ricerca dell'economicità e dell'ottimizzazione, nell'uso delle risorse, diventa un fattore di successo anche per le aziende pubbliche. D'altro canto i vecchi sistemi informatici richiedono un sempre maggior sforzo di manutenzione tecnica dovuto all'età. In quest'ottica di miglioramento s'inserisce il progetto di A2000 denominato «Automazione dei Processi Centrali – APC». Il progetto è iniziato il 1. ottobre 1999 con l'avvio del sottoprogetto APC-F (Finanza), per l'introduzione del sistema SAP relativamente alla gestione della contabilità pubblica (modulo FM), della contabilità finanziaria (modulo FI) e della contabilità analitica (modulo CO e PS). Tutti i moduli sono entrati in produzione a partire dal 2 gennaio 2001.

I processi coinvolti

Al centro dell'intervento si trovano i processi legati alla contabilità, ed in particolare:

La contabilità pubblica, caratterizzata dalla gestione del «budget» per centro di responsabilità, dal controllo attivo della disponibilità delle risorse finanziarie, dai processi per la definizione del preventivo e della reportistica.

La contabilità finanziaria, comprendente la contabilità generale, la contabilità creditori, la contabilità immobili ed il traffico elettronico dei pagamenti.

La contabilità analitica, strutturata in calcolo dei costi, diretti e indiretti, dei prodotti o servizi erogati, calcolo dei costi generali per centro di costo, calcolo dei costi per attività, calcolo costo per progetto, pianificazione e reportistica.

L'automazione di questi tre processi centrali, vero cuore dell'AC, permetterà, grazie ad un sistema informativo integrato, di migliorare altre procedure dell'amministrazione, ricercando anche i benefici auspicati.

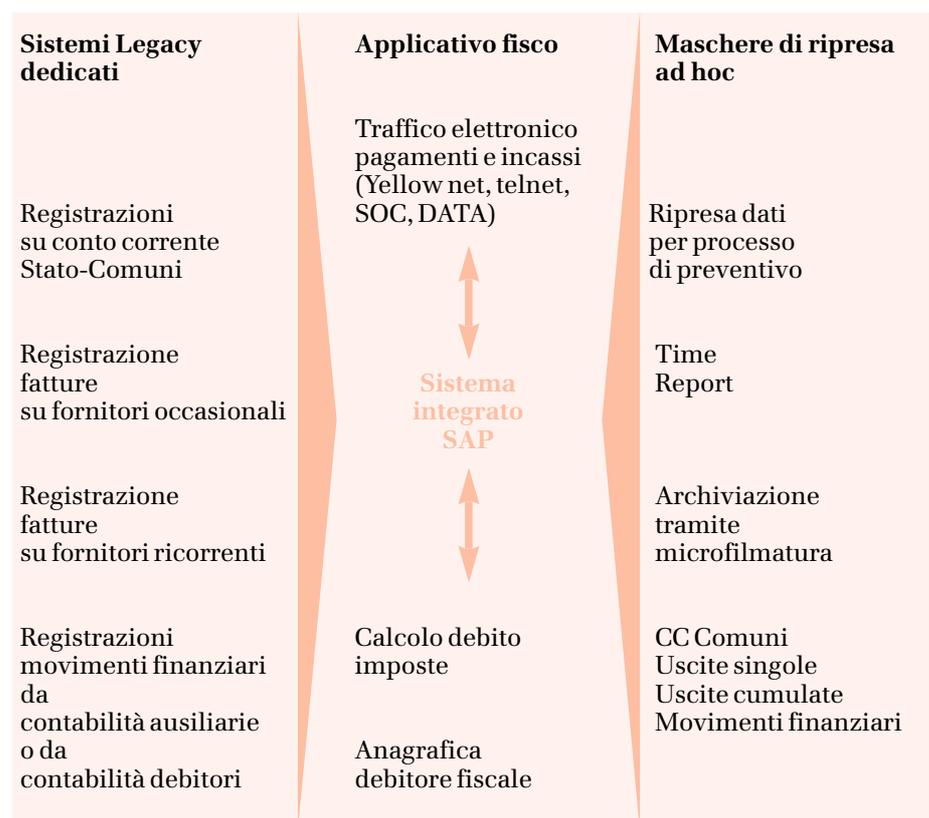
Parallelamente ai due progetti di riorganizzazione della SLSE (Centrale approvvigionamenti e Agenzia del patrimonio immobiliare dello Stato) è, infatti, in corso il sottoprogetto APC-L (Ottobre 1999 - Gennaio 2002), per l'introduzione dei moduli necessari alla gestione degli approvvigionamenti (modulo MM), della logistica locativa e del patrimonio immobiliare (moduli RE e PM). In seguito, con

quanto definito dal progetto GRU 2000, seguirà, con il sottoprogetto APC-RU (Novembre 2001 - Gennaio 2003), l'introduzione del modulo per la gestione degli stipendi del personale (modulo HR).

Le interfacce

L'apporto d'informazioni, al sistema centrale, avviene attraverso l'immissione

diretta dei dati, tramite delle maschere di ripresa standard, maschere di ripresa ottimizzate e sviluppate "ad hoc", oppure tramite interfacce con applicativi Legacy. In tutto si contano 63 fonti di dati distinte, che confluiscono in quattro principali programmi di interfaccia con appunto 63 diverse varianti.



Alle appena citate interfacce, provenienti dai sistemi dedicati, si aggiungono:

- un'interfaccia per la microfilmatura delle fatture;
- tre interfacce per il traffico elettronico dei pagamenti;
- un'interfaccia per la ripresa dei dati di preventivo;
- un'interfaccia per la ripresa dei dati di time report;
- un'interfaccia complessa per il passaggio di dati da e verso le applicazioni del fisco;
- un'interfaccia per la registrazione dei conti 39/49.

Vincere il cambiamento

Cambiare un sistema informativo significa innanzi tutto modificare il modo di lavorare degli utenti. Questo causa comprensibilmente una serie di problemi, specialmente per quelle persone che avevano interiorizzato il vecchio sistema e che vedono, nel cambiamento, una possibile fonte di disagi ancor prima che d'opportunità. Inutile nascondere che molto spesso alcuni di questi disagi sono reali. Per vincere queste resistenze e superare gli ostacoli è necessario uno sfor-

zo, che va ben oltre la semplice installazione tecnica del nuovo sistema; diventa infatti fondamentale coinvolgere i principali utenti del sistema e comunicare loro, in modo convincente e prima dell'introduzione effettiva del sistema, come lo stesso rappresenti un reale passo avanti e come, invece, il vecchio sistema non sia necessariamente la miglior soluzione per tutta l'AC.

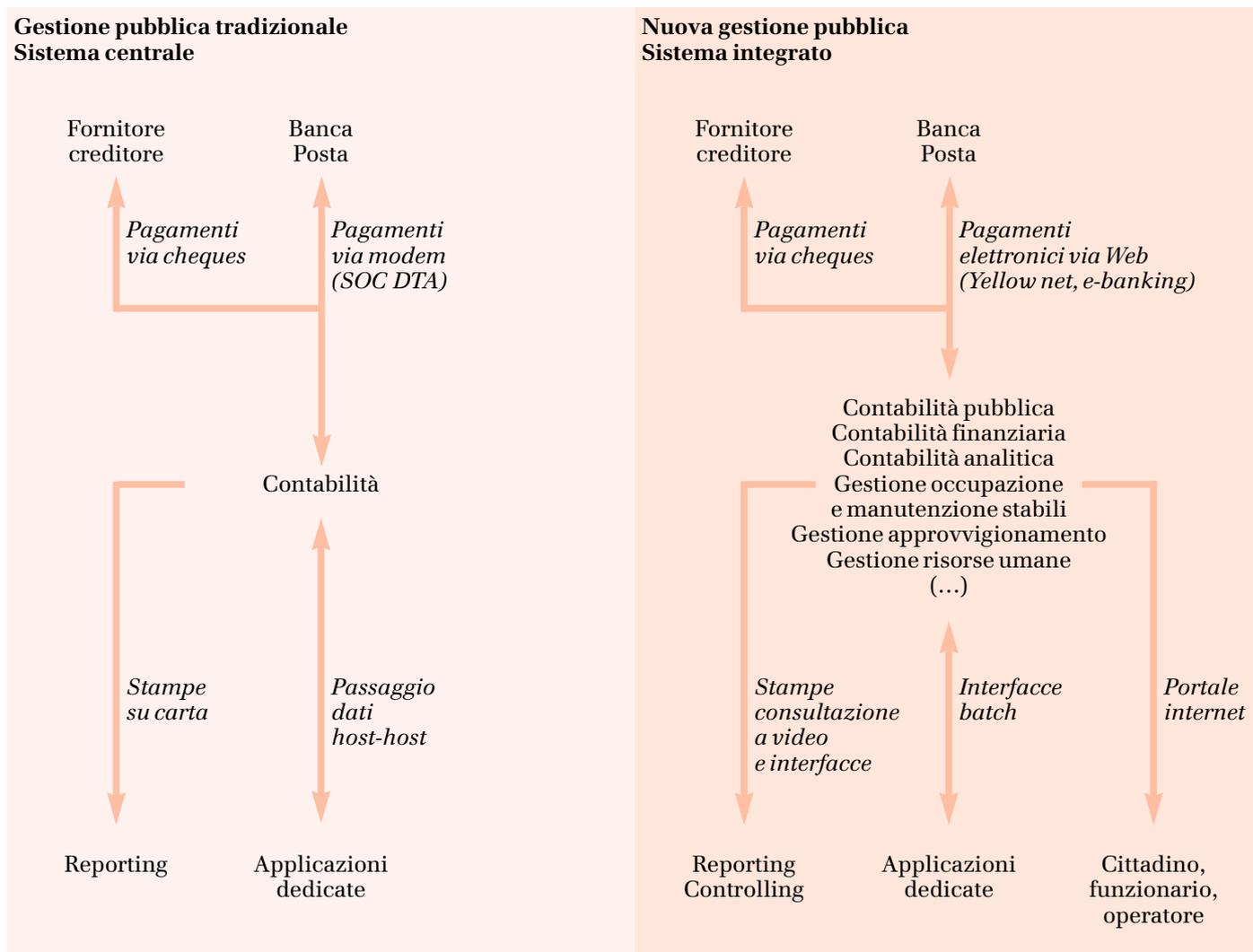
I nuovi spazi di miglioramento

Per i processi dell'AC l'introduzione del sistema apre nuovi spazi di miglioramento. Questi si creano grazie alla capacità di integrazione delle tecnologie installate. Tanto più si riesce ad integrare i processi, permettendo «il passaggio automatico» dei dati da un modulo all'altro del sistema integrato (evitando le doppie imputazioni e l'inutile passaggio di carta), tanto maggiore sarà il livello di automazione del processo in questione, con conseguente diminuzione degli errori e aumento della velocità di esecuzione.

Il grafico sottostante illustra le principali differenze fra il vecchio ed il nuovo sistema.

Il miglioramento continuo dei processi, iniziato con l'introduzione del sistema informativo integrato, permetterà di continuare il cammino verso l'ammodernamento delle tecnologie di comunicazione e di informazione. Oggi, questi strumenti di comunicazione sono già una realtà nel settore privato, e presto non potranno che diventarlo (per necessità di evoluzione e di adattamento all'ambiente esterno) anche in ambito di pubblica amministrazione.

L'evoluzione delle modalità di contatto fra le diverse parti coinvolte nei processi, quali cliente, fornitore, cittadino, amministrazione e dipendente, attraverso i canali Internet, è difficilmente arrestabile.



Cambiano i numeri di telefono

La Commissione federale delle comunicazioni (ComCom) ha approvato un nuovo piano di numerazione, che entrerà in vigore il 29 marzo 2002.

Il nuovo piano di numerazione si distingue per la sua semplicità: la maggior parte dei collegamenti manterranno il loro numero attuale, con l'unica differenza che il prefisso interurbano (031, 091, ecc.) sarà integrato e dovrà essere composto anche per i collegamenti locali.

Occorre notare che per la maggior parte dei collegamenti, tra cui anche quelli del Ticino e del distretto di Moesa, è già ora possibile selezionare il prefisso interurbano nella zona locale, senza nessuna incidenza sui prezzi.

Nulla cambierà, invece, per quanto riguarda le chiamate provenienti da un'altra regione della Svizzera o dall'estero. Questa soluzione permette di evitare l'attribuzione di nuovi prefissi a nove regioni, così come previsto dal piano inizialmente adottato dalla ComCom, nel dicembre 1997. Poiché i cambiamenti per gli abbonati e gli operatori risultano meno importanti rispetto a quelli necessari per la realizzazione del piano originale, si riducono in modo massiccio i costi per l'intera economia.

La decisione della ComCom poggia sulla semplicità d'applicazione e sui costi di realizzazione ridotti. Con il nuovo piano di numerazione chiuso, viene raggiunto lo scopo principale, ossia quello di garantire un numero sufficiente di elementi d'indirizzo (numeri). La chiusura del piano di numerazione (stesso formato di selezione per le chiamate locali e nazionali) garantisce inoltre, una grande flessibilità nell'attribuzione di serie di numeri e offre le basi per l'introduzione della portabilità geografica dei numeri. La crescita del mercato delle telecomunicazioni, indotta dalla liberalizzazione e dallo sviluppo delle tecnologie del settore (ad es. telefonia via Internet), ha provocato, infatti, una maggiore domanda di nuovi numeri. In essenza, il prefisso (091 nel nostro caso), diventa parte integrante del numero e per raggiungere l'abbonato ticinese 765 43 21 (esempio fittizio), a partire dal 29 marzo 2002, si dovrà digitare 091 765 43 21. Già da ora è comunque funzionante il numero tipo 091 765 43 21 ed è pertanto possibile una migrazione graduale verso i nuovi numeri.

La data d'introduzione sembra lontana, tuttavia la mole dei cambiamenti è tale che è prudente iniziare per tempo. Si dovrà valutare se è necessario modificare o far modificare:

- le programmazioni dei numeri nei telefoni, fax e cellulari (i telefoni con possibilità di memorizzazione di numeri sono diverse centinaia nell'Amministrazione cantonale [AC], i fax sono 450, i cellulari in dotazione ai dipendenti cantonali sono 530). La responsabilità di modificare i numeri memorizzati è del servizio, rispettivamente della persona a cui è assegnata l'apparecchiatura;
- i numeri di telefono memorizzati su computer (file o tabelle) e presenti sugli elaborati (es. stampe);
- le programmazioni dei centralini telefonici (gli impianti di commutazione presso le varie sedi di servizio dell'AC sono 190);
- i collegamenti via modem sono alcune centinaia (es. impianti d'allarme, ascensori, collegamenti a Internet, punti di rilevamento del traffico, dell'aria, ecc.);
- la segnaletica (cartelli, targhette, placchette, etichette indicanti numeri di telefono);
- la documentazione e la modulistica, per esempio gli stampati (elenco telefonico interno, tecniche di redazione, annuario ufficiale, ecc.) e il sito www.ti.ch.

Come già indicato, ricordatevi che è già possibile adesso operare con i numeri a 10 cifre. La vostra collaborazione è essenziale per garantire una tran-

sizione indolore al momento del cambiamento, previsto durante la notte tra giovedì 28 e venerdì 29 marzo 2002 (Venerdì santo).

Se non l'avete già fatto, vi invitiamo pertanto a cambiare sin d'ora i numeri memorizzati nei vostri telefoni, fax e cellulari. Segnalate inoltre al CSI, alle persone sottoindicate, eventuali vostri dubbi o richieste.

Si ricorda che a partire dal 29 marzo 2002 non sarà più possibile raggiungere i numeri a 7 cifre.

Per le utenze collegate alla rete cantonale che devono comunicare con un numero interno, non cambia nulla. Infatti, si dovrà continuare a selezionare i numeri interni a 5 cifre. A seconda delle richieste ricevute, il CSI deciderà il tipo d'intervento (intervento guidato a cura dell'utente, assistenza telefonica da parte di personale CSI, intervento sul posto da parte di personale CSI o di ditte esterne). Si raccomanda di verificare la situazione dei vostri impianti e di voler comunicare per tempo eventuali richieste d'assistenza.

Per informazioni generali potete contattare il signor Eugenio Corti (091 8141010) oppure consultare il sito Internet www.num2002.ch. Per domande tecniche specifiche favorite prendere contatto con il signor Giancarlo Benvenga (091 8141178) per la telefonia fissa, e con il signor Claudio Sirschia (091 8141179) per la telefonia mobile (la parte di numero indicata in corsivo deve essere selezionata dalle utenze collegate alla rete cantonale).



I Centri di competenza sono unità organizzative che svolgono attività primaria di fornitura di servizi. Sono inseriti nell'ambito di una struttura aziendale o pubblica e sono contraddistinti da indirizzi e finalità comuni, con riferimento al profilo professionale dei collaboratori che li compongono. L'operato dei Centri di competenza è orientato normalmente a servizi in campi specifici della tecnica o dell'informatica, non escludendo ambiti di tipo organizzativo o funzionale.

Presso il Centro sistemi informativi (CSI), nell'Area dello sviluppo e dell'integrazione applicativa, sono istituite, per il momento, due unità organizzative che rispecchiano i principi elencati. Una terza unità è attualmente in via di definizione.

Il centro di competenza SIT (sistema d'informazione del territorio) è stata la prima struttura di questo tipo istituita ufficialmente, delle cui attività si sono già occupate alcune edizioni precedenti di CSInforma (n. 1, 2, 3 e 4 del 2000).

Da poco più di 6 mesi è attiva una seconda struttura: il nuovo Centro di competenza SAP tecnico, che comprende informatici specializzati nella gestione, parametrizzazione e programmazione del sistema di gestione aziendale e finanziaria SAP, entrato in produzione il 1. gennaio 2001 presso l'Amministrazione cantonale, con l'introduzione del primo modulo, relativo alla contabilità finanziaria.

Prossimamente presenteremo i dettagli e l'organizzazione del Centro di competenza SAP tecnico, approfittando di questa rubrica.

Sistema d'informazione del territorio — SIT^{ti}

Sviluppo e integrazione applicativa - Raffaele Spocci, Fabrizio Di Vittorio, Marzio Rigoni

Sito del centro di competenza SIT

Uno fra i più importanti compiti del Centro di competenza SIT, è quello dell'informazione su tutto quanto ruota attorno al Sistema d'informazione sul territorio: catalogo, disponibilità e distribuzione dei dati, strumenti utilizzati, attività in corso, progetti previsti, documentazione ed altro ancora.

Per raggiungere il maggior numero di potenziali utenti interni dell'Amministrazione cantonale e per soddisfare le loro esigenze d'informazione, è stato allestito un apposito sito Intranet che può essere raggiunto da subito all'indirizzo <http://sit.ti.ch>.

Sarà premura del Centro di competenza SIT aggiornare, migliorare e ampliare questo sito.

Confidiamo che questa possibilità porti a tutti i servizi un beneficio nell'adempimento dei propri compiti, in particolare a quelli che sono confrontati con problematiche legate al territorio e di conseguenza con il cittadino.



Carte in formato raster

Si ricorda che sono a disposizione le carte nazionali della Svizzera (edite dall'Ufficio federale di topografia) in formato raster.

I servizi dell'AC che necessitano di tali carte (anche per lavori commissionati a terzi) devono rivolgersi al Centro di competenza SIT. Le norme di utilizzo sono regolate dal contratto stipulato fra il CSI e l'Ufficio federale di topografia.

Qui di seguito vi elenchiamo lo stato d'aggiornamento delle carte federali raggruppate per scala:

Scala	N.	Descrizione	Ultimo aggiornamento
1:25'000	1231	Urseren	1993
	1232	Oberalppass	1997
	1233	Greina	1997
	1251	Val Bedretto	1994
	1252	Ambri-Piotta	1995
	1253	Olivone	1995
	1254	Hinterrhein	1995
	1271	Basodino	1993
	1272	P. Campo Tencia	1995
	1273	Biasca	1995
	1274	Mesocco	1995
	1291	Bosco Gurin	1993
	1292	Maggia	1995
	1293	Osogna	1995
	1294	Grono	1995
	1311	Comologno	1993
	1312	Locarno	1995
1313	Bellinzona	1995	
1314	Passo S. Jorio	1995	
1332	Brissago	1995	
1333	Tesserete	1995	
1334	Porlezza	1995	
1352	Luino	1995	
1353	Lugano	1995	
1354	Senza denominazione	1995	
1373	Mendrisio	1995	
1374	Como	1995	

Scala	N.	Descrizione	Ultimo aggiornamento
1:50'000	255	Sustenpass	1993
	256	Disentis	1997
	265	Nufenenpass	1993
	266	V. Leventina	1995
	267	S. Bernardino	1995
	275	V. Antigorio	1993
	276	V. Verzasca	1995
	277	Roveredo	1995
	286	Malcantone	1995
	287	Menaggio	1995
1:100'000	296	Chiasso	1995
	297	Como	1997
	37		1993
	38		1996
1:200'000	42		1997
	43		1995
	47		1997
1:500'000	48		1989
			1991
			1999

Ricordiamo pure che sono sempre a disposizione anche le carte raster del piano corografico, in scala 1:5000 e 1:10'000.

A chi mi devo rivolgere?



Flavio Bruschi
Area dei servizi
di consulenza,
Consulente editoriale
di «CSInforma»

**A chi mi devo rivolgere, presso il CSI,
per le ordinazioni di materiale informatico e/o per risolvere
i problemi tecnici con cui mi trovo confrontato?**

Riteniamo utile parlare ai nostri lettori di quest'importante argomento che, prima o poi, tocca tutti i collaboratori dell'Amministrazione cantonale (AC), che nel loro lavoro utilizzano quotidianamente l'informatica. Dalla fine del progetto di A2000, che ha visto il CSI oggetto di un'importante riorganizzazione, ci capita di raccogliere, da funzionari dirigenti e collaboratori dell'AC (Ufficio MOVPOP, Sezione della circolazione, Ufficio delle borse di studio e dei sussidi, ed altri), dei legittimi interrogativi a questo proposito.

In effetti, le domande che ci vengono rivolte possono essere così riassunte:

- «*Alfine di rispettare le direttive interne del CSI e per ricevere la più rapida risposta possibile, vi sarei grato se mi forniste le necessarie delucidazioni per sapere a quale vostro servizio o persona mi devo rivolgere.*».
- «*Fino ad ora, quando avevo problemi di tipo informatico, mi rivolgevo sempre al vostro collega Evaristo Di Fantasia, come mai ciò non è più possibile? cosa devo fare?*».

Di seguito, forniamo delle indicazioni che possono agevolare i vostri contatti con il CSI.

PROBLEMI tecnici di natura informatica

In questa categoria rientrano tutti i problemi tecnici che modificano una situazione corretta di funzionamento, e che non permettono lo svolgimento delle normali attività lavorative, quali ad esempio:

- applicativo sviluppato «ad hoc» che usate presso il vostro ufficio;
- applicativi SW standard (paletta Office);

- casi di rotture, usure, guasti, prese di corrente o di rete staccate, ecc., per PC, stampanti e altre periferiche.

Per problemi di questo genere, ci si deve rivolgere direttamente al servizio Help Desk del CSI ai seguenti recapiti:

tel.: 091 814 10 60

(int. 410 60)

Orario di copertura:

07:00 – 19:00. e-mail:

dfe-csi.is.help-desk.

Fino all'attivazione da parte del CSI dell'AHD (Advanced Help Desk), s'invita a segnalare telefonicamente i problemi riscontrati. La possibilità di dialogo diretto con i nostri operatori permette, infatti, una più rapida definizione della soluzione.

RICHIESTE di carattere tecnico / informatico

In questa categoria rientrano tutte le richieste di:

- fornitura di nuovo HW (PC, stampanti);
- spostamento di mezzi tecnici;
- installazione di SW;
- modifica o adattamento degli applicativi a seguito di nuove esigenze.

In questo caso, ogni richiesta viene validata direttamente dalla nostra unità di pianificazione aziendale (oggi presidiata direttamente dai membri del Consiglio di direzione del CSI), la quale verifica la natura della richiesta e l'autorizzazione per l'inoltro. Ognuna è registrata e inserita a livello di pianificazione generale del CSI. Nel



caso in cui la richiesta (progetto) presenti delle necessità di verifica più estese, nonché l'esame e lo studio di fattibilità e/o di dettaglio della situazione, si procede a chiamare in causa i nostri Servizi di consulenza. Si rammenta che ogni richiesta, debitamente motivata e corredata dai numeri di contatto, deve essere sottoscritta dal rispettivo funzionario dirigente (stiamo sviluppando un apposito formulario di richiesta concepito con l'intento di aiutare il richiedente). Traslochi e spostamenti interni devono essere autorizzati dai colleghi della Sezione della logistica e degli stabili erariali, che devono essere avvisati per tempo. Le richieste possono essere inoltrate via e-mail o tramite posta interna ai seguenti recapiti:

- e-mail: dfe-csi.is.richieste;
- corrispondenza: CSI, servizio richieste, Residenza o Via Carlo Salvioni 12a, 6501 Bellinzona.

Le modalità qui sopra descritte, ci permettono di meglio pianificare gli interventi e di garantire un miglior servizio a **tutti** gli utenti richiedenti.

Ricordiamo che attraverso questa rubrica è possibile dialogare con il Centro sistemi informativi (CSI).
Le vostre opinioni, domande, osservazioni e critiche sono da indirizzare alla redazione di **CSInforma**
e-mail flavio.bruschi@ti.ch

Questo è uno spazio pubblicitario
che potrebbe essere vostro!

KOMBV
Rete telematica
della
Confederazione



CSI **Centro sistemi** **informativi**

1 centro di calcolo

1 centro stampa

100 collaboratori

1 rete telematica estesa

a tutto il territorio cantonale

oltre 6000 personal computer

oltre 100 server

312 uffici serviti

170 stabili collegati

1 sede sicurizzata

Prodotti software della Microsoft per gli enti pubblici

La Conferenza svizzera sull'informatica (SIK/CSI) ha stipulato parecchi contratti quadro, con importanti ditte del settore informatico. L'obiettivo era quello di ottenere condizioni di favore per gli enti pubblici. Il successo più importante è sicuramente quello del contratto stipulato con la ditta Microsoft.

Gli sconti concessi agli enti pubblici sono ragguardevoli. La procedura prevede che gli acquisti devono essere effettuati tramite un cosiddetto «LAR» (Large Account Reseller). Si tratta di un numero limitato di rivenditori svizzeri, che ha ricevuto l'autorizzazione dalla Microsoft per la vendita dei prodotti software, a condizioni speciali per gli enti pubblici.

Nel Ticino i rivenditori autorizzati sono:

- MTF Info Centro SA, Via cantonale, 6928 Manno
- TC Systems SA, Via San Gottardo 77, 6900 Massagno

Anche i Comuni ed altri enti parastatali possono indirizzarsi direttamente a queste ditte, per acquistare i prodotti software alle condizioni previste dal contratto quadro.

Per ulteriori informazioni ci si può rivolgere al Centro sistemi informativi, Gestione amministrativa, tel. 814 1002.

Prestiti di PC portatili e Beamer

Dal 1. giugno prossimo, il Centro sistemi informativi (CSI) mette a disposizione degli utenti dell'Amministrazione cantonale, che hanno esigenze di presentazioni e di «slide show», il materiale multimediale necessario. Gli strumenti messi a disposizione, su riservazione al Segretariato CSI, sono i seguenti:

- 3 Beamer (proiettori);
- 2 PC portatili PIII 700 MHz in configurazione standard con Windows 98 e Office 97 professional edition.

Il materiale può essere preso in prestito, separatamente oppure in set (PC+Beamer), inoltrando la richiesta, via posta elettronica interna, a dfc-csi.ga.segreteria o telefonando alla segreteria del CSI, al numero **tel. 814 10 00**. La riservazione deve essere confermata dal CSI.

Come pulire il PC e ...

In queste poche righe ci permettiamo di ricordarvi alcune disposizioni e raccomandazioni, per mantenere pulita la vostra postazione di lavoro informatica.

A questo proposito abbiamo sentito i colleghi dell'Economato, della Sezione della logistica e degli stabili erariali (SLSE) e quelli del Centro sistemi informativi (CSI).

Il personale di pulizia ha l'ordine tassativo di non procedere alla pulizia di alcuna apparecchiatura informatica. I funzionari dirigenti possono dare disposizioni diverse per i propri uffici, assumendosi però interamente la responsabilità, per eventuali danneggiamenti. Ogni collaboratore è quindi responsabile della postazione di lavoro, messa a sua disposizione dall'Amministrazione cantonale (AC), anche per quanto riguarda la pulizia. Ma come si pulisce? Si rammenta innanzi tutto, di spegnere ogni apparecchiatura, prima di procedere. Non bisogna mai spruzzare i liquidi direttamente sulle varie componenti, bensì inumidire dei tovaglioli di carta o simili, pulire strofinando, ed in seguito, sempre con i tovaglioli di carta, asciugare subito, affinché si eviti il formarsi di fastidiosi aloni, soprat-



tutto sul video. La tastiera è la componente che assorbe la quantità maggiore di polvere e impurità. Alla fine del lavoro, si consiglia di coprir-la con l'apposito astuccio o con un panno. Rivoltandola sotto sopra e scuotendola leggermente, sarà possibile far uscire i residui, che gior-

nalmente si depositano sotto i tasti. I colleghi della SLSE consigliano di chiedere alle addette alla pulizia, in servizio presso ogni unità amministrativa dell'AC, il prodotto necessario che è in loro dotazione.

Guasti e malfunzionamenti? tel. 814 10 60
e-mail dfc-csi.is.help-desk@ti.ch

La squadra Help-Desk

Continua in questa rubrica la presentazione dei team di lavoro che operano all'interno del CSI. Oggi è il turno del Settore Help-Desk, che si occupa principalmente di garantire l'assistenza agli utenti dell'Amministrazione cantonale (AC), che possono trovarsi in difficoltà, a causa di guasti o anomalie sulla loro postazione di lavoro informatica.

Il team Help-Desk riceve le segnalazioni di problemi da parte degli utenti dell'AC, controlla il buon funzionamento del sistema centrale, sorveglia le reti di comunicazione, riceve e verifica tutte le richieste di modifiche e nuove installazioni e tiene il contatto con l'utente. I collaboratori garantiscono, a turno, l'erogazione del servizio e sono presenti dalle ore 07.00 fino alle ore 19.00. Durante questa fascia oraria sono sempre raggiungibili al no. tel. 814 10 60. Le telefonate che annualmente giungono all'Help-Desk sono 13'000, tante quante il servizio stesso ne effettua.

Qualora non fosse possibile risolvere telefonicamente ed immediatamente il malfunzionamento, viene aperto e segnalato il problema alle unità preposte del CSI, o si chiede l'intervento di ditte esterne, con le quali il CSI ha preventivamente concordato modalità e tempi d'intervento.

In pratica, l'Help-Desk, oltre ad essere la porta d'entrata privilegiata per raggiungere il CSI, è l'ancora di salvezza degli utenti dell'AC, per poter continuare ad eseguire il proprio lavoro.

I colleghi dell'Help-Desk sono responsabili anche delle seguenti altre attività:

- gestire i servizi on-line e Batch;
- informare l'utenza circa eventuali interruzioni di servizio pianificate;

- supervisionare il sistema centrale, la rete di telecomunicazione e i dati;
- gestire le segnalazioni e le richieste ricevute;
- analizzare e determinare gli errori;
- verificare e registrare le richieste;
- segnalare casi «difficili e/o particolari» alla Direzione o ai responsabili superiori;

I rapporti tra gli utenti dell'AC ed i collaboratori dell'Help-Desk sono generalmente buoni ed improntati alla cortesia, alla comprensione ed al reciproco rispetto, anche se, comprensibilmente, ognuno tende a ritenere prioritario il proprio problema rispetto ad altri, ciò che purtroppo non è sempre il caso.

Un consiglio che può contribuire ad una rapida soluzione, è senz'altro quello di un annuncio chiaro, conciso ed il più esaustivo possibile del problema, indicando i propri dati, l'ambiente in cui si sta lavorando e una breve descrizione.

Anche le richieste di materiale informatico, inviate al CSI dal funzionario dirigente, devono essere motivate, e redatte in modo completo, indicando 'User ID', nome, ufficio, numero d'inventario delle macchine in dotazione, numero di telefono.

La squadra Help-Desk approfitta di questo spazio, messo a disposizione dal CSInforma, per ringraziare tutti gli utenti dell'AC per l'ottimo rapporto che si è instaurato e che costituisce una valida base per la risoluzione di qualsiasi tipo di problema.



Da sinistra: Fausto Benzoni, Mario Bellotti, Angelo Jametti, Florian Stallane e Renato Balzarini)

Arrivi al CSI

Beltrametti Mirto
dal 2 aprile 2001
presso l'Area della produzione
e dell'erogazione
dei servizi centrali

Carboni Salvatore
dal 1. aprile 2001
presso l'Area della produzione
e dell'erogazione
dei servizi centrali

Murer Luana
dal 1.aprile 2001
presso la Gestione
amministrativa

Rudin Marco
dal 1. aprile 2001
presso l'Area dello sviluppo
e dell'integrazione applicativa

Partenze

Sassi Chiara
il 31.3.2001

Giovannini Tiziano
il 31.3.2001

Nodari Manuela
il 31.3 2001