

Periodico del
Centro
sistemi informativi

Numero 2
Giugno 2002

www.ti.ch

In questo numero

- e-government nell'interesse del Cittadino
- Un approccio diverso alla sicurezza
- Nuova organizzazione per l'Area dello sviluppo e dell'integrazione applicativa
- Internet: pregi e difetti della grande Rete
- I prodotti informatici a disposizione dell'AC
- Progetto SAP-Contabilità analitica, prime esperienze
- L'informatica va a scuola
- CSI: la sicurezza informatica è targata CA
- Ated: ponte tra Azienda e formazione
- **Segnalazioni di siti Web interessanti** nuova rubrica

CS Informa



seven|24 è in linea.
Per la vostra centrale telefonica.

Swisscom Systems assicura il perfetto funzionamento della vostra centrale telefonica. Ci occupiamo del vostro intero sistema di comunicazione o lo aggiorniamo – anche molti anni dopo l'investimento iniziale. Siamo a vostra disposizione.

0800 724 724 oppure www.swisscom.com/systems

e-government nell'interesse del Cittadino



Marina Masoni
Consigliere di Stato

Lo scorso 26 marzo il Consiglio di Stato ha costituito, sotto l'egida della Cancelleria di Stato, un gruppo strategico per lo sviluppo del governo elettronico, che entro la fine del prossimo mese di settembre dovrà presentare un rapporto sui modi, tempi e costi di realizzazione dell'e-government in rapporto all'Amministrazione cantonale (AC).

Il Consiglio d'Europa ha recentemente rilanciato il programma «e-Europe 2005» per collegare l'Europa on-line.

Tra gli obiettivi di questo progetto: «Creare un ambiente più favorevole per l'imprenditorialità e la competitività utilizzando pienamente Internet». All'interno dell'Unione Europea, i governi degli stati membri stanno lavorando affinché nei rispettivi paesi, i cittadini e l'economia traggano il maggior beneficio dalla società dell'informazione e dall'utilizzo delle innovazioni tecnologiche. Punto comune di questi programmi, rendere accessibili elettronicamente i servizi delle Amministrazioni pubbliche quale obiettivo strategico per la realizzazione dell'e-government.

La competitività territoriale tra Paesi, tra Regioni, innescata dalla globalizzazione si gioca dunque anche sulla capacità di sfruttare a proprio vantaggio le innovazioni legate all'ITC (Information & Communications Technology) per rendere più efficace, efficiente e trasparente l'apparato amministrativo, e quindi avvicinarlo maggiormente ai cittadini e alle imprese. Non è solo questione di tecnologia, anche se ovviamente quest'aspetto riveste un ruolo importante. Il Libro Bianco sullo sviluppo economico cantonale nello scenario della globalizzazione aveva affermato che, con l'affinamento degli strumenti comunicativi e delle tecnologie dell'informazione «il pendolo dell'innovazione più spinta passerà dalle reti ai contenuti». Il computer, il collegamento alla rete, la telefonia mobile, sono e saranno strumenti indispensabili. Per fare in modo che l'ITC non sia una bolla di sapone occorre

tuttavia investire non solo sulla tecnologia, ma anche e soprattutto sui contenuti. È questa è la grande sfida con la quale ci dobbiamo confrontare. Anche se può forse apparire paradossale, noi ticinesi ci troviamo tutto sommato, in una posizione di svantaggio. Non certo per l'arretratezza dell'informatizzazione dell'AC e degli strumenti tecnologici di cui l'apparato e i servizi statali possono disporre. Anzi, proprio in quest'ambito, possiamo dire di avere fatto molti sostanziali passi avanti: basti pensare al progetto di riforma del Centro sistemi informativi. La nostra posizione di svantaggio è piuttosto determinata proprio dal rapporto tra Cittadino e Amministrazione, tra Cittadino e Stato. Un rapporto che potremmo definire buono, in cui il Cittadino quando ha bisogno può dialogare facilmente con l'amministrazione, in genere non deve fare troppe code e non si trova davanti un muro di gomma. La nostra burocrazia è molto meno vessatoria e invadente di quella d'altre regioni o d'altri Paesi europei. Questo non significa certo che l'amministrazione ticinese sia perfetta, che non commetta errori o che non si verificano casi di disservizio. Il margine di miglioramento esiste e dobbiamo saperlo sfruttare. Nel caso dell'ITC però il miglioramento non basta: deve essere un vero e proprio salto di qualità. Prima di tutto per offrire ai Cittadini il servizio che essi chiedono, quando lo chiedono, con il minimo costo e la minor burocrazia possibile. Devono essere validi e concreti i motivi che spingono e convincono una persona o un'azienda ad abbandonare la via tradizionale per affidarsi alla rete. La qualità dei servizi on-line deve essere uguale se non addirittura superiore alla qualità dei servizi off-line tradizionali. L'AC do-

vrà essere al servizio del Cittadino ancora meglio e in modo più efficace ed efficiente di quanto non lo sia già oggi. Rilanciare e incentivare lo sfruttamento delle nuove tecnologie deve voler dire rendere la vita più facile, più accessibili le informazioni indispensabili nel processo decisionale democratico, e l'AC ancora più trasparente e più vicina al Cittadino. Se così non fosse, difficilmente si capirebbe l'utilità di un cambiamento che, come risultato, avrebbe quello di complicare procedure collaudate e conosciute, introducendo sistemi più complessi, più difficili e più costosi. L'operazione è tutt'altro che semplice da realizzare concretamente. Dobbiamo quindi prima di tutto capire quali servizi on-line vogliono i Cittadini e come li vogliono. Il pericolo per l'e-government è l'ambizione di mettere tutto in rete, anche informazioni e servizi che non hanno pubblico e ai quali non corrisponde una domanda effettiva da parte del Cittadino e delle imprese.

Tramite un adeguato monitoraggio, l'e-government deve quindi saper selezionare e limitare la sua offerta ad informazioni e servizi essenziali per i cittadini e per le imprese. Informazioni e servizi facili da trovare, semplici, convenienti e logici da usare. In questo modo, Cittadini e imprese non avranno più bisogno di sapere com'è suddiviso il Governo, quale Dipartimento è competente e all'interno del Dipartimento, quale Divisione, quale Ufficio è preposto a rilasciare determinate informazioni o dati. L'e-government dovrà realizzare concretamente lo sportello unico al quale il Cittadino si rivolge per avere quello che gli serve o quello che lo Stato gli chiede. L'ITC dovrà insomma rispettare e soddisfare le aspettative, offrendo prestazioni efficaci e metten-



Così l'illustratore Adriano Crivelli ha voluto rappresentare la rete telematica dell'Amministrazione, estesa a tutto il territorio cantonale ed incentrata sul Centro sistemi informativi.

do tutti in condizione di accedere facilmente alle informazioni e ai servizi dello Stato. Un primo test è stato compiuto con il censimento federale del 2000. Per la prima volta sono infatti state utilizzate le nuove tecnologie per semplificare e perfezionare il metodo di rilevamento. In aggiunta al tradizionale sistema manuale è stata introdotta la possibilità di compilare i moduli del censimento via Internet. Purtroppo quest'esperimento non ha raggiunto il successo sperato e il numero delle risposte inviate elettronicamente è stato molto inferiore rispetto alle aspettative. Non solo perché il sistema è andato in tilt, ma anche perché le linee di trasmissione sul territorio devono essere migliorate e potenziate. Perché l'e-government abbia successo non si dovranno quindi sottovalutare i limiti di questi nuovi strumenti. Vi è però un altro aspetto fondamentale: si dovrà fare in modo di scongiurare il «digital divide», il divario digitale, e instaurare un processo di nuova alfabetizzazione

informatica. L'accessibilità per tutti è un punto cruciale, anche se oggi sembra più un'utopia. Accessibilità vuol dire sia saper usare le nuove tecnologie, sia disporre degli strumenti tecnici come il PC. Chi non dispone di queste conoscenze o non ha la possibilità di dotarsi di questi strumenti rischia di essere escluso da servizi di cui dovrebbero invece poter beneficiare tutti i Cittadini. Un efficace e-government si basa sul principio delle pari opportunità: non può essere in partenza discriminatorio. Un ruolo fondamentale spetta alla scuola: la conoscenza informatica apparterrà sempre più alle conoscenze di base dell'individuo. La società dell'informazione richiede di aggiornare il tradizionale «leggere, scrivere e saper far di conto». Un punto molto delicato è la garanzia della discrezione e della sicurezza per chi decide di eseguire operazioni on-line, piuttosto che recarsi di persona agli sportelli pubblici. La rete, ancora oggi, per quanto riguarda la sicurezza ha

troppe debolezze. E non solo per colpa degli hacker che riescono ad intrufolarsi anche nei sistemi più protetti. Basta poco per violare discrezione, sicurezza e segretezza. Per il successo dell'e-government e per la fiducia del Cittadino-utente in questi nuovi servizi, queste garanzie saranno determinanti, esattamente come lo sono per il commercio elettronico. Se non possiamo permetterci di rifiutare a priori il confronto con nuove tecnologie informatiche e il loro uso, dobbiamo essere consapevoli che siamo davanti ad un cambiamento culturale. Su questo cambiamento dobbiamo ancora investire per coglierne tutte le opportunità e per farne una leva di sviluppo che aiuti ad accorciare le distanze tra lo Stato, da un lato, e il Cittadino e le imprese dall'altro lato.

notizie

Negli ultimi mesi, mi sono state indirizzate alcune richieste di acquisto del materiale che viene sostituito, nell'ambito del normale allineamento tecnologico oppure sulla base di motivate richieste. Questa pratica, in passato utilizzata per dare ad alcuni collaboratori dell'AC la possibilità di avvicinarsi al mondo dell'informatica, ha dovuto essere abbandonata. Ciò a causa di ripetuti malintesi, verificatisi per quanto attiene al supporto e alla riparazione del citato materiale, nel dopo vendita.

La direzione del CSI ha quindi deciso di destinare questo materiale ad un uso, che potesse comunque prolungarne la vita operativa e garantire uno sfruttamento ottimale dell'investimento, fatto con il denaro pubblico. Esso viene quindi attualmente destinato agli Istituti di scuola elementare o alle società non a scopo di lucro, che ne facciano richiesta scritta al CSI. Tali richieste vengono evase, in ordine cronologico d'entrata, sulla base della disponibilità del materiale ritirato dal servizio. Va specificato innanzi tutto come lo stesso

venga purgato da tutti i dati e programmi di proprietà dell'AC. L'unica licenza che può essere lasciata sulle apparecchiature è quella relativa al sistema operativo, di regola Windows 98 o NT. Sono già state evase numerose richieste, fra le quali, a titolo d'esempio, possiamo citare:

- aule informatiche presso le Scuole elementari di Bioggio e Giubiasco;
- un'aula al servizio di Preorientamento di Lugano (DFP);
- aula informatica nei Balcani, allestita tramite l'Aiuto svizzero in caso di catastrofe;
- aula informatica per le attività di formazione della Fondazione FUNDAVIDA in Argentina.

Inoltre, diverse società sportive e benefiche, operanti nel Cantone, hanno già approfittato della possibilità di ricevere materiale informatico. Possiamo quindi concludere che l'attuale politica di destinazione del materiale obsoleto, permette di raggiungere due obiettivi:

- smaltire, senza costi aggiuntivi, i mezzi dismessi dal servizio (gli enti beneficiari vengono a ritirare il materiale a loro spese);

- soddisfare esigenze della comunità, prolungando l'investimento fatto con il denaro pubblico.

Silvano Petrini
Area dell'informatica
decentralizzata
e del servizio utente (InfoShop)



Un approccio diverso alla sicurezza



Lorenza Rusca.
Area dei servizi
di consulenza.

Da esecutori di tecnologia a promotori di una mentalità orientata alla gestione del rischio. Il pensiero del CSI in 10 punti chiave.

L'informazione ed il sapere, quale base del successo economico, sono diventati dei beni strategici. La messa in rete di diversi sistemi informativi (SI) facilita gli scambi, ma, allo stesso tempo, ne aumenta i pericoli. In effetti, per quanto riguarda i rischi nel settore dell'informazione, dove valori quali fiducia, competenza o immagine possono essere minacciati, il terreno è ancora tutto da esplorare.

1. Stabilire le responsabilità

Tradizionalmente le organizzazioni hanno relegato la sicurezza ai SI, percependola come una funzione amministrativa e un centro di costo. Oggi la sicurezza non può più essere una funzione confinata all'Information Technology (IT), ma deve diventare parte integrante del processo decisionale, che si occupa della *business continuity*. I principali aspetti di tale processo esigono, infatti, il coinvolgimento di istanze decisionali, alle quali viene demandata la responsabilità.

2. Promuovere la consapevolezza

La maggior barriera nell'implementazione della sicurezza è la mancanza di consapevolezza delle potenziali minacce.

La sicurezza, oltre ad essere un processo continuativo che tocca aspetti organizzativi, legali e tecnici, è una vera e propria cultura che esige, per essere diffusa, l'elaborazione e l'attuazione di specifici processi di formazione, sensibilizzazione e responsabilizzazione. Occorre elevare la consapevolezza interna attraverso la divulgazione su larga scala di direttive e procedure relative alla sicurezza, che devono interessare tutte le risorse umane dell'Amministrazione cantonale (AC), ad ogni livello di responsabilità e di attività.

3. Proteggere i propri beni

Quali sono i beni più preziosi dell'AC e dove risiedono? Essi possono essere dati inerenti il privato cittadino, informazioni sul territorio, archivi del personale o registrazioni di transazioni, indicazioni proprietarie, for-

mule e conoscenze. Molto spesso, questi beni, non vengono apprezzati nella giusta misura. Ne consegue una tendenza a cercare un livellamento della sicurezza che potrebbe non essere adeguato. Alcuni beni potrebbero essere troppo securizzati, altri troppo poco. Assegnare un valore a questi beni critici, aiuta la dirigenza a capire il valore dell'IT per il proprio successo.

4. Mantenere la vigilanza

La sicurezza è un processo perenne. Spesso si tende a pensare alla sicurezza come a qualcosa che, una volta fatta, può essere dimenticata. Affermare «fatto una volta, fatto per sempre» è come dire «quando posso smettere di fare marketing?». Mai, a meno di non volersi ritirare dagli affari. Ecco dunque l'importanza di prevedere revisioni regolari delle infrastrutture di sicurezza, possibilmente utilizzando fonti indipendenti. Sempre di più, nell'automazione delle procedure amministrative, si ricorre all'IT introducendo una serie di rischi che, se non adeguatamente affrontati, potrebbero avere conseguenze non indifferenti sull'affidabilità dei dati e dei servizi.

5. Valutare il rischio

Spesso le decisioni riguardanti la sicurezza sono prese in tutta fretta, e solitamente dopo notizie d'attacchi o di virus pubblicizzate dai *media*. Non sempre avere più sicurezza significa disporre della sicurezza migliore. Meglio investire soldi e promuovere, a pratica standard, l'integrazione della sicurezza nella fase iniziale di acquisizione, sviluppo ed installazione di nuovi sistemi IT, piuttosto che ripartire a posteriori gli eventuali danni. «Prevenire è meglio che curare». A più alto livello, sarebbe auspicabile un'analisi dei rischi per definire cosa deve essere protetto, in quale forma e quale sia il grado di rischio ritenuto accettabile. I meccanismi di sicurezza potranno così essere scelti e «dosati», secondo le necessità strategiche definite e con costi giustificati.

6. Ridurre il rischio

La sicurezza deve essere vista come il giusto compromesso tra i costi imputabili alla sicurezza e alla non sicurezza.

Definito il livello da raggiungere, è possibile stabilire quale sia il rischio residuo considerato accettabile e quale invece si vuole ridurre con l'a-



dozione di contromisure di natura fisica, logica e organizzativa.

7. Accettare il rischio

Il giusto approccio è quello che considera la gestione del rischio. Tutti sappiamo che la sicurezza assoluta non esiste. Occorre quindi considerare il rischio come parte di essa e valutarne il livello che s'intende accettare, tenendo conto del rapporto costi/benefici.

La decisione finale, se implementare o no una determinata contromisura, spetta al proprietario dei dati/informazioni, che se ne assumerà la responsabilità.

8. Andare oltre la tecnologia

È pensiero abbastanza comune che sia sufficiente dotarsi di hardware e software adeguato per ridurre i rischi della sicurezza. Non v'è nulla di più falso. Non si va in un negozio a chiedere un lucchetto per impedire ogni possibilità di furto. L'acquisto fa parte di un insieme molto complesso di prevenzione, rilevamento, allarmi, forze di polizia, ecc., tutto integrato. Se non avete mai subito un furto è grazie a questa combinazione, non sicuramente ad un magico pezzetto di tecnologia. Per la rete valgono gli stessi principi. Contare solo sulla tecnologia per risolvere i problemi di

sicurezza è andare incontro ad un disastro sicuro.

9. Rilevare e reagire

L'insieme delle contromisure di sicurezza adottate deve mirare a perseguire, in ugual misura, la prevenzione delle intrusioni, il loro rilevamento e la reazione ad esse. La rilevazione delle intrusioni è altrettanto pagante della prevenzione: questo significa che occorrerebbe monitorare il sistema 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno, cosa evidentemente impossibile se non con un grosso dispendio di risorse. La tecnologia in questo caso ci aiuta: esistono infatti strumenti automatici e di sintesi che rilevano i tentativi riusciti o meno di accesso al sistema e l'esecuzione di operazioni sospette. Resta sempre a carico dell'essere umano l'interpretazione dei dati forniti dalle macchine.

10. Educarsi

Molto spesso l'anello più debole della catena della sicurezza è costituito dalle persone. È necessario conoscere i rischi e le minacce legati alla sicurezza, come pure le misure da adottare. Difficilmente lasceremo la chiave di casa sotto lo zerbino, ma in alcuni casi non ci pensiamo due volte a lasciare la nostra password di

rete nel cassetto della scrivania. Spesso non ci si rende conto dei rischi in cui s'incorre, inviando informazioni riservate via posta elettronica. Le attività legate alla sicurezza non sono un appesantimento del lavoro quotidiano, bensì contribuiscono a garantire di non perdere o compromettere parte del nostro ed altrui lavoro.

La realizzazione di un «Sistema Informativo» dell'AC, auspicato anche da A2000, prevede da un lato la predisposizione di architetture per la condivisione del patrimonio informativo, l'interoperabilità, la cooperazione tra applicazioni, l'automazione dei processi amministrativi e, dall'altro, deve garantire l'autonomia di ogni Unità Amministrativa per il proprio ambito. La sicurezza diventa dunque strategica per garantire l'affidabilità dei processi e dei dati elaborati all'interno dell'AC, come pure per la futura automazione dei servizi al Cittadino. È quindi impensabile voler accrescere la sicurezza senza prevedere investimenti adeguati e senza fissare dei limiti d'utilizzo per le tecnologie dell'informazione. L'obiettivo non è di fissare il rischio minimo, ma il rischio accettabile.

notizie

Materiale informatico e Natel «in prestito»

Allo scopo di soddisfare puntuali esigenze di nostri utenti, evitando però l'acquisizione di costosi mezzi che non sarebbero sfruttati in modo ottimale, il CSI ha provveduto ad equipaggiarsi con alcune apparecchiature che possono essere riservate, utilizzate in prestito e riconsegnate. Si tratta del seguente materiale:

- quattro set PC portatile – Beamer (proiettore multimediale) a Bellinzona;
- un set PC portatile – Beamer (proiettore multimediale) a Lugano;
- un set PC portatile – Beamer (proiettore multimediale) a Locarno;
- due apparecchi fotografici digitali a Bellinzona;
- cinque cellulari (Natel) a Bellinzona.

I set PC – Beamer sono messi a disposizione di tutti coloro che, per esigenze puntuali, devono svolgere presentazioni pubbliche o di servizio, utilizzando le moderne tecniche multimediali; è naturalmente richiesta la padronanza di programmi quali PowerPoint o simili.

Gli apparecchi fotografici digitali, di recente acquisizione, sono dotati di supporto multiplo per lo stoccaggio delle fotografie: carta memoria (memory stick Sony) e dischetto magnetico da 1"¼, vale a dire il normale dischetto PC. Questa doppia configurazione permette a chiunque necessiti di eseguire fotografie digitali, di poterlo fare ed in seguito disporre, senza la necessità di collegare l'apparecchio fotografico al proprio PC. Istruzioni dettagliate sono fornite con l'apparecchio.

Le richieste sono da inoltrare, via posta elettronica a csi.amministrazione@ti.ch o telefonando alla segreteria del CSI, al numero **091 814 10 00**.

La riservazione deve essere confermata dal CSI.

Le apparecchiature indicate possono essere ritirate e riconsegnate durante la fascia oraria dalle 7.30 alle 17.30 presso la ricezione del CSI.

Nuova organizzazione per l'Area dello sviluppo e dell'integrazione applicativa (SIA)



Nicola Nembrini
Area dello sviluppo e
dell'integrazione
applicativa

Dopo circa un anno e mezzo d'esperienza, basata sull'organizzazione risultante dal progetto di A2000, l'Area SIA del Centro sistemi informativi (CSI), si è data una nuova struttura. Dal 1° marzo scorso sono operativi all'interno dell'Area 5 settori, che coprono i principali bisogni dell'Amministrazione cantonale (AC) in termini di applicazioni informatiche, siano esse sviluppate all'interno del CSI o derivanti da implementazioni di pacchetti SW acquisiti sul mercato.

La nuova organizzazione permette di raggruppare per ogni settore, oltre alle competenze funzionali relative all'ambito specifico, tutte le conoscenze tecniche necessarie per garantire la qualità del servizio all'utente finale. Sono state inoltre ridefinite le responsabilità e pianificati i necessari trasferimenti di know-how tra collaboratori, nell'intento di garantire la presenza qualificata per ogni singolo applicativo e consentire l'utilizzo di nuovi strumenti di gestione per le richieste, siano esse dei nuovi sviluppi oppure manutenzioni correttive ed evolutive sull'esistente. Vediamo in concreto come si presenta il nuovo assetto:

Centro di Competenza SAP

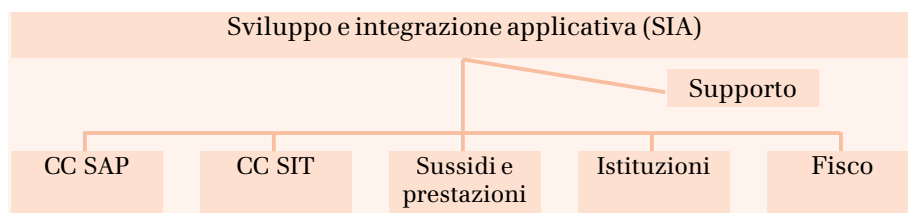
Copre tutti i bisogni tecnici relativi all'implementazione del sistema SAP presso l'AC (moduli finanziari, logistici e di gestione del personale). Sono stati inseriti anche i progetti che, potenzialmente, saranno integrati in SAP a breve, medio e lungo termine. Il tutto in linea anche con la scelta strategica effettuata nell'ambito di A2000, con l'introduzione del progetto APC (Automazione processi Centrali) quale piattaforma trasversale per l'AC.

Centro di Competenza SIT

L'ambito coperto da questo settore è relativo alla gestione dei progetti che trattano informazioni legate al territorio cantonale. Oltre alle attività in essere, già descritte nel numero 3/2000 di CSInforma, sono stati aggiunti, in termini di responsabilità gestionale e operativa, i progetti informatici relativi alla revisione delle stime immobiliari e il registro fondiario informatizzato (SIFTI). Correlando i dati trattati dai vari progetti si possono aprire interessanti prospettive per il futuro, nell'ottica di una gestione centrale altamente professionale.

Settore sussidi e prestazioni

In questo settore sono curati tutti i



progetti informatici che toccano l'erogazione di sussidi di ogni genere da parte dello Stato. Particolare importanza è chiaramente riservata a quei progetti relativi all'ambito sociale, attualmente in fase di sviluppo (Progetto Intervento Sociale) e alle continue revisioni di applicativi specifici a seguito di importanti modifiche legislative.

Settore istituzioni

Il settore istituzioni rappresenta un importante concentrato di attività che toccano direttamente il Cittadino (Circolazione, Esecuzione e fallimenti, Registri, Movimento della popolazione, Elezioni e votazioni, per non citare che le più correnti). Esse concernono tutti gli applicativi «mission critical» dell'AC, i quali potrebbero essere oggetto di importanti mutamenti architetturali nei prossimi anni, a seguito dell'integrazione di nuove tecnologie orientate al mondo Intranet / Internet.

Settore fisco

Data l'importanza dell'ambito trattato da questo settore, si è dedicata una struttura propria alla fiscalità in generale, che oltre ad assicurare il mantenimento dell'attuale applicativo, ha come obiettivo principale quello di portare a termine il progetto FISCO NEW (vedi numero 4/2001 di CSInforma).

Oltre ai 5 settori espliciti finora, è stata costituita una cellula di supporto al management, la quale ha il compito di garantire gli aspetti gestionali e organizzativi di tutta l'Area.

Lo sforzo profuso è quello di concentrare le forze per un'obiettivo comune, ampliando in questo modo lo scambio di informazioni. In tutti i settori gli specialisti nello sviluppo SW si trovano a collaborare direttamente con analisti e gestori di progetto. Ogni settore risulta pertanto autonomo nell'affrontare nuove implementazioni o nella risoluzione di problemi tecnici sul SW esistente. Tutto ciò permette quindi di garantire la sostituzione del personale, lo scambio continuo di informazioni tra i collaboratori e l'autoapprendimento. Altro obiettivo perseguito è quello di un ottimale sfruttamento delle sinergie. Lavorando fianco a fianco, nello sviluppo di nuove funzionalità sui singoli applicativi, si possono sfruttare al meglio analisi, concetti e componenti di programmi all'indirizzo dell'ambito specifico. Unica attenzione, affrontando questa tematica, è comunque quella di non esagerare ed infatti, la parola d'ordine resta sempre quella di concentrarsi a coprire i reali bisogni dell'utenza e di raggiungere gli obiettivi di progetto prefissati (differenziare «need to have» da «nice to have»). L'auspicio è quello che la nuova organizzazione possa dare una buona spinta alla motivazione di ogni collaboratore, confrontato, oltre che alla responsabilità personale, anche a quella di tutto il gruppo. Lavoro di team, identificazione nella missione del settore specifico e migliore distribuzione del carico di lavoro, sono altri fattori che oltre a contribuire alla crescita della motivazione, non potranno che portare ricadute positive per tutta l'AC.



EDS Information Business GmbH — Via dei Pioppi 2 — 6616 Losone
Tel. 091 806 92 72 · Fax 091 806 93 07 · www.eds.com · www.eds.ch

Internet: pregi e difetti della grande Rete



Franco Engeli,
Area di produzione
ed erogazione
dei servizi centrali

Internet è ormai entrata a far parte da alcuni anni, come i telefoni cellulari, delle nostre abitudini private ed aziendali. Internet è una RETE informatica pubblica, la quale permette di collegare in tempo reale reti aziendali private e computer domestici sparsi in tutto il mondo. La disponibilità capillare e l'uso della RETE, hanno oramai quasi completamente cambiato il modo di vivere e di lavorare delle persone, permettendo oggi, a chiunque, di fare cose impensabili solo 4 o 5 anni fa. Come tutte le innovazioni tecnologiche, anche la RETE ha i propri pregi e purtroppo anche alcuni difetti.

Tra i pregi possiamo annoverare la possibilità di comunicare velocemente tramite la posta elettronica, la possibilità di ricercare, trasmettere ed ottenere quasi qualsiasi tipo d'informazione, che magari nel passato richiedeva tempi o spostamenti lunghi, la possibilità di svolgere operazioni transazionali come acquisti on-line, con la propria banca, prenotare i propri viaggi, ecc.

Tra i difetti, se vogliamo chiamarli tali, la totale libertà senza restrizione alcuna, la possibilità di pubblicare, trasmettere e consultare qualsiasi tipo d'informazione, anche quelle che nel passato erano considerate illegali, criminali, terroristiche, riservate, o semplicemente immorali. Se da un punto di vista della libertà personale ognuno è libero di fare ciò che vuole, comunque nel rispetto delle leggi vigenti, da un punto di vista aziendale sia i pregi sia i difetti della RETE creano dei problemi che purtroppo sono stati sottovalutati da molte aziende. La completa libertà nell'uso della RETE crea dei problemi più o meno grandi di:

- sicurezza;
- costi indiretti di non produttività;
- costi indiretti dovuti ad un uso improprio delle risorse di rete;
- problemi di legalità.

La possibilità di inviare posta elettronica a chiunque, purché se ne conosca l'indirizzo e-mail, fa sì che ci troviamo inondati di messaggi indesiderati e, come per la cassetta delle lettere di casa nostra, senza grosse possibilità di bloccarla, se non creando una lista personale dei mittenti indesiderati. Da un punto di vista della sicurezza, oltre ai noti problemi di propagazione dei virus informatici, tramite la posta elettronica è oggi molto facile trasmettere all'esterno dell'azienda «tonnellate» d'informazioni riservate, senza che nessuno se ne accorga e senza nemmeno poter poi risalire all'autore del misfatto. Da un punto di vista della produttività, il libero accesso alla RETE, permette al



collaboratore di trastullarsi per ore davanti al proprio computer con delle attività per niente affini ai propri compiti aziendali, come per esempio leggere la Gazzetta dello Sport il lunedì mattina, cercare la meta delle prossime vacanze, giocare in borsa, divertirsi con giochi vari e dilettersi con immagini erotiche o illegali, oppure inviare messaggi inutili tramite posta elettronica. Da un punto di vista dell'uso improprio della rete aziendale, tutto ciò che non è affine all'attività professionale, ruba preziose risorse di rete, rallentando o addirittura bloccando l'uso delle risorse informatiche necessarie alle attività produttive dell'azienda. Per esempio, collaboratori che ascoltano la radio, guardano la TV o filmati vari sul proprio computer tramite la RETE. Ciò fa sì che bisogna intervenire continuamente a potenziare la velocità delle linee di comunicazione, con costi non indifferenti. L'introduzione di queste nuove tecnologie all'interno delle aziende, senza accompagnarle da opportuni provvedimenti organizzativi, porta le stesse ad essere in parte complici (almeno moralmente) di eventuali azioni illegali, commesse dai propri collaboratori tramite l'uso della RETE. Nell'uso del proprio computer privato è oggi possibile,

con delle semplici operazioni di parametrizzazione del proprio «Navigatore», limitare l'accesso alla RETE, oppure creare una lista degli indirizzi di posta indesiderata, soluzione impensabile per delle aziende che dispongono di migliaia di computer collegati in rete, come è il caso per l'Amministrazione cantonale. Oggi, «quasi» tutte le aziende, mediante l'utilizzo di appositi programmi informatici, hanno introdotto delle restrizioni e dei controlli all'uso della RETE, chi limitandone l'accesso ai soli quadri dirigenti, chi limitando l'accesso alle sole risorse necessarie alle proprie attività professionali, e chi bloccando completamente la possibilità d'accesso dei propri collaboratori alla RETE Internet. Questi programmi offrono anche la possibilità di controllare l'uso corretto della posta elettronica, di scoprire e/o risalire poi all'autore di eventuali attività illegali o violazioni del segreto d'ufficio.

In conclusione possiamo affermare che l'introduzione di nuove tecnologie all'interno delle aziende avrà successo solo se accompagnata da opportuni provvedimenti e analisi organizzative, e da un'adeguata e costante informazione e formazione dei propri collaboratori.

Si.
Ho il problema del personale!
Mi offrono **prodotti...**
Ma ho bisogno di una **soluzione** integrata!



S.I.RI.UM.

Sistema Informativo **R**isorse **U**mane

S.I.RI.UM. è la **soluzione** di Serin!
L'applicativo integrato che copre
tutte le aree del personale.
Attuale nelle funzionalità,
avanzato nella tecnologia,
amichevole nell'uso.

SERIN SA
Servizi di consulenza
organizzativa
e informatica

I prodotti informatici



Silvano Petrini
Area dell'informatica
decentralizzata

a disposizione dell'AC

Nell'ottica di una migliore organizzazione del servizio gestione delle commesse ed in funzione dei recenti concorsi, atti a definire quale fosse l'HW di riferimento, per le postazioni di lavoro dell'Amministrazione cantonale (AC), è stato identificato uno strumento che, a tutti gli effetti, ci sembra valido e la cui efficacia dovrebbe rivelarsi importante: il catalogo dei prodotti disponibili.

Sulla scorta di quanto già fatto presso altri settori dell'AC, quali ad esempio l'Economato, ci si basa su di un principio di chiarezza e trasparenza: quanto disponibile e necessario per soddisfare le esigenze dei collaboratori, deve essere mostrato in una forma chiara e semplice nel suo utilizzo. La bontà della soluzione «catalogo» viene pure confermata da quanti, fra i nostri collaboratori, inviano richieste con allegate fotocopie di volantini pubblicitari o di cataloghi specifici di ditte operanti nel settore.

Da alcuni mesi è quindi entrato in vigore, a scopo di valutazione e solo all'interno del servizio gestione delle commesse, un catalogo che permette di velocizzare la scelta dei mezzi e dei programmi, che possono essere forniti. L'esperienza si sta dimostrando positiva ed entro pochi mesi tireremo le somme di questo «modus operandi», verificandone la futura messa a disposizione a tutti gli utenti dell'AC. Il nodo centrale, di questa seconda fase, verte sulla tecnologia da adottare, o meglio sulla sua forma, poiché una sua integrazione sull'Intranet sembra chiaramente la via più semplice. Coscienti delle necessità spesso particolari dei vari servizi dell'AC, si è cercato di conciliare le diverse esigenze operative, con la necessità di standardizzare il parco macchine e gli «Asset SW». Le tabelle seguenti danno un'idea di quanto oggi disponibile, anche se si tratta di un elenco non esaustivo. Il prossimo utilizzo di uno strumento quale il catalogo richiede una sua introduzione pianificata, verificandone la funzionalità con gruppi d'utenti «in prova» e le cui esigenze possano essere rappresentative. Particolare attenzione dovrà essere posta alla verifica dei meccanismi tecnici da utilizzare, per rendere disponibile il catalogo. La sua introduzione comporterà, per alcuni, un cambiamento dell'abitudine nel richiedere mezzi tecnici di fattura e particolarità disperate, il cui scopo è soddisfare esigenze non necessarie. Il termine «necessario» assume qui particolare

Hardware (estratto dall'attuale catalogo interno)

Tipo	Oggetto	Descrizione
PC	Desktop High End	min. PIII 1 GHz, 256Mb, 20Gb, Nvidia 32Mb, CD-R
	Desktop Standard	P4 1.7GHz, 256 MB RAM, 20GB, CD-R W2K
	Notebook High End	min. 933 MHz, 128 Mb, DVD
	Notebook High End	Pentium III 1GHzHz, 15" TFT, 30 GB, 128MB RAM, CD-RW, 10/100 56k W98
	Notebook High End	Pentium III 1GHzHz, 15" TFT, 30 GB, 128MB RAM, CD-RW, 10/100 56k W98
	Notebook Standard	Pentium III 1GHzHz, 14" TFT, 20 GB, 128MB RAM, DVD, 10/100 56k W98
	Notebook Standard	Pentium III 1GHzHz, 14" TFT, 20 GB, 128MB RAM, DVD, 10/100 56k W98
	Opzione Notebook High End	Estensione di garanzia a 3 anni
	Opzione Notebook High End	Multibay DVD-ROM
Schermo	CRT 17"	17" S720 Monitor Carbon/Silver
	CRT 19"	19" S920 Monitor Opal
	CRT 21"	21" P1220 Monitor Carbon/Silver
	LCD 15"	15" TFT5015 Flat Panel Carbon/Silver, 0.29mm
	LCD 17"	17" TFT7020 Flat Panel Carbon/Silver
Stampante	Colore (laser, inkjet, A4/A3)	queste apparecchiature, di norma in rete, sono fornite per specifiche e giustificate esigenze di servizio
	Laser B/N per gruppo di lavoro	A4, 16 MB RAM, 24ppm, 1200 dpi, PCL5e, PCL6, PS3
	Laser B/N per gruppo di lavoro	Duplex, Rete, 2° cassetto

Software (lista non esaustiva)

Applicativi base	Descrizione	Versione + SP	Lingua
	Microsoft Office 97	Professional ultimo SP	
	Outlook 2000		IT
	CA Inoculan antivirus	6.0	GB
	CA Software delivery	3.1	GB
	CA Remote control	5.1	GB
	CA Asset manager	3.2	GB
	Adobe Acrobat reader	5.01	IT
	Winzip	8.1	GB
Su richiesta	Microsoft Frontpage 98 / 2000		IT / GB
	Microsoft Project 98 / 2000		IT / GB
	Microsoft Visio Standard / Enterprise		IT / GB
	Microsoft Publisher 2000 / 2002	2002 / Prof.	IT / GB
	Adobe Photoshop	6.0	IT
	Adobe Acrobat	5.01	IT
	Adobe Illustrator	10	IT
	ACDSee	4.0	IT
	IBM Client DB2		IT
	IBM Personal Communications	5.0	IT
	Extended systems XTND Connect PC	4.6	IT
	Ahead Nero Burning Room		IT
	Claris FileMaker	4.1 SP3	IT
	Macromedia Flash	5.0	GB
	Macromedia DreamWeaver	4.0	GB
Macromedia DreamWeaver Ultradev	4.0	GB	

importanza; la sua accezione deve essere chiara e va intesa come segue: uno strumento tecnico, qualunque esso sia, è necessario quando le sue funzionalità aiutano ad adempiere, migliorandone qualità e quantità, le proprie attività. Tralascieremo qui di entrare nel dettaglio delle implicazioni organizzative, la cui importanza richiederebbe un ulteriore approfondimento. Questa semplice ma chiara definizione deve essere accettata e condivisa da tutti i funzionari

dell'AC, poiché solo una collaborazione fra tutti gli attori del processo «richiesta-fornitura» può portare a risultati positivi. Concludo questa piccola digressione sul tema catalogo, augurandomi per il futuro di trovare il sostegno ed il supporto di tutti coloro che si avvalgono dei nostri servizi. Non va infatti mai dimenticato, che lo scopo principale del nostro lavoro è di soddisfare le esigenze dei nostri utenti, ma il poterlo fare bene dipende anche da voi.

Progetto

SAP-Contabilità analitica

prime esperienze

Prima parte



Giancarlo Züger,
Gestione amministrativa

L'introduzione dal 1. gennaio 2001 del nuovo programma per la gestione contabile presso l'Amministrazione cantonale (AC), è coincisa per il Centro Sistemi Informativi (CSI), con l'introduzione della contabilità analitica e, quindi, con l'attivazione dei moduli SAP-CO.

L'obiettivo di questa scelta era di raggiungere i seguenti risultati:

- conoscere i costi delle risorse impiegate dal CSI;
- misurare il costo completo delle prestazioni;
- responsabilizzare gli utenti fruitori sui costi dei servizi;
- confrontare i costi dei prodotti forniti sul mercato interno con quelli offerti dal mercato esterno;
- fornire informazioni atte a migliorare i metodi di lavoro del fornitore dei servizi;
- aumentare la responsabilizzazione degli operatori, grazie ad una più chiara misurazione delle prestazioni e del loro costo.

Quest'operazione ha richiesto un importante lavoro di preparazione, che è iniziato già alla fine del 1999. In collaborazione con la signora Cristina Largader, i membri del Consiglio di direzione del CSI hanno dovuto innanzi tutto definire e catalogare i prodotti erogati dai vari settori del CSI. A prima vista quest'operazione può sembrare banale. Ci si aspetta, infatti, che un servizio conosca perfettamente le attività che svolge e pertanto i servizi che mette a disposizione dell'utente/cliente. Nei fatti questo lavoro si è rivelato più laborioso del previsto. Inoltre, abbiamo dovuto constatare come non esistevano realtà informatiche simili alla nostra, che avevano già introdotto il pacchetto di contabilità analitica SAP-CO, e non abbiamo pertanto potuto approfittare di utili esperienze.

Organizzazione

La prima fase del progetto, durata circa 6 mesi di lavoro, è servita per:

- la definizione della struttura organizzativa per responsabilità;
- la creazione del modello (preparazione di un elenco completo dei prodotti);
- l'analisi dell'utilizzo delle risorse per la fornitura dei prodotti e dei servizi;
- la definizione dei costi per ogni risorsa. Creazione database per Time report.

951-P-2-40	AP-Gestione turni penitenziario	Applicativo	CdD 152 Penitenziario Cantonale
951-P-3	PROGETTI ARCHITETTURALI	Architetturale	
951-P-3-1	AR-Architettura datawarehouse	Architetturale	951-E-11-5
951-P-3-2	AR-Architettura archiviazione ottica	Architetturale	951-E-12-3
951-P-3-3	AR-Architettura applicativa	Architetturale	951-D-11
951-P-3-4	AR-Architettura rete didattica	Architetturale	CdC 430 Divisione scuola
951-P-4	PROGETTI ORGANIZZATIVI	Organizzativo	
951-P-4-1	O-Piano dei sistemi	Organizzativo	?
951-P-4-2	O-Relazione con i Comuni	Organizzativo	951-C-01
951-P-4-3	O-Consolidamento ambiente distribuito	Organizzativo	951-E-11-2
951-P-5	PROGETTI TECNOLOGICI	Tecnologico	
951-P-5-1	T-EMS - TNG Unicenter	Tecnologico	951-E-11
951-P-5-2	T-Stored procedures	Tecnologico	951-E-11-1
951-P-5-3	T-Abbandono IPX	Tecnologico	951-E-11-2
951-P-6	PROGETTI INFRASTRUTTURA	Infrastruttura	
951-P-6-1	I-GAS Infrastruttura	Infrastruttura	CdC 411 DIC Sezione amministrativa
951-P-6-2	I-OSC	Infrastruttura	CdC 245 Organizzazione sociopsichiatrica
951-P-6-3	I-Ristrutturazione palazzo Orsoline	Infrastruttura	CdC 020 Consiglio di Stato
951-P-6-4	I-Infostar (infrastruttura)	Infrastruttura	CdC 112 Sezione enti locali
951-P-7	Progetti GED	GED	
951-P-7-1	GED-DT	GED	CdC 711 Servizi generali
951-P-7-2	GED-Sezione permessi e immigrazione DT	GED	CdC 125 Sezione permessi e immigrazione

Tabella 1 – Estratto della tabella dei progetti

Progetti/Prodotti

Inizialmente sono stati definiti una decina di **gruppi di prodotti** (p.es. «Piattaforma e servizi IT di base», «Produzione output», «Formazione», «Pianificazione progetti», «Applicativi», ecc.), in seguito questi gruppi sono stati suddivisi in prodotti. Ad esempio, il gruppo di prodotti «Piattaforma e servizi IT di base» è stato suddiviso in «esercizio e sorveglianza batch», «esercizio e sorveglianza sistemi distribuiti» e «piattaforma dati e servizi sicuri». Per ogni prodotto è stato in seguito indicato il contenuto (p.es. le fatture riguardanti la manutenzione delle macchine, le licenze SW, l'attività svolta degli operatori addetti alla sorveglianza, ecc.). Sulla base dei risultati dei lavori preparatori è stato inoltre deciso di suddividere ulteriormente le prestazioni del CSI in **prodotti e progetti**. I **prodotti** corrispondono a prestazioni periodiche e continue nel tempo, mentre i **progetti** riguardano prestazioni limitate nel tempo. Dopo parecchi affinamenti, è stato possibile stabilire un primo elenco di circa 70 progetti (vedi tabella 1) suddivisi in 7 categorie:

- progetti A2000;
- progetti applicativi;
- progetti architetture;

- progetti organizzativi;
- progetti tecnologici;
- progetti d'infrastruttura;
- progetti GED (gestione documentale).

Allo stesso modo si è proceduto anche con i prodotti. Evidentemente il numero di prodotti è molto più elevato rispetto a quello dei progetti. È stato infatti necessario suddividere le attività di manutenzione delle applicazioni realizzate durante gli ultimi 30 anni dal CSI, che sono ora in manutenzione, dalle attività d'erogazione dei servizi informatici (servizi informatici e telematici di base, messe a disposizione dell'utenza).

In totale sono stati individuati circa 120 differenti prodotti (vedi tabella 2) suddivisi in 18 categorie:

- CSI generale;
- Applicazioni in manutenzione (procedure generalizzate);
- Appl. in manut.: DI;
- Appl. in manut.: DSS;
- Appl. in manut.: DIC;
- Appl. in manut.: DT;
- Appl. in manut.: DEF;
- Appl. in manut.: Cancelleria;
- Appl. in manut.: A2000;
- SIT-TI (Sistema inf. del territorio);
- SPSS (statistica);

- Piattaforma e servizi IT di base;
- Produzione;
- Telecomunicazione;
- Supporto sistemistico;
- Commesse;
- Formazione;
- Help Desk (assistenza utenti).

Time report

Da parecchi anni il CSI ha introdotto, per i servizi incaricati dei lavori di sviluppo, il rilevamento dei tempi. Questi dati servivano però unicamente a scopi statistici e permettevano di conoscere l'impegno dedicato dai collaboratori del CSI ai vari servizi dell'AC. Evidentemente questo metodo di rilevamento non era sufficiente per fornire i dati alla contabilità analitica. Considerato che il modulo fornito da SAP per il rilevamento di tempi era stato provvisoriamente scartato, si è deciso di sviluppare un apposito programma in Access che permettesse a tutti i collaboratori di rilevare, in modo preciso, i tempi di lavoro. Contemporaneamente è stato necessario definire anche il tipo d'attività svolto per erogare un servizio. Il CSI ha definito, in questa prima fase, 8 tipi differenti d'attività (vedi tabella 3). Per familiarizzarsi con il programma e soprattutto per fare utili esperienze prima di avviare l'applicazione produttiva, il programma è stato messo in funzione già nel mese di maggio 2000. Quest'avvio anticipato è stato positivo, perché ha permesso di raccogliere utili informazioni per apportare i necessari correttivi al modello, prima dell'introduzione produttiva del programma.

Tariffe

Considerate le numerose funzioni presenti al CSI e conseguentemente anche la gran varietà di classi di stipendio, è stato necessario, per semplificare la struttura dei costi, definire delle categorie di funzioni con le corrispondenti tariffe orarie. In totale il CSI impiega attualmente, per la contabilità analitica, 15 funzioni standardizzate che includono, oltre a tutti i costi del personale, i costi amministrativi diretti e indiretti.

Impatto

L'introduzione del nuovo sistema ha richiesto un adattamento della nostra organizzazione. In particolare ai collaboratori si richiede una maggiore precisione per quanto riguarda il rilevamento delle ore impiegate, per le varie e singole attività. Ciò causa un lavoro non indifferente alle persone che, durante una settimana, seguono parecchi progetti e lavorano su differenti prodotti. Il lavoro è notevolmente aumentato anche per le collaboratrici addette al trattamento delle

951-D-13-6	SPSS Cancelleria dello Stato	CdC 021 Studio del Cancelliere
951-E-11	PIATTAFORME E SERVIZI IT DI BASE	
951-E-11-1	E-Sistema informativo centrale	Secondo la statistica di EC, colonna "Consumo medio"
951-E-11-2	E-Sistemi distribuiti	Secondo i risultati del progetto EMS
951-E-11-5	E-Piattaforme, dati e servizi sicuri	Secondo i risultati del progetto EMS
951-E-12	PRODUZIONE	
951-E-12-2	E-Esercizio e sorveglianza batch	Secondo la statistica di EC, colonna "Consumo batch"
951-E-12-3	E-Output su carta e altri media	Secondo la statistica di EC, colonna "Consumo batch"
951-E-12-4	E-Trattamento Output e spedizione	Secondo la statistica di EC, colonna "Consumo batch"
951-E-12-5	E-Riscossione imposta comunale (RICO)	non si scarica, ricavo: 5% incasso emesso cresciuto in giudicato
951-E-13	TELECOMUNICAZIONI	
951-E-13-1	E-Rete dati	Secondo i risultati del progetto EMS
951-E-13-2	E-Telefonia	Secondo dettaglio in SAP
951-E-14	SUPPORTO SISTEMISTICO	
951-E-14-1	E-Supporto sistemistico DFP	CdC 560 Divisione della formazione professionale
951-E-14-2	E-Supporto sistemistico DS	CdC 430 Divisione della scuola
951-E-14-3	E-Supporto sistemistico MP	CdC 165 Ministero pubblico
951-F-11	COMMESSE	
951-F-11-1	Commesse postazioni lavoro	Secondo dettaglio in SAP

Tabella 2 – Estratto della tabella dei prodotti

fatture. Infatti non basta più indicare soltanto il numero del conto, al quale addebitare una determinata fattura, ma si deve anche specificare a quale progetto, oppure prodotto, deve essere attribuito. In certi casi una sola fattura va suddivisa su alcune decine di progetti differenti, con un notevole lavoro per l'introduzione dei dati. È stato pertanto necessario riorganizzare il servizio amministrativo

Esperienze dopo il primo anno dall'introduzione del sistema

Il primo anno ci ha permesso di mettere a punto il modello. I diversi reports messi a disposizione da SAP hanno permesso alla direzione del CSI di disporre degli elementi per conoscere i costi delle prestazioni delle risorse impiegate. Grazie a ciò siamo stati in grado di completare il preventivo 2002 con i dati di pianificazione, i quali ci permettono ora di verificare periodicamente gli scostamenti fra i dati

pianificati e la situazione effettiva, mettendo a disposizione dei responsabili un valido strumento di monitoraggio e di gestione.

Prospettive per il futuro

Uno degli obiettivi, indicati al momento della scelta del CSI quale utente pilota del modulo SAP-CO, era di «responsabilizzare i fruitori dei servizi sui costi degli stessi» e, con il preventivo 2003, il CSI è stato finalmente in grado di decentrare parte del budget per le spese di telecomunicazione, per gli acquisti delle stazioni di lavoro (PC), della manutenzione, dell'assistenza e della formazione alle divisioni, permettendo così alle singole unità dell'AC di decidere autonomamente l'utilizzo di parte delle risorse informatiche. In uno dei prossimi numeri di CSInforma pubblicheremo ulteriori risultati e alcuni dati consuntivi del 2001.

Consulenza	Assistenza e collaborazioni interne o esterne al CSI. Comprende: supporto specialistico su particolari prodotti/progetti e consulenza generale
Svil. applicativo	Attività di sviluppo, programmazione e test (solo per progetti)
Gestione corrente	Attività operative e di controllo sia automatiche sia manuali. Comprende: sorveglianza, parametrizzazione lavori, riorganizzazione e pulizia dischi, monitoraggio delle performance, ecc.
Manutenzione correttiva	Mantenimento degli impianti tecnologici. Comprende: riparazione di guasti HW, diagnostica dei problemi, risoluzione e prevenzione problemi HW/SW, correzione SW, contratti di manutenzione, ecc.
Manutenzione evolutiva	Adattamento dei sistemi informatici e di telecomunicazione alle nuove o mutate esigenze dell'utenza. Comprende: richieste, cambiamenti, commesse, modifiche in seguito a traslochi o ristrutturazioni, licenze SW, telefoni, server, ecc.
Manutenzione tecnologica	Mantenimento degli impianti allo stato dell'arte dal punto di vista tecnologico. Comprende il potenziamento HW e aggiornamento SW di base, capacity planning, analisi della performance, valutazioni e proposte, ricerca di migliorie o soluzioni innovative e osservatorio tecnologico
Perfezionamento professionale	Sviluppo delle conoscenze del personale in sintonia con l'evoluzione tecnologica. Comprende: perfezionamento generale e specialistico, certificazione dei collaboratori, formazione on-the-job, ecc.
Lavori amministrativi	Corrispondenza, telefonate, segretariato, direttive e standard, documentazione, ordinazione materiale, gestione dei fornitori e del personale, gestione contratti e inventari, ripresa dati e controlli, ecc.
Assenze	Categorizzazione delle tipologie d'assenza

Tabella 3 - Attività

L'informatica va a scuola

Le nuove tecnologie non sono solo un aiuto al processo di riorganizzazione, ma anche una premessa per uno sviluppo qualitativo della scuola in ambito pedagogico e didattico.



Diego Erba
Direttore della
Divisione della scuola

La scuola è un sistema complesso, che si sta impegnando a fondo per rimanere al passo coi tempi. Uno sforzo notevole è in atto per scongiurare il pericolo di non evolvere tanto velocemente quanto la società e di non saper quindi rispondere, con un modello formativo adeguato, alle mutate esigenze. In una società nella quale informatica, computer e nuove tecnologie hanno un ruolo sempre più preponderante, il mondo della formazione sta instaurando un nuovo, stretto legame con il mondo tecnologico per coglierne appieno le opportunità e quindi dotarsi dei mezzi necessari per affrontare le nuove sfide.

*Intervista a cura di
Francesca Taborelli*

Con Diego Erba, direttore della Divisione della scuola e responsabile operativo del progetto di Amministrazione 2000, denominato «Istituti scolastici e professionali», parleremo oggi di come l'universo scolastico ticinese si sta attrezzando, affinché la sua offerta educativa risponda positivamente ai nuovi bisogni formativi della società.

Date le trasformazioni in atto, determinate soprattutto dalla diffusione delle nuove tecnologie, possiamo parlare di una rivoluzione all'interno del mondo scolastico?

Certo, siamo di fronte a un'evoluzione della società e quindi anche della scuola, la quale non può rimanere asettica di fronte ai cambiamenti che stiamo vivendo. Le nuove tecnologie della comunicazione entrano in modo prepotente nella scuola, sia attraverso la presenza dei nuovi mezzi, sia attraverso la presenza delle persone. Oggi, infatti, quasi tutti gli allievi dispongono di un PC a casa e quindi è inevitabile che portino nella scuola anche le loro esperienze vissute nei territori extrascolastici. Quale prima missione, la scuola deve ovviamente recepire questa situazione, e saperla inserire in un contesto essenzialmente formativo. A questo proposito lo scorso anno abbiamo ottenuto, dal Consiglio di Stato e dal Parlamento, un credito quadro di 10 milioni e mezzo di franchi per dotare le scuole cantonali delle necessarie apparecchiature e dei programmi. In pratica, per mettere a disposizione i supporti tecnici affinché l'informatica sia integrata nell'insegnamento, ma anche per riorientare le modalità del «fare scuola».

Vi sono anche altre iniziative che si aggiungono a questa per favorire l'ingresso dell'informatica nelle scuole?

Recentemente la Confederazione, i Cantoni e la Conferenza svizzera dei direttori della pubblica educazione in collaborazione con le aziende private, unendo i loro sforzi, hanno lanciato un progetto di partenariato per consentire alla scuola di recuperare e intensificare l'uso delle nuove tecnologie. Anche il Ticino è intensamente impegnato in questo progetto. In collaborazione con le Swisscom abbiamo promosso, soprattutto nelle scuole elementari, questa iniziativa che sta avendo un ottimo successo: a tutt'oggi sono circa una cinquantina i Comuni che hanno aderito e che stanno realizzando a costo assai contenuto le condizioni tecniche necessarie per collegarsi a Internet. Anche in questo ambito però, va sempre innescata la riflessione di tipo culturale e pedagogica. La scuola è pronta ad affrontare questo cambiamento purché sappia investire non solo nelle macchine, non solo nei programmi, ma anche e soprattutto nella formazione dei docenti. Questo è un passaggio obbligato se vogliamo che i nostri giovani siano adeguatamente preparati ad affrontare le nuove sfide, ma anche ad assumere quelle responsabilità legate ad un uso più libero dell'informazione in genere. Dunque scuola di formazione ma anche scuola di responsabilizzazione degli individui sulle potenzialità, sui limiti e sui pericoli che possono esistere in questa specie di immenso bosco delle informazioni, dentro il quale occorre pur sempre indicare dei percorsi.

Possiamo quindi dire che l'informatica entra nella scuola e instaura un rapporto su diversi livelli. Da una parte è uno strumento informativo-educativo mentre dall'altra è uno

strumento tecnico per migliorare l'efficienza.

Se consideriamo la scuola come unità organizzativa amministrativa evidentemente dobbiamo dotare le nostre sedi delle infrastrutture e apparecchiature indispensabili per funzionare. Rispetto ad altre unità amministrative dello Stato siamo decisamente in ritardo e la nostra intenzione è quella di colmare al più presto questa lacuna. In questo senso va sottolineata l'importanza del messaggio di Amministrazione 2000 che è stato recentemente approvato dal Consiglio di Stato e che riguarda in modo specifico la scuola. Il progetto «Istituti scolastici e professionali» si propone essenzialmente di migliorare il funzionamento della nostra scuola.

Sostanzialmente in cosa consiste la parte del progetto di Amministrazione 2000 che vede coinvolti mondo scolastico e informatica?

Questo progetto pone le premesse per costituire una sorta di rete che colleghi gli istituti scolastici tra di loro, con le unità centrali del dipartimento e con gli organi scolastici cantonali. Il nostro obiettivo prioritario è di realizzare una rete informatica che consenta la comunicazione tra chi sta in periferia e a chi sta al centro, ma anche di favorire la comunicazione tra istituti scolastici su cui innestare uno scambio di documentazione didattica, di informazioni. La realizzazione della rete è una premessa indispensabile per soddisfare tre esigenze ben determinate. La prima è la gestione dei docenti. Oggi i docenti cantonali vengono ancora gestiti materialmente con carta e penna. Con questa nuova impostazione e grazie al supporto informatico potremo gestire tutta la parte amministrativa del corpo docenti in modo più semplice, efficace e razionale. La seconda esigenza, sempre legata al progetto della rete infor-

matica, è la gestione degli allievi di ogni ordine e grado. Il nostro obiettivo è di riuscire a costituire una sorta di banca dati che ci permetta non solo di svolgere più facilmente operazioni, come per esempio il censimento degli allievi, ma che in prospettiva ci consenta anche di disporre di dati ai fini della ricerca o di verificare altri aspetti legati alle scelte scolastiche degli allievi, al loro esito, ecc. Dunque un semplice strumento di tipo informatico si apre sia a migliorare la gestione, anche interna dell'istituto, sia a porre le premesse per disporre di ulteriori informazioni volte a migliorare qualitativamente la politica scolastica. La terza esigenza riguarda la cosiddetta gestione dell'istituto per migliorarne e facilitarne l'organizzazione dell'attività scolastica, per esempio nell'allestimento degli orari, nella composizione delle classi, nella gestione delle aule, del materiale, dei trasporti.

L'informatica e la rete non sono solo supporti tecnici importanti per la riorganizzazione amministrativa degli istituti scolastici.

Certo, l'informatica non è solo un aiuto al processo di riorganizzazione della scuola ma anche una premessa per uno sviluppo qualitativo della scuola sul versante pedagogico e didattico. Con la rete a disposizione si prevedono oggi degli sviluppi molto interessanti per quanto riguarda le pratiche didattiche. Proprio grazie al progetto denominato Gestione amministrativa delle scuole (GAS), entro dicembre 2002, riusciremo a mettere in rete tutte le scuole medie, che saranno così dotate dell'accesso a Internet. In un domani non troppo lontano potremo anche immaginare un insegnamento a distanza, soprattutto nelle scuole di livello superiore. Per esempio, conferenze tenute a Zurigo alle quali è possibile assistere in diretta stando in un istituto scolastico ticinese. Con l'informatica si pongono numerose prospettive di miglioramento sul piano qualitativo. Ad una condizione: che

questi crediti di cui noi disponiamo per le apparecchiature siano accompagnati da altri crediti di gestione corrente volti a formare adeguatamente i docenti. Da questo punto di vista stiamo facendo degli intensi sforzi, tutti i docenti che oggi escono dalla Scuola magistrale e in un domani dall'Alta scuola pedagogica, seguono nel loro curriculum una specifica formazione alle nuove tecnologie dell'insegnamento. Se una volta chi seguiva la formazione magistrale doveva imparare anche ad utilizzare bene la lavagna, oggi deve invece avere familiarità con il computer ed altri strumenti della comunicazione.

Abbandonare il tradizionale metodo di lavoro e introdurre le innovazioni tecnologiche non è sempre un'operazione semplice. Come superare questa fase critica di transizione in un contesto così complesso e delicato come è la scuola?

Evidentemente, proprio perché siamo di fronte a una revisione dell'impostazione culturale, incontriamo qualche resistenza. Familiarizzare il corpo insegnante all'uso del PC può determinare la nascita di qualche dubbio e il sorgere di qualche difficoltà oggettiva. Un docente con alle spalle una lunga carriera deve oggi confrontarsi con nuove situazioni. Soprattutto deve saper gestire allievi già abituati a usare il PC, che hanno a volte dimestichezza con l'informatica e ne possono sapere quasi più del docente stesso. È comprensibile che possano nascere riflessioni e talvolta persino delle resistenze. Ne teniamo ovviamente conto e rispettiamo, nel limite del possibile, queste situazioni. Però dobbiamo porci in una premessa di evoluzione che impone una realizzazione di queste innovazioni sui tempi medi. Tutti noi stiamo vivendo questa rivoluzione e dobbiamo fare in modo che la scuola vi si adegui in tempi ragionevoli. Da questo punto di vista l'impatto dell'informatica è stata una delle rivoluzioni più importanti che abbia mai toccato il mondo scolastico.

In passato abbiamo conosciuto altre rivoluzioni, probabilmente meno imponenti e meno globalizzanti dell'informatica. Ciò dimostra comunque come la scuola non può fermarsi. Terminata questa profonda fase di cambiamento potrebbe giungerne un'altra e noi dovremo essere pronti ad affrontarla senza però

esserne succubi. La scuola non deve lasciarsi condizionare passivamente dai mutamenti, ma deve saper valutarne anche i rischi e, soprattutto, sfruttare al massimo benefici, vantaggi e opportunità che il nuovo può portare con sé. Ecco perché rimane centrale la riflessione culturale-pedagogica.

Abbiamo visto la duplice importanza che riveste la realizzazione di una rete informatica per le scuole. In questo ambito quanto è stata determinante la collaborazione con il Centro sistemi informativi (CSI)?

La collaborazione con il CSI su questi progetti è ottima. Per quanto riguarda in particolare tutta la dimensione scolastica, da quasi un ventennio abbiamo una Commissione unica, comprensiva sia di rappresentanti dei diversi settori scolastici sia di operatori del CSI, alla quale spetta il compito di pianificare la messa a disposizione delle infrastrutture tecniche per la scuola. Grazie al credito quadro, che ci consente anche un'autonomia e una cadenza operativa confacenti ai tempi e ai ritmi della scuola, e grazie all'ampia disponibilità che troviamo negli operatori e nei membri di questa commissione, anche i problemi difficili lo diventano un po' meno. E questo è importante proprio perché la scuola ha dei ritmi ben precisi.

A differenza di un ufficio che può ricevere i nuovi PC anche a dicembre o a maggio, noi le apparecchiature dobbiamo averle all'inizio dell'anno scolastico. Non avrebbe senso se avessimo a disposizione un'aula informatica a maggio quando al 15 giugno chiudono le scuole. Pur con una tempistica delle forniture che condiziona per parecchi mesi l'attività interna del CSI, abbiamo sempre trovato ampia disponibilità e comprensione. Sul versante di Amministrazione 2000, un grosso passo decisivo nella realizzazione concreta del progetto «Gestione amministrativa delle scuole», che avevamo già nel cassetto da diversi anni, lo abbiamo compiuto con la presa a carico di questo progetto ritenuto prioritario da parte del CSI. Ne stiamo già realizzando le premesse affinché, una volta ottenuto il credito, possiamo realizzare questo ambizioso progetto in tempi ragionevoli. D'altra parte non poteva essere altrimenti. Su altri fronti dell'Amministrazione cantonale, lo Stato sta investendo molto per quanto attiene le apparecchiature e i programmi informatici: è evidente che la scuola non poteva continuare ad essere trascurata e gestita dal profilo gestionale «con carta e penna».



contributo

CSI: la sicurezza informatica è targata Computer Associates



Giuliano Trabattoni,
Project Manager,
Computer Associates,
Italia

Le soluzioni eTrust di Computer Associates (CA), implementate presso il Centro Sistemi Informativi (CSI), permettono di tenere sotto controllo in modo centralizzato gli accessi alla rete telematica.

Ultimamente si è fatto un gran parlare della sicurezza, e non solo di quella informatica. Oggi chi intende portare a compimento atti criminali, ha a sua disposizione tecnologie impensabili fino a qualche decennio fa: dai cyber-terroristi agli hacker, da chi crea nuovi virus informatici a chi utilizza i sistemi informativi per effettuare truffe. Varie potenziali minacce costringono i responsabili della sicurezza ad affrontare problematiche inedite e, in qualche caso, anche molto gravi. Le reti telematiche infatti, così come gli spazi aerei, sono «sistemi aperti» – dove teoricamente tutti possono transitare, ancorché nel rispetto di precise regole. Tuttavia, come l'esperienza ha dimostrato, non basta la semplice esistenza di una regola, benché rafforzata da specifiche sanzioni, a fermare i malintenzionati o a scongiurare gli incidenti. Occorrono dispositivi atti a prevenire ogni possibile tentativo doloso, e a mettere le risorse critiche in condizione di sicurezza. Le azioni di difesa preventiva sono quindi considerate le più efficaci, purché vengano aggiornate di pari passo con le tipologie di rischio che si trovano a fronteggiare.

CA si occupa di sicurezza IT fin dai tempi in cui l'informatica era un settore di nicchia, dove operavano solo gli addetti ai lavori. Allora gestire la sicurezza significava semplicemente identificare le risorse e gli utenti, abbinando *chi* a *cosa* poteva utilizzare e *come*. Più che una struttura di difesa dall'esterno (il centro di elaborazione dati era un sistema chiuso), la sicurezza si occupava di assegnare ad ogni ruolo aziendale il giusto pool di dati e applicazioni, per evitare indebite intrusioni, ma soprattutto danni e interferenze accidentali. Oggi, con l'avvento del PC e di Internet, le cose si sono assai complicate: i sistemi ela-



borativi sono aperti e le informazioni, anche riservate, si trovano a transitare su una rete pubblica altrettanto aperta. Non solo: il paradigma di sicurezza che prima si focalizzava sulla «chiusura» rispetto all'esterno, oggi è mutato nell'esigenza di rendere disponibili le informazioni ad un vastissimo pubblico di utenti consumatori. Tra le opportunità dell'eBusiness, infatti, si nascondono anche tanti problemi: dalla commistione di vari standard all'integrazione delle informazioni – e la sicurezza è uno dei più sentiti. CA, forte della propria esperienza ed evolutasi assieme al mercato, ha realizzato una serie di tecnologie specifiche per la sicurezza informatica, che sono state raggruppate nella famiglia di soluzioni integrate denominata eTrust. Questa «suite» include praticamente ogni funzione di «security», suddividendo gli ambiti di intervento in tre grandi categorie: la protezione, il controllo dell'accesso e l'amministrazione. Proteggere significa sia neutralizzare i virus sia i tentativi di attacco o di intrusione, oppure istituire un tunnel crittografico che consenta un dialogo, protetto da occhi indiscreti, pur utilizzando una rete aperta. Control-

lare gli accessi vuol dire autenticare l'identità di chi si connette ad un sistema, per effettuare una transazione o accedere a delle informazioni. Amministrare la sicurezza consiste nel definire regole e abbinare le risorse agli utenti che ne hanno diritto. Infine occorre poter effettuare dei controlli («auditing») per vedere se le cose funzionano come ci si aspetta ed eventualmente apportare correzioni. Tuttavia l'obiettivo è sempre quello di facilitare pur cercando, ed ottenendo, le necessarie garanzie di sicurezza; in tal modo, ad esempio, è possibile usufruire di una sola password per accedere a vari tipi di risorse, facendo «log-on» una volta soltanto. Va anche ricordato che la sicurezza è un problema non solo tecnologico ma soprattutto organizzativo: occorre fare in modo che gli utenti non lascino in giro documenti riservati o parole chiave, inoltre bisogna, ad esempio, assicurarsi che, a chi ha un'utenza temporanea, vengano sospesi i diritti non appena la persona in questione lascia il suo incarico. Anche la prospettiva delle potenziali minacce deve essere realistica e completa: secondo le statistiche, infatti, la maggior parte dei danni non vengono provocati – per imperizia o dolo – da entità esterne ma da persone che circolano all'interno dell'azienda. Fatta questa premessa per aiutarci a capire la dimensione del problema, veniamo alle specifiche esigenze del CSI. Esso ha sempre avuto la sicurezza tra le sue priorità e oggi si trova ad aggiornare opportunamente il proprio approccio a tale importante problematica. Innanzitutto c'è l'esigenza di uniformare le varie procedure in modo da rendere più semplice e gestibile il controllo della sicurezza informatica. Occorre inoltre tenere traccia degli accessi alla rete, sia per ovvie questioni di sicurezza sia per monitorare il traffico (CSI infatti, eroga il suo servizio anche al sistema scolastico

cantonale). Infine è prioritario sia effettuare centralmente il controllo e la gestione della sicurezza sia poter definire, ed applicare in modo automatico, una serie di regole («policy») che stabiliscono le modalità con cui gli utenti accedono alle risorse informatiche. La «suite» eTrust ha dimostrato di avere i requisiti necessari per rispondere alle esigenze espresse dal CSI. Praticamente tutte le principali soluzioni eTrust sono in fase d'installazione. In particolare, i moduli attualmente in implementazione sono: «Intrusion Detection» e «Content Inspection», oltre naturalmente ad «Antivirus». Successivamente saranno implementati «Admin», «Audit» e «Policy Compliance». Nel prossimo futuro è prevista l'entrata in produzione anche della componente di «Single Sign-On». Vediamo un po' più in dettaglio le caratteristiche di ciascun modulo:

- eTrust Intrusion Detection: combina funzioni di sorveglianza e notifica che contribuiscono a neutralizzare attacchi e abusi;
- eTrust Content Inspection: isola i codici infetti e interviene in tempo reale in caso di attacco individuando, bloccando ed evidenziando automaticamente contenuti dannosi di qualsiasi tipo;
- eTrust Antivirus: fornisce all'intera impresa la protezione in tempo reale dai virus più diffusi, sia quelli tradizionali sia i temibili «worm» propagati dalla posta elettronica;
- eTrust Admin: consente di amministrare in modo semplice utenti e risorse, estendendosi a tutti i sistemi di security e alle directory aziendali (le directory sono strutture a indici che, come un elenco telefonico, descrivono tutte le risorse e tutti gli utenti presenti nel sistema);

- eTrust Audit: raccoglie informazioni sulla security nell'ambito dell'intera impresa utilizzando un'architettura scalabile e multi-livello;
- eTrust Policy Compliance: protegge dai rischi identificando potenziali punti deboli delle policy di security;
- eTrust Single Sign-On: automatizza l'accesso protetto sia ad applicazioni client/server sia a quelle basate su browser attraverso un unico log-on.

Il progetto è, ovviamente, in pieno sviluppo e si prevede che sarà terminato entro fine anno. È inutile ricordare che la sicurezza è una questione delicata e occorre fare le cose con la massima calma e precisione. A questa attività sono dedicate due risorse di CA: Antonio Rizzi e Roberto Stevanella, cui si affianca Bruno Varini del CSI. Per quanto riguarda la supervisione si fa riferimento a Franco Engeli, Capo dell'area di produzione ed erogazione dei servizi centrali del CSI, e al sottoscritto. Parlando del futuro, il CSI ha dei progetti molto ambiziosi: si tratta infatti di valutare i requisiti specifici in tema di sicurezza

informatica dei vari servizi cantonali, e definire come eventualmente fornire una risposta unica ed integrata. Pur rispettando le diversità di ciascuno, si ravvisano esigenze comuni e possibili «economie di scala» nell'adozione di tecnologie e metodologie organizzative già sperimentate in ambiti diversi. Per dar corpo a quest'idea, il CSI sta effettuando una rigorosa valutazione («Assessment»), in cui si dovranno mettere a fuoco problematiche ed obiettivi, per poter quindi delineare una possibile strategia in grado di fornire la migliore soluzione nel modo più vantaggioso. Ovviamente questo coinvolge parecchi attori: dai produttori di HW ai «SW vendor» e alle società di servizi, in quanto in ogni progetto di vasta portata è essenziale coordinare e integrare una serie di competenze e valenze, che nessuno può possedere in esclusiva. Tuttavia CA si augura, anche in questo caso, di essere «della partita» e di poter dimostrare ancora una volta di avere le carte giuste per fare un buon lavoro.

Help Desk per l'Amministrazione cantonale: ... nuovi orari dal 1. giugno 2002

La nuova fascia oraria coperta dal servizio Help Desk, a supporto degli utenti dell'AC, va dalle 07.00 alle 18.00.

Dopo le 18.00, è possibile lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica o un messaggio di posta elettronica.

Le richieste inoltrate fuori fascia ed i relativi interventi saranno evasi con l'inizio del servizio successivo. Ricordiamo che tutti i guasti e malfunzionamenti, ad eccezione di quelli relativi alla telefonia, sono da segnalare ai seguenti recapiti:

tel.: 091 814 10 60 (segnalazione principale)
mail: csi.supporto
e-mail: csi.supporto@ti.ch
indirizzo: Via Carlo Salvioni 12a, 6501 Bellinzona



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. 091 814 11 03
e-mail flavio.bruschi@ti.ch

Alla redazione di questo numero hanno contribuito: Casarico Michele, Cieslakiewicz Jeannette, Del Curto Stella, Engeli Franco, Erba Diego, Giamboni Fabrizio, Masoni Marina, Medici Athos, Nembrini Nicola, Petrini Silvano, Rusca Lorenza, Simeone Alessandro, Spocci Raffaele, Taddei Giovanni, Trabattoni Giuliano, Züger Giancarlo

Stampato su carta riciclata, rispettosa dell'ambiente

contributo

ated

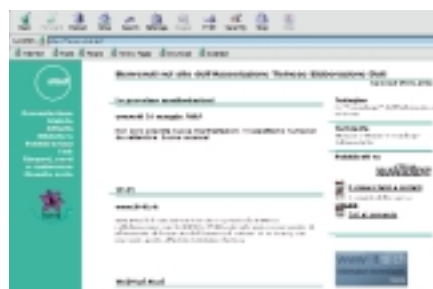
ponte tra Azienda e formazione



Giovanni Taddei,
dr. Ph. Math. Dipl.
Consulente
in sistemi informativi
e Presidente ATED

L'Associazione ticinese elaborazione dati (www.ated.ch), che da trent'anni rappresenta gli operatori più autorevoli nel campo dell'Information Technology (IT) del nostro Cantone, si è recentemente proposta quale piattaforma di incontro tra aziende, formazione e operatori IT. E in questo ruolo, quello appunto di «facilitatore» dei contatti tra aziende e formazione, l'ATED è stata presente ad uno dei keynote events di Lugano Communications Forum «Informatica: non solo Tecnologia», proposto dall'Università della Svizzera Italiana il 10 aprile scorso.

ATED ha una lunga tradizione di collaborazione nell'ambito della formazione superiore in informatica. Per anni ha contribuito all'organizzazione dei corsi di preparazione per il diploma federale di Informatico Aziendale. Negli ultimi anni la collaborazione si è estesa in particolare al Dipartimento di Informatica e Elettronica della Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI), all'Università della Svizzera Italiana (USI) ed alla Scuola Superiore di Informatica di Gestione (SSIG). Nella primavera 1997, in un contesto dove il settore dell'IT era in piena evoluzione a livello internazionale e a fronte di significative realtà locali, ATED ha dato origine al progetto AGAVE per ripensare, e di conseguenza meglio focalizzare, il suo ruolo. Nel 1998 è stato commissionato uno studio per identificare e quantificare l'entità del settore IT nella Svizzera Italiana (www.ated.ch/documenti/indagine.cfm). Per capire in che modo l'Associazione poteva rispondere alle necessità del settore, dal 1999 sono state riunite in un «Pool» alcune persone di spicco nelle diverse realtà IT del Cantone. Grazie a questi incontri il gruppo di progetto AGAVE, in stretta collaborazione con i dirigenti di primarie realtà del campo, ha elaborato il concetto di eAssociation, piattaforma di servizi «in rete» per le aziende e i professionisti dell'informatica. Negli ultimi due anni, alcuni fra i principali operatori economici ticinesi, interessati allo sviluppo locale del settore dell'informatica (*banche, aziende, istituti universitari, autorità preposte al promozione del nostro Cantone*), hanno assistito l'Associazione nel disegnare al meglio uno strumento a supporto delle aziende, che operano in Ticino con l'informatica, e per le quali quest'ultima rappresenta una leva strategica di successo della loro attività aziendale. In un mondo economico in



continua e rapida evoluzione, trainata dallo sviluppo delle tecnologie informatiche e della comunicazione, la principale difficoltà è obiettivamente quella di disporre di personale, idee ed esperienze informatiche sempre più aggiornate e qualificate per affrontare le sfide imposte da questo cambiamento. Ponendo l'accento su questa assoluta ed urgente necessità, in questi ultimi anni di lavoro gli operatori ticinesi dell'IT hanno sostenuto attivamente e con continuità ATED, la quale ha così potuto sviluppare, con loro, il sito Internet: www.it-ti.ch, presentato e lanciato ufficialmente il 10 aprile scorso, in occasione della manifestazione *Lugano Communication Forum*. Il sito www.it-ti.ch, con le funzionalità richieste esplicitamente dagli operatori locali, permette concretamente alle aziende ticinesi che hanno attività operative di IT, di:

- presentarsi sul mercato e presentare i propri progetti IT, in modo da rendere attrattiva l'azienda al personale IT qualificato (visibilità e attrattività IT);
- ricercare in modo mirato e capillare i profili professionali IT necessari, aumentando l'efficacia e l'efficienza della ricerca (capillarità geografica della ricerca a basso costo);
- informarsi fra aziende sull'eventuale necessità, temporanea, di specifici profili IT, in modo da potersi aiutare e gestire in modo efficiente il proprio personale IT specializzato (gestione flessibile e razionale delle competenze IT chiave, svilup-

po di sinergie fra operatori ticinesi);

- informarsi reciprocamente sulle esperienze IT già maturate (sviluppo di sinergie fra operatori ticinesi).

Tale sito risponde altresì ad un interesse generale di sostegno della competitività del Cantone Ticino, rappresentando il sito istituzionale del mercato ticinese dell'IT. Sviluppato in inglese, per renderlo il più efficace ed internazionale possibile, questo portale sarà presentato sia alle aziende ticinesi sia presso i bacini di competenze IT più prossimi (le università e le associazioni di studenti informatici del Ticino, del Nord Italia e d'Oltralpe). Sostenuto finanziariamente dall'ATED e dalle aziende che l'hanno assistita durante questi anni, il sito però funziona solo se è «popolato». Ciò significa che, oltre alla decina di aziende che già assistono ATED in quest'esperienza, sarà necessario che utilizzino il sito altre aziende interessate; in sostanza che altre aziende si presentino ed esprimano le loro esigenze di competenze IT tramite il sito www.it-ti.ch. ATED conta quasi 600 membri suddivisi in tre categorie: junior, collettivi ed individuali. Si possono associare tutte le persone attive nel campo dell'informatica; sono previste condizioni di favore per i giovani e gli studenti che intraprendono carriere nel settore. Esiste inoltre la possibilità d'associazione per persone giuridiche, ed è in particolare per questa categoria che sono stati sviluppati i servizi di eAssociation descritti in queste righe.

Segnalazioni di siti WEB interessanti

Con questo numero di CSInforma s'inaugura la nuova rubrica «Siti Web». L'obiettivo di questa pagina, che da oggi diventa ricorrente, è di segnalare siti interessanti per chi, nello svolgimento delle sue funzioni, opera in Internet.

SPC Magazine

Una delle riviste più «longeve» della storia dell'informatica italiana, direttamente derivata dal fratello statunitense, dal quale però non copia soltanto il contenuto. Offre al pubblico alcuni articoli gratuitamente, di solito quelli di cover, e un abbonamento a pagamento per sfogliare l'intera rivista on-line. Filo conduttore e tema principale della rivista, come ben dice il nome stesso, i PC e tutto quanto ruota intorno a questo vasto tema.

www.vnUNET.it/pcm/home.asp

PC Professionale

Altra rivista «storica» nel panorama informatica italiano. Moltissimo materiale on-line senza necessità di abbonarsi! Da Mondadori, dunque, una garanzia per la qualità e la precisione dei contenuti, soprattutto per quanto riguarda il mondo Microsoft.

<http://pcpro.mondadori.com/pcpro/home/index.jsp>

PCWorld

Altra rivista informatica dedicata principalmente al mondo PC, ma senza trascurare le alternative; interessante la sezione dedicata a Linux, il sistema operativo emergente per i PC, e l'archivio contenente tutti i numeri passati, con una buona ricerca dei temi.

www.pcw.it/

PCUpgrade

Dedicato a chi, come dice il titolo, desidera «aggiornare» (upgrade, appunto), il proprio computer. Molte sezioni dedicate alle risposte da parte degli esperti ai problemi «comuni» degli utenti (le famose FAQ). Moltissime pagine dedicate agli accessori per PC, dai più classici, a quelli esotici e magari completamente inutili ma carini.

www.pcupgrade.it/

Network World

Rivista dedicata un po' meno ai PC, ed un po' più al mondo telecomunicazioni, reti, wireless, e tutto quanto fa tendenza nel variegato mondo delle comunicazioni tra «macchine». Si parla ovviamente molto di Internet, ma anche di Palmari, di Virus, Antivirus e di tecnologia in generale. È ne-

cessaria una certa base tecnica per apprezzare pienamente le diverse sfumature della rivista.

www.nwi.it/

PC Open e il sito www.01net.it

Sono dedicati ai professionisti del settore, che desiderano sempre essere aggiornati su quanto succede nel mondo IT. Interessante e ricco il contenuto on-line, anche se il sito potrebbe essere organizzato in modo migliore.

www.01net.it/01NET/HP/0,1254,4,00.html

Internet News

Tecniche nuove (www.tecnichenuove.it), da anni si dedica alla diffusione di informazioni relative alla rete delle reti, al mondo IT ed ai PC (inoltre pubblica CDROM, organizza fiere, ecc.). Il sito della rivista, Internet News, propone interessanti spunti relativi a tutte le problematiche di rete, ma non solo. Gli argomenti sono trattati più come in un quotidiano che non come un sito classico, con molte notizie dell'ultima ora, anche relative ad ambienti informatici inusuali, come il diritto, l'informazione, ecc.

<http://internetnews.tecnichenuove.com/>

Happy Web

Happy Web è una rivista abbastanza nuova, molto dinamica, e molto giovanile. Tratta di tutto quanto succede sul ed intorno al mondo Internet, con molta fantasia e freschezza. Sicuramente un sito da visitare, ma anche una rivista da acquistare. Non è molto tecnica, ma in compenso, è molto divertente e rilassante da leggere.

www.happyweb.rcs.it/

Inter.NET

Il mensile per esplorare il mondo stando comodamente a casa propria. Tratta tutto, e spazia dalla ricerca dei posti di lavoro relativi ad Internet, alle vacanze sulle isole tropicali più esclusive. Da leggere su carta dopo aver consultato il sito per sapere se i temi trattati possono essere interessanti..., purtroppo on-line non c'è tutto il contenuto, altrimenti non ne venderebbero neppure più una copia (ma non è forse più bello leggere su carta rispetto al monitor...?)

www.interpuntonet.it/

notizie

Nuova fotocopiatrice a colori a disposizione degli utenti dell'Amministrazione cantonale (AC)

Presso il Centro stampa del CSI è stata installata una nuova fotocopiatrice a colori (Minolta CF-1501) dalle seguenti caratteristiche tecniche:

Velocità:	15 pagine A4 al minuto
Stampa:	1 lato o fronte/retro
Risoluzione di stampa:	600 x 600 dpi
Finitura:	fascicolazione dei fogli

L'utente interessato può inviare la richiesta di stampa, compilando l'usuale «Bollettino di richiesta stampati» con allegati gli originali, oppure inviando, via posta elettronica, il file da riprodurre ai seguenti indirizzi: [csi.stampati](mailto:csi.stampati@ti.ch) (posta interna) e csi.stampati@ti.ch (posta Internet). In questo caso, il file dev'essere in un formato leggibile da uno dei programmi standard (es. Word, Excel, Power Point), installati sulle stazioni di lavoro dell'AC. L'esecuzione del lavoro sarà preceduta dalla verifica sulla reale necessità dell'utente di stampare il documento a colori. La tiratura massima ammessa è di 6'000 copie per ogni richiesta.

Distribuzione dell'informazione geografica con tecnologia Web

Quest'articolo può essere considerato come la continuazione naturale di quello pubblicato sul n. 4/2001 di CSInforma, nel quale si descriveva il progetto SIT-DIG (Sistema d'Informazione sul Territorio – Distribuzione dell'Informazione Geografica) con i suoi obiettivi, le sue componenti e le sue diverse fasi d'avanzamento.

Nella conclusione dell'articolo si menzionava l'introduzione di tecnologia Intranet/Internet per la distribuzione dell'informazione geografica.

Dopo alcune attività preliminari svolte a partire da febbraio 2002, nei mesi di aprile e maggio scorsi, è stato installato il SW specifico ArcIMS della ditta ESRI e si è dato avvio alla preparazione dei servizi per la distribuzione delle diverse informazioni geografiche.

Il prodotto ArcIMS (appartenente alla linea ArcGIS) permette di costruire carte, partendo dai dati memorizzati nella banca dati ArcSDE o dati in formato «shape», e metterli a disposizione per la visualizzazione, l'interrogazione e l'analisi, utilizzando un comune browser.

Le possibilità d'accesso sono pertanto notevolmente potenziate, in quanto non è necessario eseguire installazioni particolari di SW o HW sui posti di lavoro esistenti.

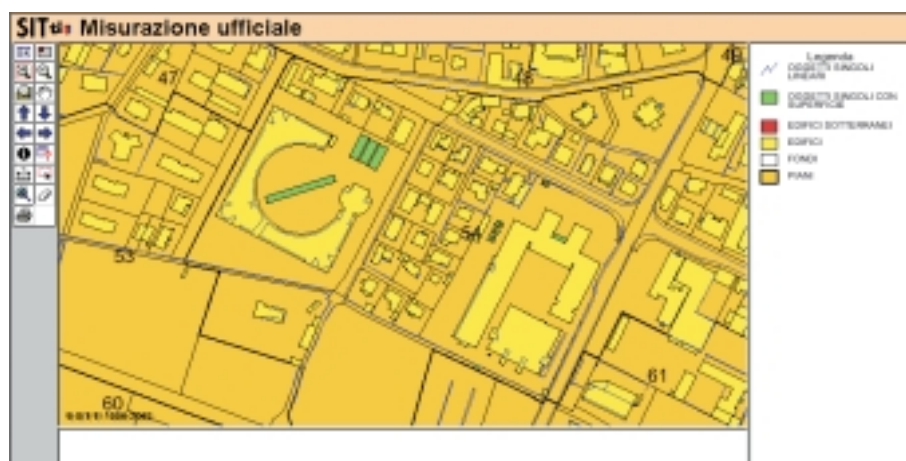
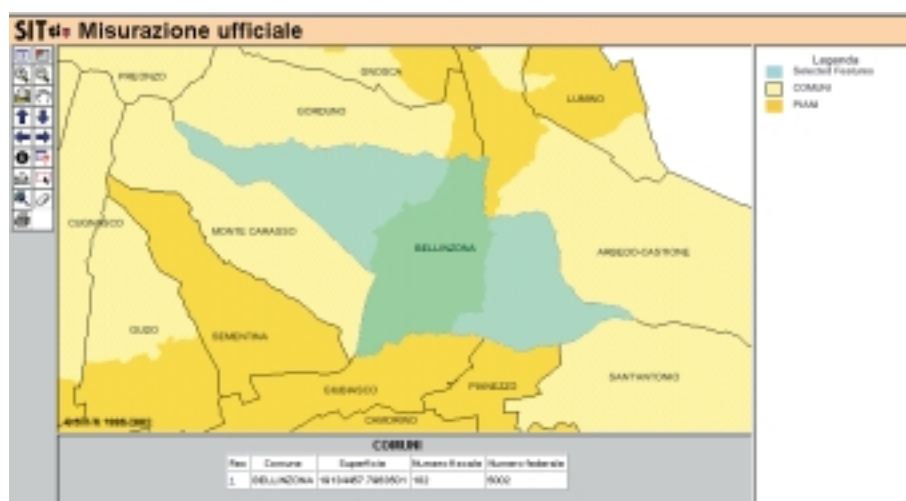
Le informazioni disponibili sono consultabili sul sito Intranet sit.ti.ch. I primi risultati ottenuti sono senza dubbio da considerare buoni e soddisfacenti e costituiscono, congiuntamente alle osservazioni degli utenti, un nuovo punto di partenza per il consolidamento del sistema, previsto nella seconda metà del 2002.

Quest'ultimo anello, aggiunto al resto della catena, ha sicuramente valorizzato le informazioni geografiche contenute nella banca dati che sono così disponibili a tutti i servizi dell'Amministrazione cantonale (AC).

Si raccolgono pertanto i frutti di un lavoro importante eseguito per la creazione di un sistema d'informazione sul territorio, il quale diventa patrimonio comune, utile nella presa di decisioni.

A questo punto, si apre anche l'importante prospettiva di mettere a disposizione del Cittadino quest'interessante servizio.

Più che soluzioni tecniche, la proble-



matica solleva aspetti giuridici, quali la protezione dei dati personali, e necessita quindi di decisioni politiche. È comunque auspicabile che un'amministrazione pubblica aperta possa prossimamente compiere questo passo conciliando le diverse esigenze.

(rs)

Nuova organizzazione del Centro di competenza SIT

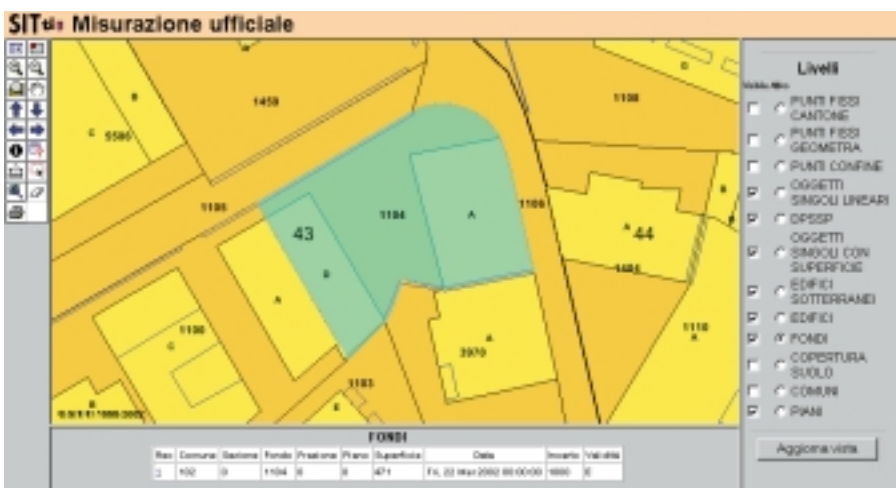
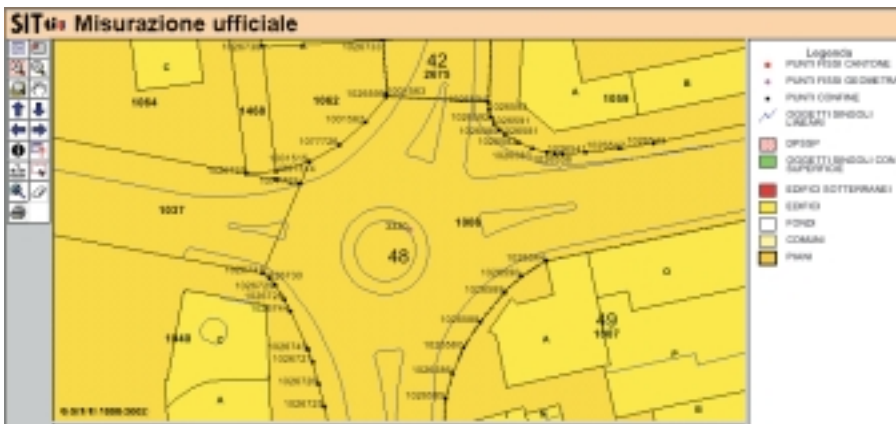
Dal 1° marzo scorso è entrata in funzione, presso l'Area dello sviluppo e dell'integrazione applicativa del CSI, una nuova organizzazione che ha introdotto in particolare delle sottoaree funzionali (vedi articolo del Capoparea Nicola Nembrini nella rubrica «Aree»).

Il Centro di competenza SIT ha così inglobato due grossi progetti, che hanno un legame con il territorio, e più precisamente il progetto SIFTI (Sistema d'Informazione Fondiario del Cantone Ticino) e il progetto Stime immobiliari.

I colleghi Tiziano Bernasconi, Gianni Marcolli e Alberto Milani, che si occupano di questi progetti, fanno ora pertanto parte di questa sottoarea, così come Giosia Poma che ha iniziato la sua attività lo scorso 2 maggio.

È pure previsto che anche la gestione del pacchetto degli applicativi relativi al coordinamento delle domande di costruzione, passi prossimamente sotto la responsabilità del Centro di competenza SIT.

L'obiettivo che ci si prefigge, con questa nuova organizzazione di tipo funzionale, è anche quello di migliorare l'integrazione delle applicazioni e di soddisfare le necessità d'utilizzo trasversale dei dati. (rs)



Notizie Geostat

Nel corso del mese d'aprile sono stati ordinati i seguenti dati GEOSTAT:

Per tutta la Svizzera

- limiti comunali generalizzati della Svizzera, stato: 2001. Solo per il riquadro del Cantone Ticino
- carta delle attitudini climatiche per l'agricoltura in Svizzera, stato: 1977;
- composizione specifica (grado di mescolanza) delle foreste della Svizzera, stato: 1990/92;
- carta dell'idoneità del suolo della Svizzera, stato: 2000;

- carta limiti delle zone agricole, stato: 2001.

Ricordiamo che il manuale GEOSTAT non è più fornito. In alternativa è comunque possibile scaricare da Internet il file PDF (consultabile con il programma gratuito Adobe acrobat reader) del manuale stesso:

- versione francese: <http://www.statistik.admin.ch/dienstle/elektron/downloads/hbf-01.pdf>
- versione tedesca: <http://www.statistik.admin.ch/dienstle/elektron/downloads/hbd-01.pdf>. (fdv)

dietro le quinte La squadra SAP tecnico del CSI

«Dietro le quinte» di questo numero di CSInforma è dedicata ai collaboratori del Centro di competenza SAP tecnico del CSI (CC SAP tecnico). Questo team costituisce, per gli utenti dell'Amministrazione cantonale (AC), il punto di riferimento per tutte le questioni informatiche legate all'utilizzo del SW standard di gestione aziendale R/3; ma non solo...



La squadra «CC SAP tecnico», da sinistra: Domenico Passardi, Gianpaolo Pura, Nicolas Brianza, Riccardo Micheli, Antonio Varesano, Guy Epiney e Fabrizio Giamboni.

In una recente edizione del nostro periodico ci siamo occupati del CC SAP tecnico. In quell'occasione abbiamo attirato l'attenzione del lettore su alcuni aspetti. Essi mettevano in luce i vantaggi della scelta d'implementare SAP quale sistema ERP, acronimo per Enterprise Resource Planning (Pianificazione delle Risorse e della Organizzazione), per gestire i propri processi aziendali. È nostra intenzione oggi aggiungere qualche dettaglio in più. Da marzo di quest'anno, il CC SAP tecnico, che ricordiamo è integrato nell'Area di sviluppo e integrazione applicativa del CSI, è diventato una struttura «mixata». Infatti, oltre alle competenze SAP R/3, si sono aggiunte risorse in grado di realizzare soluzioni di tipo «Custom» su sistemi «Legacy», prevalentemente di tipo «Mainframe». Insomma, una specie di legante tra il mondo delle recenti piattaforme IT ed il mondo del parco applicativo esistente. Con questa strategia si vuole impostare efficacemente un discorso di affinità, distanziandosi da un concetto puramente tecnologico, nei confronti di quei processi che si trovano «nell'orbita» SAP. Vuoi perché esistono delle interfacce, vuoi perché in un futuro, magari non troppo lontano, R/3 potrebbe diventare la soluzione integrata in grado di supportarne la gestione.

Il Team

Il CC SAP tecnico è un team composto da sei informatici, coordinati da un responsabile. Due terzi si occupano del SW R/3, mentre gli altri si dedicano agli applicativi legacy relativi alla Cassa Pensione e agli Incassi generali. Una delle caratteristiche che contraddistingue, sul piano operativo, questo team è senza dubbio la volontà di agire in modo collegiale. Ciò è favorito anche dal fatto di operare tutti in un unico grande ufficio (open space), dove ogni collaboratore si china su problemi potenzialmente trasversali. Abbiamo pensato che questo modo di agire possa favorire la crescita del sapere collettivo, sul prodotto SAP e sui macroprocessi dell'AC, requisito fondamentale per disporre, in un modello a tendere, di un CC SAP tecnico più profilato globalmente (Solution Provider), e non focalizzato sulle singole specializzazioni, come potrebbero essere le componenti modulari piuttosto che le componenti tecnologiche.

Le attività

Si potrebbe affermare, banalizzando, che in fondo il compito principale del team consiste nel garantire il buon funzionamento dei diversi applicativi, di cui è responsabile. Dietro questa affermazione si celano però pa-

collaboratori

Arrivi al CSI

- Salvadè Stefano
dal 1. maggio 2002 presso
l'Area dei servizi di consulenza
Brianza Nicolas
dal 1. maggio 2002 presso l'Area
di sviluppo e dell'integrazione
applicativa
Pura Gianpaolo
dal 1. maggio 2002 presso l'Area
di sviluppo e dell'integrazione
applicativa
Poma Giosia
dal 1. maggio 2002 presso l'Area
di sviluppo e dell'integrazione
applicativa
Donati Manuel
dal 1. giugno 2002 presso l'Area
dell'informatica decentralizzata
e del servizio utente (InfoShop)

Studenti in stage

- Petrini Geo
dal 1. aprile 2002 presso l'Area
dell'informatica decentralizzata
e del servizio utente (InfoShop)

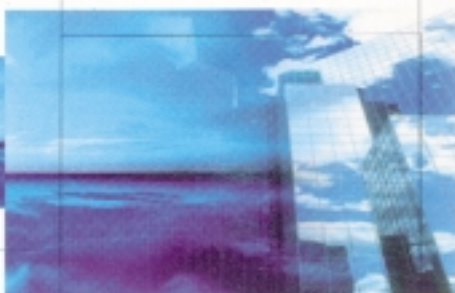
recchie attività. Alcune anche molto complesse e particolari, legate ai sistemi integrati standard. Senza essere esaustivi, riassumiamo qui di seguito le principali o le più ricorrenti:

- installazione e preparazione dei diversi sistemi;
- messa in funzione di programmi;
- aggiornamenti SW cambiamenti di releases;
- coordinazione sviluppi e ampliamenti SW;
- coordinazione collaborazione risorse esterne (outsourcing);
- supporto tecnico di secondo livello;
- consulenza e analisi IT;
- gestione piattaforme sviluppo, test e produzione;
- gestione autorizzazioni;
- controlli e monitoraggio sistemi;
- informazione e novità.

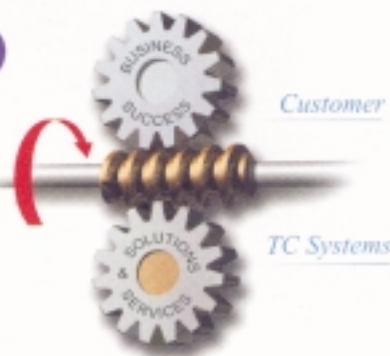
La collaborazione con specialisti del settore fornisce al team nuove idee e nuovi impulsi. Questo concorre a rendere il lavoro svolto interessante e stimolante, oltre che costituire un fattore non trascurabile, anzi importantissimo, per il tecnico, che quotidianamente è confrontato con nuove sfide, come quella di offrire all'utente un servizio sempre professionale ed in grado di soddisfare ogni esigenza.



TC SYSTEMS SA



Le aziende di **SUCCESSO**
non aggiungono
semplicemente valore
lo **creano**



La creazione del valore è il principio guida delle imprese che vogliono evolversi ed essere protagoniste in un ambiente competitivo in continuo cambiamento.

TC Systems crede che l'Information Technology rappresenti un asset strategico per lo sviluppo delle imprese; una risorsa in grado di aiutare le aziende ad ottenere il massimo dalle persone che vi lavorano, capace di garantire rapidità di esecuzione, adattamento al mercato e motore effettivo di nuove strategie di business.

A tale scopo TC Systems mette in campo uno straordinario patrimonio di competenze ed un'organizzazione agile ed articolata, capace di supportare a 360° l'intero fabbisogno IT delle imprese integrando soluzioni applicative e consulenza, soluzioni e servizi tecnologici e prodotti informatici.

Soluzioni applicative e consulenza

Consulenza e gestione progetti. Implementazione applicativi SAP R/3 e soluzioni integrate XRP modulari per la media impresa. Realizzazione di applicazioni CRM, BSC (Balanced Scorecard) e Document Processing & Knowledge Management. Progettazione e supporto di soluzioni E-business. Soluzioni dedicate per settori specifici.

Soluzioni e servizi tecnologici

Consulenza, analisi, progettazione, installazione, servizi di manutenzione e monitoraggio dell'infrastruttura tecnologica. Soluzioni specialistiche per la sicurezza, il back-up e lo Storage. Programmi di formazione standard, personalizzati ed high-tech.

Prodotti informatici

Consulenza e fornitura di prodotti informatici: Compaq, IBM, Hewlett Packard, Lexmark, Epson, Eizo, Kingston, Microsoft, Novell, Check Point, Cisco Systems, Oracle, Lotus, Symantec, Computer Associates, Toshiba.

TC SYSTEMS SA

Via S. Gottardo 77, 6900 Massagno/Lugano, Svizzera
Tel.: +41 91 960 25 45 - Fax: +41 91 966 33 10 - E-mail: tcch@tc-systems.com
www.tc-systems.ch

GRUPPO
TC SISTEMA

MENU' DEL GIORNO

Le specialità della casa per la gestione delle infrastrutture eBusiness



**SOLUZIONI IN GRADO DI
SODDISFARE IL PALATO
AZIENDALE PIÙ ESIGENTE
IN FATTO DI GESTIONE
DELL'INFRASTRUTTURA.**



**APERTO 24 ORE SU 24
TUTTI I GIORNI.
SERVIZIO ACCURATO.**



**PER IL MENU'
COMPLETO, CONTATTATE
COMPUTER ASSOCIATES
OPPURE VISITATE CA.COM.**



ANTIPASTI - Gestione di reti e sistemi

Network and Systems Management	Prezzo di mercato
Service Level Management	Prezzo di mercato
Advanced Performance Management	Prezzo di mercato
Network Operations	Prezzo di mercato

PRIMI - Gestione automatizzata delle operazioni

AutoSys® Job Management	Prezzo di mercato
Output Management	Prezzo di mercato
Data Transport	Prezzo di mercato

SECONDI - Gestione delle risorse informatiche

Asset Management	Prezzo di mercato
Software Delivery	Prezzo di mercato
Remote Control	Prezzo di mercato
Service Desk	Prezzo di mercato

CONTORNI - Gestione dei database

Database Performance Management	Prezzo di mercato
Database Administration	Prezzo di mercato
Database Backup and Recovery	Prezzo di mercato

DESSERT - Soluzioni per la gestione dell'infrastruttura Web

Gestione WebLogic	Prezzo di mercato
Gestione WebSphere	Prezzo di mercato
Gestione Web Server	Prezzo di mercato
Gestione MQ Series	Prezzo di mercato

CAFFE' E DIGESTIVI - Gestione delle applicazioni

Gestione applicazioni ERP	Prezzo di mercato
◆ Gestione SAP	◆ Gestione PeopleSoft
Gestione applicazioni per GroupWare	Prezzo di mercato
◆ Gestione Lotus Notes	◆ Gestione Exchange

Unicenter®

IL MIGLIOR SOFTWARE PER LA GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA
eBUSINESS. DISPONIBILE À LA CARTE. BUON APPETITO.

Quando si parla di infrastrutture eBusiness, i gusti possono essere molto diversi. Ecco perché Unicenter ti permette di ordinare solo gli elementi di cui hai veramente bisogno, quando ne hai bisogno. Sia à la carte che a menù fisso, l'integrazione dei componenti sarà naturalmente sempre perfetta. Potrai così costruire e gestire l'intera infrastruttura informatica della tua azienda, senza correre il rischio di fare indigestione.



Computer Associates™