INAIL DCOD

DCOD MAG

Marzo - Aprile 2014

Valutarli per migliorare

di Daniela Ciavattone
e Simonetta Silvestri

Contatto integrato: nuova frontiera

di Rosanna Venanzini

Una questione di qualità

Intervista a Rosaria Mosca

Clarity, prima di tutto.

Intervista doppia a Ezio Iacovini e Antonella Fratoni

DCOD IN CIFRE

NEXT DCSIT

Sommario

DCOD MAG

Editoriale

Come evolve il nostro frontend
di Pietro Monti 3

In cifre **5**

WeNextAward: prime valutazioni **8**

Primo piano

VALUTARLI per migliorare
di Daniela Ciavattone e Simonetta Silvestri 15
CONTATTO integrato: nuova frontiera di Rosanna Venanzini 17
Una grande squadra di Alfredo Paradisi e Patrizio Galasso 21
Una questione di qualità. Intervista a Rosaria Mosca 24
Scuola digitale: la situazione italiana 27
Lavorare nella nuvola 31
ICT e sicurezza delle reti: un milione di posti di lavoro 34

Intervista doppia

Clarity, prima di tutto. Intervista a Ezio Iacovini e Antonella Fratoni 38

News **44**

E-Government: quasi ultimi **47**

Noi siamo qui **50**

Dicono di noi **51**

L'opinione

Open data: riflettori puntati sul 2014 53

Prossimamente **54**

DCOD MAG
periodico digitale bimestrale
n. 06/Aprile 2014

info e contatti
nextdcsit@inail.it

Come evolve il nostro frontend

di Pietro Monti

Il 23 aprile 2014 è stata rilasciata la nuova home page del portale www.inail.it che punta all'obiettivo di coniugare le esigenze comunicative dell'Istituto con il bisogno dell'utenza di chiarezza e usabilità.

L'impiego di nuove tecnologie web e l'efficientamento dell'architettura di base stanno sicuramente andando verso un apprezzabile miglioramento della user experience.

Va inoltre sottolineato che la complessità del contesto, rappresentata essenzialmente dalla vastità delle informazioni presenti sul sito e dalla necessità di non stravolgere quanto era online alla data di inizio del progetto (ottobre 2013), continua ad essere brillantemente gestita da un team coeso, che vede la partecipazione congiunta di DCOD e di DCC.

Alcune questioni, però, restano ancora aperte: riguardano innanzitutto la necessità di conoscere e diffondere la visione generale dell'obiettivo, ma anche il perdurare di alcune carenze, come le troppe "intranet", i tanti "portali di..", le modalità di utilizzo di sharepoint, la mancanza di interazioni social e di elementi semantici (che aiuterebbero non poco il motore di ricerca), una navigazione ancora troppo poco *friendly*, la mancanza di una visione *responsive* per gli accessi *mobile* da tablet e smartphone.

Tuttavia, credo che oggi esistano finalmente tutti i presupposti e gli attori giusti per trarre la necessaria energia anche dalle differenze di ogni componente aziendale coinvolta nel progetto ma soprattutto 5 grazie al *Piano Strategico 2014 – 2016* che ha tra i principali obiettivi, proprio quello di cambiare la relazione tra INAIL e il suo mercato (aziende, lavoratori, intermediari), con la completa digitalizzazione/integrazione dei servizi (*Front End Digitale*), con lo sviluppo della Digital Identity dell'Istituto e attraverso lo sviluppo di canali di comunicazione digitali con gli utenti dei servizi nei processi di *Back End*.

È in questo contesto e proprio in linea con il Piano che il team, che in DCOD sta operativamente lavorando al progetto, sotto la guida di Francesco Colasuonno dell'Ufficio V, traguarderà una riorganizzazione radicale dell'intero Front End digitale dell'Istituto. Va sottolineato inoltre che nei prossimi numeri del MAG produrremo materiale informativo e articoli dedicati proprio al nuovo Portale, per condividere la visione strategica del cantiere in corso.

Ci stiamo impegnando per comunicare di più e meglio il processo di cambiamento che stiamo attraversando, vogliamo rendere tutti più partecipi oltre che più vicini (dopotutto è anche per questo che DCOD ha realizzato questo MAG, il gruppo Facebook, etc..) proprio per

non dare a nessuno l'impressione di andare avanti da soli con la politica del "faremo grandi rilasci". Vogliamo fare in modo che nessuno possa pensare che non conosciamo il disagio che spesso il cambiamento accentua negli utenti (soprattutto quelli interni che, come ha ricordato Elvira Goglia in un intervento nel gruppo Facebook, dovrebbero essere i primi ad "innamorarsi" della piattaforma e diventarne così i principali ambasciatori) .

Ma proviamo ad andare oltre con le nostre riflessioni sul *Front End* (forse è preferibile questo termine a quello di *Portale*) dell'Istituto sulla scia dell'articolo riportato da Giuseppe Cardinale Ciccotti sempre nel nostro gruppo Facebook. (facebook.com/groups/NextDcsit/)

Come dice Paolo Colli Franzone, ha ancora senso parlare di "nuovi portali"? (key4biz.it/News/)

Mi preme sottolineare un passaggio particolare di quell'articolo: *"una quantità grande a piacere di piccole Apps "tematiche" ("cambio città", "cerco lavoro", "pago una multa", ecc.) gestite da aggregatori e/o da singole amministrazioni."*

Per chi se lo ricorda queste, e non solo, erano chiamate le "metafore della vita" (e-ntra.it), gli eventi che scandiscono i momenti nei quali un cittadino DEVE interagire con la PA. Mi sembra che la declinazione delle "metafore" risalga al 2005… Vanno quindi "prese con le pinze", ma tornare a quel semplice approccio ci consentirebbe di semplificare, di evitare le duplicazioni ed essere più *"invisibili"*. Allora vinsero gli orticelli dei singoli Portali e ognuno scrisse applicazioni più o meno proprietarie anche per le cose più comuni e trasversali come "cambiare l'indirizzo del domicilio", compilare il 730 oppure costruire il proprio sistema sicuro di credenziali con *user id, password e pin…* e così via.

Credo però che, se parlare di "portale unico della PA" sia davvero una sciagura, e in questo Colli Franzone ha perfettamente ragione, al contrario credo che sia fondamentale parlare della necessità di una regia che sia davvero unica per innescare quello scenario "poco visibile ma utile" auspicato da lui stesso. Sarò troppo decisionista? Non lo so, ma per esperienza e storia della nostra PA, non credo che uno scenario del genere vedrà mai la luce senza una guida di indirizzo davvero *vincolante*, perché non ho molta fiducia nell'ultimo dei tre ingredienti elencati nell'articolo: "la voglia di farlo".

Ma nel frattempo? Come comportarsi con tutti i portali verticali sottoposti, per forza di cose data la situazione, a costose riorganizzazioni e adeguamenti periodici? Probabilmente, sempre seguendo l'idea di Colli Franzone (e sperando che anche lui non diventi l'ennesimo *guru* di riferimento), ci converrebbe iniziare ad alleggerire il più possibile, ridurre al minimo lo sviluppo di codice proprietario, puntare su pacchetti software, non innescare nuove piattaforme che la rete ci offre già: motori di ricerca, gestione documenti, *collaboration, social*, sistemi di posta, etc…, ma - soprattutto - lavorando il più possibile per rendere i nostri sistemi e i nostri dati sempre più aperti, accessibili ed interoperabili.

DCOD in cifre: i dati del II Bimestre

Dati, percentuali, nuovi riscontri numerici. Rappresentano il riscontro tangibile del valore strategico, gestionale e tecnologico di DCOD, riferito all'eccellenza operativa dei servizi digitali all'utenza rilasciati da INAIL. Un volume quantitativo – riferito all'ultimo bimestre - che in queste pagine viene visualizzato non solo per dare volto e peso all'identità DCOD, ma anche valore alla quotidiana espressione di professionalità di tutti i suoi collaboratori.

PORTAFOGLIO CLIENTI	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014	
Gruppo utenti esterni	Base complessiva	Attivi (hanno effettuato almeno un login)
Aziende assicurate con l'INAIL	3.250.753	569.777
Cittadini	154.570	134.401
Consulenti del Lavoro e altro (Commercialisti, Avvocati, Associazioni di categoria, ecc..)	60.104	59.081
Medici, Strutture Ospedaliere, utenti ASL	23.899	17.962
Patronati	12.326	7.798
Altro	236.505	176.979
Totale	**3.738.157**	**965.998**
Forza Inail distinta per categoria professionale (utenti interni)	Base complessiva	
Dirigenti	177	
Personale EPNE	7.837	
Medici	1.511	
Professionisti	536	
Altri	1.405	
Totale	**11.466**	

STATISTICHE FRONTEND PORTALE INAIL	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
VISUALIZZAZIONE DI PAGINA	10.900.000
VISITATORI	3.140.000
NUOVI VISITATORI	803.000
DURATA MEDIA DELLA VISITA	6 minuti 28 secondi
N.NAZIONI CHE HANNO VISITATO IL SITO	123
NAZIONE ESTERA CON PIÙ VISITE	GERMANIA 8.200
FASCIA ORARIA MAGGIOR ACCESSO	11:00 11:59
GIORNO SETTIMANALE MAGGIOR ACCESSO	MARTEDÌ

SERVIZI ONLINE 2014	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Riduzione Presunto	50.962
Denunce Aziende (iscrizioni-cessazioni-variazioni)	175.714
Denunce Nuovo Lavoro Temporaneo (DNL Temp)	52.774
DURC Emessi	1.859.340
Denuncia/comunicazione di infortunio/malattia professionale	90.161

APPLICAZIONI MAGGIORMENTE ACCEDUTE (N° GET PROFILO UTENTE)	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Punto Cliente	41.817.938
GRAI Prestazioni	31.343.088
Altro	2.127.948
GRA	1.184.055
Istituzionale Web	974.298
Pubblicazione Atti	717.364
Patronati	673.642
GRAI - TERZI	344.016
Cartella Clinica	212.623
Portale Del Dipendente	201.773
Sportello Unico Previdenziale (DURC)	148.752
Totale	**79.745.497**

POSTA ELETTRONICA	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Mail interne all'Amministrazione	6.328.706
Mail inviate e ricevute da INTERNET	5.798.916
Pec in entrata	333.980
Pec in uscita	333.507
PEC in entrata al dominio @massivo.pec.inail.it	13.522*
PEC in uscita dal dominio @massivo.pec.inail.it	3.600.352
**il calcolo è approssimativo e sarà definito nel prossimo numero del mag*	

STATISTICHE LYNC (SYSTEM USAGE)	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Registration	
accesso utenti unici	22.890
Peer-to-peer	
sessioni totali peer-to-peer	406.488
sessioni di audio - video conferenza	2.837
totale minuti audio - video conferenza	11.117
Conference	
totale conferenze	2.818
totale conferenze audio/video	289
totale minuti conferenze audio/video	5.227

STATISTICHE SHAREPOINT	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Numero visualizzazioni di pagina	240.342
Numero di visitatori univoci giornalieri	9.231
Numero medio di visualizzazioni di pagina al giorno	394
Numero medio di visitatori univoci al giorno	151

FIRMA DIGITALE REMOTA (MEDIA GIORNALIERA DI FIRME PER APPLICAZIONI)	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
WebSigner	3,39
DocWeb	312,43
GRA	1.459,20
Numero di Utenti abilitati alla firma Centralizzata (Cosign)	1.189

SOC (MALWARE E ATTACCHI BLOCCATI) MEDIA MENSILE	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Attacchi dall'esterno (numeri di allarmi in relazione ai tentativi di accesso malevolo proveniente dall'esterno)	226.204
Malware intercettati in fase di navigazione Internet	35.724
Malware/Virus sulle Postazioni di lavoro (dati rilevati rilevato durante le scansioni periodiche e "proattive")	7.571

STATISTICHE DI LOGIN AL SISTEMA DI AUTENTICAZIONE SSO (UTENTI AUTENTICATI)	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Utenti esterni (Consulenti, aziende, patronati..)	4.839.432
Dipendenti e consulenti interni	1.439.917

CONTACT CENTER	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Chiamate entranti INAIL - Agenda sedi	2.380
Chiamate entranti INAIL - Servizi internet	39.184
Chiamate entranti INAIL - Info su servizi	61.602
Chiamate entranti INAIL - Altre	28.892
Totale chiamate entranti INAIL	**132.058**

HELP DESK	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014	TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE	TEMPO MEDIO DI ANALISI E INOLTRO
Problemi segnalati dall'utenza interna all'Help Desk Postazioni di Lavoro e Sistema - Service Desk			
Incident aperti tramite Service Desk	1.478		
Incident risolti da Service Desk	812	3 minuti e 10 secondi	
Incident inoltrati da Service Desk a Area PDL II° Livello	382		7 minuti e 03 secondi
Incident inoltrati da Service Desk a Aree Hardware	208		3 minuti e 04 secondi
Incident inoltrati da Service Desk a Aree LAN	29		2 minuti e 40 secondi
Incident inoltrati da Service Desk a Aree Server	47		1 minuti e 17 secondi
Problemi segnalati dall'utenza interna all'Help Desk Postazioni di Lavoro e Sistema - GPA		Tempi di risoluzione	
		ENTRO 48 ORE	OLTRE 48 ORE
GPA Totali	3.832		
GPA procedura GRA	1.026	752 (73%)	274 (27%)
GPA procedura GRAI e TERZI	2.620	2.189 (84%)	431 (16%)
GPA procedura CARTELLA CLINICA	186	128 (69%)	58 (31%)

DATA CENTER ISTITUZIONALE	QUANTITÀ RELATIVE AL II BIMESTRE 2014
Richieste di servizio al Data Base Center Istituzionale	
Per secondo nell'ora di Picco (valori medi)	1.907
Per ora di Picco (valori medi)	6.864.423
Totali per bimestre	2.002.824.000
Istruzioni macchina al secondo utilizzate dalle richieste di servizio al Data Base Center Istituzionale	
Per secondo nell'ora di Picco (valori medi)	511.944
Per ora di Picco (valori medi)	1.843.000.000

WENEXT AWARD
prime valutazioni

Le idee migliori non possono essere tali solo “sulla carta”.
Le idee migliori sono quelle che, possedendo una forte carica innovativa, sono pensate e sviluppate in modo da trovare una concreta e utile finalizzazione pratica. Devono diventare, cioè, strumenti che cambiano la quotidianità del nostro lavoro e del servizio offerto all’utenza.
Le nostre prime, migliori idee le abbiamo potute scoprire sulle pagine del numero scorso di questo MAG. Ora di alcune proponiamo una breve analisi che ha uno scopo preciso: capire perché e come potrà essere realizzata.

Prima classificata del primo WeNextAward

di Vittorio Baiocco e Fabio Romano

1 InailBox

- **Ambito di riferimento**

  Servizi Digitali Innovativi (Business)

- **Descrizione sintetica**

  Questa proposta consentirebbe di usare Sharepoint oltre che come repository di documenti anche come una sorta di servizi tipo Dropbox, Skydrive o GoogleDoc. Si tratta di usufruire oltre che di servizi di cloud storage privato, ossia una specie di hard disk online che permette di conservare qualsiasi tipo di file e cartelle su uno spazio Web e di sincronizzarlo automaticamente su più computer e dispositivi, di modificare i suddetti file pur non avendo a bordo la suite di Office (come nei tablet e smartphone).

- **Risponde Flavio Iodice**

  Complimenti per il successo ottenuto, che rispecchia in parte anche il successo delle soluzioni commerciali "cloud storage" citate. L'introduzione di strumenti di questo tipo nell'ambito lavorativo procurerà sicuramente un aumento della produttività dei singoli e dei gruppi di lavoro; va colto anche lo spunto, concettualmente separato, a sfruttare le soluzioni tecnologiche che consentono la modifica anche concorrente dei documenti anche da apparati privi della di elaborazione documentale.

  E' stato avviato un tavolo inter-uffici per la realizzazione del progetto.

Modello Unico Richieste Utenze (MURU)

- **Ambito di riferimento**

  Sicurezza

- **Descrizione sintetica**

  Questa proposta consentirebbe di unificare ed automatizzare le richieste di abilitazione delle utenze per tutte le procedure la cui sicurezza è accentrata in DCOD . Attualmente le richieste sono inoltrate di solito via mail, ma vengono utilizzati anche altri canali; sono richieste spesso incomplete, imprecise o errate e inviate a personale non competente.

- **Risponde Flavio Iodice**

  La strutturazione delle richieste tramite moduli online è sicuramente un passo avanti verso l'ottimizzazione dei processi; va tuttavia rilevato, con riferimento all'ambito di applicazione proposta (le "richieste di abilitazione") che è stato avviato un progetto di integrazione del mondo delle applicazioni strumentali nel sistema di single sign on e profilazione che dovrebbe risolvere gran parte della problematica.

  Si propone di elaborare comunque il progetto in un'ottica generale, cercando di arrivare ad un servizio simile quello "Google Docs", che consenta al gestore di definire facilmente e senza disturbare i servizi di sviluppo dei semplici moduli strutturati per le proprie esigenze.

Biblioteca Digitale

- **Ambito di riferimento**

  Servizi digitali innovativi (business)

- **Descrizione sintetica**

  Questa proposta consentirebbe di creare una biblioteca Digitale di manuali, procedure, ecc. ma anche collaborare con biblioteche digitali già in essere come quelle dei partner l'Istituto(HP – IBM – Microsoft – CA – Altri)

- **Risponde Pietro Monti**

  Il tema è legato alla qualità, anzi al "Sistema qualità" ovvero un sistema che mappa l'insieme delle norme, dei manuali, degli standard, dei template, delle procedure operative. Stiamo facendo i primi passi in questa direzione. Ottimo il suggerimento di contemplare anche i manuali standard dei fornitori di piattaforme tecnologiche.

Help

Ambito di riferimento

Comunicazione interna

Descrizione sintetica

Questa proposta “HELP” consentirebbe a tutti i dipendenti Inail di avere a disposizione sulla intranet , sotto le voci “Cerca persone” – “Cerca Strutture” , la voce HELP con i riferimenti ai quali segnalare anomalie o richiedere informazioni . Tali indicazioni potrebbero essere inserite sul Catalogo Servizi per tutti i servizi in esercizio.

Risponde Francesco Colasuonno

Nella nuova intranet, che darà ampio spazio ai temi dell’enterprise social collaboration, saranno previsti servizi specifici per gestione delle competenze per agevolare la ricerca di informazioni interne possedute solo da alcuni soggetti, per raggiungere l’informazione in tempi celeri e certi. In questa direzione va anche l’iniziativa già avviata finalizzata ad elaborare un catalogo unico dei servizi applicativi presenti in esercizio, che sarà costantemente aggiornato.

Gestione code & Flussi utenza

Ambito di riferimento

Innovazione tecnologica generale - Servizi digitali innovativi - Processi e procedure organizzative - Comunicazione interna e esterna - Logistica della sede

Descrizione sintetica

L’idea, duplice, è quella di monitorare, gestire e ottimizzare il flusso dell’utenza esterna Inail fornendogli anche servizi aggiuntivi e, al contempo, valorizzare le informazioni acquisite relative ai flussi dell’utenza stessa. Il servizio che andrebbe implementato è quello di gestione delle code agli sportelli/ambulatori.

Risponde Francesco Colasuonno

Il progetto proposto è senz’altro di interesse e verrà approfondito sia in termini di valore aggiunto che può produrre, sia in termini di risparmi rispetto a molteplici eventuali soluzioni che le sedi potrebbero (o hanno già) messo in campo autonomamente, senza quindi economie di scala e senza poter curare gli aspetti legati all’integrazione con le procedure applicative esistenti e all’analisi dei fenomeni legati alle attività di sede con dati omogenei su tutto il territorio.

Sala Stampanti

Ambito di riferimento

Logistica della sede

Descrizione sintetica

In quasi tutte le stanze è presente almeno una o due stampanti laser. Come sappiamo queste apparecchiature sono tossiche per l'ozono ed il toner che liberano. Sembra anche che le nuove stampanti presentano meno problemi di salute. A mio avviso si potrebbe prevedere una o due sale Stampanti per ogni piano (naturalmente molto piccole ed arieggiate). Nella stessa stanza possiamo collocare anche la fotocopiatrice.

Risponde Giuseppe Cardinal Ciccotti

Sarei dell'idea di rilanciare cogliendo l'occasione per fare della DCOD la prima organizzazione totalmente paperless dell'INAIL. Si può fare, la mia scrivania lo dimostra. Tra l'altro nel progetto di workplace partiremo con una sperimentazione di nuovi device e ne appena uscito una della Sony independent.co.uk che a mio avviso potrebbe diventare la nostra stampante virtuale (e non solo ovviamente). I costi sono ancora alti ma scenderanno e cmq non così alti da non essere comparabili a priori con il TCO di una stampante desktop. Se invece vogliamo rimanere sull'idea originale proposta, non vedo particolari problemi se non l'acquisizione di stampanti di rete e cosa più complessa allo stato, l'individuazione di uno o due spazi per ciascun piano.

How Costs

Ambito di riferimento

Servizi digitali innovativi (business)

Descrizione sintetica

In relazione alla grave crisi economica/sociale in cui verte il nostro Paese, si vorrebbe dare un segnale forte per la ripresa attraverso un'Apps che permetta alle giovani imprese di calcolare gli oneri INAIL in base alla tipologia di lavorazioni che impiega.

Risponde Francesco Colasuonno

La proposta è sicuramente un utile spunto per sviluppare una app che dia un valore stimato del premio da corrispondere a INAIL e rientra sicuramente negli obiettivi del programma strategico di Digital Front End. Dopo i necessari approfondimenti, sarà inserita nella programmazione delle attività di sviluppo.

NextBadge

Ambito di riferimento

Servizi digitali innovativi (business)- Gestione del personale

Descrizione sintetica

Questa proposta permette ad ogni utente (Interno o Esterno)di avere a disposizione con un solo tesserino la possibilità di accedere in ufficio, di pagare al bar, di potersi collegare a qualsiasi terminale presente in sede ed avere sempre a disposizione il proprio pc o i propri dati

Risponde Giuseppe Cardinal Ciccotti

Il progetto non è facilmente fattibile per via del fatto che i buoni pasto possono essere spesi anche all'esterno dell'INAIL e per il fatto che dovrebbero essere cmq caricati dall'emittente dei buoni e anche degli scontrini che sono cmq documenti a valore fiscale (e devono trovare riscontro sulle registrazioni di cassa del bar). Per superare questo problema si dovrebbe fare un accordo con il gestore della mensa, tale epr cui il buono viene speso cmq per intero e il residuo è mantenuto in una area di memoria (o nel badge) riconosciuto da entrambe le parti. Eliminando i buoni pasto, il progetto è fattibile anche se personalmente esprimo perplessità sul gradimento in questo caso.

Agenda per riunioni o se si preferisce l'inglese Simple-meet

Ambito di riferimento

Comunicazione interna

Descrizione sintetica

Uso: Organizzazione riunioni interne DCSO - FORNITORI -DD.CC. Creazione di una agenda visibile collettivamente in cui sono indicate le giornate di disponibilità, divise in a.m. e p.m., ossia sono colorate in rosso le mezze giornate occupate ed in verde quelle libere da incontri.

Risponde Flavio Iodice

Come evidenziato nella parte conclusiva della proposta le funzionalità indicate, effettivamente necessarie, sono già realizzabili con lo strumento Calendario di Outlook o con l'infrastruttura Sharepoint; manca attualmente una agenda pubblica delle riunioni organizzate. Un progetto molto simile, finalizzato all'organizzazione e condivisione di alcune attività di esercizio applicativo, è stato realizzato su Sharepoint ed è in fase di rilascio; si propone di partire da tale realizzazione, modificandola per le finalità indicate e per altre simili.

Verbale smart

Ambito di riferimento

Comunicazione interna

Descrizione sintetica

IQuesta proposta di “Verbale smart” prevede di utilizzare una Lavagna interattiva multi-mediale per comporre il verbale della riunione mentre la riunione è in corso.

Risponde Flavio Iodice

L’esigenza di un verbale snello e veloce è sentita, soprattutto in alcuni contesti; ci sembra che la proposta di una lavagna multimediale non sia sufficiente a risolvere problema, e che per individuare una soluzione completa debbano essere condotte delle sperimentazioni che prevedano una gamma di possibili soluzioni, probabilmente anche software.

L’idea della lavagna multimediale sarà presa in considerazione nel contesto degli studi sulla nuove postazioni di lavoro e sale riunione.

Tutti su Lync

Ambito di riferimento

Innovazione tecnologica generale, Comunicazione interna e esterna, Servizi digitali innovativi

Descrizione sintetica

La proposta consiste nell’utilizzare in maniera più completa Lync anche sostituendo, seppur gradualmente, l’utilizzo dell’apparecchio telefonico che, sempre gradualmente, verrebbe ad essere definitivamente eliminato. Lync potrebbe essere utilizzato sia sullo smartphone che sul tablet (già è disponibile l’app) e potrebbe essere sempre più integrato con gli strumenti di collaboration (sharepoint) e office automation.

Risponde Flavio Iodice

Il progetto è avviato da molti mesi e si conferma l’obiettivo di superare all’interno i sistemi di fonia tradizionale. Complimenti per l’intuizione.

VALUTARLI PER MIGLIORARE

di Daniela Ciavattone e Simonetta Silvestri

Il risk assessment permette di identificare e valutare le criticità, avviando attività di audit finalizzate al miglioramento continuo. Le prime esperienze in DCOD

La riorganizzazione di DCSIT (ora DCOD), avviata nel mese di giugno 2013, ha previsto l'attivazione di una funzione dedicata a "monitoraggio e internal audit IT". Focus: supportare il management nel raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso un'attività mirata al miglioramento continuo dei processi organizzativi. Propedeutico a questa attività è stato lo sviluppo di un progetto di risk assessment, articolato in due fasi:

- identificazione e valutazione del rischio, per effettuare un'analisi preliminare delle principali criticità connesse ai processi IT;
- conseguente pianificazione razionale delle attività di audit, rispondendo a domande come: quali sono i processi più critici? Quali vanno sottoposti per primi all'attività di audit?

Affrontando il tema del risk assessment, il primo passo è stato quello di analizzare due processi operativi: "deploy in ambiente di collaudo" e "deploy in ambiente di esercizio". Nella prima fase abbiamo cercato di individuare possibili criticità nelle varie attività di processo, per poi confrontarci con i referenti delle funzioni "rilascio dei servizi in esercizio" e "sviluppo dei sistemi applicativi". Attraverso la tecnica dell'intervista è stata effettuata la valutazione dei rischi relativi ai suddetti processi.

Nella conduzione del nostro percorso di risk analisys, sono state coinvolte due tipologie di figure organizzative:

- il Risk Manager, il cui ruolo è stato svolto dal Referente della Funzione Internal Auditing, con responsabilità di coordinamento delle attività e di gestione delle registrazioni dei dati;
- il Risk Owner, individuato come il Referente

della Funzione Organizzativa, con responsabilità riguardo l'identificazione e la valutazione dei rischi riguardanti le attività del processo IT di sua competenza. I rischi determinati sono stati indicizzati in "Rischi di alto livello" (di carattere generale, contestualizzati nella realtà di ogni processo analizzato) e "Rischi di dettaglio" (ricavati dall'analisi puntuale dei processi e delle procedure in esame). Inoltre, le criticità riscontrate sono state valutate utilizzando le tradizionali variabili di probabilità (possibilità d'accadimento degli eventi rischiosi), impatto (gravità delle conseguenze al verificarsi degli eventi rischiosi) ed esposizione (grado di suscettibilità a subire il danno, calcolata come prodotto della probabilità per l'impatto). Il valore dell'esposizione al rischio è stato ulteriormente classificato in:

- basso (valore da 0,10 a 0,29);
- medio (da 0,30 a 1,49);
- alto (da 1,50 a 2,70).

I risultati della risk analisys effettuata sono stati:
1 . "Rilascio in ambiente di esercizio": valore dell'esposizione al rischio = 0,68
2. "Rilascio in ambiente di collaudo": valore dell'esposizione al rischio = 0,59
In entrambi i casi, dunque, l'esposizione al rischio risulta essere media e il processo con esposizione più alta avrà priorità maggiore di valutazione tramite l'attivazione di un'attività di audit.

Prima risk analisys DCOD su due processi di deploy. Risultato: esposizione al rischio di livello medio

I dati rilevati sono stati raccolti in un Raccoglitore dei Rischi, per avviare una prima fase di organizzazione delle informazioni, in vista di una possibile gestione di una Base Dati dei Rischi dei Processi IT all'interno di DCOD. Fine ultimo: il miglioramento continuo dell'efficacia e efficienza dei processi in questione. Obiettivo, quest'ultimo, per raggiungere il quale sono state già generate le prime azioni di miglioramento derivate dalla maggior consapevolezza dei rischi. Al termine del percorso di Analisi dei Rischi, sono state raccolte informazioni, esperienze e suggerimenti che hanno contribuito a definire un Modello di Processo che in futuro sarà riutilizzato in altre sessioni di Risk Assessment, riguardanti nuovi Processi IT implementati.

			Esposizione		
Probabilità	molto alta	0,90	0,90	1,80	2,70
	alta	0,80	0,80	1,60	2,40
	media	0,50	0,50	1,00	1,50
	bassa	0,20	0,20	0,40	0,60
	molto bassa	0,10	0,10	0,20	0,30
			1	2	3
			basso	medio	alto
			Impatto		

Prima risk analisys DCOD su due processi di deploy. Risultato: esposizione al rischio di livello medio.

CONTATTO INTEGRATO: NUOVA FRONTIERA

di Rosanna Venanzini

Dal prossimo giugno parte il progetto pilota sul nuovo sistema di CRM INAIL, che permetterà agli sportelli di avere una visione unica e completa di ogni singolo utente. Massima integrazione informativa e grande semplificazione amministrativa per i cittadini.

Dice Michael Simpson, direttore marketing di Interact Commerce Corporation: "Il vero significato di un rapporto non è altro che il ricordo delle precedenti interazioni. Nei rapporti non si comincia da capo ogni volta, ma la qualità è determinata dal modo in cui si richiamano e si utilizzano le interazioni precedenti nelle interazioni attuali". Calate nell'ambito della Pubblica Amministrazione, queste parole dimostrano che i cittadini hanno ogni diritto di attendersi un servizio della stessa qualità di quello che ricevono dai migliori soggetti privati. È giusto, cioè, aspettarsi dal servizio pubblico una capacità comunicativa e di relazione distribuita su molteplici canali ma, nella sostanza, integrata ed omogenea.

Anche INAIL, come altre Pubbliche Amministrazioni, sta rispondendo a questa visione modificando il proprio modo di porsi. Perché, se si adotta un approccio orientato al cliente, la soddisfazione dell'utente è un obiettivo strategico, per conseguire il quale la modalità di relazione ha una rilevanza centrale.

In quest'ottica, DCOD ha avviato un progetto che nel breve, mixando tecnologia, organizzazione e strategie aziendali, potrà fornire un sistema di relazioni con il cliente (definito CRM, cioè

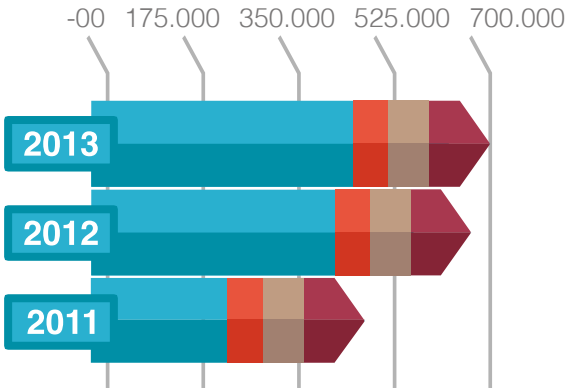
Customer Relationship Management) teso a fornire una vista unica dell'utenza. La filosofia del CRM, ovvero della gestione delle relazioni con i clienti, mira a intrattenere relazioni personali e personalizzate con gli utenti. Il CRM non è solo una "tecnologia", ma è - anche e soprattutto - una "strategia". Uno dei suoi principali obiettivi è assicurare un'esperienza soddisfacente non solo all'utente ma anche al funzionario che compie la propria attività allo sportello, migliorandone efficienza e tempi di risoluzione delle problematiche.

Il sistema di CRM è comune a INAIL, INPS ed Equitalia e ne permette la collaborazione sinergica

L'idea che anima il progetto è, quindi, molto semplice: aggregare dinamicamente in una gestione unificata le interazioni con INAIL a prescindere dal canale di contatto attivato. I dati presenti nei database istituzionali, insieme a tutti quelli raccolti da altri canali, saranno aggregati in un contenitore che, in tempo reale, li organizzerà trasformandoli in informazioni e rendendoli, quindi, "conoscenza". Al momento sono integrate nel sistema di CRM INAIL solo le telefonate e le chat al Contact Center Multicanale, le comunicazioni inviate tramite il form per richieste di assistenza esposto sul portale e gli esiti di campagne di comunicazione verso l'esterno. La soluzione prototipale (il cui rilascio è previsto per il prossimo mese di giugno) offrirà al funzionario di sportello una visione unica e - a regime - completa dei singoli clienti. Il sistema evolverà nel tempo fino a raggiungere la piena conoscenza delle attività svolte dai clienti su altri mezzi di comunicazione, tracciando richieste e servizi erogati e integrandosi con il workflow strutturato che garantisce il passaggio delle richieste dagli operatori del Contact Center agli uffici INAIL di back office.

Questo renderà anche possibile l'attivazione di strumenti di monitoraggio dei carichi di lavoro, dei tempi di lavorazione e delle motivazioni di accesso in sede, tutti elementi al momento di difficile tracciatura. L'esperienza di accesso ai servizi INAIL degli utenti dovrà essere il più possibile omogenea sul territorio nazionale e i funzionari di sede disporranno di una conoscenza più completa delle persone che loro si rivolgono, grazie all'esposizione dei precedenti contatti avvenuti attraverso tutti i

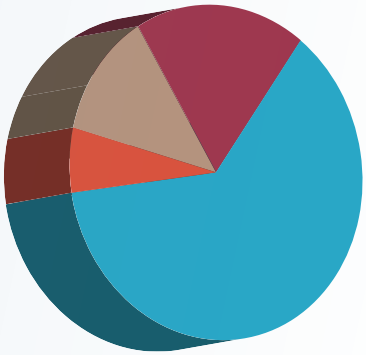
Totale contatti



	2011	2012	2013
inbound	406.351	549.119	587.302
outbound	33.747	13.128	23.087
Email	30.468	31.693	26.627
Fax/DNA	34.857	68.142	39.370
Totale contatti	505.423	662.082	676.386

CONTACT CENTER - Volumi di traffico CCM 2011-2013

Distribuzione Multicanale dei contatti



	2011	2012	2013	Totale
inbound	406.351	549.119	587.302	1.542.772
outbound	33.747	13.128	23.087	69.962
Email	30.468	31.693	26.627	88.788
Fax/DNA	34.857	68.142	39.370	142.369

canali disponibili (centro di contatto, visita in sede, accesso ai servizi internet, ecc.). Le informazioni raccolte saranno preziose, perché permetteranno di conoscere la vasta platea di utenti, profilarli e creare le condizioni di anticiparne le esigenze in maniera proattiva. La visione strategica di tutto ciò è evidente: INAIL si dimostra attenta verso i suoi utenti, adattando l'accesso ai servizi pubblici alla maniera più adeguata alle loro esigenze: le sedi territoriali, il telefono fisso e mobile, il fax, il web, i moduli sul portale, lo sportello self-service. Il CRM è una soluzione che dinamicamente seguirà l'evoluzione dei canali d'accesso, migliorando il livello qualitativo del servizio grazie alla visione completa realizzata attraverso la convergenza delle informazioni presenti sui sistemi informativi dell'Ente e i dati presenti nel CRM del Contact Center Multicanale.
Il risultato è una grande agevolazione per l'utente, che usufruisce di una concreta semplificazione dei rapporti con INAIL e vede migliorata la gestione dei processi amministrativi che lo riguardano.
Ultimo aspetto, non secondario: il sistema di CRM, essendo comune ad INAIL, INPS ed Equitalia, assolve anche una funzione di collegamento tra gli enti, incentivando la collaborazione e l'attuazione di sinergie. Esempio: i vari istituti sono in grado di certificare porzioni diverse dei dati che descrivono la platea. INPS gestisce le singole persone fisiche, mentre INAIL possiede un'anagrafica aziendale più completa e strutturata. Già oggi, tramite il sistema di CRM del Contact Center, INAIL si può avvalere dell'Archivio anagrafico unico nazionale, (ARCA), di proprietà INPS, per la certificazione dei codici fiscali delle persone fisiche. Con le evoluzioni previste a partire da giugno 2014, INAIL renderà disponibili tramite lo stesso sistema i dati dell'Anagrafica Unificata per finalità di certificazione dei dati aziendali.

CRM: L'UTENTE AL CENTRO

Un sondaggio Gartner svolto in Europa tra ottobre e dicembre 2013 rivela che, nonostante l'incerto clima economico e finanziario, organizzazioni e istituzioni non hanno abbassato il livello di investimento per sviluppare e aggiornare i sistemi di Citizen/Customer Relationship Management. 102 gli intervistati, il 50% dei quali ha rivelato l'intenzione di aumentare la spesa per iniziative di CRM nel 2014, il 2,5% in più rispetto al 2013. Questo per dimostrare che l'attenzione nei confronti delle relazioni con clienti/utenti è di estrema attualità e ritenuta una pressante necessità. "Stiamo osservando una crescita nel numero di grandi progetti intrapresi da organizzazioni che cercano di abbracciare le interazioni social e mobile per le vendite, marketing e assistenza clienti", dicono i redattori del sondaggio. Ma cos'è, in sintesi, un sistema di Citizen/Customer Relationship Management? Da definizione: "è uno strumento di grande importanza in quanto dimostra il riconoscimento della centralità del cliente come fattore strategico per le imprese e la volontà delle PA di avvicinare e rendere i cittadini il più possibile partecipi alla gestione della cosa pubblica". In pratica: "L'acronimo CRM indica l'insieme degli strumenti e delle procedure per la gestione dei rapporti con la clientela, derivato dal sistema produttivo, in cui si è progressivamente passati da una struttura orientata ai processi e centrata sul prodotto ad un approccio orientato al cliente o all'utente". A differenziare l'applicazione dei CRM in ambito pubblico e privato è la finalità: istituzionale in un caso, più orientata al profitto nell'altro. Ad accomunarli è invece il focus sulla relazione di servizio, basata su un'ottica di miglioramento, personalizzazione e soddisfazione delle aspettative dei clienti o degli utenti/cittadini.

Sviluppare un sistema di CRM nella PA comporta un'attenzione specifica verso 5 elementi costitutivi:

- la conoscenza dell'utente e dei suoi bisogni, attivando relazioni "one to one"
- l'offerta differenziata dei servizi a seconda dell'utente
- l'interazione tra utenti e PA attraverso la moltiplicazione dei canali e dei punti di accesso all'ente
- la ridefinizione della cultura interna dell'ente e della sua organizzazione valorizzando la centralità dell'utente
- la costruzione di un network di relazioni con altre amministrazioni pubbliche e organizzazioni private per promuovere e migliorare l'informazione e la condivisione informativa in un'ottica di marketing predittivo.

Fonte: urp.gov.it

Una grande SQUADRA

DCOD vara una vera e propria Task Force per ribaltare l'approccio al problem solving e gestire in modo evoluto la complessità del portale INAIL

di Alfredo Paradisi, Patrizio Galasso

Il portale web istituzionale INAIL è, prendendo a prestito un concetto di fisica, un sistema complesso "in cui le singole parti sono interessate da interazioni locali, di breve raggio d'azione, che provocano cambiamenti nella struttura complessiva". Esempi di sistemi complessi sono il sistema climatico, i sistemi sociali, i sistemi economici, il sistema nervoso umano. Proseguendo nella metafora: in un sistema complesso è possibile rilevare modifiche locali, ma è difficile (molto difficile…) prevedere uno stato futuro del sistema considerato nella sua interezza. Il filosofo Edgar Morin, utilizzando un approccio epistemologico, osservava che "nei sistemi complessi l'imprevedibilità e il paradosso sono sempre presenti ed alcune cose rimarranno sconosciute".

Il portale istituzionale INAIL, con tutte le sue componenti e dipendenze in trasformazione, è quindi un sistema complesso che funziona in maniera prevedibile, ma che a volte, a causa di una qualsiasi delle sue componenti o delle sue relazioni, può porsi, in toto oppure in parte, in uno stato di indeterminatezza. Ne deriva che, in ogni caso, l'utente non ottiene il servizio promesso e attribuisce il problema a tutto il portale. Il risultato mediatico, riscontrabile attraverso una veloce ricerca in rete, è modesto, ma devastante: su forum o social network è possibile trovare post di utenti che hanno subìto un disservizio durante la navigazione. Disservizi che, brevi o durevoli, possono essere di varia natura: dal rallentamento delle prestazioni fino alla indisponibilità dei servizi. Il tutto considerando che anche l'utente fa parte di questo sistema complesso e attraverso le sue azioni può influenzarne il comportamento. Tuttavia, per l'utente medio, il portale è solo uno strumento che deve permettergli di soddisfare la sue necessità. L'utente è un cliente del portale INAIL, e il cliente, ça va sans dire, ha sempre ragione.

ORGANIZZIAMOCI! - Grazie alla strategia

multicanale impostata in INAIL vengono raccolte e rese disponibili le indicazioni sui problemi riscontrati dagli utenti durante la navigazione. In base a rilevanza, quantità e qualità di tali indicazioni è cresciuta in DCOD la consapevolezza delle criticità del portale, scalando da un insieme di problemi verticali a un unico, importante problema con molteplici sfaccettature. Si potrebbe pensare che risolverli e sviluppare soluzioni siano le attività quotidiane che tutti siamo tenuti a svolgere.

Può capitare, però, che certi problemi siano particolarmente ostici o che le conoscenze e le esperienze passate abbiano sedimentato dentro di noi presupposti sbagliati e pregiudizi che ci ostacolano nella ricerca della soluzione. Come diceva Abraham Maslow: "La tentazione, se l'unica cosa che hai è un martello, è di trattare tutti i problemi come se fossero chiodi". Considerate quindi le professionalità - tra interni e fornitori - poste in campo, sembrava impossibile non riuscire a trovare una soluzione al problema. Eppure, i problemi intermittenti del portale non venivano risolti con gli interventi sulle singole componenti tecnologiche. Si è così arrivati ad una consapevolezza nuova: le risorse in grado di determinare il successo dell'organizzazione e assicurare il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento non sono quelle di tipo materiale, bensì quelle umane. Loro hanno la forza e il potere di fare la differenza. Il capitale umano, in ogni panorama aziendale, diventa così sempre più centrale. Le persone sono e saranno sempre più la risorsa più importante dell'azienda, per il valore e l'unicità delle conoscenze, delle esperienze, delle emozioni che ogni individuo e professionalità porta con sè. Tutto deve essere valorizzato adottando gli strumenti che tecnologia e buon senso rendono disponibili. Il capitale intellettuale, insieme a quello finanziario, deve contribuire alla formazione del capitale d'impresa, rappresenta le risorse intangibili dell'organizzazione e costituisce la fonte fondamentale della differenza tra il valore di mercato di una struttura come DCOD e il suo mero valore contabile.

La Task Force agisce seguendo un modello riconosciuto a livello internazionale: PRINCE2

Questa nuova consapevolezza ha portato alla radicale trasformazione del concetto stesso di problema: non più quello legato alla rimozione di un ostacolo che impedisce di raggiungere un obiettivo, ma l'invito al cambiamento necessario a centrare questo obiettivo. Risultato concreto in DCOD: dare spazio alla necessità di cambiare l'approccio di problem solving usato finora, attivando una Task Force ("stimolata" dal Direttore DCOD Stefano Tomasini e coordinata da Patrizio Galasso, Ufficio Esercizio) che vede impegnati rappresentanti di tutti gli uffici DCOD.

TRASVERSALITA' ED EFFICIENZA - La nostra Task Force rappresenta un gruppo di lavoro trasversale all'organizzazione di DCOD. È composta da risorse con professionalità diversificate che appartengono a strutture e aziende differenti, e coprono l'intero panorama delle professionalità ICT, dalla progettazione applicativa alla progettazione e gestione infrastrutturale.

Non è facile integrare una tale molteplicità di skills. Ognuno ha la sua specificità, i suoi obiettivi, le sue priorità. Ma non c'è alternativa: l'attivazione della Task Force in quanto grande squadra, rappresenta l'unico modo per risolvere problematiche complesse come quella dell'instabilità del Portale, parte integrante del Sistema Informatico INAIL.

L'obiettivo della grande squadra è quello di rendere il sistema più robusto, meno sensibile alle inevitabili perturbazioni interne ed esterne, derivate dal continuo evolversi delle tecnologie e delle esigenze degli utenti, agendo in maniera integrata su tutte le componenti del sistema: applicative, infrastrutturali e di monitoraggio.

La Task Force agisce in base alla classica visione secondo la quale un progetto è "una organizzazione temporanea che ha lo scopo di produrre un risultato predefinito in un tempo predeterminato e con una quantità di risorse definita". In effetti, alcuni significativi risultati sono stati ottenuti puntando ad uno specifico set di obiettivi, stabilendo un tempo massimo di risoluzione, coinvolgendo una ben definita quantità di risorse e gestendo il tutto in base ad un modello conosciuto e apprezzato a livello internazionale. Quale? Quello denominato PRINCE2 (Projects IN Controlled Environments), metodologia di gestione progettuale tipica delle implementazioni ITIL, che permette, a prescindere dalla complessità dei progetti in termini sia di rischi relativi sia di fattori dimensionali, un approccio scalabile in relazione ai requisiti richiesti. Il modello è stato rilasciato nel 1996 per avere una linea guida di project management valida per tutti e non solo per i sistemi informativi (come era per il precedente PRINCE). La struttura a processi di PRINCE2 è simile a quella utilizzata in ITIL, perché è stato definito dalla Computer and Telecommunications Agency (CCTA), ora British Office of Government Commerce (OGC), la stessa organizzazione che ha definito ITIL. La OGC continua a curarne l'aggiornamento. PRINCE2 è strutturato per permettere di consegnare con successo i prodotti previsti, nei tempi e nel budget assegnato. La metodologia aiuta a gestire il rischio, verificare la qualità e gestire il cambiamento in modo efficace.

Enterprise Information Management (EIM). Una questione di qualità.

Intervista a Rosaria Mosca

Responsabile integrazione processi/progetti
Ufficio Sviluppo Applicativo

Presidiare le funzioni di data governance e data quality, valorizzare il patrimonio informativo come asset fondamentale di INAIL. La necessità e il senso di una struttura di Enterprise Information Management

Perché è sorta l'esigenza di implementare una struttura di Enterprise Information Management?

Nell'ambito del piano strategico IT 2014-2016, il programma di Information Management prevede la costituzione di un Centro di Competenza dedicato all'Enterprise Information Management (EIM) per presidiare le funzioni di data governance e data quality.

L'iniziativa di dotarsi di una struttura di Enterprise Information Management è finalizzata a valorizzare il patrimonio informativo come asset fondamentale di INAIL, rispondendo all'esigenza di governo e gestione efficace delle informazioni. Obiettivo: disporre di dati certificati per le attività interne e per la diffusione esterna.

Il patrimonio informativo di un'organizzazione come INAIL è un asset importante che deve basarsi su dati di qualità, coerenti, tracciabili e certificati. Da qui l'esigenza di un approccio integrato alla gestione dell'informazione aziendale per avere una visione unica e una gestione unificata del dato, attraverso l'adozione di programmi per il governo, il controllo e la qualità dei dati aziendali.

Nelle grandi organizzazioni non è semplice avere una vista unica dei dati. La sfida che dobbiamo affrontare è quella di superare un approccio per applicazioni verticali (i cosiddetti "silos applicativi"), che può comportare ridondanze, definizioni non omogenee e rappresentazioni incoerenti dei dati, per orientarci verso un approccio trasversale alla gestione delle informazioni. C'è la necessità di definire e modellare i concetti di rilievo per il business in modo da facilitare la comprensione del loro significato e delle loro interazioni, evitando duplicazioni e costruendo un dizionario comune che consenta di mantenere l'unicità e l'univocità di contenuti e di definizioni. Ma la trasversalità serve anche a mettere in relazione dati presenti in domini applicativi diversi. L'integrazione incrementa il valore dell'informazione presente singolarmente nelle diverse aree applicative, evidenziandone nuovi potenziali. Solo con un approccio integrato alla gestione dell'informazione è poi possibile l'adozione di policy sempre più efficaci in tema di Data Quality, attraverso la strutturazione di specifici processi.

In che modo l'implementazione di una struttura di EIM sta cambiando e cambierà il modo di considerare e gestire il patrimonio informativo INAIL, cioè i "dati"?

Promuoverà la condivisione interna del patrimonio informativo favorendo una visione unitaria delle informazioni, permettendo interventi strutturali relativamente alla qualità del dato che agiranno non solo sugli aspetti formali, ma anche a livello semantico. Favorirà lo sviluppo di un nuovo insieme di competenze collettive e un ampliamento della conoscenza condivisa. Comporterà l'adozione di processi formali e standard per gestire i dati, misurarne la qualità, stabilire regole di accesso e d'uso e identificare i soggetti coinvolti e le relative responsabilità. Consapevolezza del contenuto informativo e qualità miglioreranno l'utilizzo dei dati a supporto dei processi decisionali e attenueranno i rischi operativi. La gestione del ciclo di vita del dato e della sua qualità contribuirà, inoltre, al conseguimento di una maggiore efficienza IT, evitando azioni di bonifica e riconciliazione delle informazioni a posteriori, riducendo le ridondanze, consentendo maggiore flessibilità nella risposta ai cambiamenti e semplificando il processo di sviluppo di nuove applicazioni.

In che modo EIM si connette e sviluppa la tematica, della quale si dibatte spesso con superficialità, degli open data e come ne orienterà la messa a disposizione e l'utilizzo?

Dotarsi di una struttura di EIM è un passo fondamentale nell'ambito dell'attuazione degli open data perché permette di assicurare informazioni comprensibili, affidabili e utilizzabili. La struttura EIM permette inoltre di attuare il ciclo virtuoso che va dalla selezione opportuna dei dati da rendere open, alla loro effettiva apertura e al monitoraggio del loro utilizzo. Il governo del ciclo di vita del dato e del percorso che va dalla sua produzione alla pubblicazione e l'adozione di politiche di qualità sono elementi essenziali per un corretto approccio all'open data. Un sistema di EIM consente di avere una mappa dei dati disponibili e delle informazioni ad essi relative quali significato, processi di produzione e aggiornamento, politiche di accesso, responsabili, ecc. Tali elementi consentono di corredare i dati di metadati che ne certificano le caratteristiche, favorendone la piena fruibilità. L'evoluzione verso i Linked Open Data e verso la modellazione della conoscenza tramite schemi ontologici abiliterà all'interoperabilità semantica e all'integrazione con fonti informative esterne a Inail. Su tali tematiche DCOD collabora con l'Agenzia per l'Italia Digitale, partecipando al "Gruppo di lavoro dell'Agenzia per l'Italia Digitale per le linee guida sulla valorizzazione del patrimonio informativo pubblico".

È un passo fondamentale nell'ambito dell'attuazione degli "open data"

Che ricadute ci saranno sull'attività DCOD e INAIL?

Una maggiore consapevolezza e condivisione delle informazioni favorirà la loro gestione. Potranno essere individuati interventi di razionalizzazione dell'architettura informativa che, unitamente al raggiungimento di un migliore livello qualitativo, porteranno a una maggiore efficienza in termini IT. L'adozione di un programma per la gestione, il controllo e la qualità dei dati potrà suggerire anche azioni di miglioramento dei processi di business ed evidenziare l'opportunità di strategie di allineamento con iniziative di miglioramento e governo dei processi. Più in generale, l'attivazione di un programma di EIM non può considerarsi solo un progetto tecnologico IT, ma coinvolge anche le altre funzioni aziendali, perché si basa su una visione globale dell'azienda. Favorirà quindi l'integrazione tra le direzioni di business e DCOD nelle diverse

iniziative sui dati (definizione, modellazione, integrazione, data quality). Ma le ricadute non saranno solo interne: la valorizzazione del patrimonio informativo permetterà di migliorare i servizi offerti e di rafforzare il ruolo di INAIL come osservatorio di dati socio-economici. INAIL beneficerà del maggior governo delle informazioni sia come elemento facilitatore a livello operativo, sia in termini reputazionali con una qualità crescente e una sempre maggiore diffusione all'esterno.

Quali gli obiettivi 2014 e a lungo termine?

I primi passi saranno finalizzati a definire una strategia di EIM e le modalità di implementazione all'interno dell'organizzazione. L'adozione di un programma di EIM richiede alcuni asset fondamentali:
- una road-map per la realizzazione del programma, distribuita nel tempo, che tenga in considerazione non solo le priorità del momento, ma anche i piani strategici aziendali a medio-lungo termine;
- una struttura di governo fatta di sistemi, standard, policy, processi, procedure e risorse umane;
- un sistema di monitoraggio dell'applicazione del programma di Information Management e di valutazione dell'efficacia in termini di valore di business.

Il centro di competenza per l'EIM dovrà predisporre e tenere costantemente aggiornati e in linea con le strategie di business il programma di Information Management e la relativa road-map di attuazione.
In particolare nella fase di start-up dovrà:
- definire gli standard di riferimento;
- definire i processi operativi;
- definire l'organizzazione dei team coinvolti nell'Information Management;
- predisporre i tool a supporto dell'Information Management.

La struttura di EIM interverrà a regime nella gestione di diversi aspetti di governo dei dati, definendo policy, attivando proprie iniziative, o fornendo supporto ad altre funzioni IT (sicurezza, infrastrutture, ecc.) e di business nei seguenti ambiti:
- definizione e modellazione dei dati;
- definizione e gestione dei metadati;
- qualità;
- sicurezza, privacy e compliance (intesa come aderenza agli aspetti normativi);
- information life cycle e politiche di retention;
- modalità di utilizzo e distribuzione dei dati.

Oltre a queste attività, la struttura di EIM potrà di volta in volta promuovere o attivare iniziative progettuali a fronte di specifiche esigenze di business. Ad esempio:
- campagne di misurazione della qualità per specifici domini;
- esposizione di informazioni verso l'esterno;
- acquisizione di informazioni da fonti esterne.

Tali iniziative saranno gestite come progetti interfunzionali e trasversali all'organizzazione, poiché potranno coinvolgere più aspetti di information management, diverse strutture aziendali e diversi attori. Ad esse sarà assegnato un EIM Project Manager, che ne curerà la realizzazione, e un team di progetto a composizione variabile, con risorse messe a disposizione dalle funzioni aziendali interessate dalla specifica iniziativa.

Scuola digitale:

5 euro a studente

Così poco si spende in Italia nell'ambito della digitalizzazione didattica. Anni luce più avanti il resto d'Europa.

Caso numero 1: lo scorso febbraio, in occasione del convegno romano "Montessoriani e nativi digitali: quali sfide per il metodo" è stata discussa la proposta di inserire strumenti digitali all'interno della didattica degli asili nido. Ed è stata annunciata la prima sperimentazione in tal senso: nell'asilo interno al Ministero degli Esteri, dove gli educatori utilizzeranno app per stimolare nei piccolissimi utenti l'apprendimento dell'inglese e della musica. Niente di più "naturale", dato che oggi un bambino impara prima a usare il touch screen dello smartphone di mamma e papà che a parlare. Eppure una parte del corpo docente e dei genitori non ha apprezzato la decisione.

Caso numero 2: a fine gennaio 2014, i genitori degli alunni della scuola primaria Iqbal Masih di Roma si sono opposti all'istituzione di una classe digitale o 2.0 che dir si voglia, all'interno della quale la didattica prevedeva l'utilizzo di ebook di testo, tablet su cui studiarli e lavagna interattiva multimediale (lim) come interfaccia di spiegazione in aula. Ragioni espresse dai genitori: "una decisione comunicata dalla scuola a inizio anno, senza che fossimo prima informati e consultati"; "un progetto i cui effetti non sono noti né alle famiglie, né alle insegnanti, né al ministero proponente"; "la didattica digitale può essere dannosa ai piccoli provocando effetti come dispersività, dilatazione dei tempi di lavoro, perdita di attenzione e di parte dei contenuti educativi"; "la didattica digitale potrebbe avere conseguenze negative sul corretto sviluppo di abilità cognitive quali attenzione e memoria, sui processi emotivi, sull'autocontrollo, sulla socializzazione e l'identità personale".

Caso numero 3: ancora a fine gennaio, a Civitanova Marche, un assessore comunale, è entrato in una scuola e ha spento il router wifi tra gli applausi dei genitori che ne avevano chiesto l'intervento perché ritenevano che l'esposizione al segnale wireless danneggiasse la salute dei figli.

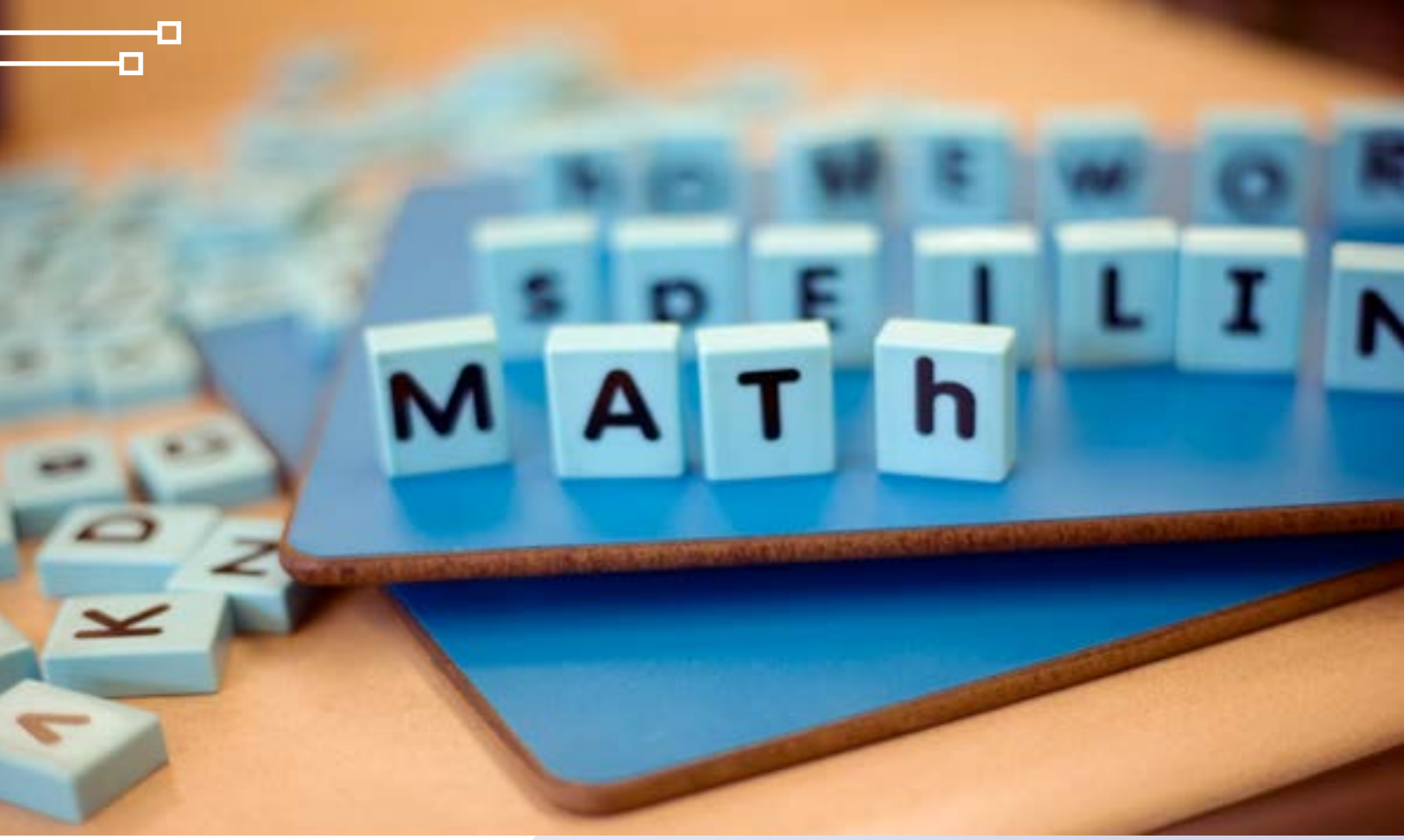
Ci fermiamo qui con i casi di cronaca e, poiché non vogliamo apparire banalmente catastrofisti, diciamo subito che queste esibizioni di vetero

luddismo analogico potrebbero essere spazzate via da alcune eccellenze didattiche che si muovono in senso del tutto opposto. Come per esempio quella del Liceo Scientifico Tecnologico Ettore Majorana di Brindisi, dove già 3 anni fa il futuro dell'insegnamento digitale era una splendida ed efficiente realtà e non si parlava di ebook o Lim, ma di lezioni a distanza via skype o smartphone, come potete leggere in questo post http://www.pinobruno.it/2011/02/scuola-digitale-caro-professore-ho-visto-cose-che-non-potresti-immaginare/.

Il problema italiano è che le best practice come quella del liceo brindisino spesso rimangono confinate nei discorsi dei convegni, mentre rimbalzano un po' ovunque le notizie delle azioni antidigitali di comitati di genitori terrorizzati dalla tecnologia e che poi magari a casa navigano on line su una smart tv, hanno 2 smartphone a testa e lasciano i figli liberi di scaricare giga di giochi sui loro tablet. Cosa che dimostra come l'italiano medio non abbia la consapevolezza di come possa utilizzare in modo "culturale" i propri device fissi e mobili. La filosofia pare essere quella del semplice just for fun. Non è un caso che, in ambito educativo 2.0, il nostro Paese rappresenti un vero esempio negativo. I nativi digitali italiani possono esprimere la loro identità a casa o in piazza, ma a scuola no. Una ricerca Eurispes redatta nel 2013, infatti, rivela che nel nostro Paese la spesa digitale "pro studente" rappresenta a dir tanto una miseria: 5 euro. Gli esperti sostengono che a fronte di questa depressa realtà, ci vorranno almeno 15 anni per avvicinarsi ai servizi didatti-co-educativi della

L'83% degli insegnanti richiede formazione digitale continua

Gran Bretagna, dove l'80% degli istituti scolastici è abilitato all'uso di strumenti informatici per l'insegnamento e l'apprendimento, e dove – ebbene sì – già alla scuola primaria vengono insegnati i fondamenti basilari della programmazione. Fantascienza? Forse, considerato che per poter digitalizzare la scuola non bastano strutture cablate e connesse, ma anche un corpo docente formato e in grado di utilizzare le tecnologie, come emerso



durante il recente convegno “Smart Community: la città del futuro tra scuola e sviluppo sociale” svolto a Cinisello Balsamo (Milano) dove sono stati presentati i risultati della ricerca nazionale sulla percezione dei problemi e sulle competenze legate all’ICT nel mondo della scuola. Dallo studio emerge che l’83% degli insegnanti italiani chiede maggiore formazione rispetto all’uso didattico delle nuove tecnologie, anche se l’82% ha già partecipato a corsi in materia. L’esigenza percepita è quindi a due livelli: mettersi in pari con la sensibilità digitale degli studenti – che vivono in simbiosi con il smartphone o pc – e poi tenerne il passo, con soluzioni di formazione continua. Molte delle criticità riscontrate dalla ricerca sono legate alla sicurezza on line, fattore poco percepito da studenti che vivono chattando e usano/vengono usati dalla tecnologia. Troviamo scritto nello studio: “nel 92% dei casi gli insegnanti credono che i ragazzi abbiano bisogno di una formazione specifica sull’uso di internet, dei social network, dei sistemi di messaggistica istantanea, e che debbano appoggiarsi a un adulto. Tuttavia, non sembrerebbero essere i genitori questa guida: l’80% degli insegnanti non li percepisce presenti nella vita online dei figli e della scuola”. Non è stato un caso che questo convegno si sia tenuto a Cinisello Balsamo. Il comune dell’hinterland milanese, infatti, ha avviato nel settembre 2013 un progetto pilota in tutte le sue 17 scuole primarie e secondarie di primo grado (4.600 studenti) dotando ognuna delle 2018 classi di rete wifi e videoproiettore collegati con il tablet fornito agli insegnanti, per un investimento totale, da parte dell’amministrazione comunale, di circa 600 mila euro nell’arco di un triennio. La formazione degli oltre 500 docenti è curata dall’Università Milano-Bicocca.

Fonte
corrierecomunicazioni.it
pinobruno.it
datamanager.it

Cambiare paradigma

Paolo Ferri (Università Bicocca Milano): *"Oggi non serve che a scuola si trasmettano nozioni, occorre che quelle a disposizione diventino saperi significativi"*

Tanto si dice e tanto si critica della scuola italiana, l'importante pare essere il semplice atto di farlo, piuttosto che la volontà di addentrarsi nella tematica, analizzarla e proporre soluzioni credibili e applicabili. Più utile, dunque, risulta andare oltre i soliti – spesso, purtroppo, veri – luoghi comuni e fare un passo verso la comprensione di cosa dovrebbe succedere all'istruzione italiana perchè entri davvero nell'era digitale. Processo che non può essere limitato al solo utilizzo di strumenti tecnologici in sostituzione della vecchia lavagna e del vecchio registro. Quindi, a tal proposito, suonano molto interessanti le parole di Paolo Ferri, docente presso l'Università Bicocca di Milano di Tecnologie Didattiche e Teoria e Tecnica dei Nuovi Media, pronunciate in un'intervista pubblicata lo scorso marzo sul portale corrierecomunicazioni.it.

Prima osservazione: se tutti giocano a gettare fango sulla scuola italiana, Ferri non lo fa e delinea un panorama complicato, ma non così oscuro. La ragione di questo ottimismo? In Italia esistono parecchie eccellenze tecnodigitali educative e didattiche, ma sono sparse a macchia di leopardo sul territorio e, ancor peggio, sono isolate. Manca la capacità "di mettere in rete le best practice, sviluppate da alcune realtà locali". E, cosa quasi più grave secondo il docente dell'ateneo milanese, "risulta pesantissima l'assenza degli operatori telefonici, preoccupati più di vendere contratti che di promuovere la cultura dei servizi che offrono". Oggi, in pratica, fin dalla più tenera età, non è più necessario insegnare come si usa un supporto tecnologico, perché "l'uso tecnico i bambini lo conoscono già, il problema è che sono ignoranti rispetto a ciò che fanno. Il salto consisterebbe nell'andare a lavorare sulla capacità di maneggiare le tecnologie, oltre all'indirizzo ludico, anche per farle diventare strumenti di apprendimento". Parole sante: provate a mettere in mano un tablet a un bambino di 9/10 anni e al 100% lo scambierà per una sala giochi portatile… "Fare questo passo – continua Ferri – comporta una fatica strutturale, ma inciderebbe su vari elementi: dalla motivazione alla personalizzazione fino alla pratica di una didattica costruttiva". A scuola, hardware e software dovrebbero essere strumenti per creare "un ambiente in cui si affrontano sfide cognitive, senza l'erogazione di contenuti precotti come video o presentazioni. Lo strumento deve servire a fare esperimenti, sviluppare attività che permettano di appropriarsi di conoscenze attraverso l'esperienza". Qui Ferri lancia la sua provocazione, se così si può dire: "Oggi con un click si accede a tutto il sapere, per cui la scuola digitale non deve trasmettere nozioni, ma occorre che quelle disponibili diventino saperi significativi. Si deve passare da un modello di lezione frontale a un paradigma in cui gli studenti mettono a frutto il sapere della rete attraverso una didattica laboratoriale, sviluppata attraverso le nuove tecnologie". Come succede in alcune nazioni più evolute della nostra…. "In Svezia, Danimarca, Olanda costruiscono scuole creando ambienti formativi integrati con la tecnologia. In Italia il fenomeno è a macchia di leopardo: abbiamo esempi di perfette scuole 2.0 così come istituti con la maggior parte delle classi sprovviste di connessione a internet".

Fonte: corrierecomunicazioni.it

Lavorare nella nuvola

Microsoft, dati alla mano, dimostra che la digitalizzazione di imprese e PA e il loro conseguente migrare nel cloud fa bene all'economia, all'occupazione e all'innovazione

I giochi di parole potrebbero sprecarsi, ma del resto, avendo scelto per la tecnologia più in crescita e con le maggiori prospettive di upgrading del momento, il nome di "cloud", c'è poco da fare. Il mondo, le comunicazioni, le aziende, i servizi, lo storage e chi più ne ha ne metta ha sempre più la "testa fra le nuvole", e proprio lì, all'interno delle nuvole "griffate" dai più importanti player del web pare risiedere non solo il futuro a brevissimo termine dell'innovazione, ma anche quello dell'occupazione e della crescita economica globale. Sgombrato il campo dal vedere il cloud come una minaccia per i professionisti dell'IT (lo si legge nel box e se ne discute regolarmente nei convegni, ma l'opinione più diffusa oggi è che le divisioni IT non saranno stritolate dalla nuvola, ma dovranno adattarsi e cambiare) facciamo un passo indietro a livello temporale. Torniamo a fine 2011, quando varie ricerche cercarono di capire che tipo di impatto avrebbe lo sviluppo del clouding a livello occupazionale. Le realizzarono l'immancabile Gartner, Idg Research Service, Cebr, Microsoft e alcune altre società di consulenza. L'input era dato dal timore che la nuvola, nella sua presunta "impalpabilità", finisse o per sgonfiarsi o per rivelarsi controproducente, non tanto dal punto di vista dei servizi offerti, quanto come volano di una crescita occupazionale. Ne uscì un quadro invece piuttosto promettente, del quale sintetizziamo i punti principali:

- 450.000 assunzioni previste in Italia entro il 2015, 2,5 milioni in Europa;
- innesco di un circolo virtuoso dal punto di vista delle competenze, con un passaggio delle professionalità IT a mansioni ed attività a maggior contenuto intellettuale;
- salto di qualità di chi ricopre il ruolo di Chief Information Officer (CIO), per i quali "l'effetto cloud" avrebbe significato il passaggio da una funzione operativa a una strategica, più legata alla gestione del business, alla crescita delle risorse umane: non solo calibrata sull'esclusiva gestione della componente tecnologica, ma più orientata alla managerialità complessiva dell'azienda e del percorso di cambiamento continuo;
- il 54% dei CIO segnalò che l'implementazione di piattaforme cloud permise di avere più tempo da

dedicare all'innovazione e all'approfondimento di tematiche strategiche;
- il 71% di essi riteneva l'arrivo sulla scena del clouding "un'occasione per fare avanzamenti di carriera".

Sono passati quasi 3 anni da quelle ricerche e il cloud, ha mantenuto in buona parte le sue promesse. O, almeno, così risulta da uno studio commissionato da Microsoft a Boston Consulting Group e presentato il 7 marzo scorso a Milano, in Assolombarda, in un evento mirato alla sensibilizzazione delle piccole e medie imprese sulla necessità di "trasformarsi" dal punto di vista organizzativo e gestionale in senso digitale, percorso nel quale la migrazione al clouding gioca un ruolo fondamentale. La ragione: digitalizzare l'impresa, a partire dalle più piccole, porta "concreti benefici in termini di crescita occupazionale ed economica". Sono parole di Jean-Philippe Courtois, vice presidente Microsoft International. Lo studio è stato condotto in Germania, Stati Uniti, Cina, India e Brasile, dove "l'uso delle nuove tecnologie nelle aziende che hanno dimostrato di avere una maggiore fiducia nell'innovazione ha coinciso, negli ultimi 3 anni, alla creazione di 6,2 milioni di posti di lavoro e alla generazione di 770 miliardi di dollari di fatturato aggiuntivo". Morale: per un'azienda investire in innovazione tecnologica orientata al cloud computing, invece di puntare sulle tradizionali infrastrutture server, può risultare fino a 40 volte più conveniente".

A supporto di queste considerazioni, Microsoft Italia ha snocciolato altri dati, tra i quali il più rilevante è il seguente: in relazione all'utilizzo di strumenti cloud promossi dalla multinazionale americana in Italia, le Pmi che hanno deciso di utilizzarli sono aumentate del 240% nel corso di poco più di un anno. "La tecnologia cloud – dicono da Microsoft – accelera i processi di crescita e sviluppo di aziende di ogni dimensione, operanti in qualsiasi settore e area geografica, rendendo disponibili soluzioni tecnologiche evolute a costi contenuti con modelli a consumo. Rappresenta quindi una leva strategica, non solo per lo sviluppo delle singole imprese, ma più in generale per la ripresa dell'economia nazionale, oltre che mondiale". Questo perché, "una errata e comune percezione attribuisce al cloud computing la responsabilità di contribuire alla contrazione dei posti di lavoro settoriali, mentre in realtà favorisce la nascita di nuove figure professionali, perché si tratta di una tecnologia capace di dare impulso all'innovazione e generare nuove competenze ovunque, oltre che di ridurre i costi IT". A conferma, ecco il riscontro di una recentissima analisi sviluppata da IDC, alias International Data Corporation, applicata a una sorta di "sottoinsieme" del cloud, quello veicolato attraverso reti wi.fi. Ebbene: quest'anno, nel mondo, le infrastrutture cloud-managed (e relativi servizi) connesse tramite wi-fi dovrebbero generare un fatturato di circa 653 milioni di dollari. Step iniziale di una crescita che entro la fine del 2018 dovrebbe portare questo volume d'affari oltre i 2 miliardi e mezzo di dollari. Con tutto quel che ne deriva – di positivo – in termini occupazionali.

Il solo ambito del "wi-fi clouding" dovrebbe fatturare entro la fine del 2018 oltre 2,5 miliardi di dollari

Fonte
Gartner, Idg Research Service, Cebr, Microsoft, International Data Corporation

IL CLOUD CRESCE, L'IT CAMBIA

La provocazione arriva da uno dei siti più autorevoli sul tema, in quanto specializzato sull'argomento "nuvola". Si chiama, non a caso, entertecloud.it e si definisce "un progetto editoriale web 2.0 sull'attualità del cloud computing". Cosa si chiede? Quanto segue: se il cloud facilita l'autonomia dei singoli reparti trasformandoli in Line of Business (LOB) sempre più indipendenti sul lato degli acquisti IT, non sarà che proprio questo reparto sia forse a rischio di estinzione?

Per rispondere, vengono prese come riferimento alcune recenti ricerche.

Quella commissionata dal service provider Claranet (campione: 300 IT decision maker a livello globale) segnala che il 49% degli intervistati ritiene che il cloud abbia già cambiato il ruolo dell'IT all'interno delle organizzazioni (private o pubbliche che siano): il 57% di loro crede che l'IT abbia acquisito importanza strategica e il 55% sostiene che il cloud gli ha permesso di migliorare la propria offerta tecnologico/professionale. Per tornare alla provocazione iniziale: l'82% ritiene indispensabile un reparto IT anche da qui a sei anni, ma il 23% segnala che l'implementazione di soluzioni "nella nuvola" ha portato a un ridimensionamento dell'IT.

Lo studio sviluppato da Databarracks (campione: 400 professionisti IT nel Regno Unito), provider specializzato in IaaS (Infrastructure as a Service) punta l'attenzione sulla sicurezza. Chi intende migrare nel cloud la ritiene infatti il fattore di scelta discriminante: il 64% degli intervistati pensa di implementare o ha già implementato policy restrittive nei confronti di servizi cloud da utente finale come iCloud o Dropbox, mentre il 43% riflette su privacy e sicurezza soprattutto alla luce dello scandalo delle intercettazioni di dati da parte della National Security Agency (NSA) statunitense. Risultato: spetta e spetterà alle divisioni IT affrontare e gestire tutto ciò. Futuro assicurato, dunque, o quasi.

L'analisi proposta da APM Group, partner indipendente di certificazione di Cloud Industry Forum (CIF), punta invece i riflettori sul tema della standardizzazione, rivelando come questo settore diffidi ancora della nuvola. La ragione, per molti, è burocratica e pone sul banco degli imputati l'Unione Europea, la quale, con la sua volontà di andare in cerca di una regolamentazione unificata, sta generando pesanti ritardi evolutivi. Lo dimostra quanto dice l'European Telecommunications Standards Institute (ETSI): ci vorranno almeno 18 mesi da ora per identificare i corretti standard di interoperabilità su sicurezza, portabilità dei dati e loro reversibilità, dando così ai reparti IT maggiori informazioni su cosa dovranno diventare responsabili in termini di sviluppo, innovazione e gestione. Un attesa eccessiva, secondo la maggioranza degli addetti ai lavori.

Fonte: enterthecloud.it

ICT e sicurezza delle reti.
Un milione di posti di lavoro.

Sono quelli che mancano, nel mondo, al settore della "web security". Lo afferma un report di Cisco che avverte: minacce e criticità mai così alte dal 2000

"Il cybercrime è diventato un vero e proprio network sotterraneo alla rete, che si espande, rafforza e incrementa la propria forza, la propria organizzazione, la propria pericolosità e, soprattutto, agisce come una sofisticata multinazionale, capace di fare business e pianificare progetti di crescita e sviluppo". Sono parole che si trovano nelle pagine di uno dei più autorevoli report annuali sullo stato e le prospettive della cyber security, quello rilasciato da Cisco, multinazionale americana leader nella fornitura di apparati di networking. Un'analisi sintetica alla quale segue una sorta di soluzione molto spiccia ma particolarmente significativa: a livello mondiale c'è una profonda carenza di professionisti della sicurezza digitale. "Il mondo IT predilige altri aspetti nella formazione, nella crescita e nella selezione delle sue professionalità di riferimento, quando invece oggi occorrerebbe puntare anche su altro". Traduzione numerica: mancano, sul palcoscenico virtuale globale, almeno un milione di specialisti qualificati nella gestione e nello sviluppo di sistemi e reti di sicurezza digitale. Ci sarebbero, dunque, grandi occasioni di lavoro in un settore che tutti ritengono strategico ma che, pare, abbia i piedi d'argilla.

Un esempio attualissimo lo dimostrerebbe: sarebbero non più di quattro, e nemmeno tutti a tempo pieno, gli sviluppatori del sistema OpenSSL, al quale fanno riferimento i principali network e portali di internet, che lo scorso 7 aprile (vedi box) si è scoperto conteneva un pericolosissimo bug. Contraddizioni di un mondo virtuale che è diventato strutturalmente funzionale a quello reale e che subisce, come rivela lo studio Cisco, attacchi sempre più evoluti: "I principali metodi di attacco includono il furto di password e di credenziali, come da sempre, ma ora utilizzando tecniche di social engineering, attivando infiltrazioni con sistemi "nascosti in bella vista" e sfruttando la fiducia dei navigatori nei

livelli di sicurezza che vengono garantiti dai loro portali di riferimento per le transazioni economiche, la gestione dei servizi pubblici e tutte le relative interazioni social". Breve resoconto di quanto rilevato da Cisco nel 2013, con la premessa che "gli exploit dannosi consentono di penetrare in server di Web hosting, server dei nomi e data center. Questo suggerisce la formazione di überbot per la ricerca di asset con una buona reputazione e ricchi di risorse":

- il 21% delle categorie di minacce CWE (Common Weakness Enumeration) è rappresentato da errori di buffer, ritenuti tra le minacce più concrete e pericolose;
- il rilevamento di malware è aumentato di sei volte nel settore della produzione di componenti elettronici (ma anche in quello agricolo e in quello minerario);
- lo spam "generico" che intasa server e caselle di posta è in costante diminuzione, ma la proporzione con quello diffuso con finalità dannose è rimasta invariata;
- il 91% degli attacchi digitali riguarda Java: Cisco ha rilevato che il 76% delle aziende che utilizzano il suo sistema di web security usa Java 6, versione non supportata e a "fine vita";
- gli attacchi definiti "watering hole" (significa "pozza d'acqua" perché il modo in cui si sviluppa ricorda la strategia di un predatore che aspetta le prede nei pressi di una pozza d'acqua, consapevole del fatto che verranno a bere proprio lì, ndr) puntano a siti Web di settori specifici per distribuire il malware e, nel caso di multinazionali, hanno generato casi di compromissione interna: dall'analisi delle loro reti è emersa al 96% la generazione di traffico sospetto che tenta di connettersi a siti con reputazione dubbia (addirittura il 100% delle aziende esegue chiamate a host di malware dannoso), e l'indirizzamento, al 92%, verso pagine web in apparenza vuote, ma che ospitano attività potenzialmente dannose;

A rischio chi usa ancora Java 6, obiettivo del 91% degli attacchi

- il numero degli avvisi sulle minacce ricevuti da Cisco è cresciuto del 14% rispetto all'anno precedente e i nuovi alert (che non costituiscono aggiornamenti di avvisi esistenti) stanno aumentando;
- nel 2013 il 99% di tutto il malware per dispositivi mobili aveva come obiettivo i dispositivi Android.

Un quadro preoccupante, aggravato dalla sempre miglior capacità di malware & co. di penetrare nelle reti e mettersi "a dormire": la loro aumentata pericolosità è infatti data anche dal fatto che si mimetizzano e passano inosservati per molto tempo, fino a che qualcuno decide di attivarli. Un quadro dove si percepisce con chiarezza l'obiettivo ultimo degli attacchi, cioè erodere il livello di fiducia tra web e utenza con armi di attacco che evolvono più velocemente di quelle di difesa. Dicono da Cisco: "La complessità delle minacce e delle relative soluzioni ha raggiunto un livello senza precedenti, per cui le aziende devono ripensare la propria strategia di sicurezza". Come? "Riducendo al minimo la loro complessità integrando in modo continuativo la sicurezza nell'infrastruttura di rete stessa, per consentire alla rete di monitorare e analizzare in modo continuativo i file e identificare i comportamenti dannosi in qualsiasi momento abbiano inizio; favorire la scalabilità della sicurezza, ampliando la superficie in cui è possibile posizionare i dispositivi di rete;

ridurre i tempi di rilevamento delle minacce grazie alla capacità di controllare più traffico; offrire alle aziende la possibilità di aggregare informazioni uniche e sensibili al contesto, che non è possibile ottenere solo con i dispositivi specifici per la sicurezza". Senza dimenticare l'antidoto più efficace, in questi casi: la diffidenza. "Tutti dovrebbero partire dal presupposto che nel mondo digitale non ci si possa fidare di nulla e di nessuno". Corollario a questa osservazione di buon senso: se il numero degli specialisti dell'IT security fosse maggiore, forse le difese sarebbero più efficienti o, perlomeno, avrebbero – di fronte alla quotidianità degli attacchi – più flessibilità, più qualità e minimo tempo di reazione.

Fonte: corrierecomunicazioni.it, cisco.com, ansa.it

CVE-2014-0160

È "il codice del pericolo", quello con cui è stato archiviato heartbleed, il peggior bug della storia del web: non un attacco alla sicurezza, ma un buco nel sistema che deve garantirla

Un nome che dirà poco, anzi niente, a chiunque: Stephen Arthuro Solis-Reyes. Corrisponde a un ragazzo di 19 anni, "studente modello" canadese, al quale la polizia è piombata in casa a metà aprile, arrestandolo seduta stante. Accusa: furto di dati al sito dell'agenzia delle entrate del Canada. Una storia di "ordinario hackeraggio"? Sì e no, perché secondo gli addetti ai lavori – e le forze dell'ordine – Solis-Reyes è stato il primo cyberladro conosciuto (chissà quanti prima di lui…) ad avere utilizzato per la sua azione criminale la "madre di tutte le falle virtuali": heartbleed, scoperta il 7 aprile e codificata CVE-2014-0160 nel Common Vulnerabilities and Exposures, dizionario di vulnerabilità e falle di sicurezza note pubblicamente (lo gestisce Mitre Corporation ed è finanziato dalla National Cyber Security Division del Dipartimento della Sicurezza interna degli Stati Uniti).

Heartbleed è oggi la pietra angolare di una gigantesca contraddizione informatica, perché si tratta di un bug interno alla libreria crittografica open-source, OpenSSL, ampiamente utilizzata per implementare il protocollo Transport Layer Security. In numeri: si stima che circa il 17%, pari a mezzo milione di server web certificati come "sicuri" da parti terze, siano stati vulnerabili all'attacco, permettendo il furto delle chiavi private del server e delle password e cookie degli utenti.

Un dato secondo alcuni molto sottostimato, come per esempio il Wall Street Journal che ha parlato di "due terzi dei server di tutto il mondo" e di messa a rischio "di perdita di controllo e privacy dell'attività degli ultimi due anni". Quanto effettivamente Heartbleed ha permesso di fare ad hacker e cybercriminali è purtroppo – per ora – poco riscontrabile. Quel che resta è la forte consapevolezza che un sistema diffuso come OpenSSL abbia avuto in sé, quasi come una malattia genetica, la negazione della propria missione: garantire sicurezza all'interno

di portali carichi di password e dati sensibili personali, aziendali, finanziari, istituzionali. Una negazione che pare non fosse del tutto ignota, se è vero quanto si dice negli Stati Uniti e cioè che la NSA (National Security Agency) ne fosse a conoscenza dal 2012 e l'abbia utilizzata per monitorare l'attività di gruppi estremisti.

Il pericolo, comunque, è stato talmente percepito, che una task force di giganti della rete ha deciso di investire 3,6 milioni di dollari per prevenirne possibili duplicazioni future. Il progetto, totalmente no profit, è denominato "Core Infrastructure Initiative" e riunisce Linux Fondation, Google, Facebook, Microsoft, Amazon, Intel e altri grandi marchi digitali. In totale 12 società che si impegnano a donare 100.000 dollari l'anno per i prossimi tre anni, per sviluppare un progetto di prevenzione definito "senza precedenti". In pratica: i programmatori lavoreranno su OpenSSL e su altri sistemi crittografici come ModSSL, PGP e OpenCryptolab, con "la speranza – ha detto il direttore esecutivo di Linux Fondation, Jim Zemlin - che tra cinque anni, quando ci guarderemo indietro, potremmo finalmente dirci che Heartbleed ci ha insegnato qualcosa". Cosa? Che se gli utenti perdono privacy e tutto quel che ne consegue, i primi a rimetterci – oltre a loro, ovviamente – sono proprio questi giganti della rete, i quali – per la prima volta… - si sono resi conto che la crittografia è una cosa seria e vitale non solo per il futuro della rete, ma soprattutto per il suo presente, perché, come ha dichiarato David Emm, Senior Regional Researcher del Kaspersky Lab, tra le maggiori aziende antivirus al mondo, la sensazione netta è che "stiamo perdendo il controllo dei nostri dati in rete. Usiamo così tante applicazioni, cloud, servizi web, etc. che i nostri dati sono letteralmente sparpagliati ovunque, perdiamo la loro traccia e il controllo, e non sappiamo dove sono fisicamente". Con quali rischi? "È difficile dire quali siano gli scenari più pericolosi, ma direi che visto che sempre più attori stanno entrando nell'arena cyberespionage questo sta spingendo un intero settore, legittimo o meno.

Come conseguenza si verifica una corsa agli armamenti in termini di sofisticazione di tutti i sistemi operativi. In termini di utilizzo di massa, penso che Android stia diventando quello preso più pesantemente di mira e il pericolo è che molti utenti ancora non si rendono conto che gli smartphone possono essere infettati". E attenzione anche ai social network: "I malware utilizzano i social network principalmente per diffondere e per commettere frodi all'interno dello stesso sistema, senza toccare direttamente il computer della vittima. Per questa ragione i malware appartengono più al regno della frode che a quello dei virus generalmente conosciuti e rendendo più difficile rilevare quando la vittima viene ingannata con l'invio di un messaggio accattivante. Tuttavia gli antivirus rilevano tutto ciò che tenta di infettare il dispositivo dell'utente e ciò che sembra nocivo nel browser, e questo dovrebbe coprire la maggior parte dei casi. Se il malware reindirizza l'utente a un sito web cercando di infettare l'utente o con il phishing tradizionale, siamo in grado di rilevarlo e fermarlo".

Fonte: Adnkronos, wikipedia, Kaspersky Lab

Clarity, prima di tutto.
Intervista a Ezio Iacovini e Antonella Fratoni

DCOD implementa il nuovo sistema Clarity PPM, per migliorare efficienza e trasparenza nella gestione dei contratti e realizzare una continua interazione digitale con i fornitori. Ne parlano Ezio Iacovini e Antonella Fratoni

Ezio Iacovini

Ezio Iacovini lavora in DCOD dal gennaio 2013, con la qualifica professionale C5 Informatico Responsabile Area Pianificazione e Controllo, presso l'Ufficio II Pianificazione e Controllo. Sposato e padre di due figli, ama vivere lo sport sia da spettatore che da praticante, con una particolare predilezione per il calcio.

Antonella Fratoni

Antonella Fratoni lavora in DCOD dal 1995. All'interno dell'Ufficio V Sviluppo Applicativo, è responsabile dell'integrazione dei progetti-processi di demand, sviluppo e manutenzione dell'area Programmazione Bilancio e Controllo e ricopre il ruolo di DEC del contratto per la fornitura del "Servizio di manutenzione, supporto e sviluppo del SW applicativo relativo all'area dei sistemi gestionali". Madre di due figli, ama il cinema e lo sport. Sogni nel cassetto: vivere in un attico con un enorme terrazzo con vista sul mondo e viaggiare.

Come funziona il nuovo sistema di gestione dei contratti e la relativa fatturazione?

Il nuovo sistema Clarity Project & Portfolio Management (Clarity PPM) per la gestione dei contratti è parte di un progetto di respiro molto ampio. L'obiettivo fondamentale è passare dall'informatizzazione dei processi alla digitalizzazione degli stessi, realizzando così un'Amministrazione Digitale che possa rispondere in modo più efficace ed efficiente ai suoi stakeholder. In quest'ottica, il nuovo sistema di gestione dei contratti innova fortemente i processi lavorativi realizzando un'interazione digitale continua tra

Come l'implementazione di questo nuovo sistema ha cambiato il suo modo di lavorare?

Come PM, nell'ambito del contratto gestionale, avevo già a disposizione un sistema informatico che consentiva la gestione degli interventi progettuali lungo tutto il processo autorizzativo.

Il nuovo sistema Clarity PPM ha in sè le funzionalità che permettono di gestire e mappare questo processo di autorizzazione ma, a queste funzioni, se ne aggiungono altre non meno importanti, che consentono in realtà una gestione più "organizzata" e "razionale" degli

amministrazione e fornitori che abbraccia l'intero ciclo di vita del contratto. Il nuovo processo può essere descritto in quattro fasi principali:
- caricamento dell'anagrafica contrattuale;
- definizione con il Responsabile del procedimento e il Direttore dell'esecuzione del contratto delle modalità di caricamento e dei template da associare ai servizi di fornitura assicurati dal contratto con i relativi massimali;
- gestione degli interventi contrattuali tramite il work flow tra amministrazione e fornitore previsto dal template implementato;
- autorizzazione alla fatturazione.

A breve il tutto verrà integrato con la digitalizzazione del processo di fatturazione il cui flusso avrà, come input, l'autorizzazione alla fatturazione/verbale di regolare esecuzione e, come output, il benestare al pagamento, che sarà inoltrato sempre in modalità digitale alla DC PBC per il relativo pagamento.

In che modo l'implementazione di questo nuovo sistema ha cambiato il modo di lavorare?

Con Clarity PPM si introduce un nuovo strumento che consente, su tutti i contratti DCOD, una costante interazione tra amministrazione e fornitore che permette un monitoraggio degli interventi e dei progetti. Mi riferisco in particolar modo alla disponibilità della documentazione organizzata in folder, uno per ogni fase e, alla possibilità di avere una visione sui progetti con l'evidenza immediata degli scostamenti rispetto a quanto pianificato, sia in termini di risorse economiche che in termini temporali.

In qualità di DEC del contratto gestionale non riesco in realtà a fare un confronto con il precedente sistema, in quanto Clarity era già in produzione quando tale ruolo mi è stato assegnato. Oggi Clarity è per me uno strumento di lavoro quotidiano che mi supporta nella gestione del contratto. Con i grafici e le tabelle disponibili ho la possibilità di effettuare le verifiche necessarie e il monitoraggio dell'andamento tecnico/economico dei servizi di fornitura, mettendo a confronto gli importi economici del contratto con quanto autorizzato per gli specifici interventi.

Con quali vantaggi?

Mi ripeto rispetto a quanto già detto, ma sicuramente il vantaggio maggiore è proprio la possibilità di avere un pieno controllo della pianificazione degli interventi, con l'immediata evidenza degli eventuali scostamenti. A questo, in linea con la completa digitalizzazione del processo, si aggiunge la gestione del workflow tra PM INAIL e PM Fornitore attraverso l'uso di email automatizzate che evitano la necessità di ricorrere a comunicazioni extra-sistema. In tal modo si realizza una completa e costante interazione tra amministrazione e fornitori.

Inoltre, la possibilità di condurre ricerche finalizzate, il cui risultato può essere esportato ed eventualmente elaborato tramite excel, è sicuramente uno strumento facilitatore per analisi e confronti: da una visione globale si può passare, attraverso i link diretti sugli interventi, ad un'analisi di dettaglio per verificare la situazione del singolo intervento.

L'ultimo, ma non per questo meno importante vantaggio, è la disponibilità di una sorta di

raggio quotidiano delle attività e dei progetti. Dal mio punto di vista, direi che il nuovo sistema ha cambiato la relazione tra amministratore e fornitore mettendo in condizione entrambi di collaborare fattivamente nell'interesse collettivo. Un nuovo approccio "culturale", lo definirei.

Con quali vantaggi?

I benefici che si ottengono con la gestione contrattuale appena descritta sono molteplici e riguardano tutte le figure professionali della DCOD: dal management in senso lato ai demand manager, ai project manager. Inoltre l'utilizzo del sistema nel suo complesso consente una pianificazione sia delle attività correnti che degli sviluppi legati al Piano Strategico Triennale dell'IT.
Alcuni vantaggi "in pillole":
- i project manager possono pianificare gli interventi per l'intero anno tenendo così sotto controllo sia l'andamento del singolo intervento in termini di costo e tempi, sia il contratto nel suo complesso, per verificare se gli interventi che si stanno attivando trovano copertura nel massimale contrattuale previsto. In sintesi, si ha il continuo monitoraggio degli interventi autorizzati e dei costi correlati;
- i demand manager possono verificare se le iniziative che servono per realizzare un'esigenza progettuale trovano capienza nel bacino dei contratti già in essere, in caso di esito negativo possono attivare, in tempo utile, il processo per la richiesta dei servizi di fornitura necessari;
- il management ha una visione complessiva sia dell'andamento contrattuale in termini di pianificato, maturato e consuntivato, che dell'andamento complessivo di tutti i contratti presenti in DCOD. E ha, anche, la disponibilità di aggregazioni sia per servizi di fornitura che per fornitori. Inoltre, con l'analisi dei dati presenti nel sistema Clarity PPM è possibile implementare modelli di "vendor rating" che costituiscono la base per definire un nuovo approccio nella relazione con i fornitori, secondo logiche sempre più cruscotto che fornisce una visione di sintesi sullo stato degli interventi. Questi vengono classificati rispetto all'azione richiesta, in relazione agli stati definiti nel ciclo di vita previsto dal Piano di Qualità della fornitura. A questo si aggiunge anche una funzione di personalizzazione della home page che permette di evidenziare, in un'apposita area, gli interventi che si intende seguire in modo specifico.

Quali sono le prospettive di sviluppo?

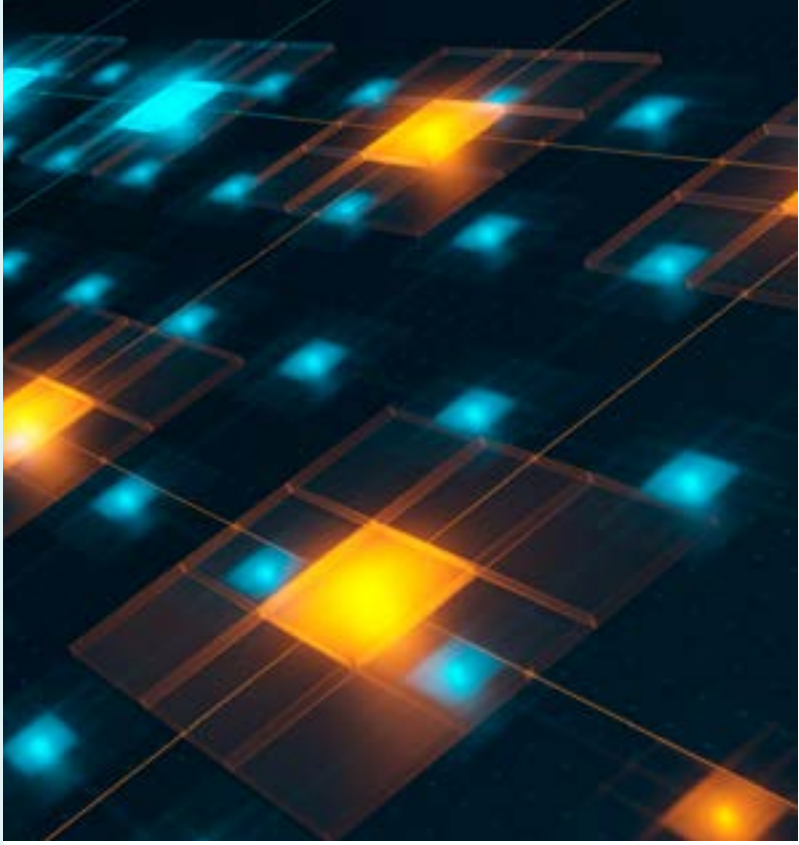
Quanto sino ad oggi realizzato con il sistema Clarity copre una buona parte del processo di pianificazione e di consuntivazione delle attività di DCOD, costituendo un importante tassello di un progetto più ampio che potrebbe prevedere anche l'integrazione con sistemi di pianificazione e controllo.
Come sviluppi nel breve termine, vedrei senz'altro una completa integrazione con il sistema di Demand Management, al fine di seguire tutto il processo: dall'esigenza espressa dalla DC utente, al progetto che la realizza, fino agli interventi specifici che lo costituiscono. Analogamente, risulterebbe utile l'integrazione con la suite dei prodotti Rational sia per la gestione dei casi d'uso che

orientate a rapporti di partnership e finalizzate, ove necessario, ad una gestione più efficace ed efficiente dei servizi di fornitura contrattualizzati. Con l'implementazione dei predetti modelli, infatti, ci proponiamo di monitorare e misurare sistematicamente, su parametri oggettivi, le performance dei fornitori durante tutto il periodo di collaborazione, sia in relazione agli aspetti generali sia in relazione alla singola fornitura.

- per i fornitori l'emissione della fattura dovrà essere speculare a quanto indicato nell'autorizzazione per la fatturazione stessa. Passaggio, questo, che consente di evitare possibili disguidi (l'eventuale emissione di note di credito o di richiesta di ulteriori specifiche in relazione ai servizi fatturati) che rallentano inevitabilmente il processo di pagamento. I fornitori possono altresì pianificare l'attività legata al contratto in essere e organizzare al meglio le risorse professionali da impegnare per raggiungere in tempo utile gli obiettivi progettuali assegnati. Nonché, attraverso le sollecitazioni che dovessero pervenire dai modelli di "vendor rating" rimodulare la propria attività per una più efficiente erogazione dei servizi di fornitura.
- "last but not least", un efficiente e quotidiano utilizzo del sistema Clarity PPM consente alle funzioni di pianificazione e controllo della DC OD, di programmare sia l'attività corrente sia l'evoluzione dei nuovi progetti legati al Piano Strategico Triennale 2014-2016 dell'IT. Nonché, predisporsi in tempo utile per la realizzazione del nuovo Piano Strategico dell'IT per il triennio successivo in modo da essere sempre pronti per la realizzazione di servizi innovativi e digitali che rispondano alle esigenze degli stakeholder .

Quali sono le prospettive di sviluppo?

Clarity PPM è l'ingranaggio di una macchina ben più complessa ed articolata. Se le prospettive immediate di sviluppo sono legate principalmente alla digitalizzazione del processo di fatturazione elettronica, per il futuro si potrebbe prospettare, l'attivazione della gestione dei



per la gestione del rilascio in esercizio del sw sviluppato.
E' auspicabile, poi, l'implementazione di ulteriori report dedicati alle specificità di ogni contratto e figura professionale a corredo di quanto già messo a disposizione dal sistema. La produzione, ad esempio, dei verbali di consegna/collaudo e dell'attestato di regolare esecuzione organizzato secondo differenti viste di rendicontazione (per intervento, per servizio, per tipologia di servizio di fornitura, per fornitore, …..), sarebbe di sicuro un passo in avanti verso la piena digitalizzazione del processo.

Cosa accadrà nel momento in cui sarà implementata anche la dimensione Demand?

Una volta che il modulo di Demand sarà alimentato con tutte le esigenze raccolte presso le Strutture Centrali e con quelle più propriamente DCOD, si potrà disporre di una pianificazione di massima, in termini di tempi e di risorse economiche necessarie a soddisfare tali esigenze. Il piano delle attività che ne deriva, evidenzierà anche l'eventuale necessità di attivare il processo per la richiesta di specifici

progetti complessi, l'integrazione con sistemi per il controllo di gestione e di budgeting, con sistemi per la predisposizione del bilancio preventivo e consuntivo della DCOD, nonché con sistemi di asset management.
Le prospettive di sviluppo, in definitiva, possono arrivare fino all'integrazione con tutti i processi trasversali.

Cosa accadrà nel momento in cui sarà implementata anche la dimensione Demand?

Rappresenterà un significativo passo in avanti verso un'Amministrazione Digitale in grado di pianificare in tempo utile le proprie attività. Con il risultato del rispetto dei tempi progettuali ipotizzati per il raggiungimento delle esigenze pervenute dalle Strutture centrali. Sarà altresì possibile collegare la domanda a sistemi di controllo di gestione per realizzare preventivamente un'analisi costi-benefici sulle esigenze pervenute. Un modello di lavoro che implica, però, un passaggio "culturale". Passaggio che immagina la trasformazione della DCOD da semplice realizzatore dei servizi informatici richiesti ad attore che svolge un'azione proattiva nella digitalizzazione dei processi, indirizzando la domanda in relazione all'evoluzione dell'identità digitale, la nuova realtà dei processi lavorativi in tutti i settori produttivi della nostra società.

In che modo il sistema Clarity Project & Portfolio Management si inserisce nel piano di miglioramento continuo varato da DCOD?

L'obiettivo è realizzare un cruscotto che supporti il management affinché possa assumere decisioni sugli investimenti e sui progetti da realizzare sulla base di dati oggettivi. Il raggiungimento di tale obiettivo e l'utilizzo dello stesso a regime, segnerà il definitivo passaggio "culturale" da DCSIT a DCOD. Con la successiva e naturale consacrazione del nuovo ruolo che l'Istituto ha ipotizzato per quest'ultima: un'attività di consulenza alle Strutture Centrali nella

Il nuovo sistema costruisce modelli standardizzati di gestione dei processi autorizzativi e permette di avere il controllo delle attività pianificate

Fratoni

servizi di fornitura, qualora le esigenze stesse non possano essere soddisfatte all'interno dei contratti in essere.

La relazione diretta tra le esigenze e i progetti del Piano Strategico della DCOD, consentirà di controllare e monitorare i progetti stessi, sia in termini di raggiungimento degli obiettivi che dei costi correlati.

In che modo il sistema Clarity Project & Portfolio Management si inserisce nel piano di miglioramento continuo varato da DCOD?

La Direzione ha avviato nel corso degli ultimi mesi un percorso che mira alla razionalizzazione ed alla digitalizzazione dei processi, oltre che al loro miglioramento continuo. In tale contesto, particolare rilievo assume l'obiettivo di allineare i processi operativi del back end agli standard di mercato, in modo da eliminare personalizzazioni non essenziali e ridurre la dipendenza della loro esecuzione da specifico personale interno o esterno.
Un sistema di Project & Portfolio Management si inserisce sicuramente in tale percorso: un sistema unico, centralizzato e integrato per la gestione di tutti i contratti in essere presso la DCOD, risponde da un lato ad un'esigenza di standardizzazione dei modelli di gestione dei processi autorizzativi, e dall'altro a quella di avere il pieno controllo delle attività pianificate.
La gestione unificata dei contratti, collezionan-

formazione della domanda e, quindi, nell'individuazione delle esigenze che dovranno essere digitalizzate.
Inoltre con l'attivazione della gestione dei progetti complessi i Project manager della DC OD avranno a disposizione uno strumento che consentirà di monitorare ogni aspetto progettuale dalle risorse economiche e alla pianificazione temporale. Tale aspetto rappresenterà altresì l'anello di congiunzione tra il demand e la gestione degli interventi progettuali legati ai contratti.

In che modo il sistema Clarity Project & Portfolio Management incontra la richiesta di snellimento e funzionalità nei rapporti di pagamento tra PA e fornitori?

Ripeto l'esempio fatto in precedenza. L'emissione sbagliata di una fattura da parte di un fornitore è stata molto spesso causa di fraintendimenti, disguidi che hanno causato notevoli ritardi nei pagamenti. Il nuovo sistema permette di superare molte difficoltà legate ad errori materiali magari. La fattura in oggetto ad esempio dovrà essere speculare a quanto indicato nella preventiva autorizzazione per la fatturazione stessa. Passaggio questo, ripeto, che consentirà di evitare code spiacevoli: mi riferisco all'eventuale emissione di note di credito o di richiesta di ulteriori specifiche in relazione ai servizi fatturati che rallentano inevitabilmente il processo di pagamento.

Quando sarà attiva anche la dimensione Demand l'Amministrazione Digitale potrà pianificare in tempo utile tutte le proprie attività

Iacovini

do tutte le informazioni nella medesima struttura dati, permette analisi globali, ad esempio su un capitolo di bilancio, o specifiche, relativamente ad un contratto. In tal modo, l'amministrazione dispone di un sistema unico ed integrato a supporto delle decisioni di investimento e di scelte progettuali.

In che modo il sistema Clarity Project & Portfolio Management incontra la richiesta di snellimento e funzionalità nei rapporti di pagamento tra PA e fornitori?

Il processo di autorizzazione alla fatturazione rappresenta un tassello fondamentale nel rapporto tra cliente e fornitore. E' il momento in cui si tirano le somme (nel vero senso della parola) di tutto il lavoro svolto nell'ultimo periodo contrattuale dai PM INAIL e RTI, tra i quali, per lo più, si instaura nel tempo un reciproco rapporto di collaborazione e di fiducia. Clarity PPM è lo strumento con il quale tale rapporto si concretizza e che consente altresì al DEC di attestare la regolare esecuzione dei lavori, partendo dalla lista degli interventi progettuali fatturabili nel periodo, navigando nei singoli interventi per le verifiche del caso ed esprimendo, per ciascuno di essi, il proprio consenso all'emissione di una fattura comprensiva di quel determinato importo.
Quel "congela AF", con cui il Direttore dell'esecuzione del contratto dà il suo ok alla fatturazione, rappresenta quindi, al termine di tutto un percorso di calcoli e verifiche, un momento importante per entrambe le parti: la conclusione di un processo complesso che ha visto la partecipazione di una molteplicità di soggetti.

Attualità, brevi cronache e notizie dal mondo dell'Information Technology, dell'e-Government e del lavoro digitale.

USA: rivoluzione Big Data per la sanità

Decollo americano per le tecnologie mHealth e M2M (Machine-To-Machine): miglior cura e prevenzione gli obiettivi, ma investimenti e privacy...

Big Data sempre più al centro dell'attenzione negli Stati Uniti. Ultimo fronte di sviluppo, definito "rivoluzionario" dagli addetti ai lavori: quello connesso all'utilizzo in funzione sanitaria dei device mobili, in stretta connessione con le tecnologie automatizzate di raccolta, monitoraggio e archiviazione delle anamnesi sanitarie. Il primo settore si chiama mHeath, e coinvolge tutti i terminali mobili in circolazione (smartphone, tablet, etc) collegati tra loro attraverso reti wireless. Il secondo è quello dell'M2M, Machine-to-Machine, soluzioni di automatizzazione del trattamento dati, senza operatori umani. A sostenere che questa è una delle più importanti rivoluzioni digitali in corso è una ricerca MeriTalk (associazione americana focalizzata sul miglioramento dei risultati dell'e-government), commissionata da EMC, intitolata "The Big Data Cure" e condotta on line a gennaio coinvolgendo 150 dirigenti federali degli Stati Uniti d'America, focalizzati su sanità e ricerca sanitaria. Risultati: il 63% di essi ritiene i Big Data strategici per monitorare e gestire più efficacemente la salute della popolazione e il 60% considera che saranno determinanti per aumentare la capacità di prevenzione. Il 35% delle agenzie federali intervistate utilizza già i Big Data per migliorare la cura dei pazienti, il 31% per ridurre i costi di assistenza, il 28% per dare qualità ai risultati e il 22% per minimizzare i tempi di diagnosi. Ma c'è anche il rovescio della medaglia. A fronte di tanto entusiasmo e di tanta propensione alla digitalizzazione mobile (il 90% è convinto che queste tecnologie impatteranno positivamente sull'healthcare), meno del 20% si dichiara pronto a lavorare con le tecnologie necessarie per rendere efficaci i Big Data; solo il 34% ha investito in sistemi IT di ottimizzazione del data processing; il 29% ha proposto attività formative per il personale IT e solo un altro 29% ha sensibilizzato il management rispetto a queste tematiche. E infine, risulta generalizzato un timore: che i dati dei pazienti possano essere poco protetti.

Fonte: ict4executive.it

Accenture acquisisce i4C Analytics

i4C Analytics è un'azienda italiana specializzata nella realizzazione di Analytics Applications che forniscono supporto quotidiano ai decision maker e ai business user, nell'ambito della risoluzione di complesse problematiche di business. Dal 30 aprile fa parte del gruppo Accenture, che l'ha acquisita "per rafforzare la sua capacità di offrire ancora più velocemente Analytics Applications personalizzate, specifiche per ciascun settore industriale e funzione aziendale e consentire ai clienti di migliorare i processi decisionali e ottenere risultati di crescita". i4C Analytics sarà integrata in Accenture Digital, business platform che ha recentemente consolidato tutte le capacità già sviluppate dall'azienda globale in ambito digital. Accenture, per ora, non ha reso noti i termini finanziari dell'operazione.

Fonte : datamanager.it

Smart Abruzzo

Connessione ad altissima velocità per abbattere il digital divide: la Regione firma un accordo con Fastweb ed estende il sistema unico di fonia VoIP

La Regione Abruzzo da oltre un decennio ha varato un sistema di digitalizzazione in costante upgrading, al punto che poco più di due anni fa (novembre 2011), in virtù del valore dei suoi progetti di virtualizzazione della PA e dell'aver attuato con responsabilità i programmi comunitari contenuti nel DOCUP 2000-2006", ha ricevuto 2 milioni e 700 mila euro da investire nell'implementazione di una rete di e-government con maggiore capillarità a livello territoriale. In perfetta linea di continuità, la Regione Abruzzo ha ora siglato con Fastweb un accordo per l'ampliamento, la gestione e la manutenzione dell'anello in fibra ottica di proprietà dell'Amministrazione Regionale, che diventerà il centro nevralgico della connettività pubblica a banda ultra larga per tutte le sue sedi, che saranno connesse ad altissima velocità, tra 1 e 8 gigabit al secondo. Il progetto si chiama "Estensione del sistema unico di fonia VoIP della Regione Abruzzo" e prevede il trasporto dei dati tra le sedi regionali attraverso l'utilizzo dell'anello in fibra ottica regionale. Fastweb, nell'ambito della convenzione Consip, ha formulato l'offerta di ripristino, ottimizzazione e manutenzione dell'anello di back-bone in fibra ottica, accettata il 17 gennaio scorso (nota RA/15722) e implementerà l'interconnessione degli attuali sette punti di accesso alla rete virtuale di proprietà regionale: i pop di Teramo, Pescara, Chieti, L'Aquila, Avezzano, Sulmona e Tortoreto. In questo modo diventerà più semplice avviare e gestire servizi avanzati come il cloud computing e l'unified communication.

Fonte: regione.abruzzo.it

Cloud storage? Meglio privato…

Secondo un'indagine commissionata da CTERA Network alla società di ricerche indipendente Research Now, il 63% delle aziende preferisce soluzioni cloud storage private rispetto alle piattaforme pubbliche, ad esempio Dropbox. Questo e altri dati sono pubblicati nell'Enterprise Cloud Storage Report 2014 e nascono da un sondaggio condotto all'inizio dell'anno su un campione di 200 professionisti IT. L'indagine rivela che il cloud storage basato su SaaS (Software as a Service) sta creando problemi a livello organizzativo. Il 31% degli intervistati ha infatti registrato sottrazioni di dati aziendali nel 2013 a causa della condivisione di file da parte dei dipendenti, attraverso servizi FSS spesso non approvati.

Fonte: ctera.com

100.000 clienti per Veeam Software

Traguardo importante (e significativo) per Veeam Software, società svizzera specializzata in soluzioni moderne di protezione dei dati, calibrate sulle necessità di virtualizzazione e contestualizzazione in ambiente cloud. Nei primi tre mesi 2014 ha infatti accolto nel suo portafoglio il "cliente n.100.000" e aumentato il giro d'affari, relativo al rilascio di nuove licenze, del 48%. Per Veeam si tratta del 25° trimestre consecutivo in cui il fatturato derivato dalle nuove licenze è cresciuto di oltre il 50% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Motivo? "Continuiamo a colmare il divario tra le esigenze della maggior parte delle aziende di continuità di business (Always-On Business) e la capacità di fornire in modo efficace operatività ininterrotta e resistenza della struttura IT - ha dichiarato il CEO Ratmir Timashev - Le aziende si trovano ad affrontare sfide come la perdita dei dati, lunghi tempi di ripristino, la protezione inaffidabile dei dati e la mancanza di visibilità dei loro ambienti IT. La protezione avanzata dei dati di Veeam, in combinazione con la virtualizzazione, il cloud e le altre tecnologie abilitanti, completa il moderno data center e assicura che le applicazioni critiche siano sempre funzionanti in qualsiasi luogo, in qualsiasi momento, su qualsiasi dispositivo".

Fonte: informazione.it

Nel mondo connessioni più veloci. Lo dice Akamai

+5,5%. Non è una percentuale casuale, bensì quella che identifica, secondo Akamai (provider leader di servizi cloud per la distribuzione, ottimizzazione e protezione di contenuto online a applicazioni aziendali), l'incremento della velocità di connessione media raggiunta a livello globale durante il quarto trimestre 2013. In byte: 3,8 mega al secondo. L'analisi mette in luce come 133 Paesi hanno migliorato le prestazioni delle loro connessioni. Corea del Sud e Irlanda hanno mostrato un miglioramento superiore al 50%, pari rispettivamente al +57% e al +59%.

Fonte: oipamagazine.it

news

UE: nuove norme per realizzare la banda larga spendendo meno

L'Unione Europea ha approvato un nuovo pacchetto di norme per riuscire ad abbattere almeno del 30% i costi di realizzazione della rete a banda larga nei Paesi membri. In che modo? Avviando una razionalizzazione progettuale che eviterà la duplicazione dei lavori di posa e di scavo. In pratica, gli operatori di TLC, prima di installare la propria rete in fibra, dovranno verificare la possibile esistenza di una infrastruttura preesistente. Se ne riscontrano la presenza, dovranno sfruttarla ad un "adeguato costo concordato". Obiettivo: una distribuzione e una costruzione della rete più economica e veloce.

Fonte: imprendium.it

Competenze digitali in Europa: E-Skills for Jobs è on line

Si chiama E-skills for Jobs ed è il portale web per le competenze digitali in Europa. In pratica, si tratta di un blog di social sharing basato sul programma europeo E-skills for Jobs 2014, lanciato dall'Unione europea, e sviluppato da Anitec, l'associazione nazionale delle industrie di informatica, Tlc e elettronica di consumo. E-skills for Jobs si configura come una piattaforma di discussione orientata alla promozione di attività e iniziative dedicate al mondo della scuola, dell'alfabetizzazione digitale e dell'innovazione aziendale: "Si tratta di un portale informativo e di scambio di idee e progetti su quello che è un grande programma formativo europeo e per il quale l'impegno dell'Italia assume particolare rilievo in vista del semestre di presidenza dell'Unione" ha spiegato Cristiano Radaelli, presidente di Anitec.

Fonte: eskillsforjobs.it

QUASI ULTIMI

Italia fanalino di coda di tutte le classifiche europee per quanto riguarda utilizzo, accesso e velocità della rete. Il ritardo digitale si accumula e blocca lo sviluppo

I-Com è (come recita il testo della voce "mission" del relativo portale) "un'associazione senza finalità di lucro, fondata nel 2005 da un gruppo di giovani studiosi, professionisti e manager, per promuovere temi e analisi sulla competitività in chiave innovativa, all'interno del quadro politico-economico europeo ed internazionale". Di recente I-Com ha rilasciato IBI, cioè l'I-Com Broadband Index, indicatore sintetico delle prestazioni dei Paesi europei in tema di sviluppo della banda larga contenuto nel più ampio Rapporto 2013 su Reti e Servizi di Nuova Generazione. L'indice incrocia: il grado di penetrazione della broadband rispetto alle abitazioni, la velocità media di trasmissione delle reti broadband, il costo delle connessioni della broadband, il potere di mercato dei nuovi player, lo sviluppo della rete in fibra in percentuale rispetto alla rete broadband, la penetrazione della rete broadband mobile ogni 100 abitanti, l'utilizzo delle reti 3G misurato come percentuale di utilizzatori di smartphone con Sim card dati e di "connect card". L'Italia? Quasi ultima. Peggio di noi fanno solo Grecia e Cipro. Riscontro durissimo, ma che non rappresenta una novità. Esattamente come non sorprende la leadership scandinava e la fatica di altri Paesi mediterranei come la Spagna (due posizioni sopra l'Italia), ma anche continentali, come la Germania (20° posto), dove la scarsa diffusione della fibra ottica sta rallentando i processi di digitalizzazione. Da notare: due Paesi dove molte aziende manifatturiere italiane hanno in passato delocalizzato strutturalmente le loro produzioni, Romania e Bulgaria, se la passano molto meglio, poiché i progetti di sviluppo e implementazione della banda larga sono stati avviati in modo tempestivo e ben focalizzato: la Romania è 16 a, la Bulgaria 9a.

Il dettaglio di alcune voci del Rapporto I-Com è forse ancor più preoccupante: accede con regolarità a internet poco più della metà degli italiani (54%) contro il 70% della media europea, mentre risulta che il 34% non ha mai aperto una pagina web. Solo il 17% utilizza canali di acquisto di e-commerce, percentuale che invece in Europa sale al 44%. E se la diffusione delle connessioni broadband sul segmento mobile ci pone a un dignitoso 6° posto in classifica, con un tasso di penetrazione del 14,3%, ben superiore al 9% medio dell'UE, deludono fortemente i dati relativi alla broadband fissa, ranking nel quale l'Italia scivola in quart'ultima posizione con un tasso del

55%, molto distante dalla media comunitaria del 72%.
C'è di peggio: nel cosiddetto bandwith divide il nostro Paese potrebbe dirsi leader, leggendo però la classifica al contrario! Ebbene sì: siamo ultimi, con solo lo 0,1% di connessioni attive a 30 mb, contro il 14% medio dell'Ue. Secondo I-Com nel giro di poco più di 10 anni, l'Italia è come se si fosse "spenta" o, se vuole, sia rimasta impantanata in quelle sabbie mobili politico/burocratiche che sono diventate – purtroppo – un luogo comune. Ne deriva che quello che nei primi anni 2000 era un vantaggio, per l'Italia si è assottigliato al minimo, a vantaggio di Paesi che hanno maggiormente investito nel settore, come la Francia (6,8 milioni di abitazioni collegate, contro i 2,6 milioni italiani): "I Paesi europei – sottolinea Stefano da Empoli, presidente di I-Com -, anche quelli di più recente ingresso nell'Unione, stanno dimostrando segnali di forte adesione e avvicinamento agli obiettivi dell'Agenda Digitale Europea. Obiettivi che, se raggiunti, dovrebbero consentire all'Europa di tenere il passo della competizione globale". Mentre gli altri correvano, in Italia cos'è successo? Continua da Empoli: "Occorre prendere atto che negli ultimi tre anni, mentre la politica pensava ad altro, l'Italia è stata ampiamente distanziata dalla quasi totalità dei Paesi dell'Est Europa e ora si appresta ad essere superata nell'accesso al broadband, l'indicatore più importante da noi rilevato, perfino da Bulgaria e Romania. Le uniche note di speranza vengono in questo momento dagli operatori TELCO, che recentemente hanno annunciato per i prossimi anni un'accelerazione significativa degli investimenti nelle reti italiane, e che hanno comunque tenuto nonostante la crisi nel recente passato". Intanto l'Agenda Digitale, causa caduta del Governo Letta e insediamento di Matteo Renzi, attende di conoscere il suo destino, partendo dal nome di chi andrà a sostituire Francesco Caio, che proprio Letta nominò responsabile dell'Unità di Missione relativa all'Agenda Digitale. E mentre si aspetta, pare difficile credere di poter raggiungere l'Obiettivo 3 della Digital Agenda di Bruxelles: tasso di penetrazione dei collegamenti a 100 mb al 50% entro il 31 dicembre 2020. Punto d'arrivo che, secondo molti, lo stesso Caio ha posto in secondo piano lo scorso gennaio, quando, presentando il suo Rapporto sulla banda larga, aveva parlato soprattutto di connessioni a 30 mb.
A tutt'oggi, dunque, il sinonimo del nome "Agenda Digitale Italia" per molti è "ritardo", per molti altri "inefficienza", per altri ancora entrambe le parole. Tutti, però, sottolineano, come questa situazione rappresenti una sorta di ganascia stretta attorno a qualsiasi italica velleità di sviluppo. Una sottolineatura che poggia su dati concreti, calcolati dalla School of Management del Politecnico di Milano: ogni ritardo dell'Agenda Digitale manda in fumo 20 miliardi di euro di potenziali risparmi e maggiori entrate per lo Stato pari a 5 miliardi di euro a triennio. Come se non bastassero queste cifre, è stato valutato che ogni euro di investimento nel settore ICT genera un incremento sul PIL nazionale pari a 1,45 euro. E per chiudere, ecco quel che ha detto John Higgins, direttore generale di Digital Europe (portale che dà voce all'industria digitale europea, con oltre 10.000 aziende iscritte), a proposito di come investire in ICT, eGov e PA digitale potrebbe invertire il trend economico continentale: "Entro il 2015 l'Europa ha bisogno assoluto di coprire almeno 500.000 posti di lavoro in ambito digitale, numero che si sposta in un intervallo compreso tra i 730.000 e il milione e 300.000 entro il 2020. Tutto questo, ovviamente, se il ritmo di crescita economica sarà sostenuto da adeguati e mirati investimenti".

Fonte
i-com.it
digitaleurope.org

17 SU 55

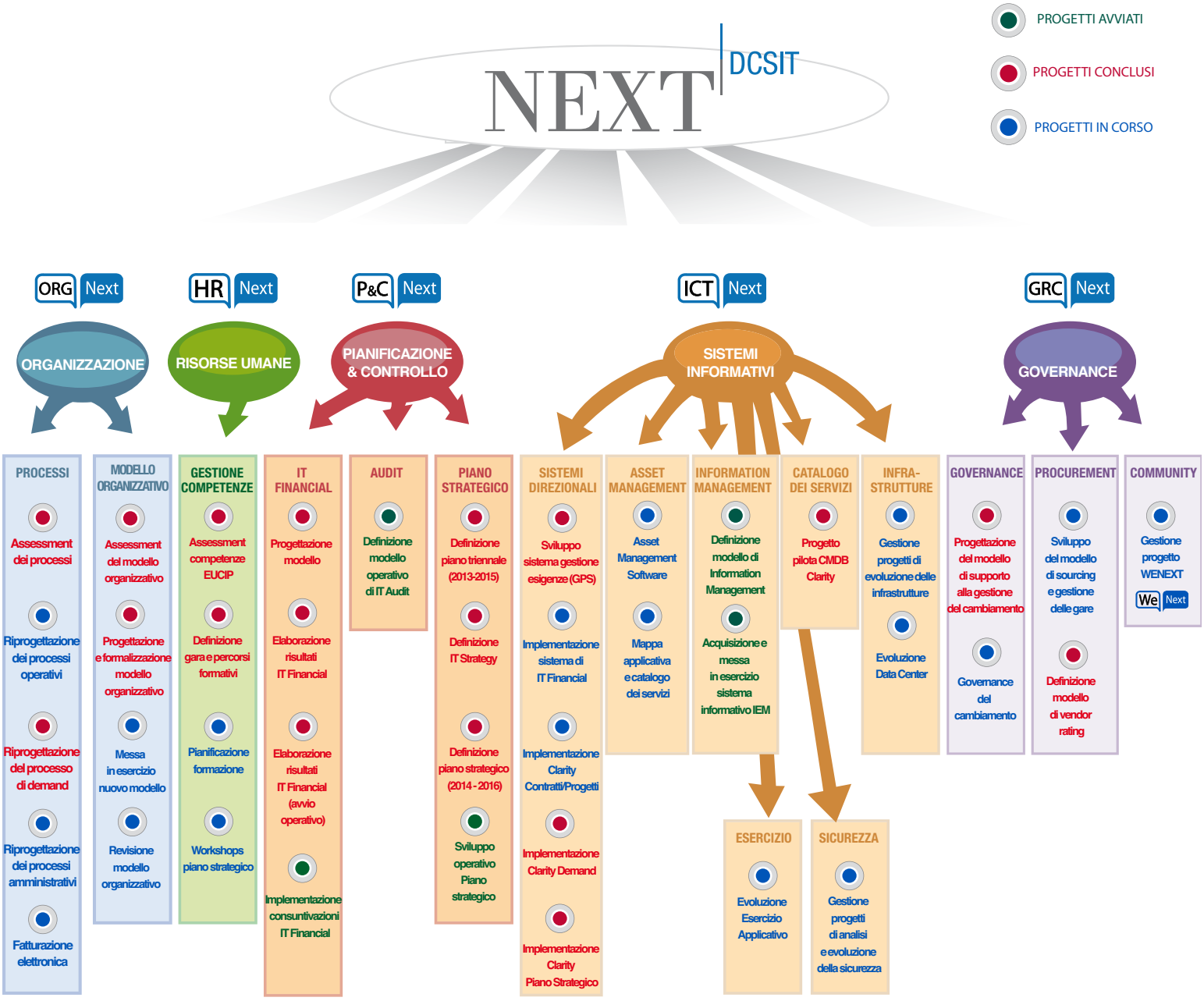
E' il numero dei pochi adempimenti digitali contenuti nei Decreti "Crescita" e "Del Fare" arrivati ad approvazione. Addirittura 21 quelli scaduti. Agenda Digitale Italia: "Inefficiente e poco trasparente"

5 marzo 2014: la Commissione Trasporti della Camera dei Deputati ufficializza in una nota alcuni riscontri sullo stato degli emendamenti emanati attraverso i Decreti "Crescita" e "del Fare" durante il biennio legislativo 2012/2013. Riguardano una serie di adempimenti da implementare in tempi brevi e relativi al "corretto sviluppo della cultura digitale e degli strumenti di virtualizzazione in Italia", prima fra tutti ovviamente una più chiara ed efficace gestione e diffusione della banda larga. Il risultato è impietoso: su un totale di 55 adempimenti soltanto 17 sono stati adottati e ben 21 sono giunti a scadenza, finendo dritti nel cestino. Altrettanto impietoso il giudizio: "l'Agenda Digitale è inefficiente e sta lavorando con poca trasparenza, soprattutto per quanto riguarda lo sviluppo degli Open Data". Unica attenuante: i tempi lunghi ed estenuanti della burocrazia legislativa italiana in fase di emanazione dei decreti. Una lentezza che genera un profondo distacco dalle esigenze della realtà quotidiana, la quale, soprattutto in relazione ad argomenti di carattere tecnologico e digitale, viaggia a un ritmo così veloce e frenetico. Come se ne esce? Secondo Stefano Parisi, presidente uscente di Confindustria Digitale (gli è da poco subentrato Elio Catania (ex presidente Assinform), ci vorrebbe un "digital compact", alias una strategia ufficiale che obblighi il "sistema istituzionale Italia" ad investire in modo massiccio, razionale e ottimizzato in innovazione nell'ambito dell'Information & Communication Technology, puntando soprattutto su: diffusione della fatturazione elettronica (che prenderà il via dal 6 giugno prossimo) a Regioni e Comuni, obbligo di pagamento elettronico e sviluppo del fascicolo elettronico. Si dovrebbe partire da qui per iniziare a spendere meno, molto meno, oltre che per raggiungere un nuovo livello di efficienza: tra gli 8 e i 10 miliardi di euro di risparmio sulle spese burocratiche più altri 5/6 miliardi in ambito sanitario. Francesco Caio, responsabile dell'Agenda "decaduto" con l'insediamento del Governo Renzi, difende l'operato della sua struttura dicendo che negli ultimi 6 mesi sono stati raggiunti più risultati – e cita proprio la fatturazione elettronica come esempio virtuoso – che negli ultimi 4 anni di gestione. E torna a citare – su queste pagine se ne parlò circa un anno fa… - una ricerca dell'Osservatorio del Politecnico di Milano che stima in 35 miliardi di euro il risparmio per lo Stato quando tutte le manovre digitali saranno entrate a regime. Già, ma quando?

Fonte
itespresso.it

06 Noi siamo qui

Il nostro viaggio nel cambiamento continua. La mappa del nostro miglioramento si aggiorna di nuove voci, nuovi dati e nuovi passi avanti all'interno del progetto triennale NEXT.



Coltiviamo la dimensione social

"Michele Brignola 43 anni, padre, dirigente INAIL Firenze, runner. All'INAIL dal 2008 è stato Dirigente di Livorno, Pisa, ora Firenze. Dal 2000 al 2008 è stato funzionario INPS Laureato in Economia e Commercio, Consulente del Lavoro, Dottore Commercialista, Revisore Contabile ha assunto incarichi presso varie aziende. Ha conseguito un Master in redazione del Bilancio d'esercizio e del Bilancio consolidato e ha svolto alcuni incarichi di docenza nelle materie dell'Organizzazione Aziendale e del Diritto Tributario" .

Che cosa significa per te costruire e sviluppare "un'organizzazione digitale"?

Cogliere le opportunità offerte dalla rivoluzione digitale 2.0 per rispondere alle pressanti richieste di efficienza. Si tratta di trasformare il funzionamento dell'organizzazione abbandonando l'idea che possa trattarsi solo di un organigramma e acquisire la consapevolezza dell'importanza delle relazioni. Se vogliamo possiamo pensare come al rapporto complementare tra Hardware e Software o tra Anatomia e Fisiologia. È un impresa pionieristica che riuscirà solo se sarà realizzata con convinzione.
Le moderne tecnologie informatiche sono già presenti in INAIL nei sistemi di supporto al processo decisionale, nei sistemi di controllo e di feedback e nei sistemi di controllo di gestione. Tuttavia da tutti è avvertita la crescente esigenza di trovare in breve tempo, tra una mole ingente di dati, l'informazione adatta a noi in quel momento.
La consapevolezza da parte della dirigenza dell'importanza dei processi di valorizzazione e formazione delle persone e dei processi di condivisione delle conoscenze, può fare in modo che il capitale intellettuale dell'azienda diventi un bene immateriale strategico per competere sul mercato e affermarsi come organizzazione di successo premiata dai propri utenti.

I cambiamenti che le tecnologie digitali stanno portando nel mondo in che modo si dovrebbero riflettere sull'organizzazione dell'Istituto?

Le tecnologie digitali hanno dematerializzato la documentazione amministrativa, hanno meccanizzato la produzione, in alcuni casi sono state determinanti per reingegnerizzare i processi e realizzare rilevanti miglioramenti. Ora la tecnologia digitale dovrà modificare la nostra percezione dell'organizzazione, semplificare i processi decisionali accettando la complessità gestionale di un'azienda come INAIL, dare spazio e riconoscimento all'organizzazione informale, all'autoapprendimento e all'assunzione di responsabilità.

Che aspettative hai dall'introduzione di processi basati su tecnologie digitali in INAIL?

Può esser completata l'integrazione della PEC nelle procedure di gestione. Si inizia ad avvertire la necessità di avere una gestione unica delle istanze

che oggi pervengono da canali e procedure diverse. Per la firma digitale è probabilmente necessario un approccio diverso. Ma l'impatto maggiore e le potenzialità più rilevanti sono quelle relative ad un nuovo funzionamento dell'organizzazione.

Ti piacerebbe partecipare a progetti innovativi per sperimentare nuove tecnologie?

Si!

Cosa pensi dei social network in ambito aziendale?

L'uomo è normalmente proiettato verso una dimensione sociale. La mia nonna aveva una stretta rete di relazioni sociali che iniziava dai parenti ed amici e continuava con i piccoli commercianti del quartiere…
Le cose cambiano e a causa della enorme velocità imposta dall'economia globalizzata dobbiamo utilizzare nuovi mezzi per coltivare la nostra dimensione social. Da facebook in avanti abbiamo constatato le possibilità delle tecnologie 2.0. Anche nelle aziende il social network sta rimpiazzando le precedenti relazioni. Una volta c'era la pausa caffè in ufficio o la cena in trattoria dopo una giornata di formazione.
Un social network può affermarsi con successo all'interno di un'azienda se accompagnato da segnali rassicuranti. In questo senso il messaggio che deve essere percepito da tutti i membri di un'organizzazione è di libertà di espressione e incoraggiamento verso la sperimentazione di idee e novità senza timore di essere censurati. Nei social network sono assenti i riferimenti alle gerarchie aziendali, uno spazio a zero gravità burocratica.

In termini generali, qual è la tua opinione riguardo l'attività svolta da Dcod?

In un'azienda come INAIL l'attività di DCOD è di grandissimo rilievo per l'erogazione di servizi ad alto valore aggiunto per persone e aziende. La velocità delle innovazioni in campo tecnologico e digitale rende complicata la gestione dell'architettura informatica e delle applicazioni informatiche.

Come pensi che l'utenza esterna giudichi i nostri servizi?

Nel complesso l'utenza è soddisfatta dei nostri servizi online. In parte contribuisce l'atteggiamento di apertura e disponibilità, da parte del personale che opera nelle sedi Inail, nel risolvere i problemi connessi alla gestione on line.

Quali sono le aree di miglioramento su cui intervenire nel breve periodo, quali i problemi più urgenti da affrontare?

Una migliore gestione dei tempi di blocco per gli aggiornamenti delle procedure e delle migrazioni pienamente compatibili con gli orari di servizio al pubblico. Una maggiore garanzia per la continuità del funzionamento delle procedure informatiche durante l'orario di apertura al pubblico. Una revisione sistematica delle informazioni e del linguaggio applicato nei provvedimenti derivanti dalle procedure informatizzate. L'integrazione della PEC con la gestione documentale.

Quali sono i suoi punti di forza?

Sono i punti di forza di un'organizzazione che gestisce una rete informatica di rilievo europeo, al passo con le innovazioni e che di fatto si offre verso altre PP.AA. per garantire prodotti di grande rilevanza, penso senza pretese di esaustività al DURC, al SINP, al Casellario Centrale Infortuni.

Come dovrebbe essere secondo te la DCOD ideale in termini di servizi offerti, organizzazione e comunicazione?

Penso che DCOD, come tutte le altre DD.CC. e tutti i membri del nostro Istituto, dovrebbe superare il modello organizzativo funzionale e valorizzare un approccio multifunzionale e multidisciplinare. Iniziamo ora!

l'opinione di **Vincenzo Del Giudice**,
Formez PA e consulente del portale Dati.gov.it

Open data: riflettori puntati sul 2014

tratto da corrierecomunicazioni.it

Il 2014 sarà una buona annata per i dati aperti in Italia. Ma dobbiamo prima fare un salto indietro, ripercorrere gli ultimi due anni per capire cosa aspettarci nell'immediato futuro.

È l'ottobre 2011 quando su iniziativa del Dipartimento per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione viene dato mandato a Formez PA di creare un portale nazionale che aggreghi i dati aperti prodotti dalle Pubbliche Amministrazioni di ogni livello: va online dati.gov.it. A poco più di due anni dal lancio del portale c'è ancora molto su cui lavorare, dalla qualità dei dati rilasciati dalle Pubbliche Amministrazioni italiane allo scambio tra il catalogo nazionale e le tante iniziative in atto. Ci sono gli strumenti necessari (Linee Guida Agenzia per l'Italia Digitale), e buoni motivi per guardare fiduciosi alle prossime sfide.

Spesso i dati parlano da sé, ma vale la pena quasi sempre fare uno sforzo ulteriore per renderli più chiari e comprensibili , ed è quello che attraverso la sezione infografica (aggiornata mensilmente) si cerca di fare su dati.gov.it. I dati rappresentano l'ampiezza (e il trend positivo) del fenomeno dei dati aperti in Italia, un buon punto di partenza per comprendere quanto questa cultura sia al momento radicata in Italia. Sono quasi 10.000 i dataset disponibili oggi in Italia di cui il 70% rilasciati attraverso formati a 3 stelle (scala di riusabilità di Tim Berners-Lee). Quello che non emerge ancora chiaramente è la qualità delle iniziative in atto.

Il problema delle metriche da utilizzare è una questione ancora aperta. Tra le attività del portale nazionale, sicuramente una delle più importanti è quella di ampliamento del catalogo dei dati. Negli ultimi mesi si è passati ad una nuova modalità di scambio tra il catalogo nazionale e le sempre più numerose amministrazioni pubbliche che hanno avviato iniziative di rilascio.

In poco tempo il catalogo ha visto quasi decuplicare il numero dei dataset disponibili e delle organizzazioni rappresentate: al momento dati.gov.it cataloga circa l'80% dell'intera offerta di dati aperti pubblici. Per le Pubbliche Amministrazioni interessate a rendere interoperabili i propri cataloghi con il portale nazionale è disponibile una guida per lo scambio di dati, l'obiettivo è coprire tutte le iniziative e i dati rilasciati. Per creare valore attraverso i dati diventa essenziale creare prima una cultura diffusa in grado di riconoscere il valore e l'utilità dei progetti avviati. Il tema dei dati aperti non può essere certo considerato mainstream; sono infatti ancora troppo pochi gli attori coinvolti nonostante l'agenda politica, nazionale e locale, stia lentamente accendendo i riflettori e integrando il tema.

Negli ultimi due anni sono stati centinaia i partecipanti dei seminari online organizzati da dati.gov.it e i contributi arrivati da cittadini e associazioni grazie a iniziative bottom-up come International Open Data Day, SOD (Spaghetti Open Data), Monithon, solo per citarne alcune. Cosa fare, dunque per accelerare sull'apertura dei dati? Bisogna certamente agire, muoversi e lavorare compatti a tutti i livelli istituzionali. Bisogna coinvolgere chiunque abbia un contributo utile da condividere per affrontare una nuova fase, che non è più pioneristica e non più orientata alla sperimentazione, bensì alla realizzazione di progetti in grado di creare davvero valore partendo dai dati aperti. E l'obiettivo finale deve essere sempre chiaro e preciso: rendere i governi più aperti, più responsabili e sempre più sensibili alle esigenze dei cittadini.

Prossimamente

nel prossimo numero

La nuova dimensione del portale Inail

Approfondimenti

Gender Gap: il caso esemplare del Centro Veneto Ricerca e Innovazione per la Sanità Digitale (Treviso) dove l' 80% degli specialisti IT è donna

Scuola digitale

cosa succede nel mondo?

Opinioni

Intervista doppia

DCOD MAG

eGov:

fascicolo sanitario elettronico: situazione, “casi esemplari” e prospettive

Volete proporre un argomento, suggerire approfondimenti, condividere le vostre opinioni?
Scrivete a nextdcsit@inail.it. Partecipare al cambiamento è anche questo.

INAIL

DCOD MAG

NEXT DCSIT