

settimana dal 27 dicembre al 2 gennaio 2010

## Imprese italiane ed ICT: un mondo possibile...con un semplice click!

di Serena Brini

Molti ne parlano, alcuni lo utilizzano, ma pochissimi sanno di cosa si tratti realmente...ma che cos'è questo famoso ICT?

L'ICT altro non è che l'acronimo di "Information and Communication Technology", ossia l'utilizzo di tutte quelle tecnologie che ci consentono di elaborare e comunicare le informazioni attraverso gli strumenti digitali.

Tuttavia, non è facile dare una definizione univoca e condivisa riguardo a questo concetto: esso si presenta al mondo come una risorsa essenziale per le organizzazioni, all'interno delle quali diventa sempre più importante riuscire a gestire in maniera rapida, efficace ed efficiente il volume crescente delle informazioni.

Nell'era dell'informatica e della comunicazione, sono purtroppo ancora poche le aziende italiane che si sono dotate o che hanno appreso fino in fondo le infinite opportunità che le nuove tecnologie possono portare all'interno dell'impresa, dalla più piccola a produzione familiare ai grandi colossi industriali.

Come ogni innovazione che si rispetti, anche nel caso dell'ICT il divario tra piccole e grandi organizzazioni è enorme, elemento da tenere in considerazione tanto più se pensiamo che l'Italia è uno dei paesi in cui il Digitale Divide è maggiormente diffuso e che gran parte della popolazione è incapace di utilizzare la rete internet, vista spesso come un mondo difficile, lontano e ostile al cittadino comune.

Se da una parte la grande impresa viaggia a banda larga, garantisce ai propri sistemi delle policy organiche di sicurezza ed investe e spinge nell'ambito delle tecnologie informatiche, dall'altra le piccole-medie imprese continuano a basarsi sulle conoscenze dei singoli, sul passaparola e, nella maggior parte dei casi, non dispongono neppure di un sito internet.

Le realtà che si rapportano maggiormente con il web, quindi, sono prevalentemente le grandi aziende e lo fanno utilizzando una rete aziendale interna (Intranet), esterna (Extranet) o una rete LAN per le telecomunicazioni, per le attività legate al settore dell'ICT o, sempli-

cemente, per connettere i propri computer: internet diventa lo strumento primario per il banking online, per i contatti con la Pubblica Amministrazione, per gli acquisti, l'e-commerce e la vendita.

Nell'ambito dell'ICT, infatti, non rientrano soltanto il sito aziendale e l'utilizzo dell'e-mail, sebbene questi ultimi siano quelli maggiormente utilizzati: di questo settore fanno parte anche lo studio, la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione, il supporto e la gestione di sistemi informativi e di telecomunicazione computerizzati, facendo attenzione ai componenti hardware e software che li ospitano.

E' così che, anche le aziende che si sono dotate di un sito internet, spesso non sono state in grado di sfruttarne appieno le potenzialità, utilizzando semplicemente come vetrina per fare mostra dei propri prodotti.

Il reale valore aggiunto che porta l'ICT, invece, va ben al di là della semplice funzione di vetrina: l'obiettivo principale di questa tecnologia sta proprio nella semplificazione e nella velocizzazione dei processi, mettendo al centro del suo

operato il rapporto tra l'azienda e l'utente finale.

Da che mondo è mondo, infatti, la cura del cliente, il fatto di seguirlo e di farlo sentire unico ed importante sono il vero vantaggio competitivo di cui le aziende odierne dovrebbero tenere conto e a questo proposito l'Information and Communication Technology rappresenta quel must di cui ognuna di esse dovrebbe dotarsi. E' importante capire che tutto ciò non riguarda solamente le grandi multinazionali, ma, al contrario, può essere particolarmente produttivo per le realtà più piccole, che magari non possono permettersi di spendere grandi quantità di denaro in costosissime campagne pubblicitarie, ma che, conciliando la visibilità messa a disposizione dal sito internet e l'interattività con il consumatore, saranno in grado di farsi conoscere e di essere presenti, disponibili ed affidabili nell'immaginario del cliente stesso: sono, infatti, proprio le piccole-medie imprese il motore che tiene attiva l'Italia e che la fa eccellere in numerosi settori, a livello nazionale, ma soprattutto internazionale.



L'Information and Communication Technology è quindi un obiettivo possibile e non troppo difficile da raggiungere: esso si presenta come una vera e propria arma strategica in grado di mettere a disposizione dati ed informazioni qualitativamente migliori nell'ambito dell'organizzazione e, grazie alla

diffusione della tecnologia e dell'interconnettività, può dare un enorme contributo alle imprese a ridefinire i rapporti con i consumatori, con i fornitori e con l'intero complesso degli stakeholder, minimizzando i tempi e massimizzando le prestazioni al ritmo di un semplice click.

## La disabilità in Italia, sono le famiglie che fanno assistenza

di Irene Natali

"Disabilità" è un termine in cui rientrano diverse condizioni del soggetto.

Si tratta infatti di un concetto ombrello in cui si fanno rientrare sia coloro che soffrono di handicap fisici e mentali, sia coloro che sono in una condizione temporanea che impedisce loro di espletare normalmente le funzioni quotidiane.

Non vi è una definizione di disabilità condivisa a livello internazionale; nel 2001 l'Organizzazione Mondiale della Sanità l'ha considerata come "il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo e i fattori personali e i

fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo". Alcuni preferiscono addirittura l'espressione "diversamente abile": chi lo fa vuole sottolineare che è possibile, anche in condizioni di menomazione, raggiungere gli stessi obiettivi ed essere competitivi con il resto della società. In questo modo però si enfatizza il concetto di "abilità" a tutti i costi, mentre molti, tra i disabili stessi, vorrebbero solo che venisse riconosciuta la loro condizione in modo da poter ricevere un'adeguata assistenza.

Il problema italiano è infatti questo:

manca l'assistenza. Lo conferma l'Istituto Nazionale di Statistica (Istat) nel maggio 2010: il principale strumento di supporto è costituito dai trasferimenti monetari, sia pensionistici che assistenziali.

Mancano i servizi e l'assistenza formale; ciò fa sì che il deficit ricada sulle famiglie, cui spetta la cura della persona.

Il disabile in Italia trova degli ostacoli non solo fisici ma anche culturali nel mondo che lo circonda.

Due esempi su tutti: gli automobilisti che parcheggiano nei posti riservati e i bancomat, troppo alti per poter essere accessibili da chi siede su una

carrozzella. Eppure, sempre secondo l'Istat (periodo di riferimento: 2004-2005) le persone disabili di più di sei anni che vivono in famiglia sono ben 2 milioni e 600mila, e cioè ben il 4,8% della popolazione italiana. L'Istat evidenzia che in fatto di disabilità alcune leggi pongono l'Italia all'avanguardia rispetto agli altri Paesi europei, ma esistono forti lacune nell'attuazione delle normative. E soprattutto, l'Istituto lo sostiene ripetutamente, il problema è di tipo culturale: servono i fondi, certo, ma soprattutto l'assistenza. Serve che le famiglie non debbano occuparsi in toto dell'assistenza.



## Tag suggestion: la nuova trovata di Facebook che mette a rischio la privacy

di Vincenzo Romano

Quando si parla di facebook si associa da sempre una parola: Privacy. Quel concetto di privacy che è esploso da alcuni decenni con la nascita del telefono cellulare. Un discorso che ha preso sempre più piede con l'avvento del computer, con le aree sottoposte a video sorveglianza, con le intercettazioni, ed oggi sempre di più con i social network. La "piccola f" è la piattaforma incontrastata per quando riguarda quest'ultimi. Conta ormai più di cinquecento milioni di utenti e può posizionarsi come il secondo più grande continente. Facebook è diventato un successo planetario, senza precedenti per quando riguarda le piattaforme web. Il successo è evidenziato dalla grande attenzione dei media, dal continuo adeguarsi dei grandi siti web, soprattutto quelli d'informazione, alle applicazioni e ai pulsanti del social network. Non c'è un sito che non abbia i famosissimi pulsanti "Like", "Recommend", o "Share", inventati proprio dagli sviluppatori del famoso social network. Facebook è un qualcosa che è entrato prepotentemente nella nostra quotidianità e ne fa parte integralmente, ormai. Ha una percentuale di incidenza così tale sulla nostra vita, che le grandi associazioni, sia private che statali, che si occupano di privacy, controllano

costantemente i cambiamenti e le evoluzioni della piattaforma dei profili in blu. L'ultima trovata degli sviluppatori di facebook ha messo in allerta il mondo del web. L'ultima trovata geniale che viene fuori dagli uffici di Palo Alto in California, si chiama Tag Suggestion. Si tratta del riconoscimento virtuale di un'immagine, un metodo più semplice per poter trovare utenti ed amici. Il sistema è molto semplice. L'utente dalla memoria corta, che non ricorda più il nome del suo miglior amico d'infanzia, o della sua prima fidanzata, e non sa come cercarla, non dovrà affidarsi più a tecniche complesse per poter ricordare, a cartomanti che leggano nel passato, o semplicemente a ricerche che durano ore, per controllare tra le liste di conoscenti degli amici, e degli amici di amici. Basta avere una foto recente e il gioco è fatto. L'applicazione tag suggestion ci consente di caricare la foto della persona che stiamo ricercando, ed un algoritmo realizzato ad hoc, ne studierà i lineamenti del viso, ed altre caratteristiche del volto, mettendole in relazione con le caratteristiche degli altri utenti iscritti. Alla fine ci verrà visualizzata una lista di possibile utenti che assomiglino al soggetto presente nella foto, in modo tale da consentirci un riconoscimento fotografico.

E' senz'altro una magnifica idea, ma pericolosa? Molti sono scettici. Secondo l'opinione pubblica e le aziende specializzate nel controllo della privacy, l'applicazione rischia di superare tutte le impostazioni di sicurezza aggiunte finora (con notevole sforzo) dagli amministratori del social network. Ciò che è a rischio è la privacy globale e non una piccola percentuale. Il problema non è l'utente che utilizza facebook responsabilmente, ma di quelli che ne possano approfittare per scopi illeciti di qualsiasi tipo. Le foto personali sono indicizzate benissimo dalla società di Mountain View, Google, che ci permette una facile ricerca e un salvataggio automatico. Al riconoscimento ci ha pensato facebook. Un rispetto della privacy che è altamente a rischio per i terabyte di informazioni personali che facilmente possiamo reperire sulla rete delle reti, e che le grandi aziende che gestiscono il mercato internet, come facebook, ne sfruttano la vulnerabilità per incrementare notevolmente i loro fatturati, mentre gli utenti finali sono ignari dei grandi rischi che corrono nel rendere la privacy dei dati così facilmente condivisibili. Facebook per il momento sulla nuova applicazione, che si trova in fase di testing, ancora non si sbilan-

cia. Non si parla di possibili impostazioni o restrizioni che l'utente può configurare. Ma il rischio di ritrovarci con questa

applicazione, da un giorno all'altro, con impostazioni già definite e non modificabili, c'è ed è reale. A facebook interessa solo incrementare il fatturato, sapendo che a buona

parte degli iscritti in fondo non interessa la propria privacy, ma vuole solo divertirsi, chattare e conoscere gente, e l'azienda dai profili in blu li accontenta sempre di più.

