



ENTERPRISE 2.0 E LEGALITÀ

luca.mainetti@unisalento.it

Distretto Produttivo dell'Informatica

Forum PA, 9 maggio 2011, Roma

Informatica



Il “knowledge worker”

- “Una persona che lavora principalmente con l’informazione o che usa e crea conoscenza nel luogo di lavoro” – M.Feigergino, 1959
- “Il knowledge worker (principalmente chi svolge compiti di ricerca) ha la necessità di condividere la conoscenza (co-worker)” – A.Toffler, 1990
- E’ il knowledge worker l’utente del sistema informativo dell’era del SaaS



Necessità del knowledge worker

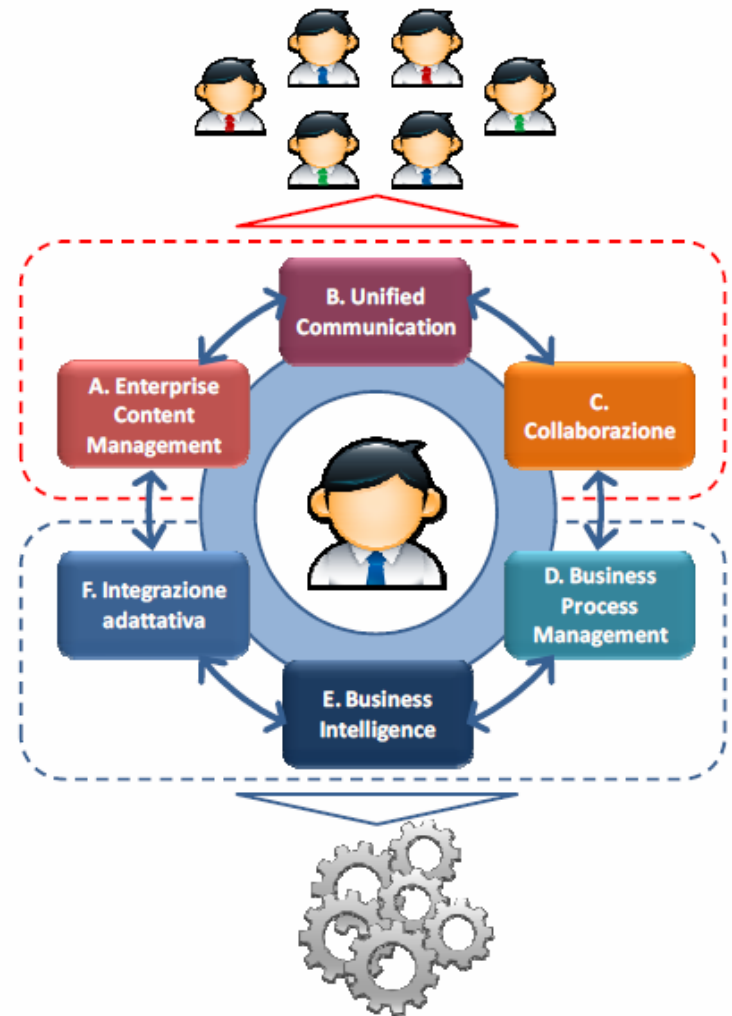
- Gestire in maniera integrata informazioni aziendali strutturate e destrutturate
- Incorporare un portafoglio completo di soluzioni per il supporto ai processi aziendali destrutturati
- Creare uno spazio di lavoro personalizzato sulle esigenze del singolo lavoratore
- Aumentare la produttività e la capacità di creare e reperire informazioni
- Avere strumenti per rendere più strutturato il lavoro



Enterprise 2.0

- Fornisce in un unico sistema le principali funzionalità applicative a supporto del knowledge worker
- Favorisce la centralità del ruolo dell'utente che ha la possibilità di definire il proprio spazio e i propri processi lavorativi
- Integra i sistemi informativi transazionali con i sistemi di produttività individuale

Principali funzionalità





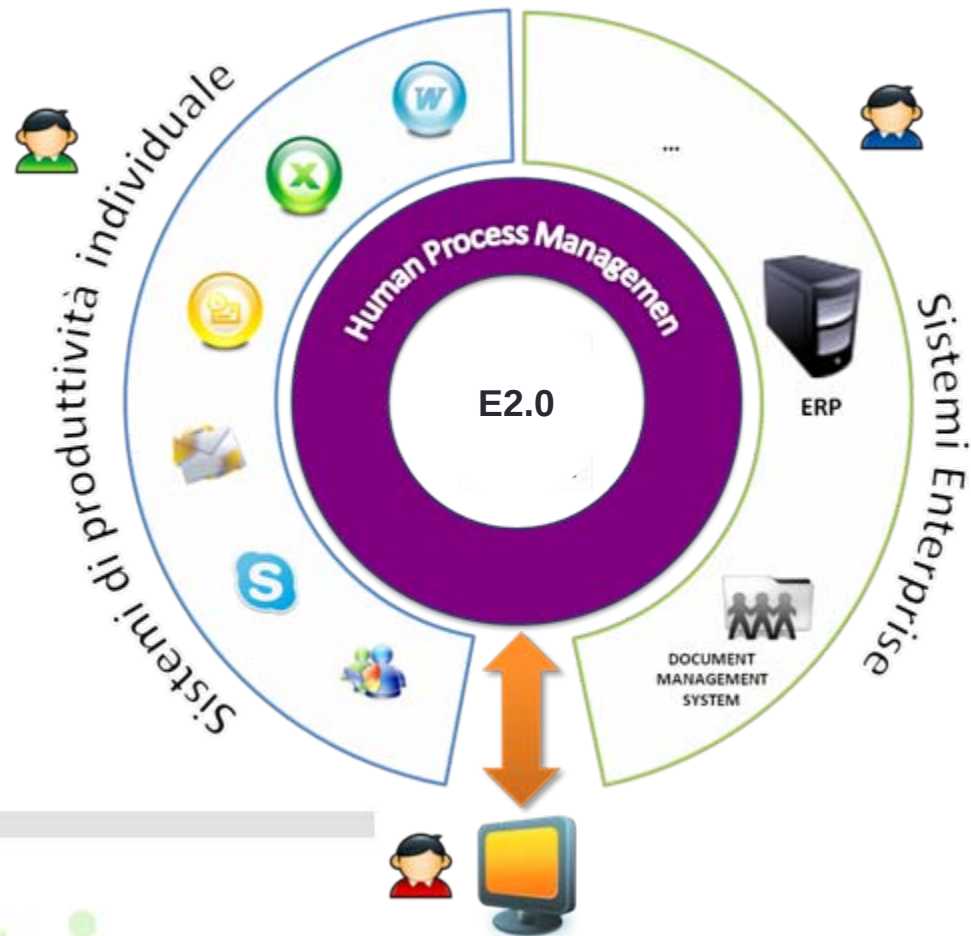
L'evoluzione necessaria

- Flessibilità e capacità di riconfigurare rapidamente i processi di business
- Capacità di includere rapidamente attori esterni all'organizzazione con meccanismi partecipativi
- Tempi di sviluppo sempre più ridotti (o gli utenti si organizzano fuori dal sistema informativo)
- Crescente esigenza di supportare in maniera evoluta i processi destrutturati dell'organizzazione



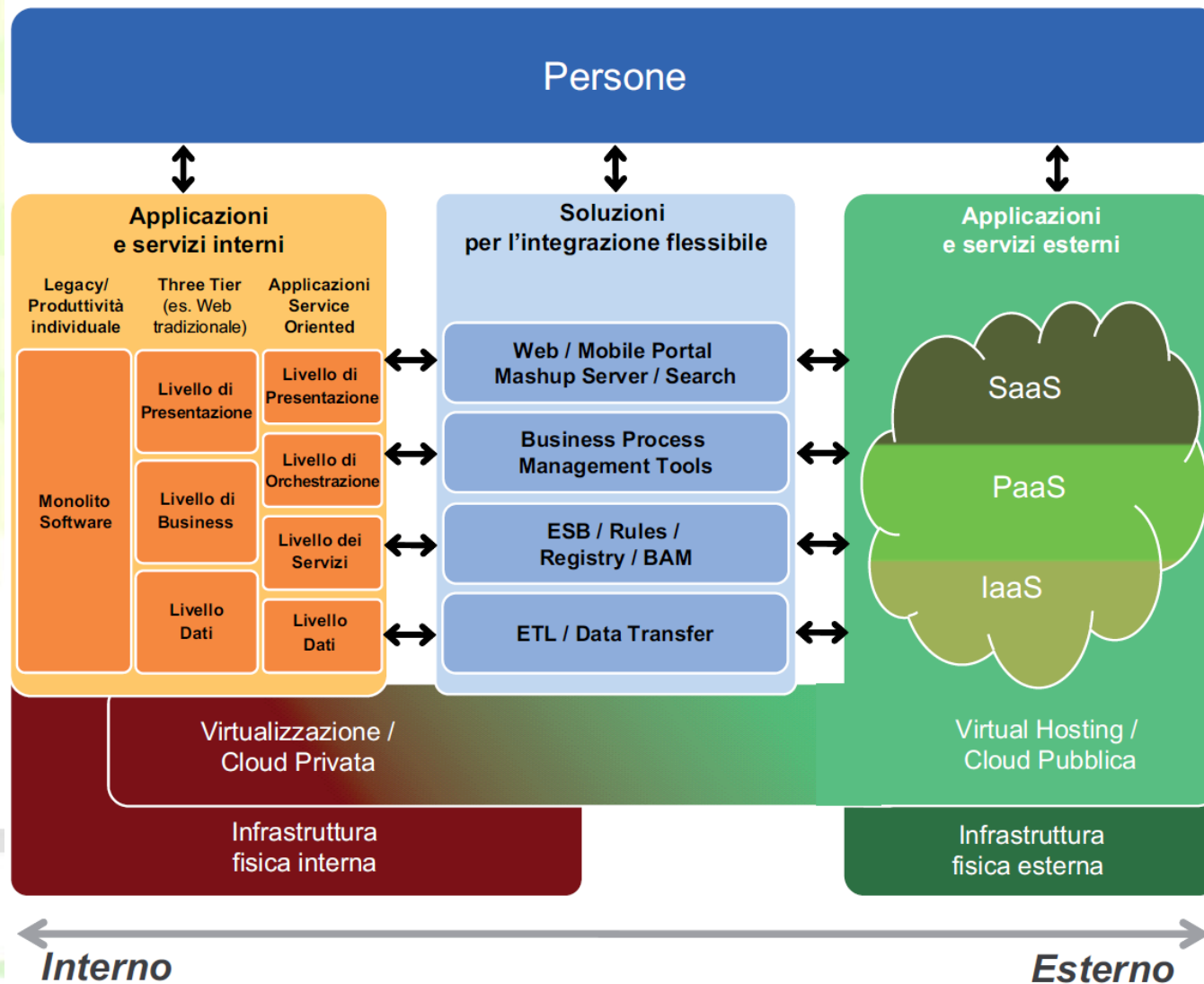
Schema logico

- Monitorare in tempo reale i processi e le loro prestazioni
- Scatenare eventi (es. messaggistica, e-mail)
- Individuare i colli di bottiglia dei processi
- Analizzare i processi ex post in modo da effettuare previsioni
- Suggerire le azioni da compiere





L'architettura dell'Enterprise 2.0





Un esempio d'uso

Il Knowledge Worker ha bisogno di un supporto da parte di un collega su un processo a cui sta lavorando...

... invia una e-mail al proprio collega e la tagga utilizzando un plug-in

L' e-mail viene ricevuta dal mail server e ...

... viene inviata al DB del sistema Enterprise

L'HPM ne elabora i dati e li rende disponibili agli utenti coinvolti nel processo e al sistema di monitoraggio delle performance

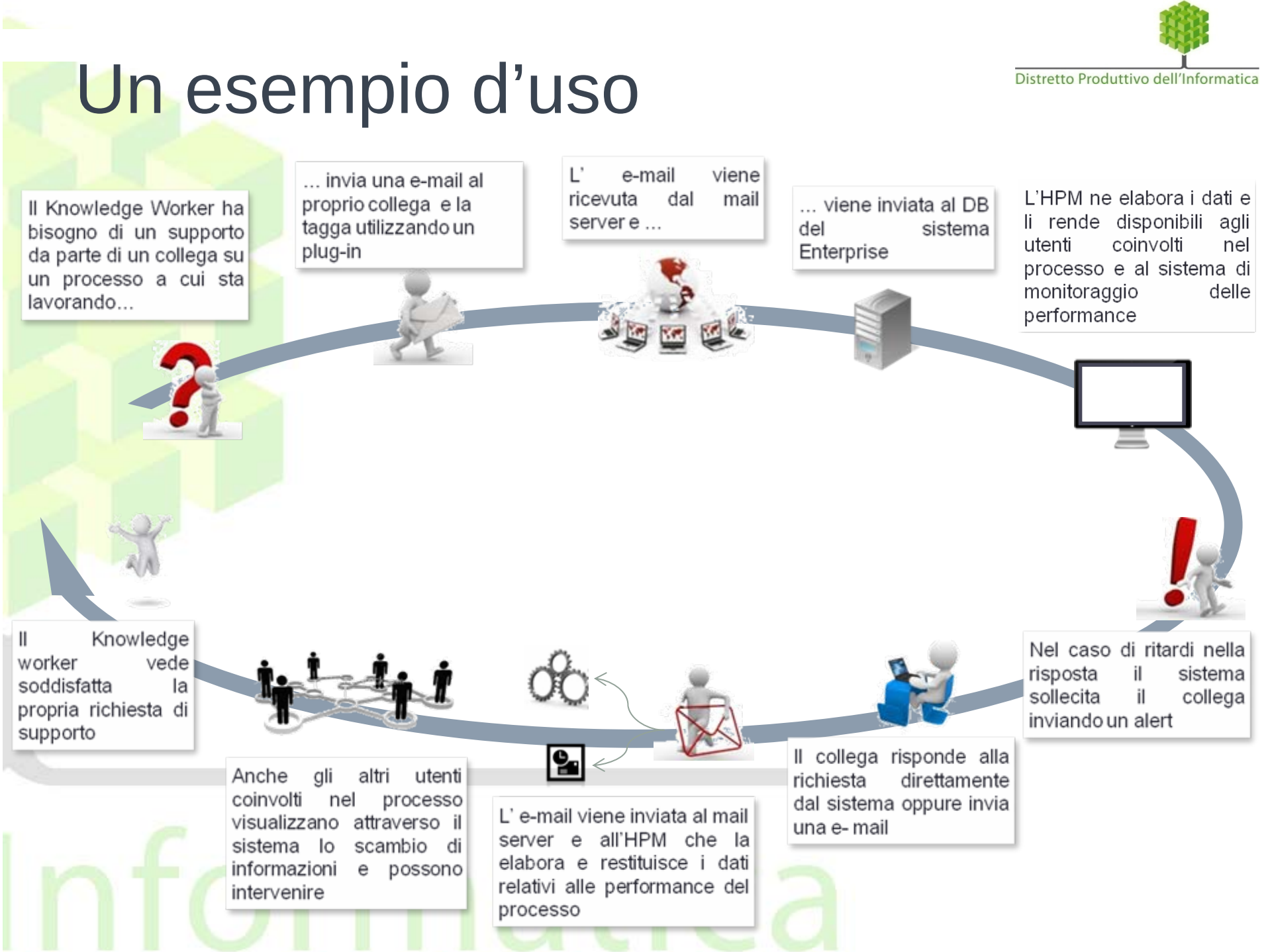
Nel caso di ritardi nella risposta il sistema sollecita il collega inviando un alert

Il collega risponde alla richiesta direttamente dal sistema oppure invia una e-mail

L' e-mail viene inviata al mail server e all'HPM che la elabora e restituisce i dati relativi alle performance del processo

Anche gli altri utenti coinvolti nel processo visualizzano attraverso il sistema lo scambio di informazioni e possono intervenire

Il Knowledge worker vede soddisfatta la propria richiesta di supporto





I nuovi comportamenti

- Il confine tra lo spazio di produttività individuale e i sistemi informativi aziendali si dirada
- Anche l'informazione individuale sta nel "cloud"
- I knowledge workers introducono nei processi aziendali la propria rete di relazioni sociali
- I sistemi di "comunicazione libera e destrutturata" (chat, social networks, blog) diventano strumenti formali
- I sistemi tracciano le relazioni e le comunicazioni per consentire di reperire rapidamente le informazioni, per riflettere continuamente sull'organizzazione, per rendere più potenti gli strumenti di business intelligence

Informatica



Rischi di natura giuridica

- Rischi che derivano dalla costruzione di una banca dati elettronica
- Rischi che derivano da un trattamento non corretto delle informazioni nell'ambito del processo di gestione del flusso informativo
- Rischi che derivano dall'inserimento e conseguente veicolazione di informazioni errate
- Rischi che derivano da comportamenti sleali o fraudolenti dei dipendenti (inside attack)
- Rischi che derivano da attacchi al sistema che possono provenire dall'esterno (outside attack)



Le responsabilità

- Responsabilità della persona giuridica che fornisce il sistema
- Responsabilità della persona giuridica che adotta il sistema
- Responsabilità del titolare e del responsabile del trattamento
- Responsabilità dell'amministratore di sistema
- Responsabilità dell'analista di sistema (funzione IT)
- Responsabilità del dipendente-utente

Informatica