

TELEMOUSE

Manuale di e-Government

TELEMOUSE

The word "TELEMOUSE" is written in a playful, hand-drawn font. The letters "TELE" are in a dark red color, while "MOUSE" is in a bright yellow. The letter "O" in "MOUSE" is replaced by a red circular smiley face with a simple line for a mouth and a pair of glasses drawn on its face.

Fondazione Mondo Digitale



Telemouse

Manuale di e-Government

Questo manuale è a cura della dott.ssa **Annamaria Cacchione**,
sotto la supervisione del prof. **Alfonso Molina**.

Progetto grafico a cura di **Alessandro Romani**.

Il presente lavoro è stato possibile grazie al contributo di
Telecom Italia S.p.A.

Stampato dal **Comune di Roma**, Novembre 2009

Copyright © 2009 **Fondazione Mondo Digitale**
www.mondodigitale.org

Questo volume è parte integrante del kit formativo ideato dalla
Fondazione Mondo Digitale.

L'intero kit è composto da 5 tomi: Linee guida per Docenti, Linee guida per Tutor,
Linee guida per Nonni, Guida pratica all'uso del PC e Manuale di e-Government.





Index

Prefazione	Pag. 6
Modulo 1	Pag. 9
Modulo 2	Pag. 20
Attività	Pag. 32
Modulo 3	Pag. 33
Attività	Pag. 50
Modulo 4	Pag. 51
Attività	Pag. 69
Modulo 5	Pag. 71
Attività	Pag. 82
Modulo 6	Pag. 83
Attività	Pag. 96

Prefazione

Sono almeno tre le buone ragioni per le quali Telecom Italia crede nel progetto Telemouse e sostiene l'informatizzazione dei centri anziani di Roma.

La prima è promuovere la Rete e i nuovi servizi di comunicazione che viaggiano sulla Rete. La Rete ha un potenziale enorme che sfruttiamo ancora troppo poco. Le infrastrutture e la banda di trasmissione necessaria per quei servizi ci sono; ma non tutti hanno quelle conoscenze di base – tutto sommato poche, ma indispensabili – che permettono di entrare nel gran mondo di Internet.

E' una questione di natura culturale o, per meglio dire, di "alfabetizzazione digitale" che l'Italia si trascina dietro da decenni. Il risultato è che la nostra società; assai più di quella di altri Paesi, si trova divisa tra una generazione giovane, quella dei cosiddetti "nativi digitali" cioè dei ragazzi nati dagli anni Novanta in poi che hanno con le nuove tecnologie di comunicazione un rapporto di facile istintiva familiarità, e le generazioni più mature, che non hanno quella familiarità, talvolta si sentono come intimorite dagli strumenti informatici, molto spesso li vivono come strani giocattoli di cui in realtà non capiscono la vera utilità. Utilità non solo e non tanto per divertirsi, chiacchierare con gli amici, lavorare, ma per vivere e vivere meglio.

Per questo nella nostra azione di promozione della Rete dobbiamo e vogliamo pensare anche alla popolazione "matura", aiutandola a superare una barriera di indifferenza o di diffidenza che esiste, anche se in realtà è molto più facile da superare di quanto comunemente si pensi.

La seconda ragione sta nel fatto che la Rete è un formidabile strumento di inclusione: è libertà di informazione, di comunicazione e relazioni sociali, di apprendimento, di svago, di accesso ai servizi. E' riduzione o liberazione dalle

fatiche e dagli stress della mobilità. E' cure mediche, assistenza, sicurezza personale. E' coesione sociale, scambio e confronto di valori, senso di appartenenza ad una stessa comunità.

La Rete abilita la cittadinanza in una "società digitale" quale anche la nostra sta diventando. Per un'azienda all'avanguardia nella tecnologia e nell'innovazione come Telecom Italia, è una necessità e un obbligo sociale far sì questa cittadinanza sia condivisa da tutti, nessuno escluso.

La terza ragione, infine, è che quanto più si diffonderà la cultura digitale anche tra le persone mature, tanto più rapidamente il nostro Paese riuscirà a trasformarsi e soprattutto riuscirà a trasformare il rapporto tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, rendendolo più veloce, meno costoso, più efficace e più ricco. Insomma, semplificando di molto la vita di tutti noi. Non parliamo di un miraggio, ma di una prospettiva ormai concreta sulla quale stanno finalmente convergendo gli sforzi di governo, istituzioni, aziende. C'è un'Italia digitale che sta prendendo forma. Ma perché questo cambiamento si realizzi ha bisogno del contributo dei cittadini. E quello della generazione matura sarà, ancora una volta, insostituibile.

Carlo Fornaro

Direttore External Relations

Telecom Italia

TELEMUSE

Modulo 1: Introduzione all'e-Government

Che cos'è l'e-Government

L'e-Government (in italiano: *governo elettronico*) è un insieme di servizi che le varie istituzioni (ad esempio: i Ministeri, le Regioni, i Comuni) mettono a disposizione dei cittadini attraverso Internet.

Dal momento che Internet è diventato uno dei canali di comunicazione più diffusi, ogni Governo (non solo quello italiano ma anche tutti gli altri Governi in Europa e nel mondo) ha oggi bisogno di comunicare con i propri cittadini anche attraverso Internet.

Internet è però un mezzo di comunicazione particolare, al tempo stesso più potente e più complesso dei mezzi di comunicazione tradizionali ai quali tutti siamo abituati (giornali, televisioni, lettere ecc.).

Per questo, i Governi hanno dovuto creare dei modi di comunicazione nuovi, specifici per Internet, attraverso i quali si possono fornire informazioni, dare spiegazioni e, in alcuni casi, svolgere pratiche (ad esempio avere certificati, pagare le tasse) come in ufficio reale.

La definizione di governo elettronico elaborata dal Consiglio d'Europa comprende l'uso delle tecnologie informatiche in 3 aree di interesse pubblico:

1. la comunicazione tra l'autorità pubblica e la società civile;
2. il funzionamento delle autorità pubbliche ad ogni livello del processo democratico (democrazia elettronica);
3. la fornitura di servizi pubblici (servizi pubblici elettronici).

Nel riquadro accanto potete leggere la definizione di e-Government data dal Consiglio d'Europa¹. Quanto detto finora si riferisce in particolare ai punti 1 e 3 (del punto 2 si parlerà più avanti).

¹ Il Consiglio d'Europa è un'importante istituzione centrale europea che si occupa di questioni generali come i diritti dei cittadini, la formazione, la comunicazione ecc. La definizione originale è disponibile al sito www.coe.int.

Per iniziare ad avere un'idea di cosa è l'e-Government, potete guardare un video della Commissione Europea² al seguente indirizzo

http://212.68.215.195/europa/egov_clip_hq.wmv

(è fatto in modo da essere compreso anche da chi non sa l'inglese).

Ma perché è importante conoscere e saper usare l'e-Government?

A questa domanda si possono dare molte risposte.

Una ragione, di carattere più generale, è che Internet, e tutto quello che attraverso Internet "viaggia", rappresenta ormai una parte importante della vita di ogni persona. Restarne fuori – cioè non sapere cosa c'è dentro questo enorme contenitore – costituisce oggi un fattore di emarginazione sociale, analogo ad esempio alla non conoscenza di una lingua straniera (soprattutto l'inglese). Per questo, con un'espressione non a caso inglese, si parla di "e-Exclusion", cioè di *esclusione elettronica*, per indicare la situazione di esclusione o emarginazione sociale causata dalla non conoscenza e/o non utilizzo del canale di comunicazione elettronica per eccellenza, cioè Internet.

Una ragione più pratica, legata al tipo di servizi che l'e-Government offre, è la possibilità di migliorare notevolmente la qualità della propria vita. Attraverso Internet possiamo evitare di andare in un ufficio soltanto per scoprire quando è aperto, possiamo evitare lunghe file allo sportello soltanto per prendere dei moduli, possiamo addirittura evitare di andare in un ufficio per fare una pratica, facendola direttamente da casa nostra, servendoci soltanto del nostro computer e di una buona connessione. Risparmiare tempo significa spesso risparmiare soldi (anche solo quelli dell'autobus), stress e fatica. Ma attenzione: non vi stiamo suggerendo di vivere isolati a casa vostra comunicando a distanza con il mondo attraverso uno schermo!

² La Commissione Europea è un'altra istituzione importante dell'Unione Europea. E' infatti l'organo esecutivo dell'Unione Europea: propone le leggi ed è responsabile dell'attuazione delle decisioni degli organi legislativi.

Sfruttare l'e-Government significa ottimizzare il proprio tempo riservandolo ad altre cose (non virtuali!) che possono essere molto più interessanti e importanti: una passeggiata in un bel parco, una partita a carte con gli amici o una mostra il cui biglietto...lo avete comprato via Internet sul sito del vostro Comune.

L'e-Government è fatto quindi di una serie di attività e servizi diversi, che possono risultare complicati per chi, diversamente dai più giovani, non ha tanta dimestichezza con le tecnologie informatiche. Spesso, inoltre, le persone sono sospettose nei confronti di questo nuovo tipo di servizi perché *non si fidano delle informazioni che ricevono e, soprattutto, di quelle che devono dare* (dati personali come nome, indirizzo, codice fiscale, numero della carta di credito ecc.).

In realtà i sistemi di comunicazione basati sulla rete Internet sono oggi molto sicuri e permettono di fare tante cose senza correre alcun rischio. Bisogna però conoscerli bene e sapere come applicare le migliori strategie di protezione dei dati, in modo da navigare sicuri e ottenere soltanto il meglio da questo mare di opportunità che è Internet e, al suo interno, il governo elettronico.

Prima di addentrarci nella conoscenza dell'e-Government e dei servizi che ci offre, è bene precisare ancora un paio di cose importanti.

Innanzitutto, è importante sapere che il governo elettronico può riguardare *tutte le istituzioni a tutti i livelli*: non soltanto dunque le istituzioni centrali (ad esempio il Consiglio dei Ministri e i Ministeri) ma anche quelle periferiche e locali (Regioni, Province e Comuni). Riguarda inoltre anche gli Enti pubblici come quelli previdenziali (INAIL, INPS), le Agenzie delle Entrate, le Camere di Commercio ecc. In questo senso, l'unico limite è quello dell'effettiva realizzazione del livello elettronico di governo, cioè se quella data istituzione ha realizzato o meno servizi di questo tipo e in che misura. Fino ad ora, infatti, non c'è stato un vero e proprio obbligo per le istituzioni pubbliche a realizzare servizi di e-Government, e dunque ogni istituzione ha sviluppato

servizi (oppure *non* li ha sviluppati affatto) in base alle proprie esigenze e alle proprie risorse finanziarie. Come vedremo nel prossimo paragrafo, il Governo italiano ha recentemente introdotto delle novità in questo campo ed è molto probabile che, in un certo senso, i servizi di e-Government diventeranno presto “obbligatoriosi” per la maggior parte delle istituzioni.

In secondo luogo, anche se finora abbiamo parlato esclusivamente di istituzioni pubbliche, è importante sapere che ci sono anche molte istituzioni private, che hanno però una funzione pubblica molto rilevante, con sistemi di e-Government molto potenti. Si tratta innanzitutto delle banche (e della posta), che hanno grande interesse ad ampliare le possibilità di accesso ai loro servizi anche attraverso il canale elettronico. Come vedremo, alcune delle soluzioni più innovative in questo campo sono state introdotte proprio da questo tipo di organizzazioni.

Quindi buona lettura e buona navigazione!!!

Il quadro di riferimento europeo e italiano

Il settore dell'e-Government sta assumendo un rilievo sempre più grande sia a livello nazionale che a livello sovra-nazionale – nel nostro caso a livello europeo.

Le ragioni di questa importanza sono almeno 3:

1. come già detto nel paragrafo precedente, si tratta di adeguare la comunicazione istituzionale al nuovo canale costituito da Internet, che offre tante nuove possibilità per una comunicazione immediata ed efficace con il cittadino;
2. le potenzialità offerte da Internet possono essere estremamente importanti per promuovere la nascita e lo sviluppo di un rapporto di fiducia tra istituzioni e società; ciò è tanto più importante nel momento

in cui si registra in molte parti del mondo una diminuzione del livello di fiducia e partecipazione dei cittadini alla vita pubblica (questa ragione è direttamente collegata con il concetto di *democrazia elettronica* di cui parla la definizione proposta dal Consiglio d'Europa);

3. c'è inoltre una ragione di tipo economico: nel momento in cui le risorse pubbliche sono sempre più scarse e, l'e-Government consente di ottenere un notevole risparmio attraverso il processo di "dematerializzazione" del rapporto tra governo e cittadini. L'espressione *de-materializzazione* fa riferimento al fatto che, ad esempio, se una pratica burocratica si svolge totalmente on-line (e viene quindi dematerializzata perché non ha più consistenza fisica) non si consuma più carta, né inchiostro né energia elettrica per la stampa. Inoltre, gli uffici sono meno congestionati e possono concentrarsi su questioni più complesse, con ulteriore risparmio di costo del personale. Dal punto di vista del singolo cittadino, sbrigare pratiche on-line consente di risparmiare tempo e denaro – un risparmio importante soprattutto considerati gli standard non elevati di stipendi e pensioni in Italia. In questo senso, l'Unione Europea ha fissato un obiettivo preciso: ridurre le spese amministrative del 25% per rafforzare la competitività entro il 2012.

Per tutti questi motivi i governi, a tutti i livelli, stanno da tempo promuovendo la diffusione dell'e-Government, sia attraverso leggi e regolamenti sia attraverso speciali programmi di finanziamento.

L'Unione Europea considera infatti l'e-Government come una reale priorità per tutti gli stati membri e, per questo, nel 2006 ha promosso un programma speciale chiamato

***Piano d'Azione per l'e-Government 2010:
accelerare l'e-Government in Europa a beneficio di tutti.***

I contenuti di questo Piano sono disponibili sul sito generale della Commissione:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.ht

Questa pagina contiene anche una definizione ampia di e-Government che è interessante leggere e commentare insieme.

Questo è (tradotto in italiano) il testo che trovate alla pagina indicata. Ad ogni passaggio citato, contenuto in un riquadro a sinistra, corrisponde un riquadro di commento e spiegazione sulla destra.

Un e-Government efficace implica un processo di ri-progettazione di organizzazioni e processo, e il cambio di comportamenti, in modo che i servizi pubblici siano forniti in maniera più efficiente ai cittadini.

Anche se l'e-Government non può esistere senza le nuove tecnologie, non coincide semplicemente con il loro uso.

L'e-Government è un diverso modo di organizzare i servizi, rendendoli più aderenti alle reali esigenze degli utenti e dunque migliorandone la qualità.

Nel mercato interno dell'Unione Europea le persone hanno libertà di movimento – sia per motivi di lavoro che per motivi personali – e di conseguenza hanno bisogno di comunicare facilmente con i servizi pubblici anche fuori dal loro Paese di origine.

Questo passaggio mette in evidenza un'ulteriore motivo per cui l'e-Government assume tanta importanza: dato che le persone oggi si spostano molto più che nel passato su tutto il territorio dell'Unione Europea, è necessario un sistema per rendere più agile e accessibile a tutti lo svolgimento di ogni pratica amministrativa, in qualunque Paese ci si trovi.

L'e-Government riguarda l'uso degli strumenti e dei sistemi reso possibile dalle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) allo scopo di offrire ai cittadini e alle imprese servizi pubblici migliori.

Viene messo in rilievo il legame tra sviluppo delle nuove tecnologie (computer e Internet) e nascita dell'e-Government.

Secondo questa definizione lo scopo principale dell'e-Government è il poter offrire servizi pubblici migliori.

In risposta a queste indicazioni centrali, anche l'Italia ha recentemente messo a punto un programma per la promozione dell'e-Government .

Questo programma si chiama

Piano per l'e-Government 2012

perché mira a raggiungere una serie di risultati entro il 2012.

Il testo completo di questo Piano è disponibile sul sito del Ministero dell'Innovazione alla pagina

www.innovazione.gov.it

Questi sono i contenuti più interessanti del Piano, suddivisi per aree:

- Salute

il Piano prevede la digitalizzazione delle prescrizioni e dei certificati medici, cioè la sostituzione delle prescrizioni (farmaceutiche e specialistiche) e dei certificati di malattia cartacei con documenti digitali; prevede inoltre di rendere disponibile ai cittadini la propria storia clinica nel Fascicolo Sanitario Elettronico, una sorta di dossier elettronico contenente tutta la storia medica di ogni paziente, consultabile in ogni luogo ed in ogni momento, nel pieno rispetto della privacy.

- Sicurezza e libertà

il Piano prevede la realizzazione della Carta d'identità Elettronica e del Passaporto Elettronico, entrambi dotati di un microprocessore contenente tutti i dati del titolare.

- Dematerializzazione

questo processo consentirà di effettuare pagamenti, dovuti alle pubbliche amministrazioni centrali, attraverso Internet. Questo processo comprende anche la messa a disposizione dei cittadini di una casella di posta elettronica certificata, che permette cioè di inviare/ricevere documenti che hanno valore ufficiale come i documenti cartacei "normali".

Tipi e livelli di e-Government

Come abbiamo avuto già modo di vedere, esistono tanti tipi diversi di servizi di e-Government . Per poterli utilizzare al meglio, è importante conoscerne le tipologie principali, in modo da essere in grado di valutare rapidamente (senza, ad esempio, dovere prima esplorare tutto un sito per decidere poi cosa è possibile fare) cosa possiamo aspettarci da ogni tipo principale di servizio.

In generale, possiamo affermare che esistono 3 categorie principali di e-Government, distinte in base al *livello di profondità* dei servizi disponibili, da quelli più “superficiali” e quelli più “profondi”.

1. Servizi informativi di base

Questo tipo di servizi consiste nella pubblicazione, on line, di informazioni semplici come ad esempio l’orario di apertura degli uffici, il numero di telefono e l’indirizzo degli uffici, il nome del responsabile di singole aree amministrative e la sua e-mail e/o il suo numero di telefono ecc. Sono inoltre fornite informazioni su novità legislative, scadenze, bandi e concorsi. Non si ha la certezza, tuttavia, che le informazioni siano sempre aggiornate.

Si tratta di un livello di e-Government molto semplice: si tratta infatti nella pura trasposizione elettronica di informazioni solitamente comunicate in altro modo (su carta o...a voce). Non corrisponde dunque ad alcun cambiamento profondo nella gestione dei servizi. Si tratta, inoltre, di un tipo di comunicazione monodirezionale, che viaggia cioè soltanto in una direzione - dall’ufficio/amministrazione all’utente - e non consente interazioni reali (ad esempio l’invio di informazioni dal cittadino all’ufficio).

2. Servizi informativi avanzati

Questo tipo di servizi rappresenta un’evoluzione del tipo precedente: le informazioni sono costantemente aggiornate, riguardano molti più argomenti ed aspetti e sono presentate in modo semplice e chiaro. C’è la

possibilità di un primo livello di interazione: si possono inviare richieste (per e-mail e/o attraverso modelli elettronici già pronti),

In questi casi e-Government significa che è possibile ottenere informazioni complete e aggiornate sui servizi disponibili nei vari uffici semplicemente navigando sui siti degli uffici interessati. Qualche volta è possibile anche fare un "tour virtual" degli uffici (attraverso foto o video), lasciare messaggi agli impiegati e "scaricare" moduli (ad esempio per la richiesta di certificati).

La richiesta effettiva dei certificati può però essere fatta soltanto recandosi fisicamente agli uffici interessati.

3. Servizi realmente interattivi

In questo caso e-Government significa avere reale possibilità di fare tutte le operazioni che si possono fare negli uffici reali anche on line, mandando e-mail oppure compilando dei modelli elettronici.

Non si tratta soltanto di ottenere informazioni, ma di effettuare on line le stesse attività che di solito si fanno presso gli uffici (certificati, pagamenti, richieste ecc.).

Attività e percorsi

Ecco qui di seguito elencate alcune attività che è possibile fare, da soli o in gruppo, per iniziare a conoscere il mondo dell'e-Government.

ATTIVITA': esplorare siti istituzionali per:

- Analizzare le definizioni di e-Government che propongono;
- Esaminare siti istituzionali, con particolare riguardo ad eventuali e ricercare sezioni sui servizi on line.

Suggerimenti per siti da esaminare:

www.innovazione.gov.it : sito del Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

www.cnipa.gov.it : sito del Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

ATTIVITA' LABORATORIALE:

- Ricerca di definizioni di e-Government sulla rete attraverso i motori di ricerca;
- Discussione sui contenuti delle definizioni di e-Government trovate e sui progetti ad esse collegate;
- Discussione su quali tipi di siti, tra quelli esaminati, sono più accessibili, in particolare per le persone anziane;
- Discussione sul concetto di "accessibilità", anche in riferimento alle definizioni presenti in rete.

TELEMUSE

Modulo 2: Servizi informativi di base

In questo modulo esploriamo il sito di:

- Regione Lazio

E parliamo in particolare di:

- Organizzazione di un sito istituzionale
- Sezione "News"
- Canali tematici
- Log in

Un portale istituzionale-tipo

I servizi di e-Government più semplici sono quelli che consentono di recuperare informazioni di base sui servizi offerti "dal vivo" dai vari uffici, appartenenti alle amministrazioni centrali e periferiche.

Ma, in concreto, di che tipo di informazioni si tratta?

Prendiamo ad esempio il sito ufficiale della Regione Lazio.

Questa è la schermata di accesso (al 25/11/2009) del portale, all'indirizzo

www.regione.lazio.it

Come sono fatti gli indirizzi dei siti delle amministrazioni locali

Tutti i siti ufficiali delle amministrazioni locali – regioni, province e comuni – corrispondono ad indirizzi standard composti dal tipo di ente – ad esempio regione/provincia/comune – e dal nome proprio dell'ente – ad esempio lazio/roma – separati da un punto e seguiti da "it", abbreviazione di Italia, per indicare che si tratta di un sito italiano.

L'indirizzo è di norma preceduto dalla sigla che indica il World Wide Web – www.

Infine, tutti i nomi sono scritti in minuscolo.

The screenshot shows the website of the Regione Lazio (Lazio Region). At the top, there is a navigation bar with links for "privacy e note legali", "guida al sito", "webmail", "link", and "contatti". Below this is the Regione Lazio logo and the text "RISPONDE AL CITTADINO". A search bar is present with the text "Cerca".

The main content area features a news article titled "Sanità, la Regione salda titoli per 340 milioni". The article text reads: "24/11/09 - Con il primo pagamento di novembre (i pagamenti avvengono a scadenze fisse, due volte al mese, il 20 e il 30), ammontano a circa 340 milioni di euro i crediti pagati finora ai fornitori del sistema sanitario del Lazio, attraverso la fatturazione elettronica. Tutto ciò in virtù dei nuovi accordi sui pagamenti introdotti dall'Assessorato al Bilancio della Regione Lazio a partire da quest'anno, che prevedono l'impegno a saldare le fatture entro un periodo massimo di 180 giorni." Below the article text are several smaller news items: "25/11/09 - Montino, 'Governo sblocchi 4 miliardi di euro per Regione'", "24/11/09 - Lazio nel Mondo: dal 27 al 29 novembre si svolgerà la 'V Conferenza Regionale sull'Emigrazione'", "24/11/09 - Enoteca regionale premiata con la 'chiocciolina' di Slow Food", "20/11/09 - Bus gratis under 25: al via domande per abbonamento 2010", and "20/11/09 - La Regione stanZIA oltre 24 milioni per persone disabili".

On the right side of the page, there is a vertical banner for "SBANDIERATORI E MUSICI 'CITTA' DI PIANSANO dal 1992 Piansano" and a circular graphic with the text "Le nostre storie entra nella storia un'altra storia".

At the bottom of the page, there is a "Focus on" section with the title "Trasporti gratis under 25: al via le domande per il 2010" and the text "Dal 20 novembre i giovani residenti nella Regione Lazio con un'età compresa tra i 10 e i 25 anni e un reddito 1655 Euro a 20 mila Euro annui possono iscriversi".

The left sidebar contains a menu titled "LA TUA REGIONE" with links to "Dillo alla Regione", "Organizzazione e recapiti", "La Giunta", "Il Consiglio", "Consigliere di Parità", "Consulta Femminile", "Leggi, BURL e Regolamenti", "Società, enti e agenzie", "Bilancio dell'attività di governo", and "Nuova Identità Visiva". Below this is a "TRASPARENZA TOTALE" section with the tagline "Cambiare sotto gli occhi dei cittadini".

Below the sidebar is a "CANALI TEMATICI" section with a list of categories: "A.Istituzionali, EE.LL, Sicurezza", "Agricoltura", "Ambiente e Cooperazione", "Attività produttive", "Bilancio, Economia partecipata", "Casa", "Cultura, Spettacolo, Sport", "Demanio, Personale, Patrimonio", "Europa", "Istruzione e Formazione", "Lavori Pubblici", and "Lavoro, Giovani, Pari Opport.". A "Sala Stampa" link is also visible.

Vediamo un po' come è strutturato questo portale.

La parte centrale, che occupa quasi tutta la pagina, è dedicata alle notizie più recenti (di solito indicate con il termine inglese di *news*). Tutti i titoli sono link cliccabili: attivandoli cioè con il tasto destro del mouse si apre un'altra pagina con i testi estesi delle notizie.

Più in basso (colonna centrale inferiore), c'è una sezione chiamata "Focus on", dedicata a servizi o argomenti ritenuti dall'ente di particolare importanza (l'espressione inglese *focus on* corrisponde infatti a "concentriamoci su", "dedichiamo particolare attenzione a").

The screenshot shows the website of the Regione Lazio. At the top, there is a navigation bar with links for 'privacy e note legali', 'guida al sito', 'webmail', 'link', and 'contatti'. Below this is the logo of the Regione Lazio and the text 'RISPONDE AL CITTADINO'. A search bar is present with the text 'Cerca'. A horizontal menu lists various services: 'bollettino ufficiale', 'delibere della Giunta', 'bandi di gara', 'avvisi pubblici', 'crediti sanitari', 'monitoraggio prezzi', 'sanità', 'accordo pagamenti', 'autocertificazione', 'corsi di formazione', 'concorsi', 'modulistica', 'contributi', 'tributi', 'consulenti esterni', 'monitoraggio spesa farmaceutica', 'registro imprese', 'statistiche', 'atti SSR', 'centrale acquisti', and 'conti pubblici territoriali'.

The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'LA TUA REGIONE', contains a list of navigation links: 'Dillo alla Regione', 'Organizzazione e recapiti', 'La Giunta', 'Il Consiglio', 'Consigliere di Parità', 'Consulta Femminile', 'Leggi, BURL e Regolamenti', 'Società, enti e agenzie', 'Bilancio dell'attività di governo', and 'Nuova Identità Visiva'. Below this is a section for 'TRASPARENZA TOTALE' with the tagline 'Cambiare sotto gli occhi dei cittadini'. The right column features a news article titled 'Sanità, la Regione salda titoli per 340 milioni'. The article text states: '24/11/09 - Con il primo pagamento di novembre (i pagamenti avvengono a scadenze fisse, due volte al mese, il 20 e il 30), ammontano a circa 340 milioni di euro i crediti pagati finora ai fornitori del sistema sanitario del Lazio, attraverso la fatturazione elettronica. Tutto ciò in virtù dei nuovi accordi sui pagamenti introdotti dall'Assessorato al Bilancio della Regione Lazio a partire da quest'anno, che prevedono l'impegno a saldare le fatture entro un periodo massimo di 180 giorni.' To the right of the article is a sidebar with a photo of a band and the text 'SBANDIERATORI E MUSICI "CITTA' DI PIANSANO" dal 1992 Piansano'. Below the photo is a circular graphic with the text 'Le nostre storie entra nella storia un'altra storia'. At the bottom of the main content area is a 'Sala Stampa' link.

Two red boxes highlight specific elements: one around the news article title and text, and another around a 'Focus on' section at the bottom. The 'Focus on' section is titled 'Trasporti gratis under 25: al via le domande per il 2010' and includes the text: 'Dal 20 novembre i giovani residenti nella Regione Lazio con un'età compresa tra i 10 e i 25 anni e un reddito...'. A red line with the label 'NEWS' points to the news article, and another red line with the label 'FOCUS ON' points to the focus section.

NEWS

FOCUS ON

Subito dopo dell'intestazione – Regione Lazio – ci sono due sezioni orizzontali in cui sono presenti diversi link.

La prima sezione (indicata nella figura come "barra1") contiene il link all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), che pubblica notizie relative a bandi e concessioni di contributi, al ReCUP (Centro Unico di Prenotazione della Regione per le prestazioni sanitarie), che consiste essenzialmente in un numero verde per le prenotazioni, con il sotto-portale della Protezione Civile, e con l'Area Stampa. Si tratta di aree molto diverse tra loro: da una parte uffici interni alla regione (come l'URP), dall'altra altri settori come la sanità e la protezione civile, dall'altra ancora un area di servizio come quella

di stampa, dove è possibile ricercare e stampare documenti.

Anche i link presenti nella seconda sezione orizzontale (indicata come "barra 2") sono di tipo diverso. C'è ad esempio il collegamento al Bollettino ufficiale regionale, insieme all'elenco dei consulenti esterni, al servizio di informazione sulle farmacie di turno e ad un sistema per compilare in modo semi-automatico autocertificazioni di vario tipo.



La colonna a sinistra presenta, nella parte superiore, una sezione ("La tua regione") con serie di link ai vari organi regionali (presidente, giunta, consiglio ecc.) e, di nuovo, ad una sezione di normativa e bollettini ufficiali.

C'è inoltre una sezione che consente di recuperare i dati completi di ogni dipendente (ufficio, sede, telefono ecc.) ed una in cui è possibile inviare messaggi direttamente al presidente.

La parte inferiore della colonna di sinistra è invece occupata da una serie di link alle aree tematiche dell'ente, più o meno corrispondenti ai vari assessorati. Questa sezione si chiama "Canali tematici". Aprendo ognuno dei collegamenti si apre una pagina che corrisponde ad un sotto-portale dedicato ad un ambito specifico (ad esempio: agricoltura, economia ecc.). Ogni sotto-portale riproduce la struttura del portale principale (news al centro, focus on in basso al centro, informazioni e canali tematici a sinistra).

The screenshot shows the website for the Regione Lazio. At the top, there is a navigation bar with links for 'privacy e note legali', 'guida al sito', 'webmail', 'link', and 'contatti'. Below this is the logo of the Regione Lazio and the text 'RISPONDE AL CITTADINO'. A search bar is located on the right side of the header. The main content area is divided into several sections:

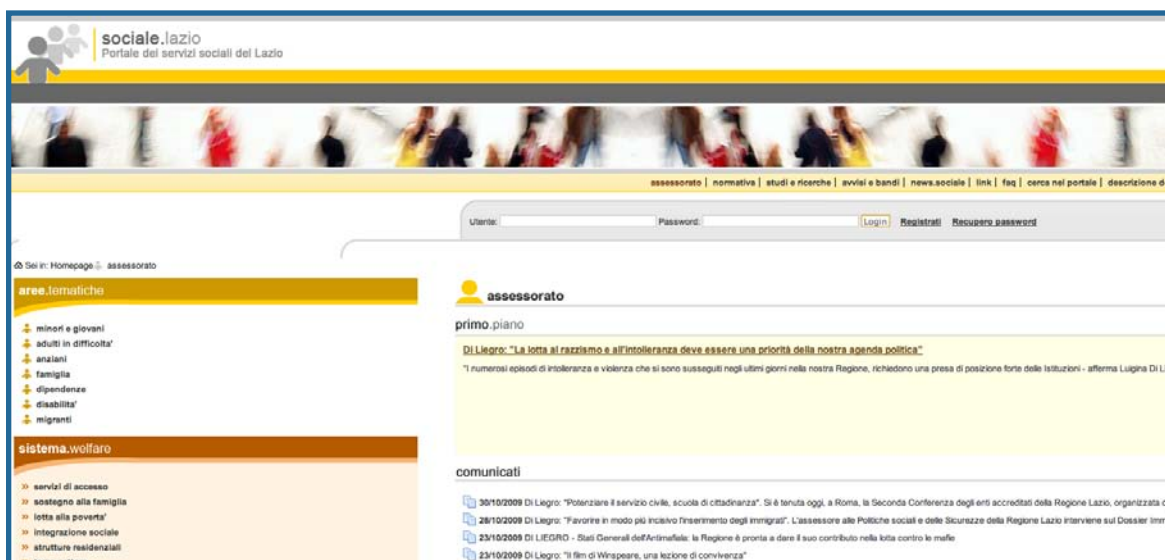
- LA TUA REGIONE:** A vertical menu on the left side, highlighted with a red box, containing links such as 'Dillo alla Regione', 'Organizzazione e recapiti', 'La Giunta', 'Il Consiglio', 'Consigliere di Parità', 'Consulta Femminile', 'Leggi, BURL e Regolamenti', 'Società, enti e agenzie', 'Bilancio dell'attività di governo', and 'Nuova Identità Visiva'.
- Sanità, la Regione salda titoli per 340 milioni:** A news article with a photo of a person at a computer. The text states: '24/11/09 - Con il primo pagamento di novembre (i pagamenti avvengono a scadenze fisse, due volte al mese, il 20 e il 30), ammontano a circa 340 milioni di euro i crediti pagati finora ai fornitori del sistema sanitario del Lazio, attraverso la fatturazione elettronica. Tutto ciò in virtù dei nuovi accordi sui pagamenti introdotti dall'Assessorato al Bilancio della Regione Lazio a partire da quest'anno, che prevedono l'impegno a saldare le fatture entro un periodo massimo di 180 giorni.'
- 25/11/09 - Montino, "Governo sblocchi 4 miliardi di euro per Regione":** A news article.
- 24/11/09 - Lazio nel Mondo: dal 27 al 29 novembre si svolgerà la "V Conferenza Regionale sull'Emigrazione":** A news article.
- 24/11/09 - Enoteca regionale premiata con la 'chiocciolina' di Slow Food:** A news article.
- 20/11/09 - Bus gratis under 25: al via domande per abbonamento 2010:** A news article.
- 20/11/09 - La Regione stanca oltre 24 milioni per...** A news article.
- disabili:** A news article.
- Sala Stampa:** A link for the press room.
- Focus on:** A section with a blue background, featuring the 'siset' logo and the text: 'Trasporti gratis under 25: al via le domande per il 2010. Dal 20 novembre i giovani residenti nella Regione Lazio con un'età compresa tra i 10 e i 25 anni e un reddito ISEE fino a 20 mila Euro annui possono inoltrare la...'.
- Le nostre storie:** A circular graphic with the text 'Le nostre storie entra nella storia un'altra storia'.
- SBANDIERATORI E MUSICI 'CITTA' DI PIANSANO dal 1992 Piansano:** A graphic for a cultural event.

La tua regione

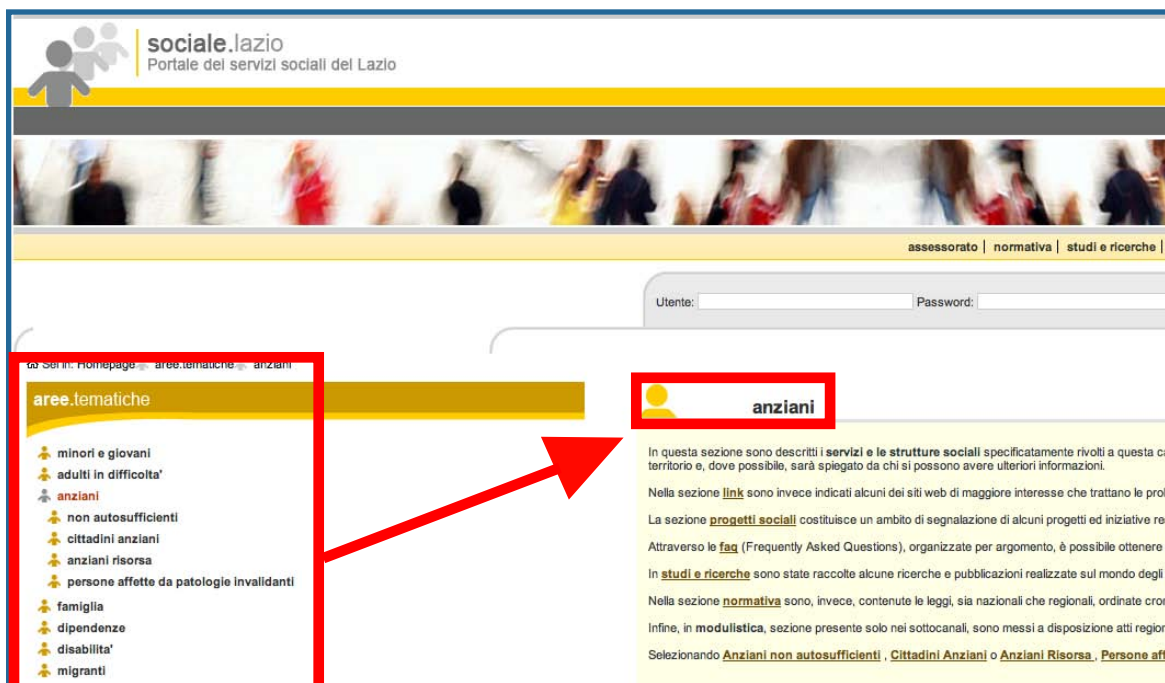
Canali tematici

Apriamo ad esempio il canale tematico "Politiche sociali".

Questa è la schermata di accesso al sotto-portale, che si chiama Sociale.lazio.



In questo sotto-portale, che ha un aspetto grafico abbastanza diverso dagli altri, sono presenti, sulla sinistra, una serie di sotto-canali-tematici (chiamati qui *aree tematiche*), come "anziani", "minori e giovani" ecc.



Nella parte centrale, sono una barra che consente l'accesso ad un'area riservata attraverso un'operazione di *log in*, c'è una sezione denominata *assessoreato*, e, più in basso, una dedicata alle news (*news.sociale*).

Cos'è il log in

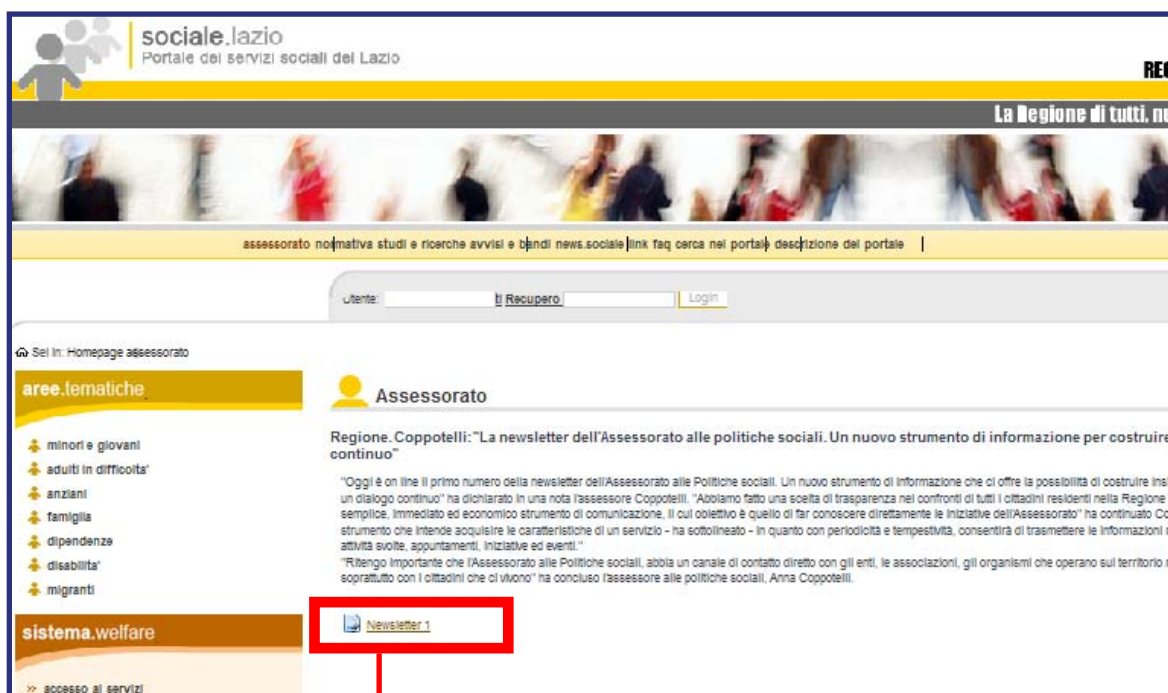
Nell'ambito di un sito web di qualsiasi tipo, ci può essere la necessità di rendere alcuni contenuti accessibili soltanto ad un gruppo ristretto di utenti. Di solito un modo per restringere l'accesso è quello di creare una sezione riservata, cioè non visibile immediatamente a tutti, nella quale si può entrare soltanto inserendo il proprio nome (che può non corrispondere al dato anagrafico ma è comunque un modo di identificazione), chiamato di solito username (cioè "nome dell'utente") e una specie di "parola d'ordine" (chiamata password).

La scelta di username e password avviene attraverso un'operazione preliminare, che poi non viene più ripetuta, chiamata "registrazione".

L'operazione di inserimento di questi due termini allo scopo di entrare nell'area riservata si chiama log in.

Al contrario, l'operazione di uscita dall'area riservata, che avviene semplicemente premendo un pulsante denominato "esci", si chiama log out (quindi log in e log out corrispondono a "entra" e "esci").

La sezione *assessorato* contiene (al 3 giugno 2009) una specie di comunicato, senza data di riferimento, che parla dell'attivazione del nuovo servizio di *newsletter*. In basso, c'è infatti il link ad un file, che contiene la newsletter di cui si parla nel comunicato.



[Link alla newsletter](#)

Cos'è una newsletter

Il termine newsletter significa "lettera delle notizie". Si tratta dunque di una specie di giornale dedicato ad un argomento particolare (nel caso citato, agli avvenimenti in campo sociale) che viene di solito pubblicato elettronicamente a scadenze prefissate (ogni 15 giorni, ogni mese ecc.). La newsletter somiglia anche graficamente ad un giornale cartaceo, è composta di poche pagine, è corredata di foto ed è spesso in un formato che permette una stampa facile e veloce.

Le newsletter sono di due tipi principali:

1. il tipo più semplice viene messa a disposizione di tutti gli utenti sul sito di riferimento. Chiunque vuole può aprirla e leggerla.

2. il tipo più avanzato prevede che possano riceverla e quindi leggerla soltanto alcuni utenti registrati. Questi utenti possono leggerla o entrando in una sezione riservata (attraverso la procedura di log in sopra descritta) oppure ricevendola come una e-mail normale nella propria casella di posta. Questo secondo tipo di solito è più ricco di contenuti e può essere ulteriormente differenziato a seconda delle sotto-categorie di utenti che la richiedono. Viene spesso usata come uno strumento di “fidelizzazione” del rapporto tra istituzione e utente, cioè come segno tangibile di un rapporto speciale di interesse e fiducia reciproco.

Abbiamo dunque avuto modo di farci un’idea del portale della Regione Lazio. Adesso è il momento di analizzare il tipo di servizi offerti in base al loro *livello di profondità*, in coerenza con la definizione della Commissione Europea ed in particolare rispetto al cambiamento dei processi di gestione dei servizi.

Si tratta in generale di un sito prevalentemente informativo: fornisce infatti informazioni sui servizi disponibili dagli uffici reali, sugli atti (leggi, regolamenti, delibere ecc.) prodotti dai vari organi ed in generale sull’attività dell’ente (anche su convegni, ricerche ecc.).

Queste informazioni, talvolta, sono replicate (come nel caso del Bollettino ufficiale); altre volte i contenuti di alcune sezioni non corrispondono pienamente all’idea che ci si può fare dei possibili contenuti a partire dal titolo.

Si tratta di un problema comune alle organizzazioni molto complesse ed articolate, composte da numerose sotto-strutture, ognuna organizzata come un altro ente più piccolo (è così che funzionano infatti gli assessorati, soprattutto in regioni grandi e importanti come il Lazio). Rendere facilmente rintracciabili e chiaramente comprensibili una miriade di informazioni diverse non è facile.

Mancano alcune informazioni di base, come quelle degli orari di apertura degli uffici (ci sono soltanto quelli degli URP).

Altre volte, non è chiaro se le informazioni fornite sono aggiornate. Sapere a quando risale un dato è molto importante per ogni sito, ma per i servizi di e-Government è decisivo: pensiamo ad esempio ad un bando per ottenere dei benefici oppure alla data di riferimento di una legge.

Non ci sono regole precise per scoprire, in mancanza di riferimenti immediati (come la data accanto alla notizia), a quando risale un'informazione. In generale, si può avere un'idea dell'"età" di un sito dall'indicazione che compare in basso nella pagina iniziale (di solito c'è una frase come "Copyright 2009"). Più il sito è nuovo, più probabilità ci sono che i dati contenuti (in assenza di altre indicazioni) siano recenti. In mancanza di indicazioni esplicite, spesso una notizia diventa inutilizzabile, come nel caso del comunicato che compare nella pagina iniziale portale sociale alla sezione *assessorato* già discussa.

Fin qui, in ogni caso, si tratta di servizi essenzialmente informativi, che presentano notizie di vario tipo in modo più o meno funzionale (come un giornale o un telegiornale tematico).

Se analizziamo i servizi di tipo più avanzato e maggiormente orientati allo "spirito" dell'e-Government, troviamo esempi di funzionalità diverse:

- servizio di prenotazione delle visite mediche (ReCUP) attraverso un numero verde;
- servizio "Farmavia" per trovare le farmacie di turno in tutto il territorio regionale attraverso un sistema di ricerca on line;
- sistema di creazione di auto-certificazioni di vario tipo attraverso un programma speciale on line;
- servizio di informazione attraverso newsletter tematiche, disponibili a tutti attraverso un link;
- servizio di modulistica, che permette di scaricare sul proprio computer moduli di tipo diverso (per chiedere certificati, per iscriversi in albi,

per chiedere contributi ecc.): non è possibile inviare i moduli on line svolgendo tutte le pratiche on line, ma solo prepararsi in anticipo i documenti e gli eventuali allegati, evitando, ad esempio, di recarsi agli uffici più di una volta per chiedere informazioni preliminari sui dati e sui documenti necessari per una data pratica.

Veniamo infine all'interattività, cioè alla capacità di un servizio di rendere disponibile il canale comunicativo in entrambi i sensi – non soltanto dall'ente al cittadino ma anche dal cittadino all'ente – e di consentire di gestire interamente le pratiche burocratiche attraverso Internet.

In questo senso, l'unico servizio che prevede una doppia direzione di comunicazione è quello della "posta del presidente", che permette di inviare messaggi direttamente al presidente della regione Lazio. Si tratta dunque di una semplice casella di posta elettronica.

Non si registrano altri servizi bi-direzionali, né servizi che consentono di svolgere on line pratiche burocratiche.

Attività e percorsi

ATTIVITA': esplorare il sito ufficiale della Regione Lazio e compararlo con altri siti, sia ufficiali che non ufficiali, che forniscono informazioni analoghe.

- Cercare informazioni su: indirizzi delle sedi, orario di apertura, servizi offerti, nomi dei responsabili ecc.
- Trovare informazioni sull'affidabilità dei siti: riferimenti, date, aggiornamenti ecc.

Modulo 3: Siti con servizi informativi avanzati

In questo modulo esploriamo i siti di:

- Provincia di Roma
- Polizia di Stato

E parliamo in particolare di:

- Video news
- Domande online
- Newsletter (Provinz, della Provincia di Roma)
- Feed RSS

Caratteristiche principali

Ci sono servizi di e-Government che possiamo definire *più avanzati*, perché sono più articolati e più ricchi di contenuti e funzionalità.

Si tratta sempre di servizi *di natura essenzialmente informativa* – cioè finalizzati a fornire informazioni – ma presentano caratteristiche peculiari che li rendono *più innovativi*.

In questo contesto innovatività significa andare oltre il puro trasferimento di informazioni su Internet: significa trasformare il modo di elaborare e presentare queste informazioni al pubblico.

I servizi sono così *più orientati all'utente*, cioè progettati e realizzati tenendo in considerazione le caratteristiche, le esigenze e le preferenze delle persone che possono utilizzarli.

Una grafica esteticamente più bella, una migliore organizzazione dei contenuti e la tendenza alla *fidelizzazione dell'utente* (creare un rapporto di fiducia e "simpatia" con il cittadino) sono alcune delle modalità in cui si manifesta l'orientamento all'utenza.

Questa trasformazione implica inoltre un passo in più verso quella piena *interattività* che costituisce l'obiettivo finale dell'e-Government: permettere cioè una comunicazione bi-direzionale tra cittadino e istituzione attraverso Internet in modo da svolgere pratiche amministrative completamente on line.

Esploriamo insieme

Per capire meglio di che tipo di servizi si tratta, partiamo dall'analisi di un caso concreto, in questo caso dal sito ufficiale della Provincia di Roma. Questa è la schermata di accesso (al 25/11/2009) del portale

www.provincia.roma.it

Ad una prima occhiata, la pagina di accesso si presenta graficamente

gradevole e abbastanza originale nella disposizione delle sezioni.

In primo piano – in una sezione che si chiama appunto “Primo Piano” – c’è una notizia alla quale viene dato un rilievo particolare.

Subito più in basso c’è una sezione che si chiama “Videonews”, che contiene notizie, introdotte da una breve frase di presentazione, sotto forma di video. La Provincia di Roma, come la Regione Lazio, ha inoltre un canale YouTube. La preferenza al video come mezzo di comunicazione viene messa in evidenza dal fatto che le Videonews occupano un posto più centrale rispetto alla News “normali”, che si trovano nella colonna di destra e non al centro.

The screenshot shows the official website of the Province of Rome. At the top, there is a navigation bar with the following links: [La Provincia](#), [Storia e Territorio](#), [Rassegna Stampa](#), [Comunicazione e URP](#), [Operazione Trasparenza](#), and [Contatti](#). The main content area is divided into several sections:

- Primo piano:** A featured article titled "Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti. Le iniziative della Provincia di Roma". The article text states: "La 'Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti', dal 21 al 29 novembre 2009, nasce all'interno del Programma LIFE+ della Commissione Europea con l'obiettivo primario di sensibilizzare le Istituzioni, gli stakeholder e tutti i consumatori circa le strategie e le politiche di prevenzione dei rifiuti messe in atto dall'Unione Europea. Gli Stati membri devono perseguire, anche alla luce delle recenti disposizioni normative (direttiva quadro sui rifiuti, 2008/98/CE) queste politiche elaborando strategie nazionali di prevenzione e riduzione." Below the text is a "leggi tutto" link.
- Videonews:** A section containing three video thumbnails with play buttons and the text "guarda il video". The videos are:
 - "Al via la settimana europea per la riduzione dei rifiuti"
 - "Desaparecidos, memoria e giustizia"
 - "L'istituto alberghiero di Marino: la cucina che fa scuola"
- Archivio Videonews:** A link to "guarda il canale YouTube della Provincia di Roma" with a YouTube logo.
- Right sidebar:** Contains a search bar, a "Newsletter" sign-up section for "PROVINZ" (with the text "Iscriviti ora!"), and a "News" section with the following items:
 - "Cultura: al via bando rivolto a Comuni e associazioni"
 - "Appello del Presidente Zingaretti: banda larga come servizio universale"

La parte centrale, sotto alle Videonews, è dedicata ai “Percorsi”, sorta di canali tematici (Agricoltura, Ambiente, Lavoro ecc.).

Ancora più in basso, le “Iniziative” presentano progetti e eventi speciali (ad esempio, il “PianoInnovazione” per la lotta al *digital divide*).

Percorsi		
▶ Agricoltura	▶ Lavoro e Centri per l'impiego	▶ Sport
▶ Ambiente e Difesa del suolo	▶ Pari opportunità	▶ Territorio e Tutela ambientale
▶ Bilancio e Finanze	▶ Politiche giovanili	▶ Trasporti e Mobilità
▶ Cultura	▶ Programma Opere Pubbliche	▶ Turismo
▶ Europa e Relazioni internazionali	▶ Scuola	▶ Viabilità
▶ Formazione	▶ Sicurezza	▶ Wi-Fi e ZeroDigitalDivide
▶ Innovazione e Impresa	▶ Sociale	

Iniziative
▶ ABC: Arte, Bellezza, Cultura i luoghi da vivere della Provincia di Roma
▶ Scarica le pubblicazioni e gli studi statistici della Provincia di Roma
▶ "PianoInnovazione": la Provincia per la diffusione delle reti Wi-Fi e per la lotta al Digital Divide

Cos'è il digital divide

Il digital divide (altra espressione inglese che vuol dire "divario digitale") rappresenta la differenza di conoscenze e competenze che diverse fasce della popolazione hanno nell'uso delle nuove tecnologie: computer, telefonini, televisione ecc.

E' una differenza profonda sia tra fasce di età - tra più giovani e più anziani - sia tra persone con maggiore o minore reddito e grado di istruzione.

Tutti i Paesi soffrono di digital divide all'interno della propria popolazione e cercano di trovare rimedi promuovendo la conoscenza e l'uso delle nuove tecnologie.

Tra i "Percorsi", apriamone due che possono interessare maggiormente: il percorso "Sociale" e quello "Viabilità".

Nella pagina del percorso "Sociale", ci sono diversi sotto-percorsi (chiamati "Aree di intervento"), tra cui quello dedicato agli anziani.

PROVINCIA DI ROMA
Portale istituzionale della Provincia di Roma

La Provincia | Storia e Territorio | Rassegna Stampa | Comunicazione e URP | Operazione Trasparenza | Contatti

Home > Sociale

Politiche Sociali e per la Famiglia

Abbiamo in mente e lavoriamo per una Provincia solidale e per questo vicina al cittadino. Capace di superare la logica dello sportello, ma di tenerlo aperto quando serve, e di puntare sull'innovazione, per garantire qualità dei servizi e buona occupazione.

Una Provincia che sia in stretto contatto con l'associazionismo e il variegato mondo del Terzo Settore, per elaborare insieme progetti e iniziative che superino la logica dell'assistenzialismo e siano una vera alternativa alla politica del mero contributo. Una Provincia che consideri il sociale come una risorsa e una potenzialità e che sappia dare un'opportunità alle persone fragili.

Una Provincia che lavori insieme alle tante cooperative sociali impegnate nel territorio, tra le quali un ruolo strategico avranno quelle dedicate alla piena integrazione e occupazione dei disabili.

L'economia di mercato deve essere in grado di raccogliere le sfide di giustizia sociale e di uguaglianza e non deve rimanere senza controllo, perché può impazzire e creare grandi ingiustizie. Noi siamo per una "economia sociale di mercato"

Al centro della nostra azione di governo non ci sarà il mercato, ma la persona. Non ci sarà l'efficienza, ma l'efficienza. Non ci saranno gli interessi di parte, ma il bene della comunità.

Noi lavoreremo perché nessun uomo e nessuna donna sia solo, si senta solo o sia lasciato solo di fronte alle sfide della vita.

Ricerca
Cerca... Cerca ▶

Ricerca nel percorso
Cerca... Cerca ▶

Are di intervento

- > Famiglia
- > Disabili
- > Anziani**
- > Immigrati
- > Persone vittime di tratta

News | Eventi e iniziative

Nell'Area di intervento degli anziani, è possibile scaricare, in formato pdf, l'elenco di tutti i centri anziani della capitale e della provincia.

PROVINCIA DI ROMA
Portale istituzionale della Provincia di Roma

La Provincia | Storia e Territorio | Rassegna Stampa | Comunicazione e URP | Operazione Trasparenza | Contatti

Home > Sociale > Anziani

Anziani

Gli anziani rappresentano una enorme e imprensindibile **ricchezza** per il territorio della provincia di Roma. L'Assessorato alle Politiche Sociali e per La Famiglia realizza per loro **iniziative ricreative e culturali** che finora hanno coinvolto più di centomila anziani.

[Centri anziani Roma](#)

[Centri anziani Provincia di Roma](#)

Versione stampabile

Condividi:

Invita alla lettura | my space | facebook | delicious | digg | furl | google | technorati

Ricerca
Cerca... Cerca ▶

Ricerca nel percorso
Cerca... Cerca ▶

Approfondimento

- > Centri anziani Roma
- > Centri anziani della Provincia di Roma

Are di intervento

- > Famiglia
- > Disabili

Torniamo alla pagina principale.

Tra le "Iniziative", troviamo le agevolazioni tariffarie Metrebus per il 2009, cioè la spiegazione di come è possibile avere uno sconto sul costo degli abbonamenti per il trasporto urbano. Nella sezione corrispondente troviamo

la possibilità di fare la richiesta per l'agevolazione attraverso un modulo elettronico on line già predisposto e dunque soltanto da compilare. E' possibile fare tutta la procedura on line e, successivamente, controllare a che punto è la richiesta facendo un semplice log in.

Cos'è il log in

Nell'ambito di un sito web di qualsiasi tipo, ci può essere la necessità di rendere alcuni contenuti accessibili soltanto ad un gruppo ristretto di utenti. Di solito un modo per restringere l'accesso è quello di creare una sezione riservata, cioè non visibile immediatamente a tutti, nella quale si può entrare soltanto inserendo il proprio nome (che può non corrispondere al dato anagrafico ma è comunque un modo di identificazione), chiamato di solito username (cioè "nome dell'utente") e una specie di "parola d'ordine" (chiamata password).

La scelta di username e password avviene attraverso un'operazione preliminare, che poi non viene più ripetuta, chiamata "registrazione".

L'operazione di inserimento di questi due termini allo scopo di entrare nell'area riservata si chiama log in.

Al contrario, l'operazione di uscita dall'area riservata, che avviene semplicemente premendo un pulsante denominato "esci", si chiama log out (quindi log in e log out corrispondono a "entra" e "esci").

PROVINCIA DI ROMA
Portale istituzionale della Provincia di Roma

La Provincia | Storia e Territorio | Rassegna Stampa | Comunicazione e URP | Operazione Trasparenza | Contatti

Home > Agevolazioni tariffarie Metrebus per il 2009

Agevolazioni tariffarie Metrebus per il 2009

L'Amministrazione provinciale di Roma ha confermato anche per il 2009, in accordo con le aziende aderenti al sistema di trasporto Metrebus Lazio, le agevolazioni tariffarie del 30% per l'acquisto degli abbonamenti annuali integrati a zone Metrebus. A tal proposito la Provincia di Roma rende noto che per il raggiungimento delle risorse disponibili, il sistema di agevolazione tariffaria METREBUS LAZIO è sospeso dal 16 agosto 2009. L'eventuale integrazione degli stanziamenti comporterà la riapertura dei termini per la presentazione delle richieste di agevolazione.

Alle agevolazioni tariffarie possono accedere, purché non beneficino di analoghe iniziative, i residenti nei Comuni della Provincia ad esclusione del Comune di Roma con reddito personale imponibile ai fini IRPEF, riferito all'anno precedente alla richiesta, non superiore ai 22mila euro.

Per maggiori informazioni e per scaricare la modulistica per la richiesta è possibile consultare:
www.provincia.rm.it/abbonamenti/

Ricerca
Cerca... Cerca ▶

ultima videonews
Archivio Videonews >

ultima news
La Commissione delle Elette patrocina l'iniziativa "Festa della Donna Pescatrice", organizzata da Santini Edizioni International srl.
Sport e solidarietà: campionato interfacoltà di calcio a 5 maschile
Legami conflittuali e modelli di intervento

PROVINCIA DI ROMA
Campagna Abbonamenti 2009 - Trasporti e Mobilità - Dipartimento XIV - Servizio III

Home | Contatti | Zone Territoriali | Tariffe | Area Riservata

Primo piano

ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS LAZIO

Tariffa agevolata: sconto del 30%

La Provincia di Roma ripropone per il 2009 - in accordo con le Aziende aderenti al sistema di trasporto **METREBUS Lazio e nei limiti degli stanziamenti resi disponibili allo scopo** - l'attuazione di agevolazioni tariffarie per l'acquisto degli abbonamenti annuali integrati a zone, c.d. ordinari, in misura pari al 30% della tariffa piena degli abbonamenti stessi.

Moduli di Presentazione Domanda
Scarica dal sito i moduli di presentazione della domanda per usufruire dell'agevolazione tariffaria, oppure compila Domanda direttamente sul sito.

Dopo qualche altro click, arriviamo al modulo elettronico:

Primo piano

DICHIARAZIONE RESA AI SENSI DELL'ART.46 DEL DPR N.445 DEL 2000 AL FINE DI POTER USUFRUIRE DELLA AGEVOLAZIONE TARIFFARIA DEL 30% PER L'ACQUISTO - CON PAGAMENTO IN UNICA SOLUZIONE - DELL'ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO INTEGRATO RELATIVAMENTE ALLE ZONE - INDIVIDUATE NEL SISTEMA METREBUS LAZIO - RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE DELLA PROVINCIA DI ROMA.

COGNOME *	<input type="text"/>
NOME *	<input type="text"/>
CODICE FISCALE *	<input type="text"/>
NATO/A A *	<input type="text"/>
DATA NASCITA *	<input type="text"/>
RESIDENTE A *	AFFILE <input type="button" value="v"/>
TOPONIMO *	<input type="text"/>
	<i>ATTENZIONE ! Non ripetere il Toponimo !</i>
INDIRIZZO *	<input type="text"/>
N° CIVICO	<input type="text"/> PAL <input type="text"/>
LOCALITA	<input type="text"/>
SCALA	<input type="text"/> CAP * <input type="text" value="00021"/> <input type="button" value="v"/>
TELEFONO	<input type="text"/>
CELLULARE	<input type="text"/>
EMAIL	<input type="text"/>

Una volta inseriti tutti i dati richiesti, è sufficiente cliccare sul link che si trova in fondo alla pagina (“Invia la richiesta”) e la domanda viene inviata automaticamente.

A destra, nella colonna che ospita le news, troviamo due sezioni particolari: quella dedicata alla “Trasparenza amministrativa”, che contiene tutti gli atti dell’ente suddivisi per tipi (delibere, determine, bandi di gara ecc.) e quella chiamata “COMUNIchiamo”, dedicata alla comunicazione interistituzionale tra la Provincia e i Comuni che ne fanno parte (di qui il nome della sezione). La sezione sugli atti amministrativi è particolarmente facile da individuare e consultare; prevede anche la possibilità di consultare atti in via di pubblicazione.

In alto a destra, all’inizio della colonna, c’è la sezione delle Newsletter (“Provinz”), presentata da un logo speciale e dal link ad un video.



[Link al video di presentazione](#)

[Link al modulo di iscrizione](#)

Cos'è una newsletter

Il termine newsletter significa "lettera delle notizie". Si tratta dunque di una specie di giornale dedicato ad un argomento particolare (nel caso citato, agli avvenimenti in campo sociale) che viene di solito pubblicato elettronicamente a scadenze prefissate (ogni 15 giorni, ogni mese ecc.). La newsletter somiglia anche graficamente ad un giornale cartaceo, è composta di poche pagine, è corredata di foto ed è spesso in un formato che permette una stampa facile e veloce.

Le newsletter sono di due tipi principali:

1. il tipo più semplice viene messa a disposizione di tutti gli utenti sul sito di riferimento. Chiunque vuole può aprirla e leggerla.

2. il tipo più avanzato prevede che possano riceverla e quindi leggerla soltanto alcuni utenti registrati. Questi utenti possono leggerla o entrando in una sezione riservata (attraverso la procedura di log in sopra descritta) oppure ricevendola come una e-mail normale nella propria casella di posta. Questo secondo tipo di solito è più ricco di contenuti e può essere ulteriormente differenziato a seconda delle sotto-categorie di utenti che la richiedono. Viene spesso usata come uno strumento di "fidelizzazione" del rapporto tra

istituzione e utente, cioè come segno tangibile di un rapporto speciale di interesse e fiducia reciproco.

In questo sito la Newsletter non è immediatamente disponibile a tutti, ma costituisce un servizio dedicato agli utenti che vi si iscrivono. Iscriverti è semplice: basta registrarsi e si riceve ogni settimana una nuova newsletter sulla propria e-mail.

Dò il consenso all'invio della Newsletter Provincz al mio indirizzo di posta elettronica e accetto il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03. (leggi l'informativa)

Potrò comunque in qualsiasi momento scegliere di annullare l'adesione

Iscriviti

Email

Nome

Cognome

Città

Iscriviti ▶

La newsletter Provincz contiene notizie, video, rubriche, e per ogni numero, un approfondimento particolare su un Comune della Provincia.

In questo modo, la newsletter diventa un modo per fidelizzare gli utenti: registrarsi ed ottenere un servizio in più fa sentire infatti più vicini all'ente, parte di un gruppo di cittadini che ricevono più attenzione.

La newsletter è inoltre un modo per essere sempre aggiornati sulle ultime novità dell'ente senza dover controllare giornalmente il sito: automaticamente, a seguito della registrazione, si ricevono tutti gli aggiornamenti direttamente nella propria posta, insieme alle altre mail.

C'è anche un altro modo, tecnologicamente più avanzato, di rimanere aggiornati senza controllare continuamente il sito: i feed RSS.

Si tratta di un sistema automatico per cui, segnalando al sito qual è/quali sono gli argomenti che interessano di più – cioè, in pratica, cliccando sopra un link scelto in un elenco di argomenti possibili (ad esempio: news, bandi, eventi ed iniziative di Cultura, Sport ecc.) – si ricevono informazioni aggiornate

soltanto sugli argomenti segnalati. In “gergo”, si dice che ci si “iscrive” ai feed. Sul sito della Provincia di Roma il link ai feed RSS si trova in basso, alla fine della pagina.



Cliccandoci sopra, si apre una lista di feed tematici. Si può scegliere quello/ quelli che più interessano e iscriversi.



Infine, è interessante notare che in molte sezioni, in basso, c'è una barra orizzontale che si chiama “Condividi” e che consente di trasferire, attraverso un semplice click, la notizia individuata sul proprio *social network* (MySpace, Facebook ecc.) facendola così vedere anche a tutti gli amici.

Home > Sociale > Anziani

Anziani



Gli anziani rappresentano una enorme e imprenscondibile **ricchezza** per il territorio della provincia di Roma. L'Assessorato alle Politiche Sociali e per La Famiglia realizza per loro **iniziative ricreative e culturali** che finora hanno coinvolto più di centomila anziani.

[Centri anziani Roma](#)

[Centri anziani Provincia di Roma](#)

 [Versione stampabile](#)

Condividi:

 [Invita alla lettura](#)  [my space](#)  [facebook](#)  [delicious](#)  [digg](#)  [furl](#)  [google](#)  [technorati](#)

Qualche considerazione

L'esplorazione di questo nuovo portale ci ha fornito nuovi elementi di conoscenza del mondo complesso e variegato dell'e-Government.

Per lo più, come si è detto anche all'inizio, si tratta di servizi di informazione: il sito web funziona come una bacheca oppure come un giornale virtuale ed elettronico. Ci sono però alcuni elementi innovativi, che mirano soprattutto a catturare l'attenzione, la fiducia e la "fedeltà" del cittadino e a farlo diventare un utente-cliente abituale. Questo è infatti lo scopo della grafica particolarmente curata, dell'uso dei video anche come spettacolo, della possibilità di avere servizi "personalizzati" come le newsletter e i feed RSS.

Infine, ci sono esempi di servizi che realizzano pienamente l'interattività totale che rappresenta il "cuore" dell'e-Government, e cioè operazioni, come la richiesta di abbonamenti agevolati per i trasporti, che si possono fare interamente attraverso Internet.

Mancano però informazioni importanti come quelle degli orari di apertura degli uffici (ci sono soltanto quelli degli URP).

Anche le date di riferimento delle informazioni non sono sempre disponibili.

Cos'è un social network

Con il termine social network (espressione inglese che vuol dire letteralmente "rete sociale" [sottinteso digitale]) si intende un sistema, basato sull'uso di Internet, che consente di scambiare notizie, foto, video, link con una cerchia, più o meno ristretta, di amici. E' dunque una sorta di piazza virtuale in cui ogni utente ha la possibilità di aggiornare gli altri, in ogni momento, sulle attività che sta svolgendo, sui suoi interessi ecc.

Si tratta di un modo per comunicare molto diffuso, soprattutto tra i più giovani, molto complesso e molto potente, sia come diffusore di informazioni che come possibilità di scambio sociale. Per questo **al social network verrà dedicato il prossimo corso ed il prossimo manuale!**

Esploriamo ancora

Tra i siti che offrono informazioni organizzate in modo particolarmente innovativo, c'è quello della Polizia di Stato (accesso al 26/11/2009)

www.poliziadistato.it

The screenshot shows the homepage of the Polizia di Stato website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accessibilità', 'RSS', 'English', 'Deutsch', 'Español', 'Français', 'Ministero dell'Interno', and 'Italia.gov'. The main header features the Polizia di Stato logo and the name 'Polizia di Stato' in large red letters. Below this is a search bar with a 'Cerca' button. A secondary navigation bar includes links for 'Chi siamo', 'Dove siamo', 'Tecnologie', 'Concorsi', 'Ufficio stampa', and 'Scrivici'. A third navigation bar lists 'Passaporto', 'Stradale', 'Stranieri', 'Armi', 'Moduli', 'Servizi online', and 'Banche dati'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Primo piano', features a photograph of Antonio Manganelli, the head of the Polizia di Stato, with the headline 'Terrorismo: riuniti a Roma gli uffici antiterrorismo europei'. The text below the photo states that a 60th conference of the Police Working Group on Terrorism was held in Rome, inaugurated by Manganelli. The right column, titled 'In evidenza', lists several news items: 'Modena | Operazione "fetita": il cerchio si chiude', 'Imperia | Operazione della polizia postale contro pirateria dell'etere', and 'Modena | Arrestato sfruttatore in collaborazione con la polizia romena'. Below these items is a section for 'Permesso di soggiorno' with a form for 'Numero di pratica o assicurata' and a list of language options: Italiano, English, Español, Français, Русский, and العربية. A 'Tutte le notizie' button is located at the bottom of the main content area. The footer of the page includes 'Altre notizie' and a 'Tutte le notizie' button.

Recentemente (lo scorso Marzo 2009) la Polizia ha lanciato un nuovo servizio informativo: LISA, un agente virtuale creato da Microsoft per chi usa il servizio di *Windows live messenger*

<http://it.msn.com/>

www.messenger.it

Questo significa che il servizio è disponibile soltanto per chi è già iscritto a questo servizio di "messaggistica", che permette di mandare messaggi (ma anche foto, link ecc.) istantaneamente agli altri amici in linea.

LISA fornisce informazioni su come fare il passaporto ed altre questioni legate ai viaggi.

LISA è un *chatbot*, cioè un robot che "chatta" (parla, chiacchiera), ed inizia sempre le conversazioni con la domanda:

- "Come posso aiutarti?"

A questo punto si può scegliere tra le seguenti possibili risposte:

- Devo fare il passaporto
- Devo partire con i miei figli
- Devo andare negli Stati Uniti
- Per favore mi trovi la stazione di polizia più vicina?
- Ho bisogno di altre informazioni

LISA risponde dando le informazioni richieste, aggiungendo link ad altre pagine Internet ed eventualmente ai moduli da compilare.

Passaporti: Lisa, l'agente virtuale per chi viaggia



Si chiama Lisa, ha l'aspetto di una donna poliziotto e chatta con voi per offrirvi, in modo semplice e rapido, tutte le informazioni che vi servono sul passaporto. Si tratta, in realtà, di un contatto virtuale, creato da Microsoft in collaborazione con la Polizia di Stato, per soddisfare le esigenze di brevità e velocità di tutti coloro che utilizzano il programma di messaggistica istantanea "Windows live messenger" di Microsoft.

Per "interrogare" l'agente Lisa basta accedere a "messenger" e aggiungere all'elenco dei contatti l'indirizzo: agente.lisa@poliziadistato.it. Una volta inserita Lisa tra i vostri amici potete dialogare con lei - 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 - e farvi guidare, attraverso un'informazione strutturata, nel percorso che vi interessa. Si possono ricevere risposte su i modi per ottenere il

documento per l'espatrio e su cosa serve per fare un duplicato. Ma anche su come comportarsi quando bisogna partire con i figli minori o come si fa un passaporto collettivo. Tutte informazioni già presenti sul nostro sito ma che da oggi l'agente Lisa traduce in un linguaggio più confidenziale e immediato.

Per quanto riguarda i servizi on line, la Polizia ha realizzato un servizio chiamato "Denuncia vi@ web".

Il servizio permette di iniziare la denuncia di furto o smarrimento compilando dei moduli che si possono scaricare dal sito.

Per essere completa, la denuncia deve però essere completata presso un ufficio di Polizia "reale".

Denuncia vi@ web in tutta Italia

La denuncia vi@ web è una realtà. Nato come servizio sperimentale, inaugurato a gennaio 2005 a Padova, Roma e Avellino, realtà rappresentative di Nord, Centro e Sud Italia, **dal 1 marzo 2006** si estende su tutto il territorio nazionale. Le ultime 35 province che mancavano sono attivate, per una copertura complessiva di 103 città.

E' possibile fare una denuncia vi@ web attraverso il nostro sito o da quello dell'Arma dei Carabinieri esclusivamente per i reati di furto o smarrimento a opera di ignoti per i casi che non richiedono, per complessità o gravità, la presenza immediata dell'ufficiale di polizia giudiziaria, per queste categorie: arma, documento, targa, veicolo, titolo/effetto, altro. Da casa, dall'ufficio, da un Internet point, da qualsiasi località vi troviate fare una denuncia sarà possibile.

Percorsi e attività

Ecco qui di seguito elencate alcune attività che è possibile fare, da soli o in gruppo, per conoscere ancora meglio il mondo dell'e-Government ed in particolare i siti istituzionali organizzati in modo simile a quello analizzato insieme.

ATTIVITA': esplorare altri siti che contengono servizi informativi avanzati.

ATTIVITA' AGGIUNTIVE: introduzione ai servizi basati sull'uso di SMS

- Esplorare siti istituzionali che offrono servizi basati sull'uso di SMS (per esempio il sito del Ministero degli Esteri: www.esteri.it)

ATTIVITA' LABORATORIALI:

- Discussione su quali tipi di servizi, tra quelli esaminati, sono i più importanti ed i più utili per le persone anziane;
- Elaborare una lista dei servizi informativi avanzati più rilevanti e (potenzialmente) richiesti dagli anziani;
- Elaborare una suddivisione delle tipologie di e-Government diversa da quella proposta: non per tipi di siti ma per tipi di servizi e funzionalità.

Modulo 4: Siti realmente interattivi

In questo modulo esploriamo il sito di:

- **Comune di Roma**

E parliamo in particolare di:

- **Registrazione - log in**
- **Sicurezza**
- **Phishing**
- **Privacy**
- **Smart Card**
- **Servizi informativi personalizzati**

Caratteristiche principali

1. Registrazione

I siti istituzionali più avanzati sono quelli che riescono ad offrire alle persone la possibilità di fare on line tutti i tipi di operazioni che vengono normalmente fatte presso gli uffici “reali”, come ottenere (non solo richiedere!) certificati, iscriversi ad albi o elenchi speciali, fare pagamenti ecc.

Questo livello di e-Government, quindi, offre non soltanto informazioni ma anche (anzi: soprattutto) un modo per svolgere da casa le pratiche amministrative in tutta tranquillità e sicurezza, senza perdere tempo e pazienza a fare file agli sportelli.

Ma come avvengono queste operazioni – che possiamo definire vere e proprie *transazioni* – attraverso Internet?

Avvengono solitamente attraverso due modalità principali: inviando documenti come allegati a normali e-mail (questa è la modalità meno avanzata e meno usata) oppure riempiendo moduli elettronici e inviandoli automaticamente (questa è modalità più frequente). In quest’ultimo caso, il modulo elettronico vi guida direttamente attraverso tutta la procedura, segnalando anche eventuali errori.

Spesso questo tipo di servizi richiede **la registrazione** iniziale: registrarsi significa iscriversi ad un servizio, cioè entrare a far parte di un gruppo di utenti "speciali" che hanno la possibilità di entrare in un'area riservata del sito, nella quale è possibile svolgere le pratiche che interessano (come se fosse uno sportello virtuale).

La registrazione somiglia ad un'iscrizione ad una palestra: quando ci si iscrive in palestra per la prima volta si riempie un modulo indicando i propri dati anagrafici (nome, cognome, data di nascita, indirizzo ecc.) e di solito si riceve una tessera con la quale si può entrare in palestra. Le volte successive, quindi, non bisognerà più rifare da capo tutta la procedura, ma per entrare basterà mostrare la tessera all'entrata. Questo sistema permette inoltre alla palestra di conoscere meglio i propri iscritti, avvisandoli in caso di cambi di programma oppure se hanno lasciato il borsone nello spogliatoio.

La registrazione elettronica funziona proprio allo stesso modo: ci si iscrive ad un servizio che interessa riempiendo un modulo elettronico che ci chiede i nostri dati anagrafici (più eventualmente altri dati come il codice fiscale). "In cambio", riceviamo la possibilità di entrare nell'area riservata usando un codice di accesso creato dal sito stesso oppure uno *username* e una *password* (creati dal sito stesso oppure "inventati" dall'utente).

USERNAME

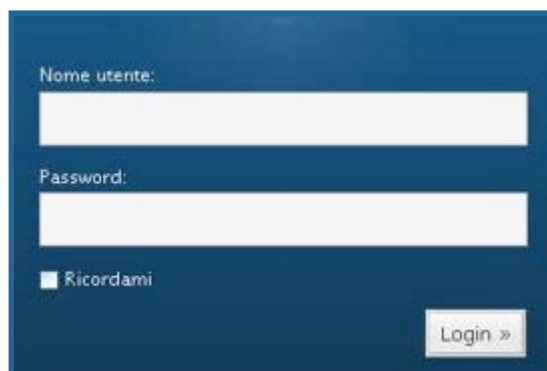
(inglese, si pronuncia iùser nèim) significa letteralmente nome dell'utente.
Di solito è una versione elettronica del nome di chi usa il servizio: il signor Mario Rossi può cioè avere come username: Mario.Rossi, mariorossi, m.rossi ecc.

PASSWORD

(inglese, si pronuncia pàss uòrd) e significa parola d'ordine.
Può essere creata automaticamente dal sistema oppure inventata dall'utente: il signor Mario Rossi potrà quindi avere come password NOGZAW33 (creata dal sistema) oppure 10.07.1950 (scelta da lui e corrispondente alla sua data di nascita).

Come forse avrete già pensato, questo procedimento somiglia molto anche a quello di accesso alla propria casella di posta elettronica. Tutte le volte che

dovremo quindi entrare nell'area riservata, dovremo inserire username e password (oppure il codice di accesso creato dal sistema) in una finestra di accesso, che di solito si presenta così:

A screenshot of a login form with a dark blue background. It features two white input fields: the top one is labeled 'Nome utente:' and the bottom one is labeled 'Password:'. Below the password field is a checkbox labeled 'Ricordami'. In the bottom right corner, there is a button labeled 'Login »'.

Questa operazione, con termini inglesi, si chiama anche **log in**.

Quando, una volta finito quello che dobbiamo fare, vogliamo uscire dall'area riservata, di solito c'è un link sul quale dobbiamo cliccare per uscire (questo link si chiama spesso proprio "esci"). L'operazione inversa, cioè di uscita dall'area riservata, si chiama **log out**.

Ma... come possiamo fidarci?

2. Privacy

In Italia, come anche negli altri Paesi, esistono nelle leggi precise per tutelare le persone quando un soggetto, pubblico o privato, utilizza dati personali. L'ente, o il professionista singolo, deve garantire che non userà quei dati per scopi diversi da quelli per i quali sono stati comunicati e che non li trasmetterà ad altre persone o organizzazioni. Quando si comunicano i propri dati, viene perciò richiesta l'autorizzazione ad utilizzarli, firmando un modulo che fa riferimento alla Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003.

Questo succede anche quando si comunicano i propri dati on line per i servizi di e-Government.

All'atto della registrazione, di solito viene richiesto di aprire un link come

questo

INFORMATIVA SULLA PRIVACY LEGGE196/2003

e di selezionare l'opzione "accetto". Questo clic corrisponde ad una firma e significa che siamo consapevoli del fatto che abbiamo comunicato i nostri dati e che chi li ha ricevuti si impegna a rispettare la legge. Questa sorta di patto reciproco significa anche che in qualsiasi momento si può richiedere di conoscere cosa l'ente (o il soggetto che li sta usando) sta facendo con i nostri dati. Se non ci sentiamo dunque sicuri di come stanno usando i nostri dati, possiamo chiedere spiegazioni e, eventualmente, ritirare la nostra autorizzazione.

3. Sicurezza

La paura che i propri dati possano essere usati in modo improprio da qualcuno attraverso Internet (ad esempio per rubarci i soldi o anche solo per inviarci un virus che ci distrugge il computer) è uno dei motivi principali per cui le persone hanno ancora molto timore di usare i servizi di e-Government. In realtà questi rischi esistono, ma possono essere evitati seguendo poche semplici – ma efficaci - regole. Inoltre dobbiamo pensare che i siti istituzionali e anche quelli di privati importanti (ad esempio le banche) sono dotati di sistemi di sicurezza molto avanzati, che ci devono far stare tranquilli (d'altra parte se non fossero sicuri i primi ad essere danneggiati sarebbero loro!).

Ma quali sono queste regole per la sicurezza?

1. Innanzitutto, la prima regola è proprio quella di servirci di "siti importanti", e di stare attenti ai siti non istituzionali poco conosciuti. Se ci serviamo del sito del nostro comune, ad esempio, abbiamo molte garanzie, ma se entriamo in un sito commerciale di cui ci ha parlato l'amico dell'amico del gestore del bar sotto casa dobbiamo essere più cauti. Inoltre, è buona norma visitare i siti web digitando l'indirizzo Internet nella barra degli indirizzi, e non accedendo

da altri link.

2. Evitare il *phishing*: NON rispondere alle mail che ci arrivano chiedendoci soldi, dati personali o altro, ma cancellarle immediatamente. Allo stesso modo, NON cliccare su link presenti nella mail o che dalla mail ci mandano in altri siti. Queste mail cercano infatti di farci “abboccare” come pesci all’amo, perché sono spesso fatte in modo da sembrare mail ufficiali di banche oppure di altri enti istituzionali (Enel, INPS ecc.), ma in realtà sono false. Il loro scopo è solo quello di rubarci dati e soldi. Quindi: **IGNORARE E CANCELLARE IMMEDIATAMENTE MAIL “SOSPETTE”** provenienti da (finte) banche, enti ecc. La vostra banca oppure gli altri enti non usano infatti questi canali per le comunicazioni ufficiali: vi scrivono a casa.

PHISHING

(inglese, si pronuncia fiscing) significa spillare (dati) ed è una variante del verbo inglese letteralmente pescare.

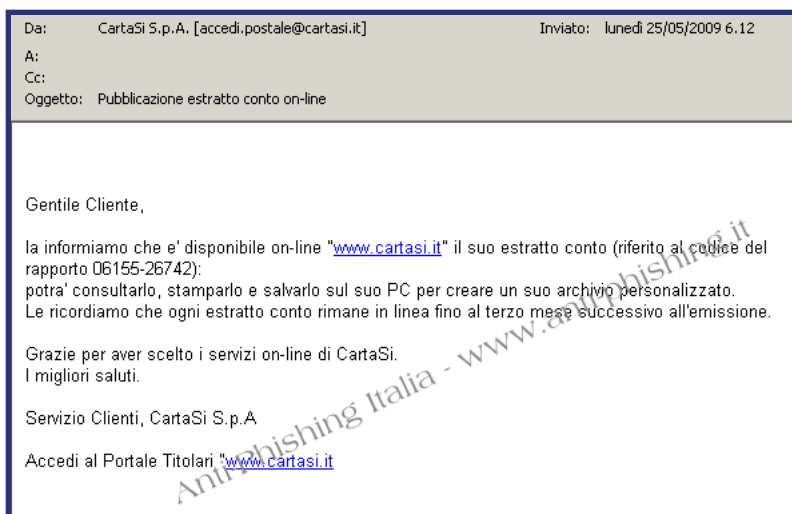
L’immagine della pesca è infatti particolarmente adatta a descrivere il fenomeno: gli utenti che “navigano” nel mare elettronico vengono attratti da un “amo virtuale” (la mail spedita dalla finta banca) e, rispondendo, abboccano come pesci!

Per saperne di più vai a: <http://it.wikipedia.org/wiki/Phishing>

Quello che segue è un esempio di mail di phishing, presa dal portale

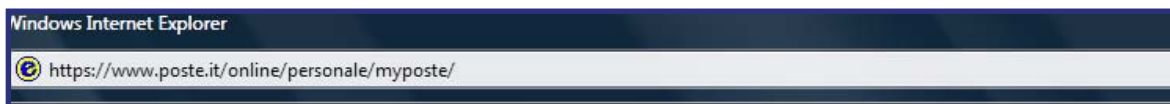
www.anti-phishing.it

che si occupa proprio del phishing e di come difendersi.



3. Controllare che il sito e la sezione del sito in cui vi trovate, mentre state facendo operazioni delicate (trasferimento di soldi, comunicazioni di dati personali ecc.), mostri un "logo" speciale che indica che il livello di sicurezza è particolarmente alto. Di solito si tratta di un lucchetto. In ogni caso il sito ve lo dovrebbe indicare.

In questi casi inoltre si può verificare la presenza del prefisso 'https//'.



4. SMART CARD

La *smart card* – letteralmente: *carta intelligente* – rappresenta la versione tecnologicamente avanzata dell'operazione di registrazione/log in per i servizi di e-Government più complessi.

E' fatta come una carta di credito e contiene una parte elettronica (microchip) che serve a memorizzare e ad elaborare dati garantendo livelli molto alti di sicurezza. Anche le tessere per la raccolta punti dei supermercati e le carte SIM dei telefonini sono smart card: in generale, dunque, si tratta di memorie che, nelle versioni più potenti, possono anche elaborare i dati, come se fossero piccoli computer.



L'e-Government è un ambito di uso specifico delle smart card, che servono come strumento di identificazione e memorizzazione di informazioni personali.

Per questo le smart card possono essere:

- carte di identità elettroniche,
- passaporti elettronici,
- carte sanitarie elettroniche,
- schede elettorali elettroniche,
- carte di firma digitale a valore legale ecc.

Funzionano attraverso un lettore (una specie di scatola con una fessura in cui si inserisce la smart card) che il singolo utente può collegare al proprio computer: si inserisce la smart card nel lettore e automaticamente (o a seguito dell'inserimento di un codice aggiuntivo) si entra nell'area riservata per fare l'operazione che interessa.

Questa è ad esempio la smart card della carta regionale dei servizi della Lombardia ed il suo lettore



Una volta terminata l'operazione, i dati vengono salvati sulla smart card, diventando disponibili in qualsiasi momento anche attraverso altri lettori (per esempio, se si tratta di una carta sanitaria, dal farmacista, dal medico curante o alla ASL).

Le organizzazioni più avanzate nel campo dell'e-Government forniscono dunque agli utenti, a seguito di registrazione, smart card e lettore.

Per saperne di più vai a:

http://it.wikipedia.org/wiki/Smart_card

Esploriamo: il sito del Comune di Roma

Il sito ufficiale del Comune di Roma consente di effettuare diverse operazioni completamente on line. Contiene inoltre sezioni informative di tipo avanzato, costruite in modo da elaborare informazioni personalizzate, cioè organizzate in base alle richieste specifiche dell'utente.

La possibilità di fare operazioni on line viene messa in evidenza direttamente

dal portale di accesso (home page), con una sezione dedicata in alto a sinistra: "Elenco servizi on line".

Ecco la home page (accesso il 26/11/2009) con i servizi on line in evidenza.

Si tratta di servizi sperimentali, cioè molto recenti e non ancora presentati nella loro versione definitiva – ma già funzionanti. Aprendo l'elenco, possiamo vedere di che tipo di servizi si tratta.

Elenco servizi online

Servizi on line

Elenco servizi online

Guida ai servizi offerti tramite portale

Servizi Anagrafici

Servizio Contravvenzioni

Servizi Edilizi

Servizio Condono Edilizio

Servizi Informativi

Servizi Informativi ed Elettorali

Servizi di Pagamento

Servizi Scolastici

Servizi Tariffa Rifiuti - AMA

Servizi toponomastici

Servizi Tributarî

Controllo Opere Pubbliche

Identificazione al Portale

Informazioni preliminari

Il tuo profilo

Entra nell'area riservata

Il Campidoglio

Consiglio comunale

Sindaco e Giunta comunale

Appuntamenti Istituzionali

Storia e Monumenti

Sezioni del portale

Il comune per argomenti

Dipartimenti e altri uffici

Municipi

Agenzie e aziende del Comune

Istituzioni culturali

Rete Civica

I Progetti

Elenco dei servizi disponibili per l'utente

Guida ai servizi offerti tramite portale
AVVISO: i nuovi servizi presentati sono in versione sperimentale.

Servizi Anagrafici
Riservati solo agli utenti identificati

Servizio Contravvenzioni
Riservato solo agli utenti identificati

Servizi Edilizi
Riservati solo agli utenti registrati e identificati

Servizio Condono Edilizio
Consultazione dei dati riguardanti le pratiche di condono edilizio - Accesso riservato agli utenti registrati ed identificati

Servizi Informativi
Consultazione atti e provvedimenti del Comune, informazioni su orari uffici e patrimonio immobiliare comunale, schede informative e domande ricorrenti su vari temi.

Servizi Informativi ed Elettorali
Informazioni numeriche e statistiche, viario elettorale, ricerca sezioni e stradario comunale

Servizi di Pagamento
Riservati solo agli utenti identificati

Servizi Scolastici
Graduatorie e quote Asili Nido, Graduatorie e quote Scuola Comunale dell'Infanzia, servizi offerti dalle Scuole

Servizi Tariffa Rifiuti - AMA

Servizi toponomastici
Dizionario toponomastico delle vie di Roma completo di didascalie, CAP e ASL di appartenenza

Servizi Tributarî
Riservati solo agli utenti identificati

Controllo Opere Pubbliche
Monitoraggio degli interventi programmati nel territorio urbano

All'inizio dell'elenco, c'è inoltre una breve guida ai servizi.

Questa guida ci dice alcune cose importanti: che i servizi sono disponibili tutti i giorni 24 ore su 24 (non è così scontato: in alcuni casi ci sono restrizioni di orario); che la descrizione dei servizi è disponibile per tutti mentre l'uso effettivo dei servizi è possibile soltanto da parte degli utenti *identificati*, cioè registrati.

Registrazione-Identificazione

Per capire come funziona la registrazione su questo sito, entriamo nella sezione "Identificazione al Portale".

Identificazione al Portale

Ricerca

Home / Identificazione

Elenco servizi online

- Identificazione al Portale
- Identificazione Fisconline
- Identificazione Smart Card (CNS)
- Identificazione via fax

Informazioni preliminari

Il tuo profilo

Entra nell'area riservata

Il Campidoglio

- Consiglio comunale
- Sindaco e Giunta comunale
- Appuntamenti Istituzionali
- Storia e Monumenti

Sezioni del portale

- Il comune per argomenti

Come ci si può identificare

Per utilizzare i servizi on line del Comune di Roma bisogna identificarsi al Portale. Si diventa utente identificato, se si è maggiorenni, completando uno dei seguenti percorsi proposti.

- Se sei titolare delle credenziali rilasciate alle persone fisiche per i servizi on line di Agenzia Entrate puoi scegliere
Identificazione con credenziali Fisconline di AgenziaEntrate
(il processo di identificazione al Portale è immediato)
- Se già sei in possesso di uno strumento di identità digitale, puoi scegliere di accedere al Portale.
Identificazione con CNS (Carta Nazionale dei Servizi)
(il processo di identificazione al Portale è immediato)
- Se non disponi di strumenti di identità digitale, puoi completare il processo di identificazione mediante documento d'identità da inviare via fax.
Identificazione mediante documento d'identità da inviare via fax
(il processo di identificazione al Portale è subordinato all'invio della documentazione richiesta e si completa entro tre giorni dalla ricezione della verifica dei dati personali inseriti on line)

Per ulteriori dettagli
Informazioni preliminari

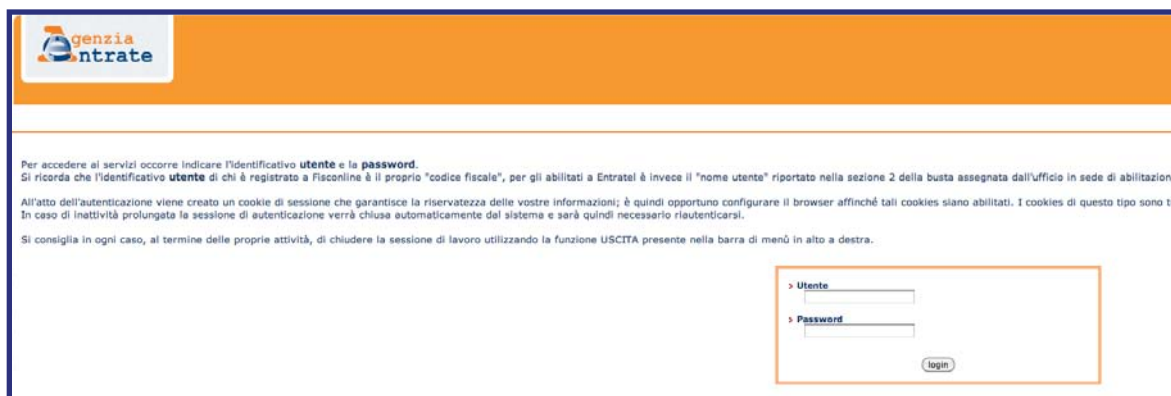
Come si vede dalla schermata, le possibilità sono 3:

1. identificazione attraverso Fisconline

Questo tipo di registrazione è molto particolare: sfrutta infatti la collaborazione istituzionale con un altro ente particolarmente attivo nel campo dell'e-Government: l'Agenzia delle Entrate:

www.agenziaentrate.gov.it

Se infatti si è già registrati nel sito dell'Agenzia delle Entrate si può fare un tipo di registrazione più semplice di quello standard (vedi punto 3) e si accede al sito del Comune di Roma passando per quello dell'Agenzia delle Entrate. Si ottiene così il codice di accesso che permetterà successivamente di entrare direttamente nell'area dei servizi on line.



Per accedere ai servizi occorre indicare l'identificativo **utente** e la **password**.
Si ricorda che l'identificativo **utente** di chi è registrato a Fisconline è il proprio "codice fiscale", per gli abilitati a Entratel è invece il "nome utente" riportato nella sezione 2 della busta assegnata dall'ufficio in sede di abilitazione.

All'atto dell'autenticazione viene creato un cookie di sessione che garantisce la riservatezza delle vostre informazioni; è quindi opportuno configurare il browser affinché tali cookies siano abilitati. I cookies di questo tipo sono temporanei.
In caso di inattività prolungata la sessione di autenticazione verrà chiusa automaticamente dal sistema e sarà quindi necessario riautenticarsi.

Si consiglia in ogni caso, al termine delle proprie attività, di chiudere la sessione di lavoro utilizzando la funzione USCITA presente nella barra di menù in alto a destra.

Utente
Password
login

2. identificazione attraverso Smart Card

Questo tipo di registrazione è per gli utenti che hanno già una smart card compatibile con il sito del Comune di Roma.

La sezione specifica che si tratta degli utenti coinvolti in un progetto particolare di e-Government (CNS: Carta Nazionale Servizi)

www.progettocns.it

oppure dei possessori di una carta rilasciata dalle Camere di Commercio. Anche in questo caso, dopo aver inserito la propria smart card nel lettore, si può fare una registrazione semplificata ed ottenere così il codice di accesso che permetterà successivamente di entrare direttamente nell'area dei servizi on line.

3. iscrizione attraverso l'invio di documento di riconoscimento via fax

Si tratta della procedura "standard", più lunga, per chi non ha la possibilità di usare "scorciatoie" attraverso altri siti istituzionali collegati (come quello dell'Agenzia delle Entrate) né ha una smart card abilitata. In questo caso bisogna prima registrarsi on line attraverso questo modulo elettronico, che comprende anche l'informativa per la privacy,

Registrazione Ricerca **Vai**

Servizi on line

Home / Identificazione al Portale / **Identificazione via fax**

Identificazione via fax

Inserisci i tuoi dati nel modulo sottostante. Attenzione: i campi contrassegnati con * sono obbligatori.

I TUOI DATI

Nome *

Cognome *

Email *

Cellulare

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS 196/2003

e poi inviare via fax la copia di un proprio documento di identità.

Successivamente si riceverà, a casa, la conferma della registrazione, insieme ai codice di accesso, da inserire tutte le volte che si vuole entrare nell'area riservata per usare uno dei servizi on line disponibili.

ROMA Comune di Roma

Home Mappa Guida alla navigazione

Area riservata Ricerca **Vai**

Home / Area riservata

Accesso utente

Inserimento dati di accesso

Identificativo:

Password:

Accedi

Per effettuare l'accesso tramite Smart Card CNS clicca [qui](#).

Esploriamo adesso uno dei servizi disponibili on line.

Entriamo in “Servizi Anagrafici” (i primi dell’elenco di servizi on line). Vediamo come è possibile fare il cambio di abitazione.

La sezione ci spiega prima cos’è e poi come funziona la procedura. Se si intende procedere con l’operazione, bisogna entrare nell’area riservata con i propri codici di accesso.

Servizi on line

Home / Elenco servizi online / Servizi Anagrafici / Cambio Abitazione

Elenco servizi online

Guida ai servizi offerti tramite portale

Servizi Anagrafici

- Cambio Abitazione**
- Autocertificazioni
- Visure
- Le mie pratiche

Servizio Contravvenzioni

Servizi Edilizi

Servizio Condono Edilizio

Servizi Informativi

Servizi Informativi ed Elettorali

Servizi di Pagamento

Servizi Scolastici

Servizi Tariffa Rifiuti - AMA

Servizi toponomastici

Servizi Tributarî

Controllo Opere Pubbliche

Identificazione al Portale

Informazioni preliminari

Cambio Abitazione

Cosa vuol dire
Trasferimento di abitazione all'interno del Comune di Roma.

Come si ottiene
Ogni cittadino iscritto all'anagrafe della popolazione e' tenuto a comunicare il cambio d'abitazione entro 20 giorni.
La dichiarazione di cambio d'abitazione puo' essere fatta da una delle persone maggiorenni che varia l'indirizzo.
Quando il cambio d'abitazione è presso un altro nucleo familiare e' necessario indicare i vincoli con l'intestatario scheda (cioe' la persona che appare per primo nello stato di famiglia) es. figlio, nipote, convivente ecc.
Lo stesso intestatario utilizzando i servizi anagrafici on-line nell'area le mie pratiche conferma il cambio d'abitazione nel suo nucleo familiare.
L'ufficiale d'anagrafe potra' verificare, con sopralluoghi della Polizia Municipale, le dichiarazioni rese.
Compilando il modulo relativo alle patenti e ai veicoli gli interessati riceveranno l'aggiornamento presso il nuovo indirizzo.
Sara' comunicata la conclusione del procedimento sia positivo, sia negativo; in quest'ultimo caso verra' inviata una comunicazione-notifica di rigetto della domanda cui si potra' ricorrere al Prefetto.

[Informativa sulla privacy Art.13 Dlgs 30 giugno 2003 n. 196.](#)

I dati personali che verranno acquisiti attraverso questo procedimento potranno essere utilizzati dall'Anagrafe esclusivamente nell'ambito dello svolgimento delle attivita' istituzionali dell'ufficio e nei limiti stabiliti dalla legge e regolamenti in relazione alla istanza per la quale sono presentati. L'interessato potra' esercitare in ogni momento i diritti riconosciuti dall'art. 7 del Dlgs 196/2003 e il diritto di ricevere dettagliata informativa dall'ufficio o dal soggetto presso il quale la dichiarazione e' stata presentata. Il mancato consenso al trattamento non consente di attivare il procedimento di cambio indirizzo.

Vuoi procedere? **Avanti**

Diamo infine un’occhiata ai servizi informativi di questo sito.

Ce ne sono infatti 2 particolarmente interessanti:

1. il servizio che fornisce le informazioni sugli orari degli uffici comunali;
2. il servizio che permette di calcolare gli spostamenti su tutto il territorio urbano.

Il servizio che permette di conoscere gli orari dei vari uffici comunali si trova

all'interno dei Servizi Informativi, che è uno dei servizi on line. Si entra in una mascherina di ricerca, si inserisce il nome dell'ufficio che interessa e si ottiene una lista di uffici, suddivisi per Municipio o Dipartimenti.



Di ogni ufficio viene fornito:

- l'indirizzo,
- il numero di telefono
- l'orario di apertura.

Alcuni avvisi segnalano inoltre eventuali variazioni di orario o di apertura relative a giorni particolari (questo significa che le informazioni devono essere aggiornate molto spesso).

Home / Elenco servizi online / Servizi Informativi / Orari Uffici Comunali

Orari Uffici Comunali

<< < pagina 1 Vai > >>

Pagina 1 di 1
Un elemento trovato

Dipartimento II Politiche delle entrate

Via Ostiense, 131L
TRIBUTI: 06 571100
Ufficio Relazioni con il Pubblico: 06 6710.9030//33/34
:
:

Note: Si occupa della:
regolamentazione e riscossione dell'ICI, di altre imposte soppresse come l'ICIAP e la TARSU e delle CONTRAVVENZIONI. Coordina inoltre, sul territorio comunale, l'applicazione della TOSAP/COSAP che è di competenza dei Municipi.

Non è un servizio particolarmente complesso né presenta aspetti di interattività. E' però molto utile, soprattutto in città grandi come Roma. Inoltre, è un servizio fornito da pochi siti istituzionali.

Il servizio che consente di calcolare gli spostamenti urbani è fornito dal sotto-portale dell'ATAC, che è l'agenzia dei trasporti urbani di Roma:

www.atac.roma.it

E' interessante perché è fatto in modo da fornire indicazioni elaborate "su misura" per chi le richiede e raggiunge quindi un livello di *personalizzazione* del servizio molto alto.

Si può entrare direttamente dall'indirizzo citato oppure dalla sezione a sinistra "Sezioni del portale" nella home page del Comune (o attraverso "Agenzie e aziende del Comune" oppure attraverso "Il Comune per argomenti" – "Mobilità e trasporti").

Ci si trova quindi in questa schermata:

Calcola Percorso

Pianifica il tuo percorso
Indica la DATA, l'ORA, la PARTENZA, l'ARRIVO e le OPZIONI di viaggio

DATA E ORA DEL VIAGGIO

Giorno: Mese: Anno: Ora: Minuti:

LUOGO DI PARTENZA

Indicare l'Indirizzo

Comune di:

Indirizzo: n°

Luogo di Partenza: [Indirizzi Utili](#)

LUOGO DI ARRIVO

Indicare l'Indirizzo

Comune di:

Indirizzo: n°

Luogo di Arrivo: [Indirizzi Utili](#)

OPZIONI DI VIAGGIO

Si inserisce nel modello elettronico l'indirizzo corrispondente al punto di partenza e quello corrispondente al punto di arrivo e si clicca su "avvia calcolo" in fondo alla pagina.

In questo modo si ottiene:

- la mappa dell'area urbana interessata, con l'indicazione del tragitto;
- la descrizione del tragitto con l'indicazione dei mezzi da prendere e degli eventuali spostamenti a piedi.

Trova Comune / Municipio--

Calcola il ritorno
Modifica le opzioni
Calcolo Percorso
26/11/2009 17:41

- Partenza da roma stazione termini , 1
- A piedi per 200 metri
- fino all'arrivo roma via cavour , 1
- Metri percorsi 200 metri

Anche dal tuo cellulare e/o palmare puoi accedere al calcola percorso ed ai servizi della Centrale della mobilità. Per Info clicca sul logo che segue.

atac mobile

Copyright TeleAtlas(2008) NV

Legenda

Linee Bus	Ferrovie	Tramvie	A piedi
Metro A	Ferrovie	Filobus	Mezzo Privato
Metro B	Express	Elettriche	BikeSharing

Attività e percorsi

Ecco qui di seguito elencate alcune attività che è possibile fare, da soli o in gruppo, per conoscere ancora meglio il mondo dell'e-Government più avanzato.

ATTIVITA': esplorare altri siti che presentano servizi di e-Government particolarmente avanzati

Suggerimenti per siti da esaminare:

www.agenziaentrate.gov.it

E' il sito ufficiale dell'Agenzia delle Entrate, che è presente con uffici periferici in tutte le regioni e province.

Offre una serie di servizi di e-Government avanzato come la consultazione della propria posizione fiscale, la prenotazione elettronica, l'invio elettronico di documentazione fiscale ecc.

www.comune.bergamo.it

Il Comune di Bergamo è tra i Comuni italiani più avanzati da diversi anni. Ha recentemente lanciato un progetto speciale di e-Government chiamato PolisComuneAmico.

www.comune.torino.it

Offre diversi servizi di e-Government attraverso il portale Torinofacile.

ATTIVITA' LABORATORIALE:

- Discussione su quali tipi di servizi, tra quelli esaminati, sono i più importanti ed i più utili per le persone anziane;
- Elaborare una lista dei servizi informativi avanzati più rilevanti e (potenzialmente) richiesti dagli anziani;
- Elaborare una suddivisione delle tipologie di e-Government diversa da quella proposta: non per tipi di siti ma per tipi di servizi e funzionalità.

Modulo 5: e-Banking: gestire i soldi on line

In questo modulo esploriamo il sito di:

- **Poste Italiane**

E parliamo in particolare di:

- **e-Banking**

Caratteristiche generali

In questo modulo parleremo di servizi on line che riguardano la gestione di soldi.

Questi servizi, offerti dalle banche e dalle poste, permettono di aprire conti elettronici (ma i soldi sono reali!) e di usarli come conti correnti "normali", gestendoli però attraverso il computer, senza andare alla filiale. Con un espressione inglese, questo tipo di servizi viene chiamato e-Banking, cioè banca elettronica o banca virtuale.

On line è infatti possibile fare tutto quello che si può fare anche nell'ufficio reale e/o allo sportello bancomat:

- verificare il saldo e i movimenti,
- versare e prelevare soldi,
- investire soldi,
- pagare bollette,
- ricaricare il telefonino ecc.

Ma come funziona?

Solitamente, chi effettua operazioni on line ha un conto corrente che ha aperto precedentemente in maniera tradizionale, cioè presso una filiale di una banca o delle poste. Tra i servizi che gli vengono messi a disposizione, c'è anche la possibilità di gestire il conto on line.

Per questo, vengono comunicati, di solito via posta, i codici di accesso che permettono di entrare nell'area riservata per le operazioni e poi di effettuare le varie operazioni.

Di solito, ci sono 2 livelli di accesso e 2 diversi codici da inserire:

1. il primo livello è quello di un normale *log in* in un'area riservata: serve ad esempio per verificare il proprio saldo e richiede dunque un livello di sicurezza inferiore, perché non si tratta di operazioni che implicano lo spostamento di denaro;
2. il secondo livello richiede, oltre al log in, anche l'inserimento di un codice aggiuntivo. Questo livello corrisponde alle operazioni più delicate, quelle che implicano lo spostamento di denaro e che quindi richiedono un livello superiore di sicurezza.

Da un po' di tempo vengono usati anche delle "macchinette" che servono a "generare" password numeriche sempre diverse, in modo da garantire un livello ancora maggiore di sicurezza.



I servizi fondamentali di e-Banking sono molto comodi, perché permettono di controllare e spostare i propri soldi da casa, in qualsiasi momento, senza perdere tempo (e soldi!) alla ricerca di un parcheggio e poi allo sportello.

Questi servizi, soprattutto all'inizio, possono però apparire complicati da usare, oppure pericolosi perché si immagina che possano essere facilmente rubati da abili e invisibili pirati informatici.

Una buona soluzione per avvicinarsi al mondo dell'e-Banking in tutta tranquillità è quella di usare una carta ricaricabile o prepagata.

Non è necessario avere un conto corrente o aprirne uno nuovo, e il suo uso è molto semplice, ma permette di fare (quasi) tutto quello che si può fare con un conto on line "standard".

Il borsellino elettronico: le carte ricaricabili

Una carta ricaricabile – o pre-pagata - è una smart card molto simile, sia nell'aspetto che nelle funzioni, ad una carta di credito o a un bancomat. Permette di comprare qualsiasi cosa sia nel mondo reale (nei negozi) che nel mondo virtuale (su Internet).

La sua caratteristica principale è quella di non aver bisogno di un conto corrente dal quale attingere i soldi: proprio come una carta ricaricabile per il telefonino, contiene soltanto i soldi che ci mettiamo. I soldi che contiene sono anche i soli che possiamo spendere: se contiene 100,00 Euro e noi proviamo a usarla per comprare una cosa che ne costa 150, non ce lo permette (con una carta ricaricabile è quindi impossibile "andare in rosso").

Ecco come si presenta una delle carte ricaricabili più usate: quella delle Poste, che si chiama Postepay (cioè: *paga* [con le] *Poste*).



Una carta ricaricabile ha molti vantaggi.

Innanzitutto, come abbiamo detto, è del tutto indipendente da qualsiasi conto corrente. Questo significa che nessuno vi chiederà di aprire un conto per averla. Da questa caratteristica deriva l'altra caratteristica principale: dal momento che non è collegata ad alcun conto... nessuno può rubarvi i soldi del conto (se lo avete)!

Questo vi permette di fare vostri acquisti, sia reali che virtuali, in tutta tranquillità: al massimo (ma non è così semplice!) vi rubano i soldi che avete messo sulla carta. E siccome questo tipo di carte non viene usato per somme rilevanti, non può mai verificarsi un danno grave.

Inoltre, per essere proprio sicurissimi che niente possa accadere ai vostri

soldi, potete organizzarvi in modo da spenderli subito dopo averli caricati sulla carta. Questo sistema garantisce la massima sicurezza per gli acquisti on line: avete intenzione di comprarvi quel francobollo che vi piace tanto e che costa 300 euro? Caricate la carta con soltanto 300 euro e comprate subito il vostro francobollo via internet: è davvero impossibile che un pirata informatico possa agire in così poco tempo, a meno che non abbia il potere di leggervi nella mente!

Ma come si fa ad avere questo tipo di carta?
E come funziona?

Per illustrare questi aspetti, facciamo l'esempio della carta ricaricabile delle Poste, Postepay.

Per avere questa carta, si può andare in un qualsiasi ufficio postale. La richiesta è molto semplice: si compila un modulo, si mostra un documento di identità e si paga una piccola somma per l'acquisto.

La carta può essere attivata immediatamente. La si può caricare con la somma che si vuole e poi, una volta usciti dall'ufficio, si può già usarla, ad esempio in un negozio, come se fosse un bancomat.

Ma veniamo ora all'uso della carta on-line, che è l'aspetto che più ci interessa. Sul sito dell'ente che ci ha dato la carta – nel nostro caso, le Poste – è possibile controllare lo stato dei soldi che vi abbiamo messo e/o abbiamo speso, ottenendo un vero e proprio estratto conto, come quello che si riceve a casa per lettera se si ha un conto "normale".

Si può dunque andare a vedere:

- il SALDO: la somma totale disponibile;
- la LISTA MOVIMENTI, l'elenco dei soldi spesi e/o caricati sulla carta.

Per avere questi servizi è però necessario **registrarsi** sul sito, in modo da poter entrare nella sezione dedicata ai possessori della carta.

Proviamo a seguire il percorso dalla pagina iniziale del sito di Poste Italiane. Scorriamo il menu a sinistra ("Info su Prodotti e Servizi), entriamo in "prodotti BancoPosta" e clicchiamo su Postepay.

Aperto la sezione Postepay, arriviamo alla maschera seguente, che ci avvisa che per utilizzare i servizi on line bisogna essere registrati e solo una volta registrati si può entrare facendo il log in inserendo username e password.

Per registrarci, dobbiamo compilare un modulo elettronico con i nostri dati:

(nome, cognome, indirizzo ecc.).

Infine, ci viene chiesto come vogliamo ricevere il codice che serve per l'attivazione della carta on line: via SMS oppure via telegramma. Se scegliamo l'SMS, riceviamo immediatamente il codice e possiamo completare subito la registrazione.

Una volta compilato il modulo clicchiamo sul pulsante "continua" che c'è in fondo.

Il secondo passo è scegliere la password che vogliamo usare.

Alla fine, il sistema ci fa il riepilogo dei dati che abbiamo inserito per la conferma finale.

The screenshot shows a registration form with three steps: 1. Inserimento dati, 2. Password, and 3. Riepilogo. The first step is active. The form includes sections for: Informativa pre-contrattuale, Dati generali (with fields for Name, Surname, Sex, Date of birth, Nationality, Province, Location, and Tax code), Recapiti telefonici (with fields for Fixed and Mobile phone), Residenza (with fields for Address, Nationality, Province, and City), Domicilio (checkbox), Info aggiuntive (with fields for Work activity and Title of Study), and Codice di attivazione per la registrazione al sito (with radio buttons for SMS and Telegramma). A 'Continua' button is at the bottom right. Red arrows point to the step indicators, the 'Nome*' field, the 'Recapiti telefonici' section, the 'Residenza' section, the 'Codice di attivazione' section, and the 'Continua' button.

Una volta attivata la carta, possiamo entrare nell'area riservata inserendo il nostro username e la nostra password.

Poi, per vedere il saldo oppure fare altre cose, dobbiamo inserire in una mascherina il numero della nostra carta.

Questo è un esempio di saldo con Postepay.

SALDO AL		SALDO CONTABILE (euro)	SALDO DISPONIBILE (euro)
23/03/2009		+30,00	+27,50

DATA CONTABILE	DATA VALUTA	ADDEBITI (euro)	ACCREDITI (euro)	DESCRIZIONE OPERAZIONI
18/03/2009	18/03/2009		30,00	RICARICA CARTA CONTESTUALE A VENDITA 18/03/2009 10.25 CALDIERO






Oltre a leggere il saldo e la lista dei movimenti, possiamo ricaricare la nostra carta on line, se però abbiamo un conto corrente on line dal quale prendere i soldi.

Un'altra operazione che invece possiamo fare indipendentemente da

collegamenti ad altri conti è quella del pagamento di bollette e di ricariche telefoniche.

Quella che segue è la schermata che spiega quali tipi di bollette si possono pagare e in quanti modi.

Quali bollettini puoi pagare
 Il pagamento online può essere effettuato con Conto BancoPosta, carta di credito o carta postepay. I titolari di Conto BancoPosta, se abilitati, possono utilizzare anche "Pronto BancoPosta" il nuovo servizio per il pagamento telefonico dei bollettini.
 Inoltre, se sei Cliente PosteMobile e hai associato alla SIM un conto BancoPosta o una carta Postepay puoi pagare i bollettini "Utenze e altri Fatturatori" direttamente dal tuo telefonino.

UTENZE E ALTRI FATTURATORI (bollettini premarcati)	TASSE, TRIBUTI E CONTRAVVENZIONI (bollettini premarcati)	BOLLO AUTO (*)	ICI E ALTRI TRIBUTI LOCALI (*)	BOLLETTINO MAV(*)
 Utenze e altri fatturatori (dalla ricerca sono esclusi i bollettini RAV). Visualizza elenco ➔	 Bollettini intestati a enti locali e polizia municipale. Visualizza elenco ➔	 Può essere pagato online il bollo auto per tutte le regioni e le province autonome. Visualizza elenco ➔	 L'ICI è pagabile per tutti i comuni italiani. Lista comuni ▼ Per alcuni comuni è possibile pagare anche altri tributi locali (Tosap, Tarsug, Pubblicità, Violazioni) Elenco Altri Tributi ➔ Visualizza elenco ICI ➔	 Può essere pagato online il bollettino MAV. Visualizza elenco MAV ➔

(*) Il pagamento con il servizio Pronto BancoPosta non è ancora attivo.

Se si decide di pagare on line uno di questi bollettini, apparirà una schermata che riproduce esattamente il bollettino cartaceo, e ci verrà chiesto di compilarlo.

Le carte ricaricabili ci permettono dunque di prendere confidenza con il vasto mondo dell'e-Banking, facendoci conoscere le funzionalità di base di questi importanti strumenti.

Naturalmente i servizi on line diventano molto più complessi e potenti se sono collegati a conti correnti "reali", perché permettono di operare con

somme molto maggiori di denaro. Sono così possibili investimenti, bonifici, attivazioni di prestiti ecc.

Il meccanismo di fondo, tuttavia, resta lo stesso. Se dunque utilizzare una carta prepagata on line vi sembra facile e utile, potete passare a servizi on line di tipo più avanzato senza troppi problemi.

Buon e-Banking!

Attività e percorsi

ATTIVITA' INDIVIDUALI:

- esplorate i siti di banche diverse per conoscere i tipi di carte prepagate che offrono, le condizioni di attivazione e i servizi on line disponibili;
- comparate le informazioni che riuscite ad ottenere, sia dal punto di vista dei costi (di attivazione, di tenuta ecc.) che dal punto di vista dei servizi offerti e della facilità di utilizzo.

ATTIVITA' LABORATORIALI:

- scegliete con i vostri colleghi di corso quale carta prepagata è migliore rispetto alle vostre esigenze e attivatela; pagate on line i bollettini di qualcuno di voi e poi controllate i movimenti di denaro effettuati. Potete fare la stessa cosa con le ricariche telefoniche.

Modulo 6: e-Commerce: fare acquisti on line

In questo modulo esploriamo il sito di:

- Ferrovie dello Stato
- Alitalia

E parliamo in particolare di:

- E-Commerce
- Acquisto di biglietti del treno
- Acquisto di biglietti aerei

Caratteristiche generali

In questo modulo parleremo della possibilità di comprare cose on line. Questo tipo di servizio viene spesso chiamato, con termine inglese, e-Commerce, cioè commercio elettronico (e sta per *electronic*, cioè elettronico) o commercio virtuale.

Per saperne di più vai a:

http://it.wikipedia.org/wiki/Commercio_elettronico

Questo commercio è però virtuale solo perché si fa attraverso Internet: le cose che si comprano, e i soldi per comprarle, sono assolutamente reali. La rete Internet in questo senso ci offre un modo alternativo, molto vantaggioso, di fare shopping di tutti i tipi.

On line è infatti possibile comprare di tutto:

- libri, musica...
- computer, macchine fotografiche, telefonini...
- vestiti, borse, gioielli...
- cosmetici...
- cibo, vino...

- assicurazioni...
- viaggi, vacanze...

Ma come si fa?

I siti di e-Commerce appaiono molto diversi tra loro, perché, ovviamente, offrono prodotti diversi, di valore diverso – da qualche euro a... milioni di dollari - e con livelli di sicurezza diversi.

Al di là di queste differenze, tuttavia, l'operazione di acquisto è caratterizzata da alcuni aspetti fondamentali:

- l'accesso alla VETRINA VIRTUALE: si fa un "giro" virtuale tra i prodotti, dei quali viene normalmente fornita una foto ed una descrizione, e si sceglie quello che interessa;
- la scelta del prodotto avviene solitamente cliccando sul prodotto, che viene inserito in un CARRELLO DELLA SPESA VIRTUALE, tipo questa icona



associato al quale c'è una lista della spesa che riporta la descrizione del prodotto, il suo codice di riferimento ed il prezzo;

- quando abbiamo finito il nostro giro virtuale tra i prodotti, possiamo decidere se proseguire e comprarli effettivamente, oppure lasciar perdere (è proprio come un giro in un negozio reale, COMPRARE NON È OBBLIGATORIO);
- se vogliamo comprare i prodotti, ci verrà fornito un riepilogo della nostra LISTA DELLA SPESA e ci verrà chiesto di confermare l'acquisto inserendo i dati del nostro strumenti di pagamento elettronico (carta prepagata, carta di credito);
- i siti di commercio elettronico hanno sistemi di SICUREZZA ANTIFRODE

- molto sofisticati e potenti (vai al modulo 4 per spiegazioni più dettagliate), quindi ci si può fidare tranquillamente (ma è sempre meglio servirsi di siti “famosi”);
- una volta confermato l’ordine, il prodotto scelto ci verrà recapitato a casa in breve tempo tramite un corriere. A volte, se non si tratta di un oggetto ma di un servizio (ad esempio un biglietto del treno o per uno spettacolo), potremo riceverlo immediatamente in formato elettronico sulla nostra casella di e-mail.

Un’altra caratteristica comune a molti siti di commercio elettronico è quella di richiedere la registrazione degli utenti. In questo modo, si può accedere all’area riservata per gli acquisti, dove il livello di protezione è maggiore. Inoltre, registrandosi è possibile avere altri servizi, come ad esempio newsletter o l’iscrizione a promozioni (tipo le raccolte punti dei supermercati).

Facciamo un esempio: comprare on line il biglietto del treno

L’acquisto di un biglietto di treno o aereo è una delle operazioni di e-commerce più comode e vantaggiose. Possiamo infatti comprare biglietti a qualsiasi ora comodamente da casa nostra: niente file agli sportelli e niente orari da rispettare. Inoltre, spesso on line sono disponibili sconti e promozioni che altrimenti non possiamo avere. In alcuni casi l’acquisto on line permette inoltre di semplificare il viaggio: per il treno, è possibile convalidare il biglietto on line (chi usa il treno sa che non è un’agevolazione da poco!); per l’aereo, è possibile anticipare parte del check in (e quindi poter arrivare più tardi all’aeroporto!).

Ma come si fa?

Facciamo l’esempio di un biglietto del treno.

Entriamo innanzitutto nel sito ufficiale delle Ferrovie dello Stato (accesso al 26/11/2009)

www.trenitalia.it

The screenshot shows the Trenitalia website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'FERROVIE DELLO STATO' and links for 'Acquisto biglietti | English', 'Cerca', and 'Lavora con noi'. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Il Gruppo', 'Trenitalia', 'Frecciarossa', 'RFI', 'Italferr', and 'Ferservizi'. The main content area is divided into several sections. On the left, a red-bordered box highlights the 'BIGLIETTI' section, which includes a form for purchasing tickets. A red arrow points to this section. The form contains the following fields: 'Andata' (selected) and 'Andata/Ritorno' (radio buttons), '1. Da dove vuoi partire?' (text input), '2. Dove vuoi arrivare?' (text input), '3. Quando vuoi partire?' (calendar and time selection), and '4. Quando vuoi tornare?' (calendar and time selection). Below the form is an 'Invia' button. To the right of the form is a large advertisement for 'La natura viaggia in treno' featuring a child blowing a dandelion. Below the advertisement is a 'Focus On' section with a news article about the 'Alta Velocità Roma - Napoli' line. At the bottom left, there is an 'AREA CLIENTI' section with a login form. At the bottom right, there is a 'Pronto Treno' banner with the text 'Oggi disponibile anche su iPhone' and an image of an iPhone.

La sezione che ci interessa – “Biglietti” - è immediatamente a sinistra.

Questa sezione è utile sia soltanto per conoscere orari e disponibilità dei treni, sia per procedere con l’acquisto (in questo caso, ci avverte subito la sezione, bisogna essere registrati).

Proviamo a inserire i dati: immaginiamo di voler andare da Roma (Termini) a Milano. Ci interessa un biglietto di sola andata. Il modulo elettronico ci chiede anche di specificare il giorno in cui vogliamo partire e l’orario (questo serve a verificare la disponibilità di treni e posti). Poi premiamo “invia”.

BIGLIETTI | Abbonamenti | Hotel | Offerta A/R

Per effettuare un acquisto devi essere **registrato**

Andata **Andata/Ritorno**

1. Da dove vuoi partire?

2. Dove vuoi arrivare?

3. Quando vuoi partire?
giorno mese anno ore

4. Quando vuoi tornare?
giorno mese anno ore

Invia →

[Scopri i pass InterRail](#) | [Acquista un pass InterRail](#)

Otteniamo una schermata con i treni disponibili a partire dall'orario indicato. Viene indicato: l'orario di partenza e di arrivo, la durata complessiva del viaggio, il numero del treno, la categoria e il prezzo, sia di 1° che di 2° classe. Infine, c'è l'opzione per selezionare uno dei treni disponibili per continuare con l'acquisto del biglietto.

Nella fascia orizzontale in alto, è visibile la suddivisione in fasi successive dell'operazione di acquisto completa. Ora siamo ancora nella prima: scelta del viaggio. Solo dopo altre 4 schermate si arriva alla conferma dell'acquisto (e quindi c'è tutto il tempo e il modo per valutare bene questa opportunità). Se abbiamo trovato il treno che fa per noi, clicchiamo in basso a destra su "procedi".

Home > Orari e acquisto

1. scelta del viaggio | 2. tariffe e preferenze | 3. consegna | 4. riepilogo e pagamento | 5. conferma acquisto

VIAGGIO Ordina per: orario di partenza | tempo di percorrenza | numero di cambi

Staz. Partenza: Roma Termini Staz. Arrivo: Milano Data: 15/6/2009

Partenza	Arrivo	Durata	Num. Treno	Categoria	1°classe **	2°classe **	Selezione
10:30 ROMA TE	14:29 MI C.LE	03:59	9434 Frecciarossa	<i>FS</i>	103,60 €	75,10 €	<input checked="" type="radio"/>
11:30 ROMA TE	15:29 MI C.LE	03:59	9436 Frecciarossa	<i>FS</i>	103,60 €	75,10 €	<input type="radio"/>
12:30 ROMA TE	16:29 MI C.LE	03:59	9438 Frecciarossa	<i>FS</i>	103,60 €	75,10 €	<input type="radio"/>
12:44 ROMA TE	19:05 MI C.LE	06:21	586 Partenope	<i>IC</i>	59,00 €	44,00 €	<input type="radio"/>
13:30 ROMA TE	17:29 MI C.LE	03:59	9440 Frecciarossa	<i>FS</i>	103,60 €	75,10 €	<input type="radio"/>

tutte le soluzioni | successive | collegamenti intermodali

** Il prezzo indicato si intende per un adulto a Tariffa Base ed include lo sconto del 5%, se previsto.

DETTAGLI PER SELEZIONE | MODIFICA | **PROCEDI** ➔

Immaginiamo di voler prendere la Frecciarossa delle 10.30.

Clicchiamo e passiamo alla seconda schermata, quella sulle tariffe.

Ci viene chiesto che tipo di tariffa vogliamo (scegliamo quella base), quanti viaggiatori siamo (un adulto), e in che classe vogliamo viaggiare (seconda). Il modulo ci calcola quanto costa il biglietto.

La seconda parte della schermata ci chiede se abbiamo preferenze per il posto.

SCELTA TARIFFE
Seleziona il numero di passeggeri per le diverse tariffe (Max 5)

Stazione di partenza: **Roma Termini** Stazione di Arrivo: **Milano** Data: **15/6/2009**

Tariffa 1

Tariffa: **BASE** [BASE](#) [Informazioni sulla tariffa "BASE"](#)

Adulti: **1** Ragazzi (4-12 anni): **0**

1ª Classe: **€103,60** 2ª Classe: **€75,10** [Aggiungi un'altra tariffa](#)

Opzioni

Totale Passeggeri: **1** Classe del viaggio: **2** Codice Cartaviaggio: Codice Azienda:

Totale Viaggio: €75,10

PREFERENZE DI VIAGGIO
(Indica le tue preferenze sul posto da assegnarti)

Treno **ES Italia AV 9434 Frecciarossa** del **15/06/2009** da **Roma Termini (10:30)** a **Milano Centrale (14:29)** ● Disponibilità di posti richiesti per la tariffa/servizio selezionato

Tipo di posto: **Posti a sedere con prenotazione**

Posto vicino a: Carrozza: Posto: (Per viaggiare accanto a qualcuno che ha già comprato il biglietto)

[Clicca e regala](#) [Maggiori informazioni su "Clicca e Regala"](#)

[« INDIETRO](#) [IL TUO CARRELLO](#) [RICERCA](#) [PROCEDI »](#)

Clicchiamo ancora su “procedi” e passiamo alla terza fase, quella della consegna.

Ci viene chiesto il nostro nome (per il riconoscimento sul treno), il modo in cui vogliamo ricevere il biglietto (ad esempio per posta elettronica, a bordo del treno o a casa per posta) e, infine, i nostri dati per il log in (user ID, cioè username, e password).

Home > Orari e acquisto

1. scelta del viaggio 2. tariffe e prezzi 3. consegna 4. riepilogo e pagamento 5. conferma acquisto

PREFERENZE DI VIAGGIO - ANDATA

Treno: ES Italia AV 9434 Frecciarossa del: 15/06/2009 da Roma Termini (10:30) a Milano Centrale (14:29)

INTESTAZIONE BIGLIETTI

Inserire nome e cognome della persona cui si vuole associare il/i biglietti. Il nominativo sarà utilizzato per il riconoscimento a bordo treno o per il ritiro presso le self service. Nel caso di acquisto a tariffa Special -30 o Super -60 i biglietti sono comunque associati al nominativo inserito in fase di scelta tariffa.

Nome: Cognome:

CONSEGNA BIGLIETTI

Leggi le istruzioni prima di scegliere la modalità di ritiro. [Per maggiori informazioni >](#)

Ticketless con consegna ricevuta di pagamento via email [Per maggiori informazioni](#) Ticketless con consegna ricevuta di pagamento a bordo [Per maggiori informazioni](#) Self Service [Elenco Self Service](#) A domicilio

AUTENTICATI PER L'ACQUISTO

User ID: Password: Non sei ancora iscritto? [Iscriviti adesso >](#)

<< INDIETRO PROCEDI >>

Per fare il log in è necessario, come abbiamo già detto, essere registrati. Quella che segue è la sezione del sito in cui vengono spiegati i vantaggi e le modalità della registrazione.

Scopri i vantaggi di registrarsi su trenitalia.com!

Registrarsi su trenitalia.com è semplice e veloce e ti consente di acquistare i tuoi biglietti ed accedere ai servizi online presenti nell'area clienti.

Come fare

Vai alla pagina di registrazione dall'apposito link nell' area clienti o sotto il cruscotto di ricerca del treno.
Compila i campi nome, cognome, indirizzo email e scegli una user id
Segui le istruzioni che riceverai via email ed effettua il cambio della password che ti è stata inviata

Una volta registrato su questo sito, e quindi in possesso di una **user id** e di una **password**, potrai:

- >> [acquistare i tuoi biglietti del treno](#)
- >> [cambiare le tue prenotazioni](#)
- >> [richiedere un rimborso](#)
- >> [consultare i tuoi ordini e verificarne lo stato](#)
- >> [gestire le tue prenotazioni con Postclick](#)

Potrai inoltre ricevere la nostra newsletter per essere aggiornato su servizi, promozioni e novità.

Per registrarsi occorre, come al solito, compilare un modulo elettronico con i propri dati personali. Viene inoltre richiesto di autorizzare il trattamento

dei dati forniti secondo la legge sulla privacy. Registrandosi ci si iscrive automaticamente alla newsletter di Trenitalia ed alle promozioni collegate.

Registrazione utente

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali",
La informiamo che i dati personali che Le viene chiesto di conferire in occasione della richiesta di iscrizione alla biglietteria on-line (servizio gratuito offerto alla clientela di Trenitalia usufruibile tramite web) saranno trattati dalla nostra società per le

campi contrassegnati con () sono obbligatori.

Nome* Cognome* User-ID*

e-mail* Conferma e-mail*

[Vuoi un suggerimento per la User-ID?](#)

Dacci la tua autorizzazione al trattamento dei dati personali. Riceverai la nostra newsletter mensile con le ultime promozioni, iniziative e offerte speciali!

Dichiarazione di Consenso

Letta l'informativa di cui sopra ai sensi dell'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196: per quanto riguarda l'utilizzo del mio indirizzo e-mail per le seguenti finalità: invio da parte di Trenitalia di materiale pubblicitario e promozionale dei propri prodotti e servizi e di quelli delle società partner operanti nel settore autonoleggio, turismo, alberghiero, ristorazione, arte e cultura, rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, partecipazione concorsi a premi

Autorizzo Non Autorizzo

NOTE

Per effettuare acquisti on-line si raccomanda l'utilizzo di browser (Netscape o Explorer) di versione 4.0 o superiore attivando la funzione "accetta cookies dalle "Preferenze".

Al termine della registrazione riceverai via e-mail la password per accedere ai servizi disponibili.

L'ultimo passaggio, prima del riepilogo che vale anche come promemoria dei dettagli del viaggio, è quello della conferma dell'acquisto. A seconda del tipo di strumento per pagare (carta di credito, carta prepagata ecc.) viene richiesto di inserire codici o numeri di identificazione.

A questo punto, l'acquisto è stato completato e...non ci resta che partire!

Un altro esempio: comprare on line un biglietto aereo.

Facciamo ora un altro esempio con un biglietto aereo.

Sul sito dell'Alitalia (accesso al 26/11/2009)

www.alitalia.it

troviamo subito una sezione dedicata alle prenotazioni ed agli acquisti di biglietti.

Anche in questo caso la sezione è organizzata come un modulo elettronico di ricerca, in cui si inseriscono i dati sull'aeroporto di partenza e di arrivo, sulla data del viaggio e sul numero di passeggeri.

In questo caso, immaginiamo di voler andare da Roma a Venezia. Clicchiamo poi sul pulsante in basso "Cerca".

The screenshot displays the Alitalia website's flight search interface. At the top, there are navigation links for 'Agenzie di Viaggio', 'Per le Aziende', 'FAQ', 'Mappa del Sito', and 'Other countries'. The Alitalia logo and the MilesMiglia program logo are also visible. A login section for MilesMiglia is present with fields for 'Codice/ Nickname' and 'PIN', and an 'ACCEDE' button. Below this is a navigation menu with options: 'OFFERTE SPECIALI', 'SERVIZI WEB', 'IL TUO VIAGGIO', 'MILLEMIGLIA', 'CONTATTI', and 'CHI SIAMO'. The main search area is titled 'ROMA MILANO' and includes tabs for 'ACQUISTA', 'LE MIE PRENOTAZIONI', and 'WEB CHECK IN'. The search criteria are set for 'VOLO' (Flight) with options for 'HOTEL', 'AUTO', and 'VOLO+HOTEL'. The search type is 'Andata e ritorno' (Round trip). The departure airport is 'Roma' and the arrival airport is 'Venezia'. A dropdown menu shows other possible destinations: 'Roma, Italia', 'Roma, Fiumicino, Italia', 'Bucarest, Romania', and 'Bucarest, Otopeni, Romania'. The search criteria are further refined by 'Cerca per:' (Price or Schedule), 'Classe:' (Economy or Business), and the number of passengers: 'Adulti: 1', 'Bambini: 0', and 'Bambini: 0'. A 'CERCA' button is at the bottom of the search form. To the right, there is a promotional banner for 'OFFERTE SPECIALI' with a red background and white text: 'ENTRO L'8 DICEMBRE. E FINO AL 29 MARZO 2010.' Below this, a table lists special offers for various destinations: 'apest' (a/r da € 154), 'Brindisi' (solo andata da € 49), 'a' (a/r da € 377), 'San Paolo' (a/r da € 440), 'illes' (a/r da € 99), 'Buenos Aires' (a/r da € 559), 'Genova' (solo andata da € 49), 'Boston' (a/r da € 415), 'Venezia' (solo andata da € 49), and 'Chicago' (a/r da € 415). A 'Tutto incluso' option is also available. Below the table, there is a promotional banner for 'DA OGGI VI BASTA IL CELLULARE.' with a price of 'da 99€ Andata e ritorno Tutto incluso'. At the bottom, there is a 'NEWS' section with links to 'CONSULTA L'ORARIO', 'STATO DEL VOLO', 'MAPPE E DESTINAZIONI', 'NEWSLETTER', and 'ASSICURAZIONI'.

Anche in questo caso la schermata successiva ci informa sulle fasi dell'operazione. Siamo nella fase di scelta del volo. Per completare l'acquisto sono necessarie altre quattro fasi/schermate (come abbiamo già avuto modo di precisare, questo è un sistema per fornire maggiori dettagli sull'acquisto e rendere l'acquisto più sicuro, evitando scelte affrettate o operazioni accidentali).

PRENOTA E ACQUISTA ▶ [Modifica il volo](#) ▶ **Scegli il volo** ▶ [Dettaglio biglietto](#) ▶ [Dati passeggero](#) ▶ [Acquista](#) ▶ [Ricevuta](#)

SCEGLI IL VOLO HELP ?

Hai richiesto:
Volo da Roma a Venezia, Marco Polo, ANDATA E RITORNO, 1 Adulto, classe Economy

Andata:

Ritorno: [CAMBIA DATE](#) →

Scegli la tariffa	<input type="checkbox"/> Promo	<input type="checkbox"/> Facile	<input type="checkbox"/> Comoda	<input type="checkbox"/> Libera
a partire da EUR	200.66	109.66	490.66	628.66

La tariffa include tasse e supplementi
Non hai trovato il volo che cercavi? Prova con la [Ricerca per orario](#)

[Segnala ad un amico](#)

VOLO	✈️	ANDATA	VOLO	✈️	RITORNO	PREZZO
AZ 1471	Roma, Fiumicino	Venezia, Marco Polo	AP 6357	Venezia, Marco Polo	Roma, Fiumicino	EUR 109.66
	martedì, 1 dicembre	martedì, 1 dicembre		mercoledì, 2 dicembre	mercoledì, 2 dicembre	CONTINUA →
	08:30	09:35		18:00	19:05	
AZ 1471	Roma, Fiumicino	Venezia, Marco Polo	AZ 1476	Venezia, Marco Polo	Roma, Fiumicino	EUR 109.66
	martedì, 1 dicembre	martedì, 1 dicembre		mercoledì, 2 dicembre	mercoledì, 2 dicembre	CONTINUA →
	08:30	09:35		15:50	16:55	
AZ 1471	Roma, Fiumicino	Venezia, Marco Polo	AZ 1462	Venezia, Marco Polo	Roma, Fiumicino	EUR 109.66
	martedì, 1 dicembre	martedì, 1 dicembre		mercoledì, 2 dicembre	mercoledì, 2 dicembre	CONTINUA →
	08:30	09:35		15:15	16:20	
AZ 1471	Roma, Fiumicino	Venezia, Marco Polo	AZ 1460	Venezia, Marco Polo	Roma, Fiumicino	EUR 109.66
	martedì, 1 dicembre	martedì, 1 dicembre		mercoledì, 2 dicembre	mercoledì, 2 dicembre	CONTINUA →
	08:30	09:35		06:35	07:40	
AZ 1475	Roma, Fiumicino	Venezia, Marco Polo	AP 6357	Venezia, Marco Polo	Roma, Fiumicino	EUR 109.66
	martedì, 1 dicembre	martedì, 1 dicembre		mercoledì, 2 dicembre	mercoledì, 2 dicembre	CONTINUA →
	13:20	14:25		18:00	19:05	

Il sistema ci chiede ora di scegliere le date di partenza e ritorno tra quelle disponibili.

Scegliamo (1/12/2009 per la partenza e 2/12/2009 per il ritorno) e premiamo il pulsante "continua".

DETTAGLIO BIGLIETTO					HELP ?
Volo	Partenza	Arrivo	Aeromobile	MilleMiglia	
Martedì, 01 dicembre					
AZ 1471	Roma, Fiumicino	Venezia, Marco Polo	mc donnell douglas super-80s	250 miglia **	
Classe: Economy	08:30	09:35			
Mercoledì, 02 dicembre					
AP 6357	Venezia, Marco Polo	Roma, Fiumicino	mc donnell douglas super-80s	250 miglia **	
Classe: Economy	18:00	19:05			

La schermata successiva ci riepiloga i dettagli del volo scelto.

Dopo un'ulteriore conferma, il sistema ci chiede notizie sul passeggero, cioè sull'intestatario del biglietto.

Alitalia SKYTEAM

Home > Prenota e acquista

PRENOTA E ACQUISTA > Modifica il volo > Scegli il volo > Dettaglio biglietto > **Dati passeggero** > Acquista > Ricevuta

DATI PASSEGGERO HELP ?

Scrivi negli appositi campi "Nome" e "Cognome" così come sono riportati nel documento di identità da presentare in aeroporto.
Il biglietto è nominativo, valido esclusivamente per il titolare e non trasferibile.

Passeggero 1: Adulto

Nome* Cognome*

Tipo di contatto:* Prefisso Internazionale:* Numero Telefonico:*

[Aggiungi un secondo contatto](#)

Riservato ai frequent flyer:

Programma: Codice:

*Dati obbligatori.
Non sono ammessi cambi di nominativo dopo il completamento della prenotazione.
Compila con attenzione il campo Telefono per eventuali comunicazioni.
[Maggiori informazioni.](#)

La fase successiva è quella della conferma definitiva dell'acquisto, attraverso l'inserimento dei dati relativi alla carta di credito o altro strumento di pagamento.

Al termine della procedura, il sistema rilascia una ricevuta elettronica. In alcuni casi il biglietto viene recapitato a casa da un corriere e si tratta di un biglietto cartaceo normale. In altri casi il biglietto consiste "soltanto" in un foglio elettronico, che viene spedito via e-mail e che si può stampare e presentare direttamente allo sportello del check in. Altre volte ancora, l'acquisto on line permette di evitare anche la fase del check in: il sistema comunica automaticamente tutti i dati del passeggero e non si deve fare altro che presentarsi allo sportello della compagnia con un documento di riconoscimento.

In ogni caso, comprare il biglietto su Internet presenta molti vantaggi!

Attività e percorsi

ATTIVITA' INDIVIDUALI:

- esplorate i siti di e-commerce di diverse categorie di prodotti;
- comparate le informazioni che riuscite ad ottenere sullo stesso tipo di prodotti per quanto riguarda il rapporto qualità/prezzo e il tipo di servizi disponibile on line;
- ...comprate qualcosa!

