

## Servizio informatica

via S. Gottardo 49  
CH-6598 Tenero

Tel. 091 735 69 03  
Fax 091 745 48 68  
[informatica@unitas.ch](mailto:informatica@unitas.ch)  
[www.unitas.ch](http://www.unitas.ch)



## Rapporto annuale 2019

L'attività principale svolta dagli operatori del servizio informatica, principalmente dalla sede di Tenero era rivolta alla manutenzione e alla risoluzione di problemi riscontrati da utenti o sulle apparecchiature degli utenti. Compito svolto tramite il programma TeamViewer che permette, senza doversi spostare fisicamente dall'utente, di interagire con il PC dell'assistito.

L'apertura telefonica al mattino permette all'utente d'annunciare le proprie richieste le quali, quando possibile, vengono evase immediatamente o rimandate nel corso del pomeriggio. Ben poche riparazioni necessitano di tempi più lunghi e decisamente poche di un intervento presso il domicilio dell'utente.

Parecchie sono state le richieste inerenti a problemi di connessione ad Internet, richieste d'intervento dove in realtà noi non possiamo fare molto poiché gestiti dalle aziende che forniscono quelle connessioni, ci siamo spesso adoperati però facendo da tramite.

In sede a Tenero si sono inoltre svolte diverse demo sia a utenti in età AI per i quali in seguito sono state fatte delle istanze, come pure a persone in età AVS. A seguito di queste demo sono state adattate vecchie postazioni o fornite delle nuove con l'aggiunta dei programmi di supporto per ipovedenti o ciechi.

Si denota un aumento dell'età dell'utenza che chiede di far capo al servizio informatica, a volte anche da parte di persone che hanno fino ad allora usato solo molto marginalmente il PC. Laddove possibile cerchiamo di dare un supporto, a volte tuttavia si constata che l'utente cercherebbe un dispositivo da gestire completamente e unicamente con la voce. Di fatto non è sempre facile far passare il messaggio che, allo stato attuale, è comunque necessario usare le mani per gestire il PC usando le dita per battere le lettere sui tasti. Chi

non padroneggia la scrittura con le dieci dita, detta anche scrivere alla cieca, avrà enormi difficoltà, se non addirittura sarà impossibilitato, a gestire in modo autonomo il PC.

Lo scopo del servizio informatico è di fatto quello di rendere indipendenti gli utenti nell'uso degli strumenti che vengono forniti, ma questa autonomia a volte richiede un investimento di tempo maggiore rispetto al vero interesse che l'utente ha per il mezzo informatico e decide quindi di rinunciarvi.

Sono state stilate diverse istanze AI sia private che professionali o di studio, come pure delle offerte alla sezione della pedagogia speciale (SPS) per gli alunni delle scuole dell'obbligo.

A seguito di diverse trattative ed incontri avuti con l'SPS si è riusciti ad affinare delle trattative in atto da diverso tempo, rimaste in sospeso a causa del cambio dei vertici di detto ufficio. Verso fine anno si è avuto un ultimo incontro ed ora attendiamo la stesura finale da parte loro di un contratto di collaborazione.

Sempre in ambito scolastico diversi alunni sono stati seguiti con delle lezioni informatiche svolte da Davide. L'inserimento degli appuntamenti degli utenti privati tra quelli degli scolari è stato anche quest'anno un'impresa alquanto ardua.

Sul fronte delle forniture di materiale abbiamo mantenuto i prodotti consolidati, continuando ad acquistare PC di prima qualità della ditta HP che negli ultimi anni si sono rilevati di ottima e duratura qualità. Le nuove macchine sono tutte dotate del sistema operativo Windows 10 che anche nel corso di quest'anno ha subito diversi adattamenti, evoluzioni e abbandoni di programmi integrati molto datati.

Sono state convertite alcuni PC da Windows 7 a Windows 10 con un investimento di tempo non indifferente, in alcuni casi il trapasso che inizialmente sembrava essere andato a buon fine si è poi rilevato non pienamente funzionante. Allo stato attuale solo PC di ultima generazione, si intendono PC di 2-3 anni al massimo, vengono presi in considerazione per aggiornamento di questo tipo i cui costi sono a carico dell'utente.

L'App per lo scarico e l'ascolto dei libri della Biblioteca Unitas ha subito diversi adattamenti, anche se l'utente finale non se n'è accorto. Nel corso dell'anno sono stati fatte anche delle statistiche d'utilizzo ed iniziato all'implementazione in previsione del passaggio delle matrici su un DataCenter esterno dove Unitas ha trasferito i suoi Server.

L'edicola elettronica ha invece subito una diminuzione di utenti dovuta alla mancata presenza di testate in lingua italiana ma anche dall'utilizzo di tecnologie alternative.

Google home o prodotti simili sono stati acquistati da diversi utenti che con la sola voce sono così in grado di sintonizzarsi ed ascoltare un canale radio specifico, chiedere l'ora, informarsi sul tempo e molteplici altre informazioni. Il servizio informatica ha creato un Box dimostrativo per coloro che volessero testarlo prima di un eventuale acquisto, per utilizzarlo basta collegarlo ad internet che ovviamente dev'essere presente in casa.

Da luglio l'Ufficio Federale delle Assicurazioni Sociali (UFAS) ha imposto ai fornitori di servizi informatici di dimostrare d'essere in grado d'assolvere con personale qualificato ed in modo professionale i mandati che gli vengono assegnati. Si è pertanto dovuto procedere all'allestimento di un incarto al fine di candidare Unitas quale futuro partner dell'UFAS. L'ottenimento della certificazione avvenuta ad inizio dicembre abilita Unitas a continuare con le attività svolte finora a beneficio dei nostri utenti in ambito informatico. L'ammissione alla stretta cerchia di fornitori di prestazioni a livello svizzero, consolidato da un contratto, ha introdotto oltre a nuove tariffe, anche imposizioni sul metodo di lavoro, trattamento dei casi, privacy e tempistiche. Il servizio si è adoperato sin da subito nell'implementare e trasformare i flussi di lavoro usati finora alle nuove normative.

Il personale del servizio è composto da Claudio al 100%, Paolo al 50% solo di pomeriggio e Davide al 50% nella prima metà della settimana. L'amministrazione viene svolta interamente dal servizio stesso ad esclusione del pagamento delle fatture come pure le registrazioni contabili che sono garantite da Daniela del segretariato. L'ubicazione del servizio presso la sede del segretariato di Tenero permette un rapido e costante scambio ed aggiornamento d'informazione con la direzione Unitas.