POLITECNICO DI MILANO
School of Management
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE
MIP

Le applicazioni e i disabili: Osservatori su tecnologie e applicazioni

Raffaello Balocco

Milano, 1 Dicembre 2006

HANDImatica

ASPHI Fondazione Onlus

La School of Management del Politecnico di Milano

La *School of Management* del Politecnico di Milano, che aggrega il *Dipartimento di Ingegneria Gestionale* ed i Corsi di Studio omonimi e il *MIP*, tiene sotto osservazione continua la penetrazione delle ICT nel sistema delle imprese e delle istituzioni pubbliche, a livello di applicazioni e di servizi, attraverso i suoi numerosi Osservatori:

- B2b
- B2c
- Intranet e nuovi sistemi informativi
- Mobile Consumer
- Mobile & Wireless Business
- Wi-Fi
- RFId
- ICT nelle PMI
- ICT Strategic Sourcing
- ICT e Disabili
- CIO
- eProcurement nella PA
- Fatturazione elettronica
- New TV
- Intelligent Transportation Systems

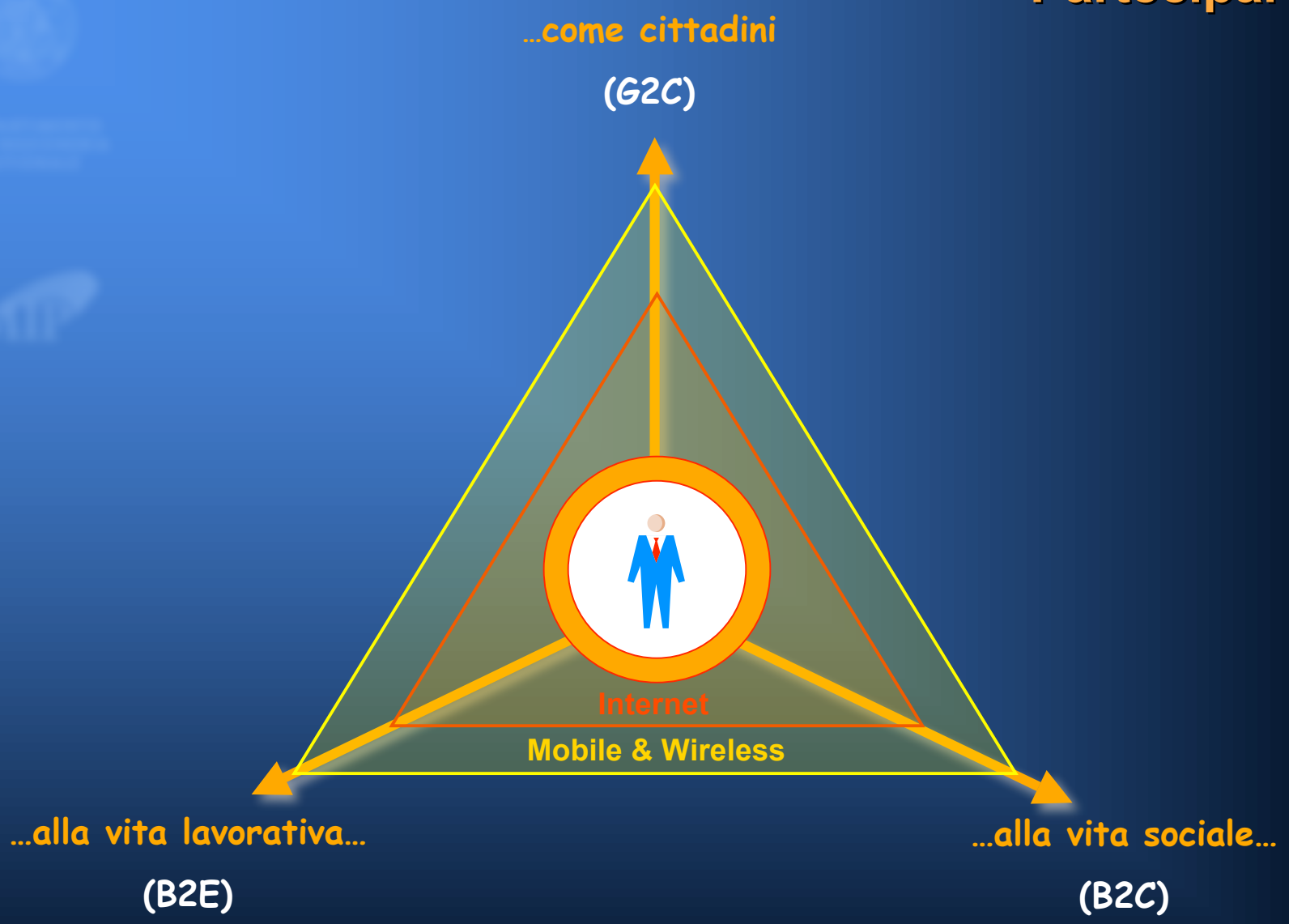
School of Management

POLITECNICO DI MILANO

DIPARTIMENTO
DI INGEGNERIA
GESTIONALE

MIP

Partecipare…



Partecipare alla vita lavorativa attraverso Internet: dalle Intranet ai Virtual Workspace

Servizi aziendali

Accesso ai servizi alla persona e alle risorse aziendali

Comunicazione e socializzazione

Supporto alla comunicazione istituzionale ed alla socializzazione con i colleghi

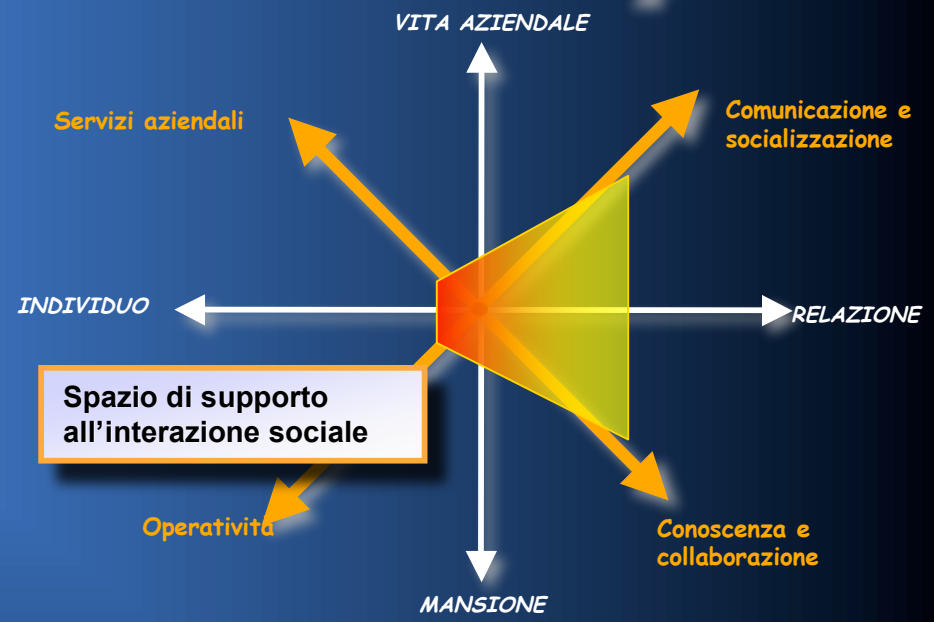
Operatività

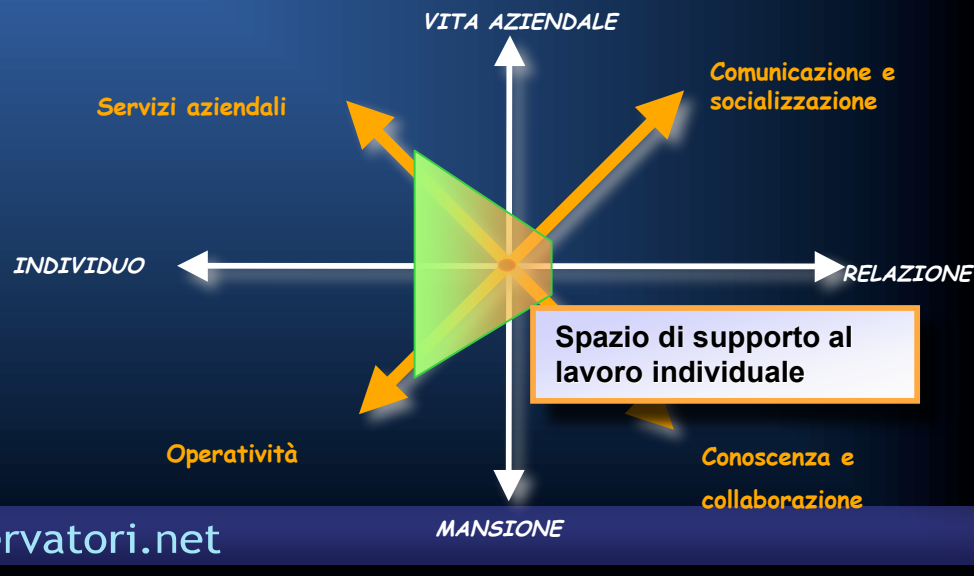
Accesso ad informazione ed applicazioni operative

Conoscenza e collaborazione

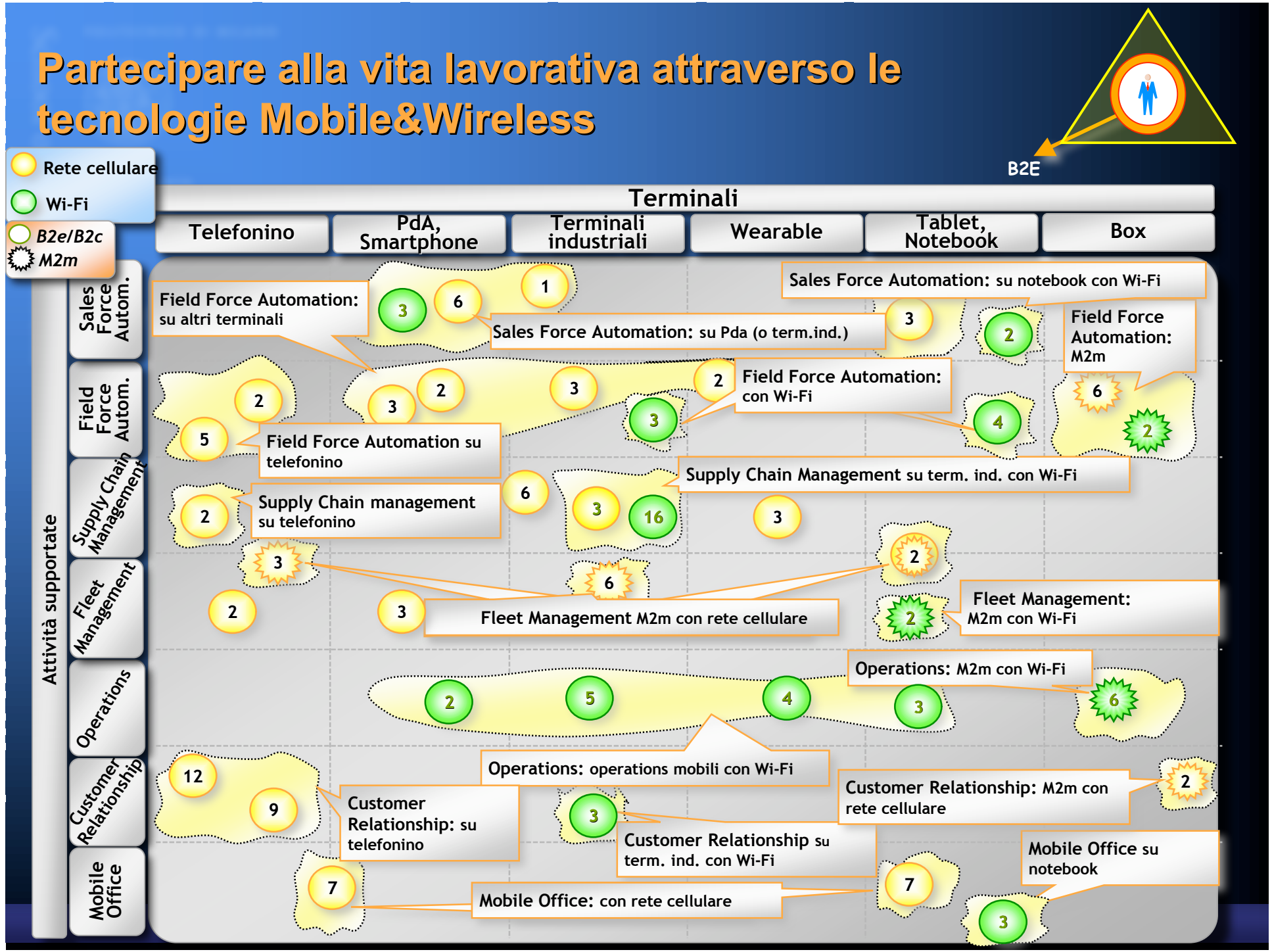
Supporto alla gestione della conoscenza ed alla collaborazione tra gruppi di lavoro

Partecipare alla vita lavorativa attraverso Internet: dalle Intranet ai Virtual Workspace

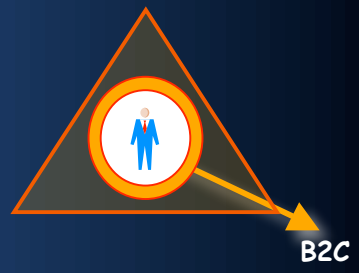




Partecipare alla vita lavorativa attraverso le tecnologie Mobile&Wireless

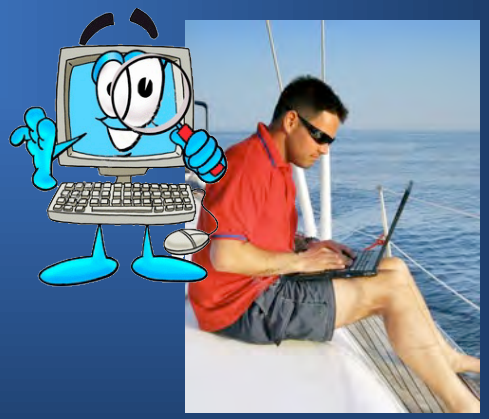


Partecipare alla vita sociale attraverso Internet



- eCommerce (acquisti online)

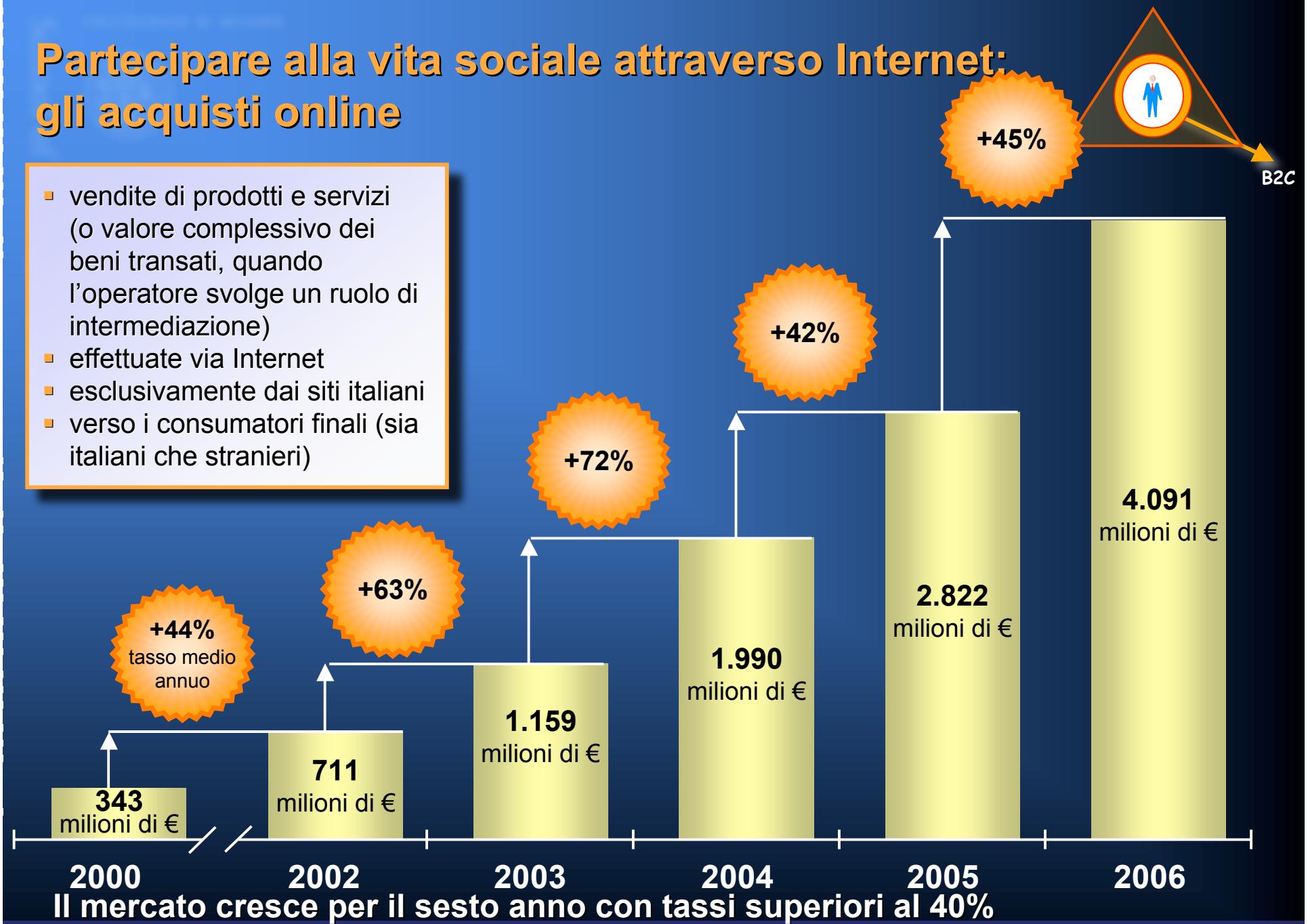
- Contenuti digitali e servizi online



- Servizi di comunicazione

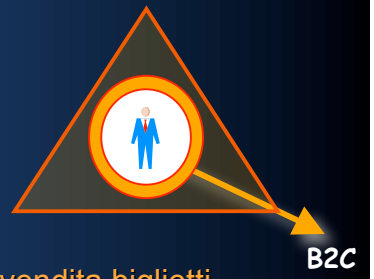
Partecipare alla vita sociale attraverso Internet: gli acquisti online

- vendite di prodotti e servizi (o valore complessivo dei beni transati, quando l'operatore svolge un ruolo di intermediazione)
- effettuate via Internet
- esclusivamente dai siti italiani
- verso i consumatori finali (sia italiani che stranieri)

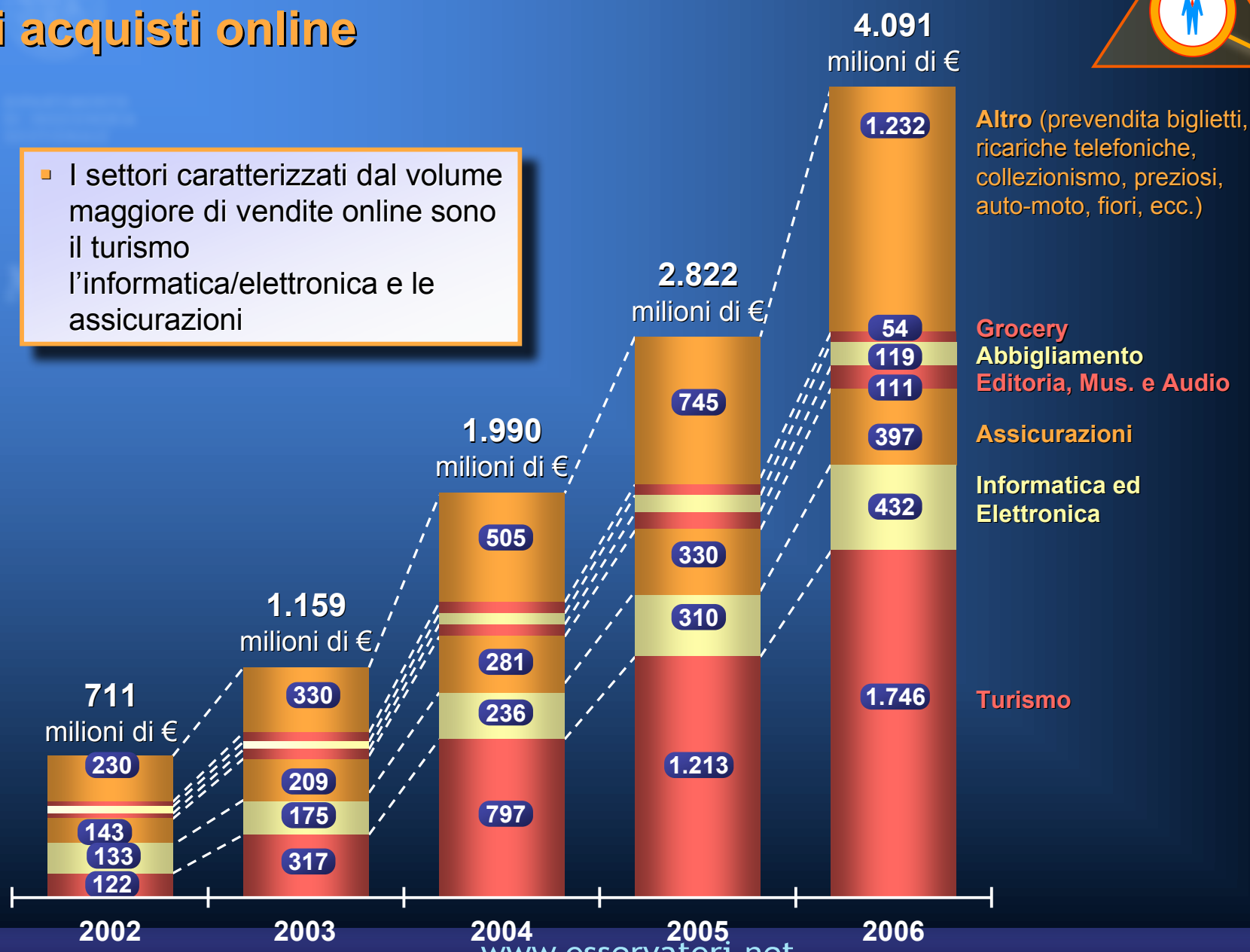


Il mercato cresce per il sesto anno con tassi superiori al 40%

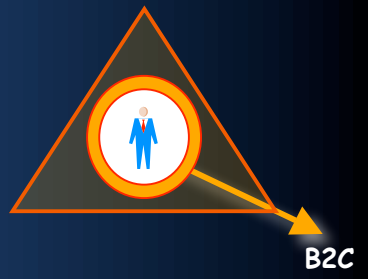
Partecipare alla vita sociale attraverso Internet: gli acquisti online



- I settori caratterizzati dal volume maggiore di vendite online sono il turismo l'informatica/elettronica e le assicurazioni

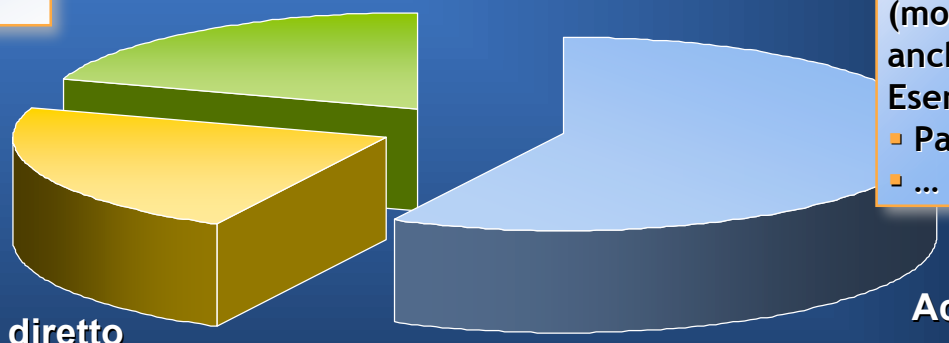


Partecipare alla vita sociale attraverso Internet: la comunicazione



Analisi di 115 operatori che offrono servizi di comunicazione basati su Voice Over IP in Italia

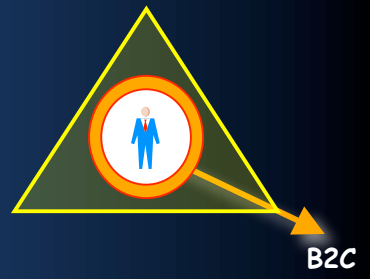
Operatori che forniscono esclusivamente un software client utilizzabile attraverso un PC connesso in banda larga
Esempi:
- Skype
- …



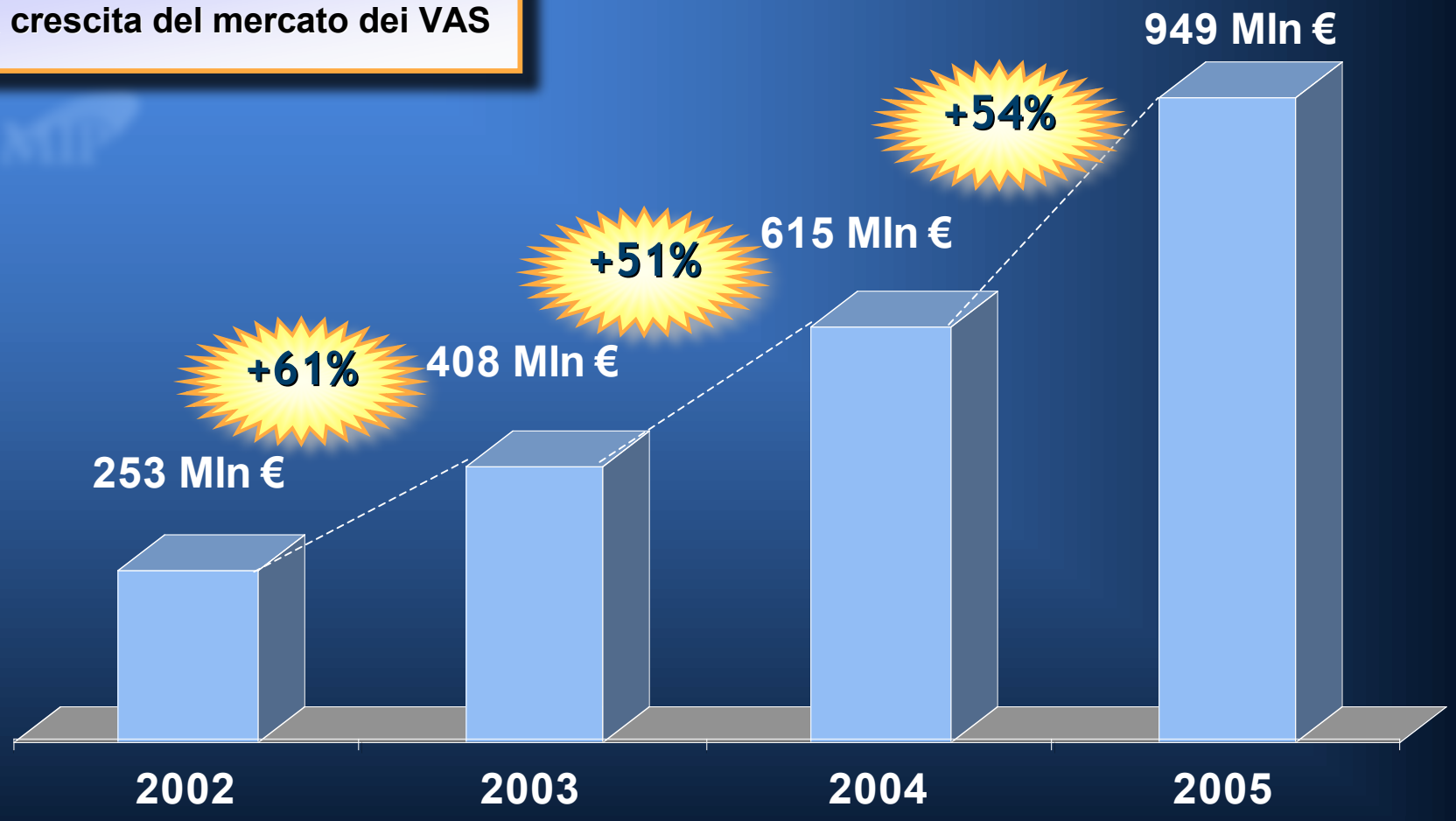
Operatori che erogano i servizi indipendentemente dall'accesso ad Internet, su una struttura non proprietaria: l'utente ha già una propria connessione a banda larga (molti di questi forniscono anche un prodotto soft client)
Esempi:
- Parla.it
- …

Operatori che erogano i servizi di comunicazione VoIP direttamente su una propria struttura di accesso
Esempi:
- Telecom
- Fastweb
- …

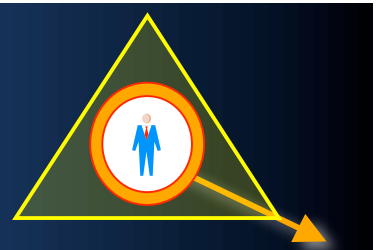
Partecipare alla vita sociale attraverso la tecnologia Mobile & Wireless: i VAS



La crescita del mercato dei VAS



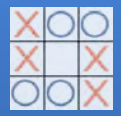
Partecipare alla vita sociale attraverso la tecnologia Mobile & Wireless: i VAS



Le tipologie di servizi

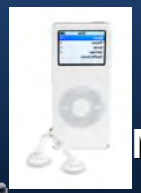
Servizi di interazione

Com. & Community

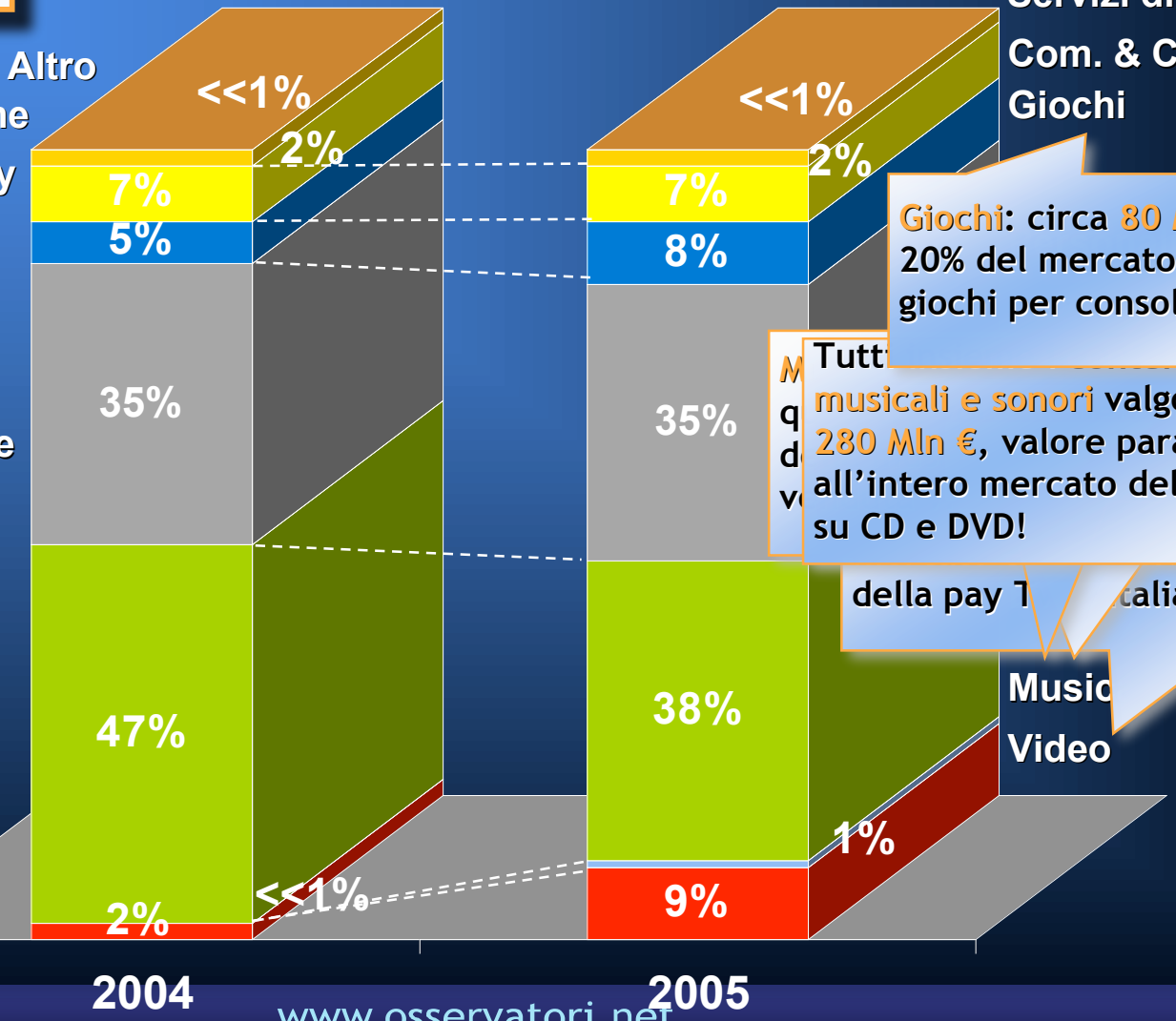

Giochi

Personalizzazione

Altro infotainment (Sms, Mms, Browsing)


Musica

Video

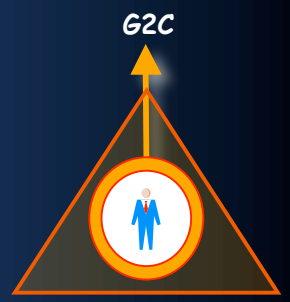


Giochi: circa 80 Mln €, il 20% del mercato totale di giochi per consolle e PC!

Tutt musicali e sonori valgono circa 280 Mln €, valore paragonabile all'intero mercato della musica su CD e DVD!

della pay T talia!

Partecipare come cittadini attraverso Internet



- Il canale di accesso online riveste particolare importanza nell'ambito dei canali di accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione

In particolare, devono verificarsi contemporaneamente le seguenti condizioni:

- Disponibilità del modulo elettronico che, una volta compilato dall'utente, consente all'ente erogante di avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio
- Esistenza di una procedura di autenticazione dell'utente. Ad esempio:
  - Nome utente
  - Nome utente e informazioni personali
  - Numero identificativo utente e password
  - Identificazione elettronica
  - Firma digitale

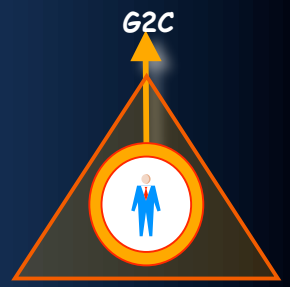
Livello 3: interazione two way

Livello 4: Esecuzione online della procedura intera

In particolare devono verificarsi contemporaneamente le seguenti condizioni:

- Assenza di moduli cartacei di alcun tipo necessari per erogare il servizio
- Non necessità di spostamenti fisici da parte dell'utente (che può gestire l'intera procedura dal terminale di accesso online)
- Possibilità di gestire online la notifica, il pagamento e la consegna associati all'erogazione del servizio.

Partecipare come cittadini attraverso Internet



MOTIVI DI UTILIZZO SITI DELLA PA	TOTALE	MASCHI	FEMMINE
Ricerca di informazioni	77,3%	74,8%	80,7%
Scarico moduli	38,3%	42,1%	33,2%
Rinvio moduli compilati	10,8%	11,2%	10,3%
Richiesta di certificati\documenti personali	10,5%	11,8%	8,7%
Pagamento tasse o bolli\canoni\ bollette online	6,2%	7,1%	5,1%
Esprimere opinioni	4,6%	5,6%	3,2%

MOTIVI DI UTILIZZO SITI DELLA PA	TOTALE	ETA'			
		14-17	18-24	25-54	55+
Rerca di informazioni	77%	78,1%	65,0%	80,1%	75,1%
Scarico moduli	38%	23,8%	42,7%	37,2%	43,2%
Rinvio moduli compilati	11%	8,4%	12,1%	10,9%	9,1%
Esprimere opinioni	10%	25,5%	8,4%	3,5%	2,3%
Pagamento tasse o bolli\canoni\ bollette online	6%	4,1%	5,0%	6,2%	9,3%
Richiesta di certificati\documenti personali	5%	5,6%	9,0%	10,9%	10,5%

Fonte: Nielsen

Applicazioni pervasive per la vita della persona…

- Internet
- Mobile & Wireless

…necessità di assicurare l'accessibilità attraverso verifiche e interventi opportuni!

Osservatorio su ICT e disabili: ASPHI e School of Management – Politecnico di Milano

POLITECNICO DI MILANO
School of Management
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE
MIP

Le applicazioni e i disabili: Osservatori su tecnologie e applicazioni

Raffaello Balocco

Milano, 1 Dicembre 2006

HANDImatica

ASPHI Fondazione Onlus