

Direzione centrale Politiche per il Lavoro, Sviluppo Economico, e Università  
Settore Lavoro e Formazione

**PROGETTO: CRIMINE INFORMATICO 2015**

**7/4/2016**

**A cura di Mario Allodi**

## **0. Il Progetto**

Il tema del crimine informatico e in particolare le misure per contrastarne gli effetti, sono al centro di una importante iniziativa che ha visto la creazione nell'ambito della Procura della Repubblica presso il tribunale di Milano di un'apposita struttura, il Pool reati informatici. Per perseguire i propri scopi in maniera più incisiva ed allargata - soprattutto in chiave di prevenzione del crimine - Il Pool ha attivato una collaborazione interistituzionale con l'Assessorato alle Politiche per il lavoro, Sviluppo economico, Università e Ricerca del Comune di Milano, e con l'Ordine degli Avvocati di Milano.

Il Comune di Milano, in tale contesto, ha attivato dal 2014 il Fondo per le attività risarcitorie derivanti da crimini informatici, con il quale si profila la possibilità di finanziare iniziative a vasto spettro che rivestano anche carattere preventivo circa le condizioni di perpetrazione del crimine.

Negli ultimi mesi del 2015 si è ipotizzato di investire una quota delle risorse disponibili, nella consapevolezza dei vincoli temporali dovuti alla necessità di chiudere il bilancio d'esercizio dell'ente entro il termine dell'anno solare, in una serie di interventi che, nella realizzazione, coniugassero efficacia e rapidità fornendo indicatori per eventuali successivi assestamenti. La scelta è caduta quindi su un modello che permettesse di agire su una platea circoscritta, con interventi formativi da erogare in un'unica sessione, sulla base di un "format" che sintetizzasse le tematiche in maniera coerente con il pubblico, costituito nel caso specifico da un target di giovani-adulti frequentanti diverse tipologie di attività corsuale presso le sedi formative del Comune e della Fondazione Milano.

## **1. La scelta del modello**

Il centro di via Pepe è stato identificato, nell'autunno 2015, per realizzare il progetto di comunicazione indirizzato alla cittadinanza per l'anno 2015 utilizzando i fondi dedicati dalla Procura di Milano.

Analizzando i possibili utenti coinvolgibili si è scelto di considerare come utenti potenziali interessati ed un target omogeneo gli studenti dei centri formazione del Settore Lavoro e Formazione, gli studenti del Settore Paritarie e gli studenti della Fondazione Milano. Il gruppo di utenti individuato aveva il vantaggio di essere già fidelizzato da parte dell'Amministrazione Comunale e di essere, come elemento comune, già coinvolto in processi di formazione a vari livelli.

Il modello prescelto è stato un modulo di 3 ore e 20 minuti continuativo erogato in un'unica soluzione con intervallo e parte dedicata agli approfondimenti al termine della comunicazione per mezzo di domande poste dallo studente. I momenti informativi di comunicazione sono stati mirati agli studenti dei civici corsi con l'intento di fornire conoscenza del tema e strumenti di autodifesa

Soltanto presso la Fondazione Milano è stata praticata una erogazione in moduli da 1 e 40 minuti ciascuno per ragioni organizzative.

## 2. Gli utenti coinvolti

Gli utenti coinvolti sono quindi stati identificati presso alcune sedi che si sono ritenute significative o catalizzatrici di più utenti e precisamente:

- Studenti adulti area lingue
- Studenti di corsi di formazione post-superiore
- Studenti corsi area informatica e terziario
- Studenti generici

Le quattro tipologie di utenze sono anche state considerate sperimentali per la somministrazione della comunicazione e per verificarne l'interesse.

Per andare incontro all'utenza si sono anche selezionate fasce orarie considerate le più adatte per tipologia e caratteristica degli studenti.

Le sedi e le date di erogazione all'interno dei centri di formazione sono le seguenti:

### Conferenze da 3h 20m

N° conf.	per	Fascia oraria	sede	periodo	posti
1	Studenti area lingue	9,30/13.00	c.so 22 marzo	25/11	20
1	Studenti area lingue	17,30/21	c.so 22 marzo	30/11	20
1	Studenti form prof.le	9,30/13	via Giusti	9/11	30
1	Studenti form prof.le	9,30/13	via Giusti	10/11	30
1	Studenti form prof.le	9,30/13	via Giusti	11/11	30
1	Studenti form prof.le	9,30/13	via Giusti	13/11	30
1	Studenti form prof.le	18/21.30	via Giusti	24/11	20
1	Studenti informatica	18/21.30	via Pepe	20/11	20
1	Studenti informatica	18/21.30	via Pepe	27/11	20
1	Studenti informatica	9.30/13	via Pepe	15/12	20
1	Studenti Fleming	14/17.30	via Fleming	1/12	40*
4	studenti Fondazione Milano		sedi Fondazione		dato non disponibile

**\*Incontro annullato per sciopero**

Per coinvolgere gli studenti è stata definita una e.mail di comunicazione studiata per sostenere la partecipazione del potenziale studente

Gentili Studenti,  
nell'ambito della collaborazione tra Comune di Milano e Procura della Repubblica volta alla prevenzione e al contrasto del crimine informatico è stata organizzata una serie di incontri, gratuiti, destinati alla popolazione studentesca dei Centri di Formazione e delle Scuole e dell'Amministrazione Comunale. Pensiamo che l'argomento sia di particolare attualità e di interesse generale, basti pensare a reati come il furto di identità o il "phishing" o lo *stalking* di cui si è tutti - nell'era della connessione globale - potenziali vittime. Crediamo inoltre che il coinvolgimento delle persone che usano abitualmente i servizi connessi alla rete, corrisponda più direttamente le finalità dell'azione, considerato che l'esposizione alla criminalità informatica interessa anche chi utilizza dispositivi mobili.  
Vi segnaliamo pertanto che il giorno.....  
Certi che l'iniziativa possa incontrare il vostro interesse, vi salutiamo cordialmente  
la Direzione della scuola

Programma incontri Cybercrime - sede , presso l'aula Magna della Scuola.  
Docente Prof. Claudio Castiglioni

### 3. Risposta da parte dell'utenza

L'utenza ha risposto in modo differenziato a seconda della sede di erogazione permettendo comunque, nel complesso, di raggiungere un livello di somministrazione del questionario tale da garantire dati attendibili per una valutazione dell'intervento. Si precisa che la compilazione da parte dell'utenza del questionario è stata facoltativa. Nelle tre sedi campione identificate per le caratteristiche diversificate dell'utenza, i dati sino i seguenti:

- Studenti adulti area lingue: posti disponibili **40**/somministrati **17** questionari
- Studenti di corsi di formazione post-superiore: posti disponibili **140**/somministrati **115** questionari
- Studenti corsi area informatica e terziario: posti disponibili **60**/somministrati **30** questionari
- Studenti generici: intervento annullato per sciopero

#### **4. Il modello erogativo**

Definite sedi e tipologie d'utenza a cui somministrare l'intervento di formazione si sono definite le competenze da raggiungere e la docenza da proporre.

Per il primo punto si è scelto di raggiungere le competenze fornendo prima la definizione di crimine informatico e poi di proporre per esempi tutte le tipologie da cui si può essere raggiunti approfondendo per ciascuna tipologia d'utenza la modalità a cui si può potenzialmente essere maggiormente esposti.

Al termine di ogni somministrazione si è progettato uno spazio dedicato agli approfondimenti per mezzo di domande che hanno potuto permettere all'utente di esprimere valutazioni, esempi e casi a cui potrebbe essere esposto.

Per la docenza si è individuato, attraverso l'appalto in essere con l'Amministrazione Comunale, per il reperimento di personale a prestazione un docente con provata esperienza di formazione nel settore.

#### **5. il questionario di soddisfazione**

Al termine di ogni somministrazione seminariale è stato assegnato all'utenza, con modalità campione (privilegiando la fascia d'età più giovane dove si presuppone un maggior utilizzo della rete e una minore conoscenza dei rischi connessi al suo uso) un questionario di soddisfazione volto a comprendere, attraverso 6 domande, l'interesse per l'argomento e il raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati

## Modello di questionario

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Incontro Cybercrime

AL FINE DI VERIFICARE L'EFFICACIA E DI PIANIFICARE EVENTUALI ULTERIORI INIZIATIVE DI FORMAZIONE O INFORMAZIONE SUL TEMA OGGETTO DELL'INCONTRO LA PREGHIAMO DI VOLER GENTILMENTE COMPILARE IL PRESENTE QUESTIONARIO IN FORMA ANONIMA E VOLERLO RICONSEGNARE NELLA CASSETTA "SUGGERIMENTI" ACCANTO ALLA PORTA DELLA DIREZIONE DEL CENTRO

LA PREGHIAMO, IN CASO DI PUNTEGGI INFERIORI A 4, DI VOLERCI FORNIRE, SE LO RITIENE, INDICAZIONI O SUGGERIMENTI

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

INTERESSE NEI CONFRONTI DELL'ARGOMENTO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

STRUTTURA E ARTICOLAZIONE DELL' INTERVENTO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

AMPIEZZA E APPROFONDIMENTO DEI CONTENUTI

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

CHIAREZZA E ORGANICITÀ DELL'ESPOSIZIONE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

EFFICACIA DELL'AZIONE DIDATTICA

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

DISPONIBILITÀ AL DIALOGO DA PARTE DEL DOCENTE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

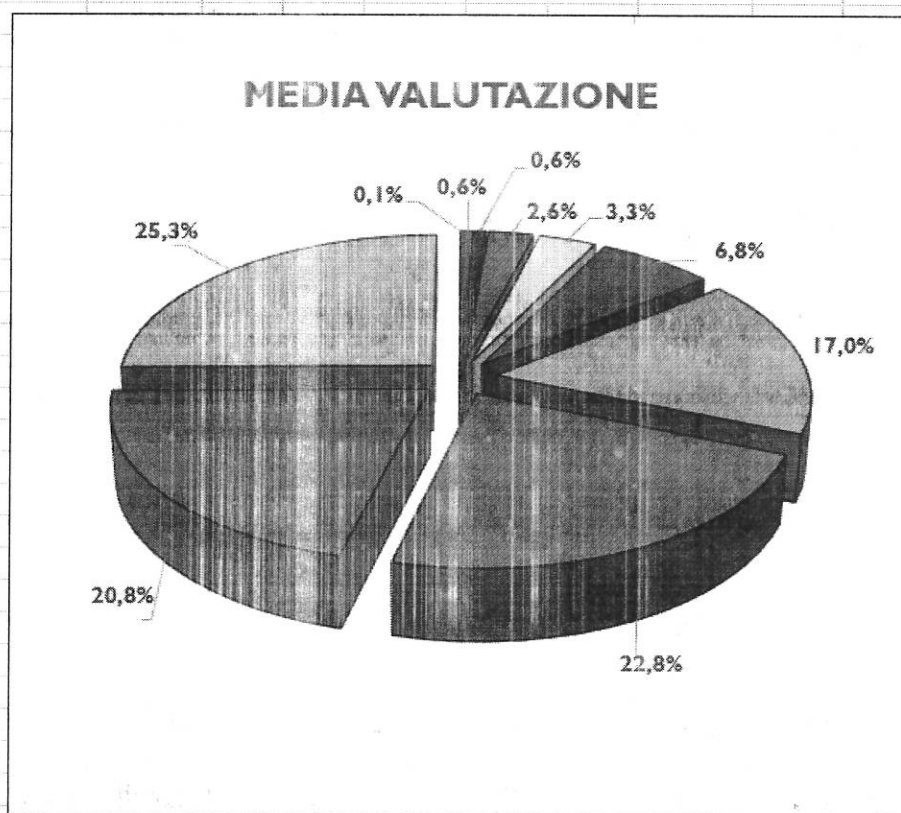
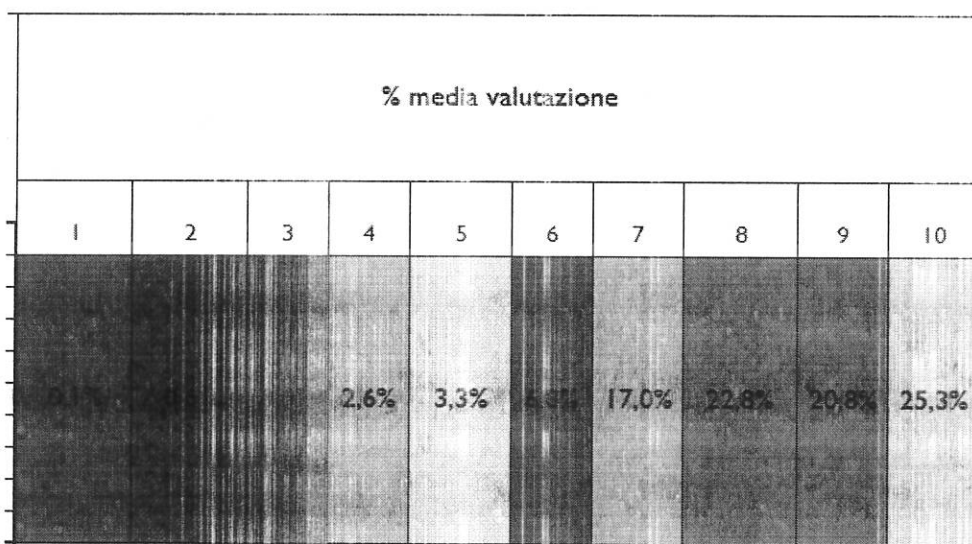
.....

.....

.....

LA PREGHIAMO DI INDICARCI EVENTUALI ALTRE DOMANDE DA INSERIRE RITENUTE IMPORTANTI E NON

**6. risultati**



**SOMMINISTRAZIONE CUSTOMER SATISFACTION**

Il corso, attraverso l'analisi dei questionari ha evidenziato un impatto positivo dell'iniziativa suscettibile di un'estensione e di una più ampia articolazione degli interventi. Sinteticamente le

valutazioni si attestano per il 92% delle risposte su un risultato positivo con una concentrazione dei risultati migliori (dall'8 al 10) per il 70%.

## **7. ipotesi 2016**

Per ampliare gli effetti di informazione ed estenderli ad altre fasce di popolazione, ipotizzando una serie di target specifici (l'anziano utilizzatore di internet, il giovane, il cittadino generico) si ipotizza la predisposizione di una campagna di comunicazione orientata alla conoscenza della problematica nonché alle possibili soluzioni.

Per "colpire" i target individuati si ipotizza di utilizzare tre strumenti di comunicazione distinti: il manifesto, il pieghevole informativo e un video:

### **Manifesto**

Campagna multisoggetto che delinea i principali crimini informatici da porre in affissione durante il 2016. Il manifesto avrebbe lo scopo di evidenziare sulla totalità del territorio cittadino il problema del crimine informatico ad un'utenza generica. La diffusione del manifesto è ipotizzata essenzialmente nelle stazioni metropolitane potendo intercettare anche molta cittadinanza proveniente dall'hinterland

### **Pieghevole**

Il pieghevole oltre a contenere informazioni sulle tipologie di crimine può contenere anche un **decalogo** di contromisure da porre in essere in via preventiva. Il pieghevole potrebbe contenere anche tutti i riferimenti telefonici e i contatti degli organismi di tutela impegnati nel contrastare questo crimine.

Per la diffusione si potrebbero considerare gli uffici pubblici (anagrafe, biblioteche, ecc.), gli uffici delle Asl e dei servizi alla persona, nonché i centri sociali e i medici di base. Con il pieghevole si prevede di intercettare, proprio nei suddetti snodi di diffusione, sia la popolazione anziana, sia il giovane che frequenta i servizi bibliotecari.

### **Video (ove sussistessero le condizioni)**

Produzione di un prodotto multimediale in due versioni: video di 30 secondi, per la diffusione nelle stazioni metropolitane e nella rete delle televisioni locali; video di 5 minuti circa, per una distribuzione nel sistema scolastico al fine di raggiungere la popolazione dei giovani e giovanissimi, che illustri tutte le problematiche relative a questo crimine.