

# Il M4US sta correndo

**Gianpiero Limongiello**

CILEA, Segrate

## Abstract

Il servizio di Posta per Studenti Universitari del CILEA, in sigla M4US, è operativo. Nell'articolo, un brevissimo riassunto delle puntate precedenti e l'attuale stato dell'arte. Per finire, le ipotesi di arricchimento e le prospettive future per un servizio nuovo, importante e promettente.

**Keywords:** Assistenza, email, università, M4US, VULCANO.



Il topo ha cominciato a correre. **M4US**, Mail For University Students, servizio di posta del CILEA per studenti universitari è operativo da pochissimi mesi. Annunciato nel Bollettino CILEA n.85 il servizio si propone di fornire un servizio completo, sicuro, affidabile, di posta elettronica in completo *outsourcing* presso il CILEA.

Immaginato e disegnato per l'ambito universitario, dove gli studenti sono sempre più contesi e coccolati dalle proprie facoltà, il servizio rappresenta un soluzione interessante sia dal punto di vista tecnologico che innovativo, per la facilità di accesso unita all'indubbia economicità di scala.

Anche se un servizio del genere è basato di fatto sull'affidamento a terzi di propri servizi, la particolare natura del CILEA fa sì che la "lontananza" dai propri dati non sia troppa: il Consorzio ha un'ottima connettività di rete con il mondo universitario e della ricerca; inoltre il suo scopo principale è proprio quello di favorire, facilitare e promuovere l'introduzione di nuove tecnologie in ambito universitario: cosa chiedere di più? No, il caffè non lo serviamo a domicilio; ma, come dicono strumenti di saggezza popolare in vendita nei migliori negozi di souvenir, ci stiamo attrezzando.

## Il servizio di posta

Il servizio a disposizione dell'utente finale, tipicamente uno studente universitario, comprende l'accesso ad una casella di posta personale, protetta da password, accessibile tramite client (Eudora, Outlook, ecc.) ma anche via Web. Sia utilizzando il protocollo POP3, sia il più struttu-

rato IMAP. Con la possibilità di lasciare i messaggi sul server, ma non oltre un certo limite di spazio occupato; potendo inviare e ricevere file in *attachment* ma, ancora, con un limite superiore alla dimensione del file inviato.

Tutta la posta, in ingresso ed uscita, viene controllata in maniera automatica per prevenire la diffusione sia di virus informatici sia di *spam*, ultima vera emergenza informatica dei nostri giorni.

Il servizio all'utenza finale è completato da un supporto, formato da **FAQ** (Frequently Answered/Asked Questions) disponibili in rete e la possibilità, sempre via Web, di segnalare eventuali malfunzionamenti. Sono in via di attivazione inoltre sistemi di risoluzione guasti (*troubleshooting*) via Web, di tipo guidato.

Il CILEA mette inoltre a disposizione della singola università un'insieme di *utility* per il controllo di primo livello sul funzionamento del servizio oltre ad un indispensabile sistema di gestione guasti integrato CILEA-Università, per il passaggio delle informazioni e la risoluzione di tutti i problemi tecnici ed organizzativi relativi al servizio di posta nel suo complesso.

## La tecnica

La soluzione sviluppata al CILEA si basa quasi esclusivamente su sistemi di tipo Open Source, sia per i sistemi operativi che le soluzioni esplicite relative alla posta. I pacchetti utilizzati, tutti in ambiente Linux, sono stati integrati da un ricco insieme di *tool*, *script* ed *utility* sviluppati internamente per la gestione corrente dei dati e per accogliere in maniera il più possibile omogenea le richieste dei differenti clienti. Le solu-

zioni hardware e di architettura del sistema sono state scelte valutandole uno dei migliori compromessi possibili tra affidabilità (alta) e costi (bassi) tra quanto disponibile sul mercato.

Il flusso corrente delle informazioni prevede una strettissima collaborazione tra i tecnici locali ed il CILEA: per ogni cliente (cioè per ogni differente università) i dati necessari per la creazione degli account di posta vengano ottenuti in un formato standardizzato, tramite le Segreterie Studenti delle università stesse. I dati (in genere estratti da un database interno dell'università) vengono sottoposti ad una prima analisi di correttezza e quindi trasferiti in modo protetto e sicuro su macchine CILEA; qui giunti passano un successivo controllo di qualità, volto ad evidenziare eventuali incoerenze strutturali o di contenuto. Una volta validati vanno a riempire alcuni database di supporto e vengono passati alle procedure automatiche di creazione, modifica o cancellazione delle utenze di posta. Ma dato che vita anagrafica degli studenti è tutt'altro che statica, è fondamentale una buona sincronia, praticamente continua, tra i dati presenti nei database e "la vita reale".

Il sistema di sincronizzazione dei dati è completamente tagliato sulle necessità del cliente: i vari passi dell'esistenza "amministrativa" di uno studente (iscrizione all'università, modifica del corso di laurea, sospensione della carriera, diploma, cancellazione, ecc.) vengono riflessi sulla vita del suo *account* di posta tutte le volte che ciò sia necessario. Normalmente, degli aggiornamenti settimanali dei dati, o addirittura mensili potrebbero essere sufficienti; il sistema è comunque progettato per sostenere aggiornamenti con frequenza giornaliera o anche più elevata.

### Gli scopi

La posta elettronica è ormai un quasi-diritto, un po' come il telefono. Anche se vi sono persone che certamente vivono felici senza telefono o televisione, è indubbio che vengano percepite dagli altri spesso come "un po' strane". A titolo di esempio, si può dire senz'altro che in ambito universitario è impensabile qualunque attività di ricerca o collaborazione scientifica (che superi la semplice fotocopiatura di appunti altrui) se non supportata da almeno un indirizzo di posta elettronica. Ma non è che fuori dall'ambito accademico le cose siano molto diverse: oggi tutti gli enti locali, regionali e nazionali possono essere raggiunti da un mail. Anche il fornitore di mobili, l'idraulico e molti negozi di alimentari, anche piccoli, sono oggi in grado di rispondere ad un

messaggio di posta elettronica. Quindi fornire una *commodity* ai propri studenti è un modo di aiutarli, ottenendo l'effetto, tutt'altro che secondario, di poterli raggiungere con facilità. Per qualunque motivo. Una delle forti motivazioni per le università che scelgono di attribuire d'ufficio un indirizzo ai propri studenti, è appunto quella di poterli raggiungere facilmente ed economicamente, per un amplissimo ventaglio di scopi: informarli di scadenze didattiche (corsi, esami, sessioni), amministrative (scadenza pagamenti tasse, termini di iscrizione), sociali (festa delle matricole, concerti universitari, ecc.). Da qui la possibilità offerta dal CILEA, anche per quelle università che non possano o non vogliono dedicare troppe risorse interne alla gestione di un tale servizio, che comunque mantiene un certo grado di complessità e criticità.

### Le integrazioni con altri mondi

Se risulta evidente il vantaggio diretto, economico, operativo, tecnologico, di rintracciare gli studenti tramite uno degli strumenti più usati da parte loro, sarà ancora più facile comprendere quali estensioni della posta elettronica siano appetibili per un'università e, una volta implementate, possano completare in maniera attraente questo servizio.

Se già la posta elettronica è uno strumento allo stato dell'arte, maturo e ormai entrato nella quotidianità, perlomeno dei più giovani, pensate ad un'interfaccia da e verso la posta cartacea. Un mail della Segreteria Studenti ad una lista, generata dinamicamente tramite la *query* su un database, che diventa una lettera cartacea recapitata da Poste S.p.A.; non è interessante?

E la stesso mail che invece diventa un SMS?

"ATTENZIONE: la lezione del prof. Bianchi del 3 febbraio alle 9.30 è stata spostata al 5 febbraio alle 11.30.

Controllate su: <http://info.studenti.unixx.it>"

Entrambe le estensioni del servizio per come è stato pensato e sviluppato dal CILEA, sono tecnicamente fattibili, tramite accordi con i relativi fornitori. "PT Postel" di Poste S.p.A. è il nome del servizio per la posta cartacea, mentre i maggiori fornitori di telefonia mobile già prevedono la possibilità di fornire un'interfaccia verso i propri servizi di messaggistica.

Si può fare; confermiamo. Non come affermazione in senso generale, visto in Informatica si può fare praticamente tutto; lo si può fare proprio con il nostro sistema di posta. Unico neo:

siete disposti a spendere la cifra giusta? Infatti servizi del genere hanno senso e cominciano ad essere convenienti solo per volumi significativi di traffico, vista gli alti costi di *start-up* del sistema e la politica di sconti praticata dai fornitori. Per fare un esempio, inviare un SMS al mese a tutti gli studenti di un ateneo medio-grande (diciamo 20.000 studenti), può voler dire impegnare cifre paragonabili al costo dell'intero servizio di posta elettronica, per gli stessi studenti, per come attualmente fornito dal CILEA..

### **Le integrazioni con altri servizi CILEA**

Concludiamo questa veloce panoramica sul servizio di posta elettronica per le università con la descrizione di due possibili effetti indotti dall'integrazione di servizi: da alcuni anni il CILEA propone agli atenei VULCANO (<http://vulcano.cilea.it>), un servizio di messa online di *curricula* dei propri laureati: vetrina per il mondo del lavoro, sistema di statistiche e molto altro, VULCANO e gli analoghi servizi dello stesso filone, per gli studenti rappresentano una possibilità concreta di un corretto, veloce ed efficace ingresso nel mondo del lavoro. Il CILEA sta fornendo ora, in modo del tutto indipendente ad alcune delle università affiliate a VULCANO, anche il servizio di posta elettronica. Ricordiamo inoltre che l'indirizzo di posta, rimane allo studente per un periodo di alcuni mesi, detto "di grazia", successivo alla fine della propria carriera universitaria.

Si vede allora come sia semplice attivare una facile e proficua integrazione tra i due sistemi: per un'università titolare di entrambi i servizi, si semplifica enormemente la parte di trasferimento dei dati anagrafici: tecnicamente i dati sono sempre gli stessi. La variazione di stato da "ATTIVO" a "LAUREATO", nella gestione della posta elettronica esiste già e, se l'università aderisce a VULCANO potrebbe dare origine alla condizione "Se Autorizzato, Passa I Dati a VULCANO". Il tutto senza alcun intervento ulteriore sui dati, di ulteriore raccolta, controllo, validazione, eccetera. Semplice ed efficace.

Infine, secondo punto molto più significativo: se, nel caso di ingresso dello studente laureato in VULCANO si prorogasse automaticamente il servizio di posta elettronica, almeno per tutta la sua permanenza nel sistema vetrina, si otterrebbe un duplice scopo: da un lato il mantenimento di un servizio utilissimo in un momento spesso difficile e di transizione, quale la ricerca di un posto di lavoro; dall'altro una sicura fidelizzazione dello studente con il sistema universi-

tario, che consentirà contatti successivi anche di molto alla sua uscita dall'università. Le associazioni di ex-studenti ringraziano.

Il sito di riferimento per il servizio di posta elettronica alle università è:

[mailfarm.cilea.it](mailto:mailfarm.cilea.it)