

# Il web 2.0 “chiama” la P.A. tra sfide e opportunità

Inclusione e accessibilità sono da sempre le “mission” di Idea Futura: social network e partecipazione al centro del dibattito in occasione di ForumP.A. 2009

Il mettere al centro l'individuo e le sue possibilità di coinvolgimento rappresentano una grande opportunità per la P.A. Tale approccio porta a creare portali di servizi orientati al cittadino con contenuti generati dagli utenti stessi e basati sui principi di usabilità ed e-inclusione. Al contempo aumentano i processi di consultazione e di coinvolgimento della cittadinanza sia con esperimenti di e-democracy, sia per effetto della partecipazione spontanea attraverso social network e blog. Il cittadino si aspetta di trovare informazioni e servizi personalizzati sui propri interessi ed esigenze e pretende di esprimere le proprie opinioni. In questo nuovo scenario la P.A. ha l'obbligo, sia legislativo che morale, di rispetto, anche nella creazione dei propri social network, delle indicazioni di accessibilità della Legge 4/2004.

Di tutto ciò si è discusso nell'iniziativa “Le opportunità e le sfide del web 2.0 per la P.A.: collaborazione, condivisione, accessibilità, inclusione”, organizzata da Idea Futura a Forum P.A. 2009.

una nuova e-illusion? – ha esordito – Ci sono nuove possibilità per l'utente, ora un po' più padrone della vita amministrativa dell'ente: per questo è necessario il web 2.0, ma siamo davvero capaci di andare da un web ‘distributore automatico di fotocopie’ ad un web che diventa *distributore di servizi*? È necessario costruire processi che siano nativamente web, piuttosto che adattare vecchi sistemi: questa è la vera sfida.”.

Se l'e-inclusion nasce dalla P.A., è dal cittadino che possono giungere le nuove idee sul “come” sviluppare un sistema condiviso e sulle sue necessità.

“Infatti dovrebbe essere l'utente che sancisce il successo di un progetto e non la pubblica amministrazione che si auto-assolve. Gli utenti possono aiutare le amministrazioni a intraprendere percorsi per una rinnovata partecipazione cittadina: il web 2.0 deve essere strumento di condivisione e partecipazione, solo così può divenire un web più condiviso, più vivibile e accessibile in tutti i sensi”.

## E-gov 2.0, opportunità o bluff?

La provocazione è stata gettata da Franco Carcillo, responsabile sviluppi web e portale web del Comune di Torino. “Siamo di fronte ad

## Le potenzialità del 2.0 in sanità

Ne ha parlato Giuseppe Fattori, direttore del Sistema di comunicazione e marketing presso l'Azienda USL di Modena. “Occorre

distinguere tra salute e sanità. Nel promuovere l'adozione di stili di vita sani, il web 2.0 incrementa l'efficacia degli interventi, grazie al contatto tra i componenti delle comunità on line che si sono create nel corso del tempo. Un esempio viene dal sito HelpAIDS, nel quale si è instaurato un dialogo con medici risponditori on-line, nell'ottica di informazione e di prevenzione della diffusione della malattia. Un'esperienza di coinvolgimento della popolazione che rilanciamo anche attraverso il sito del concorso a premi per diventare non fumatori "Scommetti che smetti?", con il quale le Aziende sanitarie di Modena dialogano con i cittadini aiutandoli nello smettere di fumare."

## L'importanza dell'accessibilità per il web 2.0

"L'evoluzione del web in ottica 2.0 – ha spiegato Ennio Paiella di Fondazione ASPHI Onlus – può trovare un ostacolo insormontabile se i siti e servizi non sono accessibili, cioè non sono fruibili anche da coloro che si trovano in condizioni di svantaggio: persone disabili, persone anziane, o con basse conoscenze scolastiche o tecnologiche."

"Diventa così sempre più importante progettare e costruire siti web e applicazioni che siano accessibili, e di verificarne poi in pratica la reale usabilità: la Fondazione ASPHI, che è un "valutatore dell'accessibilità" certificato da CNIPA, da molti anni persegue questo obiettivo e ha messo a punto una propria metodologia per effettuare prove pratiche di usabilità con il coinvolgimento di persone con diverse disabilità."

## Il social network accessibile

Tutte le possibilità del web 2.0 sono state riassunte nell'intervento finale di Giovanni Scardovi, Amministratore Delegato di Idea Futura, che ha ripercorso le tappe principali di un'azienda che ha creduto nell'accessibilità e

nell'inclusione ben prima della Legge 4/2004.

"La diffusione dell'accessibilità nella P.A. – ha illustrato Scardovi – è purtroppo un obiettivo ancora lontano, anche se si sta lavorando per una nuova fase non solo in termini di superamento delle barriere per i disabili, ma dal punto di vista dell'accesso per tutti, in particolare per le persone anziane. Grazie alla spinta dal basso dei blog, di facebook, di twitter e di altri strumenti 2.0, la comunicazione sarà sempre più partecipata. D'altro canto, va rilevato che in molte P.A. gli amministratori di rete impediscono l'accesso ai social network per limitare lo spreco di banda e le distrazioni dei dipendenti.

Consentire ai dipendenti di interagire in un network sociale privato, riservato e sicuro è invece una risorsa, perché le amministrazioni possono beneficiare dell'interazione tra il personale e/o i cittadini in modalità social network, evitando che i propri documenti vengano salvati su server esteri, con policy che cedono la proprietà dei contenuti al social network esterno. Per rispondere a tale esigenza abbiamo sviluppato il modulo software Social Network del nostro CMS FlexCMP. L'accesso è controllato, i contenuti sono riservati e risiedono sul server dell'ente, che decide chi e come può accedervi, coniugando sicurezza e riservatezza con le potenzialità di collaborazione e di condivisione informazioni tipiche del web 2.0; il tutto pienamente accessibile, come tutte le soluzioni FlexCMP."

[www.flexcmp.com](http://www.flexcmp.com)

