



## FEDERICO DEL FREQ

e-Gov specialist e Direttore Generale di Yooplus

Architetto, specializzato in restauro, ha insegnato Cartografia e GIS presso l'Università degli Studi di Firenze, facoltà di Architettura. Successivamente, ha cominciato a occuparsi di Pubblica Amministrazione, progettando e gestendo sistemi tecnico-gestionali e cartografici sempre più complessi e articolati per molte aziende, tra le quali Zucchetti SpA di cui è stato Amministratore Delegato fino al 2006. Oggi, con rinnovato interesse per l'Information Technology e l'uso delle reti sociali, pianifica il loro uso nell'ambito dell'e-Gov e della P.A. Attualmente, ricopre l'incarico di Direttore Generale in Yooplus.

## SOCIAL NETWORK E P.A.

Il fenomeno dei social network nella Pubblica Amministrazione è in crescita inarrestabile e non è ancora stigmatizzabile né classificabile.

Non è la dimensione, non è la disponibilità economica, non è la disponibilità di un ced evolutivo, che ovviamente contano molto, né soltanto la voglia dei singoli politici di essere sempre e comunque onnipresenti sulla scena politica; è un mix di tutte queste componenti, ma anche la sola presenza di una sola di queste componenti in dosi di "eccellenza" ne determina l'inesistenza. La voglia di Social Network è una spinta che sale dal basso, oggi tutti gli enti hanno percepito una cosa sostanziale, il web 2.0 è fatto di condivisione e diffusione. La comunicazione di tipo top down tipica dei portali 1.0 non risolve, non è esaustiva. Nei social network si creano gruppi di interesse dove è il cittadino stesso che chiede ad altri cittadini, è il passa parola, è la chiacchierata davanti al caffè, o le quattro chiacchiere in coda al supermercato, fatta spesso con sconosciuti che raccontano casualmente pezzi di vita vissuta che sono la soluzione ad un nostro specifico problema.

La relazione 1-n dei portali tradizionali dove l'informazione è solo di tipo top down non esaurisce la necessità informativa, che è complicata, strutturata e articolata e non soddisfa la necessità di informazioni della cittadinanza.

Le informazioni esistono, ma sono così complicate da raggiungere, che spesso dall'interno del portale è impossibile trovarle; è più semplice farlo da un motore di ricerca esterno digitando il nome dell'ente + informazione.

Nel nostro quotidiano la mancanza di relazione diretta tra informazione e fruizione la risolviamo chiedendo. È il sistema più semplice e collaudato da quando esiste un linguaggio. Non sai una cosa? La chiedi. Qualcuno risponde. Se chiedi specificatamente a qualcuno rischi di non ottenere risposta. Se chiedi in

giro qualcuno sa e risponde. Un social network supera il gap informativo perché ciascun fruitore di risposte è un potenziale erogatore di conoscenza. Il rapporto non è più SOLO top down da 1 a N, ma è relazionale, flat, da molti a molti. I tempi si riducono, la conoscenza è più condivisa. È una rete distribuita, le risorse sono ovunque.

Le best practices sono il suggerimento di un amico che ha già affrontato e risolto il problema, o che sa dare indicazioni su dove andare per risolvere il problema. Questa forma di comunicazione è basata sulla cooperazione e condivisione dell'esperienza.

Quando ci si sposta su di un livello professionale, con un Enterprise Social Network, il gruppo è fatto spesso da professionisti di pari professionalità e competenza e i suggerimenti hanno valenza molto forte.

La richiesta di un Social Network per la PA è così forte da far nascere spontaneamente gruppi di cittadini che si autodefiniscono "città di..." dove l'ente non ha nessun controllo e nessuna possibilità di far sentire la propria voce istituzionale. Ma il vero problema, che è molto grave, consiste nella proprietà dei dati e nella loro trasferibilità e indicizzazione da parte dei motori di ricerca. I dati sono dell'ente, non del SN, l'ente deve avere molti canali di diffusione e non uno solo, deve possedere dati e link in modo da replicare la propria presenza (dati, informazioni, discussioni, documenti) su altri SN anche in termini di evoluzione: oggi è privilegiato Facebook ma fino a ieri lo erano Myspace, o Second life e domani potrà essere un ESN più specializzato (linkedin, twitter, foursquare.. ecc. ecc.). Il possesso del corpus informativo da parte dell'ente ne consente la migrazione e la replica verso altre piattaforme laddove si saranno spostati i cittadini. Ma soprattutto consente all'ente di mantenere coerenza informativa e fruibilità delle informazioni che se pubblicate su un Social network come FB risultano essere invisibili ai motori di ricerca. L'esatto contrario di quanto desiderato da un qualsiasi ente pubblico e dalla cittadinanza.