

I Servizi Amministrativi 2.0: gli Utenti al Centro



Tavolo Tecnico
ICT4University - Università Digitale
cesare.stefanelli@unife.it

Il significato di Web 2.0

Il termine “Web 2.0” indica sia un’evoluzione tecnologica che culturale:

1) *tecnologia*: accesso ai servizi Web facile, anytime, anywhere, anydevice...

2) *cultura*: partecipazione e collaborazione degli utenti (quali utenti?) che creano valore in rete.

Impatto del Web 2.0 sui servizi amministrativi

1) *tecnologia*. Nuove tecnologie permetteranno interoperabilità, cooperazione applicativa, efficienza, ...

2) *cultura*. I nativi digitali (gli *studenti*) pretendono un livello di servizio dagli Atenei simile a quello a cui la rete li ha abituati (usabilità, efficienza, partecipazione, reputation,...)

Per gli Atenei il Web 2.0 è sia *occasione* che *sfida*.

I servizi amministrativi 2.0

Fattori critici per il successo dei nuovi servizi amministrativi 2.0:

- ❑ *Mentalità*: “conformità alle norme” Vs “orientamento verso l'utente”.
- ❑ *Processi e ICT*: introduzione ICT solo assieme a reingegnerizzazione dei processi (BPR). Approccio integrato di riprogettazione organizzativa e tecnologica (flusso, organizzazione, personale, informazioni, tecnologie).
- ❑ *Standardizzazione*: solo la standardizzazione dei processi ne permette un'efficiente informatizzazione.

I servizi amministrativi 2.0: le sfide aperte

I servizi 2.0 saranno effettivamente migliori?

- ❑ Gli atenei italiani devono coordinarsi per standardizzare i processi ...
- ❑ ... anche lavorando sul versante normativo, in un'ottica di semplificazione, assieme ai Ministeri di riferimento.
- ❑ Come favorire adozione di software Open Source e come incentivare il riuso (attualmente molto limitato)? [art. 69-70 CAD].

Sono sfide impegnative, per rispondere alle quali è nato il Tavolo Tecnico Università Digitale.