HANDImatica 2006
Le tecnologie ICT come strumento di partecipazione
Raffaello Balocco
(Testo non rivisto dal relatore)

Buongiorno a tutti.
Io faccio parte di un centro ricerche del politecnico di Milano che si occupa di analizzare le applicazioni da diversi punti di vista e l'utilizzo di queste applicazioni per i privati all'interno delle imprese.
Quando mi è stato chiesto di venire a parlare di partecipazione da parte dell'individuo e il supporto che le applicazioni possono dare all'individuo nel partecipare, sono andato a riprendere un po' tutte le ricerche che abbiamo fatto nei vari osservatori e ho cercato di declinare che cosa significa partecipare per un individuo, ho declinato questo concetto in tre ambiti principali: innanzitutto partecipare significa partecipare alla vita lavorativa, qui è un primo ambito applicativo a quelle che vengono definite applicazioni rivolte ai dipendenti e ai membri dell'organizzazione.
Significa anche partecipare una vita sociale, tutto un mondo di applicazione che fanno riferimento all'ambito business to consumer o consumer to consumer.
Significa anche interagire con la pubblica amministrazione e quindi tutto il mondo delle applicazioni sviluppate dalla pubblica amministrazione e-government, to citizen.
In questi due ambiti le applicazioni possono essere supportate, questi tre ambiti di partecipazione possono essere supportati da applicazioni web internet o da applicazioni mobiling wireles.
Il mio obiettivo è cercare di capire su questi tre assi quali sono in Italia i principali supporti che le st dal punto di vista applicativo possono dare.
Partiamo dalle applicazioni un tempo che chiamavano intranet, oggi sempre di più si va verso il concetto di virtual workspace, luogo di lavoro virtuale vero e proprio in cui i membri dell'organizzazione possono trovare i servizi di cui necessitano per svolgere il loro lavoro all'interno delle imprese.
Quali sono i servizi? Si tratta di servizi aziendali di accesso alle risorse aziendali, che supportano il lavoro del membro dell'organizzazione all'interno dell'impresa.
Si tratta di servizi di comunicazione e socializzare o che supportano la comunicazione istituzionale tra imprese dipendenti e la comunicazione tra i dipendenti stessi.
Si tratta di servizi che consentono di accedere alla conoscenza e alla collaborazione all'interno dell'impresa. Infine si tratta di servizi che consentono di accedere a altri applicativi, a esempio sistemi gestionali e così via, quindi supportano il membro dell'organizzazione, l'individuo all'interno della propria operatività.
A seconda poi di come questi servizi vengono declinati possiamo individuare diversi profili di virtual workspace messi a disposizione dei dipendenti.
Abbiamo rilevato 4 profili principali che arrivano dall'analisi di un centinaio di intranet sviluppate in ambito italiano.
La prima possibilità è quella di dare ai propri dipendenti uno spazio di supporto alla vita aziendale che si estende prevalentemente nei quattro assi, sull'asse dei servizi aziendali di comunicazione e socializzazione.
Un'altra possibilità è quella di offrire ai propri dipendenti uno spazio web di supporto alla interazione sociale, focalizzata sulla interazione tra i dipendenti e gestione della conoscenza e collaborazione.
Un'altra possibilità ancora è quella di enfatizzare il discorso della collaborazione nelle attività lavorative, quindi dare possibilità di servizi che supportino l'operatività delle persone di accesso alla conoscenza.
Infine un quarto profilo che abbiamo individuato è quello dello spazio di supporto al lavoro individuale, che si estende evidentemente a livello di servizi aziendali e operatività. Questo per

quanto riguarda le operazioni di supporto a chi opera all'interno dell'organizzazione basate su internet, su web.
C'è tutto un altro ambito che si basano sulle tecnologie di mobile and wireless andando a prendere una analisi che abbiamo fatto in un laboratio è emerso come o in realtà all'interno dell'impresa ci siano attività che possono essere facilmente supportate da tecnologie mobile wireless, si va dalla field force automation e sales force automation, supporto operativo in mobilità ai commerciali dell'azienda, piuttosto che a coloro che lavorano sul campo.
Si va da supply la possibilità di gestire all'interno dei magazzini in mobilità i prodotti e informazioni.
Altre attività di gestione delle flotte aziendali.
Attività di operation, cioè di gestione della produzione.
Di gestione della relazione col cliente, infine attività di mobile office, cioè di accesso in mobilità alla intranet, che abbiamo visto prima, o alla posta aziendale.
È evidente che tutte le attività della catena del valore possono essere efficacemente supportate da tecnologie mobile wireless, come questi casi analizzavi testimoniano. Tecnologie che si basano su molteplici dispositivi, il telefonino, PDA, terminali industriali, pc portatili.
Piuttosto che su diverse reti.
L'altro ambito di classificazione delle applicazioni è la partecipazione alla vita sociale.
Esistono tutta una serie di applicazioni che consentono all'individuo di partecipare alla vita sociale della comunità. Cosa vuole dire partecipare alla vita sociale, significa **utilizzare contenuti digitali, servizi online**, significa comunicare e fare acquisti.
Parto da quest'ultimo elemento: fare **acquisti online**.
Quello che abbiamo verificato in Italia che il commercio elettronico, quindi le applicazioni rivolte al consumatore finale hanno avuto un tasso di crescita negli ultimi anni assolutamente rilevante, come potete vedere da questo grafico che vi sintetizza il mercato del commercio elettronico italiano, cioè fatto da aziende che vendono online in Italia, a consumatori italiani, a consumatori esteri, vedete che questo mercato è cresciuto del 40% ogni anno dal 2000 al 2006, fino a raggiungere un valore di 4 miliardi di euro.
Quali sono i prodotti che l'individuo può acquistare online, evidentemente una molteplicità di prodotti, tra cui in ambito italiano svetta tutto quello che riguarda il turismo, informatica, elettronica, assicurazioni, seguito da editoria musica abbigliamento e così via.
Partecipare alla vita sociale significa anche comunicare.
È stato accennato prima il discorso del voip, abbiamo fatto delle analisi sul, oltre a skype abbiamo individuato 115 operatori che in Italia hanno offerto possibilità di utilizzo di **voice over ip**.
Abbiamo classificato in tre categorie, operatori che erogano servizi di comunicazione, ad esempio telecom fastweb. Operatori che erogano servizi indipendentemente dall'accesso internet.
Operatori tipo skype che danno accesso attraverso un software che è utilizzabile attraverso pc.
Tutto un mondo di comunicazione basata su pc, basate su un nuovo paradigma di telefonia proprio.
Partecipare alla vita sociale significa anche utilizzare dei servizi a valore aggiunto attraverso la tecnologia cellulare in mobilità, qui il grande ruolo dei mobile vas in ambito consumer.
Abbiamo monitorato anche qui il mercato dei mobile vas, cioè di tutti quei servizi a valore aggiunto che vengono erogati attraverso cellulare e abbiamo visto come negli ultimi anni in Italia sia cresciuto a tassi rilevanti, superiore al 50%, fino a raggiungere un valore che in assoluto non è particolarmente rilevante, però è sensibile se andiamo a guardare assolutamente il tasso di crescita, un valore pari a un miliardo di euro.
Cosa è possibile fare?
Quali sono i servizi che è possibile utilizzare attraverso i dispositivi mobili?
Una molteplicità di servizi. A esempio è possibile scaricare dei video e visualizzarli attraverso cellulare. Pensate che il mercato dei video che è di 90 milioni di euro è superiore al 5% del mercato complessivo della paytivù in Italia, giusto per darvi l'idea delle dimensioni di questo fenomeno.

È possibile tramite cellulare ascoltare musica, 13 milioni di euro che è quasi 3 volte il mercato della musica digitale venduta attraverso web.
È possibile utilizzare contenuti musicali e sonori.
Se andiamo a sommare il mercato dei contenuti musicali e sonori di personalizzazione su cellulare otteniamo un valore di 280 milioni di euro che è paragonabile all'intero mercato della musica su cd e dvd, quello scaricato sul tal **ino** a livello di musiche e suonerie etc. È paragonabile alla musica su cd e dvd. Giochi 80 milioni di euro relativo al 20% del mercato totale.
Un fenomeno che è in assoluta esplosione.
Infine partecipare significa anche interagire con la pubblica amministrazione e partecipare come cittadini.
Qui il canale di accesso online riveste una particolare rilevanza, come è già stato sottolineato, nell'ambito della pubblica amministrazione.
L'unione europea ha definito dei livelli di servizi che possono essere erogati dai siti della pubblica amministrazione, da livello 1 in cui c'è di fatto una descrizione delle informazioni che la pubblica amministrazione può offrire ai cittadini, con livelli di interattività crescente, fino a arrivare a un livello 4 che è di fatto l'assenza di moduli cartacei di alcun tipo necessari per erogare il servizio e una gestione completamente online di tutte le procedure e interazione tra pubblica amministrazione e cittadini.
Io ho portato semplicemente quali sono i motivi principali di utilizzo dei siti della pubblica amministrazione, che sono richiesta di informazione, utilizzi di moduli, invio di moduli compilati e così via.
Tre grandi aree di partecipazione per l'individuo che sono la partecipazione come dipendente, la partecipazione alla vita sociale, la partecipazione come cittadino.
La pervasività delle tecnologie, delle applicazioni ai siti sia internet che mobile wireless, è assolutamente evidente, l'abbiamo dimostrato con alcuni numeri di mercato in forte crescita, è evidente che proprio per questo c'è la necessità di assicurare l'accessibilità attraverso verifiche e interventi opportuni verso questa tecnologia.
Da qui è in atto un osservatorio, mi piace ricordarlo con gli amici di asphi, proprio per studiare il discorso dell'utilizzo delle **ast** dei disabili che verrà analizzato in un campione di grandi imprese italiane e su un migliaio di piccole e medie imprese operanti in Italia.
Grazie.