

Linee guida

per i siti **web** delle PA

Vademecum

Pubblica Amministrazione
e social media

PA e social media

Garantire l'accessibilità sui social media

Istruzioni per l'uso

Aspetto grafico

Contenuti accessibili

Raccomandazioni per l'uso dei social media



Osservare i **termini di servizio**

Costruire **account facilmente individuabili** come appartenenti all'Amministrazione

Agire secondo una logica di **beta permanente**

Integrare i social media nel **piano di comunicazione**

Definire un **piano editoriale** per il lavoro sociale

Organizzare le **informazioni ottenute** dai cittadini

Formulare un **patto chiaro** con i cittadini

Ascoltare le **richieste** dei cittadini

Creare una **relazione fiduciaria** con la comunità

Dare **continuità nel tempo** alla propria presenza sui social media

URL: <http://focus.formez.it/content/vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media>

Accessibilità dei social media

I social media sono social per tutti?

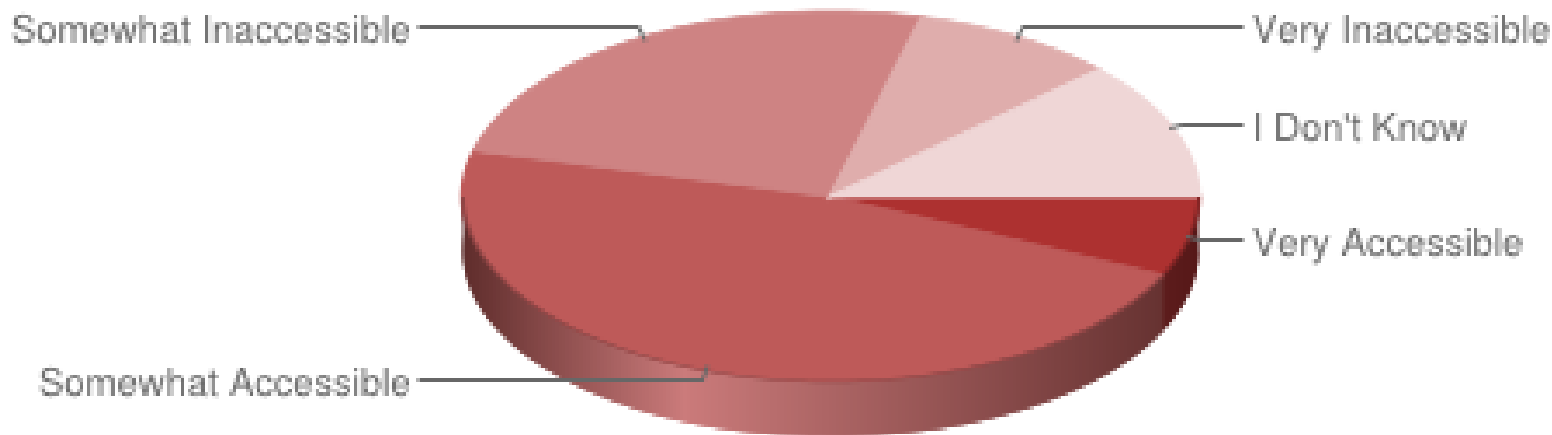


I social media possono essere caratterizzati da un **basso livello** di accessibilità



Non sempre vengono forniti **strumenti** per garantire la completa accessibilità dei contenuti

Accessibilità dei social media per i non vedenti



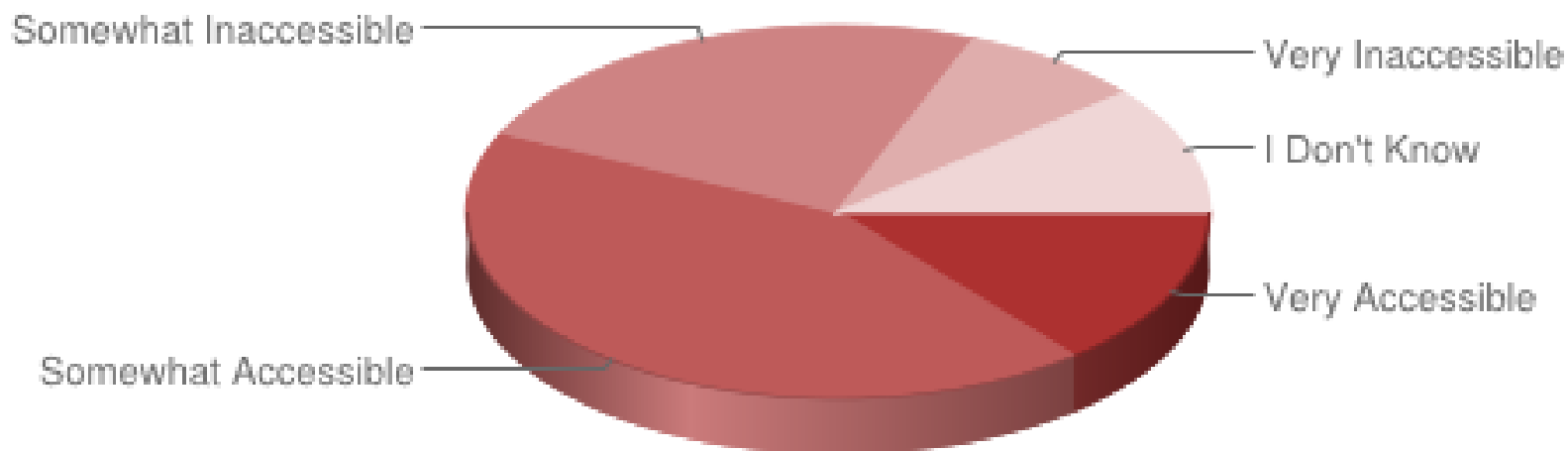
Molto accessibile	7.4%
Abbastanza accessibile	46.8%
Abbastanza inaccessibile	25%
Molto inaccessibile	8.7%



Fonte: Sondaggio effettuato da WebAIM nel 2012, 1782 risposte

URL: <http://webaim.org/projects/screenreadersurvey4/#socialaccess>

Accessibilità dei social media per gli ipovedenti



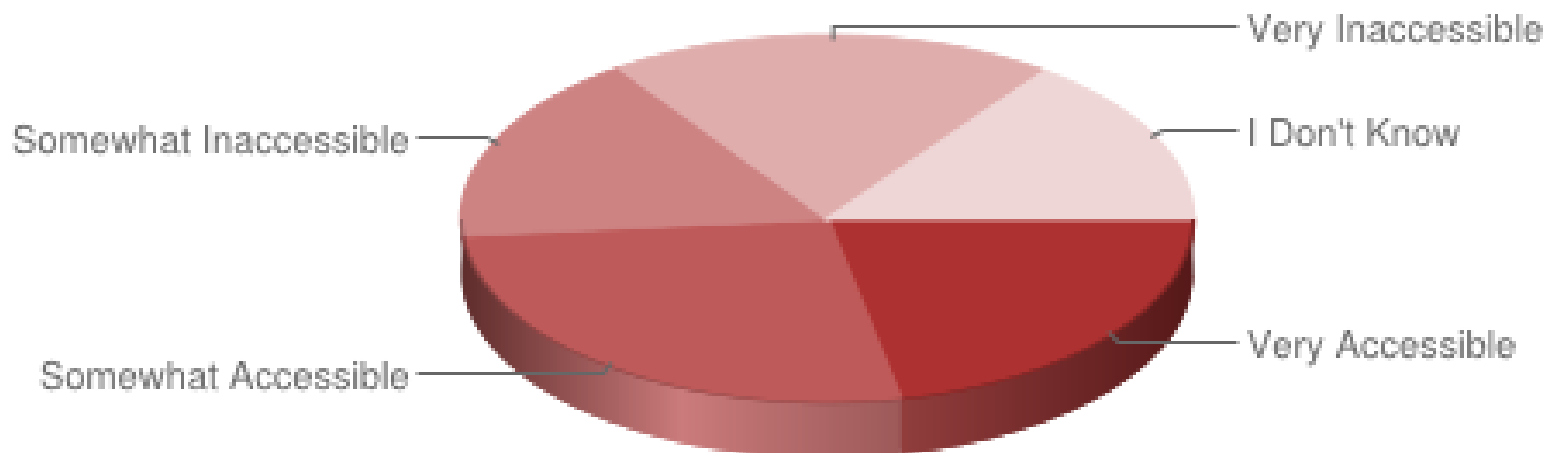
Molto accessibile	13.7%
Abbastanza accessibile	43.2%
Abbastanza inaccessibile	23.7%
Molto inaccessibile	7.9%



Fonte: Sondaggio effettuato da WebAIM nel 2013, 216 risposte

URL: <http://webaim.org/projects/lowvisionsurvey/#socialaccess>

Accessibilità dei social media per i disabili motori



Molto accessibile	22.0%
Abbastanza accessibile	26.8%
Abbastanza inaccessibile	17.1%
Molto inaccessibile	19.5%



Fonte: Sondaggio effettuato da WebAIM nel 2013, 46 risposte

URL: <http://webaim.org/projects/lowvisionsurvey/#socialaccess>

Cosa deve fare la PA sui social media



Evitare possibili **discriminazioni** nei confronti dei disabili



Privilegiare l'impiego delle **funzionalità accessibili**



Seguire alcuni **accorgimenti** per garantire un livello minimo di accessibilità

1. Istruzioni per l'uso

Istruzioni per l'utilizzo dei social media



Fornire **indicazioni** sul proprio sito per il corretto utilizzo dei canali social



Segnalare i link alle **versioni mobile** dei servizi social utilizzati



URL: <http://www.fancy.com/things/266053073/Give-It-To-Your-Mother-Laundry-Tag>

I servizi web 2.0 del Comune di Torino

Città di Torino > Servizi web 2.0

Le definizioni del web 2.0 sono molte: [su Wikipedia è possibile rintracciarne alcune](#), tutte ugualmente valide. In generale, il web 2.0 indica una forma di web evoluta rispetto ai tradizionali elementi del mondo internet: siti con pagine statiche, i cui contenuti hanno un aggiornamento periodico, email, chat, forum. Il web 2.0 si caratterizza essenzialmente per tre pilastri: interattività, socialità, miglioramento dell'esperienza degli utenti nel fruire dei servizi: ecco allora che per chi naviga si fa strada la possibilità di generare e organizzare in autonomia i contenuti di interesse. In questa pagina sono elencati i servizi web 2.0 della Città di Torino.

Cambiato




CambiaTO consente di [creare la tua homepage personalizzata](#) con le informazioni provenienti dal sito della Città e da altri siti di tuo interesse. È una vera e propria agenda personale sempre aggiornata: scegli le tue fonti di notizie (CambiaTO ha alcune fonti preparate per te e accetta ogni feed RSS), scegli il numero delle colonne della pagina, sposta i blocchi di informazioni dove vuoi tu.

Mappato



MappaTO ti permette di usare la base cartografica delle mappe di Google e di [personalizzare le mappe con i tuoi contenuti](#): puoi creare mappe con punti di interesse, percorsi e aree scelti da te. Le mappe possono essere private, pubbliche, e rese modificabili da tutti gli utenti iscritti. Tutti possono vedere le mappe pubbliche di MappaTo, mentre per crearle occorre [l'identificativo digitale gratuito Torinofacile](#). Puoi esportare le mappe su Google Earth e Tom Tom.







Ultimo aggiornamento: 3 Gennaio, 2013

 Stampa questa pagina

Vuoi sviluppare la tua applicazione con gli open data della città?

E' possibile sviluppare in autonomia le proprie applicazioni utilizzando gli open data messi a disposizione dal Comune di Torino sul sito **AperTO**. Una volta pubblicata l'applicazione segnalatela a www@comune.torino.it.

Condividi

-  Email
-  Facebook
-  Twitter
-  Delicious
-  Altri
- 

URL: <http://www.comune.torino.it/web20/>

Facebook Mobile

facebook Cerca
Home Profilo **Amici(3)** Messaggi
Notifiche (1) Chat (9)



Città di Torino

25.068 "Mi piace" · 1.013 ne parlano · 9.926 persone sono state qui

Organizzazione governativa · Stazione ferroviaria

Pagina ufficiale della Città di Torino

- Mi piace
- Messaggio
- Registrati

[Informazioni](#) · [Foto](#) · [Eventi](#)

Scrivi sulla bacheca di Città di Torino...

Attività recenti



Città di Torino ha creato [Eventi e manifestazioni di sabato 8 giugno a Torino](#).
7 giugno



Città di Torino ha condiviso un link tramite [GTT Gruppo Torinese Trasporti](#).
4 ore fa ·

Le variazioni e i potenziamenti dei mezzi pubblici il 23 e 24 giugno per la festa di San Giovanni
Festa di San Giovanni: variazioni e potenziamenti mezzi pubblici: <http://www.comune.torino.it/gtt/awisi/urbana572.shtml>

GTT | Avvisi
www.comune.torino.it

3 · [Mi piace](#) · [Commenta](#) · [Condividi](#)

Altro

2013

2012

URL: <http://m.facebook.com>

Twitter Mobile



Home

Home Connetti Scopri Account

Ernesto Belisario @diritto2punto0
Da Sonia Montegiove: Google Reader: le alter (via @TechEcon)

Gianluigi Cogo @webeconoscenza
#update censura #alitalia Il peggior programm wp.me/p25DMF-ap0 peggior della turkish airlin

Tim O'Reilly @timoreilly
Interesting advice. I want to try it. RT @99u: D Everyday. No More. No Less. bit.ly/146GQJ3

Gianluigi Cogo @webeconoscenza
WOW Alitalia censura i propri clienti su Faceb #socialmediapolicy pic.twitter.com/G2hajQELS

Innovatori PA @InnovatoriPA
[POST] Migliorare la qualità del web: le propos Innovatori PA 2013 tinyurl.com/nmhhcw5

Tim O'Reilly ha ritwittato

Leilani Munter @LeilaniMunter
love the audience reaction RT @elonmusk Tesla pack swap vid being edited. In meantime, this article contains a vid techcrunch.com/2013/06/20/tes...



Home

Home Connetti Scopri Account

Formez ha ritwittato

Ernesto Belisario @diritto2punto0
@SergioTalamo ci sto, facciamo! :) cc @FormezPA 1g

Gianluigi Cogo @webeconoscenza
@laura_manconi @ldepietro Laura, così il venerdì è ancora più amaro :(8h

URL: <https://mobile.twitter.com>

YouTube Mobile




YouTube

Cellulare | Desktop

The Beatles - Here Comes the Sun

Ricerche precedenti

Tipo di risultato: Video
Data caricamento: In qualsiasi momento
Opzioni di ricerca

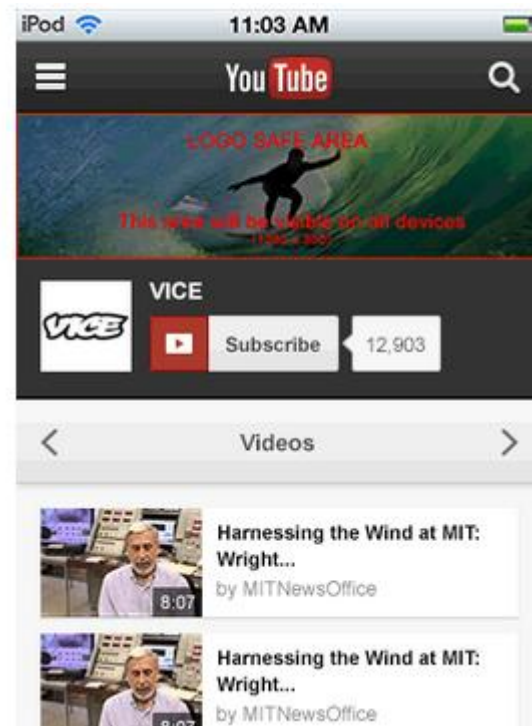
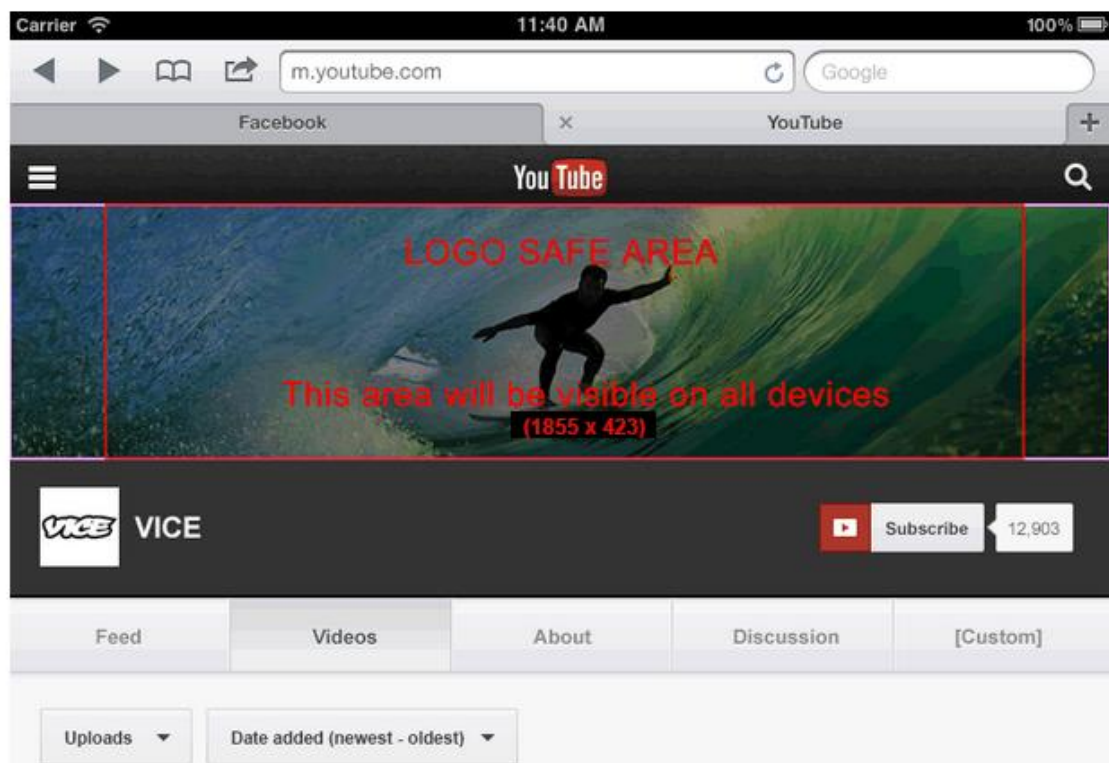
	The Beatles - Here Comes the Sun (Lyrics) 3:06 18125 Mi piace, 330 Non mi piace di Tim Foley 4.976.817 visualizzazioni
	The Beatles- Here Comes The Sun 3:05 15642 Mi piace, 201 Non mi piace di Beatlesrockthe80s 4.157.557 visualizzazioni
	Beatles- Here Comes The Sun (with lyrics) 3:07 11562 Mi piace, 313 Non mi piace di twilly23 3.556.336 visualizzazioni



URL: <http://m.youtube.com>

2. Aspetto grafico

La grafica dei canali YouTube



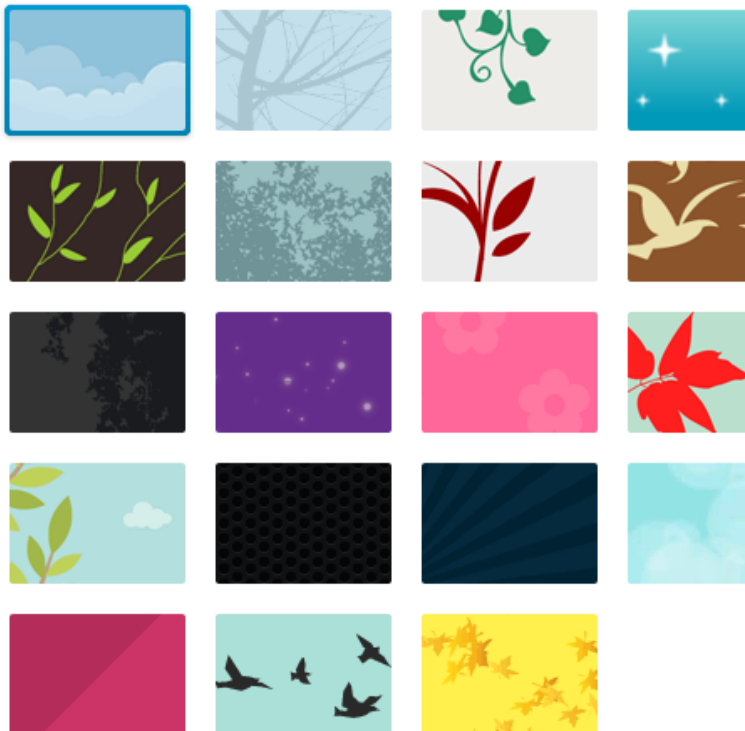
URL: <https://support.google.com/youtube/answer/2972003?topic=16630#>

I temi di Twitter

Aspetto

Personalizza il modo in cui vedi Twitter e come appare il tuo profilo agli altri.

Scegli un tema già predisposto



[Dai un'occhiata a Themeleon »](#)

Hai a disposizione migliaia di sfondi e combinazioni di colori per personalizzare il tuo profilo Twitter.

Personalizza il tuo

Guarda da subito le tue modifiche; non verranno salvate finché non cliccherai su "Salva modifiche". [Per saperne di più.](#)

Sfondo



Cambia sfondo ▾

Dimensione massima del file 2MB

Sfondo a mosaico

Posizione dello sfondo

Sinistra

Centro

Destra

Colore di sfondo



#c0

Colore dei link



#00

Overlay

Nero

Bianco

Salva modifiche



URL: <https://support.twitter.com/articles/15357#>

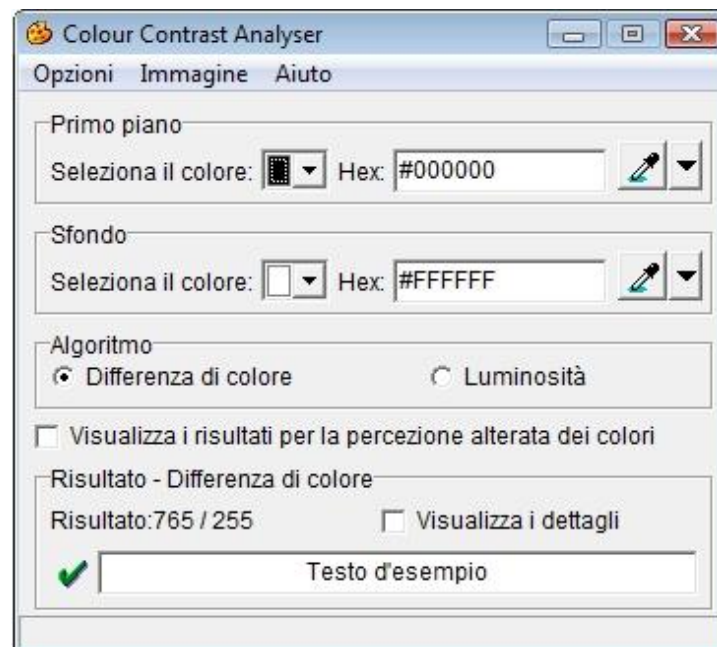
Personalizzare l'aspetto grafico



Garantire un adeguato **contrasto** tra il colore del testo in primo piano e quello dello sfondo



Evitare l'uso di **immagini di sfondo** per veicolare informazioni indispensabili o presentarle anche in formato testuale



Un uso poco accessibile delle immagini di sfondo

twitorino
@twitorino
La Città di Torino su Twitter: news, comunicati stampa, previsioni del tempo, appuntamenti culturali, viabilità.
Torino · comune.torino.it

8.567 TWEET 34 FOLLOWING 68.081 FOLLOWER

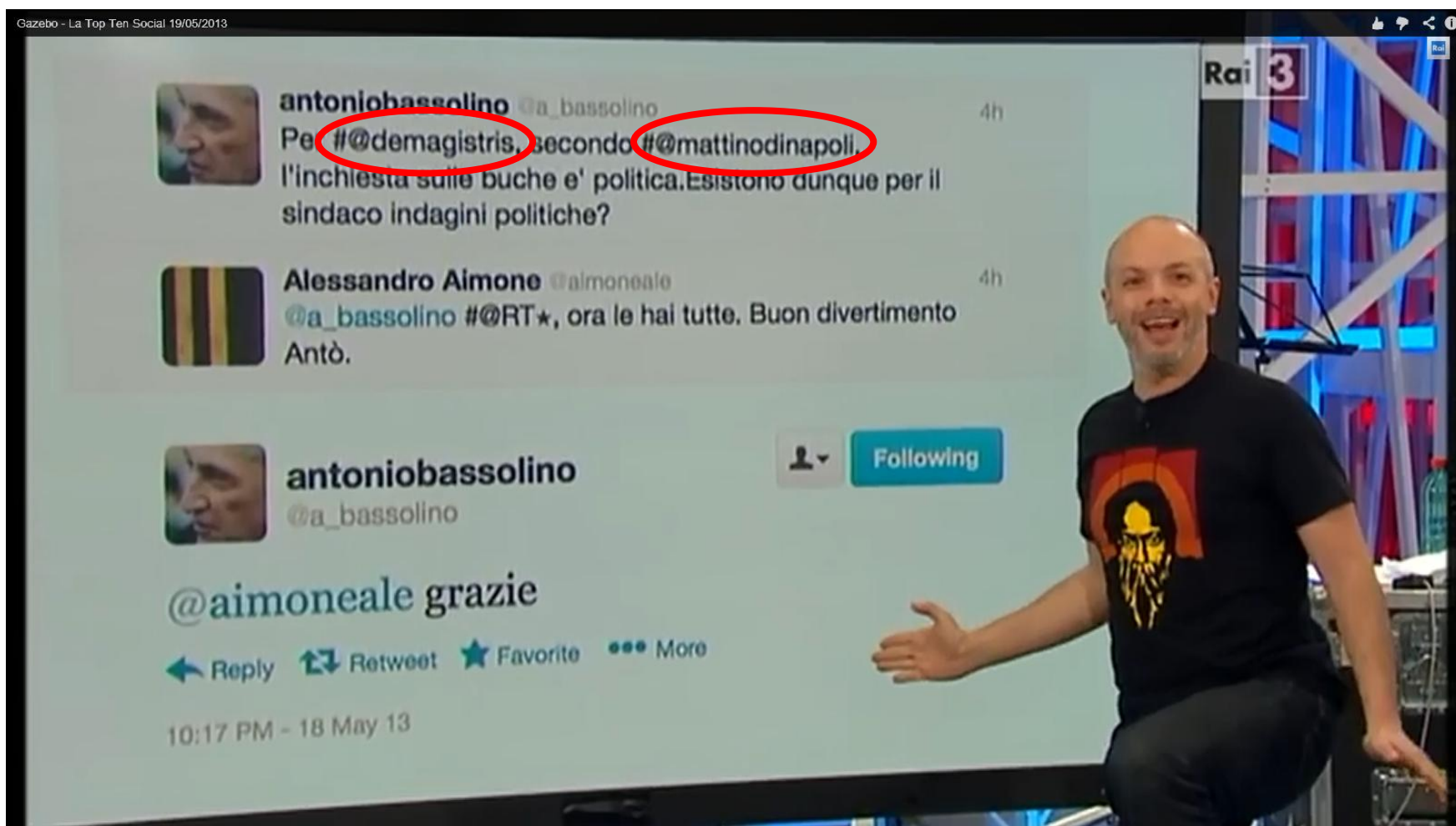
twitorino @twitorino 1h
Alle 20 alla Chiesa di San Lorenzo (Piazza Castello) la distribuzione dei pani benedetti nell'ambito delle celebrazioni per S. Giovanni.
Espandi

twitorino @twitorino 5h
Oggi autovelox in Corso Grosseto, Lungo Stura Lazio, Via Pietro Cossa, Strada Aeroporto
Via Mazzarello.
Espandi

URL: <https://twitter.com/twitorino>

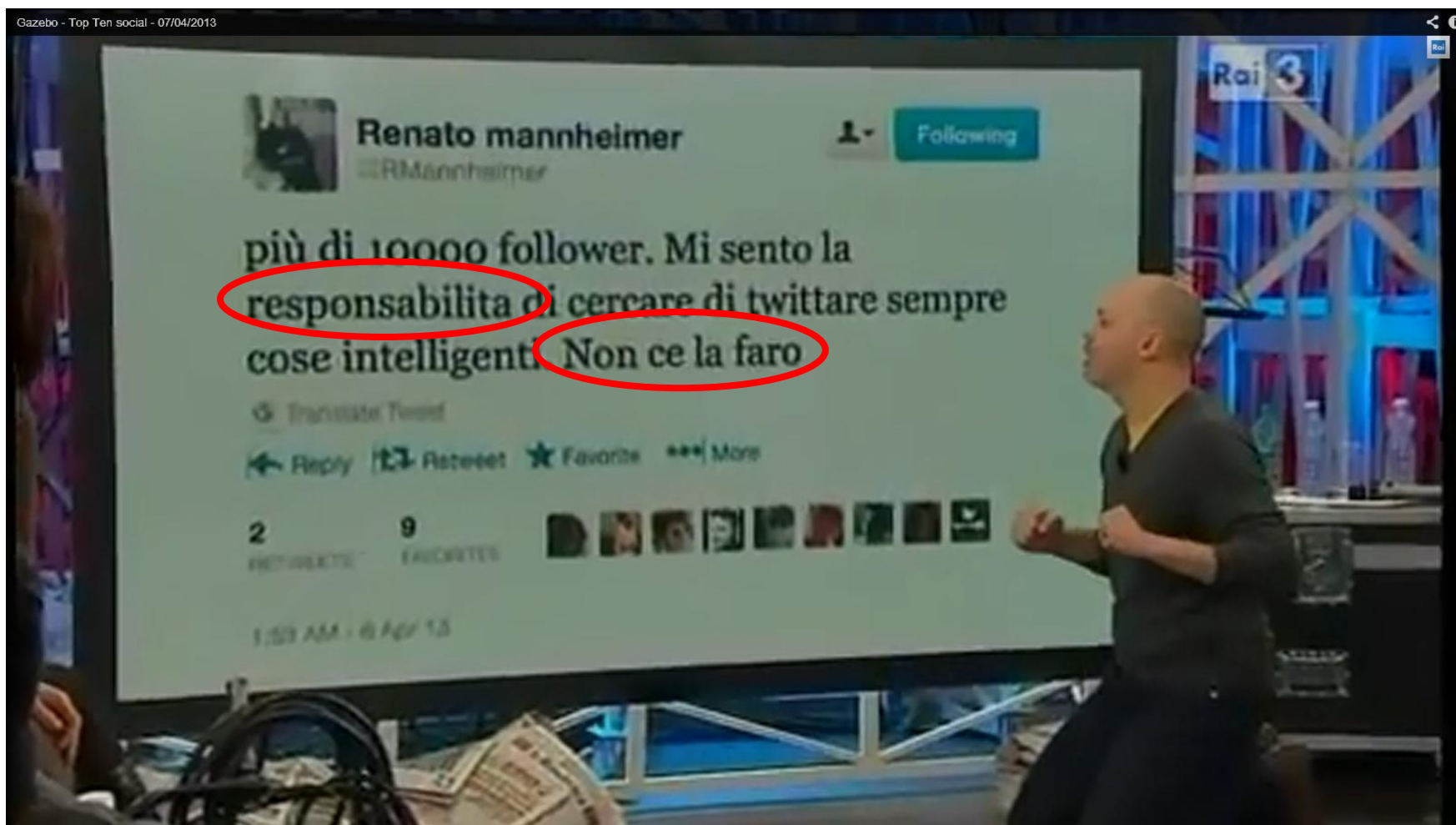
3. Contenuti accessibili

Evita il #cancellottismo



URL: <http://www.youtube.com/watch?v=vwuPr4gJvTQ>

Le parole sono importanti (cit.)



URL: <http://www.youtube.com/watch?v=3Ep8ss6wRtE>

140 caratteri non sono pochi



Dante Alighieri @Dante

Nel mezzo del cammin di nostra vita
mi ritrovai per una selva oscura,
ché la diritta via era smarrita.

@Beatrice @Virgilio #Comedia

Espandi ← Risposta 🗑 Elimina ★ Aggiungi ai preferiti

102 caratteri

131 caratteri compresi hashtag e mention

Elementi di scrittura per Twitter



55
Like
20
Tweet
65
Share
+1
Pin it
W

Social media writing
Elementi di scrittura per
blog e social network

Giacomo Mason, Maggio 2013

1 / 56

Social media writing
by Giacomo Mason on May 13, 2013
3,566 views
Alcuni appunti sulla scrittura professionale nei social media: blog e social network

Un tweet, un concetto

La brevità è la prima preoccupazione

Aggiungere valore ai link

No al burocratese

Niente punti esclamativi

URL: <http://www.slideshare.net/giacomo.mason/social-media-writing>

Accessibilità dei contenuti



Fornire **alternative testuali** per i contenuti audio e video



Fornire **sottotitoli sincronizzati** per i video

Twitter: suggerimenti per l'accessibilità dei contenuti

Utilizza il tweet come didascalia per i **contenuti multimediali** e/o fornisci un link a una pagina web che li descrive

Posiziona gli **hashtag** alla fine del tweet

Usa **CamelCase** per gli hashtag composti da più parole, ad esempio: #SocialMedia

Evita l'uso di **acronimi** poco conosciuti



Facebook: suggerimenti per l'accessibilità dei contenuti

Utilizza il post come didascalia per i **contenuti multimediali** e/o fornisci un link a una pagina web che li descrive

Carica i **video** sul tuo canale YouTube per fornirne una sottotitolazione

Definisci gli **acronimi** alla prima occorrenza e aggiungi la sigla tra parentesi



Un album di foto (un po') accessibili su Facebook

facebook Gianluca Affinito Home

Open Roma

Presentazione del portale "Open Data" della Provincia di Roma

Modifica data + Aggiungi foto

Pubblica Fatto

Dove sono state scattate?



Il portale "Open Data" della Provincia di Roma:
<http://www.opendata.provincia.roma.it/>

Presentazione dell'evento: <http://www.formez.it/notizie>



I due Vademecum del Formez ("Open data" e "PA e social media") in distribuzione gratuita



L'ultima copia superstite! ;-)
Il documento può essere scaricato dal portale dati.gov.it: <http://www.dati.gov.it/content/voglio->

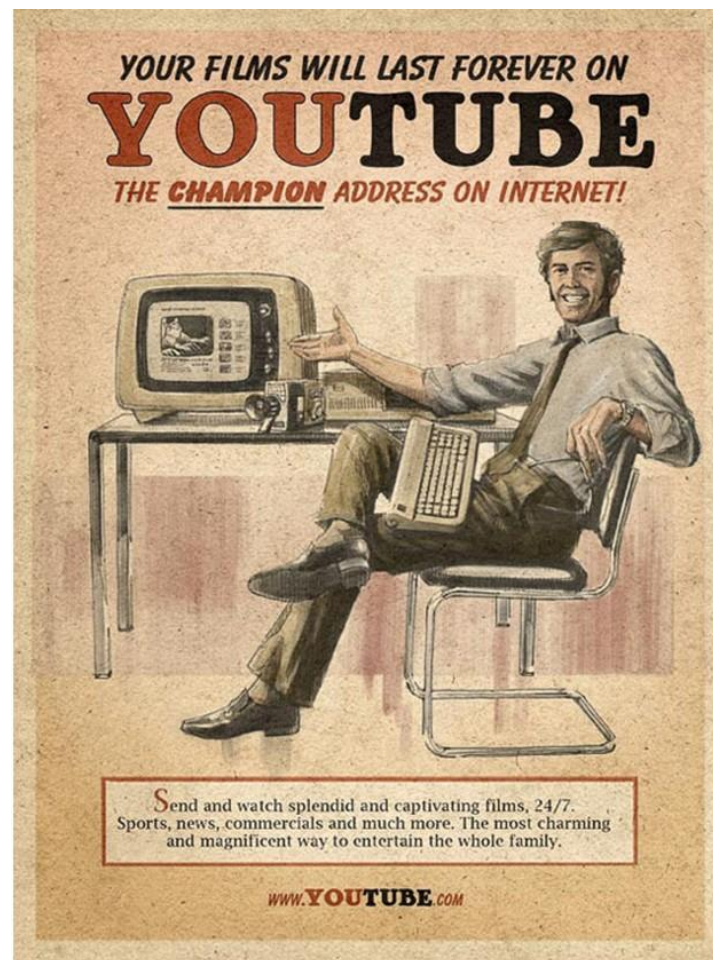
YouTube: suggerimenti per l'accessibilità dei contenuti

Fornisci una **descrizione** esaustiva del video

Aggiungi i **sottotitoli** ai video

Prevedi i **sottotitoli multi-lingua** per i video rivolti a utenti stranieri

Fornisci un link a una pagina web con la **trascrizione** integrale dell'audio



SM

ART

ATTACK



I sottotitoli di YouTube

I sottotitoli includono il **testo di ciò che viene detto** nel video e i **codici orari** che indicano il momento in cui vengono visualizzati i sottotitoli



URL: <http://www.youtube.com/watch?v=QRS8MkLhQmM>

1. Carica un video

YouTube IT

Carica video

Seleziona i file da caricare
Oppure trascina i file video

Crea video

- Acquisizione con webcam
Registra
- Slideshow fotografica
Crea
- Hangout in diretta di Google+
Trasmetti
- Editor video
Modifica

Guida e suggerimenti

- Istruzioni di caricamento
- Risoluzione dei problemi
- Caricamenti dal cellulare

Suggerimento

- Puoi caricare più file in una sola volta.
Scopri come

Desideri caricare video di durata superiore a 15 minuti? [Aumenta il tuo limite.](#)

Devi detenere il copyright o i diritti necessari su tutti i contenuti che carichi. [Ulteriori informazioni](#)

YouTube

Lingua: Italiano

Paese: Italia

Sicurezza: Disattivata

Guida

2. Inserisci un titolo e una descrizione

Informazioni e impostazioni Miglioramenti Audio Annotazioni CC Sottotitoli

La PA e i social media (versione con sottotitoli) Annulla Salvataggio riuscito

La PA e i social media (versione con sottotitoli)

Titolo

La PA e i social media (versione con sottotitoli)

Descrizione

Salvatore Marras (Knowledge Manager, Formez PA), in un'intervista realizzata al Forum PA 2013, parla dell'utilizzo dei social media nelle pubbliche amministrazioni italiane.

Per chi è interessato a scaricare il Vademecum "PA e social network", l'indirizzo è: | <http://focus.formez.it/content/vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media>

Trascrizione integrale

Le PA è importante che stiano nei social network perché i cittadini sono lì. Significa non solo ascoltare i cittadini, ma dare delle risposte. Significa coinvolgerli nel fare delle scelte, nel prendere delle decisioni, nel valutare le decisioni prese. Significa anche chiedere indicazioni su quali nuovi servizi possono essere erogati, ma soprattutto significa dare una risposta.

La cosa più sbagliata che può fare una pubblica amministrazione sul social network è creare un'attesa, coinvolgere dei cittadini, proporgli di dare un contributo alla gestione del governo, del territorio, delle città e poi non fare nulla. Fino a quando le pubbliche amministrazioni saranno sbarrati gli accessi a Facebook e agli altri social media io penso che sarà difficile che un funzionario pubblico imparare usare questi strumenti anche per il proprio lavoro.

Informazioni di base Impostazioni avanzate

Titolo

La PA e i social media (versione con sottotitoli)

Descrizione

Salvatore Marras (Knowledge Manager, Formez PA), in un'intervista realizzata al Forum PA 2013, parla dell'utilizzo dei social media nelle pubbliche amministrazioni italiane.

Per chi è interessato a scaricare il Vademecum "PA e social network", l'indirizzo è: | <http://focus.formez.it/content/vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media>

Trascrizione integrale

Condividi anche con

3. Crea un file di trascrizione

The image shows a YouTube video player interface. At the top, a video frame displays a subtitle: "delle scelte, nel prendere delle decisioni, nel valutare le decisioni prese. Significa". A red box highlights this subtitle, and a red arrow points from it to a corresponding entry in the transcript below. The transcript entry is also highlighted with a red box and contains the text: "0:15 delle scelte, nel prendere delle decisioni, nel valutare le decisioni prese. Significa anche chiedere indicazioni su quali nuovi servizi possono essere erogati, ma soprattutto". The video title is "La PA e i social media (versione con sottotitoli)" by Gianluca Affinito, with 50 views. The interface includes standard YouTube controls like play, volume, and settings, as well as a channel settings button and a language dropdown menu set to "Italiano".

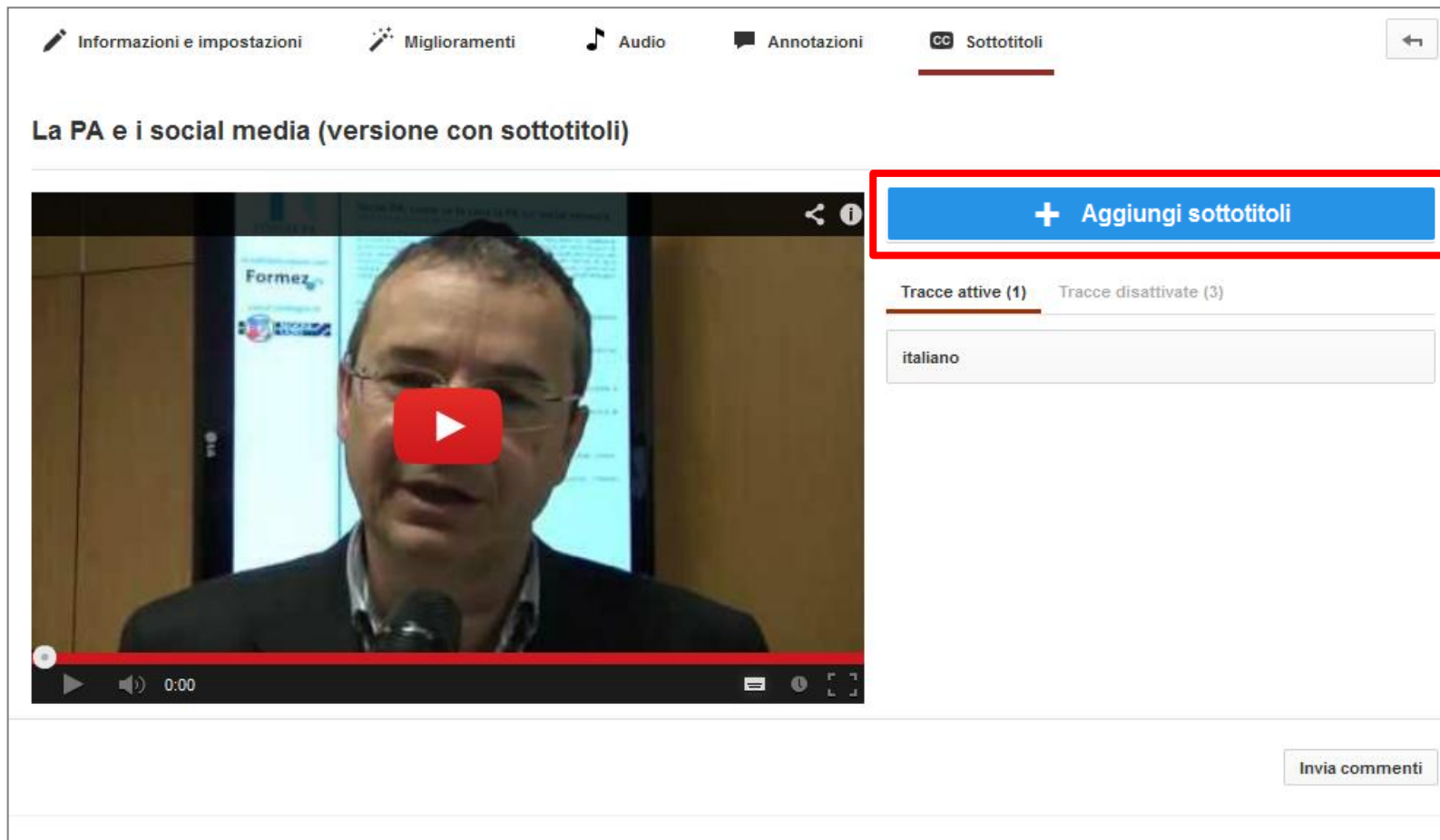
Utilizza una riga vuota per forzare l'inizio di un **nuovo sottotitolo**

Utilizza le parentesi quadre per indicare **suoni di sottofondo**, ad esempio [musica] o [risate]

Aggiungi >> per identificare **chi parla**

URL: <https://support.google.com/youtube/bin/answer.py?hl=it&answer=2734799>

4. Aggiungi i sottotitoli



The screenshot shows the YouTube interface for a video titled "La PA e i social media (versione con sottotitoli)". The "Sottotitoli" (Subtitles) menu is open, and the "+ Aggiungi sottotitoli" (Add subtitles) button is highlighted with a red box. Below this button, there are sections for "Tracce attive (1)" and "Tracce disattivate (3)". The active track is "italiano". At the bottom right of the player, there is an "Invia commenti" (Send comments) button.

URL: <http://support.google.com/youtube/bin/answer.py?hl=it&answer=2734796&rd=1>

5. Sincronizza la trascrizione

LINGUA DELLA TRACCIA

Italiano

TRASCRIZIONE DEL VIDEO ?

+ Aggiungi nome traccia

Le PA è importante che stiano nei social network perché i cittadini sono lì.

Significa non solo ascoltare i cittadini, ma dare delle risposte.

Significa coinvolgerli nel fare delle scelte, nel prendere delle decisioni, nel valutare le decisioni prese.

Significa anche chiedere indicazioni su quali nuovi servizi possono essere erogati,

ma soprattutto significa dare una risposta.

La cosa più sbagliata che può fare una pubblica

Carica trascrizione

Sincronizza

OPPURE

Carica file di sottotitoli con codici temporali

Sono inclusi i formati .sbv, .srt e [altro](#)

LINGUA DELLA TRACCIA

Italiano

Supportano la sincronizzazione

Coreano

Francese

Francese (Belgio)

Francese (Canada)

Francese (Svizzera)

Giapponese

Inglese

Inglese (Canada)

Inglese (Irlanda)

Inglese (Regno Unito)

Inglese (Stati Uniti)

Italiano

Olandese

Olandese (Belgio)

Portoghese (Brasile)

Portoghese (Portogallo)

Russo

Spagnolo (Messico)

Spagnolo (Spagna)

URL: <https://support.google.com/youtube/answer/2734705>

6. Modifica i sottotitoli

00:03
Le PA è importante che stiano nei social network perché i cittadini sono lì. Significa

00:09
non solo ascoltare i cittadini, ma dare delle risposte. Significa coinvolgerli nel fare

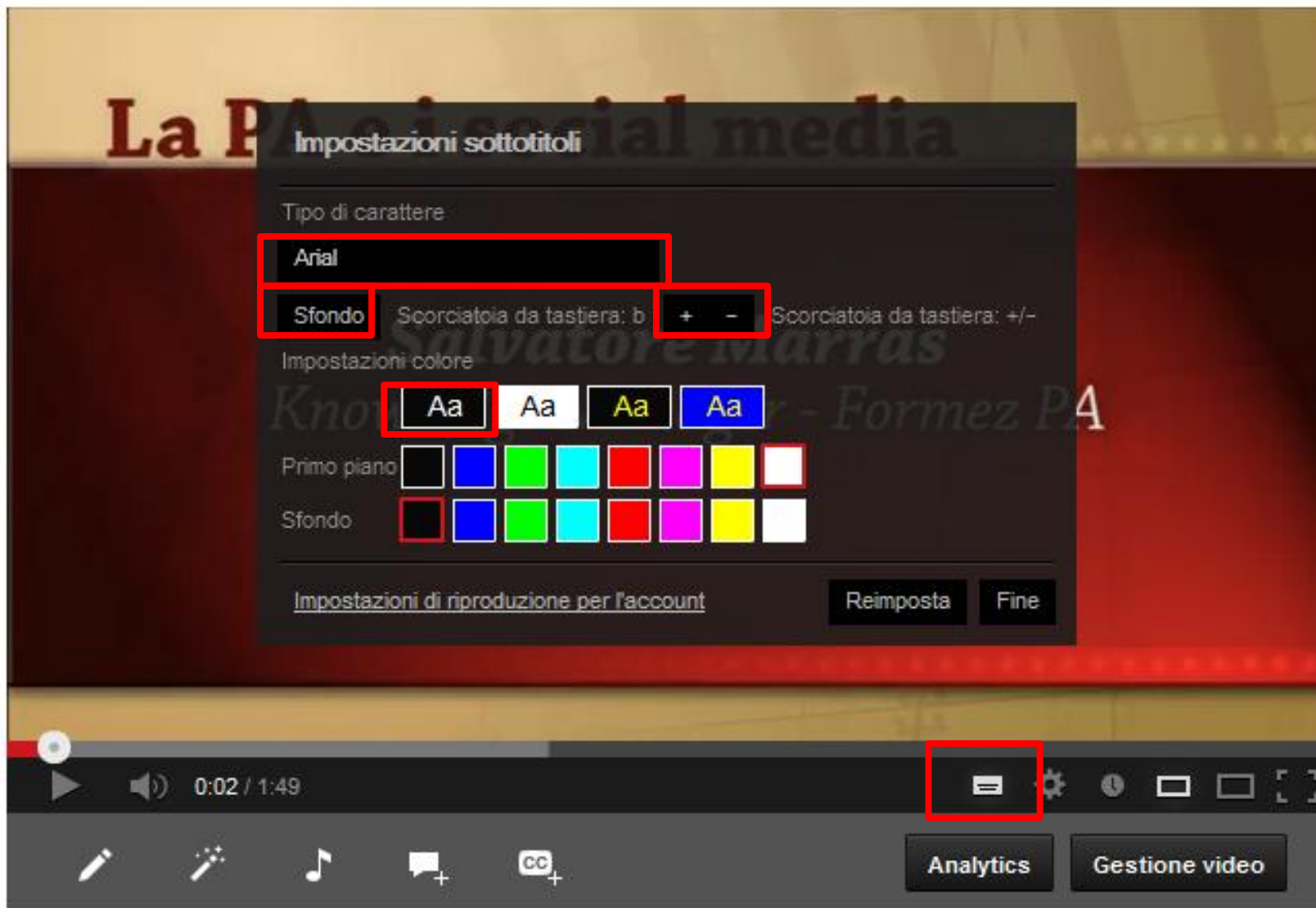
00:15
delle scelte, nel prendere delle decisioni, nel valutare le decisioni prese. Significa

00:21

Annulla Salva modifiche

URL: https://support.google.com/youtube/answer/2734705?hl=it&ref_topic=3014331

7. Personalizza il layout dei sottotitoli



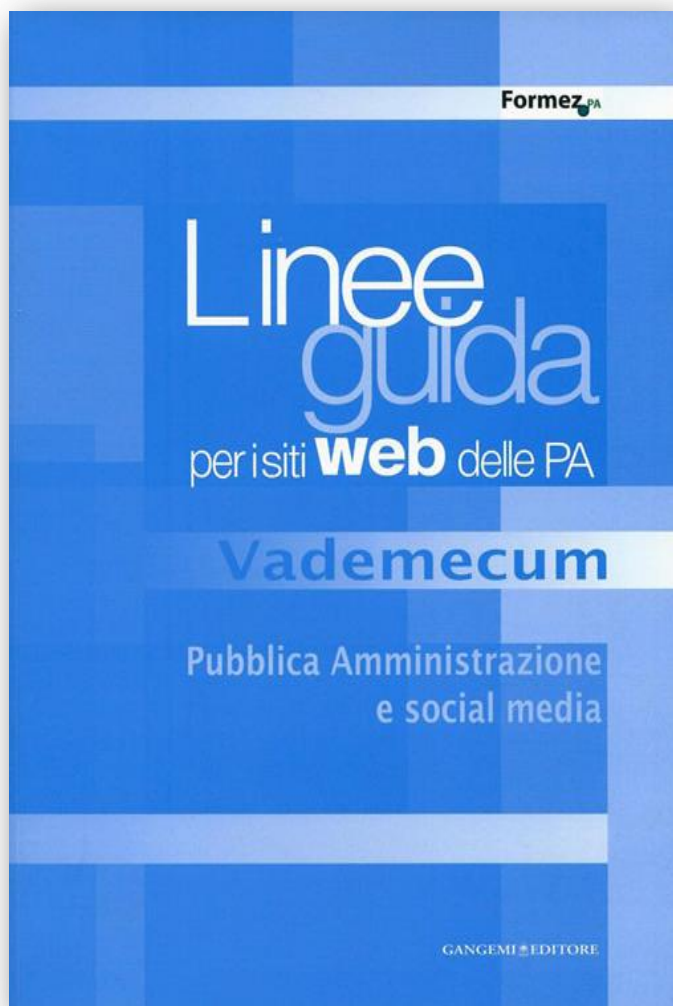
La PA e i social media (versione con sottotitoli)



URL: http://www.youtube.com/watch?v=iWn_bBU4cCQ

Approfondimenti

Vademecum *Pubblica Amministrazione e social media*



Il Vademecum ***Pubblica Amministrazione e social media*** ha l'obiettivo di approfondire le modalità con le quali i social media possono essere utilizzati dalla PA per migliorare la comunicazione e il contatto diretto con i cittadini.

Il documento è stato realizzato dal Formez nell'ambito delle attività legate alle *Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni*.

URL: <http://focus.formez.it/content/vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media>

Improving the accessibility of social media in government

Get Email Updates | Change Text Size | A - Z Index | Contact Us | About Us | Site Policies | Suggest Content | 



Helping agencies deliver a great customer experience

Search

WEB CONTENT | **SOCIAL MEDIA** | **MOBILE** | **CHALLENGES & CONTESTS** | **CONTACT CENTERS** | **CUSTOMER EXPERIENCE**

[Digital Strategy](#) | [Training](#) | [Communities](#) | [DigitalGov Blog](#) | [Services & Tools](#)

[Home](#) » [Social Media](#) » [Using Social Media in Government](#) » Improving the Accessibility of Social Media in Government

Improving the Accessibility of Social Media in Government

[Social media](#) is transforming how government engages with citizens, allowing agencies to share information and deliver services more quickly and effectively than ever before. As social content, data, and platforms become more diverse, agencies have a responsibility to ensure these digital services are accessible to all citizens, including people with disabilities.

To address this need, the [Federal Social Media Community of Practice](#) launched a Social Media Accessibility Working Group to collaborate with and deliver programs for accessibility communities and social media leaders across government. The Working Group, spearheaded by [the Department of Labor's Office of Disability Employment Policy](#), will curate and share best practices so agencies can ensure their social media content is accessible to people with disabilities. It also will work with social media platform and tool developers, citizens and partners to encourage greater accessibility.

Below are a set of recommended, baseline strategies to improve the accessibility of government social media. These initial recommendations are categorized by tool:

[Part 1: Recommendations for Improving Accessibility of Social Media](#)

Toolbox

[+](#) [Share](#) [Print](#) [Email Updates](#)

[Download Plug-ins](#)

Get Email Updates

[Subscribe for email updates on Using Social Media in Government](#)

Learn More

- [Making Social Media More Accessible: What You Can Do Today](#)
- [Role-Based Accessibility in Government: Everyone's Responsibility](#)

URL: <http://www.howto.gov/social-media/using-social-media-in-government/improving-accessibility>

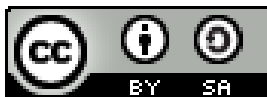


Gianluca Affinito

gaffinito@formez.it

<http://www.innovatoripa.it/users/gianluca-affinito>

<http://www.slideshare.net/gianluca.affinito/>



Opera rilasciata sotto licenza Creative Commons

Attribuzione - Condividi allo stesso modo 3.0 Unported (CC BY-SA 3.0)

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.it>