

Servizio pubblico su TV digitale terrestre: l'iniziativa della Regione e degli Enti Locali dell'Emilia-Romagna tra opportunità di sperimentazione e necessità di servizio compiuto all'utente

La Regione Emilia-Romagna, che sta realizzando Lepida, rete telematica a banda larga, intende sperimentare le opportunità che possono venire dall'uso delle tecnologie del digitale terrestre per la fornitura di servizi ai cittadini.

Il contesto dell'intervento è fondato sulla possibilità di cogliere la specifica opportunità che la TDT sembra mettere a disposizione, con la moltiplicazione di frequenze utilizzabili e con la possibilità tecnologica di realizzare l'interattività (sia per la fruizione di servizi e informazioni, sia per la possibilità di collegarsi a specifiche fonti di dati). Appare logico che tale teorica disponibilità di nuove frequenze possa e debba essere utilizzata anche per accrescere le funzioni di informazione, servizio, education, etc... gestibili nel mezzo televisivo e non solo le opportunità di mercato. In questa direzione si deve quindi riproporre, anche nell'ambito del TDT, il tema di specifiche funzioni di servizio pubblico da promuovere e realizzare mentre, sempre sul piano tecnologico, il TDT si presenta come una delle soluzioni possibili dell'obiettivo della "convergenza", capace di rendere più facile e accessibile l'uso delle reti Internet anche attraverso il mezzo televisivo.

L'iniziativa intende perciò perseguire alcuni obiettivi strategici

- Evidenziare la possibilità di uso di uno specifico canale di trasmissione, da parte di Regione ed Enti Locali, possibilmente in una dimensione regionale, sia per fini informativi e di erogazione di servizi verso i cittadini, sia per sperimentare la possibilità di funzioni di diffusione culturale con specifiche iniziative e contenuti riguardanti, o prodotti, negli ambiti territoriali. Per questo la opportunità di acquisire la disponibilità di uso di un canale dedicato andrebbe perseguita prioritariamente rispetto a quella della sola sovrapposizione in preesistenti canali trasmissivi.. Sono peraltro evidenti le convenienze di poter contare su uno specifico canale di trasmissione, scevro da problemi di sovrapposizione commerciale, e capace di promuovere, con le regole necessarie, l'accesso dei tanti soggetti possibili nel territorio;
- Sperimentare le possibilità di convergenza tra il digitale terrestre e Internet, utilizzando la maggior familiarità dello strumento televisivo per gli utenti, in modo da rendere più usabili e usati i servizi erogati;
- Ampliare la possibilità d'accesso dei cittadini ai servizi pubblici su Internet, sfruttando un canale più controllabile di Internet, come la televisione, ed una infrastruttura sicura (basata su Lepida, la rete proprietaria a banda larga della P.A. regionale) per l'elaborazione dei contenuti, in particolare su temi delicati come la sanità;
- Bilanciare le necessità di erogare in breve tempo servizi utili e compiuti ai cittadini, con l'opportunità di garantire il massimo apprendimento dalla sperimentazione, sia in termini organizzativi (integrazione fra applicativi e dati di più Enti Locali e più Centri Servizi, modalità di interazione con l'utente, etc.) sia tecnologici (sperimentazione di servizi ad alta interattività, con autenticazioni e pagamenti; *trade-off* tra *browsing* diffusivo e *on-demand* / canale broadcast o del canale di ritorno, etc.)

Partnership

Per garantire il massimo dell'apprendimento dalla sperimentazione, della copertura territoriale del segnale digitale terrestre, della larghezza di banda disponibile, è stato scelto di collaborare con una pluralità di soggetti. Sono coinvolti tre centri servizi (E.D.A., Telespazio, TELECOM) e tre broadcaster (RAI, circuito Italia7Gold, TeleSanterno) che agiscono in maniera coordinata. Sono poi stati coinvolti diversi fornitori di servizi specifici, in particolare relativamente alle forme di autenticazione e pagamento.

A livello di Pubblica Amministrazione, l'iniziativa è stata definita tramite un processo di condivisione con gli Enti Locali del territorio, in sede di "Tavolo tecnico per l'e-government e la Società dell'informazione". I partner locali direttamente e attivamente coinvolti sono il Comune di Bologna, che apporta una importante esperienza di una sperimentazione già sviluppata a livello locale; il Comune di Modena; le Province di Bologna, Ferrara, Parma. Altri 11 Enti Locali hanno inviato lettere di interesse ad essere coinvolti e riutilizzare i risultati del progetto:

- Università di Bologna
- Provincia di Piacenza
- Comune di Piacenza
- Provincia di Parma
- Provincia di Reggio Emilia
- Provincia di Modena
- Comune di Modena
- Provincia di Ravenna
- Provincia di Forlì-Cesena
- Comune di Cesena
- Provincia di Rimini

I temi e servizi portati su piattaforma digitale terrestre

I servizi sperimentati sono molteplici, con diverso interesse territoriale: in alcuni casi nazionale (meteo e cultura), in altri casi regionale e locale (sanità, sociale, scuola, viabilità). In particolare:

- Cultura: "Cartellone" delle iniziative culturali in regione, prenotazione risorse presso biblioteche e centri civici; programmazione di contenuti audiovisivi pubblici digitalizzati: l'ambito della sperimentazione audiovisiva potrebbe poi essere individuato in circuiti di luoghi "collettivi" (un certo numero di scuole, o un certo numero di centri sociali anziani, o un certo numero di videoteche/biblioteche);
- Meteo: Previsioni del tempo e informazioni specialistiche aggiuntive (precipitazioni, pollini, mare, vento, etc.);
- Sanità: "Cosa fare per" accedere ai servizi sanitari in tutta la regione; prenotazione e pagamento visite mediche; verifica *on line* dello stato di evasione della propria cartella clinica;
- Scuola: informazioni sui servizi scolastici e relative modalità d'accesso; pagamento rette scolastiche;
- Viabilità: informazioni su percorribilità e lavori in corso delle strade provinciali;
- Sociale: guida ai servizi per anziani; guida ai servizi delle associazioni no profit;
- Servizi civici, e-Democracy: consultazioni pubbliche su temi d'interesse generale;
- Pagamento delle contravvenzioni e visualizzazione delle relative infrazioni.

I servizi sono stati selezionati sulla base dell'effettiva presenza on line; della frequenza di utilizzo; della portabilità su digitale terrestre. Sono inoltre caratterizzati da diverse dimensioni dei dati, diverse modalità di aggiornamento, diverse modalità di autenticazione e pagamento. Queste scelte strategiche consentono di conseguire, da una parte, il massimo della sperimentazione e apprendimento, dall'altra, l'effettiva erogazione di un servizio utile al cittadino.

La maggior parte di questi servizi sono già oggi erogati non solo su web, ma in modalità multicanale: via web, via call centre e in alcuni casi via SMS e WAP.

Trattandosi di una sperimentazione da cui si vogliono trarre elementi di conoscenza e di supporto alle decisioni, particolare attenzione sarà rivolta alla valutazione ed alla diffusione dei risultati. In particolare, sulla base di alcuni criteri (profilazione dell'utente, facilità, intensità, frequenza, finalità di uso e soddisfazione) si intende analizzare quanto, come e da chi i servizi vengono utilizzati. Ciò al fine di misurare le esigenze del cittadino rispetto ai servizi online e rafforzare l'orientamento all'utente dei servizi di e-government.

Sarà altresì assicurata la più ampia comunicazione sia nei confronti dei cittadini, per favorire la consapevolezza dei servizi offerti, mentre, sia sul fronte istituzionale assicurando una informazione tempestiva agli Enti locali in ordine ai risultati via via conseguiti.

Alcune prime sperimentazione del presente progetto sono state presentate ai due bandi nazionali:

- **Progetto Casper (Canale di Servizio Pubblico Emilia-Romagna)**
- **Progetto Prim@Tv**

CASPER: Canale di Servizio Pubblico Emilia-Romagna

Obiettivi

Il progetto, presentato dalla Regione Emilia-Romagna nel recente bando promosso dal Cnipa, intende sperimentare l'erogazione di servizi attraverso la televisione digitale terrestre, ma anche creare e testare nuove modalità di comunicazione che allarghino la fruizione di contenuti e informazioni con la sperimentazione di un eventuale futuro canale televisivo regionale di servizio pubblico al cittadino. Il progetto ha fra gli obiettivi anche l'acquisizione di conoscenze sul mezzo digitale terrestre, sulla struttura tecnologica, sul modello produttivo e sulle alleanze necessarie.

I servizi sono stati selezionati in base alla frequenza d'uso, alla portabilità e all'integrabilità con il nuovo sistema. Il progetto punta, infatti, a raggiungere quegli utenti che non hanno accesso ad Internet e ad aumentare la fruibilità di contenuti, già presenti sul web, ma scarsamente utilizzati a causa di una limitata immediatezza d'uso.

Partner

Centri Servizi: Enterprise Digital Architects e Telespazio

Broadcaster: RAI, circuito Italia7Gold (con Cineca) e TeleSanterno

Enti Locali e fornitori di contenuti: Regione Emilia-Romagna, Provincia di Bologna, Provincia di Ferrara, Provincia di Parma, Comune di Bologna, Comune di Modena, CUP 2000

Attività

Due sono i filoni sui quali orientare costruire le informazioni: il primo, destinato agli utenti locali e residenti, è stato chiamato "Vivere in Emilia-Romagna", riguarda temi come la sanità, la scuola, il sociale, e sarà diffuso attraverso due emittenti regionali: Italia 7 Gold e TeleSanterno. Il secondo filone, battezzato "Visitare l'Emilia-Romagna", ha contenuti legati alla cultura, al meteo, alla viabilità, è pensato per suscitare interesse anche all'esterno del territorio regionale ad un'utenza turistica e sarà diffuso attraverso la RAI.

Per il filone "Vivere in Emilia-Romagna" i servizi e i contenuti arriveranno da Comuni e Regione, mentre Province e Regione alimenteranno l'area "Visitare l'Emilia-Romagna". Per ognuno dei due filoni ci sarà un diverso "centro servizi" che dovrà facilitare il collegamento tra la programmazione della Tv Digitale e i database della Pubblica amministrazione dove si trovano i contenuti e le informazioni.

Risultati

Il progetto renderà disponibili su canali digitali terrestri i seguenti servizi:

- Il Cartellone, informazioni sintetiche su tutti gli eventi culturali in Emilia-Romagna
- previsioni meteo anche specialistiche (precipitazioni, nuvolosità, mare, vento)
- informazioni che descrivono le strutture ed i servizi scolastici e le relative modalità di accesso
- Guida on-line al non profit, una banca dati (qualitativi e quantitativi) sull'associazionismo e sul volontariato,
- informazioni sui servizi erogati dalle Associazioni di Volontariato
- Informanziani, una banca dati completa sulle prestazioni e servizi offerti agli anziani da enti pubblici, privati e non-profit ed è particolarmente adatto alla piattaforma Digitale Terrestre poiché si rivolge ad un target che generalmente non ha Internet.
- verifica on-line dello stato di evasione della propria cartella clinica,
- informazioni di primo livello relative a servizi e prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate nella Regione Emilia-Romagna
- informazioni aggiornate sulla percorribilità delle strade e lavori in corso

Tutti questi servizi sono già oggi erogati in modalità multicanale: via web, via call centre e in alcuni casi via SMS e WAP.

Progetto "PRIM@TV"

(Programmi Regionali Interattivi Multimediali @ TV digitale terrestre)

Il progetto, presentato dalla Regione al recente bando nazionale della Fondazione Ugo Bordoni, intende realizzare la sperimentazione sulla televisione digitale terrestre (TDT) di alcuni servizi la cui fruizione richieda l'interazione dell'utente, tramite il Set-Top Box (STB) ed il canale di ritorno, con il sistema "erogatore".

Tra le funzioni che richiedono questa modalità di interazione, quelle di identificazione dell'utente e di pagamento caratterizzano la combinazione servizio-canale TDT in quanto gli strumenti e le tecniche utilizzate per identificare chi accede al servizio ed effettua il pagamento risolvono efficacemente alcuni problemi dovuti ai vincoli dell'interfaccia utente, considerando in particolare i limiti legati all'uso del telecomando rispetto alla tastiera di un computer.

Lo scopo primario del progetto è quindi quello di realizzare un'esperienza pilota in cui il canale di comunicazione rappresentato dalla televisione digitale terrestre e dal canale di ritorno venga utilizzato in una modalità innovativa, consentendo di realizzare un alto livello

di interattività e di rispondere a elevati requisiti di sicurezza, quali quelli imposti dal mondo bancario.

Lo sviluppo del progetto viene proposto su due basi tecnologiche differenti e fra loro complementari:

Piattaforma A

verrà realizzata adattando un STB alla lettura della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), utilizzata per le procedure di autenticazione, integrata con il sistema di pagamento BANKPASS Web; il canale di ritorno è costituito da una linea ADSL, basata sulla rete telefonica pubblica;

Piattaforma B

Sarà costituita da un STB in grado di utilizzare una linea dati di telefonia mobile (protocollo di trasmissione GPRS) come canale di ritorno, e la SIM card sia per realizzare l'autenticazione che per effettuare pagamenti direttamente sul credito legato al servizio radiomobile.

Queste due piattaforme non sono in competizione tra loro, come dimostra il fatto che televisione, telefono fisso e telefonino sono tutti contemporaneamente presenti nella maggior parte delle case, ma semmai rispondono a situazioni d'uso diverse. Il progetto tiene conto di questa condizione di coesistenza e si propone di effettuare una integrazione orizzontale tra queste due tecnologie, avendo come obiettivo la realizzazione di un STB in grado di operare con entrambe le piattaforme presentate.

La sperimentazione verrà condotta con la collaborazione di due emittenti locali, Italia7Gold e Telesanterno, che insieme garantiscono la copertura dell'intero territorio regionale e con le quali è stato sottoscritto un accordo (come da allegato al presente progetto) per tutta la durata della sperimentazione.

I servizi che saranno sperimentati nel progetto PRIM@TV sono sia di interesse regionale che di interesse locale, e comprendono applicazioni con diversi livelli di interattività nonché contenuti audio-video:

- *Pagamento rette scolastiche*
- *Prenotazione per consultazione materiali multimediali Cineteca di Bologna*
- *Verifica infrazione stradali e pagamento multe*
- *Verifiche tempi di attesa per prestazioni sanitarie*
- *Contenuti audio video utilizzabili attraverso "jukebox" interattivo*