

Rosanna Alterisio

Responsabile dell' Area operativa "Progetti, applicazioni e servizi"

Cnipa

Da Italia.gov al digitale terrestre per una P.A. al servizio del cittadino

Intervento

Vorrei iniziare con due brevi considerazioni utili ad inquadrare il contesto della sperimentazione che ci stiamo avviando a realizzare.

Prima osservazione: il digitale terrestre è certamente, pur se non ancora matura, una nuova grande opportunità di comunicazione verso il grande pubblico, anche per gli aspetti e l'interazione di tipo istituzionale. Si tratta di una nuova sfida epocale, un po' come quella che la pubblica amministrazione affrontò a suo tempo nei confronti di Internet e del Web. Certamente oggi la cultura di servizio è completamente diversa, è matura e diffusa; l'approccio che si sta ponendo al problema, in conseguenza di questo, è diverso. La sperimentazione non è lasciata, come è stato per Internet, all'iniziativa individuale, ma è inquadrata in una cornice molto più organica, in cui c'è un coordinamento, un indirizzo che garantisce un movimento coerente di sviluppo di questa tecnologia, che inoltre viene supportata sia con dei punti di accumulo e diffusione di know how, sia con delle risorse finanziarie.

La focalizzazione maggiore in questo momento è verso le regioni e gli Enti locali, in quanto soggetti che erogano in modo capillare la maggior parte dei servizi all'utenza finale, e quindi hanno il maggior contatto con l'utenza diffusa. Ma non si intende certo per questo ignorare le grosse potenzialità che P.A e enti centrali possono esprimere in tale ambito e che non si possono considerare limitate alla sola, ancorché comunque interessante, possibilità di coordinarsi a delle iniziative di carattere territoriale. Ed è proprio in questo senso che abbiamo fatto partire l'iniziativa che di fatto rappresenta la naturale evoluzione del portale nazionale del cittadino.

Quando due anni fa, su indicazione del Ministro Stanca, abbiamo realizzato il portale italia.gov.it, intendevamo creare un punto unitario di raccordo e di accesso alle informazioni e ai servizi istituzionali, in grado di :

- valorizzare e rendere più facilmente fruibile la gran mole di contenuti dispersi in una miriade di siti;
- dare impulso all'utilizzo di Internet come strumento di interazione fra i cittadini e la Pubblica Amministrazione promuovendo così l'aspetto di Internet non meramente ludico e di intrattenimento;
- permettere, creando un punto di aggregazione, la realizzazione di servizi a valore aggiunto basati sull'integrazione delle informazioni.

E' stata un'iniziativa di successo perché di fatto è andata a rispondere ad una esigenza fortemente sentita: trovare risposta alle proprie esigenze in maniera semplice, rapida e organica.

Questa iniziativa sul digitale terrestre può essere considerata una naturale evoluzione del portale, perché di nuovo ci si propone di connotare questo medium emergente, questa volta sin dall'inizio, anche come canale di interazione istituzionale e non solo come strumento di intrattenimento, con l'intenzione di raggiungere una platea di potenziali utenti molto più ampia, diversificata e in larga parte diversamente caratterizzata, rispetto ai navigatori Internet. Intendiamo, quindi, cominciare a valorizzare su questo nuovo medium l'offerta di informazioni e, gradualmente, anche di servizi che le P.A. centrali già erogano nei loro siti. Come è ovvio, per molti motivi non si tratta di una mera trasposizione. I due mezzi sono molto diversi tra loro. Diversa è la modalità di presentazione, innanzi tutto per la quantità di informazione erogabile. Diversa è la modalità di fruizione, in genere meno attenta quella televisiva anche per la distanza dallo schermo. Diversa è la possibilità di navigazione, evidentemente penalizzata dall'uso di un telecomando in luogo di una tastiera e un mouse. Anche la tecnologia è ancora in fase di perfezionamento. Ma soprattutto è diversa l'utenza:

possiamo forse immaginare l'utenza Internet come un sottoinsieme dell'utenza televisiva, e non è neanche detto che tale assunzione sia del tutto corretta.

Il digitale terrestre perciò può, senza dubbio, rappresentare uno strumento per l'accelerazione del superamento del digital divide. Va comunque affrontato, almeno in questa fase, lavorando su due velocità, una rivolta all'innovazione spinta, per promuovere e valorizzare iniziative di eccellenza, e l'altra con finalità fortemente divulgative, finalizzata invece ad attirare la grande platea degli utenti, ad abituare chi comunemente guarda la televisione ad utilizzare questo strumento con una nuova finalizzazione. Per questi utenti, il digitale terrestre può costituire anche uno stimolo verso l'utilizzo del Web, che può essere il mezzo di secondo livello per approfondimenti o per ampliare lo spazio di interazione. E' quindi importante partire con dei contenuti molto accattivanti, magari anche a discapito della istituzionalità, "della seriosità" o della profondità dell'informazione. Avere l'attenzione dell'utenza è tra l'altro importante anche per la maturazione della tecnologia; è evidente che se la domanda cresce rapidamente, l'offerta, sia da un punto di vista di piattaforma tecnologica, sia di contenuti, si muoverà molto più velocemente. Il momento iniziale è un momento importante, in cui bisogna creare attenzione con molta cura. Contiamo che il nuovo canale sia disponibile in tempi brevi, anche per costituire un punto di sperimentazione in grado tra l'altro di evidenziare potenziali problematiche, e agevolarne il superamento.

Abbiamo già cominciato a lavorare soprattutto sui contenuti, analizzando la vasta gamma di opportunità offerte dal portale del cittadino e selezionandone un primo set che possa attrarre l'attenzione degli utenti ed essere facilmente fruibile. Per questa prima iniziativa ci siamo assicurati la preziosa collaborazione della RAI, che svolge un ruolo importante, sia in quanto servizio pubblico, sia perché ci mette a disposizione il suo know-how e tutte le infrastrutture necessarie. Contiamo con loro anche di monitorare con attenzione e tempestività che i primi prodotti divulgati riscuotano l'interesse voluto e abbiano uno sviluppo coerente con quella che è l'aspettativa dell'utente. Siamo naturalmente anche attenti alla problematica dell'usabilità.

Per gestire questo progetto, oltre alla partnership della Rai, stiamo costituendo un centro di competenza nell'ambito del Cnipa, che si affiancherà a quello che supporterà gli enti locali e li stimolerà nel portare una loro offerta sul digitale terrestre. Chiaramente nel canale sperimentale tratteremo nella prima fase pochi temi selezionati. Non andremo molto in profondità sulla promozione di servizi, perché questi devono rimanere compito e missione dei soggetti istituzionali che li erogano; nostro intendimento è mettere a disposizione di amministrazioni ed enti centrali un know how e un supporto perché portino anche loro, in maniera rapida ed efficace, i propri servizi sul digitale terrestre.