



Gruppo di lavoro “Digitale terrestre”

Relazione finale – 20 aprile 2004

Executive summary

Il presente documento illustra i risultati della attività svolte dal gruppo di lavoro sul Digitale Terrestre nel periodo gennaio-aprile 2004. Obiettivo primario del gruppo è stata la definizione delle modalità di attuazione delle progetto “Digitale Terrestre”. Successivamente, il gruppo ha individuato quelle iniziative che complementano l'azione del progetto “Digitale Terrestre” e ne consentono l'attuazione nel contesto di un piano di sviluppo pluriennale dei servizi T-government.

La tecnologia digitale terrestre permette di attivare un nuovo canale di comunicazione verso il cittadino, che si affianca ai canali “on line” esistenti (internet, telefono, messaggistica, fax). La sua prospettiva di sviluppo è nella potenzialità di portare i servizi di government alle fasce deboli della popolazione e verso i cittadini tendenzialmente esclusi da altri canali di fruizione dei servizi medesimi. La nuova tecnologia non si configura al momento come adeguata di per sé alla realizzazione di nuovi servizi di government.

Allo stato attuale, da un lato si riscontra la spinta verso un trasferimento immediato dei servizi sulla nuova piattaforma, dall'altro la richiesta di attivare un processo di più lungo termine per sfruttare al massimo le notevoli potenzialità offerte dalla nuova tecnologia. Ritenendo necessario rispondere sin da subito ad entrambe le esigenze, si raccomanda di indirizzare il progetto “Digitale terrestre” su due tematiche:

- a) il primo (a cura del Cnipa) riguarda il cofinanziamento di applicazioni informative ad elevata multimedialità e bassa interattività remota, destinate al grande pubblico. Il contributo del progetto “Digitale Terrestre” sarà primariamente destinato ad iniziative locali e sarà a valere sul fondo di 7 milioni di euro reso disponibile dal Ministro dell'Innovazione;*
- b) il secondo (a cura della Fondazione Ugo Bordoni) riguarda il cofinanziamento di applicazioni avanzate (ad esempio, telemedicina), e sarà a valere sul fondo di 3 milioni di euro reso disponibile dal Ministero delle Comunicazioni.*

Le procedure per l'attivazione del progetto sono gestibili congiuntamente dal Ministro per l'Innovazione e dal Ministero delle Comunicazioni. Si raccomanda invece che la procedura per l'assegnazione delle frequenze rimanga di pertinenza esclusiva del Ministero delle Comunicazioni.

Tra le iniziative valutate nel corso dei lavori, si ritiene di notevole interesse, per impatto sui cittadini e per il suo valore complementare rispetto all'azione del progetto “Digitale Terrestre”, l'ipotesi di attivare un progetto per portare sul nuovo canale digitale terrestre i servizi e le informazioni contenuti nel “Portale Nazionale del Cittadino”.

Allo scopo di sostenere al meglio il progetto “Digitale Terrestre” e le altre iniziative di T-government di cui è prevedibile lo sviluppo anche nel breve termine, si propone l'attivazione di un apposito Centro di Competenza e supporto.

Di queste due ultime iniziative si dà una descrizione di massima nel presente documento, suggerendo che sia il Cnipa a darne la necessaria attuazione.



Indice generale

CNIPA – Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.....	14
Executive summary.....	1
Indice generale.....	2
Premessa.....	3
Scenario di attuazione del progetto “Digitale terrestre”.....	4
Selezione dei servizi di T-government.....	4
Fattibilità tecnico-operativa dei servizi T-government.....	6
Modalità di attuazione del progetto.....	8
Identificazione e stima dei rischi di progetto.....	9
Disponibilità delle frequenze.....	9
Disponibilità di piani di sviluppo da parte delle Pubbliche Amministrazioni.....	9
Disponibilità dell'utenza.....	9
Disponibilità ai servizi interattivi in remoto.....	10
Disponibilità di strumenti e competenze.....	10
Disponibilità di un sistema per la rilevazione dell'impatto sull'utente.....	10
Raccomandazioni per l'implementazione del progetto “Digitale Terrestre”.....	11
Raccomandazioni per i progetti.....	11
Raccomandazioni per l'elaborazione dell'avviso di bando.....	12
Piano di sviluppo del T-government.....	13
Azioni di accompagnamento al progetto “Digitale terrestre”.....	14
Il servizio informativo nazionale.....	14
Il Centro di competenza sul T-government.....	14



Premessa

Nel luglio 2003, il Consiglio dei Ministri per la Società dell'Informazione approva il progetto “Digitale Terrestre” ed il relativo cofinanziamento per un importo di 7 milioni di euro a carico del “Fondo di finanziamento per i progetti speciali nel settore informatico” e per ulteriori 3 milioni di euro con fondi di pertinenza del Ministero delle Comunicazioni. Il progetto “Digitale Terrestre” (c.d. 7+3) consiste nell'attuare un bando di cofinanziamento con le Pubbliche Amministrazioni per la sperimentazione di servizi multimediali attraverso la TV digitale. Il progetto si attua tramite decreto ministeriale del Ministro Stanca, pubblicato in G.U. del 14 novembre 2003. In esso si dispone che il progetto sia realizzato congiuntamente dal Ministero delle Comunicazioni e dal Dipartimento per l'innovazione con altre pubbliche amministrazioni tramite pubblicazione di un apposito bando tematico.

Nel dicembre 2003, il Centro Tecnico per la Rete Unitaria ed il CNIPA hanno separatamente affidato a due società di consulenza, Sin&getica e Booz Allen Hamilton, il compito di approfondire alcuni aspetti applicativi della DTT in ambito e-government.

Nel febbraio 2004, il CNIPA, su indicazione del Ministro per l'innovazione e successive segnalazioni del Ministero delle Comunicazioni, ha costituito un gruppo di lavoro con i seguenti compiti:

- curare i rapporti da intrattenere con le due società di consulenza cui è stato richiesto di approfondire alcuni aspetti applicativi della televisione digitale terrestre in ambito e-government;
- definire le modalità di attuazione della prevista sperimentazione;
- delineare gli interventi prototipali con le pubbliche amministrazioni interessate.

Il gruppo di lavoro è coordinato dal Cnipa e comprende anche rappresentanti del Ministero delle Comunicazioni e della Fondazione Ugo Bordoni.

Nel periodo gennaio-marzo 2004, il gruppo di lavoro ha svolto le seguenti attività:

- approfondimento degli standard tecnologici di trasmissione (DVB-T) ed applicativi (MHP)
- audizioni con i rappresentanti dei tre grandi network nazionali;
- audizioni con le associazioni rappresentative delle emittenti locali (FRT e Aeranti-Corallo);
- incontri informativi con i maggiori operatori del settore (centri servizi, integratori di sistemi, fornitori di tecnologie, centri di ricerca);
- incontri con i rappresentanti di alcune Regioni;
- coordinamento degli studi realizzati dalle società di consulenza;
- coordinamento con le strutture del Ministero delle Comunicazioni.



Scenario di attuazione del progetto “Digitale terrestre”

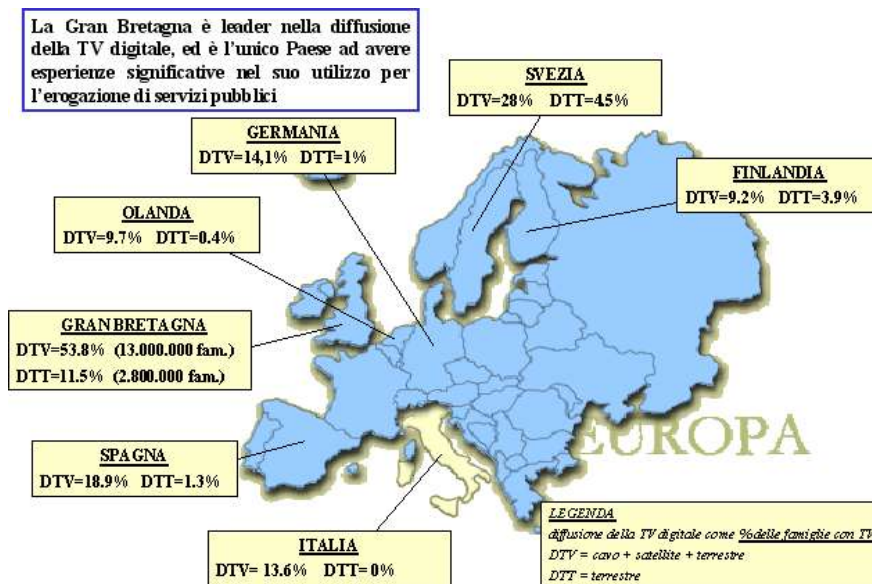
La prima fase dell'attività del gruppo di lavoro ha riguardato l'analisi dello scenario tecnologico, normativo e di mercato in cui si colloca la sperimentazione prevista dal progetto “Digitale terrestre”. Le attività sono state svolte avvalendosi anche dei servizi delle società di consulenza e delle esperienze della Fondazione Ugo Bordoni. In particolare quest'ultima fin dall'inizio del 2003 ha aperto tavoli di consultazione con broadcaster nazionali e locali, con pubbliche amministrazioni potenziali fornitrici di servizi interattivi, con fornitori di apparati e con sviluppatori di applicazioni su piattaforma DTT per l'avvio di progetti di sperimentazione.

La tecnologia digitale terrestre consente di attivare un nuovo canale di comunicazione verso il cittadino, che si affianca ai canali “on line” esistenti (internet, telefono, messaggistica, fax). La sua prospettiva di applicazione, nel medio termine, è legata alla potenziale capacità di portare i servizi di government alle fasce deboli della popolazione e verso i cittadini tendenzialmente esclusi da altri canali di fruizione dei servizi medesimi. La nuova tecnologia non si configura al momento come adeguata di per sé alla realizzazione di nuovi servizi di government.

Selezione dei servizi di T-government

La prima parte delle attività del Gruppo è stata perciò indirizzata a circoscrivere la tipologia di servizi più adeguati per una fruizione sul nuovo canale, e quindi adatti al progetto “Digitale Terrestre”. A tale scopo è stata realizzata una indagine conoscitiva tra i broadcaster e le pubbliche amministrazioni ed è stata commissionata la ricerca sulla diffusione di servizi T-government in Europa.

Tra i Paesi europei in cui è già avviato l'utilizzo della DTT, o in cui comunque la tecnologia digitale (satellite, cavo o terrestre) ha già una buona presenza, l'unico che dispone di esperienze notevoli in materia di servizi di T-government è la Gran Bretagna. In altri Paesi sono state rilevate solo iniziative occasionali e poco significative, quali ad es. un servizio di diffusione di informazioni sulle attività parlamentari in Finlandia.





In Gran Bretagna sono ormai numerose le iniziative sperimentali lanciate, sia centralmente che localmente, e i risultati sinora raccolti hanno recentemente indotto il Governo a raccomandare alle pubbliche amministrazioni centrali e locali una attenta valutazione del potenziale della TV digitale per l'erogazione dei servizi di e-government. Il Governo inglese vede infatti il canale della televisione digitale come supporto importante per raggiungere l'obiettivo di erogare tutti i servizi in forma elettronica entro il 2005. Da un'analisi più dettagliata, però, si rileva che le esperienze realizzate in Inghilterra hanno fatto prevalere uso del canale satellitare o del canale cavo, anche perché i servizi di televisione digitale terrestre, inizialmente offerti in modalità pay tv, hanno avuto inizialmente un riscontro non favorevole. Solo da ottobre 2002 un nuovo operatore ha ripreso le trasmissioni con un'offerta free-to-view che ha in effetti incontrato un buon successo.

In realtà, quindi, le esperienze condotte in Europa non sono sufficientemente significative per essere considerate di guida allo sviluppo del T-government in Italia. Il gruppo ha perciò ritenuto di dover procedere nella valutazione della complessità dei servizi di government rispetto alla loro adeguatezza alla fruizione sul nuovo canale digitale ed ha concordato di utilizzare i seguenti indicatori:

- tipologia di interazione: i servizi possono essere informativi (o ad interattività locale) o interattivi (o ad interattività remota);
- dimensione (scala) del servizio: i servizi possono essere a copertura nazionale o locale (sia regionale che comunale).

I servizi di tipo informativo risultano essere di semplice implementazione, di semplice fruibilità e sono fattibili nel breve termine.

Per contro, l'implementazione dei servizi interattivi richiede maggiore risorse (e tempo), implica un back office complesso e a volte un meccanismo di autenticazione dell'utente attualmente non operabile su larga scala. Essi risultano inoltre più complicati da utilizzare, viste le limitazioni imposte dai dispositivi di input televisivi (il telecomando). Ciò nonostante, bisogna tenere in conto l'interesse dei broadcaster a sviluppare l'interattività, alla base dei principali modelli di business ed il fatto che i contributi governativi sono finalizzati alla diffusione di Set Top Box con capacità di interazione remota. La Fondazione Ugo Bordoni, (in collaborazione con RAI, Mediaset, Freedomland, Philips, Telbios e Ospedale S. Raffaele per gli aspetti tecnici), ha sviluppato alcune applicazioni sperimentali ad elevata interattività, dimostrandone la fattibilità tecnica “in vitro”.

L'indagine conoscitiva realizzata dalle società di consulenza e dal gruppo di lavoro ha consentito di identificare le più significative esperienze di T-government in Italia ed in Europa. I risultati di questa indagine hanno portato elementi utili per valutare quale fosse la scala di copertura più opportuna per i servizi di T-government sperimentabili nell'ambito del progetto “Digitale Terrestre”.

In Italia, le esperienze di servizi di T-government erogati dalle Amministrazioni Centrali e dagli Enti Pubblici sono in numero limitato ed ancora allo stadio sperimentale. Le esperienze più significative sono state effettuate in collaborazione con RAI e riguardano i seguenti temi: tracking di raccomandate e pacchi, con Poste Italiane, calcolo del bollo auto, con ACI, verifica dello stato previdenziale, con INPS.

Il numero di iniziative intraprese a livello locale è sicuramente maggiore. Tra queste, le seguenti sembrano aver superato la fase iniziale di start-up:



- servizi di T-government locali, sia di carattere informativo che interattivo, sviluppati dal comune di Pesaro e dal comune di Verona in collaborazione con Telecom Italia Media/La7;
- sviluppo in laboratorio di una “bacheca lavoro” (incontro tra domanda e offerta di lavoro) e un piccolo portale di 60-70 pagine, realizzazione a cura del DTTLab, iniziativa congiunta del CSP, TI Media e Sun Microsystem.

Nel corso delle numerose audizioni condotte dal Gruppo di Lavoro sono state inoltre valutate le iniziative in via di definizione da parte delle regioni Marche, Friuli, Lombardia, Piemonte, oltre che dei comuni di Lucca e Verona. Alcune amministrazioni hanno avviato studi per l'applicabilità di smart card (es. la Carta Regionale dei Servizi) nel contesto dei servizi di T-government.

Le indicazioni emerse fanno ritenere che sia più utile che le iniziative sperimentali previste dal progetto “Digitale Terrestre” siano condotte a livello locale che non nazionale. Ciò in quanto è stato rilevato un maggiore stato di avanzamento di iniziative per portare gli esistenti servizi di e-government sul nuovo canale digitale terrestre e per la possibilità di trarre beneficio, in un contesto locale, sia dalle infrastrutture trasmissive dei broadcaster nazionali, sia di quelle delle emittenti locali.

Fattibilità tecnico-operativa dei servizi T-government

Gli elementi tecnici alla base della fattibilità della sperimentazione sono:

- la disponibilità della struttura trasmissiva e di frequenze libere;
- la disponibilità, presso i cittadini, di apparecchi riceventi (Set Top Box) adeguati tecnicamente e con diffusione tale da rendere significativa la sperimentazione.

La disponibilità delle frequenze di trasmissione, nella presente fase di transizione tra analogico e digitale, non sarà capillare sul territorio. Le modalità con cui le frequenze saranno rese disponibili per le sperimentazioni sono a carico dai broadcaster, in conformità con le regole vigenti. I risultati dell'indagine conoscitiva evidenziano una dichiarata propensione sia dei broadcaster nazionali sia di quelli locali a mettere a disposizione le proprie infrastrutture e, previa verifica di disponibilità, anche di una porzione, eventualmente limitata nel tempo, delle frequenze di trasmissione.

Allo stato attuale, la diffusione di Set Top Box conformi alle esigenze della sperimentazione è limitata. Secondo le previsioni, entro la fine del 2004 saranno installati circa 700.000 apparecchi, con una penetrazione di circa il 3% delle famiglie. Le attività di sperimentazione condotte, prevalentemente da gruppi industriali, conferma un certo grado di incompatibilità tra i dispositivi dei diversi produttori.

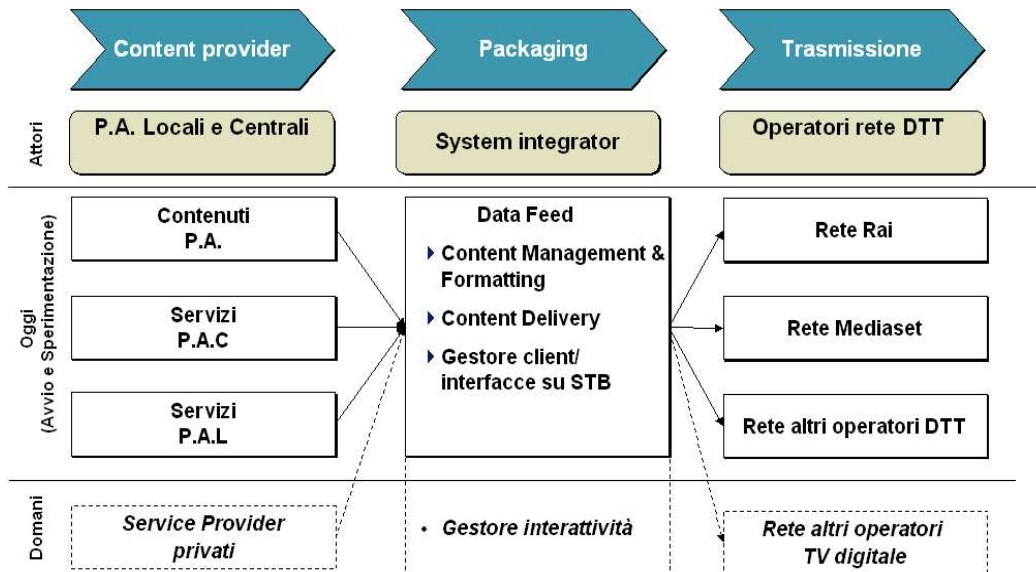
Dal punto di vista organizzativo, l'analisi si è concentrata sulla disponibilità reale delle filiere di produzione, distribuzione e gestione dei servizi di T-government. Gli attori che compongono una filiera di questo tipo sono classificabili come segue:

- fornitori di contenuti e servizi: sono le Pubbliche amministrazioni locali e centrali, i concessionari nazionali, l'ACI, l'INPS, le Poste Italiane;
- sviluppatori di applicazioni: sono tipicamente aziende del settore ICT, di grandi dimensioni, (COS, Enterprise Digital Architect, EDS, IBM, Siemens, Sun Microsystems...) o di minore dimensione ma a forte specializzazione (my-tv, NTS, TXT Polymedia...)



- operatori TLC tradizionali
- operatori televisivi, sia su scala nazionale che locale
- fornitori di apparati hardware e di Set Top Box.

Illustrazione 1 Filiera tipica dei servizi T-government



La filiera dei servizi interattivi risulta più complessa di quella dei servizi informativi: essa prevede il coinvolgimento di attori in grado di gestire il canale di ritorno, tipicamente società specializzate nella gestione del cliente (customer care) e delle infrastrutture di contatto (Contact Center).

Allo stato attuale, le filiere di produzione sono state attivate in forma limitata e si trovano ad uno stadio di sviluppo pre-competitivo o addirittura sperimentale. Le procedure di produzione e gli strumenti tecnici a supporto di filiere a carattere industriale non sono sufficientemente maturi per lo sviluppo industriale su larga scala dei servizi di T-government.



Modalità di attuazione del progetto

I risultati dell'indagine da un lato confermano la spinta verso un trasferimento quanto più immediato dei servizi sulla nuova piattaforma, dall'altro la richiesta di attivare un processo di più lungo termine volto a sfruttare al massimo le notevoli potenzialità offerte dalla nuova tecnologia. Ritenendo necessario rispondere sin da subito ad entrambe le esigenze, si raccomanda di indirizzare il progetto “Digitale terrestre” al raggiungimento degli obiettivi prioritari:

- creare le esperienze necessarie per una successiva, capillare diffusione dei servizi T-government, attraverso la sperimentazione di servizi semplici ed a bassa interattività;
- verificare la fattibilità tecnica di servizi di T-government ad elevata interattività e con esigenze di sicurezza e privacy.

Ciò potrà ottenersi identificando e selezionando le iniziative volte alla realizzazione di servizi di e-government erogati attraverso il digitale terrestre, particolarmente destinati alle fasce deboli della popolazione ed ai cittadini tendenzialmente esclusi da altri canali di fruizione dei servizi medesimi.

In sintesi, si ritiene opportuno indirizzare le risorse destinate al progetto “Digitale terrestre” su due temi distinti, nel seguito identificati con le lettere a) e b):

- a) il primo (a cura del Cnipa) riguarda il cofinanziamento di applicazioni informative ad elevata multimedialità e bassa interattività remota, destinate al grande pubblico. Il contributo potrebbe essere primariamente riservato ai grandi comuni e sarà a valere sul fondo di 7 milioni di euro gestito dal Cnipa;
- b) il secondo (a cura della Fondazione Ugo Bordoni) riguarda il cofinanziamento di applicazioni avanzate (ad esempio, telemedicina), e sarà a valere sul fondo di 3 milioni di euro gestito dal ministero delle Comunicazioni.

Ciò consente di soddisfare sia le necessità di implementare servizi per la diffusione rapida e capillare del T-government, sia di sperimentare soluzioni tecnologicamente avanzate. Il gruppo di lavoro ha focalizzato le attività sulla definizione del primo tema, cui ci si riferisce nel seguito della presente relazione, ritenendo che il secondo tema debba essere sviluppato dalla Fondazione Ugo Bordoni nei tempi necessari.

La procedura per l'attribuzione dei finanziamenti ai progetti di T-government è gestita congiuntamente dal Ministro per l'Innovazione e dal Ministero delle Comunicazioni. Si raccomanda invece che la procedura per l'assegnazione delle frequenze rimanga di pertinenza esclusiva del Ministero delle Comunicazioni.

Relativamente al tema a) sopra identificato, i risultati attesi dei progetti sono:

- a) la realizzazione di servizi di diffusione di informazioni con modalità di fruizione e interazione caratterizzate da gradevolezza, accessibilità e facilità di utilizzo;
- b) la realizzazione di sistemi di ‘content management’ accessibili dai diversi operatori responsabili dei contenuti dei servizi, che garantisca un adeguato livello di “freschezza” delle informazioni relative ai servizi erogati;



- c) lo sviluppo di un sistema per il rilevamento dei risultati del servizio, in termini di diffusione e di soddisfazione dell'utenza.

I progetti saranno presentati da pubbliche amministrazioni locali, che si avvarranno di fornitori di tecnologie e servizi allo scopo di sperimentare la necessaria filiera di prodotto.

Si ritiene opportuno adottare ulteriori iniziative specifiche, a complemento e in affiancamento al progetto “Digitale Terrestre”, le quali potrebbero migliorare l'efficacia dell'azione del progetto stesso. Di queste iniziative si dà maggiore dettaglio nel seguito.

Identificazione e stima dei rischi di progetto

I contenuti della presente sezione illustrano i fattori di rischio della sperimentazione di servizi di T-government. Sono consapevolmente ignorati, pur se percepiti dai componenti del gruppo, i rischi derivanti da quei fattori “ambientali” che rilevano sulla possibilità che la piattaforma digitale terrestre si imponga nei tempi previsti.

Disponibilità delle frequenze

La disponibilità delle frequenze di trasmissione, nella presente fase di transizione tra analogico e digitale, non sarà capillare sul territorio. I canali utilizzabili per la trasmissioni digitali saranno quelli resi disponibili dalla sospensione delle trasmissioni analogiche, dal riutilizzo di canali “ridondanti”, il cui spegnimento non diminuisce l'estensione del servizio analogico, oppure quelli assegnati mediante gara per l'assegnazione di frequenze libere e disponibili *ad hoc* per le sperimentazioni.

Impatto sul progetto: alto. Probabilità: bassa

Disponibilità di piani di sviluppo da parte delle Pubbliche Amministrazioni

L'indagine conoscitiva ha rilevato un elevato livello di propensione alla sperimentazione del canale televisivo da parte delle Pubbliche amministrazioni locali. In realtà, nessuna P.A.L ha dimostrato di aver definito un piano di sviluppo di medio periodo e di aver individuato i servizi da portare sul nuovo canale.

Impatto sul progetto: medio. Probabilità: media.

Disponibilità dell'utenza

La disponibilità di cittadini a partecipare alla sperimentare è limitata dai seguenti fattori:

- la bassa diffusione degli apparecchi riceventi (le previsioni sono del 3% della popolazione a fine 2004);
- la incompleta copertura del territorio, anche dei programmi nazionali (RAI, Mediaset, La7);
- la scarsa familiarità dell'utente con le applicazioni MHP, per accedere alle quali è necessario che l'utente attivi apposita procedura.

Impatto sul progetto: medio. Probabilità: alta.



Disponibilità ai servizi interattivi in remoto

La reale fattibilità di servizi interattivi è limitata dai seguenti fattori:

- la difficoltà di inserimento di dati alfanumerici con il telecomando;
- difficoltà logistiche e remote di tipo psicologico al collegamento del Set Top Box alla presa telefonica (rilevazioni in contesti simili indicano che la quota di utenti che usa il canale telefonico si attesta tra il 20 ed il 50% del totale).

La percezione di questi rischi è condivisa dai grandi broadcaster nazionali i quali, pur attratti dalle potenzialità commerciali dell'interattività, prevedono lo sviluppo di servizi interattivi solo a partire dalla fine del 2004.

Impatto sul progetto: alto. Probabilità: alta.

Disponibilità di strumenti e competenze

Sussistono fattori di rischio nelle fasi di sviluppo delle applicazioni:

- scarsa esperienza nello sviluppo e gestione di servizi erogati in piattaforma DTT-MHP;
- modesta disponibilità di strumenti per il content management e l'integrazione con i content provider.

Impatto sul progetto: medio. Probabilità: media.

Disponibilità di un sistema per la rilevazione dell'impatto sull'utente

Allo stato attuale, non esistono né le condizioni, né le prassi per una misurazione sistematica dell'utilizzo del canale digitale, né tantomeno del livello di gradimento dell'utente. D'altro canto, risulta essenziale, per i fini della sperimentazione, rilevare il comportamento dell'utente.

Impatto sul progetto: medio. Probabilità: alta.



Raccomandazioni per l'implementazione del progetto “Digitale Terrestre”

In questa sezione sono riassunte le raccomandazioni per l'attuazione del tema a) del progetto “Digitale Terrestre”. La prima parte contiene le raccomandazioni ai proponenti il progetto, la seconda parte quelle destinate all'attuatore del progetto.

Raccomandazioni per i progetti

Allo scopo di mitigare i rischi individuati, si raccomanda che i progetti adottino le seguenti contromisure:

- utilizzare, su base locale, delle frequenze che si rendano disponibili nel modo più immediato e semplice. E' raccomandabile, in questa fase, avviare le trasmissioni digitali utilizzando i canali attualmente utilizzati per le trasmissioni analogiche (c.d. sperimentazione in proprio);
- irradiare il servizio su aree ad elevata concentrazione demografica;
- verificare la copertura da parte dei principali canali nazionali (RAI, Mediaset, La7), come prerequisito per suscitare l'interesse del cittadino all'acquisto, benché agevolato, del decoder;
- predisporre delle misure per il coinvolgimento degli utenti anche attraverso specifiche campagne di informazione. Predisporre un piano per educare l'utente alle modalità di accesso ed uso del nuovo canale;
- distribuire in forma agevolata i necessari apparecchi riceventi, anche attingendo al fondo di 4 milioni di euro allo scopo destinato con decreto del Ministro delle Comunicazioni del 23 gennaio 2004;
- selezionare servizi semplici e ad alta frequenza d'uso, prevalentemente a carattere informativo, elevata multimedialità, bassa interattività;
- riutilizzare le applicazioni di e-government già attive e delle quali sia prevedibile l'utilità ed il livello di accettazione da parte dell'utenza, con ciò limitando anche i costi di sviluppo ed integrazione;
- curare l'accessibilità e l'usabilità del servizio;
- rivisitare i servizi dal punto di vista editoriale, curare la qualità editoriale, l'appeal, la multimedialità dei contenuti;
- pianificare le risorse di banda trasmissiva in modo da limitare opportunamente i tempi di scaricamento del servizio. E' raccomandabile la disponibilità di una larghezza di banda non inferiore a 500 kbps;
- predisporre un piano di test delle applicazioni su sistemi (Set Top Box) multipiattaforma;
- predisporre un palinsesto applicativo in modo coordinato con il palinsesto televisivo. I contenuti della TV possono facilmente promuovere e ‘dirottare’ audience televisive su portali di servizi informativi / interattivi (cross-promotion)
- curare la dinamicità dei contenuti, predisporre a tale scopo un sottosistema di content management adeguato;



- curare la progettazione dell'applicazione, in modo da favorirne il riuso e l'adeguamento a nuove eventuali esigenze;
- predisporre un piano di comunicazione rivolto ai cittadini, mirante a pubblicizzare il servizio. Tenere in conto l'esigenza di un help on line, di un numero verde di assistenza etc...
- predisporre un piano di monitoraggio della soddisfazione degli utenti, eventualmente riutilizzando i campioni di utenza già organizzati dai broadcaster in alcune zone d'Italia;
- avvalersi di fornitori in possesso di referenze in tema di sviluppo di applicazioni MHP, gestione di centri servizi per la gestione dell'utenza e, ove applicabile, di canali interattivi;
- predisporre un piano per la gestione sistematica dei rischi.

Raccomandazioni per l'elaborazione dell'avviso di bando

Allo scopo di mitigare i rischi individuati, si ritiene opportuno adottare le seguenti contromisure:

- imporre alle P.A. proponenti l'accordo con un emittente televisiva per la disponibilità delle necessarie frequenze;
- concentrare le risorse del progetto su di un numero limitato di iniziative,
- predisporre una struttura di assistenza per le pubbliche amministrazioni proponenti, sia nella fase di predisposizione che di attuazione del progetto;
- consentire il cofinanziamento di consulenza specialistica al servizio delle Pubbliche amministrazioni proponenti;
- attenuare la percezione di rischio da parte del proponente, assicurando un'elevata quota di cofinanziamento.
- privilegiare quei progetti che adottino le cautele illustrate nella sezione precedente.



Piano di sviluppo del T-government

Il gruppo di lavoro suggerisce un approccio graduale e modulare allo sviluppo del sistema di T-government. Esso può essere schematicamente suddiviso in tre fasi:

- fase di avvio;
- fase di roll-out e sperimentazione;
- fase di dispiegamento

a) avvio del T-government (entro ottobre 2004)

In questa fase i progetti sperimentali, sia su base nazionale che locale, vengono avviati. Più in dettaglio:

- si avviano i servizi di tipo informativo, su base nazionale;
- si avviano i progetti per lo sviluppo di servizi informativi locali, cofinanziati nell'ambito del progetto Digitale Terrestre;
- si avvia la sperimentazione di servizi interattivi locali, cofinanziati nell'ambito del progetto Digitale Terrestre
- si dà avvio al centro di competenza per assistere le amministrazioni nella fase di sperimentazione.

b) Roll-out e sperimentazione dei servizi (giugno 2005)

In questa fase, il Centro di Competenza monitora l'andamento dei servizi sperimentali sul territorio, allo scopo di:

- assistere i progetti cofinanziati nell'ambito del progetto “Digitale Terrestre”;
- consolidare i risultati delle sperimentazioni;
- diffondere delle esperienze e delle best practices consolidate sulla base dei risultati dai progetti lanciati nella fase di avvio;
- sviluppare le specifiche di uno “starter kit”, una piattaforma di content management e delivery standard per il T-government;
- elaborare una proposta, di ampio respiro, da sottoporre eventualmente al Comitato dei Ministri per il cofinanziamento.

c) Deployment capillare di servizi T-government (2005-2006)



Azioni di accompagnamento al progetto “Digitale terrestre”

Sulla base di quanto esposto, il gruppo di lavoro raccomanda di intraprendere con sollecitudine due iniziative che complementano e sostengono il progetto “Digitale Terrestre”:

- a) lo sviluppo di un servizio informativo nazionale, prevalentemente fondato su un riuso dei contenuti del portale italia.gov, è complementare al progetto “Digitale Terrestre” in quanto consente di raggiungere potenzialmente tutta la cittadinanza, anche quella non coperta dalle attività sperimentali;
- b) la costituzione di un Centro di competenza sul T-government è a supporto delle Pubbliche Amministrazioni che sviluppano servizi di T-government su base locale ed in particolare dei progetti ammessi al cofinanziamento previsto nel programma “Digitale Terrestre”.

Di queste due ulteriori iniziative si dà una descrizione di massima nel presente documento, suggerendo che sia il Cnipa a darne la necessaria attuazione.

Il servizio informativo nazionale

Il progetto di servizio nazionale ha l'obiettivo di mettere in onda i primi servizi di T-government su scala nazionale. A tale scopo, si intende procedere secondo il seguente approccio:

- i servizi saranno di tipo informativo e saranno basati sul riutilizzo di alcuni contenuti del portale italia.gov
- la realizzazione dei servizi è affidata ad un gruppo di aziende (emittenti televisive nazionali, sviluppatori ed integratori di sistemi ICT, gestori di centri servizi ...) operanti sulla base di accordi di collaborazione a titolo non oneroso per il CNIPA, e da questo coordinati.

La percorribilità di questo approccio è stata esplorata preventivamente nell'ambito delle attività del gruppo di lavoro sul Digitale Terrestre: la RAI ha già dato la sua disponibilità per l'utilizzo del canale nazionale RAI Utile su cui effettuare la sperimentazione, alcuni fornitori del settore ICT hanno mostrato interesse alla partecipazione all'iniziativa.

Si raccomanda una rapida implementazione del servizio. I risultati delle analisi svolte consentono di intravedere la possibilità di arrivare alla messa in onda entro 3 mesi dall'attivazione del progetto.

Il Centro di competenza sul T-government

Il Centro di Competenza promuove le iniziative di T-government e ne divulga i risultati per creare la massa critica di competenza e di interesse necessaria alla successiva, capillare adozione del nuovo canale di comunicazione. Il Centro di Competenza fornirà alle amministrazioni interessate l'assistenza necessaria per il successo dei progetti cofinanziati nell'ambito dell'iniziativa “Digitale Terrestre”.