

DIGITALE

- 09 Alfabetizzazione digitale**
- 10 Servizi PA**
- 11 Startup e imprese**
- 12 Tecnologie**

“DIGITALE”

Tavolo 10 - Servizi pubblica amministrazione

Coordinatore: Elio Gullo (Presidenza del Consiglio – Funzione pubblica)

PREMESSA

- Il *medium* più diffuso e utilizzato anche a fini informativi è la televisione generalista FTA (*Free to air*) e la RAI il *broadcaster* con lo *share* tra i più elevati in ambito Europeo. La RAI, inoltre, gode di un elevato livello di fiducia, in special modo negli strati di popolazione che mostrano ancora un deficit di alfabetizzazione funzionale all’utilizzo dei servizi erogati dalla PA, in particolare i nuovi servizi digitali. Esistono pertanto gli spazi per un ruolo forte di un Servizio pubblico RAI che aiuti a colmare il gap esistente tra servizi disponibili e servizi utilizzati che nel nostro Paese è particolarmente elevato, avvicinando l’offerta di servizi disponibili alle esigenze dei diversi pubblici.
- I grandi cambiamenti e le trasformazioni che attraversano il Paese sono ad un tempo anche causa ed effetto di cambiamenti nella PA. Il servizio pubblico dovrebbe raccontare i cambiamenti, dando voce ai protagonisti e agli *stakeholders*, per alimentare e favorire la consapevolezza e in ultima analisi la più ampia conoscenza dei fenomeni in atto. La comprensione dei cambiamenti nella pubblica amministrazione ed un più stretto e condiviso rapporto con essa, sono un passaggio strategico essenziale per raggiungere una maggiore coesione e inclusione sociale.
- Sul piano tecnologico, qualora il servizio pubblico radiotelevisivo utilizzasse tecnologie trasmissive abilitanti (BUL, IPTV) – dopo il fallimento del T-

government – potrebbe porsi come ulteriore piattaforma aperta di accesso ai servizi della PA, sfruttando i vantaggi di un *brand* che gode della fiducia dei cittadini.

PROPOSTE

1. La RAI deve avere un ruolo attivo nel far conoscere/comunicare ai cittadini i servizi della PA e nel favorirne la migliore fruizione, declinandoli nei diversi format della propria programmazione per raggiungere in modo efficace la più ampia platea di utenti (es: Programmi informativi, Fiction, Approfondimenti, Comunicazione sociale, etc.)
2. La RAI può avere un ruolo attivo per supportare i cittadini nell'uso dei servizi digitali della PA attraverso:
 1. Informazione:
 - Programmi informativi
 - Contenuti che promuovano la cultura dei servizi amministrativi digitali
 2. Promozione ed utilizzo di nuove tecnologie trasmissive che abilitino/abituino alla fruizione dei servizi dalla PA digitale.
3. La RAI – in collaborazione con tutti gli organismi pubblici – dovrebbe favorire lo sviluppo della cultura della trasparenza, della buona amministrazione, della partecipazione e rafforzare il dialogo tra PA e cittadini. I modi possono essere diversi: “come si usano i servizi (specialmente i nuovi servizi digitali)”; quale sia il loro valore (es: quali i vantaggi del digitale rispetto al tradizionale?); creare dei “personaggi” quali dipendenti pubblici o utenti dei servizi che testimoniano come/cosa; utilizzare anche le fiction prodotte per veicolare messaggi, eccetera