

IL FARO: UN RICHIAMO IRRESISTIBILE...

L'iniziativa raccontata punto per punto: il progetto, le culture tecnologiche, le sperimentazioni, i protagonisti.

Vuoi dire la tua? Ti senti un vulcano di idee e vuoi essere ascoltato? Diventa protagonista". Iniziava così il messaggio di lancio del *Faro*. Sono passati oltre tre anni da quando Comunicazione Interna ha avviato la prima edizione dell'iniziativa e da allora il contributo di migliaia di colleghi è stato determinante nel miglioramento della nostra offerta.

Il *Faro*, nato nel luglio del 2006, è un sistema di ascolto su temi di interesse aziendale e su attività sperimentali di prodotti e servizi, prima del loro lancio sul mercato.

L'obiettivo: promuovere l'ascolto interno, raccogliere suggerimenti per lo sviluppo del nostro business, catturare idee per tradurle in offerte commerciali. La risposta: larga adesione e grande entusiasmo.

Entrare nella community è semplice: la partecipazione, volontaria e con cadenza pressoché annuale, avviene compilando un questionario online che profila i partecipanti in base ad atteggiamenti, scelte e modalità di fruizione delle nuove tecnologie. Durante la sua terza edizione, lanciata a maggio dello scorso anno, il *Faro* ha raccolto la risposta di 3.177 colleghi, pronti a diventare i nuovi "guardiani".

In occasione della rilevazione dello scorso maggio, sono stati individuati sei profili (detti tecnicamente *cluster*), corrispondenti a sei distinte culture tecnologiche presenti tra le persone dell'azienda e assimilabili alle caratteristiche di differenti target di clientela esterna. È così possibile avviare sperimentazioni e azioni di ascolto mirate: ogni *cluster* può sperimentare l'offerta più pertinente per competenza d'uso e similarità al target esterno. Tra i sei profili individuati, quello denominato **A tutto Smart**, identifica gli appassionati dei nuovi media. I suoi membri possiedono numerose dotazioni tecnologiche utilizzate intensamente. Tra gli amici, a casa e nell'ambiente di lavoro sono un punto di riferimento quando si parla delle nuove frontiere raggiunte dall'Information Communication Technology. I colleghi identificati con il profilo **Di necessità virtù** non detengono il segreto dei nuovi media, ma collaborano con chi lo possiede. Pur considerando le nuove tecnologie un obbligo inevitabile, non solo non vi si sottraggono, ma cercano di dare il meglio, spinti da grande motivazione all'uso. Lontani dal mondo del mobile, per i rapporti interpersonali si affidano alla tradizione, prediligendo

il telefono fisso. I colleghi **Appassionati** hanno invece un rapporto agile e ottimistico con i nuovi media di cui fanno un uso strumentale, orientato all'efficacia e per nulla relazionale. Sono competenti e amano sentirsi tali, ma solo sulle tecnologie più mature. Chi vive appassionatamente considera la tecnologia un'opportunità per potenziare le competenze professionali e per migliorare la qualità di vita, contrariamente i **Tranquilli in famiglia**, assorbiti da impegni familiari e domestici, hanno un utilizzo poco frequente dei nuovi media e mantengono le distanze dal mondo del mobile e di internet. Professionale è invece l'approccio tecnologico degli **Stabili**: il cellulare è usato per lavoro, il fisso per la vita privata e il computer è essenzialmente email. Infine il *cluster* di chi vive la tecnologia **Senza fili**, ovvero di chi, trascorrendo poco tempo in casa, non possiede molte dotazioni tecnologiche "fisse": in continuo movimento, predilige l'utilizzo del cellulare, del pc portatile e della chiavetta internet, tecnologie che assecondano la mobilità.

Il *Faro* contribuisce a garantire la qualità delle nostre offerte: sperimentare prodotti e servizi significa verificarne usabilità e funzionamento, prima del loro lancio commerciale. Protagonisti i **faristi** che complessivamente presentano gli stessi profili del target esterno, disponibili a fornire un dettagliato resoconto dell'esperienza. Nell'ultimo anno il loro contributo è stato determinante in numerose iniziative come per esempio nel miglioramento dei portali 187 e 191. E ancora nelle più recenti "Doppia Adsl" e "Alice Phibra". Il primo era finalizzato a confrontare la qualità tecnica delle linee broadband Telecom Italia con quella degli altri operatori, il secondo è un importante progetto per lo sviluppo dei nostri servizi su fibra ottica che consentirà di raggiungere velocità di trasmissione dati di 50 megabit al secondo.

È in corso la sperimentazione "TIM Net: Social network in mobilità", servizio 2.0 che permette con un sms di pubblicare un aggiornamento di stato del profilo Facebook, innescando una comunicazione *one-to-many* e attivando la funzione di localizzazione geografica. In alcune occasioni l'esito delle sperimentazioni ha portato alla decisione di non lanciare offerte già pronte, ma non sufficientemente mature per affrontare le sfide competitive del mercato. È stato il caso di "TIMXTutto", un servizio che avrebbe dovuto associare a un'offerta mobile un'offerta fissa per la navigazione Adsl di Alice Casa. I progetti di sperimentazione in programma sono numerosi. Un'anticipazione: è di prossimo avvio un'attività sperimentale su un nuovo modello di modem...

Il *Faro* collabora con tutte le funzioni aziendali interessate ad attività di ascolto e sperimentazione, operando con **Quality & Program Management**. Da circa un anno questa funzione ha la responsabilità anche di "qualificare" i nuovi prodotti e servizi Telecom Italia, sperimentando tutte le componenti delle nostre nuove offerte dedicate al mercato residenziale e a quello business, prima del loro lancio sul mercato. Per l'osservazione e per l'analisi della *user experience* si avvale di tre strumenti metodologici: prove di usabilità in laboratorio, focus group e trial. In base ai risultati delle attività sperimentali Quality & Program Management individua e indica alle funzioni coinvolte azioni di miglioramento nella definizione del servizio e nella creazione del prodotto, oltre a decidere se sono pronti per il lancio commerciale.

Donatella Zampa, in azienda dal 2004, prima nei servizi informatici di TIM ora nella telefonia fissa, appartiene al *cluster* degli **Appassionati** ed è una **farista storica**: "Sono iscritta al *Faro* sin dalla sua prima edizione. Penso che l'iniziativa sia motivo di orgoglio. Non tutte le aziende concedono ai propri collaboratori la possibilità di confrontarsi in una community e sperimentarne prodotti e servizi". Entusiasta del progetto aziendale e orgogliosa di far parte della community azzarda: "Perché non considerate le nostre competenze per dire la nostra anche sulle strategie lavorative dell'azienda?"

Sono numerose le motivazioni che spingono i faristi ad aderire. Mario Pacchiarotti, "appassionato" racconta così la sua esperienza: "Partecipare, anche se solo marginalmente, alla costruzione di un prodotto, alla definizione di un servizio, ha sempre rappresentato un **richiamo irresistibile**. Tanti i motivi: la voglia di scoprire i prodotti in anteprima, la naturale curiosità per il nuovo, il desiderio di partecipare, la soddisfazione di vedere magari realizzati piccoli suggerimenti, ma anche il rimpianto per tante (buone) idee avute e fatte svanire nel nulla". Coinvolto di recente in "TIM Net: Social Network in mobilità" afferma entusiasta: "Quando di tanto in tanto, nella casella compare un nuovo messaggio del *Faro*, lo apro con il gusto che si prova

quando si scarta un regalo: cosa ci sarà da sperimentare questa volta? Quale iniziativa starà partendo? Se poi la 'sorpresa' è un nuovo servizio il piacere raddoppia. Ecco mi qui a scrivere dal cellulare 'Sono localizzato' e poco dopo un amico mi risponde con un messaggio 'Ti vedo su Faccialibro'. Forte!". Sull'utilità di progetti aziendali volti a condividere esperienze e diffondere conoscenza dice infine: "Credo che queste iniziative siano positive, sia per noi che partecipiamo, sia per l'azienda: dovrebbero evolvere ulteriormente, **diventare virali, conquistare più spazio nella nostra realtà**, in fondo il tempo ritagliato tra un'attività e l'altra per condividere un progetto e per provare a renderlo migliore, non può davvero dirsi perso!".

Il termine *faro* deriva da *pharos*, isolotto situato di fronte ad Alessandria d'Egitto, dove nel III secolo a. C. fu eretta un'imponente torre, una delle sette meraviglie del mondo. La costruzione, alta 135 metri e visibile a 48 chilometri di distanza, venne fatta edificare dal mercante greco Sostratus di Cnido, per aumentare la sicurezza del traffico marittimo in entrata e in uscita, reso pericoloso dai fondali frastagliati e sabbiosi. La torre consentiva di segnalare alle navi la posizione del porto, di giorno mediante specchi lucidi di bronzo, di notte accendendo il fuoco del braciere, posto alla sua sommità. Il faro di Alessandria fu il più longevo delle sette meraviglie del mondo. Rimase in funzione per oltre 1.600 anni, fino a quando nel XIV secolo venne distrutto da due terremoti.

con il contributo di
Samira Mohamed

I profili hanno una finalità puramente indicativa e non vogliono in alcun modo rappresentare una valutazione o un giudizio sulle competenze delle persone.

UN FUTURO SENZA FILA

Le nuove tecnologie per la Pubblica Amministrazione sburocratizzano i rapporti e velocizzano le trafale lunghe. Per regalarci più tempo libero.

Da qualche anno sui banconi dei tabaccai non vediamo più quelle ciotoline di plastica verde oliva contenenti una spugnetta arancione, spesso annerita e consumata, ma sempre incredibilmente umida, sulla quale strofinare il francobollo. L'adesivo ha ormai soppiantato la colla, ma il francobollo ha resistito comunque a secoli di innovazione e quest'anno festeggia 170 anni. Se i più giovani non ricordano la ciotolina verde oliva, gli odierni nascituri potrebbero addirittura chiederci cosa sia un francobollo o una "raccomandata A/R". Sarà difficile trasmettere a chi non l'ha vissuta, l'emozione che accompagna la ritualità scaramantica dell'invio di una raccomandata per un concorso, l'impegno nello scrivere con una grafia leggibile e la cura nel posizionare i lati del francobollo allineati agli spigoli della busta, evitando che la preziosa dentellatura si deturpi. Sarà invece estremamente semplice illustrare il vantaggio di stare seduti sul divano e pigiare i tasti di un computer connesso a internet rispetto al dover affrontare una fila - rigorosamente in piedi - in orari prestabiliti,

che coincidono con quelli nei quali siamo al lavoro, solo per spedire la fantomatica "raccomandata A/R".

TUTTI IN PEC

Interessante, ma quando inizia veramente il futuro? Sincronizziamoci, perché in alcuni casi è già realtà. Cittadini e imprese possono già utilizzare la così detta Posta Elettronica Certificata o PEC (praticamente un email di cui è garantita la consegna) per spedire comunicazioni con valore legale come la "raccomandata A/R". Tuttavia non tutti gli uffici pubblici sono già attrezzati a ricevere queste particolari email e ancora pochi sono gli italiani che ne conoscono l'esistenza. Ecco i motivi che portano ancora a una bassa diffusione della PEC. Il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha intuito il potenziale di questo strumento e ne ha confermato l'utilizzo obbligatorio per il settore pubblico, accollandosi anche l'onere di assegnare gratuitamente agli italiani che ne faranno richiesta una casella di PEC per i rapporti con la Pubblica Amministrazione. Sperimentare l'utilizzo della PEC qualche anno fa avrebbe generato in noi il "complesso dell'aborigeno" di Corrado Guzzanti. Infatti, non esistevano molte cose da dire alla Pubblica Amministrazione e forse anche loro avevano poco da farci sapere. Le sole comunicazioni in arrivo dal "pubblico" erano molto tristi: multe, notifiche di cartelle esattoriali e la sbiadita, ma ormai mitologica "cartolina" della visita militare. Probabilmente tale sensazione è stata vissuta anche dalle Istituzioni che hanno avvertito la necessità di dover intervenire rapidamente partendo da una riforma, fondata sulla cultura digitale, della macchina pubblica. La sostituzione di un invio cartaceo

con una trasmissione telematica richiede, infatti, il cambiamento dell'organizzazione e del modo di operare degli uffici. Per poter gestire in modo digitale le informazioni, queste devono essere trattate in formato elettronico fin dalla nascita. Un simile intervento presuppone un enorme sforzo economico da parte della Pubblica Amministrazione, unitamente a un radicale cambiamento culturale e organizzativo; tuttavia genera efficienza e riduzione della spesa per la burocrazia. È evidente che un costo di 4.500 euro all'anno per cittadino a causa della burocrazia non sia più accettabile, soprattutto confrontato con un costo medio europeo di 3.300 euro (fonte: dichiarazione del ministro Renato Brunetta del 27 ottobre 2009). È necessario, quindi, cambiare le regole di funzionamento dell'apparato pubblico poiché quelle esistenti non permettono più a nessuno di vincere. Fortunatamente in Italia negli ultimi sette, otto anni si è potuta apprezzare un'autentica volontà politica di migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione attraverso l'utilizzo dell'informatica e delle telecomunicazioni. Sta insomma soffiando il vento del cambiamento, per aumentare la qualità della vita dei cittadini e permettere alle imprese di essere più competitive. Ovviamente la complessità e la vastità della macchina pubblica non consente di realizzare trasformazioni istantanee, ma l'aver avviato il passaggio dall'era cartacea a quella digitale costituisce un traguardo importante. I benefici immediatamente percepibili e le aspettative per il futuro sono il miglior propellente per assicurare che il processo avviato non possa più fermarsi.

del documento con una trasmissione telematica richiede, infatti, il cambiamento dell'organizzazione e del modo di operare degli uffici. Per poter gestire in modo digitale le informazioni, queste devono essere trattate in formato elettronico fin dalla nascita. Un simile intervento presuppone un enorme sforzo economico da parte della Pubblica Amministrazione, unitamente a un radicale cambiamento culturale e organizzativo; tuttavia genera efficienza e riduzione della spesa per la burocrazia. È evidente che un costo di 4.500 euro all'anno per cittadino a causa della burocrazia non sia più accettabile, soprattutto confrontato con un costo medio europeo di 3.300 euro (fonte: dichiarazione del ministro Renato Brunetta del 27 ottobre 2009). È necessario, quindi, cambiare le regole di funzionamento dell'apparato pubblico poiché quelle esistenti non permettono più a nessuno di vincere. Fortunatamente in Italia negli ultimi sette, otto anni si è potuta apprezzare un'autentica volontà politica di migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione attraverso l'utilizzo dell'informatica e delle telecomunicazioni. Sta insomma soffiando il vento del cambiamento, per aumentare la qualità della vita dei cittadini e permettere alle imprese di essere più competitive. Ovviamente la complessità e la vastità della macchina pubblica non consente di realizzare trasformazioni istantanee, ma l'aver avviato il passaggio dall'era cartacea a quella digitale costituisce un traguardo importante. I benefici immediatamente percepibili e le aspettative per il futuro sono il miglior propellente per assicurare che il processo avviato non possa più fermarsi.

UN SOLLIEVO O UN PROBLEMA?

Presi dalla frenesia quotidiana forse non ci siamo mai - giustamente - soffermati ad analizzare quanto sia presente la Pubblica Amministrazione nella nostra vita. Dalla scuola all'università, dal medico di famiglia agli ospedali, dal trasporto pubblico alle utenze, per arrivare ai musei, alle biblioteche, alla sicurezza, alla giustizia. In ognuno di questi settori può avvenire un cambiamento epocale. Da domani sarà possibile pagare la retta scolastica attraverso il portale internet della scuola e magari per essere identificati avremo bisogno di una carta dei servizi che contenga il nostro identificativo digitale. Magari lo stesso sistema lo utilizzeremo per prenotare l'incontro con gli insegnanti, per scegliere il pasto della mensa e per visualizzare le pagelle. E ancora, potremo essere raggiunti da sms sul telefonino che ci comunicano una gita scolastica, oppure ci informano che nostro figlio non è arrivato a scuola (il nostro caro ragazzo dovrà motivarci in modo tradizionale, non digitale, come mai il giorno del compito in classe di matematica non risultava presente!). Ebbene questo cambiamento avverrà nei prossimi anni in tutti i settori elencati. Questa "rivoluzione digitale" per ogni cittadino può rappresentare un sollievo piuttosto che un problema, è sufficiente possedere le minime competenze tecnologiche per vivere serenamente la nuova realtà. Lavorando in Telecom Italia ci siamo abituati a utilizzare computer e internet e lo facciamo ormai con grande naturalezza, ma il nostro è un punto di osservazione privilegiato e sbaglieremo nel ritenere che tutti gli italiani abbiano lo stesso nostro livello di familiarità con queste tecnologie. In un recente studio realizzato per Confindustria dal nostro presidente Gabriele Galateri (disponibile sull'area intranet di Public Affairs su *noi.portal*), è stato calcolato che circa metà delle famiglie italiane - 12,1 milioni - ha un basso livello di alfabetizza-

zione informatica e riscontra grandi difficoltà nell'utilizzare computer e internet. Il Governo, non potendo lasciare indietro milioni di italiani è chiamato quindi a operare su due fronti: "digitalizzare la Pubblica Amministrazione" e "alfabetizzare informaticamente" i cittadini, soprattutto i più svantaggiati che per motivi sociali, fisici o economici non hanno la fortuna di poter accedere facilmente all'universo di internet. E come dipendenti di Telecom Italia, naturalmente un po' di parte, non possiamo che rallegrarci alla vista di norme e iniziative pubbliche che nascono per agevolare lo sviluppo dei servizi digitali, i quali presuppongono naturalmente l'esistenza di infrastrutture di telecomunicazione intelligenti. Se questo, come sembra essere, si confermerà essere lo scenario futuro, allora possiamo esserne lieti perché riserva un ruolo fondamentale a Telecom Italia e a tutti noi. ☺

**Paolo Aureli
Giulio Di Giacomo**

LE INIZIATIVE DI TELECOM ITALIA

Nell'e-government, e più in generale nella Pubblica Amministrazione, Telecom Italia mira a ricoprire un ruolo chiave, supportando il processo di completamento dell'innovazione a livello centrale e accelerando il percorso di informatizzazione locale. Si propone quindi come volano per lo sviluppo di soluzioni innovative, aiutando la transizione della Pubblica Amministrazione Centrale verso modelli di interazione basati su piattaforme condivise e infrastrutture IT *utility like* al fine di ridurre i costi delle iniziative di innovazione. Nella nostra visione il processo di ammodernamento del sistema Paese è guidato dalla richiesta delle istituzioni centrali di strumenti adatti per una governance misurabile ed efficiente e di quelle locali per piattafor-

me adatte a esercitare l'operatività in un sistema federato. Tra i temi di e-government vorremmo citare la scuola, sia per quanto riguarda gli strumenti della didattica sia per i contenuti; il sistema salute, per accelerare il decollo dell'e-health, con il fascicolo sanitario elettronico e la digitalizzazione delle prescrizioni; infine la giustizia, dove il tema della velocizzazione dei procedimenti prevede la razionalizzazione dei data center, la trasmissione elettronica delle notizie di reato (progetto pilota realizzato da Telecom Italia) e i certificati giudiziari online. In questo contesto è l'Ict che permette di superare il divario tra l'aumento di costi per nuovi servizi e l'innalzamento della qualità richiesta dai cittadini.

Luigi Carfagnini

