



Una rete nella Rete

DI DANIELE BARCA

N

e ha parlato "Sophia", la più aggiornata delle *newsletter* che trattano di scuola e tecnologia. Se ne è occupata la "Tecnica della scuola", rivista specialistica dedicata al mondo scolastico, ma è stata segnalata anche dal supplemento "Scuola" del "Sole-24ORE". Ha attirato l'attenzione del Foromez, del Forum PA e del COMPATV, che l'hanno analizzata, recensita e proposta come esperienza quasi unica e avanzata di comunicazione della pubblica amministrazione.

Stiamo parlando della Web TV dell'USR per l'Emilia-Romagna, il notiziario che da maggio 2008 "va in onda" con cadenza bisettimanale sul sito di quella Direzione generale, www.istruzioneer.it. Una opportunità per molti attori del sistema scuola dell'Emilia-Romagna che deve la sua ideazione – come recitano senza piaggeria i *credit* presenti nella home della Web TV – al Direttore generale Luigi Catalano che, da sempre appassionato di comunicazione, è riuscito a coniugare creatività e competenze in un progetto che, lo diciamo da subito, per chi volesse ispirarsi, si fonda su poche risorse, umane ed economiche, e molta passione.

Maggio 2008, data del battesimo dei notiziari, però, più che una stazione di partenza, ha rappresentato un punto di arrivo, la sintesi di una molteplicità di passi e sperimentazioni, alcune centrali, altre più problematiche.

La Web TV dell'USR per l'Emilia-Romagna come esempio di nuovi modelli di comunicazione della pubblica amministrazione.

Diario di un'esperienza in cui Internet e le immagini incontrano la scuola

La Web TV, infatti, nella realtà dell'USR per l'Emilia-Romagna ha potuto vedere la luce perché c'era un *humus* di esperienze, tecnologie e competenze che sono state messe in sinergia tra loro.

Il sito

Partiamo dal sito ospitante, "una vera e propria testata giornalistica, con tanto di registrazione e di giornalisti iscritti all'albo" come è solito ricordare il Dirigente dell'Ufficio Comunicazione e Tecnologie che sovrintende a tutte le operazioni, Luciano Lelli. Direttore responsabile è Sergio Silvestrini, nella sua doppia veste di giornalista di estrazione televisiva e di webmaster di un sito che normalmente ospita una media di 3.000 visitatori al giorno, ottenuti oltre che grazie al carattere ufficiale dell'informazione, anche all'affidabilità e all'aggiornamento della stessa. Il sito, operante da molti anni e basato su una sorta di redazione diffusa negli uffici della direzione generale che inseriscono circolari, note, eventi, comunicazioni poi validate da una redazione centrale, rappresenta una delle voci di "costo vivo" dell'operazione. L'ufficio si serve, infatti, per la parte tecnologica di un servizio professionale di gestione siti e *content manager*, per assicurare la risoluzione dei problemi nella rete 24 ore su 24.

La videoconferenza

Il sito rappresenta, però, solo la base dell'esperienza Web TV; una grande spinta è stata data dall'avvio di Emily-link: l'intuizione, avvenuta quattro anni fa, che molte delle conferenze di servizio a livello regionale, per il loro contenuto di presentazione, quasi convegnoistica, per l'esigenza di comunicare contestualmente con uffici, dirigenti e docenti in tutte le provincie, si prestavano bene a quella modalità che è norma-

lità già da tempo nelle aziende private con sedi dislocate: la videoconferenza. Dopo un paio d'anni di sperimentazione, da ormai altrettanto tempo la videoconferenza per l'USR è prassi consolidata. Dieci sedi, dislocate nelle nove provincie più Imola, e collocate presso scuole o *location* che possono ospitare grandi assemblee: aule magne, teatri scolastici, sale assembleari. Da Bologna si raggiungono così platee dalla Romagna all'Emilia, che possono arrivare tra le 5.000 e 10.000 persone, per aggiornare, offrire contributi esperti, chiarimenti normativi senza spostarsi dalle proprie provincie. Il test migliore è rappresentato, per esempio, dalle plenarie per i presidenti delle commissioni degli esami di Stato che da due anni sono convocati in questa maniera per ricevere indicazioni uniformi da parte della Direzione generale sullo svolgimento delle operazioni.

Il servizio è assicurato da attrezzature professionali di cui sono stati dotati i poli provinciali, viaggia anch'esso sul filo della rete e si serve della collaborazione dell'Istituto di Fisica Nucleare di Bologna che ospita i PC server dotati di potenza necessaria alla realizzazione di scambi e collegamenti, oltre a offrire la stessa connessione che è utilizzata dalla ricerca nazionale.

I video

Dalla videoconferenza al confezionamento di video di aggiornamento, approfondimento, contenuto legislativo o pedagogico il passo è stato breve. E qui va annoverata anche l'altra voce di spesa: videocamera, microfoni professionali, hardware e software specifico per la realizzazione, il montaggio e la diffusione di filmati nella rete. Così è nata la sezione video del sito che oggi raccoglie molteplici contributi legati a eventi di natura normativa e culturale. La filosofia dei video è quella della

documentazione. Rendere possibile la fruizione di interventi autorevoli in differita a chi non è stato presente all'avvenimento, convegno o conferenza che sia, oppure rendere disponibili le immagini per fini formativi. In sostanza qui si trovano brani integrali, per citare i più recenti, dei convegni svolti su OCSE-PISA, sulle Indicazioni per il curricolo, sul merito a scuola (quest'ultimo nell'ambito della rassegna della scuola emiliana-romagnola Docebo, 19-20 settembre 2008).

Uno sforzo possibile e rilevante da un punto di vista qualitativo, anche grazie all'inserimento nello staff di Danilo Caracciolo, nella vita privata regista documentarista affermato, distaccato dall'ANSAS Emilia-Romagna presso la direzione generale.

Insomma, questa sorta di diario della nascita della Web TV mostra anche i caratteri fondanti della sua origine, che la rendono un'esperienza molto particolare e con una sua connotazione specifica come *best practice*. In primo luogo la "convergenza" di differenti risorse tecnologiche che rappresentano anche il principale investimento economico. Il sito, la videoconferenza, la registrazione di video entrano in sinergia tra loro e sono in grande sintonia con l'attualità, con quella "cultura della convergenza" (la definizione è del "guru" della comunicazione contemporanea, Henry Jenkins) degli strumenti di comunicazione nell'era di Internet. Un impiego delle tecnologie coerente con la loro destinazione: il sito per utenti generali e uffici, la videoconferenza per il personale della scuola, i video per appassionati ed esperti. Il tutto ottimizzando l'*expertise* amministrativo, tecnologico, filmico e giornalistico già a disposizione dell'ufficio scolastico.

Da qui, il passo alla Web TV è stato breve, anche se irto di difficoltà che hanno imposto ricerca, studio e soluzioni in qualche modo innovative per una pubblica amministrazione, dalle

risorse umane al modello di comunicazione, dai palinsesti alle modalità di messa in onda.

Le risorse umane

Le domande più ricorrenti quando viene presentata la Web TV sono: da quante persone è composto lo staff? Per le riprese fate perno su un *service* esterno? In realtà tutta la realizzazione è affidata alle persone già citate (cui si aggiunge lo scrivente, addetto stampa del Direttore generale). Quattro unità che, come è evidente, svolgono anche altri compiti istituzionali presso l'USR sempre nell'ambito delle tecnologie e della comunicazione. Per questo, uno dei primi atti del direttore Catalano è stato stabilizzarne l'esistenza con un decreto costitutivo finalizzato anche alla realizzazione di estensioni del progetto o di possibili protocolli con altre istituzioni pubbliche o private, del territorio o nazionali. Come il protocollo con l'Università di Bologna, Facoltà di Scienze della Comunicazione, che rende possibile l'impiego di tirocinanti nelle attività di informazione della direzione. Un'opportunità importante perché offre all'ufficio punti di vista innovativi e motivati, e ai tirocinanti un'esperienza sul campo, nella pubblica amministrazione, a fianco di esperti, in un coinvolgimento diretto che "fa" curriculum ed esperienza. Ne sono prova le interviste e la costruzione di testi redazionali che si possono vedere e ascoltare nei notiziari già in linea. Ma tirocinio non vuol dire solo università; sono allo studio forme di stage e collaborazione con istituti scolastici vocati alla comunicazione audiovisiva, come il Liceo della comunicazione "San Vincenzo de' Paoli" e l'Istituto di istruzione superiore "Pacinotti" di Bologna, mentre ambizione dello staff – prospettiva tanto difficile quanto necessaria – è la creazione di una sorta di redazione diffusa sul territorio, nelle



province, in modo da ricevere già i servizi montati e curati in digitale secondo *format* condivisi. Un esperimento è stato quello realizzato nel notiziario di giugno dedicato agli esami delle superiori: due scuole, una di Parma e una di Cesena, hanno completato il panorama della rassegna sull'importante scadenza per l'istituzione scolastica vista dal punto di vista dei maturandi. Quella della redazione diffusa della Web TV è, evidentemente, una prospettiva di lungo periodo, ma risponde a una esigenza di miglioramento del servizio e di completamento dell'informazione. Completano il quadro altri tavoli di collaborazione: a livello locale sono in cantiere le collaborazioni con Crossing TV, un progetto di Web TV sui temi dell'intercultura gestito totalmente da studenti, e con la Regione Emilia-Romagna per la diffusione di eventi riguardanti le scuole; a livello nazionale è in via di definizione un protocollo d'intesa con l'USR per la Sardegna per la condivisione di servizi con l'esperienza didattica di Web TV www.scuolasarda.it.

Il modello di comunicazione

Da subito il modello di comunicazione individuato che sembrava anche il più congruo all'innovazione è stato quello del taglio giornalistico unito alla sintesi del Web. Siccome già nell'area video vengono forniti approfondimenti, interventi, riflessioni, il notiziario doveva segnalarsi per uno stile immediato, incisivo, in cui dare spazio agli attori degli eventi, in cui tutti i presenti alle manifestazioni potessero riconoscersi. Quindi,

La Web TV dell'USR per l'Emilia-Romagna pianifica nuove forme di comunicazione e sperimenta anche nuovi linguaggi espressivi per la pubblica amministrazione

tempi serrati, interviste lampo, servizi brevi; un po' sullo stile dei telegiornali che vanno in onda ogni ora in tutto l'arco della giornata. A questo modello tutti i notiziari si sono attenuti, anche gli speciali, come quello del numero 5 dedicato a Docebo, che in pillole raccontano un evento durato più giorni.

I palinsesti

Come viene costruito il palinsesto di un notiziario di un'amministrazione che si occupa di eventi, ma anche di atti, di progetti a lungo termine, ma anche di attualità? Attualmente l'anima redazionale costruisce la "scaletta" di ogni notiziario a partire dalle news del sito offerte dai vari uffici e dall'agenda istituzionale del Direttore generale che è la miglior cartina di tornasole dell'USR, che incontra le scuole e segna i tempi della vita della comunità scolastica: inaugurazione dell'anno scolastico, saluti di natale, esami di fine anno.

Oltre a questo scadenziario i temi trattati sono stati i più vari. Molto spazio è stato dedicato agli apprendimenti, ai risultati di OCSE-PISA, alle iniziative a favore della lettura, delle scienze; significativi i servizi e le interviste sulle innovazioni normative; varie le esterne girate presso scuole o sedi istituzionali come la regione o il parlamento nazionale; diversi i progetti proposti.

Una struttura di palinsesto che oggi è, evidentemente, *top-down*, ma che, con il crescente coinvolgimento delle scuole e degli USP mira ad arricchirsi dei contributi provenienti dal pubblico e lavorati secondo la linea redazionale della Web TV.

La messa in onda

I sogni di ogni redazione di Web TV sono lo *streaming* in diretta, vale a dire pubblicare il notiziario con eventi contemporanei, e un telegiornale che si ripete in rotazione lungo tutto l'arco della giornata, dando proprio la sensazione dell'attualità più stringente. È evidente che, rispetto alle risorse economiche e umane impiegate, questo non è realizzabile; e forse anche poco coerente con le finalità di comunicazione pur sempre istituzionali di un ufficio scolastico. Perciò, commisurando gli sforzi, si è optato per un notiziario bisettimanale, con messa in onda in rotazione *streaming* per due giorni e successiva possibilità di visualizzazione come un normale filmato video. Per cui, contestualmente alla messa in onda, parte un comunicato stampa che segnala la diffusione del notiziario appena uscito e gli interessati possono collegarsi al sito per vederlo in *continuum*; oppure, dopo due giorni e per sempre, può essere visto come filmato d'archivio.

In conclusione, è evidente che Internet ha cambiato molti dei parametri della comunicazione tradizionale. In Italia stiamo assistendo a una lenta ma inesorabile rivoluzione in questo campo non priva, come spesso accade nel nostro Paese, di contraddizioni.

Recentemente il quotidiano inglese "The Guardian" ha definito il nostro Paese "roccaforte dell'indifferenza" per il difficile rapporto di molti con il Web; negli stessi giorni sui giornali del Paese, sull'onda dell'"Obama-mania", si sottolineava come anche da noi si stesse diffondendo la "Facebook-mania", l'impiego diffuso del noto ambiente di *social network* nelle relazioni interpersonali. La Web TV dell'USR per l'Emilia-Romagna si insinua in queste contraddizioni, pianificando nuove forme di comunicazione e sperimentando, conseguentemente, anche nuovi linguaggi espressivi per la pubblica amministrazione.