

## **Società dell'informazione, sviluppo, fraternità**

Roma, 2 maggio 2006

### **Il settore privato: tra i primi attori di una società dell'informazione**

Xavier Debanne - debanne@mclink.it

Il "Summit Mondiale sulla Società dell'Informazione" (WSIS) di Tunisi promosso dall'ONU ha riconfermato che l'accesso e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione rappresentano un pre-requisito per lo sviluppo economico e sociale<sup>1</sup>. Tuttavia, se da una parte la "Information and Communication Technology" (ICT) dà la possibilità ai paesi di modernizzare i loro sistemi di produzione e di incrementare la loro competitività, dall'altra, per quelle economie che non sono in grado di adattarsi alla società dell'informazione, l'ICT in generale, e Internet in particolare, sono irrilevanti perché hanno una diffusione lentissima a causa della carenza delle infrastrutture di telecomunicazioni, della scarsa presenza di personal computer e della concentrazione delle connessioni ad Internet nelle grandi città a discapito delle zone rurali.

Davanti alla vastità e complessità del problema, questa relazione si focalizzerà sulla tesi che la lotta al digital divide non si combatte soltanto con le tecnologie, fornite dal settore privato, ma anche promuovendo la cultura digitale, la cui radice è la collaborazione, presso tutti gli attori: governi, settore privato e società civile.

Per illustrare questa tesi verranno presentati due esempi: la telefonia vocale su Internet, chiamata VoIP<sup>2</sup>, e la cultura digitale nelle reti d'impresa.

### ***Il servizio di telefonia VoIP***

Il primo esempio è incentrato sul servizio di telefonia VoIP. Si tratta di un servizio innovativo per telefonare e prevede l'uso del personal computer, connesso ad Internet, come telefono. Il VoIP è offerto da alcune imprese, ad esempio Skype, a costo praticamente nullo. Il VoIP rappresenta un fenomeno di proporzioni incredibili e il motivo di questo enorme successo risiede nell'immediatezza con cui questo fenomeno è capace di raggiungere lo scopo per cui è nato: mettere in contatto le persone.

---

<sup>1</sup> I quattro documenti conclusivi del WSIS tenutosi in due sessioni (Ginevra 2003 e Tunisi 2005) sono stati tradotti in italiano dalla New Humanity, ONG del Movimento dei Focolari e resi disponibili sul loro sito all'indirizzo [www.new-humanity.org/it/PDF/WSIS-Docs.pdf](http://www.new-humanity.org/it/PDF/WSIS-Docs.pdf) (ultima visita maggio 2006). Gli originali in lingua inglese sono disponibili all'indirizzo [www.itu.int/wsis/promotional/outcome.pdf](http://www.itu.int/wsis/promotional/outcome.pdf) (ultima visita maggio 2006).

<sup>2</sup> Il VoIP (letteralmente "Voice over IP") è un termine utilizzato per indicare sistemi di comunicazione telefonica che utilizzano Internet e quindi il protocollo IP. Le sue caratteristiche principali sono l'utilizzo di una codifica digitale, anziché analogica come accade nel servizio telefonico tradizionale.

Questo successo è anche direttamente legato alla sempre maggiore disponibilità di costose reti Internet ad alta velocità realizzate dagli operatori telefonici storici. Questi operatori telefonici, che offrono servizi del tutto simili, ritengono di essere svantaggiati di fronte a queste nuove imprese concorrenti<sup>3</sup> perché debbono costantemente investire somme ingenti di denaro nelle reti per adeguarle alle necessità dei nuovi servizi di tutti gli attori. Dicono inoltre che queste imprese sono molto avvantaggiate perché offrono servizi indipendenti dal network ed operano al di fuori degli obblighi regolamentari cui sono sottoposti gli operatori telefonici storici. Pertanto l'industria delle telecomunicazioni chiede ai Governi la garanzia di una equa concorrenza tra essa e queste imprese e ha recentemente individuato nell'eliminazione della neutralità della rete rispetto ai contenuti una soluzione ai suoi problemi finanziari<sup>4</sup>.

E' importante notare che fin dalla sua nascita la rete Internet è sempre stata neutra rispetto ai contenuti. Infatti Internet processa in modo del tutto uguale una e-mail, una navigazione nel Web, il download di un file mp3 e così via. L'abolizione della neutralità della rete significherebbe far pagare alle imprese un prezzo in funzione del tipo di contenuti digitali. Per esempio, a parità di volume, telefonare con Skype costerebbe molto di più che inviare messaggi di posta elettronica.

Si potrebbe stabilire che l'avvento della telefonia VoIP ha diviso il settore privato in due fazioni. Da una parte si sta creando un fronte che invoca principi neoliberalisti per difendere il diritto dell'industria delle telecomunicazioni ad offrire servizi migliori a chi paga di più, ovvero offrire differenti velocità di connessione online in rapporto al tipo di servizio richiesto, secondo uno specifico tariffario ancora tutto da definire. Dall'altra parte ci sono le imprese altamente innovative come Skype, Google, Amazon, PayPal, Yahoo, eBay, ecc. che protestano perché il cambiamento delle regole di accesso ad Internet significherebbe rimettere in causa il loro modello di business basato sulla tecnologia Internet, sempre disponibile a basso costo.

Ma il vero problema è ben altro: il servizio di telefonia su Internet VoIP, che ha tutte le caratteristiche per contribuire alla diminuzione del digital divide, potrebbe diventare, nel contempo, causa di un possibile aumento del digital divide. Infatti, laddove venisse approvata la linea dell'abolizione della neutralità della rete rispetto ai contenuti, la nuova rete sarebbe priva del suo principio fondamentale di eguaglianza. Quindi si tratterebbe di una rete progettata per dare la possibilità a certi servizi di avere enormi vantaggi rispetto ad altri, verrebbero favorite le imprese in grado di pagare di più con la conseguenza che i contenuti prodotti da soggetti indipendenti e non-profit sarebbero destinati a scomparire. Inoltre l'abolizione della neutralità della rete rispetto ai contenuti andrebbe decisamente contro l'etica sociale.

In definitiva l'assenza di collaborazione tra chi deve mantenere costose infrastrutture di telecomunicazioni e chi vende servizi innovativi basati sull'esistenza di queste infrastrutture può mettere a repentaglio il fondamento di Internet, ovvero il suo carattere egualitario, e creare così le condizioni per un ulteriore aumento del digital divide.

---

<sup>3</sup> Le aziende sono quelle che hanno creato il loro business sopra la rete Internet; si tratta quindi, oltre a Skype, di Google, Yahoo, Amazon, eBay, ecc.

<sup>4</sup> In Europa i primi ad aderire a questa tesi sono stati Deutsche Telekom e Telecom Italia, nel marzo 2006.

## **Cultura digitale e le reti di imprese**

La cultura digitale e le reti di imprese sono al centro del secondo esempio. La rete di imprese è un'organizzazione in cui una pluralità di imprese partecipa alle relazioni produttive in termini di produzione, distribuzione e commercializzazione. Gli specialisti di economia e gestione aziendale indicano che il modello organizzativo "rete di imprese" permette non soltanto un miglioramento dell'efficienza dei processi produttivi, ma soprattutto favorisce la capacità ad innovare tramite la collaborazione e lo scambio di informazioni. Infatti mentre l'economia tradizionale era dominata da chi controllava le risorse naturali, quella moderna da chi controlla le risorse finanziarie, nell'era digitale<sup>5</sup> quello che conta è la capacità di innovare e di mettere in pratica l'idea innovativa.

La rete d'impresa, per "funzionare", ha necessità di tecnologie per collegare tra di loro le imprese e le imprese ad Internet, ma soprattutto ha bisogno di collaborazione tra le imprese. E' l'esistenza di relazioni sociali tra imprese basate su legami forti e la cultura digitale che favoriscono la propensione a cooperare, creando così reti d'impresa basate sulla reciproca fiducia.

Di seguito vengono presentati due casi relativi alla realizzazione di siti Web all'interno di una rete di imprese in cui la mancanza di cultura digitale potrebbe diminuire l'efficacia della rete d'impresa. Il primo caso riguarda la scelta del tipo di modello funzionale per il sito Web dell'impresa. Spesso il modello è "dedotto" dall'organizzazione dell'impresa stessa e questo può diminuire la fruibilità del sito. Per esempio, nel caso di un sito Web turistico, se è organizzato per luoghi turistici i cui nomi possono risultare del tutto sconosciuti all'utente, il sito verrà ritenuto poco utile e non potrà integrarsi in una rete d'impresa. Invece il modello funzionale dei siti Web dovrebbe essere "disegnato" in funzione delle esigenze degli utenti. Nell'esempio del sito Web turistico, se il sito venisse organizzato per tipologia di clienti: famiglia con bambini piccoli, adolescenti e sportivi, persone anziane oppure per tipo di servizi: mare, montagna, agriturismo, ecc., il sito sarebbe sicuramente molto più usabile. L'esempio può essere esteso ai paesi emergenti dove sostenere il turismo culturale richiede reti di imprese capaci di creare e diffondere contenuti culturali, offrire servizi ai professionisti del settore e gestire servizi aggiuntivi come il merchandising. In questo caso Internet diventa una risorsa strategica e le reti d'impresa una chiara opportunità per ridurre il digital divide.

Il secondo caso riguarda lo sviluppo di siti Web non ancora accessibili da tutti. Purtroppo alcuni siti non sono accessibili ai portatori di disabilità<sup>6</sup> come ad esempio gli ipovedenti;

---

<sup>5</sup> La cultura digitale è legata al fenomeno della digitalizzazione della società. Cfr. il secondo capitolo "La grande rivoluzione delle tecnologie digitali" del libro di A. GRANELLI, *Il sé digitale. Identità, memoria, relazioni nell'era della rete*, Edizioni Angelo Guerini e Associati, Milano 2006.

<sup>6</sup> L'accessibilità deve essere pensata come un modello orientato all'utente. D'altronde la legge Stanca "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" del 9 gennaio 2004, in linea con le direttive dell'Unione europea e con la normativa USA (legge 508), nasce per eliminare le barriere che impediscono ai soggetti più deboli il pieno inserimento nella vita sociale e lavorativa, e per promuovere la condivisione dei vantaggi portati dallo sviluppo dell'information technology. L'obiettivo di questa legge è

altri siti non sono accessibili alle persone che appartengono alle categorie deboli e svantaggiate, per esempio gli utenti meno dotati tecnologicamente (connessioni lente, browser obsoleti, schermi piccoli), gli anziani, gli stranieri che capiscono male la lingua locale, le persone con reddito insufficiente e così via.

In definitiva, da una parte la tecnologia è necessaria per la creazione di reti di imprese innovative, ma dall'altra le imprese hanno bisogno di una forte cultura digitale per consentire di raggiungere gli obiettivi e, di conseguenza, per ridurre il digital divide.

### **Conclusione**

Le basi per la costruzione di una Società dell'Informazione basata sull'inclusione sono state gettate con il World Summit sulla Società dell'Informazione (WSIS), promosso dall'ONU con l'impegno, tra l'altro, a costruire una società dell'informazione basata sulla gente, inclusiva, e orientata allo sviluppo, in cui ciascuno può creare, accedere, utilizzare e condividere informazione e conoscenza e a trasformare l'attuale digital divide in una "opportunità digitale" per tutti, particolarmente per coloro che rischiano di essere lasciati indietro e ulteriormente marginalizzati.

In questo contesto, il settore privato è un attore chiave della società dell'informazione in quanto fornisce infrastrutture di telecomunicazioni e personal computer, progetta servizi innovativi, crea e diffonde contenuti digitali, ecc.; in definitiva il settore privato contribuisce all'era digitale. Purtroppo, come si è visto nel caso del servizio di telefonia VoIP, il settore privato può anche favorire l'aumento del digital divide a causa delle sue divisioni dovute per lo più ad una mancanza di collaborazione tra le parti.

In definitiva la riduzione del digital divide si contrasta, non soltanto con la dimensione tecnologica ed infrastrutturale, ma soprattutto attraverso il binomio cultura digitale e collaborazione capace di favorire lo sviluppo.