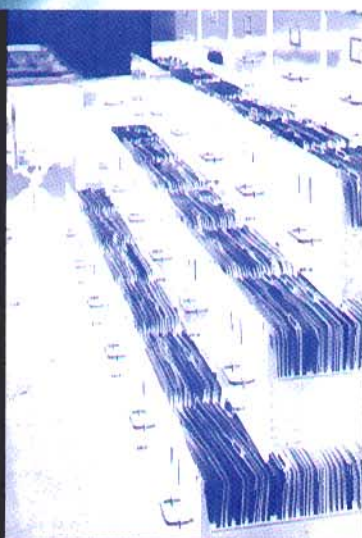




mensile di cultura e tecnologie per l'e-government

**4 | 2006
aprile**



Cover story
**Protocollo informatico
e firma digitale**
Progresso formale
o sostanziale?



Inchiesta
Sicurezza
Business continuity,
una necessità
anche per le Pa



Intervista
Giuseppe Scopelliti
Reggio Calabria punta sull'It
per rilanciare il territorio

**MAGGIOLI
EDITORE**

Giuseppe Scopelliti

Sindaco di Reggio Calabria

Chiara Lupi

A Reggio Calabria la leva tecnologica promuove il cambiamento

Un percorso di crescita che coinvolge tutti gli attori locali e un progetto di governo digitale intrapreso con convinzione hanno permesso l'avvio del Piano strategico per l'innovazione. E, grazie all'istituzione di un Forum telematico, gli interventi dell'amministrazione sono mirati a soddisfare le richieste dei cittadini. Ce ne parla il sindaco, Giuseppe Scopelliti.

The municipality of Reggio Calabria, a city in Southern Italy, leverages on technology to promote development locally. On the institutional website, citizens may access a series of services. The Digital Forum is a direct, very successful channel for communication between the administration and its citizens. This instrument enables citizens to propose interventions and supports the administration in implementing the requests in an appropriate way. The municipality of Reggio Calabria is also working effectively to reduce the digital divide, also by proposing services exploiting the advantages offered by multi-channel solutions. This action is aimed at improving the relationships with citizens and reducing the distance with institutions. Other objectives are considered important as well, regarding the simplification of administrative procedures. To know the details of the e-government projects started by the administration, we have met Reggio's Mayor Mr. Giuseppe Scopelliti.

L'attività svolta dall'amministrazione del **Comune di Reggio Calabria** è un esempio di come la tecnologia si riveli uno strumento indispensabile per lo sviluppo del territorio. In un sito web molto ben costruito i cittadini non solo hanno accesso a servizi online, ma hanno anche la possibilità, attraverso un Forum telematico, di segnalare bisogni e fare proposte. Uno strumento che, oltre ad accorciare le distanze tra cittadini e istituzioni, permette all'amministrazione di intervenire in tempo reale dove si presenta un bisogno. Il grande valore dei progetti intrapresi risiede nel tentativo di ridurre il digital divide e individuare nuovi canali di relazione, permettendo a un numero sempre maggiore di cittadini l'accesso ai servizi, anche attraverso l'ausilio di strumenti multicanale. Televisione digitale terrestre, web tv e servizi erogati attraverso il cellulare sono solo alcune delle iniziative intraprese dal Comune di Reggio Calabria. Per entrare nel dettaglio dei progetti di e-government, abbiamo incontrato il suo sindaco, Giuseppe Scopelliti.

Dal 1° gennaio 2006 tutti i comuni italiani hanno l'obbligo di rilasciare la carta d'identità elettronica. Come è stato gestito questo evento dal comune e

quali i problemi ancora da superare?

La Carta di identità elettronica (Cie) rappresenta uno degli interventi fondamentali previsti dal Piano nazionale per l'e-government. Infatti, la digitalizzazione dei rapporti tra Stato e cittadino trova una prima risposta concreta nella realizzazione della Cie, quale utilizzo della stessa come strumento per accedere ai servizi informatici erogati dalla pubblica amministrazione. Il nostro ente si è attivato da tempo per adeguare le proprie procedure amministrative e per l'allineamento delle infrastrutture tecnologiche, secondo quanto già previsto nella prima fase sperimentale. Esiste la consapevolezza da parte degli enti e dei cittadini circa i vantaggi rappresentati dall'utilizzo della Cie, ma al contempo persistono – allo stato attuale – alcuni problemi di carattere organizzativo e tecnico, che impediscono una diffusione allargata del nuovo strumento, oltre agli oneri finanziari necessari per l'acquisizione delle relative tecnologie.

Obiettivo dell'e-government è avvicinare i cittadini alle istituzioni attraverso gli strumenti che le tecnologie digitali mettono a disposizione. Come si sta lavorando nel vostro comune per accorciare la distanza cittadino-istituzioni?

Il Comune è oggi consapevole di essere uno dei protagonisti principali dello sviluppo della società dell'informazione. Il suo ruolo di front office nei confronti del cittadino lo rende insostituibile, sia rispetto alla riforma della pubblica amministrazione, sia riguardo alla questione dell'alfabetizzazione dei cittadini stessi all'uso delle nuove tecnologie. La **leva tecnologica** è ormai da qualche anno utilizzata dall'amministrazione comunale di Reggio Calabria per promuovere il cambiamento interno della struttura dell'ente e la crescita del tessuto socioeconomico dell'intera area.

Il Comune ha avviato e alimentato tale processo, riconoscendo la necessità di individuare nuove modalità per promuovere lo sviluppo; in particolare, è emersa la necessità di **coinvolgere tutti gli attori locali**, per poter intraprendere un concreto **percorso di crescita**. Certamente non è stato semplice il superamento del gap tecnologico, che negli anni passati ha caratterizzato i servizi comunali e ha reso difficoltosa la fase di avvio del nostro **Piano strategico per l'innovazione** (e-government). Il sito web istituzionale, **www.reggiocal.it**, è un programma ormai a regime e rappresenta per il Comune il progetto *driver*; la maggior parte dei servizi telematici trovano un **momento di coordinamento** e integrazione nella rete, che è inoltre stata utilizzata per coinvolgere la cittadinanza, sollecitandola a esprimere opinioni o reclami da sottoporre all'amministrazione (Forum telematico).



La multicanalità consente ai cittadini l'accesso ai servizi da strumenti diversi, ad esempio dal cellulare, e può essere considerata un'opportunità per diminuire il digital divide. Quale l'esperienza del Comune di Reggio Calabria?

L'amministrazione comunale ha inteso individuare nuovi e più efficaci **canali di ascolto** e di relazione con il cittadino, rispetto a quelli già in uso (es. Internet), tramite l'utilizzo di nuove forme di comunicazione istituzionale più efficienti e complete, con l'obiettivo di incrementare il rapporto di interazione con il territorio. Il progetto **InfoSms** è un'iniziativa che fornirà al cittadino – tramite l'invio di sms al telefono mobile – informazioni di pubblico interesse e di particolare urgenza e tempestività, quali ad esempio quelle relative alla viabilità, ai parcheggi, ai lavori di manutenzione, ecc.

La realizzazione del progetto **InfoSms**, gestito in piena autonomia dagli uffici dell'ente, permetterà l'erogazione dei servizi di comunicazione istituzionale anche all'interno della struttura organizzativa dell'ente stesso. Inoltre, lo stesso servizio è integrato dal portale wap istituzionale, accessibile tramite il proprio cellulare all'indirizzo: <http://www.reggiocal.it/wap>. Infatti il cittadino potrà visualizzare, oltre alle notizie ricevute già tramite sms, ulteriori informazioni più complete e concernenti altre categorie aggiuntive. In sintesi, un'informazione completa e tempestiva per il **cittadino in movimento**, fruibile in qualsiasi orario e in ogni luogo.

Inoltre il nostro progetto **T-Sei** è stato selezionato dal Cnipa nell'ambito del bando nazionale per la sperimentazione del **sistema televisivo digitale terrestre**. Il ruolo strategico di questo nuovo "medium" rispetto alla "televisione tradizionale" è veramente un'occasione importante per tutte quelle pubbliche amministrazioni che intendono creare un **nuovo collante** con i cittadini. Il risultato primario che l'amministrazione comunale di Reggio Calabria intende conseguire, con l'attuazione del progetto T-Sei, è rivolto anche alla **riduzione del digital divide** che, purtroppo, ancora oggi caratterizza il nostro territorio e costituisce un ulteriore divario nella fruizione delle nuove tecnologie.

I principali servizi di **t-government** che saranno erogati tramite il progetto T-Sei sono:

- Informazioni multimediali di particolare interesse per la cittadinanza (il Tg web del Comune);
- Assistenza agli utenti disagiati e anziani (Unità mobile di assistenza al cittadino);
- Comunicazioni istituzionali quali notizie, bandi, avvisi, ecc. (Informazione e comunicazione istituzionale);
- Consultazione di informazioni relative alla sicurezza alimentare (tracciabilità delle carni).

Sul sito del Comune i cittadini hanno la possibilità di accedere a diversi servizi. Quali i più apprezzati?

Il **Tg web** del Comune è un **videogiornale sul web**, erogato tramite un servizio di streaming video, con notizie e servizi sulle più importanti iniziative del Comune e sui fatti che si registrano all'interno della comunità reggina. La volontà dell'amministrazione comunale di informare i cittadini su quanto avviene a Reggio Calabria, le tecnologie di streaming video e di trasmissione dati hanno permesso quotidianamente di **informare in modo facile** e continuo la cittadinanza. È un modo di informare snello, veloce, essenziale: niente linguaggio burocratico, ma solo ciò che veramente serve e interessa agli utenti, per consentire ai cittadini di **entrare al Comune** e sapere cosa succede in città direttamente da casa, attraverso il computer e un semplice clic.

A completamento delle iniziative multimediali destinate alla comunicazione istituzionale, è stato attivato dal 2003 un servizio di **audio streaming**, al fine di agevolare al massimo la fruibilità dei servizi da parte del cittadino-utente. Infatti, per coloro che possiedono computer più obsoleti o che hanno una scarsa disponibilità nella larghezza di banda utilizzata (come ad esempio chi si collega con modem analogico a una normale linea telefonica) è stato sviluppato

questo **radiogiornale** con ottime qualità audio.

Infine, tra i servizi più seguiti vi è il **Forum telematico** della **Rete civica cittadina**, nel quale sono stati inseriti oltre duemila messaggi e si sono registrati oltre un migliaio di utenti. Lo stretto legame tra Forum telematico e cittadini può fungere sempre più da timone per la correzione continua della rotta: al mutare dei bisogni e dei problemi si cercano di adeguare gli interventi posti in essere dall'amministrazione.

Obiettivo del progetto "St@rt" è accrescere la trasparenza dell'ente e aumentare l'efficienza dei servizi e la qualità del lavoro. È possibile fare una breve sintesi dei risultati ottenuti?

Sono in fase di conclusione i progetti di e-government, nei quali l'ente risulta beneficiario dei finanziamenti del Ministero per l'innovazione e le tecnologie (Piano nazionale per l'e-government) e della Regione Calabria.

I due progetti di e-government che vedono coin-

Chi è Giuseppe Scopelliti

Giuseppe Scopelliti nasce il 21 novembre 1966 a Reggio Calabria ed è laureato in Economia e commercio. Nel '90 ha ricoperto la carica di Segretario provinciale del Fronte della gioventù di Reggio Calabria e nel '93 a Rieti viene nominato Segretario nazionale. Nel '92 viene eletto Consigliere comunale a Reggio Calabria nelle liste del Movimento sociale italiano. Nel '94 si candida alle elezioni europee nel collegio dell'Italia meridionale, risultando il secondo dei non eletti con 34.000 voti di preferenza. Nell'aprile del 1995 si candida alle elezioni per il Consiglio regionale calabrese, risultando il primo eletto nella lista di Alleanza nazionale; l'assemblea regionale lo elegge Presidente del consiglio regionale, carica che ricopre per tutta la durata della legislatura; da Presidente del consiglio si rende protagonista, tra l'altro, dell'apertura, dopo oltre 20 anni, del Palazzo del Consiglio regionale che ha sede a Reggio Calabria. Rieletto Consigliere regionale il 16 aprile 2000 nella lista di An, assume l'incarico di Assessore al lavoro e alla formazione professionale; nel maggio del 2002, Scopelliti accetta di candidarsi a Sindaco di Reggio, la sua città natale, e vince le elezioni diventando, pertanto, il secondo sindaco di Reggio eletto direttamente dal popolo. Scopelliti, eletto a seguito delle consultazioni elettorali del 26 e 27 maggio 2005, mantiene le deleghe ai Beni culturali, allo Sviluppo delle periferie e al Contenzioso.





Lo stemma del Comune di Reggio Calabria e un'immagine del suo litorale

volti il nostro ente sono:

■ Il progetto **St@rt** (acronimo di progetto Servizi telematici avanzati per reti territoriali), presentato dal Comune di Reggio Calabria nella qualità di ente coordinatore, unitamente al Comune di Messina, interessato invece al riuso dei prodotti scaturiti dal progetto stesso;

■ Il progetto **People**, di cui l'ente capofila è il Comune di Firenze, caratterizzato da un'aggregazione forte e articolata di enti locali di tutto il territorio nazionale, tra i quali le città di Roma, Parma, Bari, Bologna, Bolzano, Brescia, Genova, Modena, Venezia e molte altre ancora.

In sintesi, il progetto St@rt è caratterizzato da un **sistema innovativo di servizi telematici** avanzati, basati anche sulla Carta nazionale dei servizi (Cns), tali da costituire uno sportello comunale virtuale accessibile dai cittadini attraverso la rete Internet. Sebbene siano stati già raggiunti i primi risultati concreti, i risultati definitivi e l'attivazione dei servizi di e-government ai cittadini saranno disponibili a partire dal mese di luglio 2006, unitamente a un'adeguata campagna di informazione.

Nel 2003 è stato sottoscritto un protocollo d'intesa tra la Prefettura di Reggio Calabria, la Provincia e il Comune, con il quale si sottoscrive l'intenzione di coordinare le iniziative in materia di reti telematiche e dei relativi servizi, per realizzare una rete civica unitaria tra le pubbliche amministrazioni della città e della provincia di Reggio Calabria. Quali gli obiettivi raggiunti fino a ora?

L'iniziativa della costituzione di una **Rete civica unitaria**, di cui si è resa promotrice l'amministrazione comunale insieme alla Prefettura e alla Provincia di Reggio Calabria, ha rappresentato il primo tentativo di

definire nel territorio un insieme logico e coordinato del patrimonio informativo e dei servizi offerti da ciascuno degli enti coinvolti. Questa innovativa **esperienza di rete**, caratterizzata dall'apporto di know-how del Comune, ha avuto tra i suoi obiettivi primari quelli di:

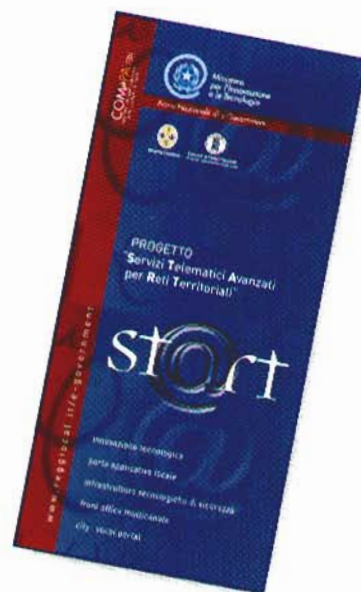
■ Raccogliere in un unico spazio telematico i centri di erogazione di servizi a livello locale e costituire un unico punto di accesso orientato all'utente e ai servizi telematici erogati;

■ Sviluppare metodologie operative fondate sull'interscambio di dati informativi tra le pubbliche amministrazioni, nell'ottica di una semplificazione e di uno snellimento dell'azione amministrativa.

Inoltre, è prevista per il futuro una particolare fase di sensibilizzazione verso altri attori locali, al fine di **estendere la partecipazione** alla rete civica unitaria anche ad altri soggetti pubblici o privati, che possano fornire un concreto contributo alla diffusione e all'utilizzo della rete civica stessa. Tra i principali risultati raggiunti dalla realizzazione dell'iniziativa vi è quello relativo all'**erogazione gratuita di servizi telematici** da parte del Comune, a favore di altri soggetti istituzionali presenti nel territorio cittadino e non dotati di adeguate risorse tecnologiche, quali ad esempio: l'Azienda ospedaliera, il Comando provinciale dei Vigili del fuoco e la stessa Prefettura. Tale risultato ha garantito agli enti la propria presenza sul web (www.reggiocal.it) e la fruizione di informazioni e contenuti da parte dei cittadini.

Grazie al riuso, previsto dalla seconda fase dell'e-government, è possibile implementare soluzioni già adottate in altri comuni. Ci sono esperienze di riuso nel vostro comune che meritano di essere citate?

Il progetto St@rt è in corso di completamento,



quindi entro pochi mesi si vedranno i primi benefici ottenuti dalla realizzazione dei servizi di e-government, rivolti a coprire un sottoinsieme significativo di eventi della vita dei cittadini e al contempo di proporre, attraverso la verifica della risposta dell'utenza, un **modello destinato al riuso** e perfezionabile in successivi progetti rivolti ad altre amministrazioni e ad altri contesti territoriali. Particolare importanza ai fini del riuso ritengo sia da attribuire alle metodologie e alle competenze amministrative acquisite dai nostri dipendenti e funzionari durante la realizzazione del progetto, che consentiranno anche ad altri enti di svincolarsi dalle prassi consolidate all'interno della propria amministrazione, per comprendere le possibilità e le potenzialità dei cambiamenti indotti dall'adozione delle nuove tecnologie.

Molti dei problemi legati alla mobilità urbana possono essere risolti, quantomeno parzialmente, dall'implementazione di soluzioni tecnologiche. Zone a traffico limitato controllate da telecamere e dispositivi intelligenti a bordo dei mezzi pubblici sono alcuni esempi. Quale la vostra esperienza?

Nell'ambito di una serie di provvedimenti innovativi adottati in materia di mobilità urbana, è stata istituita da qualche anno una **zona a traffico limitato** nell'area di maggior pregio architettonico della città. L'attività di controllo degli accessi, svolta dal personale della Polizia municipale durante la prima fase di attuazione del provvedimento, è oggi interamente demandata a un innovativo sistema di **varchi elettronici**, che riconosce le targhe autorizzate e provvede a sanzionare automaticamente i transiti abusivi.

La soluzione introdotta, gestita in piena autonomia dalla Polizia municipale, ha consentito un **diverso impiego del personale** e ha assicurato ottimi risultati in termini di **prevenzione**. Analogo sistema di controllo elettronico delle infrazioni, è stato installato in prossimità di sedici impianti semaforici della città, con un significativo investimento sulla sicurezza stradale. In materia di mobilità, peraltro, sono state installate, in posizioni strategiche, le prime tre **telecamere di mo-**

nitoraggio del traffico e di **videosorveglianza**, che hanno consentito di ottimizzare l'impiego del personale della Polizia municipale e di aumentare il livello di sicurezza percepito dai cittadini. Inoltre l'amministrazione, allo scopo di continuare il percorso intrapreso, ha presentato nel contesto degli interventi da finanziare con il Pon (*Programma operativo nazionale, ndr*) **Sicurezza per lo sviluppo del Mezzogiorno**, un progetto più ambizioso per l'installazione di **60 telecamere** di videosorveglianza del traffico, anche a disposizione di tutte le forze di polizia.

Che ruolo ha la tecnologia nella vita privata di Giuseppe Scopelliti?

L'impatto nell'utilizzo delle tecnologie mi è stato reso più facile dall'appartenenza a una generazione "giovane", che ha avuto la possibilità di iniziare i propri studi con il primo personal computer. A questo, poi, si aggiunge una personale visione altrettanto pragmatica delle tecnologie. **Strumenti per fare cose:** l'importante è solo farle nel modo più adatto alle nostre esigenze. È vero che la tecnologia informatica, e Internet in particolare, ci ha permesso di accedere a una mole di informazioni senza precedenti e ci ha fornito la possibilità di trattare queste informazioni con una rapidità che sarebbe stata impensabile fino a qualche anno fa. È altrettanto vero che un **mondo in rete**, purché se ne faccia buon uso, offre la possibilità di un cambiamento radicale della nostra vita. Ma sono fermamente convinto, allo stesso tempo, che l'utente informatico medio avrà bisogno di molte più rassicurazioni, o anche di forme molto più incisive di **tutela giuridica**, prima che possa beneficiare veramente delle potenzialità che essa racchiude.