



**Comune di Reggio Calabria**



## **PROGETTO "T-SEI" (T-GOVERNMENT E SERVIZI INTERATTIVI)**

Le nuove tecnologie ed in particolare **la sperimentazione relativa alla "Televisione Digitale Terrestre"**, offrono la possibilità di individuare nuovi e più efficaci **canali d'ascolto e di relazione rispetto a quelli già in uso** (internet, media, sportello, ecc.). Le tecnologie del sistema Televisivo Digitale Terrestre, agevoleranno in un futuro ormai prossimo, questo nuovo **"rapporto"** tra cittadini e P.A., permettendo l'utilizzo **di nuove forme di comunicazione**, al fine di allargare gli stessi canali di interazione con il territorio.

Il progetto T-Sei, rappresenta un'altra sfida tecnologica per il Comune di Reggio Calabria, che ha inteso cogliere l'opportunità offerta dalle tecnologie del **sistema Televisivo Digitale Terrestre**, partecipando al Bando - indetto dal CNIPA - per la selezione dei progetti per *"Lo sviluppo dei servizi di e-government sulla nuova piattaforma digitale"* ed ottenendo un finanziamento statale pari a Euro 300.000.

Il progetto prevede la realizzazione di una piattaforma interattiva, basata sulle tecnologie del sistema Televisivo Digitale Terrestre e finalizzata alla diffusione di informazioni utili ai cittadini. Da parte del Comune di Reggio Calabria si intende promuovere l'utilizzo della TV digitale terrestre come veicolo alternativo per la fruizione dei propri servizi.

La durata del progetto è di **10 mesi**.

Obiettivi del progetto:

- sperimentare una nuova forma di comunicazione con i cittadini, che faciliti la fruizione dei servizi a disposizione dell'utenza, soprattutto alle categorie di utenti con minori possibilità.
- Ridurre la "distanza" nei rapporti tra il cittadino e la P.A.;
- Agevolare l'interazione telematica con la struttura del Comune;
- Misurare il livello di qualità dei servizi erogati.

Infatti il progetto **"T-Sei"**, acronimo di **"T-government e Servizi Interattivi"** del Comune di Reggio Calabria, è stato redatto tenendo conto dei ruoli, delle missions - di elevato spessore tecnologico ed aziendale - e degli obiettivi comuni dei **sei soggetti attuatori del progetto**:

1. la **RAI**, nella qualità di Broadcaster;
2. il **Consorzio Anagrafe Animale** (Co.An.An.);
3. la società **Enterprise Digital Architects**;
4. la società di promozione e pubblicità **"Progetto 5"** di Reggio Calabria;
5. il Comitato Provinciale di Reggio Calabria della **Croce Rossa Italiana**.
6. ed il **Comune di Reggio Calabria**.

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

1. informazioni multimediali di particolare interesse per la cittadinanza (TG Audio);
2. assistenza agli utenti disagiati ed anziani (Unità Mobile di Assistenza al Cittadino);
3. comunicazioni istituzionali quali notizie, bandi, avvisi etc. (Informazione e Comunicazione Istituzionale);

4. consultazione di informazioni relative alla sicurezza alimentare (Tracciabilità delle Carni).

#### Descrizione dei servizi:

1. **informazioni multimediali di particolare interesse per la cittadinanza (il "TG Web" del Comune).**

Il TG Web del Comune di Reggio Calabria, erogato tramite la rete Internet, è oggi, un "vero" telegiornale con notizie e servizi sulle più importanti iniziative del comune e sui fatti che si registrano all'interno della comunità reggina.

I cittadini chiedono alle amministrazioni pubbliche di essere più trasparenti, più efficienti, più facilmente accessibili. **Il Comune di Reggio Calabria ha cercato di recepire queste istanze: di capire cosa la gente vuole davvero.** E dallo studio sulle esigenze delle persone è nata l'idea, la prima in Italia per un'Amministrazione Comunale, di un **Tg istituzionale trasmesso via Internet.**

Il **TG WEB** è a disposizione dei cittadini reggini e di tutti i calabresi sparsi nel mondo, tramite il nuovo canale internet.

Obiettivo principale con la partecipazione al bando CNIPA, è di rendere fruibile il servizio, in formato audio e testuale, anche tramite la Televisione Digitale.

2. **assistenza agli utenti disagiati ed anziani:**

**Si ritiene evidenziare in particolar modo questo servizio, perché risulta di elevato impatto sociale per il territorio reggino.**

Infatti, relativamente alla categoria degli anziani, **il Comune di Reggio Calabria, in collaborazione con il Comitato Provinciale della Croce Rossa Italiana**, ha avviato già da tempo un progetto di assistenza domiciliare (denominato "Progetto Unità Mobile di Assistenza").

In particolare, **il servizio offerto è indirizzato ad anziani, malati cronici e portatori di handicap non autosufficienti o a persone solo temporaneamente inabili e senza nucleo familiare, oltre a quelli con familiari distanti dal proprio domicilio e bisognose di aiuto.**

Attualmente, tale servizio di assistenza, completo e gratuito per la persona richiedente, prevede, da parte di circa 60 operatori volontari della Croce Rossa, le seguenti attività:

- l'acquisto e la consegna a domicilio dei medicinali e presidi sanitari;
- comunicazioni e consegne urgenti al/dal medico di famiglia;
- l'acquisizione e consegna a domicilio di documenti, certificati, generi di prima necessità;
- la risoluzione di qualsiasi altra **"emergenza sociale"** che richieda semplicemente la presenza al domicilio di una persona qualificata ed **"amica"**.

Al fine di facilitarne ulteriormente l'utilizzo ed estendere gli orari di richiesta, il Comune intende implementare la modalità di accesso allo stesso servizio (ad oggi effettuato tramite chiamata telefonica), impiegando il nuovo canale di accesso della **televisione digitale terrestre.**

Descrizione dell'erogazione del servizio "Assistenza al cittadino" tramite la **Televisione Digitale Terrestre**:

- attribuzione di un numero identificativo all'anziano "PIN", max 5 cifre. Tale codice identificativo agevolerà il riconoscimento dell'utente al fine dell'inoltro delle sue richieste alla Croce Rossa.
- Accesso al servizio interattivo del decoder tramite PIN e selezione della tipologia di richiesta:
  - **Richiesta Assistenza domiciliare;**
  - **Comunicazione e consegne urgenti dal/al medico di famiglia;**
  - **Acquisto e consegna generi di prima necessità;**
  - **Altro.**
- tramite il "*canale di ritorno*" (linea telefonica tradizionale), la richiesta del servizio selezionato sarà trasmesso ad un "Numero Verde", quindi senza costi per l'utenza.
- Dal sistema automatizzato del Centro Servizi, la richiesta inoltrata dall'utente sarà "decodificata" e trasmessa alla Croce Rossa (Comitato Prov.le di Reggio Calabria) ed agli uffici competenti comunali (politiche sociali).
- Erogazione da parte dei volontari e/o degli uffici comunali, del servizio richiesto dall'utente.

### 3. **comunicazioni istituzionali quali notizie, bandi, avvisi etc. (Informazione e Comunicazione Istituzionale);**

Questo servizio permette di rendere fruibili tramite il televisore, quei contenuti informativi relativi all'attività amministrativa dell'Ente, che sono già presenti nel sito web Istituzionale della "Rete Civica Cittadina".

Saranno inoltre dedicate nell'ambito di questo servizio, alcune aree con contenuti che non richiedono un aggiornamento continuo dei dati, finalizzate alla trattazione di tematiche di interesse generale e che potranno essere associate anche a sondaggi interattivi, al fine di conoscere ad esempio il grado di soddisfazione dell'utenza per un determinato servizio.

Il servizio quindi, è dedicato all'accrescimento dell'offerta relativa alla comunicazione istituzionale, intendendo il "Digitale Terrestre" quale un "media" aggiuntivo rispetto a quelli fino ad oggi utilizzati (radio, giornali, televisioni, web).

Alcune informazioni fornite tramite il servizio:

- a) **Informazioni degli Uffici e dei Servizi** (Guida per l'utenza). Erogazione di informazioni al cittadino inerenti l'organizzazione degli uffici e dei servizi, i principali adempimenti burocratici, gli orari ed i referenti servizi, al fine di agevolare la fruibilità e l'accessibilità ai servizi comunali.
- b) **City News** Le notizie saranno fornite in modo testuale e con le immagini più rappresentative dell'evento comunicato.
- c) **Evidenze ed Avvisi.** Questo servizio incrementa la trasparenza dell'attività amministrativa dell'Ente, con le informazioni relative alle attività svolte, nell'ambito dei propri compiti d'istituto (bandi, avvisi, selezione personale, ecc.) e di principale interesse all'utenza.

#### 4. consultazione di informazioni relative alla Sicurezza Alimentare e tracciabilità delle Carni.

Tale servizio, permetterà al cittadino reggino, di ottenere - **grazie ai sistemi informatici del Consorzio CO.AN.AN. - la consultazione delle informazioni relative ai prodotti bovini per verificarne la conformità dei dati, la qualità e la sicurezza alimentare dei prodotti stessi.**

Riteniamo questo servizio di particolare importanza, non solo per la sicurezza dei nostri cittadini, ma anche per la valorizzazione di quelle aziende che operano nel mercato locale. Infatti, dopo gli eventi degli anni 2000 e 2001, il settore della zootecnia e dell'industria agro-alimentare è stato colpito dalla crisi della BSE, provocando una forte contrazione dei consumi ed una particolare attenzione dei consumatori verso il tema della sicurezza alimentare.

Questo servizio permetterà al cittadino, mediante l'utilizzo del telecomando e di una semplice interfaccia, di conoscere tutte le informazioni relative al prodotto bovino.

#### **TARGET della sperimentazione**

Il Comune di Reggio Calabria, nell'ambito del progetto "T-Sei", provvederà alla consegna ed alla installazione del decoder (Set-top-box) a circa 400 famiglie.

Quindi, il target della sperimentazione per i servizi offerti dal Comune di Reggio Calabria comprende:

- utenza indifferenziata circa 400 famiglie;
- utenza disagiata: circa 100 anziani, individuati dal Comitato Prov.le della Croce Rossa di Reggio Calabria e dall'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune.

Comunque, gli utenti possessori di un Decoder (Set-top-box) e quindi con l'accesso al servizio della Televisione Digitale, sono stati stimati – entro il 2005 nel territorio comunale e provinciale - in circa 6.000 persone.

**Il monitoraggio dell'utilizzo dei servizi e la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti** rappresentano due aspetti importanti e critici per la corretta riuscita della sperimentazione.

Risulta, quindi, di fondamentale importanza monitorare continuamente il comportamento degli utenti, reperire e successivamente elaborare i relativi dati secondo i sistemi di supporto adeguati.

A tal fine, la rilevazione potrà essere effettuata con i seguenti sistemi e modalità:

1. **Rilevazione in modalità automatica** relativa ai valori di utilizzo delle applicazioni del "Digitale Terrestre" (sia informative che interattive).
2. **Videosondaggi** di gradimento effettuati tramite apposite applicazioni interattive trasmesse sul canale.

3. **Indagini telefoniche** rivolte ai campioni di utenza individuati ed effettuate per mezzo di operatori di help desk.

La Televisione Digitale Terrestre (DTT) apre una nuova frontiera comunicativa per una Pubblica Amministrazione che si pone l'obiettivo di una sempre maggiore vicinanza all'utente finale dei propri servizi, puntando decisamente allo sviluppo di contenuti informativi, ma non solo, proprio attraverso le nuove potenzialità legate all'uso del televisore, l'elettrodomestico più diffuso nella popolazione italiana.

Inoltre, 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 che costituisce un'ulteriore divario nella fruizione delle nuove tecnologie.

In ultimo ma non meno importante, si intende rendere più agevole - attraverso questo "nuovo strumento di comunicazione" - il "dialogo" fra Cittadini e Pubblica amministrazione, con particolare riguardo alle categorie di utenti disagiati (anziani).