

UNIVERSITA' DELLA CALABRIA



FACOLTA' DI LETTERE E FILOSOFIA

CORSO DI LAUREA IN DAMS

TESI DI LAUREA

LO SVILUPPO INFORMATICO DEI COMUNI IN
PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA

Relatore
prof. Mario Caligiuri

Candidata
Maria Postorino

Anno Accademico 2007/2008

A MIO PADRE...

RINGRAZIAMENTI

Innanzitutto vorrei ringraziare il gentilissimo professore Mario Caligiuri che mi ha seguita ed indirizzata durante tutto il lavoro di tesi, dandomi suggerimenti e spunti molto preziosi.

Ringrazio tutta la mia famiglia che mi ha sostenuta e mi è stata molto vicina nei momenti difficili, un ringraziamento particolare va a mia madre, che oltre a sostenermi moralmente ed economicamente, affrontando non pochi sacrifici, in tutti questi anni universitari, ha saputo aiutarmi dandomi sempre giusti consigli per portare a buon fine i miei studi universitari.

TITOLO

**LO SVILUPPO INFORMATICO DEI COMUNI
IN PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA**

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	pag. 7
CAPITOLO 1	
LA NASCITA DELL' ERA DIGITALE	
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	pag. 17
1.1) Dalla montagna di carta al	
documento elettronico.....	pag. 18
1.2) E-government: l' approccio ad internet	
della pubblica amministrazione.....	pag. 29
1.3) La comunicazione come aiuto	
ai servizi.....	pag. 40
CAPITOLO 2	
CALABRIA: LA LUNGA MARCIA VERSO LA	
MODERNIZZAZIONE.....	pag. 49
2.1) La Calabria tra new e old media.....	pag. 50
2.2) Reti civiche: ovvero il buon governo	
attraverso la tecnologia.....	pag. 58
2.3) Banda larga in Calabria: realtà o utopia?.....	pag. 70

CAPITOLO 3	
I COMUNI REGGINI VERSO LE NUOVE TECNOLOGIE.....	pag. 82
3.1) La Società dell' informazione nei comuni in provincia di Reggio Calabria.....	pag. 83
3.2) Punti di forza e punti di debolezza delle Principali aree della provincia di Reggio Calabria.....	pag. 96
3.3) I “casi di eccellenza” nella informatizzazione dei comuni reggini.....	pag. 118
3.4) Prospettive future per il rilancio delle nuove tecnologie nei piccoli comuni reggini.....	pag. 137
CONCLUSIONI.....	pag. 148
QUESTIONARIO.....	pag. 156
SITOGRAFIA.....	pag. 166
BIBLIOGRAFIA.....	pag. 174

INTRODUZIONE

Se si immagina la Calabria la si pensa come una regione costellata da piccoli borghi ricchi di storia, cultura e calore umano, contrapposti alle grandi città fredde ed operose, oppresse da pesanti palazzi e soffocate dal traffico e dall'inquinamento. Per secoli della Calabria è stata descritta soprattutto l'atmosfera unica dei suggestivi centri medioevali sommersi dalle montagne o il fascino dei piccoli borghi a picco sul mare, delle nostre splendide coste. Ma già dalla seconda metà del '900 le radicali trasformazioni, sia sociali che economiche, hanno trascinato la nostra regione, e soprattutto i suoi piccoli centri, in una profonda crisi economica e demografica, prodotta soprattutto dal cambiamento del settore agricolo e dall'esodo di grandi masse di popolazione verso le grandi città, allontanando dai piccoli comuni lo sviluppo orientato verso la informazione¹. Nei capitoli di questo elaborato analizzerò come le nuove tecnologie stiano cercando di avvicinarsi alla Calabria, in particolar modo verranno esaminati i 96 comuni della provincia di Reggio Calabria, nel loro assetto organizzativo interno, cercando di scoprire come la pubblica amministrazione stia lavorando per cercare di attivare le nuove tecnologie soprattutto nelle realtà più svantaggiate, che purtroppo interessano più della metà dei comuni reggini. Il fulcro di questo lavoro consiste essenzialmente nel capire quali sono i livelli di informatizzazione all'interno dei comuni reggini,

¹ M. D' ANTONIO, *Il Mezzogiorno: sviluppo o stagnazione?* Il Mulino, Bologna 1992.

analizzando il lavoro delle amministrazioni nei comuni della provincia reggina e capire anche qual è il reale utilizzo delle nuove tecnologie da parte delle singole amministrazioni comunali, mettendo in luce cosa si è realmente fatto in questi anni ma, evidenziando maggiormente, cosa si può, e soprattutto cosa si deve ancora fare. Nel primo capitolo viene analizzata, in generale, la situazione italiana ed in particolare la nascita della cultura digitale nel nostro paese, descrivendo come pian piano la pubblica amministrazione stia cercando di adeguarsi all'avanzare dell'informatizzazione nelle procedure amministrative, utilizzando strumenti sempre più sofisticati come la firma digitale, il protocollo informatico, la posta elettronica certificata e l'archiviazione digitale. Queste sono tutte operazioni il cui utilizzo è strettamente legato alla tecnologia, da cui nasce l'approccio con una nuova forma di governo, il cosiddetto e-government², letteralmente "amministrazione pubblica on line", da cui scaturiscono nuovi modi di governare, attraverso l'e-governance e nuovi modi di intendere la democrazia, anche in versione elettronica. Obiettivo della democrazia elettronica è quello di integrare i nuovi strumenti dell'informazione e della comunicazione (comunemente chiamati con l'acronimo ICT) all'interno di percorsi utili alla rappresentazione delle istituzioni³. Elemento fondamentale per avvicinare il cittadino alla pubblica amministrazione, in versione digitale, è

² L'e-government o governo elettronico è un modello di pubblica amministrazione on line orientata all'utente, cittadino ed impresa, fornitrice di moderni servizi, creatrice di valore pubblico con cui sia facile operare, efficiente e trasparente nei suoi compiti e nel suo grande patrimonio informativo. La realizzazione dell'e-government poggia su moderne infrastrutture abilitanti che ne assicurano in modo efficiente e sicuro alcune funzionalità di base.

³ L. BUCCOLIERO, *L'Impatto delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione sulle amministrazioni pubbliche*, Borgonovi Edizioni 2000.

senza dubbio la comunicazione che, in tutte le sue forme, mette in evidenza quelle che sono le esigenze del cittadino, infatti la comunicazione (dal latino *cum* = con, e *munire* = legare, costruire) deve essere intesa come un processo di trasmissione delle informazioni. Il termine stesso *comunicazione* ha anche il significato semantico di “far conoscere”, “rendere noto”. La comunicazione è un processo costituito da un soggetto che ha intenzione di far sì che il ricevente pensi o faccia qualcosa⁴.

Mentre nel primo capitolo si fa maggiore riferimento alla situazione italiana, nel secondo capitolo vengono messe a confronto la situazione italiana con quella calabrese, cercando di mettere in evidenza la lotta che la Calabria sta cercando di portare avanti per avvicinarsi il più possibile alla digitalizzazione. La lunga marcia calabrese verso la modernizzazione inizia con la nascita di nuovi mezzi di comunicazione, in particolar modo di internet, che, purtroppo però, in molti casi viene rappresentato come una “manna” scesa dal cielo capace di risollevare le sorti di situazioni drammatiche causate da lacune storiche. Ma, per fortuna, grazie alla grande rete internet, anche in alcuni dei comuni reggini prende piede un concetto importante, cioè il concetto di rete civica. La rete civica serve essenzialmente a fornire on line tutti quei servizi che normalmente avvengono agli sportelli, come il pagamento delle tasse, le richieste di allacciamenti o informazioni su scuola, trasporti ed iter burocratici di pratiche⁵. Tutto ciò che

⁴ H. P. GRICE, “*Logic and conversation*” in *syntax and semantics 3: Speech acts*, a cura di P. COLE, Academic Press, New York 1975. Traduzione italiana a cura di G. MORO, *Logica e conversazione*, Il Mulino, Bologna 1993. Paul Grice ha dato con la sua opera un enorme contributo alla teoria del significato ed alla comunicazione. Ha fissato regole fondamentali alla conversazione fra individui che sottostanno al “principio di cooperazione”: infatti sostiene “conforma il tuo contributo conversazionale a quanto è richiesto, nel momento in cui avviene, dall’ intento comune accettato o dalla direzione dello scambio verbale in cui sei impegnato”, tali regole sono riunite in quattro insiemi di massime che vanno sotto il nome di massime conversazionale.

⁵ F. LATELLA, *Mercati e istituzioni nel Mezzogiorno*, Franco Angeli, Milano 1994.

spesso costituisce per il cittadino un obbligo da espletare o una richiesta che si traduce spesso in lunghe file agli sportelli. *“Inserire i comuni periferici all’ interno dei processi della comunicazione e quindi dell’ economia significa allargare i mercati, migliorare la qualità della vita, avvicinare le istituzioni periferiche allo Stato centrale, ridurre le emarginazioni. La rete telematica, è noto, ha un enorme potenziale di sviluppo economico, tanto più se essa è collegata con il settore pubblico”*.⁶ Grazie all’ arrivo di internet, anche in Calabria sta iniziando a prendere piede il fenomeno della banda larga (canale di comunicazione ad ampia capacità che permette un accesso rapido ed agile ai sistemi di informazione). Mentre però questo fenomeno è particolarmente diffuso e sviluppato in Italia, in Calabria, invece, fa molta più fatica a prendere piede, in particolar modo nella provincia di Reggio Calabria dove c’ è una fortissima presenza di piccoli comuni con meno di cinque mila abitanti. Infatti sono 71 su un totale di 96 comuni che presentano numerose difficoltà di accesso ai servizi a banda larga via cavo, ma anche servizi ADSL (acronimo di Asymmetric Digital Subscriber Line. Con l’ ADSL il segnale viene codificato in maniera digitale anche nella parte dalla linea telefonica all’ utente, subscriber line, e la velocità di invio dati è asimmetrica, quella in uscita infatti è più bassa, per suddividere meglio la quantità di informazioni a disposizione, tenendo conto che per i privati si richiede molta più informazione in ingresso che in uscita). *“E dire che le nuove tecnologie sono davvero importanti per la Calabria, i cui limiti derivano soprattutto dalla difficoltà di collegamento che, da sempre,*

⁶M. CALIGIURI, *Il ruolo strategico dei comuni periferici nella Società dell’ Informazione*, Palazzo Cimino, Soveria Mannelli 1999, (articolo reperibile sul sito www.caligiuri.it).

*storicamente caratterizzano la regione, così come tutte le aree periferiche. Va subito rilevato che in Calabria, così come in gran parte del Meridione, la comunicazione che proviene dal settore pubblico è organizzata in modo da non rappresentare né un servizio, né un diritto. L'arretratezza si accentua per lo scarso impiego delle nuove tecnologie nella pubblica amministrazione"*⁷. Nella provincia di Reggio Calabria, ed in particolare nei piccoli comuni, lo sviluppo della comunicazione digitale potrebbe rappresentare uno strumento di miglioramento del senso civico e quindi di crescita sociale, civile ed economica dei singoli cittadini, molti dei quali possono essere definiti come moderni "scomunicati", poiché hanno difficoltà ad accedere alle informazioni e quindi non sono messi in condizione di utilizzare le opportunità di sviluppo economico che derivano dalla Società dell' Informazione.⁸ I comuni che non possono usufruire di tecnologie come la banda larga sono costretti ad arenarsi nel digital divide, fenomeno causato dalle disuguaglianze nell' accesso e nell' utilizzo delle tecnologie. Il digital divide è inteso come divario, disparità, difficoltà di poter usufruire di tecnologie che utilizzano una codifica dei dati di tipo digitale rispetto ad un altro tipo di codifica precedente, quella analogica⁹. Diventa così fondamentale arrivare a risolvere il prima possibile il divario generato dal digital divide, che potrà arrivare a generare e creare differenze non solo di reddito e sviluppo, ma anche, e soprattutto, nell' informazione. Ridurre il digital divide

⁷ ibidem.

⁸ idem.

⁹ La differenza tra analogico e digitale consiste nel fatto che un segnale si dice analogico quando i valori utili che lo rappresentano sono continui (infiniti) in un intervallo e non numerabili, dal latino continuum=congiunto, unito insieme. Il digitale invece è un ambiente nel quale tutte le grandezze e i dati sono rappresentati in formato numerico discreto (o comunque da segnali elettrici, magnetici o rappresentanti a loro volta dei numeri), anche e particolarmente quelli che si svolgono continuamente nel tempo.

mettendo, in condizione il maggior numero di persone possibile, attraverso la formazione, di accedere alle nuove tecnologie, è indispensabile anche per migliorare il sistema competitivo. Bisogna far sì che l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione diventi un servizio a disposizione di tutti, soprattutto visto lo sviluppo delle nuove tecnologie in tutti i settori della nostra vita quotidiana¹⁰.

Nell'ultimo capitolo viene, anche, trattato l'argomento della Società della informazione¹¹. Inizialmente la Società dell'informazione viene descritta in un quadro generale, descrivendo la sua importanza, che può essere paragonata a quella della prima rivoluzione industriale, quindi le economie che per prime riusciranno a realizzarla potranno godere di importanti vantaggi competitivi. Sebbene la semplice acquisizione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) non può produrre risultati a livello territoriale, essa incide sul potenziale di sviluppo di una regione, in quanto un opportuno utilizzo delle ICT influenza la capacità di una regione di utilizzare e sviluppare le risorse umane, le infrastrutture, consente di ottenere un maggior valore aggiunto dalle specializzazioni produttive esistenti e consente soprattutto di svilupparne di nuove. In particolare, in questo capitolo, mi sono soffermata a descrivere come la Calabria entri a far parte della società dell'informazione, attraverso un progetto portato avanti proprio dalla regione stessa denominato Risi-Arianna, progetto che si estende anche per alcuni comuni in provincia di Reggio Calabria,

¹⁰ M. CALIGIURI, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia, Percorsi per l'educazione del cittadino nella società dell'informazione*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2003.

¹¹La Società dell'Informazione è un nuovo modello di organizzazione delle attività umane basata sulla gestione elettronica delle informazioni e sulla trasmissione delle stesse informazioni attraverso reti di telecomunicazione sempre più estese e capillari.

in particolare il comune di Gioia Tauro. Il progetto ha essenzialmente come obiettivi, cercare di garantire una maggiore efficienza alla pubblica amministrazione, la valorizzazione delle risorse umane, la trasparenza e la qualità¹². Per raggiungere obiettivi più elevati di rendimento, c'è bisogno però di dipendenti pubblici efficienti e motivati, che siano messi in condizione di assecondare l'evoluzione economica, tecnologica e culturale. Compito certamente non facile ma che si può raggiungere attraverso una formazione mirata ed una potente delegificazione che interessi in particolar modo le procedure, i contenuti, l'accessibilità ed il linguaggio della pubblica amministrazione.¹³ Un punto fondamentale di questo capitolo consiste nella analisi delle zone interne dei comuni di Reggio Calabria, zone interne divise in cinque aree principali, rispettivamente: la Piana di Gioia Tauro, l'Aspromonte, la Locride, L'Area dello Stretto e l'Area Grecanica. Oltre alla descrizione territoriale di queste aree, mi sono soffermata soprattutto a mettere in evidenza i punti di forza, che costituiscono un elemento importante di crescita, anche se ci sarebbe ancora tanto da lavorare ed i punti di debolezza, purtroppo, sono in netta maggioranza rispetto ai precedenti punti di forza nell'applicazione delle tecnologie in queste aree. Gran parte di queste aree devono fare i conti con le debolezze dei loro comuni, in quanto si trascinano da anni uno sviluppo economico limitato e difficili condizioni occupazionali soprattutto a causa di numerosi fattori critici legati alla debolezza del tessuto produttivo ed alla

¹² E. COPERCHIONE – F. PEZZANI, *Responsabilità e trasparenza nella gestione dell'ente locale*, Egea, Milano 2000.

¹³ M. CALIGIURI, *Lo Stato nella Società dell'Informazione, La funzione strategica della comunicazione col cittadino*,. 1997 (articolo consultabile sul sito www.caligiuri.it).

esistenza di numerose circostanze avverse per lo sviluppo delle imprese e della occupazione. Per riorganizzare lo sviluppo economico di queste aree, ed in particolare dei piccoli comuni che ne fanno parte, bisognerebbe analizzare i fattori principali di intervento, come ad esempio l' ambiente, le aree strategiche per lo sviluppo industriale, le infrastrutture e l' innovazione. Tutti questi fattori diventano indispensabili per riuscire ad attivare lo sviluppo, la trasformazione del sistema economico e l' innovazione tecnologica. Il dato sconcertante, però, dimostra che gran parte di queste aree, e ovviamente dei comuni cui appartengono, non riesce ad avanzare proprio perché all' interno delle proprie amministrazioni mancano delle vere e proprie figure professionali considerate indispensabili per il rilancio di quel fenomeno che ha già preso piede in Italia denominato marketing dell' innovazione¹⁴. Il marketing deve essere inteso come parte organica della cultura aziendale e soprattutto, senza trascurare il presente, deve essere orientato a creare le condizioni per un successo duraturo nel tempo¹⁵. Se ciò non dovesse succedere, l' impresa potrebbe rimanere focalizzata solo sui risultati a breve periodo, trascurando sia quelli a medio periodo sia lo sviluppo dell' innovazione. Nell' ultima parte del capitolo vengono analizzati tutti e novantasei comuni reggini, cercando di rilevare il loro sviluppo ed il loro livello di informatizzazione, mettendo in evidenza, quando ci sono, i servizi on

¹⁴ Il concetto di marketing dell' innovazione consiste nel trasferire ad imprese non concorrenti le innovazioni proprietarie, brevettate o ancora in fase di sviluppo, al fine di ottenere un ritorno economico dagli investimenti effettuati nella ricerca di soluzioni tecnologiche. Un modello di business dell' innovazione già adottato dalle grandi imprese, ma difficilmente praticabile da quelle di dimensioni più modeste data la complessità delle competenze necessarie a commercializzare con profitto una tecnologia.

¹⁵ R. MALIZIA, *Il conto economico regionale delle amministrazioni pubbliche*, Istat 1996.

line ma anche i servizi che le amministrazioni propongono per lo sviluppo del comune stesso. Purtroppo, però, un dato che si è riscontrato è che nonostante “solo” 14 comuni su 96 non hanno neppure un sito internet in rete, lo sviluppo digitale dei restanti 82 comuni, comunque, risulta molto basso, quasi inesistente, tanto che sono veramente pochi i “casi di eccellenza” per quanto riguarda l’ applicazione delle nuove tecnologie nella gestione amministrativa del comune. Sono realmente poche le amministrazioni comunali che sono riuscite a gestire, soprattutto a livello informatico, i loro territori, riuscendo a creare, negli stessi abitanti e nell’ opinione pubblica, la consapevolezza del loro potenziale valore, riuscendo a dimostrarsi come centri importanti. Il principale punto di debolezza, che riguarda la maggior parte dei comuni reggini, è la bassissima quantità di relazioni intraprese con le grandi regioni italiane ed europee. In particolar modo nei piccoli comuni, con meno di 5000 abitanti, le politiche del lavoro¹⁶ si rivelano più assenti proprio in quelle zone dove sarebbe ancora più necessaria la loro presenza. Quindi sono realmente pochi i comuni che si sono avvicinati alla tecnologia: la maggior parte di loro ancora non è riuscita ad emergere.¹⁷ Elemento importante di questo capitolo è il cercare di creare delle prospettive per rilanciare, in un futuro magari non troppo lontano, i comuni in difficoltà, con la speranza che si possano realizzare nel più breve tempo possibile, tenendo presente la situazione attuale in Calabria ma, in particolare, nei piccoli centri

¹⁶Con il termine politiche del lavoro viene descritto un settore che organizza e gestisce i servizi per l’ impiego attraverso i propri uffici centrali e le strutture territoriali, collaborando con gli enti locali, le agenzie formative e le associazioni imprenditoriali e sindacali per l’ integrazione ed il coordinamento dei servizi e delle iniziative di informazione, orientamento, sviluppo locale messe in atto sul territorio provinciale.

¹⁷ M. D’ ANTONIO, *Il Mezzogiorno: sviluppo o stagnazione?*, cit.

del reggino: rilanciare quelli che sono gli elementi più critici, come ad esempio la ricerca, l'innovazione tecnologica, i servizi, il mercato del lavoro ed in particolare, l'elemento che forse è il più carente di tutti, vale a dire l'informazione. In mancanza di pubblicazioni dedicate esclusivamente ai piccoli comuni, i contributi principali utilizzati in questo lavoro provengono da articoli relativi alle problematiche delle principali aree montane e rurali, dai quali ho cercato di estrapolare le linee generali dello sviluppo ma anche dell'attuale situazione, in particolare nei centri minori, soffermandomi su alcune realtà locali. Un notevole contributo è stato tratto dal web, sia dai siti internet dei diversi comuni e degli enti locali, ma anche portali sulle realtà territoriali locali.

CAPITOLO 1

LA NASCITA DELL' ERA DIGITALE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

1.1) DALLA MONTAGNA DI CARTA AL DOCUMENTO ELETTRONICO

L'attività della Pubblica Amministrazione, strettamente collegata alla formazione, trasmissione e conservazione degli atti amministrativi, in un prossimo futuro dovrà essere realizzata interamente in forma elettronica. Ma ciò richiederà indispensabili caratteristiche tecnologiche ed organizzative che riguarderanno sia il front-office, cioè la cura delle relazioni con gli utenti finali, che il back-office, ossia la gestione dei processi di lavoro interni agli uffici pubblici, ma soprattutto quest'ultimo.

Semplificando si può dire che sostanzialmente siano quattro le basi su cui poggia il back-office elettronico:

- 1) La FIRMA DIGITALE, che consente l'inequivocabile attribuzione della paternità degli atti;
- 2) Il PROTOCOLLO INFORMATICO, che permette di assegnare agli atti un posto preciso nei sistemi informativi;
- 3) La POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC), grazie alla quale i documenti possono essere trasmessi con certezza da una amministrazione all'altra;
- 4) L'ARCHIVIAZIONE DIGITALE, il cui scopo consiste nel gestire un'adeguata conservazione di tutta la documentazione.

La combinazione di queste quattro procedure renderà possibile il passaggio del documento informatico, una volta diventato valido e rilevante a tutti gli effetti di

legge, dalla teoria delle normative alla pratica dell' attività amministrativa. La conseguenza più importante consiste nella sua tracciabilità, che consentirà di attribuire una identificazione precisa per ogni atto compiuto su ciascun documento, compresa anche la sola consultazione, ottenendo così un eccezionale guadagno per i procedimenti, sia in velocità che in trasparenza¹⁸.

La FIRMA DIGITALE, prevista nella nostra legislazione sin dal 1997, con la prima delle leggi Bassanini¹⁹, finora è stata poco applicata. Si possono distinguere due tipi di firma "firma elettronica" e "firma digitale". La prima è la forma più "leggera", equivalente a tante pratiche di autenticazione già adottate in rete, come la semplice password (che consiste in una sigla alfanumerica introdotta dall' operatore nel computer per farsi riconoscere come persona autorizzata ad accedere al sistema), il PIN (Personal Identification Number, cioè un codice segreto che serve per accedere ad alcuni sistemi informatici) e l' invio di posta elettronica. La firma digitale vera e propria, che si presume sempre riconducibile al titolare, serve a conferire piena efficacia ai documenti informatici ed alle loro copie. Le copie così sottoscritte possono anzi sostituire gli originali, ad ogni effetto di legge. A breve saranno legittime soltanto le azioni sottoscritte con firma digitale, sia che si tratti di formare un documento o anche solo di accedere ai servizi di un certo sito web. La firma digitale è stato il primo strumento introdotto per la semplificazione dei processi amministrativi. La firma digitale è dunque soprattutto uno strumento amministrativo ma è anche in grado di assicurare l' integrità del documento firmato, infatti protegge il

¹⁸ G. PLESSI , *Compendio di archivistica*, Clueb, Bologna 1990, cit., pag.13.

¹⁹ LEGGE DEL 15 MARZO 1997 n 59 delega al governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa

documento da contraffazioni anche se quest' ultimo viene conservato in ambienti non sicuri. In tal modo il cittadino non dovrà produrre informazioni già in possesso dell' amministrazione, ma potrà comunicare una sola volta alla amministrazione stessa le varianti che lo riguardano, in tal modo potrà ottenere i servizi dell' amministrazione accedendo, sia fisicamente che virtualmente, ad un qualsiasi sportello. Allo stesso tempo i comuni dovranno rendere accessibili in rete le informazioni sui certificati di cui sono titolari, questo diventa un passaggio fondamentale per la realizzazione di portali²⁰ informativi indispensabili all' erogazione dei servizi. L' efficienza di un ente o di un ufficio pubblico potrà essere valutata in base al numero di pratiche svolte on line, alla velocità del processo, ma anche in base al numero di reclami. Per quei cittadini che dovessero incontrare difficoltà con il computer oppure per pratiche complesse andranno istituiti gli sportelli "one-stop, full-stop"²¹ in ogni ufficio pubblico. Qui il cittadino potrà trovare un funzionario al quale spiegare di cosa ha bisogno. Sarà il funzionario a trovare, attraverso un motore di ricerca, tutto il materiale necessario, ad inviarlo elettronicamente all' ufficio competente e a dare conferma dell' esecuzione del compito. L' anagrafe, l' ufficio delle tasse e gli altri enti non dovranno più essere considerati soltanto luoghi fisici dove recarsi per ottenere prestazioni e certificati, ma bensì una efficiente suddivisione interna all' amministrazione. *L' articolo 3 del Dlgs 82/2005 sostiene che i cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l' uso delle*

²⁰ Un portale è un sito internet che generalmente offre una serie di servizi quali ad esempio: ultime notizie della giornata, chat, motori di ricerca, shopping on line. alcuni portali offrono il servizio di invio delle notizie tramite e-mail, anche secondo un argomento scelto dall' utente, oppure viene inviato, sempre tramite e-mail, l' avviso di qualche appuntamento.

²¹ Costituiscono il front office dello Stato, l' unica, semplice interfaccia tra amministrazioni e cittadini (o imprese)

tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, sia centrali che locali, oltre che con i gestori dei servizi pubblici. In teoria, quindi, chiunque potrà pretendere, da qualsiasi ente, di poter interagire esclusivamente via internet. In concreta attuazione di quanto prescritto a suo tempo dalla legge 241/1990²², i cittadini e le imprese hanno diritto di accedere a tutti gli atti che li riguardano e di partecipare a tutti i procedimenti in cui sono coinvolti, tramite le moderne tecnologie informatiche e telematiche. Tutte le amministrazioni dovranno quindi organizzarsi per rendere disponibili agli interessati tutti i documenti loro necessari, in modo sicuro e trasparente, in formato digitale. Si tratta quindi di supportare il costoso e difficile processo di cambiamento tenendo ben presente però che i suoi effetti in termini di risultati concreti potranno essere valutati non subito ma soltanto con l'andare avanti nel tempo. Per ottenere risultati duraturi, però, bisognerà richiedere un pieno e consapevole coinvolgimento anche del settore politico che dovrà impegnarsi a sostenere tale processo anche e soprattutto con investimenti adeguati.

Il PROTOCOLLO INFORMATICO è definito dal legislatore²³ come *“l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti”*²⁴, ovvero, il protocollo informatico è caratterizzato da tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei documenti. Il protocollo informatico consente di creare

²² La legge 241/1990 stabilisce nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

²³ Con il termine legislatore si fa riferimento all'organismo dello stato che ha la prerogativa di legiferare, per autonomia il Parlamento.

²⁴ G. PLESSI., *Compendio di archivistica*, pag.18.

in tempo reale un data base²⁵ che può contenere tutti i dati essenziali di ciascun documento, costruendo un' identificazione unica del documento stesso e, quindi la possibilità di trattarlo in maniera del tutto automatizzata. Nella costruzione di un sistema di protocollo informatico e di gestione dei flussi documentali le pubbliche amministrazioni dovranno attivare quanto meno una gestione informatica dei documenti in modalità limitata, con la possibilità, inoltre, di collegare direttamente al sistema di protocollo il sistema di archiviazione e conservazione dei documenti, in modo da poter garantire forme più efficaci di accesso agli atti amministrativi e sperimentando applicazioni elettroniche della gestione dei flussi documentali e del telelavoro²⁶.

Il protocollo informatico rappresenta solo una parte iniziale dell' intero procedimento amministrativo. È evidente che la sua efficacia sarà tanto più forte quanto più alto sarà il livello di digitalizzazione dell' intero procedimento. In sostanza il protocollo informatico non potrà essere considerato separato dagli altri aspetti della trasformazione digitale del procedimento amministrativo.

L' idea creata dalla POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA o PEC è semplice ed efficace, infatti consiste nell' inserire in una "busta di trasporto", ovviamente virtuale, i documenti digitali, facendola gestire da un certificatore accreditato, in modo da garantire la certezza del mittente, del destinatario e dell' ora di invio. La Posta Elettronica Certificata diventerà fondamentale per le comunicazioni ufficiali tra le amministrazioni pubbliche. La Posta Elettronica Certificata, che è

²⁵ Il Data Base costituisce un archivio elettronico che consente l'inserimento di nuovi dati, il loro aggiornamento, il loro prelievo ed ogni tipo di gestione ed elaborazione in tempi brevissimi.

²⁶ Il telelavoro è la prestazione di lavoro eseguita dal dipendente in qualsiasi luogo ritenuto idoneo, collocato al di fuori della sede di lavoro, dove la prestazione sia tecnicamente possibile, con il prevalente supporto di tecnologie dell' informazione e della comunicazione che consentano il collegamento con l' azienda cui la prestazione stessa si riferisce.

regolamentata dal DPR 11 febbraio 2005 n 68²⁷ andrà utilizzata, in particolare, per tutte le comunicazioni le quali necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna. Il suo uso equivale alla notifica per mezzo della posta e il suo valore è tale che la data e l' ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso per mezzo di essa sono opponibili a terzi. Quindi tale strumento diventa obbligatorio per tutti gli enti pubblici, i quali dovranno istituire almeno una casella di posta elettronica istituzionale e una casella di posta elettronica certificata per ciascun registro di protocollo, inoltre le pubbliche amministrazioni dovranno utilizzare la posta elettronica per tutte le comunicazioni con i propri dipendenti. La posta elettronica certificata è un servizio standard, cioè ogni comunicazione può essere inviata e ricevuta nel pieno rispetto delle regole e con la completa interoperabilità tra i diversi gestori. Per ogni messaggio inviato il gestore del servizio di posta certificata fornisce al mittente una ricevuta che costituisce prova legale dell' avvenuta spedizione, successivamente, sarà inviata una seconda ricevuta a riprova dell' avvenuta consegna del messaggio nella casella di posta certificata del destinatario. Le ricevute che devono riportare la firma digitale del gestore, devono anche contenere il riferimento temporale e costituiscono la prova legale dell' avvenuta trasmissione del messaggio e dei suoi allegati. L' invio di una e-mail certificata garantisce pertanto la data e l' ora di spedizione e di ricezione, la provenienza e l' integrità del suo contenuto. L' utilizzo della posta elettronica certificata nella pubblica amministrazione è un preciso obbligo introdotto dal codice della amministrazione digitale. Con la posta elettronica certificata le amministrazioni

²⁷ Il DPR 11/02/2005 n 68 disciplina l' utilizzo della Posta Elettronica Certificata non solo nei rapporti che cittadini ed imprese intrattengono con la pubblica amministrazione ma anche nelle relazioni tra uffici pubblici e tra privati dando valore giuridico alla trasmissione di documenti prodotti ed inviati per via informatica.

possono comunicare e trasmettere documenti tra di loro in tempo reale. Tutti i documenti trasmessi per e-mail tra uffici pubblici sono validi ai fini del procedimento amministrativo in tutti i casi in cui è possibile accertare la provenienza e cioè se sono siglate con firma digitale, oppure con protocollo informatico o trasmessi con posta certificata. I cittadini e le imprese che ne faranno richiesta avranno diritto a ricevere tutte le comunicazioni dalle pubbliche amministrazioni via e-mail all' indirizzo di posta che avranno dichiarato²⁸. Le comunicazioni e i documenti ricevuti in questo modo avranno piena validità giuridica anche verso altre persone o aziende. Inoltre i documenti che non fossero disponibili in via telematica non saranno più giudicati validi, o almeno non saranno più considerati necessari. Le amministrazioni dovranno quindi provvedere alla riorganizzazione e all' aggiornamento dei servizi, utilizzando le nuove tecnologie. Dovrà anche svilupparsi il diritto alla partecipazione, vale a dire che lo Stato dovrà favorire ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini allo sviluppo tecnologico, oltre che per facilitare l' esercizio dei diritti politici e civili, sia individuali che collettivi.

L' ARCHIVIAZIONE DIGITALE consiste nella conservazione digitale dei documenti, ormai da includere tra le funzioni che le amministrazioni dovranno maggiormente garantire. Attivando il processo di archiviazione digitale si potrà ridurre drasticamente lo spazio richiesto dagli archivi cartacei, ed inoltre ciascun documento potrà diventare facilmente reperibile. Anche i problemi però non mancheranno, primo tra tutti, bisognerà decidere cosa fare di tutti i documenti cartacei già presenti in archivio. Essi potranno essere convertiti in formato

²⁸ E. COPERCHIONE F. PEZZANI, *Responsabilità e trasparenza nella gestione dell' ente locale*, cit.

digitale ed archiviati con pieno valore sostitutivo, però dovranno essere sottoscritti con la firma digitale. Ma queste operazioni richiedono un insieme di interventi assai onerosi, da ripetere anche nel tempo per rincorrere la continua innovazione tecnologica. In ogni caso, ciascuna amministrazione dovrà dotarsi di un sistema di conservazione dei documenti informatici. Il sistema potrà funzionare solo quando un procedimento potrà nascere e vivere in formato digitale in tutto il suo percorso. E comunque non basterà realizzare o revisionare i sistemi, ma diventerà indispensabile rivedere buona parte della cultura della burocrazia, purtroppo, ancora saldamente legata alla visione della carta nonostante la massiccia diffusione degli strumenti informatici.

Con la diffusione di internet nei vari settori della vita economica e sociale si va creando una forte disparità basata sulla dimensione dei centri urbani. Le tecnologie telematiche, infatti, risultano molto più facilmente disponibili nei centri maggiori, ed in particolare nelle aree metropolitane. Ciò avviene principalmente per fattori di tipo economico. Infatti agli operatori risulta conveniente realizzare le infrastrutture solo dove effettivamente c'è una sufficiente concentrazione di popolazione. Difatti ci si ritrova in una condizione di drammatica disparità, tra città e centri minori, con le prime che dispongono in molti casi di una buona scelta tra diversi operatori in grado di offrire connessioni di ottima qualità, di tipo ADSL (acronimo dall'inglese Asymmetric Digital Subscriber Line, cioè una tecnologia che permette l'accesso ad internet ad alta velocità e permette a più dati di essere mandati attraverso le classiche linee telefoniche analogiche) o addirittura fibra ottica, ed i centri minori dove, invece, è frequente che l'unico modo di accedere ad internet sia il collegamento

tradizionale attraverso il modem²⁹, collegato alla normale linea telefonica. È una condizione, questa, che risulta ormai intollerabile, in particolare per le aziende, e che si riflette inevitabilmente anche sui servizi che gli enti pubblici dovrebbero garantire.³⁰ Succede, inoltre, che le piccole organizzazioni, come ad esempio le amministrazioni comunali dei piccoli centri, non dispongano delle competenze o delle risorse sufficienti, di tipo economico, organizzativo ed infrastrutturale, per attivare anche i più banali servizi di governo elettronico. Ed allora i cittadini e, le imprese, di questi territori rimangono tagliati fuori anche dai servizi tecnologicamente avanzati delle pubbliche amministrazioni³¹. Considerando che l'adozione delle nuove tecnologie, da parte degli enti pubblici, comporta anche una capacità operativa decisamente migliore, si capisce come la marginalità tecnologica dei territori viene rappresentata come una vera e propria privazione di diritti anche fondamentali, come quello dell'accesso ai dati ed ai servizi delle amministrazioni pubbliche.

La soluzione che appare come la più appropriata per superare le problematiche tipiche dei piccoli comuni consisterebbe nel consentire loro di accedere ai benefici dell'e-government, e di entrare in quel complesso sistema che è la rete nazionale delle amministrazioni pubbliche, una rete più che altro ancora allo stato di progetto, ma già in grado di far registrare risultati molto concreti in

²⁹ Modem è un termine composto con le parti iniziali di *mo*(dulatore) e di *dem*(odulatore), è un apparecchio che consente di collegare tra loro sistemi non omogenei (ad es elaboratore e telefono) o che operano con segnali incompatibili (ad es digitali ed analogici). Perché ciò abbia luogo è necessario che i segnali siano tradotti e ritradotti, cioè codificati e decodificati nei moduli propri di ognuno dei sistemi.

³⁰ G. DIOGUARDI, *L'impresa nell'era del computer*, Edizioni del Sole 24 ore, Milano 1986, pag.111.

³¹ G. ARENA, *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna 2001, cit., pag.379.

termini di risparmi di tempi e di costi, seppure limitatamente a certi ambiti settoriali.

I Centri di Servizio Territoriale sono strutture, particolarmente diffuse nei grandi centri, che servono a garantire, alle amministrazioni che vi prendono parte, la gestione di una serie di servizi di e-government, per i quali si richiedono determinati requisiti, in termini di professionalità da impiegare, livelli di servizio, risorse umane e tecnologiche, che un singolo comune non potrebbe garantire, se non a costi difficilmente sostenibili. Le statistiche sulla spesa pro-capite in informatica, ad esempio, mostrano molto chiaramente come l'importanza di tale fattore sia inversamente proporzionale alla dimensione del comune, essendo in questo campo indispensabile seguire delle economie di scala³², proprio come dimostra lo schema di seguito riportato:

Spesa pro-capite per IT (Information Technology) in base alla dimensione del Comune

Dimensione Comune	Spesa Pro-Capite
Fino a 1000 abitanti	Da 4,5 a 9 Euro per abitante
Da 1000 a 3000 abitanti	Da 3,5 a 8 Euro per abitante
Da 3000 a 5000 abitanti	Da 3,2 a 7 Euro per abitante
Da 5000 a 30.000	Da 2 a 10 Euro per abitante

³² Il termine economia di scala indica la relazione esistente tra aumento della scala di produzione e diminuzione del costo medio unitario di produzione. Le economie di scala favoriscono le grandi imprese, la grande capacità produttiva e di vendita garantisce a queste imprese dei costi medi unitari molto bassi, in questo modo riescono ad impedire l'ingresso sul mercato alle nuove imprese concorrenti.

Diventerà indispensabile essere consapevoli che verranno richiesti forti cambiamenti di carattere organizzativo a livello di singolo comune, in quanto scegliere i servizi da offrire non è da considerarsi un'attività banale. Di conseguenza molto spesso succede che i primi servizi ad andare on line sono semplicemente quelli dei settori delle amministrazioni tecnologicamente più avanzate. Considerata la necessità di migliorare le risorse sarebbe molto utile e necessario, invece, stabilire delle priorità, cercando di dare la precedenza ai servizi con una minore complessità strutturale. Un ruolo chiave lo svolge anche il modello organizzativo, infatti andrebbe perseguita fino in fondo una maggiore condivisione delle risorse già disponibili, concentrando le competenze fra loro omogenee, in modo da ottimizzarne l'uso. Ma bisognerà assolutamente evitare le strutture organizzative rigide, caratterizzate da procedure eccessivamente burocratizzate³³, mentre, sarebbe meglio sviluppare un ordinamento armonioso, versatile ed efficiente che possa far fronte a varie esigenze, ma caratterizzato da una propria struttura stabile, soprattutto in termini di professionalità.

³³ G. DIOGUARDI, *L'impresa nell'era del computer*, cit., pag.35.

1.2) E-GOVERNMENT : L'APPROCCIO AD INTERNET DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La modernizzazione della pubblica amministrazione è caratterizzata dallo sviluppo del governo elettronico, o e-government, vale a dire l'insieme delle nuove azioni che consentiranno di rispondere in modo più adeguato, efficiente e tempestivo alla domanda di governo sia da parte dei cittadini che delle imprese. I processi di e-government si possono rappresentare essenzialmente su due versanti, il primo è indirizzato all'interno verso gli operatori della pubblica amministrazione; il secondo è rivolto ai cittadini, alle imprese ed alle associazioni no profit. Queste attività richiedono nuovi linguaggi della comunicazione e nuovi compiti dell'educazione, orientati alla democrazia³⁴. L'e-government è solo il primo passo cui farà seguito l'e-democracy e l'e-governance. Mentre la logica dell'e-democracy è fortemente legata alle radici di una riflessione su democrazia³⁵ e nuove tecnologie, la logica dell'e-government, invece, è legata agli studi delle organizzazioni e dei processi aziendali. Obiettivo dell'e-democracy, infatti, è una democrazia capace di integrare i nuovi strumenti dell'informazione e della comunicazione all'interno

³⁴ M. CALIGIURI, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia. Percorsi per l'educazione del cittadino nella società dell'informazione*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2003, pag. 205.

³⁵ Si intende per democrazia la forma di governo basata sul controllo delle istituzioni da parte dei cittadini.

di percorsi di mediazione e di rappresentazione delle istituzioni³⁶. L' e-democracy rappresenta una formula innovativa di confronto con le problematiche attuali, come ad esempio la perdita di fiducia nelle istituzioni, la crescita del disinteresse politico in particolare nelle fasce giovanili (espresso in modo significativo dal calo generalizzato dei tassi di partecipazione al voto). Al centro di tale situazione c' è, ovviamente, il cittadino che da utilizzatore di servizi pubblici diviene un utente e quindi potenzialmente partecipa della gestione della "cosa pubblica". Nei confronti dei principali esperimenti di e-democracy però i risultati sono stati di solito deludenti soprattutto in termini di partecipazione. Uno dei problemi comuni di questi fallimenti è stata la sottovalutazione del contesto sociale, infatti si è creduto che semplicemente creando on line dei nuovi spazi di interazione si sarebbe arrivati alla partecipazione³⁷. Ci si è trovati davanti alla difficoltà di applicare il concetto di democrazia alla rete, probabilmente questo dipende dal fatto che il concetto di democrazia è per molti versi un ideale che si lascia difficilmente tradurre in soluzioni operative. Le grandi società di consulenza con le loro ricerche, conferenze e siti web hanno sicuramente contribuito ad aumentare l' interesse intorno all' e-government, infatti, l' interesse da parte di queste imprese è semplice, in quanto il settore pubblico è un ottimo cliente e molto della conoscenza necessaria per servire i governi nazionali locali è già a loro portata, infatti, da una parte, in tutte queste imprese le pratiche specializzate nel servire la pubblica amministrazione non sono una novità e dall' altra lo studio dei problemi tecnologici ed organizzativi nell' applicazione ai processi aziendali

³⁶ L. BUCCOLIERO, *L'impatto delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione sulle amministrazioni pubbliche*, Borgonovi Editore 2000.

³⁷ Ivi, pagg.373-395.

delle nuove tecnologie è già stato portato avanti con i clienti del settore privato³⁸. Diventa quindi necessario anche all' interno della pubblica amministrazione un impiego delle risorse economiche rivolto verso la ottimizzazione dei risultati, con dipendenti pubblici che abbiano una formazione adeguata a sostenere l' introduzione delle nuove tecnologie nel settore pubblico. Questo potrebbe ridurre i costi ed i tempi di attesa del cittadino, velocizzarne le risposte, ottimizzare la comunicazione interna e rendere la pubblica amministrazione più efficiente e meno costosa, più veloce e vicina ai cittadini.³⁹ Ma finché e-democracy ed e-government continueranno ad essere poste su piani diversi sarà difficile cogliere i possibili miglioramenti dei progetti di e-government e le possibilità di miglioramento dell' efficienza della pubblica amministrazione legate alle iniziative di e-democracy. Sia per sviluppare che per gestire il governo elettronico sarà necessario suddividere le azioni di governo in base a sette elementi fondamentali:

1. Integrazione
2. Sviluppo economico
3. Democrazia elettronica
4. Reti civiche
5. Cooperazione tra pubbliche amministrazioni
6. Standard e regolamenti
7. Nuova generazione di internet.

³⁸ G. DIOGUARDI, *L'impresa nell'era del computer*, cit., pag.123.

³⁹ M. CALIGIURI, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia, Percorsi per l' educazione del cittadino nella società dell' informazione*, cit.

Ognuna di queste variabili ha uguale importanza e dovrà essere utilizzata per ottenere i risultati attesi. Oltre all' e-government ed all' e-democracy si sviluppa il concetto di e-governance, che può essere analizzato sotto due diversi punti di vista: in senso verticale in quanto governance significa prestare una maggiore attenzione all' unione tra amministrazioni poste su livelli territoriali diversi e praticare una forte integrazione intersettoriale. In senso orizzontale invece, la governance può portare ad un rafforzamento tra enti pubblici e privati.

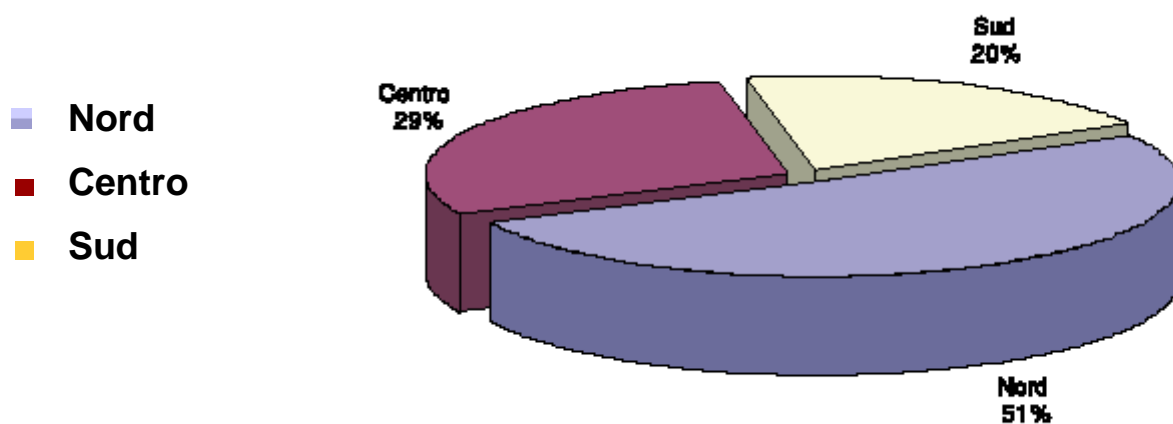
Il primo punto mette in evidenza la centralità della dimensione locale del governo e della cittadinanza, mentre il riferimento alla strategia locale dello sviluppo economico e sociale è un elemento ricorrente e sempre più consolidato. Il secondo punto, invece, porta l' attenzione sulla tendenza che si sta affermando nella produzione delle politiche pubbliche e delle loro funzioni.

I requisiti necessari ad una governance democratica, che sappia rispondere a bisogni di efficacia con il necessario coinvolgimento, si possono riscontrare nella trasparenza dell' azione pubblica, in un ampio accesso alle risorse di informazione e comunicazione e, soprattutto nel poter attribuire ai cittadini la capacità di influire sui processi decisionali.

L' elemento che potrà rendere possibile la completa ridefinizione, in chiave digitale, del lavoro degli enti, è il documento informatico⁴⁰. Assumendo esso pieno valore legale e avendo disponibili tutti gli strumenti che ne rendono possibile il trattamento, qualsiasi procedimento amministrativo potrà essere realizzato interamente in forma digitale senza passare mai per la carta. La maggiore novità che si prospetta, infatti, sarà quella di dover fare i conti con una dimensione nuova, cioè quella della completa e reciproca integrazione in

⁴⁰ G. PLESSI, *Compendio di archivistica*, pag.20.

rete⁴¹. Diventerà cioè obbligatorio garantire l' accesso alla consultazione, alla circolazione ed allo scambio di dati ed informazioni, ma in particolare la interoperabilità dei sistemi e l' integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni, anche per assicurare l' uniformità e la graduale integrazione dell' utilizzo dei servizi on line⁴². Sarà questa, probabilmente, la sfida principale da affrontare per garantire che, tramite un reale ripensamento delle procedure amministrative l' e-government funzioni sul serio. Nel grafico riportato di seguito viene rappresentato, in percentuale, come il governo elettronico si stia sviluppando in tutta Italia.



Come si può notare dalle percentuali del grafico è proprio il Sud ad ottenere la percentuale di sviluppo e-government più bassa, forse perché ancora si pensa che la trasformazione digitale della pubblica amministrazione si possa ottenere soltanto con l' applicazione meccanica dell' informatica alle diverse procedure

⁴¹G. DIOGUARDI, *L' impresa nell' era del computer*, cit.

⁴²E. COPERCHIONE F. PEZZANI, *Responsabilità e trasparenza nella gestione dell' ente locale*, cit.

di lavoro. Ma non c'è niente di più sbagliato, in quanto, l'uso delle ICT è indirizzato sia alla riorganizzazione ed all'aggiornamento dei servizi delle pubbliche amministrazioni che alla realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, trasparenza, semplificazione e partecipazione⁴³. Per raggiungere questi obiettivi sarà, però, indispensabile una riorganizzazione sia dal punto di vista strutturale che gestionale che riesca a garantire uno sviluppo uniforme del processo di sviluppo digitale. A tal fine, le amministrazioni dovranno semplificare un po' tutto, vale a dire i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle richieste da parte dei cittadini e delle imprese. Insomma saranno destinati a cambiare radicalmente i linguaggi e le forme di trasmissione della conoscenza così come le modalità di comunicazione con l'esterno.

Per rendere credibile l'apertura alla partecipazione dei cittadini attraverso la rete, le pratiche on line non potranno più restare rinchiusi nella sfera virtuale delle relazioni tra istituzioni e cittadini. Le procedure on line dovranno essere comunicanti con le nuove procedure, per evitare i rischi di un allontanamento dei cittadini, molto difficile poi da recuperare⁴⁴.

Lo sviluppo del mercato delle telecomunicazioni e la necessità di fornire alle diverse reti, sia a quelle già realizzate che a quelle in via di realizzazione, una aggiornata visione delle modifiche, richiedono di definire le caratteristiche specifiche di quell'intervento che prende il nome di Sistema Pubblico di Connettività. Il sistema pubblico di connettività è una infrastruttura telematica che consentirà di collegare tutti gli enti pubblici, centrali, regionali e locali,

⁴³ M. CASTELLS, *La nascita della Società in rete*, Egea Edizioni, Milano 2002.

⁴⁴ G. DIOGUARDI, *L'impresa nell'era del computer*, cit., pagg.191-204.

attraverso la condivisione di strumenti e di regole per l'elaborazione e la trasmissione dei dati, in modo da permettere lo scambio e la diffusione di informazioni tra le pubbliche amministrazioni. La dimensione da approfondire maggiormente sarà quella della cooperazione, da intendersi come la capacità dei sistemi informatici di scambiarsi e di usare vicendevolmente informazioni, anche se diverse⁴⁵. Ciascuna amministrazione titolare di dati è tenuta a renderli accessibili, nell'ambito del sistema pubblico di connettività, ad altri soggetti pubblici che ne faranno richiesta per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali. Un gruppo speciale di dati riguarda le basi di dati di interesse nazionale, le quali costituiscono insiemi di informazioni omogenee per tipologie e contenuto (come ad esempio gli archivi delle anagrafi), le quali diventano anche necessarie ad altre amministrazioni per poter svolgere i propri compiti. Questa è una novità importante, che renderà possibile poter passare dall'autocertificazione⁴⁶ alla de-certificazione che consentirà di eliminare le richieste di un gran numero di certificazioni da parte degli enti.⁴⁷ La realizzazione di questo sistema ha tra i suoi principali obiettivi quello di valorizzare le esperienze già avviate, promuovere l'interazione tra le reti delle pubbliche amministrazioni centrali, promuovere il mercato dei servizi di telecomunicazione a livello nazionale e locale, sostenere lo sviluppo delle reti territoriali nelle zone ancora prive di tali infrastrutture, ma soprattutto

⁴⁵ E. COPERCHIONE F. PEZZANI, *Responsabilità e trasparenza nella gestione dell'ente locale*, cit.

⁴⁶ Per autocertificazione si intende una dichiarazione che l'interessato redige e sottoscrive nel proprio interesse su stati, fatti e qualità personali che utilizza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, con i concessionari e i gestori di pubblici servizi. Questa è regolamentata dal DPR 445 del 28 dicembre 2000, "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

⁴⁷ A. ORLEAN, *Modelli locali di sviluppo*, Il Mulino, Bologna 1989.

comprendere nel sistema tutte le pubbliche amministrazioni centrali e locali ed assicurare loro modelli di funzionalità e di sicurezza⁴⁸. L' assenza di tale sistema che consente di garantire l' interconnessione tra tutte le pubbliche amministrazioni farebbe mancare allo sviluppo dell' e-government una risorsa indispensabile generando, di conseguenza, crescenti costi organizzativi e di realizzazione.

L' erogazione dei servizi on-line ai cittadini ed alle imprese avviene prevalentemente attraverso i siti istituzionali delle amministrazioni. Esiste quindi una molteplicità di siti internet pubblici ad ogni livello istituzionale. Spesso però accade che questa molteplicità non sia ben gestita e quindi tende a disorientare l' utente, allontanandolo dall' utilizzo dei nuovi servizi e non garantendogli le doti necessarie ad uno sviluppo di qualità come l' affidabilità di scambio con la pubblica amministrazione⁴⁹.

Molti servizi pubblici, per poter essere forniti, richiedono la reciprocità tra diverse pubbliche amministrazioni. Tali servizi vengono generalmente chiamati servizi multi ente. Un aspetto fondamentale per migliorare la qualità dei servizi multi ente è rappresentata dall' effettiva possibilità di integrare i processi di sviluppo interno delle amministrazioni coinvolte nel servizio. Tale processo dovrà essere indirizzato a migliorare l' offerta e la qualità dei servizi forniti a cittadini, imprese ed altre amministrazioni. I portali delle amministrazioni, quindi, dovrebbero contenere informazioni e servizi quanto più possibile

⁴⁸ ibidem.

⁴⁹ G. ARENA, *La funzione pubblica di comunicazione. In la funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna 2001, cit., pagg.31-83.

chiaramente presentati, raggruppati in modo organico e facilmente raggiungibili dalla pagina web principale.

Il sito internet dovrebbe essere considerato come un punto di erogazione di servizi ai cittadini ed alle imprese piuttosto che una semplice vetrina informativa dell' amministrazione. I servizi dovranno essere implementati in modo da garantire, quanto più possibile, il completamento della pratica amministrativa.

La presentazione delle informazioni e dei servizi dovrebbe garantire anche un utilizzo universale dei servizi stessi, vale a dire che tutti i siti dovrebbero essere accessibili a tutte le diverse categorie di utenti (ad esempio disabili).

Nel sito dovrebbero essere facilmente reperibili i riferimenti relativi alle persone responsabili dei diversi settori, gli orari di apertura al pubblico degli uffici, gli indirizzi ed i numeri di telefono, i fax e le e-mail dei diversi uffici. Possono anche essere previsti spazi di interazione con i cittadini tramite forum di discussione, cioè spazi virtuali di interazione, nel quale più soggetti hanno modo di comunicare attraverso messaggi i cui argomenti sono in base alle tematiche proposte. I messaggi permangono nel tempo, quindi il mezzo si presta ad un approfondimento dei temi oltre che ad uno scambio di idee ed opinioni, ma anche mailing list, ossia l' elenco dei corrispondenti e news group, cioè raggruppamento di notizie, tutte queste tematiche però non dovrebbero rappresentare il contenuto principale del sito, che, piuttosto, dovrà essere focalizzato sull' erogazione di servizi all' utente⁵⁰.

⁵⁰ L. BUCCOLIERO, *L' impatto delle tecnologie dell' informazione e della comunicazione sulle amministrazioni pubbliche*, cit., pagg.373-395.

Bisogna però precisare, parlando di sviluppo tecnologico, che non si fa riferimento solo ad internet. La rete, infatti, rappresenta solo uno dei canali attraverso i quali la pubblica amministrazione può erogare i propri servizi. Ai canali virtuali, che oltre al web comprendono anche la telefonia mobile, si affiancano canali fisici, dallo sportello unico ai call center all' utilizzo di reti terze, come le reti del sistema bancario, gli uffici postali, i tabaccai. Questo non significa che una pubblica amministrazione debba erogare contemporaneamente i propri servizi su tutti questi canali, ma è indispensabile che quando si struttura un servizio lo si crei per essere erogabile, in una logica di multicanalità⁵¹. Per facilitare il processo di fruizione dei servizi, la loro erogazione non dovrebbe essere strutturata in base all' organizzazione della pubblica amministrazione, ma alle necessità dell' utente. Questo significa che un cittadino dovrebbe trovare i servizi relativi ad un determinato evento raggruppati nella stessa area indipendentemente da quale sia l' ufficio di competenza dei singoli servizi. Nella società dell' informazione, cioè in quel nuovo modello di organizzazione che si basa sulla gestione elettronica delle informazioni e sulla trasmissione delle stesse informazioni attraverso reti di telecomunicazione sempre più estese, diventa fondamentale rivedere il diritto di cittadinanza che non significa semplicemente creare determinate condizioni tecnologiche, come servizi on line e connessioni ad internet, ma anche, e soprattutto, attraverso queste autorizzare una maggiore partecipazione dei cittadini alle decisioni pubbliche. Si dovrebbe superare l' idea che partecipazione sia solo espressione di un voto, in quanto si tratta di un processo complesso e molto più coinvolgente, infatti vuol dire fare in modo che i cittadini possano esprimere la loro posizione su determinate

⁵¹ G. DIOGUARDI, *L'impresa nell'era del computer*, cit.

decisioni e prendere in considerazione queste posizioni. Attivare una partecipazione diretta del cittadino non significa solo raccogliere le sue opinioni, ma farsene carico ed inserirle nel processo decisionale⁵².

⁵² G. ARENA, *Introduzione all' amministrazione condivisa. Studi parlamentari e di politica costituzionale*, Rivista Trimestrale, 1997, pagg.29-65.

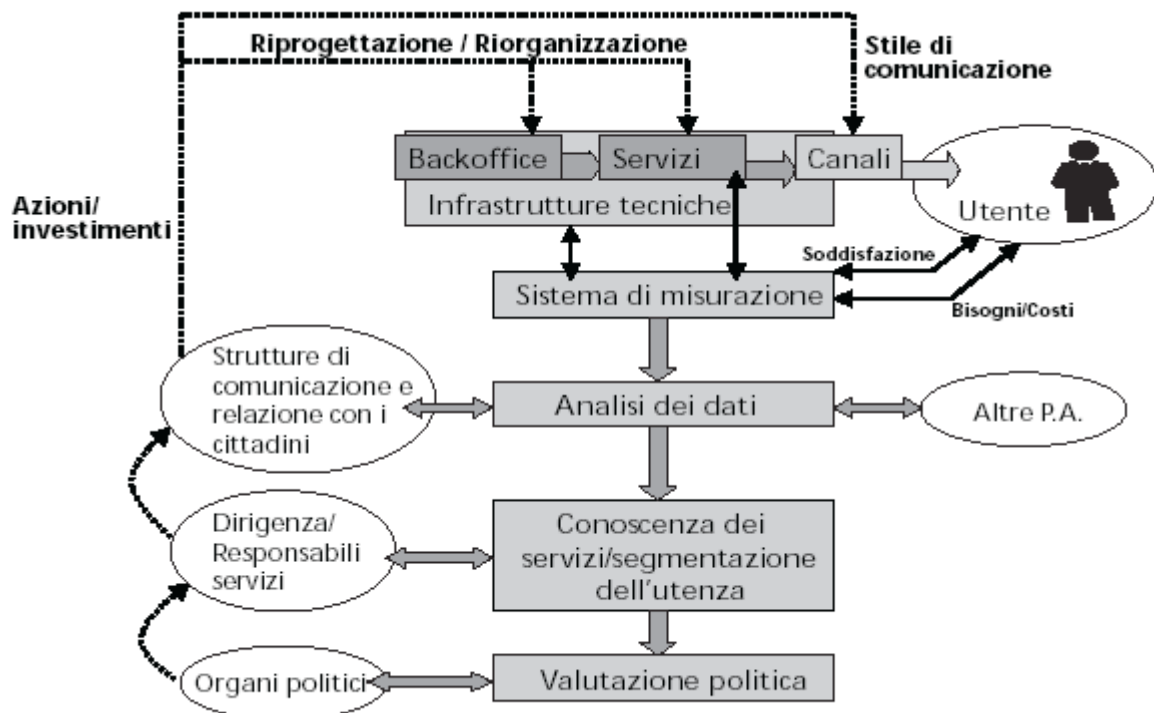
1.3) LA COMUNICAZIONE COME AIUTO AI SERVIZI

Nonostante negli ultimi anni si sia investito molto per l' acquisizione e lo sviluppo delle nuove tecnologie, i servizi on line delle amministrazioni pubbliche non sono riusciti a riscuotere il successo che ci si aspettava. È forse arrivato il momento di portare nell' e-government una cultura della comunicazione⁵³. Dopo circa un decennio di sforzi ed investimenti per realizzare lo sviluppo digitale delle amministrazioni pubbliche, il risultato, dal punto di vista del reale utilizzo dei servizi on line realizzati, non è tra i più esaltanti. C' è certamente interesse, ma non si è ancora verificato il tanto atteso passaggio dalla carta al bit⁵⁴, neanche laddove sono maggiori le opportunità create dagli enti pubblici attraverso i propri siti web. Sicuramente ha un' influenza notevole il fattore tempo, cioè il fenomeno del ritardo con il quale si manifestano gli effetti più importanti di gran parte delle innovazioni tecnologiche, rispetto al quale le applicazioni internet non fanno certo eccezione. Ma la pubblica amministrazione anche quando riesce ad offrire i propri servizi on line non riesce a scontare il ritardo nell' uso di internet rispetto alla media europea. Inoltre di certo non aiuta la prevalenza della cultura umanistica su quella scientifica. Comunicare la innovazione è difficile anche perché bisogna fare i conti con un diffuso atteggiamento conservatore. È anche per questo che bisognerebbe cominciare a porsi seriamente il problema di come portare una cultura della comunicazione in un ambito che finora non è rimasto totalmente escluso come l' e-government.

⁵³ G. ARENA, *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, cit.

⁵⁴ Il termine BIT deriva dalla contrazione dall' inglese binary digit, cioè numero binario, parola chiave dell' universo digitale che costituisce l' unità per la rappresentazione dei dati tramite simboli binari.

GLI ASPETTI CRITICI DELLA COMUNICAZIONE



Attraverso questo schema ci si può rendere conto che per ottenere una buona comunicazione non basta soltanto pubblicizzare i servizi on line, al fine di convincere la gente che conviene usarli, in quanto la cultura della comunicazione deve essere recepita al punto da interessare ogni passaggio di quello che può essere definito come *il ciclo produttivo dei servizi on line delle amministrazioni pubbliche*⁵⁵. Con il cittadino andrebbe tenuto sempre aperto almeno un canale di comunicazione, comunicazione che dovrebbe diventare anche bidirezionale, cioè come una comunicazione che consenta di dare e ricevere al tempo stesso⁵⁶. Sin dal momento della scelta di quale servizio on line

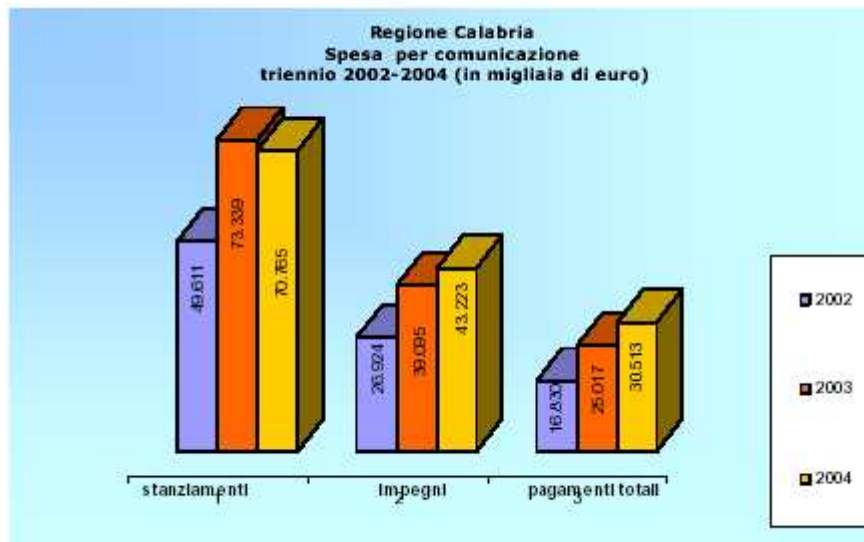
⁵⁵ M. CASTELLS, *La nascita della società in rete*, cit.

⁵⁶ Ibidem

sviluppare, diventa necessario partire da un' analisi del contesto, che consenta di conoscere le reali esigenze del cittadino a cui indirizzarle. Non va data perciò la priorità ad esigenze interne, né va applicato meccanicamente il semplice schema di trasferire sul web la modulistica necessaria per il procedimento. Si dovrebbero attuare delle azioni specifiche di rilevazione dei fabbisogni, per riuscire a capire non solo di quali servizi i cittadini e le imprese hanno maggiormente bisogno, ma soprattutto con quali strumenti e modalità, in modo da far fronte alla reale molteplicità di situazioni ed esigenze del pubblico. Se ci si mettesse dalla parte del cittadino ci si renderebbe conto di come buona parte dei servizi on line delle amministrazioni pubbliche siano troppo difficili da utilizzare. Nella fase di progettazione del servizio, dovrebbero essere condotti test di usabilità che consisterebbero nel sottoporre alla prova i cittadini, insistendo ed apportando modifiche finché questi non siano completamente soddisfatti. Anche quando il servizio è disponibile e funzionante, il dialogo tra cittadino ed amministrazione dovrebbe essere mantenuto aperto, possibilmente ricorrendo a più canali⁵⁷. Ad esempio, mentre si compila un modulo on line è opportuno che sia disponibile un aiuto in linea, ma non dovrebbe nemmeno mancare, in bella evidenza, un numero di telefono, cui ricorrere in caso di difficoltà. Infatti un elemento importante che ho riscontrato dai risultati del questionario è che nei cittadini c' è interesse per l' attività di informazione della pubblica amministrazione, ma molto spesso mancano i mezzi per ottenere queste informazioni o, ancora più spesso succede che non ci sia comprensibilità nel linguaggio delle istituzioni, soprattutto per quanto riguarda i pensionati ed i cittadini che non possiedono un elevato livello d' istruzione, ma incide in modo

⁵⁷ E. COPERCHIONE F. PEZZANI, *Responsabilità e trasparenza nella gestione dell' ente locale*, cit.

particolare la spesa che viene affrontata dalle amministrazioni comunali per gestire il sistema della comunicazione, spesa purtroppo molto esigua, come dimostra anche il grafico, che, come principale conseguenza va ad incidere maggiormente sui problemi dei cittadini.



Il cittadino, quindi, in queste situazioni non dovrebbe essere mai lasciato solo e gli si dovrebbe consentire la possibilità di interrompere e poi riprendere in un altro momento la pratica, ma anche di passare dall' utilizzo di un canale ad un altro. Il controllo del servizio è un' attività fondamentale per cercare di mantenere un dialogo aperto con il cittadino, rendendolo protagonista, anche se solo implicitamente, della progettazione e cura del servizio stesso. I metodi utilizzabili per ottenere ciò possono essere essenzialmente due : *la raccolta di feedback* ed il *monitoraggio dell' utilizzo*. Il *feedback* si effettua rendendo sempre disponibili indirizzi email o numeri di telefono a cui rivolgersi, ma anche predisponendo appositi questionari di soddisfazione del cliente. Il *monitoraggio dell' utilizzo* invece si effettua analizzando i dati riguardanti il reale utilizzo dei servizi, quali servizi sono più frequenti, in quali ore, e così via.

Questi metodi sono formulati con l'obbiettivo di rendere il cittadino più soddisfatto possibile. All'interno delle pubbliche amministrazioni c'è ancora, e più che mai, bisogno di strutture come gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP). Infatti il loro impegno, definito fin dalla loro nascita come una interfaccia che facilita l'accesso dei cittadini ai servizi pubblici, si lega in modo specifico alla forma telematica, dunque la missione degli Urp consiste essenzialmente nell'agevolare e migliorare l'accesso ai servizi pubblici per i cittadini. Questi uffici non solo possono svolgere il ruolo di strumenti di ascolto dei bisogni del cittadino ma servono anche da stimolo per il miglioramento interno di ogni singola amministrazione.⁵⁸

La sempre più vasta presenza dei servizi pubblici on line chiama gli Uffici Relazioni con il Pubblico a svolgere la loro funzione di facilitatori di accesso anche sul versante delle nuove relazioni tra cittadini e siti web della pubblica amministrazione. La rete degli Urp, è una realtà che mette in evidenza il significato di cooperazione tra le nuove tecnologie della comunicazione anche dal punto di vista della comunicazione interna tra le stesse amministrazioni. La legge 7 agosto 2000 n 150⁵⁹ ha modificato e riordinato il ruolo delle strutture interne all'amministrazione per quanto riguarda il ruolo dell'informazione e della comunicazione pubblica, intesa come l'insieme di informazioni e notizie che le istituzioni pubbliche o i soggetti privati (associazioni o imprese) forniscono ai cittadini, alle imprese, alle associazioni no profit ed alle altre istituzioni per favorire conoscenze utili, esaudire bisogni e diritti, promuovere la

⁵⁸G. DIOGUARDI, *L'impresa nell'era del computer*, pag.151.

⁵⁹ La legge 150/2000 disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

partecipazione ed il controllo democratico dei governati sui governanti⁶⁰. Essa rappresenta una rinnovata occasione perché gli URP, grazie anche ad una più chiara definizione delle professionalità pubbliche della comunicazione, prevista dal DPR 422/2001⁶¹, continuino a svolgere l'importante azione di elemento centrale di una moderna politica di comunicazione pubblica. Con l'entrata in vigore della legge n 150 del 2000 e l'emanazione del regolamento di attuazione del 2001 n 422, le pubbliche amministrazioni potranno disporre di un nuovo ed indispensabile strumento per sviluppare le loro relazioni con i cittadini, potenziare i flussi informativi e cercare di affermare il diritto dei cittadini verso un'efficace comunicazione.⁶² La comunicazione pubblica così finisce di essere una parte supplementare dell'azione delle pubbliche amministrazioni e ne diviene parte integrante, così come accade da decenni alle imprese che agiscono nel mercato dei prodotti e dei servizi. La riforma della pubblica amministrazione però potrà realizzarsi solo conquistando il pieno consenso dei cittadini, delle imprese e degli operatori del settore pubblico, da coinvolgere attraverso adeguati processi di comunicazione. La formazione, elemento fondamentale per un buon sviluppo, dovrà essere intesa come l'elemento primario per rendere omogeneo il livello di preparazione e la capacità del personale impegnato nella comunicazione pubblica. Inoltre c'è la necessità di

⁶⁰ M. CALIGIURI, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia. Percorsi per l'educazione del cittadino nella società dell'informazione*, cit., pag 32.

⁶¹ Il DPR 422/2001 è un regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le p.a. per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi.

⁶² G. ARENA, *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, cit., pag.379.

implementare una strategia della comunicazione istituzionale⁶³ che, tenendo conto del nuovo terreno su cui deve coltivare i propri obiettivi, si sviluppi in almeno tre direzioni. Innanzi tutto la direzione della distinzione del ruolo, della identità e delle competenze specifiche della comunicazione istituzionale nel web e nelle redazioni internet dei siti pubblici. In secondo luogo, l'adozione e l'orientamento della gestione dei siti pubblici verso tecniche e scelte metodologiche quali la gestione della relazione col cliente-utente-cittadino. Infine, la terza direzione, quella della "contaminazione", ossia del legame con le nuove professioni del web, che proprio nella fase ancora aperta di ridefinizione dei nuovi profili professionali, potrebbe portare all'aggiornamento del bagaglio di esperienze del comunicatore pubblico. Il passaggio della telematica⁶⁴ ad una visione istituzionale dei siti web pubblici ha spinto le pubbliche amministrazioni a porsi obiettivi più precisi di accesso universale ai servizi, di interconnessione e di semplificazione del contatto con i cittadini.

L'Urp può svolgere un compito preciso dovuto al doppio ruolo per cui è già riconosciuto, cioè di agente attivo della comunicazione interna degli enti e di promotore dell'interconnessione telematica⁶⁵. Infatti, non si riesce a dare comunicazione pubblica on line di qualità se non si dà un contenuto digitale gestito in un ciclo organizzato di raccolta, progettazione, conservazione e

⁶³La comunicazione istituzionale viene promossa dallo Stato e dalle sue istituzioni quali: ministero, regioni, province, comuni, enti locali e aziende a partecipazione pubblica, l'argomento principale della comunicazione istituzionale è l'attività di queste istituzioni.

⁶⁴ Il termine telematica deriva dal francese "tèlematique" ed è stato coniato ed utilizzato per la prima volta nel 1978 dai due esperti francesi di tecnologie della comunicazione e dell'informazione Simon Nora Alain e Minc, questo lemma, composto da "télécommunication" e "informatique" era stato impiegato dai due studiosi per rendere conto della crescente interazione fra calcolatori e telecomunicazioni che in quegli anni caratterizzava il processo di sviluppo delle tecnologie.

⁶⁵ G. ARENA, *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, cit.

distribuzione che riuscirà a coinvolgere l' organizzazione pubblica nel suo insieme. Ma le tecnologie della comunicazione per funzionare bene dovranno adattarsi ad elevati livelli di qualità dei processi di comunicazione interna di ogni singolo ente. Basti pensare che un sito web scadente ed inefficace, dal punto di vista della comunicazione, frutto di una mancata attenzione al ciclo di progettazione e produzione dei contenuti, può costituire un pericolo per il diritto all' informazione. Dal punto di vista normativo ciò è stato rafforzato e rinnovato nei contenuti in seguito alla riforma della costituzione che introduce nell' art. 118 il principio di sussidiarietà orizzontale il quale stabilisce che *“Stato, Regioni, Città, Province e Comuni favoriscono l' autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà”*.

Ciò significa attribuire al cittadino un ruolo di primaria centralità nella vita pubblica, oltre che un potere di iniziativa nuovo, cioè portare un' ulteriore crescita nella relazione tra pubblica amministrazione e cittadini. In questo quadro cambia anche il ruolo della pubblica amministrazione, che non è più vista solo come un “produttore di servizi” ma anche come un “produttore di politiche pubbliche”, in quanto la sua azione è sempre più caratterizzata dalla necessità di governo di un sistema di istituzioni complesso che vede la collaborazione di soggetti sia pubblici che privati che operano sul territorio con ruoli specifici che vengono valorizzati per soddisfare i “bisogni pubblici”. Da qui prende piede il concetto di governance del territorio che vede la pubblica amministrazione come un soggetto in grado di promuovere, gestire e mettere a sistema contributi di natura diversa in un' ottica di co-progettazione e co-

costruzione delle policy⁶⁶. Comunicare, soprattutto per una pubblica amministrazione, è sempre più una sfida e lo è ancora di più se indirizzata alla attivazione di processi di confronto e relazione con i cittadini, che gli potrebbero consentire di raggiungere più elevati livelli di consapevolezza e conoscenza della vita e dell' azione delle istituzioni⁶⁷. La pubblica amministrazione deve quindi essere in grado di rivedere i processi decisionali in base a sistemi di relazione più ampi ed articolati rispetto a quelli tradizionali.

⁶⁶ Una policy (o politica) è un piano d' azione intenzionale per guidare le decisioni e realizzare i risultati di spiegazione razionale. Il termine può applicarsi al governo, a singoli individui ed organizzazioni e gruppi del settore privato.

⁶⁷ G. GAROFOLI, *Sviluppo locale e governance*, in *Governance e sviluppo territoriale*, Formez, Roma 2003, cit., pagg.97-113.

CAPITOLO 2

CALABRIA : LA LUNGA MARCIA PER LA MODERNIZZAZIONE

2.1) LA CALABRIA TRA NEW E OLD MEDIA

I mezzi di comunicazione tra cui i giornali, la stampa, la radio, la televisione e soprattutto internet sono diventati una parte integrante della vita moderna, condizionando fortemente anche i comportamenti. Grazie a questi strumenti, capaci di fornire una enorme quantità di informazioni dai posti più lontani, per milioni di persone si sono annullate le distanze, sia fisiche che culturali. La comunicazione, nella gran parte dei casi rispecchia l'evoluzione della vita civile dei popoli e costituisce una delle principali espressioni del grado di progresso di un Paese, altre volte invece la comunicazione può anche essere rappresentata come lo specchio dei ritardi e del sottosviluppo socio-economico di determinate aree. Oggi, i mezzi di comunicazione si sono evoluti, in funzione del raggiungimento di un numero di persone sempre maggiore. Ciò è vero soprattutto per l'informazione telematica, infatti la novità della rete consiste proprio nel rendere possibile la comunicazione tra più persone. Con la nascita dell'informatica e della telematica, e con lo sviluppo delle reti di comunicazione come internet, prende piede un concetto nuovo, quello dell'*interattore multimediale*. L'interattore multimediale è colui che è in grado di interagire (con il mezzo nel caso dell'informatica in generale ma, ben più importante, con altre persone nel caso della telematica e quindi di internet) utilizzando contemporaneamente tutte le forme di comunicazione disponibili. Sarà quindi possibile amalgamare immagini, suoni, animazioni, testi per fornire

un' informazione di tipo nuovo, più dinamica e sfaccettata⁶⁸. Nasce così il concetto di "ipertesto", cioè un testo che non va necessariamente letto dall' inizio alla fine ma che può essere letto "a salti", cioè approfondendo ciò che più interessa e saltando completamente ciò che invece può non interessare. Inoltre con la telematica cambia anche il sistema di trasferire le informazioni e quindi cambia anche il modo di assimilarle. Basta pensare al giornale, per conoscerne un articolo si ha bisogno di leggerlo, probabilmente dall' inizio alla fine, e la lettura implica il trascorrere di un certo periodo di tempo. Se si vogliono avere le ultime notizie si deve guardare il telegiornale, oppure ascoltare la radio. In entrambi i casi, per sapere se le notizie siano di qualche interesse, è necessario ascoltarle. Per di più se per caso l' unica notizia interessante fosse detta per ultima, comunque si sarebbe costretti ad aspettare anche tutte le altre. Con la telematica, invece, tutti questi concetti non esistono più, in quanto in pochi istanti sarà possibile ricevere l' intero contenuto di un giornale e, cosa ancora più importante, sarà possibile vederlo nel momento desiderato, vedendo solo ciò che si vuole vedere, quante volte si vuole⁶⁹. Marshall Mc Luhan sosteneva che *"Le società sono sempre state plasmate più dalla natura dei media attraverso i quali gli uomini comunicano che non dal contenuto della comunicazione. È impossibile capire i mutamenti sociali e culturali senza una conoscenza del funzionamento dei media"*.⁷⁰ Naturalmente, però, le problematiche che nascono sono numerose. Cambia completamente il modo di fare informazione, ma cambia anche e soprattutto il ruolo di chi fa informazione.

⁶⁸ F. CARDARELLI V. ZENO-ZENCOVICH, *Il diritto delle telecomunicazioni*, Laterza, Bari 1997.

⁶⁹ ibidem.

⁷⁰ M. McLUHAN, *Gli strumenti del comunicare*, Garzanti, Milano 1967, cit.

In poche parole cambia la comunicazione. La multimedialità, comunque, non è soltanto l' unica o la più importante caratteristica della "nuova" comunicazione. Le nuove tecnologie hanno il vantaggio importantissimo della tempestività della informazione, infatti l' informazione arriva all' utente finale con una velocità impensabile per i tradizionali mezzi di comunicazione. Esiste una differenza fondamentale tra la "vecchia" e la "nuova" comunicazione, che consiste nella personalizzazione dell' informazione. *Nella società globale il mezzo arriva ad essere il messaggio*⁷¹. Io però credo che stia per avvenire esattamente il contrario, in quanto il messaggio, ma anche più in generale l' informazione hanno perso gli obblighi dai quali erano prima limitati, facendo in modo che non sia il mezzo a modificare o alterare il messaggio ma, viceversa, la grande flessibilità del mezzo potrà consentire, in base al messaggio che si vuol trasmettere, di scegliere ed utilizzare il sistema più adeguato per comunicarlo. L' arrivo di internet in Calabria, purtroppo però, si è caricato di aspettative quasi "messianiche". Infatti si è creduto che attraverso la rete si potessero superare delle lacune storiche e che la velocità della rete potesse rimediare a secoli di ritardi. Ma in realtà si è trattato solo di un' illusione. I grandi motori di ricerca sulla rete rimangono prerogative di società che hanno sede nelle grandi realtà del terziario avanzato⁷² mentre è evidente che internet potrebbe costituire un elemento di rilancio della cultura economica e dell' informazione in Calabria. Rimane però il fatto che, soprattutto nei piccoli comuni, in molte famiglie

⁷¹ M. MC LUHAN, *Il Villaggio globale*. XXI secolo:trasformazioni nella vita e nei media, Powers Bruce; SugarCo 1992.

⁷² Il terziario avanzato è un settore che comprende l'insieme dei soggetti e delle imprese che producono i servizi necessari al settore secondario (industria) e primario (agricoltura): informazioni, istruzione, salute, trasporti, tempo libero, rete commerciale.

calabresi ancora neanche si possiede il personal computer, ed i pc messi a disposizione dei cittadini dagli enti pubblici sono quasi inesistenti. La situazione assurda sta nel fatto che la Calabria, grazie ad una serie di esperimenti più o meno conclusi, è rappresentata in rete, ma rischia di non essere “utilizzata” dai suoi stessi cittadini, in quanto le piccole realtà locali sono poco popolate di giovani, gli unici che potrebbero essere in grado di utilizzare in piena consapevolezza i nuovi mezzi di comunicazione, i cui costi rimangono per molti di loro comunque proibitivi. E gli “adulti” hanno spesso difficoltà ad usare la posta elettronica o altri strumenti della rete pur avendo, in teoria, maggiori possibilità economiche, ma purtroppo manca quell’ elemento indispensabile che consiste in una adeguata formazione. Diventa così necessario riuscire ad introdurre l’ alfabetizzazione informatica e la diffusione degli strumenti telematici. Solo quando queste azioni verranno realmente attuate si potranno valutare concretamente gli effetti di internet in realtà storicamente sottosviluppate, come quelle presenti soprattutto nei piccoli comuni della provincia di Reggio Calabria.

I comuni della provincia di Reggio Calabria avrebbero bisogno dell’ attuazione di piani di sviluppo e di formazione, utilizzando diverse infrastrutture come aule informatizzate o centri di accesso.

L’ obiettivo da raggiungere consiste essenzialmente nel promuovere iniziative che siano utili a superare ogni possibile causa di digital divide (divario digitale), attraverso il coinvolgimento delle generazioni più giovani, l’ alfabetizzazione informatica e la riqualificazione professionale rivolta soprattutto alla creazione di nuove figure lavorative come descritto nello schema di seguito riportato.

AZIONI	TARGET
Divulgazione e promozione delle conoscenze circa le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per migliorare la produzione e l'accesso ai servizi (pubblici e privati) e favorire l'interazione tra le diverse componenti sociali	Tutte le categorie
Alfabetizzazione informatica di base - progettazione e realizzazione di attività educative finalizzate ad imparare ad usare il computer e internet, e ad utilizzarli attraverso specifici percorsi formativi per ampliare competenze tecniche e tecnologiche.	Scuola - Cittadini
Riqualificazione diffusa delle competenze per lo sviluppo di nuove professionalità correlate con l'utilizzo dei nuovi strumenti informatici	Imprese - Sanità PAL
Formazione informatica specialistica per garantire la disponibilità di nuove figure professionali con competenze specialistiche nel settore della organizzazione aziendale, della progettazione e costruzione di servizi b-web e applicazioni di e-business	Imprese (PMI)
Ulteriori iniziative a supporto della diffusione tecnologica - attraverso la creazione di Università per la terza età, convenzioni per l'acquisizione di PC per le famiglie, decoder e set top box per centri anziani	Cittadini

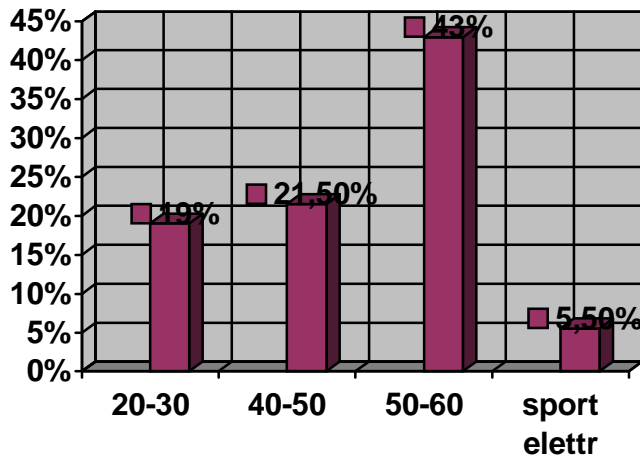
Il rapporto tra il cittadino ed i mezzi di comunicazione, in particolare nei comuni di Reggio Calabria, è un argomento che ho affrontato anche nel questionario, in particolare nelle prime quattro domande in cui viene posta una sorta di distinzione tra new e old media e, dai dati ricavati risulta che circa l' 85% dei cittadini intervistati preferisce utilizzare gli old media⁷³, ossia i tradizionali mezzi di comunicazione, come mezzo principale per ricevere informazioni dalla pubblica amministrazione. La preferenza tra nuovi e vecchi mezzi di

⁷³ Gli old media comprendono spot radiotelevisivi, inserzioni su giornali e riviste, affissioni, materiale stampato e inviato per posta o distribuito in pubblici esercizi; *new media* comprendono siti internet, posta elettronica, sportelli elettronici e messaggi sms.

comunicazione però non è distribuita in modo uniforme in quanto c'è una forte spaccatura tra giovani ed anziani, infatti le nuove forme di comunicazione, che non riguardano solo internet ma anche posta elettronica e sportelli elettronici, sono praticamente ignorate da chi ha un'età compresa tra i 50 ed i 60 anni. Per quanto riguarda i mezzi utilizzati, ad esempio, per i pagamenti, le alternative di risposta erano le stesse della precedente domanda, il 43% di chi ha un'età compresa tra i 50 ed i 60 anni preferisce utilizzare la posta, mentre chi ha tra i 20 ed i 30 anni la utilizza solo per il 19% e chi ha tra i 40 ed i 50 anni sceglie di utilizzarla solo al 21,5%, le percentuali di utilizzo di posta elettronica e sportelli informatici, purtroppo, risultano molto basse quasi non considerate. Da questa analisi risulta chiaramente che da parte dei cittadini, soprattutto in certe fasce di età, non c'è ancora un grande interesse per i nuovi media e soprattutto per i nuovi mezzi tecnologici, forse perché molte volte sono proprio gli stessi comuni a non avere i mezzi concreti per riuscire ad avvicinare i cittadini ai servizi innovativi. Tra le preferenze dei cittadini sia nel richiedere informazioni che nell'effettuare domande, esiste una netta maggioranza di persone che preferiscono effettuare le domande, o le richieste, di persona, che corrisponde al 52%, un mezzo poco utilizzato per effettuare domande è il telefono, la cui percentuale è al 10%. Per quanto riguarda l'utilizzo di posta elettronica e siti internet, le percentuali sono nettamente inferiori tanto che queste opzioni non vengono quasi considerate e, per quanto riguarda i pagamenti telematici, anche se ho considerato lo sportello elettronico proprio perché a differenza di una connessione internet si tratta di uno strumento elettronico accessibile a tutti, è bassissima la percentuale di cittadini che sceglie di usarlo, infatti è al 5,5%, come dimostra il grafico sotto riportato. Questo conferma, che nonostante in

diversi comuni si parli tanto di implementazione di nuove tecnologie, quanta poca cultura nei confronti delle nuove tecnologie ci sia nei comuni della provincia di Reggio Calabria, ma il dato più sconcertante che purtroppo viene a galla è soprattutto lo scarso lavoro da parte delle amministrazioni comunali nel cercare di rendere le nuove tecnologie molto più vicine e al servizio dei cittadini e delle imprese, piccole o grandi che siano. Il questionario è stato somministrato ad un campione di circa 100 persone con fasce d'età e cultura differente, in diversi comuni della provincia di Reggio Calabria, come specifica l'elenco di seguito riportato, i numeri tra parentesi corrispondono ai cittadini intervistati appartenenti a quel comune:

- AGNANA (10)
- CANOLO (5)
- CINQUEFRONDI (8)
- CITTANOVA (9)
- GIOIA TAURO (3)
- LAUREANA DI BORRELLO (4)
- LOCRI (2)
- PALMI (7)
- RIZZICONI (11)
- SEMINARA (3)
- SIDERNO (3)
- SAN GIORGIO MORGETO (2)
- TAURIANOVA (15)



- 20-30 anni 19%
posta
- 40-50 anni 21,5%
posta
- 50-60 anni 43%
posta
- 5.5% sportello
elettronico

2.2) RETI CIVICHE OVVERO IL BUON GOVERNO ATTRAVERSO LA TECNOLOGIA

Con il termine rete civica si intende descrivere un sistema informativo telematico, che fa riferimento ad un' area geograficamente circoscritta, ovvero il comune, l' area metropolitana, la provincia e la comunità montana, al quale possono partecipare in modo attivo, cioè come produttori di informazioni oltre che, ovviamente, come beneficiari, tutti coloro i quali si trovano nella stessa area, cioè enti locali ed altre istituzioni, sindacati, associazioni, imprese e cittadini. In sostanza consiste in uno spazio in cui i cittadini possono interagire attivamente con gli amministratori e riuscire ad ottenere servizi dagli enti locali. Secondo l' articolo 8 della legge 150/2000⁷⁴ è lo stesso URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) che deve *“promuovere l' adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche”*. La legge 150/2000 prevede l' attività dell' ufficio per le relazioni col pubblico e si rivolge soprattutto ai cittadini. Le pubbliche amministrazioni, dovranno quindi provvedere alla ridefinizione dei compiti ed alla riorganizzazione degli uffici per

⁷⁴ La legge 150 del 7 giugno 2000 è una legge che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, specifica l' obbligo di ogni istituzione pubblica a rendere pubblicamente conto del proprio operato ed attribuisce notevole rilievo in particolare alla funzione dell' URP e degli Uffici stampa, al fine di assicurare il massimo grado di trasparenza delle comunicazioni nelle materie di competenza delle amministrazioni. Il cittadino può far valere il diritto ad essere informato correttamente anche nei confronti delle istituzioni pubbliche, in quanto lo Stato deve garantire a tutti il diritto ad essere informati, eliminando gli ostacoli che impediscono la libera circolazione delle informazioni e favorendo il libero accesso alle notizie prodotte o comunque a disposizione della pubblica amministrazione.

le relazioni col pubblico, in modo da promuovere l' attuazione dei sistemi di interconnessione telematica e di conseguenza coordinare le stesse reti civiche⁷⁵. Due sono i settori che si basano sulle professionalità da impiegare presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico⁷⁶ e gli Uffici Stampa⁷⁷ :

- L' identificazione per l' accesso del personale da utilizzare per le attività di informazione e di comunicazione;
- Gli interventi formativi e di aggiornamento per il personale che già svolge attività di informazione e di comunicazione.

La legge distingue chiaramente le attività di informazione e quelle di comunicazione, infatti, alle attività di informazione generalmente vengono assegnati gli uffici stampa ed i portavoce⁷⁸, alle attività di comunicazione, invece, gli uffici relazioni con il pubblico o altre strutture simili come gli sportelli per il cittadino, gli sportelli unici della pubblica amministrazione, gli sportelli polifunzionali e gli sportelli per le imprese, come dimostra anche il grafico di seguito riportato. Dai dati rilevati attraverso il questionario, la situazione degli Uffici Relazione con il Pubblico nei comuni della provincia di Reggio non è molto confortante, in quanto gran parte dei cittadini intervistati

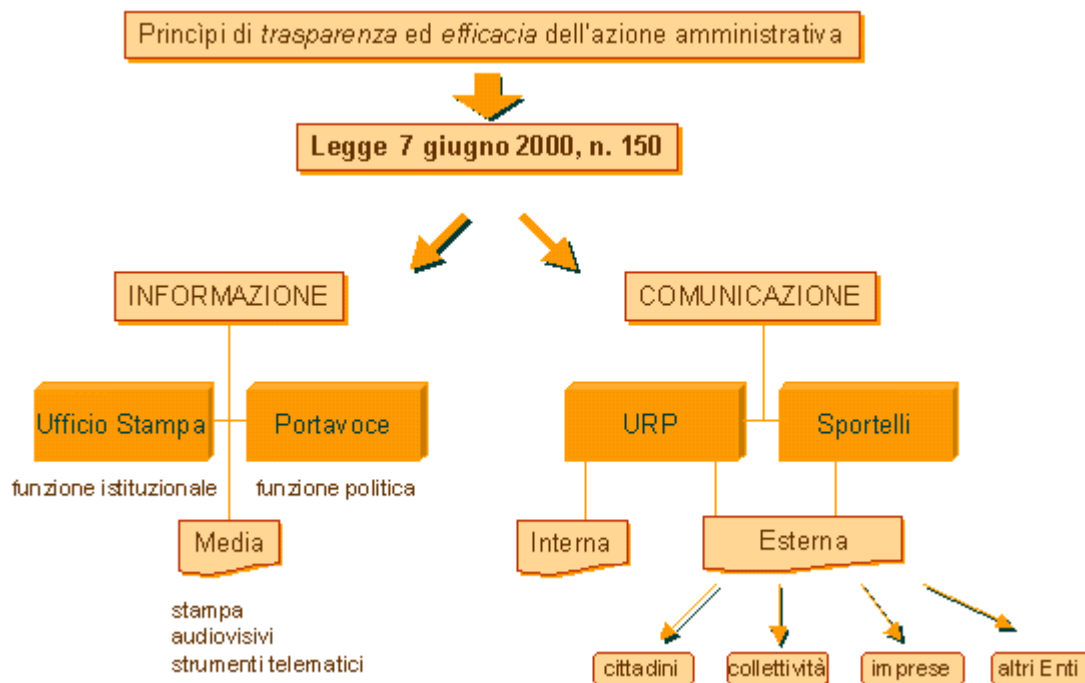
⁷⁵ E. COPERCHIONE F. PEZZANI, *Responsabilità e trasparenza nella gestione dell' ente locale*, cit.

⁷⁶ L' Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di facilitare il rapporto tra il pubblico (cittadini, enti, associazioni, categorie) e l' assemblea regionale. Fornisce informazioni sugli atti consiliari, sui lavori del Consiglio, sulle iniziative promosse dal Consiglio e sugli uffici della Regione.

⁷⁷ La funzione principale dell' Ufficio stampa è quella di selezionare, filtrare e veicolare il flusso delle informazioni provenienti dall' interno dell' ente/organizzazione verso gli organi di informazione. I suoi principali interlocutori sono i mass media : quotidiani, radio,tv, riviste ecc... in grado di raggiungere precisi e circoscritti target di utenza così come il pubblico di massa in generale.

⁷⁸ La figura del portavoce è una figura professionale relativamente nuova e che ha assunto nel tempo diverse connotazioni a seconda del contesto e dell'epoca storica. La Legge 150/2000 l' ha definitivamente legittimata, introducendola tra i profili professionali che si occupano di informazione e comunicazione all'interno della PA. Secondo la legge sopra citata, dunque, mentre le attività di comunicazione di un Ente si svolgono attraverso l'URP, quelle di informazione si realizzano attraverso l'ufficio stampa e il portavoce. Questa figura è, pertanto, quella che cura i rapporti di carattere politico-istituzionale del vertice dell'Ente con gli organi di informazione.

non conosce neppure l' esistenza di uno sportello URP nel proprio comune, infatti la percentuale è del 53%, percentuale molto alta in particolare nei piccoli comuni, che la fanno da padrone nella provincia reggina, mentre soltanto un misero 12% sostiene di essersi recato almeno una volta presso uno sportello URP dichiarando inoltre di volerci ritornare in quanto ha notato uno sviluppo per quanto riguarda l' utilizzo dei servizi al cittadino.



Partecipare ai processi decisionali e far confrontare i cittadini e gli amministratori pubblici potrà essere possibile, per esempio, attraverso lo scambio di e-mail (posta elettronica), ma per fare ciò sarà indispensabile che i rappresentanti dei cittadini siano presenti in rete e partecipino attivamente ai dibattiti, in modo da poter rispondere ai problemi ed ai quesiti da parte di cittadini ed imprese. Poter accedere alle informazioni giuste è un elemento

fondamentale per riuscire a studiare ed approfondire i problemi, riuscire ad attrezzarsi delle competenze giuste diventa, così, indispensabile per progettare nuove idee ed attività⁷⁹. Una rete civica dovrebbe essere costituita anche da strumenti che favoriscano nuove forme di accesso e che si impegnino a sostenere in vario modo chi si occupa di formazione. Una rete civica dovrebbe consentire, quindi, di esercitare i diritti di cittadinanza, propri delle istituzioni democratiche e allo stesso tempo di affermare nuovi diritti legati alle trasformazioni della società dell'informazione⁸⁰. Una rete civica, inoltre, si caratterizza rispetto ad altre iniziative telematiche e sistemi in rete per tre caratteristiche fondamentali: trasparenza della vita amministrativa, contenuto fornito dai cittadini e multicanalità.

Per i nuovi compiti che le pubbliche amministrazioni dovranno affrontare, i servizi telematici e le reti civiche da semplici opportunità potrebbero diventare delle vere e proprie necessità. Si presentano, quindi, come lo strumento che potrà favorire una collaborazione fra l'impegno di istituzioni ed amministrazioni ad elaborare nuovi sistemi di gestione del territorio ed il coinvolgimento dei cittadini⁸¹. Attraverso queste strutture di informazione e comunicazione diventerà più semplice prendere in considerazione, selezionare e dare una risposta efficiente ed efficace alle domande sempre più crescenti che provengono dai cittadini e dalle diverse organizzazioni pubbliche. Le reti civiche sono reti che tendono a combinare aspetti amministrativi e funzionali

⁷⁹ M. D' ANTONIO, *Il Mezzogiorno: sviluppo o stagnazione?* Il Mulino, Bologna 1992.

⁸⁰ La società dell'informazione è un nuovo modello di organizzazione delle attività umane basata sulla gestione elettronica delle informazioni e sulla trasmissione delle stesse informazioni attraverso reti di telecomunicazione sempre più estese e capillari.

⁸¹ G. ARENA, *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, pag 379.

con elementi interattivi di partecipazione dei cittadini. Esse cercano di porre su un piano di parità le diverse associazioni ed istituzioni.

Un esempio, in Calabria, è dato dallo sviluppo di 73 reti civiche di altrettanti comuni della provincia di Reggio Calabria, in particolare : Agnana, Anoina, Ardore, Bagnara Calabria, Benestare, Bova marina, Bovalino, Bruzzano Zeffirio, Camini, Campo Calabro, Candidoni, Canolo, Caraffa del Bianco, Careri, Caulonia, Ciminà, Cittanova, Condofuri, Cosoleto, Delianuova, Feroleto della Chiesa, Ferruzzano, Fiumara, Galatro, Gerace, Giffone, Gioia Tauro, Gioiosa Ionica, Grotteria, Laganadi, Laureana di Borrello, Locri, Mammola, Marina di Gioiosa Ionica, Maropati, Martone, Melicuccà, Melicucco, Melito di Porto Salvo, Molochio, Monasterace, Montebello Ionico, Oppido Mamertina, Palizzi, Palmi, Placanica, Polistena, Riace, Rizziconi, Roccella Ionica, Rosarno, Samo, San Giovanni di Gerace, San Lorenzo, San Pietro di Caridà, San Procopio, San Roberto, Sant' Agata del Bianco, Sant' Alessio in Aspromonte, Sant' Eufemia d' Aspromonte, Santa Cristina d' Aspromonte, Scido, Scilla, Seminara, Serrata, Siderno, Sinopoli, Staiti, Stilo, Taurianova, Terranova Sappo Minulio, Varapodio, Villa San Giovanni. La rete civica di questi comuni si sviluppa essenzialmente su cinque fasi:

- Forum “La città che vogliamo”
- Bacheca AAA
- Chat
- Newsletter
- Notiziario

I forum consistono essenzialmente in discussioni e messaggi scritti dai cittadini. Per poter accedere al forum occorre registrarsi prima di poter inviare messaggi

e, di conseguenza, poterli leggere. Invece grazie alle chat il dialogo avviene in tempo reale e possono anche essere messi in contatto perfetti sconosciuti generalmente in forma anonima. Mentre la chat è un mezzo di comunicazione sincrono, il forum è un mezzo asincrono in quanto i messaggi possono essere scritti e letti anche in momenti diversi. La bacheca invece è, appunto, una bacheca elettronica in cui i cittadini hanno la possibilità di inserire annunci di ogni genere. La newsletter consiste, invece, in un messaggio di posta elettronica che viene inviato periodicamente, dopo essersi registrati, a tutti coloro i quali ne hanno fatto espressamente richiesta. Il notiziario comprende le notizie e gli aggiornamenti riguardanti il comune, ma anche notizie generali di cronaca, politica, attualità.

Queste fasi servono essenzialmente per far comunicare i cittadini tra loro e farli discutere sui diversi argomenti. Nella gran parte dei casi le reti civiche, anche grazie a questi diversi elementi, sono diventate un fattore di promozione del processo di innovazione tecnologica ed organizzativa. Tra le reti civiche dei comuni in provincia di Reggio Calabria quella che si distingue maggiormente è la rete civica del comune di Bagnara, che si identifica con il nome di *Bagnara.net*, e consiste in un progetto o meglio uno strumento, attuato dal comune di Bagnara Calabria, finalizzato alla diffusione ed all' utilizzo delle nuove tecnologie al servizio dei cittadini. La rete civica del comune raccoglie informazioni su servizi ed attività relativi al comune stesso, alla pubblica amministrazione ed al territorio in generale. Oltre alla informazione, il progetto si propone di promuovere e favorire la comunicazione, la cooperazione, lo scambio e la distribuzione di servizi tra gli utenti e, al tempo stesso, aprire la comunità locale alla comunicazione via web, anche, con il resto del mondo. A

tale scopo, fra i tanti servizi, è stato istituito un forum di discussione, con il quale i cittadini possono scambiare tra loro e con la stessa amministrazione pareri, consigli, notizie su argomenti che di volta in volta gli stessi cittadini possono aprire alla discussione. Lo sviluppo di queste reti civiche rappresenta lo sforzo di portare una comunità civica in rete, anche se bisognerebbe cercare di rendere maggiormente attivo il ruolo dei cittadini coinvolti. I cittadini che nel questionario hanno risposto di essere a conoscenza della rete civica del proprio comune sono circa il 12%, è una percentuale molto bassa se si tiene in considerazione che le reti civiche nei comuni reggini sono 73, mentre risulta un po' più alta la percentuale di cittadini che ha visitato il sito internet del proprio comune (calcolando che 73 comuni su 96 posseggono un sito internet istituzionale), per lo più giovani e soprattutto laureati. Gli argomenti maggiormente visitati risultano le sezioni bandi e concorsi e le sezioni con informazioni su come sbrigare una pratica. Lo spazio virtuale offerto dai diversi portali non è rappresentato soltanto come il luogo in cui concentrare le diverse esperienze, ma diventa anche e soprattutto il mezzo attraverso il quale gli enti, sia pubblici che privati, possono mettere a disposizione servizi di pubblica utilità per i cittadini. Ma, purtroppo nella maggior parte dei casi l'interattività di questi portali consiste fondamentalmente nella predisposizione di e-mail da parte del sindaco e degli uffici comunali, in quanto l'ingresso dei comuni sul web segue un percorso standard che può essere diviso essenzialmente in due fasi: la prima riguarda l'offerta di informazioni e la creazione di caselle di posta elettronica. La seconda fase prevede la costruzione di forum di discussione⁸² e l'erogazione di servizi interattivi, passaggio reso possibile

⁸² Spazi virtuali di interazione nel quale più soggetti appostano messaggi in relazione alle tecniche proposte. I

soprattutto dall' uso della firma elettronica⁸³ e di smart card⁸⁴ a disposizione del cittadino. Mentre l' attivazione della prima fase non comporta modifiche nella organizzazione interna dell' ente locale, la realizzazione della seconda fase, invece, richiede una ristrutturazione digitale degli uffici ed un coordinamento tra i diversi enti. Questo richiede impegno e responsabilità da parte della pubblica amministrazione nel prefissarsi obiettivi di riorganizzazione burocratica e di informatizzazione interna. Il lavoro di queste reti si basa sul trasferimento di competenze tra amministrazioni di contesti locali diversi e sulla valorizzazione delle best practice, vale a dire le migliori pratiche da prendere ad esempio come casi di eccellenza. Pur potendo svolgere queste innovazioni positive, quello delle reti civiche rimane purtroppo un esperimento che non è completamente riuscito a mantenere le sue promesse, prima fra tutte quella di stimolare una maggiore unione sociale e una nuova fiducia dei cittadini nei confronti delle amministrazioni. Colpevole di ciò è soprattutto l' incapacità di sfruttare le qualità degli strumenti di comunicazione su base digitale. All' interno della rete civica risiede un concetto fondamentale, vale a dire il concetto di “democrazia”⁸⁵; essenzialmente possiamo distinguere tre condizioni fondamentali per realizzare una democrazia che sia all' altezza delle situazioni che stiamo vivendo, la prima è che fra i cittadini non esistano grosse differenze

messaggi permangono nel tempo, quindi il mezzo si presta ad un approfondimento dei temi oltre che ad uno scambio di idee ed opinioni.

⁸³La Firma Elettronica è una firma basata sulla tecnologia della crittografia delle chiavi asimmetriche, è un sistema di autenticazione di documenti digitali analogo alla firma autografa su carta

⁸⁴La Smart Card è un dispositivo hardware delle dimensioni di una carta di credito che possiede potenzialità di elaborazione e memorizzazione dati ad alta sicurezza

⁸⁵R.W. MC CHESNEY, *Corporate Media and the Threat to Democracy*, Seven Stories Press, New York 1977.

di trattamento per quanto riguarda il reddito altrimenti non si potrà accedere agli strumenti necessari per esercitare la democrazia stessa. La seconda condizione è che la comunicazione politica⁸⁶ su cui l' esercizio della democrazia si basa sia plurale ed efficace, in modo da coinvolgere i cittadini e riuscire a renderli partecipi del sistema di governo. La terza condizione consiste nel fare in modo che tutti i cittadini si rendano conto di essere interdipendenti all' interno della loro comunità e che il loro benessere dipende in larga misura da quello degli altri. Anche per questi motivi, per riuscire a garantire l' esercizio della cittadinanza digitale sarà necessario accedere ai mezzi di comunicazione, a maggior ragione nella società in cui viviamo, ormai definita come digitale, anche perché, nonostante tutto, è diventato indispensabile l' utilizzo dei computer⁸⁷.

Lo sviluppo delle reti internet ha consentito di realizzare, insieme alle amministrazioni dei comuni della provincia di Reggio Calabria, una piattaforma di collaborazione condivisa a distanza, una sorta di laboratorio virtuale grazie al quale le amministrazioni hanno potuto intessere una rete di scambi per quanto riguarda i servizi on line al cittadino. Le nuove tecnologie sono state considerate l' argomento centrale dell' intervento formativo e, al tempo stesso, uno strumento da sperimentare direttamente nelle sue maggiori potenzialità, tra le quali si distingue senz' altro quella della formazione on line. La formazione on

⁸⁶La comunicazione politica consiste in uno scambio e in un confronto dei contenuti di interesse pubblico politico prodotti dal sistema politico stesso, dal sistema dei mass-media e dal cittadino, non solamente nella sua veste di elettore

⁸⁷ La differenza tra analogico e digitale consiste nel fatto che un segnale si dice analogico quando i valori utili che lo rappresentano sono continui (infiniti) in un intervallo e non numerabili, dal latino *continuum*=congiunto, unito insieme. Il digitale invece è un ambiente nel quale tutte le grandezze e i dati sono rappresentati in formato numerico discreto (o comunque da segnali elettrici, magnetici o rappresentanti a loro volta dei numeri), anche e particolarmente quelli che si svolgono continuamente nel tempo.

line è l' ultima ad avere aggiunto importanti opportunità, come la possibilità di mantenere una relazione costante sia tra i docenti e gli allievi che tra gli allievi stessi, o la possibilità di fare ricorso, senza passaggi intermedi, alla grande ricchezza di risorse informative che la rete può mettere a disposizione. La integrazione tra i servizi on line ed i processi organizzativi all' interno delle pubbliche amministrazioni costituisce un elemento indispensabile per portare avanti il percorso verso la piena realizzazione del governo elettronico. Assume una particolare importanza, in fase di espansione della telematica civica e di realizzazione della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione, il tema della formazione, da intendersi nel duplice significato di addestramento professionale ma anche di creazione di una consapevolezza, rispetto ai modi di lavorare in rete, un aspetto che dovrebbe riguardare in particolar modo i livelli dirigenziali. La strada che le amministrazioni dovranno percorrere, dunque, è impegnativa in quanto da un lato ci si dovrà preoccupare che i livelli decisionali (politici e dirigenti) abbiano la giusta consapevolezza delle capacità dei nuovi mezzi, dall'altro però si ha una forte necessità di alfabetizzare tutto il personale perlomeno ad un uso minimo delle tecnologie dell' informazione⁸⁸. Per abbreviare i tempi della completa informatizzazione della cartografia catastale, per esempio, potrebbe essere realizzato un canale informativo fisso, che servirebbe alle amministrazioni locali ad accedere a dati catastali costantemente aggiornati. Alla base dell' attuazione di queste misure vi è una prospettiva più ampia nella quale si orienta la comunicazione istituzionale⁸⁹. Essa è una risorsa

⁸⁸ E. COPERCHIONE F. PEZZANI, *Responsabilità e trasparenza nella gestione dell'ente locale*, cit.

⁸⁹ La Comunicazione Istituzionale è la comunicazione promossa dallo Stato e dalle sue istituzioni quali ministero, regioni, province. L'argomento principale trattato dalla comunicazione istituzionale è l'attività di queste istituzioni.

centrale e determinante per il buon funzionamento della pubblica amministrazione, è un servizio fornito ai singoli cittadini dal quale le amministrazioni non possono più sottrarsi, in quanto la causa sarebbe la arretratezza del proprio territorio ed il pieno distacco da parte della comunità di appartenenza. Sarebbe necessario che le amministrazioni disponessero di un canale veloce, adeguato ed efficiente, di diffusione delle informazioni e delle conoscenze. Diventa, così, indispensabile migliorare l' utilizzo dei canali tecnologici già disponibili (siti, reti, notiziari on line) in modo da individuare nuovi strumenti validi per le diverse esigenze delle amministrazioni. I comuni della provincia di Reggio Calabria, pur nella loro difficoltà strutturale del sistema lavoro, dovranno essere coinvolti da una serie di trasformazioni sia dal punto di vista economico che sociale, che riguarderà le forme della produzione e del lavoro. Si tratta di un cambiamento che dovrà essere visto come occasione di innovazione ma anche come un canale di unione sociale, attraverso politiche delle risorse umane che sappiano integrarsi con i processi innovativi in atto. Azioni, progetti e politiche dovranno riuscire a creare una strategia che sia destinata a far avanzare le conoscenze tecnologiche, ad accrescere l' efficacia dei percorsi formativi e di impresa, a migliorare la qualità del lavoro ed a promuovere la nascita di nuove opportunità imprenditoriali. L' attenzione alla innovazione dovrà riflettersi nelle imprese, ed in particolar modo nella creazione di un ambiente disponibile allo sviluppo, anche grazie alla promozione della efficienza e della efficacia dell' azione istituzionale e delle politiche pubbliche. L' obiettivo principale consisterà nel sostenere la crescita delle piccole imprese

nelle nuove tecnologie e di arricchire il territorio con progetti integrati di insediamento delle nuove attività in settori già aggiornati⁹⁰.

Le nuove tecnologie potrebbero fare tanto, in quanto possono favorire un rinnovamento della pubblica amministrazione, sostenere capacità imprenditoriali, forme di cooperazione e di competizione fra diversi settori e uffici e, allo stesso tempo, incoraggiare processi di aggregazione sociale.

Diventerà quindi fondamentale riuscire a coniugare sviluppo e comunicazione sociale⁹¹. La particolare attenzione rivolta al mercato del lavoro e la separazione della produzione dalla vita quotidiana rischia di emarginare le reti dei servizi. Mentre per le reti dei servizi è molto importante passare da una politica della assistenza ad una politica dello sviluppo.

La costruzione di un sistema di reti interistituzionali rappresenta un punto di forza che potrebbe favorire la costruzione di un interscambio fra gli enti che operano in un determinato territorio. In questo modo si potrebbe pensare di promuovere un cambiamento che riesca a coinvolgere tutti gli enti di un territorio indipendentemente dal loro livello di evoluzione tecnologica⁹².

⁹⁰ ibidem.

⁹¹ La Comunicazione Sociale è promossa da istituzioni e p.a., da soggetti autonomi, enti, associazioni collettive e privati a carattere no-profit.

⁹² G. ARENA, *Introduzione all' amministrazione condivisa. Studi parlamentari e di politica costituzionale*, cit., pagg 29-65.

2.3) BANDA LARGA IN CALABRIA : REALTA' O UTOPIA?

Il ruolo che svolgono le telecomunicazioni è ormai comunemente conosciuto in quanto tessuto connettivo della società dell' informazione. Le reti di telecomunicazione costituiscono la struttura di base che consente lo scambio di informazioni e contenuti tra cittadini, imprese ed istituzioni, vale a dire tutti coloro i quali sono coinvolti nella realizzazione della stessa società della informazione. L' evoluzione delle reti di telecomunicazione verso capacità sempre maggiori è da intendersi come una condizione necessaria per lo sviluppo e la diffusione di servizi innovativi con crescenti livelli di integrazione, multimedialità ed interattività. Restano però ancora molto ridotti i livelli di conoscenza delle possibilità di sviluppo offerte dalla banda larga⁹³, vale a dire, non solo velocità di collegamento, ma nuovi servizi, oggi probabilmente avveniristici per coloro i quali che, magari da pochi mesi, hanno una linea ADSL in azienda. (ADSL è l'acronimo dall' inglese Asymmetric Digital Subscriber Line e permette l'accesso ad internet ad alta velocità. Con l' adsl il segnale viene codificato in maniera digitale anche nella parte che va dalla linea telefonica all' utente e la velocità di invio dati è asimmetrica. Infatti quella in uscita è più bassa, per suddividere meglio la quantità di informazione a disposizione, tenendo conto che solitamente si chiede molta più informazione in ingresso che in uscita). Attualmente, sono ancora pochi sia i privati che le imprese i quali ritengono importante, per lo svolgimento della propria attività,

⁹³ Con il termine banda larga ci si riferisce in generale alla trasmissione dati dove più dati sono inviati simultaneamente per aumentare l'effettiva velocità di trasmissione. Nell'ambito della teoria dei segnali questo termine è usato per indicare i metodi che consentono a due o più segnali di condividere la stessa linea trasmissiva

puntare sui servizi di banda larga. La disponibilità di servizi di connettività avanzati, autorizzati dalle nuove infrastrutture di rete, diventa determinante anche per l'attivazione e la diffusione dei processi innovativi, sia direttamente, nell'ambito del settore delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione, che indirettamente, per quanto riguarda l'innovazione del prodotto e del processo. Però con la giustificazione che la domanda non cresce, o che in alcuni punti del Paese, come ad esempio in gran parte dei piccoli comuni reggini, essa è estremamente ridotta, le opere per la realizzazione delle reti rimangono fuori dalle programmazioni locali, o comunque procedono in maniera estremamente lenta. La Commissione Europea ha anche offerto la possibilità di triplicare le risorse comunitarie destinate alle reti per lo sviluppo di tecnologie e comunicazioni. Questo potrebbe rappresentare un punto fondamentale per sostenere la Calabria a programmare adeguate forme di finanziamento per lo sviluppo tecnologico. Per i cittadini lo sviluppo di sistemi di comunicazione che potranno migliorare lo scambio e la circolazione di contenuti ed informazioni servirà ad aumentare l'attitudine verso l'uso di tecnologie e servizi innovativi, che, successivamente potranno essere distribuiti attraverso la rete stessa, estendendo il raggio di possibilità ed opportunità favorevoli.

Per le imprese, la validità di questo aiuto allo sviluppo diventa duplice, in quanto riguarda sia l'innovazione del processo che del prodotto, infatti, le infrastrutture avanzate consentiranno un miglior scambio tra le diverse strutture aziendali e tra queste e l'ambiente esterno (clienti, fornitori, partner) con ripercussioni dirette sia sull'efficacia che sull'efficienza dei processi

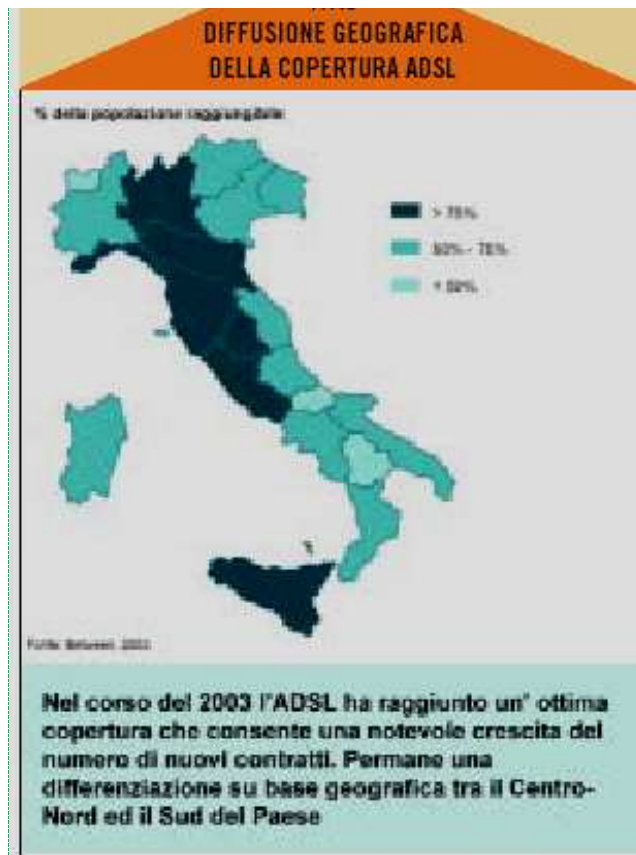
aziendali⁹⁴. *La disponibilità di reti di telecomunicazione consente di accrescere il mercato territoriale creando nuove opportunità di sviluppo*⁹⁵. Attraverso le nuove reti di telecomunicazione sarà possibile creare nuovi prodotti e servizi, che potranno rappresentare per le aziende un importante fattore di distinzione della propria attività, riuscendo quindi ad intervenire direttamente sulla innovazione di prodotto. Per le istituzioni, i servizi che verranno concessi dalle infrastrutture maggiormente sviluppate influiranno direttamente sui processi interni dell' amministrazione e, di conseguenza, sulla qualità delle relazioni con i cittadini e le imprese. A sua volta, l' attivazione di un processo innovativo nella pubblica amministrazione, che si baserà sulle tecnologie di rete, potrà attivare un circolo virtuoso per conquistare prodotti e servizi innovativi e per una loro successiva espansione presso un bacino di utilizzatori sempre più ampio. Se da un lato la disponibilità di infrastrutture avanzate è un' occasione per procedere allo sviluppo dell' innovazione, dall' altro invece andrebbe messo in evidenza come i processi di sviluppo richiedano considerevoli risorse e tempi lunghi di realizzazione. Dal punto di vista tecnologico, il passo più difficile riguarda l' ammodernamento delle reti e la disponibilità di infrastrutture e servizi a banda larga, in quanto tutto ciò si potrà sviluppare solo in un contesto dove potranno convivere diverse tecnologie in base alle diverse caratteristiche della produttività. Allo stesso tempo, l' estensione di infrastrutture avanzate vede avvantaggiare le aree a maggiore rapidità di ritorno degli investimenti, per poi procedere in modo da accrescere la progressiva copertura del territorio,

⁹⁴ L. BUCCOLIERO, *L'impatto delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione sulle amministrazioni pubbliche*, cit.

⁹⁵ *ibidem*

portando quindi ad una situazione di divario tecnologico tra le diverse aree territoriali, il cosiddetto *digital divide*. Digital divide è il termine utilizzato in riferimento alle disuguaglianze sia nell' accesso che nell' utilizzo delle tecnologie della società dell' informazione. Divario, disuguaglianza, disparità digitale, in sostanza rappresentano la difficoltà da parte di alcune categorie sociali o di interi comuni di sfruttare le tecnologie che utilizzano una catalogazione dei dati di tipo digitale rispetto ad un altro tipo di codifica precedente, cioè quella analogica⁹⁶. I comuni della provincia di Reggio Calabria soffrono in modo particolare delle problematiche relative al digital divide, a causa della bassa percentuale di territori ad oggi coperta dalla banda larga (come dimostra lo schema di seguito riportato, che evidenzia le zone coperte per il 100%, tra il 50 ed il 75%, e le zone con una copertura leggermente inferiore al 50%). Ciò è dovuto principalmente dal fatto che la Calabria è per la gran parte costituita da tantissimi piccoli comuni, al di sotto dei 5000 abitanti, infatti nella sola provincia di Reggio Calabria sono 71, i quali presentano difficoltà di accesso ai servizi a banda larga via cavo, l' adsl appunto, in quanto non è economico per i grossi fornitori investire nello sviluppo di reti a banda larga dedicate a piccole comunità che non potranno garantire il ritorno economico sull' investimento effettuato. La presenza di reti e di infrastrutture di telecomunicazione a banda larga però rappresenta un elemento indispensabile per la nascita e l' espansione di servizi innovativi.

⁹⁶ Il termine analogico si contrappone a digitale, segnale non numerico non fornito con cifre, ma con elementi fisici (luminosità, colore, spazio ecc), spesso traducibili in un grafico e sempre dotati di un' analogia con le cifre.



L' amministrazione comunale di Bagnara Calabria ha proposto per il suo comune la realizzazione di una rete Wi-Fi per la distribuzione della banda larga a tutto il territorio comunale (le reti Wi-Fi, letteralmente Wireless Fidelity, sono infrastrutture relativamente economiche e di veloce attivazione che permettono di realizzare sistemi flessibili per la trasmissione dei dati usando frequenze radio, estendendo o collegando reti esistenti oppure creandone di nuove).

Il progetto, ideato e finalizzato dalla System House, la ditta aggiudicataria dell'appalto, comprende la connessione a banda larga di 1Mbit⁹⁷ per tutti i cittadini, fornendo una banda media garantita per il collegamento di 256 Kbit/s⁹⁸

⁹⁷ Il simbolo M indica il prefisso mega. Questo prefisso indica per un milione l' unità che lo segue.

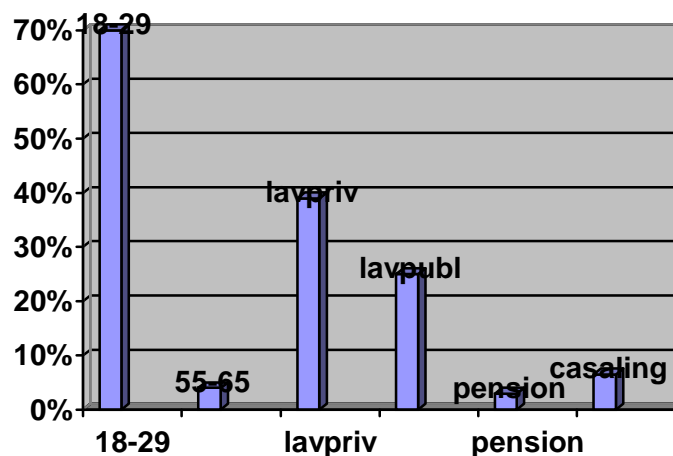
⁹⁸ La K è un simbolo indicante il prefisso kilo che moltiplica per 1.000 l'unità che lo segue.

(ovvero la velocità di connessione sotto la quale il servizio non può scendere). Il progetto comprenderà servizi di valore aggiunto quale il VOIP (acronimo di Voice over IP, cioè voce tramite protocollo internet), ovvero la possibilità di utilizzare il nuovo sistema di telefonia fissa via internet, che permetterà grandi risparmi sul costo delle spese telefoniche. La grande novità comprende soprattutto le scuole del comune le quali verranno tutte coperte dal servizio, in quanto verranno fornite di un collegamento stabile e veloce nelle aule di informatica. Il Comune vedrà ampliato il proprio sistema di rete, con la creazione di un server⁹⁹ in grado di ospitare siti web e servizi interattivi del comune stesso e delle associazioni invitate a partecipare allo sviluppo della rete civica.

La realizzazione di queste strutture richiederà notevoli investimenti da parte del settore privato, che generalmente hanno ritorni economici soltanto nel lungo periodo, ritorni determinati a loro volta dai servizi e dai contenuti che viaggiano su tale infrastruttura. Si delinea così la necessità di una forte ed approfondita opera di coinvolgimento ed alfabetizzazione alle nuove tecnologie a partire dalle fasce sociali oggi escluse e dalle categorie più deboli, quelle stesse che ne beneficerebbero maggiormente. Si tratta cioè di operare una grande campagna di divulgazione di conoscenza e di diffusione di strumenti tecnologici per tutti, che dovrà avere come protagonisti, oltre alle pubbliche amministrazioni ed agli operatori del settore, i grandi mezzi di comunicazione. Azione che si rende tanto più necessaria in momenti, come oggi, di discontinuità legata all' introduzione

⁹⁹ Il server è un software installato su di un computer. I server software si dividono in file server che permettono agli utenti di salvare e accedere ai file su un computer comune e application server dove il server viene usato per far funzionare un programma applicativo e condividerne le funzionalità tra gli utenti.

di grandi riforme nello Stato, nella scuola e nella pubblica amministrazione¹⁰⁰. Nonostante i problemi causati dal digital divide, dalle risposte registrate nel questionario però è emerso che l' utilizzo di internet è consistente nei comuni della provincia di Reggio Calabria, soprattutto nei comuni con un maggior numero di abitanti (comuni con più di 5000 abitanti) ed in particolar modo tra i giovani dai 18 ai 29 anni che utilizzano internet per un buon 70%, mentre tra i 55 ed i 65 anni la percentuale scende al 4%, tra i lavoratori, internet viene utilizzato al 39% nel settore privato, mentre il settore pubblico lo utilizza solo per un 25%. Casalinghe e pensionati non sono molto propensi all' utilizzo delle tecnologie, infatti i pensionati lo utilizzano soltanto al 3% e le casalinghe al 6,5% (come illustrato di seguito).



- 18-29 anni 70%
- 55-65 anni 4%
- lav privati. 39%
- lav pubblici 25%
- pensionati. 3%
- casalinghe. 6,5%

¹⁰⁰ A. ORLEAN, *Modelli locali di sviluppo*, Il Mulino, Bologna 1989.

Tra gli utilizzatori di internet però c'è anche chi non rinuncia alla carta stampata tanto che il 30,4% degli intervistati legge un giornale tutti i giorni o almeno due volte a settimana. Rimane il fatto che le nuove tecnologie sono utilizzate soprattutto da giovani e da persone che hanno un medio-alto livello di istruzione. Nonostante le gravi carenze riscontrate però non esistono settori della nostra società che non siano caratterizzati da prodotti innovativi basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e soprattutto sul software. Infatti è proprio il software¹⁰¹ che consente lo sviluppo di sistemi innovativi. Per rispondere bene ai bisogni dell'economia si ha sempre più la necessità di imprese capaci di sviluppare sistemi di innovazione tecnologica. Ma i comuni della provincia di Reggio Calabria, purtroppo, si caratterizzano come "mercato secondario", in cui la presenza nelle aziende dell'offerta di nuove applicazioni tecnologiche è concentrata essenzialmente su due tipologie di operazioni:

- Portali di carattere industriale, soprattutto in relazione a vantaggi competitivi offerti da finanziamenti regionali e comunitari e da facilitazioni fiscali e negli investimenti;
- Portali di carattere commerciale, nella stragrande maggioranza dei casi rappresentate da aziende locali, e in secondo luogo da filiali di aziende nazionali.

¹⁰¹ Il Software è la parte logica (istruzioni, programma, linguaggio, sistemi operativi) indispensabile per il funzionamento di un computer. La parte soggetta a variazioni, non è la struttura dell'elaboratore ma i programmi da elaborare.

Il mercato calabrese sconta certamente il minore peso rispetto al totale nazionale per quanto riguarda il Prodotto Interno Lordo, la concentrazione di imprese e la tendenza delle imprese già attive ad adottare tecnologie innovative.

Le infrastrutture tecnologiche e le reti di sostegno presenti nei comuni reggini, a partire da quella di telecomunicazione, risultano più carenti rispetto alla media nazionale, contribuendo significativamente ad un più lento sviluppo della economia basata sulla rete.

L' economia dei piccoli comuni reggini viene vista come indirizzata ad uno sviluppo tradizionale, basato più sull' agricoltura e sul turismo che non sulla innovazione tecnologica, ne consegue che spesso gli investimenti fanno riferimento più ai benefici ed ai vantaggi che si possono ottenere in termini di minor costo del lavoro e degli investimenti.

Da qui deriva il fatto che gli investimenti in queste zone della Calabria, per quanto siano benvenuti e ben accetti, sono spesso più orientati all' utilizzo di forza lavoro a basso livello di qualificazione che non alla certezza ed alla realizzazione delle competenze.

Se si guarda alla quantità ed alla qualità del materiale disponibile on line, si capisce che la prima grande differenza tra chi può utilizzare tutte le potenzialità della rete e chi è costretto a fermarsi ai margini è rappresentata dall' avere o meno a disposizione collegamenti veloci e stabili. Diventa sempre più indispensabile la realizzazione di infrastrutture da mettere al servizio di enti sia pubblici che privati per alleggerire le differenze tra il Nord e il Sud del Paese. Sarà indispensabile mettere in campo politiche industriali e fiscali che rendano

conveniente, per gli imprenditori privati, investire capitali per la cablatura¹⁰² in fibra ottica delle aree urbane ed incrementare le tecnologie wireless (senza fili) e satellitari, per le realtà meno popolate. Ridurre il digital divide mettendo in condizione il maggior numero di persone possibile, attraverso la formazione, di accedere alle nuove tecnologie diventa indispensabile soprattutto per migliorare il sistema competitivo dei nostri comuni reggini. A seguito dell' enorme sviluppo della società della informazione, la possibilità di interagire con gli altri attraverso telefoni, fax e soprattutto posta elettronica ed internet è un bene divenuto ormai essenziale che dovrebbe essere garantito a tutti i cittadini¹⁰³. Altrimenti il pericolo è che il fossato infrastrutturale già esistente tra Nord e Sud aumenti invece di diminuire, condannando all' emarginazione tutti coloro i quali non sono riusciti a conquistare l' accesso, attraverso gli strumenti telematici, ai beni ed ai servizi. Oltre alla banda larga però si avrebbe bisogno anche di nuovi servizi che si servono, ad esempio, della tecnologia UMTS, un nuovo standard mondiale per le telecomunicazioni, introdotto con i telefoni cellulari di ultima generazione. Dotando il proprio personal computer di una scheda umts si potrà ottenere una connessione a banda larga alla rete, permanente, senza fili e mobile. Il collegamento è paragonabile a quello di un servizio adsl di fascia economica, ma con il vantaggio di potersi connettere ad internet pressochè da ogni luogo. Laddove non sarà possibile creare le strutture terrestri necessarie l' umts potrà anche usufruire dell' appoggio di servizi satellitari, per raggiungere la copertura totale del territorio. Al fine di ottimizzare diverse politiche per l' innovazione

¹⁰²Il Cablaggio consiste nel complesso dei cavi che collegano le parti di un' apparecchiatura elettrica o elettronica di notevoli dimensioni.

¹⁰³ A. ORLEAN, *Modelli locali di sviluppo*, cit.

sarà fondamentale sviluppare un piano di innovazione digitale che consenta di poter operare in un quadro chiaro e unito di strategie, obiettivi e risorse da un lato e di competenze dall' altro. Con una realtà produttiva frazionata in piccole e medie imprese, come quella che si trova soprattutto nei piccoli comuni reggini, lasciare fuori dalla tecnologia numerosi centri significherebbe lasciar fuori numerose attività, innumerevoli professionisti, oltre, naturalmente, i privati. La diffusione dell' informazione tecnologica ha consentito alle aziende di svilupparsi ed offrire gradi di comunicazione elevati. Tutto questo è reso possibile soprattutto dal progressivo spostamento della comunicazione dalle reti telefoniche a quelle informatiche. Le imprese dovranno ripensare alla propria riorganizzazione attraverso nuove strategie e costanti programmi di informazione che le possano permettere di utilizzare tutte le nuove tecnologie ed i servizi innovativi che stanno nascendo¹⁰⁴. Ma il problema fondamentale delle aziende consiste nel modo di investire, in quanto si investe in attrezzature che potenziano i processi ma allo stesso tempo vengono tralasciati altri tipi di innovazione, e resta comunque il problema di una scarsa predisposizione all'uso. Anche il mondo politico dovrebbe reagire, infatti si dovrebbero stimolare maggiormente le pubbliche amministrazioni che non si muovono come dovrebbero. Per i comuni reggini ci sarebbe davvero tanto bisogno di investimenti pubblici; le regioni dovrebbero imporre alle pubbliche amministrazioni una buona iniezione di tecnologia ed innovazione, ed eliminare le mentalità luddiste¹⁰⁵ che ancora risultano essere dilaganti in gran parte delle

¹⁰⁴ G. DIOGUARDI, *L'Impresa nell'era del computer*, cit.

¹⁰⁵ Il Luddismo è un movimento operaio inglese dei primi anni dell'ottocento, di protesta violenta nei confronti dell'introduzione delle macchine a vapore, per il timore della presunta disoccupazione che ne sarebbe derivata. Ogni analogo timore derivato dall'introduzione di nuovi strumenti tecnici.

pubbliche amministrazioni calabresi e che ostacolano il progresso di sviluppo tecnologico.

CAPITOLO 3

I COMUNI REGGINI VERSO LE NUOVE TECNOLOGIE

3.1) LA SOCIETÀ DELL' INFORMAZIONE NEI COMUNI IN PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA

Il termine società dell' informazione venne utilizzato per la prima volta alla presentazione del Libro Bianco Delors su Crescita, Competitività ed Occupazione, considerato un documento di grande importanza per il futuro della Europa¹⁰⁶. Lo scopo della società dell' informazione consiste nel riuscire a sviluppare le tecnologie dell' informazione e della comunicazione in settori economici, sociali, culturali, ma anche per quanto riguarda gli stili di vita e di consumo. Nel 1996 in Calabria è stato elaborato un progetto per lo sviluppo della società dell' informazione, progetto denominato “Arianna”. Questo progetto è stato l' unico approvato, pertanto la Calabria è stata l' unica regione italiana ad aver partecipato al progetto e, di conseguenza, all' innovazione RISI¹⁰⁷ (Regional Information Society Initiative) che si pone come scopo lo sviluppo di una strategia regionale per l' attuazione e lo sviluppo della società dell' informazione. Il progetto Arianna si è svolto essenzialmente su due livelli: transnazionale e regionale.

A livello transnazionale l' attività viene coordinata dalla Commissione Europea che utilizza gruppi di lavoro transnazionali, ovvero facenti parte sia della regione Calabria, e quindi partecipanti al progetto Risi, ma anche da membri della Commissione Europea per approfondire alcune tematiche di interesse per

¹⁰⁶ LIBRO BIANCO DELORS, *Crescita, Competitività, Occupazione. Definizione di Società dell'Informazione.*, Il Saggiatore 1994.

¹⁰⁷ RISI (Regional Information Society Initiative) Progetto Arianna, finanziato dalla Regione Calabria, si veda l' art 10 del FESR 1997.

la società dell' informazione quali ad esempio sanità, servizi alle imprese, trasparenza delle istituzioni, formazione, telelavoro, aree rurali.

A livello regionale, invece, il progetto Arianna dovrà stabilire una strategia regionale, appunto, per l' individuazione e l' attuazione delle azioni principali della società dell' informazione in Calabria. Le azioni principali della società dell' informazione in Calabria possono essere riassunte in otto punti fondamentali:

1. Infrastrutture telematiche con lo scopo di realizzare una rete pubblica regionale ad alta capacità di trasmissione ed una serie di sottoreti.
2. Sviluppo tecnologie dell' informazione e della comunicazione nella pubblica amministrazione finalizzato alla creazione di servizi interni ed esterni (ad esempio e-government) rivolti a cittadini ed imprese.
3. Sviluppo ict nel settore sanitario per poter realizzare applicazioni di cooperazione telematica (teleconsulto) e l' interazione tra struttura sanitaria e cittadini (e-health)¹⁰⁸.
4. Piccole medie imprese e professionisti in modo da creare soluzioni e-business¹⁰⁹ da parte delle piccole medie imprese¹¹⁰ per rafforzare le reti di cooperazione.
5. Terzo settore¹¹¹, interventi finalizzati alla valorizzazione del terzo settore.

¹⁰⁸ L' e-health è il complesso di risorse, soluzioni e tecnologie informatiche di rete applicate alla salute ed alla sanità.

¹⁰⁹ L' e-business, o condizioni di business, sono affari su internet. Con il termine e-business non si intende solo la compravendita di beni ma anche di servizi per i clienti (ad es help on line) e servizi collaborativi con i propri business partner.

¹¹⁰ Nei termini della Commissione Europea le Pmi sono imprese che impiegano meno di 250 persone.

¹¹¹ Fanno parte del Terzo settore soggetti organizzativi di natura privata volti alla produzione di beni e servizi a valenza pubblica o collettiva, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato, ONG.

6. Formazione e ricerca, interventi per lo sviluppo della società della informazione quali alfabetizzazione, formazione specializzata delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ed e-learning¹¹².
7. Servizi di outsourcing, cioè l'affidamento a terzi di specifiche funzioni o servizi per lo sviluppo della società dell'informazione.
8. Pianificazione strategica e promozione, vale a dire la gestione e l'aggiornamento costante del progetto.

Nonostante il progetto Risi sia ormai datato risulta però ancora abbastanza coerente con gli attuali aggiornamenti. La revisione costante del progetto risulta necessaria per gli elementi che vengono introdotti dai nuovi orientamenti nazionali e comunitari, come alcune modalità di attuazione, per esempio il ricorso alla banda larga.

Per quanto riguarda i comuni della provincia di Reggio Calabria, lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in questi comuni si è sviluppato grazie alla loro adesione al progetto ASME.NET. Questo progetto ha come obiettivo la creazione di servizi transattivi, cioè servizi interattivi che consentono di avviare e portare a compimento le pratiche direttamente on line. I servizi transattivi per i comuni che hanno aderito al progetto sono i seguenti, indicati nello schema:

¹¹² L'e-learning è l'uso di nuove tecnologie e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento mediante l'accesso a risorse e servizi ed a collaborazioni ed interscambi a grande distanza

ALBO PRETORIO ON LINE	ASTE GIUDIZ. ON LINE	ATLANTE STAT. COMUNALE	AUTOCERTIF.	CALCOLOE PAGAMENT O ICI
CALCOLO E PAGAMEN TO ICP	CALCOLO E PAGAMENTO TARSU	CALCOLOE PAGAMENTO TOSAP	CAMBIO DI RESID/ABITAZ	CONSULT.D ATI CONTRIBU TIVI
CONSULTA Z. SCAD. FISCALI	DETERMINAZ. ISEE	DIFENSORE CIVICO ON LINE	DOMANDA OFFERTA LAVORO	DUPLICAT O COD. FISCALE
PAGAMENT I TELEMATI CI	PARCHEGG. CON TELEPARK	RETE CIVICA	SPORTELLO OPPORTUNITA'	SPORTELL O RECLAMI
SPORTELL O SCUOLA	SPORTELL UNICO SERV. SOCIALI	VALUTA LA TUA IMPRESA	VIAGGIARE IN AUTO	

Gli obiettivi che il progetto ASME.NET si pone sono diversi tra cui:

- Realizzazione di un sistema e-government in grado di valorizzare il ruolo di interfaccia istituzionale dei portali che hanno aderito al progetto, verso cittadini ed imprese per un' ampia gamma di servizi forniti sia

direttamente dalle amministrazioni locali sia per quelli erogati dalle amministrazioni centrali.

- Realizzazione di un ambiente tecnologico ed organizzativo che consenta anche ai piccoli comuni, con meno di 5000 abitanti, di partecipare a pari livello al processo di innovazione della pubblica amministrazione locale.
- Creazione di un modello di interscambio informativo, sistemi hardware, sistemi applicativi e metodi organizzativi per tutti i comuni che aderiscono al progetto e che vengono “ospitati” in una infrastruttura centrale interconnessa a server¹¹³ periferici installati presso ciascuna amministrazione locale che ha aderito al programma, molto utili per l’aggiornamento dei servizi in rete attivi nei diversi portali.
- Formazione di nuove figure professionali nelle pubbliche amministrazioni locali, in grado di cogliere le possibilità offerte dalle nuove tecnologie e contribuire attivamente alla gestione del cambiamento all’ interno del proprio portale operativo.

I comuni della provincia di Reggio Calabria che hanno aderito a questo progetto sono più della metà, infatti sono 68 di cui: Agnana, Anoina, Ardore, Benestare, Bova Marina, Bovalino, Bruzzano Zeffirio, Camini, Campo Calabro, Candidoni, Canolo, Caraffa del Bianco, Careri, Caulonia, Ciminà, Cittanova, Condofuri, Cosoleto, Delianuova, Feroleto della Chiesa, Ferruzzano, Fiumara, Galatro, Gerace, Giffone, Gioia Tauro, Gioiosa Ionica, Grotteria, Laganadi, Laureana di Borrello, Locri, Mammola, Marina di Gioiosa Ionica, Maropati, Martone, Melicuccà, Melicucco, Molochio, Monasterace, Montebello Ionico,

¹¹³ Generalmente il server è il computer (in realtà si tratta di uno o più processi) che gestisce l’ informazione utile per l’ utente che vi accede, tramite un’ applicazione chiamata client (un altro processo). Possono essere anche molti gli utenti che contemporaneamente accedono tramite il loro client alle informazioni (risorse) offerte dal server.

Oppido Mamertina, Palizzi, Palmi, Placanica, Polistena, Riace, Rosarno, Samo, San Giovanni di Gerace, San Lorenzo, San Pietro di Caridà, San Procopio, San Roberto, Sant' Agata del Bianco, Sant' Alessio in Aspromonte, Sant' Eufemia d' Aspromonte, Scido, Scilla, Seminara, Serrata, Siderno, Sinopoli, Staiti, Stilo, Taurianova, Terranova Sappo Minulio, Varapodio.

Per riuscire ad applicare gli obiettivi che il progetto ASME.NET si pone ognuno di questi comuni dovrebbe essere dotato di un sito internet istituzionale che funzioni bene e che possa consentire un' efficace erogazione dei servizi. I siti dei comuni che hanno aderito al progetto seguono tutti uno schema comune, come dimostra di seguito lo schema dell' home page del sito del comune di Cittanova, comune, che ha appunto aderito al progetto:

Barra di navigazione superiore |

[Home](#) | [Mappa](#) | [Servizi A-Z](#)





Molte volte diventa difficile sostenere un processo di ristrutturazione all' interno del sito per quanto riguarda i servizi offerti, in modo da renderli più accessibili e più facili da usare, e spesso capita che questa ristrutturazione non avvenga in modo completo e ci si ritrovi con dei semplici servizi di “facciata”. Per fortuna non sembra il caso dei comuni che hanno aderito al progetto Asme.net, in quanto, per esempio cliccando sulla finestra “servizi A-Z” compare una schermata con tutti i servizi attivi sul sito del comune¹¹⁴, come dimostrato di seguito:

**Call center
Servizi Asmenet**

Comune di CITTANOVA
VIALE ALDO MORO
Tel. 0966.656111
P.I. 00267230803


Sei in : [Home](#) > Servizi A-Z

¹¹⁴ Tutte le informazioni riguardanti il comune sono state reperite sul sito <http://cittanova.asmenet.it>

Indice alfabetico dei servizi





[A](#) | [B](#) | [C](#) | [D](#) | [E](#) | [F](#) | [G](#) | [H](#) | [I](#) | [J](#) | [K](#) | [L](#) | [M](#) | [N](#) | [O](#) | [P](#) | [Q](#) | [R](#) | [S](#) | [T](#) | [U](#) | [V](#) | [W](#) | [X](#) | [Y](#) | [Z](#)

A

- » [Albo Pretorio on line](#)
- » [Asmenet ambiente](#)
- » [Assistenza e sanità](#)
- » [Aste giudiziarie on line](#) 
- » [Atlante statistico comunale](#)
- » [Autocertificazione](#)



[Torna all'indice](#)

C

- » [Calcolo e pagamento ICI](#)
- » [Calcolo e pagamento ICP](#)
- » [Calcolo e pagamento TARSU](#)
- » [Calcolo e pagamento TOSAP](#)
- » [Cambio di residenza/abitazione](#)
- » [Cercare farmaci e principi attivi](#) 
- » [Cercare presidi delle forze dell'ordine](#) 
- » [Come arrivare](#)
- » [Condizione giovanile](#)
- » [Consultare scadenze fiscali](#) 
- » [Consultazione dati contributivi](#)
- » [Consultazione scadenze fiscali](#) 
- » [Cultura e tempo libero](#)

[Torna all'indice](#)

D

- » [Denuncia rapporto lavoro domestico](#) 
- » [Determinazione ISEE](#)
- » [Difensore civico on line](#)
- » [Disabile](#)
- » [Disoccupato](#)
- » [Domanda/offerta di lavoro](#)
- » [Duplicato codice fiscale](#) 

[Torna all'indice](#)

E

- » [Economia e lavoro](#)

[Torna all'indice](#)

F

- » [Farmaci e principi attivi](#) 

[Torna all'indice](#)

G

- » [Giovane](#)
- » [Gli uffici](#)
- » [Guida ai servizi](#)

[Torna all'indice](#)

I

- » [I numeri del Comune](#)
- » [Il Consiglio](#)
- » [Il Sindaco](#)
- » [Imprenditore](#)
- » [In aereo](#) 
- » [In auto](#) 
- » [In treno](#) 
- » [Info utili](#)
- » [Informazioni turistiche](#)

[Torna all'indice](#)

L

- » [La Giunta](#)
- » [Lavorare in proprio](#)
- » [Lavoratore](#)

[Torna all'indice](#)

M

- » [Malattie ed esenzioni](#) 

[Torna all'indice](#)

O

- » [Operatore sociale](#)


[Torna all'indice](#)

P

- » [Pagamenti telematici](#)
- » [Pagamento TARSU](#)
- » [Parcheggiare con Telepark](#)
- » [Prodotti tipici](#)

[Torna all'indice](#)

R

- » [Rassegna Stampa](#)
- » [Regolamenti](#)
- » [Rete civica](#)
- » [Ricerca presidi delle Forze dell'Ordine](#) 

[Torna all'indice](#)

S

- » [Scuola e formazione](#)
- » [Sport](#)
- » [Sportello opportunità](#)
- » [Sportello Reclami](#)
- » [Sportello Scuola](#)
- » [Sportello Unico Servizi Sociali](#)
- » [Sportivo](#)
- » [Straniero](#)
- » [Studente](#)
- » [Sviluppo sociale](#)


[Torna all'indice](#)



T

- » [Turismo](#)
- » [Turista](#)

[Torna all'indice](#)

V

- » [Valuta la tua impresa](#)
- » [Viaggi e scambi culturali](#)
- » [Viaggiare in aereo](#) 

- » [Viaggiare in auto](#) 
- » [Viaggiare in treno](#) 
- » [Vini locali](#)
- » [Visure Camerali](#)
- » [Visure Catastali](#)
- » [Visure dati anagrafici](#)

[Torna all'indice](#)

Copyright 2004 progetto Asmenet - Tutti i diritti sono riservati | [Leggi le condizioni di utilizzo del servizio e le linee guida sulla privacy](#)

| [Aiuto](#) | [Call Center](#) | [Note legali e privacy](#) | [Partner](#) | [Interni](#) | [Utilità](#) | [Mappa del sito](#) | [Torna sopra](#) |



Sviluppare e, di conseguenza, aggiornare costantemente questi servizi comporta dei risvolti positivi vale a dire: un ampliamento dei processi di innovazione che precedentemente sono stati già avviati, la realizzazione e la diffusione di maggiori servizi on line necessari alla promozione della cittadinanza digitale e, soprattutto indispensabili per includere i piccoli comuni, particolarmente presenti nella provincia di Reggio Calabria. Per dimostrare al cittadino che i servizi transattivi presenti sul sito del proprio comune siano stati effettivamente attivati si dovrebbe garantire il minimo sforzo, tempi rapidi di interazione, certezza, sicurezza e massima accessibilità¹¹⁵, altrimenti sarà difficile convincere i cittadini, già molto scettici sull' esistenza e l' utilizzo dei servizi, che i servizi

¹¹⁵ M. CASTELLS, *La nascita della società in rete*, cit.

on line possono rappresentare un' opzione vincente rispetto alle altre¹¹⁶. Grazie allo sviluppo di questi servizi on line potranno essere semplificate le procedure amministrative, snellite le procedure di accesso e di partecipazione dei cittadini, affiancando anche la multimedialità alla carta e costruendo un dialogo tra strutture pubbliche e cittadino. Per mantenere questi servizi, però sarà necessario attivare dei sistemi che consentano di aggiornarli costantemente in modo da avvicinarli alle esigenze sia dei cittadini che delle imprese. Sarebbe inoltre indispensabile offrire a cittadini ed imprese di poter accedere ai servizi della pubblica amministrazione locale in modalità multicanale, sia con l' utilizzo di internet che di call center, sviluppando uno standard open source¹¹⁷ che sia compatibile con le disponibilità di spesa dei comuni e degli enti piccoli o medi che siano. Nonostante lo sviluppo dato dalla creazione di servizi on line per i cittadini, si dovrebbe lavorare per riuscire a creare una società in grado di valorizzare i meccanismi decisionali e promuovere la formazione ed il rinnovamento ma soprattutto la capacità di rimettersi continuamente in discussione. Impegnando le forze intellettuali si potranno costruire insieme le soluzioni a problemi sempre più complessi e realizzare ciò che Pierre Lévy definisce "intelligenza collettiva"¹¹⁸, cioè una intelligenza distribuita ovunque, continuamente valorizzata al massimo mediante le nuove tecnologie. La società dell' informazione è una costruzione complessa e dipende da una serie di fattori che coinvolgono la pubblica amministrazione, il sistema formativo, la ricerca, le

¹¹⁶ ibidem.

¹¹⁷ Le open source, o fonti aperte, sono la caratteristica di un software secondo la quale un utente può accedere al file sorgente e modificarlo a suo gradimento. La loro popolarità è sicuramente legata al basso costo ma anche alla loro malleabilità.

¹¹⁸ P. LÉVY, *L' Intelligenza collettiva. Per un antropologia del Cyberspazio*, Feltrinelli Editore 1996.

famiglie ed i cittadini, ma nessuno di questi fattori può essere portato avanti in modo efficace se non si rimuove definitivamente l' ostacolo rappresentato dalla non omogenea copertura del territorio dalle tecnologie a banda larga. Anche se l' applicazione delle tecnologie dell' informazione e della comunicazione non produce risultati tangibili, la loro acquisizione serve ad influenzare i comuni ad utilizzare e sfruttare maggiori risorse determinando anche il loro sviluppo. Questo vale soprattutto per le piccole medie imprese che sono in netta maggioranza nei comuni della provincia di Reggio Calabria. Bisognerebbe offrire a tutti, sia cittadini che imprese, la possibilità di accedere alla società della informazione, ma non solo attraverso lo sviluppo di siti web, in quanto si rischia di creare nuove forme di emarginazione sia economica che sociale¹¹⁹, la società dell' informazione, al contrario, dovrebbe contribuire ad accrescere i livelli occupazionali, migliorare la qualità della vita e stabilire una unione sia sociale che economica del territorio.

¹¹⁹ F. LATELLA, *Mercati e istituzioni nel Mezzogiorno*, Franco Angeli, Milano 1994.

3.2) PUNTI DI FORZA E PUNTI DI DEBOLEZZA DELLE PRINCIPALI AREE DELLA PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA

La provincia di Reggio Calabria è composta da 96 comuni, i quali possono essere raggruppati in cinque aree principali, le quali sono formate rispettivamente da la Piana di Gioia Tauro, l' Aspromonte, la Locride, l' Area dello Stretto e l' Area Grecanica.

L' Area di Gioia Tauro è costituita da 10 comuni tra cui lo stesso comune di Gioia Tauro ed i comuni di Melicuccà, Melicucco, Palmi, Polistena, Rizziconi, Rosarno, San Ferdinando, San Procopio e Seminara.

COMUNI	POPOLAZIONE	SUPERFICIE KMQ
GIOIA TAURO	18.471	455,6
MELICUCCA'	1.079	62,9
MELICUCCO	4.996	784,3
PALMI	19.435	610,4
POLISTENA	11.591	990,7
RIZZICONI	7.650	192,6
ROSARNO	15.051	381,4
SAN FERDINANDO	4.339	310,4
SAN PROCOPIO	617	57,6
SEMINARA	3.352	99,9

TOT.	86.581	3.945,8
-------------	---------------	----------------

Questi comuni si collocano lungo la fascia tirrenica settentrionale della provincia di Reggio Calabria. Il territorio viene preso in considerazione essenzialmente per l' area portuale di Gioia Tauro e per le piccole aree industriali ad essa limitrofe. Prima della costruzione del porto la provincia di Reggio Calabria era sprovvista di un grande porto commerciale nonostante i numerosi chilometri di costa. La centralità del porto nasce dal crescente volume di traffico svolto con la movimentazione dei container nel trasporto inter-oceanico, intra-mediterraneo, ma anche italiano e soprattutto meridionale. Esso si presenta come un porto globale che grazie alla posizione strategica ed alle sue potenzialità si appresta a diventare un punto di riferimento non soltanto a livello regionale ma anche a livello europeo per quanto riguarda il carico-scarico dei container. Il porto di Gioia Tauro così, da simbolo dello spreco dell' intervento pubblico in Calabria, e della presenza mafiosa sul territorio, è riuscito a diventare "The Gate of Europe", il cancello d' Europa¹²⁰. Infatti questo porto rappresenta una grande opportunità di sviluppo per cercare di rialzare la economia dei comuni facenti parte dell' area di Gioia Tauro, e promuovere il lavoro di operatori industriali che operano in settori tecnologicamente innovativi e di importanza strategica. Nell' area sono presenti quattro centri gravitazionali rappresentati dai comuni di Palmi, Gioia Tauro, Rosarno e Polistena (tutti comuni con più di 10.000 abitanti) i quali svolgono essenzialmente funzioni di servizio per gli altri comuni dell' area (scuole, uffici pubblici, servizi sanitari, servizi sociali e culturali). Questi comuni hanno come

¹²⁰ G. ANCONA, *Pagine sullo sviluppo del mezzogiorno*, Cacucci Edizioni, Bari 2002.

principale caratteristica la presenza prioritaria di attività terziarie e commerciali. In alcune aree di questi centri però sono anche presenti situazioni di degrado del sistema insediativo dovute in particolare all'abusivismo edilizio ed alla insufficiente manutenzione delle infrastrutture e delle reti. Fanno parte di questa area anche quattro centri intermedi rappresentati dai comuni di Melicucco, Rizziconi, San Ferdinando e Seminara (tutti con popolazione compresa tra i 3.500 ed i quasi 8.000 abitanti) localizzati, ad eccezione del comune di San Ferdinando, tutti all'interno. Questi comuni presentano una struttura socio-economica "mista" in quanto, al loro interno, sono presenti sia le caratteristiche dei comuni di origine rurale che un insieme di servizi tipici dei comuni con maggior numero di abitanti, vale a dire scuole secondarie, uffici pubblici, servizi sociali e culturali. I comuni di Palmi e San Ferdinando, per rendere più soddisfacente il loro sviluppo, in particolar modo basato sul turismo, cercano inoltre di puntare molto su ambiente e paesaggio¹²¹. I comuni di Melicucco e San Ferdinando, in seguito alla costruzione del porto e degli insediamenti circostanti, hanno visto sia i loro territori che la loro economia completamente rivoluzionati, dato che i terreni, dove è stato costruito il porto, prima venivano utilizzati come agrumeti ed in parte uliveti. Ma per i comuni appartenenti a quest'area, nonostante le innovazioni portuali, rimane un'economia fortemente legata al settore agricolo la quale, di conseguenza, il più delle volte non riesce ad apportare un grande sviluppo del territorio facendo aumentare ancor di più la disoccupazione. Per cercare di evitare ciò diventa necessario il sostentamento alle imprese in modo organico ed articolato, cercando di rispondere ai loro bisogni reali, prestando particolare attenzione allo sviluppo,

¹²¹ G. ANCONA, *Pagine sullo sviluppo del mezzogiorno*, cit., pag. 159.

accogliendo le nuove tecnologie, l' information technology e, non ultima, la formazione professionale¹²². Gli elementi che sarebbe opportuno sfruttare al meglio all' interno di questi comuni sono essenzialmente i servizi, il turismo e lo sviluppo rurale. Per quanto riguarda i servizi diventa fondamentale riuscire a potenziare il ruolo dei mercati finanziari ma anche degli operatori finanziari, migliorando l' informazione e l' assistenza tecnica alle imprese e la funzionalità delle infrastrutture di servizio e supporto alla forza lavoro. Il turismo è un elemento essenziale per lo sviluppo economico di questi comuni, ma si avverte la necessità di far nascere nuove realtà produttive basate sul recupero e la valorizzazione delle culture locali già esistenti. Invece lo sviluppo rurale servirebbe essenzialmente a valorizzare le risorse agricole forestali ed ambientali per cercare di prevenire, o casomai ridurre, i danni provocati dallo sfruttamento non equilibrato delle risorse biologiche. Uno dei pochi elementi favorevoli per questi comuni consiste nella crescente domanda di prodotti turistici specializzati¹²³ (turismo religioso, turismo rurale e turismo culturale) e la crescente domanda di prodotti artigianali ed agroalimentare tipici, caratterizzati dall' essere prodotti in luoghi ad alta valenza simbolica e realizzati con tecniche originali derivate dall' esperienza accumulata nel corso di intere generazioni, così insieme al prodotto si potrà acquistare anche la sua storia. L' elemento fondamentale per un buon livello di sviluppo però è caratterizzato essenzialmente dalla qualificazione dei servizi, la definizione di nuove ed adeguate figure professionali in campo sociale anche attraverso la

¹²²D. MARTELLATO, *Il capitale nello sviluppo locale e regionale*, Franco Angeli, Milano 2002.

¹²³ G. ANCONA, *Pagine sullo sviluppo del Mezzogiorno*, cit.

rappresentazione della pubblica amministrazione in modo da sostenere e diffondere lo sviluppo della società dell' informazione¹²⁴.

Già meta di popoli in pace, stirpi guerriere, di monaci bizantini, re normanni e casate spagnole, l' Aspromonte ed i centri che lo costellano e quelli che a valle lo cingono, si propone come territorio-albergo, un ambiente accogliente e ricettivo per i flussi sia turistici che economici. Un territorio deciso ad accogliere la sfida dell' innovazione¹²⁵. L' Aspromonte è un' area di grande estensione della provincia di Reggio Calabria tanto da comprendere 23 comuni, tra i 500 ed i circa 17.000 abitanti, come indicato nella tabella, tutti con caratteristiche territoriali molto simili tra loro:

COMUNE	POPOLAZIONE	SUPERFICIE KMQ
ANOIA	2.378	235,7
CANDIDONI	410	154
CINQUEFRONDI	6.461	216,6
CITTANOVA	10.675	172,7
COSOLETO	976	28,9
DELIANUOVA	3.584	170,3
FEROLETO DELLA CHIESA	1.872	245,7
GALATRO	2.307	45,7

¹²⁴ ibidem.

¹²⁵ T. PERNA, *Aspromonte: i parchi nazionali nello sviluppo locale*, Bollati Boringhieri, Torino 2002.

GIFFONE	2.182	150,8
LAUREANA DI BORRELLO	5.709	161,2
MAROPATI	1.736	168,5
MOLOCHIO	2.803	75,1
OPPIDO MAMERTINA	5.559	94,9
SAN GIORGIO MORGETO	3.384	96,5
SAN PIETRO DI CARIDA'	1.715	35,9
SANTA CRISTINA D'ASPR	1.095	47,5
SANT' EUFEMIA D' ASPR	4.074	123,8
SCIDO	1.047	59,3
SERRATA	964	44,3
SINOPOLI	2.329	90,3
TAURIANOVA	15.799	330,2
TERRANOVA SAPPO MINULIO	537	59,7
VARAPODIO	2.329	80,2
TOT.	69.925	2.749,2

Il territorio aspromontano ricade in parte all' interno del Parco Nazionale dell'Aspromonte, con 12 comuni su 23, i quali ricoprono circa 405,9 kmq di territorio. Nonostante questi comuni siano molto diversi tra loro per numero di abitanti e grandezza territoriale sono invece molto simili per quanto riguarda lo sviluppo e l' economia. In questi comuni l' impresa commerciale è la più diffusa

mentre, nonostante l' estensione del territorio, è molto carente il settore turistico¹²⁶. Il settore commerciale punta molto sulla lavorazione del legno, della metallurgia leggera e della pasticceria, ma nonostante non venga dato particolare risalto al fattore turismo, in questa zona è di grande interesse il patrimonio archeologico risalente all' epoca medioevale. Ma un lato positivo può essere riscontrato nella situazione ambientale che appare in ottime condizioni in particolar modo nelle aree protette del Parco Nazionale d' Aspromonte. La situazione dei comuni di quest' area però non risulta favorevole in quanto le risorse sono critiche e non vi è un lavoro di collaborazione e di sviluppo da parte della pubblica amministrazione locale e delle piccole medie imprese,¹²⁷ seppur scarse in questo territorio. Ma nonostante ciò i comuni dell' Aspromonte cercano di avvicinarsi il più possibile alla sfida verso l' innovazione. L' idea di innovazione in quest' area è essenzialmente caratterizzata da due macro aree di intervento 1)*area dei sistemi locali di sviluppo*; 2)*area delle risorse locali disponibili*. Le azioni per portare avanti i sistemi locali di sviluppo consistono essenzialmente nel realizzare un sistema integrato di attività per lo sviluppo turistico-ricettivo, che possa comprendere la promozione delle produzioni tipiche della tradizione locale e fare in modo di riqualificare sia le zone urbane centrali che quelle periferiche interessate da bisogni di recupero fisico e rigenerazione della qualità urbana e sociale. In ultimo sarebbe necessario riuscire ad ampliare, potenziare e creare nuovi insediamenti produttivi nei settori di artigianato, agroalimentare e commercio. Invece per quanto riguarda le risorse locali disponibili le azioni da svolgere dovranno essere applicate sia a livello

¹²⁶ G. ANCONA, *Pagine sullo sviluppo del mezzogiorno*, cit.

¹²⁷ M. D' ANTONIO, *Lo sviluppo locale del Mezzogiorno: un' operazione incompiuta?* Febbraio 2001 (articolo consultabile sul sito internet www.reset.it/primopiano/opinione.html).

territoriale che urbano, utili alla promozione ed all' orientamento per le occasioni di sviluppo dal punto di vista economico, ambientale e sociale. Ma per ottenere ciò diventerà necessario fare leva su tre punti fondamentali:

1. Recupero e valorizzazione del patrimonio storico, artistico, architettonico e culturale;
2. Tutela e valorizzazione delle risorse naturali ed ambientali;
3. Formazione.

Per riuscire a portare avanti lo sviluppo utilizzando i punti sopra descritti questi comuni necessiterebbero di una riqualificazione del sistema urbano sia per recuperare il patrimonio edilizio che serve per la creazione di attività culturali e sociali, ma anche per cercare di recuperare quelle che sono le caratteristiche distintive del territorio, vale a dire il turismo e la forte impronta storico-culturale¹²⁸. Per riuscire ad ottenere ciò bisognerebbe innanzi tutto valorizzare quello che già c' è ed allo stesso tempo puntare sull' introduzione e qualificazione dell' innovazione tecnologica, in modo da favorire le concentrazioni produttive, vale a dire consorzi e distretti, e l' emersione delle attività sommerse per quanto riguarda i sistemi di sviluppo locale, cioè turismo, artigianato, servizi, commercio e agricoltura, cercando anche di recuperare la tradizione manifatturiera locale¹²⁹. Lo sviluppo imprenditoriale in questi comuni si potrebbe ottenere anche prestando particolare cura ed attenzione all' ambiente ed alla qualità della vita, trattandosi appunto di turismo, ed iniziare ad utilizzare la formazione/informazione come un percorso necessario per la riqualificazione e l' aggiornamento a diversi livelli professionale, tecnico, pubblico e privato, in

¹²⁸ D. MARTELLATO, *Il capitale nello sviluppo locale e regionale*, cit. , pagg.197-205.

¹²⁹ D. MARTELLATO, *Il capitale nello sviluppo locale e regionale*, cit.

modo da riuscire a portare avanti lo sviluppo produttivo ed agevolare l'emersione delle attività sommerse.

L' Area della Locride si colloca lungo la fascia ionica della provincia di Reggio Calabria e comprende 39 comuni :

COMUNI	POPOLAZIONE	SUPERFICIE KMQ
AFRICO	3.465	67,9
AGNANA	673	80,6
ANTONIMINA	1.442	64,2
ARDORE	4.820	147,4
BENESTARE	2.426	130,6
BIANCO	4.047	127,8
BIVONGI	1.596	63,1
BOVALINO	8.358	465,6
BRUZZANO ZEFFIRIO	1.401	67,1
CAMINI	736	42,9
CANOLO	957	33,9
CARAFFA DEL BIANCO	622	50,6
CARERI	2.443	63,9
CASIGNANA	775	31,7
CAULONIA	7.756	77,0
CIMINA'	683	14,0
FERRUZZANO	852	44,6
GERACE	2.973	104,1
GIOIOSA IONICA	7.044	195,1
GROTTERIA	3.611	95,3

LOCRI	12.997	507,3
MAMMOLA	3.389	42,1
MARINA DI GIOIOSA IONICA	6.440	404,3
MARTONE	597	72,3
MONASTERACE	3.426	218,9
PAZZANO	799	51,6
PLACANICA	1.507	51,5
PLATI'	3.823	76,4
PORTGLIOLA	1.343	224,6
RIACE	1.605	100,0
ROCCELLA IONICA	6.762	180,4
SAMO	1.097	21,9
SAN GIOVANNI DI GERACE	609	45,8
SAN LUCA	4.106	39,4
SANT'AGATA BIANC	715	37,9
SANT'ILARIO IONIO	1.389	100,9
SIDERNO	16.734	531,4
STIGNANO	1.373	79,2
STILO	2.816	35,9
TOT.	128.207	4.789,8

I comuni di quest' area presentano come caratteristica principale l' ambivalenza mare-montagna, avendo una vera e propria struttura sdoppiata con il centro storico situato nell' entroterra e dall' altro lato i nuovi agglomerati urbani sulla

costa con il conseguente flusso di popolazione dall' interno verso la costa. Il settore economico di quest' area, come del resto un po' in tutti i comuni reggini, è molto precario, infatti il territorio è caratterizzato da un' economia agricola, basata sulla produzione di vino, olio e prodotti tipici del territorio, e da una economia artigianale con la produzione di vasellame in terracotta e oggetti in ferro battuto, strettamente legati alle vecchie tradizioni e molto ostili ad avvicinarsi all' innovazione. L' imprenditorialità si basa su piccole imprese specializzate, per lo più, nel settore alberghiero e di pubblici esercizi. Una risorsa fondamentale di quest' area è il patrimonio culturale¹³⁰, infatti molti comuni sono ricchi di preziosi elementi delle civiltà greco-romana e normanno-bizantina. Purtroppo però questi siti archeologici molto spesso vengono trascurati o abbandonati, ed anche per questo motivo all' interno del territorio sarebbe indispensabile creare un maggiore sviluppo occupazionale ed una integrazione sia per quanto riguarda la produttività che l' amministrazione¹³¹. Per ottenere ciò diventerebbe fondamentale affiancare alla tradizione l' uso delle tecnologie dell' informazione e della comunicazione sia da parte della pubblica amministrazione che da parte delle imprese, e di conseguenza anche dai cittadini. Ma nonostante l' evidente lentezza nello sviluppo informatico sembra che qualcosa si stia iniziando a muovere, infatti è stato creato lo sportello unico della Locride, vale a dire uno sportello che associa tutti i comuni dell' area e lavora in stretto coordinamento con gli uffici tecnici dei comuni stessi. È una struttura a rete, in quanto i comuni continuano a mantenere la responsabilità di ogni singolo procedimento e del rilascio delle concessioni edilizie, ma la

¹³⁰ M. CARTA, *L' armatura culturale del territorio: il patrimonio come matrice di identità e strumento di sviluppo*, Franco Angeli, Milano 2002.

¹³¹ M. D' ANTONIO, *Lo sviluppo locale del mezzogiorno: un' operazione incompiuta?* cit.

struttura di coordinamento dello sportello unico lavora in forma associata e si occupa dell' avvio di ogni singolo procedimento, del collegamento tra gli enti locali, ma anche dell' organizzazione e della convocazione di conferenze, convegni e assemblee per l' attuazione dei diversi servizi. Nella fase iniziale della creazione di questo sportello c' è stata tanta diffidenza da parte delle aziende ma in particolar modo da parte dei comuni perché sostanzialmente si trattava di modificare delle procedure esistenti da anni, ma anche ferme da tantissimo tempo. Inoltre c' era, e forse ancora è molto presente, un problema di scarsa informatizzazione dei comuni e una carente alfabetizzazione di coloro i quali operano all' interno dei comuni e degli enti locali. Infatti, in seguito alla creazione dello sportello unico, gli operatori sono stati tenuti a seguire dei corsi di formazione da parte del consorzio Telcal, ente che gestisce il piano telematico in Calabria. In seguito a ciò si è potuto procedere all' utilizzo dello sportello, avviando i procedimenti, sia direttamente da casa o dagli stessi uffici comunali, inoltre è stato creato un archivio telematico che potrà consentire di verificare lo stato del procedimento, in modo da poter ottenere tutte le informazioni necessarie sulla documentazione richiesta¹³².

L' Area dello Stretto è un piccolo territorio formato da 12 comuni, come dimostrato nella tabella sotto riportata:

¹³².ibidem

COMUNI	POPOLAZIONE	SUPERFICIE KMQ
BAGNARA CALABRA	11.230	455,0
CALANNA	1.183	112,8
CAMPO CALABRO	4.074	546,1
CARDETO	2.325	64,0
FIUMARA	1.201	173,6
LAGANADI	498	60,3
MOTTA SAN GIOVANNI	6.449	138,0
SAN ROBERTO	1.985	57,9
SANT'ALESSIO IN ASPRMONTE	436	104,8
SANTO STEFANO IN ASPRMONTE	1.470	83,1
SCILLA	5.176	118,5
VILLA S. GIOVANNI	13.119	1.073,6
TOT.	49.146	2.987,7

Gran parte dei comuni di quest' area non presenta un alto numero di abitanti, tranne i comuni di Bagnara e Villa San Giovanni, ma la caratteristica principale di questo territorio è la netta differenza tra la fascia costiera e la fascia interna, proprio perché in questa zona, come in quasi tutti i comuni reggini, l' economia si fonda sul turismo. Esiste una modesta dotazione di infrastrutture mentre è notevole la presenza di castelli, torri, siti archeologici di grande rilievo, che costituiscono più della metà della superficie territoriale. Purtroppo però vi è anche un diffuso degrado causato anche da una scarsa educazione ambientale. Anche per questo motivo sarebbe indispensabile creare un potenziamento dell'

offerta turistica puntando su un distretto turistico formato dalla triade città-mare-monti¹³³. Un elemento fondamentale consisterebbe nel riuscire a fare leva su attrattori non solamente turistici quali l'istruzione, la formazione, l'assistenza ed il sostegno allo sviluppo di nuove attività e nuove imprese, ma anche delle azioni di marketing indispensabili per lo sviluppo delle imprese nel settore della economia sociale¹³⁴. Per cercare di risollevarne le sorti dei comuni appartenenti a quest'area è stato istituito dalla provincia di Reggio Calabria un progetto denominato ROAD, cioè Rete dell'Ospitalità e dell'Accoglienza Diffusa. Fanno parte di questo progetto tutti i 12 comuni dell'area dello stretto. L'obiettivo principale posto dal progetto consisterebbe essenzialmente nella lotta alla discriminazione territoriale e pari opportunità per tutti. I comuni appartenenti a quest'area sono caratterizzati da indici di vecchiaia più alti, e da un accentuato tasso di migrazione che interessa soprattutto i giovani. Le motivazioni che stanno alla base di questo spostamento sono diverse, da un lato possono essere di tipo economico (la struttura del mercato del lavoro, le differenze di guadagno atteso tra città e zone rurali, la mancanza di opportunità imprenditoriali), dall'altro motivazioni legate a preferenze individuali, quali la definizione del proprio percorso di studi, la disponibilità di beni e servizi. D'altra parte la mobilità all'interno dei comuni di quest'area non sembra portare risposte adeguate, visto anche che il tasso di disoccupazione provinciale risulta essere tra i più alti in Italia, soprattutto per quanto riguarda giovani e donne. Il progetto prevede lo sviluppo di un incremento dei saperi e delle competenze sia per i destinatari finali, i cittadini, sia per gli enti responsabili delle politiche del

¹³³ G. ANCONA, *Pagine sullo sviluppo del Mezzogiorno*, cit.

¹³⁴ M. CARTA, *L'armatura culturale del territorio: il patrimonio come matrice di identità e strumento di sviluppo*, cit.

lavoro, della formazione, del territorio e dei servizi. Alla fine del progetto dovrà essere stata elaborata una mappa delle risorse e delle criticità rispetto allo sviluppo di una impresa di ospitalità diffusa; dovranno anche essere definiti i ruoli, le funzioni e gli strumenti per l'analisi del territorio in modo da incrementare le capacità di programmazione e per lo sviluppo di un'economia sostenibile e compatibile con le esigenze della popolazione locale¹³⁵; dovrà inoltre essere sperimentata la possibilità di avviare nuove iniziative economiche nel settore dell'ospitalità, dovranno essere realizzati gli strumenti di comunicazione verso l'esterno ma, allo stesso tempo, l'avvio di un centro servizi faciliterà il lavoro delle imprese esistenti e di nuova formazione sviluppando servizi fondamentali come quello di approvvigionamento, prenotazione e promozione delle imprese turistiche, e verrà utilizzato, ovviamente, anche come strumento di continuità. L'attuazione del progetto si potrà ottenere grazie al lavoro di tre tipologie di enti : gli enti locali ed in particolare i comuni minori, un ente che assicurerà il raccordo con le piccole realtà imprenditoriali ed economiche del territorio ed un ente tecnico che possa garantire le competenze necessarie alla gestione del progetto, con capacità di analisi territoriale, monitoraggio e valutazione di attività complesse¹³⁶. I tre enti saranno impegnati in ruoli diversi che però avranno come scopo la promozione dello sviluppo economico e sociale dei comuni. In particolare gli enti locali si occuperanno non solo della tutela ma anche della valorizzazione del territorio nell'area che va dalla marina alla zona montana dell'Aspromonte. Alla

¹³⁵ A. TACCONE, *L'incentivazione per lo sviluppo locale delle PMI*, Luiss Edizioni, Roma 2001.

¹³⁶ C. TRIGILIA, *Sviluppo locale. Un progetto per l'Italia*, Laterza Edizioni, Bari-Roma 2005, cit. pagg.100-110.

realizzazione del progetto ha partecipato anche un gruppo di lavoro che inizialmente ha realizzato le analisi del contesto e dei fabbisogni sul territorio e successivamente, sulla base delle informazioni raccolte ha potuto procedere alla sperimentazione di un centro servizi per l' accoglienza turistica supportato da esperti, provenienti dall' esterno, di sviluppo locale¹³⁷. Purtroppo però all' interno dell' area c' è stata molta reticenza nel portare avanti il progetto, fortunatamente la reticenza si è riusciti a vincerla attraverso l' uso di questionari anonimi, grazie ai quali sono state definite delle procedure di comunicazione e di diffusione dei risultati all' esterno grazie soprattutto all' utilizzo di nuove tecnologie, tra i diversi enti partecipanti al progetto. Gli amministratori locali hanno bisogno di stabilire dei rapporti con gli enti in modo da sfruttare, anziché subire, le possibilità di sviluppo. Per portare avanti, e migliorare, lo sviluppo dei comuni di quest' area gli enti locali dovranno, inoltre, porsi come obiettivo principale la soddisfazione del fabbisogno di crescita del territorio in modo da poter eliminare il disagio in cui si trovano attualmente i comuni dell' area. Ma per riuscire ad ottenere ciò bisognerebbe porre l' accento sulle fasce deboli, purtroppo fortemente presenti in quest' area, sul fabbisogno dei servizi e soprattutto sulla soddisfazione di tale fabbisogno. La criticità di questi comuni deriva essenzialmente dalla debolezza delle istituzioni locali, in particolare nei comuni più piccoli, dove esistono troppe difficoltà per poter interagire con figure diverse da quella del sindaco per riuscire a dare voce alle possibilità di sviluppo.

I comuni che fanno parte dell' Area Grecanica sono 12, e sono:

¹³⁷ ibidem

COMUNI	POPOLAZIONE	SUPERFICIE KMQ
BAGALADI	1.286	41,7
BOVA	474	10,1
BOVA MARINA	3.967	134,4
BRANCALEONE	3.882	108,1
CONDOFURI	5.055	86,4
MELITO PORTO SALVO	10.506	297,4
MONTEBELLO IONICO	6.922	124,3
PALIZZI	2.709	51,8
ROCCAFORTE DEL GRECO	802	14,8
ROGHUDI	1.365	37,4
SAN LORENZO	3.357	52,3
STAITI	395	24,8
TOT.	40.720	983,5

Questi comuni si estendono nella zona sud della provincia di Reggio Calabria, la frattura tra costa e montagna è molto rimarcata sia per la presenza di infrastrutture ma anche, e soprattutto, per l' inadeguatezza dei sistemi di collegamento¹³⁸. In questi comuni salta subito agli occhi una scarsissima integrazione tra le diverse economie locali e produttive, con una forte dipendenza dalle zone adiacenti ed un forte degrado territoriale dovuto sia a fenomeni di carattere naturale che alla mancanza di strumenti indispensabili ad una adeguata gestione del territorio. I comuni di quest' area presentano delle

¹³⁸ M. D' ANTONIO, *Lo sviluppo locale del mezzogiorno: un' operazione incompiuta?* cit.

risorse molto scarse e l' economia si basa, come per le altre aree reggine, soprattutto su agricoltura e turismo. Questi comuni se riuscissero ad imboccare la via dello sviluppo potrebbero vivere anche di solo turismo, ma per riuscire ad ottenere ciò il turismo andrebbe riqualificato, potenziando i valori e le risorse fortemente presenti in questa zona, attraverso due fattori importanti: tutelare e valorizzare il notevole patrimonio culturale ed ambientale tipico dell' area grecanica, caratterizzato da numerosi centri storici e saperi artigianali, sia come risorsa fondamentale per incentivare l' offerta turistica, ma in particolar modo per recuperare e far rivivere l' identità e le tradizioni delle popolazioni locali¹³⁹. Il secondo punto consisterebbe nell' aumentare la crescita sociale ed economica dell' area, cercando di potenziare i nodi esistenti e magari crearne altri come obiettivo strategico per il rilancio dei territori che ne sono sprovvisti¹⁴⁰. Dall' analisi delle cinque aree si è riscontrato che le politiche del lavoro sono più assenti proprio dove sono meno sviluppate le dinamiche economiche e dove le politiche di sviluppo locale sono meno innovative ed efficaci. All' interno di queste aree si è creato un sistema che opera soprattutto nel terzo settore, così che le organizzazioni non istituzionali, in stretta connessione con le amministrazioni locali, possano operare in modo sinergico facendo in modo che i bisogni di servizi sociali emergano in modo chiaro e vengano soddisfatti tempestivamente in modo efficiente ed organizzato¹⁴¹. La forza dell' interazione, dello scambio di esperienze e di risorse crea economia e potrebbe fornire incentivi strategici per

¹³⁹ M. CARTA, *L' armatura culturale del territorio: il patrimonio come matrice di identità e strumento di sviluppo*, cit.

¹⁴⁰ M. D' ANTONIO, *Lo sviluppo locale del mezzogiorno: un' operazione incompiuta?* cit.

¹⁴¹ *ibidem*.

lo sviluppo dei comuni, mentre l'isolamento genera pesanti lacune di efficienza, sovrapposizioni di ruoli e soprattutto disservizi. Pertanto diventa fondamentale per gli amministratori comunali cercare di stabilire degli equilibri che permettano di sfruttare anziché subire le possibilità di sviluppo¹⁴². Le iniziative, proposte dal terzo settore per realizzare politiche di inclusione sociale e soprattutto lavorativa delle fasce a rischio di esclusione consistono essenzialmente nel:

- Sfruttare una rete locale di tutte le organizzazioni presenti sul territorio per soddisfare e sostenere la domanda e qualificare l'offerta;
- Creare specifiche attività di mobilitazione, organizzazione di momenti formativi, diffusione di materiali e predisposizione di strumenti di comunicazione in rete;
- Costruire un laboratorio di best practice (migliori pratiche) per garantire la diffusione di soluzioni innovative ma anche per la gestione di interventi rivolti al sociale.

La carenza quantitativa e qualitativa delle esperienze manifatturiere localizzate nelle diverse aree della provincia di Reggio Calabria sembra aver lasciato una scarsa eredità se non un atteggiamento di scetticismo, causato soprattutto dal fallimento degli interventi finora realizzati. Inoltre allo scetticismo si aggiunge una cultura sociale preda di passività ed un rischio ambientale legato alla forte presenza della criminalità organizzata. In particolare quest'ultimo problema penso sia il fattore decisivo del disfacimento, o della non evoluzione, di una cultura imprenditoriale nelle cinque aree sopra descritte.

¹⁴² Idem.

La mancanza di un tessuto manifatturiero preesistente si collega ad una agricoltura depressa le cui coltivazioni dominanti, ulivo e agrumi, non sembrano avere le caratteristiche qualitative e l'efficienza produttiva di altre aree sia regionali che extraregionali, ma che forse rappresenta l'unico esempio di esperienze e cultura imprenditoriale dal quale non si possono escludere progetti ed azioni di sostegno per lo sviluppo delle imprese¹⁴³. Un elemento di svantaggio può essere rappresentato anche dalla carenza di servizi per l'industria. Infatti lo sviluppo del terziario è stato più un fenomeno di tipo quantitativo che qualitativo, tanto che si riscontra la mancanza di capacità professionali di alto livello in diversi campi, da quello legale a quello tecnologico a quello gestionale.

Questa situazione di crisi che ormai si protrae da tanto tempo non potrà essere risolta in modo veloce anche perché dipende da tre azioni strettamente legate tra loro: La riduzione dei flussi finanziari pubblici in funzione di una politica di riduzione delle carenze nazionali che danneggia il settore pubblico ma anche i settori ad esso collegati, in particolare edilizia e opere pubbliche; La pesante crisi del settore agricolo dovuta in parte alle inefficienze delle produzioni locali ma anche ad errate politiche di sostegno sia da parte dello stato che degli enti preposti; La conseguente crisi e, di conseguenza, il tracollo delle attività che fanno parte del terziario la cui esistenza non può dipendere solamente dal buon andamento delle attività agricole e manifatturiere. Solo sollecitando nel modo giusto le diverse istituzioni si potrà ottenere un'adeguata attenzione alle problematiche locali che non potranno mai essere risolte se non attraverso una

¹⁴³ D. MARTELLATO, *Il capitale nello sviluppo locale e regionale*, Franco Angeli, Milano 2002, cit.

esposizione dei problemi a chi, di competenza, potrà agire per la loro correzione.

La formazione e la valorizzazione del capitale umano sono aspetti indispensabili per uno sviluppo economico durevole ed equilibrato e dipendono anche da due forme di intervento, quella relativa ad un sostanziale sviluppo della cultura imprenditoriale e del rischio, la cui presenza è fondamentale per la nascita di un tessuto imprenditoriale costante ed attivo sul territorio¹⁴⁴. Un giusto intervento in questa direzione potrebbe arrivare dalla riforma delle leggi e degli enti che hanno lo scopo di creare nuova imprenditoria. Quella relativa ad una maggiore attenzione ai rapporti, da parte delle cinque aree, da mantenere con l' esterno, ma anche da portare sempre più avanti tra la regione Calabria e le istituzioni, le imprese e le comunità che rappresentano soggetti verso i quali l' immagine da dare conta molto. In questo è importante la responsabilità dei mezzi di informazione locale che spesso si limitano a dare conto della cronaca criminale tralasciando ogni altro impegno civile e morale nei confronti della regione e soprattutto dei comuni.

Dalla descrizione delle cinque aree reggine sono emersi essenzialmente due punti di forza, il primo è relativo alla diffusione della convinzione tra le amministrazioni locali che lo sviluppo è un processo che va conquistato e voluto dal basso¹⁴⁵. Il secondo punto lo si può riscontrare nell' avvio di alcuni, sporadici, casi di sviluppo locale, come lo sportello unico della locride. Gli amministratori locali per imboccare la via dello sviluppo dovranno abbandonare le vecchie pratiche del lavoro ma soprattutto imparare le tecniche di

¹⁴⁴ A. TACCONE, *L' incentivazione per lo sviluppo locale delle PMI*, cit.

¹⁴⁵ G. ANCONA, *Pagine sullo sviluppo del mezzogiorno*, cit. pag.159.

comportamento amministrativo, molto più innovative rispetto al passato¹⁴⁶. Invece un punto spinoso è il rischio di opportunismo da parte degli enti locali, il rischio è alto sia perché ancora in queste aree, in particolare nei piccoli comuni, non sono ben radicati solidi fenomeni di sviluppo interno ma anche perché le risorse degli amministratori locali sono specializzate verso altri orizzonti di intervento. Un altro punto di debolezza è caratterizzato dall' indeterminatezza legislativa. In questo caso però la lacuna è di carattere nazionale in quanto gli strumenti legislativi sono ancora molto incerti e sottoposti a continue revisioni, questo crea la formazione di alleanze e progetti per lo sviluppo locale molto fragili e continuamente esposti alle difficoltà normative. Come si è potuto notare i comuni reggini appaiono in una situazione territoriale particolarmente critica in quanto, soprattutto per quanto riguarda lo sviluppo tecnologico, c' è la mancanza di adeguate attrezzature d' eccellenza su cui puntare e la presenza di dotazioni, sia infrastrutturali che nei servizi, molto minima che non consente uno sviluppo equilibrato e la possibilità di attrazione degli investimenti e delle attività dall' estero¹⁴⁷. Per favorire lo sviluppo del sistema produttivo di queste aree occorrerebbe migliorare la competitività del sistema produttivo attraverso delle politiche di settore e soprattutto la diffusione dell' innovazione .

¹⁴⁶ ibidem.

¹⁴⁷ D. MARTELLATO, *Il capitale nello sviluppo locale e regionale*, cit. pagg.197-205.

3.3) I “CASI DI ECCELLENZA” NELLA INFORMATIZZAZIONE DEI COMUNI REGGINI

La nascita delle nuove tecnologie dell'informazione ed in particolare di internet rappresenta un fattore di spinta allo sviluppo ma anche uno strumento per reinventare l'organizzazione ed il funzionamento delle amministrazioni pubbliche ed offrire ai cittadini servizi più veloci, di migliore qualità e facilmente accessibili attraverso l'uso della rete e delle communication technology¹⁴⁸.

Ogni amministrazione pubblica dovrebbe predisporre di siti internet che siano facilmente accessibili ed usabili per ogni cittadino. Per sito accessibile si intende un sito internet che dovrebbe essere in grado di garantire una vasta utilizzazione, che sia adeguato non soltanto dal punto di vista tecnologico, cioè navigabile ad esempio con strumenti anche diversi da personal computer, che non richieda apparecchiature o software costosi e complicati, ma anche per quanto riguarda i contenuti, semplificando il linguaggio, snellendo le procedure interne e di consultazione (ad esempio utilizzando motori di ricerca veloci e selettivi). La usabilità di un sito internet, invece, riguarda in particolar modo la progettazione stessa del sito web. I servizi che solitamente vengono forniti da un sito internet sono essenzialmente di due tipi, servizi “one way” costituiti da documenti da scaricare, compilare e restituire in forma cartacea, che, tra l'altro sono i servizi più utilizzati, e servizi “two way” o transattivi i quali consentono di avviare e portare a compimento le pratiche direttamente on line. Lo sviluppo di questi

¹⁴⁸ G. DIOGUARDI, *L'impresa nell'era del computer*, cit. pagg. 35-56.

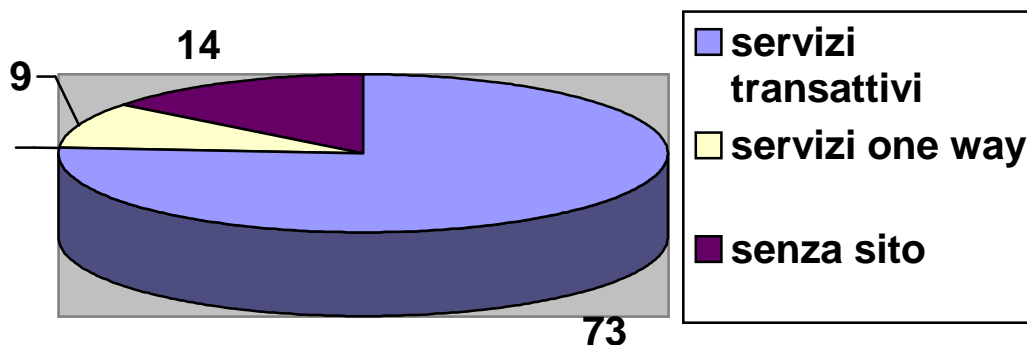
servizi transattivi produce un cambiamento, non solo nel rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione, ma anche nell' organizzazione interna della amministrazione stessa, infatti grazie a questi servizi in rete il cittadino è come se venisse posto al centro delle attività della pubblica amministrazione, sia essa centrale che locale. Ma soltanto un sito internet che funziona bene potrà consentire un' efficace erogazione dei servizi. Purtroppo però i servizi transattivi sono molto difficili da sostenere in quanto esistono reali problemi nell' affrontare un processo di ristrutturazione dei siti internet per poterli rendere più accessibili e facili da utilizzare. Per dimostrare al cittadino che i servizi transattivi del proprio comune siano stati realmente attivati, bisognerebbe garantire il minimo sforzo, tempi rapidi di interazione, certezza e sicurezza della transazione e, soprattutto, la massima accessibilità.

Altrimenti sarà difficile convincere i cittadini che i servizi on line possano rappresentare un' opzione vincente rispetto alle altre. La riorganizzazione dei servizi in rete della pubblica amministrazione diventa una condizione indispensabile nel momento in cui bisogna far apparire al cittadino la pubblica amministrazione come un' entità omogenea, con la quale poter interagire tranquillamente¹⁴⁹. Questo però non potrà accadere per 9 comuni della provincia di Reggio Calabria (Bova, Cardeto, Cinquefrondi, Motta San Giovanni, Portigliola, Roccaforte del Greco, San Ferdinando, Sant' Ilario dello Ionio, Santo Stefano in Aspromonte) in quanto non possiedono, nel sito del proprio comune, servizi transattivi ma purtroppo si devono "accontentare" di semplici informazioni generali riguardanti il comune (i sopra citati servizi one way). Gran parte dei siti internet che presentano servizi one way, come i siti dei

¹⁴⁹ G. ARENA, *La funzione pubblica di comunicare. In la funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, cit. pagg. 31-83.

comuni sopra citati, dedicano spazio quasi esclusivamente alla presentazione di eventi locali e luoghi di interesse turistico, molte volte correlati da soluzioni grafiche per la rappresentazione del territorio, la sua localizzazione e la illustrazione delle attrazioni naturali e culturali, questi spazi però nonostante siano completi e degni di interesse sono costruiti come spazio informativo chiuso, non interattivo. I siti internet di questi comuni sostanzialmente hanno modo di attribuire la loro mancata transattività alle proprie amministrazioni locali, le quali hanno fatto propria la riforma amministrativa, ma ancora non hanno avuto modo di attivarla, in questi casi succede che si apre un sito internet, vengono messe on line le informazioni sui servizi, si cerca di garantire al cittadino un accesso più rapido e più trasparente rispetto al passato, ma non vengono attivati i processi di riorganizzazione amministrativa che già da soli potrebbero garantire nel concreto l' interoperabilità e la trasparenza dei servizi¹⁵⁰. Oltre a questi comuni ai quali è possibile utilizzare solo in parte il sito internet del proprio comune, esiste anche una fascia di comuni ancora più svantaggiata, in quanto non possiede neppure un sito internet ufficiale, fanno parte di questa fascia di esclusi dalla rete 14 comuni (Africo, Antonimina, Bagaladi, Bianco, Bivongi, Brancaleone, Calanna, Casignana, Pazzano, Platì, Roghudi, San Giorgio Morgeto, San Luca, Stignano) i quali non possono essere rintracciati sul fronte del web, proprio come se non esistessero (come dimostrato nel grafico di seguito riportato).

¹⁵⁰ M. CASTELLS, *La nascita della società in rete*, cit.



Nonostante le numerose carenze a livello informatico riscontrate in gran parte dei comuni reggini, per fortuna però esistono anche delle eccezioni che possono considerarsi dei veri e propri casi di eccellenza. Un esempio può essere dato dal comune di Rizziconi, piccolo comune di 7.650 abitanti, il quale ha ideato un progetto che intende promuovere al proprio interno un processo di innovazione tecnologica che favorisca il passaggio verso un ambiente lavorativo creato su una piattaforma basata sul web. L'idea è quella di ricostruire il flusso documentale, all'interno dell'amministrazione comunale, cercando di evitare il rallentamento della procedura documentale rappresentato dall'esistenza di pratiche gestite con il formato cartaceo¹⁵¹. Le finalità di questo progetto consistono essenzialmente nell'erogare servizi on line a cittadini ed imprese in diversi settori, distribuire in rete il patrimonio informativo ed introdurre un

¹⁵¹ Tutte le informazioni riguardanti il progetto sono consultabili sul sito www.comune.rizziconi.rc.it

sistema di lavoro scorrevole, che di conseguenza porti ad una gestione automatizzata del flusso di lavoro. Grazie a questa iniziativa l' amministrazione comunale di Rizziconi è riuscita ad ottenere un progetto di governo elettronico vincente in quanto potrà dare ai cittadini la possibilità di partecipare in modo attivo alle iniziative che il comune stesso sceglierà di intraprendere. La strategia di base del progetto è caratterizzata dal passaggio da un ambiente lavorativo tradizionale, basato principalmente sulla carta, ad uno basato su una piattaforma telematica. Gli obiettivi perseguiti dal comune di Rizziconi nel processo di innovazione tecnologica consistono sostanzialmente nell' ammodernamento del modo di lavorare, per diventare un fornitore istituzionale di servizi avanzati ed allo stesso tempo riuscire a garantire la qualità dei contenuti del flusso informativo verso l' utente finale. La creazione del progetto si articola, dunque, in cinque fasi fondamentali :

1. Definizione di un piano di formazione attraverso il quale preparare il gruppo di lavoro che sarà direttamente coinvolto nel piano e-government del comune di Rizziconi;
2. Predisposizione e definizione di un processo di revisione del lavoro in modo da rendere i dati subito disponibili e pronti per essere pubblicati sul web;
3. Sviluppo e progettazione di un sistema informativo modellato in base alle esigenze dell' organizzazione del progetto;
4. Gestione e mantenimento della Piattaforma Exeform (nome del progetto) e modellazione della piattaforma in base alle nuove e continue esigenze;
5. Attivazione del nuovo canale di comunicazione interattiva "Exeform Web Channel" che permetterà agli utenti di seguire trasmissioni

interattive quali news, notiziari, informazioni turistiche, documentari, informazioni sui servizi pubblici ai cittadini ed altri contenuti digitali.

Con l'avvio operativo del progetto sia i cittadini che le imprese potranno usufruire di diversi servizi: ottenere servizi on line nelle diverse aree quali l' area finanziaria, l' area tributaria, l' area urp, inoltre il sistema informativo sarà in grado di fornire 24 ore su 24 tutte le informazioni necessarie delle quali potranno usufruire sia i cittadini che le amministrazioni degli altri comuni. Il personale dipendente coinvolto nel gruppo di lavoro è stato inserito in un piano di formazione continua. Il percorso formativo servirà a coniugare multimedialità e didattica innovativa. Per migliorare l' apprendimento del personale sono state realizzate attività di affiancamento operativo, formazione in aula ed in auto apprendimento su supporto cd ma anche e-learning¹⁵² e corsi operativi. Il progetto ha realizzato il passaggio da un ambiente lavorativo tradizionale ad un ambiente orientato alla logica di processo digitale e basato su una piattaforma creata tutta sul web¹⁵³. La realizzazione del progetto porta ad una revisione dei processi aziendali all' interno del comune, consentendo di verificare alcuni fattori di criticità, come la gestione delle scadenze, la mancanza di programmazione e pianificazione e l' assenza di una logica di processo. Da qui sono state individuate le responsabilità nelle diverse operazioni, mettendo a disposizione strumenti telematici che servano a controllare il livello di avanzamento delle operazioni con l' aiuto di supporti tecnologici adeguati, come ad esempio la tecnologia wireless (senza fili). Un simile approccio potrà consentire la drastica riduzione dei tempi di evasione delle pratiche e permetterà

¹⁵² L' e-learning consiste nell' uso di nuove tecnologie e di internet per migliorare la qualità dell' apprendimento mediante l' accesso a risorse e servizi ed a collaborazioni ed interscambi a grande distanza.

¹⁵³ Le informazioni sul progetto possono essere consultate sul sito internet www.provinciarc.it.

di prendere visione delle procedure che verranno successivamente attuate. Questo progetto di governo elettronico risulterà vincente soprattutto se i cittadini potranno prendere parte in modo attivo alle iniziative che la amministrazione comunale deciderà di intraprendere. Per quanto riguarda le risorse economico-finanziarie, nella fase iniziale del progetto è stato attuato un processo di individuazione della migliore figura professionale presente in organico. Tale figura, una volta individuata, ha ottenuto la nomina di responsabile delle tecnologie informatiche. Assunto questo ruolo il responsabile ha potuto attuare una strategia di potenziamento delle risorse umane già presenti. Inoltre il comune di Rizziconi ha anche creato un sistema e-citizen vale a dire che il cittadino, sia dal personal computer che da tecnologia wireless, senza fili, potrà ricevere informazioni dal comune stesso o, magari da un altro ufficio da lui richiesto, per esempio l' ufficio entrate. Inoltre sul telefonino potrà essere inviato il codice della pratica con un breve messaggio e, poi a casa, il cittadino potrà utilizzare il sistema. Un sistema che è in grado di erogare servizi in automatico e consente inoltre di accedere al contenuto delle delibere della giunta e del consiglio comunale. Il comune di Rizziconi, in associazione con questo progetto exeform, ha dato avvio anche ad un altro progetto riguardante tre settori fondamentali per la nostra Calabria, vale a dire il turismo, la cultura e il tempo libero, sempre però strettamente collegati all' utilizzo delle tecnologie dell' informazione e della comunicazione. Il progetto turistico denominato "Open Set"¹⁵⁴ è stato ideato e sviluppato dal comune avvalendosi della collaborazione diretta di istituzioni e privati. Open Set ha come finalità la elaborazione e la promozione di un modo nuovo di concepire il territorio e le

¹⁵⁴ Le informazioni sul progetto sono state reperite sul sito internet www.comune.rizziconi.rc.it.

sue caratteristiche nel loro complesso. L' iniziativa prevede la creazione di un portale web turistico¹⁵⁵, che ha come caratteristica essere anche una web tv, grazie alla quale potranno essere trasmessi in modalità video streaming¹⁵⁶ documentari dei luoghi, dei paesaggi e delle bellezze del territorio. Il progetto nasce dalla consapevolezza che il turismo, potrebbe rappresentare uno dei settori più significativi e centrali per il rilancio dell' economia locale. Inoltre viene proposta l' ideazione, la realizzazione e la trasmissione di video documentari sul canale web tv. Per cogliere questa opportunità, cioè trasformando il turismo in un' autentica occasione di crescita e sviluppo, occorrerà, però, accettare la sfida del cambiamento, non solo per riuscire ad intercettare i nuovi flussi turistici stranieri, ma anche per mantenere e consolidare il tradizionale turismo italiano¹⁵⁷. Il progetto si articola in quattro azioni fondamentali:

1. Individuazione dei luoghi provvisti delle dotazioni infrastrutturali e meritevoli di segnalazione e di illustrazione come punto di interesse;
2. Realizzazione per ogni punto di interesse di un video documentario che illustri la storia del luogo e la colleghi alle vicende evolutive del territorio come un elemento guida per la riscoperta del territorio stesso;
3. Coinvolgimento dei comuni territorialmente interessati;
4. Trasmissione dei video realizzati sulla web tv .

I risultati che già si sono conseguiti sono diversi, tra cui la struttura tecnica del portale turistico Open Set. La modalità di navigazione del canale è semplice, in

¹⁵⁵ Il portale web è un sito internet che generalmente offre una serie di servizi quali ad esempio: posta elettronica, ultime notizie della giornata, chat, motori di ricerca.

¹⁵⁶ Il termine streaming identifica un flusso di dati audio/video trasmessi da una sorgente a una o più destinazioni tramite una rete telematica. Questi dati vengono riprodotti man mano che arrivano a destinazione.

¹⁵⁷ M. CARTA, *L' armatura culturale del territorio: il patrimonio come matrice di identità e strumento di sviluppo*, cit.

modo da permettere all'utente di concentrarsi sull'offerta turistica e sul viaggio che vorrebbe organizzare. Attraverso le varie sezioni che compongono il portale web turistico si potranno scoprire le bellezze artistiche, culturali e naturalistiche del luogo, prestando una particolare attenzione alla storia, alle tradizioni ed al patrimonio culturale nel suo complesso. Ogni pagina del portale offrirà una recensione di monumenti, musei, palazzi storici, centri storici del comune e, inoltre, l'utente potrà trovare informazioni su eventi, sagre o manifestazioni presenti non solo sul territorio comunale ma anche nei comuni limitrofi. Nel caso si cercasse un museo specifico o una sagra, il portale sarà in grado di fornire anche questo, permettendo al cittadino di costruirsi un proprio percorso culturale e di poter scaricare il materiale informativo in formato .pdf¹⁵⁸ sul proprio computer. Una volta tracciato il proprio percorso turistico il cittadino potrà inoltrare una richiesta di informazioni manifestando allo stesso tempo il suo interesse a soggiornare in una delle località offerte¹⁵⁹. Tale richiesta verrà gestita automaticamente dal centro servizi del portale che inserirà e salverà la richiesta nel sistema di archivio, per poi inoltrare all'utente, tramite posta elettronica, un modulo di conferma della richiesta. In questo modo si avrà non solo la tracciabilità globale di ogni richiesta fatta, ma ogni richiesta potrà essere immediatamente rintracciata attraverso un potente motore di ricerca, e, allo stesso tempo le istituzioni locali e le associazioni potranno promuovere le proprie iniziative all'interno di un "Calendario di Eventi", facilmente fruibile e consultabile on line. L'obiettivo consiste essenzialmente nel trasferire ai

¹⁵⁸ Il PDF (Portable Document Format) è un formato di file basato su un linguaggio di descrizione di pagina sviluppato per rappresentare documenti in modo indipendente dall'hardware e dal software utilizzati per generarli o per visualizzarli.

¹⁵⁹ Informazioni reperibili sul sito internet www.provinciarc.it.

cittadini che usufruiranno del servizio una immagine chiara e positiva della offerta turistica del proprio territorio, capace di mettere in evidenza il livello di attrattività e le molteplici opportunità. Il comune di Rizziconi ha inoltre previsto la creazione di ExeForm Web Channel, vale a dire un nuovo canale interattivo di comunicazione digitale audio e video. Con un semplice click, con le modalità time shifting e space shifting, cioè quando si vuole e da dove si vuole, si potranno vedere diversi filmati tematici come documentari, notiziari, dossier, video clip su località turistiche e molti altri contenuti digitali sia in lingua italiana che in quella inglese. La realizzazione di questo progetto sviluppa un piano di azione con il coinvolgimento degli enti locali e dei cittadini. Ma questo piano d'azione non dovrà essere costruito solo con i cittadini, gli imprenditori e gli operatori socio-economici ma anche, e soprattutto con le scuole e con i giovani in modo da riuscire a trasmettere loro una nuova, e migliore, immagine di sé stesso alimentando maggiore fiducia e senso di appartenenza al territorio¹⁶⁰. Grazie allo sviluppo tecnologico si potranno rendere protagonisti i cittadini e gli enti sia pubblici che privati che operano sul territorio, aumentandone la competitività, la credibilità grazie ad una strategia comune per lo sviluppo in rete del territorio attraverso azioni di marketing territoriale¹⁶¹ e turistico. Ovviamente l'area interessata dovrà essere caratterizzata da una forte vocazione ambientale, naturalistica e culturale e dovranno esistere opportunità che però non sono ancora state sufficientemente valorizzate. Infatti il progetto non è stato concepito per quei territori già mete preferite per il

¹⁶⁰ M. Mc LUHAN, *Gli strumenti del comunicare*, Garzanti, Milano 1967, cit. pagg. 31-33.

¹⁶¹ Il marketing territoriale si pone come "l'insieme degli strumenti per le promozioni del prodotto del territorio" attraverso una comunicazione capace di valorizzare le potenzialità di sviluppo e le caratteristiche socioeconomiche e ambientali e di incentivare l'imprenditorialità locale, nazionale ed estera.

turismo di massa, ma è stato ideato per scoprire nuovi nuclei territoriali considerati dei veri e propri punti di interesse. La caratteristica fondamentale di questo progetto nasce dal fatto che il turismo possa davvero diventare una straordinaria opportunità di crescita e di sviluppo per il territorio. Il progetto però presenta anche delle criticità, la principale consiste nello svilimento qualitativo del territorio, sia sotto il profilo ambientale che paesaggistico. La soluzione, dunque, consisterebbe nel recupero di un' identità territoriale che ha sempre reso questo ambito geografico ben riconoscibile e distinguibile da altri. Per procedere al meglio con i lavori l' amministrazione comunale dovrà essere in grado di individuare le risorse strumentali e finanziarie fondamentali per poter dare avvio a tutte le attività necessarie per individuare e sviluppare i diversi punti di interesse presenti nel proprio territorio comunale. Il progetto inoltre servirà a diffondere la consapevolezza che il turismo, per la trasversalità con cui attraversa il panorama economico e sociale del territorio, costituisce uno dei settori più significativi e centrali per il rilancio dell' economia locale.

Un altro caso di eccellenza nell' attuazione ed implementazione delle nuove tecnologie nei comuni della provincia di Reggio Calabria può essere rappresentato dal progetto STIVAL, cioè dalla creazione di un Sistema Territoriale Integrato per la Valorizzazione della Locride.

Il territorio della Locride, grazie alle ricchezze naturali e storiche che custodisce, potrebbe occupare una posizione importante nel mercato turistico, purché si inizi ad attuare una politica orientata alla creazione di infrastrutture attraverso le quali gli enti possano rendere più efficace il loro operato. Da qui nasce l' idea di un progetto il cui obiettivo consisterebbe nel creare delle infrastrutture tecnologiche di base su cui sia possibile fondare nuovi ed efficaci modelli di

sviluppo. Questo progetto comprende dei servizi in ambito turistico e territoriale, per la pubblica amministrazione, per le imprese private, per i cittadini, strumenti che, se resi noti anche attraverso un' adeguata campagna di comunicazione, potranno permettere di creare maggior valore e migliorare la economia e l' immagine di tutti i comuni appartenenti all' area della Locride¹⁶². Gli obiettivi fondamentali consistono nel realizzare una infrastruttura informatica che consenta di sviluppare gli enti, pubblici e privati, che operano sul territorio per migliorare l' immagine del territorio stesso ed i servizi offerti in termini di qualità e sviluppo economico. Attraverso questo progetto ogni ente che opera sul territorio potrà promuovere e sviluppare la propria attività in base alle proprie esigenze. Così gli esercizi commerciali, le pubbliche amministrazioni, le associazioni culturali, le scuole potranno diffondere le informazioni e le nuove conoscenze, anche attraverso internet che porterà una grande visibilità sul territorio. Gli obiettivi specifici di questo progetto sono essenzialmente quattro:

Realizzare un Sistema Informativo Territoriale per la promozione delle aree storico-culturali della Locride, accessibili tramite internet e sul territorio attraverso degli sportelli multimediali comunali connessi in rete. Visto che il patrimonio storico presente nell' area della Locride è poco conosciuto e poco documentato si vuole predisporre una struttura che permetta la catalogazione di tutte le aree presenti in questo territorio e la loro promozione anche attraverso i circuiti internazionali legati al settore turistico. Il modello che si vorrebbe

¹⁶² D. DEIDDA D. MAZZONIS, *Progetto officina sviluppo locale e eccellenza professionale*, Formez, Roma 2002, cit. pag.148.

adottare è quello del social software¹⁶³ con a capo un comitato tecnico scientifico che possa garantire la qualità e l' integrità delle informazioni. Allo stesso tempo dovrà essere realizzata una banca dati capace di fornire informazioni su ogni area, comune, località della Locride magari anche con la collaborazione degli stessi cittadini. Il portale sul quale saranno pubblicati i contenuti potrà essere visibile attraverso gli sportelli multimediali posti nelle sedi dei diversi comuni.

Realizzare una banca dati territoriale sulle attività e gli eventi organizzati nei comuni della Locride grazie alla quale proporre messaggi promozionali legati agli eventi organizzati. Così attraverso la banca dati potrà essere consentita la diffusione dei messaggi inseriti negli sportelli multimediali¹⁶⁴. La caratteristica importante di questo sistema consiste nel consentire ai comuni più interni la diffusione delle informazioni .

Realizzare una bacheca virtuale per la condivisione delle informazioni e degli atti amministrativi tra amministrazioni comunali con relativo sportello per la edilizia e le attività produttive, attraverso uno strumento di file sharing¹⁶⁵, ricerca e deposito on line di documenti al fine di consentire a ciascuna amministrazione di inserire documenti utili anche alle altre amministrazioni dell' area.

Rendere disponibile la trasmissione delle informazioni per informare i cittadini in tempo reale. Per ottenere ciò sarà indispensabile creare degli sportelli

¹⁶³ Il termine software sociale riguarda tutte quelle applicazioni software che consentono agli individui di incontrarsi, interagire e collaborare in rete ed, in particolare, di creare comunità on-line.

¹⁶⁴ G. ARENA, *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, cit. pag. 379.

¹⁶⁵ Il file sharing è la condivisione di file all' interno di una rete comune. Può avvenire attraverso una rete con struttura client-server (cliente-servente) oppure peer-to-peer (pari a pari).

multimediali per ogni amministrazione comunale dell' area per l' invio di comunicazioni brevi (sms, email). I destinatari del progetto sono essenzialmente gli enti che operano sul territorio della locride. Il progetto può essere suddiviso in due sottosistemi: la banca dati storico culturale ed eventi, e la intranet intercomunale. Quindi sono destinatari diretti i singoli cittadini e le pubbliche amministrazioni. Sono invece destinatari indiretti i concittadini all' estero ed i turisti.

La scelta degli sportelli multimediali diviene obbligata perché costituiscono l' elemento in grado di garantire la diffusione delle informazioni nei comuni della locride, consentendo anche ai cittadini non esperti in informatica, o che non dispongono di un computer, di prendere parte, anche se come semplici destinatari, al processo che si vuole innestare. Gli sportelli multimediali rappresentano non solo un punto di accesso alla banca dati che rappresenta, a sua volta, il territorio, ma anche una bacheca elettronica in grado di informare il cittadino da parte della pubblica amministrazione e da parte delle imprese presenti sul territorio stesso. Per ottenere ciò bisogna occuparsi di sette importanti procedimenti:

Analisi e progettazione del sistema informativo

È la fase di avvio che consiste in un' accurata selezione degli strumenti tecnologici e nella progettazione dei sistemi in base alle esigenze del territorio.

Implementazione dei sistemi

La realizzazione di quanto progettato dovrà essere eseguita in particolare per offrire validi supporti per l' attuazione delle migliori pratiche. Così si potrà realizzare uno sportello informatico, che consentirà alle amministrazioni

comunali di pubblicare documenti in rete, ed ai cittadini di poter interagire con gli operatori comunali.

Installazione e configurazione Centro Elaborazione Dati

L'installazione dei servizi avverrà in un Centro Elaborazione Dati presso una sede idonea dalla quale sarà possibile effettuare interventi di manutenzione sul sistema e salvataggio dei dati, protetti ai sensi delle normative vigenti.

Installazione e configurazione sportelli multimediali

Sarà da coordinare con gli uffici tecnici di ciascun comune dell'area della locride, che dovranno predisporre gli strumenti necessari per l'installazione. Per i comuni non ancora raggiunti dal servizio di banda larga sarà necessario studiare una forma di connessione che possa garantire ugualmente il buon funzionamento del sistema (per es.UMTS¹⁶⁶).

Test e collaudo

Verifica del funzionamento del sistema, sia come soluzioni installate al Centro Elaborazione Dati che come terminali installati sul territorio.

Inserimento dati di base e formazione

L'inserimento dei dati di base sarà realizzato dalle singole amministrazioni appositamente formate per farlo.

Promozione del progetto

Il progetto sarà promosso sull'intero territorio della Locride. In particolare si terranno convegni per illustrare le caratteristiche e le potenzialità insieme agli operatori turistici, alle aziende particolarmente interessate al circuito degli

¹⁶⁶ UMTS è l'acronimo di Universal Mobile Telecommunication System, standard di comunicazione wireless di terza generazione, si basa sulla tecnologia W-CDMA per i segnali voce con modalità FDD, e sulla TD/CDMA bande di frequenza asimmetriche per la trasmissione di dati, con modalità TDD. Grazie al trasferimento dati ad alta velocità che arriverà a 2Mbit/s, l'UMTS ci permetterà di fare video telefonate, video conferenze, ascoltare musica e di collegarci ad internet. L'umts offrirà una velocità di trasmissione dati on demand (su richiesta) e frequenze di trasmissione dati saranno comprese fra 1,9 Ghz e i 2,2 Ghz.

eventi insieme ad una campagna di divulgazione sui media regionali (carta stampata, radio e tv locali).

Rimanendo in tema di sviluppo nei comuni della Locride, nei comuni di Bovalino e Locri sta prendendo piede un interessante progetto. Si tratta del progetto “Scuole in rete”, avviato in un istituto superiore di Bovalino, l’ Istituto d’ istruzione superiore F. La Cava, ed in tre istituti del comune di Locri, rispettivamente il Liceo Classico Ivo Olivetti, l’ Istituto Magistrale G. Mazzini e l’ Istituto d’ Arte P. Panetta.

Ormai da tempo la complessa realtà sociale pone problemi specifici legati a carenze strutturali ed alla mancata capacità di attuare virtuose strategie socio-economiche che possano avviare e sostenere reali processi di sviluppo¹⁶⁷. In questa prospettiva diventano centrali i concetti di formazione e di scuola intesi come elementi fondamentali per la possibilità di crescita di qualunque realtà. Il progetto scuola in rete ha come obiettivo dare un contributo importante per la prevenzione ed il recupero della dispersione scolastica e, di conseguenza, anche della criminalità giovanile, fortemente presente nei comuni appartenenti a questa area, attraverso la creazione di una rete informativa capace di coinvolgere tutti i protagonisti del contesto scolastico. Le linee di azione del progetto prevedono essenzialmente una sperimentazione di base per il perseguimento degli obiettivi ed il coinvolgimento di un comitato tecnico scientifico formato da consulenti informatici, esperti in psico-pedagogia e dirigenti scolastici. Per attuare il programma verrà utilizzata la tecnologia web SmartSchool¹⁶⁸ che servirà a

¹⁶⁷ M. D’ ANTONIO, *Lo sviluppo locale del Mezzogiorno: un’ operazione incompiuta?*, cit.

¹⁶⁸ Soluzione informatica che consente di acquisire informazioni dettagliate sugli studenti per creare una banca dati. Le informazioni trattate possono essere impiegate per svolgere indagini statistiche atte a rilevare i fenomeni di deviazione dai percorsi scolastici. Gli addetti della PA possono accedere a funzionalità che consentono di sviluppare le attività a supporto dell’ orientamento e del monitoraggio.

garantire un ottimo grado di integrazione tra tutti i coinvolti e consentirà, nel tempo, di migliorare le pratiche di comunicazione tra le scuole e le famiglie degli studenti. Lo scopo della scuola non consiste solo nel formare soggetti competenti, se si limitasse a questo potrebbe continuare ad essere costruttrice di soggetti capaci, ma non liberi di agire, la scuola ha anche e soprattutto il compito di stimolare gli studenti in formazione ed essere promotrice e protagonista del loro sviluppo. Per altro verso le nuove generazioni continuano a dare dei segnali netti rispetto al modo in cui la scuola si pone di fronte alle problematiche a loro più vicine, infatti si mostra in difficoltà nell'interpretare i loro interessi, di suscitarli e di stimolare motivazioni. In effetti questi disagi sono anche evidenziati da un aumento crescente del tasso di abbandono ed il mancato raggiungimento degli obiettivi minimi di competenza, soprattutto nelle fondamentali discipline di base. Spesso la scuola, di fronte a problematiche del genere, sembra trovarsi in una posizione distante rispetto ai giovani studenti, ostinandosi a voler adottare e ad imporre codici, metodi e contenuti che sono completamente diversi da quelli vicini al vissuto ed agli interessi dei giovani cittadini. Sicuramente il ruolo dell'educazione consiste nel trasmettere valori e contenuti che appartengono alla nostra tradizione, ma bisogna anche che si ponga il problema di come indirizzarli partendo proprio dagli interessi e dalle motivazioni dei giovani in piena formazione. Solo in questo modo si potrebbe tendere a superare quel muro di incomunicabilità che si trova alla base di un alto livello di disinteresse nei confronti della scuola, che ormai drammaticamente si caratterizza di fenomeni di dispersione e dalla diffusione di comportamenti devianti che rappresentano un terreno fertile per la criminalità. In questa prospettiva diventa indispensabile mettere in evidenza la richiesta che la scuola

si deve proporre come rete di opportunità diffuse al fine di realizzare le condizioni per una educazione ed una informazione dinamica che possa poggiare anche sull' utilizzo, ormai indispensabile, delle nuove tecnologie. Questo progetto si articola in tre fasi, la prima fase prevede la diffusione degli strumenti e delle competenze necessarie ad attuare le fasi successive, la seconda fase rileva i dati che successivamente verranno gestiti ed interpretati dal punto di vista pedagogico didattico in base alle finalità del progetto. Nell' ultima fase verrà pubblicato un documento nel quale verranno messi in evidenza i fenomeni di dispersione monitorati anche in relazione alle cause ed ai potenziali interventi correttivi attuati. Si spera che questo progetto venga realmente attuato non solo nei comuni di Locri e Bovalino ma in tutti i comuni della provincia di Reggio Calabria perché, proprio in questi comuni, c' è un gran bisogno di formazione, che dovrebbe necessariamente partire dalla scuola.

Nonostante i progetti di sviluppo tecnologico nel territorio reggino siano così scarsi, in quanto su 96 comuni solo 4 di essi hanno attuato un progetto di sviluppo, bisogna però riconoscere che per la provincia di Reggio Calabria la messa in pratica di questi progetti rappresenta un grande passo in avanti. Anche se i progetti si propongono di attuare servizi molto diversi tra loro ci sono comunque degli elementi comuni tra cui la formazione e il fatto che in questi comuni si riscontra la voglia di migliorarsi e, iniziare a sperimentare concretamente la via dello sviluppo attraverso le nuove tecnologie, nonostante nella nostra Calabria, ma in particolare nella provincia di Reggio Calabria esistono fin troppi ostacoli da superare. Io credo che il vero nocciolo della questione stia nell' arrivare ad un livello di coesione che veda partecipi ciascuno

dei problemi dell' altro, ciascun territorio interessato a risolvere i problemi dei territori confinanti¹⁶⁹.

¹⁶⁹ D. DEIDDA D. MAZZONIS, *Progetto officina sviluppo locale e eccellenza professionale*, cit.

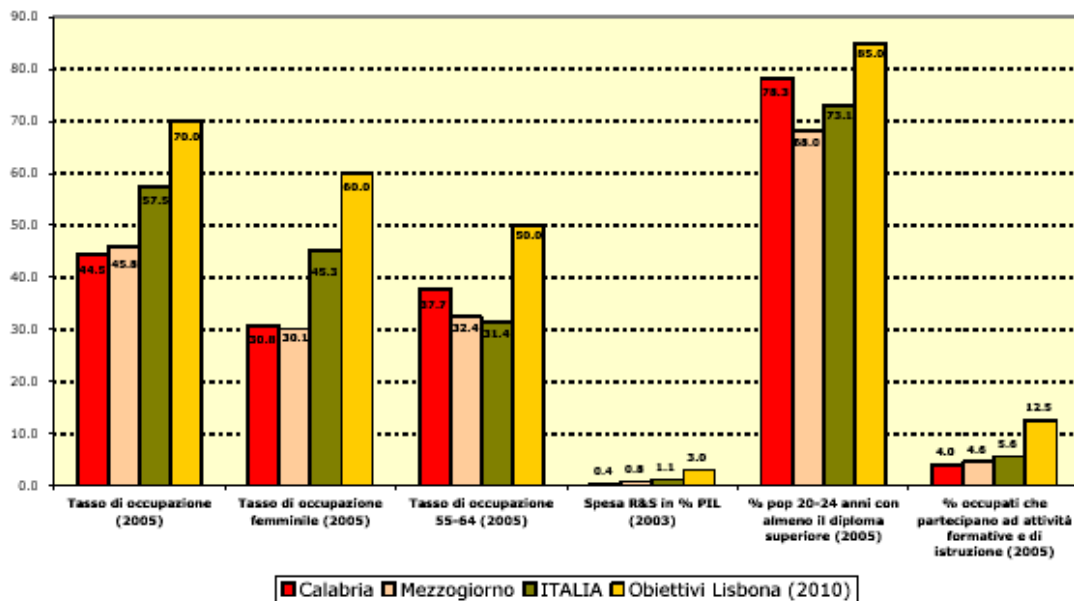
3.4) PROSPETTIVE FUTURE PER IL RILANCIO DELLE NUOVE TECNOLOGIE NEI PICCOLI COMUNI REGGINI

I comuni della provincia di Reggio Calabria sono comuni con grandi potenzialità grazie alla ricchezza delle risorse umane, culturali ed ambientali e con un grande vantaggio caratterizzato dalla loro posizione geografica, la quale potrebbe rappresentare un punto di unione con i Paesi del Mediterraneo, la Europa ed i grandi traffici mondiali. Questa prospettiva però necessita del superamento dei gravi problemi strutturali che ostacolano la creazione di un ambiente economico favorevole allo sviluppo.

La situazione socio-economica in Calabria è caratterizzata da un forte divario sia con le altre regioni del Mezzogiorno sia rispetto alla situazione nazionale, in quanto la Calabria è ancora distante dagli obiettivi occupazionali che sono stati fissati nei consigli europei di Lisbona¹⁷⁰ e Goteborg¹⁷¹, tanto che si riscontra un tasso di occupazione che non riesce a raggiungere i due terzi dei livelli europei, come dimostrato nel grafico sotto riportato.

¹⁷⁰ il consiglio europeo di Lisbona ha tenuto una sessione straordinaria il 23 e 24 marzo 2000 per concordare un nuovo obiettivo strategico per l' UE al fine di sostenere l' occupazione, le riforme economiche, la coesione sociale nel contesto di un' economia basata sulla conoscenza.

¹⁷¹ Nel 2001 il consiglio di Goteborg ha convenuto di integrare la dimensione sociale dello sviluppo, definita nella strategia di Lisbona, con gli aspetti della sostenibilità ambientale.



Per cercare di portare un po' di rinnovamento all' interno dei comuni reggini si ha la necessità di attuare dei programmi di recupero che prevedono, tra l' altro, interventi di rinnovo, interventi per le infrastrutture, lo sviluppo economico, la qualità dell' ambiente e, più in generale, la modernizzazione ed il rilancio sia dei centri maggiori che di quelli più piccoli. Per poter raggiungere questi obiettivi gli interventi principali da affrontare consistono essenzialmente nella integrazione degli interventi, nell' iniziativa privata per il recupero e la valorizzazione dei centri storici, nell' insediamento delle funzioni del terziario avanzato e nell' economia sociale per migliorare anche la qualità urbana.

L' integrazione degli interventi: tutti gli interventi a finalità sociale, tra cui il recupero urbano, la promozione di attività d' impresa e la formazione degli operatori sono aspetti che dovrebbero tutti entrare a far parte di uno stesso progetto di valorizzazione del territorio. Così diventa fondamentale il ruolo delle

istituzioni locali, le quali dovranno essere in grado, oltre a programmare il recupero, anche ed in particolare a definire le attività produttive e commerciali.

L' iniziativa privata per il recupero e la valorizzazione dei centri storici: agli interventi di recupero dei centri storici dovrà essere affiancata un' attività di valorizzazione che possa sviluppare e favorire la crescita di attività al servizio del cittadino.

Sostenere la ristrutturazione dei centri storici servirebbe anche a favorire la aggregazione di piccoli e medi operatori del commercio, del turismo, dell' artigianato e dei servizi, i quali andranno a costituire i più importanti fattori di sviluppo dei comuni reggini, in modo tale da promuovere anche politiche di sviluppo comuni¹⁷².

L' insediamento di funzioni di terziario avanzato: le funzioni del settore terziario¹⁷³ possono essere rappresentate dalla ristrutturazione di centrali produttive dismesse, ma che possono essere rese funzionali sviluppando un rapporto tra architettura, urbanistica e sviluppo economico. Da queste operazioni potranno nascere opportunità di sviluppo delle nuove tecnologie con il duplice obiettivo di diffondere l' uso delle tecnologie nei settori produttivi già presenti e allo stesso tempo accrescerne l' occupazione.

¹⁷² A. TACCONE, *L' incentivazione per lo sviluppo locale delle PMI*, cit.

¹⁷³ Il terziario è il settore economico in cui si producono o forniscono servizi e comprende tutte quelle attività complementari e di ausilio alle attività dei settori primario (agricoltura) e secondario (industria) che vanno sotto il nome di servizi. In sostanza si occupa di prestazioni immateriali le quali possono essere incorporate o meno in un bene. Il settore terziario si può dividere in terziario tradizionale e terziario avanzato; se in un' economia poco sviluppata esistono senz' altro attività nel settore terziario (si pensi ai servizi alberghieri) la società in cui si sviluppa il settore terziario avanzato offre servizi sempre più complessi.

L' economia sociale per migliorare la qualità urbana: lo sviluppo della economia sociale¹⁷⁴ rappresenta un elemento fondamentale per il rinnovamento e la riqualificazione in particolare dei piccoli centri. Grazie all' economia sociale ed all' integrazione tra pubblico e privato si potrebbero creare opportunità occupazionali, crescita economica e, di conseguenza, miglioramento della vita.

I centri storici dei comuni reggini rappresentano un patrimonio storico architettonico e urbano che andrebbe tutelato. Il rilancio di questi comuni si basa sul fatto che la salvaguardia dell' ambiente costituisce il cuore di un progetto che riesce a coniugare tutela e sviluppo locale che servono anche a dare dinamismo e centralità a questi luoghi. Nei comuni della provincia di Reggio Calabria, grazie all' incontro tra saperi e tradizioni, si potrebbero sviluppare delle economie ad alto valore aggiunto, le cosiddette *soft economy*¹⁷⁵, in grado di produrre maggior benessere e consumare meno risorse in modo da garantire e far crescere la competenza e l'innovazione tecnologica. Ma per arrivare ad una modernizzazione di questi territori diventa indispensabile favorire l' attuazione delle economie¹⁷⁶. L' economia fortemente presente nei comuni reggini è quella agricola, che però, se realmente si vuole andare avanti, accanto all' esigenza

¹⁷⁴ I Paesi che definiscono l' insieme delle organizzazioni che non hanno finalità di lucro con il termine economia sociale identificano al suo interno tre grandi ambienti: cooperazione dove si identificano la figura del lavoratore con quella dell' imprenditore, mutualità dove si identificano fruizione dei servizi con adesione all' organizzazione, associazionismo le altre libere forme di organizzazione dei cittadini e distinte dalle due precedenti.

¹⁷⁵ *Elogio della Soft Economy* è un volume di Realacci e Cianciullo dedicato alle imprese che possono salvare l' Italia, investendo sulla qualità ed il rapporto con il territorio. Gli autori hanno preso spunto dal *soft power* di Joseph S.Nye, con cui il politologo americano indica un "potere dolce" fondato sulla capacità di convincere, influenzare e affascinare. La *soft economy* è qualcosa di molto simile: significa pensare un' economia basata sulla conoscenza e sull' innovazione, sulla storia e la creatività.

¹⁷⁶ M. D' ANTONIO, *Lo sviluppo locale del Mezzogiorno: un' operazione incompiuta?*, cit.

dello sviluppo si dovrà affiancare l' esigenza di una crescita integrata basata su investimenti selezionati, con lo scopo di migliorare le tecnologie agricole che per molti comuni sono ancora arcaiche, così da riuscire anche ad attivare le risorse dell' innovazione e della modernizzazione aziendale.

I comuni della provincia di Reggio Calabria sono ricchi di risorse culturali, umane e paesaggistiche e, sotto questo ultimo aspetto, sicuramente con grande vocazione turistica, posseggono tutte le caratteristiche necessarie per produrre uno sviluppo fondamentale per una migliore qualità della vita dei cittadini. La collocazione geografica dei comuni reggini fino ad oggi è stata un limite per ogni forma di sviluppo, ma potrebbe anche diventare una straordinaria opportunità e magari anche un elemento centrale di rilancio su cui fondare delle politiche di sviluppo. Il Mediterraneo può rappresentare il balcone su cui si dovranno affacciare le economie dei paesi europei se non vorranno vedere indebolito il loro ruolo nello scenario economico mondiale. I comuni reggini, con la loro collocazione geografica nel cuore del mediterraneo, potrebbero costituire la porta naturale attraverso cui far passare i traffici economici e gli scambi culturali da e per i paesi e le economie emergenti¹⁷⁷. La realizzazione di questa prospettiva comporterà però un nuovo modo di vedere le potenzialità di cui il nostro territorio è ricco, tanto che si potrebbero prevedere diversi casi di sviluppo, ad esempio:

- Reggio e l' area dello stretto potrebbero diventare il “Polo dei Servizi Mediterranei” ed il “Nodo intermodale” per la mobilità delle persone nel bacino del Mediterraneo, oltre che il punto di incontro tra le culture del sud e del mondo.

¹⁷⁷ A. TACCONE, *L' incentivazione per lo sviluppo locale delle PMI*, cit.

- L' area della Piana, con il porto di Gioia Tauro avrebbe modo di diventare il polo europeo d' eccellenza per lo smistamento delle merci da e per il bacino del mediterraneo e per l' interscambio con i paesi dell' oriente primi fra tutti Cina e India.
- L' area Ionica potrebbe rappresentare il fiore all' occhio in Calabria per l' offerta di servizi turistici di qualità, in un contesto di integrazione tra mare, montagna, terme e fruizione di beni artistici e culturali.

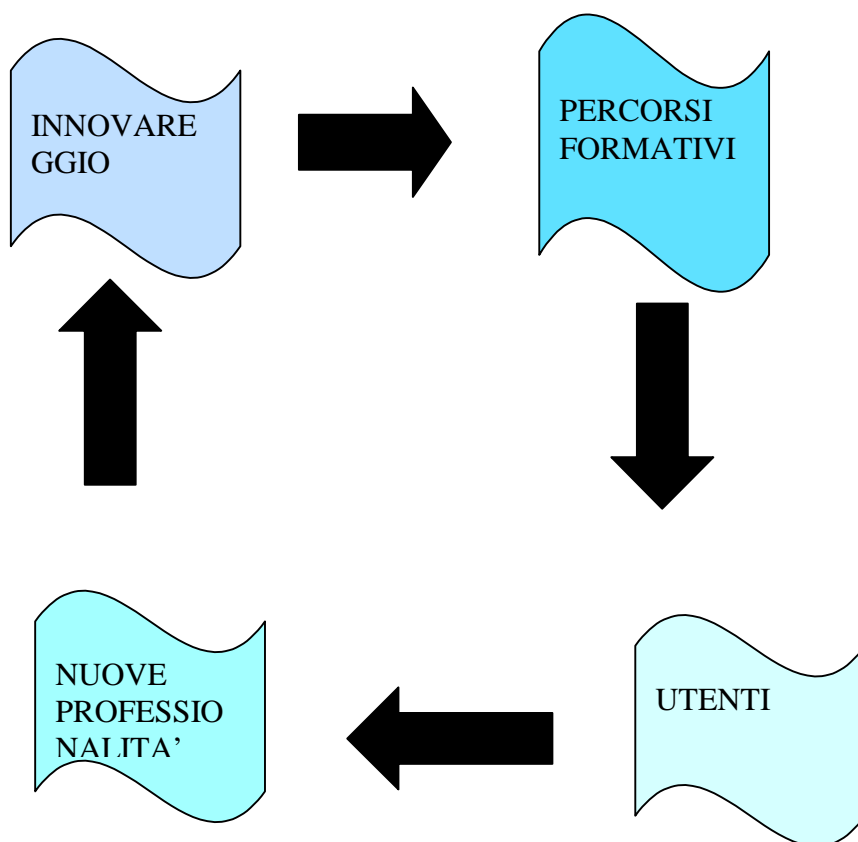
Un buon utilizzo delle nuove tecnologie costituisce un elemento importante per un territorio, ma anche una condizione indispensabile per avviare processi di sviluppo nelle aree più emarginate e consolidare i processi in quelle aree che hanno già avuto esperienze di crescita positive. I comuni della provincia di Reggio Calabria, escludendo la dotazione portuale, presentano livelli di sviluppo nelle infrastrutture molto bassi fino quasi a non superare la metà della media nazionale. Nei territori della provincia di Reggio Calabria il patrimonio naturalistico è una risorsa primaria di sviluppo. Le risorse naturali dovrebbero essere utilizzate come opportunità di sviluppo sostenibile, in particolare per le comunità locali che potrebbero essere avvantaggiate da nuove opportunità di lavoro, per esempio nell' agricoltura biologica o nel turismo ecocompatibile¹⁷⁸. Un elemento di sviluppo importante per la Calabria, ma in particolare per i comuni del reggino, è stato creato nel 1994 con la nascita di Innovareggio, Consorzio per l' innovazione e lo sviluppo locale, società di cui fanno parte l' Università degli studi Mediterranea, la Camera di Commercio di Reggio Calabria e 37 aziende private di altrettanti comuni della provincia reggina, che operano in vari settori produttivi e soprattutto nel terziario. La sua posizione si

¹⁷⁸ M. CARTA, *L' armatura culturale del territorio: il patrimonio come matrice di identità e strumento di sviluppo*, cit.

caratterizza come un anello centrale di una catena che vede disposti ad una estremità il mondo imprenditoriale e all' altra il mondo accademico. Infatti da un lato si cerca di stimolare l' imprenditorialità locale, pur essendo in prevalenza Piccole e Medie Imprese, ad investire nel settore dell' innovazione e, dall' altro di fare in modo che le ricerche condotte dall' Università non rimangano solo teoriche ma che siano applicabili all' interno dello stesso territorio reggino. Il consorzio Innovareggio vorrebbe avvicinarsi maggiormente al dialogo con gli enti locali, quindi Regione, Provincia e soprattutto Comuni di Reggio Calabria. Alcuni di loro sono già "utenti" di quest' agenzia per lo sviluppo locale in quanto usufruiscono di diversi servizi. Con altri di loro, per esempio i comuni, i rapporti sono stati avviati da poco ed hanno ancora bisogno di tempo per consolidarsi e poter dar vita a collaborazioni non solo formali ma anche e soprattutto sostanziali. La principale attività svolta dal consorzio Innovareggio coincide con la formazione, sia essa iniziale, rivolta alle persone in cerca di prima occupazione, sia continua, rivolta a chi è già occupato ed ha bisogno di un aggiornamento delle proprie competenze. Da questo punto di vista il consorzio Innovareggio risulta innovatore, in quanto, a differenza degli enti che lo hanno preceduto, si fa promotore di una politica volta a non chiudere il rapporto con i cittadini "utenti" a conclusione della formazione, ma a continuarlo anche dopo, aiutandoli ad un inserimento nel mondo del lavoro consono alle capacità ed alle competenze di ciascuno¹⁷⁹. Quest' aiuto si può tradurre in due soluzioni una soluzione passa attraverso la facilitazione di incontri tra i nuovi formati e le aziende che dispongono attività di stage e, l' altra attraverso l' inclusione di nuove professionalità da parte del consorzio stesso. Da qui si può assistere alla

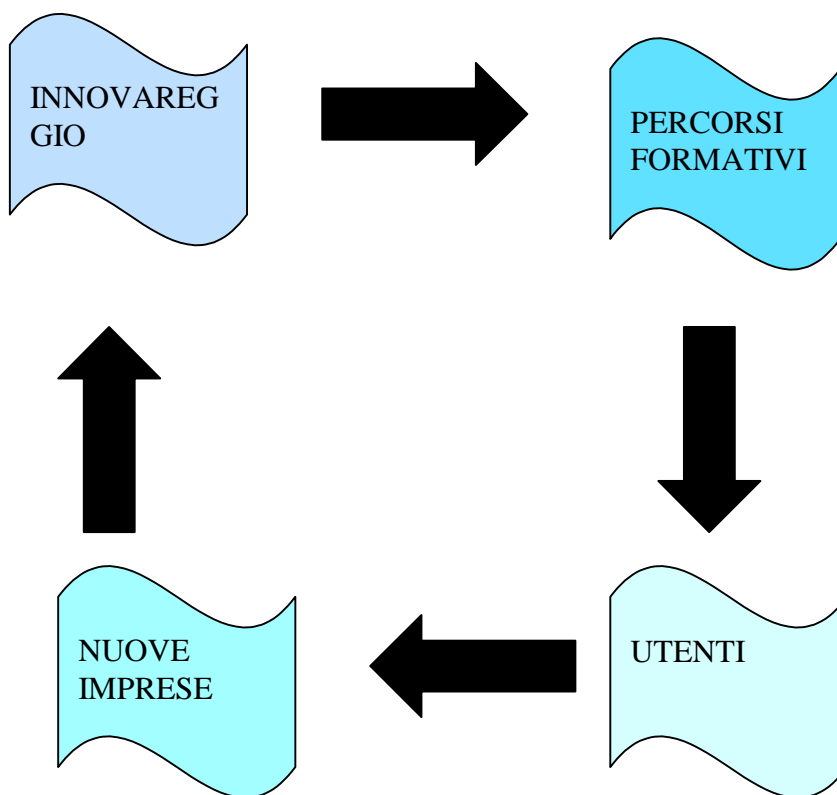
¹⁷⁹ Tutte le informazioni possono essere consultate sul sito www.innovareggio.com

formazione di un feedback positivo, cioè ad una reazione a catena il cui prodotto finale finirà per ritornare al punto di partenza sviluppando una nuova reazione a catena, proprio come dimostrato nella figura di seguito riportata :



Inoltre sono numerosi i percorsi formativi volti all' apprendimento di nozioni basilari indispensabili per chi decide di avviare attività imprenditoriali. Infatti il consorzio Innovareggio segue l' avvio di queste imprese e cerca di aiutarle ad

essere autonome sotto ogni aspetto. Anche in questo caso i risultati portano ad un feedback positivo, infatti i cittadini “utenti” che usufruiranno della formazione offerta, daranno vita a nuove imprese che, a loro volta, andranno ad aumentare il numero dei soci partecipanti al consorzio, aumentando a sua volta i livelli di sviluppo imprenditoriale, come dimostra il seguente schema:



Innovaregio può essere definito come un consorzio che investe, probabilmente in modo inconscio, in queste risorse i cui benefici non sono sempre immediati e direttamente riscontrabili, ma nella maggior parte dei casi rappresentano

potenzialità future. Come sostiene Trigilia¹⁸⁰ “Lo sviluppo locale è favorito dalle collaborazioni tra i diversi “soggetti” presenti sul territorio, poiché, avendo superato l’ era del fordismo e, quindi, dell’ isolamento delle aziende, queste dimostrano sempre più la necessità di decentrare quelle attività che prima venivano svolte esclusivamente al loro interno e di favorire continui momenti di confronto e di scambio con tutte le realtà presenti sul territorio nel quale esse operano”. La presenza del consorzio Innovareggio nella provincia di Reggio Calabria, anche se tra mille difficoltà, ha contribuito a dare un impulso positivo alla realtà imprenditoriale locale. Purtroppo però l’ ostilità alla cooperazione rappresenta uno dei maggiori ostacoli per il raggiungimento dell’ obiettivo di sviluppo territoriale. Questo obiettivo richiederebbe la partecipazione attiva e l’ impegno da parte degli enti sia pubblici che privati. Ma nella realtà questo impegno è rimasto solo a livello teorico. L’ obiettivo fondamentale del consorzio Innovareggio non è solo quello di fare formazione, ma di riuscire a seguire le persone formate nella ricerca di un’ occupazione, possibilmente nella loro terra di origine, cercando di evitare il più possibile la cosiddetta “fuga dei cervelli” al nord. Un altro progetto che si dovrebbe portare avanti per lo sviluppo dei comuni reggini è un master che da alcuni anni si tiene nel comune di Bova, Master in Analisi e Gestione di Progetti di Sviluppo. Questo master è finalizzato alla formazione di specialisti in pianificazione e gestione di progetti di cooperazione allo sviluppo. Tali figure dovranno essere in grado di lavorare presso Enti Internazionali, Organizzazioni non Governative, Agenzie di Sviluppo ed attività affini. Il master è promosso dalla facoltà di Scienze

¹⁸⁰ C. TRIGILIA, *Sviluppo locale. Un progetto per l’ Italia*, Laterza Edizioni, Bari-Roma 2005.

Il saggio, inoltre, analizza il percorso che storicamente, politicamente ed economicamente ha modificato i rapporti tra Stato, enti locali, soggetti pubblici e privati economia e territorio.

Politiche dell'Università degli Studi di Milano in collaborazione con la facoltà di Sociologia dell'Università di Milano Bicocca, l'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri, il LAPEI della facoltà di Architettura della Università di Firenze ed il GAL, Gruppo Azione Locale, Area Grecanica. Il master avvalendosi della presenza di numerose realtà istituzionali e sociali del Sud del Mondo, è riuscito a creare una rete operativa alimentata da continui scambi culturali, scientifici e tecnici che permettono di sperimentare nuove metodologie di studio adeguate alle nuove figure professionali uscenti. In questa ottica il corso costituisce un vero e proprio laboratorio di cooperazione per la creazione di nuovi criteri, strategie di intervento e metodologie, indirizzati non solo all'immediata azione di cooperazione, ma anche alla ricerca scientifica ed alla sperimentazione didattica. Il coinvolgimento di Organizzazioni non Governative che da anni operano nel settore della cooperazione internazionale, garantisce lo svolgimento di un percorso formativo teorico-pratico, che, grazie anche alla diretta esperienza sul campo, fornirà elasticità e specificità alle figure professionali uscenti. La sfida da portare avanti consisterà nel riuscire a cambiare l'impostazione culturale, molto diffusa a livello locale, che vede nella formazione un passatempo in attesa di un lavoro. Sarà indispensabile, quindi, puntare tutto sulla formazione, che permetterà di investire nel capitale sociale le risorse e continuare ad affrontare le sfide quotidiane in particolare nei comuni della provincia di Reggio Calabria, i quali sono ancora timorosi di novità e cambiamenti e sicuramente richiederanno un impegno ed uno sforzo maggiore rispetto ad altre realtà¹⁸¹.

¹⁸¹ A. TACCONE, *L'incentivazione per lo sviluppo locale delle PMI*, cit.

CONCLUSIONI

Lo scopo di questo lavoro consiste essenzialmente nell' analizzare la condizione di sviluppo informatico nei comuni della provincia di Reggio Calabria. In questa tesi sono stati analizzati i 96 comuni della provincia di Reggio Calabria descrivendone le loro caratteristiche, dove è stato possibile il loro sviluppo, ma anche e soprattutto le loro difficoltà. Un elemento importante consiste nel cercare di capire come l' informatizzazione di questi comuni viene affrontata dai cittadini, perché nell' analizzare la situazione all' interno dei comuni, ci si rende conto che il cittadino ormai non è più da considerarsi un semplice utente, ma è diventato un vero e proprio cittadino-cliente che pretende precise richieste informative da parte delle amministrazioni comunali. Per affrontare ciò, inizialmente, viene confrontata la situazione italiana con quella calabrese, mettendo in evidenza come i comuni maggiormente sviluppati e che godono delle possibilità di ulteriori miglioramenti si trovino prevalentemente al Nord, mentre il Sud, con in testa la nostra Calabria, "gode" di una certa arretratezza facendo anche una gran fatica a risalire. Tanto che nei comuni del Nord vengono già da molto tempo utilizzate forme avanzate di tecnologia che portano, di conseguenza, ad un buon sviluppo e ad una attiva partecipazione dei cittadini alla vita del proprio comune. *“ E dire che le nuove tecnologie sono davvero importanti per la Calabria, i cui limiti derivano soprattutto dalla difficoltà di collegamento che da sempre, storicamente caratterizzano la regione, così come tutte le aree periferiche. Va subito rilevato che in Calabria, così come in gran*

parte del Meridione, la comunicazione che proviene dal settore pubblico è organizzata in modo da non rappresentare né un servizio, né un diritto. L'arretratezza si accentua per lo scarso impiego delle nuove tecnologie nella pubblica amministrazione"¹⁸². Questo avviene sostanzialmente perché nella nostra Calabria, e in particolar modo nei piccoli comuni in provincia di Reggio, si pensa che convertire la pubblica amministrazione in versione digitale significhi solo applicare le nuove tecnologie alle diverse procedure di lavoro, ma non è così. I comuni, per potersi avvicinare all' utilizzo delle nuove tecnologie, hanno bisogno innanzi tutto di una buona formazione del personale che opera all'interno di essa, cosa che purtroppo nella gran parte dei comuni reggini è pressochè inesistente. Per meglio analizzare gli elementi di maggior sviluppo, ma anche i fattori su cui si potrebbe maggiormente puntare per ottenere un buon miglioramento, è stato distribuito un questionario a cittadini appartenenti ai diversi comuni della provincia di Reggio Calabria per esaminare più da vicino la situazione all' interno dei comuni stessi. I dati rilevati risultano molto deludenti su diversi fattori, tanto che risulta anche un basso livello di utilizzo dei cosiddetti new media ovvero i nuovi mezzi di comunicazione che utilizzano maggiormente internet e gli sportelli multimediali. Infatti tra gli intervistati con un' età compresa tra i 55 ed i 65 anni risulta molto forte la prevalenza dell' utilizzo dei tradizionali mezzi cartacei, tanto che questa fascia di cittadini si rivela molto diffidente riguardo l' utilizzo delle nuove tecnologie che praticamente vengono quasi scartate. I dati rilevati dal questionario mettono in evidenza che, nonostante si parli molto di implementazione e di sviluppo delle nuove tecnologie, c' è ancora troppo poca cultura nell' avvicinarsi ai mezzi che

¹⁸² M. CALIGIURI, *Lo Stato nella società dell' informazione, la funzione strategica della comunicazione col cittadino*, cit.

potrebbero portare allo sviluppo. Un dato meno deludente lo si può riscontrare nei cittadini con una fascia d'età compresa tra i 20 ed i 30 anni, soprattutto per chi possiede un buon livello di istruzione, ai quali risulta più semplice utilizzare i mezzi informatici. Un'altro elemento molto interessante riscontrato nell'analisi dei comuni reggini consiste nella carenza di una formazione adeguata: si riscontra che nella quasi maggioranza dei comuni mancano proprio le basi fondamentali per un'adeguata formazione ai nuovi saperi e quindi allo sviluppo, situazione che si riscontra anche all'interno dei diversi enti comunali. Questo è causato anche dal fatto che sono le stesse amministrazioni comunali che non vogliono investire in fattori di sviluppo e, molto spesso, a causa di queste carenze, gli stessi corsi di formazione vengono intesi come dei semplici passatempi. Fortunatamente, la situazione non è così disastrosa per tutti i comuni: esistono dei veri e propri casi di eccellenza nello sviluppo informatico, anche se il numero di comuni che appartiene a questa categoria è molto esiguo, cioè soltanto cinque i "comuni d'eccellenza". Tra questi comuni, ad esempio, c'è il comune di Rizziconi il quale è riuscito a sviluppare, al suo interno, un progetto che serve a promuovere un processo di innovazione tecnologica che favorisce il passaggio ad un ambiente lavorativo interamente basato sul web¹⁸³. Il progetto serve a sviluppare l'idea del governo elettronico, ed avvicinare i cittadini allo sviluppo usufruendo dei servizi on line e consentendo ai cittadini di partecipare attivamente alle iniziative che il comune intende prendere. Per riuscire ad ottenere ciò diventa necessario che i siti dei comuni posseggano dei servizi transattivi, cioè servizi che possono essere sviluppati completamente on line. Riuscire ad avere questi servizi, per un comune, significa avere un sito

¹⁸³ Il materiale riguardante il progetto è consultabile al sito www.comune.rizziconi.rc.it

internet che funziona bene, tale da consentire un' erogazione efficace dei servizi. Lo sviluppo delle nuove tecnologie dell' informazione, ed in particolare di internet, rappresenta un fattore di spinta allo sviluppo ma anche uno strumento per reinventare l' organizzazione ed il funzionamento delle amministrazioni pubbliche ed offrire ai cittadini servizi più veloci e facilmente accessibili attraverso l' uso della rete e delle communication technology.¹⁸⁴ Lo sviluppo che questi comuni hanno, e stanno ancora affrontando, dovrebbe essere considerato come un vero e proprio punto di riferimento a cui dovrebbero attingere i numerosi comuni in difficoltà.

Un elemento importante di sviluppo per i comuni reggini è caratterizzato dalla creazione della rete civica, vale a dire una rete in grado di raccogliere informazioni su servizi relativi al comune, alla pubblica amministrazione e al territorio in generale, ma lo scopo della rete civica consiste nel promuovere la comunicazione, lo scambio e l' erogazione di servizi tra i cittadini-utenti. La rete civica si è sviluppata in 73 comuni, ma nonostante questo sviluppo, dai dati del questionario, si può rilevare che soltanto uno scarso 12% di cittadini intervistati conosce l' esistenza di una rete civica all' interno del proprio comune. Questo dato riconferma che questi comuni sono molto lontani dal concetto di formazione e di conseguenza anche di informazione. Un aspetto importante dell' informatizzazione dei comuni reggini è il sito internet istituzionale di ogni comune: il sito è presente in gran parte dei comuni, tanto che sono 68 comuni a possederlo. Ogni amministrazione dovrebbe predisporre di siti internet che siano facilmente accessibili ed usabili per ogni cittadino, in modo da garantire dei contenuti che riescano a snellire le procedure ed aiutare il

¹⁸⁴ D. OSBOURNE T. GAEBLER, *Dirigere e governare. Una proposta per reinventare la pubblica amministrazione*, Garzanti, Milano 1995.

cittadino nello sbrigare le diverse pratiche. L' implementazione di questi siti permette la diffusione e la realizzazione di diversi servizi on line i quali sono molto utili nella promozione della cittadinanza digitale, ma soprattutto permettono ai cittadini di usufruire dei servizi, cercando di costruire un vero e proprio dialogo tra cittadino e amministrazione. Ma bisogna anche mettere in evidenza il fatto che il sito non è presente in tutti i comuni della provincia reggina: esiste una buona fetta di cittadini che rischia di rimanere completamente esclusa dall' utilizzo delle nuove tecnologie perché il loro comune non possiede un sito internet. Dei 96 comuni, sono ben 14 i comuni che non possono usufruire di questa possibilità. Una nota dolente per questi comuni, in particolare per quelli con meno di 5000 abitanti che nella sola provincia reggina sono in 71, consiste nel non poter usufruire di servizi ADSL a banda larga, in quanto a questi comuni non viene garantita la copertura del territorio proprio perché sono comuni piccoli e non potrà essere garantito ai fornitori del servizio un ritorno economico sull' investimento che doveva essere effettuato. *“C'è bisogno anche di altro per inserire i comuni periferici nei circuiti virtuosi dello sviluppo. Oggi, ci sono città e regioni periferiche dove vengono sperimentati interessanti processi di sviluppo, ma la stragrande totalità delle aree remote ne è esclusa. Inserire i comuni periferici all'interno dei processi della comunicazione e quindi dell'economia significa allargare i mercati, aumentare i consumi, sviluppare i redditi, migliorare la qualità della vita, avvicinare le Istituzioni periferiche allo Stato centrale, ridurre le emarginazioni”*¹⁸⁵ Da qui si sviluppa ancora di più il fenomeno del digital divide (divario digitale), già molto esteso in molte altre zone della Calabria, il quale

¹⁸⁵ M. CALIGIURI, *Il ruolo strategico dei comuni periferici nella società dell' informazione*, cit.

arriva a provocare un' ulteriore frattura nello sviluppo e nella crescita di questi territori. Nel mondo in cui viviamo ci troviamo di fronte a dei paradossi, delle situazioni in cui, in molti casi, esiste tanta e troppa tecnologia, mentre la situazione presente in alcuni comuni analizzati, sta quasi a significare che questi comuni, proprio perché non informatizzati, non esistono. Per quanto riguarda lo sviluppo della società dell' informazione bisogna mettere in evidenza un fattore importante per i comuni della provincia di Reggio Calabria, in particolare per il comune di Gioia Tauro, il quale è riuscito ad attuare il progetto Risi Arianna, unico progetto approvato in Italia, con lo scopo di portare un rilancio nello sviluppo tecnologico di diversi settori, puntando molto su formazione e ricerca, elementi indispensabili per attuare una alfabetizzazione informatica estremamente necessaria per i comuni reggini. Quando si parla di società dell' informazione non ci si riferisce solo agli aspetti tecnologici ed economici dei nuovi media ma si parla di un progetto globale e di un nuovo assetto della società con un' economia basata sulla conoscenza.¹⁸⁶ La società dell' informazione è un nuovo assetto socio-economico già in fase di avanzato sviluppo in tutto il mondo industrializzato. Come scriveva Nicholas Negroponte già nel 1995 *“l' informatica non riguarda più solo il computer, è un modo di vivere”*.¹⁸⁷ Un elemento essenziale riscontrato per quasi tutti i comuni reggini è il fattore turismo, che in gran parte dei casi viene considerato come un elemento di sopravvivenza. Ma nonostante esso sia considerato un elemento così vitale rimane saldamente ancorato alle attività tradizionali senza quasi neanche

¹⁸⁶ Libro bianco Delors, Crescita, Competitività, Occupazione. Definizione di Società dell' informazione, Il Saggiatore 1994.

¹⁸⁷ N. NEGROPONTE, *Essere digitali*, Sperling e Kupfer, Milano 2004.

valutare le possibilità di rilancio del territorio magari attraverso un turismo più vicino alle nuove tecnologie che facciano prevalere ancora di più quanto c'è di bello ed interessante in queste aree. Un elemento fondamentale strettamente legato al fattore turismo per questi territori è la profonda unione con le tradizioni da cui diventa difficile, se non quasi impossibile, staccarsi o quantomeno guardare oltre il tradizionale sviluppo per ampliare gli orizzonti alle nuove conoscenze che potrebbero anche migliorare l'innata bellezza di questi territori. L'elemento centrale per il rilancio di questi comuni non è rappresentato solo dall'informazione ma è rappresentato in modo particolare dalla formazione, che dovrebbe essere utilizzata come stimolo per il settore dell'innovazione. Per riuscire a promuovere questa formazione bisognerebbe essere in grado di creare una società che possa valorizzare i meccanismi decisionali, ma soprattutto, come elemento portante della formazione, la capacità di mettersi continuamente in discussione. Impegnando le forze intellettuali si potranno costruire insieme le soluzioni a problemi sempre più complessi e realizzare ciò che Pierre Lévy definisce "intelligenza collettiva", vale a dire una intelligenza distribuita ovunque, continuamente valorizzata al massimo mediante le nuove tecnologie¹⁸⁸. Nonostante in molti comuni si stia tentando la via dello sviluppo, è necessario creare una società in grado di valorizzare e promuovere il rinnovamento ma soprattutto la capacità di mettersi continuamente in discussione. I comuni della provincia di Reggio Calabria hanno un particolare bisogno di imboccare la via dello sviluppo, per cercare di ottenere ciò è indispensabile costruire: un modello socio-economico autonomo che sia concentrato sulla valorizzazione ed il potenziamento delle risorse locali, umane,

¹⁸⁸ P.LÉVY, *L' intelligenza collettiva*, Per un antropologia del Cyberspazio, Feltrinelli Editore 1996.

materiali ed immateriali. Inoltre i comuni reggini, soprattutto i comuni più piccoli e meno sviluppati, hanno un grande bisogno di riconnettersi con il resto del Paese, cercando di ottenere anche aiuti esterni, aiuti che non devono essere solo di natura finanziaria, ma anche imprenditoriale, istituzionale, di cooperazione e tecnologici. In questi territori si dovrà investire molto in termini di formazione e bisogna soprattutto fare in modo che non rimanga, come spesso accade, solo a livello teorico altrimenti il pericolo è che il fossato infrastrutturale già esistente tra il Nord ed il Sud aumenti anziché diminuire condannando all'emarginazione tutti coloro che non sono riusciti a conquistarsi l'accesso ai beni e servizi telematici.

QUESTIONARIO

Si prega di rispondere seriamente alle seguenti domande, visto che

saranno dati utilizzati a fini statistici.

Non verranno utilizzati i nominativi (in rispetto alla legge sulla privacy ai sensi degli artt. 13 e 23 D. Lgs. 196/2003); vanno indicati

nei righi sottostanti età, sesso e comune di residenza

Età ----- Sesso F M Comune di residenza-----

Prov-----

1) Come preferirebbe essere informato sulle iniziative o sui servizi della Pubblica Amministrazione?

- Con spot su radio o tv
- Con inserzioni su radio o riviste
- Con materiale stampato distribuito in uffici o pubblici esercizi
- Con l' invio di materiale per posta
- Con un sito internet
- Con un messaggio di posta elettronica

2) Quali dei seguenti canali preferirebbe usare per effettuare pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione ?

- Di persona in banca
- Di persona presso gli uffici pubblici
- Di persona negli uffici postali
- Inviando il pagamento per posta
- Attraverso uno sportello elettronico (tipo bancomat)
- Per telefono
- Via internet
- Con addebito automatico in conto corrente

3) Quale dei seguenti canali preferirebbe usare per richiedere informazioni alla Pubblica Amministrazione?

- Di persona presso l' ufficio
- Per posta
- Attraverso uno sportello elettronico
- Per telefono
- Sito internet
- Posta elettronica

4) Quali dei seguenti canali preferirebbe usare per presentare domande di un servizio alla Pubblica Amministrazione?

- Di persona presso l' ufficio
- Per posta
- Attraverso uno sportello elettronico
- Per telefono
- Sito internet

- Posta elettronica

5) Quanto sarebbe interessato a ricevere maggiori informazioni sulla gestione ed organizzazione finanziaria della Pubblica Amministrazione (cioè come vengono spesi i soldi pubblici)?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

6) Quanto sarebbe interessato a ricevere maggiori informazioni sui servizi sociali di cui può usufruire con la Pubblica Amministrazione?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

7) Quanto sarebbe interessato a ricevere maggiori informazioni sulla situazione sociale ed economica del suo comune?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

8) Pensando alle nuove tecnologie (internet, posta elettronica ecc) ritiene che questi strumenti migliorino, peggiorino o non influiscano sulla qualità del rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione?

- Migliorano il rapporto
- Non influiscono
- Peggiorano il rapporto
- Non sa
- Non risponde

9) Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive il suo giudizio sulla qualità delle informazioni che ha ricevuto dall'amministrazione del suo comune?

- Le informazioni sono in genere molto complete e comprensibili
- Le informazioni sono corrette e si capiscono, ma sono anche incomplete
- Le informazioni sono corrette e si capiscono, ma poi si rivelano sbagliate
- Le informazioni sono troppo difficili da capire

10) Quanto pensa sia facile identificare la persona o l'ufficio cui richiedere l'informazione che si sta cercando?

- Molto facile
- Abbastanza facile
- Né facile né difficile

- Abbastanza difficile
- Molto difficile

11) Pensi all' ultima volta che ha cercato di ottenere informazioni da un ente pubblico del suo comune per telefono, come descriverebbe l' esito della sua chiamata?

- Non mi è mai capitato di contattare un ente pubblico per telefono
- Ho ottenuto una risposta esauriente alla mia domanda
- Ho ottenuto risposte ma solo in modo vago
- Non ho ottenuto risposte alle mie domande

12) Si è mai recato presso l' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del suo comune?

- No il mio comune non ne ha uno
- No non so se esista
- No anche se sono a conoscenza della sua esistenza
- Si occasionalmente
- Si regolarmente

13) Quanto ritiene che l' URP abbia migliorato l' accesso e l' utilizzo dei servizi da parte dei cittadini?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza

- Molto
- Non risponde

14) Quanto sente l' esigenza di ricevere maggiori informazioni sull' Unione Europea?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

15) Legge un quotidiano o un periodico di informazione?(i giornali sportivi non contano) Se si con quale frequenza?

- No mai
- Meno di una volta al mese
- Da una a tre volte al mese
- Una volta alla settimana
- Da due a sei volte alla settimana
- Tutti i giorni
- Non risponde

16) Utilizza internet per consultare pagine web o usare la posta elettronica? Se si con quale frequenza?

- No mai
- Meno di una volta al mese

- Da una a tre volte al mese
- Una volta alla settimana
- Da due a sei volte alla settimana
- Tutti i giorni

17) Ha mai visitato il sito internet ufficiale del suo comune?

- No il mio comune non ne ha uno
- No non so esista
- No anche se sono a conoscenza della sua esistenza
- Si regolarmente
- Si occasionalmente

18) Che tipo di informazioni ha cercato più spesso?

- Agenda degli appuntamenti (eventi culturali, spettacoli, convegni,ecc)
- Informazioni sui servizi offerti
- Informazioni di carattere storico e culturale
- Informazioni sugli orari e le ubicazioni degli uffici
- Ordine del giorno del consiglio comunale
- Composizione della giunta comunale e del consiglio
- Informazioni su come ottenere un documento o effettuare una pratica
- Informazioni su bandi di gara e concorsi

19) Come descrive il risultato della sua ricerca?

- Ho trovato quello che cercavo senza problemi
- Ho trovato quello che cercavo ma solo dopo molti tentativi

- Non ho trovato quello che cercavo
- Non risponde

20) Quanto è soddisfatto del servizio offerto dal sito internet del suo comune?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

21) Ha mai contattato un ufficio pubblico del suo comune per posta elettronica?

- No mai
- Si più di una volta
- Si una volta
- Non risponde

22) Nell' usare la posta elettronica per contattare un ufficio ha ricevuto risposta, e, se si quando?

- No
- Si ma solo dopo oltre due giorni
- Si entro due giorni
- Si entro ventiquattro ore

23) Qual' è il suo titolo di studio?

- Mai andato a scuola
- Scuola elementare senza licenza
- Licenza elementare
- Licenza media inferiore/avviamento professionale
- Diploma professionale
- Diploma media superiore
- Laurea o diploma universitario
- Non risponde

24) Dal punto di vista lavorativo qual' è la sua attuale posizione?

- Pensionato/a o ritirato/a dal lavoro
- Casalinga
- Studente/essa
- In servizio di leva o servizio civile
- Disoccupato/a
- In cassa integrazione
- In cerca di prima occupazione
- Inabile al lavoro
- Non lavora perché benestante
- Lavoratore dipendente nel settore privato
- Lavoratore dipendente nel settore pubblico
- Lavora in proprio
- Lavoratore atipico (con contratti di collaborazione o temporanei)

25) Qual' è la professione che esercita?

- Dirigente
- Insegnante
- Impiegato di concetto (tecnico diplomato, capo ufficio o impiegato generico)
- Impiegato esecutivo (sottufficiale, segretaria, dattilografa, usciere, commesso)
- Operaio
- Imprenditore
- Artigiano
- Titolare di esercizio commerciale
- Libero professionista
- Lavoratore autonomo con soci
- Socio lavoratore di cooperativa
- Altro lavoratore autonomo

SITOGRAFIA

www.adnkronos.com

www.ansa.it

www.areagreca.it

www.asmenet.it

www.asmez.it

www.aspromar.it

www.bagnaranet.it

www.buonepratiche.it

www.buonepratichefse.it

www.buoniesempi.it

www.burc.regione.calabria.it

www.calabriaonline.it

www.calabriaora.it

www.calabria.impres.it

www.calabria.pmi.it

www.cislrc.it

www.comuni.it

www.cnipa.gov.it

www.compubblica.it

www.comunicazioni.it

www.c-progettosud.it

www.db.formez.it

www.egovcenter.it

www.exeform.it

www.funzionepubblica.it

www.formez.it

www.governo.it

www.grecanici.it

www.i-gov.it

www.innovazione.gov.it

www.innovazionepa.it

www.investinsud.it

www.lacalabria.it

www.locriidesviluppo.it

www.melitoonline.it

www.minieconomia.it

www.nextadsl.it

www.perlacalabria.it

www.protocollo.gov.it

www.provincia.reggio-calabria.it

www.provincia.rc.it

www.puntoinformatico.it

www.regione.calabria.it

www.reticiviche.com

www.reset.it/primopiano/opinione.html

www.sicurezzasud.it

www.sosed.it

www.strill.it

www.tlcweb.it

www.tuttopiana.it

www.urp.it

www.urpcomunicazioni.it

<http://agnana.asmenet.it>

<http://anoia.asmenet.it>

<http://ardore.asmenet.it>

<http://benestare.asmenet.it>

www.comunebagnara.it

www.comunedibova.it

<http://bovamarina.asmenet.it>

<http://bovalino.asmenet.it>

<http://bruzzanozeffirio.asmenet.it>

<http://camini.asmenet.it>

www.comunecardeto.it

<http://campocalabro.asmenet.it>

<http://candidoni.asmenet.it>

<http://canolo.asmenet.it>

<http://caraffadelbianco.asmenet.it>

<http://careri.asmenet.it>

<http://caulonia.asmenet.it>

<http://cimina.asmenet.it>

www.comune.cinquefrondi.rc.it

<http://cittanova.asmenet.it>

<http://condofuri.asmenet.it>

<http://cosoleto.asmenet.it>

<http://delianuova.asmenet.it>

<http://feroletodellachiesa.asmenet.it>

<http://ferruzzano.asmenet.it>

<http://fiumara.asmenet.it>

<http://galatro.asmenet.it>

<http://gerace.asmenet.it>

<http://giffone.asmenet.it>

<http://gioiatauro.asmenet.it>

<http://gioiosaionica.asmenet.it>

<http://grotteria.asmenet.it>

<http://laganadi.asmenet.it>

<http://laureanadiborrello.asmenet.it>

<http://locri.asmenet.it>

<http://mammola.asmenet.it>

<http://marinadigioiosaionica.asmenet.it>

<http://maropati.asmenet.it>

<http://martone.asmenet.it>

<http://melicucca.asmenet.it>

<http://melicucco.asmenet.it>

www.comune.melitodiportosalvo.rc.it

<http://molochio.asmenet.it>

<http://monasterace.asmenet.it>

<http://montebelloionico.asmenet.it>

www.motta-san-giovanni.it

<http://oppidomamertina.asmenet.it>

<http://palizzi.asmenet.it>

<http://palmi.asmenet.it>

www.comune.portigliola.rc.it

<http://placanica.asmenet.it>

<http://polistena.asmenet.it>

<http://riace.asmenet.it>

www.comune.rizziconi.rc.it

www.comuneroccafortedelgreco.it

www.comune.roccella.rc.it

<http://rosarno.asmenet.it>

<http://samo.asmenet.it>

www.san-ferdinando.com

<http://sangiovannidigerace.asmenet.it>

www.comune.santilariodelloionio.rc.it

<http://sanlorenzo.asmenet.it>

<http://sanpietrodicarida.asmenet.it>

<http://sanprocopio.asmenet.it>

<http://sanroberto.asmenet.it>

www.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

<http://santagatadelbianco.asmenet.it>

<http://santalessioinaspromonte.asmenet.it>

<http://santeufemiadaspromonte.asmenet.it>

<http://santacristinadaspromonte.asmenet.it>

<http://scido.asmenet.it>

<http://scilla.asmenet.it>

<http://seminara.asmenet.it>

<http://serrata.asmenet.it>

<http://siderno.asmenet.it>

<http://sinopoli.asmenet.it>

<http://staiti.asmenet.it>

<http://stilo.asmenet.it>

<http://taurianova.asmenet.it>

<http://terranovasappominulio.asmenet.it>

<http://varapodio.asmenet.it>

www.comune.villasangiovanni.rc.it

BIBLIOGRAFIA

ANCONA G., *Pagine sullo sviluppo del Mezzogiorno*, Cacucci, Bari 2002.

ARENA G., *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna 2001.

ARENA G., *La funzione pubblica di comunicare. In la funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna 2001.

ARENA G., *Introduzione all' amministrazione condivisa. Studi parlamentari e di politica costituzionale*, in *Rivista Trimestrale*, 1997.

BUCCOLIERO L., *L' impatto delle tecnologie dell' informazione e della comunicazione sulle amministrazioni pubbliche*, Borgonovi Edizioni 2000.

CALIGIURI M., *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia. Percorsi per l' educazione del cittadino nella società dell' informazione*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2003.

CALIGIURI M., *Il ruolo strategico dei Comuni Periferici nella Società dell' Informazione*, Palazzo Cimino, Soveria Mannelli 1999.

CALIGIURI M., (tratto da relazioni ed interventi), *Lo Stato nella Società dell' Informazione. La funzione strategica della comunicazione col cittadino*, 1997.

CARDARELLI F., ZENO- ZENCOVICH V., *Il diritto delle telecomunicazioni*, Laterza, Bari 1997.

CARTA M., *L' armatura culturale del territorio: il patrimonio come matrice di identità e strumento di sviluppo*, Franco Angeli, Milano 2002.

CASTELLS M., *La nascita della società in rete*, Egea, Milano 2000.

COPERCHIONE E. PEZZANI F., *Responsabilità e trasparenza nella gestione dell'ente locale*, Egea, Milano 2000.

D' ANTONIO M. (a cura di), *Il Mezzogiorno: sviluppo o stagnazione?* Il Mulino, Bologna 1992.

D' ANTONIO M., *Lo sviluppo locale del Mezzogiorno: un' operazione incompiuta?* Febbraio 2001.

DIOGUARDI G., *L' impresa nell' era del computer*, Edizioni del Sole 24 Ore, Milano 1986.

DEIDDA D., MAZZONIS D., *Progetto officina: sviluppo locale e eccellenza professionale*, Formez, Roma 2002.

GAROFOLI G., *Sviluppo locale e governance.* in *Governance e sviluppo territoriale*, Formez, Roma 2003.

LATELLA F., *Mercati e istituzioni nel Mezzogiorno*, Franco Angeli, Milano 1994.

LÈVY P., *L' Intelligenza Collettiva.* Per un antropologia del Cyberspazio, Feltrinelli Editore 1996.

LIBRO BIANCO DELORS, *Crescita Competitività Occupazione. Definizione di Società dell' Informazione*, Il Saggiatore 1994.

MALIZIA R., *Il conto economico regionale delle amministrazioni pubbliche.* Istat 1996.

MARTELLATO D., *Il Capitale nello sviluppo locale e regionale*, Angeli, Milano 2002.

McCHESNEY R. W., *Corporate media and the threat to democracy*, Seven Stories Press, New York 1977.

McLUHAN M., *Gli strumenti del comunicare*, Garzanti, Milano 1967.

McLUHAN M., *Il Villaggio globale. XXI secolo. Trasformazioni nella vita e nei media*, Powers Bruce, SogarCo 1992.

NEGROPONTE N., *Essere digitali*, Sperling e Kupfer, Milano 2004.

ORLEAN A., *Modelli locali di sviluppo*, Il Mulino, Bologna 1989.

OSBOURNE D. GAEBLER T., *Dirigere e governare. Una proposta per reinventare la pubblica amministrazione*, Garzanti, Milano 1995.

PERNA T., *Aspromonte: i parchi nazionali nello sviluppo locale*, Bollati Boringheri, Torino 2002.

PLESSI G., *Compendio di archivistica*, Clueb, Bologna 1990.

REALACCI E. CIANCIULLO M., *Elogio della Soft economy*, BUR 2005.

TACCONE A., *L' incentivazione per lo sviluppo locale delle PMI*, Luiss Edizioni, Roma 2001.

TRIGILIA C., *Sviluppo locale. Un progetto per l' Italia*, Laterza, Bari-Roma 2005.