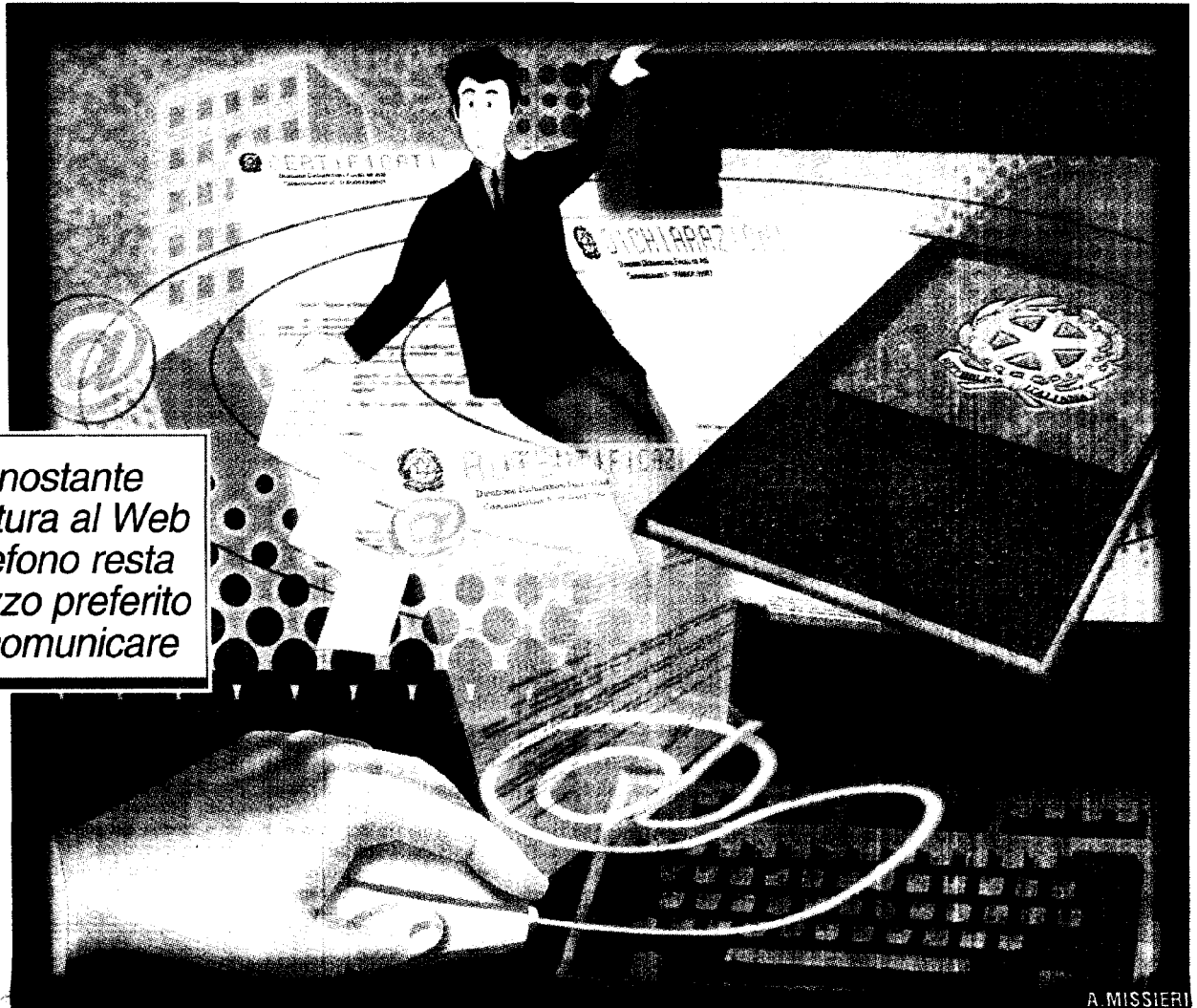


**PUBBLICA AMMINISTRAZIONE** Un'indagine del Censis mette in luce l'esigenza di maggiore efficienza

# Stato più leggero con l'hi-tech

Oltre l'80% dei cittadini ritiene che l'utilizzo di Internet possa migliorare la qualità dei servizi offerti



A. MISSIERI

*Nonostante l'apertura al Web il telefono resta il mezzo preferito per comunicare*

**S**emplicità ed efficienza sono le parole chiave per la Pubblica amministrazione che voglia entrare in sintonia con i cittadini. La strada per realizzare questo sogno passa anche per le tecnologie digitali, ma non solo per Internet. Se infatti l'80% dei 1.406 cittadini rappresentativi della popolazione italiana di oltre 18 anni intervistati da Unicab per il Censis attribuisce a Internet la capacità di contribuire a migliorare i servizi pubblici, solo il 50,6% chiede un rapporto più telematizzato con la Pa. E quando si scende nei dettagli delle modalità

di erogazione le scelte cadono sulle tecnologie più diffuse: le informazioni di Televideo e le campagne tv aggregano il 2,09%, i servizi telefonici il 16,6%. A Internet resta il 13,1 per cento.

Quasi la metà degli intervistati (49,4%), poi, opta per un aumento degli sportelli fisici e per orari di apertura prolungati. Dunque una ristrutturazione dell'organizzazione del lavoro e del back office non solo funzionale alla fornitura di servizi online, ma anche a una maggiore efficienza dello sportello.

«Gli italiani vogliono meno Pubblica amministrazione

— spiega il direttore del Censis, Giuseppe Roma — e quella che resta la vogliono efficiente. Le tecnologie sono l'unico strumento per accontentarli. Per i servizi online la Pa deve quindi prepararsi a grandi numeri, il rischio di intasamento per alcune applicazioni è consistente. Ma converrebbe ripartire il rischio migliorando anche le strutture tradizionali, o aprendo canali a distanza differenziati. Più in generale per i servizi esistenti l'erogazione a distanza può servire come canale complementare, può essere sostitutiva solo per singoli servizi. Questo vuol dire che la Pa deve lavorare molto anche sullo sportello».

Un lavoro altrettanto impor-

ante va fatto dall'altra parte della barricata, perché se la Pa crea servizi telematici avveniristici, ma poi solo pochi cittadini particolarmente evoluti sono in grado di accedervi, la società digitale rischia di nascere con una vocazione elitaria, molto poco democratica.

Lo studio Censis ha individuato il rischio di esclusione non solo e non tanto tra le categorie socio-economiche più svantaggiate quanto tra i livelli di scolarizzazione più bassi, tra gli anziani in età molto avanzata e tra le donne in condizione non lavorativa, di tutte le età e condizioni socio-culturali. (Nel sito [www.ilsole24ore.it](http://www.ilsole24ore.it) il link alla ricerca Censis).

«Le casalinghe — spiega Roma — anche se laureate e benestanti, difficilmente vanno in rete. Se poi hanno fatto solo la scuola dell'obbligo non sanno neppure cosa sia il computer. Un problema per l'Italia dove il tasso di disoccupazione femminile è di dieci punti maggiore della media europea. Gli esclusi dalla società dell'informazione sono circa nove milioni e sono in gran parte casalinghe. Si tratta delle stesse persone escluse dal mondo del lavoro e dalla società dell'informazione». Lo studio rivela infatti che tra le casalinghe solo il 3% è utente di Internet, quasi l'80% vorrebbe ma non trova contenuti o è in difficoltà con il mezzo, il 18% invece non sa neppure di cosa si stia parlando

«Tutto sommato al di là della generica formazione — afferma Roma — bisognerebbe incentivare in modo consistente l'imprenditorialità femminile in questa area. Chi meglio delle donne può realizzare servizi e contenuti per le donne? Gli strumenti finanziari non mancano: per esempio il finanziamento europeo Qual, gestito dal ministero delle Pari opportunità. Potrebbe essere uno strumento per spingere le donne a creare contenuti al femminile». L'attenzione alle donne da parte del mondo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo Roma è importante ovunque ma ancora di più in Italia. La nuova occupazione, infatti, è in gran parte femminile e il maggiore ricorso al part time è una delle ragioni per cui in altri Paesi il tasso di occupazione femminile è più alto. «Sarà anche poco femminista — conclude Roma — ma è un dato di fatto: nei Paesi dove c'è più part time c'è anche più occupazione femminile. Aiutare le donne a fornire servizi e contenuti per la rete risolverebbe tre problemi in uno: si contribuirebbe a ridurre la disoccupazione femminile, si svilupperebbero i contenuti in grado di ridurre l'esclusione femminile, si creerebbero occasioni di occupazione con modalità di lavoro alternativo, quello al quale le donne riescono ad accedere più facilmente».