

Indagine Bocconi sui Comuni

E-government, molta retorica poca sostanza

■ ■ ■ Tra il dire e il fare c'è di mezzo il mare, dice il proverbio. Allo stesso modo tra le buone intenzioni della pubblica amministrazione in fatto di servizi elettronici a cittadini e imprese e la realtà di ogni giorno ci sono tuttora montagne di scartoffie. Insomma, l'e-government o pubblica amministrazione elettronica - da un lato informatizzazione e riorganizzazione degli uffici, dall'altro servizi telematici ai cittadini - è ancora al palo. A denunciare questa situazione è l'ultimo quaderno bianco dell'Ocap, l'Osservatorio sul cambiamento della pubblica amministrazione della Sda Bocconi, che riporta i risultati di un'indagine su 135 Comuni con più di 40mila abitanti. Sui siti dei Comuni - dice l'Ocap - si trova molto, tanta informazione soprattutto, ma non le cose che davve-

ro potrebbe semplificare l'esistenza a cittadini e imprese. Paradossalmente a mancare non sono le tecnologie (gli uffici sono cablati, i pc non mancano e nemmeno i siti web etc), ma - rilevano Maria Cucciniello e Greta Nasi, le due ricercatrici della Bocconi che hanno realizzato lo studio - «i servizi offerti online sono ancora poveri e i sistemi sono poco integrati». Colpa di un «backoffice frammentato, che si riflette in una scarsa integrazione dei processi», a sua volta frutto probabilmente di un deficit culturale nella comprensione delle nuove tecnologie informatiche, che offrono sì soluzioni tecniche ma impongono anche una revisione dei processi organizzativi interni. Pesa la mancanza personale specializzato nei sistemi informativi: ci sono cioè i tecnici informatici, ma

non manager in grado di integrare sapere tecnici e sapere aziendale.

Eppure i cittadini sarebbero pronti per il grande salto. Secondo l'Istat il 46% degli italiani utilizza il computer: potere svolgere le "pratiche" da casa o dall'ufficio sarebbe un grande vantaggio. Invece, i 135 Comuni analizzati - tutti dotati di sito web - offrono molta informazione (96% dei casi) e interattività limitata, per lo più nella forma di possibilità di invio di e-mail o presenza di forum (89%), mentre sono ancora rari i servizi che consentono di concludere transazioni (21%).

Al di là delle intenzioni dichiarate dai sindaci, questi risultati non devono stupire: nell'85% dei casi, concludono le ricercatrici, i Comuni spendono meno dell'1% del proprio budget in investimenti tecnologici.

LA PERCENTUALE DEL BILANCIO DEDICATA ALLE INNOVAZIONI TECNOLOGICHE

Investimenti in tecnologia (% del bilancio)	% del Campione
Fino a 0,5	53,13
Fino a 1	31,25
Fino a 1,5	9,39
Fino a 2	3,13
Fino a 2,5	2,08
Oltre 2,55	1,04

Fonte: Ocap-Sda Bocconi, 2008

P&G/L

4 **espresso** 17 gennaio 2008 **OPERE** **Alimentazione**

Papa il presidente di Confindustria
Sceglie l'esperto del settore, il dopo il 20% sui redditi da alto costo (oltre 1,5 milioni)

In Italia il Mibipromag
Copertura a rischio Montecitorio bocchia la norma salva Istat
Il voto della Camera, che ha respinto il governo, rischia di essere decisivo. Si sono presentati

Record record per il debito pubblico

Indagine Bocconi sui Comuni
E-government, molta retorica poca sostanza