

della realtà locale, in particolare tra tipi di servizi o nell'ambito dello stesso servizio.

Il Comune, l'INPS, la sede centrale delle Poste e Telecomunicazioni, la Banca Popolare del Molise sono tutti dislocati nel pieno centro di Campobasso, dunque facilmente raggiungibili e di immediata visibilità (grazie anche alle scritte, le targhe, la segnaletica di riconoscimento). A parte il palazzo del Comune (che risale al 1875), gli edifici che ospitano tali servizi sono di costruzione relativamente recente (tra gli anni Quaranta e Settanta) e appositamente destinati all'occorrenza. Sono in genere ben tenuti o ben conservati sia all'interno che all'esterno — unica parziale eccezione essendo costituita da entrambi gli uffici postali visitati —, lasciano però a desiderare quanto ad arredi o strumenti a disposizione per il pubblico e per gli stessi operatori.

Ma ciò che più differenzia i vari servizi sono i livelli e le forme di informatizzazione. L'INPS vanta circa il 90 per cento di informatizzazione dell'attività produttiva, sulla base di precise direttive nazionali che la sede di Campobasso è stata comunque in grado di accogliere e soddisfare. L'informatizzazione è qui inerente non tanto al momento delle operazioni allo sportello (trattandosi prevalentemente del rilascio dei Libretti di Pensione, di informazioni relative alle pratiche di pensione o ai ricorsi, e simili), quanto all'attività che sta a monte e che precede il servizio a sportello (l'intera procedura di assegnazione della pensione); sono inoltre in progetto una serie di ristrutturazioni logistiche e di ulteriori automazioni. Per il Comune, sono altamente informatizzati sia i Servizi Amministrativi sia i servizi a sportello (ma non in tutti i settori).

La Banca Popolare del Molise e le Poste e Telecomunicazioni sono ad un livello di semi o di bassa informatizzazione, anche se i criteri a base di tali scelte sono in qualche modo diversi. Nel primo caso, la parziale informatizzazione intende rispondere alle generali aspettative della popolazione, che evidentemente si presume come non ancora del tutto disponibile ad innovazioni radicali nei suoi rapporti con i servizi; nel caso delle Poste e Telecomunicazioni, ci si regola in base al carico di lavoro delle varie sedi o delle singole succursali e a seconda del tipo di operazioni (a Campobasso è informatizzata solo la sede centrale, e an-