ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **C**
n. **4**

RELAZIONE

SULLO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

(Anno 2002)

(Articolo 9, comma 4, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39)

PREDISPOSTA DALL'AUTORITÀ PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Presentata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie

(STANCA)

Trasmessa alla Presidenza il 29 agosto 2003

Volume II

LO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

INDICE

1. PREMESSA ..... *Pag.* 7
1.1 Contesto di riferimento ..... » 7
1.2 I principali fenomeni del 2002 ..... » 8
1.3 Guida alla lettura ..... » 16
2. PIANO DI E-GOVERNMENT ..... » 17
2.1 Servizi *on-line* legati all'obiettivo uno di legislatura ..... » 18
2.1.1 Servizi ai cittadini ..... » 19
2.1.2 Servizi alle imprese ..... » 22
2.2 Obiettivi trasversali di legislatura ..... » 26
2.2.1 Carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi . » 26
2.2.2 Firma digitale ..... » 27
2.2.3 *E-procurement* ..... » 28
2.2.4 *E-mail* ..... » 29
2.2.5 Mandato informatico ..... » 30
2.2.6 Alfabetizzazione informatica ..... » 32
2.2.7 *E-learning* ..... » 33
2.2.8 Trasparenza ..... » 34
2.2.9 *Customer satisfaction* ..... » 35
2.3 Obiettivi specifici delle amministrazioni ..... » 35
2.3.1 Agricoltura, ambiente e territorio ..... » 36
2.3.2 Attività economiche e produttive ..... » 36
2.3.3 Cultura ..... » 37
2.3.4 Fisco ..... » 37
2.3.5 Giustizia ..... » 38
2.3.6 Infrastrutture e trasporti ..... » 39
2.3.7 Istruzione ..... » 40
2.3.8 Lavoro ..... » 40
2.3.9 Previdenza ..... » 40
2.3.10 Salute ..... » 41
2.3.11 Sicurezza interna ..... » 41
3. STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE ..... » 43
3.1 Infrastruttura di base ..... » 43
3.2 Connettività e accesso ad *internet* ..... » 45
3.2.1 Lo stato della Rete Unitaria ..... » 46
3.3 Servizi di *back-office* ..... » 47
3.3.1 *Intranet* ..... » 47
3.3.2 Sicurezza e *Privacy* ..... » 48
3.4 Servizi di autoamministrazione ..... » 49
3.5 Patrimonio applicativo ..... » 52
3.5.1 Dimensione ..... » 52
3.5.2 *Open source* ..... » 53
3.5.3 *Application server provider (ASP)* ..... » 54
3.6 Patrimonio informativo ..... » 54
3.6.1 Basi dati ..... » 54
3.6.2 *Datawarehouse e Decision Support System* ..... » 57

3.7 Qualità dei dati e interscambio dati ..... *Pag.* 58
3.7.1 Dati pubblici ..... » 59

4. ORGANIZZAZIONE E PROCESSI PER L'ICT ..... » 60
4.1 Collocazione organizzativa ..... » 60
4.2 Dimensioni, attività e capacità di governo ..... » 60
4.3 Formazione ..... » 62
4.4 Rapporti con gli utenti interni ..... » 62
4.5 Rapporti con l'esterno ..... » 63
4.5.1 Siti Web ..... » 64
4.5.2 *Contact center* ..... » 66

5. SPESA PER L'INFORMATICA ..... » 67
5.1 Volumi di spesa ..... » 67
5.2 Spesa per tipologia di risorsa acquisita ..... » 68
5.3 Spesa per attività pianificata ..... » 73
5.4 Spesa per modalità di acquisizione ..... » 74

6. TAVOLE STATISTICHE ..... » 75
6.1 Obiettivi di legislatura ..... » 76
6.1.1 Firma digitale, anni 2001 e 2002 ..... » 76
6.1.2 Numero *e-mail*, anno 2002 (in migliaia) ..... » 77
6.2 Informazioni di base – Risorse umane ..... » 78
6.2.1 Dipendenti e dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002 ..... » 78
6.3 Informazioni di base – Stato dei sistemi ..... » 79
6.3.1 Postazioni di lavoro, anni 2001 e 2002 ..... » 79
6.3.2 Personal computer in uso ai dipendenti, anni 2001 e 2002 ..... » 80
6.3.3 Internet e posta elettronico, anni 2001 e 2002 ..... » 81
6.3.4 Connettività posti di lavoro, anni 2001 e 2002 ..... » 82
6.3.5 Connettività sedi, anni 2001 e 2002 ..... » 83
6.3.6 *Mainframe*, anni 2001 e 2002 ..... » 84
6.3.7 Dipartimentali, anni 2001 e 2002 ..... » 85
6.3.8 Servizi di *back-office* – livello di copertura dei servizi sulla intranet ..... » 86
6.3.9 Patrimonio applicativo in punti funzione (FP), anni 2001 e 2002 ..... » 87
6.3.10 Patrimonio applicativo in kloc, anni 2001 e 2002 ..... » 88
6.3.11 Patrimonio informativo (basi dati), anni 2001 e 2002 . » 89
6.3.12 *Datawarehouse* e sistemi di DSS ..... » 90
6.4 Informazioni di base – organizzazione e processi per l'ICT » 91
6.4.1 Addetti ICT, anni 2001 e 2002 e addetti ICT disponibili (anni persona), anno 2002 ..... » 91
6.4.2 Addetti ICT disponibili (anni persona) e impegno, anno 2002 ..... » 92
6.4.3 Formazione, anni 2001 e 2002 ..... » 93
6.4.4 Rapporti con l'esterno – Siti Web, anno 2002 ..... » 94
6.5 Informazioni di base – Spesa informatica ..... » 95
6.5.1 Volumi di spesa, anni 2001 e 2002 ..... » 95
6.5.2 Modalità di acquisizione, anno 2002 ..... » 96
6.5.3 Ripartizione per attività della spesa, anni 2001 e 2002 . » 97
6.5.4 Note ai dati ..... » 98

6.6 Indicatori ..... *Pag.* 99
6.6.1 Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile, anni 2001 e 2002 ..... » 99
6.6.2 Incidenza dei PC portatili, anni 2001 e 2002 (in percentuale) ..... » 100
6.6.3 Connettività delle sedi, anni 2001 e 2002 (in percentuale) ..... » 101
6.6.4 Connettività interna delle postazioni di lavoro, anni 2001 e 2002 (in percentuale) ..... » 102
6.6.5 PC con accesso ad internet, anni 2001 e 2002 (in percentuale) ..... » 103
6.6.6 Messaggi di posta scambiati, anno 2002 ..... » 104
6.6.7 Spesa infomatica, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro) » 105
6.6.8 Confronto della spesa esterna annua, anni 2001 e 2002 (in percentuale) ..... » 106
6.6.9 Indicatori tecnologici, anni 2001 e 2002 ..... » 107
6.6.10 Addetti ICT, anni 2001 e 2002 (in percentuale) ..... » 108
6.6.11 Formazione ..... » 109
6.6.12 Organizzazione ICT ..... » 110
6.7 Progetti con impegno di spesa superiore a 2,5 milioni di euro . » 111
6.8 Servizi *on line* – Obiettivo 1 di legislatura (confronto 2001-2002) ..... » 113
6.9 Servizi *on line* – Obiettivi specifici delle amministrazioni (confronto 2001-2002) ..... » 119
7. NOTA METODOLOGICA E GLOSSARIO ..... » 128
7.1 Nota metodologica ..... » 128
7.1.1 Dominio osservato ..... » 128
7.1.2 Rilevazione dei dati e delle informazioni ..... » 128
7.1.3 Modalità di redazione della relazione ..... » 128
7.1.4 Presentazione dei dati e dei risultati delle analisi . » 129
7.1.5 Fonti informative ..... » 132
7.2 Glossario ..... » 133
7.2.1 Abbreviazioni identificative delle amministrazioni .. » 133
7.2.2 Espressioni utilizzate nelle tabelle ..... » 134
7.2.3 Altri termini ricorrenti ..... » 135

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1: Stato dei servizi on-line ai cittadini, anno 2002 ..... » 22
Tabella 2: Stato dei servizi on-line alle imprese, anno 2002 .... » 26
Tabella 3: Postazioni di lavoro - Indicatori di copertura rispetto ai dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002 ..... » 43
Tabella 4: Personal computer portatili - Numero, incidenza e copertura, anni 2001 e 2002 ..... » 44
Tabella 5: Infrastruttura di base, anno 2002 e variazioni 2001 . » 45
Tabella 6: Indicatori di connettività, anni 2001 e 2002 (in percentuale) ..... » 45
Tabella 7: Indicatore di connettività ad internet, anni 2001 e 2002 (in percentuale) ..... » 46
Tabella 8: Indicatore di connettività ad internet - Graduatoria delle prime e delle ultime dieci amministrazioni - anno 2002 ..... » 46
Tabella 9: Ampiezza di banda disponibile e utilizzata (Amministrazioni soggette al decreto legislativo 39/1993 aderenti alla Rete Unitaria), anni 1999-2002 ..... » 46

Tabella 10: Servizi disponibili sulle intranet, anni 2001, 2002 .. *Pag.* 48
Tabella 11: Stato delle procedure di sicurezza, anno 2002 ..... » 49
Tabella 12: Livello di attenzione alla privacy, anno 2002 ..... » 49, 50
Tabella 13: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2001 e 2002 ..... » 52
Tabella 14: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio stimato in FP equivalenti, anni 2001 e 2002 ..... » 53
Tabella 15: Soluzioni open source per tipologia, anno 2002 ..... » 53
Tabella 16: Basi dati, anni 2001 e 2002 ..... » 55
Tabella 17: Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 1995, 2001 e 2002 (dati riferiti a Gigabyte) ..... » 55
Tabella 18: Principali basi dati accessibili dall'esterno, anno 2002 . » 56
Tabella 19: Basi dati per materia, anni 2001 e 2002 (distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in gigabyte) ..... » 57
Tabella 20: Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002 ..... » 61
Tabella 21: Addetti IC, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2002 ..... » 61
Tabella 22: Attività degli addetti ICT, anno 2002 (distribuzione percentuale) ..... » 61
Tabella 23: Livello delle procedure a supporto delle attività, anno 2002 ..... » 62
Tabella 24: Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2001 e 2002 ..... » 62
Tabella 25: Procedure di rapporto con gli utenti, anno 2002 ... » 63
Tabella 26: La formazione degli utenti, anno 2002 ..... » 63
Tabella 27: Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anno 2002 . » 64
Tabella 28: Contact center, anno 2002 ..... » 66
Tabella 29: Spesa esterna per l'informatica, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro) ..... » 67
Tabella 30: Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anno 2002 (in migliaia di euro) ..... » 68
Tabella 31: Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2000 e 2001 (in migliaia di euro) ..... » 69
Tabella 32: Spesa informatica complessiva per risorsa, anno 2002 (distribuzione percentuale) ..... » 69
Tabella 33: Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2001 e 2002 (in migliaia di euro) ..... » 70
Tabella 34: Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2001 e 2002 (in migliaia di euro) ..... » 70
Tabella 35: Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2001 e 2002 (in milioni di euro) ..... » 71
Tabella 36: Composizione della spesa informatica esterna anno 2002 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2001 (in percentuale) ..... » 71
Tabella 37: Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro) ..... » 72
Tabella 38: Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro) ..... » 73
Tabella 39: Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anno 2002 ..... » 74
Tabella 40: Contratti per tipologia di negoziazione, anno 2002 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico) ..... » 74

1 PREMESSA

1.1 Contesto di riferimento

Il 13 febbraio 2002 il Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione, ha approvato un documento che definisce gli "obiettivi di legislatura" e individua le priorità legate allo sviluppo dell'*e-government*. Si tratta di dieci obiettivi trasversali finalizzati al miglioramento dei servizi verso cittadini e imprese, all'efficienza interna, alla valorizzazione delle risorse umane, alla trasparenza e alla verifica della soddisfazione degli utenti nonché alla qualità dei servizi. I dieci obiettivi, i cui risultati finali sono programmati per il 2005, sono:

1. tutti i servizi "prioritari" disponibili *on-line*;
2. trenta milioni di carte d'identità elettroniche e carte nazionali dei servizi distribuite;
3. un milione di firme digitali diffuse (entro il 2003);
4. 50% della spesa per beni e servizi tramite *e-procurement*;
5. tutta la posta interna alla Pubblica amministrazione via *e-mail*;
6. tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line;
7. alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili;
8. un terzo della formazione erogata via *e-learning*;
9. due terzi degli uffici della Pubblica amministrazione con accesso *on-line* all'iter delle pratiche da parte dei cittadini;
10. tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di *customer satisfaction*.

Il documento, oltre ad indicare e descrivere i dieci obiettivi validi per tutta la Pubblica amministrazione, invita i singoli Ministeri ad individuare obiettivi specifici, legati alla propria missione istituzionale, che qualifichino in modo innovativo la propria azione.

Lo stesso Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione, il 28 maggio 2003, ha approvato le "Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'informazione nella legislatura" elaborate dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con le amministrazioni. Le linee guida, successivamente presentate al Consiglio dei Ministri e alla Conferenza Stato Regioni, comprendono per ogni amministrazione le iniziative legate ai dieci obiettivi di legislatura e a quelli specifici.

La trasformazione della Pubblica amministrazione, mediante le tecnologie per l'informatizzazione e la comunicazione, s'inquadra quindi nel più ampio contesto relativo allo sviluppo della Società dell'informazione.

Le linee guida indicano anche la necessità di razionalizzare e di ottimizzare la spesa corrente per i sistemi informativi. La specifica attenzione alla razionalizzazione della spesa è collegata ad una migliore gestione dei sistemi e non a temporanee criticità di bilancio.

Nel documento sono, altresì, individuati i seguenti interventi infrastrutturali, per la cui realizzazione è necessario il concorso di tutte le amministrazioni:

- valorizzazione del patrimonio informativo;
- sviluppo del sistema pubblico di connettività;
- sviluppo dei portali nazionali per cittadini e imprese;
- sviluppo dei siti internet pubblici, caratterizzati dal dominio di secondo livello .gov.it.;

- diffusione della carta nazionale dei servizi e della carta d'identità elettronica;
- attivazione del sistema dei pagamenti elettronico;
- costituzione di un sistema efficiente per la sicurezza ICT e la *privacy*.

Con la Direttiva del 20 dicembre 2002 il Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha indicato le priorità per l'anno 2003; queste riguardano: lo sviluppo dei servizi interattivi in rete, l'informatizzazione dei flussi documentali, la progressiva sostituzione degli attuali sistemi di autenticazione con la carta d'identità elettronica e con la carta nazionale dei servizi, la diffusione della firma digitale nei rapporti tra la PA e i cittadini e le imprese, la rilevazione e l'analisi della soddisfazione dell'utenza, la creazione di banche dati del personale al fine di favorire la pianificazione e la programmazione dell'impiego delle risorse umane nonché la sua formazione e valorizzazione. La direttiva indica anche la necessità che ogni amministrazione elabori un proprio "piano esecutivo" sulla base delle effettive disponibilità finanziarie e che si doti di metodi e strumenti per verificarne lo stato d'avanzamento ed i risultati raggiunti.

Nel 2002 l'Autorità per l'informatica nella Pubblica amministrazione ha continuato a operare secondo la propria missione istituzionale, collaborando con il Ministro ed i suoi uffici nelle aree d'intervento comune (pianificazione, individuazione e sviluppo di progetti intersettoriali, formazione, ecc) e svolgendo i propri compiti specifici (emissione pareri di congruità tecnico-economica, predisposizione di atti di regolazione, ecc). Un'illustrazione delle attività dell'Autorità è contenuta nel volume primo della Relazione annuale 2002.

Inoltre, diverse amministrazioni sono state coinvolte nei processi di cambiamento di ruoli e competenze delle amministrazioni pubbliche, derivanti dal conferimento di responsabilità e risorse alle autonomie locali, dal nuovo ruolo di *governance* dei Ministeri, dai processi di accorpamento e razionalizzazione e dalle specifiche riforme dei vari settori. Questi processi stanno determinando conseguenze significative nelle strutture organizzative delle Amministrazioni centrali e inevitabilmente determinano cambiamenti nei sistemi informativi di supporto e nell'erogazione dei servizi.

In questo scenario, caratterizzato da una Pubblica amministrazione in movimento, in cui la diffusione delle tecnologie per l'informatizzazione e la comunicazione svolge un ruolo trainante e qualificante, il volume secondo della Relazione annuale 2002 vuole fornire un quadro il più possibile esaustivo sullo stato dell'informatizzazione della Pubblica Amministrazione Centrale e sulla spesa sostenuta.

1.2 I principali fenomeni del 2002

La situazione del 2002 evidenzia tre indicazioni positive:

- un ritorno, dopo la flessione del 2001, ad una crescita della spesa ICT delle Amministrazioni centrali, in controtendenza rispetto all'andamento generale del mercato, che complessivamente è caraterizzato da fenomeni di recessione (-2,2% sul 2001 secondo le prime stime dell'Assinform). Tale crescita, peraltro, è legata in gran parte ad alcuni interventi specifici (Arma dei Carabinieri, Guardia di finanza) resi possibili da finanziamenti straordinari. In molte amministrazioni, si registra invece una diminuzione della spesa. Queste considerazioni rimandano alla necessità, già individuata, di associare una crescita dell'investimento in ICT compatibile con la situazione generale della Finanza Pubblica con una sempre maggiore razionalizzazione degli interventi;
- un significativo sviluppo della disponibilità di servizi in rete, già segnalata anche a livello internazionale con il miglioramento della posizione italiana all'interno dei *survey* predisposti per l'Unione Europea. Questo sviluppo dei servizi non è ancora però sufficientemente omogeneo,

poiché ancora troppo concentrato in alcuni settori (essenzialmente fisco e previdenza). Si tratta comunque di risultati significativi che portano a focalizzare l'attenzione, nei prossimi anni, sul completamento dei servizi e sull'estensione del loro utilizzo;

- un ulteriore incremento delle infrastrutture di base e della connettività, tanto che nella maggior parte delle situazioni si può considerare raggiunta la piena copertura delle necessità del personale pubblico. In virtù di questo si segnala una prima significativa espansione della posta elettronica.

In altre aree d'intervento, in particolare quella dei sistemi per il funzionamento e l'efficienza interna delle amministrazioni, i risultati non sono ancora pari alle iniziative lanciate e agli obiettivi attesi.

Si possono citare come esempi i sistemi di protocollo informatizzato, spesso ancora in fase di realizzazione ed in troppi casi orientati alla sola informatizzazione del "nucleo minimo" che non assicura il miglioramento dell'efficienza interna nella gestione documentale nonché la reale trasparenza per i cittadini e imprese, il mandato informatico ed in genere i sistemi contabili, ancora legati ad adempimenti cartacei; la relativa lentezza con cui procede l'alfabetizzazione certificata dei dipendenti pubblici.

Hanno certamente contribuito al mancato sviluppo "generalizzato" anche fattori contingenti quali: la ridefinizione di alcuni sistemi informativi, procedure di gara più lunghe del previsto per il rinnovo di importanti contratti di outsourcing e gli interventi riorganizzativi delle strutture preposte all'ICT. Appare comunque necessario imprimere un ulteriore impulso, in particolare nei settori più critici.

Servizi on-line prioritari e specifici

E' migliorata la disponibilità[1] dei 37 servizi on-line, di competenza della Pubblica Amministrazione Centrale[2], individuati come prioritari[3] dal primo obiettivo di legislatura: quindici sono totalmente disponibili dal punto di vista della copertura, sia territoriale sia dell'intero processo d'erogazione, mentre undici servizi lo sono solo parzialmente poiché o limitati ad una parte del processo d'erogazione (ad esempio è attivo il servizio di richiesta di bollettini di pagamento on-line, per l'iscrizione dei collaboratori domestici, e non lo è il pagamento dei relativi contributi) o ad una parte del territorio nazionale. In ogni caso, si registra un significativo incremento dell'utilizzo dei servizi disponibili rispetto allo scorso anno.

Nell'ambito dei **servizi on-line legati agli obiettivi specifici** delle singole amministrazioni, i risultati più significativi sono stati raggiunti nel settore fiscale e in quello previdenziale. In altri settori, gli interventi sono ancora in fase di sviluppo, rispetto a quanto programmato, oppure sono in ritardo, sia per la ridefinizione delle impostazioni iniziali del sistema SIL (Ministero del lavoro e delle politiche sociali), sia per procedure di gara più lunghe del previsto (Ministero dell'istruzione, università e ricerca e Ministero della salute). In particolare i principali risultati raggiunti riguardano:

- la realizzazione del **"Cassetto fiscale"** che permette ai contribuenti di consultare le proprie informazioni fiscali attraverso interrogazioni sull'Anagrafe tributaria. Il servizio è stato attivato

---

[1] Un servizio prioritario è considerato disponibile quando lo è per almeno il 50% dei cittadini competenti.

[2] Alcuni di questi servizi non sono di esclusiva competenza della PAC: prenotazioni, mostre, musei, teatri; informazioni su eventi ed impianti sportivi; iscrizioni scolastiche e pagamento tasse; servizi scolastici (mense e trasporti); finaziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio,..); incontro domanda e offerta di lavoro; richiesta sussidi di disoccupazione; finanziamenti per agricoltori; richiesta sgravi previdenziali.

[3] Nucleo di 80 servizi essenziali per i cittadini e le imprese sui quali dovranno primariamente convergere le iniziative di informatizzazione delle Pubbliche Amministrazioni Centrali e Locali.

a dicembre 2002 per circa 16 mila utenti di "Fisconline" residenti a Milano e provincia; è in corso l'estensione su tutto il territorio nazionale (ca. 450 mila soggetti);

- l'attivazione della **"trasmissione telematica degli atti immobiliari - Modello unico del territorio"**, attraverso il quale circa 1.200 notai presenti in trentasette distretti (pari al 20% del totale) sono in grado di inviare i propri atti firmati elettronicamente. I pagamenti dei tributi dovuti per gli atti trasmessi sono effettuati telematicamente attraverso il modello F24. Nell'anno sono stati trattati oltre 80 mila atti;
- l'attivazione del servizio di **ispezione ipotecaria** nell'ambito del Sistema interscambio territorio (Sister), che affianca così quello delle visure catastali. L'utente "autorizzato" può consultare gli archivi di tutti i Servizi di Pubblicità Immobiliare. Nell'anno sono state effettuate 7,6 milioni d'ispezioni pari al 35% delle ispezioni complessivamente effettuate;
- la sperimentazione della trasmissione telematica delle **domande di pensione** all'Inps da parte dei patronati. Nell'anno sono state effettuate complessivamente circa 23 mila domande;
- l'**estensione dei servizi on-line** Inps agli artigiani e ai commercianti. Dal mese di ottobre 2002 sono state effettuate circa 43 mila richieste;
- l'attivazione della trasmissione delle **richieste di finanziamento** all'Inail per l'adeguamento delle strutture alla normativa di sicurezza e igiene sul lavoro. Il servizio è destinato alle piccole e medie imprese del settore agricolo e artigianale. Nel corso dell'anno sono pervenute circa tremila domande;
- lo sviluppo dello **"Sportello telematico cooperante"** per i servizi agli automobilisti che consente a tutti gli uffici del Pubblico registro automobilistico (PRA), della motorizzazione e a tutti i punti di servizio esterni la gestione telematica delle principali pratiche automobilistiche, con rilascio in tempo reale ed in unica soluzione del certificato di proprietà, della carta di circolazione e delle targhe. Dalla data di avvio fino al mese di marzo 2003 sono state trattate oltre 670 mila pratiche;
- la disponibilità del servizio **"Visure PRA on-line"** che consente di verificare lo stato giuridico del veicolo. Sempre per via telematica, si può effettuare il pagamento dell'importo dovuto per la consultazione tramite carta di credito. Attraverso il sito www.aci.it sono state effettuate circa 16 mila visure;
- la realizzazione dell'"**Anagrafe nazionale bovina**", attivata dai Ministeri della salute e delle politiche agricole e forestali. Nei primi dieci giorni dalla data di rilascio sono stati effettuati circa 100 mila accessi;
- la disponibilità della **"Carta dei servizi"** per l'accesso e il pagamento dei servizi informativi on-line dell'Ice. La sua attivazione può essere effettuata per via telematica, attraverso carta di credito o con le modalità tradizionali. Il numero delle carte vendute on-line è stato pari a 143;
- l'evoluzione del **sistema informativo generale del catalogo** del Ministero per i beni e le attività culturali ottenuto mediante il censimento e l'inventariazione dei beni vincolati e l'automazione della Fototeca nazionale, che ha realizzato, altresì, un servizio di acquisto on-line delle immagini. Il pagamento può essere effettuato in modalità tradizionale tramite versamento su conto corrente bancario o postale e, in modalità on-line, con carta di credito;
- l'adesione al portale **"Norme in rete"** di nuove amministrazioni, attualmente quarantacinque, e l'incremento delle raccolte dei documenti indicizzati. Il portale ha fatto registrare una media mensile di 70 mila accessi all'*home page* e di 160 mila operazioni di ricerca;
- l'erogazione, attraverso il *Training Centre* del Ministero dell'istruzione, università e ricerca, di

formazione a distanza. Nell'anno sono stati rilevati oltre un milione di accessi per la formazione e l'informazione di supporto alla didattica, nonché per i servizi comunicativi, quali posta elettronica, forum e *chat*.

Importanti sono stati gli interventi di **ampliamento dei canali di comunicazione con gli utenti finali dei servizi**, attraverso l'attivazione di *contact center,* e più in generale, di accessi multicanale. Infatti, accanto al sito internet, come strumento alternativo di accesso ai servizi di sportello, si affiancano anche i *contact center* e gli sportelli virtuali realizzati presso altre amministrazioni (si veda il caso dell'Inps con il Portale dei comuni). Ciò ha consentito ad alcune amministrazioni sia l'erogazione di servizi in modo continuo (24 ore al giorno per 365 giorni l'anno) per gli utenti esperti di tecnologie, sia la **riduzione del *digital divide*** per gli utenti "deboli" (anziani, non esperti di tecnologie, disabili, residenti all'estero, lavoratori stranieri).

Per migliorare il livello di servizio ai cittadini ed alle imprese per tutti i settori di attività (istruzione, salute, infrastrutture, attività economiche e produttive, ecc.), sono tuttavia ancora necessari interventi sull'infrastruttura dei sistemi informativi per garantire l'integrazione delle nuove applicazioni web con i sistemi *legacy* esistenti, la gestione uniforme e centralizzata dei dati e delle applicazioni, il controllo dei diversi canali di accesso ai servizi, la sicurezza logica e fisica dei sistemi e il miglioramento della qualità dei dati. Quest'ultimo risultato può essere ottenuto attraverso interventi sui singoli archivi, o meglio ancora, incrociando e confrontando le informazioni detenute con quelle di analoga natura, contenute in altri archivi della stessa amministrazione o di amministrazioni diverse.

Obiettivi di legislatura

Molto diversificato è lo stato di attuazione degli altri nove obiettivi di legislatura.

Si è **conclusa la prima fase sperimentale della Carta d'identità elettronica** (CIE) che ha coinvolto 83 comuni d'Italia. Ai comuni sono state complessivamente distribuite 100 mila carte mentre ai cittadini ne sono state rilasciate circa 42 mila. La diffusione delle CIE presenta notevoli ritardi rispetto agli obiettivi pianificati (3,3 milioni nel 2003), principalmente per la mancanza di fondi necessari per la produzione delle carte.

Per quanto riguarda la diffusione dei dispositivi per le firme digitali all'interno della Pubblica Amministrazione Centrale, complessivamente nel 2002 sono state **rilasciate circa 8.100 firme** ai dipendenti delle amministrazioni centrali. I dispositivi di firma complessivamente rilasciati ai cittadini e alle imprese sono circa 585.000. L'obiettivo previsto per il 2003 (1.000.000 di dispositivi rilasciati) appare facilmente raggiungibile anche grazie all'entrata in vigore di nuove normative.

Nell'ambito della razionalizzazione della spesa per l'acquisizione di beni e servizi e della semplificazione del processo di acquisto della pubblica amministrazione, **il servizio "acquisti in rete" ha avviato un processo di risparmio potenziale stimato[4]in 2.245 milioni di euro.** La stima è stata effettuata sulla base della percentuale di riduzione dei costi unitari applicata a tutte le categorie merceologiche che compongono la spesa affrontata. Le convenzioni stipulate, su tutte le categorie merceologiche su cui insistono le iniziative di risparmio attive, hanno generato acquisti per complessivi 1.338 milioni di euro, di cui 174 milioni per le Amministrazioni centrali dello

[4] La percentuale di riduzione dei costi unitari, ottenuta a valle della procedura di gara per le convenzioni attivate, è stata applicata alla spesa affrontata per calcolare i risparmi potenziali (diretti e indotti - ex artt. 26 L. 488/99 e 59 L. 388/00) ottenibili dalle amministrazioni dall'attivazione delle convenzioni Consip. La "spesa affrontata", pari a 8.040 milioni di euro, è la spesa annua stimata riconducibile ai servizi o ai beni oggetto delle iniziative di risparmio attivate alla data. Mentre la "spesa potenziale stimata", pari a 8.112 milioni di euro, è la spesa annua complessiva stimata per categoria merceologica su cui insistono le iniziative di risparmio attivate alla data. La stima tiene conto delle analisi di mercato effettuate dai gruppi di lavoro, della riclassificazione dei bilanci di alcune amministrazioni e delle risultanze di analisi a campione sul database del mandato informatico.

Stato. L'obiettivo programmato per il 2003, di effettuare tramite la Centrale acquisti una spesa di 3.000 milioni di euro, appare raggiungibile.

L'utilizzo della posta elettronica nelle comunicazioni delle amministrazioni, legato al miglioramento dell'efficienza interna delle amministrazioni e al miglioramento della circolarità delle informazioni, è sensibilmente aumentato. In particolare, **sono quasi raddoppiati i messaggi di posta scambiati all'interno** delle singole amministrazioni, passando, in valore assoluto, da 78 milioni circa dello scorso anno a 141 milioni circa del 2002. Quest'incremento, grazie anche allo sviluppo delle infrastrutture per l'interoperabilità, è legato alla crescita del numero di caselle di posta elettronica che passa da una casella ogni tre dipendenti nel 2001 a una casella ogni due dipendenti nel 2002. Per gli Enti si è ottenuta la completa copertura dei dipendenti, mentre nelle Amministrazioni centrali solo il 40% del personale possiede una casella di posta. Gli scambi di messaggi avvengono prevalentemente all'interno della stessa amministrazione, piuttosto che con entità esterne (altre amministrazioni e cittadini). Assumendo come indicatore "la percentuale di dipendenti con casella di posta elettronica" l'obiettivo fissato per il 2003 (40% di posta elettronica tramite e.mail) appare raggiungibile.

I risultati prodotti dall'adesione al Sistema informatizzato dei pagamenti pubblici (SIPA) sono stati inferiori alle previsioni a causa delle difficoltà incontrate nella diffusione del sistema presso le amministrazioni: **il rapporto tra mandati informatici e il totale di quelli emessi è ancora complessivamente basso**. Nel 2002 il numero di impegni e di pagamenti (mandati informatici) è stato di 1.002.307. L'obiettivo previsto per il 2003, di effettuare 20 milioni di mandati informatici, appare raggiungibile poiché si prevede nel 2003 di trasformare in evidenze informatiche le spese fisse (oltre 15 milioni l'anno).

Per gli obiettivi di legislatura legati alla valorizzazione delle risorse umane **non si evidenziano iniziative di rilievo sull'alfabetizzazione informatica certificata dei dipendenti pubblici e sulla formazione tramite strumenti e tecniche di *e-learning*.**

Per quanto riguarda il miglioramento della trasparenza amministrativa **prosegue, con una dinamica inferiore al previsto, lo sviluppo del protocollo informatico.** Da un'indagine sullo stato dei sistemi di protocollo informatico in 48 amministrazioni condotta dal Centro Tecnico a dicembre del 2002, è emerso che circa il 21% delle amministrazioni si trova in una fase realizzativa che si può definire avanzata, ovvero ha sistemi operanti in buona parte dell'organizzazione o, ancora, sta procedendo al dispiegamento sul territorio. Quasi il 35%, invece, si trova ancora in una fase preparatoria, consistente tipicamente nell'elaborazione di studi o di pianificazioni a livello strategico oppure nella conduzione di sperimentazioni limitate, per lo più, di carattere tecnico. Il restante 44% si trova nella fase intermedia, cioè con uno o più progetti in corso sia come conseguenza di una gara per l'acquisizione di un prodotto sia sotto forma di sperimentazioni a diverso titolo.

Infine, per la qualità dei servizi erogati agli utenti finali, sono stati **effettuati i primi interventi di rilevazione della customer satisfaction** ispirati agli standard ISO 9000 da parte delle Agenzie fiscali, su 257 uffici finanziari, pari a circa il 17% del totale. In linea generale, tuttavia, non si rilevano interventi analoghi da parte di altre amministrazioni, fatta eccezione per il progetto "Qualità in biblioteca" del Ministero per i beni e le attività culturali.

Infrastrutture tecnologiche

Per quanto riguarda le infrastrutture tecnologiche, il 2002 segna un ulteriore progresso nell'adeguamento dei sistemi e nella loro estensione. **Ciascun dipendente informatizzabile[5] delle**

[5] Non sono considerati "informatizzabili" quei dipendenti le cui attività, non avendo caratteristiche tipicamente amministrative (ad esempio la tutela dell'ordine pubblico, la sorveglianza di musei e carceri, ecc.), non rientrano negli

unità organizzative centrali è dotato di una postazione di lavoro informatizzata, mentre **nelle unità organizzative periferiche delle Amministrazioni centrali, permane un livello d'informatizzazione più basso pari al 79%.** Il divario esistente fra Amministrazioni centrali ed Enti nel rapporto tra postazioni di lavoro e dipendenti informatizzabili si va via via riducendo. Gli Enti hanno raggiunto la piena copertura già dallo scorso anno, mentre le Amministrazioni centrali, complessivamente, passano dal 75% dei dipendenti informatizzati nel 2001 all'83% nel 2002.

In ulteriore crescita l'utilizzo del personal computer portatile, che rappresenta ormai circa il 9% del totale dei personal computer disponibili, fenomeno maggiormente evidente nelle sedi periferiche delle Amministrazioni centrali, dove il 10% dei dipendenti informatizzabili ne possiede uno. Alcune categorie particolari di dipendenti quali i magistrati, il personale dedicato alla sicurezza sul territorio, il personale dedicato alla ricerca e alla formazione, gli ispettori degli Enti previdenziali utilizzano, sempre più, il portatile nelle loro abituali attività di lavoro, spesso in aggiunta alla postazione fissa presente in ufficio.

Si conferma il processo di razionalizzazione dei mainframe, già evidenziato negli scorsi anni, che ne determina una progressiva riduzione nel numero (da 96 dello scorso anno a 77) e un incremento della potenza di calcolo pari al 24%. Se a questo fenomeno si aggiunge la costante crescita dei sistemi dipartimentali, in particolare nelle Amministrazioni centrali (+11%), si può affermare che è in atto una politica di *rightsizing*. Tale andamento è stato fortemente influenzato dall'Amministrazione finanziaria, che ha definitivamente dismesso i sistemi presenti presso i dodici Centri servizi delle Entrate, ormai soppressi, e dalla Difesa che ha migrato verso sistemi aperti e in modalità client-server, il sistema informativo dell'Esercito. La razionalizzazione ha prodotto una maggiore efficienza complessiva nella capacità di elaborazione: la potenza media di calcolo, dei 53 elaboratori delle Amministrazioni centrali (esclusi quelli dell'Anagrafe tributaria), è passata da 56 mips per elaboratore dello scorso anno a circa 116 mips.

Significativi gli interventi mirati all'**aumento della connettività tra sistemi:** attualmente il 75% delle postazioni di lavoro è connesso in rete locale. Tali interventi hanno coinvolto soprattutto le Amministrazioni centrali, che passano dal 64% dello scorso anno al 72%. **Aumenta del 70% la disponibilità di banda sulla Rete Unitaria:** migliora notevolmente il rapporto tra spesa e banda acquisita.

Notevole lo sviluppo dei servizi d'interoperabilità. **Cresce la diffusione e l'utilizzo della posta elettronica,** come è stato già indicato a proposito degli obiettivi di legislatura. **In crescita, anche, il numero dei personal computer collegati ad internet**. Per gli Enti, il 78% dei personal computer è collegato ad internet, mentre per le Amministrazioni centrali il valore è pari al 23%. Da tale andamento si evince come progressivamente, anche se con una dinamica diversa tra Amministrazioni centrali ed Enti, tale strumento sia ormai considerato come un supporto, in alcuni casi mirato a specifiche attività, mentre in altri, utilizzabile potenzialmente in maniera più generalizzata.

Patrimonio applicativo e informativo

Le azioni intraprese per il conseguimento dell'obiettivo di legislatura, relativo alla disponibilità di servizi on-line, hanno generato lo sviluppo di nuove applicazioni. Ulteriori interventi si registrano sui sistemi di back-office o di front-office di tipo più tradizionale (sportelli) collegati all'erogazione dei servizi. Fra questi si possono citare: l'avvio del nuovo sistema informativo dell'Inpdap; il rifacimento del sistema informativo della motorizzazione civile; lo sviluppo dei sistemi della Giustizia nell'ambito del processo civile e del processo penale. Cospicui

---

obiettivi di informatizzazione. Per queste particolari tipologie l'informatizzazione va osservata attraverso altri indicatori di tipo indiretto.

inoltre gli interventi nella realizzazione di sistemi per la gestione della contabilità finanziaria, legati soprattutto all'adesione al Sistema informatizzato dei pagamenti pubblici.

Il patrimonio applicativo è per il 70% rappresentato da applicazioni sviluppate in linguaggi evoluti, confermando quanto già rilevato per lo scorso anno circa il crescente numero d'iniziative improntate alla personalizzazione ed integrazione di pacchetti, fenomeno particolarmente evidente nella realizzazione di sistemi dedicati all'autoamministrazione e allo sviluppo di soluzioni *web-based.* I maggiori interventi nell'anno si registrano nella realizzazione di sistemi per la gestione della contabilità finanziaria, legati all'adozione, da parte delle Amministrazioni centrali, del sistema di contabilità generale (SI.CO.GE.) distribuito dal Ministero dell'economia e delle finanze, e di contabilità economico-gestionale, tramite la realizzazione di sistemi *enterprise resource planning* (ERP).

Iniziano timidamente ad essere adottate nuove modalità di acquisizione e/o di offerta di servizi informatici rese disponibili dal mercato, quali *l'Application Server Provider* scelta da dodici amministrazioni. **In espansione l'adozione di sistemi *open source*,** utilizzati attualmente da ventuno amministrazioni, peraltro si tratta per lo più ancora di applicazioni che non incidono sui sistemi dedicati alle missioni istituzionali.

Aumenta la numerosità e la dimensione delle basi di dati, particolarmente elevata per le Amministrazioni centrali con incremento in Gigabyte del patrimonio informativo del 75% circa rispetto allo scorso anno; gli elementi di maggior incidenza sono rappresentati sia dalla più diffusa presenza di archivi cartografici e documentali, in particolar modo quelli legati alla gestione del territorio, sia dall'ampliamento fisiologico degli archivi già in essere. **Notevole la crescita del patrimonio informativo condiviso con l'esterno**[6], passato da 4.531 Gigabyte del 2001 a 7.229 del 2002, attraverso internet, sia tra pubbliche amministrazioni, sia con altri soggetti.

Quaranta amministrazioni sono provviste di una intranet, principalmente utilizzata per accedere ad internet, alla posta elettronica, alle basi dati interne, e per la condivisione della documentazione e per la circolarità delle informazioni, tuttavia si cominciano a rilevare anche alcuni servizi centralizzati di tipo informativo ed applicativo e di supporto alle attività istituzionali.

Il diffondersi di sistemi *web-based* e l'aumento della connettività hanno sviluppato ancor più l'esigenza di dotarsi di sistemi per la sicurezza informatica, sia a livello organizzativo, attraverso l'elaborazione di un piano d'emergenza per la sicurezza, e/o costituendo apposite strutture per gestire queste tematiche, sia dal punto di vista fisico. In tale ambito si collocano numerose iniziative mirate al controllo degli accessi, alla distribuzione e all'aggiornamento automatico di software antivirus, all'introduzione di sistemi di *firewalling ed intrusion detection* sulle reti interne, ai sistemi di *disaster recovery* per l'integrità delle basi dati, e all'adozione di specifici prodotti per l'analisi del rischio.

In via di diffusione i servizi per la tutela della privacy, con ventinove amministrazioni che dichiarano di utilizzare sistemi per il trattamento dei dati personali e ventisette che rilevano un sistema di trattamento dei dati sensibili.

Organizzazione per l'ICT

Relativamente agli aspetti organizzativi, occorre evidenziare come la riorganizzazione dei Ministeri non abbia ancora portato all'integrazione dei rispettivi sistemi informativi che rimangono ancora separati e gestiti in modo autonomo da ciascuna partizione organizzativa preesistente.

Il numero di addetti ICT è stazionario ed è in lieve regresso il loro rapporto sul numero dei dipendenti informatizzabili. **Cresce il tempo dedicato alla formazione.** Per gli allievi

---

[6] Da altre PAC, PAL, o da internet

informatici, la formazione appare sufficiente a mantenere le conoscenze già acquisite, ma inadeguata a creare nuove risorse qualificate; per gli utenti, invece, non appare essere ancora sufficiente a garantire l'acquisizione delle conoscenze di base e delle competenze necessarie a supportare la gestione del cambiamento organizzativo e la reingegnerizzazione dei processi di servizio.

Ancora **poco significativo è il ricorso a metodologie e strumenti di project management e di misurazione e controllo,** sia per il governo delle attività di avanzamento progettuale, sia per il controllo e monitoraggio dei fornitori. Analoghe considerazioni riguardano la disponibilità di strumenti per la gestione del patrimonio tecnologico (*asset management*).

Spesa ICT

L'impegno di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici cresce del 4,4% rispetto allo scorso anno. Le Amministrazioni centrali hanno speso circa 1.471 milioni di euro con una crescita del 7,4% rispetto al 2001, segnando una ripresa significativa dopo l'arretramento dello scorso anno, quando la spesa delle Amministrazioni centrali era diminuita del 9%. Tra i principali fattori che hanno determinato l'andamento della spesa delle Amministrazioni centrali, si segnalano gli investimenti dell'Arma dei Carabinieri e della Guardia di finanza, che hanno rispettivamente registrato un incremento di 110 milioni di euro e di 42 milioni di euro, finalizzati all'estensione e all'adeguamento delle proprie infrastrutture tecnologiche. L'incremento degli impegni di spesa, dovuto a queste due amministrazioni, è stato temperato dalla contrazione della spesa dell'Amministrazione finanziaria, pari al 13% circa (dovuto essenzialmente alla chiusura di dodici Centri di servizio). Gli Enti pubblici non economici hanno speso 526 milioni di euro registrando una diminuzione complessiva del 3,2% rispetto al 2001, che segue ad un periodo di consistenti investimenti di carattere straordinario effettuati in modo particolare dall'Inail, con acquisti di hardware, e dall'Istat, per la gestione del censimento della popolazione. A parziale compensazione della riduzione della spesa, è intervenuto un considerevole aumento degli impegni da parte dell'Inps che, nel 2002 ha consolidato l'accentramento dei sistemi periferici e potenziato le strutture centrali, per migliorare i sistemi di sicurezza e fornire maggiori servizi tramite il sito web.

Analizzando la spesa, si rileva che quella destinata agli investimenti e allo sviluppo è aumentata del 14% circa, e rappresenta circa il 53% del totale della spesa a fronte del 49% del 2001 mentre **la spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è diminuita del 4%** (-8% circa nelle Amministrazioni centrali, e + 2% circa negli Enti). Appare, pertanto, in ripresa il trend di diminuzione delle spese di gestione che aveva caratterizzato il periodo 1996-2000.

La trattativa privata è la modalità di acquisizione più utilizzata dalle Amministrazioni centrali (71% circa della spesa). Questo valore è fortemente influenzato dall'Amministrazione finanziaria, infatti escludendo i dati di quest'ultima, la percentuale diventa il 55% circa della spesa. Gli Enti equidistribuiscono le loro scelte tra trattativa privata e gara. In particolare l'Aci e l'Inail hanno utilizzato prevalentemente la trattativa privata, mentre l'Inps e l'Agea la gara.

Dall'analisi degli impegni di spesa per attività pianificata (progetti nuovi e in corso, evoluzione e gestione dei sistemi), emerge che il 31% circa della spesa complessiva è stata sostenuta per l'avanzamento dei progetti in corso e per l'avvio di alcuni nuovi progetti e circa il 22% per l'evoluzione. Si evidenzia, inoltre, che 58 progetti su 202, per i quali sono stati effettuati impegni di spesa, assorbono circa l'80% degli impegni dedicati allo sviluppo degli stessi.

Va sottolineato che il 56% degli impegni complessivi per i progetti è stato sostenuto dal Ministero dell'economia e delle finanze che complessivamente impegna il 34% circa della spesa informatica della Pubblica Amministrazione Centrale. In particolare il 26% della spesa totale è stata effettuata dalla sola Amministrazione finanziaria.'

1.3 Guida alla lettura

La Relazione è redatta sulla base dei dati e delle relazioni forniti da 50 amministrazioni (24 Amministrazioni centrali e 26 Enti pubblici non economici). Non è stato possibile elaborare i dati dell'Isfol perché alla data in cui essi sono pervenuti la stesura della relazione era già in fase conclusiva.

Il documento è suddiviso in due parti.

La prima parte (capitoli da 2 a 5) fornisce un quadro generale sullo stato dell'informatizzazione nella pubblica amministrazione nonché viste dettagliate sui seguenti quattro specifici argomenti:

1. lo stato di attuazione del piano di e-government;
2. il livello d'informatizzazione riscontrato nelle amministrazioni pubbliche, in termini di infrastruttura di base, connettività ed interoperabilità, servizi di *back-office* e di funzionamento, patrimonio applicativo ed informativo;
3. l'organizzazione della struttura organizzativa preposta alla gestione del sistema informatico e gli strumenti o le procedure utilizzate;
4. la spesa informatica sostenuta.

La seconda parte (capitoli 6 e 7) riporta le tavole di dettaglio, per amministrazione, delle principali variabili oggetto d'indagine e degli indicatori per gli anni 2001 e 2002.

Nelle tabelle e nelle tavole statistiche sono stati utilizzati i seguenti segni convenzionali:

- la linea (-) quando il fenomeno non esiste o quando il fenomeno esiste ed è rilevato, ma i casi non si sono verificati (il valore è uguale a zero);
- i quattro puntini (....) quando il fenomeno esiste, ma i dati non stati resi disponibili dall'amministrazione;
- i due puntini (..) per i numeri che non raggiungono il valore minimo considerato. Ad esempio se consideriamo come valore minimo 0,01, il valore 0,004 sarà rappresentato da due puntini, mentre il valore 0,006 sarà rappresentato da 0,01;
- la casella vuota ( ) per i fenomeni non rilevati nell'anno.

2 PIANO DI E-GOVERNMENT

Come già detto in premessa, il Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione, il 31 maggio 2002, ha fissato nelle "Linee guida del Governo per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura", i dieci obiettivi da realizzare.

Per i servizi on-line ai cittadini e alle imprese:

1. tutti i servizi "prioritari" disponibili on-line;
2. trenta milioni di carte d'identità elettronica (CIE) e carte nazionali dei servizi (CNS) distribuite;
3. un milione di firme digitali diffuse entro il 2003.

Per l'efficienza interna della Pubblica amministrazione:

4. 50% della spesa per beni e servizi acquisita tramite e-procurement;
5. tutta la posta interna alla Pubblica amministrazione via e-mail;
6. tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line.

Per la valorizzazione delle risorse umane:

7. alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici che utilizzano le tecnologie ICT per il loro lavoro (patente Ecdl);
8. un terzo della formazione erogata via e-learning.

Per la trasparenza:

9. due terzi degli uffici della Pubblica amministrazione con accesso on-line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini.

Per la qualità:

10. tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di soddisfazione dell'utente.

Ciascuno dei dieci obiettivi è misurato attraverso un indicatore quantitativo del quale sono noti il valore iniziale (a fine 2001) e il valore previsto per il 2003.

Ulteriori obiettivi specifici, cioè legati alla propria missione istituzionale, sono stati individuati da ciascuna amministrazione.

Di seguito, si riporta per ciascun obiettivo una scheda sintetica che fornisce il dominio di riferimento, la misurabilità, la fonte utilizzata, lo stato dell'indicatore al 2002 (confrontato con il valore a fine 2001 e il valore previsto per il 2003) ed eventuali osservazioni e commenti[7].

7 Non in tutti i casi è stato possibile misurare direttamente gli indicatori associati agli obiettivi di legislatura. In questi casi la valutazione del loro stato di avanzamento è stata effettuata ricorrendo ad indicatori diversi da quelli definiti dal Comitato dei Ministri, ma comunque significativi del fenomeno osservato (indicatori proxy). In alcuni casi, è stato possibile misurare i fenomeni soltanto limitatamente alla PAC o alle Amministrazioni dello Stato, benché l'obiettivo fissato si riferisca ad un dominio più ampio.

2.1 Servizi on-line legati all'obiettivo uno di legislatura

Scheda obiettivo 1- Tutti i servizi prioritari disponibili online

Dominio di riferimento	Intera PA			
Misurabilità	Attualmente misurabile solo per la PAC			
Fonte utilizzata	Responsabili S.I.			
Finalità	Rendere disponibili a cittadini e imprese un primo nucleo di 80 servizi essenziali, erogati dalla maggior parte delle amministrazioni pubbliche locali e centrali. Accelerare la disponibilità in rete dell'insieme dei servizi forniti dalle Pubbliche Amministrazioni			
Indicatore	**Percentuale di servizi prioritari attivati (per almeno il 50% dei cittadini)**	**Valore iniziale**	**Valore di stato**	**Valore previsto**
		2001	**2002**	**2003**
		5%	**54%**	**40%**
Osservazioni	La misurazione effettuata si riferisce ai 28 servizi erogati in esclusiva dalla PAC. Dei rimanenti 52 servizi: 9 sono condivisi, 3 sono comuni a PAC e PAL e 40 sono erogati in esclusiva dalla PAL.			
Commenti	L'obiettivo, limitatamente alla Pubblica amministrazione centrale, è stato già raggiunto.			

Dei 37 servizi prioritari[8], di competenza della Pubblica Amministrazione Centrale[9]: quindici sono totalmente disponibili on-line, mentre undici lo sono solo parzialmente poiché o limitati ad una parte del processo d'erogazione (ad esempio la richiesta di bollettini di pagamento on-line per l'iscrizione dei collaboratori domestici e non il pagamento dei relativi contributi) o ad una parte del territorio nazionale[10]. Rispetto allo scorso anno non si evidenzia la completa disponibilità di nuovi servizi, mentre è cresciuto l'utilizzo di quelli disponibili: ad esempio la trasmissione del modello DM/10-Inps ha registrato un incremento del 250%, passando da 2.384.276 del 2001 a 8.265.527 nel 2002; le dichiarazioni dei redditi per le persone fisiche (Unico persone fisiche e mod. 730), pervenute attraverso "Fisconline", sono quasi raddoppiate passando da 372.373 nel 2001 a 639.431 nel 2002[11].

Molti dei servizi disponibili sono ancora destinati agli intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale - CAAF) anche se è in crescita la fruizione diretta da parte di cittadini e imprese. Ad esempio nel 2002 sono state trasmesse circa 36 milioni di dichiarazioni fiscali attraverso il servizio "Entratel" destinato ai circa 135.000 utenti (intermediari e grandi imprese), mentre attraverso "Fisconline", destinato a cittadini e imprese, le dichiarazioni trasmesse sono state circa 796.000 da parte di circa 443.000 utenti (nel 2001 erano circa 359.000). In particolare si rileva, nell'ambito fiscale, una nuova modalità di acquisizione dei dati, della dichiarazione delle persone fisiche, direttamente attraverso web (servizio "Unico web"). Nel 2002

---

[8] Nucleo di servizi essenziali per i cittadini e le imprese sui quali dovranno primariamente convergere le iniziative di informatizzazione delle Pubbliche amministrazioni centrali e locali.

[9] Alcuni di questi servizi non sono di esclusiva competenza della PAC: prenotazioni, mostre, musei, teatri; informazioni su eventi ed impianti sportivi; iscrizioni scolastiche e pagamento tasse; servizi scolastici (mense e trasporti); finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio,..); incontro domanda e offerta di lavoro; richiesta sussidi di disoccupazione; finanziamenti per agricoltori; richiesta sgravi previdenziali.

[10] Un servizio prioritario è considerato disponibile quando lo è per almeno il 50% dei cittadini.

[11] Fonte: elaborazioni su dati presenti nella sezione "statistiche" del servizio "Fisconline" - sito web dell'Agenzia delle entrate.

circa 2.000 cittadini, dotati di *personal identification number* (PIN), hanno potuto compilare e presentare la propria dichiarazione dei redditi collegandosi direttamente al sistema informativo dell'Agenzia delle entrate.

2.1.1 Servizi ai cittadini

Di seguito sono elencati, per ogni servizio prioritario, le amministrazioni eroganti, la disponibilità del servizio e una breve descrizione dello stesso.

11. Pagamento contributi collaboratori domestici

Amministrazione: Istituto nazionale di previdenza sociale.

Disponibilità: parziale.

La registrazione di ogni nuovo rapporto di lavoro può essere effettuata inserendo i dati in un'apposita sezione del sito dell'Istituto. Il pagamento dei contributi può essere effettuato, tramite appositi bollettini postali inviati dall'Istituto ai datori di lavoro, presso gli uffici postali. E' possibile richiedere on-line il duplicato dei bollettini. Il servizio è da considerarsi ancora parziale non essendo possibile effettuare il pagamento on-line. Nel corso dell'anno sono state effettuate 256.245 richieste di iscrizione.

12. Prenotazione mostre, musei, teatri

Amministrazione: Ministero per i beni e le attività culturali.

Disponibilità: parziale.

Dal sito web del Ministero è possibile effettuare la prenotazione dei biglietti su 18 musei (tra questi la Galleria Borghese di Roma, il Palazzo reale di Napoli). Solo per due musei (Museo Egizio di Torino e Torre di Pisa) è possibile effettuare anche l'acquisto del biglietto, mediante carta di credito. A questi servizi si aggiungono quelli resi disponibili dalle singole Soprintendenze e dai singoli musei.

13. Consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato

Amministrazione: Ministero per i beni e le attività culturali;

Disponibilità: parziale.

Attualmente è possibile solo la consultazione in rete della guida generale degli Archivi di Stato, degli elenchi alfabetici aggiornati dei complessi documentari conservati presso gli Archivi di Stato mentre non è possibile la consultazione della documentazione.

14. Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi

Amministrazione: Ministero per i beni e le attività culturali

Disponibilità: totale

La rete del "Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN)", consente l'accesso alle basi dati "Libro moderno", "Libro antico" e "Musica" interrogando l'*on-line public access catalogue* (OPAC SBN). Un nuovo servizio consente, ai lettori e ai bibliotecari, di richiedere il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale e di localizzare i documenti non trovati nell'OPAC. E' possibile, inoltre, richiedere informazioni sull'accoglimento e sullo stato delle richieste di prestito interbibliotecario e sulla fornitura di documenti in originale e in copia.

15. Pagamento tasse (F24)

Amministrazione: Agenzia delle entrate.

Disponibilità: totale.

Il servizio consente, tramite il modello F24, il pagamento delle imposte sui redditi, delle imposte di registro e dei contratti di locazione. Il pagamento delle imposte può essere effettuato sia tramite "Fisconline" sia tramite il servizio "Entratel" dedicato agli intermediari abilitati.

Nel primo caso il cittadino può direttamente compilare il modello F24 ed effettuare il pagamento on-line delle imposte (inserendo il pin code, il codice fiscale e la password) mentre nel secondo caso il pagamento delle imposte avviene tramite un intermediario (professionisti, associazioni sindacali di categoria, CAAF, intermediari finanziari, società dotati di pin code e password di accesso al servizio). Per entrambi i servizi è necessario essere titolari di un conto corrente presso una delle banche che hanno stipulato con l'Agenzia una specifica convenzione.

Complessivamente il numero dei pagamenti telematici è passato dai circa 35.000 versamenti del 2001 ai circa 200.000 del 2002[12].

16. Dichiarazione dei redditi

Amministrazione: Agenzia delle entrate, Inps e Inpdap

Disponibilità: totale

Tramite il servizio "Fisconline" ed "Entratel" l'Agenzia consente sia ai cittadini che hanno richiesto il pin code e la password di accesso al servizio, sia ai cittadini che si rivolgono ad intermediari abilitati, di presentare per via telematica le dichiarazioni dei redditi. Nell'anno 2002 sono pervenute complessivamente con il servizio "Fisconline" 639.431 dichiarazioni dei redditi (Unico Persone Fisiche e modelli 730), mentre con il servizio "Entratel" sono state trasmesse 26.989.331[13]dichiarazioni.

L'Inps e l'Inpdap hanno attivato il servizio di trasmissione telematica dei modelli 730 per i CAAF. All'Inps, nel corso dell'anno, sono stati trasmessi circa 3.477.000 modelli mentre all'Inpdap ne sono stati trasmessi 500.000.

17. Pagamento tasse automobilistiche

Amministrazione: Automobil Club d'Italia.

Disponibilità: parziale

L'Ente offre la possibilità di calcolare l'importo del bollo e di effettuare il pagamento mediante carta di credito. Il servizio è attivo solo per i residenti nelle regioni e nelle province autonome convenzionate: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia e Toscana e Province Autonome di Bolzano e di Trento.

Nell'anno sono state effettuate, tramite questo servizio, 99.836 operazioni di pagamento.

18. Informazioni su eventi e impianti sportivi

Amministrazione: Ministero per i beni e le attività culturali

Disponibilità: parziale

Sul sito del Ministero è presente una sezione dedicata allo sport dove sono pubblicate informazioni limitate ad alcuni grandi eventi (Olimpiadi invernali, Mondiali calcio, programmi internazionali di promozione, ...) e al programma di Governo sullo sport. Sono inoltre presenti i collegamenti ai siti delle Federazioni Sportive Internazionali e agli Enti di promozione sportiva, mentre non sono disponibili informazioni su impianti sportivi.

19. Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili

Amministrazione: Ministero dell'interno, Ministero della giustizia

Disponibilità: nessuna.

---

[12] Il dato si riferisce ai pagamenti effettuati sia dai cittadini sia dalle imprese.

[13] Fonte: statistiche presenti sul sito web del "Servizio Telematico Entratel" - www.telematico.entrate.finanze.it

20. Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali

Amministrazione: Ministero dell'interno, Ministero della giustizia.

Disponibilità: nessuna.

21. Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse

Amministrazione: Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca.

Disponibilità: parziale.

Per le iscrizioni degli studenti alla prima classe della scuola secondaria superiore è stato attivato, sul sito web del Ministero, un sistema d'iscrizione on-line che affianca, in via sperimentale e facoltativa, il sistema tradizionale. E' stata data pertanto la possibilità, per l'anno scolastico 2003/2004, di comunicare i dati dello studente via internet. L'iscrizione tradizionale non è sostituita da questa nuova modalità ma s'integra con essa, con il vantaggio di evitare la compilazione "a mano" e di utilizzare direttamente i modelli "elettronici" prelevabili dalla sezione (che poi saranno consegnati alla scuola media di frequenza). Coloro che hanno effettuato l'iscrizione on-line possono seguire da casa l'iter della domanda.

22. Finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio, ecc)

Lo sviluppo di questo servizio, erogato da una pluralità di soggetti, è legato principalmente ad iniziative territoriali e settoriali.

23. Servizi scolastici (mense, trasporti..)

Come servizio "finanziamenti agli studi".

24. Consultazione dati contributivi e rischio assicurato

Amministrazione: Inps, Ipsema, Inpdai, Inail e Enpals.

Disponibilità: totale.

Dai siti web istituzionali degli enti previdenziali è possibile visualizzare l'estratto conto contributivo, dopo opportune procedure di registrazione per l'accesso al servizio con il rilascio di pin code e password. I servizi erogati dall'Inps sono disponibili anche per i Patronati oltre che per i singoli contribuenti. Nel corso dell'anno 2002 sono stati visualizzati 2.307.401 estratti contributivi Inps.

È inoltre in corso di sperimentazione l'accesso alla posizione contributiva individuale integrata Inps/Inail/Enpals.

L'Inail, invece, rende disponibile ai soggetti che hanno in corso una pratica di indennizzo per infortuni o di erogazione di una rendita, l'accesso alle informazioni sui singoli casi di infortunio o rendita. Anche in questo caso per accedere al servizio è necessario ottenere dall'Istituto una password che, abbinata al cognome-nome ed al codice fiscale, garantisce la riservatezza dei dati.

25. Passaggio di proprietà automezzi

Amministrazione: Automobil Club d'Italia.

Disponibilità: nessuna.

26. Rilascio patente di guida

Amministrazione: Ministero delle infrastrutture e dei trasporti.

Disponibilità: nessuna

27. Incontro domanda-offerta di lavoro

Amministrazione: Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Disponibilità: parziale.

Dal sito istituzionale del Ministero è possibile accedere al servizio "E-labor" che consente agli utenti registrati di inserire il proprio curriculum vitae nella banca dati del lavoro.

28. Richiesta sussidi di disoccupazione

Amministrazione: Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Disponibilità: nessuna.

29. Richiesta assicurazione infortuni per i lavoratori domestici

Amministrazione: Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro

Disponibilità: parziale

L'Istituto consente la trasmissione dell'autocertificazione per l'iscrizione all'assicurazione infortuni per i lavoratori domestici; il servizio è erogato attraverso patronati e associazioni di categoria. Nel corso dell'anno sono state effettuate 52.000 autocertificazioni.

Tabella 1: Stato dei servizi on-line ai cittadini, anno 2002

Servizio	Disponibilità on-line
1-Pagamento contributi collaboratori domestici	parziale
2-Prenotazione mostre, musei, teatri	parziale
3-Consultazione cataloghi e documentazione archivi di Stato	parziale
4-Consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi	totale
5-Pagamento tasse (F24)	totale
6-Dichiarazione dei redditi	totale
7-Pagamento tasse automobilistiche	parziale
8-Informazioni su eventi e impianti sportivi	parziale
9-Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie civili	nessuna
10-Effettuazione denuncia e consultazione dello status delle pratiche giudiziarie penali	nessuna
11-Iscrizioni scolastiche e pagamento tasse	parziale
12-Finanziamenti agli studi (assegni sociali, borse di studio...)	non misurabile
13-Servizi scolastici (mense, trasporti..)	non misurabile
14-Consultazione dati contributivi e rischio assicurato	totale
15-Passaggio di proprietà automezzi	nessuna
16-Rilascio patente di guida	nessuna
17-Incontro domanda-offerta di lavoro	parziale
18-Richiesta sussidi di disoccupazione	nessuna
19-Richiesta assicurazione infortuni per i lavoratori domestici	parziale

2.1.2 Servizi alle imprese

30. Richiesta assegnazione partita IVA

Amministrazione: Agenzia delle entrate.

Disponibilità: totale.

I servizi "Entratel" e "Fisconline" consentono agli utenti abilitati (intermediari e imprese dotati di pin code e password) di effettuare tutti gli adempimenti necessari all'apertura della partita IVA (inizio attività) e le operazioni successive di variazione e cessazione attività. Il servizio di richiesta, variazione e cessazione attività per gli intermediari abilitati al servizio "Entratel" è attivo da luglio 2000, mentre per le imprese abilitate ai servizi di "Fisconline" è attivo da gennaio 2003. Nell'anno sono pervenute 150.525 richieste di assegnazione tramite "Entratel"[14].

31. Visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda

Amministrazione: Inps e Inail.

---

[14] Fonte: statistiche presenti sul sito web del "Servizio Telematico Entratel" - www.telematico.entrate.finanze.it

Disponibilità: parziale

All'interno della sezione del sito "e-INPS", dedicata agli utenti registrati, è disponibile per i patronati il servizio di consultazione dell'Anagrafica unica. Per accedere al servizio è necessario inserire il codice fiscale e il pin code rilasciato dall'Istituto. Nell'anno 2002 sono state effettuate 206.586 consultazioni.

All'interno dell'area riservata "Punto Cliente", del sito Inail, è possibile consultare e stampare un prospetto dei dati anagrafici dell'azienda. Per accedere al servizio è necessario inserire il codice ditta e il pin code attribuiti dall'Istituto. Nell'anno sono state effettuate circa 50.000 consultazioni.

32. Visure catastali (terreni, immobili)

Amministrazione: Agenzia del territorio.

Disponibilità: totale.

Il servizio "Sister"consente: l'accesso alle banche dati catastali e l'individuazione, su una banca dati centrale (aggiornata periodicamente), degli elementi necessari per richiedere la visura anche in mancanza di dati precisi. Al servizio possono accedere, oltre alle amministrazioni pubbliche, enti privati e categorie professionali, quali notai, ingegneri, architetti, geometri, previa stipula di un'apposita convenzione e versamento di un canone annuo. Le visure effettuate sono addebitate trimestralmente secondo le tariffe in vigore. I costi telefonici del collegamento sono a carico dell'utente. Per accedere al servizio viene fornito un pin code e una password. Nel corso dell'anno sono state effettuate circa 8,7 milioni di visure telematiche, pari al 36% di quelle complessive.

33. Finanziamenti per agricoltori

Amministrazione: Agenzia per le erogazioni in agricoltura.

Disponibilità: nessuna.

34. Finanziamenti con fondi strutturali

Amministrazione: Ministero delle attività produttive.

Disponibilità: nessuna.

35. Richiesta di visita sanitaria di controllo

Amministrazione: Inps.

Disponibilità: parziale.

L'Istituto ha avviato, nei primi mesi del 2003, la sperimentazione della trasmissione telematica dei certificati di malattia da circa 100 medici di famiglia ad alcune sedi dell'Istituto. La sperimentazione durerà due mesi, al termine dei quali la procedura sarà estesa all'intero territorio nazionale. La trasmissione dei certificati, circa 12 milioni l'anno, consentirà anche il popolamento di una banca dati che permetterà di supportare il Servizio Sanitario Nazionale per analisi di tipo epidemiologico e di medicina preventiva. La richiesta di visita sanitaria di controllo per le imprese non è stata, ancora, automatizzata.

36. Richiesta sgravi previdenziali

Amministrazione: Inps.

Disponibilità: parziale.

L'Istituto, in virtù di un protocollo di intesa con le Regioni, eroga le prestazioni mentre l'approvazione dei programmi e la concessione delle agevolazioni sono di competenza esclusiva dei servizi per l'impiego sul territorio. L'Inps, in base alle comunicazioni ricevute, riconosce ai datori di lavoro gli importi spettanti tramite conguaglio sulle dichiarazioni contributive mensili (modello DM10/2), la cui trasmissione on-line, per aziende e professionisti, è attiva sul portale "e-INPS".

37. Estratto conto e informazioni situazione previdenziale

Amministrazione: Inps.

Disponibilità: totale.

Dal portale "e-INPS", attraverso l'inserimento del codice fiscale e del pin code, è possibile consultare l'estratto conto.

38. Calcolo del premio assicurativo Inail

Amministrazione: Inail.

Disponibilità: totale.

Il servizio consente la consultazione e la stampa di un prospetto contenente le basi di calcolo per l'autoliquidazione del premio assicurativo. Riporta tutti i dati contenuti nel modulo 10SM inviato dall'Istituto. Nell'anno sono state effettuate 75.000 richieste.

A gennaio 2003 è stato attivato il servizio per la trasmissione telematica delle retribuzioni (dichiarazione salari). La nuova procedura "Alpi" consente l'importazione automatica su personal computer delle basi di calcolo, il calcolo automatico dell'autoliquidazione di premi, la verifica dei calcoli e l'invio telematico della dichiarazione salari.

39. Estratto conto e informazioni situazione assicurativa

Amministrazione: Inail.

Disponibilità: totale.

Attraverso la sezione "Punto Cliente" del sito dell'Istituto è possibile consultare e stampare il prospetto della situazione contabile dell'azienda. Per accedere al servizio è necessario richiedere un codice identificativo dell'utente (codice ditta) e un pin code.

Nell'anno sono state effettuate circa 80.000 consultazioni.

40. Richiesta del certificato prevenzione incendi

Amministrazione: Ministero dell'interno

Disponibilità: nessuna[15]

41. Dichiarazione e pagamento IVA

Amministrazione: Agenzia delle entrate

Disponibilità: totale

I servizi "Fisconline" ed "Entratel" consentono, sia alle imprese registrate sia a quelle che si rivolgono agli intermediari abilitati, di trasmettere le dichiarazioni IVA. Il pagamento dell'imposta avviene con la predisposizione del modello F24 e relativa trasmissione telematica.

Nell'anno 2002 sono pervenute con il servizio "Fisconline" 94.873[16]dichiarazioni, mentre con il servizio "Entratel" 4.354.366[17]dichiarazioni.

42. Dichiarazione dei redditi

Amministrazione: Agenzia delle entrate

Disponibilità: totale

Tramite i servizi "Fisconline" ed "Entratel" è possibile per le imprese abilitate al servizio e a quelle che si rivolgono ad intermediari, presentare per via telematica le dichiarazioni dei redditi: modello unico società di capitali, unico società di persone, unico enti non commerciali.

---

[15] Attualmente è possibile consultare on-line lo stato della pratica, mentre la richiesta avviene con i sistemi tradizionali.

[16] Fonte: statistiche presenti sul sito web del servizio "Fisconline" – http://fisconline.agenziaentrate.it/

[17] Fonte: statistiche presenti sul sito web del "Servizio Telematico Entratel" – www.telematico.entrate.finanze.it

Nell'anno sono state trasmesse tramite "Fisconline" 653.162 dichiarazioni e tramite "Entratel"2.089.234.

43. Pagamento tasse (F24)

Amministrazione: Agenzia delle entrate

Disponibilità: totale.

Tramite i servizi "Fisconline" ed "Entratel" può essere effettuato il pagamento delle imposte. Nel primo caso l'impresa può compilare il modello F24 ed effettuare il pagamento on-line delle imposte, mentre nel secondo caso il pagamento delle imposte avviene tramite intermediario abilitato (professionisti, associazioni sindacali di categoria, centri autorizzati all' assistenza fiscale, intermediari finanziari, società dotati di pin code e password di accesso al servizio). Per entrambi i servizi è necessario essere titolari di un conto corrente presso una delle banche convenzionate con l'Agenzia.

44. Comunicazione variazione partita IVA

Amministrazione: Agenzia delle entrate

Disponibilità: totale

I servizi "Entratel" e "Fisconline" consentono agli utenti abilitati (intermediari e aziende registrate) di effettuare tutti gli adempimenti necessari all'apertura della partita IVA (inizio attività) e le operazioni successive di variazione e cessazione di attività.

Nel 2002, su "Entratel", sono pervenute 295.086 comunicazioni di variazione.

45. Dichiarazione e pagamento contributi (DM10)

Amministrazione: Inps

Disponibilità: totale

L'Istituto consente la trasmissione delle denunce DM10/2, previa predisposizione di un apposito archivio standard, utilizzando un'applicazione disponibile sul sito web. A seguito della trasmissione l'Istituto rilascia una ricevuta che attesta la ricezione dell'archivio e successivamente invia una ricevuta per ogni denuncia trasmessa. Il pagamento si effettua tramite il modello F24 (si veda il servizio "pagamento tasse"). L'utilizzo di questo servizio ha avuto un notevole incremento nel corso del 2002: i modelli DM10 trasmessi sono stati 8.265.527, rispetto ai 2.384.276 del 2001.

46. Dichiarazione doganale

Amministrazione: Agenzia delle dogane

Disponibilità: totale

Il servizio consente agli operatori economici di effettuare l'invio delle dichiarazioni doganali e intrastat. L'utente per accedere al servizio deve presentare all'Agenzia una richiesta di adesione a seguito della quale sono rilasciate le credenziali di accesso, il software e la documentazione necessaria.

Nell'anno sono state trasmesse 2.522.289 dichiarazioni, circa il 28% di tutte quelle ricevute.

47. Effettuazione denuncia e consultazione dello status pratiche giudiziarie civili

Amministrazione: Ministero dell'interno e Ministero della giustizia.

Disponibilità: nessuna

Tabella 2: Stato dei servizi on-line alle imprese, anno 2002

Servizio	Disponibilità on-line
20-Richiesta assegnazione partita IVA	totale
21-Visura e modifica dati anagrafici e classificativi dell'azienda	parziale
22-Visure catastali (terreni, immobili)	totale
23-Finanziamenti per agricoltori	nessuna
24-Finanziamenti con fondi strutturali	nessuna
25-Richiesta di visita sanitaria di controllo	parziale
26-Richiesta sgravi previdenziali	parziale
27-Estratto conto e informazioni situazione previdenziale	totale
28-Calcolo del premio assicurativo Inail	totale
29-Estratto conto e informazioni situazione assicurativa	totale
30-Richiesta del certificato prevenzione incendi	nessuna
31-Dichiarazione e pagamento IVA	totale
32-Dichiarazione dei redditi	totale
33-Pagamento tasse (F24)	totale
34-Comunicazione variazione partita IVA	totale
35-Dichiarazione e pagamento contributi (DM10)	totale
36-Dichiarazione doganale	totale
37-Effettuazione denuncia e consultazione dello status pratiche giudiziarie civili	nessuna

2.2 Obiettivi trasversali di legislatura

2.2.1 Carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi.

Scheda obiettivo 2 - 30 milioni di Carte di identità elettronica e Carte nazionali dei servizi distribuite

Dominio di riferimento	Cittadini e imprese			
Misurabilità	Sì			
Fonte utilizzata	Per il numero di CIE è stata utilizzato come fonte il Responsabile S.I. del Ministero dell'interno			
Finalità	Realizzare un'infrastruttura nazionale per l'identificazione in rete e l'accesso ai servizi mediante la carta di identità elettronica (CIE) e la Carta nazionale servizi (CNS), utilizzate in modo uniforme su tutto il territorio nazionale e per tutta la pubblica amministrazione. Realizzare un documento di identità più sicuro rispetto a quello attualmente rilasciato. Promuovere la diffusione della firma digitale.			
Indicatore		**Valore iniziale**	**Valore di Stato**	**Valore previsto**
		2001	**2002**	**2003**
	Milioni di CIE emesse	**0,01**	**0,04**	**3,3**
	Milioni di CNS emesse	-	-	**4,7**
Osservazioni	Per le CNS, come è noto, non sono state ancora emesse le norme necessarie per la sua attivazione.			
Commenti	Il progetto CIE presenta notevoli ritardi rispetto agli obiettivi pianificati per la mancanza di fondi necessari per la produzione delle carte. Per quanto attiene la CNS, la normativa è stata predisposta ma non ancora approvata e pubblicata ufficialmente. Sul piano del processo di standardizzazione tecnologico, sono state definite le specifiche d'interoperabilità con i fornitori di carte a microcircuito, oggetto di uno specifico protocollo d'intesa fra Governo e produttori di *smart card*, firmato il 13 maggio 2003			

E' stata completata la prima fase della sperimentazione della carta d'identità elettronica che ha permesso di sottoporre a test tutte le fasi del complesso circuito di emissione della carta stessa e di verificare la rispondenza delle soluzioni tecnologiche scelte in ordine alla sicurezza, all'interoperabilità e all'eccesso ai servizi in rete.

A tale fase sperimentale hanno partecipato 83 comuni, ai quali sono state consegnate 103 stazioni di lavoro attrezzate per l'emissione on-line del nuovo documento d'identità e distribuite 100.000[18]carte. A metà ottobre erano state rilasciate ai cittadini 42.000 carte.

Con la seconda fase, si prevede la distribuzione, entro il 2003, delle carte d'identità in 56 comuni ad un milione e mezzo di cittadini.

2.2.2 Firma digitale

Scheda obiettivo 3- Un milione di firme digitali rilasciate entro il 2003

Dominio di riferimento	Cittadini e imprese			
Misurabilità	Sì			
Fonte utilizzata	Certificatori autorizzati			
Finalità	Diffusione della firma digitale tra cittadini ed imprese.			
Indicatore	**Numero di firme digitali rilasciate da certificatori accreditati**	**Valore iniziale**	**Valore di Stato**	**Valore previsto**
		2001	**2002**	**2003**
		....	**585.000**	**1.000.000**
Osservazioni	Il valore è stato misurato sulla base del numero dei dispositivi per firme digitali distribuiti dai certificatori abilitati.			
Commenti	L'obiettivo appare facilmente raggiungibile anche grazie all'entrata in vigore di nuove normative che tendono sistematicamente a introdurre il documento elettronico come unico strumento di lavoro fra Pubblica amministrazione, imprese e cittadini.			

All'interno della Pubblica amministrazione centrale sono state diffuse, complessivamente, circa 8.142 firme. L'Arma dei Carabinieri utilizza 5.000 firme nell'ambito del progetto "libro matricola", il Ministero della giustizia utilizza 2.293 firme soprattutto negli adempimenti contabili, mentre il Ministero dell'economia e delle finanze - Tesoro utilizza 446 firme per le applicazioni relative a mandato informatico di pagamento e sistema contabile generale. Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri invece sono state rilasciate 72 carte multiservizi ovvero delle smart card che, oltre ad assolvere le funzioni di firma digitale, sono adottate anche come sistemi di riconoscimento e controllo accesso fisico ai locali, ad esempio attraverso fotografia e codici scritti sulla banda magnetica posta sul retro.

Il Centro Tecnico ha distribuito 6.598 certificati digitali alla Pubblica Amministrazione Centrale.

Complessivamente in Italia sono state distribuite circa 585.000 firme digitali, di cui circa 570.000 (420.000 per la sottoscrizione e 150.000 per l'autenticazione) sono state diffuse dalle Camere di Commercio.

[18] Fonte: Responsabile sistemi informativi Ministero dell'interno.

2.2.3 E-procurement

Scheda obiettivo 4- 50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement

Dominio di riferimento	Intera PA			
Misurabilità	Sì			
Fonte utilizzata	Consip			
Finalità	Razionalizzare la spesa di beni e servizi della Pubblica amministrazione. Semplificare i processi di acquisto.			
Indicatore	**Volume di spesa per acquisti di beni e servizi della P.A. attraverso strumenti di e-procurement (in milioni di euro)**	**Valore di partenza**	**Valore di Stato**	**Valore previsto**
		2001	**2002**	**2003**
		250	**1.338**	**3.000**
Osservazioni	Il valore è stato calcolato utilizzando l'importo degli acquisti effettuati dalla Pubblica amministrazione attraverso la Centrale Acquisti.			
Commenti	L'obiettivo appare raggiungibile.			

Nell'anno la Centrale acquisti della Consip ha aggiunto, alla tradizionale "convenzione", due nuove modalità di acquisizione dei beni e dei servizi per la Pubblica amministrazione: il *marketplace* e la gara telematica.

Le convenzioni hanno generato acquisti per complessivi 1.338[19]milioni di euro, di cui 174 milioni per le Amministrazioni centrali dello Stato. Le convenzioni, infatti, riguardano sia le Amministrazioni centrali dello Stato sia le amministrazioni pubbliche che hanno aderito volontariamente alle convenzioni (tra questi anche gli Enti pubblici non economici nazionali).

L'utilizzo di questo servizio denominato "Acquisti in rete della pubblica amministrazione" ha avviato un processo di risparmio potenziale stimato[20]in 2.245 milioni di euro, sulla base della percentuale di riduzione dei costi unitari applicata a tutta la spesa affrontata per tutte le categorie merceologiche.

I maggiori risparmi sono relativi soprattutto alla categoria merceologica "telefonia fissa e mobile", con una riduzione dei costi unitari rispettivamente del 68% e del 81%, mentre per la spesa informatica i maggiori risparmi riguardano l'acquisto di personal computer portatili (48% di riduzione sul costo unitario) e di software per la produttività individuale (55%).

La spesa per acquisti di beni e servizi ICT è stata pari a circa 107 milioni di euro, di cui 39 milioni per le Amministrazioni centrali dello Stato.

La sperimentazione del *marketplace* è partita alla fine del 2002 mentre la messa a regime avverrà nel 2003. Il *marketplace* (detto anche mercato elettronico) è un vero e proprio mercato virtuale su internet dove i compratori, scelgono tra prodotti simili, offerti da una pluralità di venditori, e acquistano quelli che meglio rispondono alle proprie esigenze.

Per quanto riguarda la gara telematica, è stata realizzata una piattaforma tecnologica per supportare lo svolgimento delle procedure finalizzate alla stipula di convenzioni (ex art. 26 della legge finanziaria 2000). L'implementazione della piattaforma prevede un piano graduale di utilizzo

---

[19] Elaborazioni AIPA su dati forniti dalla Consip.

[20] La percentuale di riduzione dei costi unitari, ottenuta a valle della procedura di gara per le convenzioni attivate, è stata applicata alla spesa affrontata per calcolare i risparmi potenziali (diretti e indotti - ex artt. 26 L. 488/99 e 59 L. 388/00) ottenibili dalle amministrazioni dall'attivazione delle convenzioni Consip. La spesa affrontata, pari a 8.040 milioni di euro, è la spesa annua stimata riconducibile ai servizi o ai beni oggetto delle iniziative di risparmio attivate alla data. Mentre la Spesa potenziale stimata, pari a 8.112 milioni di euro, è la spesa annua complessiva stimata per categoria merceologica su cui insistono le iniziative di risparmio attivate alla data. La stima tiene conto delle analisi di mercato effettuate dai gruppi di lavoro, della riclassificazione dei bilanci di alcune amministrazioni e delle risultanze di analisi a campione sul database del mandato informatico.

mediante l'esecuzione di alcune gare sperimentali. Questa modalità di acquisizione è stata introdotta dal D.P.R. 101/2002, in cui sono specificati i criteri e le modalità per l'espletamento.

2.2.4 E-mail

Scheda obiettivo 5 – Tutta la posta interna via e-mail

Dominio di riferimento	PAC			
Misurabilità	Parziale attraverso proxy			
Fonte utilizzata	Responsabili S.I. e Centro tecnico			
Finalità	Ridurre drasticamente i costi interni per la comunicazione, la gestione del rapporto di lavoro e le attività produttive. Migliorare la circolarità delle informazioni, il reperimento e la velocità di trasmissione			
Indicatore		**Valore iniziale**	**Valore di Stato**	**Valore previsto**
		2001	**2002**	**2003**
	PAC - % posta interna inviata via e-mail	**10%**	**....**	**40%**
	PROXY - % dipendenti informatizzati con casella di posta elettronica	***32%***	***49%***	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, per la sola PAC, la percentuale di messaggi inviati tramite posta elettronica sul totale dei messaggi scambiati, anche in modo tradizionale cartaceo. Non essendo noto quale sia il numero totale di messaggi all'interno delle amministrazioni, non è stato possibile calcolare l'indicatore. Per misurare il fenomeno è stata rilevata la percentuale di dipendenti della PAC dotati di posta elettronica sul totale dei dipendenti informatizzati.			
Commenti	Assumendo come indicatore "la percentuale di dipendenti informatizzati con casella di posta elettronica" l'obiettivo previsto per il 2003 può ritenersi già conseguito. Il ricorso alla posta elettronica come strumento di lavoro è entrato a far parte degli strumenti operativi della Pubblica amministrazione, fermo restando la necessità di ricorrere al supporto cartaceo per atti ufficiali, anche a rilevanza interna. Al fine di incentivare l'utilizzo della posta elettronica, è necessario attivare una specifica azione di supporto all'utilizzo della firma elettronica, anche secondo quanto previsto dalla nuova normativa sull'argomento.			

Complessivamente il numero di caselle di posta elettronica, nella PAC, è 233.979, nel 2001 era 140.835. Il rapporto tra caselle di posta elettronica e dipendenti informatizzabili passa da 0,32 del 2001, a 0,49 del 2002. Per gli enti questo valore raggiunge nel 2002 la piena copertura mentre per le amministrazioni centrali si attesta intorno allo 0,39, nel 2001 era 0,23. Analizzando i valori, per singola amministrazione, si può osservare che talvolta il numero di caselle di posta comprende oltre alle caselle personali anche quelle legate alla struttura organizzativa dell'amministrazione (ad es. Ice, Enea, Ministero dell'istruzione, della ricerca e dell'università. Ministero dell'ambiente, ecc) per altre è ancora basso, come nel caso del Ministero dell'interno, del Ministero per i beni e le attività culturali, l'Enam, l'Enpals, del Ministero delle comunicazioni, ecc., dove il valore dell'indicatore (casella di posta su dipendente informatizzabile) è significativamente inferiore allo 0,50.

I messaggi di posta complessivamente scambiati dalle amministrazioni al proprio interno sono stati circa 141 milioni, mentre quelli scambiati con l'esterno (altre amministrazioni o fuori

dalla Pac) sono stati circa 69 milioni. Rispetto allo scorso anno, i messaggi di posta scambiati all'interno sono più che raddoppiati[21] mentre quelli scambiati con l'esterno sono cresciuti del 86%.

Il numero medio di messaggi scambiati per casella di posta, all'interno di una singola amministrazione, è stato, nel 2002, di circa 600, mentre quello scambiato con l'esterno è stato di circa 300.

I dati forniti dalle amministrazioni sono coerenti con quelli rilevati dal Centro Tecnico presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, in particolare per quanto attiene il numero di messaggi transitati attraverso la Rete Unitaria. Dai dati statistici di quest'ultima risulta che nel 2002 le Amministrazioni centrali hanno inviato e ricevuto oltre 14 milioni di messaggi di posta, raddoppiando il volume di scambi rispetto allo scorso anno.

Nonostante il raddoppio dei messaggi, ancora ampi sono i margini di crescita. La piena operatività della firma digitale e lo sviluppo della posta certificata dovrebbero fornire un'ulteriore spinta alla diffusione dei messaggi.

Per quanto riguarda la posta certificata, nel 2002 sono state attivate 34 caselle per la sola Presidenza del Consiglio dei Ministri.

2.2.5 Mandato informatico

Scheda obiettivo 6 - Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on-line

<table>
<tr><td>Dominio di riferimento</td><td colspan="4">PAC</td></tr>
<tr><td>Misurabilità</td><td colspan="4">Si</td></tr>
<tr><td>Fonte utilizzata</td><td colspan="4">Consip – Ministero dell'economia e delle finanze - RGS</td></tr>
<tr><td>Finalità</td><td colspan="4">Realizzare il sistema dei pagamenti della pubblica amministrazione (SIPA).
Trasformare in evidenze informatiche tutti gli atti di impegno, i titoli di spesa e le estinzioni degli stessi.
Responsabilizzare le amministrazioni nell'ambito del processo di spesa.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Indicatore</td><td rowspan="3">Numero di impegni e pagamenti (mandati informatici) gestiti on-line.</td><td>Valore iniziale</td><td>Valore di Stato</td><td>Valore previsto</td></tr>
<tr><td>2001</td><td>2002</td><td>2003</td></tr>
<tr><td>3.000</td><td>1.002.307</td><td>20.000.000</td></tr>
<tr><td>Osservazioni</td><td colspan="4">In regime di contabilità ordinaria il numero di mandati informatici che vengono inviati automaticamente dalla Ragioneria generale dello Stato alla Banca d'Italia è pari a 1.002.307; di questi, 50.420 pervengono alla Ragioneria direttamente, cioè in maniera non cartacea, dalle amministrazioni attraverso SICOGE. Questo numero è stato calcolato sommando gli impegni emessi e gli ordini da pagare del Ministero dell'economia e delle finanze, del Ministero delle attività produttive; del Ministero della giustizia, del Ministero degli affari esteri, del Ministero dell'istruzione e dell'università, del Ministero dell'interno, del Ministero delle comunicazioni e della Presidenza del Consiglio dei Ministri. I dati sono stati forniti dal Ministero dell'economia e delle finanze (ex-Tesoro) e non comprendono i ruoli di spesa fissa in quanto la loro informatizzazione è partita il 1 gennaio 2003</td></tr>
<tr><td>Commenti</td><td colspan="4">Il valore previsto per il 2003 appare raggiungibile poiché si prevede, nel 2003, di trasformare in evidenze informatiche le spese fisse (oltre 15 milioni l'anno). Un ulteriore sforzo, di tipo finanziario, andrebbe fatto per la completa diffusione del pacchetto SICOGE.</td></tr>
</table>

[21] Dai dati relativi alle sole amministrazioni, che hanno inviato la Relazione annuale negli ultimi due anni, risulta che i messaggi scambiati all'interno sono passati da circa 28 milioni nel 2001 a 54 milioni nel 2002, mentre quelli scambiati con l'esterno sono passati da 22 milioni circa a 57 milioni nel 2002.

Il Sistema informatizzato dei pagamenti della Pubblica amministrazione (SIPA), avviato nel gennaio del 2001, permette alle Amministrazioni centrali di gestire in modo completamente telematico i pagamenti dal momento di emissione del mandato fino a quello di estinzione presso lo sportello bancario, utilizzando la Rete Unitaria e la Rete nazionale interbancaria (RNI) attraverso il sistema di gateway Rete Unitaria/RNI gestito dal Centro tecnico.

Al SIPA hanno aderito oltre alla Banca d'Italia (e a cinque banche tesoriere che fanno parte del circuito per la sperimentazione del progetto "Flussi di cassa"): la Ragioneria generale dello Stato; il Ministero dell'economia e delle finanze; il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca; il Ministero degli affari esteri; il Ministero della giustizia; l'Agenzia delle entrate; il Ministero delle attività produttive; il Ministero dell'interno; la Presidenza del Consiglio dei Ministri; il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti. Mentre è in fase di pianificazione l'attivazione delle seguenti amministrazioni, che hanno già fatto richiesta di adesione: la Corte dei Conti; lo Stato Maggiore della Difesa; il Ministero del lavoro e delle politiche sociali; il Ministero delle comunicazioni. Entro il 2003 è prevista l'attivazione del SIPA in tutte le Amministrazioni centrali.

I flussi informativi che transitano sulla rete RUPA/RNI si riferiscono alle seguenti tipologie di applicazione:

- rendicontazione delle entrate e delle uscite, in produzione da ottobre 2000;
- mandato informatico, in produzione da gennaio 2001;
- flussi di cassa degli enti locali, in produzione da aprile 2002;
- spese fisse, in produzione a gennaio 2003;
- contabilità speciali, in collaudo da ottobre 2002. Il rilascio è previsto per giugno 2003.

Per agevolare il processo di adesione al sistema informatizzato dei pagamenti pubblici, la Ragioneria Generale dello Stato ha predisposto, per le Amministrazioni centrali dello Stato, un sistema per la gestione della contabilità generale (Si.Co.Ge.) che integra la gestione del bilancio e le operazioni di pagamento fra le singole amministrazioni e la Ragioneria. Tale sistema supporta le amministrazioni nella gestione della propria contabilità finanziaria ordinaria, dalla definizione e variazione contabile degli stanziamenti di bilancio alla verifica di legalità da parte della Ragionerie competenti. Tutti i Ministeri (escluso quello dell'Istruzione che ha una propria soluzione) hanno aderito alla convenzione proposta dalla Ragioneria, per dotarsi del pacchetto Si.Co.Ge. da utilizzare per l'emissione automatizzata dei mandati di pagamento.

2.2.6 Alfabetizzazione informatica

Scheda obiettivo 7 - Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici eleggibili

Dominio di riferimento	Intera PA			
Misurabilità	Attualmente misurabile solo per la PAC			
Fonte utilizzata	Responsabili S.I.			
Finalità	Formazione certificata all'uso dell'informatica di tutti i dipendenti pubblici (ECDL start), coerente con la Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica sulla formazione e la valorizzazione del personale. Progetto aperto a tutti i soggetti pubblici e privati attivi nel campo della formazione; materiali didattici conformi agli standard europei.			
Indicatore		**Valore iniziale**	**Valore di Stato**	**Valore previsto**
		2001	**2002**	**2003**
	Percentuale dei dipendenti pubblici eleggibili alfabetizzati (ECDL [22] start).	**30%**	..	**60%**
Osservazioni	La certificazione ECDL attesta l'abilità dei dipendenti pubblici all'uso degli strumenti informatici. Negli anni passati le amministrazioni hanno effettuato attività di formazione e addestramento del personale che hanno reso possibile l'utilizzazione delle tecnologie informatiche.			
Commenti	Il numero di dipendenti che possiedono la certificazione ECDL è molto limitato (residuale)., Si ritiene che l'obiettivo vada rivisto poiché attualmente l'89% dei dipendenti informatizzabili utilizza una postazione di lavoro. Inoltre si rileva, dalle relazioni inviate dai Responsabili dei S.I., una scarsa sensibilità da parte delle amministrazioni a considerare la certificazione ECDL uno strumento idoneo a valutare il corretto addestramento del personale.			

Tra le amministrazioni che hanno certificato i propri dipendenti con l'*European Computer Driving Licence* (ECDL) si segnalano il Corpo forestale dello Stato, con la certificazione di 600 utenti, e l'Inail che, con un corso in modalità e-learning, ha coinvolto, per il momento, 30 tra informatici e formatori, mentre altri 200 dipendenti saranno coinvolti nel 2003. Mentre il Ministero dell'economia e delle finanze ha bandito una gara nei primi mesi dell'anno 2003 per circa 1.800 utenti. Il personale potenzialmente coinvolto nell'iniziativa formativa rappresenta la quasi totalità dei dipendenti degli uffici centrali del IV dipartimento e degli uffici di diretta collaborazione con l'organo di direzione politica del Ministero.

Alcune amministrazioni (Inail, Amministrazione finanziaria, Arma dei Carabinieri) stanno però implementando piattaforme di e-learning per l'erogazione dei corsi di alfabetizzazione informatica. Il Ministero della giustizia, nell'ambito del Programma Operativo Nazionale[23] "Sicurezza per lo sviluppo del Mezzogiorno d'Italia", prevede di realizzare nel 2003 un sistema di formazione a distanza finalizzato al miglioramento della sicurezza nelle regioni dell'obiettivo 1. Con questo programma il Ministero intende anche abilitare alla patente europea ECDL (propedeutica ad ogni formazione successiva) 17.637 potenziali destinatari.

---

[22] ECDL = European Computer Driving Licence.

[23] Il PON "Sicurezza per lo Sviluppo del Mezzogiorno d'Italia" prevede delle misure per lo "Sviluppo e adeguamento delle tecnologie dei sistemi informativi e di comunicazione per la sicurezza". La Misura I.5 – "Risorse umane per la sicurezza" – è finalizzata ad attività di formazione e indica tra i destinatari dell'intervento il personale degli Uffici Giudiziari e degli Istituti di prevenzione e pena del Ministero della giustizia appartenenti alle regioni dell'obiettivo 1: Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna.

Considerando che il numero dei dipendenti informatizzabili della PAC è pari a 470.954 e il rapporto tra postazione di lavoro e dipendenti informatizzabili è pari allo 0,89 (0,86 nelle Amministrazioni centrali e 1,1 negli Enti), il personale certificato nel 2002 rappresenta solo lo 0,1%.

2.2.7 E-learning

Scheda obiettivo 8 - 1/3 della formazione erogata via e-learning

<table>
<tr><td>Dominio di riferimento</td><td colspan="4">Intera PA</td></tr>
<tr><td>Misurabilità</td><td colspan="4">Attualmente misurabile attraverso proxy</td></tr>
<tr><td>Fonte utilizzata</td><td colspan="4">SSPA "6° rapporto sulla formazione nella Pubblica Amministrazione 2002"</td></tr>
<tr><td>Finalità</td><td colspan="4">Ridurre i costi della formazione e renderne più agevole la fruizione.
Integrare e diffondere le esperienze e le sperimentazioni già fatte (scuole della PA, Formez, ecc.).
Definire un'architettura aperta a tutti i soggetti pubblici e privati, materiali didattici conformi agli standard europei.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Indicatore</td><td></td><td>Valore iniziale</td><td>Valore di Stato</td><td>Valore previsto</td></tr>
<tr><td></td><td>2001</td><td>2002</td><td>2003</td></tr>
<tr><td>% ore di formazione erogate con tecniche di e-learning.</td><td>4 %</td><td>....</td><td>15%</td></tr>
<tr><td></td><td>PROXY - % ore di formazione fruite in modalità e-learning</td><td></td><td>0,7%</td><td></td></tr>
<tr><td>Osservazioni</td><td colspan="4">L'obiettivo prevede di misurare, nell'ambito della PA nel suo complesso, la percentuale di formazione erogata con tecniche di e-learning. Non essendo noto tale valore, il fenomeno è stato misurato utilizzando il numero di ore fruite dagli allievi, sia complessivamente sia in modalità e-learning.</td></tr>
<tr><td>Commenti</td><td colspan="4">Il valore previsto per il 2003 appare non raggiungibile e risulta indispensabile avviare quanto prima un'azione mirata.</td></tr>
</table>

Iniziative di e-learning sono state avviate o sono in corso di sperimentazione presso alcune amministrazioni (Infrastrutture, Corpo forestale dello Stato, Inps, Inail, Carabinieri). In particolare il Ministero delle infrastrutture sta intensificando le esperienze e orientando, in tal senso, i propri programmi di formazione. E' previsto un intervento formativo di base per circa 6.000 dipendenti dell'Amministrazione (centrale e periferica, compreso l'ex-Ministero dei lavori pubblici) per il quale è in corso la predisposizione della documentazione tecnico-amministrativa.

Sono stati effettuati corsi di formazione in modalità e-learning dal Ministero dell'economia e delle finanze a circa 1.850 revisori dei conti distribuiti su tutto il territorio nazionale e dal Ministero dell'istruzione, università e ricerca attraverso il proprio *Training centre,* accessibile dal sito web alle istituzioni scolastiche e alle strutture dell'amministrazione. Il *Training centre* ha totalizzato circa 1.100.000 accessi, che hanno interessato oltre alle aree della formazione, informazione e supporto alla didattica anche quelle relative alle funzioni di comunicazione, quali la posta elettronica, i forum e le *chat.*

2.2.8 Trasparenza

Scheda obiettivo 9 - 2/ 3 degli uffici della Pubblica amministrazione centrale con accessi on-line all'iter delle pratiche

Dominio di riferimento	PAC			
Misurabilità	Attualmente misurabile attraverso proxy			
Fonte utilizzata	Centro Tecnico			
Finalità	Permettere a cittadini e imprese di conoscere in modo trasparente ed efficiente lo stato delle attività amministrative di proprio interesse, migliorando di conseguenza l'efficacia e l'immagine della Pubblica Amministrazione			
Indicatore		**Valore iniziale**	**Valore di Stato**	**Valore previsto**
		2001	**2002**	**2003**
	Numero di uffici che offrono agli utenti la possibilità di accesso on-line all'iter delle pratiche..	**5 %**	**....**	**30%**
	PROXY - % di documenti protocollati elettronicamente		**6%**	
Osservazioni	L'obiettivo prevede di misurare, all'interno della PAC, il numero degli uffici che offrono agli utenti la possibilità di accesso on-line all'iter delle pratiche. Non essendo disponibile tale valore per misurare il fenomeno è stata utilizzata come indicatore la percentuale di documenti protocollati elettronicamente.			
Commenti	Il valore previsto per il 2003 appare non raggiungibile. E' in corso uno speciale intervento per fornire, a tutte le amministrazioni centrali, gli strumenti di base per la gestione del protocollo elettronico, propedeutico alla realizzazione dei servizi di trasparenza. Risulta indispensabile avviare, quanto prima, un'azione mirata all'accesso on-line all'iter delle pratiche.			

Da un'indagine sullo stato dei sistemi di protocollo informatico, condotta dal Centro Tecnico Rete Unitaria nel dicembre 2002 su 48 amministrazioni, è emerso che:

- circa il 21% delle amministrazioni si trova in una fase realizzativa che si può definire avanzata, ovvero hanno sistemi operanti in buona parte dell'organizzazione o stanno procedendo al dispiegamento sul territorio. Quasi il 35%, invece, si trova ancora in una fase preparatoria, consistente tipicamente nell'elaborazione di studi o di pianificazioni a livello strategico oppure nella conduzione di sperimentazioni limitate e, per lo più, di carattere tecnico. Il restante 44% si trova nella fase intermedia, cioè con uno o più progetti in corso, sia come conseguenza di una gara per l'acquisizione di un prodotto sia sotto forma di sperimentazioni a diverso titolo;
- le criticità nel processo di adeguamento alla normativa più frequentemente segnalate dalle amministrazioni sono legate all'evoluzione organizzativa (36% delle risposte), alla sensibilizzazione dei vertici e alla definizione degli obiettivi (16%) e infine a problemi di inerzia culturale (10%). Le amministrazioni tendono invece a considerare marginali le difficoltà progettuali e tecnologiche;
- solo un numero ristretto di amministrazioni ha effettuato gli interventi organizzativi richiesti dalla normativa, quali ad esempio la creazione di nuove Aree Organizzative Omogenee (AOO) al posto dei vecchi uffici di protocollo, dotate di titolari aggiornati e di propri responsabili.

2.2.9 Customer satisfaction

Scheda obiettivo 10 - Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di "customer satisfaction"

Dominio di riferimento	Intera PA			
Misurabilità	Attualmente non misurabile			
Fonte utilizzata	Nessuna			
Finalità	Diffondere competenze, esperienze e pratiche di monitoraggio della "customer satisfaction" per i servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche locali e centrali. Promuovere nelle amministrazioni programmi di miglioramento continuo, basati sulla valutazione della customer satisfaction.			
Indicatore	**% di uffici, con servizi agli utenti, che svolgono attività di misurazione della customer satisfaction.**	**Valore iniziale**	**Valore di Stato**	**Valore previsto**
		2001	**2002**	**2003**
		....	**....**	**30**
Osservazioni	L'indicatore prevede per il suo calcolo di misurare il numero totale degli uffici, della PA nel suo complesso, che offrono servizi e il numero totale degli uffici che misurano la customer satisfaction su tutti i servizi.			
Commenti	E' necessario definire uno specifico metodo di misurazione dell'obiettivo e attivare quanto prima una rilevazione sistematica.			

Aumenta il livello di attenzione al miglioramento dei rapporti con gli utenti, in termini di maggiore informazione e ascolto di reclami e suggerimenti anche se non risultano realizzazioni per la misura sistematica della soddisfazione del cliente.

Tra le principali iniziative avviate si segnala:

- l'Arma dei Carabinieri, che ha reso disponibile sul sito internet un questionario per la rilevazione della qualità del servizio erogato dai Reparti e dal carabiniere di quartiere;
- l'Agenzia delle entrate, che ha avviato una prima rilevazione della customer satisfaction presso gli Uffici delle entrate, ispirata al sistema di qualità ISO 9000.
- l'Agenzia del territorio, che ha attivato delle rilevazioni sistematiche sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici periferici. Tali rilevazioni hanno riguardato nel 2001 i servizi catastali e nel 2002 quelli ipotecari.

Complessivamente gli uffici finanziari che hanno adottato sistemi per rilevare la soddisfazione del cliente sono circa 257, circa il 17% del numero di uffici complessivi.

Si segnala, infine, il progetto "Qualità in biblioteca" del Ministero per i beni e le attività culturali, presso la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze (BNCF) e la Biblioteca Nazionale Centrale Vittorio Emanuele II di Roma, che si propone di migliorare i servizi offerti dalle biblioteche.

Attualmente alla BNCF sono stati definiti 19 processi gestionali e 21 istruzioni operative, necessari allo svolgimento delle attività collegate ai servizi primari.

Il progetto intende essere una prima risposta alla gestione delle biblioteche come servizi pubblici, orientati al soddisfacimento dei bisogni del cittadino.

2.3 Obiettivi specifici delle amministrazioni

Tutta la Pubblica Amministrazione Centrale è coinvolta in un processo di cambiamento finalizzato a modificare il rapporto con l'utente finale dei servizi. Ogni amministrazione,

coerentemente con la strategia di e-government individuata dal Governo, ha fissato nel 2002 degli obiettivi specifici misurabili nell'ambito dei relativi settori d'intervento.

Nell'ambito di questi settori, i risultati visibili più significativi sono stati raggiunti da quello fiscale e da quello previdenziale. Per i restanti settori gli interventi sono ancora o in fase di sviluppo rispetto a quanto programmato, oppure registrano ritardi, dovuti sia alla ridefinizione delle impostazioni iniziali dei sistemi (Lavoro) sia a procedure di gara più lunghe del previsto nel rinnovo dei contratti per l'outsourcing dei sistemi informativi (Salute e Istruzione). In particolare nel settore della giustizia sono state avviate una serie di iniziative relative all'area penale e a quella civile, che da sole assorbono la maggior parte delle risorse economiche del Ministero.

Di seguito sono riportate le principali evidenze rilevate nei settori di intervento.

2.3.1 Agricoltura, ambiente e territorio

Sistema Informativo della Montagna (SIM). E' stata estesa l'infrastruttura del SIM utilizzata per la fornitura di servizi integrati sul territorio, basati sul patrimonio informativo territoriale dell'Agea e del sistema interscambio Catasto – Comuni. In particolare alcuni servizi riguardano le previsioni sulle precipitazioni nevose e il pericolo di caduta delle valanghe, le informazioni sul commercio di specie animali e vegetali protette, l'individuazione dei dati catastali delle aree boschive colpite da incendio e l'aggiornamento e la condivisione di informazioni per il monitoraggio del territorio e dell'ambiente.

Nuovo inventario forestale nazionale. Sono stati acquistati ulteriori 45 *global position system* (GPS) da montagna e sono state attivate nuove funzionalità per certificare automaticamente i dati riguardanti il "Nuovo inventario forestale nazionale". Attraverso l'uso di una piattaforma digitale composta da computer palmari, fotocamere digitali, apparati di trasmissione dati *General Packet Radio Service* (GPRS) e strumentazione basata sulla tecnica GPS, cento squadre di specialisti dell'Amministrazione effettueranno circa 30.000 rilievi a campione sul territorio per verificare la reale consistenza del patrimonio boschivo nazionale. A tal fine sono state predisposte 25 postazioni per la fotointerpretazione delle aree oggetto di rilevamento statistico, attivando uno specifico "tematismo cartografico" sul SIM, per consentire una prima indagine conoscitiva, propedeutica al successivo controllo sul campo da attuarsi con le apparecchiature GPS.

Anagrafe nazionale bovina. E' operativa la nuova "Anagrafe nazionale bovina", voluta dal Ministero della salute e dal Ministero delle politiche agricole e forestali. Alle regioni spetta il ruolo di coordinamento e organizzazione sul territorio. All'Istituto zooprofilattico sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" di Teramo compete invece il compito di gestire a livello nazionale questa nuova banca dati, completamente informatizzata e accessibile via internet da operatori e cittadini, per la registrazione e l'identificazione degli animali bovini e bufalini. Dal 15 luglio 2002, momento di avvio definitivo dell'anagrafe, al 25 luglio, dunque nei primi 10 giorni, gli accessi sono stati circa 100.000 per una media giornaliera di circa quattro mila, con una punta massima di 12.872. L'Anagrafe è articolata su tre livelli operativi: locale (Asl), regionale (Centro operativo regionale) e nazionale (il Centro servizi costituito presso l'Istituto zooprofilattico), collegati attraverso la rete del Sistema informativo sanitario.

2.3.2 Attività economiche e produttive

Sistema informativo nazionale per il commercio estero. L'Ice ha messo a disposizione degli utenti un nuovo strumento per accedere on line ai servizi informativi, la "Carta dei servizi", che può essere attivata direttamente on line con carta di credito (oltre che con le modalità tradizionali). I servizi disponibili si riferiscono a: servizi informativi di base (Guide Paese, Guide agli investimenti, Analisi rischio paese, ...), elaborazioni statistiche, indagini di mercato. E' inoltre possibile accedere al servizio "Opportunità commerciali" per visualizzare tempestivamente le

occasioni di business con l'estero, l'esportazione e l'importazione di merci e servizi, le segnalazioni di collaborazione industriale e di investimento, trasmesse quotidianamente dalla rete degli uffici Ice.

Manifestazioni a premio. Il progetto prevede per le imprese la trasmissione on-line delle comunicazioni delle manifestazioni a premio e l'aggiornamento automatico di una banca dati. Attraverso la banca dati sarà possibile gestire le comunicazioni, la chiusura ed il consuntivo delle singole manifestazioni e le attività di monitoraggio del settore. Nel corso dell'anno è stato rilasciato il prototipo operativo che consente la gestione delle comunicazioni e la contabilità delle cauzioni.

Brevetti e marchi industriali. Il progetto prevede la realizzazione di servizi in rete per il deposito dei brevetti e dei marchi industriali. Nel corso dell'anno è stato attivato un centro elaborazione dati autonomo finalizzato alla realizzazione del nuovo Ced UIBM.

2.3.3 Cultura

Inventariazione, catalogazione e digitalizzazione del patrimonio culturale. Su questa linea di intervento si collocano le seguenti attività:

- l'integrazione dei sistemi informativi geografici esistenti per l'interscambio dei dati di catalogo con quelli geografici resi disponibili sulla rete intranet. Il sistema raccoglie ed integra le esperienze di diversi settori del Ministero per i beni e le attività culturali quali il sistema informativo Carta del Rischio, del Paesaggio (SITAP) e del Catalogo dei beni storici;
- lo sviluppo del sistema informativo generale del catalogo, attraverso il censimento e l'inventariazione dei beni vincolati e l'automazione della fototeca nazionale. Per quanto riguarda il progetto "Fototeca" sono stati recuperati ulteriori lotti di schede ed è stato installato il nuovo software per la gestione dei dati. Inoltre, per lo stesso progetto, è stata effettuata la migrazione dei dati pregressi sulla nuova base dati, sono state costruite le pagine Web e implementate le logiche d'accesso e navigazione. Infine sono state sviluppate nuove funzioni per il servizio on-line "print on demand" e "pagamento via Internet";
- l'ampliamento dei servizi erogati dal sistema archivistico nazionale, con la consultabilità in rete di numerose banche dati.

2.3.4 Fisco

Cassetto fiscale. Dal lato dei servizi ai cittadini con il servizio "Fisconline" è stato reso disponibile il *Cassetto fiscale*. Questo servizio permette ai contribuenti di consultare, in tutta sicurezza, le proprie informazioni fiscali. I cittadini, in pratica, possono interrogare in tal modo l'anagrafe tributaria chiedendo informazioni su dichiarazioni presentate, rimborsi di imposte dirette, versamenti, dati patrimoniali, codice fiscale, dati anagrafici e residenza, denominazione, partita IVA, domicilio fiscale, sede legale e descrizione dell'attività di una ditta individuale. Il servizio è stato attivato a dicembre 2002 per circa 16.000 utenti di "Fisconline" residenti a Milano e provincia; è in corso l'estensione su tutto il territorio nazionale (ca. 450.000 soggetti).

Atti immobiliari. Nel corso del 2002, è stato attivato il servizio di trasmissione telematica degli atti immobiliari (modello unico telematico del territorio), attraverso il quale circa 1.200 notai presenti in 37 distretti (pari al 20% del totale) sono in grado di inviare i propri atti firmati elettronicamente; nel corso del 2003 si prevede di estendere il servizio a tutti i notai. Il servizio è stato esteso, gradualmente, a partire dal mese di maggio e quindi il numero di formalità trasmesse non rappresenta un valore significativo rispetto alla totalità degli atti immobiliari. I pagamenti dei tributi dovuti per gli atti trasmessi vengono effettuati telematicamente attraverso il modello F24. Nel 2002 sono stati trattati digitalmente oltre 80.000 atti.

Cooperazione con gli enti locali. L'amministrazione finanziaria sta portando avanti il processo di completa digitalizzazione degli adempimenti a carico dei cittadini e delle imprese

nonché lo sviluppo di soluzioni cooperative tra diverse amministrazioni. Su quest'ultima linea di intervento si colloca la realizzazione del *Siatel,* che ha reso disponibili una serie di servizi agli enti locali sul canale telematico. Tra i servizi disponibili per i comuni si segnala: l'attribuzione del codice fiscale ai neonati; la comunicazione delle variazioni anagrafiche; l'interrogazione sull'Anagrafe Tributaria dei dati anagrafici e di residenza dei contribuenti (persone fisiche, società ed enti non commerciali); l'interrogazione dei dati reddituali dei contribuenti afferenti alle dichiarazioni IVA, IRPEF, IRPEG ed IRAP; l'interrogazione degli atti del registro. Per le regioni invece il servizio di trasmissione dei dati IRAP consente di ottenere delle informazioni contabili inerenti ai mandati di pagamento che la Banca d'Italia riversa sui conti degli enti; inoltre il servizio fornisce le informazioni relative ai modelli di versamento effettuati dai contribuenti, mediante il "modello F24". Infine il *Siatel* consente l'invio telematico, da parte degli enti territoriali, dei dati di previsione e consuntivazione delle Entrate Tributarie di loro competenza.

Ispezioni ipotecarie. Nell'ambito del Sistema interscambio territorio (Sister), al servizio di visure catastali si è aggiunto, nel corso dell'anno, quello per le ispezioni ipotecarie. Con quest'ultimo servizio l'utente autorizzato può consultare gli archivi di tutti i servizi di pubblicità immobiliare (Conservatorie dei registri immobiliari). In particolare è possibile visualizzare e stampare le risultanze delle visure ipotecarie. Nell'anno sono state effettuate 7,6 milioni di ispezioni pari al 35% delle ispezioni complessivamente effettuate.

Cartografia catastale. Nel 2002 l'Agenzia del territorio ha portato a termine sull'intero territorio nazionale il progetto di informatizzazione della cartografia catastale tramite l'implementazione di un *geografic information system* (GIS) proprietario (al quale è stato dato il nome di Wegis) realizzato appositamente per la gestione dei dati catastali.

Tale sistema garantisce il continuo allineamento delle informazioni geometriche di rilevanza catastale. Per l'interscambio dei dati cartografici con i propri clienti l'Agenzia ha elaborato alcune specifiche tecniche atte a permettere tali operazioni.

2.3.5 Giustizia

Digitalizzazione area civile e penale. In tale ambito si collocano: l'avvio dello sviluppo del "Processo telematico" con l'espletamento della procedura per l'affidamento della fornitura; l'evoluzione, degli applicativi della giustizia civile, finalizzata all'integrazione dei sistemi (esecuzioni individuali e concorsuali, contenzioso civile, volontaria giurisdizione, ...); lo sviluppo del Sistema Informativo dell'Area Penale (SIAP); la distribuzione dell'*Automatic Fingerprint Identification System* (AFIS), per la gestione automatizzata delle impronte digitali, agli Uffici ed Istituti di detenzione. Per l'obiettivo di contrasto alla criminalità organizzata e di sostegno all'attività investigativa sono in corso tre studi di fattibilità: il primo per realizzare un sistema di cooperazione e acquisizione telematica delle notizie di reato, attraverso la banca dati Interforze; il secondo per la riorganizzazione dei centri di intercettazione telefonica presso gli Uffici di Procura; il terzo per la realizzazione della banca dati dei beni confiscati e sequestrati. Si è concluso invece lo studio di fattibilità per la realizzazione di una banca dati delle misure, di supporto al monitoraggio delle scadenze dei termini di custodia, che integri e completi tutti gli interventi relativi alle misure cautelari personali.

Digitalizzazione amministrazione penitenziaria. E' in fase di collaudo il progetto "Matricola Detenuti", che prevede la reingegnerizzazione dell'applicazione esistente nonché la sua integrazione con il sistema AFIS.

Digitalizzazione giustizia minorile. E' in corso lo studio relativo alla banca dati unitaria per le adozioni nazionali e internazionali, prevista dall'art. 40 della legge 149/2002, il cui regolamento attuativo è ancora in fase di predisposizione.

Consultazione documentazione giuridica. E' stato realizzato, presso il Centro elettronico di documentazione della Corte Suprema di Cassazione, il progetto "Migrazione del sistema Italgiure-Find". Il nuovo sistema presenterà un'interfaccia maggiormente utilizzabile e quindi più facilmente fruibile, anche da utenti occasionali. Nell'anno si è conclusa la migrazione in linguaggio XML di tutti gli archivi della banca dati (circa cinque milioni di documenti) ed è stato formalmente presentato il prototipo contenente tutte le nuove funzionalità previste dal contratto. Il nuovo sistema sarà rilasciato a maggio 2003.

Portale Norme in rete. Si estende l'importanza del portale Norme in rete grazie all'adesione di nuove amministrazioni (attualmente 45), all'incremento delle raccolte dei documenti indicizzati (attualmente oltre 130.000) e alla crescita degli accessi (con una media mensile di 160.000 operazioni di ricerca). E' stata inoltre realizzata una nuova versione del portale, strutturato in aree orientate a diversi profili di utenza, che prevede anche una sezione riservata attraverso cui vengono offerti alle amministrazioni servizi di formazione e software in modalità freeware o open source. Nuove funzioni consentono di navigare tra i riferimenti normativi generando automaticamente i relativi *link* ipertestuali.

Giustizia amministrativa. Il sito web della giustizia amministrativa consente al cittadino ed alle parti (avvocati ed amministrazioni) di consultare: lo status dei ricorsi, dal deposito iniziale fino all'emissione del provvedimento; i provvedimenti emessi, sui singoli ricorsi, dall'ottobre 2000. Vengono, infine, rese disponibili informazioni sulla normativa e sul funzionamento del processo amministrativo. Nell'anno sono state effettuate complessivamente 2.500.000 di consultazioni relative a ricorsi e provvedimenti.

Giustizia contabile. Nel corso dell'anno è stato realizzato, dalla Corte dei conti, un prototipo per l'accesso via web alle notizie, sia di merito sia segretariali, riguardanti i procedimenti giurisdizionali.

2.3.6 Infrastrutture e trasporti

Sportello Telematico Cooperante. Attualmente è disponibile, agli intermediari, la gestione telematica delle principali pratiche automobilistiche, con rilascio in tempo reale ed in unica soluzione del certificato di proprietà, della carta di circolazione e delle targhe. Tale servizio è disponibile da fine ottobre presso tutti gli uffici del Pubblico registro automobilistico (Pra), della motorizzazione e presso i punti di servizio esterni (studi di consulenza automobilistica e Delegazioni Aci). Per il rilascio in esercizio, sono stati addestrati all'utilizzo del sistema circa 6.600 operatori di agenzie, addetti di delegazioni e personale della Motorizzazione. Il progetto complessivamente prevede che sullo sportello siano rese disponibili le seguenti funzioni: l'immatricolazione e l'iscrizione al Pra, la reimmatricolazione, la trascrizione dei trasferimenti di proprietà e la radiazione dei veicoli e dei rimorchi.

Dalla data di avvio fino a marzo 2003 sono state trattate oltre 670.000 pratiche, con una media giornaliera di circa 20.000 formalità.

Visure PRA on-line. E' disponibile il servizio che consente di verificare lo stato giuridico del veicolo. Sempre on-line, si può effettuare il pagamento dell'importo dovuto per la consultazione, tramite carta di credito. Nel 2002 sono state effettuate circa 16.000 visure sul sito www.aci.it.

Portale unico infrastrutture e trasporti. Sono stati individuati 10 procedimenti campione da inserire nel Portale unico (rilascio patente per convenzione militare/estera, rilascio duplicato patente per deterioramento e riclassificazione; aggiornamento della patente per cambio di residenza; conferma della validità della patente di guida/comunicazione ai cittadini sulla data di scadenza della patente; revisione degli autoveicoli e motoveicoli; rilascio patenti per smarrimento o furto; rilascio duplicato della carta di circolazione per smarrimento o furto; esami d'idoneità alla guida di

autoveicoli e motoveicoli/rilascio patenti a seguito di esame; aggiornamento carta di circolazione per trasferimento proprietà; aggiornamento della carta di circolazione per il cambio di residenza). Sono state esaminate le principali ipotesi realizzative per le infrastrutture informatiche, mentre sono in fase di approfondimento gli aspetti tecnico-architetturali e di sicurezza dei sistemi di accesso al Portale ed alle banche dati dell'Amministrazione.

2.3.7 Istruzione

Ridisegno del sistema informativo dell'istruzione. Il 2002 è stato, per il sistema informativo dell'istruzione, un anno di transizione, caratterizzato soprattutto dalla gara per l'affidamento del nuovo contratto per la gestione e la reingegnerizzazione dell'intero sistema. Tale evento ha, di fatto, limitato l'evoluzione funzionale del sistema informativo. Per l'erogazione dei servizi essenziali è stato stipulato un contratto di proroga con l'attuale gestore.

Mobilità on-line. Sul sito www.istruzione.it, sono disponibili le disposizioni ministeriali, i moduli per la richiesta di mobilità e motori per la ricerca mirata della propria sede di trasferimento: dal 1999 vengono pubblicati tutti gli strumenti necessari per presentare la domanda e per reperire la nuova destinazione. Nel 2002 sono stati pubblicati, in formato elettronico, i bollettini ufficiali della rete scolastica italiana, utili a tutto il personale per le operazioni di mobilità.

E-learning e alfabetizzazione ICT. Il Ministero dell'istruzione, università e ricerca, ha erogato corsi di formazione integrata (tradizionale, auto formazione e formazione a distanza). Tali corsi hanno coinvolto complessivamente circa 27.000 partecipanti. Per quanto riguarda il *Training Centre* si segnalano circa 1.100.000 accessi globali che hanno interessato la formazione, l'informazione e il supporto alla didattica nonché le funzioni di comunicazione quali posta elettronica, forum e *chat*.

2.3.8 Lavoro

Portale del lavoro. Con il decreto del Capo Dipartimento per le politiche del lavoro e dell'occupazione e la tutela delle condizioni di lavoro del 5 novembre 2002, è stato istituito il "tavolo tecnico permanente" presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con il compito di definire e proporre le azioni e gli interventi per la messa in esercizio del Sistema Informativo Lavoro (SIL) e di monitorarne i risultati, così come indicato dal documento approvato l'11 luglio 2002 dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni-Autonomie locali.

2.3.9 Previdenza

Cooperazione con i comuni. Al fine di favorire e migliorare la fruibilità dei servizi offerti, l'Inps ha realizzato il *Portale dei comuni* che consolida la cooperazione con i Comuni, favorendo la condivisione delle informazioni e dei servizi. Ciò ha consentito la realizzazione di una rete di sportelli virtuali, rendendo, di fatto, disponibile un ulteriore canale d'accesso ai servizi, in aggiunta alle sedi territoriali, al Contact Center, ad internet, agli intermediari e agli sportelli self-service.

I servizi disponibili sul portale sono suddivisi nelle seguenti macro aree:

- Indicatore della situazione economica equivalente (Isee), che consente di determinare l'eventuale diritto a prestazioni assistenziali agevolate o ad agevolazioni nei servizi di pubblica utilità. Il servizio permette l'acquisizione dei dati della dichiarazione sostitutiva unica, la visualizzazione e la stampa dell'attestazione. Nel 2002 sono state trasmesse 2.321.913 dichiarazioni.
- Prestazioni sociali, che consente l'acquisizione on-line delle domande di erogazione degli assegni per le prestazioni sociali (nuclei familiari numerosi e maternità), la visualizzazione dello stato della pratica, la trasmissione dei mandati e la gestione dei pagamenti. Nel 2002 sono stati erogati 670.240 mandati.

- Servizi al cittadino, che consente: la stampa dell'estratto contributivo e dei pagamenti delle prestazioni, la visualizzazione dello stato delle pratiche richieste all'Istituto (servizio *domus*) specificando il codice fiscale dell'utente oppure dati anagrafici o l'identificativo della pratica (nel 2002 sono state effettuate 665.525 consultazioni); stampa del duplicato del CUD emesso dall'Inps a tutti i pensionati iscritti e agli assicurati che hanno percepito prestazioni; la stampa del modello ObisM che riporta gli importi delle rate di pensione che saranno percepite dal pensionato durante l'anno; l'iscrizione dei lavoratori domestici e parasubordinati; la comunicazione del decesso e della variazione d'indirizzo.

Domande di pensione. L'Inps ha avviato in via sperimentale nel mese di febbraio la trasmissione telematica della domanda di pensione da parte dei Patronati. Nell'anno sono state effettuate complessivamente 23.040 domande.

Servizi per artigiani e commercianti. Nel corso dell'anno l'Inps ha esteso i servizi on-line prioritari già disponibili nel 2001 anche ad altre categorie d'utenti; in particolare per gli artigiani e commercianti è stato attivato il servizio di visualizzazione e stampa dell'estratto contributivo, dell'estratto situazione debitoria e dei versamenti contributivi. I servizi sono stati attivati nel mese di ottobre 2002 e sono state effettuate in due mesi 42.949 richieste.

Servizi per i lavoratori dello spettacolo. L'Enpals ha reso disponibile il servizio telematico per l'invio della domanda di pensione. Attraverso questa funzione l'utente può compilare on-line il relativo modulo, ottenendo dal sistema un numero di protocollo elettronico che gli consentirà, in seguito, via internet, di verificare lo stato d'avanzamento della propria pratica.

I titolari di pensione, invece, possono accedere al proprio CUD e prendere visione del proprio certificato di pensione. Per le aziende è possibile prelevare il software che permette la compilazione guidata dei modelli di denuncia 031R (denuncia mensile per il versamento dei contributi previdenziali correnti), 031CM (denuncia contributiva trimestrale) e l'invio telematico.

Denuncia nominativa assicurati (DNA). E' disponibile il nuovo servizio DNA on-line sul Punto Cliente Inail che consente di effettuare tutti gli adempimenti previsti dalle disposizioni di legge collegate alla DNA.

Interventi di sostegno alle imprese. L'Inail ha reso disponibile il servizio di trasmissione delle richieste di finanziamento finalizzate all'adeguamento delle strutture alla normativa di sicurezza e igiene sul lavoro. Il servizio è destinato alle piccole e medie imprese dei settori agricolo ed artigianale. Nel corso dell'anno sono pervenute tramite questo servizio 2.840 domande.

2.3.10 Salute

I progetti pianificati dal Ministero della salute hanno risentito sensibilmente dell'avvicendamento dei gestori del sistema informativo, subendo nella maggior parte dei casi uno slittamento e una ridefinizione dei tempi di attuazione.

Educazione continua in medicina. E'attivo il portale dedicato a supportare la formazione degli operatori sanitari (http://ecm.sanita.it/) con il rilascio dei primi servizi. Per consentire un'agevole gestione degli eventi formativi, per i quali si richiede l'accreditamento, sono state allestite apposite funzioni on-line all'interno della sezione dedicata agli organizzatori di attività formative. I servizi sono disponibili solo agli utenti autorizzati. Per gli operatori sanitari è possibile consultare gli eventi formativi in fase di accreditamento e accreditati.

2.3.11 Sicurezza interna

Sistema informativo Uffici Territoriali di Governo (UTG). E' stato realizzato lo studio di fattibilità per la definizione della nuova architettura tecnologica ed applicativa dell'UTG, finalizzata

al supporto dei compiti attribuiti all'Ufficio Territoriale di Governo, ma capace di evolvere nel tempo in funzione dell'evoluzione del ruolo degli Uffici stessi.

Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero. L'entrata in vigore della legge 27 dicembre 2001, n. 459 che introduce il voto per corrispondenza dei connazionali espatriati, ha disposto l'istituzione dell'Elenco degli italiani all'estero mediante unificazione dei dati dell'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE) e degli schedari consolari. A tal fine, il Ministero dell'interno ha realizzato una procedura che consente ai comuni di trasmettere le variazioni anagrafiche per via telematica all'AIRE centrale, per evitare l'accumulo di giacenze e ridurre al minimo il pericolo di errori di digitazione. Il Ministero sta concordando con il Ministero degli affari esteri la realizzazione di un sistema di comunicazione, attraverso la costituenda rete consolare, per costituire un archivio unico, costantemente aggiornato da consolati e comuni per i dati di rispettiva competenza. Il pacchetto applicativo, distribuito a tutti i comuni, contiene una base dati dell'anagrafe AIRE comunale e un'applicazione gestionale che permette l'invio telematico dei dati via *web-mail* per l'aggiornamento dell'Aire centrale.

Nuovi servizi on-line. Sul sito della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri è possibile consultare la banca dati degli oggetti smarriti e rinvenuti, nonché quella degli oggetti/auto rubate e dei documenti smarriti.

3 STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE

3.1 Infrastruttura di base

Le postazioni di lavoro complessive sono circa 492 mila, con un incremento del 14,4% rispetto alle circa 430 mila dell'anno precedente.

Tale incremento è più marcato per le Amministrazioni centrali (+15,7% contro il +9,1% degli Enti) ed appare dovuto essenzialmente agli investimenti effettuati nell'acquisto di personal computer da parte del Ministero della giustizia (11.709 in più), dall'Arma dei Carabinieri (8.729), dall'Amministrazione finanziaria (8.588), dal Ministero della difesa (7.241), dal Ministero delle infrastrutture (4.582) e dall'Inps (5.233).

E' definitivamente marginale la presenza dei terminali, che complessivamente rappresentano appena l'1,1% delle postazioni di lavoro (1,3% nelle Amministrazioni centrali e 0,3% negli Enti).

Grazie agli investimenti realizzati, in particolare dalle Amministrazioni centrali, il 2002 vede un incremento del livello di copertura complessivo (rapporto tra postazioni di lavoro e dipendenti informatizzabili) che raggiunge lo 0,87 contro lo 0,79 dello scorso anno, cui corrisponde lo 0,83 per le Amministrazioni centrali e l'1,08 per gli Enti, per i quali prosegue il *trend* di crescita oltre il valore di piena copertura (una postazione di lavoro per dipendente informatizzabile).

Analizzando il fenomeno distintamente per unità organizzative centrali e periferiche, si segnala che al centro la situazione è ottima per tutte le realtà. A livello periferico, invece, nelle Amministrazioni centrali si registra un incremento di sette punti rispetto allo scorso anno (0,79 contro lo 0,72 del 2001), che colma in parte il *gap* tecnologico esistente con le proprie unità organizzative centrali.

Le situazioni più critiche in periferia, cioè con un livello di copertura inferiore al 50%, risultano ancora quelle del Ministero per le attività produttive, del Ministero per i beni e le attività culturali e Guardia di finanza.

Tabella 3:Postazioni di lavoro -Indicatori di copertura rispetto ai dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002

Descrizione	Amministrazioni	2001	2002
PdL[24] / dipendenti informatizzabili	Amministrazioni centrali	0,75	0,83
	Enti	1,01	1,08
	Tutte	**0,79**	**0,87**
PdL centrali / dipendenti informatizzabili centrali	Amministrazioni centrali	0,92	1,07
	Enti	1,17	1,19
	Tutte	**0,97**	**1,09**
PdL periferici / dipendenti informatizzabili periferici	Amministrazioni centrali	0,72	0,79
	Enti	0,96	1,05
	Tutte	**0,75**	**0,82**

E' importante, tuttavia, segnalare che nuove modalità organizzative, e innovative forme d'impiego delle risorse, introducono l'utilizzo di nuove categorie di lavoratori non facenti parte dell'organico delle amministrazioni[25] e che, di conseguenza, non sono inseriti nel numero dei dipendenti informatizzabili, anche se dotati di postazioni di lavoro. Tra le postazioni di lavoro in uso ai dipendenti, sono state inserite anche postazioni destinate sia ad attività didattiche sia ad uso comune per servizi specifici. Ciò determina, in questi casi, un valore dell'indicatore più alto di

[24] Le postazioni di lavoro considerate sono quelle desktop in uso ai dipendenti: non comprendono quelle in uso all'esterno dell'amministrazione e i personal computer portatili.

[25] si tratta ad esempio di lavoratori interinali impiegati presso alcuni Enti, ricercatori a tempo, personale esterno presso sedi estere, personale valontario, ecc.

quello reale, a volte anche ampiamente superiore all'unità (vedi ad es.: Affari esteri, Unire, Croce rossa italiana, Enea, Istituto superiore di sanità, Istat, ecc.). Inoltre, la valorizzazione del numero delle postazioni presenta un margine d'errore dovuto alla mancanza di procedure di rilevazione della dimensione del patrimonio tecnologico; solo in cinque amministrazioni si rileva la presenza di procedure di *asset management* in grado di coprire le esigenze di base.

Cresce del 53% il numero dei personal computer portatili, soprattutto nelle Amministrazioni centrali, passando da 22.173 dello scorso anno a 34.718, e migliora il suo livello di copertura per dipendente informatizzabile che raggiunge lo 0,09.

Tale fenomeno appare determinato essenzialmente da due fattori:

- alcune categorie di dipendenti - quali i magistrati, il personale dedicato alla sicurezza sul territorio, quello dedicato alla ricerca e alla didattica e gli ispettori degli Enti previdenziali - utilizzano sempre di più il personal computer nelle loro abituali attività di lavoro;
- in altre realtà, che incidono comunque in modo non marginale, il personal computer rappresenta una dotazione aggiuntiva fornita al personale dirigente e ad alcuni funzionari addetti all'ICT.

Tabella 4: Personal computer portatili – Numero, incidenza e copertura, anni 2001 e 2002

Descrizione	Amministrazioni	2001	2002
PC portatili (numero)	Amministrazioni centrali	22.173	34.718
	Enti	4.418	5.898
	Tutte	**26.591**	**40.616**
PC portatili / totale dei PC (%)	Amministrazioni centrali	7,0	9,3
	Enti	5,9	7,1
	Tutte	**6,8**	**8,9**
PC portatili /dipendenti informatizzabili (%)	Amministrazioni centrali	5,5	8,4
	Enti	6,3	8,2
	Tutte	**5,7**	**8,4**

Per quanto riguarda la consistenza degli altri sistemi hardware, per i mainframe si conferma il processo, già evidenziato negli scorsi anni, di razionalizzazione degli stessi, che ne determina un'ulteriore riduzione nel numero (passato da 96 dello scorso anno a 77) e un incremento della potenza di calcolo del 24%. Se a questo fenomeno si aggiunge la costante crescita dei sistemi dipartimentali, si può dedurre che una parte dell'incremento è dovuta all'attuazione di politiche di *rightsizing*. Tale fenomeno appare maggiormente rilevante nelle Amministrazioni centrali, e in particolare per l'Amministrazione finanziaria, che a causa della riorganizzazione determinata dalla creazione delle Agenzie e dalla definitiva dismissione dei sistemi presenti presso i 12 Centri servizi delle Entrate presenti su tutto il territorio nazionale ed ormai soppressi, ha ridotto i mainframe ad un quarto di quelli in esercizio nell'anno precedente, realizzando contemporaneamente un incremento della potenza di calcolo. Inoltre anche la Difesa ha ridotto i suoi mainframe a seguito della migrazione verso sistemi aperti e in modalità client-server del sistema informativo dell'Esercito.

L'opera di razionalizzazione effettuata ha prodotto anche una maggiore efficienza complessiva nella capacità di elaborazione del patrimonio hardware, che vede la potenza di calcolo media dei 53 elaboratori delle Amministrazioni centrali (esclusi quelli dell'Amministrazione finanziaria) passare dai 56 mips dello scorso anno a circa 116 mips.

Per quanto riguarda i sistemi dipartimentali, si registra un incremento complessivo nel numero di circa l'11%, determinato essenzialmente dagli investimenti delle Amministrazioni centrali, in particolare dall'Amministrazione finanziaria (circa +52%) e da quello della Difesa (+41%). La consistenza numerica di sistemi dipartimentali, relativamente agli Enti, infatti, registra una diminuzione di circa l'8%, attribuibile essenzialmente all'Inail (-71%) che ha dismesso i propri sistemi IBM 9221 in periferia.

Tabella 5: Infrastruttura di base, anno 2002 e variazioni 2001

Piattaforma	Caratteristica	2002	Variazione % 2002/2001
Amministrazioni centrali			
Mainframe	numero	57	-27,9
	potenza di calcolo (Mips)	11.937	32,5
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	33.517	-5,1
Dipartimentali	Numero	17.582	14,9
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	357.634	12,0
PdL	Numero	402.729	15,7
Enti			
Mainframe	numero	20	17,7
	potenza di calcolo (Mips)	7.801	12,8
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	43.295	23,5
Dipartimentali:	numero	2.840	-8,0
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	89.534	23,9
PdL	numero	89.258	9,1
Tutte			
Mainframe	**numero**	**77**	**-19,8**
	potenza di calcolo (Mips)	**19.738**	**24,0**
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	**76.816**	**9,1**
Dipartimentali:	**numero**	**20.412**	**11,0**
	capacità di memorizzazione (Gbyte)	**445.122**	**13,6**
PdL	**numero**	**491.987**	**14,4**

3.2 Connettività e accesso ad internet

Crescono le postazioni di lavoro connesse in rete locale, che passano dal 68% dello scorso anno al 75%: l'incremento è dovuto principalmente alle Amministrazioni centrali, che passano dal 64% dello scorso anno al 72%. I principali interventi hanno riguardato, anche quest'anno, l'Arma dei Carabinieri con 29.600 nuove postazioni collegate in rete, la Difesa (+16.916) e la Giustizia (+7.407). E' importante rilevare che in diverse amministrazioni (Sspa, Corpo forestale dello Stato, Enac, Fofi, Avvocatura, Ice, Politiche agricole, Inail, Aci, Isae) tutte le postazioni di lavoro sono collegate in rete, mentre in molte altre (25 su 51) il livello di connessione raggiunge il 75%; più critica è la situazione di alcune amministrazioni (Lavoro, Beni culturali, Salute, Guardia di finanza, Agea, Enpals), per le quali il livello è ancora sotto al 50%.

Le Amministrazioni centrali hanno più della metà delle postazioni di lavoro connesse in rete geografica (circa il 54%), mentre negli Enti tale rapporto supera l'80%.

Tabella 6: Indicatori di connettività, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Descrizione	Amministrazioni	2001	2002
Sedi connesse in rete locale / totale sedi (%)	Amministrazioni centrali	76,7	75,3
	Enti	85,7	87,0
	Tutte	**77,1**	**76,0**
Sedi connesse in rete geografica / totale sedi (%)	Amministrazioni centrali	84,6	89,2
	Enti	83,8	84,2
	Tutte	**84,6**	**89,0**
PdL in rete locale / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	64,0	72,3
	Enti	86,2	86,8
	Tutte	68,2	**74,9**
PdL in rete geografica / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	42,0	53,7
	Enti	82,0	81,2
	Tutte	**49,6**	**58,7**

Nota: Il numero delle postazioni di lavoro comprende sia il numero di terminali, sia il numero dei portatili

Significativa è la crescita del numero di personal computer collegati ad internet. Negli Enti il rapporto tra il numero dei personal computer con accesso ad internet e il numero totale dei personal computer passa dal 36% dello scorso anno al 78% del 2002, mentre nelle Amministrazioni centrali lo stesso rapporto passa dal 18% al 23%. L'andamento a due velocità di tale rapporto evidenzia come l'accesso ad internet nelle Amministrazioni centrali sia destinato a supportare solo alcune specifiche attività, mentre negli Enti pubblici è utilizzato potenzialmente in maniera più generalizzata.

Tabella 7: Indicatore di connettività ad internet, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Descrizione	Amministrazioni	2001	2002
Pc con accesso ad internet / totale Pc (%)	Amministrazioni centrali	18,4	23,3
	Enti	35,6	77,7
	Tutte	**21,7**	**33,3**

Fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

Tabella 8: : Indicatore di connettività ad internet - Graduatoria delle prime e delle ultime dieci amministrazioni - anno 2002

Prime 10 Amministrazioni	Pc con internet / totale Pc (%)	Ultime 10 Amministrazioni	Pc con internet / totale Pc (%)
Sspa	100	Arma dei Carabinieri	19,9
Inail	100	Aci	16,3
Ice	99,6	Guardia di finanza	15,3
Isae	96,4	Politiche agricole e forestali	14,7
Inps	92,7	Unire	13,1
Iims	90,7	Interno	11,8
Presidenza del Consiglio	89,8	Difesa	7,9
Istat	88,2	Consiglio di Stato	6,3
Ipsema	87,5	Amministrazione finanziaria	5,4
Cnr	84,5	Agea	1,6

Fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni delle amministrazioni

3.2.1 Lo stato della Rete Unitaria

La realizzazione della Rete Unitaria ha consentito alle amministrazioni di acquisire nuova capacità di connessione, sia in termini di numero di collegamenti, sia, soprattutto, in termini di disponibilità di banda. Questa disponibilità costituisce un importante potenziale per lo sviluppo di applicazioni e servizi in rete.

La tabella seguente evidenzia con chiarezza come a fronte di un aumento della spesa del tutto irrilevante, tra il 2001 ed il 2002, le amministrazioni hanno potuto avvalersi di circa il 70% in più di banda. Questo andamento è dovuto al duplice effetto della revisione annuale dei prezzi e dello spostamento delle amministrazioni verso le alte velocità, in altre parole verso accessi con un miglior rapporto spesa/banda acquisita.

Tabella 9: Ampiezza di banda disponibile e utilizzata (Amministrazioni soggette al D.L.vo 39/1993 aderenti alla Rete Unitaria), anni 1999-2002

Descrizione	Pre Rete Unitaria	1999	2000	2001	2002
Ampiezza di banda disponibile (Gigabit)	0,69	1,69	2,27	2,94	5
Spesa delle amministrazioni in milioni di euro	77	83	84	94	95

Fonte: Centro Tecnico

A dicembre 2002 le amministrazioni soggette al D.L.vo 39/1993, che avevano sottoscritto i contratti d'adesione alla Rete Unitaria, erano 41 per il trasporto e 33 per l'interoperabilità.

Il Ministero dell'economia e delle finanze, per il comparto del Tesoro e Agenzia delle entrate, il Ministero della giustizia, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, l'Inail e l'Inps, hanno aderito anche ai servizi cosiddetti addizionali di: formazione, gestione centralizzata delle configurazioni, *call center*, *hosting* e *mirroring* dei *web server*, *system & network management*, outsourcing del Centro di gestione dell'Amministrazione, servizio di distribuzione del software, monitoraggio dei sistemi e sicurezza.

Con l'Atto aggiuntivo n.1, al contratto quadro per il trasporto, sono stati aggiunti i seguenti servizi:

- trasporto protocolli proprietari tramite accesso IP permanente. Il servizio fornisce una soluzione "chiavi in mano" per tutte quelle Amministrazioni che, nell'attesa di completare la migrazione al protocollo di trasporto TCP/IP, hanno la necessità di mantenere temporaneamente in esercizio applicazioni basate su protocolli diversi da quest'ultimo, quali lo SNA dell'IBM o altri protocolli proprietari (es. Bull, Unisys, ecc.);
- IP permanente a velocità 34 Mbit/s. Il servizio amplia verso l'alto le velocità d'accesso al servizio IP permanente che originariamente prevedeva 2 Mbit/s quale velocità massima di linea;
- IP permanente secondario. Questa diversa modalità consente una riduzione dei prezzi per alcune particolari configurazioni di sedi e relative direttrici di traffico, tipicamente quelle che prevedono un gruppo di sedi all'interno di una stessa provincia che hanno la necessità di comunicare in modo efficiente direttamente tra loro senza transitare per la rete geografica dell'Amministrazione;
- trasporto interdominio. Questa nuova modalità di accesso, nell'ambito dello scenario evolutivo della Rete Unitaria, è stata concepita per venire incontro in particolar modo alle esigenze delle amministrazioni locali e degli enti aggregatori di amministrazioni locali. Il servizio permette, infatti, di accedere, con un unico accesso di tipo IP, ai servizi Rete Unitaria attraverso l'interconnessione al backbone di rete.

Con il secondo Atto aggiuntivo, al contratto quadro per l'interoperabilità, sono stati aggiunti i seguenti servizi:

- l'indice delle amministrazioni pubbliche e delle Aree Organizzative Omogenee, per individuare e accedere ai servizi telematici offerti dalla Pubblica Amministrazione;
- la posta certificata, che è in grado di fornire attestazioni di recapito con garanzia di identificazione del mittente e del destinatario. Il servizio comprende ulteriori funzionalità accessorie che garantiscono la confidenzialità, l'integrità, il non ripudio, la tracciabilità e la storicizzazione dei messaggi. Tale servizio, in linea con la normativa vigente in tema di trasmissione documentale (DPR 445/2000), consentirà di avviare la gestione elettronica dei flussi documentali;
- l'accesso a servizi informativi di interesse comune quali: rassegne stampa, accesso alle banche dati gestite da Infocamere e alle banche dati di organismi internazionali (OCSE), ecc.;
- il servizio di banda "on demand" che consente di soddisfare richieste estemporanee di capacità trasmissiva, in determinati periodi temporali (banda on demand), con utilizzo esclusivo.

3.3 Servizi di back-office

3.3.1 Intranet

Quaranta amministrazioni su cinquanta sono provviste di una intranet. In alcuni casi, quali la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Ministero per i beni e le attività culturali e l'Inail, è stata potenziata l'infrastruttura tecnologica di base, in termini di aumento del numero di utenti collegati e/o di miglioramento delle prestazioni della rete.

La maggior parte delle amministrazioni utilizza la intranet per accedere ad internet, alla posta elettronica e alle basi dati interne, prediligendo come principale finalità della stessa la condivisione della documentazione e la circolarità delle informazioni. Aumenta leggermente il numero dei servizi centralizzati di tipo informativo ed applicativo e di supporto alle attività istituzionali; ad esempio la Guardia di finanza ha inserito nella rete delle applicazioni per facilitare la pianificazione, la programmazione e l'esecuzione delle attività nel comparto tributario; il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca ha attivato un'applicazione che permette il monitoraggio dell'inserimento dei dati relativi alle principali procedure automatizzate (supplenze, graduatorie permanenti, procedure di "inizio anno scolastico", rilevazioni integrative, patrimonio immobiliare scolastico). Il Ministero delle politiche agricole e forestali ha reso disponibili servizi di interoperabilità, e-learning e workflow per la gestione dei procedimenti amministrativi, e, infine, l'Inail ha inserito una procedura per la dismissione degli immobili.

Tabella 10: Servizi disponibili sulle intranet, anni 2001, 2002

Applicazioni accessibili via intranet	N° amministrazioni in cui è disponibile	
	2001	2002
Norme	32	34
Annuario elettronico	23	20
Accesso procedure interne	31	34
Accesso basi dati e internet	30	36
Accesso documentazione	32	37
Altre applicazioni	12	14

Fonte: elaborazioni AIPA sui dati delle amministrazioni confrontabili negli anni 2001 e 2002

3.3.2 Sicurezza e Privacy

L'esigenza di dotarsi di sistemi di sicurezza informatica si diffonde sempre più tra le amministrazioni: il 56% di queste ha elaborato un piano di emergenza per la sicurezza, il 46% dispone di un apposito centro di gestione e il 94% dichiara di possedere procedure per l'aggiornamento degli antivirus.

In tale ambito, le iniziative in corso riguardano principalmente il controllo degli accessi, la distribuzione e l'aggiornamento automatico di software antivirus, l'introduzione di sistemi di *firewalling ed intrusion detection* sulla rete interna, di sistemi di *disaster recovery* per l'integrità delle basi dati, e l'adozione di specifici prodotti per l'analisi del rischio. In generale, si è aumentato il livello di sicurezza delle reti interne potenziando la struttura sistemistica hardware e software in accordo alle direttive del Ministro per l'innovazione e le tecnologie.

Tra le amministrazioni più attive si segnala l'Amministrazione finanziaria, sia per la definizione di politiche generali di sicurezza sia per l'attuazione di azioni specifiche. In particolare questa amministrazione ha sperimentato lo standard ISO/IEC 15408 sulla sicurezza ICT per l'erogazione di servizi on line ai cittadini e alle imprese; inoltre, ha definito le linee guida per la realizzazione e la gestione dei siti web e sta sperimentando l'applicazione di un prodotto per l'analisi del rischio.

Anche l'Istat registra diverse iniziative relativamente alla sicurezza: in particolare la messa in esercizio di una nuova configurazione di *firewall*, l'individuazione di un prodotto adeguato alla conduzione dell'analisi del rischio che permetterà la conduzione di tale iniziativa nel corso del 2003, in accordo con quanto richiesto dalla direttiva sulla sicurezza del Ministro per l'innovazione e le tecnologie[26]. Il Ministero degli affari esteri, inoltre, ha creato un'apposita unità organizzativa per

[26] Direttiva *"Sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni statali"* che fornisce le raccomandazioni circa le azioni da intraprendere per il raggiungimento di un livello minimo di sicurezza dei sistemi.

la sicurezza dei sistemi e delle comunicazioni, che ha il compito di promuovere e coordinare le iniziative in materia di sicurezza ICT dell'Amministrazione, ha definito un progetto di ristrutturazione ed ampliamento dei servizi di sicurezza fisica della sede Centrale dell'Amministrazione e ha realizzato, di sistemi di protezione perimetrale per alcune sedi estere. Il Ministero della difesa, che ha implementato la crittografia a livello utente mediante l'impiego di smart-card multiservizi da rilasciare a tutti i dipendenti.

Si segnala, infine, l'Inail che nel corso dell'anno ha completato la componente di sicurezza per il portale Inail (sistema d'autenticazione, *accounting* e sicurezza del portale esterno e dei servizi IVR e *Wireless*) e ha potenziato il sistema di gestione della sicurezza interna, tramite una gestione unificata delle utenze e delle abilitazioni, un controllo centralizzato degli Antivirus, un sistema di *firewalling* ed *intrusion detection* sulla rete interna, un *security assesment* periodico.

Tabella 11: Stato delle procedure di sicurezza, anno 2002

Procedure	Livello d'informatizzazione		
	Nulla	Parziale (1)	Elevata (2)
Procedura di *disaster recovery*	19	24	7
Controllo accesso sala macchine	8	19	23
Controllo accesso procedure	6	18	26
Controllo accesso archivi critici	11	25	14
Aggiornamento antivirus	4	14	32

Fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

1. per parziale s'intende che lo strumento o la tipologia di servizio in oggetto è presente, ma in modo non completo;
2. per elevata s'intende che lo strumento o la tipologia di servizio in oggetto è presente e in grado di soddisfare le principali esigenze cui è destinato.

In via di diffusione i servizi per la tutela della *privacy*, con ventotto amministrazioni su cinquanta che dichiarano la presenza di sistemi per il trattamento dei dati personali e ventisette che rilevano un sistema di trattamento dei dati sensibili. In particolare, si segnala il Ministero degli affari esteri che, nell'ambito dello studio per la realizzazione di una rete privata virtuale, ha individuato, come requisito fondamentale e irrinunciabile, quello di preservare i dati stessi da ogni possibilità di manipolazione da agenti esterni, poiché i dati affidati alla rete rappresentano in ogni caso dati sensibili soggetti all'obbligo di protezione ai sensi della legge sulla privacy (L. 675/96). Proprio a causa della natura dei dati trattati, si è determinata la necessità di proteggerli dall'intercettazione, dalla lettura e dalla modifica trattandosi d'informazioni importate e/o riservate, quali appunto i dati anagrafici relativi ai cittadini italiani.

Anche l'Inpdap ha adottato delle misure specifiche ad uso interno che regolamentano l'utilizzo della firma digitale per l'accesso a sistemi informativi e dati sensibili (sistemi informativi del personale, distribuzione via internet di dati alle associazioni di categoria, ecc.)

Tabella 12:Livello di attenzione alla privacy, anno 2002

Amministrazioni	Procedure e strumenti per i dati personali	Procedure e strumenti per i dati sensibili
Amministrazioni centrali	16	14
Enti	12	13
Tutte	**28**	**27**

3.4 Servizi di autoamministrazione

La seguente tabella riepiloga per numero di amministrazioni lo stato dei servizi di autoamministrazione ed il tipo d'intervento effettuato nel corso dell'anno.

Tabella 12: Stato dei servizi per l'autoamministrazione[27], anno 2002

Servizi di autoamministrazione	Livello di informatizzazione		Numero di amministrazioni per tipo di intervento				
	Parziale	Elevata	Nessuno	Prima informatizzazione	Adeguamento funzionale	Ampliamento funzionale	Diffusione sistemi
Contabilità analitica	16	10	6	10	7	5	3
Contabilità economica	21	12	7	11	10	7	4
Contabilità finanziaria	13	29	5	4	20	12	6
Controllo di gestione	18	6	5	10	7	4	2
Gestione contratti e fornitori	27	3	5	12	6	4	1
Gestione gare e concorsi	19	2	8	10	3	4	-
Gestione pagamenti	19	20	5	9	15	8	6
Personale - trattamento economico	13	32	7	4	16	14	4
Personale – presenze / assenze	17	28	8	4	21	8	3
Personale – selezione	11	3	11	3	3	2	1
Personale–allocazione e trasferimenti nelle strutture	13	4	8	4	5	2	1
Personale – obiettivi e valutazione	9	2	10	6	2	-	-
Personale–formazione e competenze	17	2	8	6	6	1	1
Gestione magazzino/materiali	27	5	15	8	8	6	-
Gestione patrimonio immobiliare	20	5	13	4	9	5	1

Il livello di informatizzazione, ottenuto sommando le voci "parziale" e "elevata", dei processi gestionali interni alle amministrazioni raggiunge il massimo sui servizi relativi al trattamento economico e amministrativo del personale. Anche la contabilità finanziaria, la contabilità economica e l'automazione del ciclo degli acquisti (contratti, fornitori e pagamenti) registrano un buon livello d'informatizzazione. Sono, invece, per lo più in fase iniziale i sistemi per la gestione direzionale (su personale, contabilità analitica, patrimonio..) e di controllo di gestione.

Nell'area contabile i principali interventi hanno avuto per oggetto l'ampliamento funzionale della contabilità finanziaria, grazie alla diffusione del sistema di contabilità generale (Si.Co.Ge.), nonché una serie d'interventi relativi al controllo di gestione che vanno dalla prima informatizzazione alla diffusione e integrazione dei sistemi. In particolare l'Inail ha iniziato la sperimentazione dell'applicazione necessaria per gestire il controllo di gestione e nell'ambito del progetto "Nuovo modello previsionale"ha rilasciato le funzionalità applicative per gestire il "processo di riallineamento" del budget; mentre l'Ipost ha avviato la nuova applicazione che integra la contabilità finanziaria, quell'economico-patrimoniale, compreso il ciclo degli acquisti, nonché il controllo di gestione.

Nell'area dei servizi a supporto degli acquisti, gli interventi di prima informatizzazione si sono concentrati principalmente sulla gestione dei contratti e dei fornitori, sulla contabilità

[27] Tutte le amministrazioni che hanno inviato la relazione hanno risposto al questionario 50.
Il livello di informatizzazione indicato è basato sulla seguente scala: nulla se nessuna attività è informatizzata, parziale se l'attività è informatizzata ma in maniera ritenuta inadeguata a soddisfare le principali esigenze, elevata se l'attività è informatizzata in maniera ritenuta adeguata a soddisfare le principali esigenze.

economica, sulla gestione delle gare e dei concorsi. In particolare 20 amministrazioni valutano elevato il loro livello d'informatizzazione nella gestione dei pagamenti, per il quale, infatti, si registrano interventi sia di adeguamento sia di ampliamento funzionale. Lo stesso livello di informatizzazione è indicato da 28 amministrazioni nella gestione delle presenze/assenze del personale, per il quale sono evidenziati interventi sia di ampliamento sia di adeguamento. Resta parziale l'automazione delle procedure per la gestione di gare e concorsi.

Per ciò che attiene l'area del personale, si conferma ancora una generale carenza nei sistemi di supporto alla gestione delle risorse umane e dei sistemi direzionali per i quali solo 15 amministrazioni dichiarano interventi di prima informatizzazione. Tra le amministrazioni che hanno segnalato interventi in quest'area si evidenzia: per l'Inail l'ampliamento del sistema "gestione risorse umane" per il quale è previsto sia il rilascio nei primi mesi del 2003 di un'applicazione "self-service" del personale che consentirà al singolo dipendente di leggere e, dove consentito, di aggiornare la propria posizione e l'integrazione con il sistema informativo documentale del personale (SIDIP); per l'Ipost il nuovo modulo applicativo che integra tutte le funzioni e strutture organizzative a supporto della gestione delle risorse umane. Infine, per il progetto "gestione del personale" del Ministero dell'economia e delle finanze, è stato rilasciato il modulo "sistema direzionale di governo", che è utilizzato anche per aggiornare il datawarehouse dell'Ispettorato Generale Ordinamenti Personale (IGOP); mentre il modulo direzionale per le amministrazioni è stato installato al Ministero dell'economia e delle finanze e al Ministero delle attività produttive.

Per quanto riguarda i servizi per la gestione del patrimonio immobiliare e del magazzino/materiali si registra soltanto un livello parziale d'informatizzazione. In particolare, si evidenzia una tendenza alla prima informatizzazione della gestione del magazzino e dei materiali, mentre gli interventi a supporto della gestione del patrimonio immobiliare hanno avuto come finalità principali l'adeguamento e l'ampliamento funzionale. Tra le amministrazioni che hanno indicato interventi in quest'area si segnala: la Guardia di finanza, che ha acquisito apparati per la gestione del patrimonio e sta completando gli archivi relativi ai singoli edifici; l'Inail che ha implementato nuove funzioni per la registrazione telematica dei contratti di locazione, per la cartolarizzazione degli immobili, per la gestione dei bollettini d'affitto e ha realizzato la nuova procedura in ambito intranet per la dismissione degli immobili. Infine, l'Inpdap sta realizzando un nuovo sistema informativo direzionale di controllo (SISCO) orientato al monitoraggio delle attività delle società di gestione del proprio patrimonio.

Sistemi Enterprise Resource Planning

Il 20% delle amministrazioni ha dichiarato di utilizzare un sistema informativo integrato del tipo *Enterprise Resource Planning* (ERP) per gestire i principali processi di governo delle risorse umane, strumentali e finanziarie, a supporto delle attività istituzionali. Tra i sistemi integrati si segnala:

- il sistema contabile-gestionale dell'Arma dei Carabinieri (uffici del VI Reparto), che assicura la completa informatizzazione delle attività di pianificazione, programmazione, bilancio e controllo;
- il sistema delle Agenzie fiscali per la gestione del personale, del controllo di gestione, degli acquisti e della contabilità;
- il sistema del Ministero della giustizia per supportare l'ufficio del Responsabile dei sistemi informativi nel controllo di gestione della spesa informatica e dei progetti;
- il nuovo sistema contabile dell'Inps, che entrerà in esercizio nel gennaio 2003 e integrerà la contabilità generale, finanziaria e delle spese di funzionamento;

- il sistema dell'Ipost per la gestione delle presenze e per la certificazione e lo scambio di dati con il sottosistema di gestione.

Tra le amministrazioni che hanno un'esperienza ormai consolidata si ricorda il sistema di contabilità integrata dell'Inpdap. In particolare nell'anno è stato modificato il modulo per il monitoraggio delle attività produttive, implementato il modulo approvvigionamenti e sono state attivate alcune interfacce con "il sistema previdenziale", "il sistema del personale" e il "sistema gestione immobili".

Tra le amministrazioni che stanno per acquisire un sistema ERP si segnala l'Avvocatura dello Stato e la Guardia di finanza.

3.5 Patrimonio applicativo

3.5.1 Dimensione

Il patrimonio applicativo ha una dimensione di 459.397 Kloc (di cui 230.454 nelle Amministrazioni centrali) e di 882.244 punti funzione (di cui 406.517 nelle Amministrazioni centrali).

Tabella 13: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2001 e 2002

Linguaggi	Amministrazioni centrali				Enti				Totale			
	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC	FP	KLOC
	2001	2001	2002	2002	2001	2001	2002	2002	2001	2001	2002	2002
Cobol	36.169	155.807	220.297	129.982	117.424	85.069	153.099	88.898	153.593	240.876	373.396	218.880
Alto livello	87.625	52.709	60.184	29.167	19.890	51.517	23.207	50.529	107.515	104.226	83.391	79.696
Evoluto	48.004	31.246	126.036	69.332	183.952	83.375	298.858	84.505	231.956	114.621	424.894	153.837
Basso livello	-	4.622	-	1.973	-	7.911	563	5.011	-	12.533	563	6.984
Totale	**171.798**	**244.384**	**406.517**	**230.454**	**321.266**	**227.872**	**475.727**	**228.943**	**493.064**	**472.256**	**882.244**	**459.397**

Per analizzare il patrimonio applicativo nel suo complesso è stata convertita la parte del patrimonio espressa in Kloc in FP equivalenti[28]. Successivamente i valori ottenuti dalla conversione sono stati sommati alla parte del patrimonio espressa in punti funzione.

Dall'analisi dei dati disponibili si rileva una leggera flessione del patrimonio sviluppato in linguaggio Cobol, mentre diminuiscono notevolmente sia in dimensione sia in quota percentuale tanto gli applicativi realizzati con linguaggi di alto livello (dall'11,8% del 2001 al 7,8% del 2002), quanto quelli sviluppati con linguaggi di basso livello, che costituisce ormai una presenza residuale (0,2%).

Prosegue, in linea con le tendenze generali, il crescente utilizzo dei linguaggi evoluti, che rappresentano nel 2002 ben il 70,4% del patrimonio complessivo, confermando quanto già rilevato per lo scorso anno circa il crescente numero di iniziative improntate alla personalizzazione ed integrazione di pacchetti nei sistemi operativi delle amministrazioni, fenomeno particolarmente evidente nella realizzazione di sistemi dedicati all'autoamministrazione e allo sviluppo di soluzioni *web-based.*

---

[28] La stima dei F*unction point* equivalenti (FPe) si ottiene trasformando. i KLOC in punti funzione moltiplicandoli per 1000 e dividendoli con i seguenti fattori di conversione ottenuti dalle tabelle di conversione di Caper Jones: Cobol 107; Alto livello 107 (Generico di terza generazione); Evoluto 23 (Generico di IV generazione); Basso Livello 320 (assembler).

Tabella 14: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio stimato in FP equivalenti, anni 2001 e 2002

Linguaggi	FPe 2001	FPe 2002	Var % 2001-2002	Quota % 2001	Quota % 2002
Cobol	2.251.178	2.045.607	-9,1	27,3	21,5
alto livello	974.075	744.822	-23,5	11,8	7,8
Evoluto	4.983.522	6.688.565	34,2	60,4	70,4
Basso livello	39.166	21.825	-44,3	0,5	0,2
Totale	**8.247.940**	**9.500.820**	**15,2**	**100**	**100**

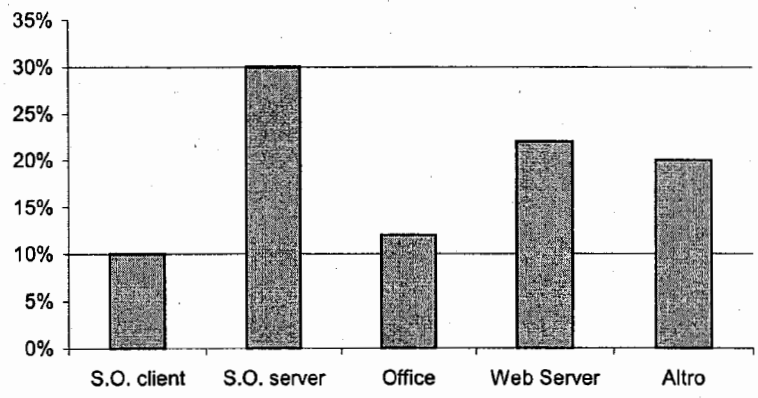
3.5.2 Open source

Il fenomeno è in espansione e già il 42% delle amministrazioni (ventuno su cinquanta, di cui dodici Amministrazioni centrali) utilizzano un software *open source*(OS) per i propri sistemi. Altre tredici amministrazioni, di cui sette Enti, hanno intenzione di utilizzare tale tipo di software nel prossimo anno. Si tratta per lo più di applicazioni che non incidono sui sistemi dedicati alle missioni istituzionali. Uno dei maggiori utilizzatori di soluzioni open source è il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca che ha installato 322 sistemi operativi su altrettanti server.

Tabella 15: Soluzioni open source per tipologia, anno 2002

Amministrazioni	Sistema operativo su Server	Sistema operativo su PdL	Office automation	Web server	Altro
Amministrazioni centrali	8	3	4	9	6
Enti	6	2	2	4	3
Tutte	**14**	**5**	**6**	**13**	**9**

Figura 1 - Suddivisione per tipologia del software open source nella PAC

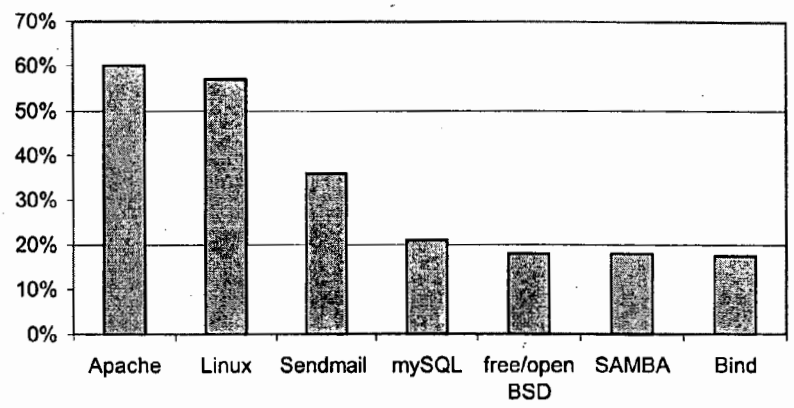


Fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

Nella figura 1 è riportata , per le diverse tipologia di software *open source*, la percentuale delle amministrazioni che ne fanno uso.

Di seguito, si riporta la lista degli *open source solutions* (OSS) maggiormente utilizzati nelle amministrazioni pubbliche europee, tratta da uno studio della Commissione Europea (IDA – 2001).

Figura 2 – OSS maggiormente utilizzati nelle amministrazioni pubbliche europee



Fonte: Commissione Europea (IDA – 2001)

Dallo stesso studio si rileva che il 65% delle amministrazioni intervistate ha dichiarato di usare un qualche tipo di software OS. Tale percentuale è maggiore di quella riscontrata nella Pubblica Amministrazione Centrale italiana (42%).

3.5.3 Application server provider (ASP)

Nella Pubblica amministrazione l'erogazione e/o la fruizione di servizi on line in modalità ASP è ancora poco diffusa. Solo sette amministrazioni[29] su cinquanta hanno dichiarato di accedere a servizi esterni direttamente via web, senza scaricare in locale il software per la fruizione del servizio. Analogamente solo cinque amministrazioni offrono servizi all'esterno gestendo per conto loro applicazioni e basi di dati, si tratta dell'Aci, dell'Ice, dell'Inpdai, dell'Inps e Ispesl.

3.6 Patrimonio informativo

3.6.1 Basi dati

Notevole la crescita sia numerica, sia dimensionale (+46% circa) delle basi di dati, in particolare nelle Amministrazioni centrali, che vedono accrescere il proprio patrimonio d'informazioni del 74,5% circa rispetto allo scorso anno. Tale andamento suggerisce che il processo di razionalizzazione delle basi di dati, che aveva impegnato le Amministrazioni negli anni passati, continua e che si è avviata un'ulteriore fase di sviluppo delle informazioni e dei dati utilizzati. Aumenta, infatti, il numero di basi dati con una dimensione superiore ai 100 Gigabyte (62 contro 49 nel 2001), così come diminuisce significativamente il numero delle basi dati di piccolissima dimensione: solo 277 hanno una dimensione inferiore a 20 Gigabyte, contro i 966 registrati nel 2001.

In particolare, gli elementi di maggior incidenza sono rappresentati sia dalla più diffusa presenza di archivi cartografici e documentali, in particolar modo quelli legati alla gestione del territorio, quali *Cartografia servizio difesa del territorio* dell'Ambiente (2.500 Gigabyte), *Catasto*

[29] L'Avvocatura generale dello Stato, la Scuola superiore della Pubblica Amministrazione, il Ministero delle comunicazioni, il Ministero delle Infrastrutture, l'Ice, l'Inea e l'Inpdai.

terreni e urbano (1310 Gigabyte) e *Catasto geometrico* delle Amministrazione finanziaria (1.882 Gigabyte), sia dal completamento e/o arricchimento di archivi già in essere lo scorso anno. Tra questi ultimi si segnala la *Banca Dati Unificata* dell'Inpdap, il cui popolamento, con i dati degli iscritti delle Amministrazioni Statali, si è concluso nel corso dell'anno con i dati ricevuti dal Ministero dell'economia e delle finanze- ex Tesoro. L'aggiornamento è stato realizzato con le segnalazioni degli iscritti, degli Enti Locali (circa 1.350.000 segnalazioni), delle Amministrazioni Statali (circa 1.400.000 segnalazioni) e dei Patronati. È inoltre stato predisposto il rilascio di nuovi servizi interattivi, rivolti alle Amministrazioni statali, per l'integrazione delle posizioni assicurative dei dipendenti dello Stato sia centrali che periferici.

Tabella 16: Basi dati, anni 2001 e 2002

Amministrazioni	Numero		Gigabyte	
	2002	Var % 2002/2001	2002	Var % 2002/2001
Amministrazioni centrali	954	11,6	32.644	74,53
Enti	315	4,3	14.677	6,5
Totale	**1.269**	**9,7**	**47.321**	**45,7**

Alla crescita dimensionale delle basi di dati corrisponde un aumento di circa il 46% del rapporto tra Gigabyte e dipendenti informatizzabili (vedi tabella successiva).

Tale valore, pur continuando a presentare per le Amministrazioni centrali valori inferiori a quelli degli Enti, registra per le prime un miglioramento pari al 75% circa (da 0,07 Gigabyte per dipendente informatizzabile a 0,08), a testimonianza dello sforzo sostenuto nel processo di sviluppo dei sistemi informativi delle Amministrazioni centrali dal 1995, anno della prima rilevazione dell'Autorità. Il divario con gli Enti, inoltre, potrebbe essere dovuto anche alla diversa tipologia delle informazioni memorizzate: più di tipo operativo per gli Enti e più d'indirizzo e controllo per le Amministrazioni centrali.

Tabella 17:Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 1995, 2001 e 2002 (dati riferiti a Gigabyte)

Descrizione	Amministrazioni	2002	Var % 2002/1995	Var % 2002/2001
Gigabyte BD / dipendenti informatizzabili	Amministrazioni centrali	0,08	311,5	75,3
	Enti	0,21	173,5	4,8
	Tutte	**0,10**	**248,3**	**45,8**

Notevolmente in crescita il patrimonio informativo condiviso, sia tra pubbliche amministrazioni (PAC e PAL) sia con altri soggetti attraverso internet.

Attualmente sono accessibili dall'esterno 310 basi dati, pari a 7.229 Gigabyte, mentre nel 2001 erano 171, pari a circa 4.531 Gigabyte.

Di seguito sono riportate le principali basi dati accessibili dall'esterno (con dimensione maggiore o uguale a 100 Gigabyte).

Tabella 18: Principali basi dati accessibili dall'esterno, anno 2002

Amministrazione	Denominazione e descrizione	Dimensione in Gigabyte	Accedute da		
			PAC	PAL	ALTRI
Attività produttive	Uibm-immagini - banca dati delle immagini dei disegni e delle foto e dei documenti, dei brevetti presentati	580	si	si	si
INPS	Datawarehouse - pensioni, pensionati, lavoratori, aziende extracomunitari	500	si	si	
Corpo forestale dello Stato	Basi dati territoriali - monitoraggio e controllo del territorio	400	si	si	si
Beni culturali	SBN polo piemontese - polo SBN della regione Piemonte. Il polo è in esercizio presso i sistemi del CSI Piemonte.	400	si		
ACI	Ruolo esattore storico - contiene i dati storici del ruolo esattore	310	si		
Amministrazione finanziaria	Ridotto catasto fabbricati - contiene informazioni sintetiche estratte dal Catasto Urbano	250	no	si	no
AGEA	ANAGDBAE - contiene i dati di produzione relativi alla gestione integrata dei dati intersettoriali	232		si	si
Carabinieri	Documentale personale - archiviazione documentale per la gestione dei fascicoli del personale e automazione delle domande di trasferimento	230			si
Amministrazione finanziaria	Telematico territorio - gestisce gli accessi alle banche dati periferiche del catasto e conservatorie con particolare riferimento alle utenze professionali	200	si	si	si
Politiche agricole	Agrometeorologica nazionale - contiene dati rilevati da stazioni agrometereorologiche collocate su territorio italiano e statistiche meteorologiche e climatologiche.	200		si	
Amministrazione finanziaria	Archivio nazionale tasse auto - contiene informazioni relative a tutti gli autoveicoli con relative riscossioni, agevolazioni esenzioni	180		si	si
INAIL	Prestazioni - informazioni anagrafiche contabili e dell'accadimento dell'evento, degli infortuni denunciati e definiti dal 1974, delle relative rendite e delle malattie professionali	160	si		
Amministrazione finanziaria	Banche dati reddituali - contiene informazioni sui dati reddituali del contribuente e sostituisce dal 1997 gli archivi delle dichiarazioni	150		si	si

Il patrimonio informativo continua a rimanere concentrato in pochi settori, quali quelli della previdenza, del fisco e del territorio, e permane una certa criticità relativa alla frammentazione esistente nell'area tematica dell'autoamministrazione e delle risorse economiche e finanziarie.

Tabella 19: Basi dati per materia, anni 2001 e 2002 (distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in gigabyte)

	2001		2002	
Materia	**Numerosità**	**Dimensione**	**Numerosità**	**Dimensione**
Risorse economiche e finanziarie	16,6	8,6	17,2	25,2
Sicurezza sociale	10,4	32,8	8,4	23,0
Territorio	1,6	15,3	1,9	21,6
Autoamministrazione	26,6	13,4	26,7	7,9
Attività economiche e produttive	5,0	5,3	4,3	3,7
Sicurezza sul territorio	2,3	3,4	2,3	2,3
Difesa nazionale	1,1	2,8	0,9	1,9
Beni culturali, ambientali e turismo	3,7	1,9	2,9	1,2
Giustizia e attività giuridico legislativa	5,0	1,1	6,0	0,7
Relazioni con l'estero	1,7	1,0	1,3	0,7
Trasporti e infrastrutture	4,1	0,2	4,2	0,3
Istruzione	2,1	0,6	2,1	0,3
Sanità	3,8	0,2	3,7	0,2
Lavoro – Occupazione	0,8	0,2	0,8	0,2
Ricerca, Lavori pubblici, Poste, Comunicazioni	1,7	0,2	1,7	0,2
Altro	13,5	13,0	15,6	10,8
Totale	**100**	**100**	**100**	**100**

Dal punto di vista tecnologico, l'analisi dell'organizzazione logica delle basi dati da un lato mostra come il *data base management system* (DBMS) più diffuso sia quello di tipo relazionale. I meno diffusi sono il *text database* (0,1%) e le basi dati ad oggetto (0,1%), mentre la quota di archivi su piattaforme centralizzate (mainframe e dipartimentali) rimane la prevalente, pur registrando un significativo calo rispetto all'anno precedente (50,3% contro il 67,3% del 2001). Sono tuttavia in notevole crescita i DBMS su piattaforma distribuita o distribuita e replicata la cui quota, complessivamente passa dal 32,7% del 2001 al 46,4% di quest'anno. La principale piattaforma elaborativa su cui risiede la maggior parte delle basi dati è quella dipartimentale, sia a livello centrale sia periferico.

3.6.2 Datawarehouse e Decision Support System

Le Amministrazioni centrali e gli Enti che da qualche anno avevano avviato iniziative per la reingegnerizzazione dei propri sistemi informativi e la ristrutturazione delle proprie basi dati, non solo stanno proseguendo nello sviluppo di tali attività ma stanno sfruttando le potenzialità offerte dalle tecnologie di datawarehouse per la predisposizione di sistemi di valutazione e di supporto ai processi decisori.

Infatti, i benefici conseguiti con l'impiego dei datawarehouse riguardano la possibilità di salvaguardare il patrimonio informativo, incrementandone anche la qualità dei dati, ma soprattutto di avvalersi di un sistema informativo che, integrando dati dei sistemi operazionali e gestionali, consenta di disporre di elementi informativi di sintesi utili al processo di valutazione e controllo strategico dell'Amministrazione.

In particolare quest'anno il Ministero dell'istruzione, università e ricerca scientifica ha avviato la trasmissione in via sperimentale dei dati di bilancio degli istituti scolastici di alcune regioni al fine di costituire un datawarehouse tematico di supporto ai processi decisionali dell'amministrazione centrale e periferica.

L'Amministrazione finanziaria ha avviato la realizzazione del sistema informativo di supporto alla valutazione ed al controllo strategico (SICS), allo scopo di rendere disponibili al personale del Servizio informazioni e dati quantitativi di sintesi nonché indicatori analitici e sintetici, che esprimono il funzionamento complessivo, o di specifici obiettivi strategici, di ciascun

Centro di Responsabilità. Precisamente sono state progettate e realizzate funzionalità del sistema per le aree tematiche: produzione, gestione risorse umane e gestione risorse economiche delle Agenzie del demanio e delle dogane nonché per l'area strategica "Commissioni Tributarie" del Dipartimento delle politiche fiscali.

Sono inoltre proseguite le attività orientate al consolidamento ed al potenziamento dei sistemi di *datawarehouse* dell'Inail e dell'Inps, come pure, perseguendo standard di qualità, proseguono gli interventi relativi alla bonifica dei dati sui *data mart* dell'Aci al fine della valorizzazione dei servizi offerti.

Infine, in un'ottica di continuità e di evoluzione del progetto inerente il proprio sito web, l'Istat sta operando per transitare verso un modello di "Portale unico aziendale" per la diffusione on-line dei dati statistici dell'Istituto, prelevandoli direttamente dai molteplici *datawarehouse* di produzione.

3.7 Qualità dei dati e interscambio dati

Proseguono le iniziative legate al miglioramento della qualità dei dati presso quelle amministrazioni che da sempre si sono mostrate particolarmente sensibili a tale tematica e per le quali deve intendersi ormai come obiettivo costante, a prescindere dall'esistenza di uno specifico ambito progettuale.

In particolare l'Amministrazione finanziaria, per quanto attiene al sistema gestionale dell'Agenzia delle entrate, ha realizzato procedure che consentono di alimentare il sistema di *reporting* del controllo di gestione con ulteriori informazioni, reperibili in modo automatico dai sistemi informativi dell'Agenzia stessa, migliorando coerentemente sia la qualità dei dati, sia la tempestività di trattamento. Anche il Ministero degli affari esteri ha sviluppato procedure per dotare l'Osservatorio degli italiani all'estero di un sistema per il controllo della qualità dei dati e del relativo sistema di *reporting*.

Inoltre, in diverse amministrazioni sono state attivate iniziative volte, soprattutto, all'analisi delle procedure, che servono a popolare le basi informative, e alla verifica delle fasi di controllo e di validazione delle informazioni acquisite. Tali iniziative consentono di eliminare i tempi d'acquisizione, forniscono maggiori garanzie sulla tempestività e sulla qualità dei dati e nel frattempo permettono di monitorare i servizi utilizzati dagli intermediari e verificarne il gradimento.

È il caso questo del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, che ha realizzato nella intranet un'applicazione per verificare l'andamento dell'inserimento dei dati, relativi alle principali procedure automatizzate (supplenze, graduatorie permanenti, procedure di "inizio anno scolastico", rilevazioni integrative, patrimonio immobiliare scolastico), dell'Inail, che a breve fornirà una funzione in modalità self-service che consentirà al singolo dipendente di leggere ed eventualmente aggiornare la sua posizione, e dell'Inps, che ha sviluppato servizi che, utilizzando i canali telematici, consentono all'Istituto di ricevere e registrare automaticamente le informazioni.

Infine nell'ottica di un costante e progressivo miglioramento della qualità dei dati, è particolarmente significativa l'attività avviata dall'Aci, in collaborazione con enti e organizzazioni esterne, per validare e certificare i dati non di proprietà dell'Aci, quali quelli fiscali dei soggetti, l'indirizzario nazionale e le caratteristiche tecnico-commerciali dei veicoli.

Per migliorare la qualità dei dati nell'interscambio tra amministrazioni, sta iniziando a diffondersi, nell'ambito delle nuove applicazioni il linguaggio di marcatura XML *(extensible markup language)*, che permette di condividere le modalità di rappresentazione dei dati e di associare ad essi metainformazioni. Questo linguaggio è stato da tempo utilizzato per la pubblicazione sul web dei testi dei provvedimenti normativi (progetto "normeinrete"), per la trasmissione telematica degli atti relativi ai contratti di locazione, nonché per lo scambio delle informazioni tra le amministrazioni attraverso l'uso di sistemi di protocollo informatizzato.

A queste storiche applicazioni si sono nel tempo affiancate ulteriori esperienze:

- Presidenza del Consiglio - per gli scambi documentali con gli Organi Costituzionali tramite il sistema di gestione documentale e di protocollo;
- Ministero delle attività produttive - nell'ambito del sistema PREMA, che permette alle imprese promotrici di manifestazioni a premio di inviare telematicamente la modulistica;
- Amministrazione finanziaria - sistema documentale, scambio telematico fra notai, trasmissione telematica atti immobiliari, transito e Commissioni tributarie;
- Ministero della giustizia - migrazione del sistema Italgiure-Find verso architetture aperte;
- Ministero dell'interno - nell'ambito dell'iniziativa "questure on-line";
- Ministero della salute - per il sistema trapianti;
- Cnr - per i sistemi "borse di studio" e "attestati presenza";
- Enac - nell'ambito del progetto ALCE;
- Inps - per il sistema Isee e per il Portale delle imprese;
- Isfol - Orientaonline;
- Istat - per gli indicatori congiunturali.

L'unica amministrazione che dichiara di utilizzare un *repository* XML per la pubblicazione dei servizi è l'Inps nell'ambito del Portale delle imprese.

3.7.1 Dati pubblici

Le problematiche relative alla diffusione e valorizzazione del patrimonio informativo pubblico investono numerosi aspetti, quali ad esempio la disponibilità e l'accessibilità per via telematica delle informazioni, il rispetto dei diversi attributi di qualità dei dati, le necessarie garanzie di sicurezza, ed in particolare della riservatezza. L'Autorità ha avviato delle attività volte a sistematizzare tali problematiche e a definire un quadro organico all'interno del quale individuare soluzioni ottimali. I risultati delle analisi preliminari sono stati riportati nel documento "I dati pubblici: linee guida per l'accesso, la comunicazione e la diffusione" pubblicato dall'Autorità.

La valorizzazione dei dati pubblici investe anche altri aspetti che richiedono interventi di razionalizzazione nella gestione delle informazioni. In vista dell'imminente emanazione di una direttiva europea, è rilevante il tema del riuso dei dati pubblici sia per realizzare servizi a valore aggiunto sia per la loro commercializzazione.

Nell'ambito della Relazione annuale dodici amministrazioni hanno dichiarato di avere effettuato una classificazione dei dati. Tra queste cinque offrono dati a pagamento. In particolare:

- il Ministero delle attività produttive per i dati statistici sul commercio;
- l'Amministrazione finanziaria per le banche dati sul territorio;
- il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e l'Aci per i dati anagrafici e tecnici sui veicoli in circolazione;
- l'Ice per l'analisi delle prospettive commerciali del nostro paese, destinate ad operatori commerciali esteri.

4 ORGANIZZAZIONE E PROCESSI PER L'ICT

4.1 Collocazione organizzativa

La riorganizzazione dei Ministeri non ha ancora portato all'integrazione dei sistemi informativi preesistenti, che rimangono ancora separati e gestiti in modo autonomo da ciascuna partizione organizzativa preesistente. In alcuni casi sono in corso interventi d'integrazione delle diverse strutture organizzative ereditate dalle precedenti organizzazioni al fine di eliminare le ridondanze e le diseconomie di gestione (ad es. ex Ministero dell'industria, commercio ed artigianato ed ex Ministero del commercio estero, ex Ministero dei trasporti e della navigazione ed ex-Ministero dei lavori pubblici).

Pressoché tutti hanno istituito, nei regolamenti organizzativi, una direzione generale (o equivalente) preposta al presidio dell'informatica. Questa è, in alcuni casi, inserita in un dipartimento, in altri è un servizio trasversale. Permane, nelle amministrazioni particolarmente complesse (Beni culturali, Amministrazione finanziaria, Giustizia, Infrastrutture, Difesa, Interno, ecc) il problema del coordinamento tra diverse entità (Agenzie, Dipartimenti, Soprintendenze, ecc) ciascuna dotata di un ampio grado d'autonomia. Tale problematica è stata affrontata con modelli diversi, ma non è ancora risolta.

4.2 Dimensioni, attività e capacità di governo

In molte situazioni si registra ancora una carenza di personale informatico capace d'indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi e di raccordarli con le trasformazioni organizzative. Questa carenza non è di facile soluzione, stante la difficoltà delle amministrazioni sia di acquisire, in maniera permanente, nuove risorse dall'esterno sia di convertire quelle già disponibili all'interno. Se a questi problemi aggiungiamo, anche, la carenza di formazione per creare nuove competenze, il quadro complessivo appare ancora piuttosto critico, anche se aumenta l'aggiornamento verso le nuove tecnologie delle figure già presenti.

Il numero degli addetti ICT rimane, in complesso stazionario, sia in numero assoluto (+2% rispetto al 2001) sia in rapporto al numero dei dipendenti informatizzabili (dal 3,8% del 2001 al 3,7% del 2002).

Se consideriamo, inoltre, solo gli anni persona[30] effettivamente erogati ci si accorge che la disponibilità degli addetti "reali o *full time equivalent* (FTE)" sul numero dei dipendenti informatizzabili si riduce al 2,7%; ciò è dovuto in molti casi a situazioni in cui il personale addetto all'ICT è utilizzato solo a tempo parziale su tali attività - soprattutto nelle amministrazioni con ampia articolazione territoriale – costituendo, molto spesso, un presidio d'interfaccia (*focal point*) tra "gestori del sistema", rappresentati dagli addetti ICT centrali, e gli utenti periferici.

---

[30] Un anno persona è pari a 220 giorni lavorativi effettuati da un addetto per 7 ore e 12 minuti giornalieri. Un addetto "reale" (o full time equivalent) coincide con un anno persona.

Tabella 20: Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002

Amministrazioni	Addetti ICT		Addetti ICT su dipendenti informatizzabili (%)	
	2001	2002	2001	2002
Amministrazioni centrali	15.587	15.779	3,9	3,8
Enti	2.185	2.335	3,1	3,3
Tutte	**17.772**	**18.114**	**3,8**	**3,7**

Tabella 21: Addetti IC, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2002

Amministrazioni	Addetti ICT (anni persona)			Addetti ICT (anni persona) su dipendenti informatizzabili (%)		
	centro	periferia	totale	centro	periferia	totale
Amministrazioni centrali	4.325	6.714	11.039	7,2	1,9	2,7
Enti	1.161	942	2.103	7,3	1,7	2,9
Tutte	**5.486**	**7.656**	**13.142**	**7,2**	**1,9**	**2,7**

Il rapporto tra addetti- *full time equivalent* (FTE) e dipendenti informatizzabili, distinto per le unità organizzative centrali e per quelle periferiche, è più elevato al centro (7,2%) che in periferia (1,9%).

La distribuzione percentuale sulle attività, distinte tra centro e periferia, conferma come al centro prevalgano le attività di governo del sistema, di studio e progettazione dei sistemi e d'assistenza utenti, mentre in periferia prevalgono quella d'acquisizione dati, manutenzione hardware, gestione reti e d'avviamento e messa in produzione.

Tabella 22: Attività degli addetti ICT, anno 2002 (distribuzione percentuale)

Attività	Amministrazioni centrali		Enti		Tutte	
	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia
Studi e progettazione	9,2	4,3	17,44	2,8	10,9	4,1
Sviluppo software	6,6	5,2	9,39	16,35	7,2	6,6
Avviamento e messa in produzione	4,1	5,7	4,99	5,5	4,3	5,7
Manutenzione hardware	5,2	9,8	1,45	0,1	4,4	8,6
Manutenzione software di base e d'ambiente	6,1	5,6	3,66	0,2	5,6	4,9
Manut.ne adeguativa e correttiva del software ad hoc	6,1	5,3	6,61	16,3	6,2	6,7
Gestione sistemi	14,8	11,8	20,47	38,1	16,0	15,1
Gestione reti	12,4	16,8	7,89	6,5	11,5	15,5
Acquisizione dati	5,6	19,2	0,96	..	4,7	16,8
Assistenza utenti	10,4	6,9	8,73	12,6	10,1	7,6
Governo del sistema	19,4	9,6	18,41	1,7	19,2	8,6
Totale	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Una delle difficoltà di svolgere in maniera efficace il governo del sistema nelle amministrazioni pubbliche è dovuta, spesso, allo scarso ricorso a strumenti gestionali di pianificazione e controllo. Attualmente 39 amministrazioni su 46 dichiarano di possedere strumenti gestionali di pianificazione e controllo, anche se 32 di loro non sono ancora in grado di coprire tutte le esigenze di base. Ancora poco significativo è il ricorso a metodologie e strumenti di project management e di misurazione e controllo delle attività sia per il governo delle attività d'avanzamento progettuale sia per il controllo e monitoraggio dei fornitori. Analoghe considerazioni riguardano la disponibilità di strumenti per la gestione del patrimonio tecnologico (*asset management*).

Tabella 23: Livello delle procedure a supporto delle attività, anno 2002

Amministrazioni	Pianificazione		Asset management		Misurazione e controllo attività		Project management	
	parziale	elevata	parziale	elevata	parziale	elevata	parziale	elevata
Amministrazioni centrali	18	3	14	4	18	1	18	2
Enti	14	4	11	3	10	2	11	3
Tutte	**32**	**7**	**25**	**7**	**28**	**3**	**29**	**5**

Alla mancanza di strumenti fa riscontro però una maggiore attenzione alle attività destinate al governo del sistema, inteso come coordinamento, pianificazione e controllo e gestione dei contratti: 19% circa al centro sul totale delle attività e 9% circa in periferia.

La carenza di addetti ICT è risolta dalle amministrazioni con l'acquisizione di risorse professionali dall'esterno. Quest'anno la spesa destinata a tali acquisizione non ha subito variazioni rispetto allo scorso anno (1.010 milioni nel 2001, 991 milioni di euro nel 2002). Una nuova modalità di affidamento a terzi di specifici servizi proviene dall'Enit, il quale sta studiando la concreta praticabilità di una forma evoluta di "outsourcing": una sorta di cooperazione funzionale in cui il partner esterno fornisce gratuitamente i servizi necessari per la manutenzione e l'evoluzione del sito e del suo "infosistema", in cambio di una partecipazione agli utili derivanti dall'erogazione all'utenza professionale di servizi a pagamento.

4.3 Formazione

Cresce notevolmente la percentuale di tempo dedicata alla formazione degli addetti ICT[31], che è stata del 2,2%, pari a 4,86 giornate di formazione per addetto, per le Amministrazioni centrali, e del 3,6%, pari a 7,9 giornate, per gli Enti. Lo scorso anno, la formazione per addetto era stata di circa un giorno per le Amministrazioni centrali e di circa 4,5 giornate per gli Enti. Nonostante tale crescita, il numero delle giornate di formazione per addetto, se appare sufficiente a mantenere le conoscenze già acquisite, è ancora inadeguato a creare nuove risorse qualificate.

Cresce notevolmente il numero degli allievi informatici coinvolti in attività di formazione passando da 6.091 nel 2001 a 16.565 nel 2002.

La spesa per la formazione degli addetti ICT è diminuita complessivamente dell'11% circa passando dai 5,2 milioni di euro del 2001 ai 4,6 milioni del 2002. Tale andamento non considera però i corsi effettuati gratuitamente (come ad esempio quelli dell'Autorità, che nel 2002, ha erogato formazione per circa 6.000 giornate a 590 allievi).

Tabella 24: Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2001 e 2002

Amministrazioni	Impegno degli addetti ICT in formazione (%)	
	2001	2002
Amministrazioni centrali	0,4	2,2
Enti	2,0	3,6
Tutte	**0,6**	**2,4**

4.4 Rapporti con gli utenti interni[32]

I rapporti tra utenti del sistema e il settore ICT possono considerarsi soddisfacenti nelle fasi di sviluppo progettuale; rispetto allo scorso anno aumenta l'attenzione e il numero di

---

[31] Tale valore è calcolato dividendo il numero delle giornate allievo con la disponibilità complessiva degli addetti ICT, calcolata moltiplicando il numero di addetti ICT per 220 giorni lavorativi.

[32] Per utenti si intende l'insieme dei dipendenti informatizzabili meno il numero degli addetti all'ICT-FTE.

amministrazioni che dice di coinvolgere gli utenti attraverso procedure formalizzate (da 23 dello scorso anno a 32 su 46 nel 2002). Analoga considerazione per tutte quelle attività che vanno dalla gestione degli inconvenienti alla gestione vera e propria dei cambiamenti. Trentatre amministrazioni su 46 dichiarano di avere canali "formalizzati" di comunicazione con gli utenti. La struttura di assistenza utenti esiste in quasi tutte le amministrazioni (43 su 46).

Tabella 25: Procedure di rapporto con gli utenti, anno 2002

Amministrazioni	Meccanismi di coinvolgimento nello sviluppo	Canali comunicazione dedicati	Struttura per l'assistenza utenti (help-desk)	
			parziale	elevata
Amministrazioni centrali	17	17	9	12
Enti	15	16	12	10
Tutte	**32**	**33**	**21**	**22**

Cresce la percentuale di tempo dedicato alla formazione da parte degli utenti da due ore del 2001 a tre ore e mezza circa anche se diminuisce il numero complessivo di utenti coinvolti nella formazione o nell'addestramento, passando da 79.928[33] a 53.708 che rappresenta circa il 12% dei dipendenti informatizzabili. Nonostante la crescita del tempo dedicato alla formazione utente il valore appare non essere, ancora, sufficiente a garantire l'acquisizione delle conoscenze di base e delle competenze necessarie a supportare i temi della gestione del cambiamento organizzativo e dell'analisi e della reingegnerizzazione dei processi di servizio. Anche la relativa spesa si riduce significativamente (-65%), passando da 33,6 milioni di euro del 2001 a 11,6 milioni nel 2002. L'andamento della spesa è, in parte, influenzato dall'impossibilità, in molti casi, di scorporare la componente formazione e addestramento utenti dai contratti per l'acquisizione di servizi per lo sviluppo applicativo. Anche in questo caso non sono considerati i corsi effettuati gratuitamente da organismi esterni (come ad esempio quelli dell'Autorità che nel corso del 2002 ha erogato formazione per circa 3.150 giornate a 320 operatori e responsabili degli uffici di protocollo) o da unità organizzative interne preposte alla formazione (come ad esempio per il comparto della Difesa, della sicurezza, dei grandi enti previdenziali,..).

Tabella 26: La formazione degli utenti, anno 2002

Amministrazioni	Tempo dedicato (%)	
	2001	2002
Amministrazioni centrali	0,1	0,2
Enti	0,2	0,3
Tutte	**0,1**	**0,2**

4.5 Rapporti con l'esterno

Il processo di modernizzazione della Pubblica amministrazione utilizza sempre di più le tecnologie telematiche come strumento per semplificare e personalizzare i rapporti tra il cittadino e le amministrazioni.

Il sito internet sta acquistando sempre maggiore spazio come canale di comunicazione istituzionale, la presenza on-line delle amministrazioni pubbliche è ormai completata, anzi nel corso dell'anno 2002 molti siti istituzionali sono stati sottoposti a modifiche grafiche, strutturali e di contenuto, sicuramente a seguito delle riorganizzazioni istituzionali ma soprattutto per ampliarne la quantità d'informazioni e di sezioni nonché per favorirne l'accessibilità; inoltre in molti casi i gruppi redazionali sono diventati unità specializzate con più componenti.

[33] Il dato non comprende il valore dell'Istruzione in quanto relativo anche alla formazione di soggetti esterni al Ministero (personale scolastico).

L'offerta disponibile dei servizi transazionali, come già descritto nella sezione dedicata ai servizi on-line, migliora sia dal punto di vista della quantità (sono stati presentati nuovi servizi: cassetto fiscale, atti immobiliari, sperimentazione domande di pensione, ecc.), sia da quella delle tecnologie usate; quest'aumento della disponibilità di transazioni favorisce un contatto maggiore tra Pubblica amministrazione e utenti che si concretizza con un aumento massiccio del numero delle transazioni effettuate (ad es.: il numero dei pagamenti on-line relativi a adempimenti fiscali si è sestuplicato rispetto a quelli effettuati nell'anno precedente, sono passati da 35.000 versamenti eseguiti nel 2001 a 200.000 versamenti nel 2002).

Sono ancora in fase di sperimentazione la fornitura e l'accesso alle informazioni, attraverso strumenti diversi dal computer (Piano e-Europe 2005) come *wap* e *sms*. Al momento sono in corso due iniziative: la prima connessa alla nuova "Anagrafe nazionale bovina", voluta dal Ministero della salute e dal Ministero delle politiche agricole e forestali, la quale offrirà la possibilità ai consumatori, attraverso il sistema *wap* del cellulare, di collegarsi al sito internet dell'Istituto Zooprofilattico dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" e, digitando il codice identificativo dell'animale, conoscerne la storia anagrafica; la seconda sperimentazione riguarda la distribuzione, da parte dell'Inpdap, di servizi generalizzati (indirizzi e orari d'apertura delle sedi provinciali, informazioni dall'Istituto, comunicati stampa, etc.) distribuiti via *wap*.

Da un'indagine di *benchmarking* sulla Pubblica amministrazione svolta nell'ambito del progetto *Customer Management Forum*[34], è emerso che nel 77% dei casi il canale telefonico rappresenta lo strumento preferenziale di contatto con i cittadini, anche se solo il 3% di loro afferma che il contact center è sostenuto da una piattaforma tecnologica, in grado di integrare chiamate telefoniche, e-mail e base dati. Esistono, inoltre, solo poche grandi realtà come ad esempio l'Inps, definibili *Customer centric*, in grado di fornire servizi a valore aggiunto per mezzo di un contact center multicanale.

4.5.1 Siti Web

Accanto ai siti istituzionali si stanno diffondendo spazi web diversi da questi, che le amministrazioni stanno creando per utenti specifici e che hanno un contenuto informativo e di servizi mirato all'approfondimento di tematiche particolari. L'esempio sicuramente più noto è il portale www.normeinrete.it del Ministero della giustizia, ma a questo si possono aggiungere i più recenti: wai.inps.it dell'Inps dedicato ai disabili, www.italtrade.com dell'Ice per promuovere i rapporti commerciali con l'estero.

Attualmente, i siti internet istituzionali e tematici delle amministrazioni centrali e locali sono circa 3.500[35]: di questi 1.700 sono siti nazionali e 1.800 sono delle regioni, province e comuni.

Dalle relazioni inviate dalle Amministrazioni centrali dello Stato risulta che 46 amministrazioni possiedono un sito istituzionale e che 21 di loro gestiscono oltre 450 siti.

Tabella 27: Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anno 2002

Amministrazioni	Con un solo sito	Con più siti	N° siti gestiti	Numero richieste anno	Numero visite anno
Amministrazioni centrali	13	10	163	337.417.803	70.667.650
Enti	12	11	302	151.519.209	18.220.729
Tutte	**25**	**21**	**465**	**488.937.012**	**88.888.379**

[34] "Call center e gestione dei contatti con l'utente" - Convegno annuale del Customer Management Forum, Roma 28 febbraio 2003. Il campione è costituito da 35 amministrazioni pubbliche di cui il 14% è rappresentato dalle Amministrazioni centrali dello Stato e da grandi enti, il 49% da amministrazioni locali e il rimanente 37% da altri enti.

[35] Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri - Centro Tecnico

Il portale nazionale del cittadino - Italia.gov.it

Al fine di guidare i cittadini nella navigazione e di facilitare la ricerca delle informazioni tra i siti della Pubblica amministrazione, garantendone l'affidabilità e la sicurezza, è stato realizzato, nel primo semestre del 2002, il portale nazionale del cittadino *"Italia.gov.it"*, in collaborazione tra il Ministro dell'innovazione e delle tecnologie e le amministrazioni centrali e locali. Lo scopo è di creare un punto d'accesso "privilegiato" alle informazioni e ai servizi disponibili in rete accessibile a tutti, anche alle persone disabili e a quelle meno esperte. Come analoghi siti di governi esteri (ad es.: Australia, Regno Unito e Francia) la navigazione è organizzata secondo gli "eventi della vita" (nascita, scelta della scuola, orientamento al lavoro, matrimonio, pensione...), così da permettere anche a chi non conosce esattamente l'organizzazione della PA, di trovare le informazioni desiderate.

Tramite il portale è possibile accedere ad oltre 2.000 servizi e ricercare e stampare più di 500 moduli. In media il sito ha circa 150.000 accessi il mese.

Il portale per i servizi alle imprese - Impresa.gov.it

Il portale per i servizi alle imprese nasce dalla collaborazione tra: Autorità, Dipartimento per le politiche fiscali, Agenzia delle entrate, Inail, Inps e Unioncamere. Il sito è stato realizzato dall'Inps per la parte di front-office e dall'Unioncamere per quella di back-office, con l'obiettivo di mettere a disposizione delle imprese i servizi amministrativi e informativi erogati dalla Pubblica amministrazione. La struttura del portale è stata progettata per aree tematiche, all'interno delle quali sono contemporaneamente presenti sia i servizi applicativi sia la parte informativa di riferimento.

Il portale è operativo da ottobre 2002 nelle province di Milano, Verona e Catanzaro e consente alle imprese: di inviare una richiesta d'iscrizione o di variazione dei dati anagrafici; di gestire sia la propria situazione assicurativa e previdenziale sia quella dei dipendenti; di compilare la modulistica fiscale. Inoltre è dotato di un sistema di protocollazione che permette all'utente di seguire l'iter della propria pratica e di un contact center per il supporto.

Il problema dell'accessibilità

In Italia i disabili sono circa 2.623.000[36], cioè il 5% della popolazione; di questi 522.000 non hanno la possibilità di muoversi dalla propria abitazione; tra i problemi che queste persone incontrano c'è la difficoltà di accesso ai servizi. Nonostante le attuali tecnologie informatiche possano offrire un supporto decisivo per colmare tale lacuna, l'accesso da parte di disabili ai siti delle amministrazioni è ancora poco soddisfacente.

Tra le principali iniziative realizzate a favore dei disabili si evidenzia:

- l'emanazione della direttiva del 30 maggio 2002 "Conoscenza e l'uso del dominio internet ".gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "Italia.gov.it" con le Pubbliche Amministrazioni e le loro diramazioni territoriali"della Presidenza del Consiglio dei Ministri[37], con la quale vengono definite le caratteristiche principali dei siti: accessibilità, usabilità, efficacia, identificazione e controllo di accesso, privacy e sicurezza e relativo monitoraggio;
- la costituzione del gruppo di lavoro "Accessibilità e tecnologie informatiche nella P.A.", istituito presso l'Aipa nel luglio 2000, che ha realizzato il sito *www.pubbliaccesso.it* finalizzato

[36] Fonte: "Tecnologie per la disabilità: una società senza esclusi – Libro bianco" – Commissione interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli, 5 marzo 2003.

[37] Attualmente hanno aderito alla direttiva: il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, il Ministero della salute, il Ministero della giustizia, il Ministero del beni culturali, il Ministro delle politiche comunitarie, il Dipartimento delle finanze, il Ministero delle comunicazioni, il Ministro della funzione pubblica, il Ministero degli affari esteri, il Minstro dell'innovazione tecnologica, l'Inpdap e l'Agea.

ad offrire un punto di confronto per problemi, esperienze e soluzioni di webmaster e specialisti di accessibilità;

- l'Inps, che ha garantito l'accessibilità ad internet per i non vedenti attraverso wai.inps.it, conforme alle specifiche stabilite dal W3C;
- l'Inail, che ha costruito il portale *SuperAbile,* nel rispetto dell'attuale normativa in tema di accessibilità, e si pone l'obiettivo di diffondere la conoscenza sui temi e le problematiche della disabilità.

4.5.2 Contact center

Dai dati rilevati nelle relazioni delle amministrazioni, risulta che 23 amministrazioni su 50 hanno un proprio contact/call center per l'erogazione sia d'informazioni sia di servizi e ritengono tale struttura un elemento significativo di front line. Per quattro Amministrazioni centrali (Amministrazione finanziaria, Corpo forestale dello Stato, Ministero dell'istruzione, università e ricerca e Arma dei Carabinieri) e quattro Enti (Aci, Inps; Ipost ed Enpals) tramite il contact center sono erogati tutti i servizi di sportello. Per dodici amministrazioni il numero delle chiamate annue non supera il valore di 300.000, per sette amministrazioni è compreso tra 300.000 e 800.000, per sole due amministrazioni (Amministrazione finanziaria e Inpdap) è compreso tra 800.000 e 2.000.000 mentre solo per l'Inps supera i 2.000.000: complessivamente sono transitate nel 2002 sulle linee telefoniche Inps 4 milioni di telefonate con i cittadini; 700.000 telefonate sono avvenute in modalità *outbound* (l'operatore che chiama il cittadino)"; sono state 130.000 le chiamate gestite in lingua straniera, a fronte di 350.000 richieste inviate al back-office e risolte entro 48 ore dalla richiesta del cittadino.

Tabella 28: contact center, anno 2002

Amministrazioni	Con un solo	Con più	Contact center come front line	Tipo di risposta		Modalità di risposta			
				standard	Personalizzata	Operatore	filtri	e-mail	altro
Amministrazioni centrali	6	6	12	6	9	11	2	8	2
Enti	8	3	11	2	10	10	4	7	4
Tutte	**14**	**9**	**23**	**8**	**19**	**21**	**6**	**15**	**6**

5 SPESA PER L'INFORMATICA

5.1 Volumi di spesa

L'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici è stato di 1.996,8 milioni di euro, con un incremento nominale in valore assoluto di 83,8 milioni di euro, pari al 4,4% rispetto l'anno precedente. Dopo la flessione dello scorso anno (-1,1%), il 2002 vede recuperare il trend di crescita, senza raggiungere tuttavia gli incrementi medi del 6% degli anni 1998-2000.

L'impegno di spesa delle Amministrazioni centrali è stato di 1.470,757 milioni di euro con un aumento del 7,4% rispetto al 2001. Tale andamento è stato determinato dall'ingente incremento dell'impegno di spesa dell'Arma dei Carabinieri e della Guardia di finanza

L'Arma dei Carabinieri ha registrato un aumento di spesa pari a 110 milioni di euro, finalizzato alla realizzazione di una rete mediante un Ponte Radio digitale ad alta capacità su tutto il territorio nazionale, che garantisca la connessione fino a livello di Stazione, nonché all'estensione del livello di informatizzazione. La Guardia di finanza, invece, ha avuto un incremento in valore assoluto superiore a 42 milioni di euro a seguito del rifinanziamento della legge 217/92 per il cablaggio di 420 sedi e il relativo acquisto di server, personal computer, stampanti di rete e scanner. Diversificati appaiono gli andamenti degli impegni di spesa all'interno delle restanti Amministrazioni centrali. L'Amministrazione finanziaria, nel complesso, ha registrato una riduzione della spesa di 75 milioni di euro, di cui circa 60 milioni di euro riguardano la gestione. Il Ministero della giustizia ha diminuito gli acquisti di hardware e software di base di 30 milioni di euro. Per il Ministero della difesa invece, la spesa è aumentata di circa 19 milioni di euro (+34,1% rispetto al 2001) per aumentare il livello di integrazione in rete dei sistemi. Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ha registrato un incremento del 47,5% pari a circa 17 milioni di euro, di cui una parte è stata destinata ad estendere la rete integrata dei trasporti.

Gli Enti pubblici non economici hanno speso 526,1 milioni di euro con una flessione del 3,2% circa rispetto allo scorso anno. Su tale diminuzione ha inciso fortemente la contrazione degli impegni da parte dell'Istat e dell'Inail, dovuta, rispettivamente, alla conclusione del censimento della popolazione ed alla notevole riduzione dell'acquisto di hardware nel corso del 2002. Tra gli Enti, l'Inps, in controtendenza, registra un incremento di spesa del 39,5% pari a 42 milioni di euro destinati a consolidare i sistemi periferici e a potenziare le strutture centrali, per migliorare la sicurezza dei sistemi e l'erogazione dei servizi tramite web.

Tabella 29: Spesa esterna per l'informatica, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa		Variazione sul 2001	
	2001 [38]	2002	%	Valore
Amministrazioni centrali	1.369.855	1.470.757	7,4	100.902
Enti	543.210	526.071	-3,2	17.139
Totale	**1.913.065**	**1.996.828**	**4,4**	**83.763**

Nel 2002 si è accentuata la concentrazione della spesa, infatti, nove amministrazioni hanno impegnato l'86,4% della spesa informatica esterna (nel 2001 le amministrazioni erano dieci e la spesa pari all'82,5%). In particolare, considerando le sole amministrazioni che hanno avuto una spesa superiore ai 100 milioni di euro, si evidenzia che la quota della spesa complessiva relativa all'Amministrazione finanziaria è passata dal 32% al 26% nel 2002, mentre Carabinieri, Tesoro,

[38] Il dati della spesa 2001 della presente Relazione si differenziano da quelli pubblicati nella "Relazione 2001" in quanto comprendono il CONI e il Consiglio di Stato, pervenuti in ritardo, nonché la stima, ottenuta attraverso l'analisi delle serie storiche, dei dati di consuntivo dell'ENAC, INEA ed IPSEMA.

Istruzione, Giustizia, Inail e Inps insieme, passano dal 37% del 2001 al 41% nell'anno in esame. Gli impegni di spesa di 37 amministrazioni, invece, rappresentano il 13,6% della spesa totale per l'acquisto di beni e servizi informatici.

Tabella 30: Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anno 2002 (in migliaia di euro)

Classi di spesa	Amministrazioni	Totale spesa
tra 0 e 5 milioni di euro	22	36.262
tra 5 e 50 milioni di euro	15	235.789
tra 50 e 100 milioni di euro	6	381.879
tra 100 e 200 milioni di euro	6	823.604
superiore a 200 milioni di euro	1	519.294
Totale	**50**	**1.996.828**

5.2 Spesa per tipologia di risorsa acquisita

L'analisi delle voci di spesa aggregata per tipologia di risorsa acquisita, evidenzia, per singola componente, quanto segue:

- hardware e software di base - cresce del 15,7% rispetto al 2001, in particolare nelle Amministrazioni centrali, a seguito degli ingenti investimenti effettuati dall'Arma dei Carabinieri e dalla Guardia di finanza;
- software applicativo - cresce del 2,8% rispetto al 2001, principalmente per le spese di Inps e Tesoro;
- reti - cresce del 57,8% rispetto al 2001 pari, in valore assoluto a circa 90 milioni di euro, da attribuire prevalentemente alle Amministrazioni centrali (Infrastrutture, Difesa e Guardia di finanza);
- servizi - diminuiscono nel complesso del 10,5%. Tale fenomeno è più evidente negli Enti, a seguito della diminuzione della spesa dell'Istat.

Per ottenere il valore della spesa complessiva per l'informatica, è necessario aggiungere alla spesa esterna per gli acquisti di beni e servizi la stima della spesa interna del personale ICT (vedi nota metodologica). Il valore così ottenuto nel corso del 2002 ha subito un lieve incremento, pari al 4,7%.

Come si vede dalle due tabelle che seguono, la risorsa su cui si è investito di più è l'hardware e il software di base. La quota di tale componente risulta cresciuta di sei punti percentuali nelle Amministrazioni centrali, restando tuttavia inferiore a quella degli Enti che, negli ultimi anni, hanno investito in questa componente circa il 30% delle proprie risorse finanziarie.

Tabella 31: Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2000 e 2001 (in migliaia di euro)

Tipo di risorsa	Amm. Centrali		Enti		Totale		Var
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	%
Hardware e sw di base [39]	377.901	472.337	185.263	179.369	563.164	651.706	15,7
Software applicativo [40]	434.244	447.556	114.000	116.211	548.244	563.767	2,8
Reti [41]	91.413	180.899	66.608	68.470	158.021	249.369	57,8
Servizi [42]	284.777	264.837	159.667	132.748	444.444	397.585	-10,5
Altro	181.520	105.128	17.672	29.273	199.192	134.401	-32,5
Totale beni e servizi	**1.369.855**	**1.470.757**	**543.210**	**526.071**	**1.913.065**	**1.996.828**	**4,4**
Costi interni	427.084	443.548	74.487	81.748	501.570	525.296	4,7
TOTALE	**1.796.939**	**1.914.305**	**617.697**	**607.819**	**2.414.636**	**2.522.124**	**4,5**

Tabella 32: Spesa informatica complessiva per risorsa, anno 2002 (distribuzione percentuale)

	Amm. centrali		Enti		Tutte	
Macrovoci di spesa	**2001**	**2002**	**2001**	**2002**	**2001**	**2002**
Hardware e software di base	19,7	24,7	30,0	29,5	22,2	25,8
Software applicativo	22,6	23,3	18,5	19,1	21,6	22,4
Reti	4,8	9,5	10,8	11,26	6,2	9,9
Altri servizi	14,8	13,8	25,9	21,8	17,5	15,8
Altro	9,5	5,5	2,9	4,8	7,85	5,3
Totale beni e servizi	**76,2**	**76,8**	**87,9**	**86,6**	**79,2**	**79,2**
Costi interni	23,8	23,2	12,1	13,5	20,8	20,8
Totale	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Vista l'eterogeneità dei volumi di spesa informatica delle singole amministrazioni, per effettuare un confronto tra amministrazioni, si è ritenuto opportuno prescindere dai valori assoluti ed utilizzare la spesa complessiva per dipendente e la spesa complessiva per postazione di lavoro.

La spesa complessiva per dipendente nelle Amministrazioni centrali è stata pari a circa 2.360 euro. Questo valore, in continua seppur contenuta ascesa dal 1995, non mostra significative variazioni negli anni. La spesa complessiva per dipendente negli Enti, invece è stata pari a circa 7.900 euro e dopo aver oscillato intorno ai 6.600 euro dal 1995 al 2000 ed aver avuto un significativo incremento nel 2001 (8.220 euro), è leggermente diminuita nel 2002, a seguito sia della diminuzione del volume di spesa che dell'aumento di circa 1.700 dipendenti. Tra le Amministrazioni centrali quelle che hanno una spesa per dipendente più alta sono: il Tesoro (13.880), la Salute (11.330 euro), la Scuola superiore della pubblica amministrazione (12.820) e

---

[39] "Hardware e sw di base" comprende le voci di acquisto, locazione/leasing e manutenzione di grandi sistemi, sistemi intermedi, stazioni di lavoro, altro hardware, software di base e d'ambiente.

[40] "Software applicativo" comprende le voci di spesa relativa all'acquisto, alla manutenzione e alla locazione/leasing di pacchetti applicativi e software sviluppato ad hoc; comprende inoltre la spesa relativa agli studi e consulenze, all'avviamento e messa in produzione e ai servizi di integrazione dei sistemi.

[41] "Reti" comprende le voci di spesa relative all'acquisto e alla gestione di reti, servizi di telecomunicazione, servizi TLC a valore aggiunto.

[42] "Servizi" comprende le voci di spesa relative alla formazione degli utenti e degli addetti ICT, servizi di gestione sistemi, acquisizione dati, assistenza utenti, elaborazione dati e accesso a DB esterne.

l'Istruzione (12.720 euro). Mentre tra gli Enti sono: l'Agea[43] (168.810 euro), l'Ipost (60.410 euro), l'Inpdai (20.780 euro), l'Unire (12.260 euro).

La dimensione delle infrastrutture tecnologiche e la sua diffusione territoriale influenzano in maniera proporzionale la spesa per dipendente. Infatti tale valore è più alto quando l'amministrazione ha un rapporto diretto con il cittadino/utente (fisco ed Enti) o laddove una parte rilevante della gestione del sistema informatico sia affidata in outsourcing.

Tabella 33: Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2001 e 2002(in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa per dipendente 1995	Spesa per dipendente 2001	Spesa per dipendente 2002
Amministrazioni centrali	2,21	2,17	2,35
Enti	6,66	8,22	7,89
Tutte	**2,63**	**2,67**	**2,83**

La spesa complessiva per postazione di lavoro è stata pari a 5.130 euro. Tale valore si è più che dimezzato nel corso degli ultimi sette anni. La diminuzione è stata più rapida nelle Amministrazioni centrali che negli Enti. Le cause sono diverse: nelle Amministrazioni centrali continua la crescita del numero delle postazioni di lavoro, che negli Enti rimane piuttosto stabile, poiché questi hanno già raggiunto il massimo livello di copertura delle postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile.

Tra le Amministrazioni centrali quelle che hanno una spesa per postazione di lavoro più alta, vi sono: il Tesoro (15.810 euro), l'Amministrazione finanziaria (11.810 euro) la Salute (9.200 euro). Mentre, tra gli Enti si segnalano: l'Agea (84.940 euro), Ipost (58.210 euro), l'Inpdai (29.970) e l'Isae (13.560 euro). Anche in questo caso valgono le stesse osservazioni espresse per l'indicatore precedente.

Tabella 34: Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2001 e 200 2(in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa per PdL 1995	Spesa per PdL 2001	Spesa per PdL 2002
Amministrazioni centrali	13,80	5,16	4,75
Enti	9,01	7,55	6,81
Tutte	**12,20**	**5,62**	**5,13**

Confrontando la spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica della Pubblica Amministrazione Centrale, depurata dalla componente "altro", con quella dell'intero mercato italiano si nota un aumento della quota di mercato della PAC, passata dal 7,0% al 7,8%. Ciò è dovuto principalmente agli eccezionali acquisti di hardware da parte pubblica amministrazione (nel settore della sicurezza) e alla loro contestuale diminuzione nel mercato IT, resta, invece, pressoché costante la quota relativa al software e ai servizi.

[43] La spesa per le attività in outsourcing non riguardano solo l'informatica

Tabella 35: Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2001 e 2002 (in milioni di euro)

Tipo di risorsa (b)	Mercato IT (a)			PA centrale			Quota mercato PAC (%)	
	2001	2002	Var %	2001	2002	Var %	2001	2002
Hardware (b)	8.677	7.620	-12,2	563	652	15,8	6,5	8,6
Software e servizi	15.896	16.423	3,3	1.151	1.210	5,1	7,2	7,4
Totale	**24.574**	**24.043**	**-2,2**	**1.714**	**1.862**	**8,6**	**7,0**	**7,7**

a) le informazioni inerenti al Mercato IT sono tratte dai dati preliminari per il Rapporto sull'Informatica e le telecomunicazioni 2003 dell'Assinform, ai quali per uniformità con quelli forniti dai responsabili dei SI PAC è stata applicata l'IVA.

b) la voce hardware comprende tutto l'hardware, escluso gli accessori, materiali di consumo, materiali e infrastrutture necessari per i servizi di "*site preparation*", e sistemi utilizzati. Comprende invece la manutenzione hardware e i servizi di assistenza tecnica pre e post vendita.

La spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica, destinata agli investimenti e alle attività di sviluppo, è aumentata complessivamente del 13,8% rispetto al 2001 (+21,0% per le Amministrazioni centrali e -12,3% per gli Enti). Le Amministrazioni centrali che hanno avuto le variazioni più significative sono, in valore assoluto: l'Amministrazione finanziaria (-15,597 milioni di euro), l'Arma dei Carabinieri (+110,443 milioni di euro) e la Guardia di finanza (+42,535 milioni di euro). Tra gli Enti vi sono: l'Inps (+14,989 milioni di euro) e l' Inail (-37,618 milioni di euro).

La spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è, invece diminuita del 4,4% (-8,0% per le Amministrazioni centrali e +2,2% per gli Enti). Le Amministrazioni centrali sembrano riprendere il trend degli ultimi anni (1996-2000), in cui vi è stata una costante diminuzione della spesa di gestione.

I principali fattori di decremento della spesa sono da attribuire alla conclusione del programma d'acquisizione dati per il censimento della popolazione 2001 dell'Istat, nonché alla chiusura di 12 Centri di servizio su tutto il territorio nazionale da parte dell'Amministrazione finanziaria.

Tabella 36: Composizione della spesa informatica esterna anno 2002 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2001 (in percntuale)

Amministrazioni	Sviluppo	Gestione	Variazione 2002-2001 (%)	
			sviluppo	gestione
Amministrazioni Centrali	59,7	40,3	21,0	-8,0
Enti	33,3	66,7	-12,3	2,2
Totale	**52,7**	**47,3**	**13,8**	**-4,4**

Analizzando in dettaglio le voci di spesa per lo sviluppo si osserva:

- acquisto hardware e software di base - la componente complessivamente cresce del 26,9%. In particolare mentre la voce acquisti di grandi sistemi diminuisce (-51,4%), si registra una forte spinta all'acquisto di "software di base e d'ambiente" (+97,0%) dovuta alle spese effettuate dall'Interno, dall'Inail e dall'Inps, nonché all'acquisto di "altro hardware" (+64,9%) realizzato soprattutto dall'Arma dei Carabinieri per l'acquisto di workstation grafiche, stampanti, appararati per il controllo degli accessi e per l'autenticazione utenti, nonché dall'Amministrazione finanziaria e dal Ministero della giustizia. Inoltre tale valore è sottostimato poiché lo scorso anno non era stato rilevato il dato "acquisti apparati attivi e passivi per le reti", voce che quest'anno è stata pari a 71,144 milioni di euro. Riprende, infine, la crescita degli impegni per l'"acquisto di stazioni di lavoro", dovuta principalmente alla Guardia

di finanza e all'Arma dei Carabinieri; è in leggera ripresa la crescita dei sistemi intermedi (o dipartimentali).

- software applicativo - sviluppo e acquisto - la componente cresce complessivamente del 7,4% In particolare tale andamento è influenzato dalla crescita dell'"acquisto pacchetti applicativi" (+21,9%, rispetto allo 0,4% dello scorso anno) da parte dell'Amministrazione finanziaria, del Tesoro e soprattutto di Giustizia, che ha destinato a tale voce 14,8 milioni di euro rispetto ai circa 2 milioni dello scorso anno. La crescita delle voci "acquisti di pacchetti applicativi" e "acquisti di software di base e d'ambiente" sono strettamente correlate all'aumento degli acquisti di hardware. Significativa è la flessione della spesa per "servizi integrazione sistemi" (-29,0%, lo scorso anno era cresciuta dell'86,5%), dovuta soprattutto a Giustizia ed Interno;
- reti acquisto - il dato, non confrontabile con lo scorso anno, è da attribuire agli acquisti della Guardia di finanza, della Difesa, della Giustizia e dell'Amministrazione finanziaria;
- altri voci di sviluppo – la diminuzione della componente (-46,9%) è dovuta principalmente alla notevole contrazione della voce "formazione utenti" da parte dell'Istruzione e dell'Amministrazione finanziaria.

Tabella 37: Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Voci di spesa	2001	2002	Variazioni 2002/2001 (%)
Acquisto grandi sistemi	42.298	20.544	-51,4
Acquisto sistemi intermedi	50.753	53.965	6,3
Acquisto stazioni di lavoro	121.910	137.867	13,1
Acquisto altro hardware	88.180	145.367	64,9
Acquisto software di base e di ambiente	38.160	75.181	97,0
Hardware e software di base - Acquisto	**341.301**	**432.924**	**26,9**
Acquisto pacchetti applicativi	62.032	75.589	21,9
Studi e consulenze	121.117	125.114	3,3
Sviluppo software ad hoc e manutenzione evolutiva	173.965	206.139	18,5
Avviamento e messa in produzione	27.598	26.176	-5,2
Servizi integrazione sistemi	55.167	39.188	-29,0
Software applicativo - sviluppo	**439.879**	**472.206**	**7,4**
Reti - Acquisto apparati attivi e passivi	(1)	71.144	
Reti - Acquisto	(1)	**71.144**	
Altre voci di sviluppo - Formazione utenti	33.668	11.585	-65,6
Altre voci di sviluppo - Formazione addetti ICT	5.167	4.585	-11,3
Altre voci di sviluppo – Altri costi di invest.to e sviluppo	105.007	60.237	-42,6
Altre voci di sviluppo	**143.842**	**76.407**	**-46,9**
Spese totali per investimenti e sviluppo	**925.040**	**1.052.681**	**13,8**

(1) voce non rilevata nel 2001

Analizzando in dettaglio le voci di spesa per la gestione e manutenzione si osserva:

- hardware e software di base - locazione/leasing e manutenzione - tale componente è nel complesso stazionaria, e registra un lieve decremento dell'1,4%. Le due voci più consistenti sono la "locazione/leasing software di base e di ambiente", che aumenta del 15%, soprattutto per gli impegni dell'Amministrazione finanziaria, Tesoro e Inps, e "manutenzione stazioni di

lavoro" che parimenti diminuisce soprattutto per l'Inps e, in misura inferiore, per la Guardia di finanza, il Tesoro e l'Interno. La diminuzione della spesa per "locazione e leasing altro hardware" (-60,5%) è da attribuire a Giustizia e Infrastrutture;

- software applicativo - locazione/leasing e manutenzione - diminuisce complessivamente del 15,5%. In particolare la contrazione è dovuta alla voce "locazione e leasing di pacchetti applicativi" (-84,2%), da attribuire al Ministero della giustizia;
- reti gestione - questa componente cresce del 12,8%. L'aumento è dovuto, principalmente, alla spesa per "servizi TLC a valore aggiunto"(+120,5%) del Tesoro e dell'Inps;
- altri servizi - diminuisce del 6,0%. In particolare la diminuzione della voce servizi acquisizione dati (-56,2%) è da attribuire all'Istat;
- altre voci di gestione e manutenzione - diminuisce del 21,3%. Tale calo è determinato dall'ingente contrazione di questa voce da parte dell'Amministrazione finanziaria (-34 milioni di euro).

Tabella 38: Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Voci di spesa	2001	2002	Variazioni 2001-2002 (%)
Locazione/leasing grandi sistemi	3.702	4.471	20,8
Locazione/leasing sistemi intermedi	5.608	3.119	-44,4
Locazione/leasing stazioni di lavoro	39.041	37.938	-2,8
Locazione/leasing altro hardware	8.214	3.245	-60,5
Manutenzione grandi sistemi	10.900	11.380	4,4
Manutenzione sistemi intermedi	12.911	13.695	6,1
Manutenzione stazioni di lavoro	48.802	41.560	-14,8
Manutenzione altro hardware	30.506	33.155	8,7
Locazione/leasing software di base e di ambiente	48.887	56.179	14,9
Manutenzione software di base e di ambiente	13.292	14.040	5,6
Hardware e software di base - Locazione/leasing e manutenzione	**221.863**	**218.782**	**-1,4**
Locazione/leasing pacchetti applicativi	13.365	2.107	-84,2
Manutenzione pacchetti applicativi	25.237	29.042	15,1
Manutenzione adeguativa correttiva del software ad hoc	69.763	60.412	-13,4
Software applicativo - Locazione/leasing e manutenzione	**108.365**	**91.561**	**-15,5**
Servizi di gestione reti	20.200	21.171	4,8
Servizi di telecomunicazione	124.098	126.842	2,2
Servizi TLC a valore aggiunto	13.705	30.212	120,5
Reti gestione	**158.003**	**178.225**	**12,8**
Servizi gestione sistemi	289.366	290.576	0,4
Servizi acquisizione dati	48.168	21.101	-56,2
Servizi assistenza utenti	62.610	58.637	-6,4
Servizi elaborazione dati ed accesso BD esterne	5.465	11.101	103,1
Altri servizi	**405.609**	**322.309**	**-6,0**
Altre voci di manutenzione e gestione	94.185	74.164	-21,3
Altre voci di gestione	**94.185**	**74.164**	-21,3
Totale spese di gestione	**988.025**	**944.147**	**-4,4**

5.3 Spesa per attività pianificata

L'analisi degli impegni di spesa per attività pianificata evidenzia che il 31% circa della spesa complessiva è stata sostenuta per l'avanzamento dei progetti in corso e per l'avvio di alcuni nuovi

progetti; tra questi ultimi si segnala l'avvio dei progetti: *Dogana telematica* (Amministrazione finanziaria - Agenzia delle dogane), *Centro servizi di supporto SIDDA/SIDNA* (Giustizia – Area penale), *Sportello telematico cooperante* (Aci), *Sviluppo del Portale della Cultura* (Beni culturali) e *Portale tematico cartografico* (Ambiente).

Dall'analisi della spesa, derivante dalla realizzazione dei progetti, emerge che 58 progetti su 202 hanno assorbito circa l'80% degli impegni destinati allo sviluppo dei progetti stessi.

Il 56% degli impegni complessivi sui progetti sono stati sostenuti dal Ministero dell'economia e delle finanze, che complessivamente rappresenta il 34% circa della spesa informatica dell' Amministrazione centrale; la sola Amministrazione finanziaria incide per il 26% circa.

Tabella 39:Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anno 2002

amministrazioni	Progetti	Evoluzione	Gestione	Totale
Amministrazioni Centrali	558.851	318.838	593.068	1.470.757
Enti	62.582	112.410	351.079	526.071
Totale	**621.433**	**431.248**	**944.147**	**1.996.828**

Nella tabella (presente nel paragrafo 6.7 dell'appendice statistica), relativa ai soli progetti con impegni di spesa superiori a 2,5 milioni di euro, sono evidenziati i progetti che hanno assorbito maggiori risorse economiche. Se si escludono gli interventi legati al potenziamento delle infrastrutture del comparto della difesa e sicurezza del territorio (Ministero della difesa e Arma dei Carabinieri) appare evidente che i principali impegni di spesa, pari al 71% del totale, hanno riguardato il Ministero dell'economia e delle finanze.

5.4 Spesa per modalità di acquisizione

Nel 2002 le Amministrazioni centrali si sono avvalse di diverse modalità di acquisizione dei beni e servizi informatici.

La principale modalità utilizzata è stata la trattativa privata (65% circa dell'intero volume di spesa). La gara rappresenta, invece, il 24% circa del volume di spesa. Le altre modalità, convenzione centrale acquisti e spese in economia, rappresentano il restante 11%.

Entrando nel dettaglio si nota che le Amministrazioni centrali utilizzano prevalentemente la trattativa privata (71% circa) e che questa modalità è fortemente influenzata dall'Amministrazione finanziaria (Dipartimento e Agenzie). Infatti, depurando i dati da quest'ultima amministrazione, la trattativa privata passa dal 71% circa al 55%. Gli Enti equidistribuiscono le loro scelte tra trattativa e gara. In particolare l'Aci e l'Inail hanno utilizzato prevalentemente la trattativa privata, mentre l'Inps e l'Agea hanno utilizzato la gara.

Tabella 40: Contratti per tipologia di negoziazione, anno 2002 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)

Modalità di acquisizione	Amm.ni centrali *senza l'Amm. finanziaria*	Amm.ni centrali	Enti	Totale
Gara	*25,0*	16,2	44,8	24,0
Trattativa Privata	*55,1*	70,8	47,4	64,5
Convenzione centrale acquisti	*11,8*	7,7	1,7	6,0
Nessun contratto, in economia	*8,1*	5,3	6,1	5,5
Totale	***100***	**100**	**100**	**100**

6 TAVOLE STATISTICHE

Nelle tavole statistiche sono stati utilizzati i seguenti segni convenzionali:

- la linea (-) quando il fenomeno non esiste o quando il fenomeno esiste ed è rilevato, ma i casi non si sono verificati (il valore è uguale a zero);
- i quattro puntini (....) quando il fenomeno esiste, ma i dati non stati resi disponibili dall'amministrazione;
- i due puntini (..) per i numeri che non raggiungono il valore minimo considerato. Ad esempio se consideriamo come valore minimo 0,01, il valore 0,04 sarà rappresentato da due puntini, mentre il valore 0,05 sarà rappresentato da 0,01;
- la casella vuota ( ) per i fenomeni non rilevati nell'anno.

6.1 Obiettivi di legislatura

6.1.1 Firma digitale, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Numero firme digitali distribuite ai dipendenti	
	2001	2002
Avvocatura	2	34
Consiglio di Stato	-	2
Corte dei conti	15	3
Presidenza del Consiglio	-	72
Sspa	-	-
Affari esteri	-	-
Ambiente	-	-
Attività produttive	50	50
Beni culturali	-	-
Comunicazioni	-	-
Difesa	-	-
Arma dei Carabinieri	-	5.000
Economia e finanze		
– Amministrazione finanziaria	-	150
– Guardia di finanza	20	-
– Monopoli di Stato	-	-
– Tesoro	446	446
Giustizia	-	2.293
Interno	5	-
Infrastrutture	-	-
Istruzione	4	20
Lavoro	-	30
Politiche agricole e forestali	-	-
Corpo forestale dello Stato	-	-
Salute	-	-
ACI	1.901	34
AGEA	-	-
CNR	-	-
CONI	-	-
CRI	-	-
ENAC	-	-
ENAM	-	-
ENEA	-	-
ENIT	-	-
ENPALS	-	-
FOFI	-	-
ICE	-	1
IIMS	-	2
INAIL	-	5
INCA	-	-
INEA	-	-
INPDAI	-	-
INPDAP	-	-
INPS	100	-
IPOST	-	-
IPSEMA	-	-
ISAE	-	-
ISPESL	-	-
ISS	-	-
ISTAT	-	-
UNIRE	-	-
Totale Amministrazioni Centrali	**542**	**8.100**
Totale Enti	**2.001**	**42**
Totale Amm. centrali ed Enti	**2.543**	**8.142**

6.1.2 Numero e-mail, anno 2002 (in migliaia)

Amministrazione	Numero e-mail scambiate all'interno	Numero e-mail scambiate con l'esterno
Avvocatura	169	74
Consiglio di Stato	5	30
Corte dei conti	70	175
Presidenza del Consiglio	....	4.000
Sspa	140	410
Affari esteri	20.000	956
Ambiente	....	....
Attività produttive	500	350
Beni culturali	3.728	9.076
Comunicazioni	99	267
Difesa	50.000	18.100
Arma dei Carabinieri	53	28
Economia e finanze		
– Amministrazione finanziaria	11.294	4.846
– Guardia di finanza	2.000	600
– Monopoli di Stato	1.880	210
– Tesoro	12.000	3.948
Giustizia	942	3.189
Interno	4.620	1.018
Infrastrutture	1	53
Istruzione	669	4.273
Lavoro	1.900	1.550
Politiche agricole e forestali	....	....
Corpo forestale dello Stato	1.600	600
Salute	600	355
ACI	4.578	484
AGEA	....	....
CNR	1.000	2.600
CONI	....	....
CRI	50	60
ENAC	108	59
ENAM	....	....
ENEA	....	500
ENIT	150	130
ENPALS	....	....
FOFI	....	....
ICE	1.084	3.019
IIMS	8	50
INAIL	4.016	2.656
INCA	..	1
INEA	....	....
INPDAI	....	96
INPDAP	12.400	1.268
INPS	1.800	413
IPOST	430	172
IPSEMA	16	10
ISAE	8	11
ISPESL	....	....
ISS	700	2.100
ISTAT	2.000	1.000
UNIRE	5	110
Totale Amministrazioni Centrali	**112.269**	**54.108**
Totale Enti	**28.354**	**14.739**
Totale Amm. centrali ed Enti	**140.623**	**68.847**

6.2 Informazioni di base - Risorse umane

6.2.1 Dipendenti e dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Dipendenti		Dipendenti informatizzabili		di cui periferici	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1.284	1.271	1.121	1.094	784	761
Consiglio di Stato	926	968	830	850	580	600
Corte dei conti	3.309	3.529	2.659	2.850	1.150	1.200
Presidenza del Consiglio	2.738	2.254	2.700	2.254	-	-
Sspa	206	197	135	146	80	86
Affari esteri	6.524	5.232	5.500	5.232	3.000	2.653
Ambiente	569	626	529	600	-	-
Attività produttive	1.858	1.846	1.689	1.728	148	148
Beni culturali	22.792	22.277	19.700	19.500	18.000	17.500
Comunicazioni	1.818	1.803	1.700	1.575	1.000	909
Difesa	195.970	202.993	57.080	57.580	45.580	45.580
Arma dei Carabinieri	109.838	110.334	50.532	52.000	48.500	50.000
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	65.516	64.689	53.815	55.471	51.458	51.602
– Guardia di finanza	64.705	64.627	27.494	28.413	25.811	26.795
– Monopoli di Stato	1.201	1.201	1.150	919	700	536
– Tesoro	14.070	12.597	13.475	11.377	7.351	6.206
Giustizia	108.086	106.057	73.668	84.845	67.964	81.417
Interno	180.510	167.815	48.700	48.700	36.200	36.200
Infrastrutture	15.372	15.372	14.949	14.949	12.834	12.834
Istruzione	9.966	8.666	8.208	7.430	6.320	6.105
Lavoro	8.758	8.194	7.100	6.670	5.850	5.570
Politiche agricole e forestali	2.480	2.480	1.950	1.950	1.300	1.300
Corpo forestale dello Stato	9.200	8.147	4.300	4.300	3.500	3.500
Salute	2.220	2.465	1.914	2.227	722	849
ACI	3.538	3.576	3.538	3.576	2.868	2.899
AGEA	352	352	300	300	-	-
CNR	700	700	700	700	-	-
CONI	2.695	2.607	1.500	1.500	600	600
CRI	2.127	2.156	500	800	300	400
ENAC	1.116	1.116	1.021	1.116	724	770
ENAM	72	81	70	60	24	....
ENEA	1.164	980	1.164	980	871	691
ENIT	249	252	190	252	90	140
ENPALS	319	310	295	286	150	146
FOFI	25	21	24	21	-	-
ICE	1.643	1.636	1.636	1.636	1.031	1.031
IIMS	39	39	37	37	-	-
INAIL	12.946	12.968	12.504	12.515	10.795	10.992
INCA	20	20	20	20	14	14
INEA	168	174	167	172	53	55
INPDAI	401	387	382	387	-	-
INPDAP	8.109	8.557	7.300	7.300	5.000	5.500
INPS	33.188	34.478	33.188	34.478	31.166	31.953
IPOST	321	363	321	363	12	37
IPSEMA	221	218	219	214	186	180
ISAE	170	163	166	160	-	-
ISPESL	1.250	1.209	376	432	174	212
ISS	1.455	1.784	1.400	1.784	-	-
ISTAT	2.661	2.710	2.480	2.520	250	210
UNIRE	229	220	219	212	5	5
Totale Amministrazioni Centrali	**829.916**	**815.640**	**400.898**	**412.660**	**338.832**	**352.351**
Totale Enti	**75.178**	**77.077**	**69.717**	**71.821**	**54.313**	**55.835**
Totale Amm. centrali ed Enti	**905.094**	**892.717**	**470.615**	**484.481**	**393.145**	**408.186**

6.3 Informazioni di base - Stato dei sistemi

6.3.1 Postazioni di lavoro, anni 2001 e 2002

Amministrazioni	Postazioni di lavoro		di cui periferiche	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1.203	1.248	784	847
Consiglio di Stato	1.088	1.347	823	1.062
Corte dei conti	3.265	3.490	1.335	1.335
Presidenza del Consiglio	2.337	2.866	67	-
Sspa	392	464	296	337
Affari esteri	7.750	7.780	4.550	4.550
Ambiente	1.050	1.200	-	-
Attività produttive	1.612	1.672	42	43
Beni culturali	10.175	11.107	8.334	9.070
Comunicazioni	1.634	1.791	1.003	1.054
Difesa	49.410	55.856	38.415	43.892
Arma dei Carabinieri	47.598	56.300	44.761	54.600
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	53.549	61.766	49.723	57.263
– Guardia di finanza	12.158	13.688	8.498	9.605
– Monopoli di Stato	931	839	570	396
– Tesoro	10.087	11.377	5.580	6.206
Giustizia	57.020	68.729	50.860	60.198
Interno	39.116	43.478	28.418	32.169
Infrastrutture	6.602	11.732	4.652	7.697
Istruzione	28.006	29.018	26.523	27.024
Lavoro	5.302	6.936	4.000	5.609
Politiche agricole e forestali	1.970	2.714	1.230	1.769
Corpo forestale dello Stato	2.650	3.350	2.140	2.650
Salute	3.205	3.981	1.720	2.220
ACI	6.898	5.397	5.037	3.287
AGEA	823	1.324	-	-
CNR	680	750	-	-
CONI	1.271	1.234	404	360
CRI	855	1.020	500	600
ENAC	605	890	100	-
ENAM	68	80	-	-
ENEA	1.500	1.780	1.150	1.400
ENIT	215	237	85	85
ENPALS	394	396	170	100
FOFI	25	25	-	-
ICE	1.648	1.625	881	859
IIMS	54	54	-	-
INAIL	15.450	15.903	12.800	13.359
INCA	31	32	20	21
INEA	245	280	80	100
INPDAI	486	486	-	-
INPDAP	7.059	8.056	4.842	5.835
INPS	36.550	41.783	33.850	38.693
IPOST	325	420	15	37
IPSEMA	219	235	175	180
ISAE	171	166	-	-
ISPESL	522	658	204	264
ISS	2.320	2.420	-	-
ISTAT	3.137	3.673	336	370
UNIRE	300	334	34	68
Totale Amministrazioni Centrali	**348.110**	**402.729**	**284.324**	**329.596**
Totale Enti	**81.851**	**89.258**	**60.683**	**65.618**
Totale Amm. centrali ed Enti	**429.961**	**491.987**	**345.007**	**395.214**

6.3.2 Personal computer in uso ai dipendenti, anni 2001 e 2002

Amministrazioni	Personal computer desktop		di cui periferici		Personal computer portatili	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1.005	1.036	642	700	198	211
Consiglio di Stato	1.043	1.282	793	1.032	45	65
Corte dei conti	2.800	2.985	1.135	1.135	465	505
Presidenza del Consiglio	2.312	2.700	63	-	-	150
Sspa	135	146	80	86	36	46
Affari esteri	7.500	7.500	4.500	4.500	250	280
Ambiente	500	600	-	-	50	100
Attività produttive	1.573	1.587	42	42	34	85
Beni culturali	9.418	10.300	7.794	8.500	180	230
Comunicazioni	1.447	1.535	841	851	186	207
Difesa	46.890	52.633	36.845	41.782	902	2.400
Arma dei Carabinieri	44.329	51.200	42.429	50.000	3.242	5.100
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	49.813	57.401	46.220	53.125	2.646	3.646
– Guardia di finanza	10.867	11.831	7.400	8.070	1.291	1.857
– Monopoli di Stato	911	778	570	372	-	61
– Tesoro	9.676	10.917	5.580	6.206	129	144
Giustizia	44.500	51.691	41.000	46.320	10.420	14.938
Interno	37.342	41.414	27.228	30.700	909	1.269
Infrastrutture	6.322	10.470	4.600	7.025	252	686
Istruzione	5.993	6.981	4.572	5.095	62	126
Lavoro	4.303	4.720	3.101	3.516	600	2.216
Politiche agricole e forestali	1.910	2.662	1.207	1.745	57	52
Corpo forestale dello Stato	2.450	3.150	2.000	2.510	200	200
Salute	1.732	2.039	375	527	19	144
ACI	3.758	3.886	3.158	3.238	100	110
AGEA	311	312	-	-	-	-
CNR	600	650	-	-	40	60
CONI	1.116	1.176	300	360	26	33
CRI	855	1.000	500	600	-	20
ENAC	560	800	100	-	45	90
ENAM	26	45	-	-	-	-
ENEA	1.300	1.500	1.000	1.200	200	280
ENIT	215	235	85	85	-	2
ENPALS	294	302	140	100	30	24
FOFI	25	25	-	-	-	-
ICE	1.616	1.591	877	853	31	32
IIMS	49	49	-	-	5	5
INAIL	14.150	14.501	11.950	12.442	1.250	1.402
INCA	28	29	19	20	3	3
INEA	210	220	70	80	25	50
INPDAI	449	453	-	-	37	33
INPDAP	6.949	7.896	4.812	5.797	110	160
INPS	31.010	35.450	28.550	32.800	2.000	2.793
IPOST	315	367	15	37	-	53
IPSEMA	189	196	155	160	14	28
ISAE	166	160	-	-	5	6
ISPESL	481	568	185	241	41	88
ISS	2.000	2.000	-	-	300	400
ISTAT	2.987	3.453	311	343	150	220
UNIRE	265	299	5	5	6	6
Totale Amministrazioni Centrali	**294.771**	**337.558**	**239.017**	**273.839**	**22.173**	**34.718**
Totale Enti	**69.924**	**77.163**	**52.232**	**58.361**	**4.418**	**5.898**
Totale Amm. centrali ed Enti	**364.695**	**414.721**	**291.249**	**332.200**	**26.591**	**40.616**

6.3.3 *Internet e posta elettronica, anni 2001 e 2002*

Amministrazione	Personal computer con internet		Caselle di posta elettronica	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	164	465	1.203	1.371
Consiglio di Stato	70	85	100	850
Corte dei conti	1.950	2.800	1.600	2.310
Presidenza del Consiglio	....	2.559	....	2.800
Sspa	345	464	200	150
Affari esteri	4.300	4.300	3.018	5.000
Ambiente	850	950	850	1.200
Attività produttive	753	753	1.218	1.532
Beni culturali	2.800	3.100	2.800	2.976
Comunicazioni	654	923	395	471
Difesa	3.917	4.350	6.027	22.918
Arma dei Carabinieri	581	11.200	10.196	13.000
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	2.720	3.283	9.676	19.871
– Guardia di finanza	2.095	2.095	2.095	5.900
– Monopoli di Stato	330	330	691	926
– Tesoro	5.343	7.500	5.453	10.276
Giustizia	23.280	27.200	24.114	30.483
Interno	2.637	5.032	1.232	5.741
Infrastrutture	1.720	2.170	2.820	4.426
Istruzione	1243	2.447	14.298	15.973
Lavoro	700	1.364	613	2.468
Politiche agricole e forestali	277	399	397	3.300
Corpo forestale dello Stato	650	1.700	2.450	3.800
Salute	1.064	1.418	2.589	2.785
ACI	453	653	3.282	3.624
AGEA	13	13	23	....
CNR	600	600	600	700
CONI	291	291	255	337
CRI	236	236	326	380
ENAC	....	....	414	1.279
ENAM	....	....	....	10
ENEA	1.300	1.300	1.100	2.400
ENIT	152	152	152	152
ENPALS	....	....	-	50
FOFI	25	....	2	10
ICE	1.617	1.616	977	1.880
IIMS	49	49	50	50
INAIL	14.200	15.903	14.200	15.800
INCA	13	9	13	16
INEA	....	150	170	190
INPDAI	163	163	130	450
INPDAP	1.900	2.500	2.500	5.400
INPS	826	35.450	28.450	34.664
IPOST	....	220	....	412
IPSEMA	....	196	135	210
ISAE	160	160	160	160
ISPESL	73	201	55	145
ISS	1.800	1.800	1.200	2.000
ISTAT	2.556	3.241	2.556	2.950
UNIRE	40	40	50	183
Totale Amministrazioni Centrali	**58.443**	**86.887**	**84.035**	**150.527**
Totale Enti	**26.467**	**64.943**	**56.800**	**73.452**
Totale Amm. centrali ed Enti	**84.910**	**151.830**	**140.835**	**223.979**

(*) il dato dell'istruzione comprende le caselle delle scuole

6.3.4 Connettività posti di lavoro, anni 2001 e 2002

Amministrazione	PdL in rete locale in totale		di cui periferiche in rete locale		PdL in rete geografica		di cui periferiche in rete geografica	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1.203	1.247	784	847	1203	1248	784	847
Consiglio di Stato	643	885	393	600	700	885	700	600
Corte dei conti	1.950	2.800	850	1.100	1950	2800	850	1.100
Presidenza del Consiglio	2.252	2.559	50	-	571	40	21	-
Sspa	345	464	285	321	349	464	289	323
Affari esteri	6.600	6.720	3.500	3.600	520	520	500	500
Ambiente	850	950	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	1.373	1.450	-	-	1100	1162	42	42
Beni culturali	4.937	5.100	3.716	3.800	1512	1600	1.056	1.100
Comunicazioni	880	978	624	668	1	-	-	-
Difesa	15.604	32.520	11.092	24.510	5158	14921	3.844	10.020
Arma dei Carabinieri	21.600	51.200	20.200	50.000	6620	51200	5.900	50.000
Economia e finanze								
– Amministrazione finanziaria	44.908	44.388	41.533	41.427	45786	44903	42.407	41.942
– Guardia di finanza	5.400	5.900	4.000	4.500	7400	7400	6.000	6.000
– Monopoli di Stato	691	740	350	334	691	740	350	334
– Tesoro	8.755	9.763	4.966	5.523	7466	8321	4.966	5.523
Giustizia	43.500	50.907	40.000	45.679	24500	32683	21.624	29.490
Interno	25.608	28.697	19.350	21.935	16194	14362	14.059	12.539
Infrastrutture	3.100	6.443	2.100	4.695	1720	4850	1.000	3.745
Istruzione	25.165	26.171	23.722	24.217	16606	17612	15.743	16.238
Lavoro	2.188	3.277	1.685	2.110	2188	3277	1.685	2.110
Politiche agricole e forestali	1.910	2.690	1.207	1.745	1484	2690	1.207	1.745
Corpo forestale dello Stato	2.610	3.350	2.100	2.650	1250	3350	900	2.650
Salute	1.688	1.803	366	435	1315	1237	1.255	1.140
ACI	6.320	5.218	4.645	3.136	6705	5167	4.872	3.121
AGEA	311	460	-	-	-	-	-	-
CNR	600	650	-	-	600	650	-	-
CONI	380	880	-	-	-	-	-	-
CRI	450	550	150	200	180	180	30	30
ENAC	505	890	-	-	445	890	-	-
ENAM	53	60	-	-	-	-	-	-
ENEA	1.300	1.500	1.000	1.200	1300	1500	1.000	1.200
ENIT	137	159	7	7	-	-	-	-
ENPALS	20	50	-	-	302	302	97	97
FOFI	25	25	-	-	-	-	-	-
ICE	1.617	1.616	877	850	1617	1616	877	850
IIMS	50	50	-	-	-	-	-	-
INAIL	14.200	15.418	12.000	13.359	14200	15418	12.000	13.359
INCA	15	29	8	20	-	-	-	-
INEA	150	150	15	10	-	-	-	-
INPDAI	429	453	-	-	-	-	-	-
INPDAP	6.949	7.171	4.812	4.742	6949	7171	4.812	4.742
INPS	31.500	35.450	29.000	32.800	31450	35450	29.000	32.800
IPOST	315	377	15	37	315	367	15	37
IPSEMA	189	196	155	160	189	196	155	160
ISAE	160	160	-	-	-	-	-	-
ISPESL	249	421	116	198	32	37	19	24
ISS	1.800	2.000	-	-	-	-	-	-
ISTAT	2.556	3.241	243	290	2556	3241	243	290
UNIRE	234	299	34	39	234	274	34	34
Totale Amministrazioni Centrali	**223.760**	**291.002**	**182.873**	**240.696**	**146.284**	**216.265**	**125.182**	**187.988**
Totale Enti	**70.514**	**77.473**	**53.077**	**57.048**	**67.074**	**72.459**	**53.154**	**56.744**
Totale Amm. centrali ed Enti	**294.274**	**368.475**	**235.950**	**297.744**	**213.358**	**288.724**	**178.336**	**244.732**

6.3.5 Connettività sedi, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Sedi totali		di cui connesse in rete locale		di cui connesse in rete geografica	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	26	26	25	26	25	26
Consiglio di Stato	42	33	31	33	29	33
Corte dei conti	36	36	27	27	36	36
Presidenza del Consiglio	59	24	46	24	59	-
Sspa	6	6	6	6	6	6
Affari esteri	243	243	243	243	198	198
Ambiente	1	1	1	1	-	-
Attività produttive	20	21	19	19	18	19
Beni culturali	389	389	180	180	300	300
Comunicazioni	20	66	4	20	-	-
Difesa	889	857	746	760	340	577
Arma dei Carabinieri	5.340	5.350	5.340	5.340	4.829	6.000
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	1.485	1.485	1.441	1.472	1.480	1.485
– Guardia di finanza	1.253	1.299	150	150	750	750
– Monopoli di Stato	28	28	28	28	28	28
– Tesoro	255	255	255	255	255	255
Giustizia	1.876	1.758	1.811	1.739	1.266	1.284
Interno	2.329	2.789	1.603	1.367	1.084	1.069
Infrastrutture	288	129	7	55	146	197
Istruzione	12.509	12.509	9.815	9.817	12.508	12.508
Lavoro	118	165	117	114	117	114
Politiche agricole e forestali	151	151	114	114	147	147
Corpo forestale dello Stato	1.499	1.495	400	400	735	900
Salute	9	9	7	9	9	9
ACI	119	112	108	108	108	108
AGEA	4	2	4	2	4	2
CNR	5	4	5	4	5	4
CONI	160	160	19	21	-	-
CRI	60	80	60	80	22	22
ENAC	31	55	28	55	31	55
ENAM	1	1	1	1	1	1
ENEA	15	22	15	16	15	22
ENIT	22	22	1	1	22	22
ENPALS	14	14	-	-	14	14
FOFI	1	1	1	1	-	-
ICE	125	125	125	125	125	125
IIMS	1	1	1	1	-	-
INAIL	240	247	240	247	240	247
INCA	4	4	2	3	-	-
INEA	28	20	2	2	-	-
INPDAI	2	2	2	2	-	-
INPDAP	133	142	133	142	133	142
INPS	603	603	603	603	603	603
IPOST	3	3	3	3	3	3
IPSEMA	5	5	5	5	5	5
ISAE	1	1	1	1	0	
ISPESL	42	45	23	27	23	28
ISS	1	1	1	1	-	-
ISTAT	25	25	25	25	25	25
UNIRE	6	6	6	6	6	6
Totale Amministrazioni Centrali	**28.871**	**29.124**	**22.416**	**22.199**	**24.365**	**25.941**
Totale Enti	**1.651**	**1.703**	**1.414**	**1.482**	**1.384**	**1.433**
Totale Amm. centrali ed Enti	**30.522**	**30.827**	**23.830**	**23.681**	**25.749**	**27.374**

6.3.6 Mainframe, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Numero Mainframe -		Potenza di calcolo (mips)		Capacità dischi (Gigabyte)	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1	1	6	6	30	44
Consiglio di Stato	-	-	-	-	-	-
Corte dei conti	1	(*)	11	(*)	64	(*)
Presidenza del Consiglio	-	-	-	-	-	-
Sspa	-	-	-	-	-	-
Affari esteri	-	-	-	-	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-	-
Attività produttive	1	1	16	16	42	42
Beni culturali	10	10	257	257	2.158	2.158
Comunicazioni	....	4	....	1.950	....	82
Difesa	22	13	1.373	1.460	811	1.814
Arma dei Carabinieri	-	-	-	-	-	-
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	16	4	4.970	5.800	14.050	13.000
– Guardia di finanza	1	1	119	119	840	840
– Monopoli di Stato	1	-	25	-	291	-
– Tesoro	5	1	440	317	3.485	3.000
Giustizia	3	3	225	225	600	600
Interno	12	14	893	951	8.390	8.790
Infrastrutture	1	1	75	240	500	296
Istruzione	2	2	536	536	2.400	2.400
Lavoro	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole e forestali	2	1	15	15	1.345	130
Corpo forestale dello Stato	-	-	-	-	-	-
Salute	1	1	45	45	321	321
ACI	1	1	665	665	3.700	4.200
AGEA	....	2	....	853	....	7.000
CNR	1	1	13	13	120	120
CONI	-	-	-	-	-	-
CRI	-	-	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-	-	-
ENEA	1	1	145	145	300	300
ENIT	-	-	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-	-
FOFI	-	-	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-	-	-
INAIL	2	2	2.846	2.886	7.000	7.000
INCA	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-
INPDAI	1	1	65	65	257	257
INPDAP	4	4	98	98	7.078	7.700
INPS	3	3	3.000	3.000	16.300	16.300
IPOST	1	1	16	16	90	100
IPSEMA	1	2	10	0	94	188
ISAE	-	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-	-
ISS	1	1	35	35	30	30
ISTAT	1	1	25	25	100	100
UNIRE	-	-	-	-	-	-
Totale Amministrazioni Centrali	**79**	**57**	**9.006**	**11.937**	**35.327**	**33.517**
Totale Enti	**17**	**20**	**6.918**	**7.801**	**35.069**	**43.295**
Totale Amm. centrali ed Enti	**96**	**77**	**15.924**	**19738**	**70.396**	**76.812**

(*) la quota del mainframe della Corte dei Conti in comune con la Ragioneria generale dello Stato è stata conteggiata nei dati del Ministero dell'economia e delle finanze

6.3.7 Dipartimentali, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Numero Dipartimentali totale		di cui periferici		Capacità dischi (Gigabyte)	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	28	30	24	25	975	938
Consiglio di Stato	39	39	29	29	664	664
Corte dei conti	84	85	64	64	376	551
Presidenza del Consiglio	82	72	-	-	758	900
Sspa	16	16	6	7	543	560
Affari esteri	380	450	280	330	1.400	1.900
Ambiente	30	26	-	-	3.500	4.000
Attività produttive	22	27	-	-	1.591	1.739
Beni culturali	226	231	171	171	28.750	28.800
Comunicazioni	3	23	0	18	0	421
Difesa	306	430	246	375	3.773	8.002
Arma dei Carabinieri	6.337	6.337	6.240	6.240	192.780	192.780
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	3.215	4.877	3.127	4.818	23.936	36.117
– Guardia di finanza	380	380	340	340	7.800	7.800
– Monopoli di Stato	34	46	27	28	1.249	1.572
– Tesoro	745	654	634	634	8.278	11.500
Giustizia	95	95	80	80	228	228
Interno	2.091	2.284	1.830	2.003	20.427	32.386
Infrastrutture	198	244	153	178	4.000	1.866
Istruzione	282	324	230	254	5.828	10.378
Lavoro	164	254	101	218	2.486	4.191
Politiche agricole e forestali	47	147	21	126	1.766	1.405
Corpo forestale dello Stato	111	116	101	101	1.050	1.150
Salute	392	395	244	224	7.275	7.786
ACI	548	746	322	439	12.151	30.891
AGEA	10	10	-	-	2.046	2.046
CNR	8	8	-	-	350	350
CONI	31	35	26	26	122	122
CRI	23	30	15	18	320	890
ENAC	3	5	-	-	151	300
ENAM	1	1	-	-	4	4
ENEA	25	28	7	8	150	210
ENIT	6	10	0		30	100
ENPALS	-	-	-	-	-	-
FOFI	3	5	-	-	60	200
ICE	6	8	-	-	958	1.200
IIMS	-	-	-	-	-	-
INAIL	832	237	779	200	20.311	16.800
INCA	2	2	1	1	0	6
INEA	12	12	1	1	520	520
INPDAI	30	30	-	-	595	595
INPDAP	305	450	244	340	10.280	12.000
INPS	1.111	1.061	866	806	18.400	15.800
IPOST	....	12	-	-	....	500
IPSEMA	11	15	9	13	809	1.378
ISAE	10	11	-	-	150	152
ISPESL	5	5	-	-	110	110
ISS	20	25	-	-	300	400
ISTAT	71	71	17	17	4.140	4.140
UNIRE	14	23	1	1	320	820
Totale Amministrazioni Centrali	**15.307**	**17.582**	**13.948**	**16.263**	**319.433**	**357.634**
Totale Enti	**3.087**	**2.840**	**2.288**	**1.870**	**72.277**	**89.534**
Totale Amm. centrali ed Enti	**18.394**	**20.422**	**16.236**	**18.133**	**391.710**	**447.168**

6.3.8 Servizi di back-office – livello di copertura dei servizi sulla intranet

Amministrazione	Norme, circolari e documenti amministrativi interni	Annuario elettronico	Accesso a procedure interne	Accesso a basi dati e ad internet	Accesso a documentazione di lavoro	Altro
Avvocatura	P	E	P	P	P	P
Consiglio di Stato	N	N	N	N	N	N
Corte dei conti	N	E	P	E	P	N
Presidenza del Consiglio	P	P	P	P	P	P
Sspa	P	N	P	E	P	P
Affari esteri	E	P	P	P	P	N
Ambiente	P	E	P	P	P	P
Attività produttive	P	P	N	N	N	P
Beni culturali	E	P	P	P	P	P
Comunicazioni	N	N	N	N	N	N
Difesa	P	P	P	P	P	P
Arma dei Carabinieri	E	P	E	P	E	N
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	E	P	P	P	P	P
– Guardia di finanza	E	N	E	P	P	N
– Monopoli di Stato	N	N	P	P	P	N
– Tesoro	P	P	P	P	P	P
Giustizia	P	N	N	P	E	N
Interno	P	N	P	P	P	N
Infrastrutture	P	N	P	N	P	N
Istruzione	E	N	E	E	E	E
Lavoro	P	N	N	P	N	N
Politiche agricole e forestali	P	P	P	P	P	N
Corpo forestale dello Stato	E	E	P	E	E	P
Salute	E	P	P	P	P	P
ACI	P	N	P	E	P	P
AGEA	N	N	N	N	N	N
CNR	P	N	P	P	P	N
CONI	P	N	N	P	P	N
CRI	N	N	P	P	P	N
ENAC	P	N	P	P	P	N
ENAM	N	N	N	N	N	N
ENEA	E	P	P	P	P	N
ENIT	N	N	N	N	N	N
ENPALS	E	N	P	P	P	P
FOFI	N	N	N	N	N	N
ICE	E	E	E	E	E	N
IIMS	P	N	E	E	P	N
INAIL	E	E	E	E	E	N
INCA	N	N	N	N	N	N
INEA	E	N	N	N	E	N
INPDAI	E	N	P	P	E	N
INPDAP	E	N	E	E	P	N
INPS	E	E	E	E	E	E
IPOST	P	N	P	P	P	N
IPSEMA	P	N	N	N	P	N
ISAE	P	N	P	P	P	N
ISPESL	P	N	N	N	P	N
ISS	P	P	P	P	P	N
ISTAT	E	P	E	P	P	N
UNIRE	E	N	E	E	P	N

E = elevata - se la tipologia di servizio risulta presente ma in modo non completo

N = nulla – se la tipologia di servizio in oggetto non è in alcun modo presente

P = parziale – se la tipologia di servizio risulta presente e in grado di soddisfare le principali esigenze cui è destinato

6.3.9 Patrimonio applicativo in punti funzione (FP), anni 2001 e 2002

Amministrazione	Totale FP		FP in linguaggio basso livello		FP in linguaggio Cobol		FP in linguaggio alto livello		FP in linguaggio evoluto	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Corte dei conti	37.895	24.159	-	-	-	15.000	37.895	-	-	9.159
Sspa	276	350	-	-	-	-	-	-	276	350
Affari esteri	33	33	-	-	-	-	-	-	33	33
Monopoli di Stato	-	2.800	-	-	-	-	-	-	-	2.800
Tesoro	14.789	251.852	-	-	-	173.647	-	40	14.789	78.165
Infrastrutture	19.501	17.569	-	-	-		2.500	567	17.001	17.002
Lavoro	-	11.200	-	-	-	-	-	11.200	-	-
Politiche agricole e forestali	50.104	47.073	-	-	31.169	26.650	5.876	5.418	13.059	15.005
Salute	49.200	51.481	-	-	5.000	5.000	41.354	42.959	2.846	3.522
ACI	124.726	138.138	-	-	47.424	49.799	6.890	6.907	70.412	81.432
CNR	500	4.800	-	-	-	-	-	1.300	500	3.500
CRI	11.000	15.000	-	-	-	-	11.000	15.000	-	-
INAIL	-	96.789		563		33.300	-	-	-	62.926
INPDAI	80.000	110.000	-	-	70.000	70.000	-	-	10.000	40.000
INPDAP	13.040	13.000	-	-	-	-	2.000	-	11.040	13.000
ISTAT	92.000	98.000	-	-	-	-	-	-	92.000	98.000
Totale Amm.ni Centrali	**171.798**	**406.517**	-	-	**36.169**	**220.297**	**87.625**	**60.184**	**48.004**	**126.036**
Totale Enti	**321.266**	**475.727**	-	**563**	**117.424**	**153.099**	**19.890**	**23.207**	**183.952**	**298.858**
Totale Amm. centrali ed Enti	**493.064**	**882.244**	-	**563**	**153.593**	**373.396**	**107.515**	**83.391**	**231.956**	**424.894**

Nota: Questa tabella è relativa alle sole amministrazioni che hanno conteggiato parte del loro patrimonio applicativo in punti funzione (FP). Per avere un visione complessiva della dimensione del patrimonio è necessario leggere questa tabella unitamente a quella successiva che conteggia il patrimonio applicativo in Kloc (*Kilo lines of code*).

6.3.10 Patrimonio applicativo in Kloc, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Totale linee di codice		Kloc in linguaggio di basso livello		Kloc in Cobol		Kloc in linguaggio di alto livello		Kloc in linguaggio evoluto	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	165	332	50		6	6		2	109	324
Consiglio di Stato	1.266	2.002	-	-	-	-	1.248	1.970	18	32
Corte dei conti	6.190	-	-	-	3.040	-	-	-	3.150	-
Presidenza del Consiglio	....	....	....	....	....	....	....	....	....	....
Sspa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Affari esteri	10.000	11.000	-	-	-	-	10.000	11.000	-	-
Ambiente	....	....	....	....	....	....	....	....	....	....
Attività produttive	8.388	8.660	365	350	6.943	6.970	915	1.150	165	190
Beni culturali	2.238	2.520			338	450	320	420	1.580	1.650
Comunicazioni	150		-	-	-	-	140		10	
Difesa	23.830	46.268	55	28	3.431	3.884	4.176	4.656	16.168	37.700
Arma dei Carabinieri	2.633	3.045	-	-	-	-	-	-	2.633	3.045
Economia e finanze										
– Amministrazione finanziaria	79.384	81.702	652	426	71.117	73.496	5.661	5.583	1.954	2.197
– Guardia di finanza	9.659	14.285	1.150	-	8.509	6.885	-	-	-	7.400
– Monopoli di Stato	4.570	800	1.500	-	1.970	800	1.100	-	-	-
– Tesoro	39.450	292		292	14.519		24.931	-	-	-
Giustizia	6.317	6.582	50	77	5.552	5.552	535	679	180	274
Interno	29.880	31.572	800	800	22.040	13.590	3.610	3.612	3.430	13.570
Infrastrutture	4.850	5.148	-	-	4.850	5.148	-	-	-	-
Istruzione	15.114	15.746	-	-	13.392	13.101	73	95	1.649	2.550
Lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole e forestali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corpo forestale dello Stato	300	500	-	-	100	100	-	-	200	400
Salute	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ACI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AGEA	6.705	6.705	-	-	2.790	2.790	-	-	3.915	3.915
CNR	3.000	3.000	500	500	2.500	2.500	-	-	-	-
CONI	950	950	-	-	250	250	-	-	700	700
CRI	900	-	-	-	900	-	-	-	-	-
ENAC	102.000	102.000	-	-	-	-	42.000	42.000	60.000	60.000
ENAM	450	450	-	-	-	-	450	450	-	-
ENEA	700	870	-	-	100	70	-	-	600	800
ENIT		22	-	-	-	-	-	22	-	-
ENPALS	3.911	4.383	-	-	3.911	4.383			-	-
FOFI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	2.860	3.150	-	-	850	900	1.260	1.400	750	850
IIMS	60	65	-	-			10	10	50	55
INAIL	8.500	-	1.400		3.600		3.500	-	-	-
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	500	500	-	-	500	500	-	-	-	-
INPDAI	53	53	-	-	-	-	53	53	-	-
INPDAP	3.697	2.500	-	-	3.697	2.500	-	-	-	-
INPS	79.820	89.310	6.000	4.500	58.280	66.400	1.470	3.510	14.070	14.900
IPOST	2.820	2.800	-	-	2.800	2.800	-	-	20	-
IPSEMA	1.301	2.200	-	-	901	1.800	-	-	400	400
ISAE	2.400	2.400	-	-			-	-	2.400	2.400
ISPESL	630	670	10	10	410	425	40	50	170	185
ISS	641	641	1	1	280	280	360	360	-	-
ISTAT	4.150	4.450	-	-	2.500	2.500	1.650	1.950	-	-
UNIRE	1.824	1.824	-	-	800	800	724	724	300	300
Totale Amm.ni Centrali	**244.384**	**230.454**	**4.622**	**1.973**	**155.807**	**129.982**	**52.709**	**29.167**	**31.246**	**69.332**
Totale Enti	**227.872**	**228.943**	**7.911**	**5.011**	**85.069**	**88.898**	**51.517**	**50.529**	**83.375**	**84.505**
Totale Amm. centrali ed Enti	**472.256**	**459.397**	**12.533**	**6.984**	**240.876**	**218.880**	**104.226**	**79.696**	**114.621**	**153.837**

6.3.11 Patrimonio informativo (basi dati), anni 2001 e 2002

Amministrazione	Numero		Dimensione in Gigabyte	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	5	6	10	17
Consiglio di Stato	40	40	101	129
Corte dei conti	11	9	130	72
Presidenza del Consiglio	32	20	5	18
Sspa	14	16	-	-
Affari esteri	57	49	345	338
Ambiente	3	3	2.576	2.576
Attività produttive	28	39	631	658
Beni culturali	43	43	659	659
Comunicazioni	4	5	4	14
Difesa	101	109	1.547	1.674
Arma dei Carabinieri	8	9	1.406	333
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	156	177	5.877	20.103
– Guardia di finanza	4	4	1.065	1.065
– Monopoli di Stato	14	9	22	13
– Tesoro	81	107	526	714
Giustizia	60	60	344	344
Interno	76	76	2.619	2.619
Infrastrutture	63	66	88	164
Istruzione	26	34	192	234
Lavoro	9	9	4	4
Politiche agricole e forestali	9	9	155	359
Corpo forestale dello Stato	11	11	339	442
Salute	40	44	59	95
ACI	22	29	935	1.049
AGEA	15	15	802	802
CNR	7	6	87	86
CONI	3	3	3	3
CRI	7	8	31	134
ENAC	4	5	6	7
ENAM	1	1	2	2
ENEA	5	5	1	1
ENIT	1	1	2	2
ENPALS	1	1	54	54
FOFI	1	4	30	39
ICE	13	15	161	177
IIMS	6	7	4	6
INAIL	52	52	2.379	2.379
INCA	..	..	..	..
INEA	4	4	7	7
INPDAI	6	10	362	733
INPDAP	9	6	1.158	1.355
INPS	54	35	7.030	7.044
IPOST	4	4	56	56
IPSEMA	10	10	7	7
ISAE	5	5	11	11
ISPESL	9	9	4	11
ISS	7	10	17	17
ISTAT	47	60	601	641
UNIRE	10	10	26	54
Totale Amministrazioni Centrali	**895**	**954**	**18.704**	**32.644**
Totale Enti	**303**	**315**	**13.776**	**14.677**
Totale Amm. centrali ed Enti	**1.198**	**1.269**	**32.480**	**47.321**

6.3.12 Datawarehouse e sistemi di DSS

Amministrazione	Numero sistemi datawarehouse e dss(*)		Numero utenti datawarehouse e dss(*)	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	-	-	-	-
Consiglio di Stato	-	-	-	-
Corte dei conti	-	-	-	-
Presidenza del Consiglio	-	1	-	5
Sspa	-	-	-	-
Affari esteri	-	-	-	-
Ambiente	-	1	-	20
Attività produttive	2	2	10	34
Beni culturali	-	-	-	-
Comunicazioni	-	-	-	-
Difesa	-	1	-	10
Arma dei Carabinieri	1	1	55	55
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	4	4	155	4.415
– Guardia di finanza	1	1	500	500
– Monopoli di Stato	-	1	-	3
– Tesoro	4	4	65	65
Giustizia	-	1	-	10
Interno	-	1	-	400
Infrastrutture	3	3	14	14
Istruzione	2	3	60	1.260
Lavoro	-	-	-	-
Politiche agricole e forestali	-	-	-	-
Corpo forestale dello Stato	-	1	-	145
Salute	1	1	2	2
ACI	7	15	200	300
AGEA	-	-	-	-
CNR	1	1	30	30
CONI	-	-	-	-
CRI	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-
ENAM	-	-	-	-
ENEA	1	1	50	20
ENIT	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-
FOFI	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-
INAIL	1	1	2.500	2.500
INCA	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-
INPDAI	-	-	-	-
INPDAP	2	2	30	30
INPS	3	5	100	50
IPOST	-	-	-	-
IPSEMA	-	-	-	-
ISAE	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-
ISTAT	....	2	....	144.360
UNIRE	-	-	-	-
Totale Amministrazioni Centrali	**18**	**26**	**861**	**6938**
Totale Enti	**15**	**27**	**2.910**	**147.290**
Totale Amm. centrali ed Enti	**33**	**53**	**3.771**	**154.228**

6.4 Informazioni di base - Organizzazione e processi per l'ICT

6.4.1 Addetti ICT, anni 2001 e 2002 e addetti ICT disponibili (anni persona), anno 2002

Amministrazione	Addetti ICT		Addetti ICT centrali		Addetti ICT periferici		Addetti ICT (anni persona)
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2002
Avvocatura	69	68	19	18	50	50	43
Consiglio di Stato	38	40	8	10	30	30	25
Corte dei conti	153	270	119	120	34	150	110
Presidenza del Consiglio	92	85	92	85	-	-	80
Sspa	11	11	8	8	3	3	11
Affari esteri	118	138	118	69	-	69	138
Ambiente	26	12	26	12	-	-	12
Attività produttive	206	206	204	204	2	2	77
Beni culturali	1.098	1.296	96	96	1.002	1.200	1.231
Comunicazioni	37	66	14	19	23	47	27
Difesa	4.559	4.500	1.650	1.600	2.909	2.900	4.500
Arma dei Carabinieri	1.227	1.227	284	284	943	943	1.227
Economia e finanze							
– Amministrazione finanziaria	1.368	1.279	252	221	1.116	1.058	871
– Guardia di finanza	240	370	151	150	89	220	370
– Monopoli di Stato	90	84	42	36	48	48	57
– Tesoro	704	602	324	302	380	300	440
Giustizia	599	573	599	573	-	-	598
Interno	3.474	3.474	1.328	1.328	2.146	2.146	439
Infrastrutture	1.022	994	222	342	800	652	445
Istruzione	24	43	23	24	1	19	34
Lavoro	250	290	50	50	200	240	160
Politiche agricole e forestali	8	8	8	8	-	-	6
Corpo forestale dello Stato	135	105	40	35	95	70	100
Salute	39	38	39	38	-	-	38
ACI	264	240	106	82	158	158	114
AGEA	9	9	9	9	-	-	9
CNR	57	57	57	57	-	-	57
CONI	5	5	5	5	-	-	5
CRI	11	13	7	9	4	4	13
ENAC	9	10	9	10	-	-	10
ENAM	1	2	1	2	-	-	2
ENEA	27	31	27	31	-	-	30
ENIT	2	7	2	7	-	-	7
ENPALS	12	18	12	18	-	-	18
FOFI	3	3	3	3	-	-	3
ICE	24	24	24	24	-	-	24
IIMS	3	4	3	4	-	-	3
INAIL	480	562	217	240	263	322	562
INCA	-	-	-	-	-	-	-
INEA	7	8	7	8	-	-	8
INPDAI	5	5	5	5	-	-	5
INPDAP	195	294	145	154	50	140	204
INPS	834	802	318	291	516	511	802
IPOST	2	5	2	5	-	-	4
IPSEMA	8	8	3	3	5	5	8
ISAE	14	16	14	16	-	-	16
ISPESL	38	42	38	37	-	5	32
ISS	35	35	35	35	-	-	35
ISTAT	128	119	128	119	-	-	117
UNIRE	12	16	12	16	-	-	15
Totale Amministrazioni Centrali	**15.587**	**15.779**	**5.716**	**5.632**	**9.871**	**10.147**	**11.039**
Totale Enti	**2.185**	**2.335**	**1.189**	**1.190**	**996**	**1.145**	**2.103**
Totale Amm. centrali ed Enti	**17.772**	**18.114**	**6.905**	**6.822**	**10.867**	**11.292**	**13.142**

6.4.2 Addetti ICT disponibili (anni persona) e impegno, anno 2002

Amministrazione	Addetti ICT (anni persona)		Impegno in attività di sviluppo (%)		Impegno in attività di manutenzione (%))		Impegno in attività di esercizio (%)	
	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia
Avvocatura	18	25	17,0	5,0	14,0	40,0	69,0	55,0
Consiglio di Stato	10	15	15,0	-	20,0	-	65,0	100
Corte dei conti	80	30	33,0	27,0	8,0	13,0	59,0	60,0
Presidenza del Consiglio	80	-	25,0	-	35,0	-	40,0	-
Sspa	8	3	26,0	6,0	4,0	13,0	70,0	81,0
Affari esteri	69	69	30,0	18,0	15,0	17,0	55,0	65,0
Ambiente	12	-	20,0	-	-	-	80,0	-
Attività produttive	75	2	20,0	-	5,0	-	75,0	100
Beni culturali	91	1.140	15,0	20,0	35,0	25,0	50,0	55,0
Comunicazioni	13	14	16,0	18,0	39,0	27,0	45,0	55,0
Difesa	1.600	2.900	20,0	21,0	25,0	23,0	55,0	56,0
Arma dei Carabinieri	284	943	45,0	-	15,0	-	40,0	100
Economia e finanze								
– Amministrazione finanziaria	221	650	10,0	5,0	10,0	5,0	80,0	90,0
– Guardia di finanza	150	220	29,0	-	23,0	100	48,0	-
– Monopoli di Stato	36	21	7,0	-	9,0	-	84,0	100
– Tesoro	290	150	20,0	-	14,0	-	66,0	-
Giustizia	598	-	5,0	-	-	-	95,0	0,0
Interno	239	200	24,0	23,0	26,0	47,0	50,0	30,0
Infrastrutture	313	132	17,0	24,0	17,0	16,0	66,0	60,0
Istruzione	24	10	26,0	5,0	-	-	74,0	95,0
Lavoro	40	120	30,0	10,0	5,0	-	65,0	90,0
Politiche agricole e forestali	6	-	80,0	-	-	-	20,0	-
Corpo forestale dello Stato	30	70	58,0	10,0	5,0	3,0	37,0	87,0
Salute	38	-	-	-	-	-	100	-
ACI	66	48	42,0	34,0	-	-	58,0	66,0
AGEA	9	-	-	-	10,0	-	90,0	-
CNR	57	-	27,0	-	10,0	-	63,0	-
CONI	5	-	15,0	-	25,0	-	60,0	-
CRI	9	4	30,0	18,0	27,0	37,0	43,0	45,0
ENAC	10	-	38,0	-	5,0	-	57,0	-
ENAM	2	-	-	-	-	-	-	-
ENEA	30	-	25,0	-	15,0	-	60,0	-
ENIT	7	-	9,0	-	-	-	91,0	-
ENPALS	18	-	32,0	-	24,0	-	44,0	-
FOFI	3	-	....	-	....	-	....	-
ICE	24	-	21,0	-	8,0	-	71,0	-
IIMS	3	-	36,0	-	33,0	-	31,0	-
INAIL	240	322	30,0	10,0	10,0	-	60,0	90,0
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	8	-	-	-	-	-	100	-
INPDAI	5	-	-	-	-	-	100	-
INPDAP	154	50	43,0	17,0	14,0	-	43,0	83,0
INPS	291	511	44,0	34,0	12,0	30,0	44,0	36,0
IPOST	4	-	30,0	-	-	-	70,0	-
IPSEMA	3	5	20,0	10,0	5,0	20,0	75,0	70,0
ISAE	16	-	10,0	-	20,0	-	70,0	-
ISPESL	30	2	24,0	25,0	11,0	-	65,0	75,0
ISS	35	-	28,0	-	22,0	-	50,0	-
ISTAT	117	-	6,0	-	13,0	-	81,0	-
UNIRE	15	-	25,0	-	20,0	-	55,0	-
Totale Amministrazioni centrali	**4.325**	**6.714**	**19,9**	**15,1**	**17,4**	**20,6**	**62,7**	**64,3**
Totale Enti	**1.161**	**942**	**31,8**	**24,7**	**11,7**	**16,5**	**56,5**	**58,8**
Totale Amm. centrali ed Enti	**5.486**	**7.656**	**22,4**	**16,3**	**16,2**	**20,1**	**61,4**	**63,6**

6.4.3 Formazione, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Allievi informatici				Allievi non informatici			
	N° giornate allievo		N° allievi		N° giornate allievo		N° allievi	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	221	16	16	9	....	775	....	506
Consiglio di Stato	....	....	....	....	....	80	....	10
Corte dei conti	297	837	78	55	5.210	3.389	1.296	1.132
Presidenza del Consiglio	....	3	....	38	....	3	100	189
Sspa	40	59	4	6	287	204	30	74
Affari esteri	120	234	20	39	5.000	234	500	39
Ambiente	....	4	....	2	....	....	....	....
Attività produttive	825	762	177	153	111	854	37	460
Beni culturali	3.801	1.936	700	365	....	....	....	....
Comunicazioni	30	75	13	22	....	2.104	....	376
Difesa	....	22.700	....	7.425	34.439	21.442	9.557	6.929
Arma dei Carabinieri	3.523	41.404	875	6.308	22.475	41.404	42.821	6.308
Economia e finanze								
– Amministrazione finanziaria	485	575	140	148	7.013	15.687	2.284	7.249
– Guardia di finanza	1.105	520	95	130	6.020	12.651	1.026	3.051
– Monopoli di Stato	5	8	1	9	....	....	....	....
– Tesoro	2.295	480	241	353	5.027	2.568	1.499	892
Giustizia	1.129	2.896	324	442	9.557	2.896	1.991	895
Interno	2.775	1.021	3.096	424	....	16.533	....	4.150
Infrastrutture	700	1.516	70	187	3.670	1.620	70	162
Istruzione (*)	117	126	16	21	146.988	38.000	31.834	....
Lavoro	5	7	70	280	10	2.500	30	250
Politiche agricole e forestali	....	25	....	5	753	1.345	334	403
Corpo forestale dello Stato	675	1.260	135	105	2.800	4.800	550	2.100
Salute	531	277	20	39	....	45.612	....	1.468
ACI	677	376	45	237	4.706	5.283	2.725	2.631
AGEA	....	....	....	....	....	....	....	....
CNR	15	8	18	10	....	8	....	300
CONI	....	....	....	....	530	600	279	300
CRI	105	90	7	9	300	30	100	10
ENAC	....	....	....	....	....	....	....	....
ENAM	....	....	....	....	....	....	....	....
ENEA	60	130	10	15	60	600	20	200
ENIT	....	....	....	....	....	....	....	....
ENPALS	12	12	7	9	1.180	1.144	295	286
FOFI	....	....	....	....	15	....	5	....
ICE	882	418	19	20	1.490	1.138	358	364
IIMS	6	....	3	....	....	....	....	....
INAIL	5.205	4.200	750	700	....	3.267	8.600	949
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	7	13	1	2	1	2	5	10
INPDAI	....	....	5	....	100	....	150	....
INPDAP	815	808	163	83	4.920	580	820	270
INPS	996	11.650	245	508	8.750	20.000	2.959	10.000
IPOST	....	8	....	2	1.600	300	320	268
IPSEMA	....	....	....	....	345	690	165	280
ISAE	....	12	....	3	....	....	....	....
ISPESL	15	112	3	20	1.091	1.168	166	161
ISS	10	60	20	20	3	3	200	200
ISTAT	880	512	113	115	3.022	4.155	636	818
UNIRE	....	35	....	4	....	117	....	18
Totale Amministrazioni centrali	**18.679**	**76.741**	**6.091**	**16.565**	**249.360**	**214.701**	**93.959**	**36.643**
Totale Enti	**9.685**	**18.444**	**1.409**	**1.757**	**28.113**	**39.085**	**17.803**	**17.065**
Totale Amm. centrali ed Enti	**28.364**	**95.185**	**7.500**	**18.322**	**277.473**	**253.786**	**111.762**	**53.708**

(*) la formazione degli allievi non informatici dell'istruzione comprende anche i dati di soggetti esterni al Ministero

6.4.4 Rapporti con l'esterno - Siti Web, anno 2002

Amministrazioni	Sito principale	Siti complessivamente gestiti	N° richieste anno (in migliaia)	N° visite anno (in migliaia)
Avvocatura	si	1	....	....
Consiglio di Stato	si	1	7.500	2.500
Corte dei conti	si	1	6.730	196
Presidenza del Consiglio	si	12	250	180
Sspa	si	1	....	....
Affari esteri	si	1	10.000	10.000
Ambiente	si	1	....	....
Attività produttive	si	3	15.567	1.380
Beni culturali	si	40	84.868	1.760
Comunicazioni	si	1	....	100
Difesa	si	5	6.200	5.800
Arma dei Carabinieri	si	1	40.000	2.700
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	si	64	2.374	-
– Guardia di finanza	si	1	7.232	253
– Monopoli di Stato	si	1	....	....
– Tesoro	si	1	....	....
Giustizia	si	1	57.780	25.544
Interno	si	17	67.002	1.320
Infrastrutture	si	3	....	351
Istruzione	si	2	19.756	16.447
Lavoro	si	1	....	....
Politiche agricole e forestali	si	2	....	....
Corpo forestale dello Stato	si	2	6.000	600
Salute	si	1	6.150	1.537
ACI	si	3	37.482	7.060
AGEA	no	-	-	-
CNR	si	15	....	....
CONI	si	2	4.000	650
CRI	si	200	....	30
ENAC	si	1	3.500	115
ENAM	no	-	-	-
ENEA	si	20	....	....
ENIT	si	1	1.400	1.100
ENPALS	si	1	3.000	300
FOFI	si	1	....	60
ICE	si	15	....	1.741
IIMS	si	1	....	....
INAIL	si	3	1.980	961
INCA	si	1	....	....
INEA	si	3	....	....
INPDAI	si	1	....	....
INPDAP	si	2	....	3.000
INPS	si	1	....	....
IPOST	si	1	150	150
IPSEMA	si	1	....	....
ISAE	si	1	1	3
ISPESL	si	5	....	950
ISS	si	1	....	....
ISTAT	si	22	100.000	2.100
UNIRE	no	-	--	-
Totale Amministrazioni centrali		**164**	**337.418**	**70.668**
Totale Enti		**302**	**151.519**	**18.221**
Totale Amm. centrali ed Enti		**466**	**488.937**	**88.888**

6.5 Informazioni di base - Spesa informatica

6.5.1 Volumi di spesa, anni 2001e 2002

Amministrazione	Spesa totale per l'informatica (stima) *(migliaia di euro)*		Spesa interna per il personale ICT (stima) *(migliaia di euro)*		Spesa esterna per beni e servizi *(migliaia di euro)*	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	3.422	3.387	1.891	1.911	1.531	1.476
Consiglio di Stato	5.794	8.161	1.041	1.124	4.753	7.037
Corte dei conti	22.135	24.334	4.192	7.590	17.943	16.744
Presidenza del Consiglio	5.359	7.810	2.521	2.389	2.838	5.421
Sspa	2.201	2.526	301	309	1.900	2.217
Affari esteri	8.716	19.673	3.233	3.879	5.483	15.794
Ambiente	3.116	4.697	712	337	2.404	4.360
Attività produttive	8.165	8.213	5.645	5.791	2.520	2.422
Beni culturali	40.607	47.381	30.085	36.431	10.522	10.950
Comunicazioni	2.814	3.325	1.014	1.855	1.800	1.470
Difesa	179.692	199.969	124.917	126.495	54.775	73.474
Arma dei Carabinieri	49.990	162.384	33.620	34.491	16.370	127.893
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	632.280	555.247	37.483	35.953	594.797	519.294
– Guardia di finanza	23.903	70.113	6.576	10.401	17.327	59.712
– Monopoli di Stato	3.289	3.718	2.466	2.361	823	1.357
– Tesoro	159.495	174.827	19.290	16.922	140.205	157.905
Giustizia	218.922	188.140	16.413	16.107	202.509	172.033
Interno	150.360	164.463	95.188	97.654	55.172	66.809
Infrastrutture	63.351	80.084	28.003	27.941	35.348	52.143
Istruzione	119.555	110.213	657	1.209	118.898	109.004
Lavoro	29.494	19.957	6.850	8.152	22.644	11.805
Politiche agricole e forestali	25.895	17.113	219	225	25.676	16.888
Corpo forestale dello Stato	8.906	7.152	3.699	2.952	5.207	4.200
Salute	29.479	31.417	1.069	1.068	28.410	30.349
ACI	84.600	79.037	9.000	8.402	75.600	70.635
AGEA	69.907	59.421	307	315	69.600	59.106
CNR	3.839	5.937	1.943	1.996	1.896	3.941
CONI	23.970	23.090	170	175	23.800	22.915
CRI	1.110	1.033	375	455	735	578
ENAC	1.421	2.211	307	350	1.114	1.861
ENAM	387	388	34	70	353	318
ENEA	4.510	9.055	920	1.085	3.590	7.970
ENIT	698	1.135	68	245	630	890
ENPALS	2.252	2.452	409	630	1.843	1.822
FOFI	184	252	102	105	82	147
ICE	14.996	12.789	818	840	14.178	11.949
IIMS	155	176	102	140	53	36
INAIL	154.623	127.699	16.363	19.676	138.260	108.023
INCA	36	33	-	-	36	33
INEA	508	525	239	280	269	245
INPDAI	10.812	8.041	170	175	10.642	7.866
INPDAP	37.147	42.656	6.648	10.293	30.499	32.363
INPS	135.094	176.824	28.431	28.078	106.663	148.746
IPOST	18.918	21.928	68	175	18.850	21.753
IPSEMA	1.813	2.110	273	280	1.540	1.830
ISAE	2.319	1.747	477	560	1.842	1.187
ISPESL	2.888	3.251	1.295	1.470	1.593	1.781
ISS	2.036	3.179	1.193	1.225	843	1.954
ISTAT	41.667	20.151	4.364	4.166	37.303	15.985
UNIRE	1.805	2.697	409	560	1.396	2.137
Totale Amministrazioni centrali	**1.796.939**	**1.914.305**	**427.084**	**443.548**	**1.369.855**	**1.470.757**
Totale Enti	**617.697**	**607.819**	**74.487**	**81.748**	**543.210**	**526.071**
Totale Amm. centrali ed Enti	**2.414.635**	**2.522.124**	**501.570**	**525.296**	**1.913.065**	**1.996.828**

6.5.2 *Modalità di acquisizione, anno 2002*

Amministrazioni	Spesa per l'acquisto beni e servizi *(migliaia di euro)*	Gara (%)	Trattativa privata (%)	Convenzioni con centrale acquisti (%)	Acquisti in economia (%)
Avvocatura	1476	42,1	37,7	1,9	18,3
Consiglio di Stato	7037	2,5	13,1	16,5	67,8
Corte dei conti	16.744	77,1	18,4	2,2	2,3
Presidenza del Consiglio	5421	12,2	2,9	23,3	61,6
Sspa	2217	-	30,0	0,1	69,9
Affari esteri	15.794	19,4	18,5	1,7	60,4
Ambiente	4.360	48,2	32,9	18,9	-
Attività produttive	2422	10,2	52,6	23,7	13,4
Beni culturali	10.950	76,8	7,6	0,1	15,5
Comunicazioni	1470	-	74,3	7,3	18,4
Difesa	73.474	45,4	8,1	6,1	40,4
Arma dei Carabinieri	127.893	3,2	95,4	0,5	0,9
Economia e finanze					
– Amministrazione finanziaria	519.294	0,3	99,7	-	-
– Guardia di finanza	59.712	32,5	40,5	16,5	10,5
– Monopoli di Stato	1357	-	90,7	-	9,3
– Tesoro	157.905	52,7	2,5	42,9	2,0
Giustizia	172.033	9,6	85,0	5,5	-
Interno	66809	1,2	75,5	8,7	14,6
Infrastrutture	52.143	44,9	51,3	3,5	0,4
Istruzione	109.004	17,4	82,5	-	-
Lavoro	11.805	20,3	27,2	32,2	20,2
Politiche agricole e forestali	16888	-	99,8	-	0,2
Corpo forestale dello Stato	4200	-	28,6	71,4	-
Salute	30.349	14,0	85,2	0,7	0,1
ACI	70.635	2,0	97,0	0,3	0,6
AGEA	59.106	100	-	-	-
CNR	3941	-	51,9	1,3	46,9
CONI	22915	-	1,6	1,5	96,8
CRI	578	71,2	27,4	1,4	-
ENAC	1.861	93,6	6,4	-	-
ENAM	318	-	100	-	-
ENEA	7.970	25,1	49,8	-	25,1
ENIT	890	39,0	61,0	-	-
ENPALS	1822	2,5	89,2	8,2	-
FOFI	147	-	44,4	55,6	-
ICE	11.949	15,1	84,9	-	-
IIMS	36	-	77,8	-	22,2
INAIL	108.023	35,9	61,9	0,3	1,9
INCA	33	-	100	-	-
INEA	245	-	91,8	-	8,2
INPDAI	7.866	87,2	11,5	1,1	0,3
INPDAP	32363	2,1	94,5	3,5	-
INPS	148.746	61,1	34,7	3,9	0,3
IPOST	21.753	100	-	-	-
IPSEMA	1.830	87,4	1,7	4,6	6,2
ISAE	1187	100	-	-	-
ISPESL	1781	18,2	18,4	10,7	52,7
ISS	1954	41,8	7,7	2,6	48,0
ISTAT	15.985	40,0	53,8	1,4	4,9
UNIRE	2137	5,4	87,6	6,5	0,5
Totale Amm.ni centrali	**1.470.757**	**16,3**	**70,8**	**7,6**	**5,3**
Totale Enti	**526.071**	**44,8**	**47,4**	**1,7**	**6,1**
Totale Amm. centrali ed Enti	**1.996.828**	**23,9**	**64,5**	**6,0**	**5,5**

6.5.3 Ripartizione per attività della spesa, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Spesa esterna per attività di sviluppo *(migliaia di euro)*		Spesa esterna per attività di manutenzione e gestione *(migliaia di euro)*	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	767	502	764	974
Consiglio di Stato	2.832	4.187	1.921	2.850
Corte dei conti	16.401	9.334	1.542	7.410
Presidenza del Consiglio	2.838	3.854	-	1.567
Sspa	1.134	1.370	766	847
Affari esteri	-	7.434	5.483	8.360
Ambiente	1.719	3.619	685	741
Attività produttive	1329	1.265	1191	1.157
Beni culturali	5.479	5.897	5.043	5.053
Comunicazioni	1.684	1.319	116	151
Difesa	35.855	50.270	18.920	23.204
Arma dei Carabinieri	14.652	125.095	1.718	2.798
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	341.911	326.314	252.886	192.980
– Guardia di finanza	7.679	50.214	9.648	9.498
– Monopoli di Stato	345	609	478	748
– Tesoro	84.986	98.011	55.219	59.894
Giustizia	104.634	75.513	97.875	96.520
Interno	41.509	54.645	13.663	12.164
Infrastrutture	11.451	21.133	23.897	31.010
Istruzione	13.961	12.856	104.937	96.148
Lavoro	15.603	8.026	7.041	3.779
Politiche agricole e forestali	4.379	4.108	21.297	12.780
Corpo forestale dello Stato	4.351	3.450	856	750
Salute	10.025	8.664	18.385	21.685
ACI	32.703	29.727	42.897	40.908
AGEA	9.600	-	60.000	59.106
CNR	865	3.116	1.031	825
CONI	1.165	2.563	22.635	20.352
CRI	735	308	-	270
ENAC	203	187	911	1.674
ENAM	-	-	353	318
ENEA	1.430	2.570	2.160	5.400
ENIT	119	455	511	435
ENPALS	587	443	1.256	1.379
FOFI	17	72	65	75
ICE	3.961	4.339	10.217	7.610
IIMS	50	35	3	1
INAIL	69.106	31.488	69.154	76.535
INCA	22	25	14	8
INEA	205	180	64	65
INPDAI	4.393	2.580	6.249	5.286
INPDAP	14.382	14.997	16.117	17.366
INPS	49.144	64.133	57.519	84.613
IPOST	-	5.027	18.850	16.726
IPSEMA	676	1.007	864	823
ISAE	1.401	1.045	441	142
ISPESL	1.333	1.232	260	549
ISS	278	1.114	565	840
ISTAT	6.742	7.823	30.561	8.162
UNIRE	399	526	997	1.611
Totale Amm.ni centrali	**725.524**	**877.689**	**644.331**	**593.068**
Totale Enti	**199.516**	**174.992**	**343.694**	**351.079**
Totale Amm. centrali ed Enti	**925.040**	**1.052.681**	**988.025**	**944.147**

6.5.4 Note ai dati

ACI

N. addetti dotati di firma digitale: il valore riportato si riferisce al solo personale della Direzione Sistemi Informativi. Rispetto al 2001, per ottimizzazioni prestazionali del sistema, sono state eliminate le firme digitali "leggere" per lo Sportello Telematico.

AGEA

Spese di sviluppo e di gestione: il valore indicato comprende importi relativi ad attività gestionali non prettamente informatiche e servizi di carattere ingegneristico sul territorio.

CORTE DEI CONTI

Mainframe (numerosità. potenza di calcolo e capacità di memorizzazione): la quota parte delle informazioni relative al mainframe della Corte dei Conti, in comune con la Ragioneria Generale dello Stato, è stata conteggiata nei dati del Ministero dell' economia e delle finanze

AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA

Totale mainframe: i mainframe, dislocati presso le UOP, sono stati dismessi in seguito alla soppressione dei 12 Centri di Servizio delle Entrate presenti su tutto il territori nazionale.

GIUSTIZIA

Addetti ICT: sono stati conteggiati solo gli addetti ICT dipendenti dell'URSIA e non quelli presenti su tutto il territori nazionale (CSIA,...).

GUARDIA DI FINANZA

Spese di sviluppo e di gestione: i valori riportati sono stati depurati dell'importo relativo alle spese SOGEI. L'amministrazione ha usufruito del finanziamento regolato dalla legge n. 217 del 1992 sul potenziamento del Ministero dell'Interno (41 milioni di euro) nonché del finanziamento previsto dal Programma Operativo Nazionale (2,5 milioni di euro).

Postazioni con accesso ad internet: l'accesso ad internet avviene tramite intranet, previa abilitazione.

N. addetti dotati di firma digitale: le firme digitali attive nel 2001 sono state attualmente dismesse in quanto relative alla rete G-NET non più utilizzata.

INAIL

Totale dipartimentali: rispetto al 2001, la significativa flessione del dato è imputabile alla dismissione dei dipartimentali IBM 9221.

INDUSTRIA

Per quanto concerne i riferimenti al personale (unità ed attività interna), stante l'assenza al momento del relativo aggiornamento da parte della Direzione Generale competente. sono stati confermati i dati del consuntivo 2001. Si precisa, inoltre, che per le attività di "gestione sistemi" e "gestione reti" il Ministero si avvale di appositi contratti di "outsourcing".

INTERNO

Addetti ICT: il numero degli addetti ICT pubblicato sulla Relazione 2001 comprendeva erroneamente anche il personale che utilizza il solo apparato terminale.

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

La mancanza di dati sulle UOP è dovuta alla riorganizzazione della Presidenza del Consiglio, avvenuta nel 2002, con il trasferimento di competenze ad altre amministrazioni.

6.6 Indicatori

6.6.1 Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile, anni 2001 e 2002

Amministrazione	PdL / dipendenti informatizzabili		Pdl centrali / dipendenti informatizzabili centrali		Pdl periferiche / dipendenti informatizzabili periferici	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	0,90	0,95	1,08	1,01	0,82	0,92
Consiglio di Stato	1,26	1,51	1,0	1,0	1,37	1,72
Corte dei conti	1,05	1,05	1,10	1,12	0,99	0,95
Presidenza del Consiglio	0,87	1,20	0,84	1,20	-	-
Sspa	1,01	1,03	1,0	1,05	1,03	1,02
Affari esteri	1,36	1,43	1,20	1,16	1,50	1,70
Ambiente	0,95	1,0	0,95	1,0	-	-
Attività produttive	0,93	0,92	1,0	0,98	0,28	0,28
Beni culturali	0,50	0,55	1,03	0,97	0,45	0,50
Comunicazioni	0,85	1,0	0,87	1,03	0,84	0,99
Difesa	0,85	0,93	0,92	0,91	0,83	0,93
Arma dei Carabinieri	0,88	0,98	0,95	0,60	0,87	1,0
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	0,94	1,04	1,53	1,11	0,92	1,04
– Guardia di finanza	0,40	0,42	2,06	2,32	0,29	0,30
– Monopoli di Stato	0,81	0,85	0,80	1,06	0,81	0,69
– Tesoro	0,73	0,98	0,70	0,95	0,76	1,0
Giustizia	0,63	0,63	0,63	1,60	0,63	0,59
Interno	0,78	0,86	0,84	0,87	0,76	0,86
Infrastrutture	0,42	0,73	0,81	1,63	0,36	0,59
Istruzione	0,73	0,94	0,75	1,42	0,72	0,83
Lavoro	0,61	0,71	0,96	1,09	0,53	0,63
Politiche agricole e forestali	0,98	1,37	1,09	1,41	0,93	1,34
Corpo forestale dello Stato	0,57	0,73	0,56	0,80	0,57	0,72
Salute	0,90	0,92	1,14	1,10	0,52	0,62
ACI	1,08	1,09	0,98	0,96	1,10	1,12
AGEA	1,23	1,23	1,23	1,23	-	-
CNR	0,91	0,99	0,91	0,99	-	-
CONI	0,83	0,80	0,93	0,93	0,67	0,60
CRI	1,71	1,25	1,78	1,0	1,67	1,50
ENAC	0,55	0,72	1,55	2,31	0,14	0,0
ENAM	0,97	1,33	1,48	1,33	-	-
ENEA	1,12	1,53	1,02	1,04	1,15	1,74
ENIT	1,13	0,93	1,30	1,34	0,94	0,61
ENPALS	1,23	1,30	1,54	1,94	0,93	0,68
FOFI	1,04	1,19	1,04	1,19	-	-
ICE	0,99	0,97	1,22	1,22	0,85	0,83
IIMS	1,32	1,32	1,32	1,32	-	-
INAIL	1,13	1,16	1,29	1,35	1,11	1,13
INCA	1,40	1,45	1,50	1,50	1,36	1,43
INEA	1,26	1,28	1,23	1,20	1,32	1,45
INPDAI	1,18	1,17	1,18	1,17	-	-
INPDAP	0,95	1,08	0,93	1,17	0,96	1,05
INPS	0,93	1,03	1,22	1,05	0,92	1,03
IPOST	1,01	1,01	1,0	1,01	1,25	1,0
IPSEMA	0,94	0,97	1,06	1,09	0,91	0,94
ISAE	1,0	1,0	1,0	1,0	-	-
ISPESL	1,28	1,32	1,47	1,50	1,06	1,14
ISS	1,44	1,13	1,44	1,13	-	-
ISTAT	1,20	1,37	1,20	1,35	1,24	1,63
UNIRE	1,21	1,41	1,21	1,42	1,0	1,0
Media Amm.ni centrali	**0,75**	**0,83**	**0,92**	**1,07**	**0,72**	**0,79**
Media Enti	**1,01**	**1,08**	**1,17**	**1,19**	**0,96**	**1,05**
Media Amm. centrali ed Enti	**0,79**	**0,87**	**0,97**	**1,09**	**0,75**	**0,82**

6.6.2 Incidenza dei PC portatili, anni 2001e 2002 (in percentuale)

Amministrazione	PC portatili / PC totali		PC portatili / dipendenti Informatizzabili	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	16,5	16,9	17,7	19,3
Consiglio di Stato	4,1	4,8	5,4	7,6
Corte dei conti	14,2	14,5	17,5	17,7
Presidenza del Consiglio	0,0	5,3	0,0	6,7
Sspa	21,1	24,0	26,7	31,5
Affari esteri	3,2	3,6	4,5	5,4
Ambiente	9,1	14,3	9,5	16,7
Attività produttive	2,1	5,1	2,0	4,9
Beni culturali	1,9	2,2	0,9	1,2
Comunicazioni	11,4	11,9	10,9	13,1
Difesa	1,9	4,4	1,6	4,2
Arma dei Carabinieri	6,8	9,1	6,4	9,8
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	5,0	6,0	4,9	6,6
– Guardia di finanza	10,6	13,6	4,7	6,5
– Monopoli di Stato	-	7,3	-	6,6
– Tesoro	1,3	1,3	1,0	1,3
Giustizia	19,0	22,4	14,1	17,6
Interno	2,4	3,0	1,9	2,6
Infrastrutture	3,8	6,1	1,7	4,6
Istruzione	1,0	1,8	0,8	1,7
Lavoro	12,2	31,9	8,5	33,2
Politiche agricole e forestali	2,9	1,9	2,9	2,7
Corpo forestale dello Stato	7,5	6,0	4,7	4,7
Salute	1,1	6,6	1,0	6,5
ACI	2,6	2,8	2,8	3,1
AGEA	-	-	-	-
CNR	6,3	8,5	5,7	8,6
CONI	2,3	2,7	1,7	2,2
CRI	-	2,0	-	2,5
ENAC	7,4	10,1	4,4	8,1
ENAM	-	-	-	-
ENEA	13,3	15,7	17,2	28,6
ENIT	-	0,8	-	0,8
ENPALS	9,3	7,4	10,2	8,4
FOFI	-	-	-	-
ICE	1,9	2,0	1,9	2,0
IIMS	9,3	9,3	13,5	13,5
INAIL	8,1	8,8	10,0	11,2
INCA	9,7	9,4	15,0	15,0
INEA	10,6	18,5	15,0	29,1
INPDAI	7,6	6,8	9,7	8,5
INPDAP	1,6	2,0	1,5	2,2
INPS	6,1	7,3	6,0	8,1
IPOST	-	12,6	-	14,6
IPSEMA	6,9	12,5	6,4	13,1
ISAE	2,9	3,6	3,0	3,8
ISPESL	7,9	13,4	10,9	20,4
ISS	13,0	16,7	21,4	22,4
ISTAT	4,8	6,0	6,0	8,7
UNIRE	2,2	2,0	2,7	2,8
Media Amm.ni centrali	**7,0**	**9,3**	**5,5**	**8,4**
Media Enti	**5,9**	**7,1**	**6,3**	**8,2**
Media Amm. centrali ed Enti	**6,8**	**8,9**	**5,7**	**8,4**

6.6.3 Connettività delle sedi, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Amministrazione	Sedi connesse in rete locale / totale sedi		Sedi connesse in rete geografica / totale sedi	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	96,2	100	96,2	100
Consiglio di Stato	73,8	100	69,0	100
Corte dei conti	75,0	75,0	100	100
Presidenza del Consiglio	78,0	100	100	-
Sspa	100	100	100	100
Affari esteri	100	100	81,5	81,5
Ambiente	100	100	-	-
Attività produttive	95,0	90,5	90,0	90,5
Beni culturali	46,3	46,3	77,1	77,1
Comunicazioni	20,0	30,3	-	-
Difesa	83,9	88,7	38,2	67,3
Arma dei Carabinieri	100	99,8	90,4	112,1
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	97,0	99,1	99,7	100
– Guardia di finanza	12,0	11,5	59,9	57,7
– Monopoli di Stato	100	100	100	100
– Tesoro	100	100	100	100
Giustizia	96,5	98,9	67,5	73,0
Interno	68,8	49,0	46,5	38,3
Infrastrutture	2,4	42,6	50,7	152,7
Istruzione	78,5	78,5	100	100
Lavoro	99,2	69,1	99,2	69,1
Politiche agricole e forestali	75,5	75,5	97,4	97,4
Corpo forestale dello Stato	26,7	26,8	49,0	60,2
Salute	77,8	100	100	100
ACI	90,8	96,4	90,8	96,4
AGEA	100	100	100	100
CNR	100	100	100	100
CONI	11,9	13,1	-	-
CRI	100	100	36,7	27,5
ENAC	90,3	100	100	100
ENAM	100	100	100	100
ENEA	100	72,7	100	100
ENIT	4,5	4,5	100	100
ENPALS	-	-	100	100
FOFI	100	100	-	-
ICE	100	100	100	100
IIMS	100	100	-	-
INAIL	100	100	100	100
INCA	50,0	75,0	-	-
INEA	7,1	10,0	-	-
INPDAI	100	100	-	-
INPDAP	100	100	100	100
INPS	100	100	100	100
IPOST	100	100	100	100
IPSEMA	100	100	100	100
ISAE	100	100	0,0	0,0
ISPESL	54,8	60,0	54,8	62,2
ISS	100	100	-	-
ISTAT	100	100	100	100
UNIRE	100	100	100	100
Media Amm.ni centrali	**77,6**	**76,2**	**84,4**	**89,1**
Media Enti	**85,6**	**87,0**	**83,8**	**84,1**
Media Amm. centrali ed Enti	**78,1**	**76,8**	**84,4**	**88,8**

6.6.4 Connettività interna delle postazioni di lavoro, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Amministrazione	Postazioni in rete locale / postazioni totali		Postazioni in rete geografica / postazioni totali	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	100	99,9	100	100
Consiglio di Stato	59,1	65,7	64,3	65,7
Corte dei conti	59,7	80,2	59,7	80,2
Presidenza del Consiglio	96,4	89,3	24,4	1,4
Sspa	88,0	100	89,0	100
Affari esteri	85,2	86,4	6,7	6,7
Ambiente	81,0	79,2	-	-
Attività produttive	85,2	86,7	68,2	69,5
Beni culturali	48,5	45,9	14,9	14,4
Comunicazioni	53,9	54,6	0,1	0,0
Difesa	31,6	58,2	10,4	26,7
Arma dei Carabinieri	45,4	90,9	13,9	90,9
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	83,9	71,9	85,5	72,7
– Guardia di finanza	44,4	43,1	60,9	54,1
– Monopoli di Stato	74,2	88,2	74,2	88,2
– Tesoro	86,8	85,8	74,0	73,1
Giustizia	76,3	74,1	43,0	47,6
Interno	65,5	66,0	41,4	33,0
Infrastrutture	47,0	54,9	26,1	41,3
Istruzione	86,3	90,2	59,3	60,7
Lavoro	41,3	47,2	41,3	47,2
Politiche agricole e forestali	97,0	99,1	75,3	99,1
Corpo forestale dello Stato	98,5	100	47,2	100
Salute	52,7	45,3	41,0	31,1
ACI	91,6	96,7	97,2	95,7
AGEA	37,8	34,7	-	-
CNR	88,2	86,7	88,2	86,7
CONI	29,9	71,3	-	-
CRI	52,6	53,9	21,1	17,6
ENAC	83,5	100	73,6	100
ENAM	77,9	75,0	-	-
ENEA	86,7	84,3	86,7	84,3
ENIT	63,7	67,1	-	-
ENPALS	5,1	12,6	76,6	76,3
FOFI	100	100	-	-
ICE	98,1	99,4	98,1	99,4
IIMS	92,6	92,6	0,0	0,0
INAIL	91,9	97,0	91,9	97,0
INCA	48,4	90,6	-	-
INEA	61,2	53,6	-	-
INPDAI	88,3	93,2	-	-
INPDAP	98,4	89,0	98,4	89,0
INPS	86,2	84,8	86,0	84,8
IPOST	96,9	89,8	96,9	87,4
IPSEMA	86,3	83,4	86,3	83,4
ISAE	93,6	96,4	-	-
ISPESL	47,7	64,0	6,1	5,6
ISS	77,6	82,6	-	-
ISTAT	81,5	88,2	81,5	88,2
UNIRE	78,0	89,5	78,0	82,0
Media Amm.ni centrali	**64,0**	**72,3**	**42,0**	**53,7**
Media Enti	**86,1**	**86,8**	**81,9**	**81,2**
Media Amm. centrali ed Enti	**68,2**	**74,9**	**49,6**	**58,7**

6.6.5 PC con accesso ad internet, anni 2001e 2002 (in percentuale)

Amministrazione	PC con internet / PC totali	
	2001	2002
Avvocatura	13,6	37,3
Consiglio di Stato	6,4	6,3
Corte dei conti	59,7	80,2
Presidenza del Consiglio	....	89,8
Sspa	88,5	100
Affari esteri	55,5	55,3
Ambiente	81,0	79,2
Attività produttive	46,9	45,0
Beni culturali	29,2	29,4
Comunicazioni	40,0	53,0
Difesa	8,2	7,9
Arma dei Carabinieri	1,2	19,9
Economia e finanze	....	....
– Amministrazione finanziaria	5,2	5,4
– Guardia di finanza	17,2	15,3
– Monopoli di Stato	....	39,3
– Tesoro	54,5	67,8
Giustizia	42,4	40,8
Interno	6,9	11,8
Infrastrutture	26,2	19,5
Istruzione	20,5	34,4
Lavoro	14,3	19,7
Politiche agricole e forestali	14,1	14,7
Corpo forestale dello Stato	24,5	50,7
Salute	60,8	65,0
ACI	11,7	16,3
AGEA	....	....
CNR	93,8	84,5
CONI	25,5	24,1
CRI	....	23,1
ENAC	....	....
ENAM	....	....
ENEA	86,7	73,0
ENIT	....	64,1
ENPALS	....	....
FOFI	....	....
ICE	98,2	99,6
IIMS	90,7	90,7
INAIL	92,2	100
INCA	41,9	28,1
INEA	....	55,6
INPDAI	33,5	33,5
INPDAP	26,9	31,0
INPS	2,5	92,7
IPOST	....	52,4
IPSEMA	....	87,5
ISAE	93,6	96,4
ISPESL	14,0	30,6
ISS	78,3	75,0
ISTAT	81,5	88,2
UNIRE	14,8	13,1
Media Amm.ni centrali	**18,4**	**23,3**
Media Enti	**35,6**	**77,7**
Media Amm. centrali ed Enti	**21,7**	**33,3**

6.6.6 Messaggi di posta scambiati, anno 2002

Amministrazioni	e-mail scambiate internamente / numero caselle di posta elettronica	e-mail scambiate con l'esterno / numero caselle di posta elettronica
Avvocatura	123	54
Consiglio di Stato	6	35
Corte dei conti	30	76
Presidenza del Consiglio	....	1.429
Sspa	933	2.733
Affari esteri	4.000	191
Ambiente	....	
Attività produttive	326	228
Beni culturali	1.253	3.050
Comunicazioni	209	566
Difesa	2.182	790
Arma dei Carabinieri	4	2
Economia e finanze		
– Amministrazione finanziaria	568	244
– Guardia di finanza	339	102
– Monopoli di Stato	2.030	227
– Tesoro	1.168	384
Giustizia	31	105
Interno	805	177
Infrastrutture	....	12
Istruzione	42	267
Lavoro	770	628
Politiche agricole e forestali	....	....
Corpo forestale dello Stato	421	158
Salute	215	128
ACI	1.263	134
AGEA	....	....
CNR	1.429	3.714
CONI	....	....
CRI	132	158
ENAC	84	46
ENAM	....	....
ENEA	....	208
ENIT	987	855
ENPALS	....	....
FOFI	....	....
ICE	577	1.606
IIMS	160	1.000
INAIL	254	168
INCA	6	69
INEA	....	....
INPDAI	....	214
INPDAP	2.296	235
INPS	52	12
IPOST	1044	417
IPSEMA	76	48
ISAE	50	69
ISPESL	....	....
ISS	350	1050
ISTAT	678	339
UNIRE	27	601
Media Amm.ni centrali	**699**	**337**
Media Enti	**386**	**201**
Media Amm. centrali ed Enti	**601**	**294**

6.6.7 Spesa informatica, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Amministrazione	Spesa informatica / postazioni di lavoro		Spesa informatica / dipendenti	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	2,84	2,71	2,67	2,66
Consiglio di Stato	5,33	6,06	6,26	8,43
Corte dei conti	6,78	6,97	6,69	6,90
Presidenza del Consiglio	2,29	2,73	1,96	3,47
Sspa	5,62	5,44	10,69	12,82
Affari esteri	1,12	2,53	1,34	3,76
Ambiente	2,97	3,91	5,48	7,50
Attività produttive	5,06	4,91	4,39	4,45
Beni culturali	3,99	4,27	1,78	2,13
Comunicazioni	1,72	1,86	1,55	1,84
Difesa	3,64	3,58	0,92	0,99
Arma dei Carabinieri	1,05	2,88	0,46	1,47
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	11,81	8,99	9,65	8,58
– Guardia di finanza	1,97	5,12	0,37	1,08
– Monopoli di Stato	3,53	4,43	2,74	3,10
– Tesoro	15,81	15,37	11,34	13,88
Giustizia	3,84	2,74	2,03	1,77
Interno	3,84	3,78	0,83	0,98
Infrastrutture	9,60	6,83	4,12	5,21
Istruzione	4,27	3,80	12,0	12,72
Lavoro	5,56	2,88	3,37	2,44
Politiche agricole e forestali	13,14	6,31	10,44	6,90
Corpo forestale dello Stato	3,36	2,13	0,97	0,88
Salute	9,20	7,89	13,28	12,75
ACI	12,26	14,64	23,91	22,10
AGEA	84,94	44,88	198,60	168,81
CNR	5,65	7,92	5,48	8,48
CONI	18,86	18,71	8,89	8,86
CRI	1,30	1,01	0,52	0,48
ENAC	2,35	2,48	1,27	1,98
ENAM	5,69	4,85	5,38	4,79
ENEA	3,01	5,09	3,87	9,24
ENIT	3,25	4,79	2,80	4,50
ENPALS	5,72	6,19	7,06	7,91
FOFI	7,37	10,08	7,37	12,0
ICE	9,10	7,87	9,13	7,82
IIMS	2,88	3,26	3,98	4,51
INAIL	10,01	8,03	11,94	9,85
INCA	1,16	1,03	1,80	1,65
INEA	2,07	1,88	3,02	3,02
INPDAI	22,25	16,55	26,96	20,78
INPDAP	5,26	5,29	4,58	4,98
INPS	3,70	4,23	4,07	5,13
IPOST	58,21	52,21	58,94	60,41
IPSEMA	8,28	8,98	8,20	9,68
ISAE	13,56	10,53	13,64	10,72
ISPESL	5,53	4,94	2,31	2,69
ISS	0,88	1,31	1,40	1,78
ISTAT	13,28	5,49	15,66	7,44
UNIRE	6,02	8,08	7,88	12,26
Media Amm.ni centrali	**5,16**	**4,75**	**2,17**	**2,35**
Media Enti	**7,55**	**6,81**	**8,22**	**7,89**
Media Amm. centrali ed Enti	**5,62**	**5,13**	**2,67**	**2,83**

6.6.8 Confronto della spesa esterna annua, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Amministrazione	Variazione rispetto all'anno precedente		Impegni di spesa per gestione/manutenzione su totale spesa esterna		Spesa esterna dell'amministrazione sul totale comparto	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	-68,4	-3,6	49,9	66,0	0,1	0,1
Consiglio di Stato	52,9	48,1	40,4	40,5	0,3	0,5
Corte dei conti	23,5	-6,7	8,6	44,3	1,3	1,1
Presidenza del Consiglio	-11,5	91,0	-	28,9	0,2	0,4
Sspa	-8,6	16,7	40,3	38,2	0,1	0,2
Affari esteri	-63,2	188,1	100	52,9	0,4	1,1
Ambiente	6,1	81,4	28,5	17,0	0,2	0,3
Attività produttive	-26,1	-3,9	47,3	47,8	0,2	0,2
Beni culturali	5,3	4,1	47,9	46,1	0,8	0,7
Comunicazioni	-58,4	-18,3	6,4	10,3	0,1	0,1
Difesa	-7,5	34,1	34,5	31,6	4,0	5,0
Arma dei Carabinieri	-88,8	681,3	10,5	2,2	1,2	8,7
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	-2,1	-12,7	42,5	37,2	43,4	35,3
– Guardia di finanza	8,9	244,6	55,7	15,9	1,3	4,1
– Monopoli di Stato	-41,3	64,9	58,1	55,1	0,1	0,1
– Tesoro	34,5	12,6	39,4	37,9	10,2	10,7
Giustizia	19,3	-15,0	48,3	56,1	14,8	11,7
Interno	-20,5	21,1	24,8	18,2	4,0	4,5
Infrastrutture	-41,7	47,5	67,6	59,5	2,6	3,5
Istruzione	1,1	-8,3	88,3	88,2	8,7	7,4
Lavoro	22,8	-47,9	31,1	32,0	1,7	0,8
Politiche agricole e forestali	2,8	-34,2	82,9	75,7	1,9	1,1
Corpo forestale dello Stato	247,6	-19,3	16,4	17,9	0,4	0,3
Salute	-35,7	6,8	64,7	71,5	2,1	2,1
ACI	18,3	-6,6	56,7	57,9	13,9	13,4
AGEA	30,8	-15,1	86,2	100	12,8	11,2
CNR	-28,1	107,9	54,4	20,9	0,3	0,7
CONI	-2,8	-3,7	95,1	88,8	4,4	4,4
CRI	4,6	-21,4	-	46,7	0,1	0,1
ENAC	227,6	67,1	81,8	90,0	0,2	0,4
ENAM	-	-9,9	100	100	0,1	0,1
ENEA	101,5	122,0	60,2	67,8	0,7	1,5
ENIT	-22,5	41,3	81,1	48,9	0,1	0,2
ENPALS	50,8	-1,1	68,1	75,7	0,3	0,3
FOFI	28,1	79,3	79,3	51,0	0,0	0,0
ICE	5,9	-15,7	72,1	63,7	2,6	2,3
IIMS	-41,1	-32,1	5,7	2,8	0,0	0,0
INAIL	32,4	-21,9	50,0	70,9	25,5	20,5
INCA	200,0	-8,3	38,9	24,2	0,0	0,0
INEA	-6,3	-8,9	23,8	26,5	0,0	0,0
INPDAI	-14,4	-26,1	58,7	67,2	2,0	1,5
INPDAP	12,3	6,1	52,8	53,7	5,6	6,2
INPS	12,0	39,5	53,9	56,9	19,6	28,3
IPOST	41,4	15,4	100	76,9	3,5	4,1
IPSEMA	23,5	18,8	56,1	45,0	0,3	0,3
ISAE	51,7	-35,6	23,9	12,0	0,3	0,2
ISPESL	-9,1	11,8	16,3	30,8	0,3	0,3
ISS	-48,8	131,8	67,0	43,0	0,2	0,4
ISTAT	306,9	-57,1	81,9	51,1	6,9	3,0
UNIRE	30,0	53,1	71,4	75,4	0,3	0,4
Media Amm.ni centrali	**-8,9**	**7,4**	**47,0**	**40,3**	**100**	**100**
Media Enti	**25,7**	**-3,2**	**63,3**	**66,7**	**100**	**100**
Media Amm. centrali ed Enti	**-1,2**	**4,4**	**51,6**	**47,3**		

6.6.9 Indicatori tecnologici, anni 2001 e 2002

Amministrazione	Gigabyte / postazioni di lavoro		Gigabyte BD / postazioni di lavoro		Terminali / postazioni di lavoro	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	0,84	0,79	0,01	0,01	-	-
Consiglio di Stato	0,61	0,49	0,04	0,10	-	-
Corte dei conti	0,13	0,87	0,04	0,02	-	-
Presidenza del Consiglio	0,32	0,31	..	0,01	0,01	0,01
Sspa	1,39	1,21	0,04	-	0,01	0,01
Affari esteri	0,18	0,24	0,04	0,04	-	-
Ambiente	3,33	3,33	2,45	2,15	-	-
Attività produttive	1,01	1,07	0,39	0,39	..	-
Beni culturali	3,04	2,79	0,06	0,06	0,04	0,04
Comunicazioni	....	0,28	..	0,01	-	0,03
Difesa	0,09	0,18	0,03	0,03	0,03	0,01
Arma dei Carabinieri	4,05	3,42	0,03	0,01	..	-
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	0,71	0,80	0,11	0,33	0,02	0,01
– Guardia di finanza	0,71	0,63	0,09	0,08	-	-
– Monopoli di Stato	1,65	1,87	0,02	0,02	0,02	-
– Tesoro	1,17	1,27	0,05	0,06	0,02	0,02
Giustizia	0,01	0,01	0,01	0,01	0,04	0,03
Interno	0,74	0,95	0,07	0,06	0,02	0,01
Infrastrutture	0,68	0,18	0,01	0,01	-	0,04
Istruzione	0,29	0,44	0,01	0,01	-	-
Lavoro	0,47	0,60	..	..	-	-
Politiche agricole e forestali	1,58	0,57	0,08	0,13	..	-
Corpo forestale dello Stato	0,40	0,34	0,13	0,13	-	-
Salute	2,37	2,04	0,02	0,02	-	-
ACI	2,30	6,50	0,14	0,19	0,01	-
AGEA	2,49	6,83	0,97	0,61	0,07	0,04
CNR	0,69	0,63	0,13	0,11	0,06	0,05
CONI	0,10	0,10	..	..	0,10	0,02
CRI	0,37	0,87	0,04	0,13	-	-
ENAC	0,25	0,34	0,01	0,01	-	-
ENAM	0,06	0,05	0,09	0,09	0,62	0,44
ENEA	0,30	0,29	..	..	-	-
ENIT	0,14	0,42	0,01	0,01	-	-
ENPALS	-	-	0,14	0,14	0,18	0,18
FOFI	2,40	8,0	1,20	1,56	-	-
ICE	0,58	0,74	0,10	0,11	-	-
IIMS	-	-	0,07	0,11	-	-
INAIL	1,77	1,50	0,15	0,15	-	-
INCA	-	0,19	..	..	-	-
INEA	2,12	1,86	0,03	0,03	-	-
INPDAI	1,75	1,75	0,74	1,51	-	-
INPDAP	2,46	2,45	0,16	0,17	-	-
INPS	0,95	0,77	0,19	0,17	-	-
IPOST	0,28	1,43	0,17	0,13	0,03	0,0
IPSEMA	4,12	6,66	0,03	0,03	0,07	0,05
ISAE	0,88	0,92	0,06	0,07	-	-
ISPESL	0,21	0,17	0,01	0,02	-	..
ISS	0,14	0,18	0,01	0,01	0,01	0,01
ISTAT	1,35	1,15	0,19	0,17	-	-
UNIRE	1,07	2,46	0,09	0,16	-	-
Media Amm.ni centrali	**1,02**	**0,98**	**0,05**	**0,08**	**0,02**	**0,01**
Media Enti	**1,31**	**1,49**	**0,17**	**0,16**	**0,01**	**0,0**
Media Amm. centrali ed Enti	**1,07**	**1,07**	**0,08**	**0,10**	**0,01**	**0,01**

6.6.10 Addetti ICT, anni 2001 e 2002 (in percentuale)

Amministrazione	Addetti ICT su dipendenti informatizzabili		Addetti ICT su dipendenti inf.li (sede centrale)		Addetti ICT su dipendenti inf.li (sedi periferiche)	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	6,2	6,2	5,6	5,4	6,4	6,6
Consiglio di Stato	4,6	4,7	3,2	4,0	5,2	5,0
Corte dei conti	5,8	9,5	7,9	7,3	3,0	12,5
Presidenza del Consiglio	3,4	3,8	3,4	3,8	-	-
Sspa	8,1	7,5	14,5	13,3	3,8	3,5
Affari esteri	2,1	2,6	4,7	2,7	0,0	2,6
Ambiente	4,9	2,0	4,9	2,0	-	-
Attività produttive	12,2	11,9	13,2	12,9	1,4	1,4
Beni culturali	5,6	6,6	5,6	4,8	5,6	6,9
Comunicazioni	2,2	4,2	2,0	2,9	2,3	5,2
Difesa	8,0	7,8	14,3	13,3	6,4	6,4
Arma dei Carabinieri	2,4	2,4	14,0	14,2	1,9	1,9
Economia e finanze						
– Amministrazione finanziaria	2,5	2,3	10,7	5,7	2,2	2,1
– Guardia di finanza	0,9	1,3	9,0	9,3	0,3	0,8
– Monopoli di Stato	7,8	9,1	9,3	9,4	6,9	9,0
– Tesoro	5,2	5,3	5,3	5,8	5,2	4,8
Giustizia	0,8	0,7	10,5	16,7	-	-
Interno	7,1	7,1	10,6	10,6	5,9	5,9
Infrastrutture	6,8	6,6	10,5	16,2	6,2	5,1
Istruzione	0,3	0,6	1,2	1,8	-	0,3
Lavoro	3,5	4,3	4,0	4,5	3,4	4,3
Politiche agricole e forestali	0,4	0,4	1,2	1,2	-	-
Corpo forestale dello Stato	3,1	2,4	5,0	4,4	2,7	2,0
Salute	2,0	1,7	3,3	2,8	-	-
ACI	7,5	6,7	15,8	12,1	5,5	5,5
AGEA	3,0	3,0	3,0	3,0	-	-
CNR	8,1	8,1	8,1	8,1	-	-
CONI	0,3	0,3	0,6	0,6	-	-
CRI	2,2	1,6	3,5	2,3	1,3	1,0
ENAC	0,9	0,9	3,0	2,9	-	-
ENAM	1,4	3,3	2,2	3,3	-	-
ENEA	2,3	3,2	9,2	10,7	-	-
ENIT	1,1	2,8	2,0	6,3	-	-
ENPALS	4,1	6,3	8,3	12,9	-	-
FOFI	12,5	14,3	12,5	14,3	-	-
ICE	1,5	1,5	4,0	4,0	-	-
IIMS	8,1	10,8	8,1	10,8	-	-
INAIL	3,8	4,5	12,7	15,8	2,4	2,9
INCA	-	-	-	-	-	-
INEA	4,2	4,7	6,1	6,8	-	-
INPDAI	1,3	1,3	1,3	1,3	-	-
INPDAP	2,7	4,0	6,3	8,6	1,0	2,5
INPS	2,5	2,3	15,7	11,5	1,7	1,6
IPOST	0,6	1,4	0,6	1,5	0,0	0,0
IPSEMA	3,7	3,7	9,1	8,8	2,7	2,8
ISAE	8,4	10,0	8,4	10,0	-	-
ISPESL	10,1	9,7	18,8	16,8	-	2,4
ISS	2,5	2,0	2,5	2,0	-	-
ISTAT	5,2	4,7	5,7	5,2	0,0	0,0
UNIRE	5,5	7,5	5,6	7,7	0,0	0,0
Media Amm.ni centrali	**3,9**	**3,8**	**9,2**	**9,3**	**2,9**	**2,9**
Media Enti	**3,1**	**3,3**	**7,7**	**7,4**	**1,8**	**2,1**
Media Amm. centrali ed Enti	**3,8**	**3,7**	**8,9**	**8,9**	**2,8**	**2,8**

6.6.11 Formazione

Amministrazione	Tempo medio dedicato alla formazione per addetto ICT (%)		Tempo medio dedicato alla formazione per utente (%)	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1,5	0,1	....	0,3
Consiglio di Stato	....	....	....	..
Corte dei conti	0,9	1,4	0,9	0,6
Presidenza del Consiglio	....	0,0	....	..
Sspa	1,7	2,4	1,1	0,7
Affari esteri	0,5	0,8	0,4	..
Ambiente	....	0,2	....	....
Attività produttive	1,8	1,7	..	0,3
Beni culturali	1,6	0,7	....	-
Comunicazioni	0,4	0,5	....	0,6
Difesa	-	2,3	0,3	0,2
Arma dei Carabinieri	1,3	15,3	0,2	0,4
Economia e finanze				
– Amministrazione finanziaria	0,2	0,2	0,1	0,1
– Guardia di finanza	2,1	0,6	0,1	0,2
– Monopoli di Stato	..	..	....	....
– Tesoro	1,5	0,4	0,2	0,1
Giustizia	0,9	2,3	0,1	..
Interno	0,4	0,1	....	0,2
Infrastrutture	0,3	0,7	0,1	0,1
Istruzione	2,2	1,3	....	....
Lavoro	..	..	..	0,2
Politiche agricole e forestali	....	1,4	0,2	0,3
Corpo forestale dello Stato	2,3	5,5	0,3	0,5
Salute	6,2	3,3	....	9,5
ACI	1,2	0,7	0,7	0,7
AGEA	....	....	....	....
CNR	0,1	0,1	....	..
CONI	....	....	0,2	0,2
CRI	4,3	3,1	0,3	0,0
ENAC	....	....	....	....
ENAM	....	....	....	....
ENEA	1,0	1,9	0,0	0,3
ENIT	....	....	....	....
ENPALS	0,5	0,3	1,9	1,9
FOFI	....	....	0,3	-
ICE	16,7	7,9	0,4	0,3
IIMS	0,9	....	....	....
INAIL	4,9	3,4	....	0,1
INCA	-	-	-	-
INEA	0,5	0,7	0,0	0,0
INPDAI	....	...	0,1	....
INPDAP	1,9	1,2	0,3	..
INPS	0,5	6,6	0,1	0,3
IPOST	....	0,7	2,3	0,4
IPSEMA	....	....	0,7	1,5
ISAE	....	....	....	....
ISPESL	0,2	1,2	1,5	1,4
ISS	0,1	0,8	..	..
ISTAT	3,1	2,0	0,6	0,8
UNIRE	....	1,0	....	0,3
Media Amm.ni centrali	**0,5**	**2,2**	**0,1**	**0,2**
Media Enti	**2,0**	**3,6**	**0,2**	**0,3**
Media Amm. centrali ed Enti	**0,7**	**2,4**	**0,1**	**0,2**

6.6.12 Organizzazione ICT

Amministrazione	Gigabyte BD / Dip. informatizzabile		Impegno ICT nelle funzioni di governo (%)
	2001	2002	2002
Avvocatura	0,01	0,02	13,4
Consiglio di Stato	0,05	0,15	6,0
Corte dei conti	0,05	0,03	29,7
Presidenza del Consiglio	..	0,01	5,0
Sspa	0,12	-	39,6
Affari esteri	0,06	0,06	12,5
Ambiente	4,87	4,29	20,0
Attività produttive	0,37	0,38	9,7
Beni culturali	0,03	0,03	14,6
Comunicazioni	..	0,01	5,0
Difesa	0,03	0,03	11,0
Arma dei Carabinieri	0,03	0,01	10,0
Economia e finanze			
– Amministrazione finanziaria	0,11	0,36	....
– Guardia di finanza	0,04	0,04	6,5
– Monopoli di Stato	0,02	0,01	17,7
– Tesoro	0,04	0,06	28,0
Giustizia	..	..	50,0
Interno	0,05	0,05	7,1
Infrastrutture	0,01	0,01	14,0
Istruzione	0,02	0,03	41,0
Lavoro	..	..	17,5
Politiche agricole e forestali	0,08	0,18	20,0
Corpo forestale dello Stato	0,08	0,10	2,7
Salute	0,03	0,04	100
ACI	0,26	0,29	17,4
AGEA	2,67	2,67	80,0
CNR	0,12	0,12	12,0
CONI	..	..	15,0
CRI	0,06	0,17	15,4
ENAC	0,01	0,01	7,0
ENAM	0,09	0,12	....
ENEA	..	..	20,0
ENIT	0,01	0,01	49,0
ENPALS	0,18	0,19	13,0
FOFI	1,25	1,86	....
ICE	0,10	0,11	32,0
IIMS	0,11	0,16	13,0
INAIL	0,19	0,19	4,3
INCA	-	-	....
INEA	0,04	0,04	20,0
INPDAI	0,95	1,89	40,0
INPDAP	0,16	0,19	9,1
INPS	0,21	0,20	9,2
IPOST	0,17	0,15	55,0
IPSEMA	0,03	0,03	15,0
ISAE	0,07	0,07	20,0
ISPESL	0,01	0,03	7,50
ISS	0,01	0,01	14,0
ISTAT	0,24	0,25	30,0
UNIRE	0,12	0,25	20,0
Media Amm.ni centrali	**0,05**	**0,08**	**13,5**
Media Enti	**0,20**	**0,20**	**10,9**
Media Amm. centrali ed Enti	**0,07**	**0,10**	**13,1**

6.7 Progetti con impegno di spesa superiore a 2,5 milioni di euro

Amministrazione	Progetti	Impegno di spesa
Carabinieri	Progetto "Mezzogiorno"	67.254
Carabinieri	Informatizzazione Reparti	47.635
Economia e finanze - Area tesoro	Sistemi gestionali Finanza pubblica	23.190
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Migrazioni reti subprovinciali - GDF	21.041
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Adeguamento sistema controllo del territorio-sale operative - GDF	19.837
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Unificazione procedura d'accertamento e nuovi strumenti - A. entrate	19.406
Economia e finanze - Area tesoro	Altri progetti sviluppo e gestione (IV dip)	15.021
Infrastrutture	Migrazione SI	12.025
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Nuovo sistema gestione change management. - A. entrate	11.911
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Piano di decentramento - A. territorio	11.418
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Customer care e servizi d'assistenza telefonica - A. entrate	10.440
Economia e finanze - Area tesoro	Pubblico impiego e rapporti UE	10.412
Economia e finanze - Area tesoro	Altri progetti sviluppo e gestione (I dip)	9.778
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Sviluppi controllo dichiarazione unica - A. entrate	9.469
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Altri progetti informatici	9.031
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Dogana telematica - A. dogane	8.750
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Servizio telematico delle dichiarazioni e degli atti - A. entrate	8.576
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Potenziamento infrastrutture - A. entrate	8.102
Economia e finanze - Area tesoro	Servizi interoperabilità Rupa-lotto II	8.040
ACI	Nuovo sistema informativo tasse auto	7.656
Economia e finanze - Area tesoro	Nuovo sistema bilancio finanziario	7.256
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Riforma della riscossione coattiva - A. entrate	7.188
Economia e finanze - Area tesoro	Servizi di trasporto (RIPA- RUPA Lotto 1)	7.049
Economia e finanze - Area tesoro	Personale	6.945
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Studi di settore - A. entrate	6.389
Economia e finanze – Amm. finanziaria	Potenziamento della struttura - A. dogane	5.974
Giustizia	Centro servizi supporto sistema SIDDA-SIDNA	5.715
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Evoluzione dell'infrastruttura e dei servizi di rete - A. demanio	5.514
Economia e finanze - Area tesoro	Altri progetti sviluppo e gestione (II dip.)	5.353
ACI	Sportello telematico/ prog. cooperazione con DTT	5.255
Beni culturali	Sistemi per inventariazione e catalogazione	5.200
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Nuovi strumenti a supporto attività verifica - A. entrate	5.030
INPS	Sistema di contabilità integrata	5.000
INPS	Riassetto architetturale delle applicazioni	4.854
Difesa	SIGA	4.850
Infrastrutture	Sistemi di Formazione e Supporto	4.652
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Interrogazione ausilio indagini - GDF	4.622

Progetti con impegno di spesa superiore a 2,5 milioni di euro (segue)

Amministrazione	Progetti	Impegno di spesa
Economia e finanze - Area tesoro	Ambienti elaborativi e sicurezza	4.613
Corte dei conti	Controllo/Referto	4.491
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Acquisizione apparecchiature elettroniche e relativo software - A. territorio	4.403
Infrastrutture	Sistemi di Governo dei Processi	4.304
Difesa	Sistema integrato per i servizi telematici di Palazzo A.M.	4.000
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Sistemi gestionali dogane - A. dogane	3.974
Carabinieri	Potenziamento S.I. per la didattica	3.807
Economia e finanze - Area tesoro	Automazione sedi provinciali	3.745
INPS	Consolidamento infrastrutture periferiche	3.700
INPS	Progetto paperless	3.500
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Sistemi di supporto ai processi diretti - A. demanio	3.446
Economia e finanze - Area tesoro	Sistemi informativi di ispettorato	3.345
Giustizia	SIAP - Sistema integrato area penale	3.255
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Sistema informativo delle Commissioni Tributarie - DPF	3.235
Economia e finanze - Area tesoro	Cablaggi e apparati reti telefonica	2.736
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Datawarehouse entrate - A. entrate	2.678
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Protocollo informatico - GDF	2.672
Corte dei conti	Giurisdizione	2.602
INAIL	Datawarehouse	2.550
CNR	Contabilità Analitica	2.548
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Automazione ispettorati compartimentali - Monopoli	2.531
Totale		**507.973**

6.8 Servizi on line – Obiettivo 1 di legislatura (confronto 2001-2002)

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnolo -gie (*)	Totale erogazione servizio (*)
ACI	Bandi e concorsi	Concorsi e bandi di gara pubblicati on line	NO	cittadini, imprese	numero bandi	2001	....	....	....
						2002	1	-	1
					numeri gare	2001	....	....	....
						2002	19	-	19
	Bollonet	Pagamento tasse auto on line	NO	cittadini	numero operazioni	2001	....	....	....
						2002	99.836	24.309	13.397.037
	CSAI	Sul sito della Commissione Sportiva Automobilistica Italiana, presso l'Aci, sono fornite informazioni su gare, regolamenti, scuderie, autodromi e tutto ciò che riguarda il mondo sportivo automobilistico.	NO	cittadini	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	148.000	-	148.000
IPSEMA	Autoliquidazione contributi	Autoliquidazione contributi	NO	armatori	numero delle autoliquidazioni	2001	-	-	6.000
						2002	600	-	6.000
	Situazione assicurativa	Interrogazione della posizione assicurativa	NO	armatori	richieste	2001	-	-	1.000
						2002	100	....	1.200
	Verifica prestazioni	Permette al marittimo di verificare le prestazioni di inabilità temporanea	NO	marittimi	numero consultazioni	2001	-	-	2.000
						2002	100	-	2.000
ISTAT	Bandi di concorso per assunzione di personale	Pubblicazione bandi di concorso per assunzione di personale	NO	cittadini	numero accessi alle pagine	2001	....	....	....
						2002	12.000	-	12.000
	Catalogo dei prodotti (volumi statistici) online	Ricerca dei prodotti online e download dei medesimi	NO	cittadini e imprese	numero di volumi pubblicati	2001	....	-	....
						2002	190	-	190
	Consultazione Catalogo biblioteca Istat	Ricerca online per autore, titolo, soggetto, ecc.	NO	cittadini e imprese	numero di richieste al catalogo	2001	....	....	....
						2002	500	-	500
	Forum sulla pubblicazione del nuovo sito web	accesso libero per commenti	NO	cittadini e imprese	numero interventi	2001	....	-	....
						2002	10	-	10

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnolo -gie (*)	Totale erogazione servizio (*)
ISPESL	Contratti	Visione leggi contratti, gare di appalto: modalità dell'offerta, scadenza, ecc...	NO	cittadini ed imprese	consultazione bandi di gara	2001	....	....	....
						2002	100	....	6.000
Corte dei Conti	Sito web della Corte	Sito web istituzionale della Corte dei conti	NO	cittadini, utenti specialistici	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
INEA	Biblioteca	Catalogo on-line della biblioteca dell'Istituto	NO	cittadini, studenti, ecc.	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Lavoro	Pubblicazione dei bandi di concorso e dei risultati	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
INAIL	Invio Dichiarazione Salari	Comunicazione della Dichiarazione salari INAIL	SI	imprese, consulenti associaz. di categoria	numero denuncie	2001			
						2002	50	860.000	2.400.000
	Anagrafe Ditta	Consultazione anagrafica e classificativa della Ditta	SI	imprese, consulenti, associaz. di categoria	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	50.000	-	50.000
	Basi di Calcolo	Visualizzazione e scarico Basi di calcolo	SI	imprese, consulenti, associazioni di categoria	numero ditte	2001	....	....	....
						2002	75.000	700.000	3.700.000
	Assicurazione lavoro domestico autocertificati	Iscrizione Assicurazione lavoro domestico Autocertificati	SI	Patronati ed associazioni di cat.	numero autocertificazioni	2001	108.000	....	108.000
						2002	52.000	....	52.000
	Preiscrizione Assicurazione lavoro domestico	Preiscrizione Assicurazione lavoro domestico	NO	casalinghe	pumero preiscrizioni	2001	275.000	378.000	653.000
						2002	....	....	....
	Situazione Contabile	Consultazione situazione contabile	SI	imprese, consulenti, associazioni di categoria	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	80.000	-	80.000

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnolo -gie (*)	Totale erogazione servizio (*)
INPDAI	Interazione telematica con dirigenti attivi e pensionati	Consultazione posizione contributiva, sul trattamento pensionistico, calcolo previsionale pensione	NO	dirigenti industriali	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Interazione telematica con le aziende	Visura e modifica dati anagrafici, iscrizione/cessazione dirigente, denuncia contributi obbligatori	NO	imprese	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
Corpo forestale dello Stato	Acquisizione personale	Corpo di polizia civile	NO	cittadini in età idonea	numero domande	2001	....	....	....
						2002	20.000	....	500.000
	Bandi di concorso e gare	Copia dei bandi e modalità di partecipazione	NO	cittadini e imprese	numero bandi	2001	....	....	....
						2002	40.000	-	500.000
					numero richieste	2001	100	-	100
						2002	100	-	100
INPDAP	Bandi di gara e concorsi-on-line	Pubblicazione dei bandi e distribuzione dei documenti di gara via Internet	NO	imprese e cittadini	numero bandi gara	2001	2	-	2
						2002	18	-	18
					numero di bandi concorsi	2001	4	-	4
						2002	15	-	15
	Invio telematico dei modello 730/4 per i CAF	Invio telematico dei modelli 730/4 da parte degli iscritti e dei dipendenti tramite i CAF	SI	cittadini	numero modelli	2001	-	850.000	850.000
						2002	500.000	350.000	850.000
	Variazione dati anagrafici e posizione Assicurativa	Possibilità da parte degli iscritti di visualizzare la propria situazione previdenziale e di inviare informazioni per la correzione	NO	iscritti	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
INPS	Biblioteca dell'INPS	Ricerca e consultazione del catalogo della biblioteca online	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Consultazioni online badi gara e concorsi	Possibilità di consultare bandi di gare, concorsi, normativa sul sito dell'Inps	NO	cittadini, imprese	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Dichiarazioni DM10	Trasmissione telematica modello DM10 (con il modello DM 10 sono erogati anche gli sgravi previdenziali)	NO	imprese	numero documenti	2001	2.384.276	....	....
						2002	8.265.527	....	....

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnolo-gie (*)	Totale erogazione servizio (*)
INPS	Estratto contributivo	Richiesta e visualizzazione online dell'estratto contributivo	NO	lavoratori dipendenti e pensionati	numero accessi al servizio	2001	562.602	....	....
						2002	2.307.401	....	....
	Fascicolo sanitario	Invio telematico dei certificati di malattia	SI	cittadino	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Lavoratori domestici	Iscrizione lavoratori domestici ed estratto conto	NO	cittadino	numero accessi al servizio	2001	10.800	....	....
						2002	256.245	....	....
	Portale imprese	....	NO	aziende	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Anagrafica Unica	Consultazione Anagrafica Unica	SI	imprese	numeri accessi	2001	....	....	....
						2002	206.586	....	....
Istruzione università e ricerca	Iscrizione on line	Possibilità di iscrizione a scuola attraverso Internet dal sito istruzione	NO	studenti	studenti	2001	....	....	....
						2002	10.000		10.000
Lavoro e delle politiche sociali	E-Labor	Gestisce l'inserimento dei curricula dei lavoratori e le vacancies delle aziende. Consente le attività di incrocio delle richieste ed offerte di lavoro tramite i centri per l'impiego, gli sportelli abilitati e le agenzie di mediazione convenzionate.	NO	cittadini, imprese, servizi per l'impiego	numero di curriculum e di vacancies inserite	2001	....	....	....
						2002	50.000		50.000
Salute	Bandi e concorsi del Ministero della Salute	Bandi di gara per le imprese e concorsi con visualizzazione dei relativi risultati	NO	imprese, cittadini e personale interno	numero visite gare	2001	....	....	....
						2002	5.000	....	5.000
					numero visite concorsi	2001	....	....	....
						2002	50.000	....	50.000
Politiche agricole e forestali	Bandi di gara e bandi di concorso per ricerca e personale	Normativa per partecipazione gare e pubblicazione bandi per assunzione e attribuzione assegni di ricerca	NO	imprese, cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
Economia e finanze - Area finanze	Pagamenti on-line	Pagamento delle imposte on-line, pagamento imposte di registro, contratti di locazione	SI	cittadini, imprese	numero dei pagamenti telematici	2001	....	....	....
						2002	200.000	....	....
	Servizio telematico doganale	Invio di dichiarazioni doganali e dichiarazioni Intrastat	NO	operatori economici	numero di dichiarazioni	2001	....	....	....
						2002	2.522.289	....	8.894.465

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnolo-gie (*)	Totale erogazione servizio (*)
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Dichiarazione dei redditi	Compilazione e trasmissione della dichiarazione dei redditi persone fisiche, giuridiche, ecc. Con i servizi Entratel (intermediari) e Fisconline (Unico Web)	NO	cittadini e imprese	numero utenti	2001	....	....	....
						2002	2.000	....	....
			SI	cittadini e imprese	numero intermediari abilitati	2001	....	....	....
						2002	135.445	....	....
					numero di dichiarazioni su Entratel	2001	....	....	....
						2002	32.920.012	....	....
	Richiesta assegnazione partita IVA	Consente agli intermediari abilitati (Entratel) e alle imprese abilitate (da gennaio 2003 con Fisconline) di aprire la partita IVA	NO	imprese	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
			SI	imprese	numero richieste su Entratel	2001	....	....	....
						2002	150.525	....	....
	Variazione dati ai fini IVA presentate in via telematica	Consente agli intermediari abilitati tramite Entratel di inviare le dichiarazioni di inizio, variazione dati e cessazione attività ai fini IVA.Da gennaio 2003 il servizio è disponibile anche per le imprese su Fisco on line.	SI	imprese	....	2001	....	....	....
						2002	295.086	....	....
	Dichiarazione IVA	Servizio attivo su Entratel e Fisconline per intermediari abilitati e imprese registrate	SI	imprese	numero dichiarazioni su Entratel	2001	....	....	....
						2002	4.354.366		....
			NO	imprese	numero dichiarazioni su Fisconline	2001	393..657	....	....
						2002	94.873	....	....
	Visure catastali e visure ipotecarie	Ricerca dei dati relativi ad una provincia, interrogazione delle rendite, situazione terreni e fabbricati, estratti di mappa, punti fiduciali, ricerca degli atti a carico di un soggetto e/o immobile, visualizzazione note di trascrizione.	SI	professionisti imprese e cittadini	numero visure catastali	2001	....	....	....
						2002	8.640.000	....	24.000.000
					numero visure ipotecarie	2001	....	....	....
						2002	7.420.000		21.200.000

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnolo-gie (*)	Totale erogazione servizio (*)
Istituto superiore di sanità	Servizio online	Fornire indicazioni su bandi di gare e concorsi pubblici banditi dall'Istituto	NO	imprese e cittadini	concorsi	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
					gare pubbliche	2001	....	....	....
						2002	12	10	22
Beni culturali	Prenotazioni mostre, musei e teatri	Prenotazione ed acquisto on line di biglietti per alcuni musei di rilevanza nazionale. Servizio attivo su 18 musei	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Consultazione cataloghi e documentazione Archivi di Stato	Consultazione in rete della guida generale degli Archivi di Stato; non è possibile la consultazione della documentazione.	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	SBN	Accesso all'OPAC SBN. Servizio di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale.	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Eventi sportivi	Sezione del sito web dedicata allo sport con informazioni su grandi eventi e sul programma di Governo per lo sport. Link alle federazioni sportive e agli enti di promozione dello sport. Non ci sono informazioni sugli impianti sportivi	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
ENPALS	Domanda di pensione	Compilazione on line del modulo e verifica stato della pratica on line tramite inserimento del numero di protocollo elettronico rilasciato dal sistema alla spedizione del modulo.	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....

(*) N° on line: quota parte erogata on line
N° altre tecnologie: quota parte erogata attraverso canali di accesso che utilizzano altre tecnologie (e-mail, call e contact center, ecc.)
Totale erogazione servizio: numero totale erogato nell'anno indipendentemente dalla tecnologia utilizzata compresi i canali tradizionali (sportello).

6.9 Servizi on line – Obiettivi specifici delle amministrazioni (confronto 2001-2002)

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
ACI	Calcolo bollo auto	Verifica dell'importo della tassa da versare	NO	cittadini	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	2.219.932	-	2.219.932
	Consultazione veicoli in corso di radiazione d'ufficio	Consultazione dei veicoli in corso di radiazione d'ufficio ex art. 96 CdS	NO	cittadini	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	81.116	-	81.116
	Costi chilometrici d'esercizio	Calcolo dei rimborsi al dipendente che utilizza il proprio veicolo a favore del datore di lavoro	NO	cittadini, imprese	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	920.216	500	920.716
	Fringe benefit	Dati per determinazione della retribuzione in natura che deriva dalla concessione in uso ai dipendenti dei veicoli aziendali destinati ad esigenze di lavoro e private	NO	cittadini, imprese	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	119.031	-	119.031
	Sportello Telematico Cooperante	Effettuazione telematica pratiche automobilistiche (certificato di proprietà, carta di circolazione e targhe).	SI	cittadini	numero formalità evase	2001	....	....	....
						2002	27.534	2.578.000	12.845.635
	Viaggiare sicuri	Informazioni turistiche	NO	cittadini	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	447.652	-	447.652
	VisureNet	Visure della banca dati PRA on line	NO	cittadini, imprese	numero visure	2001	....	....	....
						2002	767.389	1.943.377	21.417.509
ISTAT	Newsletter	Invio newsletter settimanale per le novità sul sito Web agli utenti registrati	NO	cittadini e imprese	numero utenti	2001	....	....	....
						2002	3.800	....	3.800
ISPELS	Documentazione	Legislazione, Informazione, Statistiche, Documentazione, Formazione e Prodotti	NO	cittadini ed imprese	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	100	....	950.000
Giustizia	Norme in rete	Portale di accesso alla normativa	NO	cittadino, imprese	numero di accessi	2001	....	....	....
						2002	840.000		840.000
					numero operazioni di ricerca	2001	....	....	....
						2002	1.920.000	....	1.920.000

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
Giustizia	Italgiure - Find	Consultazione documentazione giuridica gestita dal Centro Elettronico di Documentazione della Corte Suprema di Cassazione.	NO	enti, istituzioni e cittadino	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Banca dati al femminile	Informazioni sui rischi lavorativi delle donne con particolare riguardo alla funzione riproduttiva della donna, incrociando i dati delle P.A., fra cui ISTAT, per le forze lavoro, e INPS	NO	enti, istituzioni, università ed operatori del settore	numero di accessi	2001	....	....	....
						2002	6.940	-	6.940
	Casellario Centrale Infortuni - servizio on line	Consente, agli istituti che esercitano l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro, agli enti che esercitano l'assicurazione contro i rischi di infortunio e l'assicurazione contro i rischi derivanti dalla circolazione di automezzi, soggetti al controllo dell'ISVAP, di acquisire on-line i dati relativi a casi di infortunio professionale e di comunicare al Casellario tutti i casi di invalidità derivanti da infortunio con relativo postumo consolidato.	NO	imprese di assicuraz., INAIL, ENPAIA, IPSEMA, INPGI	numero inserimenti informazioni	2001	....	....	....
						2002	198.074	-	198.074
					n. letture dei precedenti	2001	....	....	....
						2002	36.874	-	36.874
	Banca Dati Normativa	Consultazione dei provvedimenti e delle norme inerenti all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali di interesse per l'utenza esterna	NO	cittadini, imprese, ecc.	numero degli accessi	2001	100.000	-	100.000
						2002	126.570	-	126.570
	Interventi di sostegno alle Imprese (ISI)	L'art.23 del D.L. 38/2000 ha istituito, in via sperimentale, per il triennio 1999/2001, interventi di sostegno di programmi di adeguamento delle strutture e dell'organizzazione alle normative di sicurezza ed igiene del lavoro delle piccole e medie imprese e dei settori agricolo ed artigianale, progetti per favorire l'applicazione degli articoli 21 e 22 del D.L. 626/94. Modalità di partecipazione: consegna o invio per posta del modulo; utilizzo di un apposito software distribuito da INAIL tramite un CDROM ed invio del file prodotto tramite Interne	NO	piccole e medie imprese e dei settori agricolo ed artigianale	numero di domande pervenute	2001	1.010	-	5.180
						2002	2.840	-	9.843
	Banca Dati statistica Prevenzionale	Informazioni sul rischio lavorativo volto alla prevenzione sui posti di lavoro Decreto Leg. 626/94	NO	addetti di settore, enti, istituzioni, cittadini, ecc.	numero di accessi	2001	37.260	-	37.260
						2002	32.863	-	32.863

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
INAIL	Denuncia Nominativa Assicurati	Denuncia Nominativa Assicurati	SI	imprese, consulenti e associazioni di categoria	numero denuncie	2001	1.000	1.100.000	8.900.000
						2002	50	900.000	9.700.000
	Lavoro Interinale	Lavoro Interinale	NO	imprese	numero contratti	2001	216.000	-	216.000
						2002	3.000	140.000	269.000
	Servizi per i Patronati	Consultazione dello stato della pratica di patronato con dati dell'Infortunio, della rendita e sanitari del caso di infortunio associato; consultazione della lista delle pratiche di patronato aperte e chiuse; consultazione dei dati consuntivi sull'attività effettuata da ciascun patronato.	NO	utenze fisiche assegnate al Patronato e Patronati	numero consultazioni	2001	5.388	-	5.388
						2002	2.789	-	2.789
	Sito INAIL - Contenuti di informazione generale	Offre informazioni in materia di infortuni sul lavoro, prevenzione e riabilitazione	NO	cittadini, imprese, ecc.	numero accessi	2001	1.591.998	-	1.591.998
						2002	1.560.202	-	1.560.202
	WorkCongress 2003	Sito ufficiale del prossimo congresso internazionale sulla prevenzione contro gli infortuni di lavoro, sulla riabilitazione e sugli indennizzi ai lavoratori, che si terrà a Roma dal 8 al 11 giugno, ospitata dall'Inail	NO	specialisti settore, ecc.	numero di accessi	2001	600.443	-	600.443
						2002	1.344.202	-	1.344.202
Corpo forestale dello Stato	Certificazione cides	Certificazione propedeutica all'importazione ed esportazione delle specie animali e vegetali protette dalla convenzione di Washington	NO	importatori ed esportatori	numero noduli scaricati	2001	-	-	-
						2002	100.00	....	200.00
Consiglio di Stato	Consultazione status ricorsi e provvedimenti della Giustizia amministrativa	Consultazione dello status dei ricorsi dal deposito iniziale fino all'emissione del provvedimento. E' consentito inoltre consultare i provvedimenti emessi sui singoli ricorsi dall'ottobre 2000. Sono infine rese disponibili informazioni sulla normativa e sul funzionamento del processo amministrativo.	NO	cittadini e avvocati ed amministr.	numero consultazioni	2001	1.250.000	-	1.250.000
						2002	2.500.000	-	2.500.000

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
INPS	Domuns	Servizi al cittadino INPS tramite gli sportelli del comune (estratto conto contributivo, visualizzazione stato pratiche, duplicato Cud, modello ObisM, iscrizione lavoratori domestici e parasubordinati, comunicazione variazioni indirizzo.	SI	cittadini	numero consultazioni	2001	....	....	....
						2002	665.525	....	665.525
	Prestazioni sociali	Acquisizione on line delle domande per l'erogazione degli assegni relativi alle prestazioni sociali; visualizzazione stato della pratica; trasmissione dei mandati e gestione dei pagamenti.	NO	comuni	numero mandati emessi	2001	....	....	....
						2002	670.240	....	....
	ISEE	Dichiarazione Isee	NO	cittadini, comuni, associaz., università	numero denunce	2001	....	....	30.761
						2002	....	....	2.321.913
					soggetti	2001	....	.....	106.776
						2002	....	....	7.037.504
	Servizi per Parasubordinati	Iscrizione parasubordinati, visualizzazione estratto conto	NO	lavoratori	erogazione del servizio	2001	....	....	....
						2002	....	....	3.507
	Trasmissione telematica domanda di pensione	in via sperimentale servizio attivato per i patronati	NO	cittadini	numero domande trasmesse	2001	....	....	0
						2002	....	....	23.040
Istruzione università e ricerca	Esami di maturità	Interrogazione sulla composizione delle commissioni di maturità, sulla destinazione dei Presidenti di commissione, sulle materie di esame	NO	docenti, famiglie ed alunni	....	2001	....	-	....
						2002	....	....	....
	Posta ai docenti	Casella postale per i docenti utilizzabile da sito Internet del Ministero	NO	docenti	docenti	2001	....	....	....
						2002	140.000	-	140.000
	Accesso Intranet scuole non statali	Attraverso la rete Internet le scuole non statali possono accedere alla Intranet del Ministero	NO	scuole paritarie	scuole paritarie	2001	....	....	....
						2002	2.000	-	2.000
	Disponibilità dei posti per classe di concorso	Possibilità di verificare i posti provinciali per le varie classi di concorso ai fini della formulazione delle domande di supplenza.	NO	....	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
SSPA	Osservatorio sulla formazione della P.A.	Acquisizione online dei dati delle amministrazioni per la relazione annuale	NO	amministr.	numero di questionari ricevuti	2001	....	....	....
						2002	83	-	83

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
Lavoro e politiche sociali	FaDOL	Formazione a distanza per l'orientamento e la riqualificazione dei lavoratori, gestita con fondi europei	NO	cittadini lavoratori	numero di lavoratori formati	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
Salute	ECM Educazione continua in medicina	Permette di acquisire l'offerta formativa, valutarla, renderla disponibile agli operatori e monitorare i relativi fabbisogni.	NO	operatori sanitari, operatori di settore	numero utenti	2001	....	....	....
						2002	....	....	1.000.000
Politiche agricole e forestali	Assicurazione agricola agevolata	Esposizione dei parametri per polizze stipulate per assicurare le colture agrarie contro i danni causati da avversità, come la grandine	NO	cittadini e imprese	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Fitofarmaci	Esposizione della lista dei fitofarmaci autorizzati per ciascun campo di impiego (coltura + avversità)	NO	cittadini e imprese	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Normativa on-line	Esposizione della normativa nazionale e comunitaria dei settori di riferimento del Ministero	NO	cittadini e imprese	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Previsioni agrometeorologiche	Esposizione dei dati agrometeorologici in termini di Bollettino giornaliero e mappe previsionali	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Atti immobiliari	Consente la registrazione, la trascrizione, la voltura, l'annotazione e il pagamento delle imposte per gli atti immobiliari	SI	cittadini	numero degli atti	2001	....	....	....
						2002	90.000	....	90.000
	Attribuzione del codice fiscale ed invio variazioni da parte dei comuni	Rilascio dei codici fiscali da parte dei comuni ed allineamento degli archivi comunali con l'anagrafe tributaria.	SI	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Attribuzione del codice fiscale da parte dei consolati	Attribuzione del codice fiscale via Internet da parte delle autorità consolari	SI	cittadini italiani all'estero	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Cassetto fiscale	Consente ai contribuenti dotati di pin code di accedere ai propri dati fiscali	NO	cittadini e imprese	numero utenti	2001	....	....	....
						2002	16.000	....	450.000
	Contratti di locazione	Registrazione degli affitti e pagamento della relativa imposta	NO	parti attive nei contratti di locazione	numero dei contratti registrati	2001	....	....	....
						2002	39.000	....	39.000

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
Economia e finanze - Amm. finanziaria	Preavvisi telematici	Rende possibile il colloquio tra l'Agenzia delle Entrate e gli intermediari professionali, finalizzato a risolvere in via preventiva situazioni anomale.	SI	cittadini, imprese	preavvisi trattati	2001	....	....	....
						2002	1.064.102	....	1.478.471
	Richiesta del duplicato del tesserino codice fiscale	Il servizio consente ai cittadini di richiedere il duplicato del tesserino magnetico del codice fiscale	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....
	Variazione degli atti immobiliari	Compravendite registrate on line, registrazione di atti immobiliari on line, trasmissione di copia dell'atto, atti di aggiornamento catastale trasmessi on -line, dichiarazioni ICI trasmesse ai comuni.	SI	comuni e cittadini	altri atti immobiliari registrati on line	2001	....	....	....
						2002	10.000		10.000
					compravendite registrate on line	2001	....	....	....
						2002	70.000	....	70.000
					notai abilitati al servizio	2001		....	....
						2002	1.200	....	1.200
ICE	Agenda	Informazioni su iniziative di promozione del Made in Italy	NO	imprese	n. abbonati rimbalzo e-mail	2001	....	....	....
						2002	1.010	....	1.010
					numero accessi	2001	....	....	....
						2002	27.050	....	27.050
					numero info. pubblicate	2001	....	....	....
						2002	600	....	600
	Analisi rischio paese	Analisi del rischio politico, commerciale e macroeconomico	NO	imprese	analisi pubblicate	2001	....	....	....
						2002	130	....	130
					n. analisi vendute o scaricate	2001	....	....	....
						2002	5.008	....	5.008
	Biblioteca	Ricerca di pubblicazioni disponibili nella biblioteca dell'Istituto	NO	imprese, studenti e ricercatori	numero accessi al servizio	2001	....	....	....
						2002	14.000		14.000

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
ICE	Carte servizi	Vendita carte servizi per acquisto servizi online e sconti servizi assistenza	NO	imprese	numero carte vendute	2001	....	....	....
						2002	143	2.976	3.119
	Catalogo on line dei servizi ICE	Catalogo dei servizi dell'Istituto	NO	imprese	numero accessi	2001	....	....	....
						2002	49.062	....	49.062
	Commercio Estero News	Notiziario quotidiano di commercio estero in collaborazione con ANSA	NO	imprese	n°. accessi rimbalzo e-mail	2001	2.500	....	2.500
						2002	4.100	....	4.100
					notizie pubblicate	2001	5.900	....	5.900
						2002	7.500	....	7.500
					notizie visualizzate	2001	....	....	....
						2002	69.838	....	69.838
	Fiere e manifestazioni	Informazioni sul programma promozionale dell'Istituto	NO	imprese	accessi alla rubrica	2001	....	....	....
						2002	32.270		32.270
	Guide agli investimenti on line	Informazioni sulle opportunità di investimento	NO	imprese	guide pubblicate	2001	....	....	....
						2002	67	....	67
					guide vendute o scaricate	2001	....	....	....
						2002	544	....	544
	Guide Paese on line	Informazioni economiche e commerciali sui singoli paesi	NO	imprese	guide pubblicate	2001	....	....	....
						2002	69	....	69
					guide vendute o scaricate	2001	....	....	....
						2002	1.647	....	1.647
	Opportunità d'affari	Informazioni su gare, offerte commerciali, finanziamenti, ecc.	NO	imprese	accessi alla rubrica	2001	....	....	....
						2002	49.454	....	49.454
					acquisti e abbonamenti	2001	....	....	....
						2002	8.680	....	8.680
					informazioni pubblicate	2001	....	....	....
						2002	16.300	....	16.300

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
ICE	Pubblicazioni	Studi e ricerche di mercato settoriali	NO	imprese	nuove pubblicaz.	2001	....	....	....
						2002	160	....	160
					pubblicazioni disponibili	2001	....	....	....
						2002	700	....	700
					pubblicaz. vendute	2001	....	....	....
						2002	104	....	104
	Statistiche di commercio estero	Statistiche di commercio estero	NO	imprese	numero accessi	2001	....	....	....
						2002	28.559	....	28.559
					visualizzaz.	2001	....	....	....
						2002	22.477	....	22.477
Attività produttive	Osservatorio sul commercio	Fornitura dati statistici nel settore commerciale	NO	imprese, assoc. cat. altri utenti	visure statistiche	2001	....	....	....
						2002	10.000		10.000
	PREMA	Permette alle imprese promotrici delle manifestazioni a premio (soggetto delegato) di redigere le comunicazioni avvalendosi di modulistica elettronica e di trasmettere le stesse attraverso mezzi telematici.	NO	imprese	modulistica	2001	....	....	....
						2002	-	5.000	5.000
	UIBM	ufficio italiano brevetti e marchi- esame e rilascio domande in tema di proprietà industriale	SI	imprese, ricercatori ed inventori	numero domande	2001	....	....	....
						2002	....	50.000	50.000
ENPALS	Domanda di pensione	Compilazione on line del modulo e verifica stato della pratica on line tramite inserimento del numero di protocollo elettronico rilasciato dal sistema all'invio del modulo.	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....

Amm.zione	Servizio on line	Descrizione	Interme-diari	Destinatari finali	Unità di misura del servizio	Anno	N° on line (*)	N° altre tecnologie (*)	Totale erogazione servizio (*)
Beni culturali	Acquisto on line prodotti Fototeca Nazionale	La Fototeca Nazionale mette a disposizione un servizio di acquisto on line di immagini ottenute mediante acquisizione ad alta risoluzione da originale e stampa con stampante laser a 600 dpi e cd rom. Il sistema richiede automaticamente le informazioni su dove spedire le riproduzioni e su come sarà effettuato il pagamento. 1) Modalità tradizionale: pagamento tramite versamento su conto corrente bancario o postale. 2) Modalità online: pagamento via carta di credito.	NO	cittadini	....	2001	....	....	....
						2002	....	....	....

(*) N° on line: quota parte erogata on line
N° altre tecnologie: quota parte erogata attraverso canali di accesso che utilizzano altre tecnologie (e-mail, call e contact center, ecc.)
Totale erogazione servizio: numero totale erogato nell'anno indipendentemente dalla tecnologia utilizzata compresi i canali tradizionali (sportello).

7 NOTA METODOLOGICA E GLOSSARIO

7.1 Nota metodologica

7.1.1 Dominio osservato

L'insieme osservato comprende le amministrazioni destinatarie del D.L.vo 39/1993: vi rientrano le Amministrazioni centrali e gli Enti pubblici non economici. Sono invece escluse: l'area operativa della Difesa e dei Carabinieri; l'area relativa alla ricerca degli Enti pubblici del settore (Anpa, Cnr, Enea, Iims, Ispesl, Iss); la parte didattica delle scuole; le Università.

Il documento è redatto sulla base dei dati e delle relazioni di 50 amministrazioni (24 Amministrazioni centrali e 26 Enti pubblici non economici). Non è stato possibile elaborare i dati relativi all'ISFOL perché alla data in cui essi sono pervenuti la stesura della relazione era già in fase conclusiva.

L'analisi delle Amministrazioni centrali tiene conto dell'accorpamento dei Ministeri, con l'esclusione del solo Ministero dell'economia e delle finanze per il quale si è preferito tenere separate le diverse componenti. La componente Finanze, denominata nel testo anche Amministrazione finanziaria, comprende, oltre al Dipartimento delle politiche fiscali, anche le Agenzie fiscali. Mentre il comparto Tesoro comprende i restanti quattro dipartimenti del Ministero. A questi si aggiungono la Guardia di finanza e l'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato. Per queste ultime due amministrazioni, inoltre, parte della spesa informatica è compresa in quella dell'amministrazione finanziaria, poiché legata ai servizi erogati dalla Sogei. In particolare, nelle tavole statistiche il Ministero è stato riportato in **grassetto** seguito dall'elenco dettagliato delle sue componenti (ognuna preceduta da una linea).

I dati di base per l'elaborazione della relazione sono stati raccolti secondo un modello aggiornato di rilevazione, approvato dall'Autorità nel dicembre 2002.

7.1.2 Rilevazione dei dati e delle informazioni

La redazione della relazione sullo stato dell'informatizzazione rappresenta uno degli adempimenti previsti dal D.L.vo 39/1993. Ogni amministrazione deve produrre, entro il mese di febbraio di ogni anno, una *"...relazione sullo stato dell'automazione a consuntivo dell'anno precedente, con l'identificazione delle tecnologie impiegate, delle spese sostenute, delle risorse umane utilizzate e dei benefici conseguiti"*. I documenti sono quindi trasmessi all'Autorità che provvede a redigere la relazione.

La notevole differenza per strutture organizzative, caratteristiche dimensionali, volumi di spesa e funzioni istituzionali delle singole amministrazioni ha reso necessaria la predisposizione di un'apposita applicazione finalizzata a rilevare i dati elementari e di un glossario dei termini utilizzati.

Nel corso del tempo le amministrazioni hanno modificato notevolmente il quadro informativo, a causa dell'avanzamento tecnologico e delle competenze. Ciò rende in qualche caso problematico il confronto intertemporale.

7.1.3 Modalità di redazione della relazione

Una prima fase è finalizzata a verificare, per ogni amministrazione, il livello di completezza e la coerenza dei dati e delle informazioni fornite. Il processo di analisi e di assestamento viene condotto in collaborazione con le amministrazioni e determina in qualche caso una revisione delle informazioni fornite originariamente. Soltanto quando è stata raggiunta una ragionevole affidabilità

dei dati, essi vengono elaborati. Le informazioni contenute nelle relazioni delle amministrazioni vengono integrate con altre presenti presso l'Autorità ed il Centro Tecnico, nei siti web delle amministrazioni e con informazioni provenienti dalla Centrale acquisti del Tesoro.

La seconda fase è finalizzata all'elaborazione e all'interpretazione dei dati e dei fenomeni emergenti, relativamente l'anno di riferimento della relazione e con confronti rispetto l'anno precedente.

7.1.4 Presentazione dei dati e dei risultati delle analisi

Confrontabilità dei dati nel tempo

L'insieme delle amministrazioni considerate è lievemente diverso di anno in anno sia per effetto di accorpamenti o separazioni, sia per l'inclusione di amministrazioni non presenti in anni precedenti, sia per esclusioni a seguito di modifiche nella natura giuridica che portano fuori dell'ambito del D.L.vo 39/1993, sia, ancora, a causa dei ritardi da parte delle amministrazioni nella presentazione delle informazioni. Inoltre, le informazioni non sono sempre riconducibili all'amministrazione nel suo complesso, specialmente in quei casi in cui convivano al suo interno strutture dotate di autonomia e il coordinamento sia carente.

Nella presente relazione sono stati inseriti i dati relativi l'anno 2001 del Consiglio di Stato e del CONI, non pervenuti il precedente anno in tempo utile per l'elaborazione; sono stati altresì stimati, attraverso l'analisi delle serie storiche, i dati mancanti relativi al 2001 di INEA, IPSEMA ed ENAC. Rispetto alla relazione 2001, infine, i dati dell'ex Ministero del commercio estero sono stati conteggiati insieme con quelli dell'ex Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato nel nuovo Ministero delle attività produttive; analogamente i dati dell'ex Ministero dell'università e dell'ex Ministero dell'istruzione sono stati inseriti nel nuovo Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca.

Dati di spesa

I valori della spesa delle amministrazioni per acquisto di beni e servizi informatici si riferiscono agli impegni nell'esercizio finanziario. I valori di spesa, anche quelli relativi agli anni precedenti, sono espressi in migliaia di euro, ove non diversamente specificato.

Dati di spesa per il personale

Costituiscono una stima del costo medio per addetto al settore informatico basato sulla retribuzione annua dei dipendenti dei Ministeri e degli Enti, integrata da una stima degli oneri previdenziali e di trattamento fine rapporto. La stima è stata effettuata applicando all'anno 2001 il tasso d'inflazione programmato per l'anno 2002 (+1,7%) e aggiungendo un ulteriore fattore pari all'1%, così come previsto nella finanziaria per le retribuzioni nella Pubblica amministrazione.

Il costo medio annuo degli addetti del settore informatico è risultato:

- per il 2001 pari a 27,4 mila euro per i dipendenti delle Amministrazioni centrali e pari a 34,09 mila euro per i dipendenti degli Enti pubblici non economici
- per il 2002 pari a 28,11 mila euro per i dipendenti delle Amministrazioni centrali e pari a 35,01 mila euro per i dipendenti degli Enti pubblici non economici.

Procedure di acquisizione di beni e servizi

Secondo la normativa in vigore, le procedure per l'acquisizione di beni e servizi nella pubblica amministrazione sono le seguenti:

1. procedura aperta (pubblico incanto) in cui ogni impresa interessata può presentare un'offerta;

2. procedura ristretta (licitazione privata e appalto concorso);

3. licitazione privata: quando partecipano soltanto le imprese invitate dall'amministrazione;

4. appalto concorso: quando l'amministrazione predispone soltanto un progetto di massima, sulla base del quale invita i concorrenti che partecipano alla gara a presentare il progetto particolareggiato dell'opera, nonché le condizioni alle quali sono disposte ad eseguire il contratto;

5. procedura negoziata (trattativa privata): quando l'amministrazione consulta le imprese di propria scelta e negozia con una o più di loro i termini del contratto. Nella sintesi tabellare sono comprese in questa categoria anche le concessioni;

6. acquisti tramite convenzione con la Centrale acquisti del Ministero dell'economia e delle finanze;

7. acquisti in economia.

In tutte le elaborazioni sono state sommate, sotto la voce gara, le prime quattro modalità di acquisizione sopra riportate.

Modalità di determinazione degli indicatori

Gli indicatori di seguito descritti sono stati elaborati sulla base del nuovo modello di consuntivo elaborato per la rilevazione dei dati presso le amministrazioni.

Indicatori di spesa

- spesa per postazione di lavoro: spesa per l'informatica (interna ed esterna) / numero di postazioni di lavoro (comprensivo di postazioni esterne presso altre amministrazioni);

- spesa per dipendente: spesa per l'informatica (interna ed esterna) / numero di dipendenti.

Per la corretta interpretazione degli indicatori si precisa che la spesa per l'informatica conteggia l'ammontare della spesa per forniture e servizi e per il personale interno.

Inoltre è necessario ricordare che le spese di investimento vengono considerate per l'intero ammontare e non per la quota consumata nell'anno in base all'eventuale piano di ammortamento.

Indicatori tecnologici

Il gruppo degli indicatori tecnologici permette (unitamente agli indicatori di connettività) di valutare il bilanciamento (memoria / Pdl) e il grado di obsolescenza del patrimonio tecnologico posseduto dalle amministrazioni. Essi sono:

- capacità di memorizzazione dei mainframe e dei dipartimentali per postazione di lavoro (Gigabyte totali / numero di postazioni di lavoro);

- dimensione delle Basi di dati per postazione di lavoro (Gigabyte BD / numero di postazioni di lavoro);

- rapporto tra terminali e postazioni di lavoro (numero terminali / numero di postazioni di lavoro);

- rapporto tra Pc portatili e Pc totali in uso ai dipendenti (numero portatili / numero di personal computer totali).

Le postazioni di lavoro, cui tali indicatori si riferiscono, sono comprensive delle postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Il totale dei personal computer conteggia sia i desktop sia i portatili.

Indicatori di copertura

L'insieme degli indicatori di copertura fornisce informazioni sul grado di diffusione di un sistema/servizio informatico all'interno dell'amministrazione. Tali indicatori sono dati dai seguenti rapporti:

- postazioni di lavoro (Pc-desktop e terminali) in uso ai dipendenti / dipendenti informatizzabili;
- personal computer portatili in uso ai dipendenti / dipendenti informatizzabili;
- dimensione in gigabyte delle basi di dati / dipendenti informatizzabili;
- numero delle caselle di posta elettronica / dipendenti informatizzabili;
- numero dei messaggi scambiati all'interno dell'amministrazione / totale caselle di posta elettronica;
- numero dei messaggi scambiati con l'esterno / totale caselle di posta elettronica.

Si precisa che, le postazioni di lavoro considerate nel primo indicatore non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Per personale informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate. Si tratta di una stima delle amministrazioni circa l'obiettivo di copertura con PdL informatizzate rispetto al totale dei propri dipendenti.

Indicatori organizzativi

Gli indicatori sono:

- rapporto tra numero postazioni di lavoro centrali, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili centrali (Pdl centrali / dipendenti informatizzabili centrali);
- rapporto tra numero postazioni di lavoro periferiche, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili periferici (Pdl periferici / dipendenti informatizzabili periferici);
- addetti ICT su dipendenti informatizzabili;
- addetti ICT centrali su dipendenti informatizzabili centrali;
- addetti ICT periferici su dipendenti informatizzabili periferici;
- giornate di formazione per allievo (gg. formazione per allievi addetti ICT ed allievi utenti / totale allievi addetti ICT ed utenti);
- percentuale media di dipendenti informatizzabili coinvolti nella formazione (allievi utenti/allievi informatizzabili).

Si precisa che, le postazioni di lavoro considerate nel primo e nel secondo indicatore non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Anche in questo caso, per dipendente informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate.

Indicatori di connettività

Gli indicatori di connettività descrivono il livello di interconnessione in rete dei sistemi informatici; essi sono:

- rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete locale e la loro totalità (Pdl in rete locale / Pdl totali);
- rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete geografica e la loro totalità (Pdl in rete geografica / Pdl totali);
- rapporto tra le sedi in rete locale e la loro totalità (sedi connesse in rete locale / totale sedi);
- rapporto tra le sedi in rete geografica e la loro totalità (sedi connesse in rete geografica / totale sedi);
- rapporto tra numero personal computer con accesso ad internet e il totale dei personal computer (Pc con accesso ad internet / totale Pc desktop e portatili);
- rapporto tra caselle di posta elettronica e totale dei personal computer (caselle di posta elettronica / totale Pc desktop e portatili).

Indicatori di attività di governo dell'ICT

Tale indicatore descrive il grado di coinvolgimento del personale ICT in attività di governo:

- percentuale di impegno per funzioni di indirizzo e governo (anni persona dedicati alle attività di coordinamento, pianificazione e controllo / anni persona dedicati al totale attività).

7.1.5 Fonti informative

Le fonti informative principali su cui si basa la relazione sono:

- relazioni sullo stato dei sistemi informativi per l'anno 2002 dei responsabili dei sistemi informativi delle amministrazioni;
- documenti ufficiali dell'Autorità (pareri di congruità tecnico-economica, piani triennale);
- dati forniti dal Centro tecnico
- siti web delle amministrazioni italiane;
- Libro bianco della Commissione interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli: Tecnologie per la disabilità "una società senza esclusi del marzo 2003.

7.2 Glossario

7.2.1 Abbreviazioni identificative delle amministrazioni

Nome esteso	Abbreviazione
AMMINISTRAZIONI	
Avvocatura generale dello Stato	Avvocatura
Consiglio di Stato	Consiglio di Stato
Corte dei conti	Corte dei conti
Presidenza del Consiglio dei ministri	Presidenza del Consiglio
Scuola superiore della pubblica amministrazione	Sspa
Ministero degli affari esteri	Affari esteri
Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio	Ambiente
Ministero delle attività produttive	Attività produttive
Ministero per i beni e le attività culturali	Beni culturali
Ministero delle comunicazioni	Comunicazioni
Ministero della difesa	Difesa
Arma dei Carabinieri	Arma dei Carabinieri
Ministero dell'economia e delle finanze – ex Finanze	Finanze
Guardia di finanza	Guardia di finanza
Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato	Monopoli di Stato
Ministero dell'economia e delle finanze – ex Tesoro	Tesoro
Ministero della giustizia	Giustizia
Ministero dell'interno	Interno
Ministero delle infrastrutture e dei trasporti	Infrastrutture
Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca	Istruzione
Ministero del lavoro e delle politiche sociale	Lavoro
Ministero delle politiche agricole e forestali	Politiche agricole e forestali
Corpo forestale dello Stato	Corpo forestale dello Stato
Ministero della salute	Salute
ENTI	
Automobile club d'Italia	Aci
Agenzia per le erogazioni in agricoltura	Agea
Consiglio nazionale delle ricerche	Cnr
Comitato olimpico nazionale italiano	Coni
Croce rossa italiana	Cri
Ente nazionale aviazione civile	Enac
Ente nazionale assistenza magistrale	Enam
Ente per le nuove tecnologie, l'energia e l'ambiente	Enea
Ente nazionale italiano turismo	Enit
Ente nazionale previdenza assistenza lavoratori dello spettacolo	Enpals
Federazione ordini dei farmacisti italiani	Fofi
Istituto nazionale per il commercio estero	Ice
Istituto italiano di medicina sociale	Iims
Istituto nazionale per assicurazioni degli infortuni sul lavoro	Inail
Istituto nazionale conserve alimentari	Inca
Istituto nazionale di economia agraria	Inea
Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali	Inpdai
Istituto nazionale di previdenza dei dipendenti dell'amministrazione pubblica	Inpdap
Istituto nazionale della previdenza sociale	Inps
Istituto postelegrafonici	Ipost
Istituto di previdenza del settore marittimo	Ipsema
Istituto di studi e analisi economica	Isae
Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro	Ispesl
Istituto superiore di sanità	Iss
Istituto nazionale di statistica	Istat
Unione nazionale incremento razze equine	Unire

7.2.2 Espressioni utilizzate nelle tabelle

Acquisti in economia, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata con la procedura di "Acquisto in economia".
Addetti ICT	Addetti inquadrati in un profilo tecnico informatico che, in maniera prevalente o esclusiva, svolgono attività proprie dell'ICT, nonché addetti in possesso di qualifica tecnica informatica che esercitano attività diverse. Comprende anche il numero di addetti non inquadrati in un profilo tecnico che svolgono, di fatto, attività informatica a livello professionale, indipendentemente dal possesso di una qualifica tecnica informatica.
Allievi non informatici	Partecipanti a corsi di formazione che rivestono il ruolo di utenti del sistema informativo automatizzato (Deliberazione 42/2001 dell'A./pubblicata nella G.U. 21/12/2001).
Allievi informatici	Partecipanti a corsi di formazione che svolgono presso l'amministrazione attività tecniche specificamente connesse alla gestione e sviluppo del sistema informativo automatizzato.
Base dati	Insieme di dati omogenei di interesse rilevante di una o più unità organizzative, memorizzati in uno o più archivi informatici, organizzati ed accessibili mediante uno strumento software (ad es. sistemi di gestione di basi di dati, sistemi di information retrieval), la cui dimensione è espressa in Gigabyte.
Convenzione, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite il servizio Acquisiti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
Costi interni	Stima del costo del lavoro del personale interno addetto ICT.
Dipartimentali	Elaboratori di fascia media, generalmente utilizzati come nodo elaborativo autonomo o nell'ambito di un'architettura client/server.
Dipartimentali, capacità dischi	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai dipartimentali espressa in Gigabyte (GB).
Dipendenti	Personale in servizio, comprese le qualifiche dirigenziali e il personale in comando proveniente da altre amministrazioni. E' escluso il personale comandato presso altre amministrazioni.
Dipendenti informatizzabili	Numero dei dipendenti che nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzabili.
Datawarehouse e DSS	Numerosità di sistemi di datawarehouse e Decision Support System disponibili.
e-mail scambiate all'interno	Numero di messaggi di posta elettronica inviate e ricevute all'interno della stessa Amministrazione.
e-mail scambiate con l'esterno	Numero dei messaggi di posta elettronica ricevuti e inviati da e verso l'esterno dell'Amministrazione.
e-procurement, k-euro	Impegni di spesa per acquisti di beni e servizi ICT tramite il servizio Acquisti in rete del Ministero dell'economia e delle finanze.
Firme digitali distribuite ai dipendenti	Numero di certificati digitali distribuiti ai dipendenti.
Gara, % di spesa	Percentuale di impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuata tramite gara (asta pubblica, appalto concorso, licitazione privata).
Giornate di formazione	Giornate di formazione informatica erogate da docenti interni ed esterni all'amministrazione.
Impegno in sviluppo	Impegno degli addetti interni nelle attività di sviluppo, collaudo e messa in produzione di nuovi sistemi informatizzati.
Impegno in manutenzione	Impegno degli addetti interni nella manutenzione hardware e software del sistema informatico.
Impegno in gestione	Impegno degli addetti interni ed esterni nella gestione del sistema informatico..
Kloc cobol	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggio Cobol (linguaggio di seconda generazione), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio alto livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di alto livello (linguaggi imperativi di terza generazione), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio evoluto	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi evoluti (linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice), espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Kloc linguaggio basso	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di basso livello (linguaggi di

livello	tipo assemblativi o di prima generazione) espresso in migliaia di linee di codice (Kloc).
Mainframe	Elaboratore centrale caratterizzato da molteplicità di utenza, elevata capacità elaborativa e possibilità di trattare ingenti quantità di dati.
Mainframe, potenza di calcolo	Capacità complessiva dei mainframe espressa in milioni di istruzioni per secondo (Mips).
Mainframe, capacità dischi	Dimensione complessiva delle memorie di massa (dischi magnetici) collegate ai mainframe espressa in Gigabyte (GB).
Rete locale	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diversi elaboratori e posti di lavoro di un'amministrazione, in una singola localizzazione fisica.
Rete geografica	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diverse localizzazioni di un'amministrazione o tra amministrazioni diverse.
Postazioni di lavoro	Stazione di lavoro individuale che consente ad un utente di svolgere il proprio lavoro utilizzando il sistema informatico; può essere costituita da una stazione di lavoro intelligente (workstation/personal computer) o non intelligente (terminale).
Personal computer	Stazione di lavoro intelligente di utilizzo individuale, operante autonomamente, o in emulazione di terminale di altri sistemi o collegata in rete.
Patrimonio applicativo	Patrimonio applicativo complessivamente sviluppato espresso in migliaia di linee di codice (Kloc). Per linea di codice si intende l'istruzione elementare di un linguaggio.
Sedi	Numero totale delle locazioni fisiche, ovvero delle singole unità immobiliari utilizzate dall'amministrazione.
Siti web, sito principale	Presenza dell'Amministrazione su Internet con il proprio sito web istituzionale.
Spesa totale informatica	Somma del costo del lavoro del personale interno addetto ICT (per i criteri di stima si veda quanto riportato nella nota metodologica) e degli impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici.
Spesa per l'acquisto di beni e servizi	Impegni di spesa per l'acquisizione di beni e servizi informatici.
Spesa per lo sviluppo	Impegni di spesa per lo sviluppo del sistema.
Spesa per l'esercizio	Impegni di spesa per l'esercizio del sistema.
Terminali	Postazione di lavoro non dotata di capacità di elaborazione propria e perciò collegata a uno o più elaboratori.

7.2.3 Altri termini ricorrenti

Accessibilità	Proprietà dei sistemi informatici di essere fruibili senza discriminazioni.
Anno persona	Unità di misura della quantità di lavoro che un addetto fornisce in un anno, convenzionalmente considerata pari a 220 giornate.
Applicazione	Sistema di elaborazione orientato in tutto o in parte al supporto delle attività che realizzano un processo di servizio.
ASP	Acronimo di Application Service Provider. Fornitura da remoto, via rete IP, di un template software, in gran parte preconfigurato, che è reso disponibile in modalità one-to-many all'interno di un contratto di outsourcing basato su pagamenti periodici. (fonte Gartner Group)
Autenticazione	Processo attraverso cui, in una comunicazione tra due parti (uomo-elaboratore, elaboratore-elaboratore) una parte verifica la veridicità dell'identità asserita dall'altra. L'autenticazione si basa in genere sulla verifica del processo di alcune proprietà che si conosce essere possedute dalla controparte.
Banda larga	Modalità di trasmissione 'veloce' (almeno superiore ai 128 Kbit/s) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso (xDSL, fibra ottica, satellite, wireless-LAN, UMTS, Tv via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailers di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on

	demand, internet radio, streaming video, video conferenze, ecc.). (fonte ISTAT)
Certificatore	Coloro che prestano servizi di certificazione delle firme elettroniche o che forniscono altri servizi connessi alle firme elettroniche (D.Lgs.10/2002).
Certificati elettronici	Attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità dei titolari stessi (D.Lgs.10/2002)
Certificati qualificati	Certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato IL della medesima direttiva (D.Lgs.10/2002).
Certificazione	Risultato della procedura informatica, applicata alla chiave pubblica e rilevabile dai sistemi di validazione, mediante la quale si garantisce la corrispondenza biunivoca tra chiave pubblica e soggetto titolare cui essa appartiene, si identifica quest'ultimo e si attesta il periodo di validità della predetta chiave ed il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiavi asimmetriche	Coppia di chiavi crittografiche, una privata ed una pubblica, correlate tra loro, da utilizzarsi nell'ambito dei sistemi di validazione o di cifratura di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiave privata	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche, destinato ad essere conosciuto soltanto dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico o si decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente chiave pubblica (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiave pubblica	Elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al titolare delle predette chiavi (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiave biometrica	Sequenza di codici informatici utilizzati nell'ambito di meccanismi di sicurezza che impiegano metodi di verifica dell'identità personale basati su specifiche caratteristiche fisiche dell'utente (DPR 28/12/2000 n.445).
Comunicazione	Trasmissione di dati da uno o più destinatari predeterminati; può essere preceduta da una *richiesta* oppure no. L'iniziativa può essere del soggetto che detiene i dati oppure dell'interessato che ne ha fatto richiesta. Il processo di comunicazione di dati digitali può essere totalmente o parzialmente telematico.
Contact Center	Punto di accesso ad un insieme di funzioni di assistenza attraverso il telefono e/o e-mail.
Dato	Rappresentazione di un fenomeno della realtà di interesse in un formato codificato, in modo tale da essere memorizzabile ed elaborabile mediante sistemi informativi.
Dato elementare	Dato che rappresenta un aspetto della realtà di interesse non ulteriormente scomponibile.
Dato pubblico	Dato detenuto da soggetti pubblici perché raccolto o utilizzato da soggetti pubblici, nell'ambito dei propri fini istituzionali.
Dato sensibile	Dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.
Documento informatico	Rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (DPR 28/12/2000 n.445).
Documento d'identità elettronico	Documento analogo alla carta d'identità elettronica rilasciato dal comune fino al compimento del quindicesimo anno di età (DPR 28/12/2000 n.445).
e-mail	Trasmissione elettronica di messaggi, che possono includere testo e allegati, da un computer ad un altro collocato all'esterno o all'interno dell'organizzazione. (fonte ISTAT)
e-learning	Utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi nonché gli scambi e la collaborazione a distanza (CEC 2001:2). Metodologia didattica che offre la possibilità di erogare contenuti formativi elettronicamente (e-learning) attraverso Internet o reti Intranet (fonte ASFOR).
e-procurement	Servizio attivato dal portale degli Acquisti in rete della Pubblica amministrazione realizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze (http://www.acquistinretepa.it); si tratta di acquisti, approvvigionamenti elettronici effettuati attraverso bandi di gara e aste

	on-line; la nuova disciplina introdotta dall'art. 26 della Legge n. 488 del 1999 permette di attivare un'asta telematica permanente ove si possono incontrare offerta e domanda, in tempo reale, garantendo sempre all'amministrazione le migliori condizioni di mercato. Anche la pubblicazione dei bandi di gara può avvenire in via telematica. (fonte Istat)
Enti di ricerca	Enti pubblici del comparto della ricerca. Ne fanno parte, ad esempio, il Cnr, l'Enea, l'Isae, l'Istat.
Enti locali	Enti la cui sfera di competenza è circoscritta territorialmente e che perseguono fini delimitati settorialmente. Ne fanno parte, ad esempio, le Camere di commercio, industria e artigianato, gli Istituti autonomi per le case popolari, le Aziende di promozione turistica, i Consorzi di bonifica, gli Enti porto, i Parchi nazionali.
Enti previdenziali	Enti pubblici che gestiscono forme obbligatorie di previdenza e assistenza. Rientrano in questa classe, ad esempio, Inps, Inail, Inpdai, Enpals, eccetera.
ERP	Acronimo per Enterprise Resource Planning (Pianificazione delle Risorse della Organizzazione). Sono sistemi costituiti da un insieme di applicazioni informatiche in grado di gestire i processi aziendali di tipo amministrativo, produttivo e finanziario, basandosi su una base di dati unica e sul concetto di integrità del dato.
Extranet	Estensione della rete Intranet aziendale all'esterno (fornitori, clienti, ecc.). (fonte Istat)
Firma digitale	Risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).
Firma elettronica avanzata	Firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati (D.Lgs.10/2002).
Firma elettronica	Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica; (D.Lgs.10/2002).
Gestione dei documenti	Insieme delle attività finalizzate alla registrazione di protocollo e alla classificazione, organizzazione, assegnazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato; essa è effettuata mediante sistemi informativi automatizzati. (DPR 28/12/2000 n.445).
Housing	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui il cliente colloca il proprio server con le applicazioni web presso il CED del fornitore che provvede alla connettività, alla rete e ai servizi a valore aggiunto quali: il monitoraggio 24x7, la sicurezza (firewall), il backup su nastro, la gestione dei malfunzionamenti su richiesta del cliente, la consulenza. I servizi di consulenza sono fatturati ad un canone fisso mensile basato su un insieme predefinito di ore di supporto.
Hosting	Forma di esternalizzazione di un sito web con cui la responsabilità del cliente è limitata a fornire i contenuti della applicazione che risiede su un server del fornitore, dedicato o condiviso con altri clienti, connesso alla rete internet. Il fornitore provvede a tutte le altre attività ed è responsabile anche delle applicazioni internet.
Indirizzo elettronico	Identificatore di una risorsa fisica o logica in grado di ricevere e registrare documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).
Internet	Comprende le seguenti reti che si basano sul protocollo Internet: www, Extranet su Internet, EDI su Internet, telefoni cellulari abilitati all'accesso a Internet. (fonte Istat)
Internet market place specializzati	Sito Web nel quale diverse imprese sono rappresentate e che si concentra su uno specifico tipo di beni/servizi o sul sostegno a limitati gruppi di consumatori. Si tratta di un punto d'incontro virtuale fra aziende; si comporta come "terza parte" che facilita il processo di incontro mantenendo una posizione neutrale in ogni negoziazione, garantendo condizioni di massima sicurezza negli scambi, testimoniando l'identità di tutti i partecipanti. (fonte Istat)
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione. (fonte Istat)

ISDN	Acronimo di Integrated Services Digital Network: Rete digitale a servizi integrati; rete per le comunicazioni di voce e dati in maniera integrata e in formato digitale attraverso il cavo telefonico, a una velocità di trasmissione superiore a quella di una linea analogica. (fonte Istat)
LAN	Acronimo di Local Area Network: Rete che utilizza protocollo diverso da TCP/IP; è una rete locale che connette ad esempio tra computer di uno stesso edificio, o attiguo, collegati assieme. (fonte Istat)
Manutenzione (del software applicativo)	Rappresenta l'insieme degli interventi su applicazioni esistenti, volti a garantirne la piena funzionalità. Si suddivide in: manutenzione correttiva, volta alla rimozione di errori e malfunzionamenti; manutenzione adattativa, volta all'impiego di nuove versioni del software di ambiente (linguaggi DBMS, sistemi operativi...); manutenzione migliorativa, relativa a modifiche effettuate, dopo il rilascio in produzione, per migliorare l'applicazione.
Modem	Dispositivo che modula i segnali digitali uscenti da un computer o da altro dispositivo digitale in segnali analogici per una linea telefonica di rame convenzionale e rimodula il segnale di analogico ricevuto e lo converte in segnale digitale per il dispositivo digitale. (fonte Istat)
Open-source	Categoria di licenze d'uso volte a permettere la diffusione delle conoscenze, invece di fornire restrizioni per il loro uso (www.opensource.org). Le licenze che ricadono sotto questa definizione devono rendere disponibile il codice sorgente del software a tutti coloro che lo usano, e devono rendere possibile la sua redistribuzione, la sua modifica e la redistribuzione delle modifiche stesse. La licenza, inoltre, non deve contenere limitazioni sulle categorie di persone che ne possono trarre vantaggio, né deve porre restrizioni sul tipo di software che può essere distribuito insieme a quello in questione.
Pacchetto applicativo	Software acquistato in forma standard o personalizzabile, anche a cura dell'utente, che integra funzioni relative a un'attività specifica o a un insieme integrato di attività.
Pagamenti on-line	Si tratta di una transazione che prevede la fase dell'ordine e del pagamento integrati on-line. I pagamenti sono eseguiti disponendo via rete (Internet o altre reti telematiche, incluse quelle proprietarie) il trasferimento di fondi, o fornendo via rete, nelle forme indicate dal venditore, le informazioni per eseguirlo (ad esempio trasmettendo il numero della carta di credito, le coordinate bancarie, ecc). (fonte Istat)
Patrimonio informatico	Insieme di tecnologie, applicazioni informatiche e basi di dati.
Programma applicativo	Insieme delle funzionalità messe a disposizione dell'utente per soddisfare le sue esigenze.
Prodotti o servizi digitali	Beni/servizi che possono essere ordinati e consegnati direttamente ad un computer attraverso Internet come, ad esempio, file musicali, giochi, software, giornali *on-line*, servizi di consulenza, ecc.
Qualità (di un dato)	Caratteristica del dato desiderata dagli utenti.
Responsabilità della qualità dei dati (o data steward)	Soggetto che, all'interno della amministrazione, ha il compito di definire le regole organizzative e di attuare le iniziative volte al continuo miglioramento delle diverse qualità dei dati trattati nella amministrazione.
Registro Pubblico	Registro, archivio, albo formato, utilizzato, conservato da un'amministrazione pubblica, previsto da leggi o regolamenti, che raccoglie dati connessi all'espletamento delle attribuzioni e dei servizi svolti dall'amministrazione.
Servizi Internet mobili	Servizi *Internet* disponibili attraverso un terminale senza fili (telefono mobile, assistente personale digitale - personal digital assistant, terminali senza fili o computer palmari) utilizzando il protocollo WAP (Wireless Application Protocol) o la rete GPRS (General Packet Radio Service). WAP è un protocollo che rende possibile l'adattamento dei formati *Internet* alle caratteristiche di un GSM. GPRS è una tecnologia che rende possibile inviare/ricevere blocchi di dati da/a un telefono cellulare. (fonte Istat)
Servizio on line	Modalità innovativa di erogazione dei servizi da parte della pubblica amministrazione mediante il canale telematico (Internet). Sono stati introdotti nel documento "E- Europe 2002 Impact and Priorities" – Commission of the European Communities - Bruxsel 13.03.2001 (COM 2001) 140 final, e distinti in quattro livelli di offerta, che vanno dalla semplice offerta di informazioni fino al servizio elettronico completo e alla compilazione di moduli e formulari, autenticazione compresa.
Sicurezza	Insieme delle misure (di carattere organizzativo e tecnologico) tese ad assicurare a ciascun utente autorizzato (e a nessun altro) i servizi previsti per l'utente stesso o la categoria di

	sua appartenenza, nei tempi e secondo le modalità previste.
Sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni	Sistema che definisce le politiche per la sicurezza del sistema informativo; individua i confini del sistema informativo in termini di struttura organizzativa, collocazione fisica, risorse e tecnologie; analizza adeguatamente i rischi in modo da identificare le minacce alle risorse, le vulnerabilità e gli impatti sull'impresa e quindi determini il livello di rischio globale; seleziona i controlli ritenuti appropriati (fonte Istat)
Sito Web	Indirizzo del *World Wide Web* identificato da un indirizzo Web. Colleziona diversi file su un particolare argomento che comprende un file iniziale chiamato *home page*. Le informazioni sono codificate con specifici linguaggi - Html (Hypertext mark-up language), XML, Java - leggibili con un browser Web come Netscape o Explorer. (fonte Istat)
Software	Insieme delle diverse tipologie di risorse software utilizzate nei sistemi informatici.
Tipologie di rete diverse da Internet	EDI, sistemi di telefonia interattiva.
Utente	Addetto di un'unità organizzativa che, nell'ambito del processo di servizio al quale è assegnato, sistematicamente interagisce (con attività di elaborazione, acquisizione dati, controllo,...) con il sistema informatico.
Utente disabile	Utente di un sistema informatico caratterizzato da limitazioni fisiche o psichiche che rendono indispensabile l'utilizzo di specifiche tecnologie di supporto per l'accesso al dato.
WAN	Acronimo di Wide Area Network. Grande e ampia rete geografica di Pc formata da un insieme di LAN interconnesse. (fonte Istat)
Wireless Lan (Wlan)	Acronimo di – wireless local area network. Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo ,ad una rete fissa (wired Lan). In una Wlan viene utilizzata una tecnologia di radio frequenza RF per la trasmissione e la ricezione dei dati, minimizzando la necessità di connessioni via cavo (wired), favorendo così una discreta mobilità. Una WLan consente una velocità massima di trasmissione dati (bit rate) pari a 11Mbps al di sotto di una rete wired ma superiore alle possibilità consentita dai terminali mobili comuni. La trasmissione e ricezione wireless (Tx / RX) opera sui 2.4 GHz, con potenze di trasmissione dai 10-20 mW fino ai 100mW. (fonte Istat)
xDSL	Acronimo di x Digital Subscriber Line. Tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame. Comprende le seguenti tecnologie: IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. (fonte Istat)
XML	Acronimo di eXtensible Markup Language. Linguaggio standardizzato per la strutturazione delle informazioni; fornisce caratteristiche più ricche dell'html. Particolarmente usato come formato di scambio di dati in ambienti distribuiti.