

<u>CORSI SPEC.NE POST</u> <u>LAUREA</u>	2000		2001		2002	
	N.ro domande	N.ro Part.	N.ro domande	Numero Part.	N.ro domande	Numero Part.
CORCE De Franceschi	681	20	700	20	676	20
CORCE Calabria	115	15	110	15		
CORCE Marche	254	15	531	15		
CORCE tecnico	80	10				
CORCE Mezzogiorno			350	18		
Master euro mediterraneo					60	20
CORCE Umbria					150	15
Master Global					440	20
Totale	1.130	60	1.691	68	1.326	75

XIV LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI — DOCUMENTI

AREE GEOGRAFICHE	2000		2001		2002	
	Paesi	Part.	Paesi	Part.	Paesi	Part.
Europa Centro Or.le		59		697		995
Programmi regioni	Albania Russia	25	Bielorussia Croazia Polonia Romania Russia	70	Russia Yugoslavia Ucraina Serbia Croazia	45
Programmi istituzionali	Macedonia Bosnia Bulgaria Croazia Polonia Slovenia	34	Macedonia Bulgaria Yugoslavia Romania Kazakhstan Kyrgyzstan Uzbekistan Bosnia Croazia Lituania Lettonia	627	Macedonia Bulgaria Georgia Yugoslavia Russia Kazakhstan Rep.Ceca Ucraina Ungheria Polonia Albania Kyrgyzstan Uzbekistan Bosnia Croazia Lettonia	950
America latina		36		618		59
Programmi regioni	Argentina Brasile Cile Uruguay	34	Argentina Brasile Cile Cuba Messico Uruguay Venezuela	144	Argentina Colombia	11
Programmi istituzionali	Argentina	2	Argentina Brasile Colombia Venezuela	474	Argentina Brasile El Salvador	48
Asia		126		53		28
Programmi regioni	Cina Iran Mongolia Vietnam	42	Cina India Vietnam	38	Cina Indonesia	16
Programmi istituzionali	Corea Indonesia Iran kazakhstan Kyrgyzstan Uzbekistan	84	Cina Indonesia Vietnam Malesia	15	Vietnam Malesia Cina	12
Mediterraneo		123		109		77
Programmi regioni	Tunisia Egitto Libia Marocco	42	Marocco	6	Egitto Algeria Tunisia Libano Giordania Siria	39
Programmi istituzionali	Algeria Egitto	81	Libano Turchia Tunisia Marocco	103	Egitto Libano Cipro Giordania Siria	38
Africa						10
Programmi istituzionali					Etiopia Kenya Zimbabwe Namibia Tanzania Uganda	10
Totale		344		1447		1169

7.2 - L'Informazione

Prima della riforma dell'Istituto nel 1997, la produzione di servizi informativi era stata alquanto ridimensionata, essendo state considerate prioritarie le attività promozionali dell'ente ed i servizi di assistenza ed affiancamento delle imprese sui singoli mercati. Contemporaneamente, per contro, si avvertiva anche nel nostro paese, la valenza strategica dell'informazione economica per consentire un supporto alle imprese, soprattutto medie e piccole, nelle loro aspettative di rivolgersi ai mercati esteri.

In effetti, la struttura dell'Istituto, soprattutto nei suoi uffici esteri, possedeva un consistente patrimonio informativo che era di primaria importanza mettere a disposizione delle imprese.

Al riguardo, alla fine del 1998, era stato varato il progetto di ristrutturazione dei sistemi informativi dell'Istituto per il commercio estero.

A seguito dello stanziamento straordinario di 25 miliardi in tre anni disposto nella legge finanziaria, era stato sviluppato il progetto SINCE (Sistema Informativo Nazionale Commercio Estero), che si proponeva di far fronte all'esigenza di consolidare la presenza ed il ruolo del sistema economico produttivo nel mercato mondiale, anche grazie alla valenza di un sistema informativo integrato, razionalmente organizzato e facilmente consultabile attraverso una rete telematica.

L'obiettivo pertanto era di rendere disponibile su una rete nazionale, accessibile a tutti gli operatori pubblici e privati, il complesso di informazioni a supporto dei processi di internazionalizzazione, raccolte in primo luogo dalla Rete Estera dell'ICE, ma anche da altri soggetti pubblici e privati, attraverso opportuni accordi collaborativi.

Nella sua fase attuativa, il progetto SINCE ha fatto riscontrare alcuni ritardi riconducibili essenzialmente all'alimentazione delle banche dati ed ad alcune difficoltà incontrate in materia di collegamento alla rete da parte di numerosi

uffici esteri; il progetto è stato comunque ultimato nel triennio 1999 - 2001, mentre nel 2002 si è proceduto alla contabilizzazioni della quota di ammortamento relativa agli investimenti effettuati negli anni precedenti, oltreché ad alcuni costi, peraltro di modesta entità, afferenti il terzo anno di attività.

Le seguenti tabelle dimostrano il forte impulso, a livello quantitativo, che l'ICE ha dato a tutti i prodotti/servizi relativi all'attività di informazione nel triennio considerato.

Editoria di informazione sui mercati esteri

TITOLI INSERITI IN CATALOGO	2000	2001	2002
	165	162	178
Piano editoriale istituzionale	138	147	144
di cui:			
- Indagini prodotti/mercati, note congiunturali e guide tematiche	42	35	35
- Guide agli investimenti (nuove+aggiornamenti)	47	42	27
- Guide Paese (nuove+aggiornamenti)	29	50	37
- Profili prodotto/mercato	20	20	45
Programma promozionale			
- Indagini settoriali e/o tematiche	27	15	34

Come è noto, l'Istituto si impegna a divulgare le informazioni reperite attraverso la Rete Italia e la Rete Estera con una serie di pubblicazioni, edite in forma cartacea o elettronica, che vanno ad alimentare il catalogo dei prodotti editoriali.

Tra le *pubblicazioni cartacee*, alcune di queste vengono realizzate nell'ambito del piano editoriale istituzionale e prodotte quindi con risorse proprie degli uffici esteri ed, in pochi casi, dagli uffici della sede centrale o della Rete Italia; altre sono realizzate nell'ambito del piano promozionale, prodotte in genere da agenzie specializzate con il coordinamento e la supervisione degli uffici all'estero e di quelli merceologici della sede.

Si tratta generalmente di *indagini prodotto/mercato*, note congiunturale e guide tematiche, che l'Istituto vende agli operatori interessati: i *profili* invece (sintetiche note prodotto/mercato); sono distribuiti gratuitamente agli abbonati dei servizi ICE.

Sviluppo sito web

	2000	2001	2002
Media giornaliera visitatori	2.200	2.540	4.800
Utenti registrati Export Club	6.700	12.650	19.000
Notizie pubblicate su Commercio Estero News	4.700	6.500	8.178
Rubriche paese	92	97	110
Siti regionali	4	17	16

Il portale dell'ICE per gli operatori italiani (www.ice.it) costituisce il principale veicolo di diffusione e promozione delle rubriche e delle banche dati SINCE.

Attraverso il portale, l'utente ha accesso ad una serie di rubriche e banche dati.

Banche dati opportunità d'affari

	2000	2001	2002
Opportunità commerciali	5.219	7.234	8.142
Gare ed aggiudicazioni	4.806	6.284	7.701
Finanziamenti internazionali	1.096	1.300	308
Anteprima Grandi Progetti	168	330	512
Totale informazioni	11.289	15.148	16.663

Tali banche dati, on line dalla primavera del 2000, fanno parte della rubrica *Informazioni Operative* e risultano di particolare interesse per gli operatori italiani: Opportunità Commerciali concernono infatti segnalazioni di richieste/offerte merci, originate dagli uffici ICE all'estero, mentre contribuiscono ad alimentare i flussi informativi delle Gare Internazionali lo

schema di concertazione interistituzionale di Confindustria e la rete diplomatico consolare.

La banca dati Finanziamenti Internazionali contiene invece informazioni di dettaglio circa i progetti finanziati dagli organismi internazionali e dalle banche regionali di sviluppo.

Le notizie relative a Anteprema Grandi Progetti sono state infine inserite sotto forma di redazionali che anticipano opportunità di affari in relazione a programmi di privatizzazione, grandi progetti infrastrutturali, finanziamenti internazionali.

Nel settore dell'informazione, particolare rilievo va infine attribuito alle attività di ricerca economica e di elaborazione di informazioni statistiche che viene annualmente svolta dall'Istituto, in collaborazione con un gruppo di selezionati ricercatori e con la supervisione di un Comitato Scientifico, composto da docenti universitari ed esperti di economia internazionale.

Le analisi effettuate abbracciano i principali temi di commercio estero e di internazionalizzazione dell'economia italiana.

Si è inoltre rafforzata la collaborazione strategica dell'Istituto con l'ISTAT nel campo della produzione e della diffusione dell'informazione statistica: il risultato più evidente di tale collaborazione consiste nella realizzazione congiunta del Rapporto sul Commercio Estero.

Pubblicato annualmente, il Rapporto analizza la struttura e la dinamica del commercio estero dell'Italia e le strategie di internazionalizzazione delle imprese italiane, anche attraverso confronti internazionali.

A livello finanziario, nel 2000 l'attività di informazione ha originato un costo industriale di 31,8 miliardi di lire, con un aumento di 8,5 miliardi rispetto al 99 (+36%), quasi interamente ascrivibile all'incremento dei costi di produzione (7,9 miliardi).

Proprio quest'ultimo dato rileva la crescita continua dell'attività di informazione rispetto all'anno precedente, che ha visto l'ampliamento dei servizi erogati di 33.548 unità (+41%).

L'attività di informazione ha inciso in termini di costi per il 13,7% sul totale delle attività svolte dall'ICE.

Nel 2001, si è registrata un'ulteriore crescita: il costo industriale ha raggiunto i 43 miliardi di lire, con un aumento di 11,2 miliardi rispetto all'anno precedente (+26%), mentre i servizi erogati sono lievitati di 40.751 unità, con un corrispettivo incremento del 26,2%.

L'attività di informazione, in termini finanziari, ha pesato per il 16,5% sul totale delle attività ICE.

Nel 2002 invece, concluso il progetto SINCE ed esaurito il relativo stanziamento straordinario, il costo industriale è registrato a 19.227 migliaia di Euro (pari a ca. 37,3 miliardi di lire), con una riduzione di 5,7 miliardi rispetto al 2001 (-13,2%) ed una più consistente contrazione di 26.656 servizi (-17,1%).

Conseguentemente, l'attività di informazione ha pesato sul bilancio ICE per il 14,8%.

Nella seguente tabella, si riporta per ogni anno il numero dei servizi erogati ed il relativo costo industriale.

La tabella successiva mostra invece, per gli anni 2000 e 2001, l'utilizzo dello stanziamento straordinario riferito al progetto SINCE, i cui costi risultano opportunamente evidenziati negli schemi di bilancio adottati dall'Istituto.

Al riguardo va evidenziato che:

- innanzitutto, anche nel 2000 e 2001 il costo industriale dell'informazione è di gran lunga superiore allo stanziamento straordinario del progetto SINCE;
- ad esaurimento dello stanziamento straordinario del SINCE, tutti i costi di gestione e di manutenzione, nonché quelli delle infrastrutture in rete -

acquisite con il fondo apposito - sono rimasti totalmente a carico del contributo di funzionamento dell'Istituto.

Costi ²³ per tipologie di servizio

Tipo servizi	2000		2001		2002	
	Servizi erogati	Costo industriale	Servizi erogati	Costo industriale	Servizi erogati	Costo industriale
Opportunità commerciali	11.289	4.421	7.234	2.594	8.142	1.194
Gare			6.284	2.283	7.701	920
Finanz. Internazionali			1.300	958	308	353
Anteprima Grandi Progetti			330	185	512	154
B.D. operatori esteri	91.144	4.509	111.527	6.881	76.600	2.286
Fiere iniziative promoz.li			854	562	1.544	678
Trade news, off. Italiana	4.022	4.495	14.474	3.339	23.866	1.520
News inform.ni attualità	6.342	2.269	10.560	2.400	7.731	1.377
Sito web www.ice.it	5	2.312	1	1.223	1	362
Pagine web paese			97	2.111	110	1.111
Pagine web uffici Italia			17	746	16	222
Sito web mercati internaz.			1	305	1	52
Siti esteri lingua locale			69	1.403	69	933
Guida paese	76	5.459	46	3.941	37	1.829
Guida investimenti			32	2.817	27	1.078
Analisi rischio paese			440	329	520	103
Profili prodotto mercato	20	1.519	30	1.448	45	1.064
Pubblicazioni settoriali	42	3.157	46	3.754	69	1.984
Statistiche comm. Estero	592	1.460	1.080	1.478	6	33
Rapporto comm. Estero	1	1.025	1	1.602	1	875
Pubblicazioni periodiche	9	424	11	1.768	30	611
Attività biblioteca	1.200	806	1.018	935	1.500	527
Vendita rapporto			40	3		
Totale	114.741	31.856	155.492	43.065	128.836	19.266

²³ I costi sono espressi in milioni di lire per gli anni 2000 e 2001, in migliaia di Euro per il 2002

Costi del progetto SINCE

(valori in milioni di lire)

Movimenti	2000	2001
Trasferimento Mincomes	6.334	10.692
Totale entrate		
Pubblicazioni	22	2
Forniture per uffici	12	6
Stampa pubblicazioni ICE	13	30
Servizi informatici	3.625	8.186
Spese pubblicitarie	111	365
Telecomunicazioni	56	9
Servizi assistenza ed informazioni	554	530
Spese noleggio	1	
Servizi organizzativi	1	86
Altre consulenze e servizi	443	66
Incarichi speciali	55	27
Prestazioni terzi	838	394
Spese trasporto	2	
Personale locale	26	18
Ammortamento immobilizzazioni	596	974

I ricavi per prestazioni afferenti i servizi di informazione sono passate da 95 milioni nell'esercizio 1999 a 125 milioni nel 2000 (+ 31,5%), mentre nel 2001 hanno subito un vistoso ridimensionamento, attestandosi a 65 milioni (- 48%).

Nel 2002, si è infine registrata un'ulteriore crescita, con un dato finale di 61 mila Euro, il quale pur registrando un incremento del 79,4% rispetto all'esercizio precedente, in quantità assoluta si ripositiona sugli stessi livelli del 1999.

Al di là delle vistose differenze registrate, non si può non rilevare l'inadeguatezza dei ricavi rispetto alle spese sostenute ed, in particolare, rispetto allo stanziamento straordinario del progetto SINCE; tale aspetto era già stato altresì rilevato nella lettera n. S/105924 del 10 agosto 2001 del Ministero delle Attività Produttive, con cui veniva approvato il bilancio consuntivo 2000, dove era ribadita l'impellenza di rendere operativo il sistema

SINCE, da cui era atteso un ritorno significativo in termini di ricavi da servizi informatici.

Considerando lo stanziamento SINCE un investimento necessario, al fine di dotare l'Ente di uno strumento in grado di soddisfare le sempre più pressanti richieste del mondo imprenditoriale in materia di informazione, si ritiene che l'Istituto dovrà:

- mantenere aggiornato con proprie risorse il notevole patrimonio informativo acquisito mediante lo stanziamento straordinario del progetto;
- valorizzare i prodotti informativi maggiormente richiesti dagli operatori, concentrando la produzione su quelli che risultano economicamente più remunerativi.

7.3 - L'Assistenza

Il portafoglio dei servizi dell'ICE ha subito nel tempo aggiornamenti e revisioni più o meno sostanziali, tra cui, di particolare rilevanza, è stata la modifica realizzata con la legge 106 del 1989, che ha introdotto la distinzione fra servizi di base gratuiti e servizi personalizzati a pagamento, stabilendo quindi il principio di onerosità dei servizi erogati dall'Istituto alla propria clientela.

Tale concetto è stato ripreso in pieno dalla legge 68 del 1997 (riforma dell'Istituto) che, all'art. 8 comma 1 punto f, tra le entrate dell'ICE, prevede espressamente i corrispettivi per servizi prestati agli operatori pubblici e privati.

All'inizio del 2000, primo anno di analisi del presente referto non erano stati ancora individuati i nuovi servizi di base e personalizzati, nonché i relativi criteri tariffari.²⁴

A ciò ha ovviato il Consiglio di Amministrazione, il quale con delibera 238 dell'8 settembre 2000 ha approvato la revisione e la ristrutturazione dell'offerta dei servizi dell'ICE, collegandole, a livello attuativo, allo sviluppo del progetto SINCE e delle sue varie applicazioni, tenuto conto della stretta interconnessione tra le attività di informazione e di vendita dei servizi di assistenza.

Nella sua enunciazione, il catalogo, approvato con la citata delibera, distingueva i seguenti servizi:

- Servizi di analisi dei mercati

Servizi di base ed informativi prevalentemente on line, intesi ad esaltare il vantaggio competitivo dell'Istituto, grazie alle informazioni di prima mano provenienti da una rete estera capillare.

²⁴ Vedi Cap. 3.1

Il costo di tali servizi riflette quindi il pregio dell'informazione resa, consentendo anche al piccolo imprenditore di accedere al patrimonio informativo ICE, a costi sostanzialmente contenuti.

- Servizi di individuazione delle controparti

Servizi di assistenza specializzata, legati in genere alle fasi iniziali di introduzione in un mercato estero.

- Servizi di assistenza operativa e di sostegno

La politica adottata con il nuovo catalogo dei servizi è stata quella di privilegiare i servizi personalizzati e di consulenza: i primi sono genericamente dei servizi a tariffa non predeterminata (ad esempio, i servizi di promozione aziendale), mentre i secondi, di carattere maggiormente complesso e strutturato, vogliono rappresentare uno strumento per accompagnare l'operatore nel corso di tutto il processo di internazionalizzazione.

Dopo un periodo transitorio e varie problematiche di natura tecnica, l'entrata in vigore del nuovo catalogo dei servizi ICE è stata fissata al 1 gennaio 2001.

Per quanto riguarda la formula degli abbonamenti, con delibera n. 65 del 28 febbraio 2002, è stata introdotta la carta dei servizi dell'ICE, con la finalità di creare un canale di dialogo costante coi propri clienti, diretta al continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi.

Infatti, la carta stabiliva l'impegno dell'Istituto a rispettare determinati standard qualitativi dei servizi erogati, destinati ad evolversi e crescere nel tempo grazie anche alla graduale introduzione ed implementazione di un "sistema di qualità" basato sulle ISO 9000.

La carta, inoltre, introduceva il principio dell'accordo di reciproca collaborazione tra l'Istituto e l'impresa cliente che, divenendo partner, si

impegnava a sua volta a tenere determinati comportamenti finalizzati a raggiungere un risultato comune.

La carta dei servizi ICE è strutturata con un pacchetto di punti prepagati (credits), da utilizzare per l'acquisto dei servizi ICE, secondo diverse tipologie.

Considerato che il nuovo assetto normativo è entrato in vigore ad inizio 2001 ed ha cominciato a dispiegare i suoi effetti nel biennio 2001/2002, si procede ad esaminare i risultati dell'attività di assistenza anno per anno.

- Anno 2000

Anche nel 2000 è continuato il trend negativo dei servizi di assistenza, iniziato nel 1995.

I servizi a corrispettivo sono stati infatti 20.865 rispetto ai 27.664 del 1999 (-24,6%); il numero dei clienti è passato dagli 11.664 del 1999 ad 8.263 (-29,2%), distribuiti per il 57% al nord Italia, per il 23% al Centro e per il 17% nelle regioni del Sud ²⁵; si è registrata inoltre una flessione, peraltro contenuta rispetto agli anni precedenti, nel numero delle aziende abbonate, passate da 3.555 nel 1999 a 2.911 nel 2000 (-28,1%).

Tra le cause di tali dati negativi, oltre alla discontinuità nella domanda di servizi all'internazionalizzazione da parte delle piccole e medie aziende, vanno senz'altro menzionati la non adeguatezza del portafoglio servizi all'epoca vigente ed i ritardi occorsi nell'attivazione del nuovo catalogo.

Dal lato dei risultati in termini di ricavi, questi sono stati di 10,2 miliardi di lire, rispetto agli 11,3 del 1999 (-9,7%).

Per quanto riguarda le Reti di produzione, si rileva una flessione dei servizi erogati dalla Rete Estera, che passa dai 9,4 miliardi del 1999 ad 8,6 miliardi del 2000; la Rete Italia registra invece un incremento del 53%,

²⁵ Il restante 3% ha riguardato la clientela estera

passando da 361 milioni del 1999 a 553 milioni nel 2000, mentre per la Sede centrale viene rilevata una diminuzione da 1,5 miliardi a 1,12 del 2000.

Si sottolinea peraltro che l'assistenza non è prestata unicamente a corrispettivo: notevoli sono stati infatti i servizi di primo orientamento, forniti a titolo gratuito. Si tratta di un'attività che assorbe significative risorse sia in termini di impegno che di tempi dedicati: nel 2000 è stato rilevato un numero complessivo di circa 106.000 servizi forniti gratuitamente.

Anche nel 2000 la parte preponderante dei costi, equivalenti a 25,2 miliardi di lire (il 29,8%), è stata assorbita da servizi di assistenza erogati a titolo gratuito agli operatori esteri: si tratta di un servizio di particolare rilievo nel panorama dell'attività dell'Istituto poiché dal contatto con la realtà economica locale dipende la capacità di promuovere l'incontro tra la domanda degli operatori esteri e l'offerta italiana.

In tema di assistenza alle imprese, i servizi che le aziende hanno richiesto maggiormente sono risultati:

- ricerca di operatori economici esteri (7.672), pari al 36,8% del totale, che in termini di ricavi rappresenta il 6,8% del fatturato globale;
- servizi personalizzati (5.064), che, pur rappresentando solo il 24,3% del totale dei servizi resi, costituiscono il 68,1 degli introiti;
- abbonamento ai servizi ICE (2.911), il 13,9% dei servizi ed il 9,6% dei ricavi;
- informazioni riservate su ditte estere (2.925), rispettivamente il 14% ed il 3,4%;
- indagini di mercato vendite (787), il 3,8% e l'1,1%;
- vertenze per recupero crediti (435), il 2,1% e lo 0,2% dei ricavi.

Le altre tipologie di servizi sono state richieste in misura minore.

Come è possibile evincere dai dati sopra riportati, l'ordine dei servizi più richiesti presenta una scarsa corrispondenza con quello dei servizi più remunerativi per l'Istituto.

Il principale erogatore di servizi è stato la Rete Estera con 17.250 servizi forniti in prevalenza dagli uffici operanti nella Unione Europea (28,3% dei

ricavi), seguiti dagli uffici dell'area del Pacifico (21,7%), del Nord America (19,7%) e dagli altri paesi europei (9,5%).

La Rete Italia offre in prevalenza un supporto di prima assistenza, cui fa seguito un'azione di tramite verso gli uffici della Rete Estera: l'attività svolta da questa Rete sul territorio nazionale, sotto il profilo dei rapporti con la potenziale clientela, è di estrema valenza, pur risultando marginale in termini di incassi.

Anche la Sede centrale eroga servizi principalmente a titolo gratuito, sotto forma di assistenza di base e di primo orientamento, riferita a settori e mercati, con lo scopo di fornire una prima risposta agli utenti sui temi di carattere commerciale e tecnico.

Il nucleo di prima assistenza ha ricevuto ed assistito nel 2000 circa 2.500 visitatori, evadendo nel contempo circa 18.000 richieste telefoniche e 3.000 per corrispondenza, con una percentuale in notevole crescita per via telematica.

La seguente tabella riassume i servizi ed i ricavi dell'anno 2000.

Servizi alle imprese

Tipologia servizi	Servizi erogati	% su totale servizi	Ricavi (migliaia lit)	% su totale assistenza
Informazioni semplici	316	1.5	18.870	0.2
Affidamento incarichi	390	1.9	145.735	1.4
Operatori economici esteri	7.672	36.8	699.807	6.8
Ricerca professionisti locali	111	0.5	37.608	0.4
Assistenza gare e finanziamenti internaz.	86	0.4	50.689	0.5
Informazioni riservate	2.925	14.0	349.652	3.4
Offerta postale - sondaggi	22	0.1	6.567	0.1
Organizzazione incontri	70	0.3	6.754	0.1
Assistenza vertenze commerciali	435	2.1	23.142	0.2
Servizi personalizzati	5.064	24.3	7.006.638	68.1
Vendita prodotti editoriali	787	3.8	128.647	1.1
Utilizzo strutture centri affari	67	0.3	100.036	1.0
Abbonamenti servizi ICE	2.911	13.9	985.444	9.6
Rappresentanza fiere estere	9	0.1	451.365	4.4
Totale	20.865	100	10.288.339	100
Informazioni di base (*)	106.146		277.385	2.7

(*) I dati relativi alle informazioni di base non vengono conteggiati nel numero dei servizi erogati, mentre rientrano nel totale dei ricavi.

Anno 2001

Nel 2001, anche se con alcuni ritardi dovuti a fattori tecnici, hanno iniziato a manifestarsi – con risultati non sempre coerenti - gli effetti del nuovo impianto relativo all'offerta dei servizi dell'istituto, deliberato a settembre 2000.

I servizi a corrispettivo sono stati 16.949 rispetto ai 20.865 del 2000 (-18.8%); il numero dei clienti è passato dagli 8.263 del 2000 a 6.701 (-18.9%), distribuiti per il 68.5% al nord Italia, per il 20.3% al Centro e per il 13.9% nelle regioni del Sud; si è registrata inoltre una modesta flessione nel numero delle aziende che hanno sottoscritto un abbonamento o una carta servizi (secondo la dizione del nuovo catalogo), passate da 2.911 nell'esercizio 2000 a 2.021 unità (-31%).

La tendenza alla flessione dei dati riportati è riconducibile essenzialmente alla decisione di porre gratuitamente on line i servizi di assistenza di base e di primo orientamento: in proposito, a conferma della positiva reazione da parte dell'utenza alla domanda di servizi di informazione e di base, il portale dell'ICE è giunto a registrare nel 2001 una media di 90.000 sessioni utente al mese.

Dal lato dei risultati in termini di ricavi, il fatturato per i servizi di assistenza alle imprese è stato pari a 13.75 miliardi di lire, registrando un incremento del 34,9% rispetto ai 10.2 miliardi del 2000: tale aumento è stato determinato dalla rivalutazione finanziaria della giornata uomo e dalla politica di elevare il valore aggiunto e la qualità dei servizi forniti alle imprese.

Per quanto riguarda le Reti di produzione, si rileva un sostanziale incremento degli introiti ricavati dalla Rete Estera, che passano dagli 8,6 miliardi del 2000 a Lit. 12.17 nel 2001 (+42%), quota superiore anche a quanto totalizzato nel 1999 (9.4 miliardi di lire); leggere flessioni si registrano invece per la Rete Italia e la Sede centrale, per le quali si riscontrano