

#### 5.4.2 Spese relative alla contabilità speciale 1688/9

##### *Progetti innovativi*

Le spese di competenza dell'esercizio 1999 evidenziano un quasi completo utilizzo dello stanziamento (Lit 831 milioni circa), avanzando appena 1,3 milioni di lire. Lo stanziamento è stato impegnato per i seguenti progetti:

- "Gruppo di lavoro processo telematico": Lit 395 milioni per i compensi da attribuire a portatori di diverse professionalità (magistrati ordinari ed amministrativi, avvocati dello Stato e del libero foro, commercialisti, informatici ecc.) incaricati della produzione dello studio di fattibilità inteso ad individuare le aree di intervento ed i potenziali benefici che l'introduzione delle tecnologie può apportare nello svolgimento dei processi;
- "Flussi informativi PAC-PAL": Lit 296 milioni per la copertura di una convenzione con il consorzio MIPA;
- "Analisi Sistemi Informativi INPS": Lit 139 milioni per le consulenze utilizzate per l'esecuzione della rilevazione su questi sistemi.

##### *Progetto "Interconnessione Catasto-Comuni"*

A valere sulla somma di Lit 1.827 milioni che al 31 dicembre 1998 residuava sullo stanziamento di Lit 4.042 milioni disposto dal D.L. n. 557/1993 (nel corso dell'esercizio sono stati assunti impegni per Lit 1.817 milioni), avanzando appena Lit 10 milioni.

Le principali spese disposte nel corso dell'anno riguardano - oltre ad alcune spese minori - i costi della convenzione con la Città di Palermo e gli oneri conseguenti agli atti esecutivi del Protocollo di intesa Autorità per l'informatica/ANCI.

##### *Progetto "Rete Unitaria della P.A."*

Le spese per il progetto "Rete Unitaria della P.A.", come è ben noto, sono state finanziate con le somme disposte, per il triennio 1996, 1997 e 1998, dall'art. 2, comma 2 del D.L. n. 307/1996, convertito dalla legge n. 400/1996 (rispettivamente 30.000, 50.000 e 100.000 milioni). Poiché non è stato possibile far affluire l'importo attribuito all'Autorità afferente l'esercizio 1998, pari a 54.650 milioni, alla contabilità speciale 1688 entro il termine dell'esercizio di riferimento, di fatto tale somma è stata utilizzata soltanto nel corso del 1999, anno in cui è pervenuta sulla suddetta contabilità speciale.

Nell'Adunanza del 16 dicembre 1999, l'Autorità, dopo aver effettuato una ricognizione alla data dell'effettivo stato di avanzamento dei progetti connessi con la Rete Unitaria e sul contestuale stato degli impegni a valere sui fondi stanziati, preso atto dell'esistenza di notevoli disponibilità residue sui vari progetti, pari a Lit 24.087 milioni, ha provveduto a "riorientare" tali disponibilità a favore di nuovi progetti, ovvero di progetti già in corso di esecuzione e bisognevoli di ulteriori dotazioni finanziarie (Formazione Rete Unitaria della P.A., Mandato Informatico, Protocollo, Rete Unitaria multiservizi, Servizi alle imprese).

Gli impegni più significativi dei fondi della legge n. 400/1996 nel corso del 1999 hanno riguardato i seguenti progetti:

- "Sistema di comunicazione dati territoriali": Lit 1.500 milioni per la realizzazione di una banca dati ed altrettante per la convenzione con le Regioni c.d. "capofila";
- "Sistema Integrato Unitario del Personale" (SIUP): Lit 3.984 milioni accantonate a fronte del bando di gara per la realizzazione del prototipo del progetto stesso;

Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

- "Servizi per l'interoperabilità": Lit 30.000 milioni a copertura degli oneri derivanti da tali servizi, da trasferire al Centro Tecnico, cui tali costi fanno carico, in tre tranche annuali di Lit 10.000 milioni, alla prima delle quali si è provveduto nel corso del 1999.

Sono stati inoltre sostenuti costi per complessive Lit 1.658 milioni per le spese generali connesse con l'attuazione del progetto, comprendenti i costi per il personale prevalentemente addetto al coordinamento o alla conduzione dei progetti intersettoriali (già analizzati nelle spese di funzionamento), quelli per lo stabile di via Po (esclusa la quota a carico del Centro Tecnico, come già visto nelle spese di funzionamento), ecc.

Infine, sono state anticipate spese per il funzionamento del Centro Tecnico per complessive Lit 887,4 milioni, da recuperare nei confronti dello stesso Centro.



**CONSUNTIVO 1999 DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO  
RIPARTIZIONE DELLE SPESE PER CENTRO DI COSTO**

DESCRIZIONE (VALORE IN LIRE)	COSTO DEL LAVORO	INDENNITÀ E RIMBORSI SPESE PER MISSIONI AL PERSONALE	ALTRI COMPENSI AL PERSONALE	SERVIZI PROFESSIONALI	SPESE POSTALI TELEGRAFICHE E TELEFONICHE	LOCAZIONE MANUTENZIONE, ADATTAMENTO DEI LOCALI E RELATIVI IMPIANTI	VIGILANZA E PULIZIA LOCALI	ACQUISTO NOLEGGIO E MANUTENZIONE APPARATI DI ELABORAZIONE ELETTRONICA	ABBONAMENTI PUBBLICAZIONI E ATTIVITÀ EDITORIALI	FORMAZIONE E PARTECIPAZIONE AD INCONTRI DI STUDIO, CONVEGNI, ECC.	ALTRE SPESE	TOTALE
AUTORITÀ E DIREZIONE GENERALE	2.554.242.335	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.554.242.335
SEGRETERIE DELL'AUTORITÀ E DEL DIRETTORE GENERALE	207.820.744	-	5.853.567	-	18.259.631	77.504.537	10.328.369	-	-	400.000	-	320.166.847
ASSISTENTI MEMBRI	472.403.490	-	5.853.566	-	12.137.088	51.669.691	6.885.579	-	5.435.627	-	-	554.421.041
GABINETTO DEL PRESIDENTE	590.857.140	16.252.270	-	34.698.560	18.259.631	77.504.537	10.328.369	-	7.043.920	-	-	754.944.427
RELAZIONI ESTERNE	572.436.105	4.875.681	2.926.783	-	9.129.816	38.752.268	5.164.184	20.000.000	26.800.000	15.494.860	-	695.579.698
COORDINAMENTO ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE ED ISTITUZIONALI	324.144.763	1.625.227	1.463.391	-	3.043.272	12.917.423	1.721.395	-	-	-	-	344.915.470
SUPPORTO GIURIDICO	33.166.882	-	2.926.783	4.950.000	608.654	2.583.485	344.279	-	-	-	-	44.580.082
PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	250.935.903	-	1.463.391	276.960.000	9.129.816	38.752.268	5.164.184	19.000.000	-	-	-	601.405.562
SEGRETERIA PARTICOLARE AUTORITÀ E UFFICIO PUBBLICAZIONI E DOCUMENTAZIONE	528.551.047	2.437.841	7.316.957	-	23.737.521	100.755.898	13.426.879	-	-	-	-	1.006.129.422
OSSERVATORIO DEL MERCATO E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	266.059.448	812.614	1.463.391	141.600.000	6.695.198	28.418.330	3.787.069	-	224.400.000	4.600.000	-	677.836.049
RAPPORTI CON UE	217.940.448	14.627.043	1.463.391	-	5.782.217	24.543.103	3.270.650	-	-	5.792.000	-	273.418.853
PIANIFICAZIONE	851.836.583	1.625.227	10.243.742	405.675.000	20.694.249	87.838.475	11.705.485	32.000.000	-	9.392.000	-	1.431.010.761
PERSONALE INFORMATICO E FORMAZIONE	527.873.943	2.437.841	5.853.566	-	15.216.359	64.587.114	8.606.974	31.000.000	201.850	27.376.000	-	683.153.646
RAPPORTI CON LE AMMINISTRAZIONI E GLI ENTI LOCALI	927.248.661	14.627.043	7.316.957	2.475.000	14.303.378	60.711.887	8.090.556	-	-	4.792.000	-	1.039.565.481
STANDARD E METODOLOGIE	175.441.696	13.814.430	2.926.783	248.592.668	8.216.834	34.877.042	4.647.766	-	80.189.962	8.490.000	-	577.197.180
PARERI	941.123.697	11.376.589	11.707.135	171.565.547	38.953.880	165.343.012	22.033.853	-	16.224.271	3.890.000	-	1.382.217.984
MONITORAGGIO E VERIFICHE	224.105.318	10.563.976	1.463.391	-	10.042.797	42.627.495	5.680.603	-	10.458.150	9.500.000	-	314.441.730
ELABORAZIONI E SISTEMI INFORMATIVI	416.247.773	3.250.454	8.780.349	296.831.600	25.259.157	107.214.609	14.287.577	613.640.311	-	10.980.000	-	1.496.491.829
AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ	634.637.073	-	8.780.349	80.693.694	34.693.299	147.258.620	19.623.901	-	40.296.036	8.450.000	1.921.801.990	2.896.234.962
PERSONALE ED AFFARI GENERALI E PERSONALE AUSILIARIO	1.037.388.331	-	8.780.348	12.375.000	36.214.935	153.717.331	20.484.598	-	2.940.000	-	443.611.600	1.715.512.143
UFFICIO PER L'AUTOMAZIONE DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI DELLE AMMINISTRAZIONI	156.388.601	812.614	2.926.783	56.893.326	6.086.544	25.834.846	3.442.790	-	7.002.450	-	-	259.387.952
COORDINAMENTO PROGETTI INTERSETTORIALI	748.463.877	21.127.951	7.316.957	2.475.000	14.303.378	60.711.887	8.090.556	-	-	1.450.000	-	863.939.605
SICUREZZA SISTEMI INFORMATIVI	132.020.431	11.376.589	2.926.783	-	9.129.816	38.752.268	5.164.184	-	-	-	-	199.370.071
SPECIFICI PROGETTI INTERSETTORIALI	129.569.728	-	1.463.391	-	1.825.963	7.750.454	1.032.837	-	-	-	-	141.642.372
PERSONALE DISTACCATO AL CENTRO TECNICO	512.811.570	-	7.316.957	-	26.172.138	111.089.836	14.803.995	-	-	-	-	672.194.496
<b>TOTALE</b>	<b>13.433.715.584</b>	<b>131.643.388</b>	<b>118.534.711</b>	<b>1.735.785.395</b>	<b>367.931.570</b>	<b>1.561.716.414</b>	<b>208.116.631</b>	<b>715.640.311</b>	<b>749.395.546</b>	<b>112.106.860</b>	<b>2.365.413.590</b>	<b>21.500.000.000</b>

NOTA 1: COMPRENDE, TRA L'ALTRO, LIRE 764.847.204 PER ACQUISTO MANUTENZIONE MOBILI E ARREDI, LIRE 411.182.065 PER ACCANTONAMENTO SPESE OBBLIGATORIE, LIRE 324.195.369 PER ACQUISTO E NOLEGGIO AUTOVEICOLI.

NOTA 2: COMPRENDE LIRE 443.611.600 PER ACCANTONAMENTI SPESE OBBLIGATORIE PER IL PERSONALE.

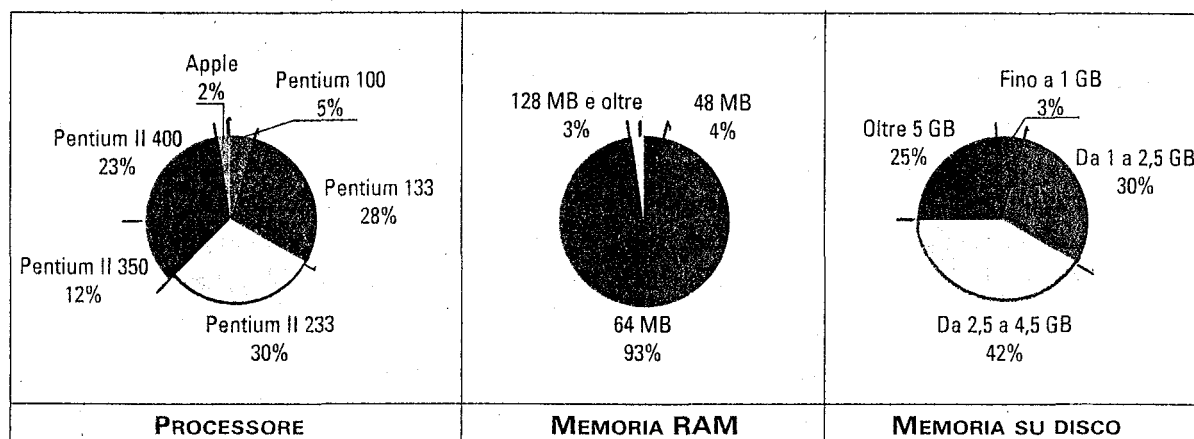
## 5.5 L'utilizzo delle risorse tecnologiche

### 5.5.1 L'approccio seguito

Le attività dell'anno 1999 si sono articolate sui due aspetti delle infrastrutture tecnologiche e delle realizzazioni applicative.

Le infrastrutture informatiche e di telecomunicazione sono state rafforzate, in linea con l'architettura già definita e consolidata nel corso del 1998, fortemente orientata alla distribuzione dei servizi sulle postazioni utente, su più macchine serventi e su periferiche condivise. Sono stati acquisiti nuovi server, integrandoli con i sistemi esistenti. Il sistema telefonico è stato aggiornato al fine di dotare tutti gli utenti dell'Autorità di telefoni digitali.

La situazione tecnologica delle postazioni utente (si conferma il rapporto di 1:1 fra postazioni utente e dipendenti, con l'esclusione del personale ausiliario, anche a seguito delle nuove acquisizioni di personale) è quella mostrata nei tre grafici seguenti.



Si rileva la completa sostituzione dei personal computer con processore Intel 486, anche per consentire il totale adeguamento all'anno 2000 (vedi paragrafo dedicato), e un incremento assai rilevante della RAM, la cui dimensione più diffusa passa da 16 a 64 MB.

Nel 1999 si è continuato ad operare, in stretta collaborazione con il Centro Tecnico, per garantire l'operatività della rete G-Net dell'Autorità collegata a tutte le altre reti locali G-Net via via installate presso le altre Amministrazioni.

Ciò ha consentito agli utenti G-Net dell'Autorità l'accesso ai nuovi servizi rilasciati nel sistema informativo interno, nel rispetto, da un lato, dell'autonomia del sistema interno dell'Autorità e, dall'altro, dell'integrazione fra questo e il sistema G-Net.

### 5.5.2 Il sistema informativo per il Controllo di Gestione

Nel corso del 1999 è stato realizzato il Sistema Informativo di supporto al Controllo di Gestione dell'Autorità. Preliminarmente sono stati sviluppati una serie di sottosistemi operazionali che alimentano la base di dati del controllo di gestione:

- l'applicazione client/server di Contabilità Analitica, ad uso dell'Ufficio Programmazione e Controllo di Gestione: consente di definire e variare il piano economico e finanziario dei conti, i centri di responsabilità e il personale ad essi assegnato, le attività e i progetti. Queste componenti possono essere gestite

- in modo dinamico, mantenendo tutte le informazioni storiche sulle assegnazioni del personale ai centri di responsabilità e sulle attribuzioni degli impegni di lavoro alle attività ed ai progetti;
- le applicazioni Intranet, ad uso di tutto il personale, per la formulazione delle previsioni di impegno in risorse umane sulle attività e i progetti, denominata Time Budget, e per la rilevazione dei consuntivi, denominata Time Report. Entrambe le applicazioni prevedono di seguire il workflow completo di raccolta delle informazioni, dall'immissione da parte delle singole persone, alla verifica da parte dei responsabili di struttura, fino alla trasmissione all'Ufficio Programmazione e Controllo di Gestione;
  - le procedure di validazione e scambio delle informazioni con i sottosistemi operazionali esistenti della Contabilità Finanziaria, delle Retribuzioni e dell'Amministrazione del Personale, che forniscono i dati al controllo di gestione per la pianificazione e il controllo delle attività; in particolare per i dati della contabilità sono previste procedure di rettifica da dato finanziario a dato economico.

Tutti i sistemi sono protetti da un meccanismo di abilitazioni selettivo, che consente la visibilità delle informazioni ai diversi livelli di responsabilità: persona (solo i propri dati), responsabile (i dati del personale dell'unità organizzativa di propria responsabilità), direzionale (i dati di tutta l'organizzazione).

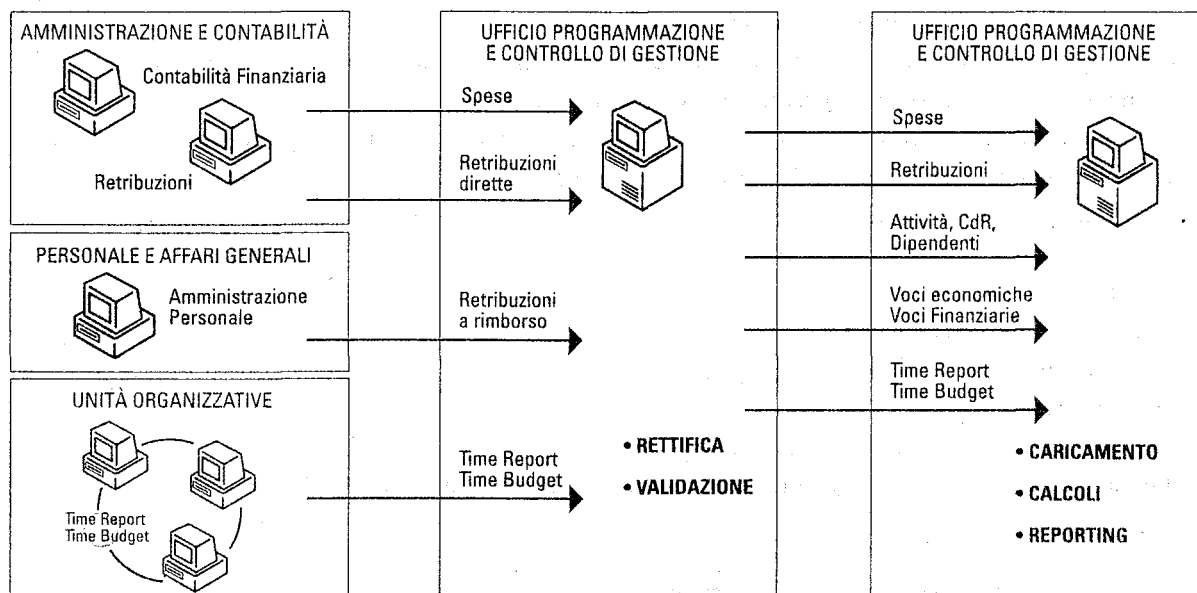
Il sistema di Controllo di Gestione è stato realizzato utilizzando prodotti disponibili sul mercato, personalizzati per implementare il modello di pianificazione e controllo definito dall'Autorità. Il sistema compie elaborazioni complesse in modalità client/server sulle informazioni memorizzate in una base di dati multidimensionale; alcune delle elaborazioni realizzate per l'Ufficio Programmazione e Controllo di Gestione possono essere rese disponibili anche ad altri utenti sulla rete Intranet. La base di dati multidimensionale consente di effettuare analisi delle informazioni secondo molteplici dimensioni di analisi, fra cui i Centri di Responsabilità ai diversi livelli di gerarchia, le voci dei Piani dei Conti Finanziario ed Economico, le Attività e i Progetti, i periodi temporali (mese, trimestre, anno), le versioni (budget, preconsuntivo, consuntivo).

Le procedure forniscono supporto alla formulazione del budget, del preconsuntivo e del consuntivo dei Conti Economici, dei Centri di Responsabilità e delle Attività/Progetti.

Il processo di formulazione dei conti economici si attua attraverso diverse fasi:

- fase di caricamento:
  - caricamento automatico dei dati dai sottosistemi operazionali del Time Budget, Time Report, Retribuzioni del Personale, Spese di Funzionamento;
  - aggiornamento delle variabili, che costituiscono le coordinate di analisi, dai sottosistemi operazionali: anagrafica dei Dipendenti, Centri di Responsabilità, Attività, Piano dei Conti Finanziario / Economico;
  - caricamento manuale delle rettifiche dei dati di personale e contabilità finanziaria;
- fase di calcolo:
  - rollup iniziale: aggregazione dei costi secondo le gerarchie definite per le varie dimensioni;
  - ribaltamento dei costi indiretti comuni sui Centri di Responsabilità;
  - attribuzione dei costi del personale sulle attività a partire dai consuntivi mensili;
  - ribaltamento dei costi indiretti comuni sulle attività tramite il driver dei consuntivi mensili;
  - ribaltamento delle attività indirette sulle attività dirette;
- fase di reporting: produzione di report e tabelle di analisi ed esposizione dei dati, con possibilità di effettuare operazioni di drill up e drill down e di esportare i risultati delle elaborazioni sugli strumenti di automazione d'ufficio.

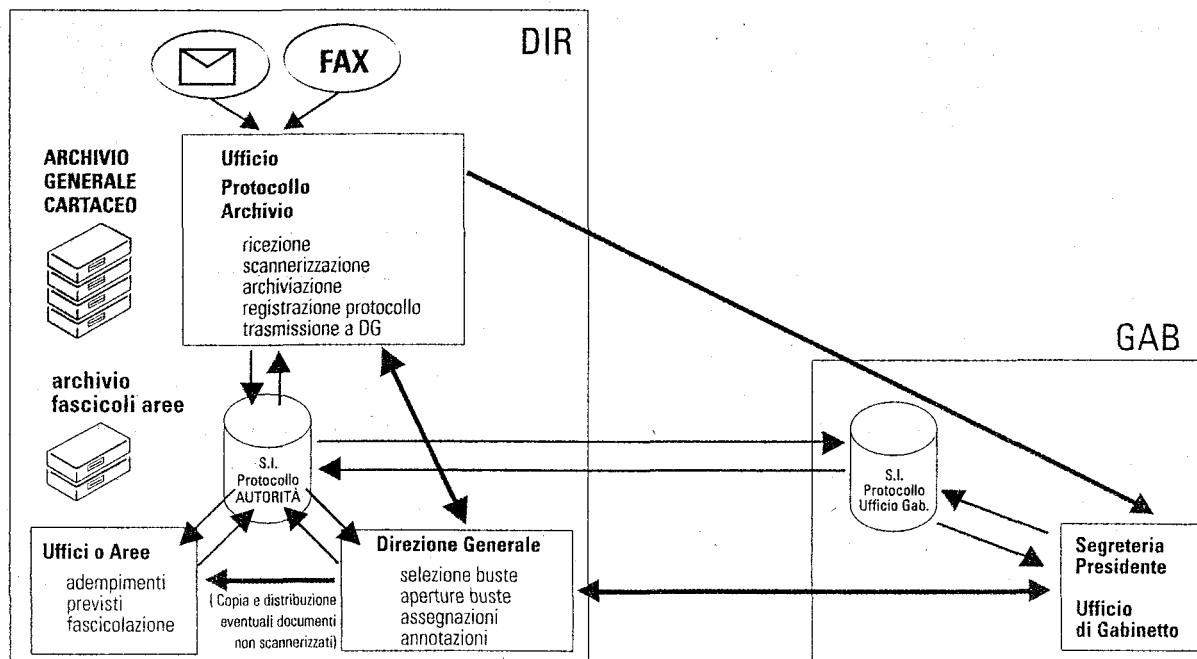
La figura mostra i flussi di informazione delle procedure.



### 5.5.3 Il protocollo informatizzato

Nel corso del 1999, coerentemente con l'azione da tempo avviata dall'Autorità di sostegno alle Amministrazioni pubbliche nella progressiva opera di razionalizzazione e di semplificazione delle attività gestionali, per la quale una leva importante è il protocollo informatico, è stato realizzato e diffuso il Sistema di protocollo informatico dell'Autorità.

La figura seguente mostra lo schema generale organizzativo del Protocollo.



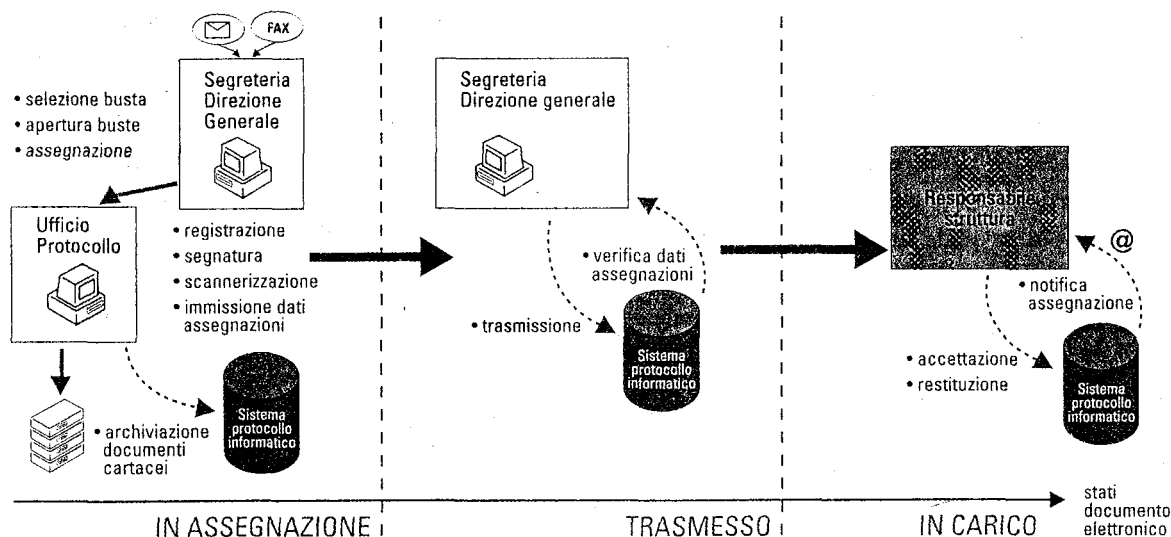
Il sistema, oltre a costituire la base per la fornitura dei servizi atti a garantire trasparenza sui documenti ricevuti e spediti, in linea con le norme emanate con il DPR n. 428/1998, si configura come un insieme di moduli applicativi, in parte realizzati, altri in corso di sviluppo, a supporto delle attività primarie e del miglioramento complessivo dei procedimenti istituzionali dell'Autorità.

L'introduzione del sistema di protocollo, non potendo ridursi al solo aspetto tecnologico, ha richiesto un'analisi attenta di natura organizzativa e su tutti gli aspetti del processo di gestione documentale.

Le componenti del sistema realizzate nel 1999 supportano i seguenti servizi, cui si aggiungono funzionalità di ricerca (full-text e strutturata) e di stampa:

- registrazione e segnatura dei documenti in ingresso e uscita;
- acquisizione dei documenti via scanner o in formato elettronico e loro memorizzazione, in un repository documentale;
- gestione del registro di protocollo;
- assegnazione dei documenti ai responsabili di struttura.

La figura seguente mostra le fasi del processo di protocollazione in ingresso.



Durante l'anno 2000 verranno rilasciati nuovi componenti che consentiranno la gestione dei fascicoli elettronici e l'integrazione del sistema di protocollo informatico con i processi di workflow esistenti.

#### 5.5.4 Applicazioni per i compiti istituzionali

È proseguita l'attività di sviluppo, manutenzione e gestione del cosiddetto Sistema Informativo delle Amministrazioni, costituito da tutte le basi di dati e le applicazioni di supporto allo svolgimento dei compiti istituzionali e delle attività di progetto. I dati di tutte le applicazioni operative sono integrati per costituire una base informativa sulle Amministrazioni, anche di supporto alle attività direzionali.

Nel 1999 è stata realizzata una nuova applicazione relativa alla produzione del Consuntivo annuale delle Regioni, che comprende una componente per la raccolta dei dati che può avvenire attraverso la rete Internet e una per l'elaborazione dei dati raccolti da parte degli uffici dell'Autorità, per produrre automaticamente controlli, analisi e tabelle sulle informazioni.



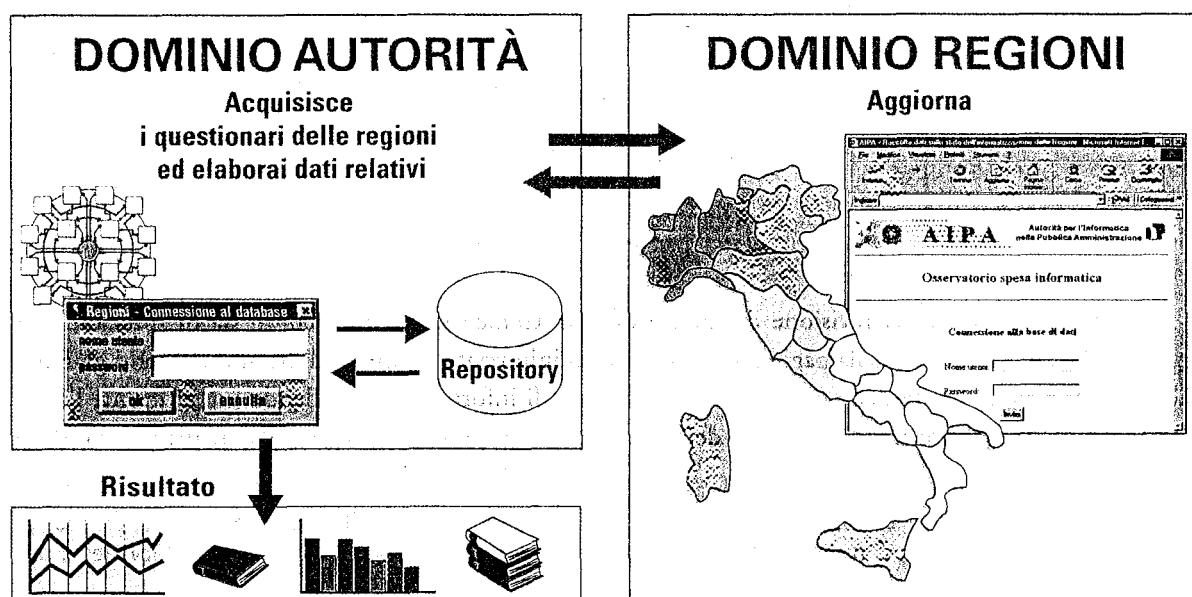
Attualmente, le componenti principali del S.I. delle Amministrazioni sono: Anagrafe delle Amministrazioni; Pareri; Piano Triennale; Consuntivo della Pubblica Amministrazione Centrale; Consuntivo delle Regioni; Spesa informatica della Pubblica Amministrazione Centrale; Spesa informatica della Pubblica Amministrazione Locale; Forniture informatiche; Formazione della Rete Unitaria.

### 5.5.5 Il sistema per la raccolta e l'elaborazione dei Consuntivi delle Regioni

L'Autorità svolge annualmente una rilevazione sullo stato di automazione delle Regioni finalizzata ad acquisire le informazioni per un quadro d'insieme sulla diffusione di tecnologia informatica negli Enti locali.

Nel 1999 sono state progettate due applicazioni: una, in ambiente Internet, utilizzata dalle Regioni per immettere i dati e l'altra, in ambiente client/server, utilizzata dal personale dell'Autorità per elaborarli. Le informazioni pervengono annualmente all'Autorità, inviate dai responsabili dei sistemi informativi delle venti Regioni e delle due Province autonome. L'applicazione Internet si configura come un questionario elettronico per la raccolta di diverse variabili:

- informazioni generali: spesa complessiva, numero di dipendenti;
- risorse umane: consistenza ed utilizzo;
- servizi informatizzati: impegni di spesa informatica per le diverse aree di attività dell'Ente (autoamministrazione e attività istituzionali);
- patrimonio informatico hardware: consistenza numerica, potenza di elaborazione e capacità dei dischi per dipartimentali e mainframe, consistenza numerica dei PC stand alone, terminali e personal computer connessi in rete;
- applicazioni e basi di dati;
- spesa sostenuta: impegni per l'informatica, per le diverse voci di costo, suddivise in spese per lo sviluppo, la manutenzione e la gestione;
- politica di utilizzo dei fornitori: presenza di servizi in outsourcing, ecc.



Durante l'anno 2000 verranno rilasciati nuove componenti che consentiranno la gestione dei fascicoli elettronici e l'integrazione del sistema di protocollo informatico con i processi di workflow esistenti.

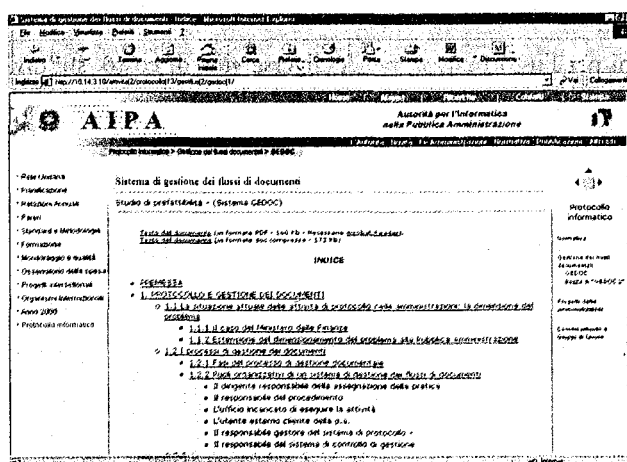
### 5.5.6 Il nuovo sito Internet

Nella convinzione che un sito Internet - sia nella sua veste grafica sia nei contenuti - non possa rimanere invariato nel tempo, pena l'obsolescenza tecnologica e la perdita di "appeal" verso i frequentatori, è stata approntata una nuova versione del sito Internet [www.aipa.it](http://www.aipa.it), rilasciata in occasione del Forum della Pubblica Amministrazione all'inizio di maggio 1999.

Uno degli obiettivi principali del progetto è stato quello di migliorare la fruibilità dell'accesso alle informazioni presenti nel sito, sia attraverso la disponibilità di nuove funzionalità, sia riorganizzando alcune sezioni, sia predisponendo nuove vie di accesso alle informazioni.

L'obiettivo di migliorare l'accesso alle informazioni si è estrinsecato principalmente nei seguenti elementi di novità:

- le informazioni pubblicate sono svincolate dall'assetto interno funzionale e operativo dell'Autorità ed organizzate nel modo che appare più logico ad un interlocutore esterno;
- sono esplicitate diverse aggregazioni tematiche e visioni trasversali rispetto all'organizzazione principale delle informazioni, che si aggiungono alla possibilità di ricerche full text su tutti i documenti;
- in particolare, è reso disponibile un accesso diretto alle informazioni per soggetto di interesse, ovvero per Amministrazione o Ente.

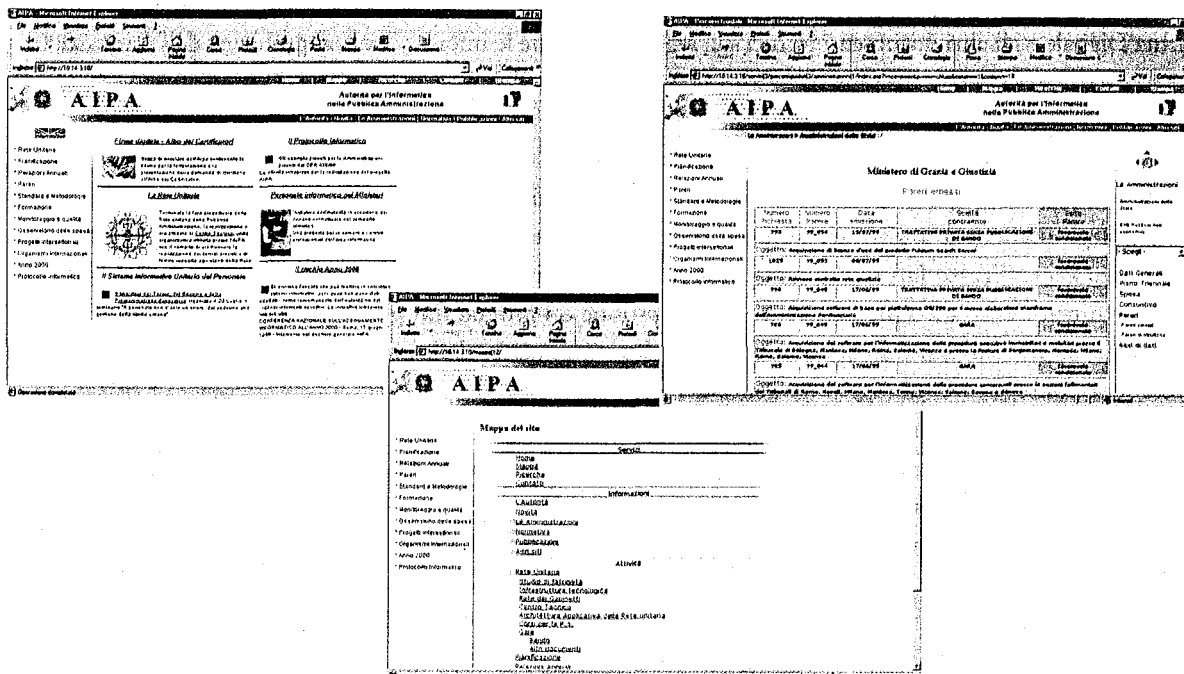


Nella progettazione della revisione dal punto di vista tecnico si è tenuto conto sia di soluzioni più aggiornate, sia di un lay-out della pagina nel quale fosse minimizzato l'impiego di pesanti elementi grafici. Ciò allo scopo sia di limitare la necessità di trasferimento di informazioni, rendendo più efficiente l'interazione, sia di consentire rapide revisioni dei contenuti, della presentazione e della strutturazione delle informazioni.

Per il raggiungimento degli obiettivi funzionali e tecnologici sono stati apportati anche rilevanti miglioramenti al progetto grafico; il nuovo sito si presenta in una veste più moderna, meno "istituzionale" e più orientata ad attirare l'attenzione verso le informazioni di maggior interesse.

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Nella figura sono mostrate la nuova Home Page ed altre pagine significative.

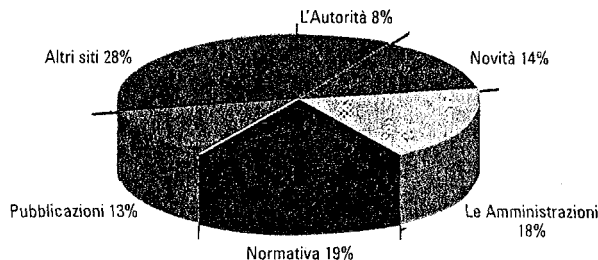
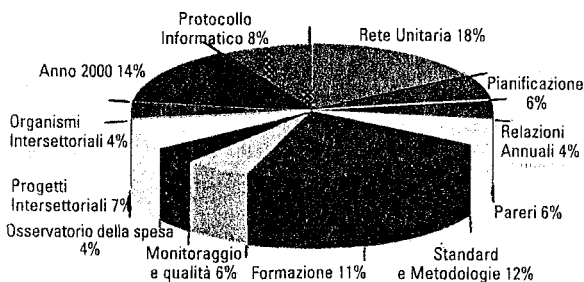


Le statistiche di accesso al nuovo sito, elaborate nel corso dei primi mesi di attivazione (da maggio a luglio del 1999), forniscono un quadro positivo della riorganizzazione. Le notizie di prima pagina risultano ovviamente quelle più consultate, ma la ristrutturazione delle informazioni e l'inserimento di diversi percorsi di accesso hanno portato all'estensione degli argomenti visitati.

In termini assoluti, il numero di richieste di accesso alle pagine risulta fortemente aumentato rispetto alla situazione precedente e pari a oltre 50.000 a settimana contro circa 28.000, mentre il numero di visite è pressoché costante, di poco inferiore a 5.000.

Si ricorda che per richiesta si intende un accesso, con esito positivo, ad una pagina del sito, mentre la visita è un insieme di richieste consecutive da parte dello stesso utente in un periodo limitato di tempo.

I due grafici seguenti mostrano la distribuzione degli accessi per argomento presente nella Home Page e per riferimento rapido abilitato in uno dei menu principali.



Fra gli argomenti, la Rete Unitaria, l'Anno 2000, gli Standard e la Formazione sono i più seguiti. Nel dettaglio, di maggior interesse sono risultati: il calendario dei corsi di formazione per la Rete Unitaria, il decreto sulla Firma Digitale e gli altri documenti tecnici sull'argomento, tutte le informazioni sul problema dell'Anno 2000.

#### *5.5.7 Servizi di assistenza agli utenti*

Nel 1999 si è lavorato per migliorare il servizio di Help Desk istituito nel 1998. Tale servizio si è infatti rivelato di fondamentale importanza in quanto una risoluzione ritardata degli inconvenienti tecnici e funzionali degli utenti può provocare notevoli ritardi nell'espletamento dei compiti di ufficio. Le applicazioni di utilizzo generalizzato (ad esempio la posta elettronica o i pacchetti di automazione d'ufficio) o specializzate per funzione (ad esempio, il Controllo di Gestione o i programmi per l'elaborazione dei dati del Piano Triennale) sono a tal punto integrate e correlate allo svolgimento delle attività che un fermo dei sistemi può avere serie conseguenze sul raggiungimento dei risultati.

Nell'anno è stato definito un nuovo contratto con una società esterna che, oltre a confermare la disponibilità per 9 ore, dalle ore 8.30 alle 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.30, stabilisce livelli di servizio più elevati di quelli adottati in precedenza.

Nel 1999 sono state aperte e chiuse oltre 1.600 richieste di assistenza dai circa 130 utenti del sistema informativo e si sono riscontrati i tempi di risoluzione sempre confacenti alle esigenze operative delle unità organizzative.

#### *Adeguamento dei sistemi all'anno 2000*

Il sistema informativo dell'Autorità è di recente costituzione, per cui la problematica dell'anno 2000 non ha comportato onerose attività di manutenzione; tuttavia, anche i sistemi di nuova acquisizione sono stati verificati ed hanno richiesto, in alcuni casi, interventi di adeguamento.

È stato rimpiazzato l'hardware incompatibile con la gestione dell'anno a 4 cifre; in particolare, sono stati sostituiti tutti i personal computer con processore Intel 486. Per alcune apparecchiature particolari, ad esempio i lettori di badge per la rilevazione presenze del personale, è stato necessario aggiornare alcune componenti.

È stato adeguato, con gli aggiornamenti resi disponibili dal costruttore, il sistema operativo dei server e quello delle postazioni utente, così come i pacchetti per l'automazione d'ufficio. Gli altri sistemi di base (DBMS, mail server, sistema per il workflow e la gestione documentale, ecc.), sebbene adeguati, sono stati aggiornati alle ultime versioni. Anche il software applicativo ed i pacchetti acquisiti su licenza per la gestione del personale e della contabilità è stato verificato e, in alcune circostanze, modificato. Infine, è stata aggiornata la versione del software delle centrali telefoniche.