

La loro disponibilità è in genere gratuita, ma l'accesso a volte è preceduto da procedure di identificazione degli utenti. I siti si sono anche rivelati un utile vettore di informazione in occasioni di gare o concorsi pubblici per assunzioni: è il caso del Ministero della giustizia, che ha messo in linea la base dati dei quesiti per i concorsi di personale giudiziario o del Ministero della pubblica istruzione in occasione del maxiconcorso per insegnanti. In tutti i casi analizzati si è registrato, in coincidenza con le scadenze concorsuali, un sensibilissimo picco del numero degli accessi.

Relativamente alle gare e appalti di forniture, anche se 18 siti sui 32 esaminati, espongono i bandi e, in parte, i documenti di gara, la presentazione non sempre è facilmente visibile dalla *home page*, ma richiede a volte una sorta di caccia al tesoro per scovare l'informazione desiderata, non sempre tempestiva e ben segnalata. Su questo piano appaiono sensibilmente più efficaci soluzioni come quella dell'Amministrazione francese che ha centralizzato l'informazione sulle gare nazionali ed internazionali su un unico sito curato dal *Bullettin des annonces des marchés publics* (www.journal-officiel.gouv.fr).

È interessante rilevare la progressiva diffusione di servizi informativi "evoluti"; sono servizi a distanza, rivolti in genere ad un'utenza professionale e caratterizzati da un maggior livello di personalizzazione della risposta. Consentono, in genere, di conoscere tutti i dati necessari per un adempimento amministrativo, senza recarsi direttamente agli uffici dell'amministrazione. È il caso, ad esempio, della tassazione on-line degli atti giudiziari che permette agli avvocati di conoscere tutti i dati inerenti al pagamento dei diritti su uno specifico atto giuridico, ma anche del servizio "ErgOnline", offerto dal Ministero del lavoro e finalizzato a favorire l'incontro tra domanda e offerta, che consente l'inserimento del proprio curriculum personale in una banca dati acceduta anche dai datori di lavoro.

Tabella 40 - I servizi informativi offerti dai siti

Amministrazione	Basi di dati in linea	Guide alle procedure amministrative	Atti parlamentari, documenti consultivi, proposte di legge	Programmi, rapporti, letteratura grigia
Presidenza del Consiglio dei ministri	BD dei provvedimenti, interventi, comunicati stampa, agenda, fotografie	NO	SI	SI
Corte dei conti	NO	NO	NO	SI
Affari Esteri	BD: Archivio trattati internazionali, schede economiche paesi, elettori UE	SI	NO	SI
Ambiente	NO solo link a BD di altri (Cnr, Istruzione, ecc)	NO	SI	SI
Beni culturali	BD: SBN on-line, luoghi della cultura (musei, monumenti eventi), SITAP, Consulazione in linea zone soggette a vincoli, Grandi restauri, Catalogo archivi di Stato		SI	SI
Commercio estero	NO	Manuale Strumenti di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese	NO	SI linee programmatiche Ministro
Difesa	NO	Manuale servizio di leva, reclutamento	SI	NO
Carabinieri	BD: opere d'arte rubate	NO	NO	NO
Finanze	NO	Guida del contribuente, Notiziario fiscale, Fiscifax, Carta del viaggiatore	NO	SI Riforma del fisco

Segue

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Segue: I servizi informativi offerti dai siti

Amministrazione	Basi di dati in linea	Guide alle procedure amministrative	Atti parlamentari, documenti consultivi, proposte di legge	Programmi, rapporti, letteratura grigia
Giustizia	BD: Cassazione, Uffici Giudiziari, Catalogo Biblioteca centrale giuridica, Archivio quesiti preselezione notai ed uditori giudiziari	Guida all'autocertificazione, Adozioni, Guida per problemi, Giudice di pace, Gratuito patrocinio, Alternative alla detenzione, Italiani all'estero	SI	SI Riforma Giudice Unico
Industria	SI: BD Brevetti e marchi	La tutela della proprietà industriale. Guida al commercio elettronico	SI	NO
Interno	NO	SI	NO	NO
Lavori pubblici	BD: Albo Nazionale Costruttori	NO	NO	NO
Lavoro	BD: Contratti collettivi di lavoro	Guida per l'iscrizione al collocamento	SI (leggi in corso di approvazione definitiva)	SI
Comunicazioni	BD: Catalogo dei testi dell'Istituto Studi storici postali. Archivio elettronico delle monografie	NO	SI	SI
Pubblica istruzione	BD: Anagrafe scuole	SI	SI	SI Autonomia scolastica
Politiche agricole	BD: Registri Nazionali varietà vegetali, Zootecnia, Vini, Fitofarmaci, Assicurazione agricola agevolata, Agrometeorologia, Commercio estero	NO	SI	NO
Sanità	BD: Acque di balneazione, specialità medicinali	NO	NO	SI
Tesoro e Bilancio	BD: Comuni, banca dati normativa comunitaria, patti territoriali	NO	NO	SI
Trasporti	BD: Catalogo biblioteca del Dipartimento Trasporti Terrestre	Procedure per la patente auto per tutte le tipologie	NO	SI
Università	BD: Studenti 98/99, Atenei e strutture universitarie, Docenti universitari	NO	SI	SI
Aci	BD: Targhe automobili immatricolate in Italia, tariffe, mercato usato, veicoli in corso di radiazione d'ufficio, schede paese "viaggiare sicuri"	Regole per circolare	NO	
Anpa	BD: Documenti e leggi di materia ambientale, Catalogo fonti dei dati ambientali	Guida alla compilazione del MUD	NO	SI Libro bianco: il monitoraggio dello stato dell'ambiente in Italia
Cnr	NO	NO	NO	NO
Enit	BD: Musei, Alberghi, Agenzie turistiche, Principali avvenimenti, fiere e mostre	NO	NO	NO
Ice	BD: Fiere e manifestazioni, Opportunità d'affari, Guide paese, Analisi rischio paese	SI (percorsi personalizzati per trovare l'interlocutore più adatto alle proprie richieste)	NO	NO
Inail	BD: Normativa, infortuni e rendite, datori di lavoro	Guida al calcolo dei premi: infortuni, silicosi, artigiani, riduzione contributiva, contributi associativi	NO	
Inpdai	BD: Posizione assicurativa, trattamenti pensionistici	NO	NO	NO
Inpdap	NO	Guida alla previdenza, credito e attività sociali	NO	SI Riforma del sistema pensionistico
Inps	BD: Concorsi, Basi dati statistiche, basi di dati relative agli assicurati, ai pensionati e alle aziende	Guida alle prestazioni ed alle pensioni per utente cittadino e professionista	NO	SI
Iss	BD: Progetti di ricerca 1997-1999; SIMI (Sistema Informativo per le malattie infettive); Cause di mortalità in Italia	NO	NO	NO
Istat	BD: Popolazione residente, bilancio demografico, cittadini stranieri, BBS edizioni statistiche on-line, dati e tabelle statistiche su supporti vari (xls, doc, pdf)	NO	NO	

I servizi comunicativi

Ad una prima lettura emerge un dato confortante: 18 siti (circa il 60%) espongono l'indirizzo *e-mail* dei propri uffici. Solo in alcune amministrazioni però la comunicazione interattiva tramite *e-mail* ha superato la fase iniziale per assumere connotazioni più stabili. Sono casi in cui la comunicazione interattiva è considerata un obiettivo strategico e costituisce un punto di forza del sistema informativo. In tali realtà sono largamente diffuse ed utilizzate infrastrutture di rete e sono stati operati tutti gli interventi sull'organizzazione e sui flussi informativi indispensabili per assicurare la rapidità dei tempi di risposta e la validazione delle informazioni. È il caso, ad esempio, del Ministero degli affari esteri in cui è diffuso, soprattutto per i contatti con le rappresentanze consolari e le ambasciate all'estero, l'utilizzo della posta elettronica.

In altri casi, come ad esempio l'Ice, il contatto via *e-mail* è assistito da una funzione di orientamento che indirizza l'utente all'ufficio competente.

Globalmente, non emerge però un largo utilizzo dei sistemi di interoperabilità per la comunicazione con le amministrazioni, cominciando solo ora a diffondersi, sia tra i cittadini, sia nelle amministrazioni l'utilizzo di questo strumento.

Solo pochissime amministrazioni fanno uso di altri strumenti quali liste di distribuzione, strumenti di consultazione (referendum, sondaggi, ecc.), o forum di discussione.

Tre siti offrono l'iscrizione a liste di distribuzione, tra questi l'Ice che distribuisce *on-line* il proprio bollettino "Commercio estero news" offrendo anche la possibilità di personalizzare il quotidiano operando una selezione delle classi di informazioni di interesse.

I casi di utilizzo dei servizi di interoperabilità come strumenti di partecipazione democratica alle formazioni di decisioni o di consultazione sulle principali iniziative amministrative sono rarissimi. L'unico esempio di voto elettronico è costituito dall'Inps che ha recentemente offerto la possibilità, per gli aventi diritto, di votare *on-line* l'elezione dei rappresentanti dei lavoratori subordinati. Meno raro è invece il ricorso a Forum: tra questi si segnalano i forum promossi dal Ministero della pubblica istruzione su temi di attualità quali la professionalità docente ed il Nuovo esame di stato. In questo caso si è in presenza di una scelta strategica dell'Amministrazione che ha deciso di sostenere il processo di trasformazione della scuola italiana verso l'autonomia incoraggiando e promuovendo a vari livelli sedi di dibattito tra gli operatori coinvolti.

In altri casi il Forum è uno strumento "tecnico" rivolto ad una utenza di addetti ai lavori, come il Forum sui versamenti fiscali del Ministero delle finanze.

Tabella 41 - I servizi comunicativi offerti dai siti

AMMINISTRAZIONE	E-MAIL DEGLI UFFICI	LISTE DI DISTRIBUZIONE	FORUM
Presidenza del Consiglio	NO	SI	NO
Corte dei conti	NO	NO	NO
Affari Esteri	SI	NO	NO
Ambiente	SI	NO	NO
Beni culturali	SI	NO	NO
Commercio estero	SI	NO	NO
Difesa	NO	NO	NO
Carabinieri	NO	NO	NO
Finanze	SI	SI	Forum: versamenti
Giustizia	SI	NO	NO

Segue

Segue: I servizi comunicativi offerti dai siti

AMMINISTRAZIONE	E-MAIL DEGLI UFFICI	LISTE DI DISTRIBUZIONE	FORUM
Industria	SI	NO	NO
Interno	SI	NO	NO
Lavori pubblici	NO	NO	NO
Lavoro	SI	NO	NO
Comunicazioni	SI	NO	Forum: nuove tecnologie, quale comunicazione?
Pubblica istruzione	NO	NO	Forum: professione docente, esame di stato
Politiche agricole	NO	NO	NO
Sanità	NO	SI	Forum: malattie rare
Tesoro e Bilancio	NO	NO	Forum: attività del Ministero
Trasporti	NO	NO	NO
Università	SI	NO	NO
Aci	NO	NO	NO
Anpa	SI	NO	NO
Cnr	SI	SI	NO
Enit	SI	NO	NO
Ice	SI	SI	NO
Inail	SI	NO	NO
Inpdai	NO	NO	NO
Inpdap	NO	NO	NO
Inps	NO	SI	NO
Iss	SI	NO	NO
Istat	SI	NO	NO

I servizi transazionali

I siti che offrono servizi transazionali sono 5. I livelli di interazione sono diversi: in alcuni casi tutte le fasi del servizio sono remotizzate come per la dichiarazione telematica, in altri solo alcune si svolgono telematicamente, come per la richiesta di duplicato di codice fiscale, che avviene *on-line*, mentre la consegna del tessero avviene tramite il sistema postale.

Il Ministero delle finanze ha arricchito la sua offerta di servizi transazionali. Si segnalano tra questi: la dichiarazione telematica, il servizio di visure catastali *on-line*, la recente possibilità di registrazione dei contratti di locazione. Recente anche il servizio di prenotazione *on-line* delle visite ad alcuni musei italiani, offerto dal Ministero dei beni culturali.

Inps e Inail stanno gradualmente incrementando la propria offerta di servizi sulla rete. Sono già presenti, sul sito Inps servizi per i Comuni, per i Consulenti del lavoro, per i Patronati. Mentre l'Inail offre, tra l'altro, la possibilità della denuncia nominativa degli assicurati *on-line*.

Un caso particolare è costituito dall'Acì che offre la possibilità di calcolare e pagare *on-line* il bollo auto: il servizio è attivo, in via sperimentale solo per alcune Regioni, ma rappresenta un esempio interessante perché affronta, unitamente al servizio di pagamento telematico delle tasse (Unico 2000), i problemi legati alle transazioni finanziarie in rete. In molti casi, infatti, per rendere interamente *on-line* un servizio, manca l'anello finale del pagamento per il tramite della rete. Elemento comune a tutti i servizi transazionali censiti è l'esistenza di un processo di identificazione dell'utente. Ne deriva una proliferazione di sistemi e di codici identificativi adottati dalle amministrazioni per garantire un accesso sicuro ai propri dati e servizi.

XIV LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Una soluzione omogenea al problema dovrebbe derivare dall'introduzione della carta di identità elettronica, che, unitamente alla realizzazione del sistema di portali di accesso indicati nel Piano d'azione per *l'e-Government*, consentirà l'unificazione dei sistemi di accesso e quindi di autorizzazione delle richieste di servizio.

Tabella 42 - I servizi transazionali offerti dai siti

AMMINISTRAZIONE	ACCESSO ELETTRONICO BIDIREZIONALE	MODULISTICA E FORMULARI AMMINISTRATIVI IN LINEA
Presidenza del Consiglio	NO	NO
Corte dei conti	NO	NO
Affari Esteri	NO	NO
Ambiente	NO	NO
Beni culturali	Prenotazione visite Musei	NO
Commercio estero	NO	NO
Difesa	NO	SI
Carabinieri	NO	NO
Finanze	1) Richiesta duplicato CF 2) Visura on-line atti catastali dietro convenzione 3) Dichiarazione Mod. Unico e 730 4) Dichiarazione IVA 5) Reg. telematica contratti locazione	SI
Giustizia	NO	SI
Industria	NO	NO
Interno	NO	SI
Lavori pubblici	NO	NO
Lavoro	NO	SI
Comunicazioni	NO	SI
Pubblica istruzione	NO	SI
Politiche agricole	NO	NO
Sanità	NO	SI
Tesoro e Bilancio		
Trasporti	NO	NO
Università	NO	
Aci	Calcolo del bollo auto e, in via sperimentale, pagamento del bollo on-line (Bollonet)	NO
Anpa	NO	NO
Cnr	NO	NO
Enit	NO	NO
Ice	NO	NO
Inail	Denuncia nominativa assicurati	SI
Inpdai	NO	SI
Inpdap	NO	SI
Inps	1) Voto telematico, 2) Servizi per Comuni: variazioni anagrafiche, prestazioni sociali, servizi diretti al cittadino; 3) Servizi in Agricoltura: tariffazione, condono; 4) Servizi per Consulenti del lavoro; 5) Servizi per Patronati: mod. reddituali, assistenza fiscale, prestazioni sociali, CAF	SI
Iss	NO	SI
Istat	NO	NO

7.3.1 Schede descrittive per amministrazione

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Il sito della Presidenza del Consiglio privilegia i servizi di comunicazione inerenti all'attività del Governo. Il monitoraggio sull'attuazione del programma di Governo è possibile attraverso diverse porte di accesso: dalla sezione *Programma di Governo*, dai *Servizi on-line*, dal dossier *Patto sociale*, dalla sezione *Approfondimenti* e dai vari dossier ospitati nella *home page*.

Il sito offre anche la possibilità di collaborare ad un giornale telematico, inviando consigli e suggerimenti, attraverso gli spazi dedicati ai quesiti degli utenti che possono riguardare sia materie oggetto dell'attività di governo, sia la redazione del sito, sia, infine, richieste in base alla legge sulla trasparenza (inviando una *e-mail* all'ufficio relazioni con il pubblico della Presidenza del Consiglio).

La parte centrale della *home page* è interamente dedicata all'attualità, con ampio spazio agli approfondimenti su argomenti di rilevante interesse, ai comunicati stampa della Presidenza del Consiglio e ai resoconti, anche in formato audio e video, dei "Question time" tenuti dal Presidente del Consiglio.

Interessante e ricca la raccolta di dossier e documentazione a disposizione degli utenti. Nella sezione dei *Servizi On-line*, infatti, utilizzando il motore di ricerca, ogni visitatore può crearsi dossier personalizzati, consultando una serie di banche dati su provvedimenti, comunicati stampa, interventi (interviste, interventi e discorsi del presidente, del vicepresidente e dei sottosegretari), agenda (appuntamento, viaggi e incontri del presidente, del vicepresidente e dei sottosegretari), pubblicazioni, fotografie.

È in corso di attivazione un servizio del sito dedicato agli amministratori pubblici, per avviare con loro forme di comunicazione interattiva. A tale scopo, si sta provvedendo a costruire l'elenco degli indirizzi di posta elettronica delle persone che operano nelle singole amministrazioni, attraverso la compilazione, da parte degli amministratori interessati, di una scheda disponibile in linea.

Attualmente il sito ospita una sezione, accessibile dalla *home page*, in cui vengono presentati tutti i sondaggi a tema politico, pubblicati sui giornali, in periodo non elettorale, in attesa che venga realizzato un apposito sito, in applicazione dell'art. 8, comma 3, della legge 22 febbraio 2000, n. 28, che introduce una specifica normativa relativa ai sondaggi effettuati al di fuori del periodo elettorale, e dispone la pubblicazione obbligatoria dei risultati su sito informatico gestito dalla Presidenza del Consiglio.

Corte dei conti

Il sito Web della Corte dei Conti ha un approccio essenzialmente divulgativo e appare come uno dei canali utilizzati dall'Amministrazione non solo per diffondere i propri atti amministrativi, ma anche per rappresentare ai cittadini il proprio ruolo istituzionale e le proprie attività, in accordo con la politica adottata attraverso la presentazione del Piano della Comunicazione.

Nella *home page* sono presenti già gli argomenti di possibile consultazione, relativamente sia agli aspetti storico-istituzionali della Corte sia a quelli normativi, nonché una completa informazione degli atti relativi al proprio compito istituzionale.

Come detto, ampio spazio viene dedicato al Piano della Comunicazione dell'Amministrazione, che ha come canale principale gli Uffici Rapporti con il Pubblico, di recente costituzione, che hanno la funzione di promuovere la conoscenza delle attività della Corte e di attuare le iniziative idonee a facilitare e semplificare ai cittadini e agli utenti l'accesso ai servizi istituzionali e l'esercizio dei relativi diritti.

Ministero degli affari esteri

Il sito è orientato ad una utenza composita, che va dal cittadino in cerca di informazioni sul paese che vuole visitare, al cittadino italiano residente all'estero, agli addetti ai lavori, ecc.

Ad esso corrisponde pertanto una *home page* essenziale, in cui sono evidenziati i principali contenuti delle sezioni sottostanti.

Le sezioni dedicate alle aree geografiche contengono la trattazione dei temi di rispettiva pertinenza sotto il profilo politico, economico, culturale ecc.; in quelle destinate ai cittadini italiani residenti all'estero vengono fornite importanti informazioni sia sui servizi offerti presso le ambasciate, sia sulle procedure burocratiche di principale interesse.

La pagina dei *link* consente di connettersi con i siti di tutte le principali istituzioni italiane e internazionali e con i siti di giornali e televisioni italiani, servizio particolarmente orientato ai cittadini italiani residenti all'estero.

Dal punto di vista storico-documentale e bibliografico, il sito offre in linea l'accesso alla base dati dei Trattati Internazionali. Infine appare ricca anche la sezione dell'attualità, con una "agenda" dei principali temi di politica estera, suddivisi in: attualità internazionale, questioni bilaterali, tematiche comunitarie.

Ministero dell'ambiente

Il sito è stato realizzato a cura del Servizio Valutazione Impatto Ambientale, Informazione ai Cittadini e per la Relazione sullo Stato dell'Ambiente. Viene gestito da un Comitato di redazione che si avvale della collaborazione di referenti per ciascuno dei settori di attività del Ministero.

Offre una raccolta di documentazione in materia ambientale, con pubblicazioni orientate sia ad un pubblico specialistico (collane della relazione sullo stato dell'ambiente, monografie), sia ad una utenza più ampia cui è dedicata la sezione Ambiente per temi (qualità e vivibilità delle città, cambiamenti climatici, riciclo rifiuti, ...).

L'offerta del sito è completata dalla parte relativa agli Avvenimenti e iniziative che presenta una selezione dei principali Convegni, Giornate e Manifestazioni programmati in materia ambientale.

Sono presenti, inoltre collegamenti con alcune basi informative gestite in collaborazione con soggetti terzi (Progetto GAIA Governo dell'ambiente e informazione ambientale, ACQUARIUM Sistema per la gestione integrata del ciclo dell'uso dell'acqua, ANFORA Archivio nazionale formazione orientamento ambientale, ANDREA Archivio nazionale di documentazione e ricerca per l'educazione ambientale).

Ministero per i beni e le attività culturali

Il sito è stato rinnovato recentemente e costituisce un importante punto di riferimento nel panorama complessivo dei siti pubblici. La revisione ha riguardato soprattutto i percorsi di navigazione e l'accesso alle informazioni, l'arricchimento di contenuti, la messa in rete di banche dati assistite da funzioni di ricerca per area geografica di facile ed agevole utilizzo.

Dalla *home page* sono direttamente accessibili i giacimenti informativi più importanti:

- la sezione "Luoghi della cultura" che consente di reperire le informazioni di base sui musei, monumenti e aree archeologiche e gli indirizzi di archivi, biblioteche e teatri. Si possono anche cercare i principali eventi (mostre e appuntamenti) in corso e in programma, organizzati dal Ministero. Un esempio di gestione distribuita del sito: l'aggiornamento delle informazioni è delegato direttamente alle strutture territoriali;
- la base dati sui grandi restauri in corso, anch'essa assistita da funzioni di ricerca per area geografica.

Due database raccolgono le informazioni relative ai finanziamenti ed allo stato di attuazione della programmazione triennale dei restauri;

Dalla sezione servizi *on-line* sono inoltre accessibili:

- la base dati del S.I.T.A.P. Sistema Informativo Territoriale Ambientale e Paesaggistico, che consente la consultazione dei Decreti di vincolo ambientale;
- il Catalogo delle biblioteche con l'accesso al Servizio Bibliotecario Nazionale che consente servizio di localizzazione dei testi presenti nelle biblioteche italiane (finora il servizio connette 1.076 biblioteche);
- il Catalogo degli Archivi di Stato con la possibilità di localizzazione, tramite la consultazione *on-line* della Guida ai fondi degli Archivi di Stato italiani, dell'unità informativa desiderata.

Il sito, sempre nella sezione servizi *on-line*, offre inoltre la possibilità di prenotare visite ad alcuni tra i più importanti musei e gallerie.

L'intervento di revisione ha assunto anche una valenza sperimentale: per la prima volta il Ministero ha voluto sperimentare i nuovi linguaggi che la rete offre. Dall'icona della manifestazione Archeologia Roma 2000, infatti, è possibile raggiungere la sezione "Villa dei Quintili- Eventi *on-line*", realizzata congiuntamente dal Gabinetto del Ministro e dalla Soprintendenza archeologica di Roma. Sono a disposizione, in questa sezione, una video-intervista con l'archeologa responsabile della Villa dei Quintili che spiega gli elementi di conoscenza di base della nuova area archeologica. Nella sezione "Reportage" sei ricostruzioni a 360 gradi permettono di esplorare la nuova area archeologica.

Ministero per il commercio con l'estero

Il sito ha un'impostazione prevalentemente finalizzata all'offerta di servizi di informazione per gli operatori commerciali. La documentazione sui temi inerenti al commercio estero è ricca sia per quanto attiene la normativa specifica di settore (circolari), sia per quanto riguarda l'informazione sugli "Strumenti di sostegno all'internazionalizzazione delle imprese" e gli "Strumenti finanziari comunitari" cui sono dedicati due diversi manuali.

Il Ministero ha attivato inoltre una sinergia con il sito dell'Istituto per il Commercio Estero, di cui utilizza il motore di ricerca e a cui rimanda per le informazioni relative all'area studi e statistica.

Ministero delle comunicazioni

La *home page* presenta una chiara suddivisione per argomenti che suggerisce i diversi percorsi di navigazione, classificabili in quattro aree: quella istituzionale, in cui, in particolare, vengono fornite informazioni circa la missione istituzionale del Ministero e gli aspetti normativi e giuridici; quella di comunicazione, con il Forum di discussione, i comunicati stampa e gli altri canali di diffusione utilizzati dall'Amministrazione (Bollettino, dossier, ecc.), quella dedicata alla struttura e organizzazione del Ministero, e, infine, quella dedicata alla utilità dei cittadini, in cui si trova lo spazio relativo alla consultazione pubblica nonché alla modulistica.

Sito orientato anche alla comunicazione al cittadino, presenta una sezione dedicata alla consultazione pubblica per l'introduzione in Italia del sistema di reti mobili e offre uno spazio dedicato al Forum "Nuove tecnologie, quale comunicazione?". Piuttosto ampio è anche lo spazio dedicato alla *La Biblioteca del Ministero delle Comunicazioni*, in cui si offre all'utente la possibilità di reperire, sia attraverso la consultazione di archivi storico-documentali del Ministero, sia attraverso un link al sito dell'Associazione Nazionale delle Biblioteche, le risorse documentali tradizionali ed elettroniche disponibili sulle Comunicazioni in Italia e nel mondo.

Ministero delle finanze

L'organizzazione dei materiali accessibili dal sito riprende le tre aree in cui si articola l'attività istituzionale del Ministero: Dogane, Entrate, Territorio che costituiscono dei nuclei autonomi. Da questo punto di vista rappresenta una funzione di portale del settore fiscale italiano. Le informazioni a carattere trasversale e le novità sono riportate anche nella prima pagina.

Il sito cerca di rispondere alle esigenze di due tipologie di utenza: da un lato un'utenza indistinta cui è dedicato il taglio lessicale e grafico di presentazione delle informazioni sulla *home page* (argomenti per materia e box "Copertina"), dall'altro un'utenza più professionale cui è dedicata la maggior parte del materiale informativo (circolari, documentazione fiscale, ecc.).

Il sito canalizza anche gli accessi ai servizi in linea che, nella loro diversità, presentano una graduazione dei livelli di interazione possibili tra il sistema informativo e l'utenza.

I servizi di presentazione telematica delle dichiarazioni dei redditi e IVA e la registrazione telematica dei contratti di locazione rappresentano il livello di interazione maggiore che passa, anche attraverso l'adozione di sistemi di identificazione dell'utente e dematerializza l'intero processo di servizio.

Altri servizi offerti, come la richiesta di duplicati del codice fiscale, coprono un primo segmento del processo, nel caso specifico la fase di richiesta, mentre viene demandato ad altro canale la "risposta"; il duplicato, infatti, viene spedito per posta al richiedente.

Il servizio di tassazione in linea degli atti giudiziari consente agli Avvocati di conoscere l'importo della tassa sullo specifico atto; resta però affidato a canali tradizionali il pagamento dell'imposta, che viene versata tramite modulo unificato attraverso il sistema bancario.

Anche i destinatari dei servizi in linea sono diversificati; in alcuni casi i servizi sono rivolti *erga omnes* (dichiarazione telematica 2000, duplicato del codice fiscale, interrogazioni su basi dati accessibili universalmente) in altri casi sono destinati ad un'utenza professionale (visure catastali, tasse atti giudiziari) o a "grandi utenti" (registrazione telematica dei contratti di locazione).

Data l'ampiezza di documentazione, la diversità delle informazioni presenti e la molteplicità dei soggetti destinatari, l'adozione di motori di ricerca o di percorsi di navigazione diversificati in funzione delle esigenze dell'utenza appare decisamente una priorità.

Ulteriore elemento di ricchezza dell'offerta del sito è costituito dagli strumenti software disponibili gratuitamente, dai materiali di informazione amministrativa (Guida del contribuente, Agenda 2000, ecc.) e dai formulari messi a disposizione del pubblico e rinviabili, nella maggior parte dei casi, all'Amministrazione.

Ministero della giustizia

Pur presentando varie sezioni di informazione giuridica di livello specialistico, offre anche spazi per un pubblico più ampio.

La finestra "Primo piano" pubblica un'ampia documentazione e dossier tematici specifici (Giudice Unico, Pianeta carcere, Processo del lavoro, ecc.), mentre nell'ambito delle ultime novità della giustizia italiana si offre lo spazio ai temi di più recente discussione nel Paese.

Dal punto di vista dell'informazione strettamente amministrativa (indirizzi, uffici competenti sul territorio ecc.), l'utente è assistito da funzioni di ricerca che consentono l'individuazione dell'ufficio giudiziario richiesto. Sono inoltre presenti gli indirizzi di posta elettronica degli uffici giudiziari.

Altri strumenti a disposizione del cittadino, finalizzati a semplificare l'accesso al "pianeta giustizia", sono le

guide tematiche, che introducono l'utente alle procedure più comuni con specifici dossier (guida all'autocertificazione, adozioni, guida per problemi, giudice di pace, gratuito patrocinio, alternative alla detenzione, italiani all'estero).

Un'intera sezione è dedicata ai concorsi, dove sono presentate tutte le informazioni specifiche ed è possibile accedere alla banca dati dei quesiti per la preselezione informatica.

Sul piano dell'offerta di documentazione giuridica a carattere specialistico il sito presenta un giacimento informativo consistente, con l'accesso al catalogo della Biblioteca Centrale Giuridica, attraverso cui è possibile fare ricerche documentali per temi, e accedere a studi e documenti di varia natura.

Il sito, infine, è completato dal collegamento in linea con la banca dati del centro elettronico di documentazione della Suprema Corte di Cassazione.

Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato

Il sito è articolato in due sezioni disposte graficamente in modo simmetrico sulla *home page*. Una prima sezione è dedicata alle tematiche trattate dalle Direzioni Generali dell'Amministrazione e, per il tramite di un indice alfabetico, consente l'accesso alla documentazione, studi e normativa specifica di settore. Altra documentazione specifica riguarda il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti con l'elenco dei pareri e i contatti con associazioni e istituzioni dedicate alla tutela dei consumatori.

Una seconda sezione propone l'accesso ai temi di interesse più attuale con gli spazi dedicati agli osservatori sui mercati petrolifero, chimico, siderurgico e del commercio elettronico.

Il servizio di maggiore interesse è la consultazione in linea della banca dati dei brevetti italiani, europei ed internazionali, in cui è possibile effettuare ricerche per tipologia e per codice, di tutti i brevetti e i marchi registrati in Italia e all'estero.

Negli spazi dedicati agli Osservatori si segnalano:

- per l'Osservatorio sul commercio elettronico, la "Guida al Commercio elettronico" curata dalle camere di Commercio;
- per l'Osservatorio del mercato petrolifero, i dati sulle rilevazioni dei prezzi di prodotti petroliferi curate dalla Cabina Monitoraggio recentemente costituita presso il Ministero. In particolare: i prezzi nazionali consigliati dei prodotti petroliferi, di diffusione quotidiana; la struttura del prezzo medio nazionale dei prodotti petroliferi, a pubblicazione settimanale; e due grafici, a cadenza settimanale, che rappresentano le variazioni congiunturali per la benzina senza piombo e il gasolio auto.

Ministero dell'interno

L'esposizione dell'Amministrazione su Internet è articolata in più siti, relativi alle diverse componenti organizzative, accessibili dalla *home page* del Ministero. Anche la gestione dei singoli siti è affidata a soggetti diversi nell'ambito delle singole strutture organizzative.

Sul sito della Polizia di Stato il tema della sicurezza dei cittadini è affrontato con un approccio pragmatico. Sono pubblicate le foto dei 30 latitanti più pericolosi ed è in linea una guida "La polizia consiglia" con indicazioni per la tutela dei cittadini nelle più comuni situazioni di vita quotidiana. Il Dipartimento della Pubblica Sicurezza ha realizzato inoltre il sito telematico italiano di "Missing and Exploited Children" per consentire la conoscenza della scomparsa di un minore a quanti si collegano con Internet, nell'intento di ricevere ogni utile contributo informativo. Nel sito viene pubblicata, previa valutazione del singolo caso, la pagina Web conte-

nente la foto del minore, la descrizione delle modalità della scomparsa e tutte le notizie che possano agevolarne il ritrovamento.

Oltre a ciò sono disponibili le informazioni sulle più frequenti pratiche amministrative (passaporto, denunce, stranieri, licenze). Il sito è interamente tradotto in lingua inglese.

La sezione relativa alla Direzione generale per l'amministrazione generale e per gli affari del personale ha un ruolo prevalente di canale di accesso alle Prefetture di cui offre il *link* ai siti ed i relativi indirizzi di posta elettronica.

Sono inoltre consultabili, nella sezione relativa alla Direzione centrale dell'Amministrazione civile, i dati analitici sui risultati delle più recenti consultazioni elettorali.

La Direzione centrale per la Finanza locale ha realizzato un servizio, espressamente dedicato agli enti locali, che consente la consultazione in linea delle circolari, dei dati territoriali (anagrafe enti, situazione demografica, piani regolatori, aliquote ICI), finanziari (spettanze, pagamenti, mutui, certificati preventivi e consuntivi), relativi a tutti gli enti locali. È inoltre attivo un servizio di caselle postali a disposizione degli enti stessi per comunicazioni di servizio.

Ministero del lavoro e della previdenza sociale

Il sito ha come obiettivo, dichiarato dall'Amministrazione, di fornire agli utenti una chiave di accesso in più ad una parte importante dell'articolazione centrale dello Stato: quella rivolta al lavoro, alla previdenza, alla formazione.

La *home page* delinea sei macro aree che identificano dei percorsi di navigazione: Lavoro, Finanziamenti, Europa, Ministero, ErgOnLine e Link.

La sezione dedicata al Lavoro appare particolarmente ricca contenendo le opportunità, (la connessione a ErgOnLine), le informazioni, mediante anche il collegamento e l'indirizzario alle sedi periferiche del Ministero, agli assessorati e alle Agenzie Regionali, e gli approfondimenti in cui si trovano gli argomenti di più recente dibattito sulla materia.

Nella pagina relativa al tema Finanziamenti vengono fornite le informazioni rappresentate sotto forma di una scheda del tipo "chi-come-dove", riguardo ai progetti finanziati in materia di occupazione, e di formazione e orientamento professionale, nonché gli studi e le ricerche realizzate su temi specifici.

I servizi più interessanti offerti agli utenti Web sono rappresentati innanzitutto dall'accesso interattivo alla banca dati dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, che può essere attivato sia come consultazione dell'elenco generale delle categorie ordinate alfabeticamente, sia come ricerca entro un determinato arco cronologico scelto dall'utente. È uno strumento indirizzato a chiunque, lavoratore, datore di lavoro o operatore del settore, sia interessato a conoscere i termini temporali di decorrenza e di scadenza dei contratti della propria categoria.

Inoltre, a chi cerca lavoro, il sito offre il servizio di invio *on-line* del proprio curriculum alla banca dati "ErgOnline", che può essere consultata dalle aziende.

Per quanto riguarda la materia previdenziale e assistenziale, si può leggere una dettagliata rassegna della complessa materia della riforma pensionistica. Lettura agevolata da un utile glossario dei termini tecnici e dalla possibilità di poter leggere immediatamente i testi di legge più importanti cui si fa riferimento.

Di aiuto agli utenti sono anche le informazioni riguardanti le sedi nazionali ed estere degli enti di patronato. Sono da segnalare inoltre le pagine a cura del Nucleo di valutazione della spesa previdenziale, nelle quali è

possibile trovare un'ampia raccolta normativa in materia previdenziale, nonché informazioni relative ai diversi aspetti statistici del sistema previdenziale italiano.

Non mancano sul sito le informazioni relative alla struttura amministrativa del Ministero: organigrammi, dirigenti, competenze, numeri di telefono e tutti gli indirizzi di *e-mail* degli Uffici raggiungibili direttamente con la posta elettronica.

Molto ricca la sezione dedicata alle novità amministrative provenienti direttamente dagli uffici dell'Amministrazione, di non sempre facile reperibilità attraverso i normali canali di informazione.

Ministero della pubblica istruzione

La complessità delle problematiche e delle dinamiche interne alla vita scolastica si riflettono nell'articolazione del sito che appare piuttosto ricco di informazioni e risulta orientato a soddisfare le esigenze dei diversi attori che compongono la scuola (docenti, addetti ai lavori, discenti, ecc.).

Il sito presenta già nella *home page* numerose sezioni a sé stanti consentendo agli utenti interessati a specifici argomenti di accedervi in modo immediato.

Attraverso il sito l'Amministrazione offre ai suoi utenti molti servizi di consultazione di basi dati (es: anagrafe scuole, commissioni d'esame), un'ampia disponibilità di formulari ed informazioni per i docenti (es: concorsi per il personale docente, tutta la normativa utile), una completa informazione circa la normativa di settore, cui viene data ampia risonanza anche nello spazio dedicato alle *news*.

Risultano trattate in modo esaustivo anche le informazioni relative alle attività formative sia per il personale docente sia per i dirigenti scolastici, fornendo *on-line* i calendari dei corsi, le attività e i collegamenti con gli altri soggetti operanti nel settore istruzione (CEDE, BDP e IRRSAE).

Spazio è dedicato anche al dibattito attualmente in corso sulle novità introdotte dalla recente riforma scolastica, dall'autonomia della scuola, al nuovo sistema di valutazione dei docenti, al nuovo esame di Stato, sia attraverso un forum in linea, sia mediante specifiche sezioni sui ai singoli temi. Tali aspetti rendono il sito non solo un veicolo informativo utile, ma anche un efficace mezzo di diffusione e di circolazione di idee, strategie, orientamenti, cogliendo in questo un aspetto innovativo del mezzo Internet.

Il sito è gestito sul piano tecnologico e funzionale dal Raggruppamento temporaneo di imprese cui è affidata la gestione del sistema informatico e dei servizi amministrativi del Ministero nell'ambito del contratto di *outsourcing*, mentre l'attività redazionale è curata dal gestore in collaborazione con il Coordinamento per le attività di comunicazione del Ministero.

Ministero della sanità

Il sito offre la disponibilità in rete delle informazioni presenti nelle varie strutture del Ministero e nelle relative basi di dati del Sistema Informativo Sanitario.

L'utente, partendo dalla *home page* ha a disposizione una guida sintetica del contenuto delle singole sezioni, rappresentate anche graficamente con icone diverse per colori e forma, ciascuna delle quali rappresenta un aspetto della Sanità Pubblica.

In dettaglio, si va dalla sezione del Dipartimento Alimenti Nutrizione e Sanità Pubblica Veterinaria che presenta *on-line* una serie di servizi informativi relativi ai propri compiti e alla propria organizzazione, alle Biotecnologie, in cui vengono resi disponibili testi di legge, modulistica, linee guida e altri strumenti utili a ottenere un quadro completo di conoscenza.

Lo spazio dedicato al *Forum Malattie rare* è finalizzato a favorire un ampio confronto tra cittadini, le associazioni dei malati ed i loro familiari, gli operatori sanitari e le altre istituzioni coinvolte. Sono inoltre esposti i dati relativi alle *Malattie Infettive* in Italia e alla profilassi internazionale.

La sezione *Farmaci*, oltre a consentire l'interrogazione del database delle specialità medicinali autorizzate dal Servizio Sanitario Nazionale, mette a disposizione dell'utente anche altre informazioni e funzionalità, quali il Bollettino, la Sperimentazione clinica, le Note C.U.F. e le Notizie dal dipartimento.

Altri servizi informativi sono costituiti dalla consultazione della banca dati delle acque balneabili, in cui è disponibile il rapporto annuale che sintetizza i dati sulla qualità delle acque, e dalla consultazione *Indirizzi utili del S.S.N.* con informazioni relative alla dislocazione territoriale degli Assessorati alla Sanità, delle Aziende Sanitarie Locali e alle strutture di Ricovero.

Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica

Il sito risulta articolato in cinque sezioni: il Ministero, con le notizie istituzionali e storiche; i Dipartimenti, contenente le informazioni dettagliate riguardanti i singoli settori del Ministero; il Servizio Stampa; l'Euro e, infine, la Documentazione, area ancora a carattere sperimentale in cui l'utente può reperire i documenti ufficialmente pubblicati dal Ministero, nonché quelli pubblicati dall'Isae, l'Istituto di ricerca economica sottoposto alla direzione del Ministero.

Dalla *home page* l'utente può accedere alle informazioni relative ad argomenti di rilievo, quali il mandato informatico, i dati aggiornati sul debito pubblico, quelli del CIPE, nonché le banche dati messe a disposizione dell'Amministrazione. Disponibile, non appena resa nota alla stampa, una sintesi dell'Ultimo Documento di Programmazione Economica varato dal Governo.

Il sito presenta, inoltre, una sezione dedicata a un Forum di discussione, da cui l'utente può rivolgere domande, osservazioni e suggerimenti al Ministero del tesoro nelle sue articolazioni in Dipartimenti.

Da segnalare, i siti dei Dipartimenti del Tesoro e della Ragioneria Generale dello Stato, che si presentano con un proprio dominio autonomo, cui ci si collega anche partendo dalla sezione Dipartimenti del sito.

Ministero dei trasporti e della navigazione

Il sito presenta nella parte centrale della *home page* le sezioni contenenti le informazioni di servizio di maggior interesse per il cittadino, quali il calendario degli scioperi nei trasporti, la patente di guida, notizie sull'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Ministero, ecc.; la parte sinistra della *home page* è organizzata secondo la struttura per Dipartimenti del Ministero, offrendo la possibilità di navigare nelle relative pagine.

Per ciascun Dipartimento, oltre alle notizie di carattere normativo-istituzionale del settore di competenza, viene presentata anche una sezione riguardante i servizi al cittadino e all'impresa in cui vengono offerte informazioni utili.

In particolare, viene dedicata attenzione alla descrizione delle procedure da seguire nei molteplici casi e esigenze dell'utenza, ad esempio in relazione al possesso di un autoveicolo (immatricolazioni, reimmatricolazioni, passaggi di proprietà, revisioni ottenimento del permesso di guida, ecc.), per il Dipartimento Terrestre, ma anche per il possesso di una barca, nel caso del Dipartimento Marittimo, nelle cui pagine si trovano le sezioni dedicate a regolamenti e norme tecniche concernenti le dotazioni di bordo per le unità da diporto.

Nella sezione del Dipartimento Terrestre si trova anche la descrizione della procedura necessaria per l'accesso alle banche dati del CED della Motorizzazione Civile, consentito agli utenti previo pagamento di un cano-

ne differenziato per tipologia di utenza; tale servizio, tuttavia, non risulta accessibile mediante il sito.

È presente, inoltre, il collegamento al sito della Guardia Costiera, che, in più lingue, contiene tutte le informazioni utili relativamente alle procedure concernenti i mezzi da diporto (patenti nautiche, richiesta per il comando, ecc.), il demanio (richiesta di concessione di beni del demanio, ecc.), la pesca (rilascio autorizzazioni pesca subacquea, ecc.).

Tra i servizi offerti al cittadino, viene data la possibilità di scaricare il software *Easyquiz* per effettuare gli esercizi per l'esame teorico della patente B, che consente al potenziale candidato di esercitarsi sui quiz utilizzati per gli esami.

Da rilevare la sezione dedicata ai collegamenti con gli altri siti, che vede oltre tutti quelli a carattere istituzionale, anche quelli dei più importanti organi di stampa italiani e stranieri.

Infine, va sottolineato che il sito appare molto ricco dal punto di vista grafico, con disegni e fotografie che, tuttavia, ne rendono piuttosto lenta la navigazione.

Ministero dell'università e della ricerca scientifica

Il sito pubblica i documenti ufficiali del Ministero; particolarmente ricca la sezione sugli atti ministeriali e la normativa in vigore ed in itinere relativa al settore della ricerca e dell'università. Sono inoltre disponibili in linea alcune basi di dati sul sistema universitario italiano (Atenei, settori disciplinari, studenti, docenti, prescrizioni).

È possibile, per gli studenti, effettuare le prescrizioni universitarie in linea, accedendo al sito. La prescrizione è finalizzata sia alla predisposizione di attività di orientamento da parte delle scuole e delle università, sia alla programmazione dell'offerta formativa.

Il Ministero pubblica anche il modulo per la rilevazione dei dati sul diritto allo studio universitario, forniti dalle regioni e dalle Province Autonome, finalizzata all'assegnazione del Fondo Integrativo Statale. Pur sollecitando una risposta mediante posta elettronica, il Ministero richiede l'invio della medesima comunicazione anche per posta ordinaria.

Sul piano organizzativo esiste un comitato di redazione, che ha come referenti politico-istituzionali due Sottosegretari, ed un nucleo operativo che cura il sito. È definita e condivisa sulla Intranet ministeriale la procedura per la pubblicazione delle informazioni sul sito.

Agenzia nazionale per la protezione dell'ambiente

Il sito è relativo al Sistema Informativo Ambientale Nazionale, la cui realizzazione e sviluppo sono affidati all'Anpa. Il sito si rivolge a un'utenza specializzata, a cui offre una vasta gamma di servizi e di documentazione. È disponibile un programma per la gestione di un archivio, mediante il quale l'utente può crearsi, in maniera guidata, un proprio database strutturato dell'Osservatorio della Normativa, inserendo leggi e documenti di interesse ambientale, consultabile effettuando una ricerca per chiave oppure per estremi del documento.

Il sito offre anche un programma che consente alle imprese di effettuare un'autodiagnosi circa il livello di applicazione delle leggi ambientali raggiunto.

Sempre per le imprese, inoltre, vengono rese disponibili la Guida alla compilazione del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale e le risposte ai quesiti più frequenti dell'utenza.

La *home page* presenta una struttura per argomenti (Aree Tematiche, Rete dei soggetti, Eventi e Novità,

Metadati, Documentazione e Collegamenti) che esaurisce in modo completo tutti i percorsi; per ciascuna area tematica si forniscono la normativa di riferimento, la documentazione disponibile e i relativi progetti di interesse nazionale già sviluppati od in fase di avvio, nonché altre informazioni strutturate.

Automobile club d'Italia

L'offerta di maggior rilievo riguarda il calcolo e il pagamento, per ora limitato soltanto ad alcune province, del bollo tramite carta di credito in linea.

Presenta in una veste promozionale i servizi che l'Ente offre al cittadino, fornendo adeguata informazione su tutta la gamma, nonché sulle modalità di fruizione/acquisto da parte dell'automobilista.

Appartengono a tale categoria le pagine dedicate ai servizi del Club Ací, in cui l'Ente pubblicizza i servizi e i vantaggi che l'automobilista acquisirebbe iscrivendosi alle varie sezioni del Club, indicando anche i relativi costi e la durata dell'iscrizione.

Tra gli altri servizi in linea si registrano la consultazione alla base dati dei veicoli in corso di radiazione, il mercatino dell'usato, in cui l'utente può sia inserire un annuncio di vendita di un autoveicolo usato, sia consultare quelli disponibili, e le tariffe chilometriche per marca e tipo.

Apprezzabile lo sforzo compiuto dall'Ente per rendere disponibili in un unico spazio tutte le norme che regolano la circolazione dei vari tipi di veicoli, mettendo in linea una guida di facile consultazione riguardante tutte le regole in materia di patente (rilascio, validità, variazioni, sospensione, ecc.), veicoli (acquisto, variazione, furto, ecc.), multe (pagamento, notifica, ricorso, ecc.), nuovo codice della strada.

Da segnalare anche la sezione dedicata al tema della sicurezza dei viaggi in automobile, affrontato sia con una pagina di comunicazione informativa, in cui si illustrano le fondamentali norme di sicurezza, sia attraverso altre sezioni in cui si informa l'utente sui servizi orientati all'automobilista in viaggio, quali, ad esempio, il servizio cartografico, l'onda verde, i consigli utili in caso di maltempo, le informazioni per l'estero, gli itinerari turistici.

Ente nazionale italiano per il turismo

Il sito offre l'accesso a banche dati con informazioni sui musei, gli alberghi, le agenzie turistiche, i principali avvenimenti, ecc., relativamente a tutte le località di rilevanza turistica.

Spazio notevole è anche dedicato alle comunicazioni, in cui si trovano le novità relative all'evento Giubileo e la connessione a tutti i siti regionali.

La parte relativa ai servizi è limitata, per ora, al Bollettino della neve, in cui vengono fornite, esclusivamente durante il periodo invernale, le informazioni aggiornate sulle località sciistiche.

Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti della amministrazione pubblica

L'Inpdap, attraverso il proprio sito, vuole offrire una serie di strumenti e di servizi informativi che favoriscano il colloquio con l'Istituto e la conoscenza sulle sue funzioni e attività.

Le informazioni sono organizzate in sezioni, accessibili a partire dalla *home page*, che riguardano sia gli aspetti prettamente istituzionali dell'Istituto, quali la previdenza, il credito e le attività sociali, sia i rapporti con l'iscritto e le informazioni dal territorio.

Importante spazio è dedicato agli aspetti della comunicazione al cittadino. Non si segnalano, invece, servizi in linea relativi all'erogazione dei servizi previdenziali o di credito agli iscritti.

Istituto nazionale per il commercio estero

Il sito costituisce il punto di accesso ai servizi offerti dal SINCE (Sistema informativo del Commercio Estero) ed è orientato ad un pubblico professionale di operatori economici.

L'offerta si caratterizza su due direttrici principali: da un lato l'attenzione agli aspetti comunicativi ed alla presentazione di notizie di stampa, che si concretizza nella disponibilità del quotidiano on-line "Commercio estero news", completamente dedicato alle tematiche di commercio estero.

Il prodotto, realizzato in collaborazione con l'Ansa e con il contributo delle informazioni provenienti dalla rete di oltre 80 uffici Ice all'estero, costituisce uno strumento realizzato per gli operatori italiani che hanno esigenza di essere costantemente aggiornati su come si muovono i più interessanti mercati mondiali. Le notizie, pubblicate tutti i giorni lavorativi, sono consultabili cronologicamente per rubrica, per paese e per settore. In Agenda gli appuntamenti da non perdere per chi opera sui mercati esteri. Registrandosi, si può ricevere gratuitamente il quotidiano personalizzato, con la selezione delle notizie di proprio interesse

L'altra linea che caratterizza il sito è l'offerta di un *bouquet* di servizi accessibili dall'area "Informazioni operative". In questa sezione sono fornite informazioni sulle fiere e manifestazioni promozionali, sugli indicatori economici e statistici indispensabili per cogliere con successo la dinamica realtà dei mercati di esportazione, nonché su tutte le opportunità d'affari raccolte dalla rete degli uffici Ice all'estero (Opportunità d'affari, Guide paese, Guide agli investimenti, Statistiche, Analisi rischio paese, Fiere e manifestazioni). Per accedere occorre una password temporanea, dedicata esclusivamente agli operatori economici italiani.

L'offerta è completata dal *link* agli uffici Ice nel mondo, sensori del Sistema Informativo del Commercio estero, sui cui siti si trovano *on-line* ulteriori informazioni sui mercati esteri.

Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro

Il sito appare suddiviso in due componenti: la prima a carattere informativo, riguarda più strettamente la normativa e gli aspetti relativi alla missione istituzionale dell'Istituto (prevenzione e sicurezza, assicurazione, cura, riabilitazione e reinserimento), mentre la seconda è di tipo interattivo e presenta alcuni servizi *on-line* all'utenza.

Questa sezione, denominata *Punto Cliente*, presenta sicuramente gli aspetti più innovativi e interessanti in materia di servizi *on-line* all'utenza, rappresentando un vero e proprio "sportello virtuale" sempre a disposizione 24 ore su 24.

Attraverso la connessione al Punto Cliente, infatti, si può effettuare la consultazione della situazione anagrafica e contabile riferita ai rapporti assicurativi delle aziende, ed è possibile ottenere attestati, inviare e prelevare telematicamente - servizio per ora limitato ai Grandi Utenti - informazioni e file.

L'accesso a questi servizi è vincolato all'inserimento di una *password*, associata agli altri dati dell'utente (lavoratore, azienda o grandi utenti).

Molto ricca la sezione dedicata alla consultazione di dati statistici e, in particolare, alla banca dati dell'Istituto, la Banca Dati dell'Inail, costituita da un notevole numero di tavole ottenute elaborando le informazioni registrate negli archivi gestionali; consente di ottenere informazioni, aggregate a livello provinciale, regionale e nazionale, riguardanti le aziende assicurate, gli eventi denunciati e quelli indennizzati.