

Di queste, 28 sono già operative, dopo il collaudo del collegamento al centro di gestione di interoperabilità². Alla stessa data, erano attivi circa 4.382 su 6.364 accessi contrattualizzati.

Quattro amministrazioni, Giustizia, Tesoro, Inps e Inail, hanno inoltre stipulato contratti per l'acquisizione di servizi di interoperabilità addizionali. In particolare, per i Ministeri della giustizia e del tesoro i servizi addizionali prevedono la gestione della configurazione e la distribuzione software, la gestione dei server e delle reti locali, l'asset management, il call center, la formazione e l'assistenza, nonché il supporto nella realizzazione del centro di gestione amministrazione.

Tabella 9: Amministrazioni previste dal D. Lgs. n. 39/1993 aderenti alla Rupa - dicembre 2000

AMMINISTRAZIONE	DATA CONTRATTO	ADESIONE AI SERVIZI DI TRASPORTO	AMPIEZZA DI BANDA DISPONIBILE (MEGABYTE)	ADESIONE AI SERVIZI DI INTEROPERABILITÀ		NUMERO DI ACCESSI AL DOMINIO	NUMERO ACCESSI ATTIVI AL DOMINIO
				BASE	ADD.LI		
ACI	3-03-2000	Sì	705.024	Sì	-	140	140
AFFARI ESTERI	19-04-2000	Sì	152.064	Sì	-	-6	6
ANPA	28-01-2000	Sì	13.824	Sì	-	3	3
AVVOCATURA	25-05-2000	Sì	200.448	Sì	-	28	28
CARABINIERI	14-06-2000	Sì		-	-	160	148
COMMERCIO ESTERO	28-02-2000	Sì		Sì	-	2	2
COMUNICAZIONI	9-12-1999	Sì		Sì	-	23	0
CONI	27-01-2000	Sì		Sì	-	2	0
CONSIGLIO DI STATO	20-04-2000	Sì	237.312	Sì	-	32	32
CORTE DEI CONTI	9-06-2000	Sì	152.064	Sì	-	47	32
CRI	27-12-1999	Sì	216.576	Sì	-	25	18
DIFESA	28-07-2000	Sì		Sì	-	22	0
ENAC	8-05-2000	Sì	23.040	Sì	-	37	8
ENIT	15-05-2000	Sì	152.064	Sì	-	2	2
FINANZE	20-01-2000	Sì	14.528.333	Sì	-	1.700	1.300
GIUSTIZIA	10-12-1999	Sì	4.995.533	Sì	Sì	1.546	646
GUARDIA DI FINANZA	18-12-2000	Sì		Sì	-	151	0
INAIL	15-10-1999	Sì	22.936.320	Sì	Sì	270	270
INDUSTRIA	14-06-2000	Sì	96.768	Sì	-	8	2
INEA	31-10-2000	Sì	23.040	Sì	-	2	2
INPDAI	8-05-2000	Sì	9.216	Sì	-	2	2
INPDAP	15-10-1999	Sì	2.522.880	Sì	-	223	223
INPS	2-12-1999	Sì	13.867.891	Sì	Sì	608	608
IPOST	22-03-2000	Sì	27.648	Sì	-	12	12
IPSEMA	20-03-2000	Sì		-	-	7	5

segue

² Nel frattempo altre amministrazioni hanno aderito alla Rete unitaria. Tra queste i ministeri dell'Ambiente e dei Beni e attività culturali, la Presidenza del Consiglio dei ministri (solo trasporto), l'Ice e l'Istat.

Segue: Tabella 9: Amministrazioni previste dal D. Lgs. n. 39/1993 aderenti alla Rupa - dicembre 2000

AMMINISTRAZIONE	DATA CONTRATTO	ADESIONE AI SERVIZI DI TRASPORTO	AMPIEZZA DI BANDA DISPONIBILE (MEGABYTE)	ADESIONE AI SERVIZI DI INTEROPERABILITÀ		NUMERO DI ACCESSI AL DOMINIO	NUMERO ACCESSI ATTIVI AL DOMINIO
				BASE	ADD.LI		
ISPESL	4-10-2000	SÌ		SÌ	-	42	2
ISS	8-03-2000	SÌ	9.216	SÌ	-	4	4
LAVORI PUBBLICI	2-12-1999	SÌ	354.816	SÌ	-	27	27
LAVORO	28-08-2000	SÌ	1.018.368	SÌ	-	110	110
MONOPOLI	11-01-2000	SÌ	294.912	SÌ	-	30	2
POLITICHE AGRICOLE	29-09-2000	SÌ		-	-	148	110
PUBBLICA ISTRUZIONE	6-10-2000	SÌ		SÌ	-	156	0
SANITÀ	23-12-1999	SÌ	1.363.968	SÌ	-	317	317
TESORO	26-11-1999	SÌ	1.465.344	SÌ	SÌ	320	273
TRASPORTI	2-12-1999	SÌ	976.896	SÌ	-	152	48
TOTALE						6.364	4.382

fonte: Centro tecnico, "In rete", bollettino informativo, ottobre 2000 e maggio 2001.

In questa situazione, nelle amministrazioni centrali quasi la metà delle postazioni di lavoro sono connesse in rete geografica, mentre negli enti si raggiunge il rapporto di due terzi.

Tabella 10: Posti di lavoro connessi in rete geografica, anni 1999 e 2000

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONE	1999	2000
PDL IN RETE GEOGRAFICA / TOTALE PDL	AMMINISTRAZIONI CENTRALI	0,39	0,44
	ENTI	0,66	0,67
	TOTALE	0,45	0,49

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni confrontabili.

Si sono sviluppati anche i servizi di interoperabilità di base, posta elettronica e accesso ad internet, praticamente quasi inesistenti soltanto due anni orsono, sia all'interno delle amministrazioni che tra amministrazioni. La loro disponibilità ed il loro utilizzo, che implicano anche e soprattutto modifiche ai processi e cambiamento culturale, sono comunque ancora insufficienti rispetto ad esigenze e aspettative. Soltanto il 30% dei personal computer installati accede ai servizi di posta elettronica (19% nelle amministrazioni centrali e 74% negli enti). Le situazioni più critiche riguardano Consiglio di Stato, Avvocatura, Finanze, Guardia di finanza, Giustizia, Interno, Trasporti, mentre per gli enti si registra, in alcuni casi, una percentuale pari o vicina al 100% (Enea, Inail, Istat, Isae, Inps).

La media mensile di messaggi di posta elettronica veicolati dalla Rete unitaria è arrivata (giugno 2001) a 500.000 e-mail/mese. L'accesso ad internet è disponibile in media sul 14% dei personal computer: anche qui le maggiori criticità riguardano le amministrazioni centrali, con il 9% a fronte del 34% degli enti. Soltanto il Commercio estero e gli Affari esteri presentano un valore superiore all'80%, mentre l'Università raggiunge la totale copertura. Anche negli enti l'accesso ad internet non è ancora particolarmente diffuso: diversi di essi, tra cui Aci e Inps, non raggiungono il 10%. Gli accessi a internet tramite la Rete unitaria sono arrivati (giugno 2001) a 125 milioni/mese.

Tabella 11: Principali indicatori di interoperabilità, anno 2000

DESCRIZIONE	AMMINISTRAZIONE	VALORI MEDI
PC CON ACCESSO AD INTERNET / TOTALE PC	AMMINISTRAZIONI CENTRALI	0,09
	ENTI	0,34
	TOTALE	0,14
PC CON ACCESSO AD E-MAIL / TOTALE PC	AMMINISTRAZIONI CENTRALI	0,19
	ENTI	0,74
	TOTALE	0,30

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni.

Tabella 12: Graduatoria delle prime dieci amministrazioni secondo alcuni indicatori di interoperabilità, anno 2000

AMMINISTRAZIONE	Pc CON E-MAIL/Pc	AMMINISTRAZIONE	Pc CON INTERNET/Pc
UNIVERSITÀ	1,00	UNIVERSITÀ	1,00
ENEA	1,00	ENEA	1,00
INAIL	1,00	INAIL	1,00
ISTAT	0,97	IPSEMA	1,00
LAVORI PUBBLICI	0,97	FOFI	1,00
ISAE	0,94	ISTAT	0,97
ISS	0,90	LAVORI PUBBLICI	0,97
SANITÀ	0,90	ISAE	0,94
INPS	0,89	ISS	0,90
AFFARI ESTERI	0,87	ICE	0,90

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni.

Tabella 13: Graduatoria delle ultime dieci amministrazioni secondo alcuni indicatori di interoperabilità, anno 2000

AMMINISTRAZIONE	Pc CON E-MAIL/Pc	AMMINISTRAZIONE	Pc CON INTERNET/Pc
TRASPORTI	0,10	AGEA	0,04
FINANZE	0,08	FINANZE	0,04
FOFI	0,08	GIUSTIZIA	0,04
AGEA	0,08	INTERNO	0,03
DIFESA	0,05	INPS	0,03
INTERNO	0,04	DIFESA	0,02
GIUSTIZIA	0,04	ARMA DEI CARABINIERI	0,02
GUARDIA DI FINANZA	0,02	GUARDIA DI FINANZA	0,02
AVVOCATURA	0,01	PUBBLICA ISTRUZIONE	0,02
CONSIGLIO DI STATO	0,01	CONSIGLIO DI STATO	0,01

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni.

2.2.4 Servizi in rete e firma digitale

La firma digitale è operativamente utilizzabile e sono superati gli ostacoli tecnici e normativi. Adesso il lavoro è sulla sua applicazione. La prima utilizzazione concreta è nel mandato informatico da parte di quattro amministrazioni centrali.

Nel primo volume della relazione, al capitolo 1.7, sono stati già illustrati le attività ed i risultati raggiunti nell'anno 2000 in tema di firma digitale.

È attivo l'elenco pubblico dei certificatori, previsto dall'articolo 27, comma 3, del DPR 28 dicembre 2000, n.445, e specificato nel DPCM 8 febbraio 1999. Esso viene mantenuto dall'Autorità ed è reso disponibile per via telematica attraverso la rete internet.

L'elenco contiene, per ogni certificatore abilitato, le informazioni relative a: ragione o denominazione sociale; sede legale; rappresentante legale; nome X.500; indirizzo internet; elenco dei numeri telefonici d'accesso; lista dei certificati delle chiavi di certificazione; manuale operativo; data di cessazione e certificatore sostitutivo (ove applicabile).

La lista dei certificati ed i singoli manuali operativi sono sottoscritti dall'Autorità. La verifica della firma dell'Autorità e successiva estrazione degli oggetti firmati può essere effettuata con qualsiasi software in grado di elaborare file firmati in modo conforme alla circolare Aipa/CR/24 del 19 giugno 2000. A tale scopo è disponibile sul sito dell'Autorità il software necessario, fornito dal Centro tecnico per la Rete unitaria.

La tabella seguente riepiloga i certificatori iscritti nell'elenco al 30 giugno 2001.

Tabella 14: Certificatori iscritti nell'elenco tenuto dall'Aipa – giugno 2001

CERTIFICATORI	DATA ISCRIZIONE
S.I.A. S.P.A.	27/01/2000
SSB S.P.A.	24/02/2000
BNL MULTISERVIZI S.P.A.	30/03/2000
INFOCAMERE SC.P.A.	06/04/2000
FINITAL S.P.A.	13/04/2000
SARITEL S.P.A.	20/04/2000
POSTECOM S.P.A.	20/04/2000
SECETI S.P.A.	06/07/2000
CENTRO TECNICO PER LA RETE UNITARIA	15/03/2001
IN.TE.S.A. S.P.A.	22/03/2001
ENEL.IT S.P.A.	17/05/2001
TRUST ITALIA S.P.A.	07/06/2001

Non esistono pertanto ostacoli normativi o tecnici al pieno utilizzo della firma digitale, sia all'interno dell'amministrazione pubblica, sia nei confronti del mondo esterno.

Dalle amministrazioni sono già pervenute al Centro tecnico per la Rete unitaria circa 25.000 richieste di certificati di firma elettronica per i funzionari pubblici. Tuttavia, nel corso del 2000 sono stati resi operativi, nell'ambito della pubblica amministrazione centrale, pochissimi servizi che contemplano l'utilizzazione

della firma digitale. Essi riguardano la Ragioneria generale dello Stato e il Ministero delle finanze. Sono peraltro attivi vari progetti in cui tale utilizzo è previsto. Già nei primi mesi del 2001 la firma digitale è operativa, all'interno del mandato informatico, presso la Ragioneria generale dello Stato e il Ministero della pubblica istruzione. Altre iniziative riguardano il sistema di supporto telematico alla gestione del ruolo unico dei dirigenti, il progetto di processo telematico del Ministero della giustizia e l'informatizzazione del libro matricola nell'ambito dell'Arma dei Carabinieri.

Alcune amministrazioni si stanno organizzando per essere in grado di utilizzare nelle proprie attività istituzionali la firma digitale, in base alle indicazioni predisposte dal Centro tecnico per la Rete unitaria. In questo ambito, le amministrazioni prevedono di sottoscrivere un protocollo d'intesa che consentirà loro di usufruire dei servizi offerti dal Centro tecnico.

Questi progetti, tra cui in particolare il mandato informatico, possono costituire un importante volano nell'introduzione della firma digitale nelle amministrazioni. Non c'è dubbio, comunque, che sia necessaria un'accelerazione nella diffusione della firma digitale e nella sua integrazione nelle applicazioni.

2.3 Basi di dati

2.3.1 Patrimonio informativo: dimensioni e caratteristiche

Crescono le basi informative (dati, testi e immagini) delle amministrazioni, anche se rimangono ancora concentrate in alcuni settori, e cominciano ad aprirsi all'esterno.

Continua a registrarsi una crescita progressiva delle basi di dati, le cui dimensioni, soprattutto nelle amministrazioni centrali, risultano quasi raddoppiate. Gli elementi di spinta sono rappresentati da un lato dalla disponibilità di nuovi archivi (banca dati territoriale, banca dati degli investimenti pubblici e banca dati macroeconomica del Ministero del tesoro, archivio centrale dei ruoli dell'Inps), dall'altro dalla presenza più diffusa di archivi cartografici e documentali.

Tra questi si segnalano la base dati Cartografia servizio difesa del territorio dell'Ambiente, il Catasto terreni e urbano e il Catasto geometrico delle Finanze, la Base dati territoriale del Corpo forestale dello Stato e, tra gli archivi documentali, l'Archivio brevetti dell'Industria e l'Archivio documentale delle immagini dell'Inail.

Tabella 15: Basi dati, anni 1999 e 2000

AMMINISTRAZIONI	NUMERO		VAR% 2000/1999	QUOTA % 2000	GIGABYTE		VAR% 2000/1999	QUOTA % 2000
	1999	2000			1999	2000		
AMMINISTRAZIONI CENTRALI	775	752	-3	72	7.540	14.792	96	54
ENTI	275	291	6	28	11.411	12.434	9	46
TUTTE	1.050	1.043	-1	100	18.951	27.226	44	100

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni confrontabili.

Permangono criticità, dovute all'accentramento del patrimonio informativo in pochi settori, quali quelli della previdenza, del fisco e del territorio, e ad una certa frammentazione.

Tabella 16: Basi dati per materia, numerosità e dimensioni, anno 2000

MATERIA	NUMERO	GIGABYTE
AMMINISTRAZIONE DELLA GIUSTIZIA	58	155
ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE - AGRICOLTURA	5	69
ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE - BREVETTI E MARCHI	3	583
ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE - COMMERCIO E ARTIGIANATO	4	12
ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE - ESPORTAZIONI	5	82
ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE - INDUSTRIA	28	110
ATTIVITÀ GIURIDICA	41	304
ATTIVITÀ LEGISLATIVA E DI GOVERNO	9	2
AUTOAMMINISTRAZIONE - AMMINISTRAZIONE	129	324
AUTOAMMINISTRAZIONE - BENI STRUMENTALI (MAGAZZINO, ACQUISTI, FORNITORI)	53	503
AUTOAMMINISTRAZIONE - CONTROLLO DI GESTIONE	32	54
AUTOAMMINISTRAZIONE - PATRIMONIO IMMOBILIARE	14	84
AUTOAMMINISTRAZIONE - PERSONALE PA	173	2.501
BENI CULTURALI E AMBIENTALI	35	223
DIFESA NAZIONALE	63	421
ISTRUZIONE	24	48
LAVORI PUBBLICI	2	4
LAVORO - OCCUPAZIONE	8	55
POSTE	2	2
RELAZIONI CON L'ESTERO	19	324
RICERCA SCIENTIFICA	12	19
RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE - CONTABILITÀ E BILANCIO	96	512
RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE - DOGANE	14	187
RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE - FISCO	106	3.706
RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE - PROGRAMMAZIONE E POLITICHE	11	39
SANITÀ	45	44
SICUREZZA SOCIALE - ASSISTENZA	20	40
SICUREZZA SOCIALE - PREVIDENZA	109	10.237
SICUREZZA SUL TERRITORIO - LOTTA ALLA CRIMINALITÀ	9	1042
SICUREZZA SUL TERRITORIO - ORDINE PUBBLICO	13	409
TELECOMUNICAZIONI	3	3
TERRITORIO - AMBIENTE	18	2.966
TERRITORIO - CATASTO	3	1.174
TRASPORTI E INFRASTRUTTURE - AUTOMEZZI	15	55
TRASPORTI E INFRASTRUTTURE - TRASPORTO AEREO	5	6
TRASPORTI E INFRASTRUTTURE - TRASPORTO MARITTIMO	31	0
TURISMO, SPORT E SPETTACOLO	4	2
ALTRO	203	2.726
TOTALE	1.424	29.026

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni.

La tabella seguente illustra la distribuzione percentuale delle basi dati per settore.

Tabella 17: Basi dati per materia, anno 2000 (distribuzione percentuale riferita a Gigabyte)

MATERIA	%
SICUREZZA SOCIALE	37,7
RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE	15,9
TERRITORIO	15,2
AUTOAMMINISTRAZIONE	8,8
SICUREZZA SUL TERRITORIO	5,3
ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE	3,1
GIUSTIZIA E ATTIVITÀ GIURIDICO LEGISLATIVA	1,5
RELAZIONI CON L'ESTERO	1,2
BENI CULTURALI, AMBIENTALI E TURISMO	0,8
ISTRUZIONE	0,2
LAVORO - OCCUPAZIONE	0,2
TRASPORTI E INFRASTRUTTURE	0,2
RICERCA, LAVORI PUBBLICI, POSTE, COMUNICAZIONI	0,1
SANITÀ	0,1
ALTRO	9,7
TOTALE	100

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni.

Cresce l'attenzione alla condivisione del patrimonio informativo sia all'interno delle amministrazioni, sia verso l'esterno e gli enti locali: 130 basi dati, pari a 4.000 Gigabyte, sono accessibili da altri soggetti. È da citare il caso delle Finanze che hanno attivato nuovi collegamenti telematici per le regioni e gli enti locali al fine di consentire la gestione dei tributi di rispettiva competenza (Irap, tasse automobilistiche, Ici, Iciap) estraendo le informazioni disponibili dagli archivi dell'Anagrafe tributaria.

Nello stesso dominio, è stato realizzato il collegamento extranet con la Guardia di finanza per l'estrazione di informazioni sui contribuenti, necessarie alle indagini e accertamenti di natura fiscale. Altri esempi di iniziative nella stessa direzione riguardano l'Inail che con il sito <http://casellario.inail.it> ha reso consultabili alle società di assicurazione le informazioni contenute nel casellario centrale infortuni.

Si espande poi l'utilizzo di tecnologie di datawarehouse, a fini conoscitivi interni ed esterni, e per incrementare e massimizzare la consistenza dei dati distribuiti in sistemi diversi. Tale fenomeno riguarda in particolare alcune amministrazioni. Le Finanze, attraverso il datawarehouse delle entrate e l'utilizzo di sistemi di business intelligence, hanno effettuato il monitoraggio di oltre 5,3 milioni di contribuenti. È in corso la realizzazione del datawarehouse del personale ai Beni culturali per il supporto alle decisioni che consentirà

anche la bonifica dei dati dei dipendenti. Nel settore della previdenza è operativo il data mart del personale dell'Inail e il data mart della previdenza agricola dell'Inps che si inserisce nel più ampio progetto per la realizzazione di un datawarehouse delle pensioni.

Lo sviluppo di questa tecnologia nasce quindi non soltanto dall'esigenza interna di avvalersi di un cruscotto direzionale utile nelle fasi decisionali, ma anche a fini conoscitivi esterni, contraddistinti dalla necessità di condivisione di dati con altri organismi.

Dal punto di vista tecnologico l'analisi dell'organizzazione logica delle basi dati (tabella 18) da un lato mostra come il DBMS più diffuso sia quello di tipo relazionale (65,8%) e dall'altro conferma la migrazione in atto dagli archivi di tipo reticolare e gerarchico verso quelli di tipo relazionale. Infatti, per i primi due tipi la quota si è ridotta di 7,2 punti, rispetto al 1999, mentre per il relazionale è cresciuta di 7,3 punti.

Tabella 18: DBMS delle basi dati, anni 1999 e 2000 (distribuzione percentuale riferita a Gigabyte)

BASI DI DATI - TIPO DI DBMS	1999	2000
RELAZIONALE	58,5	65,8
GERARCHICO	7,3	5,1
TEXT DATABASE	4,2	2,6
RETICOLARE	8,0	2,0
AD OGGETTI	0,3	0,2
ALTRO	21,6	24,3
TOTALE	100,0	100,0

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni confrontabili.

Continua la tendenza a mantenere gli archivi su piattaforme centralizzate; in lieve crescita risultano quelli su piattaforma distribuita.

Tabella 19: Modalità di distribuzione delle basi dati, anni 1999 e 2000 (distribuzione percentuale riferita a Gigabyte)

BASI DI DATI – TIPO DI DISTRIBUZIONE	1999	2000
CENTRALIZZATA	78,8	80,7
DISTRIBUITA	12,7	13,2
DISTRIBUITA E REPLICATA	8,4	6,0
REPLICATA	0,1	0,1
TOTALE	100,0	100,0

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle Amministrazioni confrontabili.

Infine, nel 2000, il dipartimentale è diventata la principale piattaforma elaborativa su cui risiede la maggior parte delle basi di dati: tutte le restanti risultano in diminuzione. L'espansione di questa piattaforma è legata alla notevole crescita degli archivi territoriali.

Tabella 20: Piattaforma hardware delle basi dati, anni 1999 e 2000 (distribuzione percentuale riferita a Gigabyte)

PIATTAFORMA HARDWARE DELLE BASI DI DATI	1999	2000
DIPARTIMENTALE	36,2	45,5
DIPARTIMENTALE+PERSONAL COMPUTER	4,0	2,7
MAINFRAME	45,2	42,1
MAINFRAME+DIPARTIMENTALE	4,9	3,4
MAINFRAME+DIPARTIMENTALE+PERSONAL COMPUTER	3,9	3,1
MAINFRAME+PERSONAL COMPUTER	2,6	1,7
PERSONAL COMPUTER	3,3	1,5
TOTALE	100,0	100,0

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni confrontabili.

2.3.2 Aree per nuovi interventi

Sono ancora presenti aree verticali (es. giustizia, beni culturali) e orizzontali (protocollo e gestione documentale) con necessità di acquisizione dei dati contenuti in archivi cartacei. Occorre anche rafforzare e in qualche caso recuperare la qualità dei dati.

L'acquisizione di dati da supporti cartacei rappresenta ancora, in alcuni settori, uno degli interventi di maggiore impatto economico ed organizzativo. Questo riguarda trasversalmente tutte le amministrazioni per quanto attiene la digitalizzazione di atti e documenti collegata all'introduzione di sistemi di protocollo informatizzato e gestione documentale. L'avvento di questi strumenti, per evitare - o quantomeno ridurre - una doppia gestione, impone la digitalizzazione di dati storici.

Necessità specifiche riguardano alcuni settori, quali il Ministero della giustizia che prevede la realizzazione e la diffusione capillare di sistemi per la gestione elettronica dei documenti, secondo quanto previsto dal DPR n. 513/1997. Gli interventi previsti riguardano i "fascicoli processuali" che hanno concluso l'iter formativo e che non sono più suscettibili di modifiche ed integrazioni e sono quindi utilizzabili soltanto per la consultazione storica, e le "sentenze" che, in quanto provvedimenti con i quali il giudice assolve alla funzione giurisdizionale decisoria, rappresentano uno dei documenti cartacei più consultati nell'ambito del mondo giudiziario.

Una prima iniziativa riguarda la riorganizzazione fisica degli archivi, la riqualificazione del personale addetto in sette Corti d'Appello e la successiva estensione a tutti gli uffici giudiziari. Un altro settore in cui la questione è di grande importanza è quello dei Beni culturali. In questo settore, la digitalizzazione del patrimonio artistico, archivistico, librario rappresenta anche un fattore di possibile sviluppo di nuove iniziative e un'opportunità di coinvolgimento dei privati. Di non minore complessità sono gli interventi volti al recupero della qualità dei dati presenti negli archivi informatizzati.

A questo proposito, sono state avviate iniziative presso alcune delle amministrazioni dove è notevole l'entità dei dati gestiti. In particolare le Finanze, conclusa la creazione della base dati reddituali costituita con le dichiarazioni del 1998, hanno realizzato procedure che consentono l'inserimento delle dichiarazioni del 1999 e del 2000, la fornitura dei dati necessari per i controlli di liquidazione e la correzione, sulla base degli esiti della liquidazione e degli aggiornamenti apportati dagli uffici. Inoltre, hanno inviato ai contribuenti

circa 14,5 milioni di comunicazioni relative alle dichiarazioni presentate nel 1999: 900.000 delle stesse sono state corrette presso gli uffici periferici dell'amministrazione e presso i call center. Anche gli Affari esteri stanno sviluppando procedure per verificare la correttezza dei dati anagrafici dei connazionali residenti all'estero, in previsione del voto e del censimento: tale attività prevede il coinvolgimento e la verifica delle informazioni da parte dei soggetti interessati. Infine i Beni culturali stanno lavorando alla creazione di un datawarehouse che consentirà tra l'altro la bonifica dei dati di 25.000 dipendenti. Insieme alle iniziative volte al miglioramento della qualità dei dati già presenti nelle basi informative, grande importanza hanno gli interventi sulle procedure di acquisizione dati e di controllo e validazione degli stessi. Ciò implica una profonda rivisitazione, anche organizzativa, e una chiara identificazione delle responsabilità concernenti i differenti momenti del ciclo di vita del dato. In questa direzione vanno alcuni progetti intersettoriali quali, ad esempio il Sistema integrato delle anagrafi-SAIA e i Servizi integrati all'impresa.

2.4 Patrimonio applicativo

La maggior parte dell'attuale patrimonio applicativo è rappresentato ancora dai tradizionali sistemi legacy, anche se crescono l'acquisizione e l'integrazione di pacchetti e lo sviluppo delle intranet e di applicazioni basate sul web.

Il patrimonio applicativo registra una crescita dell'11,5% e nelle sole amministrazioni centrali del 18%. Secondo i dati forniti dalle amministrazioni, il patrimonio complessivo si attesta su oltre 214.000 Kloc nelle amministrazioni centrali e oltre 123.000 Kloc negli enti.

Il Cobol rappresenta il 77% del patrimonio. Il mantenimento dei sistemi legacy, peraltro in genere rivisti negli ultimi due anni, in concomitanza con l'adeguamento al cambio di millennio, è quindi una questione di grande importanza, che necessita di adeguata attenzione relativamente alla futura evoluzione e al mix più conveniente di interventi (riscrittura, migrazione, incapsulamento, eccetera). Coerentemente con le tendenze generali, anche nella PA si ha un notevole sviluppo dei linguaggi evoluti di IV generazione, che crescono del 27% e rappresentano ora il 10% del patrimonio.

L'aspetto più significativo, anche se non ancora in termini assoluti, è rappresentato dal boom dell'acquisizione di pacchetti, che comprendono anche sistemi office, poi personalizzati e integrati, in particolare nell'area dell'auto-amministrazione e dallo sviluppo di soluzioni web-based. L'adozione di soluzioni "pacchettizzate" o ERP per l'auto-amministrazione è confermata dal grande incremento della spesa per l'acquisto di pacchetti applicativi (+126%) e dei servizi di integrazione e dal contestuale calo delle spese per lo sviluppo di software ad hoc.

Tabella 21: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 1999 e 2000

AMMINISTRAZIONI	KLOC COBOL		KLOC ALTO LIVELLO		KLOC EVOLUTO		KLOC BASSO LIVELLO		TOTALE	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
AMM. CENTRALI	144.538	169.589	23.609	24.126	9.075	16.053	4.647	4.900	181.869	214.668
ENTI	87.039	89.822	9.481	9.634	16.046	16.250	9.000	7.900	121.566	123.606
TOTALE	231.577	259.411	33.090	33.760	25.121	32.303	13.647	12.800	303.435	338.274

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni confrontabili.

Tabella 22: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 1999 e 2000 (distribuzione percentuale)

AMMINISTRAZIONI	% KLOC COBOL		% KLOC ALTO LIVELLO		% KLOC EVOLUTO		% KLOC BASSO LIVELLO		TOTALE	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
AMM. CENTRALI	79	79	13	11	5	7	3	2	100	100
ENTI	72	73	8	8	13	13	7	6	100	100
TOTALE	76	77	11	10	8	10	4	4	100	100

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni confrontabili.

Tra le nuove realizzazioni l'adeguamento del patrimonio applicativo al passaggio definitivo all'euro, l'avvio operativo dei primi sistemi di protocollo informatizzato e la diffusione delle intranet rappresentano elementi comuni alla maggior parte delle amministrazioni.

Per quanto riguarda i sistemi di protocollo informatizzato, molte iniziative sono in fase di avanzata realizzazione; per molte di esse si sta seguendo un approccio di tipo prototipale-sperimentale presso alcune unità organizzative, per poi procedere all'estensione e alla distribuzione del sistema adottato a tutta l'amministrazione. La tabella seguente riepiloga la situazione delle amministrazioni in cui sono in atto le iniziative, molte delle quali nate per impulso dell'Autorità.

Tabella 23: Stato dei progetti per la realizzazione del protocollo informatico, anno 2000

AMMINISTRAZIONE	STATO DI AVANZAMENTO
AFFARI ESTERI	EFFETTUATA RIORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI — PIANIFICATI INTERVENTI GEDOC
AMBIENTE	REALIZZATO PROTOTIPO - DA EFFETTUARE L'ESTENSIONE
BENI CULTURALI	REALIZZATO E IN FASE DI ESTENSIONE PRESSO TUTTE LE UNITÀ ORGANIZZATIVE CENTRALI E PERIFERICHE
CORPO FORESTALE	STUDIO DI FATTIBILITÀ
CARABINIERI	PIANIFICATO
COMMERCIO ESTERO	REALIZZATO PROGETTO PILOTA
CONSIGLIO DI STATO	PIANIFICATA REALIZZAZIONE PROTOCOLLO
FINANZE	REALIZZATO E IN FASE DI ESTENSIONE
GIUSTIZIA	REALIZZATO PRESSO IL DAP - IN FASE DI REALIZZAZIONE PRESSO ALCUNI UFFICI PILOTA (TRIBUNALE ROMA PROCURA PALERMO)
GUARDIA DI FINANZA	IN FUNZIONE VECCHIO PRODOTTO FINANZE PER AUTOMAZIONE NUCLEO MINIMO
INDUSTRIA	REALIZZATO PROTOTIPO PRESSO UNA DG. IN FASE DI REALIZZAZIONE L'ESTENSIONE
INTERNO	IN FASE DI ESTENSIONE IL PRODOTTO PILOTA REALIZZATO PRESSO LA PREFETTURA DI PAVIA
LAVORI PUBBLICI	PRODOTTA INTERNAMENTE UN'APPLICAZIONE NON COMPLETAMENTE CONFORME ALLA NORMATIVA ED ESTESA PRESSO TUTTE LE DIREZIONI PER SCOPI FORMATIVI
LAVORO	ORIENTATI SU PRODOTTO ARCHIDOC - SIAV
POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI	REALIZZATO STUDIO DI FATTIBILITÀ
PRESIDENZA	DFP REALIZZATO STUDIO DI FATTIBILITÀ E CAPITOLATO CON FINANZIAMENTO AIPA. PRODOTTO

segue

Segue: Tabella 23: Stato dei progetti per la realizzazione del protocollo informatico, anno 2000

AMMINISTRAZIONE	STATO DI AVANZAMENTO
	REALIZZATO NON ANCORA IN ESERCIZIO - SEG GEN REALIZZATA PROC. PILOTA
PUBBLICA ISTRUZIONE	APPLICATIVO CON NUCLEO MINIMO INSTALLATO PRESSO I PROVVEDITORATI NEL 1998
SALUTE	L'ATTUALE PRODOTTO INSIEL NON CONTEMPLA ALCUNE ESIGENZE DELL'AMMINISTRAZIONE PER L'ACQUISIZIONE DI UN NUOVO PACCHETTO SI STA EFFETTUANDO L'ANALISI DEL MERCATO
TESORO E BILANCIO	REALIZZATO. IN FASE DI ESTENSIONE DELLE FUNZIONALITÀ
TRASPORTI E NAVIGAZIONE	PIANIFICATO. RICEVUTA UN'OFFERTA DI UN SISTEMA DI PROTOCOLLAZIONE IN OUTSOURCING
UNIVERSITÀ	NESSUNA INIZIATIVA
INAIL	SISTEMA IN SPERIMENTAZIONE PRESSO 148 SEDI E IN DIFFUSIONE PRESSO ALTRE 64
INPDAI	SISTEMA IN FASE DI SVILUPPO
INPS	AVVIATI PROGETTI PILOTA - ESTENSIONE IN PIANO
ACI	STUDIO DI FATTIBILITÀ
CONI	PIANIFICATA LA REALIZZAZIONE DI UN'APPLICAZIONE PILOTA PRESSO UNA DG
CRI	IN AVVIAMENTO E MESSA IN PRODUZIONE IL SISTEMA PER GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO, IN AMBIENTE INTERNET
ENAC	STUDIO DI FATTIBILITÀ IN FASE DI STESURA
ENEA	REALIZZATO

Aumenta la diffusione di intranet. Il 60% delle amministrazioni censite ha una intranet anche se l'uso di tale strumento è spesso ancora limitato alla diffusione di documentazione interna e circolari. Allo stato attuale, soltanto l'Inail e l'Inps utilizzano la intranet come nuova modalità di gestione dei processi istituzionali e quale componente di back-office. Per queste due amministrazioni la intranet si configura sempre più come sistema unico di accesso interno alle applicazioni e ai canali informativi.

Tabella 24: Servizi disponibili sulle intranet, anno 2000

AMMINISTRAZIONE	SERVIZI DISPONIBILI SULLE INTRANET							
	CIRCOLARI E DOCUMENTI INTERNI	ANNUARIO ELETTRONICO	PRESENZE ASSENZE DEL PERSONALE	CONTROLLO DI GESTIONE	AGENDA COMUNE	ACCESSO AL SISTEMA DI PROTOCOLLO	ACCESSO A BASI DATI INTERNI	ALTRO
PRES. DEL CONSIGLIO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO
SSPA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
AFFARI ESTERI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI
BENI CULTURALI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
CARABINIERI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO
COMMERCIO ESTERO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO
CONSIGLIO DI STATO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
CORTE DEI CONTI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
DIFESA	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI

segue

Segue: Tabella 24: Servizi disponibili sulle intranet, anno 2000

AMMINISTRAZIONE	SERVIZI DISPONIBILI SULLE INTRANET							
	CIRCOLARI E DOCUMENTI INTERNI	ANNUARIO ELETTRONICO	PRESENZE ASSENZE DEL PERSONALE	CONTROLLO DI GESTIONE	AGENDA COMUNE	ACCESSO AL SISTEMA DI PROTOCOLLO	ACCESSO A BASI DATI INTERNI	ALTRO
FINANZE	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
GUARDIA DI FINANZA	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI
GIUSTIZIA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
INDUSTRIA	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI
LAVORI PUBBLICI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI
LAVORO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI
POLITICHE AGRICOLE	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
CORPO FORESTALE	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
PUBBLICA ISTRUZIONE	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
SANITÀ	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
TESORO E BILANCIO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
UNIVERSITÀ	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
UNIVERSITÀ	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
ACI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO
ENEA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
ENIT	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
ICE	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI
INAIL	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
INEA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INPDAI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI
INPDAP	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
INPS	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI
ISS	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO
ISTAT	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI

fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni.

Sulla intranet di 33 amministrazioni censite: 27 dispongono di servizi per la gestione di circolari e normative, 9 dell'annuario elettronico, 7 di accesso ai servizi di presenza e assenza del personale, 3 al sistema per il controllo di gestione, 10 all'agenda comune, 6 al sistema di protocollo; 24 a basi dati interne e 27 ad altre applicazioni.

2.5 Internet e servizi in rete

Lo sviluppo dei siti internet nelle PA sta rapidamente recuperando i ritardi pregressi. L'offerta informativa e quella di servizi transazionali non si discosta da quella dei principali paesi europei e presenta, in alcune aree, punte avanzate (fisco, previdenza sociale).

La pubblica amministrazione ha segnato, nel 2000, un progresso significativo nella predisposizione dei pro-

pri siti web. Si registra un aumento del numero complessivo dei siti pubblici, la revisione e/o il completo rifacimento nel corso dell'anno di quasi tutti i siti istituzionali delle principali amministrazioni, una consistente crescita sotto il profilo dell'offerta di servizi informativi e un significativo avvio dell'offerta di servizi transazionali.

Nell'ultimo anno si è espressa, in concomitanza con l'accelerato processo di terziarizzazione, un'aumentata domanda di servizi avanzati da parte delle imprese, e delle famiglie. Sta crescendo notevolmente l'accesso a internet da parte dei cittadini, 14 milioni secondo le ultime stime, nonché la presenza, attiva e passiva, delle imprese. Il numero dei domini registrati è passato tra il 1999 e il 2000 da 93.000 a 427.000.

Le amministrazioni pubbliche si sono mosse in coerenza con questa evoluzione: l'insieme dei siti della pubblica amministrazione centrale e locale può essere stimato (per difetto), nel primo semestre 2001, in circa 3.130, valore complessivamente vicino, ad esempio, a quello della Francia che rileva, a maggio 2001, circa 3.500 siti di amministrazioni pubbliche.

Le sole amministrazioni centrali dispongono di 1.053 siti di cui: 56 istituzionali, 987 periferici e 10 tematici, individuati attraverso i link contenuti nei siti istituzionali. In pratica tutte le amministrazioni centrali e gli enti dispongono già dal 1999 di almeno un sito, così come la totalità delle regioni e quasi tutte le provincie (94 su 103). Quasi il 20% degli 8.100 comuni italiani dispone di almeno un sito.

Situazioni di eccellenza si rilevano nella presenza all'estero, con 244 siti di ambasciate, consolati e istituti italiani di cultura, cui si affiancano gli 84 siti della rete estera dell'Ice, e nell'area della ricerca, che dispone di ben 311 siti di istituti e centri di ricerca del Cnr e di 9 siti dell'Enea. Numerosissimi altri, non censiti dalla rilevazione, sono attivi nelle università.

Buona è anche la copertura del Ministero dell'interno: tutte le 103 questure e 25 prefetture sono accessibili via internet. Per quanto concerne il settore dell'istruzione, secondo stime del Ministero effettuate sulla base dei primi risultati di un'indagine attualmente in via di conclusione, poco meno del 50% dei circa 12.000 istituti scolastici espone proprie pagine web.

Qualità dei siti

Dopo una fase iniziale, inevitabilmente caratterizzata da una visione del sito principalmente come "vetrina istituzionale", è oggi in atto una marcata tendenza, specie nelle amministrazioni centrali, alla crescita della quantità e della qualità di informazioni e servizi presenti. Il sito istituzionale costituisce spesso un nucleo principale intorno cui si aggregano specifiche sezioni e altri siti, nati per rispondere ad esigenze specifiche e/o territorialmente definite dell'utenza. Contestualmente emerge la tendenza all'enucleazione di servizi caratterizzati da marcate specificità e da maggiore intensità d'accesso del pubblico che ha dato luogo alla nascita, spesso con la cooperazione tra più amministrazioni, di portali tematici a vocazione specialistica (ad esempio: *www.norminrete.it* per l'accesso alla normativa, *www.europalavoro.it* dedicato alle opportunità di formazione e lavoro in Europa, il portale della cultura *www.superdante.it*).

Servizi informativi

È ormai adeguata l'offerta dei servizi informativi di base: tutti i principali siti istituzionali espongono un nucleo "minimo" di informazioni (missione, indirizzi degli uffici, link, normativa di settore, gare e concorsi, attività dell'amministrazione) consolidato ed aggiornato. Diventa progressivamente più ricca ed articolata l'offerta d'informazione pubblica, gratuita e liberamente accessibile, con circa 240 basi informative disponibili e una mole consistente di letteratura grigia e di produzione documentale.

Quest'offerta copre tutte le aree istituzionali: sono accessibili in rete, per gli utenti abilitati, le basi di dati fiscali, gli archivi del territorio, le basi di dati previdenziali; si arricchisce e si diversifica l'offerta nei settori della cultura, della sanità, del lavoro e della formazione professionale, dell'istruzione che dispone di un articolato e capillare sistema di documentazione pedagogica.

È in aumento anche l'offerta di servizi informativi "personalizzati", relativi cioè a casi di uno specifico soggetto, quali ad esempio il calcolo del bollo auto o le tariffe doganali di specifiche merci, con 21 casi censiti. Rimane ancora pressoché assente il principale servizio di questo tipo, ossia la possibilità di seguire in rete l'andamento della pratica da parte di un utente.

Un esempio in questa direzione è il recente servizio di ricerca dello stato dei ricorsi sul sito *www.giustizia-amministrativa.it* del Consiglio di Stato, che consente di seguire la traccia del processo (stato del ricorso, calendario delle udienze, composizione dei collegi giudicanti).

Servizi comunicativi

Ancora modesta è la propensione al dialogo online con l'utenza. Esempi di forum, liste di discussione, scambio di materiali in rete si riscontrano nelle aree istruzione e ricerca, caratterizzate da modalità lavorative che presuppongono comunque forte interazione tra i soggetti. La maggioranza delle amministrazioni continua a mostrare difficoltà nell'adozione di modalità di comunicazione bidirezionale in rete.

Le poche esperienze fatte dimostrano, invece, che iniziative di questo tipo rispondono ad un'esigenza reale dell'utenza: ad esempio il servizio di corrispondenza via e-mail attivato dall'Acì nel 1997 ha visto crescere il numero dei messaggi ricevuti fino ai circa 14.000 del 2000.

Servizi transazionali

I servizi transazionali già oggi erogati sono circa 100, con un aumento significativo rispetto al 1999. Essi comprendono servizi sincroni e asincroni, ma che comunque attivano un processo che porta alla modifica dello stato di alcune informazioni. Di questi la quota maggiore, il 34%, è destinata agli operatori economici (imprese, professionisti, artigiani,...), il 29% ai cittadini, il 28% alla stessa pubblica amministrazione centrale e locale e il 9% a più di una di queste categorie.

Il nucleo più consistente di servizi transazionali continua ad essere concentrato sui siti del Ministero delle finanze e dei grandi enti previdenziali: nel 2000 è stata estesa la gamma e la platea di utenti. Anche altre amministrazioni hanno attivato servizi transazionali su web. Ovviamente si ha una notevole variabilità nella sostanza dei servizi: soltanto in alcuni casi si dematerializza completamente il processo sottostante e spesso si tratta di servizi marginali.

Il panorama complessivo è comunque di grande vitalità e presenta casi molto interessanti, quali i servizi di e-procurement del Ministero del tesoro e molti nuovi servizi nell'area dell'occupazione, della formazione professionale, dell'istruzione.

In alcuni casi sono disponibili dati di volume:

- il servizio "entratel" di presentazione telematica delle dichiarazioni fiscali per gli intermediari ha registrato dall'attivazione del servizio (31/12/2000) 81.715 utenti abilitati, con 3.125.813 invii effettuati per 45.530.348 documenti;
- la registrazione automatica dei contratti di locazione, pur limitata ai soli proprietari di più di 100 unità immobiliari, ha visto l'invio di 6.149 documenti;

- sono 57.295 i soggetti che hanno optato per il pagamento on-line delle imposte tramite il modello F24 e circa 6.000 sono gli utenti del servizio di visura catastale on-line;
- 20.000 bolli auto sono stati riscossi dall'Acì nel 2000 tramite i servizi "bollonet" e "telebollo";
- il sito *www.acquisti.tesoro.it* ha registrato in pochi mesi oltre 4.700 utenti, con un volume complessivo di contratti stipulati di circa 5.000 miliardi di lire.

Servizi di pagamento on-line non hanno registrato recentemente variazioni significative: il pagamento secondo questa modalità è possibile solo per le imposte dirette e indirette del Ministero delle finanze e per il bollo automobilistico dell'Acì.

Criticità dei sistemi di autenticazione e certificazione

L'82% dei servizi transazionali esistenti richiede una qualche forma di autenticazione dell'utente: altri codici identificativi sono necessari per l'accesso a banche dati riservate e a servizi comunicativi personalizzati. In definitiva sono ben 41 i diversi sistemi di identificazione necessari per interagire con l'amministrazione centrale. La crescita di servizi registrata nell'ultimo anno e il conseguente proliferare di sistemi diversi di identificazione confermano quindi l'esigenza di razionalizzare e semplificare il controllo dell'accesso.

Servizi rivolti all'utenza esterna che prevedano l'utilizzo della firma digitale non sono ancora presenti sui siti, nonostante la disponibilità della firma elettronica da parte di diversi organismi di certificazione ed una normativa che non pone ostacoli al suo utilizzo.

Servizi effettivamente utili e corrispondanti ai bisogni

Le amministrazioni devono concentrarsi sui processi chiave della missione istituzionale, fornendo servizi completi, facilmente accessibili e di reale utilità per i destinatari. Sono ancora troppi i casi di amministrazioni che offrono in rete soltanto una piccola porzione dell'intero processo di servizio, o rendono servizi on-line su aspetti marginali della propria missione, riducendo perciò l'effettivo vantaggio del ricorso alla rete.

Le esigenze dell'utenza sono ancora troppo poco considerate, vanno rafforzate le funzioni di ascolto. La capacità di tarare soluzioni di semplice utilizzo, adeguate alla domanda dal punto di vista sia tecnologico sia di servizio costituisce un importante fattore di successo, come pure il monitoraggio costante dei servizi erogati tramite i vari canali, indispensabile per introdurre all'occorrenza gli opportuni correttivi.

Call center

Un aspetto positivo è rappresentato dallo sviluppo dei call center, terreno su cui si collocano diverse iniziative, tra le quali assumono particolare rilevanza quelle dell'Inps, dell'Inail e del Ministero delle finanze. Alcuni dei centri si rivolgono anche all'utenza esterna e contribuiscono ad agevolare l'erogazione dei servizi e a ridurre il "digital divide".

2.6 Cooperazione e progetti intersettoriali

La cooperazione tra amministrazioni e l'integrazione dei servizi si sviluppa con qualche lentezza e si concentra sui principali progetti intersettoriali, la cui funzione di traino va accelerata, estesa, valorizzata.

Le iniziative di cooperazione si sono sviluppate principalmente nelle amministrazioni centrali: in particolare han-