

1 PREMESSA

1.1 Contesto di riferimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 I principali fenomeni del 2002

La situazione del 2002 evidenzia tre indicazioni positive:

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

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

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

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

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

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

Servizi on-line prioritari e specifici

E' migliorata la disponibilità¹ dei 37 servizi on-line, di competenza della Pubblica Amministrazione Centrale², individuati come prioritari³ dal primo obiettivo di legislatura: quindici sono totalmente disponibili dal punto di vista della copertura, sia territoriale sia dell'intero processo d'erogazione, mentre undici servizi lo sono solo parzialmente poiché o limitati ad una parte del processo d'erogazione (ad esempio è attivo il servizio di richiesta di bollettini di pagamento on-line, per l'iscrizione dei collaboratori domestici, e non lo è il pagamento dei relativi contributi) o ad una parte del territorio nazionale. In ogni caso, si registra un significativo incremento dell'utilizzo dei servizi disponibili rispetto allo scorso anno.

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

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

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

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

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

- a dicembre 2002 per circa 16 mila utenti di “Fisconline” residenti a Milano e provincia; è in corso l’estensione su tutto il territorio nazionale (ca. 450 mila soggetti);
- l’attivazione della “trasmissione telematica degli atti immobiliari - **Modello unico del territorio**”, attraverso il quale circa 1.200 notai presenti in trentasette distretti (pari al 20% del totale) sono in grado di inviare i propri atti firmati elettronicamente. I pagamenti dei tributi dovuti per gli atti trasmessi sono effettuati telematicamente attraverso il modello F24. Nell’anno sono stati trattati oltre 80 mila atti;
 - l’attivazione del servizio di **ispezione ipotecaria** nell’ambito del Sistema interscambio territorio (Sister), che affianca così quello delle visure catastali. L’utente “autorizzato” può consultare gli archivi di tutti i Servizi di Pubblicità Immobiliare. Nell’anno sono state effettuate 7,6 milioni d’ispezioni pari al 35% delle ispezioni complessivamente effettuate;
 - la sperimentazione della trasmissione telematica delle **domande di pensione** all’Inps da parte dei patronati. Nell’anno sono state effettuate complessivamente circa 23 mila domande;
 - l’**estensione dei servizi on-line** Inps agli artigiani e ai commercianti. Dal mese di ottobre 2002 sono state effettuate circa 43 mila richieste;
 - l’attivazione della trasmissione delle **richieste di finanziamento** all’Inail per l’adeguamento delle strutture alla normativa di sicurezza e igiene sul lavoro. Il servizio è destinato alle piccole e medie imprese del settore agricolo e artigianale. Nel corso dell’anno sono pervenute circa tremila domande;
 - lo sviluppo dello “**Sportello telematico cooperante**” per i servizi agli automobilisti che consente a tutti gli uffici del Pubblico registro automobilistico (PRA), della motorizzazione e a tutti i punti di servizio esterni la gestione telematica delle principali pratiche automobilistiche, con rilascio in tempo reale ed in unica soluzione del certificato di proprietà, della carta di circolazione e delle targhe. Dalla data di avvio fino al mese di marzo 2003 sono state trattate oltre 670 mila pratiche;
 - la disponibilità del servizio “**Visure PRA on-line**” che consente di verificare lo stato giuridico del veicolo. Sempre per via telematica, si può effettuare il pagamento dell’importo dovuto per la consultazione tramite carta di credito. Attraverso il sito www.aci.it sono state effettuate circa 16 mila visure;
 - la realizzazione dell’“**Anagrafe nazionale bovina**”, attivata dai Ministeri della salute e delle politiche agricole e forestali. Nei primi dieci giorni dalla data di rilascio sono stati effettuati circa 100 mila accessi;
 - la disponibilità della “**Carta dei servizi**” per l’accesso e il pagamento dei servizi informativi on-line dell’Ice. La sua attivazione può essere effettuata per via telematica, attraverso carta di credito o con le modalità tradizionali. Il numero delle carte vendute on-line è stato pari a 143;
 - l’evoluzione del **sistema informativo generale del catalogo** del Ministero per i beni e le attività culturali ottenuto mediante il censimento e l’inventariazione dei beni vincolati e l’automazione della Fototeca nazionale, che ha realizzato, altresì, un servizio di acquisto on-line delle immagini. Il pagamento può essere effettuato in modalità tradizionale tramite versamento su conto corrente bancario o postale e, in modalità on-line, con carta di credito;
 - l’adesione al portale “**Norme in rete**” di nuove amministrazioni, attualmente quarantacinque, e l’incremento delle raccolte dei documenti indicizzati. Il portale ha fatto registrare una media mensile di 70 mila accessi all’*home page* e di 160 mila operazioni di ricerca;
 - l’erogazione, attraverso il *Training Centre* del Ministero dell’istruzione, università e ricerca, di

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

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

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

Obiettivi di legislatura

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

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

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

Nell'ambito della razionalizzazione della spesa per l'acquisizione di beni e servizi e della semplificazione del processo di acquisto della pubblica amministrazione, **il servizio "acquisti in rete" ha avviato un processo di risparmio potenziale stimato⁴ in 2.245 milioni di euro.** La stima è stata effettuata sulla base della percentuale di riduzione dei costi unitari applicata a tutte le categorie merceologiche che compongono la spesa affrontata. Le convenzioni stipulate, su tutte le categorie merceologiche su cui insistono le iniziative di risparmio attive, hanno generato acquisti per complessivi 1.338 milioni di euro, di cui 174 milioni per le Amministrazioni centrali dello

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

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

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

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

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

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

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

Infrastrutture tecnologiche

Per quanto riguarda le infrastrutture tecnologiche, il 2002 segna un ulteriore progresso nell'adeguamento dei sistemi e nella loro estensione. **Ciascun dipendente informatizzabile⁵ delle**

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

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

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

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

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

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

Patrimonio applicativo e informativo

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

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

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

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

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

Aumenta la numerosità e la dimensione delle basi di dati, particolarmente elevata per le Amministrazioni centrali con incremento in Gigabyte del patrimonio informativo del 75% circa rispetto allo scorso anno; gli elementi di maggior incidenza sono rappresentati sia dalla più diffusa presenza di archivi cartografici e documentali, in particolar modo quelli legati alla gestione del territorio, sia dall'ampliamento fisiologico degli archivi già in essere. **Notevole la crescita del patrimonio informativo condiviso con l'esterno⁶**, passato da 4.531 Gigabyte del 2001 a 7.229 del 2002, attraverso internet, sia tra pubbliche amministrazioni, sia con altri soggetti.

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

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

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

Organizzazione per l'ICT

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

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

⁶ Da altre PAC, PAL, o da internet

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

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

Spesa ICT

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

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

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

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

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

1.3 Guida alla lettura

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

Il documento è suddiviso in due parti.

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

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

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

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

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