

la sicurezza dei sistemi e delle comunicazioni, che ha il compito di promuovere e coordinare le iniziative in materia di sicurezza ICT dell'Amministrazione, ha definito un progetto di ristrutturazione ed ampliamento dei servizi di sicurezza fisica della sede Centrale dell'Amministrazione e ha realizzato, di sistemi di protezione perimetrale per alcune sedi estere. Il Ministero della difesa, che ha implementato la crittografia a livello utente mediante l'impiego di smart-card multiservizi da rilasciare a tutti i dipendenti.

Si segnala, infine, l'Inail che nel corso dell'anno ha completato la componente di sicurezza per il portale Inail (sistema d'autenticazione, *accounting* e sicurezza del portale esterno e dei servizi IVR e *Wireless*) e ha potenziato il sistema di gestione della sicurezza interna, tramite una gestione unificata delle utenze e delle abilitazioni, un controllo centralizzato degli Antivirus, un sistema di *firewalling* ed *intrusion detection* sulla rete interna, un *security assesment* periodico.

Tabella 11: Stato delle procedure di sicurezza, anno 2002

| Procedure | Livello d'informatizzazione | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--------------|-------------|
| | Nulla | Parziale (1) | Elevata (2) |
| Procedura di <i>disaster recovery</i> | 19 | 24 | 7 |
| Controllo accesso sala macchine | 8 | 19 | 23 |
| Controllo accesso procedure | 6 | 18 | 26 |
| Controllo accesso archivi critici | 11 | 25 | 14 |
| Aggiornamento antivirus | 4 | 14 | 32 |

Fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

1. per parziale s'intende che lo strumento o la tipologia di servizio in oggetto è presente, ma in modo non completo;
2. per elevata s'intende che lo strumento o la tipologia di servizio in oggetto è presente e in grado di soddisfare le principali esigenze cui è destinato.

In via di diffusione i servizi per la tutela della *privacy*, con ventotto amministrazioni su cinquanta che dichiarano la presenza di sistemi per il trattamento dei dati personali e ventisette che rilevano un sistema di trattamento dei dati sensibili. In particolare, si segnala il Ministero degli affari esteri che, nell'ambito dello studio per la realizzazione di una rete privata virtuale, ha individuato, come requisito fondamentale e irrinunciabile, quello di preservare i dati stessi da ogni possibilità di manipolazione da agenti esterni, poiché i dati affidati alla rete rappresentano in ogni caso dati sensibili soggetti all'obbligo di protezione ai sensi della legge sulla *privacy* (L. 675/96). Proprio a causa della natura dei dati trattati, si è determinata la necessità di proteggerli dall'intercettazione, dalla lettura e dalla modifica trattandosi d'informazioni importate e/o riservate, quali appunto i dati anagrafici relativi ai cittadini italiani.

Anche l'Inpdap ha adottato delle misure specifiche ad uso interno che regolamentano l'utilizzo della firma digitale per l'accesso a sistemi informativi e dati sensibili (sistemi informativi del personale, distribuzione via internet di dati alle associazioni di categoria, ecc.)

Tabella 12: Livello di attenzione alla *privacy*, anno 2002

| Amministrazioni | Procedure e strumenti per i dati personali | Procedure e strumenti per i dati sensibili |
|--------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Amministrazioni centrali | 16 | 14 |
| Enti | 12 | 13 |
| Tutte | 28 | 27 |

3.4 Servizi di autoamministrazione

La seguente tabella riepiloga per numero di amministrazioni lo stato dei servizi di autoamministrazione ed il tipo d'intervento effettuato nel corso dell'anno.

Tabella 12: Stato dei servizi per l'autoamministrazione²⁷, anno 2002

| Servizi di autoamministrazione | Livello di informatizzazione | | Numero di amministrazioni per tipo di intervento | | | | | |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|---------|--------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|--------------------|---|
| | Parziale | Elevata | Nessuno | Prima informatizzazione | Adeguamento funzionale | Ampliamento funzionale | Diffusione sistemi | |
| Contabilità analitica | 16 | 10 | 6 | 10 | | 7 | 5 | 3 |
| Contabilità economica | 21 | 12 | 7 | 11 | | 10 | 7 | 4 |
| Contabilità finanziaria | 13 | 29 | 5 | 4 | | 20 | 12 | 6 |
| Controllo di gestione | 18 | 6 | 5 | 10 | | 7 | 4 | 2 |
| Gestione contratti e fornitori | 27 | 3 | 5 | 12 | | 6 | 4 | 1 |
| Gestione gare e concorsi | 19 | 2 | 8 | 10 | | 3 | 4 | - |
| Gestione pagamenti | 19 | 20 | 5 | 9 | | 15 | 8 | 6 |
| Personale - trattamento economico | 13 | 32 | 7 | 4 | | 16 | 14 | 4 |
| Personale - presenze / assenze | 17 | 28 | 8 | 4 | | 21 | 8 | 3 |
| Personale - selezione | 11 | 3 | 11 | 3 | | 3 | 2 | 1 |
| Personale - allocazione e trasferimenti nelle strutture | 13 | 4 | 8 | 4 | | 5 | 2 | 1 |
| Personale - obiettivi e valutazione | 9 | 2 | 10 | 6 | | 2 | - | - |
| Personale - formazione e competenze | 17 | 2 | 8 | 6 | | 6 | 1 | 1 |
| Gestione magazzino/materiali | 27 | 5 | 15 | 8 | | 8 | 6 | - |
| Gestione patrimonio immobiliare | 20 | 5 | 13 | 4 | | 9 | 5 | 1 |

Il livello di informatizzazione, ottenuto sommando le voci "parziale" e "elevata", dei processi gestionali interni alle amministrazioni raggiunge il massimo sui servizi relativi al trattamento economico e amministrativo del personale. Anche la contabilità finanziaria, la contabilità economica e l'automazione del ciclo degli acquisti (contratti, fornitori e pagamenti) registrano un buon livello d'informatizzazione. Sono, invece, per lo più in fase iniziale i sistemi per la gestione direzionale (su personale, contabilità analitica, patrimonio..) e di controllo di gestione.

Nell'area contabile i principali interventi hanno avuto per oggetto l'ampliamento funzionale della contabilità finanziaria, grazie alla diffusione del sistema di contabilità generale (Si.Co.Ge.), nonché una serie d'interventi relativi al controllo di gestione che vanno dalla prima informatizzazione alla diffusione e integrazione dei sistemi. In particolare l'Inail ha iniziato la sperimentazione dell'applicazione necessaria per gestire il controllo di gestione e nell'ambito del progetto "Nuovo modello previsionale" ha rilasciato le funzionalità applicative per gestire il "processo di riallineamento" del budget; mentre l'Ipost ha avviato la nuova applicazione che integra la contabilità finanziaria, quell'economico-patrimoniale, compreso il ciclo degli acquisti, nonché il controllo di gestione.

Nell'area dei servizi a supporto degli acquisti, gli interventi di prima informatizzazione si sono concentrati principalmente sulla gestione dei contratti e dei fornitori, sulla contabilità

²⁷ Tutte le amministrazioni che hanno inviato la relazione hanno risposto al questionario 50.

Il livello di informatizzazione indicato è basato sulla seguente scala: nulla se nessuna attività è informatizzata, parziale se l'attività è informatizzata ma in maniera ritenuta inadeguata a soddisfare le principali esigenze, elevata se l'attività è informatizzata in maniera ritenuta adeguata a soddisfare le principali esigenze.

economica, sulla gestione delle gare e dei concorsi. In particolare 20 amministrazioni valutano elevato il loro livello d'informatizzazione nella gestione dei pagamenti, per il quale, infatti, si registrano interventi sia di adeguamento sia di ampliamento funzionale. Lo stesso livello di informatizzazione è indicato da 28 amministrazioni nella gestione delle presenze/assenze del personale, per il quale sono evidenziati interventi sia di ampliamento sia di adeguamento. Resta parziale l'automazione delle procedure per la gestione di gare e concorsi.

Per ciò che attiene l'area del personale, si conferma ancora una generale carenza nei sistemi di supporto alla gestione delle risorse umane e dei sistemi direzionali per i quali solo 15 amministrazioni dichiarano interventi di prima informatizzazione. Tra le amministrazioni che hanno segnalato interventi in quest'area si evidenzia: per l'Inail l'ampliamento del sistema "gestione risorse umane" per il quale è previsto sia il rilascio nei primi mesi del 2003 di un'applicazione "self-service" del personale che consentirà al singolo dipendente di leggere e, dove consentito, di aggiornare la propria posizione e l'integrazione con il sistema informativo documentale del personale (SIDIP); per l'Ipost il nuovo modulo applicativo che integra tutte le funzioni e strutture organizzative a supporto della gestione delle risorse umane. Infine, per il progetto "gestione del personale" del Ministero dell'economia e delle finanze, è stato rilasciato il modulo "sistema direzionale di governo", che è utilizzato anche per aggiornare il datawarehouse dell'Ispettorato Generale Ordinamenti Personale (IGOP); mentre il modulo direzionale per le amministrazioni è stato installato al Ministero dell'economia e delle finanze e al Ministero delle attività produttive.

Per quanto riguarda i servizi per la gestione del patrimonio immobiliare e del magazzino/materiali si registra soltanto un livello parziale d'informatizzazione. In particolare, si evidenzia una tendenza alla prima informatizzazione della gestione del magazzino e dei materiali, mentre gli interventi a supporto della gestione del patrimonio immobiliare hanno avuto come finalità principali l'adeguamento e l'ampliamento funzionale. Tra le amministrazioni che hanno indicato interventi in quest'area si segnala: la Guardia di finanza, che ha acquisito apparati per la gestione del patrimonio e sta completando gli archivi relativi ai singoli edifici; l'Inail che ha implementato nuove funzioni per la registrazione telematica dei contratti di locazione, per la cartolarizzazione degli immobili, per la gestione dei bollettini d'affitto e ha realizzato la nuova procedura in ambito intranet per la dismissione degli immobili. Infine, l'Inpdap sta realizzando un nuovo sistema informativo direzionale di controllo (SISCO) orientato al monitoraggio delle attività delle società di gestione del proprio patrimonio.

Sistemi Enterprise Resource Planning

Il 20% delle amministrazioni ha dichiarato di utilizzare un sistema informativo integrato del tipo *Enterprise Resource Planning* (ERP) per gestire i principali processi di governo delle risorse umane, strumentali e finanziarie, a supporto delle attività istituzionali. Tra i sistemi integrati si segnala:

- il sistema contabile-gestionale dell'Arma dei Carabinieri (uffici del VI Reparto), che assicura la completa informatizzazione delle attività di pianificazione, programmazione, bilancio e controllo;
- il sistema delle Agenzie fiscali per la gestione del personale, del controllo di gestione, degli acquisti e della contabilità;
- il sistema del Ministero della giustizia per supportare l'ufficio del Responsabile dei sistemi informativi nel controllo di gestione della spesa informatica e dei progetti;
- il nuovo sistema contabile dell'Inps, che entrerà in esercizio nel gennaio 2003 e integrerà la contabilità generale, finanziaria e delle spese di funzionamento;

- il sistema dell'Ipost per la gestione delle presenze e per la certificazione e lo scambio di dati con il sottosistema di gestione.

Tra le amministrazioni che hanno un'esperienza ormai consolidata si ricorda il sistema di contabilità integrata dell'Inpdap. In particolare nell'anno è stato modificato il modulo per il monitoraggio delle attività produttive, implementato il modulo approvvigionamenti e sono state attivate alcune interfacce con "il sistema previdenziale", "il sistema del personale" e il "sistema gestione immobili".

Tra le amministrazioni che stanno per acquisire un sistema ERP si segnala l'Avvocatura dello Stato e la Guardia di finanza.

3.5 Patrimonio applicativo

3.5.1 Dimensione

Il patrimonio applicativo ha una dimensione di 459.397 Kloc (di cui 230.454 nelle Amministrazioni centrali) e di 882.244 punti funzione (di cui 406.517 nelle Amministrazioni centrali).

Tabella 13: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2001 e 2002

| Linguaggi | Amministrazioni centrali | | | | Enti | | | | Totale | | | |
|---------------|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | FP | KLOC | FP | KLOC | FP | KLOC | FP | KLOC | FP | KLOC | FP | KLOC |
| | 2001 | 2001 | 2002 | 2002 | 2001 | 2001 | 2002 | 2002 | 2001 | 2001 | 2002 | 2002 |
| Cobol | 36.169 | 155.807 | 220.297 | 129.982 | 117.424 | 85.069 | 153.099 | 88.898 | 153.593 | 240.876 | 373.396 | 218.880 |
| Alto livello | 87.625 | 52.709 | 60.184 | 29.167 | 19.890 | 51.517 | 23.207 | 50.529 | 107.515 | 104.226 | 83.391 | 79.696 |
| Evoluto | 48.004 | 31.246 | 126.036 | 69.332 | 183.952 | 83.375 | 298.858 | 84.505 | 231.956 | 114.621 | 424.894 | 153.837 |
| Basso livello | | 4.622 | | 1.973 | | 7.911 | 563 | 5.011 | | 12.533 | 563 | 6.984 |
| Totale | 171.798 | 244.384 | 406.517 | 230.454 | 321.266 | 227.872 | 475.727 | 228.943 | 493.064 | 472.256 | 882.244 | 459.397 |

Per analizzare il patrimonio applicativo nel suo complesso è stata convertita la parte del patrimonio espressa in Kloc in FP equivalenti²⁸. Successivamente i valori ottenuti dalla conversione sono stati sommati alla parte del patrimonio espressa in punti funzione.

Dall'analisi dei dati disponibili si rileva una leggera flessione del patrimonio sviluppato in linguaggio Cobol, mentre diminuiscono notevolmente sia in dimensione sia in quota percentuale tanto gli applicativi realizzati con linguaggi di alto livello (dall'11,8% del 2001 al 7,8% del 2002), quanto quelli sviluppati con linguaggi di basso livello, che costituisce ormai una presenza residuale (0,2%).

Prosegue, in linea con le tendenze generali, il crescente utilizzo dei linguaggi evoluti, che rappresentano nel 2002 ben il 70,4% del patrimonio complessivo, confermando quanto già rilevato per lo scorso anno circa il crescente numero di iniziative improntate alla personalizzazione ed integrazione di pacchetti nei sistemi operativi delle amministrazioni, fenomeno particolarmente evidente nella realizzazione di sistemi dedicati all'autoamministrazione e allo sviluppo di soluzioni *web-based*.

²⁸ La stima dei *Function point* equivalenti (FPe) si ottiene trasformando, i KLOC in punti funzione moltiplicandoli per 1000 e dividendoli con i seguenti fattori di conversione ottenuti dalle tabelle di conversione di Caper Jones: Cobol 107; Alto livello 107 (Generico di terza generazione); Evoluto 23 (Generico di IV generazione); Basso Livello 320 (assembler).

Tabella 14: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio stimato in FP equivalenti, anni 2001 e 2002

| Linguaggi | FPe 2001 | FPe 2002 | Var % 2001-2002 | Quota % 2001 | Quota % 2002 |
|---------------|------------------|------------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| Cobol | 2.251.178 | 2.045.607 | -9,1 | 27,3 | 21,5 |
| alto livello | 974.075 | 744.822 | -23,5 | 11,8 | 7,8 |
| Evoluto | 4.983.522 | 6.688.565 | 34,2 | 60,4 | 70,4 |
| Basso livello | 39.166 | 21.825 | -44,3 | 0,5 | 0,2 |
| Totale | 8.247.940 | 9.500.820 | 15,2 | 100 | 100 |

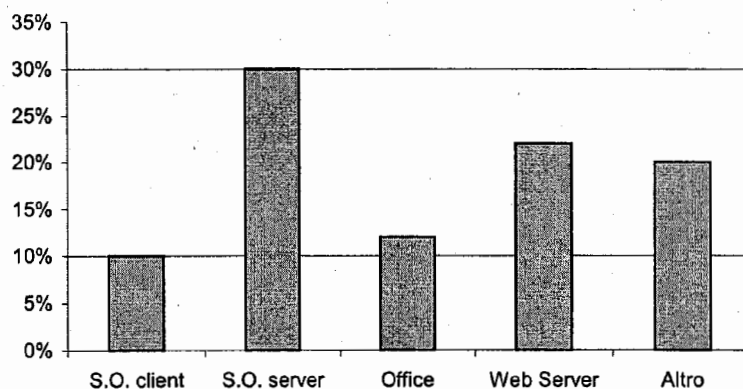
3.5.2 Open source

Il fenomeno è in espansione e già il 42% delle amministrazioni (ventuno su cinquanta, di cui dodici Amministrazioni centrali) utilizzano un software *open source* (OS) per i propri sistemi. Altre tredici amministrazioni, di cui sette Enti, hanno intenzione di utilizzare tale tipo di software nel prossimo anno. Si tratta per lo più di applicazioni che non incidono sui sistemi dedicati alle missioni istituzionali. Uno dei maggiori utilizzatori di soluzioni open source è il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca che ha installato 322 sistemi operativi su altrettanti server.

Tabella 15: Soluzioni open source per tipologia, anno 2002

| Amministrazioni | Sistema operativo su Server | Sistema operativo su PdL | Office automation | Web server | Altro |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------|------------|----------|
| Amministrazioni centrali | 8 | 3 | 4 | 9 | 6 |
| Enti | 6 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| Tutte | 14 | 5 | 6 | 13 | 9 |

Figura 1 - Suddivisione per tipologia del software open source nella PAC

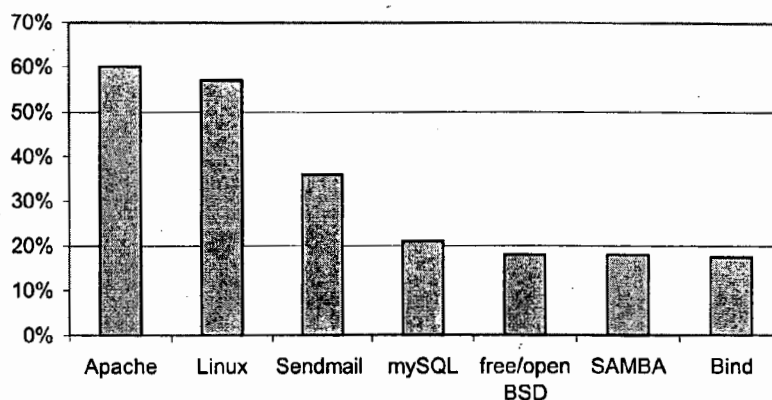


Fonte: elaborazioni AIPA sulle relazioni di consuntivo delle amministrazioni

Nella figura 1 è riportata, per le diverse tipologie di software *open source*, la percentuale delle amministrazioni che ne fanno uso.

Di seguito, si riporta la lista degli *open source solutions* (OSS) maggiormente utilizzati nelle amministrazioni pubbliche europee, tratta da uno studio della Commissione Europea (IDA - 2001).

Figura 2 – OSS maggiormente utilizzati nelle amministrazioni pubbliche europee



Fonte: Commissione Europea (IDA – 2001)

Dallo stesso studio si rileva che il 65% delle amministrazioni intervistate ha dichiarato di usare un qualche tipo di software OS. Tale percentuale è maggiore di quella riscontrata nella Pubblica Amministrazione Centrale italiana (42%).

3.5.3 Application server provider (ASP)

Nella Pubblica amministrazione l'erogazione e/o la fruizione di servizi on line in modalità ASP è ancora poco diffusa. Solo sette amministrazioni²⁹ su cinquanta hanno dichiarato di accedere a servizi esterni direttamente via web, senza scaricare in locale il software per la fruizione del servizio. Analogamente solo cinque amministrazioni offrono servizi all'esterno gestendo per conto loro applicazioni e basi di dati, si tratta dell'Acì, dell'Ice, dell'Inpdai, dell'Inps e Ispesl.

3.6 Patrimonio informativo

3.6.1 Basi dati

Notevole la crescita sia numerica, sia dimensionale (+46% circa) delle basi di dati, in particolare nelle Amministrazioni centrali, che vedono accrescere il proprio patrimonio d'informazioni del 74,5% circa rispetto allo scorso anno. Tale andamento suggerisce che il processo di razionalizzazione delle basi di dati, che aveva impegnato le Amministrazioni negli anni passati, continua e che si è avviata un'ulteriore fase di sviluppo delle informazioni e dei dati utilizzati. Aumenta, infatti, il numero di basi dati con una dimensione superiore ai 100 Gigabyte (62 contro 49 nel 2001), così come diminuisce significativamente il numero delle basi dati di piccolissima dimensione: solo 277 hanno una dimensione inferiore a 20 Gigabyte, contro i 966 registrati nel 2001.

In particolare, 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, quali *Cartografia servizio difesa del territorio* dell'Ambiente (2.500 Gigabyte), *Catasto*

²⁹ L'Avvocatura generale dello Stato, la Scuola superiore della Pubblica Amministrazione, il Ministero delle comunicazioni, il Ministero delle Infrastrutture, l'Ice, l'Inea e l'Inpdai.

terreni e urbano (1310 Gigabyte) e *Catasto geometrico* delle Amministrazioni finanziarie (1.882 Gigabyte), sia dal completamento e/o arricchimento di archivi già in essere lo scorso anno. Tra questi ultimi si segnala la *Banca Dati Unificata* dell'Inpdap, il cui popolamento, con i dati degli iscritti delle Amministrazioni Statali, si è concluso nel corso dell'anno con i dati ricevuti dal Ministero dell'economia e delle finanze- ex Tesoro. L'aggiornamento è stato realizzato con le segnalazioni degli iscritti, degli Enti Locali (circa 1.350.000 segnalazioni), delle Amministrazioni Statali (circa 1.400.000 segnalazioni) e dei Patronati. È inoltre stato predisposto il rilascio di nuovi servizi interattivi, rivolti alle Amministrazioni statali, per l'integrazione delle posizioni assicurative dei dipendenti dello Stato sia centrali che periferici.

Tabella 16: Basi dati, anni 2001 e 2002

| Amministrazioni | Numero | | Gigabyte | |
|--------------------------|--------------|--------------------|---------------|--------------------|
| | 2002 | Var % 2002/2001 | 2002 | Var % 2002/2001 |
| Amministrazioni centrali | 954 | 11,6 | 32.644 | 74,53 |
| Enti | 315 | 4,3 | 14.677 | 6,5 |
| Totale | 1.269 | 9,7 | 47.321 | 45,7 |

Alla crescita dimensionale delle basi di dati corrisponde un aumento di circa il 46% del rapporto tra Gigabyte e dipendenti informatizzabili (vedi tabella successiva).

Tale valore, pur continuando a presentare per le Amministrazioni centrali valori inferiori a quelli degli Enti, registra per le prime un miglioramento pari al 75% circa (da 0,07 Gigabyte per dipendente informatizzabile a 0,08), a testimonianza dello sforzo sostenuto nel processo di sviluppo dei sistemi informativi delle Amministrazioni centrali dal 1995, anno della prima rilevazione dell'Autorità. Il divario con gli Enti, inoltre, potrebbe essere dovuto anche alla diversa tipologia delle informazioni memorizzate: più di tipo operativo per gli Enti e più d'indirizzo e controllo per le Amministrazioni centrali.

Tabella 17: Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 1995, 2001 e 2002 (dati riferiti a Gigabyte)

| Descrizione | Amministrazioni | 2002 | Var % 2002/1995 | Var % 2002/2001 |
|-------------|-----------------|-------------------------------------------|--------------------------|--------------------|
| | | Gigabyte BD / dipendenti informatizzabili | Amministrazioni centrali | 0,08 |
| | Enti | 0,21 | 173,5 | 4,8 |
| | Tutte | 0,10 | 248,3 | 45,8 |

Notevolmente in crescita il patrimonio informativo condiviso, sia tra pubbliche amministrazioni (PAC e PAL) sia con altri soggetti attraverso internet.

Attualmente sono accessibili dall'esterno 310 basi dati, pari a 7.229 Gigabyte, mentre nel 2001 erano 171, pari a circa 4.531 Gigabyte.

Di seguito sono riportate le principali basi dati accessibili dall'esterno (con dimensione maggiore o uguale a 100 Gigabyte).

Tabella 18: Principali basi dati accessibili dall'esterno, anno 2002

| Amministrazione | Denominazione e descrizione | Dimensione in Gigabyte | Accedute da | | |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|-------------|-----------------------|
| | | | P A C | P A L | A L T R I |
| Attività produttive | Uibm-immagini - banca dati delle immagini dei disegni e delle foto e dei documenti, dei brevetti presentati | 580 | si | si | si |
| INPS | Datawarehouse - pensioni, pensionati, lavoratori, aziende extracomunitari | 500 | si | si | |
| Corpo forestale dello Stato | Basi dati territoriali - monitoraggio e controllo del territorio | 400 | si | si | si |
| Beni culturali | SBN polo piemontese - polo SBN della regione Piemonte. Il polo è in esercizio presso i sistemi del CSI Piemonte. | 400 | si | | |
| ACI | Ruolo esattore storico - contiene i dati storici del ruolo esattore | 310 | si | | |
| Amministrazione finanziaria | Ridotto catasto fabbricati - contiene informazioni sintetiche estratte dal Catasto Urbano | 250 | no | si | no |
| AGEA | ANAGDBAE - contiene i dati di produzione relativi alla gestione integrata dei dati intersettoriali | 232 | | si | si |
| Carabinieri | Documentale personale - archiviazione documentale per la gestione dei fascicoli del personale e automazione delle domande di trasferimento | 230 | | | si |
| Amministrazione finanziaria | Telematico territorio - gestisce gli accessi alle banche dati periferiche del catasto e conservatorie con particolare riferimento alle utenze professionali | 200 | si | si | si |
| Politiche agricole | Agrometeorologica nazionale - contiene dati rilevati da stazioni agrometeorologiche collocate su territorio italiano e statistiche meteorologiche e climatologiche. | 200 | | si | |
| Amministrazione finanziaria | Archivio nazionale tasse auto - contiene informazioni relative a tutti gli autoveicoli con relative riscossioni, agevolazioni esenzioni | 180 | | si | si |
| INAIL | Prestazioni - informazioni anagrafiche contabili e dell'accadimento dell'evento, degli infortuni denunciati e definiti dal 1974, delle relative rendite e delle malattie professionali | 160 | si | | |
| Amministrazione finanziaria | Banche dati reddituali - contiene informazioni sui dati reddituali del contribuente e sostituisce dal 1997 gli archivi delle dichiarazioni | 150 | | si | si |

Il patrimonio informativo continua a rimanere concentrato in pochi settori, quali quelli della previdenza, del fisco e del territorio, e permane una certa criticità relativa alla frammentazione esistente nell'area tematica dell'autoamministrazione e delle risorse economiche e finanziarie.

Tabella 19: Basi dati per materia, anni 2001 e 2002 (distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in gigabyte)

| Materia | 2001 | | 2002 | |
|------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | Numerosità | Dimensione | Numerosità | Dimensione |
| Risorse economiche e finanziarie | 16,6 | 8,6 | 17,2 | 25,2 |
| Sicurezza sociale | 10,4 | 32,8 | 8,4 | 23,0 |
| Territorio | 1,6 | 15,3 | 1,9 | 21,6 |
| Autoamministrazione | 26,6 | 13,4 | 26,7 | 7,9 |
| Attività economiche e produttive | 5,0 | 5,3 | 4,3 | 3,7 |
| Sicurezza sul territorio | 2,3 | 3,4 | 2,3 | 2,3 |
| Difesa nazionale | 1,1 | 2,8 | 0,9 | 1,9 |
| Beni culturali, ambientali e turismo | 3,7 | 1,9 | 2,9 | 1,2 |
| Giustizia e attività giuridico legislativa | 5,0 | 1,1 | 6,0 | 0,7 |
| Relazioni con l'estero | 1,7 | 1,0 | 1,3 | 0,7 |
| Trasporti e infrastrutture | 4,1 | 0,2 | 4,2 | 0,3 |
| Istruzione | 2,1 | 0,6 | 2,1 | 0,3 |
| Sanità | 3,8 | 0,2 | 3,7 | 0,2 |
| Lavoro - Occupazione | 0,8 | 0,2 | 0,8 | 0,2 |
| Ricerca, Lavori pubblici, Poste, Comunicazioni | 1,7 | 0,2 | 1,7 | 0,2 |
| Altro | 13,5 | 13,0 | 15,6 | 10,8 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 |

Dal punto di vista tecnologico, l'analisi dell'organizzazione logica delle basi dati da un lato mostra come il *data base management system* (DBMS) più diffuso sia quello di tipo relazionale. I meno diffusi sono il *text database* (0,1%) e le basi dati ad oggetto (0,1%), mentre la quota di archivi su piattaforme centralizzate (mainframe e dipartimentali) rimane la prevalente, pur registrando un significativo calo rispetto all'anno precedente (50,3% contro il 67,3% del 2001). Sono tuttavia in notevole crescita i DBMS su piattaforma distribuita o distribuita e replicata la cui quota, complessivamente passa dal 32,7% del 2001 al 46,4% di quest'anno. La principale piattaforma elaborativa su cui risiede la maggior parte delle basi dati è quella dipartimentale, sia a livello centrale sia periferico.

3.6.2 Datawarehouse e Decision Support System

Le Amministrazioni centrali e gli Enti che da qualche anno avevano avviato iniziative per la reingegnerizzazione dei propri sistemi informativi e la ristrutturazione delle proprie basi dati, non solo stanno proseguendo nello sviluppo di tali attività ma stanno sfruttando le potenzialità offerte dalle tecnologie di datawarehouse per la predisposizione di sistemi di valutazione e di supporto ai processi decisori.

Infatti, i benefici conseguiti con l'impiego dei datawarehouse riguardano la possibilità di salvaguardare il patrimonio informativo, incrementandone anche la qualità dei dati, ma soprattutto di avvalersi di un sistema informativo che, integrando dati dei sistemi operazionali e gestionali, consenta di disporre di elementi informativi di sintesi utili al processo di valutazione e controllo strategico dell'Amministrazione.

In particolare quest'anno il Ministero dell'istruzione, università e ricerca scientifica ha avviato la trasmissione in via sperimentale dei dati di bilancio degli istituti scolastici di alcune regioni al fine di costituire un datawarehouse tematico di supporto ai processi decisionali dell'amministrazione centrale e periferica.

L'Amministrazione finanziaria ha avviato la realizzazione del sistema informativo di supporto alla valutazione ed al controllo strategico (SICS), allo scopo di rendere disponibili al personale del Servizio informazioni e dati quantitativi di sintesi nonché indicatori analitici e sintetici, che esprimono il funzionamento complessivo, o di specifici obiettivi strategici, di ciascun

Centro di Responsabilità. Precisamente sono state progettate e realizzate funzionalità del sistema per le aree tematiche: produzione, gestione risorse umane e gestione risorse economiche delle Agenzie del demanio e delle dogane nonché per l'area strategica "Commissioni Tributarie" del Dipartimento delle politiche fiscali.

Sono inoltre proseguite le attività orientate al consolidamento ed al potenziamento dei sistemi di *datawarehouse* dell'Inail e dell'Inps, come pure, perseguendo standard di qualità, proseguono gli interventi relativi alla bonifica dei dati sui *data mart* dell'Acì al fine della valorizzazione dei servizi offerti.

Infine, in un'ottica di continuità e di evoluzione del progetto inerente il proprio sito web, l'Istat sta operando per transitare verso un modello di "Portale unico aziendale" per la diffusione on-line dei dati statistici dell'Istituto, prelevandoli direttamente dai molteplici *datawarehouse* di produzione.

3.7 Qualità dei dati e interscambio dati

Proseguono le iniziative legate al miglioramento della qualità dei dati presso quelle amministrazioni che da sempre si sono mostrate particolarmente sensibili a tale tematica e per le quali deve intendersi ormai come obiettivo costante, a prescindere dall'esistenza di uno specifico ambito progettuale.

In particolare l'Amministrazione finanziaria, per quanto attiene al sistema gestionale dell'Agenzia delle entrate, ha realizzato procedure che consentono di alimentare il sistema di *reporting* del controllo di gestione con ulteriori informazioni, reperibili in modo automatico dai sistemi informativi dell'Agenzia stessa, migliorando coerentemente sia la qualità dei dati, sia la tempestività di trattamento. Anche il Ministero degli affari esteri ha sviluppato procedure per dotare l'Osservatorio degli italiani all'estero di un sistema per il controllo della qualità dei dati e del relativo sistema di *reporting*.

Inoltre, in diverse amministrazioni sono state attivate iniziative volte, soprattutto, all'analisi delle procedure, che servono a popolare le basi informative, e alla verifica delle fasi di controllo e di validazione delle informazioni acquisite. Tali iniziative consentono di eliminare i tempi d'acquisizione, forniscono maggiori garanzie sulla tempestività e sulla qualità dei dati e nel frattempo permettono di monitorare i servizi utilizzati dagli intermediari e verificarne il gradimento.

È il caso questo del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, che ha realizzato nella intranet un'applicazione per verificare l'andamento dell'inserimento dei dati, relativi alle principali procedure automatizzate (supplenze, graduatorie permanenti, procedure di "inizio anno scolastico", rilevazioni integrative, patrimonio immobiliare scolastico), dell'Inail, che a breve fornirà una funzione in modalità self-service che consentirà al singolo dipendente di leggere ed eventualmente aggiornare la sua posizione, e dell'Inps, che ha sviluppato servizi che, utilizzando i canali telematici, consentono all'Istituto di ricevere e registrare automaticamente le informazioni.

Infine nell'ottica di un costante e progressivo miglioramento della qualità dei dati, è particolarmente significativa l'attività avviata dall'Acì, in collaborazione con enti e organizzazioni esterne, per validare e certificare i dati non di proprietà dell'Acì, quali quelli fiscali dei soggetti, l'indirizzario nazionale e le caratteristiche tecnico-commerciali dei veicoli.

Per migliorare la qualità dei dati nell'interscambio tra amministrazioni, sta iniziando a diffondersi, nell'ambito delle nuove applicazioni il linguaggio di marcatura XML (*extensible markup language*), che permette di condividere le modalità di rappresentazione dei dati e di associare ad essi metainformazioni. Questo linguaggio è stato da tempo utilizzato per la pubblicazione sul web dei testi dei provvedimenti normativi (progetto "normeinrete"), per la trasmissione telematica degli atti relativi ai contratti di locazione, nonché per lo scambio delle informazioni tra le amministrazioni attraverso l'uso di sistemi di protocollo informatizzato.

A queste storiche applicazioni si sono nel tempo affiancate ulteriori esperienze:

- Presidenza del Consiglio - per gli scambi documentali con gli Organi Costituzionali tramite il sistema di gestione documentale e di protocollo;
- Ministero delle attività produttive - nell'ambito del sistema PREMA, che permette alle imprese promotrici di manifestazioni a premio di inviare telematicamente la modulistica;
- Amministrazione finanziaria - sistema documentale, scambio telematico fra notai, trasmissione telematica atti immobiliari, transito e Commissioni tributarie;
- Ministero della giustizia - migrazione del sistema Italgire-Find verso architetture aperte;
- Ministero dell'interno - nell'ambito dell'iniziativa "questure on-line";
- Ministero della salute - per il sistema trapianti;
- Cnr - per i sistemi "borse di studio" e "attestati presenza";
- Enac - nell'ambito del progetto ALCE;
- Inps - per il sistema Isee e per il Portale delle imprese;
- Isfol - Orientaonline;
- Istat - per gli indicatori congiunturali.

L'unica amministrazione che dichiara di utilizzare un *repository* XML per la pubblicazione dei servizi è l'Inps nell'ambito del Portale delle imprese.

3.7.1 Dati pubblici

Le problematiche relative alla diffusione e valorizzazione del patrimonio informativo pubblico investono numerosi aspetti, quali ad esempio la disponibilità e l'accessibilità per via telematica delle informazioni, il rispetto dei diversi attributi di qualità dei dati, le necessarie garanzie di sicurezza, ed in particolare della riservatezza. L'Autorità ha avviato delle attività volte a sistematizzare tali problematiche e a definire un quadro organico all'interno del quale individuare soluzioni ottimali. I risultati delle analisi preliminari sono stati riportati nel documento "I dati pubblici: linee guida per l'accesso, la comunicazione e la diffusione" pubblicato dall'Autorità.

La valorizzazione dei dati pubblici investe anche altri aspetti che richiedono interventi di razionalizzazione nella gestione delle informazioni. In vista dell'imminente emanazione di una direttiva europea, è rilevante il tema del riuso dei dati pubblici sia per realizzare servizi a valore aggiunto sia per la loro commercializzazione.

Nell'ambito della Relazione annuale dodici amministrazioni hanno dichiarato di avere effettuato una classificazione dei dati. Tra queste cinque offrono dati a pagamento. In particolare:

- il Ministero delle attività produttive per i dati statistici sul commercio;
- l'Amministrazione finanziaria per le banche dati sul territorio;
- il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e l'AcI per i dati anagrafici e tecnici sui veicoli in circolazione;
- l'Ice per l'analisi delle prospettive commerciali del nostro paese, destinate ad operatori commerciali esteri.

4 ORGANIZZAZIONE E PROCESSI PER L'ICT

4.1 Collocazione organizzativa

La riorganizzazione dei Ministeri non ha ancora portato all'integrazione dei sistemi informativi preesistenti, che rimangono ancora separati e gestiti in modo autonomo da ciascuna partizione organizzativa preesistente. In alcuni casi sono in corso interventi d'integrazione delle diverse strutture organizzative ereditate dalle precedenti organizzazioni al fine di eliminare le ridondanze e le diseconomie di gestione (ad es. ex Ministero dell'industria, commercio ed artigianato ed ex Ministero del commercio estero, ex Ministero dei trasporti e della navigazione ed ex-Ministero dei lavori pubblici).

Pressoché tutti hanno istituito, nei regolamenti organizzativi, una direzione generale (o equivalente) preposta al presidio dell'informatica. Questa è, in alcuni casi, inserita in un dipartimento, in altri è un servizio trasversale. Permane, nelle amministrazioni particolarmente complesse (Beni culturali, Amministrazione finanziaria, Giustizia, Infrastrutture, Difesa, Interno, ecc) il problema del coordinamento tra diverse entità (Agenzie, Dipartimenti, Soprintendenze, ecc) ciascuna dotata di un ampio grado d'autonomia. Tale problematica è stata affrontata con modelli diversi, ma non è ancora risolta.

4.2 Dimensioni, attività e capacità di governo

In molte situazioni si registra ancora una carenza di personale informatico capace d'indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi e di raccordarli con le trasformazioni organizzative. Questa carenza non è di facile soluzione, stante la difficoltà delle amministrazioni sia di acquisire, in maniera permanente, nuove risorse dall'esterno sia di convertire quelle già disponibili all'interno. Se a questi problemi aggiungiamo, anche, la carenza di formazione per creare nuove competenze, il quadro complessivo appare ancora piuttosto critico, anche se aumenta l'aggiornamento verso le nuove tecnologie delle figure già presenti.

Il numero degli addetti ICT rimane, in complesso stazionario, sia in numero assoluto (+2% rispetto al 2001) sia in rapporto al numero dei dipendenti informatizzabili (dal 3,8% del 2001 al 3,7% del 2002).

Se consideriamo, inoltre, solo gli anni persona³⁰ effettivamente erogati ci si accorge che la disponibilità degli addetti "reali o *full time equivalent* (FTE)" sul numero dei dipendenti informatizzabili si riduce al 2,7%; ciò è dovuto in molti casi a situazioni in cui il personale addetto all'ICT è utilizzato solo a tempo parziale su tali attività - soprattutto nelle amministrazioni con ampia articolazione territoriale - costituendo, molto spesso, un presidio d'interfaccia (*focal point*) tra "gestori del sistema", rappresentati dagli addetti ICT centrali, e gli utenti periferici.

³⁰ Un anno persona è pari a 220 giorni lavorativi effettuati da un addetto per 7 ore e 12 minuti giornalieri. Un addetto "reale" (o *full time equivalent*) coincide con un anno persona.

Tabella 20: Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002

| Amministrazioni | Addetti ICT | | Addetti ICT su dipendenti informatizzabili (%) | |
|--------------------------|---------------|---------------|------------------------------------------------|------------|
| | 2001 | 2002 | 2001 | 2002 |
| Amministrazioni centrali | 15.587 | 15.779 | 3,9 | 3,8 |
| Enti | 2.185 | 2.335 | 3,1 | 3,3 |
| Tutte | 17.772 | 18.114 | 3,8 | 3,7 |

Tabella 21: Addetti IC, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2002

| Amministrazioni | Addetti ICT (anni persona) | | | Addetti ICT (anni persona) su dipendenti informatizzabili (%) | | |
|--------------------------|----------------------------|--------------|---------------|---------------------------------------------------------------|------------|------------|
| | centro | periferia | totale | centro | periferia | totale |
| Amministrazioni centrali | 4.325 | 6.714 | 11.039 | 7,2 | 1,9 | 2,7 |
| Enti | 1.161 | 942 | 2.103 | 7,3 | 1,7 | 2,9 |
| Tutte | 5.486 | 7.656 | 13.142 | 7,2 | 1,9 | 2,7 |

Il rapporto tra addetti- *full time equivalent* (FTE) e dipendenti informatizzabili, distinto per le unità organizzative centrali e per quelle periferiche, è più elevato al centro (7,2%) che in periferia (1,9%).

La distribuzione percentuale sulle attività, distinte tra centro e periferia, conferma come al centro prevalgono le attività di governo del sistema, di studio e progettazione dei sistemi e d'assistenza utenti, mentre in periferia prevalgono quella d'acquisizione dati, manutenzione hardware, gestione reti e d'avviamento e messa in produzione.

Tabella 22: Attività degli addetti ICT, anno 2002 (distribuzione percentuale)

| Attività | Amministrazioni centrali | | Enti | | Tutte | |
|------------------------------------------------------|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | centro | periferia | centro | periferia | centro | periferia |
| Studi e progettazione | 9,2 | 4,3 | 17,44 | 2,8 | 10,9 | 4,1 |
| Sviluppo software | 6,6 | 5,2 | 9,39 | 16,35 | 7,2 | 6,6 |
| Avviamento e messa in produzione | 4,1 | 5,7 | 4,99 | 5,5 | 4,3 | 5,7 |
| Manutenzione hardware | 5,2 | 9,8 | 1,45 | 0,1 | 4,4 | 8,6 |
| Manutenzione software di base e d'ambiente | 6,1 | 5,6 | 3,66 | 0,2 | 5,6 | 4,9 |
| Manut.ne adeguativa e correttiva del software ad hoc | 6,1 | 5,3 | 6,61 | 16,3 | 6,2 | 6,7 |
| Gestione sistemi | 14,8 | 11,8 | 20,47 | 38,1 | 16,0 | 15,1 |
| Gestione reti | 12,4 | 16,8 | 7,89 | 6,5 | 11,5 | 15,5 |
| Acquisizione dati | 5,6 | 19,2 | 0,96 | .. | 4,7 | 16,8 |
| Assistenza utenti | 10,4 | 6,9 | 8,73 | 12,6 | 10,1 | 7,6 |
| Governo del sistema | 19,4 | 9,6 | 18,41 | 1,7 | 19,2 | 8,6 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Una delle difficoltà di svolgere in maniera efficace il governo del sistema nelle amministrazioni pubbliche è dovuta, spesso, allo scarso ricorso a strumenti gestionali di pianificazione e controllo. Attualmente 39 amministrazioni su 46 dichiarano di possedere strumenti gestionali di pianificazione e controllo, anche se 32 di loro non sono ancora in grado di coprire tutte le esigenze di base. Ancora poco significativo è il ricorso a metodologie e strumenti di project management e di misurazione e controllo delle attività sia per il governo delle attività d'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*).

Tabella 23: Livello delle procedure a supporto delle attività, anno 2002

| Amministrazioni | Pianificazione | | Asset management | | Misurazione e controllo attività | | Project management | |
|--------------------------|----------------|----------|------------------|----------|----------------------------------|----------|--------------------|----------|
| | parziale | elevata | parziale | elevata | parziale | elevata | parziale | elevata |
| Amministrazioni centrali | 18 | 3 | 14 | 4 | 18 | 1 | 18 | 2 |
| Enti | 14 | 4 | 11 | 3 | 10 | 2 | 11 | 3 |
| Tutte | 32 | 7 | 25 | 7 | 28 | 3 | 29 | 5 |

Alla mancanza di strumenti fa riscontro però una maggiore attenzione alle attività destinate al governo del sistema, inteso come coordinamento, pianificazione e controllo e gestione dei contratti: 19% circa al centro sul totale delle attività e 9% circa in periferia.

La carenza di addetti ICT è risolta dalle amministrazioni con l'acquisizione di risorse professionali dall'esterno. Quest'anno la spesa destinata a tali acquisizioni non ha subito variazioni rispetto allo scorso anno (1.010 milioni nel 2001, 991 milioni di euro nel 2002). Una nuova modalità di affidamento a terzi di specifici servizi proviene dall'Enit, il quale sta studiando la concreta praticabilità di una forma evoluta di "outsourcing": una sorta di cooperazione funzionale in cui il partner esterno fornisce gratuitamente i servizi necessari per la manutenzione e l'evoluzione del sito e del suo "infosistema", in cambio di una partecipazione agli utili derivanti dall'erogazione all'utenza professionale di servizi a pagamento.

4.3 Formazione

Cresce notevolmente la percentuale di tempo dedicata alla formazione degli addetti ICT³¹, che è stata del 2,2%, pari a 4,86 giornate di formazione per addetto, per le Amministrazioni centrali, e del 3,6%, pari a 7,9 giornate, per gli Enti. Lo scorso anno, la formazione per addetto era stata di circa un giorno per le Amministrazioni centrali e di circa 4,5 giornate per gli Enti. Nonostante tale crescita, il numero delle giornate di formazione per addetto, se appare sufficiente a mantenere le conoscenze già acquisite, è ancora inadeguato a creare nuove risorse qualificate.

Cresce notevolmente il numero degli allievi informatici coinvolti in attività di formazione passando da 6.091 nel 2001 a 16.565 nel 2002.

La spesa per la formazione degli addetti ICT è diminuita complessivamente dell'11% circa passando dai 5,2 milioni di euro del 2001 ai 4,6 milioni del 2002. Tale andamento non considera però i corsi effettuati gratuitamente (come ad esempio quelli dell'Autorità, che nel 2002, ha erogato formazione per circa 6.000 giornate a 590 allievi).

Tabella 24: Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2001 e 2002

| Amministrazioni | Impegno degli addetti ICT in formazione (%) | |
|--------------------------|---------------------------------------------|------------|
| | 2001 | 2002 |
| Amministrazioni centrali | 0,4 | 2,2 |
| Enti | 2,0 | 3,6 |
| Tutte | 0,6 | 2,4 |

4.4 Rapporti con gli utenti interni³²

I rapporti tra utenti del sistema e il settore ICT possono considerarsi soddisfacenti nelle fasi di sviluppo progettuale; rispetto allo scorso anno aumenta l'attenzione e il numero di

³¹ Tale valore è calcolato dividendo il numero delle giornate allievo con la disponibilità complessiva degli addetti ICT, calcolata moltiplicando il numero di addetti ICT per 220 giorni lavorativi.

³² Per utenti si intende l'insieme dei dipendenti informatizzabili meno il numero degli addetti all'ICT-FTE.

amministrazioni che dice di coinvolgere gli utenti attraverso procedure formalizzate (da 23 dello scorso anno a 32 su 46 nel 2002). Analoga considerazione per tutte quelle attività che vanno dalla gestione degli inconvenienti alla gestione vera e propria dei cambiamenti. Trentatré amministrazioni su 46 dichiarano di avere canali “formalizzati” di comunicazione con gli utenti. La struttura di assistenza utenti esiste in quasi tutte le amministrazioni (43 su 46).

Tabella 25: Procedure di rapporto con gli utenti, anno 2002

| Amministrazioni | Meccanismi di coinvolgimento nello sviluppo | Canali comunicazione dedicati | Struttura per l'assistenza utenti (help-desk) | |
|--------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|
| | | | parziale | elevata |
| Amministrazioni centrali | 17 | 17 | 9 | 12 |
| Enti | 15 | 16 | 12 | 10 |
| Tutte | 32 | 33 | 21 | 22 |

Cresce la percentuale di tempo dedicato alla formazione da parte degli utenti da due ore del 2001 a tre ore e mezza circa anche se diminuisce il numero complessivo di utenti coinvolti nella formazione o nell'addestramento, passando da 79.928³³ a 53.708 che rappresenta circa il 12% dei dipendenti informatizzabili. Nonostante la crescita del tempo dedicato alla formazione utente il valore appare non essere, ancora, sufficiente a garantire l'acquisizione delle conoscenze di base e delle competenze necessarie a supportare i temi della gestione del cambiamento organizzativo e dell'analisi e della reingegnerizzazione dei processi di servizio. Anche la relativa spesa si riduce significativamente (-65%), passando da 33,6 milioni di euro del 2001 a 11,6 milioni nel 2002. L'andamento della spesa è, in parte, influenzato dall'impossibilità, in molti casi, di scorporare la componente formazione e addestramento utenti dai contratti per l'acquisizione di servizi per lo sviluppo applicativo. Anche in questo caso non sono considerati i corsi effettuati gratuitamente da organismi esterni (come ad esempio quelli dell'Autorità che nel corso del 2002 ha erogato formazione per circa 3.150 giornate a 320 operatori e responsabili degli uffici di protocollo) o da unità organizzative interne preposte alla formazione (come ad esempio per il comparto della Difesa, della sicurezza, dei grandi enti previdenziali,...).

Tabella 26: La formazione degli utenti, anno 2002

| Amministrazioni | Tempo dedicato (%) | |
|--------------------------|--------------------|------------|
| | 2001 | 2002 |
| Amministrazioni centrali | 0,1 | 0,2 |
| Enti | 0,2 | 0,3 |
| Tutte | 0,1 | 0,2 |

4.5 Rapporti con l'esterno

Il processo di modernizzazione della Pubblica amministrazione utilizza sempre di più le tecnologie telematiche come strumento per semplificare e personalizzare i rapporti tra il cittadino e le amministrazioni.

Il sito internet sta acquistando sempre maggiore spazio come canale di comunicazione istituzionale, la presenza on-line delle amministrazioni pubbliche è ormai completata, anzi nel corso dell'anno 2002 molti siti istituzionali sono stati sottoposti a modifiche grafiche, strutturali e di contenuto, sicuramente a seguito delle riorganizzazioni istituzionali ma soprattutto per ampliarne la quantità d'informazioni e di sezioni nonché per favorirne l'accessibilità; inoltre in molti casi i gruppi redazionali sono diventati unità specializzate con più componenti.

³³ Il dato non comprende il valore dell'Istruzione in quanto relativo anche alla formazione di soggetti esterni al Ministero (personale scolastico).

L'offerta disponibile dei servizi transazionali, come già descritto nella sezione dedicata ai servizi on-line, migliora sia dal punto di vista della quantità (sono stati presentati nuovi servizi: cassetto fiscale, atti immobiliari, sperimentazione domande di pensione, ecc.), sia da quella delle tecnologie usate; quest'aumento della disponibilità di transazioni favorisce un contatto maggiore tra Pubblica amministrazione e utenti che si concretizza con un aumento massiccio del numero delle transazioni effettuate (ad es.: il numero dei pagamenti on-line relativi a adempimenti fiscali si è sestuplicato rispetto a quelli effettuati nell'anno precedente, sono passati da 35.000 versamenti eseguiti nel 2001 a 200.000 versamenti nel 2002).

Sono ancora in fase di sperimentazione la fornitura e l'accesso alle informazioni, attraverso strumenti diversi dal computer (Piano e-Europe 2005) come *wap* e *sms*. Al momento sono in corso due iniziative: la prima connessa alla nuova "Anagrafe nazionale bovina", voluta dal Ministero della salute e dal Ministero delle politiche agricole e forestali, la quale offrirà la possibilità ai consumatori, attraverso il sistema *wap* del cellulare, di collegarsi al sito internet dell'Istituto Zooprofilattico dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" e, digitando il codice identificativo dell'animale, conoscerne la storia anagrafica; la seconda sperimentazione riguarda la distribuzione, da parte dell'Inpdap, di servizi generalizzati (indirizzi e orari d'apertura delle sedi provinciali, informazioni dall'Istituto, comunicati stampa, etc.) distribuiti via *wap*.

Da un'indagine di *benchmarking* sulla Pubblica amministrazione svolta nell'ambito del progetto *Customer Management Forum*³⁴, è emerso che nel 77% dei casi il canale telefonico rappresenta lo strumento preferenziale di contatto con i cittadini, anche se solo il 3% di loro afferma che il contact center è sostenuto da una piattaforma tecnologica, in grado di integrare chiamate telefoniche, e-mail e base dati. Esistono, inoltre, solo poche grandi realtà come ad esempio l'Inps, definibili *Customer centric*, in grado di fornire servizi a valore aggiunto per mezzo di un contact center multicanale.

4.5.1 Siti Web

Accanto ai siti istituzionali si stanno diffondendo spazi web diversi da questi, che le amministrazioni stanno creando per utenti specifici e che hanno un contenuto informativo e di servizi mirato all'approfondimento di tematiche particolari. L'esempio sicuramente più noto è il portale www.normeinrete.it del Ministero della giustizia, ma a questo si possono aggiungere i più recenti: wai.inps.it dell'Inps dedicato ai disabili, www.italtrade.com dell'Ice per promuovere i rapporti commerciali con l'estero.

Attualmente, i siti internet istituzionali e tematici delle amministrazioni centrali e locali sono circa 3.500³⁵: di questi 1.700 sono siti nazionali e 1.800 sono delle regioni, province e comuni.

Dalle relazioni inviate dalle Amministrazioni centrali dello Stato risulta che 46 amministrazioni possiedono un sito istituzionale e che 21 di loro gestiscono oltre 450 siti.

Tabella 27: Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anno 2002

| Amministrazioni | Con un solo sito | Con più siti | N° siti gestiti | Numero richieste anno | Numero visite anno |
|--------------------------|------------------|--------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Amministrazioni centrali | 13 | 10 | 163 | 337.417.803 | 70.667.650 |
| Enti | 12 | 11 | 302 | 151.519.209 | 18.220.729 |
| Tutte | 25 | 21 | 465 | 488.937.012 | 88.888.379 |

³⁴ "Call center e gestione dei contatti con l'utente" - Convegno annuale del Customer Management Forum, Roma 28 febbraio 2003. Il campione è costituito da 35 amministrazioni pubbliche di cui il 14% è rappresentato dalle Amministrazioni centrali dello Stato e da grandi enti, il 49% da amministrazioni locali e il rimanente 37% da altri enti.

³⁵ Fonte: Presidenza del Consiglio dei Ministri - Centro Tecnico