

Il portale nazionale del cittadino - Italia.gov.it

Al fine di guidare i cittadini nella navigazione e di facilitare la ricerca delle informazioni tra i siti della Pubblica amministrazione, garantendone l'affidabilità e la sicurezza, è stato realizzato, nel primo semestre del 2002, il portale nazionale del cittadino "Italia.gov.it", in collaborazione tra il Ministro dell'innovazione e delle tecnologie e le amministrazioni centrali e locali. Lo scopo è di creare un punto d'accesso "privilegiato" alle informazioni e ai servizi disponibili in rete accessibile a tutti, anche alle persone disabili e a quelle meno esperte. Come analoghi siti di governi esteri (ad es.: Australia, Regno Unito e Francia) la navigazione è organizzata secondo gli "eventi della vita" (nascita, scelta della scuola, orientamento al lavoro, matrimonio, pensione...), così da permettere anche a chi non conosce esattamente l'organizzazione della PA, di trovare le informazioni desiderate.

Tramite il portale è possibile accedere ad oltre 2.000 servizi e ricercare e stampare più di 500 moduli. In media il sito ha circa 150.000 accessi il mese.

Il portale per i servizi alle imprese - Impresa.gov.it

Il portale per i servizi alle imprese nasce dalla collaborazione tra: Autorità, Dipartimento per le politiche fiscali, Agenzia delle entrate, Inail, Inps e Unioncamere. Il sito è stato realizzato dall'Inps per la parte di front-office e dall'Unioncamere per quella di back-office, con l'obiettivo di mettere a disposizione delle imprese i servizi amministrativi e informativi erogati dalla Pubblica amministrazione. La struttura del portale è stata progettata per aree tematiche, all'interno delle quali sono contemporaneamente presenti sia i servizi applicativi sia la parte informativa di riferimento.

Il portale è operativo da ottobre 2002 nelle province di Milano, Verona e Catanzaro e consente alle imprese: di inviare una richiesta d'iscrizione o di variazione dei dati anagrafici; di gestire sia la propria situazione assicurativa e previdenziale sia quella dei dipendenti; di compilare la modulistica fiscale. Inoltre è dotato di un sistema di protocollazione che permette all'utente di seguire l'iter della propria pratica e di un contact center per il supporto.

Il problema dell'accessibilità

In Italia i disabili sono circa 2.623.000³⁶, cioè il 5% della popolazione; di questi 522.000 non hanno la possibilità di muoversi dalla propria abitazione; tra i problemi che queste persone incontrano c'è la difficoltà di accesso ai servizi. Nonostante le attuali tecnologie informatiche possano offrire un supporto decisivo per colmare tale lacuna, l'accesso da parte di disabili ai siti delle amministrazioni è ancora poco soddisfacente.

Tra le principali iniziative realizzate a favore dei disabili si evidenzia:

- l'emanazione della direttiva del 30 maggio 2002 "Conoscenza e l'uso del dominio internet ".gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "Italia.gov.it" con le Pubbliche Amministrazioni e le loro diramazioni territoriali" della Presidenza del Consiglio dei Ministri³⁷, con la quale vengono definite le caratteristiche principali dei siti: accessibilità, usabilità, efficacia, identificazione e controllo di accesso, privacy e sicurezza e relativo monitoraggio;
- la costituzione del gruppo di lavoro "Accessibilità e tecnologie informatiche nella P.A.", istituito presso l'Aipa nel luglio 2000, che ha realizzato il sito www.pubbliaccesso.it finalizzato

³⁶ Fonte: "Tecnologie per la disabilità: una società senza esclusi - Libro bianco" - Commissione interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli, 5 marzo 2003.

³⁷ Attualmente hanno aderito alla direttiva: il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, il Ministero della salute, il Ministero della giustizia, il Ministero del beni culturali, il Ministro delle politiche comunitarie, il Dipartimento delle finanze, il Ministero delle comunicazioni, il Ministro della funzione pubblica, il Ministero degli affari esteri, il Ministro dell'innovazione tecnologica, l'Inpdap e l'Agea.

ad offrire un punto di confronto per problemi, esperienze e soluzioni di webmaster e specialisti di accessibilità;

- l'Inps, che ha garantito l'accessibilità ad internet per i non vedenti attraverso wai.inps.it, conforme alle specifiche stabilite dal W3C;
- l'Inail, che ha costruito il portale *SuperAbile*, nel rispetto dell'attuale normativa in tema di accessibilità, e si pone l'obiettivo di diffondere la conoscenza sui temi e le problematiche della disabilità.

4.5.2. Contact center

Dai dati rilevati nelle relazioni delle amministrazioni, risulta che 23 amministrazioni su 50 hanno un proprio contact/call center per l'erogazione sia d'informazioni sia di servizi e ritengono tale struttura un elemento significativo di front line. Per quattro Amministrazioni centrali (Amministrazione finanziaria, Corpo forestale dello Stato, Ministero dell'istruzione, università e ricerca e Arma dei Carabinieri) e quattro Enti (Aci, Inps; Ipost ed Enpals) tramite il contact center sono erogati tutti i servizi di sportello. Per dodici amministrazioni il numero delle chiamate annue non supera il valore di 300.000, per sette amministrazioni è compreso tra 300.000 e 800.000, per sole due amministrazioni (Amministrazione finanziaria e Inpdap) è compreso tra 800.000 e 2.000.000 mentre solo per l'Inps supera i 2.000.000: complessivamente sono transitate nel 2002 sulle linee telefoniche Inps 4 milioni di telefonate con i cittadini; 700.000 telefonate sono avvenute in modalità *outbound* (l'operatore che chiama il cittadino); sono state 130.000 le chiamate gestite in lingua straniera, a fronte di 350.000 richieste inviate al back-office e risolte entro 48 ore dalla richiesta del cittadino.

Tabella 28: contact center, anno 2002

Amministrazioni	Con un solo	Con più	Contact center come front line	Tipo di risposta		Modalità di risposta			
				standard	Personalizzata	Operatore	filtri	e-mail	altro
Amministrazioni centrali	6	6	12	6	9	11	2	8	2
Enti	8	3	11	2	10	10	4	7	4
Tutte	14	9	23	8	19	21	6	15	6

5 SPESA PER L'INFORMATICA

5.1 Volumi di spesa

L'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici è stato di 1.996,8 milioni di euro, con un incremento nominale in valore assoluto di 83,8 milioni di euro, pari al 4,4% rispetto l'anno precedente. Dopo la flessione dello scorso anno (-1,1%), il 2002 vede recuperare il trend di crescita, senza raggiungere tuttavia gli incrementi medi del 6% degli anni 1998-2000.

L'impegno di spesa delle Amministrazioni centrali è stato di 1.470,757 milioni di euro con un aumento del 7,4% rispetto al 2001. Tale andamento è stato determinato dall'ingente incremento dell'impegno di spesa dell'Arma dei Carabinieri e della Guardia di finanza

L'Arma dei Carabinieri ha registrato un aumento di spesa pari a 110 milioni di euro, finalizzato alla realizzazione di una rete mediante un Ponte Radio digitale ad alta capacità su tutto il territorio nazionale, che garantisca la connessione fino a livello di Stazione, nonché all'estensione del livello di informatizzazione. La Guardia di finanza, invece, ha avuto un incremento in valore assoluto superiore a 42 milioni di euro a seguito del rifinanziamento della legge 217/92 per il cablaggio di 420 sedi e il relativo acquisto di server, personal computer, stampanti di rete e scanner. Diversificati appaiono gli andamenti degli impegni di spesa all'interno delle restanti Amministrazioni centrali. L'Amministrazione finanziaria, nel complesso, ha registrato una riduzione della spesa di 75 milioni di euro, di cui circa 60 milioni di euro riguardano la gestione. Il Ministero della giustizia ha diminuito gli acquisti di hardware e software di base di 30 milioni di euro. Per il Ministero della difesa invece, la spesa è aumentata di circa 19 milioni di euro (+34,1% rispetto al 2001) per aumentare il livello di integrazione in rete dei sistemi. Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ha registrato un incremento del 47,5% pari a circa 17 milioni di euro, di cui una parte è stata destinata ad estendere la rete integrata dei trasporti.

Gli Enti pubblici non economici hanno speso 526,1 milioni di euro con una flessione del 3,2% circa rispetto allo scorso anno. Su tale diminuzione ha inciso fortemente la contrazione degli impegni da parte dell'Istat e dell'Inail, dovuta, rispettivamente, alla conclusione del censimento della popolazione ed alla notevole riduzione dell'acquisto di hardware nel corso del 2002. Tra gli Enti, l'Inps, in controtendenza, registra un incremento di spesa del 39,5% pari a 42 milioni di euro destinati a consolidare i sistemi periferici e a potenziare le strutture centrali, per migliorare la sicurezza dei sistemi e l'erogazione dei servizi tramite web.

Tabella 29: Spesa esterna per l'informatica, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa		Variazione sul 2001	
	2001 ³⁸	2002	%	Valore
Amministrazioni centrali	1.369.855	1.470.757	7,4	100.902
Enti	543.210	526.071	-3,2	17.139
Totale	1.913.065	1.996.828	4,4	83.763

Nel 2002 si è accentuata la concentrazione della spesa, infatti, nove amministrazioni hanno impegnato l'86,4% della spesa informatica esterna (nel 2001 le amministrazioni erano dieci e la spesa pari all'82,5%). In particolare, considerando le sole amministrazioni che hanno avuto una spesa superiore ai 100 milioni di euro, si evidenzia che la quota della spesa complessiva relativa all'Amministrazione finanziaria è passata dal 32% al 26% nel 2002, mentre Carabinieri, Tesoro,

³⁸Il dati della spesa 2001 della presente Relazione si differenziano da quelli pubblicati nella "Relazione 2001" in quanto comprendono il CONI e il Consiglio di Stato, pervenuti in ritardo, nonché la stima, ottenuta attraverso l'analisi delle serie storiche, dei dati di consuntivo dell'ENAC, INEA ed IPSEMA.

Istruzione, Giustizia, Inail e Inps insieme, passano dal 37% del 2001 al 41% nell'anno in esame. Gli impegni di spesa di 37 amministrazioni, invece, rappresentano il 13,6% della spesa totale per l'acquisto di beni e servizi informatici.

Tabella 30: Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anno 2002 (in migliaia di euro)

Classi di spesa	Amministrazioni	Totale spesa
tra 0 e 5 milioni di euro	22	36.262
tra 5 e 50 milioni di euro	15	235.789
tra 50 e 100 milioni di euro	6	381.879
tra 100 e 200 milioni di euro	6	823.604
superiore a 200 milioni di euro	1	519.294
Totale	50	1.996.828

5.2 Spesa per tipologia di risorsa acquisita

L'analisi delle voci di spesa aggregata per tipologia di risorsa acquisita, evidenza, per singola componente, quanto segue:

- hardware e software di base - cresce del 15,7% rispetto al 2001, in particolare nelle Amministrazioni centrali, a seguito degli ingenti investimenti effettuati dall'Arma dei Carabinieri e dalla Guardia di finanza;
- software applicativo - cresce del 2,8% rispetto al 2001, principalmente per le spese di Inps e Tesoro;
- reti - cresce del 57,8% rispetto al 2001 pari, in valore assoluto a circa 90 milioni di euro, da attribuire prevalentemente alle Amministrazioni centrali (Infrastrutture, Difesa e Guardia di finanza);
- servizi - diminuiscono nel complesso del 10,5%. Tale fenomeno è più evidente negli Enti, a seguito della diminuzione della spesa dell'Istat.

Per ottenere il valore della spesa complessiva per l'informatica, è necessario aggiungere alla spesa esterna per gli acquisti di beni e servizi la stima della spesa interna del personale ICT (vedi nota metodologica). Il valore così ottenuto nel corso del 2002 ha subito un lieve incremento, pari al 4,7%.

Come si vede dalle due tabelle che seguono, la risorsa su cui si è investito di più è l'hardware e il software di base. La quota di tale componente risulta cresciuta di sei punti percentuali nelle Amministrazioni centrali, restando tuttavia inferiore a quella degli Enti che, negli ultimi anni, hanno investito in questa componente circa il 30% delle proprie risorse finanziarie.

Tabella 31: Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2000 e 2001 (in migliaia di euro)

Tipo di risorsa	Amm. Centrali		Enti		Totale		Var
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	%
Hardware e sw di base ³⁹	377.901	472.337	185.263	179.369	563.164	651.706	15,7
Software applicativo ⁴⁰	434.244	447.556	114.000	116.211	548.244	563.767	2,8
Reti ⁴¹	91.413	180.899	66.608	68.470	158.021	249.369	57,8
Servizi ⁴²	284.777	264.837	159.667	132.748	444.444	397.585	-10,5
Altro	181.520	105.128	17.672	29.273	199.192	134.401	-32,5
Totale beni e servizi	1.369.855	1.470.757	543.210	526.071	1.913.065	1.996.828	4,4
Costi interni	427.084	443.548	74.487	81.748	501.570	525.296	4,7
TOTALE	1.796.939	1.914.305	617.697	607.819	2.414.636	2.522.124	4,5

Tabella 32: Spesa informatica complessiva per risorsa, anno 2002 (distribuzione percentuale)

Macrovoce di spesa	Amm. centrali		Enti		Tutte	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Hardware e software di base	19,7	24,7	30,0	29,5	22,2	25,8
Software applicativo	22,6	23,3	18,5	19,1	21,6	22,4
Reti	4,8	9,5	10,8	11,26	6,2	9,9
Altri servizi	14,8	13,8	25,9	21,8	17,5	15,8
Altro	9,5	5,5	2,9	4,8	7,85	5,3
Totale beni e servizi	76,2	76,8	87,9	86,6	79,2	79,2
Costi interni	23,8	23,2	12,1	13,5	20,8	20,8
Totale	100	100	100	100	100	100

Vista l'eterogeneità dei volumi di spesa informatica delle singole amministrazioni, per effettuare un confronto tra amministrazioni, si è ritenuto opportuno prescindere dai valori assoluti ed utilizzare la spesa complessiva per dipendente e la spesa complessiva per postazione di lavoro.

La spesa complessiva per dipendente nelle Amministrazioni centrali è stata pari a circa 2.360 euro. Questo valore, in continua seppur contenuta ascesa dal 1995, non mostra significative variazioni negli anni. La spesa complessiva per dipendente negli Enti, invece è stata pari a circa 7.900 euro e dopo aver oscillato intorno ai 6.600 euro dal 1995 al 2000 ed aver avuto un significativo incremento nel 2001 (8.220 euro), è leggermente diminuita nel 2002, a seguito sia della diminuzione del volume di spesa che dell'aumento di circa 1.700 dipendenti. Tra le Amministrazioni centrali quelle che hanno una spesa per dipendente più alta sono: il Tesoro (13.880), la Salute (11.330 euro), la Scuola superiore della pubblica amministrazione (12.820) e

³⁹ "Hardware e sw di base" comprende le voci di acquisto, locazione/leasing e manutenzione di grandi sistemi, sistemi intermedi, stazioni di lavoro, altro hardware, software di base e d'ambiente.

⁴⁰ "Software applicativo" comprende le voci di spesa relativa all'acquisto, alla manutenzione e alla locazione/leasing di pacchetti applicativi e software sviluppato ad hoc; comprende inoltre la spesa relativa agli studi e consulenze, all'avviamento e messa in produzione e ai servizi di integrazione dei sistemi.

⁴¹ "Reti" comprende le voci di spesa relative all'acquisto e alla gestione di reti, servizi di telecomunicazione, servizi TLC a valore aggiunto.

⁴² "Servizi" comprende le voci di spesa relative alla formazione degli utenti e degli addetti ICT, servizi di gestione sistemi, acquisizione dati, assistenza utenti, elaborazione dati e accesso a DB esterne.

l'Istruzione (12.720 euro). Mentre tra gli Enti sono: l'Agea⁴³ (168.810 euro), l'Ipost (60.410 euro), l'Inpdai (20.780 euro), l'Unire (12.260 euro).

La dimensione delle infrastrutture tecnologiche e la sua diffusione territoriale influenzano in maniera proporzionale la spesa per dipendente. Infatti tale valore è più alto quando l'amministrazione ha un rapporto diretto con il cittadino/utente (fisco ed Enti) o laddove una parte rilevante della gestione del sistema informatico sia affidata in outsourcing.

Tabella 33: Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa per dipendente 1995	Spesa per dipendente 2001	Spesa per dipendente 2002
Amministrazioni centrali	2,21	2,17	2,35
Enti	6,66	8,22	7,89
Tutte	2,63	2,67	2,83

La spesa complessiva per postazione di lavoro è stata pari a 5.130 euro. Tale valore si è più che dimezzato nel corso degli ultimi sette anni. La diminuzione è stata più rapida nelle Amministrazioni centrali che negli Enti. Le cause sono diverse: nelle Amministrazioni centrali continua la crescita del numero delle postazioni di lavoro, che negli Enti rimane piuttosto stabile, poiché questi hanno già raggiunto il massimo livello di copertura delle postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile.

Tra le Amministrazioni centrali quelle che hanno una spesa per postazione di lavoro più alta, vi sono: il Tesoro (15.810 euro), l'Amministrazione finanziaria (11.810 euro) la Salute (9.200 euro). Mentre, tra gli Enti si segnalano: l'Agea (84.940 euro), Ipost (58.210 euro), l'Inpdai (29.970) e l'Isae (13.560 euro). Anche in questo caso valgono le stesse osservazioni espresse per l'indicatore precedente.

Tabella 34: Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa per PdL 1995	Spesa per PdL 2001	Spesa per PdL 2002
Amministrazioni centrali	13,80	5,16	4,75
Enti	9,01	7,55	6,81
Tutte	12,20	5,62	5,13

Confrontando la spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica della Pubblica Amministrazione Centrale, depurata dalla componente "altro", con quella dell'intero mercato italiano si nota un aumento della quota di mercato della PAC, passata dal 7,0% al 7,8%. Ciò è dovuto principalmente agli eccezionali acquisti di hardware da parte pubblica amministrazione (nel settore della sicurezza) e alla loro contestuale diminuzione nel mercato IT, resta, invece, pressoché costante la quota relativa al software e ai servizi.

⁴³ La spesa per le attività in outsourcing non riguardano solo l'informatica

Tabella 35: Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2001 e 2002 (in milioni di euro)

Tipo di risorsa (b)	Mercato IT (a)			PA centrale			Quota mercato PAC (%)	
	2001	2002	Var %	2001	2002	Var %	2001	2002
Hardware (b)	8.677	7.620	-12,2	563	652	15,8	6,5	8,6
Software e servizi	15.896	16.423	3,3	1.151	1.210	5,1	7,2	7,4
Totale	24.574	24.043	-2,2	1.714	1.862	8,6	7,0	7,7

a) le informazioni inerenti al Mercato IT sono tratte dai dati preliminari per il Rapporto sull'Informatica e le telecomunicazioni 2003 dell'Assinform, ai quali per uniformità con quelli forniti dai responsabili dei SI PAC è stata applicata l'IVA.

b) la voce hardware comprende tutto l'hardware, escluso gli accessori, materiali di consumo, materiali e infrastrutture necessari per i servizi di "site preparation", e sistemi utilizzati. Comprende invece la manutenzione hardware e i servizi di assistenza tecnica pre e post vendita.

La spesa per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica, destinata agli investimenti e alle attività di sviluppo, è aumentata complessivamente del 13,8% rispetto al 2001 (+21,0% per le Amministrazioni centrali e -12,3% per gli Enti). Le Amministrazioni centrali che hanno avuto le variazioni più significative sono, in valore assoluto: l'Amministrazione finanziaria (-15,597 milioni di euro), l'Arma dei Carabinieri (+110,443 milioni di euro) e la Guardia di finanza (+42,535 milioni di euro). Tra gli Enti vi sono: l'Inps (+14,989 milioni di euro) e l'Inail (-37,618 milioni di euro).

La spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è, invece diminuita del 4,4% (-8,0% per le Amministrazioni centrali e +2,2% per gli Enti). Le Amministrazioni centrali sembrano riprendere il trend degli ultimi anni (1996-2000), in cui vi è stata una costante diminuzione della spesa di gestione.

I principali fattori di decremento della spesa sono da attribuire alla conclusione del programma d'acquisizione dati per il censimento della popolazione 2001 dell'Istat, nonché alla chiusura di 12 Centri di servizio su tutto il territorio nazionale da parte dell'Amministrazione finanziaria.

Tabella 36: Composizione della spesa informatica esterna anno 2002 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2001 (in percentuale)

Amministrazioni	Sviluppo	Gestione	Variazione 2002-2001 (%)	
			sviluppo	gestione
Amministrazioni Centrali	59,7	40,3	21,0	-8,0
Enti	33,3	66,7	-12,3	2,2
Totale	52,7	47,3	13,8	-4,4

Analizzando in dettaglio le voci di spesa per lo sviluppo si osserva:

- acquisto hardware e software di base - la componente complessivamente cresce del 26,9%. In particolare mentre la voce acquisti di grandi sistemi diminuisce (-51,4%), si registra una forte spinta all'acquisto di "software di base e d'ambiente" (+97,0%) dovuta alle spese effettuate dall'Interno, dall'Inail e dall'Inps, nonché all'acquisto di "altro hardware" (+64,9%) realizzato soprattutto dall'Arma dei Carabinieri per l'acquisto di workstation grafiche, stampanti, apparati per il controllo degli accessi e per l'autenticazione utenti, nonché dall'Amministrazione finanziaria e dal Ministero della giustizia. Inoltre tale valore è sottostimato poiché lo scorso anno non era stato rilevato il dato "acquisti apparati attivi e passivi per le reti", voce che quest'anno è stata pari a 71,144 milioni di euro. Riprende, infine, la crescita degli impegni per l'"acquisto di stazioni di lavoro", dovuta principalmente alla Guardia

di finanza e all'Arma dei Carabinieri; è in leggera ripresa la crescita dei sistemi intermedi (o dipartimentali).

- software applicativo - sviluppo e acquisto - la componente cresce complessivamente del 7,4% In particolare tale andamento è influenzato dalla crescita dell'"acquisto pacchetti applicativi" (+21,9%, rispetto allo 0,4% dello scorso anno) da parte dell'Amministrazione finanziaria, del Tesoro e soprattutto di Giustizia, che ha destinato a tale voce 14,8 milioni di euro rispetto ai circa 2 milioni dello scorso anno. La crescita delle voci "acquisti di pacchetti applicativi" e "acquisti di software di base e d'ambiente" sono strettamente correlate all'aumento degli acquisti di hardware. Significativa è la flessione della spesa per "servizi integrazione sistemi" (-29,0%, lo scorso anno era cresciuta dell'86,5%), dovuta soprattutto a Giustizia ed Interno;
- reti acquisto - il dato, non confrontabile con lo scorso anno, è da attribuire agli acquisti della Guardia di finanza, della Difesa, della Giustizia e dell'Amministrazione finanziaria;
- altri voci di sviluppo - la diminuzione della componente (-46,9%) è dovuta principalmente alla notevole contrazione della voce "formazione utenti" da parte dell'Istruzione e dell'Amministrazione finanziaria.

Tabella 37: Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Voci di spesa	2001	2002	Variazioni 2002/2001 (%)
Acquisto grandi sistemi	42.298	20.544	-51,4
Acquisto sistemi intermedi	50.753	53.965	6,3
Acquisto stazioni di lavoro	121.910	137.867	13,1
Acquisto altro hardware	88.180	145.367	64,9
Acquisto software di base e di ambiente	38.160	75.181	97,0
Hardware e software di base - Acquisto	341.301	432.924	26,9
Acquisto pacchetti applicativi	62.032	75.589	21,9
Studi e consulenze	121.117	125.114	3,3
Sviluppo software ad hoc e manutenzione evolutiva	173.965	206.139	18,5
Avviamento e messa in produzione	27.598	26.176	-5,2
Servizi integrazione sistemi	55.167	39.188	-29,0
Software applicativo - sviluppo	439.879	472.206	7,4
Reti - Acquisto apparati attivi e passivi	(1)	71.144	
Reti - Acquisto	(1)	71.144	
Altre voci di sviluppo - Formazione utenti	33.668	11.585	-65,6
Altre voci di sviluppo - Formazione addetti ICT	5.167	4.585	-11,3
Altre voci di sviluppo - Altri costi di invest.to e sviluppo	105.007	60.237	-42,6
Altre voci di sviluppo	143.842	76.407	-46,9
Spese totali per investimenti e sviluppo	925.040	1.052.681	13,8

(1) voce non rilevata nel 2001

Analizzando in dettaglio le voci di spesa per la gestione e manutenzione si osserva:

- hardware e software di base - locazione/leasing e manutenzione - tale componente è nel complesso stazionaria, e registra un lieve decremento dell'1,4%. Le due voci più consistenti sono la "locazione/leasing software di base e di ambiente", che aumenta del 15%, soprattutto per gli impegni dell'Amministrazione finanziaria, Tesoro e Inps, e "manutenzione stazioni di

lavoro" che parimenti diminuisce soprattutto per l'Inps e, in misura inferiore, per la Guardia di finanza, il Tesoro e l'Interno. La diminuzione della spesa per "locazione e leasing altro hardware" (-60,5%) è da attribuire a Giustizia e Infrastrutture;

- software applicativo - locazione/leasing e manutenzione - diminuisce complessivamente del 15,5%. In particolare la contrazione è dovuta alla voce "locazione e leasing di pacchetti applicativi" (-84,2%), da attribuire al Ministero della giustizia;
- reti gestione - questa componente cresce del 12,8%. L'aumento è dovuto, principalmente, alla spesa per "servizi TLC a valore aggiunto" (+120,5%) del Tesoro e dell'Inps;
- altri servizi - diminuisce del 6,0%. In particolare la diminuzione della voce servizi acquisizione dati (-56,2%) è da attribuire all'Istat;
- altre voci di gestione e manutenzione - diminuisce del 21,3%. Tale calo è determinato dall'ingente contrazione di questa voce da parte dell'Amministrazione finanziaria (-34 milioni di euro).

Tabella 38: Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2001 e 2002 (in migliaia di euro)

Voci di spesa	2001	2002	Variazioni 2001-2002 (%)
Locazione/leasing grandi sistemi	3.702	4.471	20,8
Locazione/leasing sistemi intermedi	5.608	3.119	-44,4
Locazione/leasing stazioni di lavoro	39.041	37.938	-2,8
Locazione/leasing altro hardware	8.214	3.245	-60,5
Manutenzione grandi sistemi	10.900	11.380	4,4
Manutenzione sistemi intermedi	12.911	13.695	6,1
Manutenzione stazioni di lavoro	48.802	41.560	-14,8
Manutenzione altro hardware	30.506	33.155	8,7
Locazione/leasing software di base e di ambiente	48.887	56.179	14,9
Manutenzione software di base e di ambiente	13.292	14.040	5,6
Hardware e software di base - Locazione/leasing e manutenzione	221.863	218.782	-1,4
Locazione/leasing pacchetti applicativi	13.365	2.107	-84,2
Manutenzione pacchetti applicativi	25.237	29.042	15,1
Manutenzione adeguativa correttiva del software ad hoc	69.763	60.412	-13,4
Software applicativo - Locazione/leasing e manutenzione	108.365	91.561	-15,5
Servizi di gestione reti	20.200	21.171	4,8
Servizi di telecomunicazione	124.098	126.842	2,2
Servizi TLC a valore aggiunto	13.705	30.212	120,5
Reti gestione	158.003	178.225	12,8
Servizi gestione sistemi	289.366	290.576	0,4
Servizi acquisizione dati	48.168	21.101	-56,2
Servizi assistenza utenti	62.610	58.637	-6,4
Servizi elaborazione dati ed accesso BD esterne	5.465	11.101	103,1
Altri servizi	405.609	322.309	-6,0
Altre voci di manutenzione e gestione	94.185	74.164	-21,3
Altre voci di gestione	94.185	74.164	-21,3
Totale spese di gestione	988.025	944.147	-4,4

5.3 Spesa per attività pianificata

L'analisi degli impegni di spesa per attività pianificata evidenzia 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; tra questi ultimi si segnala l'avvio dei progetti: *Dogana telematica* (Amministrazione finanziaria - Agenzia delle dogane), *Centro servizi di supporto SIDDA/SIDNA* (Giustizia - Area penale), *Sportello telematico cooperante* (Aci), *Sviluppo del Portale della Cultura* (Beni culturali) e *Portale tematico cartografico* (Ambiente).

Dall'analisi della spesa, derivante dalla realizzazione dei progetti, emerge che 58 progetti su 202 hanno assorbito circa l'80% degli impegni destinati allo sviluppo dei progetti stessi.

Il 56% degli impegni complessivi sui progetti sono stati sostenuti dal Ministero dell'economia e delle finanze, che complessivamente rappresenta il 34% circa della spesa informatica dell'Amministrazione centrale; la sola Amministrazione finanziaria incide per il 26% circa.

Tabella 39: Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anno 2002

amministrazioni	Progetti	Evoluzione	Gestione	Totale
Amministrazioni Centrali	558.851	318.838	593.068	1.470.757
Enti	62.582	112.410	351.079	526.071
Totale	621.433	431.248	944.147	1.996.828

Nella tabella (presente nel paragrafo 6.7 dell'appendice statistica), relativa ai soli progetti con impegni di spesa superiori a 2,5 milioni di euro, sono evidenziati i progetti che hanno assorbito maggiori risorse economiche. Se si escludono gli interventi legati al potenziamento delle infrastrutture del comparto della difesa e sicurezza del territorio (Ministero della difesa e Arma dei Carabinieri) appare evidente che i principali impegni di spesa, pari al 71% del totale, hanno riguardato il Ministero dell'economia e delle finanze.

5.4 Spesa per modalità di acquisizione

Nel 2002 le Amministrazioni centrali si sono avvalse di diverse modalità di acquisizione dei beni e servizi informatici.

La principale modalità utilizzata è stata la trattativa privata (65% circa dell'intero volume di spesa). La gara rappresenta, invece, il 24% circa del volume di spesa. Le altre modalità, convenzione centrale acquisti e spese in economia, rappresentano il restante 11%.

Entrando nel dettaglio si nota che le Amministrazioni centrali utilizzano prevalentemente la trattativa privata (71% circa) e che questa modalità è fortemente influenzata dall'Amministrazione finanziaria (Dipartimento e Agenzie). Infatti, depurando i dati da quest'ultima amministrazione, la trattativa privata passa dal 71% circa al 55%. Gli Enti equidistribuiscono le loro scelte tra trattativa e gara. In particolare l'Aci e l'Inail hanno utilizzato prevalentemente la trattativa privata, mentre l'Inps e l'Agea hanno utilizzato la gara.

Tabella 40: Contratti per tipologia di negoziazione, anno 2002 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)

Modalità di acquisizione	Amm.ni centrali senza l'Amm. finanziaria	Amm.ni centrali	Enti	Totale
Gara	25,0	16,2	44,8	24,0
Trattativa Privata	55,1	70,8	47,4	64,5
Convenzione centrale acquisti	11,8	7,7	1,7	6,0
Nessun contratto, in economia	8,1	5,3	6,1	5,5
Totale	100	100	100	100

6 TAVOLE STATISTICHE

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 sono 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 0,04 sarà rappresentato da due puntini, mentre il valore 0,05 sarà rappresentato da 0,01;
- la casella vuota () per i fenomeni non rilevati nell'anno.

6.1 Obiettivi di legislatura**6.1.1 Firma digitale, anni 2001 e 2002**

Amministrazione	Numero firme digitali distribuite ai dipendenti	
	2001	2002
Avvocatura	2	34
Consiglio di Stato	-	2
Corte dei conti	15	3
Presidenza del Consiglio	-	72
Sspa	-	-
Affari esteri	-	-
Ambiente	-	-
Attività produttive	50	50
Beni culturali	-	-
Comunicazioni	-	-
Difesa	-	-
Arma dei Carabinieri	-	5.000
Economia e finanze		
- Amministrazione finanziaria	-	150
- Guardia di finanza	20	-
- Monopoli di Stato	-	-
- Tesoro	446	446
Giustizia	-	2.293
Interno	5	-
Infrastrutture	-	-
Istruzione	4	20
Lavoro	-	30
Politiche agricole e forestali	-	-
Corpo forestale dello Stato	-	-
Salute	-	-
ACI	1.901	34
AGEA	-	-
CNR	-	-
CONI	-	-
CRI	-	-
ENAC	-	-
ENAM	-	-
ENEA	-	-
ENIT	-	-
ENPALS	-	-
FOFI	-	-
ICE	-	1
IIMS	-	2
INAIL	-	5
INCA	-	-
INEA	-	-
INPDAI	-	-
INPDAP	-	-
INPS	100	-
IPOST	-	-
IPSEMA	-	-
ISAE	-	-
ISPESL	-	-
ISS	-	-
ISTAT	-	-
UNIRE	-	-
Totale Amministrazioni Centrali	542	8.100
Totale Enti	2.001	42
Totale Amm. centrali ed Enti	2.543	8.142

6.1.2 Numero e-mail, anno 2002 (in migliaia)

Amministrazione	Numero e-mail scambiate all'interno	Numero e-mail scambiate con l'esterno
Avvocatura	169	74
Consiglio di Stato	5	30
Corte dei conti	70	175
Presidenza del Consiglio	4.000
Sspa	140	410
Affari esteri	20.000	956
Ambiente
Attività produttive	500	350
Beni culturali	3.728	9.076
Comunicazioni	99	267
Difesa	50.000	18.100
Arma dei Carabinieri	53	28
Economia e finanze		
- Amministrazione finanziaria	11.294	4.846
- Guardia di finanza	2.000	600
- Monopoli di Stato	1.880	210
- Tesoro	12.000	3.948
Giustizia	942	3.189
Interno	4.620	1.018
Infrastrutture	1	53
Istruzione	669	4.273
Lavoro	1.900	1.550
Politiche agricole e forestali
Corpo forestale dello Stato	1.600	600
Salute	600	355
ACI	4.578	484
AGEA
CNR	1.000	2.600
CONI
CRI	50	60
ENAC	108	59
ENAM
ENEA	500
ENIT	150	130
ENPALS
FOFI
ICE	1.084	3.019
IIMS	8	50
INAIL	4.016	2.656
INCA	..	1
INEA
INPDAI	96
INPDAP	12.400	1.268
INPS	1.800	413
IPOST	430	172
IPSEMA	16	10
ISAE	8	11
ISPESL
ISS	700	2.100
ISTAT	2.000	1.000
UNIRE	5	110
Totale Amministrazioni Centrali	112.269	54.108
Totale Enti	28.354	14.739
Totale Amm. centrali ed Enti	140.623	68.847

6.2 Informazioni di base - Risorse umane**6.2.1 Dipendenti e dipendenti informatizzabili, anni 2001 e 2002**

Amministrazione	Dipendenti		Dipendenti informatizzabili		di cui periferici	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1.284	1.271	1.121	1.094	784	761
Consiglio di Stato	926	968	830	850	580	600
Corte dei conti	3.309	3.529	2.659	2.850	1.150	1.200
Presidenza del Consiglio	2.738	2.254	2.700	2.254	-	-
Sspa	206	197	135	146	80	86
Affari esteri	6.524	5.232	5.500	5.232	3.000	2.653
Ambiente	569	626	529	600	-	-
Attività produttive	1.858	1.846	1.689	1.728	148	148
Beni culturali	22.792	22.277	19.700	19.500	18.000	17.500
Comunicazioni	1.818	1.803	1.700	1.575	1.000	909
Difesa	195.970	202.993	57.080	57.580	45.580	45.580
Arma dei Carabinieri	109.838	110.334	50.532	52.000	48.500	50.000
Economia e finanze						
- Amministrazione finanziaria	65.516	64.689	53.815	55.471	51.458	51.602
- Guardia di finanza	64.705	64.627	27.494	28.413	25.811	26.795
- Monopoli di Stato	1.201	1.201	1.150	919	700	536
- Tesoro	14.070	12.597	13.475	11.377	7.351	6.206
Giustizia	108.086	106.057	73.668	84.845	67.964	81.417
Interno	180.510	167.815	48.700	48.700	36.200	36.200
Infrastrutture	15.372	15.372	14.949	14.949	12.834	12.834
Istruzione	9.966	8.666	8.208	7.430	6.320	6.105
Lavoro	8.758	8.194	7.100	6.670	5.850	5.570
Politiche agricole e forestali	2.480	2.480	1.950	1.950	1.300	1.300
Corpo forestale dello Stato	9.200	8.147	4.300	4.300	3.500	3.500
Salute	2.220	2.465	1.914	2.227	722	849
ACI	3.538	3.576	3.538	3.576	2.868	2.899
AGEA	352	352	300	300	-	-
CNR	700	700	700	700	-	-
CONI	2.695	2.607	1.500	1.500	600	600
CRI	2.127	2.156	500	800	300	400
ENAC	1.116	1.116	1.021	1.116	724	770
ENAM	72	81	70	60	24
ENEA	1.164	980	1.164	980	871	691
ENIT	249	252	190	252	90	140
ENPALS	319	310	295	286	150	146
FOFI	25	21	24	21	-	-
ICE	1.643	1.636	1.636	1.636	1.031	1.031
IIMS	39	39	37	37	-	-
INAIL	12.946	12.968	12.504	12.515	10.795	10.992
INCA	20	20	20	20	14	14
INEA	168	174	167	172	53	55
INPDAI	401	387	382	387	-	-
INPDAP	8.109	8.557	7.300	7.300	5.000	5.500
INPS	33.188	34.478	33.188	34.478	31.166	31.953
IPOST	321	363	321	363	12	37
IPSEMA	221	218	219	214	186	180
ISAE	170	163	166	160	-	-
ISPESL	1.250	1.209	376	432	174	212
ISS	1.455	1.784	1.400	1.784	-	-
ISTAT	2.661	2.710	2.480	2.520	250	210
UNIRE	229	220	219	212	5	5
Totale Amministrazioni Centrali	829.916	815.640	400.898	412.660	338.832	352.351
Totale Enti	75.178	77.077	69.717	71.821	54.313	55.835
Totale Amm. centrali ed Enti	905.094	892.717	470.615	484.481	393.145	408.186

6.3 Informazioni di base - Stato dei sistemi

6.3.1 Postazioni di lavoro, anni 2001 e 2002

Amministrazioni	Postazioni di lavoro		di cui periferiche	
	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1.203	1.248	784	847
Consiglio di Stato	1.088	1.347	823	1.062
Corte dei conti	3.265	3.490	1.335	1.335
Presidenza del Consiglio	2.337	2.866	67	-
Sspa	392	464	296	337
Affari esteri	7.750	7.780	4.550	4.550
Ambiente	1.050	1.200	-	-
Attività produttive	1.612	1.672	42	43
Beni culturali	10.175	11.107	8.334	9.070
Comunicazioni	1.634	1.791	1.003	1.054
Difesa	49.410	55.856	38.415	43.892
Arma dei Carabinieri	47.598	56.300	44.761	54.600
Economia e finanze				
- Amministrazione finanziaria	53.549	61.766	49.723	57.263
- Guardia di finanza	12.158	13.688	8.498	9.605
- Monopoli di Stato	931	839	570	396
- Tesoro	10.087	11.377	5.580	6.206
Giustizia	57.020	68.729	50.860	60.198
Interno	39.116	43.478	28.418	32.169
Infrastrutture	6.602	11.732	4.652	7.697
Istruzione	28.006	29.018	26.523	27.024
Lavoro	5.302	6.936	4.000	5.609
Politiche agricole e forestali	1.970	2.714	1.230	1.769
Corpo forestale dello Stato	2.650	3.350	2.140	2.650
Salute	3.205	3.981	1.720	2.220
ACI	6.898	5.397	5.037	3.287
AGEA	823	1.324	-	-
CNR	680	750	-	-
CONI	1.271	1.234	404	360
CRI	855	1.020	500	600
ENAC	605	890	100	-
ENAM	68	80	-	-
ENEA	1.500	1.780	1.150	1.400
ENIT	215	237	85	85
ENPALS	394	396	170	100
FOFI	25	25	-	-
ICE	1.648	1.625	881	859
IIMS	54	54	-	-
INAIL	15.450	15.903	12.800	13.359
INCA	31	32	20	21
INEA	245	280	80	100
INPDAI	486	486	-	-
INPDAP	7.059	8.056	4.842	5.835
INPS	36.550	41.783	33.850	38.693
IPOST	325	420	15	37
IPSEMA	219	235	175	180
ISAE	171	166	-	-
ISPESL	522	658	204	264
ISS	2.320	2.420	-	-
ISTAT	3.137	3.673	336	370
UNIRE	300	334	34	68
Totale Amministrazioni Centrali	348.110	402.729	284.324	329.596
Totale Enti	81.851	89.258	60.683	65.618
Totale Amm. centrali ed Enti	429.961	491.987	345.007	395.214

XIV LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI — DOCUMENTI

6.3.2 Personal computer in uso ai dipendenti, anni 2001 e 2002

Amministrazioni	Personal computer desktop		di cui periferici		Personal computer portatili	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Avvocatura	1.005	1.036	642	700	198	211
Consiglio di Stato	1.043	1.282	793	1.032	45	65
Corte dei conti	2.800	2.985	1.135	1.135	465	505
Presidenza del Consiglio	2.312	2.700	63	-	-	150
Sspa	135	146	80	86	36	46
Affari esteri	7.500	7.500	4.500	4.500	250	280
Ambiente	500	600	-	-	50	100
Attività produttive	1.573	1.587	42	42	34	85
Beni culturali	9.418	10.300	7.794	8.500	180	230
Comunicazioni	1.447	1.535	841	851	186	207
Difesa	46.890	52.633	36.845	41.782	902	2.400
Arma dei Carabinieri	44.329	51.200	42.429	50.000	3.242	5.100
Economia e finanze						
- Amministrazione finanziaria	49.813	57.401	46.220	53.125	2.646	3.646
- Guardia di finanza	10.867	11.831	7.400	8.070	1.291	1.857
- Monopoli di Stato	911	778	570	372	-	61
- Tesoro	9.676	10.917	5.580	6.206	129	144
Giustizia	44.500	51.691	41.000	46.320	10.420	14.938
Interno	37.342	41.414	27.228	30.700	909	1.269
Infrastrutture	6.322	10.470	4.600	7.025	252	686
Istruzione	5.993	6.981	4.572	5.095	62	126
Lavoro	4.303	4.720	3.101	3.516	600	2.216
Politiche agricole e forestali	1.910	2.662	1.207	1.745	57	52
Corpo forestale dello Stato	2.450	3.150	2.000	2.510	200	200
Salute	1.732	2.039	375	527	19	144
ACI	3.758	3.886	3.158	3.238	100	110
AGEA	311	312	-	-	-	-
CNR	600	650	-	-	40	60
CONI	1.116	1.176	300	360	26	33
CRI	855	1.000	500	600	-	20
ENAC	560	800	100	-	45	90
ENAM	26	45	-	-	-	-
ENEA	1.300	1.500	1.000	1.200	200	280
ENIT	215	235	85	85	-	2
ENPALS	294	302	140	100	30	24
FOFI	25	25	-	-	-	-
ICE	1.616	1.591	877	853	31	32
IIMS	49	49	-	-	5	5
INAIL	14.150	14.501	11.950	12.442	1.250	1.402
INCA	28	29	19	20	3	3
INEA	210	220	70	80	25	50
INPDAI	449	453	-	-	37	33
INPDAP	6.949	7.896	4.812	5.797	110	160
INPS	31.010	35.450	28.550	32.800	2.000	2.793
IPOST	315	367	15	37	-	53
IPSEMA	189	196	155	160	14	28
ISAE	166	160	-	-	5	6
ISPESL	481	568	185	241	41	88
ISS	2.000	2.000	-	-	300	400
ISTAT	2.987	3.453	311	343	150	220
UNIRE	265	299	5	5	6	6
Totale Amministrazioni Centrali	294.771	337.558	239.017	273.839	22.173	34.718
Totale Enti	69.924	77.163	52.232	58.361	4.418	5.898
Totale Amm. centrali ed Enti	364.695	414.721	291.249	332.200	26.591	40.616