

ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. C
n. 5

RELAZIONE

SULLO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

(ANNO 2003)

(articolo 9, comma 4, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39)

PREDISPOSTA DAL CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Presentata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie

(STANCA)

Trasmessa alla Presidenza il 27 luglio 2004

PAGINA BIANCA



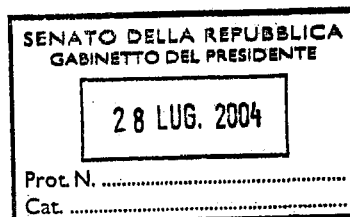
Presidenza del Consiglio dei Ministri

IL MINISTRO
PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE

SPM INNOVAZIONE/1691/04/

Lucio Stanca

Roma, 27 LUG. 2004



trasmetto, ai sensi dell'art. 9, comma 4, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, la relazione sullo stato dell'informatizzazione nelle amministrazioni pubbliche per l'anno 2003, inoltratami dal Presidente del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione lo scorso 19 luglio.

Avrò cura di inviare, non appena conclusa la definizione, l'ulteriore relazione sull'attività svolta dal Centro nell'anno precedente, che darà conto, tra l'altro, delle modifiche organizzative e normative intervenute (in primo luogo derivanti dall'accorpamento dell'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione e del Centro Tecnico per la Rete unitaria).

Il documento che ora trasmetto fornisce, tra l'altro, lo stato di avanzamento della fornitura in rete dei servizi, da parte delle amministrazioni statali, nonché dell'accesso ai servizi stessi da parte dei cittadini e delle imprese utenti. Ciò, prendendo a riferimento gli obiettivi per la Legislatura in corso, definiti nel 2002.

Dall'esame del documento si avrà modo, pertanto, di verificare l'effettivo incremento sia dei servizi erogati in rete che della loro fruizione, malgrado la scarsità di risorse finanziarie. Sono convinto che, quanto più cresce il livello di informatizzazione, tanto più si evidenzia la necessità di rafforzare le azioni avviate, sia sul lato della domanda di servizi che sul lato dell'offerta, per far sì che la modernizzazione delle pubbliche amministrazioni raggiunga tutti i livelli istituzionali ed eviti fenomeni di esclusione nei confronti dei soggetti meno abilitati ad utilizzare i vantaggi provenienti dalle tecnologie digitali.

In conclusione, la prego di considerarmi disponibile a riferire al Parlamento sullo stato della modernizzazione della Pubblica Amministrazione e sugli effetti che sta inducendo sulla competitività del Sistema-Paese.

Con i miei migliori saluti.

Marcello Pera

Lucio Stanca
Lucio Stanca

Sen. Marcello Pera
Presidente del Senato
della Repubblica
Palazzo Madama
Roma

AK

PAGINA BIANCA

INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | PREMESSA | 1 |
| 1.1 | Contesto di riferimento | 1 |
| 1.2 | La costituzione del CNIPA | 2 |
| 1.3 | Le azioni di sostegno all'innovazione | 2 |
| 1.4 | I principali fenomeni del 2003 | 5 |
| 1.4.1 | Quadro di sintesi | 5 |
| 1.4.2 | Quadro di dettaglio | 6 |
| 1.5 | Guida alla lettura | 13 |
| 2 | OBIETTIVI DI LEGISLATURA | 14 |
| 2.1 | Servizi online prioritari | 14 |
| 2.2 | Carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi. | 19 |
| 2.3 | Firma digitale | 21 |
| 2.4 | E-procurement | 22 |
| 2.5 | E-mail interne | 25 |
| 2.6 | Impegno e mandato informatico | 26 |
| 2.7 | Alfabetizzazione informatica | 28 |
| 2.8 | E-learning | 29 |
| 2.9 | Trasparenza | 31 |
| 2.10 | Customer satisfaction | 32 |
| 3 | STATO DEI SERVIZI | 34 |
| 3.1 | Servizi per i cittadini e le imprese | 34 |
| 3.1.1 | Modalità di accesso ai servizi | 34 |
| 3.1.2 | Servizi per area tematica | 41 |
| 3.2 | Servizi trasversali | 57 |
| 3.2.1 | Intranet | 57 |
| 3.2.2 | Posta elettronica | 58 |
| 3.2.3 | Protocollo informatico | 58 |
| 3.3 | Servizi di funzionamento o di autoamministrazione | 61 |
| 4 | STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE | 64 |
| 4.1 | Infrastruttura di base | 64 |
| 4.2 | Connettività e accesso ad internet | 66 |
| 4.2.1 | Lo stato della Rete unitaria | 68 |
| 4.2.2 | Lo stato del sistema pubblico di connettività e cooperazione | 70 |
| 4.3 | Patrimonio applicativo | 71 |
| 4.3.1 | Dimensione | 71 |
| 4.3.2 | Open source | 72 |
| 4.3.3 | EXTensible Markup Language (XML) | 73 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.4 | Patrimonio informativo | 74 |
| 4.4.1 | Basi dati | 74 |
| 4.4.2 | Datawarehouse e Decision Support System | 76 |
| 4.4.3 | Qualità dei dati | 77 |
| 4.5 | Sicurezza dei sistemi | 77 |
| 4.5.1 | Procedure di accesso ai servizi online. | 79 |
| 5 | ORGANIZZAZIONE E PROCESSI PER L'ICT | 81 |
| 5.1 | Collocazione organizzativa | 81 |
| 5.2 | Dimensioni, attività e capacità di governo | 81 |
| 5.3 | Formazione | 83 |
| 5.4 | Rapporti con gli utenti interni | 84 |
| 6 | SPESA PER L'INFORMATICA | 86 |
| 6.1 | Volumi di spesa | 86 |
| 6.2 | Spesa per tipologia di risorsa acquisita | 87 |
| 6.3 | Spesa per attività pianificata | 92 |
| 6.4 | Spesa per modalità di acquisizione | 94 |
| 7 | TAVOLE STATISTICHE | 95 |
| 7.1 | Obiettivi di legislatura | 96 |
| 7.1.1 | Dispositivi di firma digitale, anni 2002 e 2003 (dato cumulato) | 96 |
| 7.1.2 | Numero e-mail, anno 2003 (in migliaia) | 97 |
| 7.1.3 | Uffici che erogano servizi con rilevazione della customer satisfaction | 98 |
| 7.1.4 | Protocollo informatico | 99 |
| 7.2 | Informazioni di base - Risorse umane | 100 |
| 7.2.1 | Dipendenti e dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003 | 100 |
| 7.3 | Informazioni di base - Stato dei sistemi | 101 |
| 7.3.1 | Postazioni di lavoro, anni 2002 e 2003 | 101 |
| 7.3.2 | Personal computer in uso a i dipendenti, anni 2002 e 2003 | 102 |
| 7.3.3 | Internet e posta elettronica, anni 2002 e 2003 | 103 |
| 7.3.4 | Connettività posti di lavoro, anni 2002 e 2003 | 104 |
| 7.3.5 | Connettività sedi, anni 2002 e 2003 | 105 |
| 7.3.6 | Mainframe, anni 2002 e 2003 | 106 |
| 7.3.7 | Dipartimentali, anni 2002 e 2003 | 107 |
| 7.3.8 | Servizi di back-office – copertura servizi intranet, anni 2002 e 2003 | 108 |
| 7.3.9 | Patrimonio applicativo in punti funzione (FP), anni 2002 e 2003 | 109 |
| 7.3.10 | Patrimonio applicativo in Kloc, anni 2002 e 2003 | 110 |
| 7.3.11 | Patrimonio informativo (basi dati), anni 2002 e 2003 | 111 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 7.3.12 | Datawarehouse e sistemi di DSS, anni 2002 e 2003 | 112 |
| 7.4 | Informazioni di base - Organizzazione e processi per l'ICT | 113 |
| 7.4.1 | Addetti ICT e addetti ICT disponibili, anni 2002 e 2003 | 113 |
| 7.4.2 | Addetti ICT disponibili (anni persona) e impegno, anno 2003 | 114 |
| 7.4.3 | Formazione, anni 2002 e 2003 | 115 |
| 7.4.4 | Rapporti con l'esterno - Siti web, anno 2003 | 116 |
| 7.4.5 | Sicurezza | 117 |
| 7.5 | Informazioni di base - Spesa informatica | 118 |
| 7.5.1 | Volumi di spesa, anni 2002 e 2003 | 118 |
| 7.5.2 | Modalità di acquisizione, anno 2003 | 119 |
| 7.5.3 | Ripartizione per attività della spesa, anni 2002 e 2003 | 120 |
| 7.5.4 | Note ai dati | 121 |
| 7.6 | Indicatori | 122 |
| 7.6.1 | Postazioni di lavoro per dipendente informatizzabile, 2002 e 2003 | 122 |
| 7.6.2 | Incidenza dei PC portatili, anni 2002 e 2003 (in percentuale) | 123 |
| 7.6.3 | Connettività delle sedi, anni 2002 e 2003 (in percentuale) | 124 |
| 7.6.4 | Connettività interna delle postazioni di lavoro, anni 2002 e 2003 (in percentuale) | 125 |
| 7.6.5 | PdL con accesso ad internet, anni 2002 e 2003 (in percentuale) | 126 |
| 7.6.6 | Messaggi di posta scambiati, anni 2002 e 2003 | 127 |
| 7.6.7 | Spesa informatica, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro) | 128 |
| 7.6.8 | Confronto della spesa esterna annua, anni 2002 e 2003 (in percentuale) | 129 |
| 7.6.9 | Indicatori tecnologici, anni 2002 e 2003 | 130 |
| 7.6.10 | Addetti ICT, anni 2001 e 2002 (in percentuale) | 131 |
| 7.6.11 | Formazione | 132 |
| 7.6.12 | Organizzazione ICT | 133 |
| 7.7 | Servizi on line – Obiettivo 1 di legislatura (confronto 2002-2003) | 134 |
| 7.8 | Servizi on line – Obiettivi specifici delle amministrazioni (confronto 2002-2003) | 142 |
| 8 | Nota metodologica e glossario | 158 |
| 8.1 | Nota metodologica | 158 |
| 8.1.1 | Dominio osservato | 158 |
| 8.1.2 | Rilevazione dei dati e delle informazioni | 158 |
| 8.1.3 | Modalità di redazione della relazione | 158 |
| 8.1.4 | Presentazione dei dati e dei risultati delle analisi | 159 |
| 8.1.5 | Fonti informative | 162 |
| 8.2 | Abbreviazioni identificative delle amministrazioni | 163 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 8.2.1 | Espressioni utilizzate nelle tabelle _____ | 164 |
| 8.2.2 | Altri termini ricorrenti _____ | 167 |

INDICE DELLE FIGURE

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1: | Certificati rilasciati dal CNIPA, a tutto il 2003 | 22 |
| Figura 2: | Servizi online per area tematica (in percentuale), anno 2003 | 37 |
| Figura 3: | Utilizzo dei diversi canali di interazione nell'ambito dei servizi multicanale (in percentuale), anno 2003 | 37 |
| Figura 4: | Diffusione del software open source nella PAC, anni 2002 e 2003 | 72 |
| Figura 5: | Diffusione delle diverse procedure di accesso ai servizi online (in percentuale), anno 2003 | 80 |
| Figura 6: | Stima delle risorse esterne per attività, anni 2002 e 2003 (distribuzione percentuale) | 83 |
| Figura 7: | Variazione della spesa esterna per l'informatica, dal 1995 al 2003 (in percentuale) | 86 |

INDICE DELLE TABELLE

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabella 1 | Stato dei servizi prioritari per i cittadini, anno 2002- 2003 | 16 |
| Tabella 2: | Stato dei servizi prioritari per le imprese, anno 2002- 2003 | 18 |
| Tabella 3: | Principali grandezze gestite dal programma di razionalizzazione della spesa suddivise per comparto, anno 2003 (in milioni di euro) | 23 |
| Tabella 4: | Transato non cumulato per comparto e per categoria merceologica relativa all'ICT: anno 2003 (in percentuale) | 23 |
| Tabella 5: | Risparmi per categoria merceologica relativa all'ICT: anno 2003 (in percentuale sul costo unitario) | 23 |
| Tabella 6: | Il marketplace al 31/12/2003 | 24 |
| Tabella 7: | le gare telematiche a fine 2003 | 24 |
| Tabella 8: | Stato di attuazione del SICOGE a marzo 2004 | 27 |
| Tabella 9: | ore fruite di formazione dai dipendenti pubblici, anno 2003 | 30 |
| Tabella 10: | la customer satisfaction negli uffici e nei servizi online, anno 2003 | 32 |
| Tabella 11: | Per area tematica, il numero dei servizi erogati e numero di quelli che richiedono la presenza di un intermediario, anno 2003 | 36 |
| Tabella 12: | Siti gestiti, numero richieste e numero visite, anno 2003 | 38 |
| Tabella 13: | Contact center, anno 2003 | 41 |
| Tabella 14: | Servizi disponibili sulle intranet, anni 2002 - 2003 | 58 |
| Tabella 15: | Caselle di posta e messaggi scambiati, anni 2002 e 2003 | 58 |

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

| | |
|---|----|
| Tabella 16: Numero AOO e numero di documenti protocollati, anno 2003 | 59 |
| Tabella 17: Amministrazioni e partecipanti al corso di formazione CNIPA sul protocollo | 61 |
| Tabella 18: Stato dei servizi per l'autoamministrazione, anno 2003 | 62 |
| Tabella 19: Postazioni di lavoro - indicatori di copertura rispetto ai dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003 | 64 |
| Tabella 20: Personal computer portatili – Numero, incidenza e copertura, anni 2002 e 2003 | 65 |
| Tabella 21: Infrastruttura di base, anno 2003 e variazioni 2002 | 66 |
| Tabella 22: Indicatori di connettività, anni 2002 e 2003 (in percentuale) | 67 |
| Tabella 23: Indicatori di connettività wireless, anno 2003 (in percentuale) | 67 |
| Tabella 24: Indicatore di connettività ad internet, anni 2002 e 2003 (in percentuale) | 67 |
| Tabella 25: Indicatore di connettività ad internet - graduatoria delle prime dieci amministrazioni - anno 2003 | 68 |
| Tabella 26: Indicatore di connettività ad internet in banda larga, anno 2003 (in percentuale) | 68 |
| Tabella 27: Ampiezza di banda disponibile e utilizzata, anni 1999-2003 | 69 |
| Tabella 28: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio, anni 2002 e 2003 | 71 |
| Tabella 29: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio stimato in FP equivalenti, anni 2002 e 2003 | 72 |
| Tabella 30: Soluzioni open source per tipologia, anni 2002-2003 | 72 |
| Tabella 31: Amministrazioni e applicazioni che utilizzano la tecnologia XML, anno 2003 | 73 |
| Tabella 32: Basi dati, anni 2002 e 2003 | 74 |
| Tabella 33: Dimensione basi dati per dipendente informatizzabile, anni 2002 e 2003 (dati riferiti a Gigabyte) | 74 |
| Tabella 34: Principali basi dati territoriali accessibili dall'esterno, anno 2003 | 75 |
| Tabella 35: Basi dati per materia, anni 2002 e 2003 (distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in gigabyte) | 75 |
| Tabella 36: Stato delle procedure di sicurezza, anno 2003 | 78 |
| Tabella 37: Procedure e strumenti per i dati personali e sensibili tra le amministrazioni, anno 2003 | 79 |
| Tabella 38: Procedure di accesso ai servizi online per amministrazione, anno 2003 | 80 |
| Tabella 39: Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2002 e 2003 | 81 |
| Tabella 40: Addetti ICT, anni persona e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2003 | 81 |
| Tabella 41: Attività degli addetti ICT, anno 2003 (distribuzione percentuale) | 82 |
| Tabella 42: Livello delle procedure a supporto delle attività, anno 2003 | 83 |
| Tabella 43: Impegno degli addetti ICT in formazione, anni 2002 e 2003 | 84 |
| Tabella 44: Procedure di rapporto con gli utenti, anni 2002 e 2003 | 84 |

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

| | |
|---|----|
| Tabella 45: La formazione degli utenti, anni 2002 e 2003 | 85 |
| Tabella 46: Spesa esterna per l'informatica, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro) | 87 |
| Tabella 47: Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro) | 87 |
| Tabella 48: Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro) | 89 |
| Tabella 49: Spesa informatica complessiva per risorsa, anni 2002 e 2003 (distribuzione percentuale) | 89 |
| Tabella 50: Dettaglio della spesa informatica di investimento e sviluppo, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro) | 90 |
| Tabella 51: Dettaglio della spesa informatica di gestione, anni 2002 e 2003 (in migliaia di euro) | 90 |
| Tabella 52: Spesa informatica complessiva per dipendente, anni 1995, 2002 e 2003 (in migliaia di euro) | 91 |
| Tabella 53: Spesa informatica complessiva per PdL, anni 1995, 2002 e 2003 (in migliaia di euro) | 91 |
| Tabella 54: Confronto tra mercato IT e spesa PA centrale in Italia, anni 2002 e 2003 (in milioni di euro) | 91 |
| Tabella 55: Composizione della spesa informatica esterna anno 2003 (sviluppo e gestione) e variazione del valore assoluto rispetto al 2002 (in percentuale) | 92 |
| Tabella 56: Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anno 2003 | 92 |
| Tabella 57: Progetti con impegno di spesa superiore a 4 milioni di euro nel 2003 | 93 |
| Tabella 58: Progetti con impegno di spesa tra 2 e 4 milioni di euro | 93 |
| Tabella 59: Contratti per tipologia di negoziazione: anni 2002, 2003 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico) | 94 |
| Tabella 60: Contratti per tipologia di negoziazione senza convenzioni anni 2002, 2003 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico) | 94 |