

Doc.      **CCXXI**  
n.            **1**

## RELAZIONE

SULLO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE  
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

**(Anno 2008)**

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

*PREDISPOSTA DAL CENTRO NAZIONALE PER L'INFORMATICA  
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (CNIPA)*

***Presentata dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione***

***(BRUNETTA)***

**Volume I**  
**LO STATO DELL'INFORMATIZZAZIONE**  
**NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

Comunicata alla Presidenza il 13 novembre 2009

PAGINA BIANCA



*Centro nazionale per l'informatica nella Pubblica  
Amministrazione*

**Relazione annuale sullo stato dell'ICT nella  
Pubblica Amministrazione Centrale  
2008**

PAGINA BIANCA

Il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) è un organismo tecnico di natura pubblica, che opera presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione delle politiche del Ministro per le riforme e le innovazioni nella PA.

Il CNIPA ha la missione di orientare l'impiego delle ICT (Information and Communication Technology) nella Pubblica Amministrazione per il conseguimento di obiettivi di efficienza, di trasparenza e di miglioramento nella erogazione dei servizi a cittadini e imprese. Le competenze disponibili in CNIPA relative alle ICT e al loro impiego per la reingegnerizzazione dei processi della PA si esprimono attraverso le seguenti attività:

- consulenza e proposta relativamente a strategie e azioni puntuali rivolte ai decisori politici, alle pubbliche amministrazioni e agli operatori del settore;
- redazione di normative tecniche e di linee guida a valenza tecnica, a proprio nome e a supporto di atti amministrativi da parte di altre amministrazioni;
- valutazione - ex ante (di coerenza con le strategie nazionali di innovazione del Governo), in itinere (durante l'attuazione dei progetti programmati), ed ex post (sui risultati raggiunti) - delle attività ICT della Pubblica Amministrazione centrale, sia a livello strategico, sui Piani pluriennali di sviluppo dei sistemi informativi, sia a livello di singoli interventi, che per legge sono sottoposti a parere di congruità tecnica ed economica da parte del CNIPA (parere obbligatorio, ma non vincolante);
- l'identificazione, la messa a punto ed il governo di interventi di innovazione (programmi, progetti, assistenza tecnica) caratterizzati da una forte committenza istituzionale e da una definizione di obiettivi di innovazione da conseguire nelle Amministrazioni centrali, regionali e locali.

L'operatività del CNIPA negli ambiti sopra citati si esprime attraverso l'assunzione di responsabilità della gestione diretta di progetti di rilevante impatto, con particolare riferimento a quelli per la diffusione dell'e-Government, lo sviluppo delle grandi infrastrutture di rete, l'interoperabilità delle Pubbliche Amministrazioni, interventi che coinvolgono più livelli di governo (centrale, regionale, locale).

Il CNIPA opera sulla base di una propria autonoma programmazione che prevede attività e obiettivi, e su incarico di altre Amministrazioni, attraverso apposite convenzioni, con la finalità di rafforzare e qualificare il ruolo della domanda pubblica di innovazione nei confronti del mercato ed il ruolo delle PA nel governo dei processi di innovazione.

Lo staff del CNIPA si avvaleva al 31 dicembre 2008 di 158 dipendenti (al 30 giugno 2009 ridotti a 148), ai quali si aggiungono circa 75 collaboratori impiegati per la realizzazione dei progetti. Si tratta di personale di elevata qualificazione professionale e di consolidata esperienza che costituisce un importante patrimonio da valorizzare per il Paese.

PAGINA BIANCA

**Relazione annuale sullo stato dell'ICT nella Pubblica  
Amministrazione Centrale  
2008**

PAGINA BIANCA



La responsabilità della redazione della presente Relazione è dell'Area Pianificazione strategica del CNIPA, che si è avvalsa della collaborazione dell'Area progettuale Amministrazioni Centrali.

L'elaborazione dei dati forniti dalle P.A. e la redazione dei testi sono state curate da Giovambattista Nota che ha coordinato i contributi di Daniela Facchini e di Giampaolo La Bruna.

Nicola Melideo, responsabile dell'Area Pianificazione strategica, ha curato l'impostazione generale della Relazione e la revisione degli elaborati.

Il Collegio del CNIPA, costituito dal Presidente prof. Fabio Pistella e dai Componenti ing. Claudio Manganelli, d.ssa Floretta Rolleri e prof. Sergio Zoppi ha approvato la Relazione nell'adunanza del 16 luglio 2009

PAGINA BIANCA

## INDICE

---

1. Introduzione .....	<i>Pag.</i>	13
2. Sintesi delle evidenze .....	»	16
2.1. Quadro complessivo dell'impiego delle ICT .....	»	16
2.1.1. Servizi e bacini di utenza .....	»	16
2.1.2. Attività per il funzionamento .....	»	18
2.1.3. Infrastrutture tecnologiche .....	»	19
2.2. L'organizzazione ICT e l'utenza interna .....	»	20
2.2.1. Capitale umano .....	»	20
2.2.2. Risorse finanziarie .....	»	21
2.3. Criticità rilevate nella PAC .....	»	24
2.4. Le ICT nelle Regioni ed enti locali: evidenze e criticità ..	»	25
3. Quadro complessivo dell'impiego delle ICT .....	»	28
3.1. Servizi e bacini di utenza .....	»	28
3.1.1. Basi informative .....	»	29
3.1.2. Siti web delle PA .....	»	34
3.1.3. Portali trasversali .....	»	35
3.1.4. Servizi on-line e multicanalità .....	»	37
3.1.5. Customer relationship management .....	»	40
3.2. Attività per il funzionamento della PA .....	»	44
3.2.1. Servizi di supporto al funzionamento .....	»	45
3.2.2. Altri servizi a supporto del funzionamento .....	»	46
3.3. Infrastrutture tecnologiche .....	»	53
3.3.1. Connettività in rete e Sistema Pubblico di con-		
nettività .....	»	54
3.3.2. Infrastruttura di base ICT .....	»	61
3.3.3. Patrimonio applicativo .....	»	63
3.3.4. Sicurezza ICT .....	»	67
3.3.5. Nuove tecnologie .....	»	79
4. Le risorse di personale per l'ICT nella PAC .....	»	87
4.1. Capitale umano .....	»	87
4.1.1. Personale ICT nella PAC: organizzazione e im-		
piego .....	»	87
4.2. Risorse finanziarie .....	»	95
4.2.1. Spesa ICT .....	»	95
5. Regioni ed Enti locali: spesa e infrastrutture ICT .....	»	107
5.1. La spesa cumulata della PA territoriale .....	»	107
5.2. La spesa ICT nelle Regioni .....	»	109

5.2.1. Altri caratteri della spesa ICT nelle Regioni .....	<i>Pag.</i>	112
5.2.2. Società in house .....	»	114
5.2.3. Interoperabilità tra sistemi regionali: il progetto ICAR .....	»	115
5.2.4. Quadro di riferimento per il governo dell'ICT nelle Regioni .....	»	116
5.3. Province .....	»	121
5.3.1. Caratteri della spesa ICT nelle Province .....	»	123
5.3.2. Cooperazione con i piccoli Comuni .....	»	124
5.4. Comuni e ICT .....	»	125
5.4.1. Offerta dei servizi on-line dei Comuni .....	»	128
5.4.2. Grandi Comuni .....	»	130
5.4.3. Comuni di media dimensione .....	»	131
5.4.4. Comuni di piccola e medio-piccola dimensione ..	»	133
5.5. Iniziativa del CNIPA per i piccoli Comuni: i CST/ALI .	»	134
6. Elementi di confronto con l'Europa .....	»	138
6.1. Indicatori e-Gov Eurostat e posizionamento dell'Italia .	»	138
6.2. Benchmarking UE sull'e-Gov per i servizi on line .....	»	140
7. Allegati e appendice statistica .....	»	142
7.1. Allegati .....	»	142
7.1.1. Indagine parlamentare sulle ICT nella PA .....	»	142
7.1.2. Servizi on line (confronto 2007-2008) .....	»	149
7.2. Appendice statistica .....	»	187
7.2.1. Appendice al paragrafo 3.1 .....	»	188
7.2.2. Appendice al paragrafo 3.2 .....	»	194
7.2.3. Appendice al paragrafo 3.3 .....	»	201
7.2.4. Appendice al paragrafo 4.1 .....	»	220
7.2.5. Appendice al paragrafo 4.2 .....	»	230
8. Nota metodologica e glossario .....	»	235
8.1. Nota metodologica .....	»	235
8.1.1. Dominio osservato .....	»	235
8.1.2. Modalità di redazione della relazione .....	»	236
8.1.3. Confrontabilità dei dati nel tempo .....	»	236
8.1.4. Dati di spesa .....	»	236
8.1.5. Modalità di determinazione degli indicatori .....	»	237
8.1.6. Abbreviazioni identificative delle amministra- zioni .....	»	240
8.2. Glossario .....	»	241
8.2.1. Espressioni utilizzate nelle tabelle .....	»	241
8.2.2. Altri termini ricorrenti .....	»	248

## 1 Introduzione

Il CNIPA è tenuto a preparare annualmente “una relazione, per il Presidente del Consiglio dei Ministri o per il Ministro delegato, che dia conto dell’attività svolta nell’anno precedente e dello stato dell’informatizzazione nelle amministrazioni, con particolare riferimento al livello di utilizzazione effettiva delle tecnologie e ai relativi costi e benefici”.

Tale obbligo deriva direttamente dall’art. 9 del d.Lgs 39 del 1993, che disciplina le funzioni del CNIPA.

La relazione, inserita in un ciclo che prevede una prima fase di **programmazione** delle amministrazioni (le quali inviano annualmente le loro programmazioni triennale ICT al CNIPA che le riassume nel documento Piano Triennale per l’ICT nella P.A.C.) ed una fase di **rendicontazione**, è prodotta a partire da informazioni rese disponibili dalle amministrazioni attraverso una apposita rilevazione nonché attraverso un continuo dialogo del CNIPA con i dirigenti dei sistemi informativi delle PA centrali.

Per il 2008, per la prima volta, il CNIPA ha provveduto ad integrare i dati raccolti con interviste di approfondimento con alcune amministrazioni particolarmente rilevanti per i volumi di spesa realizzati annualmente.

La Relazione 2008 riprende lo stile di analisi introdotto con la relazione per il 2007: si mantiene il centro dell’attenzione sui servizi erogati dalle amministrazioni a beneficio degli utenti (cittadini e imprese), sull’uso che le amministrazioni fanno delle tecnologie ICT per il raggiungimento degli obiettivi di e-government e sul livello di “soddisfazione” del servizio reso da parte degli utenti della PA. Il tutto in piena coerenza con la strategia di Lisbona che focalizza l’attenzione sulla centralità dei destinatari dei servizi pubblici, e con le politiche del Ministro della Pubblica amministrazione e dell’innovazione tecnologica, orientate a moltiplicare i punti di accesso ai servizi della Pubblica amministrazione attraverso il progetto “Reti amiche”, a supportare i cittadini aventi difficoltà a familiarizzarsi con l’uso diretto di internet, ad individuare sistemi efficaci di misurazione dell’efficacia del servizio pubblico e della customer satisfaction.

La Relazione, che affronta anche il tema della misura, con opportuni indicatori di natura tecnica e organizzativa, dello stato dei sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni e la loro dotazione informatica, è stata predisposta sulla base delle informazioni trasmesse da 50 pubbliche amministrazioni, di cui 28 amministrazioni centrali dello Stato e 22 enti pubblici non economici.

Il documento, dopo una prima parte riassuntiva in cui si commentano in breve le evidenze della relazione (cap. 1 e 2), riporta le analisi dei dati in due macro capitoli uno riguardante il modo in cui PAC utilizzano le tecnologie ICT (cap.3) e l’altro riguardante l’impiego complessivo delle risorse umane e finanziarie per la gestione e conduzione di tali tecnologie (cap.4).

Quanto all’impiego delle ICT, il macro capitolo 3 espone le principali risultanze emerse dalle analisi dei servizi erogati dalla PA, delle attività di funzionamento e delle infrastrutture tecnologiche utilizzate.

Come anticipato, una particolare attenzione è stata dedicata all’analisi dei servizi della PA con la raccolta di dati sui servizi on line, sui siti web istituzionali e sui

portali, sulle modalità di accesso e alla adozione di tecniche di misurazione della soddisfazione dell'utenza per i servizi resi dalla PA: la customer satisfaction.

In merito al Funzionamento della "macchina amministrativa", si è data una misura dello stato dell'arte sia rispetto all'utilizzo dei sistemi a supporto del funzionamento (gestione del personale, paghe contributi, controllo di gestione....) che relativamente alla dematerializzazione e all'uso del protocollo informatico.

Quanto alle infrastrutture tecnologiche, si è misurato con appositi indicatori, il patrimonio applicativo e l'infrastruttura di base delle PAC, l'adozione di tecniche per la sicurezza informatica, lo stato dell'arte per quanto riguarda la connettività e la cooperazione applicativa.

Quanto all'impiego complessivo delle risorse umane e finanziarie utilizzate dalla PAC per la gestione e conduzione di tutti i processi informatici nelle amministrazioni, nel capitolo 4 si è voluto analizzare:

- il capitale umano, inteso come le risorse specialistiche utilizzate dalle amministrazioni con riferimento all'ICT;
- le risorse finanziarie e quindi la spesa sostenuta dalle amministrazioni per l'ICT nel 2008.

I capitoli 5, 6 presentano una vista della ICT rispettivamente nella pubbliche amministrazioni locali e globalmente a livello europeo. Si tratta di analisi di contesto effettuate con dati di fonti diverse: nel capitolo 5 si utilizzeranno dati derivanti da ricerche CNIPA-CISIS e CRC, dati Ancitel e dati ISTAT mentre per il capitolo 6 si farà riferimento a dati EUROSTAT e a dati tratti da una ricerca effettuata da Capgemini per la Commissione Europea

Nel capitolo 5 l'attenzione sarà focalizzata alla valutazione della spesa ICT confrontando i livelli e la tipologia di spesa sostenuta nelle Regioni, Province e Comuni, questi ultimi suddivisi in tre gruppi secondo la numerosità della popolazione residente.

Nel capitolo 6 si cercheranno elementi di confronto con l'Europa analizzando alcuni indicatori e-gov e il posizionamento dell'Italia rispetto agli altri paesi europei. Viene dato un focus sull'argomento specifico dei servizi on line attingendo ai dati Capgemini che analizzano per tali servizi un confronto tra i diversi paesi dell'unione europea. In relazione a quest'ultima ricerca, il CNIPA, unitamente al Ministero della Digitalizzazione e Innovazione e a Consip, rappresenta la fonte di dati per l'Italia.

Come di consueto, al termine del documento, si riportano in allegato le appendici statistiche (tavole statistiche di dettaglio su ciascuna tematica affrontata nei capitoli 3 e 4), una nota metodologica relativa all'indagine effettuata, le abbreviazioni utilizzate e il glossario.

Rispetto al piano triennale<sup>1</sup> la relazione annuale sullo stato dell'ICT nella Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) riprende l'organizzazione del piano triennale 2008-

---

<sup>1</sup> Il Piano triennale per l'ICT della Pubblica Amministrazione centrale predisposto dal CNIPA fornisce una visione integrata, di sistema, dello sforzo delle amministrazioni pubbliche per l'innovazione e l'e-government, ed essendo previsto che concorra alla definizione della Legge di bilancio dello Stato, permette di:

- identificare obiettivi generali e priorità, in coerenza con le direttive del Governo, e con le risorse finanziarie ragionevolmente prevedibili;

2010 partendo dalla considerazione che il piano rappresenta le cose da fare mentre la relazione annuale (o consuntivo) rappresenta le cose fatte.

Proprio per evidenziare le cose fatte, quasi tutte le variabili presenti nelle tabelle della relazione annuale riportano il valore della negli ultimi due anni. Si ricorda che il Piano triennale 2008-2010 è stato organizzato sulla base delle dieci linee d'azione operative, di sviluppo dell'ICT delle pubbliche amministrazioni centrali, individuate dalle linee strategiche 2008-2010 del CNIPA.

La relazione tra linee d'azione ICT, individuate per la PAC, definite nel documento "Linee strategiche 2008-2010 del CNIPA, macro obiettivi di e-government e la struttura della relazione annuale è riportata nella tabella che segue.

**Quadro di riepilogo delle linee di azione, dei macro obiettivi e i capitoli della Relazione annuale**

Linee di azione"			Macro obiettivi	Capitoli nella R.A
1	Bacini di utenza	Sviluppo di servizi in rete e servizi applicativi per cittadini ed imprese	Innovazione nei servizi per cittadini e imprese	3.1- Servizi e bacini di utenza 3.1.1- Basi informative 3.1.2- Siti web delle PA 3.1.3- Portali trasversali 3.1.4- Servizi on-line e multicanalità 3.1.5- Customer Satisfaction
2		Integrazione in rete dei servizi e delle banche dati delle amministrazioni centrali e locali		
3	Sviluppo di servizi applicativi a supporto del miglioramento dell'efficienza dell'azione amministrativa		Miglioramento della performance della P.A.	3.2- Attività per il funzionamento della PA 3.2.1- I servizi di supporto al funzionamento 3.2.2- Altri servizi a supporto del funzionamento.
4	Potenziamento degli strumenti a supporto della valutazione della misura dell'azione amministrativa			
5	Dematerializzazione dei procedimenti e gestione informatica dei documenti			
6	Miglioramento dell'efficienza operativa delle infrastrutture tecnologiche ICT		Innovazione nelle ICTi	3.3- Le infrastrutture tecnologiche 3.3.1- Connettività in rete e SPC 3.3.2- Infrastruttura di base ICT 3.3.3- Il patrimonio applicativo 3.3.4- La sicurezza ICT 3.3.5- Nuove tecnologie
7	Sicurezza ICT			
8	Adozione di soluzioni tecnologiche innovative			
9	Riuso del software e open source			
10	Formazione informatica ed e-learning			

La relazione, infine, non fa alcun riferimento al Piano e-Gov 2012 del Ministro della Pubblica Amministrazione e dell'Innovazione, in quanto esso è stato annunciato poco prima della fine dell'anno e articolato in progetti esecutivi nel gennaio del 2009: al di fuori, dunque, dell'oggetto precipuo del presente lavoro.

- individuare, oltre alle risorse destinate alla gestione dei sistemi in esercizio anche quelle da destinare ad iniziative di innovazione;
- costituire occasione per la verifica dello stato di attuazione degli interventi programmati nel Piano triennale precedente;
- individuare gli elementi di contesto e comparativi in base ai quali definire gli interventi integrativi che la legge istitutiva prevede il CNIPA attui a supporto delle amministrazioni, ovviamente nei limiti delle risorse finanziarie disponibili.

## 2 Sintesi delle evidenze

Le informazioni trasmesse dalle 50 amministrazioni oggetto della rilevazione disegnano il quadro di una Pubblica Amministrazione che, caratterizzata da scarsità di risorse umane e finanziarie, produce cambiamenti a piccoli passi, conseguendo leggeri ma non sostanziali miglioramenti rispetto a quanto rilevato nell'anno passato.

Non si registra ancora la sperata accelerazione, ma nonostante la distanza considerevole tra i fondi necessari per la spesa ICT annualmente programmata e le successive, effettive disponibilità di bilancio, nel 2008 le amministrazioni fanno registrare i primi segnali di una ripresa della spesa per gli investimenti. Tornano a crescere, pur se limitatamente, la spesa esterna, cresce la formazione informatica e, il ricorso alle nuove tecnologie.

### 2.1 Quadro complessivo dell'impiego delle ICT

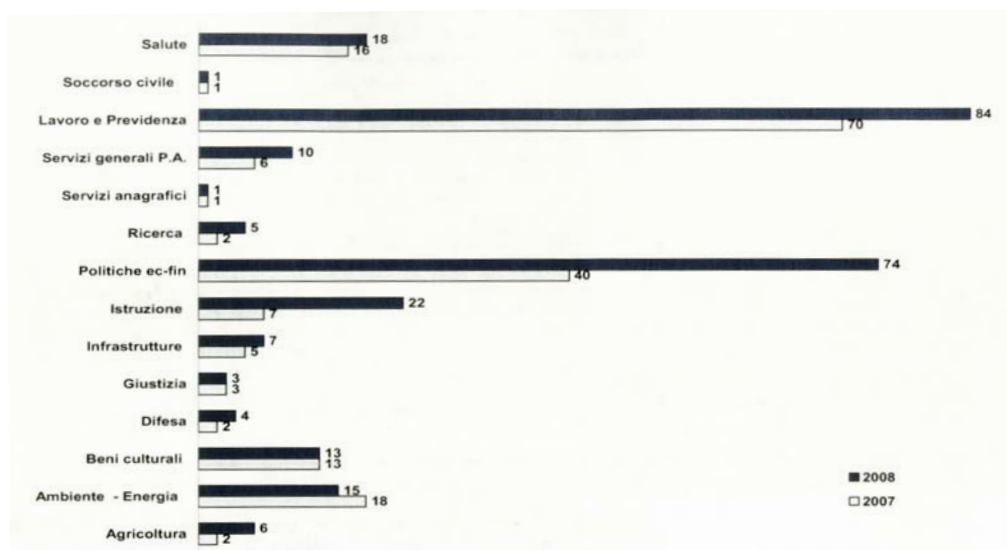
#### 2.1.1 Servizi e bacini di utenza

Diminuisce il patrimonio informativo, le basi informative significative, censite nella PA centrale, sono oltre 1.079. Le basi date più numerose, a parte quelle per il funzionamento della amministrazione, si registrano nei bacini di utenza della fiscalità e servizi previdenziali e per il lavoro. Circa un terzo delle basi di dati è acceduto dall'esterno anche dalle amministrazioni locali. Per quanto riguarda l'interoperabilità tra banche dati e servizi pubblici, si registra un incremento del numero di basi di dati accessibile dall'esterno, ma si conferma anche l'esistenza di una domanda elevata ancora inesa di interoperabilità.

Continua a crescere l'impiego, da parte della PA, delle tecnologie telematiche. Le amministrazioni investono per rendere disponibili nuovi servizi fruibili on line in sostituzione o in aggiunta a quelli più tradizionali. Nel 2008 risultano disponibili 263 servizi on line caratterizzati da elevata interazione con l'utente, con una crescita significativa delle transazioni effettive; si conferma anche il ruolo centrale degli intermediari per molte tipologie di servizi. Numerosi i servizi nei bacini di utenza concernenti fiscalità e lavoro-servizi previdenziali. In ambito fiscalità sono particolarmente presenti i servizi che prevedono il pagamento on line; tuttavia su questo aspetto i numeri non evidenziano grandi novità rispetto a quanto rilevato nel 2007.



Figura A: Servizi on line per bacino di utenza (valori assoluti), anni 2007 e 2008



Le modalità di accesso e l'autenticazione per l'accesso ai servizi proposte costituiscono spesso un limite per l'utente finale in quanto le amministrazioni adottano soluzioni non condivise. Aumentano le CNS e le firme digitali, ma l'utilizzo resta circoscritto per lo più ai professionisti. Infine, relativamente alla valutazione dei servizi offerti, siano essi on line o tradizionali di sportello, pur con leggeri segnali di miglioramento, si verifica ancora un certo ritardo delle amministrazioni nella adozione di sistemi di customer satisfaction. La verifica della qualità percepita dall'utente viene effettuata in modo sistematico e con opportuni supporti informatici solo da alcune amministrazioni.

Tutte le amministrazioni propongono almeno un sito istituzionale e si conferma un trend crescente nei dati di accesso ad essi. Il 60% dei siti fornisce informazioni chiave per l'accesso ai procedimenti amministrativi (modulistica, scadenze, modalità), mentre un terzo di essi offre solo informazioni parziali. L'informazione sulle gare e i concorsi, così come le informazioni sulla struttura organizzativa, sono presenti in oltre l'80% dei siti. Quanto alla accessibilità, a quattro anni dalla entrata in vigore della legge 4/2004 sull'accessibilità per i disabili agli strumenti informatici, le amministrazioni hanno siti conformi nel 70% dei casi.

Particolarmente carente è l'applicazione della legge 241/90 dove solo circa il 50% fornisce la descrizione dei procedimenti e le relative scadenze e modalità di adempimento mentre sale al 60% circa la pubblicazione della modulistica per i procedimenti di cui sopra.

### 2.1.2 Attività per il funzionamento

Nell'impiego delle applicazioni gestionali a supporto del funzionamento, le amministrazioni fanno registrare un elevato livello di informatizzazione almeno delle funzioni più tradizionali quali i sistemi per la contabilità finanziaria ed economica e la gestione del personale, mentre resta limitato l'utilizzo di sistemi strutturati per il controllo di gestione o di valutazione dell'azione amministrativa.

Tab. A: Livello d'informatizzazione dei sistemi di supporto al funzionamento, anni 2007 e 2008

Servizi di autoamministrazione	Livello di informatizzazione 2007		Livello di informatizzazione 2008	
	Parziale	Elevata	Parziale	Elevata
Gestione magazzino/materiali	27	11	23	12
Gestione patrimonio immobiliare	21	8	24	7
Contabilità finanziaria	8	38	9	36
Contabilità economica	21	21	18	20
Contabilità analitica	18	17	16	17
Controllo di gestione	18	11	21	11
Gestione contratti e fornitori	23	13	22	11
Gestione pagamenti	15	24	10	28
Gestione gare e concorsi	17	4	14	2
Personale - trattamento economico	9	36	13	31
Personale - presenze/assenze	6	39	6	41
Personale - selezione	14	7	13	5
Personale - allocazione e trasferimenti nelle strutture	13	13	15	12
Personale - obiettivi/valutazione	11	8	16	5
Personale - formazione/competenze	19	6	22	6
Protocollo	11	31	15	29
Albo fornitori	*	*	10	6
Fatturazione elettronica	*	*	10	3

(\*) dato non rilevato

Le amministrazioni sono state indirizzate alla realizzazione di applicazioni e servizi nel settore della dematerializzazione e della gestione dei flussi documentali e si rileva un aumentato utilizzo del protocollo informatico che ha ormai raggiunto un tasso di diffusione significativo. Tutte le amministrazioni assicurano almeno l'utilizzo generale del cosiddetto "nucleo minimo" (la semplice marcatura informatizzata dei documenti, l'acquisizione dell'immagine e poco di più). Si registra anche un maggior utilizzo di sistemi di gestione del workflow.

L'utilizzo della posta elettronica evidenzia come il ricorso ad essa è ormai pienamente diffuso sia per l'utilizzo all'interno che per gli scambi verso l'esterno della amministrazione. Invece rimane ancora limitato l'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC).

### 2.1.3 Infrastrutture tecnologiche

La quasi totalità dei dipendenti pubblici dispone ormai di un almeno un personal computer. Aumenta il numero di postazioni di lavoro connesse ad internet.

Il 75% delle postazioni di lavoro sono ormai connesse in rete. Si è completata la migrazione dei servizi RUPA verso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC): a fine 2008 risultano aderenti ai contratti quadro SPC, 58 amministrazioni centrali e 368 amministrazioni territoriali. Il numero delle sedi collegate alla rete internazionale della pubblica amministrazione (RIPA), a dicembre 2008, è pari a 449.

Continua a diminuire il costo dei servizi di connettività mentre continua a crescere la banda disponibile. I risparmi ottenuti sono notevoli: si passa, nel passaggio da RUPA ad SPC, da una spesa di 120 milioni di euro del 2004 ad una di 85 milioni di euro nel 2007, con un risparmio complessivo nel quadriennio di 77,5 milioni di euro.

Quanto ai sistemi tecnologici, cresce la capacità elaborativa dei server centrali e, soprattutto, la capacità dei sistemi di memorizzazione. Si registra l'aumento delle postazioni di lavoro e dei PC desktop, e aumenta il numero di dipendenti che hanno un personal computer desktop: il fenomeno è particolarmente evidente nelle unità organizzative periferiche.

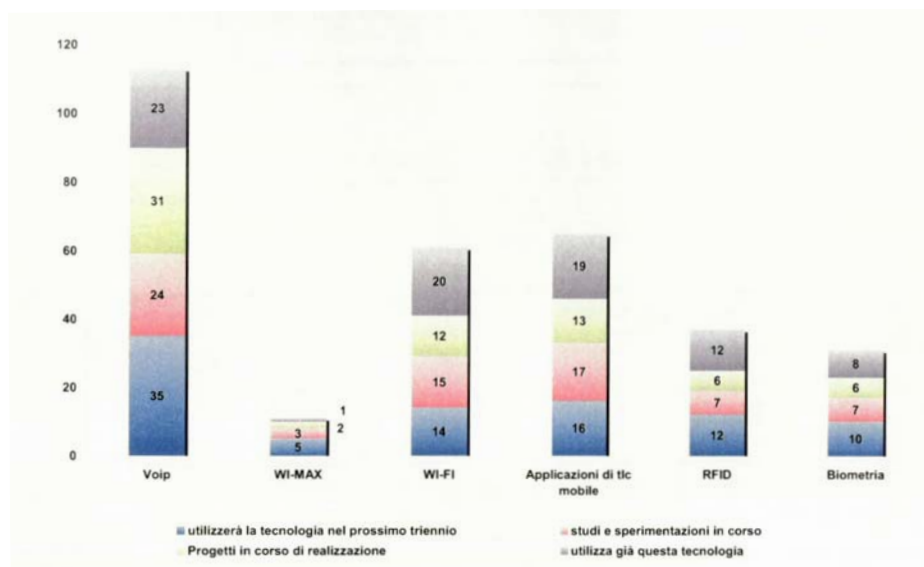
Si conferma l'attenzione da parte della maggioranza delle amministrazioni per la sicurezza logica e delle infrastrutture e si conferma la diffusa propensione agli investimenti in tale ambito da parte dell'intera PAC. Da un'analisi comparativa tra i risultati 2007 e 2008 si denota che il livello di sicurezza delle amministrazioni è rimasto stabile rispetto all'anno precedente: complessivamente le grandi Amministrazioni hanno subito un lieve arretramento, mentre le piccole e medie una sostanziale crescita. La crescente attenzione alla sicurezza mostrata dalle amministrazioni negli ultimi anni ha ridotto i casi di forti criticità, tuttavia appare ancora opportuno un attento monitoraggio, soprattutto rispetto ai temi più critici come la Continuità Operativa, disattesi da una larga parte dei partecipanti.

Qualche elemento di arretratezza si registra per la formazione e sensibilizzazione del personale interno sul tema sicurezza ICT.

Quanto al patrimonio applicativo, si denota come, senza grandi differenze rispetto agli anni passati, il ricorso al riuso sia ancora poco diffuso. Stabile, invece, il livello di utilizzo di soluzioni open source per i sistemi informativi o per le applicazioni sia nelle amministrazioni centrali che negli enti pubblici.

Guardando, infine, l'utilizzo reale o in propensione delle tecnologie innovative, la tecnologia al momento più utilizzata dalle amministrazioni è il VoIP seguita dal Wi-Fi, si registrano molti studi e attività di sperimentazione per il VoIP così come per l'utilizzo delle applicazioni di telecomunicazione mobile.

Figura B: Numero di amministrazioni che utilizzano o utilizzeranno nuove tecnologie, anno 2008



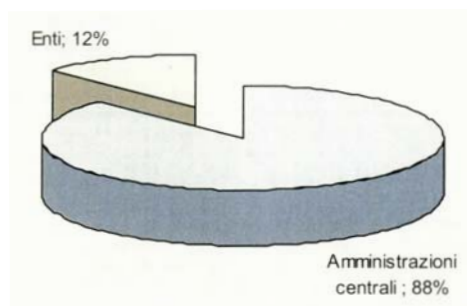
Guardando i progetti in corso di realizzazione, è ancora il VoIP la tecnologia preferita che le amministrazioni prevedono maggiormente di adottare nel prossimo triennio. Risulta invece scarso l' utilizzo del mobile government per l'erogazione di servizi da parte dalle amministrazioni centrali.

## 2.2 L'organizzazione ICT e l'utenza interna

### 2.2.1 Capitale umano

Complessivamente le amministrazioni impiegano nel settore informatico circa 23.600 persone, pari al 4,2% dei dipendenti, con una riduzione, rispetto al 2007, di circa 800 unità.

Figura C: La ripartizione degli addetti ICT tra comparti, anno 2008 (in percentuale)



Al personale informatico sono associati alcuni fattori di criticità legati essenzialmente sia alla scarsità del numero degli addetti ICT, sia all'aumento dell'età media che si associa ad uno scarso turnover con ricadute negative sui processi di innovazione.

Si conferma il modello organizzativo che vede nelle sedi centrali il personale informatico impegnato prevalentemente in funzioni di governo del sistema (coordinamento, pianificazione, gestione di progetti e contratti) e di realizzazione di progetti (studio e progettazione, sviluppo software e avviamento e messa in produzione) mentre, nelle sedi periferiche, prevale l'utilizzo nelle attività di gestione e conduzione dei sistemi (gestione sistemi, gestione reti, acquisizione dati, assistenza utenti).

Si rileva una crescita notevole, in particolare nelle amministrazioni centrali, del tempo medio dedicato alla formazione degli addetti ICT (2,3% del tempo lavorativo, lo 0,6% nel 2007). Cresce del 250% sia il numero degli allievi sia il numero di giornate allievo. Tuttavia, permane una carenza di personale capace di indirizzare, governare e controllare saldamente gli interventi sui sistemi informativi, oltre che di raccordarli con le trasformazioni organizzative. E resta critica la definizione del ruolo del Responsabile dei sistemi informativi, le cui funzioni sono ancora limitate, in alcune amministrazioni, ad un ambito tecnico e strumentale. Solo in alcuni casi il responsabile assume una chiara connotazione di supporto alle strategie.

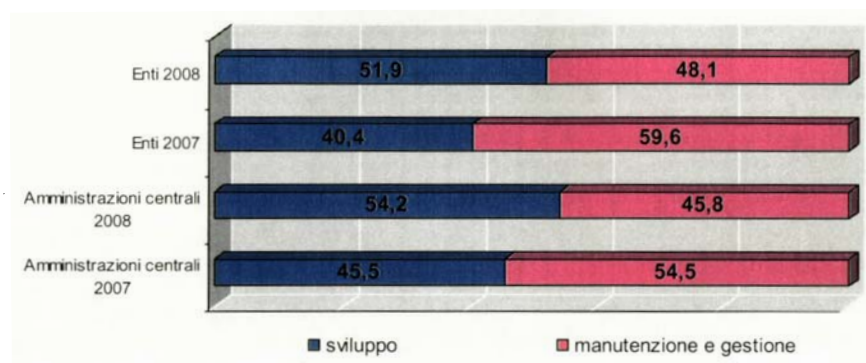
### 2.2.2 Risorse finanziarie

L'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici nel 2008 è stato di 1.700 milioni di euro, con una crescita del 6,4% rispetto al 2007. In particolare modo, cresce del 7,2 % la spesa esterna ICT che torna ai valori del 1995 e del 1998, essa rimane fortemente concentrata in sole sei amministrazioni.

La spesa ICT della PAC rappresenta una quota pari a circa il 6,6% del mercato italiano dell'ICT e allo 0,11% del PIL. Mediamente rimane costante la spesa per dipendente (1.900 euro) e diminuisce quella per postazione di lavoro (6.800 euro), ma tali indici

registrano valori molto differenti tra le amministrazioni. Quanto all'impiego delle risorse finanziarie, si rileva una leggera riduzione della quota di spesa destinata alla gestione e manutenzione dei sistemi informativi a favore di quella destinata allo sviluppo e agli investimenti.

Figura D: Ripartizione per attività della spesa ICT per comparto, anno 2007 e 2008 (in percentuale)



Si aggiunge che il 28% della spesa esterna è assorbita da affidamenti in house (nel 2007 era il 32%) e che la principale modalità di acquisizione di beni e servizi avviene tramite la procedura negoziata (48% nel 2008).

Venendo al costo del personale informatico, la spesa per dipendente (2.740 euro) rimane, pressoché invariata mentre diminuisce quella per posto di lavoro (4.060 euro).

Quanto alla correlazione tra processo di pianificazione e consuntivazione, nel 2008 si rileva che la spesa consuntivata dalle Amministrazioni risulta inferiore del 9,5% rispetto a quella pianificata (spesa prevista nel Piano annuale per il 2008).

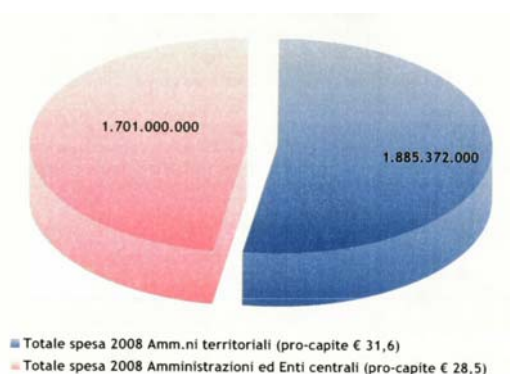
Tuttavia una stima della spesa limitata alla sola Amministrazione centrale da tempo risulta inadeguata a valutare complessivamente lo stato della spesa complessiva per ICT nella PA.

A dire il vero già nelle passate edizioni della Relazione il CNIPA pose a fianco della spesa ICT, abbastanza precisamente calcolata, quella stimata delle PAL così come risultava da indagini campionarie disponibili (rapporto Assinform).

Quest'anno la Relazione si è spinta più in là, fino a tentare una stima della spesa complessiva per ICT nella PA, mediante un procedimento di ricerca di dati ove disponibili, una loro normalizzazione ed una loro lettura in un contesto più ampio rispetto a quello che li ha espressi.

Una prima acquisizione è data dalla somma della spesa della PAc con quella delle Regioni, delle Province e dei Comuni: in questo modo si ottiene una cifra superiore ai 3,5 miliardi di euro.

Figura 1: Distribuzione della spesa ICT per la PA tra pubblica amministrazione centrale e pubblica amministrazione territoriale, anno 2008



Questo volume di spesa deve essere ritenuto, tuttavia, sottostimato per le seguenti ragioni:

- le Pubbliche Amministrazioni non calcolano quasi mai tra i costi di un'attività quelli interni. Nel caso delle ICT la spesa dichiarata dalle PA si limita alla spesa per acquisti di beni e servizi sul mercato e per i soli capitoli espressamente riconducibili alla spesa informatica;
- gli uffici preposti alla gestione delle ICT nelle varie pubbliche amministrazioni, centrali e territoriali, non sempre intercettano ed orientano il totale della spesa dei loro Enti in tema di ICT. Questo fenomeno è particolarmente rilevante in alcuni Enti previdenziali, nelle Regioni e nelle Province;
- non sono stati raccolti e trattati, quanto meno ai fini della presente relazione, i dati riguardanti le scuole (oltre 10.000), le Università, le ASL e le utilities pubbliche.

Una stima prudenziale, ancorché estremamente generica, del volume della spesa non rilevato porta a ritenere che esso possa aggirarsi tra i 1,8 e i 2 miliardi di euro risultanti dalla somma delle seguenti stime parziali: Università (associate al CRUI) 240 milioni di euro, Aziende sanitarie locali e Aziende Ospedaliere tra i 600 e gli 800 milioni di euro, le utilities pubbliche, intorno agli 800 milioni di euro. Non sono stati trovati dati che consentano di ipotizzare stime della spesa ICT da parte delle 10.759 istituzioni scolastiche.

### 2.3 Criticità rilevate nella PAC

I dati rilevati nel 2008 mostrano una certa continuità con quelli degli ultimi anni, confermando la persistenza di criticità che non trovano ancora un'adeguata soluzione. Volendo esprimere in modo estremamente sintetico lo stato delle criticità rilevate, possiamo suddividerle in almeno tre distinte "famiglie":

#### Aspetti organizzativi e risorse umane

- le amministrazioni dispongono di personale informatico caratterizzato da età elevata e da un livello di competenze tecnico-gestionali non sempre adeguato. Tale situazione finisce con il delegare ai fornitori anche funzioni strategiche quali l'analisi dei fabbisogni, la individuazione delle soluzioni, il governo dei progetti;
- tale situazione è aggravata dalla consolidata mancanza di un ricorso al mercato per la progettazione distinto da quello per la individuazione delle imprese da incaricare della fase realizzativa degli interventi;

#### Aspetti gestionali ed economici

- non sempre le amministrazioni dispongono di un quadro completo e aggiornato dell'intera spesa ICT, che di fatto viene gestita da molteplici centri decisionali senza un forte coordinamento interno;
- l'assenza di metriche di valutazioni degli impatti e di strumenti di incentivazione delle strutture pubbliche a risparmiare sui costi preventivati, di gestione e di sviluppo, comportano ridondanze di strumenti informatici, non interoperabilità degli archivi, soluzioni tendenti a "blindare" modelli autarchici di agire amministrativo;
- non è sconfitta la pratica della duplicazione di software di utilizzo comune mentre rimane molto basso il livello di "riuso" di componenti funzionali, pur in presenza di una normativa (gli articoli 68 e 69 del CAD) che obbliga le amministrazioni ad effettuare una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra diverse soluzioni, tra cui il riuso di programmi sviluppati per conto e a spese dell'amministrazione medesima o di altre amministrazioni;

#### Le politiche di sviluppo

- non risulta consolidata la prassi di rivedere le finalità complessive di servizio delle Amministrazioni alla luce dei benefici che le ICT disponibili possono comportare; spesso manca una committenza politico-istituzionale di settore chiara negli obiettivi e determinata nel mettere a disposizione i mezzi necessari;
- nello sviluppo dei sistemi le PA continuano a privilegiare, di conseguenza, il punto di vista della "domanda interna"; la richiesta di supporto ai procedimenti amministrativi e al funzionamento è privilegiata rispetto alla "domanda esterna" di servizi e di semplificazione amministrativa (le performances conseguite nei sistemi di gestione del personale rappresentano un benchmark in assoluto);
- resta irrisolta la questione relativa alla piena disponibilità e circolarità di basi di dati e di informazioni di rilevanza fondamentale per il funzionamento di una PA che voglia dirsi "digitale", quali i dati delle anagrafi sulla popolazione residente, delle imprese, del catasto, con conseguente grave sofferenza informativa per la gestione delle basi informative sugli assistiti del sistema sanitario, la popolazione scolastica, gli aventi diritto all'assistenza sociale, il mercato del lavoro, etc...;



- al contrario, permane una produzione di banche dati spesso ridondanti e non collegate tra di loro aventi gli stessi oggetti e, non di rado, le stesse finalità. Tra le cause di questa situazione va segnalata la pratica inesistenza di forme di cooperazione amministrativa tra amministrazioni diverse;
- permane una modalità di ricorso all'innovazione dettata più da considerazioni strettamente tecnologiche e dalla spinta degli operatori di mercato che da un'analisi dei fabbisogni informativi e funzionali dei bacini d'utenza interessabili. Ne consegue una gestione degli interventi attenta a spendere tutto quello che è possibile spendere, ma non sempre attenta al "senso" delle innovazioni prodotte e a coinvolgere gli utenti finali nel loro pieno utilizzo;
- i servizi on-line delle amministrazioni diventano sempre più numerosi, completi e complessi; si moltiplicano i siti web e la loro frequentazione, ma difficilmente si trova traccia dell'impatto che l'innovazione prodotta ha determinato nella soddisfazione dell'utenza, nella riduzione dei "tempi" dedicati alla PA da cittadini e imprese, ad esempio, o nel taglio dei costi di produzione della stessa PA.

#### **Le politiche di coesione istituzionale**

- Si avverte una certa resistenza nell'affermare politiche e prassi di collaborazioni strutturate tra le amministrazioni nella condivisione dei propri patrimoni informativi e nell'avvio di investimenti ICT per la cooperazione applicativa;
- permangono differenti contesti culturali per quanto attiene il governo amministrativo delle ICT che non facilitano l'ottimizzazione della spesa e la condivisione di soluzioni di back-office per applicazioni a rilevanza interna (gestione contabile, controllo di gestione, gestione del personale, etc..).

## **2.4 Le ICT nelle Regioni ed enti locali: evidenze e criticità**

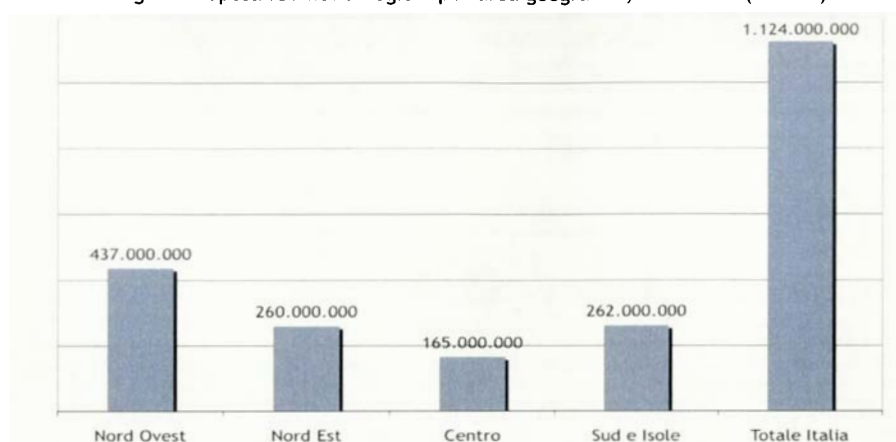
Vengono riportati alcuni dati di carattere generale riguardanti la spesa 2008 per le ICT nelle Regioni, nei Comuni e nelle Province, non è stato preso in considerazione il mondo delle Comunità Montane, e per via della sostanziale irrilevanza dei volumi di spesa realizzati rispetto agli altri Enti.

#### **Le Regioni**

Quanto ai dati riportati, il CNIPA si è avvalso della collaborazione del CISIS, Centro Interregionale per i Sistemi Informativi e la Statistica, che ha fornito i dati oggetto della rilevazione Netics commissionata dal CISIS.

Sul fronte della spesa per le ICT, si rileva per le Regioni un comportamento estremamente differenziato in funzione degli interessi locali, della coesione amministrativa e istituzionale, del livello di innovazione disponibile sul territorio, del ruolo giocato da Province e Comuni.

Figura E: Spesa ICT nelle Regioni per area geografica, anno 2008 (in euro)



Del valore complessivo della spesa pari a 1.124 milioni di euro, la parte destinata al funzionamento e al sistema informativo interno delle Amministrazioni regionali, pur variando da area ad area, si attesta attorno ad una media nazionale del 34%. Quanto al generale livello di informatizzazione, risulta elevato il grado di informatizzazione delle principali e più tradizionali funzioni amministrative delle Regioni, quali quelle relative alla contabilità e al personale (100%), delibere, pagamenti e controllo di gestione (oltre il 91%), patrimonio, contratti, bandi e delibere (oltre l'82%). Quanto alla tipologia degli acquisti ICT, per le Regioni prevale in larghissima misura l'acquisto di servizi: per essi il 67% della spesa contro il 25% della spesa per il software e l'8% per l'hardware. Ciò è dovuto sia al fatto che la Regione è un organismo di programmazione più che di erogazione di servizi (nella spesa ICT delle regioni si colloca anche l'insieme di servizi professionali che hanno a che fare con la programmazione, la realizzazione ed il monitoraggio degli interventi per lo sviluppo della società dell'informazione e piani di e-government regionali) sia alla larga diffusione, nelle regioni, delle società in house.

#### Le Province

L'analisi di contesto presentata, riporta dati ISTAT integrati con dati di UPI. Se ne deduce una spesa complessiva per ICT nelle Province stimata in 102 milioni di Euro nel 2008. La tipologia di informatizzazione presente nelle Province riflette le funzioni che caratterizzano in modo precipuo il ruolo di tali amministrazioni (lavoro, ambiente, territorio, edilizia scolastica e servizi per l'istruzione). Degno di attenzione il livello di informatizzazione dei Centri per l'impiego. Quanto alle altre funzioni più classiche, anche qui si registra una copertura piena per le funzioni di protocollo, contabilità e amministrazione del personale; una copertura superiore al 90% per pagamenti e delibere e, per tutte le altre funzioni la percentuale di informatizzazione si attesta oltre l'85%.

#### I Comuni

Per dare una valutazione della spesa ICT nei comuni sono stati utilizzati dati ANCITEL, ISTAT e quelli raccolti dal CNIPA in occasione (fine 2007, inizio 2008)

dell'indagine sui costituendi CST, Centri Servizi Territoriali per i piccoli Comuni. La stratificazione adottata risulta la seguente:

- Comuni con oltre i 100.000 abitanti
- Comuni da 30.000 a 100.000 abitanti,
- Comuni fino a 30.000 abitanti .

I Comuni con dimensione demografica superiore ai 100.000 abitanti sono 45 ed essi sviluppano una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata pari a 341 milioni di Euro con una ripartizione tra gestione e sviluppo , analoga in tutte le ripartizioni geografiche, pari al 61/62% per attività di gestione, il 39/38% per sviluppo.

I Comuni con dimensione demografica dai 30.000 fino a 100.000 abitanti, sviluppano una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata superiore a 141 milioni di Euro con una suddivisione per tipologia di acquisto tra gestione e sviluppo analoga a quella dei Comuni maggiori, ma più variegata per area geografica.

Nei Comuni con dimensione demografica fino 30.000 abitanti si sviluppa una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata superiore a 193 milioni di Euro con una suddivisione tra spesa di gestione e sviluppo molto articolata a livello territoriale.

Le criticità riguardanti il mondo degli Enti locali e delle Regioni sono molteplici, ed una loro semplice elencazione è lungi dal consentire un reale apprezzamento della loro incidenza. A voler, tuttavia, sintetizzare al massimo, possono essere indicati i seguenti elementi di massima criticità:

il differenziale di capacità di governo dei processi ICT da parte delle Regioni: in alcune parti del Paese, pur in presenza di volumi di spesa ICT potenzialmente molto elevati, vi è una difficilmente modificabile incapacità di gestire la spesa verso obiettivi dotati di senso;

l'enorme numerosità di presenza, sul mercato degli Enti locali, di Enti appaltanti, soprattutto tra i Comuni: un intervento che razionalizzasse la spesa dei Comuni sotto una soglia demografica non è solo auspicabile ma è necessario per dare senso all'azione di queste Amministrazioni locali;

il livello di preparazione, assolutamente carente, del personale ICT impiegato nelle Amministrazioni pubbliche di piccole dimensioni e, nel Sud, anche in quelle di dimensioni medie e grandi.

### 3 Quadro complessivo dell'impiego delle ICT

#### 3.1 Servizi e bacini di utenza

La gestione e l'uso della risorsa informazione costituisce un fattore determinante per il funzionamento della Pubblica Amministrazione come sistema unitario, in cui ogni amministrazione, nella propria autonomia, è fortemente interrelata e interconnessa alle altre, con l'obiettivo di favorire i cittadini e le imprese "clienti" nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi pubblici.

In tale quadro è fondamentale la conoscenza delle basi informatizzate che consentono l'espletamento dei procedimenti amministrativi.

Anche con la rilevazione per il 2008 si denota la scelta da parte della PA di privilegiare le tecnologie telematiche ai canali tradizionali per semplificare i rapporti tra cittadino e amministrazioni. Appare evidente come lo sforzo delle amministrazioni sia teso alla implementazione di sempre nuovi servizi fruibili on line in sostituzione o in aggiunta a quelli più tradizionali. Nel riquadro sotto riportato si riassumono le principali risultanze dell'analisi dei servizi della PA verso i cittadini e imprese.

##### Basi informative

- Le basi informative censite nella PA centrale sono oltre 1.448;
- Le basi date più numerose, a parte quelle per il funzionamento della amministrazione, si registrano nei bacini di utenza della fiscalità e servizi previdenziali e per il lavoro;
- Circa un terzo delle basi di dati è acceduto dall'esterno anche dalle amministrazioni locali;

##### Servizi per l'interazione della PA con cittadini e imprese

- I servizi on line disponibili sono 263 in base ai livelli 3-4 e 5 definiti dal benchmarking tra i paesi dell'U.E.; si evidenzia una crescita significativa delle transazioni effettuate; per molte tipologie di servizi si conferma il ruolo degli intermediari, come terminali di prossimità sul territorio.
- Si consolida il ricorso ai contact center.
- Cresce il trend positivo nel numero degli accessi ai siti pubblici. Tutte le amministrazioni hanno almeno un sito istituzionale per un totale di 1.060 siti.
- Poco più del 50% dei siti fornisce le informazioni chiave per l'accesso ai procedimenti amministrativi (modulistica, scadenze, modalità);
- L'informazione sulle gare e i concorsi, così come le informazioni sulla struttura organizzativa sono presenti in oltre l'80% dei siti. Scarse, quelle sulla descrizione dei procedimenti legati alla L.241/90, la presenza di caselle di PEC e l'elenco dei servizi attivi e di futura attivazione.
- a due anni dall'entrata in vigore della legge 4/2004, sull'accessibilità per i disabili agli strumenti informatici, circa il 70% delle amministrazioni rispetta la normativa.

##### Carte per l'accesso ai servizi in rete e firma digitale

- L'utilizzo di username (o pincode) e password resta ancora la modalità più diffusa (45% dei servizi), segue il codice fiscale e password (14%).

- La coesistenza di differenti modalità di autenticazione per l'accesso ai servizi è una delle criticità legate alla diffusione dei servizi on line.

#### Sistemi di pagamento on line verso la P.A.

- Non si registrano novità di rilievo rispetto al precedente anno, con disponibilità di servizi nell'ambito della fiscalità, della previdenza e del territorio. Anche se sono in corso di realizzazione progetti afferenti al tema.

#### Metodologie e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction dei servizi in rete

- Solo su 77 servizi on line su 263 disponibili viene misurata la customer satisfaction. Nel 2007 58 servizi su 186 dichiarati misuravano la customer satisfaction.
- Raramente vengono utilizzate le misurazioni effettuate sui servizi on line per migliorare la qualità dei servizi.

### 3.1.1 Basi informative

Complessivamente la PA centrale dispone di un patrimonio di 1.448 basi informative significative con una dimensione totale pari a circa 350 terabyte.

Tab. 1 - : Basi informative, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	Numero		Terabyte	
	2008	Var % 2008/2007	2008	Var % 2008/2007
Amministrazioni Centrali	1.079	- 1,9	258	38
Enti	369	-	92	-
<b>Totale</b>	<b>1.448</b>	<b>-1,7</b>	<b>350</b>	<b>24</b>

Rispetto al 2007 il numero delle basi informative è in lieve flessione riducendo leggermente il frazionamento delle informazioni, mentre cresce, di oltre il 24%, la dimensione in Terabyte delle informazioni memorizzate. Tale incremento è dovuto essenzialmente all'espansione della base dati di gestione documentale dell'Arma dei Carabinieri (circa +51 Terabyte) e della base dati del MEF dedicata al monitoraggio delle operazioni sui Titoli di Stato nel mercato secondario (circa +12 Terabyte). Ulteriori aumenti riguardano le basi di dati sulla mobilità gestite dal CED della Motorizzazione e dal portale dell'automobilista.

I grandi archivi di dimensioni superiori a 100 gigabyte sono 180, in aumento significativo rispetto al 2007 e costituiscono oltre il 12% del totale delle basi informative gestite. Prevalentemente si tratta di archivi di gestione documentale e di importanti datawarehouse di supporto decisionale nell'area previdenziale e della contabilità di Stato. Oltre a queste tipologie di archivi si confermano le dimensioni significative del patrimonio di informazioni georiferite relative ai beni immobili gestiti dal Catasto e dalle Conservatorie, e quelle dei numerosi sistemi informativi di supporto alla lotta alla criminalità del Ministero dell'interno.

Alla crescita dimensionale delle basi di dati corrisponde un aumento di circa il 20% del rapporto tra gigabyte e dipendenti informatizzabili.

Tab. 2 - Dimensione (Gigabyte) delle basi informative per dipendente<sup>1</sup>, anni 2007 e 2008

Descrizione	Amministrazioni	2007	2008
gigabyte BD / dipendenti informatizzabili	Amministrazioni centrali	0,4	0,4
	Enti	0,8	1,4
	<b>Tutte</b>	<b>0,4</b>	<b>0,5</b>

Di seguito si riportano le principali basi informative in ordine di dimensione.

Tab. 3 - Elenco delle principali basi informative per dimensione, anno 2007

Amministrazioni	Denominazione	Descrizione	Gbyte
Carabinieri	Archiviazione documentale		11.000
Carabinieri	Denuncia informatizzata		44.010
INPS	Storage immagini da scanner		30.000
Interno	PSCED - Polizia Stradale analisi scene	Filmati transito in aree di servizio di autoveicoli. Filmati di allarmi per eventi predefiniti in aree di servizio.	8.000
Territorio	Immagini Conservatorie dei RR.II. centralizzate	Immagini relative alle note degli uffici delle Conservatorie migrati alla nuova applicazione WEB centralizzata (tutti gli uffici)	4.683
Territorio	Catasto terreni e fabbricati	Informazioni sulle porzioni di territorio, classamento, ditte, sulle UIU, collocazione toponomastica, classamento e dati relativi agli aventi diritto.	3.973
Territorio	Immagini Catasto urbano	Immagini relative alle planimetrie degli uffici del Catasto	3.905
Territorio	Conservatorie dei RR.II. centralizzate e banca dati integrata	Informazioni inerenti alle note presentate alle Conservatorie (es.: compravendite, iscrizioni di ipoteche, ecc...) migrati alla nuova applicazione WEB centralizzata (tutti gli uffici) ed inoltre contiene i dati censuari di tutti gli uffici del catasto anche a livello storico	3.273
Interno	PSCED - Polizia Stradale lettura targhe	Dati di transito di autoveicoli con foto. Allarmi per veicoli rubati, non revisionati o segnalati con foto.	3.000
Interno	PSCED - Sistema di indagine (SDI) e Sistema di supporto alle decisioni (SSD)	Sistema D'Indagine (lotta alla criminalità) e Sistema Supporto alle Decisioni (ordine pubblico)	2.900
Economia - Tesoro	Data Warehouse RGS	Sistema conoscitivo sui dati contabili e anagrafici della RGS	2.850
Entrate	023 Banca dati reddituale	Contiene informazioni sui dati reddituali del contribuente e sostituisce a partire dal 1997 gli	2.811

<sup>1</sup> Per i Carabinieri, la Difesa, l'Interno, la Guardia di Finanza, il Corpo forestale dello Stato e la Giustizia è stato indicato il numero totale dei dipendenti che, nella normale operatività, utilizzano o che hanno la necessità di utilizzare postazioni di lavoro informatizzate.

Amministrazioni	Denominazione	Descrizione	Gbyte
		archivi delle dichiarazioni	
Ambiente	Cartografia servizio difesa del territorio	cartografia digitale, sistemi di diffusione cartografici, banche dati	2.750
Salute	Cruscotti NSIS	Archivio per le elaborazioni ed interrogazioni sul patrimonio informativo del NSIS per le prestazioni ambulatoriali, farmaceutiche, ospedaliere e per il controllo di qualità dei dati.	2.645
Interno	PSCED - Trattamento economico personale Polizia di Stato	Archivio dati economici Personale P.S.	2.500
Salute	Tracciabilità del Farmaco	Banca Dati finalizzata al monitoraggio delle confezioni dei medicinali all'interno del sistema distributivo.	2.500
Interno	PSCED - AFIS	Banca dati AFIS (Automatic Fingerprint Identification System) per l'identificazione attraverso impronte digitale dei soggetti sottoposti a restrizione della libertà personale o a procedimento penale	2.200
INPS	Data Warehouse	pensioni, pensionati, lavoratori, aziende extracomunitari	2.084
Territorio	Catasto geometrico	Banca dati cartografica nella quale vengono memorizzati in forma numerica i fogli di mappa catastali. Include le ortofoto corrispondenti ai fogli di mappa. Per quanto riguarda il servizio al cittadino a partire da tale banca dati è possibile produrre in tempo reale estratti di mappa	2.007

La tabella seguente mostra la distribuzione delle basi informative per ambito di attività. Le tipologie di attività considerate fanno riferimento alla nuova classificazione<sup>2</sup> per missioni e programmi del Bilancio dello Stato. La rilevazione 2007 conferma la prevalenza di basi informative a supporto dell'attività di funzionamento che rappresentano, in termini dimensionali, un quarto del patrimonio informativo, percentuale vicina a quella delle informazioni dedicate alla sicurezza sociale e al territorio, anche se in quest'ultimo caso il dato è influenzato dal fatto che si tratta di basi cartografiche che richiedono una notevole quantità di memoria. Complessivamente i dati confermano una situazione disomogenea della disponibilità di informazioni che continua a privilegiare aree già ricche di dati a sfavore di altre quali l'istruzione, la ricerca i trasporti e le infrastrutture, il lavoro che si confermano fanalini di coda in questo ambito.

<sup>2</sup> Vedi: Ministero dell'economia e delle finanze RGS: "Missioni Programmi delle amministrazioni centrali dello Stato 2008"

Tab. 4 - Basi informative per ambito di attività, anno 2008  
(distribuzione percentuale per numerosità e dimensione in gigabyte)

Aggregati di bacini	2008	
	Numerosità	Dimensione
Comunicazioni	0,5	..
Relazioni con enti locali	0,5	0,1
Rappr. dello Stato sul territorio	0,8	0,2
Energia, Infrastrutture, Finanza locale, Immigrazione, Difesa	1,2	..
Lavoro	1,2	0,2
Ricerca	1,2	..
Organi costituzionali e Pres. Consiglio	1,3	..
Relazioni internazionali	1,3	0,1
Sviluppo imprese	1,5	0,4
Istruzione	1,7	0,2
Altro	2,0	0,8
Ambiente e territorio	2,5	14,1
Agricoltura, agroalimentari e pesca	2,8	1,1
Sicurezza	2,9	17,4
Giustizia	3,2	1,3
Beni culturali e turismo	3,6	0,4
Mobilità	4,8	0,7
Tutela della salute	6,3	1,6
Servizi previdenziali e assistenziali	7,6	13,4
Politiche economico-finanziarie e bilancio	9,3	1,9
Fiscalità	12,8	4,8
Servizi generali delle PAC	29,6	41,1
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Relativamente agli ambiti di attività delle amministrazioni, si conferma come dato ormai strutturale la prevalenza di basi informative di supporto ai servizi di funzionamento delle amministrazioni pubbliche, alla fiscalità, alle politiche economiche finanziarie e ai servizi previdenziali.

Per quanto riguarda l'aggregato "Energia, Infrastrutture, Finanza locale, l'Immigrazione e Difesa", si rileva la presenza, per la prima volta di basi di dati esclusivamente dedicate alle tematiche dell'immigrazione. In aumento la percentuale delle basi di dati di supporto alla tutela della salute.

#### Anagrafi ed evoluzione del quadro normativo

Il completamento della gestione informatizzata delle anagrafi di tutti i comuni italiani e la disponibilità del contenuto delle connesse basi dati, con tutte le garanzie del rispetto della normativa sulla privacy che ciò richiede, è una condizione essenziale per le esigenze di quasi tutte le altre amministrazioni e per semplificare la vita dei cittadini.

È infatti dalla fine degli anni 90 che è stato avviato il progetto di integrazione delle anagrafi comunali che ha portato allo sviluppo l'Indice Nazionale delle Anagrafi da parte del Ministero dell'interno, parallelamente al progetto per l'emissione della carta di identità elettronica, con la finalità di assicurare una fonte unitaria (ovvero standardizzata per contenuto e qualità dei dati), attendibile e



istituzionale in grado di alimentare le diverse “anagrafi derivate” che gran parte degli altri enti pubblici sono tenuti a gestire per l'erogazione di servizi ad alto impatto socio economico (sanità, assistenza e previdenza, fiscalità, lavoro, istruzione, motorizzazione, ecc).

La Legge n. 88/2005, attribuisce all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), istituito presso il Ministero dell'Interno con la legge 28 febbraio 2001, n.26 il compito di promuovere la circolarità delle informazioni anagrafiche essenziali al fine di consentire alle amministrazioni pubbliche centrali e locali collegate la disponibilità, in tempo reale, dei dati relativi alle generalità delle persone residenti in Italia, certificati dai Comuni e, limitatamente al codice fiscale, dall'Agenzia delle Entrate.

Con il DM 13 ottobre 2005, n. 240 è stato definito regolamento di gestione dell'Indice Nazionale delle Anagrafi,

Di recente è stato rafforzata il concetto di circolarità anagrafica nell'ambito delle misure di semplificazione per le famiglie e le imprese (legge 28 gennaio 2009, n. 2, “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale” - art. 16-bis). È infatti previsto che i cittadini comunichino il trasferimento della propria residenza e gli altri eventi anagrafici e di stato civile solamente all'ufficio comunale competente. E' compito del comune che tratta tali eventi darne tempestiva comunicazione (entro ventiquattro ore dalla conclusione del procedimento amministrativo anagrafico) all'indice nazionale delle anagrafi, che provvede a renderle accessibili alle altre amministrazioni pubbliche. Nella stessa norma si afferma che “la richiesta al cittadino di produrre dichiarazioni o documenti al di fuori di quelli indispensabili per la formazione e le annotazioni degli atti di stato civile e di anagrafe costituisce violazione dei doveri d'ufficio, ai fini della responsabilità disciplinare”.

Quasi tutti i comuni hanno dei sistemi per la gestione dell'anagrafe, ma contemporaneamente mantengono una parallela gestione degli schedari cartacei, standardizzati dall'ISTAT, così come previsto dal regolamento anagrafico. Ancora non molti comuni, per lo più di grandi dimensioni, hanno una gestione completamente informatizzata della propria anagrafe. Ciò significa che gli “archivi” significativi sono ancora per lo più quelli cartacei ed è su questi che si esercita l'azione formale di verifica delle prefetture e dello stesso ISTAT, mentre residuali sono le verifiche sui sistemi informatici e sulle basi dati demografiche. L'abbandono della tenuta degli schedari cartacei è possibile a legislazione esistente, ma richiede l'espressa autorizzazione del Ministero dell'Interno.

Un prerequisite fondamentale per l'integrazione delle anagrafi comunali e della circolarità delle informazioni è la connessione in rete di tutti i comuni, con la reale capacità di cooperare. Ad oggi la quasi totalità dei comuni risultano collegati con il sistema INA-SAIA, almeno attraverso collegamenti internet resi sicuri attraverso il Back-bone dell'indice nazionale delle anagrafi. E' stato anche definito con il Ministero dell'Interno e le Regioni un percorso per l'adeguamento dei collegamenti con i Comuni in modalità di cooperazione applicativa secondo le regole tecniche del SPC, attraverso integrazione nelle Comunità network regionali.

#### Miglioramento della qualità dei dati

Per quanto riguarda la qualità dei dati, cioè delle informazioni inserite nelle basi di dati si rileva che, nel 2008 19 amministrazioni dichiarano di avere nominato un responsabile della qualità dei dati (17 nel 2007), 18 sono le amministrazioni che hanno definito degli standard (16 nel 2007) e 30 sono quelle che hanno effettuato l'analisi e il miglioramento della qualità dei dati (30 nel 2007).

Tab. 5 - La qualità dei dati, anni 2007 e 2008

Amministrazione	N° amministrazioni con un responsabile della qualità dei dati		N° amministrazioni dove sono stati definiti standard relativi alla QD		N° amministrazioni dove sono state effettuate o sono in corso attività per migliorare la QD	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Amministrazioni centrali	8	9	8	10	15	15
Enti	9	10	8	8	15	15
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

### 3.1.2 Siti web delle PA

Tutte le amministrazioni hanno un sito istituzionale. In totale i siti gestiti nel 2008 sono 1.065 (1.078 nel 2007), in diminuzione rispetto allo scorso anno mentre il numero di visite ad essi risulta quasi raddoppiato.

Tab. 6: Siti gestiti, visite e accessi alla home page, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	Con un solo sito		Con più siti		N° siti gestiti		N° richieste anno (in milioni)		N° visite anno (in milioni)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Amm.ni centrali	7	7	16	17	703	734	1.151	1.497	210	433
Enti	9	8	11	9	344	325	2.262	2.265	161	261
<b>Tutte</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>1.078</b>	<b>1.065</b>	<b>3.413</b>	<b>3.762</b>	<b>371</b>	<b>694</b>

Il focus dell'analisi va orientato quindi non più sulla disponibilità dei siti, ma sulla loro adeguatezza a rispondere alla domanda di informazioni e servizi da parte dell'utenza. In questa direzione vanno inoltre le indicazioni del CAD che ha specificato le caratteristiche e i contenuti minimi che tutti i siti pubblici devono avere al fine di garantire i diritti all'uso delle tecnologie, la partecipazione al procedimento amministrativo informatico, l'effettuazione di pagamenti on line, la partecipazione democratica elettronica. La tabella sotto riportata illustra le principali caratteristiche dei siti istituzionali delle amministrazioni rispetto alla adozione delle previsioni del CAD. Come si può osservare sui siti della PA appare particolarmente carente la descrizione dei procedimenti legati alla L. 241/90, la presenza di caselle di PEC e l'elenco dei servizi attivi e di futura attivazione.

Tab. 7: Caratteristiche dei siti istituzionali delle amministrazioni secondo le previsioni del CAD

Caratteristiche presenti sui siti WEB	SI	NO	in parte
descrizione dei procedimenti (legge 241/90)	44,9	20,4	34,7
– scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti di cui sopra	46,0	24,0	30,0
– pubblicazione della modulistica per i procedimenti di cui sopra	59,2	14,3	26,5
descrizione completa della struttura organizzativa	87,8	12,2	-
evidenziate le eventuali caselle di PEC	12,2	87,8	-
pubblicazioni (direttive, programmi, istruzioni, circolari) e i messaggi di informazione e di comunicazione secondo le norme	81,6	18,4	-
elenco di tutti i bandi di gara e di concorso	83,7	16,3	-
elenco dei servizi on line disponibili	69,4	30,6	-
elenco dei servizi attivi e dei servizi di futura attivazione	34,7	65,3	-
conformità ai requisiti di accessibilità	69,4	30,6	-
elenco delle caselle di posta elettronica attive per unità organizzative	63,3	36,7	-
sezione informativa sui dati che l'amministrazione vuole rendere disponibili	51,0	32,7	16,3

Nota: Ai quesiti hanno risposto 49 amministrazioni con esclusione dell'UNIRE

### 3.1.3 Portali trasversali

I portali che offrono servizi trasversali all'utenza sono tre: il portale del cittadino "italia.gov.it", quello delle imprese "impresa.gov.it" e quello delle norme "normeinrete.it".

#### Portale del cittadino

Le attività del 2008 sono state prevalentemente rivolte ad una adeguata gestione del portale. Contestualmente ai nuovi indirizzi definiti, per l'interazione con gli utenti, dai progetti "Reti amiche" (orientato ad aumentare il numero dei punti di contatto in presenza - sportelli - della PA a disposizione dei cittadini attraverso reti di partner, quali Poste, Tabaccai ed altri), e "Linea amica" (volto a realizzare un contatto telefonico unitario di supporto ai cittadini anche nell'istradamento ai servizi della PA) è stato avviato un ripensamento delle funzioni del portale. Nel nuovo e più ampio scenario strategico si inquadra dunque la necessità di una nuova fase progettuale per il punto di contatto web rappresentato dal Portale nazionale del cittadino, che è tra gli obiettivi del piano egov 2012.

L'azione complessiva consiste nel rendere disponibili soluzioni polifunzionali con un forte orientamento al bisogno del cittadino utente, mettendo a sistema, quanto già reso disponibile dalle diverse amministrazioni pubbliche, e innescando un circolo virtuoso di miglioramento che prenda in carico l'opinione del cittadino.

I dati di traffico si sono mantenuti sostanzialmente costanti con un totale di sessioni utente di circa 3milioni e di circa 15milioni di pagine visitate. Sono circa 4mila i siti e portali censiti e circa 15mila le pagine reindirizzate.

#### Portale delle imprese

Il portale delle imprese, avviato in esercizio nel marzo del 2005, ha reso disponibili nel corso del 2008 ulteriori 40 servizi di interesse, in particolare quelli: delle imprese della filiera agro-alimentare, dei produttori di apparecchiature elettriche ed

elettroniche, delle imprese diretto coltivatrici, delle imprese del settore telecomunicazioni, delle imprese di import/export e delle imprese operanti sul mercato della vendita al dettaglio (retail).

I servizi disponibili sul portale al 31 dicembre 2008 sono circa 150.

Attraverso il portale l'utente può effettuare e trasmettere, in modo integrato, richieste di servizio ai diversi soggetti istituzionalmente competenti e ricevere direttamente i numeri di protocollo e gli esiti delle pratiche. Il riconoscimento dell'utente è effettuato in maniera sicura mediante l'utilizzo della Carta nazionale dei servizi o di una delle più diffuse smart card con certificato digitale di autenticazione standard CNS.

Nel corso del 2008 sono state effettuate circa 183mila transazioni, di cui 60mila nel primo semestre e oltre 120mila nel secondo, a conferma del significativo trend di crescita.

Nell'ambito del protocollo d'intesa, sottoscritto a ottobre 2007, con la Regione Toscana, è stata realizzata l'integrazione dei servizi afferenti alle pratiche di prevenzione incendi (accessibili dal portale [Impresa.gov](http://Impresa.gov)) del Dipartimento dei Vigili del Fuoco, e la loro erogazione attraverso i sistemi locali degli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP).

Nel contempo la legge, n.133 del 6 agosto 2008 "Modalità telematiche di comunicazione e trasferimento dei dati tra le pubbliche amministrazioni" ha individuato, nel portale [impresa.gov](http://impresa.gov) che assumerà la denominazione di "impreainungiorno", lo strumento per il riordino dei Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP).

Il Cnipa ha quindi avviato, in collaborazione con Uniocamere, le attività per il riposizionamento dell'iniziativa nel nuovo scenario.

#### Normeinrete

A partire dal 2001 il portale Normeinrete offre accesso a circa 300mila provvedimenti normativi, messi a disposizione dalle circa 50 amministrazioni che hanno aderito al progetto. Ogni mese vengono effettuate mediamente tra le 130mila e le 160mila ricerche mentre mediamente gli accessi sono circa 110mila.

Il portale, risultato di una collaborazione tra Ministero della Giustizia e CNIPA, offre gratuitamente un punto di accesso unitario alla normativa italiana ed europea pubblicata nei siti istituzionali delle amministrazioni aderenti all'iniziativa.

L'infrastruttura si basa su un modello federato: ogni amministrazione mette a disposizione la propria base documentale di documenti normativi sul proprio sito e l'integrazione, resa possibile grazie all'adozione di standard comuni per l'identificazione (nome uniforme o URN) e per la rappresentazione (XML) delle norme, viene attuata attraverso una infrastruttura centrale di cooperazione che offre il punto di accesso e i servizi comuni.

Nella fase attuale l'iniziativa NormeinRete mira a consolidare i risultati operativi già raggiunti e ad orientarsi sulla normativa regionale e la normativa statale secondaria, ponendosi a complemento del programma per l'informatizzazione della normativa statale vigente, istituito con l'art. 107 della legge n.388/2000 (finanziaria 2001), che è governato dalla Presidenza del consiglio dei Ministri, il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati con il supporto consulenziale del CNIPA.

### 3.1.4 Servizi on-line e multicanalità

La rilevazione afferente al 2008, così come quella relativa al 2007, ha riguardato i servizi on line di livello 3-4 e 5 secondo la classificazione<sup>3</sup> definita a livello europeo, per il benchmarking tra i paesi membri, condotto periodicamente dalla Commissione europea.

Complessivamente sono stati censiti 263 servizi (186 nel 2007), erogati da a cittadini e imprese da 44 amministrazioni centrali su 50; di questi 88 sono fruibili solo attraverso intermediari (commercialisti, notai, centri autorizzati di assistenza fiscale CAF, ecc.) e solo 77 servizi consentono la misurazione della customer satisfaction a valle della fruizione. I dati, vengono riportati nella tabella a seguire.

Tab. 8: Servizi on line per livello di interazione, anno 2008

Livello di interazione	Numero di servizi erogati	di cui con intermediario	di cui con misurazione della customer satisfaction
Livello 3	210	65	62
Livello 4	52	23	14
Livello 5	1		1
<b>Totali</b>	<b>263</b>	<b>88</b>	<b>77</b>

L'analisi sulla disponibilità dei servizi on line per tipologia e caratteristica dei servizi resi, viene affiancata da una breve analisi dei servizi classificandoli per bacini di utenza vale a dire come "gruppi di servizi erogati a cittadini e imprese riferibili ad aree d'intervento della PA".

Nonostante il trend crescente della disponibilità di servizi on line, gli stessi appaiono concentrati in alcuni bacini di utenza che, tipicamente, raggruppano quei servizi che per primi hanno visto l'affiancarsi dello "sportello virtuale" al canale tradizionale: dei 263 servizi on line censiti 84 (70 nel 2007) riguardano il bacino dei "servizi previdenziali e politiche per il lavoro e 74 (40 nel 2007) riguardano il bacino delle "politiche economico-finanziarie e di bilancio". Poco diffusi per contro, i servizi riguardanti il Soccorso Civile, la Difesa e la ricerca e innovazione.

I servizi più evoluti, con modalità di interazione 4, sono soprattutto presenti tra i servizi riguardanti le "politiche economico-finanziarie e di bilancio", "la tutela della

<sup>3</sup> i servizi on line sono classificati secondo cinque differenti livelli di interazione:

**Livello 1** - Informazione: sono fornite on line solo le informazioni necessarie per avviare la procedura che porta all'erogazione del servizio;

**Livello 2** - Interazione ad una via: l'utente può ottenere on line i moduli per la richiesta di erogazione del servizio che dovrà poi essere inoltrata per canali tradizionali;

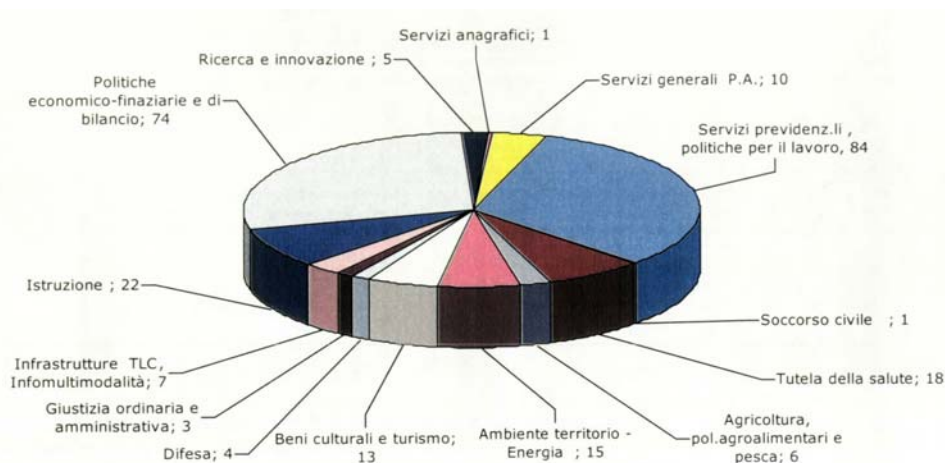
**Livello 3** - Interazione a due vie: è possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio, inclusa l'autenticazione dell'utente, ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione;

**Livello 4** - Transazione: il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, incluso l'eventuale pagamento del suo costo;

**Livello 5** (Pro-attivo): l'amministrazione informa l'utente sugli adempimenti che deve effettuare e lo aiuta precompilando i form che dovrà inviare all'amministrazione.

salute” e le politiche relative al “Ambiente e territorio - Energia”. L'unica amministrazione con un servizio proattivo dei livello cinque è l'INAIL con “Casellario Centrale Infortuni servizio on line”.

Figura 1: Servizi on line per bacino di utenza (valori assoluti), anno 2008



Tab. 9: Servizi on line per bacino d'utenza (numerosità), anno 2008

Bacini di utenza	Livello di interazione			Totale
	3	4	5	
Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	6			6
Ambiente e territorio - Energia	7	8		15
Beni culturali e turismo	13			13
Difesa	4			4
Giustizia ordinaria e amministrativa	2	1		3
Infrastrutture pubbliche e TLC, Infomultimodalità	5	2		7
Istruzione	19	3		22
Politiche economico-finanziarie e di bilancio	59	15		74
Ricerca e innovazione	3	2		5
Servizi anagrafici, autorizzazioni, certificazioni	1			1
Servizi istituzionali e generali P.A.	8	2		10
Servizi previdenz.li e assistenz.li, politiche per il lavoro, Immigrazione, giovani e sport	76	7	1	84
Soccorso civile	1			1
Tutela della salute	6	12		18
<b>Totale complessivo</b>	<b>210</b>	<b>52</b>	<b>1</b>	<b>263</b>

**3.1.4.1 Nuovi servizi on line**

Si riporta una sintesi dei principali nuovi servizi introdotti dalle amministrazioni nel 2008. Si tratta di servizi che si distinguono per la numerosità dell'utenza e per le caratteristiche tecnologiche e di innovazione.

Tab. 10: I principali nuovi servizi censiti nel 2008

Amministrazione proponente e Descrizione servizio	con intermediario	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati (in migliaia)
INAIL : Denuncia nuovo lavoro temporaneo	SI	UserId e password	3.500
INPS : Richiesta certificazioni individuali CUD (duplicato del CUD)	SI	Nessuna	2.834
Istruzione : Portale dello studente "lostudio" , che comprende anche la Carta dello Studente. Il portale si rivolge, agli studenti delle scuole secondarie di II grado statali con obiettivi Informativi (iniziative culturali e formative in corso) e di servizio (area ad accesso riservato, fruibilità servizi online)	NO	UserId e password	2.000
Entrate : Entratel - Comunicazioni Anagrafe Tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 9 luglio 2001, G. U. n. 165 del 18/07/2001)	SI	UserId e password	143
Entrate: Preavvisi telematici - Servizio che rende possibile il colloquio tra l'agenzia e gli intermediari professionali, finalizzato a risolvere in via preventiva situazioni anomale.	SI	Codice fiscale e password	124

**3.1.4.2 Modalità di accesso e multicanalità**

Sui 263 servizi erogati, il 75% richiede una qualche forma di autenticazione dell'utente; le principali sono la "userId e password" (45%) e il "codice fiscale e password" (15%).

Poco diffuso resta l'uso delle Carte nazionali dei servizi (CNS) e di Carte d'identità elettronica (CIE). I servizi riguardanti le "politiche economico-finanziarie e di bilancio" e i "servizi previdenziali e assistenziali, politiche per il lavoro" sono quelli con il maggior numero di modalità di autenticazione.

Si segnala che i bacini d'utenza "politiche previdenziali e del lavoro" e "politiche economiche e di bilancio" sono anche quelli che hanno il più alto numero di servizi gestiti da intermediari (commercialisti, CAAF, altri) e la maggior possibilità di effettuare il pagamento on line verso la PA.

Tab. 11: Procedura d'identificazione utenti per bacino d'utenza

Bacini di utenza	UserId e password	Cod. fiscale e password	PIN code e password	Certificato autenticaz.	CNS o CRS	Password	Nessuna	Altro	Totale
Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	4	-	-	1	-	-	1	-	6
Ambiente e territorio - Energia	-	6	-	-	1	-	8	-	15
Beni culturali e turismo	6	-	1	-	-	-	6	-	13

Bacini di utenza	UserId e password	Cod. fiscale e password	PIN code e password	Certificato autenticaz.	CNS o CRS	Password	Nessuna	Altro	Totale
Difesa	1	1	-	-	-	-	2	-	4
Giustizia ordinaria e amministrativa	1	-	-	2	-	-	-	-	3
Infrastrutture pubbliche e TLC, Infomultimodalità	3	1	-	-	-	-	3	-	7
Istruzione	10	5	1	-	-	-	6	-	22
Politiche economico-finanziarie e di bilancio	30	17	2	2	-	1	22	-	74
Ricerca e innovazione	3	-	-	-	-	1	1	-	5
Servizi anagrafici, autorizzazioni, certificazioni	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Servizi istituzionali e generali P.A.	4	-	-	2	-	-	4	-	10
Servizi previdenziali e assistenziali, politiche per il lavoro, Immigrazione, Giovani e sport	44	9	14	3	-	1	11	2	84
Soccorso civile	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Tutela della salute	13	-	-	-	3	-	2	-	18
<b>Totale</b>	<b>119</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>263</b>

Tra gli altri canali rientrano i cosiddetti “chioschi telematici”, cioè terminali utilizzabili in modalità self service, in genere dislocati all'interno degli uffici delle amministrazioni o in altri luoghi frequentati dal pubblico (circostrizioni, ASL, stazioni, altro). Alla data, risultano attivi 167 chioschi telematici, di cui 161 nelle PA centrali e 6 negli enti. Diminuisce notevolmente l'uso dello strumento (erano 512 nel 2005, 361 nel 2006 e 371 nel 2007).

Tab. 12: Chioschi telematici, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	Chioschi telematici	
	2007	2008
Amministrazioni centrali	262	161
Enti	109	6
<b>Totale</b>	<b>371</b>	<b>167</b>

Le amministrazioni utilizzano inoltre, seppure in modo ancora limitato, altri canali più innovativi, tra cui quelli fruibili tramite telefono cellulare (WAP e SMS) e il digitale terrestre (DTT).

### 3.1.5 Customer relationship management

L'utilizzo di metodologie e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction per i servizi erogati a cittadini e imprese, registra anche nel 2008 una leggera crescita.



Tanto le amministrazioni centrali quanto gli enti, dichiarano di utilizzare correntemente metodologie standardizzate e supporti informatici per la rilevazione della customer satisfaction, con tassi di incremento positivi rispetto al 2007. Ciò lascia immaginare la volontà sempre più diffusa di adottare tali sistemi ma ancora in ritardo la cultura per massimizzare l'efficacia dei servizi resi.

Tab. 13: Metodologie e supporti informatici per la misurazione della customer satisfaction, anni 2007 e 2008

Misurazione della customer satisfaction	Tipo amministrazione	2007	2008	var%
Esistenza metodologia standard di rilevazione della CS	Amministrazioni centrali	21	24	14,3
	Enti	20	20	0,0
Esistenza di supporti informatici per la rilevazione	Amministrazioni centrali	22	24	9,1
	Enti	21	21	0,0

Analoghe osservazioni possono essere fatte per i servizi erogati on line, infatti, considerando tale sottoinsieme di servizi, si evince che solo 77 servizi (pari al 29.3%) su 263 censiti nel 2008<sup>4</sup> effettuano l'analisi della soddisfazione dell'utenza. Ancora una volta sono i servizi relativi ai bacini "Politiche economico-finanziarie e di bilancio" e "Servizi previdenziali e assistenziali, politiche per il lavoro, Immigrazione, Giovani e sport" quelli che, in valore assoluto, misurano maggiormente la customer satisfaction.

<sup>4</sup> Sono stati considerati solo i servizi di livello 3-4 e 5.

Tab. 14: Servizi on line con misurazione della customer satisfaction per bacino d'utenza (numerosità), anno 2008

Bacini di utenza	Servizi con misurazione della customer satisfaction		Totale
	V. assoluto	%	
Politiche economico-finanziarie e di bilancio	29	39,2	74
Servizi previdenziali e assistenziali, politiche per il lavoro, Immigrazione, Giovani e sport	26	31,0	84
Servizi istituzionali e generali P.A.	4	40,0	10
Ambiente e territorio - Energia	3	20,0	15
Istruzione	3	13,6	22
Ricerca e innovazione	3	60,0	5
Tutela della salute	3	16,7	18
Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	2	33,3	6
Infrastrutture pubbliche e TLC, Infomultimodalità	2	28,6	7
Difesa	1	25,0	4
Soccorso civile	1	100	1
Beni culturali e turismo	-	-	13
Giustizia ordinaria e amministrativa	-	-	3
Servizi anagrafici, autorizzazioni, certificazioni	-	-	1
<b>Totale</b>	<b>77</b>	<b>29,3</b>	<b>263</b>

Tuttavia, se questo è al 2008 lo stato dell'arte, è sicuramente alto l'interesse delle amministrazioni ad adottare nell'immediato futuro questi sistemi.

A tener alta l'attenzione sulla soddisfazione dell'utente, infatti contribuisce anche una recente iniziativa di Governo che ha l'obiettivo di diffondere la cultura della misurazione della customer satisfaction non solo per i servizi on line, che interessano una piccola fascia di utenza, ma soprattutto per i servizi tradizionali, quelli erogati comunemente allo sportello. Infatti, a fine 2008 è stata avviata l'iniziativa del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione tecnologica, denominata "mettiamoci la faccia" che vuole facilitare l'utilizzo dei sistemi di customer satisfaction per gli utenti della PA a valle della fruizione dei servizi. L'iniziativa prevede l'uso di emoticon (faccine colorate) per misurare la qualità percepita quale espressione del punto di vista dei cittadini/utenti sul servizio ricevuto. Il progetto è nato da *best practice* di alcune amministrazioni pubbliche di altri Paesi che adottano una tecnica di rilevazione continua della customer satisfaction, allo sportello, al telefono oppure online, attraverso l'utilizzo di emoticon. L'espressione di un giudizio tramite gli emoticon ha il vantaggio di essere semplice e immediata, capace al tempo stesso di fornire una descrizione sintetica della percezione degli utenti. La rilevazione dei giudizi avviene in due fasi: nella prima, l'utente esprime il giudizio sintetico attraverso gli *emoticon* (giudizio positivo: faccina verde, giudizio sufficiente: faccina gialla, giudizio negativo: faccina rossa); nella seconda fase, che si verifica soltanto nel caso di giudizio negativo, si rileva il motivo prevalente dell'insoddisfazione, attraverso quattro risposte alternative. La raccolta dei giudizi, per i servizi erogati allo sportello fisico può avvenire attraverso due diverse soluzioni: attraverso totem installati nella zona di accesso agli sportelli o attraverso touchpad installati presso ciascuno sportello. Il progetto prevede un meccanismo di reporting

periodico, che restituisce dati aggregati per servizio, secondo le esigenze dell'amministrazione. L'analisi periodica dei dati viene utilizzata per la definizione di interventi di miglioramento e/o per indirizzare ulteriori approfondimenti di indagine necessari a definire meglio le aree di miglioramento e le azioni possibili, in coerenza con le strategie generali di gestione della CS stabilite dalle amministrazioni. Alcune Amministrazioni centrali, come ACI, ENPALS, INPS e IPOST, hanno già avviato una sperimentazione dell'uso degli emoticon per la rilevazione on line della qualità dei loro servizi.

Per aumentare il coinvolgimento dell'opinione pubblica ai servizi erogati dalle PA sono state avviate due ulteriori iniziative dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione tecnologica: reti amiche e linea amica.

Reti amiche ha lo scopo di ampliare i punti di accesso dei cittadini e delle imprese ai servizi prodotti dalla PA, interconnettendo le piattaforme informatiche della PA con operatori del settore privato dotati di loro reti telematiche, come gli uffici postali, i tabaccai, le farmacie, i centri della grande distribuzione. Analoghi punti di fruizione verranno attivati presso i luoghi di lavoro che hanno un significativo numero di dipendenti (reti amiche on the job). I primi servizi forniti su Reti Amiche sono quelli di INPS (pagamenti di contributi volontari) e del Ministero dell'Interno (rinnovo passaporti certificati anagrafici). Seguiranno servizi di INAIL (pagamento premi assicurativi) e i servizi delle ASL (prenotazione visite specialistiche, pagamento ticket e ritiro referti).

Linea amica è il network dei contact center e URP, che promuove e valorizza i servizi erogati a distanza dalla P.A. italiana. Si ricorda che le amministrazioni pubbliche hanno oltre 5.000 URP e/o call center che giornalmente ricevono oltre 500mila richieste di informazioni e servizi via telefono o web. Questo network, raggiungibile sia telefonando al numero verde sia digitando la richiesta tramite il sito [www.lineaamica.gov.it](http://www.lineaamica.gov.it), ha l'obiettivo di:

- aiutare, chi non ha la padronanza delle nuove tecnologie, ad usufruire da casa dei servizi offerti dalla PA;
- rilevare la soddisfazione del cittadino sui servizi informativi fruiti;
- supportare i disabili nei rapporti con la P.A.;
- accompagnare il cittadino alla soluzione del suo problema.

Protocolli di intesa tra il Ministro per la P.A. e l'Innovazione tecnologica sono stati firmati con l'ANCI, l'UPI, l'INPS/INAIL, l'INPDAP, con alcuni Ministeri e con alcune Regioni.

### 3.2 Attività per il funzionamento della PA

La tabella seguente riporta un quadro di sintesi sullo stato delle attività per il funzionamento e il back office con l'indicazione dei principali elementi emersi nell'analisi dei dati della rilevazione 2008, in comparazione con gli stessi dati rilevati per il 2007.

#### Servizi a supporto del funzionamento della P.A.C.

Soddisfacente la diffusione e il livello di informatizzazione di quelle più tradizionali. Rimane limitato l'utilizzo di sistemi di controllo di gestione.

#### Altri servizi a supporto del funzionamento

- Cresce l'utilizzo del protocollo informatico che ha ormai raggiunto un tasso di diffusione significativo anche se in molte realtà si utilizza prevalentemente il "nucleo minimo".
- Cresce rispetto al 2007 l'utilizzo di sistemi di gestione del workflow.
- Elevato l'utilizzo della PE per gli scambi interni e per quelli da e verso l'esterno; limitato l'utilizzo della PEC.

Prima di affrontare la presentazione degli aspetti legati al funzionamento delle PA è opportuno fare alcune considerazioni sul concetto di "back office".

Con il termine "back office" spesso si finisce con il ricomprendere tutte le attività di non immediata evidenza all'esterno di una P.A., tutte le attività, dunque, di retro sportello.

Ma questa distinzione non è adeguata quando si passa dal tema dei servizi (a cittadini, imprese e altre PA) a quello del funzionamento.

Inviare il cedolino paga al dipendente pubblico in modalità on-line anziché su supporto cartaceo è back-office? La risposta non può che essere negativa. Bisognerebbe piuttosto dire che è un servizio di front-end interno al personale della PA.

Dietro ogni servizio di "front-end interno" vi sarà un "back-office" a supporto delle funzioni interne dell'Amministrazione, ed è questo l'argomento sul quale il presente paragrafo si dedica.

Un esempio risulterà utile a fissare meglio la distinzione. Il dipendente di una PA è, in quanto cittadino, un utente di tutti i servizi di front-end della sua PA di appartenenza: un dipendente del Ministero dell'Interno, quindi, ha diritto ad avere il suo passaporto né più né meno come un qualsiasi cittadino; in quanto dipendente, invece, egli ha diritto ad alcuni servizi di front-end esclusivi per i dipendenti del Ministero dell'Interno (il cedolino elettronico, appunto e altri servizi).

Questa distinzione è particolarmente importante perché mentre i "back office" legati all'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese sono legati alle specificità di ciascuna amministrazione (il passaporto è un servizio che può dare solo il Ministero dell'Interno), i back office per il funzionamento sono legati a funzioni abbastanza ripetitive per tutte le amministrazioni: gestione del personale, gestione degli acquisti, etc.. e, quindi, presentano un ambito di intervento particolarmente

suscettibile di razionalizzazione della spesa e di condivisione delle soluzioni (un cedolino richiede lo stesso iter produttivo indipendentemente dalla Amministrazione che paga gli stipendi).

Il tema è di particolare attualità in considerazione dell'enfasi posta sui processi di dematerializzazione. Tali processi che si intensificheranno nel prossimo futuro, richiederanno il moltiplicarsi dei front-end interni supportati da poderosi sistemi di back-office che esplicheranno la loro funzione ad esclusivo beneficio di una utenza interna alle PA.

### **3.2.1 Servizi di supporto al funzionamento**

La diffusione di sistemi informativi per il funzionamento registra complessivamente un incremento nel 2008 grazie ad un maggior livello di informatizzazione e di estensione territoriale raggiunto dai sistemi. In particolare i sistemi, con un livello di informatizzazione elevato o parziale, diffusi in oltre il 75% delle amministrazioni sono: la gestione delle presenze/assenze del Personale, la Contabilità finanziaria, il Protocollo informatico, il trattamento economico del personale, la Gestione dei pagamenti e la Contabilità economica. Mentre quelli con diffusione inferiore al 35% delle amministrazioni sono la Gestione di gare e concorsi, la Gestione dell'albo fornitori e la Fatturazione elettronica. La diffusione dei sistemi di contabilità e dei pagamenti tra i Ministeri è dovuta soprattutto all'utilizzo dei sistemi SICOGI e del SIPA della Ragioneria generale dello Stato.

Quasi tutte le amministrazioni gestiscono internamente tutti i sistemi di funzionamento: si va dal 81% delle amministrazioni per la gestione dei magazzini e dei materiali fino al 98% per la gestione dell'Albo fornitori e la fatturazione elettronica. Tra queste amministrazioni si evidenzia che oltre il 40% dei sistemi di gestione delle presenze/assenze del personale e di contabilità finanziaria sono integrati in una piattaforma ERP.

I sistemi più esternalizzati (in modalità ASP) dalle amministrazioni risultano: il protocollo informatico (il 34% delle amministrazioni); la gestione del magazzino/materiali (il 19% delle amministrazioni); la Contabilità finanziaria (18% delle amministrazioni).

Tab. 15 - Servizi di supporto al funzionamento, anno 2008

Servizi di supporto al funzionamento	Livello di informatizzazione			Tipo di informatizzazione		
	Nessuna	Parziale	Elevata	Interna su piattaforme varie	Interna su sistemi ERP	Esterna tramite ASP
<b>Contabilità e controllo di gestione</b>						
Contabilità finanziaria	5	9	36	23	18	9
Contabilità economica	12	18	20	28	14	8
Contabilità analitica	17	16	17	31	14	5
Controllo di gestione	18	21	11	30	14	6
<b>Acquisizione di beni e servizi</b>						
Albo fornitori	34	10	6	42	7	1
Gestione gare e concorsi	34	14	2	38	8	4
Gest. contratti e fornitori	17	22	11	34	12	4
Gestione pagamenti	12	10	28	26	15	9
Fatturazione elettronica	37	10	3	42	7	1
<b>Personale</b>						
Trattamento economico.	6	13	31	27	15	8
Presenze/assenze	3	6	41	25	18	7
Selezione	32	13	5	40	7	3
Allocazione e trasferimenti	23	15	12	38	9	3
Obiettivi /valutazione	29	16	5	39	8	3
Formazione /competenze	22	22	6	40	7	3
<b>Logistica e gestione immobili</b>						
Gest. magazzino/materiali	15	23	12	32	11	7
Gest. patrimonio immob.re	19	24	7	37	8	5
<b>Protocollo</b>						
Protocollo	6	15	29	30	3	17

Nota: A questo quesito hanno risposto tutte le 50 amministrazioni

In merito alla diffusione dei sistemi di controllo di gestione, il CNIPA ha cercato di evitare il proliferare di sistemi “custom”, che avrebbero comportato una maggior spesa da parte della singola amministrazione, mettendo a fattor comune un servizio in modalità ASP, da acquisire attraverso un bando di gara comunitaria a procedura ristretta.

Il 30 dicembre 2008 il contratto quadro è stato sottoscritto tra il CNIPA e il RTI risultato vincitore di gara. Il contratto comporterà la fornitura in modalità ASP di un sistema per la gestione della contabilità analitica controllo strategico e controllo di gestione e dei relativi servizi di supporto. Per aderire a tale contratto quadro le amministrazioni interessate dovranno sottoscrivere un apposito atto esecutivo. Nella prima metà del 2009 si sono concluse le attività di verifica preliminare (collaudo) propedeutiche alla stipula degli atti esecutivi da parte delle Amministrazioni. Sarà Il Ministero dei Trasporti la prima amministrazione a stipulare il primo atto esecutivo; entro il 2009 anche il CNIPA aderirà al servizio mentre per altre Amministrazioni sono in corso trattative per le adesioni a partire dal 2010.

### 3.2.2 Altri servizi a supporto del funzionamento

La “dematerializzazione” consente l’adozione di soluzioni trasparenti ed efficienti per la produzione, la circolazione e la conservazione delle pratiche informatizzate

nelle amministrazioni, grazie a strumenti come il protocollo informatico, la posta elettronica e la gestione di flussi documentali. Essa non si esaurisce negli aspetti tecnologici, investendo anche e soprattutto quelli organizzativi, che richiedono, in certi casi, la reingegnerizzazione delle prassi amministrative. Il termine è stato introdotto nella legislazione con l'articolo 42 del Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione digitale), che prevede "il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione da parte delle amministrazioni."

### 3.2.2.1 Protocollo informatico e la gestione documentale

Dalla rilevazione emerge che tutte le amministrazioni hanno implementato la funzione base di protocollo (c.d. "Nucleo minimo"); l'utilizzo del protocollo informatico cresce rispetto allo scorso anno ma rimane molto diversificato sia il suo livello di utilizzo, presso le varie amministrazioni, sia la presenza e l'utilizzo di funzioni collegate e complementari al protocollo, tra cui la gestione documentale, l'adozione della firma digitale, la conservazione e la gestione informatizzata del workflow dei processi.

Per la rilevazione del 2008 tutte le amministrazioni (tranne l'Ambiente) dichiarano di avere un sistema di protocollo informatizzato: partendo da un numero totale di documenti protocollati (in modalità tradizionale o informatica) pari a circa 195milioni, di cui 108milioni in ingresso (104milioni in ingresso). Oltre 132,5 milioni (68%) sono stati i documenti protocollati elettronicamente.

Le Aree organizzative omogenee<sup>5</sup> (AOO) sono 14.304, l'89% delle quali (12.773) sono attive.

Tab. 16 - Dati generali sull'uso del protocollo informatico nelle amministrazioni, anno 2007 e 2008 (in migliaia)

DATI GENERALI SUL PROTOCOLLO	2007	2008
Documenti complessivamente protocollati in ingresso e in uscita	187.420	194.823
Documenti protocollati in ingresso	103.891	108.414
Documenti protocollati in ingresso e ricevuti elettronicamente	71	71
Doc.ti protocollati in ingresso e ricevuti da soggetti istituzionali	2	2
Documenti protocollati in uscita	83.529	86.409
Documenti protocollati in uscita e inviati elettronicamente	0,4	14
Documenti protocollati in uscita e inviati a soggetti istituzionali	2	2
Documenti archiviati	111.521	127.596
N° di raccomandate inviate all'esterno dell'amm.ne nell'anno	7.024	17.245
<b>SISTEMI DI PROTOCOLLO INFORMATIZZATI</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Utenti attivi	134	191
Documenti protocollati elettronicamente	115	132.545
Documenti archiviati elettronicamente	55	76.544

<sup>5</sup> Area Organizzativa Omogenea è un insieme definito di unità organizzative di una amministrazione che usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali. Ciascuna AOO mette a disposizione delle unità organizzative clienti il servizio di protocollazione dei documenti in entrata ed in uscita.

Quanto all'utilizzo di funzioni collegate e complementari al protocollo (la gestione documentale, l'adozione della firma digitale, la conservazione e la gestione informatizzata del workflow dei processi) si evidenzia un incremento del loro utilizzo in tutte le amministrazioni.

Gli utenti che utilizzano nel proprio lavoro la gestione informatizzata del protocollo sono circa 191mila, pari al 40% del totale dei dipendenti "informatizzabili".

Tab. 17 - Distribuzione delle amministrazioni per utilizzo dei sistemi di protocollo e archiviazione informatica, anno 2007

Utilizzo dei sistemi	2007		2008	
	v.a.	%	v.a.	%
<b>Gestione Documentale informatizzata</b>				
IN PARTE	26	53	22	44
NO	13	27	5	10
SI	10	20	23	46
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Esistenza di un sistema di Work Flow Management</b>				
IN PARTE	16	33	13	26
NO	21	43	12	24
SI	12	24	25	50
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Esistenza di un sistema per la conservazione digitale dei documenti</b>				
IN PARTE	13	26	13	26
NO	20	41	10	20
SI	16	33	27	54
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Atti istruttori sono sottoscritti con firma digitale</b>				
IN PARTE	12	25	13	26
NO	27	55	24	48
SI	10	20	13	26
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Gli atti amministrativi sono sottoscritti con la firma digitale</b>				
IN PARTE	21	43	17	34
NO	19	39	19	38
SI	9	18	14	28
<b>Totale complessivo</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Nota: Nel 2008 l'AAMS per la prima volta ha partecipato alla rilevazione

Le amministrazioni più virtuose, che dichiarano l'esistenza e l'utilizzo di tutte le funzioni collegate al protocollo sono: lo Sviluppo economico, i Carabinieri, le Dogane, la Giustizia, il CFS, l'ENAC, l'INPDAP, l'IPSEMA, l'ISS e l'UNIRE.

Scarsa l'interoperabilità dei sistemi di protocollo tra le amministrazioni, dimostrata anche dal limitato numero di caselle di posta istituzionali pubblicate sul sito IndicePA<sup>6</sup>, tenuto conto che in quest'ultimo sono pubblicate tutte le caselle istituzionali associate ai sistemi di protocollo informatico.

<sup>6</sup> L'Indice delle amministrazioni pubbliche (IndicePA) e delle Aree Organizzative Omogenee è stato istituito con DPCM del 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico nella pubblica amministrazione. Nell'IndicePA è descritta la struttura organizzativa di ciascuna amministrazione. Per ciascuna unità sono disponibili gli indirizzi delle caselle di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.) attive.



Tutta da sviluppare è inoltre la capacità di integrare i singoli sistemi di gestione documentale per dare attuazione a quanto previsto dalla legge n. 241 del 1990 in merito alla trasparenza dell'azione amministrativa. La realizzazione di un sistema che governi e tracci i flussi documentali che attraversano più amministrazioni - il cosiddetto meta-protocollo - è indispensabile per il miglioramento delle performance della pubblica amministrazione ed è prevista dal piano di e-government 2012 (obiettivo 20 - operazione trasparenza). Nel periodo in esame tuttavia tale attività è rimasta allo stato progettuale, con il coinvolgimento dell'INPS e delle principali amministrazioni oggi aderenti al servizio ProtocolloASP. La realizzazione del progetto è stata invece differita in previsione della disponibilità di un nuovo strumento di gestione documentale, maggiormente idoneo a supportare i flussi di lavoro basati su documenti digitalizzati ed in grado di consentire, tramite funzionalità native, la piena gestione dei procedimenti amministrativi che coinvolgono più amministrazioni.

Per quanto riguarda le applicazioni utilizzate per la gestione del protocollo informatico, in funzione dell'architettura impiegata, risulta che 17 amministrazioni si servono di provider ASP.

Per quanto attiene alla gestione documentale, 39 amministrazioni hanno un sistema centralizzato, 4 decentrato mentre 6 si avvalgono di un sistema fruibile in ASP.

Per ciò che riguarda la modalità realizzativa del package utilizzato, risulta che il 74% delle amministrazioni utilizza prodotti personalizzati, mentre il restante 26% si serve di prodotti commerciali.

Tra le amministrazioni, 25 (solo 12 nel 2007) utilizzano pienamente i sistemi di work flow management, 13 amministrazioni utilizzano tali sistemi solo in parte mentre le restanti ne sono completamente carenti.

Relativamente ai sistemi di conservazione digitale, si rileva che 27 amministrazioni (16 nel 2007) li utilizzano completamente, 13 amministrazioni in parte mentre le restanti 10 non conservano digitalmente i documenti.

Il numero dei dipendenti della PAC che utilizza la firma digitale è pari a 29.979 (di cui oltre 12mila sono utilizzate dai Carabinieri).

Le amministrazioni centrali che sottoscrivono completamente gli atti istruttori con firma digitale sono 6 (8 in parte) mentre gli enti sono 7 (5 in parte). Gli atti amministrativi vengono completamente sottoscritti digitalmente da 6 amministrazioni centrali (13 in parte) e da 8 enti (4 in parte).

Tab. 18 - Utilizzo della firma digitale anno 2008

	Atti istruttori sottoscritti digitalmente		Atti amministrativi sottoscritti digitalmente		Numero dipendenti
	SI	IN PARTE	SI	IN PARTE	
Amministrazioni centrali	6	8	6	13	29.031
Enti	7	5	8	4	939
<b>Tutta la PAC</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>29.970</b>

Nota: Le amministrazioni che non sottoscrivono digitalmente gli atti istruttori sono 24, di cui 14 Amministrazioni centrali e 10 Enti. Le amministrazioni che non sottoscrivono digitalmente gli atti amministrativi sono 19, di cui 9 amministrazioni centrali e 10 Enti.

Tab. 19 - Amministrazioni rispetto alla sottoscrizione digitale, anno 2008

Tutti gli atti firmati digitalmente	Nessun atto firmato digitalmente	Parte degli atti firmati digitalmente
Sviluppo economico	Presidenza del Consiglio	Consiglio di Stato
Carabinieri	Commercio internazionale	Corte dei conti
DPF	Beni culturali	Difesa
Dogane	Comunicazioni	AAMS
Giustizia	Guardia di finanza	Entrate
CFS	Infrastrutture	Interno
ENAC	Lavoro	Istruzione
IAS	Politiche agricole	ENIT
INCA	CNR	ENPALS
INPDAP	CRI	ISAE
IPSEMA	ICE	
ISS	INAIL	
UNIRE	INEA	
	IPOST	
	ISFOL	
	ISPESL	

### 3.2.2.2 Posta elettronica

Negli ultimi anni l'utilizzo della posta elettronica è aumentato sistematicamente divenendo ormai un normale strumento di comunicazione. Ciò riguarda però soprattutto gli scambi di corrispondenza a carattere informale. Più lenta è invece la sostituzione delle comunicazioni cartacee formali legata alla diffusione della posta certificata e della firma elettronica, al momento realizzata solo in alcuni ambiti specifici.

Nel 2008 il numero di messaggi elettronici scambiati all'esterno delle amministrazioni è stato di circa 1.100 milioni (+32% rispetto al 2007), mentre quelli interni sono stati circa 736 milioni (+68% rispetto al 2007).

Tab. 20 - Caselle di posta elettronica e messaggi scambiati, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	Caselle di posta elettronica		e-mail scambiate all'interno (in migliaia)		e-mail scambiate con l'esterno (in migliaia)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Amm.ni centrali	672.990	2.509.469	329.842	627.931	551.040	808.827
Enti	96.776	91.076	108.333	108.375	279.053	290.228
<b>Totali</b>	<b>769.766</b>	<b>2.600.545</b>	<b>438.175</b>	<b>736.306</b>	<b>830.093</b>	<b>1.099.056</b>

La percentuale di dipendenti dotati di una casella di posta risulta essere oltre il 100%.

### 3.2.2.3 Posta elettronica certificata

Come è noto, la posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

I servizi di posta elettronica certificata, sono stati avviati all'inizio del 2006 da parte dei primi gestori accreditati e utilizzati in specifici ambiti (controllo anti-evasione tra l'Agenzia delle entrate e gli operatori finanziari; comunicazioni tra l'EPASA del CNA e il Ministero del lavoro, trasmissione del documento unico di regolarità contributiva - DURC - tra le 118 Casse Edili, le 130mila aziende del settore e l'INAIL, comunicazioni tra i distributori e i venditori di energia elettrica e di gas e l'Autorità per l'energia e il gas, comunicazioni tra enti pubblici di livello provinciale e comunale nell'ambito della Provincia di Parma). Con la Legge 28 gennaio 2009 n. 2 i servizi PEC vengono estesi e resi obbligatori per determinate categorie di soggetti.

Tra i contenuti della legge 2/2009 vengono indicate le direttive che riguardano:

- le imprese costituite in forma societaria, che devono indicare nella domanda di iscrizione al registro delle imprese il proprio indirizzo di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali. Per quelle già esistenti, la medesima comunicazione deve avvenire entro tre anni.
- i professionisti iscritti in albi, che devono comunicare ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica come previsto al punto precedente entro un anno. È poi cura degli ordini la pubblicazione in un elenco riservato, consultabile in via telematica esclusivamente dalle pubbliche amministrazioni, i dati identificativi degli iscritti con il relativo indirizzo di posta elettronica certificata.
- le amministrazioni pubbliche, che qualora non avessero già provveduto alla comunicazione di una casella PEC secondo quanto previsto dal Codice dell'amministrazione digitale, dovranno istituire una casella di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica come previsto al punto precedente per ciascun registro di protocollo. Ulteriori direttive importanti riguardano le comunicazioni tra i soggetti poc'anzi descritti. In particolare si legge che queste ultime «possono essere inviate attraverso la posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica di cui al comma 6, senza che il destinatario debba dichiarare la propria disponibilità ad accettarne l'utilizzo».
- i cittadini, che mediante opportuna richiesta potranno ottenere una casella di PEC «con effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta. Le comunicazioni che transitano per la predetta casella di posta elettronica certificata sono senza oneri».

Le modalità di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata saranno note entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge.

A fine 2008, il numero totale di caselle di PEC attive nella PA centrale è pari a 6.070 mentre il numero di caselle pubblicate nell'indice della PA è pari a 1.101, infine

risultano quasi 20milioni i messaggi di PEC scambiati con l'esterno dalle singole amministrazioni.

Tab. 21 - Caselle di PEC, caselle nell'Indice PA e messaggi scambiati con l'esterno dell'amministrazione, anno 2008

Amministrazioni	Caselle di PEC	Caselle PEC pubblicate nell'IPA	Messaggi PEC in uscita (in migliaia)	Messaggi PEC in entrata (in migliaia)
Amministrazioni centrali	4.854	199	7.247	4.921
Enti	1.216	902	2.127	5.161
<b>Totale</b>	<b>6.070</b>	<b>1.101</b>	<b>9.374</b>	<b>10.082</b>

### 3.3 Infrastrutture tecnologiche

La tabella seguente riporta un quadro di sintesi sullo stato delle infrastrutture tecnologiche con l'indicazione dei principali elementi emersi nell'analisi dei dati della rilevazione 2008.

In tema di realizzazione di infrastrutture tecnologiche giova introdurre la distinzione tra interventi mono-committente (una sola PA realizza una infrastruttura: tipicamente la propria rete interna) e con committenza plurima o multi-soggetto. Esempi di interventi a committenza plurima sono quelli che vengono avviati dalle PA nell'ambito, ad esempio, degli accordi quadro SPC per la connettività, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa.

Un'ulteriore distinzione va fatta tra interventi mono-livello e plurilivello. È chiaro che nel caso di committenza mono-livello il committente può essere anche uno solo (ma non necessariamente, a condizione che tutti appartengano ad uno stesso livello di PA: centrale, o regionale, o locale).

La committenza plurilivello implica quanto meno una doppia committenza, che si situa a livelli diversi: ad esempio un intervento promosso congiuntamente da un Ministero e da una o più Regioni; o da una Regione ed uno o più enti locali.

#### Connettività in rete e sistema pubblico di connettività

- Si comprimono leggermente tutti gli indicatori di connettività locale e geografica.
- Cresce la percentuale dei personal computer di dipendenti pubblici con accesso a internet.
- Si è completata la migrazione dei servizi RUPA verso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC): a fine 2008 risultano aderenti ai contratti quadro SPC, 58 amministrazioni centrali e 368 amministrazioni territoriali.
- Continua a diminuire il costo dei servizi di connettività, mentre continua a crescere la banda disponibile. I risparmi ottenuti sono notevoli: si passa, nel passaggio da RUPA ad SPC, da una spesa di 120 milioni di euro del 2004 ad una del 2007 di 85 milioni di euro. Inoltre il passaggio all'SPC prevede ogni anno una riduzione di almeno il 5% dei prezzi del listino.
- Il numero delle sedi collegate alla RIPA, a dicembre 2008, è pari a 449.

#### Infrastrutture ICT di base

- Cresce la capacità elaborativa dei server centrali e, soprattutto, la capacità dei sistemi di memorizzazione
- Cresce il numero delle postazioni di lavoro e dei PC desktop
- Cresce il numero di dipendenti che hanno un Personal computer desktop. Il fenomeno è particolarmente evidente nelle unità organizzative periferiche.

**Sicurezza**

- La PAC conferma una grande attenzione per la sicurezza logica<sup>7</sup>.
- Matura l'attenzione verso la sicurezza delle infrastrutture e la propensione agli investimenti per la sicurezza da parte dell'intera PAC.
- Da un'analisi comparativa tra i risultati 2007 e 2008 il livello di sicurezza dell'intero campione è rimasto stabile rispetto all'anno precedente; complessivamente le grandi Amministrazioni hanno subito un lieve arretramento, mentre le piccole e medie una sostanziale crescita.
- Questo progresso ha ridotto i casi di forti criticità, ma il fenomeno va comunque monitorato con attenzione, soprattutto rispetto ai temi più critici come la Continuità Operativa, disattesi da una larga parte dei partecipanti.
- Critica la formazione e sensibilizzazione del personale interno sul tema sicurezza ICT per il quale si auspica un intervento esterno strutturato e ben finalizzato.

**Nuove tecnologie**

- La tecnologia al momento più utilizzata dalle amministrazioni è il VoIP (46% delle amministrazioni) seguita dal Wi-Fi (40% delle amministrazioni).
- La tecnologia con più studi e sperimentazioni in corso è il VOiP (62% delle amministrazioni) seguito dalle applicazioni di telecomunicazione mobile (26% delle amministrazioni).
- la tecnologia VOiP è quella che ha più progetti in corso di realizzazione (48% delle amministrazioni) ed è quella che si prevede verrà utilizzata maggiormente nel prossimo triennio.

**Il patrimonio applicativo**

- Il patrimonio applicativo subisce una lieve diminuzione dell'1,5%.
- La riduzione del patrimonio scritto in Cobol e in linguaggi di alto livello viene compensata dalla crescita del linguaggio evoluto. Ancora l'1% del patrimonio è costituito da linguaggi di basso livello.
- Il ricorso al riuso è ancora poco diffuso. Non si rilevano considerevoli variazioni rispetto agli anni passati.
- Rimane stabile l'utilizzo di soluzioni open source per i sistemi informativi o per le applicazioni sia nelle amministrazioni centrali che negli enti pubblici.

**3.3.1 Connettività in rete e Sistema Pubblico di connettività**

Il 75,5% delle postazioni di lavoro è connesso in rete locale; rispetto al 2007 si riduce del 5,2%. Tale riduzione è più evidente negli enti (-6,8%) rispetto a quella delle amministrazioni centrali (4,7%). Si contrae anche la percentuale di postazioni di lavoro in rete geografica che passano dal 74,8% del 2007 al 72,5%; la variazione è maggiore negli enti (-7,8%) meno nelle amministrazioni centrali(-2,1%) .

<sup>7</sup> La sicurezza logica si identifica con i processi e le infrastrutture software volte al controllo degli accessi logici ai sistemi informatici, all'aggiornamento delle componenti software di base rispetto alle vulnerabilità potenziali e alle attività di salvaguardia dei dati.

Più contenuta, invece, la contrazione della percentuale di postazioni con accesso ad internet, che passa dal 66,9% del 2007 al 66,2% del 2008. Rimane, per queste postazioni, la notevole differenza esistente tra le amministrazioni centrali e gli enti (-20%).

In controtendenza la percentuale complessiva di postazioni con accesso ad internet in Banda larga. Significativo l'aumento che si riscontra nelle amministrazioni centrali (8,5%) che superano la soglia del 50%, mentre per gli Enti, che nel 2007 si attestavano oltre il 70%, la situazione rimane pressoché stabile registrando una lieve diminuzione (1,8%).

Le reti Wireless sono ancora poco utilizzate, meno del 2% delle postazioni di lavoro sono collegate in rete geografica wireless (1% per gli enti e lo 0,4% per le amministrazioni centrali).

Tab. 22 - Indicatori di connettività, anni 2007 e 2008 (in percentuale)

Descrizione	Amministrazioni	2007	2008
PdL in rete locale / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	77,2	73,6
	Enti	92,4	86,1
	Tutte	79,6	75,5
PdL in rete geografica / totale PdL(%)	Amministrazioni centrali	72,8	71,3
	Enti	85,9	79,2
	Tutte	74,8	72,5
PdL con accesso ad internet / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	63,6	63,2
	Enti	84,7	83,8
	Tutte	66,9	66,2
PdL con accesso ad internet in banda larga / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	45,8	54,3
	Enti	70,8	69,0
	Tutte	49,8	56,2
PdL in rete locale wireless / totale PdL (%)	Amministrazioni centrali	0,3	0,4
	Enti	0,8	1,1
	Tutte	0,4	0,5

Nota: Il numero delle PdL comprende sia il numero dei PC sia il numero dei portatili

### 3.3.1.1 Migrazione da RUPA a SPC<sup>8</sup>

Nel corso del 2008 si è conclusa con successo la migrazione, avviata nel 2006, dei servizi RUPA verso SPC. Nel corso del 2008 infatti tutte le amministrazioni centrali risultano aver stipulato un atto esecutivo ed aver fatto migrare i servizi RUPA utilizzati. A dicembre 2008 avevano aderito<sup>9</sup> ai contratti quadro SPC ricevendo i relativi progetti dei fabbisogni 58 amministrazioni centrali e 368 amministrazioni territoriali.

Nel 2008 il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC) è quindi pienamente operativo. Il sistema è la rete federata e policentrica, attraverso la

<sup>8</sup> Il Sistema pubblico di connettività (SPC) è l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche che consente di assicurare il coordinamento informativo ed informatico dei dati tra le amministrazioni centrali, regionali e locali e promuovere l'omogeneità nella elaborazione e trasmissione dei dati stessi, finalizzata allo scambio e diffusione delle informazioni tra le pubbliche amministrazioni e alla realizzazione di servizi integrati. Esso assicura alle PA un'ampia gamma di servizi ad alta qualità, a costi contenuti. Tra le linee di sviluppo individuate come prioritarie vi è l'avvio dei servizi di cooperazione applicativa, e il completamento dell'infrastruttura comune nazionale (SICA) contenente gli accordi di servizio per la cooperazione applicativa tra amministrazioni.

quale si può effettuare qualsiasi tipo di comunicazione (dati, fonia ed immagini), che permette di svolgere in modo integrato ed efficiente i procedimenti amministrativi tra i vari livelli amministrativi della Pubblica amministrazione, sfruttando appieno lo sviluppo dei servizi d'interoperabilità evoluta e dei servizi di cooperazione applicativa.

Notevoli sono i risparmi ottenuti nel corso degli ultimi anni per i servizi di connettività della PAC. In particolare nel passaggio da RUPA a SPC, si è passati dai 120 milioni di euro del 2004 ai circa 80,5 milioni di euro del 2007 con un risparmio complessivo, in quattro anni, di 77,5 milioni di euro. Inoltre, bisogna considerare che l'SPC prevede ogni anno una riduzione di almeno il 5% dei prezzi del listino.

In particolare per le amministrazioni territoriali i dati precedentemente riportati sono in sostanziale aumento (+100%) rispetto al numero dei contratti sottoscritti nel 2007, considerando anche che circa 80 amministrazioni locali hanno sottoscritto un contratto, non avendo ancora un progetto dei fabbisogni approvato, e che non si è tenuto conto delle amministrazioni che si collegano all'SPC attraverso servizi di Community network.

Il 21 giugno 2008 è stato pubblicato sulla gazzetta ufficiale n.144 il D.P.C.M. 1 aprile 2008 recante le "Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività" che consolida le modalità organizzative, architetture, tecniche e documentali dell'SPC ed in particolare definisce modalità e criteri con cui nuovi soggetti (sia Community Network delle amministrazioni sia fornitori terzi) possono qualificarsi per erogare servizi nell'ambito del SPC.

Proprio la possibilità di definire community Network a livello locale è una delle sostanziali novità della struttura policentrica e federata del SPC. L'interesse per questa possibilità da parte delle amministrazioni Regionali è testimoniato dalla sottoscrizione di 7 protocolli di intesa fra il CNIPA e le regioni (Emilia Romagna, Marche, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria e Veneto), mentre ulteriori protocolli di intesa sono attualmente in stato di definizione od approvazione come indicato nella seguente tabella:



Tab. 23 - Stato dei protocolli di intesa CNIPA - Regioni

Regione	Stato di avanzamento del Protocollo di intesa con il CNIPA
Basilicata	Approvato dalla CC-SPC e Collegio → in attesa di firma
Campania	Approvato dalla CC-SPC e Collegio → in attesa di firma
Emilia Romagna	Firmato
Friuli Venezia Giulia	Approvato dalla CC-SPC e Collegio → in attesa di firma
Lazio	In attesa approvazione politica
Liguria	Approvato dalla CC-SPC e Collegio → in attesa di firma
Lombardia	In attesa approvazione politica
Marche	Firmato
Piemonte	Firmato
Puglia	Firmato
Sardegna	In esame presso la Commissione di Coordinamento SPC
Toscana	Firmato
Trentino Alto Adige	In esame presso la Commissione di Coordinamento SPC
Umbria	Firmato
Valle d'Aosta	In attesa approvazione politica
Veneto	Firmato

La tabella seguente evidenzia l'evoluzione per la RUPA e il SPC dei valori relativi alla spesa e alla disponibilità di banda per le amministrazioni. Per permettere un confronto omogeneo con i valori RUPA i valori presi in considerazione per il SPC sono solo quelli relativi ai servizi di trasporto.

I valori relativi al 2007 vanno letti con riferimento alla situazione transitoria determinata dalla migrazione delle amministrazioni verso i servizi SPC.

Tab. 24: Ampiezza di banda (Gbps) RUPA e SPC disponibile e spesa (milioni di euro), dal 1999 al 2008

Descrizione	Pre RUPA	RUPA								RUPA/ SPC	SPC
	1998	1999	2000	2007	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Ampiezza di banda dispon.le (Gbps) (*)	0,69	1,69	2,27	70	5	9	13,8	43	52,7	70	83
Spesa amministrazioni (milioni di euro)	77	83	84	80,5	95	103	120	107	95	80,5	78,7

Nota (\*): Banda massima in accesso acquisita dalle amministrazioni (dato aggregato su 426 PA). Essendo vietate le politiche di traffic shaping, in alcuni momenti è possibile superare la banda massima in accesso attraverso l'utilizzo dell'intera banda fisica.

Considerando anche gli ulteriori servizi, la spesa totale delle amministrazioni è pari a circa 145 milioni di euro. La tabella seguente rappresenta la spesa totale suddivisa nelle varie componenti con il dettaglio per le pubbliche amministrazioni centrali e territoriali, ed il numero di accessi definiti nei progetti dei fabbisogni.

Tab. 25: Spesa SPC per componente (in migliaia di euro) e numero accessi

	Fatturato SPC (in migliaia di euro)				Totale	Numero accessi
	Servizi di trasporto	Servizi VoIP	Servizi di sicurezza	Servizi di interoperabilità		
<b>Totale</b>	<b>78.734</b>	<b>3.058</b>	<b>47.849</b>	<b>15.848</b>	<b>145.489</b>	<b>20.970</b>
– di cui PA Centrali	57.513	2.994	46.865	15.845	123.217	12.644
– di cui PA Territoriali	21.221	64	984	3	22.272	8.326

La tabella mostra come gli ulteriori servizi inclusi nel contratto quadro della gara multi fornitore hanno avuto particolare successo tra le amministrazioni centrali, mentre le amministrazioni territoriali si sono per ora concentrate sui servizi di trasporto.

Oltre ai servizi Always on collaudati nel 2007, nel corso del 2008 sono stati completati con successo i collaudi dei servizi VoIP, DNS10, Interoperabilità di base e sicurezza.

Si riportano nelle due tabelle di seguito l'elenco delle pubbliche amministrazioni centrali che hanno aderito al contratto OPA per la migrazione ai servizi SPC e il numero di amministrazioni che hanno aderito per tipologia di amministrazione territoriale.

<sup>10</sup> Il Domain Name System è un sistema utilizzato per la trasformare nomi di host in indirizzi IP e viceversa. Il servizio è realizzato tramite un database distribuito, costituito dai server DNS

Tab. 26: Stato delle adesioni delle pubbliche amministrazioni centrali al contratto OPA (Migrazione ai servizi SPC)

Pubbliche Amministrazioni Centrali		Data sottoscrizione Contratto Esecutivo OPA		
R. T. I. Fastweb - EDS	1	CNIPA	19-dic-06	
	2	CONSIP S.p.A.	29-dic-06	
	3	Corte dei Conti	23-ott-06	
	4	ENAC	28-feb-07	
	5	ENPALS	20-mar-07	
	6	Guardia di Finanza	17-mag-07	
	7	INAIL	20-dic-06	
	8	INGV (Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia)	23-nov-06	
	9	INPS	29-dic-06	
	10	IPOST	20-nov-06	
	11	EIM	15-apr-08	
	12	Ministero dell'economia e delle finanze	Dipartimento Politiche Fiscali	31-lug-07
	13		Agenzia delle Dogane	1-ago-07
	14		Agenzia del Territorio	1-giu-07
	15		Agenzia delle Entrate	2-mag-07
	16		Dipartimento MS	4-mag-07
	17		Agenzia del Demanio	7-giu-07
	18		SSEF	5-set-07
	19		Gabinetto - Accessi condivisi	26-giu-07
	20	Ministero degli affari esteri	11-mag-07	
	21	Ministero delle comunicazioni	6-nov-06	
	22	Min. della pubblica istruzione	Ministero	14-nov-07
			Scuole	25-giu-08
	23	Pres. Consiglio dei Ministri	Presidenza	2-ott-06
	24		Dipartimento Protezione Civile	20-dic-06
	25		Dip.to Protezione Civile - Sismologia	1-ago-07
	26		Ufficio Nazionale per il Servizio Civile	12-giu-07
27	Scuola superiore della Pubblica Amministrazione	8-ago-06		
BT Italia	28	Agenzia per la protezione dell'ambiente e per i servizi tecnici	21-mag-07	
	29	AGEA	16-mar-07	
	30	Arma dei Carabinieri	2-apr-07	
	31	ICE - Informazioni Telematiche S.p.A.	28-mar-07	
	32	INEA	27-dic-06	
	33	Ministero dell'ambiente	15-ott-07	
	34	Ministero del commercio internazionale	19-apr-07	
	35	Ministero della difesa	28-dic-06	
	36	Ministero della giustizia	Ministero	1-feb-07
			Giudici di Pace - Regione Campania	29-ott-07
	Giudici di Pace - Regione Sardegna		29-set-08	
	Giudici di Pace - Regione Piemonte		29-set-08	
	Giudici di Pace - Regione Valle d'Aosta		29-set-08	
	Giudici di Pace - Regione Lombardia	29-set-08		
37	Ministero politiche agricole, alimentari e forestali	ICRF	12-gen-07	
38		CFS	12-gen-07	
Wind	39	Ag. Autonoma per la Gestione Albo Segretari Comunali e Provinciali	23-nov-06	
	40	Autorità per la Vigilanza dei Lavori Pubblici	12-apr-07	
	41	Avvocatura Generale dello Stato	21-dic-06	
	42	CRI	14-dic-06	
	43	IIMS	2-feb-07	
	44	IPSEMA	22-mag-07	
	45	ISS - Istituto Superiore di Sanità	2-feb-07	
	46	Ministero dei trasporti	2-mar-07	

Pubbliche Amministrazioni Centrali			Data sottoscrizione Contratto Esecutivo OPA	
Telecom Italia	47	Ministero del lavoro e delle politiche sociali	18-gen-07	
	48	Ministero della salute	21-dic-06	
	49	Ministero delle Infrastrutture	28-feb-07	
	50	Ministero per i beni e le attività culturali	7-nov-06	
	51	Amministrazione Autonoma Monopoli di Stato	13-feb-07	
	52	Notartel	12-dic-06	
	53	ACI	6-feb-07	
	54	Consiglio di Stato	8-ott-07	
	55	INPDAP	29-mar-07	
	56	ISTAT	12-lug-07	
	57	Ministero dello sviluppo economico	15-mag-07	
	58	Ministero dell'Interno	DIA	20-apr-07
			CNSD	29-nov-07
			Dipartimento di Pubblica Sicurezza	03-lug-08
Dip. Libertà Civili e l'immigrazione			06-giu-08	

Tab. 27: Stato delle adesioni delle pubbliche amministrazioni territoriali al contratto OPA (migrazione ai servizi SPC)

Tipologia	Abruzzo	Basilicata	Calabria	Campania	Emilia-Rom.	Friuli V.G.	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Molise	Piemonte	Puglia	Sardegna	Sicilia	Toscana	Trentino A	Umbria	Val d'Aosta	Veneto	TOTALE	
ASL	2	1	0	2	0	0	3	0	1	0	0	1	5	3	4	0	3	5	1	8	39	
ASP	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Autorità	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Az. comunale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Az. provinciale	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Az. regionale	5	1	3	0	0	1	3	0	1	4	0	0	1	6	0	1	0	3	0	3	32	
Az. ospedaliera	0	2	1	1	0	1	1	0	5	2	0	0	1	1	3	0	0	1	0	0	19	
Comune	4	1	4	10	4	2	2	11	17	8	0	13	11	18	21	3	3	7	0	34	173	
Com. Montana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3	
Cons. locale	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	7	
Ente naz.le	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
En. parco naz.	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Ente previd.le	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
Ente Locale	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5	
Ist. di ricerca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	
Fornitore SPC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Istit. Univ.	0	1	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	10	
Provincia	3	1	2	1	1	0	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	7	2	0	3	35	
Regione	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	3	0	1	2	2	2	1	24	
Scuola	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	5	
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>52</b>	<b>368</b>	

**3.3.1.2 Rete internazionale della pubblica amministrazione (RIPA)**

Le amministrazioni interconnesse alla RIPA sono il Ministero degli Affari esteri, il Ministero della Difesa, l'ENIT e l'Agenzia delle Dogane. Il numero delle sedi collegate, a dicembre 2008, è 449.

È stata completata, inoltre, la procedura di revisione dei prezzi, che ha portato ad un risparmio del 3,38 % sui prezzi dei servizi a listino.

Nel corso dell'anno l'evoluzione dei servizi disponibili ha portato alla sottoscrizione di due ulteriori atti aggiuntivi (n.4 e n.5) per fornire ad amministrazioni con esigenze specifiche servizi a più alta velocità.

**3.3.2 Infrastruttura di base ICT<sup>11</sup>**

Alcune amministrazioni hanno già avviato interventi di razionalizzazione delle proprie risorse informatiche, ma tali interventi vanno ancora completati ed integrati.

I grandi sistemi aumentano del 9% passando dai 75 del 2007 agli 82 del 2008 con un'età media di 3,6 anni. Per le amministrazioni centrali il loro numero decresce del 4% mentre l'età media è di 4,4 anni. Per gli enti il numero dei sistemi grandi passa dai 25 del 2007 ai 30 del 2008 con un incremento di circa il 20% e con un'età media di 2,4 anni.

Il numero complessivo dei sistemi medi, che attualmente hanno un'età media di 4,1 anni, è diminuito del 12%. Questo andamento è la risultante di una diminuzione del 15% circa dei sistemi delle amministrazioni centrali, che attualmente hanno un'età media di 4,5 anni, e di un aumento dell'11% dei sistemi degli enti, che attualmente hanno un'età media di 3,1 anni.

Per quanto riguarda il numero dei sistemi di memorizzazione si registra un aumento del 31% (+30% per le Amministrazioni centrali, +31% negli enti), e contestualmente si registra un sensibile aumento della capacità di memorizzazione, che passa da circa 2,8milioni di Gigabyte ai 3,7milioni del 2008. Per le amministrazioni centrali la capacità di memorizzazione aumenta del 30%, principalmente per gli incrementi del Tesoro, dell'Interno, dell'Arma dei Carabinieri, dell'Avvocatura, ecc. Per gli enti si registra un aumento del 31,2% principalmente dovuto all'INPS e all'INAIL, INPDAP e ISTAT.

Tab. 28: Infrastruttura di base, anni 2007 e 2008

Piattaforma	Caratteristica	2007	2008
<b>AMMINISTRAZIONI CENTRALI</b>			
Sistemi elaborativi grandi	numero	50	52
Sistemi elaborativi medi	numero	27.660	23.506
Sistemi di memorizzazione	capacità in Tbyte	2.445	3.176
Postazioni di lavoro	numero	478.213	507.804
Personal Computer esterni all'ammin.	numero	4.898	4.311
Personal Computer Desktop	numero	412.825	443.618
Personal computer portatili	numero	60.490	59.875

<sup>11</sup> Per infrastruttura di base in questo paragrafo si intende l'insieme dei sistemi di elaborazione (grandi e medi), dei sistemi di memorizzazione dei dati e dei personal computer (desktop e portatili)

Piattaforma	Caratteristica	2007	2008
<b>ENTI</b>			
Sistemi elaborativi grandi	numero	25	30
Sistemi elaborativi medi	numero	3.034	3.377
Sistemi di memorizzazione	capacità in Tbyte	434	595
Postazioni di lavoro	numero	91.868	87.521
Personal Computer esterni all'ammin.	numero	1.061	975
Personal Computer Desktop	numero	78.657	76.540
Personal computer portatili	numero	8.788	10.006
<b>TOTALE PAC</b>			
Sistemi elaborativi grandi	numero	75	82
Sistemi elaborativi medi	numero	30.694	26.883
Sistemi di memorizzazione	capacità in Tbyte	2.879	3.772
Postazioni di lavoro	numero	570.081	595.325
Personal Computer esterni all'ammin.	numero	5.959	5.286
Personal computer desktop	numero	491.482	520.158
Personal computer portatili	numero	69.278	69.881

Le postazioni di lavoro disponibili (desktop in uso ai dipendenti, desktop in uso all'esterno e portatili) sono complessivamente circa 600mila, con un lieve incremento (+25.000) rispetto al 2007. In particolare, cresce dell' 5,3% il numero di personal computer desktop in uso ai dipendenti con una crescita del 7,5% per le amministrazioni centrali, mentre il dato è in calo del 5,8% per gli enti.

Cresce ancora il livello di copertura complessivo (rapporto tra personal computer desktop e dipendenti informatizzabili), che passa dallo 0,90 allo 0,95, cui corrisponde lo 0,93 per le amministrazioni centrali e l'1,10 per gli enti, per i quali si registra la piena copertura. Al centro la diffusione è completa, mentre in periferia il livello di copertura si attesta allo 0,89, in perfetta linea con il 2007. Si segnala che in alcune unità organizzative delle amministrazioni operano categorie di lavoratori che non fanno parte dell'organico delle amministrazioni<sup>12</sup> e che, di conseguenza, non sono inseriti nel numero dei dipendenti informatizzabili, anche se dotati di postazioni di lavoro. Tra le postazioni di lavoro in uso ai dipendenti sono state inserite postazioni destinate sia ad attività didattiche, sia ad uso comune per servizi specifici di sicurezza e di controllo. Ciò determina, in alcune situazioni, un valore anche ampiamente superiore all'unità (ad esempio per SSPA, la Salute, l'INCA, l'ISS, la Presidenza del Consiglio, la CRI, il Dipartimento politiche fiscali, l'INPDAP, l'INPS, l'INAIL e altri).

<sup>12</sup> Si tratta ad esempio di lavoratori interinali impiegati presso alcuni enti, ricercatori a tempo determinato, personale esterno presso sedi estere, personale volontario, ecc.

Tab. 29: PC desktop e portatili - indicatori di copertura, anni 2007 e 2008

Descrizione	Amministrazioni	2007	2008
PC desktop / dipendenti informatizzabili	Amministrazioni centrali	0,87	0,93
	Enti	1,10	1,10
	<b>Tutte</b>	<b>0,90</b>	<b>0,95</b>
PC desktop centrali/ dip.ti informatizzabili centrali	Amministrazioni centrali	1,22	1,29
	Enti	1,35	1,34
	<b>Tutte</b>	<b>1,24</b>	<b>1,30</b>
PC desktop periferici/ dip.ti informatizzabili periferici	Amministrazioni centrali	0,81	0,87
	Enti	1,03	1,03
	<b>Tutte</b>	<b>0,84</b>	<b>0,89</b>
PC portatili/dipendenti informatizzabili (%)	Amministrazioni centrali	12,8	12,5
	Enti	12,3	14,4
	<b>Tutte</b>	<b>12,7</b>	<b>12,8</b>

I personal computer portatili crescono complessivamente di circa 700 unità rispetto al 2007. In particolare per le amministrazioni centrali si passa da circa 60mila a circa 59mila (-1,0% rispetto al 2007), mentre per gli enti si passa da circa 9mila unità a circa 10mila unità (+14% rispetto al 2007). Nello specifico IPOST e INPS rispettivamente aumentano le postazioni del 25% e del 32%.

La percentuale di dipendenti informatizzabili dotati di personal computer portatili risulta stabile rispetto al 2007 (12,7% nel 2007, 12,8% nel 2008). La crescita più evidente, in percentuale, è degli enti che passano dal 12,3 del 2007 al 14,4 del 2008. L'uso del personal computer è dovuto essenzialmente ad alcune categorie particolari di dipendenti pubblici, quali i magistrati (civili, penali, contabili e amministrativi), il personale dedicato alla sicurezza sul territorio (Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo di Polizia), il personale dedicato alla ricerca e alla didattica (ricercatori, professori universitari, ecc.) e gli ispettori degli enti previdenziali che utilizzano il personal computer portatile nelle loro abituali attività di lavoro. In altre realtà, che incidono comunque in modo non marginale, il personal computer rappresenta una dotazione aggiuntiva fornita al personale dirigente e ad alcuni funzionari addetti all'ICT.

### 3.3.3 Patrimonio applicativo

Il patrimonio applicativo è l'insieme delle applicazioni informatiche che interagiscono con le basi di dati e con l'infrastruttura tecnologica al fine di erogare servizi.

Il patrimonio applicativo della pubblica amministrazione centrale viene misurato in KLOC o in punti funzione. Il patrimonio complessivo è costituito dall'unione delle due misure. I KLOC sono circa 689 mila (808mila nel 2007), mentre i punti funzione sono circa 3,1milioni (lo scorso anno erano circa 2milioni).

Tab. 30: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio in Punti funzione, anni 2007 e 2008

Linguaggi	Amministrazioni centrali		Enti		Totale	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Cobol	185.124	425.397	8.230	99.651	193.354	525.048
Alto livello <sup>13</sup>	400.441	615.423	330.729	511.781	731.170	1.127.204
Evoluto <sup>14</sup>	530.913	631.850	583.807	835.526	1.114.720	1.467.376
Basso livello <sup>15</sup>	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.116.478</b>	<b>1.672.670</b>	<b>922.766</b>	<b>1.446.958</b>	<b>2.039.244</b>	<b>3.119.628</b>

Tab. 31: Patrimonio applicativo per tipologia di linguaggio in KLOC, anni 2007 e 2008

Linguaggi	Amministrazioni centrali		Enti		Totale	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Cobol	343.685	326.636	51.069	53.160	394.754	379.796
Alto livello <sup>16</sup>	236.028	124.335	25.974	36.820	262.002	161.155
Evoluto <sup>17</sup>	38.730	37.533	72.013	68.555	110.743	106.088
Basso livello <sup>18</sup>	40.984	42.421	3	3	40.987	42.424
<b>Totale</b>	<b>659.427</b>	<b>530.925</b>	<b>149.059</b>	<b>158.538</b>	<b>808.486</b>	<b>689.463</b>

Per misurare il patrimonio applicativo nel suo complesso è necessario uniformare le diverse unità di misura e i diversi pesi dei linguaggi (o famiglie di linguaggi) di sviluppo ad un'unica unità di misura. Pertanto, tutto il patrimonio espresso in KLOC è stato convertito in FP equivalenti 19. (FPe). I valori ottenuti dalla conversione sono stati poi sommati alla parte del patrimonio espressa in punti funzione. Il numero totale di punti funzione equivalenti pressoché stabile intorno ai 13 milioni di FPe. Tale valore è da intendersi come stima di massima. Rispetto allo scorso anno si nota una lieve diminuzione del 1,5% del patrimonio applicativo. In particolare si compensa la diminuzione del patrimonio applicativo scritto in linguaggio di alto livello (-17,2% rispetto al 2007) con la crescita del patrimonio scritto con linguaggi di Cobol e con linguaggi evoluti. Permane ancora una quota pari all'1% di patrimonio applicativo sviluppato in linguaggi di basso livello.

Tab. 32 - Patrimonio applicativo espresso in function point equivalenti (FPe), anni 2007 e 2008

Linguaggi	Amministrazioni centrali		Enti		Totale	
	2007	2008	2007	2008	2008	2007
Cobol	3.397.133	3.478.070	485.510	596.473	3.882.644	4.074.543
Alto livello	2.606.310	1.777.432	573.477	855.893	3.179.787	2.633.325
Linguaggio evoluto	2.214.826	2.263.720	3.714.807	3.816.178	5.929.633	6.079.898
Basso livello	128.075	132.566	9	9	128.084	132.575
<b>Totale</b>	<b>8.346.345</b>	<b>7.651.787</b>	<b>4.773.803</b>	<b>5.268.554</b>	<b>13.120.148</b>	<b>12.920.342</b>

<sup>13</sup> Linguaggi imperativi di terza generazione.<sup>14</sup> Linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice.<sup>15</sup> Linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione.<sup>16</sup> Linguaggi imperativi di terza generazione.<sup>17</sup> Linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice.<sup>18</sup> Linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione.<sup>19</sup> Per il linguaggio di basso livello 1 PF equivale a 320 loc, per il Cobol equivale a 107 loc, per linguaggio di alto livello 107 loc mentre per il linguaggio evoluto equivale 23 loc.



### 3.3.3.1 Riuso del software e dei servizi e la diffusione del software open source

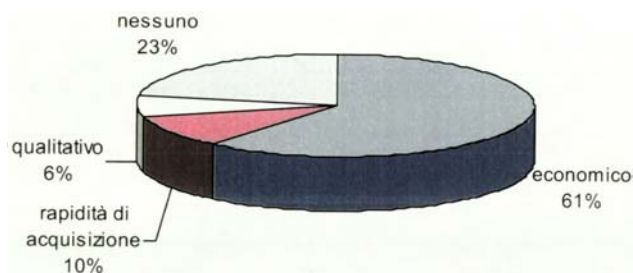
#### Il riuso del software e dei servizi

Il ricorso al riuso, quale strumento di contenimento della spesa pubblica per l'ICT, è previsto anche dalla normativa che lo ha inteso come uno degli strumenti disponibili per la razionalizzazione ed il recupero di efficienza nei processi di produzione del software. Il ricorso a tale pratica rimane ancora limitato a casi sporadici.

#### Il ricorso all'open source

Nel 2008 hanno dichiarato il ricorso a soluzioni open source 38 amministrazioni (il 79% del totale). Il dato è stabile rispetto al 2007 e in leggera crescita rispetto al 2006 (circa il 72%). Inoltre le amministrazioni che si sono rivolte a fornitori esterni per servizi di open source sono 21 (lo scorso anno erano 27). Tra le amministrazioni che gestiscono con proprio personale il software open source rientrano gli enti di ricerca (ISTAT e CNR) che stanno attivando propri gruppi di sviluppo specializzati in questi ambienti. I vantaggi che le amministrazioni dichiarano di apprezzare nell'uso dell'open source sono descritti nel grafico seguente.

Figura 2 : Vantaggi riscontrati nell'utilizzo di soluzioni open source, anno 2008



Rispetto allo scorso anno è pressoché stabile sia la percezione del risparmio economico che l'open source porta con sé sia la valutazione positiva della rapidità di acquisizione, che si confermano come i principali vantaggi per la PA.

Soluzioni open source sono state adottate prevalentemente per i sistemi operativi, per il web, per lo sviluppo. E' evidente, quindi, che si continua a fare uso dell'OS soprattutto sul lato server, mentre l'uso sui desktop sembra dedicato ad una utenza presumibilmente più specializzata (sviluppo).

Figura 3 : Ambito di utilizzo di soluzioni open source, anno 2008



### 3.3.4 Sicurezza ICT

Nell'ambito della relazione sullo stato di informatizzazione della PA che il CNIPA redige annualmente è stata condotta anche per l'anno 2008 un'indagine specificamente dedicata allo stato della sicurezza ICT della Pubblica Amministrazione Centrale.

Questa iniziativa, giunta già alla quarta edizione, il CNIPA intende da un lato valutare la presenza di particolari criticità sulle quali occorre intervenire con urgenza proponendo i correttivi più appropriati, dall'altro, una volta misurata la sensibilità degli utenti rispetto al tema specifico, proporre comuni modelli evolutivi per guidare l'intera PA verso una visione unitaria della Sicurezza ottenibile solo attraverso sforzi congiunti e condivisione degli obiettivi. Gli obiettivi ovviamente vengono aggiornati costantemente riflettendo le evoluzioni della tecnologia man mano che vanno delineandosi all'orizzonte nel panorama dell'ICT.

Come avviene ormai da anni nei principali stati della Comunità Europea, il CNIPA ha definito un modello di sicurezza costituito da una serie di indicatori oggettivamente rilevabili. Attraverso il questionario e le iniziative di carattere seminariale che si sviluppano attorno a questo, si intende verificare l'effettiva aderenza delle strutture informatiche della PAC a tale modello monitorando i processi di informatizzazione delle amministrazioni coinvolte. In questo modo sarà sempre possibile garantire l'attuazione di strategie comuni, preventivamente testate e messe a punto, anticipando ogni criticità prima ancora che diventi una minaccia per l'intera comunità. Così facendo il tema innovazione tecnologica dei processi interni alla PA potrà essere affrontato serenamente dalle amministrazioni senza introdurre debolezze o rischi imprevisti. E' facile intuire, infatti, che più si evolvono i sistemi informativi in uso, più si accentua la dipendenza da questi. All'aumentare di questa dipendenza, cresce in maniera esponenziale la criticità degli stessi sistemi e quindi il problema della Sicurezza ICT.

Oltre all'aspetto sicurezza, occorre tenere conto che attraverso un organismo centrale è sempre possibile produrre rilevanti economie di scala, come già è accaduto nel caso del progetto SPC, che possono da sole giustificare i costi dell'intera struttura.

#### 3.3.4.1 Metodologia di analisi

In questo scenario si innesta la metodologia di analisi che il CNIPA ha sviluppato e consolidato anno per anno per fotografare la situazione corrente e per fornire alle Amministrazioni una serie di obiettivi a cui tendere nell'anno successivo. Caratteristica fondamentale della metodologia adottata è stata quella di basarsi solo su dati numerici, oggettivamente riscontrabili nelle diverse realtà, pertanto anche quest'anno l'analisi è stata effettuata attraverso un questionario compilato dai rappresentanti di ogni struttura informatica della Pubblica Amministrazione Centrale. Il questionario è organizzato in 4 sezioni ed ognuna rappresenta una prospettiva specifica del tema Sicurezza ICT espressa da un valore detto Key Performance Indicator (KPI). Ogni KPI è ottenuto attraverso l'attribuzione di punteggi numerici ad ognuno dei quesiti che lo caratterizzano.

Se nelle precedenti edizioni è stato necessario aggiornare l'insieme dei quesiti per riflettere le evoluzioni correnti della tecnologia, quest'anno il questionario è rimasto

completamente inalterato, offrendo l'opportunità considerevole di confrontare direttamente i risultati rilevati con quelli conseguiti dalle Amministrazioni nel corso della relazione 2007 e verificando quindi le ricadute dei progetti realizzati e le linee di tendenza dell'intero campione statistico.

La metodologia di analisi dei dati procede in maniera top-down analizzando dapprima il dato grezzo rappresentato dai valori dei 4 KPI ottenuti come valore medio tra tutte le Amministrazioni che hanno partecipato alla rilevazione. Successivamente il dato viene scomposto in 3 sotto insiemi ottenuti raggruppando tutte le Amministrazioni in funzione delle dimensioni (numero di dipendenti censiti). Infine è possibile valutare in ogni singola Amministrazione il valore dei 4 KPI ed eventualmente, in presenza di particolari criticità, risalire alle effettive motivazioni valutando le risposte ai singoli quesiti del questionario.

In ognuna delle fasi descritte sono state fissate 3 livelli soglia per definire i criteri di ottimalità, accettabilità o criticità elevata. Valori inferiori alla soglia critica richiedono evidentemente interventi urgenti.

La suddivisione in funzione delle dimensioni delle singole Amministrazioni, introdotta per la prima volta nella rilevazione 2007, ha fornito indicazioni molto più precise e puntuali consentendo di distinguere all'interno del campione fortemente disomogeneo, problematiche differenti, frutto di condizioni al contorno completamente diverse. I tre sottoinsiemi: Piccole, fino a 1.000 dipendenti, Medie tra 1000 e 10.000 dipendenti, Grandi oltre i 10.000 dipendenti sono risultati molto più omogenei ed hanno consentito quindi di analizzare ancor meglio i valori medi proponendo soluzioni mirate e specifiche per ogni insieme.

A differenza di quanto è accaduto nella rilevazione 2007, le grandi Amministrazioni hanno ottenuto risultati solo leggermente migliori delle altre di dimensioni più piccole, mostrando come la sensibilità verso il tema Sicurezza si va diffondendo indipendentemente dalle risorse disponibili. D'altra parte analizzando i trend dei 4 KPI la maggiore crescita è stata ottenuta proprio all'intero della classe Amministrazioni di dimensioni "Medie". In realtà un fenomeno di regressione era atteso proprio dalle Amministrazioni di maggiori dimensioni in funzione della situazione congiunturale che ha visto ridurre considerevolmente i bilanci di tali Amministrazioni.

Rispetto al miglioramento dei risultati occorre infine considerare che durante il 2008 si sono misurati anche i vantaggi e le ricadute della migrazione delle Amministrazioni al Sistema Pubblico di Connettività (SPC) che, condividendo il "modello comune per la sicurezza" del CNIPA, nei suoi listini ha negoziato anche servizi specifici di consulenza per la Sicurezza, oltre che hardware standard per la sicurezza delle connessioni geografiche e specifici servizi di monitoraggio ed assistenza da parte dei fornitori di connettività.

Nella redazione del questionario, dapprima sono stati definiti tutti gli elementi ritenuti essenziali in termini di sicurezza per la PA, popolando così l'insieme degli oggetti (obiettivi) di controllo sui quali raccogliere i dati statistici. Tale lavoro è stato effettuato tenendo come riferimento le principali norme internazionali come la ISO 27001 e declinando opportunamente il risultato tenendo conto delle specifiche realtà della Pubblica Amministrazione italiana.

Una volta raccolta la lista degli oggetti di controllo questi sono stati raggruppati secondo l'area di pertinenza individuando così i 4 KPI seguenti:

- KPI1 sicurezza logica; valuta la sensibilità dell'Amministrazione rispetto alle scelte effettuate in termini di prodotti software e soluzioni per l'organizzazione della sicurezza logica del CED. I principali temi trattati sono: Autenticazione e controllo accessi, Certificazioni di prodotti e servizi, aggiornamento software delle PdL, sicurezza delle postazioni mobili, backup.
- KPI2 sicurezza dell'infrastruttura; valuta gli aspetti fisici della sicurezza dell'impianto ed in particolare quelli legati alla infrastruttura di rete, raccogliendo informazioni rispetto ai temi seguenti: sicurezza perimetrale e controllo accessi ai locali tecnici, apparati attivi per la sicurezza degli accessi quali firewall, sistemi per la rilevazione delle intrusioni, sicurezza delle reti wireless, modalità di accesso da remoto e VPN.
- KPI3 sicurezza dei servizi; misura sensibilità gli sforzi spesi dalle amministrazioni per incrementare l'affidabilità e la robustezza dei propri servizi ICT. In particolare al centro del KPI vi sono i temi della continuità operativa e del disaster recovery. D'altra parte vi sono anche temi più consolidati quali antivirus o antispam per la posta elettronica, protezione dei contenuti e web filtering, capacità di rilevare le intrusioni, e/o prevenirle in funzione del tipo di attacchi eventualmente subiti.
- KPI4 sicurezza dell'organizzazione; rileva lo sforzo espresso dalle Amministrazioni nell'allocazione di proprie risorse umane per ricoprire i ruoli previsti nell'ambito della sicurezza, gestire adeguatamente gli incidenti, gestire adeguatamente le eventuali risorse esterne gestione dedicate alla sicurezza ed avviare iniziative per garantire ulteriori sviluppi su questi temi.

Successivamente ogni oggetto di controllo è stato tradotto in uno o più quesiti attraverso i quali raccogliere le indicazioni sullo stato dell'arte di ogni singola amministrazione. Ogni quesito ammette un insieme chiuso e predefinito di risposte (documenti descrittivi sono stati raccolti a parte). La risposta attesa è stata sempre valutata con il punteggio massimo di 10, mentre le altre ottengono un punteggio decrescente fino a 0 che corrisponde anche al punteggio assegnato alla risposta non fornita. In questo modo, ogni KPI è stato calcolato come il valore medio dei punteggi assegnati alle risposte fornite all'insieme di quesiti del questionario associato al KPI. In questo modo ogni indicatore raccoglie un insieme di elementi di valutazione in grado di stabilire in maniera sufficientemente oggettiva una metrica per misurare il livello di attenzione di ciascuna Amministrazione intervistata sul tema Sicurezza ICT. I 4 KPI infatti ricoprono il tema Sicurezza ICT in maniera ampia analizzandolo sotto 4 prospettive diverse e forniscono così indicazioni più precise sulle eventuali contromisure da intraprendere in caso di risultati negativi.

Contemporaneamente sono state fissate 3 soglie (alto, medio e basso) per raccogliere tali risultati in 4 fasce, evidenziando quelle che hanno raggiunto un valore al di sotto della soglia di criticità. A questo punto, come accennato in precedenza questi risultati sono stati raccolti in 3 gruppi in funzione della dimensione di ciascuna Amministrazione.

I valori dei KPI rilevati di fatto rappresentano diverse viste sul "modello unico per la sicurezza" che il CNIPA ha prodotto negli ultimi anni. Tale modello si è arricchito ed irrobustito nel corso degli anni risultando sempre più aderente alla realtà cella PAC che intende fotografare, per cui anche in termini statistici, eventuali dissonanze sono subito evidenti e, negli anni precedenti, si è potuto constatare che queste esprimono

effettivamente condizioni di esercizio particolari tali da richiedere indagini di secondo livello per disporre dei necessari approfondimenti.

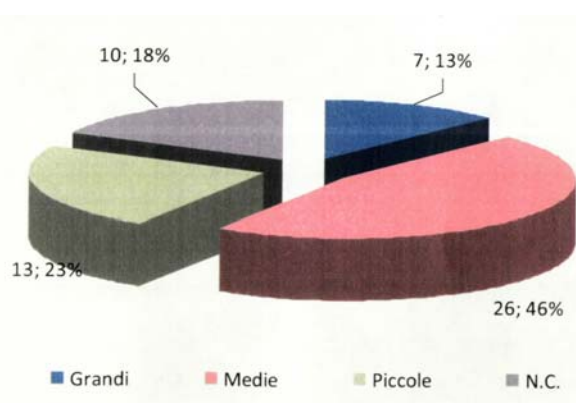
Ovviamente ciò richiede uno sforzo costante per tenere costantemente aggiornato il modello in modo da riflettere le esperienze dirette del CNIPA sul tema Sicurezza ICT e quanto avviene nei vari organismi internazionali opportunamente calati alla realtà della Pubblica Amministrazione Centrale Italiana.

#### 3.3.4.2 Risultati

In questo paragrafo si presenta una ragionevole sintesi dei dati rilevati, rimandando il lettore interessato alla relazione annuale sullo stato delle sicurezze ICT delle pubbliche amministrazioni per l'anno 2008, ancora in fase di elaborazione, che riporterà i dati di dettaglio (risposte ai singoli quesiti) e le relative conclusioni.

Il questionario è stato compilato da 56 unità organizzative centrali complesse (amministrazioni e/o dipartimenti), ma ben 10 di queste sono state scartate perché incomplete o mancanti di parti rilevanti per ragioni di riservatezza sui dati richiesti. Le rimanenti sono state raccolte in 3 classi in funzione delle dimensioni espresse attraverso il numero di dipendenti. Il risultato è riportato nel diagramma a torta nella figura seguente. 7 “Grandi” con più di 10.000 dipendenti, 26 “Medie” tra 1.000 e 10.000 dipendenti e 13 “Piccole” con meno di 1.000 dipendenti. Ogni classe è evidentemente più omogenea e ciò garantisce al dato statistico una maggiore significatività soprattutto rispetto all'interpretazione dei risultati sulle problematiche comuni da affrontare.

Figura 4: Distribuzione delle amministrazioni in funzione delle dimensioni



I due grafici seguenti riportano quindi i valori dei 4 KPI ottenuti mediando i valori ottenuti da ogni amministrazione all'interno di ciascuna classe. Con lo sfondo azzurro i risultati ottenuti con quest'ultima rilevazione e con lo sfondo verde quelli relativi all'anno precedente.

Figura 5: Risultati dei 4 KPI come valore medio per ciascuna classe nella rilevazione 2008

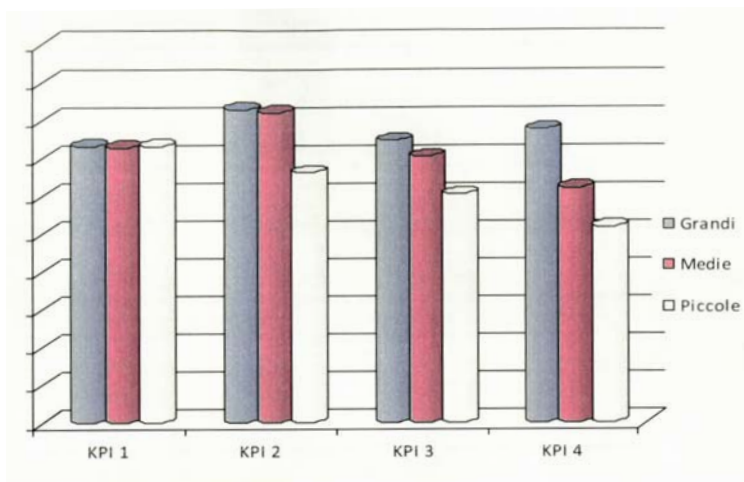
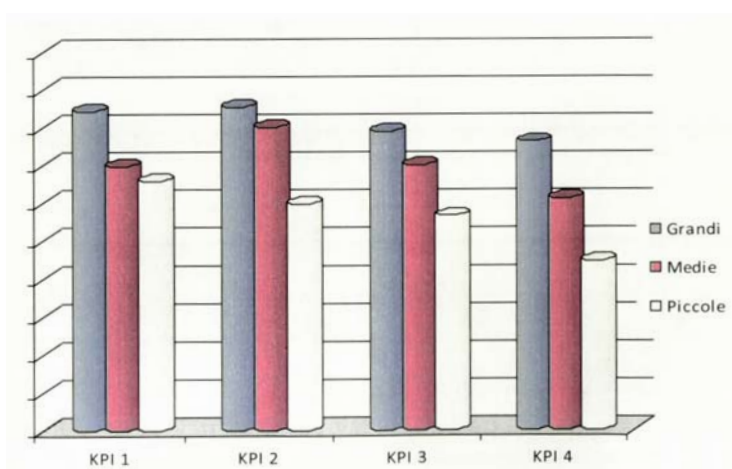


Figura 6: Risultati dei 4 KPI come valore medio per ciascuna classe nella rilevazione precedente 2007



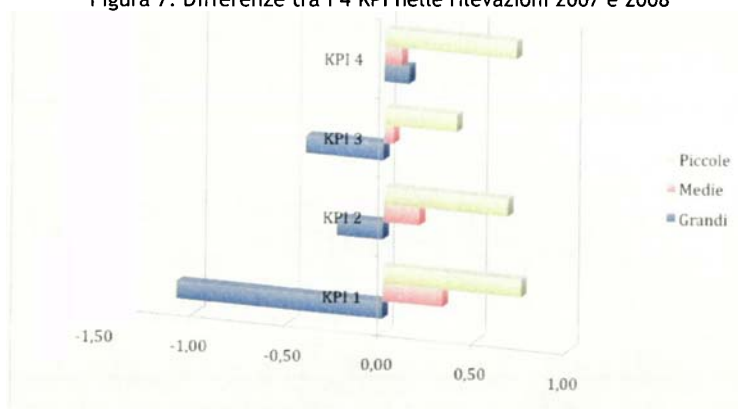
Volendo analizzare quindi le linee di tendenza il risultato indica un buon miglioramento del dato relativo alle due classi di amministrazioni Piccole e Medie mentre le Grandi hanno subito una regressione rispetto al dato dell'anno precedente.

Questo è particolarmente evidente per il KPI1 dove la classe Grandi passa da un valore medio di 8,42 nel 2007 a 7,33 nel 2008. Pur essendo prematura l'interpretazione di questo dato, c'è da osservare che gli effetti della crisi economica si sono avvertiti prima nelle grandi organizzazioni, già nel secondo semestre del 2008. A conferma di tale dato si rileva che il KPI1 Sicurezza Logica è più connesso alle dotazione Hardware Software per cui potrebbe aver risentito della riduzione dei budget delle amministrazioni.

Il dato confortante al contrario è il netto miglioramento conseguito dalle altre due classi, Piccole e Medie, soprattutto rispetto al KPI4 dove storicamente si registrava una netto ritardo rispetto a quanto auspicato.

La figura seguente illustra questo dato ed in particolare i miglioramenti ottenuti dalle piccole amministrazioni rispetto ai 4 KPI. Su questo dato sicuramente hanno influito in maniera rilevante i risultati del progetto Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e tutte le attività per la sensibilizzazione degli utenti rispetto al tema Sicurezza soprattutto per quanto riguarda l'organizzazione per la sicurezza (KPI4).

Figura 7: Differenze tra i 4 KPI nelle rilevazioni 2007 e 2008



#### 3.3.4.3 Sicurezza logica

Rispetto al KPI1 nelle precedenti rilevazioni sono sempre emersi due dati importanti: a) KPI2 è storicamente l'indicatore che produce i risultati migliori; b) KPI2 risente meno di ogni altro delle differenze in termini di dimensioni tra le varie amministrazioni. Nella rilevazione 2008 il secondo dato è stato pienamente confermato, producendo praticamente valori identici nelle 3 classi, mentre il primo è stato radicalmente disatteso, in funzione del sostanziale arretramento di quasi un 1,2 punti sulla media del campione costituito dalle Grandi amministrazioni. Occorre anche notare che la classe delle Grandi amministrazioni è quella che nella rilevazione 2008 si è ridotta maggiormente passando da 10 a 7 istanze, anche in funzione dei dati scartati perché incompleti.

Analizzando nello specifico il KPI1 si nota subito il netto progresso che la cultura della Sicurezza ha avuto nell'ultimo anno. Infatti sull'intero campione costituito dalle 56 amministrazioni (incluse quindi anche quelle che sono state scartate) è



cresciuto del 4% il numero di quelle che hanno dichiarato di considerare al momento dell'acquisto come rilevanti eventuali certificazioni per la sicurezza delle ditte fornitrici (KPI1.3a). Il dato è maggiormente significativo se si analizzano le risposte fornite al KPI1.3b dove diminuiscono del 7% le amministrazioni che richiedono certificazioni Common Criteria (ISO 15408) ma aumentano del 16% quelle che richiedono la certificazione ISO 27001 (ex BS7799-2), riflettendo la maggiore attualità della seconda rispetto alla prima. Inoltre diminuiscono del 22% le "Altre certificazioni" richieste confermando il carattere di universalità ricoperto dalle prime due. Tutto ciò a riprova del crescente interesse verso il tema certificazioni per la sicurezza, a dispetto dell'ancor debole quadro normativo in materia di certificazioni richieste per le forniture alla PA.

Per quanto riguarda i sistemi di autenticazione, rimangono purtroppo largamente diffusi (87,5%) i sistemi basati su username e password ma sono aumentati del 7% (83,7%) rispetto all'anno precedente i sistemi automatici di controllo proattivo sulla robustezza delle password.

Molto interessante, non solo per il miglioramento mostrato, è il dato relativo al KPI1.6 che vede un aumento del 6% del numero di amministrazioni dotate di un sistema automatico di aggiornamento delle postazioni di lavoro raggiungendo così il 57% dell'intero campione.

Al contrario invece, attraverso il KPI1.7, si è osservato un aumento della diffusione delle postazioni mobili o dei supporti mobili per la memorizzazione dei dati (+ 7,3%), cosa che per altro rispecchia le tendenze del mercato ICT, ma sfortunatamente si rileva che non viene dedicata alcuna attenzione alla sicurezza dei dati trasportati all'esterno della propria organizzazione e per questo più vulnerabili. Coerentemente con i dati di mercato lo stesso KPI1.7 dichiara la diminuzione del 5,2% tra coloro che dichiarano di non utilizzare postazioni mobili.

Contrastante invece il dato sui sistemi per il backup centralizzato (KPI1.8) in quanto diminuisce circa del 5% il numero di amministrazioni che dichiarano di aver implementato un tale sistema (passando dall'87% all'82% che comunque rappresenta una percentuale ragguardevole) ma aumenta significativamente (+9%) la percentuale di coloro che dichiarano di aver formalizzato correttamente una policy per la verifica e la custodia dei supporto che raggiungono ormai l'82% (38 / 46 amministrazioni).

Infine migliora anche il dato relativo alla disponibilità di sistemi per il controllo degli accessi alle risorse elaborative (KPI1.9) passando dal 77% all'82%.

#### **3.3.4.4 Sicurezza dell'infrastruttura**

Rispetto alla sicurezza fisica della infrastruttura si conferma la naturale propensione delle amministrazioni, indipendentemente dalle dimensioni, ad investire in termini di dispositivi hardware per la protezione delle proprie dotazioni informatiche.

I primi tre quesiti (KPI2.1, KPI2.2 e KPI2.3) sono rimasti sostanzialmente inalterati rispetto all'anno precedente e testimoniano una buona attenzione delle amministrazioni verso quelle installazioni che possano irrobustire l'intera infrastruttura, come sicurezza perimetrale, controllo accessi alla sala macchine e videosorveglianza. Si conferma quindi il dato che vede installate barriere fisiche quasi nell'80% dei casi (KPI2.1 e KPI2.2) ma meno del 50% (passando dal 42% al 46%) utilizza sistemi di videosorveglianza (KPI2.3).

Sostanzialmente stabile e largamente diffuso l'utilizzo di firewall (attorno al 90%) anche perché imposto da SPC ed in via di diffusione i sistemi IDS/IPS che restano fermi intorno ad una percentuale del 60% di adozione.

Decisamente più incoraggiante il dato relativo alla sicurezza delle reti wireless (KPI2.5), che denuncia un lieve aumento delle reti installate che raggiungono ormai il 43%, ma una decisa diminuzione del numero di reti protette con un protocollo debole come WEP (che calano dal 44% al 33% di coloro che usano reti Wi-Fi) passando al protocollo più sicuro WPA (1 o 2) che cresce del 14%. Anche questo dato rafforza sostanzialmente la tesi che vede una concreta crescita della sensibilità mostrata dal campione analizzato. Se infatti l'utilizzo di WPA viene naturale in una grande organizzazione, occorre considerare che un processo analogo per la messa in sicurezza delle reti wireless è stato avviato anche nelle piccole sedi con pochi dipendenti confermando la crescente attenzione verso la sicurezza.

Infine per quanto riguarda la disponibilità di sistemi di logging (KPI2.9), sembrerebbe che il numero complessivo di installazioni sia rimasto inalterato, ma molte amministrazioni (circa il 7%) sono passate stranamente da un sistema correttamente centralizzato e perciò opportunamente irrobustito, ad un sistema locale, evidentemente più debole.

#### 3.3.4.5 Sicurezza dei servizi

Per quanto riguarda la robustezza dei servizi il primo dato che emerge è che occorre prendere atto della scarsa attenzione rivolta dalle amministrazioni al tema "Continuità Operativa". Infatti i primi tre quesiti KPI3.1, KPI3.2 e KPI3.3, con valori medi rispettivamente di 3,21, 4,29 e 2,43, decisamente al di sotto della sufficienza, testimoniano che è questa l'area in cui si deve investire maggiormente per sensibilizzare gli utenti e promuovere iniziative volte ad incrementare l'impegno delle amministrazioni. Purtroppo il tema Continuità Operativa viene troppo spesso visto come un aggravio di costi senza alcuna ricaduta. D'altra parte è possibile, mettendo in atto iniziative condivise tra più amministrazioni, ridurre notevolmente l'impegno economico e facilitare la definizione e l'adozione di piani di disaster recovery utilizzando template preelaborati per la PA. Passando alle cifre, a tutti e 3 i quesiti citati quasi il 20% dell'intero campione non ha risposto e già questo dato è abbastanza allarmante. Inoltre solo il 32% afferma di disporre di un piano formalizzato per il disaster recovery. Solo il 16% dispone di procedure operative da attivare in caso di indisponibilità dei servizi (con copertura totale dei servizi) ed a questi deve essere sommato il 44,6% che dispone di procedure di recovery solo per alcuni servizi. Infine il dato più eclatante è che oltre al 20% che non risponde ben il 44,6% delle amministrazioni intervistate afferma di non disporre di un piano di disaster recovery.

E' evidente che crescendo il livello di informatizzazione della PA aumentano anche l'esposizione ed il rischio di subire danni derivanti dalla indisponibilità, seppur temporanea, dei servizi offerti.

Tutti gli altri quesiti che compongono questo indicatore hanno prodotto risultati stabili rispetto all'anno precedente e sostanzialmente positivi. Nella quasi totalità dei casi le amministrazioni hanno mostrato di adottare tutte le corrette contromisure per la gestione delle posta elettronica e di siti web (interni o pubblici) anche avvalendosi, nel caso di piccole amministrazioni, dei servizi di consulenza offerti da SPC. Anche l'adozione di sistemi centralizzati per l'aggiornamento degli antivirus è

una pratica consolidata e oltre l'85% del campione afferma di averne implementato uno al proprio interno.

Infine, rispetto al tema delle intrusioni e degli attacchi informatici, c'è da rilevare un aumento del 10% delle amministrazioni che hanno percepito tali minacce. Il dato è da considerarsi in maniera estremamente positiva in quanto testimonia una maggiore consapevolezza degli utenti, ed infatti nonostante il monitoraggio offerto dai centri di servizio dei fornitori di connettività previsto da SPC ben 13 amministrazioni dichiarano di aver riscontrato tentativi di intrusione (che non hanno avuto successo) e 5 hanno anche riconosciuto il tipo di attacco classificandolo tra i "denial of service".

Tutto ciò dimostra che il miglioramento delle amministrazioni nell'affrontare situazioni critiche quali i tentativi di intrusione e gli attacchi informatici. Anche su questo tema rimane molto da fare in termini di diffusione del Know How, ma attraverso il centro di gestione degli incidenti predisposto dai fornitori di connettività si conta di avere un buon ritorno in termini di comunicazione preventiva agli utenti di possibili debolezze dei sistemi oltre che un buon livello di filtraggio a monte e monitoraggio delle attività centralizzato.

Al momento non sono ancora disponibili i report delle attività dei 4 centri di gestione e del centro principale di gestione degli incidenti ma è chiaro che il livello di attacco è ormai elevato e costante uniformemente distribuito su tutta la rete pubblica internet. Pertanto è possibile avere l'esatta percezione di ciò che accade anche analizzando i dati forniti da altri centri di gestione degli incidenti (CERT) che operano a livello mondiale.

#### 3.3.4.6 Sicurezza dell'organizzazione

Ancora una volta KPI4 con un valore medio complessivo di 5,27 è risultato il peggiore tra i 4 KPI, facendo emergere criticità diffuse in quasi tutti i controlli individuati da questo indicatore. Nel contempo Medie e Piccole amministrazioni sono migliorate notevolmente aumentando di quasi un punto il valore medio per ciascuna classe.

Vista l'ampiezza del fenomeno sembrerebbe che il tema organizzazione per la sicurezza venga sistematicamente disatteso per svariati motivi. Tra questi vi è sicuramente la tendenza a sottovalutare l'importanza rispetto al risultato finale in termini di sicurezza complessiva del sistema, ma anche una scarsa sensibilità negli investimenti in termini di risorse umane allocate alla copertura dei ruoli previsti, la capacità di organizzare il ricorso all'outsourcing e di governarne le insidie ed infine gli sforzi per la formazione degli utenti.

I dati, infatti, riportano in maniera estremamente significativa queste preoccupanti tendenze. Ad esempio si riduce dell'8% il numero delle amministrazioni che dichiarano di avere formalmente definito ed approvato un piano per la sicurezza ICT (KPI4.1) che scendono al 46% del campione. Analogamente si sono ridotte le amministrazioni (-14%) che dispongono di policy formalizzate per la Sicurezza ICT (KPI4.2), anche queste pari al 48% meno della metà del campione. Inoltre, seppur in miglioramento (+4% le amministrazioni che hanno ricoperto tutti ruoli previsti pari al 19%) ben oltre il 42% del campione affermano di non aver totalmente disatteso quanto previsto dal D.M. del 16/2/2002 (evitando di rispondere o dichiarando esplicitamente di non averli assegnati). In linea con questo dato solo il 53% (-2%)

delle amministrazioni dichiara di disporre di un centro per la gestione e l'amministrazione della sicurezza (KPI4.4).

Coerentemente con il passaggio a SPC, che mette a disposizione degli utenti un servizio analogo, si riduce al 60% (-21%) il numero delle amministrazioni che hanno predisposto un centro di gestione degli incidenti (KPI4.5).

Seppur lievemente, migliora il risultato sul numero di amministrazioni che hanno ricoperto il ruolo previsto dal garante della privacy di "Responsabile protezione dei dati personali" che con un +1,3% raggiunge il 58,9% del campione. Su un risultato analogo (60,7%) si assestano le amministrazioni rispetto al tema "responsabile per le politiche di backup/restore", il dato positivo è che tutti questi hanno formalizzato e depositato la documentazione relativa alle procedure di loro competenza (KPI4.8a).

Rispetto al tema outsourcing per la sicurezza ICT solo 10 amministrazioni hanno dichiarato di utilizzare personale misto per la gestione della sicurezza (KPI4.9), ma tra questi solamente un'amministrazione ha previsto nel contratto procedure per l'audit che poi vengono effettuate regolarmente. Risulta pertanto evidente che occorre un grosso contributo esterno sia in termini normativi che in termini di negoziazione con i fornitori per arrivare a rendere meno rischiose le attività gestite in outsourcing.

In linea con la crisi economica che ha visto ridurre le dotazioni delle amministrazioni, rimane stabile attorno al 32% il numero delle amministrazioni che hanno allocato una voce nel proprio bilancio dedicata alla sicurezza ICT, e tra queste si riducono i budget crescendo del 26% il numero che ha allocato a questa voce meno del 5% del proprio budget complessivo. Ciononostante il numero delle amministrazioni che hanno effettuato un'analisi dei rischi è elevato (il 19% dichiara di non averla effettuata ed altrettante non rispondono).

Infine, quasi a voler motivare il dato espresso dal KPI4, il risultato dell'ultimo quesito comprova la scarsa attenzione dedicata alla formazione degli utenti sul tema sicurezza ICT (KPI4.13). Infatti solo il 21% (12) ha dichiarato di aver redatto ed approvato un piano di formazione e sensibilizzazione per la sicurezza ICT (KPI4.13) e tra queste solo il 58% ha coinvolto oltre il 50% degli utenti potenziali mentre per tutte le altre le ricadute sono state ben più limitate.

#### **3.3.4.7 Considerazioni finali**

Con la rilevazione 2008 per la prima volta si è potuto procedere ad un confronto puntuale, quesito per quesito, dei dati raccolti con i risultati dell'anno precedente. Ciò ha consentito analisi più approfondite ed interpretazioni più vicine alla realtà delle amministrazioni della PAC.

Grazie alla maturità del modello comune per la sicurezza molte amministrazioni hanno ritrovato la propria situazione interna all'interno dei quesiti e delle risposte previste del questionario, tanto da diventare obiettivi correnti di progetti strategici da attivare nel breve. Ciò ha fatto sì che nonostante la crisi economica che certamente non ha facilitato l'avvio di nuovi progetti, vi è stata un sostanziale crescita soprattutto tra le Piccole e Medie amministrazioni. Le Grandi organizzazioni hanno pagato maggiormente il prezzo della crisi, ma, come più volte affermato nelle precedenti relazioni, il questionario ha come primo scopo quello di individuare le principali criticità, maggiormente diffuse all'interno della PAC, sulle quali intervenire in maniera prioritaria, mentre l'eccellenza, a cui naturalmente occorre

tendere, può essere raggiunta solo attraverso impegno costante e strategie comuni condivise mettendo a fattor comune i risultati conseguiti. Pertanto il miglioramento dei valori minimi ottenuti nella precedente edizione costituisce di per se un risultato rilevante ripagando degli sforzi condotti nel corso degli ultimi 4 anni. Questo risultato in se vale molto di più dell'arretramento dei valori massimi raggiunti nelle precedenti edizioni.

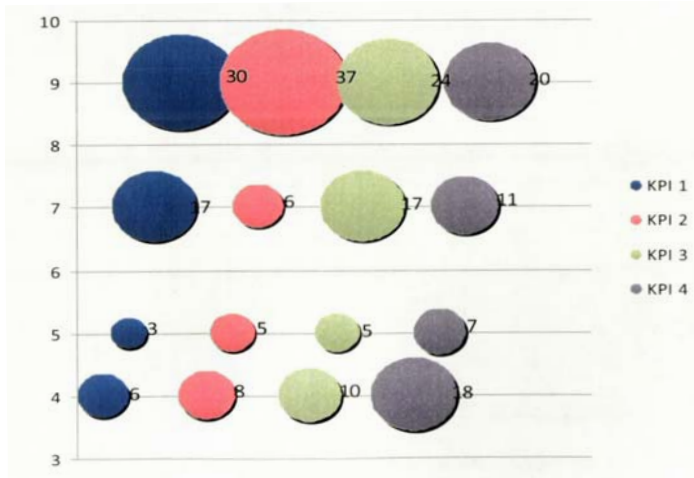
In sostanza la rilevazione annuale mira principalmente ad individuare le amministrazioni posizionate al di sotto della soglia critica, evidenziate nel grafico in

nell'area cerchiata, per fornire loro soluzioni di rapida implementazione e basso impatto organizzativo. D'altra parte, solo grazie all'esperienza maturata in questi anni dal CNIPA attraverso tutte le attività di raccolta dati dalla PA, è possibile proporre linee guida valide per ampie classi di utenti e per le aree di intervento individuate. La

mostra il numero di amministrazioni che ricadono nelle 4 categorie: ottima, per valori maggiori di 7, buona, per valori compresi tra 5 e 7, accettabile, per valori tra 4 e 5 e scarsa per valori inferiori a 4.

La dimensione della sfera indica il numero di amministrazioni che ricadono nella categoria mentre il colore individua il KPI. Pertanto si intuisce come la maggioranza delle amministrazioni ricadono nelle due categorie Ottima e Buona. D'altra parte il numero di amministrazioni al di sotto della soglia di criticità è ancora elevato specialmente per KPI4 (18 amministrazioni pari al 32%) ed è appunto su queste che occorre pianificare gli interventi più urgenti.

Figura 8: Classificazione amministrazioni in funzione del punteggio conseguito per ciascun KPI



Il questionario fornisce anche un accurato monitoraggio delle singole amministrazioni producendo indicazioni molto precise sui punti sui quali occorre intervenire. Quest'anno i punteggi più bassi sono stati ottenuti sui quesiti relativi al tema Continuità Operativa (C.O.), sul quale il CNIPA è impegnato già da tempo. Per risolvere il problema in maniera più radicale occorre attivare progetti più incisivi e

con un maggiore coinvolgimento da parte delle amministrazioni. A titolo esemplificativo, si potrebbero realizzare centri di backup condivisi tra amministrazioni omogenee (per dimensioni e tecnologie impiegate nei propri CED) che oltre a ridurre i costi complessivi, consentirebbero di sviluppare rapidamente competenze tecniche all'interno delle amministrazioni oltre che ad una maggiore consapevolezza sul tema specifico. I partecipanti potrebbero condividere oltre alle attrezzature anche piani preelaborati per la C.O. riducendo i tempi e le incertezze rispetto ad un progetto in house.

Altro tema di carattere generale è proprio quello della diffusione della cultura della sicurezza ICT che ancora non si è radicata adeguatamente tra gli utenti finali. In tale direzione il CNIPA propone di intervenire preconfigurando piani di formazione general purpose, utilizzando anche strumenti come formazione a distanza per limitare gli impatti sull'organizzazione interna.

I risultati del questionario offrono un quadro molto variegato della PAC ben sintetizzato dalla figura precedente. Laddove esistono molti casi di vera eccellenza per i quali non sono necessari interventi urgenti, ne esistono altri in condizioni davvero critiche che richiedono interventi urgenti e ben mirati differenziati in funzione delle Amministrazioni destinatarie. Anche in presenza di una buona sensibilità rispetto al tema sicurezza ICT in taluni casi, anche alla luce delle dimensioni estremamente contenute dell'amministrazione è impensabile che l'obiettivo posto dal modello unico della sicurezza possa essere raggiunto dagli utenti autonomamente senza il contributo di un ente centrale che possa guidare il processo evolutivo garantendone l'esito finale.

Prima di concludere questa breve sintesi, occorre ribadire ancora una volta che la metodologia sottesa dal questionario intende misurare l'attenzione dei responsabili rispetto al tema sicurezza ICT ma in prima battuta non può rilevare l'esposizione al rischio di ciascuna amministrazione. Questa informazione potrà essere ottenuta attraverso indagini di secondo livello e ricostruendo i dati provenienti dall'osservatorio sugli incidenti di sicurezza del Sistema Pubblico di Connettività, una volta a regime, consentendo di porre in relazione i valori KPI rilevati con la frequenza dei problemi di sicurezza che via via si manifesteranno.

Il i dati raccolti per l'anno 2008 complessivamente hanno prodotto un quadro rassicurante, in netto miglioramento soprattutto per quanto riguarda le maggiori criticità poste dalle piccole e medie amministrazioni che spinge a mantenere l'impegno profuso in questi anni ed a capitalizzare il principale risultato ottenuto, costituito da un modello unico per la sicurezza.

### 3.3.5 Nuove tecnologie

#### 3.3.5.1 Adozione di tecnologie innovative

L'adozione di tecnologie innovative - VoIP, WI-MAX, WI-FI, Applicazioni di telecomunicazioni mobili, Rfid e Biometrie - porta alle amministrazioni importanti benefici in termini di razionalizzazione della spesa, efficienza ed efficacia dei servizi, funzionamento del back office. Una delle priorità è lo sviluppo del VoIP, la cui adozione nella PA centrale è stata resa obbligatoria dalla Legge finanziaria 2008.

All'indagine sull'utilizzo delle tecnologie emergenti hanno risposto tutte le amministrazioni che hanno inviato i dati.

Da notare che circa il 40% (19 amministrazioni) di esse possiede un'unità organizzativa o una funzione preposta all'osservazione del mercato e delle nuove tecnologie nonché alla loro sperimentazione.

I grafici seguenti evidenziano l'utilizzo attuale e le previsioni di utilizzo nell'immediato futuro e nel prossimo triennio delle tecnologie emergenti.

Figura 9 : Tecnologie emergenti nelle amministrazioni (in numero), anno 2008

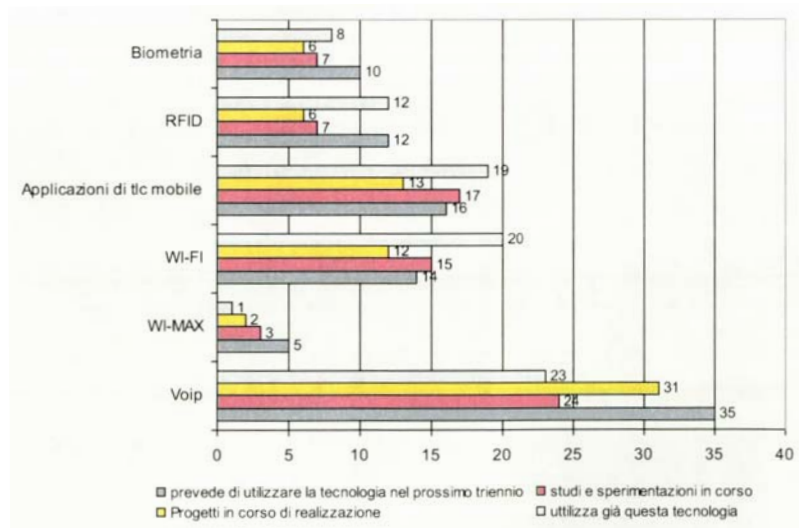
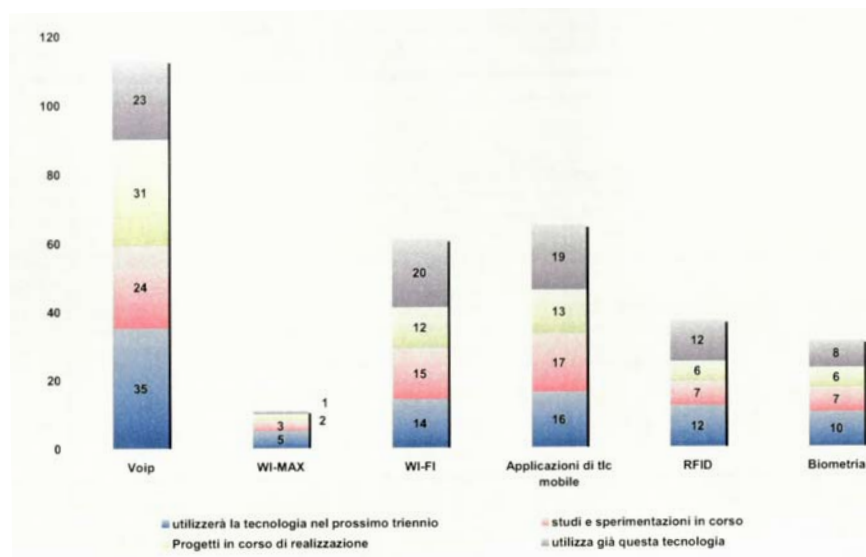


Figura 10 : Numero di amministrazioni che utilizzano o utilizzeranno nuove tecnologie, anno 2008



La tecnologia al momento più utilizzata dalle amministrazioni è il VoIP (amministrazioni) seguita dal Wi-Fi.

La tecnologia con più studi e sperimentazioni in corso è il VOiP seguito dalle applicazioni di telecomunicazione mobile.

Infine la tecnologia VOiP è quella che ha più progetti in corso di realizzazione ed è quella che si prevede verrà utilizzata maggiormente nel prossimo triennio.

### 3.3.5.2 Biometria - iniziative delle amministrazioni

Tra le amministrazioni che utilizzano o hanno avviato iniziative per utilizzare questa tecnologia si segnala che:

- Il Dipartimento dell'amministrazione penitenziaria (DAP) della Giustizia utilizza una funzionalità denominata "AFIS-Nuova Matricola"<sup>20</sup> basata sull'utilizzo del Sottosistema Periferico per l'Acquisizione delle Impronte Digitali (SPAID), che consente la rilevazione delle impronte digitali mediante scanner biometrico;

<sup>20</sup> AFIS è un programma approvato e finanziato dall'Unione Europea che coinvolge il servizio di Polizia scientifica del Ministero dell'interno (promotore del progetto) e il DAP, per la creazione e la gestione della banca dati delle impronte digitali situata presso il servizio di Polizia scientifica del Ministero dell'interno. La base dati è costituita da circa 5 milioni di cartellini fotosegnalatici (pari a circa 50 milioni di impronte digitali) redatti dalle diverse Forze di Polizia per fini identificativi. Oltre alle impronte contiene anche elementi desumibili dal cartellino fotosegnalatico (es. fotografie, dati anagrafici e biometrici). Attualmente la banca dati viene alimentata ricorrendo alla classica inchiostrazione che, richiedendo un doppio passaggio prima della trasformazione numerica, rallenta l'intero processo e diminuisce drasticamente la qualità delle immagini.



- gli Affari Esteri, il Tesoro, le Comunicazioni, alcune direzioni dell'Interno e la Giustizia utilizzano le impronte digitali (spesso unite a smart card) per controllare l'accesso ad aree riservate (ad es. la sala CED).
- Al Ministero dell'Interno, il Dipartimento Pubblica Sicurezza utilizza il sistema SIRPIT (SIRene Picture Transfer) per scambiare le impronte digitali e i volti tra le Divisioni SIRENE dei Paesi aderenti al trattato Schengen. In particolare il sistema SISII, evoluzione dell'attuale base dati Schengen, conterrà immagini di volti ed impronte. Il Servizio Polizia Scientifica utilizza le impronte digitali per il sistema AFIS. La direzione centrale Demografici del Dipartimento Affari interni e territoriali prevede, per la Carta d'identità elettronica nella fase di emissione, l'acquisizione di dati biometrici, quali l'impronta digitale;
- la Presidenza del Consiglio, la Difesa e l'ICE stanno realizzando sistemi per il controllo degli accessi ad aree delimitate o a risorse critiche che prevedono l'uso delle impronte digitali unitamente alle smart card. Mentre Le Politiche fiscali stanno realizzando un sistema basato sulla rilevazione dell'impronta digitale per controllare l'accesso logico al dominio aziendale ed alle basi di dati.

Nel 2009 gli Affari esteri (Consolati) e l'Interno inseriranno le impronte digitali nei passaporti elettronici. L'Interno, attraverso le Questure, lo inserirà anche nei permessi di soggiorno elettronico.

Altre amministrazioni prevedono di utilizzare la biometria nel prossimo triennio per il controllo accessi ad aree delimitate o a risorse critiche.

#### 3.3.5.3 VoIP - iniziative delle amministrazioni

Tra le amministrazioni che utilizzano o hanno in corso iniziative per utilizzare questa tecnologia si segnala che:

- il Consiglio di Stato ha in programma di consolidare la sperimentazione e di utilizzare, nel medio/lungo termine, le tecnologie basate sul VOIP;
- la Corte dei conti sta migrando al VOIP tutte le sedi. In particolare è in corso la ricognizione del numero di terminali mobili da parte del Servizio Affari Generali al fine di riorganizzare il servizio di telefonia;
- la Pres. del Consiglio ha in corso uno studio per connettere al sistema di telecomunicazioni di Palazzo Chigi le sedi remote non connesse alla MAN. Ha installato, inoltre, dei telefoni VOIP in alcune sedi per valutarne la qualità del servizio. Ha, infine, preso contatto con carrier di telecomunicazione per concordare congiuntamente la connessione IP sui flussi entranti ed uscenti della Presidenza.
- la SSPA sta collegando il IP-PABX di Bologna con il PABX di Roma veicolando il traffico attraverso la rete intranet;
- gli Affari Esteri utilizzano il VOIP sia su Ripa sia su SPC;
- i Beni culturali utilizzano la rete VOIP su centrali Ericsson. E' in fase di migrazione, sulla tecnologia Alcatel (Wind SPC che gradatamente sostituirà l'esistente tecnologia), la regione Sicilia;

- le Comunicazioni hanno sospeso la migrazione al VoIP a causa della diminuzione dei fondi disponibili e dell'annullamento della convenzione Consip che l'amministrazione aveva adottato;
- la Difesa ha in corso la sperimentazione di sistemi VoIP presso rischieramenti campali e l'implementazione di questa tecnologia VoIP sui trunk che interconnettono i PABX. Ha programmato, infine, l'impiego del VoIP per il collegamento degli enti situati al di fuori dei confini nazionali con la rete (RIPA) telefonica della F.A.;
- i Carabinieri dispongono di una rete telefonica proprietaria, e pertanto l'uso del VoIP risulta irrilevante;
- il Territorio prevede la migrazione completa alla tecnologia VoIP nei prossimi 5 anni (Consip/Sogei);
- l'AAMS ha in corso uno studio congiunto con le Agenzie Fiscali e il Dipartimento delle Finanze per definire una soluzione condivisa;
- la Guardia di finanza prevede di utilizzare servizi di telefonia VoIP in tutte le minori articolazioni periferiche non raggiunte dalla rete digitale proprietaria "Interpolizie";
- il Tesoro prevede di estendere i servizi VOIP a tutte le sedi territoriali;
- le infrastrutture hanno iniziato ad installare al Dipartimento Infrastrutture apparati IP- PABX al fine di collegare 3 sedi romane e 4 sedi periferiche, per un totale di 230 telefoni IP. Già presso le 12 sedi delle CPP (capitanerie di porto) sono stati installati 12 centralini VoIP Alcatel. Le MCTC si avviano all'installazione di una rete VoIP con il fornitore EDS;
- il Lavoro è nella fase di collegamento in VoIP, con il gestore Wind, per le sedi centrali e periferiche del Ministero sfruttando l'esistente tecnologia 3Com;
- alle Politiche agricole è iniziata la migrazione su VoIP di tutte le sedi del Ministero. Il trasferimento al VoIP, approvato nel dicembre 2008, è inserito nell'ambito SPC;
- l'ex Salute è ad uno stadio iniziale, infatti, solo le 2 sedi centrali di Lungotevere Ripa e via Ribotta utilizzano questa tecnologia;
- all'ACI sono state attivate ulteriori 5 sedi provinciali del PRA che si aggiungono alle 16 già attive. Nel corso dell'anno si è proceduto anche ad effettuare delle sperimentazioni per migrare le rimanenti sedi PRA, utilizzando una piattaforma in tecnologia mista Cisco-Tecnovis, al fine di salvaguardare l'installato presente presso tali sedi;
- alla CRI è previsto un progetto di connessione delle sedi regionali collegate attraverso SPC;
- l'ENPALS ha previsto lo studio di una soluzione analoga a quella degli altri enti previdenziali;
- l'ICE utilizza il VoIP su Ripa;

- all'INAIL è in fase di rilascio il nuovo sistema TelCom presso tutte le sedi della Direzione Generale di Roma, ed è stata avviata la migrazione al VoIP anche per alcune Sedi Inail di Roma. Il completamento è previsto entro il 2009;
- all'INPDAP le nuove sedi sono già cablate per le centrali VoIP;
- l'INPS ha firmato il contratto per i servizi VoIP/SPC con il gestore Fastweb in tecnologia NEC Philips. Prevede la migrazione di tutte le sedi INPS nell'arco di 2 anni;
- l'IPSEMA ha effettuato uno studio di fattibilità;
- l'ISPESL implementerà la nuova centrale telefonica Full IP per la sede di Monteporzio Catone;
- l'ISTAT nelle sedi ha da tempo installato centrali Nortel collegate, tra di loro, alla tecnologia Voip.

#### 3.3.5.4 Mobile - iniziative delle amministrazioni

Tra le amministrazioni che utilizzano o hanno in corso iniziative per utilizzare questa tecnologia si segnala che:

- Il Consiglio di Stato svilupperà, nel breve termine, con questa tecnologia sistemi per la trasmissione in mobilità di dati ed immagini, servizi di identificazione ed autenticazione e sistemi di messaggistica;
- la Corte dei conti utilizza dispositivi per ricevere informazioni su particolari eventi ( riunioni, task, attività, etc...) o per particolari messaggi di posta elettronica pervenuti agli utenti. Nuovi progetti consentiranno agli utenti di poter usufruire del patrimonio informativo, rispettando i canoni di sicurezza, indipendentemente dal mezzo utilizzato;
- alla Presidenza del Consiglio questa tecnologia è utilizzata per il monitoraggio e l'allarmistica via SMS e per l'accesso a notizie di agenzie di stampa in modalità PUSH;
- alla SSPA dirigenti o funzionari utilizzano schede telefoniche dati con dispositivi cellulari USB per fornire dati da postazioni mobili fuori sede;
- gli Affari Esteri ha attivato un servizio per gli italiani che si recano all'estero (dopo essersi registrati sul sito [www.esteri.it](http://www.esteri.it).) al fine di comunicare tempestivamente con gli utenti;
- alla Difesa le utenze di telefonia mobile in uso alle Autorità di Vertice della F.A. vengono utilizzate anche per veicolare posta elettronica ricevuta dal sistema infrastrutturale;
- i Carabinieri utilizzano il servizio dedicato per i dipendenti con l'obiettivo di fornire dati in mobilità e la localizzazione GPS sui sistemi gestionali in dotazione;
- la Guardia di finanza utilizza la posta elettronica in mobilità. Nuovi progetti prevedono, inoltre, l'utilizzo della piattaforma GPRS-UMTS-HSDPA per invio di dati operativi su richiesta da pattuglie terrestri impegnate in servizi istituzionali;
- il Tesoro utilizza il blackberry per l'accesso ad applicativi. Sono in corso studi per consentire l'invio di messaggi urgenti su apparecchiature mobili (palmari);

- alla Giustizia è attivo il servizi di localizzazione;
- all'Interno la PS utilizza sistemi per la localizzazione e la trasmissione di dati e immagini ai dipendenti, per l'interrogazione della banca dati dei veicoli rubati e dei documenti smarriti o rubati nonché per l'invio di brevi messaggi di testo, di foto, di filmati da parte delle pattuglie alle Sale Operative della Polfer;
- le Infrastrutture fornisce ai cittadini, nel progetto Sperimentazione Nazionale di Sicurezza per il Trasporto di Merci Pericolose (SNSTMP), servizi di trasmissione dati in mobilità e servizi di localizzazione;
- il CFS utilizza questa tecnologia per servizi di localizzazione e scambio dati in modalità GPRS/UMTS per i dipendenti;
- l'ACI ha in corso diversi progetti tra cui: VISURE PRA VIA SMS dedicato sia alla PAL che al cittadino, per l'invio delle informazioni sui veicoli del PRA via SMS, VIAGGIARE SICURI: invio SMS di informazioni di carattere generale sui Paesi esteri e sulla situazione della sicurezza (attraverso il sito Viaggiare Sicuri). In esercizio si evidenziano i progetti relativi al pagamento e controllo sosta tramite cellulare/PDA (attualmente in corso di aggiornamento), destinato ai cittadini (per il pagamento della sosta) ed alla PAL (per il controllo). Si rileva, inoltre, il progetto Canali SMS, IVR Gestione flotte ed assegnazione missioni (work force management) destinato ad aziende pubbliche e private per trasporto merci, utilities, servizi. Tecnologie utilizzate: LBS tramite GPS, messaggistica in mobilità (GSM/GPRS/UMTS). In fase di realizzazione si sottolinea il progetto di Localizzazione di utenti in caso di richiesta di soccorso stradale che utilizza il ricevitore GPS del cellulare dell'utente che ne è dotato o la rete dell'operatore.
- l'AGEA utilizza strumenti GPS di localizzazione e applicazioni GIS per il controllo delle produzioni agricole;
- al CNR si utilizza la navigazione via chiavetta USB;
- l'ICE utilizza la piattaforma citrix su palmare;
- all'INAIL è stato attivato un servizio SMS gateway basato sull'interoperabilità con il centro messaggi Wind, con cui è possibile inviare da console web del Portale messaggi sms a singoli utenti o pianificare una campagna outbound interna/esterna verso utenti che hanno comunicato il loro numero GSM;
- all' INPS si utilizzano applicazioni di telecomunicazioni mobili per procedure legate all'attività di vigilanza degli ispettori, all'attività di sviluppo software e all'erogazione dei servizi da postazioni mobili.

#### 3.3.5.5 Wi-Fi - iniziative delle amministrazioni

In particolare, tra le amministrazioni che utilizzano o hanno in corso iniziative per utilizzare questa tecnologia si segnala che:

- Il Consiglio di Stato ha avviato una sperimentazione in merito all' utilizzo della tecnologia WI-FI;

- La Difesa ha come obiettivi principali la copertura a banda larga di aree non raggiungibili in modo wired e connessione wireless mobile in larga banda;
- I Carabinieri, utilizzano tale tecnologia per la Rete Italia - Albania, (relativamente alle aree portuali di Bari, Monopoli ed Otranto) e per l' Area metropolitana di Napoli;
- Il Tesoro ha in corso il progetto per la Realizzazione di aree WiFi per l'accesso dei visitatori esterni alle biblioteche del MEF.
- l'INPS ha esteso la copertura WIFI a tutte le sedi ed è stata posta sotto sicurezza tramite certificazione. Si prevede, inoltre, la creazione di una rete dedicata agli ospiti (guest) e gestione integrata delle autorizzazioni.

#### 3.3.5.6 WI-MAX - iniziative delle amministrazioni

In particolare, tra le amministrazioni che utilizzano o hanno in corso iniziative per utilizzare questa tecnologia si segnala che:

- l'Avvocatura prevede l'allestimento di rete al chiuso per l'espletamento di corsi di aggiornamento degli utenti (sala corsi);
- gli Affari Esteri hanno in corso la realizzazione di nuove sale server per la sperimentazione della tecnologia anche su una porzione dell'edificio della Farnesina;
- i Beni culturali prevedono la realizzazione, in alcune sedi al fine di "coprire" Fiere e mostre, di segmenti di Lan;
- le Comunicazioni hanno già in essere, in diversi locali della sede centrale, la tecnologia WI-MAX come estensione della LAN;
- alla Difesa viene utilizzata la tecnologia WI-MAX presso le Scuole dell'Aeronautica Militare;
- le Politiche fiscali utilizzano il WI-MAX principalmente come reti al chiuso per aule e sale riunione o per risolvere problematiche specifiche di cablaggio (edifici storici, ecc.)E' avviata la sperimentazione di Soluzione meshed;
- l'Agenzia del Territorio ha in corso un progetto di sperimentazione al WI-MAX per la mobilità delle postazioni di lavoro all'interno di una sede dell'Agenzia stessa;
- l'Istruzione utilizza set top box per la videoconferenza (H323), laptop, wireless access point (WAP) (IEEE802.11b/g), in fase di allestimento ci sono i laboratori multimediali.  
Alcuni progetti avviati sono: il Progetto@urora dedicato alla formazione dei minori del circuito penale interno ed esterno, nonché il Progetto HSH@Network destinato alla comunicazione, con le classi di appartenenza, per i ragazzi ospedalizzati o in terapia domiciliare;
- l'INAIL ha già avviato l'installazione della nuova tecnologia presso le Direzioni Centrali e per alcune sedi territoriali. E' prevista la messa in opera della tecnologia WI-MAX tramite PC portatili;
- l'INPDAP ha richiesto uno studio di fattibilità per la sede mobile su tecnologia WI-Max;
- l'INPS ha già dotato ogni sede di un numero di access point proporzionale al numero di dipendenti;
- l'ISAE ha in corso delle prove di studio al chiuso;
- l'ISFOL ha realizzato la copertura delle sedi centrali collegate in forma di campus mediante tecnologie wireless basate su laser (100Mb) e su ponte radio

(802.11). È in corso lo studio per il potenziamento dei ponti radio mediante l'adozione dello standard 802.11n trust2.

#### 3.3.5.7 RFID

Tra le amministrazioni che utilizzano la tecnologia RFID si segnala che:

- la Presidenza del Consiglio ha un progetto in corso che mira al controllo degli accessi ad uso dei dipendenti;
- alla Difesa viene utilizzata per il controllo accessi (Palazzo Aeronautica)
- il Territorio utilizza questa tecnologia per il sistema di rilevazione oraria delle presenze del personale;
- il Tesoro la utilizza per gestire la movimentazione dei fascicoli dell'archivio;
- la Giustizia la utilizza per la gestione dei fascicoli processuali;
- l'Istruzione la utilizza per il controllo degli accessi dei dipendenti della sede di Viale Trastevere;
- l'ACI la utilizza per il controllo accessi del personale interno. Attualmente è in fase di studio un'applicazione per il pagamento in modalità Contactless di parcheggi, mezzi pubblici e biglietti in generale;
- l'AGEA sta valutando l'utilizzo nell'ambito della tracciabilità delle filere agricole.
- Il CNR la usa per il controllo accessi.

## 4 Le risorse di personale per l'ICT nella PAC

### 4.1 Capitale umano

La tabella seguente riporta le principali evidenze relativamente all'organizzazione ICT e all'utenza interna.

#### Il personale ICT nella PAC: organizzazione e impiego

- Diminuisce di circa 800 unità il numero degli addetti ICT, a fronte di un aumento dell'età media, pari a circa 41 anni. Lo scarso turn over del personale ICT ha ricadute negative sui processi di innovazione.
- La quasi totalità dei dipendenti ha una formazione informatica di base relativa all'uso dei più diffusi strumenti di automazione d'ufficio e alle procedure applicative specifiche utilizzate abitualmente.
- Nelle sedi centrali il personale svolge prevalentemente funzioni di governo del sistema (coordinamento, pianificazione, gestione di progetti e contratti) e di realizzazione di progetti (studio e progettazione, sviluppo software e avviamento e messa in produzione). Nelle sedi periferiche prevalgono le attività di gestione e conduzione dei sistemi (gestione sistemi, gestione reti, acquisizione dati, assistenza utenti).
- Permane una carenza di personale informatico capace di indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi, oltre che di raccordarli con le trasformazioni organizzative.
- Cresce notevolmente, in particolare nelle amministrazioni centrali, il tempo medio dedicato alla formazione degli addetti ICT (2,3% del tempo lavorativo, lo 0,6% nel 2007). Cresce del 250% sia il numero degli allievi sia il numero di giornate allievo.
- In molte amministrazioni le principali procedure a supporto delle attività di governo del sistema non sono ancora informatizzate o lo sono solo parzialmente.
- Il ruolo del responsabile dei sistemi informativi automatizzati è visto ancora in funzione solo tecnica e strumentale. Solo in alcuni casi il responsabile partecipa alla definizione delle strategie.

#### 4.1.1 Personale ICT nella PAC: organizzazione e impiego

##### 4.1.1.1 Personale ICT

Va preliminarmente osservato che, complessivamente, il numero dei dipendenti nelle amministrazioni centrali e negli enti nel 2008 è in leggera flessione rispetto all'analogo dato del 2007. In totale la popolazione dei dipendenti delle amministrazioni considerate ai fini della relazione annuale, pari a circa 863mila unità, è diminuita dello 0,7% rispetto al 2007 (circa 7mila unità in valore assoluto).

Analogamente diminuisce di circa 800 unità rispetto al 2007 il numero degli addetti ICT, sono 23.217 in totale le persone impiegate nei sistemi informativi, con una conseguente riduzione anche del rapporto tra addetti ICT e dipendenti informatizzabili (4,5% nel 2007 e 4,2% nel 2008).

Cresce, invece, a causa del basso livello di turn over del personale, l'età media degli addetti ICT, che passa da 40 anni nel 2007 (nelle amministrazioni centrali passa da 38 a 40, negli enti rimane costante a 49 anni).

La riduzione e l'invecchiamento del personale ICT, restringendo il bacino delle competenze e delle conoscenze professionali, costituiscono un evidente fattore di freno all'adozione di strategie innovative e limitano la capacità delle amministrazioni di utilizzare pienamente le nuove opportunità offerte dal diffondersi delle tecnologie più avanzate. Al contrario, si consolidano sempre più i modelli tecnologici ed organizzativi legati ai sistemi esistenti.

Per fornire una visione più completa delle risorse effettivamente assorbite dai sistemi informativi, la rilevazione del numero degli addetti è stata integrata anche con la rilevazione degli anni/persona di impiego delle risorse (addetti full time equivalent FTE<sup>21</sup>), in modo da tenere conto anche delle risorse che, soprattutto nelle sedi periferiche, collaborano ai sistemi informativi a tempo parziale.

Le tabelle seguenti riportano dati sintetici riferiti agli addetti ICT nelle amministrazioni centrali e negli enti.

Tab. 33: Addetti ICT, numerosità e percentuale su dipendenti informatizzabili, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	Addetti ICT (v.a.)		Addetti ICT su dipendenti informatizzabili (%)	
	2007	2008	2007	2008
Amministrazioni centrali	21.380	20.375	4,5	4,3
Enti	3.040	2.842	4,2	4,1
<b>Tutte</b>	<b>24.420</b>	<b>23.217</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>

Tab. 34 : Addetti ICT, anni persona FTE e percentuale su dipendenti informatizzabili, anno 2008

Amministrazioni	Addetti ICT (anni persona FTE)			Addetti ICT (anni persona FTE) su dipendenti informatizzabili (%)		
	Centro	Periferia	Totale	Centro	Periferia	Totale
Amministrazioni centrali	3.125	9.018	12.143	5,0	2,2	2,5
Enti	962	1.099	2.061	6,5	2,0	3,0
<b>Tutte</b>	<b>4.087</b>	<b>10.117</b>	<b>14.204</b>	<b>5,3</b>	<b>2,2</b>	<b>2,6</b>

Decresce anche il rapporto tra gli addetti FTE e il numero dei dipendenti informatizzabili (da 2,8% nel 2007 a 2,6 nel 2008). Questo rapporto continua ad essere più elevato al centro (da 5,9% nel 2007 a 5,0% nel 2008) che in periferia (da 2,3% nel 2007 a 2,2% nel 2008). La differenza tra centro e periferia è dovuta al fatto che al centro si svolge la maggior parte delle attività di sviluppo, mentre in periferia la quasi totalità degli impegni riguarda la conduzione dei sistemi, che viene curata,

<sup>21</sup> Un addetto full time equivalent (FTE) è un addetto che dedica tutto il suo tempo lavorativo disponibile ad una sola attività. Il tempo disponibile è 7 ore e 12 minuti per un giorno di lavoro (giorno persona) e di 220 giorni per un anno di lavoro (anno persona).



specie nelle amministrazioni con ampia articolazione territoriale, da parte di personale impiegato spesso a tempo parziale.

#### 4.1.1.2 Impiego del personale ICT nelle diverse attività

La distribuzione percentuale del personale per tipologia di attività, distinte tra centro e periferia, conferma come al centro continuano a prevalere le attività di governo del sistema (inteso come coordinamento, pianificazione e controllo, oltre che gestione di progetti e contratti) e quelle rivolte alla realizzazione di progetti (inteso come studio e progettazione, sviluppo software e avviamento e messa in produzione). In periferia, invece, continuano a prevalere le attività di gestione e conduzione dei sistemi (gestione sistemi, gestione reti, acquisizione dati, assistenza utenti).

La tabella seguente mostra la ripartizione percentuale delle attività in cui è impegnato il personale interno.

Tab. 35 - : Attività degli addetti ICT, anno 2008 (distribuzione percentuale)

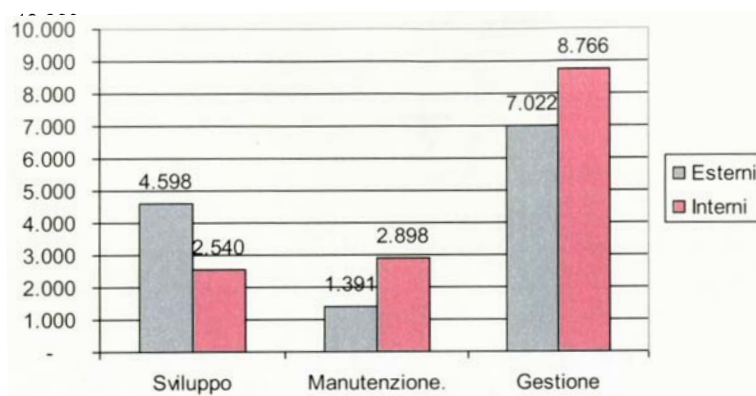
Amministrazioni	Amministrazioni centrali		Enti		Tutte	
	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia
Gestione progetti e contratti	11	5	7	1	10	4
Redazione. capitolati tecnici, coordinamento, pianificazione e controllo	8	5	8	2	8	5
Analisi fabbisogno, studi di fattibilità e progettazione	11	5	14	5	11	5
Sviluppo software	8	5	19	19	10	6
Avviamento e messa in produzione	6	3	5	10	6	4
Manutenzione hardware	6	11	2	1	5	10
Manutenzione software di base e ambiente	5	7	4	1	5	6
Manutenzione adeguativa e correttiva del software ad hoc	5	5	5	12	5	5
Gestione sistemi	15	15	14	18	15	15
Gestione reti	10	15	8	1	9	14
Acquisizione dati	7	9	3	10	6	9
Assistenza utenti	11	15	9	19	10	16
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Un altro aspetto considerato riguarda l'apporto di personale esterno. Il grafico seguente riporta il numero stimato di risorse professionali esterne dedicate alle attività di sviluppo, manutenzione e gestione, calcolato dividendo la spesa destinata all'acquisizione di risorse professionali nelle varie attività, con il costo annuo del mix di figure professionali presenti nelle varie attività<sup>22</sup>. Il grafico seguente mostra che,

<sup>22</sup> Il mix persona per le attività di sviluppo (10% capo progetto, 30% analista e 60% di programmatore) è stato stimato in 58mila euro. Quello per le attività di manutenzione (5% capo progetto, 15% analista e 80% di programmatore) è stato stimato in 52mila euro. Mentre quello per le attività di gestione (5% capo progetto, 20% sistemista e 75% di operatore) è stato stimato in 52mila euro. Nelle attività di sviluppo sono state considerate le seguenti voci di spesa: studi e consulenze, sviluppo software ad hoc e manutenzione evolutiva, avviamento e messa in produzione e servizi integrazione sistemi. Nella manutenzione, l'attività di manutenzione adeguativa correttiva del software ad hoc.

nelle attività di sviluppo, le risorse esterne (full time equivalent) sono prevalenti rispetto a quelle interne, mentre il rapporto si inverte per le attività di gestione.

Figura 11 : Stima delle risorse interne ed esterne per attività, anno 2008 (in anni persona)



#### 4.1.1.3 Livello di informatizzazione delle attività di governance dell'ICT

Il livello di informatizzazione e, di conseguenza, il livello di standardizzazione delle procedure a supporto delle attività di governo del sistema informativo forniscono un'indicazione della maturità organizzativa. Il ricorso limitato a strumenti gestionali di pianificazione e controllo determina spesso una gestione del sistema informativo non efficace.

Questo aspetto resta critico se si considera che appena la metà delle amministrazioni analizzate ha adottato parzialmente procedure per la pianificazione, l'asset management e il project management, mentre solo una minoranza utilizza strumenti più avanzati.

Questo fenomeno si accompagna anche alla carenza, soprattutto in alcune amministrazioni di personale informatico capace di indirizzare, governare e controllare gli interventi sui sistemi informativi, oltre che di raccordarli con le trasformazioni organizzative.

A tale carenza le amministrazioni suppliscono, solo in parte, con l'acquisizione di risorse professionali dall'esterno o con società in house.

Tab. 36 - Livello di informatizzazione delle procedure a supporto delle attività di governo del sistema, anno 2008

Procedure	Livello informatizzazione	Amministrazioni centrali	Enti	Totale
Pianificazione	parziale	15	10	25
	elevata	7	3	10
Asset management	parziale	13	11	24
	elevata	7	1	8

Infine nell'attività di gestione le voci: Servizi di gestione reti, Servizi gestione sistemi; Servizi acquisizione dati e Servizi assistenza utenti.

Procedure	Livello informatizzazione	Amministrazioni centrali	Enti	Totale
Misurazione e controllo attività	parziale	10	8	18
	elevata	9	4	13
Project management	parziale	12	10	22
	elevata	8		8
Problem Management	parziale	10	9	19
	elevata	7	2	9
Change Management	parziale	10	9	19
	elevata	6	2	8

#### 4.1.1.4 Formazione degli utenti interni dei sistemi informativi e del personale ICT

Aumenta complessivamente la percentuale di tempo dedicata alla formazione da parte degli utenti, che passa da circa un giorno nel 2007 a circa due giornate nel 2008.

Diminuisce leggermente (-3,4%) il numero complessivo di utenti coinvolti nella formazione, che passano da 206mila nel 2007 a 199mila nel 2008, mentre crescono dell'80,7% il numero delle giornate allievo (passate da poco più di mezzo milione nel 2007 ad oltre 900mila giornate nel 2008).

Nel 2008 è cresciuto il numero di utenti che hanno effettuato formazione alla Corte dei Conti (da 352 a 1206), all'Avvocatura (da 8 a 1.543), al Territorio (da 2.159 a 6.215), alla Giustizia (da 18.300 a 19.500), all'INPS (da 202 a 1.880), ai Carabinieri (da 68mila a 69mila) mentre diminuisce all'Istruzione (94mila a 77mila), all'ACI (da 3.650 a 2.750), all'Inail (da 2050 a 1950). È, infine, in lieve crescita in quasi tutte le altre amministrazioni.

Tab. 37 - Impegno degli utenti in formazione, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	Tempo dedicato (%)	
	2007	2008
Amministrazioni centrali	0,5	1,0
Enti	0,3	0,1
<b>Tutte</b>	<b>0,4</b>	<b>0,8</b>

Tab. 38 - La formazione degli utenti, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	N° giornate allievo			N° allievi		
	2007	2008	Var. %	2007	2008	Var. %
Amministrazioni centrali	460.150	889.917	93,4	197.343	189.794	-3,8
Enti	41.717	16.836	-59,6	8.295	8.902	7,3
<b>Tutte</b>	<b>501.867</b>	<b>906.753</b>	<b>80,7</b>	<b>205.638</b>	<b>198.696</b>	<b>-3,4</b>

La spesa destinata alla formazione degli utenti cresce dell'1,8% rispetto al 2007 passando da 9,6 milioni di euro a 9,7 milioni di euro.

La formazione utente, sia in termini di spesa, sia in termini di giornale allievo e di allievi, appare in molti casi sottostimata a causa:

della mancata contabilizzazione delle attività di formazione e addestramento previste nei contratti a corpo;

dell'esistenza in molte amministrazioni di un'unità interna preposta alla formazione con centro di costo diverso da quello per l'informatica che eroga formazione interna non sempre contabilizzata nella rilevazione ICT (ad es. per l'INAIL, l'INPS e il DPF);

Un discorso a parte merita il tema della formazione certificata. Dai dati comunicati dalle amministrazioni è emersa una diffusa conoscenza degli strumenti informatici di base da parte dei dipendenti, anche se formalmente non riconosciuta perché acquisita sia con corsi di alfabetizzazione, sia in modalità training on the job. A tal proposito è sufficiente considerare che nel 2008 il 98% dei dipendenti informatizzabili usa correntemente gli strumenti informatici. In particolare i dipendenti certificati (ad es. con la ECDL start) nel periodo sono cresciuti dell'1% rispetto al 2007, mentre il numero di dipendenti che hanno effettuato corsi equivalenti a quelli necessari per la certificazione sono cresciuti del 14% rispetto al 2007. In molti casi la notevole differenza tra il numero dei dipendenti certificati e non, è dovuta alla mancata definizione del soggetto che deve farsi carico degli oneri economici per poter sostenere l'esame di certificazione.

Complessivamente quindi emerge un fenomeno positivo in quanto la quasi totalità dei dipendenti ha una formazione informatica di base relativa all'uso dei più diffusi strumenti di automazione d'ufficio e alle procedure applicative specifiche utilizzate abitualmente.

Tab. 39 - Formazione certificata e non, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	Certificati rilasciati		Dipendenti con formazione analoga a quella certificata	
	2007	2008	2007	2008
Amministrazioni centrali	30.719	30.883	117.365	124.818
Enti	404	523	31.118	44.508
<b>Totale PAC</b>	<b>31.123</b>	<b>31.406</b>	<b>148.483</b>	<b>169.326</b>

Cresce notevolmente, rispetto all'anno precedente, il tempo dedicato alla formazione degli addetti ICT<sup>23</sup> che è pari a circa cinque giornate all'anno per addetto (2,3% del tempo lavorativo). In particolare, cresce maggiormente l'impegno nella formazione nelle amministrazioni centrali, che passa dallo 0,6% del 2007 a 2,5% del 2008 del tempo disponibile mentre l'impegno negli enti, passa dallo 0,6% del 2007 allo 0,7% del 2008.

<sup>23</sup> 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

Tab. 40 - Impegno degli addetti ICT nella formazione, anni 2007 e 2008 (in percentuale)

Amministrazioni	Impegno addetti ICT nella formazione (%)	
	2007	2008
Amministrazioni centrali	0,6	2,5
Enti	0,6	0,7
<b>Tutte</b>	<b>0,6</b>	<b>2,3</b>

In particolare, cresce la formazione all'Avvocatura (di 3 giornate rispetto al 2007), alla Presidenza del Consiglio (di 34 giornate rispetto al 2007), alla Giustizia (di 5 giornate), all'Ambiente (di 7 giornate), all'ISPESL (di 5 giornate); mentre diminuisce all'INPS (di 6 giornate), all'INPDAP (di 3 giornate), e alla Guardia di Finanza (di 6 giornate).

Complessivamente cresce di circa il 250% sia il numero di giornate allievo, anche se con tendenze opposte tra amministrazioni centrali (+283%) e enti (-4%), sia il numero di allievi informatici coinvolti in attività di formazione.

In controtendenza la spesa esterna per la formazione degli addetti ICT, che diminuisce del 79%, passando da 5milioni di euro del 2007 al milione di euro del 2008. Ciò è dovuto probabilmente all'aumento delle formazione fatta da personale interno all'amministrazione.

Dall'analisi dei dati emerge quindi un aumento delle formazione non specialistica.

Tab. 41 - Formazione degli addetti ICT, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	N° giornate allievo			N° allievi		
	2007	2008	Var. %	2007	2008	Var. %
Amministrazioni centrali	29.833	114.289	283,1	5.487	19.856	261,9
Enti	4.025	3.858	-4,1	814	2.153	164,5
<b>Tutte</b>	<b>33.858</b>	<b>118.147</b>	<b>248,9</b>	<b>6.301</b>	<b>22.009</b>	<b>249,3</b>

#### 4.1.1.5 Rapporti del settore ICT con gli utenti interni

Gli utenti interni del sistema informatico sono i dipendenti che, nella normale operatività, utilizzano sia il personal computer connesso in rete, sia le procedure automatizzate disponibili.

Per quanto riguarda i rapporti di cooperazione e di comunicazione tra gli utenti interni del sistema e il settore ICT, la situazione può essere considerata soddisfacente. Infatti, nella quasi totalità delle amministrazioni esiste una struttura di assistenza utenti (help desk). In particolare, le strutture di help desk sono presenti in 49 su 50 amministrazioni (nel 2007 46 su 50).

Tab. 42 - Procedure di rapporto con gli utenti, anni 2007 e 2008

Amministrazioni	Struttura per l'assistenza utenti (help desk)			
	2007		2008	
	parziale	elevata	parziale	elevata
Amministrazioni centrali	3	23	2	25
Enti	3	16	5	17
<b>Tutte</b>	<b>6</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>42</b>

## 4.2 Risorse finanziarie

La tabella seguente riporta le principali evidenze e criticità relativamente alla spesa informatica.

### Spesa ICT

- Nel 2008 la spesa esterna ICT totale delle amministrazioni centrali e degli enti pubblici non economici è stata pari a 1.700 milioni di euro.
- Cresce del 7,2 la spesa esterna ICT ma resta elevata la sua concentrazione in sei amministrazioni, passando dal 62% del 2006 al 66% del 2008 attraverso un 67% del 2007.
- La spesa informatica della PA centrale rappresenta il 6,6% del mercato italiano ICT e lo 0,11% del PIL.
- La spesa esterna effettuata dalle amministrazioni centrali torna ai valori del 1995 e del 1998.
- Si riduce leggermente la quota della spesa, destinata alla gestione e manutenzione dei sistemi informativi, a favore di quella destinata allo sviluppo e agli investimenti.
- Rimane quasi costante la spesa per dipendente (2.740 euro) mentre diminuisce quella per posto di lavoro (4.060 euro).
- Il 28% della spesa esterna è assorbita da affidamenti in house (nel 2007 era il 32%).
- La principale modalità di acquisizione di beni e servizi avviene tramite la procedura negoziata (48% nel 2008)
- La spesa consuntivata dalle Amministrazioni risulta inferiore del 9,5% rispetto a quanto previsto nel Piano annuale per il 2007.

### 4.2.1 Spesa ICT

L'impegno di spesa per l'acquisto di beni e servizi informatici nel 2008 è stato di 1.701 milioni di euro, con un aumento in valore assoluto di circa 114 milioni di euro, pari al 7,2% della spesa dell'anno precedente.

Tab. 43 - : Spesa esterna per l'informatica, anni 2007 e 2008 (in migliaia di euro)

Amministrazioni	Spesa		Variazione sul 2007	
	2007	2008	%	Valore
Amministrazioni centrali	1.069.043	1.160.203	8,5%	91.160
Enti	517.889	540.424	4,4%	22.535
<b>Totale</b>	<b>1.586.932</b>	<b>1.700.627</b>	<b>7,2%</b>	<b>113.695</b>

Per le amministrazioni centrali l'impegno di spesa nel 2008 è stato di 1.160 milioni di euro, con un aumento dell'8,5% rispetto al 2007. Tra le amministrazioni che hanno aumentato in modo notevole la spesa si segnalano: l'ex Ministero della Salute (+213,43%, pari a 18,5 milioni di euro in valore assoluto); il Consiglio di Stato (+92,43%, pari a 3,9 milioni di euro); l'Istruzione (+91,29%, pari a circa 60 milioni di euro) e il Ministero degli Affari Esteri (+45,25%, pari a circa 9 milioni di euro). È diminuita invece la spesa delle Politiche Fiscali (-61,95%, pari a -40 milioni di euro), della Guardia di Finanza (-34%, pari a -10 milioni di euro), del Corpo Forestale dello Stato (-35,50%, pari a circa -1,5 milioni di euro). Per gli enti pubblici non economici la

spesa è comunque cresciuta rispetto allo scorso anno. Nel 2008 hanno speso 540 milioni di euro, con un aumento del 4,4% rispetto all'anno precedente.

La spesa si concentra in alcune grandi amministrazioni: sei amministrazioni (l'Economia e le finanze, che da sola rappresenta il 30% della spesa complessiva, la Giustizia, il Tesoro, l'Istruzione e l'Interno, l'INPS, l'INAIL) hanno impiegato il 66% della spesa informatica esterna, confermando un andamento storico della capacità di spesa (nel 2007 le stesse amministrazioni avevano impegnato il 67% e nel 2006 il 62%).

La tabella seguente mostra il confronto, fra il 2007 e il 2008, relativamente alla distribuzione delle amministrazioni all'interno di cinque classi di spesa informatica.

Tab. 44 - Numero di amministrazioni per classi di spesa esterna, anni 2007 e 2008 (in migliaia di euro)

Classi di spesa (in milioni di euro)	2007			2008		
	Numero amm.ni	Spesa	% spesa	Numero amm.ni	Spesa	% spesa
tra 0 e 5	24	39.167	2	21	34.571	2
tra 5 e 50	15	286.627	18	17	326.657	19
tra 50 e 100	8	542.668	34	7	479.816	28
tra 100 e 200	5	728.200	46	6	860.456	51
Superiore a 200	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>1.596.662</b>	<b>100</b>	<b>51</b>	<b>1.701.500</b>	<b>100</b>

#### 4.2.1.1 Spesa della PA centrale, spesa informatica in Italia e PIL

Nel confronto tra la spesa effettuata dalle amministrazioni centrali per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica, con quella dell'intero mercato italiano, si nota una riduzione della quota di mercato della PA centrale, che si assesta sul 6,6% rispetto all'intera quota di mercato italiano. In particolare, si riduce la quota destinata agli acquisti di hardware e rimane costante quella per software e servizi.

Confrontando la spesa effettuata dalle amministrazioni centrali per l'acquisizione di beni e servizi per l'informatica, con quella dell'intero mercato italiano, si nota una riduzione della quota di mercato della PA centrale, che si assesta sul 6,6% rispetto all'intera quota di mercato italiano. In particolare, aumenta dello 0,6% la quota destinata agli acquisti di hardware e rimane pressoché costante quella per software e servizi.

Tab. 45 - Confronto tra mercato IT e spesa PAC in Italia, anni 2007 e 2008 (in milioni di euro) al netto dell'IVA

Tipo di risorsa (b)	Mercato IT (a)			PA centrale (b)			Quota mercato PA centrale (%)	
	2007	2008	Var %	2007	2008	Var %	2007	2008
Hardware (c)	6548	6518	-0,5	271	305	12,5	4,1	4,7
Software e servizi (d)	13.642	13.825	1,3	1.060	1.046	-1,3	7,8	7,6
<b>Totale</b>	<b>20.190</b>	<b>20.343</b>	<b>0,8</b>	<b>1.331</b>	<b>1.350</b>	<b>1,5</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>

Note: (a) Fonte: dati preliminari per il Rapporto sull'Informatica e le telecomunicazioni 2008 dell'Assinform/NetConsulting.

(b) La voce altro della spesa della PA è stata distribuita in percentuale.

(c) La voce hardware comprende tutto l'hardware, esclusi gli accessori, i materiali di consumo, i materiali e le 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.



(d) La voce software e servizi comprende anche tutti i restanti servizi.

Tab. 46 - Spesa PAC rispetto al mercato e al PIL, anni 2007 e 2008 (in migliaia di euro)

	2007	2008
Mercato italiano ICT (in milioni di euro)	20.190	20.343
Spesa PAC (in milioni di euro)	1.587	1.701
PIL (in milioni di euro)	1.544.915	1.572.243
Mercato italiano ICT/PIL	1,31	1,29
Spesa PAC/PIL	0,10	0,11
Spesa PAC/Mercato italiano ICT (al netto dell'IVA)	6,59	6,64

#### 4.2.1.2 Confronto del consuntivo di spesa con le previsioni del piano triennale e del piano annuale 2007

Il paragrafo mette a confronto la spesa rilevata a consuntivo per l'anno 2008 con quella programmata dalle amministrazioni nel primo anno del piano triennale 2009-2011 e nel piano annuale 200824.

Nella tabella seguente vengono riportati i confronti sulla spesa in termini assoluti.

24 Il piano annuale 2008 costituisce l'aggiornamento Piano triennale 2009-2011 a seguito della definizione degli stanziamenti per le amministrazioni centrali dello Stato approvati con la legge di bilancio. Il confronto tra previsioni e consuntivi è stato possibile per l'anno 2008 relativamente alle amministrazioni che hanno trasmesso al CNIPA i loro piani annuali (28 amministrazioni che rappresentano circa il 75% della spesa complessiva consuntivata, pari a circa 1,2 miliardi di euro).

Tab. 47- Confronto fra la spesa prevista nel piano triennale, nel piano annuale e la spesa consuntivata, anno 2008 (importi in migliaia di euro)

Amministrazioni	Consuntivo	Piano annuale	Piano triennale	Piano triennale
	2008	2008	2009	2009-2011
Avvocatura	4.025	3.709	5.160	19.724
Consiglio di Stato(1)	8.234	6.264	16.870	36.377
Corte dei conti	20.153	22.794	21.060	59.498
Presidenza del Consiglio	6.623	890	6.020	11.110
SSPA	1.141	2.000	1.000	2.750
Affari Esteri	35.114	34.450	32.416	101.100
Ambiente e Tutela del Territorio(1)	7.389	4.141	5.625	11.767
Sviluppo economico(1)	4.328	7.317	13.405	33.226
Beni e Attività culturali	16.242	16.242	15.509	41.618
Difesa	59.991	39.344	82.873	184.726
Carabinieri	22.599	26.709	49.255	150.435
Economia e Finanze(3)	507.331	616.605	667.904	1.959.049
Giustizia	119.854	75.094	134.914	371.537
Infrastrutture e Trasporti(4)	60.464	44.514	23.506	49.471
Interno(1)	95.137	139.768	67.797	188.456
Lavoro e Previdenza sociale	17.748	45.393	44.626	115.439
Pubblica Istruzione	123.444	75.096	104.332	245.331
SIAN(5)	69.762	143.457	176.220	528.110
ACI	58.090	60.319	74.351	219.851
CNR	2.263	1.665	1.725	4.516
ENPALS(1)	2.302	2.650	2.650	8.050
ICE	10.247	11.958	11.761	36.243
IIMS	96	131	138	390
INAIL	146.752	158.709	152.975	386.498
INPDAP	89.682	99.655	102.840	295.550
INPS	155.464	157.004	167.141	370.189
IPOST	5.362	5.240	8.775	24.010
ISS	1.250	785	612	1.217
ISTAT	6.197	12.634	14.779	42.508
<b>Totale Amm. Centrali e Enti</b>	<b>1.657.284</b>	<b>1.814.537</b>	<b>2.006.239</b>	<b>5.498.746</b>

(1) Non ha inviato il piano annuale

(2) Non ha inviato né il consuntivo né il piano annuale

(3) Comprende anche le Agenzie fiscali (entrate, dogane e territorio), la Guardia di finanza e i Monopoli di Stato.

(4) Non comprende la Direzione generale Trasporti terrestri (MCTC).

(5) Comprende la programmazione del Ministero delle Politiche agricole, alimentari e forestali, del Corpo forestale dello Stato, dell'AGEA e dell'INEA.

Si osserva che, se in sede di piano triennale, le amministrazioni ipotizzano nuovi investimenti e nuove iniziative, a bilancio approvato, per mancati finanziamenti o per eventuali tagli, la spesa d'investimento presenta una notevole diminuzione, e appare una decompressione delle spese di gestione. Confrontando le spese

programmate nel piano annuale con le spese sostenute si evidenzia una differenza relativa del 9,5%, pari a 158milioni di euro effettivamente non spesi che si distribuiscono equamente tra le spese di investimento e le spese di gestione.

#### 4.2.1.3 Spesa per voce di acquisto

Le due tabelle seguenti mostrano l'analisi della spesa per tipologia di prodotti e servizi acquisiti. Per stimare la spesa totale per l'informatica, sono state sommate la spesa esterna e la stima della spesa interna del personale ICT<sup>25</sup>. La spesa interna per il 2008 risulta inferiore del 3,5% (56milioni di euro circa in valore assoluto) rispetto al 2007. La spesa totale per l'informatica, invece, risulta superiore del 3,6% rispetto al 2007 (173 milioni di euro circa in valore assoluto).

Tab. 48 - Spesa informatica complessiva per componente, anni 2007 e 2008  
(in migliaia di euro)

Tipo di componente	Amm. centrali		Enti		Totale		Var %
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
Hardware e sw di base	244.332	228.001	127.998	164.387	372.330	392.388	5,4
Software applicativo	299.480	275.196	162.003	147.080	461.483	422.276	-8,5
Reti	147.642	135.391	58.686	65.276	206.328	200.667	-2,7
Servizi	233.582	273.372	94.669	78.052	328.251	351.424	7,1
Altro	144.007	191.451	74.533	77.436	218.540	268.887	23,0
Totale beni e servizi	1.069.043	1.160.721	517.889	540.742	1.586.932	1.701.463	7,2
Costi interni	684.160	668.300	115.520	110.270	799.680	778.570	-2,6
<b>Totale</b>	<b>1.753.203</b>	<b>1.829.021</b>	<b>633.409</b>	<b>651.012</b>	<b>2.386.612</b>	<b>2.480.033</b>	<b>3,9</b>

Tab. 49 - Spesa informatica complessiva per componente, anni 2007 e 2008  
(in distribuzione percentuale)

Macro voci di spesa	Amm. centrali		Enti		Tutte	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Hardware e sw di base	13,9	12,5	20,2	25,3	15,6	15,8
Software applicativo	17,1	15,0	25,6	22,6	19,3	17,0
Reti	8,4	7,4	9,3	10,0	8,6	8,1
Servizi	13,3	14,9	14,9	12,0	13,8	14,2
Altro	8,2	10,5	11,8	11,9	9,2	10,8
Totale beni e servizi	61,0	63,5	81,8	83,1	66,5	68,6
Costi interni	39,0	36,5	18,2	16,9	33,5	31,4
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

L'analisi delle variazioni rispetto al 2007 delle voci di spesa aggregata per tipologia di componente evidenzia quanto segue:

Si rileva un aumento della spesa destinata all'acquisto, alla locazione, al leasing e alla manutenzione di hardware e software di base (5,4% pari a 40milioni di euro in valore assoluto), ma la quota percentuale di questa componente della spesa resta pressoché invariata passando dal 15,6% nel 2007 al 15,9% nel 2008. Diversa è la situazione tra amministrazioni centrali e enti. Le prime diminuiscono di 16 milioni di euro la spesa per questa componente, i secondi, invece la aumentano di 36 milioni di euro.

<sup>25</sup> La spesa interna del personale ICT è stata calcolata sulla base degli anni persona impiegati nelle attività informatiche. Per un maggior dettaglio, si veda la nota metodologica.

Le amministrazioni che hanno avuto le variazioni più significative con un aumento di spesa sono l'ex ministero della Salute (+8milioni di euro, pari al 1220%), il Ministero del Tesoro (+5,5 milioni di euro, pari al 18%) e l'INPS (+31milioni di euro, con una percentuale del 51%).

Le amministrazioni che hanno evidenziato le variazioni con una diminuzione significativa sono la Guardia di Finanza (con il 49% corrispondente a -7,7milioni di euro), il Ministero dell'Interno (-6,3 milioni di euro, il 16%), l'Agenzia delle entrate (-6milioni di euro, pari al 28%), l'Agenzia delle dogane (-5,8milioni di euro, pari al 56%), l'Agenzia del territorio (-5,7 milioni di euro, pari al 57%), il Dipartimento per le politiche fiscali (-5milioni di euro con una variazione pari al 72%), e l'Arma dei Carabinieri (-4,6milioni di euro, pari a 25%).

Diminuisce notevolmente sia la spesa destinata all'acquisizione (in proprietà o in licenza d'uso), allo sviluppo e alla manutenzione del software applicativo (-8,5% pari a 78 milioni di euro in valore assoluto), sia la quota percentuale di questa componente rispetto al totale della spesa, che passa dal 19 al 17 per cento.

Le amministrazioni che hanno avuto le variazioni in valore assoluto più significative sono il Dipartimento delle politiche fiscali (-29milioni di euro pari all'81%), l'Agenzia delle Entrate (-14milioni di euro), il Tesoro (-10milioni di euro, pari al 20%), la Giustizia (-7milioni di euro, 24%), l'ex Ministero della Salute (+10milioni di euro, 579%) il Ministero dell'Interno (+5 milioni di euro, 28%) la Corte dei Conti (+4milioni di euro, pari al 77%) e l'INPDAP (-18milioni di euro, 39%)

Diminuisce notevolmente la spesa destinata all'acquisto di apparati attivi e passivi e di servizi per la gestione delle reti, di telecomunicazione e di TLC a valore aggiunto - 2,7%. La variazione di spesa per le amministrazioni centrali risulta inferiore di 12 milioni di euro in valore assoluto, mentre per gli enti aumenta di circa 11milioni di euro. La quota complessiva di questa componente passa dall' 8,6 all' 8,1 per cento nel 2008. Le amministrazioni che hanno avuto le variazioni in valore assoluto più significative sono: l'Interno (-21,5milioni di euro, pari all'85%); l'INPS (-6,7milioni di euro, 80%); gli Affari Esteri (+8milioni di euro, pari all'88%); le Politiche Fiscali (4milioni di euro, pari all'85%); l'INAIL (+15,5 milioni di euro, pari al 65%) e l'INPS (-6,6milioni di euro, 80%).

Cresce sia la spesa destinata ad acquisire risorse per la gestione di servizi che comprende le voci di spesa relative a formazione degli utenti e degli addetti ICT, servizi di gestione sistemi, acquisizione dati, assistenza utenti, elaborazione dati e accesso a DB esterne (+7% pari a 23,1 milioni di euro in valore assoluto), sia la quota di questa componente, che passa dal 13,8 al 14,2 per cento. La variazione della spesa nelle amministrazioni centrali è notevole infatti si evidenzia un aumento di circa 40milioni di euro in valore assoluto, mentre di contro, è da rilevare una diminuzione di spesa negli enti pari a circa 17milioni di euro. Le amministrazioni che hanno fatto registrare le variazioni più significative in valore assoluto sono: l'Agenzia delle dogane (+8,3 milioni di euro, 18%); l'INAIL (-16milioni di euro, 54%); l'INPDAP (+9 milioni di euro, 55%); il Ministero del Tesoro (+5,3milioni di euro, pari al 18%) e l'INPS (-6,2milioni di euro, 38%).

Nelle due tabelle che seguono si riporta il dettaglio delle macrovoci di spesa informatica, separate in spesa per investimento e sviluppo e spesa per manutenzione e gestione.

Tab. 50 - Dettaglio della spesa informatica per investimento e sviluppo, anni 2007 e 2008  
(in migliaia di euro)

Voci di spesa	2007	2008	Var 2007/2008(%)
Acquisto grandi sistemi	18.610	32.082	72,4
Acquisto sistemi intermedi	36.464	31.468	-13,7
Acquisto stazioni di lavoro	48.793	39.726	-18,6
Acquisto altro hardware	63.094	51.620	-18,2
Acquisto software di base e di ambiente	36.470	70.483	93,3
Acquisto hardware e software di base	203.431	225.379	10,8
Acquisto pacchetti applicativi	49.240	43.512	-11,6
Studi e consulenze	38.490		13,0
Sviluppo sw ad hoc e manutenzione evolutiva	262.334	256.997	-2,0
Avviamento e messa in produzione	4.494	3.710	-17,4
Servizi integrazione sistemi	11.702	13.987	19,5
Acquisto software applicativo	366.260	318.206	-13,1
Acquisto apparati attivi e passivi	41.438	38.154	-7,9
Acquisti Reti	41.438	38.154	-7,9
Formazione utenti	9.572	9.743	1,8
Formazione addetti ICT	5.091	1.058	-79,2
Formazione	14.663	10.801	-26,3
Altri costi di investimento e sviluppo	74.228	134.105	80,7
Altre voci di sviluppo	74.228	134.105	80,7
<b>Totale spese di investimento e sviluppo</b>	<b>700.020</b>	<b>792.469</b>	<b>13,2</b>

Tab. 51 - Dettaglio della spesa informatica per manutenzione e gestione, anni 2007 e 2008  
(in migliaia di euro)

Voci di spesa	2007	2008	Var 2007/2008(%)
Locazione/leasing grandi sistemi	4.066	3.119	-23,3
Locazione/leasing sistemi intermedi	3.158	13.412	324,7
Locazione/leasing stazioni di lavoro	15.204	22.937	50,9
Locazione/leasing altro hardware	2.346	3.262	39,0
Manutenzione grandi sistemi	28.896	26.196	-9,3
Manutenzione sistemi intermedi	25.627	26.870	4,9
Manutenzione stazioni di lavoro	19.629	23.248	18,4
Manutenzione altro hardware	17.795	5.608	-68,5
Locazione/leasing software di base e di ambiente	20.067	8.921	-55,5
Manutenzione software di base e di ambiente	37.601	33.451	-11,0
Hardware e software di base	174.389	167.024	-4,2
Locazione/leasing pacchetti applicativi	13.301	7.318	-45,0
Manutenzione pacchetti applicativi	24.489	22.264	-9,1
Manutenzione adeguativa correttiva del sw ad hoc	58.393	74.495	27,6
Software applicativo	96.183	104.077	8,2
Servizi di gestione reti	58.804	48.916	-16,8
Servizi di telecomunicazione	77.725	73.114	-5,9
Servizi TLC a valore aggiunto	30.771	40.487	31,6
Reti	167.300	162.517	-2,9
Servizi gestione sistemi	218.812	252.070	15,2
Servizi acquisizione dati	13.424	10.700	-20,3
Servizi assistenza utenti	64.159	64.414	0,4
Servizi elaborazione dati ed accesso BD esterne	17.783	13.445	-24,4
Altri servizi	314.178	340.629	8,4
Altre voci di manutenzione e gestione	144.592	134.784	-6,8
Altre voci di manutenzione e gestione	144.592	134.784	-6,8
<b>Totale spese di gestione</b>	<b>896.642</b>	<b>909.031</b>	<b>1,4</b>

#### 4.2.1.4 Spesa in relazione all'organizzazione

Nel 2008 la spesa ICT media complessiva (interna ed esterna) per dipendente è pari a 2.740 euro, che rimane quasi invariata rispetto al 2007 (2730 euro) e quella per postazione di lavoro di 4.060 euro, leggermente inferiore a quella del 2007, pari a 4.180.

Si osserva che questi indicatori assumono valori molto differenti in relazione alle caratteristiche delle amministrazioni, in particolare i valori sono maggiori nelle amministrazioni che erogano direttamente servizi all'utenza sul territorio e di minore incidenza per le amministrazioni che svolgono essenzialmente un ruolo di coordinamento e di indirizzo.

La ripartizione della spesa tra sviluppo dei sistemi e loro gestione

Dai dati emerge che la spesa destinata agli investimenti e alle attività di sviluppo è fortemente aumentata, complessivamente in valore assoluto, di 91,6 milioni di euro ed in percentuale dell'8,6% (+9,5% per le amministrazioni centrali e +7,8% per gli enti) rispetto al 2007.

La quota di spesa destinata allo sviluppo è aumentata negli enti dal 65,4% del 2007 al 69,2%, nel 2008; diminuisce, invece, nelle amministrazioni centrali passando dal 69,9% al 67,2%. La variazione della spesa relativa alla quota sviluppo aumenta passando dal 67,4% del 2007 al 68,2 del 2008.

La quota di spesa destinata alla manutenzione e alla gestione è invece diminuita passando dal 32,6% del 2007 al 31,8% del 2008. In valore assoluto, tale variazione è stata di circa 23 milioni di euro ma, con un aumento per le amministrazioni centrali di circa 51 milioni di euro e con una diminuzione per gli Enti pari a 28,3 milioni di euro.

Le amministrazioni che, relativamente allo sviluppo dei sistemi, hanno fatto registrare variazioni superiori o inferiori a 9 milioni di euro in valore assoluto, sono state: il Dipartimento delle Entrate (-18,1 milioni di euro, pari al 24%); l'INAIL (+40,1 milioni di euro, pari all'87%); l'INPS (+19,4 milioni di euro, 22%); Politiche Fiscali (-27,4 milioni di euro, 58%); Ministero della Difesa (+7,6 milioni di euro, pari al 28%) e Giustizia (-10,7 milioni di euro, pari al 26%).

Le amministrazioni che hanno fatto registrare le variazioni più significative, in valore assoluto, rispetto alla quota di spesa destinata alla manutenzione e alla gestione sono: il Dipartimento delle politiche fiscali (-12,6 milioni di euro, pari al 74%); le Infrastrutture (16 milioni di euro, 62%); il Ministero degli Affari Esteri (+11,3 milioni di euro, pari al 75%) e l'INAIL (-19,3 milioni di euro, pari al 24%).

Tab. 52 - Ripartizione della spesa informatica esterna per attività pianificate, anni 2007 e 2008 (in migliaia di euro)

Attività	Amministrazioni centrali		Enti		Tutte	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Sviluppo	485.922	532.138	583.121	628.583	1.069.043	1.160.721
Manutenzione e gestione	209.078	260.315	308.811	280.427	517.889	540.742
<b>Totale</b>	<b>695.000</b>	<b>792.453</b>	<b>891.932</b>	<b>909.010</b>	<b>1.586.932</b>	<b>1.701.463</b>

Tab. 53 - Composizione della spesa informatica esterna per attività, anni 2007 e 2008 e variazione rispetto al 2007 (in percentuale)

Attività	Amministrazioni centrali		Enti		Tutte		Variazione sul 2007		
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	Amm. Centrali	Enti	Tutte
Sviluppo	69,9	67,2	65,4	69,2	67,4	68,2	9,5	7,8	8,6
Man. e gestione	30,1	32,8	34,6	30,8	32,6	31,8	24,5	-9,2	4,4
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>14,0</b>	<b>1,9</b>	<b>7,2</b>

#### 4.2.1.5 La spesa per modalità di acquisizione di beni e servizi ICT

L'affidamento "in house", cioè le convenzioni che alcune amministrazioni hanno con le società di proprietà pubblica (SOGEL, ACI informatica, ICE IT) o miste (SIN è pubblica al 50%) è significativo. Solo il 72% della spesa è disponibile direttamente al mercato (nel 2007 il 68%). Particolarmente evidente è l'affidamento in house nelle amministrazioni centrali, dove questa modalità rappresenta circa il 31% della spesa (35% nel 2007)<sup>26</sup>.

La quota di spesa affidata alla procedura aperta rappresenta il 22,1% per le amministrazioni centrali e il 37,9% per gli Enti. La procedura negoziata rappresenta il 51,9% della spesa per le amministrazioni centrali e il 40,3% per gli enti. Gli acquisti tramite convenzioni con Centrale acquisti (CONSIP) sono pressoché simili tra enti e amministrazioni centrali rispettivamente per il 7,2% e il 7,4% della spesa. Il market-place rappresenta l'1,3% del totale delle spese.

Gli accordi quadro, che comprendono principalmente i contratti SPC, rappresentano per le amministrazioni centrali il 6,8% della spesa e per gli enti il 12,8.

La cifra totale disponibile al mercato risulta, quindi, inferiore al miliardo di euro.

<sup>26</sup> Occorre tenere conto, però, che le società "in house", a loro volta, acquisiscono una certa parte dei beni e dei servizi di cui abbisognano dal mercato, il più delle volte attraverso procedure concorsuali.

Tab. 54 - Contratti per tipologia di acquisizione anno 2008 (distribuzione percentuale rispetto al valore economico)

Modalità acquisizione	Amministrazioni centrali (%)	Enti (%)	Totale PAC (%)
Procedura aperta	22,1	37,9	27,2
Procedura negoziata	51,9	40,3	48,2
Spese in economia - cottimo fiduciario	10,7	1,7	7,8
Convenzione centrale acquisti	7,4	7,2	7,3
Accordo quadro	6,0	12,8	8,2
Market-place	1,9	0,2	1,3
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

#### 4.2.1.6 Trend della spesa

L'analisi storica della spesa effettuata su un sottoinsieme di amministrazioni - che hanno inviato i dati dal 1995 al 2007 e che rappresentano il 91% della spesa complessiva - evidenzia come nelle amministrazioni centrali dello Stato ci sia un'inversione di tendenza dopo la continua riduzione della spesa avvenuta a partire dal 2003 e perdurata fino al 2007. Negli enti pubblici non economici, riprende a crescere la dopo due anni (il 2006 e il 2007) di spesa stazionaria.

Figura 12: variazione della spesa ICT dal 1995 al 2007 (1995=100)





#### 4.2.1.7 Elementi di analisi sulla spesa pubblica secondo la Corte dei conti

Si riportano di seguito alcuni cenni al quadro generale della spesa pubblica nel 2008, così come analizzato nel “Giudizio della Corte dei Conti sul Rendiconto Generale dello Stato 2008”<sup>27</sup>.

L’analisi della spesa pubblica nel 2008 si inquadra in un andamento condizionato dallo scenario economico mondiale che, come ricordato anche nel Rapporto annuale Istat, è stato attraversato da una grave crisi finanziaria. In particolare gli indici relativi al 2008 riflettono tale contesto con una flessione del PIL dell’1% e una riduzione dell’avanzo primario del 2,4% associati al peso del debito pubblico, pari al 105,8% del PIL.

La spesa primaria corrente è cresciuta del 4,5%, un tasso superiore a quello medio dell’ultimo biennio (3,4%), mentre le spese in conto capitale sono diminuite del 6,1%.

Per quanto riguarda le azioni volte alla razionalizzazione e riqualificazione della spesa, la Corte dei Conti osserva che, dei risparmi di spesa attesi da tali interventi, 545 milioni di euro, sarebbero stati generati dal contenimento dei consumi intermedi, ottenuto con misure volte, tra l’altro, a migliorare l’efficienza del sistema degli acquisti di beni e servizi attraverso l’estensione dell’utilizzo delle convenzioni Consip.

In prospettiva, inoltre, un abbattimento dei costi, stimato nella misura del 25% entro il 2012, dovrebbe derivare dal piano digitale della P.A. “eGov2012”, approvato a fine gennaio 2009. Il piano prevede, in ciascuno dei prossimi 4 anni, investimenti per circa 345 milioni di euro e riduzioni significative delle collaborazioni e consulenze esterne.

La distribuzione della spesa per il 2008 si articola secondo la nuova struttura del bilancio dello Stato per missioni e programmi, in un approccio volto, sostanzialmente, alla ricostruzione delle politiche pubbliche di settore. Il metodo evidenzia che le politiche di settore si concludono il più delle volte in ambito regionale e locale coinvolgendo le autonomie territoriali.

Ne consegue una limitata significatività di un’analisi condotta sulla sola struttura delle amministrazioni centrali che non è, di per se sola, rappresentativa di un compiuto sistema di politiche pubbliche suddivise per settori funzionali omogenei e organici.

Va inoltre considerato l’elemento di forte complessità costituito da un processo di “riorganizzazione permanente” degli assetti ministeriali che ha segnato anche il 2008 e non ha facilitato la comprensione di attribuzioni e compiti delle diverse amministrazioni e l’impiego delle correlate risorse finanziarie.

In alcuni casi le competenze dei Ministeri non esauriscono un’intera politica quando questa abbia caratteri di trasversalità. È questo il caso, ad esempio, della politica ambientale, di quella dell’innovazione e della ricerca, di quella delle infrastrutture e dei trasporti.

---

<sup>27</sup> Vedi : Corte dei Conti, “Giudizio sul Rendiconto generale dello Stato 2008” - Memoria del Procuratore Generale

Una sintetica analisi di correlazione (con riferimento al dato della massa impegnabile per spese finali) rivela che cinque missioni, da sole, incidono per il 69,1 per cento sul dato complessivo incrementando il loro rapporto rispetto al precedente esercizio.

In altri termini, circa i sette decimi delle spese finali attengono a 5 missioni, mentre i restanti tre decimi si distribuiscono sulle altre 29 missioni, rendendo evidente uno squilibrio già a suo tempo sottolineato. Trattasi delle missioni 3 (Relazioni finanziarie con le autonomie territoriali) pari al 21,5 per cento delle spese finali; 34 (Debito pubblico) pari al 14,8 per cento; 29 (Politiche economico-finanziarie e di bilancio) pari al 12,6 per cento; 25 (Politiche previdenziali) pari al 12 per cento; 22 (Istruzione scolastica) pari all'8,2 per cento.

Tale distribuzione dimostra che è estremamente elevato il livello di concentrazione della spesa statale (complessivamente circa il 90 per cento è riferito a 11 missioni) mentre solo il residuo decimo si distribuisce sulle altre 23 missioni.

## 5 Regioni ed Enti locali: spesa e infrastrutture ICT

L'analisi del fenomeno ICT nella Pubblica Amministrazione centrale risulta certamente essere quanto meno incompleta se non viene corredata del complemento di una parallela analisi che abbia ad oggetto il mondo delle Regioni, dei Comuni e delle Province.

È nei voti del CNIPA poter pervenire, entro il 2009, ad una intesa che preveda, a partire dal 2010, una collaborazione qualificata e non episodica con le amministrazioni pubbliche territoriali al fine di produrre, negli anni a venire, Piani triennali e Relazioni annuali integrati ed in grado di offrire scenari informativi relativamente all'impiego delle ICT in tutta la Pubblica Amministrazione.

Per quanto riguarda la Relazione presente, per la prima volta vengono riportati alcuni dati di carattere generale riguardanti la spesa 2008 per le ICT nelle Regioni, nei Comuni e nelle Province ed alcuni commenti su di essa.

Le fonti dei dati utilizzate per le considerazioni che seguono sono diverse:

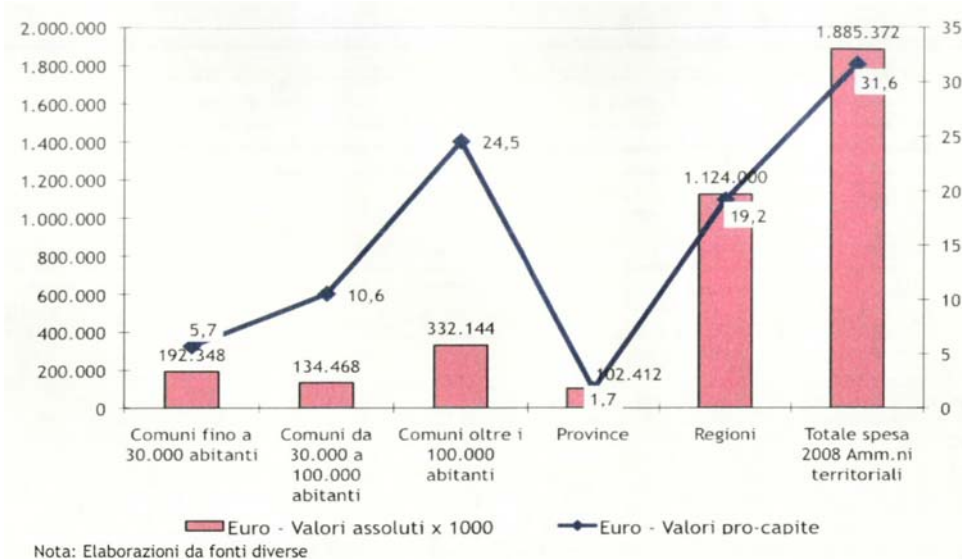
- per quanto riguarda le Regioni, il CNIPA si è avvalso della collaborazione del CISIS, Centro Interregionale per i Sistemi Informativi e la Statistica, che ha fornito i dati oggetto della rilevazione Netics commissionata dal CISIS;
- per quanto attiene i Comuni con più di 30.000 abitanti, il CNIPA ha fatto ricorso ai dati rilevati da Ancitel, attraverso il suo Osservatorio sulle ICT per i dati riguardanti i Comuni, opportunamente integrati con dati ISTAT (Rilevazione ICT nelle Amministrazioni locali 2007);
- per i Comuni di minore dimensione, i dati utilizzati sono quelli raccolti dal CNIPA in occasione (fine 2007, inizio 2008) dell'indagine sui costituendi CST, Centri Servizi Territoriali per i piccoli Comuni, una linea di intervento del CNIPA stesso finalizzata a rendere possibile ai piccoli Comuni un più agevole ed efficace ricorso sulle ICT per lo svolgimento delle loro funzioni istituzionali e l'erogazione di servizi a cittadini e imprese. Anche in questo caso è stata prevista una integrazione con dati ISTAT 2007;
- per le Province, infine, i dati utilizzati sono, in prevalenza, quelli ISTAT integrati con dati forniti direttamente dall'UPI.

Non è stato preso in considerazione il mondo delle Comunità Montane, che pure sono comprese nella rilevazione ISTAT, e per via della sostanziale irrilevanza dei volumi di spesa realizzati rispetto agli altri Enti, ed in conseguenza della radicale ristrutturazione, in termini di numero e di funzioni, che interessa, in ciascun contesto regionale, tutte le Comunità Montane.

### 5.1 La spesa cumulata della PA territoriale

La spesa complessiva per le ICT nelle amministrazioni territoriali, sia in valore assoluto che in termini pro-capite, in rapporto alla popolazione residente, può essere rappresentata nel grafico seguente

Figura 13 : Spesa ICT in valore assoluto e pro-capite per le varie tipologie di Amministrazioni territoriali, anno 2008



Il grafico rende immediatamente percepibili due dati:

- l'andamento della spesa pro-capite nei Comuni (da 5,7 euro/anno per abitante nei piccoli centri fino a quasi 25 euro nei Comuni di maggiore dimensione);
- il fatto che il 60% complessivo della spesa annua per ICT delle amministrazioni territoriali passa per le Regioni (1.124milioni di euro su un totale di 1.885milioni di euro).

Fatta questa breve introduzione, e prima di passare ad illustrare, in termini ugualmente sintetici, la realtà delle singole tipologie istituzionali, conviene soffermarsi sulla rappresentazione grafica della spesa complessiva per ICT presa in esame per le PA territoriali e la PA centrale.

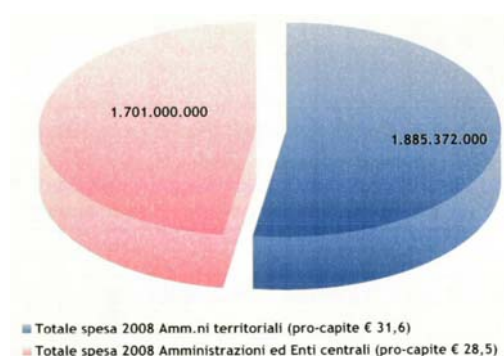
Il volume complessivo di spesa che ne risulta, oltre i 3,5 miliardi di Euro, deve essere ritenuto, tuttavia, sottostimato per le seguenti ragioni:

- gli uffici preposti alla gestione delle ICT nelle varie pubbliche amministrazioni, centrali e territoriali, non sempre intercettano ed orientano il totale della spesa dei loro Enti in tema di ICT. È, infatti, esperienza non rara quella di imbattersi in "committenze" ICT, all'interno di molte pubbliche amministrazioni, che operano in modo autonomo, spesso giustificando tale autonomia con la necessità di un approccio "specialistico" alla spesa in considerazione della natura altrettanto specialistica della funzione amministrativa per la quale la committenza si mobilita. Questo fenomeno è particolarmente rilevante nelle Regioni e nelle Province per applicazioni riguardanti, ad esempio, ambiti quali l'ambiente, la viabilità e al territorio; i beni culturali, l'agricoltura, il turismo, etc..;
- non sono stati raccolti e trattati, quanto meno ai fini della presente relazione, i dati riguardanti le scuole (oltre 10.000), le Università, le ASL e le utilities.

Una stima prudentiale, ancorché estremamente generica, del volume della spesa non rilevato porta a ritenere che esso possa aggirarsi tra i 1,8 e i 2miliardi di euro

risultanti dalla somma delle seguenti stime parziali: Università (associate al CRUI) 240milioni di euro, Aziende sanitarie locali e Aziende Ospedaliere tra i 600 e gli 800milioni di euro, le utilities, intorno agli 800milioni di euro. Non sono stati trovati dati che consentano di ipotizzare stime della spesa ICT da parte delle 10.759 istituzioni scolastiche.

Figura 14: Distribuzione della spesa ICT per la PA tra pubblica amministrazione centrale e pubblica amministrazione territoriale, anno 2008



Fonte CNIPA

## 5.2 La spesa ICT nelle Regioni

La spesa delle Regioni per ICT solo in parte è destinata “alle” Regioni intese come Amministrazioni.

Una parte considerevole dei loro budget di spesa è infatti destinata all’attuazione di politiche di sviluppo della società dell’informazione, in coerenza con le politiche nazionali ed europee, e perciò a realizzare infrastrutture per i territori amministrati e a finanziare progetti innovativi da parte delle amministrazioni pubbliche - Comuni ed, in misura minore, Province e forme associative di Comuni - insistenti sul territorio regionale.

I fondi per l’attuazione delle politiche di sviluppo della società dell’informazione sono rese disponibili alle Regioni direttamente dall’Unione Europea (fondi FSE,<sup>28</sup> e

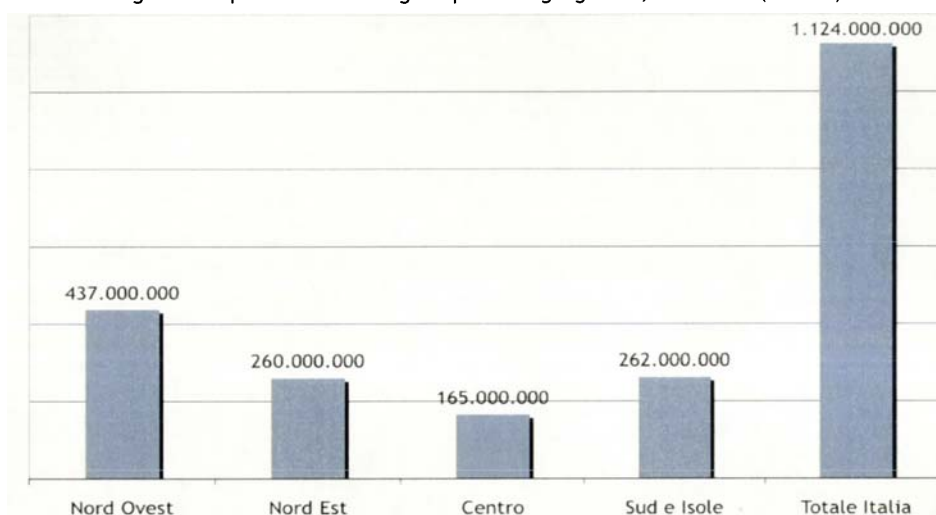
<sup>28</sup> Fondo Sociale Europeo, destinato prevalentemente a sostenere il mercato del lavoro e la qualificazione professionale

fondi FESR<sup>29</sup>) e dal governo nazionale (fondi FAS<sup>30</sup>). Tali fondi sono assegnati sulla base di programmazioni pluriennali di interventi.

Il comportamento delle Regioni sul fronte della spesa per le ICT - come peraltro su molti altri fronti - è estremamente differenziato in funzione degli interessi locali, della coesione amministrativa e istituzionale, del livello di innovazione disponibile sul territorio, del ruolo giocato da Province e Comuni.

Il grafico che segue illustra quale sia la distribuzione della spesa per aree geografiche nel corso del 2008.

Figura 15: Spesa ICT nelle Regioni per area geografica, anno 2008 (in euro)



Fonte: Indagine CISIS/Netics

L'analisi riguardante la spesa che emerge da altri rapporti e studi, in particolare da un'indagine svolta dal CNIPA sui progetti ICT finanziati con fondi europei nella programmazione 2000-2006, ha evidenziato una grande difficoltà delle Regioni meridionali a "spendere" effettivamente la quota delle risorse finanziarie che hanno programmato per lo sviluppo della società dell'informazione.

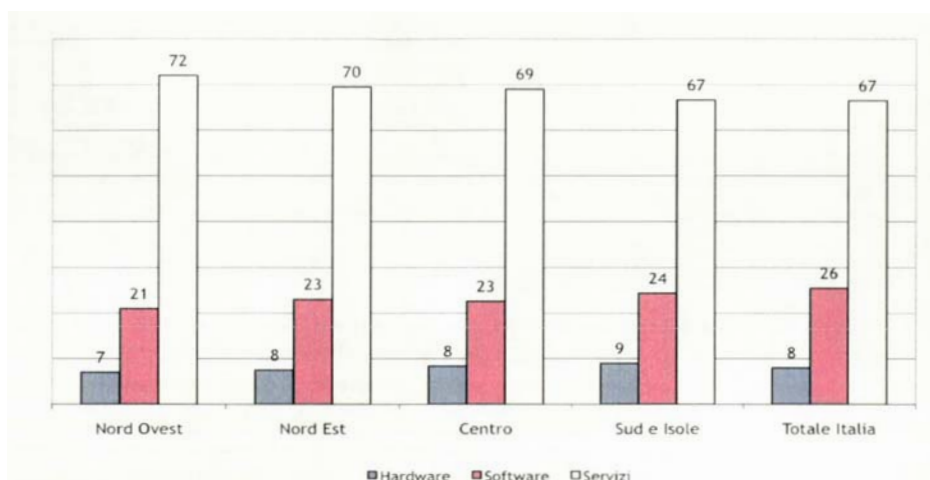
Senza volere affrontare l'argomento, si può segnalare in questa sede che spesso percentuali di spesa ICT, riguardanti il sud-isole più basse di quelle riguardanti le altre aree del Paese, non sono da ricondurre a indisponibilità di fondi ma più semplicemente a limitata progettualità, carenze di risorse professionali e incapacità complessiva di spendere efficacemente le risorse disponibili.

<sup>29</sup> Fondo Europeo per lo Sviluppo Regionale, destinato prevalentemente a sostenere politiche di sviluppo economico, innovazione e nuova imprenditorialità

<sup>30</sup> Fondo per le Aree Sottoutilizzate, di origine nazionale, destinato a sostenere le politiche di sviluppo locale promosse dalle Regioni, stanziato e destinato attraverso delibere CIPE, Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica.

Del valore complessivo della spesa attribuito a ciascuna area geografica, la parte destinata al funzionamento e al sistema informativo interno delle Amministrazioni regionali varia da area ad area, ma si attesta attorno ad una media nazionale del 34%. I valori per singola area sono i seguenti: Nord Ovest 32%, Nord Est 35%, Centro 48%, Sud e Isole 25%.

Figura 16: Ripartizione della spesa per tipologia di acquisti per area geografica, anno 2008 (in percentuale)



Fonte: Indagine CISIS/Netics

La dotazione di hardware nelle Regioni, che, stando alla rilevazione CISIS/Netics, è quella che mobilita meno risorse, può essere rappresentata con la seguente tabella:

Tab. 55 - Dotazione tecnologiche per area geografica, anno 2008 (in unità)

Tipologia di dotazione	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Italia
Server fascia alta	23	47	107	23	200
Server fascia media	550	1.037	700	613	2.900
Server fascia bassa	235	570	90	305	1.200
PC client totali	10.800	19.900	11.400	24.800	66.800
PC client in rete locale	98%	99%	93%	91%	95%
PC client Internet	94%	94%	90%	87%	91%
Rapporto PC/dipendenti	1,00	0,99	0,99	0,99	0,99
Caselle e-mail	13.400	22.400	14.400	21.800	72.000
Caselle per dipendenti	1,24	1,12	1,25	0,87	1,07
Firma digitale	1.200	3.800	850	2.100	7.950
Firma digitale per dipendente	0,10	0,19	0,07	0,08	0,12

Fonte: Indagine CISIS/Netics

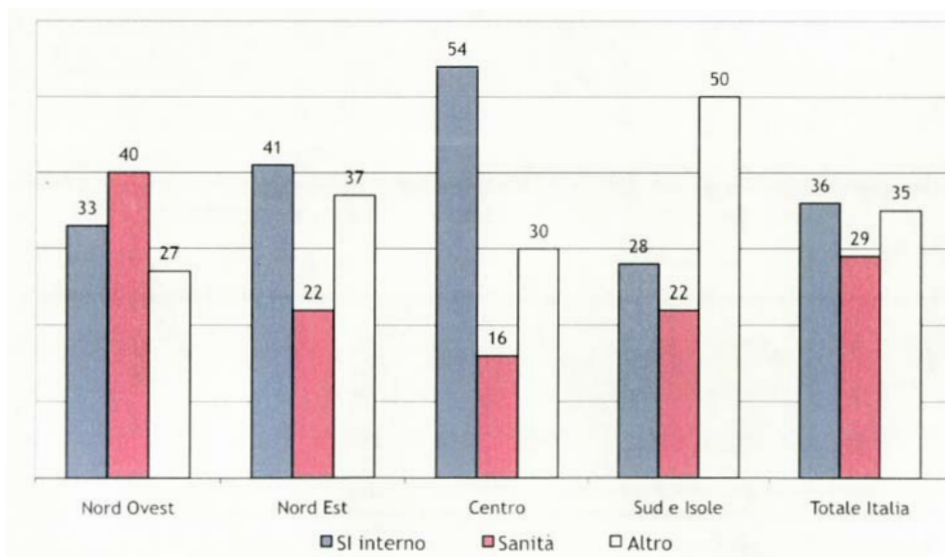
### 5.2.1 Altri caratteri della spesa ICT nelle Regioni

La destinazione della spesa ICT delle Regioni, in considerazione di quanto appena detto, può essere rappresentata in tre macro-blocchi, di cui il primo è dato dalla spesa per il sistema informativo interno a ciascuna Regione; il secondo alla spesa sanitaria che transita per il bilancio regionale (che è cosa diversa dai bilanci delle Asl e delle Aziende Ospedaliere); il terzo, invece, è dato dall'insieme delle risorse, di diversa provenienza ma comunque transitanti per il bilancio regionale, destinate al finanziamento di interventi per lo sviluppo della società dell'informazione: infrastrutture, reti territoriali, bandi per gli enti locali gravitanti sul territorio regionale.

Risulta comunque elevato il grado di informatizzazione delle principali e più tradizionali funzioni amministrative delle Regioni, quali quelle relative alla contabilità e al personale (100%), delibere, pagamenti e controllo di gestione (oltre il 91%), patrimonio, contratti, bandi e delibere (oltre l'82%).

Non sono stati esaminati dati, ove disponibili, relativamente ai sistemi informativi di governo, che pure esistono e vengono in qualche modo utilizzati dalla Regioni a supporto dell'attuazione delle politiche ad esse affidate: programmazione e monitoraggio di interventi per lo sviluppo locale, occupazione, formazione professionale, etc.. Né il CNIPA ha attinto a studi e indagini al patrimonio informativo delle Regioni rappresentato da banche dati (se si escludono le banche dati, non sempre disponibili in rete, delle leggi regionali).

Figura 17: Ripartizione della spesa complessiva delle Regioni, per area geografica, in funzione della destinazione, anno 2008 (in percentuale)



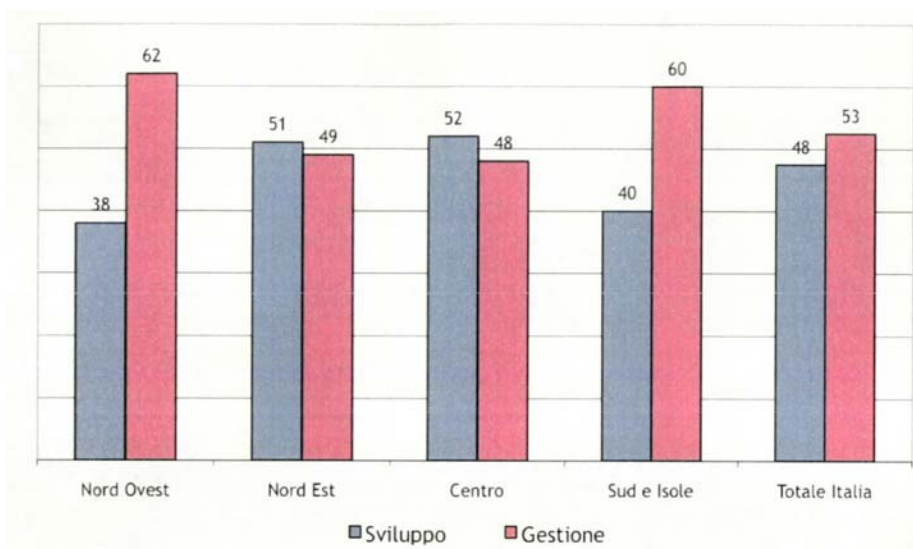
Fonte: Indagine CISIS/Netics

Quanto alla ripartizione tra attività di sviluppo e di gestione, il quadro che emerge dall'indagine CISIS/Netics, evidenzia, come rappresentato nel grafico che segue, che



la spesa corrente sopravanza, a livello nazionale, quella per investimenti di cinque punti. Il risultato a livello nazionale è determinato dalle scelte delle Regioni del Nord-Ovest e del Sud-Isole la cui spesa corrente sopravanza quella per investimenti in ICT rispettivamente di 14 e di 20 punti, mentre le Regioni del Nord-Est e del Centro spendono per investimenti più delle risorse che dedicano alla spesa corrente in misura rispettivamente pari a 2 punti (51 a 49) e a 4 punti (52 a 48).

Figura 18: Ripartizione della spesa complessiva delle Regioni, per area geografica e per tipo di attività, anno 2008 (in percentuale)



Fonte: Indagine CISIS/Netics

Indipendente dalla natura della spesa, una lettura della tipologia degli acquisti che, in ambito ICT, le Regioni effettuano rivolgendosi al mercato evidenzia che prevale il larghissima misura l'acquisto di servizi: a livello nazionale il 67% contro il 26% per il software e l'8% per l'hardware. Tali percentuali, per fare un confronto rimanendo a livello di macroaggregazioni nazionali, nei Comuni di grandi dimensioni (sopra i 100mila abitanti) sono il 44% servizi, il 31% software e il 25% hardware. Esiti non dissimili si hanno sul fronte delle Province e delle stesse Amministrazioni centrali.

Tale fenomeno, che caratterizza in modo abbastanza netto il comportamento delle Regioni, è da ricondurre a due distinte ragioni:

- la relativa “povertà” delle applicazioni ICT interne alle amministrazioni regionali: la Regione è un organismo di programmazione più che di erogazione di servizi. Di conseguenza nella spesa ICT delle regioni si colloca anche l'insieme di servizi professionali che hanno a che fare con la programmazione, la realizzazione ed il monitoraggio degli interventi per lo sviluppo della società dell'informazione (piani di e-government regionali);

- la seconda ragione va ricondotta alla larga diffusione, nelle regioni, delle società in house (v. oltre) alle quali viene praticamente affidato ogni genere di attività riguardante le ICT e genericamente riassunte sotto la voce “servizi”.

La rilevanza di questa variabile è confermata anche dalla rilevazione ISTAT 2007 che, procedendo nell’analisi delle funzioni ICT negli Enti locali e nelle Regioni, evidenzia come le Regioni abbiano, in assoluto, il più basso tasso percentuale di funzioni non svolte. Se ad esempio andiamo a confrontare la situazione di Comuni e Province con riguardo alle funzioni “studi e progettazione” e “Sviluppo software”, la percentuale che dichiara che questa funzione non viene in alcun modo svolta è, rispettivamente, del 56,6% e del 43,6% nel caso dei Comuni (per le Province queste funzioni non sono in alcun modo svolte nel 15,7% e nell’11,8% dei casi). Le percentuali corrispondenti nel caso delle Regioni sono 0% (cioè tutte le Regioni svolgono attività di Studi e progettazione, quali che siano le modalità adottate) e solo il 4,5% non richiede sviluppo software.

Discorso sostanzialmente analogo può essere fatto per tutte le altre funzioni relative alle ICT: gestione e manutenzione software, database, sistemi, reti, posti di lavoro, sicurezza, etc...

### 5.2.2 Società in house

Se prendiamo in esame le funzioni ICT che le Regioni dichiarano di non svolgere in alcun modo e, per le stesse funzioni, andiamo ad esaminare la modalità con le quali quelle che le svolgono, dichiarano di farlo attraverso il ricorso ad un fornitore esterno, possiamo distribuire le risposte in percentuale nella seguente tabella:

Tab. 56 - Partecipazione di fornitori esterni alle funzioni ICT, anno 2007  
(distribuzione in percentuale)

Funzione ICT	Non svolta affatto (a)	Svolta attraverso fornitore esterno (b)	Svolta in modalità mista
Studi e progettazione	-	90,9	9,1
Gestione e amministrazione di sistemi	4,5	95,5	-
Gestione e amministrazione di reti	4,5	95,5	-
Gestione database	4,5	86,4	9,1
Sicurezza ICT	4,5	86,4	9,1
Gestione e sviluppo Web/Internet	4,5	86,4	9,1
Redazione e gestione contenuti Web	0,0	72,7	27,3
Supporto e assistenza ad utenti interni	4,5	81,8	13,7
Formazione ICT	4,5	90,9	4,6

Fonte: Indagine ISTAT 2007

Questi dati, desunti dall’indagine ISTAT 2007, non consentono di distinguere tra fornitori esterni e fornitori in house, ma questo limite non deve impedire di cogliere la specificità del fenomeno regionale.

Il quadro che emerge, infatti, e cioè il grande ricorso a fornitori esterni, e che risulterà ancora più chiaro se raffrontato alle successive tavole riguardanti il comportamento dei Comuni e delle Province, si spiega con larga presenza delle società in house, di società di servizi ICT controllate dalle Regioni e alle quali le Regioni affidano, con modalità che si potrebbero definire di outsourcing completo, la gestione del loro sviluppo in ambito ICT.

Nella tabella che segue, per ogni Regione che ne sia dotata viene indicata la società in house di riferimento per l'ICT.

Tab. 57 - Presenza o meno di società in house per le ICT per regione e relativa denominazione, anno 2008

Regione	Si/No	Denominazione
Piemonte	SI	CSI Piemonte
Valle d'Aosta	SI	INVA
Liguria	SI	DATASIEL
Lombardia	SI	Lombardia informatica
Veneto	NO	
Prov. Aut. Trento	SI	Informatica trentina
Prov. Aut. Bolzano	SI	Informatica alto adige
Friuli Venezia Giulia	SI	INSIEL
Emilia Romagna	SI	LEPIDA, CUP2000
Toscana	NO	
Marche	NO	
Umbria	SI	WEBRED
Lazio	SI	LAIT
Abruzzo	SI	Abruzzo engineering
Molise	SI	Molise dati
Basilicata	NO	
Puglia	SI	Innovapuglia
Campania	NO	
Calabria	NO	
Sicilia	SI	Sicilia e-innovazione, Sicilia e-servizi
Sardegna	SI	SardegnaIT

### 5.2.3 Interoperabilità tra sistemi regionali: il progetto ICAR

Nel 2008 le Regioni hanno fatto il punto sul primo progetto di interoperabilità di sistema, denominato "Interoperabilità e Cooperazione Applicativa in rete tra le Regioni" (ICAR), un progetto che coinvolge ad oggi tutte le Regioni e le Province autonome.

Il progetto ICAR si realizza nell'ambito dell'infrastruttura Sistema Pubblico di Connettività promosso dal CNIPA, dalle Regioni e dagli Enti locali. Obiettivo principale del progetto è quello di sviluppare un ambiente ICT strumentale ed operativo tra le Regioni secondo la logica della cooperazione applicativa, mirando a promuovere ad abilitare l'interoperabilità e la cooperazione applicativa in rete tra i sistemi informativi di diverse amministrazioni pubbliche, inizialmente regionali.

Il progetto ha selezionato come ambito iniziale di intervento, sette domini applicativi (Sanità, Anagrafe, Aree Organizzative Omogenee, Lavoro e servizi per l'impiego, Tassa automobilistica regionale, Osservatorio Interregionale sulla rete distributiva dei carburanti, Sistema interregionale di raccordo con Cinsedo). L'infrastruttura che ne risulterà sarà fruibile in tutti i domini applicativi (servizi applicativi e procedure erogate da un singolo ente) che richiedono cooperazione tra le amministrazioni regionali.

In una visione condivisa tra Stato, Regioni ed Enti Locali, per lo sviluppo federato e cooperativo dell' e-government, le Regioni svolgono uno specifico ruolo di proposta e di implementazione delle infrastrutture per la società dell'informazione. Nel 2005 sono state emanate le specifiche tecniche dell' SPCoop da parte del CNIPA. A seguito di questa tappa fondamentale per lo sviluppo della cooperazione applicativa in Italia, alle Regioni è stato rivolto l'avviso pubblicato dal CNIPA per la selezione di progetti per "lo sviluppo dei servizi infrastrutturali e SPCoop", per la seconda fase di attuazione dell'e-government.

Le tappe principali del progetto sono riassunte nella tabella qui di seguito riportata.

Tab. 58 - Fasi principali del progetto ICAR e date previste per la realizzazione

Date previste	Fasi principali
Marzo 2007	Approvazione specifiche tecniche del progetto da parte del CNIPA
Ottobre 2007	Rilascio alle regioni e inizio sperimentazione dei moduli infrastrutturali
Gennaio 2008	Qualificazione delle Porte di Dominio ICAR in ambito SPCoop
Marzo 2008	Inizio sperimentazione primi accordi di servizio dei moduli applicativi
Aprile 2008	Inizio raccordo dei sistemi federati di identità digitale a livello regionale
2009	Conclusione del progetto

Le attività sono cofinanziate dalle Regioni e dal CNIPA, secondo i termini e le modalità concordati.

#### 5.2.4 Quadro di riferimento per il governo dell'ICT nelle Regioni<sup>31</sup>

Praticamente tutte le Regioni e le Province Autonome hanno adottato piani strategici specifici per l'e-government e per la diffusione della Società dell'Informazione. In molti casi, i temi dell'innovazione interna della macchina amministrativa e della diffusione delle tecnologie dell'informazione trovano spazio anche nei Documenti di Programmazione Economico-Finanziaria Regionale (DPEFR).

Molte Regioni, infine, hanno voluto normare con Leggi ad-hoc alcuni principi fondamentali e le "macro regole" finalizzate a introdurre il principio della centralità del sistema informativo (con un focus preminente sul "dato" e sulla sua interoperabilità) come strumento strategico di supporto all'attività di governo.

<sup>31</sup> Questo paragrafo è tratto per intero dal "Rapporto 2008 sulle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni (ICT) nelle Regioni e nelle Province autonome" prodotto da Netics per conto del CISIS (Centro Interregionale per i Sistemi Informativi e Statistici).

L'innovazione nella Pubblica Amministrazione non può prescindere dalla reingegnerizzazione dei processi interni alle strutture amministrative e dalla creazione di una "nuova società" adeguata alle esigenze e alle opportunità che il progresso ci mette a disposizione.

Nella definizione dei percorsi evolutivi la centralità dell'utente finale è indiscutibile e i livelli amministrativi decentrati e di governo locale sono i sensori che meglio rilevano le esigenze dei cittadini e delle imprese del nostro Paese.

Comprendere in che modo è stato intrapreso questo percorso di rinnovamento e quali sono le strategie per il prossimo futuro ci permette di definire quali saranno le necessità del principale "cliente" di innovazione in Italia, la PA, che il mercato dovrà soddisfare.

Nei paragrafi che seguono abbiamo voluto riassumere le informazioni e i riferimenti che riteniamo possano rappresentare un quadro dei percorsi intrapresi dalle Amministrazioni delle Regioni italiane e delle Province autonome di Trento e Bolzano<sup>32</sup>.

#### Le Leggi Regionali in materia di Società dell'Informazione

Il quadro aggiornato (sulla base delle indicazioni ottenute nel corso delle interviste con le Regioni e Province Autonome e delle informazioni complementari recuperate in Rete) delle Leggi Regionali in tema di Società dell'Informazione e, più in generale, di indirizzo e politiche sui sistemi informativi regionali, viene riportato nella tabella seguente.

Regione/ Provincia Autonoma	Leggi Regionali sulla S.I. e altre L.R. in materia di sistemi informativi
Abruzzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L.R. n. 65 del 31-10-1984 "Sistema informativo urbanistico per La gestione del territorio"</li> <li>– L.R. n. 60 del 03-08-1988. "Norma per l'impiego, la conservazione e la manutenzione del sistema informativo territoriale regionale"</li> <li>– L.R. n. 25 del 14-03-2000 Organizzazione del comparto sistemi informativi e telematici"</li> </ul>
Basilicata	– L.R. n. 53 del 04-11-1996 "Costituzione del Sistema Informativo Regionale"
Emilia-Romagna	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L.R. n. 30 del 26-07-1988 "Costituzione del Sistema Informativo Regionale"</li> <li>– L.R. n. 11 del 24-05-2004 "Sviluppo regionale della Società dell'informazione"</li> </ul>
Friuli Venezia Giulia	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L.R. n. 11 del 30-04-2003 "Disciplina generale in materia di innovazione" (abrogata e sostituita dalla L.R. 26/2005)</li> <li>– L.R. n. 26 del 10-11-2005 "Disciplina generale in materia di innovazione, ricerca scientifica e sviluppo tecnologico"</li> <li>– L.R. n. 1 del 09-01-2006 "Principi e norme fondamentali del sistema regione! autonomie Locali nel Friuli Venezia Giulia"</li> <li>– L.R. n. 8 del 18-05-2006 "Interventi speciali per La diffusione della cultura informatica nel Friuli Venezia Giulia"</li> </ul>
Lazio	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L.R. n. 83 del 24-07-1990 "Disciplina del sistema informativo regionale" Lazio,</li> <li>– L.R. n. 20 del 03-08-2001 "Norme per la promozione della costituzione della Società Regionale per l'informatica"</li> </ul>
Liguria	– L.R. n. 42 del 18-12-2006 "Istituzione del Sistema Informativo Integrato"

<sup>32</sup> Si ringrazia la Direzione Marketing di CSI-Piemonte per gli importanti contributi forniti, con particolare riferimento ai quadri riepilogativi delle Leggi Regionali, dei piani strategici e dei provvedimenti attuativi nelle Regioni e Province Autonome italiane.

Regione/ Provincia Autonoma	Leggi Regionali sulla S.I. e altre L.R. in materia di sistemi informativi
	Regionale per lo Sviluppo della Società dell'informazione in Liguria"
Lombardia	– L.R. n. 15 del 16-03-1981 Lombardia "Disciplina del Sistema Informativo Regionale"
Molise	– L.R. n. 3 del 27-01-1999 "Interventi in favore dell'informatizzazione degli uffici e dei servizi regionali"
Piemonte	– L.R. n. 48 del 04-9-1975 "Costituzione del Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione e del Comitato provvisorio per la progettazione di un sistema regionale integrato dall'informazione" (modificata da L.R. 23/1995) – L.R. n. 13 del 15-03-1978 "Definizione dei rapporti tra Regione e Consorzio per il trattamento automatico dell'informazione"
Provincia aut. di Trento	– L.P. n. 10 del 06-05-1980 "Istituzione di un sistema informativo elettronico provinciale" (modificata dalla L.P. n. 11/2006)
Sicilia	– L.R. n. 15 del 11-05-1993 Istituzione del Coordinamento dei Sistemi Informativi presso [Assessorato Bilancio e Finanze. – L.R. n. 10 del 27-04-1999 (art. 56) Razionalizzazione della spesa informatica e norme sul coordinamento informatico dei sistemi informativi regionali" – L.R.6/2001 art. 78 e s.m.i.
Toscana	– L.R. n. 1 del 26-01 -2004 "Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della Rete telematica regionale toscana"
Umbria	– L.R. n. 21 del 24-03-1980 "Istituzione del sistema informativo regionale per la programmazione"; – L.R. n. 27 del 31-07-1998 "Assetto istituzionale e organizzativo del complesso informatico e telematico del Sistema informativo Regionale".
Valle d'Aosta	– L.R. n. 81 del 17-08-1987 "Costituzione di una Società per azioni nel settore detto sviluppo dell'informatica", – L.R. n. 16 del 12-07-1996 "Programmazione, l'organizzazione e la gestione del sistema informativo regionale".
Veneto	– L.R. n. 37 del 07-09-1982 "Contributi per la costruzione di una rete informatica intercomunale". – L.R. n. 45 del 06-09-1988 "Costituzione di una società a partecipazione regionale per lo sviluppo dell'innovazione e collaborazione con il CNR per studi e ricerche in materia di interesse regionale". – L.R. n. 54 del 08-11-1988 "Interventi per la costituzione di sistemi informativi e l'informatizzazione degli enti Locali"

### I piani strategici sulla Società dell'informazione e l'e-government

L'analisi dei piani strategici in materia di S.I. ed e-government, condotta attraverso l'esame dei vari documenti pubblici disponibili e integrata con alcune interviste di approfondimento, consente di tracciare una vista d'insieme alla ricerca delle specificità e, soprattutto, delle priorità ricorrenti.

Si è cercato, producendo questa sintesi "tabellare", di ricondurre le differenti strategie regionali all'interno di una classificazione omogenea di priorità, "sacrificando" (in alcuni casi) le parti più generaliste e declaratorie.

In sintesi, i piani strategici identificano questi assi prioritari di intervento<sup>33</sup>:

<sup>33</sup> Escluse le Regioni Toscana e Valle d'Aosta, per mancanza di informazioni da parte delle rispettive Amministrazioni.

Regione/ Provincia Autonoma	Assi prioritari di intervento (dai Piani Strategici)
Abruzzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cooperazione inter-istituzionale e partenariato;</li> <li>– Sviluppo di contenuti, applicazioni e servizi digitali avanzati;</li> <li>– Sviluppo dell'inclusione sociale: servizi per la qualità della vita e la sicurezza (dei territori e dei cittadini).</li> </ul>
Basilicata	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Connettività sociale: diffusione dell'accesso a Internet delle famiglie lucane ;</li> <li>– Potenziamento della RUPAR: servizi di accesso e applicazioni in ASP per la PAL regionale;</li> <li>– Accesso unificato ai servizi di e-government;</li> <li>– Portali specializzati: CUP, e-learning, e-commerce, lavoro, ecc.</li> </ul>
Calabria	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicazione e sviluppo di tecnologie innovative nei trasporti; istituzione di un centro di ricerca regionale di eccellenza sui trasporti.</li> <li>– Istituzione del Sistema Informativo Territoriale ed Osservatorio delle trasformazioni territoriali (SITO.).</li> <li>– Potenziamento della capacità di pianificazione strategica degli attori locali nell'area della Società dell'informazione.</li> <li>– Incremento della domanda locale (pubblica e privata) di applicazioni e servizi basati sulle Tecnologie dell'informazione e della Comunicazione.</li> <li>– Rafforzamento del sistema regionale di competenze nel settore delle ICT</li> <li>– Diffusione di strumenti informatici e di collegamenti telematici per l'erogazione e la fruizione di servizi di largo impiego</li> <li>– Monitoraggio della spesa sanitaria.</li> </ul>
Campania	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Promozione della SI. nella PAL regionale (sviluppo dell'infrastruttura di rete, centrale acquisti, servizi applicativi, portali di accesso ai servizi pubblici digitali, ecc.)</li> <li>– Promozione della SI, nel tessuto produttivo (distretto del tessile, digitalizzazione della filiera agro-alimentare).</li> <li>– Riduzione del digital-divide.</li> </ul>
Emilia - Romagna	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sfruttamento degli strumenti CT per una semplificazione amministrativa e una efficienza organizzativa.</li> <li>– Dematerializzazione;</li> <li>– Sviluppo di un nuovo modo di lavorare che, attraverso l'uso delle ICT, promuova anche una Emilia Romagna maggior integrazione all'interno degli enti e tra gli enti.</li> <li>– Rafforzamento dei processi di programmazione e controllo.</li> <li>– Promozione dell'integrazione e l'intersectorialità (Piano Telematico dell'Emilia-Romagna-PiTER): interoperabilità, riuso</li> </ul>
Friuli Venezia Giulia	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sviluppo delle tecnologie di comunicazione e integrazione informativa facilitanti l'accesso del cittadino alla rete della sanità.</li> <li>– Accesso di consorzi e distretti industriali alla rete in banda larga e alle nuove tecnologie di comunicazione.</li> </ul>
Lazio	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Semplificazione amministrativa</li> <li>– E-participation (tutela dei diritti)</li> <li>– Diffusione e interoperabilità dei dati pubblici</li> </ul>
Liguria	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche come strumento di governo e servizio</li> </ul>
Lombardia	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Servizi agli enti della PA lombarda, ai cittadini, alle imprese: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Carta Regionale dei Servizi: estensione ad altri ambiti di utilizzo</li> <li>o Interscambio anagrafico</li> </ul> </li> </ul>

Regione/ Provincia Autonoma	Assi prioritari di intervento (dai Piani Strategici)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razionalizzazione della macchina burocratica regionale:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Consolidamento del Sistema Informativo Regionale</li> <li>o Sviluppo di cruscotti direzionali</li> <li>o Monitoraggio interno</li> </ul> </li> </ul>
Marche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Automazione dei processi, innovazione della PA e infrastruttura telematica regionale.</li> <li>- Creazione di un sistema informativo dei conti pubblici esteso alle amministrazioni locali, con generalizzazione del SIOPE (Sistema Informativo delle Operazioni degli Enti Pubblici)</li> <li>- Flussi documentali</li> <li>- Sportello Unico del Territorio</li> </ul>
Molise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rete Regionale in banda larga per gli enti della PAL molisana</li> <li>- Adeguamento delle dotazioni ICT dei Comuni</li> <li>- Integrazione dei sistemi informativi</li> <li>- Servizi on-line per le imprese</li> </ul>
Piemonte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualità e accessibilità delle prestazioni sanitarie, riqualificando la spesa sanitaria regionale ed avvicinando i servizi e le prestazioni sanitarie al cittadino</li> <li>- Sviluppo del sistema informativo statistico.</li> <li>- Riorganizzazione dell'assetto organizzativo e funzionale della Regione</li> <li>- Qualificazione dell'informazione statistica pubblica.</li> <li>- Completamento del Programma "Wi-Pie" (banda larga)</li> <li>- Sostegno ai piccoli Comuni</li> </ul>
Provincia Aut. di Bolzano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesso diffuso alla banda larga</li> <li>- Moderni servizi pubblici online con connessa modernizzazione della PA</li> <li>- Creazione di un ambiente favorevole allo sviluppo dell'e-business</li> <li>- Introduzione di soluzioni di e-Health e telemedicina Provincia Autonoma</li> <li>- Coordinamento dell'impiego delle tecnologie di Bolzano informatiche e della comunicazione nelle amministrazioni locali</li> <li>- Sicurezza dei sistemi e delle transazioni tra le proprie priorità della PA.</li> <li>- Alfabetizzazione digitale ed e-learning Istituzione di centri di competenza per la tutela dei dati e il software Open Source</li> </ul>
Provincia Autonoma di Trento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-procurement (centralizzazione degli acquisti)</li> <li>- Potenziamento delle iniziative volte a favorire l'interazione telematica fra PA e imprese</li> <li>- Potenziamento delle iniziative volte a favorire Provincia Autonoma l'interazione telematica fra PA e cittadini di Trento</li> <li>- Sviluppo di internet nelle attività a maggiorvalenza strategica per la provincia</li> <li>- Sviluppo delle infrastrutture a banda larga</li> <li>- Estensione dell'offerta di servizi attraverso gli strumenti telematici</li> </ul>
Puglia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promozione dell'innovazione, l'imprenditoria e lo sviluppo dell'economia della conoscenza e dell'innovazione.</li> <li>- Potenziamento dell'Infrastrutturazione di Comunicazione Digitale.</li> <li>- Promozione diffusiva e inclusiva della società dell'informazione garantendo la massima Puglia accessibilità e uso delle tecnologie ICT.</li> <li>- e-democracy.</li> <li>- Diffusione di nuovi servizi e applicazioni digitali, con particolare riferimento ai settori della PA, della Sanità (e-health), della Cultura-Turismo e Risorse Naturali (e-</li> </ul>



Regione/ Provincia Autonoma	Assi prioritari di intervento (dai Piani Strategici)
	culture), della Logistica, Mobilità e Trasporti sostenibili (infomobility) <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interoperabilità e l'integrazione tra sistemi delle amministrazioni pubbliche centrali, regionali e locali</li> </ul>
Sardegna	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rete Telematica Regionale</li> <li>– Sistema Informativo dell'Amministrazione regionale</li> <li>– Sistema Informativo della Sanità regionale</li> <li>– Sistema Informativo degli Enti locali</li> <li>– Sardegna "all digital"</li> </ul>
Sicilia	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diffusione della ricerca, dell'innovazione e della società dell'informazione.</li> <li>– Attrazione degli investimenti in R&amp;S di aziende leader nei settori e nelle aree tecnologiche di riferimento.</li> <li>– Creazione di poli tecnologici di eccellenza pubblico privati (centri di competenza, distretti tecnologici, aggregazione in rete di Sicilia laboratori).</li> <li>– Creazione e potenziamento del sistema per la produzione di componenti e sistemi nelle macroaree tecnologiche</li> <li>– Riqualficazione competitiva del tessuto produttivo e rafforzamento della specializzazione settoriale verso filiere a più alto contenuto tecnologico.</li> <li>– Incremento dei servizi accessibili online per i cittadini</li> </ul>
Umbria	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizzazione della rete regionale (RUPAR)</li> <li>– Promozione dei processi di innovazione, basati su attività di ricerca e sviluppo tecnologico</li> <li>– Sistema Informativo Sanitario Regionale</li> </ul>
Veneto	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Valorizzazione dei servizi e delle soluzioni di e-government (riuso)</li> <li>– Costruzione di reti di coordinamento tra i soggetti pubblici e privati operanti nei comparti della sanità, del sociale, dell'orientamento e formazione al lavoro, del volontariato</li> <li>– Completamento e potenziamento delle infrastrutture telematiche su scala regionale</li> </ul>

### 5.3 Province

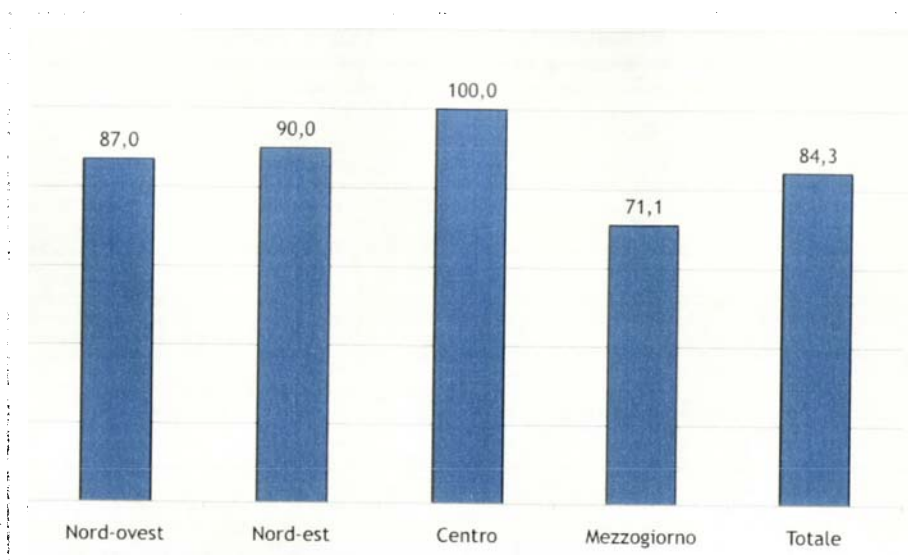
Oltre alle citate attività comuni alle differenti amministrazioni locali, sono state considerate le attività istituzionali più importanti tipiche delle Regioni e delle Province, rispetto a cui osservare il livello di informatizzazione.

Nelle amministrazioni provinciali, le attività con il più elevato grado di informatizzazione sono connesse alla gestione dei Centri per l'impiego e del Sistema informativo del lavoro, ove si rileva un'informatizzazione in rete telematica pari rispettivamente all'84,3 e all'82,4 per cento dei casi.

Seguono la Pianificazione territoriale, con un livello di informatizzazione che supera il 60%, le autorizzazioni in materia ambientale e la viabilità, con un livello di informatizzazione attorno al 50%, mentre fanalino si dimostra essere il settore patrimonio d edilizia scolastica (meno del 40%).

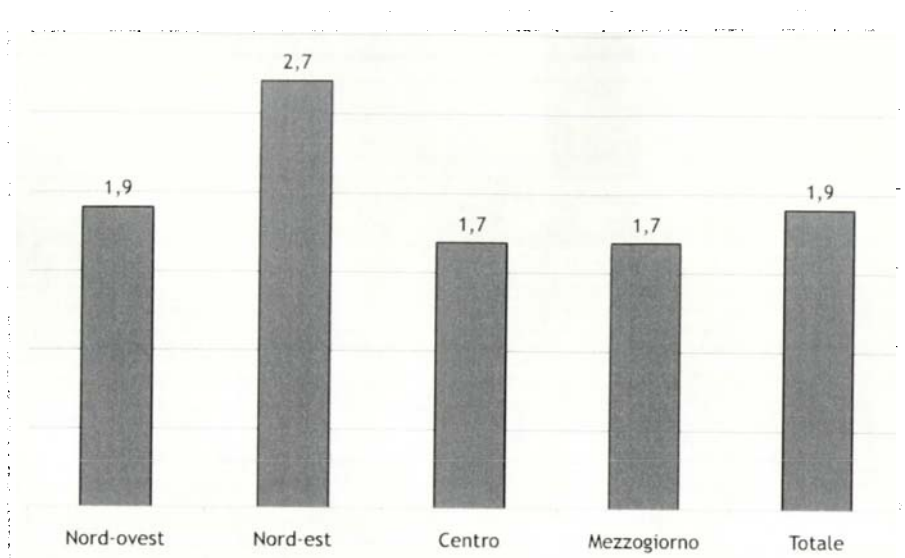
L'84,3% delle Province risulta essere dotata di un'unità organizzativa autonoma per la gestione delle ICT, con una punta massima del 100% nelle regioni del centro e minima del 71,1% nel sud isole.

Figura 19: Province dotate di un'unità organizzativa autonoma per la gestione delle ICT, anno 2007 (in percentuale)



Fonte: Indagine e ISTAT 2007

Figura 20: Rapporto addetti ICT / dipendenti per aree geografiche, anno 2007 (in percentuale)



Fonte: Indagine ISTAT 2007

Il personale ICT impiegato nelle Province vede emergere il Nord-Est: questo dato può, con ogni verosimiglianza, spiegarsi con specificità locali connesse anche a fenomeni di delega di funzioni amministrative alle Province in regioni come il Veneto e l'Emilia Romagna che finiscono con il "trascinare" funzioni di supporto ICT e, quindi, risorse umane conseguenti.

### 5.3.1 Caratteri della spesa ICT nelle Province

La spesa complessiva per ICT nelle Province, stimata dall'UPI sulla base delle indagini Istat, è stimata in 102 milioni di Euro, con una incidenza pro-capite di 1,7 euro l'anno.

Della percentuale di informatizzazione relative alle funzioni che caratterizzano in modo precipuo il ruolo delle Province (lavoro, ambiente, territorio, edilizia scolastica e servizi per l'istruzione) si è già detto. Quanto alle altre funzioni, più classiche, abbiamo una situazione non dissimile da quella delle Regioni: una copertura piena, il 100%, per le funzioni di protocollo, contabilità e amministrazione del personale; una copertura superiore al 90% per pagamenti e delibere e, per tutte le altre funzioni la percentuale di informatizzazione si attesta oltre l'85%.

L'analisi della tabella evidenzia, nella prima colonna, i dati ISTAT sulle funzioni ICT non svolte affatto nelle Province. Sono dati più consistenti rispetto agli omologhi dati delle Regioni. Da notare, al contrario, il fatto che la modalità di svolgimento di queste funzioni "attraverso fornitori esterni" rivela percentuali inferiori a quelle regionali: il che vuol dire che in misura apprezzabile queste funzioni vengono assicurate attraverso risorse interne alla Province o con collaborazioni con altre PA.

Tab. 59 - Partecipazione di fornitori esterni alle funzioni ICT, anno 2007  
(distribuzione in percentuale)

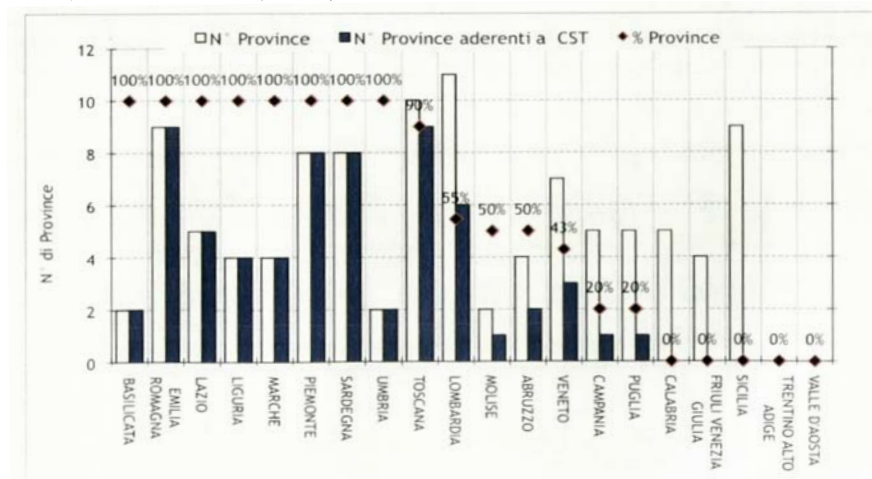
Funzione ICT	Non svolta affatto (a)	Svolta attraverso fornitori esterni (b)	Svolta in modalità mista
Studi e progettazione	15,7	52,9	32,4
Gestione e amministrazione di sistemi	5,9	44,1	50,0
Gestione e amministrazione di reti	3,9	44,1	52,0
Gestione database	3,9	59,8	36,3
Sicurezza ICT	4,9	52,9	42,2
Gestione e sviluppo Web/Internet	2,9	72,5	24,6
Redazione e gestione contenuti Web	2,0	42,2	55,8
Supporto e assistenza ad utenti interni	2,0	41,2	56,8
Formazione ICT	21,6	69,6	8,8

Fonte: Indagine ISTAT 2007

### 5.3.2 Cooperazione con i piccoli Comuni

A conclusione di queste sintetiche informazioni sulla realtà delle Province, si propone un grafico che rappresenta il livello di coinvolgimento delle Province nella realizzazione dei CST, Centri Servizi Territoriali per il governo delle ICT per il piccoli Comuni, di cui si è già detto. A tali dati va aggiunto che le regioni nelle quali le Province hanno evidenziato un notevole coinvolgimento nei CST sono le stesse nelle quali i governi regionali hanno più efficacemente promosso politiche di coesione istituzionale e garantito la propria partecipazione alla realizzazione degli stessi CST.

Figura 21: Il livello di partecipazione delle Province ai progetti CST-ALI, anno 2008



Fonte: Indagine CNIPA 2008

## 5.4 Comuni e ICT

Una rappresentazione della realtà delle ICT nei Comuni in termini generali può essere rivelarsi utile solo per cogliere l'ordine di grandezza e/o la direzione di alcuni fenomeni. Per cogliere i fenomeni dal vero, diventa imprescindibile distinguere i Comuni sulla base della loro dimensione.

Per questo motivo, in questo paragrafo iniziale vengono fornite alcune viste d'insieme sulla realtà dei Comuni così come fornite dall'indagine Istat 2007, rinviando ai paragrafi successivi alcuni tentativi di approfondimento sulla base dei dati raccolti da Ancitel relativamente al 2008.

Al riguardo si impone un'avvertenza: l'Istat utilizza, ai fini della stratificazione della realtà dei Comuni su base demografica, una distinzione in 5 fasce: oltre i 60.000 abitanti, da 20.001 a 60.000 abitanti, da 10.001 a 20.000 abitanti, da 5.001 a 10.000 abitanti, fino a 5.000 abitanti.

I dati Ancitel, invece, prendono in esame solo un sottoinsieme limitato di Comuni, quelli oltre i 30.000 abitanti, che realizzano il maggior volume di spesa. Di conseguenza oltre che della stratificazione Istat il CNIPA, avvalendosi dei dati Ancitel ha adottato anche la stratificazione oltre i 100.000 abitanti e da 30.000 a 100.000 abitanti, ai quali il CNIPA ha aggiunto la fascia "fino a 30.000 abitanti" avvalendosi dei dati raccolti ed elaborati nel 2008 per i progetti CST-ALI.

Fatta questa premessa, e procedendo per il momento solo con i dati Istat, si evidenzia la seguente situazione dei Comuni per quanto riguarda l'esistenza di autonome unità organizzative dedicate alla gestione delle ICT e di addetti ICT.

Tab. 60- Uffici autonomi e addetti ICT per classi demografiche nei Comuni, anno 2007 (in percentuale)

Classi demografiche	Unità organizzative autonome	Rapporto addetti ICT per dipendente
Oltre 60.000	93	1,3
20.001 - 60.000	71,9	1,3
10.001 -20.000	51	1,8
5.001 -10.000	20,6	2,0
fino a 5.000	5,8	4,5

Fonte: Indagini Istat 2007 e CNIPA 2008

Il rapporto addetti ICT per dipendente per i Comuni sotto i 10.000 abitanti è stato stimato in quanto, in queste realtà, o non esistono addetti ICT che operano con funzioni ICT riconosciute come tali o, anche se esistono, non sono full time.

Il livello, in termini percentuali, di impiego delle ICT nell'attività produttiva dei Comuni rilevato dall'Istat nel 2007 è dato cumulando le risposte sulle le due modalità di informatizzazione previste (in rete e in locale).

Tab. 61 - Livello e modalità di informatizzazione delle funzioni amministrative dei Comuni, anno 2007  
(in percentuale)

Ambito amministrativo	Informatizzazione in rete	Informatizzazione in locale	Livello di informatizzazione compressiva
Contabilità	67,8	29,9	97,7
Anagrafe e stato civile	70,7	26,8	97,5
Protocollo	67,2	25,4	92,7
Tributi	62,6	29,7	92,3
Pagamenti	62,0	30,0	92,0
Personale	48,6	27,4	76,0
Atti amministrativi e delibere	48,8	20,0	68,7
Patrimonio	33,5	23,2	56,7
Controllo di Gestione	29,0	21,4	50,4
Contratti	16,0	17,0	32,9
Bandi e Concorsi	13,1	13,3	26,4
Provveditorato	17,3	8,1	25,4

Fonte: Indagine Istat 2007

Quanto al raffronto, relativamente alle funzioni connesse alle ICT, tra quelle non svolte in alcun modo e quelle svolte ma con ricorso a fornitori esterni, i dati dimostrano che l'assenza di un presidio comunque assicurabile nei Comuni è significativamente più pronunciato che nel caso delle regioni e delle Province. Ovviamente la situazione peggiora man mano che decresce la dimensione demografica dei Comuni.

Tab. 62 - Partecipazione di fornitori esterni alle funzioni ICT, anno 2007  
(distribuzione in percentuale)

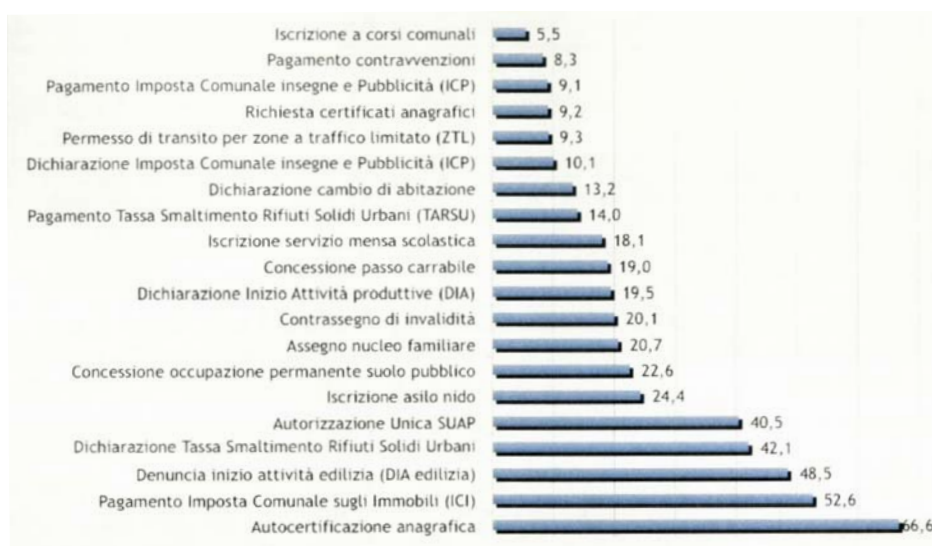
Funzione ICT	Non svolta affatto (a)	Svolta attraverso fornitori esterni (b)	Svolta in modalità mista
Studi e progettazione	56,6	32,2	11,2
Gestione e amministrazione di sistemi	22,9	60,3	16,8
Gestione e amministrazione di reti	16,4	64,9	18,7
Gestione database	22,8	52,2	25,0
Sicurezza ICT	25,1	55,3	19,6
Gestione e sviluppo Web/Internet	33,9	53,0	13,1
Redazione e gestione contenuti Web	29,7	39,8	30,5
Supporto e assistenza ad utenti interni	21,8	57,0	21,2
Formazione ICT	61,5	31,2	7,3

Fonte: Indagine Istat 2007

La percentuale di Comuni dotati di un sito web istituzionale è praticamente pari al 100% per quelli con più di 10.000 abitanti, mentre nei Comuni minori la percentuale scende al 93,9% nel caso della fascia 5000 - 10.000 abitanti, per scendere ulteriormente (70,8) nella fascia dei Comuni sotto i 5000 abitanti.

In quale misura i Comuni abbiano innovato sul fronte dell'offerta dei servizi di sportello in modalità on-line viene suggerito dal grafico seguente che si riferisce all'offerta di servizi in rete a cittadini e imprese. Non vengono presi in esame, in questa sede, tuttavia, i diversi livelli di erogazione di servizi on line: informazioni, scarico della modulistica, etc..

Figura 22: Offerta servizi on-line da Comuni sopra i 10.000 abitanti, anno 2007



Fonte: Indagine Istat 2007

Quanto alla possibilità, per i cittadini e le imprese, di pagare ai Comuni a titolo di corrispettivo per beni e servizi o per imposte, multe etc., in modalità on-line, le percentuali per classi demografiche, a fronte di una media nazionale di 9,4 Comuni su 100, sono le seguenti: per i Comuni oltre i 60.000 abitanti, la percentuale è quasi del 50%; per quelli da 20.000 a 60.000 abitanti del 18,3; sotto questa soglia si va dal 7,4% (Comuni fino a 5000 abitanti) a 12,1 (10.000-20.000 abitanti).

Quanto invece al ricorso, in pure non generalizzato, da parte dei Comuni ad acquisti in modalità e-procurement, il gap rispetto a Province e Comuni è piuttosto pronunciato. Nel Nord-Ovest vi si affidano 13,3 Comuni su 100 (le percentuali riguardanti Province e Regioni sono, rispettivamente, del 73,9% e del 100%); nel Nord-Est le percentuali sono: Comuni 19%, Province 89%, Regioni 66,7%; nel Centro, al 14% dei Comuni si contrappone il 52,4% delle Province e il 100% delle Regioni; nel Sud i rapporti sono 11,5% (Comuni), 42,1% (Province) e 50% (Regioni); nelle Isole, infine, i Comuni si sono attivati sull'e-procurement nel 13,9% dei casi, le Province il 59,8% mentre le Regioni raggiungono il 72,7%.

#### 5.4.1 Offerta dei servizi on-line dei Comuni

Sulla base di una indagine svolta dal CRC (Centri Regionali di Competenza) sull'e-government, promossi dal CNIPA e dalle Regioni, che hanno completato la loro attività nel 2008, all'inizio del 2007, su 43 servizi di e-government locale analizzati di varia competenza amministrativa, 11,1 sono mediamente disponibili nei 1.112 territori comunali con più di 10mila abitanti (25,6%). Di questi, in media, solo 4 su 43 risultano pienamente transattivi (9,3%).

Il 46% dei servizi individuati sono costituiti solamente da moduli scaricabili da consegnare allo sportello, a volte nemmeno accompagnati da adeguata informazione sulle modalità di fruizione del servizio. Questi risultati suggeriscono non solo facili deduzioni circa il livello di informatizzazione del back office e il generale grado di innovazione della PA locale: occorre domandarsi se sia opportuno offrire tutti i servizi al massimo livello di interattività. Andrebbe considerato, per target, tipologia di servizio e frequenza di utilizzo, il reale interesse di cittadini e imprese nei confronti delle varie modalità di fruizione dei servizi offerti tramite web o altri canali.

L'interattività dei servizi spesso non riflette una progressione "lineare" (dall'informazione alla transazione) definita da "livelli" discreti, ma è determinata dalla compresenza di una serie caratteristiche o "prestazioni" quali l'accesso ai database pubblici o la consultazione dello stato di avanzamento della propria pratica. L'utilizzo di tali prestazioni, adeguatamente declinate per singolo servizio, oltre a dettagliare maggiormente l'analisi, aiuta ad analizzare i servizi on line in modo più aderente al loro reale funzionamento.

Il sito istituzionale del Comune non rappresenta più il principale veicolo di erogazione dei servizi comunali ad alta interattività. Considerando la disponibilità dei soli 31 servizi del paniere di competenza comunale erogati in modalità transattiva, i dati mostrano che solo il 40% dei servizi realmente disponibili è offerto dal sito istituzionale del Comune. Prevalgono, complessivamente, altri soggetti quali le società di riscossione tributi o pagamenti in rete (28%), i portali di progetto di e-government (18%), i SUAP intercomunali e i portali di livello regionale.

Le riflessioni sulla diffusione dell'e-government dovrebbero quindi considerare la varietà di siti web erogatori dei servizi on line, anche per poterla mettere in diretto confronto con la domanda: la nuova metodologia, considerando tutte le tipologie di sito web, ha permesso di individuare un numero maggiore di servizi disponibili rispetto alle rilevazioni precedenti, limitate all'analisi dei soli siti web istituzionali. Tra l'altro, tale varietà dell'offerta, se non gestita efficacemente attraverso adeguata comunicazione, rischia di disorientare gli utenti compromettendo la credibilità dei siti pubblici e la fiducia nei soggetti erogatori (es. piattaforme di pagamento).

□ Considerando la disponibilità dei servizi dal punto di vista dell'utente finale, i servizi offerti in modo "aggregato" a livello sovra-comunale hanno un impatto molto più elevato delle soluzioni sviluppate dai singoli Comuni. Si stima che tale impatto, per quanto riguarda i servizi attualmente disponibili nei territori comunali con più di 10.000 ab., sia all'incirca 5 volte maggiore nel caso dei portali di Progetto di e-government o dei SUAP, circa 10 volte maggiore nel caso di portali di livello provinciale quali i Centri per l'impiego e i poli bibliotecari, e fino a 40 volte maggiore nel caso dei servizi offerti a livello regionale. Va quindi valutato



attentamente il valore di azioni coordinate di sistema ad alto impatto, in particolare a livello nazionale e regionale, al fine di favorire una più ampia disponibilità dei servizi di e-government e lo sfruttamento delle evidenti economie di scala nell'erogazione materiale dei servizi.

I servizi maggiormente disponibili sono, infatti, di competenza sovra-comunale (prevalentemente regionale o provinciale), oppure di competenza comunale ma offerti in modo "aggregato". Tra i più diffusi citiamo i servizi per il lavoro, che costituiscono il 24% del totale dei servizi rilevati e quasi il 50% dei servizi transattivi. Scarsa diffusione mostrano, al contrario, i servizi legati alla mobilità (5%) e alla salute (6%), mentre i servizi a minor grado di interattività appartengono alla categoria "assistenza e sostegno sociale". I dati mostrano una fortissima variabilità dei servizi disponibili per territorio, comprovando l'esistenza di realtà di eccellenza a carattere fortemente "prototipale" accanto ad una diffusa situazione di ritardo complessivo.

Il digital divide dimensionale, pur rintracciabile considerando i valori medi per classe di popolazione, non costituisce in realtà l'unica determinante delle performance rilevate: realtà di eccellenza sono state registrate sia tra i comuni piccoli e medio-piccoli sia tra le realtà maggiori. Il grado di autonomia finanziaria delle Amministrazioni Comunali, indicatore della capacità di effettuare investimenti in innovazione, sembra poter contribuire a spiegare il livello di offerta di servizi di competenza comunale sul territorio. I benefici della partecipazione a progetti di e-government (in particolare i maggiori progetti co-finanziati dal Primo Avviso Nazionale) risultano evidenti anche nelle regioni del Mezzogiorno, perlomeno a livello di interattività e qualità delle piattaforme di front office sviluppate.

Ulteriori indagini sarebbero opportune per valutare l'efficacia della connessione di tali piattaforme con i processi di back office, la sostenibilità e il reale utilizzo di tali servizi da parte di cittadini e imprese.

I dati mostrano anche notevoli differenziali nelle performance delle varie regioni. Tali differenze sono principalmente determinate dalla coinvolgimento degli Enti Locali in progetti condivisi per l'erogazione di servizi, e dalla partecipazione di Regioni e Enti Locali a progetti di e-government di livello regionale o sovra-regionale con forte vocazione al front office. Le regioni italiane mostrano anche differenze nel ruolo dei diversi livelli amministrativi nell'erogazione dei servizi. In particolare, le regioni dove prevale il ruolo dei siti web istituzionali dei Comuni sono la Campania, la Lombardia, l'Emilia-Romagna, il Molise e la Calabria. I servizi offerti a livello regionale sono invece numerosi in Liguria, Abruzzo, Basilicata, Lazio, Marche, Sardegna, Sicilia e Veneto. Il peso relativo più alto dei servizi di tipo intercomunale (riconducibili soprattutto ai portali di progetto di e-government) è rintracciabile in Abruzzo, Marche, Puglia e Sardegna.

I dati raccolti suggeriscono, infine, una scarsa attenzione dedicata all'analisi della domanda in termini di target potenziali e reali bisogni di cittadini e imprese. Sia le scelte maniera prioritaria sia la progettazione delle piattaforme tecnologiche sembrano, infatti, eccessivamente guidate da logiche tipiche dell'offerta (es. servizi di più semplice implementazione, vocazione dei fornitori, trasposizione sul canale web delle stesse modalità di fruizione del servizio allo sportello, etc.).

Tra gli strumenti per l'e-partecipation disponibili sui siti web istituzionali dei Comuni, la newsletter registra la maggiore diffusione in quanto è presente nel 21%

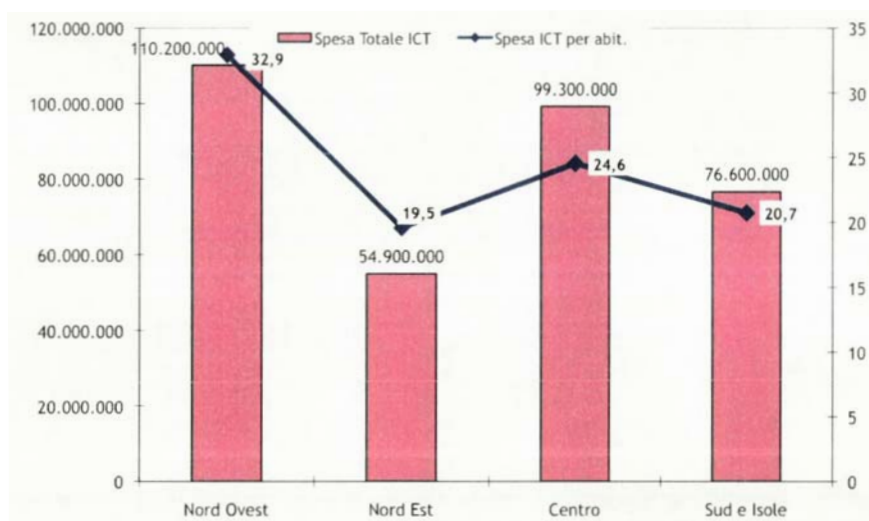
dei siti, seguita dai forum e i sondaggi, diffusi rispettivamente nell'8 e nel 7% dei Comuni considerati. La chat e la pratica dell'instant messaging risultano ancora quasi totalmente assenti dai siti dei Comuni.

#### 5.4.2 Grandi Comuni

I Comuni con dimensione demografica superiore ai 100.000 abitanti sono 45. La popolazione residente supera di poco i 13.700.000 abitanti. Essi sviluppano una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata pari a 341 milioni di Euro.

L'andamento pro-capite di tale spesa va da un massimo di 32,9 Euro per abitante nel Nord Ovest al minimo di 19,5 Euro per abitante nel Nord est.

Figura 23: Spesa in valore assoluto e per abitante nei Comuni sopra i 100.000 abitanti per aree geografiche, anno 2008



Fonte: Indagine CISIS/Netics

La ripartizione tra gestione e sviluppo è quasi la stessa in tutte le ripartizioni geografiche: 61/62% per attività di gestione, il 39/38% per sviluppo.

Un'articolazione indicativa della dotazione tecnologica risulta dalla tabella seguente:

Tab. 55 - Dotazione tecnologiche per area geografica nei comuni con più di 100.000 abitanti, anno 2008

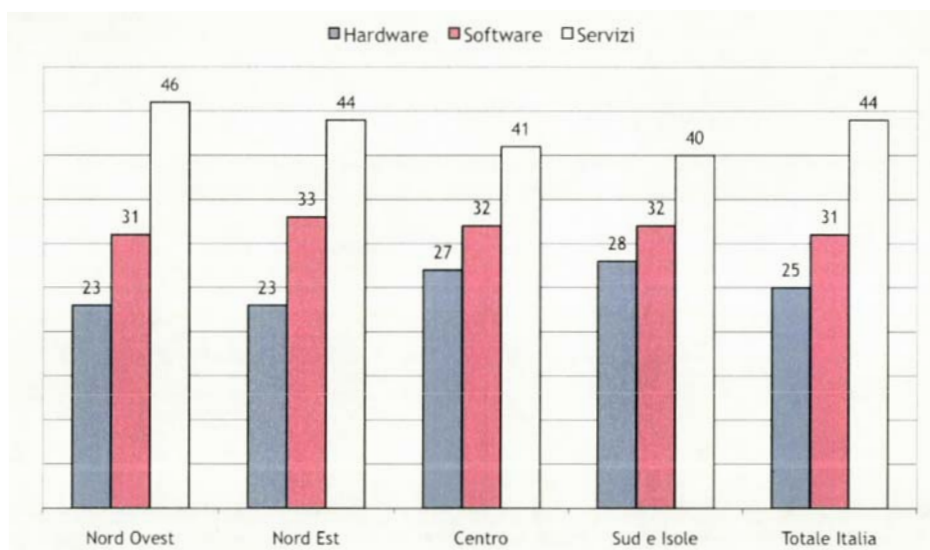
Tipologia di dotazioni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud Isole	Ttalia
Server fascia alta	20	25	35	40	120
Server fascia media	200	200	250	200	850
Server fascia bassa	250	450	500	700	1.900
PC client totali	17.500	14.500	20.000	19.000	71.000
PC client in rete locale	95%	98%	97%	95%	96%

Tipologia di dotazioni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud Isole	Ttalia
PC client Internet	95%	98%	97%	95%	96%
Caselle e-mail	19.000	16.000	23.000	20.000	78.000
Firma digitale	350	600	500	350	1.800

Fonte: Indagine CISIS/Netics

La ripartizione tra gli oggetti delle acquisizioni dei Comuni è, invece, rappresentata dal seguente grafico

Figura 24: Destinazione di acquisto della spesa ICT nei Comuni sopra i 100.000 abitanti per aree geografiche, anno 2008 (in percentuale)



Fonte: Indagine CISIS/Netics

### 5.4.3 Comuni di media dimensione

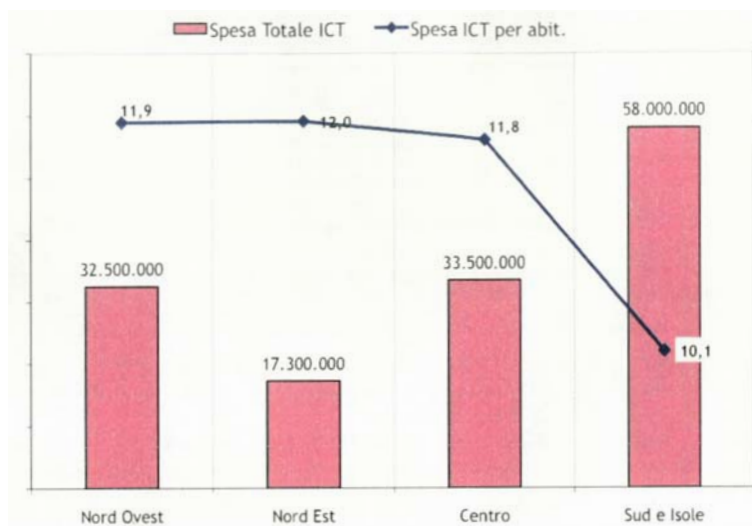
I Comuni con dimensione demografica superiore dai 30.000 fino a 100.000 abitanti sono 260.

La popolazione residente è di circa 13.000.000 di abitanti.

Essi sviluppano una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata superiore a 141 milioni di Euro.

Il grafico seguente sintetizza la spesa di questa tipologia di Comuni nelle varie aree geografiche in valore assoluto e pro-capite.

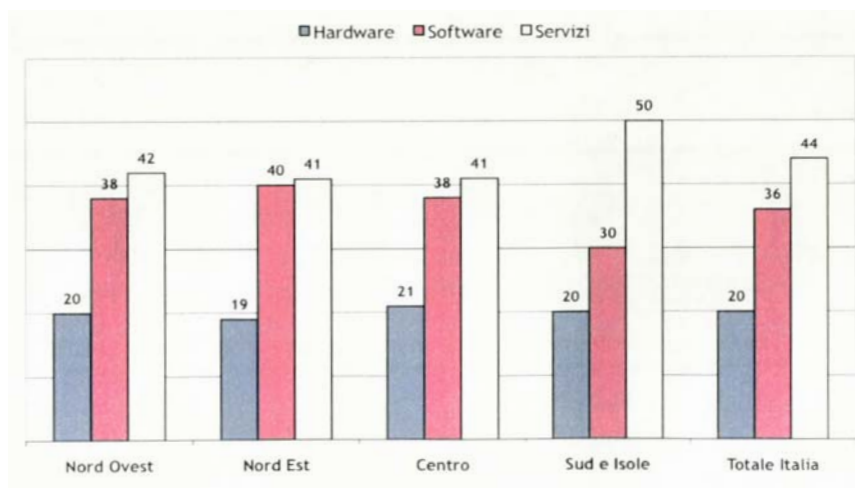
Figura 25: Spesa complessiva annua e per abitante nei Comuni tra i 30.000 e i 100.000 abitanti per area geografica, anno 2008 (in euro)



Fonte : Indagine Ancitel 2009

La suddivisione della spesa per tipologia di acquisto mostra un'analogia media nazionale rispetto ai Comuni maggiori, ma con una diversa articolazione della spesa per area geografica.

Figura 26: Destinazione di acquisto della spesa ICT nei Comuni tra i 30.000 e i 100.000 abitanti per area geografica, anno 2008 (in percentuale)



Fonte : Indagine Ancitel 2008

Quanto alla suddivisione tra spesa corrente e spesa per sviluppo si osserva un prevalere della prima sulla seconda dappertutto con un massimo di differenziale nelle isole (70% contro il 30%) e un minimo nel Nord est (60% contro 40%).

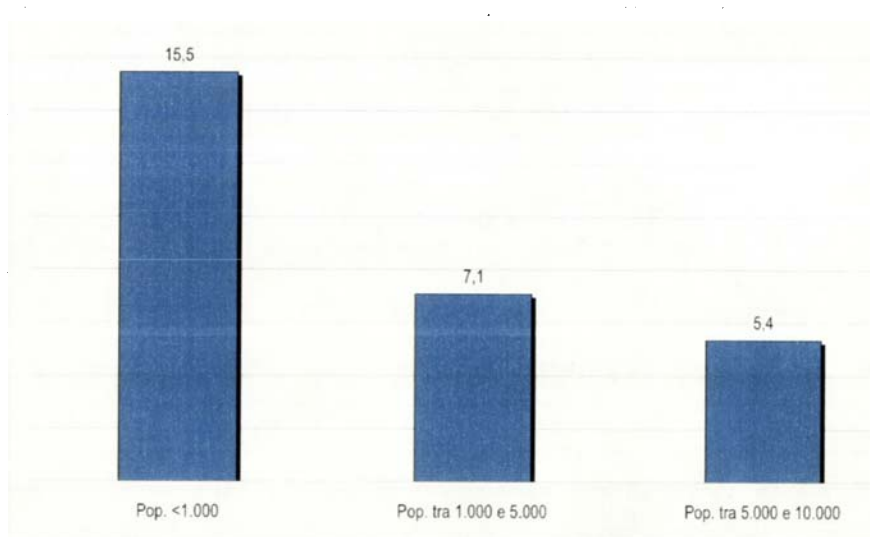
#### 5.4.4 Comuni di piccola e medio-piccola dimensione

Nei 7.796 Comuni con dimensione demografica fino 30.000, la popolazione residente è di circa 33milioni di abitanti.

Questi comuni sviluppano una spesa complessiva per ICT che nel 2008 è stata superiore a 193 milioni di Euro.

Il grafico seguente sintetizza la spesa della specifica tipologia di Comuni con meno di 5000 abitanti, nelle varie classi demografiche in termini pro-capite. L'andamento decrescente continua anche nei Comuni oltre i 10.000 abitanti e comincia a crescere solo in prossimità della soglia dei 30.000 abitanti.

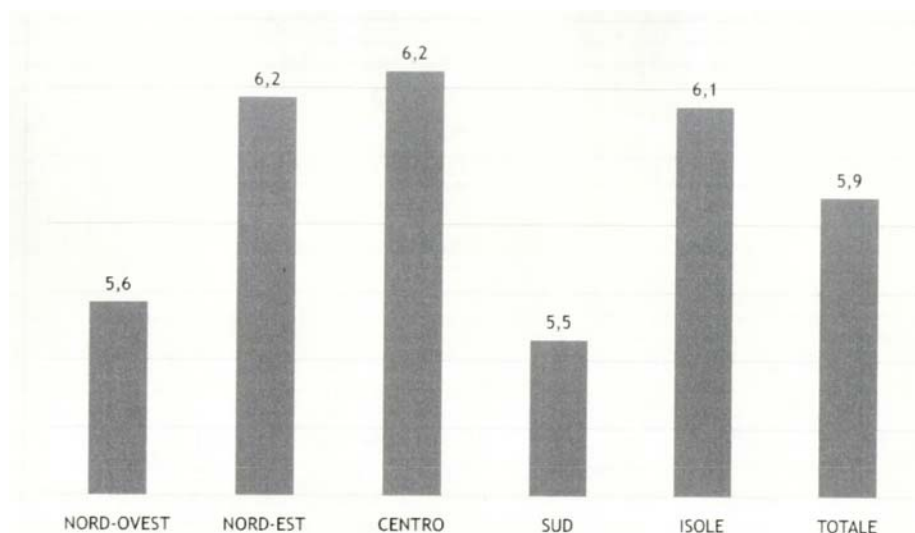
Figura 27: Spesa corrente ICT annua pro-capite, per classi demografiche dei Comuni, anno 2008 (in euro)



Fonte: Indagine Cnipa 2008

I dati del grafico evidenziano una forte differenziazione L'elaborazione dei dati della spesa pro-capite per aree geografiche evidenzia un andamento poco differenziato (da 6,2 a 5,5 Euro per abitante) a riprova della carattere fortemente livellato dl consumo di prodotto e servizi ICT di questa tipologia di Comuni, la cui distribuzione, per area geografica, è, al contrario, fortemente differenziata: è notoria la concentrazione dei piccoli Comuni (sotto i 5000 abitanti) nel Nord e, in particolare, nel Nord Ovest.

Figura 28: Spesa corrente ICT annua pro-capite, per aree geografiche dei piccoli Comuni, anno 2008 (in euro)



Fonte: Indagine Cnipa 2008

### 5.5 Iniziativa del CNIPA per i piccoli Comuni: i CST/ALI

Nel 2008 si sono consolidati gli esiti di una delle ultime iniziative avviate dal CNIPA a conclusione del Piano nazionale dei e-Government: la promozione dei CST/ALI - Centri Servizi Territoriali (o, diversamente chiamati, Alleanze Locali per l'Innovazione: di qui il doppio acronimo CST/ALI) per l'erogazione di servizi ICT ai piccoli Comuni in forma associata.

L'intervento ha inteso, negli anni 2005-2008, promuovere, agendo anche sulla leva del cofinanziamento dei costi di investimento, aggregazioni di Comuni di piccole dimensioni che intendessero procedere alla costituzione di CST la cui funzione avrebbe dovuto essere quella di sollevare i Comuni proponenti dall'onere di continuare a mantenere in vita un modello di gestione diretta delle ICT, tanto onerosa quanto inefficiente soprattutto in vista dello sviluppo e dell'erogazione dei servizi di e-Government.

L'obiettivo dei CST/ALI era, ed è tuttora, quello di promuovere una migrazione generalizzata verso modelli di gestione delle ICT per i piccoli Comuni basata sull'adozione diffusa di modelli di gestione in ASP (Application Service Providing). Il che vorrebbe dire passare da un regime che vede alcune migliaia di piccoli acquirenti, che si trovano, tutti, a fronteggiare, ciascuno per se, problemi, che sono identici per tutti, di acquisto e gestione di soluzioni ICT per le stesse attività amministrative (i Comuni svolgono le stesse funzioni su tutto il territorio nazionale), con poche decine di operatori qualificati e caratterizzabili da dimensioni di spesa e,

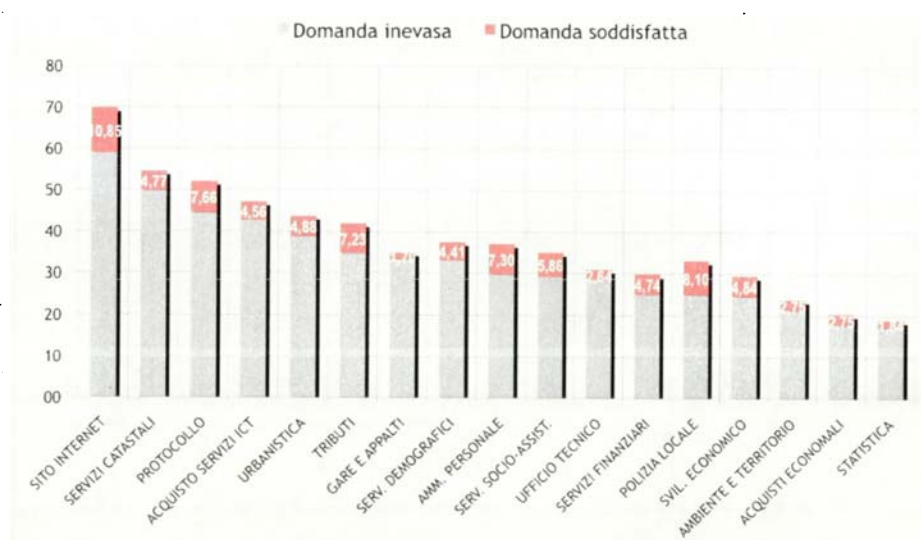
quindi, da risorse professionali, adeguate per un confronto efficace con il mercato e con l'offerta dei servizi ICT.

La bontà dell'intuizione è stata confermata da un'apposita indagine che il CNIPA ha realizzato nel 2008 (L'e-Government nei Comuni di piccole e medie dimensioni - Ovvero "I numeri dei CST": un'analisi del profilo dei Comuni associati per la costituzione e l'avvio dei Centri Servizi Territoriali - Marzo 2008).

Tra i dati rilevati, quelli riguardanti le motivazioni dell'adesione ai CST evidenzia come i Comuni avvertano un gap notevole tra la domanda da essi complessivamente espressa di gestione associata delle ICT a supporto delle funzioni amministrative da essi svolte e la risposta attuale su cui essi possono oggi contare.

Una sintesi del differenziale tra domanda complessiva e domanda soddisfatta di gestione associata delle ICT è evidenziata nel grafico che segue.

Figura 29: Differenziale tra domanda complessiva e domanda soddisfatta di gestione associata delle ICT a supporto delle funzioni amministrative dei piccoli Comuni, anno 2008 (in percentuale)



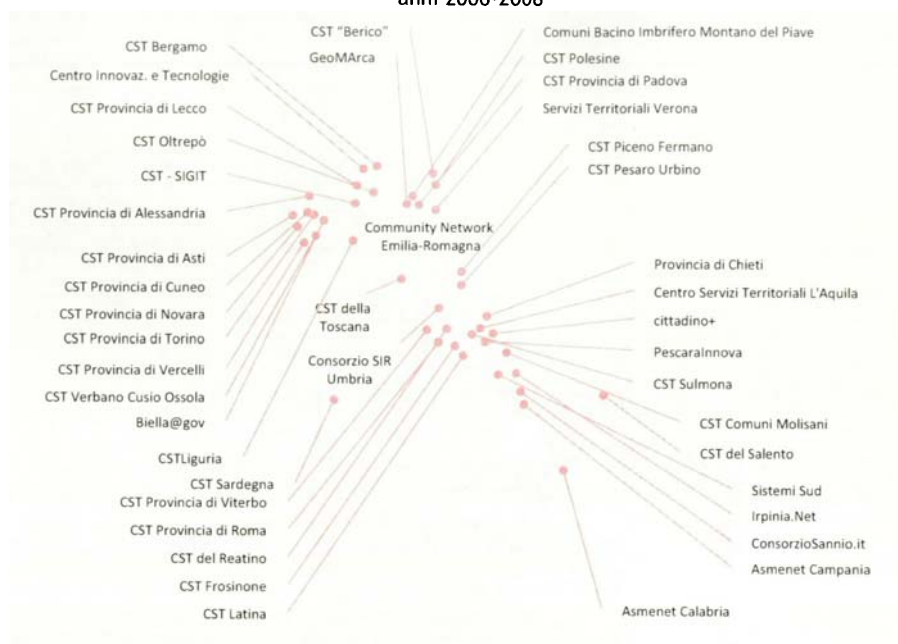
Fonte: Indagine Cnipa 2008

Nel corso del 2008 si è proceduto alla valutazione dei progetti e a definire la lista di quelli ammissibili al co-finanziamento.

L'avvio della fase pienamente esecutiva dei progetti CST/ALI, per i quali si sono positivamente mobilitati molte Regioni e Province, è prevista nel corso del 2009.

I dati riguardanti il numero dei CST (43) co-finanziati dal CNIPA e del numero dei Comuni aderenti sono riportati nel grafico e nella tabella seguenti.

Figura 30: CST/ALI ammessi al cofinanziamento del CNIPA e loro collocazione geografica, anni 2006-2008



Il dato sul numero dei CST/ALI ammessi al cofinanziamento va integrato con quello relativo al numero dei Comuni aderenti ed, in particolar modo, con quello dei piccoli Comuni.

I dati che emergono a seguito del lavoro di valutazione e selezione (i CST/ALI candidati erano 60: vi è stata, dunque, una selezione) evidenziano comunque un grande potenziale di trasformazione per quanto riguarda il modello di gestione delle ICT nei Comuni di piccola dimensione.

Tab. 55 - Elenco dei CST/ALI ammessi per regione e numero dei Comuni aderenti

REGIONI	Tot. CST/ALI	Comuni partecipanti	% sul totale	Di cui piccoli	% sul tot piccoli Com.
Piemonte	8	1.072	89	1.006	94
Liguria	1	131	56	104	57
Lombardia	5	345	22	268	24
Veneto	6	269	46	214	68
Emilia-Romagna	1	325	95	154	98
Toscana	1	139	48	138	98
Umbria	1	92	100	62	98
Marche	2	114	46	89	51



REGIONI	Tot. CST/ALI	Comuni partecipanti	% sul totale	Di cui piccoli	% sul tot piccoli Com.
Lazio	5	222	59	169	67
Abruzzo	5	196	64	168	67
Molise	1	125	92	114	93
Campania	4	336	61	255	77
Puglia	1	50	19	30	36
Calabria	1	222	54	181	56
Sardegna	1	269	71	218	70
<b>Totali</b>	<b>43</b>	<b>3.907</b>	<b>48</b>	<b>3.170</b>	<b>54,6</b>

## 6 Elementi di confronto con l'Europa

### 6.1 Indicatori e-Gov Eurostat e posizionamento dell'Italia

Al fine di rilevare il posizionamento dell'Italia, rispetto agli altri stati europei, sul livello digital divide e la disponibilità on line di 20 servizi di base, si riportano nella seguente tabella cinque dei principali indicatori sul tema, rilevati dal sito Eurostat:

1. livello di accesso ad internet - famiglie;
2. e-government - utilizzo da parte dei cittadini di età tra i 16 e i 74 anni;
3. e-government - utilizzo da parte delle imprese;
4. tasso di penetrazione della banda larga;
5. percentuale di disponibilità on-line di 20 servizi pubblici di base.

Tab. 63: Indicatori di accesso ad internet e alla banda larga in Europa, anni 2007 e 2008 (in percentuale)

STATI	Famiglie con accesso a Internet a casa		Individui che con internet interagiscono con la PA		Imprese che con internet interagiscono con la PA		Linee di accesso in banda larga per abitanti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Belgium	60	64	23	16	51	69	24	27
Bulgaria	19	25	6	8	45	58	6	10
Czech Republic	35	46	16	14	73	73	12	16
Denmark	78	82	58	44	88	90	37	37
Germany	71	75	43	33	56	56	21	26
Estonia	53	58	30	34	76	77	20	24
Ireland	57	63	32	27	89	91	16	20
Greece	25	31	12	10	82	83	7	11
Spain	45	51	26	29	58	64	17	20
France	49	62	41	43	69	73	22	26
Italy	43	47	17	15	84	82	16	18
Cyprus	39	43	20	16	54	65	11	16
Latvia	51	53	18	16	45	55	12	16
Lithuania	44	51	18	20	76	86	12	16
Luxembourg	75	80	52	48	85	90	25	27
Hungary	38	48	25	25	55	60	12	16
Malta	54	59	25	20	77	74	14	21
Netherlands	83	86	55	54	81	85	33	36
Austria	60	69	27	39	81	80	18	21
Poland	41	48	15	16	64	68	7	10
Portugal	40	46	19	18	72	75	15	16
Romania	22	30	5	9	42	39	7	11
Slovenia	58	59	30	31	83	88	15	19
Slovakia	46	58	24	30	85	88	7	10
Finland	69	72	50	53	94	95	29	31
Sweden	79	84	53	52	79	78	28	33
United Kingdom	67	71	38	32	54	64	24	28
Norway	78	84	60	62	71	76	....	....
EU (27 countries)	54	60	30	28	65	68	18	22
EU (25 countries)	56	62	32	29	67	70	19	22
EU (15 countries)	59	64	34	32	66	70	21	24

Tab. 64: E-government disponibilità on-line, anni 2006 e 2007 (in percentuale)

Stati	disponibilità on-line di 20 servizi pubblici di base	
	2006	2007
Belgium	47	60
Bulgaria	....	15
Czech Republic	30	55
Denmark	63	63
Germany	47	74
Estonia	79	70
Ireland	50	50
Greece	30	45
Spain	55	70
France	65	70
<b>Italy</b>	<b>58</b>	<b>70</b>
Cyprus	35	45
Latvia	10	30
Lithuania	40	35
Luxembourg	25	40
Hungary	50	50
Malta	75	95
Netherlands	53	63
Austria	83	100
Poland	20	25
Portugal	60	90
Romania	....	35
Slovenia	65	90
Slovakia	20	35
Finland	61	67
Sweden	74	75
United Kingdom	71	89
Iceland	47	50
Norway	72	78
<b>EU (27 countries)</b>	<b>....</b>	<b>59</b>
<b>EU (25 countries)</b>	<b>51</b>	<b>62</b>
<b>EU (15 countries)</b>	<b>56</b>	<b>68</b>

La tabella seguente riporta, invece il posizionamento dell'Italia. L'Italia che come si può vedere si trova sempre al di sotto della media dei paesi dell'Unione Europea nei primi quattro indicatori mentre è al di sopra della media nella disponibilità on line di servizi di base.

Tab. 65: Posizionamento dell'Italia negli indicatori di accesso ad internet e alla banda larga e di disponibilità on line di servizi di base, anni 2007 e 2008

indicatori	2007	2008
livello di accesso ad internet - famiglie	27	22
e-government - utilizzo da parte dei cittadini (16-74)	23	24
e-government - utilizzo da parte delle imprese	6	13
tasso di penetrazione della banda larga	15	16
disponibilità on-line di 20 servizi pubblici di base	13	12

## 6.2 Benchmarking UE sull'e-Gov per i servizi on line

La relazione “The User Challenge Benchmarking The Supply of Online Public Services” realizzata dalla società Cap Gemini per incarico della Commissione Europea, presenta annualmente (nell'ultimo quadrimestre dell'anno) una misura dello stato dell'arte nell'erogazione di servizi pubblici nei 27 stati dell'Unione Europea più altri 4 stati (Islanda, Norvegia, Svizzera e Turchia). In particolare vengono confrontati i paesi rispetto a 20 servizi considerati prioritari per l'utenza. Nel presente paragrafo si riportano gli elementi principali emersi dalla settima misurazione, effettuata nel settembre 2007.

I servizi censiti vengono riportati nella tabella sottostante distinti per tipologia di utenza: cittadini e imprese.

SERVIZI PER I CITTADINI	SERVIZI PER LE IMPRESE
1. Tasse sul reddito	1. Contribuzione sociale per occupati
2. Servizi per la ricerca di lavoro	2. Corporate tax
3. Prestazioni a sostegno del reddito	3. IVA
4. Documenti personali (passaporto/patente)	4. Registrazione nuova azienda
5. Immatricolazione auto	5. Invio dati statistici on line
6. Permesso di Costruire	6. Dichiarazioni doganali
7. Dichiarazioni alla polizia	7. Permessi ambientali
8. Accesso/consultazione alle Biblioteche pubbliche	8. e-procurement
9. Certificati	
10. Iscrizione all'università	
11. Cambio di residenza	
12. Servizi sanitari	

Le informazioni per la rilevazione, relative a i diversi Paesi, sono raccolte tramite un questionario elettronico e analizzate secondo 4 direttrici :

- il livello di sofisticazione dei servizi erogati (livelli da 1 a 5);
- la numerosità dei servizi evoluti, cioè quelli di livello 4;
- la centralità del cittadino;
- la valutazione complessiva del portale nazionale.

Per ciascuna direttrice, vengono calcolati opportuni indicatori.

Segue un breve dettaglio sullo stato dei servizi in Europa (27+4 Stati) e in particolar modo della posizione dell'Italia in base a tale metodo di analisi.

### Il livello di sofisticazione dei servizi erogati

Guardando all'insieme di rilevazione (EU 27+4) si nota che mediamente il 76% dei servizi erogati è almeno di livello 4 e l'Italia si attesta poco sopra la media con una erogazione di servizi on line caratterizzati da un buon livello di sofisticazione.

#### La numerosità dei servizi evoluti (servizi di livello 4)

Anche rispetto a questo indicatore, ovviamente correlato con il primo, l'EU 27+4 fa registrare una crescita con un valore medio del 58% (in dettaglio è evoluto mediamente il 50% dei servizi per i cittadini e il 70% per quelli per l'impresa). Il valore registrato dall'Italia, pari al 70% dei servizi evoluti (58% nei servizi per cittadini e 88% nei servizi per le imprese) si mostra quindi abbondantemente sopra la media. Anche nella analisi in oggetto quindi, sia a livello nazionale come pure a livello aggregato, si ripropone quanto già visto nella Relazione annuale 2008: l'Italia offre servizi di buon livello soprattutto nelle tipologie che riguarda le imprese

#### La centralità del cittadino

La centralità del cittadino nella fruizione del servizio, viene calcolata valutando alcuni parametri quali le modalità di accesso, il numero dei campi richiesti, la multicanalità e l'accessibilità del servizio. L'indicatore aggregato porta l'Italia esattamente della posizione media con un punteggio pari al 20%. Vale a dire che circa il 20% dei servizi erogati può dirsi a "piena misura del cittadino". C'è da dire che anche questo indicatore manifesta un campo di variazione abbastanza ampio con paesi quasi la Bulgaria e la Norvegia primi con un punteggio pari al quasi 40% e Lussemburgo e Svizzera, ultimi con un punteggio inferiore al 5%. Inoltre, questo indicatore risente molto delle diverse modalità di erogazione dei servizi ai cittadini dipendente dal livello istituzionale del soggetto erogatore: in Italia l'erogazione dei servizi quali quelli anagrafici o quelli relativi alla salute (prenotazioni visite specialistiche...) che si rivolgono direttamente all'utente cittadino, è delegata all'autorità locale e il valore degli indicatori relativi ai servizi di livello locale risente della elevata variabilità territoriale che caratterizza tali servizi.

#### Valutazione complessiva del portale nazionale

Infine, quanto alla valutazione globale dei portali nazionali (per l'Italia [www.italia.gov](http://www.italia.gov)), nella ricerca si vuole dare una misura complessiva della "qualità del portale" valutando aspetti quali la completezza dei servizi offerti, la possibilità di rintracciare i 20 servizi censiti nel portale e la visione di insieme fornita all'utenza. Si rileva una buona valutazione del portale nazionale. Questo giudizio appare in linea con quanto rilevato nella Relazione annuale dalla verifica dei portali sia trasversali (tra cui ovviamente [www.italia.gov](http://www.italia.gov)) sia istituzionali di ciascuna amministrazione.

#### Considerazioni conclusive.

Pur non essendo direttamente confrontabili, sia la Relazione annuale del CNIPA sia il benchmarking europeo identificano l'Italia come uno Stato che offre un numero adeguato di servizi on line, di buon livello, e offre un portale nazionale che rappresenta un adeguata finestra del livello raggiunto dall'e-government nel nostro paese.

Tuttavia, pur con valori superiori alla media in tutti gli indicatori europei, si evidenzia una posizione quasi sempre mediana dell'Italia che si vede superata da quasi tutti i grandi dell'EU27 e supera invece i paesi più piccoli e neocomunitari.

## 7 Allegati e appendice statistica

Nella parte Allegati è riportata una sintesi dell'indagine parlamentare sulle ICT nella PA e l'elenco dei servizi on line rilevati con tutti i parametri rilevati e con il confronto sul loro utilizzo nell'anno 2007 e nell'anno 2008.

Negli allegati statistici sono riportate le tavole statistiche e gli indicatori utilizzati nei seguenti paragrafi 3.1, 3.2, 3.3, 4.1 e 4.2.

### 7.1 Allegati

#### 7.1.1 Indagine parlamentare sulle ICT nella PA

In questo capitolo si riportano le principali risultanze emerse nell'ambito dell'indagine parlamentare sull'informatizzazione della pubblica amministrazione effettuata dalla Commissione I affari costituzionali tra il 27 maggio 2009 e l'11 giugno 2009.

L'indagine è stata condotta mediante audizioni che si sono svolte tra i mesi di maggio e giugno 2007 finalizzate a definire una visione generale del fenomeno attraverso la conoscenza del punto di vista delle Pubbliche amministrazioni locali e quella dei soggetti operanti sul mercato e dei loro rappresentanti; in particolare sono stati ascoltati:

- i rappresentanti della Conferenza delle regioni e delle province autonome, dell'UPI, della Lega delle autonomie locali e del Centro interregionale per i sistemi informatici, geografici e statistici (CISIS);
- i rappresentanti di imprese operanti nel settore (Confindustria - Servizi innovativi e tecnologici);
- il i rappresentanti di imprese operanti nel settore (Microsoft Italia, Fastweb, Confapi, Ance, Google Italia, Telecom Italia).

##### 7.1.1.1 Pubbliche amministrazioni locali

Le Regioni hanno operato attraverso la definizione di piani strategici regionali, di provvedimenti legislativi e di documenti di programmazione economica e finanziaria regionale.

L'Assemblea delle Regioni agisce a due livelli, territoriale e interregionale.

Nel primo (infraregionale), gli interventi sono attuati attraverso provvedimenti come gli APQ (Accordi di programma quadro), i POR (Programmi operativi regionali), i PRS (Programmi regionali di sviluppo) e i piani telematici, con l'intento di creare vari ecosistemi digitali e regionali; nel secondo la definizione di una comune strategia tra regioni è formalizzata in un documento approvato in Conferenza unificata Stato-regioni, città e autonomie locali.

I piani delle Regioni in ambito informatico sono stati indirizzati:

- al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa;
- all'innovazione delle modalità di lavoro e alle nuove prospettive di crescita per i sistemi di impresa;

- al riequilibrio del *digital divide* territoriale. In questo ambito, si è rilevato un notevole impegno nello sviluppo e nella diffusione della banda larga. Attualmente circa il 90% del territorio risulta coperto da banda larga, contro il 41% del 2001.

Nei rapporti con il cittadino, assumono rilevanza gli interventi nel campo della infomobilità, della sanità, del lavoro, del commercio, dell'industria e dell'artigianato, della gestione del territorio attraverso i servizi catastali e geografici, del patrimonio informativo e delle risorse idriche.

Gli investimenti con proprie risorse sono stati consistenti. Nel quadriennio 2004-2007 la spesa è stata di 2 miliardi e 220 milioni di euro distribuiti e impegnati con intensità diversa sul territorio.

Per quanto concerne le infrastrutture tecnologiche, alla fine del 2007, erano utilizzati dalle regioni e dalle province autonome 4.300 server, circa 67.000 PC. L'interconnessione in rete, collegata allo sviluppo del sistema pubblico di connettività e cooperazione (SPC), è realizzata con il contributo di tutte le regioni attraverso un unico progetto, "Interoperabilità e Cooperazione Applicativa fra le Regioni" (ICAR), che consente l'attuazione della cooperazione interistituzionale (ad esempio con il Ministero dell'interno la circolarità anagrafica).

#### Autonomie locali

In questi ultimi anni, nella pubblica amministrazione locale è stata sostenuta una spesa rilevante per l'e-government, canalizzata su una pluralità di progetti, in alcuni casi cofinanziati dal CNIPA o dai soggetti centrali. Lo stesso finanziamento è stato orientato per investimenti di sviluppo dei progetti e non nella loro conduzione. Gran parte dello sforzo economico e organizzativo è stato rivolto alla messa in esercizio dei progetti informatici.

La diffusione della PEC (posta elettronica certificata), scarsa fino al 2008, è aumentata a seguito dell'emanazione della legge n.2 del 28 gennaio 2009 n. 2, di conversione del decreto-legge n. 185 del 29 novembre 2008.

Un intervento trasversale va avanti da qualche anno con l'azione del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (DIT) e del Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali mediante lo sviluppo del nuovo sistema informativo della salute con la costituzione di standard architetture comuni.

Per quanto concerne la banda larga sono stati annullati i finanziamenti (50 milioni di euro) su accordi POR per portare la fibra ottica in zone a fallimento di mercato. Oggi, quindi, le regioni e gli enti locali portano avanti forme di diffusione della banda larga in zone a fallimento di mercato attraverso proprie risorse, ad esempio ricorrendo all'uso dei fondi FESR (Fondo europeo di sviluppo regionale), POR o PSR.

Gli investimenti per la formazione, numerosi ma non ancora sufficienti, sono stati prevalentemente destinati a quella di base.

#### Province

Le Province, secondo l'ISTAT, sono oggi una delle prime istituzioni dal punto di vista tecnologico, dal momento che l'80% delle stesse utilizza al meglio le nuove tecnologie.

Sono in corso numerose iniziative per portare la banda larga su tutto il territorio attraverso vari strumenti: Wi-Max, Wi-Fi, la fibra ottica o le centrali telefoniche. Si tratta di interventi finalizzati allo sviluppo dell'innovazione nei territori più svantaggiati.

Le Province italiane sono attualmente coinvolte in diversi progetti trasversali, tra i quali si segnalano:

- il progetto M.I.S.I. (Modelli per innovare i servizi per l'istruzione), finanziato dal CNIPA nell'ambito delle iniziative del riuso. Questo progetto cui partecipano 32 province con il coordinamento della provincia di Venezia, ha l'obiettivo di definire un modello organizzativo, tecnologico e gestionale per la tenuta dell'anagrafe degli studenti e la gestione degli osservatori scolastici, a partire dalle esperienze di successo condotte da alcune province e dal confronto con le regioni e con il MIUR;
- il progetto Labor, cofinanziato nell'ambito del programma Elisa, per l'integrazione e il potenziamento dei sistemi informativi del lavoro. Al progetto, coordinato dalla Provincia di Torino insieme alle province di Milano, Piacenza e Teramo, vi partecipano 52 province.
- i progetti in materia di infomobilità, coordinati dalle province di Milano e Catania, sono finanziati nell'ambito del secondo avviso del programma Elisa.

#### Criticità rilevate e possibili soluzioni

Nel processo di informatizzazione tutte le amministrazioni locali evidenziano un deficit di governance e di coordinamento a tutti i livelli incluso il livello nazionale.

In particolare viene evidenziato un notevole deficit di competenze tecniche e manageriali degli addetti all'ICT. Spesso, infatti, vengono avviati progetti che presentano carenza sia di un'adeguata strategia generale e di un piano di interventi, sia di risorse professionali interne in grado di governare le relazioni con i fornitori e apportare le necessarie modifiche organizzative. L'inserimento di personale più qualificato all'interno delle amministrazioni oltre a migliorare la qualità dell'offerta e delle prestazioni dei fornitori, potrebbe ridurre la spesa informatica che, nel suo complesso, rappresenta una delle principali quote del mercato ICT italiano. Sul tema della riduzione della spesa viene evidenziato come investimenti aggiuntivi nell'informatizzazione della sanità potrebbero ridurre i costi complessivi. Si sottolinea che l'eterogeneità tra strutture sanitarie, dovuta non solo a problemi di governance, ma anche a caratteristiche strutturali e organizzative diverse, non permette di ricorrere in maniera generalizzata al riuso del software.

Ulteriori interventi, che consentirebbero di ottimizzare e qualificare gli investimenti in ICT, riguardano una diffusione maggiore dei più comuni standard tecnici nonché produzione di linee guida e metodologie relative alla progettazione e gestione dei sistemi informatici; interventi che consentirebbero un più snello ricorso al mercato dei fornitori con positive ricadute anche per le imprese.

Viene sollecitata, una maggior partecipazione degli organismi preposti alla definizione di standard europei. Un esempio è dato dalla realizzazione e diffusione della Carta d'identità elettronica e della posta elettronica certificata in cui l'Italia pur inizialmente all'avanguardia, non è riuscita a rivestire un ruolo chiave nella definizione degli standard a causa di ritardi tra lo sviluppo e la concreta diffusione nella società. Stessa situazione si è verificata per l'*e-procurement* su cui pur essendo tra i primi paesi a studiare soluzioni, non abbiamo ottenuto adeguati benefici; in tale



ambito è la Danimarca il paese che oggi ottiene i maggiori benefici, nonostante sia partita successivamente.

Un ulteriore strumento di riduzione dei costi, in particolare delle licenze software, potrebbe derivare da un maggiore utilizzo del software *open source*.

Infine sugli investimenti previsti per la banda larga, strettamente connessi allo sviluppo dell'innovazione nei territori più svantaggiati, e sulla realizzazione del sistema pubblico di connettività, si auspica un celere confronto tra i Ministeri competenti e le autonomie territoriali anche in considerazione dell'incentivo alla diffusione della banda larga che può essere dato dallo stimolo alla domanda con la fornitura di nuovi servizi. In tale ambito diversi sono i progetti in corso che intendono coprire il territorio attraverso sistemi Wi-Max e Wi-Fi, con la fibra ottica o con le centrali telefoniche. Una delle soluzioni indicate, su queste problematiche, è il maggior coinvolgimento sia dell'Istituto superiore delle comunicazioni e delle tecnologie delle informazioni (ISCOM) per consulenze tecniche o di audit tecnico, dell'Autorità garante per le comunicazioni, del Dipartimento delle Comunicazioni e del Ministero dello Sviluppo Economico.

#### 7.1.1.2 Visione dei fornitori della PA

Di seguito vengono riportate le testimonianze sia di imprese operanti nel settore delle ICT (Microsoft Italia, Fastweb, Ance, Google Italia, Telecom Italia) sia di alcune confederazioni (Confapi, Confindustria) circa lo stato dell'ICT nella PA, le eventuali criticità e le possibili soluzioni.

La CONFAPI ha segnalato come un'elevata quota del PIL sia gestita attraverso la pubblica amministrazione e, quindi, il suo buon funzionamento rappresenta un fattore decisivo tanto per la localizzazione di attività produttive sul territorio nazionale, quanto per la competitività anche rispetto alle esportazioni e a un mercato globale. Nella difficile situazione congiunturale, sottolineata dai dati ISTAT come dall'indagine congiunturale CONFAPI, un recupero di efficienza della pubblica amministrazione, attuabile attraverso la valorizzazione del capitale umano e attraverso le semplificazioni amministrative, rappresenterebbe un segnale molto positivo. Sono accolti, quindi, con la massima attenzione, gli investimenti ed i progetti ICT della PA volti allo snellimento e informatizzazione delle procedure amministrative (in adempimento delle indicazioni dalla Commissione europea che ha avviato un programma di azione per la riduzione del 25 per cento degli oneri amministrativi da qui al 2012), ma si suggerisce alla PA uno sviluppo della ICT omogeneo su tutto il territorio nazionale e una maggiore attenzione al rispetto dei tempi per avviare nuove iniziative come la posta elettronica certificata o gli appalti pubblici elettronici e la e-democracy e per consolidare progetti in essere e in lento sviluppo come quello per lo "Sportello unico delle attività produttive" (SUAP). CONFAPI, nella sua analisi offre un quadro della PA non conforme da quanto emerso dalla relazione annuale. Tale ente denota sia la mancanza di uno sviluppo dell'ICT che rilanci il front-office e il back office (recupero di efficienza), sia la mancanza di attenzione all'utente finale conseguibile attraverso la misurazione della customer satisfaction. La CONFAPI conclude sostenendo la necessità che l'informatizzazione della PA deve trovare completezza nella riforma del pubblico impiego, in quanto la valorizzazione del capitale umano è fondamentale.

FASTWEB ha evidenziato come il livello di informatizzazione della PA in Italia sia caratterizzato da differenze importanti, con situazioni di eccellenza che convivono

con situazioni più arretrate. Denota una lentezza - forse di natura "culturale"- nel gestire la progressiva dematerializzazione e la mancanza di una governance tra la PAC e la PAL. Come sottolineato anche dallo stesso CNIPA in questa e altre sedi, Fastweb evidenzia la tendenza della PA a investire su infrastrutture e su nuovi servizi senza fare una preventiva verifica di quanto già è nella disponibilità della pubblica amministrazione, portando a sprechi, frammentazione nella condivisione dei dati e difficoltà nel superare il digital divide. Fastweb suggerisce, di utilizzare l'esperienza del digitale terrestre come volano per il rilancio dell'informatizzazione della PA. Ciò sarebbe possibile attuando lo *switch-off* ossia sostituendo con nuovi servizi on-line l'erogazione tradizionale allo sportello, magari supportando il cambiamento con appositi interventi normativi che ne dettino i tempi, i modi e gli eventuali incentivi. Per quanto riguarda la governance, Fastweb conferma la necessità di un organismo che faccia da stanza di compensazione tra le pubbliche amministrazioni a livello centrale e locale, eventualmente affidando compiti anche alla Conferenza Stato-Regioni e rafforzando quindi i ruoli degli organismi già esistenti. Quanto alla diffusione della banda larga e alla persistenza del digital divide che riguarda anche il Nord Italia (dati dell'Osservatorio della banda larga) la soluzione proposta è quella di prendere in considerazione tutte le tecnologie esistenti, non solo la fibra ottica, con particolare attenzione alle tecnologie satellitari. Si potrà così, consentire l'aumento del livello di banda e rispondere, quindi, alle richieste delle imprese e della pubblica amministrazione in tutte le aree nelle quali le aziende non andranno mai ad investire perché non c'è una domanda sufficiente.

GOOGLE ENTERPRISE ha concentrato la propria attenzione sul programma di digitalizzazione che la PA sta portando avanti da tempo, spesso però, con risultati non all'altezza degli investimenti. L'azienda riferisce che, secondo statistiche indipendenti, circa l'85 per cento delle ricerche libere all'interno dei siti non produce il risultato atteso e spesso i visitatori abbandonano i siti istituzionali e utilizzano un motore di ricerca per trovare quello di cui necessitano. Tutto ciò nonostante vi siano esperienze significative da prendere a spunto per il modo in cui hanno organizzato e reso fruibili i loro siti e gli archivi digitali.

Anche MICROSOFT ha posto l'accento sulla espansione della dematerializzazione, segnalando come, a seguito di un accordo con il Ministro della funzione pubblica e dell'innovazione, nell'ambito della Regione Friuli Venezia Giulia attraverso la dematerializzazione di uno specifico processo si sia prodotto un risparmio di mezzo milione di euro. L'azienda suggerisce di premiare e favorire la diffusione sul territorio le best practices che collocano l'Italia all'avanguardia rispetto all'Europa (si segnalano a tal proposito i progetti pilota in ambito sanitario) . Viene rilevata la necessità di una governance del settore affinché determinati fenomeni a livello centrale e regionale possano realizzarsi con la stessa velocità e con gli stessi obiettivi. L'azienda ha posto, altresì, l'attenzione al tema della governance della rete e al libero accesso a Internet a condizioni eque per tutti. Un grosso passo avanti, per Microsoft, può essere fatto prendendo ad esempio esperienze anche europee in cui, indipendentemente dalla tecnologia usata, il cittadino è stato messo in condizione di espletare un procedimento amministrativo dall'inizio alla fine. Esempio il caso del Fraunhofer Institute (ente neutrale) che rappresenta per l'interoperabilità una sicura eccellenza europea. L'azienda ritiene che questo sia l'approccio da seguire anche in Italia dove si possono già contare le prime eccellenze nella gestione della interoperabilità e dell'ingegneria del software

TELECOM ITALIA in qualità di uno dei quattro fornitori dei servizi lotto 1 del SPC (interoperabilità e cooperazione applicativa) ha fatto presente che attualmente aderiscono al SPC 12 amministrazioni centrali e 570 amministrazioni locali, tra regioni, province, comuni, mondo della salute. Il 16 per cento di queste amministrazioni rappresenta le strutture sanitarie del territorio, il 53 per cento i comuni e le comunità montane, il 16 per cento il mondo delle province, delle aziende e degli enti provinciali, l'11 per cento il mondo delle regioni. Per quanto riguarda la larga banda: il 16 per cento relativo al mondo della salute acquista il 22 per cento in termini di servizi di larga banda, mentre il 53 per cento dei comuni acquista meno del 30 per cento dei servizi, e le regioni, che rappresentano l'11 per cento, acquistano il 24 per cento, quindi più del doppio in termini percentuali per quanto riguarda i servizi e gli accessi di cui hanno bisogno. Rispetto alla situazione descritta viene evidenziata il fabbisogno rilevante, a forte dinamica, espresso dalla pubblica amministrazione locale. La banda larga viene utilizzata prevalentemente dalle applicazioni intranet, dalla generica navigazione su Internet, mentre è assolutamente minoritario l'uso di applicazioni infranet fra amministrazioni diverse nell'ambito locale o tra l'amministrazione locale e ambito centrale. Telecom ritiene che la domanda relativa ai siti e alla gestione dell'informatica in maniera industriale e centralizzata diventerà sempre più forte mentre per la larga banda occorrerà trovare un compromesso tra la solidità di un modello centrale e la facilità nel cambio dei fornitori di connettività. Per quanto riguarda le proposte per il futuro, pur considerando l'SPC e la cooperazione applicativa un passo importantissimo, viene posto l'accento verso soluzioni per il cittadino che vive in casa e ha bisogno di assistenza. Al riguardo viene evidenziato come la carenza di larga banda in parti del Paese non sia pregiudiziale al diffondersi di applicazioni fruibili dal cittadino (le applicazioni che forniscono servizi reali al cittadino e alle imprese hanno un fabbisogno di banda molto basso, a differenza di tutte le applicazioni consumer e entertainment). L'azienda, infine, ritiene opportuno stimolare il cambiamento verso i servizi on line attraverso lo switch off dei servizi tradizionali, soprattutto nei comparti dove esista una forte intermediazione strutturata tra il cittadino finale e la pubblica amministrazione, come nell'esperienza relativa al Fisco on line.

CONFINDUSTRIA (SERVIZI INNOVATIVI E TECNOLOGICI) ha segnalato come la progressiva diminuzione della spesa ICT della pubblica amministrazione (sulla base dei dati del CNIPA) e la destinazione di gran parte della stessa alla manutenzione dei sistemi in esercizio che comporti una discesa dell'Italia nei ranking relativi all'efficienza informatica della PA rispetto agli altri paesi europei. Per Confindustria la PA nella gestione del mercato ICT presenta degli elementi distorsivi che danneggiano il mercato in generale ed in particolar modo le aziende medio piccole che talvolta rappresentano una nicchia di tale mercato. Tra gli altri sono stati richiamati il ritardo nei pagamenti, che spesso rende le aziende impossibilitate a diventare fornitori della PA per la difficoltà di gestire i ricavi molto ritardati nel tempo e il sistema delle gare pubbliche per numerosità di stazioni appaltanti (20 mila) e carenza di competenza tecnica specifica in ambito informatico da parte dei commissari di gara. Sono stati quindi richiesti opportuni provvedimenti in entrambe le direzioni; in particolare, per le gare, la soluzione proposta riguarda l'istituzione di un registro di commissari tecnologicamente competenti che sappia dare il giusto peso alla componente tecnologica della fornitura arginando il fenomeno delle gare a massimo ribasso. Infine, rispetto conseguenze discorsive per una libera concorrenza determinato dal peso preponderante delle società in house nella spesa della pubblica

amministrazione centrale e locale (un miliardo su circa 3,5 miliardi di euro complessivi), Confindustria prospetta come soluzione, sia le PA sia per il mercato, l'estensione del project financing dai lavori pubblici standard (ponti, strade ecc) anche ai servizi informatici; dai dati di Confindustria risulta che un investimento di quattro miliardi di euro nell'informatica nella pubblica amministrazione nei prossimi quattro anni porterebbe, dal terzo anno in poi, ad un risparmio di quattro miliardi l'anno.

### 7.1.2 Servizi on line (confronto 2007 - 2008)

I livelli di interazione sono così classificati: 3. Interazione a due vie, 4. Transazione, 5 Proattivo

INT = Presenza di intermediari

CS = Monitoraggio della customer satisfaction

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
<b>AAMS</b> AAMS : Versamenti mediante Modello F24/Accise - www.aams.it Il Modello F24 viene utilizzato dal contribuente per il pagamento di tutte le somme dovute all'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato (sia tabacchi che giochi), compresi interessi e sanzioni.		Nessuna	0	NO		concessionari	....	2008	....	....	....
<b>ACI</b>											
ACI : Acquisti on line - acquisti online.aci.it Condivisione web fra funzione acquisti e fornitori del processo di approvvigionamento	SI	Userid e password	390	SI		buyer aci/fornitori	numero transazioni effettuate	2007	12	12	-
							volume economico del transato	2007	1.254.760	1.254.760	-
							numero fornitori registrati	2007	390	390	-
								2008	663	663	-
ACI : Catalogo elettronico - http://217.59.109.58/Login.aspx Fornitura di materiale di consumo e di cancelleria mediante catalogo elettronico	NO	Userid e password	110	NO		dir. centrali, uffici provinciali aci e dir. regionali	numero ordini	2008	615	615	-
								2007	684	684	-
ACI : CSAI Gare e Calendari - csai.aci.it/csai/ListHome.do Si tratta della completa gestione delle gare automobilistiche, secondo un work flow operativo a vari step e con vari livelli di abilitazione ed approvazione: dalla prima iscrizione di una gara automobilistica al calendario sportivo dell'anno successivo, fino alla approvazione finale e successiva gestione (variazioni del calendario delle gare). Il primo anno effettivo di utilizzo è stato il 2007. Caratteristica del servizio è il fatto che l'apertura per la fase di iscrizione delle gare è abilitata nell'ultimo trimestre dell'anno e si riferisce alla iscrizione al calendario dell'anno successivo. Dopo l'iscrizione seguono le varie fasi sopra descritte, ma fondamentalmente il numero di gare non varia sensibilmente. Il servizio on line è erogato ai soli licenziati attraverso l'area riservata	NO	Userid e password	579	NO		licenziati csai: organizzatori gare, delegati regionali csai, utenti autom. club, sottocommissio ni csai, gestori giudici di gara csai, ecc....	numero gare	2008	836	836	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identifi- cazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra- tici- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
del sito.								2007	1.750.000	1.575.000	175.000
<b>AGEA</b> AGEA : I principali servizi sono: Informazione, Gestione, Consultazione, Strumenti, Redazione, Utilità, Community. - <a href="http://www.sian.it/portale-sian">http://www.sian.it/portale-sian</a> "Informazioni" contiene le notizie di attualità, l'elenco delle scadenze, i bandi di concorso e i collegamenti ai principali siti istituzionali del settore. L'area "Gestione" permette l'accesso alle funzioni applicative gestionali. I servizi sono suddivisi, a seconda della loro tipologia e natura, in sottoaree. L'area "Consultazione" consente l'accesso alle informazioni delle Banche Dati SIAN e di altri Enti esterni, tramite l'utilizzo di strumenti di ricerca. L'area "Strumenti" contiene un insieme di link che attivano specifiche applicazioni per il download e l'upload di dati e per la gestione del portale. L'area "Redazione" rende disponibili un insieme di funzioni per la gestione di news, scadenze, concorsi e di altre attività redazionali relative al portale. Alcuni servizi sono utilizzabili solo dagli utenti registrati.	SI	Certificato di autenticazione	27000	SI	SI	funzionari agea, regionali, dei centri di assistenza agricola, delle associazioni, ecc.	numero atti amministrativi presentati all'amministrazione	2008	....	....	
<b>Ambiente</b> Ambiente : BIOSAFETY CLEARING HOUSE ITALIANA - <a href="https://bch.minambiente.it">https://bch.minambiente.it</a> La BIOSAFETY CLEARING-HOUSE (BCH), o "camera di compensazione per la biosicurezza", rappresenta uno strumento che consente un rapporto sinergico di interscambio tra le Parti contraenti e tutti i soggetti coinvolti nei processi di valutazione e di gestione del rischio da organismi geneticamente modificati (OGM) e l'opinione pubblica. Il fine è quello di contribuire alla attuazione degli obiettivi della Convenzione sulla Diversità Biologica (CBD) firmata a Rio de Janeiro nel 1992 ed entrata in vigore nel 1993, ratificata dall'Italia con L. n.124 il 14 Febbraio 1994. -	NO	Nessuna	0	NO	NO		numero di contatti	2008	536.079	-	-
<b>Beni culturali</b> Ambiente : PROGETTO "TARTANET" - <a href="http://www.tartanet.it">http://www.tartanet.it</a> "Si chiama Tartanet ed è una grande rete, tesa da molte mani, per salvare le tartarughe marine. Il progetto è reso possibile grazie al programma Life Natura della Commissione Europea e vede la partecipazione di ben 30 partner, guidati dal CTS Ambiente, con l'intento preciso di portare avanti una grande iniziativa nazionale per la conservazione della tartaruga marina Caretta caretta, la più comune tartaruga del Mediterraneo. E' possibile inserire e consultare i dati raccolti sulle tartarughe marine italiane, in particolare: la marcatura, il rilascio, gli interventi veterinari, la degenza, le analisi di vario tipo, la ricattura, lo spiaggiamento e altro ancora."	NO	UserId e password	0	NO	NO		numero di contatti	2008	....	....	....

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identifi- cazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra ti- ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnologie
Beni culturali : ATLANTE DEI CENTRI STORICI http://80.205.162.228/iccdms/index.html oltre 22.000 centri storici georiferiti sulla cartografia Atlas -	N O	Nessuna	0	N O	N O	generici		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
Beni culturali : Biblioteca "A. Venturi" - ICR - http://restauro.on-line.it/Sebina_ICR_Opac/Opac Consultazione catalogo -	N O	Nessuna	0	N O	N O	studiosi e studenti		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
Beni culturali : CULTURAWEBMS - http://www.beniculturali.it Fornire orari, indirizzi, costi dei principali monumenti, musei, siti archeologici - Altro	N O	PIN code e password	0	N O	N O	generici	numero di richieste pervenute numero di richieste pervenute	2007 2008	1.032 560	1.032 560	- -
Beni culturali : ICCD IMMAGINI - http://immagini.iccd.beniculturali.it Consultazione e acquisto on-line di foto aeree, foto e cartoline storiche - Altro	SI	UserId e password	0	N O	SI	generici		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
Beni culturali : INSPE - http://10.98.16.27/admin/admin.asp Indagine Sistemi Periferici - Osservatorio e monitoraggio sulla catalogazione - - Altro	N O	UserId e password	0	N O	SI	Soprinten- denze e direzioni regionali		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
Beni culturali : PERCORSI DI CATALOGAZIONE http://www.iccd.beniculturali.it/percorsi/Percorsi.htm Percorsi didattici realizzati con lo scopo di diffondere e promuovere il patrimonio schedato. - Itinerari didattici attraverso le schede di catalogo - Altro	N O	Nessuna	0	N O	N O	generici		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
Beni culturali : PIAZZE STORICHE - http://80.205.162.233/piazze/ Le piazze storiche dell'Italia meridionale e insulare - 168 piazze del meridione consultabili on line - Altro	N O	Nessuna	0	N O	N O	generici		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
Beni culturali : SANTUARI - http://www.santuari.cristiani.iccd.beniculturali.it/ Censimento dei santuari cristiani in Italia dall'antichità ai giorni nostri - I santuari cristiani d'Italia - Altro	N O	UserId e password	0	N O	N O	generici		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
Beni culturali : SIGEC - http://www.sigec.rpy.beniculturali.it Il Catalogo Generale dei Beni Culturali rende disponibili dati testuali, multimediali e geografici sul patrimonio ambientale, architettonico, archeologico, storico-artistico e demioetnoantropologico nazionale.	N O	UserId e password	0	N O	N O	generici		2008	....	....	....
Beni culturali : Sistema collaborativo fotografico http://fototeca.iccd.beniculturali.it/fotografi/home.asp Costruzione normalizzata	N O	UserId e password	0	N O	N O	generici		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o della pratica	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnologie
dell'archivio di autorità dei fotografi - Il sistema è uno spazio virtuale destinato alla creazione cooperativa di un database di documenti e immagini per lo sviluppo, lo studio e a conoscenza dei fotografi italiani che hanno operato fino ai giorni nostri. -											
Beni culturali : THESAURUS MULTILINGUE http://80.205.162.234/thesaurus/home/index.jsp Thesaurus multilingue del corredo ecclesiastico Esiti di un Progetto Internazionale per la classificazione del Corredo Ecclesiastico di Culto Cattolico -	N O	Nessuna	0	N O	NO	generici		2007	....	....	....
Beni culturali : WEB ICCD - www.iccd.beniculturali.it Sito Web Istituto Centrale Catalogo e Documentazione. Eroga notizie sulle attività e le iniziative dell'Istituto, sulla sua composizione e sui servizi erogati. -	N O	Nessuna	0	N O	NO	generici		2007	....	....	....
Carabinieri : denuncia@web - https://sicuro.carabinieri.it/DenunciaWeb/ Predisposizione denuncia di furto e smarrimento e prenotazione data presentazione presso Comando Arma per formalizzazione atti in 102 provincie. - Declaration to the police (e.g. in case of theft)	N O	Userid e password	0	SI	NO	cittadini e imprese	numero denunce presentate	2007	21.205	21.132	73
CFS : Certificazione CITES on-line http://www2.corporestale.it/web/guest/serviziattiva/cites/informazioni/cites_on_line Inoltro delle domande per il rilascio della certificazione Cites relativa al commercio di specie animali e vegetali protette dalla convenzione di Washington - Altro	N O	Carta dei servizi (CNS o CRS)	250	N O	SI	operatori commerciali e aziende che operano nel settore del pellame e manifatturiero	numero domande inoltrate	2007	30.000	15.000	-
CNR : Online Interactive Helpdesk - http://helpdesk.cnr.it Sistema di helpdesk a supporto degli utenti di servizi critici dell'Amministrazione Centrale del CNR - Altro	N O	Userid e password	1500	SI	SI	utenti di servizi applicativi	richieste di supporto gestite nell'anno	2007	5.000	5.000	-
CNR : SIGLA - http://contab.cnr.it/ Sistema Integrato per la gestione delle Linee di Attività. Include contabilità finanziaria, piani di gestione preliminare,	N O	Userid e password	1500	SI	SI	dipendenti amministrativi	anagrafiche clienti fornitori	2007	110.000	110.000	-



Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identifi- cazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnolo- gie
consuntivazione scientifica, gestione delle attività scientifiche e delle informazioni relative alle strutture della rete scientifica (118 strutture periferiche, circa 50.000 prodotti della ricerca). - Altro							mandati di pagamento	2007	148.000	148.000	-
							fatturazione attiva	2007	14.400	14.400	-
CNR : SIPER - <a href="http://siper.cnr.it">http://siper.cnr.it</a> Servizi in linea per il personale. Il sistema è pensato come punto di contatto tra i dipendenti dell'Ente e l'Amministrazione Centrale. Al momento permette la visualizzazione e lo scarico di cedolini dello stipendio e CUD in formato pdf e l'indicazione, da parte del dipendente, di dati riguardanti i familiari a carico. In futuro sarà utilizzato anche per la pubblicazione di avvisi e circolari. - Altro	NO	UserId e password	8000	SI	NO	dipendenti e collaboratori del cnr	CUD pubblicati	2007	104.000	104.000	-
Commercio estero											
Commercio estero : SIIIE - - Altro		Nessuna	0	NO	NO	titoli elettronici		2007	....	....	....
								2008	....	....	....
Comunicazioni											
Comunicazioni : Portale Istituzionale - <a href="http://www.comunicazioni.it">www.comunicazioni.it</a> Informazione istituzionale - Altro	NO	Nessuna	0	SI	NO	le aziende di tlc		2007	....	....	....
Consiglio di Stato								2008	....	....	....
Consiglio di Stato : Consiglio Nazionale Forense CNF - <a href="http://www.giustizia-amministrativa.it/Default.aspx">www.giustizia-amministrativa.it/Default.aspx</a> Il servizio consente la consultazione dei dati relativi ai procedimenti giurisdizionali in corso, per il tramite del Consiglio Nazionale Forense. - Altro	NO	Certificato di autenticazione	0	NO	SI	studi legali avvocati Amministrativi (cassazionisti)		2007	....	....	....
Corte dei conti											
Corte dei conti : Acquisizione telematica dei rendiconti degli Enti Locali (SIRTEL) - <a href="https://servizi.corteconti.it/sirtelstat/">https://servizi.corteconti.it/sirtelstat/</a> Servizio di acquisizione telematica dei dati contabili degli Enti locali, tramite modelli XML, ai sensi dall'art. 28 della legge 27 dicembre 2002, n. 289 - Altro	NO	PIN code e password	3000	SI	SI	Sezione; autonomie, regionali di controllo, comuni, provin- ce, città metro politane e reg.	numero di modelli contabili trasmessi da parte degli enti locali	2007	1.610	1.610	-
CRI											
CRI : vaccinazione hpv - <a href="http://www.cri.it/vaccinazioni/">http://www.cri.it/vaccinazioni/</a> gestione ciclo di vaccinazione contro l'hpv - Altro	SI	Nessuna	20	SI	SI	ragazze dai 12 anni in situazione economica disagiata		2007	....	....	....
								2008	....	....	....

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identifi- cazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra tici- ta	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnolo- gie
<b>Difesa</b>											
Difesa : Concorsi online per l'Accademia Aeronautica - <a href="http://www.concorsi.aeroaccademia.difesa.it">http://www.concorsi.aeroaccademia.difesa.it</a> Concorsi online - Vengono raccolte online le domande di adesione - Altro	N	Codice fiscale e password	0	N	NO	cittadino-concorrenti	immesse numero domande	2007	...	...	...
Difesa : Gestione online dei Concorsi Accademia Aeronautica - - Altro	O	Nessuna	200		NO			2008	...	...	...
Difesa : Sportello Informativo dei Centri Documentali - - Altro		Nessuna	30		NO			2008	...	...	...
<b>Dogane</b>											
Dogane : Servizio telematico doganale - <a href="https://telematico.agenziaadogane.it">https://telematico.agenziaadogane.it</a> Invio di dichiarazioni doganali e dichiarazioni Intrastat - Altro	SI	UserId e password	17120	SI	SI	operatori economici	totale	2007	5.122.226	4.707.984	414.242
							numero di dichiarazioni doganali	2008	...	...	...
							numero di dichiarazioni intra	2008	3.621.551	3.450.987	170.564
								2008	1.594.340	1.594.340	-
								2007	1.500.675	1.256.997	243.678
								2008	...	...	...
<b>Enac</b>											
ENAC : PERSONALE DI VOLO - Richiesta Informazioni/Segnalazione Disservizio - Modulo per Richiesta Informazioni/Segnalazione Disservizio/LICENZE DEL PERSONALE DI VOLO - Altro	N	Nessuna	0	N	NO	utenti certificati e privati cittadini	numero segnalazioni	2007	260	260	-
	O			O				2008	300	300	-
ENAC : Prescrizioni di Aeronavigabilità (PA) - <a href="http://www.enac-italia.it/pa/pa.htm">http://www.enac-italia.it/pa/pa.htm</a> Le Prescrizioni di Aeronavigabilità (PA) richiedono l'esecuzione di ispezioni, sostituzioni, modifiche, limitazioni o procedure di impiego ritenute necessarie e rese obbligatorie entro termini indicati per il mantenimento della navigabilità degli aeromobili, correggendo e prevenendo condizioni che possano inficiare la sicurezza degli aeromobili stessi. Altro	N	Nessuna	0	N	NO	costruttori manutentori ed esercenti	numero di prescrizioni	2008	35.000	35.000	-
ENAC : Segnalazioni carta diritti del passeggero - <a href="http://www.enac-italia.it/cartadiritto/2006modulo.asp">http://www.enac-italia.it/cartadiritto/2006modulo.asp</a> Consente al passeggero di segnalare il mancato rispetto della Carta dei Diritti del Passeggero - Altro	N	Nessuna	0	SI	NO	passaggeri	segnalazioni inviate	2007	7.513	2.424	5.089
	O			O				2008	5.400	1.793	-
ENIT : Club Italia - <a href="http://www.enit.it/clubitalia/?lang=IT">http://www.enit.it/clubitalia/?lang=IT</a> Servizi di informazione e modalità di partecipazione a tutte le iniziative Enit-Regioni, e aggiornamenti sulla	N	UserId e password	1800	N	SI	operatori turistici	numero di iscrizioni	2007	1.800	1.800	-
	O			O				2008	900	900	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra tica	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
evoluzione del mercato della domanda turistica internazionale - Altro							numeri accreditamenti o fiere in Italia	2008	600	600	-
							numero accreditati e spazi prenotati fiere all'estero	2008	1.000	1.000	-
<b>ENPALS</b>							denunce 031cm (e 031r)	2007	7.397	7.397	-
							modalità web (aziende e lavoratori autonomi)	2008	106.000	106.000	-
ENPALS : Acquisizione denunce mensili e trimestrali - Servizio on line in modalità Web e 3270. - www.enpals.it Acquisizione delle denunce contributive prodotte dalle aziende dello Sport e dello Spettacolo. - Social contribution for employees	SI	PIN code e password	6500	SI	NO	aziende e lavoratori	denunce 031cm e 031r	2007	40.500	40.500	-
							denunce 031cm-da supporti magnetici	2008	314	314	-
							richieste di calcolo simulato della pensione	2007	1.217	1.217	-
ENPALS : Calcolo simulato della Pensione - http:www.enpals.it/servizioline/01-lavoratori/login/index.html Il lavoratore prossimo alla pensione, può controllare la propria Posizione assicurativa ed integrare il form che l'applicazione gli propone, con le informazioni mancanti e procedere al calcolo simulato dell'importo di pensione. - Social security contribution - Unemployment Benefits, Child allowances, Medical costs (reimbursement or direct settlement) e student grants	SI	Nessuna	24000	SI	NO	assicurati		2008	7.000	7.000	-
ENPALS : Domanda di Pensione ON_line - http:www.enpals.it/servizioline/01-lavoratori/login/index.html La domanda di pensione on-line è stata introdotta in produzione ad agosto 2007. La conoscenza di tale servizio è il suo utilizzo è ancora limitato. - Social security contribution - Unemployment Benefits, Child allowances, Medical costs (reimbursement or direct settlement) e student grants	SI	Codice fiscale e password	7000	SI	NO		Domande pervenute nell'ultimo quadrimestre	2008	35	35	-
ENPALS : Invio e validazione Denunce in modalità XML - http:www.enpals.it/servizioline/invio_file_xml/ L'applicazione è stata realizzata nel	NO	PIN code e password	30	SI	NO	imprese	invio files xml in fase di test	2007	30	30	-
								2008	51.366	51.366	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
corso del 2007 ed è attualmente disponibile per le imprese che vogliono verificare i files generati in formato XML in apposito ambiente di test disponibile sul sito Enpals. Si anticipa la notizia quale servizio reso disponibile per l'anno in corso, ma realizzato già a partire dal 2007. Tramite la collaborazione richiesta ad Assosoftware, si spera di raggiungere l'80% delle società del settore che producono SW per paghe e stipendi. - Altro											
ENPALS : Modello 032/U - T.P. in modalità 3270 Apposita convenzione tra ENPALS/SIAE, stabilisce che quest'ultima acquisisca i modelli 032/U per conto ENPALS. Tale modello contempla le seguenti informazioni: immatricolazione di nuove imprese, di nuove attività di impresa, l'instaurazione, la variazione e il rilascio del rapporto di lavoro, la variazione dati del legale rappresentante e il rilascio della agibilità. Le attività di acquisizione sono delegate alla SIAE in modalità 3270 fino al 2007 ed esclusivamente via WEB a partire dal 1.01.2008. - Social contribution for employees	SI	Userid e password	1550	NO	SI	acquisizione dati istituzionali per conto Enpals	032/u	2007	38.000	38.000	-
ENPALS : Modultistica - http:www.enpals.it/modultistica/ Scarico e stampa di tutta la modultistica relativa ad assicurati, imprese, pensionati - Altro	NO	Nessuna	99999	SI	NO	lavoratori, imprese, pensionati, enti/patronati	moduli scaricati dal sito	2007	...	...	...
ENPALS : Richiesta del Certificato di Agibilità - http:www.enpals.it/online/frm_menu.imprese.htm Adempimento previsto da norme di legge, propedeutico allo svolgimento della attività lavorativa; da marzo 2008 verrà sostituito dalle Comunicazioni Obbligatorie al MdL (Art. 1 comma 1184 L. 296/2006 - finanziaria 2007) - Altro	NO	Codice fiscale e password	6500	SI	NO	lavoratori autonomi ed imprese dello spettacolo	certificati di agibilità richiesti on-line via web	2007	23.990	23.990	-
ENPALS : Rilascio Estratto contributivo - http:www.enpals.it/ Visualizzazione e/o stampa dell'Estratto contributivo individuale - Social contribution for employees	NO	PIN code e password	30290	SI	NO	assicurati/pensionati Enpals	certificati di agibilità	2007	81.180	81.180	-
ENPALS : Stampa certificato CUD - http: www.enpals.it/Stampa del CUD on line per i pensionati - Social security contribution - Unemployment Benefits, Child allowances, Medical costs (reimbursement or direct settlement) e student grants	NO	PIN code e password	5500	SI	NO	pensionati	estratto contributivo (posizione assicurativa)	2007	21.299	21.299	-
ENPALS : Tesserino PIN - http:www.enpals.it/servizioline/registrazione/ E' possibile richiedere il tesserino PIN dall'apposito link del Sito. Le modalità di rilascio sono indicate nella Circolare n. 12 del 10 agosto 2007 reperibile sul sito Enpals. A partire	SI	Altro	30290	SI	NO	lavoratori, pensionati, autonomi	stampa del modello cud	2007	5.500	5.500	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
								2008	43.175	43.175	-
<b>Entrate</b>											
dal dicembre 2007 è stata modificata la procedura per il suo rilascio, che consiste: 1 - nella richiesta on-line da parte dell'utente e invio di 1/2 PIN da parte dell'Empats sulla Casella e-mail indicata, 2 - Trasmissione da parte dell'utente di Delega e fotocopia del documento del delegante, ad apposito fax-server dell'Empats, 3 - Successiva spedizione del restante 1/2 PIN all'indirizzo di residenza risultante presso il Ministero delle Finanze. - Altro						esercenti attività musicale, imprese, patronati, consulenti e commercialisti, siae.					
Entrate : 01 Richiesta del duplicato del tesserino di codice fiscale via Internet -> <a href="http://www.agenziaentrate.it/servizi/duplicato/duplicato.htm">www.agenziaentrate.it/servizi/duplicato/duplicato.htm</a> il servizio consente ai cittadini di richiedere il duplicato del tesserino plastificato del codice fiscale - Altro	NO	Nessuna	0	NO	NO	cittadini	duplicati richiesti	2007	100.977	5.855	95.122
Entrate : 02 Preavvisi telematici -> <a href="https://entrate.agenziaentrate.it/">https://entrate.agenziaentrate.it/</a> Rende possibile il colloquio tra l'agenzia e gli intermediari professionali, finalizzato a risolvere in via preventiva situazioni anomale. - Altro	SI	Codice fiscale e password	123680	NO	NO	cittadini, imprese	preavvisi inviati agli intermediari	2007	201.539	123.642	-
Entrate : 03 Cassetto fiscale -> <a href="http://telematici.agenziaentrate.gov.it">http://telematici.agenziaentrate.gov.it</a> Consente ai contribuenti dotati di pincode di accedere ai propri dati fiscali - Altro	NO	Codice fiscale e password	140187	SI	SI	cittadini, imprese dotati di pin code	numero accessi	2007	1.855.098	1.855.098	-
Entrate : 04 Atti notarili -> <a href="http://sister.agenziaentrate.it">http://sister.agenziaentrate.it</a> Consente la registrazione, la trascrizione, la voltura, l'annotazione e il pagamento delle imposte per gli atti redatti, ricevuti o autenticati dai notai. Il sottosistema dell'Agenzia delle Entrate assicura la registrazione degli atti e il pagamento on-line delle imposte. - Altro	SI	Userid e password	5045	SI	NO	cittadini e imprese parti attive in atto compravendita	atti registrati versamenti	2007	3.455.957	2.934.585	521.372
Entrate : 05 Operazioni su codice fiscale via Internet da parte delle autorità consolari -> <a href="http://fisconline.agenziaentrate.it">http://fisconline.agenziaentrate.it</a> Consente alle autorità consolari di inoltrare via Internet la richiesta di attribuzione del codice fiscale, del duplicato del tesserino di Codice Fiscale e della Tessera Sanitaria, di acquisire l'informazione di decesso e di variazione di residenza estera. Il numero di utenti abilitati indica il numero di consoli. - Altro	SI	Codice fiscale e password	220	NO	NO	cittadini residenti all'estero	richieste effettuate	2008	3.303.536	3.118.438	-
Entrate : 06 Attribuzione del cod. fiscale ed invio variazioni da parte dei comuni -> <a href="https://iatel.finanze.it">https://iatel.finanze.it</a> Rilascio dei codici fiscali da parte dei comuni ed allineamento degli archivi comunali con l'anagrafe tributaria. Utenti abilitati i comuni. - Altro	SI	Codice fiscale e password	8095	NO	NO	cittadini	attribuzioni del codice fiscale e aggiornam.	2007	4.678.883	4.678.883	-
Entrate : 07 Pagamenti on line -> <a href="http://telematici.agenziaentrate.gov.it">http://telematici.agenziaentrate.gov.it</a> Pagamento delle imposte con F24 on line - Corporation tax: declaration, notification		Userid e password	159901 <sup>2</sup>	SI		imprese, cittadini	numero	2007	105.000.000	70.000.000	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
Entrate : 12 Fisconline - Comunicazioni Anagrafe Tributaria - http:telematici.agenziaentrate.it/ Trasmissione comunicazioni all'Anagrafe Tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 9 luglio 2001, G. U. n. 165 del 18/07/2001) - Altro	SI				NO		versamenti effettuati	2008	114.000.000	82.000.000	35.000.000
		Codice fiscale e password	125048	NO	SI	imprese e pubblica amministrazione e	numero comunicazioni	2007	14.808	14.808	-
Entrate : 14 Fisconline - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (cittadini) - http:telematici.agenziaentrate.gov.it Compilazione e trasmissione della dichiarazione dei redditi delle persone fisiche. - Income taxes declaration	NO	Codice fiscale e password	1064194	SI	SI	cittadini	numero di dichiarazioni inviate	2007	253.839	253.839	-
		Codice fiscale e password	337684	SI	SI	imprese	numero di dichiarazioni inviate	2008	368.875	368.875	-
Entrate : 15 Fisconline - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (imprese) - http:telematici.agenziaentrate.gov.it Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi relative a persone giuridiche. - Income taxes declaration	NO	Codice fiscale e password	155083	SI	NO	soggetti iva	dichiarazioni trasmesse	2007	118.872	118.872	-
		Userid e password	155083	SI	NO			2008	143.843	143.843	-
Entrate : 17 Entratel - presentazione dichiarazione inizio, variazione e cessazione attività ai fini IVA - http:telematici.agenziaentrate.gov.it Consente agli utenti abilitati di inviare le dichiarazioni di inizio, variazione dati e cessazione attività ai fini IVA. - VAT: declaration, notification	SI	Userid e password	86598	SI	SI	imprese	numero dichiarazioni trasmesse	2007	2.269.615	1.277.205	992.410
		Userid e password	86598	SI	SI			2008	2.179.217	1.365.510	-
Entrate : 22 Entratel - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (imprese) - http:telematici.agenziaentrate.gov.it Trasmissione telematica delle dichiarazioni dei redditi relative a persone giuridiche. - Income taxes declaration	SI	Userid e password	110536	SI	SI	cittadini	numero dichiarazioni trasmesse	2007	25.285.725	25.285.725	-
		Userid e password	110536	SI	SI			2008	24.585.011	24.585.011	-
Entrate : 23 Entratel - Trasmissione delle dichiarazioni dei redditi (cittadini) - http:telematici.agenziaentrate.gov.it Trasmissione telematica delle dichiarazioni dei redditi relative a persone fisiche. - Income taxes declaration	SI	Userid e password	189597	SI	NO	cittadini e imprese parti attive dei contratti	contratti registrati	2007	11.743.166	11.743.166	-
		Userid e password	189597	SI	NO			2008	12.804.279	12.804.279	-
Entrate : 24 Entratel - Contratti di locazione - http:telematici.agenziaentrate.gov.it Registrazione telematica dei contratti di locazione con contestuale pagamento dell'imposta - Altro	SI	Userid e password	1401878	SI	NO	cittadini e imprese parti attive nei contratti di locazione	contratti registrati	2007	1.340.418	181.679	1.158.739
		Codice fiscale e password	1401878	SI	NO			2008	1.139.549	156.241	-
Entrate : 25 Fisconline - Contratti di locazione - http:telematici.agenziaentrate.gov.it Servizio on line per la registrazione degli affitti ed il pagamento contestuale dell'imposta - Altro	NO	Codice fiscale e password	699515	SI	NO	imprese	versamenti relativi ai contratti registrati	2007	1.340.418	181.679	1.158.739
		Codice fiscale e password	699515	SI	NO			2008	156.241	156.241	-
Entrate : 26 Fisconline - Studi di settore - http:fisconline.agenziaentrate.it/ Trasmissione telematica dei questionari relativi agli studi di settore - Altro	NO	Codice fiscale e password		SI	NO	imprese	contratti registrati	2007	1.340.418	18.588	1.321.830
		Codice fiscale e password		SI	NO			2008	1.000.532	17.224	-
								2007	1.340.418	18.588	1.321.830
								2008	17.224	17.224	-
								2007	....	....	....
								2008	....	....	....

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a )	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b )	Stat o della pratica	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
Entrate : 27 Entratel - Studi di settore - <a href="https://entratel.agenziaentrate.it/">https://entratel.agenziaentrate.it/</a> (internet) <a href="http://www.telematico.entrate.finanze.it">http://www.telematico.entrate.finanze.it</a> (su VPN) Trasmissione telematica dei questionari relativi agli studi di settore - Altro	SI	password	150115	SI	NO	imprese	numero questionari trasmessi	2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
Entrate : 28 Entratel - Comunicazioni Anagrafe Tributaria <a href="https://entratel.agenziaentrate.it/">https://entratel.agenziaentrate.it/</a> Trasmissione comunicazioni all'Anagrafe Tributaria (provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 9 luglio 2001, G. U. n. 165 del 18/07/2001) - Altro	SI	Userid e password	143250	NO	SI	imprese - pubblica amministrazione e cittadini e imprese	numero comunicazioni	2007 2008	39.014 30.589	39.014 30.589	- -
Entrate : 30 Fiscoonline - Istanze credito di imposta <a href="http://telematici.agenziaentrate.gov.it">http://telematici.agenziaentrate.gov.it</a> Invio telematico delle comunicazioni e delle istanze per i crediti di imposta - Altro	SI	Codice fiscale e password	141903	SI	NO	cittadini e imprese	istanze pervenute	2007 2008	682 2.470	682 2.470	- -
Entrate : 31 Entratel - Istanze credito di imposta <a href="http://telematici.agenziaentrate.gov.it">http://telematici.agenziaentrate.gov.it</a> Presentazione telematica delle comunicazioni e delle istanze per credito di imposta - Altro	SI	Certificato di autenticazione	189597	SI	NO	cittadini e imprese	numero istanze trasmesse	2007 2008	1.791 85.157	1.791 85.157	- -
Entrate : 32 Entratel - Pagamenti on-line contratti di locazione <a href="http://telematici.agenziaentrate.gov.it">http://telematici.agenziaentrate.gov.it</a> Pagamento on-line di imposte di registro per adempimenti successivi alla registrazione dei contratti di locazione - Altro	SI	Userid e password	189597	SI	NO	cittadini e imprese parti attive nei contratti	numero versamenti	2007 2008	1.144.268 1.099.176	1.144.268 1.099.176	- -
Entrate : 33 Fiscoonline - Pagamenti on-line contratti di locazione <a href="http://telematici.agenziaentrate.gov.it">http://telematici.agenziaentrate.gov.it</a> Pagamenti on-line imposte di registro per adempimenti successivi alla registrazione dei contratti di locazione - Altro	NO	Codice fiscale e password	141903	SI	NO	cittadini e imprese parti attive nei contratti di locazione	numero versamenti	2007 2008	66.286 76.166	66.286 76.166	- -
Entrate : 34 Verifica della correttezza formale del codice fiscale <a href="http://www.agenziaentrate.it/">http://www.agenziaentrate.it/</a> Verifica della correttezza formale del codice fiscale e fornitura del codice sorgente del servizio - Altro	NO	Nessuna	0	NO	NO	cittadini	numero accessi	2007 2008	130.000 107.436	130.000 107.436	- -
Entrate : 35 Fiscoonline - Presentazione dichiarazione inizio, variazione e cessazione attività a fini IVA - <a href="http://telematici.agenziaentrate.gov.it">http://telematici.agenziaentrate.gov.it</a> Consente ai contribuenti registrati al servizio di inviare le dichiarazioni di inizio, variazione dati e cessazione attività ai fini IVA. - VAT: declaration, notification	NO	Codice fiscale e password	581456	NO	NO	soggetti iva residenti	dichiarazioni inviate	2007 2008	2.269.615 2.179.217	11.747 14.986	2.257.868 -
Entrate : 37 Entratel - Presentazione mod. ANR/1 da parte di soggetto non residente identificato direttamente - <a href="http://telematici.agenziaentrate.gov.it">http://telematici.agenziaentrate.gov.it</a> Consente agli intermediari abilitati (di cui all'art. 3, comma 3 del DPR 322/98) e ai soggetti non residenti identificati direttamente (come indicato all'art 35 ter del DPR 633/72) di inviare le dichiarazioni di variazione dati e cessazione attività. - VAT: declaration, notification	SI	Userid e password	2343	SI	NO	soggetti non residenti identificati direttamente ai sensi dell'art. 35 ter	dichiarazioni inviate	2007 2008	875 993	198 274	677 -

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
Entrate : 38 Cassetto fiscale attraverso Entratel http://telematici.agenziaentrate.gov.it Consente l'accesso all'intermediario, opportunamente autorizzato dal contribuente/cliente ad accedere ai propri dati fiscali - Altro	SI	Userid e password	189597	SI	SI	del dpr 633/72 cittadini ed imprese dotati di pincode	numero accessi	2007	2.124.945	2.124.945	-
Entrate : 39 Prenotazione automatica degli appuntamenti http://www.agenziaentrate.it Il servizio consente, a coloro che hanno necessità di recarsi in ufficio, di prenotare un appuntamento con un funzionario evitando inutili attese presso gli sportelli - Altro	NO	Nessuna	0	SI	NO	contribuenti e professionisti	numero di prenotazioni	2007	1.112.318	1.034.806	77.512
Entrate : 40 Servizio di web mail - http://www.agenziaentrate.it Consente di chiedere informazioni in materia fiscale tramite l'invio di una e-mail all'Agenzia - Altro	NO	Nessuna	0	NO	NO	contribuenti	web mail a cui è stata data risposta	2008	32.440	32.440	-
Entrate : 41 Prenotazione di richiamata telefonica - http://www.agenziaentrate.it Il servizio di "Prenotazione di richiamata telefonica", (Call back), consente di essere richiamati dal call center in determinate fasce orarie. - Altro	NO	Nessuna	0	NO	NO	contribuenti e professionisti	numero di prenotazioni di richiamata	2007	56.856	5.545	51.311
Entrate : 42 Fisconline - Comunicazione ai fini della fatturazione IVA all'estero - http://telematici.agenziaentrate.gov.it Consente ai contribuenti registrati di inviare le comunicazioni ai fini dell'emissione delle fatture da parte del cliente o del terzo residente in un Paese con il quale non esistono strumenti giuridici di reciproca assistenza in materia di IVA - VAT: declaration, notification	NO	Codice fiscale e password	581456	SI	NO	soggetti iva	comunicazioni inviate	2007	77.438	3.140	-
Entrate : 43 Entratel - Comunicazione ai fini della fatturazione IVA all'estero - http://telematici.agenziaentrate.gov.it Consente agli intermediari abilitati tramite Entratel di inviare le comunicazioni ai fini dell'emissione delle fatture da parte del cliente o del terzo residente in un Paese con il quale non esistono strumenti giuridici di reciproca assistenza in materia di IVA - VAT: declaration, notification	SI	Userid e password	155083	SI	NO	soggetti iva	comunicazioni inviate	2008	2	2	-
Entrate : 45 Richiesta di duplicato della Tessera Sanitaria via Internet - http://www.agenziaentrate.it/servizi/duplicatocf/duplicatocf.htm Il servizio consente ai cittadini di richiedere il duplicato della Tessera Sanitaria - Altro	NO	Nessuna	0	NO	NO	cittadini	duplicati richiesti	2007	688.751	279.195	409.556
Entrate : 46 Gestione dei reclami - http://gestione.reclami.entrate.finanze.it/ Gestire,	NO	Nessuna	0	SI	NO	contribuenti e	numero dei	2007	4.347	3.535	812



Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra tica	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
mediante funzioni automatizzate, i reclami e i suggerimenti degli utenti che hanno ricevuto servizi dagli uffici locali dell'Agenzia delle Entrate - Altro	O					intermediari	reclami	2008	1.747	1.097	-
Entrate : 47 Servizio sms - <a href="http://www.agenziaentrate.it">http://www.agenziaentrate.it</a> Consente di chiedere informazioni in materia fiscale tramite l'invio di un sms all'Agenzia - Altro	N O	Nessuna	0	N O	N O	contribuenti	sms a cui è stata data risposta	2007 2008	38.772 13.451	38.772	-
<b>Giustizia</b>											
Giustizia : Italgire Web - <a href="http://www.italgiure.giustizia.it">www.italgiure.giustizia.it</a> Sistema di accesso via web per fornire all'utenza, sia pubblica che privata, professionale e non, informazioni di natura giuridica che siano di qualità, storiche ed integrate, quindi, in sintesi, di fornire il c.d. - Altro	N O	Userid e password	27039	N O	N O	cittadini - amministrazioni - operatori del diritto	numero accessi mensili (media)	2007	...	...	...
Giustizia : POLISWEB - URL PDA sul sito <a href="http://processotelematico.it">processotelematico.it</a> Consente una consultazione via web agli avvocati abilitati, dei dati dei registri civili delle cancellerieAltro	SI	Certificato di autenticazione	5000	N O	SI	avvocati	fascicoli procedurali	2007 2008	1.000.000	1.000.000	-
<b>Guardia di finanza</b>											
Guardia di finanza : Questionario on line - <a href="http://www.gdf.it/questionari/Questionario/">http://www.gdf.it/questionari/Questionario/</a> Questionario dove si richiedeva all'utente se le notizie contenute nel sito internet del Corpo fossero esaustive e la navigabilità nonché la fruibilità fossero ottimali. Si richiedeva altresì se e dove il sito poteva essere migliorato. - Altro	N O	Nessuna	13119	SI	N O	il questionario era indirizzato a tutta l'utenza	totale servizi erogati nell'anno	2008	1	1	-
<b>IAS</b>											
IAS : E.Co.S Edizione e Comunicazione Scientifica - <a href="mailto:e-ms.cilea.it">e-ms.cilea.it</a> Open Archive per le discipline Medico Sociali. Accetta per pubblicazione qualsiasi tipo di documento scientifico o tecnico, pubblicato o inedito. - Altro	SI	Userid e password	0	N O	N O	comunità scientifica di riferimento	pubblicazioni registrate	2007 2008	6.000 8.000	5.000 6.000	1.000
<b>ICE</b>											
ICE : Agenda - <a href="http://www.ice.gov.it/">http://www.ice.gov.it/</a> Informazioni sulle iniziative promozionali dell'Istituto - Altro	N O	Nessuna	0	N O	N O	aziende italiane	informazioni pubblicate	2007 2008	500 600	500 600	-
ICE : Biblioteca - <a href="http://www.ice.gov.it/servizi/bibl.htm">http://www.ice.gov.it/servizi/bibl.htm</a> Ricerca di pubblicazioni disponibili nella biblioteca dell'Istituto - Altro	N O	Nessuna	0	N O	N O	aziende italiane, studenti e ricercatori	accessi al servizio	2007 2008	40.004 102.982	40.004 102.982	-
ICE : Catalogo online dei servizi - <a href="http://www.ice.gov.it/servizi/">http://www.ice.gov.it/servizi/</a> Catalogo online dei servizi dell'Istituto per le imprese - Altro	N O	Nessuna	0	N O	N O	aziende italiane	accessi	2007 2008	42.996 104.898	42.996 104.898	-
ICE : Commercio Estero News - <a href="http://www.ice.gov.it/">http://www.ice.gov.it/</a> Notiziario quotidiano di	N	Nessuna	0	N	N O	aziende	notizie	2007	6.261	6.261	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra tica	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
commercio estero - Altro	O			O		italiane	pubblicate	2008	7.076	7.076	-
							accessi	2007	112.384	112.384	-
								2008	17.627	17.627	-
ICE : Opportunità d'affari - <a href="http://www.ice.gov.it/informazioni/default.htm">http://www.ice.gov.it/informazioni/default.htm</a> Informazioni su: Opportunità commerciali, Gare, Finanziamenti internazionali, Finanziamenti Cooperazione Bilaterale, Anteprema Grandi Progetti - Altro	N O	Userid e password	0	N O	NO	aziende italiane	informazioni disponibili	2007	10.300	10.300	-
							accessi	2007	11.549	11.549	-
								2007	52.370	52.370	-
								2008	47.255	47.255	-
ICE : Pubblicazioni - <a href="http://www.ice.gov.it/editoria/default_catalogo.htm">http://www.ice.gov.it/editoria/default_catalogo.htm</a> Studi di mercato settoriali, Guide al Mercato, Schede prodotto ed altri prodotti editoriali - Altro	N O	Userid e password	0	N O	NO	aziende italiane e privati	pubblicazioni disponibili	2007	586	586	-
							accessi	2008	640	640	-
								2007	33.523	33.523	-
								2008	29.423	29.423	-
								2007	37.047	37.047	-
ICE : Statistiche di commercio estero - Statistiche di commercio estero - Altro	N O	Userid e password	0	N O	NO	aziende italiane e privati	accessi	2008	28.255	28.255	-
INAIL											
INAIL : Adesioni e Revocche Ditte - <a href="http://servizi.inail.it">http://servizi.inail.it</a> Servizio per iscrizione e/o cancellazione delle Ditte iscritte all'Associazione - Altro	N O	Userid e password	1200	N O	NO	associazioni di categoria	numero di iscrizioni	2007	-	-	-
								2008	32.472	32.472	-
INAIL : ALPI on line - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> Calcolo del premio INAIL e comunicazione della Dichiarazione salari (il servizio è stato sperimentato nel 2003 e rilasciato a tutti gli utenti a gennaio 2004) - Social contribution for employees	SI	Userid e password	350000	SI	NO	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	autoliquidazioni online	2007	377.943	377.943	-
INAIL : Anagrafica Associazione - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> servizio di consultazione dei dati anagrafici dell'associazione - Altro	N O	Userid e password	1200	N O	NO	associazioni di categoria	consultazione	2007	650	650	-
								2008	47.090	47.090	-
INAIL : Area Download Contributi Associativi - <a href="http://www.inail.it">www.inail.it</a> Servizio permette di ricevere l'elenco di tutte le ditte iscritte e la rendicontazione annuale - Social contribution for employees	SI	Userid e password	1200	N O	NO	associazioni di categoria	numero di richieste download	2008	1.000	1.000	-
INAIL : Banca Dati Normativa - <a href="http://normativo.inail.it/inail_internet/selavlt.htm">http://normativo.inail.it/inail_internet/selavlt.htm</a> Banca Dati strutturata che permette di consultare provvedimenti e normative inerenti l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali di interesse per l'utenza esterna - Public libraries (availability of catalogues and search tools)	N O	Altro	0	N O	NO	utenza esterna generica: aziende, lavoratori, studenti, cittadini ecc	numero degli accessi	2007	374.158	374.158	-
								2008	1.000	1.000	-
								2008	....	....	....

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
INAIL : Casellario Centrale Infortuni servizio on line - <a href="http://www.casellario.inail.it">www.casellario.inail.it</a> . Il servizio on line del Casellario Centrale Infortuni, come detta il D.L.vo 38/2000 art. 17, è rivolto agli Istituti che esercitano l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro, gli enti che esercitano l'assicurazione contro i rischi di infortunio e l'assicurazione contro i rischi derivanti dalla circolazione di automezzi, soggetti al controllo dell'ISVAP. Gli stessi hanno diritto ad acquisire on line i dati relativi a casi di infortunio professionale e non di malattia professionale e sono tenuti a comunicare al Casellario tutti i casi di invalidità derivanti da infortunio con relativo postumo consolidato. - Altro	NO	Userid e password	4767	SI	SI	imprese di assicurazione, inail, enpaia, ipsema, inppi	letture dei precedenti	2007	96.310	95.226	1.084
							n. inserimenti informazioni	2008	82.412	81.332	-
							n. certificati medici	2008	1.078.015	327.403	750.612
							medici e ospedali esterni	2007	666.877	42.677	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2008	1.478	1.478	-
							medici e ospedali esterni	2008	2.419.643	109.785	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2007	142	142	-
							consulenti ed associazioni di categoria	2008	-	-	-
							associazione di categoria	2007	-	-	-
							associazione di categoria	2008	47.090	47.090	-
							associazione di categoria	2007	-	-	-
							associazione di categoria	2008	47.090	47.090	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2007	-	-	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2008	-	-	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2007	-	-	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2008	790.000	790.000	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2007	-	-	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2008	269.000	89.853	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2007	258.360	126.089	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2008	-	-	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2007	-	-	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2008	790.000	790.000	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2007	-	-	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2008	269.000	89.853	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2007	258.360	126.089	-
							ditte, consulenti ed associazioni di categoria	2008	-	-	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati (b)	Stat o dell a pra tica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
INAIL : Denuncia Infortunio - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> L'applicazione è rivolta ai lavoratori del settore industriale e artigianato, permette di inviare automaticamente, verso la Sede INAIL, dove ricade il domicilio dell'infortunato, la denuncia di infortunio in tre modalità on line, off line (tramite SW da scaricare sul proprio PC. Esso consente l'invio di un numero massimo di dieci denunce di infortunio per azienda) e tramite file integrato nei pacchetti SW gestionali delle stesse aziende. L'applicazione consente, inoltre, le stampe dei moduli di denuncia per il Datore di lavoro e per l'Autorità di Pubblica Sicurezza. - Altro	SI	serid e password	277304	NO	ditte, consulenti del lavoro e associazioni di categoria	denunce di infortunio	2007 2008	1.057.522 920.197	245.379 301.662	- -
INAIL : Denuncia Iscrizione Ditta - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> Servizio per l'iscrizione all'INAIL per l'assicurazione obbligatoria - Altro	SI	Userid e password	350000	NO	consulenti ed associazioni di categoria	numero denunce	2007 2008	277.000 249.642	134.501 155.547	- -
INAIL : Denuncia nuovo lavoro temporaneo (66DL) - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> Denuncia di nuovo lavoro temporaneo - Altro	SI	Userid e password	350000	SI	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	numero denunce	2008	217.230	150.985	-
INAIL : Denuncia Variazione Ditta - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> Denuncia di variazione dei dati delle Ditte in archivio INAIL - Altro	SI	Userid e password	350000	NO	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	numero denunce	2007 2008	223.000 1.839.256	162.572 230.428	- -
INAIL : DNA on line - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> Denuncia Nominativa Assicurati - Punto cliente ed E-MAIL. - Altro	SI	Userid e password	350000	NO	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	numero denunce	2007 2008	9.351.230 -	9.351.230 -	- -
INAIL : Estratto DNA - <a href="http://servizi.inail.it">http://servizi.inail.it</a> Consultazione on line delle Denunce Nominative degli Assicurati sulle singole Ditte - Altro	SI	Userid e password	350000	NO	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	numero consultazioni	2007 2008	- -	- -	- -
INAIL : Interventi di sostegno alle imprese (IS) - <a href="http://www.inail.it/prevenzionerischio/prevenzione_rischio.htm">http://www.inail.it/prevenzionerischio/prevenzione_rischio.htm</a> L'art.23 del D.L. 387/2000, attuativo della delega di cui all'art.55, comma 1, della Legge 144/99, ha istituito, in via sperimentale, per il triennio 1999/2001, di apposita evidenza, nell'ambito della contabilità generale dell'Istituto, finalizzata ad interventi di sostegno di: 1) Programmi di adeguamento delle strutture e dell'organizzazione alle	SI	Userid e password	768	SI	piccole e medie imprese e dei settori agricolo ed artigianale (conto)	numero di domande pervenute	2007 2008	- -	- -	- -

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnologie
normative di sicurezza ed igiene del lavoro delle piccole e medie imprese e dei settori agricolo ed artigianale in attuazione del D.L. 626/94 e successive modificazioni (Conto interessi/conto capitale); 2) Progetti per favorire l'applicazione degli articoli 21 e 22 del D.L. 626/94 (formazione ed informazione), anche tramite la produzione di strumenti e prodotti informatici, multimediali, grafico visivi e banche dati da rendere disponibili per chiunque in forma gratuita o a costo di produzione. Modalità di partecipazione: consegna o invio per posta						interessi).					
INAIL : Invio Telematico Dichiarazione Salari - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> Comunicazione della Dichiarazione salari INAIL - Social contribution for employees	SI	Userid e password	3500000	NO	NO	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	numero denunce	2007	2.521.783	1.908.359	-
INAIL : Iscrizione in autocertificazione assicurazione lavoro domestico - <a href="http://www.inail.it">www.inail.it</a> Iscrizione in autocertificazione assicurazione lavoro domestico - Social contribution for employees	SI	Userid e password	4100	SI	NO	casalinghe, cittadini	denunce in autocertificazioni	2008	7.551	156	-
INAIL : Lavoro Interinale - <a href="http://www.lavorotemporaneo.inail.it">http://www.lavorotemporaneo.inail.it</a> Lavoro Interinale - Altro	NO	Userid e password	10000	NO	NO	ditte	contratti	2007	1.280.543	134.792	-
INAIL : Modalità di Calcolo dei Contributi - <a href="http://servizi.inail.it">http://servizi.inail.it</a> Servizio di consultazione delle modalità di calcolo dei contributi associativi - Altro	NO	Userid e password	1200	NO	NO	associazioni di categoria	consultazioni	2007	-	-	-
INAIL : Modello 730 CAF - <a href="http://servizioonline.inail.it/SingleSignOn/login.jsp">http://servizioonline.inail.it/SingleSignOn/login.jsp</a> trasmissione dati contabili on line Modello 730/4 - Altro	NO	Userid e password	200	NO	NO	ufficio tributario della direzione centrale ragioneria	numero mod. 730/4	2008	6.500	1.000	-
INAIL : Modulo OT24 - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> servizio per la presentazione on line della domanda di riduzione del tasso medio di tariffa per prevenzione dopo il primo biennio di attività (D.M. 12.12.2000) - Altro	SI	Userid e password	3500000	NO	NO	ditte, consulenti ed associazioni di cat.	numero di domande	2007	37.292	8.566	-
INAIL : Richiesta Basi di Calcolo - <a href="http://servizi.inail.it">http://servizi.inail.it</a> Servizio per la richiesta e ricezione delle Basi di calcolo in formato elettronico per l'autoliquidazione INAIL - Altro	SI	Userid e password	3500000	SI	SI	ditte, consulenti ed associazioni di categoria	numero ditte	2008	25.159	25.159	-
INAIL : Riduzione Presunto - <a href="http://www.servizi.inail.it">http://www.servizi.inail.it</a> Servizio per effettuare la	SI	Userid e password	3500000	SI	NO	ditte,	numero	2007	75.888	75.888	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati (b)	CS (b)	Stato dell'attività	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui online	di cui altre tecnologie
comunicazione telematica della riduzione delle retribuzioni presunte della Ditta - Social contribution for employees		password	0			consulenti ed associazioni di categoria	comunicazioni	2008	111.509	111.509	-
INAIL : Servizi per i Patronati - <a href="http://www.servizi.inail.it">www.servizi.inail.it</a> Servizi forniti ai Patronati come utenti registrati: Consultazione dello stato della pratica di patronato con dati dell'Infortuno, della rendita e sanitari del caso di infortunio associato; consultazione della lista delle pratiche di patronato aperte e chiuse; consultazione dei dati consuntivi sull'attività effettuata da ciascun patronato, gestione uffici zionali, inoltre richieste di primo intervento. - Altro	NO	Codice fiscale e password	4550	NO	SI	utenze fisiche assegnate al patronato e dal patronato	inserimenti	2008	162.140	24.151	-
INAIL : Sportello Unico Previdenziale per il rilascio del DURC - <a href="http://www.sportellounicoprevidenziale.it">www.sportellounicoprevidenziale.it</a> Sportello Unico INAIL-INPS-CASSE EDILI per il rilascio del Documento Unico di regolarità contributiva (DURC). Trattasi di un'applicazione Web di cooperazione applicativa. - Altro	SI	Userid e password	3050585	SI	SI	aziende - intermediari - stazioni appaltanti - soa ditte.	numero accessi	2007	1.382.828	1.319.062	63.766
INAIL : Visualizza Basi di Calcolo - <a href="http://servizi.inail.it">http://servizi.inail.it</a> Visualizzazione delle Basi di calcolo per l'Autoliquidazione - Altro	SI	Userid e password	3500000	NO	NO	consulenti ed associazioni di categoria	ditte	2007	-	-	-
<b>INCA</b>											
INCA : denuncia dei salari erogati dalle aziende produttrici di conserve alimentari - <a href="http://www.incaweb.it">www.incaweb.it</a> - Altro	NO	Userid e password	1450	NO	SI	aziende conserviere		2007	-	-	-
<b>INEA</b>											
INEA : CIRCA - <a href="http://servlin.inea.it:8980/Public/irc/inea/Home/main">http://servlin.inea.it:8980/Public/irc/inea/Home/main</a> Servizio di collaborazione tecnico-scientifica per progetti - Altro		Userid e password	100	NO	NO	ricercatori e collaboratori inea		2007	-	-	-
INEA : MIDA - <a href="http://www.mida.inea.it/">http://www.mida.inea.it/</a> Informazioni sulla domanda di agevolazioni in agricoltura - Altro	NO	Userid e password	1000	SI	NO	aziende agricole coinvolte nella contabilità rica		2007	-	-	-
<b>Infrastrutture</b>											
Infrastrutture : Il Portale dell'Automobilista - <a href="http://www.ipoportaledellautomobilista.it">www.ipoportaledellautomobilista.it</a> Portale di servizi informativi e dispositivi, rivolti a Cittadini e Operatori Professionali, finalizzati all'espletamento delle pratiche automobilistiche di competenza del DTT. - Personal documents (passport and driving licence)	SI	Codice fiscale e password	703000	NO	SI	cittadini, imprese, agenzie, autoscuole, centri revisione, istituti scolastici, medici, case	n. di pagamenti online	2008	5.000.000	5.000.000	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
INPDAP INPDAP : Inpd@p via sms - <a href="http://www.inpdap.gov.it">http://www.inpdap.gov.it</a> Servizio on-line utilizzabile da qualunque telefono cellulare abilitato ai servizi Wap, attraverso il quale è possibile reperire informazioni sull'istituto. - Altro						costruttori veicoli	sms inviati dall'istituto	2007	3.000.000	3.000.000	-
								2008	3.000.000	3.000.000	-
								2007	30.653	30.653	-
	NO	Password	30653	NO	NO	pensionati e iscritti	utenti iscritti al servizio	2008	40.561	40.561	-
INPDAP : Invio telematico del modello 730/4 per i CAF - <a href="http://www.inpdap.gov.it">www.inpdap.gov.it</a> Invio telematico dei modelli 730/4 da parte degli iscritti e dei dipendenti tramite i CAF - Altro	SI	Certificato di autenticazione	2510000	SI	SI	cittadini tramite i CAF	numero modelli 730 inviati telematicamente	2007	1.217.207	1.082.207	135.000
							n. modelli 730/4 inviati telematicamente	2008	126	126	-
							Mod. detrazioni (pensionati)	2008	1.333.978	1.333.978	-
							n. mod. 730/4 inviati telematicamente	2008	1.193.688	1.193.688	-
INPDAP - Visualizzazione dati anagrafici e posizione assicurativa - <a href="http://www.inpdap.gov.it/">www.inpdap.gov.it/</a> Visualizzazione e stampa della posizione assicurativa e Variazione telematica della posizione assicurativa - Altro	NO	PIN code e password	2361170	NO	NO	iscritti all'istituto	numero iscritti (pin)	2007	2.361.170	2.361.170	-
INPDAP : Visualizzazione e stampa Cedolino di Pensione - CUD - Mod. 730 - <a href="http://www.inpdap.gov.it">www.inpdap.gov.it</a> Visualizzazione e stampa Cedolino di Pensione - CUD - Mod. 730 - Altro							cedolini pensionati e cedolini dipendenti	2008	3.859.421	3.859.421	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identifica- zione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra ti- ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnologie
INPS	NO	PIN code e password	253505 9	NO	NO	pensionati e dipendenti inpdap	cud pensioni	2008	316.975	316.975	-
							mod. 730 pensioni	2008	33.047	33.047	-
							numero utenti che hanno usufruito dei servizi di visualizzazione nelle sedi	2007	139.598	139.598	-
INPS : Anagrafica Unica - Consultazione dell'Anagrafica Unica - Altro	SI	PIN code e password	10306	NO	NO	pubbliche amm. e intermediari	numero richieste	2007	-	-	-
INPS : Assegno di 1000 euro dal secondo figlio http://www.inps.it/servizi/comuni/Prestazioni_Sociali.htm richiesta assegno - Altro	SI	PIN code e password	8696	NO	NO	cittadini	numero richieste	2007	-	-	-
INPS : Consultazione pagamento prestazioni http://www.inps.it/home/default.asp?id=%3B0%3B&iMenu=2&SERVAction=elencoTipoU tente&SERVSubAction=1 Consultazione pagamento prestazioni - Altro	NO	Codice fiscale e password	251243	NO	NO	cittadini	numero di consultazioni	2007	1.151.769	1.151.769	-
INPS : Consultazione stato delle domande di pensione per i Patronati http://www.inps.it/servizi/Patronati/servizi.htm Fornisce informazioni all'utenza sullo stato delle richieste presentate - Altro	SI	PIN code e password	10036	NO	NO	cittadini	numero di accessi	2007	2.496.176	2.496.176	-
INPS : dichiarazioni DM10 - http://dm10.inps.it/DM10/default.asp invio on-line delle denunce DM10 - Altro	SI	Cod.fisc. e password	128974	NO	NO	aziende, consulenti	n. doc. trasmessi	2007	18.851.392	-	-
INPS : Domus - http://www.inps.it/servizi/Comuni/servizi_cittadino.htm Servizi INPS al cittadino tramite la rete degli sportelli dei comuni. - Altro	SI	PIN code e password	16212	NO	NO	cittadini	numero delle consultazioni	2007	2.785.152	19.373.249	-
INPS : Duplicati CUD http://www.inps.it/home/default.asp?id=%3B0%3B&iMenu=2&SERVAction=elencoTipoU tente&SERVSubAction=8 Permette di richiedere il duplicato del CUD - Altro	SI	Nessuna	252647	NO	NO	cittadini con cud	numero duplicati richiesti	2007	1.847.368	-	-



Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra tici- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnolo- gie
INPS : Emens - Mensilizzazione delle denunce aziendali - Altro	SI	PIN code e password	128974	N O	NO	aziende	numero denunce	2007 2008 2007	182.833.350 187.460.506 784.704	16.238.129 187.460.506 634.700	- - 150.000
INPS : Estratto contributivo - http:servizi3b.inps.it/estrattoconto/servizicittadino.htm Richiesta e visualizzazione online dell'estratto contributivo - Altro	SI	Codice fiscale e password	250626	SI	NO	lavoratori dipendenti e parasubordinati, pensionati	accessi al servizio	2008	11.115.537	11.115.537	-
INPS : ISEE - http:www.inps.it/Servizi/ISEE/ dichiarazione isee - Altro	SI	Nessuna	15335	SI	NO	cittadini, comuni, associazioni, università	numero denunce N° soggetti N° consultazioni	2007 2008 2007 2007	5.098.380 5.873.196 - -	5.098.380 5.873.196 - -	- - - -
INPS : Pagamento online http:www.inps.it/home/default.asp?sid=%3B0%3B&iMenu=2&SERVAction=elencoTipoU tente&SERVSubAction=1 Il servizio, finalizzato al pagamento dei contributi via Internet in collaborazione con Poste Italiane, è disponibile tra i servizi online pubblicati sul sito Internet dell'Istituto www.inps.it e raggiungibile tramite il percorso "www.inps.it > Servizi Online > Cittadino". - Altro	SI	PIN code e password	0	N O	SI	cittadini	numero dei pagamenti effettuati lavoratori domestici numero dei pagamenti effettuati per riscatti e riconsinzioni	2007 2008	101 737	101 737	- -
INPS : Prestazioni sociali - http:www.inps.it/Servizi/Comuni/Prestazioni sociali.htm servizio telematico per le domande di erogazione degli assegni per prestazioni sociali. Consente anche la visualizzazione dello stato della pratica. - Altro	SI	PIN code e password	17511	SI	NO	comuni, caf, cittadini	numero dei pagamenti versamenti volontari	2007 2008	530.657 529.515	530.657 529.515	- -
INPS : Richiesta accreditato del servizio di leva - Richiesta accreditato contributi figurativi del servizio di leva - Altro	N O	Codice fiscale e password	250626	N O	NO	cittadini	numero accessi	2007 2008	31.413 70.305	31.413 25.784	- -

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
INPS : Richiesta certificazioni individuali CUD OBIS/rm http://www.inps.it/home/default.asp?id=330%3B&Menu=2&SERV>Action=elencoTipoU tente&SERVSubAction=8 Permette di richiedere il duplicato del CUD - Altro	SI	Nessuna	2834494	NO	NO	cittadini con CUD	numero certificati richiesti	2008	20.363.008	20.363.008	-
INPS : Servizi on-line per i patronati - http://www.inps.it/servizi/Patronati/servizi.htm Comprende i seguenti servizi erogati attraverso il canale Patronati: Trasmissione domande di pensione on line, Domanda di iscrizione dei coltivatori diretti, Domande di certificazione/bonus, Domande Disoccupazione con Requisiti Ricolti, DOMUS, Emissione duplicato del CUD per i pensionati, Emissione duplicato del CUD per prestazioni temporanee, Emissione duplicato ObisM, Estratto conto Parasubordinati, Estratto contributivo, Estratto dei pagamenti delle prestazioni, Gestione deleghe per i patronati - Altro	SI	PIN code e password	10036	NO	NO	cittadini	numero di accessi	2008	16.405.012	16.405.012	-
INPS : Trasmissione telematica domanda di pensione http://www.inps.it/servizi/Patronati/info.htm Servizio attivato per i patronati in via sperimentale - Altro	SI	Userid e password	10036	NO	NO	cittadini	numero domande trasmesse	2007	4.307.370	4.307.370	-
INPS : Trasmissione telematica modelli DMAG (manodopera agricola) http://www.inps.it/servizi/dmagtel/core.asp L'applicazione permette la trasmissione delle denunce DMAG e la visualizzazione dell'esito dell'elaborazione di tali denunce. - Altro	NO	Codice fiscale e password	13500	NO	NO	Az. agricole, ass. categoria, consulenti lavoro	invio DMAG	2007	650.000	650.000	-
INPS : Trasmissione telematica modelli RED http://www.inps.it/servizi/template/servizionline.asp?ind=10 trasmissione modello reddituale - Altro	SI	Certificato di autenticazione	2514	NO	NO	cittadini	numero modelli inviati	2007	5.766.330	-	-
Interno								2008	5.891.508	5.891.508	-
Interno : Alloggiati - alloggiatiweb.poliziadistato.it La procedura Alloggiati consente alle strutture ricettive di trasmettere le c.d. schedine ovvero le informazioni riguardanti i soggetti che alloggiavano presso la struttura, per via telematica collegandosi ad un apposito sito Internet. Le schedine trasmesse dalle strutture ricettive vengono automaticamente girate dal CEN di Napoli allo SDI per le operazioni di precedentazione e gli eventuali soggetti alloggiati risultati positivi ai controlli vengono esposti su un sito intranet accessibile alle Questure territorialmente competenti. - Altro	NO	Nessuna	300	NO	NO	strutture ricettive e questure	schedine inviate	2008	...	...	...
Interno : CNCPO Black List - BL_cncpo.poliziadistato.it Pubblicazione della Black List contenuti pedopornografici - Altro	NO	Certificato di autenticazione	3000	SI	SI	fornitori di connettività		2007	...	...	...
								2008	...	...	...

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identifi- cazione utenti	Utenti abilitat i	CS (b)	Stat o dell a pra ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
Interno : Denuncia di furto e smarrimento - Sul sito della Polizia di Stato è possibile inviare una anticipo di denuncia che successivamente verrà formalizzato presso il commissariato : Declaration to the police (e.g. in case of theft)	NO	Userid e password	26173	NO	NO	cittadini	numero di denunce	2007	...	...	...
							denunce di reati telematici	2008	...	...	...
								2008	...	...	...
Interno : INAWEB - <a href="http://ina.cnsd.interno.it/ina/">http://ina.cnsd.interno.it/ina/</a> Tale servizio consente la gestione di tutte le attività fruibili dal comune quali: invio del popolamento massivo; monitoraggio degli invii; attività di popolamento straordinario; ricerca persone nell'Indice Nazionale dell'Anagrafi; estrazione della popolazione residente; consultazione comunicazioni SAIA; gestione delle utenze; attivazione SAIA VZ; consultazione Agenzia delle Entrate. - Altro	NO	Userid e password	9000	NO	SI	sistema p.a. centrale e locale	numero di servizi attivi	2008	9	9	.
Interno : L'esperto risponde - <a href="http://www.serviziografici.interno.it">www.serviziografici.interno.it</a> Il servizio web denominato "l'esperto risponde" è attivo per tutte le materie di competenza della Direzione Centrale per i Servizi Demografici e permette, a chiunque ne faccia richiesta collegandosi al sito internet, di ricercare, tramite il box di ricerca, una domanda (quesito) su uno dei tanti argomenti relativi a una determinata materia di competenza; oppure inviare un nuovo quesito all'esperto e ricevere la risposta via e-mail. - Altro		Nessuna	0		NO	tutti gli utenti		2007	...	...	...
								2008	...	...	...
Interno : Portale Internet della Direzione Centrale per i Servizi Demografici - <a href="http://www.serviziografici.interno.it">www.serviziografici.interno.it</a> Il portale Internet della Direzione Centrale per i Servizi Demografici pubblica per ciascuna materia di competenza della Direzione (CNSD, Stato civile, Anagrafe, Aire) e per ciascun servizio (INA-SAIA, CIE, Documentazione, Formazione, Attività giuridico-legale) informazioni dettagliate e costantemente aggiornate circa le attività di competenza del servizio, la normativa e la documentazione relativa. Inoltre pubblica i contatti di ogni ufficio, le pubblicazioni e le circolari emesse. - Altro		Nessuna	0		NO			2007	...	...	...
								2008	...	...	...
Interno : prevenzione incendi <a href="http://www.vigilfuoco.it/prevenzione_online/login.asp">http://www.vigilfuoco.it/prevenzione_online/login.asp</a> accesso pratiche prevenzione incendio - Altro	NO	PIN code e password	103000	SI	NO	cittadini	numero di consultazioni	2007	...	...	...
								2008	...	...	...
Interno : Sistema di indagine e supporto alle decisioni <a href="https://sii.cedinterforze.interno.it">https://sii.cedinterforze.interno.it</a> - Sistema di indagine - Sistema statistico - Altro	NO	Certificato di autenticaz	130000	NO	SI	ufficiali di polizia giudiziaria, funzionari dei servizi di sicurezza,	numero di accessi ai dati	2007	263.000.000	262.000.000	1.000.000
								2008	...	...	...

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati (b)	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
<p>Interno : sportello unico immigrazione  <a href="http://sportellounicoimmigrazione.interno.it/SUL_HomePage.aspx?action=home&amp;ReturnUrl=%2fDefault.aspx">http://sportellounicoimmigrazione.interno.it/SUL_HomePage.aspx?action=home&amp;ReturnUrl=%2fDefault.aspx</a> portale riservato alle associazioni di categoria per l'inserimento dei dati relativi alle istanze di n.o. al rilascio del permesso di soggiorno per i lavoratori extracomunitari - Altro</p> <p>Interno : Vigilanza anagrafica - <a href="http://vigilanzanagrafi.cnsd.interno.it/va/">http://vigilanzanagrafi.cnsd.interno.it/va/</a> La normativa prevede che l'alta vigilanza viene esercitata dal Ministero dell'Interno e dall'ISTAT, mentre la "vigilanza ordinaria" è disposta dal Prefetto, all'interno del proprio territorio di competenza affinché le anagrafi della popolazione e gli ordinamenti topografici ed ecografici siano tenuti in conformità alla normativa che presiede tutta la materia anagrafica - Altro</p> <p>IPOST</p> <p>IPOST : gestione automatizzata ricezione dichiarazioni carichi di famiglia - <a href="http://730.ipost.it/public/login.jsp">http://730.ipost.it/public/login.jsp</a> gestione automatizzata ricezione dichiarazioni carichi di famiglia - Altro</p> <p>IPOST : IPOST INFORMA - <a href="http://www.ipost.it/HomePage/IPOST_INFORMA/index.html">http://www.ipost.it/HomePage/IPOST_INFORMA/index.html</a> Il Portale "IPOST" www.ipost.it è, di fatto, un vero e proprio "sportello informativo virtuale", tramite il quale un singolo iscritto può accedere ad una serie di informazioni, personali e anche sensibili, che lo riguardano e già effettuare: •interrogazioni di vario genere in relazione alla propria posizione amministrativa e pensionistica; •chiedere l'aggiornamento dei propri dati anagrafici; •chiedere chiarimenti per la compilazione e la trasmissione di domande amministrative (ricongiunzioni, legge 29, computi e riscatti, concessione di mutui e prestiti, ecc.) •scaricare moduli di domanda prestazione IPOST - Altro</p> <p>IPOST : ricezione automatizzata dei mod.730 - <a href="http://730.ipost.it/public/login.jsp">http://730.ipost.it/public/login.jsp</a> sistema automatico basato su Web per la raccolta dai CAF delle comunicazioni con l'esito contabile delle dichiarazioni dei propri assistiti (modello 730-4 e 730-4 integrativo) ai fini del conguaglio da effettuare in sede di ritenuta d'acconto, secondo le specifiche tecniche dell'Agenzia delle Entrate - Altro</p> <p>IPSEMA</p> <p>IPSEMA : autoliquidazione contributi - autoliquidazione contributi - Altro</p>		ione				agenti di PG autorizzati.					
	SI	Userid e password	700	NO	NO	associazioni di categoria dei datori di lavoro	numero consultazioni	2007	...	...	...
	NO	Userid e password	8000	NO	SI	comuni e prefetture	numero questionari compilati	2008	20.000	20.000	-
	SI	Userid e password	70	NO	SI	pensionati ipost	N° i pensionati che si sono rivolti ai CAF per l'invio delle dichiarazioni	2008	28.000	-	-
	NO	Userid e password	8300	SI	SI	pensionati e dipendenti ipost e gruppo poste italiane	utenti iscritti al portale	2007	8.300	4.850	3.450
	NO	Certificato di autenticazione	70	NO	SI	pensionati poste italiane e dipendenti ipost	numero ricezione dichiarazioni dai caf	2007	-	-	-
	NO	Userid e password	4000	NO	SI	armatori	numero autoliquidazioni	2007	2.500	2.500	-
								2008	4.500	4.500	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
IPSEMA : Situazione assicurativa - interrogazione della posizione assicurativa - Altro	NO	Userid e password	4000	NO	NO	armatori	richieste	2007 2008	2.500 4.500	2.500 4.500	- -
IPSEMA : Verifica Prestazioni Indennità Permanente - Permette all'assistito di verificare la propria pratica, e scaricare modelli quali i CUD , ecc. - Altro	NO	Userid e password	5000	NO	SI		richieste	2007 2008	1.000 4.500	1.000 4.500	- -
IPSEMA : verifica prestazioni Indennità Temporanea - Permette al marittimo di verificare le prestazioni di inabilità temporanea - Altro	NO	Userid e password	42000	NO	SI	marittimi	numero consultazioni	2007 2008	1.500 4.200	1.500 4.200	- -
ISFOL								2007	....	....	....
ISFOL : Albo Esperti (procedura comparativa di iscrizione) - portale.isfol.it/ISFOL-AlboEsperti_Login/index.scm L'isfol attiva un Albo di candidati disponibili per eventuali collaborazioni e consulenze, mediante avviso pubblicato sul sito www.isfol.it. - Enrollment - related permits	NO	Userid e password	0	NO	NO	laureati specializzati		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
ISFOL : banca dati normativa Arlex - www.isfol.it/Normativa/Arlex Arlex è una banca dati normativa specializzata nelle politiche dell'istruzione, della formazione professionale, del lavoro e dello sviluppo locale in ambito comunitario, nazionale e regionale. - Public libraries (availability of catalogues and search tools)	NO	Nessuna	0	NO	NO	utenti interessati		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
ISFOL : Banche Dati portale.isfol.it/Presidenza/Servizio_statistico_e_di_coordinamento.delle_Banche_Dati il Servizio Statistico dell'isfol, in via sperimentale, mette a disposizione i dati di alcune delle indagini svolte dall'Istituto - Altro	NO	Nessuna	2	NO	NO	istituzioni, com. scientifica e gli operatori naz.li ed intern.li		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
ISFOL : CDS - BD Documentazione - test.isfol.local/Documentazione/index.scm banche dati bibliografiche curate dall'Istituto - Public libraries (availability of catalogues and search tools)	NO	Nessuna	0	NO	NO	utenti interni ed esterni		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
ISFOL : e-Tinet - cedefop.communityzero.com Obiettivo generale del progetto è quello di contribuire allo sviluppo della professionalità degli insegnanti e dei formatori europei attraverso l'acquisizione di competenze specifiche richieste dal sistema di apprendimento e-learning, che si sta sempre più consolidando. - Altro	NO	Userid e password	0	NO	NO	insegnanti e formatori europei		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....
ISFOL : Fabbisogni professionali - fabbisogniprofessionali.isfol.it SISTEMA NAZIONALE DI OSSERVAZIONE PERMANENTE DEI FABBISOGNI PROFESSIONALI, Fabbisogni professionali on line è stato promosso dal Ministero del Lavoro e delle politiche Sociali ed è stato realizzato dall'isfol con il contributo finanziario del FSE nell'ambito del PON Ob. 3 Misura C1 Azione 2 e del PON ATAS Ob. 1 Azione II 1B2 - Public libraries (availability of catalogues and search tools)	NO	Nessuna	0	NO	NO	operatori nel settore del mercato del lavoro e della formazione professionale		2007 2008	.... ....	.... ....	.... ....

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra tica	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
IFOLAMB - ifolamb.isfol.it/Offerta_Formativa_Ambientale Obiettivo di IFOLAMB è, informare ed orientare sulla formazione e l'occupazione ambientale - Altro	N O	Nessuna	0	N O	N O	cittadini - ricercatori		2007	....	....	....
ISFOL : Orienta Online - www.isfol.it/orientaonline Isfol.Orientaonline: orientamento, scelta della professione, formazione. Una banca dati con informazioni per il lavoro, ampie schede professionali e una guida ai percorsi formativi. - Public libraries (availability of catalogues and search tools)	N O	Userid e password	15000	N O	N O	persone in cerca di lavoro, ricercatori ed esperti di professioni, orientamento scolastico, formativo, professionale e lavoro.		2007	....	....	....
ISFOL : xFormare - http:www.xformare.it/wps/portal/spf piattaforma pubblica di e-learning, gratuita, del Sistema Permanente di Formazione on line; un servizio integrato di formazione in rete; un ambiente di apprendimento collaborativo che promuove comunità professionali e reti di relazioni. - Altro	N O	Codice fiscale e password	0	N O	N O	operatori pubblici e privati del sistema integrato formazione-istruzione-lavoro operatori della formazione		2008	....	....	....
ISPESL								2007	300.000	300.000	-
ISPESL : Formazione - www.ispesl.it/formaz Erogazione corsi e fornitura materiale didattico - Altro	N O	Nessuna	0	N O	N O	Dat. di lavoro, respons. servizi di prevenzione e protezione, lavoratori	utenti che hanno richiesto materiale didattico	2008	....	....	....
ISS								2007	....	....	....
ISS : Formazione a distanza - - Altro	N O	Userid e password	25	S I	N O	medici e operatori del	numero di iscrizioni	2008	....	....	....

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a )	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b )	Stat o dell a pra tica	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
						servizio sanitario nazionale	questionari di gradimento	2007	...	...	...
								2008	...	...	...
ISS : iscrizione Corsi/Convegni - - Altro		Nessuna	0	SI	NO			2007	...	...	...
ISS : Sostanze e preparati pericolosi - www.spp.iss.it L'Archivio Preparati Pericolosi riporta le composizioni chimiche complete dei preparati pericolosi presenti sul mercato nazionale; poiché contiene informazioni confidenziali è accessibile solo ai Centri Antiveleni accreditati dal Ministero della Salute - Altro	NO	Userid e password		NO	NO		consultazione sito	2008	...	...	...
ISS : SPES - SPES è la rete di sorveglianza sentinella delle malattie prevenibili da vaccino (morbillo, rosolia, parotite epidemica, pertosse, varicella) - Altro	NO	Userid e password	0	NO	NO			2007	...	...	...
ISTAT								2008	...	...	...
ISTAT : Diffusione dei dati statistici via web - www.istat.it Diffusione on-line dei dati relativi alle statistiche ufficiali - Altro	NO	Nessuna	0	NO		Cittadini	numero accessi (web server)	2008	223.063.464	223.063.464	-
							banda usata	2008	8.378	8.378	-
							numero accessi	2007	171.213.448	-	-
								2008	103.856.679	103.856.679	-
ISTAT : Raccolta dati statistici via WEB - https:indata.istat.it Il sito dell'Istituto da la possibilità di prelevare i questionari statistici. Inoltre è stato realizzato per la raccolta on-line dei dati. Il sito rende disponibile i dati - Altro	NO	Password	0	NO	SI	istituzioni, cittadini	n. rispondenti acquisizione primaria	2007	91.000	91.000	-
							n. rispondenti acquisizione secondaria	2008	100.000	100.000	-
							visits	2007	1.200	1.200	-
								2008	1.400	1.400	-
Istruzione								2008	312.000	312.000	-
Istruzione : Accesso Intranet scuole non statali - www.istruzione.it/area_riservata/index.htm Attraverso la rete Internet le scuole non statali possono accedere alla Intranet del Ministero - Altro	NO	Userid e password	2758	NO	NO	scuole non statali	scuole non statali (non è misurato)	2007	...	...	...
Istruzione : Acquisizione domande e visualizzazione graduatorie assistenti di lingua italiana all'estero - - Altro		Nessuna	0	SI	SI	scuole non statali		2008	...	...	...
Istruzione : Cinque per mille - http:cinquemille.miur.it/ Gli enti di ricerca possono	NO	PIN code e	500	NO	SI	utenti		2008	500	500	-

## XVI LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati (b)	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui online	di cui altre techno-logie
effettuare la richiesta per percepire il cinque per mille - Altro	O	password		O		appartenenti a specifiche categorie di enti di ricerca e non definite di anno in anno da un apposita legge.	registrati nel sistema				
Istruzione : Contributo Famiglie Iscrizione Scuole Paritarie - <a href="http://www.istruzione.it">www.istruzione.it</a> invio rimborso alle famiglie che hanno iscritto il figlio ad una scuola paritaria - Altro	NO	Userid e password	2464	NO	SI	famiglie	domanda di contributo	2007	....	....	....
Istruzione : CUSWEB - <a href="http://cusweb.miur.it/">http://cusweb.miur.it/</a> CUSWEB è un sistema basato su web ed erogato dal Ministero dell'Università e della Ricerca via Internet, per la gestione dei Centri Universitari Sportivi relativamente ai finanziamenti destinati al potenziamento. Il sistema consente ad ogni singolo Comitato Sportivo Universitario (CSU) e per ogni singolo anno, le seguenti operazioni:• Dichiarare e registrare le informazioni relative alle strutture, agli impianti e alle spese di gestione e all'organizzazione, secondo come indicato nella tabella del DM 24/05/2007 n. 45. • Caricare il Programma delle Attività Sportive (PAS) e il relativo Piano Finanziario (PF). • Vedere gli importi assegnati a tutti i CSU. - Altro	NO	Userid e password	56	SI	SI	referenti universitari, personale ministeriale, personale tecnico (sviluppatori software)		2008	-	....	....
Istruzione : Graduatorie ad esaurimento Trento - <a href="http://www.pubblica.istruzione.it/provincia di Trento - Altro">http://www.pubblica.istruzione.it/provincia di Trento - Altro</a>	NO	Codice fiscale e password	3000	NO	NO	aspiranti	numero di interrogazioni effettuate	2007	3.000	3.000	-
Istruzione : Graduatorie d'istituto personale docente ed educativo - acquisizione sedi - <a href="http://www.pubblica.istruzione.it/">www.pubblica.istruzione.it/</a> Scelta sedi da parte del personale docente ed educativo - Altro	NO	Codice fiscale e password	60000	NO	NO	aspiranti	scelta sedi	2007	50.000	50.000	-
Istruzione : Inserimento ed aggiornamento della posizione nelle graduatorie ad esaurimento provinciali per il personale docente - Il servizio consente l'inserimento in graduatoria permanente per la prima volta o l'aggiornamento delle posizioni esistenti mediante la compilazione di modelli elettronici via internet. - Altro	NO	Userid e password	17069	NO	NO	personale docente iscritto nelle graduatorie permanenti ai fini dell'immissione in ruolo e delle supplenze	n. modelli inseriti nel sistema informativo	2007	....	....	....
Istruzione : Interrogazione Anagrafe Scuole e Bollettini Scolastici - - Altro	NO	Nessuna	0	SI	SI	docenti, famiglie ed alunni		2008	....	....	....
Istruzione : Interrogazione commissioni d'esame - <a href="http://www.trampti.istruzione.it/">http://www.trampti.istruzione.it/</a> Ricerca nomine presidente e commissari d'esame - Altro	NO	Nessuna	0	NO	NO			2008	....	....	....
Istruzione : Interrogazione risultati mobilità del personale della scuola - - Altro	NO	Nessuna	0	NO	SI			2008	....	....	....



Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati (b)	CS (b)	Stat o dell a pra ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
Istruzione : Interrogazione stato contratto di supplenza - <a href="http://portale.pubblica.istruzione.it">http://portale.pubblica.istruzione.it</a> Le segreterie scolastiche insieme all'aspirante supplente, definiscono il contratto che, dopo la convalida del dirigente scolastico, viene generato in formato PDF/A, firmato digitalmente ed inviato tramite PEC del protocollo ASP agli uffici preposti del MEF per le opportune verifiche ed il pagamento. - Altro	O	Userid e password	430000	SI	SI	aspiranti supplenti	stipula ed invio dei contratti di supplenza nel formato digitale	2008	350.000	350.000	-
Istruzione : Iscrizione on line - Sperimentazione del servizio di iscrizione on line attraverso il sito del Ministero. - Altro	N O	Userid e password	428	N O	NO	studenti, famiglie	moduli di iscrizione compilati	2007	...	...	...
Istruzione : Motore di ricerca per le materie d'esame - <a href="http://www.trampi.istruzione.it/matEsami/startMotore.do">http://www.trampi.istruzione.it/matEsami/startMotore.do</a> Informativa relativa alle materie scelte dal Ministro - Altro	N O	Nessuna	0	N O	NO	docenti, famiglie ed alunni	numero di interrogazioni effettuate (non viene rilevato)	2008	...	...	...
Istruzione : Numeri della scuola - <a href="http://www.pubblica.istruzione.it/dg_studieprogrammazione/index_new.html">http://www.pubblica.istruzione.it/dg_studieprogrammazione/index_new.html</a> Visualizzazione dei dati di sintesi della scuola italiana - Altro	N O	Nessuna	0	N O	NO	cittadini		2008	...	...	...
Istruzione : Portale dello studente - <a href="http://iostudio.pubblica.istruzione.it">http://iostudio.pubblica.istruzione.it</a> Il Portale dello Studente, intitolato all'iniziativa "Iostudio" che comprende anche la Carta dello Studente, è innestato all'interno del sito istituzionale del Ministero della Pubblica Istruzione. Il portale si vuole rivolgere, agli studenti delle scuole secondarie di II grado statali con i seguenti obiettivi: - Informativo - iniziative culturali e formative in corso • Di servizio - area ad accesso riservato, all'interno della quale ci sono dei servizi online (forum, convenzioni, ecc.). - Enrolment in higher Education/university	N O	Userid e password	200000	N O	NO	Per le scuole secondarie di II grado statali • studenti • scuole, segreteria, dirigenti scolastici	numero di convenzioni stipulate	2008	59	-	-
Istruzione : Posta Elettronica - <a href="http://www.pubblica.istruzione.it">www.pubblica.istruzione.it</a> Assegnazione di una Casella di Posta Elettronica al Personale Docente, Dirigente e ATA del Ministero della Pubblica Istruzione e accesso alla Web Mail per tutti gli utenti del dominio @istruzione.it - Altro	N O	Userid e password	719370	N O	NO	docenti, dirigenti scolastici e personale ata	numero di caselle di posta elettronica attive	2007	719.370	719.370	-
Istruzione : Scioglimento Iscrizione con riserva nelle graduatorie ad esaurimento - <a href="http://www.pubblica.istruzione.it/istanzonline/index.shtml">http://www.pubblica.istruzione.it/istanzonline/index.shtml</a> Portale per l'inserimento e la visualizzazione di istanze presso il Ministero della Pubblica Istruzione - Altro	N O	Userid e password	53000	N O	SI	docenti e ata		2008	820.019	820.019	-
Istruzione : SSPWEB - <a href="http://sspweb.miur.it/">http://sspweb.miur.it/</a> Il sistema permette alle Scuole di Specializzazione in Psicoterapia di inserire i dati necessari alla compilazione della relazione annuale. - Enrolment - related permits	N O	Userid e password	300	SI	SI	scuole di specializza zio- ne in psico- terapia e medici		2008	...	...	...

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
Istruzione : Visualizzazione graduatorie ad esaurimento nazionali e graduatorie d'istituto ATA - <a href="http://www.pubblica.istruzione.it/">http://www.pubblica.istruzione.it/</a> visualizzazione posizione in graduatoria per docenti e personale ATA - Altro	N O	Codice fiscale e password	500000	N O	NO	aspiranti docenti personale ata	numero di interrogazioni effettuate	2007	500.000	500.000	-
Istruzione : Visualizzazione graduatorie d'istituto personale docente ed educativo acquisizione domande e sedi - <a href="http://www.pubblica.istruzione.it/">http://www.pubblica.istruzione.it/</a> visualizzazione posizione da parte del personale docente ed educativo - Altro	N O	Codice fiscale e password	300000	N O	NO	aspiranti	visualizzazione posizione	2007	300.000	300.000	-
Istruzione : Visualizzazione graduatorie d'istituto Trento <a href="http://www.pubblica.istruzione.it/">http://www.pubblica.istruzione.it/</a> visualizzazione posizione in graduatoria provincia di Trento - Altro	N O	Codice fiscale e password	3000	N O	NO	aspiranti docenti	numero di interrogazioni effettuate	2007	3.000	3.000	-
Lavoro											
Lavoro : Borsa Nazionale del Lavoro - <a href="http://www.borsalavoro.it">http://www.borsalavoro.it</a> La Borsa Continua Nazionale del Lavoro, promossa dal Ministero del Welfare e dalle Regioni, è un complesso sistema che offre numerosi servizi internet inerenti il mercato del lavoro ed è rivolto a cittadini, imprese, intermediari pubblici e privati autorizzati ed accreditati. La BCNL è accessibile liberamente da qualunque punto della rete. I servizi sono molteplici e differenziati in base ai destinatari finali. Di seguito si riporteranno i valori dei servizi di maggiore rilevanza istituzionale: domande e offerte di lavoro - Altro	SI	Userid e password	0	SI	SI	cittadini, imprese, intermediari	numero di annunci di lavoro da parte di imprese	2007	4.126	4.126	-
Lavoro : Invio e gestione delle Comunicazioni Obbligatorie <a href="http://www.co.lavoro.gov.it/">http://www.co.lavoro.gov.it/</a> Registrazione, accentramento, invio , consultazione, monitoraggio delle Comunicazioni Obbligatorie - Altro		Userid e password	25000	SI	SI		numero di candidature di lavoro pervenute da cittadini	2007	179.151	179.151	-
Politiche fiscali											
Politiche fiscali : Area Riservata - <a href="http://www.aams.it">www.aams.it</a> Statistiche relative al Lotto, Superenalotto e concorsi a pronostici - Altro	N O	Password	50	N O	NO	concessionari	numero di comunicazioni ricevute	2007	3.000.000	3.000.000	-
Politiche fiscali : Cerdef - Risposte a quesiti - <a href="http://assistenza.cerdef.it">http://assistenza.cerdef.it</a> Risposte ai quesiti normativi pervenuti al CerDEF - Altro	N O	Nessuna	0	SI	NO	utenti internet	accessi a pagine specifiche	2007	2.447	2.447	-
Politiche fiscali : E-Learning SSEF - <a href="http://elearning.ssef.it">http://elearning.ssef.it</a> piattaforma e-learning	SI	Codice	1600	SI	SI	dipendenti	accessi al servizio	2007	120.000	120.000	-
							ore di	2007	5.800	5.800	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identifi- cazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnologie
scuola superiore dell'economia e delle finanze - Altro		fiscali e password				pubblici	formazione	2008	-	-	-
Politiche fiscali : Informazioni sui ricorsi http://www.finanze.gov.it/export/sites/default/finanze/commissioni/tributarie_nuovo/ servizi.htm Consente di acquisire informazioni sui ricorsi depositati presso una Commissione Tributaria Provinciale o Regionale. L'accesso è consentito ai cittadini per i ricorsi di cui sono parte in causa - Altro	N O	PIN code e password	0	N O	SI	cittadini	numero accessi	2007	41.148	41.148	-
Politiche fiscali : Motore di Ricerca - http://www.aams.it - Motore di ricerca Amministrazione Autonoma Monopoli di Stato - Altro	N O	Nessuna	500000	N O	NO	tutti i cittadini	numero pagine visitate	2007	60.217	60.217	-
Politiche fiscali : Partecipazione eventi SSEF - http://www.ssef.it attraverso il servizio gli utenti interessati possono inviare la propria candidatura agli eventi formativi organizzati dalla SSEF (master, corso-concorso ecc.). Il servizio permette inoltre di compilare ed inviare il proprio curriculum vitae - Altro	N O	Codice fiscale e password	0	N O	SI	personale pubblica amministrazione e - cittadini	domande, curriculum inviati	2007	50	50	-
Politiche fiscali : Portale Cerdef - http://www.cerdef.it Portale di informazione e di indirizzamento ai servizi del Ce.R.D.E.F. - Altro	N O	Nessuna	0	SI	NO	utenti internet	pagine visitate	2007	1.663.874	1.663.874	-
Politiche fiscali : Prenotazioni on line - https://ssef.it/FiscaliLocaleWeb/login.jsp servizio di prenotazione online per i corsi sulla fiscalità locale destinati agli enti locali del Mezzogiorno D'Italia - Altro	SI	Nessuna	1000	N O	SI	enti locali e territoriali del mezzogiorno d'Italia	prenotazioni	2008	1.034.577	1.034.577	-
Politiche fiscali : Sedi delle Commissioni http://www.finanze.gov.it/commissioni/tributarie_nuovo/mappedpf/index.htm Il servizio consente di conoscere gli indirizzi di tutte le Commissioni Tributarie, localizzare attraverso una mappa stradale la sede dell'ufficio e calcolare il percorso per raggiungerla - Altro	N O	Nessuna	0	N O	NO	cittadini	numero accessi	2007	50.265	50.265	-
Politiche fiscali : Self-service - http://intrascuola.finanze.it/http://www.ssef.it attraverso il servizio i docenti e i discenti dei corsi possono visualizzare i corsi tenuti/frequentati presso la Scuola, con gli eventuali giudizi riportati e visualizzare il programma dettato del corso, compilare il questionario di gradimento, stampare l'attestato di partecipazione - Altro	N O	Codice fiscale e password	0	N O	SI	personale pubblica amministrazione e	accessi	2008	48.010	48.010	-
Politiche fiscali : Servizi per la Formazione - http://intrascuola.finanze.it attraverso il servizio i docenti e i discenti dei corsi possono visualizzare i corsi tenuti/frequentati presso la Scuola, con gli eventuali giudizi riportati e visualizzare il programma dettato del corso. Possono inoltre controllare i propri dati - Altro	N O	Codice fiscale e password	0	N O	SI	personale del mef	messaggi ricevuti	2007	...	...	...
Politiche fiscali : Servizio di documentazione economica e tributaria - http://dt.finanze.it Il Servizio di Documentazione Economica e Tributaria mette a disposizione degli utenti una banca dati che contiene normativa, prassi	N O	Nessuna	0	SI	NO	utente internet	pagine visitate	2007	94.070.489	94.070.489	-
								2008	77.028.311	77.028.311	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	INT (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
amministrativa e giurisprudenza - Altro											
Politiche fiscali : Servizio di dottrina - http:dottrina.finanze.it Il Servizio di dottrina fornisce documentazione (articoli, note a sentenza, tesi di laurea) in materia economica e fiscale. - Altro	NO	Nessuna	0	SI	NO	utenti internet	pagine visitate	2007 2008	12.574.560 12.530.949	12.574.560 12.530.949	- -
Presidenza del Consiglio											
Presidenza del Consiglio : Portale dei servizi-SABS - Sistema per l'acquisizione di beni e servizi on-line - Altro	SI	Userid e password	413	NO	SI	utenti interni	numero di richieste	2007 2008	27.090 34.567	27.090 34.567	- -
Salute											
Salute : Autorizzazione Congressi e Convegni http:www.impresa.gov.it/Portal/ImpresaGov.portal?nfpb=true&pagelabel=servizi_gov&nfls=false Autorizzazioni per i convegni e congressi finanziati dalle aziende farmaceutiche - Altro	SI	Carta dei servizi (CNS o CRS)	193	NO	SI	imprese titolari di farmaci, aifa	numero richieste nell'anno	2007 2008	2.698 33.321	2.698 33.321	- -
Salute : Dispositivi Medici Diagnostici in vitro http:sis.sanita.it/disped/vigilanza/default.asp Attività di vigilanza sulla circolazione di dispositivi medici diagnostici in vitro - Altro	SI	Userid e password	933	NO	NO	fabbricante, mandatario o responsabile dell'immissione e in commercio di dispositivi medici di classe	dispositivi medici ivd aggiornati nel 2007 e attivi	2007 2008	3.142 3.142	2.779 2.779	363 -
Salute : ECM Educazione continua in medicina - http:ecm.sanita.it Il servizio permette agli organizzatori di eventi formativi per ECM di sottoporre l'offerta formativa alla valutazione degli organi competenti - Altro	NO	Userid e password	5123	NO	SI	commercio di dispositivi medici di classe	edizioni eventi registrate e svolte nell'anno	2007 2008	34.239 48.214	34.239 48.214	- -
Salute : MONITORAGGIO - https:nsis.sanita.it/ACCN/accessportalnsis/ Il servizio consente alle aziende farmaceutiche di trasmettere le reazioni avverse nella somministrazione dei farmaci di cui sono titolari, evidenziate da pubblicazioni scientifiche. - Altro	NO	Userid e password	742	NO	NO	aziende farmaceutiche, aifa	segnalazioni di reazioni avverse	2007 2008	1.034 ...	1.034 ...	- ....
Salute : REPERTORIO DISPOSITIVI MEDICI DI CLASSE Altro	SI	Carta dei servizi (CNS o CRS)	463	NO	SI	fabbricante, mandatario o responsabile dell'immissione e in comm. di dispos. Medici	dispositivi medici firmati elettronicamente	2008	65.000	64.950	-
Salute : RETE NAZIONALE DI FARMACOVIGILANZA https:nsis.sanita.it/ACCN/accessportalnsis/ Il servizio consente alle aziende farmaceutiche di trasmettere le reazioni avverse relativamente ai farmaci di cui sono titolari e ai responsabili di farmacovigilanza delle Regioni e del SSN di inviare le segnalazioni di reazioni avverse dovute alla somministrazione di farmaci. - Customs declaration	NO	Userid e password	1280	NO	NO	aziende farmaceutiche, aifa, ssn, regioni	segnalazioni di reazioni avverse a farmaci	2008	16.000	16.000	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a )	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b )	Stat o dell a pra ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
Salute : SIASN - <a href="https://nsis.sanita.it/ACCN/accessportalnsis/">https://nsis.sanita.it/ACCN/accessportalnsis/</a> Funzioni di supporto agli uffici SASN (Servizi Assistenza Sanitaria Aeronaviganti) nella loro attività di assistenza sanitaria al personale marittimo e al personale aeronavigante in costanza di rapporto di lavoro. - Funzioni per i datori di lavoro (società di navigazione) - Altro	SI	Userid e password	304	NO	NO	società di navigazione e uffici SASN	numero visite	2007	22.000	22.000	-
Salute : SINTESI <a href="http://www.ministerosalute.it/alimenti/sistemi/sez5sistemi.jsp?lang=italiano&amp;label=sisi&amp;id=134">http://www.ministerosalute.it/alimenti/sistemi/sez5sistemi.jsp?lang=italiano&amp;label=sisi&amp;id=134</a> Consente agli spedizionieri/dichiaranti e ai primi destinatari materiali o operatori di notificare ai PIF e agli UVAC le partite di alimenti di origine animale di provenienza CEE ed extraCEE. - Altro	NO	Userid e password	2685	NO	NO	imprese titolari di farmaci, alla aziende farmaceutiche e chimiche, enti privati	partite di merce di origine animale	2007	826.490	826.490	-
Salute : SIRIO - <a href="https://sis.sanita.it/dativen">https://sis.sanita.it/dativen</a> Trasmissione dei volumi di vendita dei farmaci (farmacie e ospedali) da parte delle aziende farmaceutiche. - Altro	NO	Userid e password	680	NO	SI	imprese farmaceutiche e chimiche, enti privati	rapporto sulla vendita dei farmaci	2007	1.881	1.881	-
Salute : STUPEFACENTI - <a href="https://nsis.sanita.it/ACCN/accessportalnsis/">https://nsis.sanita.it/ACCN/accessportalnsis/</a> Il servizio permette alle imprese di richiedere le autorizzazioni alla importazione ed esportazione di stupefacenti, sostanze psicotrope e precursori ed alla gestione dei permessi relativi alle autorizzazioni. - Altro	NO	Userid e password	1510	NO	SI	aziende farmaceutiche e chimiche, enti privati	autorizzazioni e permessi	2007	5.664	5.664	-
Salute : TRACCIABILITA - <a href="https://nsis.sanita.it/ACCN/accessportalnsis/">https://nsis.sanita.it/ACCN/accessportalnsis/</a> Il servizio consente alle Aziende farmaceutiche, ai distributori ed ai grossisti di segnalare i movimenti in uscita dei farmaci, per consentire il monitoraggio delle confezioni dotate di bollino all'interno del circuito distributivo (ex. D.M. 15 Luglio 2004) - Altro	NO	Userid e password	2931	NO	NO	aziende farmaceutiche, grossisti e distributori dei farmaci	movimenti delle confezioni di farmaci	2007	53.646.980	53.646.980	-
Salute : USMAF <a href="http://www.impresa.gov.it/Portal/ImpresaGov.portal?_nfpb=true&amp;_pagelabel=servizi_gov&amp;_nfls=false">http://www.impresa.gov.it/Portal/ImpresaGov.portal?_nfpb=true&amp;_pagelabel=servizi_gov&amp;_nfls=false</a> Rilascio di nulla osta per le merci importate di origine non animale, per il controllo sanitario dei mezzi di trasporto, per le attività medico-legali. - Altro	SI	Carta dei servizi (CNS o CRS)	1555	NO	SI	imprese di trasporto, usmaf	pratica di nulla osta e di certificati	2007	201.416	201.416	-
SSPA : Osservatorio sui bisogni formativi nella PA - <a href="http://www.sspa.it/?p=1599">http://www.sspa.it/?p=1599</a> Acquisizione online dei dati delle Amministrazioni Pubbliche per il Rapporto Annuale sulla Formazione - Enrollment in Higher Education/University	NO	Userid e password	69	SI	SI	pubblica ammi.ne	N.ari ricevuti da ammi.ni	2008	69	62	-
Territorio : Consultazione banca dati delle quotazioni immobiliari <a href="http://www.agenziaterritorio.it/servizi/osservatorioimmobiliareconsultazioneindex.htm">www.agenziaterritorio.it/servizi/osservatorioimmobiliareconsultazioneindex.htm</a> Consultazione banca dati delle quotazioni immobiliari rilevate dall'Agenzia del Territorio - Altro	NO	Nessuna	0	NO	NO	operatori del mercato immobiliare	consultazioni effettuate	2007	....	....	....
								2008	226.204	226.204	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
Territorio : consultazione fabbricati ex-rurali www.agenzia.territorio.it/servizi/cittadino/fabbricatiExRuralimotore.php Consultazione fabbricati che hanno perso la caratteristica di ruralità e segnalazione di eventuali incoerenze - Income taxes declaration	N O	Nessuna	0	N O	NO	cittadini	consultazioni effettuate segnalazioni trasmesse	2007 2008	190.207 190.207	190.207	...
Territorio : Consultazione fabbricati non dichiarati www.agenzia.territorio.it/servizi/cittadino/variacionfabbricati.php Consultazione delle particelle terreni su cui insistono fabbricati non dichiarati individuati mediante foto-identificazione da immagini territoriali e segnalazione di eventuali incoerenze - Income taxes declaration	N O	Nessuna	0	N O	NO	cittadini	consultazioni effettuate segnalazioni trasmesse	2007 2008	...	...	...
Territorio : Consultazione rendite Catastali http://servizi.agenzia.territorio.it/servizi/NWCZ005J - Attraverso questo servizio è possibile accedere alla banca dati catastale nazionale e conoscere: la rendita e le altre informazioni relative agli immobili censiti al catasto fabbricati; i redditi dominicali e agrario oltre che gli altri dati riguardanti i beni presenti al catasto terreni; il servizio, attivo da giugno 2007, è gratuito e richiede per l'uso solo la dichiarazione del proprio codice fiscale a fini di tracciatura della transazione - Income taxes declaration	N O	Nessuna	0	N O	NO	cittadini	consultazione rendita immobiliare effettuate	2008	5.068.000	5.068.000	-
Territorio : Consultazione variazioni colturali www.agenzia.territorio.it/servizi/cittadino/consultazione_variazioni_colturali.htm Consultazione variazioni colturali ed eventuali proposte di rettifica in base alla legge 286 del 2006 - Income taxes declaration	N O	Nessuna	0	N O	NO	cittadini	accessi al servizio richieste di rettifica	2007 2008	12.878 12.878	12.878	...
Territorio : Contact Center per la rettifica dei dati catastali www.agenzia.territorio.it/servizi/variacioncatastoindex.htm Servizio web mail di segnalazioni di incoerenze nella banca dati catastale, con trattazione in remoto e risposta via email - Income taxes declaration	N O	Nessuna	0	SI	NO	cittadini	richieste di correzione eseguite	2007 2008	153.289 2.962	153.289 2.962	-
Territorio : Interrogazione monografie www.agenzia.territorio.it/servizi/monografiericerca.htm Consente l'interrogazione ed il prelievo delle monografie dei Punti Fiduciali acquisite all'archivio informatizzato. L'archivio viene aggiornato con cadenza giornaliera sulla base delle monografie presentate dai tecnici professionisti tramite la presentazione di atti pregevoli approvati dall'ufficio. - Altro	N O	Nessuna	0	N O	NO	tecnici professionisti (geometri, architetti, ingegneri)	consultazioni effettuate	2007 2008	...	...	...
Territorio : Ispezioni ipotecarie on line - servizi.agenzia.territorio.it/servizi/NWCZ505J È possibile ottenere informazioni riguardanti le formalità (note) registrate presso i reparti di Pubblicità Immobiliare degli Uffici del Territorio. Le informazioni reperibili si riferiscono ad un arco temporale chiamato "periodo informatizzato", di norma almeno ventennale, diverso per ogni ufficio.servizio attivo da settembre 2007 - Income taxes declaration	N O	Codice fiscale e password	500	N O	NO	cittadini	ispezioni ipotecarie effettuate	2007 2008	5.000 5.000	5.000	-

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra tica	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
Territorio : Prenotazione on line degli appuntamenti www.agenziaeterritorio.it/cupindex.htm Prenotazione appuntamenti per presentare Documenti tecnici (Docfe e Pregoe) presso gli uffici catastali - Income taxes declaration	NO	Nessuna	0	NO	NO	professionisti (geometri, ingegneri, architetti)	appuntamenti prenotati	2007	....	....	....
								2008	1.047.774	1.047.774	.
Territorio : Ricerca dei dati catastali per codice fiscale http://telematici.agenziaentrate.gov.it/Main/index.jsp Attraverso questo servizio è possibile, indicando il codice fiscale di un soggetto intestatario catastale, la provincia e il comune catastale dove si vuole eseguire la ricerca, ricevere informazioni relative ai beni immobili situati sul territorio nazionale (escluse le province autonome di Trento e Bolzano). La ricerca è limitata, per il momento, alle sole persone fisiche. Il servizio attivo da giugno 2007 è gratuito. L'abilitazione al servizio è gestita dall'Agenzia delle Entrate e comprende anche altri servizi; pertanto il numero di utenti riportato rappresenta la media mensile degli utenti dello specifico servizio. - Income taxes declaration	NO	Codice fiscale e password	85000	NO	NO	cittadini	consultazioni per soggetto effettuate	2008	4.636.000	4.636.000	.
Territorio : Servizi telematici fornitura dati ai Comuni syster.agenziaeterritorio.it/comuniindex.html Servizio per mettere a disposizione, i dati catastali agli Enti locali che ne facciano richiesta per svolgere le proprie attività istituzionali. - Altro	NO	Codice fiscale e password	6000	NO	NO	comuni e comunità montane	servizi di fornitura richiesti	2007	....	....	....
								2008	70.000	70.000	.
Territorio : servizio di trasmissione telematica dei documenti di aggiornamento catastale - syster.agenziaeterritorio.it Il servizio consente ai tecnici professionisti (geometri, ingegneri, architetti...) di trasmettere in via telematica i documenti di aggiornamento del catasto fabbricati (DOCFA) e del catasto terreni (PREGEO) e di pagare i relativi tributi ottenendo la ricevuta di esito della pratica - Income taxes declaration	SI	Codice fiscale e password	21000	NO	SI	tecnici professionisti	servizi di fornitura a pubblicazione periodica	2008	373.000	373.000	.
Territorio : servizio di trasmissione telematica dei documenti di aggiornamento catastale - syster.agenziaeterritorio.it Il servizio consente ai tecnici professionisti (geometri, ingegneri, architetti...) di trasmettere in via telematica i documenti di aggiornamento del catasto fabbricati (DOCFA) e del catasto terreni (PREGEO) e di pagare i relativi tributi ottenendo la ricevuta di esito della pratica - Income taxes declaration	SI	Codice fiscale e password	21000	NO	SI	tecnici professionisti	servizi di fornitura a pubblicazione periodica	2007	1.244.000	139.000	.
								2008	1.372.000	400.539	.
Territorio : Trasmissione degli atti immobiliari - syster.agenziaeterritorio.it Trasmissioni registrate on line, registrazione di atti immobiliari on line, trasmissione di copia dell'atto - Income taxes declaration	SI	Codice fiscale e password	4740	SI	SI	notai	trascrizioni registrate	2007	2.555.461	1.747.529	807.932
								2008	3.900.000	3.081.000	.
Territorio : Visione catastali e visioni ipotecarie - syster.agenziaeterritorio.it ricerca dei dati relativi ad una provincia, interrogazione delle rendite, situazione terreni e fabbricati, estratti di mappa-punti fiduciali, ricerca degli atti a carico di un soggetto e/o immobile, visualizzazione note di trascrizione. - Altro	SI	Codice fiscale e password	56000	SI	NO	professionisti, imprese e cittadini	altri atti registrati	2007	1.767.118	857.834	909.284
								2008	481.903	481.903	.
Territorio : Visione catastali e visioni ipotecarie - syster.agenziaeterritorio.it ricerca dei dati relativi ad una provincia, interrogazione delle rendite, situazione terreni e fabbricati, estratti di mappa-punti fiduciali, ricerca degli atti a carico di un soggetto e/o immobile, visualizzazione note di trascrizione. - Altro	SI	Codice fiscale e password	56000	SI	NO	professionisti, imprese e cittadini	numero visioni catastali	2007	53.041.000	36.674.000	.
								2008	79.000.000	57.670.000	.
Territorio : Visione catastali e visioni ipotecarie - syster.agenziaeterritorio.it ricerca dei dati relativi ad una provincia, interrogazione delle rendite, situazione terreni e fabbricati, estratti di mappa-punti fiduciali, ricerca degli atti a carico di un soggetto e/o immobile, visualizzazione note di trascrizione. - Altro	SI	Codice fiscale e password	56000	SI	NO	professionisti, imprese e cittadini	numero ispezioni	2007	53.041.000	36.674.000	.
								2008	50.200.000	40.160.000	.

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stato della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecnologie
<b>Tesoro</b>							ipotecarie				
Tesoro : Assenze-net - <a href="http://www.tesoro.it/dag/spt/assenzenet.asp">www.tesoro.it/dag/spt/assenzenet.asp</a> Il servizio permette di comunicare, ai fini dell'applicazione delle relative decurtazioni stipendiali, l'elenco dei dipendenti di un determinato ufficio di servizio che hanno effettuato delle brevi assenze con effetto economico. - Altro	NO	Userid e password	20000	NO	NO	uffici di servizio dei dipendenti della PA amministrati da spt		2007	....	....	....
Tesoro : Aste sugli immobili Docum/Dismission/Aste/index.htm Sito e motore di ricerca per le aste sugli immobili degli Enti Previdenziali - Public libraries (availability of catalogues and search tools)	NO	Nessuna	0	NO	NO	qualsiasi utente		2007	....	....	....
Tesoro : ATHENA - athena.tesoro.it Il servizio permette ai revisori abilitati l'inserimento dei verbali redatti durante le visite presso le istituzioni scolastiche - Altro	NO	Userid e password	6000	NO	NO	revisori (MEF, MIUR, ENTI LOCALI), RPS, RGS-IGF		....	....	....	....
Tesoro : Concorsi on line - <a href="http://www.concorsi.mef.gov.it">http://www.concorsi.mef.gov.it</a> Pubblicare i bandi di concorso indetti dal Mef e consentire ai cittadini di inoltrare on line la domanda di partecipazione - Job search services by labour offices	NO	Userid e password	4000	NO	SI	cittadini	numero domande registrate	2007	6.000	6.000	-
Tesoro : Conguaglio Contributivo - <a href="https://conguagliocontributivo.mef.gov.it/">https://conguagliocontributivo.mef.gov.it/</a> L'applicativo Conguaglio Contributivo permette l'invio telematico dei files per il conguaglio contributivo e le competenze accessorie da parte dei Centri di Raccolta e degli Uffici di Servizio. - Social contribution for employees	SI	Userid e password	30087	NO	NO	cittadini amministrati dal mef	numero di contributi amministrati	2007	....	....	....
Tesoro : Extranet OCSE - <a href="http://www.publicdebt.net.org">www.publicdebt.net.org</a> Strumento di comunicazione, trasferimento, diffusione e scambio di informazioni e conoscenze tra gli aderenti al Network (paesi OECD, paesi emergenti e altre istituzioni) in merito alle tecniche di gestione del debito sovrano. - Altro	NO	Userid e password	200	NO	NO	referenti dei paesi aderenti all'OCSE	numero di spedizioni	2007	....	....	....
Tesoro : Extranet Specialisti - <a href="https://extranet.dt.tesoro.it/specialisti">https://extranet.dt.tesoro.it/specialisti</a> Lo Strumento di cooperazione attraverso il quale gli specialisti di diverse banche possono inviare le loro previsioni di acquisto di Titoli di Stato. Tali dati vengono poi elaborati dalla Direzione del Debito Pubblico a fini previsionali. - Altro	NO	Userid e password	100	NO	NO	specialisti dei titoli di stato, sia Mef che Bancari	numero di utenti che hanno effettuato spedizioni	2007	....	....	....
								2008	....	....	....



Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o dell a pra ti- ca	destinatari finali	unità di misura	An- no	Totale erogati	di cui on line	di cui altre tecno-logie
Tesoro : GECO - <a href="http://benimobili.tesoro.it/gebemo">http://benimobili.tesoro.it/gebemo</a> ; <a href="http://geco.tesoro.it">http://geco.tesoro.it</a> Il servizio permette ai consegnatari della P.A. la gestione degli inventari dei beni mobili, durevoli e del facile consumo secondo la normativa vigente ed il controllo su tali gestioni da parte delle ragionerie centrali e provinciali (la prima URL sarà attiva fino al 30/07/2006 per consentire il controllo sull'esercizio 2005) - Altro	N	Userid e password	3500	N	NO	uffici dei consegnatari della pubblica amministrazione e, ragionerie centrali e provinciali		2007	....	....	....
				O				2008	....	....	....
Tesoro : Invio telematico dei 730/4 - <a href="http://me730.tesoro.it/e730/public/login.jsp">http://me730.tesoro.it/e730/public/login.jsp</a> Il servizio permette ai CAF e ai commercialisti l'invio telematico dei dati relativi ai modelli 730/4 e la successiva visualizzazione via web degli esiti delle elaborazioni - Income taxes declaration	S	Certificato di autenticazione	640	N	SI	cittadini amministrati dal MEF	numero di contribuenti amministrati	2007	603.977	603.977	-
				O				2008	603.977	603.977	-
Tesoro : Modelli- SPT - <a href="http://sptmodelli.scsii.tesoro.it">sptmodelli.scsii.tesoro.it</a> Il servizio permette al singolo amministrato o agli uffici di servizio di consultare i cedolini dello stipendio, i modelli CUD e 730. Il servizio attivato in via sperimentale per alcuni utenti del MEF, è stato esteso ad alcuni dipendenti del Ministero Affari Esteri. - Altro	N	Userid e password	5000	N	NO	Dip. PA, uffici di servizio, uffici resp. trattamento economico del personale	numero di spedizioni	2007	7.987	-	-
				O			servizi erogati	2008	7.987	-	-
Tesoro : Sciop-net - <a href="http://www.tesoro.it/dag/spt/sciopnet.asp">www.tesoro.it/dag/spt/sciopnet.asp</a> Il servizio permette di comunicare, ai fini dell'applicazione delle relative decurtazioni stipendiali, l'elenco dei dipendenti di un determinato ufficio di servizio che hanno aderito ad uno sciopero. - Altro	N	Userid e password	20000	N	NO	uffici di servizio dei dip.PA		2007	....	....	....
				O				2008	....	....	....
Tesoro : Sistema Finanziario IGRUE - <a href="http://igrue.tesoro.it/igrue/home.html">http://igrue.tesoro.it/igrue/home.html</a> Gestione dei finanziamenti comunitari e nazionali - Altro	S	Userid e password	600	N	NO	Pers. fisiche, imprese, enti pubblici e amm.ni	n. richieste pagam.to 2006	2007	....	....	....
				O			n. domande pagam.2006	2008	....	....	....
							n. beneficiari anno	2007	....	....	....
							servizi erogati nell'anno	2008	....	....	....
Tesoro : SPT AmmCentrali - <a href="http://www.sptammCentrali.tesoro.it">http://www.sptammCentrali.tesoro.it</a> Applicazione web: gestisce l'anagrafica delle amministrazioni centrali i cui dati sono pubblicati sul sito spt - Income taxes declaration	S	Userid e password	10	N	SI	cittadini amministrati dal mef	numero delle amministrazioni centrali e dei	2007	1	1	-
				O				2008	1	1	-
								2007	....	....	....

Denominazione e URL e Descrizione Obiettivo	IN T (a)	procedura di identificazione utenti	Utenti abilitati	CS (b)	Stat o della pratica	destinatari finali	unità di misura	Anno	Totale erogati	di cui on line	di cui altre techno-logie
Tesoro : SPT Assegni - sptassegni.tesoro.it. Applicazione Web: gestisce le schede analitiche con i relativi sottocodici storici e vigenti pubblicati sul sito SPT - Income taxes declaration	SI	UserId e password	10	NO	SI	cittadini amministrati dal mef	dati afferenti (anagrafica + referenti) registrati servizi erogati nell'anno numero assegni e sottocodici	2007 2008 2007	1 1 ...	1 1 ...	- - ...
Tesoro : SPT Backoffice - http:www.sptback-office.tesoro.it. Applicazione web: portalino di accesso alle applicazioni di back office del sito SPT - Altro	NO	UserId e password	5	NO	SI	personale MEF	servizi erogati nell'anno	2007 2008	1 ...	1 ...	- ...
Tesoro : SPT CreditNet - SPTCreditNet.tesoro.it. Applicazione Web: gestisce le segnalazioni di anomalie riscontrate sulle procedure Web Service di CreditNet (servizio SPT); le segnalazioni vengono inviate tramite il sito SPT - Income taxes declaration	SI	UserId e password	1	NO	SI	cittadini amministrati dal MEF	servizi erogati nell'anno segnalazioni registrate e gestite	2007 2008	... ...	... ...	... ...

## 7.2 Appendice statistica

Nelle tavole statistiche sono stati utilizzati i seguenti segni convenzionali:

- la linea (-) quando il fenomeno non esiste oppure quando il fenomeno esiste ed è rilevato, ma i casi non si sono verificati (il valore è uguale a zero);
- i quattro puntini (...) quando il fenomeno esiste, ma i dati non stati resi disponibili dall'amministrazione;
- i due puntini (..) per i numeri che non raggiungono il valore minimo considerato. Ad esempio, se consideriamo come valore minimo 0,01, il valore 0,004 sarà rappresentato da due puntini, mentre il valore 0,005 sarà rappresentato da 0,01;
- la casella vuota ( ) per i fenomeni non rilevati nell'anno.

**7.2.1 Appendice al paragrafo 3.1****7.2.1.1 Modalità di accesso ai servizi esterni - Siti web, anno 2008**

Amministrazioni	Siti complessivamente gestiti	N° richieste anno (in migliaia)	N° visite anno (in migliaia)
Istruzione	13	366.595	296.759
Beni culturali	250	250.451	19.646
Entrate	25	55.711	17.518
Interno	9	27.865	13.932
Lavoro	6	45.351	13.487
Politiche fiscali	1	9.786	11.798
Territorio	2	4.184	10.221
Presidenza del Consiglio	32	23.156	8.029
Difesa	6	99.052	7.829
Giustizia	2	9.016	6.906
Carabinieri	1	392.222	6.415
Affari Esteri	350	4.104	4.104
Guardia di finanza	1	97.943	2.817
AAMS	1	6.669	2.636
Sviluppo economico	12	37.000	2.500
Tesoro	6	4.580	1.634
Dogane	1	4.452	1.251
Politiche agricole	2	517	1.231
Corte dei conti	1	10.362	1.174
Salute	1	2.496	613
Commercio estero	1	10.266	564
Comunicazioni	1	1.500	350
SSPA	4	10.790	333
Infrastrutture	4	17.880	314
Avvocatura	2	1.742	133
Consiglio di Stato	1	3.641	28
Ambiente	1	-	-
ISTAT	19	223.063	103.857
ENPALS	1	97.227	97.227
INPS	1	502.678	19.832
ACI	150	641.868	12.931
INPDAP	1	437.144	6.226
INAIL	49	29.877	5.912
CNR	-	150.000	5.000
ENIT	16	4.243	3.350
ISPESL	6	25.000	2.000
ICE	24	139.714	1.971
ISS	1	1.123	808
CRI	40	1.300	463
IPOST	1	692	433
IPSEMA	1	280	322
ENAC	1	9.000	300
IAS	-	960	285
AGEA	2	129	238
ISFOL	1	500	160
ISAE	-	290	53
INEA	10	15	8
UNIRE	1	....	....
<b>Totale Amministrazioni centrali</b>	<b>734</b>	<b>1.497.329</b>	<b>433.320</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>325</b>	<b>2.265.103</b>	<b>261.375</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>1.065</b>	<b>3.762.432</b>	<b>694.695</b>

## 7.2.1.2 Procedure di accesso ai servizi on line per amministrazione, anno 2008

Amministrazione	procedura di identificazione utenti								Totale
	Userid password	Codice fiscale password	PIN code password	Certificato autenticazione	CNS o CRS	Password	Altro	Nessuna	
MEF-Entrate	12	13	-	1	-	-	-	8	34
INAIL	29	1	-	-	-	-	1	-	31
Istruzione	10	5	1	-	-	-	-	6	22
INPS	1	5	8	1	-	-	-	3	18
Tesoro	14	-	-	1	-	-	-	1	16
Territorio	-	6	-	-	-	-	-	8	14
Politiche Fiscali	-	4	1	-	-	1	-	7	13
Beni Culturali	5	-	1	-	-	-	-	6	12
Salute	9	-	-	-	3	-	-	-	12
ENPALS	1	2	4	-	-	-	1	2	10
Interno	4	-	1	2	-	-	-	3	10
ISFOL	3	1	-	-	-	-	-	5	9
ICE	3	-	-	-	-	-	-	4	7
INPDAP	-	-	2	1	-	1	-	-	4
IPSEMA	4	-	-	-	-	-	-	-	4
ISS	3	-	-	-	-	-	-	1	4
ACI	3	-	-	-	-	-	-	-	3
CNR	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Difesa	-	1	-	-	-	-	-	2	3
ENAC	-	-	-	-	-	-	-	3	3
IPOST	2	-	-	1	-	-	-	-	3
Ambiente	1	-	-	-	-	-	-	1	2
Giustizia	1	-	-	1	-	-	-	-	2
INEA	2	-	-	-	-	-	-	-	2
ISTAT	-	-	-	-	-	1	-	1	2
Lavoro	2	-	-	-	-	-	-	-	2
AAMS	-	-	-	-	-	-	-	1	1
AGEA	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Carabinieri	1	-	-	-	-	-	-	-	1
CFS	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Commercio Estero	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Comunicazioni	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Consiglio di Stato	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Corte dei Conti	-	-	1	-	-	-	-	-	1
CRI	-	-	-	-	-	-	-	1	1
ENIT	1	-	-	-	-	-	-	-	1
GdF	-	-	-	-	-	-	-	1	1
IAS	1	-	-	-	-	-	-	-	1
INCA	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Infrastrutture	-	1	-	-	-	-	-	-	1
ISPESL	-	-	-	-	-	-	-	1	1
MEF-Dogane	1	-	-	-	-	-	-	-	1
PCM	1	-	-	-	-	-	-	-	1
SSPA	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Totale PAC</b>	<b>119</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>67</b>	<b>263</b>

**7.2.1.3 Servizi per amministrazioni e bacino di utenza anno 2008**

Bacini di utenza	Amministrazione	Servizi erogati
Agricoltura, politiche agroalimentari e pesca	AGEA	1
	Ambiente	2
	INCA	1
	INEA	2
Ambiente e territorio - Energia	CFS	1
	Territorio	14
Beni culturali e turismo	Beni Culturali	12
	ENIT	1
Difesa	Carabinieri	1
	Difesa	3
Giustizia ordinaria e amministrativa	Consiglio di Stato	1
	Giustizia	2
Infrastrutture pubbliche e TLC, Infomultimodalità	ACI	3
	ENAC	3
	Infrastrutture	1
Istruzione	Istruzione	22
Politiche economico-finanziarie e di bilancio	AAMS	1
	Commercio Estero	1
	Corte dei Conti	1
	ICE	7
	MEF-Dogane	1
	MEF-Entrate	34
	Politiche Fiscali	13
Tesoro	16	
Ricerca e innovazione	CNR	3
	ISTAT	2
Servizi anagrafici, autorizzazioni, certificazioni	Interno	1
Servizi istituzionali e generali P.A.	Comunicazioni	1
	GdF	1
	Interno	6
	PCM	1
	SSPA	1
Servizi previdenz.li e assistenz.li, politiche per il lavoro, Immigrazione, Giovani e sport	ENPALS	10
	INAIL	31
	INPDAP	4
	INPS	18
	Interno	2
	IPOST	3
	IPSEMA	4
	ISFOL	9
	ISPESL	1
	Lavoro	2
Soccorso civile	Interno	1
Tutela della salute	CRI	1
	IAS	1
	ISS	4
	Salute	12
<b>Totale PAC</b>		<b>263</b>



## 7.2.1.5 Qualità delle basi di dati

Amministrazione	Esistenza Responsabile Qualità Dati		Esistenza di Standard Definiti		Effettuazione Analisi Qualità dei dati	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Avvocatura	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Consiglio di Stato	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Corte dei conti	NO	NO	NO	SI	NO	SI
Presidenza del Consiglio	NO	NO	NO	NO	NO	SI
SSPA	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Affari Esteri	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Ambiente	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Sviluppo economico	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Commercio estero	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Beni culturali	NO	NO	NO	NO		NO
Comunicazioni	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Difesa	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Carabinieri	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Dogane	SI	SI	NO	SI	SI	SI
Entrate	SI	SI	NO	NO	SI	SI
Territorio	SI	SI	SI	SI	SI	SI
AAMS		NO		NO	SI	NO
Guardia di finanza	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Tesoro	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Giustizia	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Interno	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Infrastrutture	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Istruzione	NO	NO	NO	SI	SI	SI
Lavoro			SI	SI	SI	SI
Politiche agricole	NO	SI	SI	SI	NO	NO
CFS	NO	NO	NO	NO	SI	NO
Salute	SI	SI	SI	SI	SI	NO
ACI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
AGEA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CNR	SI	SI	NO	NO	NO	NO
CRI	NO	NO	NO	NO	SI	NO
ENAC	SI	SI	NO	NO	SI	NO
ENIT	NO	NO	NO	NO	SI	SI
ENPALS	NO	NO	NO	NO	SI	SI
ICE	SI	SI	NO	NO	NO	SI
IAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INAIL	NO	NO	NO	NO	SI	SI
INCA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INEA	NO	NO	SI	SI	SI	NO
INPDAP	NO	SI	SI	SI	SI	SI
INPS	NO	NO	NO	NO	NO	SI
IPOST	SI	SI	SI	SI	SI	SI
IPSEMA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ISAE	NO	NO	NO	NO	NO	SI
ISFOL	NO	NO	NO	NO	SI	NO
ISPESL	SI	SI	NO	NO	NO	SI
ISS	NO	NO	SI	SI	SI	SI
ISTAT	SI	SI	SI	SI	SI	SI
UNIRE	NO	NO	NO	NO	SI	SI
<b>Totale SI Amm. Centrali</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>Totale SI Enti</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>15</b>



## 7.2.1.6 Uffici che misurano la customer satisfaction

Amministrazioni	N° uffici territoriali che erogano servizi		Esistenza metodologia standard di rilevazione della CS		Esistenza di supporto informatici alla rilevazione	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
CFS	1.297	1.376	NO	SI	NO	SI
Entrate	385	385	SI	SI	SI	SI
Dogane	387	375	SI	SI	SI	SI
Beni culturali	300	350	NO	NO	NO	NO
Interno	318	318	....	NO	....	NO
Politiche fiscali	127	125	SI	SI	NO	SI
Tesoro	103	103	SI	SI	SI	SI
Territorio	101	101	SI	SI	SI	SI
Salute	88	83	....	SI	SI	SI
Guardia di finanza	34	34	SI	SI	SI	SI
Consiglio di Stato	30	30	....	....	....	....
Difesa	22	23	NO	NO	NO	NO
SSPA	6	6	SI	SI	SI	SI
Comunicazioni	4	4	NO	SI	NO	SI
Corte dei conti	1	1	NO	SI	NO	SI
Carabinieri	5	1	SI	SI	SI	SI
Istruzione	1	1	SI	SI	SI	SI
Avvocatura	-	-	SI	NO	SI	NO
Presidenza del Consiglio	-	-	NO	NO	NO	NO
Affari Esteri	375	-	SI	....	SI	....
Sviluppo economico	-	-	SI	....	SI	....
Commercio estero	-	-	NO	SI	NO	SI
AAMS	-	-	-	SI	-	NO
Infrastrutture	-	-	....	NO	....	NO
Lavoro	-	-	SI	....	SI	....
Politiche agricole	-	-	NO	SI	NO	SI
AGEA	2.700	2.700	SI	SI	SI	SI
INPS	510	598	SI	SI	SI	SI
INAIL	222	221	SI	SI	SI	SI
ICE	114	134	SI	SI	SI	SI
INPDAP	120	120	NO	NO	NO	NO
ACI	-	107	SI	NO	SI	SI
ENAC	55	55	SI	SI	SI	SI
CRI	20	20	NO	NO	NO	NO
ENIT	20	20	SI	SI	SI	SI
ISTAT	19	19	....	SI	-	SI
ENPALS	12	12	....	....	SI	....
IPSEMA	7	7	SI	NO	SI	NO
ISFOL	4	4	NO	SI	NO	SI
INCA	3	3	NO	SI	NO	SI
IPOST	2	2	SI	NO	SI	NO
ISS	1	1	SI	SI	SI	SI
CNR	1	-	SI	....	SI	....
IAS	-	-	NO	SI	NO	SI
INEA	-	-	SI	SI	SI	SI
ISAE	2	-	SI	....	SI	....
ISPESL	-	-	SI	SI	SI	SI
UNIRE	-	-	SI	NO	SI	NO
<b>Totale Amm. centrali</b>	<b>3.584</b>	<b>3.316</b>				
<b>Totale Enti</b>	<b>3.812</b>	<b>4.023</b>				
<b>Totale PAC</b>	<b>7.396</b>	<b>7.339</b>				
<b>Totale SI Ammin. Centrali (*)</b>			<b>13</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>16</b>
<b>Totale SI Enti(*)</b>			<b>15</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>14</b>

Nota: (\*) il confronto è stato fatto con le 50 amministrazioni che hanno risposto al quesito

## 7.2.2 Appendice al paragrafo 3.2

## 7.2.2.1 Posta elettronica, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Numero di caselle		Numero di messaggi scambiati all'interno (in migliaia)		Numero di messaggi scambiati con l'esterno (in migliaia)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Difesa	267.477	267.477	24.985	32.730	63.788	58.973
Interno	90.664	104.459	344	381	276	66
Guardia di finanza	66.756	66.748	18.000	286.610	33.873	131
Giustizia	40.000	40.000	7.248	8.956	45.000	45.000
Entrate	38.068	39.409	43.120	47.220	32.122	25.823
Carabinieri	28.745	33.506	121.746	140.408	17.949	23.550
Beni culturali	23.700	24.110	2.000	2.200	13.302	14.302
Tesoro	17.000	16.220	58.000	57.800	115.615	57.300
Affari Esteri	14.000	14.000	10.000	10.000	15.000	15.000
Dogane	10.691	12.034	7.253	878	11.260	10.709
Istruzione	11.031	11.031	2.721	4.468	84.202	438.244
Territorio	10.995	10.799	4.230	5.526	8.610	4.263
Infrastrutture	7.953	10.753	2.932	3.965	1.133	1.532
Lavoro	9.833	10.068	4.485	7.237	8.308	8.308
Presidenza del Consiglio	6.139	7.031	5.078	5.078	9.276	8.864
Corte dei conti	3.500	4.245	1.757	1.101	3.176	2.677
Politiche fiscali	5.789	4.169	2.161	2.299	6.460	4.443
Salute	5.000	3.926	3.200	-	15.138	13.453
CFS	5.000	3.550	4.500	4.700	38.500	38.500
Politiche agricole	2.200	2.225	1.125	1.345	736	2.100
Consiglio di Stato	1.200	2.100	....	....	135	3.179
Comunicazioni	1.500	2.000	400	900	5.600	5.600
Sviluppo economico	1.820	1.840	....	....	4.000	4.000
Ambiente	1.650	1.650	2.500	2.500	7.200	7.200
AAMS	-	1.620	-	591	-	2.387
Avvocatura	1.450	1.600	1.800	750	1.716	1.715
Commercio estero	489	470	....	....	5.571	6.024
SSPA	340	370	256	289	3.095	5.483
INPS	36.700	35.000	35.000	25.977	27.958	39.725
INAIL	14.753	14.728	12.745	20.199	107.054	127.331
CNR	10.000	10.000	17.000	17.000	9.500	9.500
INPDAP	9.796	9.940	17.767	21.154	4.287	4.641
ACI	4.500	3.770	11.900	11.300	1.820	1.864
ICE	2.944	2.923	....	....	105.357	77.106
ISS	2.829	2.900	2.830	3.112	2.506	2.506
CRI	2.650	2.750	330	550	340	315
ISTAT	2.900	2.700	1.500	1.700	6.500	6.500
ENAC	1.575	1.575	4.500	4.500	680	1.150
ISPESL	1.400	1.500	600	800	1.000	1.000
ISFOL	750	810	....	....	1.500	1.500
ENPALS	570	600	....	....	1.593	3.035
IPOST	528	475	850	980	3.350	4.500
AGEA	390	369	150	400	540	464
IPSEMA	286	286	200	350	90	90
ENIT	250	279	100	100	25	8.378
UNIRE	246	246	124	124	....	....
INEA	215	200	80	80	440	440
ISAE	162	189	36	39	120	120
IAS	60	60	8	8	56	56
INCA	22	22	2	2	9	9
<b>Totale Amm. Centrali</b>	<b>672.990</b>	<b>697.410</b>	<b>329.842</b>	<b>627.931</b>	<b>551.040</b>	<b>808.827</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>93.526</b>	<b>91.322</b>	<b>105.721</b>	<b>108.375</b>	<b>274.725</b>	<b>290.229</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>766.516</b>	<b>788.732</b>	<b>435.563</b>	<b>736.306</b>	<b>825.765</b>	<b>1.099.056</b>

## 7.2.2.2 Posta elettronica certificata, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Numero caselle attive		Numero caselle pubblicate in IPA		Numero messaggi in uscita dall'amm.ne (in migliaia)		Numero messaggi in entrata all'amm.ne (in migliaia)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Giustizia	1500	2200	1	1	....	....	....	....
Interno	1111	1536	23	23	64	93	59	79
Istruzione	132	233	132	4	-	336	-	722
Tesoro	23	220	5	5	-	124	-	268
Infrastrutture	-	169	-	0	169	219	3	3
Lavoro	-	122	-	0	-	....	....	....
Pres.za del Consiglio	100	101	16	17	....	....	....	....
Affari Esteri	42	43	1	24	....	....	....	....
Beni culturali	33	33	33	33	....	....	....	....
Politiche fiscali	-	28	-	0	-	....	-	....
Avvocatura	26	27	26	26	-	..	-	1
Salute	26	26	26	24	-	1	-	11
Comunicazioni	18	18	-	0	....	....	....	....
Difesa	9	17	7	7	....	....	....	....
Ambiente	14	15	14	14	-	-	2	-
Dogane	15	15	15	15	-	4	-	....
Territorio	-	13	-	-	-	4	-	2
Carabinieri	-	9	-	-	-	-	-	-
Corte dei conti	4	6	-	-	....	....	....	....
SSPA	7	6	7	6	-	..	2	2
AAMS	-	5	-	-	-	453	-	752
Guardia di finanza	5	5	-	-	6511	6.017	3195	3.081
CFS	2	3	-	-	-	....	-	50
Consiglio di Stato	1	1	1	-	....	....	....	....
Sviluppo economico	-	1	-	-	....	....	....	....
Commercio internaz.	-	1	-	-	....	....	....	....
Entrate	1	1	-	-	9539	-	4602	-
Politiche agricole	-	-	-	-	....	....	....	....
INPS	580	573	572	562	-	4	1	8
INAIL	285	300	273	278	2	8	2180	2.901
INPDAP	230	230	1	1	-	2.115	-	2.253
ENPALS	70	57	40	38	....	....	....	....
IPSEMA	21	21	-	0	....	....	....	....
AGEA	20	20	20	20	....	....	....	....
ACI	-	9	-	0	-	....	-	....
CNR	2	2	1	1	....	....	....	....
INEA	-	2	-	2	-	....	-	....
ENAC	1	1	-	-	....	....	....	....
ISAE	-	1	-	-	-	....	-	....
CRI	-	-	-	-	-	-	-	-
ENIT	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-	-	-	-	-
IIMS	-	-	-	-	-	-	-	-
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
IPOST	-	-	-	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-	-	-	-	-
ISTAT	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIRE	-	-	-	-	-	-	-	-
Tot. Amm. centrali	3.069	4.854	307	199	16.283	7.247	7864	4.921
Totale Enti	1.209	1.216	907	902	2	2.127	2180	5.161
Totale PAC	4.278	6.070	1.214	1.101	16.285	9.374	10.044	10.082

## 7.2.2.3 Dati generali sul protocollo 1, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Documenti protocollati in ingresso e in uscita (in migliaia)		Documenti protocollati in ingresso (in migliaia)		Documenti protocollati in ingresso e ricevuti elettronicamente (%)		Documenti protocollati in ingresso e ricevuti da soggetti istituzionali (%)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Entrate	35.718	35.772	22.943	23.079	20	30	70	70
Carabinieri	28.181	29.400	17.062	17.866	100	100	100	100
Difesa	15.933	18.344	8.968	10.625	9	2	68	77
Dogane	14.000	15.000	7.000	7.700	68	70	50	50
Economia - Area tesoro	6.512	8.910	5.312	6.806	...	13	82	75
Guardia di finanza	426	5.691	274	3.323	25	26	7	8
CFS	3.307	3.340	2.149	2.171	100	100	95	95
Lavoro	2.400	2.735	1.300	1.700	3	4	70	70
Interno	2.351	2.377	1.761	1.801	29	30	94	95
Istruzione	2.730	2.377	1.630	1.801	10	10	60	60
Territorio	1.800	1.908	1.400	1.510	....	....	....	....
Avvocatura	1.688	1.755	989	1.016	100	100	90	95
Beni culturali	1.674	1.701	1.052	1.064	....	....	....	....
Comunicazioni	920	920	552	550	10	100	30	30
Corte dei conti	600	550	350	330	10	20	70	70
AAMS		535		303		3		24
Affari esteri	472	460	184	179	....	....	85	85
Politiche agricole	611	412	287	271	....	....	50	50
Salute	1.000	385	803	266	-	10	20	20
Presidenza del Consiglio	345	374	215	245	....	....	-	-
Infrastrutture	349	349	243	243	....	....	80	80
Sviluppo economico	319	320	206	207	100	100	....	....
Giustizia	3.048	311	1.974	213	18	20	80	80
Commercio internaz.	211	203	158	157	....	....	....	....
ambiente	164	184	109	123	100	100	76	40
DPF	2.714	65	1.411	44	22	35	55	80
Consiglio di Stato	56	62	38	48	100	100	70	70
SSPA	23	19	9	7	100	100	70	60
INAIL	28.000	28.000	....	....	....	....	....	....
INPS	18.044	20.151	15.587	16.239	20	30	1	1
INPDAP	3.160	6.000	2.528	4.300	3	3	50	50
AGEA	5.089	5.040	4.930	4.750	....	....	2	2
IPOST	1.401	1.184	218	120	79	94	13	13
ACI	440	600	285	375	100	100	78	78
IPSEMA	335	357	117	133	....	....	....	....
CRI	345	340	240	230	20	20	25	25
CNR	305	315	183	152	100	100	30	20
ISPESL	280	300	-	-	70	70	....	....
ICE	1.824	251	1.131	186	....	....	....	....
ENAC	215	236	144	164	8	10	30	30
ENPALS	...	77	-	40	....	....	....	....
UNIRE	76	76	44	44	....	....	20	20
ISS	69	74	27	30	....	....	....	....
ISFOL	22	65	14	42	....	....	....	....
ENIT	...	28	-	15	-	20	-	45
INEA	24	25	16	12	100	100	70	70
INCA	24	24	17	17	....	....	30	30
ISTAT	80	16	9	8	24	24	45	25
ISAE	4	5	....	....	....	....	10	10
IAS	3	2	1	1	....	....	30	30
<b>Totale Amm. Centrali</b>	<b>127.555</b>	<b>134.459</b>	<b>78.381</b>	<b>84</b>	<b>41</b>	<b>44</b>	<b>73</b>	<b>71</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>59.741</b>	<b>63.167</b>	<b>25.491</b>	<b>26.858</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>187.296</b>	<b>197.626</b>	<b>103.872</b>	<b>110.502</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>57</b>	<b>57</b>

## 7.2.2.4 Dati generali sul protocollo 2, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Documenti protocollati in uscita (in migliaia)		Documenti protocollati in uscita e inviati elettronicamente (%)		Documenti protocollati in uscita e inviati a soggetti istituzionali (%)		Documenti archiviati (in migliaia)		Raccomandate inviate all'esterno dell'amministrazione (in migliaia)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Entrate	12.775	12.693	25	35	80	80	15.000	15.000	3.570	3.738
Carabinieri	11.119	11.534	100	100	100	100	28.181	29.400	1.519	1.659
Difesa	6.966	7.718	6	2	80	82	8.828	17.446	485	1.398
Dogane	7.000	7.300	65	70	80	85	7.500	8.000	1	2
Guardia di finanza	152	2.368	-	51	8	10	426	5.691	9	2
Economia - Area tesoro	1.200	2.105	-	8	75	78	4.445	5.364	101	65
CFS	1.157	1.169	1	1	95	95	3.307	3.340	66	67
Lavoro	1.100	1.035	3	4	70	70	2.400	2.735	60	50
Avvocatura	699	739	-	1	93	90	1.688	-	7	93
Beni culturali	622	638	-	-	-	-	81	81	-	-
Interno	590	576	2	3	55	57	1.302	1.215	95	94
Istruzione	1.100	576	10	10	40	40	2.730	2.377	-	-
Territorio	400	398	-	13	-	-	1.800	1.908	180	-
Comunicazioni	368	370	-	-	30	30	920	920	110	110
Affari esteri	288	281	-	-	80	80	472	46	20	18
AAAS	-	232	-	2	-	30	-	527	-	146
Corte dei conti	250	220	10	20	70	70	700	700	10	8
Politiche agricole	324	141	-	-	50	-	611	-	21	15
Presi. del Consiglio	130	129	-	-	-	-	299	333	-	-
Salute	198	118	-	7	-	-	1.000	385	-	-
Sviluppo economico	113	113	1	2	-	-	400	460	15	16
Infrastrutture	106	106	-	-	80	-	-	-	-	-
Giustizia	1.074	99	20	20	80	80	2.998	306	22	27
ambiente	55	62	-	-	70	45	86	138	9	8
Commercio internaz.	53	46	-	-	-	-	180	180	6	6
DPF	1.303	21	23	10	54	80	532	36	321	1
Consiglio di Stato	18	14	-	1	65	65	45	62	5	-
SSPA	15	12	-	-	75	75	23	19	1	1
INAIL	28.000	28.000	-	-	-	-	-	-	-	-
INPS	2.457	3.913	36	73	64	90	17.373	20.151	-	9.659
INPDAP	632	1.700	3	3	50	50	-	6.000	190	-
IPOST	1.184	1.064	-	-	3	-	1.286	298	5	4
ISPESL	280	300	-	-	-	-	-	-	-	-
AGEA	158	289	-	-	100	100	5.088	4.914	120	-
ACI	155	225	-	5	78	77	440	600	28	30
IPSEMA	218	224	7	92	-	-	335	357	1	2
CNR	122	163	1	-	35	20	300	310	8	6
CRI	106	110	40	40	25	25	400	400	10	9
ENAC	71	72	15	16	20	20	163	250	4	3
ICE	693	66	-	-	-	-	-	-	-	-
ISS	43	44	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	-	37	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIRE	32	32	-	-	20	20	76	76	23	23
ISFOL	8	23	-	-	-	-	-	-	0	0
ENIT	-	13	-	20	-	50	-	-	-	1
INEA	8	13	-	100	40	40	-	0	0	0
ISTAT	71	8	34	34	35	25	80	-	1	7
INCA	7	7	-	-	25	25	24	24	0	0
ISAE	4	5	-	-	30	30	-	-	-	-
IAS	2	1	-	-	40	40	-	-	0	1
<b>Totale Amm. Centrali</b>	<b>49.174</b>	<b>50.814</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>80</b>	<b>78</b>	<b>85.955</b>	<b>96.669</b>	<b>6.634</b>	<b>7.524</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>34.250</b>	<b>36.309</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>25.566</b>	<b>33.380</b>	<b>389</b>	<b>9.744</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>83.424</b>	<b>87.123</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>111.521</b>	<b>130.04</b>	<b>7.023</b>	<b>17.268</b>

## 7.2.2.5 Sistemi di protocollo informatizzati, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Aree organizzative omogenee definite		Aree organizzative omogenee attive (%)		Utenti attivi		Documenti protocollati elettronicamente (in migliaia)		Documenti archiviati elettronicamente (in migliaia)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	6.295	6.366	63	100	11.300	12.732	28.181	29.400	28.181	29.400
Difesa	852	844	34	34	28.239	65.502	3.053	6.531	485	5.076
Giustizia	812	812	60	60	3.534	3.661	2.016	2.245	2.016	2.245
Entrate	409	409	100	100	12.000	12.000	35.718	35.772	-	-
Beni culturali	274	274	53	53	2.667	2.724	444	446	7	7
Economia - Area tesoro	233	258	90	97	9.498	9.753	5.870	6.410	51	5.364
Interno	253	255	30	100	2.194	2.526	894	930	297	330
Istruzione	80	233	80	100	3.669	4.848	740	1.749	19	704
CFS	163	170	32	32	849	1.000	618	651	5	39
DPF	158	138	66	66	1.710	498	628	18	3	-
Lavoro	124	126	11	98	1.335	4.787	2.000	2.505	300	170
Infrastrutture	8	120	100	100	1.474	5.838	348	1.858	-	37
Territorio	119	119	100	100	3.600	3.600	1.800	1.908	-	80
Cortei dei conti	106	106	15	45	400	950	60	230	70	100
Dogane	95	95	-	3	-	1.000	-	926	-	423
Presi. del Consiglio	35	53	100	100	1.927	2.294	345	374	299	333
Politiche agricole	33	42	33	33	1.622	1.730	237	412	237	412
Consiglio di Stato	31	31	26	55	220	257	42	53	-	10
Avvocatura	26	26	100	100	495	518	1.688	1.755	-	-
Salute	24	23	100	23	84	1.300	1.000	385	-	385
AAMS	-	19	-	14	-	843	-	83	-	67
Comunicazioni	18	18	18	18	507	507	800	800	0	0
Sviluppo economico	8	8	100	100	896	894	319	330	195	206
Guardia di finanza	1	7	100	100	1.284	1.614	426	5.691	426	5.691
SSPA	6	6	100	100	20	20	23	19	-	-
Affari esteri	1	1	100	100	300	1.200	472	460	-	-
Commercio internaz.	1	1	100	100	100	100	211	203	3	15
ambiente	-	-	-	-	261	415	148	152	69	85
AGEA	3.640	2.147	100	100	398	471	5.090	5.040	5.090	5.040
INPS	615	623	95	96	31.398	34.562	4.171	7.776	4.171	7.776
INAIL	275	275	100	100	1.100	1.100	11.000	11.000	11.000	11.000
INPDAP	153	162	68	68	5.583	6.000	4.161	3.700	-	-
ACI	131	132	53	95	2.689	3.150	338	522	338	522
CRI	121	121	100	100	460	450	179	185	2	2
CNR	109	109	100	100	842	850	305	315	295	310
ISPESL	69	69	100	100	-	-	-	-	-	-
ENAC	43	43	100	100	780	780	215	236	193	229
IPSEMA	19	19	100	100	158	158	202	35	-	-
ISTAT	-	19	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	-	13	-	100	-	154	-	77	-	-
INCA	4	4	100	100	10	10	14	14	-	-
ENIT	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-
IAS	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	1	1	100	100	11	40	0	25	0	50
IPOST	1	1	100	100	363	409	1.401	1.184	1.286	298
ISFOL	1	1	100	100	8	10	10	65	10	65
ISS	1	1	100	100	16	16	70	74	69	74
UNIRE	1	1	100	100	40	40	76	76	76	76
ISAE	1	-	100	100	18	-	2	-	2	-
<b>Totale Amm. Centrali</b>	<b>10.165</b>	<b>10.560</b>	<b>60</b>	<b>87</b>	<b>90.185</b>	<b>143.111</b>	<b>88.084</b>	<b>102.295</b>	<b>32.662</b>	<b>51.178</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>5.206</b>	<b>3.744</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>43.874</b>	<b>48.200</b>	<b>27.235</b>	<b>30.326</b>	<b>22.532</b>	<b>25.442</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>15.371</b>	<b>14.304</b>	<b>72</b>	<b>89</b>	<b>134.059</b>	<b>191.311</b>	<b>115.319</b>	<b>132.621</b>	<b>55.194</b>	<b>76.620</b>

## 7.2.2.6 Gestione documentale, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Gestione documentale informatizzata		Esistenza di un sistema di Work Flow Management		Esistenza di un sistema per la conservazione digitale dei documenti		Esiste una funzione di interoperabilità?	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Avvocatura	no	in parte	no	no	no	no	no	no
Consiglio di Stato	no	no	no	no	no	no	no	no
Corte dei conti	in parte	in parte	in parte	in parte	in parte	in parte	si	si
Pres. del Consiglio	in parte	si	in parte	si	in parte	in parte	no	si
SSPA	no	no	si	si	no	no	no	no
Affari esteri	no	no	no	no	in parte	in parte	in parte	in parte
ambiente	in parte	in parte	no	no	no	no	no	no
Sviluppo economico	si	si	no	si	si	si	si	si
Commercio internaz.	in parte	in parte	no	no	in parte	in parte	si	si
Beni culturali	no	si	no	si	in parte	si	no	si
Comunicazioni	in parte	in parte	in parte	no	in parte	no	in parte	si
Difesa	in parte	si	in parte	in parte	in parte	si	in parte	in parte
Carabinieri	si	si	si	si	si	si	si	si
DPF	in parte	in parte	no	si	in parte	si	no	si
AAMS		in parte		si		si		no
Dogane	si	si	si	si	si	si	si	si
Entrate	no	no	no	no	in parte	in parte	no	no
Territorio	no	si	no	si	no	si	no	si
Guardia di finanza	in parte	in parte	in parte	in parte	si	si	no	si
Area tesoro	si	si	si	si	si	si	si	si
Giustizia	in parte	si	no	si	in parte	si	in parte	si
Interno	in parte	in parte	in parte	in parte	in parte	in parte	in parte	in parte
Infrastrutture	in parte	in parte	in parte	no	si	in parte	no	in parte
Istruzione	in parte	in parte	in parte	in parte	no	in parte	no	in parte
Lavoro	si	si	in parte	in parte	si	si	si	si
Politiche agricole	in parte	in parte	in parte	in parte	si	no	no	no
CFS	in parte	si	si	si	si	si	si	si
Salute	in parte	si	in parte	si	no	si	in parte	si
ACI	in parte	in parte	in parte	in parte	no	in parte	no	no
AGEA	in parte	in parte	in parte	in parte	si	si	si	si
CNR	in parte	in parte	in parte	in parte	si	in parte	in parte	in parte
CRI	in parte	in parte	no	no	no	no	no	no
ENAC	si	si	no	si	no	si	si	si
ENIT	in parte	in parte	no	no	no	no	si	si
ENPALS	no	si	no	no	no	no	si	si
ICE	no	in parte	no	in parte	no	in parte	no	no
IAS	in parte	in parte	no	si	no	si	no	si
INAIL	in parte	in parte	no	no	si	si	no	no
INCA	no	si	no	si	no	si	no	in parte
INEA	si	si	si	si	no	si	si	si
INPDAP	si	si	si	si	no	si	si	si
INPS	si	si	si	si	si	si	si	si
IPOST	in parte	si	si	si	si	si	in parte	si
IPSEMA	no	si	no	si	no	si	no	si
ISAE	in parte	in parte	in parte	in parte	in parte	in parte	si	si
ISFOL	si	si	si	si	si	si	si	si
ISPESL	in parte	in parte	in parte	in parte	si	in parte	si	si
ISS	in parte	si	no	si	in parte	si	in parte	si
ISTAT	no	no	si	si	no	no	si	no
UNIRE	no	si	si	si	no	si	si	si
Totale SI	10	23	12	25	16	27	20	31
Totale NO	13	5	21	12	20	10	20	12
Totale IN PARTE	26	22	16	13	13	13	9	7

## 7.2.2.7 Gestione documentale e utilizzo firma digitale, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Gli atti istruttori sono sottoscritti con firma digitale?		Gli atti amministrativi sono sottoscritti con la firma digitale?		Dirigenti dotati di dispositivo di firma digitale (numero)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	si	si	si	si	11.729	12.022
Difesa	in parte	in parte	in parte	in parte	5.515	8.515
Guardia di finanza	no	no	no	no	2.436	2.436
Entrate	in parte	in parte	in parte	in parte	1.500	1.500
Interno	in parte	in parte	in parte	in parte	626	916
Area tesoro	no	no	in parte	in parte	648	763
Affari esteri	no	no	in parte	in parte	400	500
Giustizia	no	si	no	si	383	383
Territorio	no	no	no	in parte	350	350
Consiglio di Stato	no	in parte	no	in parte	1	335
Beni culturali	in parte	no	in parte	no	85	285
Istruzione	no	in parte	in parte	in parte	220	280
DPF	no	si	no	si	138	110
Politiche agricole	no	no	no	no	39	110
Lavoro	si	no	si	no	0	104
Avvocatura	no	no	in parte	in parte	92	92
Pres. del Consiglio	in parte	no	in parte	no	77	66
Sviluppo economico	no	si	no	si	50	50
CFS	in parte	si	in parte	si	35	50
Corte dei conti	in parte	in parte	in parte	in parte	39	48
AAMS		in parte		in parte		45
Salute	in parte	in parte	in parte	no	56	25
Commercio internaz.	no	no	no	no	20	20
Comunicazioni	in parte	no	in parte	no	10	10
ambiente	no	no	in parte	in parte	3	10
SSPA	no	no	no	in parte	1	6
Dogane	si	si	si	si	-	-
Infrastrutture	in parte	no	in parte	no	-	-
INAIL	no	no	no	no	540	540
ACI	no	no	in parte	in parte	157	130
INPS	no	in parte	no	no	100	100
ENAC	in parte	si	in parte	si	95	95
ICE	no	no	no	no	-	21
CNR	in parte	no	in parte	no	13	16
ENPALS	no	in parte	in parte	in parte	10	10
INPDAP	si	si	si	si	8	8
ISTAT	no	no	in parte	si	-	8
ENIT	si	in parte	in parte	in parte	4	6
CRI	no	no	no	no	22	2
INEA	si	no	si	no	-	1
IPOST	no	no	no	no	1	1
ISAE	si	in parte	si	in parte	-	1
AGEA	si	in parte	si	no	-	-
IAS	no	si	no	si	-	-
INCA	no	si	no	si	-	-
IPSEMA	no	si	no	si	1	-
ISFOL	si	no	si	no	-	-
ISPESL	si	no	si	no	-	-
ISS	no	si	no	si	-	-
UNIRE	no	si	no	si	-	-
<b>Totale SI</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>14</b>		
<b>Totale NO</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>19</b>		
<b>Totale IN PARTE</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>17</b>		
<b>Totale Amm. Centrali</b>					<b>24.453</b>	<b>29.031</b>
<b>Totale Enti</b>					<b>951</b>	<b>939</b>
<b>Totale PAC</b>					<b>25.404</b>	<b>29.970</b>



**7.2.3 Appendice al paragrafo 3.3****7.2.3.1 Postazioni di lavoro, anni 2007 e 2008**

Amministrazione	Postazioni di Lavoro (*)		di cui periferiche	
	2007	2008	2007	2008
Difesa	78.221	117.121	59.499	94.165
Giustizia	76.962	66.000	66.277	60.000
Interno	62.803	62.803	44.071	44.071
Carabinieri	52.379	54.518	47.029	50.752
Entrate	44.408	44.318	42.524	42.215
Guardia di finanza	34.599	28.684	31.825	26.963
Beni culturali	18.258	18.511	16.230	16.469
Tesoro	14.245	15.046	7.814	8.582
Territorio	12.070	11.433	11.532	10.880
Dogane	11.400	10.920	10.440	9.782
Lavoro	10.232	10.622	9.055	9.372
Infrastrutture	5.870	10.205	4.400	6.471
Istruzione	9.311	9.324	7.207	7.207
CFS	9.030	9.250	7.580	7.700
Affari Esteri	8.286	8.120	4.560	4.670
Politiche fiscali	5.891	4.713	3.460	2.795
Presidenza del Consiglio	3.928	3.970	-	-
Corte dei conti	3.950	3.960	1.300	1.398
Salute	3.617	3.721	1.364	1.727
Consiglio di Stato	2.700	2.700	1.250	1.200
Comunicazioni	2.440	2.440	950	950
Sviluppo economico	1.905	1.983	75	75
Politiche agricole	1.691	1.727	1.013	1.027
Avvocatura	1.609	1.669	1.056	1.071
AAMS	-	1.522	-	825
Ambiente	1.580	1.482	-	-
SSPA	458	588	278	388
Commercio estero	370	454	-	-
INPS	39.020	38.198	35.007	33.140
INAIL	17.012	17.012	14.352	14.352
INPDAP	9.430	9.343	6.990	7.069
ACI	5.092	4.979	3.371	3.218
ISS	3.550	3.600	-	-
ISTAT	3.453	3.475	358	361
ISPESL	1.721	1.721	652	652
CRI	1.655	1.695	1.150	1.150
ENAC	1.514	1.514	801	801
ICE	1.520	1.450	820	800
CNR	900	920	-	-
ENPALS	628	607	205	218
ISFOL	475	509	-	26
IPOST	420	428	20	20
INEA	372	412	112	132
AGEA	379	389	-	-
UNIRE	396	343	4	4
IPSEMA	330	340	210	210
ENIT	362	317	210	160
ISAE	177	171	-	-
IAS	62	62	-	-
INCA	38	36	27	27
<b>Totale Amm.ni Centrali</b>	<b>478.213</b>	<b>507.804</b>	<b>380.789</b>	<b>410.755</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>88.506</b>	<b>87.521</b>	<b>64.289</b>	<b>62.340</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>566.719</b>	<b>595.325</b>	<b>445.078</b>	<b>473.095</b>

(\*) comprende i PC desktop (interni ed esterni di proprietà dell'amministrazione) e i PC portatili

## 7.2.3.2 Personal computer in uso a i dipendenti, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Personal Computer Desktop (*)		di cui periferici		Personal Computer Portatili	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Difesa	70.232	105.644	54.243	86.077	7.858	11.346
Interno	61.000	61.000	43.000	43.000	1.803	1.803
Giustizia	57.789	55.000	51.312	50.000	19.173	11.000
Carabinieri	41.540	43.590	39.166	42.007	8.227	9.045
Entrate	40.350	39.080	38.896	37.534	3.927	5.022
Guardia di finanza	28.099	22.709	25.882	21.243	6.500	5.975
Beni culturali	17.082	17.280	15.302	15.500	957	1.012
Tesoro	13.431	13.492	7.554	8.312	814	1.554
Territorio	11.647	10.988	11.159	10.500	423	445
Istruzione	9.234	9.141	7.189	7.189	77	183
Infrastrutture	5.500	9.002	4.200	6.045	370	1.203
Dogane	9.200	8.720	8.500	7.842	2.200	2.200
Lavoro	7.560	7.660	6.650	6.700	2.672	2.962
Affari Esteri	7.876	7.600	4.500	4.500	410	520
CFS	6.700	6.850	5.500	5.600	1.580	1.650
Politiche fiscali	5.554	4.485	3.435	2.794	337	228
Presidenza del Consiglio	3.290	3.570	-	-	638	400
Salute	3.226	3.328	1.286	1.586	339	329
Corte dei conti	3.350	3.243	1.150	1.398	600	717
Comunicazioni	2.300	2.300	900	900	140	140
Sviluppo economico	1.720	1.740	70	70	185	243
Politiche agricole	1.406	1.430	754	780	285	297
Avvocatura	1.339	1.354	885	900	267	312
AAAMS	-	1.334	-	770	-	143
Ambiente	1.430	1.230	-	-	150	252
Consiglio di Stato	1.200	1.100	700	700	500	600
Commercio estero	350	420	-	-	20	34
SSPA	420	328	270	188	38	260
INPS	35.770	33.860	32.887	30.598	3.250	4.288
INAIL	14.512	14.512	12.362	12.362	2.500	2.500
INPDAP	9.080	8.941	6.890	6.820	350	402
ACI	3.915	3.880	3.193	3.136	210	239
ISTAT	3.104	3.120	317	320	335	341
ISS	2.900	2.900	-	-	650	700
CRI	1.415	1.450	1.000	1.000	240	245
ISPESL	1.370	1.370	384	384	351	351
ICE	1.400	1.330	800	780	120	120
ENAC	1.295	1.295	715	715	219	219
CNR	750	750	-	-	150	170
ENPALS	493	503	185	198	103	104
ISFOL	442	474	-	24	30	32
IPOST	400	400	20	20	20	25
AGEA	349	359	-	-	30	30
INEA	260	295	80	95	100	105
IPSEMA	280	290	200	200	50	50
UNIRE	343	287	4	4	20	23
ENIT	330	280	200	150	32	37
ISAE	164	159	-	-	13	12
IAS	50	50	-	-	12	12
INCA	35	35	26	26	3	1
<b>Totale Amm.ni Centrali</b>	<b>412.825</b>	<b>443.618</b>	<b>332.503</b>	<b>362.135</b>	<b>60.490</b>	<b>59.875</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>78.657</b>	<b>76.540</b>	<b>59.263</b>	<b>56.832</b>	<b>8.788</b>	<b>10.006</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>491.482</b>	<b>520.158</b>	<b>391.766</b>	<b>418.967</b>	<b>69.278</b>	<b>69.881</b>

(\*) non comprende i personal computer di proprietà dell'amministrazione allocati all'esterno della stessa e i pc portatili.

## 7.2.3.3 Sistemi grandi, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Numero dei sistemi grandi		Potenza di calcolo (mips)		Età Media dei Sistemi grandi
	2007	2008	2007	2008	2008
Consiglio di Stato	2	18	-	773	5
Interno	17	15	3.000	3.100	4
Difesa	6	7	1.000	1.050	5
Giustizia	4	4	599	600	5
Politiche fiscali	3	3	12.100	18.770	1
Beni culturali	2	2	-	-	4
Tesoro	1	2	332	664	2
Istruzione	1	1	647	393	7
Avvocatura	-	-	-	-	-
Corte dei conti	-	-	-	-	-
Presidenza del Consiglio	-	-	-	-	-
SSPA	-	-	-	-	-
Affari Esteri	-	-	-	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-
Sviluppo economico	-	-	-	-	-
Commercio estero	2	-	-	-	-
Comunicazioni	-	-	-	-	-
Carabinieri	-	-	-	-	-
Dogane	-	-	-	-	-
Entrate	-	-	-	-	-
Territorio	-	-	-	-	-
AAAS	-	-	-	-	-
Guardia di finanza	-	-	-	-	-
Infrastrutture	11	-	-	-	-
Lavoro	-	-	-	-	-
Politiche agricole	1	-	10	-	-
CFS	-	-	-	-	-
Salute	-	-	-	-	-
INPDAP	10	13	-	-	3
INAIL	4	6	10.900	6.000	2
AGEA	4	4	-	-	...
INPS	3	3	11.900	14.792	2
INEA	2	2	-	-	3
ACI	1	1	850	850	5
CNR	1	1	41	41	4
CRI	-	-	-	-	-
ENAC	-	-	-	-	-
ENIT	-	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-	-
IAS	-	-	-	-	-
INCA	-	-	-	-	-
IPOST	-	-	-	-	-
IPSEMA	-	-	-	-	-
ISAE	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-	-
ISTAT	-	-	-	-	-
UNIRE	-	-	-	-	-
<b>Totale Amm.ni Centrali</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>17.688</b>	<b>25.350</b>	<b>4,4</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>23.691</b>	<b>21.683</b>	<b>2,4</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>75</b>	<b>82</b>	<b>41.379</b>	<b>47.033</b>	<b>3,6</b>

(\*) la quota dei sistemi grandi della Corte dei Conti in comune con la Ragioneria generale dello Stato è stata conteggiata nei dati del Ministero dell'economia e delle finanze

## 7.2.3.4 Sistemi medi, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Numero dei sistemi medi		di cui periferici (numero)		Età dei Sistemi (media)		di cui periferici (media)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	10.626	6.485	10.317	6.176	4	5	4	5
Politiche fiscali	6.333	6.475	4.793	4.793	3	3	3	4
Interno	2.830	2.791	2.100	2.099	3	4	4	3
Difesa	1.229	1.238	939	937	2	3	3	4
Territorio	1.167	973	1.159	965	6	6	5	6
Tesoro	1.051	921	452	410	4	5	2	3
Affari Esteri	804	800	604	600	3	4	1	2
Istruzione	620	644	309	301	2	3	2	3
Lavoro	594	543	435	435	1	1	2	3
Beni culturali	476	482	394	398	-	3	-	3
Infrastrutture	300	471	216	246	5	5	4	4
CFS	330	360	230	250	4	4	4	4
Giustizia	305	305	230	230	5	5	6	6
Guardia di finanza	260	304	160	170	2	3	3	4
Politiche agricole	171	171	133	133	6	7	6	7
Corte dei conti	119	115	30	30	3	3	1	2
Presidenza del Consiglio	95	85	-	-	3	3	-	-
Salute	111	73	1	-	4	1	4	-
Consiglio di Stato	65	67	35	29	5	5	8	10
Sviluppo economico	40	44	-	-	2	1	-	-
Avvocatura	41	40	25	25	2	3	9	10
AAMS	-	40	-	28	-	1	5	1
Ambiente	40	30	-	-	3	2	-	-
Comunicazioni	25	27	18	18	5	6	4	5
SSPA	18	18	8	8	6	4	6	4
Commercio estero	10	4	-	-	5	4	-	-
Dogane	-	-	-	-	-	-	-	-
Entrate	-	-	-	-	-	-	-	-
INAIL	909	993	853	853	3	4	3	4
INPDAP	453	669	253	390	4	5	8	1
INPS	343	403	172	172	1	2	3	4
ACI	476	366	207	107	4	4	8	1
AGEA	180	184	-	-	-	-	-	-
ICE	120	150	-	-	4	2	-	-
ISTAT	97	127	-	-	4	4	-	-
ENAC	97	115	35	35	3	3	3	4
CNR	70	80	-	-	5	5	-	-
ISPESL	60	62	26	26	2	3	4	5
CRI	51	51	26	26	2	2	4	4
ISS	45	50	-	-	3	4	-	-
UNIRE	30	34	-	-	2	4	-	-
ISFOL	28	29	-	1	3	4	-	3
ENIT	16	24	4	4	3	3	2	3
INEA	15	15	4	4	3	3	3	3
ISAE	13	13	-	-	4	4	-	-
IPSEMA	24	5	20	3	6	2	4	3
IAS	3	3	-	-	2	3	-	-
INCA	3	3	2	2	4	5	2	3
IPOST	1	1	-	-	5	2	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale Amm. Centrali</b>	<b>27.660</b>	<b>23.506</b>	<b>22.588</b>	<b>18.281</b>	<b>3,8</b>	<b>4,5</b>	<b>3,9</b>	<b>4,5</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>3.034</b>	<b>3.377</b>	<b>1.602</b>	<b>1.623</b>	<b>3,0</b>	<b>3,6</b>	<b>4,5</b>	<b>3,1</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>30.694</b>	<b>26.883</b>	<b>24.190</b>	<b>19.904</b>	<b>3,4</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>4,1</b>

## 7.2.3.5 Storage esterno, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Numero sistemi di memorizzazione		di cui in periferia		Capacità memoria complessiva (Gigabyte)		di cui in periferia	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Difesa	1.021	1.021	19	44	19.387	19.387	10.990	10.990
Entrate	810	810	809	809	60.056	60.056	60.000	60.000
Carabinieri	569	657	539	622	1.263.206	1.612.252	1.160.970	1.487.464
Interno	219	513	146	160	354.809	460.000	29.990	103.840
Istruzione	337	337	286	286	24.553	32.828	38.352	5.548
Dogane	202	202	200	200	30.272	30.272	30.136	30.136
Politiche fiscali	133	132	124	124	37.890	37.790	1.240	1.240
Infrastrutture	121	116	108	104	104.155	115.000	59.904	60.000
Giustizia	109	109	100	100	206.200	206.200	200.000	200.000
Ambiente	9	10	-	-	10.000	13.000	-	-
Tesoro	9	10	-	-	61.673	254.770	-	-
Guardia di finanza	6	8	-	-	48.000	65.000	-	-
Consiglio di Stato	7	7	12	12	7	600	-	-
Commercio estero	1	7	-	-	350	6.950	-	-
SSPA	-	5	-	4	-	1.600	-	1.400
Territorio	5	5	927	927	80.405	80.405	80.360	80.360
Lavoro	3	4	-	-	20.480	28.000	-	-
CFS	4	4	-	-	100.000	100.000	-	-
Avvocatura	2	3	-	-	4.750	11.000	-	-
Corte dei conti	3	2	-	-	22	32	-	-
Affari Esteri	-	2	-	-	-	21.000	-	-
Pres. del Consiglio	1	1	-	-	5.665	5.665	-	-
AAMS	-	1	-	-	-	511	-	-
Salute	2	1	-	-	13.000	14.000	-	-
Sviluppo economico	-	-	-	-	-	-	-	-
Beni culturali	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicazioni	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole	-	-	-	-	-	-	-	-
INAIL	206	206	200	200	36.500	80.000	21.800	21.800
ISPESL	46	47	32	32	15.047	15.393	8.393	8.393
CRI	27	27	26	26	7.600	10.600	4.600	4.600
INPDAP	13	13	-	-	63.000	76.000	-	-
ISS	10	11	-	-	20.000	22.000	-	-
ACI	306	7	207	207	49.141	52.000	14.900	14.900
ISTAT	5	7	-	-	24	68	-	-
INPS	9	6	-	-	171.600	229.990	-	-
CNR	3	3	-	-	3.000	3.000	-	-
ENIT	3	3	-	-	500	1.500	-	-
ICE	1	2	-	-	30.000	57.344	-	-
INEA	2	2	-	-	1.000	1.000	-	-
IPSEMA	-	2	-	1	1.396	5.200	1.310	1.700
ISFOL	2	2	-	-	4.000	4.000	-	-
ENAC	1	1	-	-	4.300	4.500	-	-
INCA	1	1	1	1	600	600	300	300
IPOST	1	1	-	-	1.000	4.000	-	-
ISAE	1	1	-	-	200	300	-	-
UNIRE	1	1	-	-	-	-	-	-
AGEA	-	-	-	-	25.000	28.000	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-	-	-	-
IAS	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Tot. Amm.ni centr.</b>	<b>3.573</b>	<b>3.967</b>	<b>3.270</b>	<b>3.392</b>	<b>2.444.880</b>	<b>3.176.318</b>	<b>1.671.942</b>	<b>2.040.978</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>638</b>	<b>343</b>	<b>466</b>	<b>467</b>	<b>433.908</b>	<b>595.495</b>	<b>51.303</b>	<b>51.693</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>4.211</b>	<b>4.310</b>	<b>3.736</b>	<b>3.859</b>	<b>2.878.788</b>	<b>3.771.813</b>	<b>1.723.245</b>	<b>2.092.671</b>

## 7.2.3.6 Connettività posti di lavoro, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Pdl in rete locale in totale		di cui periferiche in rete locale		Pdl in rete geografica		di cui periferiche in rete geografica	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Difesa	63.299	57.159	47.263	38.814	58.648	58.918	44.513	43.491
Giustizia	55.000	55.000	50.000	50.000	55.000	55.000	50.000	50.000
Entrate	44.408	44.318	42.524	42.215	44.408	44.318	42.524	42.215
Carabinieri	41.910	42.354	39.657	40.267	41.910	42.354	39.657	40.267
Interno	33.283	33.600	21.783	22.000	28.158	33.600	16.658	22.000
Guardia di finanza	28.582	28.684	25.882	26.963	28.582	28.684	25.882	26.963
Tesoro	14.245	15.046	7.814	8.582	14.245	15.046	7.814	8.582
Territorio	11.237	11.252	10.755	10.776	11.237	11.252	10.755	10.776
Dogane	7.480	10.920	6.800	9.782	7.480	10.920	6.800	9.782
Istruzione	9.210	9.466	7.106	7.106	8.913	9.138	6.809	6.809
Beni culturali	8.938	9.310	7.158	7.530	6.280	6.280	4.500	4.500
Infrastrutture	4.800	9.002	3.500	6.045	4.800	9.002	3.500	6.045
Affari Esteri	7.876	7.600	4.500	4.500	7.876	4.500	4.500	4.500
Lavoro	7.260	7.320	6.350	6.360	7.260	7.320	6.350	6.360
CFS	6.900	6.900	5.500	5.500	5.800	5.800	5.500	5.500
Politiche fiscali	5.440	3.925	3.046	2.454	5.440	3.925	3.046	2.454
Pres. del Consiglio	3.428	3.400	-	-	-	-	-	-
Salute	2.587	3.328	806	1.586	2.177	3.328	396	1.586
Corte dei conti	3.600	3.243	1.300	1.398	3.600	3.243	1.300	1.398
Politiche agricole	1.691	1.950	1.013	1.250	-	1.950	-	1.250
Comunicazioni	1.650	1.750	850	850	1.650	1.750	850	850
Consiglio di Stato	1.150	1.700	700	700	1.150	1.000	700	500
Sviluppo econom,	1.720	1.670	70	-	1.720	1.670	70	-
Ambiente	1.430	1.482	-	-	-	-	-	-
AAMS	-	1.334	-	770	-	1.334	-	770
Avvocatura	1.404	1.305	950	880	1.404	1.305	950	880
SSPA	400	522	250	348	402	578	252	388
Commercio estero	350	420	-	-	-	-	-	-
INPS	35.770	32.989	32.887	30.695	35.770	32.989	32.887	30.695
INAIL	17.012	14.512	14.352	12.362	17.012	14.512	14.352	12.362
INPDAP	9.430	8.250	6.990	4.430	9.430	8.250	6.990	4.430
ACI	5.092	4.979	3.371	3.218	5.092	4.979	3.371	3.218
ISTAT	2.652	2.710	400	408	2.652	2.710	400	408
ISS	2.500	2.700	-	-	-	-	-	-
ENAC	1.514	1.514	801	801	1.514	1.514	801	801
ISPESL	1.490	1.490	411	411	6	7	-	-
ICE	1.520	1.450	820	800	1.470	1.430	820	800
CRI	1.015	1.030	600	600	325	360	150	160
CNR	750	750	-	-	750	750	-	-
ISFOL	475	507	-	24	475	507	-	24
ENPALS	460	490	180	185	628	490	205	185
IPOST	384	380	4	-	15	20	15	20
AGEA	349	359	-	-	-	-	-	-
UNIRE	312	283	-	-	33	33	-	-
IPSEMA	280	280	200	200	280	280	200	200
ENIT	330	230	200	100	330	230	200	100
INEA	190	212	10	12	230	260	50	60
ISAE	177	184	-	-	-	-	-	-
IAS	60	60	-	-	-	-	-	-
INCA	35	35	26	26	-	-	-	-
<b>Tot. Am. centrali</b>	<b>369.278</b>	<b>373.960</b>	<b>295.577</b>	<b>296.676</b>	<b>348.140</b>	<b>362.215</b>	<b>283.326</b>	<b>297.866</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>81.797</b>	<b>75.394</b>	<b>61.252</b>	<b>54.272</b>	<b>76.012</b>	<b>69.321</b>	<b>60.441</b>	<b>53.463</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>451.075</b>	<b>449.354</b>	<b>356.829</b>	<b>350.948</b>	<b>424.152</b>	<b>431.536</b>	<b>343.767</b>	<b>351.329</b>

## 7.2.3.7 Internet e posta elettronica, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Personal computer con Internet	
	2007	2008
Entrate	44.408	44.318
Carabinieri	41.910	42.354
Giustizia	40.000	40.000
Interno	33.283	33.600
Guardia di finanza	28.582	28.684
Difesa	26.068	26.986
Tesoro	14.245	15.046
Dogane	3.550	10.920
Beni culturali	8.938	9.310
Istruzione	8.913	9.233
Infrastrutture	4.800	9.002
Affari Esteri	7.876	7.600
Lavoro	7.260	7.320
CFS	6.900	6.900
Presidenza del Consiglio	3.680	3.570
Salute	2.621	3.328
Corte dei conti	3.600	3.243
Politiche fiscali	4.390	2.797
Consiglio di Stato	1.150	2.700
Politiche agricole	1.691	1.950
Comunicazioni	1.650	1.750
Sviluppo economico	1.720	1.670
Ambiente	1.430	1.482
AAMS	-	1.334
Avvocatura	1.025	1.247
Territorio	679	932
SSPA	402	578
Commercio estero	350	420
INPS	33.391	33.872
INAIL	17.012	14.512
INPDAP	7.134	7.290
ISTAT	2.652	2.728
ISS	2.500	2.700
ACI	2.160	2.293
ENAC	1.534	1.534
ISPESL	1.454	1.454
ICE	1.520	1.450
CRI	865	880
CNR	750	750
ISFOL	475	507
ENPALS	460	490
IPOST	400	400
AGEA	349	359
IPSEMA	280	280
UNIRE	294	272
INEA	230	260
ENIT	330	230
ISAE	177	184
IAS	60	60
INCA	35	35
<b>Totale Amm. centrali</b>	<b>301.121</b>	<b>318.274</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>74.062</b>	<b>72.540</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>375.183</b>	<b>390.814</b>

## 7.2.3.8 Indicatore - postazioni di lavoro per dipendente (1), anni 2007 e 2008

Amministrazione	PC desktop (2)/ dipendenti i		PC desktop (2) centrali /dip.ti centrali		PC desktop (2) periferiche / dip.ti periferici	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
SSPA	2,44	1,77	2,14	1,89	2,65	1,69
Ambiente	2,24	1,76	2,24	1,76	-	-
Presidenza del Consiglio	1,27	1,53	1,27	1,53	-	-
Salute	1,51	1,45	1,57	1,30	1,42	1,66
Politiche fiscali	1,20	1,40	1,42	1,88	1,09	1,21
Istruzione	1,41	1,36	1,50	1,46	1,38	1,33
ex Commercio estero	1,00	1,32	1,00	1,32	-	-
ex Comunicazioni	1,30	1,30	1,67	1,67	0,97	0,97
Consiglio di Stato	1,20	1,20	1,53	1,25	1,04	1,18
Tesoro	1,16	1,18	1,13	1,06	1,18	1,28
Difesa	0,79	1,16	0,90	1,16	0,76	1,17
Lavoro	1,14	1,14	1,07	1,10	1,15	1,14
Cortei dei conti	1,22	1,10	1,63	1,27	0,82	0,93
Entrate	1,12	1,10	1,03	1,10	1,12	1,10
Territorio	1,15	1,09	1,08	1,02	1,16	1,09
Avvocatura	1,08	1,07	1,17	1,13	1,04	1,04
AAMS		1,06		1,37		0,91
Infrastrutture	0,89	1,05	0,88	1,65	0,89	0,89
Politiche agricole	0,88	1,04	0,77	0,85	1,00	1,27
Interno	1,03	1,03	1,35	1,64	0,93	0,89
CFS	1,04	0,99	1,26	1,32	1,00	0,93
Sviluppo economico	0,97	0,98	1,00	1,01	0,54	0,54
Affari Esteri	1,11	0,88	1,51	1,02	0,93	0,80
Beni culturali	0,96	0,88	1,03	1,02	0,96	0,86
Guardia di finanza	1,02	0,88	1,34	0,96	1,00	0,88
Dogane	0,96	0,81	0,80	0,92	0,98	0,80
Giustizia	0,77	0,75	1,88	1,53	0,71	0,71
Carabinieri	0,49	0,52	1,59	1,12	0,47	0,51
INCA	1,59	1,59	1,29	1,29	1,73	1,73
UNIRE	1,09	1,59	1,09	1,59	2,00	2,00
CRI	1,49	1,53	1,19	1,29	1,67	1,67
ISS	1,54	1,52	1,54	1,52	-	-
ISTAT	1,42	1,44	1,45	1,49	1,17	1,12
INAIL	1,24	1,40	1,48	1,41	1,21	1,40
IAS	1,32	1,32	1,32	1,32	-	-
IPSEMA	1,23	1,32	1,82	2,05	1,09	1,14
ENPALS	1,21	1,28	1,39	1,49	0,99	1,05
INPDAP	1,26	1,27	1,27	1,13	1,26	1,31
IPOST	1,11	1,25	1,12	1,25	1,00	1,33
INEA	1,49	1,24	1,50	1,18	1,48	1,42
AGEA	1,17	1,22	1,17	1,22	-	-
ISPESL	1,23	1,22	1,68	1,64	0,74	0,74
ISAE	1,22	1,20	1,22	1,20	-	-
ACI	1,20	1,19	1,16	1,22	1,21	1,19
ENAC	1,19	1,19	1,27	1,27	1,13	1,13
ENIT	1,38	1,17	1,25	1,29	1,48	1,08
INPS	1,16	1,12	1,32	1,47	1,15	1,09
ICE	1,08	1,06	1,27	1,25	0,97	0,96
ISFOL	1,17	0,77	1,17	0,76	-	1,00
CNR	0,10	0,10	0,99	0,97	-	-
Media Amm. centrali	0,87	0,93	1,22	1,29	0,81	0,87
Media Enti	1,10	1,10	1,35	1,34	1,03	1,03
Media PAC	0,90	0,95	1,24	1,30	0,84	0,89

(1) per i Carabinieri, la Difesa, l'Interno, la Guardia di Finanza, il Corpo forestale dello Stato e la Giustizia è stato indicato il numero totale dei dipendenti che, nella normale operatività, utilizzano o che hanno la necessità di utilizzare postazioni di lavoro informatizzate.

(2) non comprende i personal computer, di proprietà dell'amministrazione, collocati all'esterno della stessa.



## 7.2.3.9 Indicatore - incidenza dei PC portatili, anni 2007 e 2008 (in percentuale)

Amministrazione	PC portatili / PC totali (*)		PC portatili / Dipendenti informatizzabili	
	2007	2008	2007	2008
SSPA	8,3	44,2	22,1	140,5
Consiglio di Stato	29,4	35,3	50,2	65,6
Lavoro	26,1	27,9	40,2	44,0
Guardia di finanza	18,8	20,8	23,5	23,2
Dogane	19,3	20,1	23,0	20,4
CFS	19,1	19,4	24,5	23,7
Avvocatura	16,6	18,7	21,6	24,6
Corte dei conti	15,2	18,1	21,8	24,3
Carabinieri	16,5	17,2	9,8	10,8
Politiche agricole	16,9	17,2	17,8	21,6
Ambiente	9,5	17,0	23,5	36,1
Giustizia	24,9	16,7	25,5	15,0
Sviluppo economico	9,7	12,3	10,4	13,7
Infrastrutture	6,3	11,8	6,0	14,0
Entrate	8,9	11,4	10,9	14,1
Tesoro	5,7	10,3	7,0	13,6
Presidenza del Consiglio	16,2	10,1	24,6	17,1
Difesa	10,1	9,7	8,8	12,5
AAMS		9,7		11,4
Salute	9,5	9,0	15,8	14,4
Commercio estero	5,4	7,5	5,7	10,7
Affari Esteri	4,9	6,4	5,8	6,0
Comunicazioni	5,7	5,7	7,9	7,9
Beni culturali	5,3	5,5	5,4	5,1
Politiche fiscali	5,7	4,8	7,3	7,1
Territorio	3,5	3,9	4,2	4,4
Interno	2,9	2,9	3,0	3,0
Istruzione	0,8	2,0	1,2	2,7
INEA	27,8	26,3	57,5	44,3
ISPESL	20,4	20,4	31,6	31,3
IAS	19,4	19,4	31,6	31,6
ISS	18,3	19,4	34,6	36,6
CNR	16,7	18,5	2,0	2,3
ENPALS	17,3	17,1	25,2	26,5
INAIL	14,7	14,7	21,4	24,2
IPSEMA	15,2	14,7	22,0	22,8
CRI	14,5	14,5	25,3	25,8
ENAC	14,5	14,5	20,2	20,2
ENIT	8,8	11,7	13,4	15,4
INPS	8,3	11,2	10,5	14,2
ISTAT	9,7	9,9	15,3	15,8
ICE	7,9	8,3	9,3	9,6
AGEA	7,9	7,7	10,0	10,2
UNIRE	5,5	7,4	6,4	12,8
ISAE	7,3	7,0	9,7	9,1
ISFOL	6,4	6,3	8,0	5,2
IPOST	4,8	5,9	5,6	7,8
ACI	5,1	5,8	6,4	7,3
INPDAP	3,7	4,3	4,9	5,7
INCA	7,9	2,8	13,6	4,5
Media Amm. centrali	12,8	11,9	12,8	12,5
Media Enti	10,0	11,6	12,3	14,4
Media PAC	12,4	11,8	12,7	12,8

(\*) Il totale dei PC comprende sia i desktop che i portatili.

**7.2.3.10 Indicatore - connettività interna e ad internet delle postazioni di lavoro, anni 2007 e 2008 (in percentuale)**

Amministrazione	Postazioni in rete locale / postazioni totali		Postazioni in rete geografica / postazioni totali		Postazioni con accesso a internet / postazioni totali	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Politiche agricole	100	100	-	112,9	100	100
Istruzione	98,9	100	95,7	98,0	95,7	99,0
Ambiente	90,5	100	-	-	90,5	100
Dogane	65,6	100	65,6	100	31,1	100
Entrate	100	100	100	100	100	100
Guardia di finanza	82,6	100	82,6	100	82,6	100
Tesoro	100	100	100	100	100	100
Territorio	93,1	98,4	93,1	98,4	5,6	8,2
Affari Esteri	95,1	93,6	95,1	55,4	95,1	93,6
Commercio estero	94,6	92,5	-	-	94,6	92,5
Salute	71,5	89,4	60,2	89,4	73,5	91,0
SSPA	87,3	88,8	87,8	98,3	87,8	98,3
Infrastrutture	81,8	88,2	81,8	88,2	81,8	88,2
AAMS		87,6		87,6		90,3
Presidenza del Consiglio	87,3	85,6	-	-	93,7	89,9
Sviluppo economico	90,3	84,2	90,3	84,2	90,3	84,2
Politiche fiscali	92,3	83,3	92,3	83,3	74,5	59,3
Giustizia	71,5	83,3	71,5	83,3	52,0	60,6
Corte dei conti	91,1	81,9	91,1	81,9	91,1	81,9
Avvocatura	87,3	78,2	87,3	78,2	63,8	74,8
Carabinieri	80,0	77,7	80,0	77,7	84,2	80,5
CFS	76,4	74,6	64,2	62,7	83,3	81,2
Comunicazioni	67,6	71,7	67,6	71,7	67,6	71,7
Lavoro	71,0	68,9	71,0	68,9	71,0	68,9
Consiglio di Stato	42,6	63,0	42,6	37,0	67,6	100
Interno	53,0	53,5	44,8	53,5	53,0	53,5
Beni culturali	49,0	50,3	34,4	33,9	49,5	50,9
Difesa	80,9	48,8	75,0	50,3	33,4	23,1
ISAE	100	100	-	-	100	100
ACI	100	100	100	100	52,4	55,7
ENAC	100	100	100	100	100	100
ICE	100	100	96,7	98,6	100	100
ISFOL	100	99,6	100	99,6	100	100
INCA	92,1	97,2	-	-	92,1	97,2
IAS	96,8	96,8	-	-	96,8	96,8
AGEA	92,1	92,3	-	-	92,1	92,3
IPOST	91,4	88,8	3,6	4,7	95,2	94,1
INPDAP	100	88,3	100	88,3	75,7	78,0
ISPESL	86,6	86,6	0,3	0,4	84,5	84,5
INPS	91,7	86,4	91,7	86,4	85,6	88,8
INAIL	100	85,3	100	85,3	100	85,3
UNIRE	78,8	82,5	8,3	9,6	81,0	87,7
IPSEMA	84,8	82,4	84,8	82,4	84,8	82,4
CNR	83,3	81,5	83,3	81,5	83,3	81,5
ENPALS	73,2	80,7	100	80,7	77,2	80,7
ISTAT	76,8	78,0	76,8	78,0	77,1	78,8
ISS	70,4	75,0	-	-	70,4	75,0
ENIT	91,2	72,6	91,2	72,6	91,2	72,6
CRI	61,3	60,8	19,6	21,2	52,3	51,9
INEA	51,1	51,5	61,8	63,1	63,9	65,0
Media Amm. Centrali	77,2	73,6	72,8	71,3	63,6	63,2
Media Enti	92,4	86,1	85,9	79,2	84,7	83,8
Media PAC	79,6	75,5	74,8	72,5	66,9	66,2

## 7.2.3.11 Patrimonio applicativo in punti funzione, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Totale FP		FP in Cobol		FP in linguaggio di alto livello		FP in linguaggio evoluto	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Tesoro	466.147	581.600	-	-	91.697	121.284	249.862	274.242
Entrate	111.857	356.996	-	-	25.192	259.732	4.306	4.464
Istruzione	-	190.879	-	-	-	-	-	172.553
Giustizia	81.132	81.132	-	-	-	-	8.000	8.000
Salute	78.128	75.438	-	-	-	-	28.574	27.942
Corte dei conti	75.810	74.336	-	-	15.293	-	7.084	15.556
Lavoro	54.205	62.000	-	-	-	-	54.205	62.000
Dogane	49.097	49.503	-	-	25.098	25.350	1.412	1.523
AAMS	-	47.943	-	-	-	-	2.983	1.196
Territorio	41.995	42.780	-	-	10.726	4.660	2.574	3.566
Politiche agricole	38.770	38.770	-	-	1.416	1.416	33.246	33.246
Carabinieri	30.300	30.300	-	-	-	-	-	-
Politiche fiscali	69.470	21.426	-	-	15.702	9.972	5.646	5.603
Infrastrutture	11.314	11.314	-	-	-	-	2.282	2.282
Consiglio di Stato	3.260	3.260	-	-	-	-	-	-
Commercio estero	3.250	3.250	-	-	-	-	3.250	3.250
SSPA	1.000	1.000	-	-	-	-	-	-
Comunicazioni	700	700	-	-	-	-	-	-
Affari Esteri	43	43	-	-	-	-	-	-
Avvocatura	-	-	-	-	-	-	-	-
Pres. del Consiglio	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-	-	-	-
Sviluppo economico	-	-	-	-	-	-	-	-
Beni culturali	-	-	-	-	-	-	-	-
Difesa	-	-	-	-	-	-	-	-
Guardia di finanza	-	-	-	-	-	-	-	-
Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
CFS	-	-	-	-	-	-	-	-
INAIL	-	381.085	-	-	-	91.071	-	121.476
INPDAP	174.695	270.827	-	-	-	-	-	-
ACI	261.342	259.041	-	-	8.230	8.580	-	-
AGEA	157.258	171.000	-	-	-	-	157.258	171.000
ISTAT	118.000	118.000	-	-	-	-	-	-
CNR	50.000	112.402	-	-	-	-	27.000	86.602
ICE	117.441	95.673	-	-	-	-	117.441	95.673
IPOST	27.000	30.000	-	-	-	-	27.000	30.000
IPSEMA	15.000	5.900	-	-	-	-	-	4.000
ENAC	2.000	3.000	-	-	-	-	2.000	3.000
ENIT	30	30	-	-	-	-	30	30
CRI	-	-	-	-	-	-	-	-
ENPALS	-	-	-	-	-	-	-	-
IAS	-	-	-	-	-	-	-	-
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-	-	-
INPS	-	-	-	-	-	-	-	-
ISAE	-	-	-	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-	-	-	-	-
UNIRE	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Tot. Amm. centrali</b>	<b>1.116.478</b>	<b>1.672.670</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>185.124</b>	<b>425.397</b>	<b>400.441</b>	<b>615.423</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>922.766</b>	<b>1.446.958</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8.230</b>	<b>99.651</b>	<b>330.729</b>	<b>511.781</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>2.039.244</b>	<b>3.119.628</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>193.354</b>	<b>525.048</b>	<b>731.170</b>	<b>1.127.204</b>

## 7.2.3.12 Patrimonio applicativo in KLOC, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Totale Linee di codice		Kloc in linguaggio di basso livello		Kloc in Cobol		Kloc in linguaggio di alto livello		Kloc in linguaggio evoluto	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Difesa	451.422	349.422	-	-	270.000	270.000	175.842	75.842	5.580	3.580
Beni culturali	84.036	93.783	40.000	42.397	3.002	3.100	36.034	41.243	5.000	7.043
Interno	37.714	38.000	892	-	15.890	16.000	4.942	7.000	15.990	15.000
Infrastrutture	27.167	27.167	24	24	27.143	27.143	-	-	-	-
Guardia di finanza	16.100	16.900	-	-	7.500	7.700	-	-	8.600	9.200
Istruzione	16.455	2.293	-	-	12.730	2.293	3.110	-	615	-
Pres. del Consiglio	1.630	1.700	-	-	-	-	-	-	1.630	1.700
Avvocatura	630	825	-	-	-	-	-	-	630	825
Giustizia	400	400	-	-	400	400	-	-	-	-
Carabinieri	-	250	-	-	-	-	-	250	-	-
Commercio estero	185	185	-	-	-	-	-	-	185	185
Consiglio di Stato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corte dei conti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SSPA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Affari Esteri	15.000	-	-	-	-	-	15.000	-	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sviluppo econ.	8.620	-	-	-	7.020	-	1.100	-	500	-
Comunicazioni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche fiscali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dogane	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entrate	68	-	68	-	-	-	-	-	-	-
Territorio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AAMS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tesoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Politiche agricole	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CFS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salute	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INPS	89.021	97.325	-	-	31.021	34.087	-	9.196	58.000	54.042
CRI	17.325	18.350	-	-	975	1.000	16.350	17.350	-	-
INAIL	18.146	18.146	-	-	6.873	6.873	6.217	6.217	5.056	5.056
ENAC	7.200	7.200	-	-	-	-	-	-	7.200	7.200
ENPALS	5.050	5.050	-	-	3.650	3.650	-	-	1.400	1.400
ISTAT	4.850	5.000	-	-	2.500	1.500	2.350	3.000	-	500
CNR	2.703	2.703	3	3	2.700	2.700	-	-	-	-
INPDAP	2.500	2.500	-	-	2.500	2.500	-	-	-	-
UNIRE	2.250	2.250	-	-	850	850	1.050	1.050	350	350
IAS	14	14	-	-	-	-	7	7	7	7
ACI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AGEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENIT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ICE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IPOST	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IPSEMA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISAE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISFOL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISPESL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ISS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tot. Amm. centrali	659.427	530.925	40.984	42.421	343.685	326.636	236.028	124.335	38.730	37.533
Totale Enti	149.059	158.538	3	3	51.069	53.160	25.974	36.820	72.013	68.555

<b>Totale PAC</b>	<b>808.48</b> 6	<b>689.46</b> 3	<b>40.98</b> 7	<b>42.42</b> 4	<b>394.75</b> 4	<b>379.79</b> 6	<b>262.00</b> 2	<b>161.15</b> 5	<b>110.74</b> 3	<b>106.08</b> 8
-------------------	--------------------	--------------------	-------------------	-------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

## 7.2.3.13 Nuove tecnologie - Esistenza unità organizzativa per l'innovazione, anno 2008

Amministrazione	Esistenza UO o funzione preposta all'osservazione del mercato e delle nuove tecnologie	Esistenza UO o funzione con obiettivi di sperimentazione / valutazione di prodotti e nuove tecnologie
Avvocatura	NO	NO
Consiglio di Stato	SI	SI
Corte dei conti	SI	SI
Pres. del Consiglio	NO	NO
SSPA	SI	SI
Affari Esteri	NO	NO
Ambiente	NO	NO
Sviluppo economico	NO	NO
Commercio estero	NO	NO
Beni culturali	SI	SI
Comunicazioni	SI	SI
Difesa	SI	SI
Carabinieri	SI	SI
Politiche fiscali	NO	NO
Dogane	NO	NO
Entrate	NO	NO
Territorio	SI	SI
AAMS	NO	NO
Guardia di finanza	NO	NO
Tesoro	SI	SI
Giustizia	SI	SI
Interno	SI	SI
Infrastrutture	SI	SI
Istruzione	SI	SI
Lavoro	NO	NO
Politiche agricole	NO	NO
CFS	NO	NO
Salute	SI	SI
ACI	SI	SI
AGEA	SI	SI
CNR	NO	NO
CRI	NO	NO
ENAC	NO	NO
ENIT	NO	NO
ENPALS	NO	NO
ICE	SI	SI
IAS	NO	NO
INAIL	NO	NO
INCA	NO	NO
INEA	NO	NO
INPDAP	NO	NO
INPS	NO	NO
IPOST	NO	NO
IPSEMA	NO	NO
ISAE	NO	NO
ISFOL	SI	NO
ISPESL	SI	SI
ISS	NO	NO
ISTAT	NO	NO
UNIRE	NO	NO
<b>Totale SI Amm. centrali</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>Totale SI Enti</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

## 7.2.3.14 Nuove tecnologie - Biometria, anno 2008

Amministrazione	utilizza già questa tecnologia	ha progetti in corso di realizzazione	ha studi e sperimentazioni in corso	prevede di utilizzare questa tecnologia nel prossimo triennio
Avvocatura	NO	NO	NO	NO
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	NO
Corte dei conti	NO	NO	NO	NO
Presidenza del Consiglio	SI	SI	NO	SI
SSPA	NO	NO	NO	NO
Affari Esteri	SI	SI	SI	SI
Ambiente	NO	NO	NO	NO
Sviluppo economico	NO	NO	NO	NO
Commercio estero	NO	NO	NO	NO
Beni culturali	NO	NO	NO	NO
Comunicazioni	SI	NO	NO	NO
Difesa	SI	SI	SI	SI
Carabinieri	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	NO	SI	SI	SI
Dogane	NO	NO	NO	NO
Entrate	NO	NO	NO	NO
Territorio	NO	NO	NO	NO
AAMS	NO	NO	NO	NO
Guardia di finanza	NO	NO	NO	NO
Tesoro	SI	NO	NO	SI
Giustizia	SI	NO	NO	SI
Interno	SI	SI	SI	SI
Infrastrutture	NO	NO	NO	NO
Istruzione	NO	NO	NO	NO
Lavoro	NO	NO	NO	NO
Politiche agricole	NO	NO	NO	NO
CFS	NO	NO	NO	NO
Salute	NO	NO	NO	NO
ACI	NO	NO	NO	NO
AGEA	NO	NO	SI	SI
CNR	NO	NO	NO	NO
CRI	NO	NO	NO	NO
ENAC	NO	NO	NO	NO
ENIT	NO	NO	NO	NO
ENPALS	NO	NO	NO	NO
ICE	NO	NO	SI	SI
IAS	NO	NO	NO	NO
INAIL	NO	NO	NO	NO
INCA	NO	NO	NO	NO
INEA	NO	NO	NO	NO
INPDAP	NO	NO	NO	NO
INPS	NO	NO	NO	NO
IPOST	NO	NO	NO	NO
IPSEMA	NO	NO	NO	NO
ISAE	NO	NO	NO	NO
ISFOL	NO	NO	NO	NO
ISPESL	NO	NO	NO	NO
ISS	NO	NO	NO	NO
ISTAT	NO	NO	NO	NO
UNIRE	NO	NO	NO	NO
<b>Totale SI Amm. centrali</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>Totale SI Enti</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## 7.2.3.15 Nuove tecnologie - Migrazione al VoIP, anno 2008

amministrazione	Sedi con PABX	Numero derivati collegati ai PABX	cellulari in carico all'amministrazione	Utilizzo tecnologia VoIP	Numero telefoni su IP esistenti	Esistenza di progetti in corso	Esistenza di studi e sperimentazioni
Politiche fiscali	800	63.000	0	SI	1500	SI	SI
Carabinieri	664	60.000	6700	NO	-	NO	NO
Guardia di finanza	500	44.000	500	NO	-	SI	SI
Territorio	440	36.000	3500	SI	1216	SI	SI
Consiglio di Stato	426	....	....	SI	30	SI	SI
Affari Esteri	360	9.700	400	SI	3000	SI	SI
Beni culturali	350	10.000	....	SI	4100	SI	SI
Infrastrutture	208	8.400	345	SI	260	SI	SI
Tesoro	160	1.500	252	SI	-	NO	SI
AAMS	159	7.716	30	NO	-	SI	SI
Interno	159	25.080	11500	SI	515	SI	NO
Difesa	137	89.298	8411	SI	180	SI	SI
CFS	100	5.000	5000	SI	50	SI	NO
Corte dei conti	31	4.000	600	NO	-	SI	SI
Avvocatura	26	1.350	300	NO	-	NO	NO
Comunicazioni	18	2.500	400	NO	-	SI	SI
Pres. del Consiglio	16	4.605	1400	NO	-	SI	SI
SSPA	4	400	30	SI	16	NO	SI
Istruzione	3	2.500	80	NO	-	NO	NO
Ambiente	2	1.600	289	NO	-	NO	NO
Politiche agricole	2	1	80	NO	-	SI	SI
Sviluppo economico	...	....	....	NO	-	NO	NO
Commercio estero	...	....	....	NO	-	NO	NO
Dogane	...	....	....	NO	-	NO	NO
Entrate	0	1.661	0	NO	-	NO	NO
Giustizia	...	....	....	NO	-	NO	NO
Lavoro	...	....	....	SI	2725	SI	SI
Salute	...	....	....	SI	-	NO	NO
ENIT	1303	....	....	NO	-	SI	NO
INPS	598	40.000	....	NO	-	SI	SI
CRI	590	2.000	400	NO	-	SI	SI
INAIL	225	15.000	0	SI	1087	SI	SI
INPDAP	120	9.200	370	SI	200	SI	SI
ISTAT	25	3000	125	SI	2600	NO	NO
INEA	21	5416	2	NO	-	SI	NO
ACI	5	2120	0	SI	490	SI	SI
ISFOL	5	600	1	NO	-	SI	NO
ISPESL	5	700	20	SI	25	SI	NO
AGEA	2	400	20	SI	400	NO	NO
ISS	2	....	....	NO	-	NO	NO
CNR	1	2000	297	SI	24	SI	NO
ENPALS	1	300	0	NO	-	SI	SI
ISAE	1	....	....	NO	-	NO	NO
ENAC	...	....	....	SI	-	NO	NO
ICE	....	....	23	SI	-	SI	SI
IAS	...	....	....	SI	-	SI	NO
INCA	...	....	....	NO	-	NO	NO
IPOST	...	....	....	NO	-	SI	NO
IPSEMA	...	....	....	NO	-	NO	SI
UNIRE	...	....	....	NO	-	SI	NO
Tot.Amm.centrali	4565	378311	39817		13592		
Totale Enti	2904	80736	1273		4826		
Totale PAC	7469	459047	41090		18418		
			Totale SI	14		16	17
			Totale No	9		15	7



## 7.2.3.16 Nuove tecnologie - RFID, anno 2008

Amministrazione	utilizza già questa tecnologia	ha progetti in corso di realizzazione	ha studi e sperimentazioni in corso	prevede di utilizzare questa tecnologia nel prossimo triennio
Avvocatura	NO	NO	NO	NO
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	NO
Corte dei conti	NO	NO	NO	SI
Presidenza del Consiglio	NO	SI	NO	SI
SSPA	NO	NO	NO	NO
Affari Esteri	SI	NO	NO	SI
Ambiente	NO	NO	NO	NO
Sviluppo economico	NO	NO	NO	NO
ex-Commercio estero	NO	NO	NO	NO
Beni culturali	NO	NO	NO	NO
Comunicazioni	NO	NO	NO	NO
Difesa	SI	NO	SI	SI
Carabinieri	SI	SI	SI	SI
Politiche fiscali	SI	NO	SI	SI
AAMS	NO	NO	NO	NO
Dogane	NO	NO	NO	NO
Entrate	NO	NO	NO	NO
Territorio	SI	SI	SI	SI
Guardia di finanza	NO	NO	NO	NO
Tesoro	SI	NO	NO	SI
Giustizia	SI	SI	NO	SI
Interno	NO	NO	NO	NO
Istruzione	SI	NO	NO	NO
Lavoro	NO	NO	NO	NO
Politiche agricole	NO	NO	NO	NO
CFS	SI	SI	SI	NO
Salute	SI	NO	NO	SI
ACI	SI	SI	SI	SI
AGEA	NO	NO	SI	NO
CNR	SI	NO	NO	SI
CRI	NO	NO	NO	NO
ENAC	NO	NO	NO	NO
ENIT	NO	NO	NO	NO
ENPALS	NO	NO	NO	NO
ICE	NO	NO	NO	NO
IAS	NO	NO	NO	NO
INAIL	NO	NO	NO	NO
INCA	NO	NO	NO	NO
INEA	NO	NO	NO	NO
INPDAP	NO	NO	NO	NO
INPS	NO	NO	NO	NO
IPOST	NO	NO	NO	NO
IPSEMA	NO	NO	NO	NO
ISAE	NO	NO	NO	NO
ISFOL	NO	NO	NO	NO
ISPESL	NO	NO	NO	NO
ISS	NO	NO	NO	NO
ISTAT	NO	NO	NO	NO
UNIRE	NO	NO	NO	NO
<b>Totale SI Amm. Centrali</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>Totale SI Enti</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## 7.2.3.17 Nuove tecnologie - WIMAX, anno 2008

Amministrazione	utilizza già questa tecnologia	ha progetti in corso di realizzazione	ha studi e sperimentazioni in corso	Numero complessivo delle installazioni	Numero complessivo dei progetti	Numero complessivo delle sperimentazioni	Utilizzerà questa tecnologia nel prossimo triennio?
Istruzione	SI	SI	NO	125	2	-	SI
Politiche fiscali	SI	SI	SI	70	-	1	SI
SSPA	SI	NO	SI	8	-	5	SI
Comunicazioni	SI	NO	NO	5	-	-	NO
Difesa	NO	NO	SI	3	-	-	SI
Tesoro	SI	SI	NO	3	1	-	SI
Avvocatura	SI	NO	NO	2	-	-	NO
Territorio	SI	NO	SI	1	-	-	NO
Carabinieri	SI	NO	NO	-	-	-	SI
Consiglio di Stato	NO	NO	SI	-	-	1	NO
Corte dei conti	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Pres.del Consiglio	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Affari Esteri	NO	SI	SI	-	1	1	SI
Ambiente	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Sviluppo econ.co	SI	NO	SI	-	-	-	NO
Commercio estero	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Beni culturali	SI	SI	SI	-	-	-	SI
Dogane	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Entrate	NO	NO	NO	-	-	-	NO
AAMS	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Guardia di finanza	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Giustizia	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Interno	SI	NO	NO	-	-	-	SI
Infrastrutture	SI	SI	SI	-	-	-	NO
Lavoro	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Politiche agricole	NO	NO	NO	-	-	-	NO
CFS	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Salute	NO	NO	NO	-	-	-	SI
INAIL	NO	SI	SI	70	1	70	SI
ISS	SI	SI	SI	50	1	-	NO
INPS	SI	SI	SI	36	5	2	SI
CRI	SI	NO	NO	10	-	-	SI
INPDAP	SI	SI	NO	7	-	-	NO
ISFOL	SI	SI	NO	6	1	-	SI
ISAE	SI	NO	SI	3	-	-	NO
ACI	NO	NO	NO	-	-	-	NO
AGEA	NO	NO	NO	-	-	-	NO
CNR	SI	NO	NO	-	-	-	NO
ENAC	NO	NO	SI	-	-	-	NO
ENIT	NO	NO	NO	-	-	-	NO
ENPALS	NO	SI	SI	-	-	-	NO
ICE	NO	NO	NO	-	-	-	NO
IAS	NO	NO	NO	-	-	-	NO
INCA	NO	NO	NO	-	-	-	NO
INEA	NO	NO	NO	-	-	-	NO
IPOST	NO	NO	NO	-	-	-	NO
IPSEMA	NO	NO	NO	-	-	-	NO
ISPESL	NO	NO	NO	-	-	-	NO
ISTAT	SI	NO	NO	-	-	-	NO
UNIRE	NO	NO	NO	-	-	-	NO
Tot. Amm centrali				217	4	8	
Totale ENTI				182	8	72	
Totale PAC				399	12	80	
Totale SI Am. Ce.	12	6	9				10
Totale SI Enti	8	6	6				4

## 7.2.3.18 Nuove tecnologie - WI-FI, anno 2008

Amministrazione	utilizza già questa tecnologia	ha progetti in corso di realizzazione	ha studi e sperimentazioni in corso	Numero complessivo delle installazioni	Numero complessivo dei progetti	Numero complessivo delle sperimentazioni	Utilizzerà questa tecnologia nel prossimo triennio?
Avvocatura	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Consiglio di Stato	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Corte dei conti	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Pres.del Consiglio	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
SSPA	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Affari Esteri	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Ambiente	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Sviluppo econ.co	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Commercio estero	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Beni culturali	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Comunicazioni	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Difesa	NO	SI	SI	9	-	SI	SI
Carabinieri	SI	SI	SI	15	-	NO	NO
Politiche fiscali	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Dogane	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Entrate	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Territorio	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
AAMS	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Guardia di finanza	NO	NO	NO	-	-	SI	SI
Tesoro	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Giustizia	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Interno	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Infrastrutture	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Istruzione	NO	NO	NO	-	-	SI	SI
Lavoro	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Politiche agricole	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
CFS	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Salute	NO	NO	NO	-	-	SI	SI
ACI	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
AGEA	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
CNR	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
CRI	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ENAC	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ENIT	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ENPALS	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ICE	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
IAS	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
INAIL	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
INCA	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
INEA	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
INPDAP	NO	NO	SI	-	-	SI	SI
INPS	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
IPOST	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
IPSEMA	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ISAE	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ISFOL	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ISPESL	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ISS	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
ISTAT	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
UNIRE	NO	NO	NO	-	-	NO	NO
Tot. Amm centrali				24	-	-	
Totale ENTI				-	-	1	
Totale PAC				24	-	1	
Totale SI Am. Ce.	1	2	2				4
Totale SI Enti	-	-	1				1

## 7.2.4 Appendice al paragrafo 4.1

## 7.2.4.1 Dipendenti e dipendenti informatizzabili, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Dipendenti		Dipendenti informatizzabili		Di cui periferici	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Difesa	212.524	212.511	89.390	90.707	71.526	73.837
Interno	166.728	162.516	59.300	59.300	46.000	48.300
Carabinieri	111.327	109.229	84.137	83.454	82.645	82.042
Giustizia	94.233	93.014	75.306	73.394	71.863	70.125
Guardia di finanza	64.693	63.754	27.653	25.715	26.000	24.191
Entrate	36.031	35.568	36.031	35.568	34.626	34.166
Beni culturali	20.418	21.284	17.720	19.742	16.000	18.000
Tesoro	12.222	11.393	11.583	11.393	6.403	6.517
Dogane	9.568	10.792	9.561	10.792	8.688	9.836
Territorio	10.365	10.103	10.100	10.103	9.650	9.626
CFS	8.389	8.836	6.450	6.950	5.500	6.000
Affari Esteri	7.086	8.678	7.086	8.678	4.852	5.627
Infrastrutture	6.294	8.581	6.194	8.581	4.720	6.790
Lavoro	7.703	7.914	6.650	6.730	5.800	5.860
Istruzione	6.918	6.738	6.559	6.738	5.196	5.398
Politiche fiscali	5.060	3.483	4.638	3.205	3.148	2.305
Cortei dei conti	2.950	3.426	2.750	2.950	1.400	1.500
Salute	2.290	2.364	2.141	2.291	907	955
Presidenza del Consiglio	2.589	2.340	2.589	2.340	-	-
Sviluppo economico	1.780	1.780	1.780	1.780	130	130
Comunicazioni	1.770	1.770	1.770	1.770	930	930
Politiche agricole	1.599	1.378	1.599	1.378	756	614
AAMS	-	1.345	-	1.255	-	843
Avvocatura	1.235	1.266	1.235	1.266	847	865
Consiglio di Stato	997	914	997	914	671	593
Ambiente	638	698	638	698	-	-
Commercio estero	377	346	350	319	-	-
SSPA	172	185	172	185	102	111
INPS	30.890	30.261	30.890	30.261	28.700	28.049
INAIL	11.670	10.341	11.670	10.341	10.219	8.811
INPDAP	7.879	7.736	7.186	7.059	5.467	5.188
CNR	7.550	7.542	7.550	7.542	6.795	6.765
ACI	3.261	3.257	3.261	3.257	2.640	2.646
ISTAT	2.214	2.163	2.187	2.163	270	285
ISS	1.880	1.913	1.880	1.913	-	-
CRI	1.510	1.500	950	950	600	600
ICE	1.295	1.255	1.295	1.255	823	816
ISPESL	1.110	1.122	1.110	1.122	522	519
ENAC	1.085	1.085	1.085	1.085	630	630
ISFOL	377	619	377	619	-	24
ENPALS	408	393	408	393	186	188
IPOST	360	320	360	320	20	15
AGEA	299	295	299	295	-	-
ENIT	239	240	239	240	135	139
INEA	174	237	174	237	54	67
IPSEMA	227	219	227	219	183	175
UNIRE	314	180	314	180	2	2
ISAE	134	132	134	132	-	-
IAS	40	40	38	38	-	-
INCA	22	22	22	22	15	15
<b>Totale Amm.ni centrali</b>	<b>795.956</b>	<b>792.206</b>	<b>474.379</b>	<b>478.196</b>	<b>408.360</b>	<b>415.161</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>72.938</b>	<b>70.872</b>	<b>71.656</b>	<b>69.643</b>	<b>57.261</b>	<b>54.934</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>868.894</b>	<b>863.078</b>	<b>546.035</b>	<b>547.839</b>	<b>465.621</b>	<b>470.095</b>

## 7.2.4.2 Ore di formazione fruite dai dipendenti, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Numero di ore di formazione fruite dai dipendenti		Numero di ore di formazione fruite dai dipendenti in modalità e-learning	
	2007	2008	2007	2008
Guardia di finanza	24.000	999.999	24.000	744.200
Carabinieri	846.218	917.786	20.640	67.458
Dogane	298.765	325.200	202.200	230.800
Tesoro	196.015	281.479	24.698	86.737
Giustizia	225.962	233.652	207.238	212.887
Territorio	92.659	171.000	25.800	40.000
Beni culturali	135.071	135.071	22.025	22.200
Politiche fiscali	21.626	80.602	100	-
Difesa	292.770	69.767	4.498	39.410
Istruzione	107.010	38.441	39.804	16.871
Presidenza del Consiglio	27.240	36.253	780	100
Entrate	25.866	34.818	193	110
CFS	71.362	29.000	3.500	20.000
Ambiente	-	20.202	-	-
AAMS	-	19.300	-	7.087
Corte dei conti	17.556	13.000	-	4
Avvocatura	-	11.888	-	-
Commercio estero	154	10.309	-	-
Infrastrutture	-	10.128	-	-
Interno	10.388	8.572	240	-
Affari Esteri	7.520	7.400	1.000	1.000
Sviluppo economico	3.000	3.000	-	-
Consiglio di Stato	440	2.430	-	-
Politiche agricole	3.028	2.350	100	-
SSPA	8.509	1.868	-	-
Salute	4.297	1.621	32	305
Comunicazioni	-	-	-	-
Lavoro	-	-	-	-
INPS	7.664	353.981	-	-
INAIL	258.110	310.038	4.871	5.636
ACI	115.694	134.070	2.900	37.207
CNR	100	65.219	-	-
ICE	5.334	33.161	-	-
ISTAT	15.608	17.012	-	-
AGEA	20.930	13.750	2.990	-
INPDAP	12.058	11.839	4.108	4.033
IPOST	11.640	9.318	83	345
ENAC	4.800	5.000	-	-
UNIRE	11.020	2.946	-	-
ENPALS	7.907	2.100	-	-
ENIT	4.000	1.210	-	-
ISPESL	988	785	-	-
IPSEMA	400	700	-	-
INEA	4.504	300	-	-
IAS	120	140	-	-
INCA	36	36	-	-
CRI	3	5	-	-
ISAE	-	-	-	-
ISFOL	5.290	-	-	-
ISS	-	-	-	-
<b>Totale Amm.ni Centrali</b>	<b>2.419.456</b>	<b>3.465.136</b>	<b>576.848</b>	<b>1.489.169</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>486.206</b>	<b>961.610</b>	<b>14.952</b>	<b>47.221</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>2.905.662</b>	<b>4.426.746</b>	<b>591.800</b>	<b>1.536.390</b>

## 7.2.4.3 Dipendenti con alfabetizzazione certificata o non, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Certificati rilasciati		Dipendenti con formazione analoga a quella certificata	
	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	13.426	13.024	52.191	56.458
Difesa	5.892	6.158	12.475	13.611
Tesoro	2.448	2.448	8.258	8.258
Giustizia	2.087	2.156	2.173	2.244
Guardia di finanza	1.159	1.197	984	984
Entrate	938	1.093	26.000	28.000
Comunicazioni	800	800	800	800
Interno	538	673	1.450	1.768
Salute	650	650	190	190
Infrastrutture	500	500	200	200
CFS	500	500	1.200	1.200
Sviluppo economico	350	350	400	400
Politiche agricole	711	340	843	457
Beni culturali	230	230	1.698	1.698
Presidenza del Consiglio	120	151	1.700	1.795
Dogane	130	150	1.250	1.320
Ambiente	-	144	150	-
Politiche fiscali	155	144	551	27
SSPA	-	70	10	14
Commercio estero	50	52	60	51
Istruzione	35	35	1.180	1.180
AAMS	-	18	-	526
Avvocatura	-	-	1.235	1.266
Consiglio di Stato	-	-	300	300
Corte dei conti	-	-	1.183	1.183
Affari Esteri	-	-	-	-
Territorio	-	-	750	750
Lavoro	-	-	134	138
INEA	150	170	24	-
INAIL	100	153	3.300	3.754
ENPALS	49	49	95	290
CNR	-	43	-	170
INPDAP	35	35	3.800	3.731
ISPESL	22	22	-	-
ACI	21	21	1.352	2.552
IAS	15	15	20	20
ISTAT	12	15	2.144	2.148
AGEA	-	-	299	295
CRI	-	-	-	-
ENAC	-	-	600	600
ENIT	-	-	50	50
ICE	-	-	763	718
INCA	-	-	-	-
INPS	-	-	17.486	29.103
IPOST	-	-	360	320
IPSEMA	-	-	227	219
ISAE	-	-	-	-
ISFOL	-	-	360	360
ISS	-	-	-	-
UNIRE	-	-	238	178
<b>Totale Amministrazioni Centrali</b>	<b>30.719</b>	<b>30.883</b>	<b>117.365</b>	<b>124.818</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>404</b>	<b>523</b>	<b>31.118</b>	<b>44.508</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>31.123</b>	<b>31.406</b>	<b>148.483</b>	<b>169.326</b>

## 7.2.4.4 Addetti ICT e addetti ICT disponibili, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Addetti ICT		Addetti ICT centrali		Addetti ICT Periferici		Addetti ICT (anni persona)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	7.453	7.453	263	263	7.190	7.190	1.721	1.721
Interno	3.946	3.687	826	687	3.120	3.000	3.710	3.459
Difesa	2.649	2.265	929	840	1.720	1.425	2.600	2.200
Beni culturali	1.700	1.700	90	90	1.610	1.610	1.450	1.450
Entrate	1.269	1.251	185	181	1.084	1.070	583	510
Infrastrutture	450	486	150	186	300	300	200	220
Tesoro	600	460	300	309	300	151	440	445
Dogane	480	457	80	82	400	375	140	110
Giustizia	425	422	99	98	326	324	425	422
Territorio	414	410	69	65	345	345	249	245
Guardia di finanza	455	405	135	115	320	290	455	405
Corte dei conti	271	268	166	166	105	102	161	160
CFS	183	185	28	30	155	155	68	70
Affari Esteri	149	166	77	94	72	72	149	166
Lavoro	268	152	43	31	225	121	88	53
Sviluppo economico	102	102	100	100	2	2	54	52
Presidenza del Consiglio	81	81	81	81	-	-	75	75
Salute	75	68	71	64	4	4	75	68
Avvocatura	65	66	15	16	50	50	40	41
Comunicazioni	60	60	24	24	36	36	60	60
AAMS	-	51	-	24	-	27	-	51
Istruzione	49	49	30	30	19	19	40	40
Consiglio di Stato	33	40	14	21	19	19	33	40
Politiche agricole	34	30	8	4	26	26	31	27
Politiche fiscali	129	24	102	24	27	-	126	20
Commercio estero	16	16	16	16	-	-	14	14
Ambiente	12	12	12	12	-	-	12	12
SSPA	12	9	4	3	8	6	12	7
ACI	1.091	1.091	73	73	1.018	1.018	427	427
INPS	697	602	251	169	446	433	697	602
INAIL	481	409	214	175	267	234	481	409
INPDAP	267	252	127	112	140	140	177	162
ISTAT	245	245	245	245	-	-	230	230
CNR	68	45	68	45	-	-	68	45
ISS	38	38	38	38	-	-	38	38
ENPALS	25	25	25	25	-	-	24	24
CRI	14	16	10	12	4	4	14	16
ENAC	12	16	12	16	-	-	10	12
ICE	15	15	15	15	-	-	15	15
IPOST	15	15	15	15	-	-	15	15
UNIRE	14	14	14	14	-	-	13	12
ENIT	7	9	7	9	-	-	7	9
ISAE	10	9	10	9	-	-	10	9
ISFOL	2	9	2	4	-	5	2	7
INEA	7	8	6	7	1	1	8	8
IPSEMA	7	7	2	2	5	5	7	7
ISPESL	8	7	8	7	-	-	8	7
IAS	6	6	6	6	-	-	4	4
AGEA	10	3	10	3	-	-	10	3
INCA	1	1	1	1	-	-	-	-
<b>Tot. Amministrazioni Centrali</b>	<b>21.380</b>	<b>20.375</b>	<b>3.917</b>	<b>3.656</b>	<b>17.463</b>	<b>16.719</b>	<b>13.011</b>	<b>12.143</b>
<b>Tot. Enti</b>	<b>3.040</b>	<b>2.842</b>	<b>1.159</b>	<b>1.002</b>	<b>1.881</b>	<b>1.840</b>	<b>2.265</b>	<b>2.061</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>24.420</b>	<b>23.217</b>	<b>5.076</b>	<b>4.658</b>	<b>19.344</b>	<b>18.559</b>	<b>15.276</b>	<b>14.204</b>

(1) I valori 2007 erano inseriti nel Dipartimento politiche fiscali (DPF)

## 7.2.4.5 Età media degli addetti ICT, anno 2007 e 2008

Amministrazione	Addetti ICT		Età media del personale ICT	
	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	7.453	7.453	38	38
Interno	3.946	3.687	44	46
Difesa	2.649	2.265	40	31
Beni culturali	1.700	1.700	45	45
Entrate	1.269	1.251	45	46
Infrastrutture	450	486	....	40
Tesoro	600	460	....	40
Dogane	480	457	41	45
Giustizia	425	422	39	39
Territorio	414	410	40	40
Guardia di finanza	455	405	39	41
Corte dei conti	271	268	40	40
CFS	183	185	36	38
Affari Esteri	149	166	47	42
Lavoro	268	152	....	....
Sviluppo economico	102	102	46	47
Presidenza del Consiglio	81	81	41	42
Salute	75	68	38	44
Avvocatura	65	66	49	49
Comunicazioni	60	60	41	40
AAMS		51		46
Istruzione	49	49	50	51
Consiglio di Stato	33	40	44	47
Politiche agricole	34	30	35	38
Politiche fiscali	129	24	44	46
Commercio estero	16	16	51	51
Ambiente	12	12	41	42
SSPA	12	9	45	46
ACI	1.091	1.091	46	46
INPS	697	602	54	54
INAIL	481	409	52	53
INPDAP	267	252	49	49
ISTAT	245	245	47	49
CNR	68	45	49	49
ISS	38	38	40	41
ENPALS	25	25	40	41
CRI	14	16	38	45
ENAC	12	16	46	40
ICE	15	15	40	40
IPOST	15	15	40	40
UNIRE	14	14	50	51
ENIT	7	9	32	40
ISAE	10	9	41	46
ISFOL	2	9	58	48
INEA	7	8	38	38
IPSEMA	7	7	46	46
ISPESL	8	7	31	32
IAS	6	6	42	43
AGEA	10	3	40	40
INCA	1	1	52	53
Amm.ni Centrali	21.380	20.375	38	40
Enti	3.040	2.842	49	49
<b>Totale PAC</b>	<b>24.420</b>	<b>23.217</b>	<b>40</b>	<b>41</b>



## 7.2.4.6 Addetti ICT disponibili (anni persona) e impegno, anno 2008

Amministrazione	Addetti ICT (anni persona)		Impegno in attività di sviluppo (%)		Impegno in attività di manutenzione (%)		Impegno in attività di esercizio (%)	
	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia	centro	periferia
Interno	659	2.800	36,0	10,0	15,0	28,0	49,0	62,0
Difesa	650	1.550	22,0	18,0	19,0	20,0	59,0	62,0
Tesoro	299	146	5,0	-	2,0	-	93,0	100,0
Carabinieri	263	1.458	34,0	3,0	11,0	34,0	55,0	63,0
Infrastrutture	160	60	14,0	17,0	22,0	29,0	64,0	54,0
Guardia di finanza	115	290	29,0	-	27,0	34,0	44,0	66,0
Corte dei conti	111	49	38,0	23,0	4,0	12,0	58,0	65,0
Giustizia	98	324	25,0	20,0	11,0	-	64,0	80,0
Affari Esteri	94	72	45,0	25,0	18,0	8,0	37,0	67,0
Beni culturali	90	1.360	15,0	15,0	35,0	35,0	50,0	50,0
Presidenza del Consiglio	75	-	29,0	-	16,0	-	55,0	-
Territorio	65	180	20,0	-	10,0	-	70,0	100,0
Salute	64	4	10,0	-	-	-	90,0	100,0
Entrate	61	449	41,0	8,0	2,0	5,0	57,0	87,0
Sviluppo economico	52	-	33,0	-	10,0	-	57,0	100,0
Dogane	50	60	28,0	-	6,0	3,0	66,0	97,0
Istruzione	30	10	28,0	5,0	-	-	72,0	95,0
CFS	30	40	23,0	14,0	10,0	3,0	67,0	83,0
Comunicazioni	24	36	10,0	10,0	-	15,0	90,0	75,0
AAMS	24	27	7,0	-	9,0	-	84,0	100,0
Lavoro	23	30	35,0	15,0	-	-	65,0	85,0
Consiglio di Stato	21	19	15,0	25,0	25,0	10,0	60,0	65,0
Politiche fiscali	20	-	30,0	-	10,0	-	60,0	-
Avvocatura	16	25	15,0	-	4,0	-	81,0	100,0
Commercio estero	14	-	13,0	-	12,0	-	75,0	-
Ambiente	12	-	15,0	-	-	-	85,0	-
SSPA	3	4	20,0	5,0	10,0	25,0	70,0	70,0
Politiche agricole	2	25	30,0	10,0	-	-	70,0	90,0
ISTAT	230	-	45,0	-	-	-	55,0	-
INAIL	175	234	35,0	15,0	15,0	-	50,0	85,0
INPS	169	433	49,0	49,0	13,0	28,0	38,0	23,0
INPDAP	112	50	37,0	-	28,0	-	35,0	-
ACI	59	368	32,0	35,0	1,0	-	67,0	65,0
CNR	45	-	44,0	-	11,0	-	45,0	-
ISS	38	-	32,0	-	24,0	-	44,0	-
ENPALS	24	-	35,0	-	20,0	-	45,0	-
ICE	15	-	5,0	10,0	-	-	95,0	90,0
IPOST	15	-	5,0	-	5,0	-	90,0	-
CRI	12	4	29,0	13,0	32,0	36,0	39,0	51,0
ENAC	12	-	37,0	-	13,0	-	50,0	-
UNIRE	12	-	35,0	-	15,0	-	50,0	-
ENIT	9	-	25,0	-	10,0	-	65,0	-
ISAE	9	-	30,0	-	15,0	-	55,0	-
INEA	7	1	6,0	-	60,0	-	34,0	-
ISPESL	7	-	20,0	-	15,0	-	65,0	-
IAS	4	-	26,0	-	15,0	-	59,0	-
AGEA	3	-	20,0	-	-	-	80,0	-
ISFOL	3	4	10,0	-	-	-	90,0	-
IPSEMA	2	5	-	-	-	-	-	-
INCA	-	-	-	-	-	-	100,0	-
<b>Totale Amm.ni Centrali</b>	<b>3.125</b>	<b>9.018</b>	<b>25,6</b>	<b>10,7</b>	<b>13,7</b>	<b>24,7</b>	<b>60,4</b>	<b>64,5</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>962</b>	<b>1.099</b>	<b>35,0</b>	<b>40,6</b>	<b>11,2</b>	<b>13,2</b>	<b>45,7</b>	<b>57,7</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>4.087</b>	<b>10.117</b>	<b>28,1</b>	<b>13,5</b>	<b>13,0</b>	<b>23,6</b>	<b>56,5</b>	<b>63,9</b>

## 7.2.4.7 Formazione, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Allievi informatici				Allievi non informatici			
	Numero giornate allievo		Numero allievi		Numero giornate allievo		Numero allievi	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	13.124	99.999	2.171	17.450	85.969	86.877	67.934	69.221
Beni culturali	4.325	4.660	450	480	8.523	8.736	1.730	1.820
Giustizia	4.533	3.965	622	321	33.061	38.741	18.303	19.521
Difesa	4.226	1.533	1.245	478	4.676	3.950	847	650
Presidenza del Consiglio	150	1.295	50	35	4.204	307	1.311	143
Territorio	170	817	50	252	4.492	12.930	2.159	6.215
Interno	1.408	674	284	217	523	439	923	647
Guardia di finanza	132	379	36	39	710	1.023	71	341
Infrastrutture	-	295	-	23	-	689	-	689
CFS	155	155	155	155	1.000	1.000	500	500
Corte dei conti	14	140	12	45	1.254	2.465	353	1.206
Ambiente	-	80	-	12	-	2.886	-	519
Affari Esteri	60	72	20	26	1.128	1.480	376	370
Avvocatura	87	54	15	8	24	551.712	8	1.543
Salute	219	48	22	6	690	275	195	34
Tesoro	50	46	18	27	3.750	4.052	471	934
AAMS	-	23	-	20	-	-	-	-
Sviluppo economico	20	20	10	10	40	40	160	160
Politiche agricole	45	20	8	4	488	488	488	488
SSPA	15	10	6	3	100	100	50	50
Dogane	3	4	200	230	19.786	25.364	5.100	5.500
Consiglio di Stato	600	-	19	-	-	1.092	-	364
Commercio estero	27	-	7	-	880	38	80	61
Comunicazioni	-	-	-	15	-	3	-	35
Politiche fiscali	140	-	21	-	1.708	-	424	-
Entrate	-	-	-	-	4.000	4.900	1.450	2.010
Istruzione	330	-	66	-	283.108	140.330	94.398	76.773
Lavoro	-	-	-	-	36	-	12	-
INPS	1.250	1.582	125	417	26.534	3.212	202	1.880
INAIL	1.028	646	370	222	4.170	3.786	2.057	1.954
INPDAP	400	396	85	51	1.325	1.988	506	747
ACI	586	353	61	1.291	4.530	3.442	3.648	2.749
ISTAT	262	319	85	65	1.951	2.126	613	773
ISS	200	200	20	20	-	20	-	10
ENAC	100	100	11	14	-	-	-	-
CNR	-	80	-	15	-	-	-	-
ICE	100	58	15	15	-	-	-	-
UNIRE	-	33	-	11	130	450	67	150
IAS	45	30	6	4	-	-	-	-
ISPESL	20	30	6	4	795	795	90	90
ENIT	6	14	3	5	-	-	-	-
ISAE	-	6	-	6	3	2	30	50
INEA	5	5	4	4	1	-	5	-
CRI	3	4	3	4	120	165	40	55
IPSEMA	-	2	-	5	200	420	200	219
AGEA	-	-	-	-	150	80	299	120
ENPALS	20	-	20	-	290	290	80	80
INCA	-	-	-	-	-	-	-	-
IPOST	-	-	-	-	636	-	53	-
ISFOL	-	-	-	-	882	60	405	25
<b>Totale Amm.ni centrali</b>	<b>29.833</b>	<b>114.289</b>	<b>5.487</b>	<b>19.856</b>	<b>460.150</b>	<b>889.917</b>	<b>197.343</b>	<b>189.794</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>4.025</b>	<b>3.858</b>	<b>814</b>	<b>2.153</b>	<b>41.717</b>	<b>16.836</b>	<b>8.295</b>	<b>8.902</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>33.858</b>	<b>118.147</b>	<b>6.301</b>	<b>22.009</b>	<b>501.867</b>	<b>906.753</b>	<b>205.638</b>	<b>198.696</b>

## 7.2.4.8 Addetti ICT, anni 2007 e 2008 (in percentuale)

Amministrazione	Addetti ICT su dipendenti informatizzabili		Anni persona su dipendenti informatizzabili	
	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	8,9	8,9	2,0	2,1
SSPA	7,0	4,9	7,0	3,8
Affari Esteri	2,1	1,9	2,1	1,9
Sviluppo economico	5,7	5,7	3,0	2,9
Infrastrutture	7,3	5,7	3,2	2,6
CFS	2,8	2,7	1,1	1,0
Ambiente	1,9	1,7	1,9	1,7
Commercio estero	4,6	5,0	4,0	4,4
Tesoro	5,2	4,0	3,8	3,9
Salute	3,5	3,0	3,5	3,0
Beni culturali	9,6	8,6	8,2	7,3
Guardia di finanza	1,6	1,6	1,6	1,6
Presidenza del Consiglio	3,1	3,5	2,9	3,2
Entrate	3,5	3,5	1,6	1,4
Difesa	3,0	2,5	2,9	2,4
Consiglio di Stato	3,3	4,4	3,3	3,6
Comunicazioni	3,4	3,4	3,4	3,4
Lavoro	4,0	2,3	1,3	0,8
Interno	6,7	6,2	6,3	5,8
Avvocatura	5,3	5,2	3,2	3,2
Dogane	5,0	4,2	1,5	1,0
Politiche agricole	2,1	2,2	1,9	2,0
Corte dei conti	9,9	9,1	5,9	5,4
Territorio	4,1	4,1	2,5	2,4
AAMS		4,1		4,1
Politiche fiscali	2,8	0,7	2,7	0,6
Istruzione	0,7	0,7	0,6	0,6
Giustizia	0,6	0,6	0,6	0,6
ACI	33,5	33,5	13,1	13,1
IAS	15,8	15,8	10,5	10,5
ISTAT	11,2	11,3	10,5	10,6
UNIRE	4,5	7,8	4,1	6,7
ISAE	7,5	6,8	7,5	6,8
ENPALS	6,1	6,4	5,9	6,1
IPOST	4,2	4,7	4,2	4,7
INCA	4,5	4,5	0,0	0,0
INAIL	4,1	4,0	4,1	4,0
ENIT	2,9	3,8	2,9	3,8
INPDAP	3,7	3,6	2,5	2,3
INEA	4,0	3,4	4,6	3,4
IPSEMA	3,1	3,2	3,1	3,2
INPS	2,3	2,0	2,3	2,0
ISS	2,0	2,0	2,0	2,0
CRI	1,5	1,7	1,5	1,7
ENAC	1,1	1,5	0,9	1,1
ISFOL	0,5	1,5	0,5	1,1
ICE	1,2	1,2	1,2	1,2
AGEA	3,3	1,0	3,3	1,0
CNR	0,9	0,6	0,9	0,6
ISPESL	0,7	0,6	0,7	0,6
Amministrazioni Centrali	4,5	4,3	2,7	2,5
Enti	4,2	4,1	3,2	3,0
Totale PAC	4,5	4,2	2,8	2,6

## 7.2.4.9 Formazione, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Tempo medio dedicato alla formazione per addetto ICT (%)		Tempo medio dedicato alla formazione per utente (%)	
	2007	2008	2007	2008
Presidenza del Consiglio	0,8	7,3	0,8	0,1
Carabinieri	0,8	6,1	0,5	0,5
Giustizia	4,8	4,3	0,2	0,2
Ambiente	-	3,0	-	1,9
Beni culturali	1,2	1,2	0,2	0,2
Territorio	0,2	0,9	0,2	0,6
SSPA	0,6	0,5	0,3	0,3
Avvocatura	0,6	0,4	0,0	209,0
Guardia di finanza	0,1	0,4	0,0	0,0
CFS	0,4	0,4	0,1	0,1
Difesa	0,7	0,3	0,0	0,0
Infrastrutture	-	0,3	-	0,0
Politiche agricole	0,6	0,3	0,1	0,2
Salute	1,3	0,3	0,2	0,1
Corte dei conti	0,0	0,2	0,2	0,4
Affari Esteri	0,2	0,2	0,1	0,1
AAMS	-	0,2	-	-
Sviluppo economico	0,1	0,1	0,0	0,0
Interno	0,2	0,1	0,0	0,0
Dogane	0,0	0,0	1,0	1,1
Tesoro	0,0	0,0	0,2	0,2
Consiglio di Stato	8,3	-	-	0,6
Commercio estero	0,8	-	1,2	0,1
Comunicazioni	-	-	-	0,0
Politiche fiscali	0,5	-	0,2	-
Entrate	-	-	0,1	0,1
Istruzione	3,1	-	19,8	9,5
Lavoro	-	-	0,0	-
ENAC	3,8	2,8	-	-
ISS	2,4	2,4	-	0,0
IAS	3,4	2,3	-	-
ISTAT	0,5	2,2	0,5	0,5
ISPESL	1,1	1,9	0,3	0,3
ICE	3,0	1,8	-	-
INPS	0,8	1,2	0,4	0,0
UNIRE	-	1,1	0,2	1,2
CNR	-	0,8	-	-
ENIT	0,4	0,7	-	-
INAIL	1,0	0,7	0,2	0,2
INPDAP	0,7	0,7	0,1	0,1
INEA	0,3	0,3	0,0	-
ISAE	-	0,3	0,0	0,0
ACI	0,2	0,1	0,9	0,7
CRI	0,1	0,1	0,1	0,1
IPSEMA	-	0,1	0,4	0,9
AGEA	-	-	0,2	0,1
ENPALS	0,4	-	0,3	0,4
INCA	-	-	-	-
IPOST	-	-	0,8	-
ISFOL	-	-	1,1	0,0
Media Amministrazioni Centrali	0,6	2,5	0,5	1,0
Media Enti	0,6	0,7	0,3	0,1
Media PAC	0,6	2,3	0,4	0,8

## 7.2.4.10 Percentuale di impiego nelle funzioni di governance dell'ICT, anno 2007 e 2008

Amministrazione	Impiego ICT nelle funzioni di governo	
	2007	2008
Istruzione	33,0	33,0
Dogane	30,0	30,0
Entrate	25,0	25,0
Corte dei conti	23,0	22,0
SSPA	20,0	20,0
Affari esteri	20,0	20,0
Comunicazioni	-	15,0
Tesoro	11,0	15,0
Infrastrutture	19,0	15,0
AAMS	-	14,0
CFS	9,0	14,0
Difesa	14,0	12,0
Guardia di Finanza	11,0	11,0
Avvocatura	6,0	10,0
Presidenza del Consiglio	10,0	10,0
Beni culturali	10,0	10,0
Politiche fiscali	20,0	10,0
Territorio	10,0	10,0
Interno	13,0	10,0
Politiche agricole	10,0	10,0
Salute	60,0	10,0
Carabinieri	9,0	8,0
Sviluppo economico	6,0	6,0
Consiglio di Stato	-	5,0
Lavoro	5,0	5,0
Giustizia	2,0	2,0
Commercio internazionale	1,0	1,0
Ambiente	-	-
ICE	42,0	70,0
INCA	50,0	50,0
AGEA	60,0	40,0
ACI	39,0	39,0
CRI	20,0	20,0
IPOST	15,0	15,0
ISFOL	15,0	15,0
UNIRE	15,0	15,0
IIMS	12,0	13,0
ISS	11,0	11,0
ENIT	5,0	10,0
INPDAP	10,0	10,0
INPS	10,0	10,0
ENAC	8,0	8,0
ENPALS	5,0	6,0
INAIL	5,0	5,0
ISAE	5,0	5,0
ISPESL	-	5,0
CNR	8,0	4,0
ISTAT	3,0	3,0
INEA	-	-
IPSEMA	20,0	-
Media Amm.ni centrali	14,0	13,1
Media Enti	15,2	14,2
Media PAC	14,6	13,6

## 7.2.5 Appendice al paragrafo 4.2

## 7.2.5.1 Volumi di spesa, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Spesa totale per l'informatica (stima) (migliaia di euro)		Spesa interna per il personale ICT (stima) (migliaia di euro)		Spesa esterna per beni e servizi (migliaia di euro)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Carabinieri	260.743	267.057	238.496	244.458	22.247	22.599
Interno	217.012	216.071	126.272	120.934	90.740	95.137
Entrate	222.995	206.649	40.608	41.033	182.387	165.616
Tesoro	156.668	164.414	19.200	15.088	137.468	149.326
Difesa	137.644	134.283	84.768	74.292	52.876	59.991
Giustizia	151.752	133.696	13.600	13.842	138.152	119.854
Istruzione	66.102	125.051	1.568	1.607	64.534	123.444
Infrastrutture	63.766	76.405	14.400	15.941	49.366	60.464
Beni culturali	75.804	72.002	54.400	55.760	21.404	16.242
AAMS		67.125		1.673		65.452
Territorio	72.894	64.448	13.248	13.448	59.646	51.000
Dogane	50.860	47.450	15.360	14.990	35.500	32.460
Affari Esteri	28.943	40.559	4.768	5.445	24.175	35.114
Guardia di finanza	43.254	32.194	14.560	13.284	28.694	18.910
Salute	11.055	29.357	2.400	2.230	8.655	27.127
Corte dei conti	23.770	28.943	8.672	8.790	15.098	20.153
Politiche fiscali	68.693	25.354	4.128	787	64.565	24.567
Politiche agricole	28.259	22.784	1.088	984	27.171	21.800
Lavoro	21.659	22.734	8.576	4.986	13.083	17.748
Consiglio di Stato	5.335	9.546	1.056	1.312	4.279	8.234
Presidenza del Consiglio	9.935	9.280	2.592	2.657	7.343	6.623
CFS	8.921	8.045	5.856	6.068	3.065	1.977
Ambiente	9.511	7.783	384	394	9.127	7.389
Avvocatura	5.341	6.190	2.080	2.165	3.261	4.025
Sviluppo economico	5.766	5.331	3.264	3.346	2.502	1.985
Comunicazioni	4.301	3.699	1.920	1.968	2.381	1.731
SSPA	1.031	1.436	384	295	647	1.141
Commercio estero	1.189	1.137	512	525	677	612
INPS	170.747	178.822	26.486	23.358	144.261	155.464
INAIL	144.210	162.621	18.278	15.869	125.932	146.752
ACI	100.667	100.421	41.458	42.331	59.209	58.090
INPDAP	97.220	99.460	10.146	9.778	87.074	89.682
AGEA	64.404	46.001	380	116	64.024	45.885
ISTAT	15.087	15.703	9.310	9.506	5.777	6.197
ICE	9.892	10.829	570	582	9.322	10.247
IPOST	3.344	5.944	570	582	2.774	5.362
CRI	1.918	4.386	532	621	1.386	3.765
CNR	3.843	4.009	2.584	1.746	1.259	2.263
ENAC	3.262	3.914	456	621	2.806	3.293
ENPALS	3.067	3.272	950	970	2.117	2.302
IPSEMA	2.473	2.797	266	272	2.207	2.525
ISS	2.394	2.724	1.444	1.474	950	1.250
ISFOL	1.922	2.578	76	349	1.846	2.229
UNIRE	3.601	2.511	532	543	3.069	1.968
ISPESL	2.631	2.400	304	272	2.327	2.128
ENIT	1.066	1.199	266	349	800	850
ISAE	710	612	380	349	330	263
INEA	535	410	266	310	269	100
IAS	353	329	228	233	125	96
INCA	63	70	38	39	25	31
<b>Totale Amm.ni centrali</b>	<b>1.753.203</b>	<b>1.829.021</b>	<b>684.160</b>	<b>668.300</b>	<b>1.069.043</b>	<b>1.160.721</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>633.409</b>	<b>651.012</b>	<b>115.520</b>	<b>110.270</b>	<b>517.889</b>	<b>540.742</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>2.386.612</b>	<b>2.480.033</b>	<b>799.680</b>	<b>778.570</b>	<b>1.586.932</b>	<b>1.701.463</b>

## 7.2.5.2 Modalità di acquisizione, anno 2008

Amministrazioni	Spesa esterna per beni e servizi	Procedura aperta	Procedura negoziata	Spese in economia - cottimo fiduciario	Convenzione centrale acquisti	Accordo quadro	Market-place
	(K- euro)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Entrate	165.616	0,0	97,2	0,0	0,4	2,3	0,1
Tesoro	149.326	43,4	52,7	1,2	1,3	0,0	1,3
Istruzione	123.444	47,6	6,4	43,8	1,7	0,0	0,5
Giustizia	119.854	0,0	63,2	0,7	18,8	8,2	9,0
Interno	95.137	4,4	65,8	18,2	5,4	1,6	4,6
AAMS	65.452	0,9	95,2	0,6	0,0	3,2	0,0
Infrastrutture	60.464	71,6	9,0	0,6	1,4	17,5	0,1
Difesa	59.991	23,3	42,5	8,5	20,9	4,0	0,9
Territorio	51.000	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Affari Esteri	35.114	0,0	35,0	28,6	36,4	0,0	0,0
Dogane	32.460	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Salute	27.127	89,3	9,0	0,0	1,7	0,0	0,0
Politiche fiscali	24.567	2,2	0,0	0,0	0,0	97,8	0,0
Carabinieri	22.599	3,1	33,3	22,6	34,5	0,0	6,4
Politiche agricole	21.800	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Corte dei conti	20.153	21,7	10,0	12,5	3,3	47,7	4,8
Guardia di finanza	18.910	24,8	37,1	10,9	1,6	20,3	5,2
Lavoro	17.748	29,9	19,6	23,2	0,4	14,3	12,5
Beni culturali	16.242	6,8	23,1	45,8	24,4	0,0	0,0
Consiglio di Stato	8.234	0,0	5,5	55,9	2,4	26,4	9,8
Ambiente	7.389	74,0	17,4	3,1	1,0	1,1	3,4
Pres. del Consiglio	6.623	8,1	58,9	24,6	2,9	0,0	5,6
Avvocatura	4.025	0,0	28,0	37,1	27,2	7,6	0,0
Sviluppo econom.	1.985	6,2	37,7	8,8	5,0	2,9	39,4
CFS	1.977	0,0	0,0	47,6	8,8	30,3	13,3
Comunicazioni	1.731	53,8	2,5	5,8	37,9	0,0	0,0
SSPA	1.141	50,8	6,1	1,1	26,1	15,9	0,0
Commercio estero	612	0,0	48,9	11,7	10,3	0,0	29,0
INPS	155.464	39,7	47,7	0,6	10,8	1,1	0,0
INAIL	146.752	22,3	34,1	0,0	9,5	34,1	0,0
INPDAP	89.682	61,8	17,8	0,0	3,8	16,6	0,0
ACI	58.090	2,2	96,5	1,2	0,1	0,0	0,0
AGEA	45.885	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ICE	10.247	8,5	91,1	0,0	0,4	0,0	0,0
ISTAT	6.197	5,1	92,7	0,0	2,2	0,0	0,0
IPOST	5.362	0,0	80,8	15,9	3,4	0,0	0,0
CRI	3.765	0,0	0,0	38,5	61,5	0,0	0,0
ENAC	3.293	41,0	26,3	0,9	11,5	12,1	8,3
IPSEMA	2.525	0,0	71,4	7,1	21,4	0,0	0,0
ENPALS	2.302	47,3	13,9	14,0	0,0	13,3	11,5
CNR	2.263	0,0	60,5	15,4	18,3	0,0	5,8
ISFOL	2.229	64,9	2,5	25,3	7,3	0,0	0,0
ISPESL	2.128	0,0	0,0	90,6	9,4	0,0	0,0
UNIRE	1.968	0,0	0,0	55,8	13,3	30,9	0,0
ISS	1.250	0,0	12,0	72,0	16,0	0,0	0,0
ENIT	850	5,9	0,0	0,0	1,2	82,4	10,6
INEA	100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
IAS	96	0,0	74,0	0,0	26,0	0,0	0,0
INCA	31	0,0	48,4	51,6	0,0	0,0	0,0
<b>Tot. Amm. Cent.</b>	<b>1.160.721</b>	<b>22,1</b>	<b>51,9</b>	<b>10,7</b>	<b>7,4</b>	<b>6,0</b>	<b>1,9</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>540.742</b>	<b>37,9</b>	<b>40,3</b>	<b>1,7</b>	<b>7,2</b>	<b>12,8</b>	<b>0,2</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>1.701.463</b>	<b>27,2</b>	<b>48,2</b>	<b>7,8</b>	<b>7,3</b>	<b>8,2</b>	<b>1,3</b>

## 7.2.5.3 Ripartizione per attività della spesa, anni 2007 e 2008

Amministrazione	Spesa esterna per attività di sviluppo (migliaia di euro)		Spesa esterna per attività di manutenzione e gestione (migliaia di euro)	
	2007	2008	2007	2008
Tesoro	69.087	77.796	68.381	71.530
Istruzione	16.424	75.107	48.110	48.337
Interno	52.294	58.749	38.446	36.388
Entrate	74.929	56.760	107.458	108.856
Difesa	27.597	35.243	25.279	24.748
Giustizia	41.000	30.222	97.152	89.632
AAMS	(1)	26.799	(1)	38.653
Territorio	31.593	24.605	28.053	26.395
Politiche fiscali	47.522	20.121	17.043	4.446
Infrastrutture	23.562	18.635	25.804	41.829
Dogane	17.438	16.208	18.062	16.252
Salute	1.944	13.187	6.711	13.940
Carabinieri	11.247	10.859	11.000	11.740
Lavoro	7.650	10.850	5.433	6.898
Cortei dei conti	7.235	9.042	7.863	11.111
Affari Esteri	9.143	8.809	15.032	26.305
Politiche agricole	8.361	8.099	18.810	13.701
Guardia di finanza	12.898	6.402	15.796	12.508
Beni culturali	8.578	6.353	12.826	9.889
Consiglio di Stato	1.806	5.471	2.473	2.763
Ambiente	7.356	4.610	1.771	2.779
Presidenza del Consiglio	3.200	3.206	4.143	3.417
Avvocatura	560	1.463	2.701	2.562
CFS	2.020	1.289	1.045	688
Sviluppo economico	1.250	1.215	1.252	770
SSPA	247	715	400	426
Commercio estero	461	323	216	289
Comunicazioni	520	-	1.861	1.731
INPS	87.725	107.195	56.536	48.269
INAIL	46.060	86.195	79.872	60.557
INPDAP	43.611	40.269	43.463	49.413
ACI	9.404	9.113	49.805	48.977
ICE	4.754	5.186	4.568	5.061
ISTAT	2.275	2.117	3.502	4.080
IPOST	1.312	1.575	1.462	3.787
IPSEMA	1.273	1.391	934	1.134
ISPESL	1.509	1.277	818	851
ENAC	730	1.177	2.076	2.116
ENPALS	881	1.050	1.236	1.252
UNIRE	2.535	966	534	1.002
CNR	390	933	869	1.330
ISS	460	500	490	750
SFOL	553	492	1.293	1.737
CRI	835	443	551	3.322
ENIT	275	200	525	650
INEA	104	100	165	-
ISAE	162	84	168	179
IAS	60	40	65	56
INCA	15	12	10	19
AGEA	4.155	-	59.869	45.885
<b>Totale Amministrazioni Centrali</b>	<b>485.922</b>	<b>532.138</b>	<b>583.121</b>	<b>628.583</b>
<b>Totale Enti</b>	<b>209.078</b>	<b>260.315</b>	<b>308.811</b>	<b>280.427</b>
<b>Totale PAC</b>	<b>695.000</b>	<b>792.453</b>	<b>891.932</b>	<b>909.010</b>



## 7.2.5.4 Spesa informatica, anni 2007 e 2008 (in migliaia di euro)

Amministrazione	Spesa informatica /postazioni di lavoro		Spesa informatica /dipendenti	
	2007	2008	2007	2008
AAMS		44,10		49,91
Istruzione	7,10	13,41	9,56	18,56
Politiche agricole	16,71	13,19	17,67	16,53
Tesoro	11,00	10,93	12,82	14,43
Salute	3,06	7,89	4,83	12,42
Infrastrutture	10,86	7,49	10,13	8,90
Corte dei conti	6,02	7,31	8,06	8,45
Territorio	6,04	5,64	7,03	6,38
Politiche fiscali	11,66	5,38	13,58	7,28
Ambiente	6,02	5,25	14,91	11,15
Affari Esteri	3,49	4,99	4,08	4,67
Carabinieri	4,98	4,90	2,34	2,44
Entrate	5,02	4,66	6,19	5,81
Dogane	4,46	4,46	5,32	4,40
Beni culturali	4,15	3,89	3,71	3,38
Avvocatura	3,32	3,71	4,32	4,89
Consiglio di Stato	1,98	3,54	5,35	10,44
Interno	3,46	3,44	1,30	1,33
Sviluppo economico	3,03	2,69	3,24	2,99
Commercio estero	3,21	2,50	3,15	3,29
SSPA	2,25	2,44	5,99	7,76
Presidenza del Consiglio	2,53	2,34	3,84	3,97
Lavoro	2,12	2,14	2,81	2,87
Giustizia	1,97	2,03	1,61	1,44
Comunicazioni	1,76	1,52	2,43	2,09
Difesa	1,76	1,15	0,65	0,63
Guardia di finanza	1,25	1,12	0,67	0,50
CFS	0,99	0,87	1,06	0,91
AGEA	169,77	118,21	215,20	155,87
ACI	18,48	18,85	28,86	28,82
IPOST	7,75	13,68	9,04	18,29
INPDAP	10,14	10,48	12,14	12,66
INAIL	8,31	9,41	12,11	15,49
IPSEMA	7,37	8,10	10,71	12,58
UNIRE	8,88	7,08	11,20	13,48
ICE	6,45	6,45	7,57	8,56
ENPALS	4,64	5,14	7,15	7,94
ISFOL	4,02	4,96	5,07	4,08
IAS	5,11	4,73	7,93	7,33
INPS	4,27	4,59	5,39	5,79
CNR	3,82	4,06	0,45	0,50
ENIT	2,83	3,61	4,28	4,77
ISAE	3,67	3,26	4,85	4,23
CRI	1,11	2,53	1,21	2,86
ENAC	2,11	2,52	2,94	3,52
ISTAT	3,94	2,40	6,15	3,85
INCA	1,50	1,78	2,59	2,91
ISPESL	1,50	1,37	2,33	2,10
INEA	1,33	0,88	2,83	1,53
ISS	0,61	0,69	1,15	1,30
Media Amministrazioni Centrali	3,67	3,53	2,20	2,21
Media Enti	6,95	7,15	8,43	8,68
Media PAC	4,18	4,06	2,73	2,74

## 7.2.5.5 Confronto della spesa esterna annua, anni 2007 e 2008 (in percentuale)

Amministrazione	Variazione rispetto all'anno precedente		Impegni di spesa per gestione/manutenzione su totale spesa esterna		Spesa esterna dell'amministrazione su totale comparto	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Entrate	3,0	-9,2	58,9	65,7	17,1	14,3
Tesoro	7,4	8,6	49,7	47,9	12,9	12,9
Istruzione	-14,8	91,3	74,5	39,2	6,0	10,6
Giustizia	23,5	-13,2	70,3	74,8	12,9	10,3
Interno	-5,6	4,8	42,4	38,2	8,5	8,2
AAMS	0,0	0,0	-	59,1	-	5,6
Infrastrutture	-8,7	22,5	52,3	69,2	4,6	5,2
Difesa	14,0	13,5	47,8	41,3	4,9	5,2
Territorio	17,2	-14,5	47,0	51,8	5,6	4,4
Affari Esteri	46,6	45,2	62,2	74,9	2,3	3,0
Dogane	-3,3	-8,6	50,9	50,1	3,3	2,8
Salute	-22,8	213,4	77,5	51,4	0,8	2,3
Politiche fiscali	-44,2	-61,9	26,4	18,1	6,0	2,1
Politiche agricole	8,8	-19,8	69,2	62,8	2,5	1,9
Carabinieri	-18,7	1,6	49,4	51,9	2,1	1,9
Corte dei conti	1,3	33,5	52,1	55,1	1,4	1,7
Guardia di finanza	18,0	-34,1	55,0	66,1	2,7	1,6
Lavoro	51,5	35,7	41,5	38,9	1,2	1,5
Beni culturali	-32,2	-24,1	59,9	60,9	2,0	1,4
Consiglio di Stato	87,4	92,4	57,8	33,6	0,4	0,7
Presidenza del Consiglio	2,0	-9,8	56,4	51,6	0,7	0,6
Ambiente	76,7	-19,0	19,4	37,6	0,9	0,6
Avvocatura	-33,9	23,4	82,8	63,7	0,3	0,3
Sviluppo economico	37,2	-20,7	50,0	38,8	0,2	0,2
CFS	-80,2	-35,5	34,1	34,8	0,3	0,2
Commercio estero	86,0	-9,6	31,9	47,2	0,1	0,1
Comunicazioni	10,2	-27,3	78,2	100,0	0,2	0,1
SSPA	12,3	76,4	61,8	37,3	0,1	0,1
INPS	3,3	7,8	39,2	31,0	27,9	28,8
INAIL	-2,2	16,5	63,4	41,3	24,3	27,1
INPDAP	4,1	3,0	49,9	55,1	16,8	16,6
ACI	7,0	-1,9	84,1	84,3	11,4	10,7
AGEA	-3,8	-28,3	93,5	100,0	12,4	8,5
ICE	9,7	9,9	49,0	49,4	1,8	1,9
ISTAT	-29,2	7,3	60,6	65,8	1,1	1,1
IPOST	1,2	93,3	52,7	70,6	0,5	1,0
CRI	-61,2	171,6	39,8	88,2	0,3	0,7
ENAC	-7,7	17,4	74,0	64,3	0,5	0,6
IPSEMA	17,1	14,4	42,3	44,9	0,4	0,5
CNR	-29,6	79,7	69,0	58,8	0,2	0,4
ENPALS	-2,9	8,7	58,4	54,4	0,4	0,4
ISFOL	-4,6	20,7	70,0	77,9	0,4	0,4
ISPESL	37,0	-8,6	35,2	40,0	0,4	0,4
UNIRE	-52,5	-35,9	17,4	50,9	0,6	0,4
ENIT	40,8	6,3	65,6	76,5	0,2	0,2
ISS	-32,1	31,6	51,6	60,0	0,2	0,2
IAS	9,6	-23,2	52,0	58,3	0,0	0,0
INCA	-28,6	24,0	40,0	61,3	0,0	0,0
INEA	10,2	-62,8	61,3	-	0,1	0,0
ISAE	65,8	-20,3	50,9	68,1	0,1	0,0
Totale Amm.ni Centrali	-2,1	8,6	54,5	54,2	100	100
Totale Enti	-0,1	4,4	59,6	51,9	100	100
Totale PAC	-1,5	7,2	56,2	53,4		

## 8 Nota metodologica e glossario

### 8.1 Nota metodologica

#### 8.1.1 Dominio osservato

L'insieme osservato comprende le amministrazioni destinatarie del D.Lgs. 39/1993: vi rientrano le amministrazioni centrali e gli enti pubblici non economici. Sono, invece, escluse: l'area operativa della Difesa e dei Carabinieri; l'area relativa alla ricerca degli enti pubblici del settore (ANPA, CNR, ENEA, IIMS, ISPESL, ISS); la parte didattica delle scuole; le Università.

Il documento è redatto sulla base dei dati forniti dai dirigenti responsabili dei sistemi informativi delle amministrazioni (28 amministrazioni centrali e 22 enti pubblici non economici). Pertanto tutti i dati forniti dalle amministrazioni sono riportati come singola riga nelle tabelle in appendice.

In queste tabelle, nonostante alcune modifiche organizzative avvenute lo scorso anno:

- si è preferito mantenere i dati del Ministero dello sviluppo economico, che ha accorpato anche le funzioni dell'ex Ministero del Commercio internazionale e dell'ex Ministero delle Comunicazioni, e del Ministero del welfare, che ha accorpato le funzioni dell'ex Ministero del lavoro e della salute, separati nelle singole componenti in quanto, nei due nuovi Ministeri, non è stato creato un unico Responsabile dei sistemi informativi automatizzati;
- l'Azienda autonoma dei monopoli di Stato, che prima dipendeva dal Responsabile dei sistemi informativi del Dipartimento delle Finanze, è presente dal 2008 come singola amministrazione, in quanto a seguito suo processo di autonomia che la vedrà diventare la futura Agenzia dei giochi, ha nominato un responsabile dei sistemi informativi;
- l'Istituto italiano di medicina sociale, a seguito del cambio di nome, è riportato come IAS (Istituto affari sociali).

Inoltre, rispetto allo scorso anno, non sono stati riportati i dati dell'Enea e dell'Enam in quanto non pervenuti.

Infine, come già avvenuto negli ultimi anni, si è preferito tenere separate le diverse componenti del Ministero dell'economia e delle finanze e delle Agenzie fiscali, vista l'esistenza di un responsabile dei sistemi informativi per ogni componente. Pertanto nelle tabelle in allegato:

- la componente Dipartimento Finanze è denominato Politiche finanziarie;
- la componente ex-Tesoro, che comprende i primi tre dipartimenti del Ministero, è denominata Tesoro;
- le tre Agenzie fiscali (esclusa l'Agenzia del Demanio che è un ente economico) e l'AAMS sono riportate con i seguenti nomi: Entrate, Dogane, Territorio e AAMS,
- il Comando generale delle Guardia di finanza è denominato Guardia di finanza.

#### Rilevazione dei dati e delle informazioni

La redazione della relazione sullo stato dell'informatizzazione rappresenta uno degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 39/1993. Ogni amministrazione deve produrre, entro il mese di febbraio di ogni anno, una "...relazione sullo stato dell'automazione a consuntivo dell'anno precedente, con l'identificazione delle tecnologie impiegate, delle spese sostenute, delle risorse umane utilizzate e dei benefici conseguiti". I documenti sono quindi trasmessi al CNIPA che provvede a redigere la relazione.

I dati di base per l'elaborazione della relazione sono stati raccolti tramite un'apposita applicazione finalizzata a rilevare i dati elementari. L'applicazione è disponibile all'indirizzo <https://applicazioni.cnipa.gov.it/relazioneannuale>.

#### 8.1.2 Modalità di redazione della relazione

Una prima fase è finalizzata a verificare, per ogni amministrazione, il livello di completezza e la coerenza dei dati e delle informazioni fornite. Il processo di analisi e di assestamento viene condotto in collaborazione con le amministrazioni e determina, in qualche caso, una revisione delle informazioni fornite originariamente. Soltanto, quando è stata raggiunta una ragionevole affidabilità dei dati, essi vengono elaborati. Le informazioni contenute nelle relazioni delle amministrazioni vengono integrate con altre presenti presso il CNIPA, nei siti web delle amministrazioni e con informazioni provenienti dalla Centrale acquisti del Tesoro e da altri soggetti.

La seconda fase è finalizzata all'elaborazione e all'interpretazione dei dati e dei fenomeni emergenti, relativamente all'anno di riferimento della relazione, confrontando, ove possibile, i dati con quelli dell'anno precedente.

Presentazione dei dati e dei risultati delle analisi.

#### 8.1.3 Confrontabilità dei dati nel tempo

L'insieme delle amministrazioni considerate è lievemente diverso di anno in anno, sia per effetto di accorpamenti o separazioni, sia per l'inclusione di amministrazioni non presenti in anni precedenti, sia per esclusioni a seguito di modifiche nella natura giuridica che portano fuori dell'ambito del D.Lgs. 39/1993, sia, ancora, a causa dei ritardi da parte delle amministrazioni nella presentazione delle informazioni. Inoltre, le informazioni non sono sempre riconducibili all'amministrazione nel suo complesso, specialmente in quei casi in cui convivono al suo interno strutture dotate di autonomia e il coordinamento sia carente.

#### 8.1.4 Dati di spesa

I valori della spesa delle amministrazioni per acquisto di beni e servizi informatici si riferiscono agli impegni nell'esercizio finanziario. I valori di spesa, anche quelli relativi agli anni precedenti, sono espressi in migliaia di euro, ove non diversamente specificato.

##### 8.1.4.1 Dati di spesa per il personale

Costituiscono una stima del costo medio per addetto al settore informatico basato sulla retribuzione annua dei dipendenti dei ministeri e degli enti, integrata da una stima degli oneri previdenziali e di trattamento fine rapporto. Per il numero degli addetti ICT, è stato utilizzato il numero di anni-persona impegnati nelle attività informatiche.

Nel 2007, il costo annuo medio, calcolato sulla media dei valori comunicati dalle amministrazioni, è risultato pari a 32mila euro per le amministrazioni centrali e pari a 38mila euro per i dipendenti degli enti pubblici non economici.

Per il 2008, il costo medio utilizzato per addetto del settore informatico è pari a 32.800 euro per i dipendenti delle amministrazioni centrali e pari a 38.800 euro per i dipendenti degli enti pubblici non economici.

Procedure di acquisizione di beni e servizi

In base alla vigente normativa (ad es. D.Lgs. 12 aprile 2006, n.163, art.26 legge n.488/1999, ecc.) le procedure di aggiudicazione di forniture e servizi per la pubblica amministrazione sono le seguenti:

- procedura aperta. E' la procedura in cui ogni operatore economico interessato può presentare un'offerta;
- procedura ristretta. E' la procedura alla quale ogni operatore economico può chiedere di partecipare e in cui possono presentare un'offerta soltanto gli operatori economici invitati dall'amministrazione aggiudicatrice; ;
- procedura negoziata. E' la procedura in cui l'amministrazione aggiudicatrice consulta gli operatori economici dalla stessa prescelti e negozia con uno o più di essi le condizioni dell'appalto;
- sistema delle convenzioni CONSIP SPA (Convenzione, Centrali Acquisti);
- acquisti in economia (procedura di cottimo fiduciario);
- affidamento in house. E' la procedura in cui l'amministrazione pubblica affida in via diretta attività proprie a organismi o società dei quali detiene il controllo alla stregua di quanto avviene nei confronti delle proprie articolazioni organizzative.

In tutte le elaborazioni sono state sommate, sotto la voce gara, le prime due modalità di acquisizione sopra riportate. Particolari procedure negoziate sono state considerate l'Accordo quadro (ad es. gli accordi quadro per l'SPC) e il Marketplace che sono riportate in maniera distinta.

### **8.1.5 Modalità di determinazione degli indicatori**

Gli indicatori di seguito descritti sono stati elaborati sulla base del nuovo modello di consuntivo elaborato per la rilevazione dei dati presso le amministrazioni.

#### Indicatori di spesa

Gli indicatori sono:

- spesa per postazione di lavoro: spesa per l'informatica (interna ed esterna) / numero di postazioni di lavoro (comprensivo di postazioni esterne presso altre amministrazioni);
- spesa per dipendente: spesa per l'informatica (interna ed esterna) / numero di dipendenti.

Per la corretta interpretazione degli indicatori si precisa che la spesa per l'informatica conteggia l'ammontare della spesa per forniture e servizi e per il personale interno.

Inoltre, è necessario ricordare che le spese di investimento vengono considerate per l'intero ammontare, e non per la quota consumata nell'anno in base all'eventuale piano di ammortamento.

#### Indicatore tecnologico

L'indicatore tecnologico permette (unitamente agli indicatori di connettività) di valutare la tipologia di patrimonio tecnologico posseduto dalle amministrazioni. Uno degli indicatori scelti è il rapporto tra PC portatili e PC totali in uso ai dipendenti (numero portatili / numero di personal computer totali).

Le postazioni di lavoro, cui tali indicatori si riferiscono, sono comprensive delle postazioni esterne presso altre amministrazioni. Il totale dei personal computer conteggia sia i desktop sia i portatili.

#### Indicatori di copertura

L'insieme degli indicatori di copertura fornisce informazioni sul grado di diffusione di un sistema/servizio informatico all'interno dell'amministrazione. Tali indicatori sono dati dai seguenti rapporti:

- le postazioni di lavoro (PC-desktop) in uso ai dipendenti / dipendenti informatizzabili;
- i personal computer portatili in uso ai dipendenti / dipendenti informatizzabili;
- il numero delle caselle di posta elettronica / dipendenti informatizzabili;
- il numero dei messaggi scambiati all'interno dell'amministrazione / totale caselle di posta elettronica;
- il numero dei messaggi scambiati con l'esterno / totale caselle di posta elettronica.

Si precisa che le postazioni di lavoro, considerate nel primo indicatore, non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni.

Per personale informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che, nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate. Si tratta di una stima delle amministrazioni circa l'obiettivo di copertura con postazioni di lavoro informatizzate (PdL) rispetto al totale dei propri dipendenti.

#### Indicatori organizzativi

Gli indicatori sono:

- il rapporto tra numero postazioni di lavoro centrali, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili centrali (PdL centrali / dipendenti informatizzabili centrali);
- il rapporto tra numero postazioni di lavoro periferiche, in uso ai dipendenti, e numero dei dipendenti informatizzabili periferici (PdL periferici / dipendenti informatizzabili periferici);

- gli addetti ICT su dipendenti informatizzabili;
- gli addetti ICT centrali su dipendenti informatizzabili centrali;
- gli addetti ICT periferici su dipendenti informatizzabili periferici;
- le giornate di formazione per allievo (gg. formazione per allievi addetti ICT ed allievi utenti / totale allievi addetti ICT ed utenti);
- la percentuale media di dipendenti informatizzabili coinvolti nella formazione (allievi utenti/allievi informatizzabili).

Si precisa che le postazioni di lavoro, considerate nel primo e nel secondo indicatore, non comprendono i portatili e le postazioni esterne presso altre amministrazioni. Anche in questo caso, per dipendente informatizzabile si intende il numero dei dipendenti che nella normale operatività hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzate.

#### Indicatori di connettività

Gli indicatori di connettività descrivono il livello di interconnessione in rete dei sistemi informatici; essi sono:

- il rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete locale e la loro totalità (PdL in rete locale / PdL totali);
  - il rapporto tra numero postazioni di lavoro in rete geografica e la loro totalità (PdL in rete geografica / PdL totali);
  - il rapporto tra numero personal computer con accesso ad internet e il totale dei personal computer (PC con accesso ad internet / totale PC desktop e portatili);
  - il rapporto tra caselle di posta elettronica e totale dei personal computer (caselle di posta elettronica / totale PC desktop e portatili).
- Indicatori di attività di governo dell'ICT

Tale indicatore descrive il grado di coinvolgimento del personale ICT in attività di governo, ovvero indica la percentuale di impegno per funzioni di indirizzo e governo (anni persona dedicati alle attività di coordinamento, pianificazione e controllo / anni persona dedicati al totale attività).

#### Fonti informative

Le fonti informative principali su cui si basa la relazione sono:

- relazioni sullo stato dei sistemi informativi per l'anno 2007 dei dirigenti responsabili dei sistemi informativi delle amministrazioni;
- documenti ufficiali del CNIPA (pareri di congruità tecnico-economica, piani triennali);
- altri documenti forniti dalle amministrazioni;
- siti web delle amministrazioni italiane.

**8.1.6 Abbreviazioni identificative delle amministrazioni**

AMMINISTRAZIONI CENTRALI	
Nome esteso	Abbreviazione
Avvocatura generale dello Stato	Avvocatura
Consiglio di Stato	Consiglio di Stato
Corte dei conti	Corte dei conti
Presidenza del Consiglio dei ministri	Presidenza del Consiglio
Scuola superiore della pubblica amministrazione	SSPA
Ministero degli affari esteri	Affari esteri
Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare	Ambiente
Ministero dello sviluppo economico	Sviluppo economico
– Ex Ministero del commercio internazionale	Commercio internazionale
– EX Ministero delle comunicazioni	Comunicazioni
Ministero per i beni e le attività culturali	Beni culturali
Ministero della difesa	Difesa
Arma dei Carabinieri	Carabinieri
Ministero dell'economia e delle finanze	Economia e Finanze
Ministero dell'economia e delle finanze - ex Finanze	Amministrazione Finanziaria
Ministero Economia e finanze - Dipartimento FINANZE	Politiche fiscali
Agenzia del Dogane	Dogane
Agenzia del Entrate	Entrate
Agenzia del Territorio	Territorio
Azienda autonoma dei monopoli di Stato	AAMS
Guardia di Finanza	Guardia di Finanza
Ministero dell'economia e delle finanze - ex Tesoro	Tesoro
Ministero della giustizia	Giustizia
Ministero dell'interno	Interno
Ministero delle infrastrutture e Ministero dei trasporti	Infrastrutture
Ministero della pubblica istruzione, dell'università e della ricerca	Istruzione
Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali	Politiche agricole
Corpo forestale dello Stato	CFS
Ministero del Welfare	
– Ex Min. del lavoro e delle politiche sociali ed Ex Min. della solidarietà sociale	Lavoro
– EX Ministero della salute	Salute
Enti pubblici non economici	
Automobile club d'Italia	ACI
Agenzia per le erogazioni in agricoltura	AGEA
Consiglio nazionale delle ricerche	CNR
Croce rossa italiana	CRI
Ente nazionale aviazione civile	ENAC
Ente nazionale italiano turismo	ENIT
Ente nazionale previdenza assistenza lavoratori dello spettacolo	ENPALS
Istituto nazionale per il commercio estero	ICE
Istituto affari sociali	IAS
Istituto nazionale per assicurazioni degli infortuni sul lavoro	INAIL
Istituto nazionale conserve alimentari	INCA
Istituto nazionale di economia agraria	INEA
Istituto nazionale di previdenza dei dipendenti dell'amministrazione pubblica	INPDAP
Istituto nazionale della previdenza sociale	INPS
Istituto postelegrafonici	IPOST
Istituto di previdenza del settore marittimo	IPSEMA
Istituto di studi e analisi economica	ISAE
Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro	ISPESL
Istituto superiore per la formazione professionale dei lavoratori	ISFOL
Istituto superiore di sanità	ISS
Istituto nazionale di statistica	ISTAT
Unione nazionale incremento razze equine	UNIRE



## 8.2 Glossario

### 8.2.1 Espressioni utilizzate nelle tabelle

Accessi anno	Numero totale annuo di accessi con esito positivo ad una pagina del sito web, indipendentemente dal numero di file che compongono la pagina (testi, grafici, ecc.).
Accessibilità	La capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. Per quanto riguarda i siti web istituzionali, i requisiti di accessibilità sono definiti dal DM 8 luglio 2005 attuativo della Legge n. 4 del 2004.
Accessibilità esterna	Con riferimento ad una base dati, indica se essa è accessibile in rete dall'esterno. Tale accessibilità può essere prerogativa: delle Pubbliche amministrazioni locali (PAL); delle Pubbliche amministrazioni centrali ed Enti pubblici non economici (PAC); di altri utenti particolari, quali intermediari, associazioni, patronati, ecc. (privati); di tutti gli utenti internet (Tutti).
Addetti ICT	Personale effettivo in servizio (dipendenti) al 31 dicembre dell'anno in esame che opera nell'ICT a prescindere dalla qualifica rivestita.
Addetto full time equivalent	Un addetto full time equivalent (FTE) è un addetto che dedica tutto il suo tempo lavorativo disponibile ad una sola attività. Il tempo disponibile è 7 ore e 12 minuti per un giorno di lavoro (giorno persona) e di 220 giorni per un anno di lavoro (anno persona).
Addetti ICT che hanno fruito di formazione informatica	Numero totale dei partecipanti a corsi di formazione erogati dall'amministrazione e da organizzazioni esterne nel corso dell'anno.
Allievi utenti	Numero totale di utenti interni che hanno fruito di formazione informatica nel corso dell'anno.
Analisi e miglioramento della qualità dei dati	Regolare esecuzione di procedure standard di controllo e correzione dei dati. Tali procedure possono comprendere attività di cancellazione di valori errati, correzione di valori errati, imputazione di mancate risposte.
Anni persona impegnati	Unità di personale a tempo pieno, effettivamente impegnato, nell'anno, al lordo delle assenze retribuite e al netto dello straordinario effettuato.
Applicazione	Complesso di programmi software in grado di realizzare, in un determinato ambiente elaborativo, funzioni informatiche che soddisfano un insieme completo e coerente di esigenze di automazione.
Area organizzativa omogenea	Insieme di funzioni e di strutture, individuate dall'amministrazione, che opera su tematiche omogenee e che presenta esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato, ai sensi dell'articolo 50, comma 2, del D.P.R. 445/2000. Nella presente relazione sono definite "definite" le AOO per le quali, alla data della rilevazione, sono stati emessi provvedimenti istitutivi formali, anche se non ancora operative. Sono invece definite "attive" le AOO che già utilizzano sistemi informatizzati per il protocollo e la gestione elettronica documentale.
ASP	Acronimo di "Application Service Provider" che indica una modalità di fornitura di applicazioni specifiche in accesso remoto (usualmente via ponte internet). Le applicazioni possono essere di natura gestionale, amministrativa, generica. L'applicazione risiede fisicamente presso un provider e l'utente vi accede via extranet (internet o accesso diretto, su un canale protetto), ogni volta ne ha bisogno.
Autenticazione	Validazione dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo ed univoco ad un soggetto, che ne distinguono l'identità nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie anche al fine di garantire la sicurezza dell'accesso (Art. 1 Codice dell'amministrazione digitale).
Banda larga	Modalità di trasmissione "veloce" (almeno superiore ai 128 Kbps) di contenuti informativi digitalizzati. Si parla di banda larga in termini di tecnologia di accesso

	(xDSL, fibra ottica, satellite, wireless LAN, UMTS, TV via cavo e TV digitale terrestre), di velocità di trasmissione diversa a seconda del servizio richiesto anche nell'ambito di uno stesso tipo di tecnologia (ad es. attuali offerte ADSL) e in termini di contenuti forniti (trailers di film in alta definizione, animazioni, video giochi tridimensionali, video on demand, internet radio, streaming video, video conferenze, ecc.).
Bandi di gara e di concorso	Elenco di tutti i bandi di gara e di concorso pubblicati sul sito web istituzionale, in base a quanto previsto dal Codice dell'amministrazione digitale (Art. 54, comma 1f)
Base di dati	Insieme di dati omogenei di interesse rilevante di una o più unità organizzative, memorizzati in uno o più archivi informatici, organizzati ed accessibili mediante uno strumento software (ad es. sistemi di gestione di basi di dati, sistemi di information retrieval), la cui dimensione è espressa in gigabyte.
Biometria	Riconoscimento automatizzato degli individui sulla base di caratteristiche biologiche e/o comportamentali.
Call Center	Strumento di gestione del contatto con l'utente che utilizza il canale telefonico. Gestisce modalità innovative di erogazione dei servizi, in parallelo o in alternativa ai servizi erogati presso lo sportello fisico; supporta il coordinamento dei processi di servizio tra front e back office.
Caselle di PEC	Numero delle caselle di posta elettronica certificata (individuali e di struttura) attive all'interno dell'amministrazione.
Caselle di posta elettronica attive	Numero delle caselle di posta elettronica istituzionali (individuali e di struttura) attive all'interno dell'amministrazione.
Change Management	Insieme di attività volte alla definizione e implementazione del processo di gestione dei cambiamenti.
Chiosco telematico	Elaboratore che fornisce informazioni e servizi al pubblico, generalmente tramite un display multimediale, distribuito sul territorio anche presso altre amministrazioni.
Classificazione eEurope	Tassonomia adottata dall'Unione Europea nel marzo 2001 per classificare i servizi di e-government. Comprende 20 servizi di base, di cui 12 per i cittadini ed 8 per le imprese.
Conferenza dei servizi	Modulo procedimentale con cui si ottiene, in una apposita riunione, il coordinamento e la contestuale valutazione, da parte di una pluralità di Amministrazioni pubbliche, di tutti gli interessi coinvolti in un medesimo procedimento. In base all'Art. 41, c. 3 del Codice dell'amministrazione digitale, ed all'Art. 14, c. 5-bis della Legge 241/1990, la Conferenza dei servizi può essere convocata e svolta avvalendosi di strumenti informatici.
Conservazione digitale dei documenti	Il dato si riferisce all'esistenza di sistemi di conservazione della documentazione digitale secondo la normativa.
Contact Center	Forma "evoluita" di call center, che integra, rispetto a quello telefonico, altri canali di comunicazione ed erogazione del servizio. Gestisce simultaneamente l'insieme dei canali di contatto, tradizionali e innovativi, oggi tecnologicamente disponibili: lo sportello fisico, la posta, il telefono, il fax, l'email, il web, gli SMS, ecc.
Convenzione Centrale Acquisti	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati tramite convenzione con la Centrale Acquisti (CONSIP) del Ministero dell'economia e delle finanze.
Costo medio per addetto ICT	Costo medio aziendale comprensivo di tutti gli oneri (TFR, ecc), espresso in euro.
CRM	Acronimo di "Customer Relationship Management" (gestione delle relazioni col cliente). Approccio per la gestione complessiva e integrata della relazioni. È un'insieme di metodologie di gestione dei processi e delle attività inerenti il governo delle relazioni, nel caso delle amministrazioni, con gli utenti dei servizi: dalla fase di individuazione e segmentazione, all'acquisizione, alla fidelizzazione, fino allo sviluppo di soluzioni durature di lungo periodo. Al settore pubblico si applica la denominazione "Citizen Relationship Management".
Customer satisfaction	Rilevazioni eseguite periodicamente per conoscere il gradimento dell'utente. Sono finalizzate alla elaborazione di indicatori per conoscere in che misura le esigenze dei clienti/utenti sono state soddisfatte.
Datawarehouse	Database di grosse dimensioni in grado di raccogliere, omogeneizzare, razionalizzare e rendere disponibili tutte le informazioni di un'azienda. Il Datawarehouse può essere suddiviso su più computer e può essere costituito da diversi database. Questo grande database è utilizzato come supporto alle decisioni aziendali.
Datawarehouse	Termine inglese che sta per "magazzino di dati" e che indica una soluzione software

	che consente di estrarre i dati da ampi data base relazionali e da altre sorgenti, per memorizzarli in data base minori tra loro collegati, che rendano più agevoli le analisi e forniscano così supporto alle decisioni.
DBMS	Acronimo di Data Base Management System”, che indica la tipologia del sistema di gestione della basi di dati. Può essere relazionale, gerarchico, reticolare, text database, ad oggetti, altro.
Descrizione dei procedimenti	Informativa sui procedimenti dell’Ente pubblicata sul sito web istituzionale, così come richiesto dal Codice dell’amministrazione digitale (Art 54, comma 1b), comprendente: elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, comprendente; termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale; nome del responsabile e l’unità organizzativa responsabile dell’istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell’adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241.
Dipendenti centrali	Numero totale del personale effettivo in servizio al 31 dicembre presso le unità organizzative centrali (Uoc) interne, di livello primo e intermedio. Per “personale effettivo in servizio” s’intende il personale a tempo indeterminato e determinato che presta la propria attività in un’amministrazione, compresi quindi tutti i comandati, distaccati e fuori ruolo provenienti da altre amministrazioni, ed escluso il personale appartenente all’amministrazione che si trova in posizione di comando, distacco o fuori ruolo presso altre amministrazioni.
Dipendenti informatizzabili	Numero dei dipendenti che nella normale operatività, hanno necessità di utilizzare in modo continuativo postazioni di lavoro informatizzabili.
Dipendenti informatizzabili con alfabetizzazione certificata	Numero dei dipendenti informatizzabili che hanno conseguito, fino al momento della rilevazione, almeno un certificato di alfabetizzazione informatica (ad esempio ECDL start: European Computer Driving Licence).
Dipendenti informatizzabili con formazione analoga	Numero dei dipendenti informatizzabili che, fino al momento della rilevazione, hanno partecipato a corsi di alfabetizzazione informatica su temi analoghi a quelli necessari al conseguimento della ECDL start (utilizzo di prodotti Office, della posta elettronica e di internet).
Dipendenti periferici	Come i “dipendenti centrali”, ma in riferimento ai dipendenti presso le unità organizzative periferiche (Uop) interne di primo livello e di livello intermedio.
Documenti protocollati	Il valore rilevato comprende, per ogni amministrazione, il numero dei documenti protocollati nell’arco di un anno, sia al centro sia in periferia.
Documenti protocollati in ingresso e ricevuti elettronicamente	Documenti protocollati in ingresso nell’arco di un anno e ricevuti in formato elettronico (PEC, e-mail) dall’amministrazione. Non sono inclusi i documenti anticipati all’amministrazione tramite e-mail e successivamente ricevuti tramite posta ordinaria o fax.
Documenti protocollati in uscita e inviati elettronicamente	Documenti protocollati in uscita nell’arco di un anno ed inviati in formato elettronico (PEC, e-mail) dall’amministrazione. Non sono inclusi i documenti anticipati dall’amministrazione tramite e-mail e successivamente spediti tramite posta ordinaria o fax.
ERP	Acronimo di “Enterprise Resource Planning” (Pianificazione delle Risorse della Organizzazione). Si tratta di sistemi costituiti da un insieme di applicazioni informatiche in grado di gestire i processi aziendali di tipo amministrativo, produttivo e finanziario, basandosi su una base di dati unica e sul concetto di integrità del dato.
Età media	Età media del parco macchine espressa in anni. Il numero si riferisce ai sistemi presenti sia nelle unità organizzative centrali, sia in quelle periferiche.
Firma digitale	Un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l’integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.
Formazione informatica	Insieme degli interventi volti all’incremento delle conoscenze e delle capacità professionali degli addetti ICT.
Frequenza di aggiornamento	Con riferimento ad una base di dati, il valore indica la frequenza di aggiornamento delle informazioni - sia tramite registrazione di nuove unità, sia tramite cancellazione di quelle cessate - il quale può essere: continuo (aggiornamento

	eseguito via via che si verificano gli eventi di variazione); periodico (aggiornamento eseguito a scadenze fisse); occasionale (aggiornamento eseguito non a scadenze fisse, o meno di una volta l'anno); nessun aggiornamento.
Gara	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati tramite gara (asta pubblica, appalto concorso, licitazione privata).
Gestione Documentale informatizzata	L'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici.
Giornate-allievo	Numero complessivo delle giornate-allievo effettuate dagli utenti interni nel corso dell'anno, sia all'interno sia all'esterno dell'amministrazione.
Giornate-allievo di formazione informatica per gli addetti ICT	Numero totale delle giornate-allievo effettuate sia all'interno che all'esterno dell'amministrazione nel corso dell'anno.
Groupware	Sistema di lavoro collaborativo a distanza che si avvale di strumenti di comunicazione, di archiviazione dei documenti e di gestione della conoscenza basati sulle tecnologie web.
Gruppo di gestione degli incidenti	Gruppo interno all'organizzazione informatica, che ha il compito di prevenire gli incidenti informatici e di minimizzarne l'impatto ed i tempi di ripristino
Impegno percentuale sulle attività	Distribuzione percentuale degli anni persona impegnati sulle diverse attività in ambito ICT.
Impegno percentuale sulle attività	Distribuzione percentuale degli anni persona impegnati sulle attività di ICT.
Informazioni critiche	Informazioni relative all'accesso ai sistemi, alla rete, alle procedure, ai dati, ecc., quali ad esempio: i system log; l'accounting; l'autorizzazione; l'autenticazione; il tracciamento; gli IDS.
Intermediari	Soggetti (pubblici, privati, associazioni di categoria, professionisti, ecc.) che si sostituiscono al cittadino o all'impresa nei rapporti telematici con l'Amministrazione per usufruire di un servizio e svolgere un adempimento.
Interoperabilità (tra applicazioni)	Capacità di un'applicazione di sfruttare le funzioni di un'altra applicazione; si dice che A e B interoperano, se A è in grado di utilizzare le funzioni di B e viceversa. In particolare, nell'ambito della comunicazione tra i sistemi di protocollo di differenti amministrazioni, o tra differenti sistemi di protocollo della stessa amministrazione, si ritiene garantita la interoperabilità quando è consentito al sistema ricevente di trattare automaticamente le informazioni trasmesse dal sistema mittente.
Intranet	Rete aziendale interna che usa il protocollo internet per consentire le comunicazioni all'interno dell'organizzazione.
KLOC Cobol	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggio Cobol (linguaggio di seconda generazione), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio alto livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di alto livello (linguaggi imperativi di terza generazione), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio basso livello	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi di basso livello (linguaggi di tipo assemblativi o di prima generazione) espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
KLOC linguaggio evoluto	Porzione del patrimonio applicativo sviluppata in linguaggi evoluti (linguaggi non imperativi, di quarta generazione, generatori di codice), espresso in migliaia di linee di codice (KLOC).
Livello di informatizzazione	Grado di utilizzo di strumenti e procedure informatizzate in un determinato ambito d'attività. La sua misurazione è stata effettuata in base ad una scala a tre livelli: nulla (l'attività non utilizza in alcun modo strumenti informatizzati); parziale (l'attività risulta informatizzata, ma ancora non in grado di coprire tutte le esigenze di base); elevata (l'attività risulta informatizzata al punto da soddisfare le principali fasi della procedura e i bisogni prevalenti).
Livello di interazione	Parametro di riferimento per misurare i livelli di interazione on line (che la UE chiama "level of online sophistication of the services") tra utenti e Pubblica Amministrazione, utilizzato dal l'Unione Europea nel proprio sistema di monitoraggio dello sviluppo dell'e-government. I livelli di interazione possibili sono cinque: Informazione (1); Interazione ad una via (2); Interazione a due vie (3); Transazione (4); Pro-attivo (5).

Messaggi di posta elettronica annui	Numero dei messaggi di posta elettronica scambiati all'interno della singola amministrazione nell'anno in esame.
Metodologia standard di rilevazione	Modalità di approccio alla "customer satisfaction" che contempla che la rilevazione sia preceduta; da una analisi per l'individuazione degli indicatori/dimensioni di riferimento e dei criteri di elaborazione delle informazioni; dalla definizione del processo stesso di rilevazione (chi fa che cosa, come e con quali strumenti, su quali servizi o uffici).
Modalità di somministrazione	Modalità con le quali vengono effettuate le rilevazioni finalizzate alla "customer satisfaction": questionario auto compilato (questionario a risposta chiusa che l'utente compila personalmente, senza la presenza di un intervistatore); intervista in presenza (questionario a risposta chiusa che l'utente compila assistito da un intervistatore); intervista telefonica; questionario online.
Modulistica	Eventuale modulistica che deve essere utilizzata dagli utenti di un sito web istituzionale per lo svolgimento dei procedimenti elencati nella "Descrizione dei procedimenti".
Ontologia	In informatica, è uno schema concettuale che modella un certo dominio di conoscenza, strutturando i dati in forma gerarchica e descrivendo le entità rilevanti, le relazioni fra di esse, le regole specifiche del dominio. Trova applicazione, ad esempio, nei settori del web semantico e del trattamento di dati complessi.
Open source	Software rilasciato secondo una licenza di tipo "aperto" (ad esempio la GPL) che garantisce l'accesso al codice sorgente, oltre che la possibilità di installare più copie del software, di apportare modifiche al codice sorgente ed eventualmente di distribuire le modifiche stesse. Esempi di software open source sono Linux, Apache, MySQL, Php, Mozilla, SendMail, OpenOffice.
Ore di formazione e-learning	Numero di ore di formazione informatica e non, fruite dai dipendenti attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi, nonché gli scambi e la collaborazione a distanza. Il termine "e-learning" copre un'ampia serie di applicazioni e processi formativi, quali Computer Based Learning, Web-based Learning e aule virtuali. Le modalità più utilizzate sono: l'autoapprendimento asincrono attraverso la fruizione di contenuti preconfezionati disponibili su supporti digitali (CD, DVD) o su piattaforme di erogazione (LMS - Learning Management System); l'apprendimento in sincrono attraverso l'utilizzo della videoconferenza e delle aule virtuali; l'apprendimento collaborativo attraverso le attività delle comunità virtuali di apprendimento.
Pagine viste anno	Numero di pagine di un sito web che vengono visitate nell'arco di un anno.
Personal computer desktop	Stazione di lavoro fissa di utilizzo individuale, operante autonomamente, ovvero in emulazione di terminale di altri sistemi, o collegata in rete, di costo variabile tra i 300 e i 3 mila euro.
Personal computer portatili	Postazioni mobili assegnate ai dipendenti.
Piattaforma tecnologica di CRM	Applicazione in grado di realizzare una completa gestione della relazione con il cliente. Essa integra i sistemi di front-office (call/Contact center, sistemi internet based, ecc.) con quelli di back-office (Data warehouse, data mining, clickstreaming analysis,...).
Postazione di lavoro	Stazione di lavoro individuale che consente ad un utente di svolgere il proprio lavoro utilizzando il sistema informatico; può essere costituita da una stazione di lavoro intelligente (workstation/personal computer) o non intelligente (terminale).
Postazioni esterne	Postazioni di lavoro di proprietà dell'amministrazione situate all'esterno dell'amministrazione stessa.
Potenza di calcolo	Numero totale dei MIPS (milioni di istruzioni per secondo) dei "Sistemi Grandi" in esercizio. Il valore esprime la capacità complessiva e non solo quella utilizzata.
Problem Management	Insieme di attività volte alla definizione e implementazione del processo di gestione dei problemi.
Project Management	Insieme di attività volte alla realizzazione di un set di obiettivi.
Pubblicazioni	Contenuti informativi dei siti web istituzionali pubblicati in base al Codice dell'amministrazione digitale (Art. 54, comma 1e), in riferimento all'obbligo di pubblicazione previsto dall'articolo 26 della legge 7 agosto 1990, n. 241 ed ai messaggi di informazione e di comunicazione previsti dalla legge 7 giugno 2000, n.

	150.
Qualità (di un dato)	Caratteristica del dato desiderata dagli utenti.
Responsabile della qualità dei dati (o data steward)	Soggetto che, all'interno dell'amministrazione, ha il compito di definire le regole organizzative e di attuare le iniziative volte al continuo miglioramento delle diverse qualità dei dati trattati dall'amministrazione stessa.
Rete geografica	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diverse localizzazioni di un'amministrazione o tra amministrazioni diverse.
Rete geografica wireless (WWAN)	Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo ad una rete fissa tradizionale. Tale rete è caratterizzata da una portata massima superiore a 5.000 metri (territorio nazionale), con una velocità media che va da 40 a 60 kilobyte al secondo (tecnologia codma2000 1XRTT, GSM/GPRS, VSAT o satellite, proprietaria, TETRA, iDEN). Generalmente la WWAN è utilizzata per fornire accesso remoto, convergenza di comunicazioni vocali e di dati, ecc.
Rete locale	Insieme di linee di trasmissione, apparecchiature di gestione e controllo, software operativo e di controllo che realizza la trasmissione di dati tra diversi elaboratori e posti di lavoro di un'amministrazione, in una singola localizzazione fisica.
Rete locale wireless (WLAN)	Sistema di comunicazione flessibile e implementabile nella sua estensione, o alternativo, ad una rete fissa tradizionale (Wired LAN). La WLAN è caratterizzata da una portata massima di 100 metri, con una velocità media che va da 11 a 54 Mbps (tecnologia 802.11x). Generalmente è utilizzata per la copertura di spazi condivisi, per utenti temporanei, ecc.
RFID (Radio Frequency Identification)	Tecnologia che permette ad un oggetto o ad una persona di essere identificato a distanza grazie all'impiego di onde radio.
Riferimento territoriale minimo	Dettaglio territoriale delle informazioni riferibili ad una certa base di dati. Può essere, ad esempio, comunale, provinciale, regionale, ecc.
Riutilizzo documenti	Presenza sul sito istituzionale di una comunicazione informativa relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, così come previsto dall'Art. 9 del Decreto Lgs 36/2006.
Rubrica elettronica	Elenco dei dipendenti dell'amministrazione con le informazioni necessarie alla loro individuazione, organizzativa e territoriale (telefono, e-mail, fax, sede, unità organizzativa di appartenenza, ecc.).
Sedi	Numero totale delle locazioni fisiche, ovvero delle singole unità immobiliari utilizzate dall'amministrazione.
Servizi di futura attivazione	Servizi on line di futura attivazione sul sito web istituzionale (Art. 54, comma 1g del Codice dell'amministrazione digitale).
Servizi erogati nell'anno	Misurazione effettuata sulla base dell'unità di misura opportuna (v. voce "Unità di misura del servizio") nell'arco di un anno ed indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, e quindi comprendendo eventualmente i canali tradizionali, come ad esempio lo sportello.
Servizi on line disponibili	Servizi on line già attivi e disponibili sul sito web istituzionale (Art. 54, comma 1g del Codice dell'amministrazione digitale).
Sistemi di memorizzazione	Sistemi dedicati alla memorizzazione dei dati su dischi magnetici (esclusi pertanto i dispositivi di archiviazione a nastro e quelli ottici).
Sistemi Grandi (Enterprise)	Sistemi composti da uno o più computer ("cluster") dotati di una elevata capacità di elaborazione in grado di supportare l'utilizzo contemporaneo da parte di centinaia o migliaia di utenti il cui accesso avviene di solito mediante un terminale. Il costo complessivo (valore di acquisto) del sistema (processore, memoria e dispositivi di I/O interni) è superiore a 400 mila euro. Se il sistema è più vecchio di tre anni, il costo minimo viene abbattuto del 30% (280mila euro). Infine, il valore comprende sia il numero dei sistemi presenti nelle unità organizzative centrali, sia il numero di quelli presenti in periferia.
Sistemi Medi	Sistemi composti da uno o più computer ("cluster") dotati di una piccola o discreta capacità di elaborazione in grado di supportare l'utilizzo contemporaneo da parte di decine o centinaia di utenti, il cui accesso avviene di solito mediante un terminale. Inoltre il costo complessivo (valore di acquisto) del sistema (processore, memoria e dispositivi di I/O interni) è inferiore ai 400 mila euro.
Siti gestiti dall'amministrazione	Numero complessivo di siti istituzionali dell'amministrazione
Spese in economia	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati tramite procedura di

	acquisto in economia. Si tratta di forme di acquisizione aventi importi di valore inferiore alla soglia comunitaria ed alternative ai contratti, cui le amministrazioni possono ricorrere per velocizzare le procedure.
Strumenti informatici di supporto alla rilevazione dei dati	Software applicativi di analisi statistica (diversi dai fogli di calcolo, tipo Excel) per la raccolta dei dati e per la loro elaborazione, nell'ambito delle attività finalizzate alla "customer satisfaction".
Struttura di assistenza utenti	Unità organizzativa appositamente costituita con funzioni di help desk. Il livello di assistenza è stato rilevato in base alla seguente scala: nulla (non esiste la struttura); parziale (copre solo alcune procedure informatizzate); elevata (copre in modo soddisfacente le principali procedure).
Trattamento automatico del linguaggio scritto (Natural Language Processing)	Metodo di analisi linguistica basato su tecnologie volte all'elaborazione automatica della lingua scritta. Essa si applica, ad esempio, alla traduzione automatica, al reperimento di informazioni in documenti non strutturati, alla classificazione e catalogazione degli stessi.
Trattativa Privata	Impegni di spesa per l'acquisto di beni e servizi ICT effettuati a seguito di indagini di mercato o attraverso accordi-quadro.
Unità di misura del servizio	A seconda della particolarità di un certo servizio, per misurarlo può essere adottato, come unità di misura, sia l'output del servizio, sia l'utente. Ad esempio, nel caso del servizio "consultazione cataloghi biblioteche e prenotazione testi" l'unità di misura potrà essere "il numero di consultazioni dei cataloghi on line", "il numero di libri prenotati", ecc; per il servizio "pagare le tasse" le unità di misura potranno essere "il numero dei pagamenti effettuati", "l'incasso effettuato in euro", ecc.
Unità organizzativa interna	Per unità organizzativa interna di primo livello s'intende l'articolazione costituita mediante atto formale della struttura organizzativa dell'amministrazione, che costituisce centro di responsabilità gerarchica e/o funzionale e il cui responsabile si trova, per incarico dirigenziale in posizione di dipendenza organizzativa diretta dagli organi di responsabilità e di decisione politica dell'amministrazione stessa. Mentre per unità organizzativa interna di livello intermedio s'intende la partizione interna dell'amministrazione costituita mediante atto formale il cui responsabile, generalmente per incarico dirigenziale, opera alle dirette dipendenze gerarchiche e o funzionale di unità organizzative interne di primo livello.
URL	Indirizzo di un sito web o di uno specifico servizio on line (ad esempio <a href="http://fisconline.agenziaentrate.it/">http://fisconline.agenziaentrate.it/</a> ).
Utenti abilitati al servizio	Utenti che hanno effettuato la richiesta di abilitazione ad un dato servizio, ai quali siano state rilasciate le necessarie credenziali di identificazione.
Utenti registrati	Numero degli utenti registrati al sito web istituzionale, nel caso quest'ultimo preveda servizi informativi a richiesta, tipo newsletter o RSS.
Visite anno	Numero totale annuo di visite ad un sito web. Per "visita" si intende un insieme di accessi consecutivi (equivalente a sessioni in alcuni sistemi) da parte di uno stesso utente, entro un periodo di tempo limitato.
VoIP	Tecnologia che consente di gestire le chiamate telefoniche in modalità internet.
Wi-Fi (Wireless Fidelity)	Rete wireless che usa le specifiche degli standard IEEE 802.11.
Wi-MAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access)	Rete wireless che usa lo standard IEEE 802.16. Si tratta di reti wireless ad accesso veloce con raggio di copertura superiore rispetto a quello delle reti Wi-Fi.
Work Flow Management	Sistema di gestione elettronica dei flussi documentali (gestione dei procedimenti collegata alla gestione documentale).

**8.2.2 Altri termini ricorrenti**

Accesso	Accesso agli elementi della rete e alle risorse correlate, che può comportare la connessione di apparecchiature con mezzi fissi o non fissi, ivi compreso in particolare l'accesso alla rete locale nonché alle risorse e ai servizi necessari per fornire servizi tramite la rete locale; all'infrastruttura fisica, tra cui edifici, condotti e piloni; ai pertinenti sistemi software, tra cui i sistemi di supporto operativo; ai servizi di traduzione del numero o a sistemi che svolgono funzioni analoghe; alle reti fisse e mobili, in particolare per il roaming tra operatori mobili; ai sistemi di accesso condizionato per i servizi di televisione digitale; ai servizi di rete privata virtuale.
Accesso logico	Accesso degli utenti alle informazioni e alle risorse del sistema informatico.
Applicazione internet	Programma sviluppato adottando tecnologie internet, in particolare utilizzando il protocollo http (HyperText Transfer Protocol) per il trasferimento dei dati e il linguaggio a marcatori (X)HTML (eXtensible HyperText Markup Language) per la presentazione e la struttura dell'informazione.
Archiviazione elettronica	Processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti informatici, anche sottoscritti, univocamente identificati mediante un codice di riferimento, antecedente all'eventuale processo di conservazione.
Certificatore	Il soggetto che presta servizi di certificazione delle firme elettroniche o che fornisce altri servizi connessi con queste ultime.
Certificati elettronici	Gli attestati elettronici che collegano i dati utilizzati per verificare le firme elettroniche ai titolari e confermano l'identità informatica dei titolari stessi.
Certificati qualificati	Certificati elettronici conformi ai requisiti di cui all'allegato I della direttiva 1999/93/CE, rilasciati da certificatori che rispondono ai requisiti fissati dall'allegato II della medesima direttiva (D.Lgs. 10/2002).
Certificato di firma	L'attestato elettronico che collega i dati utilizzati per verificare la firma elettronica al titolare e conferma l'identità del titolare stesso. Si tratta di un certificato X509 v3, emesso da un certificatore accreditato ai sensi dell'articolo 5 del Decreto Legislativo n. 10 del 23 gennaio 2002, che può essere utilizzato per la verifica delle firme digitali emesse in aderenza alla vigente normativa.
Certificazione	Risultato della procedura informatica, applicata alla chiave pubblica e rilevabile dai sistemi di validazione, mediante la quale: si garantisce la corrispondenza biunivoca tra chiave pubblica e soggetto titolare cui essa appartiene; si identifica il soggetto titolare; si attesta il periodo di validità della predetta chiave; si attesta il termine di scadenza del relativo certificato, in ogni caso non superiore a tre anni (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiavi asimmetriche	Coppia di chiavi crittografiche, una privata e una pubblica, correlate tra loro, da utilizzarsi nell'ambito dei sistemi di validazione o di cifratura di documenti informatici (DPR 28/12/2000 n.445).
Chiave privata	L'elemento della coppia di chiavi asimmetriche, utilizzato dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico.
Chiave pubblica	L'elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche.
Chiave biometrica	Sequenza di codici informatici utilizzati nell'ambito di meccanismi di sicurezza che impiegano metodi di verifica dell'identità personale basati su specifiche caratteristiche fisiche dell'utente (DPR 28/12/2000 n.445).
Comunicazione elettronica	Ogni informazione scambiata o trasmessa tra un numero finito di soggetti tramite un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Sono escluse le informazioni trasmesse al pubblico tramite una rete di comunicazione elettronica, come parte di un servizio di radiodiffusione, salvo che le stesse informazioni siano collegate ad un abbonato o utente ricevente, identificato o identificabile.
Dato	Rappresentazione di un fenomeno della realtà di interesse in un formato codificato, in modo tale da essere memorizzabile ed elaborabile mediante sistemi informativi.
Dato elementare	Dato che rappresenta un aspetto della realtà di interesse non ulteriormente scomponibile.



Dato personale	Qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.
Dato pubblico	Il dato conoscibile da chiunque.
Dati sensibili	I dati personali idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale.
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
Dominio di posta elettronica certificata	L'insieme di tutte e sole le caselle di posta elettronica certificata il cui indirizzo fa riferimento, nell'estensione, ad uno stesso dominio della rete internet, definito secondo gli standard propri di tale rete.
E-mail	Trasmissione elettronica di messaggi, che possono includere testo e allegati, da un computer ad un altro collocato all'esterno o all'interno dell'organizzazione. (fonte ISTAT)
E-learning	Utilizzo delle nuove tecnologie multimediali e di internet per migliorare la qualità dell'apprendimento agevolando l'accesso a risorse e servizi nonché gli scambi e la collaborazione a distanza (CEC 2001:2). Metodologia didattica che offre la possibilità di erogare contenuti formativi elettronicamente (e-learning) attraverso internet o reti Intranet (fonte ASFOR).
E-procurement	Servizio attivato dal portale degli Acquisti in rete della Pubblica amministrazione, realizzato dal Ministero dell'economia e delle finanze ( <a href="http://www.acquistinretepa.it">http://www.acquistinretepa.it</a> ); si tratta di acquisti, approvvigionamenti elettronici effettuati attraverso bandi di gara e aste on line; la nuova disciplina introdotta dall'art. 26 della Legge n. 488 del 1999 permette di attivare un'asta telematica permanente, ove si possono incontrare offerta e domanda, in tempo reale, garantendo sempre all'amministrazione le migliori condizioni di mercato. Anche la pubblicazione dei bandi di gara può avvenire in via telematica. (fonte ISTAT)
Enti di ricerca	Enti pubblici del comparto della ricerca. Ne fanno parte, ad esempio, il CNR, l'ENEA, l'ISAE, l'ISTAT.
Enti locali	Enti la cui sfera di competenza è circoscritta territorialmente e che perseguono fini delimitati settorialmente. Ne fanno parte, ad esempio, le Camere di commercio, industria e artigianato, gli Istituti autonomi per le case popolari, le Aziende di promozione turistica, i Consorzi di bonifica, gli Enti porto, i Parchi nazionali.
Enti previdenziali	Enti pubblici che gestiscono forme obbligatorie di previdenza e assistenza. Rientrano in questa classe, ad esempio, INPS, INAIL, ENPALS, ecc.
Firma elettronica	L'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.
Firma elettronica qualificata	La firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca autenticazione informatica, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma, quale l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica.
LAN	Acronimo di Local Area Network: Rete che utilizza protocollo diverso da TCP/IP. È una rete locale che connette, ad esempio, computer di uno stesso edificio, o di un edificio attiguo, collegati assieme??. (fonte ISTAT)
Manutenzione (del software applicativo)	Rappresenta l'insieme degli interventi su applicazioni esistenti, volti a garantirne la piena funzionalità. Si suddivide in: manutenzione correttiva, volta alla rimozione di errori e malfunzionamenti; manutenzione adattativa, volta all'impiego di nuove versioni del software di ambiente (linguaggi DBMS, sistemi operativi...); manutenzione migliorativa, relativa a modifiche effettuate, dopo il rilascio in produzione, per migliorare l'applicazione.
Meccanismi di accesso alle applicazioni	Meccanismi per la verifica dell'identità e la limitazione ed il controllo dei livelli di accesso ai programmi e/o alle funzioni che fanno parte del sistema informativo

	automatizzato tramite utenze riconducibili a singoli individui.
Pacchetto applicativo	Software acquistato in forma standard o personalizzabile, anche a cura dell'utente, che integra funzioni relative a un'attività specifica o a un insieme integrato di attività.
Pagamenti on line	Si tratta di una transazione che prevede la fase dell'ordine e del pagamento integrati on line. I pagamenti sono eseguiti disponendo via rete (internet o altre reti telematiche, incluse quelle proprietarie) il trasferimento di fondi, o fornendo via rete, nelle forme indicate dal venditore, le informazioni per eseguirlo (ad esempio trasmettendo il numero della carta di credito, le coordinate bancarie, ecc). (fonte ISTAT)
Patrimonio informatico	Insieme di tecnologie, applicazioni informatiche e basi di dati.
Piano di business continuity	Insieme di piani, procedure, organizzazione, risorse hw, sw e di rete, che ha lo scopo di contrastare le interruzioni ai processi (almeno quelli critici) di business che derivano dagli effetti negativi di gravi guasti/malfunzionamenti/eventi disastrosi.
Programma applicativo	Insieme delle funzionalità messe a disposizione dell'utente per soddisfare le sue esigenze.
Registro Pubblico	Registro, archivio, albo formato, utilizzato, conservato da un'amministrazione pubblica, previsto da leggi o regolamenti, che raccoglie dati connessi all'espletamento delle attribuzioni e dei servizi svolti dall'amministrazione.
Servizi internet mobili	Servizi internet disponibili attraverso un terminale senza fili (telefono mobile, assistente personale digitale - personal digital assistant, terminali senza fili o computer palmari) utilizzando il protocollo WAP (Wireless Application Protocol) o la rete GPRS (General Packet Radio Service). WAP è un protocollo che rende possibile l'adattamento dei formati internet alle caratteristiche di un GSM. GPRS è una tecnologia che rende possibile inviare/ricevere blocchi di dati da/a un telefono cellulare. (fonte ISTAT)
Servizio on line	Modalità innovativa di erogazione dei servizi da parte della pubblica amministrazione mediante il canale telematico (internet). Sono stati introdotti nel documento "E- Europe 2002 Impact and Priorities" - Commission of the European Communities - Bruxel 13.03.2001 (COM 2001) 140 final, e distinti in quattro livelli di offerta, che vanno dalla semplice offerta di informazioni fino al servizio elettronico completo e alla compilazione di moduli e formulari, autenticazione compresa.
Sicurezza	Insieme delle misure (di carattere organizzativo e tecnologico) tese ad assicurare a ciascun utente autorizzato (e a nessun altro) i servizi previsti per l'utente stesso o la categoria di sua appartenenza, nei tempi e secondo le modalità previste.
Sistema per la gestione della sicurezza delle informazioni	Sistema che definisce le politiche per la sicurezza del sistema informativo; individua i confini del sistema informativo in termini di struttura organizzativa, collocazione fisica, risorse e tecnologie; analizza adeguatamente i rischi in modo da identificare le minacce alle risorse, le vulnerabilità e gli impatti sull'impresa, e, quindi, determini il livello di rischio globale; seleziona i controlli ritenuti appropriati (fonte ISTAT)
Sito web	Indirizzo del World Wide Web identificato da un indirizzo web. Collezione diversi file su un particolare argomento, che comprende un file iniziale chiamato home page. Le informazioni sono codificate con specifici linguaggi - HTML (Hypertext mark-up language), XML, Java - leggibili con un browser web come Netscape o Explorer. (fonte ISTAT)
Software	Insieme delle diverse tipologie di risorse software utilizzate nei sistemi informatici.
Sistema Pubblico di Connettività (SPC)	Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione.
Transazione	Insieme di messaggi correlati, che svolgono un'operazione elementare unitaria che mantiene la consistenza della base informativa
Utente	Addetto di un'unità organizzativa che, nell'ambito del processo di servizio al quale è assegnato, sistematicamente interagisce (con attività di elaborazione,

	acquisizione dati, controllo,...) con il sistema informatico.
Utente disabile	Utente di un sistema informatico caratterizzato da limitazioni fisiche o psichiche che rendono indispensabile l'utilizzo di specifiche tecnologie di supporto per l'accesso al dato.
WAN	Acronimo di Wide Area Network. Grande e ampia rete geografica di PC formata da un insieme di LAN interconnesse. (fonte ISTAT)
xDSL	Acronimo di x Digital Subscriber Line. Tecnologie progettate per aumentare l'ampiezza di banda attraverso l'utilizzo di fili telefonici di rame. Comprende le seguenti tecnologie: IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. (fonte ISTAT)
XML	Acronimo di eXtensible Markup Language. Linguaggio derivato dall'SGML (Standard Generalized Markup Language) il metalinguaggio, che permette di creare altri linguaggi. Mentre, l'HTML è un'istanza specifica dell'SGML, XML costituisce a sua volta un metalinguaggio, più semplice dell'SGML, largamente utilizzato per la descrizione di documenti sul web. L'XML viene utilizzato per definire le strutture dei dati, invece che per descrivere come questi ultimi devono essere presentati. Tali strutture vengono definite utilizzando dei marcatori (markup tags). Diversamente dall'HTML, l'XML consente all'utente di definire marcatori personalizzati, dandogli il controllo completo sulla struttura di un documento. Si possono definire liberamente anche gli attributi dei singoli marcatori. La specifica XML, largamente utilizzata in ambito internet, è lo standard per la definizione di documenti. Per questa ragione, nei progetti in esame, è previsto un ampio uso ditale specifica.
XMLSchema	Linguaggio con il quale è possibile descrivere la grammatica (struttura e vincoli) di una particolare classe di documenti XML.