

Settore: SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE

Coordinatore: Gerolamo Giungato

1. PREMESSA

Il Circolo di Qualità SISTAN del settore Società dell'informazione si è riunito per due volte presso la sede ISTAT di Via Magenta, fra gennaio e marzo 2008, per l'aggiornamento del PSN 2008-2010.

Alle attività del Circolo di Qualità hanno partecipato i ricercatori delle diverse Direzioni centrali dell'Istat responsabili di statistiche sull'argomento. I soggetti SISTAN partecipanti sono stati: Ministero delle Comunicazioni, Ministero dell'Economia e delle Finanze, l'Unità di Valutazione degli Investimenti Pubblici del Ministero dello sviluppo economico, il Dipartimento Innovazione - Presidenza del Consiglio dei Ministri, Poste Italiane S.p.A., CISIS, USCI, ISAE. Hanno partecipato alle riunioni anche i seguenti Enti non appartenenti al SISTAN: CNIPA, CNIPA-Centri Regionali di competenza per l'e-government e la società dell'informazione, Banca d'Italia, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici, ASSTEL (l'Associazione delle imprese esercenti servizi di telecomunicazioni), Associazione Italiana Internet Provider (l'Associazione di imprese fornitrici di accesso ad Internet), Assoprovider (l'Associazione di imprese operanti nel settore di Internet aderenti alla Confcommercio).

2. DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA 2008-2010

2.1 Lo scenario

In ragione della rapida evoluzione dei settori tecnologici, sia in termini di produzione di nuove tecnologie, sia in termini dei reali fabbisogni tecnologici dei soggetti appartenenti ai vari settori economici istituzionali, anche nel 2008, si manifesta una crescente domanda di informazione statistica sulla Società dell'informazione, sia a livello nazionale che internazionale.

Le caratteristiche di questo settore continuano ad imporre grande attenzione alle dinamiche dei settori produttivi che rendono disponibili tecnologie e soluzioni organizzative finalizzate a rafforzare la diffusione delle conoscenze e l'utilizzo di tali tecnologie da parte del sistema produttivo e della società nel suo complesso. Inoltre, in Italia, come in gran parte dei Paesi membri dell'Unione Europea, il raggiungimento di livelli di saturazione nell'adozione di tecnologie di base (Pc, Internet..), osservato negli anni più recenti, rende necessario un approfondimento su aspetti qualitativi legati alle modalità di utilizzo più avanzate delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione presso le unità di rilevazione. In particolare, anche in linea di quanto è oggetto di dibattito in sede europea, un aspetto di particolare interesse è la valutazione dell'impatto delle tecnologie sull'organizzazione, sui processi produttivi aziendali interni e sui flussi informativi tra soggetti in rete, nonché sull'integrazione dei sistemi informativi aziendali. Sulla base di quanto discusso in sede europea (Eurostat), l'analisi e la raccolta delle informazioni nei prossimi anni si concentreranno in particolare sull'e-commerce e sull'utilizzo di nuove tecnologie (RFID), nel 2009, e sul tema della sicurezza informatica, nel 2010.

A livello europeo, questi fenomeni sono monitorati nel quadro del cosiddetto "processo di Lisbona", ovvero in un contesto in cui la diffusione delle nuove tecnologie viene legata alla creazione di nuova conoscenza, al potenziamento del capitale umano e ai processi di innovazione aziendale nello sforzo di migliorare nel complesso la competitività dei paesi Ue. Altrettanta attenzione a tali temi si riscontra in organizzazioni internazionali quali l'OCSE e l'UNCTAD che annualmente organizzano gruppi di lavoro e team di esperti di settore con la finalità di costruire sistemi di indicatori sulla società dell'informazione in piena sintonia con le attività comunitarie, che coinvolgono anche gran parte dei paesi in via di sviluppo su scala mondiale.

In Italia, il livello di diffusione delle ICT presso famiglie, imprese e pubbliche amministrazioni, negli ultimi anni, ha mostrato una tendenza sempre crescente, sia in termini di adozione di strumentazioni e applicazioni tecnologiche, che di maturità di utilizzo di tali tecnologie, anche se per alcune di queste il gap con i paesi europei più evoluti rimane ancora piuttosto marcato.

I progressi più significativi in Italia, negli ultimi anni, si continuano a registrare in particolare per l'offerta di informazioni e servizi delle pubbliche amministrazioni per via telematica attraverso i propri siti istituzionali

o reti dedicate, la diffusione delle tecnologie di connessione a banda larga nelle famiglie, imprese e istituzioni, e l'utilizzo di Internet per utilizzare servizi telematici finanziari e bancari, nonché per effettuare acquisti in rete.

Un ulteriore fabbisogno relativamente alle statistiche sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione è rappresentato dalla necessità di creare un sistema informativo settoriale che centralizzi tutte le informazioni disponibili e preveda l'integrazione con quelle relative ad altri settori, quali quelli dell'innovazione e della ricerca e sviluppo al fine di fare fronte alla crescente richiesta di analisi e di elaborazione di indicatori sulla società dell'informazione e della conoscenza.

Quanto al settore delle telecomunicazioni, prosegue l'evoluzione delle tecnologie offerte in particolare attraverso una sempre maggiore convergenza sia tra i diversi sistemi di telecomunicazione, sia tra infrastrutture e applicazioni informatiche e di telecomunicazione.

Le attività di revisione della NACE e dell'Ateco avranno nel 2009 i loro effetti anche sui sistemi di rilevazione sulle imprese relativi a tale settore, imponendo pertanto un allineamento delle indagini ai nuovi schemi classificatori e ad analisi che consentano comunque un raccordo con le indagini precedenti in un'ottica di lettura longitudinale dei dati.

2.2 Le prospettive evolutive della domanda e dell'offerta di informazioni statistiche

Il Circolo di qualità sulle statistiche per la "Società dell'informazione" ha confermato – in linea con quanto definito negli anni precedenti - le possibili tematiche oggetto di sviluppo, nell'ambito della produzione statistica in tale settore.

- *Famiglie*: oltre ai temi oggetto di monitoraggio negli ultimi anni, quali l'uso di internet (banda larga) ed e-mail, acquisti su internet, gestione conti correnti on-line, dotazioni ICT, rapporti con le pubbliche amministrazioni on-line, e-learning, tele-medicina, uso di Internet nel campo della comunicazione e dell'informazione autogestita, anche *e-commerce*, frequenza e tipo di bene e servizio acquistato on line, consegne digitali, nazionalità del sito ove si effettua l'acquisto, sistemi di pagamento utilizzati, barriere all'acquisto on line, fattori che incentivano all'acquisto on line, consistenza degli acquisti in termini di quantità e di spesa, sicurezza informatica e soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi telematici erogati dalle pubbliche amministrazioni.
- *Imprese*: diffusione di reti elettroniche nelle imprese, commercio elettronico, *e-business*, investimenti in ICT, grado di utilizzo da parte delle imprese delle ICT, rapporti con le pubbliche amministrazioni on-line, e-learning, indicatori di impatto sulla produttività dei fattori nelle imprese, impatto sull'organizzazione delle imprese, gli investimenti in ICT delle imprese, l'offerta di prodotti e servizi delle imprese appartenenti al settore ICT, soddisfazione delle imprese rispetto ai servizi telematici erogati dalle pubbliche amministrazioni.
- *Settore pubblico*: siti Web e servizi on-line erogati tramite internet dalle amministrazioni; strutture organizzative interne dedicate all'ICT, personale specialistico ICT e relativo livello di formazione; informatizzazione della attività; e-procurement; protocollo informatico; livello di connettività interna ed esterna delle pubbliche amministrazioni; dotazioni tecnologiche in uso; spese e investimenti in ICT.

L'ISTAT continua a svolgere il suo ruolo di coordinamento nella definizione del quadro statistico di base relativo a famiglie e imprese, prosegue nello sviluppo e nel consolidamento del patrimonio informativo relativo al settore pubblico. Tale quadro è sempre più dipendente dai Regolamenti comunitari in tema di statistiche per la società dell'informazione, ad eccezione del settore delle pubbliche amministrazioni.

A tal proposito, comunque l'Istat è impegnato, in collaborazione con le istituzioni interessate alla misurazione dell'utilizzo di Ict nelle amministrazioni pubbliche, in attività di analisi delle informazioni e dei dati relativi a tale settore, al fine di definire un sistema di indicatori in grado di rappresentare il livello di utilizzo delle tecnologie informatiche e della comunicazione da parte delle unità istituzionali del settore pubblico soprattutto in relazione ai servizi offerti a imprese e cittadini. Lo sforzo principale è rivolto alla costituzione di un sistema informativo statistico integrato alimentato e utilizzabile da tutti i soggetti coinvolti, istituzionalmente o per fini di ricerca, nell'analisi di tale settore.

Per quanto riguarda i lavori circa l'uso di Ict nelle pubbliche amministrazioni locali, si è intensificata la collaborazione dell'Istat con le Regioni e Province autonome e con il Cisis, sia in relazione alla definizione degli obiettivi statistici relativi a tale settore, sia con riferimento agli strumenti e alle modalità organizzative

di gestione dell'indagine sul territorio che prevedono già il coinvolgimento della maggioranza delle Regioni e Province autonome come organi intermedi di rilevazione.

Inoltre, sempre con riferimento al settore pubblico, visto che finora l'attenzione si è concentrata sulle pubbliche amministrazioni locali più rilevanti, si ribadisce la necessità di rivolgere lo sforzo futuro a fornire un quadro completo rispetto al settore S13 del Sec95-Pubbliche amministrazioni. Per il prossimo periodo di programmazione, pertanto, l'Istat procederà in collaborazione con il CNIPA all'analisi delle informazioni rilevate annualmente, da 11 anni, dallo stesso CNIPA circa lo stato dell'informatizzazione delle amministrazioni centrali in modo tale da utilizzare anche tale patrimonio informativo con la prospettiva di coprire in tempi brevi l'intero settore pubblico. A tal proposito, si segna l'attivazione di un Protocollo di intesa ISTAT-CNIPA dal luglio 2007, con il fine di valorizzare il patrimonio informativo della PA e delle basi di dati presso di esse costituite e di armonizzare le rilevazioni CNIPA e Istat sulla diffusione e utilizzazione delle ICT nelle amministrazioni pubbliche.

Come per tutti i settori economici, anche per il settore ICT, la disponibilità di dati su base territoriale, almeno regionale, è inoltre una dimensione di sempre maggiore interesse al fine di consentire una produzione di indicatori per l'analisi delle politiche locali. In particolare, per quanto attiene alle rilevazioni su imprese, è in aumento la domanda di informazioni territoriali ancor più analitiche del livello regionale e l'esigenza di poter effettuare analisi congiunte per regione e classe dimensionale di impresa. Quest'ultima esigenza deriva anche dalla considerazione che le indagini sulle imprese vengono condotte con riferimento alla sede principale e non alle unità locali, pertanto occorre che gli studi territoriali siano effettuati dagli analisti con grande cautela. Data l'impossibilità attuale di rilevare le informazioni a livello di unità locali d'impresa, una pianificazione del campione funzionale anche alla produzione di stime congiuntamente a livello di regione e dimensione d'impresa, data la struttura del sistema economico italiano, consentirebbe analisi territoriali più significative.

L'Istat inoltre proseguirà nella partecipazione attiva ai gruppi di lavoro, agli studi e task force promossi e coordinati principalmente da Eurostat. In particolare, oltre alle attività ormai consolidate di revisione ed implementazione dei regolamenti in materia di Società dell'informazione, si presume che l'attività europea sarà concentrata, nell'ambito di tali gruppi di lavoro, all'approfondimento di alcune aree informative quali la definizione del settore ICT, la revisione del sistema di raccolta dati sulle telecomunicazioni, *e-skills*, *e-business*, *e-commerce*, in particolare in relazione ad aspetti quali l'interoperabilità fra soggetti, le barriere all'impiego di tecnologie, gli investimenti delle imprese in Ict, l'*outsourcing*, la sicurezza informatica e l'impatto delle tecnologie sulla produttività. In relazione a quest'ultimo tema, sulla base delle attività svolte nell'ambito del progetto dell'Eurostat sul "*Micro data linking*", l'Istat proseguirà nelle attività di integrazione di informazioni, sia economiche che relative al livello tecnologico delle imprese, e di valutazione, mediante appositi indicatori, dell'impatto delle tecnologie sui livelli di produttività per la predisposizione di un sistema di monitoraggio.

Sempre in ambito europeo, il Ministero delle comunicazioni continuerà a presidiare le attività in collaborazione con organismi internazionali, tra i quali ITU e OCSE, con riferimento al settore delle telecomunicazioni al fine di definire metodologie armonizzate nel contesto comunitario ed internazionale ed alimentare sistemi informativi integrati anche utili ad analisi e studi comparati. L'Istat inoltre ha ripreso la partecipazione attiva ai gruppi di lavoro sugli indicatori della società dell'informazione (*WPIIS-Working Party Indicators Information Society*) organizzati dall'OCSE e al gruppo di esperti costituito presso l'UNCTAD per la predisposizione di un manuale per la produzione di statistiche sull'economia dell'informazione.

2.3 Gli obiettivi e le priorità realisticamente perseguibili

Oltre allo sviluppo delle attività di analisi e studio dei temi citati, si ripropongono i medesimi obiettivi evidenziati negli ultimi documenti di programmazione del settore. In generale, la disponibilità di risorse, in particolare presso l'ISTAT, continua ad imporre la concentrazione su alcuni obiettivi chiave:

- consolidamento delle statistiche su *diffusione e utilizzo delle tecnologie ICT nella società o più in generale della domanda delle ICT* (famiglie, imprese e pubblica amministrazione) a livello nazionale e territoriale;
- sviluppo delle statistiche relative all'*offerta delle ICT* (imprese produttrici di tecnologie ICT, pubblica amministrazione).

- consolidamento delle statistiche sulle telecomunicazioni e aggiornamento del sistema di variabili e indicatori caratteristici del settore.

Riguardo alla produzione di indicatori territoriali, sulla base della collaborazione degli anni recenti tra l'ISTAT e l'Unità di Valutazione degli Investimenti Pubblici del Ministero dello Sviluppo economico e degli indirizzi della Commissione Europea, rimane attivo l'impegno dell'Istat per la produzione a regime di dati territoriali finalizzati alla valutazione delle politiche collegate allo sviluppo delle aree dell'obiettivo 1 sulla base dei fondi comunitari. Oltre agli indicatori già pianificati, l'attenzione dell'Unità di Valutazione degli Investimenti Pubblici si continua a porre su una serie di variabili e indicatori la cui disponibilità a livello regionale è opportuna in relazione alle linee di indirizzo della programmazione 2007-2013. Nello specifico si tratta di indicatori relativi al ricorso delle imprese all'e-commerce (in termini di valore aggiunto), alla frequenza di utilizzo dei servizi di *e-government* da parte di imprese e famiglie, all'adozione da parte delle imprese di siti Web propri per la vendita on line e, infine, alla diffusione della banda larga in connessione con la disponibilità di infrastrutture presenti sul territorio.

2.4 I progetti (rilevazioni, elaborazioni e studi progettuali) previsti per il PSN 2008-2010

2.4.1 Progetti previsti nel precedente programma che non verranno riproposti per il triennio 2008-2010

Il processo di razionalizzazione dei lavori e delle attività sul tema della Società dell'informazione nel 2008 ha portato all'eliminazione di alcuni lavori a titolarità delle Poste Italiane e non si prevedono ulteriori eliminazioni di progetti per il 2009 e il 2010.

2.4.2 Progetti che "entrano" per la prima volta nel PSN

Al fine di valorizzare il patrimonio informativo disponibile presso l'Istat relativamente alle imprese e far fronte alla crescente richiesta di indicatori sulla società della conoscenza viene inserito nel PSN 2008-2010 lo studio progettuale "Integrazione dei dati ICT-CIS" che si pone l'obiettivo di integrare i dati di impresa relativi alle indagini su ICT e sull'innovazione.

Con riferimento alle statistiche congiunturali sulle imprese, entra nel PSN 2008-2010 lo studio progettuale "Studio per la produzione di indicatori anticipati nel settore degli Altri servizi".

Quanto alle statistiche sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Pubblica Amministrazione, al fine di approfondire alcuni aspetti specifici e acquisire elementi utili per migliorare e sviluppare l'indagine sulle pubbliche amministrazioni locali, si inseriscono nel PSN lo studio progettuale "I software proprietari e open source nei Comuni e nelle Province della regione Emilia-Romagna" e la rilevazione "Monitoraggio della attività di promozione della interoperabilità e del software open source nella pubblica amministrazione trentina".

2.4.3 Il programma complessivo dei progetti del settore

ISTAT

Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese.

La rilevazione, oggetto di regolamentazione comunitaria, sull'uso delle tecnologie ICT e commercio elettronico nelle imprese con almeno 10 addetti delle industrie manifatturiere e dei servizi verrà svolta sempre con cadenza annuale nel triennio 2008-2010. L'obiettivo è di cogliere aspetti collegati alla domanda ed utilizzo delle ICT da parte delle imprese. Rispetto agli anni precedenti già dal 2008, il questionario è stato revisionato soprattutto con l'inserimento di nuovi quesiti legati allo sviluppo dei nuovi indicatori *E-Europe 2010*, quali l'utilizzo di procedure di *Automatic data exchange*, l'integrazione dei sistemi aziendali (*e-business*), interna all'impresa e fra i sistemi clienti-fornitori e il reinserimento di una sezione relativa ai benefici percepiti dalle imprese in relazione all'uso di Ict. Sulla base di quanto discusso in sede Eurostat, nel 2009 è previsto un approfondimento sull'*e-commerce* e sulle uso delle tecnologie più innovative, mentre nel 2010 sulla sicurezza informatica. Il disegno campionario della rilevazione consentirà anche nel futuro l'elaborazione di informazioni a livello regionale e sulle attività economiche previste dal regolamento

comunitario, secondo la nuova classificazione delle attività economiche Nace Rev.2. Si fa presente che nel 2009 dovranno essere prodotte contemporaneamente statistiche con riferimento sia alla Nace Rev.1 e alla Nace Rev.2, oltre ad effettuare operazioni di *backcasting* sulle variabili principali presumibilmente fino al 2001. L'attuale disponibilità di risorse non consente un'ulteriore ampliamento del campione finalizzato ad aumentare il dettaglio territoriale delle stime. La rilevazione continuerà a rendere disponibile alle imprese incluse nel campo di rilevazione una modalità elettronica di compilazione ed invio del questionario mediante il sito Web Indata dell'Istat.

Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese di intermediazione finanziaria

L'indagine coinvolge tutte le imprese della intermediazione finanziaria e assicurativa con 10 addetti e oltre. Le attività economiche (Nace Rev.1) considerate sono le seguenti: 65.12; 65.22 (altre intermediazioni monetarie comprendente le attività delle banche commerciali, delle casse di risparmio e delle banche cooperative e mutue; altre attività creditizie comprendente servizi di credito al consumo, istituti e sezioni per il credito speciale); 66.01; 66.03 (assicurazioni sulla vita; assicurazioni diverse da quelle sulla vita); 67.12; 67.13; 67.2 (attività di mediazione di valori negoziabili (titoli); attività ausiliarie della intermediazione finanziaria n.c.a.; attività ausiliarie delle assicurazioni e dei fondi pensione comprendente le attività degli intermediari delle assicurazioni e le attività degli agenti, periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni). Anche per questo settore dal 2009 dovranno essere prodotte le stime secondo la nuova classificazione delle attività economiche Nace Rev.2. Nonostante il regolamento europeo non imponga dal 2007 l'effettuazione di una rilevazione ad hoc per le imprese del settore J, ma inglobata nella rilevazione generale sull'uso delle ICT nelle imprese e commercio elettronico, le specificità del settore e i fabbisogni informativi nazionali rendono opportuno il proseguimento di tale indagine anche nel triennio di programmazione 2008-2010. Anche questa rilevazione rientra tra quelle con obbligo di risposta ed utilizza modalità elettroniche di compilazione e invio del questionario.

Rilevazione sulle telecomunicazioni

La rilevazione considera tre gruppi di imprese: operatori di telefonia fissa, operatori di telefonia mobile e internet service providers. Dato il recupero di tempestività nella rilevazione e nella diffusione dei dati relativi a tale settore realizzato nel corso del 2006, dal 2007 la rilevazione ha come periodo di riferimento dei dati l'anno precedente. Vengono richieste informazioni di tipo economico e sul volume dei servizi offerti secondo quanto richiesto dall'Eurostat, dall'OCSE e dall'UIT. In ragione della rapida evoluzione del settore, nel corso dei tre anni oggetto di programmazione, si prevede di revisionare il questionario in linea con le trasformazioni e i fabbisogni informativi e statistici, pur garantendo la continuità dell'analisi longitudinale per le principali variabili. Anche questa rilevazione utilizza modalità elettroniche di compilazione e invio del questionario.

Rilevazione trimestrale del fatturato - informatica, telecomunicazioni e servizi postali

Le attività previste per il triennio 2008-2010 relative alla rilevazione trimestrale di fatturato dei settori dell'informatica, delle telecomunicazioni e dei servizi postali proseguiranno con riferimento alle seguenti tematiche:

- Produzione dei numeri indice di fatturato provvisori dopo 60 giorni dalla fine del periodo di riferimento e successive revisioni a 90 e 180 giorni;
- Applicazione della nuova classificazione delle attività economiche (NACE REV.2) per la produzione degli indici di fatturato.

Tale rilevazione è fortemente complementare con le attività statistiche strutturali relative ai medesimi settori e offre indicatori assai richiesti sull'andamento trimestrale delle vendite nei settori considerati.

Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni

La rilevazione che dal 2007 era stata pianificata a cadenza annuale, ha modificato la periodicità in biennale per ragioni legate alla disponibilità di risorse e a valutazioni sulla frequenza ottimale di rilevazione delle principali variabili raccolte. Oggetto di rilevazione sono le principali amministrazioni pubbliche locali, Regioni, Province, Comuni e Comunità montane. I principali aspetti osservati riguardano l'organizzazione

degli uffici di informatica, le dotazioni e la formazione del personale ICT, le dotazioni tecnologiche in uso, la connettività telematica (reti locali, Intranet, Internet..), l'informatizzazione delle attività, l'utilizzo di servizi telematici, il protocollo informatico, l'e-procurement, la spesa ICT, il sito Web e l'offerta di servizi *on-line*.

La rilevazione si svolge in collaborazione con gli uffici di statistica delle Regioni e Province autonome che hanno la facoltà di partecipare come organi intermedi di rilevazione. Tale modalità organizzativa è stata risproposta per le successive edizioni a regime e anche, nel 2009, si prevede che la maggior parte delle regioni aderiscano in tal senso. La rilevazione prevede la possibilità per gli organi intermedi di estendere il campione di comuni a tutti i comuni del proprio territorio di competenza. Comunque, al fine di produrre stime più significative a livello territoriale, il piano di campionamento dei comuni, già dal 2007, prevede una numerosità campionaria maggiore e l'inclusione di tutti i comuni con una popolazione superiore a 20.000 abitanti.

L'allargamento del campo di rilevazione è reso possibile anche grazie all'utilizzo di modalità elettroniche di compilazione ed invio del questionario. In accordo con le Regioni e Province autonome, la procedura telematica è disponibile per i rispondenti sul sito Indata dell'Istat, con la possibilità per gli utenti di compilare ed inviare on line il questionario o di acquisire il modello in PDF sulle proprie postazioni di lavoro (modalità off line) e, dopo avere compilato il questionario, procedere all'invio telematico attraverso il predetto sito. La raccolta dei questionari è quindi centralizzata presso le strutture informatiche dell'Istat, tuttavia, le Regioni e Province autonome partecipanti come organi intermedi di rilevazione dispongono del pieno accesso telematico ai dati delle unità incluse nel proprio territorio, per consentire la gestione della rilevazione nelle fasi di avvio, di assistenza ai rispondenti, di sollecito, di controllo e validazione dei dati.

La rilevazione estenderà gradualmente negli anni di programmazione il campo di osservazione con l'obiettivo di coprire al più presto tutte le tipologie di unità istituzionali appartenenti al settore S13 del Sec95- Amministrazioni Pubbliche.

Si ritiene utile per le prossime edizioni della rilevazione la prosecuzione della collaborazione dell'Istat con il CNIPA- Centri Regionali di competenza per l'e-governement e la società dell'informazione (CRC) soprattutto in relazione all'approfondimento sull'offerta di servizi online da parte delle pubbliche amministrazioni locali. L'apporto di tale organismo è oltremodo utile allo sviluppo delle attività di studio ed analisi dei dati in virtù della loro presenza diffusa nel territorio e della conoscenza di una varietà di aspetti in materia di tecnologie dell'informazione e comunicazione non solo con riferimento alle amministrazioni pubbliche, ma in generale ai contesti economici e tecnologici locali.

E' da segnalare infine che, come riscontrato per le imprese, molte variabili oggetto di rilevazione ormai hanno raggiunto livelli di saturazione. Pertanto si rende necessario indagare gli aspetti più legati alla qualità dell'utilizzo delle tecnologie. A tal fine, i partecipanti al circolo condividono l'idea di proporre ogni anno un questionario con una parte fissa, riguardante le informazioni strutturali di base per cui si ritiene opportuna una frequenza annuale dell'informazione e una parte speciale, che ogni anno approfondisce uno o più aspetti specifici di particolare interesse corrente.

Rilevazione sull'uso da parte delle famiglie delle ICT

La rilevazione, articolata come modulo dell'indagine ISTAT Multiscopo sulle famiglie, è finalizzata alla produzione annua – sia per fini nazionali, che per la fornitura di dati ad Eurostat, secondo quanto previsto dalla normativa comunitaria – dei dati ufficiali sulla diffusione delle tecnologie ICT tra le famiglie italiane.

Nel 2009 il modulo ICT sulle famiglie prevede un approfondimento sull'*e-commerce*. Oltre alle domande sulla frequenza e il tipo di bene e servizi acquistati on line nel 2009, si approfondiranno i seguenti aspetti: consegna digitale di quanto acquistato; nazionalità del sito presso cui si è effettuato l'acquisto; sistema di pagamento utilizzato; problemi incontrati durante l'acquisto; fattori che incentivano l'acquisto on line; lettura delle condizioni di vendita; motivi per non aver effettuato acquisti on line.

Inoltre come domande optionali sono previsti il numero di acquisti effettuati e l'ammontare speso.

Nel 2010 si prevede un modulo aggiuntivo sulla sicurezza ancora in fase di progettazione.

Studio progettuale Il settore ICT: l'offerta di beni e servizi

Al fine di completare il quadro dell'informazione statistica in tema di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, il presente studio progettuale si propone di analizzare e valutare l'integrazione delle

informazioni sulle imprese. disponibili principalmente presso l'Istat. e di definire un sistema di indicatori per il settore. Particolarmente rilevanti per questo studio sono i cambiamenti previsti dalla NAce Rev.2 e i problemi, oggetto di discussione a livello europeo, sulla definizione del settore ICT.

Studio progettuale Lo stato dell'informatizzazione nella pubblica amministrazione centrale

Al fine di valorizzare il patrimonio informativo disponibile presso il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione - CNIPA relativo allo stato di informatizzazione delle amministrazioni centrali e contribuire al completamento del quadro dell'informazione statistica in tema di tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel settore pubblico, viene riproposto il presente studio progettuale con l'obiettivo di analizzare e valutare l'integrazione delle informazioni da questa fonte con le altre disponibili e di definire un sistema omogeneo di indicatori e di acquisizione delle relative informazioni. Le attività di tale studio verranno svolte in stretto coordinamento con quelle svolte dai gruppi di lavoro formalmente costituiti nell'ambito del Protocollo d'Intesa Istat - Cnipa attivato nel luglio del 2007.

Studio progettuale Studio per la produzione di indicatori anticipati nel settore degli 'Altri servizi'

Dopo un approfondimento delle metodologie finalizzate al calcolo ed alla diffusione di indicatori anticipati per settore dei servizi (informatica, telecomunicazioni, servizi postali, trasporti aerei e marittimi, riparazioni di autoveicoli, commercio all'ingrosso), è stata avviata una riorganizzazione della fasi del processo di produzione, in particolare favorendo l'incremento della modalità *web* di acquisizione dei dati e intensificando le fasi di sollecito alle imprese campione. In tal modo è stato possibile iniziare, nel corso del 2007, il rilascio ad Eurostat degli indici trimestrali del fatturato dei servizi (per ora in via confidenziale), a 60 giorni dal periodo di riferimento, invece che a 90. Il presente studio prevede di proseguire nel monitoraggio delle attività proprie delle rilevazioni correnti, allo scopo di migliorare la tempestività ed aumentare progressivamente i livelli di copertura delle stime preliminari.

Studio progettuale Integrazione dei dati ICT- CIS.

Lo studio progettuale si propone di analizzare le informazioni prodotte dalle indagini sull'utilizzo di ICT da parte delle imprese e quelle relative all'innovazione nelle imprese e strutturare un sistema di integrazione dei dati, valutando la possibilità di un utilizzo congiunto delle due fonti informative finalizzato alla produzione di indicatori compositi sulla società dell'informazione e della conoscenza e all'effettuazione di analisi più approfondite sui comportamenti delle imprese.

Ministero dell'Economia e delle Finanze

Elaborazione "Programma per la razionalizzazione della spesa per beni e servizi della Pubblica Amministrazione"

Si conferma anche per il PSN 2008-2010 la prosecuzione delle attività relative al "Programma per la razionalizzazione della spesa per beni e servizi della Pubblica Amministrazione".

Il progetto si presenta come sistema di monitoraggio dell'utilizzo di procedure tecnologiche per l'acquisto di beni e servizi da parte delle pubbliche amministrazioni (e-procurement). In particolare i principali fenomeni oggetto di osservazione sono la stipula di convenzioni per l'acquisto di beni e servizi, il market-place, negozi elettronici e le attività di supporto alle grandi amministrazioni finalizzate all'utilizzo in ASP della piattaforma e-procurement per lo svolgimento di gare telematiche e alla realizzazione di progetti sperimentali anche a livello locale. Tutte le informazioni relative al programma di razionalizzazione sono reperibili sul sito www.acquistinretepa.it e sul sito <http://www.tesoro.it/>.

Ministero delle Comunicazioni

Rilevazione Analisi dei mercati nazionali delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica

Sulla base della razionalizzazione delle attività di rilevazione e di riduzione del carico statistico sui rispondenti concordata con l'ISTAT, il Ministero delle Comunicazioni prosegue la propria rilevazione finalizzata alla produzione di indicatori statistici sulle telecomunicazioni. Questa rilevazione, articolata sino al PSN 2005-2007 in due questionari destinati agli operatori di telefonia fissa e mobile, considera variabili quali: l'insediamento delle infrastrutture sul territorio, i volumi di traffico realizzati (incluso Internet), la dimensione quantitativa e qualitativa della clientela, il fatturato realizzato. Le sovrapposizioni di tale

rilevazione con quella svolta dall'ISTAT, sono state in gran parte eliminate e, come già stabilito nella precedente programmazione, in conseguenza dell'accordo tra ISTAT e Ministero delle Comunicazioni, la presente rilevazione si concentrerà sulle imprese di dimensione medio-piccola del settore dei servizi di telefonia fissa, lasciando la rilevazione dei principali indicatori di attività relativi ai maggiori operatori all'indagine ISTAT.

Rilevazione sul mercato italiano dei servizi postali

Il progetto di rilevazione è gestito in collaborazione tra la Direzione Generale Concessioni e Autorizzazioni, la Direzione Generale Regolamentazione e Qualità dei Servizi, l'Autorità di vigilanza e regolamentazione del settore postale e l'Ufficio di Statistica. Oggetto della rilevazione sono i servizi postali di corrispondenza, pacchi e casellario nella popolazione di riferimento che comprende i soggetti giuridici licenziatari ed autorizzati ai sensi del D.L. 22 luglio 1999 n.261. I principali caratteri rilevati sono le diverse tipologie di traffico, i ricavi, la consistenza del personale, la qualità dei servizi resi.

L'intensa attività del Ministero relativa all'alimentazione di alcune banche dati di organismi internazionali hanno reso opportuno l'inserimento delle seguenti elaborazioni:

Elaborazione per le banche dati: ITU "World Telecommunication Indicators Database ", OCSE "Telecommunications Database" e "Key ICT indicators"

L'elaborazione è finalizzata ad alimentare le banche dati dell'ITU, il *World Telecommunication Indicators Database* e *Yearbook of Statistics - Chronological Time Series*, del medesimo organismo e, inoltre, il database *Key ICT Indicators*, il *Telecommunications Database* ed il *Telecommunications and Internet Statistics database* dell'OCSE. Le informazioni fornite alimentano anche altre fonti di dati e costituiscono la base per studi comparati che utilizzano metodologie armonizzate nel contesto comunitario ed internazionale, quali il *World Telecommunications Development Report* dell'ITU ed i report dell'OECD *Communications Outlook* ed *Information Technology Outlook*.

Elaborazione per CERP/Commissione Europea - Mercato postale europeo

Nell'ambito dei lavori relativi all'indagine che la Commissione europea (tramite l'Eurostat) in collaborazione con il CERP ha avviato dal 2005 sui mercati postali, il Ministero delle comunicazioni svolgerà un'attività di fornitura di dati ed elaborazioni con riferimento alle informazioni degli operatori postali italiani. Le principali variabili trattate sono: il traffico postale (corrispondenza, pacchi), l'occupazione e il fatturato.

Poste Italiane

Nel PSN 2008-2010 le Poste Italiane, alla luce del processo di razionalizzazione avviato nei precedenti Programmi Statistici Nazionali, hanno ridotto il numero di progetti, avendo proceduto all'accorpamento di alcune elaborazioni al fine di offrire un quadro più chiaro e coerente dell'offerta statistica SISTAN in questo settore.

Le *elaborazioni* proposte sono:

Servizi di Corrispondenza e Comunicazioni elettroniche

comprende le elaborazioni presenti nel precedente PSN: 1-Corrispondenza massiva, prioritaria, raccomandate e assicurate, 2-Stampe periodiche in abbonamento postale, 3-Comunicazioni elettroniche (telegrammi, fax, certitel)

Pacchi e Corriere espresso

comprende le elaborazioni presenti nel precedente PSN: 1-Postacelere nazionale, 2-Pacchi ordinari nazionali e internazionali

Uffici Postali

L'elaborazione prosegue dai precedenti PSN come progetto a se stante, visto il contenuto non direttamente afferente i prodotti/servizi resi ma la capillarità degli sportelli di Poste Italiane

Provincia Autonoma di Trento

Rilevazione sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione delle imprese con meno di 10 addetti (e-commerce)

La rilevazione, in modalità CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), avviata per la prima volta nel corso del 2007, ha carattere campionario e coinvolge circa 1200 imprese con meno di 10 addetti localizzate nella Provincia autonoma di Trento. I principali caratteri oggetto di rilevazione sono l'utilizzo di personal computer, le dotazioni tecnologiche in uso, l'utilizzo di Internet e i siti Web.

Rilevazione "Monitoraggio della attività di promozione della interoperabilità e del software open source nella pubblica amministrazione trentina"

La rilevazione si propone di acquisire presso le pubbliche amministrazioni localizzate nella Provincia autonoma di Trento informazioni circa la diffusione dei progetti di interoperabilità nella PA e sul ricorso a soluzioni open source per l'adozione di software. In particolare, oggetto di analisi sono le linee guida in materia di interoperabilità e open source, le azioni per l'impiego di formati di scambio dati a standard aperto, i progetti formativi per la promozione della cultura dell'interoperabilità, lo sviluppo di prodotti software su commessa e il loro riuso

Regione Emilia-Romagna

Studio progettuale "I software proprietari e open source nei Comuni e nelle Province della regione Emilia-Romagna"

Lo studio si propone una ricognizione sui software (sia proprietari che liberi o a codice sorgente aperto) utilizzati nelle Pubbliche Amministrazioni Locali localizzate nel territorio regionale, in particolare acquisendo informazioni circa gli ambiti di applicazione e l'intensità d'uso. Esso indaga inoltre sull'attitudine delle amministrazioni locali a sviluppare software in proprio e sull'eventuale riuso da parte di altre amministrazioni. In ottica locale si propone di essere di supporto alla programmazione; in ottica più allargata, sarà utile al fine di implementare altre rilevazioni effettuate a livello nazionale su temi analoghi.

2.5 Attività non considerate nel PSN

2.5.1 Iniziative per migliorare la qualità dei processi di produzione

Per le rilevazioni ISTAT, oltre alla prosecuzione dell'attività costante di razionalizzazione nella raccolta e nella produzione dei dati, sulla base delle esperienze effettuate nel corso degli ultimi anni, si consolideranno le procedure di acquisizione dei dati mediante questionario elettronico.

Con riferimento all'indagine sulle telecomunicazioni, inoltre, ai fini del miglioramento degli strumenti di rilevazione e della definizione del sistema di indicatori, l'Istat intende proseguire nella collaborazione diretta con i principali operatori nazionali, sia di rete fissa che di rete mobile, nonché con gli Internet Service Provider e le rispettive associazioni di settore.

2.5.2 Attività di analisi e di studio dei risultati

Le analisi dei risultati delle rilevazioni ed elaborazioni statistiche sulle imprese e famiglie troveranno prevalentemente diffusione nelle pubblicazioni istituzionali dell'ISTAT, incluso il Rapporto annuale dell'ISTAT e l'Annuario Statistico Italiano. Specifiche forme di pubblicazione cartacea e on-line sono previste per garantire la diffusione tempestiva dei dati di indagine, nonché la pubblicazione di approfondimenti sulle tematiche oggetto di indagine.

Specifici accordi per l'utilizzo dei dati di indagine a fine di analisi sono, inoltre, in corso di definizione tra l'ISTAT e alcuni Enti che partecipano ai lavori del Circolo di qualità SISTAN. In particolare, sono in corso di definizione le modalità di collaborazione ed integrazione dei dati relativi alla Società dell'Informazione sia con il Dipartimento Innovazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri che con il CNIPA. Anche a livello internazionale (Eurostat, OCSE, ITU, UNCTAD), si conferma la partecipazione italiana a progetti e gruppi di lavoro sui temi di interesse del settore Società dell'informazione, in particolare sullo sviluppo di indicatori e sulle analisi di impatto delle tecnologie sulle prestazioni delle imprese.

3. PROPOSTE PER IL MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO DI PROGRAMMAZIONE

Dai lavori del Circolo di qualità si conferma l'utilità di coinvolgere nei lavori per la predisposizione del PSN un elevato numero di soggetti istituzionali a prescindere dalla loro appartenenza al SISTAN. Un settore caratterizzato da rapida evoluzione e da un costante cambiamento nelle esigenze degli utilizzatori può essere efficacemente presidiato solo costruendo "reti" di relazioni tra varie tipologie di soggetti. In tale prospettiva, la circolazione di informazioni e idee promossa nel quadro delle attività del Circolo di qualità è stata giudicata molto positivamente da tutti i partecipanti.

Particolarmente utile è il contributo offerto ai lavori del Circolo di qualità dalle associazioni imprenditoriali che collaborano ormai normalmente con l'ISTAT allo sviluppo delle rilevazioni del settore Società dell'Informazione, nonché alla raccolta e alla pubblicazione dei dati. Possono essere citate, per il loro fattivo impegno:

- Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici, la federazione nazionale di settore di Confindustria che rappresenta le imprese della Conoscenza e dei Servizi Innovativi e Tecnologici e produce rapporti periodici sullo stato della diffusione delle nuove tecnologie in Italia.
- ASSTEL, l'Associazione che rappresenta le imprese esercenti servizi di telecomunicazioni
- Associazione Italiana Internet Provider, l'Associazione di imprese fornitrici di accesso ad Internet
- Assoprovider, l'Associazione di imprese operanti nel settore di Internet aderenti alla Confcommercio.

In parallelo all'ampliamento del numero di partecipanti alle riunioni "programmatiche", appare però utile costituire dei gruppi più "specialistici" che possano affrontare, anche con l'obiettivo di un coordinamento tecnico delle attività di rilevazione ed elaborazione statistica, le singole tematiche oggetto di interesse. Esperienze di questo tipo sono state già avviate con riferimento alla produzione di indicatori sulle telecomunicazioni, con una serie di riunioni tecniche a cui hanno partecipato il Ministero delle Comunicazioni, l'Autorità Garante e una serie di imprese e associazioni imprenditoriali.