

5.46 Istituto nazionale per le conserve alimentari

5.46.1 Considerazioni generali

La esiguità delle informazioni relative all'Istituto, derivante anche dalle dimensioni minime della struttura, per la quale non è possibile quindi individuare un vero e proprio settore informatico, non consentono la definizione di un quadro informativo di dettaglio sul sistema informativo.

5.46.2 Stato ed evoluzione dell'Amministrazione

Risorse umane

L'Istituto ha un organico di 21 unità in tutto e nessuna di queste è dedicata esclusivamente al sistema informativo che viene gestito direttamente dagli utenti.

Tecnologia

Sono attualmente utilizzate reti locali e postazioni di personal computer (19 in totale). Le applicazioni in esercizio sono finalizzate alla gestione dei dati ed informazioni delle imprese soggette a contribuzione e dei relativi contributi nonché alla gestione della contabilità interna all'Istituto.

5.46.3 La spesa

La spesa in valore assoluto si mantiene coerente con le dimensioni della struttura ed è allineata ai livelli del precedente anno. L'importo totale della spesa 1996, destinata alla manutenzione del patrimonio ed all'acquisto di personal computer, è di 55 milioni.

5.47 Istituto nazionale economia agraria ²²

5.47.1 Considerazioni generali sull'Amministrazione

L'Istituto Nazionale di Economia Agraria (INEA) è un Ente pubblico di ricerca sottoposto alla vigilanza del Ministero delle Risorse Agricole Alimentari e Forestali; svolge attività di ricerca, di rilevazione, monitoraggio, analisi e previsione nel campo strutturale e socio-economico del settore agricolo, agro-industriale, forestale e della pesca nel contesto nazionale, comunitario ed internazionale.

Con il DPR 1708/65 è stato designato quale organo di collegamento tra lo Stato Italiano e l'Unione Europea per la creazione e la gestione della Rete d'Informazione Contabile Agricola (RICA): obiettivo della costituzione di tale banca dati è di porre a disposizione dei competenti Organismi comunitari informazioni organiche e tempestive sul funzionamento economico (strutturale e congiunturale) delle imprese agricole nei diversi paesi membri. L'Istituto, che dal 1990 fa parte del Sistema Statistico Nazionale, gestisce la banca dati nazionale della RICA, che consente di avere informazioni per ciascuna delle aziende della Rete.

La gestione del servizio di elaborazione dati è stata da tempo affidata all'esterno dell'Istituto; nel 1994 tale servizio è stato completamente ristrutturato, nell'ambito di una convenzione con la Società Finsiel con cui si è proceduto alla revisione delle procedure e alla costituzione di una banca dati relazionale nonché alla sua integrazione con le banche dati presenti nel SIAN. Tale convenzione è stata approvata dall'AIPA con parere n. 53/94 del 22 luglio 1994. Al fine di garantire la continuità del servizio di elaborazione dati RICA e nelle more dell'espressione del competente parere da parte dell'AIPA, in data 20 dicembre 1996 è stato stipulato un atto di proroga della convenzione fino al 30 aprile 1997.

²² L'Amministrazione presenta quest'anno, per la prima volta, la relazione sullo stato dell'automazione; non sono presenti piani triennali di riferimento.

5.47.2 Stato ed evoluzione dell'Amministrazione

Organizzazione

L'Istituto, con sede centrale a Roma, è presente su tutto il territorio nazionale con proprie strutture periferiche articolate in 18 Uffici di Contabilità Agraria, prevalentemente dedicati alla rilevazione e gestione dei dati RICA, ed in 16 Osservatori di Economia Agraria i quali, oltre a collaborare alle ricerche della sede centrale, compiono anche analisi dei comparti socio-economici regionali. L'Istituto dispone di un organico di 110 dipendenti, il 55% dei quali opera presso la struttura centrale. Gli addetti al settore informatico sono quattro.

Tecnologia

L'Istituto dispone presso la propria sede centrale di una rete locale, utilizzata per l'accesso ai software di automazione di ufficio e al sistema di gestione dati della Rete di Informazione Contabile Agricola (RICA). Il collegamento con gli uffici periferici è assicurato, tramite Internet, da un sistema di posta elettronica. La presenza di due server collegati alla rete Internet consente la distribuzione di informazioni all'esterno.

Il sistema è composto da:

- personal computer (circa 70) attestati a due server della rete locale della sede centrale dell'Istituto;
- due server installati presso il CED del SIAN;
- un sistema di telecomunicazioni per il collegamento della sede centrale e degli uffici periferici con il CED del SIAN, attraverso la rete geografica di trasmissione dati. La rete geografica è costituita da un impianto a commutazione di pacchetto X.25 con accesso alla rete ITAPAC.

Il patrimonio hardware delle sedi periferiche è costituito da 45 postazioni di lavoro collegate in rete locale.

La banca dati delle aziende agricole ha una dimensione pari a 2 Gigabyte: la disponibilità delle informazioni in essa contenute è garantita a due tipologie di utenti, ricercatori presso la sede centrale e presso gli uffici regionali dell'istituto e utenti esterni quali operatori regionali, Ministero delle Risorse Agricole, Alimentari e Forestali, ricercatori. L'Istituto provvede ogni anno, in collaborazione con le regioni, alla gestione dei dati contabili rilevati presso circa 20.000 aziende agricole su un campione comunitario di 65.000 aziende. Il campione di aziende contabilizzato risponde alle finalità che l'U.E. ha assegnato a tale banca dati, ovvero rendere disponibili, mediante una rilevazione sistematica, le informazioni necessarie per misurare l'evoluzione dei redditi degli imprenditori agricoli e di raccogliere elementi utili per interpretare il funzionamento di quelle categorie di imprese che maggiormente interessano gli interventi della politica agricola comunitaria.

5.47.3 Attività svolta nell'anno

Sviluppo

L'impegno predominante dell'Istituto è rappresentato dalla gestione della Rete d'Informazione Contabile Agricola. Nel corso dell'anno si è proceduto alla raccolta e all'elaborazione dei dati contabili rilevati presso le aziende al fine di produrre le informazioni da inviare all'U.E.; le risorse esterne sono state altresì impegnate sulla ristrutturazione della banca dati, mediante l'uso di *data base* relazionale, per migliorarne le funzionalità di consultazione e l'impiego di strumenti tecnologici innovativi.

Inoltre, nel corso dell'anno si sono destinate risorse per lo sviluppo del sito Internet, contenente informazioni testuali (Annuario dell'Agricoltura, ecc.) e numeriche (statistiche agrarie) nel settore dell'economia agraria.

Gestione e manutenzione

L'impegno predominante dell'Istituto è rappresentato dalla gestione del sistema di rete locale, allo scopo di garantire autonomia di elaborazione a tutti i ricercatori.

5.47.4 La spesa

La voce di costo che incide maggiormente sulla spesa complessiva dell'Amministrazione è rappresentata dalla convenzione con la società Finsiel di minor rilevanza sono gli impegni assunti per l'acquisizione di strumenti hardware e di pacchetti di produttività individuale.

Previsione e impegno di spesa (milioni di lire)

Voci di spesa	Programmazione di spesa da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Sviluppo del sistema informativo			219
Gestione e manutenzione del sistema informativo			670
Totale			889

5.48 Istituto nazionale previdenza dirigenti aziende industriali

5.48.1 Considerazioni generali sull'Amministrazione

La gestione, l'esercizio e lo sviluppo del sistema informativo sono affidati al Consorzio Elaborazione Dati (CONSED). Non sono intervenute, nell'anno, modifiche di rilievo al sistema che, tranne alcune postazioni di lavoro locali, vede la concentrazione nel centro elaborazione dati delle tecnologie e del patrimonio informativo. Si sta operando per l'introduzione, a breve termine, di applicazioni per attività cooperative e di servizi di interoperabilità e di gestione del flusso di lavoro. L'Istituto, a seguito di cambiamenti intervenuti nel proprio ordinamento²³, non ha presentato il Piano triennale 1996/98; nella presente trattazione perciò si è fatto riferimento a quanto previsto, per l'anno 1996, dal piano 1995/97 ed alle altre informazioni disponibili presso l'Autorità.

5.48.2 Stato ed evoluzione dell'Amministrazione

Organizzazione

La struttura organizzativa si basa su 33 unità centrali, distribuite nelle tre sedi di Roma.

Risorse umane

Nel settore informatico sono impiegate 8 persone dedicate prevalentemente al coordinamento, mentre la quasi totalità delle attività relative al settore informatico sono svolte da personale esterno. L'impegno nell'anno delle risorse esterne è stato pari a 749 mesi/persona dedicati prevalentemente all'esercizio e all'assistenza sistemistica.

Tecnologia

La piattaforma tecnologica è costituita da un mainframe, sono inoltre attive 339 postazioni di lavoro di cui 253 su personal computer, la maggior parte dei quali a tecnologia obsoleta, utilizzati fino ad oggi soprattutto in emulazione terminale e come strumenti di produttività individuale.

Nel corso dell'anno l'Amministrazione ha dato avvio, con il parere favorevole dell'Autorità, all'acquisto di 230 nuove macchine destinate a sostituire parte del patrimonio esistente ed a supportare l'evoluzione delle strutture di rete e l'introduzione di servizi di interoperabilità.

Il patrimonio applicativo è pari a 4.800 Kloc.

²³ Nel dicembre 1994 l'Istituto, a seguito del decreto legislativo 509/94, ha subito una modificazione di ordine giuridico trasformandosi in Fondazione di diritto privato. Al termine del 1995 l'Amministrazione, per effetto del decreto legge 515/95 ha riacquisito la precedente natura giuridica.

Centri Elaborazione Dati

L'Istituto dispone di un Centro che fornisce servizi, come la gestione dei contributi e delle prestazioni, orientati prevalentemente all'utenza esterna; una quota minore di attività è dedicata alla gestione del personale e del patrimonio.

5.48.3 Attività svolta nell'anno*Sviluppo*

L'Istituto sta ultimando il rifacimento del cablaggio delle tre sedi di Roma. La nuova rete garantisce, rispetto alla precedente, economicità di gestione, continuità del servizio, un numero maggiore di postazioni di lavoro collegabili e prestazioni superiori.

Le esigenze applicative in corso di implementazione sono relative alla gestione della documentazione di spesa per gli immobili, archiviazione elettronica di archivi cartacei pregressi, utilizzo di pratiche elettroniche con strumenti di gestione del flusso di lavoro e gestione integrata di archivi grafici.

Gestione e manutenzione

La gestione e manutenzione costituisce la componente principale dell'attività complessiva nel settore informatico, la distribuzione dell'impegno delle risorse vede un utilizzo consistente per la manutenzione del software applicativo, l'assistenza sistemistica e l'esercizio del centro.

5.48.4 La spesa

La voce di costo di incidenza maggiore è rappresentata dalla gestione del centro elaborazione dati, effettuata dal consorzio CONSED, che assorbe la quasi totalità delle risorse finanziarie. Al di fuori della convenzione sono stati stipulati contratti, di importo modesto, per consulenze, servizi e per l'acquisto di personal computer.

Previsione e impegno di spesa

(milioni di lire)

Voci di spesa	Programmazione di spesa da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Sviluppo del sistema informativo			1381
Gestione e manutenzione del sistema informativo		22.283	17.946
Totale		22.283	19.327

5.49 Istituto nazionale di previdenza dei dipendenti dell'amministrazione pubblica**5.49.1 Considerazioni generali sull'Amministrazione**

Obiettivo principale del Piano triennale 1997/1999 dell'Istituto, presentato per la prima volta nel 1996, è stato quello di ricondurre a un disegno unitario l'insieme dei sistemi informativi già attivi presso ognuno degli enti confluiti in esso all'atto della sua istituzione; tale disegno prevede un'architettura client/server articolata su tre livelli gerarchici ed aperta all'integrazione con altri sistemi.

Nel 1996 sono state completate le attività preliminari per l'attuazione degli obiettivi programmati e sono stati anticipati alcuni progetti pianificati. Le aree di maggiore attenzione sono state quelle della Previdenza e del Patrimonio: la prima rappresenta il centro della missione istituzionale, l'altra è destinata a salvaguardare il mantenimento della capacità economica dell'Istituto. Inoltre, sempre nel corso dell'anno, l'Amministrazione ha

effettuato una razionalizzazione sia delle risorse umane addette all'informatica, ottenendo in tal modo un incremento di produttività, che delle risorse tecnologiche con la dismissione di sistemi ormai obsoleti, ottenendo una riduzione dei costi di gestione.

5.49.2 Stato ed evoluzione dell'Amministrazione

Risorse umane

L'unificazione degli Enti aveva originato una difficoltà nell'equiparazione delle qualifiche funzionali e nel conseguente inquadramento del personale proveniente dagli II.PP; l'Istituto ha previsto di risolvere tale problema nel primo semestre del 1997.

Attualmente, al personale informatico interno, 150 unità, è affiancato un numero limitato di personale di società esterne, nella realizzazione e nella gestione delle procedure informatizzate.

La formazione di base, destinata agli utenti del sistema, è stata realizzata ricorrendo prevalentemente a risorse interne, mentre è stato richiesto il supporto di soggetti esterni laddove si sono rese necessarie specifiche conoscenze (soprattutto per la formazione specialistica del personale addetto ai sistemi informativi). Complessivamente sono state erogate 11.365 giornate di formazione destinate a 1.424 utenti e a 117 informatici.

Tecnologia

L'architettura tecnologica dell'Amministrazione si basa su due elaboratori centrali, con una memoria di massa complessiva pari a 165 Gigabyte e 31 Mips di potenza di calcolo, e su 6 dipartimentali.

L'attuale infrastruttura di comunicazione dell'Istituto prevede una rete a commutazione di pacchetto ITAPAC X.25 che connette tutte le sedi periferiche dell'Istituto con il CED. Complessivamente le postazioni connesse in rete geografica sono 1.401, le 103 reti locali collegano 931 postazioni.

Nel corso del 1996 sono state acquisite 1.260 stazioni di lavoro multifunzionali che in emulazione di terminale consentono l'utilizzo di tutte le procedure informatizzate disponibili in Istituto.

La dimensione del patrimonio applicativo è di 7,5 milioni di linee di codice, tutte sviluppate in linguaggio Cobol.

Centri Elaborazione Dati

La dismissione del preesistente mainframe ha consentito di completare l'unificazione dei CED delle ex gestioni ENPAS, Istituti di Previdenza del Ministero del Tesoro, INADEL ed ENPDEP presso un'unica struttura. Tale unificazione ha indotto un sensibile risparmio in termini economici ed una maggiore razionalizzazione nella gestione delle risorse strumentali ed umane.

Attualmente presso il CED sono presenti due elaboratori centrali e sei dipartimentali. Su tali sistemi risiedono le cinque basi di dati dell'Istituto; particolare importanza rivestono le basi di dati relative ai compiti istituzionali dell'Istituto: previdenza, prestazioni previdenziali e creditizie.

5.49.3 Attività svolta nell'anno

Sviluppo

Le linee di sviluppo seguite riguardano le aree dell'infrastruttura tecnologica di elaborazione e trasmissione dei dati, le procedure informatiche delle aree della previdenza, del credito e delle attività sociali, del patrimonio immobiliare, del governo dell'Istituto.

In particolare nell'area dell'infrastruttura tecnologica è stato realizzato il potenziamento della rete di trasmissione e cablaggio delle sedi centrali e periferiche, l'unificazione dei CED, l'espletamento della gara europea per l'*outsourcing* di 1.260 stazioni di lavoro con specifici servizi di gestione.

Progetti

L'Amministrazione ha anticipato le attività sui progetti pianificati per le Aree della Previdenza, di Governo dell'Istituto, del Patrimonio e relativi ad iniziative generali di automazione.

Nell'ambito dell'Area della Previdenza, sono stati realizzati gli studi di fattibilità per i progetti *Pensioni e Contributi* ed è stata predisposta la gara per l'acquisizione di hardware e software centrali e periferici e dell'ambiente di sviluppo; tali progetti prevedono la realizzazione di nuove funzionalità e l'omogenizzazione delle procedure applicative nell'ottica di rendere i centri periferici autonomi a svolgere tutti gli adempimenti previsti. In questa stessa area per il progetto *Banca dati previdenza*, che prevede la migrazione in ambiente relazionale e l'integrazione di tutte le informazioni utili, è stato effettuato il censimento e l'estrazione dei dati anagrafici delle persone e degli enti, ed è stato preparato l'ambiente prototipale.

Nell'ambito dell'Area di Governo, per il progetto *Contabilità integrata*, sono state predisposte le specifiche per la realizzazione del modello organizzativo ed è stato redatto il piano di attuazione. Con tale progetto l'Amministrazione si propone di effettuare una rivisitazione globale della gestione della contabilità interna colmando allo stesso tempo l'attuale assenza di procedure informatiche relative alla contabilità analitica e al controllo di gestione.

Nell'Area Patrimonio è stato avviato lo studio di fattibilità del progetto *Patrimonio immobiliare* che prevede l'automazione completa dei processi gestionali, la gestione integrata dei fascicoli elettronici e delle informazioni tecniche sugli immobili (unità immobiliari e locatari).

Infine, per i progetti relativi alle infrastrutture informatiche generali, gli interventi maggiormente significativi sono stati effettuati sul progetto *Piattaforma tecnologica* con il completamento dello studio di fattibilità e la predisposizione della gara per l'acquisto dell'hardware e del software di base relativo alla nuova architettura. Anche per il progetto *Supporto al governo* è iniziata la predisposizione della gara europea per l'individuazione della società alla quale affidare la reingegnerizzazione dei processi operativi dell'Istituto (analisi amministrativa ed organizzativa); è stato infine predisposto il capitolato d'appalto per l'acquisizione del software di base e dell'hardware e dei servizi di progettazione. Inoltre è stata avviata la sperimentazione del servizio di posta elettronica nell'ambito del progetto *Office automation*; per la realizzazione di tale servizio sono state acquisite le strumentazione hardware e software e avviate procedure di formazione.

Lo stato dei progetti e la spesa
(milioni di lire)

Denominazione progetto	Spesa programmata da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Stato del progetto a Consuntivo	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Banca dati previdenza		—	Iniziato	317
Contabilità integrata		—	Iniziato	710
Contributi		—	Iniziato	161
Office automation		—	Iniziato	73
Patrimonio immobiliare		—	Iniziato	120
Pensioni		—	Iniziato	161
Piattaforma tecnologica		—	Iniziato	245
Sicurezza		—	Iniziato	—
Supporto al governo		—	Iniziato	—
Totale		—		1.787

Gestione e manutenzione

L'attività di gestione e manutenzione del sistema è stata prevalentemente svolta da risorse interne; le attività che hanno richiesto un maggiore impiego di risorse sono state:

- estrazione e consegna a società esterna delle banche dati e delle librerie della procedura del patrimonio immobiliare in ottemperanza al relativo contratto di *outsourcing*;
- supporto sistemistico all'utenza dell'area applicativa e gestionale;
- integrazione e miglioramento delle procedure di monitoraggio delle risorse dei sistemi.

5.49.4 La spesa

La componente di spesa che ha maggiormente inciso sugli impegni del 1996 è stata la spesa per la gestione e la manutenzione del sistema; l'impegno per lo sviluppo è stato di gran lunga inferiore a quello per la gestione e destinato all'avvio sia dei progetti pianificati che al potenziamento dell'hardware e del software. Rispetto allo scorso anno si registra un sensibile incremento delle spese per la gestione e manutenzione del sistema imputabile all'utilizzo della rete ITAPAC X.25.

Previsione e impegno di spesa (milioni di lire)

Voci di spesa	Programmazione di spesa da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Sviluppo del sistema informativo		—	4.967
Gestione e manutenzione del sistema informativo		—	19.482
Totale		—	24.449

5.50 Istituto nazionale per la previdenza sociale

5.50.1 Considerazioni generali sull'Amministrazione

L'Ente è impegnato nel ridisegno delle proprie strutture organizzative e di conseguenza anche dell'architettura del proprio sistema informativo. Un primo intervento volto essenzialmente al miglioramento del servizio consisterà nella eliminazione degli elaboratori dei centri regionali e nella migrazione dei relativi dati verso il centro nazionale, al fine di poter disporre in modo unitario e in tempo reale di tutti i dati.

L'Istituto, inoltre, sta realizzando la migrazione dei suoi sistemi verso architetture aperte e verso applicazioni portabili su piattaforme tecnologiche anche di diversi fornitori.

In tale ottica si registrano per il 1996 notevoli acquisizioni di hardware, sia mirate al potenziamento dei sistemi dipartimentali delle Sedi Autonome di Produzione che alla sostituzione dei personal computer obsoleti con nuovi modelli.

Complessivamente, comunque, si deve registrare una buona aderenza a quanto previsto in fase di pianificazione, sia in termini di attività di sviluppo svolte sia di costi, che risultano leggermente inferiori rispetto a quanto indicato nei piani triennali di riferimento. In particolare risulta confermata la tendenza al contenimento dei costi di gestione e manutenzione del sistema come veniva già indicato nelle previsioni degli scorsi anni.

5.50.2 Stato ed evoluzione dell'Amministrazione

Risorse umane

L'Istituto ha 34.898 dipendenti di cui soltanto il 7% circa appartiene alle strutture centrali, ed un numero complessivo di addetti IT pari a 1.811, di cui molti presenti nelle Sedi autonome di Produzione.

Tale consistente numero di addetti risulta occupato principalmente in attività di sviluppo (32% dell'impegno totale interno e esterno), ed in modo particolare nelle fasi alte di progetto, mentre la gestione e manutenzione viene effettuata facendo ricorso in modo prevalente alle risorse esterne impegnandole per il 54,7% dell'impegno complessivo (espresso in mesi uomo).

Tecnologia

L'architettura del sistema informatico dell'Ente è articolata, allo stato attuale, sui seguenti livelli:

Livello Centrale

A livello di unità organizzative centrali si registra la presenza di due mainframe nel Centro Elettronico e di 24 dipartimentali presenti nelle Direzioni Centrali e in aree di sviluppo presso la Direzione Generale.

Il numero di posti di lavoro risulta pari a 2.947 unità di cui 2.802 sono personal computer, in larga maggioranza connessi in rete locale o geografica.

Livello Periferico

Le Sedi Regionali registrano la presenza di 16 mainframe in corrispondenza dei relativi Centri Elettronici Regionali, mentre nelle Sedi Autonome di Produzione sono presenti 481 dipartimentali costituiti da sistemi IBM AS/400 e OLI LSX.

Il numero di posti di lavoro in periferia risulta di 23.405 unità tutti connessi in rete locale o geografica.

In generale, gli elaboratori centrali, regionali e dipartimentali sono collegati fra loro sulla base di una rete primaria di trasmissione.

Il modello organizzativo delle basi informative rispecchia l'architettura tecnologica, presentando un'organizzazione di tipo distribuito, per cui ogni elaboratore locale può disporre di una propria base di dati utile per la propria attività, in aggiunta alle informazioni presenti a livello centrale.

In sintesi, il patrimonio relativo alle basi di dati è pari a 6.112 Gigabyte di cui circa il 60% viene gestito dai sistemi dipartimentali installati nei SAP, mentre il restante 40% viene gestito dai mainframe, Centrale e Regionali, e da gli altri sistemi dipartimentali distribuiti sul territorio.

Va rilevato che l'Istituto non ha fornito indicazioni di dettaglio sulle basi di dati in suo possesso ma le ha raggruppate per tipo di *Data Base Management System*, indicando il numero di Gigabyte per ciascuna di queste tipologie.

Il patrimonio applicativo in esercizio è costituito da circa 49.400 Kloc di cui la maggior parte in linguaggio Cobol.

Centri Elaborazione Dati

Gestito interamente da risorse interne, per un numero complessivo di 1.177 m/u, fornisce i propri servizi direttamente alle Sedi Autonome di Produzione.

Gestisce circa 350 basi di dati che interessano principalmente le attività istituzionali dell'Ente, e in particolare riguardano le informazioni anagrafiche e contributive degli assicurati e dei pensionati.

5.50.3 Attività svolta nell'anno*Sviluppo*

Le attività di sviluppo dell'Istituto per il 1996 riguardano essenzialmente la realizzazione e la messa in produzione, effettuate interamente utilizzando risorse interne, di alcuni progetti di breve durata definiti nel Piano Triennale 1996/98, inerenti sia l'adeguamento a normative della CEE, sia il miglioramento del rapporto con il cliente, cui si sono affiancate anche altre attività relative ad altri progetti quali ad esempio quelli finanziati dalla Funzione Pubblica che prevedono un'integrazione tra i servizi forniti da più enti pubblici nell'ottica di una maggiore soddisfazione del cliente-utente.

L'impegno maggiore in termini di risorse esterne, inoltre, si registra nella realizzazione dei progetti *Reingegnerizzazione dell'area prestazioni e Riprogettazione e razionalizzazione Area Entrate Contributive*.

Nell'ambito del progetto *Adeguamento Infrastrutture Informatiche*, inoltre, si collocano i cospicui interventi sull'hardware, volti essenzialmente al potenziamento dei sistemi dipartimentali situati nelle Sedi Autonome di Produzione, ed alla sostituzione di personal computer obsoleti.

Progetti

Dei 52 progetti pianificati nel 1996/98, l'Istituto ne ha aboliti 11, terminati 11 ed iniziati 24; sono inoltre stati anticipati 9 dei progetti previsti nel Piano 1997/99.

Le attività principali dell'Istituto si sono concentrate sui seguenti progetti:

- *Riprogettazione e reingegnerizzazione dell'area prestazione*: prevede la ristrutturazione degli archivi nell'ottica della centralità del soggetto fruitore piuttosto che della prestazione e la costituzione del fascicolo elettronico, idoneo allo scambio con altri organismi anche in ambito internazionale. Nel corso del 1996 sono proseguite le attività di realizzazione come previsto dal Piano, ricorrendo in modo rilevante a risorse esterne.

- *Riprogettazione e razionalizzazione area entrate e contributi*: prevede la ristrutturazione degli archivi nell'ottica della centralità del soggetto fruitore piuttosto che del singolo evento relativo a crediti. Intende realizzare la piena integrazione con gli adempimenti degli Uffici legali, e produrre un quadro completo della situazione debitoria dell'INPS. È finalizzato alla costituzione del fascicolo elettronico del soggetto debitore, contenente sia dati sia immagini di documenti cartacei.

Sono ancora in corso attività di realizzazione:

- *Adeguamento infrastrutture informatiche*: prevede l'ampliamento delle procedure automatizzate per il controllo di gestione ed è volto al potenziamento delle strutture hardware presso il centro nazionale, i centri regionali, i sistemi delle sedi territoriali.

Va registrato che nel progetto sono confluite le attività ed i relativi costi del progetto *Decentramento territoriale*, che riguardava il completamento del programma di diffusione dei Centri Operativi e delle Agenzie Urbane, che è stato abolito.

Nel corso del 1996 si è proceduto alla realizzazione di una parte del potenziamento dell'hardware, in particolare dei sistemi dipartimentali periferici AS400, cui si è affiancata l'acquisizione di personal computer con relativi pacchetti applicativi e di software di base.

- *Casellario Pensionati*: è iniziato il collaudo del progetto che prevede la realizzazione del Casellario dei pensionati che per oltre 17 milioni di posizioni, solo per il regime obbligatorio, agevolerà l'effettuazione dei controlli incrociati e la prevenzione degli indebiti.

- *Vigilanza Ispettiva*: il progetto intende incrementare l'efficienza degli ispettori di vigilanza, mediante l'ingegnerizzazione di una valigetta portatile informatico-telematica.

Nel corso del 1996 l'Istituto ha provveduto all'acquisizione della fornitura delle valigette informatiche attraverso una licitazione privata in ambito CEE.

Sono stati, inoltre, terminati i seguenti progetti: *Adeguamento decisioni CEE n.117/82*, *Adeguamento T.E.F.*, *Progetto build 3+*, *Progetto build 4+*, *Punto cliente*, *Casellario invalidità*, *Software di controllo o1/m-dm/10*, *Lavoratori extracomunitari*, *Posti di lavoro specializzati*, *Spedizione documenti della SAP con postel*.

Gestione e manutenzione

In complesso le attività di manutenzione dell'hardware e delle reti sono interamente affidate all'esterno, mentre quelle di gestione dell'esercizio e della manutenzione del software di base e applicativo vengono svolte completamente dal personale interno.

L'attività più rilevante è rappresentata dalla manutenzione del software applicativo, che impegna il personale interno per il 56% dell'impegno totale interno, mentre la gestione dell'esercizio viene effettuata per il 24% dei mesi uomo interni totali.

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Lo stato dei progetti e la spesa
(milioni di lire)

Denominazione progetto	Spesa programmata da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Stato del progetto a Consuntivo	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
1 - Riprogettaz. e reingegner. dell'area prestazioni	16.500	20.992	Iniziato	20.992
2 - Riprogett. e razional. Area entrate contr.	4.000	3.891	Iniziato	3.891
3 - Riprogettaz. Area ammortizzatori sociali	3.570	—	Iniziato	—
4 - Decentramento territoriale	25.500	16.000	Abolito	—
5 - Comunicazione con l'utenza	1.500	1.500	Iniziato	—
6 - Rete telecomunicazione con Inail e Ministero Fin.	36.200	—	Iniziato	—
7 - Strutture di sede: lan, lettura ottica, server	17.680	20.280	Iniziato	—
8 - Adeguamento infrastrutture informatiche	79.380	86.000	Iniziato	110.638
9 - Realizzazione di un servizio didattico integrato	2.500	2.500	Iniziato	—
Adeguamento decis. Cee n.117/82	600	600	Terminato	600
Adeguamento decis. Cee n.118/83	714	—	Iniziato	—
Adeguamento t.e.f	890	890	Terminato	—
Adeguamento trasm. Mod e200	—	—	Da attivare	—
Ampliamento controlli incrociati	—	—	Abolito	—
Archiviazione ottica dei documenti	5.900	4.900	Da attivare	—
Area U.E.: tamc-p		—	Iniziato	—
Assorbimento Scau	1.140	—	Abolito	—
Bidirezionalità Inps-anag. com	—	718	Iniziato	—
Casellario invalidità	—	—	Terminato	—
Casellario pensionati	—	—	Iniziato	—
Collocamento in agricoltura	—	—	Abolito	—
Consulenza all'assicurato	—	—	Iniziato	—
Contabilità e flussi contabili	1.381	800	Abolito	—
Contrib. figurativi su arch. reg. Arpa		—	Terminato	—
Controlli incrociati su prestazioni		—	Iniziato	—
Controllo contabile area contributi		—	Iniziato	—
Controllo prestazioni minori	—	—	Abolito	—
Data base fiscale (mod. 770)		—	Iniziato	—
Dati non economici del personale	—	100	Iniziato	—
Document on demand	—	—	Abolito	—
Dossier famiglia		—	Da attivare	—
Estensione servizi self service	—	—	Terminato	—
Gestione telematica 01/m e dm/10		—	Iniziato	—
Interoperabilità rete unitaria		—	Iniziato	—
Lavoratori extracomunitari	—	—	Terminato	—
Migrazione ai sistemi nuova architettura		—	Iniziato	—
Monitoraggio contatti clientela	—	—	Abolito	—
Osserv.customer satisfaction	—	—	Abolito	—
Pensioninsieme	—	—	Iniziato	—
Posti di lavoro specializzati	—	95	Iniziato	95
Prass		—	Iniziato	—
Previdenza complementare		—	Da attivare	—
Procedure unificate di front line		—	Da attivare	—
Progetto build 3+	—	—	Terminato	—
Progetto build 4	—	—	Terminato	—

Segue: Lo stato dei progetti e la spesa
(milioni di lire)

Denominazione progetto	Spesa programmata da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Stato del progetto a Consuntivo	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Progetto build 6	—	—	Iniziato	—
Progetto build 7	—	—	Iniziato	—
Punto cliente	—	—	Terminato	—
Reingegnerizzazione anagrafica aziende	—	—	Iniziato	—
Reingegnerizzazione Scau	—	—	Abolito	—
Rifondaz. Sist. Previden. In agr. (Scau)		—	Iniziato	—
Sede eccellente	—	800	Iniziato	—
Server telematico	—	—	Iniziato	—
Sicurezza fase 2		—	Da attivare	—
Sist.esp.per rilevaz. evas. contr.	—	—	Iniziato	—
Spedizione doc. Sap con postel	—	—	Terminato	—
Sport.unico Inps, Inail, M..F., M.T.	2.560	2.560	Iniziato	425
Software di controllo 01/m-dm/10	—	—	Terminato	—
Trasf. Telem. Contributi enti esterni	—	—	Iniziato	—
Trattazione elettronica manualistica	—	—	Abolito	—
Vigilanza ispettiva	4.000	12.000	Iniziato	10.746
Totale	204.015	174.626		147.387

5.50.4 La spesa

La distribuzione dei costi conferma la tendenza, in atto già da diversi anni ed osservabile sia nel Consuntivo 1995 che nei Piani Triennali degli anni precedenti, al contenimento da parte dell'Istituto delle spese di gestione.

La voce maggiore di costo per l'anno 1996 è rappresentata dall'acquisto di hardware (42,6% dei costi totali) effettuato nell'ambito dell'adeguamento delle infrastrutture informatiche sia come potenziamento dei sistemi dipartimentali, sia come acquisizione di personal computer e di valigette informatiche per gli ispettori.

I costi per prestazioni professionali per la realizzazione del software risultano invece pari a circa il 17% dei costi dello sviluppo e sono interamente imputabili ai progetti *Riprogettazione e reingegnerizzazione dell'area prestazione e Riprogettazione e razionalizzazione area entrate e contributi*, di cui si è detto nel paragrafo dedicato ai progetti.

Oltre il 45,6% circa dei costi di gestione e manutenzione, invece, deriva dal pagamento dei canoni per le linee delle reti, sia locali che geografiche, che mettono in comunicazione tutte le Sedi Autonome di Produzione ed i Centri Regionali con il CED centrale.

Previsione e impegno di spesa
(milioni di lire)

Voci di spesa	Programmazione di spesa da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Sviluppo del sistema informativo	224.264	176.826	147.387
Gestione e manutenzione del sistema informativo	131.203	123.000	113.597
Totale	355.467	299.826	260.984

5.51 Istituto dei postelegrafonici ²⁴

5.51.1 Considerazioni generali sull'Amministrazione

L'Amministrazione ha affidato le attività di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo al Consorzio Nazionale per l'Informatica (CNI). A tal proposito, l'Istituto ha inoltrato richiesta di parere di congruità tecnica-economica all'Autorità per la rinegoziazione del contratto di automazione e gestione del sistema informativo. In merito è stato emesso negli ultimi mesi dell'anno parere favorevole con conseguente estensione della convenzione fino al 31 marzo 2000.

In generale, le attività che l'Amministrazione ha curato durante il 1996 si sono orientate alla gestione del software applicativo, con lo scopo di realizzare modifiche migliorative e per introdurre in elaborazione le nuove leggi che impattavano con le procedure *Quiescenza* e *Previdenza*.

5.51.2 Stato evolutivo dell'Amministrazione

Risorse umane

Gli addetti al settore informatico sono 61 tutti non inquadrati nel profilo tecnico e che svolgono principalmente attività di *data-entry* e di collaudo.

La formazione informatica ha riguardato quaranta utenti per un totale di 100 g/p.

Tecnologia

L'architettura tecnologica si basa su un mainframe la cui potenza di calcolo complessiva è di 16 Mips ed una capacità di memorizzazione di 60 Gigabyte.

Il numero di postazioni di lavoro risulta essere di 150 tra terminali e personal computer tra loro connessi attraverso 4 reti locali.

Su tali sistemi risiedono quattro basi di dati con una dimensione complessiva pari a 45 Gigabyte; le postazioni ad esse collegate sono 120.

Le applicazioni disponibili, riferite a cinque aree funzionali (*Quiescenza*, *Previdenza*, *Personale*, *Patri-monio* e *Accollatari*), sono state sviluppate per la maggior parte in linguaggio Cobol (circa 2,5 milioni di linee di codice).

5.51.3 Attività svolta nell'anno

Sviluppo

Le principali attività svolte nell'anno sono rivolte alla manutenzione adeguativa del sistema informativo, a seguito di aggiornamenti normativi.

5.51.4 La spesa

La spesa informatica sostenuta dall'Istituto è distribuita su quattro contratti, che si riferiscono alla gestione del sistema informativo.

Non sono possibili confronti con la spesa programmata poiché l'Amministrazione non ha presentato il piano triennale 1996/1998 e il piano 1997/1999.

²⁴ L'Istituto non ha presentato i piani triennali 1996/98 e 1997/99

Previsione e impegno di spesa
(milioni di lire)

Voci di spesa	Programmazione di spesa da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Sviluppo del sistema informativo	—	—	373
Gestione e manutenzione del sistema informativo	—	—	2.585
Totale	—	—	2.958

5.52 Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori ²⁵

5.52.1 Considerazioni generali sull'Amministrazione

L'Isfol è un Ente pubblico di ricerca scientifica, che opera in collaborazione con il Ministero del Lavoro, Regioni, Parti Sociali, altre Amministrazioni dello Stato, Unione Europea ed Organismi Internazionali, per lo sviluppo della formazione professionale.

Scopi istituzionali dell'Ente sono le attività di ricerca e studio, sperimentazione, assistenza tecnica in materia di formazione professionale.

Nel corso dell'ultimo anno l'Istituto ha acquisito nuovi compiti di assistenza tecnica verso il Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale e verso le Regioni, e partecipa a iniziative e programmi comunitari nell'ambito delle gestioni del Fondo Sociale Europeo (FSE). Tale ampliamento delle attività ha creato la necessità di incrementare il numero di dipendenti, anche attraverso assunzioni a tempo determinato, cui è corrisposto un incremento considerevolissimo nel bilancio dell'Istituto, che è passato da poco più di dieci miliardi ad alcune decine di miliardi annui.

Il sovrapporsi di regole di gestione imposte dall'unione Europea alle normative già vigenti in Italia per gli Enti Pubblici non economici, ha determinato inoltre una certa complessità nella gestione finanziaria. In particolare ciascuno dei gruppi dediti all'assistenza tecnica per programmi e cofinanziamenti comunitari necessita di una gestione contabile separata, che rende necessario uno sviluppo delle procedure automatizzate di gestione amministrativo-contabile.

La relazione sullo stato dell'automazione 1996 è il primo documento presentato all'Autorità.

5.52.2 Stato ed evoluzione dell'Amministrazione

Organizzazione

La struttura organizzativa è centralizzata e consta di 15 Aree di Ricerca. Inoltre, sono operative nuove unità di Assistenza tecnica e valutazione insieme a gruppi di lavoro su progetti nazionali di assistenza tecnica al Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale e sul progetto Ambiente, in convenzione con il Ministero omonimo.

Risorse umane

L'Istituto ha 197 dipendenti, di cui circa il 50% svolgono l'attività di ricerca. Mentre gli addetti all'IT sono 8.

Tecnologia

L'Istituto attualmente ha in uso il Sistema informativo ORFEO che è costituito da un insieme di archivi alimentati dall'attività istituzionale dell'Ente e distribuiti mediante l'acquisizione dei software e dei servizi di

²⁵ L'Istituto presenta quest'anno, per la prima volta, la relazione sullo stato dell'automazione; non sono presenti piani triennali di riferimento.

sviluppo delle applicazioni, dello hosting su piattaforme hardware di un provider esterno, dei servizi di distribuzione in rete ad un insieme ristretto di utenze esterne (circa 100 accessi).

Un modello di sviluppo analogo è stato adottato nel 1996 per il sito Internet, la cui evoluzione, in prospettiva, prevede l'unificazione della gestione e della presentazione dell'ambiente: l'utenza interna e quella esterna devono infatti poter accedere al medesimo indirizzo di rete accedendo ai servizi informativi del sito ed a quelli dei database ORFEO.

Attualmente l'Isfol dispone di 111 postazioni di lavoro, essenzialmente personal computer, di cui 17 risultano collegati in rete locale, mentre 21 sono connessi alle due reti geografiche dell'Istituto.

5.52.3 Attività svolta nell'anno

Sviluppo

Le attività inerenti il sistema informatico sono state orientate nelle seguenti direttrici:

- mantenimento e consolidamento delle funzioni di gestione amministrativa residenti su piattaforma Digital Alfa 1000 con VMS e Pathworks, mediante applicativi dedicati ed appositamente personalizzati, e l'adeguamento del parco dei personal computer;

- sviluppo di un sito Internet, funzionale al miglioramento all'ampliamento ed alla razionalizzazione delle modalità di contatto con i promotori di progetti e azioni finanziabili mediante gli interventi del Fondo Sociale Europeo, e la migrazione da rete X.25 SEVA a Internet del Sistema informativo ORFEO;

- sviluppo di alcuni prodotti multimediali che le Unità di assistenza tecnica hanno inteso produrre per accentuare e diffondere la conoscenza dei Programmi comunitari e delle modalità di accesso ai finanziamenti presso l'utenza dei potenziali proponenti di progetti.

Tali azioni di sviluppo non sono ancora legate in un piano complessivo e non sono ancora coordinate da un unico soggetto sia a causa dell'assenza di una struttura interna capace di effettuare autonomamente la gestione e lo sviluppo di applicazioni, sia a causa del regime di autonomia finanziaria e di gestione finanziaria delle Unità tecniche di assistenza.

Gestione e manutenzione

La gestione del sistema dipartimentale DIGITAL Alfa 1000 su cui si appoggia l'area amministrativa viene interamente affidata ad una società esterna sia per quanto concerne la piattaforma del server sia relativamente alla manutenzione ed all'aggiornamento software, così come il servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro.

5.52.4 La spesa

La distribuzione dei costi tra sviluppo e manutenzione riflette la fase di crescita sia in termini di risorse umane che di nuovi compiti da svolgere dell'Istituto.

I costi per la gestione del sistema esistente, infatti, risultano meno del 7% di quelli totali, mentre un ben più elevato importo si registra nei costi di sviluppo, costituiti per oltre la metà dalla realizzazione di prodotti divulgativi su supporto cd-rom.

Previsione e impegno di spesa (milioni di lire)

Voci di spesa	Programmazione di spesa da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Sviluppo del sistema informativo			1.040
Gestione e manutenzione del sistema informativo			80
Totale			1.120

5.53 Istituto superiore per la previdenza e sicurezza del lavoro

5.53.1 Considerazioni generali sull'Amministrazione

Il sistema informatico dell'Istituto è volto, principalmente, a soddisfare le necessità dei processi di servizio di auto amministrazione ed in particolare della gestione del personale. L'anzianità della tecnologia, la presenza di una notevole attività di *data-entry* e le difficoltà nel realizzare i progetti pianificati evidenziano l'obsolescenza e la relativa staticità del sistema stesso.

5.53.2 Stato ed evoluzione dell'Amministrazione

Risorse umane

I dipendenti dell'Amministrazione sono in totale 1.245 di cui 599 inseriti nelle unità organizzative centrali e 646 nelle unità organizzative periferiche.

Il personale IT in organico è pari a 36 unità. Il numero degli addetti risulta diminuito di quattro unità rispetto al 1995. L'apporto di personale esterno risulta trascurabile.

La formazione degli addetti IT ha coperto lo 0,7% delle giornate lavorative disponibili.

Tecnologia

Le dimensioni del patrimonio applicativo e delle basi di dati non sono variate nel corso dell'anno. Per quanto riguarda l'hardware sono stati dismessi due dipartimentali con tecnologia obsoleta e acquisiti 52 personal computer. Le postazioni di lavoro sono 153 di cui 78 connesse in rete locale e 18 in rete geografica. Le reti locali sono 16 di cui 10 al centro e 6 in periferia.

Centri elaborazione dati

L'Amministrazione ha fornito informazioni sul CED del Servizio III- Elaborazioni dati. Il CED copre tuttora una quota rilevante dei servizi forniti dal sistema informatico; i principali servizi riguardano gli emolumenti al personale, le omologazioni, la contabilità; una quota minore del carico di lavoro è assorbita dalla gestione delle statistiche e delle ingiunzioni. La percentuale di distribuzione tra applicazioni di tipo batch (73%) e di tipo *online* (27%) conferma l'obsolescenza delle applicazioni.

5.53.3 Attività svolta nell'anno

Sviluppo

Risultano completati i progetti per automatizzare l'Ufficio Protocollo Centrale ed il bilancio dell'Istituto; risulta iniziata l'automazione del Servizio Organi Collegiali e Contenzioso.

I due progetti sull'informatizzazione dei dipartimenti periferici, il cui completamento era previsto per il 1996, risultano ancora in fase di realizzazione: il primo, limitato all'informatizzazione di tre soli Dipartimenti, per la mancata definizione del software applicativo; il secondo, che prevede l'estensione dell'informatizzazione alla totalità della periferia, per la dilatazione dei tempi di effettuazione della gara di acquisizione dell'hardware e del software di base.

Le attività di evoluzione del sistema informatico hanno assorbito il 13% circa di tutte le risorse umane presenti e 148 milioni di spesa.

Lo stato dei progetti e la spesa (milioni di lire)

Denominazione progetto	Spesa programmata da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Stato del progetto a Consuntivo	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
01 Informatizzazione tre sedi	—	—	Iniziato	—
02 Completamento informatizzazione periferia	1.420	1.420	Iniziato	87
Progetti iniziati prima del ciclo di pianificazione	—	—		77
Totale	1.420	1.420		164

Gestione e manutenzione

Le principali attività hanno riguardato sia l'elaborazione dati (circa il 50% di tutte le attività) che quella di data-entry. Quest'ultima attività, anche se in diminuzione rispetto al 1995 per effetto dell'entrata in vigore del Modello Unificato, nell'ambito del processo di omologazione, assorbe ancora oltre il 23% di tutte le attività.

5.53.4 La spesa

Le variazioni di spesa rispetto ai valori pianificati sono dovute, principalmente, al ritardo nella realizzazione dei progetti. Gli impegni di spesa per la gestione e la manutenzione del sistema informatico risultano diminuiti rispetto al 1995.

La spesa è stata rivolta all'acquisto di dipartimentali e di licenze software, di base e d'ambiente e di servizi professionali per la realizzazione del software applicativo e per l'assistenza sistemistica.

I contratti evidenziano come la procedura negoziata sia la forma più utilizzata di acquisizione e che il solo contratto per la locazione del mainframe DPS8000/41 e del DPS6000/38 copre l'80% dell'importo delle forniture.

Previsione e impegno di spesa
(milioni di lire)

Voci di spesa	Programmazione di spesa da Piano 1996/98	Preconsuntivo da Piano 1997/99	Consuntivo impegno di spesa anno 1996
Sviluppo del sistema informativo	1.652	1.652	312
Gestione e manutenzione del sistema informativo	1.764	1.764	1.371
Totale	3.416	3.416	1.683

5.54 Istituto superiore di sanità**5.54.1 Considerazioni generali sull'Amministrazione**

L'Istituto manifesta una certa difficoltà ad operare lungo le linee pianificate a causa di un processo, in corso, di ristrutturazione dell'attuale assetto organizzativo. L'Istituto, quindi, ha svolto in prevalenza attività gestionali, rallentando le attività progettuali. Il progetto *Cablaggio*, infatti, che consiste nella realizzazione di un'infrastruttura di comunicazione dati e fonia tra i diversi siti presenti nell'Istituto, il cui inizio era previsto per il 1996, è slittato al 1997.

5.54.2 Stato ed evoluzione dell'Amministrazione*Organizzazione*

I dipendenti dell'Amministrazione sono 1.413 (escluso il personale dedicato alla ricerca), concentrati presso un'unica struttura centrale. Non esistono, infatti, strutture periferiche.

Risorse umane

Il personale informatico interno è passato da 18 unità nel 1995, non inquadrato in un profilo tecnico, a 22 unità, di cui 20 inquadrato in un profilo tecnico.

L'Amministrazione si avvalsa esclusivamente del proprio personale interno per tutte le attività di gestione e sviluppo del Sistema Informativo.

La formazione, effettuata da risorse esterne, è stata rivolta complessivamente a 15 addetti IT e a 20 allievi utenti e ha riguardato l'utilizzo di pacchetti applicativi in materia di statistica, gestione del patrimonio librario, posta elettronica.