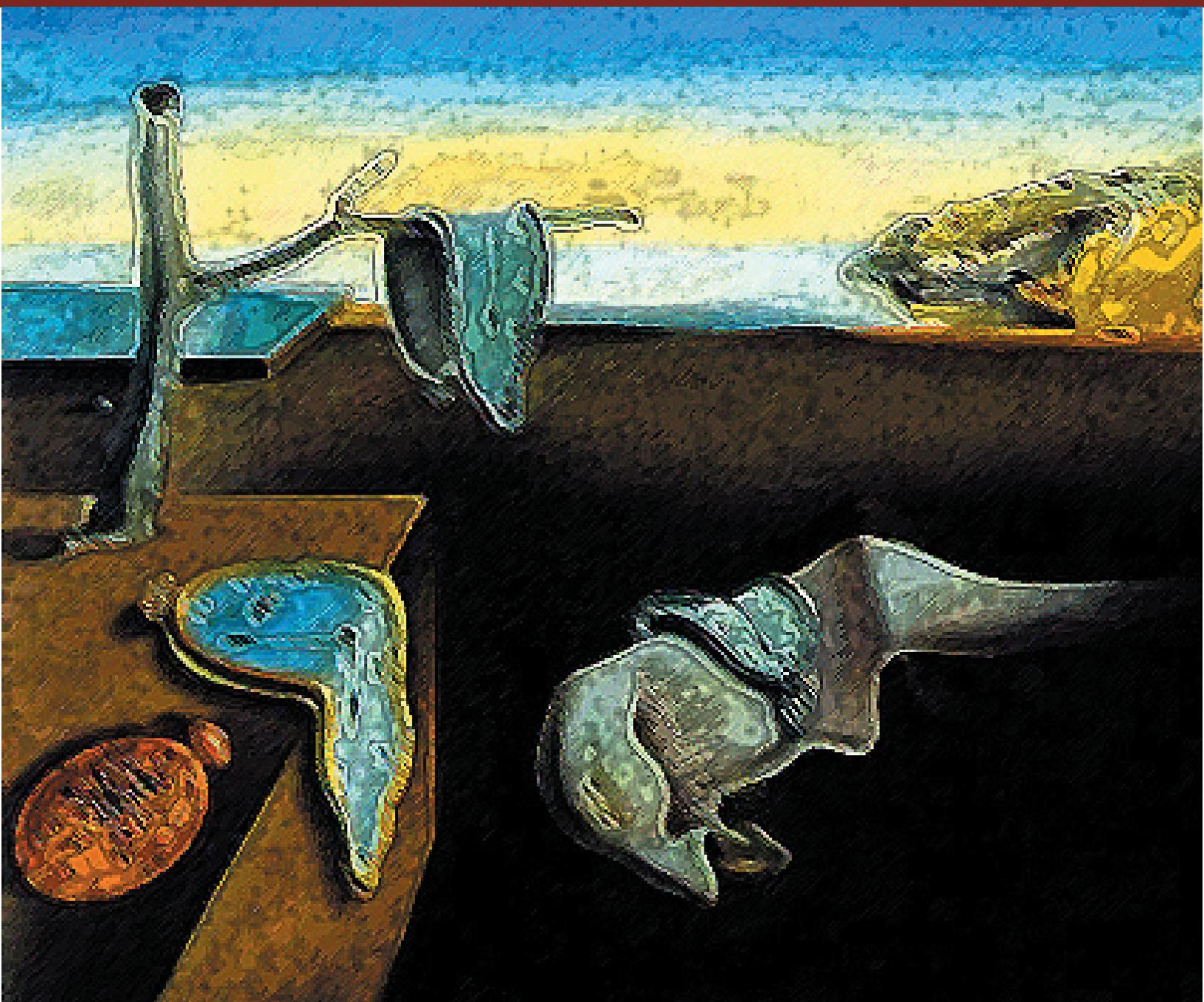


ANNUARIO REGISTRO DATI 2005



**ANNUARIO REGISTRO
DATI 2005**

SOMMARIO

L'anno del milione	5
Studio della diffusione di Internet in Italia attraverso la metrica del numero di maintainer	7
Nuovi domini: 1 su 3 va alle persone fisiche	27
Supporto, orientamento, cura dell'immagine	39



Annuario Registro Dati 2005

è un supplemento della rivista Focus .it, newsletter del Registro del ccTLD .it.

Direttore Responsabile

Director in charge

Luca Trombella

Coordinamento editoriale

Editorial coordinator

Anna Vaccarelli

Progetto grafico, impaginazione e elaborazione immagini

Graphics, paging and image processing

Patrizia Andronico

Fotografie

Photos

Maurizio Papucci

In redazione

Editors

Stefania Fabbri, Paolo Gentili, Francesca

Nicolini

Stampa

Printed by

Tipografia Digiprint Srl

Piazza Dossetti 7

56012 Calcinai (Pisa, IT)

Direzione - Redazione

Editorial offices

Unità Relazioni Esterne Del Registro del
ccTLD .it

Via G. Moruzzi, 1

I-56124 Pisa

tel. +39 050 313 98 11

fax +39 050 315 27 13

e-mail: newsletter@nic.it

website: <http://www.nic.it/>

Responsabile del Registro

Ing. Enrico Gregori

Iscrizione al Tribunale di Pisa n. 17/06

del 21 luglio 2006

Stampato su carta ecologica

Printed on ecologic paper

In copertina:

Salvador Dali, *La persistenza della memoria*
(1931), Museum of Modern Art, New York, USA

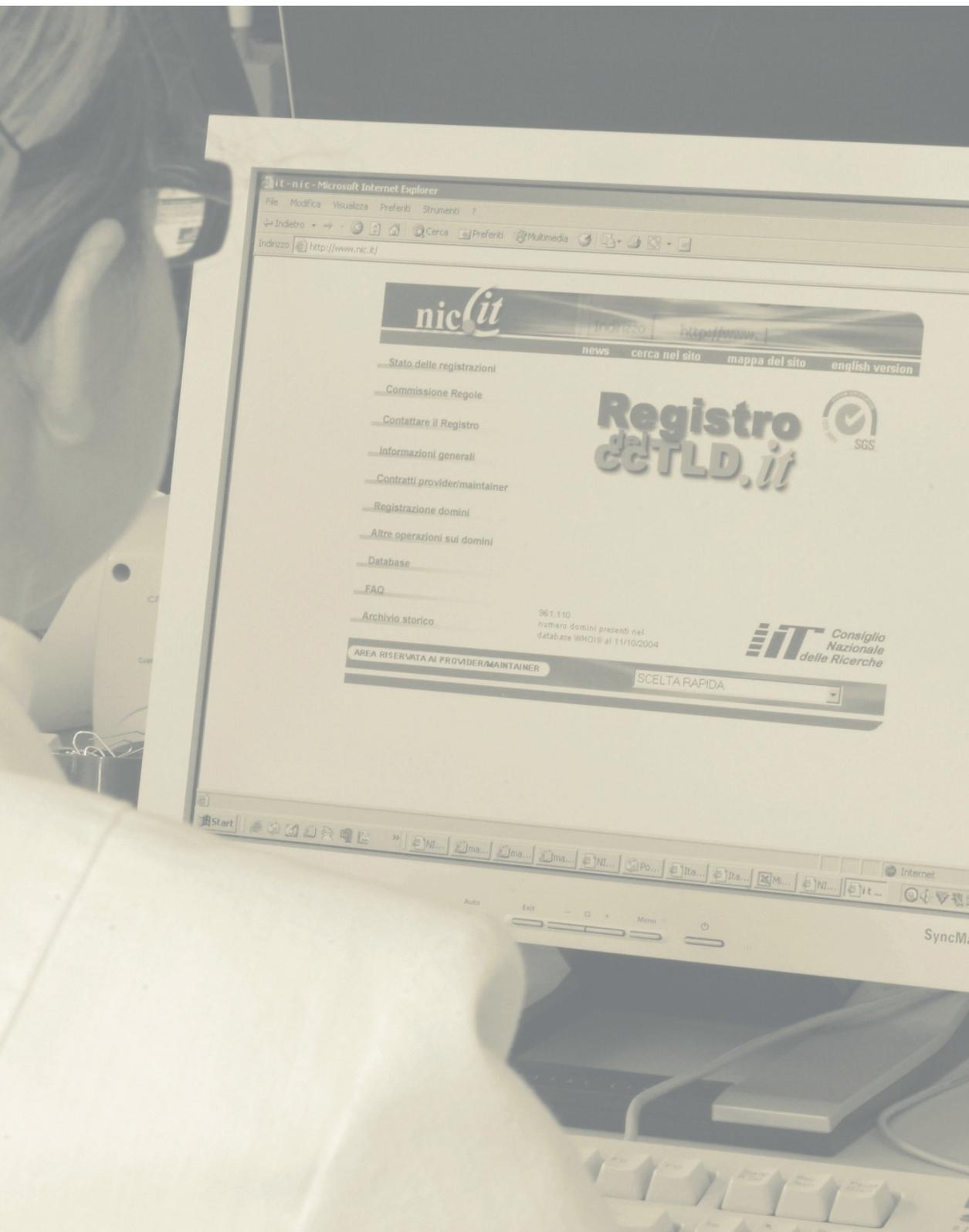
ELENCO TABELLE

Tabella 1. Distribuzione di Internet: le tre macro-aree (Nord, Centro, Sud) ordinate in base al numero di maintainer per 100 imprese servizi (TP)	16
Tabella 2. Distribuzione di Internet: le prime 10 regioni ordinate in base al numero di maintainer per 100 imprese servizi (TP)	17
Tabella 3. Distribuzione di Internet: le prime 20 province italiane ordinate in base al numero di maintainer per 100 imprese servizi (TP)	18
Tabella 4. Distribuzione dei maintainer stranieri	20
Tabella 5. Distribuzione dei domini registrati sotto il ccTLD "it" dai maintainer per macro-area (Nord, Centro, Sud)	21
Tabella 6. Distribuzione domini registrati sotto il ccTLD "it" dai maintainer: le prime 10 regioni ordinate in base alla media dei domini registrati per maintainer	22
Tabella 7. Distribuzione domini registrati sotto il ccTLD "it" dai maintainer: le prime 20 province italiane	23
Tabella 8. Distribuzione dei domini registrati sotto il ccTLD "it" da maintainer stranieri	25
Tabella 9. La lunghezza dei nomi a dominio	37
Tabella 10. La prima lettera dei nomi a dominio	37

ELENCO GRAFICI

Grafico.1. Composizione percentuale numero dei maintainer	16
Grafico 2. Tassi di penetrazione ogni 100 imprese di servizi a livello regionale.	17
Grafico 3. Tassi di penetrazione ogni 100 imprese servizi a livello provinciale	19
Grafico 4. Distribuzione percentuale dei maintainer stranieri	20
Grafico 5. Composizione percentuale domini registrati sotto il ccTLD "it" dai maintainer italiani	21
Grafico 6. Media domini registrati per maintainer a livello regionale	22
Grafico 7. Media domini registrati per maintainer a livello provinciale	24
Grafico 8. Media domini registrati sotto il ccTLD "it" da maintainer stranieri	26
Grafico 9. Rapporto tra nuove registrazioni e nomi a dominio assegnati a persone fisiche	31
Grafico 10. Registrazione dei nomi a dominio (persone fisiche)	31
Grafico 11. Nuove registrazioni dal gennaio 1997	32
Grafico 12. Tempo medio registrazione dal dicembre 1999	32
Grafico 13. Giorni necessari alla registrazione nel 2005	33
Grafico 14. Modifiche dal dicembre 1999	33
Grafico 15. Cambio MNT dal dicembre 1999	34
Grafico 16. Trasferimenti dal novembre 2000	34
Grafico 17. Confronto tra nuove registrazioni e cancellazioni dal gennaio 1994	35
Grafico 18. Trasferimenti nel 2005 – numero di eventi	35

Grafico 19. Cambio MNT nel 2005 – numero di eventi	36
Grafico 20. Stato dei domini e cancellazioni nel 2005 (totale domini cancellati 68.909)	36
Grafico 21. Concentrazione delle chiamate al centralino telefonico	41
Grafico 22. Le chiamate: media generale del rapporto tra maintainer e utenti finali	42
Grafico 23. Le chiamate: rapporto tra maintainer e utenti finali nei mesi campione	43
Grafico 24. Andamento mensile dei ticket chiusi sulle code di OTRS	44



L'ANNO DEL MILIONE

di Enrico Gregori

direttore dell'Istituto di Informatica e Telematica del CNR

Secondo appuntamento con l'Annuario Statistico del Registro che, in questa edizione, passa in rassegna i "numeri" che hanno caratterizzato in modo più significativo l'Internet italiano nel corso del 2005. Un anno iniziato sotto i migliori auspici per il Registro del ccTLD "it" che, nel pomeriggio del 20 gennaio, ha festeggiato il traguardo del milione di nomi a dominio registrati: diciotto anni dopo la nascita del primo dominio italiano (cnr.it, operativo dal 19 dicembre 1987), il Registro ha dunque superato la faticosa soglia dei sei zeri, collocandosi stabilmente nel ristretto novero dei ccTLD più popolati del mondo.

Particolare significativo, il milionesimo dominio è stato assegnato a un giovane navigatore siciliano, Luca Vullo, all'epoca appena 25enne, presto divenuto il simbolo dell'esplosione del fenomeno Internet nel nostro paese. Con la diffusione dei nomi a dominio anche tra i comuni cittadini, del resto, la Rete non può più considerarsi solamente un fenomeno di natura economica ma parte integrante del tessuto sociale del paese.

La registrazione del milionesimo dominio è stata anche un effetto, sia pur

indiretto, della “liberalizzazione” che il Registro aveva attuato a partire dall’agosto 2004, consentendo anche ai soggetti privi di partita Iva di poter registrare un numero illimitato di domini a targa “it”. Tale facoltà, come noto, fino ad allora era prerogativa esclusiva dei soggetti aventi personalità giuridica. Le statistiche dell’Unità Operazioni del Registro, che troverete nelle pagine seguenti, confermano la bontà della scelta: nel 2005, forti di una progressiva accelerazione nel corso dei 12 mesi oggetto dell’indagine, le persone fisiche hanno conquistato quote di mercato sempre maggiori. A fine 2005, almeno un nuovo dominio su tre era appannaggio di soggetti privi di partita Iva.

Questa edizione dell’Annuario propone in anteprima anche i risultati della prima indagine statistica mai condotta sui maintainer che hanno un contratto attivo con la nostra struttura. Lo studio è finalizzato ad analizzare la diffusione di Internet in Italia, e mette in luce alcune delle caratteristiche peculiari del mercato dei nomi a dominio nel nostro paese; la ricerca evidenzia, tra l’altro, le aree geografiche del paese dove le imprese ICT sono maggiormente concentrate e, di converso, le province e le regioni nelle quali le aziende di servizi informatici e di comunicazione stentano ancora e il *digital divide* assume dimensioni preoccupanti. Siamo convinti che questo studio possa essere un prezioso strumento di lavoro per tutte le imprese che hanno fatto dei nomi a dominio una delle linee principali del proprio business.

Altrettanto inedita, infine, è la statistica sulle attività dell’Unità Relazioni Esterne del Registro. Numeri e cifre evidenziano lo sforzo della struttura nell’offrire supporto e sostegno a tutti coloro che si avvicinano al mondo dei nomi a dominio, siano essi tecnici esperti o assegnatari poco avvezzi a gestire le problematiche della Rete. Le statistiche sulla tipologia dell’utenza che chiede supporto al Registro – composta in massima parte da utenti finali – evidenzia il duplice ruolo cui assolve la struttura delle Relazioni Esterne: avvicinare tutti gli utenti a Internet e, al contempo, farsi carico delle mille problematiche (dalle più semplici alle più complesse) che sarebbero altrimenti dirottate senza alcun filtro sugli stessi maintainer.

Per segnalazioni e commenti vi invitiamo come sempre a contattarci all’indirizzo newsletter@nic.it.

STUDIO DELLA DIFFUSIONE DI INTERNET IN ITALIA ATTRAVERSO LA METRICA DEL NUMERO DI MAINTAINER

di Maurizio Martinelli

Responsabile dell'Unità sistemi del Registro del ccTLD "it"

e Michela Serrecchia

assegnista di ricerca presso lo IIT

E' la Lombardia la regione italiana che può vantare la percentuale più elevata di imprese vocate all'ICT e, quindi, una maggiore diffusione di Internet: analizzando il numero di maintainer (i soggetti che registrano nomi a dominio a targa "it" per conto terzi) in rapporto alla quantità di imprese che operano nel settore dei servizi, Milano e il complesso delle altre province lombarde staccano di gran lunga tutte le altre regioni italiane che seguono in classifica: Trentino Alto Adige, Umbria, Piemonte e Toscana.

Per quanto riguarda le province, invece, sono i piccoli centri a prendersi la rivincita sulle grandi aree metropolitane: Asti e Pisa superano infatti

il capoluogo lombardo che qui è tallonato da vicino anche da altre realtà “minori” come Como, Arezzo e Padova.

La metodologia

Per analizzare la diffusione di Internet in Italia abbiamo utilizzato la metrica del numero di maintainer (per tali intendiamo i soggetti che registrano nomi a dominio per conto terzi). I dati sono stati estratti dai database del Registro del ccTLD “it”, il servizio di registrazione dei nomi a dominio in Italia, erogato dall’Istituto di Informatica e Telematica del CNR di Pisa (IIT-CNR). In questa ricerca abbiamo considerato solamente i nomi a dominio a suffisso “it” registrati da maintainer che hanno un contratto attivo con il Registro.

Rispetto alla metrica fondata sul numero di nomi a dominio registrati (di cui abbiamo dato conto nella scorsa edizione dell’Annuario), l’utilizzo, come indicatore, del numero di maintainer appare ancor più efficace nell’individuare la reale dimensione del fenomeno Internet in Italia: i maintainer, infatti, oltre a registrare nomi a dominio, possono anche erogare altri tipi di servizi legati all’ICT, quali ad esempio la connettività a Internet, la vendita di prodotti hardware e software, la posta elettronica, la creazione di siti Web, ecc. Del resto molti studi a livello internazionale sull’adozione e la diffusione di Internet hanno preso in considerazione il numero di Internet Service Provider (ISP) presenti sul territorio.

Tra gli altri vantaggi di questa scelta vi è anche la possibilità di avere una buona caratterizzazione geografica del fenomeno e di misurare le posizioni relative delle singole province e regioni. Non è invece possibile, se non attraverso questionari mirati, individuare le caratteristiche dei registranti (individui, famiglie, imprese ecc.).

Obiettivi

La ricerca si è data due obiettivi primari. Da una parte, l’analisi della dimensione del fenomeno Internet in Italia, che permette anche di confrontare la situazione italiana con quella internazionale e verificare il posizionamento del nostro paese nella classifica internazionale di utilizzo della Rete. Il raggruppamento dei dati su base regionale e provinciale permette, inoltre, di confrontare i livelli di penetrazione e di specializzazione dei maintainer nelle singole aree geografiche e misurare l’eventuale divario tecnologico (il cosiddetto *digital divide*).

Il secondo obiettivo è invece verificare in quali aree geografiche chi, tra i maintainer, registra un numero più elevato di nomi a dominio rispetto agli

altri. Ciò consente di appurare il grado di specializzazione dei maintainer nell'erogazione del servizio di registrazione dei nomi a dominio.

E' bene evidenziare come in questa sede ci limiteremo a esaminare solamente i dati relativi al numero di nomi a dominio registrati. Alcuni maintainer, invero, focalizzano il proprio business su altri tipi di servizi come ad esempio la fornitura di accesso xDSL per clienti retail, vendita di hardware e software, servizi VoIP o e-commerce e via dicendo.

I risultati

Per determinare lo stato della diffusione di Internet in Italia abbiamo preso in considerazione il numero di maintainer aggiornato al dicembre 2005: complessivamente 2.693 soggetti, di cui 2.552 italiani e 141 stranieri.

Gli indicatori da noi analizzati sono il tasso di penetrazione (TP), il tasso di specializzazione di un'area geografica nella fornitura di servizi ICT (TS1) e il tasso di specializzazione dei maintainer nella registrazione dei nomi a dominio (TS2): voci che ci consentono di analizzare nel dettaglio la presenza di sacche di digital divide su base provinciale, regionale e per macro-aree (Nord, Centro, Sud).

Come tasso di penetrazione abbiamo utilizzato il rapporto tra il numero di maintainer e il numero di imprese di servizi presenti sul territorio italiano:

$TP = \text{tasso di penetrazione} = \text{numero di maintainer} / \text{numero imprese di servizi} \times 100$

Come tasso di specializzazione di un'area geografica (TS1) nella fornitura di servizi ICT abbiamo utilizzato il rapporto tra il TP a livello provinciale e regionale e il TP a livello nazionale:

$TS1 = \frac{\text{numero maintainer} / \text{imprese di servizi per area geografica (provincia, regione)}}{\text{numero maintainer} / \text{imprese di servizi a livello nazionale}}$

Il tasso di specializzazione può essere superiore a uno, uguale a uno o inferiore a uno.

Un valore dell'indice più grande di uno indica un'alta specializzazione nella fornitura di servizi ICT in una determinata area geografica (macro-area, provincia, regione) rispetto alla media nazionale e un valore dell'indice inferiore all'unità indica una bassa specializzazione.

Al fine di determinare poi la specializzazione dei maintainer nella registrazione dei domini registrati nel ccTLD "it", abbiamo calcolato il tasso

di specializzazione (TS2). Esso è calcolato nel modo seguente:

$$TS2 = \frac{\text{numero domini registrati da maintainer di un'area geografica/numero maintainer in quell'area geografica}}{\text{numero domini registrati da maintainer italiani/numero di maintainer italiani}}$$

Anche in questo caso, un valore dell'indice più grande di uno indica un'alta specializzazione nella registrazione di nomi a dominio rispetto alla media nazionale e un valore dell'indice inferiore all'unità indica una bassa specializzazione.

Tasso di penetrazione dei maintainer a livello regionale

Tra le regioni il primato di “regina di Internet” va alla Lombardia che conta il più alto numero di maintainer in rapporto al numero di imprese di servizi presenti nel territorio (vedere tabella 2 e grafico 2) Essa segna un TP, ogni 100 imprese di servizi, pari a 20,34 e un tasso di specializzazione TS1 - calcolato rapportando il TP regionale con il TP a livello nazionale - pari a 1,40. La Lombardia, in Italia, ha il più alto tasso di specializzazione nella fornitura di servizi legati a Internet: un risultato legato soprattutto alle grandi realtà imprenditoriali presenti nella regione e alla vocazione industriale che da sempre la caratterizza. Non a caso la massima percentuale di imprese di grandi dimensioni è concentrata in Lombardia e, secondo il rapporto ASSINFORM¹, la regione deve considerarsi la prima in Italia sia per numero di imprese ICT rapportate alla popolazione, che per numero di addetti al settore.

Particolare significativo, la Lombardia registra un TP di gran lunga superiore rispetto a tutte le altre regioni italiane di vertice: Trentino Alto Adige, Umbria, Piemonte e Toscana, che seguono nell'ordine in classifica, registrano tutte un TP prossimo a 16,00.

Il Trentino Alto Adige è la seconda regione in termini di TP (16,86) e conta un tasso di specializzazione pari a 1,16: dunque, ancora superiore alla media nazionale. Questo risultato è conforme allo studio effettuato lo scorso anno sulla diffusione di Internet in Italia secondo la metrica dei nomi a dominio, che premiava il Trentino come la regione italiana dal TP più elevato.

Una citazione a parte merita invece la Toscana che, seconda in Italia per TP calcolato sul numero di nomi a dominio registrati, scivola al quinto posto per TP (16,01) calcolato sul numero di maintainer in rapporto al numero di imprese di servizi. Il tasso di specializzazione, pari a 1,10, è comunque superiore alla media nazionale.

1 Rapporto ASSINFORM sul mercato dell'IT nelle regioni italiane (2004)

Brillante performance per l'Umbria, terza regione per TP (16,16) e con tasso di specializzazione di 1,11. Questo risultato è confermato anche da altri studi di settore (vedi ad esempio l'Osservatorio Banda Larga Beetwen, 2003) che accreditano l'Umbria di una buona disponibilità di servizi di connettività a banda larga.

Prestazioni deludenti per la regione Lazio che non vede premiata la storica vocazione al terziario. Fortemente penalizzato, infine, anche il Sud Italia: tutte le regioni del Mezzogiorno, ad esclusione della Campania, sono escluse dalla top-ten italiana.

Tasso di penetrazione dei maintainer a livello provinciale

Anche a livello provinciale si registrano conferme e sorprese: le piccole province, infatti, hanno la meglio sui grandi centri urbani. La provincia di Asti con un TP pari a 39,72 si colloca in testa alla classifica seguita a distanza da Pisa (TP 30,41). Entrambe le province hanno un tasso di specializzazione assai più elevato rispetto alle altre province italiane (Asti ha il 2,73, Pisa 2,09: il tasso delle altre 20 province in testa alla graduatoria oscilla tra 1,72 e 1,08). (vedere Tabella 3 e grafico 3).

La provincia di Milano, già al terzo posto in Italia per TP calcolato in base al numero dei nomi a dominio registrati in rapporto alla popolazione, conferma la posizione anche sulla base del nuovo indicatore. Sorprende la deludente performance della provincia di Roma che, anche a fronte di un'elevata percentuale assoluta di maintainer (la seconda a livello nazionale), un TP (15,45) superiore alla media nazionale e a un tasso di specializzazione TS1 pari a 1,06, rimane esclusa dalle prime 20 posizioni della classifica.

La ricerca mette in luce non solo le difficoltà delle grandi province del Sud (Palermo e Bari, ad esempio, occupano rispettivamente la 64° e la 71° posizione), ma anche come il calcolo del TP penalizzi fortemente anche moltissimi centri del Nord: tra questi, la provincia di Lodi e la provincia di Sondrio si collocano solamente alla 97° e alla 85° posizione con un TP pari a 5,40 e 7,15. Entrambe le province registrano un tasso di specializzazione molto al di sotto della media nazionale (rispettivamente 0,49 e 0,37). Infine, la provincia Verbano Cusio Ossola si colloca alla 101° posizione prima di Nuoro ed Oristano con un TP pari a 3,86 e un tasso di specializzazione pari a 0,27: ancora una volta molto al di sotto della media nazionale.

Il divario tecnologico è palpabile anche all'interno delle singole regioni: Torino

(11° posizione) e Asti (prima) vantano un tasso di specializzazione elevato (1,26 e 2,73 rispettivamente), mentre le vicine province di Cuneo e Vercelli sono tutte oltre la 50° posizione (59° e 81° posizione rispettivamente). In altri casi, tutte le province della regione hanno segnato un risultato negativo: vedi ad esempio la Puglia dove tutte le province sono lontanissime dalla vetta (Bari si colloca in 71° posizione, le altre province scivolano oltre la 90° con Lecce e Brindisi rispettivamente al 99° e 100° posto).

I maintainer stranieri

Secondo la base dati del Registro del ccTLD “it” sono 141 i maintainer stranieri che hanno un contratto attivo per la registrazione di nomi a dominio “it”. Come si evince dalla tabella 4 e dal grafico 4, e in linea con altri studi di settore, essi sono concentrati soprattutto in Germania e in Inghilterra (che sommano il 40,42% del totale, 24,11% e 16,31% rispettivamente). Terza è la Francia con l’8,51% (12 maintainer). Le altre nazioni hanno percentuali poco significative. Al dicembre 2005 i maintainer italiani avevano registrato 1.034.499 domini sotto il ccTLD “it” contro i 33.746 dei maintainer stranieri.

Numero di domini registrati dai maintainer

Le tabelle 6, ⁷² riportano la percentuale di domini registrati dai maintainer e i vari indicatori di posizione che ci forniscono le principali informazioni di sintesi. Questi ultimi sono rappresentati da moda, mediana, e media: essi sono indispensabili per rendere meglio la sintesi delle nostre osservazioni e il confronto tra gli indicatori. Se calcolassimo solo la media perderemmo infatti alcune informazioni: tale dato sarebbe un buon indicatore di sintesi solamente nel caso in cui vi fosse simmetria (ovvero, qualora moda, mediana e media coincidessero, condizione necessaria ma non sufficiente).

Nel dettaglio, la moda indica la massima frequenza, ossia il maggior numero di volte che una determinata osservazione si presenta: nel nostro caso essa risulta essere pari a 1 (in quanto 255 maintainer hanno registrato un solo nome a dominio). La mediana indica invece il valore che occupa la posizione centrale in un insieme ordinato di dati. Il valore centrale è, in questo caso, 63. La media per maintainer, infine, è pari a 405,63.

La differenza rilevante tra media, mediana e moda indica che la maggior parte dei maintainer italiani registra pochi nomi a dominio, mentre un ristretto

² Nelle tabelle 6 e 7 abbiamo preso in considerazione le distribuzioni unimodali cioè solo le distribuzioni che ammettono un solo valore modale. Il valore modale è quel valore che si distingue dagli altri per l’alto numero di casi. Non sono state prese in considerazione le distribuzioni con più mode.

numero di operatori ha la quota più rilevante del mercato: secondo le stime, infatti, i primi tre maintainer italiani (su un totale di 2.552) gestiscono da soli più del 30 per cento delle registrazioni sotto il ccTLD “it”. Si presume che, per molti maintainer, la registrazione del nome a dominio non sia elemento cardine del business, ma solamente un servizio aggiuntivo.

Il minimo risulta essere pari a zero: ciò significa che nel periodo considerato alcuni maintainer non hanno registrato alcun nome a dominio.

Infine, il campo di variazione risulta essere molto elevato: se il minimo è zero, il massimo è invece pari a 210.255.

Registrazione dei nomi a dominio da parte dei maintainer: la classifica per regione

Osservando i dati a livello regionale, è la Sardegna a detenere il primato nazionale per numero di domini registrati in rapporto ai maintainer presenti sul territorio (vedere tabella 6 e grafico 6). La media (2.777,34 - sette volte il valore nazionale) risulta essere molto elevata rispetto alla mediana (78), a conferma della presenza di molti operatori con valori di registrazione largamente inferiori alla media e pochi soggetti che detengono un numero elevatissimo di registrazioni, ma capaci comunque di innalzare il valore medio regionale: bastano 3 maintainer sardi (su 29) per registrare più dell'87% dei nomi a dominio attivati in Sardegna.

Segue in classifica la Toscana, con una media per maintainer pari a 1.836,86. Tale valore è quasi 5 volte la media nazionale. Anche qui pochi maintainer registrano tanti nomi a dominio: la mediana è infatti pari a 77.

In terza posizione troviamo la Basilicata, con una media per maintainer pari a 588,44 (superiore di 1,40 rispetto alla media nazionale). Come nelle altre due regioni, la media (588,44) è molto distante dalla mediana (125): un solo maintainer registra l'83% dei domini lucani (4.396 domini su 5.296 complessivamente registrati).

Registrazione dei nomi a dominio da parte dei maintainer: la classifica per provincia

Quanto abbiamo appena riferito per le regioni trova conferma anche a livello provinciale (vedere tabella 7 e grafico 7). Nella provincia di Arezzo, prima in classifica, un solo maintainer (del totale di 22) ha registrato 210.255 nomi a dominio su 217.242, il 96,78% del totale provinciale. La media per maintainer,

9.874,64, risulta ancora molto superiore alla mediana, 68.

Altrettanto vale per la provincia di Cagliari, seconda, dove la media risulta essere pari a 3603,17 e la mediana 117 e il massimo 39.747. Tra i grandi centri urbani, Roma e Milano si trovano rispettivamente in 12° e 28° posizione e si muovono sullo stesso trend.

E' da sottolineare come ben poche province abbiano una distribuzione omogenea: là dove la competizione tra soggetti è minima, il territorio tende spesso a scivolare nella parte bassa della graduatoria. Prendiamo ad esempio la provincia di Crotone (102° posizione): la media risulta pari a 24,50 e la mediana è pari a 21, la differenza nella registrazione dei nomi a dominio tra i maintainer risulta essere contenuta.

Fa eccezione invece la provincia di Matera (6° posto in termini di media domini registrati per maintainer): tre soggetti registrano in media, a livello provinciale, 1.575,33 nomi a dominio e un solo maintainer registra la maggior parte dei nomi a dominio (93,01%). La media è molto distante dalla mediana (224).

Registrazione di nomi a dominio da parte dei maintainer stranieri

Come prevedibile, i maintainer stranieri registrano nel ccTLD "it" mediamente meno nomi a dominio rispetto ai colleghi italiani. La loro media è pari a 239,33, a fronte di quella dei maintainer italiani che ammonta a 405,37. Come si nota nella tabella 8 e nel grafico 8 gGli stati che registrano in media più nomi a dominio sono la Lettonia e il Lussemburgo: in Lettonia, addirittura, un solo maintainer registra 4.158 domini "it" mentre i 34 maintainer tedeschi registrano complessivamente "appena" 5.221 nomi. Se prendiamo in considerazione i dati a livello non aggregato, osserviamo infatti che, tra gli operatori tedeschi, nessuno supera singolarmente i 900 domini registrati. Oltre al caso della Lettonia, anche in Lussemburgo un maintainer ha registrato da solo 2.236 domini.

Conclusioni

La nostra ricerca, in linea con altri studi del settore, mette in luce la presenza del digital divide in molte aree del nostro paese: ne sono prova tanto il tasso di penetrazione, che il tasso di specializzazione di un'area geografica, calcolati in relazione al numero di maintainer.

Poche regioni e poche province sono specializzate - rispetto alla media

nazionale - nella fornitura di servizi ICT: a primeggiare sono soprattutto le aree che vantano un tasso di disoccupazione basso e valori economici elevati (quali, ad esempio, il valore aggiunto per addetto, il reddito pro-capite, la presenza di aziende di grandi dimensioni). Determinanti paiono anche gli investimenti ICT effettuati dalle regioni, come la spesa IT sul valore aggiunto regionale e la spesa IT per occupato.

Regioni e province che sono nelle ultime posizioni in termini economici, invece, risultano sofferenti anche in termini di tecnologia: questi risultati potrebbero essere d'impulso alle amministrazioni pubbliche perché investano in maniera più massiccia nelle tecnologie ICT in modo da ridurre il divario esistente a livello territoriale.

Secondo il rapporto OECD 2005, interventi regolatori in un numero di aree sono strumentali per promuovere la competizione e la crescita del mercato dell'Internet. Sempre secondo tale rapporto, le politiche governative acquistano un ruolo importante nella diffusione del fenomeno Internet: i governi possono aumentare la diffusione dell'Internet attraverso politiche volte alla liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni, alle interconnessioni di network, ai mercati nei quali la regolazione permette una effettiva competizione nel mercato dell'Internet Service Provider.

Una seconda considerazione riguarda la concentrazione delle registrazioni di domini "it": secondo i dati esposti, infatti, il mercato della registrazione è concentrato nelle mani di pochi maintainer. Analizzando il tasso di specializzazione dei maintainer nella registrazione dei nomi a dominio (TS2), poche province e regioni hanno un tasso di specializzazione superiore all'unità; e le registrazioni di nomi a dominio risultano essere contenute nelle province dove minore è la competizione tra gli operatori. In accordo con la letteratura economica, dunque, la ricerca dimostra che dove minore è la competizione tra attori, cala, in misura lieve, anche il numero dei domini mediamente registrati.

Posizione occupata in base al tasso di penetrazione registrato	Macro-Area	Numero maintainer	Percentuale sei maintainer rispetto al totale nazionale abitanti	Tp maintainer ogni 100 imprese servizi
1	Nord	1574	61,68%	16,68
2	Centro	561	21,98%	14,67
3	Sud	417	16,34%	9,74
	Italia	2552	100,00%	14,55

Tabella 1. Distribuzione di Internet: le tre macro-aree (Nord, Centro, Sud) ordinate in base al numero di maintainer per 100 imprese servizi (TP)

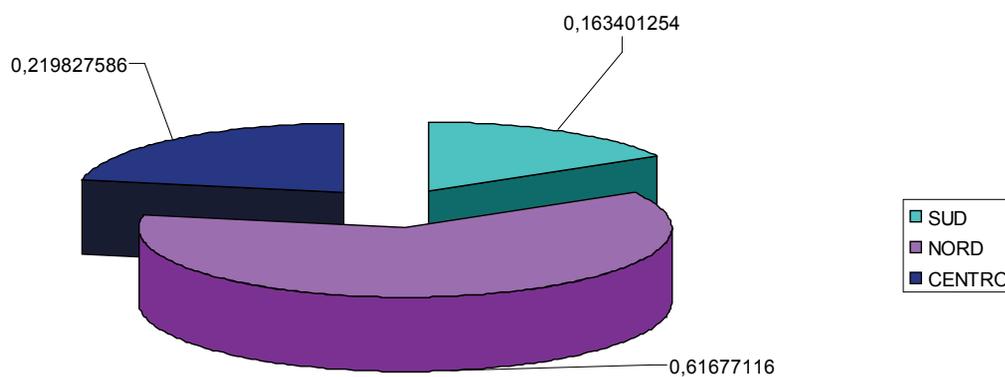


Grafico.1. Composizione percentuale numero dei maintainer

Posizione occupata in base al tasso di penetrazione registrato	Regioni	Numero maintainer	Percentuale dei maintainer sul totale nazionale	Tp maintainer ogni 100 imprese servizi	Tasso di specializzazione
1	Lombardia	707	27,70%	20,34	1,40
2	Trentino AA	65	2,55%	16,86	1,16
3	Piemonte	231	9,05%	16,45	1,13
4	Umbria	43	1,68%	16,16	1,11
5	Toscana	207	8,11%	16,01	1,10
6	Friuli Venezia Giulia	57	2,23%	14,92	1,03
7	Emilia Romagna	228	8,93%	14,21	0,98
8	Lazio	253	9,91%	14,17	0,97
9	Veneto	217	8,50%	14,09	0,97
10	Campania	142	5,56%	12,21	0,84
	Italia	2552	100.00%	14,55	1,00

Tabella 2. Distribuzione di Internet: le prime 10 regioni ordinate in base al numero di maintainer per 100 imprese servizi (TP)

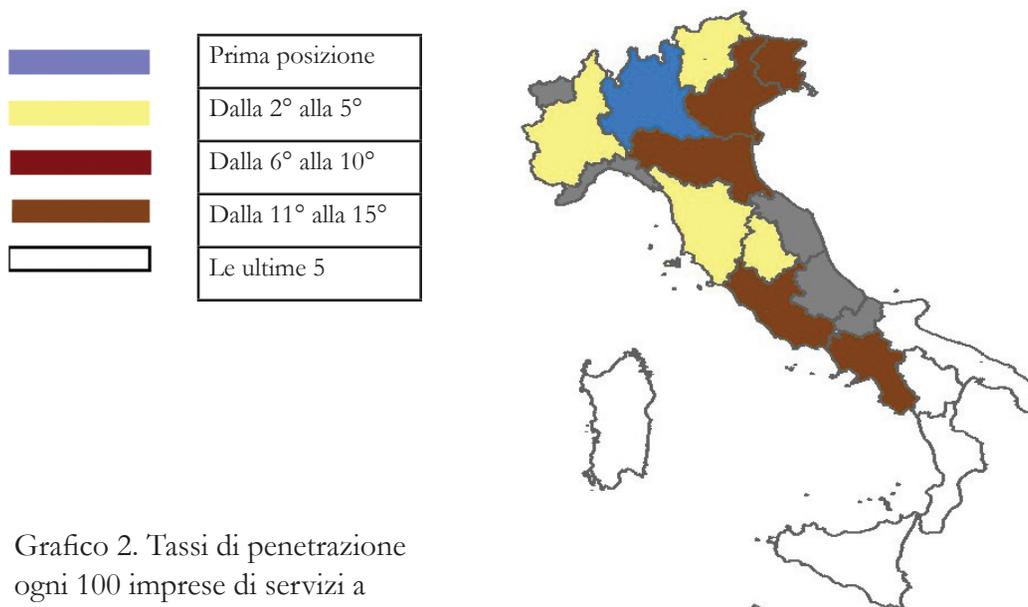


Grafico 2. Tassi di penetrazione ogni 100 imprese di servizi a livello regionale.

Posizione occupata in base al tasso di penetrazione registrato	Provincia	Numero maintainer	Percentuale dei maintainer sul totale nazionale	Tp maintainer ogni 100 imprese servizi	Tasso di specializzazione maintainer
1	Asti	23	0,90%	39,72	2,73
2	Pisa	39	1,53%	30,41	2,09
3	Milano	443	17,36%	25,03	1,72
4	Como	40	1,57%	22,32	1,53
5	Arezzo	22	0,86%	21,52	1,48
6	Padova	60	2,35%	19,24	1,32
7	Udine	33	1,29%	18,86	1,30
8	Lecco	18	0,71%	18,77	1,29
9	Bergamo	56	2,19%	18,36	1,26
10	Bolzano	39	1,53%	18,33	1,26
11	Torino	142	5,56%	18,26	1,26
12	Brescia	68	2,66%	17,83	1,23
13	Parma	26	1,02%	17,53	1,21
14	Terni	11	0,43%	17,49	1,20
15	Reggio-Emilia	26	1,02%	17,00	1,17
16	Firenze	65	2,55%	16,75	1,15
17	Bologna	70	2,74%	16,74	1,15
18	Prato	14	0,55%	16,11	1,11
19	Novara	17	0,67%	16,08	1,11
20	Perugia	32	1,25%	15,74	1,08
	Italia	2552	100.00%	14,55	1,00

Tabella 3. Distribuzione di Internet: le prime 20 province italiane ordinate in base al numero di maintainer per 100 imprese servizi (TP)

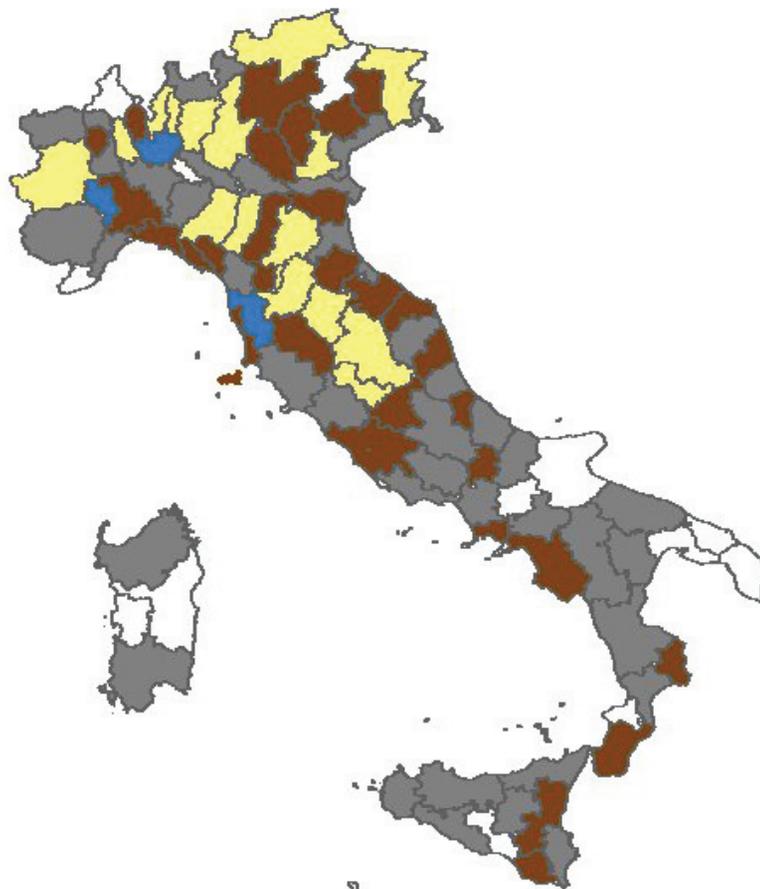
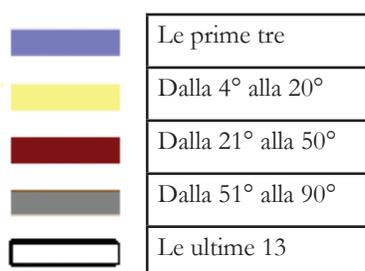


Grafico 3. Tassi di penetrazione ogni 100 imprese servizi a livello provinciale



Posizione occupata in base numero di maintainer	Nazione	Numero maintainer	Percentuale domini registrati da maintainer stranieri
1	Germania	34	24,11%
2	Regno Unito	23	16,31%
3	Francia	12	8,51%
4	Usa	11	7,80%
5	Austria	10	7,09%
6	Olanda	9	6,38%
7	Svizzera	8	5,67%
8	Spagna	6	4,26%
9	Svezia	6	4,26%
10	Danimarca	5	3,55%
11	Belgio	3	2,13%
12	Rep. di San Marino	3	2,13%
13	Canada	2	1,42%
14	Bulgaria	1	0,71%
15	Repubblica Ceca	1	0,71%
16	Finlandia	1	0,71%
17	Irlanda	1	0,71%
18	Lettonia	1	0,71%
19	Lussemburgo	1	0,71%
20	Antille Olandesi	1	0,71%
21	Repubblica di Cina	1	0,71%
22	Singapore	1	0,71%
	Totale	141	100,00%

Tabella 4. Distribuzione dei maintainer stranieri

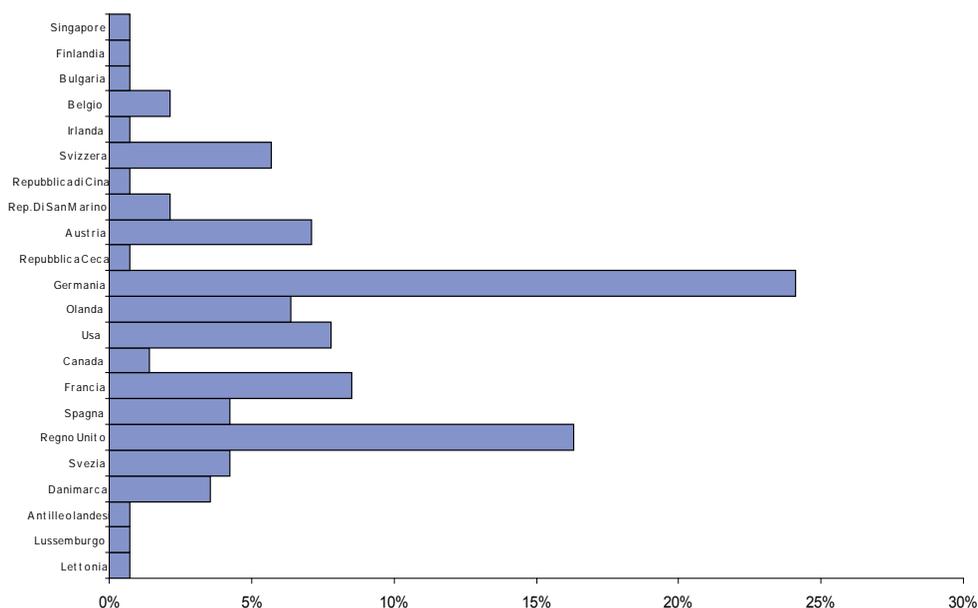


Grafico 4. Distribuzione percentuale dei maintainer stranieri

Posizione occupata in base al tasso di penetrazione registrato	Macro-Area	Numero maintainer	Numero domini registrati da maintainer	Percentuale domini registrati da maintainer	Media domini registrati per maintainer
1	Nord	1574	334350	32,32%	212,42
2	Centro	561	544874	52,67%	971,25
3	Sud	417	155275	15,01%	372,36
	Italia	2552	1034499	100,00%	405,368

Tabella 5. Distribuzione dei domini registrati sotto il ccTLD “it” dai maintainer per macro-area (Nord, Centro, Sud)

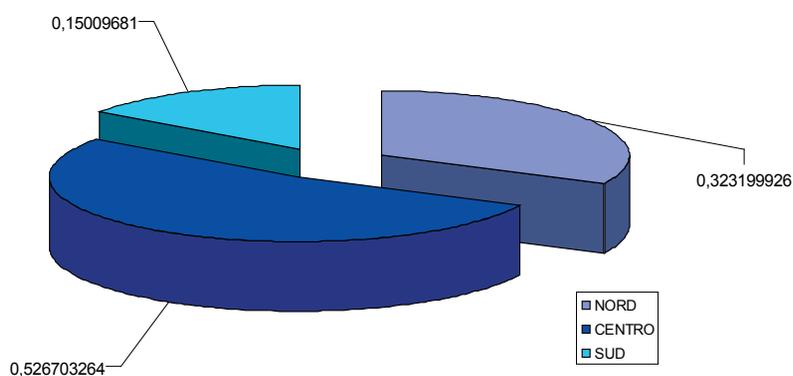


Grafico 5. Composizione percentuale domini registrati sotto il ccTLD “it” dai maintainer italiani

Posizione occupata in base al tasso di penetrazione registrato	Regioni	Numero maintainer	Percentuale domini registrati da maintainer	Media domini registrati dai maintainer per singola provincia	Tasso di specializ. Registraz. Domini (TS2)	Moda	Mediana	Minimo	Massimo
1	Sardegna	29	7,79%	2777,34	6,85	9	78	0	39747
2	Toscana	207	36,75%	1836,86	4,53	1	77	0	210255
3	Basilicata	9	0,51%	588,44	1,45		125	0	4396
4	Lazio	253	13,84%	566,06	1,40	1	52	0	23939
5	Abruzzo	42	1,59%	391,86	0,97		83	0	10204
6	Trentino AA	65	2,09%	332,42	0,82	0	146	0	2395
7	Emilia-Romagna	228	6,33%	287,10	0,71	1	66	0	11599
8	Lombardia	707	15,75%	230,42	0,57	1	52	0	14313
9	Marche	58	1,23%	220,07	0,54		107		1238
10	Liguria	63	1,30%	214,02	0,53	0	77	0	2676
	Italia	2552	100%	405,37	1,00	1	63	0	210255

Tabella 6. Distribuzione domini registrati sotto il ccTLD “it” dai maintainer: le prime 10 regioni ordinate in base alla media dei domini registrati per maintainer

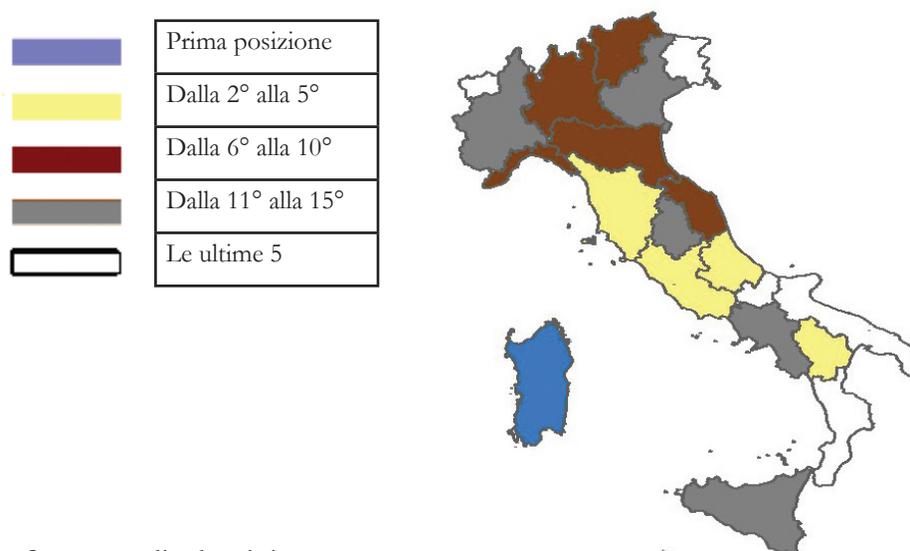


Grafico 6. Media domini registrati per maintainer a livello regionale

Posizione occupata in base alla media registrata per maintainer	Province	Numero maintainer	Percentuale dei domini registrati da maintainer	Media domini registrati dai maintainer per singola provincia	Tasso di specializ. RegistrazDomini (TS2)	Moda	Mediana	Minimo	Massimo
1	Arezzo	22	21,00%	9.874,64	24,36		68	0	210255
2	Cagliari	18	6,27%	3.603,17	8,89		117	9	39747
3	Frosinone	11	2,83%	2.657,91	6,56	1	191	1	14483
4	Firenze	65	11,05%	1.758,65	4,34	1	60	0	89970
5	Pistoia	12	1,98%	1.708,75	4,22		80	1	19406
6	Matera	3	0,46%	1.575,33	3,89		224	106	4396
7	Sassari	10	1,50%	1.555,70	3,84		53,5	0	15099
8	Chieti	10	1,25%	1.295,30	3,20		255,5	0	10204
9	Imperia	5	0,39%	798,00	1,97		439	0	2676
10	Ferrara	15	0,93%	642,47	1,58	1	8	1	8367
11	Massa-Carrara	8	0,39%	504,38	1,24		155,5	0	2504
12	Roma	221	10,48%	490,56	1,21	1	45	0	23939
13	Bologna	70	3,15%	464,91	1,15	1	68,5	121	11599
14	Latina	9	0,37%	427,78	1,06		125	0	1514
15	Agrigento	6	0,25%	423,67	1,05		158,5	9	1212
16	Caserta	11	0,43%	406,64	1,00		64	1	3342
17	Cremona	11	0,43%	403,64	1,00		205	15	1696
18	Bolzano	39	1,41%	374,08	0,92	15	170	1	2395
19	La Spezia	11	0,39%	370,18	0,91		137	16	2430
20	Lodi	3	0,10%	352,67	0,87		180	28	850
	Italia	2552	100%	52,23%	1,00	1	63	0	210255

Tabella 7. Distribuzione domini registrati sotto il ccTLD “it” dai maintainer: le prime 20 province italiane

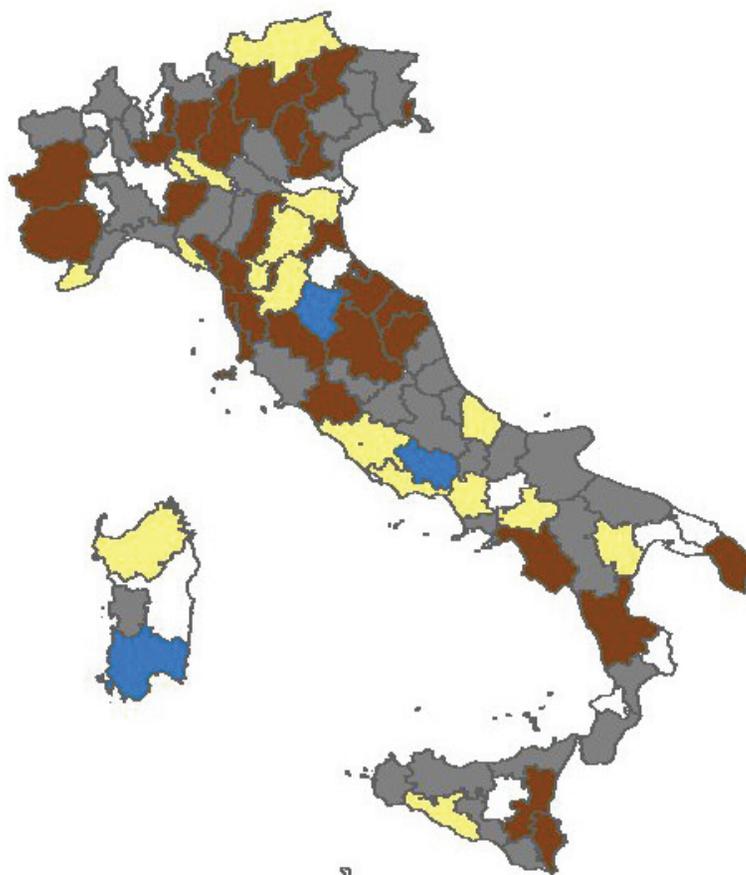
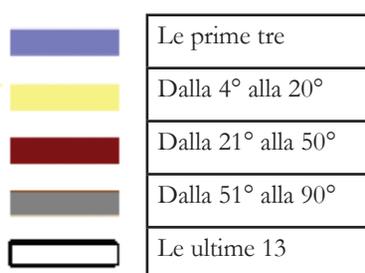


Grafico 7. Media domini registrati per maintainer a livello provinciale



Posizione occupata in base alla media di domini registrati per maintainer straniero	Nazione	Numero maintainer	Percentuale domini registrati da maintainer stranieri	Media domini registrati per maintainer straniero
1	Lettonia	1	0,71%	4158,00
2	Lussemburgo	1	0,71%	2236,00
3	Antille Olandesi	1	0,71%	965,00
4	Danimarca	5	3,55%	362,80
5	Svezia	6	4,26%	351,67
6	Regno Unito	23	16,31%	336,22
7	Spagna	6	4,26%	221,67
8	Francia	12	8,51%	203,75
9	Canada	2	1,42%	195,00
10	Usa	11	7,80%	189,64
11	Olanda	9	6,38%	165,89
12	Germania	34	24,11%	153,56
13	Repubblica Ceca	1	0,71%	91,00
14	Austria	10	7,09%	86,20
15	Rep. di San Marino	3	2,13%	77,00
16	Repubblica di Cina	1	0,71%	68,00
17	Svizzera	8	5,67%	56,88
18	Irlanda	1	0,71%	41,00
19	Belgio	3	2,13%	5,00
20	Bulgaria	1	0,71%	2,00
21	Finlandia	1	0,71%	0,00
22	Singapore	1	0,71%	0,00
	Totale	141	100,00%	239,33

Tabella 8. Distribuzione dei domini registrati sotto il ccTLD “it” da maintainer stranieri

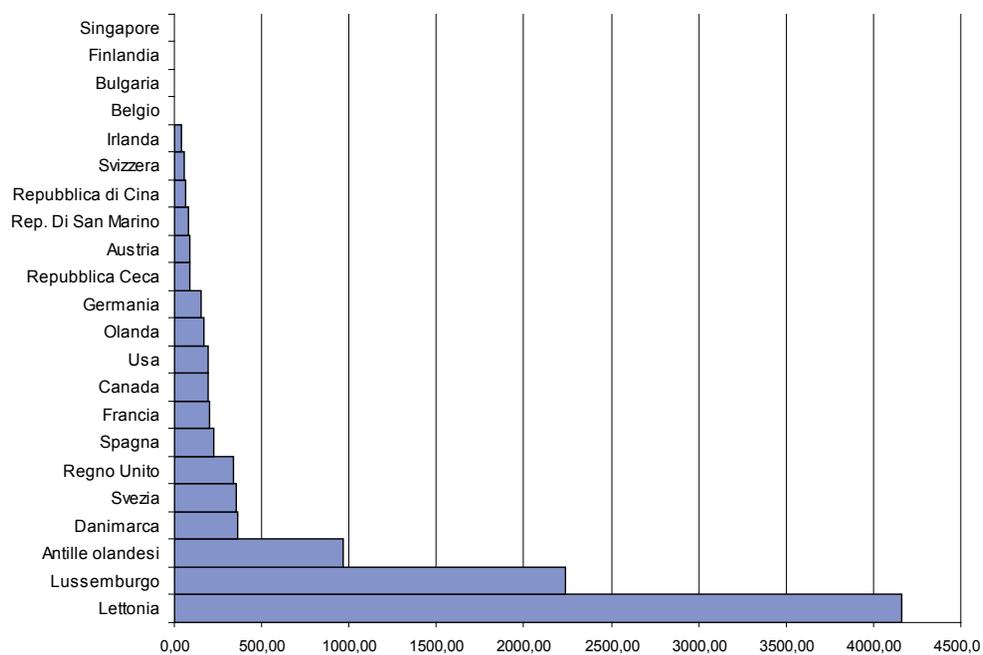


Grafico 8. Media domini registrati sotto il ccTLD "it" da maintainer stranieri

NUOVI DOMINI: 1 SU 3 VA ALLE PERSONE FISICHE

di Daniele Vannozzi

Responsabile Unità operazioni del Registro del ccTLD "it"

Cresce l'interesse delle persone fisiche per i nomi a dominio a targa .it e, contestualmente, anche la mole di operazioni (cambio MNT, trasferimenti e cancellazioni) che il Registro deve quotidianamente elaborare. Sono queste le tendenze più significative che hanno caratterizzato l'attività dell'Unità Operazioni del Registro del ccTLD "it" nel corso del 2005: un anno che – ricalcando la tendenza già emersa a partire dal secondo semestre 2004 – ha visto lievitare in modo consistente il numero di nomi a dominio richiesti dalle persone fisiche fino a superare, a fine anno, il 35 per cento del totale delle nuove registrazioni. Per ogni 3 nuovi nomi a dominio, dunque, almeno uno è richiesto da soggetti privi di partita Iva: effetto della "liberalizzazione" dell'agosto 2004 – che ha consentito a tutti i soggetti privi di partita Iva di registrare un numero illimitato di domini .it – e, ne siamo certi, anche della piena affermazione di Internet come fenomeno sociale di massa (vedi grafici 9 e 10).

A fronte del consistente aumento della "base" di soggetti interessati alla

registrazione di nomi a dominio “.it”, il Registro ha dovuto far fronte anche alla costante crescita del numero di operazioni non direttamente connesse al processo di registrazione: tale fenomeno, di cui avevamo dato conto anche nella scorsa edizione dell’Annuario, è in costante aumento ed è generalmente imputabile a errori nella compilazione della modulistica. Le operazioni di verifica e di richiesta delle correzioni necessarie rappresentano indubbiamente un aggravio di lavoro a carico della struttura.

Ma un altro fenomeno ha finito con l’incidere in maniera significativa sulle attività dell’Unità Operazioni: i tentativi, costanti e ripetuti, di registrare nomi a dominio nelle ore immediatamente successive alla cancellazione (avvenuta a seguito di una esplicita richiesta dell’assegnatario o, è il caso più frequente, a seguito della decorrenza dei termini di no-provider-mnt, ossia quando il dominio è privo di un maintainer di riferimento). Non esistono a tale proposito proiezioni statistiche ma solamente una rilevazione empirica: certo è che il fenomeno, sempre esistito, si è acuito nel corso del 2005 anche per il concorso di soggetti privi di partita Iva, prima esclusi a norma di Regolamento.

L’attività dell’Unità Operazioni si basa essenzialmente su due valori fondamentali: l’andamento delle registrazioni (riportato nel grafico 11 per il periodo gennaio 1997 - dicembre 2005) e il tempo medio di registrazione (grafico 12, dicembre 1999 - dicembre 2005). Entrambi i grafici documentano con chiarezza vicende che ormai appartengono alla storia del Registro (in primis, la “liberalizzazione” del dicembre ’99 che ha consentito alle imprese di registrare un numero illimitato di domini e, nelle seguenti settimane, la prima apertura del Registro alle persone fisiche) e che, ovviamente, hanno influito negativamente sull’erogazione del servizio.

Nel corso del 2005 la registrazione di nuovi nomi a dominio è aumentata in termini assoluti del 13% rispetto al 2004. Il tempo medio di registrazione – considerato uno dei principali indicatori dell’efficacia del livello del servizio erogato dal Registro – è contenuto nel 47% dei casi al di sotto della giornata lavorativa: nell’arco dei dodici mesi considerati, poco meno di metà delle operazioni di registrazione di nuovi nomi a dominio (grafico 13) si sono chiuse con successo entro le 24 ore successive alla ricezione della documentazione corretta.

In crescita costante anche il numero di “modifiche semplici” ai nomi a dominio già presenti nel database Whois (grafico 14): operazioni che il maintainer può effettuare direttamente senza richiedere l’intervento dell’assegnatario. Analoga tendenza anche per le richieste di cambio MNT (documentate nel grafico 15) e per i trasferimenti dell’assegnatario dei nomi a dominio (grafico 16). Quest’ultima voce ha subito una repentina impennata nel corso del novembre

2004 a causa del trasferimento di una mole consistente di domini facenti capo allo stesso soggetto. La situazione è poi tornata rapidamente alla normalità.

Il grafico 17 mette a confronto il numero di nuove registrazioni e le operazioni di cancellazione; non sembra, in questo caso, che vi sia relazione diretta tra il numero di nomi a dominio registrati negli anni precedenti e le successive cancellazioni.

La gestione delle principali operazioni sui nomi a dominio esistenti è sintetizzata nei grafici 18 e 19 che documentano il numero di eventi necessari rispettivamente per trasferire un nome a dominio (nei casi di modifica dell'assegnatario, della ragione sociale o della denominazione; a seguito di fusione o incorporazione; per cessione di ramo d'azienda; a fronte di una riassegnazione) o per cambiare maintainer. Come già evidenziato, molte richieste di trasferimento continuano a essere respinte perché prive di dati essenziali oppure perché erroneamente compilate; analogamente, le comunicazioni di cambio MNT si presentano spesso incomplete o con indicazioni errate. In entrambi i casi si conferma – purtroppo – la tendenza già emersa negli anni precedenti.

Un ulteriore approfondimento, infine, merita il fenomeno delle cancellazioni, che abbiamo sintetizzato nel grafico 20 associandolo allo stato del nome a dominio prima della eliminazione. Nel 2005 il Registro del ccTLD “it” ha cancellato complessivamente 68.909 domini: nella grande maggioranza dei casi (58.510) dopo che il dominio stesso era passato allo stato di *no-provider-mnt* e sempre su richiesta del maintainer, come prevede il Regolamento di assegnazione. Appena 102 i domini già contestati e in seguito cancellati su richiesta dell'assegnatario, oppure in forza dell'esito di una riassegnazione o di una procedura arbitrale (percentuale in linea con il bassissimo tasso di dispute e controversie legali del Registro).

Circa il 14% delle cancellazioni (10.297 nel 2005) è conseguenza di una specifica richiesta dell'assegnatario che, evidentemente, non era più interessato al nome a dominio. Tutte le proiezioni statistiche sono in linea con le tendenze già emerse nel corso del 2004; in termini numerici assoluti, però, le richieste di passaggio allo stato di *no-provider-mnt* nel periodo di riferimento sono aumentate in modo considerevole e, con esse, le cancellazioni di nomi a dominio già registrati.



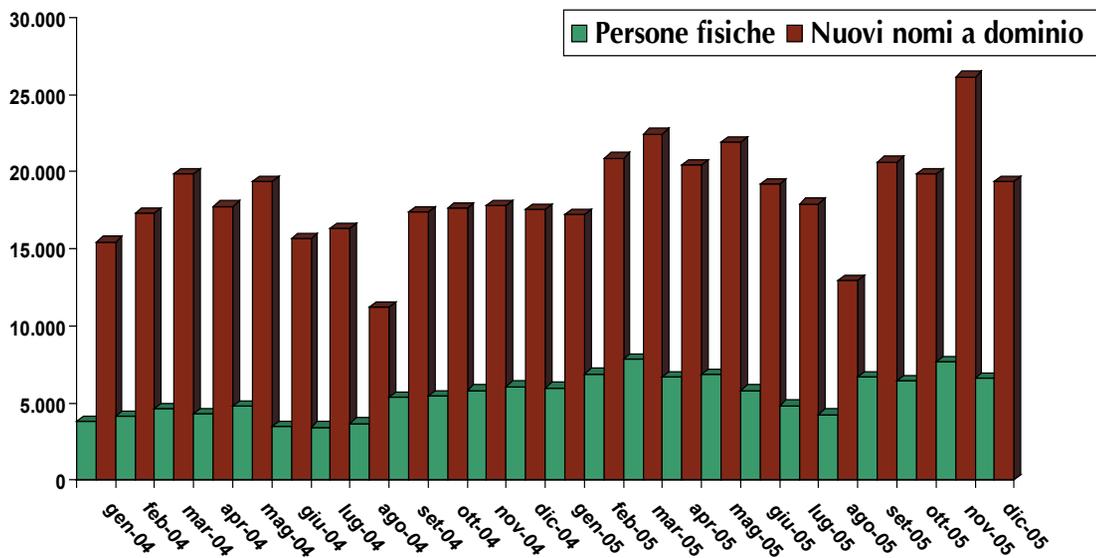


Grafico 9. Rapporto tra nuove registrazioni e nomi a dominio assegnati a persone fisiche

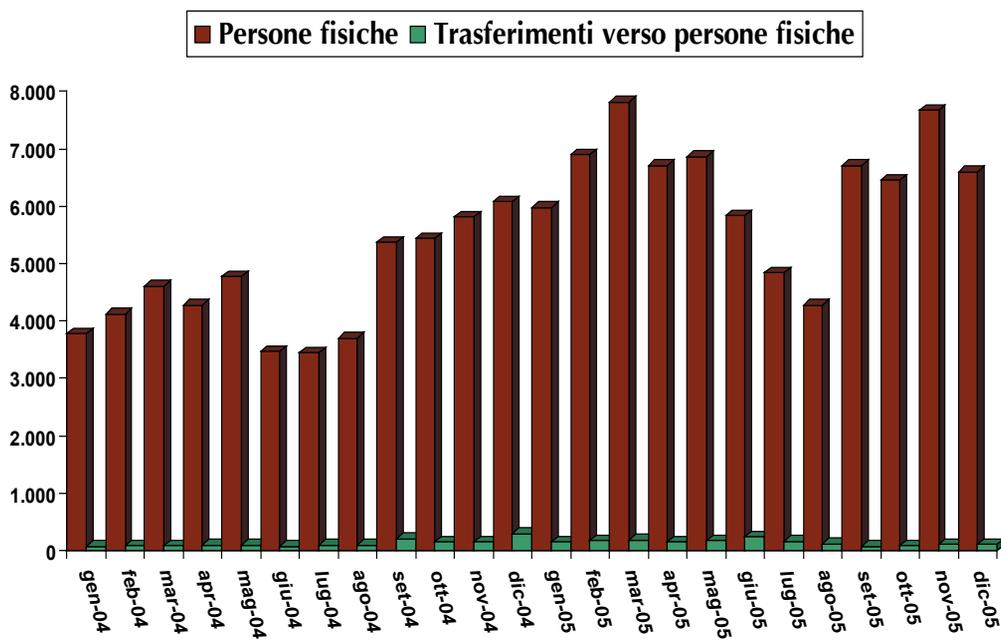


Grafico 10. Registrazione dei nomi a dominio (persone fisiche)

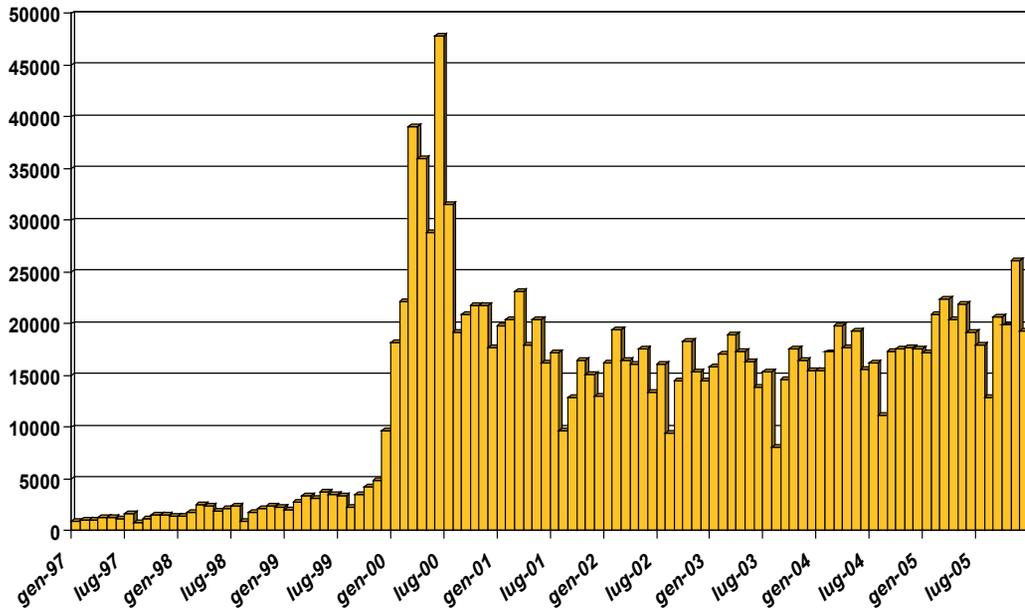


Grafico 11. Nuove registrazioni dal gennaio 1997

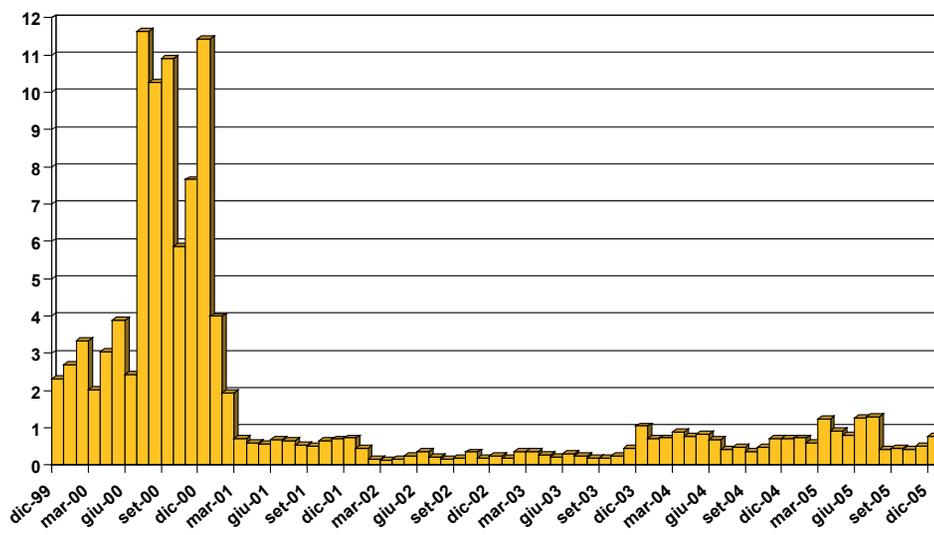


Grafico 12. Tempo medio registrazione dal dicembre 1999

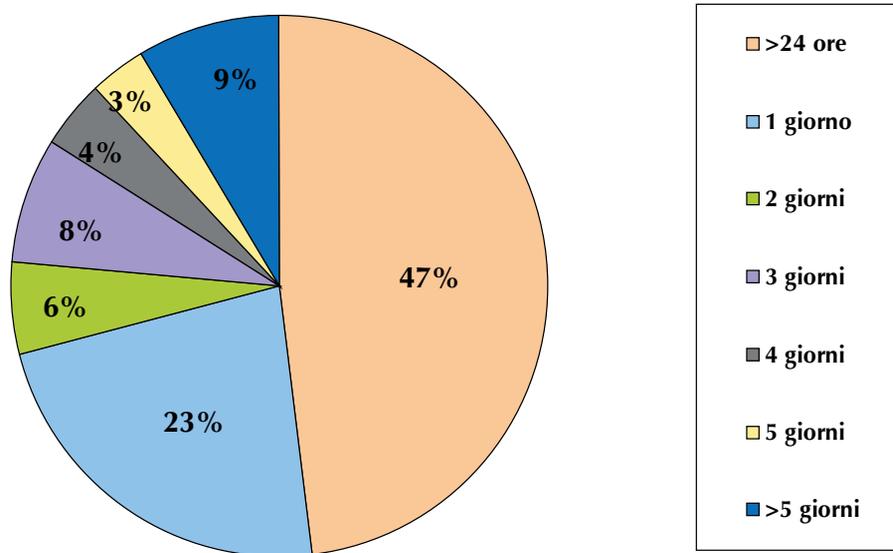


Grafico 13. Giorni necessari alla registrazione nel 2005

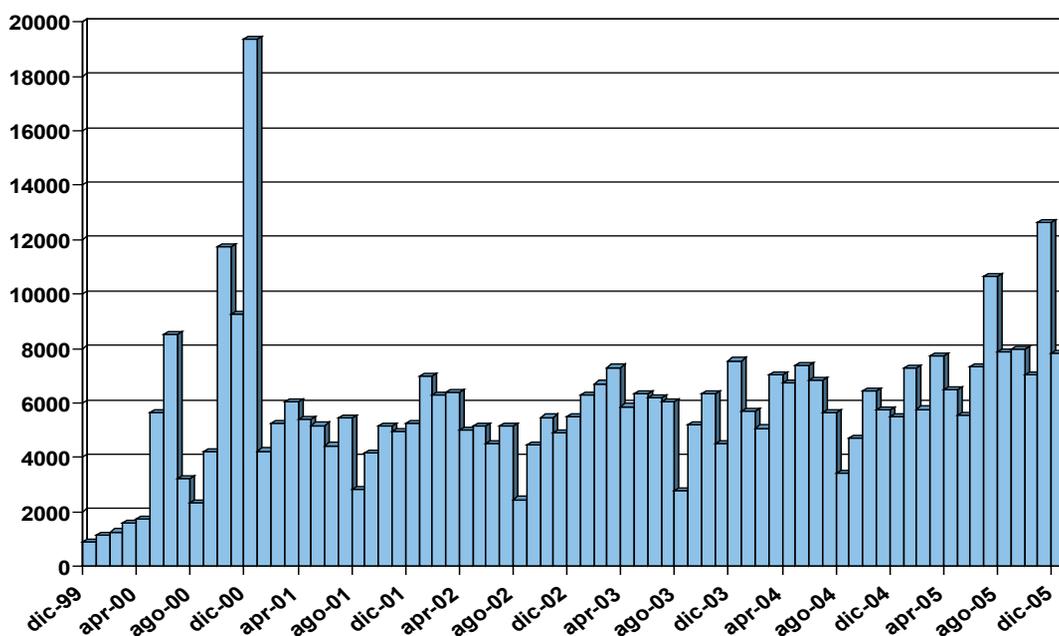


Grafico 14. Modifiche dal dicembre 1999

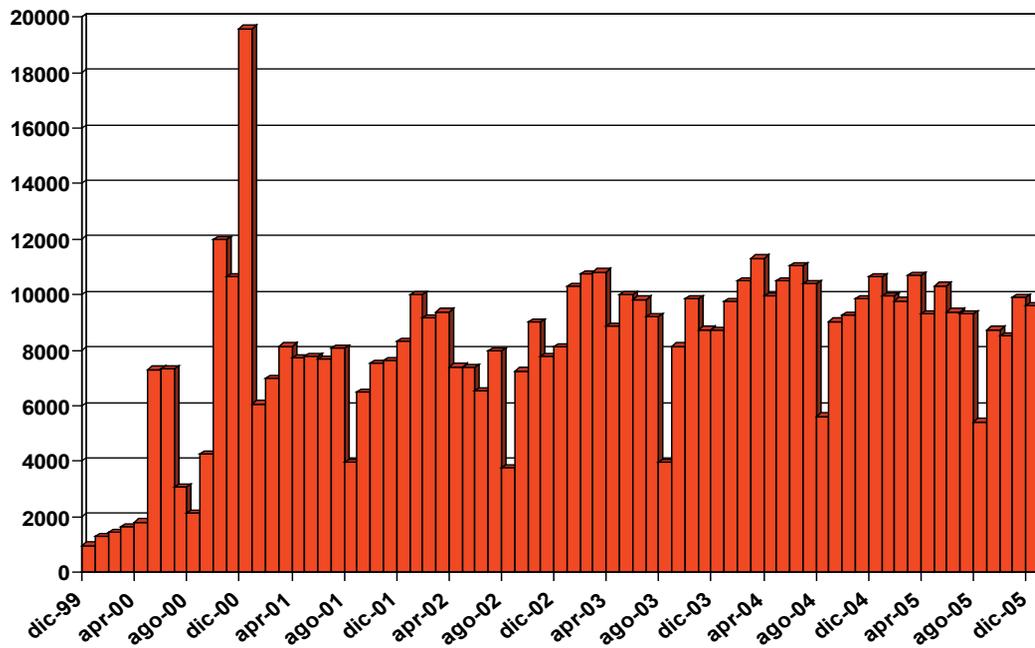


Grafico 15. Cambio MNT dal dicembre 1999

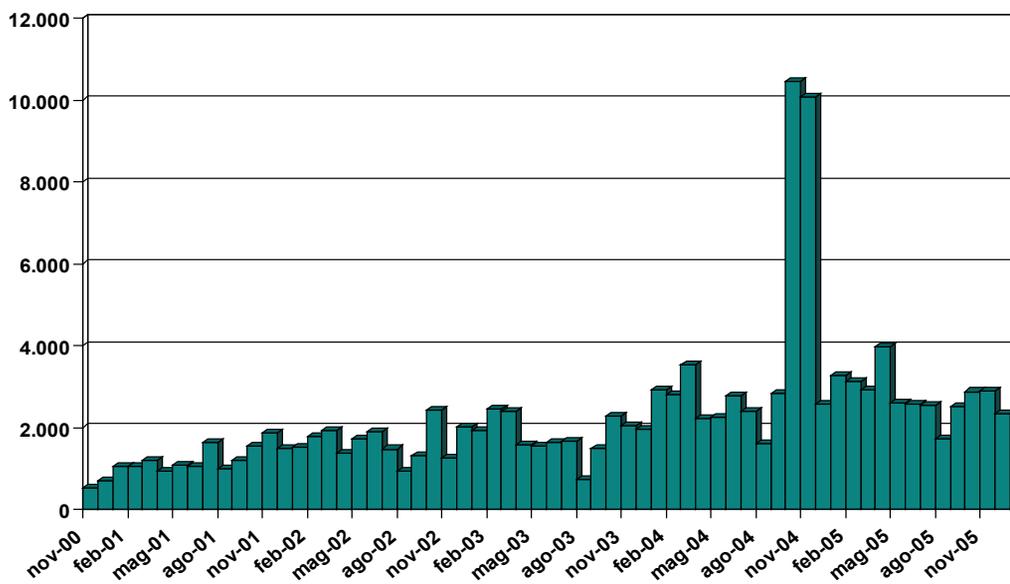


Grafico 16. Trasferimenti dal novembre 2000

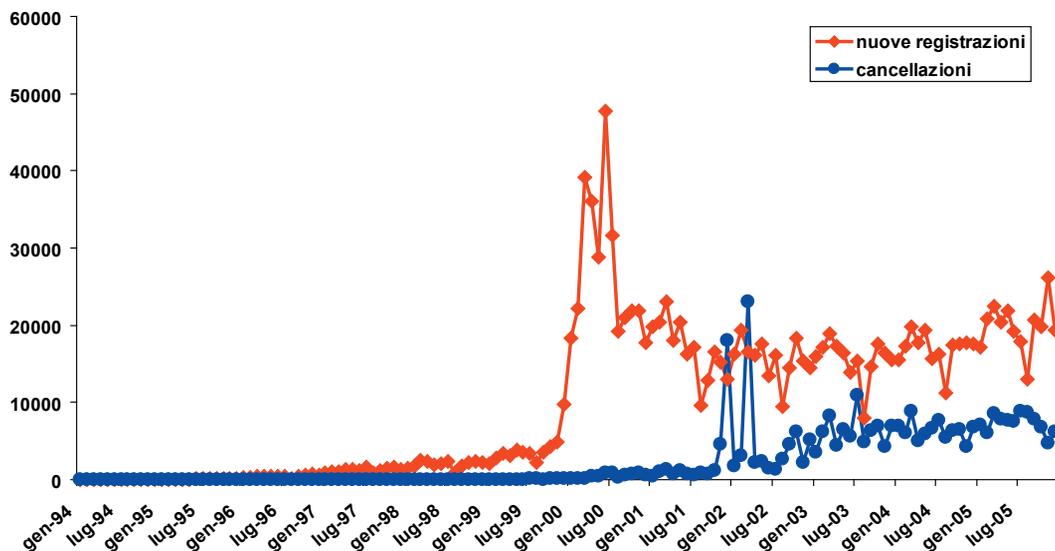


Grafico 17. Confronto tra nuove registrazioni e cancellazioni dal gennaio 1994

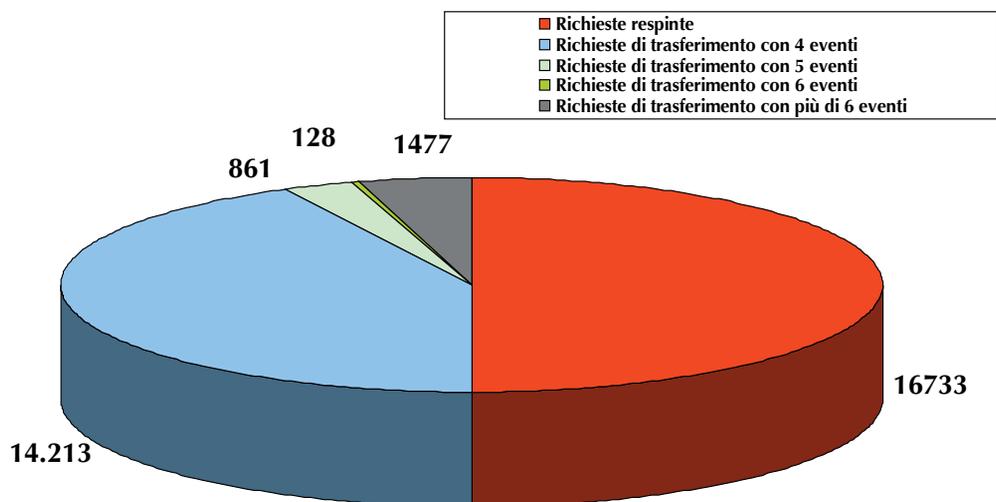


Grafico 18. Trasferimenti nel 2005 – numero di eventi

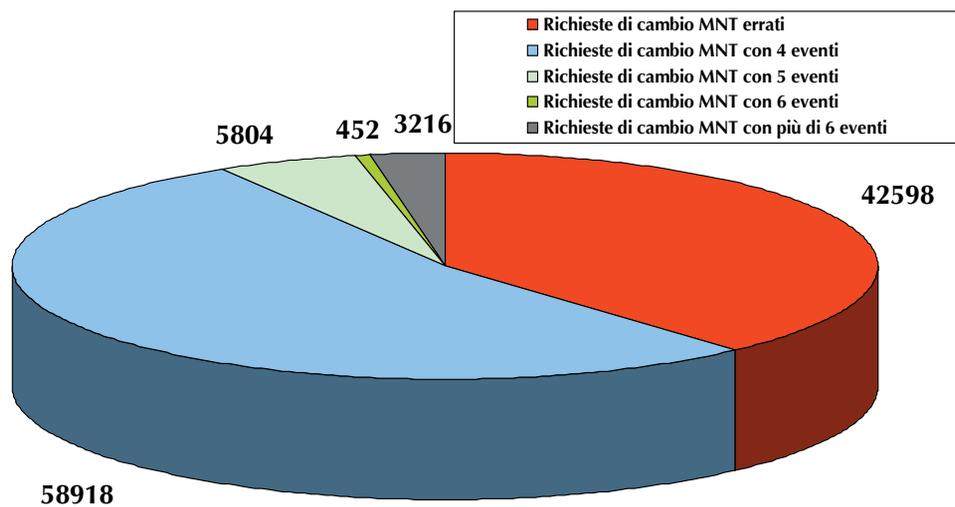


Grafico 19. Cambio MNT nel 2005 – numero di eventi

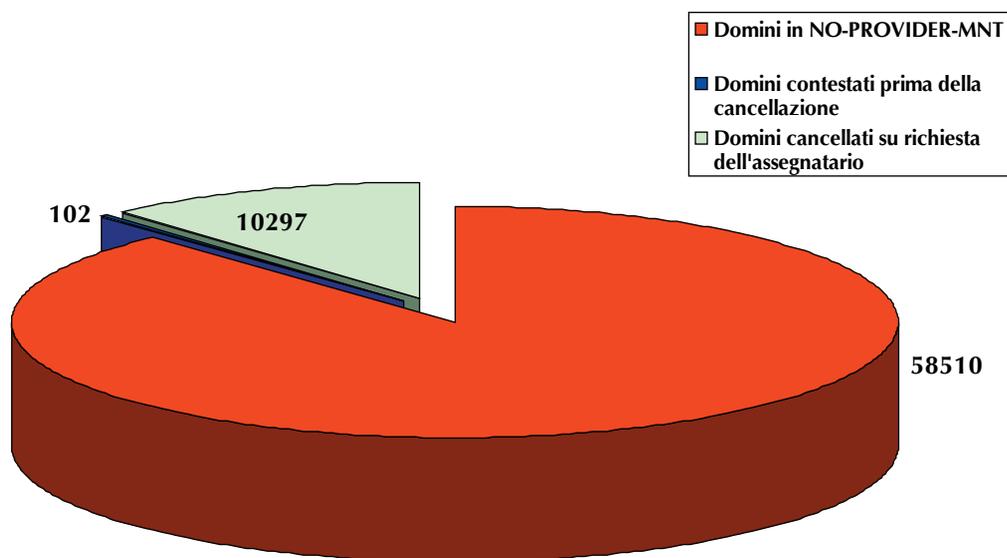


Grafico 20. Stato dei domini e cancellazioni nel 2005 (totale domini cancellati 68.909)

Numero di nomi a dominio	Numero di caratteri
104330	13
101881	12
101880	14
97410	15
93649	11

Tabella 9. La lunghezza dei nomi a dominio

Carattere iniziale	C	S	A	M	P	I	T	F
Numero di nomi a dominio	131801	125013	112642	88140	81254	64846	59686	57826

Tabella 10. La prima lettera dei nomi a dominio



SUPPORTO, ORIENTAMENTO, CURA DELL'IMMAGINE

L'ATTIVITÀ DELLE RELAZIONI ESTERNE DEL REGISTRO DEL ccTLD "IT"

di Anna Vaccarelli

Responsabile Relazioni Esterne del Registro del ccTLD "it"

L'Unità Relazioni Esterne ha il compito principale di offrire, da un lato, un supporto e un orientamento a quanti entrano in contatto con il Registro tramite il servizio di helpdesk via e-mail, telefonico e cartaceo (per esso si intende la ricezione di fax e lettere); dall'altro, di curare l'immagine del Registro sulla base delle politiche indicate dal Comitato di Gestione. All'interno dell'unità Relazioni Esterne opera l'Ufficio relazioni con la stampa. Nello specifico l'unità ha la responsabilità di gestire il servizio di helpdesk di primo livello (tramite telefono, e-mail, posta convenzionale); organizzare i corsi di formazione interna per l'aggiornamento del personale; organizzare i corsi di formazione per i maintainer in collaborazione con le altre unità del Registro ed eventualmente con i responsabili di progetto; pubblicare la newsletter periodica "Focus.it"; curare i rapporti con i mezzi di comunicazione; verificare i requisiti oggettivi o soggettivi (punto 11.2 del regolamento); rilasciare copie della documentazione richiesta; inviare messaggi di avviso e informazione alla lista maintainer; curare la traduzione in lingua Inglese gli aggiornamenti del

sito Web e i messaggi per la lista maintainer.

L'attività di helpdesk

L'attività principale delle Relazioni Esterne del Registro è quella di fornire un helpdesk di primo livello sia per telefono che via e-mail o posta convenzionale a tutti coloro che intendono avvicinarsi ai nomi a dominio “.it”. E' una delle prerogative dell'helpdesk quella di fare “da filtro” e da “centro di prima accoglienza” nei confronti dei vari utenti, con la possibilità di dirigere alcune richieste specifiche verso le unità competenti (amministrazione, contestazioni, staff tecnico, ecc.) per la risoluzione di problemi particolari. Nel corso degli anni la natura dell'utenza di questo servizio è mutata radicalmente: se infatti durante il boom di internet, tra il 2000 e il 2001, il problem solving veniva orientato soprattutto verso i maintainer accreditati presso il Registro, oggi invece si riscontra un aiuto indirizzato soprattutto verso gli utenti finali, che sono in crescente aumento, a causa dell'incremento del numero dei nomi a dominio registrati (oltre 1 milione a fine 2005).

Gli operatori dell'helpdesk, per poter svolgere al meglio queste funzioni, devono essere in grado di conoscere in maniera approfondita gli aspetti legati alla registrazione e al mantenimento dei nomi a dominio e, almeno sommariamente, gli aspetti prettamente tecnici, legali e collegati alla fatturazione. Le altre unità del Registro forniscono, quindi, corsi e aggiornamenti alle relazioni esterne sull'evoluzione delle modalità e dei regolamenti che riguardano la registrazione, il mantenimento dei nomi a dominio e altri argomenti specifici. Le problematiche più frequenti che vengono trattate dagli operatori sono:

- Informazioni sullo stato di avanzamento di alcune operazioni su specifici nomi a dominio (controllo dello stato della registrazione o del cambio del maintainer o del trasferimento ad altro assegnatario);
- Generiche informazioni sulle regole e sulle modalità di registrazione sia sotto il ccTLD “.it”, ma anche sotto altri TLD (“.com”, “.net” e, dal 2005, anche “.eu”);
- Informazioni sulla fatturazione, sui pagamenti e sui vari corsi organizzati dal Registro;
- Risoluzioni di problemi tecnici “di primo livello” (setup dns, oggetti mntner, moduli elettronici, ecc.);
- Funzioni vere e proprie di centralino: nel caso in cui il cliente voglia parlare con una persona/unità in particolare viene segnalata la chiamata

e notificata alla persona competente in modo che quest'ultima possa contattare in seguito il cliente.

Helpdesk telefonico: le statistiche

Il numero di chiamate totali entranti calcolate su un campione di 4 operatori è stato di 22.584 circa nell'intervallo compreso tra il 2/1/05 al 30/9/05. Tenuto conto dell'andamento annuale si stima che il numero di chiamate entranti per tutto l'anno 2005 sia stato di circa 60.000 con 8 operatori attivi.

Le chiamate mensili entranti al centralino a cui ogni operatore deve rispondere mensilmente sono state circa 627 con una media di 35 chiamate al giorno per persona, distribuite su un turno standard di 195 minuti (ovvero 3 ore e 15 min/giorno). La frequenza relativa delle chiamate in tale arco di tempo è stata dunque in media di una chiamata ogni 5,5 minuti circa: ovviamente la media tiene conto di momenti di "calma" come durante i mesi estivi (in agosto il tempo tra una chiamata e l'altra è molto ampio), così come dei momenti di sovraccarico di richieste nei primi tre mesi dell'anno.

Concentrazione delle chiamate

Il grafico 21 rileva la percentuale di concentrazione delle chiamate in ogni mese rispetto al totale delle chiamate. Il primo punto da considerare è il maggiore afflusso di richieste al centralino durante i primi tre mesi dell'anno; febbraio risulta il mese con il maggior carico di lavoro da parte degli operatori telefonici. I mesi estivi sono stati quelli in cui le chiamate entranti risultano decisamente inferiori rispetto agli standard medi, probabilmente a causa del periodo di ferie che generalmente si concentra tra giugno e settembre.

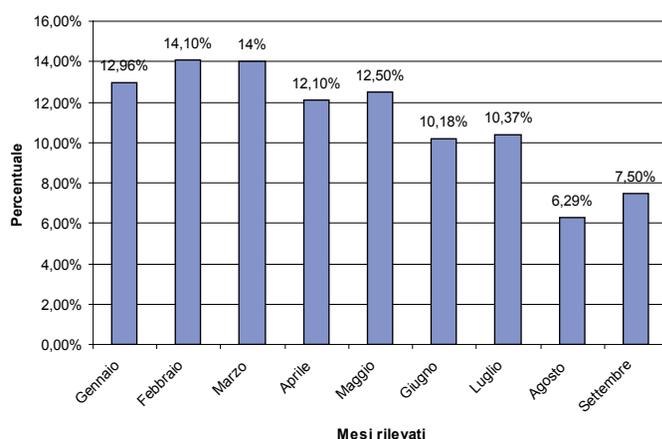


Grafico 21. Concentrazione delle chiamate al centralino telefonico

Tipologia dell'utenza

Il grafico 22 rileva la mediana nella serie delle rilevazioni calcolate sul rapporto tra le chiamate provenienti dai maintainer e quelle originate dai clienti finali.

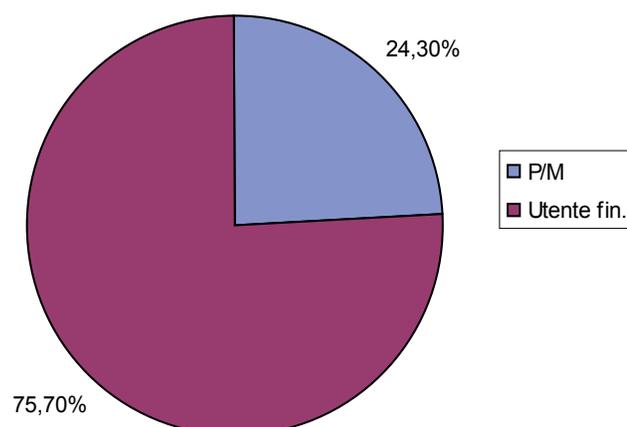


Grafico 22. Le chiamate: media generale del rapporto tra maintainer e utenti finali

Su 100 chiamate il 24,30% proviene da maintainer mentre il 75,70% da utenti finali. In questo senso, la funzione dell'helpdesk è sostanzialmente mutata nel tempo, adattandosi a quanto rilevato nel corso degli anni: si è passati infatti da un servizio di assistenza diretta nei confronti dei clienti del Registro (che sono i maintainer) a un servizio di aiuto a favore degli utenti finali. E' interessante notare la frequenza delle chiamate da parte dei maintainer all'interno dell'arco temporale considerato: le società fornitrici di servizi Internet, in sostanza, interpellano maggiormente il Registro, in proporzione, durante il periodo estivo, cioè durante quei mesi in cui il numero delle telefonate entranti diminuisce.

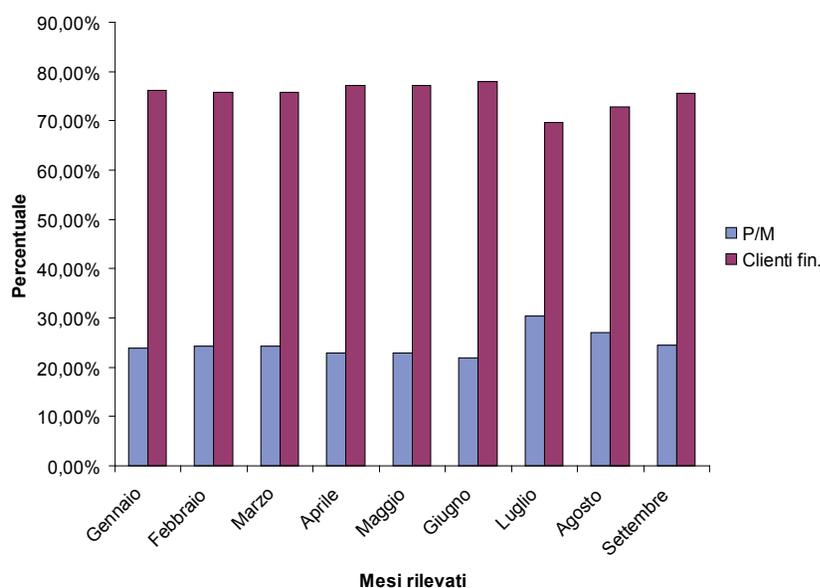


Grafico 23. Le chiamate: rapporto tra maintainer e utenti finali nei mesi campione

Helpdesk cartaceo e via e-mail: le statistiche

L'helpdesk delle relazioni esterne al 30/11/05 ha chiuso con successo 16.950 ticket (vedi paragrafo su OTRS). Ogni operatore, in media, nell'arco di tempo considerato, ha risposto a circa 1.833 ticket tra e-mail, posta di superficie, notifiche per i vari fax arrivati all'unità operazioni, ecc. Comunque, occorre tenere conto che il numero giornaliero di ticket non può essere considerato un valore assoluto dal momento che le richieste sono assai variabili nel tempo.

Il grafico 24 evidenzia l'andamento mensile dei ticket chiusi sulle code "hostmaster", "corsi" (corso dns, posta, legale, web, corso base), e "helpdesk". Non si riscontrano casi irrisolti.

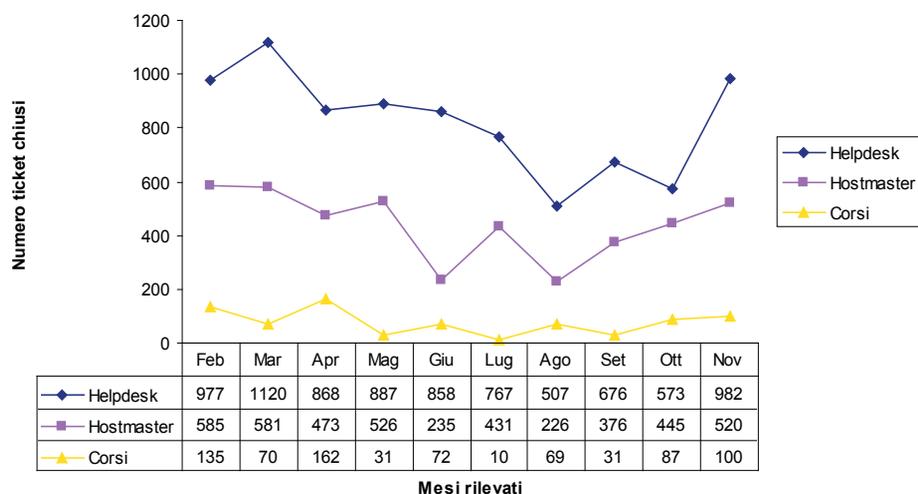


Grafico 24. Andamento mensile dei ticket chiusi sulle code di OTRS

L'andamento del grafico riguardante i ticket chiusi con successo dagli operatori dell'helpdesk conferma la tendenza secondo cui i primi mesi dell'anno sono quelli in cui vi sono maggiori richieste per gli operatori, mentre nel periodo estivo c'è un'inversione della tendenza. La curva dei corsi invece presenta un andamento ad intervalli ciclici, legato ai diversi momenti in cui si concentrano i vari appuntamenti di formazione dedicati ai maintainer.

Verifica requisiti oggettivi o soggettivi

Un altro compito assolto dalle relazioni esterne è quello di soddisfare le eventuali richieste di documentazione da parte di utenti e/o maintainer, così come quello di verificare i requisiti oggettivi o soggettivi che hanno determinato l'assegnazione di un nome a dominio. E' da sottolineare l'importanza di quest'ultima attività in quanto, sulla base dell'articolo 11.2 del Regolamento di assegnazione dei nomi a dominio, se il Registro (tramite le relazioni esterne) verifica che un assegnatario non è in possesso dei requisiti oggettivi o soggettivi che hanno determinato l'assegnazione (es. una società che è fallita o in liquidazione), procede revocando il dominio. Il giorno successivo alla cancellazione esso può essere registrato nuovamente da un altro soggetto.

Entrambe le procedure possono essere avviate su iniziativa del Registro sia su ricorso di terzi. La tendenza in questo ambito dimostra che il carico di lavoro è aumentato nel corso del tempo: in particolare, nel 2005, le persone delle relazioni esterne, che si sono occupate specificamente di questa mansione hanno dovuto far fronte a circa 20 pratiche la settimana equamente divise

tra richieste di documentazione, richieste di verifica di requisiti oggettivi o soggettivi e rilascio dell'attestazione e/o dei certificati di registrazione.

Ogni tipo di pratica ha un riferimento ben preciso: per quanto riguarda le richieste di copia di documentazione i principali soggetti richiedenti sono gli organi investigativi della Procura della Repubblica ma anche coloro che devono sostenere eventuali giudizi o ricorsi in Tribunale nonché tutti gli utenti che vogliono essere al corrente della propria situazione in relazione a un particolare nome a dominio. Spesso le testate giornalistiche radiotelevisive e della carta stampata richiedono il rilascio di attestazioni o certificazioni della registrazione di un nome a dominio. Nel caso della richiesta di verifica di requisiti oggettivi o soggettivi i principali soggetti richiedenti sono coloro che sono interessati a un particolare nome a dominio, che nella stragrande maggioranza dei casi risulta assegnato a una ditta o a una società.

Il tempo medio impiegato per risolvere questo tipo di pratiche va da 2 a 5 giorni lavorativi; ovviamente il periodo di lavoro può aumentare o diminuire a seconda della complessità che il caso presenta.

Il centralino telefonico

Nel 2005 è stato sostituito il centralino telefonico, per consentire agli operatori l'utilizzo delle cuffie wireless, in modo da avere le mani libere per consultare il database e non essere obbligati a rimanere seduti durante le telefonate, se non necessario.

L'introduzione del sistema OTRS

A partire da novembre 2004 è stato introdotto il sistema OTRS, un sistema di gestione delle richieste via e-mail e cartacee. OTRS (Open Ticket Request System) integra un client di posta elettronica, un server web e fa uso di un database SQL per mantenere in modo organizzato i casi (trouble ticket) che di volta in volta vengono trattati.

Al suo interno, OTRS gestisce tutti i trouble ticket come semplici messaggi di posta elettronica; supportando tutte le caratteristiche comuni a un qualsiasi client di posta elettronica come per esempio la gestione degli allegati, la possibilità di inoltrare un messaggio a un indirizzo di posta elettronica esterno al sistema ecc.

I vantaggi del nuovo sistema sono:

- Viene mantenuta traccia di tutte le comunicazioni pervenute via e-

mail all'indirizzo hostmaster@nic.it, del cartaceo e, se necessario, anche di quelle pervenute telefonicamente; esiste la possibilità di annotare i dati fondamentali di una conversazione telefonica o di una comunicazione scritta pervenuta all'helpdesk del Registro riempiendo opportunamente un modulo online predisposto allo scopo.

- Le comunicazioni relative ad ogni singolo caso vengono mantenute aggregate, permettendo una semplice ed intuitiva consultazione dei casi ancora aperti o di quelli già archiviati (ticket chiusi) da parte dei singoli operatori.
- Il flusso di informazioni relative a un caso "aperto" da un operatore avviene sempre tra il cliente (che si identifica nella maggior parte dei casi come un maintainer) e l'operatore che lo ha in gestione.
- Ogni operatore ha la possibilità di effettuare ricerche, anche complesse (per operatore, per tipologia di ticket, per indirizzo e-mail del cliente, free text, per data, ecc.), nel database del sistema.

Da un punto di vista strettamente operativo il sistema OTRS permette di:

- assegnare un identificativo univoco ad ogni caso da trattare;
- creare un iter storico completo di tutte le comunicazioni in entrata e in uscita e di tutte le valutazioni espresse su ogni singolo caso;
- creare note (una specifica opzione di OTRS mirata a facilitare la comunicazione tra gli operatori che sono in grado di scambiarsi messaggi interni di suggerimento e collaborazione);
- attivare i casi via email o telefonicamente, eliminando le segnalazioni cartacee destinate all'helpdesk tecnico e all'amministrazione che venivano utilizzate prima dell'introduzione di OTRS;
- effettuare ricerche mirate (per operatore, per tipologia di ticket, per indirizzo, ecc.) in modo celere, rendendo più semplice la consultazione dell'archivio.

Il sistema OTRS prevede che i messaggi in arrivo vengano inoltrati a particolari "code" che corrispondono a specifici gruppi di problematiche (tecniche, amministrative, legali ecc.) gestiti dalle varie unità operative del Registro. Le principali "code" disponibili sono:

- *helpdesk* dell'Unità Relazioni Esterne: condivisa e gestita da tutti gli

operatori

- *helptech*, gestita dall'Unità Sistemi
- *operations*, gestita dall'Unità Operazioni
- *amministrazione*, gestita dall'Ufficio amministrativo
- *contestazioni*, gestita dall'Ufficio legale

Formazione esterna e organizzazione eventi

L'organizzazione dei corsi prevede diverse attività che sono curate in parte dai responsabili dei corsi (per quanto riguarda il loro contenuto) ed in parte dal personale delle Relazioni Esterne, secondo quanto descritto nel seguito. Come segreteria organizzativa, l'unità Relazioni Esterne cura sia gli aspetti logistici che operativi della realizzazione dei corsi di formazione. Negli ultimi mesi dell'anno, in accordo e su proposta dei responsabili dei vari corsi, viene stabilita la programmazione del calendario per l'anno successivo, inoltre la segreteria, prima della pubblicazione sul web, verifica presso le varie sedi prescelte la presenza dei requisiti necessari allo svolgimento del corso, la disponibilità dei locali ed effettua la prenotazione delle strutture. E' compito della segreteria organizzare il servizio di catering, l'eventuale noleggio dell'hardware per attrezzare le sedi sprovviste di laboratori informatici, la sistemazione alberghiera del nostro staff.

Le iscrizioni vengono gestite attraverso il sistema OTRS: ai partecipanti vengono inviate le richieste di conferma per la partecipazione ai singoli corsi via e-mail, dopodiché, se il maintainer deciderà di partecipare, la segreteria organizzativa gli invierà un altro messaggio di posta elettronica con tutte le informazioni utili (come raggiungere la sede, orario e programma del corso). Il materiale didattico, gli attestati e i questionari vengono preparati e consegnati ai partecipanti dallo staff di organizzazione delle Relazioni Esterne, sempre presente nella sede dei corsi, che è destinato anche ad occuparsi dell'accoglienza ai maintainer e dell'assistenza ai relatori. Nel 2005 è stato attivato durante l'orario dei corsi uno sportello *hostmaster* gestito dalla segreteria per offrire supporto diretto ai maintainer sulle problematiche dei nomi a dominio o di natura contrattuale.

Al termine di ogni corso vengono elaborate le risposte ai questionari e realizzati i grafici riassuntivi che sono poi pubblicati sul portale RAIN nella sezione statistiche corsi.

Nel 2005 il Registro ha organizzato 9 corsi, per un totale di 102 ore di formazione a cui hanno partecipato 194 persone appartenenti allo staff di vari maintainer.

I corsi si sono svolti in diverse città italiane e per la maggior parte presso sedi CNR, secondo il seguente calendario:

Corso	Sede	Data
Registrazione dei nomi a dominio Internet nel TLD.it	Area della Ricerca CNR di Bologna	10 marzo 2005
Aspetti Legali e Giuridici	Hotel Majestic - Napoli	14 aprile 2005
Tecnologie Web	IBF CNR Palermo	27-28-29 aprile 2005
Posta Elettronica	Area della Ricerca CNR di Pisa	23-24 giugno 2005
Il sistema operativo Linux	Hotel Hermitage - Portoferraio (LI)	6-7-8 settembre 2005
Aspetti Legali e Giuridici	Hotel Hermitage - Portoferraio (LI)	9 settembre 2005
Domain Name System	Area della Ricerca CNR Tor Vergata - ROMA	11-12 ottobre 2005
Registrazione dei nomi a dominio Internet nel TLD.it	Area della Ricerca CNR Tor Vergata - ROMA	13 ottobre 2005
Posta Elettronica	Area della Ricerca CNR di Pisa	1-2 dicembre 2005

Il 2005 ha visto la maggioranza dei corsi “storici” tenuti dal Registro presentati in una veste quasi totalmente rinnovata sia nei contenuti che nella presentazione e l’aggiunta del nuovo corso su “posta elettronica” rivolto agli amministratori di sistema.

Registro
del
ccTLD.it