



MINISTERO
DELL'INTERNO

i martedì della Amministrazione *aperta*



A cura della redazione di interno.gov.it

BIBLIOTECA DEL VIMINALE

21 marzo 2017 - ore 10

SERVIZI ONLINE

Riforma PA - Legge 7 agosto 2015 n. 124

Articolo 1

I servizi in modalità digitale sono considerati non più solo un dovere da parte delle amministrazioni bensì un diritto riconosciuto ai cittadini



E' compito delle amministrazioni realizzare servizi
così buoni che i cittadini desiderino usarli





Riforma PA - Legge 7 agosto 2015 n. 124

Articolo 1

I servizi in modalità digitale sono considerati non più solo un dovere da parte delle amministrazioni bensì un diritto riconosciuto ai cittadini



Il cittadino-utente riconosce l'amministrazione anche attraverso i servizi che eroga



Spid - Sistema pubblico di identità digitale

Per richiedere Spid devi avere



- La maggiore età
- Un indirizzo e-mail
- Un numero di telefono cellulare
- Un documento di identità valido (carta di identità, passaporto, patente, permesso di soggiorno)
- La tessera sanitaria con il codice fiscale



Spid - Sistema pubblico di identità digitale

Collegati e registrati su uno dei 5 Identity provider che offrono il servizio



- Aruba
- InfoCert
- Poste Italiane
- Sielte
- TIM



Spid - Sistema pubblico di identità digitale

Esempio Poste Italiane



1. Registra tutti i tuoi dati nel form (se non possiedi altri strumenti di identificazione con Poste Italiane)
2. Ricevi una mail per la verifica dell'indirizzo di posta elettronica e un messaggio sul cellulare per la verifica del tuo numero di telefono
3. La presa in carico della tua richiesta viene confermata (attraverso una mail e un messaggio telefonico che ti forniscono il numero di pratica) da un invito a presentarti allo sportello, entro 30 giorni, per completare l'identificazione
4. Rilascio immediato dell'abilitazione Spid dopo aver presentato i documenti in uno degli uffici di consulenza, nella sede più vicina di Poste Italiane che offre il servizio



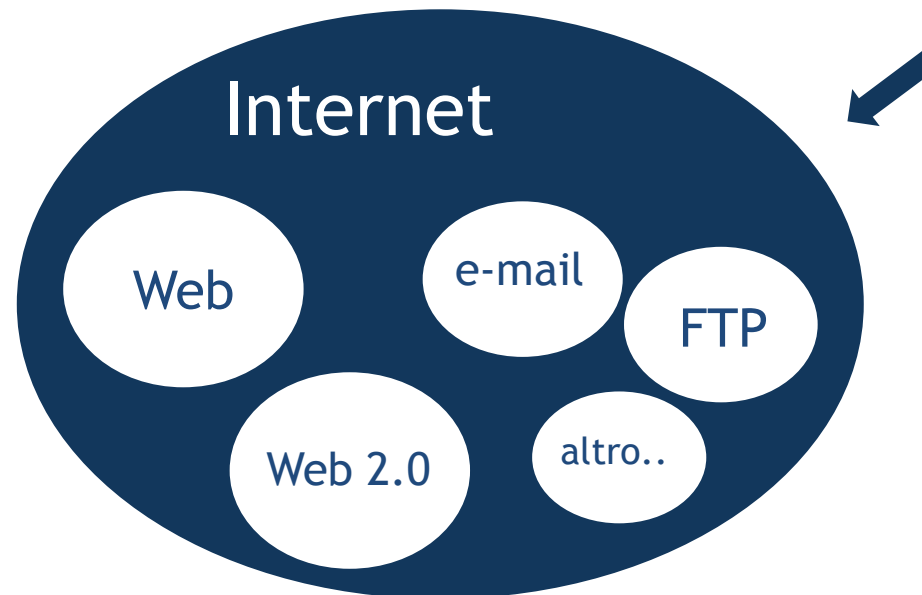
Cosa sono?

Servizi *online*



Sono quei servizi che le Pubbliche
amministrazioni erogano parzialmente o
interamente attraverso 'tecnologie web'

sottoinsieme di risorse
Internet





Garantiscono ai cittadini la facoltà di poter espletare pratiche e procedure amministrative attraverso siti web o tecnologie di rete, senza recarsi di persona presso gli uffici



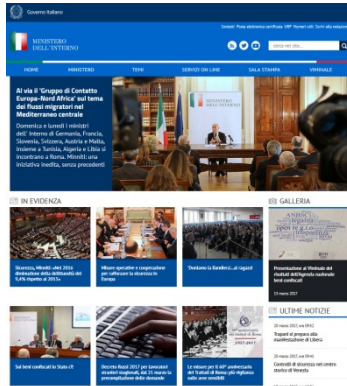
Iscrivere ad un concorso pubblico compilando un modulo su una pagina web e inviando all'ente, come allegati, eventuali documenti

Richiedere certificati anagrafici
Consultare i dati delle proprie contravvenzioni e effettuare direttamente i pagamenti dovuti

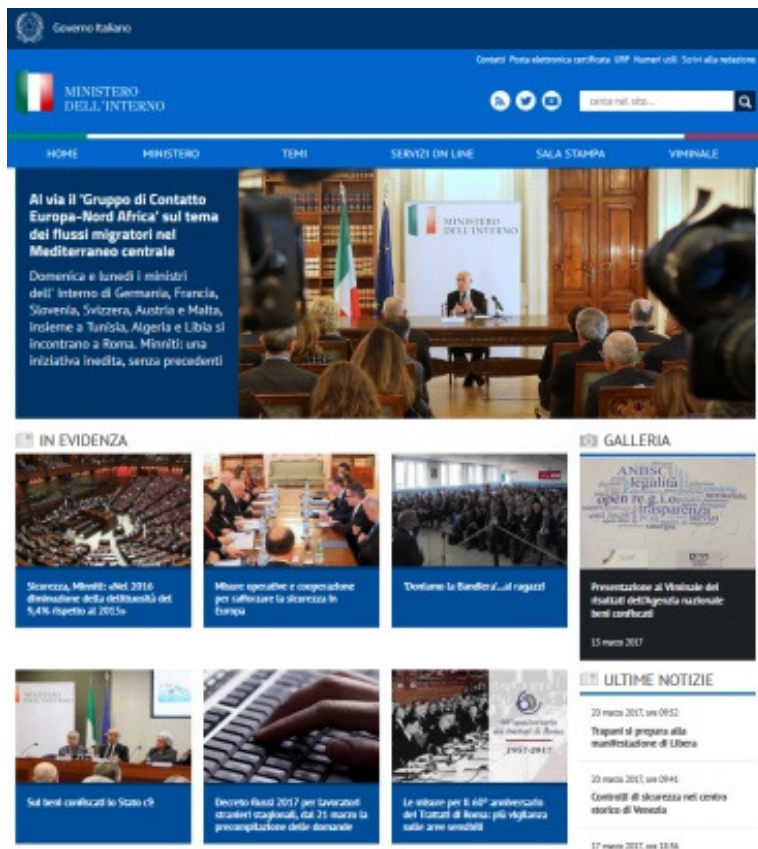


Consultare i propri attestati di malattia
Richiedere un estratto conto contributivo

Effettuare l'iscrizione all'anno scolastico
Presentare domanda di cittadinanza italiana



Uno studio realizzato a febbraio 2016 dalla Goldman Sachs, una delle più grandi banche d'affari del mondo evidenzia come realtà aumentata e virtuale, nel 2025, assumeranno un valore commerciale di circa 80 miliardi di dollari l'anno



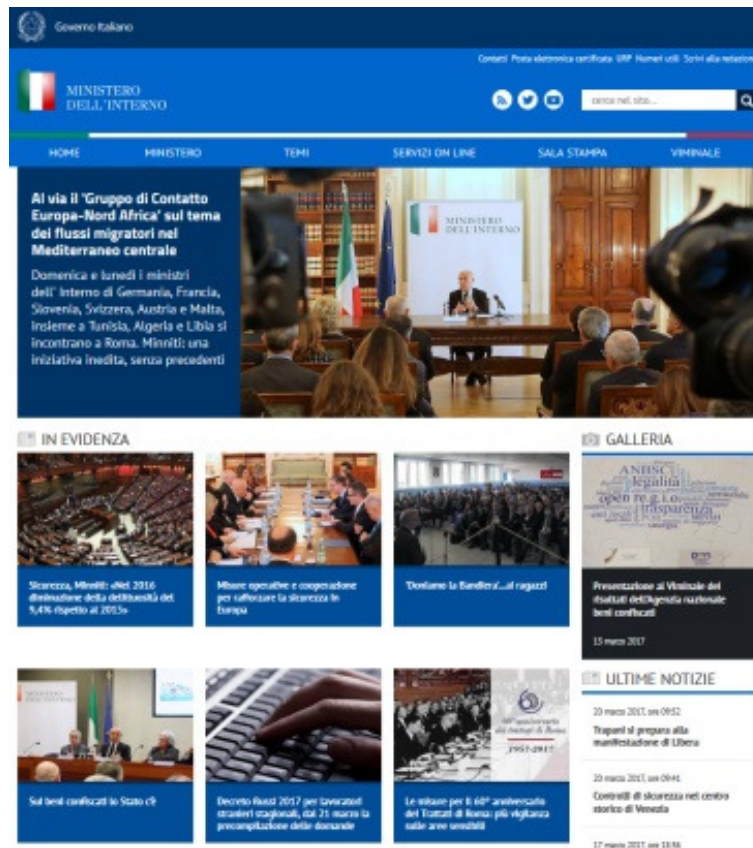
Canale principale con cui la Pa
informa, comunica ed eroga servizi



Ai siti web può accedere una porzione di
utenza molto più ampia di quella che si
reca presso un ufficio o uno sportello



Le informazioni sono gestite e aggiornate in tempo
reale direttamente dal personale, con costi molto
ridotti rispetto ad altri canali (riviste, volantini...)



Attraverso il sito web le Pa

informano in modo trasparente ed esauriente sul loro operato

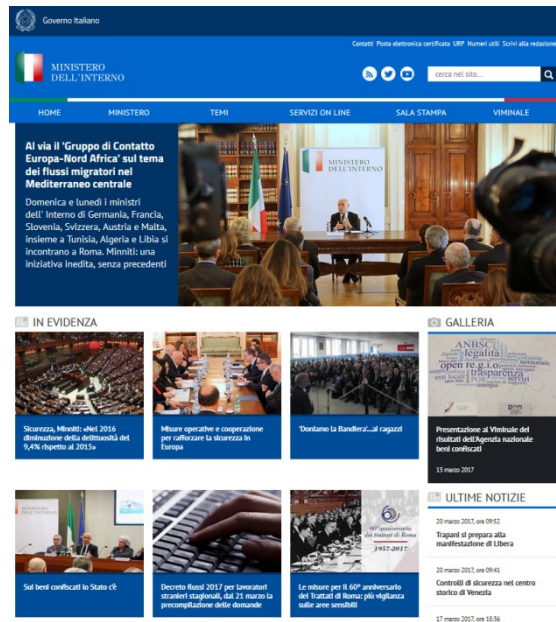
promuovono nuove relazioni con i cittadini, le imprese e le altre PA

pubblicizzano e consentono l'accesso ai propri servizi

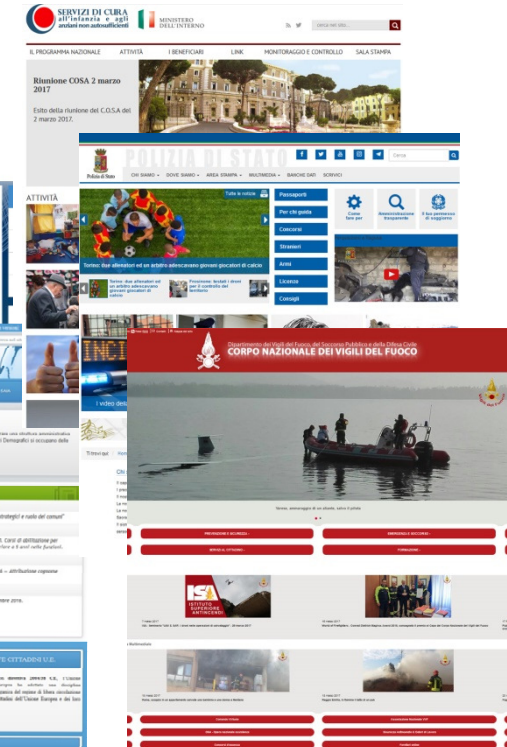
consolidano la propria immagine

Tipologie

Siti istituzionali



Siti tematici





Linee guida per i siti web della PA

(Art. 4 Direttiva n. 8/2009 - Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione)

Livello 1	Informazione	Il servizio non viene svolto online ma il sito fornisce informazioni su come svolgerlo allo sportello, o fornisce altre informazioni utili
Livello 2	Interazione ad una via	Oltre al servizio informativo, l'utente ha a disposizione i moduli per la richiesta della procedura amministrativa di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali
Livello 3	Interazione ad due vie	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse. Viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione
Livello 4	Transazione	L'utente può eseguire la transazione corrispondente all'atto/procedimento amministrativo di interesse interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti
Livello 5	Personalizzazione	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve informazioni sulla base del suo profilo



Criticità nel realizzare servizi web



- integrare il meccanismo che consente l'esecuzione della pratica online con i relativi meccanismi offline, evitando per quanto possibile procedure parallele o duplicate
- garantire elevati livelli di sicurezza delle pratiche, proteggendo quelle che non sono pubbliche da eventuali tentativi di acquisire dati non consentiti
- per alcuni servizi, garantire che le persone che svolgono la pratica online siano riconosciute e identificate: il che pone il tema degli standard per l'identità digitale

Vantaggi



- un maggior coinvolgimento dei cittadini attraverso i canali web
- la facilitazione del completamento di pratiche amministrative comunemente svolte offline
- risparmio per il cittadino (meno spostamenti, meno tempo impiegato)
- risparmio per le Pa (meno spazio di archiviazione per le pratiche, dati digitalizzati facili da reperire, comunicare o incrociare)
- un miglioramento del rapporto fra PA e cittadini



PROSPETTO 2. PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 12 MESI PER SESSO, CLASSE DI ETÀ, TERRITORIO E CONDIZIONE OCCUPAZIONALE (a). Anni 2010-2016, valori per 100 persone di 6 anni e più con le stesse caratteristiche.

SESSO, CLASSI DI ETÀ, RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE E CONDIZIONE OCCUPAZIONALE	Uso di Internet (a)						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Maschi	54,6	56,7	58,3	60,3	62,4	65,0	67,6
Femmine	43,6	46,7	47,1	49,8	52,8	55,8	59,0
Totale	48,9	51,5	52,5	54,9	57,5	60,2	63,2
6-10	36,7	38,3	40,8	45,1	44,6	43,8	48,2
11-14	75,7	78,1	76,5	80,8	80,9	80,4	82,9
15-17	87,2	89,1	88,5	89,7	91,2	92,0	91,6
18-19	90,4	88,8	88,8	90,0	93,9	92,0	93,0
20-24	82,1	85,8	86,0	85,7	89,3	90,7	91,3
25-34	73,3	77,5	79,2	80,3	83,9	85,1	87,1
35-44	64,6	69,7	69,1	73,5	76,1	80,1	84,3
45-54	53,0	56,2	58,7	61,7	66,1	70,0	75,1
55-59	41,0	42,2	45,3	48,5	52,0	60,4	62,7
60-64	25,2	28,6	31,0	36,0	41,1	45,9	52,2
65-74	12,1	13,8	16,4	19,0	21,2	25,6	28,8
75 e più	2,0	2,7	3,3	3,5	4,4	6,7	7,7
Totale	48,9	51,5	52,5	54,9	57,5	60,2	63,2
Nord-ovest	53,6	56,4	57,3	58,3	61,5	64,6	67,6
Nord-est	51,3	55,9	57,7	60,1	61,5	65,2	66,9
Centro	51,3	54,5	55,1	57,8	60,4	61,6	66,4
Sud	41,9	43,6	43,3	46,6	49,2	53,1	55,9
Isole	44,5	43,9	47,3	49,8	53,0	53,8	55,7
Italia	48,9	51,5	52,5	54,9	57,5	60,2	63,2



LA DIFFUSIONE DELL'ONLINE IN ITALIA

Sono **42,6 milioni** gli italiani che dichiarano di poter accedere a internet tramite qualsiasi dispositivo, l'**88,7%** della popolazione tra gli 11 e i 74 anni, **+2,8%** rispetto al 2015.

ITALIANI
di 11-74 anni



DA QUALSIASI LUOGO
E STRUMENTO



DA UN COMPUTER
DA CASA



DA CELLULARE /
SMARTPHONE



DA TABLET



DA TELEVISORE



audiweb
nielsen

Fonte: Audiweb Trends, La diffusione di internet in Italia - Dicembre 2016. Dati cumulati del 1, 2, 3, 4 del 2016
Base: totale individui 11-74 anni - Valori % - Computer la lavoro, base: italiani occupati

Statistiche accessi portale ministero dell'Interno (ultimi 30 giorni)

365,332 visite

1,025,556 visualizzazioni di pagina

Pagine più viste

- Cittadinanza: consulta la pratica - 243,225 Visualizzazioni
- Ministero dell'Interno - Sicurezza, Immigrazione e asilo, Territorio, Cittadinanza e altri diritti civili, Elezioni e referendum, Prevenzione e soccorso - 117,104 Visualizzazioni
- Cittadinanza - 92,060 Visualizzazioni
- Cittadinanza: invia la tua domanda - 44,499 Visualizzazioni
- Servizi on line - 31,330 Visualizzazioni
- Immigrazione e asilo - 18,774 Visualizzazioni
- Procedure flussi - 18,026 Visualizzazioni
- Contatti - Dipartimento Libertà Civili e Immigrazione - 11,879 Visualizzazioni
- Accesso alla rassegna Stampa - 8,089 Visualizzazioni

Quali caratteristiche occorre garantire per un servizio web di qualità?



Efficacia

E' la capacità di uno strumento di portare a termine il compito o i compiti per i quali è stato pensato.

Se un servizio è stato realizzato per ottenere un certificato, pagare una tassa, ricevere delle informazioni e consente, effettivamente, a chi prova ad usarlo, di raggiungere quell'obiettivo, allora è efficace



Quali caratteristiche occorre garantire per un servizio web di qualità?



Efficienza

Valuta l'abilità di raggiungere l'obiettivo, impiegando le risorse minime indispensabili

Per risorse si possono intendere il tempo, il numero di tentativi, il numero di errori...

Quali caratteristiche occorre garantire per un servizio web di qualità?



Utilità

Per i servizi web è importante la percezione di utilità del servizio stesso.

Se un ente pubblico appronta un servizio web, ma tale servizio non è ciò che serve ai cittadini, sarà giudicato poco utile



Quali caratteristiche occorre garantire per un servizio web di qualità?



Fiducia

E' la capacità, da parte dell'utente, di credere che il servizio sarà di valore,
onesto e manterrà ciò che promette.

Usandolo, verranno confermate tutte le aspettative



Ci scusiamo per l'interruzione del servizio.

Riprenderà martedì 28 marzo 2017

con una giornata dedicata
alla 'partecipazione civica'