



Unione europea  
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali*  
Direzione Generale per le Politiche  
Attive e Passive del Lavoro



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
Dipartimento della Funzione pubblica



**fse** per il tuo futuro  
Programmi operativi nazionali  
per la formazione e l'occupazione

## **Progetto PerformancePA**

*Ambito A - Linea 1 - Una rete per la riforma della PA*

## **Cosa è un servizio web**

**Autore:** Maurizio Boscarol

**Creatore:** Formez PA, Progetto Performance PA

**Diritti:** Dipartimento della Funzione Pubblica

Ottobre 2015

# Cosa è un servizio web

## I servizi web

I servizi web sono quei servizi che le PA erogano parzialmente o interamente attraverso tecnologie web.

I servizi web possono offrire ai cittadini la facoltà di espletare, interamente o parzialmente, pratiche e procedure amministrative attraverso i siti web o le tecnologie di rete, senza recarsi di persona presso gli uffici.

Ad esempio l'iscrizione ad un concorso pubblico può avvenire esclusivamente online, con la compilazione di un modulo su una pagina web e inviando all'ente, come allegati, eventuali documenti.

Ma i servizi web possono essere anche più semplici, come nel caso di informazioni che spiegano il funzionamento di un servizio offline, per facilitarne l'erogazione in modalità tradizionale.

Ad esempio le informazioni su come diventare socio di una biblioteca, la quantità di libri che si possono chiedere in prestito e gli orari d'apertura.

## Il sito web come canale principale delle PA

Nella maggior parte dei casi, il sito di un'amministrazione pubblica costituisce ormai lo strumento di informazione principale.

I siti web sono quindi diventati lo strumento più comune e di più facile accesso con cui le amministrazioni comunicano, e offrono informazioni e servizi.

I motivi che hanno determinato questa situazione sono evidenti: ai siti web può accedere una porzione di utenza molto più ampia di quella che si reca presso un ufficio o uno sportello, usando sia postazioni pubbliche che private.

Le informazioni sono gestibili e aggiornabili direttamente dal personale, con costi molto ridotti rispetto ad altri canali, come riviste, volantini e depliant.

E' dunque naturale che il sito web sia diventato lo strumento principale di erogazione on line di uno o più servizi.

## **Funzioni dei siti web delle PA**

Attraverso i siti web le amministrazioni svolgono diverse funzioni:

- 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

Ma oltre a comunicare sul proprio operato, le PA, attraverso il web, possono offrire veri e propri servizi, che vanno gestiti e integrati con le corrispondenti procedure amministrative svolte da sempre agli sportelli.

## **Tipologie di siti delle PA**

Tra i siti realizzati dalle Pubbliche Amministrazioni se ne distinguono due tipologie principali.

I siti istituzionali, che hanno come scopo quello di presentare e rappresentare un ente, informare sulle sue attività e fornire servizi all'utenza.

E i siti tematici, che servono a raggiungere scopi specifici, a volte realizzati anche con la collaborazione di più enti.

Ad esempio, i siti tematici possono essere legati alla presentazione di un progetto o di un evento, all'erogazione di un particolare servizio, alla promozione di una nuova iniziativa di policy, alla comunicazione mirata a specifici target o alla focalizzazione di un'area di interesse.

## **I livelli di interattività dei servizi web**

Per tenere conto di tutte le tipologie di siti, è utile articolare i servizi web delle Pubbliche Amministrazioni in base al loro livello di interattività. I livelli di interattività dei servizi web sono 5.

### **Livello 1: informazione**

Il servizio non viene svolto online, ma il sito fornisce informazioni su come svolgerlo allo sportello, o fornisce altre informazioni utili.

Ad esempio il sito illustra le informazioni su un determinato procedimento amministrativo (finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle sue modalità di espletamento (orari di sportello, sedi in cui recarsi, ecc.).

### **Livello 2: interazione a 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 (ad esempio il modulo di variazione residenza o i moduli di autocertificazione).

### **Livello 3: interazione a 2 vie**

L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line), ma 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: il sistema gli invia proattivamente informazioni, proposte, avvisi di scadenza, avvisi di servizio, ...

## **Tipologie di siti e livelli di interattività**

I siti istituzionali e i livelli di interattività

Incrociando le tipologie di siti delle PA con i livelli di interattività dei servizi web, vediamo che i siti istituzionali hanno come obiettivi:

- informare gli utenti sulle attività dell'ente, scaricare e restituire moduli (livello di interattività da 1 a 3)
- erogare on line i servizi di competenza (tutti e 5 i livelli di interazione).

I siti tematici e i livelli di interattività

I siti tematici, a seconda della funzione specifica per cui sono stati creati, possono adempiere ai seguenti obiettivi:

- presentare un progetto, un'iniziativa, un evento (livello 1 di interattività)
- gestire una community: forum, wiki, bacheche, ecc. (livello di interattività 2 o 3)
- erogare servizi, anche trasversali a più amministrazioni (modulistica, interazione con l'utente, prenotazioni, pagamenti; livello di interattività da 2 a 4).
- formare, attraverso corsi on line o materiali didattici (livelli di interazione dal 3 al 5).

## **Criticità nella realizzazione di servizi web**

Realizzare servizi web ad alto livello di interattività non è solo una questione tecnica. Consentire l'espletamento di una pratica amministrativa attraverso canali online significa:

- 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 dei servizi web**

Servizi web disponibili e facili da usare determinano:

- 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

Per queste ragioni è altamente auspicabile arrivare a trasferire il maggior numero di servizi pubblici su procedure online condivise, robuste e sicure.