

**Servizi così buoni che i cittadini  
desiderino usarli**

**Formez** **PA**



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



*Autore:* Maurizio Boscarol, Alessandra Cornero, Elvira Zollerano

*Creatore:* Formez PA

*Diritti:* Dipartimento della Funzione Pubblica

*Data:* Ottobre 2015

## Servizi così buoni che i cittadini desiderino usarli

“Servizi così buoni che le persone desiderino usarli” è il titolo che intende esprimere il contenuto di questa videolezione nella quale cercheremo di capire insieme perché creare servizi web più o meno interattivi è utile ma non sufficiente e di come, invece, sia necessario che le PA si occupino fin da subito di creare servizi web di elevata qualità.

Realizzare servizi web interattivi non basta perché, oltre al loro corretto funzionamento, è necessario che i servizi siano adeguati alle aspettative dei cittadini, anzi, che possibilmente le superino. Bisogna dunque fare in modo che tutti i servizi erogati siano di elevata qualità. Il concetto di qualità è ampio e inevitabilmente riguarda molteplici aspetti relativi a ogni singolo servizio web. Andiamo a vedere di cosa si tratta entrando nel vivo della questione.

I servizi web devono innanzitutto assolvere ad alcuni requisiti funzionali, senza i quali non esisterebbe nemmeno il servizio. Per riuscire a garantire tali requisiti sono necessarie avanzate capacità di analisi, di progettazione e di realizzazione del servizio stesso. Ma cosa intendiamo per requisiti funzionali?

Per prima cosa, per essere definito di qualità, il servizio deve fare quello per cui è stato pensato, cioè deve svolgere correttamente le funzioni effettivamente previste. Inoltre, un servizio di qualità deve anche sostituire l'eventuale rispettivo servizio analogico preesistente. Se questo non è possibile fin dall'inizio, le due procedure - analogiche e online - devono essere perfettamente integrate.

Terzo, bisogna garantire l'identificazione e il riconoscimento degli utenti nel momento in cui si apprestano a effettuare una pratica on line, il che pone in evidenza anche il tema del rispetto degli standard per l'identità digitale. Inoltre per avere un servizio web di qualità, dal punto di vista funzionale è indispensabile anche garantire livelli di sicurezza elevati, proteggendo così le pratiche che non sono pubbliche da eventuali tentativi di acquisizione dati non consentiti.

Non dobbiamo dimenticare infine che alcuni dati relativi ai servizi devono avere le caratteristiche qui elencate al fine di poter essere pienamente riutilizzabili, ovviamente nei limiti previsti dalla legge, che cambiano a seconda del tipo di dato. Ad esempio, si potrebbe fare in modo che alcuni dati possano essere utilizzati da altri servizi senza doverli richiedere di nuovo al cittadino, oppure che altri dati possano essere riutilizzati anche in forma aggregata per ulteriori rielaborazioni.

Tuttavia la sola funzionalità o adeguatezza tecnica non è sufficiente. I cittadini che devono usufruire di un servizio erogato online dovrebbero trovarlo facile da usare, comprensibile, sicuro e gradevole. Per fare un esempio efficace, i cittadini dovrebbero poterli utilizzare con la stessa facilità e lo stesso intuito che hanno i bambini nell'usare il *touch screen*.

Oltre alle caratteristiche per così dire di carattere funzionale, che investono la qualità del prodotto per gli usi interni delle Pubbliche Amministrazioni, bisogna dunque far sì che i servizi siano adeguati anche per gli usi da parte del cittadino. Se invece ciò non avviene, che cosa succede? Succede che i cittadini non utilizzeranno i servizi online e le Amministrazioni non avranno il ritorno atteso sugli investimenti fatti per realizzarli. E così avranno perso tempo e denaro.

I servizi web, in un contesto più ampio di digitalizzazione, possono inoltre concorrere al miglioramento della trasparenza amministrativa. Se guardiamo al grafico alle mie spalle, possiamo vedere una forte correlazione tra l'indice DESI, che indica il livello di digitalizzazione di un Paese, e il livello di corruzione percepita. Sebbene non sia possibile identificare un rapporto causale diretto, questo dato ci suggerisce che una maggior digitalizzazione supporta un maggiore livello di trasparenza. E laddove c'è più trasparenza ci sarà sicuramente minore possibilità di corruzione.

Secondo l'Agenda Digitale Europea, inoltre, una completa digitalizzazione del Paese costituisce un elemento di crescita, anche economica. A quanto risulta dal *Digital Agenda Scoreboard* dell'Unione Europea come vediamo, i dati al 2015 mettono in evidenza che in Italia solo le grandi e medie imprese sembrano essere in grado di utilizzare appieno i servizi web, e per un Paese composto soprattutto da piccole e medie imprese, questa è sicuramente una cattiva notizia. Dunque sarà necessario che le Pubbliche Amministrazioni pongano un'attenzione particolare alla qualità e alla facilità d'uso dei servizi web che riguardano attività economiche e imprese, specie se l'obiettivo è quello di semplificare le pratiche e di ridurre i tempi.

Facciamo un piccolo salto e andiamo a vedere cosa succede al di là dei nostri confini nazionali. Non possiamo soffermarci logicamente su tutti i Paesi, anche perché bisognerebbe tener conto delle specificità di ognuno. Tuttavia, abbiamo un esempio particolarmente felice, da cui potremmo prendere spunto. Si tratta del *Service Design Manual* britannico, delle vere e proprie linee guida con specifiche indicazioni rispetto alle procedure di realizzazione di servizi web di qualità.

Nel Regno Unito nella progettazione dei servizi pubblici non si fa più distinzione tra servizi analogici e servizi web. La progettazione è unica, anzi la filosofia progettuale suggerisce che i servizi pubblici devono essere tutti *digital by default*, cioè digitali a prescindere. In questo modo si evitano i rischi di procedure duplicate e i vantaggi dell'erogazione online si propagano direttamente a tutte le procedure del servizio. Per quanto riguarda i servizi analogici già esistenti, il passaggio al digitale prevede invece un re-design progressivo.

Anche il documento del Governo italiano "Strategia per la crescita digitale 2014-2020" parla chiaramente di *switch-off*, cioè di spegnimento dei servizi erogati in modalità tradizionale, per passare alla modalità *digital first* di ispirazione anglosassone. La progettazione dei servizi online dovrebbe cioè coincidere con la riprogettazione dei servizi nella loro totalità, per "spegnere" definitivamente la versione analogica.

Un altro principio suggerito sempre dal *Service Design Manual* britannico dice che è necessario "costruire servizi così buoni che le persone scelgano, preferiscano e comunque desiderino usarli". Un approccio questo ben differente da quello che prevale da noi, dove si tende a credere che i servizi pubblici siano più un male necessario e non possano essere più di tanto graditi al cittadino.

In questo momento storico, quindi, l'occasione di ridisegnare e rendere i servizi "così buoni che i cittadini desiderino o scelgano di usarli" è irripetibile. Per realizzarla però bisogna adottare una logica centrata sul cittadino, il che significa coinvolgere il cittadino, capire le sue esigenze, ripensare il servizio per come lui lo dovrà usare. Una vera e propria missione questa, che dovrebbe essere al centro degli intenti di ogni pubblica amministrazione.

In conclusione, dovrebbe essere chiaro a questo punto quanto sia necessario e fondamentale progettare servizi web di qualità. Ricapitolando, affinché ciò sia possibile dobbiamo tenere fermi questi obiettivi:

- lavorare sui requisiti funzionali;
- garantire requisiti di facilità, comprensione e soddisfazione;
- attuare il *digital by default* e lo *switch-off* dei servizi tradizionali;
- supportare le piccole e medie imprese per rilanciare lo sviluppo economico;
- progettare insieme all'utente, cambiando finalmente la percezione che questo ha della Pubblica Amministrazione.