



- Responsabili del Progetto:
 - **Min. Plen. Alberto Colella (DGIT, Centro Visti)**
 - **Ing. Antonietta Raffaella Gaggiano (DGAI, Ufficio IV)**

 - Referenti per successivi contatti con l’Amministrazione:
 - **Cons. Leg. Gabriele Luca Fava**
 - **Segr. Leg. Giulio del Federico**
 - **Dott. Camillo Barnaba**
 - **Dott. Giovanni Grillo**
-

Descrizione sintetica del progetto

“Il visto per l’Italia” (<http://vistoperitalia.esteri.it>) aiuta i cittadini stranieri che hanno bisogno di un visto di ingresso a reperire in modo rapido e chiaro le informazioni necessarie a presentare la domanda.

Basta rispondere a quattro semplici domande (Paesi di **cittadinanza e residenza, finalità e durata** del viaggio) per avere una risposta immediata e personalizzata che indica all’utente quale tipologia di visto richiedere, dove andare per ottenerlo, quali moduli è necessario compilare, qual è il prezzo del visto e se ci sono facilitazioni per ottenerlo.

Si tratta di uno strumento facilmente fruibile che contiene tutte le informazioni fondamentali di cui l’utente ha bisogno.

Settori interessati

Ogni anno le 160 rappresentanze diplomatico-consolari italiane abilitate al rilascio di visti emettono oltre due milioni di titoli d'ingresso in Italia e nell'Area Schengen. Il dato relativo al numero di visti emessi è in costante aumento, data la crescente mobilità delle persone su scala globale.

Per la nostra rete all'estero si tratta di un'attività impegnativa, che per alcune Sedi costituisce il *core business*.

La crescente domanda di un servizio rapido, efficiente e *user friendly* incontra inevitabili ostacoli nelle crescenti esigenze di sicurezza, nella restrizione degli organici dell'Amministrazione e nella determinatezza delle strutture dedicate al servizio.

Accanto all'esternalizzazione di alcune attività secondarie, un intelligente impiego delle tecnologie dell'informazione consente di adeguare l'offerta alle esigenze manifestate dall'utenza. Quest'ultimo è l'obiettivo del nuovo portale «il visto per l'Italia».

Situazione antecedente alla realizzazione del progetto

- Il progetto riprende e attualizza un'idea di portale sui visti d'ingresso che si era già affermata con successo all'inizio degli anni 2000.
 - Tuttavia, la precedente versione del portale -risalente al 2002- era tecnologicamente obsoleta e graficamente poco accattivante.
 - In molti casi, il sito dava risposte errate e -in ragione di un'architettura informatica superata- l'aggiornamento delle informazioni era lento, complesso e spesso necessariamente incompleto.
 - Erano disponibili solo due versioni linguistiche (italiano e inglese). Ne derivava che, per la maggior parte dei richiedenti visto, le informazioni non fossero effettivamente fruibili.
 - L'interfaccia grafica e il linguaggio utilizzato dal sito erano poco *user friendly*.
-

Principali iniziative in cui si è concretizzato il progetto

«Il visto per l'Italia» viene consultato quotidianamente sia dall'utenza sia degli addetti ai lavori. Nel primo anno di vita ha fatto registrare oltre 700.000 accessi, rivelandosi uno strumento utile ed apprezzato.

Il portale è stato premiato come progetto di eccellenza con il Premio Innovazione SMAU 2016 per la categoria «Pubblica Amministrazione»(http://www.smau.it/bologna16/success_stories/visti-per-litalia-un-nuovo-portale/). SMAU è il principale salone italiano dedicato alla tecnologia dell'informazione e si rivolge anche alla Pubblica Amministrazione per sviluppare i servizi all'utenza attraverso soluzioni tecnologiche avanzate. La consegna del premio è avvenuta nell'ambito dell'evento annuale SMAU, tenutosi a Bologna nei giorni 9 e 10 giugno 2016 (Appunto Centro Visti n. 115962 del 10 giugno 2016; Messaggio Centro Visti n. 121227 del 17 giugno 2016).

Miglioramenti apportati dal progetto al servizio...

- Linguaggio semplice e diretto, che dà l'immagine di un'Amministrazione che «da del tu» all'utente
 - Contenuti interamente disponibili in cinque versioni linguistiche (italiano, inglese, cinese, russo e arabo) che tengono conto delle principali aree di provenienza dei richiedenti visto
 - È possibile scaricare dal portale tutti i formulari dei documenti da presentare, in formato PDF editabile e stampabile. L'interessato può così risparmiare tempo, avendo la possibilità di recarsi allo sportello con i relativi moduli già compilati
 - Il portale produce automaticamente un riepilogo stampabile delle informazioni necessarie per presentare domanda di visto (documenti richiesti, indirizzo dell'Ufficio visti, importo della percezione)
 - Link a siti istituzionali di possibile interesse dell'utente, in relazione alla finalità del viaggio in Italia (turismo, affari, studio, ricerca...)
-

...Miglioramenti apportati dal progetto al servizio

- L'architettura del sito è basata su una banca dati «relazionale». Il portale utilizza un software «responsive» di ultima generazione, che si adatta in modo automatico allo schermo dal quale è visualizzato
 - Nuova funzionalità che -tramite un'interfaccia «amministrativa» (*back end*)- consente al personale del Centro Visti di modificare e aggiornare direttamente i contenuti visualizzabili online in modo semplice e rapido
 - Layout completamente rinnovato (utilizza i formati *html5* e *css3*)
 - Il portale è consultabile sia da *personal computer* sia da *tablet* o *smartphone*, assicurando le caratteristiche di «usabilità» e «accessibilità»
 - Le finalità e il funzionamento del nuovo portale sono spiegati all'utenza tramite un video visualizzabile *on line* all'indirizzo https://www.youtube.com/watch?v=K2L_xbpZYy4
-

Ostacoli più significativi riscontrati nell'attuazione del progetto

FONDI: il costo stimato di realizzazione del progetto è di circa 12.000 euro (principali voci di spesa: personale specializzato e strumenti informatici).

Il portale è stato realizzato senza oneri aggiuntivi sul bilancio dell'Amministrazione, grazie alla massima razionalizzazione delle risorse disponibili presso l'Ufficio IV DGAI.

SOFTWARE: Dal punto di vista tecnico, è stato necessario riscrivere integralmente l'architettura informatica del sito. Infatti, data l'esigenza di predisporre uno strumento tecnologicamente avanzato e facilmente aggiornabile, non è stato possibile riutilizzare in alcun modo i contenuti della precedente versione del portale.

Modalità di coinvolgimento del personale

Il progetto, ideato e sviluppato dai funzionari del Centro Visti, ha beneficiato dell'imprescindibile collaborazione dell'Ufficio IV della DGAI e del Servizio Stampa.

- Gli esperti del Centro Visti hanno curato i contenuti del portale, facendo un'opera di sintesi e razionalizzazione della complessa e articolata normativa in materia di ingresso dei cittadini stranieri in Italia e nell'Area Schengen.
 - Gli informatici della DGAI hanno integralmente riscritto l'architettura informatica del portale, prediligendo la semplicità del sistema e avendo a mente la necessità di aggiornarne costantemente i contenuti.
 - Il Servizio Stampa ha assicurato il proprio contributo, gestendo il sito e mettendo a disposizione la grande esperienza di cui dispone nel settore multimediale e audiovisivo.
-