



# Buone Prassi – *Farnesina che innova*

INFOCOVID – Questionario sugli spostamenti da/per l'estero

*Anno di riferimento: 2020*

---

- Responsabile del Progetto: Segr. Leg. Giulia ROMANI
  
  - Referenti per successivi contatti con l'Amministrazione:  
Segr. Leg. Giulia ROMANI ([giulia.romani@esteri.it](mailto:giulia.romani@esteri.it)); Sala Operativa  
Unità di Crisi, CED – Centro Elaborazione Dati Unità di Crisi  
([unita.crisi@esteri.it](mailto:unita.crisi@esteri.it); [ced.udc@esteri.it](mailto:ced.udc@esteri.it))
-

## Descrizione sintetica del progetto

---

Il progetto consiste nella **creazione di un percorso guidato** (<https://infocovid.viaggiasesicuri.it/>) per l'utente che, rispondendo ad **alcune, semplici domande, riceve un riscontro immediato in merito alla possibilità di recarsi all'estero o entrare/rientrare in Italia**, alla luce della normativa vigente sul territorio nazionale, dovuta all'emergenza sanitaria causata dal SARS-CoV-2. La prima parte della risposta ricevuta dall'utente è sintetica e immediata (puoi/non puoi spostarti; a quali condizioni), ma racchiude anche un approfondimento normativo, contatti utili per l'utente (Prefetture, ASL, Ministero della Salute) ed esempi concreti per i casi di eccezione.

Il questionario consente all'utente di avere la percezione che sia esaminato il suo caso specifico, pur non essendoci una interazione diretta con l'operatore, e semplifica la lettura delle tradizionali pagine di Domande Frequenti, applicando la normativa alla situazione effettiva dell'utente.

**Il progetto è replicabile** e applicabile a qualsiasi situazione in cui **l'utente debba seguire un iter** dettato da normativa specifica, semplice o complessa che sia, **per arrivare ad ottenere un qualsiasi tipo di documento o informazione, secondo i modelli logici: «se – allora»; «se e solo se».**

---

# Descrizione sintetica del progetto

https://infocovid.viaggiareisicuri.it/

Ministero degli Affari Esteri  
e della Cooperazione Internazionale

Unità di Crisi

ITA ENG

## Cosa devi fare?

*Scegli il percorso che ti riguarda.*

Andare all'estero (e rientrare in Italia)

INIZIA IL QUESTIONARIO

Entrare / Rientrare in Italia dall'estero

INIZIA IL QUESTIONARIO

Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale - Unità di Crisi  
Piazzale della Farnesina, 1 - 00135 Roma - Italia  
Info Email: [unita.crisi@esteri.it](mailto:unita.crisi@esteri.it) - [Note Legali](#)

## Settori interessati

---

Il questionario copre i settori di attività della Sala Operativa dell'Unità di Crisi, terminale delle chiamate dei connazionali bloccati all'estero dalla pandemia, ma anche dell'URP del Ministero. Il questionario ha poi una valenza anche al di fuori dell'Amministrazione degli Affari Esteri, in quanto è richiamato anche sul portale del [Ministero della Salute](#) e su siti analoghi al portale [www.ViaggiareSicuri.it](http://www.ViaggiareSicuri.it) (ad esempio, sul portale [Conseils Aux Voyageurs](#) del Ministero degli Esteri francese, al punto 2 della scheda informativa Italia: <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/italie/#>; sul portale [Foreign Travel Advice](#) del Foreign Office britannico <https://www.gov.uk/foreign-travel-advice/italy/entry-requirements>).

---

## Situazione antecedente alla realizzazione del progetto

---

Dalla dichiarazione di stato di emergenza sul territorio nazionale e con l'emanazione della normativa successiva, la Sala Operativa dell'Unità di Crisi ha ricevuto, **dal 24 gennaio al 16 agosto, un totale di 139.850** telefonate, con una media di 3.500 telefonate in ingresso a settimana nei mesi di giugno e luglio e una media di 7.000 telefonate a settimana (con un picco di 13.000 telefonate) nei mesi di marzo, aprile, maggio.

La quasi totalità delle telefonate ed email in ingresso si riferiva esclusivamente alla normativa italiana in tema di spostamenti da/per l'estero, concentrando tutti gli sforzi e le attenzioni della Sala Operativa in un'attività di informazione non prettamente di competenza dell'Unità di Crisi, nonché congestionando le linee telefoniche che sarebbero dovute servire in caso di reale emergenza all'estero.

---

## Principali iniziative in cui si è concretizzato il progetto

---

Con l'approvazione del DPCM 7 agosto 2020, è stato possibile sistematizzare le informazioni relative agli spostamenti da/per l'estero.

In primo luogo, il responsabile del progetto ha creato un brogliaccio contenente le domande chiave da porre all'utenza interessata al rientro in Italia dall'estero, con le relative combinazioni, e i modelli di risposte in base alle informazioni date dalla normativa, secondo la **logica «se – allora» o «se e solo se – allora»**. Ha poi individuato un nucleo iniziale di 5 domande fondamentali per fornire all'utente le risposte necessarie. Alcune di queste domande potevano avere risposte multiple, altre solo una combinazione sì/no/indifferente. Successivamente, ha elaborato il nucleo di combinazioni domande/risposte per coloro che vogliono recarsi all'estero dall'Italia. Quindi, ha individuato e organizzato in tutto **oltre 100 combinazioni che hanno generato 39 risposte**. Le combinazioni e le risposte vengono aggiornate/adattate dal responsabile del progetto ad ogni cambiamento della normativa. Infine, entrambe le parti del questionario sono state tradotte in inglese.

Il modello logico di base è stato quindi utilizzato dal CED – Centro Elaborazione Dati dell'Unità di Crisi, che ha **sviluppato una applicazione web utilizzando come linguaggio di markup l'HTML5**. L'applicazione **risponde ai requisiti di accessibilità ed è consultabile anche da dispositivi mobili**.

---

## Miglioramenti apportati dal progetto al servizio

---

Dal 19 agosto, data di pubblicazione del questionario, **le telefonate si sono ridotte da una media di 3.500 a una media di 1.400 a settimana** e hanno riguardato in buona parte argomenti diversi dagli spostamenti da/per l'estero in base alla normativa anti-COVID.

Nell'arco di circa due settimane dalla pubblicazione online, **è stato azzerato il numero di comunicazioni via email che lamentavano di non riuscire a prendere la linea e a parlare con un operatore di Sala.**

Quotidianamente, il questionario è stato oggetto di una media di 18.000 sessioni di consultazione quotidiane, con picchi di 44.000 sessioni e di 63.000 visualizzazioni di pagina in una singola giornata. Dal 19 agosto al 18 dicembre, le **visualizzazioni uniche di pagina** secondo Google Analytics sono circa **3 milioni e 600 mila.**

Il questionario è consultato giornalmente con una media di circa 4/5.000 sessioni l'ora, nella fascia oraria 8.00 – 22.00, con maggiore concentrazione di utenti tra le 10.00 e le 20.00. Questo dato suggerisce che sia **utilizzato in consultazione, come strumento di lavoro, anche da agenzie di viaggi, tour operator, aziende e altri operatori di settore**, come confermato anche dalle nostre Sedi all'estero.

La Sala Operativa e tutto il personale della struttura, precedentemente impiegato per alleviare i turni della Sala, alla luce della diminuzione delle telefonate e delle email in ingresso dedicate alla normativa anti-COVID, ha potuto tornare a seguire le attività tipiche dell'Unità di Crisi.

La Sala si avvale inoltre del questionario per rispondere ad eventuali quesiti in materia che possono essere ancora ricevuti telefonicamente o via email.

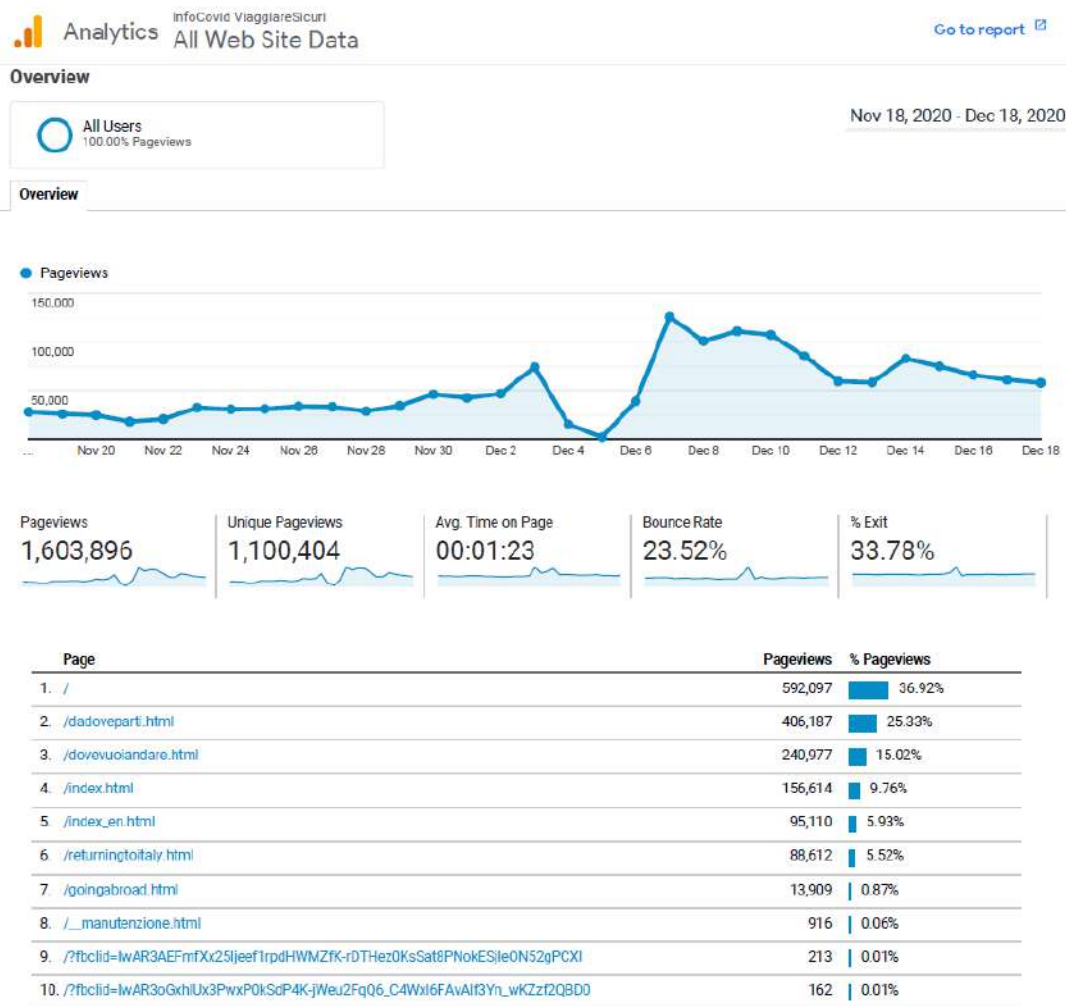
---

# Miglioramenti apportati dal progetto al servizio

## Statistiche

18/11 – 18/12

(tra il 4 e il 5 dicembre il questionario è stato passato temporaneamente offline per aggiornamento normativo particolarmente complesso)

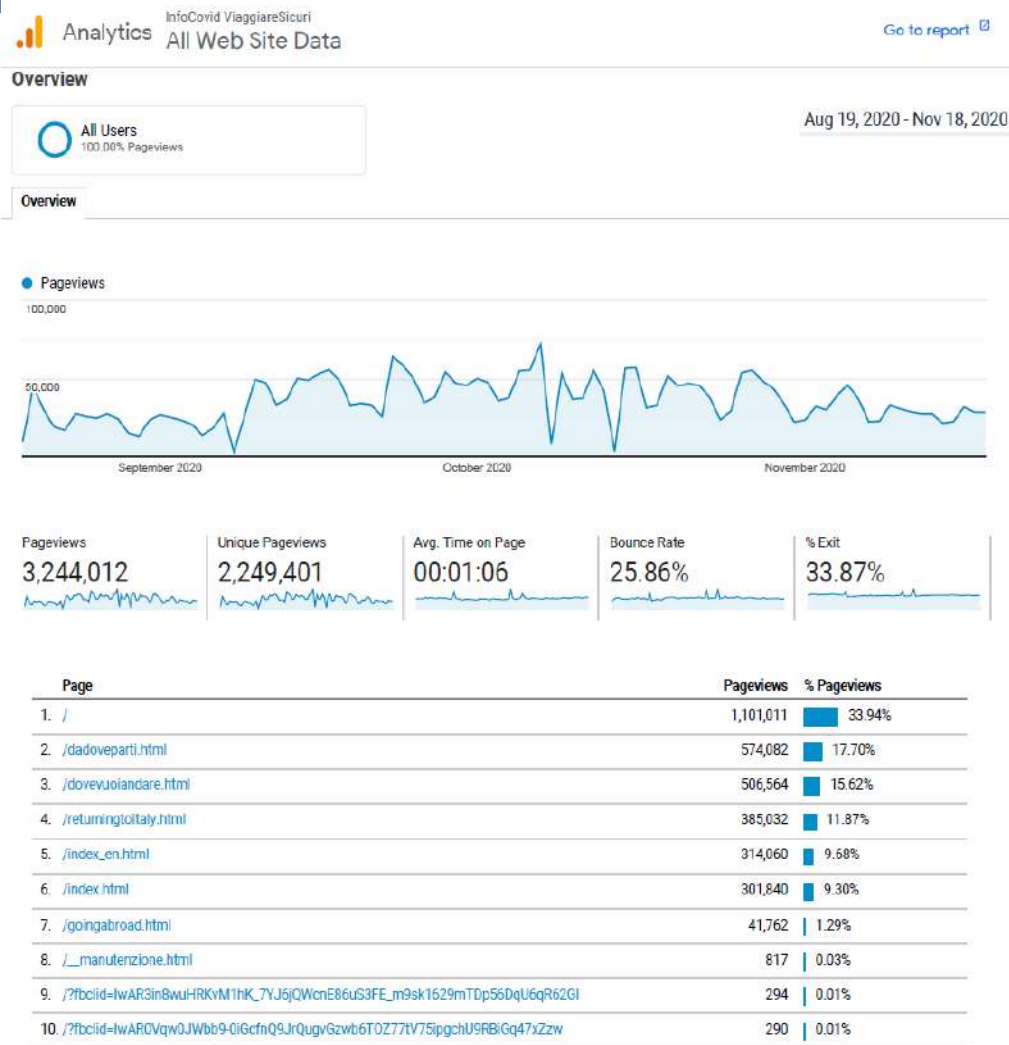




# Miglioramenti apportati dal progetto al servizio

## Statistiche

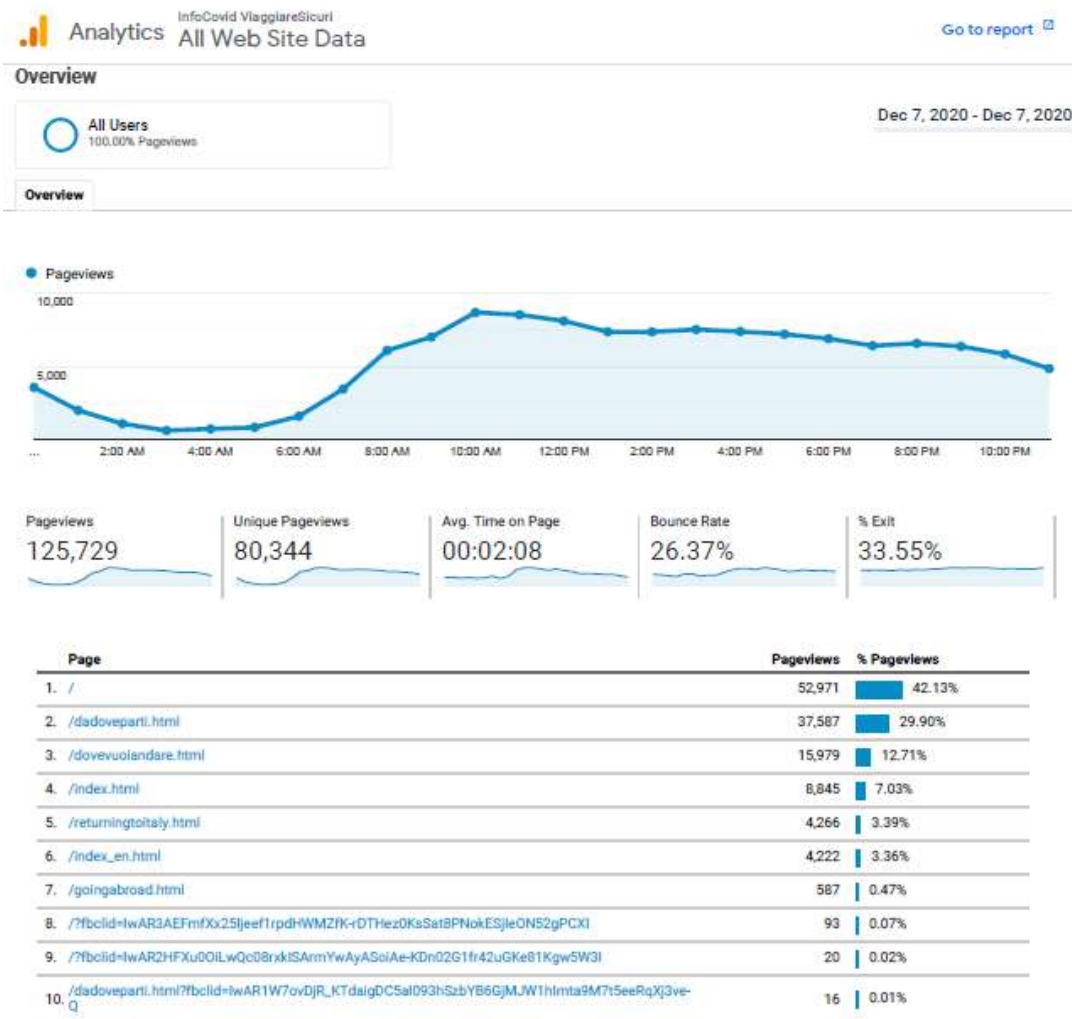
19/08 – 18/11



# Miglioramenti apportati dal progetto al servizio

## Statistiche

Esempio di  
consultazione  
giornaliera  
7 dicembre 2020



## Ostacoli più significativi riscontrati nell'attuazione del progetto

---

1) La complessità della normativa da applicare alle situazioni dei singoli utenti e la difficoltà di interpretazione di alcuni passaggi non sempre lineari.

2) I frequenti cambiamenti della normativa. Dal 7 agosto si sono registrati anche: un'Ordinanza il 12 agosto, un nuovo DPCM il 7 settembre, una nuova Ordinanza il 21 settembre; un nuovo DPCM il 13, 18 e 24 ottobre, uno il 3 novembre, uno il 3 dicembre, un'Ordinanza il 18 dicembre e un'Ordinanza il 20 dicembre. Con l'introduzione di nuove disposizioni per alcuni Paesi, è stato necessario creare un'ulteriore serie di combinazioni di domande/risposte, nonché aggiornare tutte le risposte già in uso.

3) La necessità di fornire risposte chiare e sintetiche ma, al tempo stesso, complete ed esaustive, onde evitare di omettere informazioni fondamentali.

---

## Modalità di coinvolgimento del personale

---

È stato fondamentale raccogliere innanzitutto il **maggior numero di informazioni dalla Sala Operativa** che, avendo risposto a migliaia di telefonate, aveva ben chiare le necessità dell'utenza e le casistiche che si presentavano con alta frequenza.

Una volta elaborato il progetto e individuate tutte le combinazioni, è stato necessario **coinvolgere il personale** nella revisione delle combinazioni di domande e risposte, anche per **testare la solidità del modello logico sottostante**.

Il materiale così elaborato è stato poi trasferito al **settore informatico** per la realizzazione del progetto, e alla **Sala Grafica**, ed è stato successivamente **testato internamente, da tutto il personale**, per circa 3 giorni.

Il contenuto è stato quindi rivisto dall'Ufficio Legislativo del Gabinetto e successivamente pubblicato online, sia su ViaggiareSicuri che sul portale della Farnesina, [www.esteri.it](http://www.esteri.it).

---