

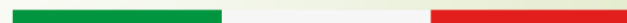


Buone Prassi – *Farnesina che innova*

«Accorciare le distanze: comunicare in tempo di pandemia»

Anno di riferimento: 2020

- Responsabili del progetto: Federico Lorenzo Ramaioli, Katia Mollo, Sara Moretti
- Referenti per successivi contatti con l'Amministrazione: Federico Lorenzo Ramaioli



Consolato d'Italia
Friburgo



Descrizione sintetica del progetto

Il progetto mira a sviluppare metodologie di comunicazione virtuale alternative a quelle consuete, al fine di accorciare le distanze con l'utenza consolare durante i mesi particolarmente difficili legati alla pandemia COVID-19. In un periodo necessariamente caratterizzato da contatti indiretti e meno frequenti tra operatori e utenza, il progetto ha inteso creare nuove opportunità digitali per semplificare e velocizzare la veicolazione di informazioni in merito ai servizi consolari e alla situazione pandemica. Particolare attenzione è stata rivolta all'esplicazione dei servizi resi in digitale, mediante appositi applicativi ministeriali, quali Fast It e Prenota Online, anche in considerazione della recente introduzione della carta di identità elettronica. A tal proposito, sono stati realizzati appositi videotutorial e video esplicativi con l'indicazione minuziosa delle procedura da seguire, per accompagnare l'utente attraverso lo svolgimento dell'intera procedura. Parallelamente, è stato aperto un canale di messaggistica istantanea «messenger» per fornire immediato riscontro ad eventuali incertezze degli utenti.



Settori interessati

Il progetto, incentrato sui servizi consolari, ha riguardato il settore anagrafico, con particolare riferimento alle funzionalità dell'applicativo Fast It, e il nuovo settore CIE (carta di identità elettronica), con particolare riferimento alla prenotazione online di un appuntamento e alla richiesta della nuova carta, sempre tramite il sito della Sede. Ulteriori video esplicativi, pubblicati sul canale youtube del Consolato, riguardano il settore passaporti, il settore anagrafico, il settore scolastico e una presentazione generale delle attività del Consolato. Inoltre, con particolare riguardo al canale di messaggistica istantanea e a questi ultimi video esplicativi, il progetto ha interessato il settore della comunicazione esterna della Sede.

Link: <https://www.youtube.com/channel/UCuxFTOdCnrl0gLXByM0scVw>



Situazione antecedente alla realizzazione del progetto

Questa Sede aveva già realizzato, nel corso del 2019, un progetto volto ad introdurre infografiche interattive sul sito web istituzionale, in modo da velocizzare la fruizione dei contenuti e da semplificare la ricerca di informazioni per l'utenza. Tuttavia, le procedure informatiche legate alla necessaria digitalizzazione dei servizi (es.: Fast It, Prenota Online, CIE) ponevano problematiche di carattere tecnico all'utenza, che richiedeva un intervento mirato attraverso la realizzazione di video. Inoltre, in ragione della situazione pandemica emersa nei primi mesi del 2020, il progetto in esame ha inteso accorciare le distanze con il pubblico, il cui accesso in Consolato è necessariamente ridotto per ragioni di prevenzione sanitaria, supplendo in tal modo alla mancanza di contatto personale con gli operatori consolari.



Principali iniziative in cui si è concretizzato il progetto

Il progetto si è concretizzato attraverso le seguenti iniziative:

- Realizzazione di videotutorial dedicati all'iscrizione all'AIRE mediante Fast It, al cambio di indirizzo tramite Fast It, alla prenotazione di un appuntamento con il sistema Prenota Online, alla richiesta di CIE mediante il sistema Prenota Online. Ogni tutorial mostra in dettaglio la procedura da seguire e guida l'utente passo dopo passo alla sua conclusione, rispondendo anticipatamente ai punti che, sulla base dell'esperienza concreta, si sono rivelati maggiormente problematici per l'utenza, soprattutto per i più anziani.

Realizzazione di video esplicativi, in cui vengono trattati i punti salienti relativi a servizi dedicati (CIE, passaporti, AIRE, scuola), oltre ad una presentazione delle attività della Sede in generale.

- Apertura di un canale di messaggistica istantanea «messenger» per fornire immediato riscontro in caso di dubbi dell'utenza.
-



Miglioramenti apportati dal progetto al servizio


- 1) Il progetto ha consentito di fornire più puntuali riscontri all'utenza nel difficile periodo della pandemia, laddove i contatti telefonici o via posta elettronica non sembravano sufficienti a fornire risposte concrete in merito al funzionamento dei servizi digitali, specialmente in considerazione all'elevatissimo numero di richieste a fronte del numero delle unità di personale in servizio.
 - 2) Oltre al beneficio apportato all'utenza, il progetto ha portato ad una diminuzione delle richieste di spiegazioni pervenute telefonicamente, ottimizzando quindi le modalità di comunicazione, con particolare riguardo al periodo caratterizzato da un maggior flusso di richieste legate alle restrizioni agli spostamenti e alle misure sanitarie.
 - 3) La parte del progetto relativa ai videotutorial è stata successivamente rilanciata da altre Sedi consolari a titolo di buona prassi. Ciò ha anche lo scopo di diffondere un'immagine dinamica dell'Amministrazione per quanto concerne gli aspetti di digitalizzazione e innovazione.
-



Ostacoli più significativi riscontrati nell'attuazione del progetto

In considerazione dei vincoli di bilancio, questa Sede non ha potuto coinvolgere nel progetto professionisti esterni del settore informatico e comunicativo, o utilizzare programmi specifici previo acquisto di apposita licenza. Il progetto è stato quindi realizzato senza alcun costo per LA Sede, mediante l'utilizzo di programmi freeware liberamente accessibili.

Inoltre, vista l'esiguità del numero di unità di personale in servizio, il progetto ha richiesto l'impegno del personale nella sua realizzazione, parallelamente allo svolgimento dell'attività lavorativa ordinaria.



Ad ogni utile fine, si rileva come le difficoltà sopra richiamate siano state compensate dal miglior funzionamento dei servizi garantito dal progetto.



Modalità di coinvolgimento del personale

Il progetto ha richiesto il necessario coinvolgimento del personale sotto vari punti di vista. In primo luogo, i videotutorial sono stati realizzati sotto la supervisione del Console da due dipendenti del settore anagrafe di questa Sede, utilizzando software liberamente accessibili.

I video esplicativi sono stati realizzati dal Console in collaborazione con una tirocinante a distanza, che si è occupata del montaggio degli stessi e dell'inserimento dei loghi.

Il restante personale è stato coinvolto nell'elaborazione dei testi, in modo da veicolare poche e chiare informazioni relative ai servizi in video brevi e concisi.
