



# **COMUNE DI VENEZIA**

**DIREZIONE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO**

**Settore Controllo Interno e Statistica**

*Servizio Qualità Processi e Servizi*

## **INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULL'UTILIZZO DELLA FIRMA DIGITALE E DI ePRAXI**

### **RELAZIONE FINALE**

**Venezia, 21 Luglio 2014**

## INDICE

1.	INTRODUZIONE .....	3
2.	ARTICOLAZIONE DELL'INDAGINE E METODOLOGIA .....	3
2.1	ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE.....	3
2.2	STRUMENTI DI RILEVAZIONE.....	3
2.2.1	Modello di questionario e traccia per l'intervista.....	4
2.2.2	Contenuti dei questionari e traccia dell'intervista.....	4
2.2.3	Il campione .....	8
2.2.4	Aspetti tecnico-organizzativi.....	8
3.	INDAGINE.....	9
3.1	REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE .....	9
3.2	RISULTATI.....	9
3.2.1	Interviste.....	9
3.2.1.1	Firma digitale.....	10
3.2.1.2	ePraxi.....	17
3.2.2	Questionari <i>on line</i> .....	22
3.2.2.1	Firma digitale.....	24
3.2.2.2	ePraxi.....	29
4.	OSSERVAZIONI CONCLUSIVE .....	33
5.	ALLEGATI.....	36
5.1	QUESTIONARIO FIRMA DIGITALE.....	36
5.2	QUESTIONARIO EPRAXI.....	39

## 1. INTRODUZIONE

La Direzione Programmazione e Controllo ha commissionato al Servizio Qualità Processi e Servizi un'indagine per acquisire informazioni di tipo qualitativo e dati utili sull'utilizzo di alcuni strumenti di lavoro e in particolare sull'utilizzo della firma digitale e di ePraxi da parte di Direttori e Dirigenti. Tali esigenze conoscitive trovano ragione anche nella necessità di far fronte con approccio sistemico agli adempimenti aggiuntivi richiesti dalla normativa in materia di trasparenza e di anticorruzione.

## 2. ARTICOLAZIONE DELL'INDAGINE E METODOLOGIA

### 2.1 ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE

Mediante colloqui e momenti di confronto tenuti dal Servizio Qualità con il Servizio Sistemi Informativi sono stati identificati:

- gli strumenti di rilevazione;
- gli utenti destinatari (campione di riferimento).

### 2.2 STRUMENTI DI RILEVAZIONE

Considerata la difficoltà in termini organizzativi di convocare Direttori e Dirigenti in un unico momento di confronto, è stata scartata l'ipotesi di coinvolgere la dirigenza in gruppi di approfondimento e si sono, pertanto, privilegiate le tecniche dell'intervista e dell'auto-compilazione di questionari.

Il Servizio Qualità ha, quindi, proposto di avviare l'indagine mediante:

- ❖ intervista diretta o telefonica su appuntamento;
- ❖ somministrazione di questionario *on line* accessibile da un *link* comunicato agli interessati via mail.

In tal modo si è inteso, pur limitando l'impegno degli interlocutori in termini di tempo, raccogliere un congruo numero di informazioni e dati utili all'indagine mediante l'utilizzo di tecniche di indagini differenti nelle modalità ma complementari per ampiezza di osservazione, rendendo possibile l'acquisizione di giudizi ed opinioni formulati in contesti e con approcci diversi.

Se da un lato, infatti, il questionario auto-compilato offre minori condizionamenti grazie all'assenza di un intervistatore e consente all'interlocutore di scegliere il momento e i tempi più opportuni per rispondere, dall'altro l'intervista favorisce attraverso il confronto e la dialettica l'approfondimento dei bisogni, anche latenti, dell'utenza rispetto alle tematiche trattate.

Inoltre, mentre l'intervista offre maggiori garanzie di adesione all'iniziativa in termini quantitativi, il questionario auto-compilato è notoriamente caratterizzato da un ridotto tasso di ritorno.

Per la realizzazione dell'indagine sono stati progettati, quindi, in collaborazione con i Sistemi Informativi, n. 2 questionari: uno dedicato all'indagine sull'utilizzo della Firma Digitale e l'altro dedicato all'indagine sull'utilizzo di ePraxi.

Tali questionari hanno costituito anche la traccia per le interviste dirette e telefoniche.

Per garantire l'anonimato dei compilatori, i questionari sono stati messi a disposizione dei Direttori e Dirigenti su una pagina del sito istituzionale, accessibile tramite il *link* comunicato via mail:

per la Firma Digitale:

- ❖ <http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/73483>

Per e Praxi:

- ❖ <http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/73472>

### 2.2.1 Modello di questionario e traccia per l'intervista

In entrambi i questionari sono stati previsti quesiti:

- 1) sulla frequenza e sulle modalità di utilizzo dei prodotti oggetto dell'indagine;
- 2) sulle criticità rilevate durante l'utilizzo dei prodotti oggetto dell'indagine;
- 3) sull'adeguatezza dell'assistenza fornita sui prodotti oggetto dell'indagine;
- 4) sulla valutazione (in una scala da 1 a 10, dove con 1 si intende "per nulla soddisfatto" e con 10 si intende "completamente soddisfatto") rispetto ad alcuni fattori della qualità;
- 5) su eventuali suggerimenti o osservazioni per il miglioramento dell'assistenza e/o dei prodotti oggetto dell'indagine.

Per agevolare la compilazione e per ottenere risposte codificabili e confrontabili sono state perlopiù utilizzate domande chiuse, mentre sono state previste domande aperte solo per alcuni aspetti di cui si riteneva utile conoscere le opinioni e suggerimenti dei rispondenti.

### 2.2.2 Contenuti dei questionari

Si riportano di seguito i testi delle domande previste nei questionari e nell'intervista:

#### FIRMA DIGITALE

<b>1. Utilizza la firma digitale?</b>
Sì, tutte le volte che è possibile
A volte me ne dimentico, perché.....
Preferisco non utilizzarla, perché .....
No

<b>2. Che tipo di firma digitale utilizza?</b>
Smart card
Business key (chiave USB) Infocert o Postekey
Firma da remoto con OTP
Altro (specificare) .....
Non so

<b>3. Con quale frequenza utilizza mediamente la firma digitale?</b>
Raramente
Spesso
Abitualmente

<b>4. La utilizza prevalentemente per (possibili più risposte):</b>
Firmare lettere / documenti
Firmare determinazioni
Firmare mandati
Firmare contratti
Altro (specificare) .....

<b>5. Con quali software? (possibili più risposte):</b>
ePraxi
Dike
eGrammata
Aruba sign
da AltanA con firma remota
Altro (specificare) .....

<b>6. Ritieni che l'utilizzo della firma digitale semplifichi il suo lavoro?</b>
<b>Sì, perché</b>
perché posso firmare da una postazione diversa dall'ufficio
perché è facile consultare i documenti firmati con gli strumenti di ricerca informatici
altro (specificare).....
<b>No, perché</b>
perché la procedura è più complessa
perché devo avere con me il dispositivo e il codice
altro (specificare).....
<b>E' indifferente</b>

<b>7. Quanto ritieni di essere autonomo nell'utilizzo della firma digitale?</b>
Completamente
Abbastanza
Poco
Per nulla

<b>8. Quali criticità ha rilevato nell'utilizzo della procedura di firma digitale?</b>
La procedura è complessa
Dimentico il pin e/o il dispositivo
Problemi software
Altro (specificare) .....
Nessuna

<b>9. Se ha avuto problemi nell'utilizzare la firma digitale, a chi si è rivolto per risolverli? A chi si rivolgerebbe nel caso ne avesse?</b>
Al Servizio Sistemi Informativi
Al referente informatico
Ad un collega più esperto
A Venis aprendo un ticket
Direttamente ad un tecnico di Venis
Altro (specificare) .....
A nessuno

<b>10. Se si è rivolto al Servizio Sistemi Informativi, i suoi problemi sono stati:</b>
Risolti in modo adeguato
Risolti, ma non completamente

Non sono stati risolti

**11. Quanto ritiene sia adeguata alle Sue esigenze l'assistenza fornita dai Sistemi Informativi riguardo all'utilizzo della firma digitale?**

Molto adeguata

Adeguata

Poco adeguata

Per nulla adeguata

**12. Pensando alla tua esperienza, come valuta in una scala da 1 (pessimo) a 10 (ottimo):**

	Pessimo					Ottimo					
Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Capacità degli operatori di comprendere le segnalazioni/problemi da Lei descritte/i	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Tempi di intervento dalla segnalazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Efficacia dell'intervento in loco	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Efficacia dell'intervento da remoto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so

**13. Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare le attività di assistenza da parte dei Sistemi Informativi?**

.....

**14. Profilo**

Direttore

Dirigente

**ePraxi**

**1. Utilizza ePraxi?**

Sì, lo utilizzo personalmente

No, preferisco delegare

**2. Con quale frequenza utilizza mediamente ePraxi?**

Raramente

Spesso

Abitualmente

**3. Lo utilizza prevalentemente per (possibili più risposte):**

Firmare digitalmente determinazioni o visti (regolarità contabile, legge speciale...)

Controllare lo stato di avanzamento di una determinazione

Inserire documenti (dispositivo atto, allegati, visto)

Svolgere ricerche (controllo amministrativo)

Altro (specificare) .....

**4. Ritiene che l'utilizzo di ePraxi sia efficace nell'attività di gestione di una determinazione dirigenziale?**

Sì

Altro (specificare) .....

No

Altro (specificare) .....

**E' indifferente**

<b>5. Quanto ritiene di essere autonomo nell'utilizzo di ePraxi?</b>
Completamente
Abbastanza
Poco
Per nulla

<b>6. Quali difficoltà ha rilevato nell'utilizzo di ePraxi e nella gestione dell'iter? (possibili più risposte)</b>
Lentezza
Farraginosità
Apertura di troppe finestre
Poco usabile
perché (specificare) .....
Nessuna

<b>7. Se ha avuto problemi nell'utilizzare ePraxi, a chi si è rivolto per risolverli? A chi si rivolgerebbe nel caso ne avesse?</b>
Alla Segreteria Generale
Al Servizio Sistemi Informativi
Al referente informatico
Ad un collega più esperto
A Venis aprendo un ticket
Direttamente ad un tecnico di Venis
Altro (specificare) .....
A nessuno

<b>8. Quanto ritiene sia adeguata alle Sue esigenze l'assistenza fornitaLe riguardo all'utilizzo di ePraxi?</b>
Molto adeguata
Adeguata
Poco adeguata
Per nulla adeguata

<b>9. Pensando alla tua esperienza, come valuta in una scala da 1 (pessimo) a 10 (ottimo):</b>	Pessimo					Ottimo					
Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Capacità degli operatori di comprendere le segnalazioni/problemi da Lei descritte/i	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Tempestività nella risoluzione della segnalazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so

<b>10. Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare le attività di assistenza da parte dei Sistemi Informativi?</b>
.....

<b>11. Profilo</b>
Direttore
Dirigente

Si rinvia per maggiori dettagli ai questionari allegati:

☞ **Allegato A – Questionario Firma Digitale**

☞ **Allegato B – Questionario ePraxi**

### 2.2.3 Il campione

Partendo dalla valutazione dell'universo di riferimento, costituito da n. 24 Direttori, n. 1 Segretario Comunale e da n. 46 Dirigenti, sono stati costruiti **n. 2 campioni**, che d'ora in poi chiameremo *Gruppo A* e *Gruppo B*, coinvolti nell'indagine rispettivamente mediante intervista diretta o telefonica su appuntamento e mediante questionario *on line*.

Ai fini della rappresentatività, i due gruppi sono stati costruiti ponderando le seguenti variabili:

- 1) settore di riferimento erogante servizi ad utenza esterna o interna;
- 2) settore di riferimento di *staff* o di *line*;
- 3) settore di riferimento tecnico o amministrativo;
- 4) settore di riferimento ad alta o bassa incidenza tecnologica.

Nella definizione dei due gruppi sono stati coinvolti tutti i Direttori (ad esclusione del Direttore della Direzione Programmazione e Controllo) e il Segretario Comunale, mentre dei n. 46 Dirigenti ne sono stati selezionati complessivamente n. 18, equamente distribuiti.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa dei campioni individuati:

	CAMPIONI		
	Direttori	Dirigenti	
INTERVISTA	12	9	<b>GRUPPO A (n. 21 unità)</b>
QUESTIONARIO ON LINE	13	9	<b>GRUPPO B (n. 22 unità)</b>

Si precisa che, al fine di agevolare gli intervistati, il personale del Servizio Qualità si è reso disponibile ad accettare eventuali richieste di cambiamento di gruppo.

### 2.2.4 Aspetti tecnico-organizzativi

L'avvio dell'indagine è stata comunicato in data 29/05/2014 con nota della Dirigente del Settore Controllo Interno e Statistica, inviata via mail a tutti i Direttori e ai Dirigenti rientranti nel campione, recante richiesta di collaborazione e illustrante gli obiettivi e la metodologia di conduzione dell'indagine stessa.

Il personale del Servizio Qualità ha, quindi, provveduto nei giorni successivi:



- 1) a contattare i Direttori e Dirigenti del *Gruppo A* per concordare le date delle interviste, dando la possibilità di scegliere tra intervista telefonica o diretta;
- 2) ad inoltrare ai Direttori e Dirigenti del *Gruppo B* il *link* per accedere al questionario *on line*.

### 3. INDAGINE

#### 3.1 REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

Il 3 giugno 2014 sono state comunicate via mail al campione del *Gruppo B* le istruzioni per la compilazione dei questionari sulla Firma Digitale e su ePraxi e i *link* per accedervi.

Contemporaneamente sono stati contattati telefonicamente i componenti il *Gruppo A* per chiedere la disponibilità a fissare gli appuntamenti per le interviste.

Le interviste sono state condotte dal personale del Servizio Qualità tra il 3 e il 19 giugno 2014.

I questionari sono rimasti a disposizione per la compilazione dal 3 al 30 giugno 2014.

#### 3.2 RISULTATI

##### 3.2.1 Interviste

Tutti, tranne uno, i componenti il *Gruppo A* hanno aderito all'iniziativa e n. 2 componenti il *Gruppo B* (n. 1 Direttore e n. 1 Dirigente) hanno chiesto di essere intervistati anziché procedere alla compilazione del questionario.

Complessivamente sono stati intervistati, quindi, n. 22 soggetti che hanno risposto, sulla base della traccia dei questionari, a domande sia sull'utilizzo della Firma Digitale sia sull'utilizzo di ePraxi.

Si riporta di seguito la tabella riepilogativa delle interviste effettuate:

	Tipologia intervista		TOTALE
	Diretta	Telefonica	
N. Direttori	7	5	<b>12</b>
N. Dirigenti	10	0	<b>10</b>
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

### 3.2.1.1 Firma digitale

Si riportano di seguito i risultati complessivi emersi dall'elaborazione delle risposte dei n. 12 Direttori e dei n. 10 Dirigenti alle domande proposte nel corso delle interviste sull'utilizzo della Firma Digitale.

Utilizza la firma digitale?
Sì, tutte le volte che è possibile
A volte me ne dimentico, perché.....
Preferisco non utilizzarla, perché .....
No

La utilizza prevalentemente per (possibili più risposte):
Firmare lettere / documenti
Firmare determinazioni
Firmare mandati
Firmare contratti
Altro (specificare) .....

La maggioranza degli intervistati (81,8%) dichiara di **utilizzare** la Firma Digitale *“tutte le volte che è possibile”*;

prevalentemente per firmare:

determinazioni (100%)

lettere e documenti (68,2%), in particolare via PEC

per firmare contratti (22,7%) e in caso di acquisti sul MEPA.

Con quale frequenza utilizza mediamente la Firma Digitale?
Raramente
Spesso
Abitualmente

La **frequenza** di utilizzo risulta per lo più elevata e comunque proporzionata al numero di determinazioni prodotte dai Dirigenti nella gestione delle attività di competenza nel corso degli esercizi amministrativi.

Che tipo di firma digitale utilizza?
Smart card
Business key (chiave USB) Infocert o Postekey
Firma da remoto con OTP
Altro (specificare) .....
Non so

Il 50% dei Direttori e il 30% dei Dirigenti intervistati hanno in dotazione la **Firma Digitale da remoto con OTP**, contro rispettivamente il 50% dei Direttori e il 60% dei Dirigenti intervistati che utilizzano la **Business Key** e il 10% dei Dirigenti che utilizzano la **Smart card**.

Gli intervistati dimostrano di gradire la firma da remoto con OTP, in quanto non necessita dell'installazione di software e del suo eventuale aggiornamento. Al contrario, molti di coloro che utilizzano la Business Key lamentano problemi legati al software o all'hardware.

N. 3 Dirigenti con Business Key auspicano l'estensione dell'utilizzo dell'OTP a tutti i Dirigenti.

Con quali software? (possibili più risposte):	
ePraxi	
Dike	
eGrammata	
Aruba sign	
da AltanA con firma remota	
Altro (specificare) .....	

Si riportano di seguito le frequenze di utilizzo dei software:

Software utilizzati	N. intervistati	
	Direttori	Dirigenti
ePraxi	12	10
Dike	4	7
eGrammata	0	1
Aruba sign	3	1
da AltanA con firma remota	5	3
Altro (specificare)	0	0

Ritiene che l'utilizzo della Firma Digitale semplifichi il suo lavoro?	
<b>Sì, perché</b>	
perché posso firmare da una postazione diversa dall'ufficio	
perché è facile consultare i documenti firmati con gli strumenti di ricerca informatici	
altro (specificare).....	
<b>No, perché</b>	
perché la procedura è più complessa	
perché devo avere con me il dispositivo e il codice	
altro (specificare).....	
<b>E' indifferente</b>	

Complessivamente gli intervistati ritengono che l'utilizzo della Firma Digitale possa **semplificare il lavoro** svolto per la sua praticità, velocità e sicurezza, tuttavia la sua applicazione è limitata alla firma delle determinazioni dirigenziali, agli atti obbligatoriamente da inviare via PEC e agli acquisti sul mercato elettronico. In termini generali, si nota una **forte propensione** verso la firma autografa laddove non è prevista ed obbligatoria la Firma Digitale, in quanto l'utilizzo di quest'ultima è gravato dalla complessità della procedura e da problemi di ordine tecnico-informatico.

Quanto ritiene di essere autonomo nell'utilizzo della Firma Digitale?	
Completamente	
Abbastanza	
Poco	
Per nulla	

Complessivamente il 59% degli intervistati dichiara di essere completamente **autonomo** nell'utilizzo della Firma Digitale e quasi il 32% di esserlo abbastanza, contro il 9% che dichiara di esserlo poco.

Livello di autonomia	N. intervistati	
	Direttori	Dirigenti
Completamente	8	5
Abbastanza	2	5
Poco	2	0
Per nulla	0	0

Quali criticità ha rilevato nell'utilizzo della procedura di firma digitale?	
	La procedura è complessa
	Dimentico il pin e/o il dispositivo
	Problemi software
	Altro (specificare) .....
	Nessuna

Complessivamente gli intervistati non riferiscono di particolari criticità persistenti, in quanto quelle emerse nel tempo erano dovute perlopiù a problemi di aggiornamento del software o di USB e nel frattempo sono state risolte grazie all'intervento dei Sistemi Informativi e/o di Venis.

Criticità	N. intervistati	
	Direttori	Dirigenti
La procedura è complessa	1	0
Dimentico il pin e/o il dispositivo	0	0
Problemi software	2	2
Altro (specificare)	3	3
Nessuna	5	4

Se ha avuto problemi nell'utilizzare la firma digitale, a chi si è rivolto per risolverli? A chi si rivolgerebbe nel caso ne avesse?	
	Al Servizio Sistemi Informativi
	Al referente informatico
	Ad un collega più esperto
	A Venis aprendo un ticket
	Direttamente ad un tecnico di Venis
	Altro (specificare) .....
	A nessuno

Circa il 36% degli intervistati dichiara di essersi rivolto per **assistenza** esclusivamente ai Sistemi Informativi, **il restante 64%** si è rivolto:

- per il 28,5% sia ai Sistemi Informativi che a Venis;
- per il 35,7% sia ai Sistemi Informativi che ad un collega più esperto;
- per il 14,3% esclusivamente a Venis;
- per il 21,5% ad altri.

Si segnala, tuttavia, che da quanto emerso nel corso dell'indagine agli intervistati non risulta sufficientemente chiaro il confine tra l'assistenza fornita dai Sistemi Informativi e da Venis.

**Se si è rivolto al Servizio Sistemi Informativi, i suoi problemi sono stati:**

- Risolti in modo adeguato
- Risolti, ma non completamente
- Non sono stati risolti

Livello di risoluzione	N. intervistati	
	Direttori	Dirigenti
Risolti in modo adeguato	9	6
Risolti, ma non completamente	-	1
Non sono stati risolti	1	-

**Quanto ritiene sia adeguata alle Sue esigenze l'assistenza fornita dai Sistemi Informativi riguardo all'utilizzo della Firma Digitale?**

- Molto adeguata
- Adeguata
- Poco adeguata
- Per nulla adeguata

Livello di adeguatezza	N. intervistati	
	Direttori	Dirigenti
Molto adeguata	5	2
Adeguata	4	5
Poco adeguata	1	-
Per nulla adeguata	-	-

Dai dati elaborati risulta, quindi, che mediamente gli interlocutori considerano adeguata l'assistenza fornita dai Sistemi Informativi.

Si evidenzia anche in questo caso la difficoltà degli interlocutori ad esprimere un giudizio sull'assistenza ricevuta espressamente dai Sistemi Informativi, in quanto non sempre sono in grado di distinguere tra gli interventi effettuati direttamente dai Sistemi Informativi e quelli effettuati da Venis.

**Pensando alla Sua esperienza, come valuta in una scala da 1 (pessimo) a 10 (ottimo):**

- Chiarezza delle informazioni ricevute
- Capacità degli operatori di comprendere le segnalazioni/problemi da Lei descritte/i
- Tempi di intervento dalla segnalazione
- Efficacia dell'intervento in loco
- Efficacia dell'intervento da remoto

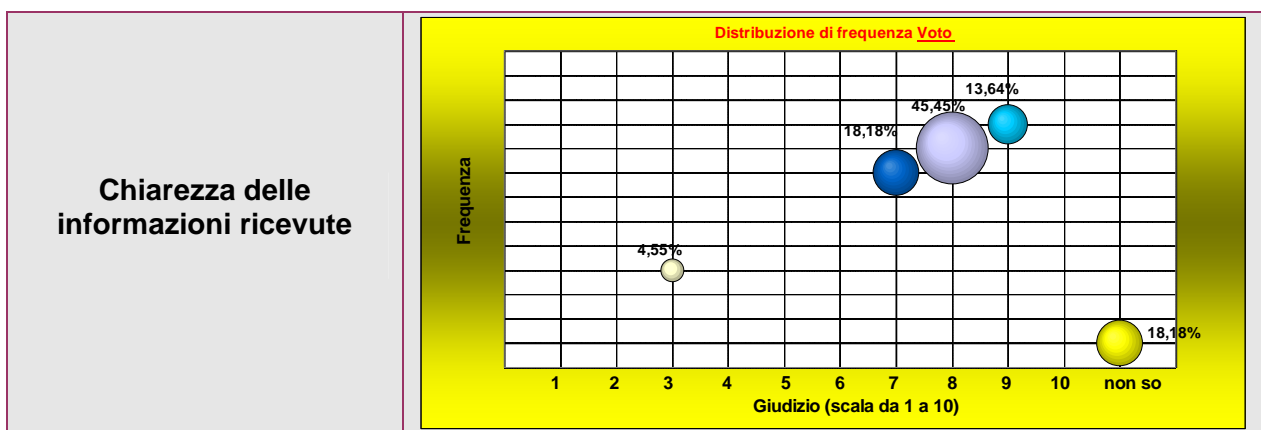
Si riporta di seguito la **distribuzione** delle **valutazioni** attribuite all'attività di assistenza resa indistintamente dai Sistemi Informativi e da Venis:

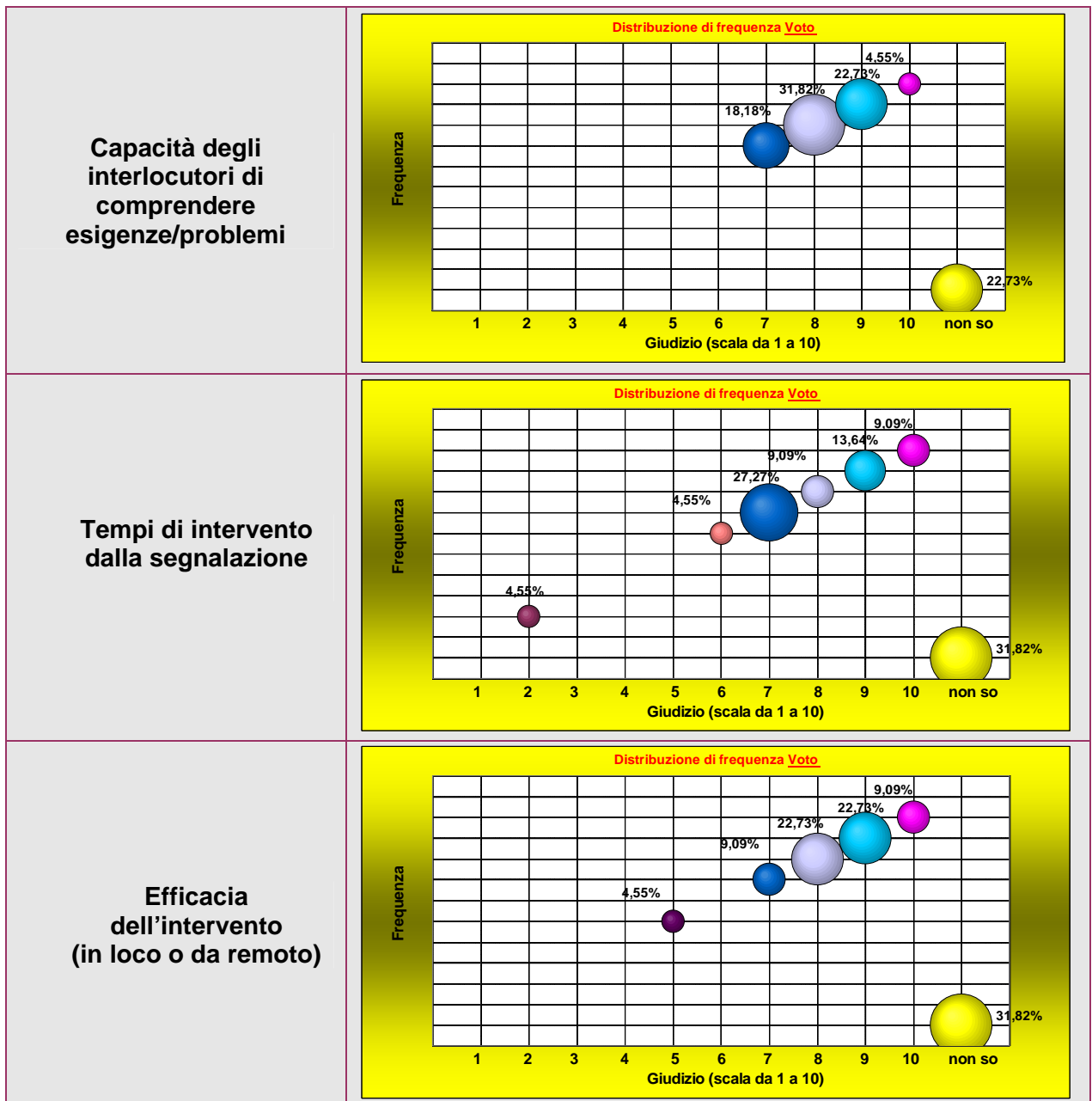
Fattore della qualità	Per nulla soddisfatto					Pienamente soddisfatto					non so
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Chiarezza delle informazioni ricevute	-	-	1	-	-	-	4	10	3	-	4
Capacità degli interlocutori di comprendere esigenze/problemi	-	-	-	-	-	-	4	7	5	1	5
Tempestività intervento dalla segnalazione	-	1	-	-	-	1	6	2	3	2	7
Efficacia intervento (in loco o da remoto)	-	-	-	-	1	-	2	5	5	2	7
<b>Totale frequenza per voto</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>23</b>

Si riporta nella tabella successiva la **valutazione media** per ciascun fattore della qualità oggetto di indagine:

Fattore della qualità	Valutazione media
Chiarezza delle informazioni ricevute	7,67
Capacità degli interlocutori di comprendere esigenze/problemi	8,18
Tempestività intervento dalla segnalazione	7,53
Efficacia intervento (in loco o da remoto)	8,27
<b>Valutazione media complessiva</b>	<b>7,91</b>

Grafici dettaglio distribuzione valutazioni:





**Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare le attività di assistenza da parte dei Sistemi Informativi?**

Si riportano di seguito i **suggerimenti** e le **osservazioni** più frequenti espressi dagli intervistati:

- 1) adeguamento delle dotazioni informatiche hardware e software agli sviluppi tecnologici, al fine di sfruttare appieno le potenzialità degli applicativi in termini di funzionalità e di ottimizzazione dei tempi;
- 2) utilizzo della firma digitale da postazioni di lavoro diverse da quella abituale, soprattutto per i Direttori e i Dirigenti che hanno più sedi. Il vincolo di firmare da un'unica postazione di lavoro risulta per la stragrande maggioranza degli intervistati un limite alle potenzialità dello strumento;
- 3) perplessità riguardo alla mancanza di marcatura temporale;
- 4) attivazione di interventi informativi (anche eventualmente mediante guide) e formativi sulla firma digitale per facilitarne l'uso (ad esempio illustrare i casi di

utilizzo della firma digitale, distinguendo tra i casi in cui il suo utilizzo è possibile, è auspicato o è obbligatorio);

- 5) snellimento della procedura di firma digitale, poiché attualmente richiede passaggi ridondanti che ne appesantiscono l'utilizzo.

Si segnala il suggerimento di un intervistato che, al fine di potenziare la gestione dei sistemi informativi, ipotizza di trasferire le funzioni dell'azienda Venis ad un'apposita struttura interna con a capo un dirigente con profilo informatico specifico.



### 3.2.1.2 ePraxi

Si riportano di seguito i risultati complessivi emersi dall'elaborazione delle risposte dei n. 12 Direttori e dei n. 10 Dirigenti alle domande proposte nel corso delle interviste sull'utilizzo di ePraxi.

<b>Utilizza ePraxi?</b>	
	Sì, lo utilizzo personalmente
	No, preferisco delegare

N. 2 intervistati (Direttori) dichiarano che preferiscono delegare l'utilizzo di ePraxi, mentre i restanti n. 20 intervistati dichiarano di usarlo personalmente.

Il suo utilizzo è comunque subordinato in termini di frequenza alla necessità di produrre atti di propria competenza e in particolare alla firma delle determinazioni dirigenziali.

<b>Con quale frequenza utilizza mediamente ePraxi?</b>	
	Raramente
	Spesso
	Abitualmente

Circa il 14% degli intervistati utilizza ePraxi "raramente", contro il 32% che lo usa "spesso" e il 54% che lo usa "abituamente".

Frequenza di utilizzo	Direttori	Dirigenti	Totale	Percentuale
Raramente	2	1	3	14%
Spesso	2	5	7	32%
Abitualmente	8	4	12	54%
TOTALE	12	10	22	100%

<b>Lo utilizza prevalentemente per (possibili più risposte):</b>	
	Firmare digitalmente determinazioni o visti (regolarità contabile, legge speciale...)
	Controllare lo stato di avanzamento di una determinazione
	Inserire documenti (dispositivo atto, allegati, visto)
	Svolgere ricerche (controllo amministrativo)
	Altro (specificare) .....

Le percentuali di utilizzo di ePraxi, per Direttori e Dirigenti, sono rispettivamente:

- 100% per firmare digitalmente determinazioni o visti;
- 36,4% per controllare lo stato di avanzamento delle determinazioni;
- 27,3% per attività di ricerca;
- 4,5% per inserire documenti.

Le due ultime attività risultano frequentemente delegate ai collaboratori.

Attività	N. intervistati	
	Direttori	Dirigenti
Firmare digitalmente determinazioni o	12	10

visti		
Controllare lo stato di avanzamento delle determinazioni	4	4
Inserire documenti	-	1
Attività di ricerca	3	3

**Ritiene che l'utilizzo di ePraxi sia efficace nell'attività di gestione di una determinazione dirigenziale?**

<b>Sì</b>
Altro (specificare) .....
<b>No</b>
Altro (specificare) .....
<b>E' indifferente</b>

Nella quasi totalità dei casi (86,4%), l'utilizzo di ePraxi è considerato **efficace** nell'attività di gestione delle determinazioni dirigenziali, in particolare **per i seguenti motivi**:

- 1) dematerializzazione degli atti con conseguente riduzione degli spostamenti fisici del personale e del materiale cartaceo;
- 2) standardizzazione della procedura;
- 3) presidio del percorso fino alla firma del Dirigente;
- 4) monitoraggio dello stato di avanzamento della determinazione;
- 5) velocizzazione della procedura, soprattutto quando sono chiamati in causa più soggetti;
- 6) facilità di recupero ed interrogazione dei documenti;
- 7) condivisione dei documenti con altre Direzioni, anche ai fini del raffronto (benchmarking).

**Quanto ritiene di essere autonomo nell'utilizzo di ePraxi?**

Completamente
Abbastanza
Poco
Per nulla

Per quanto attiene all'**autonomia** nell'utilizzo di ePraxi, gli intervistati si sono considerati più che autonomi. In particolare i Direttori si sono dichiarati *completamente autonomi* (8 su 12) rispetto ai Dirigenti (3 su 10) che si sono dichiarati perlopiù *abbastanza autonomi* (6 su 10). Si precisa, tuttavia, che il livello di autonomia è stato perlopiù dichiarato rispetto alle attività di competenza, in particolare rispetto all'attività di firma delle determinazioni e non rispetto all'inserimento di documenti o ricerche, demandate ai collaboratori.

Livello di autonomia	N. intervistati	
	Direttori	Dirigenti
Completamente	8	3
Abbastanza	3	6
Poco	1	1
Per nulla	0	0

**Quali difficoltà ha rilevato nell'utilizzo di ePraxi e nella gestione dell'iter? (possibili più risposte)**

Lentezza
Farraginosità
Apertura di troppe finestre
Poco usabile
perché (specificare) .....
Nessuna

Le **difficoltà/criticità** largamente condivise dalla **quasi totalità** degli intervistati riguardano:

- 1) la necessità di utilizzare obbligatoriamente il browser Internet Explorer per accedere ad ePraxi con il conseguente aggravio procedurale di passare da Mozilla ad Explorer e viceversa quando vi è l'esigenza di consultare contemporaneamente dati presenti in sessioni di lavoro aperte con Mozilla (ad esempio la posta) e la sessione di ePraxi in Explorer;
- 2) la farraginosità dell'applicativo con richieste e passaggi poco intuitivi e ridondanti (ad esempio viene chiesto più volte di "salvare" con conseguente rallentamento e aggravio della procedura);
- 3) la necessità di ripercorrere tutto l'iter per l'avvio delle determinazioni dirigenziali, tornando all'estensore, nel caso in cui l'atto pervenuto in Ragioneria presenti un qualsiasi tipo di anomalia. Ciò vanifica i vantaggi derivanti dall'automatizzazione della procedura ed è considerato particolarmente oneroso e fastidioso.

Altre **difficoltà/criticità** sollevate da una minoranza di intervistati riguardano:

- 1) il vincolo nell'utilizzo di alcuni caratteri nell'oggetto;
- 2) l'incompatibilità e l'inadeguatezza delle dotazioni informatiche assegnate (hardware e software) rispetto alla procedura per l'avvio delle determinazioni dirigenziali nel caso di approvazione di progetti esecutivi e relativi capitolati, che peraltro spesso sono molto pesanti in termini di byte. Tale condizione comporta la necessità di verificare gli allegati alle determinazioni solo nella versione cartacea per l'impossibilità di visualizzarli e trattarli adeguatamente nella postazione di lavoro dirigenziale con il rischio che ci possano essere disallineamenti tra il cartaceo e i file e con notevole appesantimento della procedura;
- 3) la mancanza di un gestore dei flussi documentali;
- 4) la necessità di chiarire le modalità per contemperare gli obblighi dettati dalle norme in materia di trasparenza (pubblicazione degli allegati alle determinazioni) e l'esigenza di salvaguardare dati sensibili nel caso di bandi di gara.

**Se ha avuto problemi nell'utilizzare ePraxi, a chi si è rivolto per risolverli? A chi si rivolgerebbe nel caso ne avesse?**

Alla Segreteria Generale
Al Servizio Sistemi Informativi
Al referente informatico
Ad un collega più esperto
A Venis aprendo un ticket
Direttamente ad un tecnico di Venis
Altro (specificare) .....
A nessuno

In caso di difficoltà o problemi nell'utilizzo di ePraxi, gli intervistati si sono rivolti:

	N. intervistati
Alla Segreteria Generale	3
Al Servizio Sistemi Informativi	7
Al referente informatico	0
Ad un collega più esperto	5
A Venis aprendo un ticket	3
Direttamente ad un tecnico di Venis	0
Altro (specificare): Alla segreteria dell'ufficio	1
A nessuno	4

Si ribadisce quanto espresso a riguardo della Firma Digitale, riferendo la difficoltà degli intervistati di distinguere tra i diversi interlocutori che gravitano attorno all'applicativo ePraxi (Segreteria Generale, Sistemi Informativi e Venis) e tra i rispettivi ruoli.

**Quanto ritiene sia adeguata alle Sue esigenze l'assistenza fornitaLe riguardo all'utilizzo di ePraxi?**

Molto adeguata
Adeguata
Poco adeguata
Per nulla adeguata

Il 54,5% non si è espresso circa l'adeguatezza dell'assistenza fornita.

N. 5 intervistati dei n. 7 che si sono rivolti ai Sistemi Informativi hanno considerato *adeguata* l'assistenza fornita.

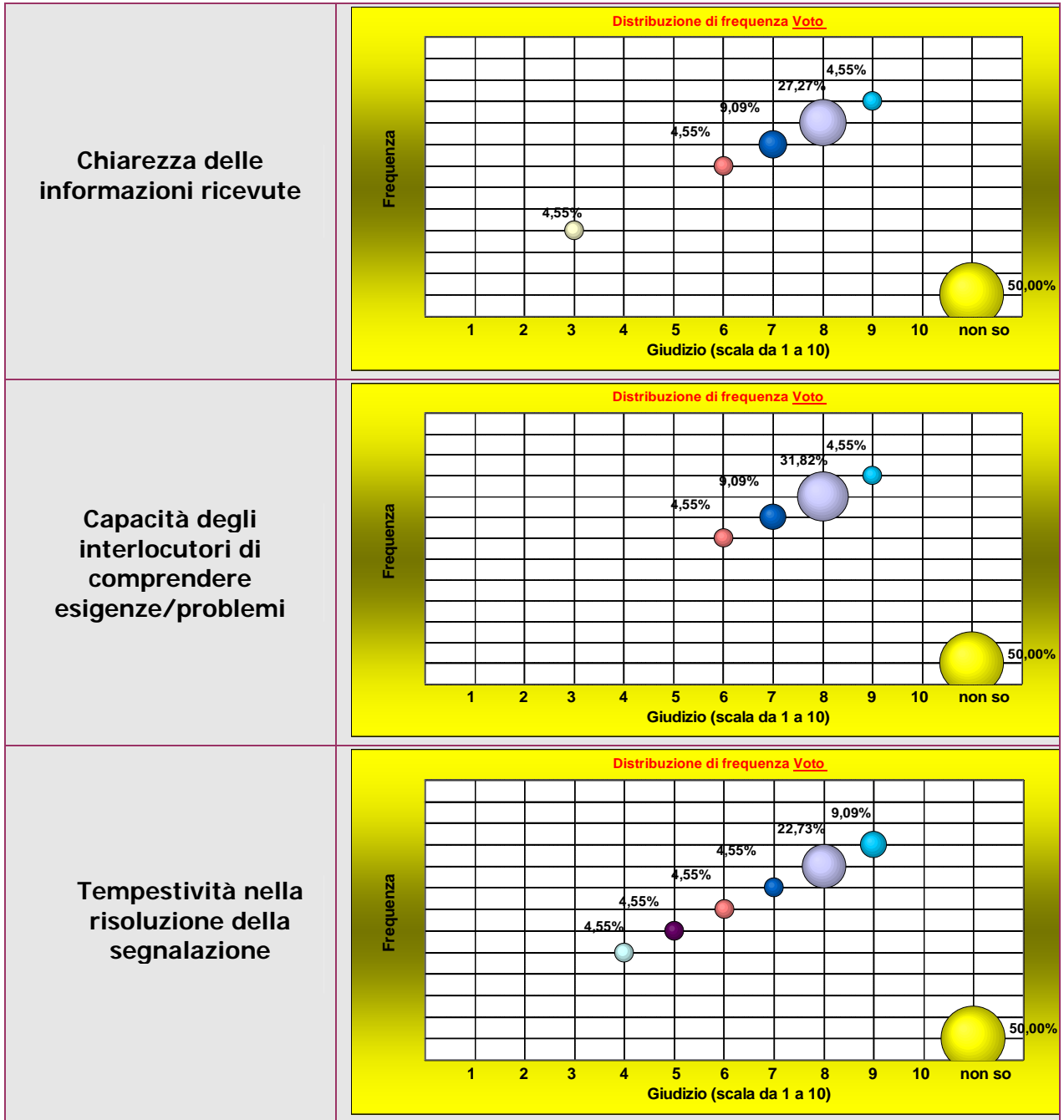
**Pensando alla Sua esperienza, come valuta in una scala da 1 (pessimo) a 10 (ottimo):**

Chiarezza delle informazioni ricevute
Capacità degli operatori di comprendere le segnalazioni/problemi da Lei descritte/i
Tempestività nella risoluzione della segnalazione

Si riporta di seguito la **distribuzione** delle **valutazioni** attribuite all'attività di assistenza resa indistintamente dalla Segreteria Generale, dai Sistemi Informativi e da Venis:

Fattore della qualità	Per nulla soddisfatto					Pienamente soddisfatto					non so
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Chiarezza delle informazioni ricevute	-	-	1	-	-	1	2	6	1	-	11
Capacità degli interlocutori di comprendere esigenze/problemi	-	-	-	-	-	1	2	7	1	-	11
Tempestività intervento dalla segnalazione	-	-	-	1	1	1	1	5	2	-	11
<b>Totale frequenza per voto</b>	-	-	1	1	1	3	5	18	4	-	33

Grafici dettaglio distribuzione valutazioni:



Si riporta nella tabella successiva la **valutazione media** per ciascun fattore della qualità oggetto di indagine:

Fattore della qualità	Valutazione media
Chiarezza delle informazioni ricevute	7,27
Capacità degli interlocutori di comprendere esigenze/problemi	7,73
Tempestività intervento dalla segnalazione	7,27
<b>Valutazione media complessiva</b>	<b>7,42</b>

**Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare le attività di assistenza da parte dei Sistemi Informativi?**

Si riportano di seguito i **suggerimenti** e le **osservazioni** più frequenti espressi dagli intervistati:

- 1) implementare la funzionalità di ricezione di messaggi via posta elettronica che segnalino la presenza di determinazioni in attesa di lavorazione (*alert*), similmente a SSD (Self-Service del Dipendente). Non è, infatti, considerato sufficiente l'avviso in AltanA, soprattutto quando il Dirigente non ha in carico numerose e frequenti determinazioni;
- 2) la possibilità da parte del Dirigente competente di intervenire anche nella fase di predisposizione dell'atto per correggere/integrare/modificare direttamente, senza ulteriori passaggi, quanto confezionato dall'estensore;
- 3) la possibilità da parte della Ragioneria di intervenire nella fase finale dell'iter per correggere/integrare/modificare direttamente in caso di imprecisioni, refusi o errori su cui ha specifiche competenze/conoscenze;
- 4) il miglioramento delle funzioni di ricerca. In particolare gli elenchi a cascata sono ritenuti di difficile gestione;
- 5) estensione dell'utilizzo dell'applicativo per la gestione delle deliberazioni.

### 3.2.2 Questionari *on line*

Al Servizio Qualità sono pervenuti complessivamente **n. 11 questionari compilati *on line***, così ripartiti:

	Oggetto	
	Firma Digitale	ePraxi
N. Direttori	4	3
N. Dirigenti	2	2
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

Non è possibile stabilire il numero finale di Direttori e Dirigenti partecipanti all'indagine poiché i questionari erano anonimi e i compilatori potevano optare di compilare entrambi i questionari o di compilarne uno solo. Si può ipotizzare, pur senza fondamento scientifico, che i n. 6 Dirigenti che hanno risposto al questionario sulla Firma Digitale abbiano risposto anche al questionario su ePraxi e che, pertanto, i **rispondenti totali siano n. 6**.

## 3.2.2.1 Firma digitale

Si riportano di seguito i risultati complessivi emersi dall'elaborazione delle risposte dei n. 4 Direttori e dei n. 2 Dirigenti alle domande proposte nei questionari *on line* sull'utilizzo della Firma Digitale.

Utilizza la firma digitale?	
	Sì, tutte le volte che è possibile
	A volte me ne dimentico, perché.....
	Preferisco non utilizzarla, perché .....
	No

Un solo Direttore dichiara di preferire non utilizzare la firma digitale, mentre gli altri compilatori dichiarano di utilizzarla tutte le volte che è possibile.

Che tipo di firma digitale utilizza?	
	Smart card
	Business key (chiave USB) Infocert o Postekey
	Firma da remoto con OTP
	Altro (specificare) .....
	Non so

Dei n. 6 compilatori, n. 5 utilizzano la firma digitale con **Business Key** e n. 1 da **remoto con OTP**.

Con quale frequenza utilizza mediamente la Firma Digitale?	
	Raramente
	Spesso
	Abitualmente

I compilatori dichiarano di utilizzare la firma digitale:

Frequenza di utilizzo	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Raramente	2	-
Spesso	1	-
Abitualmente	1	2

La utilizza prevalentemente per (possibili più risposte):	
	Firmare lettere / documenti
	Firmare determinazioni
	Firmare mandati
	Firmare contratti
	Altro (specificare) .....



I rispondenti dichiarano di utilizzare la Firma Digitale per le seguenti finalità:

Finalità	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Firmare lettere/documenti	3	2
Firmare determinazioni	4	-
Firmare mandati	1	-
Firmare contratti	1	-
Altro (specificare):		
Relazioni tecniche	1	-
Delibere e relativi allegati, comunicazioni ad enti e soggetti esterni, da trasmettere poi via PEC	-	1

**Con quali software? (possibili più risposte):**

ePraxi
Dike
eGrammata
Aruba sign
da AltanA con firma remota
Altro (specificare) .....

I **software** utilizzati sono:

Software utilizzati	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
ePraxi	3	-
Dike	3	1
eGrammata	-	-
Aruba sign	2	-
da AltanA con firma remota	-	1
Altro (specificare):		
Unimoney	1	-

**Ritiene che l'utilizzo della Firma Digitale semplifichi il suo lavoro?**

<b>Si, perché</b>
perché posso firmare da una postazione diversa dall'ufficio
perché è facile consultare i documenti firmati con gli strumenti di ricerca informatici
altro (specificare) .....
<b>No, perché</b>
perché la procedura è più complessa
perché devo avere con me il dispositivo e il codice
altro (specificare) .....
<b>E' indifferente</b>

N. 5 dei n. 6 compilatori ritengono che la firma digitale **semplifichi** il lavoro perché:

Motivi	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Perché posso firmare da una postazione diversa dall'ufficio	1	1
Perché è facile consultare i documenti firmati con gli strumenti di ricerca informatici	2	-
Altro: Consente di ridurre l'accumulo cartaceo e conseguente archivio	1	-
Pur essendo più semplice e immediata la firma cartacea (possibile in qualsiasi momento e luogo), ritengo che la firma digitale sia preferibile per la sicurezza del documento	-	1

N. 1 Direttore ritiene che l'utilizzo della firma digitale **non semplifichi** il lavoro in quanto "la procedura è più complessa".

Quanto ritiene di essere autonomo nell'utilizzo della Firma Digitale?	
	Completamente
	Abbastanza
	Poco
	Per nulla

Per quanto riguarda l'**autonomia** nell'utilizzo della firma digitale, i compilatori si ritengono:

Livello di autonomia	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Completamente	1	2
Abbastanza	2	-
Poco	1	-
Per nulla	-	-

Quali criticità ha rilevato nell'utilizzo della procedura di firma digitale?	
	La procedura è complessa
	Dimentico il pin e/o il dispositivo
	Problemi software
	Altro (specificare) .....
	Nessuna

Le **criticità** evidenziate dai compilatori riguardano:

Criticità	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
La procedura è complessa	1	-
Dimentico il pin e/o il dispositivo	1	-
Problemi software	1	1

Altro (specificare):		
Usandola poco spesso tendo a dimenticare la procedura informatizzata e sono costretto a consultare quasi ogni volta i miei promemoria o specialisti	1	-
Procedura lenta con il programmata e-Praxi	1	
Considerato l'elevato numero di atti da firmare (esclusivamente in maniera digitale), rilevo una criticità nella gestione dei files da firmare e firmati. Attualmente ci siamo organizzati con cartelle condivise con i vari uffici e relative sottocartelle, ma sarebbe utile un sistema di gestione del flusso documentale, che poi dobbiamo necessariamente riportare nel portale in uso al settore	-	1
Riscontro che tra dirigenti della medesima direzione ci sono più sistemi, completamente differenti e tale aspetto risulta poco pratico, nel caso in cui ci siano dei dubbi o dimenticanze nell'applicazione corretta della procedura di firma. Rilevo come criticità l'impossibilità a selezionare più documenti e firmarli contestualmente. Spesso accade di dover firmare più decine di documenti e la procedura diventa estremamente lunga.	-	1
Nessuna	-	-

<b>Se ha avuto problemi nell'utilizzare la firma digitale, a chi si è rivolto per risolverli? A chi si rivolgerebbe nel caso ne avesse?</b>
Al Servizio Sistemi Informativi
Al referente informatico
Ad un collega più esperto
A Venis aprendo un ticket
Direttamente ad un tecnico di Venis
Altro (specificare) .....
A nessuno

In caso di problemi, gli interlocutori si sono rivolti per l'assistenza:

	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Ai Sistemi Informativi	2	2
Ad un collega più esperto	2	-

<b>Se si è rivolto al Servizio Sistemi Informativi, i suoi problemi sono stati:</b>
Risolti in modo adeguato
Risolti, ma non completamente
Non sono stati risolti

**Quanto ritiene sia adeguata alle Sue esigenze l'assistenza fornita dai Sistemi Informativi riguardo all'utilizzo della Firma Digitale?**

- |                    |
|--------------------|
| Molto adeguata     |
| Adeguata           |
| Poco adeguata      |
| Per nulla adeguata |

L'**assistenza** fornita dai Sistemi Informativi risulta **adeguata** per n. 4 compilatori e molto adeguata per n. 1 compilatore.

Si riporta di seguito la **distribuzione** delle **valutazioni** attribuite all'assistenza (in senso generale) ai fattori:

Fattore della qualità	Per nulla soddisfatto					Pienamente soddisfatto					non so
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Chiarezza delle informazioni ricevute	-	-	-	-	-	1	1	3	1	-	-
Capacità degli interlocutori di comprendere esigenze/problemi	-	-	-	-	-	-	-	4	2	-	-
Tempestività intervento dalla segnalazione	-	-	-	-	-	-	-	5	1	-	-
Efficacia intervento (in loco o da remoto)	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-	2
<b>Totale frequenza per voto</b>	-	-	-	-	-	1	1	19	6	1	2

Si riporta nella tabella successiva la **valutazione media** per ciascun fattore della qualità oggetto di indagine:

Fattore della qualità	Valutazione media
Chiarezza delle informazioni ricevute	7,67
Capacità degli interlocutori di comprendere esigenze/problemi	8,33
Tempestività intervento dalla segnalazione	8,17
Efficacia intervento in loco	8,25
Efficacia intervento da remoto	8,50
<b>Valutazione media complessiva</b>	<b>8,18</b>

**Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare le attività di assistenza da parte dei Sistemi Informativi?**

I compilatori non hanno presentato né osservazioni né suggerimenti.

## 3.2.2.2 ePraxi

Si riportano di seguito i risultati complessivi emersi dall'elaborazione delle risposte dei n. 3 Direttori e dei n. 2 Dirigenti alle domande proposte nei questionari *on line* sull'utilizzo di ePraxi.

<b>Utilizza ePraxi?</b>	
Sì, lo utilizzo personalmente	
No, preferisco delegare	

N.1 Direttore preferisce delegare l'utilizzo di ePraxi, gli altri compilatori invece lo utilizzano personalmente.

<b>Con quale frequenza utilizza mediamente ePraxi?</b>	
Raramente	
Spesso	
Abitualmente	

con la seguente frequenza di utilizzo:

Frequenza di utilizzo	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Raramente	-	1
Spesso	-	1
Abitualmente	3	-

<b>Lo utilizza prevalentemente per (possibili più risposte):</b>	
Firmare digitalmente determinazioni o visti (regolarità contabile, legge speciale...)	
Controllare lo stato di avanzamento di una determinazione	
Inserire documenti (dispositivo atto, allegati, visto)	
Svolgere ricerche (controllo amministrativo)	
Altro (specificare) .....	

Finalità	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Firmare digitalmente determinazioni o visti (regolarità contabile, legge speciale...)	3	2
Controllare lo stato di avanzamento di una determinazione	2	-
Inserire documenti (dispositivo atto, allegati, visto)	1	-
Svolgere ricerche (controllo amministrativo)	2	-
Altro (specificare)	-	-

<b>Ritiene che l'utilizzo di ePraxi sia efficace nell'attività di gestione di una determinazione dirigenziale?</b>	
Sì	
Altro (specificare) .....	
No	

Altro (specificare) .....
<b>E' indifferente</b>

Il 100% dei compilatori ritiene che ePraxi sia efficace nell'attività di gestione di una determinazione dirigenziale in quanto:

Efficacia	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Il software predetermina i passaggi obbligatori e lascia traccia delle operazioni eseguite	-	1
Perché tiene monitorati costantemente gli atti dirigenziali che nella maggior parte sono atti di impegno di spesa	1	-
Consente di gestire ed archiviare in modo esclusivamente telematico	-	1

<b>Quanto ritiene di essere autonomo nell'utilizzo di ePraxi?</b>
Completamente
Abbastanza
Poco
Per nulla

Per quanto attiene all'**autonomia** nell'utilizzo di ePraxi, gli intervistati si sono considerati:

Livello di autonomia	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Completamente	1	1
Abbastanza	1	1
Poco	1	-
Per nulla	-	-

<b>Quali difficoltà ha rilevato nell'utilizzo di ePraxi e nella gestione dell'iter? (possibili più risposte)</b>
Lentezza
Farraginosità
Apertura di troppe finestre
Poco usabile
perché (specificare) .....
Nessuna

Le **difficoltà** rilevate dai compilatori riguardano:

Difficoltà	N. compilatori	
	Direttori	Dirigenti
Lentezza	3	1
Farraginosità	2	1
Apertura di troppe finestre	-	1
Poco usabile	-	-

Altro: Ho utilizzato a volte e-Praxi per la firma di determinazioni prive di profilo contabile (per es. approvazione di una graduatoria). Il sistema non contempla tale ipotesi, prevedendo comunque il passaggio in ragioneria, con conseguente dispendio di tempo.	-	1
---	---	---

**Se ha avuto problemi nell'utilizzare ePraxi, a chi si è rivolto per risolverli? A chi si rivolgerebbe nel caso ne avesse?**

Alla Segreteria Generale
Al Servizio Sistemi Informativi
Al referente informatico
Ad un collega più esperto
A Venis aprendo un ticket
Direttamente ad un tecnico di Venis
Altro (specificare) .....
A nessuno

In caso di difficoltà o problemi nell'utilizzo di ePraxi, i compilatori dichiarano i essersi rivolti:

	N. compilatori
Alla Segreteria Generale	-
Al Servizio Sistemi Informativi	4
Al referente informatico	-
Ad un collega più esperto	1
A Venis aprendo un ticket	-
Direttamente ad un tecnico di Venis	-
Altro (specificare):	-
A nessuno	-

**Quanto ritiene sia adeguata alle Sue esigenze l'assistenza fornitaLe riguardo all'utilizzo di ePraxi?**

Molto adeguata
Adeguata
Poco adeguata
Per nulla adeguata

N. 2 Direttori e n. 1 Dirigente ritengono *adeguata* l'assistenza, un Dirigente invece la ritiene *molto adeguata*.

**Pensando alla tua esperienza, come valuta in una scala da 1 (pessimo) a 10 (ottimo):**

Chiarezza delle informazioni ricevute
Capacità degli operatori di comprendere le segnalazioni/problemi da Lei descritte/i
Tempestività nella risoluzione della segnalazione

Si riporta di seguito la **distribuzione** delle **valutazioni** attribuite all'attività di assistenza:

Fattore della qualità	Per nulla soddisfatto					Pienamente soddisfatto					non so
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Chiarezza delle informazioni ricevute	-	-	-	-	-	1	2	1	1	-	-
Capacità degli interlocutori di comprendere esigenze/problemi	-	-	-	-	-	1	1	3	-	-	-
Tempestività intervento dalla segnalazione	-	-	-	-	-	1	1	3	-	-	-
<b>Totale frequenza per voto</b>	-	-	-	-	-	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	-	-

Si riporta nella tabella successiva la **valutazione media** per ciascun fattore della qualità oggetto di indagine:

Fattore della qualità	Valutazione media
Chiarezza delle informazioni ricevute	7,4
Capacità degli interlocutori di comprendere esigenze/problemi	7,4
Tempestività nella risoluzione dalla segnalazione	7,4
<b>Valutazione media complessiva</b>	<b>7,4</b>

**Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare le attività di assistenza da parte dei Sistemi Informativi?**

Un solo Direttore ha espresso un'**osservazione** relativa alla lentezza dell'applicativo.

Non è pervenuto nessun suggerimento.



#### 4. OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

A conclusione dell'indagine risultano i seguenti tassi di partecipazione:

	Strumento	Tasso di partecipazione		
		Direttori	Dirigenti	Totale Dirigenza
Gruppo A	Intervista Firma Digitale	12 su 13 = 92,3%	10 su 10 = 100%	95,6%
	Intervista ePraxi	12 su 13 = 92,3%	10 su 10 = 100%	95,6%
Gruppo B	Questionari Firma Digitale	4 su 12 = 33,3%	2 su 8 = 25%	30%
	Questionari ePraxi	3 su 12 = 25%	2 su 8 = 25%	25%

**Dal confronto dei dati, si evince, accanto ad un elevato indice di partecipazione del Gruppo A, un ridotto indice di adesione all'iniziativa da parte del Gruppo B.**

Si ipotizza che le caratteristiche tecniche del questionario predisposto *on line* non abbiano favorito l'adesione all'indagine del Gruppo B.

Si evidenzia un buon livello generale di disponibilità e collaborazione da parte dei Direttori e dei Dirigenti del Gruppo A.

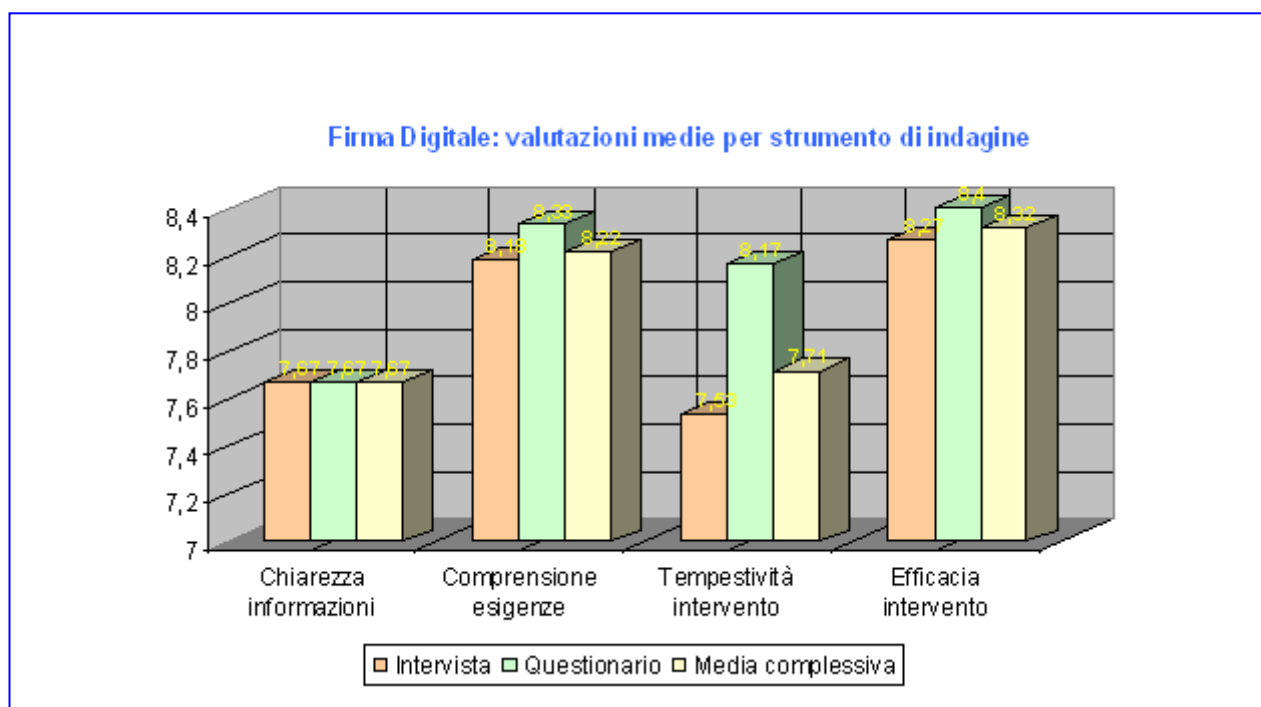
Come previsto in fase progettuale, l'intervista ha agevolato gli interlocutori ad esporre un buon numero di considerazioni sugli strumenti, rappresentando le diverse criticità incontrate nell'utilizzo della Firma Digitale e di ePraxi e proponendo numerosi interventi migliorativi.

L'esiguo numero di questionari compilati non consente di mettere in evidenza in modo significativo le differenze tra i risultati ottenuti con i due diversi strumenti di indagine. Tuttavia, in termini generali, i risultati dei questionari sono allineati rispetto ai risultati emersi dalle interviste, sia per quanto riguarda la Firma Digitale che per quanto riguarda ePraxi, e in particolare rispetto:

- 1) alla frequenza e alle modalità di utilizzo;
- 2) alle criticità rilevate durante l'utilizzo;
- 3) all'adeguatezza dell'assistenza fornita sui prodotti;
- 4) alle valutazioni.

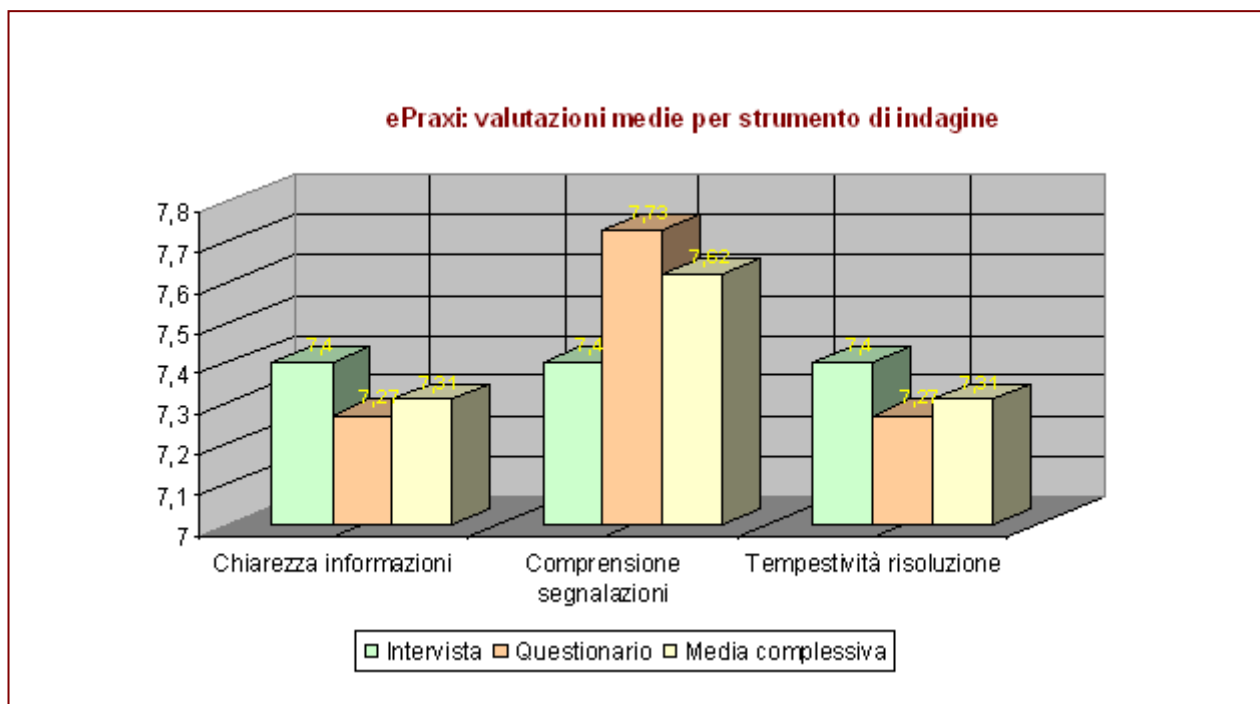
Per completezza di informazione, si riporta di seguito il confronto tra le **valutazioni** espresse riguardo alla **Firma Digitale** durante le interviste e mediante il questionario *on line*:

<b>FIRMA DIGITALE</b>			
<b>Valutazioni medie per strumento di indagine</b>			
<b>Fattori</b>	<b>Intervista</b>	<b>Questionario <i>on line</i></b>	<b>Media complessiva</b>
Chiarezza informazioni	7,67	7,67	7,67
Comprensione esigenze	8,18	8,33	8,22
Tempestività intervento	7,53	8,17	7,71
Efficacia intervento	8,27	8,4	8,32



Si riporta di seguito il confronto tra le **valutazioni** espresse riguardo ad **ePraxi** durante le interviste e mediante il questionario *on line*:

Fattori	ePraxi		
	Valutazioni medie per strumento di indagine		
	Intervista	Questionario <i>on line</i>	Media complessiva
Chiarezza informazioni	7,4	7,27	7,31
Comprensione esigenze	7,4	7,73	7,62
Tempestività intervento	7,4	7,27	7,31



## 5. ALLEGATI

### 5.1 QUESTIONARIO FIRMA DIGITALE

#### 1. Utilizza la firma digitale?

1	Sì, tutte le volte che è possibile	
2	A volte me ne dimentico, perché ..... .....	
3	Preferisco non utilizzarla, perché ..... .....	
4	No	

#### 2. Che tipo di firma digitale utilizza?

1	Smart card	
2	Business key (chiave USB) Infocert o Postekey	
3	Firma da remoto con OTP	
4	Altro (specificare) .....	
5	Non so	

#### 3. Con quale frequenza utilizza mediamente la firma digitale?

1	Raramente	
2	Spesso	
3	Abitualmente	

#### 4. La utilizza prevalentemente per (possibili più risposte):

1	Firmare lettere / documenti	
2	Firmare determinazioni	
3	Firmare mandati	
4	Firmare contratti	
5	Altro (specificare) .....	

#### 5. Con quali software? (possibili più risposte)

1	ePraxi	
2	Dike	
3	eGrammata	
4	Aruba sign	
5	da AltanA con firma remota	
6	Altro (specificare) .....	

**6. Ritieni che l'utilizzo della firma digitale semplifichi il suo lavoro?**

<b>1</b>	<b>Si</b>	<input type="checkbox"/>
----------	-----------	--------------------------

1	perché posso firmare da una postazione diversa dall'ufficio	<input type="checkbox"/>
2	perché è facile consultare i documenti firmati con gli strumenti di ricerca informatici	<input type="checkbox"/>
3	altro (specificare)..... .....	<input type="checkbox"/>

<b>2</b>	<b>No</b>	<input type="checkbox"/>
----------	-----------	--------------------------

1	perché la procedura è più complessa	<input type="checkbox"/>
2	perché devo avere con me il dispositivo e il codice	<input type="checkbox"/>
3	altro (specificare)..... .....	<input type="checkbox"/>

<b>3</b>	<b>E' indifferente</b>	<input type="checkbox"/>
----------	------------------------	--------------------------

**7. Quanto ritieni di essere autonomo nell'utilizzo della firma digitale?**

1	Completamente	<input type="checkbox"/>
2	Abbastanza	<input type="checkbox"/>
3	Poco	<input type="checkbox"/>
4	Per nulla	<input type="checkbox"/>

**8. Quali criticità ha rilevato nell'utilizzo della procedura di firma digitale?**

1	La procedura è complessa	<input type="checkbox"/>
2	Dimentico il pin e/o il dispositivo	<input type="checkbox"/>
3	Problemi software	<input type="checkbox"/>
4	Altro (specificare) ..... .....	<input type="checkbox"/>
5	Nessuna	<input type="checkbox"/>

**9. Se ha avuto problemi nell'utilizzare la firma digitale, a chi si è rivolto per risolverli? A chi si rivolgerebbe nel caso ne avesse?**

1	Al Servizio Sistemi Informativi	<input type="checkbox"/>
2	Al referente informatico	<input type="checkbox"/>
3	Ad un collega più esperto	<input type="checkbox"/>
4	A Venis aprendo un ticket	<input type="checkbox"/>
5	Direttamente ad un tecnico di Venis	<input type="checkbox"/>
6	Altro (specificare) ..... .....	<input type="checkbox"/>
7	A nessuno	<input type="checkbox"/>

**10. Se si è rivolto al Servizio Sistemi Informativi, i suoi problemi sono stati:**

1	Risolti in modo adeguato	
2	Risolti, ma non completamente	
3	Non sono stati risolti	

**11. Quanto ritiene sia adeguata alle Sue esigenze l'assistenza fornitaLe dai Sistemi Informativi riguardo all'utilizzo della firma digitale?**

1	Molto adeguata	
2	Adeguata	
3	Poco adeguata	
4	Per nulla adeguata	

**12. Pensando alla tua esperienza, come valuta in una scala da 1 (pessimo) a 10 (ottimo):**

		Pessimo					Ottimo					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
2	Capacità degli operatori di comprendere le segnalazioni/problemi da Lei descritte/i	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
3	Tempi di intervento dalla segnalazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
4	Efficacia dell'intervento in loco	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
5	Efficacia dell'intervento da remoto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so

**13. Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare le attività di assistenza da parte dei Sistemi Informativi?**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**Profilo:**

1	Direttore	
2	Dirigente	

## 5.2 QUESTIONARIO EPRAXI

### 1. Utilizza ePraxi?

1	Sì, lo utilizzo personalmente	
2	No, preferisco delegare	

### 2. Con quale frequenza utilizza mediamente ePraxi?

1	Raramente	
2	Spesso	
3	Abitualmente	

### 3. Lo utilizza prevalentemente per (possibili più risposte):

1	Firmare digitalmente determinazioni o visti (regolarità contabile, legge speciale...)	
2	Controllare lo stato di avanzamento di una determinazione	
3	Inserire documenti (dispositivo atto, allegati, visto)	
4	Svolgere ricerche (controllo amministrativo)	
5	Altro (specificare) ..... .....	

### 4. Ritiene che l'utilizzo di ePraxi sia efficace nell'attività di gestione di una determinazione dirigenziale?

**1** **Sì**

1	perché (specificare)..... .....	
---	------------------------------------	--

**2** **No**

1	perché (specificare)..... .....	
---	------------------------------------	--

**3** **E' indifferente**

### 5. Quanto ritiene di essere autonomo nell'utilizzo di ePraxi?

1	Completamente	
2	Abbastanza	
3	Poco	
4	Per nulla	

**6. Quali difficoltà ha rilevato nell'utilizzo di ePraxi e nella gestione dell'iter? (possibili più risposte)**

1	Lentezza	
2	Farraginosità	
3	Apertura di troppe finestre	
4	Poco usabile	
5	perché (specificare).....	
6	Nessuna	

**7. Se ha avuto problemi nell'utilizzare ePraxi, a chi si è rivolto per risolverli? A chi si rivolgerebbe nel caso ne avesse?**

1	Alla Segreteria Generale	
2	Al Servizio Sistemi Informativi	
3	Al referente informatico	
4	Ad un collega più esperto	
5	A Venis aprendo un ticket	
6	Direttamente ad un tecnico di Venis	
7	Altro (specificare).....	
8	A nessuno	

**8. Quanto ritiene sia adeguata alle Sue esigenze l'assistenza fornitaLe riguardo all'utilizzo di ePraxi?**

1	Molto adeguata	
2	Adeguata	
3	Poco adeguata	
4	Per nulla adeguata	

**9. Pensando alla tua esperienza, come valuta in una scala da 1 (pessimo) a 10 (ottimo):**

		Pessimo					Ottimo					non so
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
2	Capacità degli interlocutori di comprendere le segnalazioni/problemi da Lei descritte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
3	Tempestività nella risoluzione della segnalazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so

**10. Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare l'assistenza all'utilizzo di ePraxi?**

.....  
 .....  
 .....

**Profilo:**

1	Direttore	
2	Dirigente	