



Provincia di Modena

**RENDICONTAZIONE DEL PROGETTO PER LA
MIGRAZIONE DEL SISTEMA DI POSTA
ELETTRONICA DA “HORDE” A “OUTLOOK
LIVE” E ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION**

**Creazione
01/07/2019
Revisione e analisi customer
15/11/2020**

**A cura dei
Sistemi Informativi e Telematica**

INDICE

1.	Struttura dei Sistemi Informativi e Telematica.....	3
2.	Breve storia del servizio di posta elettronica nella Provincia di Modena.....	5
3.	Le motivazioni per un nuovo cambiamento.....	8
4.	La decisione di passare ad un nuovo sistema di posta.....	9
5.	La scelta di Outlook Live.....	10
6.	Cronoprogramma delle attività.....	12
7.	Analisi dei rischi.....	13
8.	La fase di cambiamento.....	14
9.	La formazione.....	15
10.	Manualistica.....	17
11.	L'indagine di customer satisfaction.....	18
12.	La lettera di invito alla compilazione del questionario.....	20
13.	Struttura del questionario.....	21
14.	Le risposte degli utenti.....	28
15.	L'analisi delle risposte: Sezione 1 – Affidabilità.....	30
16.	L'analisi delle risposte: Sezione 2 – Disponibilità del Servizio Informatica alle richieste degli utenti.....	36
17.	L'analisi delle risposte: Sezione 3 – Formazione e qualificazione del servizio di posta.....	38
18.	L'analisi delle risposte: Sezione 4 – Informazioni sul servizio.....	40
19.	Conclusioni.....	45
20.	Proposta di azioni di miglioramento.....	46

1. Struttura dei Sistemi Informativi e Telematica

I servizi di tipo ICT nell'Ente, sia quelli rivolti ad utenti esterni sia a quelli interni, sono presidiati dalle U.O. dei Sistemi Informativi e Telematica, collocate funzionalmente nell'Area Amministrativa e all'interno del Servizio Personale e Sistemi Informativi e Telematica. Le persone assegnate alle tre U.O. sono attualmente n. 12, così articolate:

1. Informatica, Sistemi e Reti (server, client, software di base, componenti e servizi di rete, servizi internet, ecc)
2. Analisi e Programmazione Sistemi Gestionali (per servizi di tipo gestionale, per la gestione dei data base e dei Servizi on-line)
3. Semplificazione e Dematerializzazione (amministrazione, progettazione concertata di soluzioni informatiche con la Regione e gli Enti Locali del territorio, coordinamento degli Enti Locali sulle iniziative di e-government)

Gli uffici della Provincia di Modena sono distribuiti in più sedi diverse, delle quali le quattro nel comune capoluogo dispongono di reti LAN cablate e sono fra loro collegate tramite una infrastruttura di rete in fibra ottica accesa ad 1 Gb; le rimanenti in corrispondenza delle sedi dei magazzini del Servizio di Manutenzione strade, sono distribuite sull'intero territorio provinciale e sono collegate in maniera meno performante attraverso linee ADSL

Tutti i dipendenti ed i collaboratori che operano nell'Ente, compresi quelli funzionalmente assegnati alla Provincia anche se dipendenti della Regione Emilia Romagna, dispongono di personal computer collegati alla rete. I posti di lavoro informatizzati (100%) sono all'incirca 300

Gli strumenti principali dell'informatizzazione sono riconducibili:

- all'uso di componenti del S.I. strutturato (ovvero applicazioni installate su server)
- all'uso di strumenti di produttività individuale
- a strumenti per la collaborazione e la condivisione di documenti,
- all'uso dei servizi della rete internet (posta elettronica, accesso al WEB, uso dei Servizi on-Line come strumenti per informare ed erogare servizi).

Il personale attivamente coinvolto nel progetto in oggetto è composto da:

- Dirigente di Servizio: Raffaele Guizzardi
- Responsabile di Progetto: Pietro Sereni – Funzionario con P.O. della U.O. Informatica, sistemi e reti

- Predisposizione contenuti software e formazione: Ettore Bonetti – Istruttore Direttivo della U.O. Informatica, sistemi e reti
- Assistenza agli utenti: Vignal Christian, Zeppelli Fabio, Barbolini Fabio; Istruttori addetti Infocenter della U.O. Informatica, sistemi e reti
- Predisposizione, raccolta ed elaborazione dati della indagine customer: Gian Carlo Covini, funzionario della U.O. Semplificazione e Dematerializzazione

2. Breve storia del servizio di posta elettronica nella Provincia di Modena

Già dal 1992 è stato adottato in Provincia il servizio di posta elettronica personale per tutti i propri dipendenti ed i collaboratori basato su un **server shareware**. All'inizio non fu fatta una scelta organizzativa precisa, tanto che venivano gestiti contemporaneamente vari client di posta: Eudora, Outlook Express e Netscape Navigator.

Dopo una prima fase nella quale il servizio era scarsamente utilizzato, si arriva all'anno 2000 quando, con una lettera inviata a tutti i dipendenti il 14/07/2000, (**Allegato 1**) si certifica come le caselle di posta siano ormai arrivate a 400, che il suo utilizzo si stia sempre più diffondendo e a tal proposito si cominciano a mettere in piedi strumenti di supporto, in questo caso la creazione di gruppi di indirizzi, per facilitare la distribuzione di massa di messaggi all'interno dell'Ente.

Ancora in questa lettera non viene data indicazione sul tipo di client da utilizzare (Eudora o Outlook Express o Lotus Notes).

Questo perché nel frattempo, nell'anno 2000, si era proceduto al cambiamento del programma server in quanto quello utilizzato precedentemente non è più supportato da assistenza. La Provincia aderisce al progetto Regionale di creazione della rete di tutti gli Enti Pubblici del territorio. In questo progetto si prevede il collegamento in rete geografica di tutti i Comuni, le Biblioteche e le scuole con linee HDSL, la rete verrà gestita per quel che riguarda gli apparati e le configurazioni dalla Provincia stessa. Nell'ambito del progetto la Regione finanzia anche l'installazione di un server di posta e un proxy server per la navigazione internet, presso ogni Ente e nel nodo principale presso il Ced della Provincia di Modena.

A seguito di gara vengono scelti come hardware server IBM e software IBM Domino come programma server per la posta elettronica- Si passa pertanto ad un server di posta elettronica di IBM, denominato "**Lotus Domino**" che può essere utilizzato come client ma che permette anche di continuare ad utilizzare Outlook Express. (**Allegato 2**)

Successivamente vengono però alla luce diversi problemi nel suo utilizzo:

- L'interfaccia non era intuitiva e spesso difficile da gestire
- Il linguaggio dei messaggi di errore e di aiuto era molto tecnico e spesso non era compreso dagli utenti
- Le ricerche dei messaggi erano difficoltose per il "linguaggio" richiesto nelle query.
- Le licenze erano troppo costose
- La posta era scaricata in locale su ogni pc, con rischi di perdita di dati

Si giunge così alla decisione, diffusa con una lettera del Dirigente dei Servizi Informativi e Telematica dell' 08/09/2008 (**Allegato 3**) di abbandonare Lotus e di passare ad un nuovo server di posta open source denominato "**Sendmail**" e fornito di interfaccia web denominata "**Horde**"

Questa lettera è molto importante e presenta diverse novità:

- Dichiaro che la Provincia intende potenziare sempre di più i servizi di posta che conta ormai più di 800 caselle
- Coerentemente con quanto indicato sia da Unione Europea che da Regione Emilia-Romagna e Governo, si intende passare da software di tipo proprietario (Outlook-Microsoft e Notes-IBM) a software con sorgente aperto.
- Chi utilizzava Outlook per il momento potrà continuare ad usarlo, mentre si dichiara che dal 22 settembre gli utilizzatori di Lotus Notes dovranno passare obbligatoriamente ad Horde
- Si dichiara che in breve tempo tutti dovranno poi passare ad Horde.
- Sono aumentate le politiche di sicurezza; il backup dei messaggi di posta è centralizzato invece che demandato al singolo utente (si accede al server in modalità IMAP e non più POP3), fatto che provocava in passato frequenti perdite di dati.
- Si amplia la possibilità di utilizzo della posta, potendo con questa nuova modalità di accesso via browser utilizzare la posta dell'Ente da qualsiasi computer dell'Ente connesso ad Internet
- La velocità di accesso alla posta è molto più alta

- Vengono evitati problemi di crash di Outlook, soprattutto in presenza di cartelle con elevata dimensione

Vennero anche predisposti e distribuiti a tutti gli utenti due pubblicazioni:

- la prima illustrava le differenze tra Outlook ed Horde in tema di sicurezza, accessibilità, minori costi e funzionalità aggiuntive (**Allegato 4**)
- La seconda era invece un vero e proprio manuale per l'utilizzo di Horde (**Allegato 5**)

3. Le motivazioni per un nuovo cambiamento

Il sistema Horde, in uso da fine 2008, ha presentato nel tempo una serie di problemi, che si venivano ad aggiungere a quelli strutturali mai risolti:

- Era basato sul sistema operativo Linux, non conosciuto dal personale interno della Provincia, da cui la necessità di avvalersi sempre di un consulente esterno per la manutenzione e l'aggiornamento
- Era installato su server presenti presso il Centro Elaborazione Dati della Provincia, in un contesto nel quale la politica dell'Ente era ed è quello della delocalizzazione e del passaggio di tutti i server presso "Server Farm" esterne
- Il programma non incontrava il gradimento di buona parte dell'utenza, che riscontrava problemi legati alla grafica e ai meccanismi di utilizzo. Anche per questo motivo non è mai stata organizzata una campagna di passaggio massiccio a Horde per i vecchi utenti, limitandosi a fornire il software ai nuovi assunti e a chi aveva avuto problemi di perdite dati con i vecchi software.

Per questi motivi non è mai stata predisposta una campagna di passaggio completo ed è tuttora presente una percentuale di utenti che utilizza come client per l'accesso alla propria posta il programma Thunderbird;

4. La decisione di passare ad un nuovo sistema di posta

Certificate le perduranti criticità indicate precedentemente si è ritenuto di passare ad una nuova modalità per la gestione della posta

In aprile i funzionari del servizio hanno iniziato a discutere del fatto **(Verbale n.1)** che fosse necessario introdurre un nuovo sistema di posta che doveva avere le seguenti caratteristiche:

- Nell'ottica ormai scelta come strategica per l'Ente, il sistema doveva avere un gestore esterno per non pesare su quello interno della Provincia, quindi i server dovevano essere dislocati fuori dall'Ente
- Avere un interfaccia web, quindi raggiungibile via internet
- Prevedere la possibilità di essere utilizzato con diversi strumenti di navigazione diversi
- Permettere il mantenimento interno della creazione, gestione e cancellazione di caselle, gruppi di caselle e della amministrazione complessiva del sistema
- Aumentare la capacità di archiviazione di ogni singola casella di posta, per rispondere al sempre crescente utilizzo dello strumento ed alla riscontrata propensione degli utenti a conservare anche la posta di diversi anni precedenti.

Il 16/04/2019 si è valutato con la ditta ADS, fornitrice di numerosi altri software della Provincia, il software di gestione della posta (un programma open source denominato "Zimbra"), in uso anche presso il Comune di Modena. **(Verbale n.2)**

5. La scelta di Outlook Live

Dopo una fase di analisi delle possibili alternative la scelta è caduta sul programma di posta elettronica “**Outlook Live**” di Microsoft in data 06/06/2019 (**Verbale n.3**)

Le scelte sono state legittimate dalle seguenti motivazioni:

- L’indirizzo generale di preferire nella Pubblica Amministrazione soluzioni open source non è più attuale, sempre più amministrazioni hanno abbandonato questa politica, non ultima la Regione Emilia Romagna
- E’ necessario esternalizzare il servizio, per avere una continuità di esercizio sulle 24 ore per tutto l’anno, condizione ormai indispensabile soprattutto nel lavoro della Polizia Provinciale e degli operatori della viabilità, condizione invece non sempre possibile con l’utilizzo del server provinciale, a causa di problemi elettrici che di condizionamento dei locali sempre più frequenti
- La situazione economica della Provincia di Modena non è più così disastrosa come negli anni passati, situazione che pari ad altre aveva indirizzato la scelta su Horde e che quindi permette ora l’acquisto di soluzioni di mercato
- I prodotti Microsoft sono leader di mercato praticamente dalla nascita della informatica diffusa
- Esiste una convenzione Consip su questi prodotti che presenta costi molto vantaggiosi, accompagnata da una ottima qualità dei beni/servizi offerti.
- Il costo delle licenze di Outlook Live comprendono anche quelle di “Office 365”, cioè la possibilità di utilizzare via web programmi di produttività individuale come le ultime versioni di Word ed Excel, che la Provincia, per i noti problemi economici, non ha mai avuto la possibilità di acquistare, tanto che la versione ancora presente sui nostri computer è la “2000”
- Nella stessa licenza è anche compreso il programma “OneDrive”, che consente di archiviare “in cloud” documenti che si possono condividere con altri utenti della Provincia, permettendo in prospettiva di dismettere la gestione del “disco O”, cioè il sistema attualmente adottato di archiviazione dei file di ogni postazione in un server gestito dal personale della Provincia e dislocato presso Lepida Spca, sul quale viene costantemente operato un backup, che richiede

comunque un presidio di personale della Provincia, con tutti i limiti della gestione interna dei server.

- Per finire la stessa licenza prevede anche la possibilità di utilizzare il software “Teams” per la gestione della videoconferenza sia interna che esterna all’Ente.
- Tutto quanto elencato sopra all’interno di un sistema con cinque livelli di sicurezza ed un monitoraggio continuo e completo di tutti i dati archiviati.

6. Cronoprogramma delle attività

N.	Attività	Chi	Quando	Svolto	Atti
1	Scelta software/avvio progetto passaggio a "outlook"	Addetti Informatica	16/04/2019 06/06/2019	Si	Verb1 Verb2 Verb3
2	Acquisto software	Sereni/Barchi	17/06/2019	Si	All6
3	Sperimentazione Outlook presso Servizio	Servizio Informatica	Luglio/agosto 2019	Si	Verb4
4	Codifica, profilazione utenti e gruppi	Bonetti	Settembre 2019	Si	
5	Condivisione con i Dirigenti dell'Ente sul cambio sistema posta	Sereni, Bonetti e Dirigenti della Provincia	03/09/2019	Si	Verb5
6	Formazione agli utenti	Bonetti	24/09 e 26/09 2019	Si	
7	Messa in esercizio e assistenza interna	U.O. Sistemi e reti	Dall' 01/10/2019	Si	All7
8	Creazione questionario gradimento Outlook	Covini	23/09/2020	Si	Verb6 Verb7
9	Invio questionario gradimento ai dipendenti	Covini	Dal 13/10 al 30/10 2020	Si	
10	Analisi di customer satisfaction	Covini	Dal 09/11 al 13/11 2020	Si	
11	Condivisione con gli addetti informatica risultati customer e proposta di azioni di miglioramento	Dirigente e personale Servizio Informatica	Appena possibile post stato emergenza sanitaria	No	

7. Analisi dei rischi

- Rischi organizzativi: non sono previsti cambiamenti organizzativi
- Complessità del progetto: il nuovo software è stato testato e sperimentato per oltre un mese da personale dell'Informatica, per verificare complessità, adattabilità, livello tecnologico e prestazioni
- Team: il team di gestione è lo stesso che gestiva il precedente sistema, e anche la platea degli utenti è rimasta la stessa
- Requisiti: il software è largamente usato in tutto il mondo e garantisce standard elevatissimi
- Pianificazione: i rischi sono legati ad un sottoutilizzo del prodotto che non inficia però l'utilizzo principale che è quello di sostituire il vecchio sistema di gestione della posta elettronica
- Utente: qui si annidano i rischi maggiori del progetto:
 - La manualistica è tutta in linea; si è a conoscenza che questo spesso disincentiva l'utenza ad utilizzarla
 - Utilizzo parziale dello strumento, limitato alle funzioni essenziali, senza coglierne tutte le potenzialità
 - Resistenza al cambiamento in una utenza con una età media alta, spesso più restia ad abbandonare consuetudini consolidate e non portata al cambiamento

Vedere tabella mappatura rischi

8. La fase di cambiamento

La determina di acquisto delle licenze di “Microsoft Enterprise Agreement 5” è del 17 giugno del 2019 (**Allegato 6**)

Dall'arrivo delle licenze è iniziata la fase di predisposizione per la messa in esercizio, che ha compreso:

- Le prove di funzionalità da parte del Servizio Informatica sia della posta che degli altri strumenti facenti parte la suite
- La scelta, la codifica e la profilazione dei 250 utenti (per la limitatezza delle licenze si è stati costretti a non trasferire nel nuovo sistema le caselle di posta degli operai della viabilità, considerato che nessuno di loro ha mai utilizzato in precedenza la posta dell'Ente).
- La ricostruzione manuale di tutti i gruppi di posta presenti sul precedente sistema in quanto non è stato possibile un passaggio automatico tra i due sistemi.

Terminata positivamente la fase di sperimentazione si è passati alla messa in esercizio (**Verbale 4**) preceduta da una presentazione del cambio del sistema di posta ai Dirigenti della Provincia (in data 3/09/2019), il cui appoggio al cambiamento è stato ritenuto essenziale per la buona riuscita del progetto (**Verbale 5**)

9. La formazione

Prima della messa in produzione del servizio si è approntata la fase della formazione degli utenti.

Verificata la similitudine con la logica di utilizzo del sistema di posta precedente e l'utilizzo ormai massiccio di caselle di posta personali non di lavoro (tipo gmail), la scelta è stata di fare essenzialmente formazione di tipo informativo, con l'illustrazione delle principali funzionalità dell'applicativo Outlook.

Quella che segue è la comunicazione rivolta a tutti gli utenti di posta

Oggetto: Incontri informativi riguardanti l'utilizzo del nuovo sistema di posta elettronica.
Data: Fri, 06 Sep 2019 08:56:53 +0200
Mittente: Bonetti Ettore <bonetti.e@provincia.modena.it>
A: tutti@provincia.modena.it
CC: Guizzardi Raffaele <guizzardi.r@provincia.modena.it>, Sereni Pietro <sereni.p@provincia.modena.it>

Dal 1 ottobre p.v. avverrà presumibilmente il passaggio dal sistema di posta elettronica Horde utilizzato da questo Ente sino ad ora al nuovo sistema di posta elettronica Outlook Live.

Si comunica pertanto che il Servizio Informatica ha previsto incontri allo scopo di illustrare il nuovo strumento.

Gli incontri saranno di 90 minuti, due sessioni per ogni mattinata e si svolgeranno in due giornate per consentire a tutti di partecipare.

Ogni dipendente pertanto potrà partecipare ad una sessione di una singola giornata.

Gli incontri avranno la seguente calendarizzazione:

Personale area lavori pubblici e polizia provinciale
Presso la Sala dei 50 Via Jacopo Barozzi, 180 - Modena

Martedì 24 Settembre 2019
dalle 09:30 alle 11:00 (1.a sessione)
dalle 11.30 alle 13:00 (2.a sessione)

Personale area amministrativa, affari generali e area deleghe Presso la Sala Consiliare Viale Martiri della Libertà, 34 - Modena

Giovedì 26 Settembre 2019
dalle 09:30 alle 11:00 (1.a sessione)
dalle 11.30 alle 13:00 (2.a sessione)

Vista l'importanza dell'incontro in prossimità dal passaggio al nuovo sistema di posta elettronica previsto per il 01 Ottobre 2019, si prega di comunicare all'indirizzo dello scrivente l'orario della sessione scelta per l'incontro.

Cordiali saluti.

Gli argomenti trattati in ogni sessione sono stati:

- Introduzione alla nuova interfaccia Outlook Live
- Uso delle principali funzioni (posta, contatti, calendario)
- Principali funzioni dell'utilizzo del disco "OneDrive" per l'archiviazione dei dati

- Funzioni di creazione, condivisione, recupero dei file su OneDrive
- Riferimenti dei colleghi a cui chiedere assistenza ed ulteriori informazioni

I partecipanti alle quattro sessioni organizzate sono stati:

24/09 prima sessione 51
 24/09 seconda sessione 47
 26/09 prima sessione 34
 26/09 seconda sessione 26

per un totale di 178 persone su 204 invitati (che togliendo dal conteggio i 12 colleghi dell'informatica già a conoscenza del programma) porta ad una percentuale di adesione del **93%**

Il 27 settembre 2019 è poi stato diffuso a tutti il messaggio sotto riportato:

Oggetto: Accesso al sistema di posta Outlook Live.
Data: Fri, 27 Sep 2019 10:03:45 +0200
Mittente: Bonetti Ettore <bonetti.e@provincia.modena.it>
A: barozzi@provincia.modena.it, sedemartiri@provincia.modena.it

In previsione del passaggio al nuovo sistema di posta elettronica Outlook Live, si ripetono alcune informazioni comunicate negli incontri informativi del 24 e 26 c.m.

Dal 1 ottobre p.v. avverrà il passaggio dal sistema di posta elettronica Horde utilizzato da questo Ente sino ad ora al nuovo sistema di posta elettronica Outlook Live.

A partire da tale data la posta elettronica sarà visibile in Horde con le solite modalità, ma sarà possibile solo visualizzare e operare sui messaggi ricevuti entro il 30 di settembre, non si potrà più né ricevere né spedire da questo sistema.

I messaggi di posta elettronica ricevuti dal 1 ottobre saranno disponibili sul nuovo sistema di posta elettronica Outlook Live raggiungibile tramite il link:

<http://outlook.live.com>

digitabile da qualsiasi programma di navigazione internet (Explorer, Chrome, Firefox,...).

L'accesso avverrà tramite l' account costituito dal proprio indirizzo di posta es.:<nomeutente>@provincia.modena.it) e la password.

La password iniziale è Start80! e dovrà obbligatoriamente cambiata.

Si ricorda inoltre che è possibile accedere sin da ora alla nuova posta elettronica Outlook Live per prendere visione ed effettuare prove sul nuovo sistema di posta, naturalmente la ricezione e la spedizione di messaggi di posta sarà operativa solo dal 1 ottobre 2019.

Per eventuali ulteriori informazioni potete contattare il Servizio Informatica.

Cordiali saluti.

Nel messaggio si assicurava sul mantenimento di quanto presente sul vecchio sistema di posta Horde, ma di come dall'1 di ottobre non fosse più possibile operare con questo sistema, ma fosse solo preservata la sua consultazione.

Venivano anche indicati utente e password iniziale per l'utilizzo del nuovo sistema

10. Manualistica

Considerata la presenza di ottimi manuali on-line relativi ai prodotti della suite non si ritenne al momento di predisporre manuali personalizzati, ma solo di invitare gli utenti a consultare e visionare il sito di supporto tecnico Microsoft in lingua italiana, vista la grande disponibilità di istruzioni multimediali già pronte e fruibili sul sito <https://support.microsoft.com/it-it>

In questo sito sono presenti video-istruzioni ed esempi su tutti gli argomenti trattati nel corso di formazione, per l'utilizzo e la gestione delle varie applicazioni di Office 365:

- Outlook : <https://support.microsoft.com/it-it/outlook>
- OneDrive : <https://support.microsoft.com/it-it/onedrive>
- Microsoft Teams: <https://support.microsoft.com/it-it/teams>
- Oltre alle video-istruzioni per le altre applicazioni web disponibili (word, excel, powerpoint)

Solo per facilitare l'utilizzo dello strumento "Teams" per la gestione delle riunioni on-line, necessità diventata di primaria importanza con l'insorgere della pandemia e il diffondersi in Provincia del telelavoro, si è predisposto un manualetto sintetico per facilitare l'utilizzo del programma (**Allegato 7**) che è stato inviato a tutti gli utilizzatori che hanno richiesto informazioni al Servizio Informatica

11. L'indagine di customer satisfaction

- Il nuovo servizio di posta è entrato in funzione il giorno 1 ottobre 2019. Siamo quindi ad un anno esatto da quando è stato messo in linea
- L'indicazione del Nucleo di Valutazione della Provincia di Modena è quella di promuovere, per tutti i servizi per i quali è possibile, indagini di customer per testare il gradimento degli utenti e per valutare i possibili miglioramenti nella gestione dei servizi stessi.
- In accordo con l'U.O. Programmazione, controlli e qualità si è perciò deciso che per questo servizio, dopo un anno di utilizzo, fosse il momento giusto per mettere in cantiere e proporre agli utilizzatori una indagine di gradimento.
(Verbale n.6)
- Le prime decisioni sono state quelle relative alla scelta della platea degli utenti e a quale strumento utilizzare.
- All'interno degli strumenti di amministrazione della posta esiste la possibilità di creare dei gruppi di spedizione. Uno di quelli creati, denominato "tutti", contiene gli indirizzi di tutti i dipendenti e collaboratori, di ruolo e a tempo determinato. Si è quindi deciso di utilizzare questo indirizzario, depurato degli indirizzi non coerenti con le finalità dell'indagine (consiglieri, sindaci, Enti esterni alla Provincia, ecc) che conta alla fine di 204 nominativi
- Il numero è leggermente inferiore a quello dei dipendenti perché, come già indicato nel progetto, per il numero limitato di caselle disponibili, non sono state create le caselle di posta per gli operai di livello B1.
- Per la individuazione dello strumento da utilizzare per l'indagine era prioritario individuarne uno che garantisse l'anonimato delle risposte, questo per permettere ad ognuno di dare giudizi in tutta coscienza senza paura di dover poi eventualmente rispondere di commenti negativi
- Per questa motivazione la prima scelta era stata quella della predisposizione di un questionario da inviare per posta che si doveva poi stampare e, una volta compilato, inserire in un'urna predisposta presso gli uscieri delle tre sedi della Provincia.
- Nell'incontro preparatorio con i colleghi dell'Informatica **(Verbale n.7)** è invece stata scelta la strada di sperimentare una delle opportunità offerte dalla suite di Google; il modulo "Google Drive", che permette la creazione, la distribuzione e

la raccolta di questionari che garantiscono, se lo si vuole, il rispetto assoluto dell'anonimato.

12. La lettera di invito alla compilazione del questionario

Il giorno 13 ottobre 2019 è stata inviata a tutti gli utenti del gruppo “tutti” questa mail, firmata dal Dirigente del Servizio Personale e Sistemi Informativi e Telematica, che invitava a rispondere on line al questionario entro il 30 ottobre , cliccando sul link a fondo pagina.

Ti ho invitato a compilare un modulo:

Provincia di Modena Indagine di gradimento del servizio di posta elettronica “Outlook Live”

Il Dirigente del Servizio Personale e Sistemi Informativi e Telematica

Dott.Raffaele Guizzardi

Chiediamo di dedicare pochi minuti ad un semplice questionario per il quale si chiede la massima collaborazione..

Si potrà esprimere la propria opinione sul servizio di posta elettronica Outlook Live in uso all'Ente, aiutandoci a migliorarlo ed a risolvere gli inevitabili problemi che si possono verificare.

Le informazioni verranno elaborate unicamente in forma collettiva, nel rispetto della privacy e secondo la legislazione vigente e non ci sarà la possibilità di visualizzare le risposte del singolo mittente.

Vi chiediamo di indicare, sulla base della esperienza avuta, un punteggio da 0 a 5 alle domande qui sotto elencate.

voto 0 = opzione non utilizzata

voto 1 = per niente

voto 2 = poco

voto 3 = abbastanza

voto 4 = molto

voto 5 = del tutto / completamente.

VI CHIEDIAMO DI COMPILARE IL QUESTIONARIO E DI SPEDIRLO ENTRO VENERDI 30 OTTOBRE

COMPILA MODULO

Il questionario era composto da 25 domande, suddivise in quattro sezioni:

- Affidabilità del Servizio 12 domande
- Disponibilità del Servizio Informatica 3 domande
- Formazione e qualificazione del servizio 4 domande
- Informazioni 6 domande

13. Struttura del questionario

SEZIONE AFFIDABILITA'

Rispetto al programma di posta elettronica precedente (Horde), trovi Outlook Web di più immediata comprensione? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Rispetto al programma di posta elettronica precedente (Horde) trovi migliore la visibilità complessiva dei messaggi di posta? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nella composizione di un nuovo messaggio trovi le varie intestazioni con facilità (es.: "A" "CC" - "CCN" "Da" ecc.) *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La gestione dei messaggi in Cartelle – Preferiti – Gruppi risulta chiara? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le icone del programma Outlook risultano di facile comprensione? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La creazione di contatti della tua casella di posta risulta facile? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Utilizzi sulla tua casella la funzione di creazione di gruppi di indirizzi? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La ricerca di un messaggio è di facile individuazione? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il salvataggio degli scambi di comunicazione tramite mail è efficiente? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La gestione della rubrica è di facile gestione? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Utilizzi la funzione di firma dei messaggi ? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Utilizzi la funzione di segnalazione di assenza dal servizio? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SEZIONE DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO INFORMATICA ALLE RICHIESTE DEGLI UTENTI

La tempistica della presa in carico è tempestiva? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il servizio di assistenza sulla posta fornisce risposte in tempi brevi? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il servizio di assistenza sulla posta fornisce risposte risolutive? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SEZIONE FORMAZIONE E QUALIFICAZIONE DEL SERVIZIO

Le istruzioni comunicate nell'incontro formativo sul passaggio ad Outlook Live sono state sufficienti per capirne le principali funzionalità ? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dopo l'attuale periodo di utilizzo consideri la tua esperienza adeguata all'uso quotidiano di Outlook Live ? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hai usufruito del manuale on line su Outlook? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ritieni utile la produzione di un manuale curato dal Servizio Informatica? *

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SEZIONE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Quale browser di posta elettronica usi sul lavoro?

La tua risposta _____

Ha installato Outlook?

Sul pc di casa

Sul cellulare

Hai trasferito la vecchia posta su Outlook?

La tua risposta _____

Quanti anni di posta conservi attualmente?

La tua risposta _____

Hai utilizzato il software Teams sul lavoro?

La tua risposta _____

Puoi indicare suggerimenti, precisazioni o problemi rilevati che possano aiutare a migliorare il servizio?

La tua risposta

Invia

Tutte le domande delle prime tre sezioni erano a risposta obbligatoria, mentre solo quelle della quarta sezione erano libere. C'era comunque l'opportunità di rispondere "opzione non utilizzata" alle domande obbligatorie, il cui grado di utilizzo è stato molto differenziato a seconda della domanda posta.

14. Le risposte degli utenti

Nella settimana dal 9 al 13 novembre si è svolta l'analisi dei questionari pervenuti

Nella tabella che segue sono riportate le risposte giornaliere al questionario.

Si possono notare due diversi tipi di percentuali di risposte; le prime sono riferite ai 204 utenti invitati(in giallo), mentre la seconda (in rosa) è legata ai soli 163 utenti che utilizzano la giornalmente la posta.

Alcune categorie di lavoratori, come gli agenti di polizia, i capi squadra viabilità, gli uscieri utilizzano infatti solo raramente, se non per nulla, lo strumento della posta elettronica.

Numero invitati a rispondere

204

Numero utilizzatori posta elettronica

163

		Num	Prog	%	% Prog.	%	% Prog.
mar	13/10/2020	67	67	32,84	32,84	41,10	41,10
mer	14/10/2020	16	83	7,84	40,69	9,82	50,92
gio	15/10/2020	8	91	3,92	44,61	4,91	55,83
ven	16/10/2020	4	95	1,96	46,57	2,45	58,28
lun	19/10/2020	1	96	0,49	47,06	0,61	58,90
mer	21/10/2020	4	100	1,96	49,02	2,45	61,35
gio	22/10/2020	38	138	18,63	67,65	23,31	84,66
ven	23/10/2020	6	144	2,94	70,59	3,68	88,34
lun	26/10/2020	2	146	0,98	71,57	1,23	89,57
mar	27/10/2020	2	148	0,98	72,55	1,23	90,80
mer	28/10/2020	1	149	0,49	73,04	0,61	91,41
gio	29/10/2020	0					
ven	30/10/2020	0					

Il sondaggio è stato disponibile per 13 giorni lavorativi, da martedì 13 ottobre a venerdì 30 ottobre, Dopo la mail inviata a tutti il 13 ne è stata inviata un'altra simile di richiamo 8 giorni dopo.

Valutando entrambe le percentuali di partecipazione si può essere soddisfatti del grado di risposte al questionario, superiore al 90% nel caso dei soli utilizzatori e al 73% nella platea di tutti gli invitati.

Altra notazione interessante è come le risposte si concentrino nelle giornate di ricezione dell'invito (52% e 64% nei due casi) connotando una positiva volontà di risposta immediata da un lato e la scelta risultata azzeccata di proporre un "recall" a metà del periodo di tempo a disposizione per la compilazione del questionario.

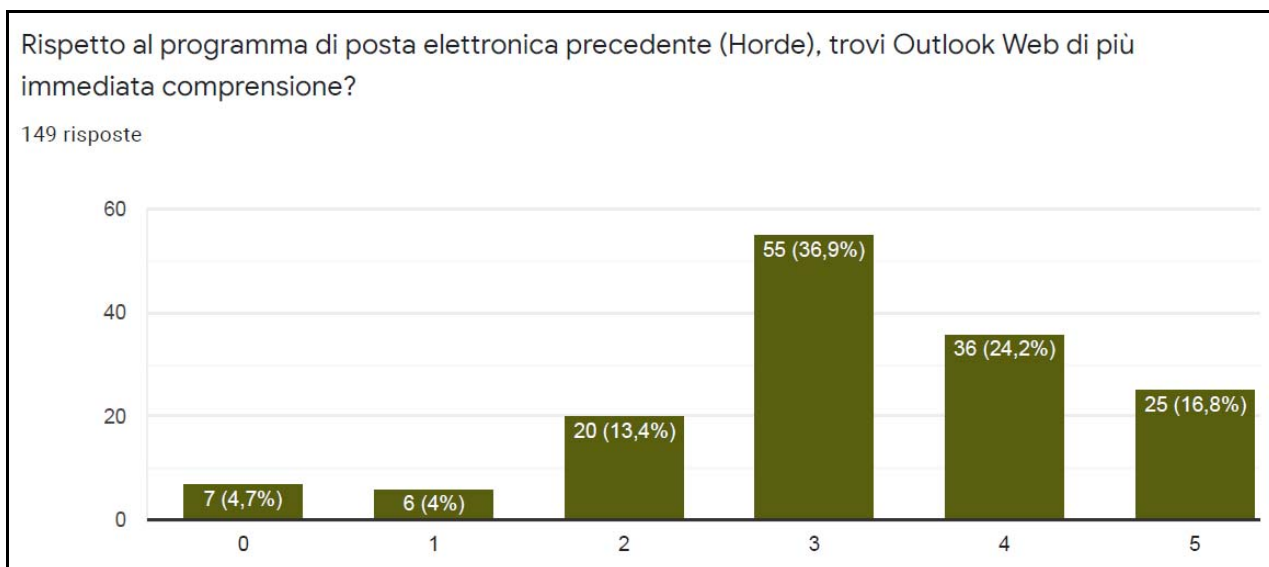
Bisogna notare come qualche utente non abbia compilato il questionario ma abbia risposto alla mail di invito dicendo di non aver compilato il questionario perché al momento non stava utilizzando Outlook.

Come più volte specificato all'interno del progetto, infatti, l'utilizzo di Outlook non è ancora obbligatorio e quindi l'utente utilizza legittimamente un altro browser.

E' stato questo un limite nelle indicazioni per la compilazione; nelle intenzioni era prevista anche questa opzione ma si pensava che il parere di questi utenti sarebbe stato comunque utile, almeno per capire l'utilizzo del browser per la gestione della posta dal pc casalingo o dal cellulare.

15. L'analisi delle risposte: Sezione 1 – Affidabilità

1)



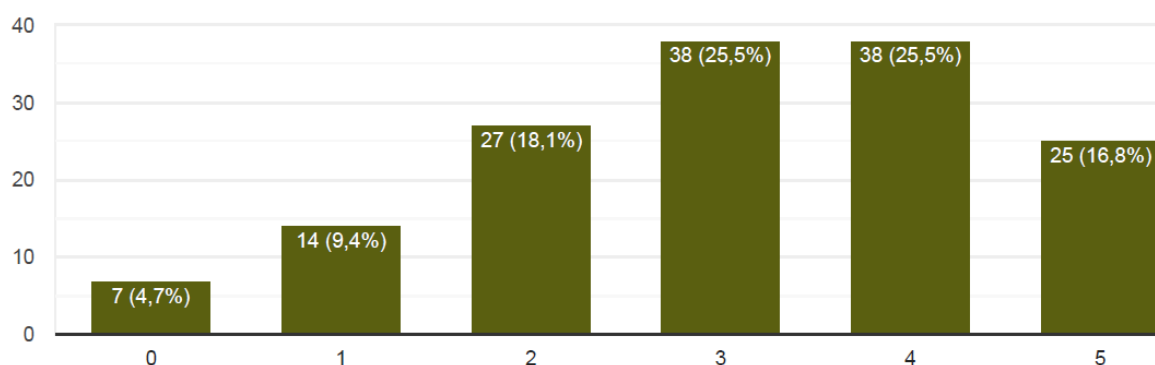
La scelta ampiamente maggioritaria è “abbastanza” ma complessivamente i giudizi positivi sono pari al 77,9 %.

Esiste però un 17,4% che riteneva più semplice Horde

2)

Rispetto al programma di posta elettronica precedente (Horde) trovi migliore la visibilità complessiva dei messaggi di posta?

149 risposte

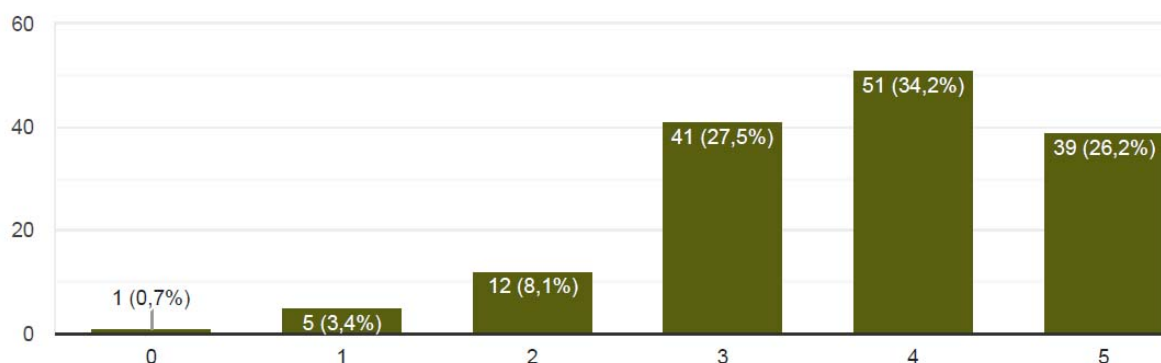


In questo caso sono di più gli utenti “molto contenti” anche se il totale dei giudizi positivi è complessivamente più basso (67,8%) della risposte precedente; più di un quarto degli utenti (27,5%) riteneva più visibile la posta di Horde

3)

Nella composizione di un nuovo messaggio trovi le varie intestazioni con facilità (es.: “A” “CC” - “CCN” “Da” ecc.)

149 risposte

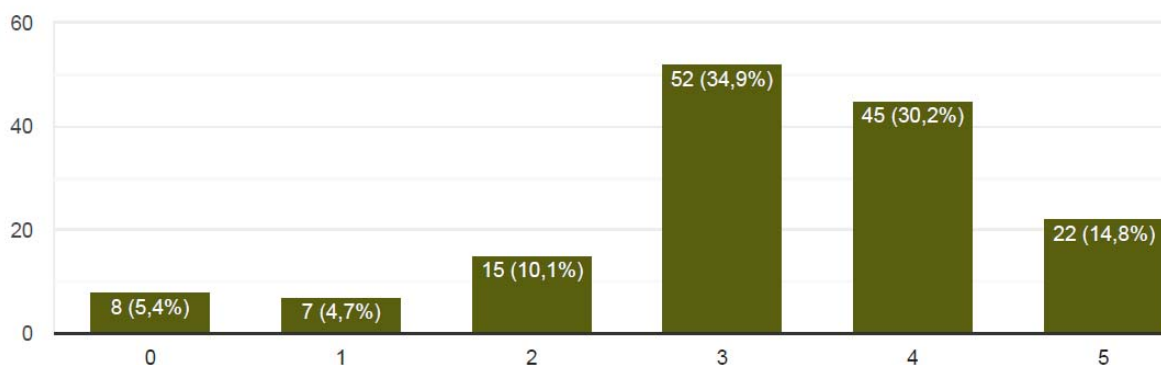


In questo caso la percentuale di giudizi “molto” e “del tutto” è superiore al 60% mentre gli insoddisfatti sono l’11,5%

4)

La gestione dei messaggi in Cartelle – Preferiti – Gruppi risulta chiara ?

149 risposte

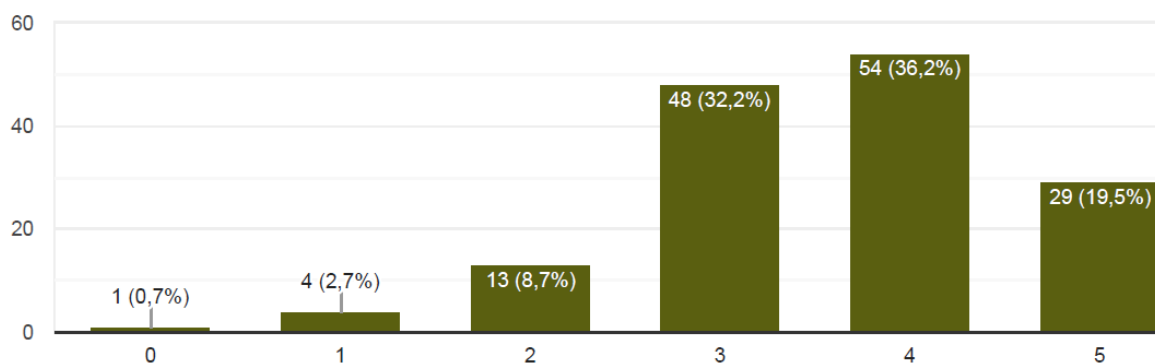


Anche in questo caso la risposta più frequente è “abbastanza” , ma solo il 14,8% dichiara che la gestione dei messaggi è insufficiente

5)

Le icone del programma Outlook risultano di facile comprensione ?

149 risposte

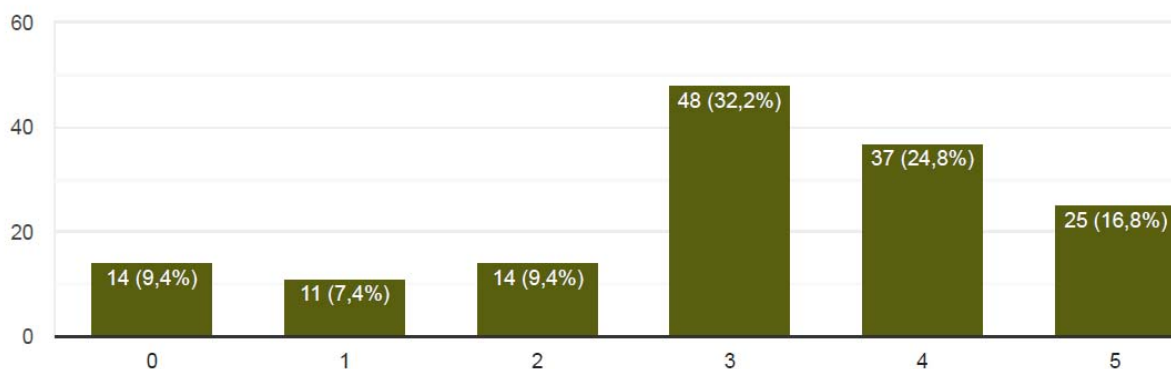


Anche in questo caso la base degli insoddisfatti si posiziona intorno al 10% (11,4%), mentre il 55,7% si posiziona all'interno delle due risposte più favorevoli.

6)

La creazione di contatti della tua casella di posta risulta facile?

149 risposte

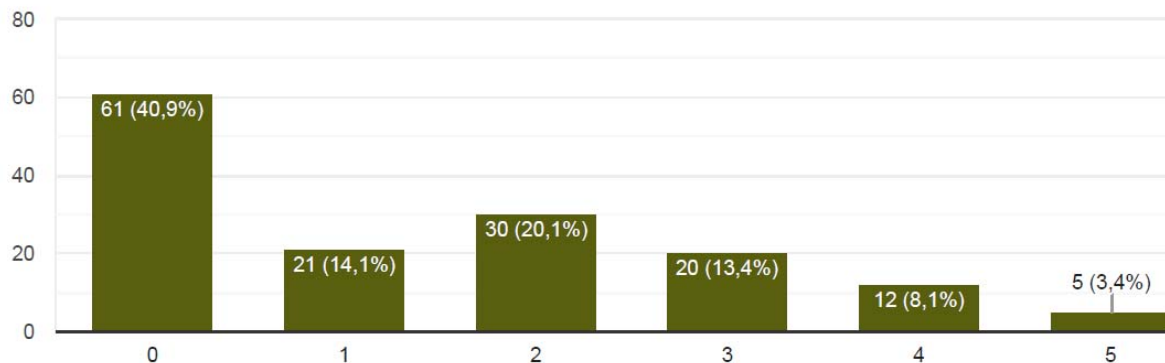


Andiamo verso le domande rivolte alle funzioni meno essenziali e aumenta il numero di utenti (9,4%) che non la utilizza o che trova qualche difficoltà a farlo (16,8%), anche se la maggioranza (51,6%) è soddisfatta della funzione

7)

Utilizzi sulla tua casella la funzione di creazione di gruppi di indirizzi?

149 risposte



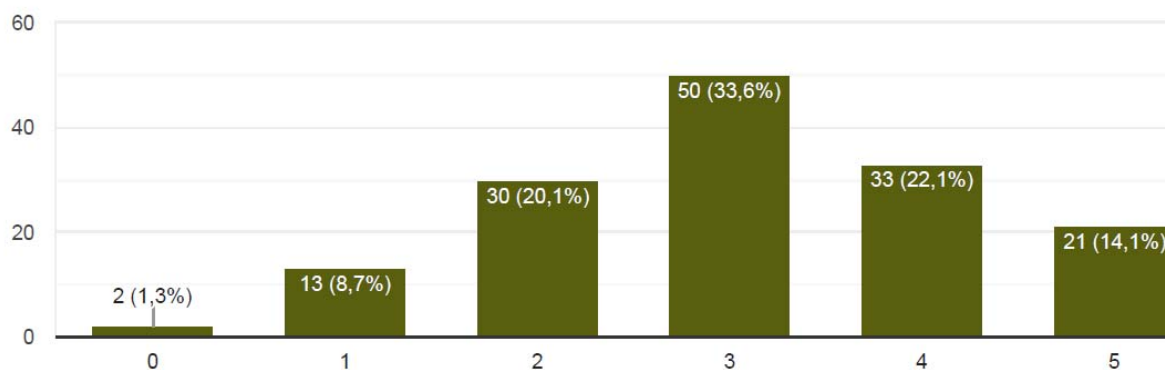
In questo caso si parla di funzione avanzata ed è verificato che il 75,1% non la utilizza, a fronte di soli 5 utenti che lo fanno in maniera convinta.

Questo è un indicatore che ci porta a dire che la sola indicazione della consultazione dei manuali on line non è sufficiente a raggiungere la maggioranza degli utenti, soprattutto per le funzionalità più evolute

8)

La ricerca di un messaggio è di facile individuazione?

149 risposte



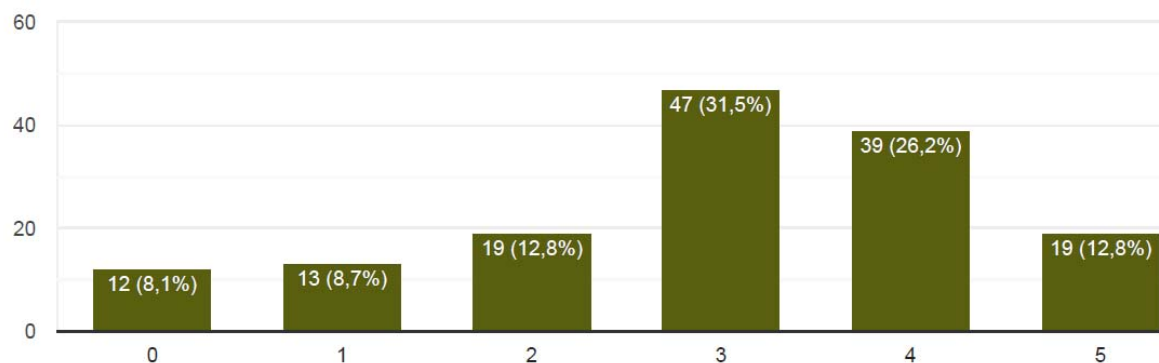
La raffigurazione del grafico è quasi una piramide perfetta, con utenti contenti e insoddisfatti quasi in pari percentuale (36,2% contro 28,8%) ai lati della maggioranza (33,6%) che lo è abbastanza

Particolare è la presenza di 2 utenti che non ricercano mai un messaggio. Probabilmente si tratta di persone che non utilizzano questo tipo di posta anche se hanno partecipato al sondaggio.

9)

Il salvataggio degli scambi di comunicazione tramite mail è efficiente?

149 risposte

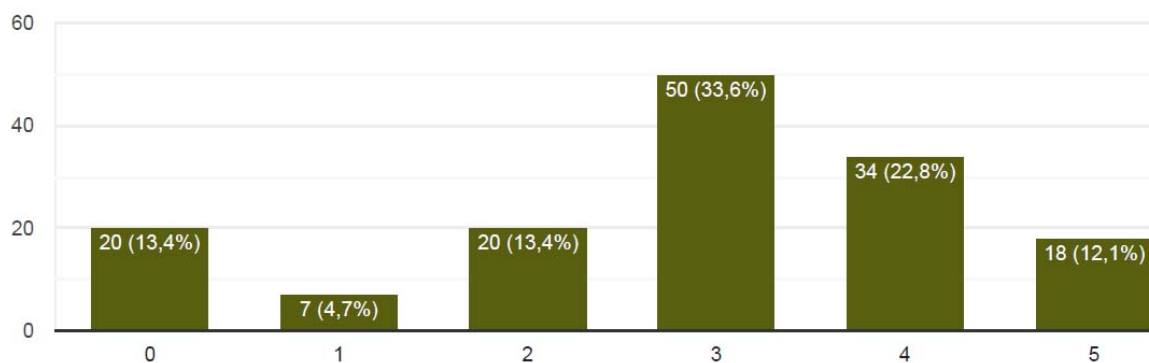


Anche in questo caso, come nella maggioranza delle risposte, è “abbastanza” la scelta della maggior parte degli utenti, con un 21,5% di poco soddisfatti contro un 39,0% di chi invece lo è.

10)

La gestione della rubrica è di facile gestione?

149 risposte

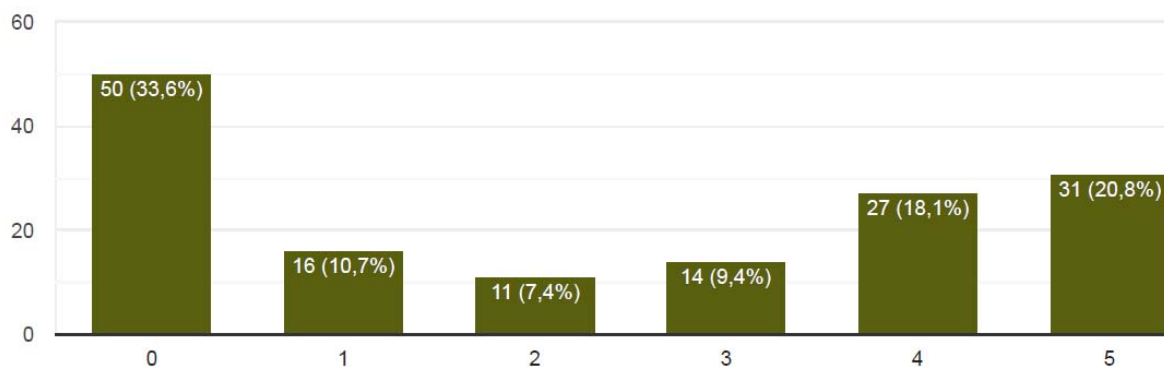


Anche in questo caso la struttura delle risposte segue l'andamento classico, con prevalenza dell' “abbastanza”; in questo caso cresce il numero di utenti che non utilizza il servizio (13,4%)

11)

Utilizzi la funzione di firma dei messaggi ?

149 risposte

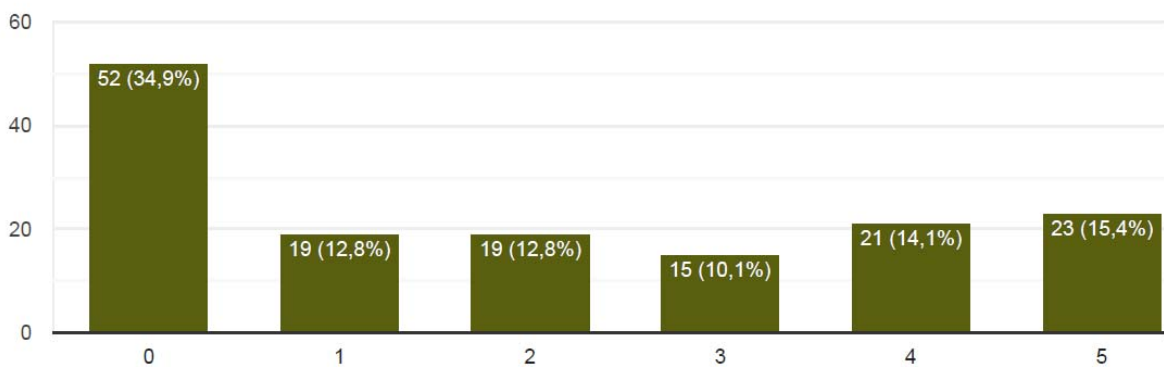


Circa un terzo degli utenti non utilizza questo servizio (33,6%) mentre quasi il 40% lo fa molto spesso o sempre.

12)

Utilizzi la funzione di segnalazione di assenza dal servizio?

149 risposte



Abbiamo in questo caso la percentuale più alta (34,9%) di chi non utilizza il servizio dell'intera sezione, a fronte di un 15,4% che lo utilizza sempre.

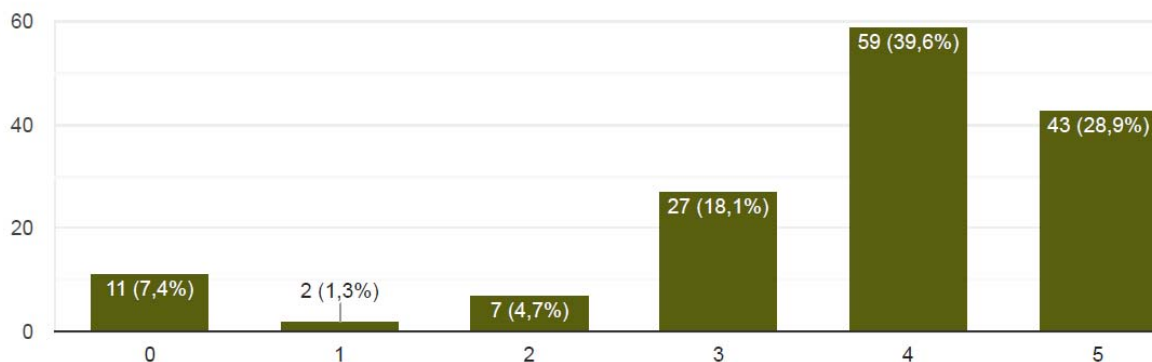
Trattandosi di una accortezza utile per evitare di spedire mail a vuoto, aspettandosi il mittente una risposta che non potrà avvenire a breve, sarebbe una funzione da incentivare

16. L'analisi delle risposte: Sezione 2 – Disponibilità del Servizio Informatica alle richieste degli utenti

1)

La tempistica della presa in carico è tempestiva?

149 risposte

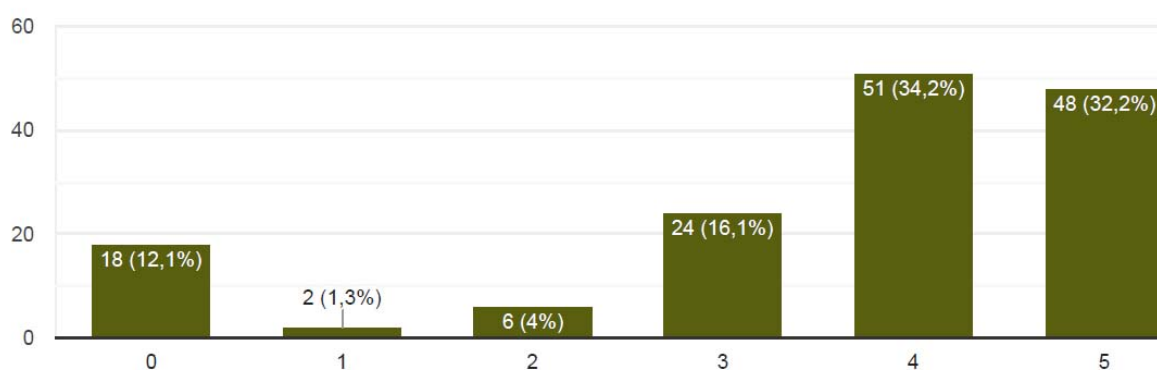


A fronte di un 68,5% di soddisfatti abbiamo solo un 6,0% che non lo sono. Il numero (7,4%) di chi afferma di non utilizzare il servizio evidentemente non ha mai avuto la necessità di contattare il Servizio Informatica per malfunzionamenti.

2)

Il servizio di assistenza sulla posta fornisce risposte in tempi brevi ?

149 risposte

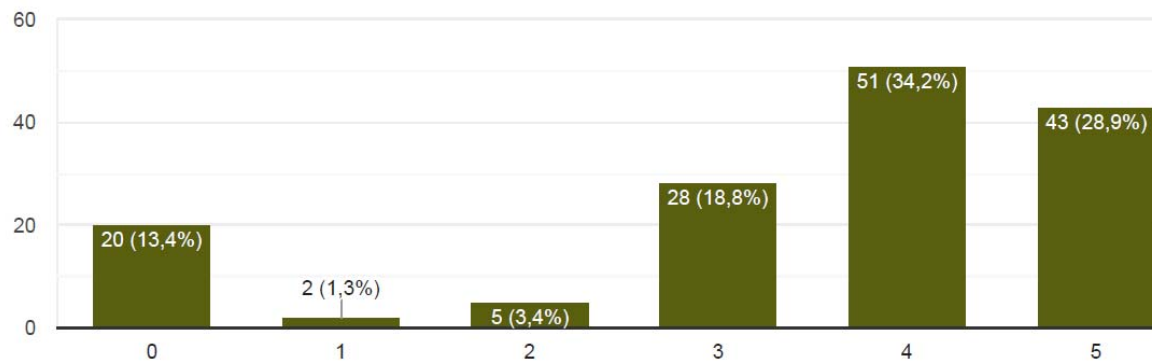


La percentuale dei soddisfatti è sugli stessi livelli (66,4%) della risposta precedente, ma cresce la componente di quelli soddisfatti del tutto. Solo 2 utenti non sono soddisfatti per niente, mentre stranamente rispetto alla domanda precedente cresce la percentuale di chi non utilizza il servizio

3)

Il servizio di assistenza sulla posta fornisce risposte risolutive ?

149 risposte



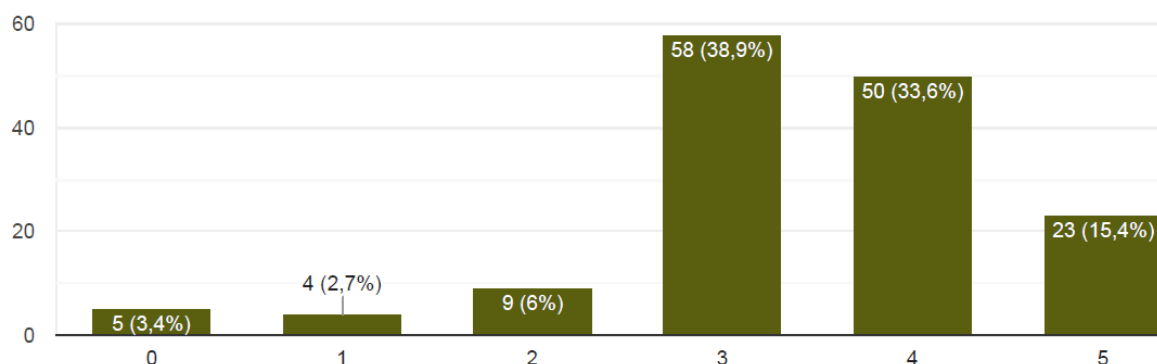
Solita percentuale di chi non utilizza il servizio ed i soliti due scontenti. Anche le percentuali di chi è soddisfatto, con piccole varianti, rimangono le stesse

17. L'analisi delle risposte: Sezione 3 – Formazione e qualificazione del servizio di posta

1)

Le istruzioni comunicate nell'incontro formativo sul passaggio ad Outlook Live sono state sufficienti per capirne le principali funzionalità ?

149 risposte

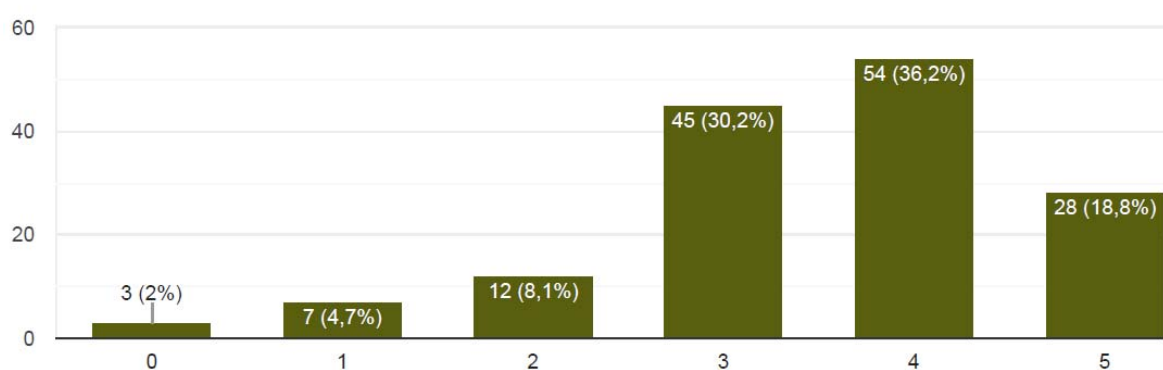


Quasi il 40% (38,9%) ha risposto abbastanza a questa domanda, segno che le istruzioni fornite sono state chiare ma non del tutto, anche se il 45% si mostra soddisfatto e solo 4 persone affermano di non aver capito nulla dall'incontro formativo.

2)

Dopo l'attuale periodo di utilizzo consideri la tua esperienza adeguata all'uso quotidiano di Outlook Live ?

149 risposte

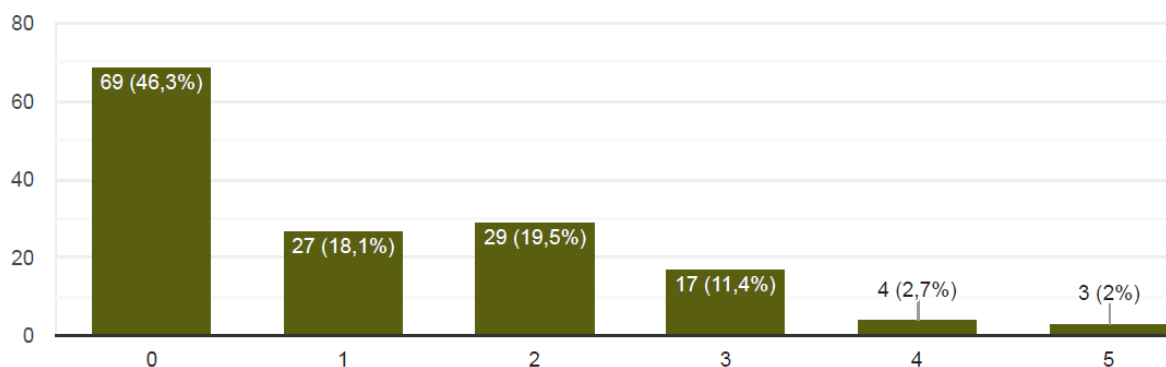


Le risposte dal 3 al 5 sono in complesso pari all' 85,2%, segno che l'adeguatezza del software rispetto alle esigenze quotidiane è un obiettivo ampiamente raggiunto

3)

Hai usufruito del manuale on line su Outlook?

149 risposte

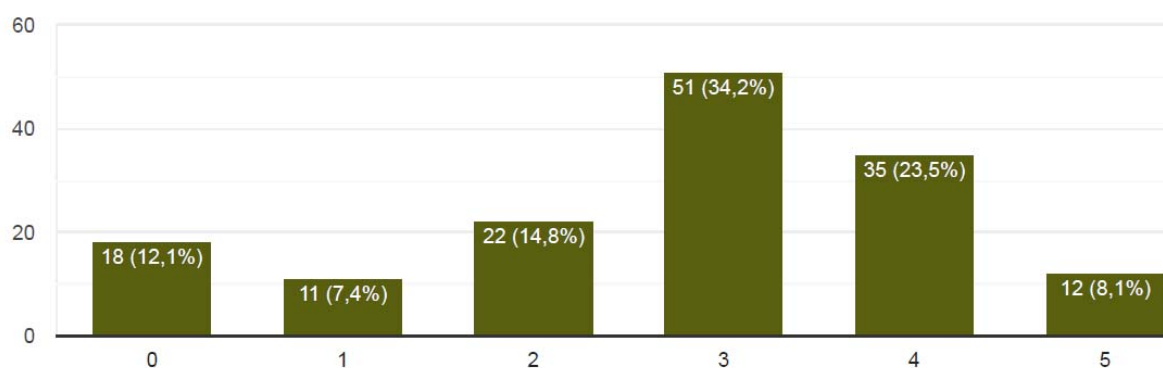


Il 64,4% non ha utilizzato il manuale on line indicato nel corso di formazione, a fronte di soli 7 utenti che lo hanno fatto in maniera consistente

4)

Ritieni utile la produzione di un manuale curato dal Servizio Informatica?

149 risposte



La suddivisione delle risposte è divisa in maniera pressoché uguale tra chi ritiene il manuale non indispensabile (34,3%) chi lo considera abbastanza utile (34,2%) e chi invece lo apprezzerrebbe molto (31,6%)

18. L'analisi delle risposte: Sezione 4 – Informazioni sul servizio

Mentre nelle sezioni precedenti era necessario fornire obbligatoriamente una risposta, per cui c'era sempre una parte degli utenti che hanno utilizzato l'opzione 0 (servizio non utilizzato), in questa sezione la risposta era facoltativa, vediamo infatti che il numero delle risposte è più basso.

1)

Quale browser di posta elettronica usi sul lavoro?

127 risposte

Browser di posta utilizzato	
nome browser ▼	Totale
Firefox	30
Chrome	25
Explorer	21
Outlook	18
Microsoft Edge	9
Thunderbird	19
Maxthon	2
Nessuno	2
non so	1
Totale complessivo	127

In questo caso siamo di fronte ad un errore nella formulazione della domanda, che intendeva indagare quanti diversi strumenti di gestione della posta erano utilizzati. Si è però utilizzata la parola “browser” che ha fatto intendere alla grande maggioranza degli utenti che si parlasse di Internet e non di posta. Infatti solo 37 utenti hanno colto lo spirito della domanda. In effetti non si sarebbe dovuto utilizzare la risposta libera ma offrire un ventaglio di risposte tra le quali scegliere.

In definitiva si può considerare che questa domanda non ha ottenuto quanto desiderato.

2)

Ha installato Outlook?

116 risposte

Ha installato Outlook? ▼	Totale	%
Sul cellulare	46	30,9
Sul pc di casa;Sul cellulare	44	29,5
Sul pc di casa	26	17,4
Totale risposte	116	

Ha installato Outlook?	Totale	%
Sul cellulare	90	60,4
Sul pc di casa	70	47,0

Qui le risposte possibili erano due ed entrambe selezionabili.

Si voleva verificare quanto era utilizzata la possibilità di avere lo stesso browser di posta e di poterla consultare ed utilizzare lo stesso browser del lavoro da casa o dal cellulare. Quasi il 50% degli utenti ha Outlook sul personal computer di casa e oltre il 60% lo ha scaricato sul proprio cellulare.

Complessivamente il 78% di chi ha risposto al questionario (116 su 149 persone) ha a disposizione lo strumento di posta con le mail del lavoro in teoria 24 ore su 24.

3)

Hai trasferito la vecchia posta su Outlook?
133 risposte

Hai trasferito la vecchia posta su Outlook?	Totale	%
No	87	58,4
Si	31	20,8
parzialmente	12	8,1
non ho mai avuto la vecchia posta	2	1,3
NON RICORDO	1	0,7
Totale complessivo	133	89,3

Totale risposte al questionario 149

La domanda voleva testare quanto fosse stata seguita l'indicazione data durante il corso di formazione di trasferire tutto lo storico della posta su Outlook, in previsione dello smantellamento di Horde, dopo aver fatto una operazione di pulizia della vecchia posta ed aver mantenuto solo quella necessaria.

Anche in questo caso non era stato fornito un manuale ma si erano date indicazioni su come farlo.

La domanda era mirata in quanto si aveva consapevolezza che nessuna delle due indicazioni (pulizia della posta e passaggio dello storico a Outlook) fosse stata effettuata in modo massiccio dagli utenti.

Le risposte al questionario hanno confermato le ipotesi, in quanto solo 31 persone (il 20,8%) hanno passato la posta sul nuovo browser.

4)

Quanti anni di posta conservi attualmente?

123 risposte

Quanti anni di posta conservi attualmente?			
ANNI	n°	%	% cum.
0	4	3,3	100,0
1	36	29,3	96,7
2	29	23,6	67,5
3	17	13,8	43,9
4	8	6,5	30,1
5	7	5,7	23,6
6	3	2,4	17,9
7	2	1,6	15,4
8	3	2,4	13,8
9			11,4
10	8	6,5	11,4
11			4,9
12			4,9
13	1	0,8	4,9
14	1	0,8	4,1
15	1	0,8	3,3
16			2,4
17			2,4
18			2,4
19			2,4
20	1	0,8	2,4
21			1,6
22	2	1,6	1,6

E' quantificato qui quanto era già chiaro dalle risposte alla domanda precedente.

Un terzo degli utenti (30,1) tiene almeno quattro anni di posta in linea e il 43,9% almeno tre.

L'11,4% in pratica non ha mai operato una pulizia della propria posta da quando è stata installata.

5)

Hai utilizzato il software Teams sul lavoro?

136 risposte

Hai utilizzato il software Teams sul lavoro?	Totale	%
si	65	43,6
No	60	40,3
Raramente	7	4,7
NON LO CONOSCO	2	1,3
no non ho microfono e telecamera	1	0,7
Non è utile	1	0,7
Totale complessivo	136	91,3

Lo strumento Teams permette di gestire videochiamate e favorire riunioni on-line in maniera diretta per tutti gli utenti dell'Ente, ma allargabile anche, attraverso inviti, ad utenti esterni.

E' uno degli strumenti forniti con la suite di Microsoft che tutti gli utenti della Provincia hanno in dotazione.

E' stato presentato all'interno del corso di formazione sulla posta e sullo strumento in particolare è stato anche predisposto dal Servizio Informatica un manuale operativo.

In questo periodo di pandemia e con il 70% del personale in telelavoro per la maggior parte della settimana si tratta di uno strumento molto utile.

Considerando che non tutti i dipendenti hanno la necessità di gestire o partecipare a riunioni, il grado di utilizzo (43,6% che diventa 48,3% con chi lo utilizza saltuariamente) si dimostra sufficiente, considerando che si sono sviluppate e sono utilizzate dai dipendenti della Provincia anche altre piattaforme di comunicazione on-line.

Curiosa la risposta di chi afferma che lo strumento non è utile.

6)

Puoi indicare suggerimenti, precisazioni o problemi rilevati che possano aiutare a migliorare il servizio?

62 risposte

Le 62 risposte vanno analizzate nel merito. Molti hanno risposto "nessun problema" oppure "no", mentre altri utenti hanno elencato più di una osservazione.

Dopo aver depurato le risposte non attinenti e suddiviso le risposte multiple sono pervenute 43 segnalazioni, che si possono classificare nelle seguenti categorie:

Tipo di suggerimento, precisazione, problema			%
A	Accorpamento messaggi in unica conversazione	9	20,9
B	Problemi di funzionalità del programma	10	23,3
C	Preferenza per il sistema di posta precedente	8	18,6
D	Richiesta di un manuale	6	14,0
E	Lentezza del programma	4	9,3
F	Problemi non relativi alla posta	6	14,0
Totale		43	100,0

Nel dettaglio, per ogni tipologia, le indicazioni erano queste:

A)

quando facciamo mostra tutti i messaggi sarebbe utile che tutte le e-mail apparissero per intero il programma invece ne cancella dei pezzi
a volte il reperimento dei messaggi arrivati da un po' di tempo non è facile specialmente quando si "accorpano" in una chat
la visualizzazione dei nuovi messaggi provenienti da un utente col quale sono già intercorsi messaggi avente lo stesso oggetto NON RISULTA AFFATTO AGEVOLE, IMPEDISCE DI DISPORRE I NUOVI MESSAGGI PERVENUTI, IN TESTA, pur avendo impostato un ordine di visualizzazione "per data".
E' difficile recuperare vecchi messaggi con il "cerca" perchè vengono "collegati" uno sotto l'altro messaggi che non sono sempre originati da "rispondi" o "inoltra".
la grafica è tanto gradevole quanto poco leggibile;
Il concatenamento delle mail richiesta/risposta è scomodo ai fini di una ricerca veloce.
l'accorpamento dei messaggi in un'unica conversazione non è efficace e rende difficile la successiva ricerca degli stessi
problemi rilevati visualizzazione delle conversazioni (tiene uniti messaggi sequenziali, è difficile risalire al primo per poter eventualmente rispondere di nuovo)
Tutte le mail di risposta successive alla prima si raggruppano in un'unica mail e questo crea problemi di comprensione

B)

a volte per errore scrivi un indirizzo sbagliato, RESTA IN MEMORIA e le volte successive, te lo ripresenta, ma i nomi lunghi non appaiono per
Non si può impostare la "conferma di lettura" come impostazione per tutti i messaggi in uscita
Quando si salva una e-mail come file pdf, il file che si origina non ha il nome "oggetto del messaggio" come in horde quindi devo sempre rinominare.
l'inserimento dei destinatari
migliorare la funzione di ricerca messaggi senza archiviazione
problemi rilevati ricerca messaggi per destinatario/mittente, in Outlook si fa fatica perchè il campo di ricerca è "indefinito";
riscontro difficoltà nella gestione degli scambi di comunicazioni con la funzione rispondi, quando ci sono più destinatari
Difficoltà nel creare sottocartelle nell'Archivio personale (formato da varie cartelle)
lo credo che sarebbe molto utile poter cambiare anche il colore ed avere anche la possibilità di scrivere in grassetto il nome di cartelle e sottocartelle
Problemi nei salvataggi con stampa pdf perchè non viene salvata tutta la corrispondenza tra più persone

C)

il software non è adatto all'uso professionale.
preferivo la posta di prima
PECCATO AVER PERSO LA RUBRICA DI HORDE -
trovo molto più semplice thunderbird
il trasferimento della vecchia posta doveva essere organizzato in modo più automatico
Occorrerebbe maggiore diffusione fra i dipendenti della Provincia dell'uso di Teams
scomodo per un ipovedente servirebbe un modo migliore per chi non ha la vista buona, possibilità di ingrandirlo per leggere con più facilità
Mi trovavo meglio con horde
non mi piace nella visualizzazione dell'elenco delle email di una singola cartella il fatto che non sia possibile suddividere in diverse schermate come c'era in HORDE

D)

Necessità di maggiori indicazioni per creazione di gruppi di posta
con l'uso e la disponibilità di un manuale semplificato riuscirei ad apprezzare questo servizio
Dare indicazioni più precise sull'utilizzo dei gruppi: creazione e gestione
Difficoltà e non immediatezza della condivisione dello schermo con i partecipanti alla riunione in TEAMS. Sarebbe utile un manuale di istruzioni sulle funzionalità basiche, visto anche l'utilizzo che si sta facendo del programma a causa del lavoro agile.
Un manuale è preferibile.
Una maggior informazione sull'esistenza dei servizi disponibili oltre OE (Teams, OneDrive...)

E)

lentezza e difficoltà nella lettura dei messaggi
problema: a volte, se non spesso, Outlook risulta molto lento.
la posta potrebbe andare più veloce - spesso è lenta
Spesso i messaggi non arrivano in tempo reale. A volte gli orari non coincidono con l'effettivo invio.

F)

Acquistare le ultime versioni dei programmi di Office
avere pc più potenti e il wifi in tutta la sede funzionante
fornite cuffie+mic o webcam in ufficio per poter comunicare con chi è in telelavoro
Il computer è lento
MANCANO A ME CONOSCENZE DI BASE PER LA GESTIONE / RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE ELEMENTARI
L'importante è che non venga ricambiata perchè sono tutte molto diverse e non appena impari a muoverti con un programma devi ricominciare tutto da capo

Quando questo progetto e la relativa indagine di customer saranno pubblicate sarà necessario tentare di dare risposta nel merito a tutte le osservazioni sopra elencate.

19. Conclusioni

- Si registra innanzitutto soddisfazione per il livello di partecipazione all'indagine, confermandone l'importanza per avere il parere degli utenti sull'utilizzo di un servizio e come strumento per il cambiamento ed il miglioramento
- La presenza dello strumento all'interno della suite "Microsoft" e la sua facilità di utilizzo anche da parte di personale non specializzato rende l'utilizzo di questo sistema di raccolta di pareri molto semplice e ne favorisce la diffusione anche in altri Servizi dell'Ente
- La garanzia di anonimato rende le risposte più sincere e quindi le analisi sui risultati più veritiere
- In generale la quota degli insoddisfatti del nuovo sistema si posiziona sotto al 20%, che in un ambiente di età media sui 55 anni, con la tendenza alla resistenza al cambiamento, si può considerare soddisfacente
- Mentre le funzioni base sono generalmente molto utilizzate, l'utilizzo di tutte le funzioni avanzate è ancora limitato
- In tutte le risposte relative al gradimento sui servizi offerti dal personale dei Sistemi informativi, la percentuale di chi è da abbastanza a del tutto soddisfatto è sempre superiore all' 80%.
- Nelle risposte sulla sezione formazione si coglie invece come le informazioni sulle funzionalità di base siano state generalmente sufficienti (85%) mentre si è dimostrata molto bassa la percentuale di chi poi ha proseguito nella formazione individuale utilizzando i manuali on-line
- Attraverso questa indagine non si è riusciti a capire quanti e quali browser di posta siano utilizzati in Provincia, in quanto era sbagliata la domanda relativa a questo quesito.
- Al di là del fatto che utilizzino Outlook in ufficio, il 78% degli utenti lo ha a disposizione fuori dal lavoro, sul pc di casa, sul cellulare o su entrambi i device
- Il problema del trasferimento della vecchia posta di Horde e la pratica consolidata di mantenere numerosi anni di posta on line deve essere affrontato e farà parte della azioni di miglioramento

20. Proposta di azioni di miglioramento

- Predisporre delle sessioni di corso ed un manuale per tutte le funzioni avanzate di “Outlook”, per permettere un uso completo della suite
- Riproporre la domanda legata all’utilizzo del client di posta per comprendere quali e in che quantità vengono usati
- In seguito agli esiti decidere se sia il caso o meno di passare all’utilizzo esclusivo di Outlook
- Chiudere in tempi certi Horde, favorendo il trasferimento della posta da parte degli utenti o provvedendo, in alternativa, al passaggio su device fisico (disco o chiavetta) della vecchia posta. Questa data è stata già definita ed è il 31/01/2021
- Operare una campagna di sensibilizzazione per una tenuta corretta della posta “storica”, evitando situazioni paradossali come il mantenimento in linea di 10 e più anni di vecchi messaggi, eventualmente compresi di allegati, che appesantiscono gli spazi destinati alla archiviazione della posta, che non sono illimitati e che hanno un costo
- Predisporre un testo da distribuire a tutti, nel quale si tenti di rispondere nel merito al gran numero di suggerimenti, precisazioni, problemi posti all’interno dell’ultima domanda del questionario, sia per andare incontro alle esigenze degli utenti sia perché sia riconosciuto il tentativo di dare suggerimenti per un miglior servizio e che non venga disincentivato il suo utilizzo in future indagini
- Proporre l’acquisto di ulteriori licenze della suite per permettere a tutti i potenziali utenti di utilizzare il servizio di posta, se non al lavoro almeno nei device di proprietà
- Riconoscimenti di qualche limite del sistema e possibili rimedi
- Sincronizzazione delle pwd di posta con quelle di autenticazione di rete