

Regione Toscana



Il gradimento dell'applicativo Gestione Corrispondenza (GesCor) Indagine statistica anno 2024

**Direzione Sistemi informativi, infrastrutture
tecnologiche e innovazione**

Dicembre 2024

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
1. PRINCIPALI RISULTATI.....	4
1.1 – I profili GesCor	4
1.2 – Interfaccia, menù e funzionalità di GesCor	4
1.3 – La corrispondenza in arrivo	5
1.4 – La corrispondenza in partenza.....	7
1.5 – Le funzionalità di attribuzione della corrispondenza	8
1.6 – Il supporto agli utenti.....	8
1.7 – Note e commenti	9
2. INDICATORE DI SINTESI.....	10
3. NOTA METODOLOGICA.....	12
3.1 - Impostazione metodologica	12
3.2 – Questionario	14

A cura di:

Claudia Daurù e Lucia Del Grosso - Regione Toscana - *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione. Settore Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio regionale di Statistica*

Ilaria Pescini e Irene Di Carlo - Regione Toscana - *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione. Settore Sistema Informativo, architettura applicativa e cyber security*

INTRODUZIONE

La *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione* di Regione Toscana, in applicazione di quanto previsto dalla DGR n.80/2024, ha promosso un'indagine statistica, rivolta a tutto il personale regionale, per conoscere le valutazioni sulle varie funzionalità dell'applicativo di Gestione della Corrispondenza (GesCor) e apportare i necessari miglioramenti.

La rilevazione, curata dall'Ufficio regionale di Statistica, si è svolta online utilizzando la piattaforma Limesurvey, tra fine settembre e metà ottobre 2024.

Il questionario adottato ha affrontato diversi temi: dalle diverse funzionalità di interfaccia alla corrispondenza in arrivo, dalla corrispondenza in partenza alle funzionalità legate al profilo di smistatore, fino al supporto per gli utenti. Si è poi dato spazio – attraverso una domanda aperta – alla raccolta di osservazioni e suggerimenti di miglioramento.

La rilevazione è stata concepita come una **rilevazione totale**, cioè rivolta alla totalità dei 3.057 dipendenti di Regione Toscana - Giunta regionale.

Hanno partecipato alla **rilevazione 1.081 colleghi** pari a circa il 35% dei dipendenti regionali. Si tratta di una percentuale rilevante e, poiché si ritiene che non vi siano motivi per dire che l'insieme dei rispondenti sia diverso dai non-rispondenti (effetto distorsivo), si può dire che i risultati ottenuti siano rappresentativi dell'intero universo del personale regionale. Ugualmente per prudenza le elaborazioni sono calcolate sul totale dei rispondenti.

Il presente Rapporto descrive i risultati ottenuti ed è così articolato:

- nel capitolo 1 sono illustrati gli obiettivi dell'indagine e i principali risultati emersi;
- nel capitolo 2 sono descritti i criteri adottati per l'individuazione di un indicatore di sintesi della soddisfazione;
- nel capitolo 3 sono descritte le scelte metodologiche e operative considerate ed è riportato il Questionario adottato.

Le Tabelle di dati sono disponibili sul sito regionale all'indirizzo:

<https://www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche/societa-dell-informazione>

Per informazioni di maggior dettaglio si rimanda alla Nota metodologica.

1. PRINCIPALI RISULTATI

1.1 – I profili GesCor

I dipendenti regionali possono essere abilitati ad uno o più dei seguenti 3 profili GesCor:

- consultatore
- estensore
- smistatore.

Ai fini dell'indagine tutti i dipendenti sono stati considerati *consultatori* compresi i circa 100 dipendenti che, sebbene non siano stati abilitati all'uso dell'applicativo, possono ricevere la corrispondenza che li riguarda e quindi possono dare alcune valutazioni di tipo generale sull'applicativo.

Gli *estensori* sono 2.814 e rappresentano il 92% del totale del personale.

Gli *smistatori* sono 1.470 e costituiscono il 48% del totale del personale.

Tabella 1.2.1 – Profili GesCor assegnati al personale. 2024

TIPOLOGIA	Numerosità
Tutti i dipendenti	3.057
Consultatori	3.057
Estensore	2.814
Smistatore	1.470

Fonte: Regione Toscana "Indagine di gradimento dell'applicativo GesCor", elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica, 2024

1.2 – Interfaccia, menù e funzionalità di GesCor

I primi aspetti analizzati riguardano le caratteristiche generali dell'applicativo GesCor, ossia:

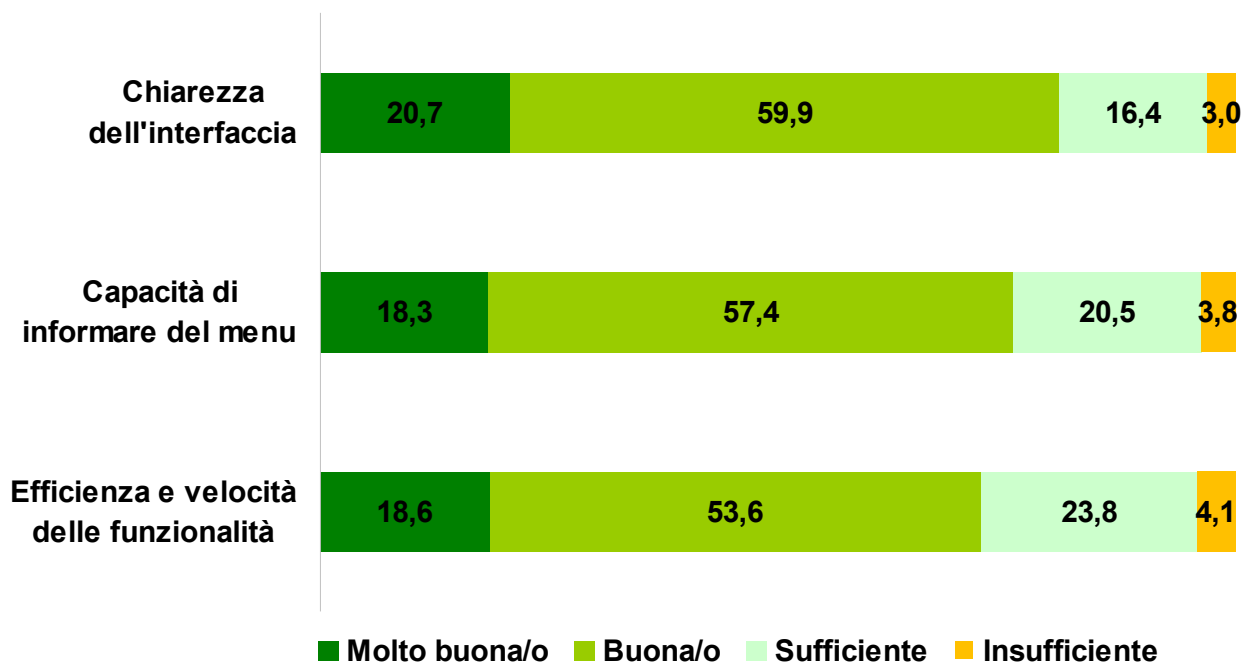
- **l'interfaccia**, valutata in termini di chiarezza
- **il menu**, valutato in termini di capacità di informare in modo chiaro sulle sue funzionalità
- **le funzionalità**, valutate in termini di efficienza e velocità.

Il gradimento per questi parametri è stato espresso con la scala: molto buono, buono, sufficiente e insufficiente.

Un'ampia maggioranza dei dipendenti ha espresso una valutazione *buona o molto buona* per tutti e tre i parametri, peraltro i giudizi di sola *sufficienza* non sono trascurabili e vanno dal 16,4% per l'interfaccia al 23,8% per l'efficienza e velocità delle funzionalità; mentre i giudizi di *insufficienza* sono intorno al 3-4% (**Grafico 1.2.1**).

Le valutazioni migliori riguardano l'interfaccia dell'applicativo, mentre quelle più critiche si riferiscono a efficienza e velocità delle funzionalità.

Grafico 2.2.1 – Gradimento di interfaccia, menù e funzionalità di GesCor (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana "Indagine di gradimento dell'applicativo GesCor", elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica, 2024

1.3 – La corrispondenza in arrivo

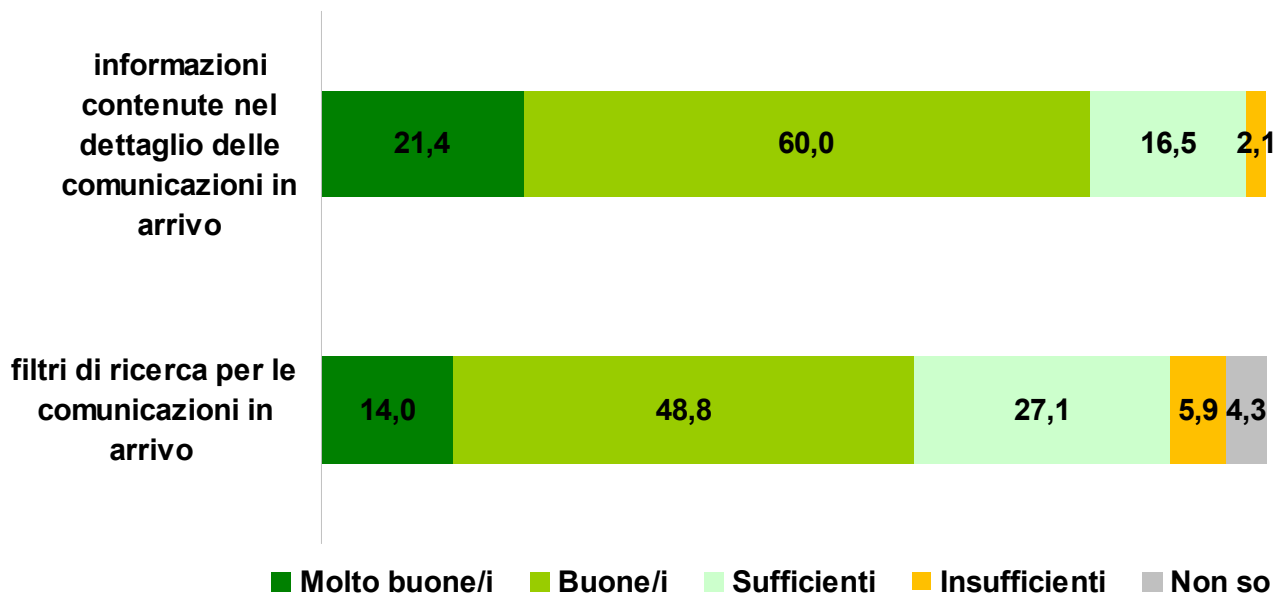
Nella sezione dedicata alla corrispondenza in arrivo, rivolta a tutti i dipendenti, si sono rilevate le opinioni in merito a:

- **le informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in arrivo** (dati protocollo, documenti, attribuzioni, classificazioni aggiuntiva, etc.)
- **i filtri di ricerca per le comunicazioni in arrivo** che si possono attivare dalla "Lista corrispondenza arrivo".

Si registra un buon livello di soddisfazione per ciò che riguarda le **informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in arrivo** (l'81,4% dei rispondenti esprime valutazioni buone o molto buone) (Grafico 1.3.1).

I **filtri di ricerca** invece riscuotono maggiori critiche (le valutazioni *buone o molto buone* coinvolgono il 62% dei rispondenti ma quasi il 30% assegna a questo aspetto la sola *sufficienza* e l'*insufficienza* raggiunge quasi il 6%). Vi è poi una quota del 4,3% di persone che non li usa e non esprime un giudizio. I filtri di ricerca emergono quindi come un elemento su cui concentrare l'attenzione per realizzare dei miglioramenti.

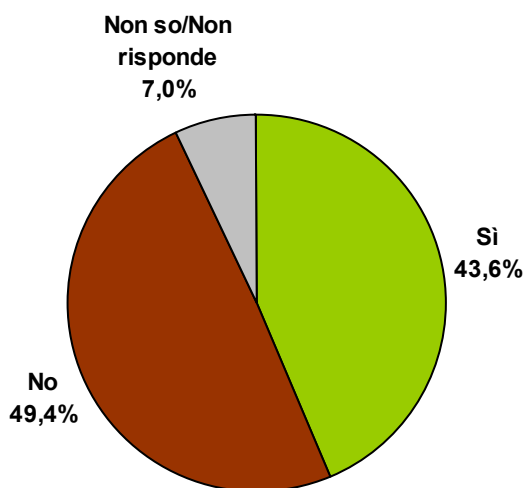
Grafico 3.3.1 – Gradimento delle informazioni di dettaglio e dei filtri di ricerca delle comunicazioni in arrivo (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana “Indagine di gradimento dell’applicativo GesCor”, elaborazioni dell’Ufficio Regionale di Statistica, 2024

L’indagine ha poi focalizzato l’attenzione sulla funzionalità “Modifica assegnazione” presente nelle comunicazioni in arrivo, verificando che il suo utilizzo non è molto diffuso (43,6%) (**Grafico 1.3.2**).

Grafico 4.3.2 – Utilizzo della funzionalità “Modifica assegnazione” nelle comunicazioni in arrivo (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana “Indagine di gradimento dell’applicativo GesCor”, elaborazioni dell’Ufficio Regionale di Statistica, 2024

1.4 – La corrispondenza in partenza

La sezione del questionario dedicata alla **corrispondenza in partenza** è stata rivolta solo a coloro cui è stato attribuito il profilo di estensore. Nell'universo di tratta di una larghissima maggioranza dei dipendenti (92% del totale). L'attenzione si è focalizzata sui seguenti aspetti:

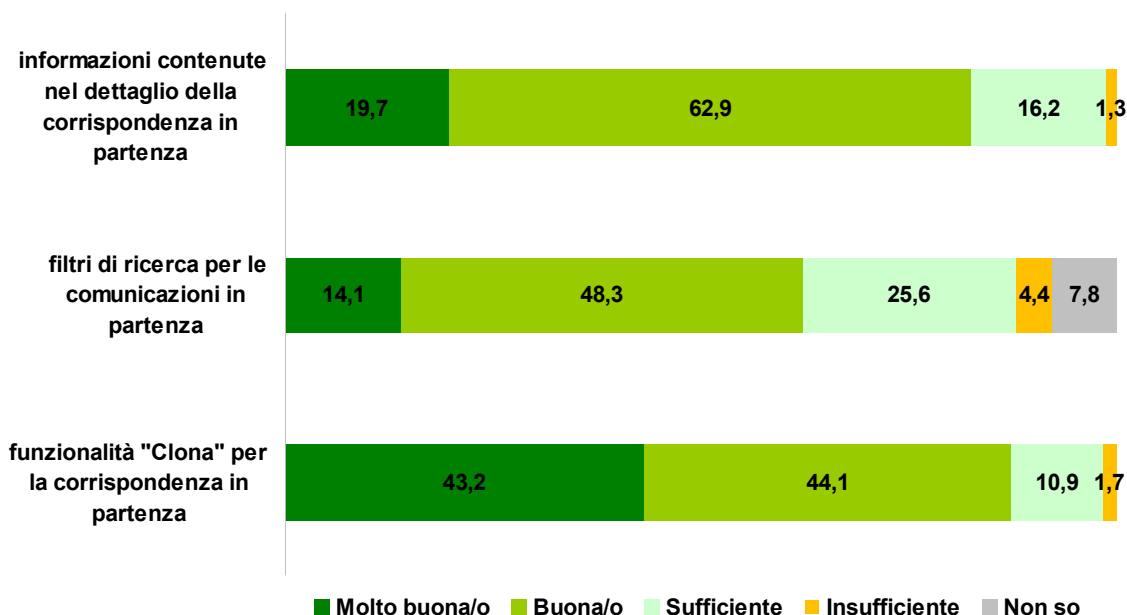
- **le informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in partenza** (dati, classificazione aggiuntiva, destinatari interni, Documenti, destinatari, visibilità, protocolli collegati, etc.);
- **i filtri di ricerca per le comunicazioni in partenza** che si possono attivare dalla "Lista corrispondenza partenza";
- **la funzionalità "clona" per le comunicazioni in partenza.**

I dati mostrano un buon livello di soddisfazione per ciò che riguarda le **informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in partenza** (l'82,6% dei rispondenti esprime valutazioni buone o molto buone) (**Grafico 1.5.1**).

Per ciò che riguarda **la funzionalità "clona"** si osserva che circa un quarto dei dipendenti non la utilizza ma anche che tra coloro che la utilizzano risulta molto apprezzata.

Invece i **filtri di ricerca per la corrispondenza in partenza**, come per quella in arrivo, registrano una soddisfazione nettamente minore (le valutazioni *buone o molto buone* coinvolgono il 62,4% dei rispondenti, un quarto degli estensori assegna a questo aspetto solo la *sufficienza* e l'*insufficienza* raggiunge il 4%). Vi è poi una quota dell'8% di persone che non li usa e non esprime un giudizio. I filtri di ricerca si confermano un elemento su cui attivare dei miglioramenti.

Grafico 5.4.1 – Gradimento delle informazioni di dettaglio, dei filtri di ricerca e della funzionalità clona per le comunicazioni in partenza (valori percentuali)



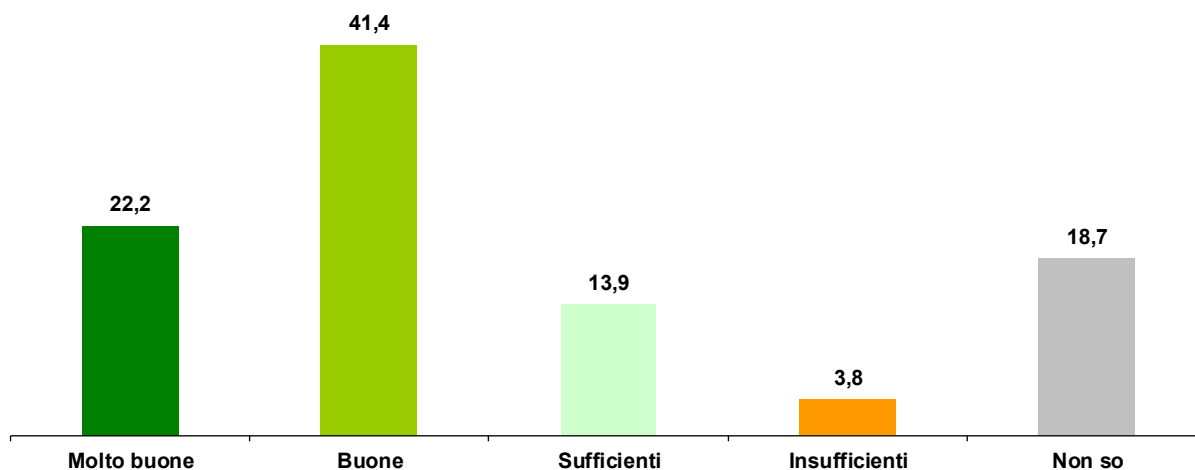
Fonte: Regione Toscana "Indagine di gradimento dell'applicativo GesCor", elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica, 2024

1.5 – Le funzionalità di attribuzione della corrispondenza

Il profilo di smistatore della corrispondenza è assegnato a 1.470 dipendenti pari al 48% del totale. Per costoro è stato previsto un quesito specifico volto a rilevare le opinioni in merito alle *funzionalità di attribuzione della corrispondenza alle persone del proprio settore* in termini di *facilità di utilizzo*.

Il 63,6% degli smistatori ha ritenuto *buona o molto buona* questa funzionalità, il 13,9% ha espresso un giudizio di mera sufficienza e il 3,8% di insufficienza. Ben il 18,7% non ha risposto.

Grafico 6.5.1 – Gradimento delle funzionalità di attribuzione della corrispondenza al settore da parte degli smistatori (valori percentuali calcolati su coloro che hanno il profilo di smistatore)



Fonte: Regione Toscana "Indagine di gradimento dell'applicativo GesCor", elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica, 2024

1.6 – Il supporto agli utenti

I dipendenti che incontrano delle difficoltà nell'uso dell'applicativo GesCor, oltre a consultare il **Manuale d'uso** disponibile sulla Intranet¹, possono contattare il **supporto utenti** utilizzando l'indirizzo mail supportoarcodi@regione.toscana.it.

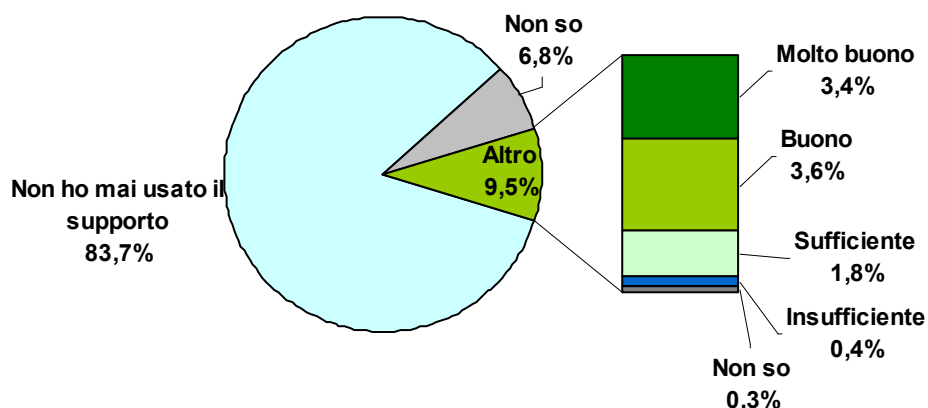
L'indagine ha verificato che circa il 10% dell'utenza si è rivolta al supporto utenti, mentre l'84% non lo ha mai fatto e circa il 7% non sapeva dare risposta o non ricordava di averlo fatto.

L'utilizzo del supporto risulta quindi abbastanza modesto, si può ipotizzare pertanto che non vi sia un'ampia necessità di supporto perché l'applicativo sostanzialmente funziona bene e risponde alle esigenze dell'utenza; questa valutazione dipende anche dal fatto che la mancanza dell'uso non può essere attribuita alla non conoscenza dell'indirizzo di supporto, visto che questo viene indicato sulla home del sistema.

Dal risultato della valutazione qualitativa risulta inoltre che il supporto sembra rispondere con efficienza alle richieste degli utenti. Infatti, a coloro che hanno utilizzato il supporto è stato chiesto di esprimere una valutazione sull'aiuto ricevuto: il 74% degli utenti ha espresso una valutazione buona o molto buona, poco meno del 20% una valutazione di sufficienza e circa il 4% di insufficienza (**Grafico 1.6.1**).

¹ <https://intranet.regione.toscana.it/lavoro-e-conoscenza/manuali>

Grafico 1.6.1 – Utilizzo e valutazione del supporto agli utenti (valori percentuali)



Fonte: Regione Toscana "Indagine di gradimento dell'applicativo GesCor", elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica, 2024

1.7 – Note e commenti

Si ringraziano i colleghi che hanno partecipato all'indagine e che hanno segnalato criticità, suggerimenti e apprezzamenti. Per chi ha realizzato l'applicazione è sempre importante avere un confronto con chi utilizza uno strumento che, come GesCor, impatta notevolmente sulle attività di tutti i giorni, e verificare l'uso e l'efficacia dello strumento stesso. Coloro che ricordano la messa in produzione di GesCor ricorderanno anche come nella prima fase e nei periodi immediatamente successivi siano state recepite numerose richieste di miglioramento da parte degli utenti.

Le note che sono state inserite sono infatti per noi delle indicazioni per aggiungere o modificare funzionalità ma soprattutto sono l'occasione per riflettere su come migliorare l'informazione sul suo utilizzo.

Infatti alcune delle vostre segnalazioni ci fanno capire che è necessario spiegare di più cosa si può fare con GesCor e quindi dobbiamo riflettere su come renderlo più "comunicativo".

Altri commenti, come quelli dei filtri delle comunicazioni sia in arrivo che in partenza, erano già stati rilevati e sono oggetto dell'ultimo aggiornamento che stiamo per introdurre.

2. INDICATORE DI SINTESI

La Delibera di Giunta Regionale n.80/2024 - che ha emanato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione per il 2024 - ha previsto, per la *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione*, di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza interna per un servizio IT.

Il servizio scelto è stato quello della Gestione della Corrispondenza attraverso l'applicativo "GesCor".

La rilevazione ha considerato il grado di soddisfazione dell'utenza per diversi aspetti del funzionamento dell'applicativo ma **l'indicatore di gradimento complessivo** si è basato sulle valutazioni espresse dagli utenti su 5 aspetti:

- 1) Valutazione dell'interfaccia in termini di chiarezza (quesito D.1.1)
- 2) Valutazione del menù in termini di capacità di informare in modo chiaro sulle sue funzionalità (D.1.2)
- 3) Valutazione in termini di efficienza e velocità nell'uso delle sue funzionalità (D.1.3)
- 4) Valutazione sulle informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in arrivo (D.2.1)
- 5) Valutazione sulle informazioni contenute nel dettaglio della corrispondenza in partenza (D.3.1)

Per ciascuno dei 5 quesiti, i rispondenti hanno espresso una valutazione utilizzando la scala: molto buono, buono, sufficiente, insufficiente. Poi a ciascuna modalità è stato attribuito un punteggio secondo questo schema:

Modalità di risposta	Punteggio attribuito
1. Molto buono	100
2. Buono	70
3. Sufficiente	30
4. Insufficiente.	0

A ciascuna delle distribuzioni di frequenza sono stati assegnati i corrispondenti punteggi e si è quindi calcolato il punteggio di sintesi. Tale punteggio può variare da un massimo di 100% (nel caso in cui tutti i rispondenti diano una valutazione *molto buona*) ad un minimo di 0% (nel caso in cui tutti i rispondenti diano una valutazione *insufficiente*). Nel nostro caso specifico i 5 aspetti ottengono un punteggio che va da un minimo di 63% per l'efficienza e velocità delle funzionalità di GesCor ad un massimo di 69% per le informazioni di dettaglio della corrispondenza in partenza (**Tabella 2.1**). La media di questi valori risulta pari a 66%, al di sopra quindi della soglia prefissata pari al 60% (**Tabella 2.2**).

Tabella 2.1 – I parametri considerati per il calcolo dell'indicatore di sintesi

Modalità	Punteggio	Valutazione dell'interfaccia in termini di chiarezza	Valutazione del menù in termini di capacità di informare in modo chiaro sulle sue funzionalità	Valutazione in termini di efficienza e velocità nell'uso delle sue funzionalità	Valutazione sulle informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in arrivo	Valutazione sulle informazioni contenute nel dettaglio della corrispondenza in partenza
		Quesito D.1.1	Quesito D.1.2	Quesito D.1.3	Quesito D.2.1	Quesito D.3.1
Molto buona/o	100	224	198	201	231	203
Buona/o	70	648	620	579	649	649
Sufficiente	30	177	222	257	178	167
Insufficiente	0	32	41	44	23	13
Totale		1.081	1.081	1.081	1.081	1.032
media dei punteggi		68%	65%	63%	68%	69%

Fonte: Regione Toscana "Indagine di gradimento dell'applicativo GesCor", elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica, 2024

Tabella 2.2 – Indicatore di sintesi

INDICATORI ADOTTATI	PUNTEGGIO
Valutazione dell'interfaccia in termini di chiarezza	68%
Valutazione del menù in termini di capacità di informare in modo chiaro sulle sue funzionalità	65%
Valutazione in termini di efficienza e velocità nell'uso delle sue funzionalità	63%
Valutazione sulle informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in arrivo	68%
Valutazione sulle informazioni contenute nel dettaglio della corrispondenza in partenza	69%
Indicatore di sintesi	66%

Fonte: Regione Toscana "Indagine di gradimento dell'applicativo GesCor", elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica, 2024

3. NOTA METODOLOGICA

3.1 - Impostazione metodologica

Premessa: l'indagine è stata promossa dalla *Direzione Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione* per rispondere a quanto previsto nella Delibera di Giunta Regionale n.80 del 31.01.2024 che ha emanato il PIAO 2024 - Piano integrato di attività e organizzazione. In particolare la Delibera ha stabilito, per la Direzione, di progettare e realizzare un'indagine di gradimento rivolta all'utenza interna su un servizio di Information Technology (IT). La Direzione ha scelto di focalizzare l'attenzione sull'applicativo di Gestione della Corrispondenza "GesCor".

L'indagine è stata curata dalle colleghe dell'*Ufficio Regionale di Statistica* che si occupano di indagini in collaborazione con le colleghe dell'*Ufficio RGD-Responsabile della Gestione documentale*.

Obiettivi: l'indagine si è posta l'obiettivo di stimare la qualità percepita in merito all'applicativo "GesCor" sia in termini generali che rispetto ad alcune specifiche caratteristiche dell'applicativo. Inoltre si è voluto – attraverso una domanda aperta – raccogliere osservazioni e suggerimenti che potranno essere utili per azioni di miglioramento.

Questionario: il questionario, riportato nel paragrafo successivo, è strutturato nelle seguenti sezioni:

- Sezione 1 – Informazioni generali su interfaccia e funzionalità (tutti i dipendenti)
- Sezione 2 – Corrispondenza in arrivo (tutti i dipendenti)
- Sezione 3 – Corrispondenza in partenza (solo estensori)
- Sezione 4 – Profilo di smistatore (solo smistatore)
- Sezione 5 – Il supporto utenti (tutti i dipendenti).

I **principali temi** affrontati sono:

- 1) L'interfaccia dell'applicativo in termini di chiarezza, efficienza e velocità;
- 2) Il menù in termini di capacità di informare in modo chiaro sulle funzionalità;
- 3) Le informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in arrivo e il filtro di ricerca;
- 4) Le informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in partenza, il filtro di ricerca e la funzione "clona";
- 5) Le funzionalità di attribuzione della corrispondenza;
- 6) Il supporto agli utenti;
- 7) Suggerimenti di miglioramento.

Somministrazione del questionario: il questionario è stato somministrato via web tramite il software open source Limesurvey. Al personale sono state fornite:

- informazioni sugli obiettivi della indagine;
- il link cui accedere per la compilazione;
- i riferimenti dei funzionari di Regione Toscana cui chiedere supporto e chiarimenti.
- l'informativa sul trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016.

Periodo di rilevazione: la rilevazione si è svolta tra il 23 settembre e il 13 ottobre 2024.

Campo di osservazione: la rilevazione - di tipo totale - è stata rivolta a tutti i 3.057 dipendenti di Regione Toscana–Giunta Regionale². Sono stati esclusi solo i dipendenti comandati all'esterno che non ricevono comunicazioni via GesCor. Sono stati invece inclusi i dipendenti che, sebbene non abilitati all'uso dell'applicativo, possono ricevere la corrispondenza che li riguarda e che per questo si è ritenuto potessero essere in grado di dare una valutazione su alcuni aspetti generali dell'applicativo.

Monitoraggio: nel corso della rilevazione si è svolta un'attività di monitoraggio volta a offrire informazioni e supporto al fine di ottenere la maggior partecipazione possibile e qualità dei dati rilevati.

Partecipazione e tasso di risposta: si sono ottenuti **1.081 questionari** pari a circa il 35% del totale. Si ritiene che non vi siano ragioni rilevanti per affermare che i rispondenti siano diversi dai non-rispondenti e che quindi vi sia un effetto distorsivo della non-risposta; ed è quindi ragionevole pensare che i risultati ottenuti siano simili a quelli che si sarebbero avuti se avesse risposto la totalità dei dipendenti. Ugualmente per prudenza le elaborazioni sono calcolate sul totale dei rispondenti.

La **Tabella 3.1** riporta il numero rispondenti e il tasso di risposta per Profilo GesCor e per Direzione.

Tabella 3.1 – Numero di rispondenti e tasso di risposta per Direzione

Direzione	Numerosità	Rispondenti	Tasso di risposta
Direzione generale della Giunta regionale	150	40	26,7
Agricoltura e sviluppo rurale	353	130	36,8
Attività produttive	72	30	41,7
Avvocatura regionale, affari legislativi e giuridici	98	27	27,6
Beni, istituzioni, attività culturali e sport	65	15	23,1
Competitività territoriale della toscana e autorità di gestione	79	27	34,2
Difesa del suolo e protezione civile	515	173	33,6
Istruzione, formazione, ricerca e lavoro	308	133	43,2
Mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale	170	73	42,9
Opere pubbliche	59	23	39,0
Organizzazione, personale, gestione e sicurezza sedi di lavoro	164	53	32,3
Programmazione e bilancio	140	35	25,0
Sanità, welfare e coesione sociale	276	94	34,1
Segreterie organi politici della Giunta	80	5	6,3
Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione	163	81	49,7
Tutela dell'ambiente ed energia	207	86	41,5
Urbanistica e sostenibilità	158	56	35,4
Totale	3.057	1.081	35,4

Fonte: Regione Toscana "Indagine di gradimento dell'applicativo GesCor", elaborazioni dell'Ufficio Regionale di Statistica, 2024

Diffusione dei risultati e del Rapporto: il presente rapporto insieme al sistema di indicatori è pubblicato sul sito web regionale al seguente indirizzo:

<https://www.regione.toscana.it/statistiche/pubblicazioni-statistiche/societa-dell-informazione>

² Sono stati esclusi solo i comandati all'esterno che non ricevono e inviano corrispondenza via GesCor.

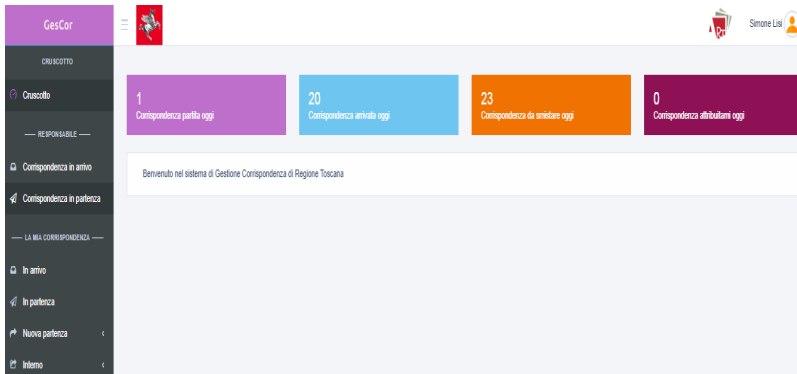
3.2 – Questionario

INTRODUZIONE

La **Direzione Sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione** - in applicazione di quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale n.80/2024 - invita tutto il personale regionale a compilare il presente questionario volto a valutare e migliorare le funzionalità dell'applicativo di Gestione della Corrispondenza – GESCOR – ringraziando per la collaborazione.

Informativa art 13 Reg UE 679/2016 (riportata in allegato)

SEZIONE 1 – INFORMAZIONI GENERALI SU INTERFACCIA E FUNZIONALITA' (a tutti i dipendenti)



D1.1 (*) - Come valuti l'interfaccia dell'applicativo GesCor in termini di chiarezza?

1. Molto buona
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

D1.1_com - Commenti:

D1.2 (*) - Come valuti il menu di GesCor in termini di capacità di informare in modo chiaro sulle sue funzionalità?

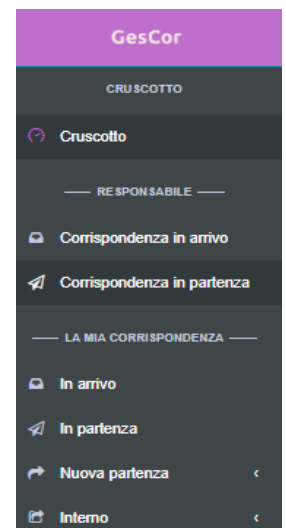
1. Molto buono
2. Buono
3. Sufficiente
4. Insufficiente

D1.2_com - Commenti:

D1.3 (*) - Come valuti l'applicativo GesCor in termini di efficienza e velocità nell'uso delle sue funzionalità?

1. Molto buono
2. Buono
3. Sufficiente
4. Insufficiente

D1.3_com - Commenti:



SEZIONE 2 – CORRISPONDENZA IN ARRIVO (a tutti i dipendenti)

D2.1 (*) - Come valuti le informazioni contenute nel dettaglio delle comunicazioni in arrivo (dati protocollo, documenti, attribuzioni, classificazioni aggiuntiva, etc.)?



1. Molto buone
2. Buone
3. Sufficienti
4. Insufficienti

D2.1_com: Commenti: _____

D2.2 - Come valuti i filtri di ricerca per le comunicazioni in arrivo che puoi attivare dalla “Lista corrispondenza arrivo”?

1. Molto buoni
2. Buoni
3. Sufficienti
4. Insufficienti
5. *Non so*

D2.2_com - Commenti:

funzionalità “Modifica assegnazione” presente nelle comunicazioni in arrivo?

1. SI
2. NO

D2.3 - Ti è capitato di utilizzare la

SEZIONE 3 – CORRISPONDENZA IN PARTENZA (solo estensori e responsabili)

D3.1 (*) - Come valuti le informazioni contenute nel dettaglio della corrispondenza in partenza

1. Molto buone
2. Buone
3. Sufficienti
4. Insufficienti

D3.1_com - Commenti:

D3.2 - Come valuti i filtri di ricerca per le comunicazioni in partenza che puoi attivare dalla “Lista corrispondenza partenza”?

1. Molto buoni
2. Buoni
3. Sufficienti
4. Insufficienti
5. *Non so*

D3.2_com - Commenti:

D3.3 - Come valuti la funzionalità “Clona” per la corrispondenza in partenza?

1. Molto buona
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente
5. *Non so*

D3.3_com - Commenti:

SEZIONE 4 – PROFILO DI SMISTATORE (solo smistatore)

D4.1 – [per i soli smistatori] - Come valuti le funzionalità di attribuzione della corrispondenza alle persone del tuo settore in termini di **facilità di utilizzo**?

1. Molto buone
2. Buone
3. Sufficienti
4. Insufficienti
5. Non so

D4.1_com - Commenti:

SEZIONE 5 – IL SUPPORTO UTENTI (per tutti)

D5.1 – Hai avuto bisogno di contattare il **supporto utenti** in caso di problemi di funzionamento o di difficoltà nella comprensione delle funzionalità, utilizzando l'indirizzo mail supportoarcodi@regione.toscana.it?

1. SI
2. NO (*andare alla sez.6*)

D5.2 – Come valuti il **supporto ricevuto**?

1. Molto buono
2. Buono
3. Sufficiente
4. Insufficiente

D5.2_com - Commenti:

SEZIONE 6 – SUGGERIMENTI DI MIGLIORAMENTO

D6.1 - Suggerimenti: _____