



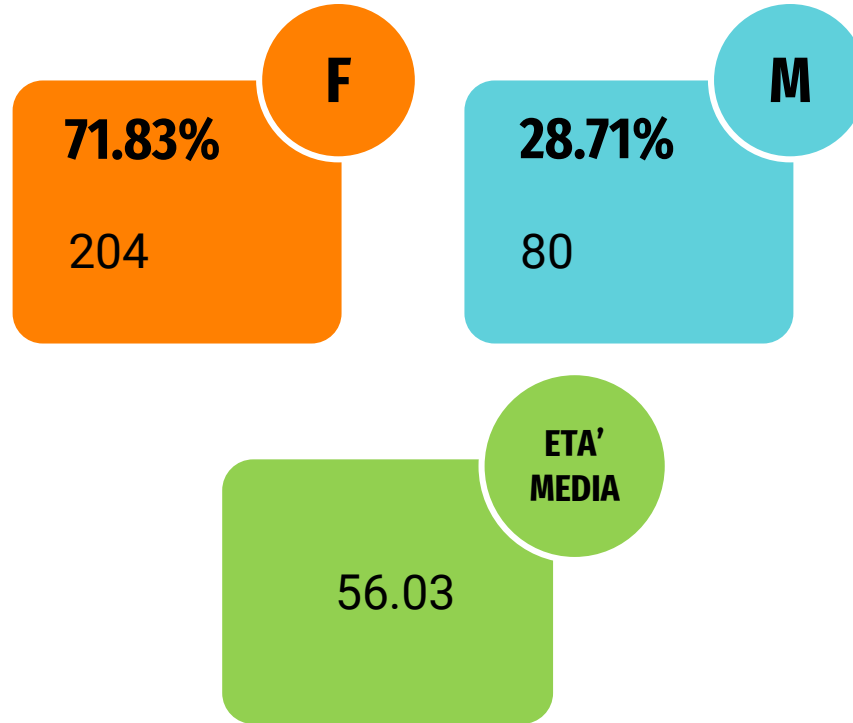
**UNA  
REGIONE  
+DIGITALE**



**RISULTATI QUESTIONARIO DI RILEVAMENTO DEI FABBISOGNI  
DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**



# 1. Dati partecipanti



## 2. Numero partecipanti



Schio 78

Thiene 66

Valdagno 44

**284**

Isola Vicentina 18

Malo 31

Marano Vicentino 18

Monte di Malo 1

San Vito di Leguzzano 9

Santorso 2

Torrebelvicino 10

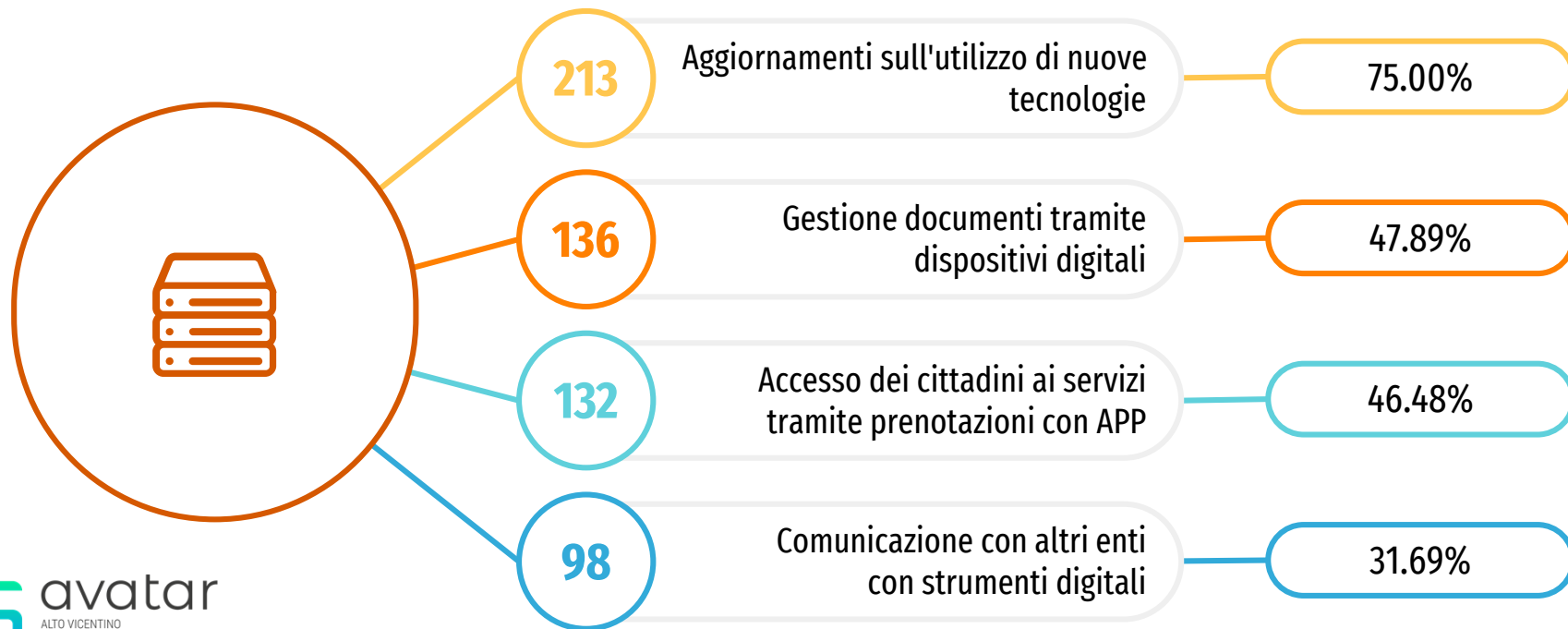
Villaverla 2

Zugliano 5

**4. In quanto dipendente della pubblica amministrazione da 1 a 5 quanto si ritiene soddisfatto del livello di digitalizzazione dei processi nel suo contesto lavorativo?**

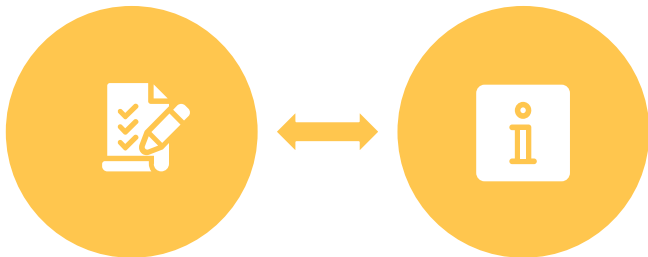
47.89% Mediamente  
soddisfatto (3)

# 5. Come potrebbe essere migliorata l'organizzazione del suo lavoro?



# Aggiornamenti sull'utilizzo di nuove tecnologie

## COME



**Programmazione periodica di corsi di formazione e incontri informativi con rilascio di manualistica esaustiva**

## ARGOMENTI



Social, digitalizzazione dei materiali storici, GIS/QGIS, strumenti cartografici, sistemi operativi, utilizzo del pc di base e stampanti, programmi per creare contenuti multimediali e per gestire riunioni, applicativi per il workflow condiviso dei dip., normative legate alle attività svolte, firma digitale

# Altro: gestione interna del lavoro

## Strumentazioni e programmi adeguati

-Nuovi programmi grafici, nuova strumentazione (es. scanner per scansione digitale di disegni di grandi dimensioni)

-PC più veloci e aggiornati

-Mancanza di hardware (pc portatile per l'ufficio);

-Connessione internet più veloce

-Postazioni attualmente sprovviste di webcam e cuffie/microfono



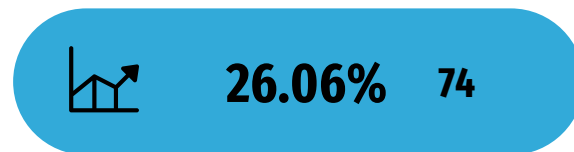
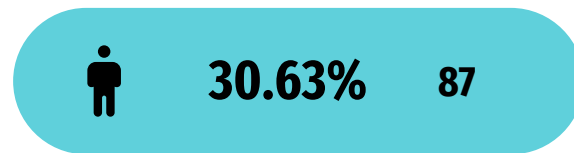
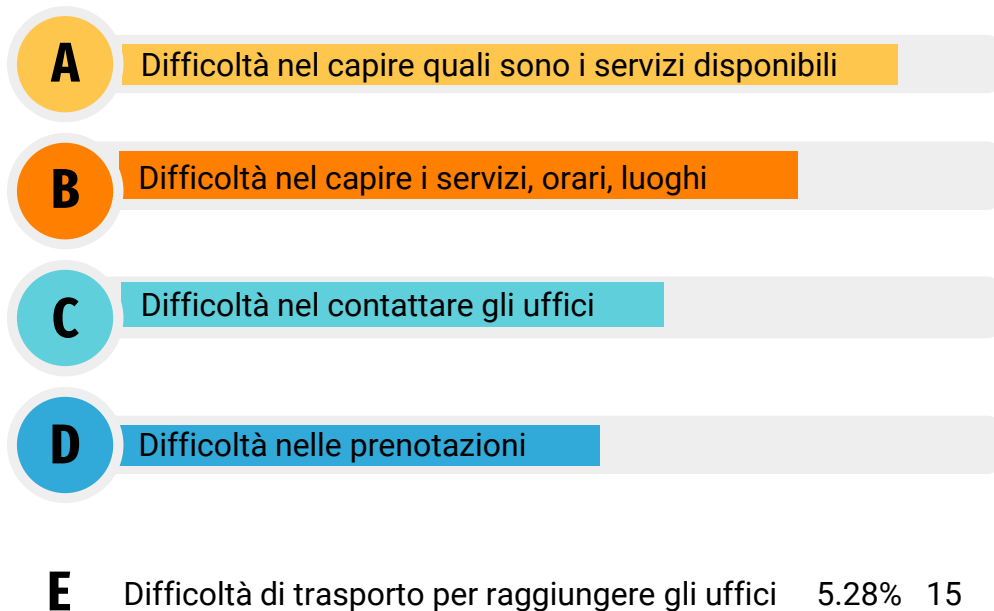
## Sistema unico

-programmi intercomunicanti (si perde troppo tempo per reperire informazioni sui cittadini, ditte contabilità etc. perché si usano programmi diversi)

-integrare prenotazione con agenda e rubrica (ora tre tipologie differenti)

-integrazione "smart" tra procedure: ora l'email è separata dal protocollo, dall'atto amministrativo, dalla segnalazione tipo CityWeb, etc.

## 6. Che tipo di problematiche incontrano i cittadini che usufruiscono dei servizi del suo ente?

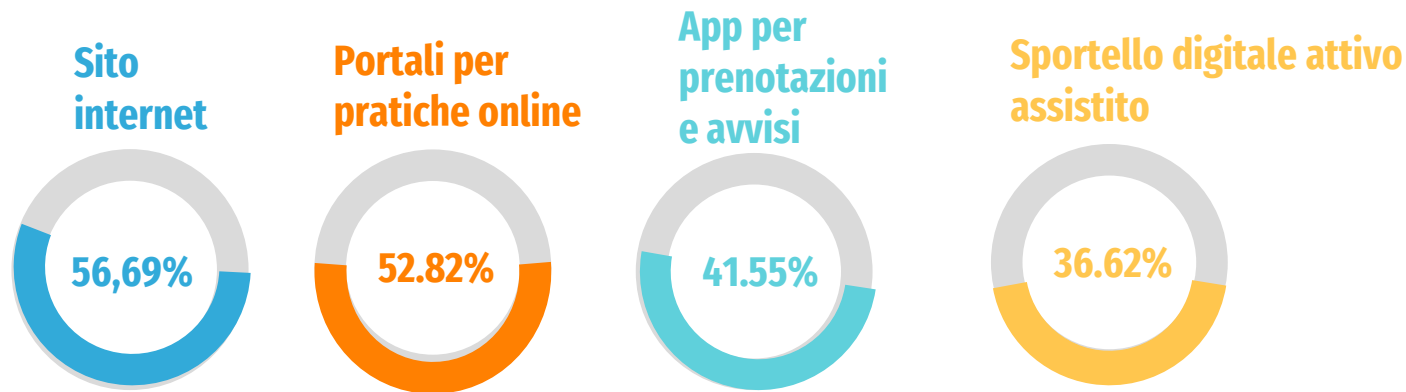




SITO: risulta difficile anche a noi impiegati ricercare informazioni nel sito, molti utenti non riescono a consultare correttamente il sito istituzionale, informazioni su web difficilmente reperibili, il sito appuntamenti dovrebbe specificare meglio i diversi servizi, pochi uffici mettono a disposizione ben in vista la propria mail e gli utenti sbagliano ufficio destinatario, il sito internet ha struttura rigida e "antiquata", è di difficile lettura e navigazione, poco chiaro, non responsive, alle volte non è aggiornato, sul sito dovrebbero essere ben chiari gli indirizzi mail di tutti gli uffici/servizi contattabili divisi per tematica.

- Mancanza di un'interfaccia unitaria e user-friendly per l'accesso ai diversi servizi.
- Indirizzare gli utenti a contattare gli uffici tramite mail **o altro sistema digitale (chat)**.
- Occorre **pubblicare piattaforma di accesso ai servizi con le prenotazioni- infografiche necessarie**.
- Il sistema di prenotazioni andrebbe migliorato nella grafica e pensato per un utilizzo su **smartphone** (lo è già ma nasce prima come strumento da web).
- Assenza di **sistemi di compilazione della domanda on-line/ format** adeguati.
- Proposta di sviluppo di CityWeb con integrazione verbale e registrazione telefonate.

## 7. Quali tra questi strumenti potrebbero essere migliorati/attivati per migliorare la digitalizzazione della PA e di conseguenza i servizi rivolti ai cittadini?



Utilizzo di software specifici	24.65%
Usciere digitale (Impiegato che all'entrata degli uffici comunali assiste le persone attraverso l'utilizzo di IPAD-PC di dotazione comunale)	25.35%
Chatbot (robot virtuale che risponde alle domande)	10.56%
Altro: specificare	4.23%

- Migliore fruizione da smartphone, organizzazione in ottica UX dei contenuti, accesso ad area privata con dati personali aggiornati (anagrafe, stato civile, posizione tributaria, proprietà immobiliari...).
- Software che utilizzino i medesimi protocolli e possano dialogare e scambiarsi informazioni. URP con competenze informatiche/Infopoint o postazione digitale con video illustrativi.
- La creazione di una app unica che offra servizi, prenotazioni e informazioni aggiornate sul comune.
- Possibilità di presentare pratiche e istanze online.
- Una postazione per i cittadini sprovvisti di pc o smartphone per effettuare con autonomia pratiche digitali, magari con video illustrativi.

**8: Secondo lei, poter accedere a tutte le informazioni del suo ente tramite un'applicazione per il cellulare potrebbe migliorare il servizio offerto ai cittadini?**

**67.25%**

**10: Pensa che questo tipo di innovazioni potranno essere utili anche in un futuro scenario post Covid?**

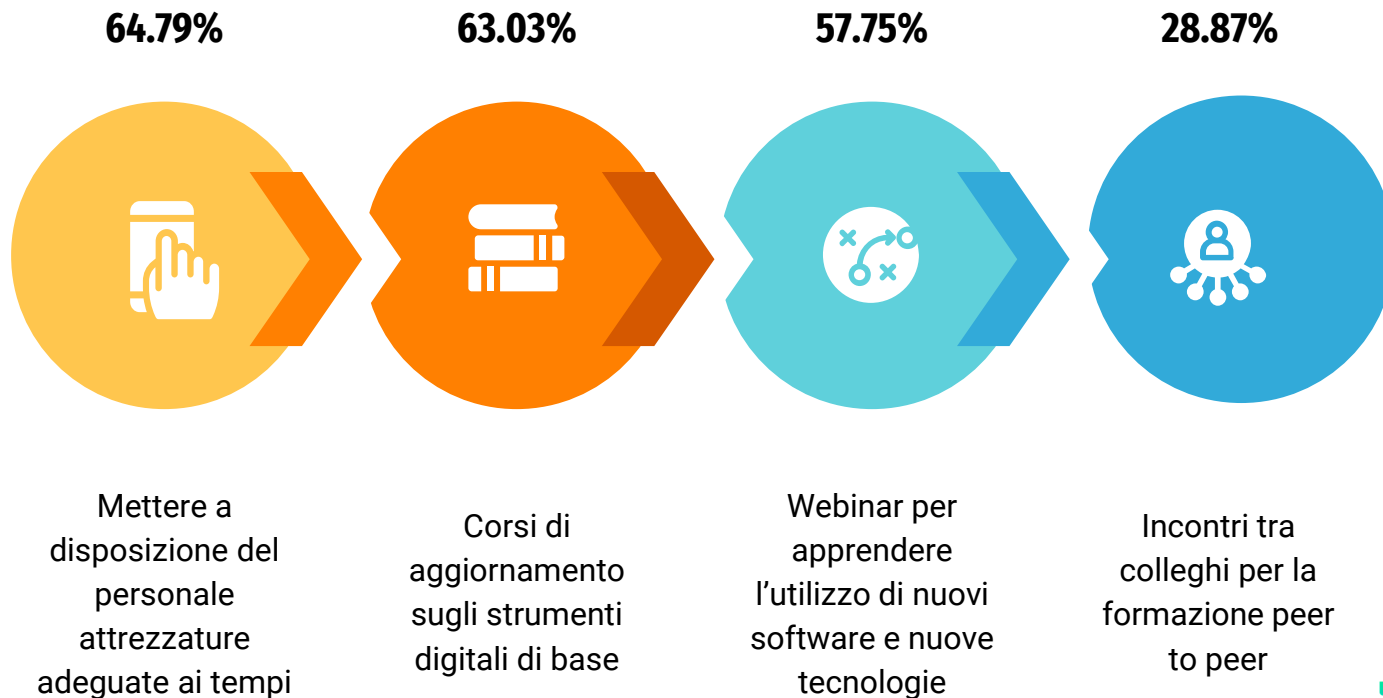
**95.42%**



**57.75%**

**9: In questa emergenza Covid, ha trovato efficienti gli strumenti tecnologici utilizzati per permettere la relazione tra colleghi e con i cittadini?**

# 11. Secondo lei, quali azioni potrebbero essere utili per migliorare la preparazione del personale in ambito digitale?



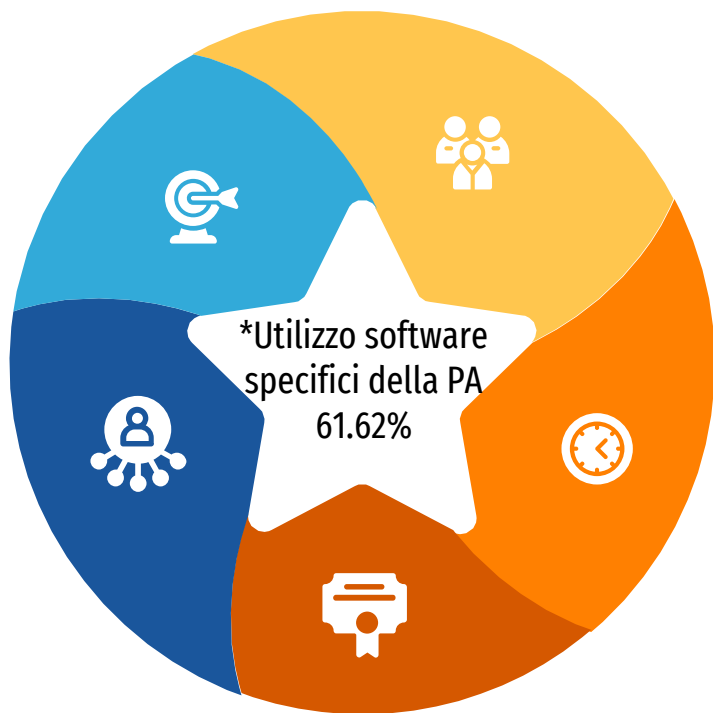
Mettere a disposizione del personale attrezzature adeguate ai tempi

Corsi di aggiornamento sugli strumenti digitali di base

Webinar per apprendere l'utilizzo di nuovi software e nuove tecnologie

Incontri tra colleghi per la formazione peer to peer

## 12. Su quale argomento le piacerebbe approfondire le sue conoscenze?



**42.96%**

Strumenti per la gestione dei rapporti con colleghi e utenti online (es. Zoom, Skype, etc)

**35.51%**

Conoscenza normativa digitale (privacy, copyright...)

**34.21%**

Accesso a dati (opendata)

**25.70%**

Strumenti per la gestione di webinar

**20.07%**

Utilizzo software base per la scrittura di testi e la gestione di calcoli

- Strumenti di gestione del territorio (ArcMap, QGis, Geomedia)
- Bim - rendering - photoshop
- SICRA, ZIMBRA, PORTALE IMPRESA IN UN GIORNO, ECC.
- Strumenti per poter collegarmi con tecnici esterni per discutere pratiche edilizie
- Collegarsi in remoto col Collega al telefono con sw tipo VNC per condividere anche tastiera e mouse oltre lo schermo
- Programmi per creare e modificare video
- Social media, grafica, comunicazione. Statistiche d'uso delle Pagine dei Social
- Gestione (bigdata)
- Migliorare conoscenze su android
- Strumenti per la promozione turistico-culturale

# 13. Wiki - world

## Wikimedia

51.06%

Ha una buona conoscenza (3)



## Wikimedia Commons

78.52%

Non lo conosce (0)



## Wikivoyage

76.06%

Non lo conosce (0)



## Wiki loves monuments

72.54%

Non lo conosce (0)



## Wikidata

72.54%

Non lo conosce (0)



## Media Wiki

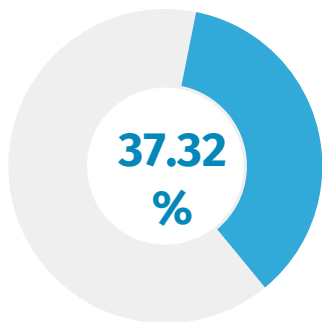
80.63%

Non lo conosce (0)

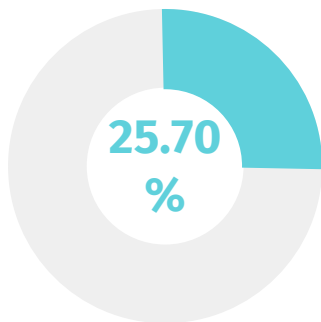




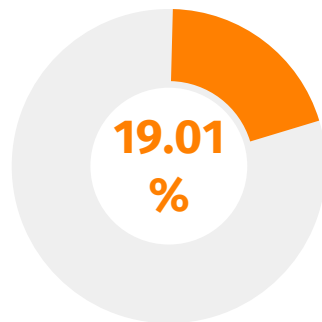
# OpenStreetMap



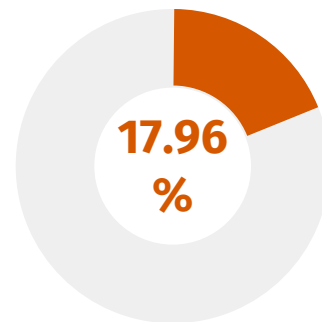
Non lo conosce (0)



Lo conosce sufficientemente (1)



Lo conosce discretamente (2)



Ha una buona conoscenza (3)

## 14. Ha dei bisogni digitali che non abbiamo preso in considerazione nelle domande precedenti?

- Formazione sulla pubblicazione e inserimento dati sul sito internet
- Potenziamento utilizzo di suite collaborative (tipo GSuite)
- Monitoraggio dei servizi erogati e del lavoro svolto "digitalmente" cioè riuscire ad analizzare il numero di documenti, mail, telefonate, ecc.. che vengono effettuate, da ogni dipendente
- Formazione su come "rapportarsi" con l'utenza digitale
- Dotazione completa delle varie postazioni di webcam/microfono/cuffie, e velocizzazione generale del sistema thinclient, a volte aspettiamo molti minuti davanti allo schermo
- Formazione specifica ed approfondita dei software opensource per l'analisi e l'elaborazione dei dati sia di tipo alfanumerico che geografico per il supporto alle decisioni ed alla gestione del comune in un'ottica evoluta e moderna con un approccio da smart city
- Creazione di ebook da far "sfogliare" agli utenti sul sito
- Formazione sulla protezione dei dati in rete e sicurezza informatica, strumenti e prassi da adottare

## 14. Ha dei bisogni digitali che non abbiamo preso in considerazione nelle domande precedenti?

- La mia utenza necessita di formazione digitale per l'accesso ai servizi
- Poter presentare alla PA istanze in modalità telematica con la possibilità di controllarne lo stato di avanzamento e di avere la risposta all'istanza sempre in modalità online
- Digitalizzazione delle procedure di reclutamento del personale
- Formazione per l'utilizzo di programmi di grafica per la gestione interna della comunicazione dell'ente
- Corso di formazione per la regia nell'utilizzo di piattaforme tipo zoom per la gestione di eventi online
- Un programma di rilevazione delle fatture pagate dalle quali possa essere possibile rilevare le spese per tipologia, per edificio, per periodo in modo da avere agevolmente in qualsiasi momento il punto della situazione per statistiche o programmazione degli acquisti
- Far confluire canali diversi in un unico dispositivo / APP; p.e. telefonate, email, segnalazioni, protocolli, etc
- Strumenti per la promozione del territorio e della cultura
- Conoscenza di app specifiche per il mio lavoro

# 15. Se avesse la possibilità di creare una APP quale vorrebbe che fosse la sua funzione?



GESTIONE/PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI



COMUNICAZIONE CON L'UTENZA/SEGNALAZIONI



PROCEDURE



ORIENTAMENTO



ARCHIVIO



GESTIONE INTERNA DEL LAVORO

# GESTIONE/PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI

- Prenotazioni appuntamenti con i vari uffici
- Servizi culturali da esplorare ed eventualmente prenotare e prenotazione dei posti ad incontri, concerti, mostre ecc
- Dare delle breve risposte ai quesiti dei cittadini
- Prenotazione postazione
- Applicazione in cui il cittadino possa trovare non solo servizi legati agli aspetti più "burocratici" (prenotazioni appuntamenti per C.I, pratiche edilizie, tasse...) ma anche servizi culturali da esplorare ed eventualmente prenotare
- Un'UNICA App per la prenotazione dei servizi del comune e per le comunicazioni su variazioni di modalità e orari degli stessi (ad es. dall'Ecocentro, all'Anagrafe alla Biblioteca)
- Una app per fissare gli appuntamenti presso gli uffici con possibilità, da parte dei cittadini, di scelta dell'argomento da trattare

# COMUNICAZIONE CON L'UTENZA/SEGNALAZIONI

- App multilingue o con traduttore automatico
- Un'applicazione che permetta di fare segnalazioni (tipo cityweb) e capire lo stato di avanzamento delle stesse
- Risoluzione domande frequenti presentate dai cittadini tramite risposte generalizzate/chat
- Comunicazioni e informazioni sulle iniziative culturali, per il tempo libero, emergenze, eventi, attività, problematiche, avvisi, servizi comunali
- APP INFORMAZIONI VOCALI PER CIASCUNA MATERIA

# ARCHIVIO

- Un'APP (accessibile ad es. con SPID) per accedere ai documenti pregressi dell'utente nella quale confluiscono i certificati che lo riguardano, la carta di identità, i servizi ai quali può accedere
- Cartografia storica e attuale
- Interrogando la app il cittadino vede la sua posizione rispetto a tutte le sue pratiche: dalla anagrafe ai tributi, alle sue pratiche in corso (dalla mensa e trasporto dei figli, al contratto con i cimiteriali per il loculo di un suo parente)
- APP DELIBERE - DETERMINE – ORDINANZE

# PROCEDURE

- Gestire le richieste base senza dovermi recare allo sportello (presentazione dichiarazioni, istanze, domande di accesso agli atti, informazioni sugli eventi organizzati...)
- Trasmissione documenti, pagamenti, prenotazioni, ottenimento di certificati
- Per il cittadino che si interfaccia con la P.A. servirebbe un'app che consente di firmare digitalmente i documenti e/o i moduli predisposti, magari con la semplice impronta digitale
- Segnalazione guasti/migliorie



# ORIENTAMENTO

- Su parola chiave (es carta identità) ti indirizza e ti collega alla piattaforma on line dei servizi comunali per accedere al servizio medesimo
- Ponendo una domanda potrebbe trovare una prima risposta utile, da approfondire poi magari in un secondo momento con il dipendente
- Un assistente virtuale in grado di capire a quale area funzionale dell'ente fa riferimento la domanda del cittadino e quindi guidarlo nella scelta dei vari servizi on line disponibili
- App per mezzo della quale il cittadino conosce i procedimenti e responsabili procedimento, orari e sedi e la pa avesse modo di interfacciarsi in modo veloce rapido con l'utenza
- APP TROVA L'UFFICIO GIUSTO
- Dare possibilità' immediata al cittadino di capire dove rivolgersi per le sue esigenze legate a servizi comunali , che documentazione necessaria avere
- Illustrare brevemente i servizi erogati con indicazione dei recapiti dei vari uffici comunali.
- Muoversi in veneto, app dei musei in veneto, app città al tuo fianco

# GESTIONE INTERNA DEL LAVORO

- Sarebbe molto apprezzata da capi ufficio, funzionari e dirigenti, una app che organizza le attività e magari si collega alle pubblicazioni su siti di interesse notificando le novità pubblicate su siti di interesse professionale
- Accesso digitale a tutti i servizi dell'Ente e possibilità di interazione con gli applicativi di gestione in uso agli uffici
- Avere accesso a tutte le informazioni del sito e che siano interattive, cioè con la possibilità di comunicare direttamente via mail con gli uffici, inviare moduli, documenti e scansioni direttamente dall'app
- App che colleghi bisogno->pratica corrispondente->ufficio competente con orari e persona di riferimento da contattare tramite app
- Dovrebbe essere un'APP dedicata all'informazione e alla comunicazione con il personale interno, che consenta un allineamento delle conoscenze dei dipendenti così da dare una risposta univoca all'esterno, anche in termini di immagine. A titolo di esempio, l'App dovrebbe gestire in tempo reale: - comunicazioni di eventuali variazioni sulle competenze degli uffici; - sospensioni di servizi e/o delle attività svolte da un ufficio; - eventuali chiusure straordinarie di alcuni uffici; - nominativi e ruolo di nuovo personale assunto o trasferito (queste comunicazioni sarebbero sempre opportune a tutela del corretto trattamento dei dati e della privacy, per sapere con chi si interagisce, ad es. nelle comunicazioni telefoniche); - novità su installazione e/o aggiornamenti di programmi, piattaforme, utilità varie; - comunicazioni sindacali, assemblee, incontri con il personale; - comunicazioni del medico del lavoro; - gestione servizio mensa, ecc...

# Riassumendo

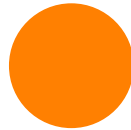
## Formazione

Volontà di maggiore  
aggiornamento



## Sito web

Non soddisfacente



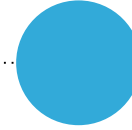
## UtENZE

Difficoltà in  
particolare con  
anziani



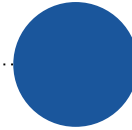
## Strumentazione

Carente rispetto alle  
reali necessità



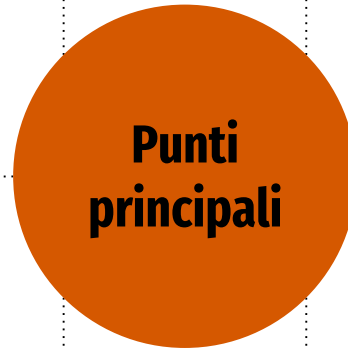
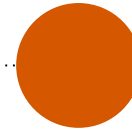
## Procedure

Bisogno di maggior  
digitalizzazione e  
semplificazione



## Software

Mancanza di programmi



## **Contatti ufficiali di progetto:**

**Mail: [info@avatarlab.it](mailto:info@avatarlab.it)**

**Facebook: [@AvatarAltoVicentino](https://www.facebook.com/AvatarAltoVicentino)**

**Sito web: [www.avatarlab.it](http://www.avatarlab.it)**

“Progetto finanziato con il POR FESR 2014-2020 Regione del Veneto”

Asse 2 "Agenda digitale" Azione 2.3.1 "Soluzioni tecnologiche per l'alfabetizzazione e l'inclusione digitale, per l'acquisizione di competenze avanzate da parte delle imprese e lo sviluppo delle nuove competenze ICT (eSkills)"



**UNA  
REGIONE  
+ DIGITALE**