

**MANUALE
SERVABIT**

NUNTIO RETE

**Sistema di comunicazione per S
Federazioni, Associazioni e Reti di Imprese F**

Servabit srl
via Santo Stefano 57, 40125 Bologna
tel. +39 051 5870353
C.F e P.iva: 02807961202
www.servabit.it

settembre 2011

Indice

Presentazione.....	4
Componenti del Sistema.....	5
Sottosistema Djago.....	5
Sottosistema OpenERP.....	6
<i>Gestionale Interlocutori</i>	6
<i>Gestionale Comunicazioni</i>	6
<i>Gestionale Richieste</i>	6
Attori del Sistema.....	7
Attori Gestori.....	7
<i>Attori Gestori nel Centro della Rete</i>	7
<i>Attori Gestori nei Nodi della Rete</i>	8
Attori Interlocutori.....	8
<i>Destinatari</i>	9
<i>Accreditato</i>	9
<i>Autorizzato</i>	9
Rubrica Contatti.....	10
Area Privata Nuntio.....	12
Sezioni Riservate.....	13
Pubblicazione di pagine web nelle Sezioni Riservate.....	13
Newsletter.....	14
Gestione categorie di newsletter.....	14
Associazione Interlocutori – categoria newsletter.....	14
Redazione newsletter.....	15
Invio newsletter.....	15
Sondaggi online.....	16
Gestione categorie sondaggi.....	17
Associazione Interlocutori – categoria sondaggio.....	17

Redazione questionario sondaggio.....	17
Svolgimento sondaggio.....	18
Risultati sondaggio.....	19
Gestione Richieste.....	21
Inserimento guidato delle Richieste.....	21
Invio Richieste.....	22
Evasione Richieste.....	23

Presentazione

Questo documento descrive il prodotto Nuntio-Rete sviluppato da Servabit per supportare in modo integrato ed efficiente la comunicazione tra un centro di rete e i suoi vari nodi periferici. Nuntio-Rete consente, infatti, di:

- 1) gestire una **anagrafica centralizzata**, contenente tutti i contatti della rete;
- 2) gestire tutti i vari **interlocutori** delle comunicazioni della rete, in modo unificato e collaborativo tra il centro (ad esempio una Federazione e/o Associazione) e i nodi della rete (le imprese associate);
- 3) definire per ciascun nodo un **responsabile**, che tramite credenziali può gestire i dati relativi al proprio nodo;
- 4) redigere pagine di **sezioni riservate** del sito internet associato al sistema, attribuendo ai vari interlocutori le autorizzazioni per accedere alle varie sezioni;
- 5) redigere ed inviare **newsletter** in modo automatico ai soli referenti interessati;
- 6) redigere questionari di **sondaggi** e invitare automaticamente alla loro compilazione solo gli utenti che hanno manifestato una loro disponibilità alle interviste;
- 7) consentire ai vari interlocutori di avanzare specifiche **richieste**, riguardanti informazioni o servizi erogati dal centro del rete;
- 8) una gestione efficiente e trasparente delle richieste da parte del centro della rete.

Componenti del Sistema

Il Sistema Nuntio-Rete è formato dall'integrazione di due sottosistemi. Indicheremo il primo con sottosistema Django¹ e il secondo come sottosistema OpenERP².

Sottosistema Djago

Il primo sottosistema è costituito da un sito web per la pubblicazione dei contenuti e da un Gestionale Contenuti per la loro gestione.

Il sito web può avere o meno un'area pubblica, a seconda degli obiettivi di comunicazione. L'elemento che lo caratterizza, tuttavia, è l'area privata³ (**Area Privata Nuntio**), a cui gli utenti possono accedere con credenziali (username e password).

L'Area Privata Nuntio può essere pubblicata attraverso un semplice link dal sito web pubblico del Centro della Rete, se questo già esiste⁴. Alternativamente, Servabit può farsi carico di realizzare anche questa componete.

Sia per la realizzazione dell'eventuale sito web pubblico che per l'Area Privata Nuntio, Servabit utilizza il framework Django.

- ¹ Django è un framework open source sviluppato da una ampia e dinamica comunità internazionale (www.djangoproject.com), finalizzato allo sviluppo di software per la redazione e pubblicazione di contenuti web. Esso può essere considerato come una ricca "cassetta degli attrezzi" contenente gli strumenti utili per la costruzione di siti web e per la gestione dei relativi contenuti. La dimensione e la qualità delle comunità impegnata in questo progetto ha reso Django uno tra i migliori framework disponibili per lo sviluppo di applicazioni web.
- ² OpenERP è un framework open source finalizzato allo sviluppo di applicativi gestionali. Esso consente una programmazione orientata agli oggetti e la mappatura automatica dei dati strutturati in un database relazionale. Il progetto di sviluppo di questo framework è guidato da una efficiente società (www.openerp.com) e supportato da una ampia comunità internazionale.
- ³ Abbiamo indicato questa area come Area Privata Nuntio, per distinguerla da eventuali altre aree private accessibili con credenziali del sito web pubblico.
- ⁴ Nel caso esista già un sito web pubblico da cui accedere a Nuntio, Servabit, supportata dal produttore del sito pubblico, è in grado di dare un layout all'Area Privata Nuntio tale da risultare, anche visivamente, con esso integrata.

La gestione dei contenuti è supportata da un Content Management System (**Gestionale Contenuti**), sviluppato anch'essa utilizzando il framework Django. Esso rappresenta lo strumento con cui i diversi redattori possono gestire i vari contenuti di Nuntio (newsletter, sondaggi, pagine web dell'Area Privata Nuntio e del sito web pubblico, form di raccolta delle Richieste).

Sottosistema OpenERP

Il secondo sottosistema è rappresentato da un'area gestionale composto dai seguenti applicativi, sviluppati con il framework OpenERP:

- 1. Gestionale Interlocutori;**
- 2. Gestionale Comunicazioni;**
- 3. Gestionale Richieste;**

Gli utenti autorizzati possono accedere a questi applicativi gestionali attraverso la voce di menu "Sottosistema OpenERP" presente nell'Area Privata Nuntio.

Gestionale Interlocutori

Consiste in un efficiente strumento di gestione di una Rubrica Contatti, contenente tutte le informazioni relative ai diversi interlocutori. Esso consente di attribuire loro il ruolo delle varie tipologie di attori previsti dal sistema (si veda il capitolo successivo).

Gestionale Comunicazioni

Esso consiste in un sistema di gestione dei processi di comunicazione: invio newsletter; avvio e chiusura sondaggi; invio degli inviti alla partecipazione ai vari sondaggi e, eventuali, successivi solleciti.

Gestionale Richieste

Questo sottosistema consente di raccogliere in modo guidato le richieste avanzate dagli Interlocutori e di avviare un processo documentato della loro evasione.

Attori del Sistema

Gli attori che interagiscono con il Sistema Nuntio-Rete sono di due tipologie: i Gestori e gli Interlocutori. Nella prima tipologia sono raggruppati tutti quelli attori che hanno il compito di gestire (inserire, modificare, cancellate dati e/o contenuti; inviare comunicazioni; rispondere a richieste; ecc.) parti del sistema; nella seconda sono raggruppati quegli attori che sono i destinatari delle comunicazioni e/o attivano richieste di informazioni o assistenza verso il Centro della Rete.

Attori Gestori

Gli attori che svolgono un ruolo di gestori, possono essere divisi a seconda che operino all'interno del Centro della Rete, oppure operino nei Nodi.

Attori Gestori nel Centro della Rete

Nell'ambito del Centro della Rete, gli attori gestori sono di tre tipi:

- 1) **Amministratore di Nuntio.** E' la persona (o le persone) che presiede il Gestionale Interlocutori, Gestionale Comunicazioni e Gestionale Dichiarazioni. In particolare ha il compito di:
 - eleggere i Responsabili tra i contatti delle diverse organizzazioni dei Nodi;
 - controllare il corretto inserimento dei dati da parte degli altri attori e, se necessario, sostituirsi a questi;
 - definire la lista di Beni e Servizi, oggetto di rilevazione statistica;
 - eseguire i comandi di invio di newsletter; avvio e chiusura dei sondaggi; avvio e chiusura delle indagini statistiche;
- 2) **Consulente esterno.** E' un consulente esterno che ha accesso ai dati riguardanti le singole risposte ai sondaggi e alle indagini. Al fine di garantire l'anonimato delle varie risposte ai sondaggi e alle interviste, è utile che esso risulti "terzo" rispetto

alla struttura del Centro. In particolare ha il compito di:

- creare una relazione tra singola risposta ai sondaggi e caratteristiche dell'impresa rispondente;
- elaborare le risposte alle indagini statistiche;

3) **Redattore.** E' la persona (o le persone) che redige i contenuti comunicati. Può accedere solo al Gestionale Contenuti. In particolare ha il compito di:

- definire le categorie di newsletter e le categorie di sondaggi;
- redigere le newsletter e i questionari dei sondaggi;
- redigere le pagine del sito dell'Area Privata Nuntio ed, eventualmente, anche quelle dell'area pubblica.
- Redigere le “Form” per la raccolta delle informazioni associate alle varie tipologie di Richieste.

Attori Gestori nei Nodi della Rete

All'interno del Nodo di una rete può operare un attore di tipo Gestore. Questo attore è il **Responsabile.** Egli è la persona che è stata autorizzata dall'Amministratore di Nuntio alla gestione dei vari Interlocutori, appartenenti alla sua stessa organizzazione. Il suo compito principale è quello di gestire (inserire, modificare, cancellare) i Contatti della sua organizzazione e di attribuire loro il ruolo opportuno.

Attori Interlocutori

Gli attori Interlocutori sono persone appartenente all'organizzazione del Nodo che interagiscono con le comunicazioni sviluppate dal Centro della Rete. Gli attori Interlocutori possono essere suddivisi sulla base dei livelli di autorizzazioni che hanno:

- 1) **Destinatari:** non hanno alcuna autorizzazione particolare;
- 2) **Accreditati:** sono riconosciuti dal sistema attraverso credenziali e in quanto tali possono accedere all'Area Privata Nuntio;

- 3) **Autorizzati**: possono accedere ad una o più Sezioni Riservate, contenute nell'Area Privata Nuntio.

I tre livelli non si escludono l'un l'altro. Un Destinatario può essere anche Accreditato. Un interlocutore Autorizzato deve necessariamente essere Accreditato.

Destinatari

Sono Contatti operanti nei diversi Nodi della Rete destinatari delle Newsletter.

Accreditato

Un Accreditato è un Contatto appartenente all'organizzazione di un Nodo che può accedere con le sue credenziali all'Area Privata Nuntio. Il ruolo base di un Accreditato è quella di potere inviare al Centro della Rete delle Richieste di informazioni o di assistenza.

L'accreditamento può avvenire in modo automatico. Un Interlocutore invitato a partecipare ad un sondaggio diventa, infatti, automaticamente un Accreditato, perché altrimenti non potrebbe accedere alle pagine di risposta al sondaggio.

Nel momento in cui un Interlocutore diventa Accreditato, acquisisce una copia di credenziali (username e password). Esse sono generate automaticamente dal sistema⁵ e rimangono valide fin tanto che il Contatto relativo all'Interlocutore rimarrà "attivo" all'interno del sistema. La password di una persona Accreditata, generata automaticamente dal sistema, può essere successivamente modificata dalla persona stessa.

Autorizzato

Un autorizzato può accedere a specifiche sezioni⁶ dell'Area Privata Nuntio. L'autorizzazione all'accesso alle specifiche Sezioni Riservate sono attribuite utilizzando il Gestionale Interlocutori. Per definizione, tutti gli Autorizzati sono anche Accreditati.

5 L'username è generato garantendo la sua univocità, attraverso la combinazione del cognome dell'utente e di un numero progressivo. La password è generata automaticamente dal sistema.

6 Queste sezioni devono essere definite in fase di disegno del sito Web. In linea generale è possibile ipotizzare tre sezioni: Area Tecnica; Area Economica e Area Consiglio, contenenti informazioni "riservate" di natura tecnica o economica (le prime due) e riguardanti le attività del consiglio direttivo (la terza).

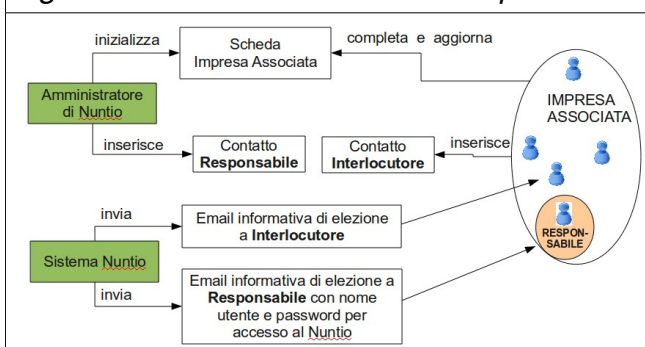
Rubrica Contatti

Nuntio incorpora un applicativo evoluto di Rubrica Contatti, in grado di supportare una efficiente gestione di tutti i Contatti del Centro e dei Nodi della Rete.

Per ogni organizzazione associata ad un Nodo della Rete, la Rubrica Contatti consente di gestire le informazioni relative all'**Organizzazione**⁷, agli indirizzi e recapiti delle sue **Sedi/Strutture**, alle diverse modalità (e-mail, telefono diretto, cellulare, ecc) per contattare le persone (Contatti) appartenenti all'organizzazione. Questa struttura gerarchica dei dati (Organizzazione, Sedi, Contatti) consente di gestire in modo efficiente tutte le informazioni riguardanti una qualunque Organizzazione. Il cambiamento dell'indirizzo di una Sede/Struttura non richiederà la modifica degli indirizzi delle persone che operano in quella Sede, ma la semplice modifica dell'indirizzo della Sede/Struttura stessa. Automaticamente in Rubrica tutti i Contatti operanti in quella Sede/Struttura acquisiranno l'indirizzo della nuova Sede/Struttura.

In Nuntio è possibile eleggere un Contatto di una Organizzazione a gestire tutte le informazioni riguardanti l'Organizzazione stessa. E' sufficiente che l'**Amministratore** di

Fig 1: *Attribuzione del ruolo di Responsabile*



Nuntio inserisca come **Responsabile** il Contatto scelto. Il sistema invierà automaticamente al Responsabile una email comunicandogli l'attribuzione di questo ruolo e fornendogli le credenziali per poter accedere nel Gestionale Interlocutori ai dati riguardanti la sua Organizzazione.

L'accesso al Gestionale Interlocutori avviene tramite accesso all'Area Privata Nuntio e la voce di menu "Sottosistema OpenERP". Il sistema dispone di un Sigle Sign-On (SSO) tra

⁷ In questo documento abbiamo preferito utilizzare il termine generico Organizzazione per indicare un Nodo della Rete. Il più delle volte questa Organizzazione è rappresentata da un'impresa, ma può essere anche una Associazione o un'altra struttura in cui più persone collaborano in modo organizzato.

sottosistema Django e sottosistema OpenERP, che consente ad un Interlocutore identificato dal primo sottosistema di risultare identificato anche dal secondo.

Il Responsabile può (direttamente o tramite persona delegata):

1. completare i dati riguardanti l'Organizzazione (Scheda Organizzazione) ed eventualmente aggiornarli;
2. inserire nuovi Contatti e registrarli, eventualmente, come persone:
 - accreditate ad accedere all'Area Privata Nuntio;
 - autorizzate ad accedere alle sezioni riservate dell'Area Privata Nuntio.
 - destinatarie di specifiche tipologie di newsletter o di sondaggi;

Operativamente, l'**Amministratore** di Nuntio accede al Gestionale Interlocutori, inserisce le generalità dell'Organizzazione e il Contatto della persona a cui è stato attribuito il ruolo di **Responsabile**. Questi, una volta ricevute dal Sistema le credenziali di accesso, accede al Gestionale Interlocutori (via Area Privata Nuntio), completa le informazioni sull'Organizzazione e inserisce i diversi contatti relativi alle persone che dovranno svolgere il ruolo di **Interlocutori** verso il Centro della Rete, attribuendo a ciascuno il ruolo desiderato.

I benefici nell'efficienza del sistema di comunicazione derivanti dall'attribuzione ad una persona dell'organizzazione⁸ del ruolo di Responsabile sono rilevanti. Infatti, attraverso questa attribuzione i dati anagrafici (indirizzi delle sedi, numeri di telefono, ecc.) relativi al nodo dell'organizzazione avranno una elevata probabilità di essere corretti e aggiornati. Maggiormente significativo (rispetto alle situazioni più tradizionali di gestione diretta da parte del Centro della Rete di tutte le informazioni riguardanti i Nodi collegati) potrà risultare il salto di qualità nella correttezza delle informazioni riguardanti i diversi Contatti e, soprattutto, il loro ruolo all'interno del sistema di comunicazione tra il Nodo e il resto della Rete.

⁸ Questa attribuzione/delega non è obbligatoria. Il sistema consente all'Amministratore di svolgere direttamente le funzioni che possono essere delegate al Responsabile.

Area Privata Nuntio

L'Area Privata Nuntio è accessibile alle sole persone **Accreditate**, attraverso un link da un sito web pubblico del Centro della Rete, oppure attraverso una homepage Nuntio (personalizzata per il Centro utilizzatore)⁹.

Tutti i Gestori del sistema Nuntio (Amministratore, Redattore, Responsabile) sono Accreditati. L'accesso ai diversi sistemi gestionali (Gestionale Contenuti, Gestionale Interlocutori, Restionale Richieste e Gestionale Comunicazioni) avviene attraverso un menù contenuto dell'Area Privata Nuntio.

Tra gli attori Interlocutori, risultano Accreditati tutti i Contatti che il Responsabile (o l'Amministratore) ha abilitato, utilizzando il Gestionale Interlocutori, ad accedere all'Area Privata Nuntio. Nel caso della concessione ad un Contatto dell'autorizzazione di accesso ad una o più Sezioni Riservate o nel caso dell'invito di un Contatto a partecipare ad un sondaggio, l'abilitazione ad accedere all'Area Privata Nuntio avviene, se già non esiste, in modo automatico. Infatti sia l'accesso alle Sezioni Riservate che la partecipazione ai sondaggi necessitano che la persona interessata abbia accesso all'Area Privata Nuntio.

Gli Interlocutori Accreditati possono quindi:

1. modificare la propria password o richiedere l'invio di una nuova password se hanno scordato l'esistente;
2. utilizzare la funzioni Richieste per inviare una richiesta di assistenza o di informazioni al Centro della Rete;
3. accedere alle Sezioni Riservate, in base alle autorizzazioni ricevute;
4. rispondere ai sondaggi, se a questi invitati.

⁹ L'iniziale homepage del sistema Nuntio può essere successivamente arricchita da parte dei Redattori con pagine aggiuntive, fino a farla diventare un vero e proprio sito pubblico. Per aggiungere nuove pagine al sito pubblico i Redattori possono utilizzare le stesse funzionalità usate per la redazione delle pagine presenti nell'Area Privata Nuntio.

Sezioni Riservate

All'interno dell'Area Privata Nuntio sono state configurate tre Sezioni Riservate¹⁰: Area Tecnica; Area Economica; Area Consiglio.

La prima sezione serve a pubblicare pagine web, contenenti informazioni riservate di argomento tecnico; nella seconda, informazioni riservate di argomento economico; nella terza, infine, informazioni di pertinenza del Consiglio Direttivo o di un altro organo di governo, composto anche da persone operanti all'interno delle organizzazioni dei Nodi. L'autorizzazione ai vari Interlocutori per accedere alle diverse sezioni è compito del Responsabile, attraverso le funzionalità messe a disposizione dal Gestionale Interlocutori. Naturalmente, un Interlocutore, se autorizzato, può accedere ad una o più sezioni, al limite a tutte.

Una volta che un Interlocutore viene autorizzato ad accedere ad una Sezione Riservata, il Sistema gli invia una e-mail informativa sull'avvenuta autorizzazione e le credenziali per accedere all'Area Privata Nuntio. Naturalmente, se il Contatto è già Accreditato all'accesso all'Area Privata Nuntio, il sistema non genererà una nuova copia di credenziali, ma, comunicandogli l'avvenuta autorizzazione all'accesso alla Sezione Riservata, gli ricorderà quali sono le sue credenziali¹¹.

Pubblicazione di pagine web nelle Sezioni Riservate

Per ciascuna sezione autorizzata sono stati predisposti dei template per la redazione delle varie pagine web. L'utilizzo di uno specifico template per redigere una pagina web comporta che quella pagina sarà pubblicata solo nella Sezione Riservata associata allo specifico template utilizzato. La redazione di queste pagine è compito dei Redattori, che, utilizzando le funzionalità presenti nel Gestionale Contenuti, possono comporre le pagine desiderate.

10 Eventuali modifiche della numerosità della Sezioni Riservate devono essere oggetto di una personalizzazione del codice software.

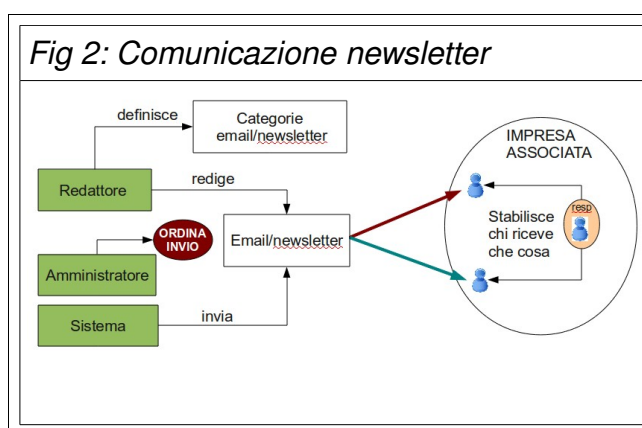
11 Ogni Interlocutore Accreditato ha una sola unica copia di credenziali per accedere all'Area Privata Nuntio.

Newsletter

Nuntio consente l'invio di categorie diverse di newsletter¹² a interlocutori diversi. Tre sono gli elementi che caratterizzano questo sistema: la gestione di diverse categorie di newsletter; la possibilità da parte del Responsabile di associare un Interlocutore ad una o più categorie; le gestione delle newsletter (redazione, archiviazione, copia, modifica, ecc.).

Gestione categorie di newsletter

La gestione delle categorie di newsletter è compito del Redattore, che utilizza il Gestionale Contenuti del sottosistema Django. Possono essere inserite un numero di categorie a piacere.



Al fine tuttavia di non generare elementi di ambiguità, si consiglia di definire un numero limitato di categorie e, soprattutto, di qualificare ciascuna categoria in modo distinto rispetto alle altre, consentendo, ai diversi attori del sistema, un loro facile riconoscimento¹³.

Associazione Interlocutori – categoria newsletter

L'associazione tra gli Interlocutori e le categorie di newsletter è effettuata dal Responsabile. Questi, accedendo al Gestionale Interlocutori (del sottosistema OpenERP)

¹² In Nuntio, è definita newsletter una email con un corpo scritto in HTML, tale da essere visualizzata come un pagina WEB in fase di ricezione da parte del destinatario. L'utilizzo del linguaggio HTML consente la redazione di messaggi molto efficaci, in grado di dare enfasi diversa alle diverse parti del messaggio e di utilizzare diversi strumenti di comunicazione: testi, formati, tabelle, figure, grafici, ecc. Alla newsletter in formato HTML può essere associata una sua versione in formato PDF per una sua facile stampa da parte del destinatario.

¹³ Una prima ipotesi di lista di categorie di newsletter, utile ad esempio per una Associazione/Federazione, può essere la seguente: Informazione Tecnica; Informazione Economica, Informazione Fiscale.

può inserire i Contatti che desidera e, attraverso la loro associazione con una o più categorie di newsletter, eleggere questi Interlocutori a destinatari delle varie categorie di newsletter. In questo modo a ciascuna categoria risulta associata una lista di Interlocutori, che sono le persone che riceveranno le newsletter di questa categoria. In altre parole, l'invio di una newsletter da parte dell'Amministratore avrà come destinatari solo gli Interlocutori che risultano associati alla categoria di appartenenza della newsletter inviata.

Redazione newsletter

Accedendo al Gestionale Contenuti del sottosistema Django, un Redattore può redigere una nuova newsletter¹⁴. In fase di creazione, il Redattore deve associare la nuova newsletter ad una categoria esistente. Questa associazione guiderà la lista di Interlocutori che riceveranno la newsletter in questione.

Invio newsletter

Questo compito è riservato all'Amministratore, che, accedendo al sottosistema OpenERP, deve sincronizzare il sistema newsletter tra il Gestionale Contenuti e il Gestionale Interlocutori¹⁵. Successivamente, tramite comando di invio, l'Amministratore può inviare la newsletter selezionata. Il sistema consente di presentare all'Amministratore tutte le newsletter redatte, indicando quelle che sono state già spedite. La spedizione può avvenire solo per le newsletter non ancora spedite. Prima dell'invio, l'Amministratore può scorrere (se lo desidera, ai fini di verifica) la lista degli Interlocutori che sono associati alla newsletter selezionata.

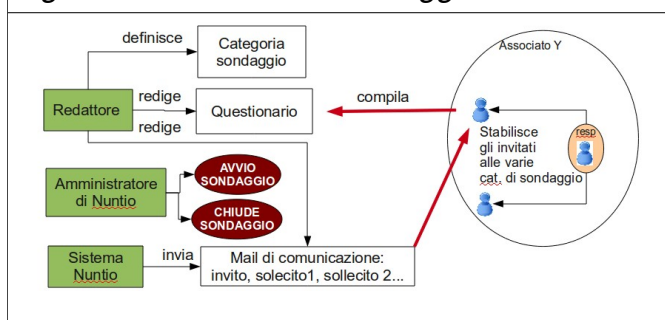
14 In Nuntio una newsletter è considerata un oggetto unico. Una volta inviata essa, generalmente, non può più essere inviata. Se una nuova newsletter risulta molto simile ad un precedente, non è possibile modificare la newsletter precedente perchè il sistema non la riconoscerebbe come nuova. Il processo più efficiente è quello di generare una nuova newsletter, accedere alla precedente, copiarne il contenuto e riportare il contenuto nella nuova.

15 La sincronizzazione avviene semplicemente accedendo al menu Newsletter Management > Newsletter Sync, eseguendo la funzione Sync.

Sondaggi online

Negli ultimi anni, la continua crescita del numero di persone collegate in rete e lo sviluppo di nuovi applicativi (Cawi¹⁶) hanno aumentato significativamente l'utilizzo dei sondaggi online per raccogliere le opinioni su argomenti diversi da parte di campioni di popolazione di riferimento. Il limite maggiore che presenta questa tecnica di sondaggio è il limitato tasso di risposta, dovuto al generale scarso interesse da parte dell'utente a fornire le risposte richieste. A parità di altre condizioni, tuttavia, la disponibilità dell'intervistato a dare le risposte richieste tende ad aumentare significativamente quando il tema del sondaggio è un argomento rispetto al quale l'intervistato si sente "preparato" e tanto maggiore è la percezione da parte dell'intervistato di poter produrre degli effetti attraverso le risposte

Fig 3: Comunicazione sondaggi



date. Questo comporta che il risultato di un sondaggio online sia tanto migliore quanto più precisamente esso è indirizzato alle persone giuste.

Nell'ambito di una Rete di organizzazioni (quale può essere il mondo associativo di imprese), la constatazione precedente

assume una rilevanza particolare. Infatti, se in altri contesti il limite dovuto allo scarso tasso di risposta di un sondaggio online può essere superato aumentando il numero di soggetti invitati al sondaggio, questa non può essere la soluzione per un sondaggio online proposto da una Rete ai propri associati. Infatti, il numero dato di organizzazioni appartenenti alla Rete e l'opportunità di limitare l'intervista ad un solo interlocutore¹⁷ per

16 Con il termini CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) si intende una famiglia di applicativi software in grado di consentire lo svolgimento di un sondaggio on line, in cui il gestore del sondaggio invita i diversi destinatari a rispondere al questionario oggetto del sondaggio accedendo ad una pagina web.

17 Solo nel caso di un sondaggio di customer satisfaction può essere ragionevole intervistare più di un interlocutore per impresa, mentre nella maggioranza dei casi (ossia di sondaggi che hanno come oggetto informazioni relative all'impresa) sembra opportuno proporre l'intervista ad un solo interlocutore per impresa, per evitare duplicazioni di informazioni e, al contempo, uno spreco di tempo.

organizzazione, impedisce di aumentare a piacere il numero di intervistati. La possibilità di avviare sondaggi diversi, destinati a interlocutori diversi è una delle funzionalità più importanti di Nuntio. Questo consente di invitare ai diversi sondaggi le persone giuste, consentendo un elevato aumento del loro tasso di risposta.

Gestione categorie sondaggi

Anche la gestione delle categorie dei sondaggi è compito del Redattore, che la svolge utilizzando il Gestionale Contenuti. Possono essere inserite un numero di categorie di sondaggi a piacere. Al fine tuttavia di non generare elementi di ambiguità, si consiglia di definire un numero limitato di categorie e, soprattutto, di qualificare ciascuna categoria in modo ben distinto rispetto alle altre¹⁸.

Associazione Interlocutori – categoria sondaggio

L'associazione tra i vari Interlocutori e le diverse categorie di sondaggio è compito del Responsabile. Questi, accedendo con le sue credenziali al sottosistema OpenERP, tramite il Gestionale Interlocutori può inserire i Contatti che desidera e, attraverso la loro associazione con una o più categorie di sondaggio, eleggere questi Interlocutori a destinatari degli inviti delle varie categorie di sondaggi.

Redazione questionario sondaggio

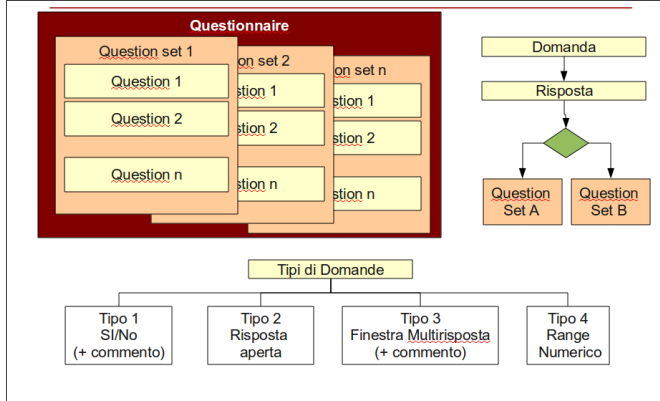
La redazione del questionario di un sondaggio è compito del Redattore. Questi, accedendo al Gestionale Contenuti, può definire la categoria di appartenenza del questionario (che determinerà la lista degli invitati), la sua struttura e le relative domande.

La struttura del questionario è a tre livelli.

Il primo livello (“questionnaire”) identifica il questionario stesso. Esso è caratterizzato da un titolo e da un testo di presentazione, scomposto in più aree tra loro integrabili.

¹⁸ Una prima ipotesi di lista di categorie di sondaggi per una Associazione/Federazione può essere la seguente: Questionario Tecnico; Questionario Congiunturale; Questionario Economico; Customer Satisfaction.

Fig 4: Struttura questionnaire



Il secondo livello (“question set”) identifica la pagina che verrà presentata all'intervistato come insieme omogeneo di domande. La pagina è identificata da un titolo ed è una entità autonoma rispetto alle altre pagine. Essa risulta, infatti, come un insieme di informazioni che il sistema memorizza una volta che l'utente decide di passare ad una altra pagina. In quanto

entità autonoma, se l'utente nel corso di una sessione non termina il questionario, le pagine terminate possono essere richiamate dall'utente nelle sessioni successive, per modificare, ad esempio le risposte date ad una o più domande in essa contenute. L'ordine con cui le diverse pagine di indagine vengono presentate all'intervistato sono determinate dalla sequenza ad esse associate. Generalmente, questa sequenza è un successione progressiva di numeri; essa, tuttavia, può variare in funzione delle risposte date alle domande delle pagine precedenti.

Il terzo livello (“question”) rappresenta la singole domande che compongono il sondaggio. Nuntio consente di inserire varie tipologie di domande. Tra queste, le più utili sono:

- 1) risposta **Si o No**, con l'opzione o meno di un campo per inserimento di commenti da parte dell'intervistato;
- 2) risposta **Aperta**, in cui l'intervistato può inserire un testo;
- 3) risposta **Multipia**, formata da strutture diverse, quali una tabella o un radar;
- 4) risposta **Intervallo**, composta da due o più intervalli numerici.

Svolgimento sondaggio

L'Amministratore è colui che può avviare un sondaggio. Prima dell'avvio, un sondaggio risulta alla stato di “**Pronto**”. L'avvio del sondaggio cambia il suo stato in “**In corso**”. Una volta avviato un sondaggio, il Sistema Nuntio invia una email di invito alla partecipazione al

sondaggio a tutti i referenti associati alla categoria a cui appartiene il sondaggio, ricordando l'indirizzo della pagina web a cui accedere e le credenziali di accesso¹⁹.

L'Interlocutore invitato ha quindi la possibilità di compilare il questionario del sondaggio a cui è stato invitato. Una volta completate le risposte alle domande e aver confermato il suo completamento, il sistema ringrazierà l'Interlocutore della collaborazione e registrerà come terminato il singolo questionario. Eventuali ulteriori accessi dell'Interlocutore alla pagina di avvio del questionario lo informeranno di aver già completato il sondaggio in esame e di non poter più accedere ad esso.

Periodicamente l'Amministratore può verificare il tasso di risposta raggiunto dal sondaggio avviato. Se ritenuto opportuno, può richiedere al sistema di inviare una email di sollecito (contenente il testo di "primo sollecito") agli Interlocutori che ancora non hanno compilato il questionario. Questo sollecito può essere ripetuto, con un testo di "secondo sollecito", quante volte l'Amministratore ritiene utile.

Al raggiunto tasso di risposta del sondaggio, l'Amministratore dichiara chiuso il sondaggio. Il sondaggio viene spostato allo stato di "**Terminato**". Automaticamente il sistema invia una email di ringraziamento (con testo diverso a seconda dell'avvenuta o meno compilazione del questionario) a tutti gli Interlocutori inizialmente invitati al sondaggio. Una volta chiuso un sondaggio, nessun Interlocutore può più accedere ad esso, sia che precedentemente abbia o meno compilato il relativo questionario.

Risultati sondaggio

Una volta che un sondaggio risulta allo stato di "Terminato", il Redattore può accedere al Gestionale Contenuti e scaricare in un file CSV i risultati del questionario. Questa operazione non consente di "scaricare" anche i campi identificativi dell'intervistato, in modo da garantire, a livello di Redattore, l'anonimato degli intervistati. Ogni questionario

¹⁹ L'Interlocutore può essere un utente accreditato ad accedere all'Area Privata Nuntio. In questo caso egli disporrà già di un "nome utente" e di una "password" che lo abilita ad accedere all'area privata. Se l'interlocutore è anche un invitato alla compilazione di un questionario, il sistema gli invierà, come pro memoria, il suo "nome utente" e la sua "password".

completato è identificato da un numero progressivo (“RunInfo”). Qualora fosse necessario, il Consulente Esterno può accedere al Gestionale Interlocutori²⁰ e produrre una associazione del RunInfo associato al sondaggio con alcuni attributi associati all'impresa a cui appartiene l'intervistato, quali, ad esempio, la classe dimensionale, il gruppo merceologico di appartenenza, l'area territoriale di insediamento, ecc. In questo modo è possibile, se ritenuto utile, produrre un'analisi dei risultati del sondaggio, segmentati per le variabili di interesse, mantenendo, allo stesso tempo, l'anonimato dell'intervistato e dell'impresa in cui egli opera.

²⁰ Come abbiamo già indicato, solo il Consulente Esterno può accedere all'informazione che associa le risposte date nei vari questionari ai singoli Interlocutori.

Gestione Richieste

Questa funzionalità consente ad un contatto Accreditato appartenente all'organizzazione di un Nodo di inviare una richiesta di formazioni o di assistenza al Centro della Rete. Questa Richiesta verrà quindi processata dal Centro, fornendo al richiedente le informazioni desiderato o l'assistenza richiesta.

Gli elementi che qualificano questa funzionalità sono:

1. un inserimento guidato delle Richieste, finalizzato a raccogliere, già nella fase iniziale, il massimo delle informazioni possibili per qualificare la Richiesta e avviare il processo per la sua evasione;
2. un processo efficiente di evasione delle Richieste;
3. un sistema in grado di tracciare tutte le Richieste, i tempi e i modi della loro evasione, finalizzato a migliorare la conoscenza da parte del Centro della Rete dei bisogni che emergono presso le organizzazioni dei Nodi.

Inserimento guidato delle Richieste

Una persona che, autenticata dal sistema, accede all'Area Privata Nuntio, può effettuare una Richiesta indirizzata al Centro della Rete per avere alcune informazioni o per richiedere Assistenza.

Questa richiesta può essere attraverso specifici Form. Il sistema mette a disposizione del Redattore le funzionalità dei Sondaggi per produrre queste "guide", in cui raccogliere le informazioni fornite dall'utente, che possono aiutare il Centro della Rete ad evadere nel modo migliore la Richiesta. Possono essere definite più tipologie di Richieste. Per ogni tipologia, i Redattori dovranno redigere il Form più opportuno, in modo da raccogliere le informazioni effettivamente utili per evadere quella specifica tipologia di Richiesta. L'accesso ai diversi Form da parte dell'utente è effettuato attraverso una pagina iniziale di Richieste dove sono elencate le varie categorie possibili. La scelta di una specifica tipologia attiva la presentazione del Form appropriato per raccogliere le informazioni

necessarie.

Non vi è alcun limite al numero di tipologie di Richieste consentite dal sistema né alla loro gestione dinamica (la struttura del Form associato alla tipologia può essere dinamicamente modificata, in funzione del processo di apprendimento dei gestori delle Richieste).

Invio Richieste

L'utente Accreditato che desidera inviare una richiesta (di informazione o di assistenza) al Centro della rete può accedere all'Area Privata Nuntio e utilizzare la funzionalità "Richiesta".

Una volta attivata questa funzionalità, il sistema presenta all'utente una lista dove sono elencate le tipologie di Richieste che sono state predisposte dal Redattore. L'utente deve scegliere la tipologia che più si avvicina alla sua richiesta, fornendo, in questo modo, già una prima informazione sui contenuti della richiesta stessa. La scelta della tipologia attiva un questionario specifico che consente all'utente di fornire in modo strutturato ulteriori informazioni al Centro riguardanti la richiesta. Una volta aperto un questionario, in qualunque momento l'utente può inviare la sua richiesta, anche se il questionario non è stato completato. La richiesta può essere inviata anche senza aver risposto ad una sola domanda del questionario. La tipologia della richiesta scelta e la conoscenza dei dati relativi all'utente sono sufficienti al Centro per avviare la procedura di evasione della Richiesta.

Naturalmente se l'utente ha fornito poche informazioni riguardanti la sua richiesta, la sua evasione richiederà più tempo e probabilmente un contatto diretto tra un collaboratore del Centro e l'utente stesso.

Una volta inviata una Richiesta, il sistema provvederà a:

1. inserire un nuovo record nella tabella appropriata dell'applicativo gestionale Richieste, con i dati relativi alla nuova richiesta;
2. inviare una email informativa al collaboratore che risulta incaricato di avviare la

procedura di evasione delle richieste appartenenti alla specifica tipologia scelta dall'utente.

Evasione Richieste

Come abbiamo già visto, l'invio di una richiesta da parte di un utente Accreditato avvia in automatico il processo di evasione della stessa, inserendo nel Gestionale Richieste le informazioni riguardanti la nuova richiesta e allertando il collaboratore incaricato dell'esistenza di una nuova richiesta.

Sarà quindi compito del collaboratore allertato, accedere al sottosistema OpenERP e, attraverso il gestionale Richieste, dare corso alla procedura di evasione della richiesta.

Questa procedura comporta che il collaboratore incaricato:

1. effettui una prima valutazione della richiesta;
2. completi tutti i dati necessari riguardanti la richiesta, utilizzando le informazioni contenute nel questionario compilato dall'utente;
3. se necessario, contatti l'utente richiedente per avere i chiarimenti necessari;
4. attribuisca ad un collaboratore specializzato l'evasione operativa della richiesta.

Una volta attribuito l'incarico di evasione operativa ad un collaboratore specializzato, il sistema informerà automaticamente quest'ultimo dell'incarico ricevuto.

La procedura di evasione prosegue utilizzando le funzionalità dell'applicativo gestionale SAI²¹, a cui si rimanda per una sua puntuale descrizione.

²¹ SAI è un applicativo gestionale sviluppato da Servabit per la gestione degli asset informatici di un'impresa e per la gestione delle richieste di assistenza da parte degli utenti. Per una descrizione del gestionale SAI si veda il documento "Manuale Servabit SAI" scaricabile all'indirizzo sai.servabit.it.