

REPORT FOCUS

MIGLIORARE IL SERVIZIO DELL'UFFICIO SVILUPPO SERVIZI ON LINE A SUPPORTO DELLA FIRMA DIGITALE

UNIVERSITA' DI TRENTO
10 APRILE 2014

COSA E' UN FOCUS GROUP

Il focus group è una tecnica di rilevazione per la ricerca sociale, basata sulla discussione in piccolo gruppo, alla presenza di uno o più moderatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità. I soggetti, scelti opportunamente discutono ed analizzano i temi proposti dal moderatore che, a seconda della ricerca e dell'oggetto specifico, possono essere più o meno strutturati, più o meno diretti.

Il focus crea un contesto comunicativo che ricalca le situazioni naturali di interazione sociale e, sfruttando le dinamiche dei partecipanti, consente di rispondere soprattutto alle domande: "di quale tipo" e "perché?".

Il focus group può essere usato nelle fasi esplorative e preliminari di una ricerca per far emergere ipotesi, individuare temi, linguaggio e categorie di risposta ad un questionario, ma anche per rispondere a domande, per descrivere ed approfondire un tema specifico o in combinazione con altri metodi (esperimento, intervista, questionario, osservazione). Esso può inoltre essere utilizzato in affiancamento a ricerche quantitative.

Questo strumento permette al ricercatore di:

- conoscere le opinioni dei partecipanti, anche quelle tacite, e la loro esperienza diretta;
- analizzare i fatti nella prospettiva di chi li vive;
- studiare il partecipante attraverso il suo inserimento in un nuovo gruppo;
- combinare tra loro metodi diversi di raccolta dei dati.

Il focus prevede oltre al conduttore, la presenza di un osservatore che analizza la dinamica interna al gruppo e segue l'ordine della discussione, la registrazione, l'analisi della sbobinatura e la stesura finale del report.

L'analisi dei dati consente di esaminare, categorizzare ed interpretare le informazioni emerse. Il processo è complesso perché i dati provengono da diverse fonti (osservazione, discussione, registrazione, caratteristiche dei partecipanti) e dall'interazione dei partecipanti che si influenzano, cambiano opinioni, fanno emergere nuovi elementi. Tali elementi portano ad interpretare il focus come uno strumento dalla grandi potenzialità, i cui esiti non sono sempre scontati.

I PARTECIPANTI

I partecipanti al focus hanno una buona esperienza della firma digitale: tre persone hanno fatto parte del gruppo beta test nel 2011, altre due utilizzano la firma digitale da circa un paio d'anni.

In buona parte si conoscono o perché colleghi o perché incrociati in altri gruppi di lavoro.

Nel gruppo non sono rappresentati i docenti che non hanno aderito al progetto "firma digitale" – pur avendo ragionato in sede di progettazione su questo punto – perché, dato che il focus era dedicato alla valutazione della pratica d'uso della firma digitale, è sembrato più utile privilegiare i docenti che ne avessero esperienza diretta.

I PRINCIPALI TEMI EMERSI

GLI ASPETTI POSITIVI: cosa funziona nella firma digitale?

Alla domanda rispetto a cosa i partecipanti valutano positivamente dell'esperienza della firma digitale le risposte sono state:

- è una scelta **comoda e positiva**, soprattutto nel senso che è più rapida, **fa risparmiare tempo** (tutti i partecipanti concordano);
- ha **semplificato le modalità procedurali dell'esame**, prima il percorso era più lungo (firma, verbale cartaceo, consegna, percorso che era stato già avviato inserendo i risultati degli esami via web); aiuta a non dimenticare di far firmare l'accettazione dell'esame allo studente; l'esame non viene inquinato dalla necessità di fare più cose in contemporanea; si può registrare uno studente alla volta, mentre prima bisognava aspettare che tutti gli iscritti avessero concluso (3 persone). Ciò vale in particolare per gli esami più complessi, quelli con progetti, discussione orale o altro, c'è più flessibilità, le procedure d'appello possono essere anche lasciate in sospeso; lo studente, infine, ha un feedback immediato sulla registrazione dell'esame;

“E' un aspetto importantissimo il fatto che, volendo, si può registrare il voto di uno studente alla volta, e fare verbalizzare e chiudere la procedura con quel singolo studente ci ho messo un po' a capire come si fa”.

- **si può usare in differita** (3 persone) da casa o all'estero, pur se un partecipante porta un'esperienza negativa accaduta ad un docente dagli Stati Uniti, esperienza nella quale la registrazione non aveva funzionato; sembra in ogni caso che questi non avesse il token;
-
- è **facile da usare**, è user friendly, ciò vale soprattutto per chi non ha molta familiarità con gli strumenti informatici.

“Anche nel funzionamento, voglio dire, mi sembra abbastanza user-friendly anche per chi non è informatico e non ha una grande esperienza nel campo, è utile per il lavoro.”

“Fa risparmiare del tempo, è pratico da usare, non c'è nessuna difficoltà, per cui va benissimo, voglio dire una bella iniziativa”.

“Perché appunto la firma, il verbale cartaceo, la consegna, un traffico che mi sembrava inutile, visto che c'erano gli strumenti tecnologici per firmare in maniera digitale, mi sembrava, come dire il passo che completava il percorso”.

“Tra gli aspetti positivi un'altra cosa per me molto importante è il fatto che io lo possa fare da casa o da qualsiasi altro posto del mondo, questo mi accelera anche l'inserimento dei risultati”.

Rispetto al risparmio di tempo un elemento segnalato è il fatto che **non si debbano più consegnare i registri**, anche perché non era sempre chiaro a chi li si doveva restituire (portineria, armadietti, segreteria o altro) e non c'è più il problema della stampa.

“Per me è stato un sollievo quando è stata introdotta la firma digitale perché penso di aver in qualche interazione con gli uffici anche suggerito che sarebbe stata ora di fare una modalità di questo tipo per la firma”.

GLI ASPETTI DA MIGLIORARE

Tra gli aspetti da migliorare i partecipanti segnalano:

- **l'utilità di avere un feedback immediato** e certo rispetto agli esiti dei dati inseriti per capire se tutto è andato a buon fine. Su questo punto almeno tre persone concordano. La variabile tempo è sottolineata perché importante: il riscontro dovrebbe essere a brevissimo, diversamente da quanto avviene ora.
- Un partecipante ricorda una situazione accadutagli in cui, dato che qualcosa non aveva funzionato, il sistema aveva avvisato, diversamente vi è il “tacito assenso”. Più di una persona è d'accordo comunque rispetto al fatto che se non ti arriva alcuna informazione, questo non significa necessariamente che l'uso sia andato a buon fine.
- Altro elemento a proposito dell'immediatezza del feedback, è quello relativo al fatto che la mail di Infocert può essere scambiata **per spam** e, di conseguenza, cestinata. Non è così immediato il suo riconoscimento pur se, come dice un partecipante, Infocert è un ente certificatore.

“Non ha una finestra in cui gli viene detto tutto è andato a buon fine. Una piccola cosa però mi pare che manchi, cioè uno finisce

tutta la procedura e dice "boh?" speriamo che sia andato tutto bene!"

"C'è un feedback che viene però dato un giorno dopo, arriva una mail Infocert e quello è secondo me un altro aspetto un pochino problematico, non si capisce mai se spam, oppure se è una mail che vale la pena di leggere, arriva da, appunto, da un utente anonimo, in automatico".

"L'e-mail dovrebbe dire "ha effettuato una registrazione", andrebbe mandata immediatamente. Non la notte, all'una e mezza".

- E' utile fare in modo che l'**opzione "firma digitale" valga una volta per tutte** perché ogni volta al docente viene richiesto se vuole fare l'appello con una modalità o con l'altra. Ciò vale soprattutto per chi ha diversi corsi in parallelo; può quindi capitare di avere - in contemporanea - diverse forme di registrazione.

"Stavo solo dicendo, che sarebbe comodo magari poter fare un'opzione che vale fino a smentita eventuale, perché a me viene chiesto ogni volta, quando do' le date degli appelli, se voglio usare la firma digitale o no".

"Confermo, anche a me continuano ad arrivare" "anch'io confermo".

- La firma digitale è poco efficace ed efficiente: un primo elemento di criticità è legato all'obbligo del **Pin che non è necessario**, dato che il docente è già identificato;
- un secondo elemento è dovuto al **codice numerico**, più difficile da ricordare, in genere le persone mettono la propria data di nascita o altre date importanti che però rappresentano un "**vulnus rispetto alla sicurezza**";
- un terzo fattore è che **non è sicura**: non riesce a restituire un certificato firmato e quindi **il docente non ha la certezza della consegna** con l'impossibilità di dimostrare il lavoro svolto, qualora ci fossero delle rimostranze; inoltre, il documento non è in PDF, **può essere modificato** e quindi non ha valore;
- quarto: la **mail di feedback è generica** – conferma l'uso della firma digitale soltanto - e non consente di capire cosa esattamente è stato fatto dal docente: quante firme, quali esami, su quali documenti;
- **l'aggiornamento del software non è automatico** e quindi a volte non funziona, il docente deve chiamare il servizio assistenza;

“Non una notte all'una e mezza, un'unica E-mail che mi dice “lei ha utilizzato la sua identità digitale”, io voglio sapere come, dove, quando, a che ora, perché, esattamente su quali documenti”.

“Mi pare che dica il numero di volte (che è stato firmato) e basta”.

“Io non so quanti esami ho firmato. Non so quante firme ho fatto, non so su quali, non so su cosa”.

“Io speravo che questa automatizzazione facesse sì che io posso avere una prova in cui ... il giorno in cui mi dicono “non hai fatto il tuo mestiere ti licenziamo perché non hai mai registrato un esame” io posso dimostrare che non è vero, senza dover chiamare gli studenti uno per uno perché mi difendano”;

Nella discussione del focus, è stato posto il problema di quali possano essere le ragioni di tali criticità. Una delle principali, afferma un partecipante, è legata al fatto che nel passaggio alla procedura informatica non si è rifatta la procedura, ma si è semplicemente **informatizzata quella esistente**, senza rivederla nelle sue possibilità di miglioramento o anche nelle sue inutilità. Questo è un problema che spesso si incontra nell'informatizzazione delle procedure cartacee, è un problema di approccio.

Anche la questione legata alla semantica e all'interpretazione del linguaggio è importante, **la stessa cosa è chiamata con parole diverse** in diversi passaggi: username, ID, pin o password e via dicendo: anche questo crea una certa difficoltà per l'utente.

PIU' IN GENERALE...

Non tutti conoscono e riconoscono le potenzialità dello strumento ed alcuni docenti hanno scoperto a distanza di tempo cosa esso permetteva. Ci sono cose molto utili ma non alla portata di tutti. (2 persone)

“Allora ho capito che potevo registrare un solo studente per volta ma ci vuole un attimo per capirlo. Secondo me, è una cosa estremamente utile questa perché, appunto, io faccio esami che durano anche diverse settimane”.

Non è sempre facile capire esattamente – ha affermato un partecipante - cosa si sta facendo mentre si opera, si sono stati molti cambiamenti in proposito ed è necessaria una competenza maggiore per riuscire a lavorare con successo. Inoltre, non è sempre chiaro all'utente, quando sta facendo un'operazione, se sta operando in S3, nel portale UniTn o altro.

Quella informatica è una competenza la cui richiesta è in aumento, in ogni caso. E questo richiederà il trovare tempi diversi per la formazione o l'autoformazione. Questo potrebbe spaventare le persone.

Si aggiunge che non sempre **le implementazioni** sono semplici e collegate al preesistente, pur consapevoli del fatto che l'Università di Trento non gestisce direttamente l'area sviluppo che fa riferimento a Cineca.

“Ci scontriamo in questo campo con il fatto che gli strumenti non vengono sviluppati con ragionevole analisi e obiettivi...quindi operativamente la persona responsabile delle implementazioni è a UniTN, però queste sono fatte da Cineca, è un grosso problema di cattiva gestione.”

“E' che una persona cerca di stare dietro ai cambiamenti, sono state introdotte molte novità negli ultimi anni e non è sempre così evidente riuscire a capire esattamente quello che si sta facendo”.

Un punto più volte ribadito è la necessità di **semplificare l'interfaccia**, pur se non è sempre facile fare arrivare le indicazioni agli sviluppatori di S3. Questi piccoli aggiustamenti sono molti e risolvibili in poco tempo ma “spesso c'è rigidità dall'altro lato”.

"Vorrei il campo, quello che posso riempire a mano che è precompilato con la data di oggi, se poi non registro la mia lezione oggi e va beh..."

IL SERVIZIO ASSISTENZA E LA FORMAZIONE AI DOCENTI

In termini di premessa, è importante si dice a più voci, che nella progettazione ed implementazione degli strumenti informatici si tenga in diversa considerazione l'utente finale, in particolare quello meno esperto. Nelle varie fasi di utilizzo può capitare di trovarsi di fronte al dubbio rispetto a come agire e procedere. Sarebbe importante in questi momenti avere a disposizione un **servizio di assistenza**, qualcuno a cui chiedere.

Il servizio di assistenza in essere è utile ma di solito si incontrano alcune complessità che sono:

1. la **disponibilità di tempo** degli addetti al servizio assistenza: non è sempre possibile avere a disposizione subito il servizio;
2. l'impossibilità per l'operatore di vedere, insieme all'utente, ciò che il docente vede per poter dare le informazioni necessarie; quindi l'help desk dovrebbe essere abilitato a certe funzioni, in particolare all'**impersonificazione**;
3. il **sottodimensionamento** del servizio.

Tutto ciò ha dei **costi** importanti, per i docenti, per la struttura, per il servizio.

I **docenti non conoscono appieno lo strumento** che utilizzano, scoprono possibilità nuove mentre sperimentano, magari a distanza di tanto tempo e in questo l'help desk potrebbe aiutare.

“E’ un problema enormemente sottovalutato, perché i costi nascosti di un cattivo funzionamento di questi strumenti, secondo me sono giganteschi. Io ogni tanto mi accorgo di qualche cosa e dico “ma porca miseria l’avessi scoperto dieci anni fa”, io in questi dieci anni avrei lavorato diversamente”...

“Io giornalmente dalla mattina alla sera, mi continuo a ripetere, se io avessi qualcuno a cui chiedere “come diavolo si fa” non succede a voi ?”

“Io ho un problema chi mi risponde dall'altra parte, che sia telefono che sia per E-mail, deve poter vedere la situazione che vedo io quando chiedo aiuto, altrimenti è chiaro che non mi sa rispondere. Ho un'interfaccia con l'icona e cerco di descrivere disperatamente l'icona, non ci riesco mai, che dice faccio diventare lo schermo rosso quando ci clicco sopra invece lo schermo diventa verde; la persona dall'altra parte mi risponde

“ma io non ho quell'icona” e allora come fa ad aiutarmi se ha una visione diversa del mondo?”.

Rispetto invece alla formazione dei docenti, in senso molto stretto, uno dei problemi maggiormente emersi è il fatto che la formazione è fatta **in tempi diversi** rispetto a quando può servire al docente (durante le sessioni di esame e la loro registrazione). Questo incide sulla **motivazione alla partecipazione** e sul fatto che non rappresenta una priorità per i docenti.

Altro elemento è la **difficoltà a coinvolgere i docenti a causa di agende** ed esigenze organizzative molto diverse; qualcuno afferma che arrivare a capire tutte le potenzialità degli strumenti informatici comporterebbe un investimento di tempo corposo e forse questo non è così rilevante.

C'è poi la difficoltà a scegliere, per chi li organizza, il taglio da dare agli incontri di formazione, dato che **i livelli di competenza in entrata** sono molto differenziati.

“La motivazione che ho in aprile a preoccuparmi di come registrerò gli esami a giugno non è proprio così forte, insomma, se ho altre scadenze, altre cose chiaramente, questo passa in secondo piano. Se anche vado all'incontro di formazione ci vado però insomma magari controllo anche le E-mail mentre parlano, ascolto con mezzo orecchio, perché tanto non ...”.

“Non serve una settimana prima, non serve un mese prima e non serve nemmeno un mese dopo, mi serve quando sono lì che lo uso.”

“Io non ci vado spesso, ma quando vado mi trovo una fase iniziale, mi aspetto un incontro di un'ora, dopo quaranta minuti sono ancora lì a farmi vedere le schermate a me vedere le schermate non serve assolutamente a niente”.

Inoltre, negli incontri di formazione si tende a spiegare e mostrare il **percorso standard**, questo funziona fino a che non si inciampa in un problema: a quel punto il docente non ha gli strumenti per risolvere. E' in questo momento che egli dovrebbe essere aiutato.

IDEE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO ASSISTENZA

Inserire, come si sta sperimentando altrove (assistenza banche), dei **video on line**, di pochi minuti, molto focalizzati **su un problema specifico**. Per esempio. "uso dell'interfaccia per la firma digitale"; il significato della parola PIN ecc.
Qualcuno le ha chiamate "**pillole**" di **formazione** che aiuterebbero le persone durante la fase di utilizzo a capire le potenzialità del sistema.

"Uno può magari mettere delle news su mail Unitn, una cosa come dire "ma lo sapevi che con la firma digitale puoi registrare un esame alla volta?" questo si potrebbe anche provare ma però la formazione, il problema è che su questa cosa qui è l'intervento serve mentre faccio la registrazione d'esame".

Un'idea emersa potrebbe essere quella di **rilevare ciò che viene utilizzato e cosa no**, rispetto alle potenzialità dello strumento. Da questa analisi possono emergere gli elementi che possono aiutare il servizio assistenza ad individuare cosa è utile e non applicato e su questi mandare messaggi agli utenti stessi.

"Per esempio, la registrazione parziale degli esami, penso che sia una cosa che gli uffici forse forse possono vedere, possono vedere quanti appelli hanno quanti docenti usano la registrazione parziale".

"È una mia convinzione, non so basata su che cosa, che ci siano potenzialmente tante cose molto semplici da usare che aiuterebbero moltissimo, e che nè io nè tanti altri sanno che ci sono lì che potresti andare a vedere in quel menù e, come dicevo prima, io quando lo scopro dopo dieci anni dico "ma porca miseria se l'avessi saputo prima".

"Io son convinto che ci sono tante belle cose che nessuno usa".

"Posso chiedere che gli studenti si possono registrare nel mio esame secondo delle modalità specifiche, non possiamo farlo direttamente noi, però si può chiedere e dall'interfaccia di back office, per ciascun esame posso definire come ci si registra".

Altro punto è permettere all'informatica di **adattarsi alle diverse esigenze** degli utenti anche se questo è riconosciuto essere un punto

complesso di realizzazione. Questo porterebbe il docente a decidere a quale livello lavorare, a quale livello è necessario formarsi ed intervenire.

COME MOTIVARE I DOCENTI CHE NON UTILIZZANO LA FIRMA DIGITALE?

Una domanda ha riguardato anche il come far partecipare al progetto i docenti che non hanno ancora aderito alla firma digitale. Una prima risposta è stata l'applicazione della legge che già prevede **l'obbligo dell'utilizzo** della firma digitale.

Una seconda risposta è stato il fatto di fare in modo che i sistemi siano di molto semplificati in modo da far sì che **il vantaggio (di tempo e di risorse) nell'uso dell'informatizzazione** sia di gran lunga maggiore rispetto alla scelta di non adeguarvicisi. Questo presuppone che le facilitazioni nell'assolvimento di alcune operazioni siano reali e non complicate e anche alcuni cambi di regolamento, non sempre facili.

“Faccio click e ho finito, e questo qui porterebbe tante altre persone, una volta che gliel'ho spiegato a dire “Ah guarda che bello, posso farmi il registro la sera a casa, il sabato senza nessun problema e poi ho finito tutto”,

Il servizio di **help desk potrebbe essere a geometria variabile**, per esempio, nel periodo degli appelli, il personale potrebbe essere potenziato.

Rispetto alle ragioni per le quali alcuni docenti non utilizzano la firma digitale, come accade per quelli di giurisprudenza, qualcuno ipotizza che conoscendo **la legge** (forse giustamente?) decidono di non aderire, diverso è per chi ha una **resistenza a priori al cambiamento** – questa è l'ipotesi - dato che, tecnicamente, la firma digitale non è difficile utilizzare.

QUALI POTREBBERO ESSERE GLI ALTRI UTILIZZI DELLA FIRMA DIGITALE?

Le risposte hanno riguardato:

1. il registro;
2. tutto il processo di gestione della didattica (registro delle lezioni e degli esami);

3. una richiesta materiali;
4. una remissione;
5. qualunque cosa devo firmare;

COME FARE IN MODO CHE IL PIN NON VENGA DIMENTICATO?

Ripetuta la premessa che il **Pin è inutile** in quanto i docenti sono già identificati, potrebbe essere tolto, un partecipante segnala che se esso fosse **alfanumerico** sarebbe più semplice sia la sua memorizzazione, sia evitare la sua dimenticanza.

RIFLESSIONI DEL MODERATORE

Il focus ha rappresentato, oltre ad un'occasione per conoscere e comprendere meglio l'esperienza dei partecipanti rispetto alla firma digitale, una situazione in cui le persone hanno potuto scambiarsi informazioni e dubbi, diventando per certi versi una **sessione formativa**. In più di un'occasione sono state fatte domande ai docenti più esperti dell'argomento su possibilità del sistema, sul suo funzionamento e sull'organizzazione complessiva della firma digitale.

“Posso fare una domanda che al momento non ricordo, è possibile cambiare la propria password?”

Ciò ha permesso di ricordare inoltre che la firma digitale è un obbligo di legge e che non è possibile tornare indietro una volta fatta la scelta; che essa è associata al codice di riferimento del docente, alla sua identità digitale, più che al nome, che il rifacimento del PIN ha un costo di 15 euro ecc.

“... noi tutti invece ringraziamo dell'iniziativa, io ho imparato tantissimo, ho imparato a vedere cose che non vedevo, ho visto anche problematiche, anche criticità ma, insomma, molto utile”.

Un secondo aspetto è legato ad una possibilità di sviluppo del servizio assistenza: potrebbe essere utile, in una prospettiva metacognitiva, sviluppare un supporto ai docenti con le **domande/risposte maggiormente richieste** ed anche un breve vademecum (scritto o video) sulle potenzialità dello strumento informativo.

Per favorire lo sviluppo del sistema potrebbe essere interessante dedicare un **secondo focus ai docenti non utilizzatori**, inserendo anche quelli che provengono da Giurisprudenza.