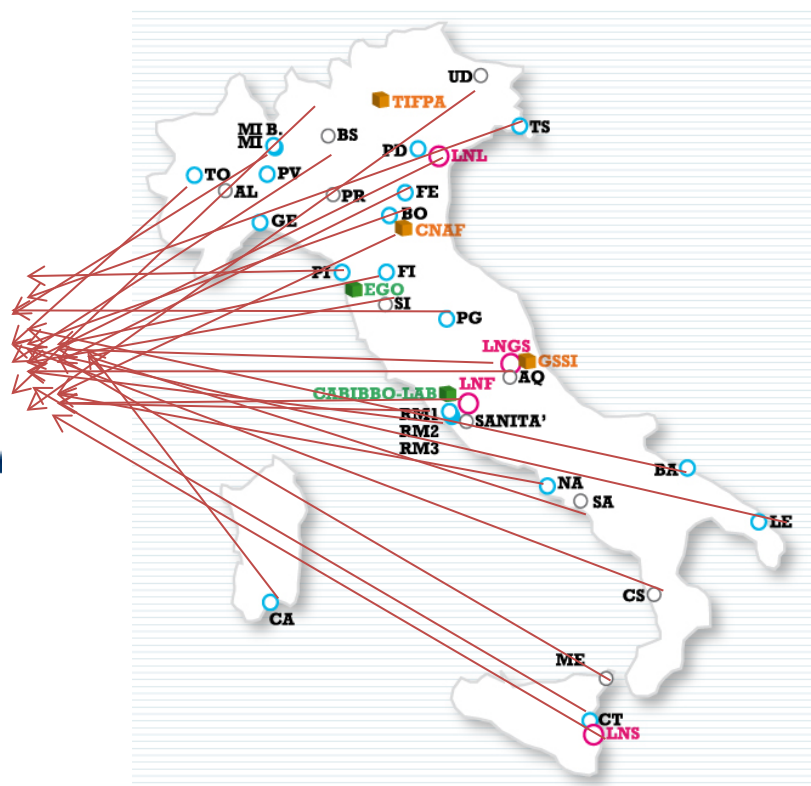
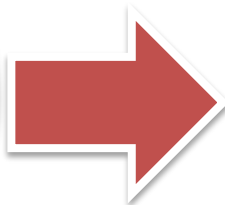


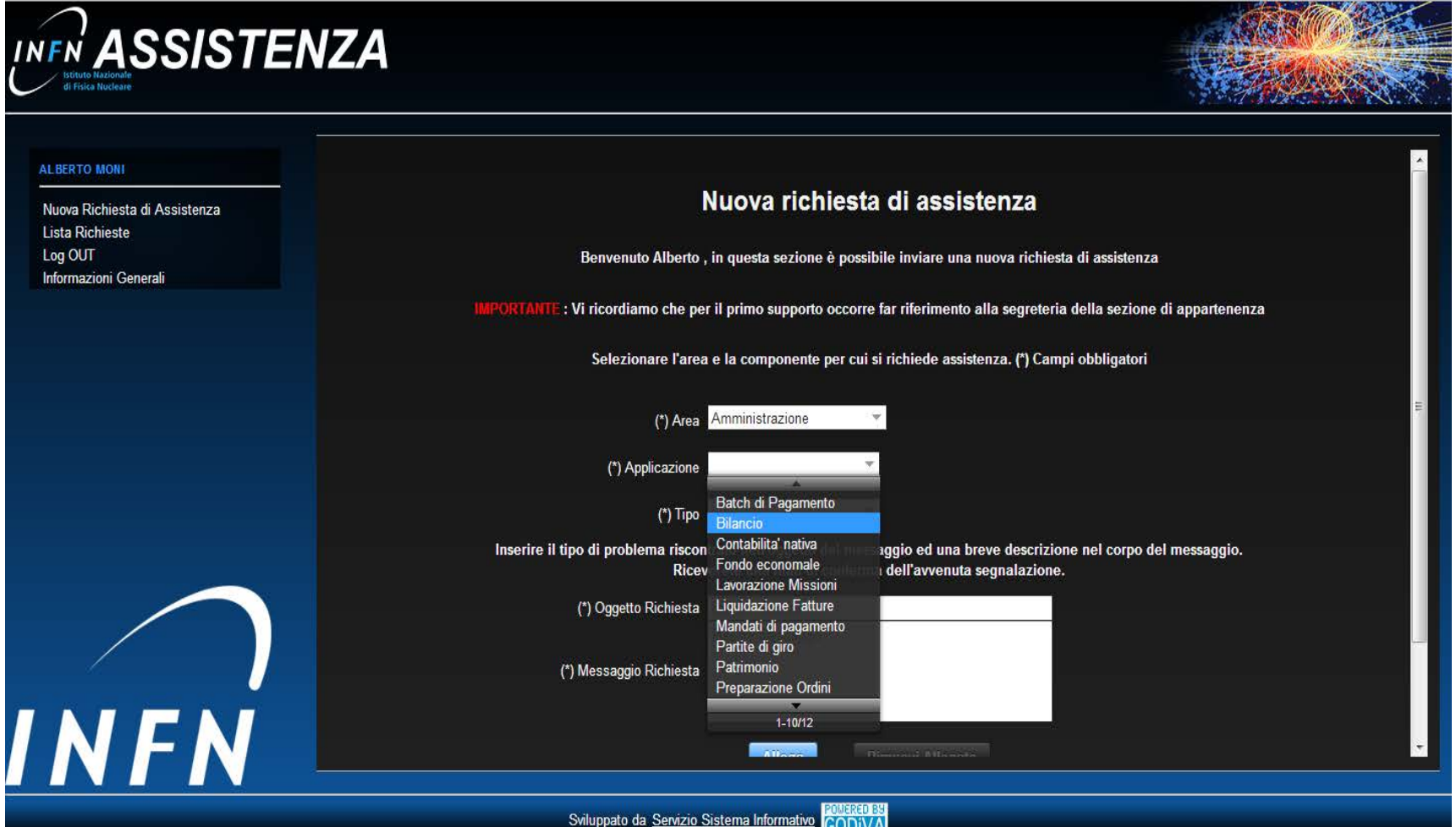
# JIRA PER LE FAQ

## proposta di utilizzo



# Cos'è e come funziona Jira

Jira è uno strumento di lavoro di gruppo, utilizzato principalmente per la tracciatura di problemi riscontrati in un qualsiasi ambito, lavorativo e non.



The screenshot displays the 'Nuova richiesta di assistenza' (New assistance request) page on the INFN ASSISTENZA portal. The page is in Italian and includes a navigation menu on the left with options like 'Nuova Richiesta di Assistenza', 'Lista Richieste', 'Log OUT', and 'Informazioni Generali'. The main content area features a welcome message for 'Alberto' and an important note: 'IMPORTANTE: Vi ricordiamo che per il primo supporto occorre far riferimento alla segreteria della sezione di appartenenza'. Below this, there are several dropdown menus for selecting the 'Area' (Administration), 'Applicazione', and 'Tipo' (Type). The 'Tipo' dropdown is currently open, showing options such as 'Batch di Pagamento', 'Bilancio', 'Contabilita' nativa', 'Fondo economale', 'Lavorazione Missioni', 'Liquidazione Fatture', 'Mandati di pagamento', 'Partite di giro', 'Patrimonio', and 'Preparazione Ordini'. A text input field for the request message is also visible. The footer of the page includes the INFN logo and the text 'Sviluppato da Servizio Sistema Informativo' and 'POWERED BY GODIVA'.

**INFN ASSISTENZA**  
Istituto Nazionale di Fisica Nucleare

ALBERTO MONI

Nuova Richiesta di Assistenza  
Lista Richieste  
Log OUT  
Informazioni Generali

## Nuova richiesta di assistenza

Benvenuto Alberto , in questa sezione è possibile inviare una nuova richiesta di assistenza

**IMPORTANTE** : Vi ricordiamo che per il primo supporto occorre far riferimento alla segreteria della sezione di appartenenza

Selezionare l'area e la componente per cui si richiede assistenza. (\*) Campi obbligatori

(\*) Area Amministrazione

(\*) Applicazione

(\*) Tipo

Inserire il tipo di problema riscontrato e una breve descrizione nel corpo del messaggio.  
Ricevete l'assistenza dell'avvenuta segnalazione.

(\*) Oggetto Richiesta

(\*) Messaggio Richiesta

1-10/12

Sviluppato da Servizio Sistema Informativo **POWERED BY GODIVA**

# Cos'è e come funziona Jira

Quando crea una nuova richiesta di assistenza, l'utente già indirizza la soluzione del problema a uno strumento di lavoro di gruppo, utilizzato principalmente per la tracciatura di problemi riscontrati in un qualsiasi ambito, lavorativo e non.

## Nuova richiesta di assistenza

Benvenuto Alberto , in questa sezione è possibile inviare una nuova richiesta di assistenza.

**IMPORTANTE** : Vi ricordiamo che per il primo supporto occorre far riferimento alla segreteria.

Selezionare l'area e la componente per cui si richiede assistenza. (\*)

(\*) Area Amministrazione

(\*) Applicazione

(\*) Tipo

Inserire il tipo di problema riscontrato  
Ricevuto

(\*) Oggetto Richiesta

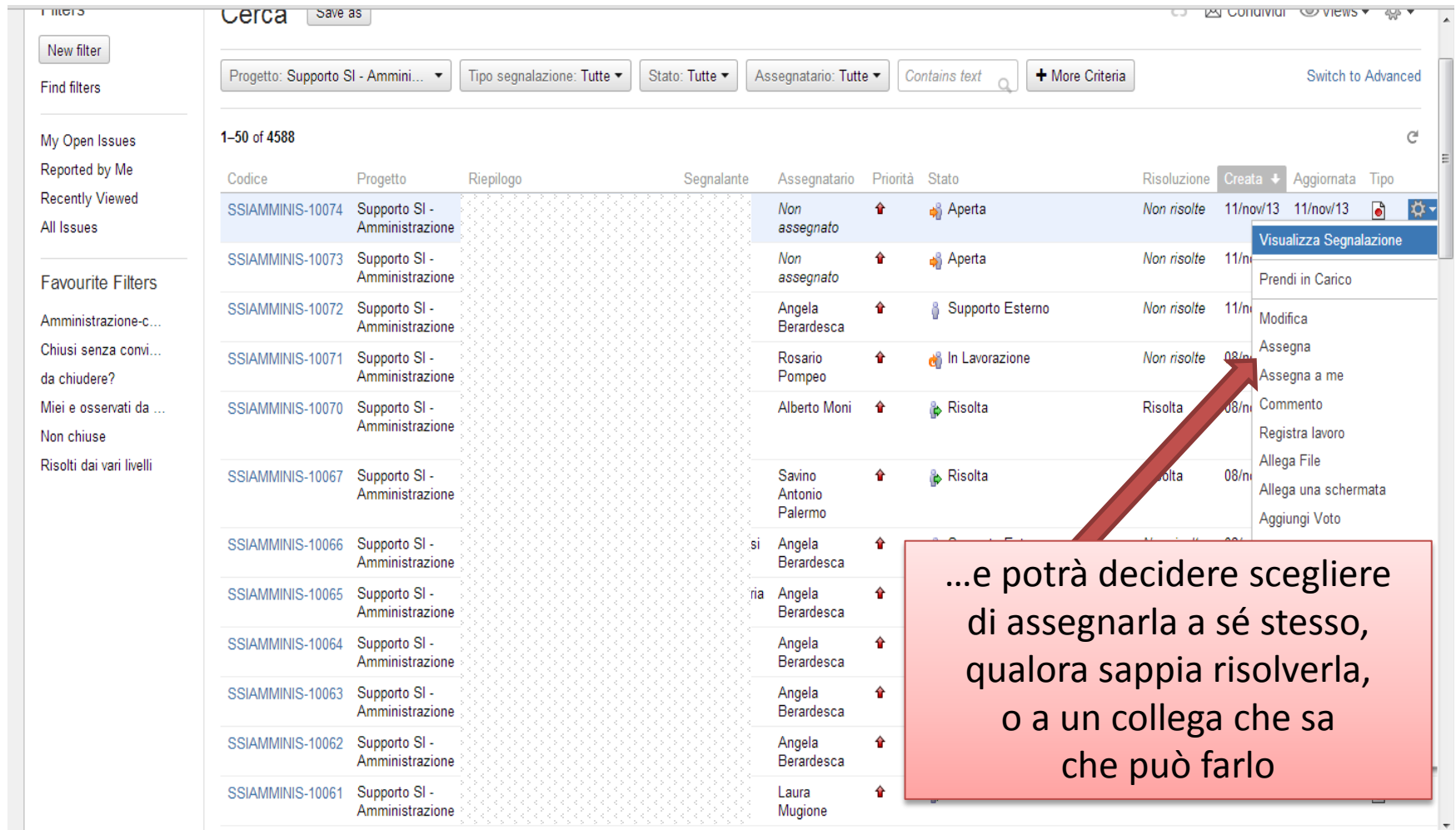
(\*) Messaggio Richiesta

- Batch di Pagamento
- Bilancio**
- Contabilita' nativa
- Fondo economale
- Lavorazione Missioni
- Liquidazione Fatture
- Mandati di pagamento
- Partite di giro
- Patrimonio
- Preparazione Ordini

scegliendo l'area di appartenenza del problema (Amministrazione, Personale, Documentale, ecc.)

...e poi l'Applicazione. In capo ad ogni Applicazione ci sono uno o più utenti abilitati a rispondere a quella segnalazione...

# Cos'è e come funziona Jira



The screenshot shows the Jira issue list interface. At the top, there is a search bar with the text 'Cerca' and a 'Save as' button. Below the search bar, there are several filter buttons: 'Progetto: Supporto SI - Ammini...', 'Tipo segnalazione: Tutte', 'Stato: Tutte', 'Assegnatario: Tutte', and 'Contains text'. There is also a '+ More Criteria' button and a 'Switch to Advanced' link.

The main content area displays a list of issues, with the first issue selected. The table has the following columns: Codice, Progetto, Riepilogo, Segnalante, Assegnatario, Priorità, Stato, Risoluzione, Crea +, Aggiornata, and Tipo. The first issue is SSIAMMINIS-10074, with the state 'Aperta' and the assignee 'Non assegnato'. A context menu is open over the 'Crea +' button, showing options like 'Visualizza Segnalazione', 'Prendi in Carico', 'Modifica', 'Assegna', 'Assegna a me', 'Commento', 'Registra lavoro', 'Allega File', 'Allega una schermata', and 'Aggiungi Voto'. A red arrow points from a text box to the 'Crea +' button.

1-50 of 4588

Codice	Progetto	Riepilogo	Segnalante	Assegnatario	Priorità	Stato	Risoluzione	Crea +	Aggiornata	Tipo
SSIAMMINIS-10074	Supporto SI - Amministrazione			Non assegnato	↑	Aperta	Non risolte	11/nov/13	11/nov/13	
SSIAMMINIS-10073	Supporto SI - Amministrazione			Non assegnato	↑	Aperta	Non risolte	11/nov/13		
SSIAMMINIS-10072	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑	Supporto Esterno	Non risolte	11/nov/13		
SSIAMMINIS-10071	Supporto SI - Amministrazione			Rosario Pompeo	↑	In Lavorazione	Non risolte	08/nov/13		
SSIAMMINIS-10070	Supporto SI - Amministrazione			Alberto Moni	↑	Risolta	Risolta	08/nov/13		
SSIAMMINIS-10067	Supporto SI - Amministrazione			Savino Antonio Palermo	↑	Risolta	Risolta	08/nov/13		
SSIAMMINIS-10066	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10065	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10064	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10063	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10062	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10061	Supporto SI - Amministrazione			Laura Mugione	↑					

...e potrà decidere scegliere di assegnarla a sé stesso, qualora sappia risolverla, o a un collega che sa che può farlo

# Cos'è e come funziona Jira

Il sistema è trasparente, nel senso che l'utente che ha fatto la segnalazione può sapere in ogni momento in quale stato si trovi, chi ce l'abbia in carico e da quando.

**ALBERTO MONI**

- Nuova Richiesta di Assistenza
- Lista Richieste**
- Log OUT
- Informazioni Generali

Area:  Filtro per stato:  Cerca in Oggetto e Descrizione (Min 4 caratteri)  Filtrati come  Mostre che

Crave:  Categorie:  TUTTE

Lista richieste di assistenza Pagina corrente: 1

Area	Stato	Loggati	Applicazioni	Data	Area
SSIAMMINIS-1004	Supporto Ester		Lavorazione Missioni	11-11-2013	Amministrazione
SSIPRES-1004	Aperta		Backoffice	11-11-2013	Presenze
SSIAMMINIS-1002	Supporto Ester		Lavorazione Missioni	11-11-2013	Amministrazione
SSIAMMINIS-1001	Aperta		Mandati di pagamento	11-11-2013	Amministrazione
SSIAMMINIS-1001	risolta		orlo ev in ma	11-11-2013	Amministrazione
SSIPRES-1105	Lavorazione		Cartellino Web	11-11-2013	Presenze
SSIAMMINIS-1007	Supporto Ester		Mandati di pagamento	11-11-2013	Amministrazione
SSIANAORG-2682	Supporto Ester		Anagrafica	11-11-2013	Anagrafiche e Organigrammi
SSIANAORG-2684	Supporto Ester		Afferenze Scientifiche	11-11-2013	Anagrafiche e Organigrammi
			Cartellino Web	11-11-2013	Presenze
			Lavorazione Missioni	11-11-2013	Amministrazione
			Lavorazione Missioni	11-11-2013	Amministrazione
			Associazioni	11-11-2013	Area del Personale
			Mandati di pagamento	11-11-2013	Amministrazione
			Preparazione Ordini	8-11-2013	Amministrazione

Inoltre è sempre possibile cercare se a qualcun altro possa essere successa la stessa cosa e quale sia la soluzione.

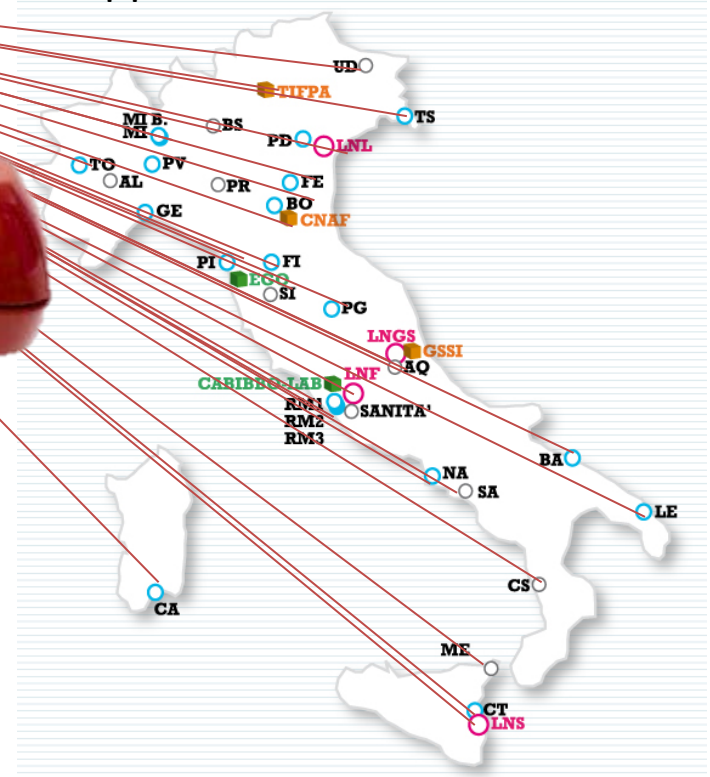
INFN

Sviluppato da Servizio Sistema Informativo **POWERED BY GODIVA**

# Lo stato attuale



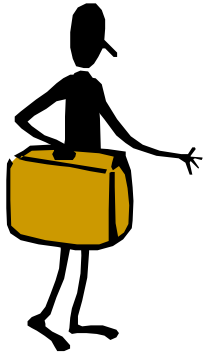
- casi di incertezza applicativa di una norma
- casi “di studio” che coinvolga più norme
- Dubbi sull’applicazione di una circolare INFN



# Lo stato attuale

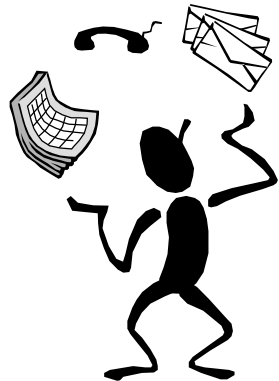
## - problemi -

Il dipendente AC non sempre è presente, perché fuori stanza, in ferie, ecc.



**RICHIEDENTE**

- tentativo di trovare la risposta altrove
- perdita di tempo
- frustrazione per l'incertezza sui tempi di soluzione



**DIPENDENTE AC**

- continue interruzioni del proprio lavoro
- domande già poste in precedenza
- costi telefonici

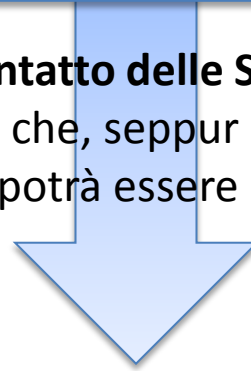


# I vantaggi con Jira



**primario strumento di contatto delle Strutture verso AC**

per tutte quelle domande che, seppur riferite a un caso concreto, avranno una risposta che potrà essere utile a qualche altra Struttura INFN.



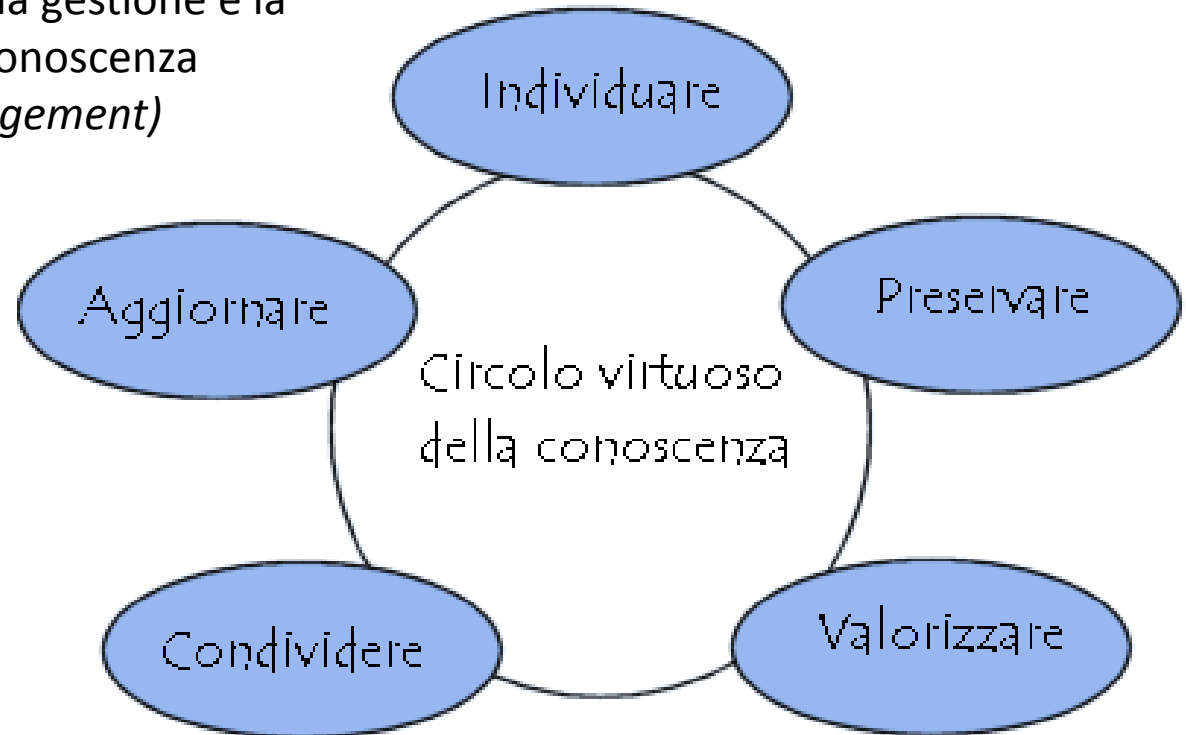
- migliore organizzazione, attenzione e approfondimento
- una sola risposta al medesimo o analogo quesito
- Jira autoalimenterebbe di fatto un archivio di FAQ
- Aggiornamento in tempo reale dello stato della segnalazione
- Riduzione dello stress
- Risparmi sui costi della telefonia

Il tempo di redazione di una email  
o di caricamento di una segnalazione in Jira  
**è lo stesso!**



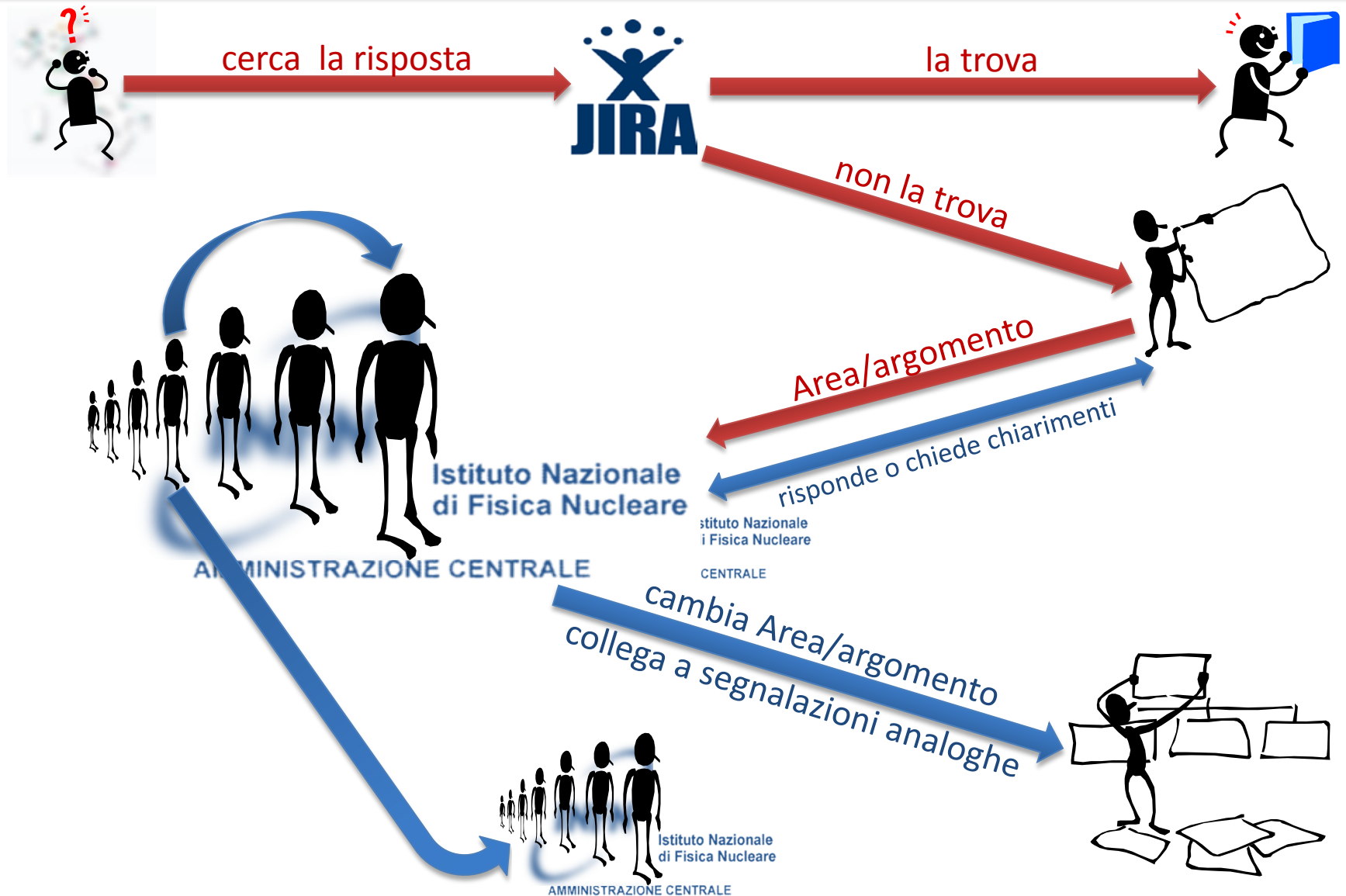
# I vantaggi con Jira

Un sistema di questo genere potrebbe essere uno degli strumenti per la gestione e la condivisione della conoscenza  
(*knowledge management*)



Potrebbe cioè innescare la “spirale della conoscenza”, che può portare alla produzione di nuova conoscenza solo tramite la condivisione e l'elaborazione di informazioni.

# Come sarebbe con Jira

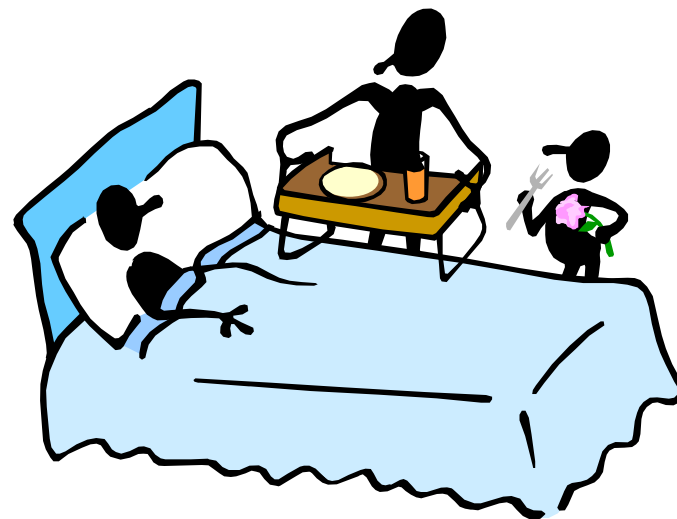


# accorgimenti e considerazioni



## SEGNALAZIONI

- poste in forma generale, senza indicazione di nomi
- se non conformi, potrebbero essere chiuse da AC con invito a riproporle in forma generale
- via email o telefono per casi davvero residuali, che non potranno mai essere d'aiuto ad altri perché troppo specificamente riferiti al singolo caso, perché magari davvero coperti da privacy



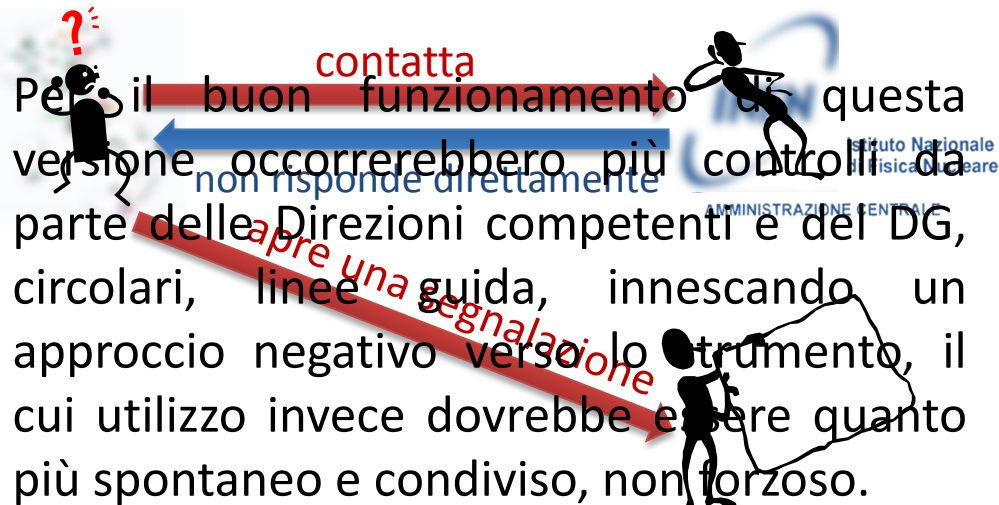
# Una scelta radicale?



# Una scelta meno radicale

telefonata/email diretta alla singola persona restano il primario strumento di contatto con AC

Per il buon funzionamento di questa versione, occorrerebbero più controlli da parte delle Direzioni competenti e del DG, circolari, linee guida, innescando un approccio negativo verso lo strumento, il cui utilizzo invece dovrebbe essere quanto più spontaneo e condiviso, non forzoso.



se il quesito è ricorrente o la soluzione potrebbe essere utile ad altre Strutture



## RISCHIO SCATOLA SEMI-VUOTA

- non essendo lo strumento “principe” la Struttura non è invogliata ad andare a cercare se già esiste la risposta al proprio quesito. E’ più immediato alzare il telefono.
- se la Struttura ha già avuta una risposta telefonica, è meno invogliata a perdere ulteriore tempo ad aprire un quesito su Jira, e anche la risposta di AC è un doppione.
- Non trovando molte informazioni si tenderebbe a non immetterne di nuove, alimentando una spirale verso il basso.

