RELAZIONE TECNICA ALLEGATA ALL'INTERPELLANZA

Oggetto: Criticità operative riscontrate nell'utilizzo della piattaforma Microsoft 365 e analisi dell'impatto sui processi di lavoro.

1. Premessa

La presente relazione raccoglie le principali criticità operative riscontrate dai dipendenti di diverse strutture dell'Amministrazione comunale nell'utilizzo degli strumenti Microsoft 365, a seguito del passaggio dalla precedente piattaforma cloud di e-collaboration (Google Workspace).

Le problematiche riguardano sia le singole funzionalità sia l'interazione integrata tra i diversi applicativi dell'ambiente Microsoft. Nel loro complesso, esse incidono negativamente sulla semplicità d'uso, sull'affidabilità delle procedure, sui tempi di lavorazione e sulla possibilità di mantenere o sviluppare automatismi di processo.

A distanza di diversi mesi dalla migrazione, tali criticità non appaiono riconducibili a una fisiologica fase di apprendimento o adattamento, ma rappresentano limiti strutturali e malfunzionamenti che persistono anche dopo il consolidamento dell'utilizzo dei nuovi strumenti.

---

2. Outlook – Posta elettronica

- Organizzazione delle conversazioni e delle risposte non immediata, con messaggi appartenenti al medesimo filo conduttore visualizzati separatamente, rendendo difficoltosa la ricostruzione degli scambi.
- Sistema di categorizzazione ed etichettatura meno funzionale e flessibile rispetto alla piattaforma precedente.
- Classificazione e spostamento automatico di comunicazioni operative in cartelle o posizioni non corrispondenti alle impostazioni dell'utente.
- Strumento di ricerca inefficace, che frequentemente non restituisce messaggi contenenti le parole chiave inserite, imponendo verifiche e ricerche manuali prolungate.

Impatto operativo: Aumento dei tempi necessari per la gestione delle caselle ad alto traffico e rischio di mancata o tardiva presa in carico di comunicazioni istituzionali.

---

3. Excel Online – Elaborazione dei dati

- Formule e funzioni che, in determinati contesti cloud, non restituiscono il risultato atteso o generano errori di ricalcolo, anche a fronte dell'adeguamento della sintassi alle specifiche Microsoft.
- Comportamento non uniforme delle funzioni di calcolo e marcato rallentamento nell'apertura e nell'aggiornamento dei file con strutture complesse o volumi di dati elevati.
- Frequente perdita della formattazione originale di celle e intervalli a seguito dell'accesso multi-utente.
- Criticità nella gestione contemporanea dei file condivisi e nell'aggiornamento delle modifiche;
- Marcata farraginosità nella gestione di cartelle di lavoro composte da più file collegati tra loro.

Impatto operativo: L'elaborazione dei dati richiede un costante controllo manuale di conformità. Viene meno la garanzia di affidabilità sui risultati dei calcoli, vanificando i benefici dell'elaborazione automatica dei dati.

---

4. Automazione – Office Scripts e Power Automate

- Minore flessibilità degli Office Scripts rispetto alle soluzioni di scripting precedentemente adottate per la personalizzazione dei flussi.
- Interruzione frequente dei flussi di lavoro creati su Power Automate a causa del raggiungimento dei limiti contrattuali sulle chiamate API.
- Necessità di continui interventi manuali di verifica, sblocco e riavvio dei processi automatizzati a seguito di errori di sistema.

Impatto operativo: Vanificazione degli investimenti di digitalizzazione: procedure che erano state integralmente automatizzate negli anni precedenti tornano a richiedere il presidio e il controllo manuale degli operatori.

---

5. OneDrive e SharePoint – Condivisione e gestione dei documenti

- Inaffidabilità dei link di condivisione: utenti regolarmente autorizzati riscontrano errori di accesso al primo tentativo, imponendo la rigenerazione frequente dei collegamenti.
- Notifiche di condivisione contraddittorie o assenza di segnalazione d'errore a fronte dell'impossibilità di accesso da parte del destinatario.
- Mancata sincronizzazione in tempo reale durante le sessioni di collaborazione simultanea su file condivisi.
- Estrema rigidità nella gestione dei collegamenti ipertestuali tra file: lo spostamento di un documento all'interno dell'alberatura delle cartelle interrompe i link esistenti.
- Difficoltà operative nell'interscambio con soggetti esterni all'Ente, con file caricati che non risultano immediatamente visibili.

- **Protezione dei fogli Excel:** La protezione di specifiche celle o intervalli su file gestiti via SharePoint limita l'operatività anche dell'utente creatore/amministratore del file, richiedendo l'inserimento ripetuto della password ad ogni sessione di modifica.

Impatto operativo: Rischio elevato di proliferazione di versioni non allineate dello stesso documento e frequente ricorso al download locale con invio tramite allegato e-mail tradizionale, azzerando i vantaggi della collaborazione in cloud.

---

6. Word Online – Gestione dei documenti

- Minore immediatezza nelle operazioni di formattazione e redazione collaborativa rispetto alla suite precedente.
- Maggior numero di passaggi operativi richiesti per completare operazioni ordinarie di impaginazione e revisione.

Impatto operativo: Rallentamento nei tempi di stesura e approvazione degli atti amministrativi coordinati tra più uffici.

---

7. To Do, calendario e promemoria

- Integrazione incompleta e frammentata tra la gestione delle attività (To Do) e il Calendario di Outlook.
- Inaffidabilità degli alert e dei promemoria, che richiedono un'ulteriore impostazione manuale per essere notificati correttamente.

Impatto operativo: Frammentazione della pianificazione e rischio di disattesa delle scadenze operative.

---

8. Teams – Comunicazione interna

Sono state segnalate problematiche relative alla tempestività delle notifiche dei messaggi:

- Ritardo nella consegna e nella notifica dei messaggi di chat.
- Necessità frequente di accedere manualmente alla specifica conversazione o di ricaricare la pagina per aggiornare i contenuti dei canali.

Impatto operativo: Perfezionamento ritardato delle comunicazioni brevi a carattere di urgenza.

---

9. Applicazioni mobili

- Funzionamento instabile e discontinuo degli applicativi su dispositivi mobili, con funzionalità operative in modo discontinuo che richiedono riavvii dell'app.

Impatto operativo: Limitazione della continuità operativa per il personale che lavora in mobilità.

---

10. Strumenti di Intelligenza Artificiale (Copilot)

- L'integrazione degli strumenti di Intelligenza Artificiale messi a disposizione nell'ambiente Microsoft (Copilot) risulta, nell'operatività quotidiana degli uffici, rigida, poco performante e priva di reale capacità di elaborazione sui contesti complessi.
- A differenza di soluzioni di AI generativa più avanzate e flessibili presenti sul mercato, lo strumento attualmente disponibile non fornisce un supporto concreto.

Impatto operativo: L'Ente non trae alcun reale beneficio dall'Intelligenza Artificiale per l'abbattimento dei carichi di lavoro burocratici, rimanendo vincolato a un unico ecosistema chiuso anziché poter sfruttare le tecnologie AI più performanti sul mercato.

---

11. Considerazione tecnica complessiva

Le criticità riscontrate non rappresentano meri disagi di natura informatica, ma generano una **sostanziale re-manualizzazione dei processi di lavoro**.

Quando una suite di produttività richiede sistematicamente verifiche a posteriori su formule, controlli manuali sui flussi automatizzati interrotti, re-invio di documenti via e-mail e continue riformattazioni, si produce un **costo operativo indiretto** sotto forma di ore-lavoro sottratte alle attività istituzionali dell'Ente. Si evidenzia pertanto la necessità che l'Amministrazione intervenga presso il fornitore per il ripristino dei necessari standard di affidabilità ed efficienza.