



**mettiamoci
la faccia**

TRASMISSIONE REPORTISTICA MENSILE

WEB SERVICE
Descrizione procedura

Indice

1. DESCRIZIONE	3
2. METODI.....	4
3. IL FILE XML.....	6
3.1 Descrizione contenuti del file	7
4. COME IMMETTERE I DATI SE NON CI SONO STATE VALUTAZIONI	12
5. CODICI DI ERRORE PER LA FUNZIONE "ADDRIGHE"	12
6. PROVE TECNICHE PRIMA DELLA TRASMISSIONE	13

1. DESCRIZIONE

Il web service consente di inviare le votazioni usando il formato XML (eXtensible Markup Language). Per l'accesso a questa modalità di invio alle amministrazioni viene fornita un'apposita password.

La procedura per l'utilizzo del sistema è la seguente:

- 1) Invocare il Web Service tramite il wsdl ubicato all'indirizzo <http://www.mettiamocilafaccia.it/webservice/import.wsdl>
- 2) Effettuo il login utilizzando il metodo authentication (username, password per web service) e memorizzando il token di autenticazione ritornato dal metodo.
- 3) Prelevo il numero max di righe inviabili (*getmaxRighe*).
- 4) Creo il file, utilizzando il formato xml definito con un numero di righe uguale o minore a max righe.
- 5) Eseguo addRighe passando token ed xml, gestisco l'errore (se viene ritornato dal metodo)
- 6) Se ho altre righe da inviare vado al punto 3 altrimenti vado al punto 6
- 7) Chiudo la connessione chiamando logout.

2. METODI

authentication (username,password per web service)

Effettua l'autenticazione restituendo un token necessario per le operazioni successive.

Parametri:

1. username = stringa nome utente che effettua l'upload
2. password = password per web service dell'utente che effettua l'upload

Note
Si ricorda che per il web service verrà fornita una password specifica

Valori ritornati:

token = stringa token autenticazione.

getmaxRighe (token)

Restituisce il numero massimo di votazioni inviabili in un'unica invocazione del metodo "addRighe".

Parametri:

1. token = stringa token autenticazione

Valori ritornati:

Numero massimo di votazioni che possono essere inviate in una sola invocazione del metodo "addRighe"

addRighe(token, xml)

Invio delle votazioni e risposta sulla correttezza formale delle stesse.

Parametri:

1. Token = stringa con token di autenticazione
2. Xml = stringa contenente le righe con le votazioni (formato pari a quello manuale e riportato nei paragrafi successivi)

Valori ritornati:

Se l'inserimento ha avuto esito positivo

<Result>OK</Result>

In caso di errore avremo una riga per ogni votazione che ha dato errore con uno o più tag

Error con il seguente formato:

<Error cod=*codice errore* linea=*linea errore*>*descrizione errore*</Error>



Dove:

1. Linea dell'errore : progressivo della riga nel caricamento dell'xml che provocato l'errore.
2. Codice dell'errore : codice errore (descritti nei paragrafi successivi).

Esempio:

<Result>

<Error cod=12 linea=1>Riga 1 con chiave 1 già presente. E' stata sovrascritta</Error>

</Result>

Nel caso in cui l'errore sia relativo a tutto il caricamento righe la linea dell'errore è valorizzata a zero.

Se ci sono più righe in errore le coppie sono separate da ","

logout(token)

Effettua la procedura di logout distruggendo il token di autenticazione.

Parametri:

Nessuno.

Valori ritornati:

Nessuno.

3. IL FILE XML

Come ricordato in precedenza i file da trasferire devono essere in formato XML. All'interno del file sono presenti 13 campi, sinteticamente riportati nella tabella successiva, in cui vanno immesse le informazioni per il mese di riferimento.

Tabella – Contenuti del tracciato record in formato XML

N°	Denominazione	Ulteriori indicazioni sui contenuti
1	chiave per identificare il servizio all'interno dell'ente	Immettere il codice identificativo del servizio. Il codice è attribuito in automatico dal nuovo sistema ma potrà essere modificato dall'utente.
2	anno rilevazione	Inserire l'anno di riferimento della rilevazione.
3	settimana anno rilevazione	IMPORTANTE. Questo campo va lasciato vuoto
4	mese anno di rilevazione	Inserire il numero del mese di riferimento dei dati inviati (per i contenuti da immettere rifarsi alla tabella MESE a pagina 10 del documento).
5	nr utenti totali per il servizio	Inserire il numero degli utenti totali che hanno usufruito del servizio (valori assoluti).
6	nr votanti totali	Inserire il numero degli utenti che hanno espresso una valutazione dei servizi (valori assoluti).
7	nr giudizi positivi	Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi positivi (faccine verdi).
8	nr giudizi neutri	Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi sufficienti (faccine gialle).
9	nr giudizi negativi	Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi negativi (faccine rosse).
10	nr giudizi negativi: motivazione 1	Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi espressi relativi al primo motivo di insoddisfazione (per la specifica, verifica tabella MOTIVI DI INSODDISFAZIONE).
11	nr giudizi negativi: motivazione 2	Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi espressi relativi al secondo motivo di insoddisfazione (per la specifica, verifica tabella MOTIVI DI INSODDISFAZIONE).
12	nr giudizi negativi: motivazione 3	Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi espressi relativi al terzo motivo di insoddisfazione (per la specifica, verifica tabella MOTIVI DI INSODDISFAZIONE).
13	nr giudizi negativi: motivazione 4	Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi espressi relativi al quarto motivo di insoddisfazione (per la specifica, verifica tabella MOTIVI DI INSODDISFAZIONE).

La struttura del file XML è descritta di seguito (con valori esemplificativi):

```
<?xml version='1.0' encoding='UTF-8'?>
<Dati>
  <Riga>
    <!-- chiave per identificare il servizio all'interno dell'ente -->
    <Col nome="Chiave">53</Col>
    <!-- anno rilevazione -->
    <Col nome="Anno">2009</Col>
    <!-- settimana anno rilevazione -->
    <Col nome="Sett">0</Col>
    <!-- mese anno rilevazione -->
    <Col nome="Mese">1</Col>
    <!-- nr utenti totali per il servizio -->
    <Col nome="Ute">10</Col>
    <!-- nr votanti totali -->
    <Col nome="Vot">8 </Col>
    <!-- nr giudizi positivi -->
    <Col nome="Pos">1</Col>
    <!-- nr giudizi neutri -->
    <Col nome="Neu">4</Col>
    <!-- nr giudizi negativi -->
    <Col nome="Neg">3</Col>
    <!-- nr giudizi negativi: motivazione 1 -->
    <Col nome="Mot1">1</Col>
    <!-- nr giudizi negativi: motivazione 2 -->
    <Col nome="Mot2">0</Col>
    <!-- nr giudizi negativi: motivazione 3 -->
    <Col nome="Mot3">2</Col>
    <!-- nr giudizi negativi: motivazione 4 -->
    <Col nome="Mot4">0</Col>
  </Riga>
</Dati>
```

Nota

Il file può contenere al massimo 50 righe.
--

3.1 Descrizione contenuti del file

Le caratteristiche e i contenuti dei diversi campi sono riportati di seguito.

1. Chiave per identificare il servizio all'interno dell'ente

Questo è il campo più importante presente all'interno del file. Ogni amministrazione che ha inserito o inserisce il Piano di rilevazione viene identificata dal sistema tramite l'attribuzione di un **codice numerico univoco** di identificazione. Accanto a questo codice ne viene creato un altro, per identificare in modo distintivo il servizio o i servizi coinvolti nella rilevazione tramite 'faccine'. Questo secondo codice, denominato *Chiave*, è quello presente nel tracciato XML, che permette al sistema di riconoscere i dati inseriti.

Le amministrazioni possono reperire tale *Chiave* all'interno del nuovo sistema. Il percorso da seguire è il seguente:

- Accedere al nuovo sistema attraverso le credenziali di accesso.
- Dal menù del *Cruscotto gestionale* bisogna accedere alla cartella *Sperimentazione* (Cfr. Figura 1).

Figura 1 – Accesso al Piano di sperimentazione



CATEGORIE:

- Cruscotto Gestionale
- Sperimentazione**
- Gestione reportistica
- Risultati
- Strumenti

FORUM (BETA)

ACCESSO

« CAMBIO PASSWORD »

Sperimentazione

Questa sezione è articolata in tre livelli

...e consente di visualizzare il Piano di sperimentazione inserito. Nella parte superiore della pagina sono indicati i nominativi e i recapiti del responsabile e del referente dell'ente, in caso ce ne fosse bisogno. Nella parte in basso della schermata sono indicati i contenuti del Piano di sperimentazione. Con la funzione "Modifica" può accedere ai singoli contenuti. Una volta modificati i contenuti, con la funzione "Salva", in questo modo può:

1. Modificare la denominazione del servizio, qualora vi fosse un errore.
2. Modificare la Chiave di identificazione. La Chiave può essere modificata da quelle amministrative utilizzando l'Upload o il Web service per l'invio periodico della reportistica. I contenuti di questa sezione sono descritti nella sezione relativa alla Gestione reportistica (collegamento ipertestuale).
3. Modificare la Classificazione del servizio nel caso in cui non fosse corretta.
4. Modificare l'indirizzo web o il numero di telefono nel caso le indagini coinvolgono questi canali.
5. Inserire la data di partenza effettiva della rilevazione.
6. Inserire l'eventuale data di conclusione.
7. Variare il numero di sportelli, sedi e dispositivi utilizzati.

Nel caso in cui s'intendano avviare nuove rilevazioni e ampliare i servizi coinvolti nell'iniziativa, occorre utilizzare la funzione "Aggiungi servizio" presente sulla barra del Menù.

Con le altre funzioni presenti in questa sezione potrà consultare tramite due calendari lo stato della sperimentazione. In particolare:

- Calendario partenze** offre una vista dei prossimi avvisi previsti.
- Calendario attivazioni** permette di consultare le date di partenza delle sperimentazioni in corso.

Dalla cartella Sperimentazione si possono visualizzare contenuti del Piano di sperimentazione inserito dall'ente (Cfr. Figura 2).

Figura 2 – Visualizzazione del Piano di sperimentazione



CATEGORIE:

- Cruscotto Gestionale
- Sperimentazione
 - Piano di Sperimentazione**
 - Calendario Partenze
 - Calendario Attivazioni
 - Gestione reportistica
 - Risultati
 - Strumenti

« FORUM (BETA) »

« ACCESSO »

« CAMBIO PASSWORD »

SCHEDA ENTE

ENTE DI PROVA: Enti previdenza e assistenza

REGIONE: Calabria

PROVINCIA: Reggio Calabria

CITTA': Caraffa Del Bianco

INDIRIZZO: via roma

NOME RESPONSABILE: Andrea Rossi

RUOLO RESPONSABILE: Amministratore

E-MAIL RESPONSABILE: andrea.rossi@rossi.com

TELEFONO RESPONSABILE: 067777777

NOME REFERENTE: Guido Bianchi

RUOLO REFERENTE: Responsabile

E-MAIL REFERENTE: guido.bianchi@bianchi.com

TELEFONO REFERENTE: 067777778

Aggiungi Servizio | Concludi Servizio

Servizi						
Azioni	Denominazione	Chiave	Classificazione	Canale	Città + Indirizzo	
Modif. Salva Annulla	servizio consultazioni	144_318_1265138522	Consulto Medico	Sportello	Verzino - sss	

In questa schermata l'utente può verificare la Chiave che identifica ogni servizio coinvolto nella sperimentazione (Cfr. Figura 3).

Figura 3 – La chiave identificativa del servizio



UTENTE
24/02/2011

CATEGORIE:

- Cruscotto Gestionale
- Sperimentazione
 - Piano di Sperimentazione
 - Calendario Partenze
 - Calendario Attivazioni
- Gestione reportistica
 - Risultati
 - Strumenti

« FORUM (BETA) »
« ACCESSO »
« CAMBIO PASSWORD »

SCHEDA ENTE

NOME: Ente di prova
 TIPO ENTE: Enti previdenza e assistenza
 REGIONE: Calabria
 PROVINCIA: Reggio Calabria
 CITTA': Caraffa Del Bianco
 INDIRIZZO: via roma
 NOME RESPONSABILE: Andrea Rossi
 RUOLO RESPONSABILE: Amministratore
 E-MAIL RESPONSABILE: andrea.rossi@rossi.com
 TELEFONO RESPONSABILE: 067777777
 NOME REFERENTE: Guido Bianchi
 RUOLO REFERENTE: Responsabile
 E-MAIL REFERENTE: guido.bianchi@bianchi.com
 TELEFONO REFERENTE: 067777778

Aggiungi Servizio Concludi Servizio

Azioni		Denominazione	Chiave	Classificazione	Canale	Città + Indirizzo
Modif.	Salva	servizio consultazioni	144_318_1265138522	Consulto Medico	Sportello	Verzino - sss

Chiave identificativa del servizio

Per la trasmissione dei dati si può utilizzare questa Chiave o eventualmente modificarla, inserendo i codici identificativi utilizzati dai software a disposizione delle amministrazioni. Per questa operazione si possono utilizzare le funzioni "Modifica" e "Salva" presenti nel menù (Cfr. Figura 4).

Figura 4 – Le funzioni da utilizzare per modificare la chiave del servizio



UTENTE:
24/02/2011

CATEGORIE:

- Cruscotto Gestionale
- Sperimentazione
 - Piano di Sperimentazione
 - Calendario Partenze
 - Calendario Attivazioni
- Gestione reportistica
 - Risultati
 - Strumenti

« FORUM (BETA) »
« ACCESSO »
« CAMBIO PASSWORD »

SCHEDA ENTE

NOME: Ente di prova
 TIPO ENTE: Enti previdenza e assistenza
 REGIONE: Calabria
 PROVINCIA: Reggio Calabria
 CITTA': Caraffa Del Bianco
 INDIRIZZO: via roma
 NOME RESPONSABILE: Andrea Rossi
 RUOLO RESPONSABILE: Amministratore
 E-MAIL RESPONSABILE: andrea.rossi@rossi.com
 TELEFONO RESPONSABILE: 067777777
 NOME REFERENTE: Guido Bianchi
 RUOLO REFERENTE: Responsabile
 E-MAIL REFERENTE: guido.bianchi@bianchi.com
 TELEFONO REFERENTE: 067777778

Aggiungi Servizio Concludi Servizio

Azioni		Denominazione	Chiave	Classificazione	Canale	Città + Indirizzo
Modif.	Salva	servizio consultazioni	144_318_1265138522	Consulto Medico	Sportello	Verzino - sss

Le funzioni per modificare la Chiave identificativa del servizio

Nota

La modifica del codice numerico non è più consentita dopo il primo invio della reportistica.

2. Anno rilevazione

In questo campo va inserito l'anno di riferimento.

3. Settimana anno rilevazione

Questo campo va lasciato vuoto.

4. Mese anno rilevazione

In questo campo va inserita il mese di riferimento dei dati trasmessi. Il formato del campo è numerico, nella tabella successiva vengono mostrati i campi identificativi di ogni mese.

TABELLA MESE - CODIFICA VALORI DA INSERIRE

MESE	NUMERO DA INSERIRE NEL CAMPO
Gennaio	1
Febbraio	2
Marzo	3
Aprile	4
Maggio	5
Giugno	6
Luglio	7
Agosto	8
Settembre	9
Ottobre	10
Novembre	11
Dicembre	12

5. nr utenti totali per il servizio

In questo campo va inserito il numero degli utenti totali che hanno usufruito del servizio.

6. nr votanti totali

In questo campo va inserito il numero degli utenti che hanno espresso una valutazione. Occorre inserire i valori assoluti e non il dato percentuale.

7. nr giudizi positivi

In questo campo va inserito il numero delle valutazioni positive (faccina verde). Occorre inserire i valori assoluti e non il dato percentuale.

8. nr giudizi neutri

In questo campo va inserito il numero delle valutazioni neutre (faccina gialle). Occorre inserire i valori assoluti e non il dato percentuale.

9. nr giudizi negativi

In questo campo va inserito il numero delle valutazioni negative (faccina rossa). Occorre inserire i valori assoluti e non il dato percentuale.

10. nr giudizi negativi: motivazione 1

Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi espressi relativi al primo motivo di insoddisfazione (per la specifica, si rimanda alla tabella MOTIVI DI INSODDISFAZIONE).

11. nr giudizi negativi: motivazione 2

Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi espressi relativi al secondo motivo di insoddisfazione (per la specifica, verifica tabella MOTIVI DI INSODDISFAZIONE).

12. nr giudizi negativi: motivazione 3

Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi espressi relativi al terzo motivo di insoddisfazione (per la specifica, si rimanda alla tabella MOTIVI DI INSODDISFAZIONE).

13. nr giudizi negativi: motivazione 4

Inserire il numero (valori assoluti) dei giudizi espressi relativi al quarto motivo di insoddisfazione (per la specifica, si rimanda alla tabella MOTIVI DI INSODDISFAZIONE).

TABELLA - MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

	Sportello	Telefono	Web
Motivo di insoddisfazione 1	Tempo di attesa	Tempo di attesa	Difficoltà di accesso
Motivo di insoddisfazione 2	Professionalità dell'impiegato/a	Professionalità dell'impiegato/a	Istruzioni non chiare
Motivo di insoddisfazione 3	Necessità di tornare	Necessità di richiamare	Informazioni non aggiornate
Motivo di insoddisfazione 4	Risposta negativa	Risposta negativa	* ¹

¹ Immettere valore 0 o lasciare la casella in bianco

4. COME IMMETTERE I DATI SE NON CI SONO STATE VALUTAZIONI

Se per il mese di riferimento non sono state raccolte le valutazioni, per mancanza di utenti o per problemi tecnici, i dati andranno inviati ugualmente. In questi caso all'interno del file di riferimento dovranno essere categorizzati il campo anno e quello mese, mentre per gli altri il valore immesso dovrà essere uguale a 0².

5. CODICI DI ERRORE PER LA FUNZIONE "ADDRIGHE"

Di seguito la lista dei codici di errore che la funzione addRighe ritorna in caso di anomalie:

Codice errore	Descrizione errore
10	non esiste una sperimentazione per l'ente con questa chiave (chiave passata)
11	Riga <numero riga> con chiave <chiave passata> già presente ed approvata. E' stata ignorata
12	Riga <numero riga> con chiave <chiave passata> già presente. I dati sono stati sovrascritti
13	Riga con chiave <chiave passata> non corretta. Non inserisco.
131	Voti positivi non numerico
132	Voti neutrali non numerico
133	Voti negativi non numerico
134	Voti totali non numerico
135	Motivazione 1 non numerico
136	Motivazione 2 non numerico
137	Motivazione 3 non numerico
138	Motivazione 4 non numerico
139	Utenti totali non numerico
1310	Somma voti diversa da voti inseriti
1311	La somma delle motivazioni negative è maggiore dei voti negativi
1312	Il totale dei voti è maggiore degli utenti che hanno usufruito del servizio
1313	Data reale attivazione è successiva alla data della votazione
1314	Sperimentazione non ancora attiva
14	La riga che stiamo tentando di inserire/modificare è in conflitto con una preesistente per i valori chiave, anno, settimana

² Nel caso ci siano stati utenti e non siano stati espressi giudizi, va categorizzato anche il campo 'Ute'



6. PROVE TECNICHE PRIMA DELLA TRASMISSIONE

Le amministrazioni intenzionate ad adottare questa modalità di invio della reportistica, possono realizzare delle prove tecniche di trasmissione dei dati, previo accordo con lo Staff di "Mettiamoci la faccia" (mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it).

Per la procedura si ricorda, infine, di utilizzare la password specifica e di consultare, prima dell'invio, il file wsdl, disponibile al seguente link:

<http://www.mettiamocilafaccia.it/webservice/import.wsdl>