

# Questionario per la Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio

---

*Profili organizzativi ed economici*

*Esercizio 2010*

***Manuale per l'utilizzo del questionario elettronico***

# Sommario

---

<b>1</b>	<b>Il nuovo questionario elettronico .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Funzionalità del questionario .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Sostituzione della versione del questionario.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Prelievo e compilazione del questionario .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Funzioni disponibili nella Struttura di Raccolta dati via internet .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Prelievo dei flussi di ritorno.....</b>	<b>14</b>

# 1 Il nuovo questionario elettronico

---

Quest'anno la Segreteria CIPA ha predisposto il questionario elettronico in formato PDF, superando la precedente implementazione in formato Excel 2003. Questo cambiamento tecnologico porta con sé numerosi vantaggi:

- permette di implementare funzionalità e controlli più stringenti in fase di compilazione, che supportano l'utente e lo informano sulla consistenza e correttezza dei suoi dati;
- supera l'obsolescenza dello strumento precedente, che in alcuni rari casi rendeva impossibile il corretto funzionamento del foglio elettronico e richiedeva di trasmettere in maniera non convenzionale i dati;
- garantisce una portabilità più estesa rispetto alla soluzione precedente.

## 2 Funzionalità del questionario

Il nuovo questionario PDF include funzionalità attivabili tramite dei “pulsanti funzione”. Questi pulsanti sono organizzati come mostrato in Figura 1: lo stesso pannello è ripetuto all’inizio e alla fine del questionario.

**Figura 1 Pulsanti di funzione**



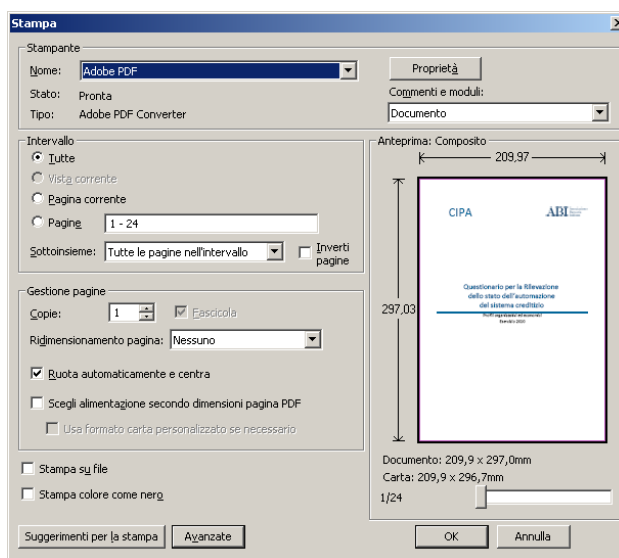
Segue una breve descrizione delle funzioni implementate.

### 2.1 Funzione “Stampa”

La funzione di Stampa apre la convenzionale finestra di Stampa, dalla quale è possibile configurare tutte le opzioni per la riproduzione cartacea del documento.

La funzione “Stampa” è sempre abilitata.

**Figura 2 Finestra di stampa**



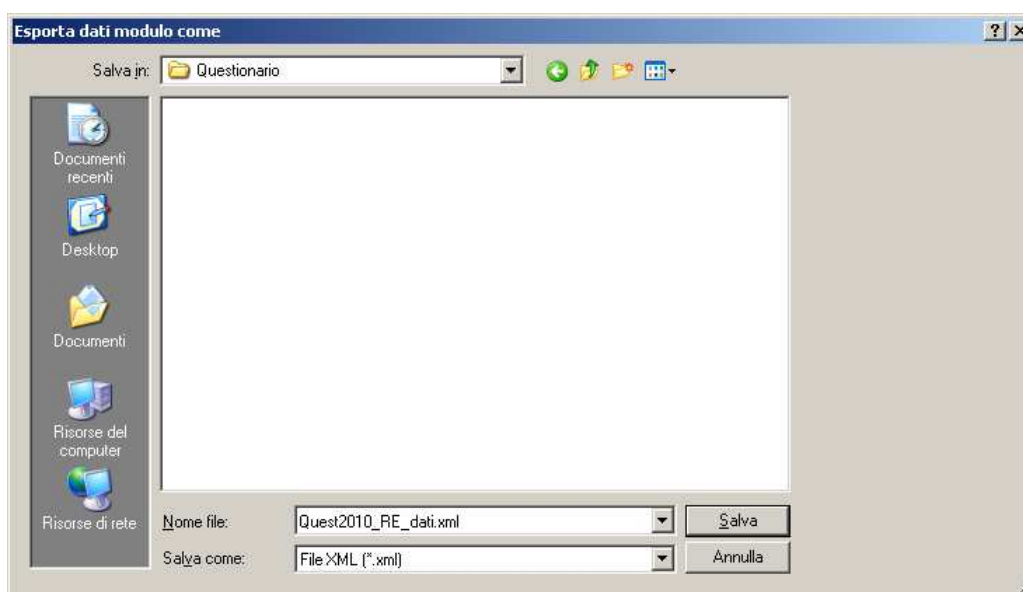
## 2.2 Funzione “Esporta XML”

Questa funzione produce un file in formato XML. Il file include tutte le informazioni inserite nel questionario PDF ed è necessario sia per l’invio dei dati alla Segreteria CIPA sia per l’eventuale funzionalità di “Importa XML” descritta al paragrafo 2.4.

È possibile premere il pulsante solo se sono stati compilati tutti i campi obbligatori (per una spiegazione dei campi obbligatori, cfr. paragrafo 2.3 Funzione “Controlla gli errori”); altrimenti, la funzionalità è disabilitata.

Una volta premuto il pulsante, viene visualizzata la consueta finestra di salvataggio file, con la quale scegliere percorso e nome del file XML di destinazione.

**Figura 3 Finestra di salvataggio del file XML esportato**

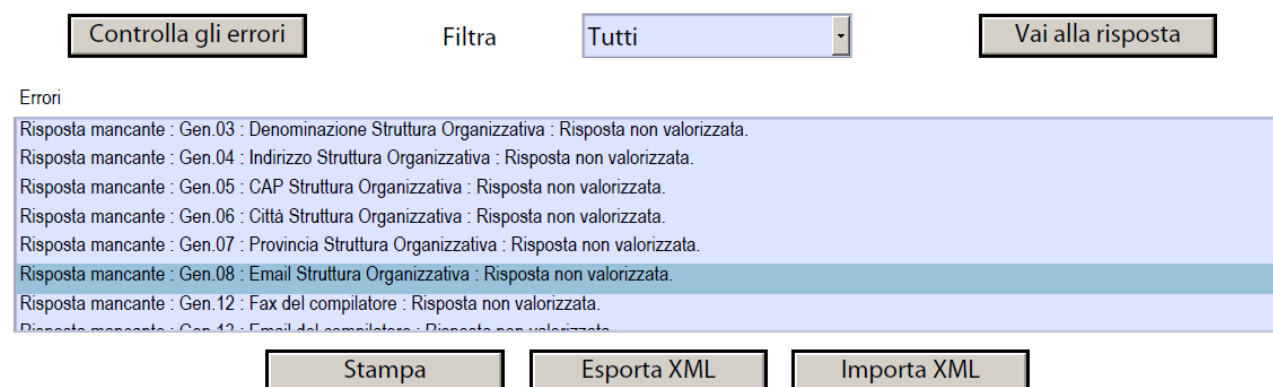


## 2.3 Funzione “Controlla gli errori”

Questa funzione controlla la correttezza e la consistenza della compilazione del questionario rilevando tutte le anomalie.

Tali anomalie sono segnalate nel formato: <tipo><domanda><messaggio> (Figura 4). Una volta conclusa la rilevazione degli errori, viene mostrato un messaggio contenente tutte le anomalie rilevate (Figura 5).

**Figura 4 Rilievo delle anomalie**



## Tipo

Il tipo indica se il valore rilevato è:

- **Obbligatorio:** la mancanza o inesattezza di un valore obbligatorio impedisce l'esportazione del questionario in formato XML, precludendo la possibilità di inviare il file alla CIPA; i campi obbligatori sono:
  - Codice ABI (della banca)
  - Ragione sociale (della banca)
  - Cognome (del compilatore del questionario)
  - Nome (del compilatore del questionario)
  - Telefono (del compilatore del questionario)
  - Tabella 2.1.a
  - Tabella 2.1.b
  - Tabella 4.1.a (per i gruppi bancari)
  - Tabella 4.1.b (per i gruppi bancari)
- **Mancante:** la mancanza o inesattezza di un valore consigliato invalida la risposta alla domanda, eventualmente escludendo l'elaborazione dell'istituto compilatore in sede di analisi dei dati.

## Domanda

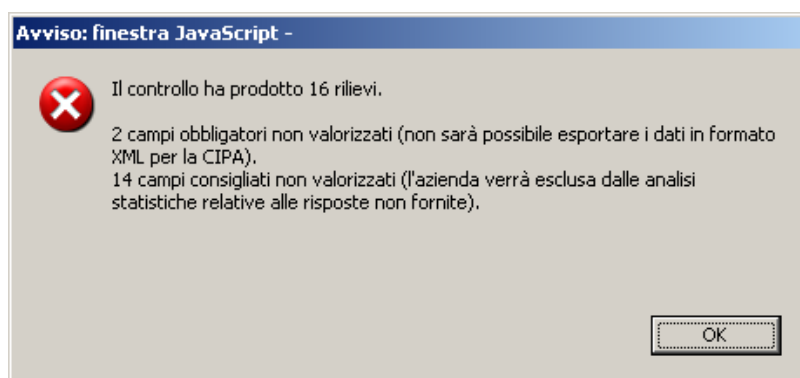
Il numero della domanda oggetto del rilievo.

## Messaggio

La spiegazione del rilievo che indica come risolvere il problema, es. "risposta non valorizzata", "il campo non può contenere numeri negativi".

La funzione "Controlla gli errori" è sempre abilitata.

## Figura 5 Esito del controllo degli errori



## 2.4 Funzione "Vai alla risposta"

Questa funzione è abilitata solo dopo aver effettuato un controllo degli errori e selezionato uno dei rilievi proposti.

Premuto il pulsante, la vista del documento viene spostata alla domanda alla quale il rilievo selezionato è riferito.

## 2.5 Funzione "Importa XML"

Questa funzione carica il contenuto di un file XML creato con la funzione "Esporta XML" all'interno del questionario elettronico.

La funzionalità è utilizzabile qualora la CIPA produca una versione aggiornata del questionario e il compilatore abbia già iniziato la compilazione con la versione precedente. La procedura di sostituzione è descritta in dettaglio nel successivo capitolo.

La funzione “Importa XML” è sempre abilitata.

## **2.6 Funzione “Filtra”**

Il menù permette di escludere dalla visualizzazione i messaggi di errore diversi dal tipo selezionato.

## 3 Sostituzione della versione del questionario

---

È possibile che durante le attività di compilazione del questionario elettronico venga rilasciata una nuova versione PDF scaricabile dal sito internet di Raccolta dati.

Per evitare che i compilatori debbano reinserire tutti i dati già immessi nella precedente versione del questionario, è stato previsto un tasto funzionale che carica nel nuovo questionario i dati salvati sul disco fisso della postazione di lavoro.

Per maggiori informazioni sulle funzionalità di esportazione, cfr. paragrafo 2.2.

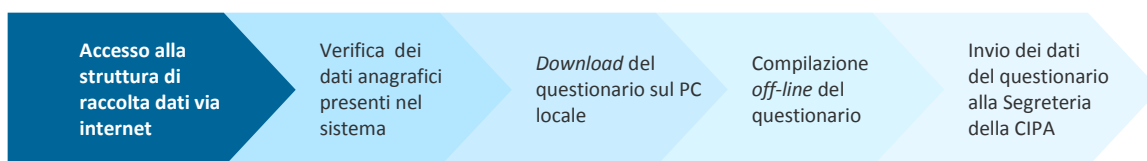
Nel caso in cui venga comunicato il rilascio di una nuova versione del software di compilazione del questionario, il compilatore deve:

- 1) Aprire il questionario elettronico su cui ha già lavorato ed esportare il file XML contenente i suoi dati nel PC locale con la funzione “Esporta XML”;
- 2) Accedere al sito di Raccolta dati e scaricare la nuova versione del questionario (file PDF) sovrascrivendo la precedente versione presente nel proprio PC;
- 3) Aprire il nuovo questionario e caricare il file XML di dati con la funzione “Importa XML”.

A questo punto la compilazione può riprendere da dove si era interrotta per la sostituzione del software di caricamento.

## 4 Prelievo e compilazione del questionario

Di seguito vengono descritte le varie fasi da seguire per accedere alla struttura di Raccolta dati via internet, prelevare un questionario, compilarlo e inviare i risultati alla Segreteria della CIPA. Il questionario è disponibile in formato PDF – con estensione `.pdf` - e può essere elaborato con qualsiasi PC dotato del prodotto Acrobat Reader (versione minima 8.1, versione consigliata 9.0).



Per accedere alla struttura di Raccolta dati via internet occorre essere muniti delle apposite credenziali di accesso (*userid e password*); dette credenziali sono state fatte pervenire a tutte le banche potenzialmente interessate alla compilazione dei questionari<sup>1</sup>.

L'accesso alla struttura di Raccolta dati avviene attraverso il sito internet della CIPA – [www.cipa.it](http://www.cipa.it) - seguendo il percorso:

**Documenti** ⇒ **Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio** ⇒ **Funzione di Raccolta Dati**<sup>2</sup>

Una volta entrati nell'area di raccolta dati, si aprirà un pannello per l'autenticazione dell'utente; nella casella "nome utente" occorre digitare l'identificativo di 12 cifre ricevuto con la busta contenente le credenziali di accesso e, nella casella sottostante, la *password* associata all'identificativo di cui sopra. Al primo accesso, e successivamente con cadenza periodica, il sistema richiederà il cambio della *password*. La nuova *password* potrà essere composta da lettere e cifre e dovrà avere una lunghezza minima di otto caratteri. Il sistema, dopo il cambio della *password*, richiederà la riesecuzione della fase di autenticazione utilizzando la nuova *password*.

Si raccomanda di conservare le chiavi di autenticazione con la dovuta cura; in caso di smarrimento o dimenticanza sarà necessario richiedere alla Segreteria della CIPA l'assegnazione di una nuova *password*.

Superata la fase di autenticazione, si accederà alla sezione di Raccolta dati via internet riservata alla CIPA<sup>3</sup> dalla quale sarà possibile effettuare il *download* dei questionari<sup>4</sup> e degli altri documenti disponibili.

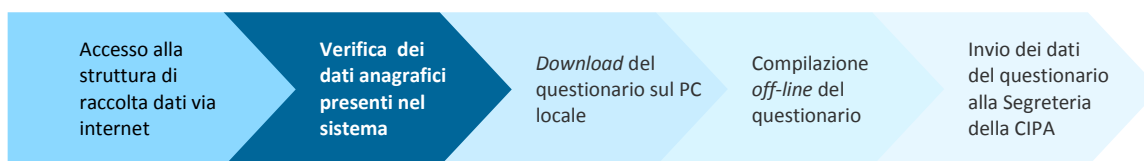
<sup>1</sup> Nel caso di mancata disponibilità delle credenziali (smarrimento o mancata ricezione) può essere contattata la Segreteria della CIPA secondo i riferimenti indicati nella pagina successiva.

<sup>2</sup> Area riservata.

<sup>3</sup> La raccolta dei dati via internet, relativa alla Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio, avviene per il tramite della struttura di Raccolta dati della Banca d'Italia; all'interno di tale struttura è stata "ritagliata" una sezione dedicata alla CIPA.

<sup>4</sup> Il questionario in formato PDF non deve essere attivato senza aver prima effettuato il *download* dello stesso sul disco fisso del PC locale.

Oltre alle istruzioni contenute nel presente manuale, si rimanda anche al Manuale Utente (ruolo Partner)<sup>5</sup>.



Prima di effettuare il *download* di un questionario, accertare l'esattezza dei dati anagrafici della banca memorizzati nel sistema, seguendo le indicazioni riportate nell'apposito capitolo del presente fascicolo.



Eeguire il *download* del questionario attraverso la funzione "SERVIZI DISPONIBILI", selezionabile a sinistra della *home page* della RACCOLTA DATI, seguendo le indicazioni riportate nell'ultimo capitolo del presente fascicolo.

Al momento di effettuare il *download* di un questionario occorre indicare in quale *directory* del disco fisso deve essere copiato il file `Quest2010_n.pdf`<sup>6</sup> contenente il questionario stesso. Per mantenere uniformi gli ambienti elaborativi delle varie banche, si suggerisce di creare una *directory* denominata `STAUT10` e copiare il file `Quest2010_n.pdf` al suo interno.

In caso di difficoltà ad accedere alla struttura di Raccolta dati via internet, oppure in caso di problemi nello sfruttamento della struttura di Raccolta dati stessa, le banche possono rivolgersi ai seguenti recapiti per avere assistenza:

**Per problematiche di accesso e sfruttamento della struttura di Raccolta dati**

Help desk tecnologico della struttura Telefono: 06 4792.6459  
e-mail [rdvi.helpdesk@bancaditalia.it](mailto:rdvi.helpdesk@bancaditalia.it)

**Per problematiche legate alla specifica raccolta dei dati per la Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio**

Ernesto Ferrari ☎ 06 4792 • 6469  
Daniela D'Amicis ☎ 06 4792 • 6943  
Segreteria CIPA ☎ 06 4792 • 6803 ☎ 06 4792 • 6801 (fax) ✉ [segcipa@cipa.it](mailto:segcipa@cipa.it)

Una volta scaricato il file `.pdf` del questionario, il compilatore può iniziare l'inserimento dei dati facendo riferimento alle istruzioni descritte nel paragrafo 2 "Funzionalità del questionario".



<sup>5</sup> Il Manuale Utente (ruolo Partner) in formato PDF è disponibile all'interno della struttura di Raccolta dati e ha dimensione pari 1,5 Mb circa; si consiglia di effettuarne il salvataggio sul disco fisso del proprio PC attraverso il tasto destro del mouse (l'apertura in linea del manuale con "Acrobat Reader" potrebbe richiedere un tempo piuttosto lungo).

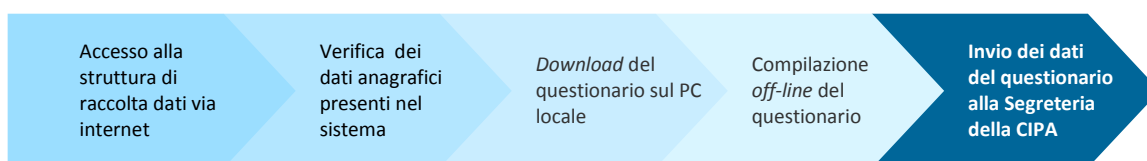
<sup>6</sup> Dove n corrisponde a una lettera A, B, ecc, indicativa del tipo di questionario.

Si ricorda che è possibile salvare il contenuto delle risposte digitate con la convenzionale funzione di salvataggio di Acrobat Reader. Una volta conclusa la compilazione è necessario generare il file XML contenente tutte le informazioni fornite nel questionario.

**È importante che il file da inviare alla Segreteria della CIPA non contenga errori di compilazione; nel caso in cui non si riesca ad eliminarne la presenza, si prega di contattare i membri del gruppo di lavoro appartenenti alla Segreteria della CIPA per avere assistenza.**

Al momento di generare il file in formato XML da inviare alla Segreteria della CIPA, occorre indicare in quale *directory* deve essere memorizzato il file stesso. Nell'intento di mantenere omogenei gli ambienti elaborativi delle varie banche, si suggerisce di memorizzare il file di cui sopra nella *directory* STAUT10 precedentemente creata.

**ATTENZIONE: Il nome del file XML generato deve essere impostato come cipa<codice ABI>\_10.xml. Ad esempio, la banca con codice ABI 1234 deve salvare e inviare il file cipa1234\_10.xml.**



Accedere alla struttura di Raccolta dati via internet per procedere all'inoltro alla Segreteria della CIPA del file - già memorizzato sul disco fisso del PC da cui si opera - contenente i dati del questionario in formato XML, attraverso la funzione "inoltro messaggio" descritta nel capitolo 5.

**ATTENZIONE:** la funzione di inoltro messaggio permette di inviare un allegato oppure un messaggio testuale. **Per l'invio del questionario è necessario utilizzare esclusivamente la funzione "Allegato" nella procedura "Inoltro messaggio" (Figura 6).**

**Figura 6 Inoltro messaggio - Allegato**

L'immagine mostra una finestra di dialogo web intitolata "Inoltro Messaggio". In alto a sinistra, il tab "Allegato" è selezionato e circondato da un cerchio arancione. Sotto il titolo, ci sono due menu a tendina: "Processo\* (Service)" e "Tipo Messaggio\* (Action)". Seguono due campi di input: "Rif. Pratica (ConversationId)" e "Rif. Id Messaggio (RefToMessageId)". Sotto questi, c'è un campo "Payload Messaggio (File allegato):\*" con un pulsante "Scegli file" accanto. In basso, ci sono due pulsanti: "Inoltra messaggio" e "Annulla". Una nota in basso indica: "I campi con l'asterisco \* sono obbligatori".

Il file XML viene inoltrato in formato compresso; per questa funzione è necessario che sul PC dal quale si opera sia presente il necessario software di compressione. Nel caso in cui tale software non sia già presente sul PC, può essere facilmente installato seguendo le istruzioni presenti alle pagine 32 – 37 nel Manuale Utente (ruolo Partner).

**ATTENZIONE: non va inviato il file STAUT10\_n.PDF, ma il file generato in formato XML al termine della compilazione.**

## 5 Funzioni disponibili nella Struttura di Raccolta dati via internet

---

La descrizione compiuta della struttura è riportata nel Manuale Utente (ruolo Partner) già citato nel precedente capitolo; in questo capitolo sono riportate soltanto le informazioni minimali indispensabili per gestire le funzioni relative alla Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio.

Per una visione ottimale si consiglia di impostare lo schermo a una risoluzione di almeno 1024 x 768 pixel; nel caso in cui non sia possibile configurare lo schermo nella modalità indicata, si consiglia di operare in modalità "schermo intero".

Le funzioni disponibili nella struttura di Raccolta dati sono:

### 5.1 Anagrafica

Nell'ambito di questa funzione vengono evidenziati i dati dell'Utente Partner (in questo caso la banca) e le relative credenziali di accesso; da parte dell'utente non è possibile modificare i dati evidenziati, ma è possibile soltanto cambiare la *password* di accesso.

- a) **Partner**: dati della banca; nella casella "unità operativa" è riportata la dizione "CIPA".
- b) **Contatto**: dati del nominativo di riferimento per la funzione specifica; generalmente il campo non contiene informazioni.
- c) **Parametri**: parametri tecnici utilizzati dalla procedura di Raccolta dati.
- d) **Credenziali**: identificativo utente per l'accesso alla struttura (userid); possibilità di cambio della password.

### 5.2 Servizi disponibili

Documentazione: contiene l'elenco degli oggetti disponibili per essere prelevati via internet; a fianco di ogni oggetto sono presenti due pulsanti.

<b>Pulsante</b>	<b>Azione corrispondente</b>
Contenuto informativa	Visualizza il contenuto del documento
Scarica informativa	Esegue il download dell'oggetto

### 5.3 Inoltro messaggio

- a) Allegato      Funzione utilizzata per inoltrare un file
- Processo (service)  
Selezionare dal menù a tendina il processo per il quale si vuole inoltrare un messaggio o un file (ad oggi è selezionabile un solo processo: “Rilevazione dello stato dell’automazione”)
  - Tipo messaggio (action)  
Selezionare dal menù a tendina il tipo di messaggio che si vuole inoltrare (ad oggi è selezionabile un solo tipo di messaggio: “Questionario”)
  - Rif. Pratica (ConversationId)  
Non utilizzato
  - Rif. Id messaggio (RefToMessageId)  
Non utilizzato
  - Payload Messaggio (file allegato)  
Indicare l’indirizzo completo del file da inoltrare - Agendo sul tasto “Sfoggia” è possibile selezionare il file con l’intero percorso
  - Inoltra messaggio  
Tasto per l’inoltro del file selezionato
- b) Area di testo      Funzione per l’inoltro di un messaggio di testo (non utilizzata in questa applicazione)

### 5.4 Ricerca

Funzione di visualizzazione dello stato dei messaggi inviati (nel caso specifico della “Rilevazione” i messaggi sono costituiti dai file inviati).

Selezionare il processo e il tipo messaggio attraverso il menù a tendina e premere il tasto “Ricerca”; il sistema evidenzia l’elenco dei messaggi inviati e il relativo stato.

### 5.5 Log off

Chiude la sessione.

### 5.6 Help desk

Visualizza il numero telefonico e l’indirizzo e-mail della struttura di help-desk tecnologico.

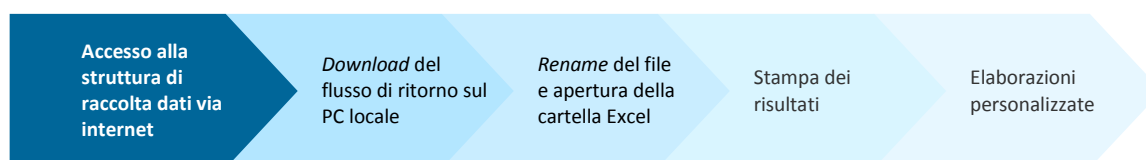
### 5.7 Manuale utente Partner

Consente di visualizzare e/o stampare il manuale completo per l’utilizzo della struttura di Raccolta dati via internet della Banca d’Italia. (**Attenzione:** se la scritta, posizionata in basso a sinistra sullo schermo, non è visibile, **cambiare l’impostazione dello schermo** – vedi sopra – oppure **operare in modalità “schermo intero”**).

## 6 Prelievo dei flussi di ritorno

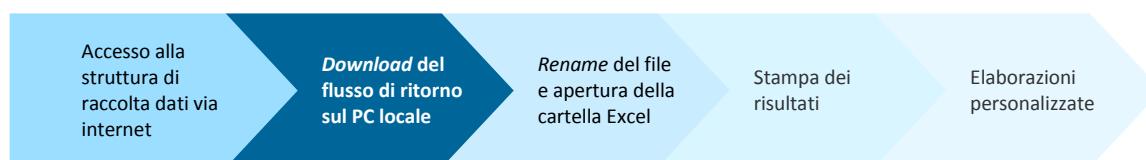
Di seguito vengono descritte le modalità utili a prelevare dalla struttura di Raccolta dati via internet i flussi di ritorno individuali relativi alla banca e/o al gruppo bancario che ha partecipato all'indagine. Un flusso di ritorno è costituito da una cartella Microsoft Excel contenente dati in formato Office open XML. Il flusso di ritorno può essere elaborato con qualsiasi PC dotato del prodotto Microsoft Excel 2007. Se si dispone di Microsoft Excel 2003 è necessario utilizzare anche il convertitore di formato distribuito da Microsoft<sup>7</sup>.

### 6.1 Accesso alla struttura di Raccolta dati



Per accedere alla struttura di Raccolta dati via internet occorre essere muniti delle apposite credenziali già utilizzate per il download del questionario e per l'inoltro dei dati.

### 6.2 Download del flusso di ritorno sul PC locale



Il file è raggiungibile dalla Home page della struttura di Raccolta dati; fare clic sulla freccetta vicino a "Messaggi ricevuti" (Figura 7).

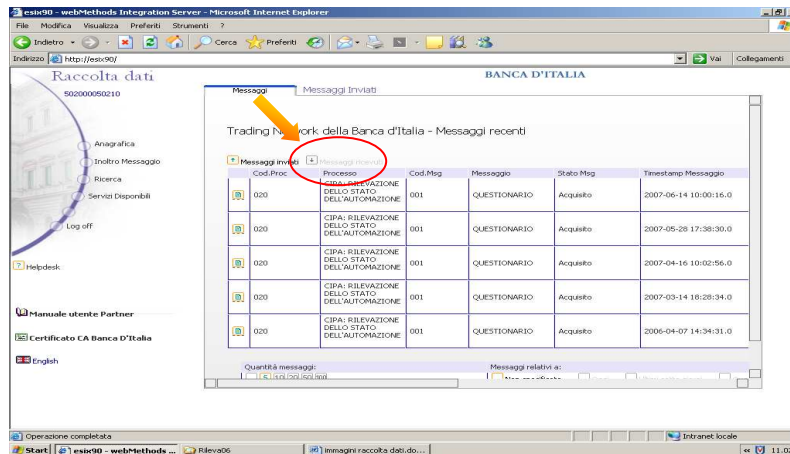
<sup>7</sup> Il formato utilizzato segue lo standard Microsoft "Office Open XML" (Ecma 376) e può essere interpretato con qualsiasi prodotto in grado di gestire questo standard. La Microsoft ha utilizzato questo standard a partire dalla versione 2007 della suite Office, ma distribuisce gratuitamente un *compatibility pack* che installa gli opportuni filtri convertitori nella versione 2003 di Office; ulteriori informazioni sono reperibili sul sito della Microsoft all'indirizzo:

<http://office.microsoft.com/it-it/support/domande-frequenti-sui-formati-office-open-xml-ecma-HA010172369.aspx?CTT=1>

mentre il *compatibility pack* è disponibile all'indirizzo:

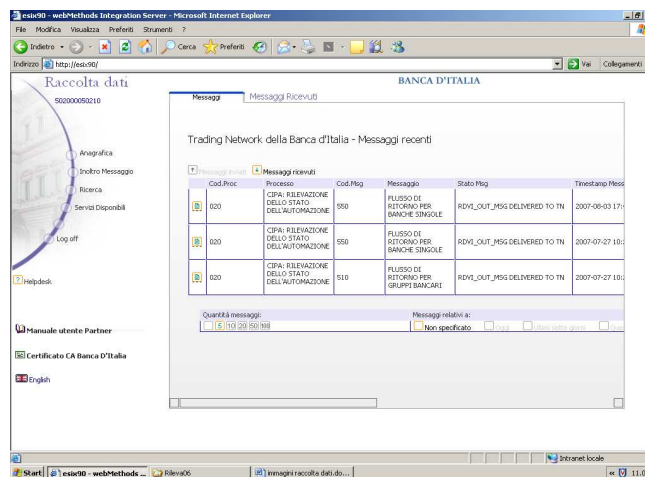
<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyId=941B3470-3AE9-4AEE-8F43-C6BB74CD1466&displaylang=it&displaylang=it>

**Figura 7 Raccolta dati – Messaggi ricevuti**



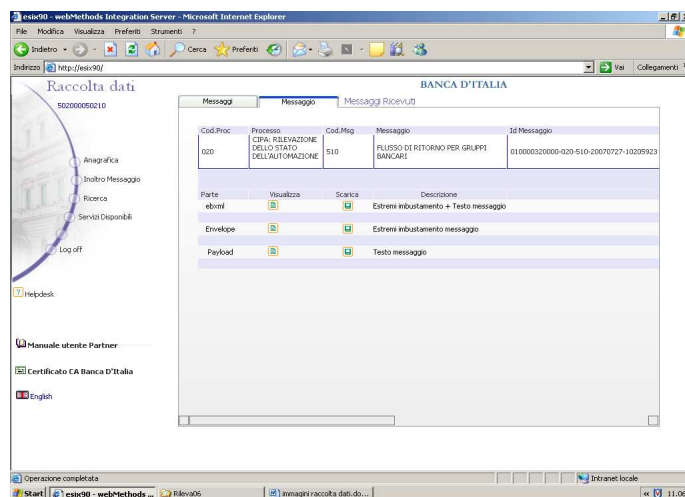
Nella successiva schermata, fare clic sul simbolo verde in testa alla riga che contiene il file “Flusso di ritorno” di interesse (Figura 8).

**Figura 8 Raccolta dati – Selezione del flusso di ritorno**



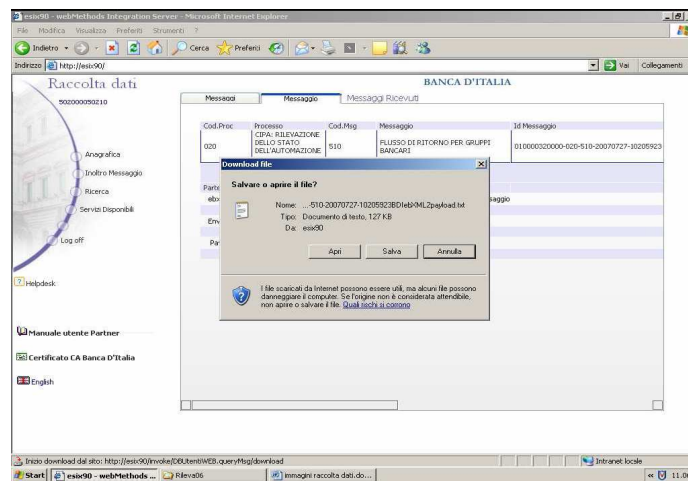
Alla successiva schermata (Figura 9) fare clic sul simbolo verde della colonna “scarica” della riga contraddistinta con “Payload” – Testo messaggio.

**Figura 9 Raccolta dati – Payload**



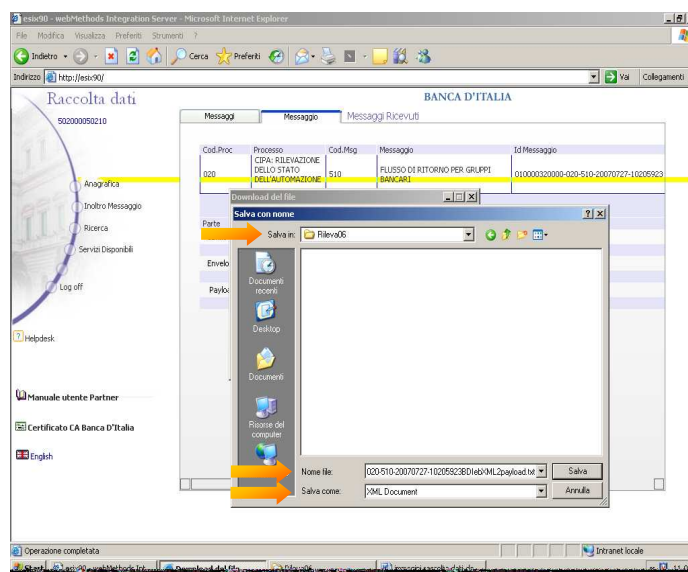
Al successivo pop-up “Download file” premere “salva” (vedi figura 4).

**Figura 10 Raccolta dati – Download**



Impostare nel campo “Salva in” il nome della directory dove si intende memorizzare i dati e nel campo “Nome file” un nome sostitutivo della codifica assegnata dal sistema (es. FRtt\_xxxxx, dove tt è il tipo di flusso scaricato – BA = banca, GR = gruppo, GI = gruppo internazionale – e xxxx è il codice ABI utilizzato per l’inoltro del questionario). Accertarsi che nel campo “Salva come” appaia la dizione zip file e premere il tasto “Salva” (Figura 11).

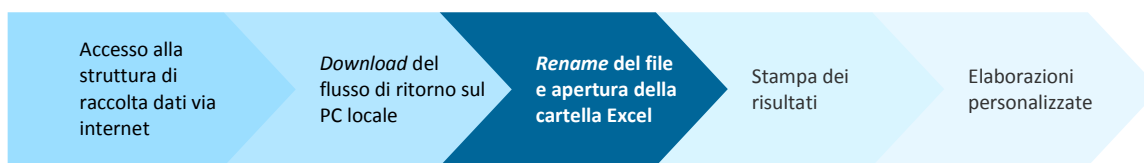
**Figura 11 Raccolta dati – Salvataggio del flusso**



Eseguita l’operazione, accertarsi che sulla directory stabilita sia stato memorizzato il file FRtt\_xxxxx.zip.

Qualora l’accesso alla struttura di Raccolta dati sia stato effettuato con un browser di tipo diverso da Internet Explorer (es. Mozilla Firefox) eseguire il download salvando il file secondo le modalità standard previste dal software utilizzato. Il nome e l’estensione del file potranno essere modificati nella fase successiva.

### 6.3 Rename del file e apertura della cartella Excel



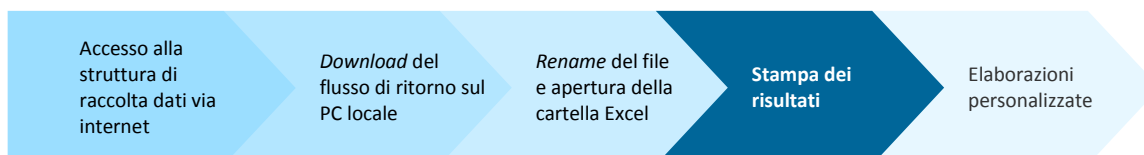
Il file appena scaricato contiene una cartella in formato binario secondo lo standard Office Open XML (ECMA 376, oggi ISO/IEC DIS 29500). Per compatibilità con la struttura di Raccolta dati via internet, il file viene trasmesso in formato .zip; il file **non** deve essere **decompressato**, ma deve essere soltanto rinominato per renderlo compatibile con il prodotto MS-Excel.

Il nome del file oggetto del *download* è lungo 45 caratteri e può essere modificato, l'estensione del file **deve** essere trasformata da .zip a .xlsb.

Per aprire il file così ridenominato occorre disporre della versione 2007 del prodotto MS-Excel; anche la versione 2003 di MS-Excel è in grado di trattare il file a condizione che sia stato installato il *compatibility pack* indicato nella nota 8 di questo documento. Per l'installazione del *compatibility pack* è necessaria una utenza con i privilegi di amministratore.

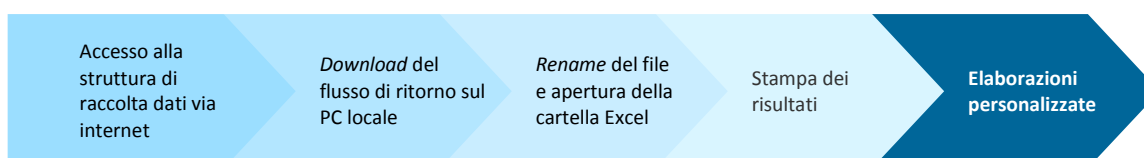
Il file può essere aperto anche con Open Office release 3, prodotto *open source* distribuito gratuitamente con licenza GPL; questo software, che utilizza i formati ODF secondo lo standard ISO/IEC 26300, è in grado di aprire i file prodotti secondo lo standard Microsoft, ma proprio per la non completa sovrapposizione dei due standard, rappresenta i grafici prodotti con Excel in modo non completamente fedele.

### 6.4 Stampa dei risultati



Le tabelle e i grafici presenti nei fogli contenuti nella cartella MS-Excel possono essere stampati con le normali procedure di stampa.

### 6.5 Elaborazioni personalizzate



Nei fogli della cartella MS-Excel sono presenti tutti i dati della banca e/o del gruppo di riferimento utilizzati per la generazione del flusso di ritorno e tutti i valori medi suddivisi per classe dimensionale.

A partire da questi dati è possibile rielaborare tavole e grafici secondo specifiche esigenze della singola banca o del singolo gruppo.