



## L'uso e il gradimento della Intranet della Giunta regionale

Indagine statistica – anno 2012

**L'uso e il gradimento della Intranet  
della Giunta regionale**

**Indagine statistica  
Anno 2012**

## Riconoscimenti

### **Coordinamento del progetto, definizione dell'impianto conoscitivo e stesura del rapporto:**

- *Emanuela Capezzuoli, Claudia Sacerdotali, Tiziana Valtolina* della Redazione Intranet del Settore Comunicazione Organizzativa e Tutela della Privacy, DG Organizzazione.
- *Claudia Daurù e Lucia Del Grosso* dell'Ufficio regionale di Statistica del Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza, DG Organizzazione.

### **Rilevazione on-line:**

- *Mariella Lenzi e Andrea Giacobbe* del Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Conoscenza, DG Organizzazione.

**Supervisione dell'Indagine:** *Claudia Daurù.*

## Indice

Prefazione.....	5
1. L'impostazione dell'indagine.....	7
2. I principali risultati.....	8
<b>2.1. La frequenza di utilizzo</b> .....	8
<b>2.2. La ricerca delle informazioni</b> .....	9
<b>2.3. Le valutazioni sulla Intranet</b> .....	10
<b>2.4. La pubblicazione di contenuti sulla Intranet</b> .....	15
<b>2.5. Le Intranet di nuova generazione</b> .....	18
3. Nota Metodologica.....	20
4. Questionario.....	22

## Prefazione

*“Dobbiamo scrivere ai nostri colleghi per metterli al corrente dei risultati emersi dal questionario sulla Intranet e per ringraziarli dei tanti suggerimenti offerti e delle lusinghiere parole nei confronti del nostro lavoro. Da dove partiamo?”*

E' questo che ci siamo dette dopo aver letto le vostre risposte al questionario intranet andato 'in onda' a ottobre.

Partiamo dalla fine: innanzitutto grazie ai colleghi che hanno partecipato all'indagine. Con il questionario avevamo deciso, tra le altre cose, anche di metterci in gioco, ancor più affidando l'analisi delle risposte a colleghi di un altro settore: il fatto che ci abbiate ripagato con valutazioni più che positive sul nostro lavoro - non lo neghiamo - ci ha fatto davvero piacere.

Nelle pagine che seguono trovate l'analisi delle colleghe dell'Ufficio regionale di Statistica sui dati rilevati, noi qui invece ci soffermiamo sui vostri suggerimenti.

Nostro intento con questo questionario era di avere spunti, idee e proposte per arricchire le sezioni già presenti sulla Intranet e crearne di nuove. Per comprendere dove intervenire per rendere le informazioni di facile lettura e da trovare. Per sapere se le Intranet di seconda generazione, dallo spirito collaborativo accentuato, potessero interessarvi.

Non immaginavamo di scatenare una tempesta d'idee così ampia! Siamo state travolte dai vostri commenti. Adesso ne stiamo valutando la fattibilità. Cercheremo senz'altro di realizzare il maggior numero di idee che coinvolgono direttamente noi della Redazione intranet, anche se per alcune ci vorrà pazienza da parte vostra prima di vederle pubblicate.

Altre vostre idee che riguardano sezioni presenti sulla Intranet, ma non di competenza della Redazione, le proporremo ai diretti interessati.

Le sfide che ci lanciate? Intranet più intuitiva e arricchita con nuove informazioni aggiornate.

Certo che la varietà dei vostri interessi e dei temi che trattate per lavoro c'impongono uno sforzo maggiore nel cercare di inserire argomenti che per ora non hanno avuto occasione di apparire. E qui entrate in gioco voi colleghi in prima persona: vi chiediamo infatti di farvi avanti se - come ci avete scritto - ritenete di avere materiale nuovo o aggiornamenti che possono essere pubblicati.

Scriveteci: **[intranet@regione.toscana.it](mailto:intranet@regione.toscana.it)**

Come convincervi a contattarci? I risultati del questionario parlano chiaro: il 92% di chi si è affidato alla Intranet per veicolare le proprie informazioni ha avuto delle ricadute positive sul proprio lavoro.

L'uso della Intranet da parte dei colleghi è almeno quotidiano. Il 70% si ritiene molto o pienamente soddisfatto dell'utilità delle informazioni pubblicate.

Più della metà delle risposte, infine, mostra un certo interesse verso le Intranet di nuova generazione. Vi sveliamo un piccolo segreto: stiamo già sfruttando le potenzialità che questi strumenti collaborativi offrono. Uno per tutti: la condivisione dei documenti. Attualmente piccoli gruppi di lavoro inseriscono e aggiornano direttamente i loro documenti usando uno strumento collaborativo (Social Office), e quelli ritenuti utili a una più vasta utenza li rendiamo visibili sulla Intranet.

Ma è solo l'inizio, lo sappiamo. Le vostre richieste di creare gruppi di lavoro, agende condivise, blog, forum e - in generale - di condivisione delle conoscenze, ci fanno capire che la nostra Intranet dovrà nel tempo puntare anche in questa nuova direzione per stare al passo con i tempi e con le vostre richieste di un diverso modo di lavorare.

Insomma grazie per le vostre idee, ora a noi metterle in pratica.

*La Redazione intranet*

## 1. L'impostazione dell'indagine

L'indagine "***L'uso e il gradimento della Intranet della Giunta regionale***" è stata promossa dalla Redazione Intranet del Settore Comunicazione Organizzativa e Tutela della Privacy con la finalità generale di rilevare dati ed informazioni che consentiranno di mettere in campo azioni ed interventi per rispondere al meglio alle esigenze dell'utenza e a rendere la Intranet uno strumento di lavoro sempre più efficace.

L'indagine è stata progettata e curata dall'Ufficio regionale di Statistica del Settore Sistemi informativi e tecnologie della conoscenza in stretta collaborazione con la Redazione Intranet.

La rilevazione rivolta a tutti i 2.408 dipendenti che hanno accesso alla Intranet e in servizio al 30 settembre 2012 in Regione Toscana (Giunta regionale) ed ARTEA, si è svolta nel periodo compreso tra il 16 e il 29 ottobre 2012.

Il questionario è stato somministrato via web utilizzando il Software Nemo Survey Builder.

I dipendenti che hanno partecipato alla rilevazione rispondendo al questionario sono stati 720, pari a circa il 30% del totale. Ipotizzando che non vi siano forti ragioni per pensare che nella valutazione della Intranet i non-rispondenti siano diversi dai rispondenti, si è proceduto a calcolare le stime con il coefficiente di riporto all'universo, considerando così le risposte ottenute rappresentative di tutta la popolazione obiettivo.

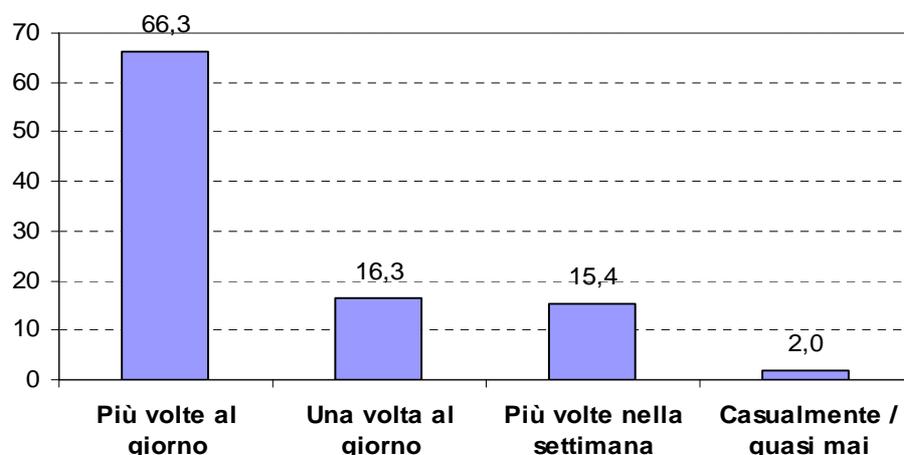
Si rimanda alla Nota Metodologica per una illustrazione di maggiore dettaglio sulle scelte metodologiche ed operative adottate.

## 2. I principali risultati

### 2.1. La frequenza di utilizzo

La frequenza di utilizzo della Intranet è decisamente molto intensa e mette in evidenza come la Intranet sia uno strumento di lavoro consolidato e quotidiano per la grande maggioranza dei dipendenti regionali: ben l'82,6% di essi vi accede quotidianamente, e tra di essi il 66,3% vi accede più volte al giorno e il 16,3% almeno una volta al giorno. Mentre solo il 2% vi accede raramente (Figura 1).

**Figura 1 – La frequenza di utilizzo della Intranet. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

Questo tipo di frequenza è sostanzialmente simile tra i dipendenti delle diverse Direzioni Generali dell'Ente, mentre confrontando i risultati riferiti ai dipendenti di Regione Toscana e a quelli di Artea si notano alcune differenze significative: il personale di ARTEA, che ha avuto accesso alla Intranet regionale soltanto da un anno e che presumibilmente non ha ancora avuto modo di conoscere e familiarizzare con i molti strumenti, servizi, procedure e applicativi disponibili, mostra una frequenza di utilizzo minore rispetto agli altri colleghi (Tavola 1).

**Tavola 1 - La frequenza di utilizzo della Intranet, tra i dipendenti di Regione Toscana e i dipendenti di ARTEA. Anno 2012 (valori percentuali)**

	Dipendenti Regione Toscana	Dipendenti ARTEA	Totale
Più volte al giorno	68,1	35,7	66,3
Una volta al giorno	15,8	26,2	16,3
Più volte nella settimana	14,4	32,1	15,4
Casualmente / quasi mai	1,8	6,0	2,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

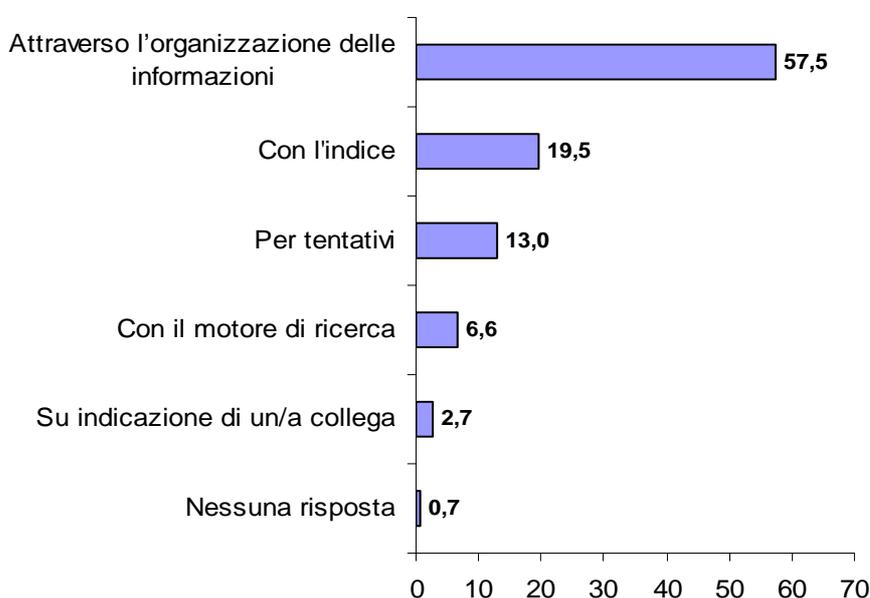
Fonte: Elaborazioni a cura dell'Ufficio regionale di Statistica, 2012

## 2.2. La ricerca delle informazioni

### Modalità di ricerca delle informazioni

Nella maggioranza dei casi la ricerca delle informazioni è realizzata attraverso *l'organizzazione delle informazioni* (57,5%), seguita dall'*uso dell'indice* che coinvolge quasi il 20% del totale dei dipendenti. Non trascurabile il numero di coloro che individuano ciò che cercano *per tentativi* (13%); mentre coloro che usano prevalentemente *il motore di ricerca* si attestano intorno al 7%. Infine coloro che si affidano in modo sistematico alle indicazioni di un/una collega sono una minoranza quasi trascurabile (2,7%) (Figura 2).

**Figura 2 – Modalità di ricerca delle informazioni. Anno 2012 (valori percentuali)**



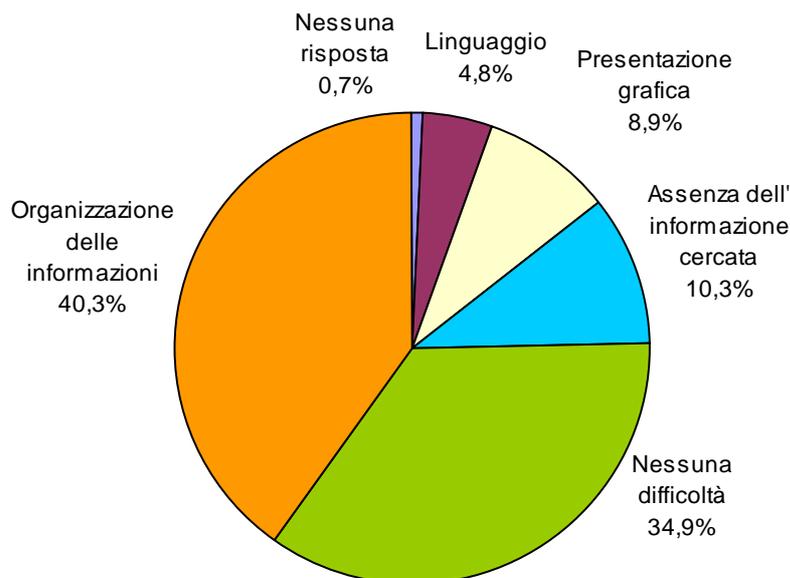
Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

### Le difficoltà nella ricerca delle informazioni

Mediamente circa il 35% dei dipendenti non incontra alcuna difficoltà nella ricerca delle informazioni sulla Intranet; questa percentuale va da un massimo del 46% espresso dai colleghi della DG Organizzazione ad un minimo espresso dai dipendenti delle DG Competitività e di Artea (rispettivamente 29,1% e 26,2%).

Le maggiori difficoltà riguardano *l'organizzazione* con cui le informazioni sono presentate (40,3%), *l'assenza dell'informazione cercata* (10,3%) e la *presentazione grafica* (8,9%). La tipologia di *linguaggio* utilizzato rappresenta invece una difficoltà solo per il 4,8% dei dipendenti (Figura 3).

**Figura 3 – Difficoltà nella ricerca delle informazioni. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

Le difficoltà risultano, almeno in parte, differenziate secondo la Direzione Generale di appartenenza (Tavola 2); qui in particolare si sottolinea che l'assenza dell'informazione cercata è segnalata soprattutto dai colleghi delle DG Competitività e DG Diritti di cittadinanza e coesione sociale (rispettivamente 13,4% e 16,5% rispetto al valore medio pari al 10,3%).

**Tavola 2 - Le difficoltà incontrate nella ricerca delle informazioni sulla Intranet. Anno 2012 (valori percentuali)**

MODALITA'	DG Presidenza	DG Organizzazione	DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze	DG Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale	DG Politiche Territoriali, ambientali e per la mobilità	ARTEA	Totale (*)
Organizzazione delle informazioni	35,3	31,5	42,5	45,6	40,9	41,7	<b>40,3</b>
Nessuna difficoltà	40,5	46,1	29,1	35,4	34,1	26,2	<b>34,9</b>
Assenza dell'informazione	6,0	10,3	13,4	16,5	8,3	11,9	<b>10,3</b>
Presentazione grafica	12,1	6,7	8,2	2,5	9,1	13,1	<b>8,9</b>
Linguaggio	5,2	5,5	6,0	0,0	6,1	6,0	<b>4,8</b>
Nessuna risposta	0,9	0,0	0,8	0,0	1,5	1,2	<b>0,7</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborazioni a cura dell'Ufficio regionale di Statistica, 2012

(\*): il Totale tiene conto anche delle risposte dei colleghi della DG Avvocatura e delle Segreterie degli organi politici della Giunta, i cui dati non sono forniti singolarmente per l'esiguità dei rispondenti.

### 2.3. Le valutazioni sulla Intranet

La rete Intranet costituisce uno strumento di comunicazione usato all'interno di una organizzazione aziendale per facilitare la comunicazione interna e fornire informazioni, strumenti di lavoro, procedure software e conoscenze che rendano l'attività lavorativa più efficace ed il rapporto tra Amministrazione e personale più agevole e fluido.

L'attuale indagine si è posta l'obiettivo di valutare l'efficacia di questo strumento di comunicazione, per come esso si è concretamente realizzato in Regione Toscana negli ultimi anni, chiedendo direttamente ai dipendenti una valutazione sugli aspetti fondamentali di tale comunicazione:

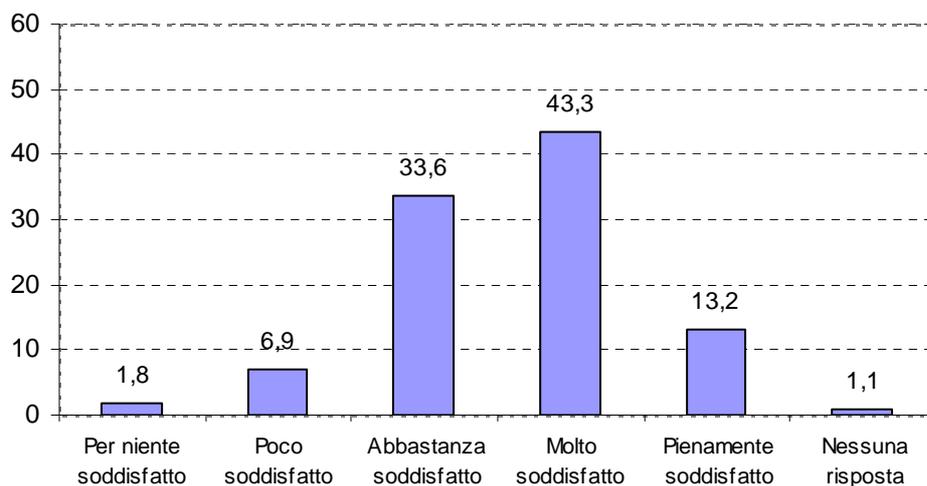
1. la **struttura** della pagina iniziale;
2. l'**utilità** delle informazioni fornite;
3. la **completezza** delle informazioni fornite;
4. la **chiarezza** espositiva;
5. la **grafica**;
6. l'**aggiornamento** delle pagine.

E' stata poi chiesta una **valutazione complessiva** di tutti gli aspetti, con un giudizio di sintesi.

Le valutazioni sono state espresse con un voto che poteva andare da un minimo di 1 (corrispondente alla valutazione "per niente soddisfatto") ad un massimo di 5 ("pienamente soddisfatto"). E' stato poi calcolato un voto medio ed un voto mediano (quest'ultimo riportato nelle tabelle in appendice).

**La struttura della pagina iniziale:** la struttura della pagina iniziale è un aspetto rilevante poiché costituisce il "primo impatto" comunicativo con l'utente e ne condiziona almeno in parte il successivo accesso ed utilizzo: il 56,5% dei dipendenti valuta la struttura della pagina iniziale *molto o pienamente soddisfacente*, mentre i *poco o per niente soddisfatti* costituiscono l'8,7% (Figura 4). Il voto medio è pari a 3,6.

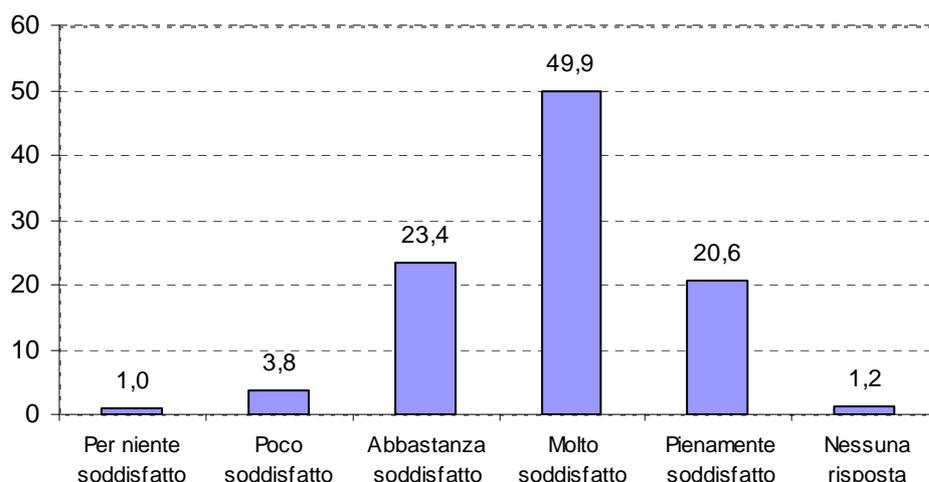
**Figura 4 - Valutazione sulla struttura della pagina iniziale della Intranet. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

**L'utilità delle informazioni:** nelle valutazioni dei dipendenti regionali la Intranet rappresenta uno strumento di lavoro e di comunicazione interna sicuramente molto utile: ben il 70,5% dei dipendenti valuta questo aspetto *molto o pienamente soddisfacente*, mentre i *poco o per niente soddisfatti* sono solo il 4,8% (Figura 5). Il voto medio è pari a 3,9.

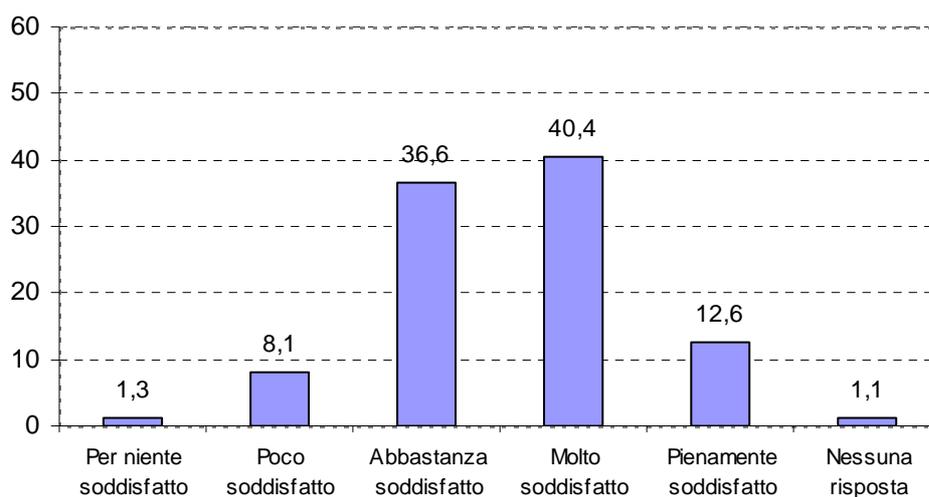
**Figura 5 - Valutazione sulla utilità delle informazioni fornite dalla Intranet. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

**La completezza delle informazioni:** nello sforzo di valutazione dei servizi offerti dalla Intranet, la completezza delle informazioni costituisce certamente un aspetto delicato poiché a fronte di un'ampia gamma di informazioni già fornite è ragionevole ritenere che un'utenza ampia e variegata come quella regionale possa essere interessata a molte altre informazioni attualmente non disponibili. La completezza delle informazioni ottiene ottime valutazioni dal 53,0% dei dipendenti, mentre i poco o per niente soddisfatti sono pari al 9,4% (Figura 6). Il voto medio è pari a 3,6.

**Figura 6 - Valutazione sulla completezza delle informazioni fornite dalla Intranet. Anno 2012 (valori percentuali)**

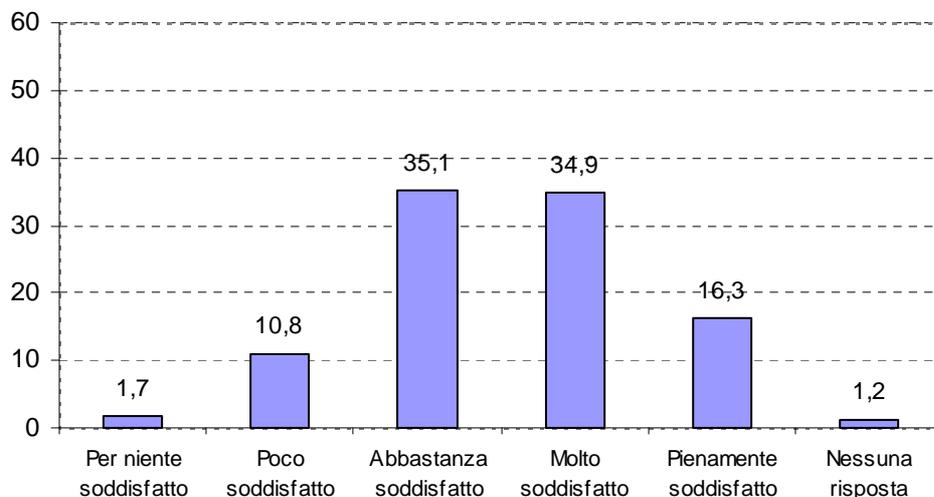


Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

**La chiarezza espositiva:** la valutazione della chiarezza espositiva esprime la capacità dello strumento di far pervenire a tutti in modo diretto e facilmente comprensibile il messaggio. I dati mostrano come su questo fronte ci siano margini di miglioramento: se infatti sono pari al 51,2% i

dipendenti *molto o pienamente soddisfatti*, superano il 10% i *poco o per niente soddisfatti* (12,5%) (Figura 7). Il voto medio è pari a 3,5.

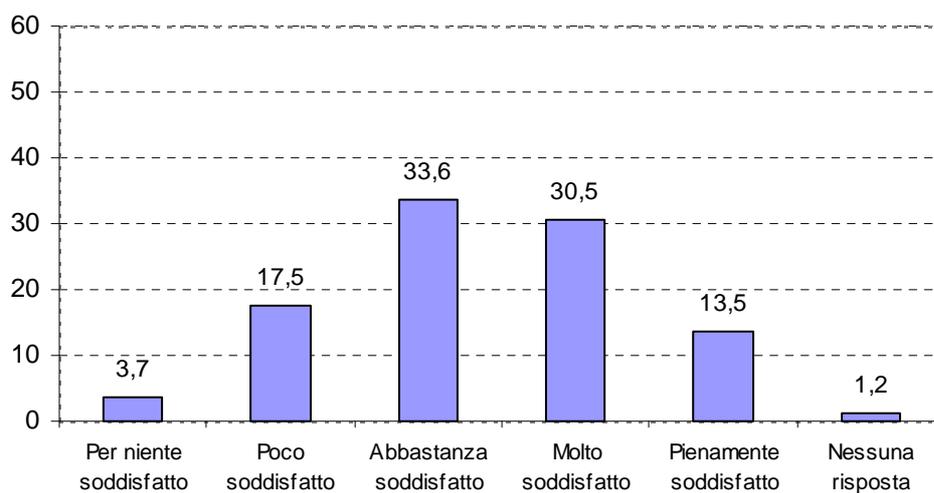
**Figura 7 - Valutazione sulla chiarezza espositiva. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

**La grafica:** tra tutti gli aspetti oggetto di valutazione, la grafica è quello su cui i dipendenti regionali segnalano minore soddisfazione, esprimendo così una sorta di desiderio di un restyling grafico: i dipendenti *molto o pienamente soddisfatti* infatti scendono al 44,0% mentre i *poco o per niente soddisfatti* arrivano a quota 21,4% (Figura 8). Il voto medio è pari a 3,3.

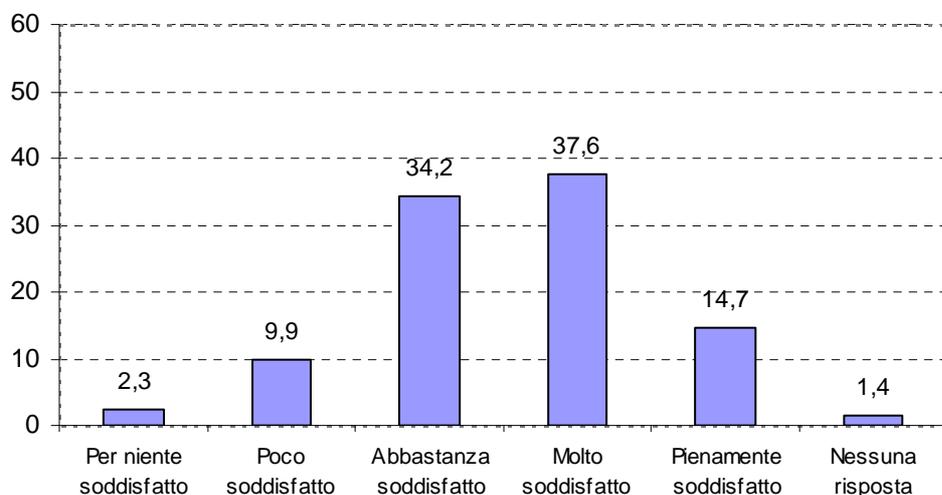
**Figura 8 - Valutazione sulla grafica. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

**L'aggiornamento delle pagine:** la percentuale di ottime valutazioni dei dipendenti regionali sull'aggiornamento delle pagine si attesta sul 52,3% (sono i *molto o pienamente soddisfatti*). I *poco o per niente soddisfatti* raggiungono quota 12,2% (Figura 9). Il voto medio è pari a 3,5.

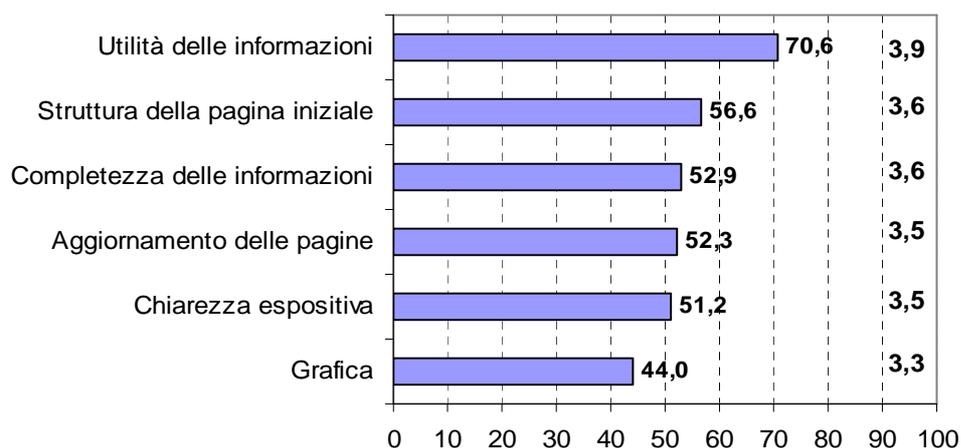
**Figura 9 - Valutazione sull'aggiornamento delle pagine. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

**Una valutazione di sintesi:** la Figura 10 sintetizza quanto finora descritto, mettendo a confronto i vari aspetti finora considerati; la graduatoria è realizzata tenendo conto delle valutazioni di piena soddisfazione<sup>1</sup> e il voto medio.

**Figura 10 – Graduatoria degli aspetti che caratterizzano la Intranet. Anno 2012 (valori percentuali dei voti 4 e 5 molto e pienamente soddisfatti; e voto medio)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

La graduatoria è saldamente guidata dall'*utilità*, poiché nella percezione dei dipendenti regionali la Intranet, al di là dei possibili miglioramenti che la possano rendere più chiara, più completa ed

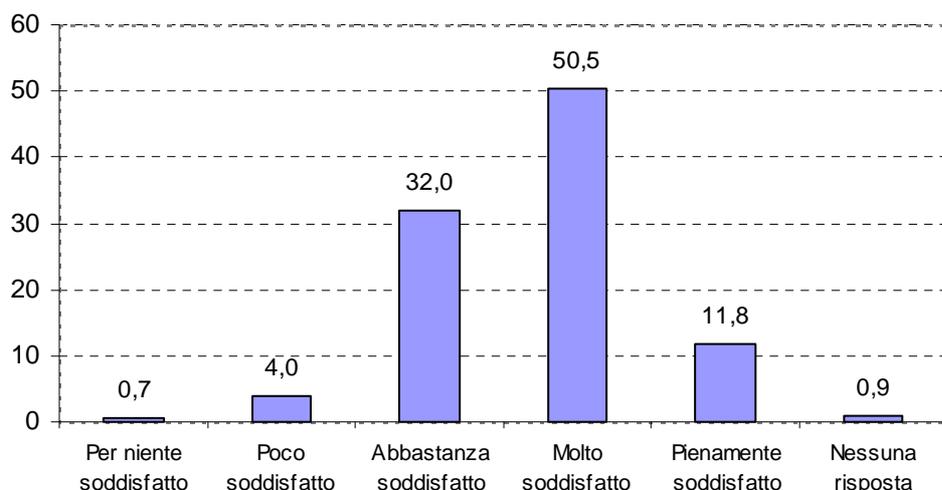
<sup>1</sup> Somma delle percentuali di molto soddisfatti (voto 4) e pienamente soddisfatti (voto 5).

efficace, è uno strumento di lavoro e di comunicazione interna sicuramente molto utile, potremmo dire essenziale.

Seguono con percentuali abbastanza vicine la *struttura della pagina iniziale* e la *completezza delle informazioni*. L'*aggiornamento delle pagine* e la *chiarezza espositiva* sono aspetti sui quali sarà opportuno pensare ad alcuni interventi mirati ma è soprattutto *la grafica*, l'aspetto che - riscuotendo le valutazioni di minore soddisfazione - mostra il bisogno dell'utenza di future azioni di miglioramento.

Una valutazione di sintesi sulla Intranet è stata richiesta anche con un quesito diretto e la Figura 11 ne illustra i risultati: i *poco o per niente soddisfatti* sono una nettissima minoranza (meno del 5%), mentre i *molto e i pienamente soddisfatti* rappresentano un'ampia e significativa maggioranza (62,3%). Vi è peraltro un 32% di persone che esprimono una valutazione intermedia, fatta presumibilmente di elementi positivi ma anche di qualche perplessità o disagio. Migliorare i servizi offerti dalla Intranet significherà anche comprendere meglio queste perplessità e fornire risposte adeguate.

**Figura 11 – Valutazione complessiva sulla Intranet. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

## 2.4. La pubblicazione di contenuti sulla Intranet

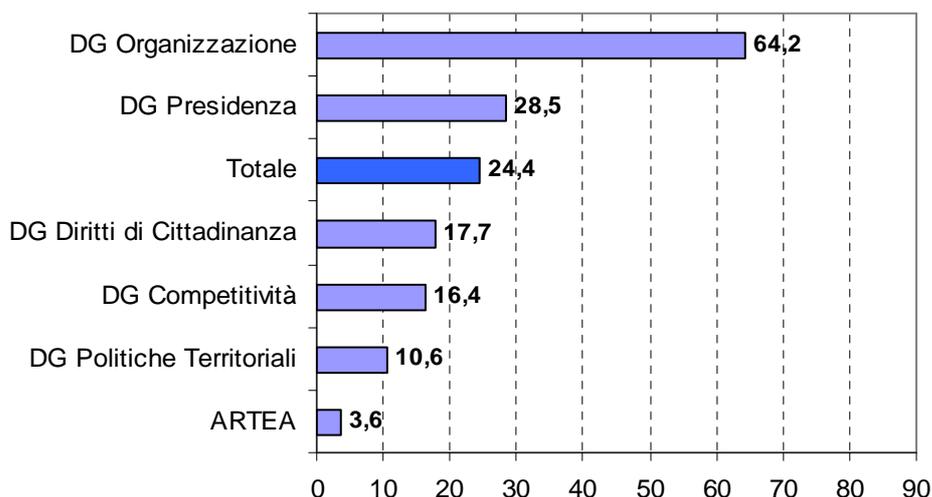
L'indagine oltre a rilevare dati e giudizi di ordine generale sull'uso e il gradimento della Intranet ha ritenuto importante realizzare un approfondimento sull'utenza che nel tempo ha avuto contatti con la Redazione Intranet per la pubblicazione di contenuti, documenti e materiali di lavoro di utilità collettiva.

Si sono stimate da un lato le dimensioni di tale utenza e dall'altro l'entità, la misura e la tipologia dei benefici che la pubblicazione di tali documenti comporta sull'attività lavorativa, nonché la valutazione da parte di questa particolare utenza del servizio offerto dalla Redazione Intranet. Si è infine cercato di capire se tale utenza ritenga di avere ulteriori materiali da pubblicare.

I principali risultati ottenuti possono essere così sintetizzati:

- mediamente i dipendenti regionali che hanno svolto questa attività di pubblicazione di contenuti sulla Intranet rappresentano il 24,4% del totale. Tale percentuale varia notevolmente a seconda della Direzione Generale di appartenenza (Figura 12) e naturalmente risulta molto elevata per la DG Organizzazione data la natura delle sue funzioni.

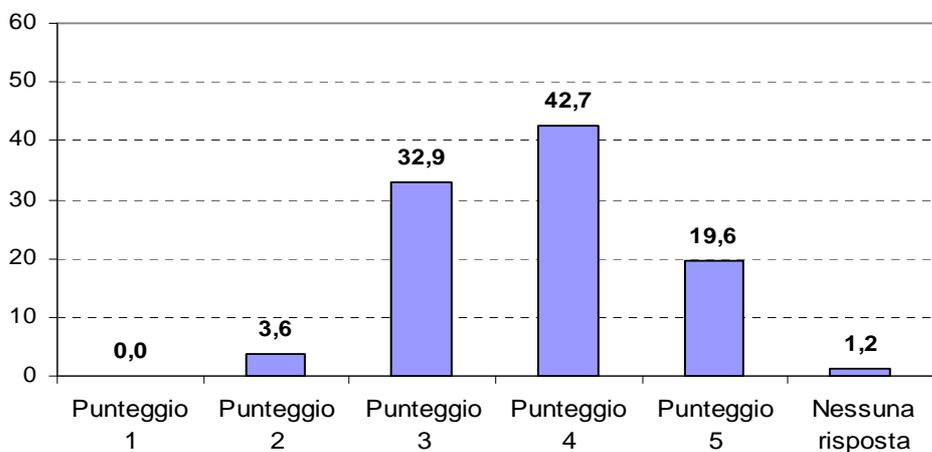
**Figura 12 – Percentuale di dipendenti che hanno pubblicato contenuti sulla Intranet per DG di appartenenza. Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

- il 92,1% dei dipendenti regionali che hanno pubblicato dei contenuti sulla Intranet ritiene che tale pubblicazione abbia avuto delle ricadute positive nella gestione del proprio lavoro o in generale nell'attività del settore di appartenenza;
- **l'entità dei benefici** è stata espressa con un punteggio da un minimo di 1 ad un massimo di 5. La distribuzione percentuale dei punteggi mostra come i benefici siano stati mediamente apprezzabili nel 32,9% dei casi e molto positivi od ottimi rispettivamente nel 42,7% e 19,6% dei casi (Figura 13).

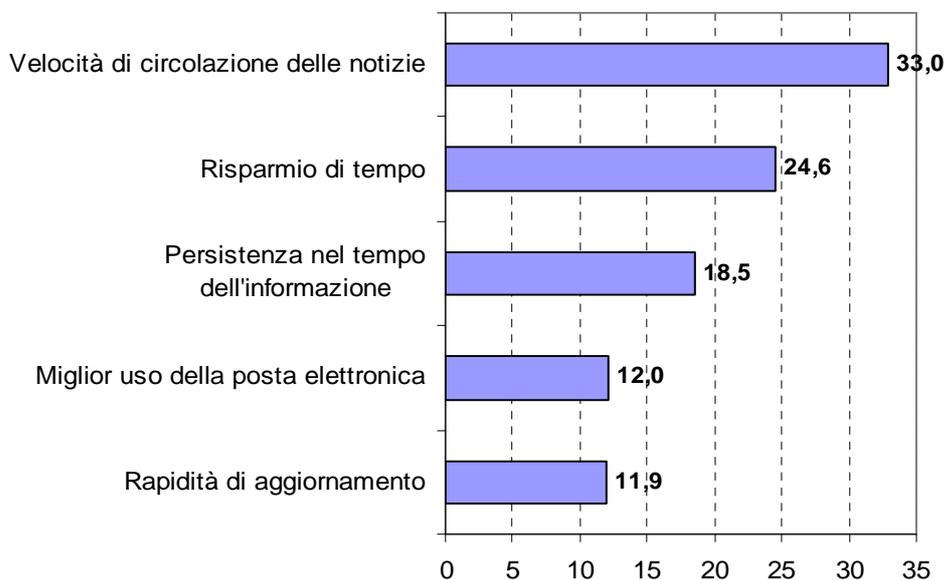
**Figura 13 - Misura dei benefici che la pubblicazione di contenuti sulla Intranet ha comportato sul lavoro. Anno 2012 (distribuzione percentuale; punteggio minimo=1; punteggio massimo=5)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

- in merito alla **tipologia di benefici** si osserva che quelli maggiormente segnalati sono la *velocità di circolazione delle notizie* (33% delle segnalazioni<sup>2</sup>), il *risparmio di tempo* (circa il 25%) e la *persistenza nel tempo dell'informazione* (18,5%) (Figura 14).

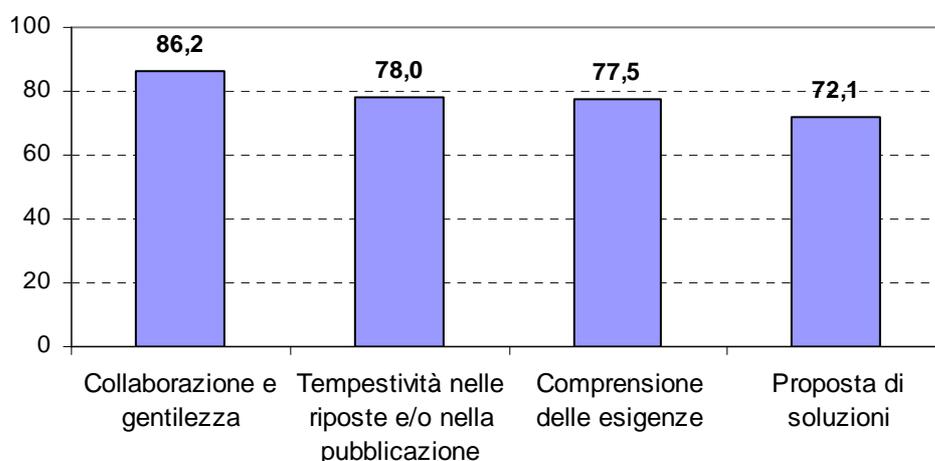
**Figura 14 - Graduatoria dei principali benefici che la pubblicazione di contenuti sulla Intranet ha comportato. Anno 2012** (distribuzione percentuale calcolata sul totale delle segnalazioni)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

- la Redazione Intranet tra le proprie funzioni annovera anche un servizio di consulenza e supporto che accompagna l'intero percorso che porta alla pubblicazione di contenuti sulla Intranet e che va dall'analisi delle esigenze, alla proposta di possibili soluzioni, alla pubblicazione stessa.

**Figura 15 – Valutazioni sul servizio offerto dalla Redazione Intranet. Anno 2012** (valori percentuali dei punteggi 4 e 5 corrispondenti a molto e pienamente soddisfatti)



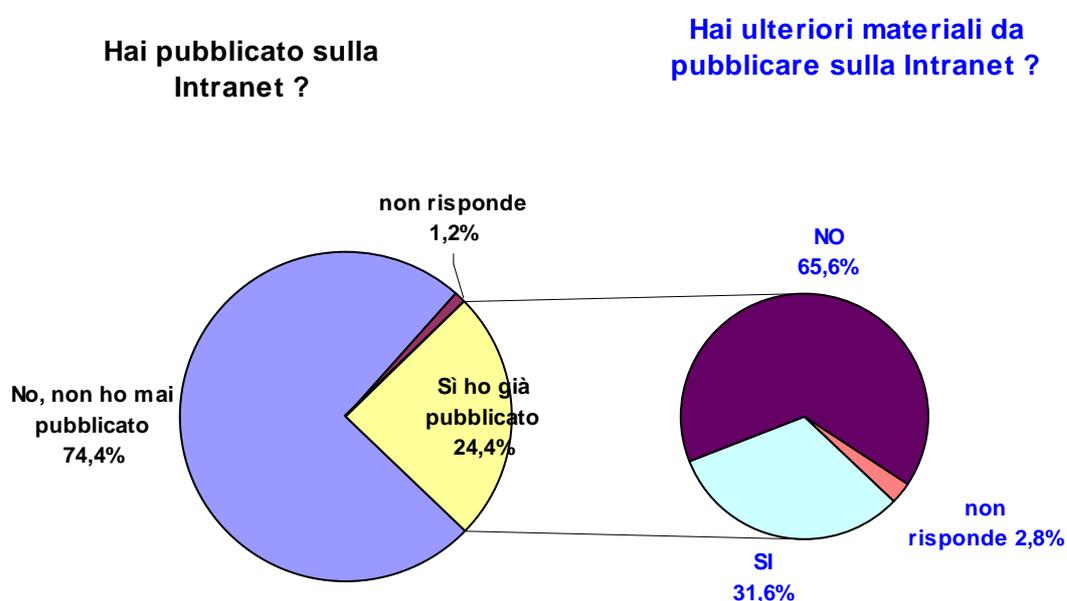
Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

<sup>2</sup> Si precisa che il quesito sui benefici prevedeva la possibilità di una risposta multipla; pertanto le percentuali sono state calcolate su tutte le segnalazioni fornite.

Le valutazioni dell'utenza sui quattro aspetti che caratterizzano questo supporto – la collaborazione e gentilezza, la capacità di comprensione delle problematiche e delle esigenze, la capacità di proposta di soluzioni e la tempestività del servizio – sono decisamente molto positive: per tutti gli aspetti i *poco/per niente soddisfatti* non toccano mai il 5%, mentre le percentuali di *molto e di pienamente soddisfatti* superano ampiamente il 70%. La *collaborazione e gentilezza* poi raggiunge l'86,2% (Figura 15).

- Il 31,6% di coloro che già hanno pubblicato dei contenuti sulla Intranet ritengono di avere ulteriori materiali da pubblicare (Figura 16); si tratta in alcuni casi di segnalazioni molto specifiche e puntuali e in altri di materiali attinenti ad alcuni ambiti generali quali l'attività contrattuale, il rapporto di lavoro, l'organizzazione, le procedure e gli applicativi software, la sicurezza nei luoghi di lavoro.

**Figura 16 – Hai pubblicato contenuti sulla Intranet? Hai ulteriori materiali da pubblicare? Anno 2012 (valori percentuali)**



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

Infine, per completare questo approfondimento, si è chiesto anche al 74,4% di coloro che **non** hanno mai pubblicato alcun materiale (Figura 16) se ritengono di avere dei contenuti interessanti per la Intranet. La risposta è risultata affermativa nel 7,1% dei casi.

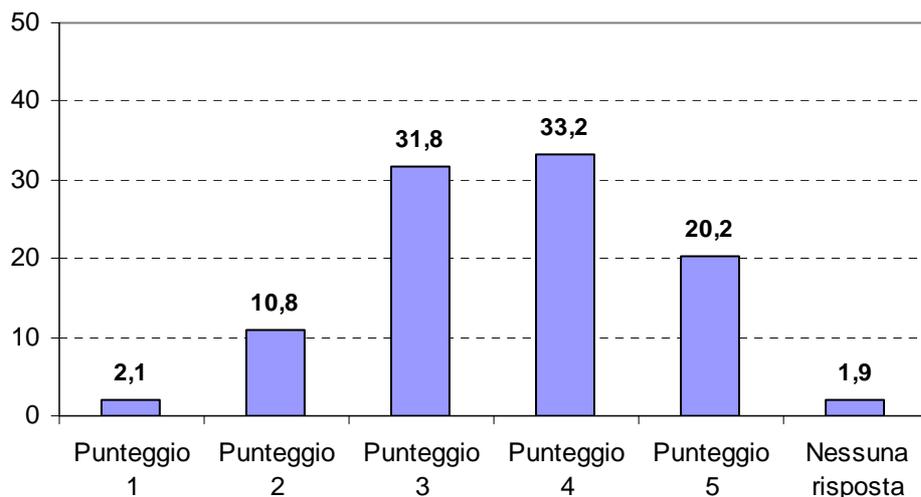
## 2.5. Le Intranet di nuova generazione

Le Intranet 2.0 o Intranet di nuova generazione, oltre a tutto il già noto e consolidato supporto alle attività lavorative delle Intranet tradizionali, offrono agli utenti, grazie alle piattaforme di social network su cui poggiano, un più alto livello di interazione e di scambio di dati nonché una vasta

gamma di servizi interattivi e collaborativi per la diffusione di conoscenze e per lo sviluppo di una efficace collaborazione “orizzontale”.

L'indagine ha cercato di valutare l'interesse per questo tipo di Intranet, chiedendo di esprimere un punteggio da un minimo di 1 ad un massimo di 5. Il 53,4% dimostra un grande interesse, mentre il 31,8% dell'utenza regionale esprime una valutazione intermedia, presumibilmente perché, pur aperta al miglioramento, non è pienamente consapevole delle caratteristiche e potenzialità di questi strumenti (Figura 17). Il punteggio medio è pari a 3.6.

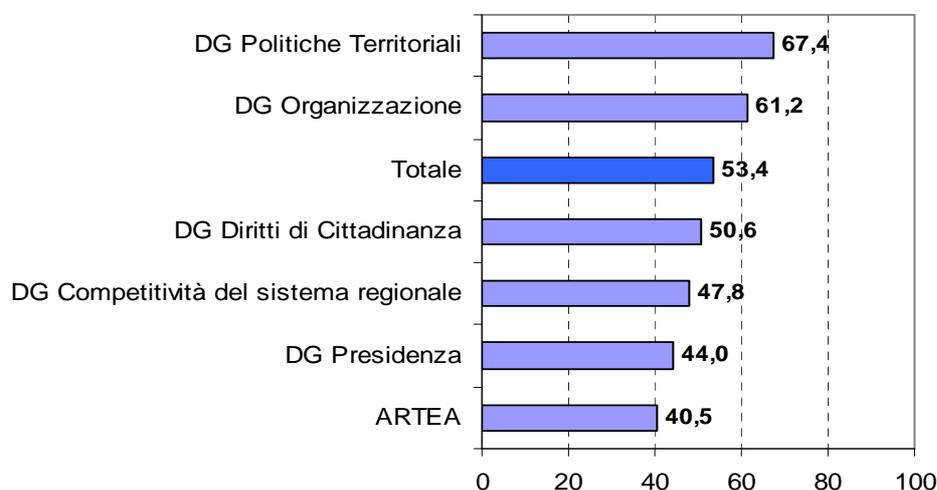
**Figura 17 - Interesse dei dipendenti per le Intranet di nuova generazione. Anno 2012** ((distribuzione percentuale; punteggio minimo=1; punteggio massimo=5)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

Tale interesse varia a seconda della Direzione Generale di appartenenza (Figura 18) e risulta decisamente maggiore per la DG Organizzazione e la DG Politiche Territoriali, ambientali e per la mobilità dove la quota di dipendenti che hanno espresso un punteggio pari a 4 o 5 è superiore al 60%.

**Figura 18 - Interesse dei dipendenti per le Intranet di nuova generazione, per Direzione Generale di appartenenza. Anno 2012** (valori percentuali relativi ai punteggi 4 e 5)



Fonte: Ufficio Regionale di Statistica, novembre 2012

### 3. Nota Metodologica

**Obiettivi dell'Indagine:** l'Indagine, promossa dal Settore Comunicazione Organizzativa e Tutela della Privacy si è posta l'obiettivo generale di conoscere l'uso, le opinioni e il grado di soddisfazione degli utenti della Intranet regionale, per rispondere al meglio alle esigenze dell'utenza rendendo la Intranet uno strumento di lavoro sempre più efficace.

In particolare l'obiettivo generale è stato scomposto nei seguenti obiettivi specifici:

1. rilevare le modalità di utilizzo della Intranet in termini di frequenza d'uso e di modalità di ricerca delle informazioni;
2. rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, sia rispetto ai contenuti sia rispetto alla forma con la quale essi sono presentati;
3. rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto dalla Redazione intranet;
4. valutare l'interesse per le Intranet di nuova generazione.

La progettazione e il coordinamento dell'indagine sono stati curati dall'Ufficio regionale di statistica del Settore Sistemi informativi e tecnologie della conoscenza.

**Piano di indagine e popolazione obiettivo:** il piano di indagine adottato ha previsto di realizzare un'**indagine totale** rivolta a tutti i dipendenti che hanno accesso alla Intranet in servizio al 30 settembre 2012 in Regione Toscana (Giunta regionale) ed ARTEA. La numerosità della popolazione obiettivo raggiungibile ai fini della rilevazione<sup>3</sup> conta di 2.408 persone (Tavola 3).

**Tavola 3 - Popolazione obiettivo**

Ente e Direzione Generale	Numerosità
Regione Toscana - DG Presidenza	399
Regione Toscana - DG Organizzazione	418
Regione Toscana - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze	465
Regione Toscana - DG Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale	294
Regione Toscana - DG Politiche Territoriali, ambientali e per la mobilità	605
Regione Toscana - DG Avvocatura	27
Regione Toscana - Segreterie organi politici Giunta	67
Regione Toscana - ARTEA	133
<b>Totale Utenti Intranet</b>	<b>2.408</b>

Fonte: Regione Toscana, settembre 2012

**Questionario e sua somministrazione:** il questionario, della durata di pochi minuti, è stato definito dall'Ufficio regionale di statistica in collaborazione con la Redazione Intranet.

La rilevazione, preceduta da un pre-test messo a punto per verificare la comprensibilità e la chiarezza dei quesiti, si è svolta nel periodo compreso tra il 16 e il 29 ottobre 2012.

Il questionario è stato somministrato via web utilizzando il Software Nemo Survey Builder.

<sup>3</sup> E' stato considerato il personale a tempo indeterminato, a tempo determinato, i comandati in entrata e il personale con contratto extra CCNL. Si segnala peraltro che i dipendenti assenti dal servizio per periodi superiori a 30 giorni (maternità, aspettativa, infortunio, malattia, ecc), non sono stati raggiunti dalla rilevazione; si ritiene peraltro che la loro non risposta non introduca una forte distorsione rispetto al tema di indagine.

I dipendenti sono stati invitati a partecipare all'iniziativa attraverso l'invio di un messaggio-email; inoltre sulla Intranet sono state pubblicate le principali informazioni sull'indagine e sulle modalità di compilazione. Per acquisire il maggior numero possibile di risposte, nel corso della rilevazione sono stati effettuati due solleciti via e-mail a tutti i dipendenti.

**Numero dei rispondenti e calcolo delle stime:** i dipendenti che hanno partecipato alla rilevazione sono 720, pari al 29,9% del totale. La tabella seguente riporta il numero di rispondenti e il rispettivo tasso di risposta.

**Tavola 4 - Numero di rispondenti e tasso di risposta**

Ente e Direzione Generale	Numerosità	Rispondenti	Tasso di risposta
Regione Toscana - DG Presidenza	399	116	29,1
Regione Toscana - DG Organizzazione	418	165	39,5
Regione Toscana - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze	465	134	28,8
Regione Toscana - DG Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale	294	79	26,9
Regione Toscana - DG Politiche Territoriali, ambientali e per la mobilità	605	132	21,8
Regione Toscana - DG Avvocatura	27	6	22,2
Regione Toscana - Segreterie organi politici Giunta	67	4	6,0
Regione Toscana - ARTEA	133	84	63,2
<b>Totale Utenti Intranet</b>	<b>2.408</b>	<b>720</b>	<b>29,9</b>

Fonte: Elaborazioni a cura dell'Ufficio regionale di Statistica, 2012

Ritenendo che non vi siano ragioni per pensare che nella valutazione della Intranet i rispondenti siano diversi dai non-rispondenti, si è proceduto a calcolare le stime con il coefficiente di riporto all'universo (peso), considerando così le risposte rilevate come rappresentative di tutta la popolazione obiettivo. Il peso associato ad ogni unità rilevata è stato calcolato come rapporto tra il numero di dipendenti della popolazione obiettivo e il numero di risposte effettivamente ottenute per ciascuna Direzione Generale. Infine, la precisione delle stime di proporzioni, espressa in termini di semiintervalli di confidenza al 95% è riportata nella tavola seguente (Tavola 5).

**Tavola 5 – Precisione delle stime**

Ambiti di stima	Rispondenti	Stime puntuali osservate									
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	
DG Presidenza	116	4,6%	6,2%	7,1%	7,5%	7,7%	7,5%	7,1%	6,2%	4,6%	
DG Organizzazione	165	3,6%	4,8%	5,5%	5,8%	6,0%	5,8%	5,5%	4,8%	3,6%	
DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze	134	4,3%	5,7%	6,6%	7,0%	7,2%	7,0%	6,6%	5,7%	4,3%	
DG Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale	79	5,7%	7,6%	8,7%	9,3%	9,5%	9,3%	8,7%	7,6%	5,7%	
DG Politiche Territoriali, ambientali e per la mobilità	132	4,5%	6,1%	6,9%	7,4%	7,6%	7,4%	6,9%	6,1%	4,5%	
DG Avvocatura	6	***	***	***	***	***	***	***	***	***	
Segreterie organi politici Giunta	4	***	***	***	***	***	***	***	***	***	
ARTEA	84	3,9%	5,2%	6,0%	6,4%	6,5%	6,4%	6,0%	5,2%	3,9%	
<b>Totale dipendenti</b>	<b>720</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,8%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,4%</b>	<b>1,8%</b>	

Fonte: Elaborazioni a cura dell'Ufficio regionale di Statistica, 2012

\*\*\* dato non fornito per esiguità del numero di rispondenti

## 4. Questionario

### Indagine "L'uso e il gradimento della Intranet della Giunta regionale toscana"

Gentile collega, per migliorare i servizi offerti dalla Intranet ti chiediamo per favore di rispondere ad alcune domande. La tua opinione è per noi preziosa.

**Informativa ex art. 13 del D.lgs. 196/03:** I dati raccolti sono trattati dall'Ufficio Regionale di Statistica in forma aggregata, in modo che non sia possibile risalire ai soggetti che li forniscono e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. Il Titolare del trattamento dei dati è Regione Toscana Giunta Regionale. Il responsabile del trattamento dei dati con riferimento all'indagine è il Dirigente del Settore Sistemi informativi e Tecnologie della conoscenza.

#### SEZIONE 1 – INFORMAZIONI GENERALI

##### 1.1. Ente e Direzione Generale di appartenenza *(selezionare da elenco)*

Regione Toscana - DG Presidenza	1
Regione Toscana - DG Organizzazione	2
Regione Toscana - DG Competitività del sistema regionale e sviluppo delle competenze	3
Regione Toscana - DG Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale	4
Regione Toscana - DG Politiche Territoriali, ambientali e per la mobilità	5
Regione Toscana - DG Avvocatura	6
Regione Toscana - Segreterie Organi politici Giunta	7
Regione Toscana - ARTEA	8

##### 1.2. Con quale frequenza utilizzi la Intranet?

Più volte al giorno	1
Una volta al giorno	2
Più volte nella settimana	3
Casualmente/quasi mai	4

#### SEZIONE 2 – RICERCA DELLE INFORMAZIONI

##### 2.1. Come trovi le informazioni che cerchi? *(indicare la risposta prevalente)*

Attraverso l'organizzazione delle informazioni	1
Per tentativi	2
Con il motore di ricerca	3
Con l'indice	4
Su indicazione di un/a collega	5

##### 2.2. Quali sono le maggiori difficoltà che hai incontrato nella ricerca delle informazioni? *(indicare la risposta prevalente)*

Organizzazione delle informazioni	1
Linguaggio	2
Assenza dell'informazione cercata	3
Presentazione grafica	4
Nessuna difficoltà	5

##### 2.3. Quali argomenti vorresti venissero trattati in modo più approfondito o aggiunti perché mancanti?

---

### SEZIONE 3 – LIVELLO DI SODDISFAZIONE

#### 3.1. Rispetto ai seguenti aspetti, come valuti la Intranet?

(dando un punteggio da 1=per niente soddisfatti a 5=pienamente soddisfatti)

3.1.1 – Struttura della pagina iniziale	1	2	3	4	5
3.1.2 - Utilità delle informazioni	1	2	3	4	5
3.1.3 - Completezza delle informazioni	1	2	3	4	5
3.1.4 - Chiarezza espositiva delle informazioni	1	2	3	4	5
3.1.5 - Grafica	1	2	3	4	5
3.1.6 - Aggiornamento delle pagine	1	2	3	4	5

#### 3.2. Come valuti la Intranet nel suo complesso:

(dando un punteggio da 1=per niente soddisfatti a 5=pienamente soddisfatti) 1 2 3 4 5

### SEZIONE 4 – CONTATTI CON LA REDAZIONE INTRANET PER LA PUBBLICAZIONE DI CONTENUTI

#### 4.1. Hai pubblicato (*tu oppure il tuo gruppo di lavoro o il tuo Settore*) sulla Intranet contenuti, materiali di lavoro o documenti?

- Si 1  
No 2 (*andare alla domanda 4.7*)

#### 4.2. Rispetto ai seguenti aspetti, come valuti il servizio offerto dalla Redazione:

(dando un punteggio da 1=per niente soddisfatti a 5=pienamente soddisfatti)

4.2.1 – Collaborazione e gentilezza	1	2	3	4	5
4.2.2 – Comprensione delle esigenze	1	2	3	4	5
4.2.3 – Proposta di soluzioni	1	2	3	4	5
4.2.4 – Tempestività nelle risposte e/o nella pubblicazione	1	2	3	4	5

#### 4.3 La pubblicazione sulla Intranet dei documenti relativi all'attività del tuo Settore ha comportato dei benefici al tuo/vostro lavoro?

- SI  1 (*andare alla domanda 4.4*)  
No  2 (*andare alla domanda 4.6*)

#### 4.4 Puoi esprimere una misura di tali benefici?

(dando un punteggio compreso tra un minimo di 1 ad un massimo di 5)

1 2 3 4 5

#### 4.5 Vantaggi/benefici di che tipo? (*risposta multipla*)

4.5.1 - Velocità di circolazione delle informazioni/notizie	1
4.5.2 – Persistenza nel tempo dell'informazione	2
4.5.3 – Rapidità di aggiornamento	3
4.5.4 – Risparmio di tempo (minori contatti telefonici, email, fax)	4
4.5.5 – Migliore uso della posta elettronica (nessun allegato ma rinvio diretto alla Intranet)	5

#### 4.6 (per coloro che hanno già pubblicato qualcosa) Ritieni di avere ulteriori materiali che potrebbero essere pubblicati sulla Intranet?

- SI 1 (*andare alla domanda 4.8*)  
No 2 (*andare alla Sezione 5*)

#### 4.7 (per coloro che NON hanno pubblicato) Ritieni di avere materiali che potrebbero essere pubblicati sulla Intranet?

- SI 1 (*andare alla domanda 4.8*)  
No 2 (*andare alla Sezione 5*)

4.8 (se si) Su quali argomenti?: \_\_\_\_\_

<b>SEZIONE 5 – NOVITA' E PROPOSTE</b>
---------------------------------------

**5.1 – Le Intranet di nuova generazione offrono servizi interattivi e collaborativi per la diffusione e la condivisione di conoscenze e documenti di lavoro (sezioni riservate a gruppi di lavoro, blog, forum, etc..). Quanto sarebbero utili per il tuo lavoro?**  
(dando un punteggio tra un minimo di 1=per niente utile e un massimo di 5=molto utile)

1 2 3 4 5

**5.2 Hai commenti o segnalazioni da offrirci (idee, opinioni, suggerimenti, etc...)?**

---

**Se non hai trovato sulla Intranet le informazioni o i servizi che cercavi, oppure hai materiali che potrebbero essere pubblicati, o sei interessato ad aspetti collaborativi, contatta la redazione Intranet:**

**email: [intranet@regione.toscana.it](mailto:intranet@regione.toscana.it)**

**Telefono: 4518/ 3237 /4431**

**Grazie per la collaborazione**