

IL GRADIMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA **INTRANET** della Giunta regionale toscana



Indagine statistica 2017

Riconoscimenti

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

Claudia Sacerdotali, Tiziana Valtolina della Redazione intranet del Settore Prevenzione della corruzione, trasparenza, privacy. Sistema documentale e della comunicazione interna, Direzione Organizzazione e Sistemi informativi

Claudia Daurù e Lucia Del Grosso del Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di Statistica, Direzione Organizzazione e Sistemi informativi

Supervisione dell'Indagine: *Claudia Daurù*

Impaginazione grafica: *Tiziana Valtolina*

Rapporto e appendice statistica: il Rapporto e l'Appendice statistica sono consultabili e scaricabili all'indirizzo: www.regione.toscana.it/statistiche e sulla Intranet.



Catalogazione della pubblicazione (CIP) a cura della Biblioteca Pietro Leopoldo del Consiglio regionale della Regione Toscana

Il gradimento della Intranet della Giunta regionale toscana: indagine statistica: anno 2017 / [coordinamento del progetto, definizione dell'impianto conoscitivo e stesura del rapporto Claudia Sacerdotali, Tiziana Valtolina, Claudia Daurù e Lucia Del Grosso; supervisione dell'indagine di Claudia Daurù]. – Firenze: Regione Toscana, 2017

1. Sacerdotali, Claudia 2. Valtolina, Tiziana 3. Daurù, Claudia 4. Del Grosso, Lucia

651.79209455021

Regione Toscana: Giunta regionale – Intranet – Giudizi dei lavoratori dipendenti – Indagini statistiche

Indice

| | |
|---|----|
| 1. L'IMPOSTAZIONE DELL'INDAGINE | 5 |
| 2. I PRINCIPALI RISULTATI | 6 |
| 2.1. LA RICERCA DELLE INFORMAZIONI | 6 |
| 2.2. LE VALUTAZIONI SULLA INTRANET | 10 |
| 2.3. LA PUBBLICAZIONE DI CONTENUTI SULLA INTRANET | 19 |
| 2.4. INTRANET E DISPOSITIVI MOBILI | 21 |
| 2.5. NUOVI SPAZI PER CONDIVIDERE CONOSCENZE, ESPERIENZE E SOLUZIONI | 22 |
| 3. NOTA METODOLOGICA | 24 |
| 4. QUESTIONARIO | 26 |



 *Cari colleghi,*

negli ultimi anni in Regione Toscana è passata molta acqua sotto i ponti: sono entrate in vigore nuove disposizioni, variate alcune procedure, aggiunti molti nuovi colleghi.

La Intranet nell'arco dei suoi quasi 16 anni di vita, è cresciuta di pari passo. Ma ora, alla luce dei tanti cambiamenti avvenuti, è cambiato - nel nostro piccolo - lo strumento con cui realizzarla. Il cambiamento si è reso necessario perché non sussistevano più le condizioni tecniche per usare il vecchio strumento di pubblicazione delle pagine e – allo stesso tempo – per raggiungere una coerenza di strumenti e stile grafico all'interno dell'Amministrazione.

All'inizio di quest'anno, dopo due anni di progettazione, è così nata la nuova Intranet: nuova nella grafica, nuova nell'organizzazione dei contenuti, nuova negli strumenti messi a disposizione.



Alla fine di quest'anno abbiamo voluto sondare il terreno tra voi colleghi per captare sia problemi - che inevitabilmente ogni cambiamento comporta - sia suggerimenti di miglioramento.

Qui di seguito trovate i risultati dell'indagine illustrati dai colleghi dell'Ufficio regionale di statistica e, in pagine dedicate, le ragioni delle nostre nuove scelte editoriali.

E' sempre aperto il canale per segnalarci idee, suggerimenti, correzioni o inviarci materiale da pubblicare: intranet@regione.toscana.it

Grazie per aver partecipato all'indagine e fornito in gran parte suggerimenti per migliorare lo strumento. Ne faremo tesoro, come fatto in passato.

Novembre 2017

La Redazione intranet
(Claudia Sacerdotali - Tiziana Valtolina)

1. L'impostazione dell'indagine

L'indagine "**Il gradimento della Intranet della Giunta regionale toscana**" è stata promossa dal *Settore Prevenzione della Corruzione, Trasparenza, Privacy, Sistema documentale e della comunicazione interna*, all'interno del quale è collocata la "Redazione intranet".

Gli obiettivi principali sono stati:

1. valutare l'impatto che ha avuto l'introduzione, a gennaio 2017, della nuova Intranet
2. rilevare criticità, esigenze e suggerimenti anche puntuali, per individuare azioni percorribili per rendere la Intranet uno strumento di lavoro sempre più utile e collaborativo.

L'indagine, curata dal *Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di Statistica*, è stata rivolta ai 3.536 dipendenti che hanno accesso alla Intranet in servizio al 31 agosto 2017 in Regione Toscana (Giunta regionale, ARTEA e Consiglio Regionale).

Il questionario, riportato nel capitolo 4, è stato somministrato via web utilizzando il software open source LimeSurvey.

La rilevazione si è svolta dal 19 settembre al 9 ottobre 2017.

I dipendenti che hanno compilato il questionario sono stati **757**, pari al **21,4%** del totale.

Poiché è ragionevole ipotizzare che nella valutazione della Intranet i non-rispondenti non siano diversi dai rispondenti, si è ritenuto possibile considerare le risposte ottenute rappresentative di tutta la popolazione obiettivo calcolando quindi le stime con il coefficiente di riporto all'universo. La numerosità dei rispondenti consente di effettuare stime statisticamente adeguate per il totale, ma non per singolo Ente/Direzione.

Si rimanda alla Nota Metodologica per la descrizione di tutte le scelte metodologiche ed operative adottate.



2. I principali risultati

2.1. La ricerca delle informazioni

Modalità di ricerca delle informazioni: la principale modalità con la quale i dipendenti cercano le informazioni presenti sulla Intranet è costituita dal *menù di navigazione* (63,7%).

In seconda posizione si trova la voce *per tentativi* (21,1%), una modalità che indica come molti colleghi non abbiano ancora avuto modo di sviluppare un'adeguata conoscenza di come le informazioni siano organizzate.

Coloro che usano prevalentemente il *motore di ricerca* – una delle novità della Intranet - si attestano intorno all'11%, mentre le altre modalità (le indicazioni di un collega o della Redazione intranet) sono residuali (Figura 1).

Figura 1 – Modalità di ricerca delle informazioni. Anno 2017 (valori percentuali)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

2. I principali risultati

I nostri colleghi ci dicono che...



- 1) sarebbe utile disporre di un **indice** dei temi trattati come nella versione precedente della Intranet.
- 2) il **menu di navigazione**, nella parte alta orizzontale di ogni pagina, presenta un'estrema sensibilità al movimento del mouse da rendere difficoltosa la navigazione.
- 3) va migliorato il **motore di ricerca**, in modo da permettere, a chi si occupa di un certo procedimento, ricerche attraverso operatori booleani o parole chiave (tag).



Al riguardo possiamo precisare che...

l'**indice** degli argomenti era uno strumento fatto 'in casa', ossia non automatico, il che significa molto limitato. Il **motore di ricerca** permette, invece, una serie di ricerche su titoli, risorse correlate, parole all'interno del testo di una pagina o di un documento, funzionalità prima non disponibili. La Redazione intranet cercherà di introdurre anche la ricerca per parole chiave, così da facilitare ulteriormente la ricerca delle risorse.



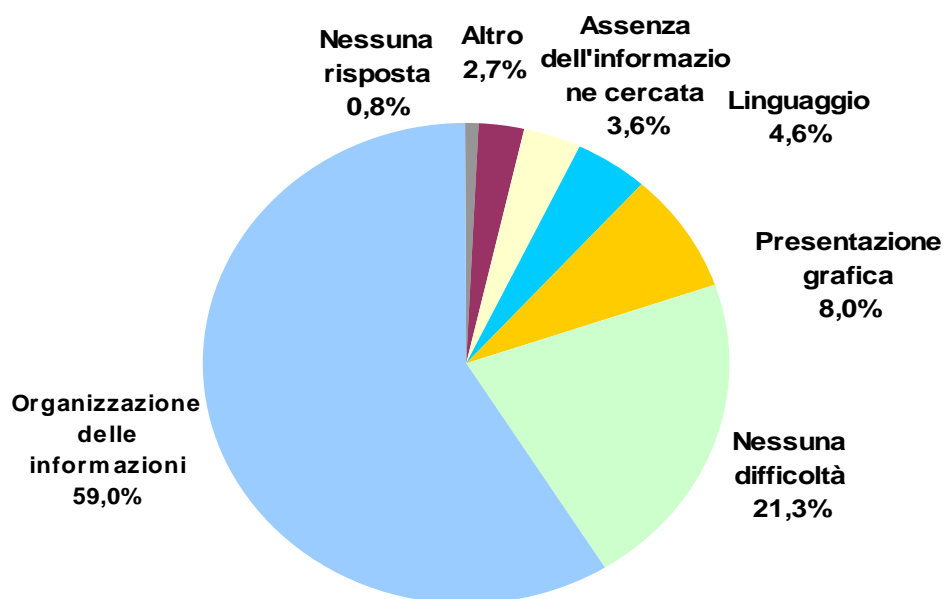
il **menu di navigazione** presenta in effetti delle difficoltà nel selezionare le voci del sottomenu. Per il momento l'unica alternativa a questo è cliccare direttamente sulla voce principale del menu così da far aprire una pagina con il sottomenu fisso direttamente a disposizione. La Redazione intranet studierà eventuali correzioni da apportare alla visualizzazione del menu.



2. I principali risultati

Le difficoltà nella ricerca delle informazioni: circa un quinto dei dipendenti (21,3%) non indica *alcuna difficoltà* nella ricerca delle informazioni. Tra coloro che invece le segnalano si registra che la difficoltà prevalente riguarda *l'organizzazione delle informazioni* (59,0%) seguita ad ampia distanza dalla *presentazione grafica* (8%). Residuali le altre difficoltà (linguaggio, assenza dell'informazione) (Figura 2).

Figura 2 – Difficoltà nella ricerca delle informazioni. Anno 2017 (valori percentuali)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

Sebbene alla domanda "**Ti è mai capitato di non trovare le informazioni cercate?**" il 43,9% dei dipendenti abbia risposto affermativamente, va osservato che la difficoltà nella ricerca delle informazioni non è l'assenza dell'informazione ma **l'organizzazione delle informazioni**, che sono in realtà moltissime, tanto che spesso nei commenti si ritrova il concetto "meno informazioni ma meglio organizzate" o in altri termini un richiamo ad uno sforzo ulteriore nell'organizzazione delle molte informazioni presenti.

2. I principali risultati

I nostri colleghi ci dicono che...



piaceva più la vecchia organizzazione delle informazioni, caratterizzata da link alle pagine interne di ogni macro-area subito disponibili fin dalla home page, senza dover aprire alcun sottomenu, con pochi raggruppamenti per temi.



Perché abbiamo cambiato...

sappiamo che prima era tutto evidente e a disposizione con lunghi elenchi di link, a discapito però della semplificazione, di una rapida ricerca e di una chiara organizzazione delle informazioni.



Nella nuova Intranet, invece, si è voluto raggruppare gli argomenti per grandi aree, al di là del settore che si occupa di quel dato argomento.

Così è stato necessario trovare etichette generiche, perfino che stimolassero la curiosità dei colleghi ad 'esplorare' la nuova Intranet (come "per comunicare" o "lavorare informati") che – certo, di primo acchito - non rendono evidente, come prima, cosa contengono, ma evitano di dover leggere lunghi elenchi di link prima di trovare quello d'interesse.

Per abituare i colleghi a questo 'cambio di rotta' e di logica (meno link, più raggruppamenti per temi) la Redazione ha realizzato dei post sul proprio blog e, ogni volta che viene introdotto qualcosa di nuovo, ne viene data notizia.

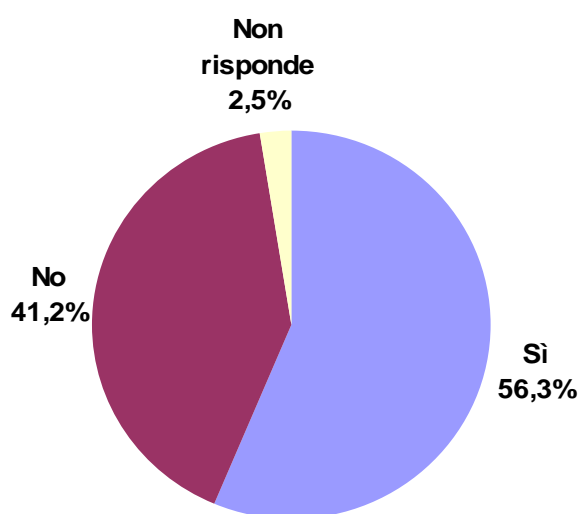
2. I principali risultati

La ricerca delle informazioni tramite Tag Cloud:¹ l'indagine ha posto ai dipendenti il quesito: "Potrebbe essere utile la ricerca di informazioni sulla Intranet, attraverso la modalità "Tag Cloud" che mostra le pagine più visitate e consente di accedervi?"

La domanda fa riferimento al fatto che se le parole raffigurate nel "tag cloud" costituiscono dei link che portano a pagine web, queste possono essere usate come strumenti di navigazione.

I risultati mostrano che il 56,3% dei dipendenti considera questa modalità di navigazione interessante e utile, il 41,2% invece si dimostra scettico e il 2,5% non sa esprimere una valutazione (Figura 3).

Figura 3 - "Potrebbe essere utile la ricerca di informazioni sulla Intranet tramite Tag Cloud?"
(valori percentuali)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

2.2. Le valutazioni sulla Intranet

L'indagine si è posta l'obiettivo di valutare l'efficacia della nuova Intranet introdotta a gennaio 2017 chiedendo direttamente ai dipendenti, sia una valutazione complessiva che una valutazione sui principali aspetti di tale strumento:

1. **struttura** della pagina iniziale
2. **utilità** delle informazioni fornite
3. **chiarezza** espositiva
4. **aggiornamento** delle pagine
5. **organizzazione** delle informazioni.

Il giudizio è stato espresso tramite un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 5, dove 1 indica la valutazione "per niente soddisfatto" e 5 "pienamente soddisfatto".

Nella **Tabella 3** in Appendice sono riportati, per ciascuno aspetto, oltre alle singole valutazioni anche gli indicatori di sintesi: voto medio e voto mediano.²

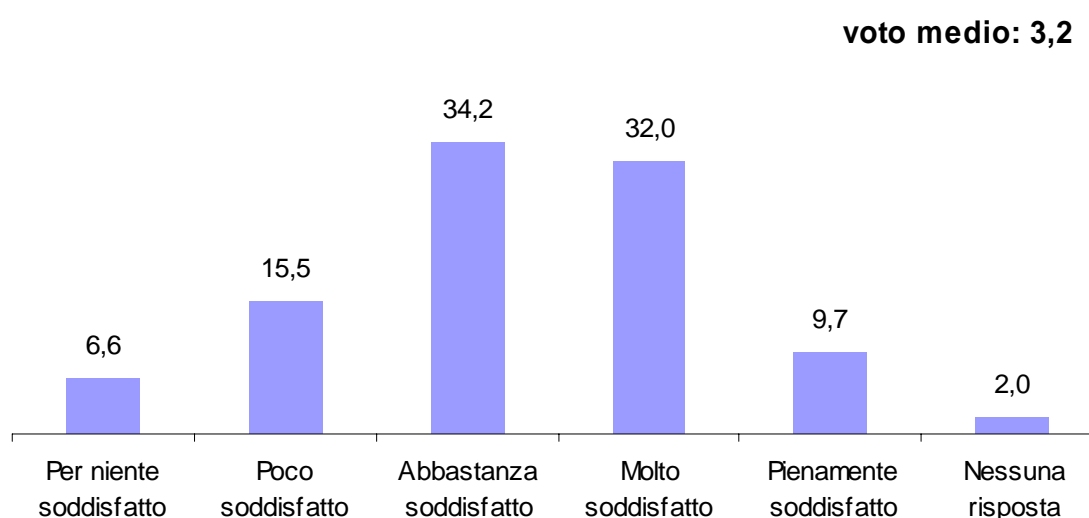
1 — Le Tag Cloud (o nuvole di etichette/parole) sono forme di rappresentazione grafica di dati nelle quali in genere le parole raffigurate hanno grandezza e/o disposizione diversa a seconda della frequenza con cui sono usate: più sono usate più sono grandi (oppure più sono al centro).

2 — Il voto mediano è il voto che bi-partisce la distribuzione di frequenza dei voti in due parti uguali.

2. I principali risultati

La struttura della pagina iniziale (home page): la home è forse la pagina più importante di ogni Intranet perché costituisce il punto di ingresso giornaliero per gli utenti: la sua struttura, i suoi contenuti, il suo impatto visivo incidono notevolmente sul coinvolgimento e il buon uso degli utenti cui è rivolta. Nel caso della Intranet regionale il 41,7% dei dipendenti esprime una valutazione *molto o pienamente soddisfacente* sulla struttura della home, il 34,2% si colloca in posizione intermedia, mentre il 22,1% risulta *poco o per niente soddisfatto* (Figura 4). Il voto medio è pari a 3,2.

Figura 4 - Valutazione sulla struttura della pagina iniziale della Intranet. Anno 2017
(valori percentuali)



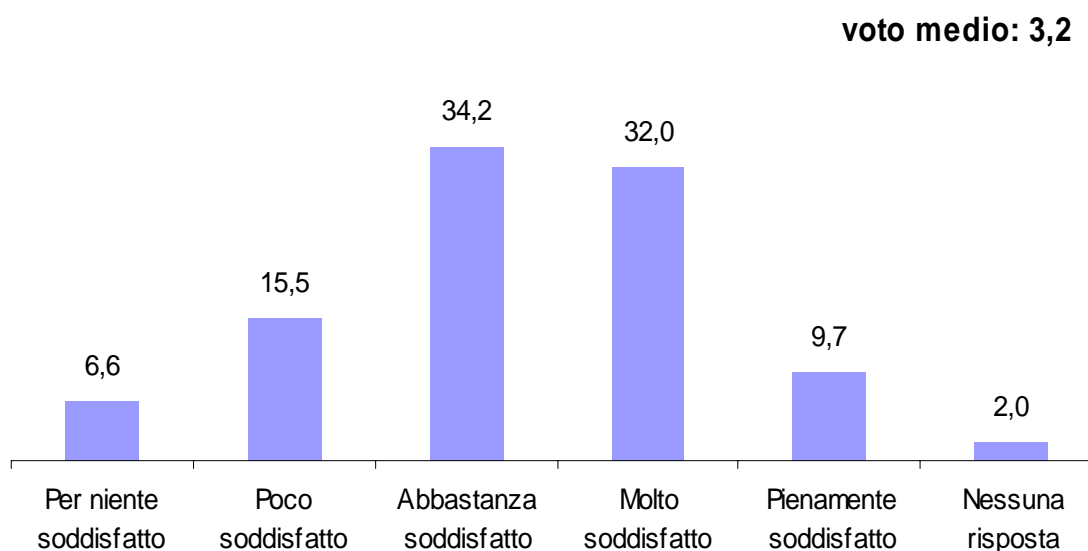
Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

L'utilità delle informazioni: difficile stabilire cosa sia "utile" e quali siano i contenuti prioritari in un'organizzazione grande e articolata come l'Amministrazione regionale, dove vi sono colleghi che hanno esigenze diverse in base a ruoli e attività svolte. Si tratta però di un aspetto di grande importanza perché è essenziale evitare che anche un solo collega acceda alla Intranet e ne esca senza aver trovato le informazioni desiderate.

I risultati dell'indagine mostrano che la Intranet regionale risponde bene al criterio di utilità: il 60,3% dei dipendenti assegna un'ottima valutazione a questo aspetto con un giudizio *molto o pienamente soddisfatto*, mentre i *poco o per niente soddisfatti* sono pari all'11,6% (Figura 5). Il voto medio è pari a 3,7.

2. I principali risultati

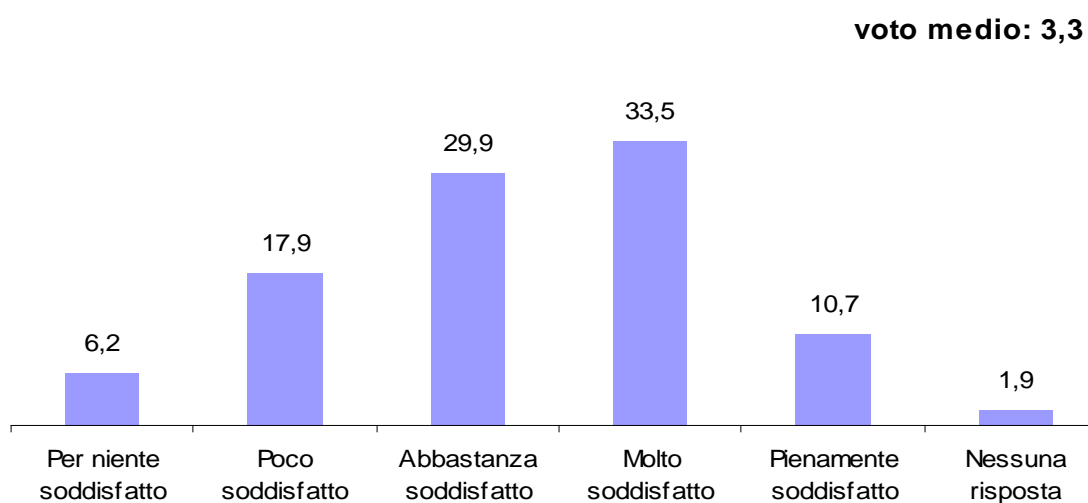
Figura 5 - Valutazione sulla utilità delle informazioni fornite dalla Intranet. Anno 2017
(valori percentuali)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

La chiarezza espositiva: l'uso di un linguaggio chiaro, comprensibile ed accessibile a tutti gli utenti costituisce ovviamente un altro aspetto importante. Dai dati emerge che sono pari al 44,2% i dipendenti *molto o pienamente soddisfatti*, mentre quelli *poco o per niente soddisfatti* sono il 24,1% (Figura 6). Il voto medio è pari a 3,3.

Figura 6 - Valutazione sulla chiarezza espositiva. Anno 2017 (valori percentuali)

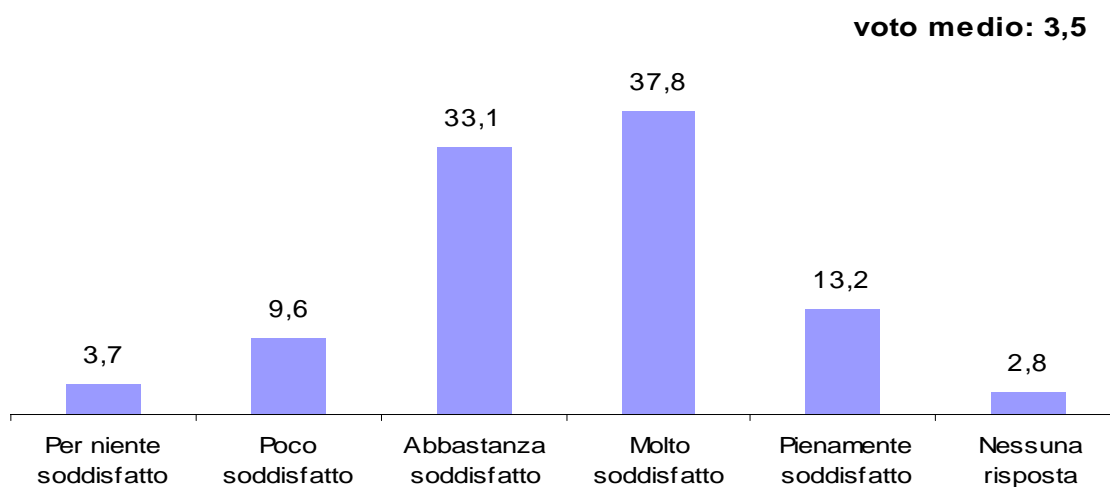


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

2. I principali risultati

L'aggiornamento delle pagine: la pubblicazione delle pagine e l'aggiornamento dei contenuti ha lo scopo di diffondere tra i colleghi informazioni e documenti sulle attività svolte e sulle principali novità interne dell'Ente. Con l'introduzione sulla Intranet di nuovi contenuti e strumenti collaborativi, poi, si è cominciato anche a *'fare gruppo'* abbattendo barriere, anche geografiche. Il fatto che questi contenuti siano sempre aggiornati è essenziale per proseguire su questa strada. I dipendenti regionali assegnano all'aggiornamento delle pagine una percentuale del 51% di giudizi *molto o pienamente soddisfatti*. I *poco o per niente soddisfatti* sono pari al 13,3% (Figura 7). Il voto medio è pari a 3,5.

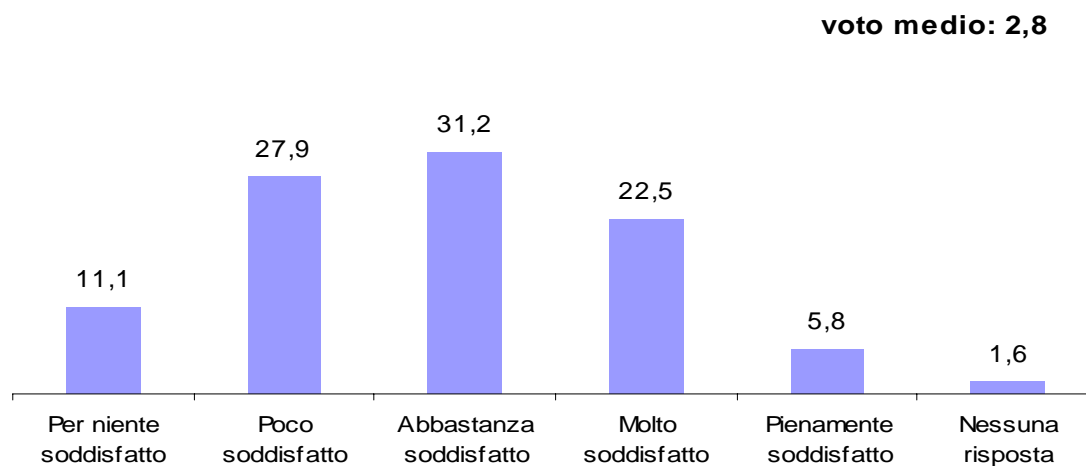
Figura 7 - Valutazione sull'aggiornamento delle pagine. Anno 2017 (valori percentuali)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

L'organizzazione delle informazioni: si tratta di un aspetto chiave di ogni Intranet poiché deve consentire agli utenti di individuare con facilità le tante informazioni esistenti. I dati dell'indagine mostrano come su questo fronte, secondo le opinioni dei colleghi, vi siano margini di miglioramento: se infatti sono pari al 28,3% i dipendenti *molto o pienamente soddisfatti*, sfiorano il 40% i *poco o per niente soddisfatti* (39%) (Figura 8). Il voto medio è pari a 2,8.

Figura 8 - Valutazione sull'organizzazione delle informazioni. Anno 2017 (valori percentuali)

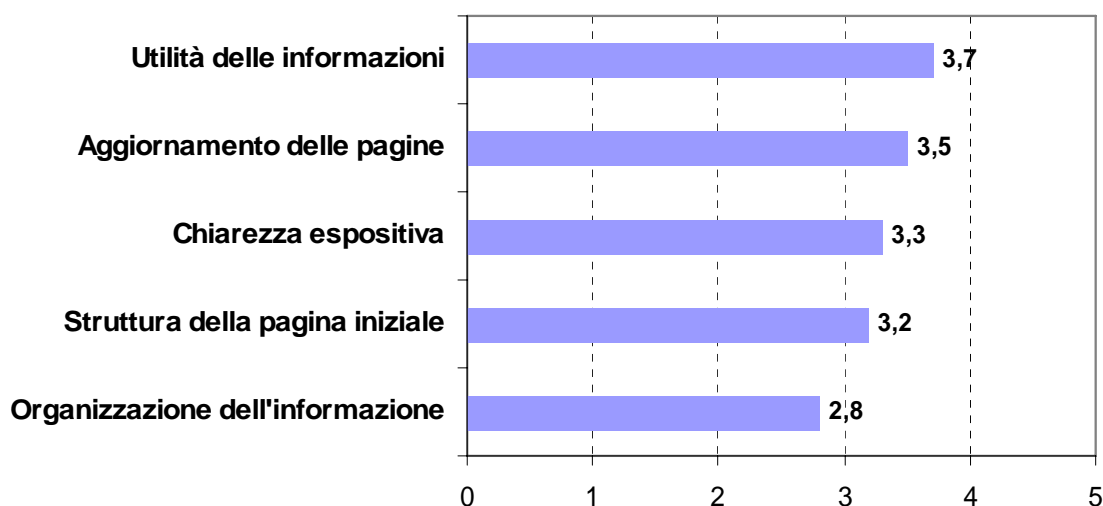


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

2. I principali risultati

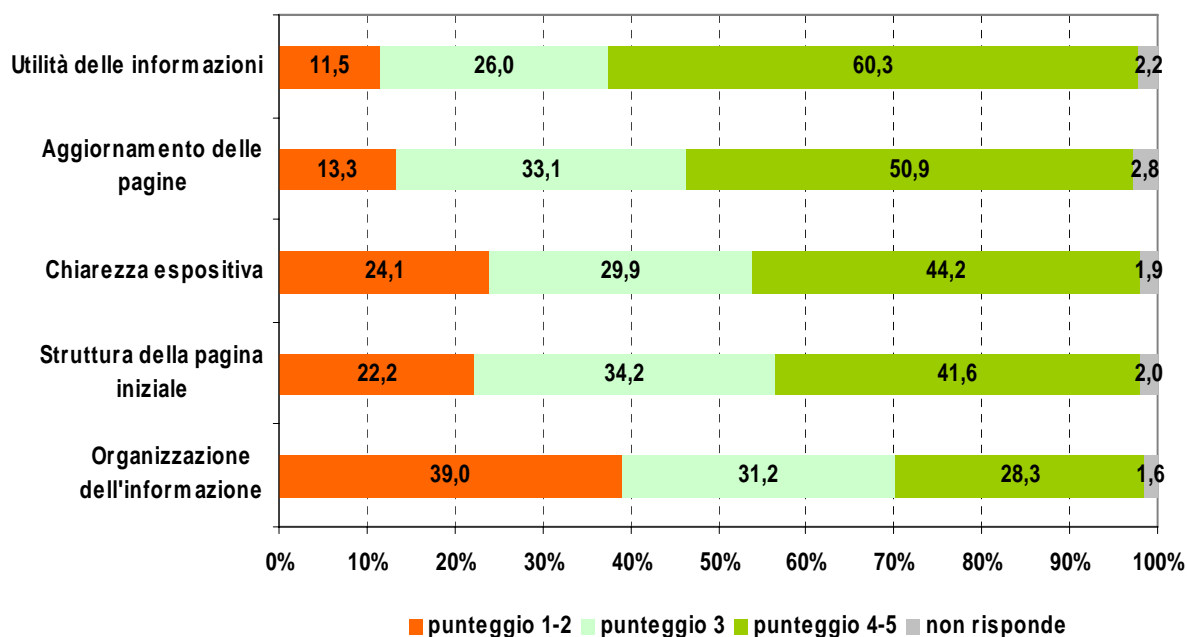
Il confronto tra le valutazioni sui diversi aspetti: la Figura 9 mette a confronto i vari aspetti considerati sulla base del voto medio, mentre la Figura 10 mostra la graduatoria dei vari aspetti sulla base delle valutazioni di piena soddisfazione.³

Figura 9 - Graduatoria degli aspetti che caratterizzano la Intranet per voto medio. Anno 2017



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

Figura 10 – Distribuzione percentuale dei voti espressi per gli aspetti della Intranet. Anno 2017



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

3 — Somma delle percentuali di molto soddisfatti (voto 4) e pienamente soddisfatti (voto 5).

2. I principali risultati

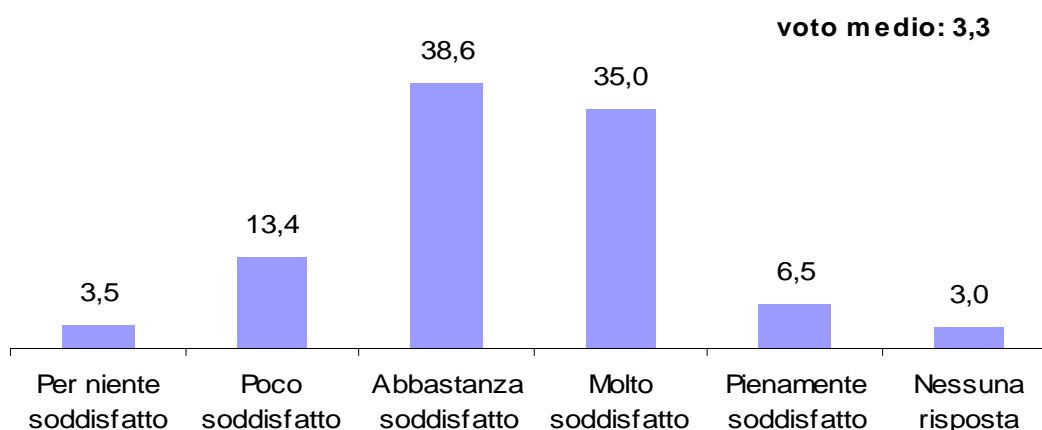
I colleghi considerano la Intranet utile e aggiornata: *utilità* e *aggiornamento delle pagine* sono gli aspetti che si posizionano al vertice della graduatoria, con voti medi buoni pari a 3,7 e 3,5 e quote di persone pienamente soddisfatte pari a 60,3% e 50,9%.

In posizione intermedia si trovano la *chiarezza espositiva* e la *struttura della pagina iniziale* (voti medi: 3,3 e 3,2); le percentuali di piena soddisfazione sono intorno al 42-44%, ma vi sono anche quote non trascurabili di insoddisfazione (circa il 22-24%).

L'aspetto più critico riguarda *l'organizzazione delle informazioni* per il quale il voto medio è pari a 2,8 e la percentuale di chi esprime piena soddisfazione è inferiore a quella degli insoddisfatti (28,3% contro 39,0%).

Una valutazione di sintesi: una valutazione di sintesi è stata richiesta anche con un quesito diretto e la Figura 11 ne illustra i risultati: i *poco o per niente soddisfatti* sono il 16,9%, mentre i *molto e i pienamente soddisfatti* rappresentano il 41,5%. Vi è poi un 38,6% di colleghi che esprimono una valutazione intermedia. Il voto medio è pari a 3,3.

Figura 11 – Valutazione complessiva sulla Intranet. Anno 2017 (valori percentuali)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

2. I principali risultati

I nostri colleghi ci dicono che...



1

la nuova Intranet ha suscitato reazioni diverse: alcuni hanno apprezzato l'aspetto più accattivante della nuova Intranet, ritenuta capace di rispondere alle loro esigenze (nonostante sia necessario abituarsi al cambiamento); altri invece lamentano difficoltà nell'orientarsi nella nuova organizzazione e nella ricerca delle informazioni.

2

la nuova veste grafica della Intranet ha avuto un forte impatto: alcuni hanno accolto con entusiasmo il nuovo look più allegro e vivace, altri preferivano la grafica precedente.

3

l'organizzazione delle informazioni e la loro ricerca è risultata più difficile rispetto alla precedente Intranet, perché richiede diversi passaggi per arrivare al contenuto desiderato e il menu di navigazione non è sempre facile da usare.

4

la modulistica e il materiale didattico necessiterebbero di una strutturazione diversa, più rispondente alle esigenze di chi deve consultare questi materiali.

5

alcuni applicativi ai quali si ha accesso dalla Intranet (portale del personale, registro firma, procedura missioni, intranetatti) presentano diversi problemi (lentezza, ricorrenti malfunzionamenti, mancanza di accorgimenti che potrebbero agevolare il lavoro).

6

la chiarezza espositiva della Intranet è ritenuta buona e il solo suggerimento è quello di limitare l'uso di acronimi e di termini inglesi.



2. I principali risultati



Perché abbiamo cambiato la Intranet...

innanzitutto perché il vecchio strumento usato, che ci faceva percepire la Intranet come una sorta di 'orticello fatto in casa' - per quanto ben fatto e sufficientemente intuitivo - non rispondeva più ai requisiti tecnici essenziali per poter funzionare all'interno della rete regionale. Il cambio di strumento ci ha permesso di allinearci agli strumenti usati all'interno dall'Amministrazione.



Allo stesso tempo ci sta facendo andare verso una Intranet più moderna e collaborativa, come dovrebbero essere le Intranet di nuova generazione, anche alla luce del fatto che il numero di colleghi e di sedi periferiche è aumentato e, con esso, l'esigenza di poter interloquire tra colleghi anche a distanza. Nel fare questo ci siamo adeguati ai tempi con una grafica in linea con gli standard dei moderni portali aziendali.



Perché abbiamo cambiato la grafica...

è vero che la Intranet è uno strumento di lavoro, ma con la nuova grafica si è voluto rispondere anche ad aspetti estetici e di modernità che, nella Intranet datata 2006, erano assenti.



Questa nuova grafica ha avuto un forte impatto: molti l'hanno apprezzata e molti se ne sono lamentati. Tra i colleghi che hanno apprezzato le novità grafiche della home vi sono coloro che hanno proposto dei miglioramenti (per esempio in merito alla sezione dei Preferiti o al Cerca persone) o delle integrazioni (per esempio nuove bacheche per segnalare eventi culturali, la possibilità di personalizzare la home, un calendario con elenchi di scadenze varie).

Si può quindi pensare che la home abbia suscitato delle critiche in parte da chi è ancora legato alla vecchia concezione grafica della Intranet e in parte da chi, apprezzandola, suggerisce miglioramenti e nuovi servizi.

2. I principali risultati



Cosa abbiamo fatto riguardo a... l'organizzazione delle informazioni

il menu di navigazione è in effetti più sintetico ed 'ermetico' perché la logica di organizzazione delle informazioni sulla nuova Intranet è per grandi temi: sono quindi stati tolti i lunghi elenchi di link presenti nella home della precedente Intranet.

D'altra parte, per aiutare i colleghi in questo cambiamento, come detto in precedenza, la Redazione ha realizzato dei post sul proprio blog e individuerà eventuali ulteriori canali.



... i documenti e materiali didattici

per ciò che riguarda la modulistica e il materiale didattico, la strutturazione dei materiali presenta ancora una logica legata al passato che - come suggeriscono alcuni colleghi - sarà opportuno riprogettare.



Cosa possiamo fare in merito alle segnalazioni sugli applicativi

gli applicativi software non sono frutto del lavoro della Redazione intranet, ma di vari altri soggetti e gestori esterni ad essa.

La Redazione intranet, in un'ottica collaborativa, metterà a fattore comune i risultati dell'indagine riportando ai responsabili degli applicativi le segnalazioni dei colleghi.



2. I principali risultati

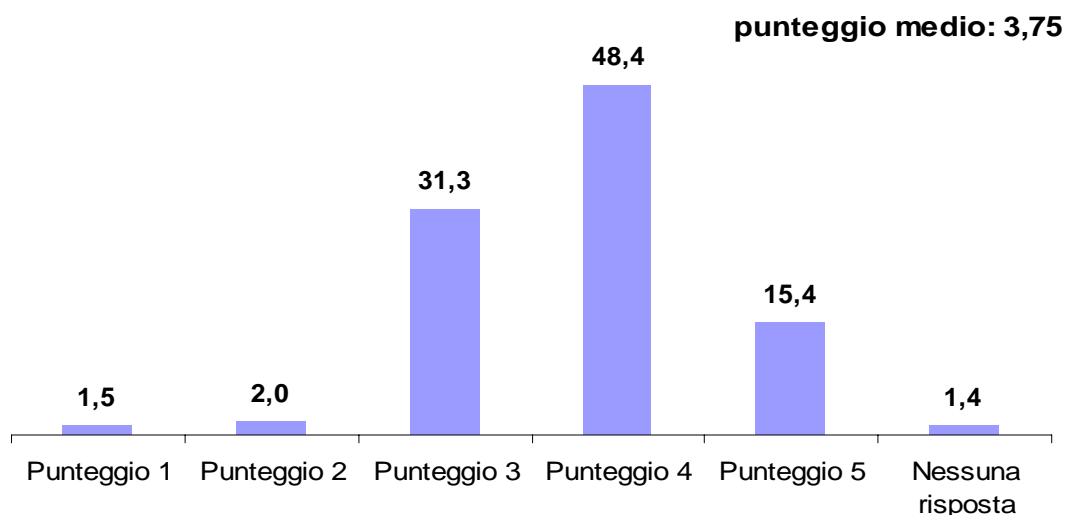
2.3. La pubblicazione di contenuti sulla Intranet

L'indagine ha cercato di rilevare se l'attività di pubblicazione di contenuti e documenti di utilità collettiva, definiti in collaborazione con colleghi di diversi settori, abbia determinato dei benefici sull'attività lavorativa, la loro entità e la loro tipologia; e in seconda istanza una valutazione del servizio offerto in questo contesto dalla Redazione intranet.

I benefici della pubblicazione di contenuti sulla Intranet: i principali risultati ottenuti possono essere così sintetizzati:

- i dipendenti che hanno pubblicato contenuti sulla Intranet sono il 18,3% del totale
- la grande maggioranza di coloro che hanno pubblicato dei contenuti (82,9%) ritiene che tale pubblicazione abbia determinato **ripercussioni positive** sul proprio lavoro e sull'attività del settore di appartenenza
- i benefici registrati sono importanti: coloro che hanno espresso un punteggio elevato (4-5) sono pari al 63,8%; mentre coloro che hanno indicato un punteggio modesto (1-2) sono solo il 3,5%. In posizione intermedia il 31,3% dei colleghi. Il punteggio medio è pari a 3,75 (Figura 12)
- i benefici più segnalati sono la *velocità di circolazione delle informazioni* (32,7% delle segnalazioni),⁴ il *risparmio di tempo* (23%) e la *persistenza nel tempo dell'informazione* (19,3%) (Figura 13).

Figura 12 - Entità dei benefici che la pubblicazione di contenuti sulla Intranet ha comportato sul proprio lavoro o sul settore di appartenenza. Anno 2017
(distribuzione percentuale; punteggio minimo=1; punteggio massimo=5)

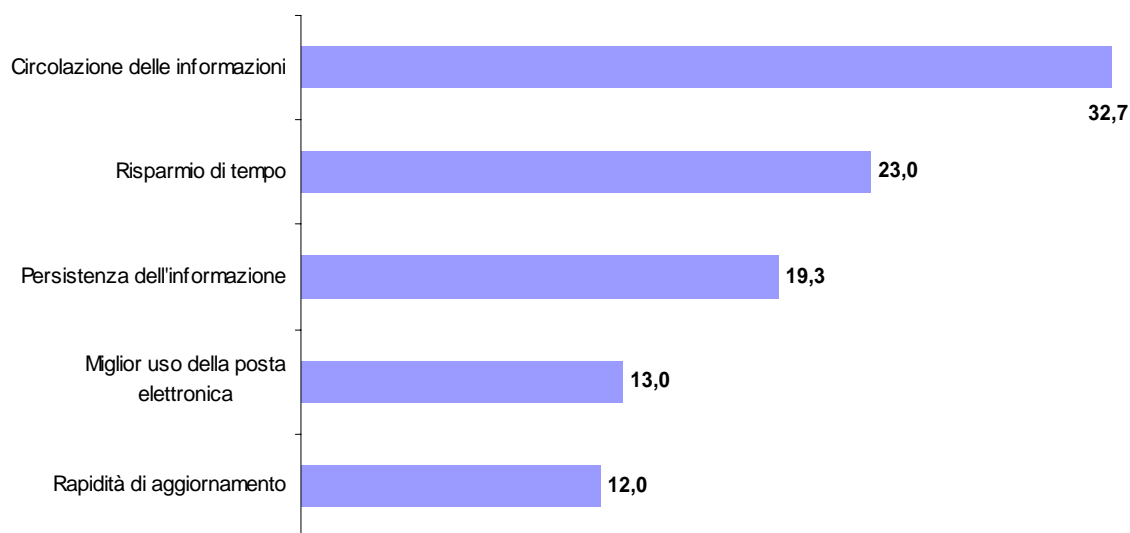


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

4 — 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.

2. I principali risultati

Figura 13 - Graduatoria dei principali benefici che la pubblicazione di contenuti sulla Intranet ha comportato. Anno 2017
(distribuzione percentuale calcolata sul totale delle segnalazioni)*

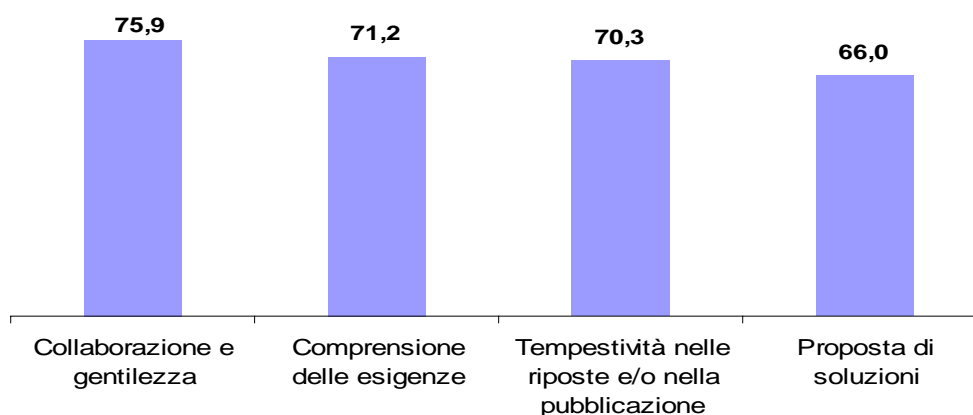


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017
* Il quesito prevede risposta multipla; le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (segnalazioni) fornite

La valutazione del servizio offerto dalla Redazione intranet: l'indagine ha cercato di valutare la qualità del servizio di supporto ai colleghi, nella progettazione e pubblicazione dei contenuti, in termini di collaborazione e gentilezza, capacità di comprensione dei problemi e delle esigenze, capacità di proposta di soluzioni e tempestività del servizio.

Le valutazioni dell'utenza su questi aspetti sono molto positive: i colleghi *poco/per niente soddisfatti* sono sempre inferiori al 5,5%, mentre le percentuali di *molto e pienamente soddisfatti* variano e sono prossimi o superano il 70%. I voti medi sono sempre superiori a 4. La *collaborazione e gentilezza* poi raggiunge il 75,9% (Figura 14).

Figura 14 – Valutazioni sul servizio offerto dalla Redazione intranet. Anno 2017
(valori percentuali dei punteggi 4 e 5 corrispondenti a molto e pienamente soddisfatti)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

2. I principali risultati

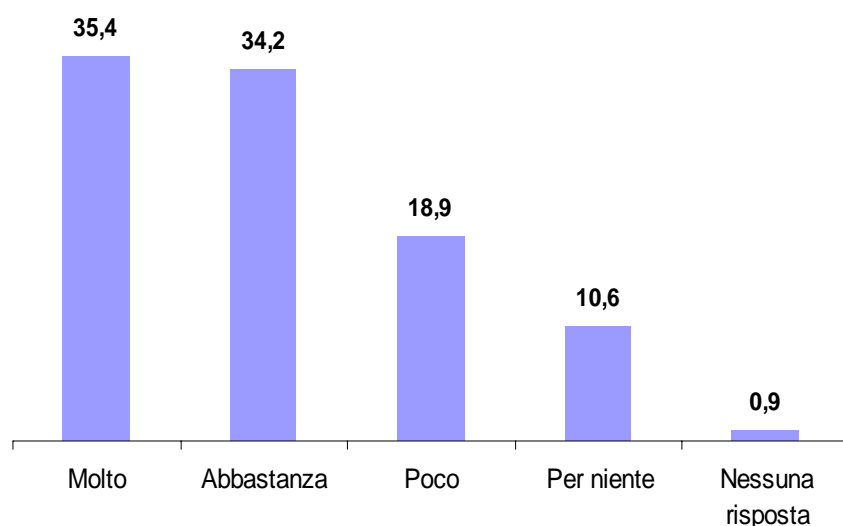
Altri contenuti da pubblicare: infine, per completare questo approfondimento, si osserva che ritengono di avere dei materiali da pubblicare il 18,3% di coloro che hanno *già* pubblicato sulla Intranet e il 4,9% di coloro che non hanno *mai* pubblicato alcun materiale.

I nuovi argomenti segnalati in alcuni casi sono molto puntuali e in altri fin troppo generici (trasporti, bandi, manuali, ecc); in ogni caso saranno esaminati con attenzione dalla Redazione intranet per individuare come ampliare la gamma di informazioni già presenti.

2.4. Intranet e dispositivi mobili

L'indagine ha cercato di valutare l'interesse per l'accesso alla Intranet senza smart-card tramite dispositivi mobili (smartphone, tablet, ecc.): quasi il 70% dei dipendenti regionali dichiara di essere *molto o abbastanza* interessato, mentre il 29,5% segnala un interesse modesto (poco o per niente), forse perché non consapevole dei vantaggi che questa possibilità può offrire (Figura 15).

Figura 15 - Interesse per l'accesso alla Intranet con dispositivi mobili. Anno 2017
(valori percentuali)

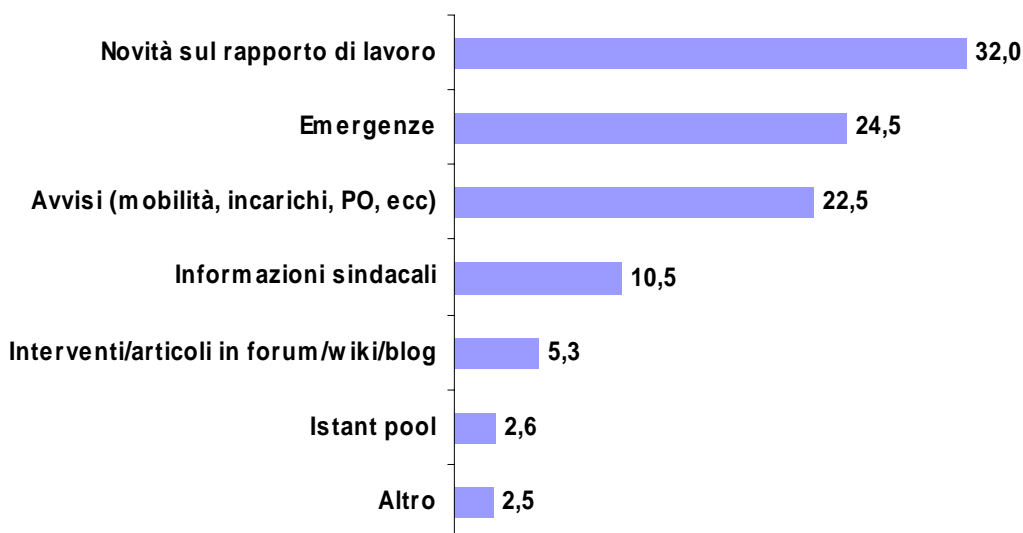


Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

Gli argomenti per i quali i dipendenti vorrebbero ricevere informazioni sui dispositivi mobili (smartphone, tablet, ecc) sono le novità sul rapporto di lavoro (29,2% sul totale delle segnalazioni), le emergenze (22,3%), seguite dagli avvisi che riguardano le opportunità lavorative (bandi di mobilità interna, bandi di assegnazione di Posizioni Organizzative e di incarichi dirigenziali: 20,5%). Non trascurabili anche le informazioni sindacali, segnalate nel 9,6% dei casi (Figura 16).

2. I principali risultati

Figura 16 - Temi per i quali i dipendenti vorrebbero ricevere informazioni o avvisi sui dispositivi mobili. Anno 2017
(distribuzione percentuale calcolata sul totale delle segnalazioni)**



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

** Il quesito prevede risposta multipla; le percentuali sono calcolate sul totale delle risposte (segnalazioni) fornite

2.5. Nuovi spazi per condividere conoscenze, esperienze e soluzioni

L'indagine ha cercato di valutare anche l'interesse dei dipendenti regionali per alcuni strumenti collaborativi, interattivi e orizzontali (forum, wiki, agende e calendari, pagina personale) oggi presenti sulle Intranet di nuova generazione di grandi organizzazioni, che potrebbero essere resi disponibili anche sulla Intranet regionale, in quanto lo strumento in uso lo permette.

Gli strumenti che hanno riscosso maggior interesse sono **le agende e i calendari condivisi**: si tratta di strumenti che consentono di memorizzare e condividere appuntamenti, eventi, meeting all'interno dei gruppi di lavoro e che sono ritenuti *molto + abbastanza* utili dal 62,8% dei dipendenti regionali (Figura 17).

Anche i **Forum di discussione** hanno ottenuto una buona percentuale (53,5%) perché visti come spazi a disposizione della community regionale in cui è possibile discutere argomenti di interesse comune, confrontando e scambiando idee, informazioni e soluzioni.

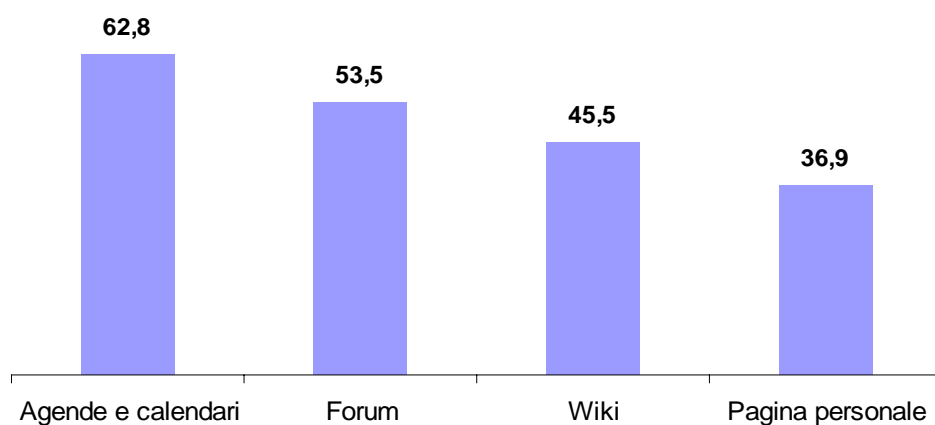
Gli strumenti **wiki**⁵ si sono collocati in posizione intermedia con una quota di colleghi che li ritengono utili (molto + abbastanza) pari al 45,5%.

La **pagina personale** - ossia lo spazio in cui il dipendente può indicare oltre al proprio ruolo organizzativo e ai progetti seguiti e competenze possedute anche le esperienze, gli interessi e le passioni coltivate al di fuori dell'ambito lavorativo (e che, nelle grandi organizzazioni, può essere utile per avere una visione più ampia delle competenze esistenti e per dare visibilità e riconoscimento al valore del singolo), registra invece il minor interesse da parte dei colleghi: solo il 36,9% dei dipendenti regionali indica questo spazio come uno strumento *molto + abbastanza utile*.

5 — Spazi e strumenti di scrittura collaborativa, utili per redigere documenti a più mani e collocare in un unico luogo le informazioni utili, spesso disperse all'interno dell'ente.

2. I principali risultati

**Figura 17 - Utilità degli strumenti collaborativi e spazi personali sulla Intranet.
Anno 2017**
(molto + abbastanza utile - valori percentuali)



Fonte: Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017

3. Nota metodologica

Obiettivi dell'indagine: per migliorare e sviluppare con nuove funzionalità la Intranet della Giunta regionale il *Settore Prevenzione della Corruzione, Trasparenza, Privacy, Sistema documentale e della comunicazione interna* ha ritenuto importante ascoltare i colleghi e comprendere le loro esigenze, difficoltà, opinioni.

Gli aspetti indagati sono stati:

1. le modalità di ricerca delle informazioni e le difficoltà incontrate
2. il grado di soddisfazione per la Intranet nel suo complesso e considerando alcuni aspetti specifici: struttura della home, chiarezza espositiva, utilità, aggiornamento e organizzazione delle pagine
3. il grado di soddisfazione per il servizio offerto dalla Redazione intranet
4. l'interesse per l'accesso alla Intranet tramite dispositivi mobili (smartphone, tablet, ecc)
5. l'utilità di strumenti collaborativi (forum, strumenti wiki, agende e calendari) e spazi personali.

La realizzazione dell'indagine in tutte le sue fasi è stata curata dal *Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di statistica.*

Impostazione dell'indagine: l'indagine è stata rivolta a tutti i dipendenti che hanno accesso alla Intranet in Regione Toscana (Giunta regionale, ARTEA e Consiglio regionale).⁶ La loro numerosità, al 31.08.2017, contava di 3.536 persone (Tavola 1).

Tavola 1 - Popolazione obiettivo, numero di rispondenti e tasso di risposta

| Ente/Direzione | Numerosità | Rispondenti | Tasso di risposta |
|---|--------------|-------------|-------------------|
| Direzione Generale delle Giunta regionale | 117 | 42 | 35,9 |
| Direzione Affari legislativi, giuridici e istituzionali | 93 | 19 | 20,4 |
| Direzione Programmazione e bilancio | 137 | 27 | 19,7 |
| Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi | 410 | 105 | 25,6 |
| Direzione Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale | 237 | 59 | 24,9 |
| Direzione Agricoltura e Sviluppo rurale | 421 | 109 | 25,9 |
| Direzione Ambiente ed Energia | 371 | 76 | 20,5 |
| Direzione Difesa del suolo e Protezione Civile | 470 | 95 | 20,2 |
| Direzione Politiche Mobilità, Infrastrutture e TPL | 160 | 50 | 31,3 |
| Direzione Urbanistica e Politiche abitative | 90 | 13 | 14,4 |
| Direzione Attività Produttive | 69 | 16 | 23,2 |
| Direzione Cultura e Ricerca | 66 | 10 | 15,2 |
| Direzione Istruzione e Formazione | 265 | 69 | 26,0 |
| Direzione Lavoro | 44 | 11 | 25,0 |
| Avvocatura regionale | 42 | 9 | 21,4 |
| Segreterie Organi politici Giunta | 85 | 4 | 4,7 |
| ARTEA | 116 | 5 | 4,3 |
| Consiglio Regionale | 343 | 38 | 11,1 |
| Totale Utenti Intranet | 3.536 | 757 | 21,4 |

Fonte: *Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017*

6 — 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.

3. Nota metodologica

Questionario e sua somministrazione: il questionario è stato definito dal *Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di statistica* in collaborazione con la *Redazione intranet*.

La sua somministrazione è avvenuta via web, utilizzando il software LimeSurvey.

La rilevazione si è svolta dal 19 settembre al 9 ottobre 2017.

Dopo aver ricevuto una mail informativa i dipendenti hanno potuto partecipare all'indagine accedendo attraverso la Intranet alla piattaforma Limesurvey.

Per porre attenzione all'iniziativa e accrescere la partecipazione, nel corso della rilevazione sono stati effettuati tre solleciti via mail.

La rilevazione è stata anonima, nel senso che il database nel quale sono confluite tutte le risposte dei dipendenti non contiene alcuna variabile identificativa dei soggetti. Tutti i dati rilevati sono trattati dal *Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di statistica* nel rispetto del segreto statistico e diffusi esclusivamente in forma aggregata.

Numero dei rispondenti e precisione delle stime: i dipendenti che hanno partecipato alla rilevazione sono stati 757, pari al 21,4% del totale.

La **Tavola 1** riporta il numero di rispondenti complessivo e per ente/direzione di appartenenza e il rispettivo tasso di risposta.

Poiché è ragionevole ritenere che i rispondenti non siano sistematicamente diversi dai non-rispondenti rispetto alle opinioni e valutazioni sulla Intranet si è ritenuto possibile considerare le risposte ottenute come rappresentative di tutta la popolazione obiettivo ed effettuare le stime con il coefficiente di riporto all'universo. 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 ciascun Ente/Direzione. La numerosità dei rispondenti peraltro è tale che è possibile fornire stime con una buona attendibilità per il totale dei dipendenti ma non per Direzioni.

La precisione delle stime di proporzioni, espressa in termini di semi-intervalli di confidenza al 95%, per diversi valori puntuali della stima, è riportata nella **Tavola 2**.

Tavola 2 – Precisione delle stime (valore del semi-intervallo di confidenza al 95%) per valore della stima puntuale

| Ambiti di stima | Numerosità | Rispondenti | Stime puntuali osservate | | | | | | | | | | |
|-------------------|------------|-------------|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | | 5% | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% | 95% |
| Totale dipendenti | 4.566 | 757 | 1,4% | 1,9% | 2,6% | 2,9% | 3,1% | 3,2% | 3,1% | 2,9% | 2,6% | 1,9% | 1,4% |

Fonte: *Settore Sistema Informativo di supporto alle decisioni. Ufficio Regionale di Statistica, 2017*

4. Questionario

Indagine "Il gradimento della Intranet della Giunta regionale toscana"

Gentile collega, vorremmo conoscere le tue opinioni sulla Intranet per migliorare i servizi offerti e progettare nuovi spazi e funzionalità. Ti assicuriamo che il questionario, anonimo, richiederà poco tempo e che le tue risposte saranno per noi davvero utili. Contando sulla tua collaborazione ti ringraziamo fin d'ora.

Informativa ex art. 13 del D. Lgs. 196/03: I dati raccolti sono trattati dal Settore Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. 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 Sistema Informativo di Supporto alle Decisioni. Ufficio Regionale di Statistica.

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI

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

- | | | |
|---|--------------------------|----|
| Regione Toscana – Direzione Generale della Giunta regionale | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regione Toscana - Direzione Affari legislativi, giuridici e istituzionali | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Regione Toscana - Direzione Programmazione e bilancio | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Regione Toscana - Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Regione Toscana - Direzione Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale | <input type="checkbox"/> | 5 |
| Regione Toscana - Direzione Agricoltura e Sviluppo rurale | <input type="checkbox"/> | 6 |
| Regione Toscana - Direzione Ambiente ed Energia | <input type="checkbox"/> | 7 |
| Regione Toscana - Direzione Difesa del suolo e Protezione Civile | <input type="checkbox"/> | 8 |
| Regione Toscana - Direzione Politiche Mobilità, Infrastrutture e TPL | <input type="checkbox"/> | 9 |
| Regione Toscana - Direzione Urbanistica e Politiche abitative | <input type="checkbox"/> | 10 |
| Regione Toscana - Direzione Attività Produttive | <input type="checkbox"/> | 11 |
| Regione Toscana - Direzione Cultura e Ricerca | <input type="checkbox"/> | 12 |
| Regione Toscana - Direzione Istruzione e Formazione | <input type="checkbox"/> | 13 |
| Regione Toscana - Direzione Lavoro | <input type="checkbox"/> | 14 |
| Regione Toscana - Direzione Avvocatura regionale | <input type="checkbox"/> | 15 |
| Regione Toscana - Segreterie Organi politici Giunta | <input type="checkbox"/> | 16 |
| Regione Toscana - ARTEA | <input type="checkbox"/> | 17 |
| Regione Toscana – Consiglio Regionale | <input type="checkbox"/> | 18 |

SEZIONE 2 - RICERCA DELLE INFORMAZIONI

2.1. Pensando alla attuale Intranet come trovi le informazioni che cerchi? *(indicare la risposta prevalente)*

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Con i menù di navigazione (rosso in alto o grigio in basso in ogni pagina) | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con il motore di ricerca | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Su indicazione di un/a collega | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Per tentativi | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Contattando direttamente la Redazione intranet | <input type="checkbox"/> | 5 |

2.2. Qual è la maggiore difficoltà che hai incontrato nella ricerca delle informazioni, nella attuale Intranet? *(indicare la risposta prevalente)*

- | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|---|
| Organizzazione delle informazioni | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Linguaggio | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Assenza dell'informazione cercata | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Presentazione grafica | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Nessuna difficoltà | <input type="checkbox"/> | 5 |
| Altro (specificare) | <input type="checkbox"/> | 6 |
- 2.2_SPEC _____

4. Questionario

2.3. Ti è capitato di non aver trovato le informazioni che cercavi?

NO 1

SI 2

2.3SPEC. Su quale argomento? _____

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

(campo testo libero)

2.5 Potrebbe essere utile la ricerca di informazioni sulla Intranet, attraverso la modalità "Tag Cloud" (vedi immagine) che mostra le pagine più visitate e consente di accedervi?

NO 1

SI 2



SEZIONE 3 - LIVELLO DI SODDISFAZIONE

3.1. Rispetto ai seguenti aspetti, come valuti l'attuale Intranet?

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

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.1.1 – Struttura della pagina iniziale (home) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.2 - Utilità delle informazioni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.3 - Chiarezza espositiva delle informazioni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.4 - Aggiornamento delle pagine | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.5 – Organizzazione dell'informazione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3.2. Come valuti l'attuale 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, 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. Come valuti la Redazione intranet per la pubblicazione di questi contenuti in merito a? (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. Questionario

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

- Si 1 (vai alla domanda 4.4)
No 2 (vai 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 all. 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 (vai alla domanda 4.8)
No 2 (vai alla Sezione 5)

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

- Si 1 (vai alla domanda 4.8)
No 2 (vai alla Sezione 5)

4.8 (se sì) Su quali argomenti? _____

SEZIONE 5 - INTRANET E DISPOSITIVI MOBILI

5.1. Quanto saresti interessato ad accedere alla Intranet tramite dispositivi mobili (smartphone, tablet, ecc) senza smart-card?

- Molto 1
Abbastanza 2
Poco 3
Per niente 4

5.2 Su quali argomenti vorresti ricevere informazioni/avvisi sul tuo/tuoi dispositivi mobili (smartphone, tablet, ecc)? (risposta multipla?)

- 5.2.1. - Avvisi (mobilità interna/ricerche di professionalità/ PO o incarichi dirigenziali) 1
5.2.2. - Novità sul rapporto di lavoro (orario, contratti) 2
5.2.3. - Interventi/articoli in forum/wiki/blog 3
5.2.4. - Istant pool (sondaggi di 1 domanda con risultati in tempo reale) 4
5.2.5. – Informazioni sindacali 5
5.2.6. – Emergenze 6
5.2.7. - Nessuno 7
5.2.8 - Altro 8

5.2.8_spec: (specificare) _____

4. Questionario

SEZIONE 6 - NUOVI SPAZI PER CONDIVIDERE CONOSCENZE, ESPERIENZE E SOLUZIONI

6.1 – Secondo la tua opinione quanto sarebbe utile che fossero presenti nella Intranet “strumenti collaborativi e spazi personali” come Forum, Wiki, Agende condivise, ecc.?

| | Molto | Abbastanza | Poco | Non so |
|---|-------|------------|------|--------|
| 6.1.1 - Forum (<i>spazio per condividere idee ed esperienze su argomenti comuni a tutti, per affrontare temi operativi del settore o su un progetto, di help desk dedicati all'assistenza su un argomento specifico</i>) | | | | |
| 6.1.2 - Wiki (<i>spazi di collaborazione co-editabili per trasferire dati e depositare documenti che richiedono revisioni e collaborazione nella stesura, per aggiornare informazioni, raccogliere commenti su progetti, creare glossari, FAQ e punti di raccolta comune di fonti sparse nell'organizzazione</i>) | | | | |
| 6.1.3 - Agende e calendari (<i>per conoscere o fissare date e appuntamenti su eventi vari</i>) | | | | |
| 6.1.4 - Pagina personale (<i>informazioni sul profilo personale, attività, interessi e hobby, progetti seguiti in RT, competenze possedute e grado di padronanza, elenco dei corsi frequentati, rimando a contenuti di propria competenza sulla Intranet, foto personale, gruppi di lavoro in cui la persona è presente</i>) | | | | |

6.2 — Se hai materiali che potrebbero essere pubblicati sulla Intranet, o sei interessato ad aspetti collaborativi, contatta la Redazione intranet: intranet@regione.toscana.it

Se hai commenti, idee o segnalazioni da offrirci subito utilizza questo spazio? _____

Grazie per il tempo che ci hai dedicato