



PROVINCIA  
DI TORINO

*Area Risorse Umane*

## ***Intranet – Sezione Risorse Umane***

Cosa ne pensano i dipendenti della Provincia di Torino



Dicembre 2010

***A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità***

## Indice

<b>1. Il contesto di riferimento della ricerca .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Il disegno della ricerca .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Il profilo dei dipendenti .....</b>	<b>3</b>
3.1 Dati socioanagrafici .....	3
3.2 Il lavoro in Provincia .....	5
<b>4. L'utilizzo della sezione Risorse Umane .....</b>	<b>6</b>
4.1 La frequenza dell'utilizzo .....	6
4.2 Il motivo dell'utilizzo .....	7
4.3 Le sezioni maggiormente consultate .....	7
<b>5. La consultazione della sezione Risorse Umane .....</b>	<b>8</b>
5.1 Il reperimento delle informazioni .....	8
5.2 L'utilità della guida introduttiva e dell'elenco argomenti .....	9
<b>6. L'accessibilità dei contenuti .....</b>	<b>10</b>
<b>7. La sezione Risorse Umane: l'opinione dei dipendenti .....</b>	<b>11</b>
7.1 La soddisfazione percepita .....	11
7.2 La sezione Risorse Umane rispetto alla cartella Pubblica .....	12
7.3 I suggerimenti .....	13
<b>8. Uno sguardo d'insieme .....</b>	<b>14</b>
<b>9. Il questionario .....</b>	<b>15</b>
<b>10.Indici delle tabelle e delle figure .....</b>	<b>19</b>

## 1. Il contesto di riferimento della ricerca

L'Area Risorse Umane ha predisposto sulla Intranet del sito web della Provincia di Torino una sezione dedicata a i propri ambiti di competenza. Si tratta di una funzionalità interna alla rete, predisposta per i dipendenti stessi della Provincia, utile sia al reperimento di informazioni, sia al lavoro che essi devono svolgere.

## 2. Il disegno della ricerca

Si è deciso attraverso l'indagine qui esposta di rilevare le opinioni di tutti i colleghi che utilizzano la *sezione Risorse Umane della Intranet*.

L'obiettivo principale è stato quello di raccogliere i suggerimenti del personale dipendente al fine di rendere il servizio più utile, rendere più comprensibili i documenti inseriti, migliorare l'organizzazione degli argomenti e agevolare la ricerca della modulistica.

Nel dettaglio gli argomenti indagati nell'indagine sono:

- la modalità di utilizzo della sezione Risorse Umane,
- l'accessibilità dei contenuti,
- il grado di soddisfazione dei dipendenti,
- i suggerimenti per migliorare il servizio.

A tale scopo il personale è stato invitato, mediante una e-mail da parte dell'Area Risorse Umane della Provincia di Torino, alla compilazione di un questionario semi-strutturato<sup>1</sup> on-line.

Hanno preso parte all'indagine complessivamente 379 dipendenti (come si vedrà più avanti non tutti i rispondenti hanno risposto a tutte le domande, per tale motivo si registrano per alcuni item un numero di casi decisamente inferiore a questo numero).

## 3. Il profilo dei dipendenti

Per dare un profilo più chiaro dei dipendenti che hanno partecipato all'indagine esponiamo innanzitutto i risultati relativi ai dati socioanagrafici dei rispondenti e alla loro posizione lavorativa nell'Ente.

### 3.1 Dati socioanagrafici

Tra i dipendenti che hanno preso parte all'indagine prevalgono le *donne* (68%; fig. 1) e la maggioranza ha un'età superiore ai *40 anni* (39% *dai 40 ai 49* – 39% *oltre i 50 anni*; fig. 2).

Si tratta, per buona parte, di persone con un titolo di studio medio-alto: il 42% ha un *diploma di scuola media superiore* e il 36% ha una *laurea* (fig. 3).

---

<sup>1</sup> Il questionario semi-strutturato contiene domande a risposta sia chiusa sia aperta: nelle domande a *risposta chiusa* il rispondente indica la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite dal ricercatore, in quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può scrivere liberamente qualunque informazione ritenga utile segnalare.

Fig. 1: Genere – valori %

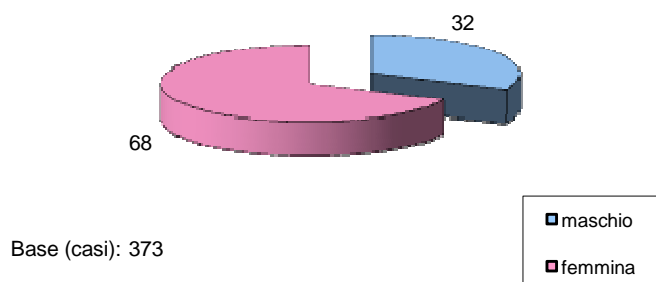


Fig. 2: Età – valori %

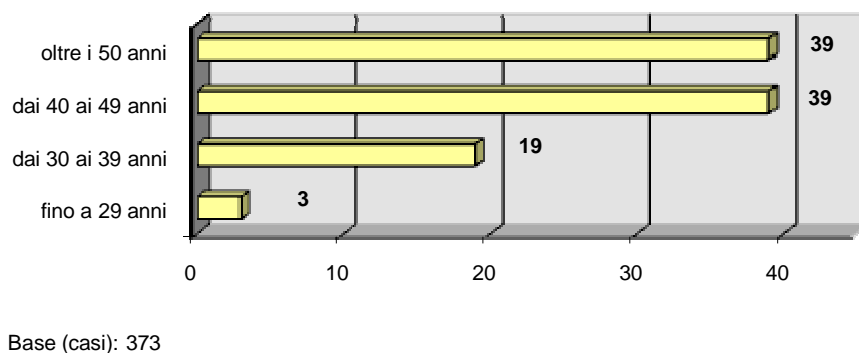
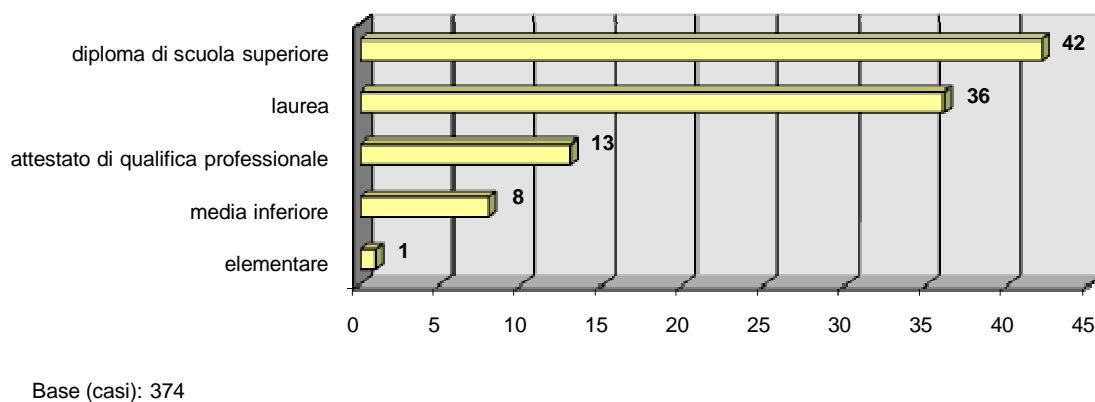


Fig. 3: Titolo di studio – valori %

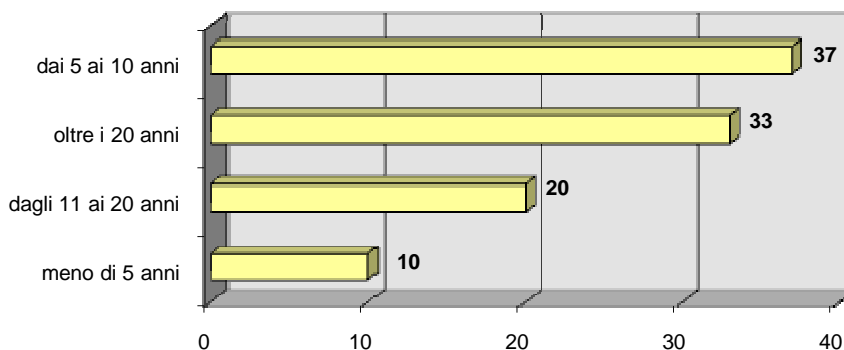


### 3.2 Il lavoro in Provincia

Sono la maggioranza i rispondenti che dichiarano di avere un'anzianità di servizio superiore ai 10 anni: essi corrispondono al 53% (il 33% da *oltre 20 anni* e il 20% *da 11 a 20 anni*). Il 37% lavora in Provincia *da 5 a 10 anni* e il 10% *da meno di 5 anni* (fig. 4).

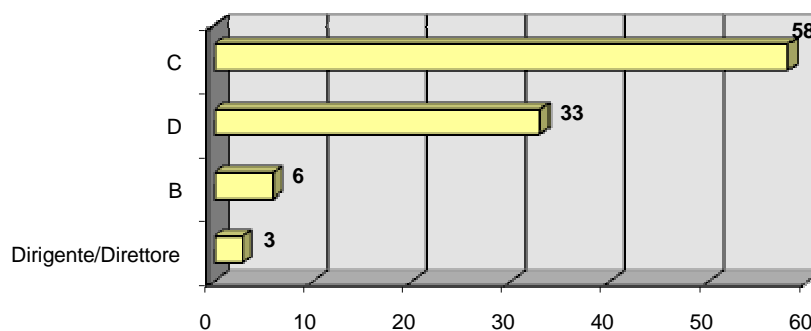
Buona parte dei dipendenti rientra nella Categoria C (58%), il 33% nella categoria D e il 6% in quella B. I *dirigenti o direttori* corrispondono solo al 3% del totale (fig. 5).

Fig. 4: Anzianità di servizio in Provincia – valori %



Base (casi): 374

Fig. 5: Categoria – valori %

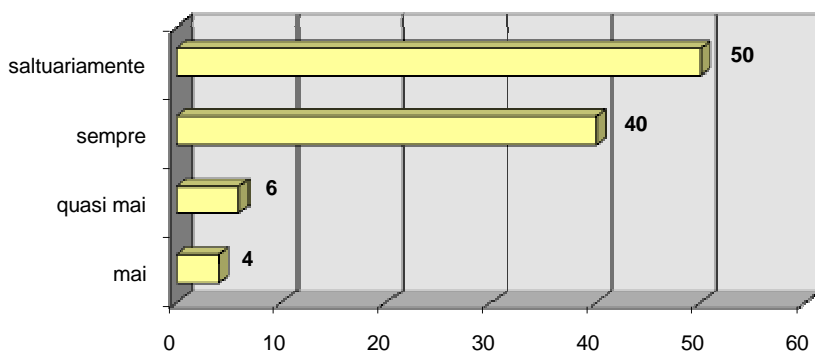


Base (casi): 372

## 4. L'utilizzo della sezione Risorse Umane

In generale i dipendenti che hanno partecipato all'indagine utilizzano abbastanza spesso la sezione Risorse Umane: la metà solo *saltuariamente*, ma un buon 40% la utilizza *sempre*. Corrispondono solo al 10% coloro che non usano *mai o quasi mai* la sezione (fig. 6).

Fig. 6: L'Utilizzo della sezione dedicata alle Risorse Umane presente nella Intranet – valori %

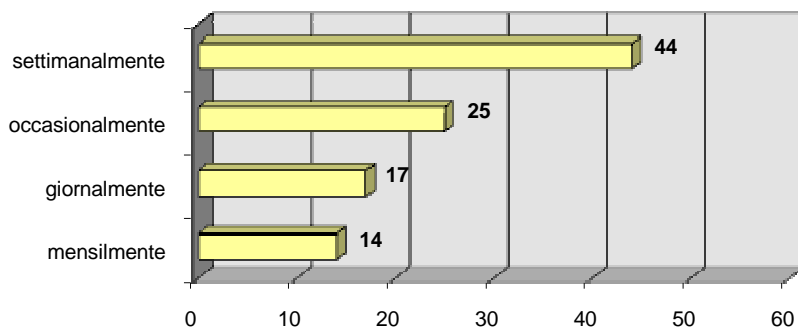


Base (casi): 262

### 4.1 La frequenza dell'utilizzo

Si può dire che i rispondenti accedano alla sezione Risorse Umane con una frequenza decisamente alta: il 44% dei rispondenti vi accede *settimanalmente*, il 17% *giornalmente* e il 14% *mensilmente*; solo il 25% vi accede *occasionalmente* (fig. 7).

Fig. 7: La frequenza di accesso alla sezione Risorse Umane della Intranet – valori %

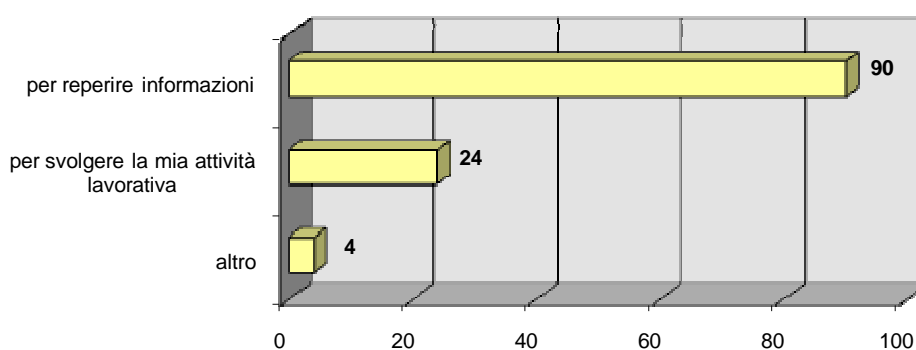


Base (casi): 252

## 4.2 Il motivo dell'utilizzo

Il motivo che spinge all'accesso è per quasi tutti i rispondenti il *reperimento delle informazioni* (90%). Il 24% vi accede anche *per svolgere la propria attività lavorativa* e vi è un 4% che motiva l'accesso con ragioni specifiche diverse (4 persone indicano come motivo il *reperimento della modulistica*, 2 persone per *visualizzare le timbrature* e altre 2 per *scaricare il cedolino on-line*, 1 per *aggiornamento* e 1 per *curiosità*). Ricordiamo che per questa domanda era possibile dare più di una risposta (fig. 8).

Fig. 8: Motivo dell'accesso alla sezione Risorse Umane – valori %



Base (casi): 252, la somma delle percentuali supera il 100 perché era possibile dare più risposte.

## 4.3 Le sezioni maggiormente consultate

Appare a questo punto interessante capire quali sono le sezioni interne dedicate alle Risorse Umane che vengono consultate con maggior frequenza.

Vengono consultate soprattutto le seguenti sezioni interne: *applicazioni (cedolino on-line, ecc)* (69,8%), *Stipendio & company* (37,3%), *Circolari e comunicazioni* (36,1%), *Documentazione e modulistica* (32,9%) e *Normativa e regolamenti* (20,6%). I restanti risultati sono presentati nella tabella successiva (tab. 1). Anche per questo item era possibile dare più risposte.

Tab. 1: Le sezioni interne dedicate alle Risorse Umane consultate con maggior frequenza – valori %

Sezioni interne	N. Risposte	% di casi
<b>Applicazioni (cedolino on-line ecc.)</b>	<b>176</b>	<b>69,8%</b>
<b>Stipendio &amp; company</b>	<b>94</b>	<b>37,3%</b>
<b>Circolari e comunicazioni</b>	<b>91</b>	<b>36,1%</b>
<b>Documentazione e modulistica</b>	<b>83</b>	<b>32,9%</b>
<b>Normativa e regolamenti</b>	<b>52</b>	<b>20,6%</b>
Trattamento giuridico	31	12,3%
Gestione del personale	26	10,3%
Lavorare per la Provincia	20	7,9%
Progressioni verticali	17	6,7%
Formazione interna	14	5,6%
Buoni pasto	10	4,0%
Posizioni organizzative e alte professionalità	10	4,0%
Trattamento economico accessorio	10	4,0%
Incarichi esterni	9	3,6%
Struttura dell'Ente	9	3,6%
Contratti di lavoro	8	3,2%
Relazioni sindacali	7	2,8%
Tirocini	3	1,2%
Infortuni e risarcimento danni	2	0,8%
Medicina del lavoro e servizi sociali ai dipendenti	2	0,8%
Norme disciplinari	2	0,8%
Statuto	2	0,8%
F.A.Q.	2	0,8%
Previdenza	1	0,4%

Base (casi): 252; la somma delle percentuali supera il 100 perché era possibile dare più risposte.

## 5. La consultazione della sezione Risorse Umane

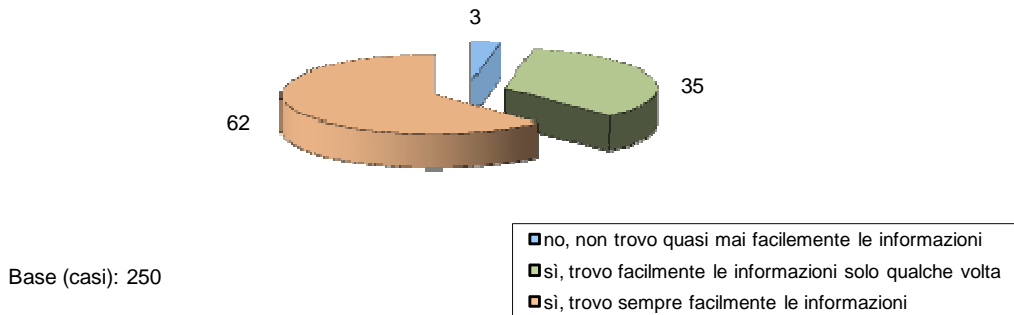
### 5.1 Il reperimento delle informazioni

Buona parte del personale dipendente dichiara di *trovare sempre facilmente le informazioni* che sta cercando (62%) mentre il 35% afferma di *trovarle facilmente solo qualche volta*. Corrispondono al 3% le persone che invece *non trovano quasi mai facilmente le informazioni* (fig. 9). A questi ultimi, che rappresentano in ogni caso una piccolissima minoranza (un totale di otto persone) è stato chiesto di spiegare quali sono secondo loro i motivi di questa difficoltà: 5 persone pensano che il motivo risieda nel fatto che il *percorso sulla intranet è difficoltoso*, 3 ritengono che gli *argomenti al suo interno siano scollegati*, 2 persone pensano che le *sezioni interne siano disomogenee* e altrettante che ci siano *informazioni poco chiare*.

Sempre a queste otto persone si chiedeva come si comportano quando non trovano le informazioni di cui hanno bisogno: essi si mettono in contatto, o telefonicamente o direttamente, con dei colleghi.



Fig. 9: Facilità nel trovare le informazione nella sezione Risorse Umane – valori %



## 5.2 L'utilità della guida introduttiva e dell'elenco argomenti

L'Area Risorse Umane, per agevolare la consultazione della sezione, ha creato una guida introduttiva che ne riassume i contenuti e un elenco di argomenti in ordine alfabetico.

La guida introduttiva **non viene considerata utile** da buona parte dei rispondenti (87%, fig. 10); ancor meno per quel che concerne l'elenco in ordine alfabetico degli argomenti: **non lo ritiene utile** il 95% dei rispondenti (fig. 11).

Fig. 10: L'utilità della guida introduttiva per agevolare la consultazione della sezione – valori %

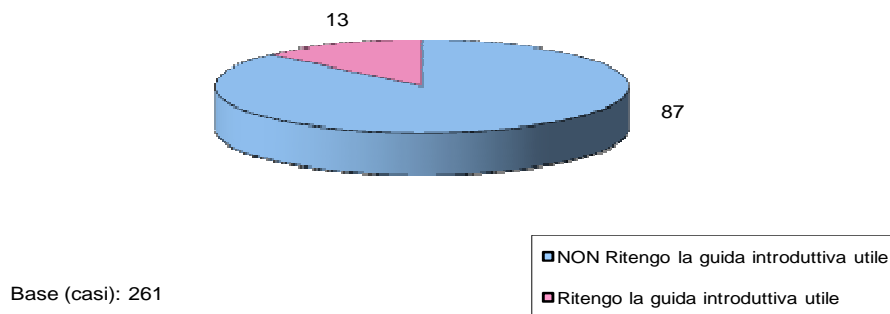
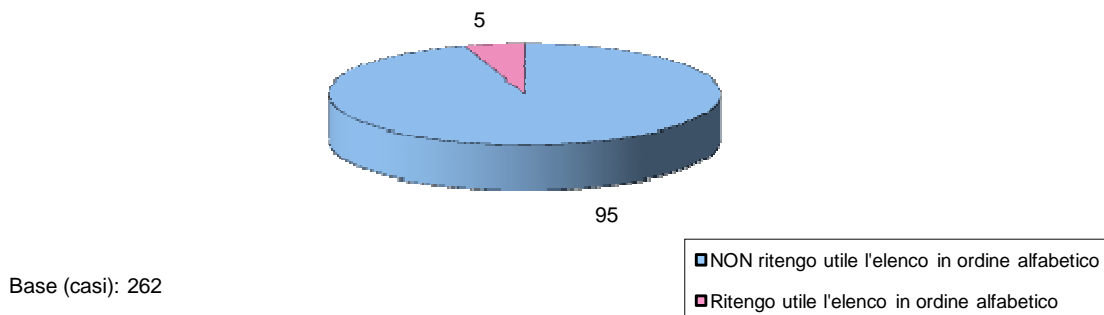


Fig. 11: L'utilità dell'elenco in ordine alfabetico degli argomenti per la consultazione della sezione – valori %



## 6. L'accessibilità dei contenuti

E' stato chiesto ai dipendenti di dichiarare quanto sono accessibili secondo loro i contenuti della sezione Risorse Umane della Intranet. Si è posta l'attenzione sui differenti contenuti come *le informazioni in merito al rapporto di lavoro (disciplina assenze/presenze, trattamento economico...)*, *la modulistica varia*, *le informazioni utili allo svolgimento del proprio lavoro/funzioni* e *le informazioni sui contratti e regolamenti*.


Per poter esprimere i giudizi è stata adottata una scala di risposta formata da un righello con 7 caselle, sulla prima a sinistra si poteva collocare chi considerava il contenuto *non accessibile*, mentre all'estrema destra coloro che consideravano il contenuto *accessibile*.

La casella colorata in azzurro indica la *posizione mediana* della distribuzione di frequenza, ovvero il valore che la divide in due metà (50% da una parte e 50% dall'altra); si può notare come tale valore cada nella parte destra della scala, dove si potevano collocare gli individui che consideravano i contenuti accessibili.

Da una prima analisi delle distribuzioni di frequenza (tab. 2) si intuisce che i dipendenti considerano i diversi contenuti accessibili: decisamente accessibili per le *informazioni in merito al rapporto di lavoro* e alla *modulistica varia*, abbastanza accessibili per le *informazioni utili allo svolgimento del proprio lavoro* e per i *contratti, regolamenti*.

Tab. 2: L'accessibilità dei contenuti – valori %

		<b>Base (casi)</b>														
Informazioni in merito al rapporto di lavoro (disciplina assenze/presenze, trattamento economico...)	<table border="1"> <tr> <td>3%</td> <td>4%</td> <td>6%</td> <td>11%</td> <td>20%</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">36%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Non accessibile</b></td> <td colspan="3"><b>accessibile</b></td> </tr> </table>	3%	4%	6%	11%	20%	36%	20%	<b>Non accessibile</b>				<b>accessibile</b>			220
3%	4%	6%	11%	20%	36%	20%										
<b>Non accessibile</b>				<b>accessibile</b>												
Modulistica varia	<table border="1"> <tr> <td>1%</td> <td>4%</td> <td>7%</td> <td>14%</td> <td>20%</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">34%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Non accessibile</b></td> <td colspan="3"><b>accessibile</b></td> </tr> </table>	1%	4%	7%	14%	20%	34%	20%	<b>Non accessibile</b>				<b>accessibile</b>			222
1%	4%	7%	14%	20%	34%	20%										
<b>Non accessibile</b>				<b>accessibile</b>												
Informazioni utili allo svolgimento del proprio lavoro/funzioni	<table border="1"> <tr> <td>3%</td> <td>5%</td> <td>7%</td> <td>20%</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">24%</td> <td>29%</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Non accessibile</b></td> <td colspan="3"><b>accessibile</b></td> </tr> </table>	3%	5%	7%	20%	24%	29%	12%	<b>Non accessibile</b>				<b>accessibile</b>			185
3%	5%	7%	20%	24%	29%	12%										
<b>Non accessibile</b>				<b>accessibile</b>												
Contratti, regolamenti	<table border="1"> <tr> <td>2%</td> <td>6%</td> <td>5%</td> <td>18%</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">26%</td> <td>27%</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Non accessibile</b></td> <td colspan="3"><b>accessibile</b></td> </tr> </table>	2%	6%	5%	18%	26%	27%	16%	<b>Non accessibile</b>				<b>accessibile</b>			184
2%	6%	5%	18%	26%	27%	16%										
<b>Non accessibile</b>				<b>accessibile</b>												

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

## 7. La sezione Risorse Umane: l'opinione dei dipendenti

### 7.1 La soddisfazione percepita


E' stato chiesto ai dipendenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito alla sezione Risorse Umane della Intranet. Si è posta l'attenzione su differenti aspetti (*facilità di utilizzo dello strumento, chiarezza dei contenuti, aggiornamento dei contenuti, reperibilità delle informazioni, completezza delle informazioni*) per guardare ai giudizi con un maggior grado di dettaglio.

Per poter esprimere i giudizi è stata adottata una scala di risposta formata da sette caselle: sulla prima a sinistra si poteva collocare chi era *totalmente insoddisfatto*, mentre all'estrema destra chi si considerava *totalmente soddisfatto*.

Da una prima analisi delle distribuzioni di frequenza (tab. 3) emerge un livello di soddisfazione medio-alto, che raggiunge livelli particolarmente positivi per gli *item* legati alla *facilità di utilizzo dello strumento* e alla *chiarezza dei contenuti*. La casella colorata in azzurro indica la *posizione mediana* della distribuzione di frequenza, ovvero il valore che la divide in due metà (50% da una parte e 50% dall'altra); si può notare come tale valore cada nella parte destra della scala, dove si potevano collocare gli individui che si sono ritenuti maggiormente soddisfatti.

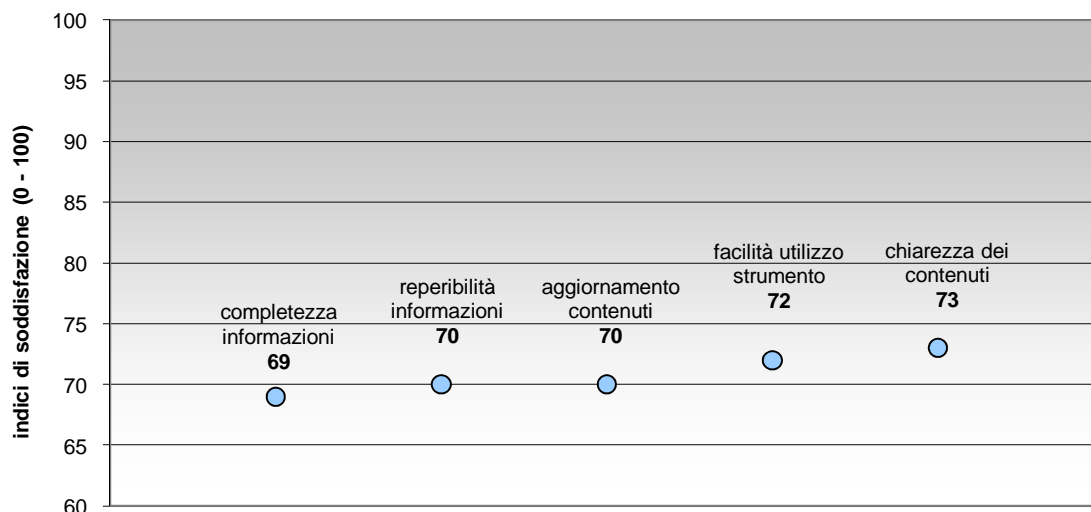
Tab. 3: Grado di soddisfazione per la sezione Risorse Umane della Intranet – valori %

		<b>Base (casi)</b>														
Facilità di utilizzo dello strumento	<table border="1"> <tr> <td>1%</td><td>5%</td><td>7%</td><td>12%</td><td>19%</td><td>35%</td><td>21%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Insoddisfatto</b></td> <td colspan="3"><b>Soddisfatto</b></td> </tr> </table>	1%	5%	7%	12%	19%	35%	21%	<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>			231
1%	5%	7%	12%	19%	35%	21%										
<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>												
Chiarezza dei contenuti	<table border="1"> <tr> <td>1%</td><td>3%</td><td>8%</td><td>12%</td><td>19%</td><td>38%</td><td>19%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Insoddisfatto</b></td> <td colspan="3"><b>Soddisfatto</b></td> </tr> </table>	1%	3%	8%	12%	19%	38%	19%	<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>			229
1%	3%	8%	12%	19%	38%	19%										
<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>												
Aggiornamento dei contenuti	<table border="1"> <tr> <td>1%</td><td>4%</td><td>10%</td><td>15%</td><td>20%</td><td>34%</td><td>16%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Insoddisfatto</b></td> <td colspan="3"><b>Soddisfatto</b></td> </tr> </table>	1%	4%	10%	15%	20%	34%	16%	<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>			212
1%	4%	10%	15%	20%	34%	16%										
<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>												
Reperibilità delle informazioni	<table border="1"> <tr> <td>1%</td><td>3%</td><td>9%</td><td>12%</td><td>21%</td><td>38%</td><td>16%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Insoddisfatto</b></td> <td colspan="3"><b>Soddisfatto</b></td> </tr> </table>	1%	3%	9%	12%	21%	38%	16%	<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>			230
1%	3%	9%	12%	21%	38%	16%										
<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>												
Completezza delle informazioni	<table border="1"> <tr> <td>-</td><td>4%</td><td>10%</td><td>14%</td><td>24%</td><td>36%</td><td>12%</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Insoddisfatto</b></td> <td colspan="3"><b>Soddisfatto</b></td> </tr> </table>	-	4%	10%	14%	24%	36%	12%	<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>			221
-	4%	10%	14%	24%	36%	12%										
<b>Insoddisfatto</b>				<b>Soddisfatto</b>												

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

I giudizi espressi nella batteria della tab. 2 sono stati sintetizzati in indici di soddisfazione 0 - 100. Essi aiutano i lettori a comprendere in modo più immediato l'andamento evidenziato in precedenza; dalla fig. 12 si desume che gli aspetti registrati si attestano su valori mediamente positivi: tutti gli item si distribuiscono in un *range* abbastanza alto, che va da un minimo di 69 ad un massimo di 73 punti.

Fig. 12: Grado di soddisfazione per la sezione Risorse Umane della Intranet – indici di soddisfazione (0 – 100)



## 7.2 La sezione Risorse Umane rispetto alla cartella Pubblica

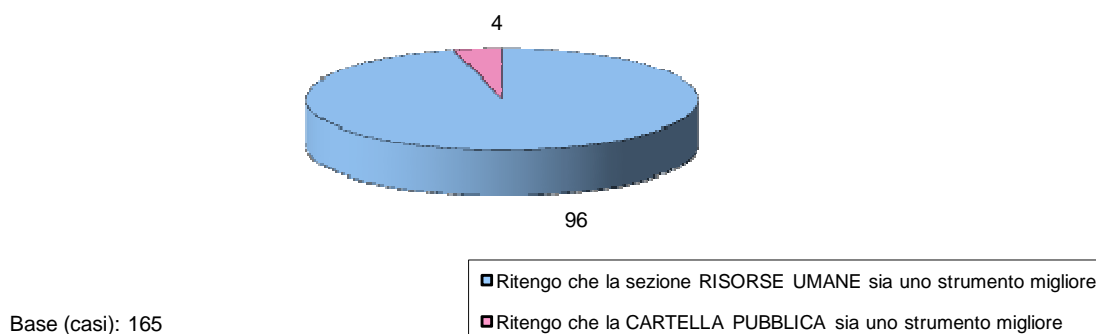
Successivamente si è cercato di mettere a confronto la *sezione Risorse Umane* rispetto allo *strumento della Cartella pubblica*.

Ben il 96% ritiene che la *sezione Risorse Umane sia uno strumento migliore rispetto alla Cartella Pubblica*, viceversa dà un’opinione opposta solo il 4% (fig. 13).

La sezione Risorse Umane viene considerata uno strumento migliore rispetto alla Cartella Pubblica soprattutto per la sua rapidità, per la facilità di accesso, per la facilità nel reperimento delle informazioni e per la maggiore visibilità dei contenuti (tab. 4).

Tra quelli che prediligono lo strumento della Cartella Pubblica, invece, vi è solo una persona che spiega il perché, sostenendo che *il percorso con essa sia più breve*.

Fig. 13: La sezione Risorse Umane rispetto allo strumento della Cartella Pubblica – valori %



Tab. 4: I motivi per cui la sezione Risorse Umane è considerata uno strumento migliore rispetto alla Cartella Pubblica – valori assoluti

Motivi	N. Persone
<b>Rapidità dello strumento</b>	<b>11</b>
<b>Facilità di accesso alla Sezione</b>	<b>10</b>
<b>Facilità reperimento informazioni</b>	<b>10</b>
<b>Maggiore visibilità dei contenuti</b>	<b>10</b>
Informazioni più aggiornate	3
Completezza della Sezione	3
Interattività	2
Specificità	2
Strumento adeguato per la raccolta dati	2
Facilità reperimento modulistica	2
Autonomia	2
Dinamicità dello strumento	2
<b>Tot.</b>	<b>59</b>

### 7.3 I suggerimenti

Sono molto diversificati i suggerimenti raccolti. Alcuni consigliano di rendere le *ricerche più immediate*, altri di creare un *elenco dei colleghi del personale per competenza*, altri ancora di compiere un *aggiornamento continuo* della sezione. Questi e i restanti suggerimenti sono indicati nella tabella 5.

Tab. 5: Suggerimenti per migliorare la sezione Risorse Umane – valori assoluti

Suggerimenti	N. Persone
Ricerca più immediata	4
Elenco colleghi del personale per competenza	4
Aggiornamento continuo/aggiornamento leggi	4
Elenco modulistica più dettagliato	3
Maggiore informazione	3
Migliorare la grafica	2
Pubblicare le novità	2
Inserire moduli informativi	1
Creare una bacheca	1
Contenuti suddivisi per profili	1
Mansionario	1
Linkare le voci	1
Inserire FAQ	1
Modificare modulistica	1
Semplificare uso timbrature on-line	1
Sintesi di alcune pagine	1
Forum	1
Linguaggio più semplice	1
e-mail della persona che gestisce il sito	1
Implementare informazioni sulla busta paga	1
Elenco alfabetico più ricco	1
<b>Tot.</b>	<b>36</b>

## 8. Uno sguardo d'insieme

Hanno preso parte all'indagine complessivamente **379 dipendenti** della Provincia di Torino. Tra di loro prevalgono le **donne**, la maggioranza ha un'**età superiore ai 40 anni** e buona parte possiede un **titolo di studio medio-alto**. Prevalgono i rispondenti che dichiarano di avere un'**anzianità di servizio superiore ai 10 anni** e più della metà rientra nella **Categoria C**.

In generale i dipendenti che hanno partecipato all'indagine **utilizzano abbastanza spesso la sezione Risorse Umane**, con una **frequenza decisamente alta**.

Il motivo che spinge all'accesso è per quasi tutti i rispondenti il **reperimento delle informazioni**.

Vengono consultate soprattutto le sezioni interne relative alle **applicazioni** (cedolino on-line, ecc), allo **stipendio**, alle **circolari e comunicazioni** e alla **documentazione e modulistica**.

Buona parte del personale dipendente dichiara di **trovare sempre facilmente** le informazioni che sta cercando.

L'Area Risorse Umane, per agevolare la consultazione della sezione, ha creato una guida introduttiva che ne riassume i contenuti e un elenco di argomenti in ordine alfabetico. Questi due strumenti generalmente **non vengono considerati utili**.

I dipendenti ritengono i diversi contenuti piuttosto **accessibili**, soprattutto per quanto riguarda le informazioni in merito al rapporto di lavoro e alla modulistica varia.

Guardando poi al grado di soddisfazione rispetto ai diversi aspetti della sezione, come la facilità di utilizzo dello strumento, la chiarezza dei contenuti, l'aggiornamento dei contenuti, la reperibilità delle informazioni e la completezza delle informazioni emerge un **livello di soddisfazione medio-alto**, che raggiunge livelli particolarmente positivi per gli item legati alla facilità di utilizzo dello strumento e alla chiarezza dei contenuti.

Quasi tutti i rispondenti ritengono che la sezione Risorse Umane sia uno **strumento migliore rispetto alla Cartella Pubblica**, soprattutto per la sua rapidità, per la facilità di accesso, per la facilità nel reperimento delle informazioni e per la maggiore visibilità dei contenuti.

Infine, tra i suggerimenti raccolti si consiglia di rendere le ricerche più immediate, di creare un elenco dei colleghi del personale per competenza e di compiere un aggiornamento continuo della sezione.

## 9. Il questionario

### **Intranet – Sezione Risorse Umane.**

Cosa ne pensano i dipendenti della Provincia di Torino.

Ottobre - Novembre 2010

Gentile collega,

L'Area Risorse Umane ha creato sulla Intranet una sezione dedicata alle risorse umane e intende, attraverso questa indagine, rilevare le opinioni di tutti i colleghi che la utilizzano.

L'obiettivo principale è quello di raccogliere informazioni utili e qualche suggerimento al fine di rendere un servizio migliore, rendere più comprensibili i documenti inseriti, migliorare l'organizzazione degli argomenti e agevolare la ricerca della modulistica.

La tua opinione è per noi molto importante e affinché l'indagine abbia buon esito ti chiediamo di dedicare qualche minuto alla compilazione del questionario che segue.

Ti ringraziamo fin d'ora per la preziosa collaborazione.

Cordiali saluti.

Il Direttore Area Risorse Umane  
Dott. Vincenzo COLLETTA

1

Prima di iniziare la compilazione Ti preghiamo di fornirci alcune **informazioni che ci sono utili a fini statistici**. Ti ricordiamo che le Tue indicazioni saranno sommate a quelle degli altri rispondenti e trattate complessivamente.

**A – Genere**

- 1  maschio
- 2  femmina

**B – Età**

- 1  fino ai 29 anni
- 2  dai 30 ai 39 anni
- 3  dai 40 ai 49 anni
- 4  oltre 50 anni

**C – Titolo di studio**

- 1  elementare
- 2  media inferiore
- 3  attestato di qualifica professionale
- 4  diploma di scuola superiore
- 5  laurea

**D – Anzianità di servizio in Provincia**

- 1  meno di 5 anni
- 2  dai 5 ai 10 anni
- 3  dagli 11 ai 20 anni
- 4  oltre 20 anni

**E – Categoria**

- 1  B
- 2  C
- 3  D
- 4  Dirigente/Direttore

2

L'Area Risorse Umane ha predisposto sulla Intranet una **sezione dedicata alle risorse umane**, la utilizzi? *(indica una sola risposta)*

- 1  sì, sempre
- 2  sì, saltuariamente
- 3  no, quasi mai
- 4  no, mai

3

Con quale **frequenza** accedi a questa sezione? *(indica una sola risposta)*

- 1  giornalmente
- 2  settimanalmente
- 3  mensilmente
- 4  occasionalmente (quando ci sono scadenze particolari: obiettivi, valutazione..)

4

Per quale **motivo** accedi a questa sezione? *(puoi indicare più risposte)*

- 1  per reperire informazioni
- 2  per svolgere la mia attività lavorativa
- 3  altro *(specificare)*.....

5

Quali sono le **sezioni interne** dedicate alle Risorse Umane che consulti con maggiore frequenza? *(indica solo le tre sezioni prevalenti)*

- |  |  |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> buoni pasto   | 13 <input type="checkbox"/> previdenza                             |
| 2 <input type="checkbox"/> circolari e comunicazioni                           | 14 <input type="checkbox"/> progressioni verticali                 |
| 3 <input type="checkbox"/> contratti di lavoro                                 | 15 <input type="checkbox"/> relazioni sindacali                    |
| 4 <input type="checkbox"/> formazione interna                                  | 16 <input type="checkbox"/> statuto                                |
| 5 <input type="checkbox"/> gestione del personale                              | 17 <input type="checkbox"/> stipendio & company                    |
| 6 <input type="checkbox"/> incarichi esterni                                   | 18 <input type="checkbox"/> struttura dell'Ente                    |
| 7 <input type="checkbox"/> infortuni e risarcimento danni                      | 19 <input type="checkbox"/> tirocini                               |
| 8 <input type="checkbox"/> lavorare per la Provincia                           | 20 <input type="checkbox"/> trattamento economico accessorio       |
| 9 <input type="checkbox"/> medicina del lavoro e servizi sociali ai dipendenti | 21 <input type="checkbox"/> trattamento giuridico                  |
| 10 <input type="checkbox"/> normativa e regolamenti                            | 22 <input type="checkbox"/> F.A.Q.                                 |
| 11 <input type="checkbox"/> norme disciplinari                                 | 23 <input type="checkbox"/> documentazione e modulistica           |
| 12 <input type="checkbox"/> posizioni organizzative e alte professionalità     | 24 <input type="checkbox"/> applicazioni (cedolino on-line ecc...) |



**6** Quando accedi alla sezione Risorse Umane **trovi** facilmente le **informazioni** di cui hai bisogno? *(indica una sola risposta)*

1  sì, sempre *(passa direttamente alla domanda n. 9)*  
 2  sì, qualche volta *(passa direttamente alla domanda n. 9)*  
 3  no, quasi mai  
 4  no, mai

**7** **Se non trovi le informazioni** di cui hai bisogno, puoi segnalarci i **motivi ricorrenti**? *(puoi indicare più risposte)*

1  percorso sulla Intranet difficoltoso  
 2  argomenti scollegati  
 3  sezioni interne disomogenee  
 4  informazioni poco chiare  
 5  informazioni incomplete  
 6  sezioni interne poco sintetiche  
 7  assenza di nominativi di riferimento  
 8  altro *(specificare)*.....

**8** **Come ti comporti** prioritariamente quando non trovi le informazioni di cui hai bisogno? *(indica una sola risposta)*

1  contatto telefonicamente i/le colleghi/e di riferimento  
 2  invio una e-mail ai/le colleghi/e di riferimento  
 3  mi reco personalmente negli uffici del personale  
 4  mi rivolgo ad altri colleghi  
 5  altro *(specificare)*.....

**9** L'Area Risorse Umane, per agevolare la consultazione della sezione, ha creato una guida introduttiva che ne riassume i contenuti, ritieni che sia utile?

1  sì  
 2  no

**10** Ha inoltre creato anche un elenco in ordine alfabetico (servizi A-Z delle risorse umane) degli argomenti trattati. Lo ritieni utile?

1  sì  
 2  no

**11** Ritieni che **effettivamente** l'Area Risorse Umane abbia reso **accessibili**, sul sito, i contenuti seguenti? Ti chiediamo di segnalarci il livello di accessibilità, per ciascuno dei seguenti contenuti, indicando una crocetta nel righello posto a fianco, dove a **sinistra** significa che l'Area Risorse Umane **non** li ha **resi accessibili** e a **destra**, al contrario, che li ha **resi accessibili**.

a. informazioni in merito al rapporto di lavoro (disciplina assenze/presenze, trattamento economico...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <b>non accessibile</b> <span style="float: right;"><b>accessibile</b></span>	non so <input type="checkbox"/>
b. modulistica varia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <b>non accessibile</b> <span style="float: right;"><b>accessibile</b></span>	non so <input type="checkbox"/>
c. informazioni utili allo svolgimento del proprio lavoro/funzioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <b>non accessibile</b> <span style="float: right;"><b>accessibile</b></span>	non so <input type="checkbox"/>
d. contratti, regolamenti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <b>non accessibile</b> <span style="float: right;"><b>accessibile</b></span>	non so <input type="checkbox"/>

**12** Pensando alla **sezione** Risorse Umane **nel suo complesso**, ti chiediamo di esprimere il Tuo grado di soddisfazione, per ciascuno dei seguenti aspetti, indicando una crocetta nel righello posto a fianco, dove a **sinistra** significa che sei **insoddisfatto** e a **destra**, al contrario, che sei **soddisfatto**.

a. reperibilità delle informazioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
b. chiarezza dei contenuti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
c. facilità di utilizzo dello strumento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
d. completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
e. aggiornamento dei contenuti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>

**13** Ritieni che la sezione Risorse Umane possa essere uno strumento **migliore** della cartella Pubblica per reperire informazioni/modulistica?

1  sì  
 2  no (passa alla domanda n. 13)  
 3  non so

**14** Se ritieni che la sezione Risorse Umane possa essere uno strumento **migliore** della cartella Pubblica per reperire informazioni/modulistica puoi dirci il perchè?

.....

.....

**15** Se non ritieni che la sezione Risorse Umane possa essere uno strumento **migliore** della cartella Pubblica per reperire informazioni/modulistica puoi dirci il perchè?

.....

.....

**16** Cosa si potrebbe ancora fare, secondo te, per **migliorare** la **sezione** Risorse Umane? Utilizza lo spazio che segue per segnalare **eventuali suggerimenti**.

.....

.....

.....

**Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione**

## 10. Indici delle tabelle e delle figure

<i>Fig. 1: Genere – valori %</i> .....	4
<i>Fig. 2: Età – valori %</i> .....	4
<i>Fig. 3: Titolo di studio – valori %</i> .....	4
<i>Fig. 4: Anzianità di servizio in Provincia – valori %</i> .....	5
<i>Fig. 5: Categoria – valori %</i> .....	5
<i>Fig. 6: L’Utilizzo della sezione dedicata alle Risorse Umane presente nella Intranet – valori %</i> .....	6
<i>Fig. 7: La frequenza di accesso alla sezione Risorse Umane della Intranet – valori %</i> .....	6
<i>Fig. 8: Motivo dell’accesso alla sezione Risorse Umane – valori %</i> .....	7
<i>Fig. 9: Facilità nel trovare le informazione nella sezione Risorse Umane – valori %</i> .....	9
<i>Fig. 10: L’utilità della guida introduttiva per agevolare la consultazione della sezione – valori %</i> .....	9
<i>Fig. 11: L’utilità dell’elenco in ordine alfabetico degli argomenti per la consultazione della sezione – valori %</i> .....	9
<i>Fig. 12: Grado di soddisfazione per la sezione Risorse Umane della Intranet – indici di soddisfazione (0 – 100)</i> .....	12
<i>Fig. 13: La sezione Risorse Umane rispetto allo strumento della Cartella Pubblica – valori %</i> .....	12

<i>Tab. 1: Le sezioni interne dedicate alle Risorse Umane consultate con maggior frequenza – valori %</i> .....	8
<i>Tab. 2: L’accessibilità dei contenuti – valori %</i> .....	10
<i>Tab. 3: Grado di soddisfazione per la sezione Risorse Umane della Intranet – valori %</i> .....	11
<i>Tab. 4: I motivi per cui la sezione Risorse Umane è considerata uno strumento migliore rispetto alla Cartella Pubblica – valori assoluti</i> .....	13
<i>Tab. 5: Suggerimenti per migliorare la sezione Risorse Umane – valori assoluti</i> .....	13