



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Regione Toscana**



# **Indagine sulla comunicazione interna in ARPAT Analisi delle risposte al questionario**

**marzo 2015**

Indagine sulla comunicazione  
interna in ARPAT  
Analisi delle risposte al questionario



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Regione Toscana**



**INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE**

Marzo 2015

**Indagine sulla comunicazione interna in ARPAT**  
**Analisi delle risposte al questionario**

A cura di:

*Rosanna Battini, Maddalena Bavazzano, Franco Freda, Monica Logli, Tania Scardigli, Marco Talluri, Nicola Zevolini*

ARPAT- Settore Comunicazione, informazione e documentazione

© ARPAT, marzo 2015

[comunicazione@arpat.toscana.it](mailto:comunicazione@arpat.toscana.it)

Numero Verde: 800800400

[www.arpat.toscana.it](http://www.arpat.toscana.it)

[www.twitter.com/arpatoscana](https://www.twitter.com/arpatoscana)

[www.youtube.com/arpatoscana](https://www.youtube.com/arpatoscana)

## Indice generale

Premessa.....	pag. 4
1. Gli strumenti della comunicazione interna: le riunioni.....	pag. 5
2. Gli strumenti della comunicazione interna: mail, intranet, notiziario e forum .....	pag. 6
2.1 <i>Le mail non strutturate</i> .....	pag. 6
2.2 <i>Intranet</i> .....	pag. 6
2.3 <i>Notiziario</i> .....	pag. 7
2.4 <i>Forum.</i> .....	pag. 7
3. L'oggetto della comunicazione interna.....	pag. 8
4. Soddisfazione generale.....	pag. 11
Conclusioni.....	pag. 11

-----

### *Allegati:*

1. Questionario.....	pag. 12
2 Grafici delle risposte all'indagine.....	pag. 18
3. Dettaglio risultati indagine.....	pag. 47
4. Commenti liberi dei partecipanti.....	pag. 55
5. Sintesi dei commenti più significativi.....	pag. 61
6. Indagine pilota di soddisfazione sulla comunicazione interna – giugno 2014 .....	pag. 63

## Premessa

All'inizio dell'estate, il Settore Comunicazione, informazione e documentazione ha effettuato un'indagine pilota (*allegato 6*) finalizzata a conoscere la soddisfazione del personale circa la comunicazione interna all'Agenzia, uno degli aspetti risultati più critici dall'indagine di soddisfazione interna fatta nel 2012.

I risultati dell'indagine pilota condotta tramite interviste dirette ad un campione di circa il 10% del personale, sono serviti a mettere a punto un questionario (*allegato 1*) da sottoporre questa volta a tutto il personale di Agenzia per indagare la soddisfazione e definire, quindi, un piano di miglioramento efficace della comunicazione interna.

Il questionario è stato predisposto in collaborazione con il Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università degli Studi di Firenze, con cui è stata siglata ad agosto una convenzione triennale per supportare l'Agenzia nelle attività del Sistema di Ascolto.

L'indagine sulla soddisfazione circa la comunicazione interna in ARPAT è stata somministrata, tra il 18 dicembre 2014 e il 15 febbraio 2015, a tutto il personale tramite un questionario online a cui hanno risposto in 342 (50% del personale).

Rispetto al personale in servizio, ha risposto all'indagine il 65,1% dei dirigenti di struttura, il 57,1% dei dirigenti professionali e il 46,2% del comparto.

Rispetto alla dislocazione, ha risposto all'indagine il 48,7% del personale in servizio presso le strutture dell'Area vasta Centro, il 41,9% dell'Area vasta Costa, il 48,3% dell'Area vasta sud e il 58,3% della Direzione.

Poiché i questionari completati sono stati solo 238 (33,8% del personale) si desume che una sua certa rigidità - risposta obbligatoria e una non sempre chiara formulazione delle domande – abbia contribuito fortemente al suo abbandono.

Di seguito riportiamo un'analisi delle risposte più rilevanti pervenute; si rimanda comunque all'appendice statistica per la lettura dei dati completi (*allegato 2-3-4-5*).

## 1. Gli strumenti della comunicazione interna: le riunioni

La frequenza delle **riunioni di settore** (Figura 1) sembra non accontentare i partecipanti all'indagine (dirigenti professionali e comparto) perché la soddisfazione media, in una scala da 1 a 10, si attesta sul 5,3. Infatti, nonostante una porzione del personale si ritenga mediamente soddisfatta, una fetta altrettanto significativa dà un giudizio pari a 1. Uguale giudizio viene espresso per l'organizzazione delle stesse. Si evidenzia in questo caso una differenza di giudizio fra i dirigenti professionali e il comparto, maggiormente insoddisfatto.

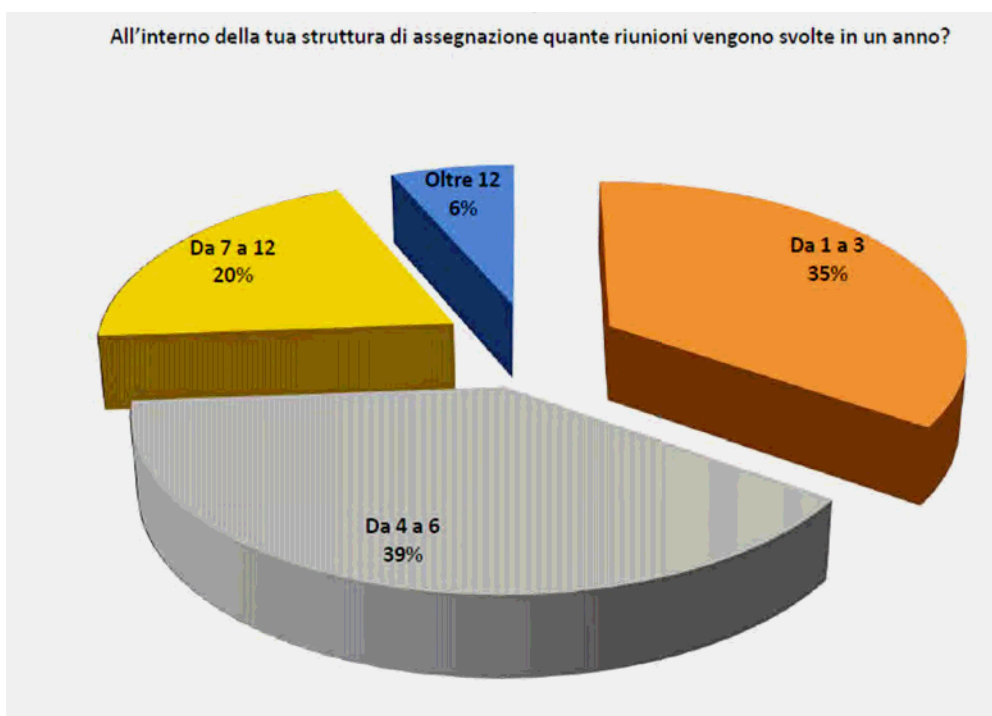


Figura 1

Il medesimo giudizio di insufficienza viene manifestato per la frequenza e l'organizzazione delle **riunioni organizzate dalla Direzione** e cioè i Comitati tecnici.

Per quanto riguarda l'organizzazione delle **riunioni di area vasta**, la soddisfazione espressa dai dirigenti, sempre su una scala da 1 a 10, è di 6,70 per l'Area vasta Centro, 5,85 per l'Area vasta Costa e di 5,75 per l'Area vasta Sud.

Per quanto concerne il soddisfacimento per l'organizzazione delle **riunioni delle commissioni tematiche**, a cui poteva rispondere tutto il personale coinvolto, si nota come la media dei giudizi dei dirigenti sia nettamente superiore a quella del comparto (6,89 rispetto a 5,34).

Tra i commenti liberi a margine del questionario, emergono alcune indicazioni interessanti in merito alle riunioni:

- migliorare i contenuti delle riunioni e la loro organizzazione, prevedendo momenti di ascolto del personale;
- aumentare la frequenza delle riunioni in cui vengano riportate decisioni dei CT e delle Commissioni;
- calendarizzare gli incontri ;
- organizzare periodicamente incontri su argomenti o settori specifici.

In merito alle riunioni, anche dall'indagine pilota erano emersi alcuni suggerimenti quali: aumentare la frequenza dei Comitati tecnici allargati ai Responsabili dei Dipartimenti (es. 1 volta ogni 2 mesi), organizzare incontri estesi anche ad operatori del comparto e

coinvolgere i Responsabili del Supporto tecnico nelle riunioni che interessano i Responsabili dei Dipartimenti in quanto loro sostituti.

## 2. Gli strumenti della comunicazione interna: mail, intranet, notiziario e forum

Dall'indagine pilota era emerso, come fattore di criticità, la sovrapposizione e confusione fra più strumenti di comunicazione (mail, freedocs, intranet); lo stesso giudizio si può leggere in alcuni commenti liberi lasciati a margine di questo questionario.

### 2.1 Le mail non strutturate

Il 60,3% dei partecipanti dichiara di voler continuare a ricevere mail non strutturate (mail che attualmente vengono inviate per diffondere comunicazioni interne, che hanno mittenti diversi e che nascono in modo estemporaneo sulla base di esigenze specifiche) e la settimana è l'arco di riferimento temporale preferito per riceverle.

Anche dall'indagine pilota era emersa la preferenza per lo strumento mail, ritenuto agile per lo scambio di informazioni.

Nei commenti liberi sono stati lasciati diversi suggerimenti che individuano in una minore frequenza e in una migliore individuazione dei destinatari possibili elementi di miglioramento del servizio.

### 2.2 Intranet

Gran parte del personale utilizza quasi quotidianamente intranet come fonte informativa per il proprio lavoro (Figura 2).

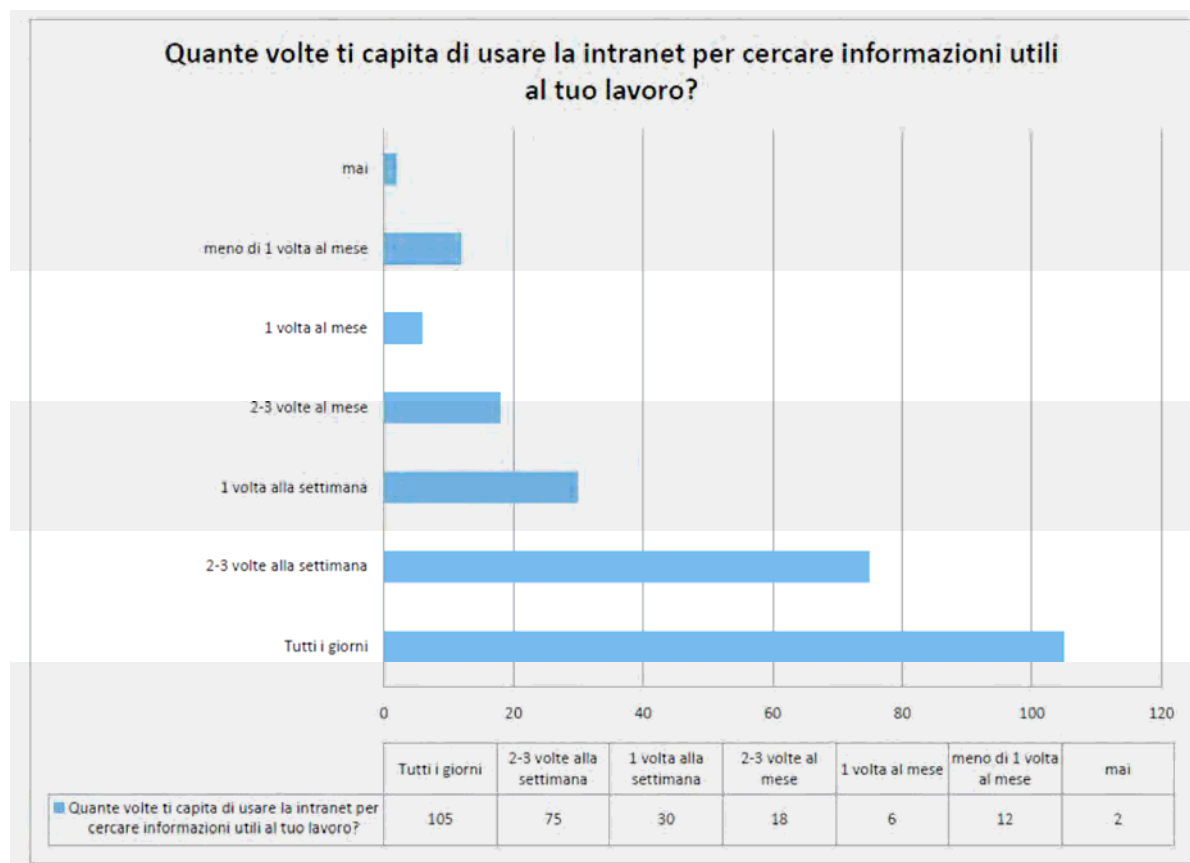


Figura 2

Riguardo ai miglioramenti da apportare, il personale suggerisce di puntare soprattutto su un sistema di ricerca diverso, rispetto all'attuale "google like", una migliore organizzazione dei contenuti, seguita da uno svecchiamento degli stessi (Figura 3). I medesimi suggerimenti erano emersi anche dall'indagine pilota.

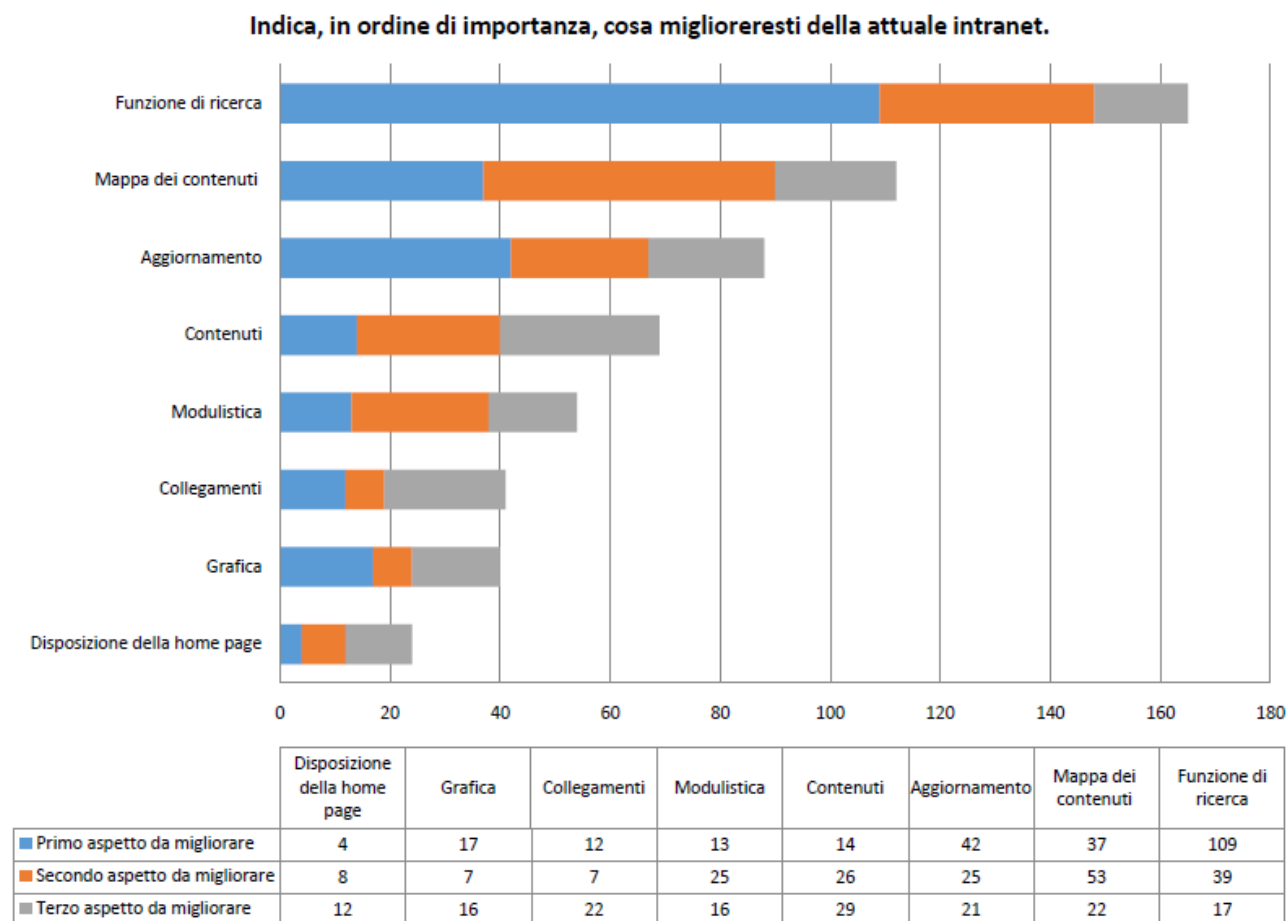


Figura 3

## 2.3 Notiziario

Il 75,1% degli intervistati gradirebbe ricevere un notiziario simile a quello dedicato alle notizie esterne (notizie ambientali) anche per le interne; al pari della domanda sulle mail, la settimana è l'arco temporale prediletto.

## 2.4 Forum

Per quanto riguarda l'ipotesi di un forum di discussione per il personale, da inserire su Omnibus, non emerge una posizione prevalente fra contrari e favorevoli, ma tra i commenti liberi a margine del questionario, emergono alcune indicazioni interessanti in merito:

- progettare forum tematici fra operatori interessati alle medesime tematiche;
- pensare ad un sistema di chat tematiche, per poter comunicare e condividere le informazioni anche con colleghi distanti dalla propria sede di lavoro.

### 3. L'oggetto della comunicazione interna

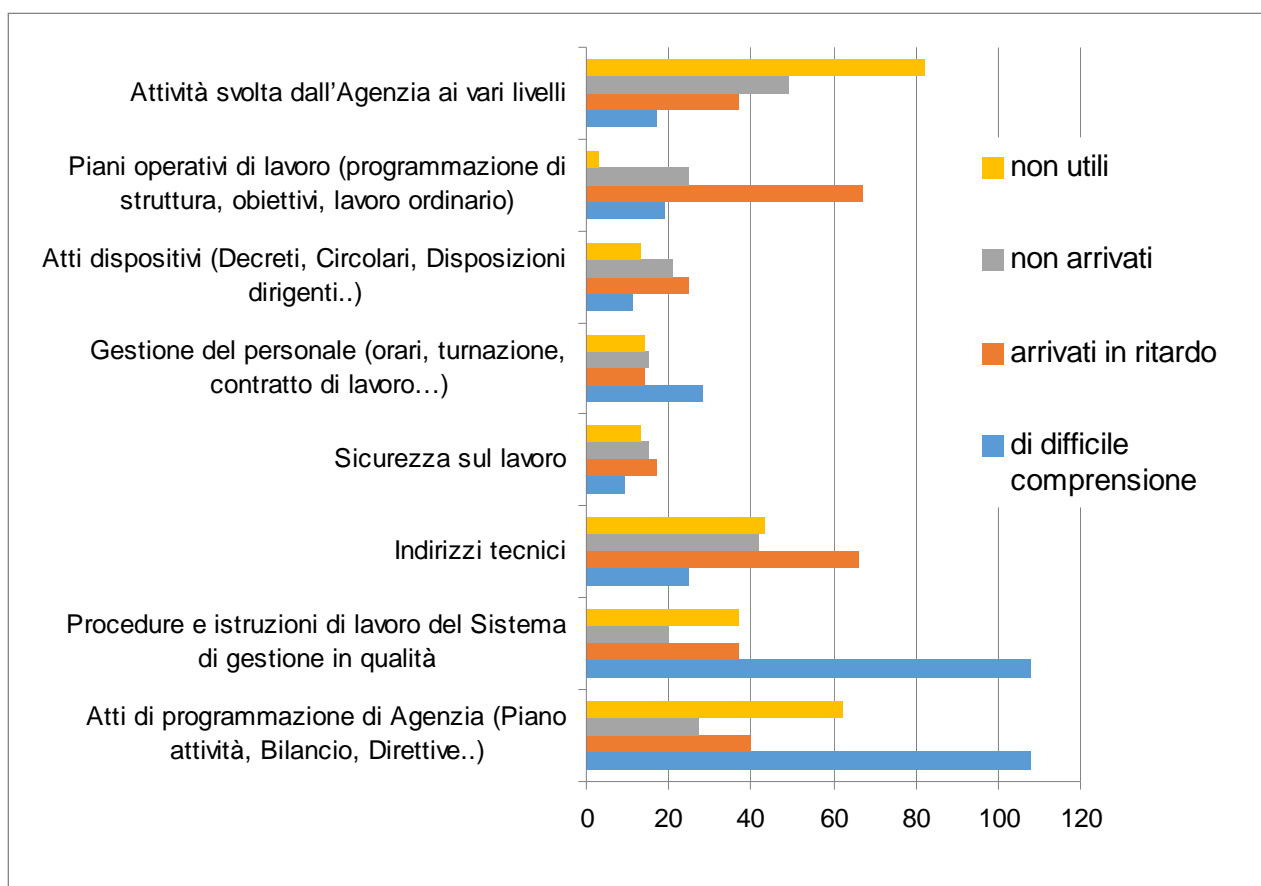
È bene precisare che il numero delle risposte alle prime quattro domande, rappresentate nel seguente grafico, diminuisce progressivamente a causa dell'abbandono del questionario da parte degli utenti. Le prime quattro domande riguardavano:

- documenti di difficile comprensione;
- documenti che arrivano in ritardo rispetto a quando servono;
- documenti che non arrivano; documenti arrivati, ma che non servono al proprio lavoro.

Per quanto riguarda i documenti di più difficile comprensione, le prime due risposte, procedure e istruzioni di lavoro del sistema di gestione in qualità e atti di programmazione, staccano nettamente le altre.

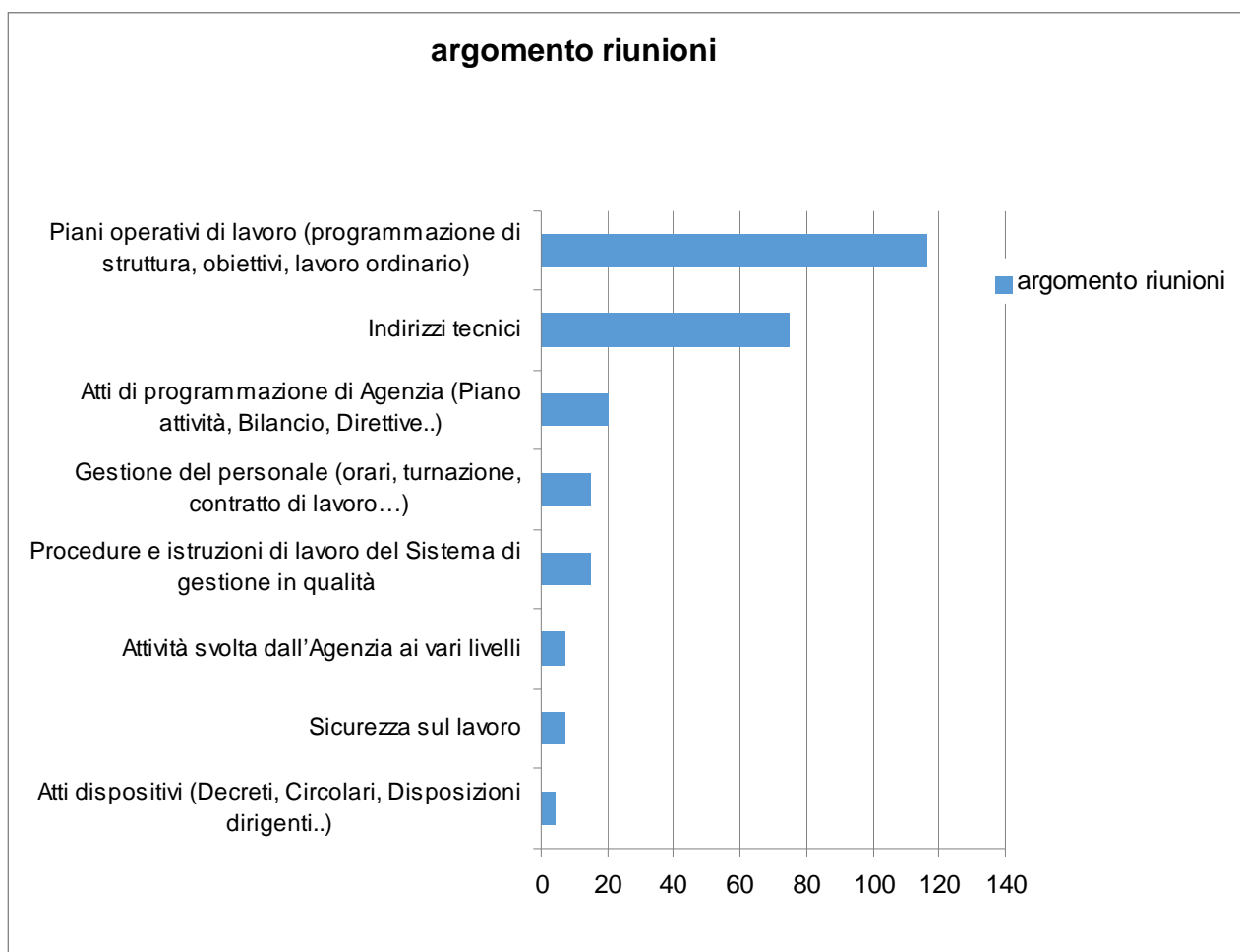
I piani operativi e gli indirizzi tecnici, documenti necessari per il lavoro quotidiano, arrivano invece in ritardo rispetto ai tempi attesi, addirittura parte del personale lamenta che questi documenti non arrivino affatto (*Figura 4*).

Si fa notare che le risposte della Direzione differiscono nettamente da quelle delle Aree Vaste perché fra i documenti che arrivano in ritardo, ma ritenuti necessari, la maggioranza del personale della sede centrale ha risposto quelli relativi alla sicurezza sul lavoro.



*Figura 4*

Coerentemente con quanto detto in precedenza, sia i piani operativi che gli indirizzi tecnici sono gli argomenti più richiesti come oggetto di discussione nelle riunioni di lavoro (*Figura 5*).



*Figura 5*

Una serie di domande si concentrava sui diversi mezzi di comunicazione interna, attuali (mail, intranet) ma anche di futura ipotetica realizzazione (forum e notiziario interno), chiedendo al personale quali argomenti avrebbero voluto che trattassero.

Anche in questo caso si conferma la preferenza per gli indirizzi tecnici e i piani operativi in linea con le risposte precedenti. In tutta questa batteria di domande, la nuova possibile scelta: normativa e giurisprudenza, si colloca fra le prime risposte e questo può spiegarsi con il fatto che ogni revisione nella normativa ambientale ha una ricaduta diretta sul lavoro degli operatori che sentono la necessità di esserne informati tempestivamente (*Figura 6*).

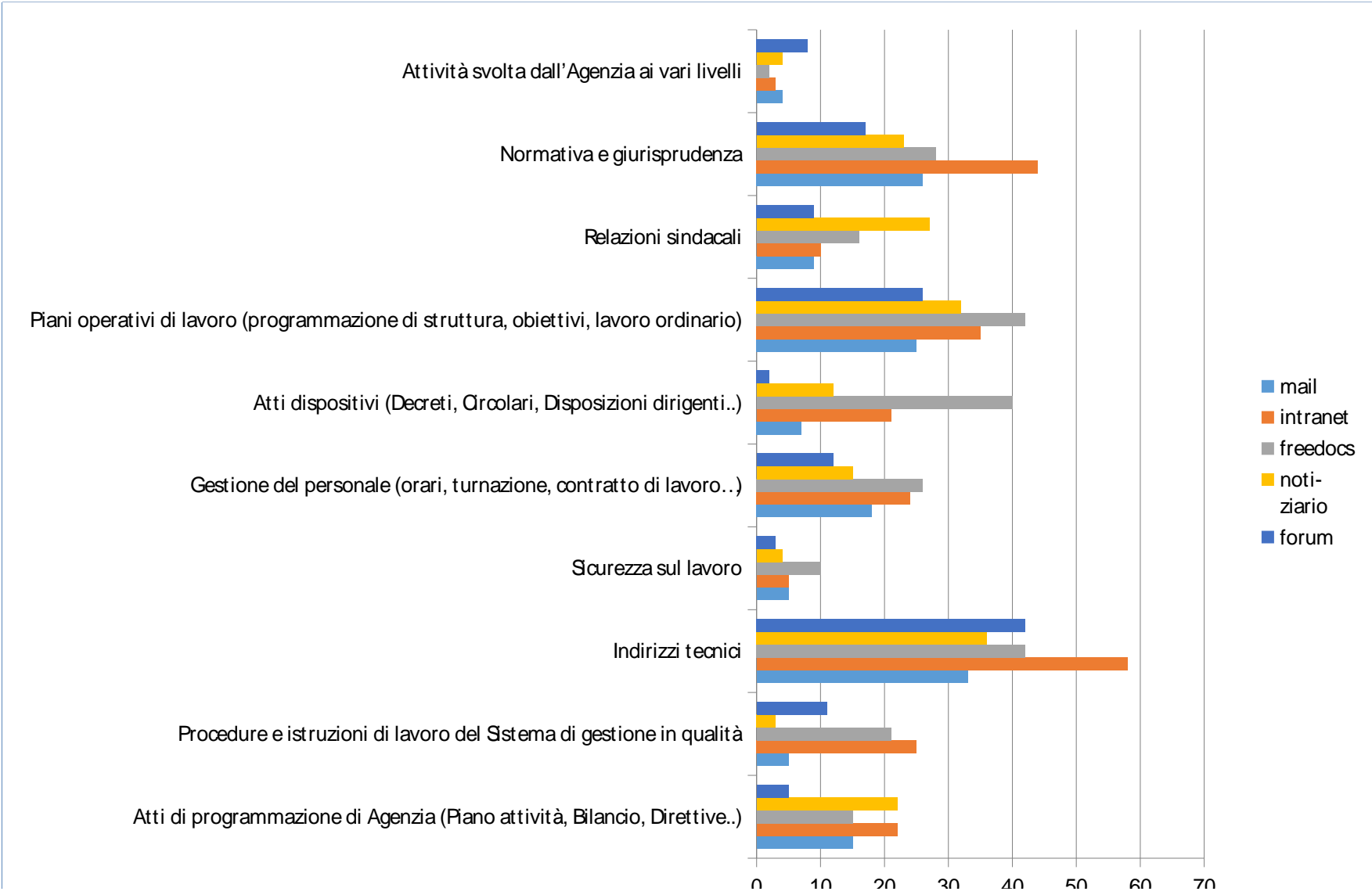


Figura 6

Tra i commenti liberi si riportano alcuni suggerimenti che potrebbero risultare utili per un miglioramento della comunicazione interna, relativamente alle tematiche ritenute maggiormente utili, e per risolvere alcune criticità emerse:

- progettare FAQ su problematiche tecniche già affrontate, condivise e risolte;
- elaborare un testo unico che riepiloghi, una volta per tutte, le norme relative alla gestione del personale;
- semplificare il sistema di gestione e i relativi documenti di sistema;
- utilizzare una comunicazione più informale per far conoscere le modifiche ai documenti di sistema

#### **4. Soddisfazione generale**

La soddisfazione media rispetto alla comunicazione interna alla propria struttura di assegnazione è di 5,66% (in una scala da 1 a 10), leggermente inferiore per la comunicazione interna all'Agenzia (5,48%).

Il 70,5% di chi è dislocato presso una sede diversa rispetto alla propria struttura di assegnazione si ritiene sufficientemente informato di ciò che succede nella propria sede di lavoro.

#### **Conclusioni**

In generale, si rileva una sostanziale coerenza tra quanto emerso da questa indagine e le risposte all'indagine pilota.

Vista la preferenza accordata allo strumento mail dalla maggioranza di coloro che hanno risposto, si riterrebbe necessario prendere in considerazione i suggerimenti dati dagli intervistati all'indagine pilota e cioè: dare istruzioni/indicazioni su come redigere una mail (es: oggetto più chiaro ed intuibile, rispondere solo all'interessato e non a tutti i destinatari, l'ultimo che risponde scrive in alto e non in basso, ecc); inserire una sintesi del link ad intranet che viene inviato per mail (es. aggiornamento normativo); adoperare un approccio meno freddo e formale; fare filtro e pulizia mailing list, dare la possibilità di selezionare argomenti di interesse delle comunicazioni interne, definire un layout della mail da cui sia riconoscibile l'oggetto e il cuore della comunicazione, diradare le comunicazioni attualmente giornaliere raggruppando le mail non urgenti in mail periodiche (cadenza settimanale) e invece più tempestività per le urgenti, magari affidando il compito di filtrarle ad un operatore del Settore Comunicazione Informazione e Documentazione.

Poiché nel corso dell'indagine pilota era emerso un utilizzo "improprio" di freedocs (programma di gestione del sistema documentale di ARPAT) come mezzo di comunicazione interna, è stato deciso di inserire, nel questionario, una domanda relativa al suo utilizzo. Le risposte ricevute confermano che freedocs è uno strumento di lavoro condiviso e acquisito e che, grazie al suo sistema di tracciamento delle attività, è ritenuto uno strumento di comunicazione "ufficiale" per cui molti desidererebbero che fossero loro notificati anche i piani operativi e la normativa/giurisprudenza.

In generale, emerge che il personale desidera ricevere quante più informazioni possibili necessarie al proprio lavoro, senza prediligere uno strumento in particolare, ma allo stesso tempo sia dall'indagine pilota che dai commenti liberi al questionario emerge la necessità di individuare strumenti dedicati per alcune tipologie di informazioni/documenti.

Sulla base dei dati analizzati, il Settore Comunicazione Informazione e Documentazione di ARPAT predisporrà un piano di miglioramento della comunicazione interna.

## Allegato 1 - Questionario

### Partecipa anche tu al miglioramento della comunicazione interna in ARPAT

Il sistema di comunicazione interna ad ARPAT si avvale ad oggi di alcuni principali strumenti come la intranet, le mail, le riunioni. Con questa indagine - realizzata in collaborazione fra ARPAT ed Università degli Studi di Firenze - intendiamo conoscere il tuo livello di soddisfazione rispetto a questi strumenti ma anche all'intero sistema di comunicazione interna, sia quella nell'ambito della tua struttura di assegnazione sia quella all'interno dell'Agenzia nel suo complesso. La rilevazione sarà anonima: il sistema - gestito interamente dall'Università - per ogni dipendente terrà traccia solo dell'avvenuta o meno compilazione del questionario. Le singole risposte alle domande del questionario verranno memorizzate in maniera totalmente anonima, quindi indipendenti e separate dai codici di accesso. Grazie della collaborazione.

#### 1. Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti oggetto di comunicazioni interne ti risultano più difficili da comprendere:

- 1° argomento più importante: *tendina 1* \* (obbligatoria)  
2° argomento più importante: *tendina 2*  
3° argomento più importante: *tendina 3*

##### **Lista argomenti nelle tendine**

Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive...)  
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità  
Indirizzi tecnici  
Sicurezza sul lavoro  
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)  
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti...)  
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)  
Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli

#### 2. Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti ti arrivano in ritardo rispetto a quando ti servono, in termini di comunicazioni interne:

- 1° argomento meno puntuale: *tendina 1* \* (obbligatoria)  
2° argomento meno puntuale: *tendina 2*  
3° argomento meno puntuale: *tendina 3*

##### **Lista argomenti nelle tendine**

Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive...)  
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità  
Indirizzi tecnici  
Sicurezza sul lavoro  
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)  
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti...)  
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)  
Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli

#### 3. Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti non ti arrivano, in termini di comunicazioni interne:

- 1° argomento che non arriva: *tendina 1* \* (obbligatoria)  
2° argomento che non arriva: *tendina 2*  
3° argomento che non arriva: *tendina 3*

##### **Lista argomenti nelle tendine**

Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive...)  
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità  
Indirizzi tecnici  
Sicurezza sul lavoro  
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)  
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti...)

Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)  
Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli

**4. Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti ti arrivano, in termini di comunicazioni interne, ma non servono al tuo lavoro:**

1° argomento che arriva ma non serve al lavoro:	tendina 1	<b>* (obbligatoria)</b>
2° argomento che arriva ma non serve al lavoro:	tendina 2	
3° argomento che arriva ma non serve al lavoro:	tendina 3	

**Lista argomenti nelle tendine**

- Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)
- Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità
- Indirizzi tecnici
- Sicurezza sul lavoro
- Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)
- Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)
- Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)
- Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli

**Le riunioni di lavoro a cui partecipi**  
(un giudizio sulle riunioni a cui prendi parte, non in quanto organizzatore delle stesse)

**5. All'interno della tua struttura di assegnazione quante riunioni vengono svolte in un anno?**

solo per dirigenti professionali e comparto

1-3	4-6	7-12	Oltre 12
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Quanto ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni della tua struttura (1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)?**

solo per dirigenti professionali e comparto

☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	😊 = 10
<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"/>

**6a. Se ti ritieni non soddisfatto (D06 <= 5), ritieni la frequenza delle riunioni organizzate dalla tua struttura?**

<input type="checkbox"/>	Scarsa
<input type="checkbox"/>	Troppo elevata

**7. Quanto ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione delle riunioni della tua struttura (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..)?**

solo per dirigenti professionali e comparto

☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	😊 = 10
<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"/>

**8. Quanto ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici)?**  
(1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)

solo per dirigenti di struttura

☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	😊 = 10
<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"/>

**8a. Se ti ritieni non soddisfatto (D08 <= 5), ritieni la frequenza delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici)?**

<input type="checkbox"/>	Scarsa
--------------------------	--------

<input type="checkbox"/> Troppo elevata									
<b>9. Quanto ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici) (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..)?</b> solo per dirigenti di struttura									
☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	😊 = 10
<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>10. Quanto ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni organizzate in Area vasta (1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)?</b> per dirigenti									
☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	😊 = 10
<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>10a. Se ti ritieni non soddisfatto (D10 &lt;= 5), ritieni la frequenza delle riunioni organizzate in Area vasta?</b>									
<input type="checkbox"/> Scarsa <input type="checkbox"/> Troppo elevata									

<b>11. Quanto ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni organizzate in Area vasta?</b> per dirigenti									
☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	😊 = 10
<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>12. Quanto ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni delle Commissioni tematiche a cui ti capita di partecipare?</b>									
☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	😊 = 10
<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>13. Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si concentrassero le riunioni.</b>		
1° argomento più importante:	tendina 1	* (obbligatoria)
2° argomento più importante:	tendina 2	
3° argomento più importante:	tendina 3	
<b>Lista argomenti nelle tendine</b>	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	
	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	
	Indirizzi tecnici	
	Sicurezza sul lavoro	
	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	
	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	
	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	
Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli		

<b>Le mail non strutturate (mail che attualmente vengono inviate per inviare comunicazioni interne, che hanno emittenti diversi e che nascono in modo estemporaneo sulla base di una necessità o una scadenza specifica)</b>		
<b>14. Vorresti continuare a ricevere mail non strutturate?</b>		
<input type="checkbox"/>	Sì	
<input type="checkbox"/>	No	
<b>15 (se 14 = sì) Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si concentrassero queste mail.</b>		
1° argomento più importante:	tendina 1	* (obbligatoria)
2° argomento più importante:	tendina 2	

3° argomento più importante:	<i>tendina 3</i> Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..) Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità Indirizzi tecnici Sicurezza sul lavoro Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...) Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..) Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario) Relazioni sindacali Normativa e giurisprudenza Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli			
<b>Lista argomenti nelle tendine</b>				
<b>16 (se 14 = sì) Se sì, con quale frequenza vorresti continuare a riceverle?</b>				
Tutti i giorni	2-3 volte alla settimana	Una volta alla settimana	2-3 volte al mese	1 volta al mese
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

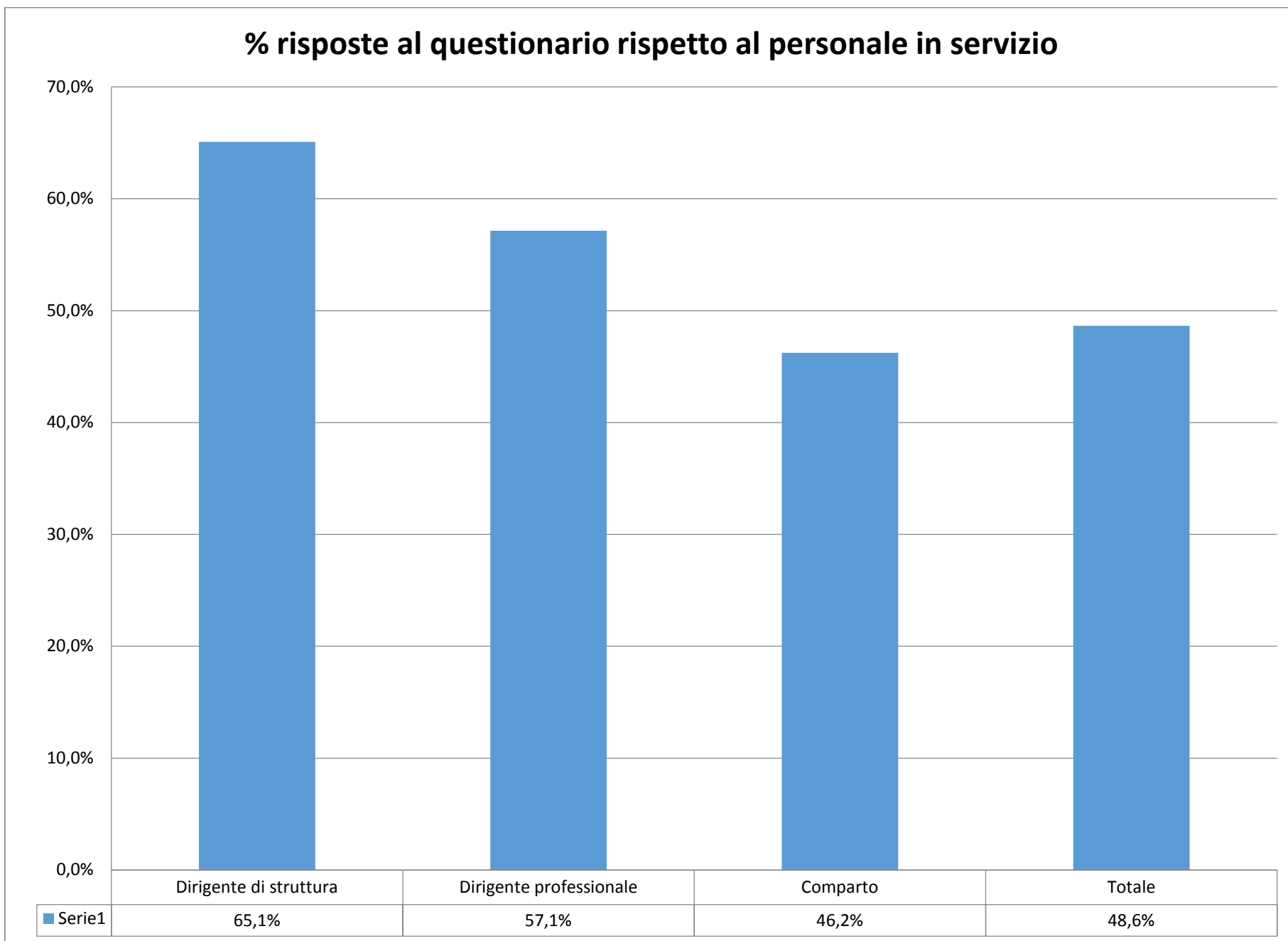
Intranet						
<b>17. Quante volte ti capita di usare la intranet per cercare informazioni utili al tuo lavoro?</b>						
Tutti i giorni	2-3 volte alla settimana	Una volta alla settimana	2-3 volte al mese	1 volta al mese	meno di 1 volta al mese	mai
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>18. Indica, in ordine di importanza, cosa miglioreresti della attuale intranet.</b>						
1° aspetto da migliorare:	<i>tendina 1</i>					* (obbligatoria)
2° aspetto da migliorare:	<i>tendina 2</i>					
3° aspetto da migliorare:	<i>tendina 3</i>					
<b>Lista argomenti nelle tendine</b>	Grafica Funzione di ricerca Aggiornamento Mappa dei contenuti Modulistica Disposizione della home page Collegamenti Contenuti					
<b>19 Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che la intranet ti informasse.</b>						
1° argomento più importante:	<i>tendina 1</i>					* (obbligatoria)
2° argomento più importante:	<i>tendina 2</i>					
3° argomento più importante:	<i>tendina 3</i>					
<b>Lista argomenti nelle tendine</b>	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..) Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità Indirizzi tecnici Sicurezza sul lavoro Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...) Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..) Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario) Relazioni sindacali Normativa e giurisprudenza Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli					

Freedocs				
20. Con quale frequenza utilizzi freedocs?				
Tutti i giorni	2-3 volte alla settimana	Una volta alla settimana	2-3 volte al mese	1 volta al mese
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

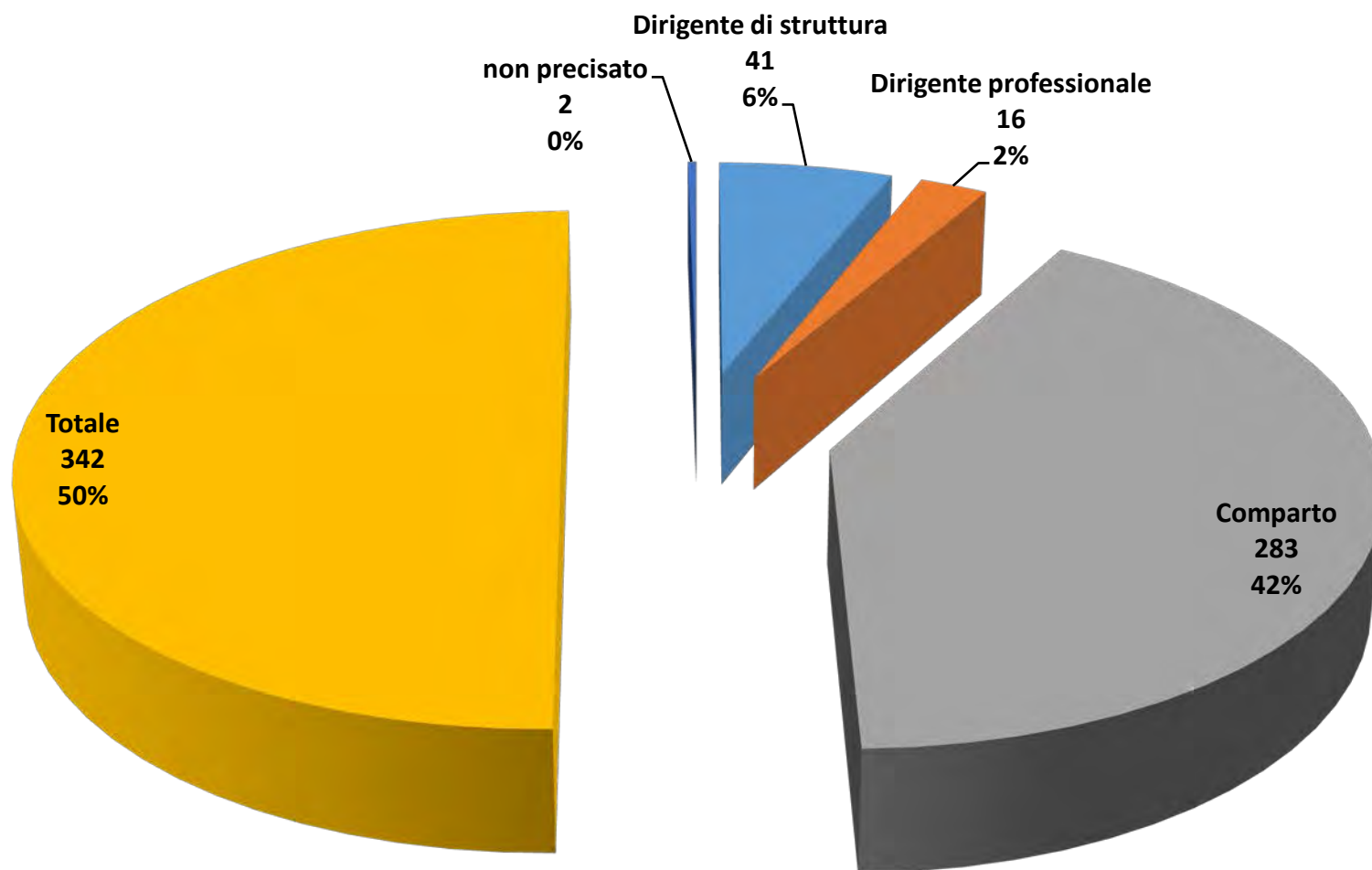
21. Indica, in ordine di importanza, quali argomenti vorresti che fossero veicolati da freedocs		
1° argomento più importante:	tendina 1	* (obbligatoria)
2° argomento più importante:	tendina 2	
3° argomento più importante:	tendina 3	
<b>Lista argomenti nelle tendine</b>	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	
	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	
	Indirizzi tecnici	
	Sicurezza sul lavoro	
	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	
	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	
	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	
	Relazioni sindacali	
	Normativa e giurisprudenza	
	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli	

Notiziario interno				
22. Saresti d'accordo con l'ipotesi di un notiziario interno simile a quello che ricevi per le notizie esterne, ma dedicato a notizie interne?				
<input type="checkbox"/>	Sì			
<input type="checkbox"/>	No			
23 (se 22 = sì). Se sì, indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si concentrasse il notiziario				
1° argomento più importante:	tendina 1 * (obbligatoria)			
2° argomento più importante:	tendina 2			
3° argomento più importante:	tendina 3			
<b>Lista argomenti nelle tendine</b>	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)			
	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità			
	Indirizzi tecnici			
	Sicurezza sul lavoro			
	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)			
	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)			
	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)			
	Relazioni sindacali			
	Normativa e giurisprudenza			
	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli			
24 (se 22 = sì). Se sì, con quale frequenza vorresti ricevere il notiziario?				
Tutti i giorni	2-3 volte alla settimana	Una volta alla settimana	2-3 volte al mese	1 volta al mese
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

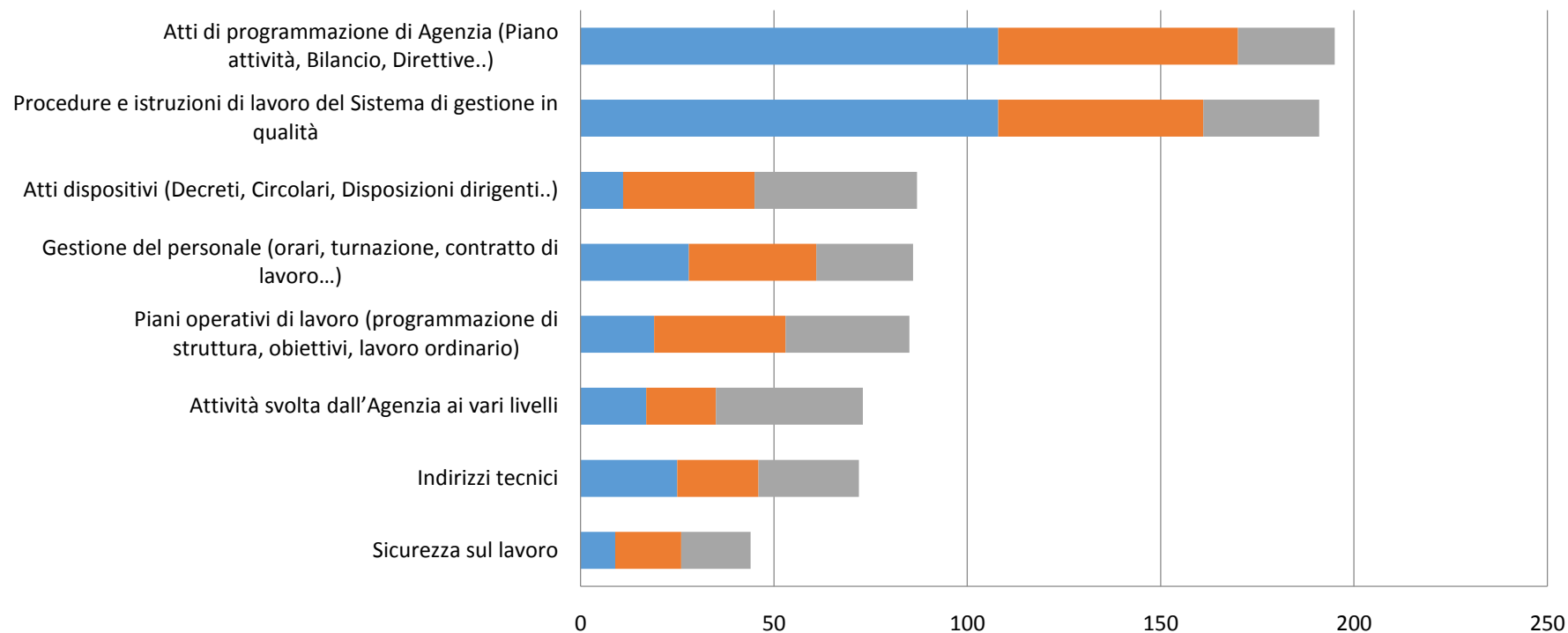
Forum di discussione									
<b>25. Saresti d'accordo con l'ipotesi di un forum di discussione per il personale da inserire su omnibus?</b>									
<input type="checkbox"/>	Sì								
<input type="checkbox"/>	No								
<b>26 (se 25 = sì). Se sì, indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti discutere e confrontarti</b>									
1° argomento più importante:	tendina 1 <span style="color: red;">* (obbligatoria)</span>								
2° argomento più importante:	tendina 2								
3° argomento più importante:	tendina 3								
<b>Lista argomenti nelle tendine</b>	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..) Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità Indirizzi tecnici Sicurezza sul lavoro Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...) Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..) Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario) Relazioni sindacali Normativa e giurisprudenza Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli								
<b>27. Giudica il livello generale di soddisfazione della comunicazione interna alla tua struttura di assegnazione (es. Settore, UO, Dip.to)</b>									
☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	☺ = 10
<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>28. Giudica il livello generale di soddisfazione della comunicazione interna all'Agenzia</b>									
☹ = 1	2	3	4	5	6	7	8	9	☺ = 10
<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>29. Ti ritieni sufficientemente informato di ciò che succede nella tua sede di lavoro?</b>									
<span style="color: red;">Da sottoporre a tutti quelli che hanno "macrostruttura" diversa da "sede di lavoro"</span>									
<input type="checkbox"/>	Sì								
<input type="checkbox"/>	No								
<b>30. In merito alla comunicazione interna all'Agenzia hai qualche suggerimento o ipotesi di miglioramento?</b>									
<span style="color: red;">Domanda aperta facoltativa</span>									



## Persone che hanno risposto al questionario

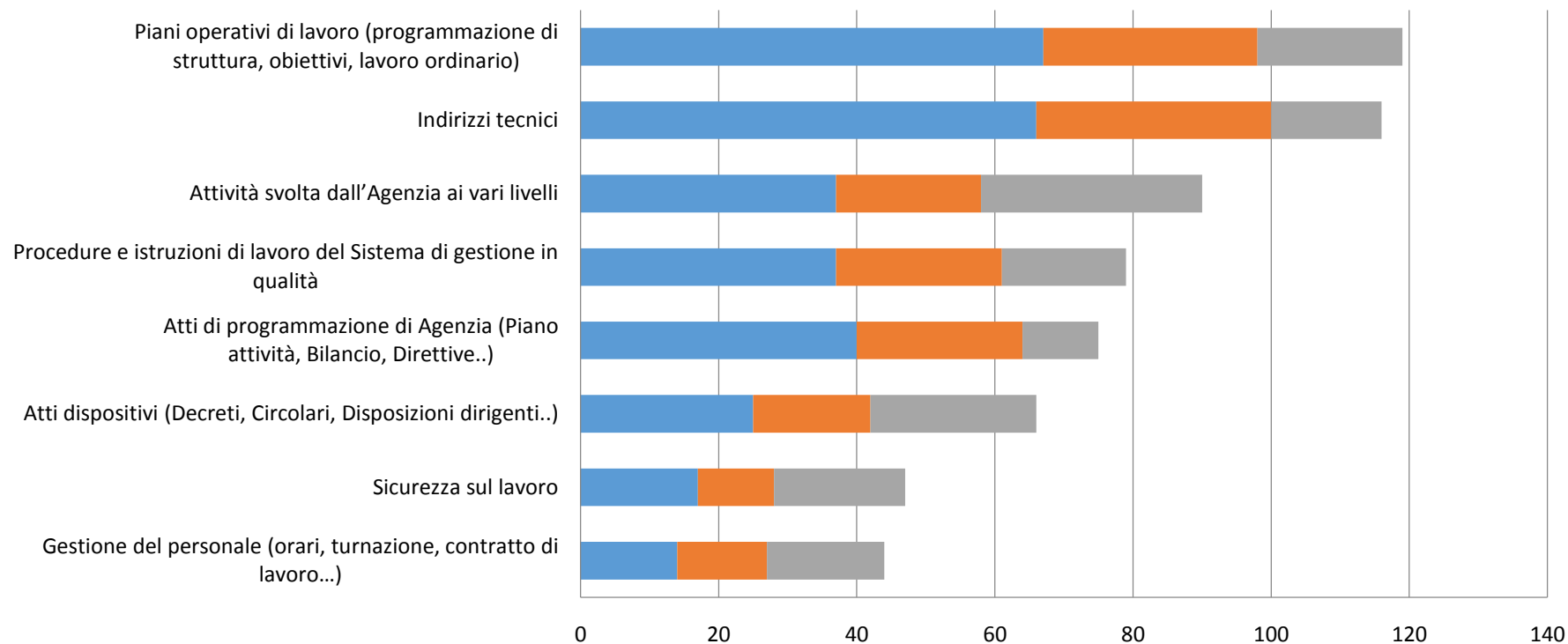


**Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti oggetto di comunicazioni interne ti risultano più difficili da comprendere:**



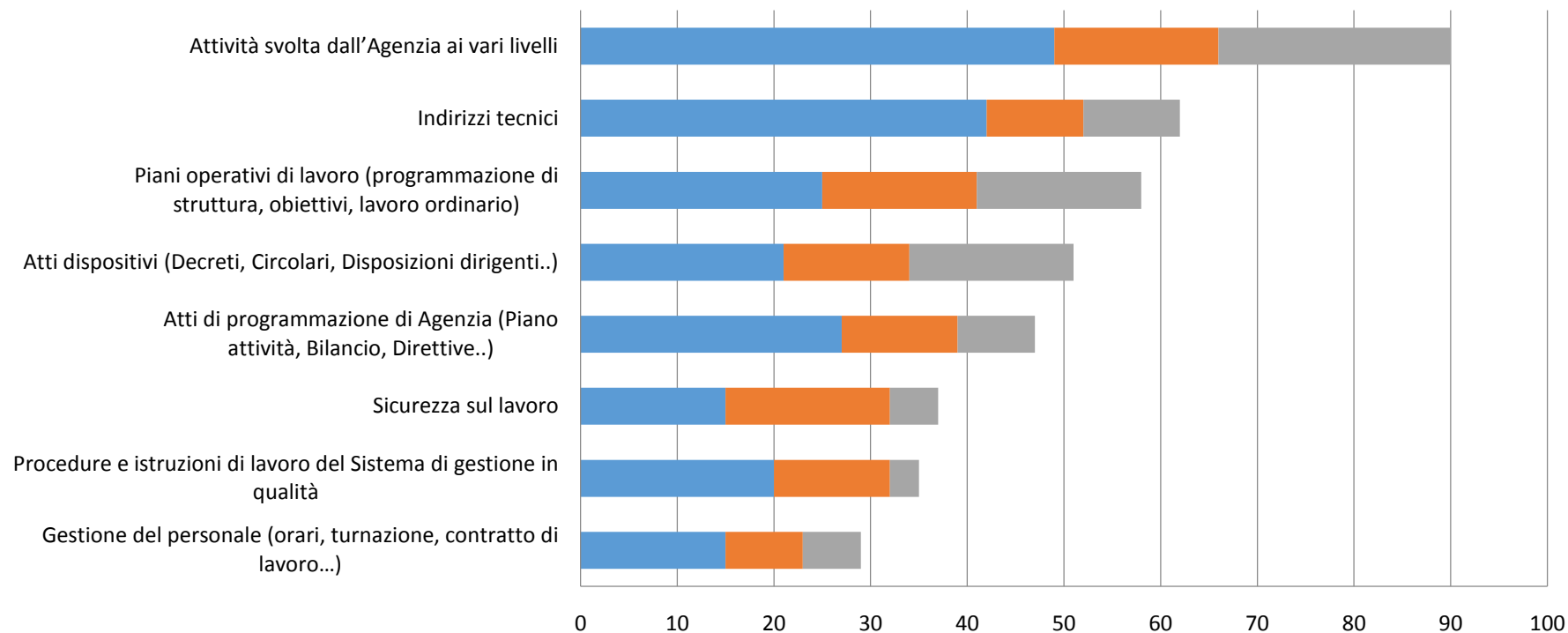
	Sicurezza sul lavoro	Indirizzi tecnici	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)
■ Primo argomento più importante	9	25	17	19	28	11	108	108
■ Secondo argomento più importante	17	21	18	34	33	34	53	62
■ Terzo argomento più importante	18	26	38	32	25	42	30	25

**Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti ti arrivano in ritardo rispetto a quando ti servono, in termini di comunicazioni interne:**



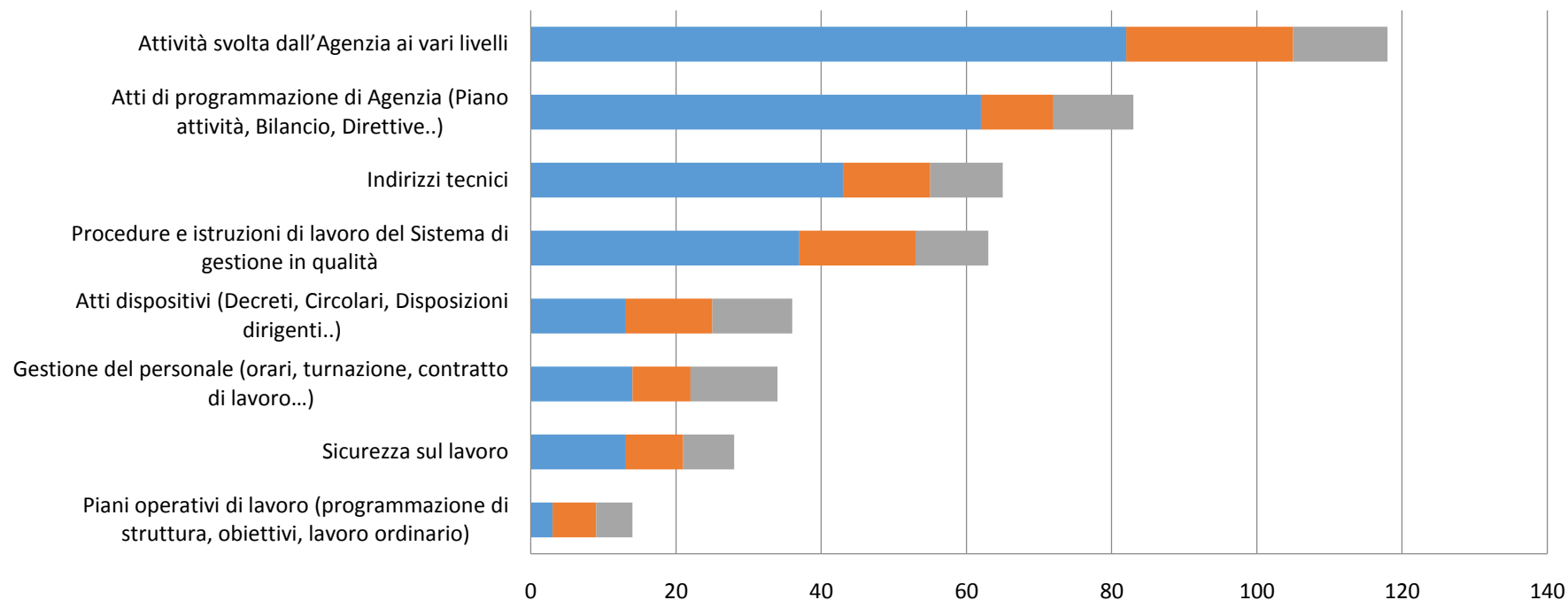
	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Sicurezza sul lavoro	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli	Indirizzi tecnici	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)
■ Primo argomento meno puntuale	14	17	25	40	37	37	66	67
■ Secondo argomento meno puntuale	13	11	17	24	24	21	34	31
■ Terzo argomento meno puntuale	17	19	24	11	18	32	16	21

**Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti non ti arrivano, in termini di comunicazioni interne:**



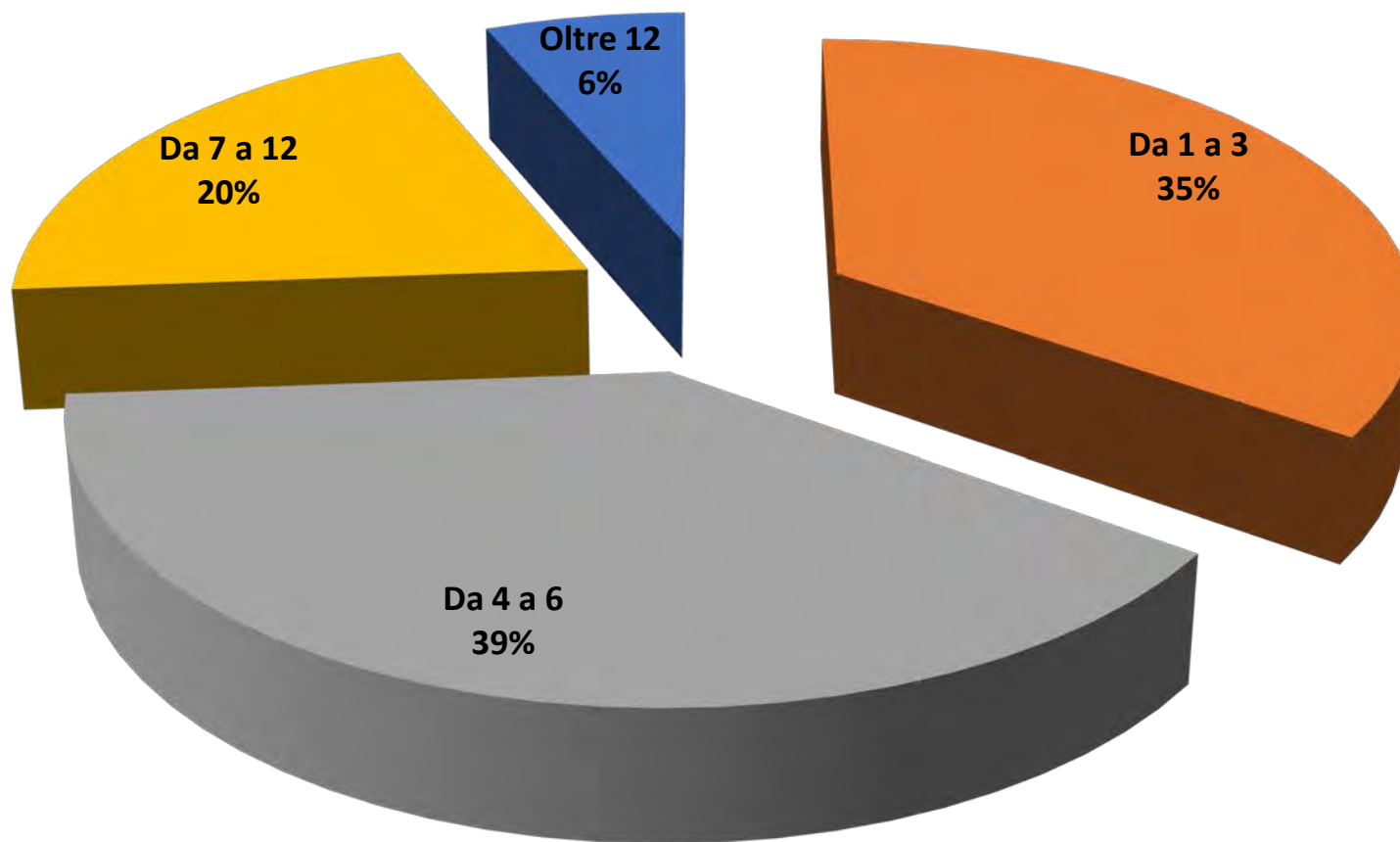
	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Sicurezza sul lavoro	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	Indirizzi tecnici	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli
■ Primo argomento che non arriva	15	20	15	27	21	25	42	49
■ Secondo argomento che non arriva	8	12	17	12	13	16	10	17
■ Terzo argomento che non arriva	6	3	5	8	17	17	10	24

**Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti ti arrivano, in termini di comunicazioni interne, ma non servono al tuo lavoro:**

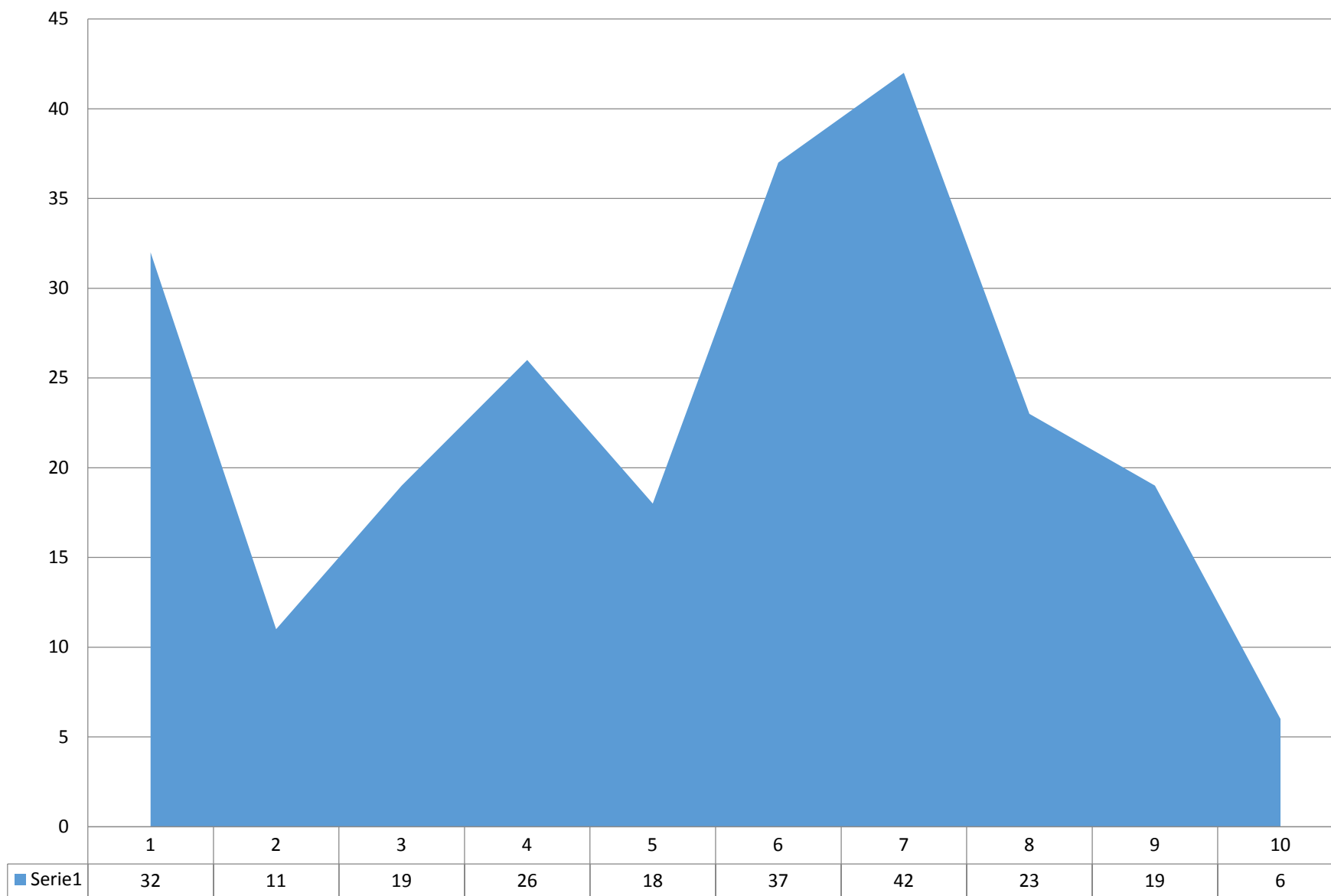


	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	Sicurezza sul lavoro	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Indirizzi tecnici	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli
■ Primo argomento che arriva ma non serve al lavoro	3	13	14	13	37	43	62	82
■ Secondo argomento che arriva ma non serve al lavoro	6	8	8	12	16	12	10	23
■ Terzo argomento che arriva ma non serve al lavoro	5	7	12	11	10	10	11	13

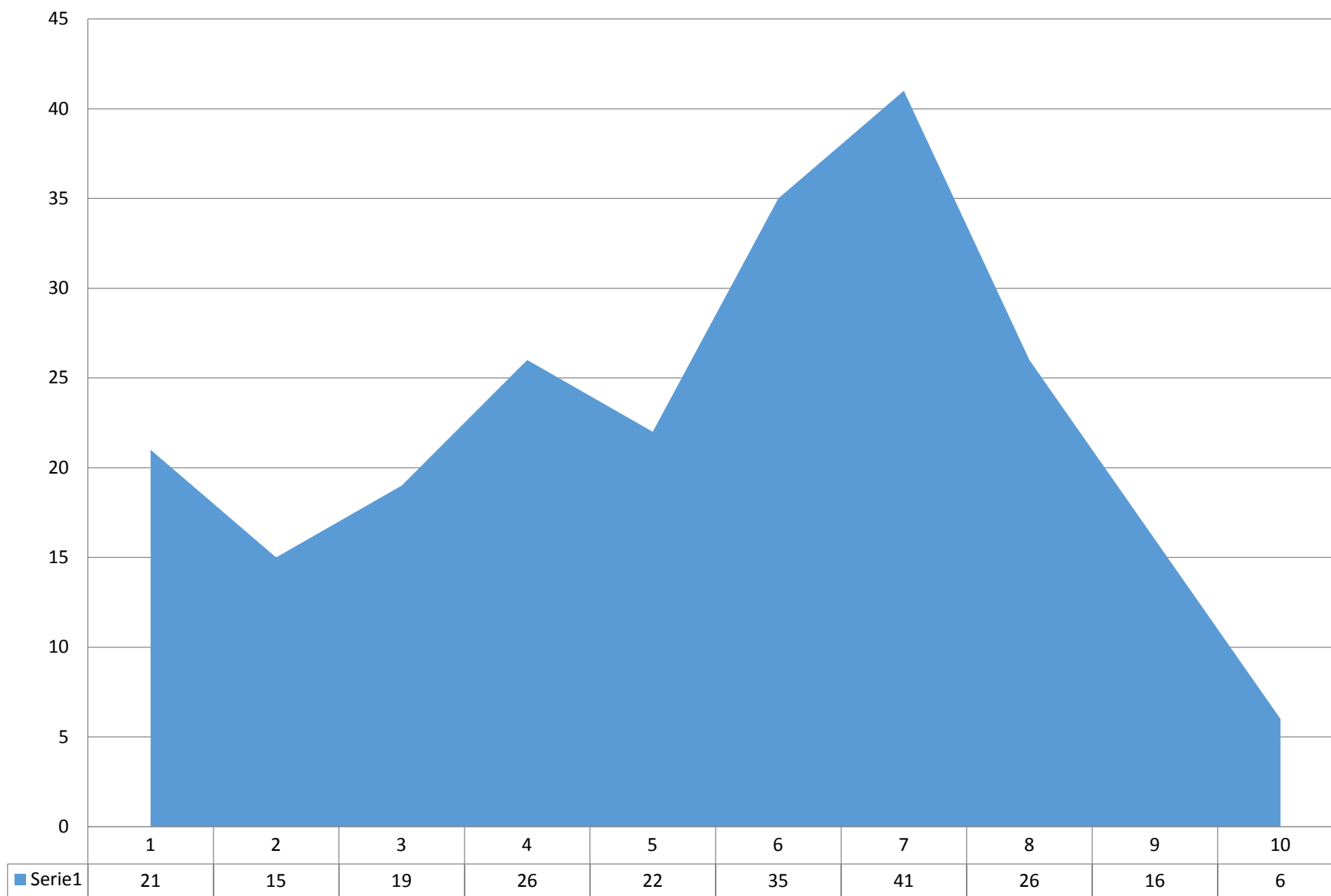
**All'interno della tua struttura di assegnazione quante riunioni vengono svolte in un anno?**



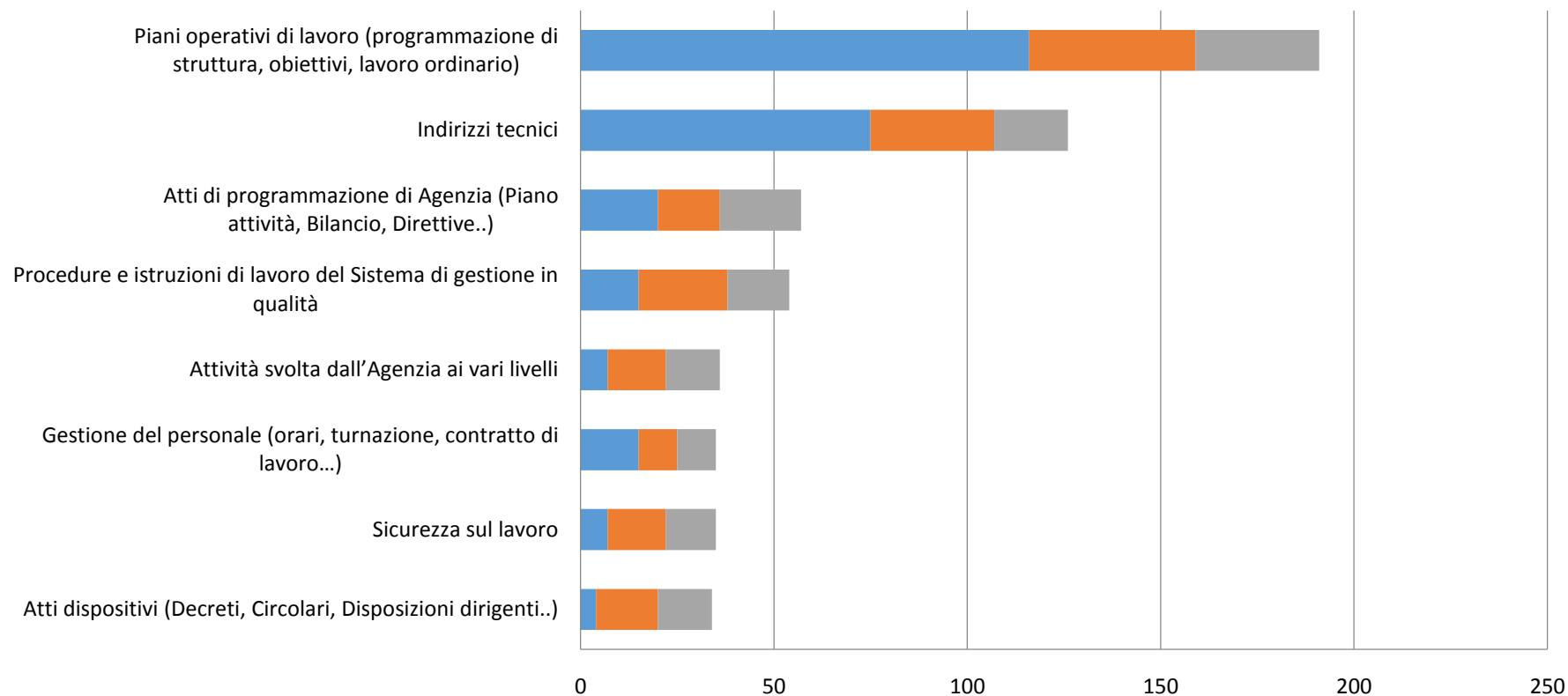
**Quanto ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni della tua struttura (1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)?**



**Quanto ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione delle riunioni della tua struttura  
(obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..)?**

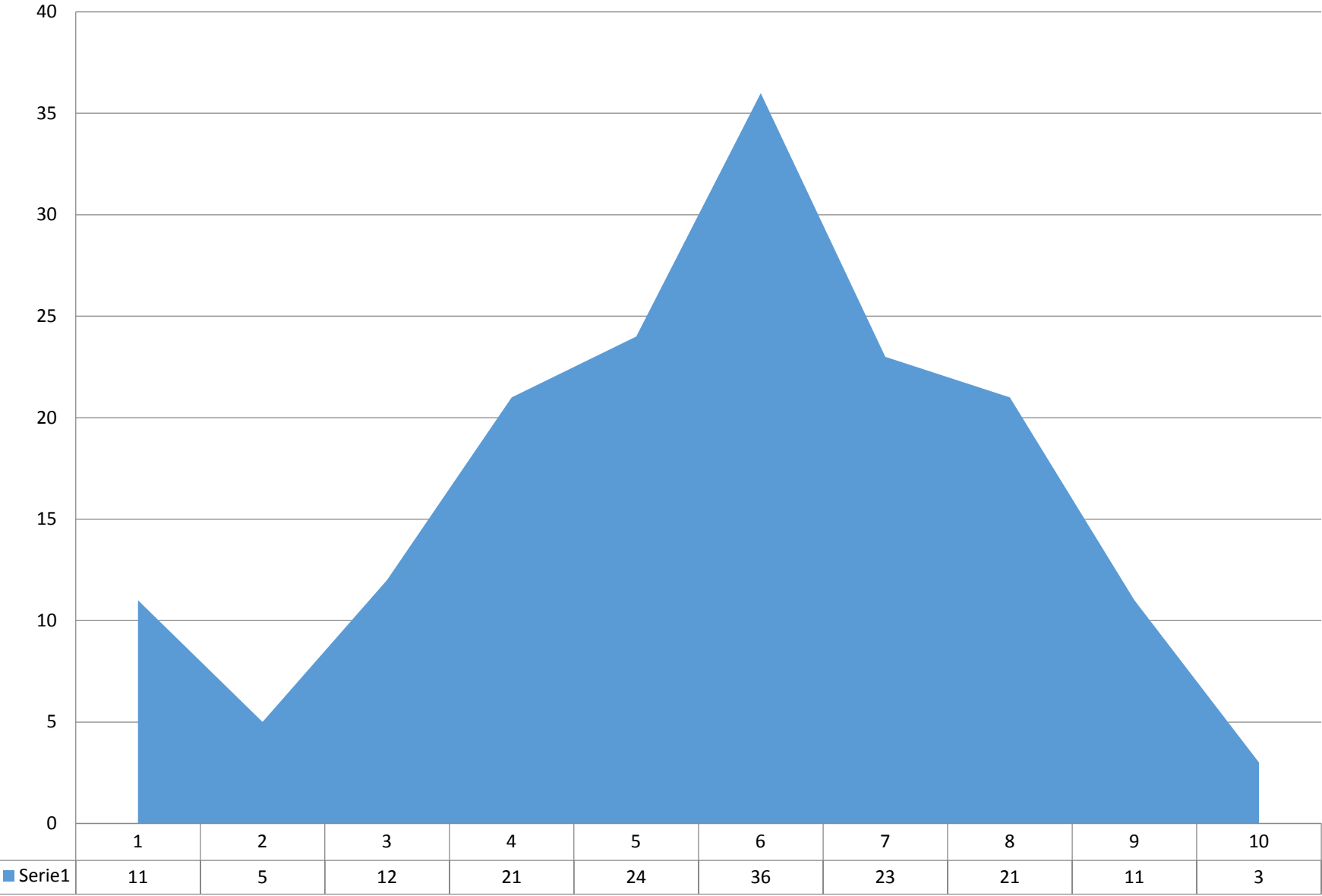


**Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si concentrassero le riunioni.**

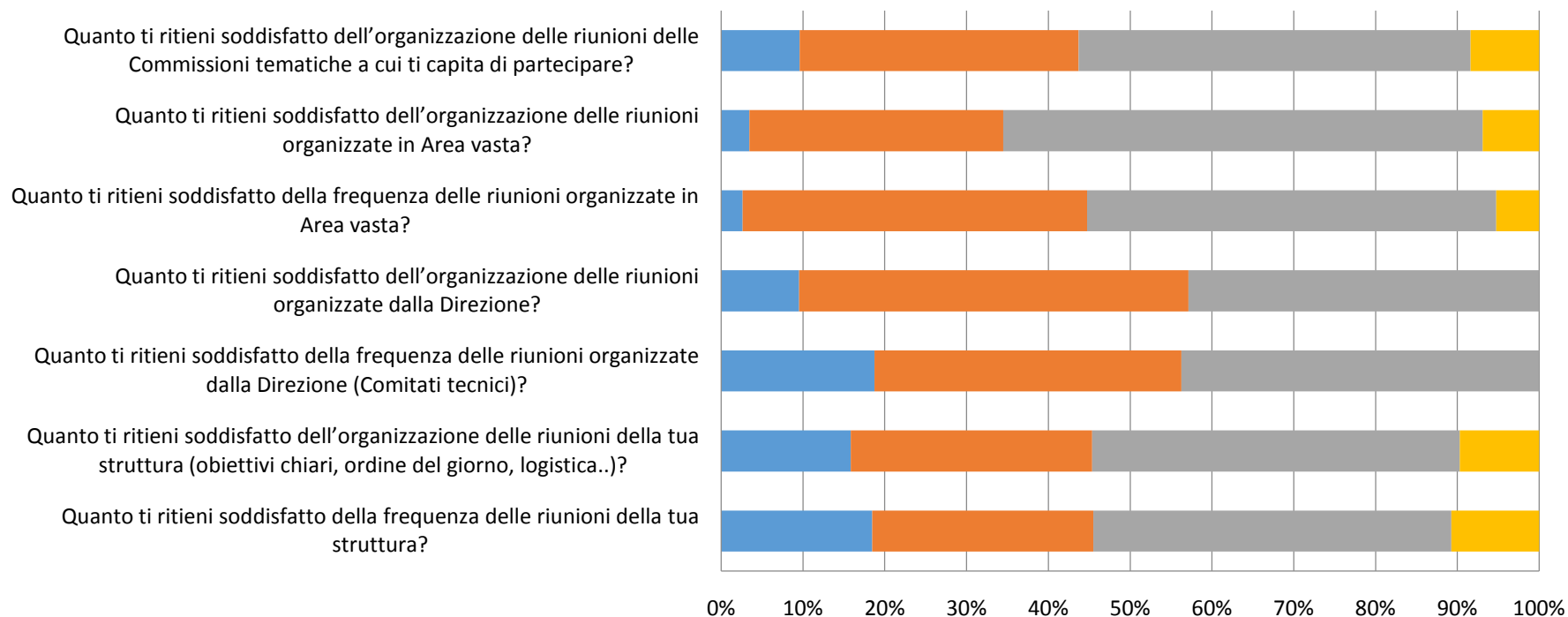


	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Sicurezza sul lavoro	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Indirizzi tecnici	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)
■ Primo argomento più importante	4	7	15	7	15	20	75	116
■ Secondo argomento più importante	16	15	10	15	23	16	32	43
■ Terzo argomento più importante	14	13	10	14	16	21	19	32

**Quanto ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni delle Commissioni tematiche a cui ti capita di partecipare?**

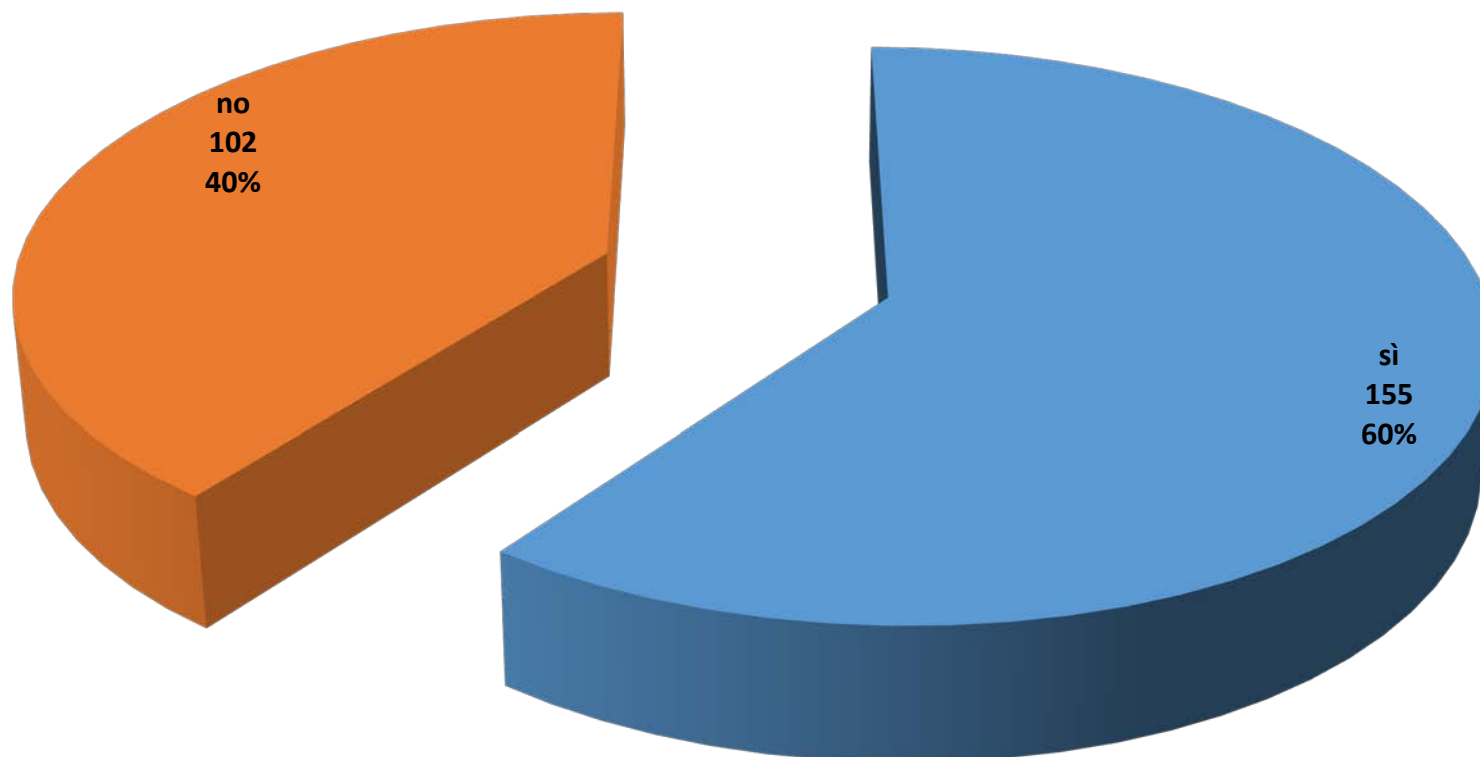


## Soddisfazione varie tipologie di riunioni

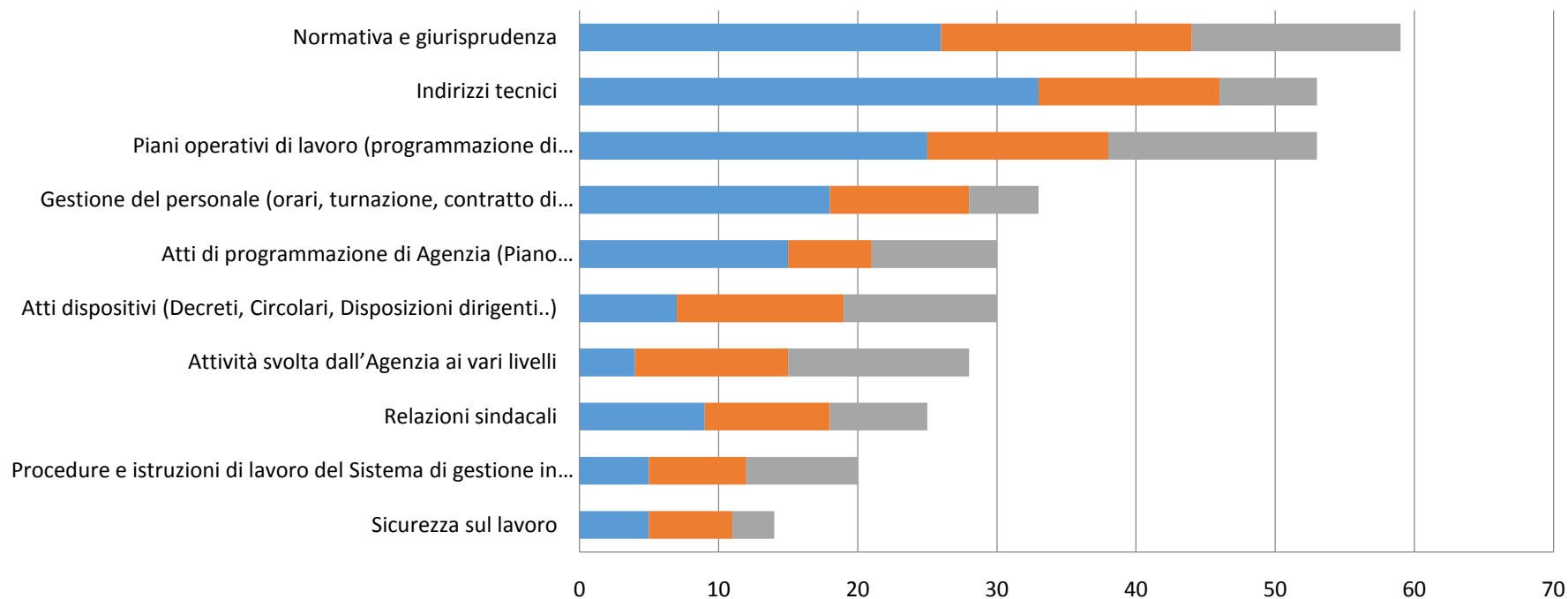


	Quantum ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni della tua struttura?	Quantum ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione delle riunioni della tua struttura (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..)?	Quantum ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici)?	Quantum ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione delle riunioni organizzate dalla Direzione?	Quantum ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni organizzate in Area vasta?	Quantum ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione delle riunioni organizzate in Area vasta?	Quantum ti ritieni soddisfatto dell'organizzazione delle riunioni delle Commissioni tematiche a cui ti capita di partecipare?
■ per niente	18,5%	15,9%	18,8%	9,5%	2,6%	3,4%	9,6%
■ poco	27,0%	29,5%	37,5%	47,6%	42,1%	31,0%	34,1%
■ abbastanza	43,8%	44,9%	43,8%	42,9%	50,0%	58,6%	47,9%
■ molto	10,7%	9,7%	0,0%	0,0%	5,3%	6,9%	8,4%

## Vorresti continuare a ricevere mail non strutturate?

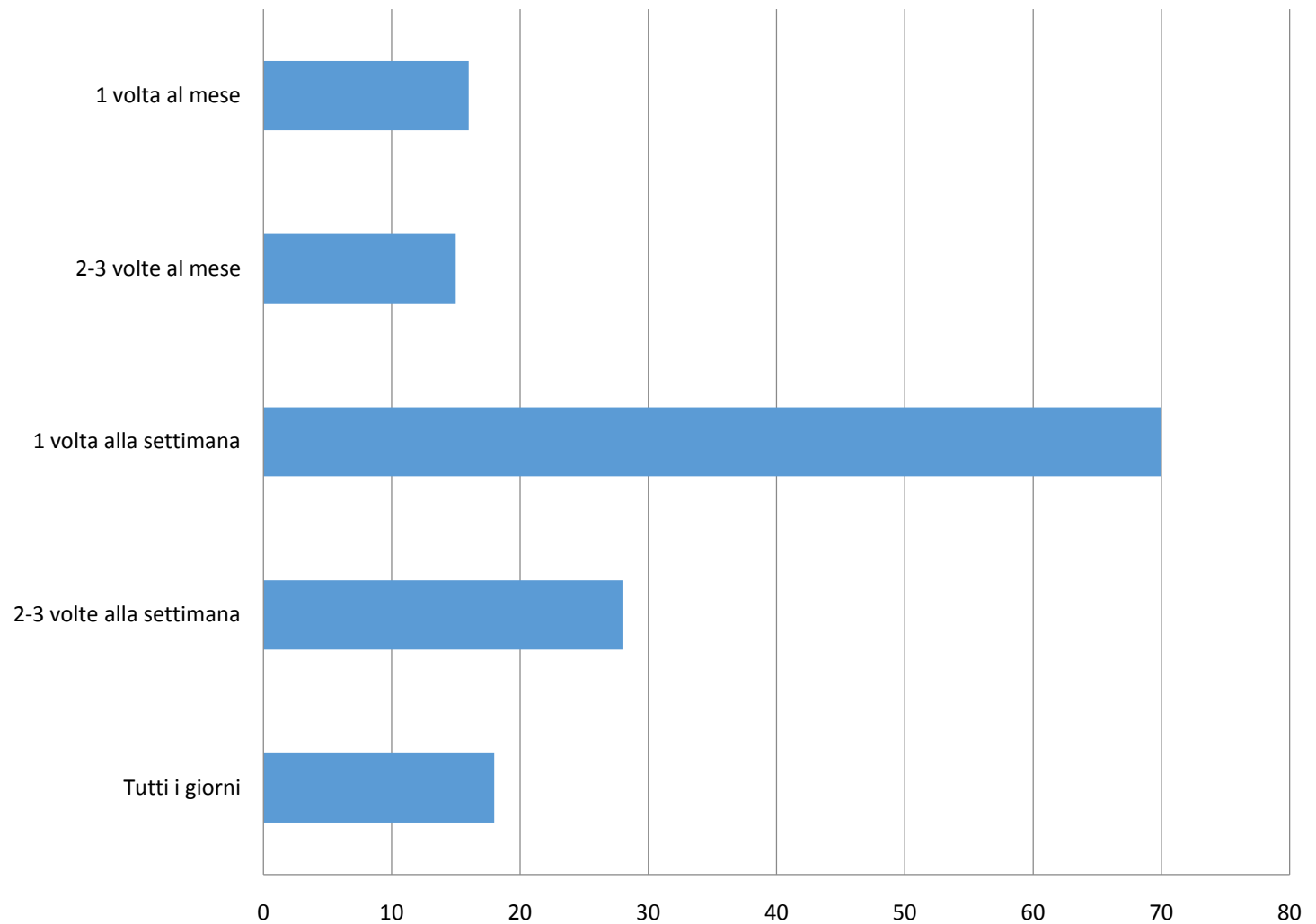


**Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si concentrassero queste mail.**



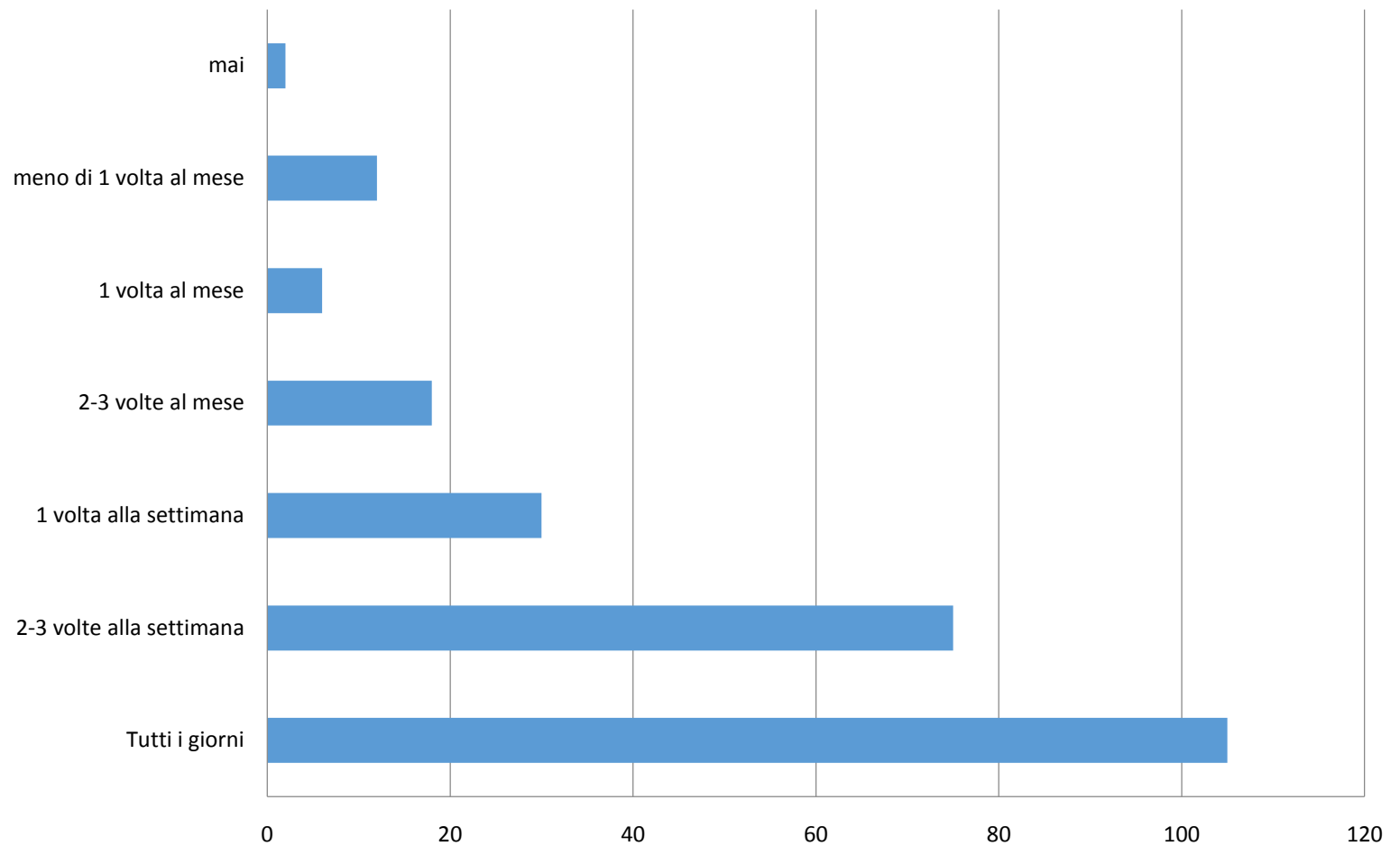
	Sicurezza sul lavoro	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Relazioni sindacali	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	Indirizzi tecnici	Normativa e giurisprudenza
■ Primo argomento più importante	5	5	9	4	7	15	18	25	33	26
■ Secondo argomento più importante	6	7	9	11	12	6	10	13	13	18
■ Terzo argomento più importante	3	8	7	13	11	9	5	15	7	15

## Con quale frequenza vorresti continuare a ricevere mail non strutturate?



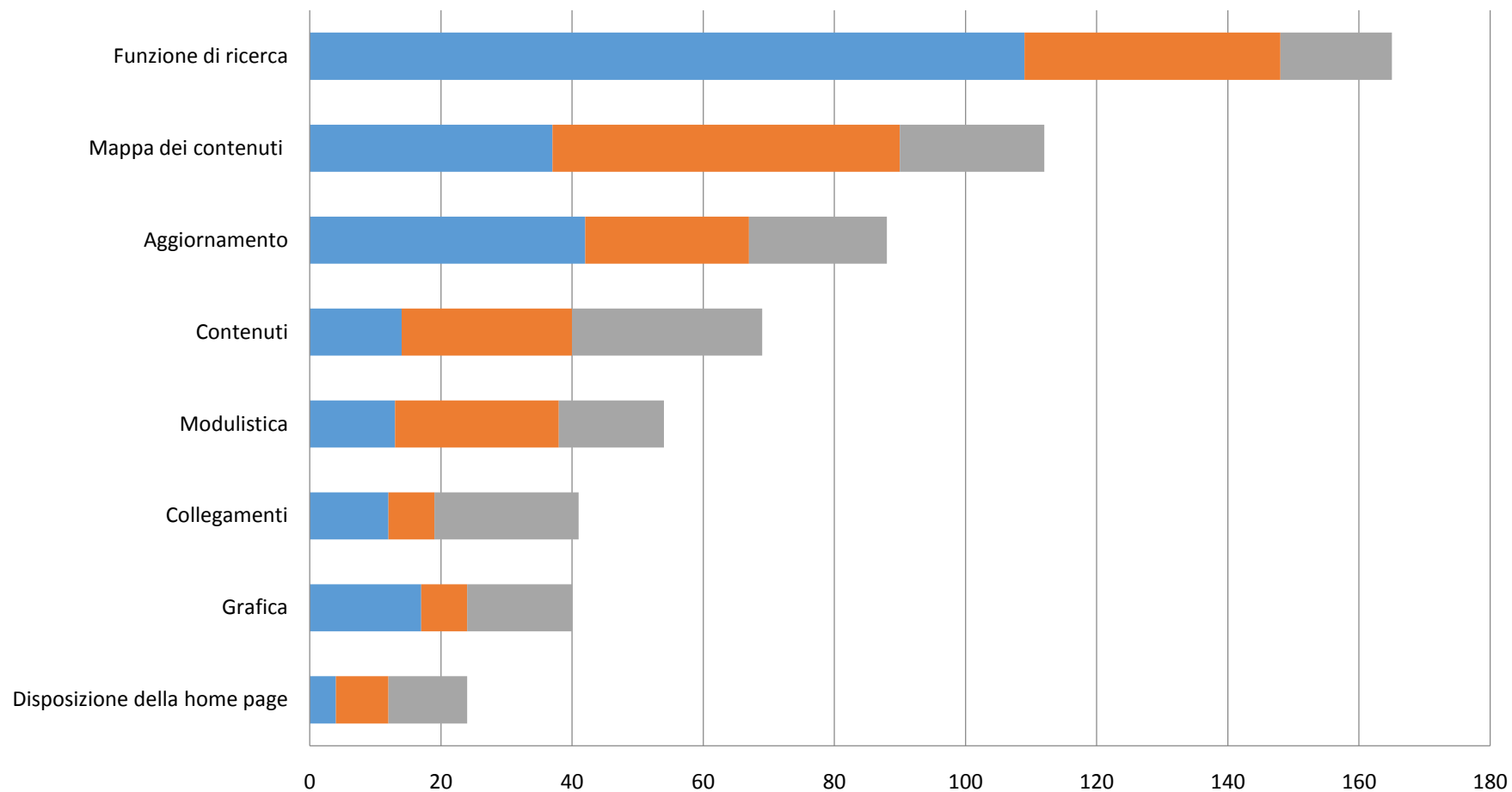
	Tutti i giorni	2-3 volte alla settimana	1 volta alla settimana	2-3 volte al mese	1 volta al mese
■ Con quale frequenza vorresti continuare a riceverle?	18	28	70	15	16

## Quante volte ti capita di usare la intranet per cercare informazioni utili al tuo lavoro?



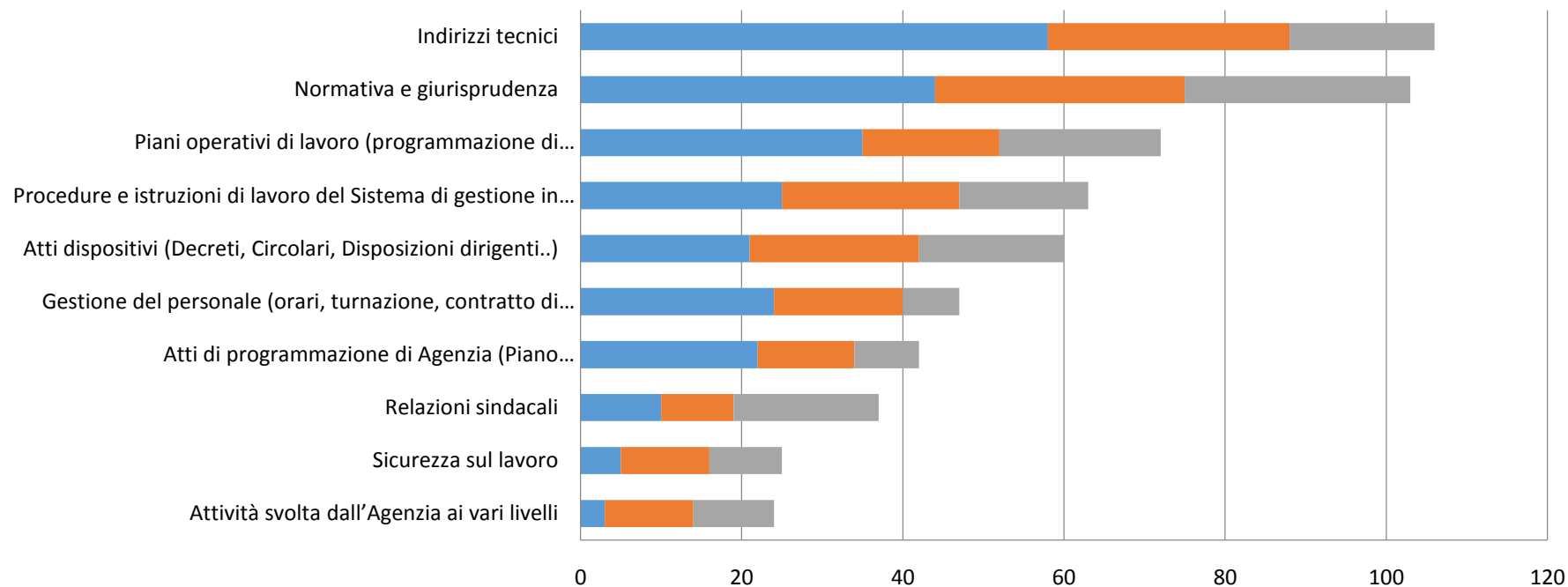
	Tutti i giorni	2-3 volte alla settimana	1 volta alla settimana	2-3 volte al mese	1 volta al mese	meno di 1 volta al mese	mai
■ Quante volte ti capita di usare la intranet per cercare informazioni utili al tuo lavoro?	105	75	30	18	6	12	2

**Indica, in ordine di importanza, cosa miglioreresti della attuale intranet.**



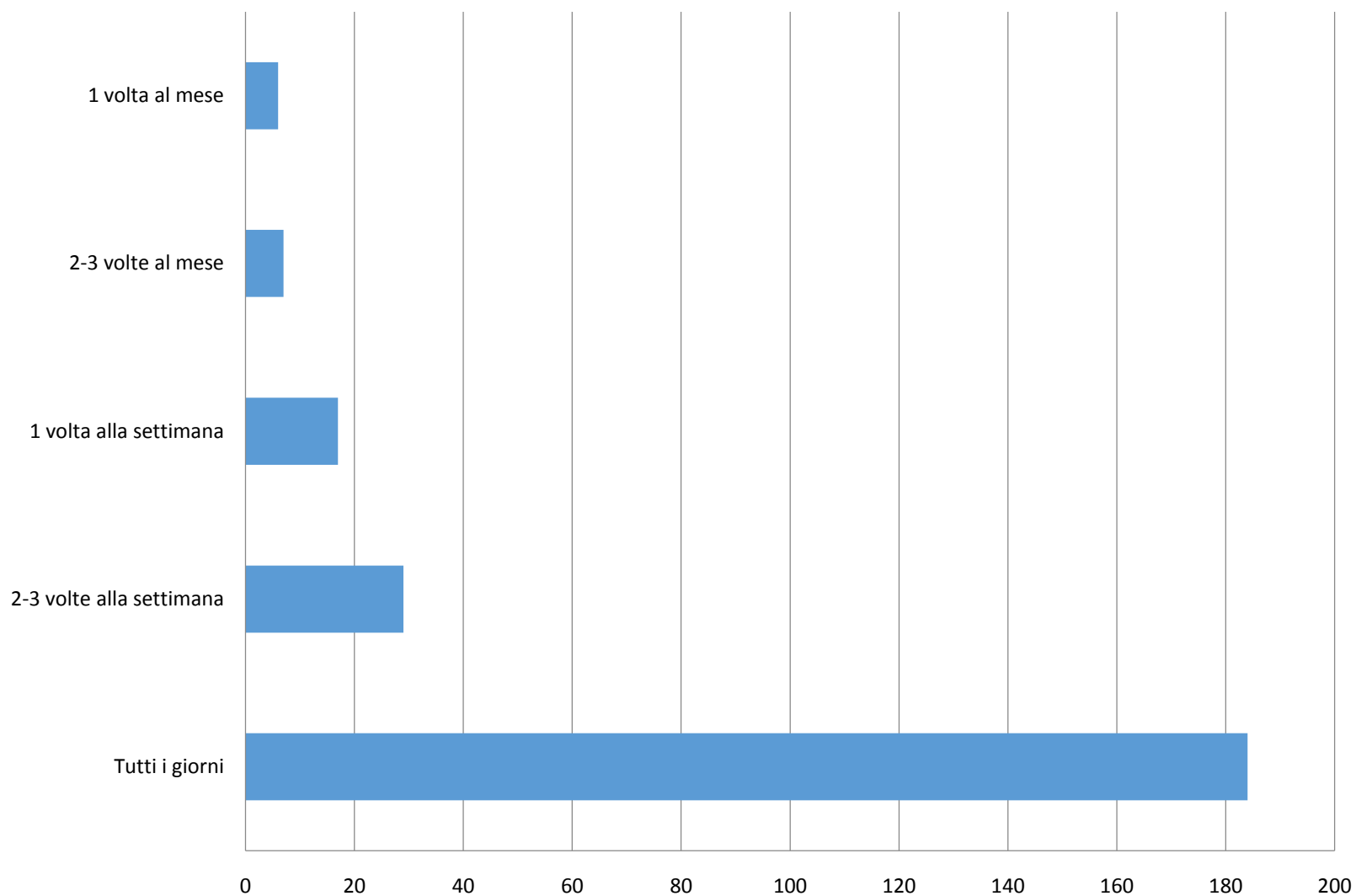
	Disposizione della home page	Grafica	Collegamenti	Modulistica	Contenuti	Aggiornamento	Mappa dei contenuti	Funzione di ricerca
■ Primo aspetto da migliorare	4	17	12	13	14	42	37	109
■ Secondo aspetto da migliorare	8	7	7	25	26	25	53	39
■ Terzo aspetto da migliorare	12	16	22	16	29	21	22	17

**Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che la intranet ti informasse.**



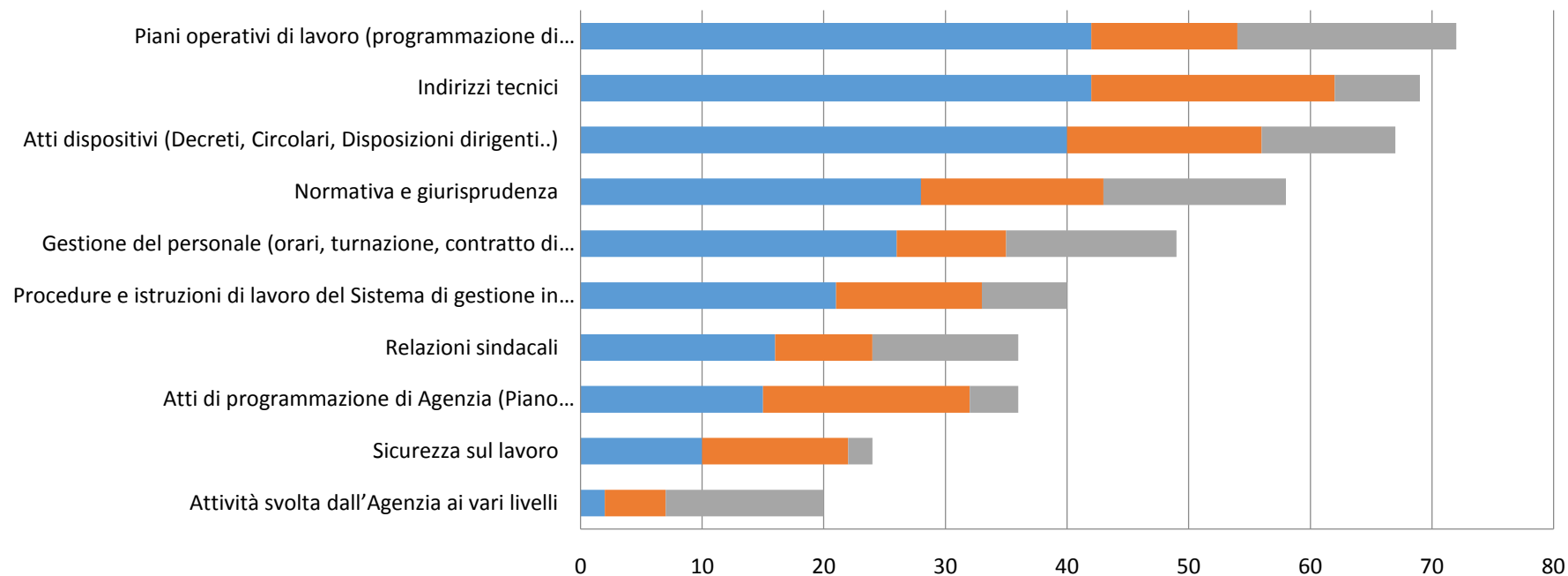
	Indirizzi tecnici	Normativa e giurisprudenza	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Relazioni sindacali	Sicurezza sul lavoro	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli
■ Primo argomento più importante	58	44	35	25	21	24	22	10	5	3
■ Secondo argomento più importante	30	31	17	22	21	16	12	9	11	11
■ Terzo argomento più importante	18	28	20	16	18	7	8	18	9	10

## Con quale frequenza utilizzi freedocs?



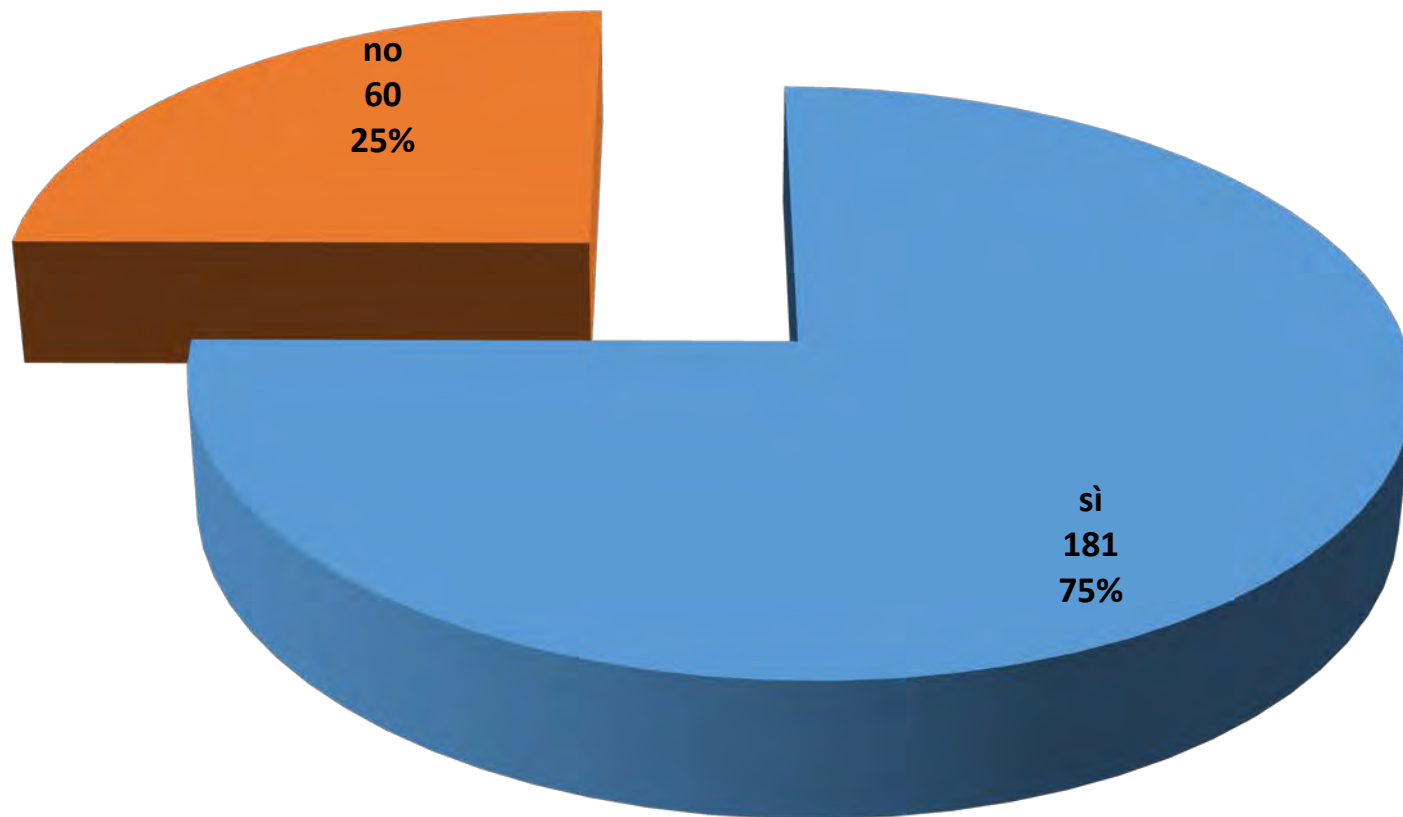
	Tutti i giorni	2-3 volte alla settimana	1 volta alla settimana	2-3 volte al mese	1 volta al mese
■ Con quale frequenza utilizzi freedocs?	184	29	17	7	6

## Indica, in ordine di importanza, quali argomenti vorresti che fossero veicolati da freedocs.

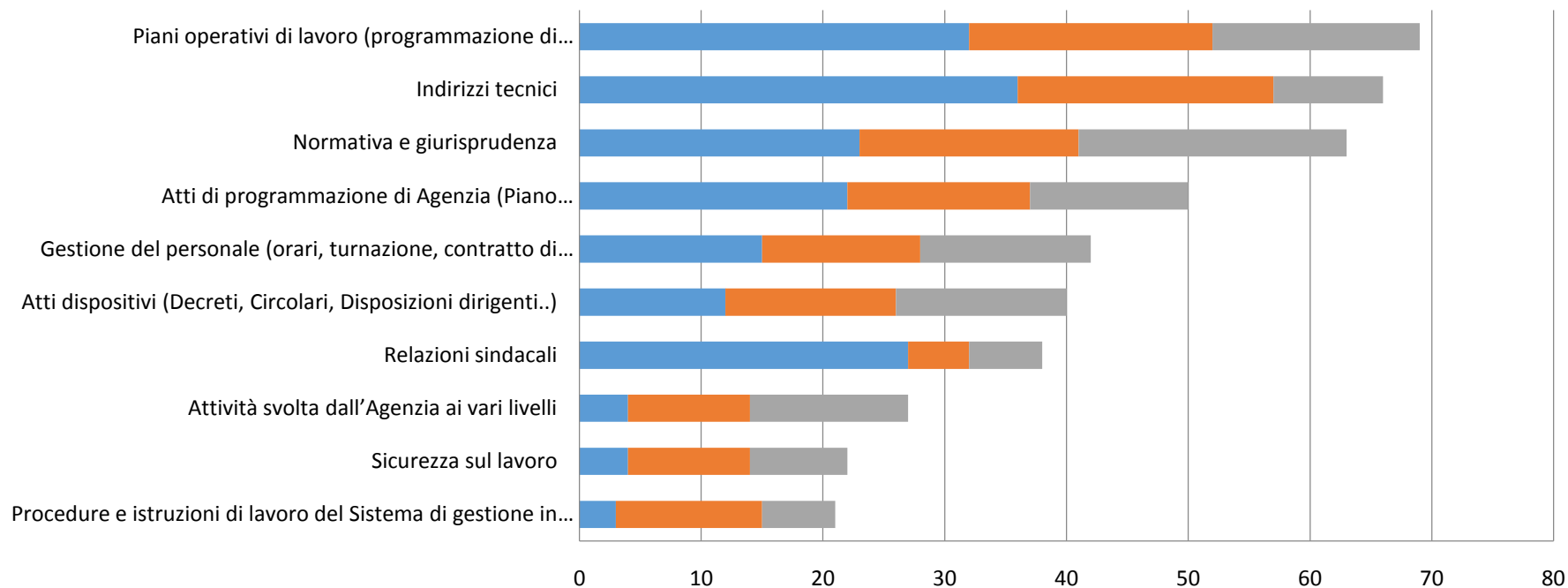


	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli	Sicurezza sul lavoro	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Relazioni sindacali	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Normativa e giurisprudenza	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Indirizzi tecnici	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)
■ Primo argomento più importante	2	10	15	16	21	26	28	40	42	42
■ Secondo argomento più importante	5	12	17	8	12	9	15	16	20	12
■ Terzo argomento più importante	13	2	4	12	7	14	15	11	7	18

**Saresti d'accordo con l'ipotesi di un notiziario interno simile a quello che ricevi per le notizie esterne, ma dedicato a notizie interne?**

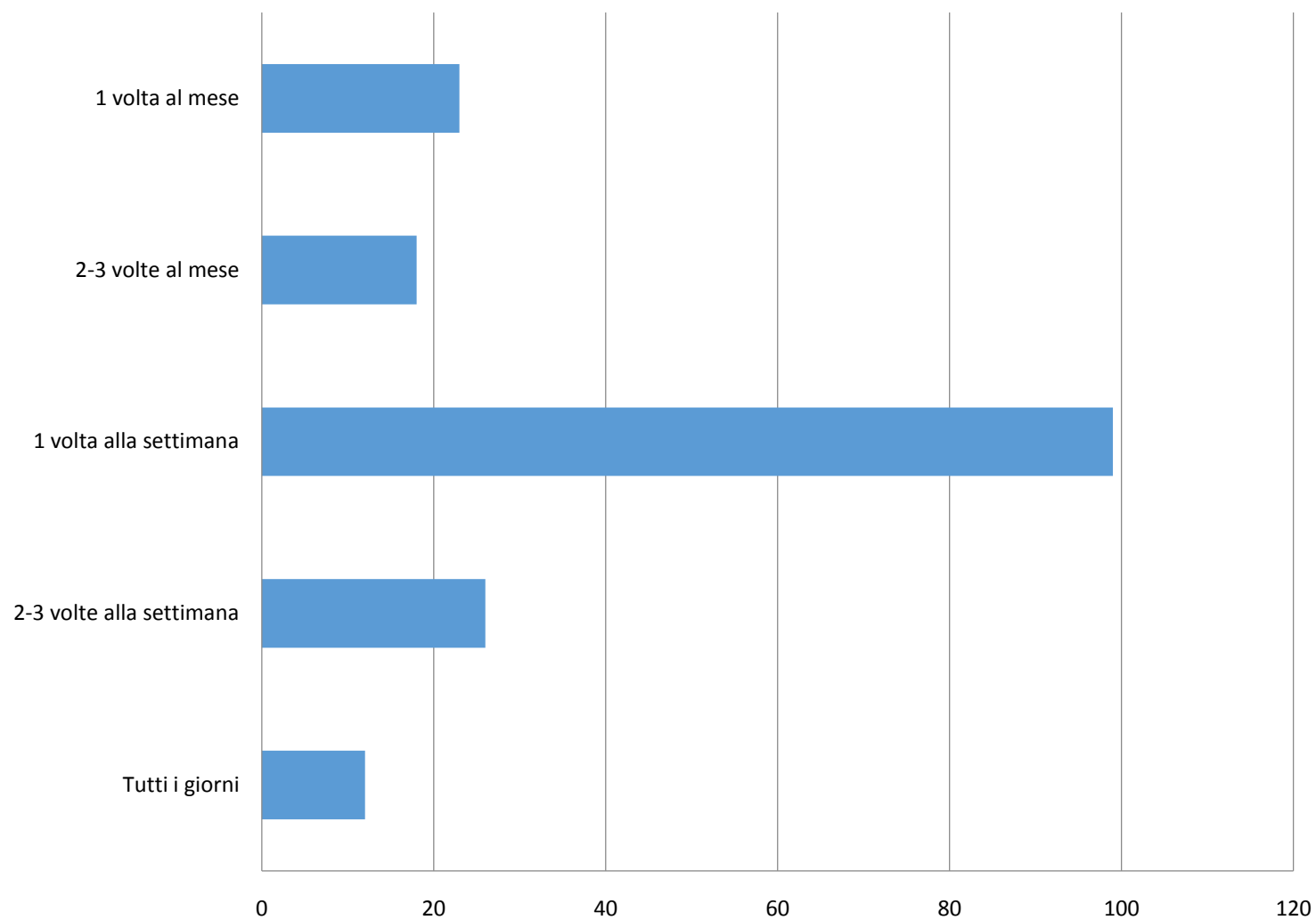


**Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si concentrasse il notiziario.**



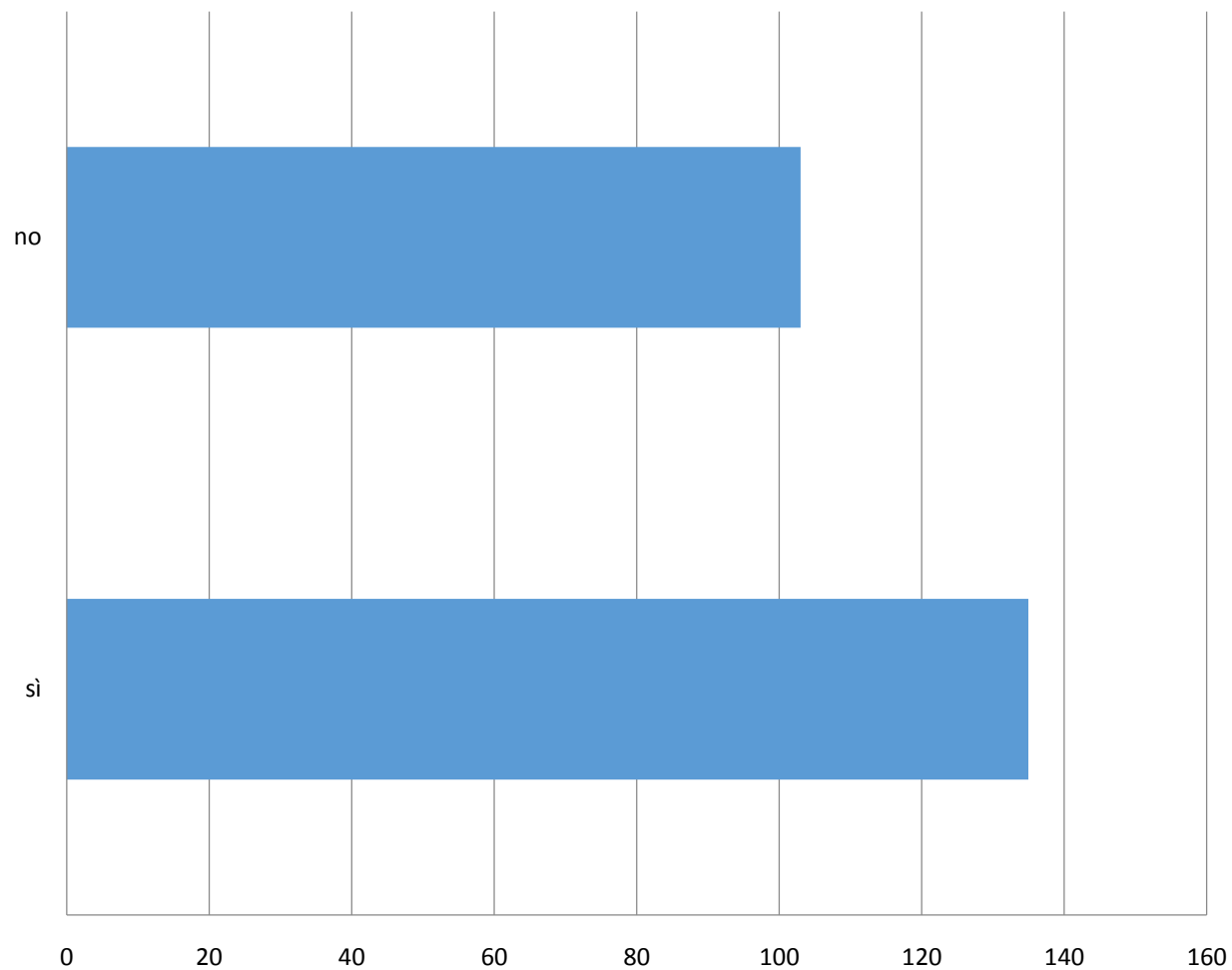
	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Sicurezza sul lavoro	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli	Relazioni sindacali	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Normativa e giurisprudenza	Indirizzi tecnici	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)
■ Primo argomento più importante	3	4	4	27	12	15	22	23	36	32
■ Secondo argomento più importante	12	10	10	5	14	13	15	18	21	20
■ Terzo argomento più importante	6	8	13	6	14	14	13	22	9	17

## Con quale frequenza vorresti ricevere il notiziario?



	Tutti i giorni	2-3 volte alla settimana	1 volta alla settimana	2-3 volte al mese	1 volta al mese
■ Con quale frequenza vorresti ricevere il notiziario?	12	26	99	18	23

## Saresti d'accordo con l'ipotesi di un forum di discussione per il personale da inserire su omnibus?



■ Saresti d'accordo con l'ipotesi di un forum di discussione per il personale da inserire su omnibus?

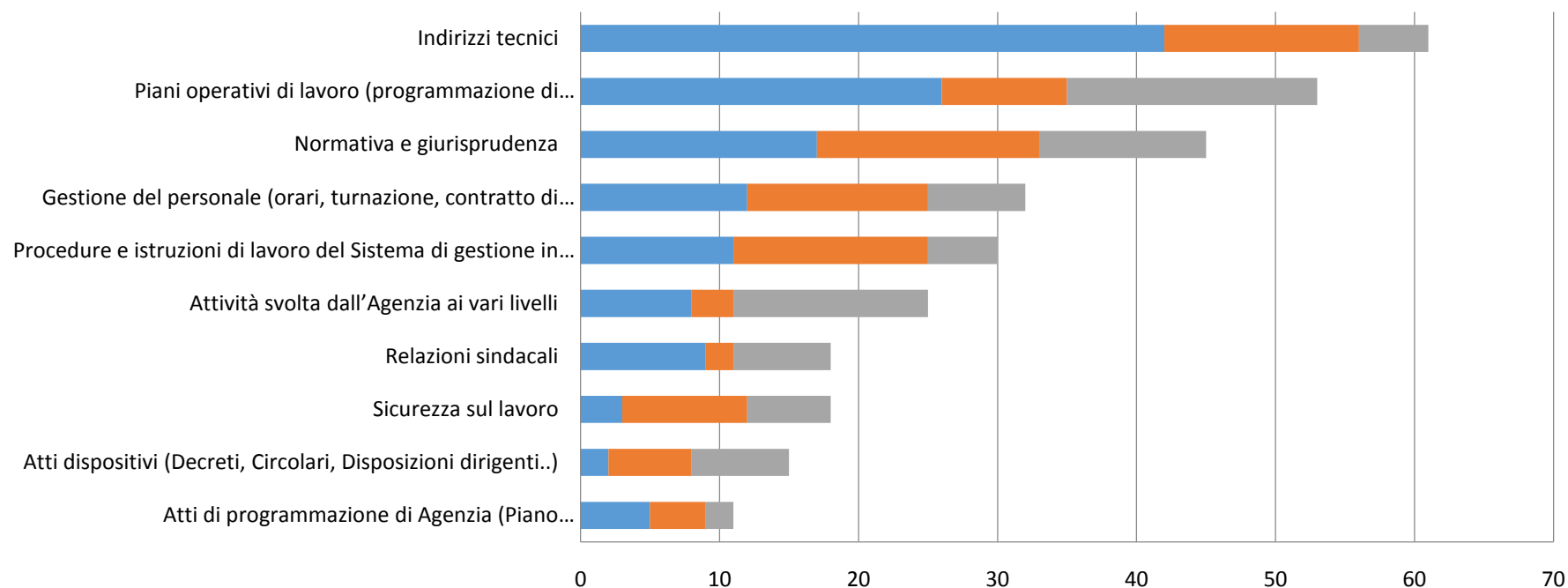
sì

135

no

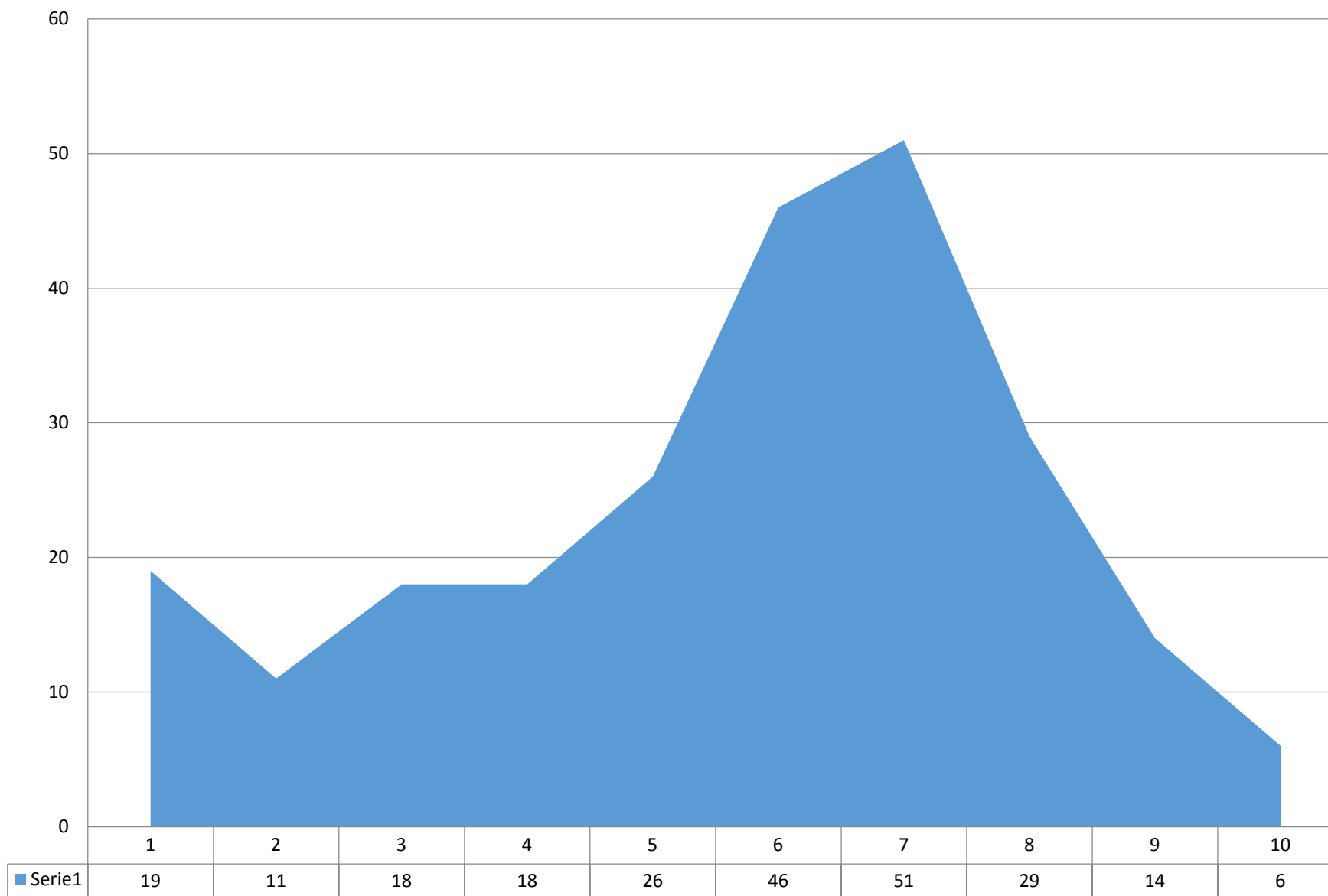
103

## Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti discutere e confrontarti

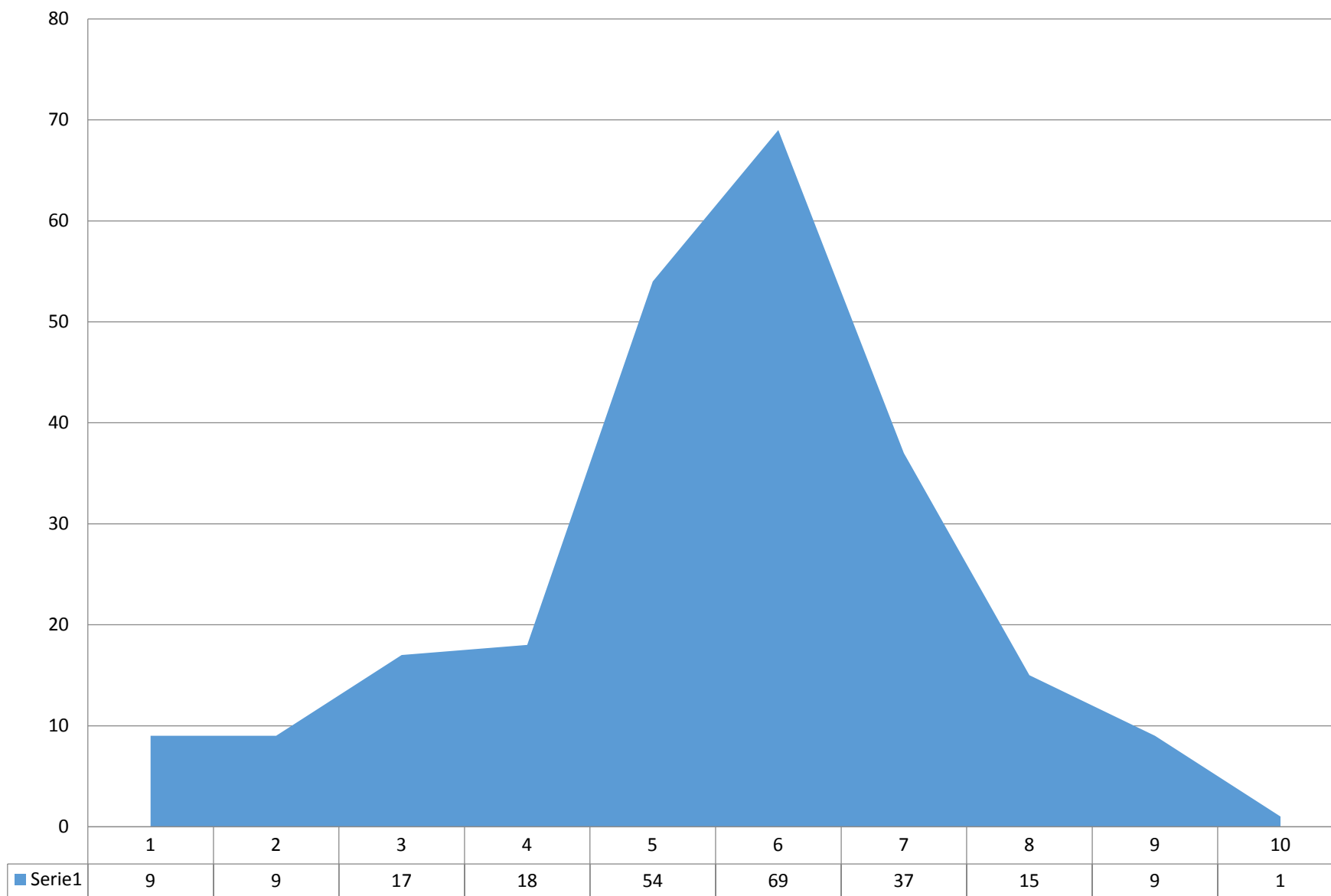


	Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	Sicurezza sul lavoro	Relazioni sindacali	Attività svolta dall'Agenzia ai vari livelli	Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	Normativa e giurisprudenza	Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	Indirizzi tecnici
■ Primo argomento più importante	5	2	3	9	8	11	12	17	26	42
■ Secondo argomento più importante	4	6	9	2	3	14	13	16	9	14
■ Terzo argomento più importante	2	7	6	7	14	5	7	12	18	5

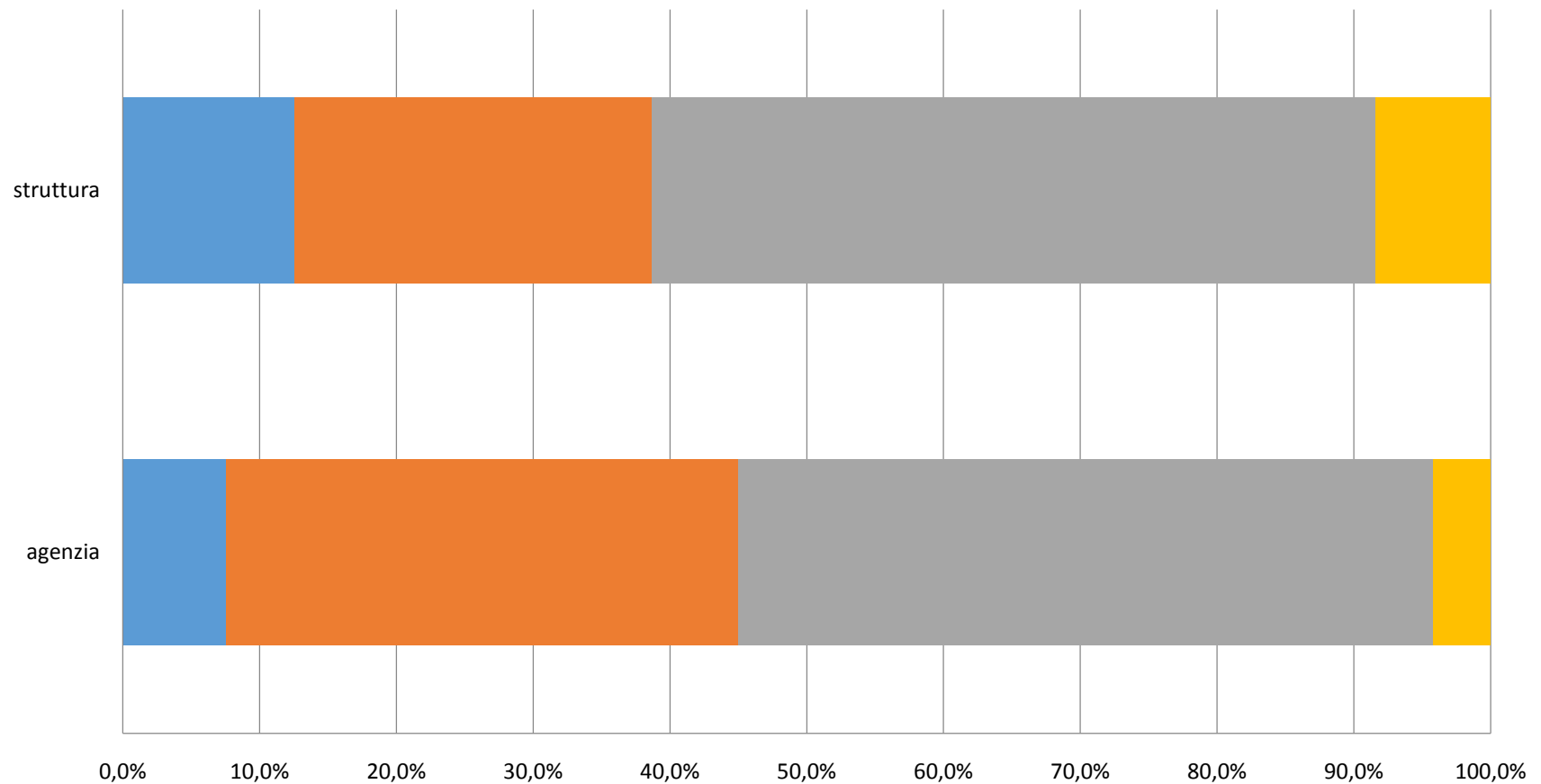
**Giudica il livello generale di soddisfazione della comunicazione interna alla tua struttura di assegnazione (es. Settore, UO, Dip.to)**



## Giudica il livello generale di soddisfazione della comunicazione interna all'Agenzia

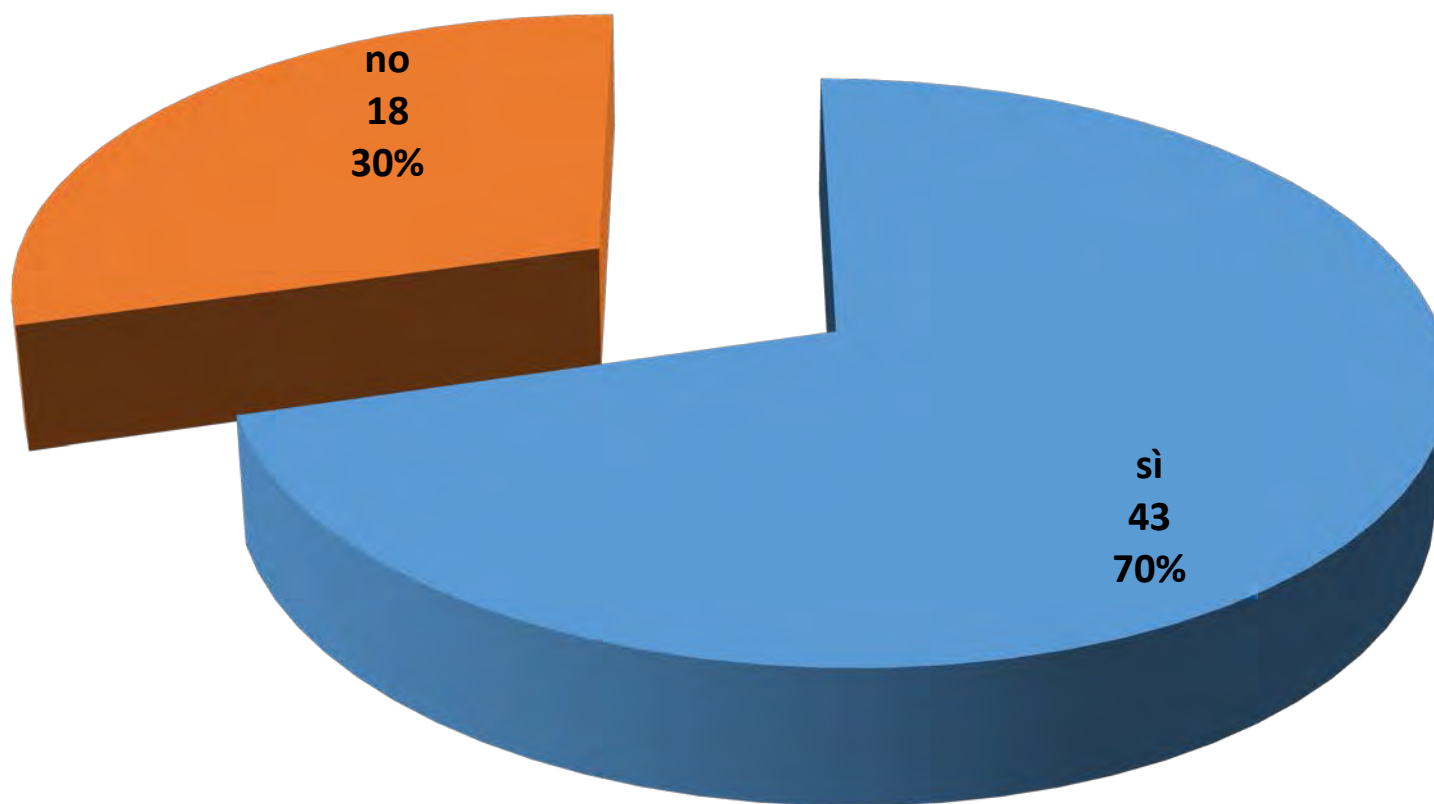


## Giudica il livello generale di soddisfazione della comunicazione interna all'Agenzia e alla tua struttura di assegnazione (es. Settore, UO, Dip.to)

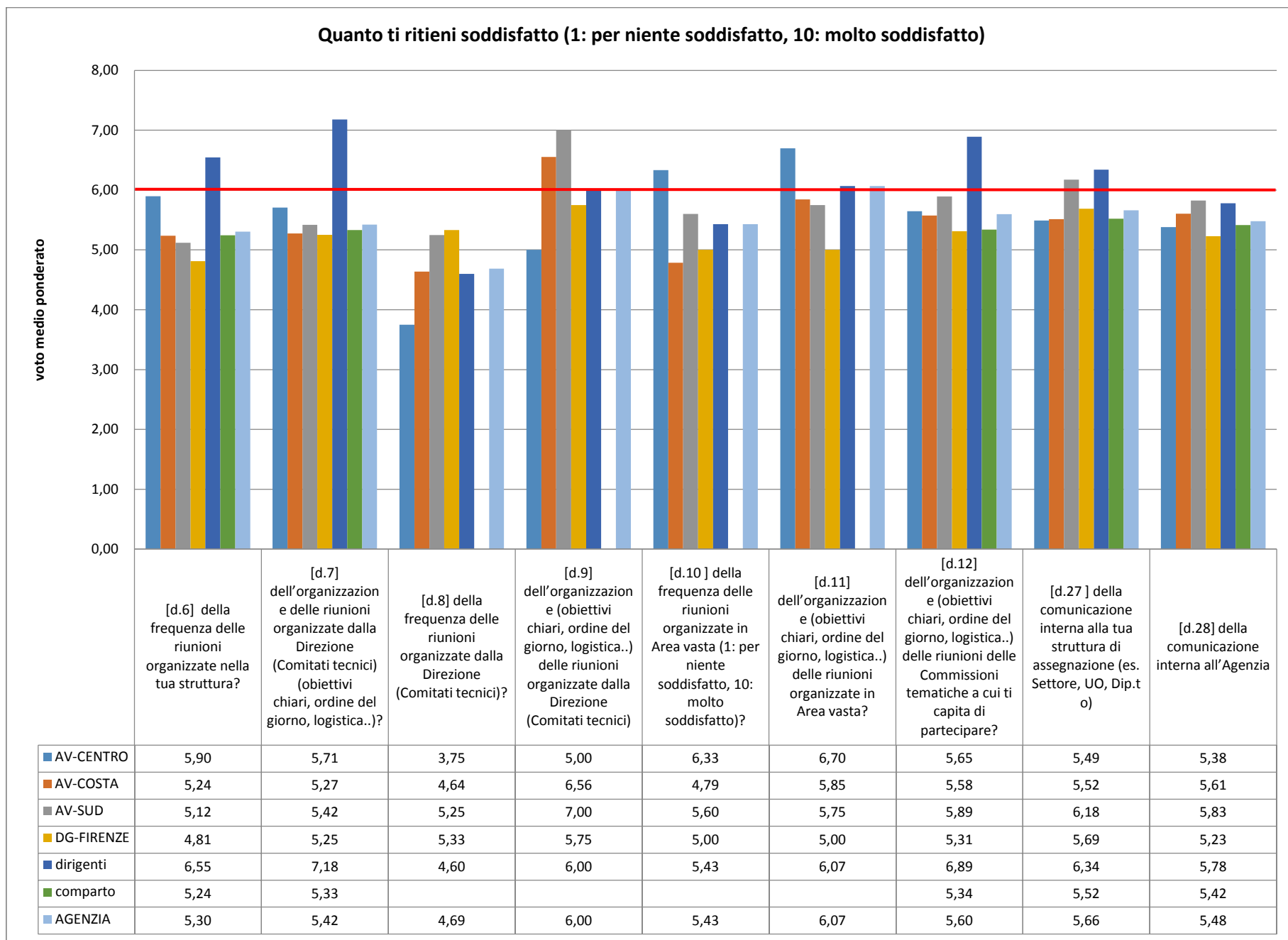


	agenzia	struttura
molto negativo	7,6%	12,6%
negativo	37,4%	26,1%
positivo	50,8%	52,9%
molto positivo	4,2%	8,4%

**Ti ritieni sufficientemente informato di ciò che succede nella tua sede di lavoro?**



## Allegato 3 - Dettaglio risultati indagine



Macrostrutture	n	totale	%
AV-CENTRO	94	193	48,7%
AV-COSTA	101	241	41,9%
AV-SUD	57	118	48,3%
DG-FIRENZE	88	151	58,3%
	340	703	48,4%

tipoutente	n.	totale	%
Dirigente di struttura	41	63	65,1%
Dirigente professionale	16	28	57,1%
Comparto	283	612	46,2%
	340	703	48,4%

[d.1a] Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti oggetto di comunicazioni interne ti risultano più difficili da comprendere: [risposta più importante]

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	30	35	19	24	108	33,3%	36,5%	35,2%	28,2%	33,2%		14	94	24,6%	35,1%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	33	27	17	31	108	36,7%	28,1%	31,5%	36,5%	33,2%		15	93	26,3%	34,7%
Indirizzi tecnici	8	6	4	7	25	8,9%	6,3%	7,4%	8,2%	7,7%		3	22	5,3%	8,2%
Sicurezza sul lavoro	3	4		2	9	3,3%	4,2%	0,0%	2,4%	2,8%		4	5	7,0%	1,9%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	8	9	3	8	28	8,9%	9,4%	5,6%	9,4%	8,6%		13	15	22,8%	5,6%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	3	3	2	3	11	3,3%	3,1%	3,7%	3,5%	3,4%		3	8	5,3%	3,0%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	3	7	3	6	19	3,3%	7,3%	5,6%	7,1%	5,8%		3	16	5,3%	6,0%
Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	2	5	6	4	17	2,2%	5,2%	11,1%	4,7%	5,2%		2	15	3,5%	5,6%
	90	96	54	85	325							57	268		

[d.2a] Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti ti arrivano in ritardo rispetto a quando ti servono, in termini di comunicazioni interne:

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	10	8	7	15	40	11,5%	9,2%	14,0%	19,0%	13,2%		9	31	17,0%	12,4%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	7	18	8	4	37	8,0%	20,7%	16,0%	5,1%	12,2%		2	35	3,8%	14,0%
Indirizzi tecnici	24	19	11	12	66	27,6%	21,8%	22,0%	15,2%	21,8%		12	54	22,6%	21,6%
Sicurezza sul lavoro	5	6	1	5	17	5,7%	6,9%	2,0%	6,3%	5,6%		3	14	5,7%	5,6%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	3	3	4	4	14	3,4%	3,4%	8,0%	5,1%	4,6%		3	11	5,7%	4,4%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	10	2	2	11	25	11,5%	2,3%	4,0%	13,9%	8,3%		7	18	13,2%	7,2%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	18	26	10	13	67	20,7%	29,9%	20,0%	16,5%	22,1%		12	55	22,6%	22,0%
Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	10	5	7	15	37	11,5%	5,7%	14,0%	19,0%	12,2%		5	32	9,4%	12,8%
	87	87	50	79	303							53	250		

[d.3a] Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti non ti arrivano, in termini di comunicazioni interne: [risposta più importante]

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	7	9	7	4	27	11,9%	13,0%	24,1%	7,0%	12,6%		4	23	11,4%	12,8%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	4	6	3	7	20	6,8%	8,7%	10,3%	12,3%	9,3%		2	18	5,7%	10,1%
Indirizzi tecnici	9	13	5	15	42	15,3%	18,8%	17,2%	26,3%	19,6%		6	36	17,1%	20,1%
Sicurezza sul lavoro	2	7	1	5	15	3,4%	10,1%	3,4%	8,8%	7,0%		2	13	5,7%	7,3%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	4	4	1	6	15	6,8%	5,8%	3,4%	10,5%	7,0%		5	10	14,3%	5,6%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	12	5	2	2	21	20,3%	7,2%	6,9%	3,5%	9,8%		5	16	14,3%	8,9%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	4	10	6	5	25	6,8%	14,5%	20,7%	8,8%	11,7%		4	21	11,4%	11,7%
Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	17	15	4	13	49	28,8%	21,7%	13,8%	22,8%	22,9%		7	42	20,0%	23,5%
	59	69	29	57	214							35	179		

[d.4] Indica, in ordine di importanza, quali tra i seguenti argomenti ti arrivano, in termini di comunicazioni interne, ma non servono al tuo lavoro:

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	28	19	11	4	62	35,9%	25,7%	23,4%	5,9%	23,2%		6	56	13,3%	25,2%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	4	12	3	18	37	5,1%	16,2%	6,4%	26,5%	13,9%		6	31	13,3%	14,0%
Indirizzi tecnici	11	6	9	17	43	14,1%	8,1%	19,1%	25,0%	16,1%		3	40	6,7%	18,0%
Sicurezza sul lavoro	4	1	1	7	13	5,1%	1,4%	2,1%	10,3%	4,9%		3	10	6,7%	4,5%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	3	3	3	5	14	3,8%	4,1%	6,4%	7,4%	5,2%		5	9	11,1%	4,1%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)		8	3	2	13	0,0%	10,8%	6,4%	2,9%	4,9%		0	13	0,0%	5,9%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)		2		1	3	0,0%	2,7%	0,0%	1,5%	1,1%		1	2	2,2%	0,9%

Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	28	23	17	14	82	35,9%	31,1%	36,2%	20,6%	30,7%		21	61	46,7%	27,5%
	78	74	47	68	267							45	222		

[d.5] All’interno della tua struttura di assegnazione quante riunioni vengono svolte in un anno?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Da 1 a 3	13	20	18	30	81	18,8%	31,7%	42,9%	50,8%	34,8%		2	79	18,2%	35,6%
Da 4 a 6	28	32	16	15	91	40,6%	50,8%	38,1%	25,4%	39,1%		5	86	45,5%	38,7%
Da 7 a 12	23	8	6	9	46	33,3%	12,7%	14,3%	15,3%	19,7%		3	43	27,3%	19,4%
Oltre 12	5	3	2	5	15	7,2%	4,8%	4,8%	8,5%	6,4%		1	14	9,1%	6,3%
Totale complessivo	69	63	42	59	233							11	222		

[d.6] Quanto ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni organizzate nella tua struttura (1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1	5	11	6	10	32	7,2%	17,5%	14,3%	16,9%	13,7%		1	31	9,1%	14,0%
2	3	1	4	3	11	4,3%	1,6%	9,5%	5,1%	4,7%		0	11	0,0%	5,0%
3	6	5	2	6	19	8,7%	7,9%	4,8%	10,2%	8,2%		0	19	0,0%	8,6%
4	6	8	6	6	26	8,7%	12,7%	14,3%	10,2%	11,2%		0	26	0,0%	11,7%
5	5	2	4	7	18	7,2%	3,2%	9,5%	11,9%	7,7%		0	18	0,0%	8,1%
6	10	12	5	10	37	14,5%	19,0%	11,9%	16,9%	15,9%		3	34	27,3%	15,3%
7	14	11	7	10	42	20,3%	17,5%	16,7%	16,9%	18,0%		4	38	36,4%	17,1%
8	10	7	3	3	23	14,5%	11,1%	7,1%	5,1%	9,9%		2	21	18,2%	9,5%
9	9	5	2	3	19	13,0%	7,9%	4,8%	5,1%	8,2%		1	18	9,1%	8,1%
10	1	1	3	1	6	1,4%	1,6%	7,1%	1,7%	2,6%		0	6	0,0%	2,7%
	69	63	42	59	233							11	222		
MEDIA	5,90	5,24	5,12	4,81	5,30							6,55	5,24		

[d.6a] Ritieni la frequenza delle riunioni organizzate dalla tua struttura:

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Scarsa	21	25	21	28	95	91,3%	96,2%	100,0%	100,0%	96,9%		1	94	100,0%	96,9%
Troppo elevata	2	1			3	8,7%	3,8%	0,0%	0,0%	3,1%			3	0,0%	3,1%
	23	26	21	28	98							1	97		

[d.7] Quanto ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni della tua struttura (1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1	5	7	3	6	21	7,4%	11,3%	7,9%	10,2%	9,3%			21	0,0%	9,7%
2	4	3	2	6	15	5,9%	4,8%	5,3%	10,2%	6,6%			15	0,0%	6,9%
3	7	2	5	5	19	10,3%	3,2%	13,2%	8,5%	8,4%			19	0,0%	8,8%
4	9	9	4	4	26	13,2%	14,5%	10,5%	6,8%	11,5%			26	0,0%	12,0%
5	4	8	4	6	22	5,9%	12,9%	10,5%	10,2%	9,7%		1	21	9,1%	9,7%
6	6	14	4	11	35	8,8%	22,6%	10,5%	18,6%	15,4%		1	34	9,1%	15,7%
7	14	9	8	10	41	20,6%	14,5%	21,1%	16,9%	18,1%		4	37	36,4%	17,1%
8	9	6	5	6	26	13,2%	9,7%	13,2%	10,2%	11,5%		5	21	45,5%	9,7%
9	8	3	2	3	16	11,8%	4,8%	5,3%	5,1%	7,0%			16	0,0%	7,4%
10	2	1	1	2	6	2,9%	1,6%	2,6%	3,4%	2,6%			6	0,0%	2,8%
	68	62	38	59	227							11	216		
MEDIA	5,71	5,27	5,42	5,25	5,42							7,18	5,33		

[d.8] Quanto ti ritieni soddisfatto dell’organizzazione delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici) (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..)?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1	1	2	1		4	12,5%	18,2%	25,0%	0,0%	12,5%		4		13,3%	
2	2				2	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%		2		6,7%	
3		1		2	3	0,0%	9,1%	0,0%	22,2%	9,4%		3		10,0%	
4	2	1			3	25,0%	9,1%	0,0%	0,0%	9,4%		3		10,0%	
5	2	2		2	6	25,0%	18,2%	0,0%	22,2%	18,8%		5		16,7%	
6		3	1	3	7	0,0%	27,3%	25,0%	33,3%	21,9%		7		23,3%	
7	1	2	2	2	7	12,5%	18,2%	50,0%	22,2%	21,9%		6		20,0%	
8															
9															

10														
	8	11	4	9	32							30		
MEDIA	3,75	4,64	5,25	5,33	4,69							4,60		

[d.8a] Ritieni la frequenza delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici):

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Scarsa	5	5	2	4	16	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		16		100,0%	
Troppo elevata					0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				0,0%	
	5	5	2	4	16							16	0		

[d.9] Quanto ti ritieni soddisfatto dell’organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici)

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1		1			1	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	4,8%		1		4,8%	
2					0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				0,0%	
3	1				1	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%		1		4,8%	
4	2			1	3	33,3%	0,0%	0,0%	25,0%	14,3%		3		14,3%	
5	1				1	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%		1		4,8%	
6	1	2	1	2	6	16,7%	22,2%	50,0%	50,0%	28,6%		6		28,6%	
7		2		1	3	0,0%	22,2%	0,0%	25,0%	14,3%		3		14,3%	
8	1	4	1		6	16,7%	44,4%	50,0%	0,0%	28,6%		6		28,6%	
9					0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				0,0%	
10					0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				0,0%	
	6	9	2	4	21							21			
MEDIA	5,00	6,56	7,00	5,75	6,00							6,00			

[d.10 ] Quanto ti ritieni soddisfatto della frequenza delle riunioni organizzate in Area vasta (1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1		1			1	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	2,7%		1		2,7%	
2					0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				21,6%	
3	2	4		2	8	16,7%	28,6%	0,0%	33,3%	21,6%		8		2,7%	
4		1			1	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	2,7%		1		18,9%	
5	1	3	2	1	7	8,3%	21,4%	40,0%	16,7%	18,9%		7		24,3%	
6	2	2	3	2	9	16,7%	14,3%	60,0%	33,3%	24,3%		9		16,2%	
7	4	1		1	6	33,3%	7,1%	0,0%	16,7%	16,2%		6		10,8%	
8	2	2			4	16,7%	14,3%	0,0%	0,0%	10,8%		4		2,7%	
9	1				1	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%		1		#RIF!	
10					0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0		0,0%	
	12	14	5	6	37							37			
MEDIA	6,33	4,79	5,60	5,00	5,43							5,43			

[d.10a] Ritieni la frequenza delle riunioni organizzate in Area Vasta?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Scarsa	3	9	2	3	17	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		17		100,0%	
Troppo elevata					0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				0,0%	
	3	9	2	3	17							17			

[d.11] Quanto ti ritieni soddisfatto dell’organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni organizzate in Area vasta?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1		1			1	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	3,4%		1		3,4%	
2						0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				0,0%	
3				1	1	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	3,4%		1		3,4%	
4	1	1			2	10,0%	7,7%	0,0%	0,0%	6,9%		2		6,9%	
5		4	2		6	0,0%	30,8%	50,0%	0,0%	20,7%		6		20,7%	
6	4	1	1		6	40,0%	7,7%	25,0%	0,0%	20,7%		6		20,7%	
7	2	4	1	1	8	20,0%	30,8%	25,0%	50,0%	27,6%		8		27,6%	
8	2	1			3	20,0%	7,7%	0,0%	0,0%	10,3%		3		10,3%	
9	1	1			2	10,0%	7,7%	0,0%	0,0%	6,9%		2		6,9%	
10						0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%				0,0%	

	10	13	4	2	29							29			
MEDIA	6,70	5,85	5,75	5,00	6,07							6,07			

[d.12] Quanto ti ritieni soddisfatto dell’organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni delle Commissioni tematiche a cui ti capita di partecipare?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1	3	3	1	4	11	6,3%	5,1%	3,6%	12,5%	6,6%		1	10	3,6%	7,2%
2	1	2		2	5	2,1%	3,4%	0,0%	6,3%	3,0%		0	5	0,0%	3,6%
3	5	3	2	2	12	10,4%	5,1%	7,1%	6,3%	7,2%		0	12	0,0%	8,6%
4	7	6	6	2	21	14,6%	10,2%	21,4%	6,3%	12,6%		1	20	3,6%	14,4%
5	4	10	4	6	24	8,3%	16,9%	14,3%	18,8%	14,4%		1	23	3,6%	16,5%
6	9	18	2	7	36	18,8%	30,5%	7,1%	21,9%	21,6%		10	26	35,7%	18,7%
7	9	8	4	2	23	18,8%	13,6%	14,3%	6,3%	13,8%		2	21	7,1%	15,1%
8	4	6	7	4	21	8,3%	10,2%	25,0%	12,5%	12,6%		8	13	28,6%	9,4%
9	6	3	2		11	12,5%	5,1%	7,1%	0,0%	6,6%		5	6	17,9%	4,3%
10				3	3	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%	1,8%		0	3	0,0%	2,2%
	48	59	28	32	167							28	139		
MEDIA	5,65	5,58	5,89	5,31	5,60							6,89	5,34		

[d.13] Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	5	5	1	9	20	6,5%	6,9%	2,4%	13,2%	7,7%		14	6	32,6%	2,8%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	5	4	5	1	15	6,5%	5,6%	11,9%	1,5%	5,8%		0	15	0,0%	6,9%
Indirizzi tecnici	26	26	18	5	75	33,8%	36,1%	42,9%	7,4%	29,0%		17	58	39,5%	26,9%
Sicurezza sul lavoro		3	1	3	7	0,0%	4,2%	2,4%	4,4%	2,7%		0	7	0,0%	3,2%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	8		2	5	15	10,4%	0,0%	4,8%	7,4%	5,8%		2	13	4,7%	6,0%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	1	2	1		4	1,3%	2,8%	2,4%	0,0%	1,5%		2	2	4,7%	0,9%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	31	32	13	40	116	40,3%	44,4%	31,0%	58,8%	44,8%		6	110	14,0%	50,9%
Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	1		1	5	7	1,3%	0,0%	2,4%	7,4%	2,7%		2	5	4,7%	2,3%
	77	72	42	68	259							43	216		

[d.14] Vorresti continuare a ricevere mail non strutturate?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
sì	44	42	22	47	155	57,1%	59,2%	53,7%	69,1%	60,3%		23	132	53,5%	61,7%
no	33	29	19	21	102	42,9%	40,8%	46,3%	30,9%	39,7%		20	82	46,5%	38,3%
	77	71	41	68	257							43	214		

[d.15] Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si concentrassero queste mail. [risposta più importante]

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	3	3		9	15	7,1%	7,5%	0,0%	20,9%	10,2%		5	10	21,7%	8,1%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	1	3	1		5	2,4%	7,5%	4,5%	0,0%	3,4%		0	5	0,0%	4,0%
Indirizzi tecnici	9	14	6	4	33	21,4%	35,0%	27,3%	9,3%	22,4%		7	26	30,4%	21,0%
Sicurezza sul lavoro	3		1	1	5	7,1%	0,0%	4,5%	2,3%	3,4%		1	4	4,3%	3,2%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	3	3	5	7	18	7,1%	7,5%	22,7%	16,3%	12,2%		1	17	4,3%	13,7%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	3		1	3	7	7,1%	0,0%	4,5%	7,0%	4,8%		1	6	4,3%	4,8%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	8	7	1	9	25	19,0%	17,5%	4,5%	20,9%	17,0%		2	23	8,7%	18,5%
Relazioni sindacali			2	7	9	0,0%	0,0%	9,1%	16,3%	6,1%		4	5	17,4%	4,0%
Normativa e giurisprudenza	8	10	5	3	26	19,0%	25,0%	22,7%	7,0%	17,7%		2	24	8,7%	19,4%
Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	4				4	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%		0	4	0,0%	3,2%
	42	40	22	43	147							23	124		

[d.16] Con quale frequenza vorresti continuare a riceverle?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Tutti i giorni	7	3	1	7	18	16,7%	7,5%	4,5%	16,3%	12,2%		2	16	8,7%	12,9%
2-3 volte alla settimana	5	7	3	13	28	11,9%	17,5%	13,6%	30,2%	19,0%		6	22	26,1%	17,7%
1 volta alla settimana	22	22	11	15	70	52,4%	55,0%	50,0%	34,9%	47,6%		9	61	39,1%	49,2%
2-3 volte al mese	4	4	4	3	15	9,5%	10,0%	18,2%	7,0%	10,2%		1	14	4,3%	11,3%
1 volta al mese	4	4	3	5	16	9,5%	10,0%	13,6%	11,6%	10,9%		5	11	21,7%	8,9%
	42	40	22	43	147							23	124		

[d.17] Quante volte ti capita di usare la intranet per cercare informazioni utili al tuo lavoro?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Tutti i giorni	28	22	22	33	105	37,3%	31,9%	53,7%	52,4%	42,3%		21	84	48,8%	41,0%
2-3 volte alla settimana	26	26	9	14	75	34,7%	37,7%	22,0%	22,2%	30,2%		11	64	25,6%	31,2%
1 volta alla settimana	7	8	6	9	30	9,3%	11,6%	14,6%	14,3%	12,1%		8	22	18,6%	10,7%
2-3 volte al mese	8	6	2	2	18	10,7%	8,7%	4,9%	3,2%	7,3%		1	17	2,3%	8,3%
1 volta al mese	2	3		1	6	2,7%	4,3%	0,0%	1,6%	2,4%		0	6	0,0%	2,9%
meno di 1 volta al mese	3	4	2	3	12	4,0%	5,8%	4,9%	4,8%	4,8%		2	10	4,7%	4,9%
mai	1			1	2	1,3%	0,0%	0,0%	1,6%	0,8%		0	2	0,0%	1,0%
	75	69	41	63	248							43	205		

[d.18a] Indica, in ordine di importanza, cosa miglioreresti della attuale intranet. [risposta più importante]

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Grafica	2	6	3	6	17	2,7%	8,7%	7,3%	9,5%	6,9%		0	17	0,0%	8,3%
Funzione di ricerca	39	34	18	18	109	52,0%	49,3%	43,9%	28,6%	44,0%		20	89	46,5%	43,4%
Aggiornamento	16	7	5	14	42	21,3%	10,1%	12,2%	22,2%	16,9%		9	33	20,9%	16,1%
Mappa dei contenuti	7	10	5	15	37	9,3%	14,5%	12,2%	23,8%	14,9%		11	26	25,6%	12,7%
Modulistica	2	5	4	2	13	2,7%	7,2%	9,8%	3,2%	5,2%		1	12	2,3%	5,9%
Disposizione della home page	1	2	1		4	1,3%	2,9%	2,4%	0,0%	1,6%		0	4	0,0%	2,0%
Collegamenti	5	3	1	3	12	6,7%	4,3%	2,4%	4,8%	4,8%		1	11	2,3%	5,4%
Contenuti	3	2	4	5	14	4,0%	2,9%	9,8%	7,9%	5,6%		1	13	2,3%	6,3%
	75	69	41	63	248							43	205		

[d.19a] Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che la intranet ti

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	5	3	1	13	22	6,8%	4,3%	2,4%	20,6%	8,9%		6	16	14,3%	7,8%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	8	7	8	2	25	10,8%	10,1%	19,5%	3,2%	10,1%		2	23	4,8%	11,2%
Indirizzi tecnici	15	25	14	4	58	20,3%	36,2%	34,1%	6,3%	23,5%		14	44	33,3%	21,5%
Sicurezza sul lavoro		1		4	5	0,0%	1,4%	0,0%	6,3%	2,0%		1	4	2,4%	2,0%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	9	3	3	9	24	12,2%	4,3%	7,3%	14,3%	9,7%		4	20	9,5%	9,8%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	6	2	4	9	21	8,1%	2,9%	9,8%	14,3%	8,5%		6	15	14,3%	7,3%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	12	13	4	6	35	16,2%	18,8%	9,8%	9,5%	14,2%		2	33	4,8%	16,1%
Relazioni sindacali		2		8	10	0,0%	2,9%	0,0%	12,7%	4,0%		2	8	4,8%	3,9%
Normativa e giurisprudenza	18	12	6	8	44	24,3%	17,4%	14,6%	12,7%	17,8%		4	40	9,5%	19,5%
Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	1	1	1		3	1,4%	1,4%	2,4%	0,0%	1,2%		1	2	2,4%	1,0%
	74	69	41	63	247							42	205		

[d.20] Con quale frequenza utilizzi freedocs?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Tutti i giorni	58	50	30	46	184	78,4%	75,8%	75,0%	73,0%	75,7%		40	144	97,6%	71,3%
2-3 volte alla settimana	9	7	4	9	29	12,2%	10,6%	10,0%	14,3%	11,9%		0	29	0,0%	14,4%
1 volta alla settimana	4	4	5	4	17	5,4%	6,1%	12,5%	6,3%	7,0%		0	17	0,0%	8,4%
2-3 volte al mese	3	2		2	7	4,1%	3,0%	0,0%	3,2%	2,9%		0	7	0,0%	3,5%
1 volta al mese		3	1	2	6	0,0%	4,5%	2,5%	3,2%	2,5%		1	5	2,4%	2,5%
	74	66	40	63	243							41	202		

[d.21a] Indica, in ordine di importanza, quali argomenti vorresti che fossero veicolati da freedocs. [più importante]

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	3	4	2	6	15	4,1%	6,1%	5,0%	9,5%	6,2%		2	13	4,9%	6,5%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	9	4	4	4	21	12,3%	6,1%	10,0%	6,3%	8,7%		0	21	0,0%	10,4%
Indirizzi tecnici	14	12	11	5	42	19,2%	18,2%	27,5%	7,9%	17,4%		6	36	14,6%	17,9%
Sicurezza sul lavoro	4	2	2	2	10	5,5%	3,0%	5,0%	3,2%	4,1%		4	6	9,8%	3,0%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	10	6	2	8	26	13,7%	9,1%	5,0%	12,7%	10,7%		4	22	9,8%	10,9%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	14	7	5	14	40	19,2%	10,6%	12,5%	22,2%	16,5%		10	30	24,4%	14,9%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	8	19	6	9	42	11,0%	28,8%	15,0%	14,3%	17,4%		6	36	14,6%	17,9%
Relazioni sindacali	3	5	2	6	16	4,1%	7,6%	5,0%	9,5%	6,6%		4	12	9,8%	6,0%
Normativa e giurisprudenza	8	7	6	7	28	11,0%	10,6%	15,0%	11,1%	11,6%		5	23	12,2%	11,4%

Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli				2	2	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,8%		0	2	0,0%	1,0%
	73	66	40	63	242							41	201		

[d. 22] Saresti d’accordo con l’ipotesi di un notiziario interno simile a quello che

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
sì	47	54	28	52	181	64,4%	81,8%	70,0%	83,9%	75,1%		22	159	53,7%	79,5%
no	26	12	12	10	60	35,6%	18,2%	30,0%	16,1%	24,9%		19	41	46,3%	20,5%
	73	66	40	62	241							41	200		

[d.23a] Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti che si

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)	4	5	5	8	22	8,9%	9,3%	17,9%	15,7%	12,4%		4	18	18,2%	11,5%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità		1	2		3	0,0%	1,9%	7,1%	0,0%	1,7%		0	3	0,0%	1,9%
Indirizzi tecnici	8	14	5	9	36	17,8%	25,9%	17,9%	17,6%	20,2%		6	30	27,3%	19,2%
Sicurezza sul lavoro		3	1		4	0,0%	5,6%	3,6%	0,0%	2,2%		0	4	0,0%	2,6%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	7	2		6	15	15,6%	3,7%	0,0%	11,8%	8,4%		2	13	9,1%	8,3%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	2	4	4	2	12	4,4%	7,4%	14,3%	3,9%	6,7%		1	11	4,5%	7,1%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	11	12	3	6	32	24,4%	22,2%	10,7%	11,8%	18,0%		2	30	9,1%	19,2%
Relazioni sindacali	3	8	3	13	27	6,7%	14,8%	10,7%	25,5%	15,2%		4	23	18,2%	14,7%
Normativa e giurisprudenza	8	4	4	7	23	17,8%	7,4%	14,3%	13,7%	12,9%		2	21	9,1%	13,5%
Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	2	1	1		4	4,4%	1,9%	3,6%	0,0%	2,2%		1	3	4,5%	1,9%
	45	54	28	51	178							22	156		

[d.24] Con quale frequenza vorresti ricevere il notiziario?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Tutti i giorni	2	4	1	5	12	4,4%	7,4%	3,6%	9,8%	6,7%		2	10	9,1%	6,4%
2-3 volte alla settimana	9	7	3	7	26	20,0%	13,0%	10,7%	13,7%	14,6%		2	24	9,1%	15,4%
1 volta alla settimana	24	34	16	25	99	53,3%	63,0%	57,1%	49,0%	55,6%		8	91	36,4%	58,3%
2-3 volte al mese	4	6	3	5	18	8,9%	11,1%	10,7%	9,8%	10,1%		6	12	27,3%	7,7%
1 volta al mese	6	3	5	9	23	13,3%	5,6%	17,9%	17,6%	12,9%		4	19	18,2%	12,2%
	45	54	28	51	178							22	156		

[d.25] Saresti d’accordo con l’ipotesi di un forum di discussione per il personale da

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
sì	41	36	26	32	135	57,7%	54,5%	65,0%	52,5%	56,7%		14	121	34,1%	61,4%
no	30	30	14	29	103	42,3%	45,5%	35,0%	47,5%	43,3%		27	76	65,9%	38,6%
	71	66	40	61	238							41	197		

[d.26a] Indica, in ordine di importanza, su quali argomenti vorresti discutere e

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
Atti di programmazione di Agenzia (Piano attività, Bilancio, Direttive..)		1	2	2	5	0,0%	1,5%	5,0%	3,3%	2,1%		2	3	14,3%	2,5%
Procedure e istruzioni di lavoro del Sistema di gestione in qualità	1	3	4	3	11	1,4%	4,5%	10,0%	4,9%	4,6%		2	9	14,3%	7,4%
Indirizzi tecnici	13	17	7	5	42	18,3%	25,8%	17,5%	8,2%	17,6%		6	36	42,9%	29,8%
Sicurezza sul lavoro		2	1		3	0,0%	3,0%	2,5%	0,0%	1,3%		0	3	0,0%	2,5%
Gestione del personale (orari, turnazione, contratto di lavoro...)	5	2		5	12	7,0%	3,0%	0,0%	8,2%	5,0%		0	12	0,0%	9,9%
Atti dispositivi (Decreti, Circolari, Disposizioni dirigenti..)	1		1		2	1,4%	0,0%	2,5%	0,0%	0,8%		0	2	0,0%	1,7%
Piani operativi di lavoro (programmazione di struttura, obiettivi, lavoro ordinario)	9	8	4	5	26	12,7%	12,1%	10,0%	8,2%	10,9%		1	25	7,1%	20,7%
Relazioni sindacali	3		1	5	9	4,2%	0,0%	2,5%	8,2%	3,8%		1	8	7,1%	6,6%
Normativa e giurisprudenza	7	2	6	2	17	9,9%	3,0%	15,0%	3,3%	7,1%		0	17	0,0%	14,0%
Attività svolta dall’Agenzia ai vari livelli	2	1		5	8	2,8%	1,5%	0,0%	8,2%	3,4%		2	6	14,3%	5,0%
	41	36	26	32	135							14	121		

[d.27 ]Giudica il livello generale di soddisfazione della comunicazione interna alla tua struttura di assegnazione (es. Settore, UO, Dip.to)

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1	7	7	2	3	19	9,9%	10,6%	5,0%	4,9%	8,0%		0	19	0,0%	9,6%
2	3	2	1	5	11	4,2%	3,0%	2,5%	8,2%	4,6%		1	10	2,4%	5,1%
3	7	5	2	4	18	9,9%	7,6%	5,0%	6,6%	7,6%		3	15	7,3%	7,6%
4	5	7	1	5	18	7,0%	10,6%	2,5%	8,2%	7,6%		1	17	2,4%	8,6%

5	7	5	6	8	26	9,9%	7,6%	15,0%	13,1%	10,9%		5	21	12,2%	10,7%
6	12	17	9	8	46	16,9%	25,8%	22,5%	13,1%	19,3%		8	38	19,5%	19,3%
7	16	8	10	17	51	22,5%	12,1%	25,0%	27,9%	21,4%		14	37	34,1%	18,8%
8	9	10	4	6	29	12,7%	15,2%	10,0%	9,8%	12,2%		8	21	19,5%	10,7%
9	5	3	3	3	14	7,0%	4,5%	7,5%	4,9%	5,9%		0	14	0,0%	7,1%
10		2	2	2	6	0,0%	3,0%	5,0%	3,3%	2,5%		1	5	2,4%	2,5%
	71	66	40	61	238							41	197		
MEDIA	5,49	5,52	6,18	5,69	5,66							6,34	5,52		

[d. 28] Giudica il livello generale di soddisfazione della comunicazione interna all’Agenzia

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
1	5	2		2	9	7,0%	3,0%	0,0%	3,3%	3,8%		1	8	2,4%	4,1%
2		2	1	6	9	0,0%	3,0%	2,5%	9,8%	3,8%		0	9	0,0%	4,6%
3	7	4	3	3	17	9,9%	6,1%	7,5%	4,9%	7,1%		3	14	7,3%	7,1%
4	7	4	1	6	18	9,9%	6,1%	2,5%	9,8%	7,6%		1	17	2,4%	8,6%
5	15	15	10	14	54	21,1%	22,7%	25,0%	23,0%	22,7%		9	45	22,0%	22,8%
6	18	21	13	17	69	25,4%	31,8%	32,5%	27,9%	29,0%		15	54	36,6%	27,4%
7	11	10	8	8	37	15,5%	15,2%	20,0%	13,1%	15,5%		8	29	19,5%	14,7%
8	4	7	2	2	15	5,6%	10,6%	5,0%	3,3%	6,3%		4	11	9,8%	5,6%
9	4	1	2	2	9	5,6%	1,5%	5,0%	3,3%	3,8%		0	9	0,0%	4,6%
10				1	1	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,4%		0	1	0,0%	0,5%
	71	66	40	61	238							41	197		
MEDIA	5,38	5,61	5,83	5,23	5,48							5,78	5,42		

[d.29] Ti ritieni sufficientemente informato di ciò che succede nella tua sede di lavoro?

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	AGENZIA		dirigenti	comparto	dirigenti	comparto
sì	13	12	11	7	43	72,2%	66,7%	78,6%	63,6%	70,5%		8	35	100,0%	66,0%
no	5	6	3	4	18	27,8%	33,3%	21,4%	36,4%	29,5%		0	18	0,0%	34,0%
	18	18	14	11	61							8	53		

Quanto ti ritieni soddisfatto (1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)

	AV-CENTRO	AV-COSTA	AV-SUD	DG-FIRENZE	dirigenti	comparto	AGENZIA
[d.6] della frequenza delle riunioni organizzate nella tua struttura?	5,90	5,24	5,12	4,81	6,55	5,24	5,30
[d.7] dell’organizzazione delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici) (ob	5,71	5,27	5,42	5,25	7,18	5,33	5,42
[d.8] della frequenza delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici)?	3,75	4,64	5,25	5,33	4,60		4,69
[d.9] dell’organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni organizzate dalla Direzione (Comitati tecnici)	5,00	6,56	7,00	5,75	6,00		6,00
[d.10 ] della frequenza delle riunioni organizzate in Area vasta (1: per niente soddisfatto, 10: molto soddisfatto)?	6,33	4,79	5,60	5,00	5,43		5,43
[d.11] dell’organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni organizzate in Area vasta?	6,70	5,85	5,75	5,00	6,07		6,07
[d.12] dell’organizzazione (obiettivi chiari, ordine del giorno, logistica..) delle riunioni delle Commissioni tematiche a cui ti capita di partecipare?	5,65	5,58	5,89	5,31	6,89	5,34	5,60
[d.27 ] della comunicazione interna alla tua struttura di assegnazione (es. Settore, UO, Dip.to)	5,49	5,52	6,18	5,69	6,34	5,52	5,66
[d.28] della comunicazione interna all’Agenzia	5,38	5,61	5,83	5,23	5,78	5,42	5,48

## Allegato 4 - Commenti liberi dei partecipanti

Al momento che esce una circolare con cambiamenti a livello operativo, che ne sia verificata prima la fattibilità. In maniera che gli operatori possano adempiere a al cambiamento richiesto.
Attualmente la comunicazione è spesso di tipo estemporaneo. Vedrei bene una comunicazione più strutturata, anche su specifici argomenti. Buona l'idea di forum tematici, soprattutto per rendere l'informazione uno "scambio" tra i vari soggetti interessati e non solo una modo di "informare" che viene dall'alto. Potrebbe essere utile anche un sistema di chat tematiche, per poter comunicare e condividere le informazioni anche con colleghi distanti dalla propria sede di lavoro.
BISOGNEREBBE CAMBIARE TOTALMENTE LE DISPOSIZIONI IN MERITO ALLA DIFFUSIONE DELLE COMUNICAZIONI INTERNE, MEDIANTE UN SISTEMA PREMIANTE E NON REPRESSIVO COME QUELLO ATTUALE, PROMUOVENDO TUTTE QUELLE AZIONI UTILI AD ACCRESCERE LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI ED IL LIVELLO DI TRASPARENZA INTERNO, PROMUOVENDO ANCHE INCONTRI BEN CALENDARIZZATI
C'è abbastanza comunicazione ma servirebbe più informazioni sulla manutenzione di server e applicativi di agenzia, in modo da sapere per tempo perchè un programma un certo giorno non funziona.
che tutte le comunicazioni abbiano la stessa dignità, non solo quelle che partono dai laboratori. Questo questionario è troppo pilotato e forzato; non permette, per esempio di dire che le comunicazioni arrivano con tempi idonei, prevede solo che sia ritardo. Non concordo con il pensiero dell'agenzia che la qualità delle risposte si misura con il tempo di risposta. Il tempo è importante, ma non per la qualità del lavoro, può esserlo per l'efficacia del lavoro. Il tempo è in antitesi, normalmente, con l'approfondimento, la puntualizzazione, la completezza, l'attinenza e la pertinenza della risposta.
chiarire meglio le competenze dei diversi settori
Ci sono troppi sistemi di comunicazione: freedocs, mail, sito web, intranet con tipologie di contenuti anche simili e nessuno è un archivio completo rispetto ad un determinato argomento
Comunicazione soddisfacente. Auspicabile attivazione forum anche tematici fra operatori interessati alle medesime tematiche.

Diminuire la frequenza delle comunicazioni perchè senno finisce che alcune non riesco a guardarle, troppo dispersivo.

diminuire le informazioni diffuse, selezionare meglio i destinatari in base agli argomenti, ritengo necessario un drastico riordino del materiale del sistema qualità ormai ingestibile/introvabile/indecifrabile/incomprensibile/elefantiaco/multistratificato/illogico.

dovrebbe permettere maggiormente lo scambio di informazioni fra colleghi su singole tematiche, un forum suddiviso per argomenti sarebbe un buon strumento.

è necessario condividere a qualsiasi livello modalità operative e procedure per svolgere le attività di ARPAT in modo omogeneo e condiviso mettendo a disposizione le proprie capacità e confrontandoci con le peculiarità di ciascuna area vasta anche in termini di risorse. L'approccio non deve essere interpretato come una sterile critica di chi è più preparato nei confronti di chi ha meno esperienza, ma utilizzare al massimo le capacità soggettive in termini di idee e iniziative. Cambiare ciò che "si è sempre fatto così...." costituisce il primo passo verso il progresso. Le eccellenze si nascono dentro ognuno di noi dal più semplice al più saggio, è un dovere utilizzarle tutte senza sprecare capitale umano.

forum

Ho trovato una parte delle domande poste da questo questionario poco idonee. Soprattutto quelle sulle riunioni. Purtroppo troppi dirigenti ne fanno una questione di numero e di frequenza (sembra che questo incida sulla loro produttività), ma le riunioni spesso non hanno contenuti interessanti, oppure sono tenute in modo tale per cui risultano inconcludenti, oppure non vengono di fatto ascoltate le proposte degli operatori, raramente risultano utili. Molto spesso se non venissero fatte, avremmo perlomeno risparmiato tempo utile per altro lavoro. Come sempre: è una questione di mentalità e di impostazione, non di numerosità. Soprattutto in ARPAT c'è un comportamento, che è storico, in cui prevale la gerarchia ed anche il pensiero ed il confronto rispettano la gerarchia. A cosa può servire la comunicazione se operiamo in gruppi distinti in esecutori (comparto) e comandanti (dirigenti)? La maggior parte dei lavoratori di ARPAT sono laureati. Tante teste e tante opportunità, ma per utilizzarle al meglio dovremmo operare come GRUPPO DI LAVORO. Se così fosse, allora varrebbe anche la pena di parlare di comunicazione, di miglioramento e di proposte. Nel contesto attuale pensare solo alla comunicazione, senza avere risolto gli altri problemi, sarebbe sterile.

In primis arrivano troppe notizie pertanto andrebbero trasmesse solo quelle importanti con il rischio di non acquisirle tutte. Secondo quando vengono mandate le comunicazioni dovrebbero comunque fare chiarezza e dare indirizzi "sicuri" e certi, altrimenti meglio non mandarle.

Integrare totalmente il sistema Qualità con il sistema informatico.

introdurre anche un questionario di valutazione dei dirigenti da parte dei dipendenti

La selezione degli articoli sulla rassegna stampa è molto utile e io la leggo quotidianamente, quelli relativi al mio territorio di competenza. Alcuni articoli selezionati d'ordine generale sono tuttavia fuori contesto con l'attività ARPAT.

L'idea del forum mi sembra già buona. Per gli indirizzi tecnici si potrebbe pensare a FAQ su problematiche tecniche già affrontate, condivise e risolte e risolte

L'informazione sulle modifiche alla normativa arrivino in tempi più brevi

maggior sintesi dei contenuti e funzionalità

Maggiori incontri con la direzione per capire le scelte che si compiono e portare all'attenzione istanze di miglioramento.

Meno flusso continuo di informazioni, più notizie mirate e sintetiche

Meno informazioni, ma meglio strutturate e NON ripetute. Attualmente si fa troppa "comunicazione" utilizzando tutti gli strumenti a disposizione (Omnibus, e-mail, free-docs, ARPATnews, notizie interne), quindi spesso duplicando le notizie, ma non si ha una vera informazione su cosa fa ARPAT e cosa decide la Direzione. sarebbe utile concentrarsi su questi argomenti. free-docs NON deve essere utilizzato come strumento di lavoro e di veicolo di informazioni, in quanto la sua funzione è quella di mero archivio

mi fido.

Migliorare l'informazione relativa alla formazione interna e alla sua programmazione

MIGLIORE GESTIONE DELLA OMNIBUS: MIGLIORARE LA STRUTTURAZIONE E I SUOI CONTENUTI. MOLTE SEZIONI SONO STATE CREATE SENZA UN CRITERIO PRECISO, NON SONO AGGIORNATE O IMPLEMENTATE. CI VORREBBE UNA MAGGIORE STANDARDIZZAZIONE DELLE PAGINE CONSIDERANDO L'ORGANIZZAZIONE AGENZIALE (VEDI AREE VASTE), PUR TENENDO CONTO DELLE PECULIARITA' DI ALCUNE STRUTTURE. MIGLIORE GESTIONE DELLA OMNIBUS.

Nel mio dipartimento di Lucca non vengono mai, mai mai fatte riunioni in merito all'organizzazione del lavoro, confronto e aggiornamento normativa, uniformità di comportamento nelle procedure, arrivano quasi tutte le settimane modelli di verbali nuovi corretti, ricorretti e rricorretti senza alcun incontro di spiegazione, non ci sono percorsi logici in omnibus chiari per trovare i documenti che cambiano costantemente vedi anche solo la carte intestata è cambiate tre volte in un anno vuol dire cambiare tutta la modulistica interna ogni volta ed ovviamente non c'è alcun coordinamento per cui ognuno fa da se spendendo un monte di tempo....

nella stessa sede convivono più strutture che non dialogano tra loro. Deve migliorare tantissimo la comunicazione tra settori diversi che convivono nella stessa sede.

non vengono mai comunicati i verbali delle riunioni di area vasta e quelli del comitato tecnico

Numero troppo elevato di comunicazioni: sarebbe auspicabile una riduzione della frequenza per trovare tempo per leggerle (oltre a destare maggior interesse)

Occorre riorganizzare completamente le modalità di comunicazione delle norme e delle pratiche di gestione del personale. Pervengono infatti: - circolari non sempre chiare e complete, dove non viene mai specificato quali precedenti circolari sono applicabili, quali sono superate, ecc.; - email estemporanee dal personale del Settore gestione risorse umane, anziché dal dirigente, non sempre chiare e non coordinate con le circolari già emesse. Servirebbe una specie di "testo unico" che riassume una volta per tutte le norme da seguire (ferie, permessi, timbrature, turni, ecc.). Occorre infine semplificare il Sistema di gestione ed i relativi documenti di sistema.

Per la direzione amministrativa, uso di omnibus più ragionato e fruibile, evitando mail sulla gestione delle risorse provenienti da più soggetti e accavallate. Comunicazione ai dirigenti sull'andamento del bilancio, e sui costi delle singole strutture. Per i sistemi di gestione, comunicazione chiara delle modifiche ai documenti di sistema. In generale, comunicazione struttura e AVC non sull'attività e programmi operativi, ma su aspetti specifici (Accredia, rifiuti, sicurezza, rendicontazione). Le risposte del questionario vanno lette alla luce del fatto che non sono coinvolte nei CTD di Agenzia.

Più che un suggerimento il desiderio che si possa cambiare gli obiettivi e cioè privilegiare la qualità del lavoro (a tutti i livelli e non intesa come rispetto dei manuali e procedure di qualità, attraverso momenti di scambio di informazioni, collaborazioni, studio nonché rispetto delle professionalità e dei lavoratori in generale) piuttosto che la quantità a tutti i costi

Potrebbe essere utile un collegamento alle leggi finanziarie (statale e regionale)

premesso che il questionario ha domande formulate male e che non prevedono ad esempio un "non applicabile" o "nessuna" né campi per spiegare la risposta, manca in Arpat tutta la comunicazione interna su questioni sindacali (che però hanno ricadute sui settori) a meno che uno sia iscritto al sindacato. Manca la informazione su quanto deciso ai comitati tecnici che potrebbe essere utile veicolato da omnibus

prevedere una verifica periodica dei contenuti della intranet (presenza di documentazione non più vigente)

Questo questionario mi ha disturbato e sono stato tentato di non completarlo. Le risposte che si potevano dare non corrispondono a cose che mi interessano e dare una risposta mi è spesso sembrato fuorviante: che senso ha chiedere un giudizio sul numero delle riunioni, se sono negative meno se ne fa e meglio è

Ridurre gli eccessi di informazione

Riunioni più frequenti nelle quali i dirigenti che partecipano ai comitati tecnici e alle Commissioni illustrano quanto deciso e programmato in quella sede.

Riunioni sistematiche su argomenti o settori specifici

sarebbe assai utile che si conoscesse di più cosa fanno alcune strutture "a servizio" dell'Agenzia (SIRA, Aree vaste..)

Sarebbe utile che tutta la documentazione prodotta dall'Agenzia e per sua natura destinata a essere diffusa a tutto il personale o a parte di esso riportasse al suo interno l'indicazione precisa delle figure oggetto di tale diffusione.

Servirebbe una fonte "neutra" (se mai esiste: un po' stile ANSA, per intendersi) che pubblicasse un notiziario sintetico e chiaro, diviso per macroargomenti, consultabile secondo necessità.

Su freedosc arriva a prescindere troppe informazioni, talvolta che nemmeno ci interessano (ad esempio procedure del laboratorio quando l'assegnazione invece è al dipartimento, ecc)

Una sola arpat news al giorno e ben costruita, fatta fare a gente esperta. Certe sono estemporanee e veramente poco incisive.

valorizzare la comunicazione interna fra gli operatori per scambi inerenti il lavoro svolto. Selezionare le comunicazioni inviate a livello di agenzia per non "intasare" di informazioni gli utenti tanto che poi non si riesce a capire quali sono quelle informazioni poi realmente utili.

## Allegato 5 - Sintesi dei commenti più significativi

### Gli strumenti

<b>Riunioni</b>	Migliorare i contenuti delle riunioni e la loro organizzazione, prevedendo momenti di ascolto del personale Aumentare la frequenza delle riunioni in cui vengano riportate decisioni dei CT e Commissioni Calendarizzare gli incontri Organizzare periodicamente incontri su argomenti o settori specifici
<b>Mail</b>	Ridurre numero mail (6 volte) Ridurre frequenza mail (2 volte) Fare maggior sintesi dei contenuti (2 volte) Selezionare meglio i destinatari in base agli argomenti (2 volte) Inviare mail che facciano chiarezza e diano indirizzi "sicuri" e certi Mandare una sola arpat news al giorno e ben costruita, fatta fare a gente esperta Strutturare meglio le mail e renderle non ripetitive
<b>Intranet</b>	Verificare periodicamente i contenuti Migliorare la strutturazione e i contenuti, aggiornare ed implementare molte sezioni, standardizzare le pagine considerando l'organizzazione aziendale, pur tenendo conto delle peculiarità di alcune strutture
<b>Freedocs</b>	Diminuire le informazioni notificate tramite freedocs (ad esempio procedure del laboratorio quando l'assegnazione invece è al dipartimento, ecc)
<b>Notiziario</b>	Progettare un notiziario sintetico diviso per macroargomenti, consultabile secondo necessità, redatto da fonte "neutra"
<b>Forum</b>	Progettare dei forum tematici fra operatori interessati alle medesime tematiche (4 volte) Pensare ad un sistema di chat tematiche, per poter comunicare e condividere le informazioni anche con colleghi distanti dalla propria sede di lavoro
<b>Tutti</b>	Tanti strumenti che parlano di tutto: nessuno strumento però tratta il tema in modo esaustivo Si fa troppa "comunicazione" utilizzando tutti gli strumenti a disposizione, quindi spesso duplicando le notizie, ma non si ha una vera informazione su cosa fa ARPAT e cosa decide la Direzione

### Gli argomenti

<b>Atti di programmazione</b>	Pubblicare su intranet i verbali delle riunioni (2 volte) Programmare maggiori incontri con la direzione per capire le scelte che si compiono e portare all'attenzione istanze di miglioramento
<b>Attività svolta da Agenzia ai vari livelli</b>	Incentivare il dialogo tra strutture della stessa sede Diffondere l'informazione di cosa fanno alcune strutture "a servizio" dell'Agenzia (SIRA, Aree vaste..) Chiarire meglio le competenze dei diversi settori (chi fa cosa)

<b>Bilancio</b>	Comunicare ai dirigenti l'andamento del bilancio e i costi delle singole strutture
<b>Formazione</b>	Migliorare l'informazione relativa alla formazione interna e alla sua programmazione
<b>Gestione del personale</b>	Progettare un "Testo unico" che riepiloghi una volta per tutte le norme da seguire (ferie, permessi, timbrature, turni, ecc..) Usare omnibus evitando mail provenienti da più soggetti e accavallate
<b>Indirizzi tecnici</b>	Progettare FAQ su problematiche tecniche già affrontate, condivise e risolte
<b>Normativa</b>	Fare un collegamento alle leggi finanziarie (statale e regionale) Inviare le modifiche alla normativa in tempi più brevi
<b>Rassegna stampa</b>	Eliminare dalla selezione degli articoli d'ordine generale quelli che non riguardano l'attività di ARPAT
<b>Relazioni sindacali</b>	Aumentare la comunicazione interna su questioni sindacali che hanno ricadute sui settori rivolta a tutto il personale (non solo agli iscritti al sindacato)
<b>Server e applicativi di agenzia</b>	Aumentare le informazioni sulla manutenzione di server e applicativi di agenzia, in modo da sapere per tempo perché un programma un certo giorno non funziona
<b>Sistema qualità</b>	Semplificare il Sistema di gestione e i relativi documenti di sistema Spiegare e condividere la modulistica che cambia continuamente Utilizzare una comunicazione calda per informare circa le modifiche ai documenti di sistema Integrare totalmente il sistema Qualità con il sistema informatico Riordinare drasticamente materiale del sistema qualità ormai ingestibile/introvabile/indecifrabile/incomprensibile/elefantiaco/multistratificato/illogico

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA COMUNICAZIONE INTERNA Sintesi dei risultati di 72 interviste pilota – giugno 2014

### Introduzione

Nel corso del 2012 è stata realizzata un'indagine di soddisfazione dell'utenza interna all'Agenzia, attraverso un questionario sottoposto a tutto il personale (727 dipendenti); la ricerca ha avuto come obiettivo quello di conoscere il livello di soddisfazione rispetto al lavoro svolto, ai rapporti con i colleghi, con i dirigenti superiori e con l'Amministrazione. Il questionario è stato infatti suddiviso in più parti, dedicate al rapporto con l'Agenzia nel complesso, al rapporto con la struttura di appartenenza e ai rapporti di "clientela" con altre strutture dell'Agenzia.

L'analisi delle risposte all'indagine ha fatto emergere come elementi più critici: il sistema di valutazione, le procedure che non agevolano lo svolgimento del lavoro, la diffusione poco efficace di informazione dalla direzione alle strutture, la poca chiarezza tra le competenze delle diverse strutture.

Per quanto riguarda i rapporti con la struttura in cui si opera, questi gli aspetti il cui giudizio è risultato al di sotto della media: distribuzione dei carichi di lavoro, organizzazione delle riunioni di lavoro, gestione straordinari, organizzazione nel complesso, gestione dei conflitti da parte responsabile, informazioni fornite da dirigenti.

Questi risultati hanno spinto l'Agenzia ad approfondire uno degli elementi risultati critici e cioè quello del sistema di diffusione delle informazioni e di comunicazione interna.

Come primo passo si è deciso di effettuare un'indagine pilota attraverso la somministrazione, nel mese di giugno 2014, di interviste ad un campione scelto di operatori dell'Agenzia: tale campione si configura come circa il 10% del totale degli attuali dipendenti. Nella selezione del campione di 75 operatori si è tenuto presente della suddivisione tra comparto e dirigenza nonché della sede di lavoro (vedi schema a seguire a cui si sono aggiunti altri 4 operatori). E' stata inoltre presa in considerazione, per il comparto, la distribuzione tra ruoli professionali (tecnici, amministrativi e sanitari) e, per la dirigenza, la suddivisione tra coloro che sono responsabili di struttura e quelli con incarico professionale, rispettando anche in questi casi le percentuali di Agenzia.

DIREZIONE	PERSONALE			CAMPIONE INDAGINE		
	Comparto	Dirigenti	Totale	Comparto	Dirigenti	Totale
	135	17	152	14	2	16
AREA VASTA CENTRO	88	13	101	9	1	10
DIP. FIRENZE	35	5	40	4	1	5
DIP. EMPOLI	12	2	14	1	0	1
DIP. PRATO	16	3	19	2	0	2
DIP. PISTOIA	15	3	18	2	0	2
AREA VASTA COSTA	99	14	113	10	1	11
DIP. LIVORNO	22	4	26	2	0	2
DIP. PIOMBINO	15	2	17	2	0	2
DIP. LUCCA	28	5	33	3	1	4
DIP. MASSA CARRARA	21	4	25	2	0	2
DIP. PISA	25	4	29	3	0	3
AREA VASTA SUD	50	6	56	5	1	6
DIP. AREZZO	23	3	26	2	0	2
DIP. GROSSETO	21	3	24	2	0	2
DIP. SIENA	11	3	14	1	0	1
TOTALE	616	91	707	64	7	71

## L'intervista somministrata

Le 75 interviste sono state somministrate nelle diverse sedi dell'Agenzia dai colleghi del Settore Comunicazione, informazione e documentazione membri dello specifico gruppo di lavoro sulla comunicazione interna.

Questa è la traccia dell'intervista che è stata utilizzata durante i colloqui.

La comunicazione interna in ARPAT							
Indagine di soddisfazione							
<i>In ARPAT si utilizzano principalmente questi quattro mezzi di comunicazione interna: omnibus/intranet, mail, riunioni/incontri formali, comunicazione interpersonale (passa parola).</i>							
Secondo te sono sufficienti?					sì	no	
Se no, quale aggiungeresti?							
Quale di questi strumenti è più efficace e perché?							
All'interno della tua struttura di assegnazione (no Area vasta o Direzione, ma struttura di riferimento.. Settore, UO, Dip.to..)	Quanto sei soddisfatto/a della comunicazione interna alla tua struttura?		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	
	Vengono utilizzate le mail per diffondere informazioni?					sì	no
	Se sì, le mail sono	Sufficienti				sì	no
		Utili				sì	no
		altro:					
	Vengono organizzate riunioni/incontri formali?					sì	no
	Se sì, le riunioni sono	sufficienti				sì	no
		utili				sì	no
		altro:					
	Sei soddisfatto/a della comunicazione interpersonale orizzontale fra colleghi della tua struttura?					sì	no
	Se no, perché						
	Sei soddisfatto/a della comunicazione interpersonale verticale fra colleghi della tua struttura?					sì	no
	Se no, perché						
	La comunicazione interpersonale è uno strumento efficace per veicolare informazioni?					sì	No
	Quale strumento preferisci per ricevere e scambiare informazioni?						
Su che cosa vorresti essere informato/a (es: piani, programmi, attività, procedure qualità, indirizzo tecnico, sicurezza lavoro, rapporto di lavoro, relazioni sindacali, altro..)?							
Come potrebbe migliorare la comunicazione interna alla tua struttura?							
Note:							

<b>All'interno della tua sede di lavoro</b>  (introdurre con esempi il contesto, facendo riferimento a specifici temi che riguardano solo la comunicazione interna alla sede come la sicurezza, la cartellonistica, e altro che sarebbe meglio definire, per orientare l'intervistato)	Quanto sei soddisfatto/a della comunicazione interna?	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	
	Vengono utilizzate le mail per diffondere informazioni?				sì	no
	Se sì, le mail sono	Sufficienti			sì	no
		Utili			sì	no
		altro:				
	Vengono organizzate riunioni/incontri formali?				sì	no
	Se sì, le riunioni sono	sufficienti			sì	no
		utili			sì	no
		altro:				
	La comunicazione interpersonale è uno strumento efficace per veicolare informazioni?				sì	no
	Sei sufficientemente informato su cosa succede nella tua sede?				sì	no
	Quale strumento preferisci per ricevere informazioni?					
Su che cosa vorresti essere informato/a (es: piani, programmi, attività, procedure qualità, indirizzo tecnico, sicurezza lavoro, rapporto di lavoro, relazioni sindacali, altro..)?						
Come potrebbe migliorare la comunicazione interna?						
Note:						
<b>All'interno dell'Agenzia</b>						
Quanto sei soddisfatto della comunicazione interna all'Agenzia?		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	
Quanto sei soddisfatto delle comunicazioni provenienti dai settori dell'Agenzia che riguardano tutto il personale di Agenzia (es: Qualità, Personale, ....)?		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	
Ci sono informazioni/contenuti di tuo interesse che non sono attualmente oggetto di comunicazioni all'interno dell'Agenzia (es: aggiornamenti tecnici, normativi, ....)?						
Quale strumento preferisci per ricevere informazioni?						
Come potrebbe migliorare la comunicazione interna all'Agenzia?						
Quanto sei soddisfatto della comunicazione proveniente dalla Direzione?		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	
Le mail provenienti dalla Direzione sono:			Sufficienti		sì	no
			Utili		sì	no
			Atro:			
Su che cosa vorresti essere informato/a dalla Direzione (es: piani, programmi, attività, procedure qualità, indirizzo tecnico, sicurezza lavoro, rapporto di lavoro, relazioni sindacali, altro..)?						

<i>Come potrebbe migliorare la comunicazione interna da e per la Direzione? (per i dirigenti indagare la comunicazione gerarchica a cascata)</i>				
<i>Per dirigenti: quanto sei soddisfatto delle riunioni organizzate dalla Direzione?</i>	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
<b>Intranet</b>				
<i>Quali ritieni che siano gli aspetti negativi?</i>				
<i>Quali ritieni che siano gli aspetti positivi?</i>				
<i>Che cosa ti è capitato di cercare nell'ultimo anno e non hai trovato?</i>				
<i>Cosa ci vorresti trovare?</i>				
<i>Cosa cambieresti?</i>				
<i>Altro:</i>				
<b>Mail</b> (un giudizio generale sulle mail che circolano in Agenzia per veicolare comunicazioni interne)				
<i>Quali ritieni che siano gli aspetti negativi?</i>				
<i>Quali ritieni che siano gli aspetti positivi?</i>				
<i>Cosa cambieresti?</i>				
<i>Altro:</i>				
<i>Eventuali osservazioni generali sulla comunicazione interna</i>				

## I risultati delle interviste

Si riportano qui i principali risultati raccolti dalle 75 interviste, suddivisi per le aree tematiche individuate nel questionario.

Mezzi di comunicazione interna
<p>La maggioranza degli intervistati li dichiara sufficienti. Vengono suggeriti altri strumenti: videoconferenza, forum, messaggistica istantanea (forse è il caso di indagare e capire meglio che cosa si intenda).</p> <p>Da parte di un utente viene suggerito il ruolo del portale come strumento di comunicazione interna, che andrebbe integrato con la intranet.</p> <p><b>Il mezzo più efficace è ritenuto la mail (46 su 75) seguita dalle riunioni/incontri formali. Residuali le risposte su comunicazione interpersonale e intranet.</b></p>
La comunicazione interna alla struttura di assegnazione
<p>La maggioranza si dichiara abbastanza soddisfatta della comunicazione interna alla propria struttura.</p> <p>Le mail vengono utilizzate ovunque per scambiare informazioni e sono ritenute quasi sempre sufficienti e utili. Bisognerebbe forse <b>indagare meglio i casi (22) in cui sono ritenute insufficienti e il perché.</b></p> <p>Anche le riunioni sono utilizzate in modo molto diffuso e sono considerate molto utili ma in questo caso vengono ritenute insufficienti nel 50% dei casi.</p> <p>Il personale intervistato si dichiara per la maggioranza soddisfatto della comunicazione orizzontale, mentre è più alta la percentuale di insoddisfatti per la comunicazione verticale (in Area vasta centro sembra esserci la maggiore soddisfazione). Per questo aspetto bisognerebbe <b>analizzare le risposte negative per Dipartimento, Settore, Area vasta.</b></p> <p>La comunicazione informale è ritenuta da tutti uno strumento efficace ma lo <b>strumento preferito per ricevere e scambiare informazioni risulta per circa il 50% la mail, seguita da comunicazione interpersonale e riunioni.</b> Si riconosce in modo diffuso che alle riunioni debba essere associata una comunicazione formale, scritta (magari mail) che lasci traccia delle decisioni e delle condivisioni.</p> <p>Tra gli argomenti su cui si chiede di essere informati: indirizzi tecnici, piani/programmi.</p> <p>Tra i suggerimenti di miglioramento è diffuso il maggior ricorso e il miglioramento di riunioni ed incontri formali anche a scopo formativo e di aggiornamento; inoltre la redazione di report di attività di struttura settimanali.</p>
La comunicazione interna alla sede di lavoro
<p>La maggioranza si dichiara abbastanza soddisfatta della comunicazione interna alla sede.</p> <p>Le mail vengono utilizzate quasi ovunque per scambiare informazioni e sono ritenute quasi sempre sufficienti e utili. Bisognerebbe forse <b>indagare meglio i casi (23) in cui sono ritenute insufficienti e il perché.</b></p> <p>Anche le riunioni sono utilizzate in modo molto diffuso e sono considerate molto utili anche se spesso insufficienti.</p> <p>La comunicazione informale è ritenuta dalla maggioranza uno strumento efficace ma lo <b>strumento preferito per ricevere e scambiare informazioni risulta anche in questo caso la mail.</b></p> <p>La maggioranza si dichiara sufficientemente informata su quello che succede nella sede di lavoro.</p> <p>Tra gli argomenti su cui si chiede di essere informati: aggiornamenti tecnici, normativi, sicurezza.</p> <p>In alcuni casi si suggerisce di integrare mail o intranet con cartelli e/o bacheca per le informazioni importanti.</p>

### La comunicazione interna all'Agenzia

La maggioranza si dichiara abbastanza soddisfatta della comunicazione interna all'Agenzia e anche per le comunicazioni provenienti dai settori dell'Agenzia che riguardano tutto il personale di Agenzia (es: Qualità, Personale, .....). In questo ultimo caso si suggerisce il ricorso a meno tecnicismi nelle comunicazioni.

Tra gli argomenti su cui si chiede di essere informati: aggiornamenti tecnici, normativi e formazione. Lo **strumento preferito per ricevere e scambiare informazioni in Agenzia risulta ampiamente la mail**, utilizzata spesso in sinergia con la intranet; in area vasta sud si caldeggia l'uso della video-conferenza. Per quanto riguarda il possibile miglioramento si suggerisce più chiarezza, sintesi dell'esistente, più riunioni, linguaggi più semplici e meno acronimi, organigramma di chi fa che cosa all'interno dell'Agenzia.

La maggioranza si dichiara tra poco e abbastanza soddisfatta della comunicazione proveniente dalla Direzione. Per la maggioranza le mail sono sufficienti e utili ma per molti parlano troppo di questioni sindacali, non sono chiare e coinvolgenti per il personale (troppo fredde). Forse sarebbe da **indagare meglio anche le comunicazioni provenienti espressamente dalle direzioni tecnica e amministrativa**.

Tra gli argomenti su cui si chiede di essere informati dalla Direzione: indirizzi tecnici, piani/programmi.

Un suggerimento per migliorare la comunicazione interna da e per la Direzione è quello di **attivare contatti più diretti e meno gerarchici**, favorire coinvolgimento e partecipazione del personale, utilizzare intranet dove mettere sintesi dei doc. più importanti e report periodici, sensibilizzazione dei dirigenti.

I dirigenti si dichiarano generalmente poco soddisfatti delle riunioni organizzate dalla Direzione.

### La intranet

Tra gli aspetti ritenuti negativi: contenuti non aggiornati, ricerca non funzionante, inadeguato motore di ricerca, grafica, organizzazione dei contenuti dispersiva, caotica e gerarchica (soprattutto nella home).

L'aspetto positivo della intranet è il fatto che si tratta del luogo dove poter reperire le informazioni ed i documenti necessari per il proprio lavoro.

Modulistica, funzionamento turni e orari lavoro, accordi sindacali, documenti aggiornati anche del sistema di gestione, reportistica arpat e normativa sono tipologie di documenti che è stato difficile reperire.

Gli operatori dichiarano di voler aggiungere questi contenuti: normativa, guida lettura busta paga, gestionale, forum per lavoratori, ricerca avanzata, mappa dei contenuti chiara, calendario condiviso, documentazione più aggiornata, fruibile, modulistica tecnica, moduli editabili, informazioni tecniche.

Per quanto riguarda i miglioramenti: motore di ricerca, organizzazione delle cartelle, grafica, evidenziare le scadenze temporali, alleggerire i contenuti nascondendo i documenti superati da rendere visibili soltanto agli operatori interessati, rendere interfaccia personalizzabile, ravvivare lo strumento, consultabile anche da casa, poter trovare stessi doc di freedocs, integrare con TIC, informare su cosa c'è.

### **Le mail che circolano in Agenzia per veicolare comunicazioni interne**

Queste mail sono ritenute generalmente eccessive, poco filtrate, poco chiare, anche se si riconosce loro l'immediatezza dell'informazione, l'utilità come promemoria ed archivio e la tracciabilità.

Tra i suggerimenti per migliorare le mail: dare istruzioni/indicazioni su come redigere una mail (es: oggetto più chiaro ed intuibile, rispondere solo all'interessato e non a tutti i destinatari, l'ultimo che risponde scrive in alto e non in basso, ecc); inserire una sintesi del link ad intranet che viene inviato per mail (es. aggiornamento normativo); adoperare un approccio meno freddo e formale; fare filtro e pulizia mailing list, dare la possibilità di selezionare argomenti di interesse delle comunicazioni interne, definire un layout della mail da cui sia riconoscibile l'oggetto e il cuore della com, diradare le comunicazioni attualmente giornaliere raggruppando mail giornaliere non urgenti in mail periodiche tipo settimanali, più tempestività per le urgenti, con persona dedicata a filtrare le varie mail.

Osservazioni e richieste di carattere generale ritenute più significative.

- Potenziare la comunicazione della dirigenza verso il comparto
- Attivare occasioni/strumenti di ascolto degli operatori
- Sviluppare la comunicazione tra Dipartimenti e Aree vaste
- Esigenza di feedback nella comunicazione
- Rivedere la periodicità delle Arpatnews, forse anche da suddividere per Aree vaste
- Migliorare l'informazione a cascata che spesso non funziona e influisce negativamente sui tempi e sull'integrità dell'informazione che potrebbe arrivare al terminale in ritardo e distorta, ovvero non arrivare
- Aumentare la frequenza dei Comitati tecnici allargati ai Responsabili dei Dipartimenti (es. 1 volta ogni 2 mesi) ed organizzare incontri estesi anche ad operatori del comparto
- Coinvolgere anche i Responsabili del Supporto tecnico nelle riunioni che interessano i Responsabili dei Dipartimenti in quanto loro sostituti
- Prevedere per ogni struttura un referente dedicato alla comunicazione interna che faccia anche da tramite con altre strutture

### **Conclusioni**

Dalle interviste emerge, come elemento di contesto da prendere in considerazione come eventuale fattore di "disturbo" nell'indagine, l'insofferenza del personale per una **sopravvalutazione della comunicazione** rispetto alle altre attività dell'Agenzia (si fa troppa comunicazione, si parla troppo di comunicazione....).

Nell'intervista pilota non è stato analizzato il sistema di gestione della documentazione **Freedocs** che da molti però viene visto come strumento di comunicazione organizzativo funzionale. Forse vale la pena indagarlo nella successiva indagine come ulteriore strumento di comunicazione, anche perché emerge come spesso le comunicazioni veicolate da Freedocs si sovrappongono a quelle veicolate tramite mail, creando confusione.

Occorre poi analizzare maggiormente gli aspetti che sono risultati negativi dalle interviste, i motivi di insoddisfazione, i casi di insufficienza ed individuare ed analizzare le specificità territoriali e settoriali.

In quanto elemento risultato critico, occorre inoltre approfondire la comunicazione interpersonale verticale e gli aspetti negativi evidenziati dalla dirigenza.

A cura del Gruppo di lavoro Comunicazione interna  
Maddalena Bavazzano, Franco Freda, Monica Logli, Tania Scardigli, Nicola Zevolini