

Direzione Generale
Ufficio Sviluppo Organizzativo, programmazione e controlli

I servizi interni del Comune di Modena

Le opinioni dei dipendenti • edizione 2022

Report finale
Novembre 2023



Nota metodologica

La prima indagine sui servizi interni del Comune di Modena ha avuto luogo a settembre 2023, con la predisposizione di un questionario volto a rilevare il gradimento e le opinioni dei dipendenti rispetto a quattro uffici: formazione, ragioneria, sistemi informativi e personale.

L'indagine è stata somministrata tramite websurvey, con un primo invito alla compilazione inviato il 4 settembre e due successivi recall, fino alla chiusura della rilevazione il 21 settembre. A ricevere il link al questionario, 1,166 dipendenti del Comune di Modena: una popolazione ottenuta sottraendo dalla pianta organica complessiva quanti avessero preso servizio soltanto nei mesi precedenti all'indagine, dunque ancora non pienamente a conoscenza dei servizi sottoposti a valutazione.

Riepilogo contatti CAWI	
Invii e-mail	1,166
Risposte complete	570
Cadute / risposte incomplete	319
Tasso di risposta (risposte complete / invii)	48,8%

Come rivela questa tabella riepilogativa, sono state raccolte 570 interviste complete, per un tasso di risposta del 48,8% (un valore indubbiamente alto, ma inferiore di circa trenta punti a quello raggiunto dall'indagine sul benessere organizzativo dei dipendenti, svolta nella primavera del 2022).

Come già detto, i rispondenti erano chiamati ad esprimersi rispetto a quattro diversi servizi, ai quali corrispondevano quattro sezioni autonome del questionario, aperte da una domanda filtro relativa alla fruizione del determinato servizio nel corso dell'ultimo anno: quanti non avessero avuto modo di avvalersene, sarebbero passati direttamente alla sezione successiva. Di fatto, dunque, questo può essere intesa come un collettore di quattro diverse indagini indipendenti, ciascuna con un proprio campione costituito dai dipendenti che nei dodici mesi precedenti la rilevazione avevano avuto a che fare con i diversi uffici. Per quanto dunque abbia poca rilevanza, riportiamo alcune indicazioni generali rispetto ai 570 rispondenti, premettendo che non era obbligatoria la risposta alle domande relative ad età ed anzianità di servizio, per evitare la riconoscibilità dell'intervistato e facilitare una compilazione sincera.

- Tra i 570 rispondenti, 154 non hanno indicato l'**età** (27%). Tra chi lo ha fatto, prevalgono i 51-60enni (45,4%), con un 29,1% di 41-50enni.
- Un quarto del campione non ha riferito la propria **anzianità di servizio**. Il 47,3% di chi lo ha fatto lavora presso il Comune di Modena da più di 20 anni, cui si somma il 26,1% di dipendenti per un periodo compreso tra gli 11 e i 20 anni.
- Il 45,2% degli intervistati appartiene all'**area amministrativa**, il 17,9% all'area tecnica, il 14,6% all'area educativa; vicine al 7% le frequenze afferenti all'area sociale e di vigilanza. 50 di essi hanno invece «preferito non rispondere» (le percentuali riportate sono «valide», ossia al netto di questi ultimi).
- Quanto alla **categoria giuridica**, al netto dei 38 non rispondenti, osserviamo un 28% di categorie D ed un 56% di categorie C; dirigenti e P.O. valgono,

complessivamente, il 4,1%, mentre le categorie A e B raggiungono congiuntamente l'11,8%.

Alla luce di queste informazioni, segnaliamo che, all'interno di questo report, ci limiteremo a discutere i risultati emersi in termini di analisi monovariata (distribuzioni di frequenza, tendenze centrali, misure di dispersione) e a presentare, in senso bivariato, come tali giudizi cambino a seconda della frequentazione, assidua o rara, dei servizi interessati.

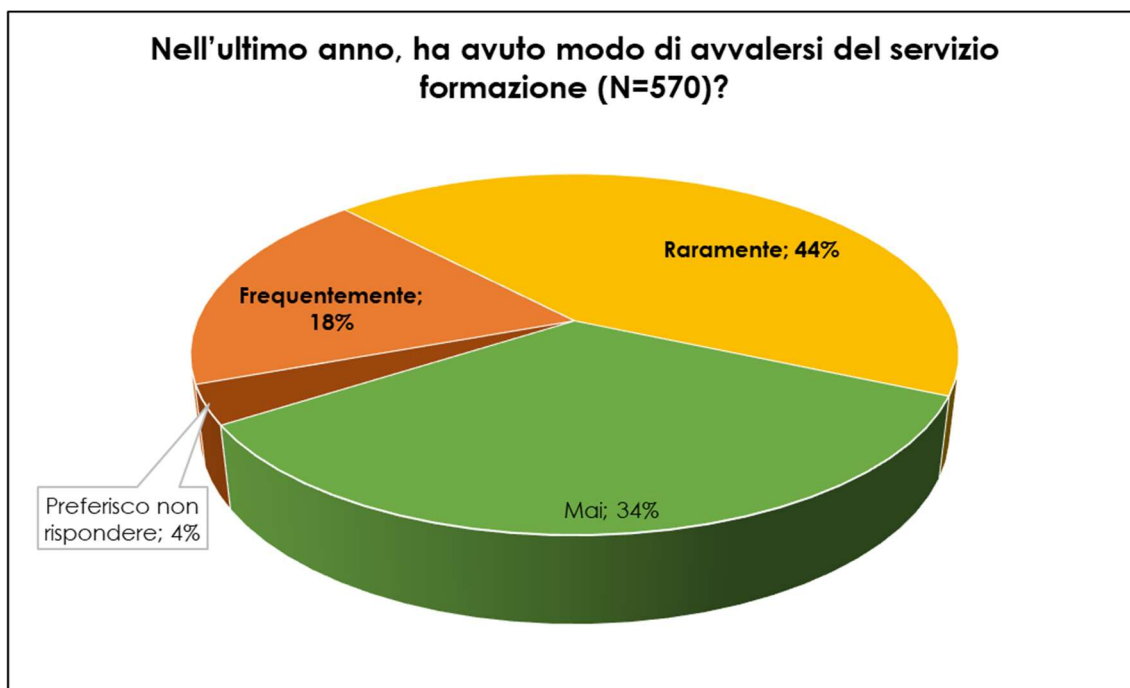
Hanno scarsa rilevanza e altrettanta (o, spesso, nulla) significatività statistica, le analisi comunque portate a termine incrociando le valutazioni espresse con le quattro variabili che descrivevano il dipendente (età, anzianità di servizio, area di servizio e categoria giuridica), dato il numero di risposte mancanti per le prime due e la sproporzione nella distribuzione delle seconde¹.

¹ I risultati disaggregati per classe d'età e di anzianità di servizio, per categoria giuridica e per area di servizio sono comunque a disposizione tra i materiali trasmessi al Committente.



Il servizio formazione

Dei 570 dipendenti raggiunti dall'indagine, il 34% non ha avuto a che fare, nell'ultimo anno, con il servizio formazione; il 44% lo ha fatto raramente, cui si aggiunge un 18% di utenti frequenti, per andare a determinare il **campione di 354 rispondenti** che vedremo esprimersi all'interno di questa sezione del questionario.



Nella tabella seguente riportiamo le principali caratteristiche dei 354 intervistati che compongono il campione.

Tra i 255 che hanno fornito risposte valide in merito, l'età media di attesta a 50,1 anni, con la fascia tra i 51 ed i 60 quale categoria modale (49,8%). L'anzianità di servizio media, invece, è di 18,7 anni, con oltre sette rispondenti su dieci che dichiarano di lavorare presso il Comune di Modena da almeno 11 anni.

La composizione del campione (N=354)			
Classe d'età (età media = 50,1 anni)	N	%	% valide
Fino a 40 anni	40	11,3	15,7
41-50 anni	66	18,6	25,9
51-60 anni	127	35,9	49,8
61 o più anni	22	6,2	8,6
<i>Totale valide</i>	255	72,0	100

Anzianità di servizio (media = 18,7 anni)	N	%	% valide
1 anno	14	4,0	5,4
2-5 anni	40	11,3	15,4
6-10 anni	20	5,6	7,7
11-20 anni	60	16,9	23,1
21 o più anni	126	35,6	48,5
<i>Totale valide</i>	260	73,4	100



Coerentemente con la reale distribuzione della pianta organica, le categorie giuridiche più rappresentate sono la "C" (55%) e la "D" (28,8%), ma si annovera anche un 6,2% di dirigenti o posizioni organizzative.

Qual è la sua categoria giuridica?	N	%	% valide
Dirigente	7	2,0	2,1
Posizione Organizzativa	14	4,0	4,2
Cat. D	96	27,1	28,8
Cat. C	183	51,7	55,0
Cat. B	32	9,0	9,6
Cat. A	1	0,3	0,3
<i>Totale valide</i>	333	94,1	100

Infine, osserviamo una netta prevalenza di dipendenti afferenti all'area amministrativa (53,5%), cui va a sommarsi un ulteriore 31% pressoché equamente diviso tra area educativa ed area tecnica.

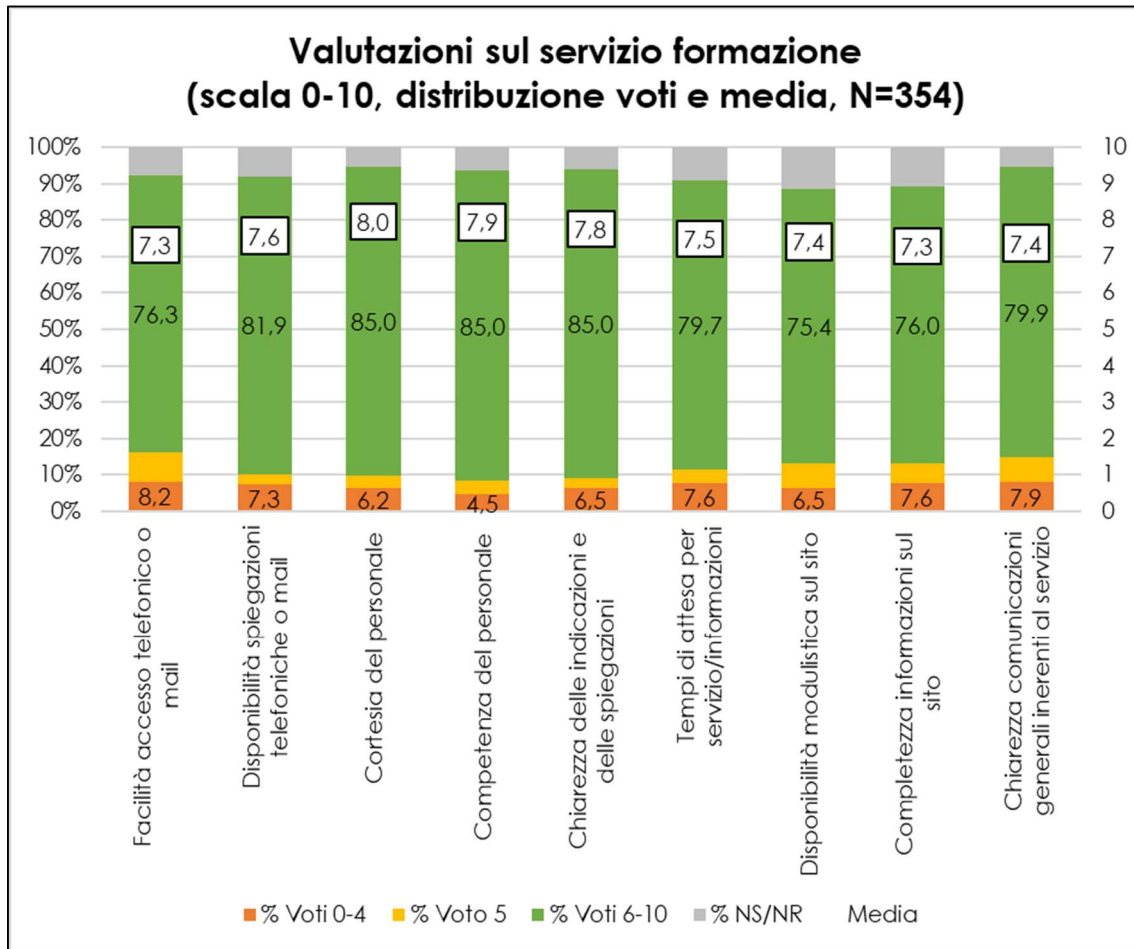
E infine, qual è la sua area professionale?	N	%	% valide
Amministrativa	177	50,0	53,5
Informatica	2	0,6	0,6
Di vigilanza	18	5,1	5,4
Culturale/comunicazione	16	4,5	4,8
Educativa	52	14,7	15,7
Sociale	14	4,0	4,2
Di servizio	2	0,6	0,6
Tecnica	50	14,1	15,1
<i>Totale valide</i>	331	93,5	100

I 354 rispondenti appena descritti erano chiamati ad esprimere una valutazione su una scala da 0 a 10 rispetto a 9 differenti aspetti relativi al servizio formazione. Nel grafico seguente sono indicati i punteggi medi maturati da ciascuno di essi (nella casella bianca) e la distribuzione di frequenza dei voti attribuiti (in arancio quelli nello spettro negativo del segmento, in giallo il valore centrale 5, in verde quelli nella metà positiva).

Come possiamo osservare, nel contesto di una diffusa e convinta approvazione, a meritare i giudizi medi più alti sono la cortesia e la competenza del personale del servizio in oggetto (rispettivamente 8 e 7,9 su 10), nonché la chiarezza delle spiegazioni fornite (7,8). Qualche accenno di criticità può essere desunto invece dalla facilità di accesso al servizio, sia telefonicamente (7,4) che online; in particolar modo la disponibilità della modulistica sul sito (7,3) e la completezza delle informazioni pubblicate sullo stesso (7,3), sono le voci che raccolgono il numero inferiore di valutazioni tra 6 e 10 (comunque oltre i tre quarti del totale).

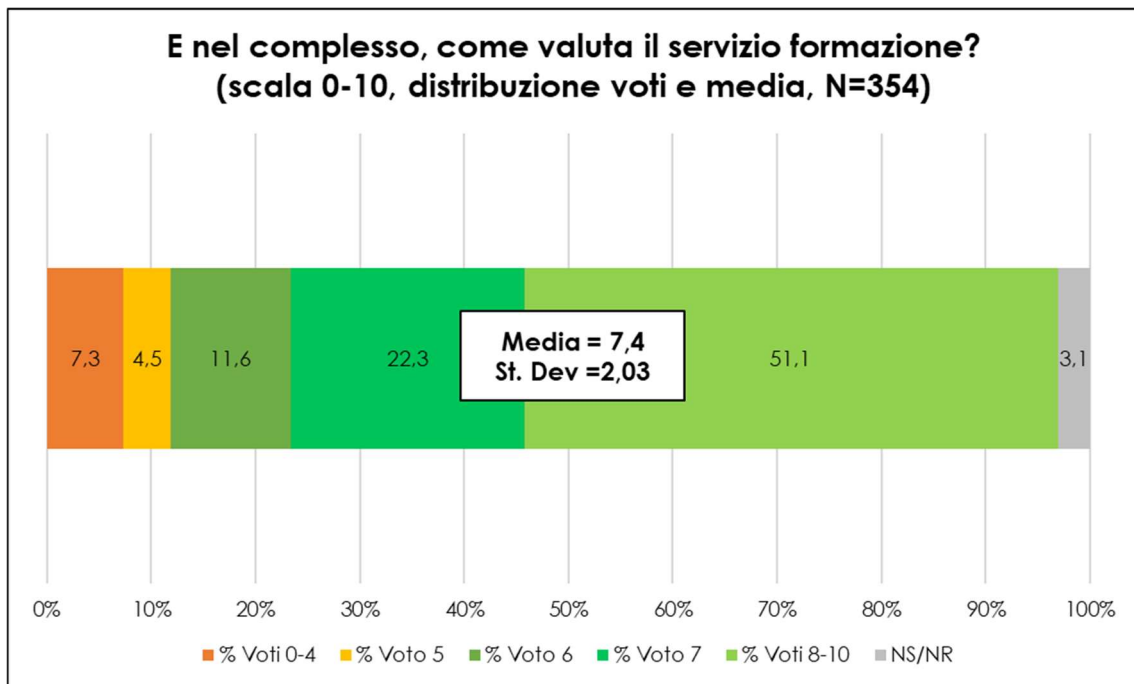
Complessivamente, gli intervistati che hanno fruito "frequentemente" di questo servizio nell'ultimo anno attribuiscono giudizi medi sempre superiori a quanti lo hanno fatto solo "raramente", con scarti statisticamente significativi, nell'ordine dei sette decimi di punto.





Se le valutazioni di dettaglio risultavano così unanimemente positive, non stupisce che altrettanto possa dirsi del giudizio complessivo, che si attesta su una media di 7,4, determinata in particolar modo da un 51% di voti tra l'8 e il 10, dunque di massima approvazione, a fronte di un solo 7,3% di risposte nella metà negativa della scala (voti 1-4). Nuovamente osserviamo una differenza statisticamente significativa tra le valutazioni dei fruitori assidui (8 su 10) e occasionali (7,2 su 10).





Un servizio ampiamente promosso, dunque, percepito peraltro in miglioramento dal 28,9% degli intervistati che vi avevano già fatto ricorso in passato. Prevale, tuttavia, l'idea di una stabilità nel tempo – come possiamo notare nella tabella seguente – dal momento che il 54,6% delle risposte valide si raccolgono sull'opzione “rimasto uguale”. Soltanto il 7,4%, infine, nota un peggioramento, mentre il 9,2% non aveva mai fruito in precedenza dell'ufficio in esame.

Anche in questa circostanza, i pareri tra utenti abituali e saltuari divergono: a segnalare un miglioramento, infatti, è il 39% dei primi, contro il 24% dei secondi.

Se aveva già fruito in passato del servizio formazione, rispetto alla sua precedente esperienza, ritiene che sia...	N	%	% valida
Migliorato	82	23,2	28,9
Rimasto uguale	155	43,8	54,6
Peggiorato	21	5,9	7,4
Non avevo mai fruito del servizio prima di quest'anno	26	7,3	9,2
Totale valide	284	80,2	100
Non saprei	60	16,9	
Preferisco non rispondere	10	2,8	
Totale	354	100	

Pensando poi ai corsi di formazione, poco meno di quattro rispondenti su cinque giudica “abbastanza” o “molto adeguata” l'offerta da un punto di vista qualitativo. Cala leggermente l'apprezzamento quando l'attenzione è rivolta all'aspetto quantitativo (67,2% di risposte “abbastanza” o “molto adeguata”), e ancor più alla corrispondenza tra i corsi attivati ed il ruolo professionale dell'intervistato (rispetto cui contiamo il 28,6% di riscontri di scarsa o nulla adeguatezza).

Ancora una volta, la forbice tra fruitori assidui e occasionali è particolarmente ampia, superando ampiamente i venti punti percentuali in materia di quantità delle opportunità formative e di interesse per il ruolo professionale ricoperto.



Pensando all'offerta dei corsi di formazione trasversale gestiti dal servizio formazione, in che misura li ritiene adeguati...	% Per nulla	% Poco	% Abbastanza	% Molto	% NR	% NS
... da un punto di vista <i>qualitativo</i>	0,8	12,4	52,3	27,1	2,3	5,1
... da un punto di vista <i>quantitativo</i>	2,5	22,3	51,1	16,1	2,5	5,4
... <i>rispetto al suo ruolo professionale</i>	5,4	23,2	46,0	18,6	2,5	4,2

Rimanendo sul tema dell'offerta di corsi di formazione trasversale, per il 73,6% degli intervistati questi ultimi corrispondono "abbastanza" o "molto" alle aspettative pregresse.

In che misura, l'offerta dei corsi di formazione trasversale gestiti dall'ufficio formazione corrisponde alle sue aspettative?	N	%	% valida
Per nulla	11	3,1	3,3
Poco	76	21,5	23,1
Abbastanza	193	54,5	58,7
Molto	49	13,8	14,9
<i>Totale valide</i>	329	92,9	100
Preferisco non rispondere	6	1,7	
Non so	19	5,4	
<i>Totale</i>	354	100	

A concludere la sezione del questionario dedicata al servizio formazione erano due domande a risposta multipla volte a far emergere suggerimenti di miglioramento da un punto di vista comunicativo, l'una, e in senso complessivo, l'altra. In entrambi i casi, potevano essere indicate fino a due opzioni da un elenco proposto.

Per ciò che concerne il primo aspetto, il 51,4% degli intervistati evocava la "possibilità di consultare un planning annuale della formazione" per rendere più efficienti gli scambi di informazioni con l'Ufficio preposto. Il 42,1%, inoltre, propone di approntare un "form online per la raccolta dei fabbisogni formativi", mentre poco più di un quarto dei rispondenti auspicerebbe "riunioni con i referenti della formazione".

Secondo la sua esperienza, quale di questi interventi potrebbero rendere più efficienti gli scambi comunicativi con l'Ufficio? Può indicare fino a due risposte.	N	% su cit.	% su rispondenti
Possibilità di consultare un planning annuale della formazione	182	34,6	51,4
Form on line per la raccolta dei fabbisogni formativi	149	28,3	42,1
Riunioni con i referenti della formazione	94	17,9	26,6
Form on line per l'iscrizione ai corsi	61	11,6	17,2
Non saprei	28	5,4	7,8
Altro	12	2,3	3,4
<i>Totale</i>	526	100	148,6

Per ciò che concerne le possibili migliorie da implementare nell'offerta complessiva del servizio, la tabella seguente rende evidente quale sia la principale priorità: poco più di un intervistato su due richiede una "maggiore integrazione con la formazione specialistica / settoriale". Segue, con distacco, il suggerimento di favorire "maggiori e migliori comunicazione e informazione sui corsi erogati" (menzionato dal 28,2% del campione), che, insieme all'"agenda dei corsi di formazione" (23,2%), rimanda ai temi esplorati nella domanda precedente.



Infine, possiamo notare come il 24,9% dei rispondenti si auguri di poter disporre di “corsi di formazione più frequenti”, che il 24% li preferirebbe “in presenza”, mentre il 20,9% vedrebbe di buon occhio un arricchimento dell'offerta di corsi online.

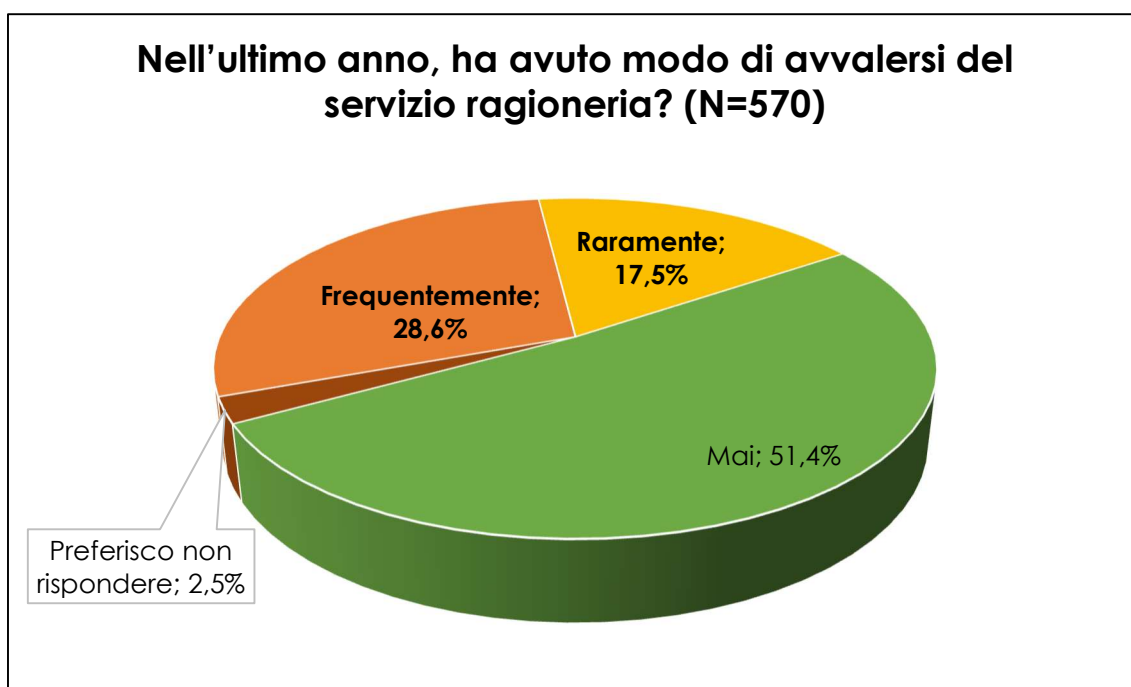
Quali tra le seguenti azioni potrebbero essere introdotte per migliorare l'offerta del servizio? Può indicare fino a due risposte	N	% su cit.	% su rispondenti
Maggiore integrazione con la formazione specialistica/settoriale	181	24,5	51,1
Maggiori e migliori comunicazione e informazione sui corsi erogati	100	13,6	28,2
Corsi di formazione più frequenti	88	11,9	24,9
Più corsi di formazione in presenza	85	11,5	24,0
Migliori programmazione e agenda dei corsi di formazione	82	11,1	23,2
Più corsi di formazione online	74	10,0	20,9
Corsi di formazione con test di apprendimento finale	37	5,0	10,5
Migliore qualità delle docenze	27	3,7	7,6
Corsi di formazione più lunghi e quindi più approfonditi	25	3,4	7,1
Preferisco non rispondere	21	2,8	5,9
Altro	18	2,4	5,1
Totale	738	100	208,5



Il servizio ragioneria

Il secondo servizio sottoposto alla valutazione dei dipendenti del Comune di Modena raggiunti dall'indagine è la ragioneria.

Sono **263 gli intervistati** che vi hanno avuto a che fare nell'ultimo anno con il servizio ragioneria, 163 "frequentemente" (28,6% del campione) e 100 "raramente" (17,5%); da segnalare che poco più della metà dei rispondenti non ha avuto alcun contatto negli ultimi dodici mesi.



Passando rapidamente in rassegna le principali caratteristiche dei 263 rispondenti a questa sezione del questionario, troviamo innanzitutto una prevalenza di dipendenti tra i 51 ed i 60 anni (52%), cui si somma un quarto di 41-50enni, un 15,1% di under 40 ed un ulteriore 7,8% di lavoratori con almeno 61 anni. Questa distribuzione restituisce un'età media di 50,4 anni. Anche l'anzianità di servizio risulta elevata: una media di 18,7 anni influenzata, in particolare, dal 47,1% di rispondenti che lavorano presso il Comune di Modena da 21 o più anni.

La composizione del campione (N=263)			
Classe d'età (età media = 50,4 anni)	N	%	% valide
Fino a 40 anni	27	10,3	15,1
41-50 anni	45	17,1	25,1
51-60 anni	93	35,4	52
61 o più anni	14	5,3	7,8
Totale valide	179	68,1	100

Anzianità di servizio (media = 18,7 anni)			
	N	%	% valide
1 anno	12	4,6	6,4
2-5 anni	24	9,2	12,8
6-10 anni	17	6,5	9,1
11-20 anni	46	17,5	24,6
21 o più anni	88	33,5	47,1
Totale valide	187	71,1	100



Per ciò che concerne la categoria giuridica, il 53,9% dei rispondenti è inquadrato come "C", ed il 29,2% come "D", con le due code – più in alto e più in basso nella gerarchia – sostanzialmente equivalenti in termini di frequenze.

Qual è la sua categoria giuridica?	N	%	% valide
Dirigente	7	2,7	2,9
Posizione Organizzativa	13	4,9	5,3
Cat. D	71	27,0	29,2
Cat. C	131	49,8	53,9
Cat. B	20	7,6	8,2
Cat. A	1	0,4	0,4
<i>Totale valide</i>	243	92,4	100

I tre quarti dei 243 intervistati che hanno fornito una risposta valida (escludendo, dunque, i 20 "non so" o "preferisco non rispondere") fanno parte dell'area amministrativa. Tutte le restanti aree non superano mai il 6,6% di quella educativa ed il 5,3 di quella sociale.

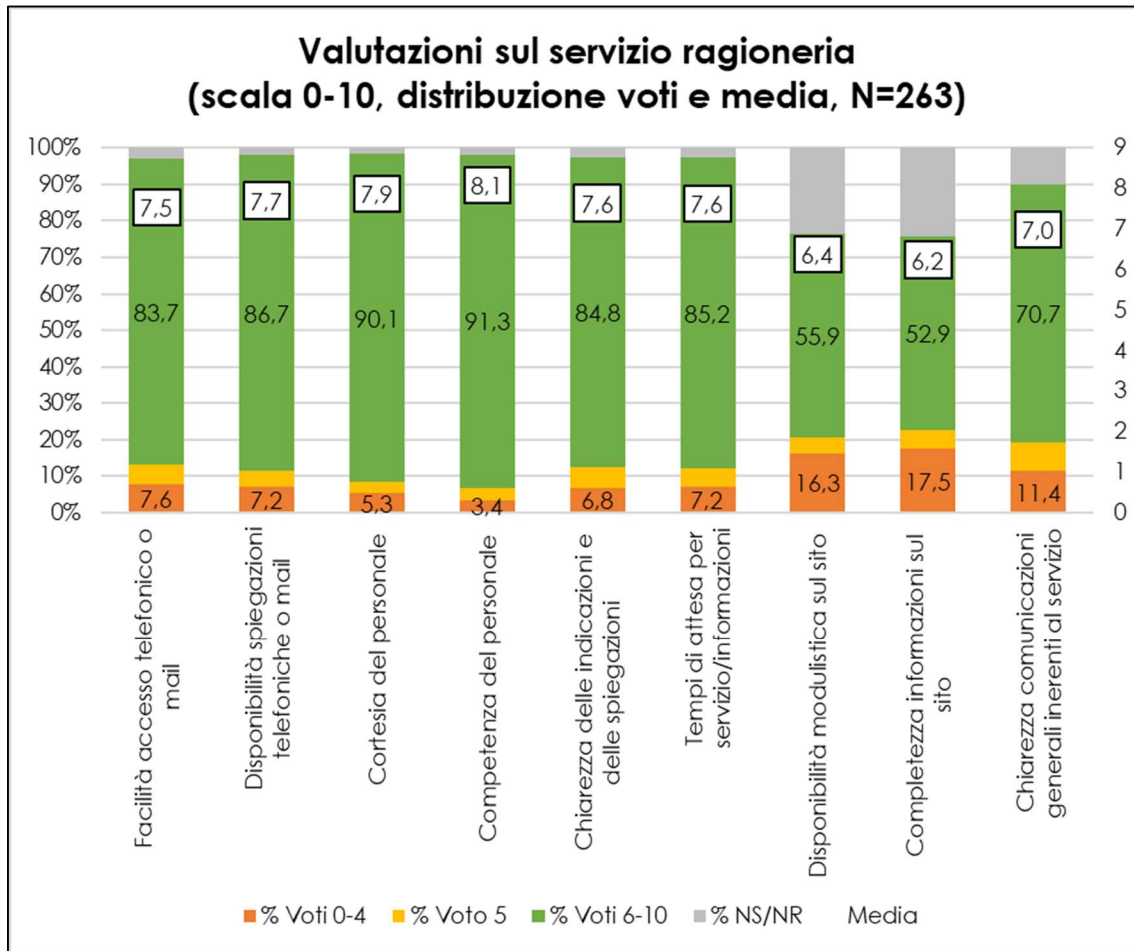
E infine, qual è la sua area professionale?	N	%	% valide
Amministrativa	164	62,4	67,5
Informatica	2	0,8	0,8
Di vigilanza	6	2,3	2,5
Culturale/comunicazione	4	1,5	1,6
Educativa	16	6,1	6,6
Sociale	13	4,9	5,3
Di servizio	5	1,9	2,1
Tecnica	33	12,5	13,6
<i>Totale valide</i>	243	92,4	100

Osservando le valutazioni di dettaglio espresse sul servizio e riportate nel grafico seguente, possiamo notare che, da un lato, vi è un diffuso riconoscimento della competenza (punteggio medio di 8,1 su 10) e della cortesia del personale (7,9 su 10), in entrambi i casi con oltre il 90% di voti pari o superiori a 6. Dall'altro, però, sembrano emergere significativi margini di miglioramento rispetto alla disponibilità di modulistica specifica sul sito (media di 6,4, con il 55,9% di riscontri nella metà positiva della scala) e alla completezza delle informazioni pubblicate al suo interno (6,2 e 52,9% di risposte dal 6 in su). Si presti però attenzione al fatto che questi ultimi due aspetti raccolgono circa un quarto di "non so" e "preferisco non rispondere".

Ampiamente promossa, infine, la "chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite direttamente dal personale" (7,6), mentre raggiunge "soltanto" il 7 la "chiarezza delle comunicazioni generali inerenti al servizio".

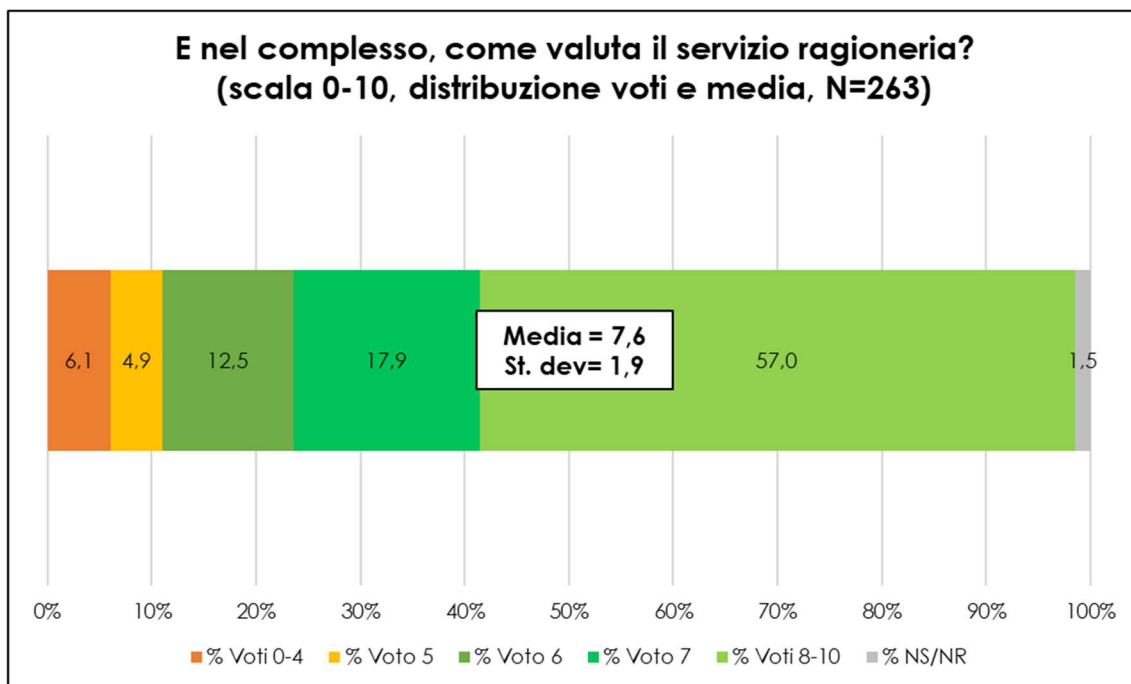
A differenza di quanto osservato per il servizio formazione, in questa circostanza non si osservano differenze statisticamente significative nelle valutazioni di chi usufruisce frequentemente del servizio rispetto a quanti lo fanno solo raramente.





Pur con le lievi criticità emerse a proposito di modulistica e informazioni online, il servizio ragioneria viene promosso a pieni voti dai dipendenti che vi hanno avuto a che fare nell'ultimo anno. Come evidenziato dal grafico seguente, il punteggio medio complessivo di 7,6 è frutto di un solo 6,1% di risposte nella metà negativa della scala, mentre il 57% degli intervistati attribuisce un giudizio di estrema soddisfazione, tra 8 e 10. Anche in questa circostanza, i voti dei fruitori assidui non divergono che di pochi centesimi da quelli degli occasionali.





Sono soltanto 213 i rispondenti che si sono espressi rispetto all'andamento nel tempo del servizio ragioneria: ebbene, il 26,3% di loro ha apprezzato un miglioramento dello stesso, il 54,5% lo trova invece invariato, un ulteriore 12,2% lo giudica peggiorate, ed il restante 7% non vi aveva mai fatto ricorso prima. A segnalare un incremento della qualità del servizio, nel dettaglio, è stato il 30% dei fruitori abituali, contro il 18% degli utenti saltuari.

Se aveva già fruito in passato del servizio ragioneria, rispetto alla sua precedente esperienza, ritiene che sia...	N	%	% valida
Migliorato	56	21,3	26,3
Rimasto uguale	116	44,1	54,5
Peggiorato	26	9,9	12,2
Non avevo mai fruito del servizio prima di quest'anno	15	5,7	7,0
Totale valide	213	81,0	100
Non saprei	41	15,6	
Preferisco non rispondere	9	3,4	
Totale	263	100	

Due successive domande, sottoposte tramite l'utilizzo di scale Likert a quattro punti, affrontavano il tema delle comunicazioni provenienti dagli uffici afferenti al servizio ragioneria, prima relativamente alla loro comprensibilità, poi rispetto all'adeguatezza dei tempi con cui esse vengono trasmesse.

Ebbene, entrambi gli aspetti vengono premiati dai rispondenti: per il 27,2% di loro le comunicazioni sono "molto comprensibili" e per un ulteriore 58,2% lo sono "abbastanza". Ancora meglio rispetto ai tempi d'attesa: "molto adeguati" per il 33,1% ed "abbastanza adeguati" per il 54%.



In che misura ritiene comprensibili le comunicazioni che arrivano dagli Uffici controllo atti e fiscali, Ufficio bilancio e investimenti, Ufficio entrate e spese, Ufficio economato?	N	%	% valida
Per nulla	2	0,8	0,9
Poco	32	12,2	13,8
Abbastanza	135	51,3	58,2
Molto	63	24,0	27,2
<i>Totale valide</i>	232	88,2	100
Preferisco non rispondere	9	3,4	
Non so	22	8,4	
<i>Totale</i>	263	100	

Nella sua esperienza, come valuta i tempi con cui le pervengono le comunicazioni di cui ha necessità per lo svolgimento del suo lavoro?	N	%	% valida
Per nulla adeguati	3	1,1	1,2
Poco adeguati	29	11,0	11,7
Abbastanza adeguati	134	51,0	54,0
Molto adeguati	82	31,2	33,1
<i>Totale valide</i>	248	94,3	100
Preferisco non rispondere	9	3,4	
Non so	6	2,3	
<i>Totale</i>	263	100	

Un'altra coppia di domande, nuovamente sottoposte tramite scale Likert, sollecitava i rispondenti rispetto alla loro percezione di essere in grado di gestire adeguatamente gli adempimenti finanziari richiesti.

Escludendo quanti restituiscono risposte non valide (rispettivamente il 22,4% ed il 16%), circa quattro intervistati su cinque si ritengono capaci di gestire efficacemente gli adempimenti di bilancio legati alla propria mansione, e pochi di più (l'84,2%) si dicono altrettanto in grado di far fronte alla stesura della parte finanziaria degli atti di loro competenza.

Con riferimento alla gestione del Bilancio, in che misura si sente in grado di gestire adeguatamente gli adempimenti richiesti?	N	%	% valida
Per nulla	8	3,0	3,9
Poco	44	16,7	21,6
Abbastanza	119	45,2	58,3
Molto	33	12,5	16,2
<i>Totale valide</i>	204	77,6	100
Preferisco non rispondere	24	9,1	
Non so	35	13,3	
<i>Totale</i>	263	100	

E pensando invece alla parte finanziaria degli atti (deliberazioni, determinazioni, dlq), in che misura si sente in grado di gestire adeguatamente gli adempimenti richiesti?	N	%	% valida
Per nulla	9	3,4	4,1
Poco	35	13,3	15,8
Abbastanza	136	51,7	61,5
Molto	41	15,6	18,6
<i>Totale valide</i>	221	84,0	100
Preferisco non rispondere	15	5,7	
Non so	27	10,3	
<i>Totale</i>	263	100	



Avvicinandoci alla conclusione della sezione dedicata al servizio ragioneria, troviamo nuovamente una domanda a risposta multipla volta a far emergere prospettive di miglioramento. L'orientamento degli intervistati è piuttosto chiaro: il 61,6% di essi utilizza una delle risposte loro consentite (erano due al più) per richiedere una *“formazione specifica e settoriale relativa alla parte finanziaria degli atti”* (nonostante, comunque, in precedenza avessimo visto che il campione si ritenesse diffusamente capace di far fronte a simili adempimenti).

Segue, per quanto ampiamente distaccata, la necessità di maggior *“personale dedicato al supporto dei settori”*, menzionata dal 30,4% dei rispondenti.

Quali tra le seguenti azioni potrebbero essere introdotte per migliorare l'offerta del servizio? Può indicare fino a due risposte	N	% su cit.	% su rispondenti
Incontri periodici con i referenti per il bilancio	51	13,9	19,4
Formazione specifica o settoriale relativa alla parte finanziaria degli atti	162	44,3	61,6
Più personale dedicato al supporto ai settori	80	21,9	30,4
Implementare l'area “programmazione e bilancio” della intranet	29	7,9	11,0
Altro	10	2,7	3,8
Preferisco non rispondere	34	9,3	12,9
<i>Totale</i>	366	100	139,2

Infine, un ultimo quesito era dedicato alla pulizia degli spazi destinati a uffici e servizi: in questo caso rileviamo un 39,1% di riscontri parzialmente o totalmente insoddisfacenti, cui si somma il 51,4% di risposte *“abbastanza adeguato”* e soltanto il 9,6% di *“molto adeguato”*.

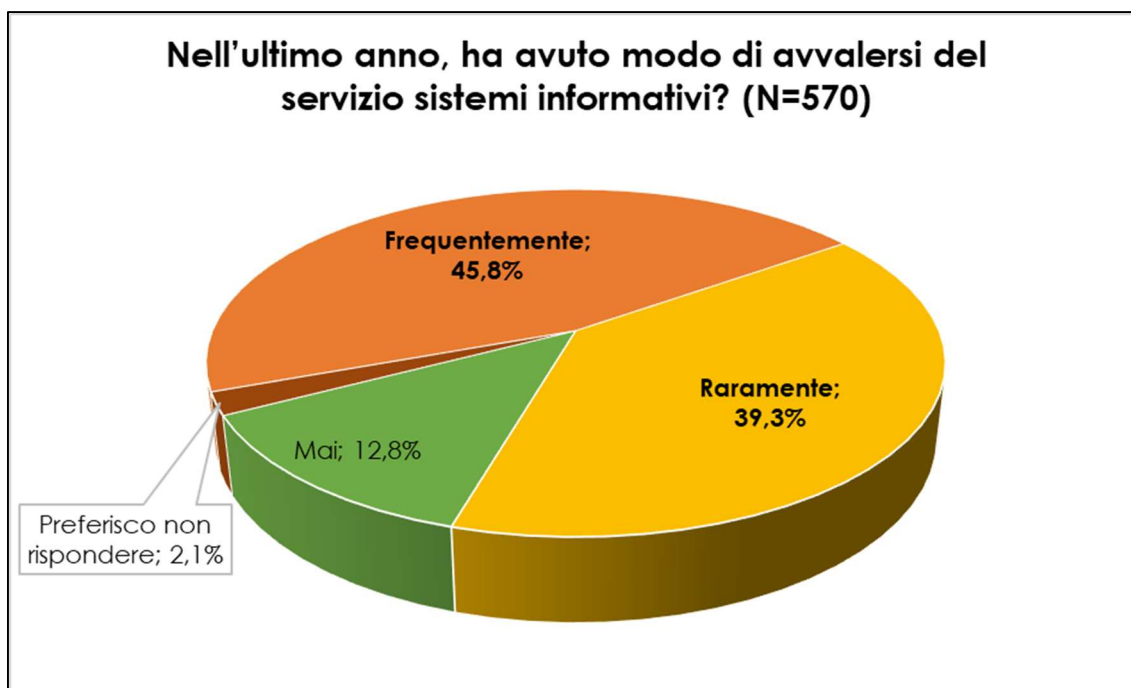
A suo avviso il servizio di pulizia degli spazi destinati ad uffici e servizi è adeguato?	N	%	% valida
Per nulla	16	6,1	6,4
Poco	82	31,2	32,7
Abbastanza	129	49,0	51,4
Molto	24	9,1	9,6
<i>Totale valide</i>	251	95,4	100
Preferisco non rispondere	7	2,7	
Non so	5	1,9	
<i>Totale</i>	263	100	



Il servizio sistemi informativi

Il terzo servizio interno del Comune di Modena sottoposto a valutazione era quello dei sistemi informativi. Ancora una volta, il grafico a torta che segue, ci mostra quanti, dei 570 partecipanti all'indagine, vi hanno avuto a che fare nell'anno.

Dal momento che il 45,8% degli intervistati ha dichiarato di avvalersene "frequentemente" ed il 39,3% almeno "raramente", questa sezione del questionario potrà contare su un campione di 485 rispondenti.



Questo campione parziale ha un'età media di 50,2 anni, con il 44,1% di rispondenti compresi nella fascia tra i 51 ed i 60 anni. L'anzianità di servizio media è invece di 18,7, per effetto di una distribuzione per forza di cose non dissimile da quelle osservate per i servizi precedenti: anche in questo caso, i lavoratori con almeno 21 anni di carriera nel Comune di Modena risultano categoria modale, raggiungendo il 46,1%.

La composizione del campione (N=485)			
Classe d'età (età media = 50,2 anni)	N	%	% valide
Fino a 40 anni	52	10,7	15,1
41-50 anni	103	21,2	29,9
51-60 anni	152	31,3	44,1
61 o più anni	38	7,8	11,0
<i>Totale valide</i>	345	71,1	100

Anzianità di servizio (media = 18,7 anni)	N	%	% valide
1 anno	21	4,3	5,8
2-5 anni	44	9,1	12,2
6-10 anni	33	6,8	9,2
11-20 anni	96	19,8	26,7
21 o più anni	166	34,2	46,1
<i>Totale valide</i>	360	74,2	100



Il 56,9% dei fruitori del servizio sistemi informativi è inquadrato in organico come categoria "C", il 29,7% come categoria "D", il 7,7% come "A", mentre sono soltanto il 4,8% le risposte che provengono da Dirigenti e Posizioni Organizzative.

Qual è la sua categoria giuridica?	N	%	% valide
Dirigente	7	1,4	1,5
Posizione Organizzativa	15	3,1	3,3
Cat. D	135	27,8	29,7
Cat. C	259	53,4	56,9
Cat. B	35	7,2	7,7
Cat. A	4	0,8	0,9
<i>Totale valide</i>	455	93,8	100

Infine, l'area amministrativa è nuovamente quella più rappresentata, raccogliendo il 49,1% di risposte; il 18,4% del campione afferisce all'area tecnica, il 12,9% a quella educativa, mentre pressoché equivalenti sono l'area sociale e quella di vigilanza (6,4% e 6,3%).

E infine, qual è la sua area professionale?	N	%	% valide
Amministrativa	221	45,6	49,1
Informatica	6	1,2	1,3
Di vigilanza	28	5,8	6,2
Culturale/comunicazione	15	3,1	3,3
Educativa	58	12,0	12,9
Sociale	29	6,0	6,4
Di servizio	10	2,1	2,2
Tecnica	83	17,1	18,4
<i>Totale valide</i>	450	92,8	100

Ma possiamo ora alla presentazione delle consuete valutazioni di dettaglio sul servizio, espresse attribuendo punteggi su una scala da 0 a 10.

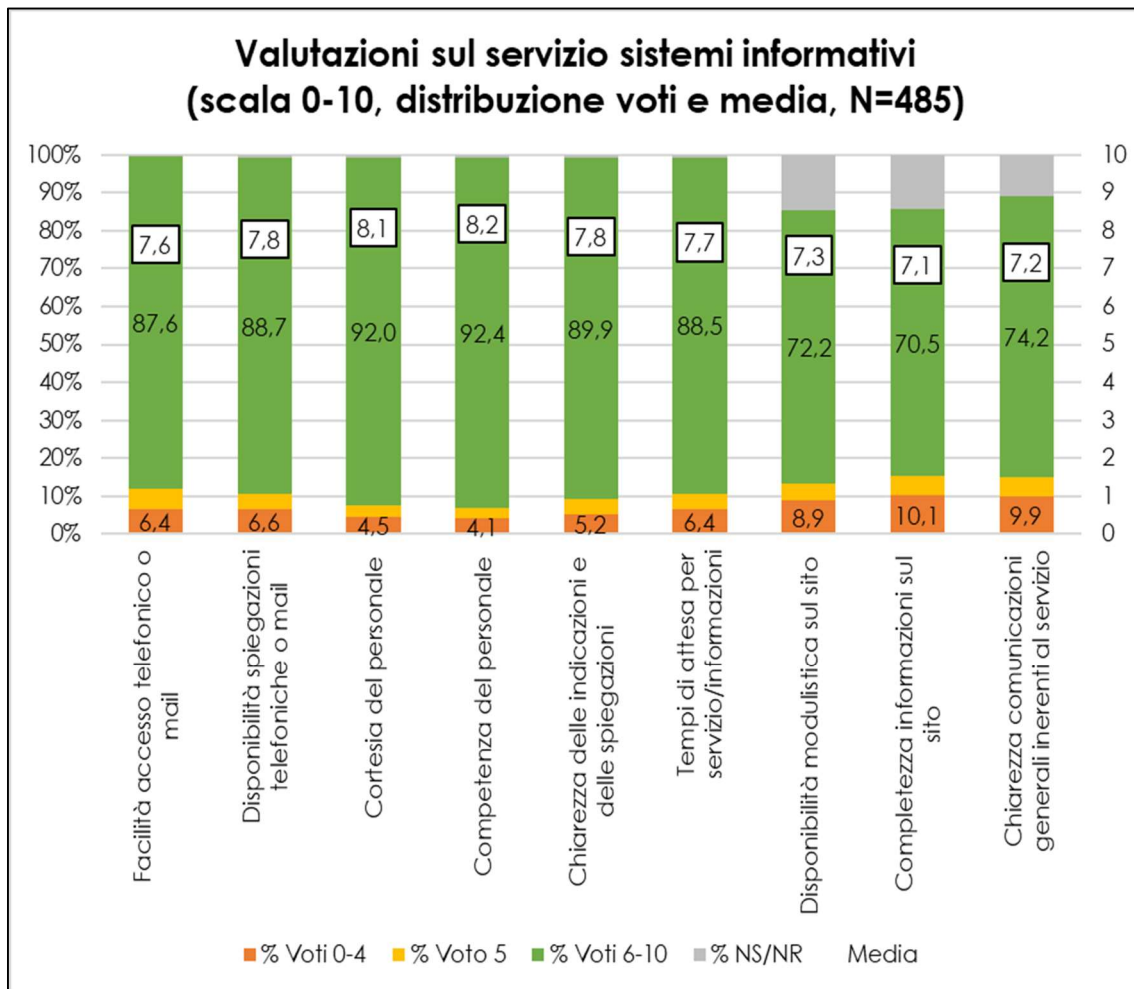
Per certi aspetti, ritroviamo quello che ormai è un *leitmotiv* di questa indagine nel complesso: una generale soddisfazione, un ancor più marcato riconoscimento dei colleghi del servizio indagato, una più tiepida approvazione della componente online del servizio e delle comunicazioni generali.

Nel dettaglio, competenza e cortesia del personale del servizio sistemi informativi meritano, rispettivamente, punteggi medi di 8,2 e 8,1, con percentuali di giudizi positivi superiori al 90% (soglia sfiorata anche dalla "*chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni*", che infatti si attesta ad un 7,8 medio).

Si fermano invece, nell'ordine, a 7,3 e 7,1 la disponibilità di modulistica e la completezza delle informazioni sul sito, rispetto cui si contano anche poco più del 10% di risposte non valide; discorso sostanzialmente analogo anche per la chiarezza delle comunicazioni di carattere generale (7,2, 10,9% di "*non so*" o "*preferisco non rispondere*").

Segnaliamo infine che, all'interno di questa batteria di domande, si registrano differenze statisticamente significative tra utenti assidui e saltuari nell'ordine dei cinque decimi, eccetto che per la "*disponibilità della modulistica su internet*".

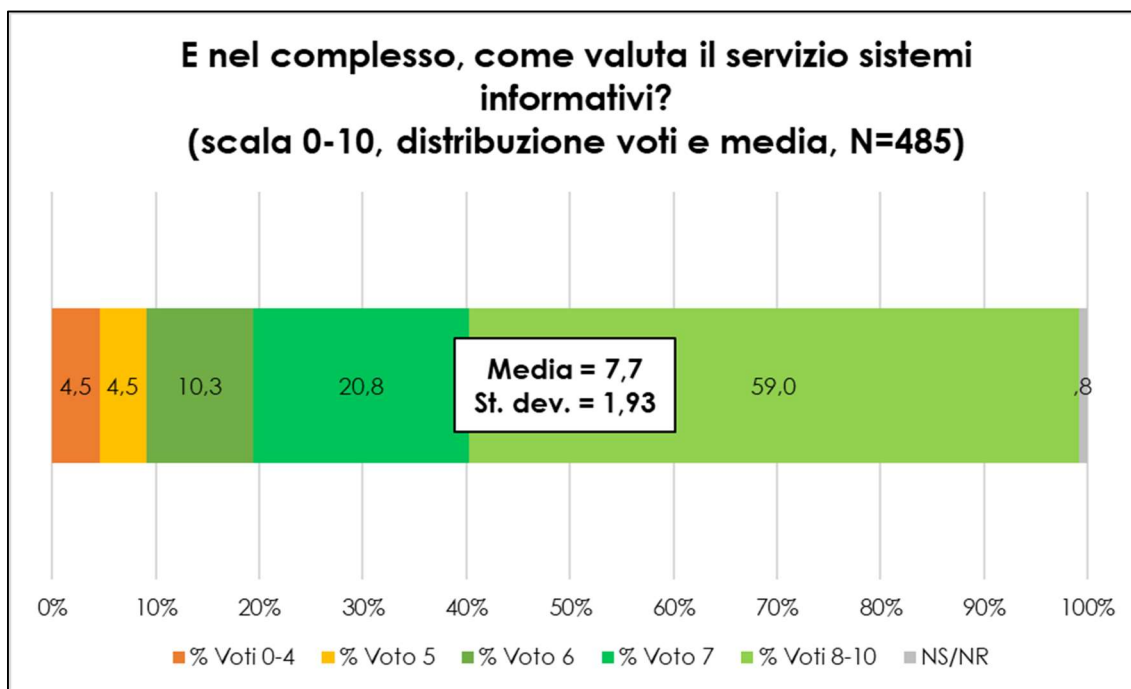




Il giudizio complessivo medio è di 7,7, il più alto (seppur di pochi decimi) tra i risultati maturati dai diversi servizi sottoposti a valutazione. Il 59% esatto dei rispondenti attribuisce al servizio sistemi informativi un voto tra 8 e 10, mentre soltanto il 4,5% si colloca nella metà negativa della scala, ossia tra 0 e 4.

Anche in questa circostanza si verifica uno scarto statisticamente significativo tra il punteggio espresso da quanti se ne avvalgono frequentemente (punteggio medio di 8 su 10), e quanti lo fanno solo raramente (7,4).





Nel confronto con il passato, un quarto dei fruitori del servizio sistemi informativi lo trovano migliorato, il 58,5% non ha apprezzato cambiamenti di sorta, mentre l'11% segnala un peggioramento. Erano infine il 5,4% i rispondenti non in grado di fare paragoni, non essendosene mai avvalsi in precedenza.

Dai dipendenti che più assiduamente frequentano il servizio provengono le opinioni più marcate: il 31,7% di loro riporta un miglioramento (contro il 17,3% degli occasionali), mentre il 15,6% denuncia un calo della qualità - addirittura il triplo rispetto agli occasionali, che si "rifugiano" in larghissima parte nell'opzione "rimasto uguale".

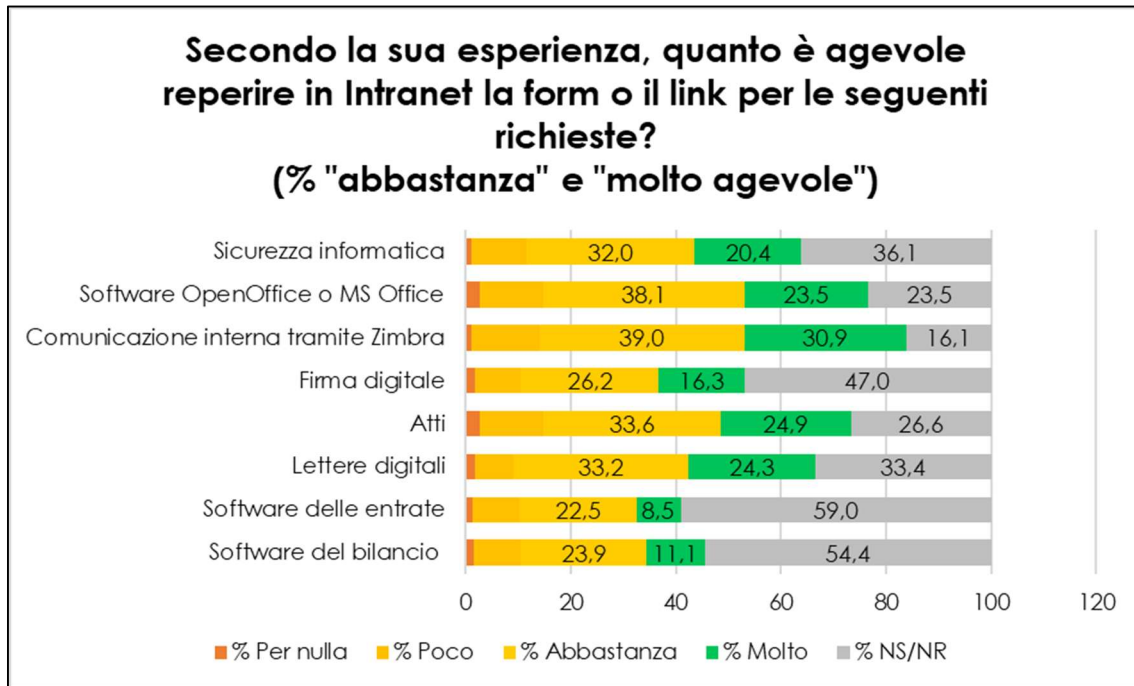
Se aveva già fruito in passato del servizio sistemi informativi, rispetto alla sua precedente esperienza, ritiene che sia...	N	%	% valida
Migliorato	103	21,2	25,1
Rimasto uguale	240	49,5	58,5
Peggiorato	45	9,3	11,0
Non avevo mai fruito del servizio prima di quest'anno	22	4,5	5,4
Totale valide	410	84,5	100
Non saprei	61	12,6	
Preferisco non rispondere	14	2,9	
Totale	485	100	

Il questionario proseguiva poi con due batterie di domande poste attraverso scale Likert a quattro punti, volte ad indagare quanto fosse agevole reperire nella rete intranet locale form e link da un lato, istruzioni e manuali d'uso dall'altro, per diversi software o procedure informatiche quotidianamente utilizzati dai dipendenti.

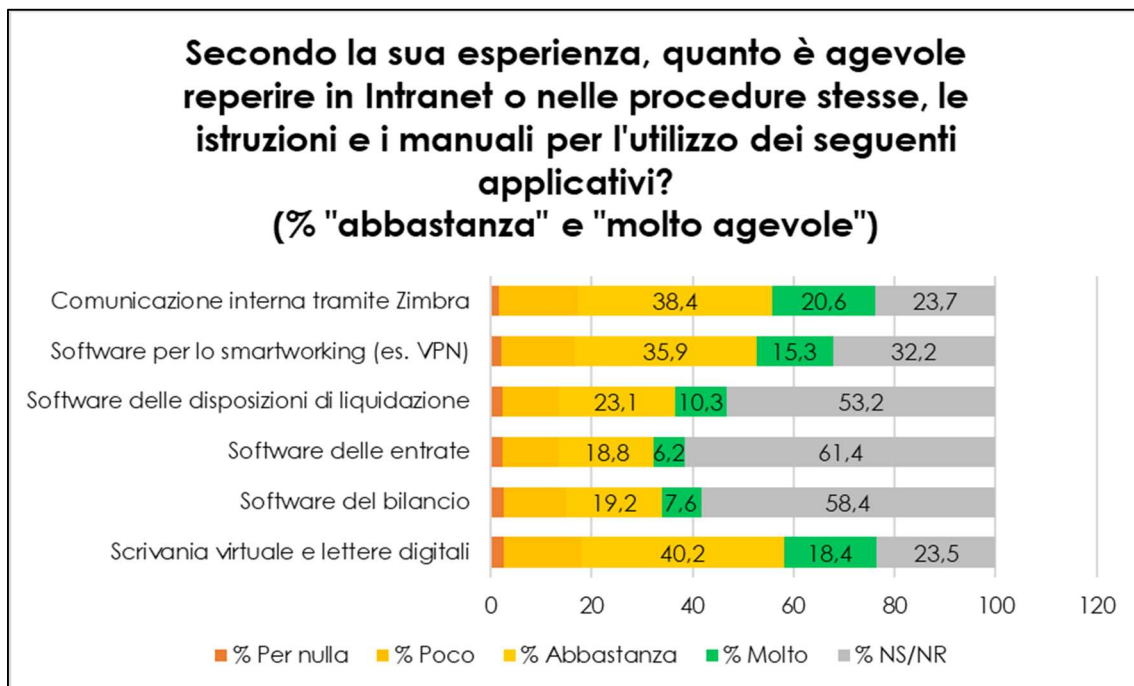
Nei due grafici seguenti abbiamo riportato le distribuzioni di frequenza delle risposte del campione, segnalando esplicitamente le percentuali raggiunte dalle risposte "abbastanza" e "molto agevole" da un lato, e la somma dei "non so" e "preferisco non rispondere" dall'altro (che vedremo essere assai numerose).

Per ciò che concerne la facilità di raggiungere form e link per le diverse attività informatiche, sono quattro le voci per le quali i riscontri positivi ("abbastanza" e "molto agevole") superano il 50%: nell'ordine, la comunicazione interna tramite Zimbra, i software OpenOffice o Microsoft Office, quelli per la stesura degli atti e delle lettere digitali, quelli per la sicurezza informatica.





Per ciò che concerne istruzioni e manuali d'uso, sono di agevole reperibilità per oltre la metà dei dipendenti quelli relativi alla scrivania virtuale e alle lettere digitali, quelli relativi alla comunicazione interna tramite Zimbra, quelli riferiti ai software propedeutici allo smart-working. Va segnalato che le tre voci dove questa soglia non viene oltrepassata afferiscono a adempimenti economici che, come abbiamo visto anche dal risicato campione raccolto per quanto concerneva il servizio ragioneria, non sono richiesti alla maggioranza dei dipendenti.



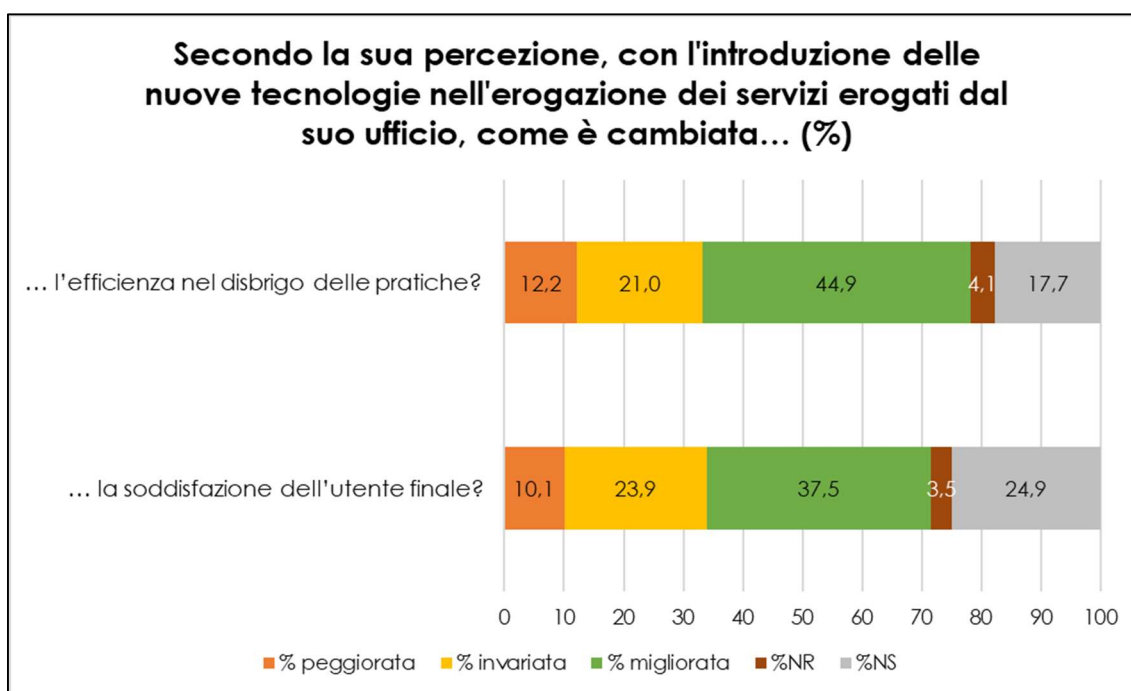
Interessanti, poi, le opinioni espresse dai dipendenti rispetto a come l'introduzione delle nuove tecnologie influenzi l'efficienza del lavoro e la soddisfazione dell'utente finale. Guardando al disbrigo delle pratiche, i nuovi strumenti hanno apportato miglioramenti per il 44,9% dei rispondenti (per il 12,2% invece vi è un peggioramento).



Scende al 37,5%, invece, la percentuale di quanti hanno percepito un miglioramento, quando l'oggetto diventa la soddisfazione dell'utente finale; ciò però è in gran parte determinato dall'incremento dei "non so" (un quarto dei rispondenti), determinato probabilmente da quanti non sono a diretto contatto col pubblico.

Approfondendo l'analisi, oltre ad evidenziare nuovamente una maggiore incidenza degli "ottimisti" tra chi si avvale più frequentemente del servizio sistemi informativi; dunque, probabilmente conosce meglio le potenzialità delle nuove tecnologie, osserviamo valutazioni molto positive tra i dipendenti fino ai 40 anni (con differenze nell'ordine dei 10 punti percentuali in più rispetto al campione, nelle risposte "migliorato").

Al contrario, tra i più critici troviamo i lavoratori tra i 41 ed i 50 anni e, soprattutto, i lavoratori dell'area tecnica.



A concludere questa sezione del questionario, come ormai d'abitudine, una domanda a risposta multipla volta a far emergere i fattori che "maggiormente contribuiscono al successo nell'adozione di nuove tecnologie".

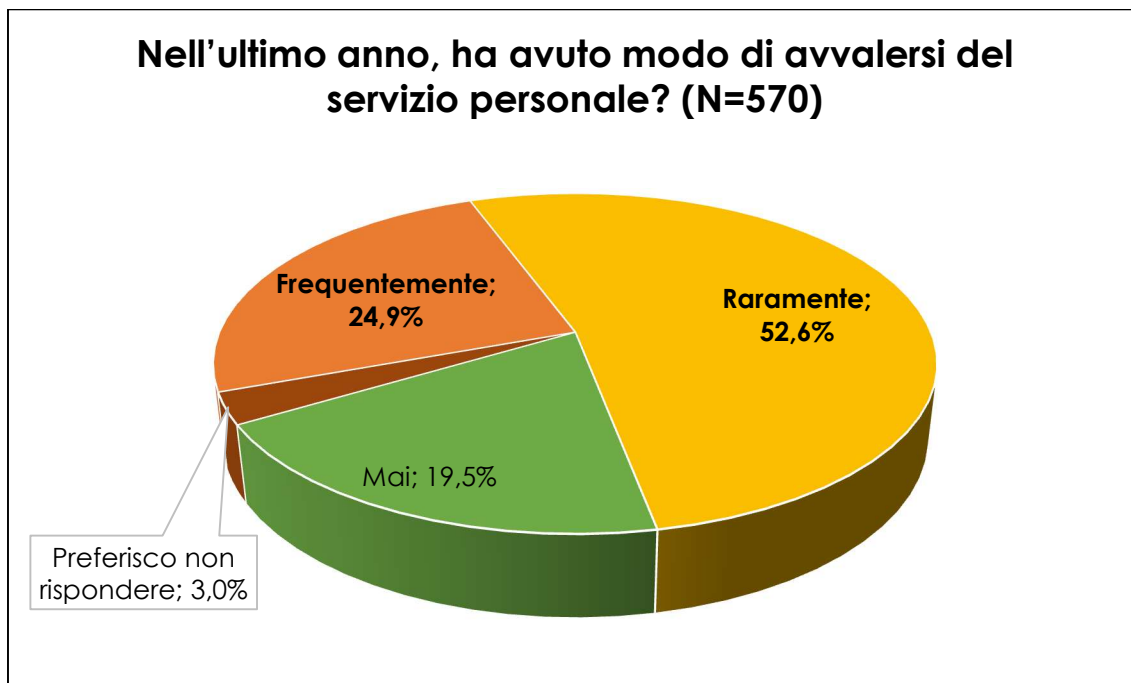
La principale richiesta che emerge è quella di un "affiancamento iniziale nell'utilizzo dei nuovi sistemi introdotti", segnalata dal 38,8% del campione. Sostanzialmente appaiate quali priorità secondarie, una verifica periodica delle nuove procedure al fine di introdurre eventuali migliorie (citata dal 33,8% degli intervistati) e l'"integrazione tra gli applicativi" (33%).

Per i futuri progetti di digitalizzazione dei processi, quali sono a suo giudizio i fattori che maggiormente contribuiscono al successo nell'adozione di nuove tecnologie? Può indicare fino a due risposte	N	% su cit.	% su rispondenti
Affiancamento iniziale nell'utilizzo dei nuovi sistemi introdotti	188	22,7	38,8
Verifica periodica sulle nuove procedure per introdurre migliorie	164	19,8	33,8
Integrazione tra gli applicativi per efficientare le operazioni quotidiane	160	19,3	33,0
Assistenza continuativa sui nuovi sistemi introdotti	148	17,9	30,5
Coinvolgimento nei processi di analisi delle procedure oggetto di digitalizzazione	119	14,4	24,5
Preferisco non rispondere	39	4,7	8,0
Altro	10	1,2	2,1
Totale	828	100	170,7



Il servizio personale

L'ultimo servizio sottoposto a valutazione è il personale: oltre i tre quarti del campione se ne sono avvalsi, chi frequentemente (24,9% del totale), chi raramente (52,6%). Sono dunque 442 quanti hanno affrontato questa sezione del questionario.



Non ci sono particolari differenze tra questo campione e quelli presentati nei precedenti capitoli, in termini di classe d'età e anzianità di servizio, nonostante l'età media scenda leggermente fino ai 50 anni, e gli anni di lavoro medi presso il Comune di Modena raggiungano i 18,9.

La composizione del campione (N=442)			
Classe d'età (età media = 50 anni)	N	%	% valide
Fino a 40 anni	52	11,8	16,2
41-50 anni	89	20,1	27,7
51-60 anni	146	33,0	45,5
61 o più anni	34	7,7	10,6
<i>Totale valide</i>	321	72,6	100

Anzianità di servizio (media = 18,9 anni)	N	%	% valide
1 anno	19	4,3	5,9
2-5 anni	40	9,0	12,4
6-10 anni	27	6,1	8,4
11-20 anni	79	17,9	24,5
21 o più anni	158	35,7	48,9
<i>Totale valide</i>	323	73,1	100

Analogamente, anche la distribuzione del campione per categoria giuridica non riserva particolari novità: il 55,1% dei rispondenti sono inquadrati come categoria "C", il 28,3% come "D", mentre si nota un lievissimo aumento dell'incidenza delle categorie più basse.



Qual è la sua categoria giuridica?	N	%	% valide
Dirigente	6	1,4	1,4
Posizione Organizzativa	13	2,9	3,1
Cat. D	117	26,5	28,3
Cat. C	228	51,6	55,1
Cat. B	45	10,2	10,9
Cat. A	5	1,1	1,2
<i>Totale valide</i>	<i>414</i>	<i>93,7</i>	<i>100</i>

Per quanto concerne l'area professionale, infine, cala l'incidenza degli amministrativi (47,5%), con il contestuale aumento dell'area educativa (16,2%) e soprattutto sociale (7,1%), mentre si conferma intorno al 15% l'area tecnica.

E infine, qual è la sua area professionale?	N	%	% valide
Amministrativa	194	43,9	47,5
Informatica	7	1,6	1,7
Di vigilanza	22	5,0	5,4
Culturale/comunicazione	15	3,4	3,7
Educativa	66	14,9	16,2
Sociale	29	6,6	7,1
Di servizio	12	2,7	2,9
Tecnica	63	14,3	15,4
<i>Totale valide</i>	<i>408</i>	<i>92,3</i>	<i>100</i>

Può risultare ripetitivo il commento dell'ormai familiare batteria di valutazione, tramite scale da 0 a 10, dei diversi ambiti del servizio.

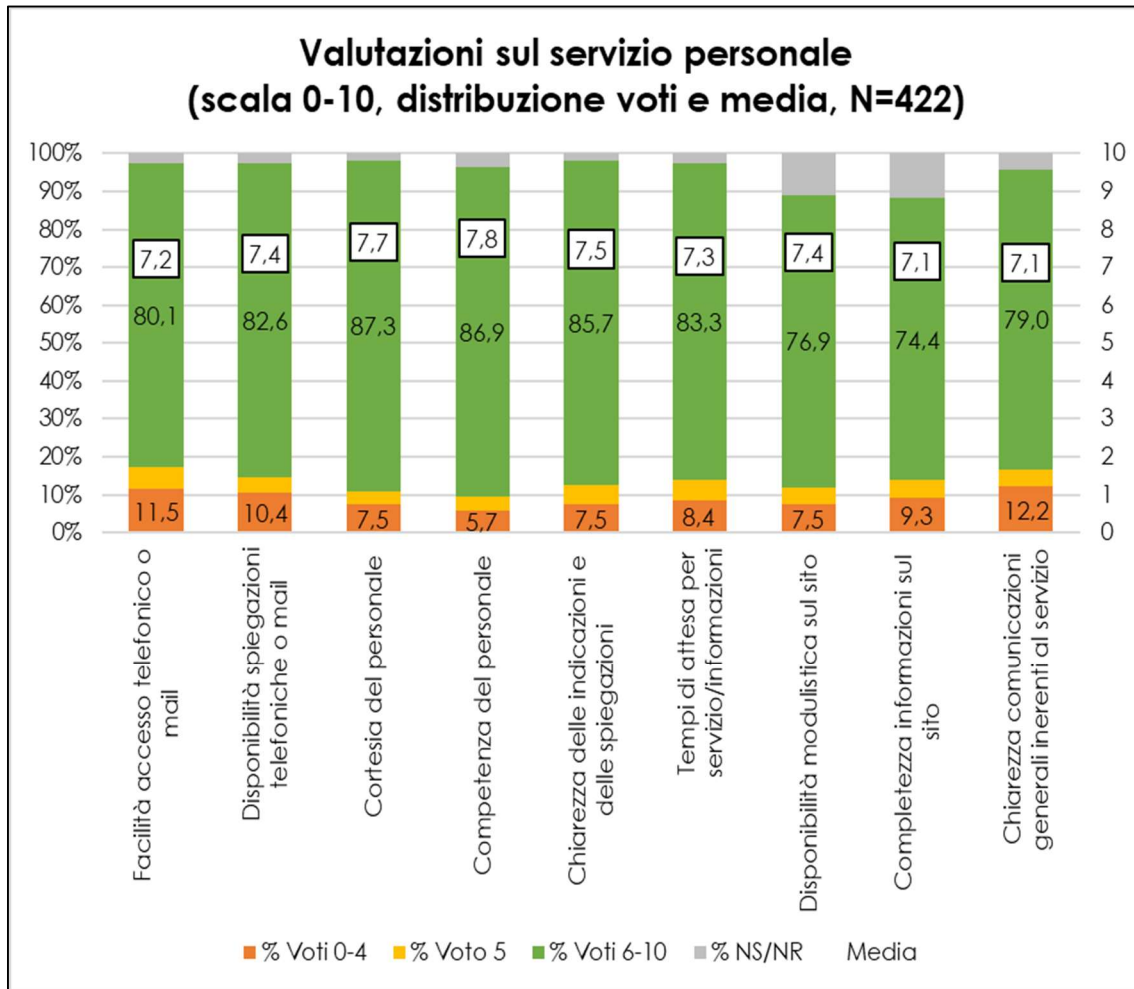
Ancora una volta premiate, dunque, competenza (7,8 medio su 10) e cortesia (7,7) del personale, mentre si ferma a 7,5 il giudizio medio rispetto alla "chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni" fornite.

Aumentano l'incidenza delle risposte non valide, che altrimenti non superano mai il 5% del campione, per quanto riguarda la disponibilità della modulistica e la completezza delle informazioni sul sito di riferimento (voci che nuovamente ottengono anche i punteggi medi più bassi, rispettivamente 7,4 e 7,1).

In un contesto di diffusa approvazione, leggermente più critici i pareri sulla "chiarezza delle comunicazioni generali di servizio", con il 12,2% di valutazioni tra 0 e 4 ed un voto medio di 7,2 su 10.

Per ciò che concerne il servizio personale, infine, non risultano statisticamente significativi gli scarti positivi, ancorché ridotti a pochi decimi, che si registrano costantemente nelle valutazioni di chi vi ha a che fare più frequentemente, rispetto ai fruitori occasionali.

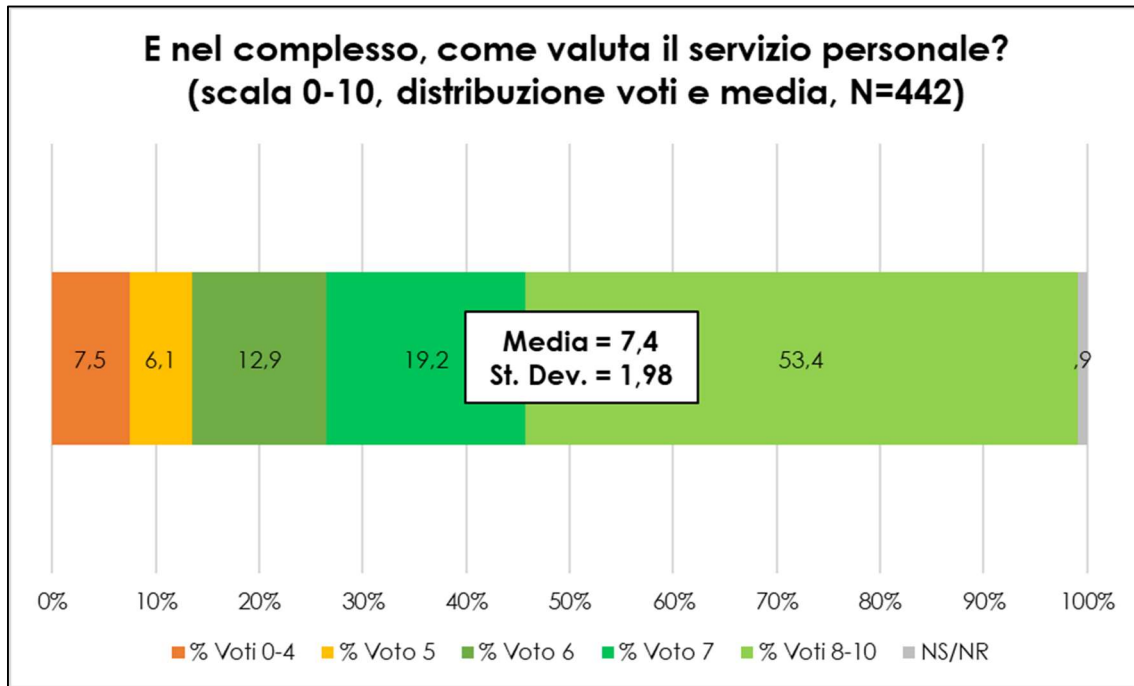




Complessivamente, il servizio personale merita un voto medio di 7,4, frutto della distribuzione riportata nel grafico che segue, che vede la netta prevalenza di valutazioni estremamente positive (il 53,4% dei rispondenti attribuisce un punteggio tra 8 e 10), a fronte di un solo 7,5% di riscontri nella metà negativa della scala.

Anche in questo caso, quanti si avvalgono frequentemente del servizio si dimostrano più "generosi", ma lo scarto tra il loro 7,6 medio ed il 7,3 espresso dagli utenti saltuari non è statisticamente significativo, così come non lo sono quelli tra le diverse componenti anagrafiche o organizzative del campione.





Proseguendo nell'analisi, notiamo che la distribuzione delle risposte alla consueta domanda di confronto tra la qualità attuale del servizio personale e quella percepita nelle passate esperienze, si discosta leggermente da quanto visto nei precedenti capitoli.

In particolare, cresce fino al 67% il numero di quanti ritengono che il servizio sia "rimasto uguale", specie a discapito di quanti abbiano riscontrato un miglioramento (il 15,6%), mentre il 10,9% riporta un peggioramento.

A questo proposito, la frequentazione pare essere in questo caso una variabile dirimente: il 28,5% dei fruitori assidui giudica il servizio personale migliorato, un'incidenza tripla rispetto agli occasionali.

Se aveva già fruito in passato del servizio personale, rispetto alla sua precedente esperienza, ritiene che sia...	N	%	% valide
Migliorato	60	13,6	15,6
Rimasto uguale	258	58,4	67,0
Peggiorato	42	9,5	10,9
Non avevo mai fruito del servizio prima di quest'anno	25	5,7	6,5
Totale valide	385	87,1	100
Non saprei	46	10,4	
Preferisco non rispondere	11	2,5	
Totale	442	100	

Per il 68,6% degli intervistati è "abbastanza" o "molto facile" reperire le informazioni relative al proprio trattamento giuridico ed economico; da non sottovalutare comunque che, tra il 22,6% che risponde "poco" o "per nulla facile", e l'8,8% di chi "non sa" o preferisce non rispondere, un terzo dei dipendenti intervistati sembrerebbe in difficoltà nel raccogliere nozioni basilari e di importanza quotidiana sul rapporto contrattuale in essere.



Con riferimento agli istituti del trattamento giuridico ed economico, le risulta facile reperire le informazioni di suo interesse?	N	%	% valide
Per nulla facile	16	3,6	4,0
Poco facile	84	19,0	20,8
Abbastanza facile	236	53,4	58,6
Molto facile	67	15,2	16,6
Totale valide	403	91,2	100
Preferisco non rispondere	13	2,9	
Non so	26	5,9	
Totale	442	100	

Proseguendo, nella articolata tabella seguente presentiamo i risultati di quattro domande dedicate alla sezione "Lavorare in Comune" della rete intranet dell'Amministrazione; al suo interno, i dipendenti possono recuperare autonomamente ogni informazione necessaria relativa al proprio rapporto di lavoro.

Innanzitutto, segnaliamo che l'85,1% degli intervistati è a conoscenza dell'esistenza di questa opportunità, il 10,2% dichiara invece di non esserlo, il 4,3% non sa rispondere ed i restanti preferiscono non farlo.

Tra quanti conoscono "Lavorare in Comune", il 78,5% se ne avvale, a fronte di un 15,4% che non lo fa (cui poi si aggiungono "non saprei", 4,5%, e "preferisco non rispondere", 1,6%).

Il 93,4% degli utenti del portale lo trova "abbastanza" o "molto" completo in termini di contenuti.

Agli intervistati che, pur essendo consapevoli di questo strumento, dichiaravano di non farvi ricorso, veniva invece chiesto di indicare una motivazione: quella assolutamente prevalente era "preferisco avere uno scambio diretto con i colleghi del servizio", indicata dal 69,4% di questo sotto-campione, che ricordiamo essere numericamente risicato (58 casi in tutto).

È a conoscenza dell'esistenza della sezione "Lavorare in Comune" della intranet?			
Sì		No	Non saprei
85,1		10,2	4,3
Utilizza questa sezione per reperirvi informazioni di suo interesse?			
Sì		No	Non saprei
78,5		15,4	4,5
Trova che i contenuti siano completi?		Per quale motivo non utilizza la sezione "Lavorare in Comune" della intranet? (% valida)	
% valida "per nulla" e "poco"	% valida "abbastanza" e "molto"	Preferisco avere uno scambio diretto con i colleghi del servizio	69,4
6,6	93,4	Ci vuole troppo tempo per reperire le informazioni	16,3
		Ci vuole troppo tempo per leggere le informazioni	12,2
		I contenuti sono per me di difficile comprensione	2,0

Infine, dalla consueta domanda conclusiva a risposta multipla sulle prospettive di miglioramento del servizio, non emerge una priorità chiara. È sì vero che per il 39,8% dei rispondenti chiedono di "implementare il portale del dipendente" e che il 29,6% dei medesimi (almeno in parte gli stessi) suggerisce di implementare la relativa formazione. Vi è però un 26,7% che orienterebbe le risorse verso un miglioramento del portale "Lavorare



in Comune”, mentre il 24,9% preferirebbe che venissero calendarizzate “*riunioni periodiche con i referenti delle segreterie*”.

Quali tra le seguenti azioni potrebbero essere introdotte per migliorare l'offerta del servizio? Può indicare fino a due risposte	N	% su cit.	% su rispondenti
Implementare il portale del dipendente	176	28,9	39,8
Implementare la formazione sul portale del dipendente	131	21,5	29,6
Implementare la sezione “Lavorare in Comune” della intranet	118	19,3	26,7
Riunioni periodiche con i referenti delle segreterie	110	18,0	24,9
Preferisco non rispondere	57	9,3	12,9
Altro	18	3,0	4,1
<i>Totale</i>	<i>610</i>	<i>100</i>	<i>138,0</i>

