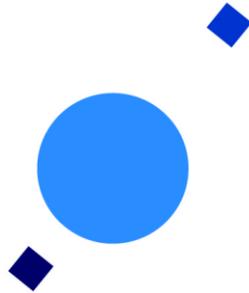


INAF



**ISTITUTO NAZIONALE DI ASTROFISICA
NATIONAL INSTITUTE FOR ASTROPHYSICS**

PRIMO MONITORAGGIO

U.R.P. INAF

10-16 OTTOBRE 2017

Premessa

Il presente documento riporta analiticamente i risultati del primo monitoraggio svolto dal Servizio di Staff alla Direzione Generale “Relazioni con il Pubblico” (U.R.P.), a circa un anno dalla approvazione del nuovo assetto organizzativo della Direzione Generale dell’Istituto Nazionale di Astrofisica e a sei mesi dal conferimento dell’incarico di Responsabilità del Servizio stesso.

La consultazione si è svolta a partire dalle ore 16:20 del 10 ottobre 2017 ed è stata realizzata mediante un questionario sintetico, realizzato con l’utilizzo di “Google form”, somministrato a tutti i dipendenti e ai titolari, a vario titolo, di rapporti di collaborazione con l’Istituto (per lo più, assegnisti di ricerca e borsisti).

La consultazione si è chiusa alle ore 12:00 del 16 ottobre 2017.

Il sondaggio, consistente in nove domande a “risposta chiusa” (o parzialmente chiusa) e in una domanda a “risposta libera”, formulate in un linguaggio chiaro e adeguato, attraverso frasi concise e brevi, è stato promosso per raccogliere informazioni, eventuali segnalazioni ed il giudizio del personale, in modo da avviare tempestivamente, ove necessario, un processo di potenziamento, di sviluppo e di ottimizzazione dei nuovi servizi e canali informativi messi a disposizione dall’U.R.P. sulla base dei commenti, dei suggerimenti e delle proposte pervenute.

La ricerca ha la finalità di favorire il coinvolgimento attivo e la partecipazione di tutte le componenti del personale dell’Ente, moltiplicando le occasioni di dibattito sui temi oggetto di indagine per condurre a decisioni informate e di qualità: questo è il motivo per cui, in questa prima fase, si è deciso di limitare l’indagine ai soli utenti interni. La rilevazione sarà progressivamente estesa a coloro i quali hanno sinora usufruito dei servizi di informazione resi dall’U.R.P. dell’INAF.

Al fine di garantire la massima trasparenza della consultazione, il presente documento contiene, in appendice:

- i nomi ed i profili professionali del personale coinvolto, a vario titolo, nell’organizzazione della consultazione;*
- la pubblicazione integrale dei dati sugli eventuali costi sostenuti per organizzare ed attuare la consultazione.*

Buona lettura!

*Il Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico
F.to Francesco Caprio*

1. Introduzione

Il presente documento costituisce un rapporto di sintesi del sondaggio promosso dal Servizio di Staff alla Direzione Generale “Relazioni con il Pubblico” (U.R.P.): le informazioni qui contenute sono state rielaborate sulla base dei risultati ottenuti. Le percentuali sono state arrotondate in modo da escludere i valori decimali.

2. Informazioni generali in forma aggregata

2.1 Dati sulla partecipazione

La rilevazione è stata avviata con apposito messaggio di posta elettronica inviato il giorno 10 ottobre 2017, alle ore 16:20 circa, dal Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico, contenente il link al sondaggio: la suddetta comunicazione è stata indirizzata alle due *mailing list* “dipendenti” (dipendenti@ced.inaf.it) e “contrattisti” (contrattisti@ced.inaf.it), contenenti complessivamente 1315 indirizzi email¹:

Mailing list	Numero complessivo di indirizzi
dipendenti@ced.inaf.it	1084
contrattisti@ced.inaf.it	231

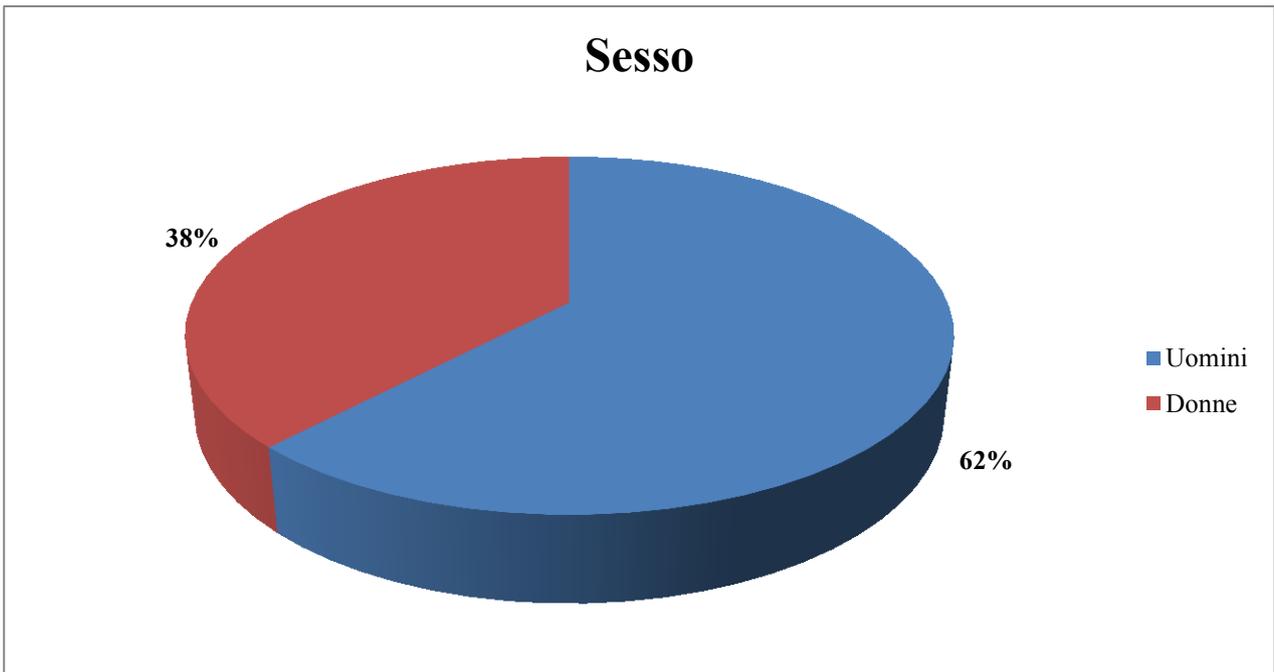
Le risposte pervenute sono state 301, corrispondenti al 23% circa del campione complessivamente interrogato.

2.2 Caratteristiche anagrafiche dei partecipanti

Sesso: 298 risposte

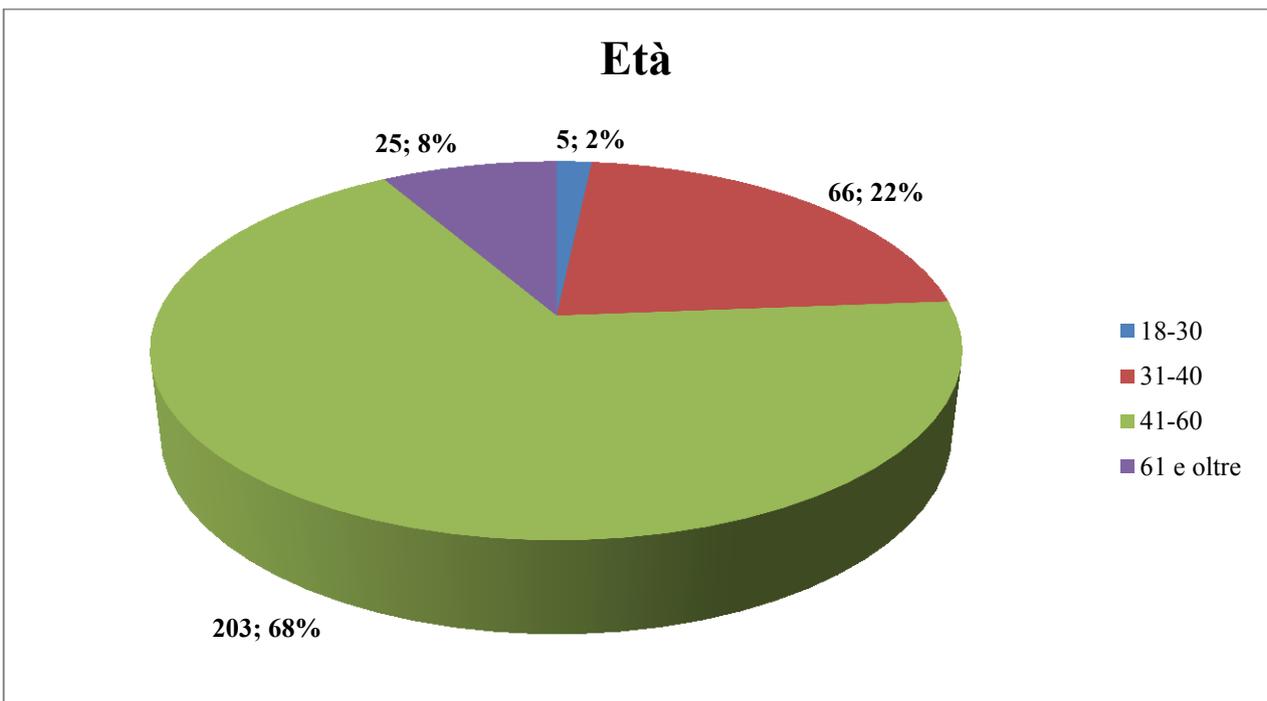
- Uomini: 185 (62%)
- Donne: 113 (38%)

¹ Dati forniti dalla articolazione organizzativa della Direzione Generale “Servizi Informatici per il Digitale”



Età: 299 risposte

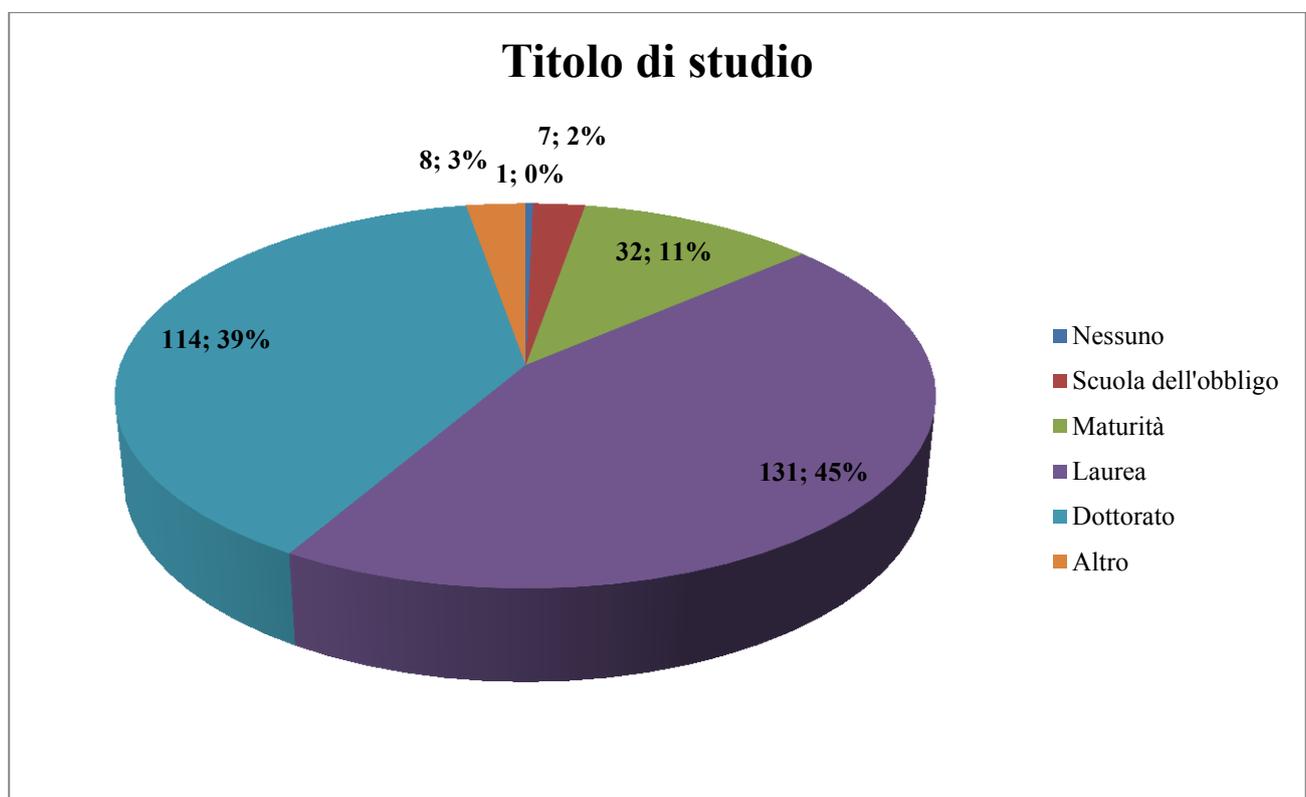
- 18-30: 5 (2%)
- 31-40: 66 (22%)
- 41-60: 203 (68%)
- 61 e oltre: 25 (8%)



2.3 Titoli di studio ed inquadramento professionale dei partecipanti

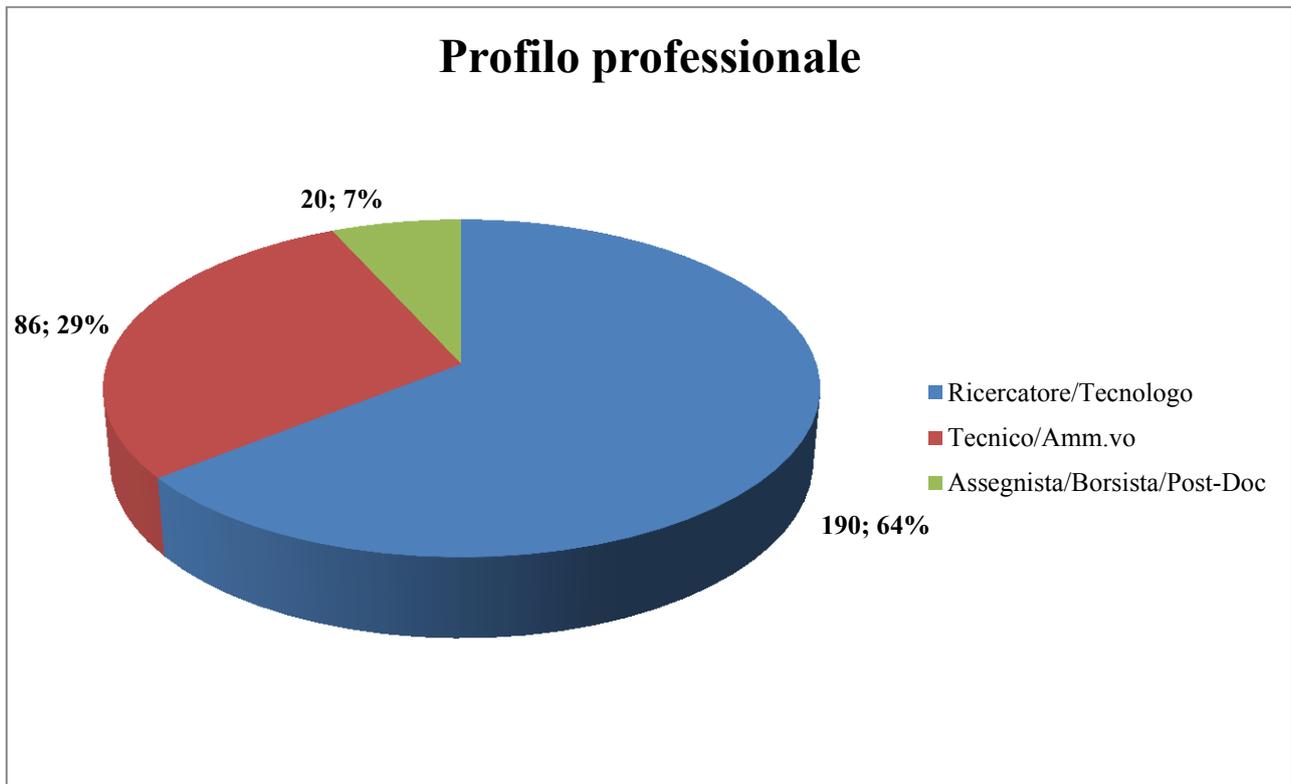
Titolo di studio: 293 risposte

- Nessuno: 1 (0%)
- Scuola dell'obbligo: 7 (2%)
- Maturità: 32 (11%)
- Laurea: 131 (45%)
- Dottorato: 114 (39%)
- Altro: 8 (3%)



Profilo professionale: 296 risposte

- Ricercatore/Tecnologo: 190 (64%)
- Tecnico/Amministrativo: 86 (29%)
- Titolari di assegni di ricerca/borse di studio/post-doc: 20 (7%)



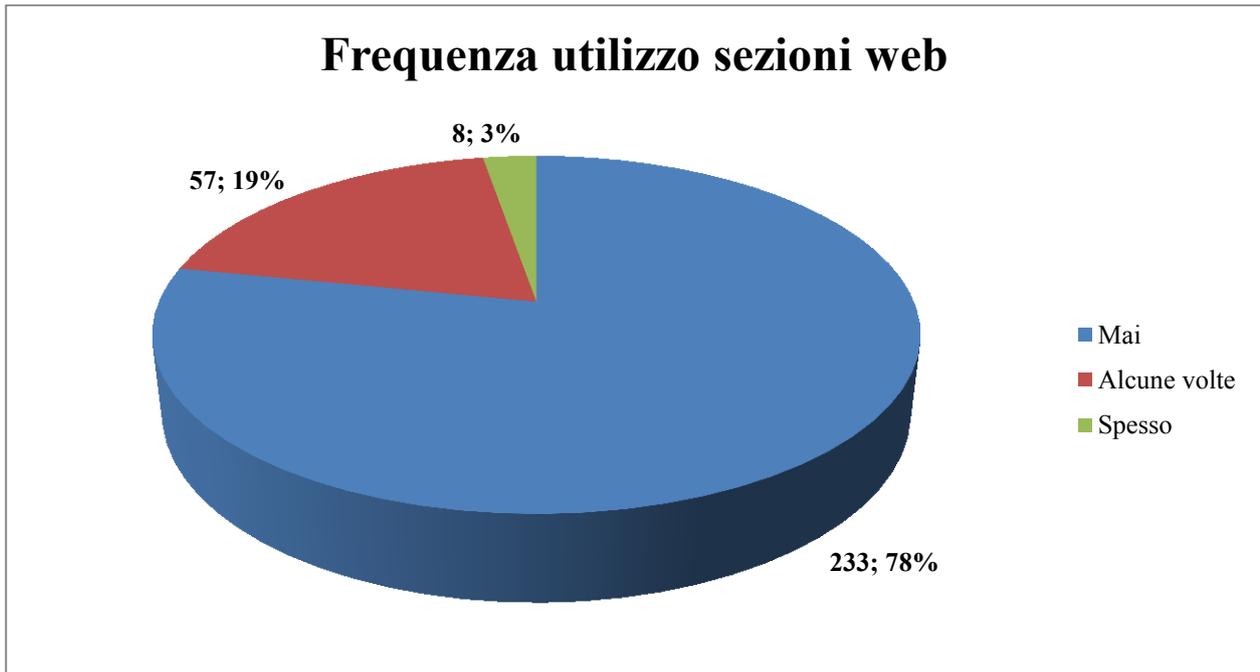
3. Risultati sull'utilizzo dei servizi resi dall'U.R.P.

3.1 Dati sulla frequenza di consultazione delle sezioni web

Domanda: Quante volte al mese, negli ultimi sei mesi, hai consultato le sottosezioni "URP segnala" e "URP informa" del sito web istituzionale www.inaf.it?

Risposte: 298

- Mai: 233 (78%)
- Alcune volte (Da 2 a 5 volte): 57 (19%)
- Spesso (Più di 5 volte): 8 (3%)

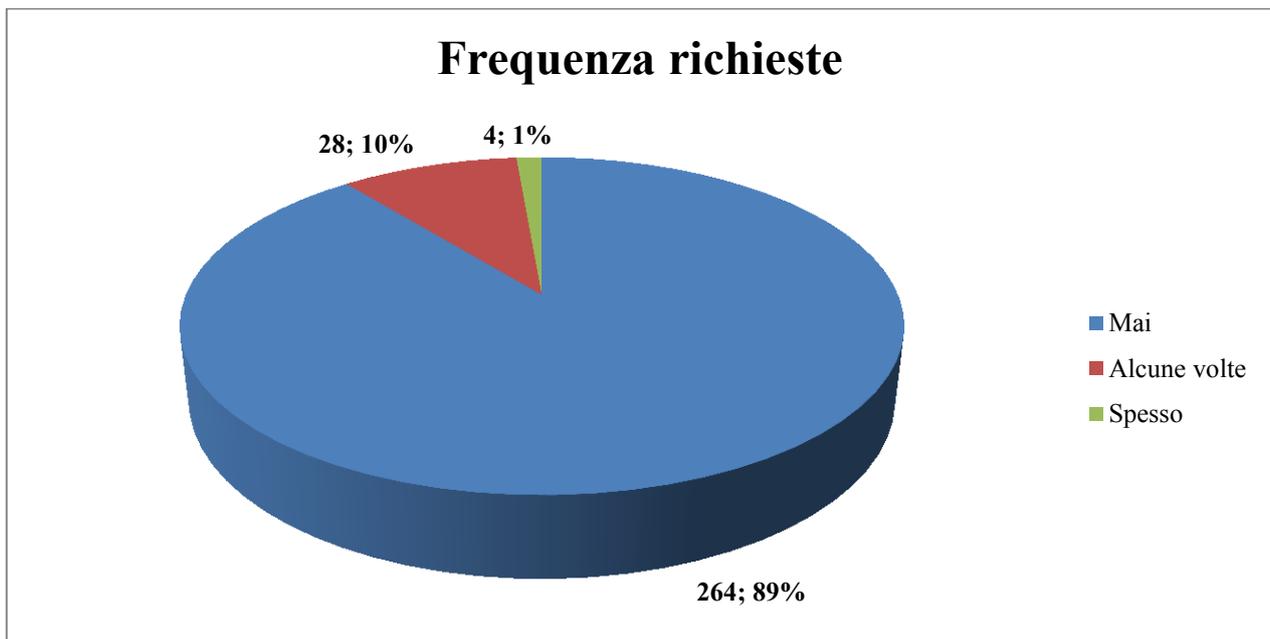


3.2 Dati sul numero di richieste formulate all'U.R.P.

Domanda: Quante volte ti sei rivolta/o all'U.R.P. negli ultimi sei mesi?

Risposte: 296

- Mai: 264 (89%)
- Alcune volte (Da 2 a 5 volte): 28 (10%)
- Spesso: 4 (1%)

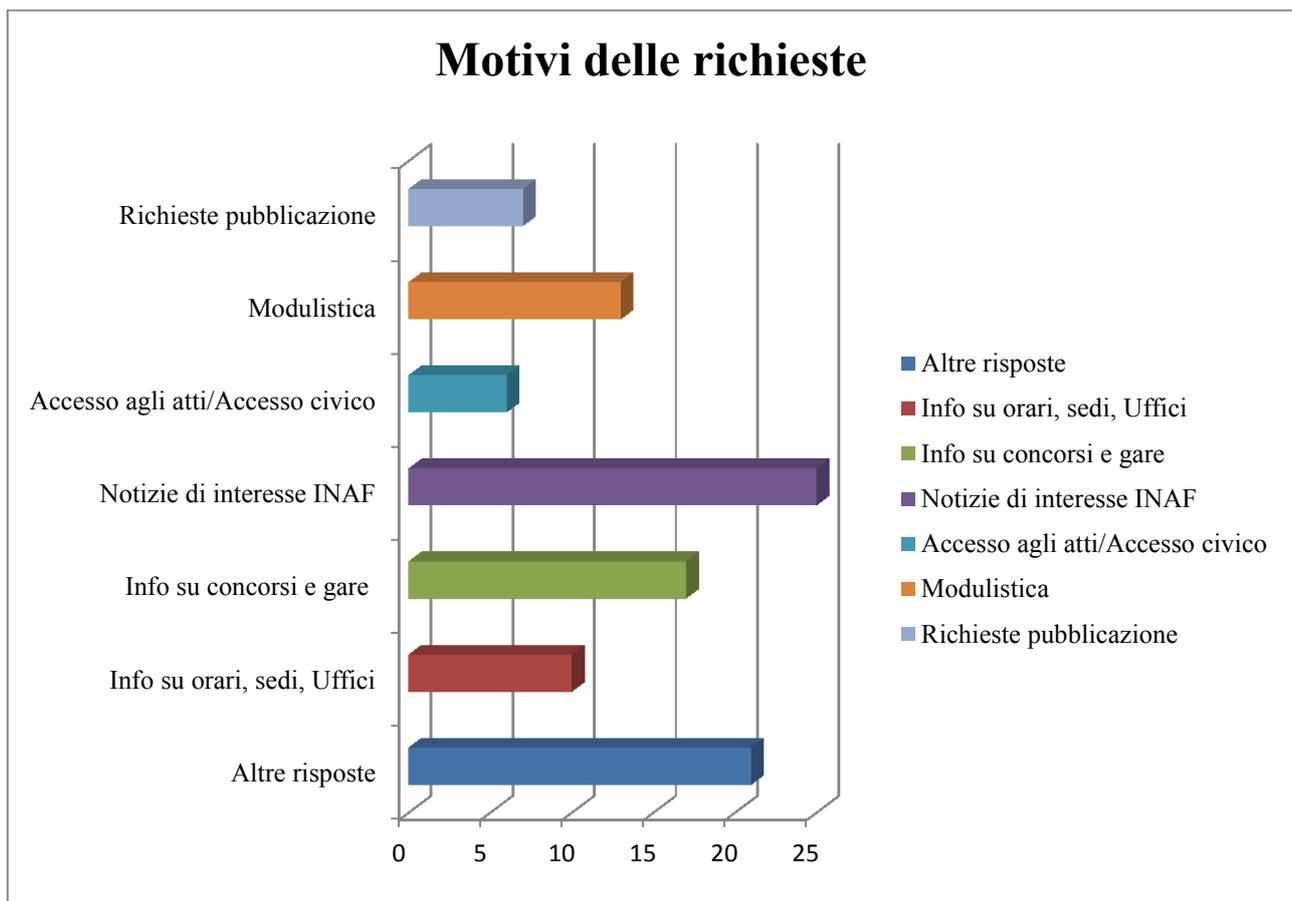


3.3 Motivazioni delle richieste

Domanda: Per quale motivo? (E' possibile dare più risposte)

Risposte: 69 utenti

- Informazioni su orari, sedi, telefoni Uffici: 10
- Informazioni su procedure concorsuali/gare d'appalto: 17
- Notizie di interesse INAF: 25
- Accesso agli atti/accesso civico: 6
- Modulistica: 13
- Richieste pubblicazione: 7
- Altre risposte: 21*



* Le "Altre risposte" sono principalmente incentrate sulla non conoscenza del servizio o sull'utilizzo di canali informativi diversi dall'URP per il reperimento delle informazioni.

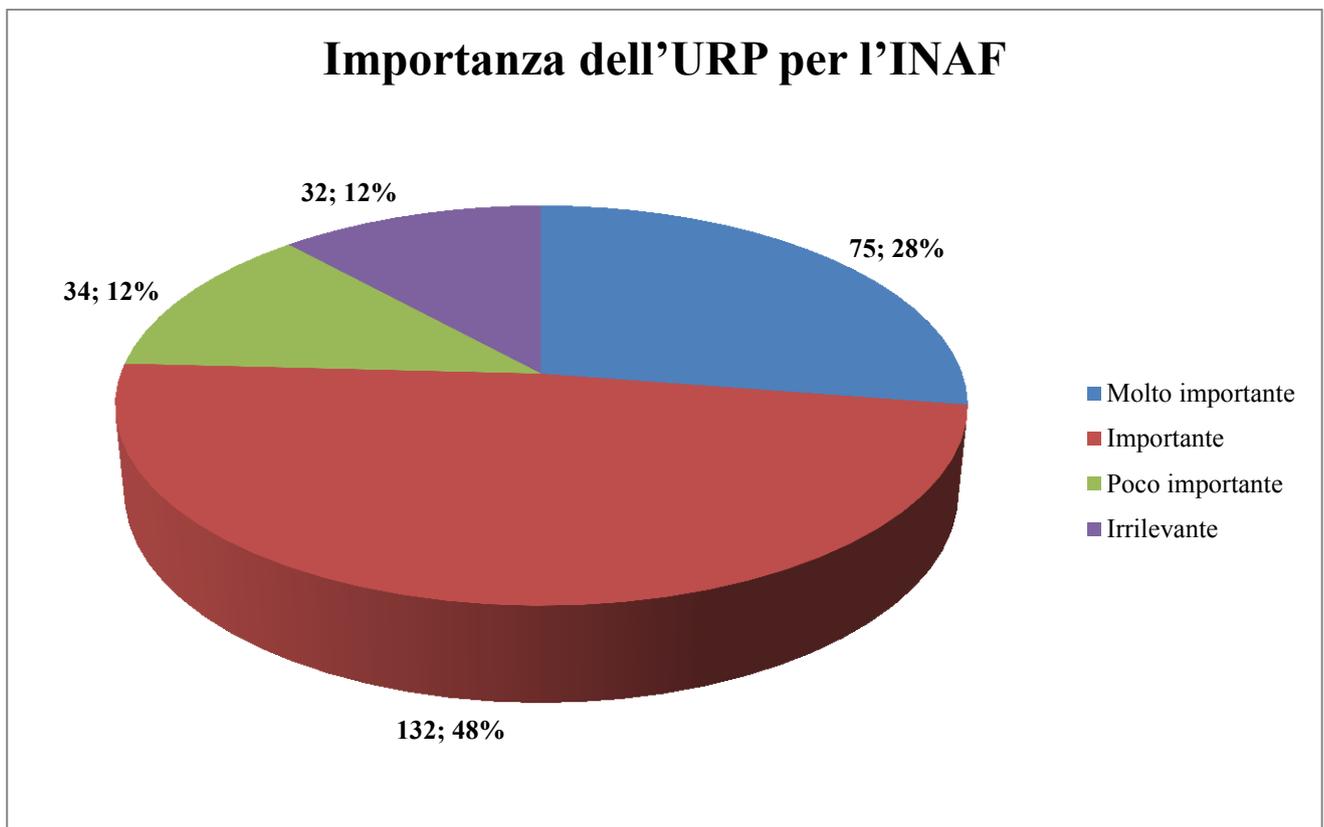
4. Giudizi espressi

4.1 Giudizio sull'importanza dell'U.R.P. per l'Istituto

Domanda: Quanto ritieni importante il Servizio Relazioni con il Pubblico per l'INAF?

Risposte: 273

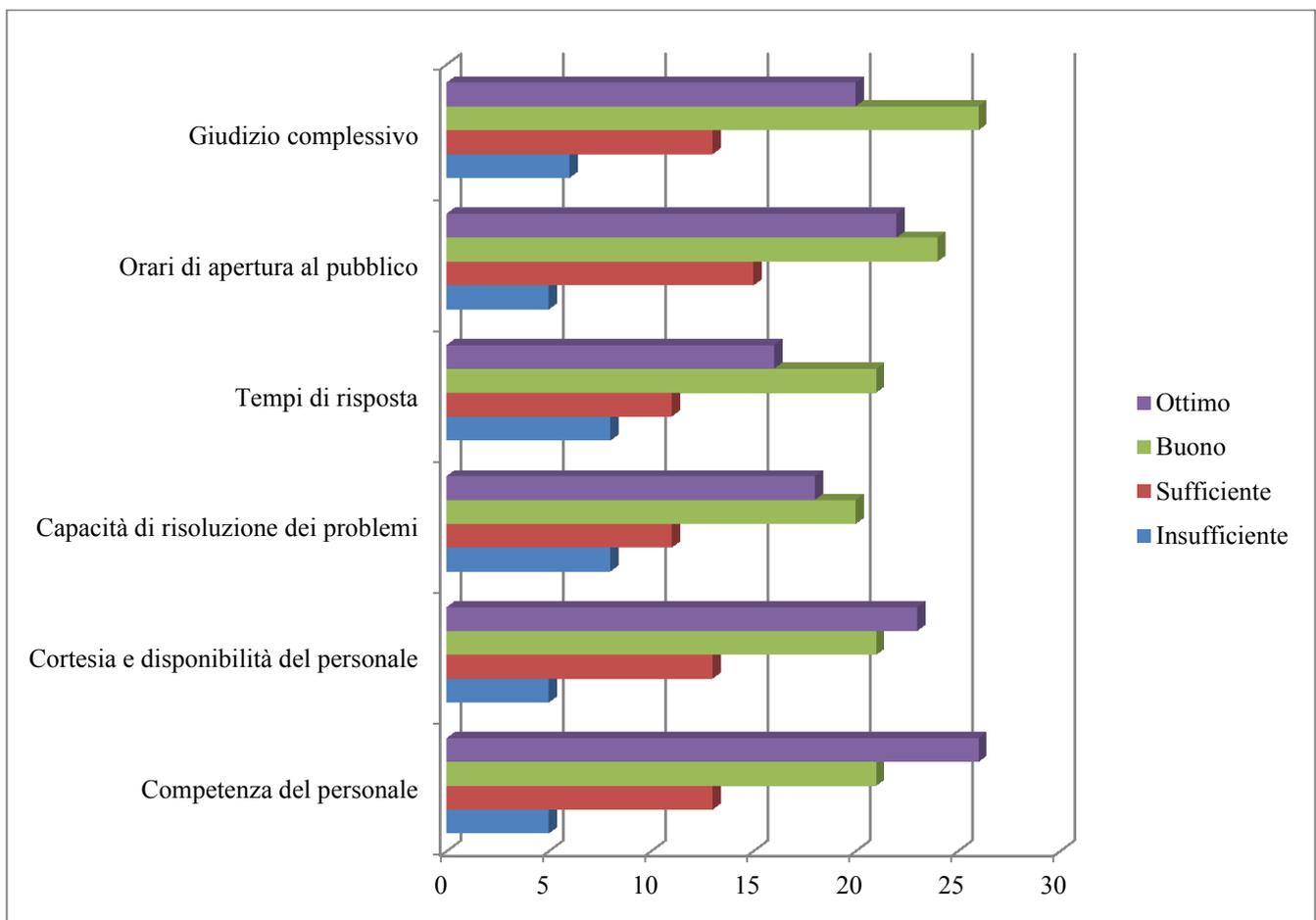
- Molto importante: 75 (28%)
- Importante: 132 (48%)
- Poco importante: 34 (12%)
- Irrilevante: 32 (12%)



4.2 Valutazioni sul servizio ricevuto

Domanda: Come valuti il servizio ricevuto?

In Termini di:	GIUDIZIO				TOTALE
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	
Competenza del personale	26	21	13	5	65
Cortesia e disponibilità del personale	23	21	13	5	62
Capacità di risoluzione dei problemi	18	20	11	8	57
Tempi di risposta	16	21	11	8	56
Orari di apertura al pubblico	22	24	15	5	66
Giudizio complessivo	20	26	13	6	65



5. Suggerimenti per migliorare il servizio

L'ultima domanda del questionario offriva ai partecipanti la possibilità di formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi resi dall'U.R.P. Sono complessivamente pervenute 62 risposte, la maggior parte delle quali, se non la quasi totalità, evidenzia la necessità di “pubblicizzare” maggiormente l'Ufficio e diffondere più informazioni in merito alle attività da esso svolte e ai servizi da esso resi. In tal senso, si auspica che la promozione di questo monitoraggio abbia contribuito, in misura apprezzabile, a rendere noti gli aspetti principali delle attività dell'U.R.P. e le competenze ad esso assegnate in sede di approvazione del nuovo assetto organizzativo della Direzione Generale.

Si riportano testualmente, di seguito, alcune proposte, formulate dai partecipanti al sondaggio, ritenute di maggiore interesse per l'implementazione di nuove funzionalità, l'adozione di misure specifiche e l'assunzione di alcune iniziative mirate:

- 1) *“(...) Il mio suggerimento è quello di inviare delle email alla lista INAF con una scadenza precisa (una volta al mese o ogni due mesi) mettendo in evidenza le ultime notizie riportate in URP informa e concludendo con la lista dei links alle altre pagine web da voi curate. Poiché questo è un servizio di Relazioni con il Pubblico ed è relativamente nuovo credo possa portare un buon ritorno se il “pubblico (noi)” viene contattato regolarmente con le ultime notizie.(...)”*

Possibili azioni: predisposizione e diffusione di una “Newsletter URP INAF” mensile.

- 2) *“Non so a cosa potrebbe servirmi. Come dipendente INAF mi rivolgo direttamente alle persone ed agli uffici interessati. Ma se mi si illustrasse chiaramente a cosa serve l'URP lo utilizzerei.”*

Possibili iniziative: riprogettazione e rifacimento della pagina web “URP INAF” con l'indicazione dettagliata delle competenze del Servizio.

- 3) *“Necessità di maggiore divulgazione degli eventi scientifici al personale.”*

Possibili azioni: creazione di un link diretto dell'URP con gli addetti/responsabili della divulgazione scientifica delle Strutture di Ricerca per aumentare la visibilità e migliorare la diffusione di informazioni in merito agli eventi programmati.

4) *“Le informazioni nella pagina dedicata del sito istituzionale sono troppo scarse.”*

Possibili azioni: vd. punto 2).

5) *“(...) Andrebbe forse dato più rilievo alla messa in atto di tale servizio. Forse nella pagina web converrebbe raggruppare le notizie per tema?”*

Possibili iniziative: avvio di attività di studio per il potenziamento della sezione “URP” del sito web istituzionale mediante la creazione di sottosezioni tematiche.

6. Conclusioni: criticità e prospettive

I risultati di questo primo monitoraggio sono da ritenersi apprezzabili, soprattutto in considerazione della buona partecipazione registrata (23% del campione interrogato) in rapporto alla durata della consultazione (sei giorni interi, due dei quali non lavorativi).

In particolare, si evidenzia un ottimo livello di interazione e di coinvolgimento del personale: basti pensare che, già in questa prima fase, alcune delle proposte pervenute daranno luogo alla immediata assunzione di specifiche iniziative finalizzate al miglioramento e al potenziamento del servizio “Relazioni con il Pubblico”.

Come già evidenziato nel paragrafo precedente, le maggiori criticità sono emerse in relazione alla scarsa conoscenza del Servizio Relazioni con il Pubblico e delle sue competenze: per ovviare a queste lacune, sarà prontamente avviata una campagna informativa rivolta a tutto il personale dell’Ente, ma, soprattutto, saranno valutate iniziative idonee ad assicurare un maggiore e più stretto collegamento del Servizio di Staff “Relazioni con il Pubblico” con le Strutture di Ricerca.

Infine, non possono non rimarcarsi l’insoddisfazione ed il giudizio complessivamente negativo espressi, in molti commenti, nei confronti del sito web istituzionale dell’INAF, giudicato di difficile fruizione, con contenuti non sempre agevolmente accessibili e, in alcuni casi, addirittura “da ripensare” integralmente: anche su questa questione, avvertita come particolarmente sensibile dalla gran parte dei partecipanti alla rilevazione, il Servizio “Relazioni con il Pubblico” profonderà il massimo sforzo affinché, anche in ragione delle competenze ad esso assegnate, possano essere adottate, nel breve/medio termine, soluzioni più confacenti agli elevati standard di qualità dell’Istituto.

APPENDICE

Personale coinvolto nell'organizzazione della consultazione

Francesco CAPRIO - Funzionario di amministrazione - Servizio Relazioni con il Pubblico - Direzione Generale - Sede Centrale

Davide COERO BORGA - Assegnista di ricerca - Ufficio di Comunicazione della Presidenza - Sede Centrale

Marco GALLIANI - Collaboratore Tecnico - Ufficio di Comunicazione della Presidenza - Sede Centrale

Chiara GIORGIERI - Tecnologo - Servizi Informatici e per il Digitale - Direzione Generale - Sede Centrale

Barbara NERI - Collaboratore di amministrazione - Servizi Informatici e per il Digitale - Direzione Generale - Istituto di Radioastronomia di Bologna

Dati sui costi sostenuti per l'organizzazione della consultazione

Nessun costo è stato sostenuto dall'INAF per l'organizzazione della consultazione.