



---

## Scheda di Benchmark per intranet

1. L'organizzazione e la intranet
2. Contenuti
3. Design e architettura
4. Funzionalità
5. Nascita e processo di sviluppo
6. Gestione della redazione e processo di publishing
7. Tecnologie
8. Misure



## 1) L'organizzazione e la intranet

### 1.1 Dati Organizzativi

- Azienda \_\_\_\_\_
- Numero di dipendenti dell'azienda \_\_\_\_\_
- Città \_\_\_\_\_
- Struttura organizzativa intervistata \_\_\_\_\_
- Ruolo dell'intervistato \_\_\_\_\_

### 1.2 La intranet oggetto di indagine è

- La intranet dell'Azienda
- La intranet di una società dell'azienda
- La intranet di una Filiale-Dipartimento-Unità organizzativa dell'azienda
- La intranet di un sottosettore
- Una undernet (intranet informale)
- Altro (es. applicazione intranet specifica)

### 1.3 Eventuale nome della intranet

\_\_\_\_\_

### 1.4 La intranet ha "sotto di sé" altre intranet? (es: società del Gruppo – Funzioni e dipartimenti – unità operative)

\_\_\_\_\_

### 1.5 La intranet ha "sopra di sé" altre intranet (es: intranet di gruppo)

\_\_\_\_\_

### 1.6 Complessivamente quanti ambienti intranet sono presenti in azienda?

- 1
- 2-5
- 6-10
- > 10

### 1.7 Da quanto tempo è attiva la intranet oggetto di indagine

- Meno di un anno
- Da 1 a 3 anni
- Da 4 a 5 anni
- Da 5 a 7 anni
- Più di 7 anni

### 1.8 Alla intranet oggetto di indagine hanno accesso

- Tutti i dipendenti
- Solo una parte (indicare percentuale)
- Altri dipendenti o personale di altre aziende



## 2) I contenuti

In questa sezione analizziamo il tipo di contenuti presenti sulla vostra intranet. I contenuti sono divisi in 10 tipi.

### 2.1 Notizie e articoli

- Messaggi del Vertice
- Interviste a Responsabili, coordinatori, manager
- Articoli sui valori aziendali
- Articoli sulle linee guida strategiche
- Articoli sui cambiamenti organizzativi interni
- Articoli sul funzionamento dei processi interni
- Reportage su particolari settori aziendali
- Novità contrattuali
- Notizie sindacali
- Cambiamenti nella intranet
- Nuovi progetti
- Eventi aziendali
- Campagne pubblicitarie
- Campagne verso il cittadino
- Storie personali di colleghi
- Casi di successo aziendali
- Casi di successo individuali
- Rubriche di approfondimento su temi tecnici
- Comunicati stampa
- Informazioni sulle scelte strategiche
- Novità sul territorio
- Concorsi interni
- Altre notizie e articoli non compresi nell'elenco

### 2.2 Pagine informative

- Descrizione delle attività dei vari settori
- Mission, vision elementi di cultura aziendale
- Informazioni di servizio (orari mensa ecc)
- Informazioni complessive e numeri dell'organizzazione
- Informazioni finanziarie/bilanci aziendali
- Catalogo prodotti e servizi
- Informazioni su attività sociali (CRALT)
- Sistema di valutazione del personale
- Informazioni sui fornitori
- Sconti e convenzioni
- Sistemi retributivi e piani di incentivazione
- Piani formativi
- Notizie amministrative (ferie, permessi, ecc)
- Pagine di Help desk
- FAQ
- Altre pagine informative non presenti nell'elenco



### 2.3 Documentazione

- Modulistica
- Normative
- Disposizioni organizzative
- Manuali
- Procedure
- Regolamenti
- Schede tecniche
- Presentazioni
- Tutorial
- Bozze di lavoro
- Altra documentazione non compresa nell'elenco

### 2.4 Contenuti istantanei o automatici

- Notizie di borsa
- Previsioni meteo
- News di agenzia
- Instant poll
- Risultati giornalieri interni dell'Ente
- Aforismi del giorno
- Foto del giorno
- Altri contenuti istantanei non compresi nell'elenco

### 2.5 Servizi e utilità

- Cercapersone interno
- Blu pages interne (chi chiamare per...)
- Organigramma navigabile
- Rassegna stampa online
- Prenotazione sale riunioni
- Satino paga online
- Richiesta ferie e permessi online
- Webmail
- Webfax
- Software da scaricare
- Banche immagini da utilizzare
- Job posting
- Gestione rimborsi spese
- Gestione acquisti interni
- Help desk IT
- Help desk H.R.
- Iscrizione ai corsi di formazione online
- Spazi di accesso tramite cellulari e PDA
- Pagine personali dei dipendenti
- Indagini di clima e questionari online
- Altri servizi non compresi nell'elenco



## 2.6 Sistemi di collaborazione e comunicazione

- Instant messaging
- Invio SMS ai colleghi
- Webconference
- Spazi chat collettivi
- Agende e calendari condivisi
- Documentazione condivisa e co-editabile
- Gruppi di lavoro virtuali
- Messaggistica interna
- Altri servizi non compresi nell'elenco

## 2.7 Formazione

- Tutorial per i neoassunti
- Biblioteca virtuale
- Materiali da scaricare
- Aule virtuali
- Videolezioni
- Spazi di elearning
- Altre iniziative o spazi di formazione non compresi nell'elenco

## 2.8 Spazi di community "ludica"

- Bachecca annunci vendo-compro
- Recensioni libri
- Recensioni cinema
- Recensioni musica
- Viaggi
- Ricette
- Fotografie
- Solidarietà
- Cassetta delle idee
- Concorsi e gare
- Brainstorming collettivi
- Altri spazi di community non compresi nell'elenco



## 2.9 Applicazioni operative

Descrivete, se esistono, specifiche applicazioni web per l'automazione di specifiche attività operative (gestione ordinativi, gestione fatture, gestione flussi di dati operativi ecc)

## 2.10 Applicazioni 2.0 e di knowledge sharing

- Mailing list
- Forum
- Blog
- Wiki
- Social network
- Rss
- Tag
- Altre applicazioni 2.0 e di knowledge sharing non comprese nell'elenco

## 2.11 Nel caso di forum essi sono

- Forum riguardanti valori ed esperienze
- Forum verticali con esperti
- Forum tecnici trasversali
- Altri tipi di forum

## 2.12 Nel caso di blog, questi sono

- Blog dei dipendenti
- Blog di capiprogetto
- Blog di esperti in particolari materie
- Blog del Vertice aziendale
- Altri tipo di blog

## 2.13 Nel caso di wiki questi sono

- Wiki enciclopedici
- Wiki di dipartimento
- Wiki di progetto
- Wiki per costruzione collaborativa documenti
- Wiki per creazione rapida pagine informative
- Altri tipi di wiki

## 2.14 Nel caso di social network questi contengono

- Dati aziendali della persona
- Interessi personali della persona
- Skill e competenze della persona
- Progetti seguiti della persona
- Contatti della persona
- Documentazione condivisa della persona
- Attività sulla intranet effettuate dalla persona (es interventi nei forum ecc)
- Sistemi di rating/ranking della persona dato dalla community
- Tag sulla persona
- Altre informazioni non indicate



2.15 Dividendo la intranet in 6, quanta parte percentuale della intranet è legata a **informazioni** (parti 2.1, 2.2, 2.3), quanta a **servizi** (Parti 2.4, 2.5), quanta a spazi di **collaborazione** (parte 2.6), quanta **formazione e community** (parti 2.7, 2.8), quanta a parti di **applicazioni operative** (parte 2.9) e quanta ad **applicazioni 2.0** (parte 2.10)?

- Informazioni (%)
- Servizi (%)
- Collaborazione (%)
- Formazione e community (%)
- Applicazioni operative (%)
- Applicazioni 2.0 (%)

**2.16 Quali sono i contenuti/servizi più importanti della intranet (“Killer Application”)**



### 3) Design e architettura

#### 3.1 In quante aree è divisibile logicamente il layout

- Header + spalla sx + parte centrale
- Header + spalla dx + parte centrale
- Header + spalla sx + parte centrale + footer
- Header + spalla dx + parte centrale + footer
- Header + spalla dx + spalla sx + parte centrale
- Header + spalla dx + spalla sx + parte centrale + footer
- Altro tipo di header

#### 3.2 La home page

- Dà accesso ad un portale unico
- Da accesso ad una parte unitaria più una serie di sotto-intranet indipendenti
- Dà accesso a una serie di sotto-intranet indipendenti

#### 3.3 Contenuti presenti in home

- Notizie
- Documenti inseriti
- Accesso diretto al cercapersone
- Campo di ricerca
- Informazioni più viste
- Documenti più scaricati)
- Accesso diretto alle aree di community
- Ultimi interventi nei forum/spazi di discussione
- Scorciatoie per alcune aree profonde
- Alcuni contenuti interessanti della sotto-intranet
- Quick links
- Rassegna stampa
- Accesso diretto ad applicazioni
- Contenuti personalizzabili dal dipendente
- Altri contenuti presenti in home

#### 3.4 I servizi più importanti (killer application) sono fruibili direttamente già dalla home page?

- Sì
- No

#### 3.5 Frequenza media di aggiornamento della home page

- Più volte al giorno
- Una volta al giorno
- Più volte la settimana
- Una volta la settimana
- Saltuariamente
- La home page non ha aggiornamenti

#### 3.6 Come è composto il menù di navigazione principale

- Navigazione principale sulla sinistra
- Navigazione principale in alto
- Navigazione principale sia a sinistra che in orizzontale





- Altro

**3.7 Come sono strutturati i livelli di navigazione**

- Solo Navigazione principale  
 Navigazione principale e sottonavigazione  
 Navigazione principale, sottonavigazione e navigazione locale

**3.8 Esistono sistemi di navigazione alternativa**

- Tag clous  
 Faccette  
 Briciole di pane  
 Navigazione inline (dentro la pagina)

**3.9 Escludendo la home page, da quanti livelli di profondità è composta la intranet?**

- 2 livelli  
 3 livelli  
 4 Livelli  
 5 livelli  
 Più di 5 livelli

**3.10 L'interfaccia è coerente in tutte le pagine**

- Sì  
 Sì ma solo fino alla pagine di primo livello  
 Sì, ma solo fino alle pagine di secondo livello  
 No

**3.11 Esistono spazi profilati sulla intranet**

- Sì, rispetto al singolo dipendente  
 Sì, rispetto al dipartimento di appartenenza  
 Sì, entrambe le profilazioni  
 No

**3.12 Esistono aree/sezioni di singola Funzione-Dipartimento**

- Sì  
 No  
 In parte

**3.13 Quante sono le aree/sezioni principali in cui è divisa la intranet**

- Meno di 5  
 Tra 5 e 10  
 Tra 10 e 20  
 Più di 20

**3.14 L'articolazione delle sezioni rispecchia l'organigramma aziendale**

- Sì, fedelmente  
 Sì, in parte  
 No

**3.15 Nel caso non rispecchi totalmente l'organigramma, come sono organizzate le sezioni principali**

- Per marco argomenti (Territorio, dipartimenti, formazione ecc)  
 Per tipo di task (lavorare, condividere collaborare ecc)  
 Per appartenenza dell'utente (il mio dipartimento, la mia pagina, il mio gruppo di lavoro ecc)  
 Per tipo di contenuti (video, documenti, discussioni ecc)  
 In altro modo (descrivere)



## 4) Funzionalità

### 4.1 Esiste il motore di ricerca interno?

- Sì, a livello base
- Sì, sia di base che avanzato (dentro doc, profili, discussioni)
- No

### 4.2 L'informazione "tipo" ha le seguenti possibilità

- Testoo
- Immagini
- Tag all'informazione
- Documentazione allegata da scaricare
- Notizie correlate
- Firma e link ai referenti interni per la notizia
- Voto all'utilità dell'informazione
- Segnala a un collega
- Stampa
- Aggiungi un commento all'informazione
- Iscriviti agli RSS delle info di questo tipo
- Altro

### 4.3 La documentazione "tipo" le seguenti possibilità

- Titolo documento
- Descrizione documento
- Tag al documento
- Profilatura su persone e gruppi in visualizzazione
- Profilatura su persone e gruppi in modifica
- Versioning
- Workflow approvativi
- Possibilità di coediting
- Link all'autore
- Vota l'utilità del documento
- Segnala a un collega
- Aggiungi un commento al documento
- Iscriviti agli RSS dei documenti di questo tipo
- Altro

### 4.4 Funzioni di personalizzazione

- Personalizzare le info e i servizi sulla home
- Personalizzare le info nella "my page"
- Personalizzare le news da ricevere
- Personalizzare i documenti da ricevere
- Personalizzare le info da mostrare sul profilo
- Personalizzare i propri link interni/esterni
- Altro



## 5) Nascita e processo di sviluppo

### 5.1 E' stata fatta un'analisi organizzativa preliminare?

- Si
- No

### 5.2 Se si, questa analisi ha coinvolto

- Tutto il personale
- Una parte del personale, quello maggiormente interessato
- Una parte del personale, funzionari e Dirigenti
- Solo il gruppo di lavoro
- Altro

### 5.3 Sono state fatte rilevazioni quantitative delle esigenze (questionari)

- Si
- No

### 5.4 Sono state fatte rilevazioni qualitative delle esigenze (focus group, interviste)

- Si
- No

### 5.5 I primi contenuti sono stati decisi

- Dal vertice aziendale
- Da un comitato ristretto
- Da un comitato allargato, grazie a focus group e momenti di condivisione
- Altro

### 5.6 Come sono stati coinvolti gli utenti durante il processo di sviluppo della Intranet?

- Questionari online
- Riunioni con utenti a campione
- Instant poll
- Utilizzo di beta-tester
- Test di usability intermedi
- Card sorting
- Spazi di feed-back in parti della intranet
- Forum dedicati
- Mail di redazione
- Gruppi di lavoro virtuali
- Non sono stati coinvolti
- Altro

### 5.7 Periodicamente vengono lanciati questionari di indagine sulla intranet

- Sì, frequentemente
- Sì, raramente
- No



**5.8 Esistono spazi di feed back per segnalare idee, progetti, proposte di miglioramento**

- Si
- No

**5.9 Il gruppo di lavoro ristretto è stata esplicitato con una propria pagina**

- Si
- No

**5.10 E possibile contattare facilmente la redazione?**

- Si
- No

**5.11 Si indicano periodiche riunioni di redazione “allargata”**

- Si, frequentemente
- Si, raramente
- No

**5.12 Il personale è stato formato all’uso della intranet?**

- Si, tutto
- Si, solo una parte
- No

**5.13 Quali strumenti sono stati utilizzati per il lancio?**

- Mail del Dirigente in capo
- Mail dei responsabili di progetto
- Cartellonistica
- Gadgettistica
- Convention/incontro allargato
- Incontri nei settori
- Documentazione cartacea distribuita
- Non è stato fatto nulla
- Altro



## 6) Gestione della redazione e processo di publishing

### 6.1 Quale funzione aziendale ha la responsabilità della intranet?

- Top management
- I.T.
- Risorse umane
- Comunicazione interna
- Relazioni esterne
- Dipartimento operativo
- Altro

### 6.2 Quali sono i fornitori di informazione più importanti per la intranet”

- I.T.
- Risorse umane
- Comunicazione interna
- Relazioni esterne
- Dipartimenti operativi (quali)
- Dipendenti (quali figure in particolare)
- Altro

### 6.3 A chi è affidato l’esercizio quotidiano

- A risorse interne
- A risorse esterne
- A un mix di risorse interne ed esterne

### 6.4 Quante persone la gestiscono formalmente?

- 1 – 3
- 3 – 5
- 5 – 10
- Più di 10

### 6.5 Chi fornisce contenuti alle aree/sezioni?

- La redazione centrale
- Redazioni di funzione-dipartimento
- Tutti i colleghi
- Un mix percentuale di questi tre
- Altro

### 6.6 Chi può pubblicare sulla intranet

- Pubblica solo la redazione centrale
- Pubblica la redazione centrale e le redazioni locali formalizzate
- Pubblica la redazione centrale, le redazioni locali formalizzate e alcuni dipendenti



- Pubblicano tutti i dipendenti, in aree specifiche
- Pubblicano tutti i dipendenti, in tutte le aree
- Altro

**6.7 Come è strutturato il processo di controllo e publishing dei contenuti (Workflow)?**

- Validazione della redazione centrale
- Validazione dei responsabili di area
- Validazione di entrambi
- Nessuna validazione
- Validazione in alcuni casi in altri no

**6.8 In quali casi il publishing è sottoposto ad approvazione?**

- Notizie )
- Documenti
- Commenti
- Blog
- Wiki
- Forum
- Bacheche
- Altro

**6.9 Esistono spazi o sezioni gestiti direttamente da colleghi?**

- Sì (quali)
- No

**6.10 Quanti settori, percentualmente, hanno pubblicato qualche cosa sulla intranet**

**6.11 Quante persone, percentualmente, hanno pubblicato qualche cosa sulla intranet**



## 7) Tecnologie

### 7.1 La intranet usa

- Una sola tecnologia per tutte le funzionalità
- Un mix di tecnologie totalmente integrate per le diverse funzionalità
- Un mix di tecnologie parzialmente integrate per le diverse funzionalità
- Un mix di tecnologie non integrate per le diverse funzionalità

### 7.2 La tecnologia prevalente è

- Proprietaria
- Open source
- Realizzata "in-house"

### 7.3 Descriva le soluzioni tecnologiche per le diverse funzionalità, se presenti

- Content Management System \_\_\_\_\_
- Document management System \_\_\_\_\_
- Learning Management System \_\_\_\_\_
- Business Process Management System \_\_\_\_\_
- Forum \_\_\_\_\_
- Blog \_\_\_\_\_
- Wiki \_\_\_\_\_
- Social networking \_\_\_\_\_
- Gruppi di lavoro virtuali \_\_\_\_\_
- Statino paga e permessi \_\_\_\_\_
- Rassegna stampa \_\_\_\_\_
- Chat e Instant messaging \_\_\_\_\_
- Web conference \_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

### 7.4 Lo sviluppo tecnologico è stato realizzato

- internamente
- Esternamente
- Un mix di interno ed esterno



## 8) Misure

### 8.1 Da quante pagine è composta la intranet?

- < 100
- tra 100 e 1.000
- tra 1.000 e 5.000
- tra 5.000 e 10.000
- > 10.000

### 8.2 Quanti documenti contiene la intranet?

- < 100
- tra 100 e 1.000
- tra 1.000 e 5.000
- tra 5.000 e 10.000
- > 10.000

### 8.3 Qual è il livello di utilizzo medio da parte dei dipendenti

- Accedono mediamente più volte al giorno
- Accedono mediamente una volta al giorno
- Accedono mediamente una volta la settimana
- Accedono raramente
- Non accedono mai

### 8.4 Utenti singoli

- Quanti utenti singoli al giorno (% sul totale)
- Quanti utenti singoli alla settimana (% sul totale)
- Quanti utenti singoli al mese (% sul totale)

### 8.5 Pagine viste

- Quante pagine viste al giorno
- Quante pagine viste alla settimana
- Quante pagine viste al mese

### 8.6 Accessi

- Quanti accessi al giorno
- Quanti accessi alla settimana
- Quanti accessi al mese?

### 8.7 Quanti contributi giornalieri ci sono negli spazi interattivi e di collaboration (forum, blog wiki ecc)

- 1 - 10
- 11 - 50
- 50 - 100
- 100 - 300
- > 300