



*Servizio Sviluppo organizzativo, regolamenti e qualità*

## *Forum "Comunità di mestiere"*

*Analisi complessiva dei dati riguardanti i Forum realizzati nell'anno 2012.*

**Giugno 2013**

La Provincia di Torino ha promosso, a partire dal 2002, il progetto Forum "Comunità di mestiere".

L'attività dei Forum, rivolta ai dipendenti dei Comuni, favorisce un confronto continuo tra figure professionali che svolgono lo stesso lavoro, con un duplice beneficio: un efficace strumento di aggiornamento professionale e un canale che permette alle pubbliche amministrazioni del territorio di individuare modalità comuni nello svolgimento dei propri compiti istituzionali.

In generale, i Forum vengono accolti favorevolmente perché si dimostrano uno strumento capace di garantire un ampio e rapido confronto su temi attuali - spesso segnalati dai Comuni stessi - con la presenza di esperti in grado di illustrare le norme e dare soluzioni concrete ai problemi posti dai partecipanti.

L'intera struttura comunale (segretari, ragionieri, tecnici, responsabili degli uffici tributi, del personale, dei servizi demografici e della polizia municipale) è interessata ai Forum, proprio per la natura trasversale e flessibile del modello organizzativo che li caratterizza.

Per favorire la partecipazione dei dipendenti comunali delle diverse aree territoriali, i Forum vengono organizzati a livello decentrato, presso sedi dislocate sul territorio provinciale.

Nel corso dell'anno 2012 hanno preso parte all'indagine attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione **1647 soggetti**, pari **all'87%** dei partecipanti ai Forum. Di seguito si riporta un'analisi complessiva delle domande proposte agli intervistati, ciascuna seguita dalla rappresentazione grafica delle risposte.

## Sede Forum

In quale **sede** si è svolto il **Forum?** – *valori assoluti*

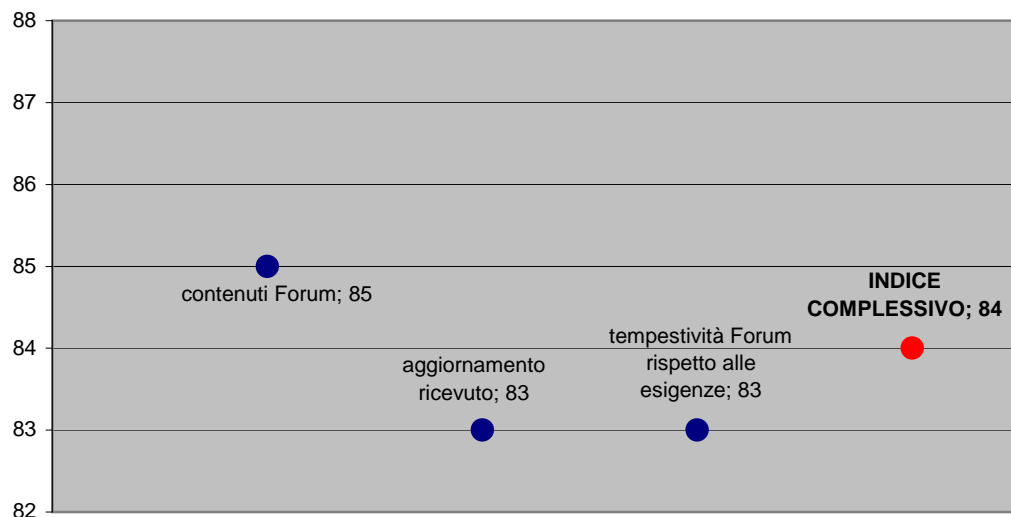
Sede	v.a.
Circondario di Pinerolo	385
Circondario di Ivrea	264
Circondario di Susa	243
Circondario di Lanzo	229
Torino – sede Via Gaudenzio Ferrari	192
Chivasso (presso sede CPI)	182
Cuorgnè (presso sede CPI)	70
Torino – sede Via Maria Vittoria	43
Trofarello	23
Chieri (presso sede Comune)	16
<b>Totale</b>	<b>1647</b>

## Contenuti

Quanto si ritiene **soddisfatto**... – *valori %*

	-	2%	40%	59%	Base (casi)
1. dei contenuti del Forum rispetto alle Sue aspettative	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	1645
2. dell'aggiornamento ricevuto rispetto al Suo lavoro abituale	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	1640
3. della tempestività dell'argomento trattato rispetto alle Sue esigenze di aggiornamento	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	1634

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

**Indici di soddisfazione (scala 0 – 100)<sup>1</sup>**
**Confronto ITEM/INDICE COMPLESSIVO CONTENUTI**


# Sede e organizzazione

**Quanto si ritiene soddisfatto... – valori %**

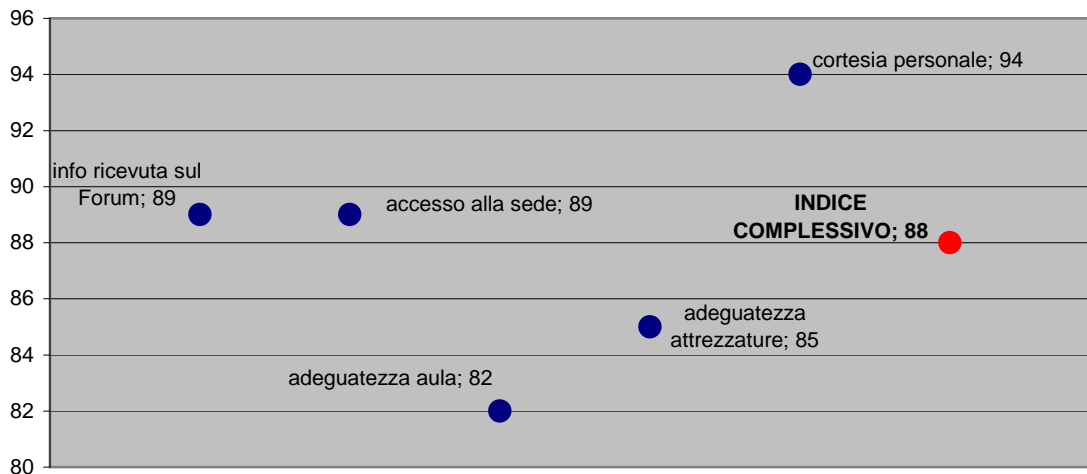
					Base (casi)
	-	1%	31%	68%	
1. dell'informazione ricevuta sul Forum	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	1642
2. dell'accesso alla sede di svolgimento del Forum	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	1640
3. dell'adeguatezza dell'aula dal punto di vista dell'ambiente (luminosità, spazi)	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	1646
4. dell'adeguatezza delle attrezzature e della visibilità del materiale proiettato/scritto	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	1638
5. della cortesia del personale nell'accoglienza e assistenza dei partecipanti	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	1639

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

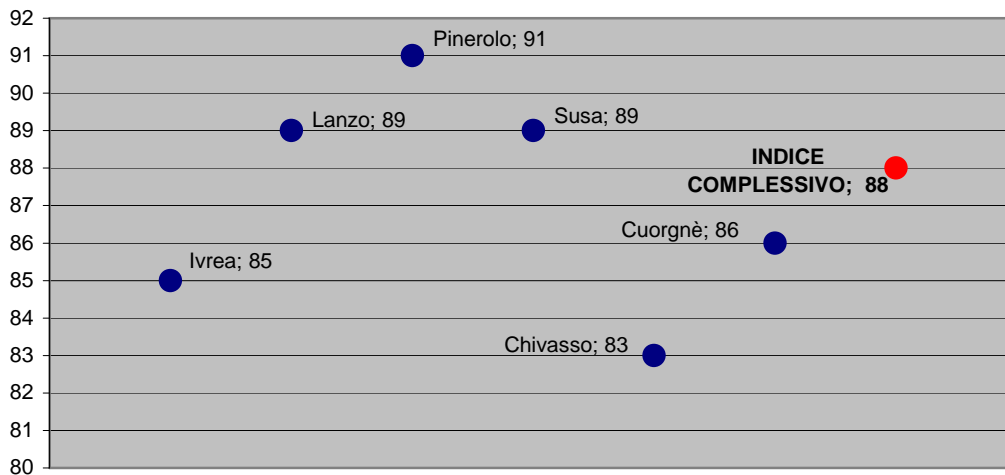
<sup>1</sup> L'indice complessivo di soddisfazione è la media ponderata delle risposte fornite dagli utenti, espressa su scala 0 – 100. Per il calcolo del valore medio sono stati associati dei valori numerici alle modalità di risposta proposte agli utenti: per niente soddisfacente=1, poco soddisfacente=2, soddisfacente=3, molto soddisfacente=4.

**Indici di soddisfazione (scala 0 – 100)**

**Confronto ITEM/INDICE COMPLESSIVO SEDE E ORGANIZZAZIONE**



**Confronto SEDE/INDICE COMPLESSIVO SEDE E ORGANIZZAZIONE**



In questo grafico non compaiono le sedi di Torino - Via Maria Vittoria e di Chieri per l'esiguità<sup>2</sup> dei partecipanti, rispettivamente 11 e 23 casi. Tale numerosità non consente di effettuare una valida comparazione con le altre sedi.

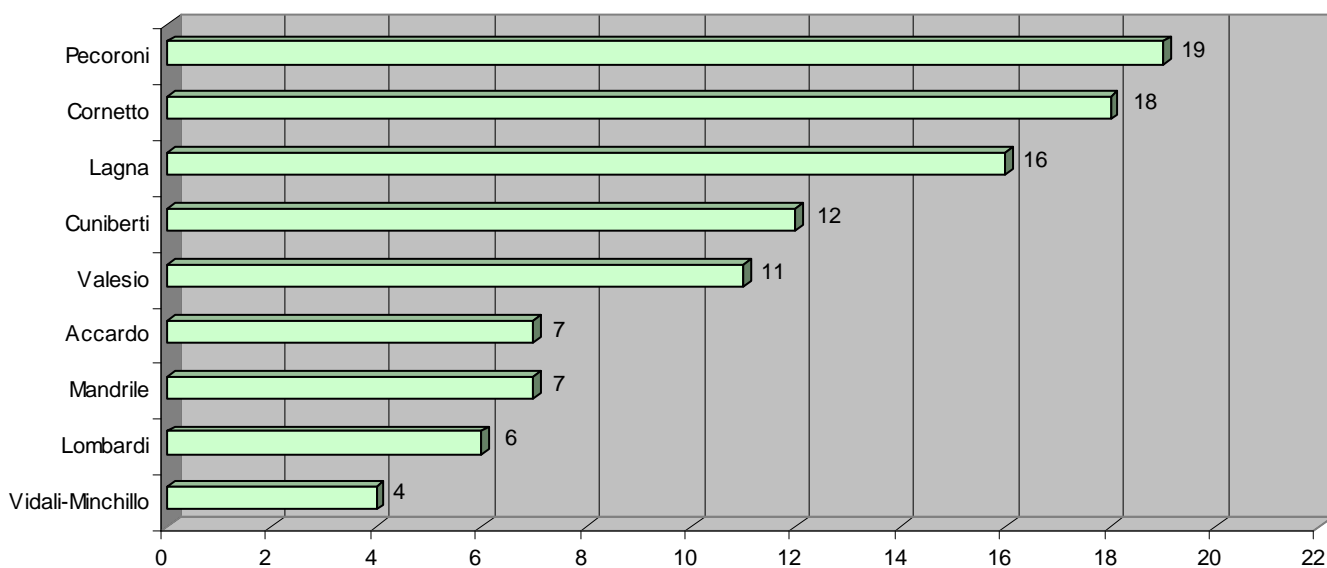
<sup>2</sup> Si considera *esiguo* un numero di casi inferiore alle cinquanta unità.

# Docente

## Docente - valori assoluti

Sede	v.a.
Pecoroni	316
Cornetto	295
Lagna	258
Cuniberti	203
Valesio	192
Mandrile	110
Accardo	110
Lombardi	100
Vidali-Minchillo	63
<b>Totale</b>	<b>1647</b>

## Rappresentazione grafica docente/partecipanti: valori %

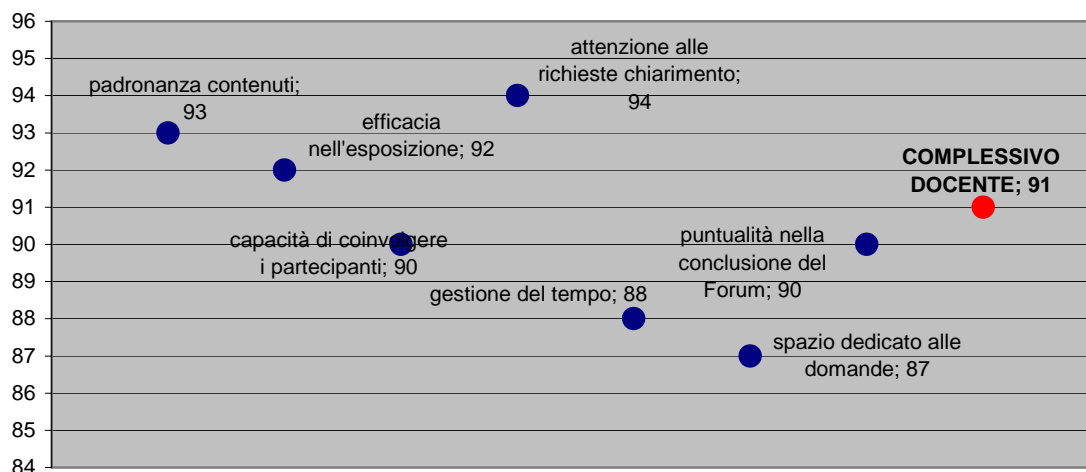


Base (casi):1647

**Quanto si ritiene soddisfatto... – valori %**

					<b>Base (casi)</b>
1. della padronanza dei contenuti dimostrata	-	-	<b>20%</b>	<b>80%</b>	1642
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	
2. dell'efficacia nell'esposizione dei contenuti (chiarezza e capacità comunicativa)	-	<b>1%</b>	<b>20%</b>	<b>79%</b>	1639
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	
3. della capacità di interagire e coinvolgere i partecipanti	-	<b>2%</b>	<b>24%</b>	<b>74%</b>	1630
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	
4. dell'attenzione alle richieste di chiarimento dei partecipanti	-	<b>1%</b>	<b>16%</b>	<b>83%</b>	1640
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	
5. della gestione del tempo nell'esposizione dei vari argomenti	-	<b>2%</b>	<b>31%</b>	<b>67%</b>	1636
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	
6. della spazio dedicato alle domande	-	<b>2%</b>	<b>34%</b>	<b>64%</b>	1632
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	
7. della puntualità nell'avvio e conclusione del Forum	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>25%</b>	<b>72%</b>	1634
	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	

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

**Indici di soddisfazione (scala 0 – 100)**
**Confronto ITEM/INDICE COMPLESSIVO DOCENTE**


# Suggerimenti

 Eventuali **suggerimenti** per i prossimi Forum – *valori assoluti*

SUGGERIMENTI	v.a.
<b>SEDE (14 suggerimenti)</b>	
Svolgere i Forum presso le sedi degli ex Circondari (es: Cuorgne', Pinerolo...)	5
Il forum non si è svolto presso il Centro per l'Impiego, ma presso la scuola Europa Unità, (all'arrivo non abbiamo trovato alcuna indicazione di dove si trovasse il forum e lo abbiamo saputo solo grazie all'intervento di una dipendente dell'istituto che, vistoci persi, ci ha fornito delle indicazioni; non avremmo trovato il forum da soli! Posso assicurare che il sig. Sategna ha sempre dato un valore diverso all'accoglienza presso i forum, specialmente per quanto riguarda la cortesia e disponibilità)	2
Desidererei che i prossimi Forum, attinenti l'anagrafe, si svolgessero nella sede di Via Gaudenzio Ferrari n. 1 a Torino	1
Maggior numeri di sedi utilizzate per i diversi forum nel territorio provinciale	1
Organizzare nuovamente i Forum in edifici facilmente accessibili	1
Privilegiare la sede di C.so Inghilterra per la facilità di accesso	1
Sede più facilmente raggiungibile	1
Sede rumorosa (coincide con un ufficio pubblico, nel quale vengono svolte le normali attività impiegate, con rumori telefonici, dialoghi tra personale, etc., che disturbano notevolmente lo svolgimento del forum. sarebbe auspicabile, perlomeno, la compartimentazione degli spazi finalizzata ad una maggiore silenziosità nella zona conferenze)	1
Tenere il corso IMU anche a Cuorgne'	1
<b>TEMA DEL FORUM (23 suggerimenti)</b>	
Concentrarsi sull'effettivo argomento del Forum, in quanto si è parlato di MUDE Piemonte (tra l'altro trattato dal punto di vista dell'utente e non del funzionario)	6
Dare più spazio ai casi concreti attraverso l'interazione tra i partecipanti/ Più spazio al confronto sui problemi di tutti i giorni/ Esempi pratici per gli operatori di polizia per il commercio	6
Propongo incontri più frequenti in materia finanziaria con lo stesso docente	3
La parte iniziale e' materia già scontata: non serve conoscere la storia del patto dal 1998. Bisognava partire subito da quello che ci può servire per il 2012-13 perché alla fine il tempo per la parte importante è poco.	2
Questo forum è un utile ripasso/iniziativa valida	2
Forum più specifici	1
Il voto inferiore nei contenuti è dovuto all'incertezza normativa; purtroppo quanto esposto è parzialmente utile in fase applicativa.	1
Piu' esempi di problematiche derivanti dall'annullamento delle pratiche di residenze in tempo reale.	1
Riproporre il Forum nel momento in cui le regole del patto verranno definitivamente stabilite	1
<b>DOCENTE (19 suggerimenti)</b>	
Il dott. Accardo è una persona davvero molto preparata e disponibile, consiglieri di continuare con la sua preziosa collaborazione	3
In un periodo successivo poter avere incontri di "controllo/verifica" per ulteriori chiarimenti e/o consigli sull'argomento del Forum	3
Non ci si può perdere in discussioni, anche se è utile chiarire le domande	3

Maggior tempo dedicato a chiarire dubbi/domande sull'argomento del Forum	2
Coinvolgere ancora la dott.ssa Valesio: è bravissima!!!	1
Corso poco coinvolgente perché quanto detto a voce era una ripetizione di quanto fornito per scritto	1
Evitare un impatto di tipo terroristico nei confronti delle associazioni, perché se si scoraggiano chiudono e ci perde il territorio	1
Fare "slides" o commenti più corposi	1
Fornire le informazioni ai partecipanti in maniera più oggettiva, completa e puntuale, non condizionando i presenti con giudizi personali	1
Il docente ha dato un taglio troppo dottrinario	1
Ottimo l'intervento dell'esperto in quanto ha trattato l'argomento in modo pratico e non teorico	1
Poca chiarezza nella parte in cui si è parlato di MUDE	1
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI (45 suggerimenti)</b>	
Aumentare a 1 o 2 giornate la durata dei Forum	11
Migliorare l'acustica (microfoni...)	9
Maggior numero di ore rispetto agli argomenti trattati/ Migliorare la scelta degli argomenti da trattare sulla base del tempo disponibile per evitare che vengano affrontati frettolosamente	6
Prevedere una pausa	5
Confronto/revisione anagrafe in seguito al censimento	2
Far funzionare l'aria condizionata/riscaldamento	2
Rendere disponibile il materiale (slides) oggetto del Forum prima dell'inizio del Forum stesso, per permettere di prendere appunti nel corso dell'esposizione	2
Coinvolgimento di rappresentanti di ordini professionali	1
I forum dovrebbero svolgersi in tempi più ravvicinati alle date di entrata in vigore delle normative	1
Maggiore partecipazione dei Dirigenti	1
Meno partecipanti per singolo Forum	1
Maggiore visibilità del materiale proiettato	1
Mettere a disposizione le dispense in formato word per nostre elaborazioni e possibilmente 2 edizioni in occasione di modifiche (conversioni DL o Regolamenti)	1
Prevedere momenti di formazione distinti tra partecipanti di Enti Locali, ASD ed Enti sportivi, in quanto trattasi di aspettative ed esigenze differenti	1
Scegliere un'aula più confortevole con possibilità di appoggio per la nota appunti	1
<b>Totale</b>	<b>101</b>

<b>Argomenti proposti per Forum successivi</b>	<b>v.a.</b>
Anagrafe (cancellazioni per irreperibilità; iter e criticità; atti di nascita e riconoscimenti; risoluzione problematiche dati non accettati da SAIA, C.I., A.I.R.E.)	16
Residenza in tempo reale	10
Polizia Mortuaria e attività funebre, normativa regionale	9
Stato civile e relativo accesso agli atti	9



Cittadinanza e soggiorno	8
Decreto legislativo n. 30 del 7 febbraio 2007 (libera circolazione dei cittadini membri)	7
Patto di stabilità	7
Aggiornamenti sulla normativa TARES	5
Commercio e fiere	5
Legge 183/2011 – Applicazioni all'elettorale, Leva	5
Decertificazione	4
Funzioni associate e relative convenzioni Bilancio 2013	4
Abusi edilizi: procedure e sanzioni	3
Gestione del personale e contrattazione integrativa	3
Approfondimenti su CIL, DIA, SCIA, P.d.C.	2
Adozioni internazionali	1
Aggiornamenti sulla normativa degli enti locali	1
Approfondimenti sulla gestione degli extracomunitari	1
Art.17 TULPS: attività sanzionatoria	1
Autocertificazione, bollo, legalizzazioni	1
Autorizzazioni in materia di paesaggio	1
Disciplina del sistema dei controlli interni (art. 147 e seguenti TUEL e DL 174/2012)	1
Iscrizione anagrafica dei "cittadini appartenenti ai Paesi del Nord Africa"	1
Liberalizzazioni	1
La normativa sulle terre e rocce di scavo, anche in zone con vincolo idrogeologico	1
Percorsi e problematiche/trasformazioni Comunità Montane in Unioni di Comuni	1
Normativa sulla sicurezza riguardante attività sportiva e Associazioni	1
Sistema dei controlli interni	1
Trattazione dello stato di avanzamento SUAP	1
Vigilanza ambientale	1
<b>Totale</b>	<b>112</b>
<b>TOTALE SUGGERIMENTI</b>	<b>213</b>

## Appendice metodologica

### 1.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana

In molti casi si rivela necessario sintetizzare le informazioni fornite da una distribuzione attraverso un semplice indicatore. Diversi indicatori forniscono diversi tipi di sintesi. Gli indicatori di posizione (*location index*) rappresentano un valore "rappresentativo" di tutti i valori della distribuzione e, per loro natura, tendono a comprimere le informazioni.

Per quanto riguarda il caso di un carattere quantitativo discreto  $X$  è possibile parlare di **medie** di una distribuzione.

Definizione generale di media

*(Dato un insieme di valori  $x_1, x_2, \dots, x_n$ , ed una funzione criterio  $f$ , si definisce Media dei valori  $x_1, x_2, \dots, x_n$  secondo il criterio  $f$  quel valore  $M$  tale che*

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = f(M, M, \dots, M)$$

Spiegazione: la funzione  $f$  rappresenta l'aspetto dei dati che vogliamo rappresentare.

*Es. se  $f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i$ ,  $M$  rappresenta il valore che, sostituito ai singoli valori, mantiene inalterato il totale. Ne segue che*

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i = \sum_i M = n M$$

da cui

$$M = \sum_i x_i / n$$

ovvero la **Media Aritmetica**.

La **mediana** è invece il valore centrale oppure la media aritmetica dei due valori centrali di un insieme di numeri ordinati. La mediana di una variabile è dunque la modalità del caso che occupa il posto di mezzo nella distribuzione ordinata dei casi secondo quella variabile. È assai facile determinare la mediana su una distribuzione percentuale delle frequenze: è la modalità della variabile nel 50° e 51° caso (questo è immediatamente leggibile dalle percentuali cumulate: la mediana è quella modalità nella quale cadono le percentuali 50 e 51).

## 1.2 Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"

Qualsiasi variabile basata sul meccanismo del "righello" a rigore statistico è una variabile discreta. Ciò significa che le tecniche di analisi statistica metodologicamente corrette sono quelle proposte in letteratura per la specifica trattazione di informazioni avente tali natura; ad esempio, se si vogliono evidenziare le tipicità presenti nelle manifestazioni dei fenomeni i decili e, quindi, la mediana. Tuttavia, se si adottasse solo una tale procedura di analisi spesso non si sfrutterebbe interamente la portata informativa dei dati raccolti. Infatti, il meccanismo di risposta del "righello" sottende un *continuum* di valori che dipende dal grado di intensità del livello di soddisfazione vincolato agli estremi da "picchetti" semantici quali, ad esempio, "per nulla soddisfatto" e "totalmente soddisfatto". A sua volta, tale grado di intensità, espresso dai rispondenti, è caratterizzato da un'elevata variabilità individuale.

Pertanto, naturalmente senza alcuna pretesa di risolvere uno dei tradizionali problemi della misurazione degli atteggiamenti/comportamenti, il calcolo della media appare ragionevole poiché prevede l'attribuzione di valori (punteggi) alle modalità di risposta in misura crescente al crescere del posizionamento degli intervistati sul righello verso la totale soddisfazione/utilità percepita/grado di accordo. Date queste premesse, la media riesce a sintetizzare abbastanza bene gli aspetti di tipicità che interessano a fini conoscitivi.

## 1.3 Nota sull'uso dei valori assoluti (v.a.)

Per rappresentare sinteticamente i dati inseriti in una matrice si contano le frequenze delle singole risposte e si presenta in una tabella il risultato di questo conteggio.

La tabella viene denominata **distribuzione di frequenze assolute** (o "valori assoluti", indicati con v.a.) perchè si riporta accanto ad ogni valore della variabile il numero di casi che presentano quel valore, senza alcun altro intervento.

Le variabili che rappresentano un esiguo numero di casi<sup>3</sup> vengono rappresentate non in valori percentuali, ma in **valori assoluti**.

---

<sup>3</sup> Si considera *esiguo* un numero di casi inferiore alle cinquanta unità.