

Servizio Decentramento e Assistenza Amministrativa ai Piccoli Comuni

Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità

***I Forum professionali della Provincia di Torino
L'opinione dei referenti per la formazione
dei Comuni/Comunità montane***



Dicembre 2010

A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	3
2. Il disegno della ricerca	3
3. Il profilo dei compilatori.....	4
3.1 I dati sociografici.....	4
3.2 La posizione lavorativa	6
4. Le opinioni sui Forum Professionali	7
4.1 Le caratteristiche dei Forum Professionali: accordo e disaccordo.....	7
4.2 L'utilità dei Forum Professionali	8
4.2 Il giudizio di coloro che hanno partecipato ai Forum Professionali	9
5. La rilevazione dei fabbisogni	11
6. I contatti con la Provincia di Torino.....	12
6.1 I contatti telefonici	12
6.2 I contatti via posta elettronica.....	13
7. La sezione Forum Professionali sul sito internet.....	14
8. Uno sguardo d'insieme	16
9. Appendice metodologica.....	17
9.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana.....	17
9.2 Nota sull'opportunità di calcolare la media sui 'righelli'	18
10.Indice delle tabelle e delle figure	19

1. Il contesto di riferimento della ricerca

La Provincia di Torino predispone per i Comuni del territorio provinciale e le Comunità montane un piano di formazione, mediante il quale si offre un'importante opportunità di formazione direttamente ai dipendenti comunali.

A partire dal 2002, è stato inserito nel Piano di formazione pluriennale dei dipendenti dei Comuni e delle Comunità Montane della Provincia di Torino il progetto *Forum "Comunità di mestiere"*. Questi forum professionali vengono organizzati "a misura" delle specifiche necessità di chi lavora nei municipi. I Comuni, infatti, vengono coinvolti nella fase di progettazione, per suggerire e definire gli argomenti e le modalità organizzative. Uno strumento di monitoraggio, la "manifestazione di interesse", precede l'avvio di ogni iniziativa formativa; serve a verificare con i Comuni l'attualità dell'interesse sull'argomento proposto, i periodi per la realizzazione, eventuali temi da approfondire.

La partecipazione alle iniziative è gratuita, grazie al contributo della Fondazione CRT, che ha deciso di finanziare l'iniziativa proposta dalla Provincia in quanto progetto qualificante di formazione per i dipendenti degli Enti Locali.

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

I Forum sono accolti favorevolmente perché si dimostrano uno strumento capace di garantire un ampio e rapido confronto su temi attuali - spesso segnalati dagli stessi Comuni - con la presenza di esperti in grado di spiegare le norme e dare soluzione ai problemi concreti posti dai partecipanti.

Dai segretari comunali ai ragionieri, dai tecnici ai responsabili degli uffici tributi, del personale, dei servizi demografici, della polizia municipale: l'intera struttura di un Comune 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 sono organizzati a livello decentrato presso le sedi dei Circondari (Ivrea, Lanzo, Susa, Pinerolo) o nei Comuni di Cuorgnè, Chivasso e Trofarello, a copertura di altre porzioni del territorio provinciale.

I Comuni sono stati invitati a segnalare un "Referente della formazione" che ha svolto l'importante ruolo di interfaccia della propria realtà con gli Uffici della Provincia coinvolti nella realizzazione del progetto.

2. Il disegno della ricerca

Il *Servizio Decentramento e Assistenza Amministrativa ai Piccoli Comuni*, nell'ambito delle attività previste dal Sistema di Gestione della Qualità della Provincia di Torino ha realizzato un'indagine rivolta ai referenti per la formazione dei Comuni/Comunità Montane, che gestiscono i rapporti con la Provincia per quanto riguarda i Forum professionali.

L'indagine aveva lo scopo di rilevare l'opinione dei rispondenti in riferimento alla realtà dei Forum Professionali. Si è cercato di comprendere innanzitutto l'utilità percepita e la soddisfazione per il servizio offerto. Successivamente sono stati rilevati i fabbisogni formativi per rendersi conto di ciò che potrà

essere proposto in futuro. Infine, ci si è soffermati sulle richieste di informazioni fornite dalla Provincia, mediante i suoi Circondari (attraverso il contatto telefonico e via posta elettronica) e sulla sezione dedicata ai Forum presente nel sito web dell'Ente.

A tale scopo è stata inviata ai referenti una e-mail da parte del *Servizio Decentramento e Assistenza Amministrativa ai Piccoli Comuni* della Provincia di Torino che conduceva alla compilazione on-line di un questionario semi-strutturato¹ (il questionario è consultabile all'indirizzo <http://www.provincia.torino.it/sondaggi/index.php?sid=24723&lang=it>).

Hanno preso parte all'indagine complessivamente **166 persone**.

3. Il profilo dei compilatori

Per dare un profilo più chiaro dei rispondenti che hanno partecipato all'indagine esponiamo innanzitutto i risultati relativi ai dati socioanagrafici e alla loro posizione lavorativa nell'Ente.

3.1 I dati sociografici

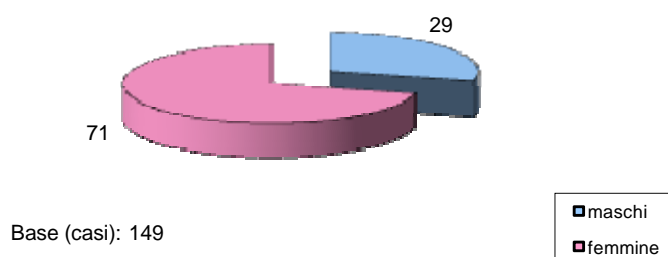
Tra i rispondenti prevalgono le *donne* (71%; fig. 1).

Buona parte dei rispondenti ha un'età compresa *tra i 40 e i 59 anni* (40% dai 40 ai 49 anni, 38% dai 50 ai 59 anni). Coloro che hanno *dai 30 ai 39 anni* rappresentano il 16% del campione, il 5% ha *più di 60 anni* e i giovani *fino ai 29 anni* sono solo l'1%. (fig. 2).

Si tratta, per quasi tutti i casi, di persone con un titolo di studio medio-alto: il 47% ha la *laurea* e il 45% possiede un *diploma di scuola media superiore* (fig. 3).

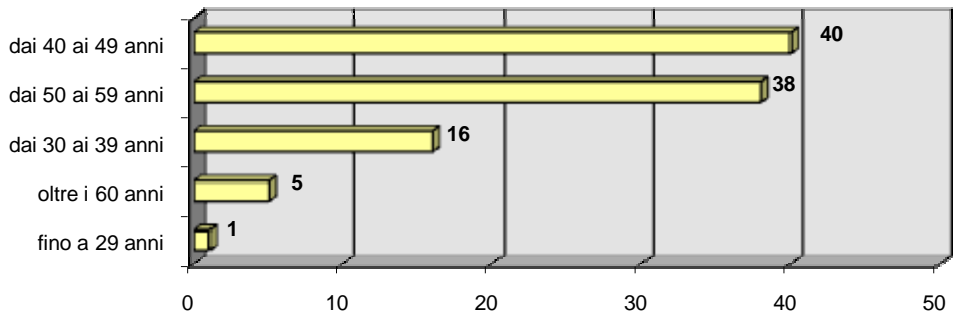
La maggioranza dei referenti della formazione dichiarano che i dipendenti del proprio Comune partecipano abitualmente ai Forum ad *Ivrea, Chivasso e Cuorgnè* (42%). Vi sono poi coloro che indicano *Pinerolo e Trofarello* (31%), *Susa* (20%) e *Lanzo* (7%) (fig. 4).

Fig. 1: Genere – valori %



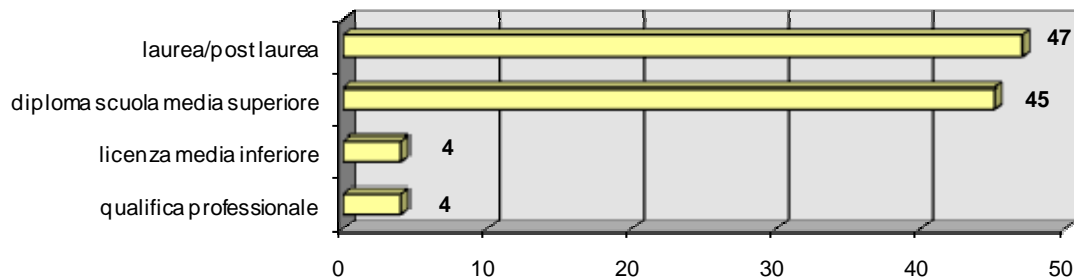
¹ Il questionario semi-strutturato contiene domande a risposta sia chiusa sia aperta: nelle domande a *risposta chiusa* il rispondente indica la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite dal ricercatore, in quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può scrivere liberamente qualunque informazione ritenga utile segnalare.

Fig. 2: Età – valori %



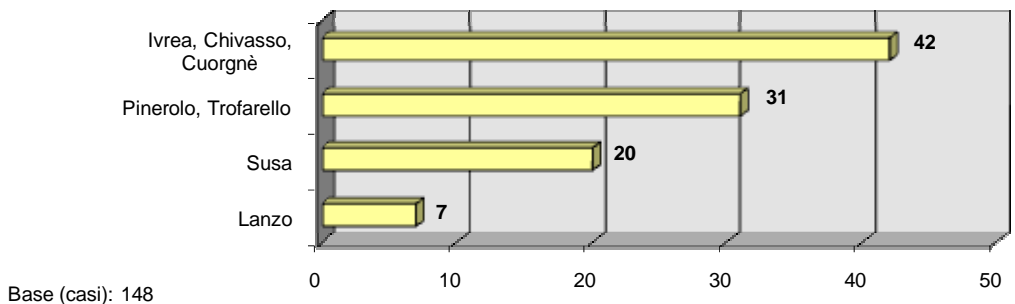
Base (casi): 148

Fig. 3: Titolo di studio – valori %



Base (casi):148

Fig. 4: Sede presso cui i dipendenti del Comune a cui appartiene il referente partecipano abitualmente ai Forum – valori %



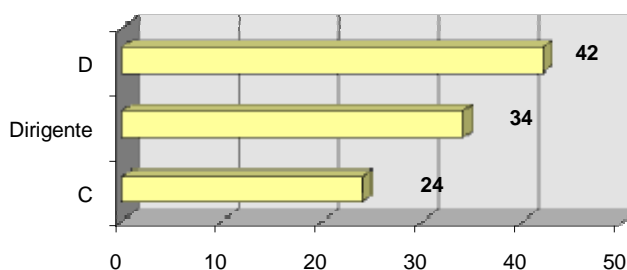
Base (casi): 148

3.2 La posizione lavorativa

Il 42% dei referenti rientra nella *categoria D*, il 34% è un *dirigente* e il 24% fa parte della *categoria C* (fig. 5). I Comuni presso cui essi lavorano sono più spesso di piccole dimensioni: il 39% ha *da 1000 a 5000 abitanti* e il 36% ha *meno di 1000 abitanti* (fig. 6).

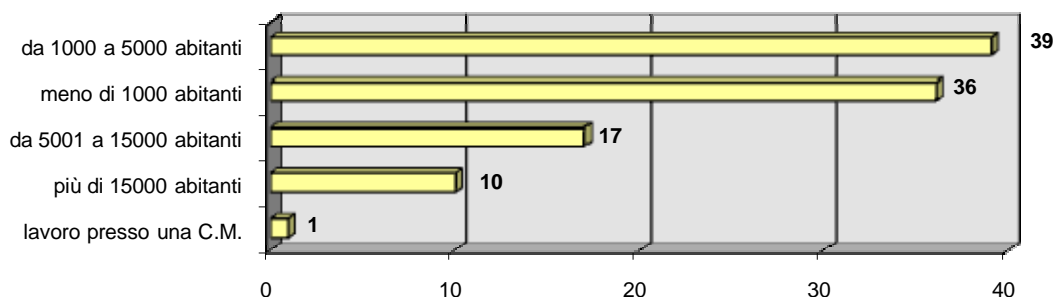
Essi rivestono soprattutto il ruolo di *segretario presso più Comuni* (33%), di *responsabile ufficio segreteria* (16%), *responsabile ufficio personale* (16%) e *responsabile servizi demografici* (13%) (fig. 7).

Fig. 5: Categoria professionale – valori %



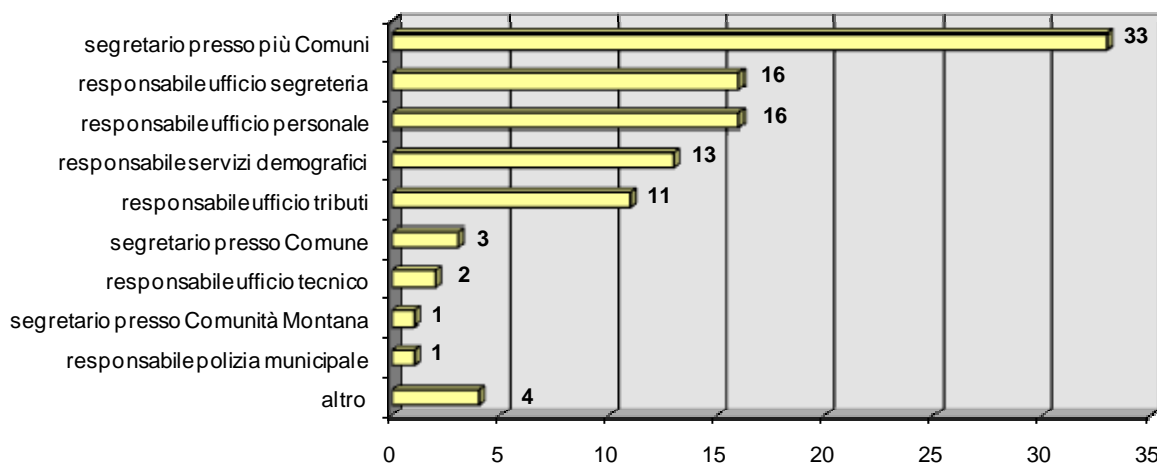
Base (casi): 148

Fig. 6: Dimensione del Comune di lavoro – valori %



Base (casi): 148, la somma delle percentuali super il 100 perché era possibile dare più risposte

Fig. 7: Ruolo svolto all'interno del Comune/Comunità Montana – valori %



Base (casi): 132

4. Le opinioni sui Forum Professionali

4.1 Le caratteristiche dei Forum Professionali: accordo e disaccordo

Per fare un quadro generale sull'opinione dei rispondenti in riferimento ai Forum Professionali, sono state riportate nel questionario alcune affermazioni riferite a questi incontri. Si chiedeva ai referenti di esprimere il proprio grado di accordo/disaccordo per ognuna di esse, indicando la propria risposta su una scala che andava da 1 a 5 dove 1 indicava il completo disaccordo e 5 il completo accordo.

La casella colorata in azzurro indica la *posizione mediana* della distribuzione di frequenza, ovvero il valore che la divide in due metà (50% da una parte e 50% dall'altra); si può notare come tale valore cada, ad eccezione dell'ultima affermazione, nella parte destra della scala, dove si potevano collocare gli individui che si consideravano d'accordo con la proposizione.

Esaminando le distribuzioni di frequenza esposte nella tabella 1, si comprende che c'è un ampio accordo per la prima affermazione, che riguarda la *facilità della compilazione della modulistica per l'iscrizione*. Abbastanza alto il grado di accordo per le quattro successive affermazioni: sulla *tempestività e l'efficienza della pubblicità*, sulla *difficoltà di dedicarsi alle attività formative a causa dei ritmi di lavoro*, sul *considerare i forum utili per individuare modalità comuni nello svolgimento di compiti istituzionali* e sul *ritenere che i Forum favoriscono un confronto continuo tra figure professionali che svolgono lo stesso lavoro*. L'ultima affermazione, che dava un'accezione negativa ai Forum professionali, raccoglie un certo disaccordo: ciò significa che i forum sono considerati abbastanza *efficaci come strumento di aggiornamento professionale*.

Tab. 1: Grado di accordo/disaccordo su alcuni aspetti dei Forum Professionali – valori %

						Base (casi)
1. La modulistica per l'iscrizione ai forum è di facile compilazione	1	2	3	4	5	166
	1%	2%	10%	22%	65%	
	completo disaccordo			completo accordo		
2. La pubblicità dei singoli Forum è tempestiva e arriva a tutti gli interessati	1	2	3	4	5	166
	1%	3%	19%	28%	49%	
	completo disaccordo			completo accordo		
3. I ritmi di lavoro lasciano poco tempo da dedicare alle attività di formazione	1	2	3	4	5	166
	6%	7%	16%	25%	46%	
	completo disaccordo			completo accordo		
4. I Forum aiutano le PA del territorio a individuare modalità comuni nello svolgimento dei propri compiti istituzionali	1	2	3	4	5	166
	1%	10%	24%	38%	27%	
	completo disaccordo			completo accordo		
5. I Forum favoriscono un confronto continuo tra figure professionali che svolgono lo stesso lavoro	1	2	3	4	5	166
	1%	3%	25%	28%	43%	
	completo disaccordo			completo accordo		
6. I Forum non sono efficaci come strumento di aggiornamento professionale	1	2	3	4	5	166
	42%	15%	16%	15%	12%	
	completo disaccordo			completo accordo		

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).

4.2 L'utilità dei Forum Professionali


E' stata successivamente proposta la stessa scala di risposta a 5 caselle per raccogliere i giudizi sull'utilità dei Forum Professionali, dove 1 indica che i Forum sono stati completamente inutili per una data categoria professionale e 5, al contrario, molto utili.

E' stato chiesto ai referenti di indicare quanto siano stati effettivamente utili i Forum per le seguenti categorie professionali: *segretari comunali, dipendenti ufficio tecnico, dipendenti ufficio tributi/ragioneria, dipendenti ufficio personale/segreteria, dipendenti servizi demografici e polizia municipale e amministrativa* (tab. 2).

Le distribuzioni di frequenza ci mostrano come non ci siano particolari differenze nell'utilità per le diverse categorie professionali: generalmente i forum professionali vengono considerati abbastanza utili indistintamente per tutte le categorie.

Tab. 2: Utilità percepita dei Forum per categoria professionale – valori %

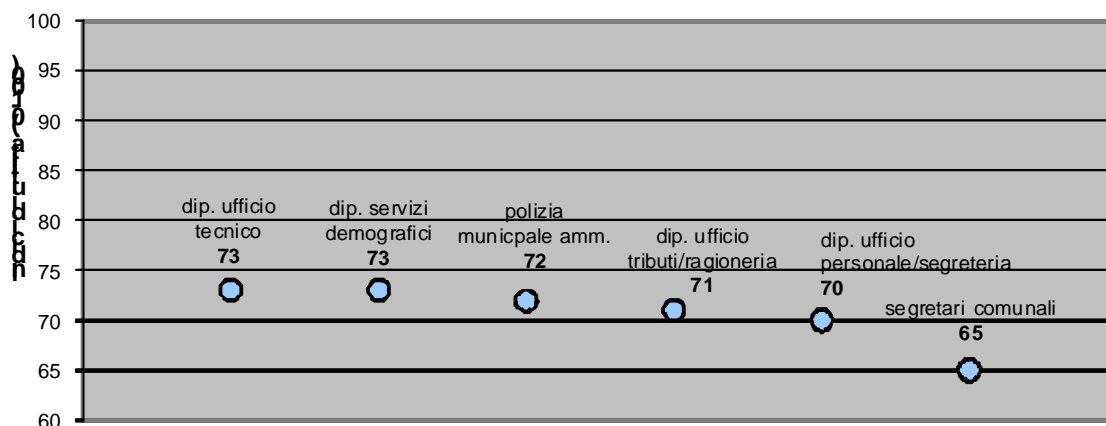
						Base (casi)
1. Dipendenti ufficio personale/segreteria	1	2	3	4	5	160
	-	9%	26%	38%	27%	
	inutili			molto utili		
2. Dipendenti servizi demografici	1	2	3	4	5	160
	1%	4%	24%	44%	27%	
	inutili			molto utili		
3. Polizia municipale e amministrativa	1	2	3	4	5	159
	1%	4%	26%	42%	27%	
	inutili			molto utili		
4. Segretari comunali	1	2	3	4	5	161
	4%	9%	32%	36%	19%	
	inutili			molto utili		
5. Dipendenti ufficio tecnico	1	2	3	4	5	160
	1%	4%	23%	49%	23%	
	inutili			molto utili		
6. Dipendenti ufficio tributi/ragioneria	1	2	3	4	5	159
	1%	7%	23%	44%	25%	
	inutili			molto utili		

 **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).

I giudizi espressi nella batteria della tab. 2 sono stati sintetizzati in indici di utilità² 0 - 100. Essi aiutano i lettori a comprendere in modo più immediato l'andamento evidenziato in precedenza. La fig. 8 ci conferma l'andamento evidenziato sopra: gli indici di utilità si dimostrano abbastanza positivi, vanno dai 65 punti per i *segretari comunali*, ai 73 punti per i *dipendenti ufficio tecnico* e per i *dipendenti servizi demografici*.

² L'indice di utilità percepita è la media ponderata delle opinioni fornite dai rispondenti espresse su scala 0-100.

Fig. 8: Utilità percepita dei Forum per categoria professionale – Indici di utilità (0 - 100)

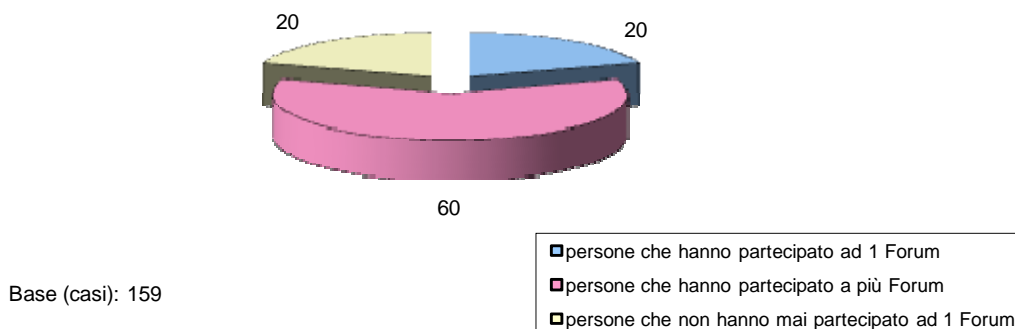


4.2 Il giudizio di coloro che hanno partecipato ai Forum Professionali

Allo scopo di valutare i Forum Professionali è stato domandato ai rispondenti per prima cosa se avessero partecipato almeno ad un forum. Solo a coloro che effettivamente vi avevano preso parte è stato successivamente chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione per il servizio offerto.

Solo un quinto dei rispondenti *non ha mai partecipato ad un Forum* (20%) e ben il 60% *ha partecipato a più di un forum* (fig. 9).

Fig. 9: Partecipazione ai Forum – valori %




I rispondenti che hanno frequentato almeno un forum hanno espresso il proprio grado di soddisfazione rispetto agli *aspetti organizzativi* e ai *docenti* dei Forum cui hanno preso parte.

Anche in questo caso è stata proposta una scala di risposta che andava da 1 a 5, dove nella casella 1 si potevano collocare coloro che non erano per nulla soddisfatti e nella casella 5, al contrario, coloro che erano totalmente soddisfatti.

Da una prima analisi delle distribuzioni di frequenza (tab. 2) emerge un livello di soddisfazione decisamente alto, sia per gli aspetti organizzativi sia per i docenti. Infatti si può notare che la *posizione mediana*, la casella colorata in azzurro, cade nella parte destra della scala, dove si potevano collocare gli individui che si sono ritenuti maggiormente soddisfatti.

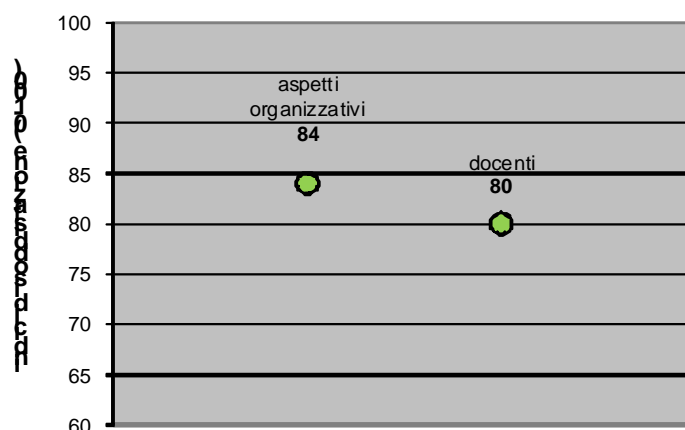
Tab. 3: Grado di soddisfazione rispetto ai Forum Professionali – valori %

						Base (casi)
a. Aspetti Organizzativi	1	2	3	4	5	124
	-	1%	7%	47%	45%	
	per nulla soddisfatto			tot. soddisfatto		
b. Docenti	1	2	3	4	5	120
	-	1%	9%	58%	32%	
	per nulla soddisfatto			tot. 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).

Per rappresentare in modo più sintetico i giudizi dei referenti è stato calcolato un indice di soddisfazione per entrambi gli aspetti considerati. Gli indici variano da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. Nel caso in esame, i punteggi ottenuti sono 84 per gli *aspetti organizzativi* e 80 per i *docenti* (fig. 10). Si può dire, dunque, che coloro che hanno frequentato i Forum, tra i rispondenti, sono molto soddisfatti dal servizio offerto.

Fig. 10: Grado di soddisfazione rispetto ai Forum Professionali – Indici di soddisfazione (0 - 100)



5. La rilevazione dei fabbisogni

Il questionario proposto prevedeva anche una sezione dedicata alla rilevazione dei fabbisogni.

Quasi tutti sostengono che vi sia la necessità di ricevere formazione su aspetti che possono essere trattati durante il corso di un Forum (80%) (fig. 11).

L'ambito in cui risulta più urgente l'aggiornamento professionale è quello *amministrativo (personale, contratti, bandi)*, il quale è stato indicato dal 67% dei rispondenti. Subito dopo troviamo l'ambito del *territorio (urbanistica, ambiente, lavori pubblici, edilizia, protezione civile)* con il 44%, quello *finanziario (ragioneria, tributi)* con il 40%, quello degli *affari istituzionali (ordinamento locale, diritto amministrativo, privacy)* con il 37%, quello *demografico (anagrafe, stato civile, AIRE)* con il 35% e infine le *attività produttive (commercio, polizia amministrativa, artigianato, agricoltura, igiene)* con il 33% (fig. 12, per questa domanda era possibile indicare al massimo tre risposte).

E' stata posta poi una domanda in cui i referenti potevano indicare liberamente i fabbisogni formativi. Sono state raccolte in totale 12 risposte: *censimento agricoltura e popolazione, commercio, D.L. 112, edilizia, Inventario e conto del patrimonio, le novità relative alle società partecipate, la legge 150/2009, problematiche ISEE, procedimento amministrativo, regolamento codice appalti, regolamento del codice dei contratti, tributi; ciascun argomento è stato indicato da una sola persona.*

Fig. 11: La necessità di ricevere formazione su aspetti che possono essere trattati nel corso di un Forum – valori %

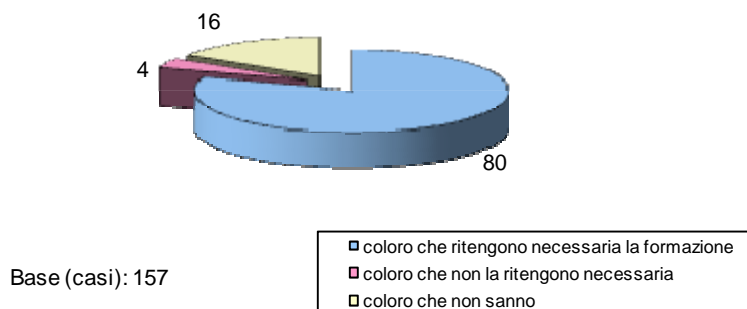
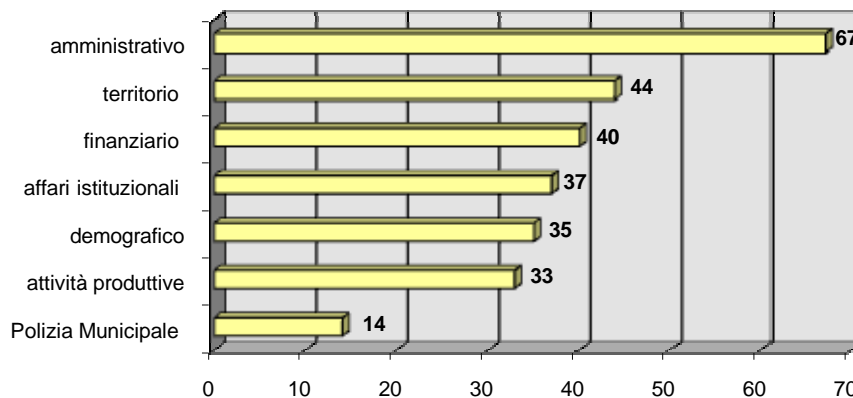


Fig. 12: Gli ambiti in cui risulta più urgente l'aggiornamento professionale – valori %



Base (casi): 124, la somma delle risposte supera il 100 % perchè era possibile dare più risposte

6. I contatti con la Provincia di Torino

I referenti per svolgere il loro ruolo hanno la possibilità di richiedere informazioni e delucidazioni sui Forum professionali rivolgendosi direttamente ai Circondari della Provincia di Torino.

Ci si può mettere in contatto con essi sia telefonicamente, sia utilizzando la posta elettronica.

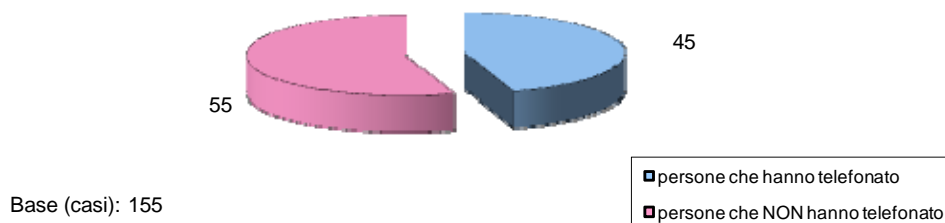
L'indagine ha cercato di cogliere il giudizio dei rispondenti anche su questi aspetti.

6.1 I contatti telefonici

I referenti che hanno *domandato informazioni sui Forum Professionali telefonicamente* (ad esempio per richiedere informazioni, per l'iscrizione o per la modulistica o i materiali...) sono stati il 45% del totale (fig. 13). Ad essi è stato chiesto di giudicare il contatto telefonico mediante una scala di risposta composta da 5 caselle dove nella casella 1 si potevano collocare coloro che non erano per nulla soddisfatti e nella casella 5, al contrario, coloro che erano totalmente soddisfatti.

Ne sono emersi risultati decisamente molto positivi: come si può notare dalla tab. 4 la grande maggioranza dei rispondenti si è collocato nell'ultima casella, quella corrispondente alla massima soddisfazione.

Fig. 13: Le persone che hanno telefonato ad un Circondario per questioni riguardanti i Forum Professionali – valori %



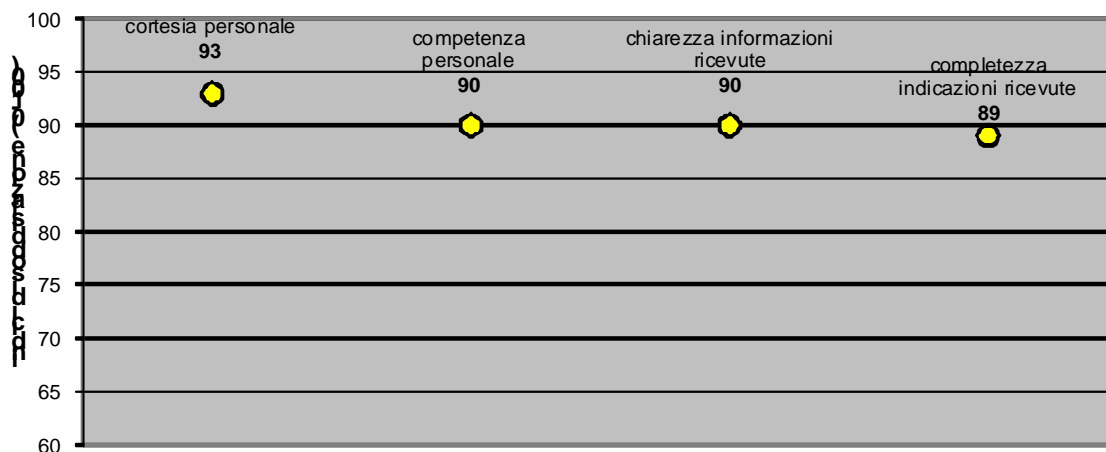
Tab. 4: Grado di soddisfazione rispetto al contatto telefonico – valori %

	1	2	3	4	5	Base (casi)
1. Cortesia del personale	-	-	1%	24%	75%	68
	per nulla soddisfatto		tot. soddisfatto			
2. Competenza del personale	-	-	3%	35%	62%	68
	per nulla soddisfatto		tot. soddisfatto			
3. Completezza delle indicazioni ricevute	-	-	2%	37%	61%	67
	per nulla soddisfatto		tot. soddisfatto			
4. Chiarezza delle informazioni ricevute	1%	-	1%	38%	60%	68
	per nulla soddisfatto		tot. 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).

Anche in questo caso i risultati sono stati trasformati in indici di soddisfazione. Essi confermano ciò che è stato evidenziato in precedenza: troviamo con 93 punti indice la *cortesia del personale*, con 90 la *competenza del personale* e la *chiarezza delle informazioni ricevute* e con 89 la *completezza delle indicazioni ricevute* (fig. 14).

Fig. 14: Grado di soddisfazione rispetto al contatto telefonico – Indici di soddisfazione (0 - 100)



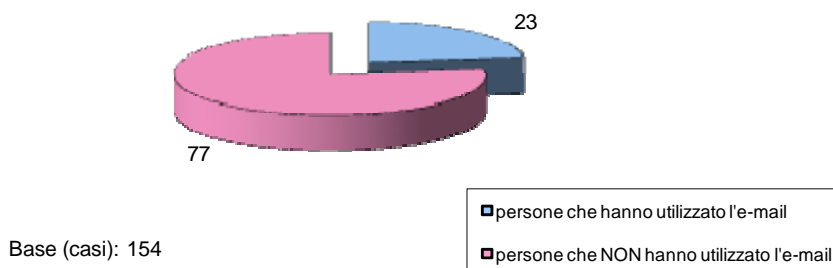
6.2 I contatti via posta elettronica

I referenti che hanno *domandato informazioni sui Forum Professionali via e-mail* sono stati solo il 23% del totale (fig. 15). Tutti hanno ricevuto una risposta da parte del Circondario.

A questa porzione di persone è stato chiesto di giudicare il contatto via posta elettronica sempre mediante una scala di risposta composta da 5 caselle. Dal momento che il totale delle persone era inferiore ai 50 casi, sono stati riportati in tabella i risultati in valori assoluti (tab. 5).

Anche per questi item, che riguardavano la *tempestività della risposta*, la *chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute*, i risultati sono stati positivi: più della metà dei rispondenti si è collocata nell'ultima caselle della scala, quella corrispondente alla massima soddisfazione. I restanti rispondenti si sono quasi tutti collocati nella quarta casella.

Fig. 15: Le persone che hanno contattato via e-mail un Circondario per questioni riguardanti i Forum Professionali – valori %



Tab. 5: Grado di soddisfazione rispetto al contatto telefonico – valori assoluti

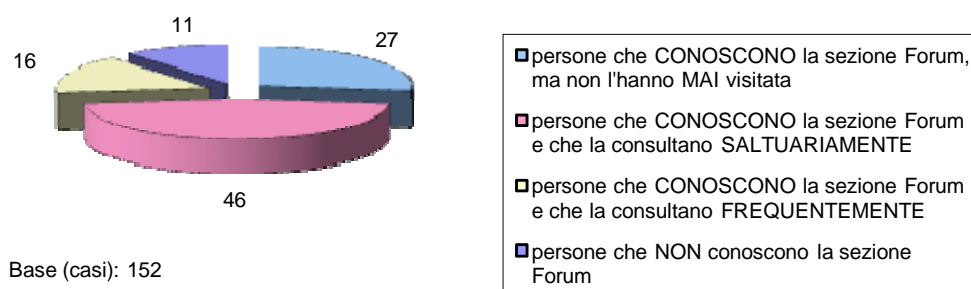
						Base (casi)
a. Tempestività della risposta	1	2	3	4	5	35
	-	-	1	16	18	
	per nulla soddisfatto		tot. soddisfatto			
b. Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	35
	-	-	1	14	20	
	per nulla soddisfatto		tot. soddisfatto			
c. Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	35
	-	-	1	14	20	
	per nulla soddisfatto		tot. 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).

7. La sezione Forum Professionali sul sito internet

Il sito Internet della Provincia di Torino ha una sezione dedicata ai Forum professionali all'indirizzo <http://www.provincia.torino.it/decentramento/assistenza/forum>. L'89% dei referenti conosce questa sezione, anche se il 27% non l'ha *mai visitata*. Il 46% la consulta *saltuariamente* e il 16% *frequentemente* (fig. 16).

Fig. 16: Conoscenza della sezione dedicata ai Forum professionali sul sito web della Provincia di Torino – valori %



Si è poi chiesto alle persone che avevano già consultato la sezione del sito di esprimere il proprio gradimento per alcuni aspetti relativi ad essa: la *facilità nel trovare le informazioni cercate*, la *facilità nel reperire la modulistica*, la *chiarezza dei contenuti*, la *completezza dei contenuti*, l'*aggiornamento dei contenuti* e l'*aspetto grafico del sito* (tab. 5). Ancora una volta è stata utilizzata per le risposte una scala a 5 caselle.

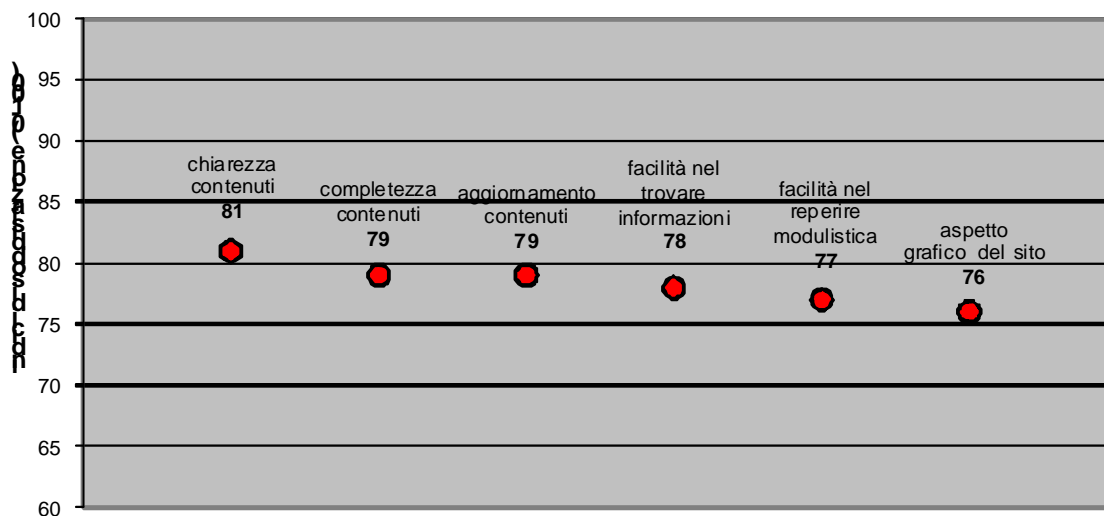
I rispondenti hanno attribuito giudizi positivi anche per questi aspetti: buona parte di rispondenti si colloca nelle ultime due caselle della scala, quelle cioè che rappresentano una risposta positiva. Tale risultato è confermato anche dalla posizione mediana che si colloca nella parte destra della scala.

Tab. 6: Grado di soddisfazione rispetto alla sezione sui Forum presente sul sito web della Provincia – valori %

						Base (casi)
	1	2	3	4	5	
1. Chiarezza dei contenuti	-	3%	12%	42%	43%	92
	per nulla soddisfatto			tot. soddisfatto		
2. Completezza dei contenuti	-	3%	17%	41%	39%	90
	per nulla soddisfatto			tot. soddisfatto		
3. Facilità nel reperire la modulistica	-	4%	19%	42%	35%	92
	per nulla soddisfatto			tot. soddisfatto		
4. Facilità nel trovare le informazioni cercate	-	5%	12%	49%	34%	92
	per nulla soddisfatto			tot. soddisfatto		
5. Aggiornamento dei contenuti	-	1%	16%	50%	33%	92
	per nulla soddisfatto			tot. soddisfatto		
6. Aspetto grafico del sito	-	4%	16%	49%	31%	92
	per nulla soddisfatto			tot. soddisfatto		

Successivamente i risultati sono stati trasformati in indici di soddisfazione. Essi confermano ciò che abbiamo detto in precedenza: gli indici si distribuiscono in un *range positivo* che va da 76 a 81 punti indice (fig. 16).

Fig. 17: Conoscenza della sezione dedicata ai Forum professionali sul sito web della Provincia di Torino – valori %



8. Uno sguardo d'insieme

Hanno preso parte all'indagine complessivamente **166 referenti** della formazione. Tra questi prevalgono le **donne**, buona parte ha un'età compresa **tra i 40 e i 59 anni** e ha un **titolo di studio medio-alto**.

La maggioranza dei referenti della formazione dichiara che i dipendenti del proprio Comune partecipano abitualmente ai Forum ad **Ivrea, Chivasso e Cuornè**. Tra i rispondenti vi è una prevalenza di persone che rientrano nella **categoria D** o che sono **dirigenti**. Essi rivestono più spesso il ruolo di **segretario presso più Comuni**.

I Comuni presso cui lavorano sono più spesso **di piccole dimensioni**

I rispondenti sono concordi nel sostenere che la **modulistica** per l'iscrizione ai Forum sia **facile da compilare**. Sostengono che la **pubblicità** degli eventi formativi effettuata dalla Provincia **sia tempestiva ed efficace**, che vi siano alcune **difficoltà nel dedicarsi alle attività formative** a causa dei ritmi di lavoro, che i **forum siano utili per individuare modalità comuni** nello svolgimento di compiti istituzionali, che **favoriscano un confronto continuo tra figure professionali** che svolgono lo stesso lavoro e che siano abbastanza **efficaci come strumento di aggiornamento professionale**.

Generalmente i forum professionali vengono considerati **abbastanza utili**, quasi indistintamente per tutte le categorie professionali coinvolte.

Solo un quinto dei rispondenti non ha **mai partecipato** ad un Forum e ben **i tre quinti** hanno partecipato a **più di un forum**. Coloro che vi hanno preso parte dichiarano un livello di **soddisfazione decisamente alto**, sia per gli aspetti organizzativi sia per i docenti.

Quasi tutti sostengono che vi sia la **necessità di ricevere formazione** su aspetti che possono essere trattati durante lo svolgimento di un Forum. L'ambito in cui risulta più urgente l'aggiornamento professionale è quello **amministrativo**.

Meno della metà dei referenti coinvolti nell'indagine ha domandato informazioni sui Forum professionali **telefonicamente**, mentre **meno di un quarto** lo ha fatto mediante **posta elettronica**. In entrambi i casi i rispondenti hanno **apprezzato molto il servizio informativo** offerto dei Circondari.

Generalmente i referenti **conoscono la sezione dei Forum professionali** presente sul sito Internet della Provincia, benché non tutti l'abbiano visitata. Chi la consulta esprime un **buon livello di soddisfazione** riguardo alla facilità nel trovare le informazioni cercate, alla facilità nel reperire la modulistica e ai contenuti in generale.

9. Appendice metodologica

9.1 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).

9.2 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.

10. Indice delle tabelle e delle figure

<i>Fig. 1: Genere – valori %</i>	4
<i>Fig. 2: Et� – valori %</i>	5
<i>Fig. 3: Titolo di studio – valori %</i>	5
<i>Fig. 4: Sede presso cui i dipendenti del Comune a cui appartiene il referente partecipano abitualmente ai Forum – valori %</i>	5
<i>Fig. 5: Categoria professionale – valori %</i>	6
<i>Fig. 6: Dimensione del Comune di lavoro – valori %</i>	6
<i>Fig. 7: Ruolo svolto all'interno del Comune/Comunit� Montana – valori %</i>	6
<i>Fig. 8: Utilit� percepita dei Forum per categoria professionale – Indici di utilit� (0 - 100)</i>	9
<i>Fig. 9: Partecipazione ai Forum – valori %</i>	9
<i>Fig. 10: Grado di soddisfazione rispetto ai Forum Professionali – Indici di soddisfazione (0 - 100)</i>	10
<i>Fig. 11: La necessit� di ricevere formazione su aspetti che possono essere trattati nel corso di un Forum – valori %</i>	11
<i>Fig. 12: Gli ambiti in cui risulta pi� urgente l'aggiornamento professionale – valori %</i>	11
<i>Fig. 13: Le persone che hanno telefonato ad un Circondario per questioni riguardanti i Forum Professionali – valori %</i>	12
<i>Fig. 14: Grado di soddisfazione rispetto al contatto telefonico – Indici di soddisfazione (0 - 100)</i>	13
<i>Fig. 15: Le persone che hanno contattato via e-mail un Circondario per questioni riguardanti i Forum Professionali – valori %</i>	13
<i>Fig. 16: Conoscenza della sezione dedicata ai Forum professionali sul sito web della Provincia di Torino – valori %</i>	14
<i>Fig. 17: Conoscenza della sezione dedicata ai Forum professionali sul sito web della Provincia di Torino – valori %</i>	15

<i>Tab. 1: Grado di accordo/disaccordo su alcuni aspetti dei Forum Professionali – valori %</i>	7
<i>Tab. 2: Utilit� percepita dei Forum per categoria professionale – valori %</i>	8
<i>Tab. 3: Grado di soddisfazione rispetto ai Forum Professionali – valori %</i>	10
<i>Tab. 4: Grado di soddisfazione rispetto al contatto telefonico – valori %</i>	12
<i>Tab. 5: Grado di soddisfazione rispetto al contatto telefonico – valori assoluti</i>	14
<i>Tab. 6: Grado di soddisfazione rispetto alla sezione sui Forum presente sul sito web della Provincia – valori %</i>	15