



*Servizio Sviluppo risorse umane  
Servizio Sviluppo organizzativo, regolamenti e qualità*

**Corsi di formazione interna. Analisi annuale - dicembre  
2012/dicembre 2013. L'opinione dei dipendenti.**

**febbraio 2014**

Hanno partecipato all'indagine **95 soggetti**, pari **al 94%** del totale. Di seguito si riportano le domande proposte agli intervistati, ciascuna seguita dalla rappresentazione grafica delle risposte.

## Il Corso

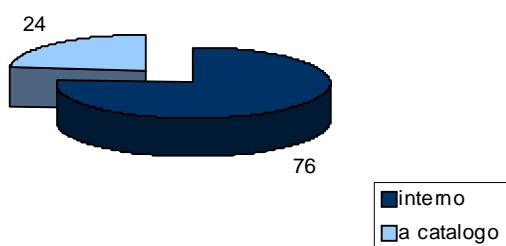
Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati - *valori assoluti*

**Titolo corso:**

	<b>v.a.</b>
Affrontare lo stress nei CpI	62
La Conduzione dei gruppi	10
Tecnica di polizia giudiziaria ambientale	8
Comunicare efficacemente in pubblico	2
La compilazione del Conto annuale del personale 2012	2
La stipula degli atti pubblici e delle scritture private con firma autenticata dopo il Decreto Legge n. 179/2012	2
L'espropriazione per pubblica utilità in Piemonte	2
Sessione formativa sul sistema AVCpass-Componente stazione appaltante	2
Convegno di studi "L'amministratore di sostegno"	1
Esercitazione pratica su Convenzioni CONSIP E Mercato elettronico della PA	1
Il Regolamento attuativo sulla disciplina ed utilizzazione delle terre e rocce da scavo (D.M.10.8. 2012, N.161)	1
Orienteering web 2.0	1
Progettare per accedere ai finanziamenti europei	1
<b>Totale</b>	<b>95</b>

**Docente:**

	<b>v.a.</b>
Farina	62
Cavazzoni	10
Santoloci	8
Paparella	2
Berruti/Rigamonti	2
Crescenzi	2
Funzionari AVC	2
Morelli	2
Giacobone/Schellino	1
Porzio	1
Fabbri	1
Vellano/Pigino	1
4 relatori	1
<b>Totale</b>	<b>95</b>

**Tipologia corso : - valori %**

Base (casi): 95

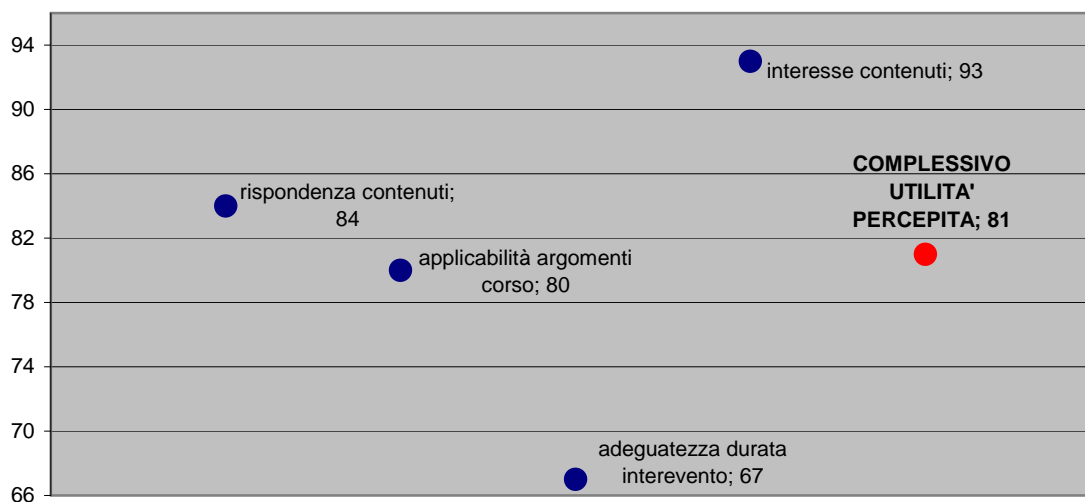
# Sezione A

**Grado di utilità percepita** (rispetto alle aspettative e alle esigenze lavorative) – valori %

					<b>Base (casi)</b>
1. Rispondenza dei contenuti formativi rispetto alle aspettative iniziali	-	3%	42%	55%	94
	grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto	
2. Applicabilità degli argomenti trattati nell'ambito lavorativo	2%	9%	35%	54%	94
	grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto	
3. Adeguatezza della durata dell'intervento formativo	4%	23%	41%	32%	95
	grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto	
4. Interesse sui contenuti del corso	1%	1%	14%	84%	92
	grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	Grado alto	

**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 utilità percepita (scala 0 – 100) <sup>1</sup>**



<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.

# Sezione B.1

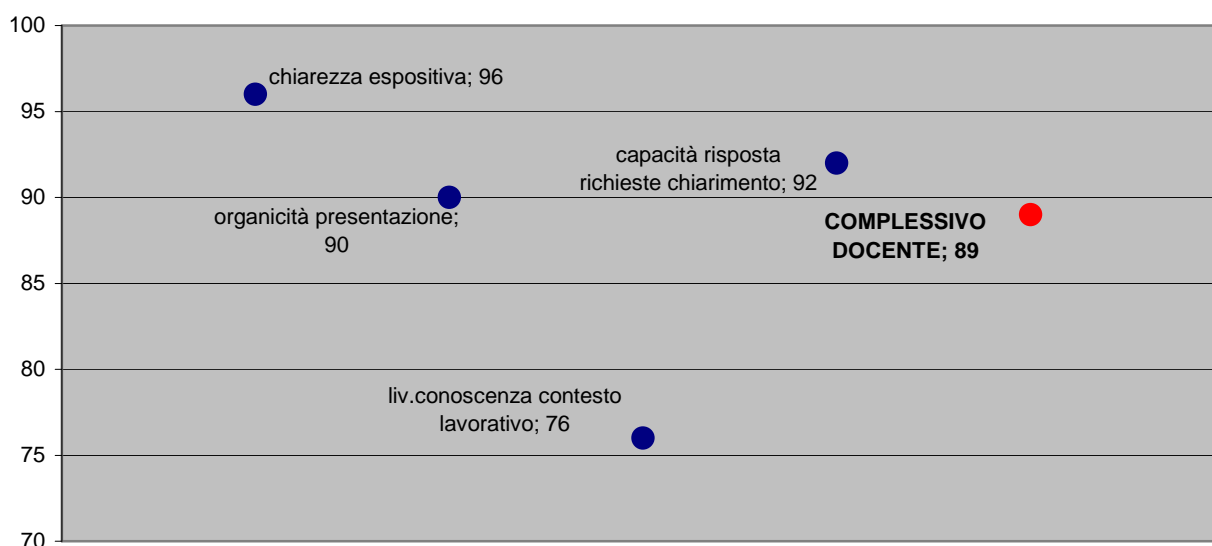
Docenza – valori %

					<b>Base (casi)</b>
5. Padronanza dei contenuti	-	1%	20%	79%	94
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
6. Chiarezza espositiva	-	1%	9%	90%	94
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
7. Organicità e sequenzialità nella presentazione degli argomenti	-	2%	27%	71%	94
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
8. Livello di conoscenza del contesto lavorativo dei partecipanti	-	6%	60%	34%	92
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
9. Capacità di rispondere alle richieste di chiarimento	-	2%	19%	78%	92
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	



**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)**



## Sezione B.2

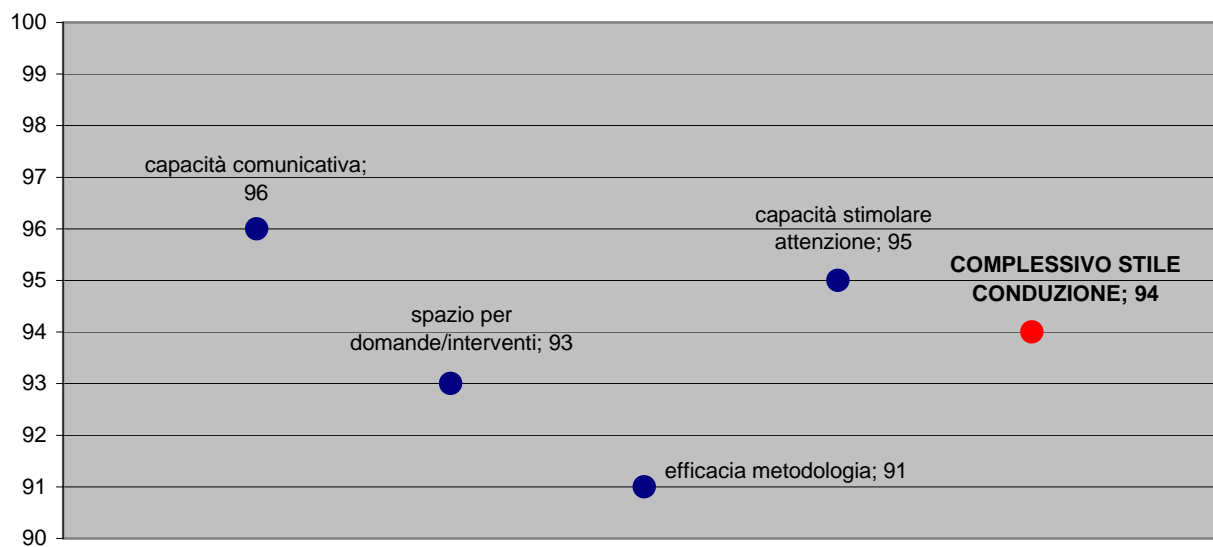
### Stile di conduzione - valori %

					<b>Base (casi)</b>
<b>10.</b> Capacità comunicativa	-	<b>1%</b>	<b>10%</b>	<b>89%</b>	94
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
<b>11.</b> Spazio per le domande e gli interventi dei partecipanti	-	<b>2%</b>	<b>17%</b>	<b>81%</b>	94
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
<b>12.</b> Efficacia della metodologia utilizzata	-	<b>4%</b>	<b>19%</b>	<b>77%</b>	94
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
<b>13.</b> Capacità di stimolare l'attenzione e la riflessione personale	-	<b>1%</b>	<b>13%</b>	<b>86%</b>	94
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	



**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)



# Sezione C

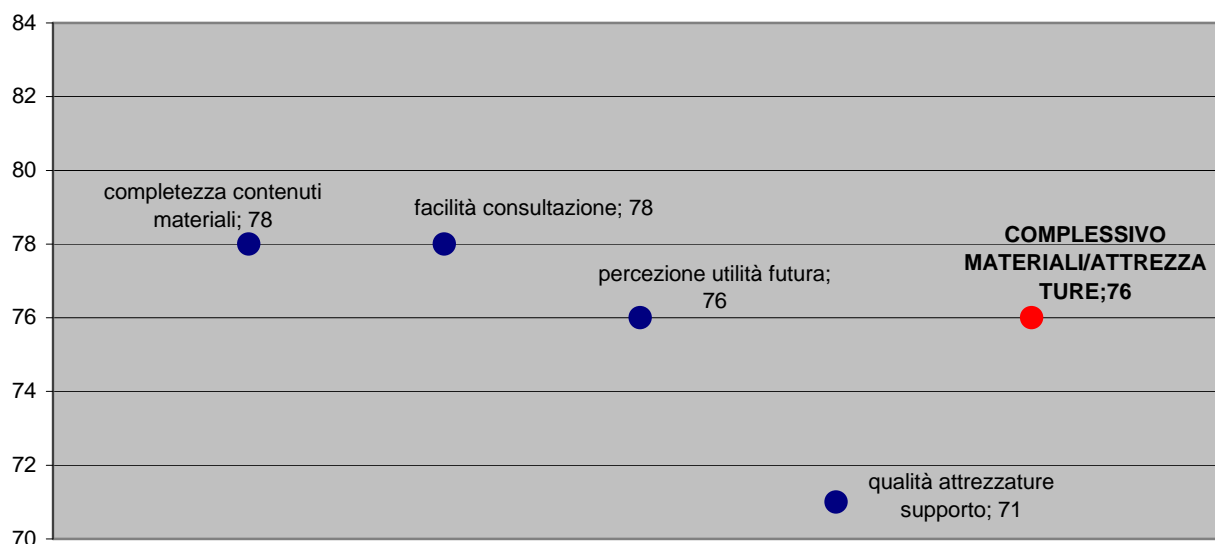
## Materiale didattico e attrezzature - valori %

					Base (casi)
14. Completezza dei contenuti dei materiali rispetto a quanto trattato durante l'intervento formativo	-	5%	55%	40%	93
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
15. Facilità di consultazione	2%	2%	54%	41%	92
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
16. Percezione di utilità futura del materiale didattico nel lavoro	1%	8%	52%	39%	92
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
17. Qualità dell'attrezzatura di supporto alla didattica (es: computer, registratori, videoproiettori...)	3%	10%	59%	28%	92
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	



**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)



# Sezione D

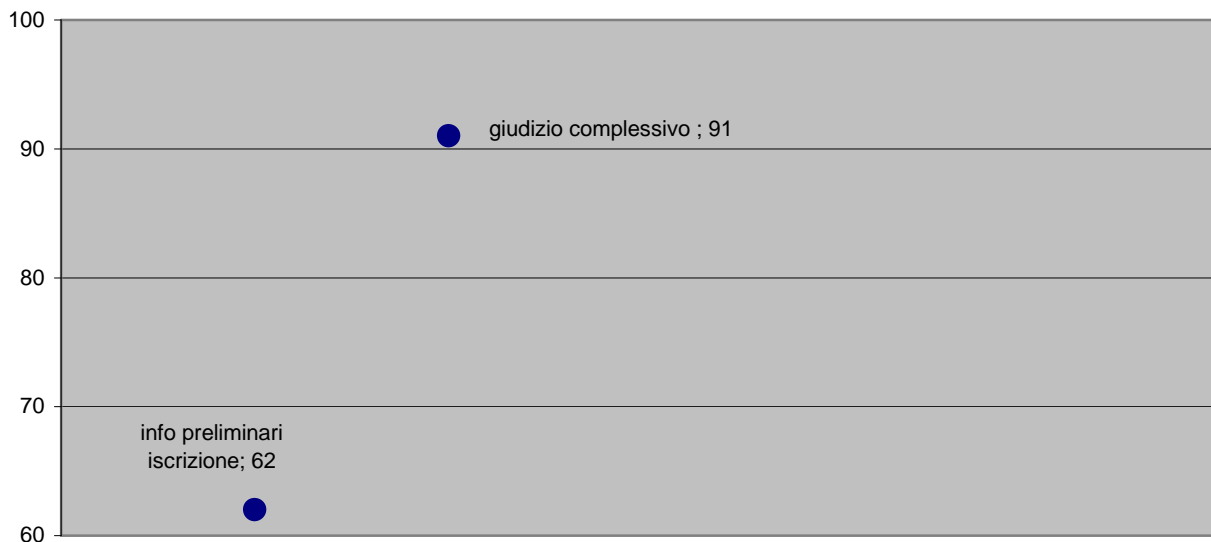
## Organizzazione e giudizi finali – valori %

					Base (casi)
18. Informazioni preliminari all'iscrizione al corso	<b>7%</b>	<b>15%</b>	<b>64%</b>	<b>14%</b>	91
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	
19. Giudizio complessivo sul corso	<b>-</b>	<b>3%</b>	<b>22%</b>	<b>75%</b>	93
	per niente soddisfacente	poco soddisfacente	soddisfacente	molto soddisfacente	



**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)



Se il **corso** è stato **per niente o poco soddisfacente**, può indicarne i **motivi?** – valori assoluti

Motivo di insoddisfazione	v.a.
Nessuna informazione sui contenuti/finalità del corso	7
Non è stata specificata la modalità laboratoriale dell'attività, indicata genericamente "corso" (richiamando un'aspettativa di lezione frontale)	2
Ritengo che i suggerimenti e le tecniche esplicate sono di fatto già sperimentate e messe in atto da noi operatori di una realtà problematica quale quella della ricerca del lavoro e del sostentamento	1
<b>Totale</b>	<b>10</b>

# Suggerimenti

21. In questo spazio può indicare liberamente gli **aspetti problematici** del corso – *valori assoluti*

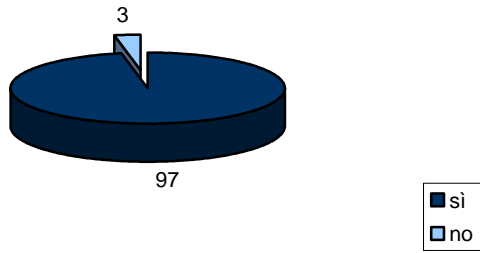
Suggerimenti	v.a.
corso di maggiore durata	9
assenza di continuità nel tempo al termine del corso, sarebbe opportuno dare una continuità a un percorso di questo genere (ad es. 1/2 volte all'anno) anche attraverso incontri interni legittimati e gestiti da un funzionario/leader competente in materia	5
disporre del materiale prima dell'inizio del corso	2
sede del corso distante dalla sede di lavoro	2
non considerare il tempo del viaggio come orario di servizio	2
momenti di supervisione per gli operatori dei CPI	2
il corso è stato tenuto in ambiente inadeguato al numero di persone intervenute e alla tipologia di esposizione che avveniva attraverso un proiettore, senza alcun supporto informatico/cartaceo a supporto del singolo partecipante	2
il materiale cartaceo risulta di difficile consultazione e conservazione. Sarebbe stato utile, in previsione delle consultazioni future, avere un volume unico con una rilegatura.	1
la tipologia di corso, di ottimo livello, non mi è sembrata particolarmente adatta alle esigenze lavorative (in generale del gruppo) e alla mia personale anzianità di esperienza e lavorativa (gli aspetti relazionali della conduzione dei gruppi sono ampio oggetto della formazione universitaria per gli assistenti sociali; l'utilizzo di alcune tecniche formative teatrali, senz'altro utili, già appartenevano al mio bagaglio conoscitivo)	1
meglio 3 giorni consecutivi	1
nella parte applicativa del pomeriggio si sono evidenziate delle incongruenze con la parte teorica del mattino	1
prevedere anche qualche momento individuale	1
prevedere follow-up di 1 giornata a distanza di qualche settimana	1
sarebbe auspicabile che corsi del genere (molto utili per le attività che dobbiamo svolgere sul territorio), venissero anticipatamente concordati con il dott. Santoloci per chiarire nel dettaglio le problematiche della nostra attività, in modo tale da potere concentrare tutto il corso sui nostri effettivi problemi di intervento	1
sarebbe servito altro tempo per trattare tutti i contenuti. Le diverse "sedi" di lavoro dei partecipanti (Enti locali, Università, privati...) hanno reso impossibile concentrarsi esclusivamente su aspetti di nostro interesse; tuttavia è stato comunque interessante conoscere Programmi europei di riferimento per altri Enti	1
sovraccarico di emozioni da gestire e lo smarrimento nel prendere coscienza delle proprie debolezze, vulnerabilità	1
terza giornata di attività troppo ravvicinata	1
troppi argomenti trattati, visto il tempo a disposizione sarebbe meglio toccare meno punti, ma entrare più nello specifico	1
una parte del corso, dott.ssa Vattani (Bonifiche), è stato troppo conciso e non pienamente rispondente alle necessità applicative. Sarebbe utile fornire copia delle slide prima del corso	1
<b>Totale</b>	<b>36</b>



22. In questo spazio può indicare liberamente gli **aspetti che apprezza particolarmente** del corso – *valori assoluti*

Aspetti positivi	v.a.
docente competente ed empatico (capacità di coinvolgimento)	22
confronto con altri colleghi che vivono problematiche analoghe	12
approccio metodologico	4
possibilità di esprimersi liberamente	4
corso utilissimo/indispensabile ai fini della predisposizione degli atti digitali	3
possibilità di esprimersi liberamente in un proprio spazio dedicato, dove esprimere le difficoltà legate al contesto lavorativo	3
attinenza con il lavoro	2
clima in aula	2
apprendere alcuni strumenti che possono essere utili prevenire un utilizzo delle persone inadeguato	2
corso interattivo e coinvolgente	2
rendersi conto che c'è consapevolezza delle difficoltà che gli operatori dei CPI affrontano quotidianamente (è importante mediare tra gli stressor interni e quelli esterni)	2
aspetti comunicativi e relazionali	1
ho imparato a volermi più bene. Ho capito che tutto ciò che mi succede è portatrice di qualcosa che al momento non riesco ad elaborare, ma che inaspettatamente delinea i contorni di una fase di cambiamento	1
lavoro di gruppo	1
metodologia di insegnamento	1
prevedere incontri periodici per non cadere nel dimenticatoio	1
stimolo all'aggiornamento continuo	1
tecniche di polizia giudiziaria	1
<b>Totale</b>	<b>65</b>

**20. Suggerirebbe ad un Suo collega di partecipare a questo corso? – valori %**

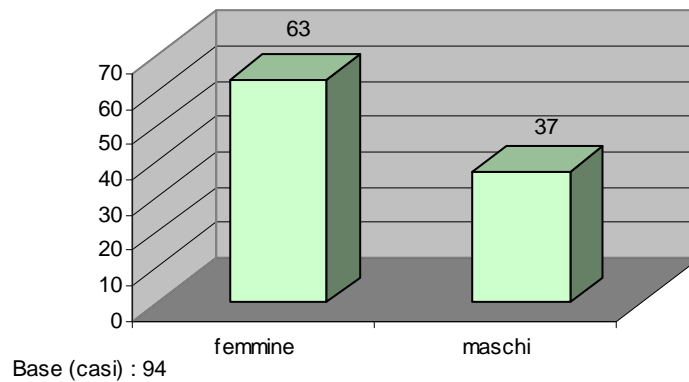


Base (casi): 65

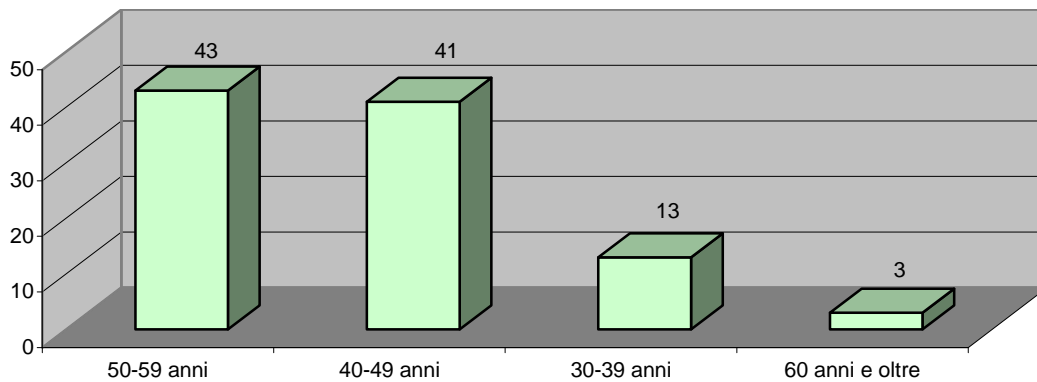
## Sezione E

Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati – *valori percentuali*

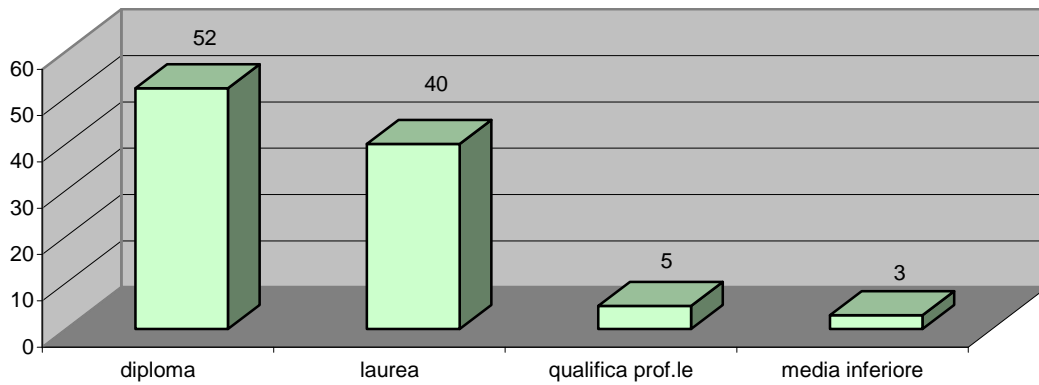
**23. Genere:**



**24. Età:**

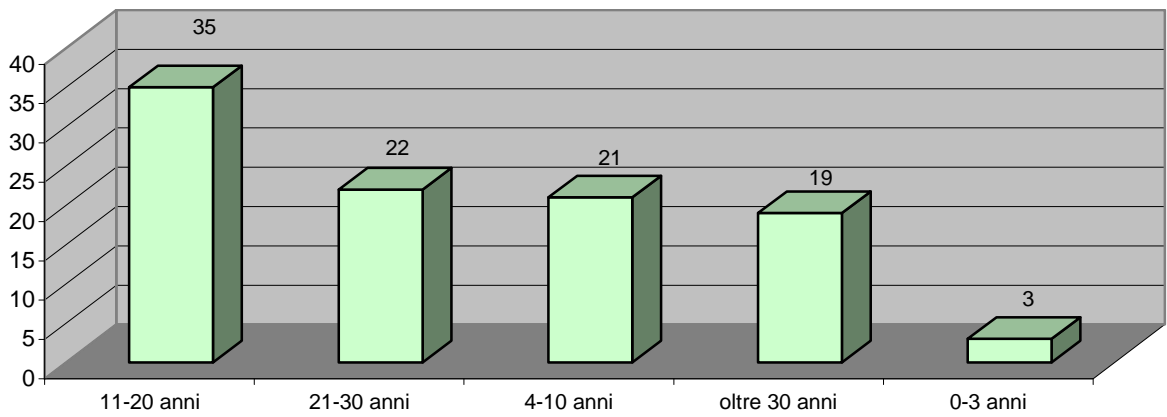


**25. Titolo di studio:**



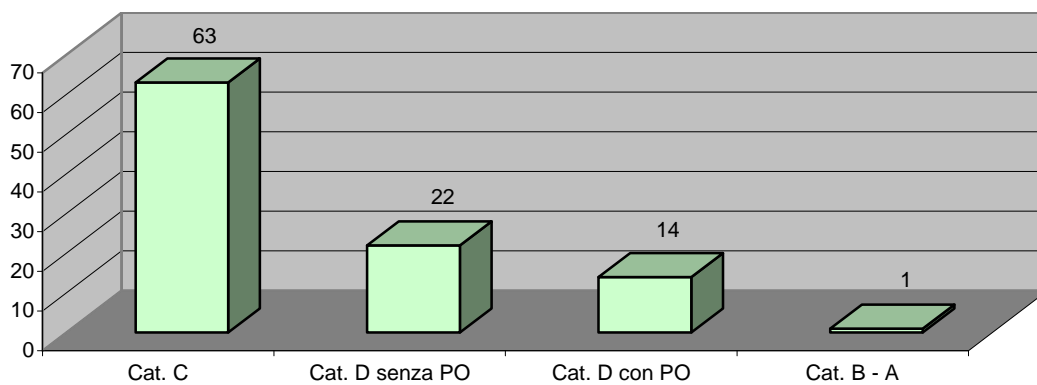
Base (casi): 94

**26. Anzianità di servizio:**



Base (casi): 94

**27. Categoria/ruolo professionale:**



Base (casi): 94

**28. Struttura di appartenenza: valori assoluti**

Struttura organizzativa di appartenenza	v.a.
Area lavoro e solidarietà sociale	73
Area istituzionale	5
Area territorio, trasporti e protezione civile	5
Area risorse umane	3
Area sviluppo sostenibile e pianificazione territoriale	3
Area viabilità	2
Area edilizia	1
Area attività produttive	1
Area istruzione e formazione professionale	1
Servizi non compresi nelle Aree	1
<b>Totale</b>	<b>95</b>

## I giudizi degli allievi disaggregati per tipo corso

Ulteriori informazioni relativamente alla qualità percepita dagli allievi, emergono dalla lettura delle tabelle riportate di seguito, costruite confrontando i giudizi espressi sia dai partecipanti che hanno frequentato un corso *a catalogo* sia da quelli che hanno frequentato un corso *interno*. Ciascuna tabella riporta *in valore assoluto* le opinioni di coloro che hanno espresso il giudizio di soddisfazione o di utilità percepita per ciascun item. In ogni tabella è evidenziata la *mediana*, che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

## Grado di utilità percepita

**INTERNO – valori assoluti (base casi:72)**

**A CATALOGO – valori assoluti (base casi:23)**

**rispondenza dei contenuti**

-	1	29	41
grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto

**rispondenza dei contenuti**

-	2	10	11
94 grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto

**applicabilità degli argomenti trattati**

2	7	29	33
grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto

**applicabilità degli argomenti trattati**

-	1	4	18
94 grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto

**adeguatezza della durata dell'intervento**

3	15	29	25
grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto

**adeguatezza della durata dell'intervento**

1	7	10	5
94 grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto

**interesse sui contenuti**

1	1	9	59
grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto

**interesse sui contenuti**

-	-	4	18
94 grado basso	grado medio-basso	grado medio-alto	grado alto

# Livello di soddisfazione percepita

A CATALOGO – valori assoluti (base casi:72)				INTERNO – valori assoluti (base casi:23)			
<b>padronanza dei contenuti</b>				<b>padronanza dei contenuti</b>			
-	-	14	58	-	1	5	16
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>chiarezza espositiva</b>				<b>chiarezza espositiva</b>			
-	-	5	67	-	1	5	16
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>organicità/sequenzialità presentazione</b>				<b>organicità/sequenzialità presentazione</b>			
-	-	19	53	-	1	5	16
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>livello conoscenza contesto lavorativo partecipanti</b>				<b>livello conoscenza contesto lavorativo partecipanti</b>			
-	5	42	24	-	1	13	7
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>capacità di rispondere alle richieste di chiarimento</b>				<b>capacità di rispondere alle richieste di chiarimento</b>			
-	1	11	59	-	1	7	14
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>capacità comunicativa</b>				<b>capacità comunicativa</b>			
-	-	7	65	-	1	2	19
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>spazio per domande/interventi partecipanti</b>				<b>spazio per domande/interventi partecipanti</b>			
-	1	5	66	-	1	11	10
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>efficacia metodologica utilizzata</b>				<b>efficacia metodologica utilizzata</b>			
-	1	12	59	-	3	6	13
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>capacità stimolare attenzione/riflessione personale</b>				<b>capacità stimolare attenzione/riflessione personale</b>			
-	-	6	66	-	1	6	15
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente
<b>completezza dei contenuti dei materiali</b>				<b>completezza dei contenuti dei materiali</b>			
-	3	37	30	-	2	14	7
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente

<b>facilità di consultazione</b>				<b>facilità di consultazione</b>				
-	2	35	32	-	2	15	6	
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	94
<b>percezione di utilità futura del materiale didattico</b>				<b>percezione di utilità futura del materiale didattico</b>				
1	6	38	24	-	1	10	12	
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	94
<b>qualità dell'attrezzatura di supporto alla didattica</b>				<b>qualità dell'attrezzatura di supporto alla didattica</b>				
2	6	45	17	1	3	9	9	
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	94
<b>informazioni preliminari all'iscrizione</b>				<b>informazioni preliminari all'iscrizione</b>				
6	12	43	8	-	2	15	5	
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	94
<b>giudizio complessivo sul corso</b>				<b>giudizio complessivo sul corso</b>				
-	1	13	57	-	2	7	13	
per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	per niente soddisfacente	poco soddisfacent e	soddisfacente	molto soddisfacente	94



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

Come si evince dai dati presenti, si può osservare un livello di soddisfazione piuttosto alto e speculare per quasi tutti gli item, sia per quanto riguarda i *corsi interni* che per quelli a *catalogo*.

# 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>2</sup> vengono rappresentate non in valori percentuali, ma in **valori assoluti**.

---

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