



Servizio Sviluppo organizzativo, regolamenti e qualità

Analisi complessiva dei dati riguardanti i Forum realizzati nell'anno 2013.

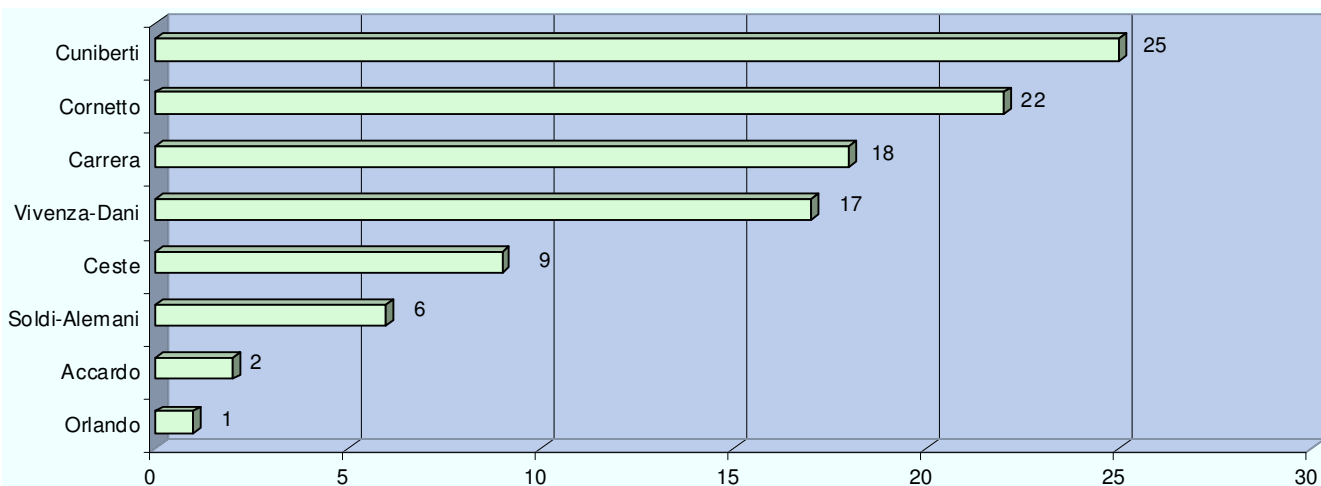
Febbraio 2014

Hanno partecipato all'indagine **792 soggetti**, pari **all'85%** dei partecipanti ai Forum. Di seguito si riportano le domande proposte agli intervistati, ciascuna seguita dalla rappresentazione grafica delle risposte.

Docente - valori assoluti

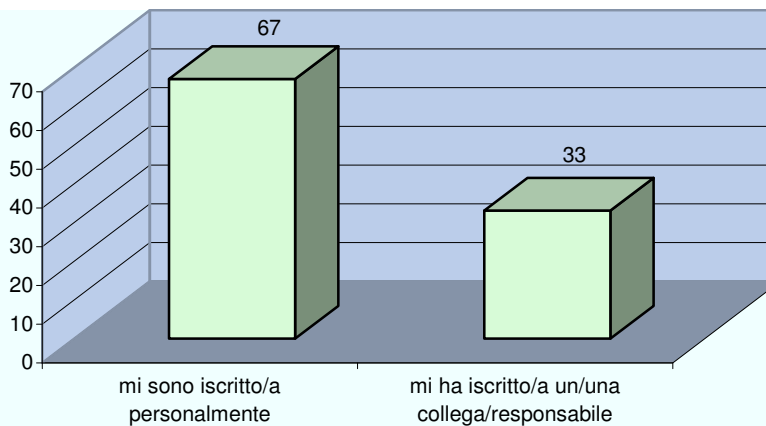
| | v.a. |
|---------------|-------------|
| Cuniberti | 200 |
| Cornetto | 172 |
| Carrera | 139 |
| Vivenza-Dani | 134 |
| Ceste | 71 |
| Soldi-Alemanì | 46 |
| Accardo | 19 |
| Orlando | 11 |
| Totale | 792 |

Rappresentazione grafica docente/partecipanti: valori %



Base (casi): 792

Come si è iscritto/a al Forum? – valori %



Base (casi): 792

2

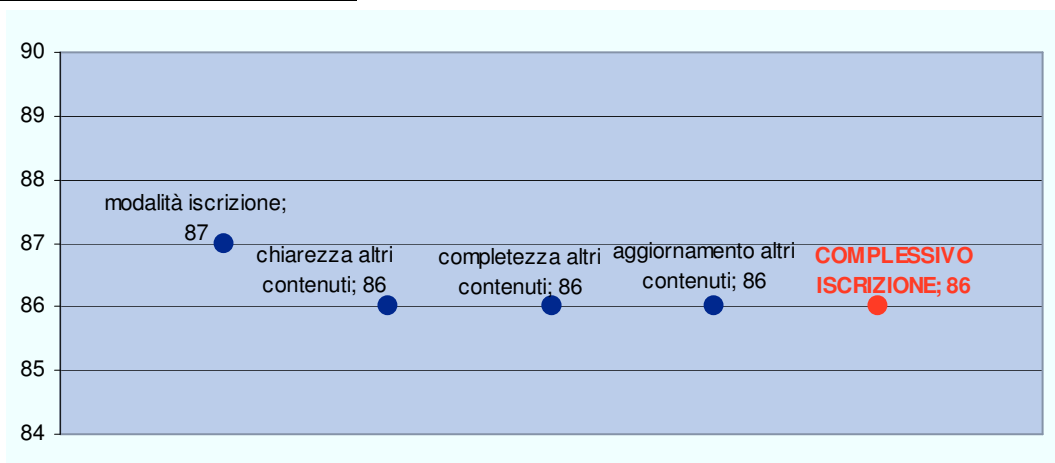
L'iscrizione al Forum richiede l'accesso ad una pagina dedicata del **SITO INTERNET** della Provincia di Torino, come valuta i seguenti aspetti? – *valori %*

| Modalità di iscrizione al Forum | | | | | | | | | | | Base (casi) |
|---|------------------------------------|----|----|---|----|----------------------------------|----|-----|-----|-----|-------------|
| | 2% | 1% | 1% | - | 1% | 2% | 6% | 17% | 20% | 50% | |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | 512 |
| Chiarezza degli altri contenuti della pagina Internet | - | - | 1% | - | 1% | 2% | 8% | 22% | 30% | 36% | 500 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Completezza degli altri contenuti della pagina Internet | - | - | 1% | - | 1% | 2% | 8% | 23% | 32% | 33% | 497 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Aggiornamento degli altri contenuti della pagina Internet | - | - | - | - | 1% | 3% | 9% | 22% | 34% | 31% | 486 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente 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)¹



3

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

| Sede | v.a. |
|--|------------|
| Circondario di Pinerolo | 210 |
| Circondario di Ivrea | 131 |
| Torino (Sede di C.so Inghilterra) | 60 |
| Circondario di Susa | 91 |
| Circondario di Lanzo | 88 |
| Chivasso (presso sede CPI) | 83 |
| Torino (Sede di Via Gaudenzio Ferrari) | 40 |
| Torino (Sede di Via Maria Vittoria) | 67 |
| Cuorgnè (presso sede CPI) | 22 |
| Totale | 792 |

¹ 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 – da 1 a 10 – a ciascuna casella dei 'righelli' proposti sul questionario.

4

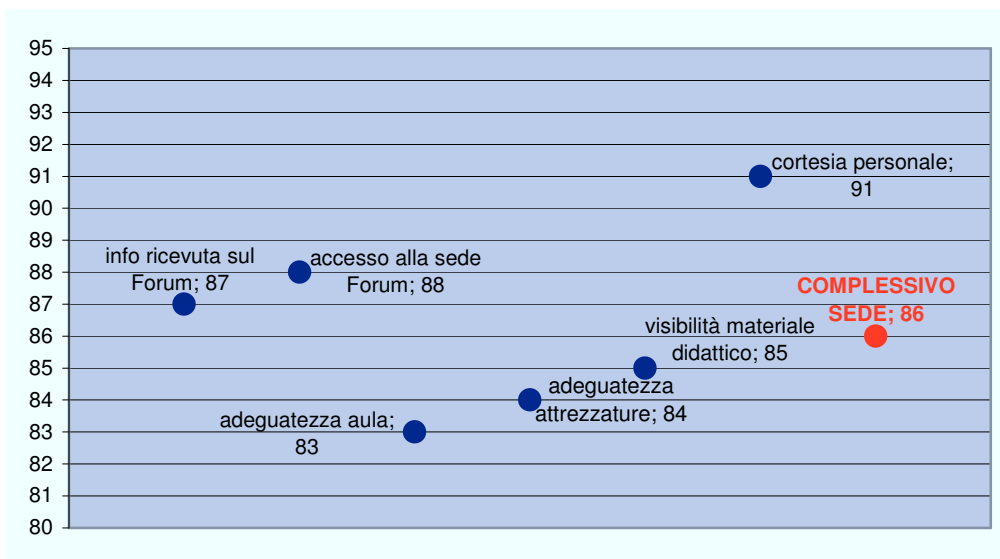
 Quanto si ritiene soddisfatto della **SEDE** e dell'**ORGANIZZAZIONE** generale del Forum cui ha partecipato? – valori %

| | | | | | | | | | | | Base (casi) |
|--|-----------------------------|----|----|----|----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-------------|
| Informazione ricevuta sul Forum | - | - | - | - | 1% | 3% | 6% | 22% | 24% | 42% | 780 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Accesso alla sede di svolgimento del Forum | - | - | - | - | 2% | 4% | 7% | 16% | 26% | 45% | 783 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Adeguatezza dal punto di vista dell'ambiente (es: luminosità, spazi) | - | 1% | 1% | 1% | 3% | 6% | 9% | 21% | 24% | 34% | 784 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Adeguatezza delle attrezzature | - | - | - | - | 2% | 6% | 11% | 21% | 28% | 32% | 782 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Visibilità del materiale proiettato/scritto | - | 1% | - | - | 1% | 5% | 9% | 21% | 26% | 37% | 778 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Cortesia del personale nell'accoglienza | 1% | - | - | - | - | 2% | 4% | 14% | 24% | 55% | 772 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente 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)



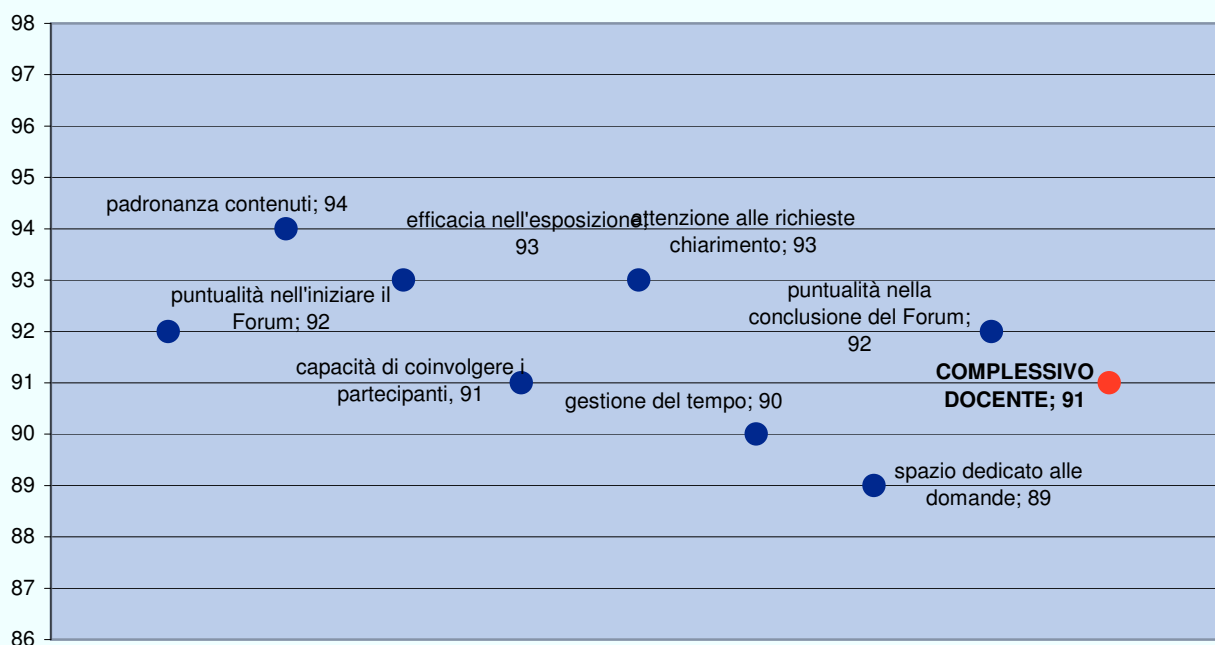
5

Quanto si ritiene soddisfatto del docente che ha tenuto il Forum? – valori %

| | | | | | | | | | | | Base (casi) |
|--|-----------------------------|---|---|---|----|---------------------------|----|-----|-----|-----|-------------|
| Puntualità nell'iniziare il Forum | - | - | - | - | - | 2% | 4% | 13% | 25% | 56% | 784 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Padronanza dei contenuti dimostrata | - | - | - | - | - | 1% | 2% | 11% | 22% | 64% | 779 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Efficacia nell'esposizione dei contenuti (chiarezza e capacità comunicativa) | 1% | - | - | - | - | 1% | 2% | 13% | 24% | 59% | 782 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Capacità di coinvolgere i partecipanti | - | - | - | - | - | 2% | 4% | 16% | 25% | 53% | 783 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Attenzione alle richieste di chiarimento dei partecipanti | - | - | - | - | - | 1% | 2% | 13% | 25% | 59% | 780 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Gestione del tempo nell'esposizione dei vari argomenti | - | - | - | - | 1% | 2% | 4% | 17% | 28% | 48% | 779 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Spazio dedicato alle domande | - | - | - | - | 1% | 3% | 5% | 18% | 28% | 45% | 774 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Puntualità nella conclusione del Forum | - | - | - | - | - | 2% | 3% | 13% | 26% | 56% | 767 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente 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)


6

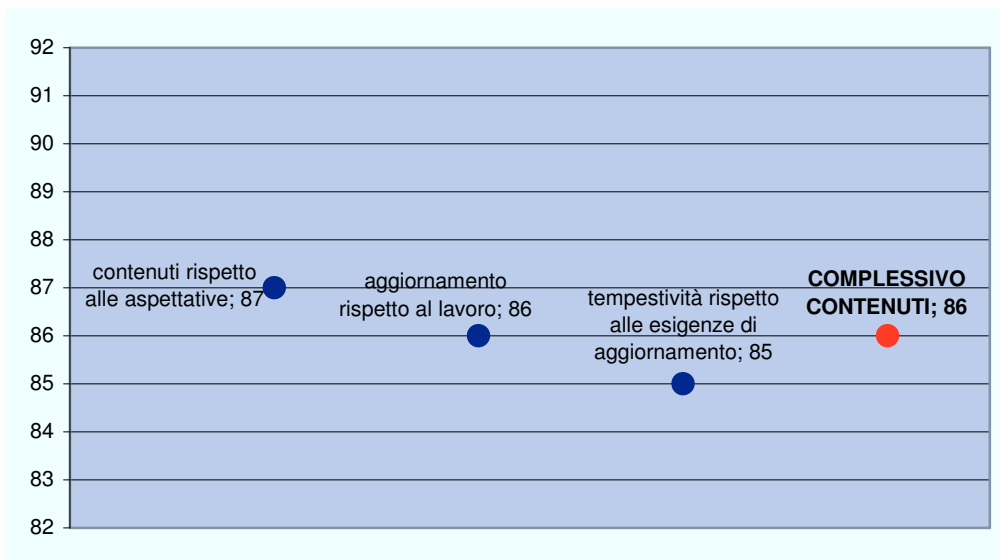
Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti del Forum a cui ha partecipato? – valori %

| | | | | | | | | | | | Base (casi) |
|---|-----------------------------|---|----|---|----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-------------|
| Contenuti del Forum rispetto alle Sue aspettative | - | - | 1% | - | 1% | 2% | 7% | 22% | 31% | 36% | 780 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Aggiornamento ricevuto in riferimento al Suo lavoro abituale | - | - | - | - | 1% | 3% | 7% | 23% | 31% | 35% | 783 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente soddisfatto | | | | | |
| Tempestività con cui è stato proposto l'argomento del Forum rispetto alle Sue esigenze di aggiornamento | - | - | 1% | - | 1% | 4% | 10% | 24% | 25% | 35% | 773 |
| | completamente insoddisfatto | | | | | completamente 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)



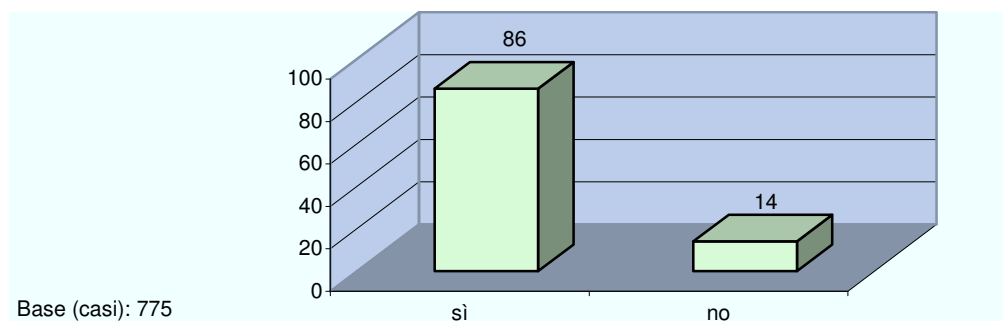
7 Ora, IN GENERALE, desideriamo conoscere quali sono le Sue opinioni sulle **attività di formazione/aggiornamento professionale**. Quale è il Suo **GRADO DI ACCORDO** con le affermazione riportate di seguito? – *valori %*

| | | | | | | | | | | | Base (casi) | | |
|--|-----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|--------------------------|----------------------|-----|
| Le attività di aggiornamento/formazione sono momenti di riflessione utili per approfondire le proprie competenze professionali | - | - | - | - | 1% | 1% | 2% | 13% | 26% | 57% | totalmente in disaccordo | totalmente d'accordo | 768 |
| I ritmi di lavoro lasciano poco tempo da dedicare alle attività di aggiornamento/formazione | - | - | 1% | 1% | 2% | 3% | 7% | 16% | 23% | 47% | totalmente in disaccordo | totalmente d'accordo | 769 |
| Non si è mai sufficientemente informati sulle attività di aggiornamento/formazione | 2% | - | 2% | 2% | 3% | 4% | 6% | 15% | 22% | 44% | totalmente in disaccordo | totalmente d'accordo | 760 |
| Ciò che si impara durante i corsi di aggiornamento/formazione può essere utile per la propria carriera | 2% | - | 1% | 2% | 3% | 5% | 7% | 21% | 23% | 36% | totalmente in disaccordo | totalmente d'accordo | 762 |
| I corsi di aggiornamento/formazione non servono a nulla, sono un'inutile perdita di tempo | 71% | 10% | 4% | 2% | 1% | - | 1% | 3% | 2% | 6% | totalmente in disaccordo | totalmente d'accordo | 748 |
| I corsi di aggiornamento/formazione permettono di integrare le conoscenze acquisite a Scuola/all'Università | 7% | 3% | 2% | 1% | 5% | 9% | 9% | 17% | 18% | 29% | totalmente in disaccordo | totalmente d'accordo | 732 |
| Spesso il mio responsabile non è disponibile ad autorizzare la partecipazione a questi corsi | 59% | 6% | 6% | 1% | 4% | 3% | 2% | 6% | 4% | 9% | totalmente in disaccordo | totalmente d'accordo | 726 |

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 rispondenti esprimono un grado di accordo piuttosto elevato per quasi tutti gli *item* riportati in tabella, mentre per il terz'ultimo e l'ultimo item si può dire che la tendenza è quella del *disaccordo* accentuato.

8 Nello svolgimento della sua attività lavorativa ritiene di aver bisogno di **maggiore aggiornamento/formazione?** – *valori %*



9

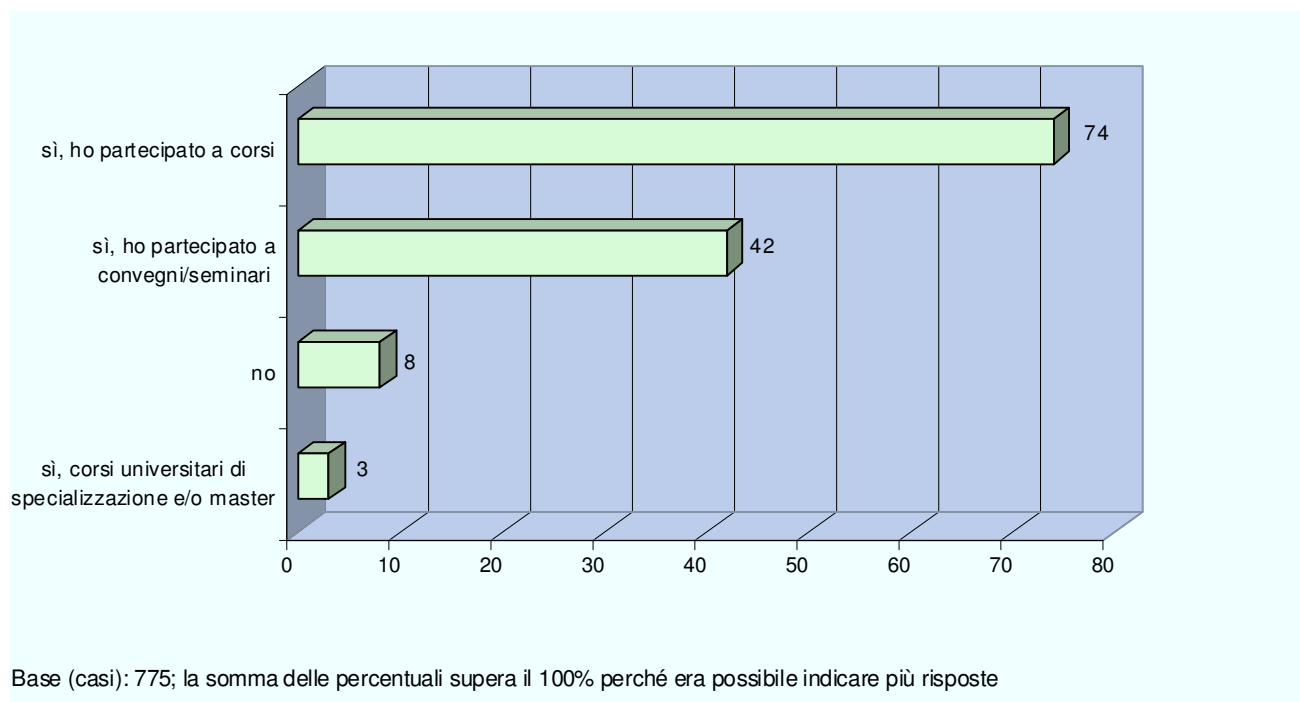
Se ritiene di aver bisogno di maggior aggiornamento/formazione, La preghiamo di **specificare quale/i argomento/i** desidera **approfondire** – *valori assoluti*

| Argomento ² | v.a. |
|--|------------|
| commercio e somministrazione alimenti e bevande | 102 |
| codice della strada (patenti e targhe straniere, infortunistica stradale, autotrasporto...) | 93 |
| appalti e contratti (procedure telematiche, associazioni e onlus, AVCP, AVCPASS, in economia, MePa e Consip, appalti a corpo e a misura, centrale unica di committenza, dichiarazione antimafia, sponsorizzazione) | 73 |
| stato civile (AIRE) – stranieri comunitari e non (matrimonio, separazione beni, sentenza di divorzio dall'estero) | 64 |
| anagrafe (S.A.I.A – I.N.A. – A.N.P.R.) stranieri e non - dimora - adozioni e affidamenti preadottivi, equiparazione dei figli naturali ai figli legittimi | 43 |
| vigilanza in ambito edilizio/urbanistico | 36 |
| ambiente (vigilanza, rifiuti, terre e rocce da scavo...) | 32 |
| polizia giudiziaria (diritto penale 3 casi) | 31 |
| sanzioni amministrative/polizia amministrativa/rilascio licenze | 31 |
| finanze e tributi | 26 |
| fiere/giostre/manifestazioni | 25 |
| gestione del personale | 24 |
| SUAP/SUE | 20 |
| trasparenza amministrativa | 15 |
| elettorale/leva | 14 |
| urbanistica | 14 |
| dematerializzazione (firma digitale, PEC) | 11 |
| edilizia | 11 |
| Tulps | 11 |
| imposta di bollo | 10 |
| procedimento amministrativo (responsabile del procedimento) | 10 |
| servizi cimiteriali (cremazione/dispersione ceneri/trasporto salme) | 10 |
| Totale | 706 |

² Si riportano nella tabella esclusivamente gli argomenti segnalati da almeno 10 soggetti; tutte le segnalazioni vengono riportate nei rispettivi report semestrali.

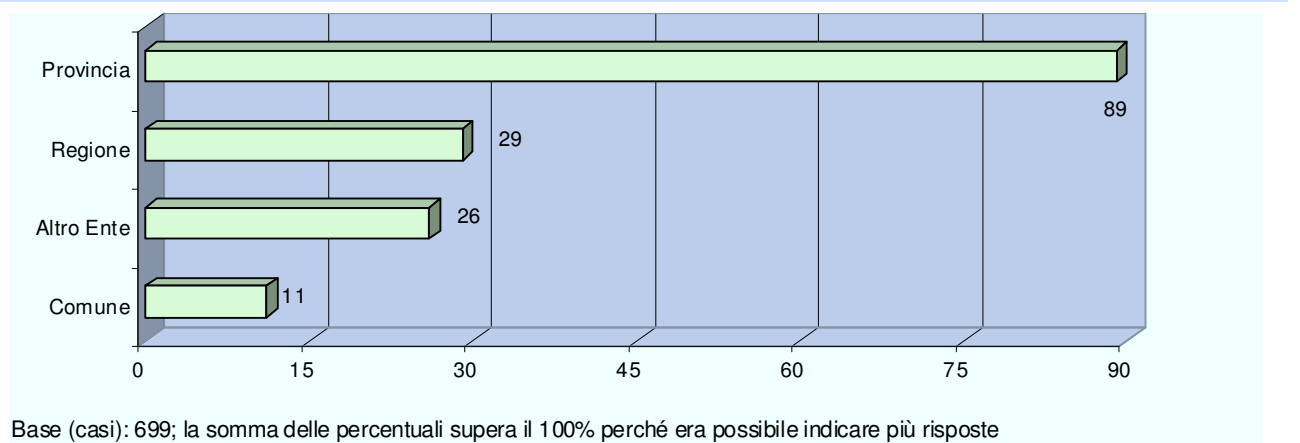
10

Negli ultimi 2 anni, ha preso parte ad attività di **aggiornamento/formazione su temi che riguardano la Sua professione? – valori %**



11

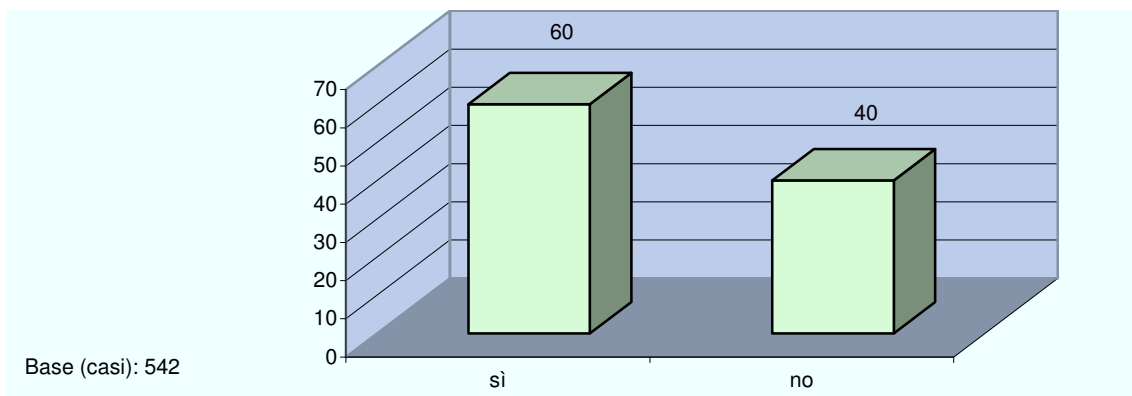
Se ha partecipato a corsi di aggiornamento/formazione, quale era l'Ente promotore? – valori %



Nella modalità *altro* i rispondenti hanno indicato: *ente/soggetto privato* (60), *ente/soggetto pubblico* (40), *associazioni nazionali* (20), *ordine professionale architetti/ingegneri/geometri* (4).

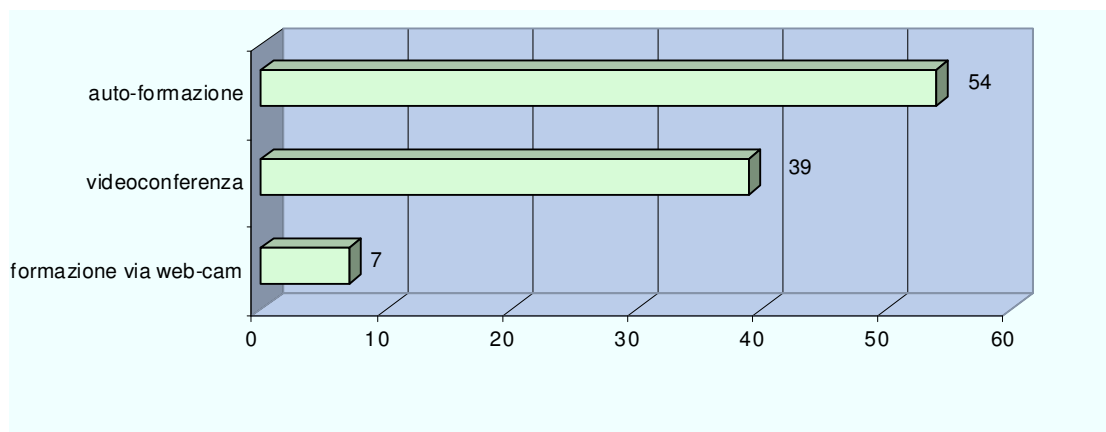
12

Le piacerebbe partecipare a corsi di aggiornamento/formazione? – valori %



13

Se sì, quale modalità preferirebbe? – valori assoluti



14

Vuole fornire qualche suggerimento che possa esserci utile a migliorare la qualità dei servizi erogati in merito ai Forum? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile segnalare – valori assoluti

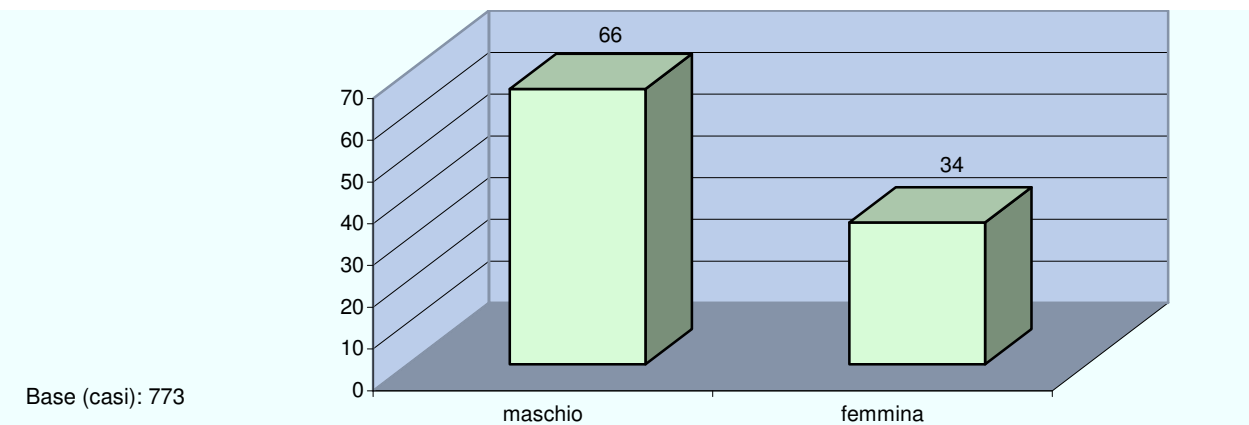
| SUGGERIMENTI ³ | v.a. |
|--|-----------|
| più Forum | 28 |
| aumentare la durata del Forum | 25 |
| forum più pratici (role play) | 13 |
| materiale didattico (più indicazioni, in sede di iscrizione, sulle modalità di reperimento dei testi inerenti il corso; prevedere la possibilità di trovare la documentazione dei forum direttamente nella sezione forum svolti; rendere disponibili le dispense prima del Forum; fare in modo che le dispense diano indicazioni pratiche sui programmi e le modalità di lavoro spiegate durante il forum) | 9 |
| Totale | 75 |

³ Si riportano nella tabella esclusivamente i suggerimenti indicati da almeno 9 soggetti; i suggerimenti complessivi vengono riportati nei rispettivi report semestrali.

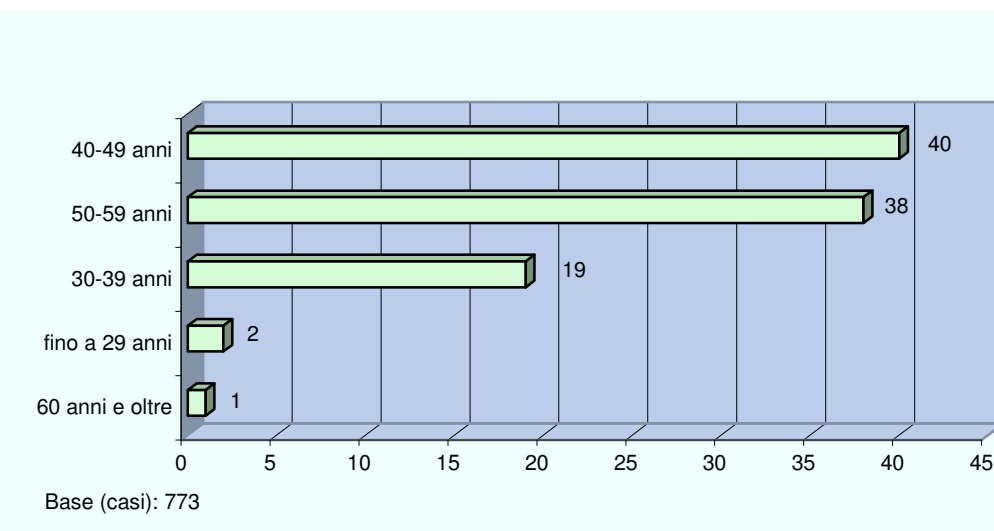
15

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

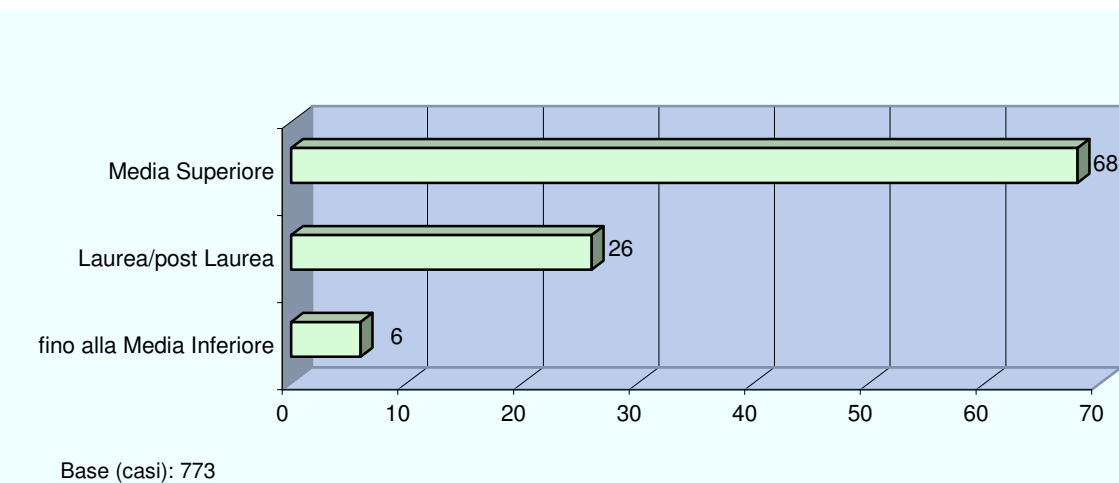
Genere:



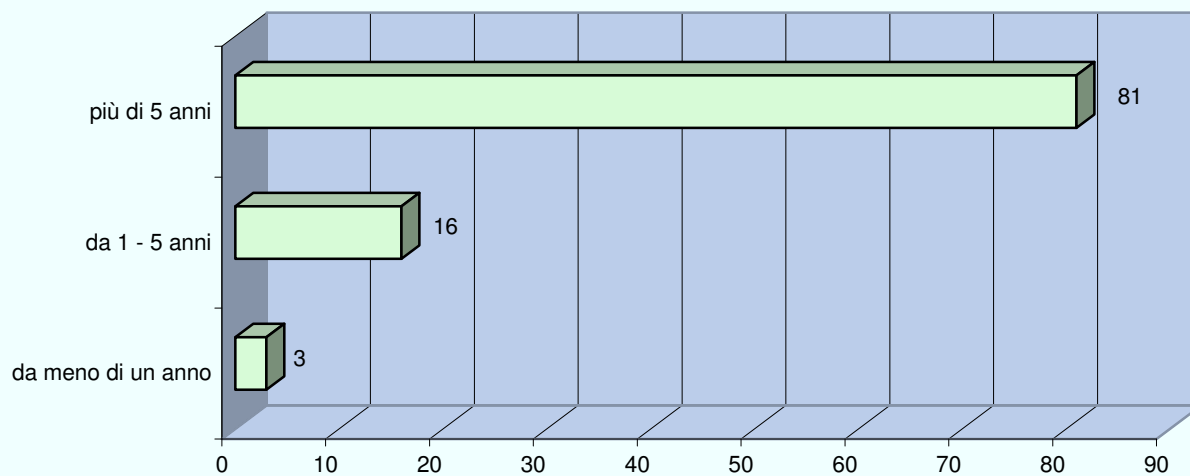
Età:



Titolo di studio:

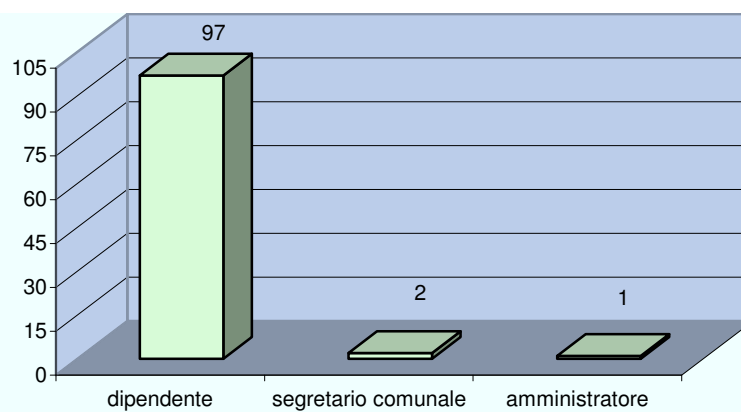


Esperienza lavorativa presso la struttura attuale:



Base (casi): 772

Ruolo del compilatore:



Base (casi): 773

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 casi⁴ vengono rappresentate non in valori percentuali, ma in **valori assoluti**.

⁴ Si considera *esiguo* un numero di casi inferiore alle cinquanta unità.