



SERVIZIO SVILUPPO ORGANIZZATIVO, REGOLAMENTI E QUALITA'

La Newsletter inviata agli amministratori e ai dipendenti degli Enti Locali della Provincia di Torino: l'opinione dei lettori.

Novembre 2013

A partire dal 2008 la Provincia di Torino ha reso disponibile a tutti i dipendenti e gli amministratori degli Enti Locali del territorio una *Newsletter* gratuita. Inviata a cadenza bisettimanale, segnala le novità che interessano gli Enti locali (leggi, circolari, sentenze ecc.), organizzate per aree tematiche.

Nell'ultimo anno, nell'ambito di questo servizio informativo, è stato attivato un abbonamento cumulativo, senza costi per gli Enti Locali del territorio, al "*Notiziario Segretari Enti Locali News*". Si tratta di un notiziario specialistico di normative, commenti e approfondimenti curato dall'Associazione Culturale "Niccolò Machiavelli" per conto dell'Unione Nazionale Segretari Comunali e Provinciali (UNSCP).

Oggi La *Newsletter* si presenta, quindi, in maniera diversa rispetto al passato e l'opinione dei lettori è fondamentale per capire se, anche in questa nuova veste, rappresenta un utile strumento di aggiornamento professionale.

Per tale motivo nel mese di ottobre è stato inviato un questionario di gradimento a ciascun lettore. I soggetti coinvolti nell'indagine sono stati intercettati attraverso l'indirizzo e-mail sul quale ricevono la newsletter.

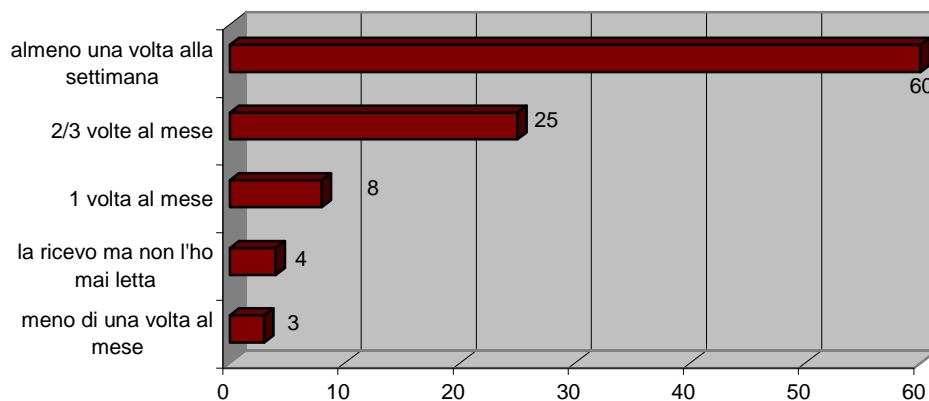
Hanno restituito la loro opinione 690 dei soggetti contattati, pari al **34%** del totale. Di seguito è presentata una breve sintesi dei risultati emersi.

Sezione 1: La Newsletter.....	pag. 2
Sezione 2: La Piattaforma 'segretarientilocali'	pag. 7
Sezione 3: Il profilo dei compilatori.....	pag. 10
Appendice metodologica.....	pag. 12
A: Note statistiche sulla media.....	pag. 12
B: Nota sull'opportunità di calcolare la media sui 'righelli'.....	pag. 13
C: Nota sull'uso dei valori assoluti (v.a.)	pag. 13

Sezione 1: La Newsletter

1

La Provincia di Torino invia con cadenza bisettimanale una **Newsletter** ai dipendenti e agli amministratori degli Enti Locali del territorio che lo desiderano, nella quale sono segnalate le novità normative che interessano la loro attività lavorativa. Lei **legge** questa *Newsletter*... - valori %

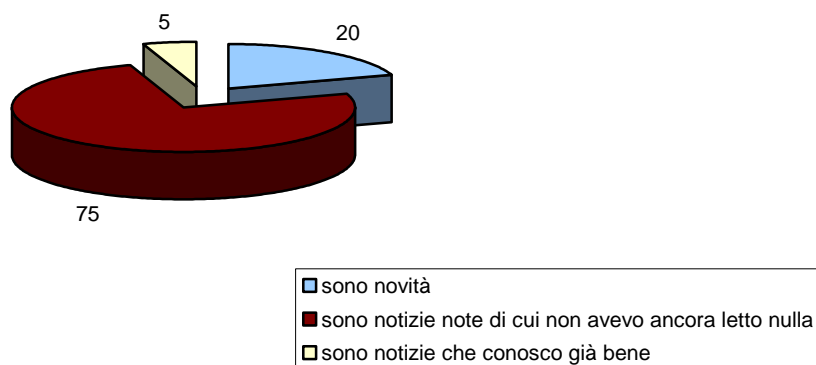


Base (casi): 646

6 intervistati su 10 leggono la newsletter almeno una volta alla settimana

2

In genere, le **notizie** riportate ... - valori %

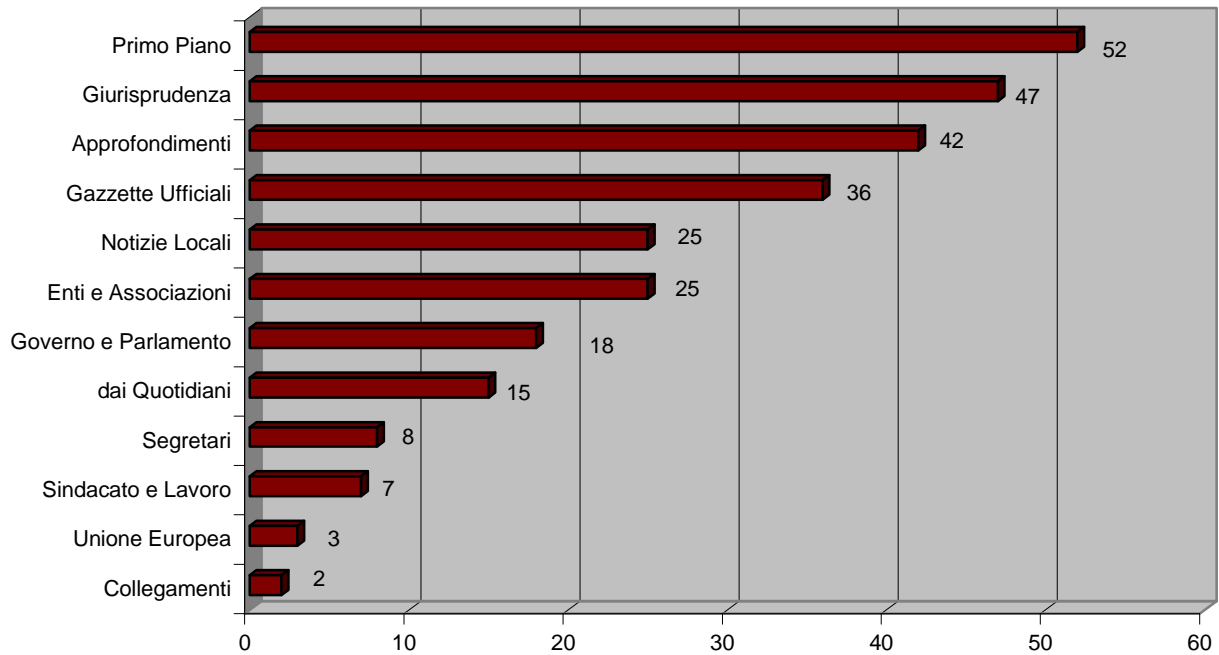


Base (casi): 617

Per i $\frac{3}{4}$ dei rispondenti i contenuti della newsletter sono notizie di cui avevano già sentito parlare, ma di cui non avevano ancora letto nulla

3

Quali sono le **sezioni della Newsletter** che consulta prevalentemente? - valori %

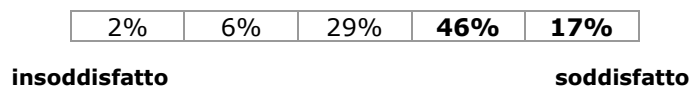


Base (casi): 617; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile fornire fino a 3 risposte

Le sezioni della Newsletter consultate più frequentemente dai lettori sono *Primo Piano, Giurisprudenza e Approfondimenti*

4

Come valuta **COMPLESSIVAMENTE** la Newsletter che riceve dalla Provincia? - valori %



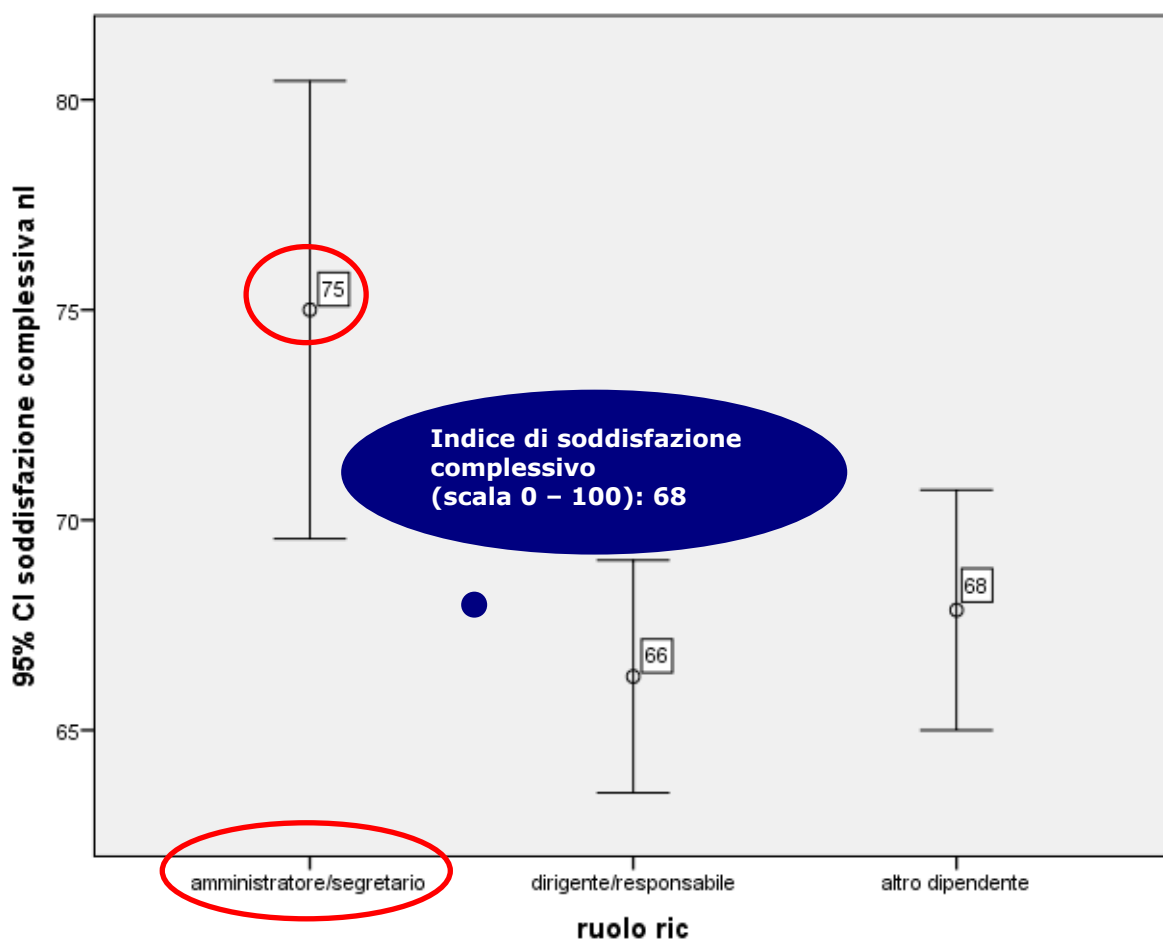
Base (casi): 617

Più di 6 lettori su 10 (63%) scelgono di collocarsi su una delle due ultime caselle a destra, in cui era possibile esprimere un più alto grado di soddisfazione

Indice di soddisfazione complessivo su scala 0 – 100¹: 68

¹ L'indice complessivo di soddisfazione è la media ponderata delle risposte fornite dai compilatori, espressa su scala 0 – 100. Per il calcolo del valore medio sono stati associati dei valori numerici alle caselle dei 'righelli' proposti all'utenza:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



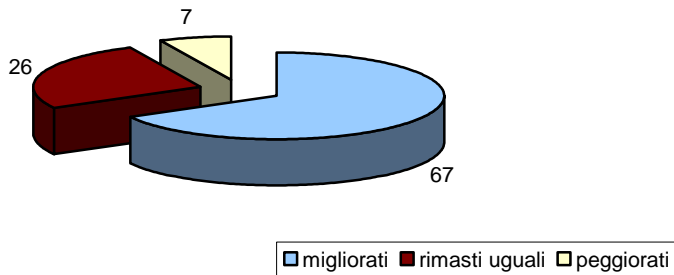
Da una disaggregazione dell'indice di soddisfazione emergono giudizi significativamente più positivi (75 punti indice) riferiti a coloro che ricoprono il ruolo di amministratore o di segretario comunale.

Nota - La figura presenta il grado di soddisfazione per la Newsletter di tre sottogruppi di intervistati identificati in base al loro ruolo: gli *amministratori/segretari*, i *dirigenti/responsabili* e gli *"altri dipendenti"*, ovvero coloro che non ricoprono particolari ruoli di responsabilità o coordinamento. Ogni segmento illustra lo spazio all'interno del quale si sono distribuiti i loro giudizi. Il valore indicato è la media delle risposte, che costituisce l'indice sintetico di soddisfazione. La differenza tra due indici può dirsi *statisticamente significativa* se i due segmenti che rappresentano la variabilità delle risposte non si sovrappongono. Ad esempio si può dire che chi ricopre il ruolo di amministratore/segretario è significativamente più soddisfatto della Newsletter rispetto a chi è Dirigente o Responsabile d'ufficio.²

² Significatività fissata al 95%; c'è una probabilità del 5% che una differenza significativa osservata sia dovuta al caso, vale a dire che si considerano due valori medi significativamente differenti se la probabilità che siano uguali è inferiore al 95%.

5

Dal 2013 i contenuti della Newsletter sono arricchiti dai commenti e le interpretazioni offerti dal *Notiziario Segretari Enti Locali News* e dalla Piattaforma collegata (*segretarientilocali*). In generale ritiene che, rispetto al passato, i **contenuti delle Newsletter** ricevute nell'ultimo anno siano complessivamente - valori %



Base (casi): 615

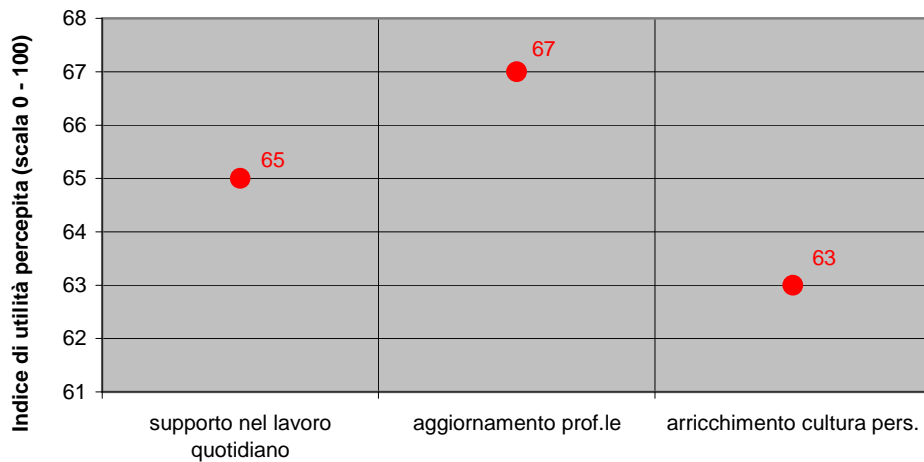
Quasi 7 intervistati su 10 ritengono che la nuova versione della Newsletter sia migliore della precedente

6

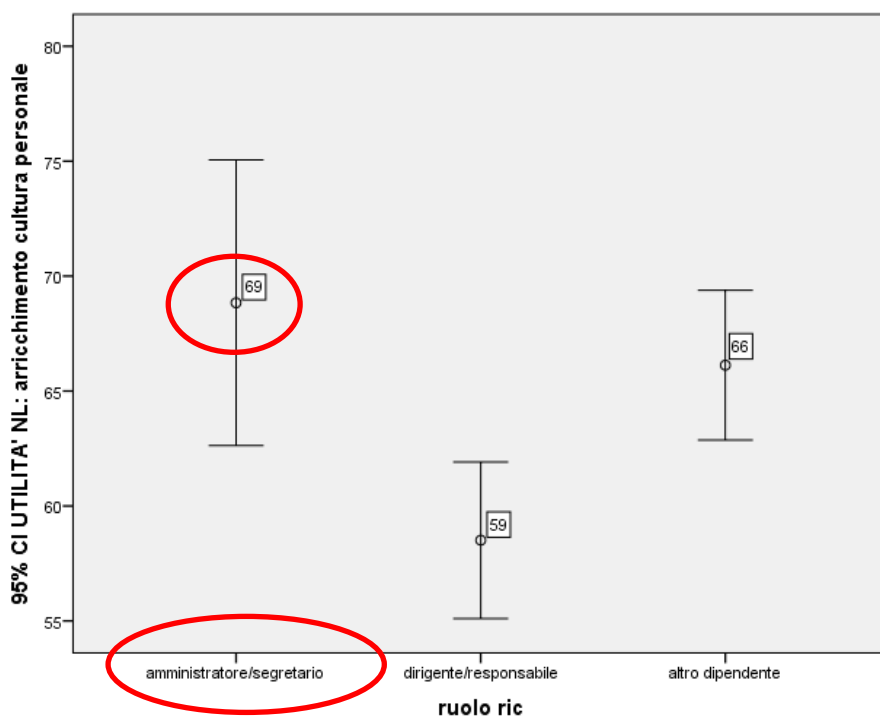
Ora, invece, La preghiamo di esprimere un'opinione relativamente all'**utilità della Newsletter**. - valori %

La Newsletter è utile...	Base (casi)
1. ...per il mio aggiornamento professionale	617
2. ...come supporto nello svolgimento della mia attività lavorativa quotidiana	616
3. ...per arricchire la mia cultura personale	615

Area	inutile (%)	utile (%)
1. ...per il mio aggiornamento professionale	3%	21%
2. ...come supporto nello svolgimento della mia attività lavorativa quotidiana	4%	20%
3. ...per arricchire la mia cultura personale	4%	17%

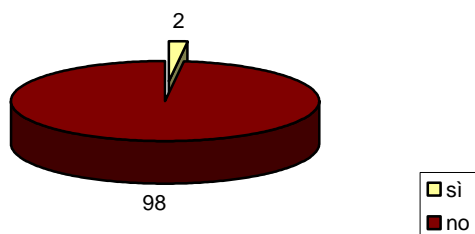


I lettori definiscono la Newsletter ricevuta dalla Provincia come mediamente utile, soprattutto in quanto strumento per l'aggiornamento professionale.



Gli Amministratori e i Segretari comunali mediamente ritengono che la Newsletter sia un utile strumento per l'arricchimento della cultura personale. Emerge una significativa differenza di opinione con il sottogruppo dei Dirigenti/Responsabili.

7 Dal 2013, per ricevere la **Newsletter** è necessario **fornire un indirizzo istituzionale**. Questa nuova modalità di accesso Le ha creato dei problemi? - valori %



Base (casi): 617

La nuova modalità di accesso alla Newsletter non ha creato problemi particolari ai lettori

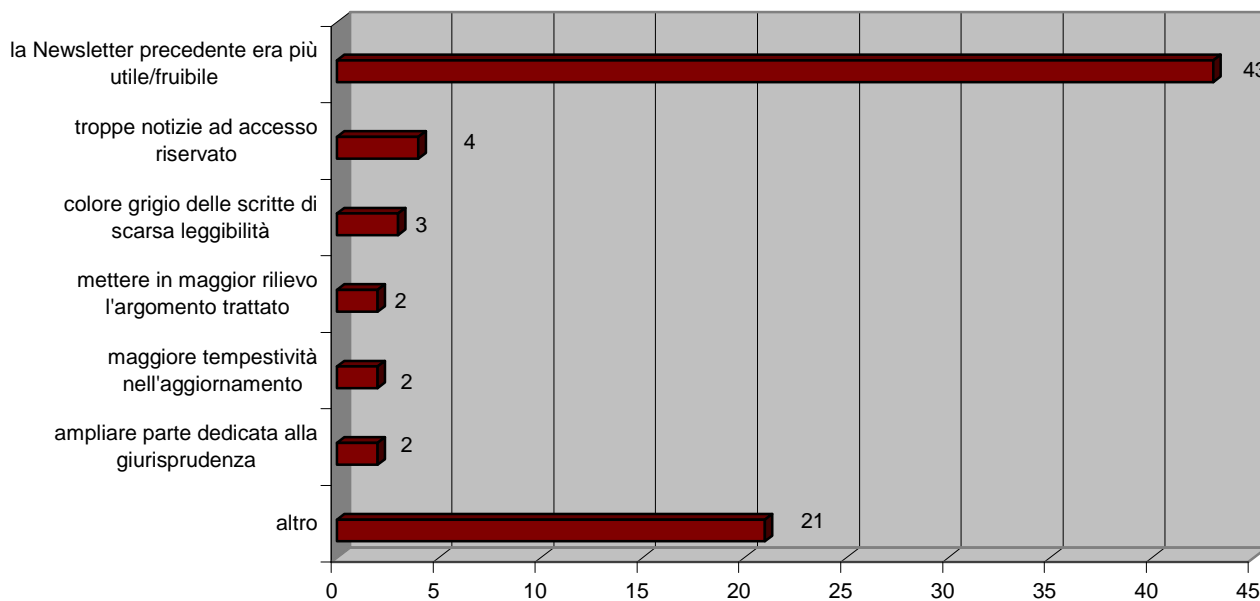
8 Se Le ha creato dei problemi, può indicare quali? - valori assoluti

PROBLEMI SEGNALATI	V.A.
Abbiamo dovuto rifare l'iscrizione più di una volta perché non risultavamo iscritti	3
Non la ricevo direttamente e non sempre mi è inoltrata in modo tempestivo	2
Enti piccoli come il mio non hanno la possibilità di avere un indirizzo mail istituzionale per ciascun dipendente	1
Non è possibile consultarla al di fuori del luogo di lavoro	1
Svolgo funzioni di Segretario comunale anche in altre Province in cui non la posso leggere	1

9

Vuole fornire qualche suggerimento che possa esserci utile a migliorare la qualità della *Newsletter* inviata ai dipendenti e agli amministratori degli Enti del territorio provinciale?

Utilizzi lo spazio che segue per segnalare **eventuali suggerimenti**. – valori assoluti

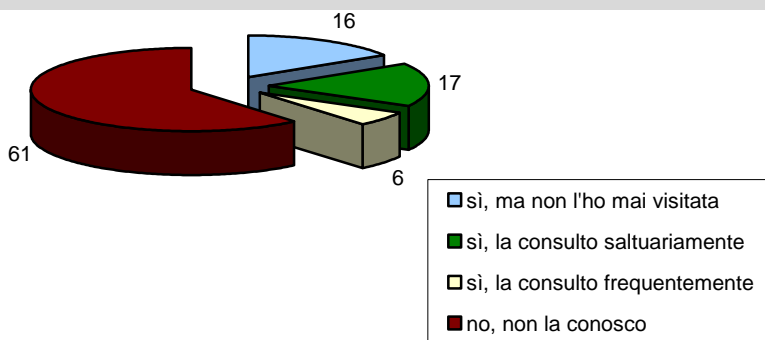


Base (casi): 77

Sezione 2: La Piattaforma "segretarientilocali"

10

La *Newsletter* inviata dalla Provincia riporta il link alla **Piattaforma segretarientilocali**, il sito ufficiale dell'Unione Nazionale dei Segretari Comunali e Provinciali (<http://www.segretarientilocali.it>). **Conosce questa Piattaforma?** - valori %

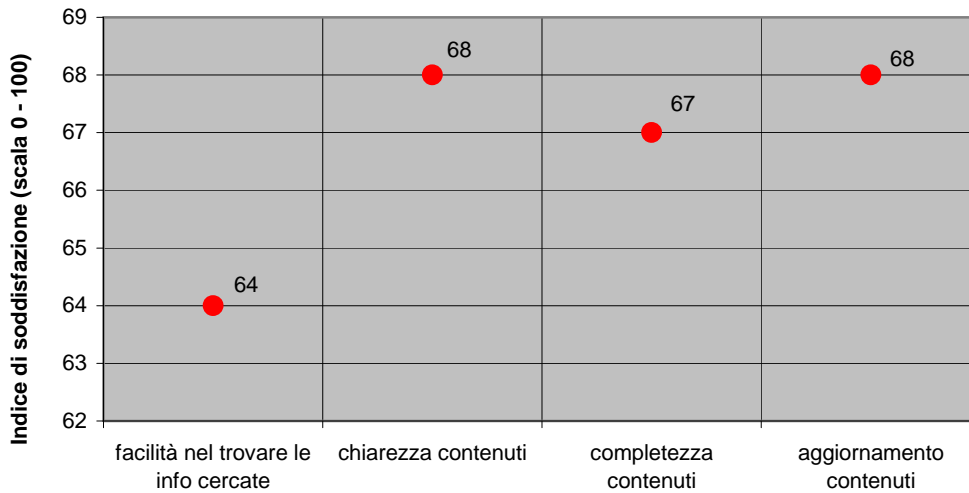


Base (casi): 569

6 intervistati su 10 non conoscono la Piattaforma "segretarientilocali"

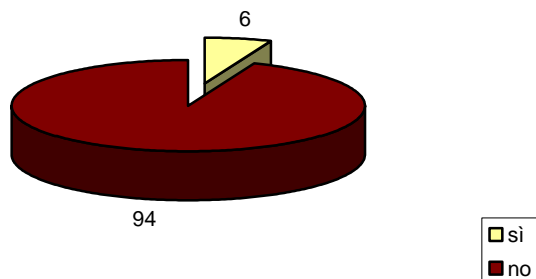
11 Di seguito sono elencati alcuni aspetti riferiti alla **Piattaforma segretarientilocali**: Le chiediamo di esprimere un **giudizio** indicando una crocetta sui righelli a fianco di ogni aspetto - *valori %*

Il giudizio sulla Piattaforma segretarientilocali		Base (casi)										
1. facilità nel trovare le informazioni cercate	<table border="1"> <tr> <td>3%</td> <td>12%</td> <td>30%</td> <td>35%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	3%	12%	30%	35%	20%	insoddisfatto			soddisfatto		136
3%	12%	30%	35%	20%								
insoddisfatto			soddisfatto									
2. chiarezza dei contenuti	<table border="1"> <tr> <td>2%</td> <td>9%</td> <td>27%</td> <td>38%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	2%	9%	27%	38%	24%	insoddisfatto			soddisfatto		136
2%	9%	27%	38%	24%								
insoddisfatto			soddisfatto									
3. completezza dei contenuti	<table border="1"> <tr> <td>3%</td> <td>10%</td> <td>25%</td> <td>38%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	3%	10%	25%	38%	24%	insoddisfatto			soddisfatto		136
3%	10%	25%	38%	24%								
insoddisfatto			soddisfatto									
4. aggiornamento dei contenuti	<table border="1"> <tr> <td>3%</td> <td>8%</td> <td>28%</td> <td>39%</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	3%	8%	28%	39%	22%	insoddisfatto			soddisfatto		135
3%	8%	28%	39%	22%								
insoddisfatto			soddisfatto									



I lettori esprimono giudizi medi sulla Piattaforma segretarientilocali; emerge qualche criticità in merito alla fruibilità del sito

12 Parlando ora dei contenuti della **Piattaforma segretarientilocali**, alcuni di questi sono accessibili solo se si è in possesso di **login e password**. Rispetto all'introduzione di questa novità, si sono verificati dei problemi? - *valori %*



Base (casi): 135

Non si sono registrati significativi problemi di accesso alla Piattaforma segretarientilocali

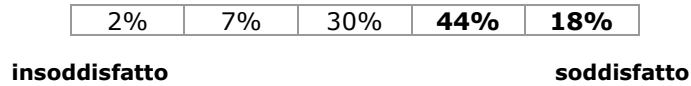
13

Se si sono verificati dei problemi, può indicare quali? - valori assoluti

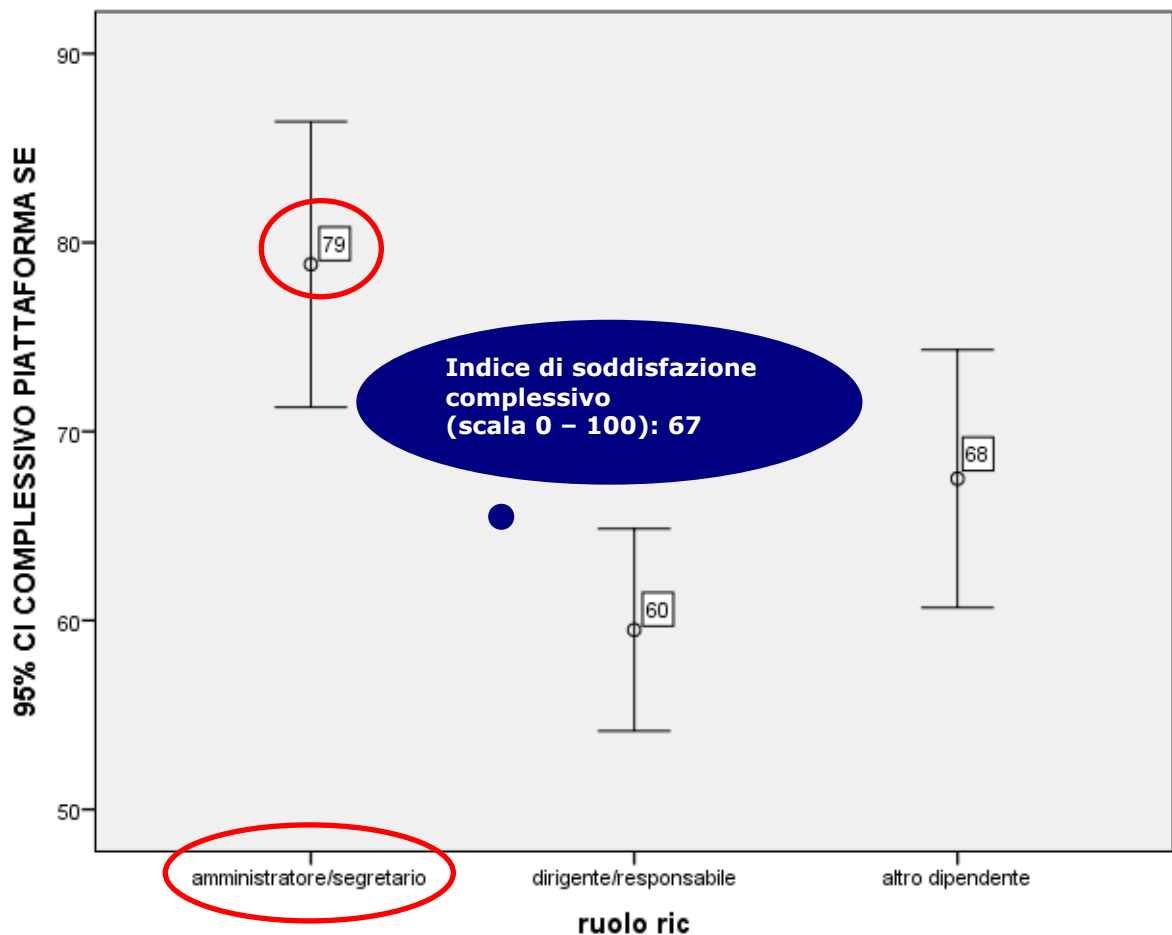
PROBLEMI SEGNALATI	V.A.
Difficoltà nella gestione delle credenziali di accesso	4
Non possiedo login e password	2

14

Come valuta COMPLESSIVAMENTE la Piattaforma segretarialocale? - valori %



Più di 6 lettori su 10 (63%) scelgono di collocarsi su una delle due ultime caselle a destra, in cui era possibile esprimere un più alto grado di soddisfazione



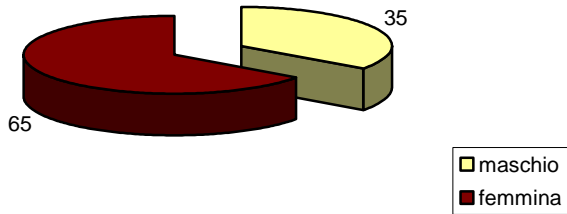
Indice di soddisfazione complessivo su scala 0 - 100: 67

Da una disaggregazione dell'indice di soddisfazione emergono giudizi significativamente più positivi (79 punti indice) riferiti a coloro che ricoprono il ruolo di amministratore o di segretario comunale.

Sezione 3: Il profilo dei compilatori

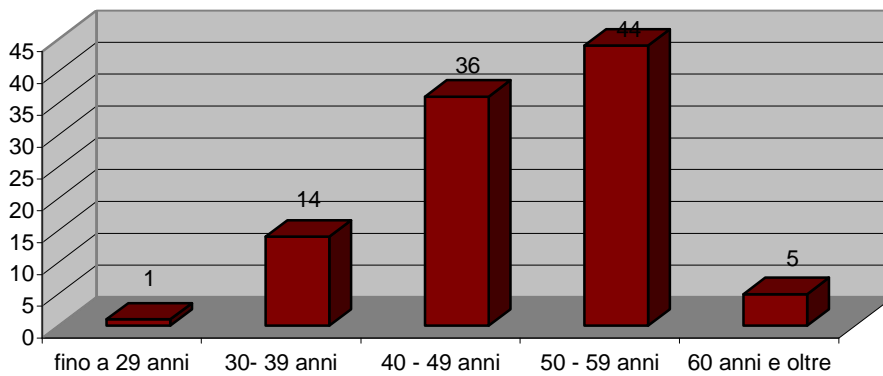
15

Genere - valori %



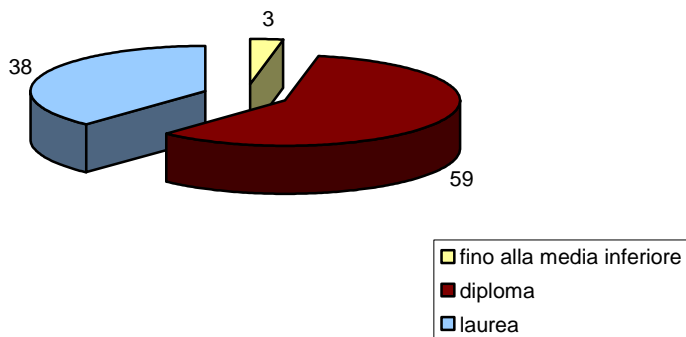
Base (casi): 564

Età - valori %



Base (casi): 564

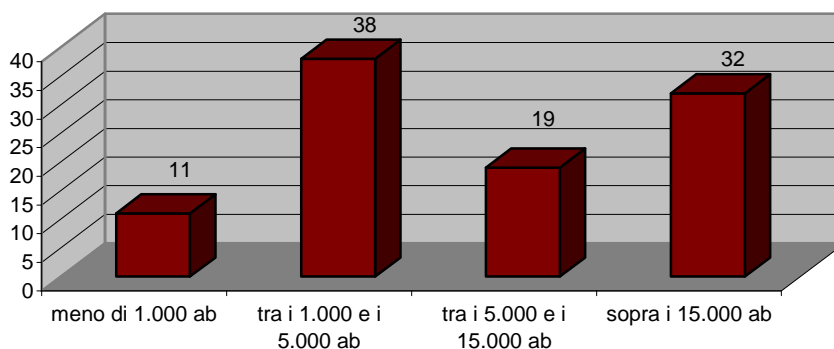
Titolo di studio - valori %



Base (casi): 562

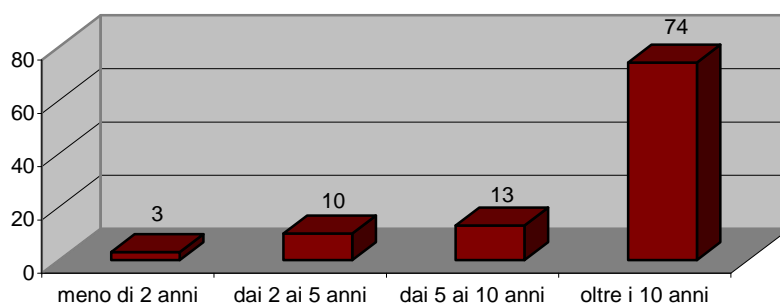
Gli intervistati sono più spesso donne, soggetti appartenenti alle classi di età centrali (40 - 59 anni) e che possiedono un diploma di scuola media superiore.

Numero di abitanti dell'Ente (es: Comune, Comunità montana...) presso cui lavora - valori %



Base (casi): 564

Esperienza lavorativa presso la struttura attuale - valori %

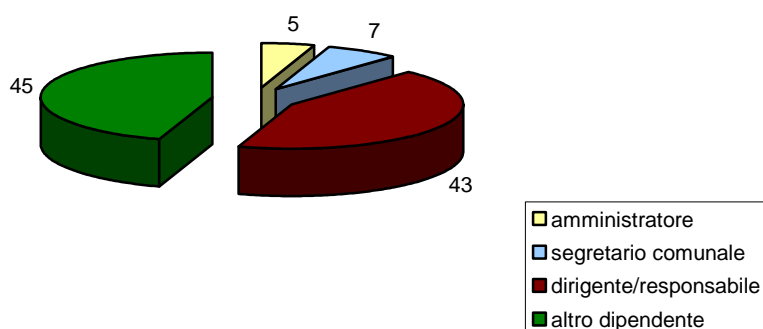


Base (casi): 564

La maggior parte di loro lavora in Enti che hanno tra i 1.000 e i 5.000 abitanti o in grandi Comuni sopra i 15.000 abitanti.

Più di 7 intervistati su 10 hanno un'esperienza lavorativa presso l'attuale struttura che supera i 10 anni.

Ruolo del compilatore - valori %



Base (casi): 563

Quasi 9 intervistati su 10 sono dipendenti dell'Ente presso cui lavorano e quasi la metà di loro riveste il ruolo di Dirigente o di Responsabile di ufficio.

A. Note statistiche sulla media

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**.

B. 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.

C. 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.) perché 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 casi³ vengono rappresentate non in valori percentuali, ma in **valori assoluti**.

³ Si considera *esiguo* un numero di casi inferiore alle cinquanta unità.