

Ministero della Pubblica Istruzione

Dipartimento per la programmazione

Direzione Generale per le Risorse Umane del Ministero, Acquisti e Affari Generali - Ufficio III



Rapporto di valutazione delle attività formative destinate al personale amministrativo

ANNO 2007

*“È difficile mettere a punto una formazione efficace,
ma ancora più difficile dimostrare la sua efficacia”
Howard Gardner*



Direttore Generale: Silvio Crisculi

Rapporto di valutazione delle attività formative destinate al personale amministrativo del MPI

Anno 2007

Sommario

PREMESSA.....	3
IL MONITORAGGIO.....	4
I PERCORSI FORMATIVI NEL 2007.....	5
I TEMPI	10
IL PERSONALE FORMATO	11
IL GRADIMENTO DEI CORSI.....	12
LA VALUTAZIONE D'IMPATTO	13
<i>Questionari di autovalutazione</i>	13
<i>Report focus-group</i>	27
<i>Interviste ai dirigenti</i>	32
I COSTI	38
VALUTAZIONE SINTETICA DEL TRIENNIO 2005-2007	40
APPENDICE	41

Premessa

Questo documento ha lo scopo di valutare le attività formative dell'anno 2007. Per motivi di completezza di informazione, un capitolo sarà destinato alla valutazione complessiva del Piano di formazione triennale 2005-2007.

Un rapporto di valutazione, quindi, proposto in una duplice prospettiva:

- come strumento *conclusivo*, in relazione all'anno 2007, contenente un'analisi dei risultati attesi e di quelli ottenuti;
- come strumento *propedeutico*, rispetto al Piano di formazione 2008-2010, che permetta di superare le criticità del Piano triennale precedente.

Peculiarità innovativa di questo Rapporto è l'introduzione di una valutazione dell'impatto che le attività formative realizzate hanno avuto sulla struttura organizzativa del Ministero. In particolare, in questo senso, saranno presi in esame i corsi, erogati a livello nazionale, che, per ragioni quantitative o qualitative, maggiore interesse e incidenza hanno avuto sull'utenza. A tal fine è stata realizzata a Viareggio, nei giorni 23, 24 e 25 gennaio 2008, una Conferenza di servizio sulla formazione, che ha visto riuniti i dirigenti degli uffici territoriali presso cui opera personale formato, i referenti regionali e un campione significativo di destinatari dei corsi su:

- contenzioso del lavoro e dei procedimenti disciplinari negli Uffici amministrativi
- gestione dei siti web e nuova comunicazione istituzionale
- nuove PDL: servizi correlati e nuova produttività individuale.

Elementi di incompletezza di questo Rapporto possono essere considerati:

- la disomogeneità dei parametri valutativi dovuti ai diversi standard utilizzati dalle varie Direzioni Generali. Tale criticità potrà essere superata prevedendo, nel Piano Triennale 2008-2010, un sistema di valutazione condiviso da tutti gli Uffici centrali e periferici.
- L'assenza di un'anagrafe della formazione che impedisce l'analisi dei flussi formativi relativi ai profili professionali. Anche tale criticità potrà essere superata grazie alle azioni, già poste in essere, finalizzate alla realizzazione di tale strumento sul portale telematico Sidilearn di questo Ministero.
- La parzialità dei dati pervenuti dalle Direzioni Generali che hanno realizzato corsi autonomamente; si auspica che tale lacuna possa essere superata nel prossimo triennio attraverso una più efficace comunicazione e un sistema di consulenza costante.

Il monitoraggio

Nel corso del triennio 2005-2007 si è cercato di affinare le metodiche di rilevamento dei dati relativi agli aspetti qualitativi (gradimento, apprendimento e impatto sulla struttura) e quantitativi (numero dei corsi e dei corsisti, tempi, costi, strutture logistiche). Si passa dalla semplice reportistica fornita dalle agenzie erogatrici dei corsi, spesso disomogenee sia sul piano parametrico che contenutistico, ad un sistema comparato e più omogeneo di rilevazione.

Particolare importanza assume, a conclusione del triennio, il sistema impiantato per valutare l'impatto che i percorsi formativi hanno avuto sulla struttura organizzativa del Ministero. Tale sistema ha visto protagonisti tutti i referenti regionali per la formazione, un campione di dirigenti presso i cui uffici opera personale formato e un campione significativo di personale destinatario della formazione e che ha avuto il suo momento conclusivo nella Conferenza di servizio sulla Formazione tenutasi a Viareggio a fine gennaio 2008.

Riguardo alla valutazione relativa al gradimento è importante considerare possibili feedback ingannevoli, laddove i partecipanti trovano il programma del corso piacevole, quindi assegnano punteggi alti agli istruttori, i quali focalizzano il proprio comportamento sul "divertimento" dei partecipanti. Al fine, quindi, di equilibrare la misurazione dei livelli di gradimento dei corsi, il valore assegnato alla docenza è stato intersecato con altri tre parametri valutativi quali i materiali di studio, la logistica e l'organizzazione.

In generale il monitoraggio ha riguardato:

	AZIONE	STRUMENTO
1	Misurazione del grado di soddisfazione dei partecipanti	Questionari di gradimento rilevati a fine corso
2	Misurazione dell'apprendimento	Test o esami finali
3	Misurazione del cambiamento nel comportamento sul lavoro	Questionari ai referenti; focus-group con campioni di personale formato; interviste ai dirigenti

I percorsi formativi nel 2007

Nel 2007 sono stati promossi da questa Direzione Generale e, in certa misura, portati a conclusione i seguenti corsi:

	Titolo del corso	Numero partec.	Organizz.	Modalità di erogazione
1	Gestione informatizzata del personale amministrativo	38	Interna	Aula
2	La nuova PDL e i servizi correlati	32	Interna	Blended
3	La nuova PDL e gli strumenti di produttività individuale	155	Interna	Blended
4	La revisione dei conti nelle istituzioni scolastiche	459	Interna	Aula
5	Il corretto dimensionamento degli organici	2	Esterna	Aula
6	XXXVII Corso SIOI	2	Esterna	Aula
7	Misurare i risultati della formazione	2	Esterna	Aula
8	Corso Auto Cad 3D	2	Esterna	Aula
9	Corso per dirigenti: Semplificazione del linguaggio amm.vo ...	160	Interna	Blended
10	Automazione d'ufficio: power point	25	Interna	Aula
11	ECDL	100	Interna	Aula
12	Attività negoziale e privacy	124	Interna	Aula
13	Relazioni sindacali	135	Interna	Aula
14	Corso individuale di lingua inglese	2	Interna	Aula
15	Corso base di lingua inglese	11	Interna	Blended
16	Corso avanzato di lingua inglese	16	Interna	Blended
17	La gestione informatica dei documenti	4	SSPA	Aula
18	Master "Comunicazione di servizio e di pubblica utilità"	12	SSPA	Aula
19	Master "La convergenza digitale nelle comunicazioni e il suo impatto sulla P.A."	1	SSPA	Aula
20	Le istituzioni e la globalizzazione: nuove sfide per la P.A.	25	SSPA	Aula
21	La gestione dell'ambiente in Italia: aspetti economici ed amministrativi	17	SSPA	Aula
22	Corso base di diritto europeo	20	SSPA	Aula
23	Mercato elettronico – Consip	26	Esterna	Aula
	TOTALE	1370		

Dei 23 corsi riportati nella tabella:

- 12 sono stati progettati e organizzati da questa Direzione Generale;
- 04 sono stati scelti a catalogo;
- 06 sono stati organizzati dalla SSPA;
- 01 è stato organizzato dal SIOI.

Le finalità generali perseguite sono state quelle di limitare i corsi a catalogo organizzati da agenzie formative esterne, aderire alle iniziative formative promosse da agenzie governative e/o di altre strutture della Pubblica Amministrazione, incrementare i corsi di livello nazionale.

Riguardo alle modalità di erogazione:

- 18 hanno utilizzato una metodologia didattica frontale (lezioni in aula);
- 05 hanno utilizzato sistemi di insegnamento-apprendimento blended (aula, autoapprendimento, FaD, e-tutoring, ecc.).

Inoltre sono stati realizzati autonomamente dagli Uffici centrali e dagli Uffici Scolastici Regionali, nell'anno 2007, i seguenti corsi:

Ufficio	Titolo	Durata in ore		Periodo		Formati					Tot	
		aula	e-learn.	da	a	Dir	C	B	A	Scuola		
DG Aff. Internaz.	<i>Non sono stati effettuati autonomamente corsi</i>											
DG Comunic.	SIOI	100		03/03	/07		2				=	2
DG Istr. Postsec.	Lingua inglese	10		01/11	20/12	4	5	4			=	13
DG Ordinamenti	Informatica per ECDL	77				11	27	25	1	13	=	77
DG per lo Stud.	<i>Non sono stati effettuati autonomamente corsi</i>											
DG Pers. Scuola	Gestione dei dirigenti scolast.			15/11	20/12						=	240
DG Pers. Scuola	La gestione degli esami di Stato e di abilitazione alla libera professione	5	20gg.	12/12	12/12						=	340
DG Pers. Scuola	Gestione personale comparto scuola			06/11	19/12						=	1627
DG Pers. Scuola	Definizione organici scuola			06/11	20/12						=	979
DG Pol.Fin. e Bil.	Contabilità generale			08/01	24/02						=	147
DG Pol.Fin. e Bil.	Bilancio gestione interna			04/01	31/01						=	49
DG Sist. Inform.	Manuale operat. e sistema documentale integrato	36		13/12	18/12						=	16
DG Sist. Inform.	Gestione utenze – I e II fase			15/11	12/12						=	173
DG Sist. Inform.	Protocollo informatico ASP e gestione dei flussi documentali			01/03	20/12						=	916
DG Sist. Inform	Sistema di governo e controllo			19/09	20/09						=	33
DG Sist. Inform.	Assistenza on-line I fase			01/05	31/05						=	179
DG Sist. Inform	Assistenza on-line II fase			01/12	20/12						=	1165
DG Studi e progr.	Organizzazione e analisi delle informazioni	32		15/02	28/02	1	5	8			=	14
DG Studi e progr.	Agenda elettronica	18		03/12	06/12						=	6
DG Studi e progr.	Introduz. all'uso del software STATA	5		07/02	07/02		3	4			=	7
DG Studi e progr.	MS-Access	25		01/10	05/10	2	4	1			=	7
DG Studi e progr.	MS-Access avanzato	25		01/10	05/10	2	4	1			=	7
DG Studi e progr.	Processi decisionali e strategie	20		/11	/12	1					=	1
DG Studi e progr.	Il codice degli appalti	8		16/10	16/10	1	2				=	3

DG Studi e progr.	Corso individuale lingua inglese	50		20/11	27/05/08	1				=	1
Abruzzo	L.626/94 sicurezza sui luoghi di lavoro	24		17/09	20/09					=	1
Basilicata	<i>Non sono stati effettuati autonomamente corsi</i>										
Calabria	La comunicazione interna nella P.A.	20	20	08/01	03/06					=	392
Calabria	Legge 7/8/90 n.241	20		29/03	31/03		49			=	49
Calabria	Spese giudiziali ed esecuz. di decisioni di condanna a carico respons. per danno erariale -	20		21/06	23/06		28			=	28
Campania	Legge 626/94 sicurezza sui luoghi di lavoro	30		15/02	02/03					=	66
Campania	Lingua inglese: I, II e III liv.-	30		26/03	01/06					=	75
Campania	Stato giuridico: assenze, ricostruzioni di carriera - Organici, mobilità e reclutamento del personale scuola -	30		02/10	12/10		67			=	67
Campania	<i>Non sono stati effettuati autonomamente corsi</i>	30		23/11	17/12					=	111
Emilia-Romagna	Legge 626/94 sicurezza sui luoghi di lavoro	50		19/11	28/11					=	81
Friuli - V. Giulia											
Lazio	Lingua inglese			02/01	31/05					=	251
Lazio	Lingua francese			02/01	31/05					=	44
Lazio	Lingua spagnola			02/01	31/05					=	115
Liguria	<i>Non sono stati effettuati autonomamente corsi</i>										
Lombardia	<i>Non sono stati effettuati autonomamente corsi</i>										
Marche	Tutela dei dati personali	6		16/05	24/05					=	55
Molise	<i>Non sono stati effettuati autonomamente corsi</i>										
Piemonte	Word, excel e power point	17,30		24/10	31/10	1	14	27	8	=	50
Piemonte	Protezione dati personali (D.L.vo 196/03)	2		24/10	24/10	3	4	4	12	=	23
Puglia	La P.I. chiara e semplice	5		30/10	20/12					=	339
Puglia	Lingua inglese	100		02/01	30/03					=	79
Puglia	Protocollo informatico			09/05	31/05		30	96	14	=	140
Sardegna	<i>Non sono stati effettuati autonomamente corsi</i>										
Sicilia	Guida agli acquisti telematici e all'uso efficace del programma Consip	18		21/06	23/06					=	10
Toscana	Qualità e processi nella P.A.	9		02/11	14/12					=	75
Toscana	Lingua inglese	30		10/01	15/10					=	200
Umbria	Nozioni di stile per redazioni di testi e linguaggio html per pagine WEB										n.p.
Umbria	Lingua inglese										n.p.

Umbria	Comunicazione efficace e relazioni costruttive							n.p.
Umbria	L.626/94 sicurezza sui luoghi di lavoro	24	01/10	26/11				= 18
Veneto	Informatica per ECDL	80	11/07	06/08	9	11		= 20
Veneto	Lingua inglese livello base	80	02/01	30/06	45	51		= 96
Veneto	L.626/94 sicurezza sui luoghi di lavoro	24				1		= 1
Veneto	Formazione per revisori		15/02	30/03		89		= 89
TOTALE FORMATI								8.477

Complessivamente, **nell'anno 2007**, hanno seguito corsi di formazione o aggiornamento **9.847** persone, pari a circa 1,4 corsi per unità di personale in servizio presso gli Uffici centrali e periferici del MPI.

Anno	Organizzazione		Totale
	Uff. III – DG Ris. Umane	Dir. Gen. Centrali e periferiche	
2005	4090	2022	6112
2006	6972	2428	9400
2007	1370	8477	9847
Totale formati nel triennio			25359

Quest'ultima tabella di riepilogo mette in evidenza il netto incremento della quantità di personale formato dall'anno 2005 ad oggi.

Rispetto ai corsi curati da questa Direzione Generale nell'anno 2006 vi è un decremento di unità di personale formato. Il motivo è duplice: da una parte le nuove postazioni di lavoro, consegnate appunto nell'anno 2006, ha reso indispensabile l'addestramento della quasi totalità del personale (4944 persone formate sulle nuove PDL); dall'altra è stata privilegiato nel 2007 un aggiornamento, su tematiche significative, destinato esclusivamente all'area dirigenziale, quantitativamente poco numerosa.

Dalla tabella di dettaglio dei corsi erogati autonomamente dalle diverse Direzioni Generali, si può dedurre quanto il Piano Triennale 2005-2007 abbia influito nella scelta dei percorsi formativi e contribuito alla crescita di una cultura della formazione, vista come leva strategica di miglioramento di tutto il Ministero della Pubblica Istruzione.

Nelle pagine che seguono sono riportati schemi comparativi del Piano triennale e dei corsi effettivamente realizzati nel 2007.

Tabella comparativa

Corsi previsti dal Piano Triennale 2005-2007	Corsi erogati dal Piano Annuale 2005	Corsi erogati dal Piano Annuale 2006	Corsi erogati dal Piano Annuale 2007
<i>Area giuridico-amministrativo-contabile</i>			
Contenzioso del lavoro e assistenza legale		+	
Aggiornamento dei Revisori dei Conti		+	+
Contabilità e Bilancio			+
Normativa scolastica		+	
<i>Area socio-organizzativa</i>			
Gestione dei progetti		+	
Gestione delle risorse umane		+	+
Relazioni sindacali		+	+
Controllo di gestione	+		
Economia del territorio			+
Valutazione dei progetti PON			
<i>Area delle tecnologie per la Comunicazione e Automazione d'ufficio</i>			
Automazione d'ufficio e gestione del flusso documentale dei dati	+	+	+
Gestione dei siti web e nuova comunicazione istituzionale	+	+	
Aggiornamento specialistico degli analisti informatici		+	
<i>Area della formazione e aggiornamento previsti da dispositivi di legge</i>			
Sicurezza sui luoghi di lavoro	+	+	+
Codice in materia di protezione dei dati personali		+	+
Prevenzione del fenomeno del mobbing			
Percorsi di riqualificazione			
<i>Area della cultura generale</i>			
Seconda e terza lingua comunitaria e aggiornamenti specialistici	+	+	+
Il nuovo sistema scolastico nella sua dimensione europea		+	

I tempi

Corsi	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Gen
Gestione informatizzata del personale amministrativo	38												
La nuova PDL e i servizi correlati	32												
La nuova PDL e gli strumenti di produttività individuale	155												
La revisione dei conti nelle istituzioni scolastiche							434						
Il corretto dimensionamento degli organici			2										
XXXVII Corso SIOI					2								
Misurare i risultati della formazione											2		
Corso Auto Cad 3D						2							
Corso per dirigenti: Semplificazione del linguaggio			160										
Automazione d'ufficio: power point	25												
ECDL							100						
Attività negoziale e privacy								124					
Relazioni sindacali													135
Corso individuale di lingua inglese							2						
Corso base di lingua inglese							11						
Corso avanzato di lingua inglese							16						
La gestione informatica dei documenti						4							
Master "Comunicazione di servizio e di pubblica utilità"										12			
Master "La convergenza digitale nelle comunicazioni e"											1		
Le istituzioni e la globalizzazione: nuove sfide per la							25						
La gestione dell'ambiente in Italia: aspetti economici							17						
Corso base di diritto europeo							20						
Mercato elettronico - Consip										26			

Calendario delle attività formative promosse da questa Direzione Generale

I valori numerici riportati nei vari mesi esprimono la quantità di personale formato. Lo schema riporta sia i corsi erogati a livello nazionale, sia quelli destinati al solo personale dell'Amministrazione Centrale, facilmente riconoscibili per i valori numerici bassi.

Il personale formato

Tipologia di personale	Area Giuridico- Amministrat- Contabile	Area Socio- organizzativa	Area delle Tecnologie per la Comunicazione e l'Automazione d'ufficio	Area della Formazione e Aggiornamento previsti da dispositivi di legge e istituti contrattuali	Area della Cultura Generale	Totali
Dir. Gen.	0	0	0	0	0	0
Dirigenti	21	291		119	2	433
Funzionari	482	38	171	5	37	733
Impiegati	2	1	185	0	15	203
Altri			1			1
Totali						1370
	Corsi erogati:	Corsi erogati:	Corsi erogati:	Corsi erogati:	Corsi erogati:	
	La revisione dei conti nelle istituzioni scolastiche Corso base di diritto europeo Mercato elettronico – Consip Attività negoziale	Il corretto dimensionamento degli organici XXXVII Corso SIOI Misurare i risultati della formazione Semplificazione del linguaggio amm.vo Relazioni sindacali Master "Comunicazione di servizio e di pubblica utilità" Gestione ambiente in Italia: aspetti econ. e amministrat.	Gestione informatizzata del personale amministrativo La nuova PDL e i servizi correlati La nuova PDL e strumenti produttività individuale Corso Auto Cad 3D Automazione d'ufficio: power point ECDL La gestione informatica dei documenti Master "Convergenza digitale n. comunicaz e impatto su P.A" Privacy		Corso individuale di lingua inglese Corso base di lingua inglese Corso avanzato di lingua inglese Istituzioni e globalizzazione: nuove sfide per P.A	

La tabella riporta i dati relativi ai corsi erogati da questa Direzione Generale.

Risulta significativo il netto incremento del numero dei formati dell'area dirigenziale, come, d'altronde, previsto dalla Direttiva Generale sull'Azione Amministrativa e la Gestione per l'anno 2007 che indicava, relativamente alla formazione, la necessità di "promuovere una più elevata professionalità manageriale della dirigenza".

Il gradimento dei corsi

Dalle tabelle, riportate in Appendice, relative all'indice di gradimento dei corsi formativi si può desumere l'efficienza degli interventi, la qualità dell'offerta formativa e l'efficacia del percorso di apprendimento.

In generale si può affermare che il servizio formativo sia stato apprezzato dagli utenti destinatari.

I dati in dettaglio sono riportati in Appendice nel seguente ordine:

1. La Revisione dei conti nelle Istituzioni Scolastiche
2. Gestione Personale Comparto scuola
3. Dirigenti scolastici
4. Esami di Stato
5. Gestione utenze
6. Manuale operativo e Sistema Documentale Integrato
7. Organici scuola
8. Protocollo Informatico
9. Contabilità generale
10. Sistema di governo e controllo
11. Gestione Informatizzata del Personale Amministrativo
12. La nuova PDL e gli strumenti per la produttività individuale
13. Corsi di lingua inglese
14. Attività negoziale e privacy
15. Relazioni sindacali

La valutazione d'impatto

Questionari di autovalutazione

Premessa

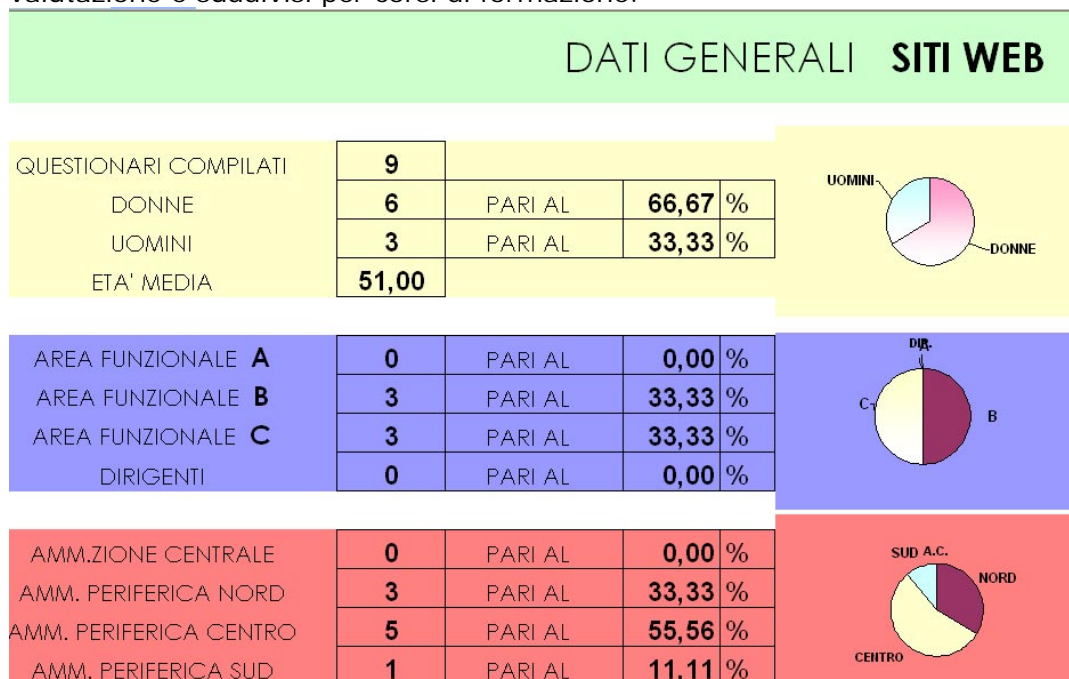
Tra le modalità scelte per analizzare gli effetti delle azioni formative è stato ritenuto opportuno saggiare percezioni e opinioni dei diversi attori attraverso un questionario di autovalutazione.

Le aree di indagine individuate sono: la coerenza tra contesto organizzativo ed esperienza formativa, la percezione degli effetti sui beneficiari dell'esperienza educativa, la percezione dell'impatto sul funzionamento dell'organizzazione, i punti di forza e di criticità dell'esperienza formativa vissuta.

Il questionario è stato disegnato con domande poste in "forma chiusa", in maniera che la compilazione fosse quanto più possibile facilitata, selezionando semplicemente le caselle relative alle rispettive risposte. In tal modo anche la fase finale di analisi delle risposte stesse è stata conseguentemente agevolata, permettendo di impostare il lavoro statistico su di una base di dati già compilata.

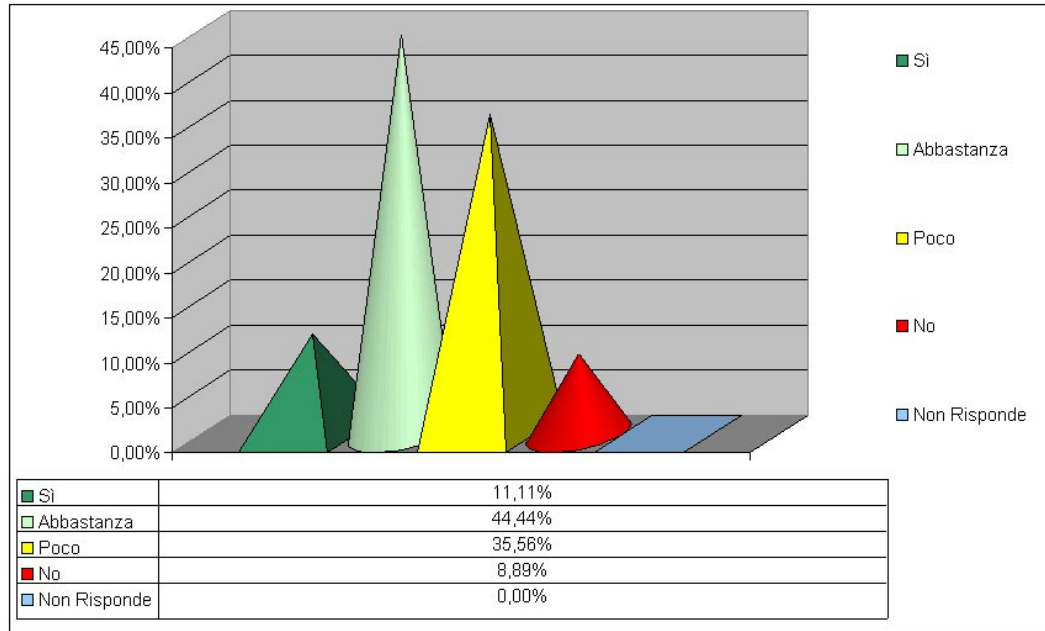
Risultati dei questionari

Per una lettura più agevole dei risultati si riportano i grafici aggregati per aree di valutazione e suddivisi per corsi di formazione.



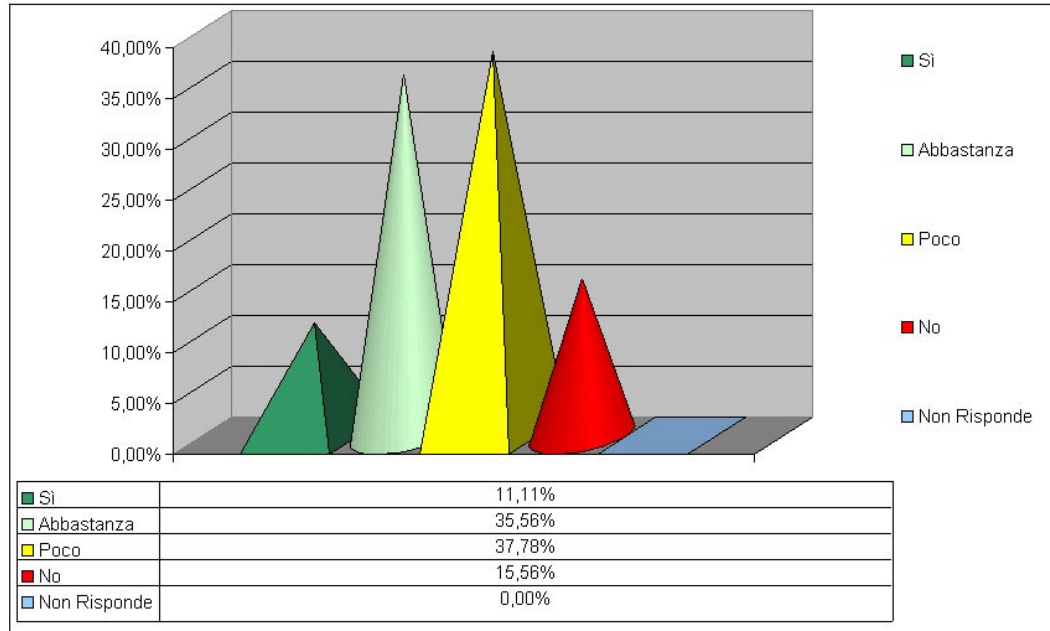
1) Percezione positiva dell'esperienza formativa

Dal grafico possiamo dedurre come, nonostante alcuni aspetti critici che verranno evidenziati più avanti, l'esperienza risulti positiva.



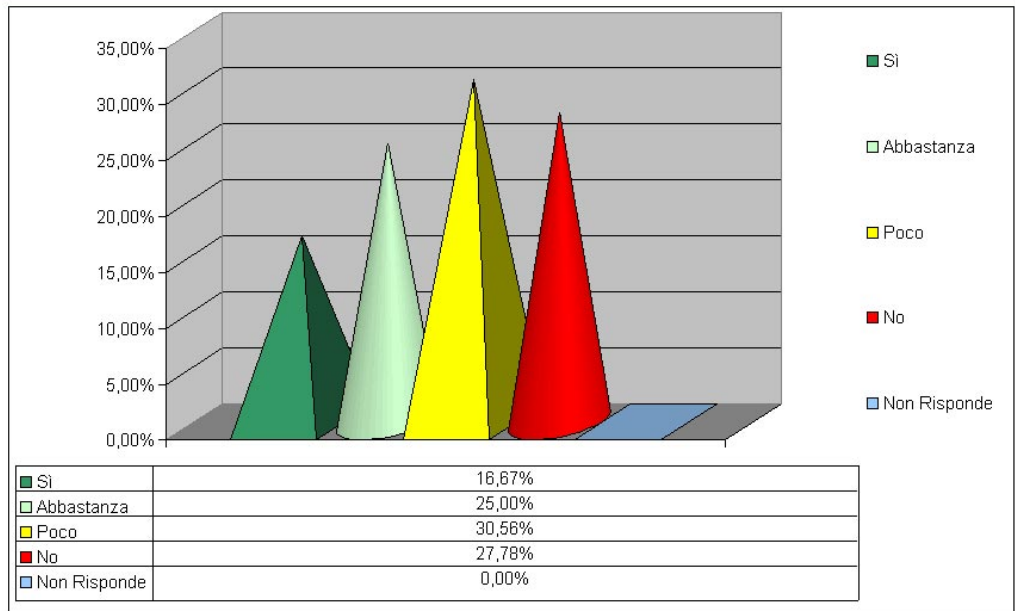
2) Accrescimento delle competenze cognitive

Non sono state abbastanza acquisite particolari nuove conoscenze; come risulta dall'analisi dei focus-group, ciò è causato dalla disomogeneità dei livelli di conoscenza iniziali.

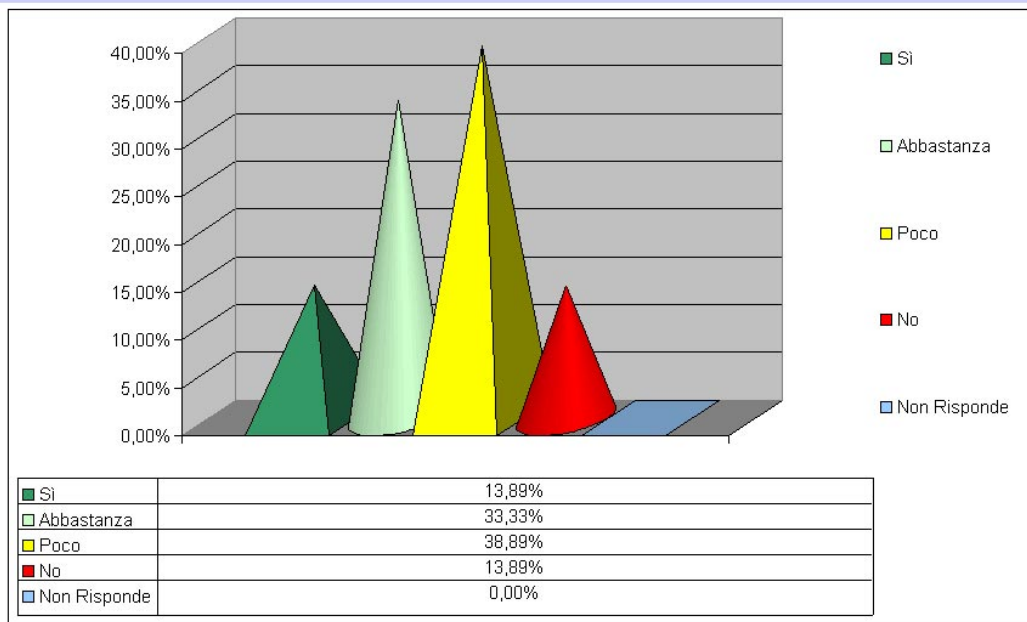


3) Accrescimento delle competenze professionali

Anche in questi casi, la disomogeneità dei livelli iniziali dei partecipanti, ha determinato una non piena soddisfazione dei formati in merito alla sfera del saper fare e del saper organizzare le diverse conoscenze acquisite.

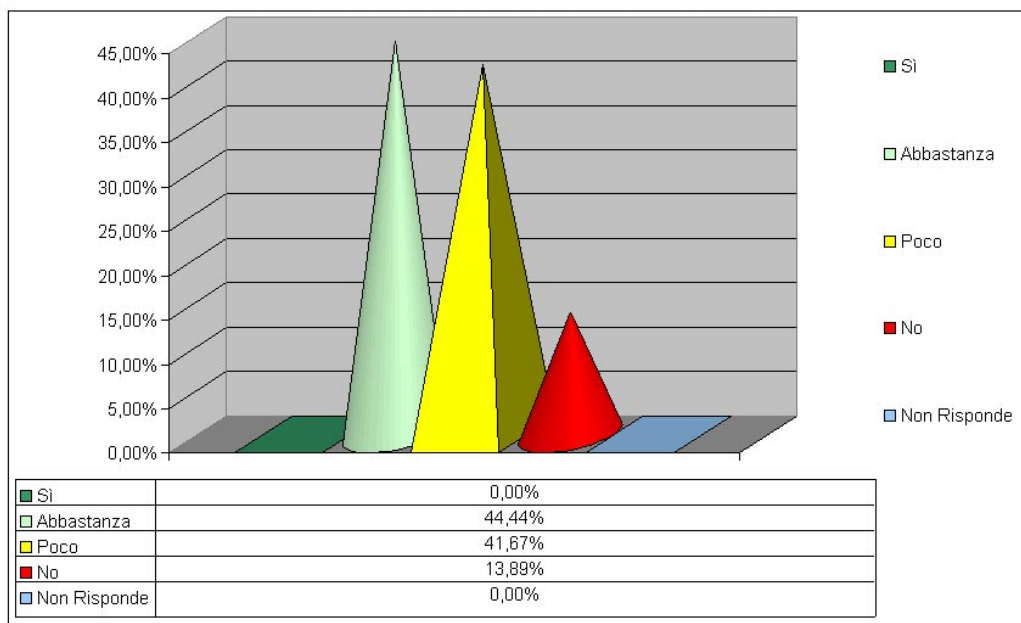


4) Incremento delle competenze trasversali



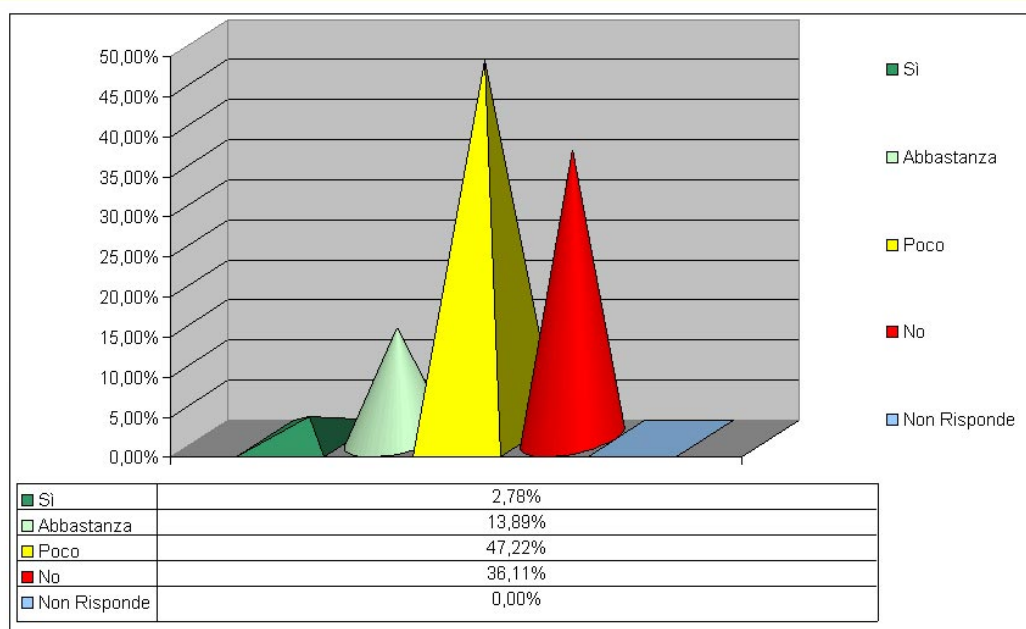
5) Miglioramento oggettivo delle performance

La formazione ricevuta ha migliorato abbastanza i comportamenti lavorativi.



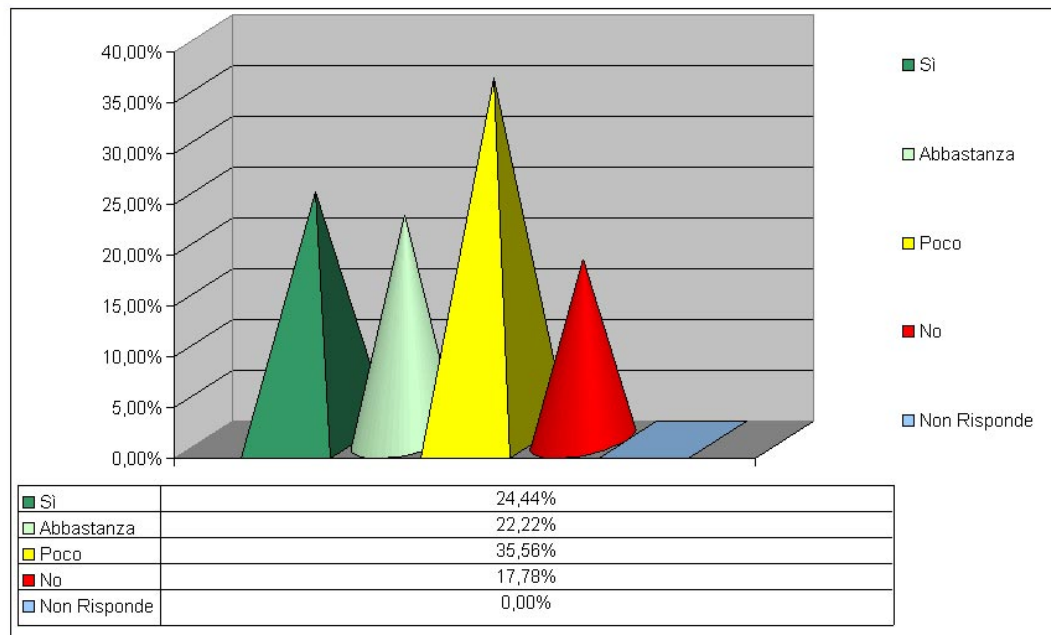
6) Episodi vincenti

Non si evidenziano particolari situazioni di successo seguiti all'azione formativa.

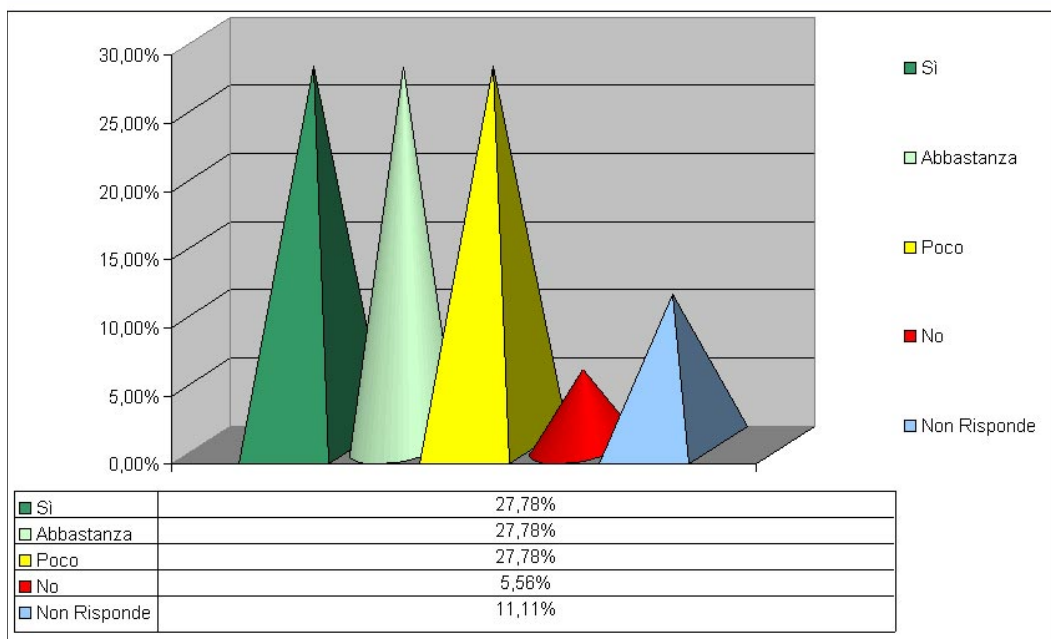


7) Incremento della qualità del servizio

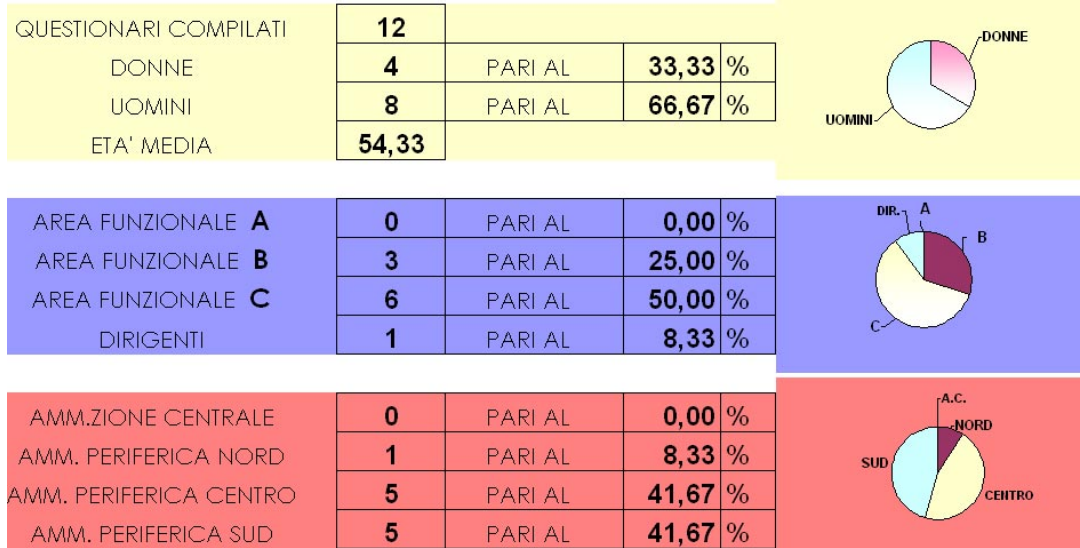
Emerge chiaramente da questi grafici come l'esperienza formativa, nel suo insieme, abbia incrementato significativamente la qualità del servizio e la conseguente soddisfazione dell'utenza. Come risulta dall'analisi del focus-group, l'apparente incongruenza con le risposte date nel grafico precedente viene chiarita dal presupposto che "quello che più aiuta è l'esperienza e il confronto con i colleghi che operano nello stesso settore".



8) Aumento della soddisfazione dell'utenza

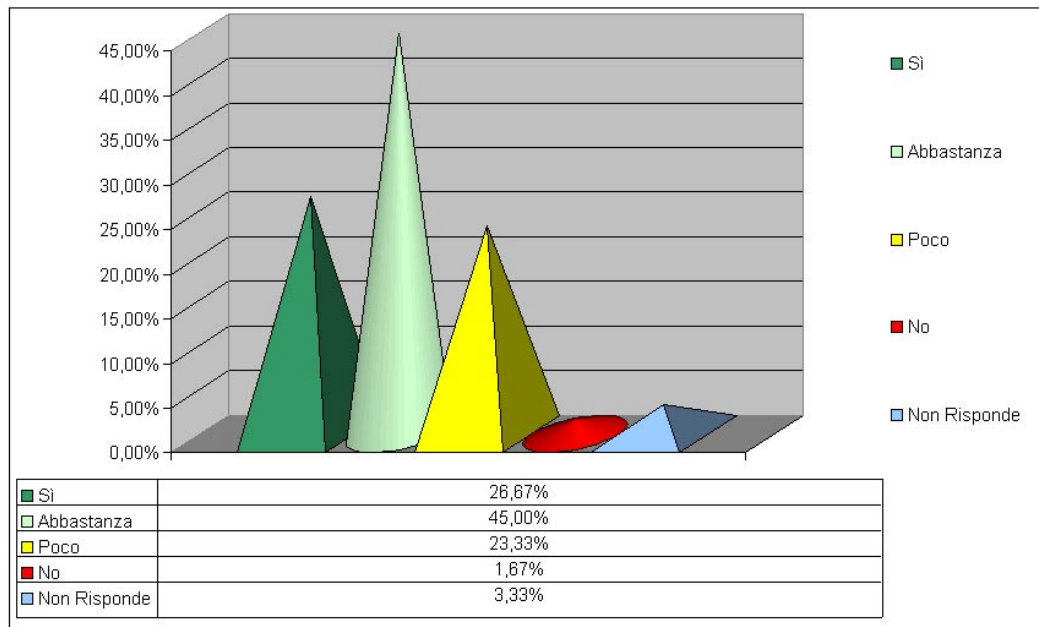


DATI GENERALI PDL



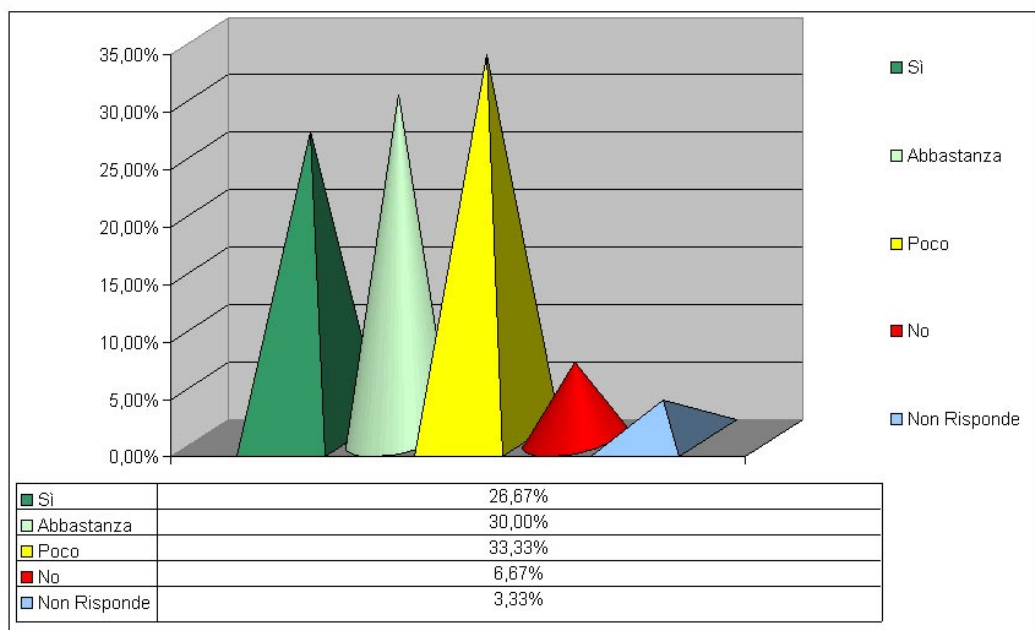
1) Percezione positiva dell'esperienza formativa

Sostanzialmente
positiva
l'esperienza
formativa.



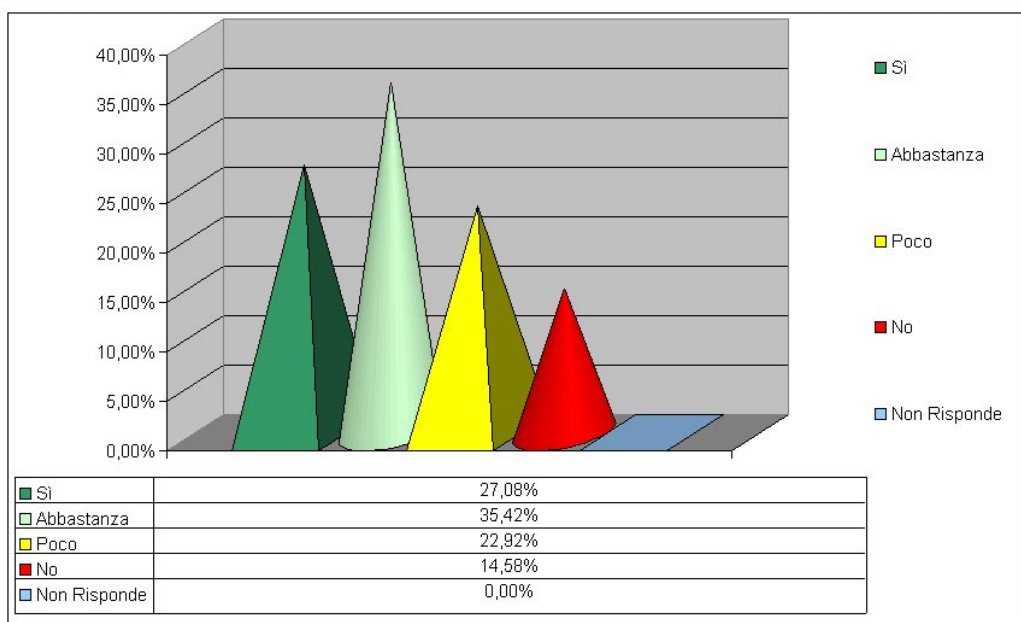
2) Accrescimento delle competenze cognitive

Sicuramente acquisite nuove conoscenze.



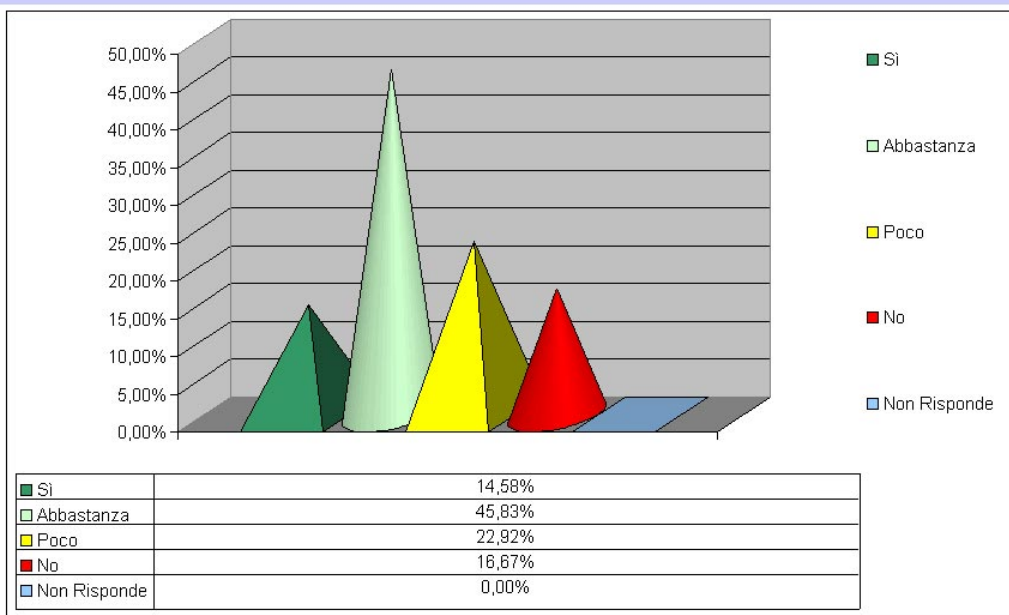
3) Accrescimento delle competenze professionali

L'accrescimento delle competenze in merito alla sfera del saper fare e del saper organizzare le diverse conoscenze acquisite risulta essere soddisfacente.

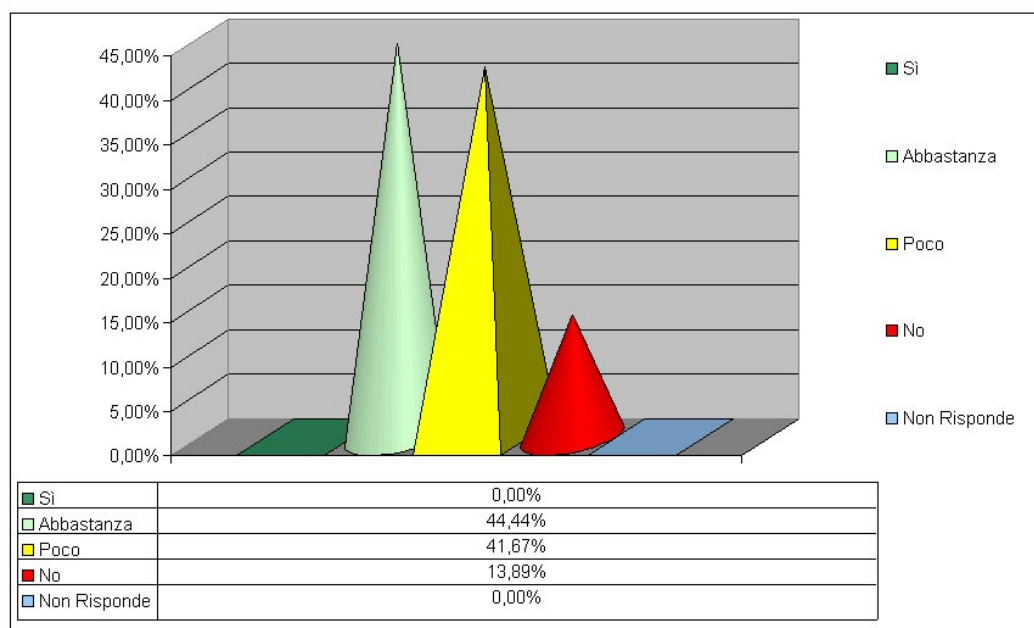


4) Incremento delle competenze trasversali

I grafici che seguono non necessitano di commento in quanto di facile lettura.

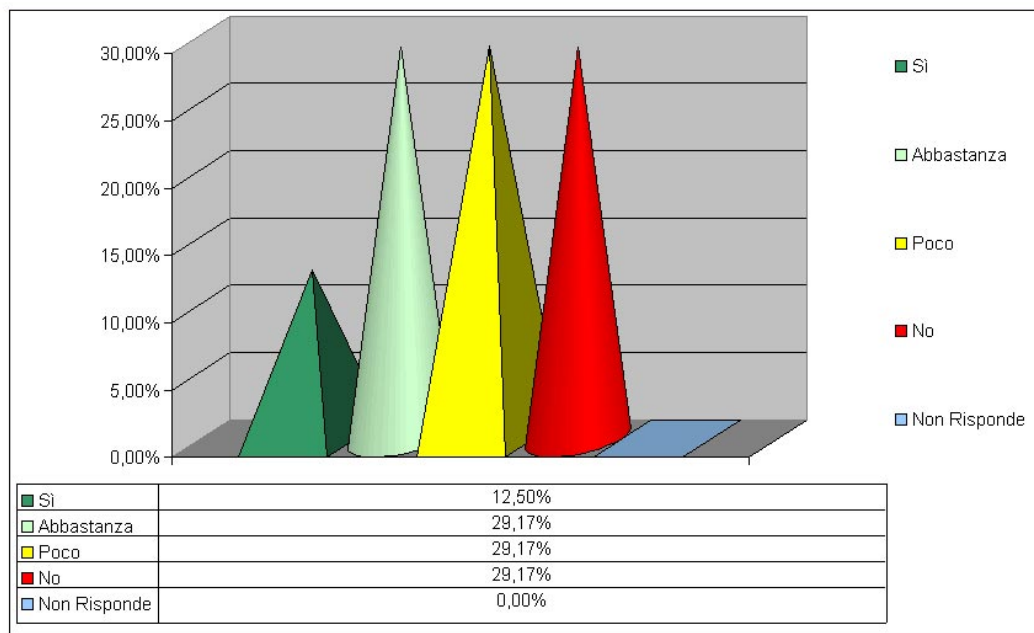


5) Miglioramento oggettivo delle performance

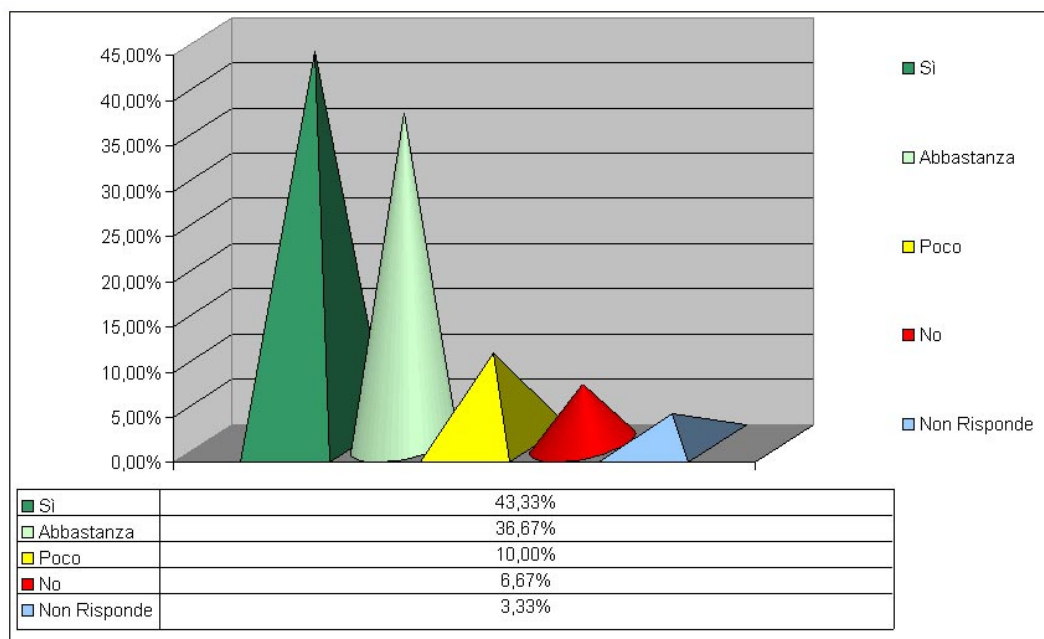


6) Episodi vincenti

Il grafico non risulta significativo, in quanto emergono risposte tra loro contrastanti.

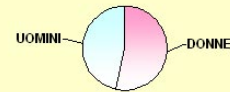


7) Incremento della qualità del servizio

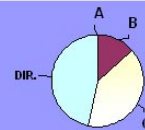


DATI GENERALI **CONTENZIOSO**

QUESTIONARI COMPILATI	15		
DONNE	8	PARI AL	53,33 %
UOMINI	7	PARI AL	46,67 %
ETA' MEDIA	51,13		



AREA FUNZIONALE A	0	PARI AL	0,00 %
AREA FUNZIONALE B	2	PARI AL	13,33 %
AREA FUNZIONALE C	6	PARI AL	40,00 %
DIRIGENTI	7	PARI AL	46,67 %

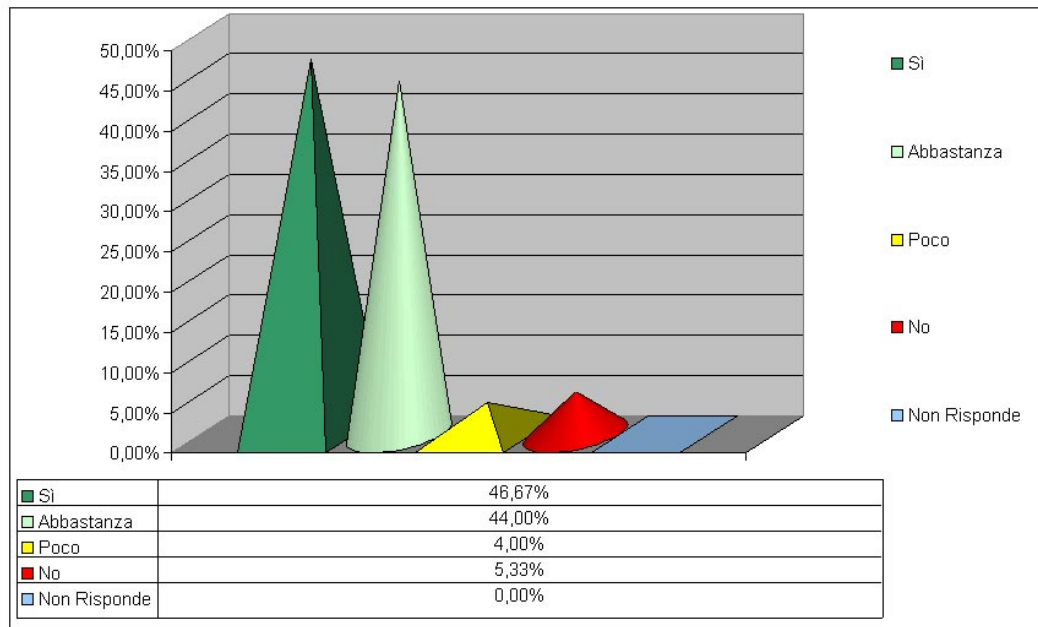


AMM.ZIONE CENTRALE	1	PARI AL	6,67 %
AMM. PERIFERICA NORD	5	PARI AL	33,33 %
AMM. PERIFERICA CENTRO	4	PARI AL	26,67 %
AMM. PERIFERICA SUD	5	PARI AL	33,33 %



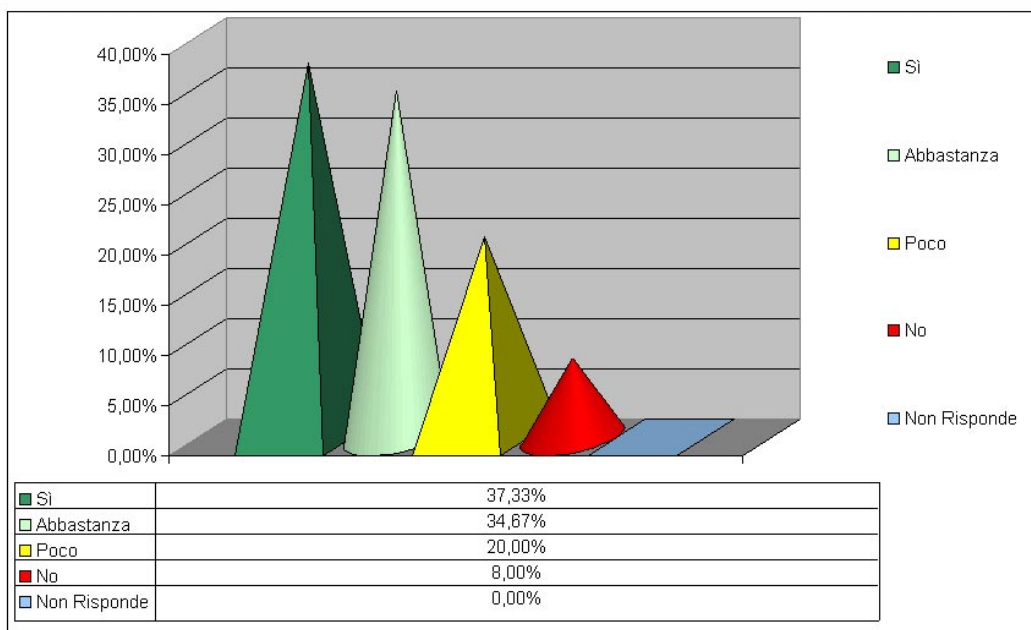
1) Percezione positiva dell'esperienza formativa

Unanimemente positiva la percezione dell'esperienza formativa.



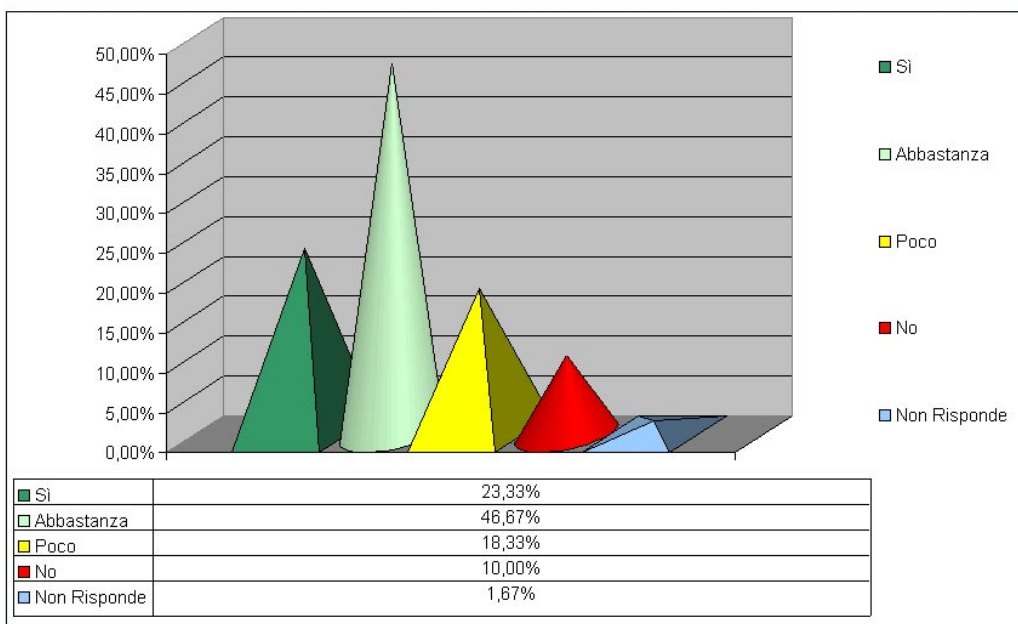
2) Accrescimento delle competenze cognitive

Buona la valutazione sull'incremento delle competenze cognitive, tanto più in un gruppo che era già fornito di indubbe competenze di base (Laurea in Giurispr.)



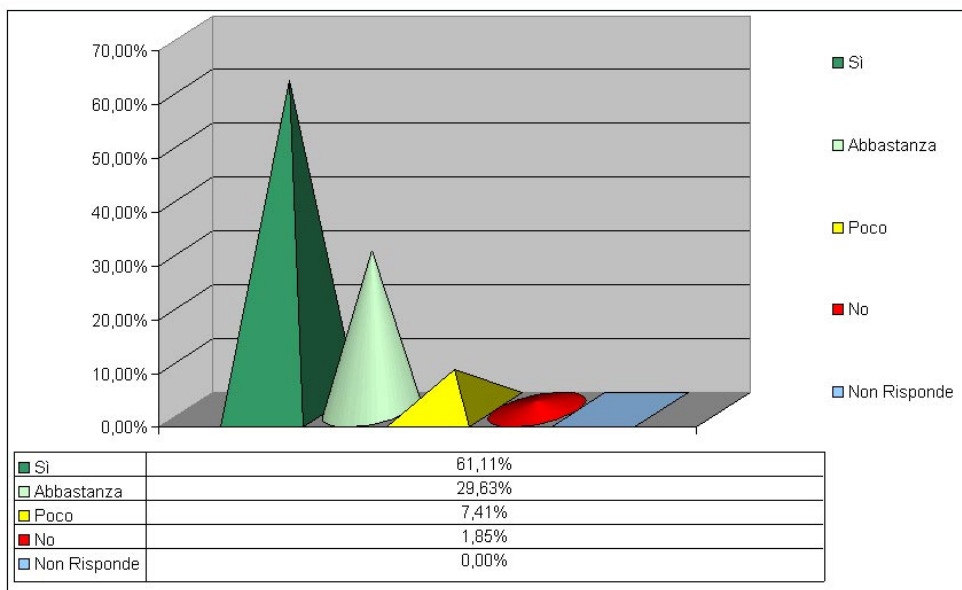
3) Accrescimento delle competenze professionali

Positivo l'accrescimento delle competenze professionali su personale già in origine senz'altro competente



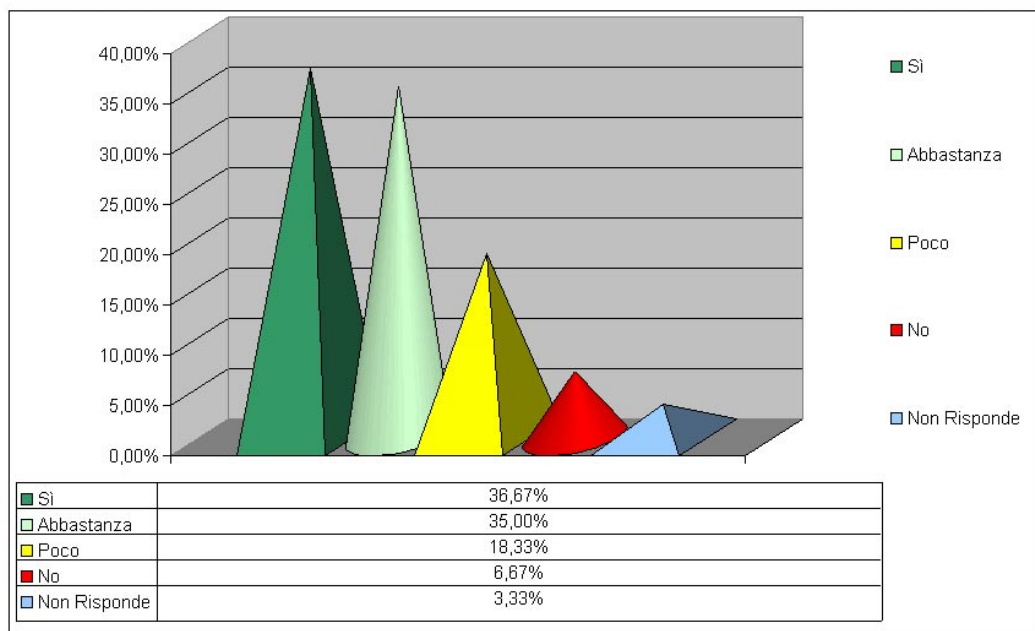
4) La tua competenza professionale attiene alle funzioni svolte in Ufficio?

Molto rilevante il numero di chi è consapevole di essere adibito ad un lavoro cui è professionalmente preparato



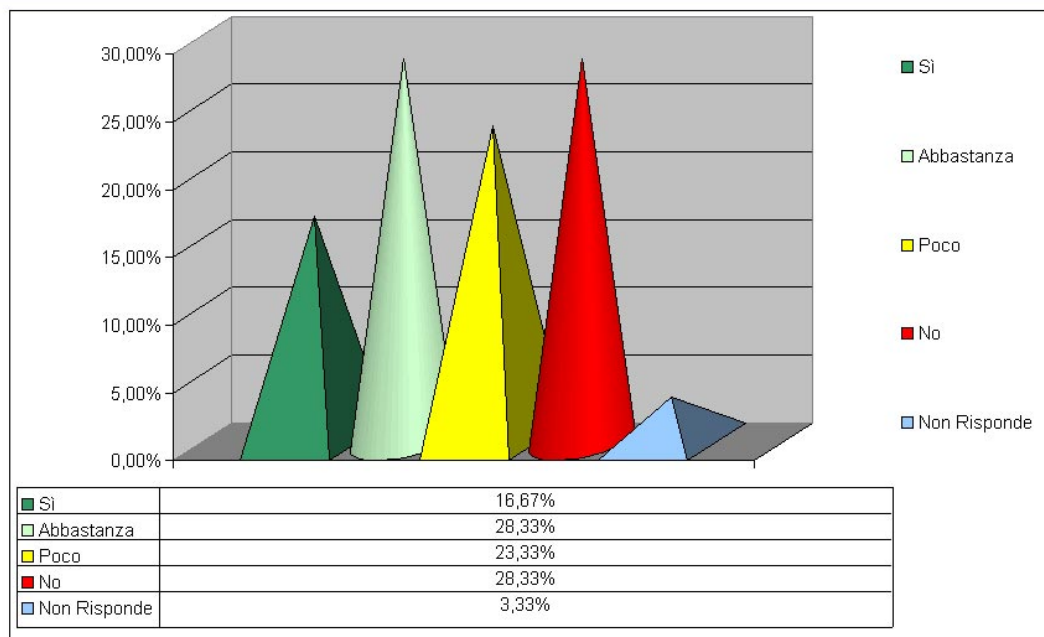
5) Miglioramento oggettivo delle performance

Positiva la "ricaduta" del corso sulle performance professionali



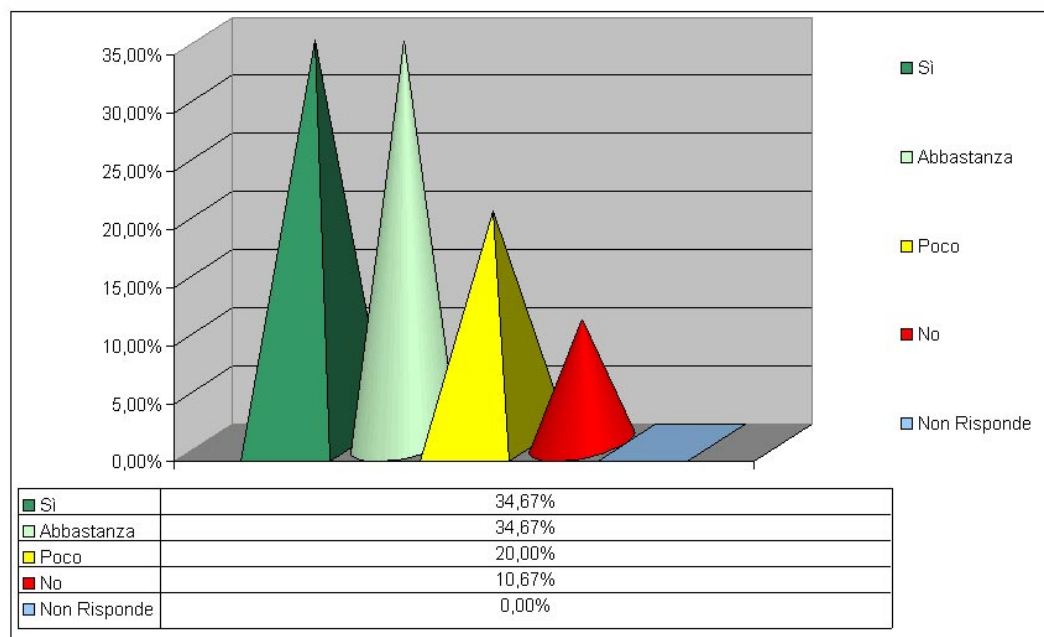
6) Episodi vincenti

Episodi "vincenti" legati indubbiamente alla funzione individualmente svolta (divario tra "Dirigenti" e coloro che sul campo si occupano di "contenzioso")

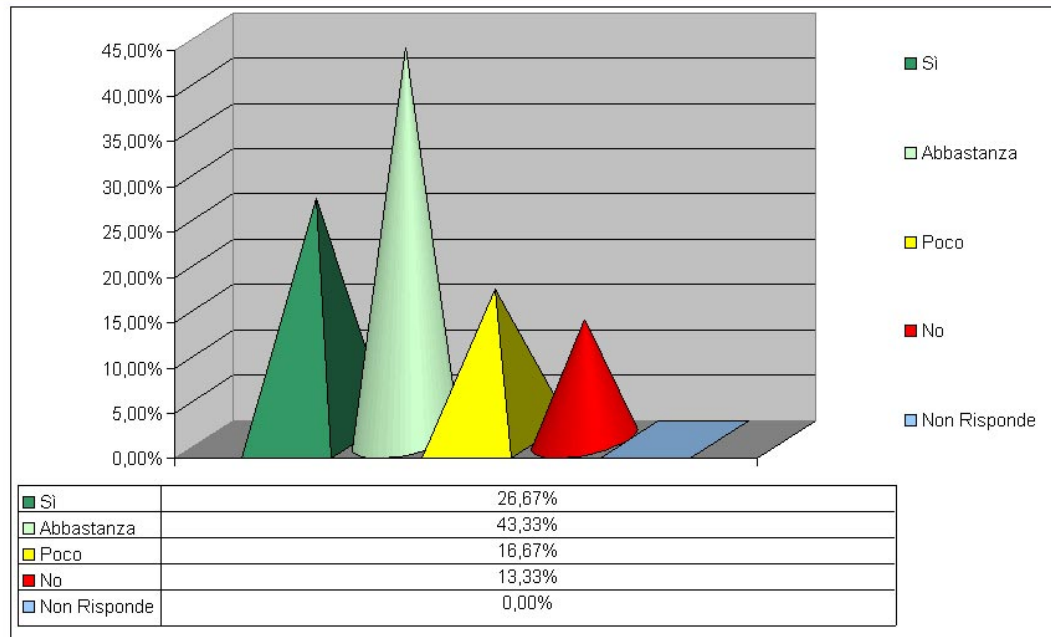


7) Incremento della qualità del servizio

Un così evidente "incremento della qualità del servizio" è un lusinghiero risultato del corso svolto



8) Aumento della soddisfazione dell'utenza



Report focus-group

Premessa

La finalità principale dei focus-group realizzati è quella di studiare la ricaduta del sistema formativo sul lavoro quotidiano e sull'organizzazione, utilizzando come base per la rilevazione l'interazione che si realizza tra i componenti del gruppo.

Ogni focus ha avuto durata di 3 ore e mezza circa, con una breve interruzione. Le interviste di gruppo sono state interamente registrate e annotazioni sugli aspetti prossemici sono state curate da un osservatore.

Gruppo "Siti web"

Hanno partecipato al focus-group otto unità di personale formato al corso sui siti web. Di questi sei donne e due uomini, con età media di 50 anni. Due di loro sono docenti comandati, gli altri funzionari o impiegati. Le aree geografiche di provenienza sono prevalentemente del Centro e del Nord.

Impatto sull'operatore

Tranne un partecipante, tutti si occupano della gestione del sito web dell'Ufficio di appartenenza, anche se a diversi livelli: dalla gestione globale (web master) alla semplice trasmissione di documenti all'ente gestore dei sistemi informativi del MPI, che cura il sito della struttura di appartenenza. Particolare insoddisfazione è stata riferita dagli operatori che si occupano solo di trasmettere dati all'agenzia. Tutti gli altri mostrano soddisfazione per il proprio lavoro.

Solo due persone su otto hanno un corso di studi in qualche modo attinente al settore informatico, e comunque tutti si dichiarano autodidatti rispetto alla pratica del webmastering. Tutti sono stati reclutati per svolgere il compito di curatore del sito su propria proposta e senza particolari problemi.

Il corso di formazione frequentato ha sicuramente colmato alcune lacune sul piano teorico, ma sul piano della risoluzione dei problemi pratici, quello che più aiuta è risultato essere l'esperienza e il confronto con colleghi che operano nello stesso settore.

Un elemento di criticità del corso è stato l'aver formato classi disomogenee dal punto di vista delle conoscenze pregresse. Questo aspetto ha notevolmente rallentato l'apprendimento di tutti. Inoltre, la mancata installazione del software, utilizzato durante il corso, sulle postazioni di lavoro degli uffici di ciascuno, ha seriamente compromesso la possibile applicazione pratica delle conoscenze acquisite.

Alcuni suggeriscono, inoltre, l'opportunità di utilizzare come formatori personale reclutato dal mondo della scuola e dell'amministrazione che abbia lunga e riconosciuta esperienza nel settore.

Riguardo alla motivazione alla frequenza del corso i partecipanti riferiscono che esiste ancora una forte influenza dei processi di riqualificazione, anche se, da parte dei presenti, è stata fatta una scelta legata a necessità di accrescimento professionale. Nella grande maggioranza dei casi la decisione di quale personale inviare ai corsi è del Direttore Generale, in alcuni casi sono sentite le OO.SS.

La frequenza del corso ha sicuramente dato una maggiore sicurezza agli operatori, non solo per le maggiori conoscenze acquisite, ma anche in seguito al confronto con i colleghi che operano sui siti web. Va quindi considerato un valore aggiunto dei corsi la possibilità di scambiarsi esperienze, problematiche e soluzioni adottate dai vari partecipanti ai corsi di formazione: il confronto delle esperienze e le maggiori conoscenze accrescono dunque il livello di competenza di ciascuno.

L'aver frequentato un corso specialistico "consacra", comunque, l'operatore come figura di riferimento per il settore di produzione e questo determina gratificazione nell'operatore stesso che interagisce con più sicurezza con i colleghi o nei gruppi di lavoro.

Impatto sulla struttura

L'aver seguito un corso specialistico di formazione non ha creato antagonismi nei rapporti con i colleghi d'ufficio in quanto non esistono figure professionali che si occupano dello stesso settore. Fenomeni di gelosia sono generati invece dal modo di concepire i corsi di formazione come momenti di vacanza o come modo di acquisire visibilità all'interno del proprio ufficio. Sono esclusi da rapporti conflittuali i docenti comandati, che non sono visti come possibili competitori.

Gli uffici di provenienza dei partecipanti hanno, in generale, una infrastruttura adeguata alle nuove competenze acquisite (sono state installate recentemente nuove postazioni di lavoro, buona connettività, ecc.), ma sono carenti sul piano della disponibilità dei software necessari. Viene suggerita l'opportunità di utilizzare programmi open source.

Ad esclusione di due casi (uno per sito in allestimento e l'altro per la presenza di un'utenza più abituata al rapporto diretto con gli operatori), tutti riferiscono di un'utenza soddisfatta del servizio, aumentata quantitativamente on line e diminuita agli sportelli. Si registrano punte di gradimento elevato (500.000 visite mensili, contatti anche da altri paesi, tempestività nell'aggiornamento delle pagine) soprattutto nelle regioni del Nord Italia. Viene suggerita l'opportunità di programmare ulteriori corsi di formazione sulla comunicazione via web.

L'assenza dall'ufficio durante i corsi non ha generato particolari criticità, in quanto gli operatori hanno continuato a svolgere il proprio servizio (gestione dei siti da remoto) utilizzando computer portatili e connessioni sempre risultate disponibili.

Gruppo "PDL"

Hanno partecipato al focus-group sei unità di personale formato al corso sulle PDL. Di questi quattro uomini e due donne, con età media di 52 anni. Due di loro sono docenti comandati, gli altri funzionari o impiegati. Le aree geografiche di provenienza sono prevalentemente del Centro e del Nord.

Impatto sull'operatore

I compiti di ufficio dei partecipanti al focus sono svariati, non direttamente legati al tema della formazione; tutti comunque, tranne uno, testimoniano la coerenza del loro curriculum accademico con le funzioni svolte in ufficio.

Come conseguenza della formazione sulle PDL quasi tutti rilevano un miglioramento teorico pratico riguardo la conoscenza e l'operatività informatica propria e dei colleghi (*tutti*) che hanno partecipato ai corsi. In particolare è aumentata la **condivisione** di linguaggi e pratiche informatiche (*e-mail, fogli elettronici, etc.*) e si è notato un miglioramento del flusso del lavoro condiviso.

Di contro quasi tutti lamentano una scarsa differenziazione dei corsi che, essendo rivolti a tutti senza distinzione di livelli di partenza, hanno deluso le aspettative di chi chiedeva maggiori approfondimenti.

Alcuni suggeriscono, inoltre, l'opportunità di utilizzare liste condivise di formatori che abbiano lunga e riconosciuta esperienza nel settore. Infatti l'aspetto umano (*quello dei docenti dei corsi*) è stato, a detta dei partecipanti al focus - per loro esperienza diretta ed indiretta - l'elemento qualitativamente più disomogeneo.

Solo due partecipanti al focus sostengono di aver modificato il proprio atteggiamento nei confronti del lavoro, dichiarando di aver migliorato i rapporti con i colleghi; gli altri

sostengono di non aver avuto sostanziali cambiamenti del proprio atteggiamento poiché esso era già positivo.

In buona sostanza quindi il corso di formazione frequentato ha sicuramente colmato alcune lacune teorico pratiche, ma quello che più conta è che ha promosso l'armonizzazione e la diffusione generalizzata delle procedure informatiche.

Riguardo alla motivazione alla frequenza dei corsi di formazione in generale (*non questo sulle PDL che era rivolto a tutti*) i partecipanti sentono come elemento negativo la possibilità di spendere la frequenza ai corsi sul piano della progressione di carriera perché questo fatto snatura, secondo loro, la finalità sostanziale della formazione.

Impatto sulla struttura

Il fatto che tutti hanno seguito il corso di formazione sulle PDL non ha ovviamente creato antagonismi nei rapporti con i colleghi d'ufficio, poiché non si è posto il problema di chi dovesse partecipare e chi no ed in quanto il tipo di corso si configurava più come "addestramento" sulle nuove macchine piuttosto che come acquisizione di nuove od ulteriori competenze.

E' stato complessivamente positivo l'impatto sulla struttura, poiché il corso sulle PDL ha accompagnato con discreta tempistica il rinnovamento tecnologico dell'hardware a disposizione degli uffici, con una ricaduta generale positiva sulla struttura.

Alle nuove postazioni viene riconosciuta una buona qualità, ma si lamentano alcune carenze sulle attrezzature hardware, come ad es. *scanner o lettori-masterizzatori DVD*.

E' stato riscontrata anche una generalizzata lamentela sull'eccessiva blindatura delle macchine (*peraltro gli operatori sono coscienti delle motivazioni legate alla sicurezza informatica*) ed una carenza sul piano della possibilità di aggiornarne l'hardware od installare nuovo software. Viene suggerita l'opportunità di utilizzare anche programmi open source.

L'assenza dall'ufficio del personale per la partecipazione ai corsi ha generato in alcuni casi alcune criticità; d'altra parte gli operatori stessi non riescono ad individuare una tempistica che sollevi gli uffici da questo problema. Anche l'ipotesi di una formazione esclusivamente on-line non viene considerata dai partecipanti una soluzione praticabile poiché, a parte la minore efficacia rispetto ad una formazione *blended*, non risolverebbe il problema dovendosi svolgere **comunque** durante l'orario di servizio.

I partecipanti al focus, testimoniano, tutti, un deciso miglioramento del lavoro dell'ufficio sia in termini di qualità che di velocità e tutti riferiscono di un'utenza maggiormente soddisfatta del servizio.

Gruppo "Contenzioso"

All'incontro hanno preso parte 9 dei 10 inizialmente previsti ed indicati dalle rispettive Direzioni Regionali, rappresentativi di un campione del personale che è stato destinatario della formazione su "Contenzioso del lavoro e dei procedimenti disciplinari negli Uffici amministrativi".

Impatto sull'operatore

Tutti i partecipanti al focus group sono istituzionalmente preposti, nei rispettivi contesti lavorativi, alla trattazione del contenzioso, ma con livelli e responsabilità diversi: alcuni (Dirigenti) più che altro in fase organizzativa e di supervisione, gli altri come operatori "sul campo" (anche se alcuni impegnati non esclusivamente in tale settore); tutti, comunque, sono stati concordi nel valutare positivamente il corso di formazione cui hanno partecipato; il corso è stato molto apprezzato, sotto molteplici aspetti:

- per aver consentito di affinare le proprie competenze,
- per un utilissimo confronto con colleghi che, su altri territori, svolgono lo stesso lavoro,
- per l'acquisizione di una maggiore sicurezza (anche a livello di partecipazione alle "udienze" ed alle "conciliazioni"),
- per una migliore organizzazione del lavoro, sia individuale che dell'intero Ufficio,
- per le grandi opportunità costituite dall'accesso alla "banca dati", ormai strumento indispensabile di lavoro,
- per un confronto/conforto con Docenti di grande competenza (Avvocatura dello Stato),
- per aver potuto approfondire, durante le esercitazioni svolte, alcune tematiche che presentavano particolari aspetti problematici (e possibili soluzioni alternative).

Tutti, ma in particolare coloro che direttamente e quotidianamente si occupano - quasi esclusivamente - di "contenzioso" (in senso lato), pur essendo già in precedenza competenti in materia (titolo di studio a livello universitario), hanno sottolineato come il corso abbia portato ad un indubbio miglioramento delle condizioni di lavoro e della relativa produttività, addirittura anche a livello di gratificazione personale: alcuni elementi (i più giovani!) hanno rivelato (a volte scoprendolo essi stessi per primi!) un entusiasmo ed una carica, che li ha portati ad interpretare anche un ruolo da "consulenti/esperti" (pur nel rispetto del ruolo istituzionale e nell'ottica degli interessi della P.A.), che ha dato loro maggiore autorevolezza e credibilità sul territorio (relazioni con l'utenza, con le organizzazioni sindacali, con la Magistratura, con il "collegi avvocati", etc.).

Ovviamente, tutto ciò non significa che non siano emerse anche delle criticità, quali:

- a) competenza esclusivamente tecnico/informatica dei tutors;
- b) contatti diretti con i Docenti molto utili ma, purtroppo, non frequenti;
- c) rilievo un po' marginale alle tematiche relative al "disciplinare".

Tale ultimo punto è stato sottolineato anche durante i lavori del pomeriggio (stessi partecipanti, a cui si è aggiunta la dott.ssa Rosaria Pagano dell'U.S.R. Liguria).

Impatto sulla struttura

Da ultimo, non sono emersi particolari problemi all'interno degli uffici, sia riguardo la "scelta" come partecipante al corso di formazione (scelta in un certo senso naturale, trattandosi delle persone istituzionalmente e quotidianamente preposte al settore del "contenzioso"), né per la conseguente assenza dall'ufficio (gli interessati hanno fatto in modo che ciò non pesasse sulla

struttura di appartenenza), né per il ... "dopo" corso (anzi, gli effetti positivi del corso hanno avuto una buona ricaduta, se non altro dal punto di vista organizzativo).

Il giudizio complessivo (unanime!) è stato di una valutazione molto lusinghiera della formazione ricevuta, tanto da far richiedere che la stessa non resti episodica, ma sia continuata (possibilmente sul territorio o articolata per ambiti territoriali vicini) e sia continuamente implementata (l'aggiornamento in un settore sempre in evoluzione è indispensabile), con la già accennata sottolineatura di un maggior rilievo per le problematiche del "disciplinare", che – forse – meriterebbe addirittura una formazione specifica e separata.

Interviste ai dirigenti

Le interviste, che hanno occupato l'intera giornata del 24 gennaio 2008, sono state rivolte ai quattordici dirigenti presenti alla Conferenza di Servizio tenutasi a Viareggio e si sono svolte in un clima di massima serenità, partecipazione e collaborazione

Attraverso le interviste, sentito il punto di vista dei dirigenti presso i cui uffici di ciascuna regione ha operato personale formato negli ultimi tre anni, si è cercato di fare emergere:

- la coerenza tra il contesto organizzativo e l'esperienza formativa attuata nel triennio 2005/2007 sui tre corsi di formazione oggetto di dibattito;
- la percezione degli effetti che la formazione ha avuto sui fruitori;
- il giudizio sull'incremento di efficacia generale dell'attività;
- eventuali punti forti e/o critici sulle situazioni formative.

Molti degli intervistati hanno, anche, espresso qualche proposta per il miglioramento delle attività formative rivolte al personale.

Modalità di lavoro

Le domande utili alla raccolta delle informazioni erano state, più o meno, prefissate, ma durante i colloqui, si è cercato di favorire al massimo il racconto spontaneo e queste sono state utilizzate, principalmente, non come una scaletta da seguire in modo rigido e precostituito, ma come una check list utile a verificare la completezza del quadro fornito.

Le interviste, ciascuna della durata di 30 minuti, non sono state registrate, ma l'intervistatore ha lavorato con la presenza continua di un osservatore che, di volta in volta e per ciascuno dei dirigenti, oltre ad osservare e riportare, su una griglia di osservazione predisposta, gli atteggiamenti e i comportamenti di ciascun intervistato e quelli dell'intervistatore ed il clima in cui si andava svolgendo ogni singolo colloquio, ha anche annotato, raccolto e riportato su singole schede gli interventi di ciascun dirigente.

Contesto

Dalla breve presentazione iniziale che ciascun dirigente ha fatto di se stesso e dell'Ufficio che dirige, sono emersi, oltre ai profili diversificati dei singoli, alcuni elementi sull'attività che essi svolgono, sul personale che opera negli uffici che dirigono e sul come, in generale, le attività formative vengono da questi percepite.

I profili professionali dei dirigenti intervistati sono apparsi, per lo più, molto diversificati e le loro attuali competenze spaziano dalla gestione del personale amministrativo, del personale della scuola, dell'Ufficio finanziario (Umbria) e dell'Ufficio della Comunicazione (Veneto – Calabria) alla formazione del personale (Veneto - Sardegna - Puglia - Molise - Calabria); dal contenzioso (Sicilia – Lombardia - Liguria - Calabria) con attività di consulenza nell'Ufficio Legale (Lombardia) all'ufficio delle risorse finanziarie e tecnologiche; dall'ufficio di consulenza per i Dirigenti scolastici (Lombardia) agli appalti sulle pulizie in ufficio (Abruzzo). Queste attività vengono svolte, allo stato attuale, in territori piuttosto vasti sia dal punto di vista strettamente geografico, in quanto alcuni dirigenti operano in province piuttosto ampie, sia perché alcuni di loro hanno anche la reggenza di altri Uffici anche in altra provincia della regione (Trapani/Palermo – Torino/Vercelli). In più, alcuni degli intervistati si occupano di una serie di attività istituzionali eterogenee in quanto collaboratori (Molise) o vicari (Calabria) dei Direttori Generali oppure perché hanno la delega per il coordinamento di altre attività (Piemonte) o perché dal proprio ufficio ne dipendono anche altri a livello provinciale (Lombardia). In particolare, dal dirigente della Liguria è stato evidenziato, quale elemento di criticità nel suo specifico contesto lavorativo, il fatto che nello stesso edificio operano gli uffici

periferici regionali e quelli provinciali: ciò, a suo dire, determina molto spesso una non chiara definizione di compiti.

La carenza di personale alle dipendenze degli intervistati sembra essere un primo denominatore comune: in linea di massima, il personale è, quasi ovunque, sotto organico e spesso anche dimezzato (Sardegna-Piemonte-Molise-Liguria-Calabria-Abruzzo).

La scarsità di personale, pertanto, influisce molto sul lavoro quotidiano dei singoli uffici, e per qualcuno, soprattutto sul lavoro arretrato (Piacenza). Molto spesso, poi, detto personale alle dipendenze dei dirigenti proviene da esperienze differenziate perché appartiene sia al comparto amministrazione sia al comparto scuola, in quanto personale distaccato.

Un secondo denominatore comune a diverse realtà territoriali è costituito dalle frequenti conflittualità relazionali presenti all'interno dei vari Uffici: spesso, infatti, tra colleghi esistono situazioni di disagio e conflitti interni.

La formazione

In relazione alla formazione è emerso che finora, generalmente parlando, questa non è stata tenuta nella giusta considerazione in quanto la scelta di destinare il personale a specifiche tipologie di corsi non sempre è avvenuta in modo adeguato, sia per carenza di informazione sia per la poca attenzione che è stata posta ai requisiti necessari per potervi partecipare.

La scelta del personale da formare, per lo più, si è basata sulla disponibilità individuale dei singoli soggetti ed è capitato che alcuni abbiano partecipato a più momenti formativi. In proposito, il dirigente della Puglia ha evidenziato che, non di rado, le organizzazioni sindacali hanno sottolineato il fatto che sono frequentemente le stesse persone a partecipare ad eventi formativi.

In realtà, la diffusa mancanza del senso di appartenenza, la "formazione a pioggia", il fatto che, in alcune realtà territoriali, i corsi per diverso tempo sono stati rivolti solo al personale amministrativo e non sono mai stati estesi a quello proveniente dalla scuola, il diverso approccio alla formazione - non sempre in linea con le reali necessità dei singoli Uffici - e la motivazione del personale che vi partecipa hanno favorito, spesso, il perpetuarsi di una mancata cultura della formazione, che, da una parte, ha spinto a frequentare i corsi solo per il conseguimento di un attestato di partecipazione e, dall'altra, ha fatto assumere al personale atteggiamenti di chiusura verso le attività formative che, in sé, sono state vissute male.

Dal punto di vista della qualità del lavoro, ovviamente, tutto ciò ha favorito una non positiva incidenza sulla crescita del personale, una scarsa ricaduta sulle attività quotidiane e, spesso, una successiva caduta di motivazione.

Per quanto riguarda, più specificamente, l'esperienza formativa attuata nel triennio 2005/2007 sia sui corsi autonomamente organizzati dal territorio sia sui tre percorsi oggetto di dibattito, è emerso un lieve miglioramento rispetto alla situazione appena evidenziata in quanto, in più di una delle realtà territoriali presenti, è stata sempre più percepita la reale esigenza sia di accrescere le competenze del personale in relazione al lavoro che questo normalmente svolge sia di operare una certa integrazione tra il personale proveniente dal comparto dell'amministrazione e quello, distaccato presso i singoli uffici, proveniente dal comparto scuola. Ciò in quanto le competenze e le esperienze di entrambi, seppure diverse, ben si completano e contribuiscono ad una visione più ampia ed integrata dell'attività che normalmente svolgono all'interno dei singoli uffici.

In proposito, il dirigente della Sardegna ha sottolineato che alle attività formative attuate hanno partecipato anche i docenti distaccati e a tutto il personale sia amministrativo sia docente sono state date le stesse opportunità di formazione. Il dirigente ha potuto notare che la formazione attuata ha influito molto sulla qualità del lavoro, ma solo in termini procedurali mentre ritiene che ci sia ancora molto da lavorare sulla comunicazione in quanto, non sempre, questa incide in modo positivo su contrasti interni presenti nell'ufficio.

Anche nel Veneto il personale distaccato della scuola è stato pienamente coinvolto nelle attività formative relativamente ai compiti che svolge nell'ufficio. La ricaduta delle attività

formative è stata comunque positiva in quanto, oltre a contribuire ad un generale miglioramento di competenze specifiche, ha anche favorito un più puntuale dialogo sulla formazione.

Il dirigente dell'Abruzzo ha evidenziato che, in ogni caso, durante l'attività formativa è stato molto positivo l'incontro di personale proveniente da uffici diversi, in quanto ciò ha contribuito ad accrescere il proprio punto di vista sulle problematiche affrontate.

Dalle interviste, è emerso ancora che in qualche realtà, in seguito all'attività formativa, si è proceduto alla mobilità interna tra un ufficio e l'altro per permettere al personale formato di spendere al meglio, e con maggiore motivazione, le nuove competenze acquisite.

In altre regioni, e particolarmente in Liguria, Emilia Romagna e Sicilia, l'individuazione delle persone da formare non è stata casuale, ma è stata sollecitata dai singoli dirigenti sulla base delle competenze che il personale avrebbe dovuto migliorare. Particolarmente in Sicilia dove, come ha sottolineato specificamente il dirigente intervistato, molti Uffici sono in reggenza e, al momento, non esiste un piano regionale per la formazione in quanto ancora tutto da costruire, e tutte le azioni formative pertanto sono sempre state accolte con entusiasmo.

Più specificamente, per esempio, in Liguria tutti i collaboratori del dirigente intervistato hanno partecipato al corso di formazione sul Contenzioso del lavoro e dei procedimenti disciplinari negli uffici amministrativi, portando a termine l'attività formativa prevista. Anche in Emilia Romagna, dove tutto il personale ha partecipato ad attività formative, questo è stato individuato in base ad una programmazione che ha tenuto conto sia dell'attività che ciascuno svolgeva sia delle competenze ancora da migliorare. Nei casi in cui il personale da formare è stato indicato e sollecitato dall'ufficio, le persone individuate hanno accettato di partecipare ai corsi senza alcun problema e l'azione formativa ha potuto dare, realmente, una risposta positiva ad un reale fabbisogno mettendo in luce, successivamente, una positiva ricaduta sul lavoro che ha anche contribuito ad una maggiore motivazione che ha permesso a ciascuno di sentirsi più inserito nel sistema.

In Calabria, oltre ai tre corsi di formazione oggetto di dibattito, sono anche stati realizzati: un corso di formazione sulla comunicazione esteso a tutto il personale, dalle qualifiche B ai dirigenti e uno specifico corso di formazione integrato sulle diverse necessità dell'Ufficio. Anche in questo secondo corso è stata posta particolare attenzione alla comunicazione e si è potuto notare un generale affinamento sia nelle modalità di comunicazione mediante e-mail sia nelle procedure informatiche.

In Sardegna e in qualche altra realtà i corsi sono stati normalmente svolti in periodi dell'anno in cui la formazione stessa non andava ad aggravare l'assenza del personale dall'ufficio.

Nella quasi totalità delle realtà territoriali, l'attività formativa è stata regolarmente completata da tutto il personale coinvolto, in qualcuna, invece, per motivi diversi, non è stata portata a termine. In Toscana, per esempio, l'unica persona inserita nel corso sul Contenzioso non ha più frequentato per problemi pratici: non ha potuto disporre, in ufficio, di un computer con il collegamento alla rete per potersi esercitare.

Una larga maggioranza dei dirigenti intervistati, in ogni caso, ha cercato normalmente di sollecitare, favorire e sostenere il personale in formazione mediante una collaborazione continua e, in qualche realtà, pure in periodi di notevole carico di lavoro per l'Ufficio, come per esempio in Abruzzo oppure valorizzando anche il tempo che il personale, durante l'attività formativa, ha dedicato dalla propria abitazione alla formazione on-line, come per esempio in Calabria.

Punti di attenzione emersi

Da più di un dirigente intervistato è stata sottolineata la diffusa mancanza di una reale cultura della formazione. In proposito, è stata evidenziata la necessità di distinguere tra addestramento e formazione o tra formazione di base e formazione specialistica: momenti entrambi importanti per promuovere la professionalità e il senso di appartenenza del personale. In particolare i dirigenti del Veneto, della Sardegna e dell'Umbria hanno puntualizzato che la fase dell'addestramento o della formazione di base, rivolta a tutti, dovrebbe mirare all'acquisizione di abilità ed esperienze operative che abbiano immediata

ricaduta sull'attività lavorativa, mentre ritengono che la formazione specialistica, debba essere una fase più specifica e puntuale mirata all'acquisizione, da parte del personale, di quelle conoscenze/abilità/capacità che permettano loro di raggiungere competenze specifiche per fronteggiare e gestire le differenti situazioni lavorative che si trovano a dover affrontare quotidianamente. In questo contesto, il dirigente dell'Umbria ha ritenuto sottolineare che, tra i corsi erogati dall'amministrazione, quelli sulla nuova PDL e i servizi correlati e il corso sui siti Web possano essere più collegati all'addestramento, mentre, a suo modo di vedere, la formazione specialistica dovrebbe essere prevalentemente mirata e riferita a campi più specifici. Per favorire, comunque, l'acquisizione di nuove competenze e l'accrescimento della professionalità è stata unanimemente sottolineata l'importanza di limitare il numero dei partecipanti ai singoli corsi.

Da quasi tutti gli intervistati sono state messe in evidenza le situazioni di disagio per motivi diversi e le conflittualità relazionali esistenti all'interno dei singoli Uffici, pur rimanendo viva la curiosità e la passione per il lavoro. In proposito, alcuni dirigenti hanno sottolineato che, dopo l'attività di formazione, è stato notato qualche cambiamento relativamente agli aspetti comportamentali, le relazioni interne del personale e la motivazione anche se, per alcuni di essi, ciò è dipeso, in buona parte, dai rapporti che loro hanno instaurato con i dipendenti e, solo in piccola parte, dalle attività formative erogate. A loro dire, infatti, il personale è spesso condizionato dall'atteggiamento che il dirigente assume in ufficio. In Emilia Romagna, dopo l'attività formativa, è anche stato riscontrato un impatto positivo sulla produzione dei materiali che vengono messi alla firma.

La figura del referente della formazione è stata ritenuta, quasi all'unanimità, molto utile, purché questi abbia un profilo ben definito che ne definisca i compiti specifici. La figura del referente e quella del dirigente, a parere degli intervistati, possono assieme migliorare l'azione formativa. L'uno perché può puntualizzare meglio gli obiettivi e il profilo del fruitore che dovrà partecipare a ciascun corso, e, l'altro, perché può individuare in modo corretto il personale da indirizzare ai corsi. Ognuno secondo i propri compiti e competenze, purché, ovviamente, le decisioni finali rimangano di competenza del dirigente, che è il solo a poter verificare se la persona individuata abbia o no le competenze di base per partecipare al corso scelto. In altre parole, questi sono stati considerati dagli intervistati due profili diversi, ma in continuo rapporto tra loro: il referente della formazione dovrebbe configurarsi come un consulente sul campo. (Lombardia/Liguria/Molise) La figura del referente della formazione è stata ritenuta particolarmente utile in Calabria, dove, a dire dell'intervistato, i continui cambiamenti dei Direttori Generali hanno influito negativamente sulla possibilità di costruire un piano ed un programma di formazione a lunga scadenza.

Punti critici

I punti critici messi in luce da un certo numero di intervistati - che, in ogni caso, si sono, generalmente, espressi in modo positivo sulla ricaduta della formazione sul lavoro - sono principalmente relativi alla mancata consapevolezza del ruolo di appartenenza da parte del personale formato e alla mancanza di progettazione e sistematicità nella proposta e nell'erogazione dei corsi.

Più specificamente, sui corsi erogati dall'amministrazione centrale, in qualche realtà, ci sono state soltanto alcune lamentele di tipo logistico, in quanto svolti in sede piuttosto decentrata (Molise); in altre i punti critici sono stati focalizzati sulla figura del formatore, molto spesso carente di praticità (Puglia/Abruzzo) oppure sulla parte di formazione in presenza (Lombardia); mentre qualche intervistato ha sottolineato sia il gran numero di personale formato sul contenziioso, con preparazione di base inadeguata, sia del personale che non ha ben risposto alle richieste di formazione per il disagio del dover affrontare gli strumenti multimediali, probabilmente a causa dell'età.

L'impatto sulla formazione multimediale, in generale, è stato negativo in più di una realtà territoriale da una parte, perché le aspettative erano diverse e, dall'altra, perché è mancata

la professionalità di chi ha condotto i corsi che ha tralasciato il momento di attività pratica, elemento, a detta degli intervistati, fondamentale in questo tipo di formazione. (Calabria/EmiliaRomagna/ Lombardia/Abruzzo).

Altro punto di debolezza, comune a pochi, è rappresentato dal problema economico in relazione alle attività di formazione erogate: qualche intervistato ha consigliato meno corsi, ma più corrispondenti alle reali necessità degli Uffici.

Punti forti

In generale è emerso che alcuni corsi sono serviti a migliorare sia le competenze dei fruitori sia le attività che questi svolgono negli uffici.

Più specificamente l'esito dei corsi di formazione oggetto specifico di dibattito può essere così sintetizzato:

- il corso sulla nuova PDL e i Servizi correlati, è stato molto utile. In Toscana, e la ricaduta sul lavoro è stata positiva. Dopo la formazione è stato modificato, infatti, il modo di lavorare e le problematiche sono state socializzate. Il punto di forza, in realtà, è stato individuato nel numero ridotto sia di telefonate pervenute sia di chiamate di chiarimento.
- il corso di formazione sul Contenzioso del lavoro e dei procedimenti disciplinari negli uffici amministrativi: in Sicilia ha decisamente migliorato la qualità del lavoro e le relazioni all'interno dell'ufficio; in Lombardia è stata anche notata una buona ricaduta sulla pratica e sulla gestione quotidiana del lavoro che, conseguentemente, ha favorito l'autonomia del personale. In seguito alla formazione, inoltre, sono stati riscontrati cambiamenti anche in ambito relazionale. Ciò ha contribuito a rafforzare il senso di appartenenza; il dirigente della Liguria, ha sottolineato l'importanza della banca dati e del sito al quale si accedeva. Secondo il suo parere, il corso sul contenzioso avrebbe dovuto essere esteso ad un maggior numero di persone.
- in generale, ovunque sembra che la formazione abbia influito in modo positivo sulla motivazione, sull'autostima e sulla maggiore autonomia dei singoli ed ha prodotto atteggiamenti più sicuri nei confronti dei superiori. Inoltre, più specificamente: in Molise è stato buono l'impatto sulle procedure ed il personale che ha fruito dell'azione formativa, dopo il corso, è riuscito da solo ad affrontare e risolvere i quesiti ed è anche riuscito a relazionarsi meglio con gli altri; in Calabria, si è riscontrata una buona ricaduta sia sull'efficienza che sull'efficacia dell'attività lavorativa. E' stata creata, infatti, la possibilità di interagire con l'URP mediante le procedure informatiche e questo è stato ritenuto decisamente positivo, in quanto molti quesiti sono stati risolti; in Puglia e in Molise la formazione ha contribuito alla mobilità del personale all'interno dei vari uffici, sulla base delle competenze acquisite.

Proposte emerse

Durante l'intervista, ed in relazione con i punti critici evidenziati i dirigenti hanno anche fatto qualche proposta per migliorare l'attività formativa nel suo complesso. In particolare è stato proposto di:

- prevedere, al termine dei singoli corsi di formazione, un esame finale relativo ai contenuti trattati, in modo da far scattare maggiormente attenzione e motivazione e da superare il punto critico della frequenza legata solo al conseguimento dell'attestato;
- affiancare alla formazione anche una bibliografia e/o sitografia per creare le condizioni necessarie per un successivo momento di auto formazione;
- inserire con più frequenza momenti pratici e attività di laboratorio per dare a tutti la possibilità di riflettere su quanto acquisito.

- utilizzare, in qualità di docente da affiancare all'esperto esterno, anche personale interno all'amministrazione, con esperienze dirette nella materia trattata,.
- privilegiare i corsi di formazione relativi alle attività svolte in ufficio in quanto non sempre il personale è in grado di gestire situazioni complesse
- mettere, attraverso corsi mirati, il personale amministrativo in condizione di capire il mondo scolastico nel suo complesso, non solo dal punto di vista amministrativo. Ciò per poter meglio gestire le problematiche della scuola, che spesso non vengono recepite all'interno dell'amministrazione. E' stato proposto in tal senso di attivare per i funzionari, uno specifico tirocinio all'interno di alcuni istituti scolastici.

I costi

Nell'esercizio finanziario 2007, sono stati assegnati a questa Direzione Generale sul cap. 1170/8, relativo alla "Formazione, aggiornamento e perfezionamento del personale, spese per compensi ai funzionari docenti, per l'acquisto di materiale didattico, per le riviste e le pubblicazioni", Euro 797.955,71 in termini di competenza e Euro 597.955,71 in termini di cassa.

Gli impegni effettuati dalla Scrivente ammontano ad € 749.525,98; mentre i pagamenti eseguiti ammontano ad € 558.689,76, comprensivi della liquidazione agli Uffici Scolastici Regionali dei 340.000,00 impegnati nell'anno 2006.

Le risorse finanziarie e i relativi capitoli di bilancio, esercizio finanziario 2007, concernenti le spese per la "Formazione, l'aggiornamento e il perfezionamento del personale, [...]" distribuite fra gli Uffici Scolastici Regionali secondo il Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario in questione, sono quelle indicate nelle pagine 9 e 10 del Piano di formazione e che, ad ogni buon fine, si riportano nella prima colonna della tabella sottostante.

Ufficio Scolastico Regionale	Fondi del bilancio di previsione dello Stato 2007	Fondi distribuiti dalla D.G. risorse umane del Ministero, acquisti e affari generali in termini di cassa	TOTALI
ABRUZZO	€ 8.527,00	€ 12.400,00	€ 26.224,00
BASILICATA	€ 5.251,00	€ 5.760,00	€ 14.274,00
CALABRIA	€ 11.369,00	€ 21.700,00	€ 40.133,00
CAMPANIA	€ 20.306,00	€ 39.450,00	€ 72.373,00
EMILIA-ROMAGNA	€ 17.625,00	€ 17.470,00	€ 46.047,00
FRIULI VENEZIA-GIULIA	€ 8.519,00	€ 8.170,00	€ 21.982,00
LAZIO	€ 17.800,00	€ 26.900,00	€ 55.759,00
LIGURIA	€ 8.446,00	€ 9.830,00	€ 23.523,00
LOMBARDIA	€ 22.033,00	€ 32.870,00	€ 68.592,00
MARCHE	€ 8.526,00	€ 9.520,00	€ 23.344,00
MOLISE	€ 8.278,00	€ 4.710,00	€ 13.268,00
PIEMONTE	€ 16.241,00	€ 22.500,00	€ 48.833,00
PUGLIA	€ 12.587,00	€ 28.600,00	€ 49.008,00
SARDEGNA	€ 8.923,00	€ 15.760,00	€ 30.227,00
SICILIA	€ 19.083,00	€ 38.770,00	€ 69.710,00
TOSCANA	€ 19.490,00	€ 19.190,00	€ 50.789,00
UMBRIA	€ 5.278,00	€ 6.460,00	€ 15.018,00
VENETO	€ 14.616,00	€ 19.940,00	€ 43.638,00
TOTALI	€ 232.898,00	€ 340.000,00	€ 572.898,00

Sempre nell'ambito del macro obiettivo della formazione, questa Direzione Generale ha curato il coordinamento delle attività di abbonamento a riviste e periodici per il personale degli Uffici centrali e la conseguente gestione amministrativo-contabile per un totale di € 93.448,38 .

Si riporta di seguito, per maggiore chiarezza, la tabella riepilogativa degli impegni assunti e dei pagamenti effettuati sul Capitolo 1170/8, E.F. 2007.

Cap. 1170/8 anno finanziario 2007

Destinatari	Impegni assunti	Pagamenti eseguiti nel 2007 anche su impegni assunti nell'anno 2006	
A favore dei Direttori regionali		340.000,00	
Per abbonamenti a riviste	118.053,27	99.056,43	
Per formazione	631.472,71	119.633,33	
TOTALI	749.525,98	558.689,76	

Da quanto rappresentato, risulta che le risorse finanziarie assegnate a questa Direzione Generale nell'anno 2007 in materia di formazione sono state sufficienti a soddisfare la realizzazione dei corsi programmati.

Valutazione sintetica del triennio 2005-2007

Tutte le azioni previste dal Piano di formazione triennale 2005-2007 (*vedi Schema sintetico del piano triennale, pag. 6*) sono state realizzate.

In generale **i corsi** previsti, in seguito ad una attenta analisi dei **risultati dei fabbisogni formativi**, dai diversi ambiti di intervento, sono stati erogati; inoltre, come anticipato nel Piano stesso, alcuni percorsi formativi sono stati aggiunti *in itinere* per rispondere alle esigenze sopravvenute nel corso del triennio.

Anche le **modalità di erogazione** sono state rispettate, in quanto si sono avuti sia corsi di formazione in presenza (aula) che blended (formazione in aula e a distanza). Quest'ultima modalità è stata resa possibile anche grazie all'aggiornamento della **dotazione tecnologica** (nuove Postazioni di Lavoro, migliore connettività, ecc.).

Il **sistema di monitoraggio** ha utilizzato, quali strumenti operativi, quelli annunciati nel Piano:

- **questionari**, in ingresso, in itinere e a conclusione dei corsi, per la misurazione dei livelli di gradimento e di apprendimento;
- **questionari** ai referenti regionali, per la formazione per una conoscenza esaustiva dei diversi sistemi formativi territoriali;
- **interviste** ai dirigenti e **focus-group** a campioni significativi di personale formato, per la valutazione d'impatto;
- una **Conferenza Nazionale** di confronto, per rendere omogenei gli interventi formativi a livello nazionale.

Tutti i **dati** di misurazione rilevati sono stati **resi disponibili** mediante pubblicazione degli Atti della Conferenza e dei Rapporti di Valutazione annuali.

Appendice

La Revisione dei conti nelle Istituzioni Scolastiche
Periodo di rilevazione: Gennaio 2007 - Dicembre 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica			Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3

Abruzzo	L'Aquila	24/01/2007	5,7	5,7	5,7	5,7	5,6	5,7	6,0	5,9	5,9	5,9	5,9	5,8
		20/02/2007	5,5	5,5	5,6	5,5	5,5	5,4	6,0	6,0	6,0	5,6	5,8	5,8

Campania	Napoli	24/01/2007	4,9	4,7	4,6	4,9	4,5	4,4	6,0	6,0	6,0	5,4	5,1	4,0
		24/01/2007	4,9	5,3	5,4	5,3	4,9	4,6	5,5	5,6	5,5	5,3	5,4	5,4
		12/04/2007	4,8	4,9	4,8	4,6	4,8	4,8	5,6	5,6	5,5	5,3	5,2	5,2
		18/04/2007	4,6	4,7	4,8	4,5	4,4	4,4	5,3	5,3	5,2	5,0	5,2	5,1
		24/04/2007	5,5	5,5	5,4	4,9	4,8	4,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,8
		12/04/2007	4,3	4,0	3,4	4,6	4,3	3,8	5,9	6,0	5,7	5,0	4,4	4,9
		18/04/2007	5,3	5,6	5,5	4,9	4,8	4,8	5,9	5,9	5,9	5,6	5,2	5,4
		24/04/2007	5,1	5,5	5,5	5,2	4,4	4,7	5,9	6,0	5,9	5,6	5,6	5,6

Emilia Romagna	Bologna	24/01/2007	5,0	5,2	5,3	5,4	5,6	5,6	5,7	5,6	5,7	5,7	5,6	5,4
		24/01/2007	4,5	4,8	4,7	4,5	4,5	4,5	5,7	5,7	5,6	5,2	5,2	5,2
		31/01/2007	5,1	5,3	5,0	4,9	5,2	5,1	5,3	5,5	5,7	5,3	5,3	5,4

Friuli V. Giulia	Udine	19/04/2007	5,6	5,6	5,3	4,2	4,4	4,3	5,7	5,9	5,8	5,5	5,6	5,4
------------------	-------	------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Puglia	Bari	24/01/2007	5,0	5,3	5,2	4,0	4,9	4,7	5,9	5,9	5,8	5,7	5,5	5,0
		31/01/2007	4,7	4,8	4,8	2,9	4,1	4,0	5,8	5,8	5,7	5,4	5,3	5,6

		13/04/2007	5,2	5,1	5,5	3,4	4,4	4,0	5,7	5,5	5,5	5,5	5,4	5,1
		13/06/2007	5,6	5,4	5,3	3,6	4,1	3,9	5,9	5,9	5,8	5,7	5,7	5,6
		29/06/2007	5,2	5,2	5,4	4,3	4,6	4,5	5,9	5,9	5,8	5,6	5,5	5,2
		14/12/2007	4,6	4,5	4,5	4,2	4,3	4,4	5,8	5,8	5,6	5,0	5,0	5,5

Toscana	Firenze	24/01/2007	5,1	5,1	5,1	4,9	3,7	3,9	5,4	5,5	5,1	5,1	4,9	3,5
		31/01/2007	5,1	4,9	4,9	4,2	4,3	4,3	5,6	5,7	5,4	5,3	5,1	4,7
		12/04/2007	5,0	5,7	5,0	5,3	5,3	5,7	6,0	6,0	6,0	5,7	5,3	5,0
		24/04/2007	5,5	5,5	5,6	5,0	5,2	5,1	5,9	5,9	5,7	5,6	5,7	5,1

Veneto	Padova	12/04/2007	4,2	4,3	4,2	4,2	4,5	4,5	4,8	4,8	4,5	4,3	4,3	4,2
		22/05/2007	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9	4,9	5,3	5,3	5,3	4,8	4,8	4,7
		04/07/2007	5,1	5,1	5,2	4,3	4,9	4,7	5,5	5,6	5,5	5,2	5,2	5,2

Totale formati	287	Media generale	5,0	5,1	5,1	4,6	4,7	4,6	5,7	5,7	5,6	5,4	5,3	5,1
-----------------------	------------	-----------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

**Gestione Personale Comparto scuola
Periodo di rilevazione: Novembre - Dicembre 2007**

**Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo**

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzaz.		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3
Abruzzo	L'Aquila	12/11/2007	4,9	5,1	100%	5,0	5,1	5,2	94%	5,5	5,7	5,6	5,4	5,0	5,1
		13/11/2007	3,7	3,9	96%	4,0	4,2	4,5	81%	4,9	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8
		14/11/2007	4,8	4,9	94%	4,9	5,0	4,7	95%	5,4	5,4	5,0	5,2	5,0	4,8
Basilicata	Potenza	11/12/2007	4,9	4,6	100%	4,6	4,9	5,3	100%	5,6	5,7	5,6	5,7	5,7	5,5
		12/12/2007	5,5	5,4	100%	5,5	5,6	5,6	100%	5,9	5,9	5,9	5,7	5,6	5,6
		13/12/2007	5,3	4,6	100%	5,3	5,3	5,3	100%	5,7	5,9	5,7	5,5	5,1	5,3
Calabria	Catanzaro	12/11/2007	4,1	4,5	30%	3,8	3,9	4,2	86%	5,4	5,4	5,2	5,0	5,0	5,1
		13/11/2007	5,0	5,1	100%	5,0	5,1	5,3	93%	5,3	5,3	5,3	5,1	5,0	4,9
	Cosenza	14/11/2007	4,8	5,1	100%	5,1	5,1	3,9	100%	5,9	5,7	5,7	5,8	5,7	5,3

	Reggio Calabria	15/11/2007	4,6	4,6	94%	4,1	4,1	3,7	75%	5,1	5,4	5,2	5,0	5,3	5,1
		28/11/2007	5,7	5,5	100%	5,4	5,7	5,6	100%	5,9	6,0	6,0	6,0	5,7	5,7
		29/11/2007	5,2	5,2	94%	4,8	4,8	4,8	100%	5,6	5,9	5,8	5,9	5,8	5,6
Campania	Benevento	15/11/2007	5,6	5,2	100%	5,6	5,7	5,6	94%	5,9	5,9	5,9	5,8	5,7	5,2
		16/11/2007	5,3	4,9	100%	4,9	4,9	5,1	100%	5,7	5,9	5,6	5,7	5,6	5,4
	Caserta	19/11/2007	4,8	4,7	100%	4,7	5,0	3,7	100%	5,3	5,8	5,4	5,4	5,4	5,4
		20/11/2007	4,8	4,7	85%	5,1	5,2	3,3	100%	5,5	5,5	5,4	5,2	5,1	5,1
		12/11/2007	3,5	3,8	43%	3,4	3,3	2,7	50%	5,7	5,8	5,4	4,8	4,7	4,8
	Napoli	13/11/2007	5,1	5,1	100%	4,4	4,8	2,6	100%	5,5	5,7	5,3	5,3	5,3	5,0
14/11/2007		5,1	4,2	100%	4,3	5,2	3,5	100%	5,8	5,7	5,6	5,6	5,7	5,5	
13/11/2007		4,2	3,8	100%	4,9	5,1	5,0	100%	5,1	5,2	5,2	5,1	4,6	4,5	
Emilia Romagna	Bologna	14/11/2007	4,5	4,1	100%	4,5	4,3	4,1	100%	4,6	5,0	4,8	5,2	4,5	4,0
		15/11/2007	4,0	3,8	91%	4,9	5,1	4,9	78%	5,2	5,2	5,3	5,2	4,4	4,5
		16/11/2007	4,3	4,4	83%	4,5	4,8	4,4	100%	5,2	5,4	5,4	5,0	4,9	4,9
		19/11/2007	4,8	4,8	100%	4,5	4,9	4,5	83%	5,3	5,5	5,1	5,3	5,0	5,0
		20/11/2007	3,9	4,1	93%	4,3	4,4	4,5	93%	4,5	5,0	4,7	4,6	4,3	4,3
		14/11/2007	4,6	4,7	100%	5,1	5,1	5,0	100%	5,3	5,4	5,3	5,4	4,9	4,6
Friuli V. Giulia	Trieste	15/11/2007	4,6	4,6	100%	4,2	4,1	4,1	92%	5,1	5,2	5,1	4,9	4,9	4,6
		16/11/2007	4,7	4,2	94%	4,4	4,3	4,2	83%	5,6	5,5	5,4	5,4	5,1	4,4
		12/11/2007	5,0	4,7	100%	5,2	4,9	5,0	100%	5,9	5,9	5,9	5,4	5,3	4,7
Lazio	Monteporzio Catone	21/11/2007	5,1	4,9	100%	5,3	5,6	5,6	100%	5,9	5,9	5,9	5,7	5,8	5,5
		26/11/2007	5,1	5,1	100%	5,6	5,7	5,8	100%	6,0	5,9	5,8	5,9	5,8	5,7
		04/12/2007	4,8	4,7	100%	5,2	5,1	5,4	100%	5,6	5,8	5,6	5,4	4,9	4,7
		05/12/2007	3,4	3,5	83%	3,8	4,3	5,0	91%	5,7	5,8	5,4	4,8	3,9	3,8
		06/12/2007	4,7	4,3	100%	4,8	5,1	5,7	100%	5,7	5,8	5,8	5,7	5,2	4,8
		17/12/2007	4,4	4,3	93%	4,9	4,9	5,1	93%	5,5	5,5	5,5	5,1	4,9	4,8
		18/12/2007	4,7	4,7	100%	4,8	4,8	5,2	100%	5,9	5,9	6,0	5,4	5,2	5,3
		13/11/2007	5,2	5,2	100%	5,3	5,3	5,2	100%	5,8	5,9	5,8	5,7	5,6	5,6
Liguria	Genova	15/11/2007	5,2	5,1	100%	5,1	5,0	4,8	100%	5,8	5,9	5,8	5,5	5,3	5,3
		18/12/2007	4,6	4,4	100%	4,8	4,9	3,9	100%	5,3	5,5	5,1	5,0	4,9	5,2
		12/11/2007	3,6	3,7	100%	3,3	3,3	3,4	78%	3,8	3,8	4,0	4,3	3,8	1,8
Lombardia	Milano	13/11/2007	3,3	3,1	85%	2,3	2,5	2,6	80%	3,2	3,0	3,0	3,3	3,4	2,8
		14/11/2007	2,2	2,3	50%	1,4	1,8	2,3	34%	2,6	2,6	2,3	2,5	2,6	1,6
		15/11/2007	3,6	3,6	100%	3,4	3,6	3,8	81%	3,7	3,7	3,6	3,8	3,8	3,1
		16/11/2007	4,0	3,8	90%	3,2	3,2	4,2	76%	4,2	4,1	4,0	4,7	4,4	3,2
		12/11/2007	4,0	4,1	100%	3,6	3,7	3,8	87%	4,4	4,8	4,7	4,9	4,6	4,5
Marche	Ancona	14/11/2007	4,8	4,7	100%	4,6	4,7	3,9	85%	5,1	5,0	4,9	5,2	5,0	4,9
		16/11/2007	5,0	5,0	100%	4,4	4,5	4,2	100%	5,0	5,1	5,0	5,3	5,4	4,7
		12/11/2007	4,4	4,4	100%	4,2	4,4	4,3	100%	5,0	5,2	5,1	4,9	5,1	4,7
Piemonte	Torino	13/11/2007	4,5	4,3	88%	4,3	4,4	4,3	85%	5,2	5,3	5,2	4,9	4,8	4,8
		14/11/2007	4,8	4,7	100%	4,6	4,6	4,5	100%	5,5	5,6	5,5	5,3	5,4	5,0
		15/11/2007	5,3	4,9	100%	5,1	5,2	5,3	100%	5,5	5,7	5,6	5,6	5,4	5,3
		16/11/2007	4,9	4,6	100%	4,5	4,7	4,6	100%	5,5	5,6	5,5	5,2	5,1	5,0
		12/11/2007	4,7	5,0	95%	4,0	4,5	4,4	86%	5,8	5,7	5,6	5,5	5,3	4,5
Puglia	Bari	14/11/2007	4,5	4,5	100%	4,4	4,6	4,4	100%	5,5	5,8	5,5	5,3	5,0	4,3
		15/11/2007	5,0	4,9	100%	5,2	5,0	4,7	100%	5,7	6,0	5,7	5,5	5,4	5,3
		16/11/2007	4,5	4,3	100%	4,7	4,7	4,7	100%	5,7	5,6	5,6	5,0	5,0	4,2
		19/11/2007	5,0	5,1	100%	5,0	4,9	5,2	100%	5,7	5,8	5,4	5,3	5,3	5,1
		21/11/2007	5,1	5,2	100%	4,6	4,7	4,5	100%	5,7	5,7	5,7	5,5	5,1	4,2
		22/11/2007	4,9	5,0	100%	4,7	4,9	4,7	100%	5,4	5,5	5,5	5,4	5,3	5,2
		23/11/2007	5,2	5,1	100%	4,9	4,7	4,9	100%	5,6	5,7	5,6	5,6	5,5	5,6
Sardegna	Cagliari	18/12/2007	5,1	5,1	100%	5,3	5,3	5,3	100%	5,8	5,8	5,8	5,8	5,6	5,8
		20/12/2007	5,2	5,1	100%	5,0	5,1	4,6	100%	5,4	5,4	5,4	5,4	5,3	5,3
	Nuoro	16/11/2007	5,5	5,3	93%	4,5	4,8	3,0	93%	6,0	6,0	5,9	5,7	5,7	5,3
	Oristano	03/12/2007	5,4	5,6	100%	5,8	5,7	5,8	100%	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9
Sassari	27/11/2007	4,8	4,9	100%	4,3	4,5	4,7	94%	5,5	5,6	5,4	5,6	5,4	5,7	
Sicilia	Catania	03/12/2007	4,6	4,8	100%	4,4	4,7	4,4	100%	5,2	5,3	5,4	4,9	4,8	4,9
		04/12/2007	4,9	4,8	100%	4,9	5,2	4,5	100%	5,5	5,5	5,5	5,5	5,3	5,1
		05/12/2007	4,9	4,9	100%	5,3	5,4	5,4	100%	5,6	5,6	5,6	5,5	5,4	5,2
		13/12/2007	4,6	4,6	100%	4,8	4,9	4,4	100%	5,4	5,6	5,3	5,4	4,9	4,6
	Palermo	12/11/2007	4,9	4,8	94%	4,5	4,6	4,7	63%	5,4	5,4	5,4	5,2	5,1	5,1

		13/11/2007	5,6	5,5	100%	5,4	5,5	5,3	100%	5,8	5,8	5,8	5,8	5,7	5,8
		14/11/2007	4,6	4,9	100%	4,3	4,7	4,8	100%	5,8	5,7	5,5	5,4	5,3	5,1
		15/11/2007	4,4	4,8	100%	4,5	4,5	4,7	100%	5,5	5,4	5,4	5,4	5,4	4,2
Toscana	Firenze	12/11/2007	3,9	4,1	100%	4,4	4,4	4,3	100%	4,6	4,6	4,4	4,4	4,3	4,6
		13/11/2007	5,1	5,0	100%	5,1	5,1	4,5	100%	5,5	5,5	5,5	5,4	5,4	5,1
		14/11/2007	4,6	4,7	100%	4,1	4,3	4,1	100%	5,0	4,6	4,5	4,5	4,5	4,0
		15/11/2007	5,1	5,0	100%	4,8	5,2	5,2	100%	5,4	5,5	5,5	5,1	4,8	4,2
		16/11/2007	4,1	3,9	100%	3,9	4,0	4,1	100%	5,0	4,9	4,7	4,5	4,2	2,9
		19/11/2007	3,8	4,0	100%	4,4	4,5	4,5	100%	4,7	4,6	4,8	4,8	4,7	4,2
		12/11/2007	4,4	4,4	100%	4,4	4,5	4,6	86%	5,2	5,3	5,1	5,0	4,8	4,0
Veneto	Venezia	13/11/2007	4,2	4,3	91%	4,0	4,2	4,7	95%	5,1	5,0	4,9	4,8	4,6	4,0
		14/11/2007	4,1	4,3	100%	4,1	4,3	4,1	89%	5,3	5,4	5,3	5,0	5,0	4,7
		15/11/2007	5,3	5,2	100%	5,4	5,3	5,4	100%	5,8	5,8	5,9	5,7	5,7	5,6
		16/11/2007	5,8	5,5	100%	5,3	5,3	4,7	100%	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	5,4
		06/12/2007	4,9	4,9	100%	4,0	4,3	4,1	96%	5,3	5,5	5,3	5,3	4,9	5,0
		07/12/2007	4,8	4,6	100%	4,0	4,1	3,8	93%	5,5	5,6	5,4	5,2	5,0	5,0

Totale formati

1627

Media generale

4,7

4,6

1,0

4,6

4,7

4,5

0,9

5,3

5,4

5,3

5,2

5,1

4,8

Dirigenti scolastici
Periodo di rilevazione: Novembre - Dicembre 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzaz.		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3

Emilia Romagna	Reggio Emilia	18/12/2007	4,6	4,7	92%	2,1	2,5	1,9	46%	5,2	5,2	5,1	4,7	4,5	3,7
	Ravenna	20/12/2007	4,8	4,8	75%	4,7	4,9	5,1	100%	5,6	5,7	5,7	5,5	5,2	4,7

Lazio	ROMA - Monteporzio Catone Aula A	16/11/2007	4,7	4,7	100%	5,5	5,5	5,3	100%	5,3	5,3	5,3	5,0	5,0	3,8
	ROMA - Monteporzio Catone Aula B	16/11/2007	5,2	5,0	80%	6,0	5,8	6,0	100%	5,6	6,0	6,0	5,8	5,6	4,2
	ROMA - Monteporzio Catone Aula A	21/11/2007	4,3	4,3	100%	5,1	5,0	5,0	100%	5,1	5,3	5,4	5,1	5,1	4,6
	ROMA - Monteporzio Catone Aula B	21/11/2007	4,0	4,5	100%	4,9	5,0	5,1	100%	5,6	5,7	5,7	5,0	4,3	3,2
	ROMA - Monteporzio Catone Aula A	23/11/2007	5,7	5,6	100%	5,8	5,8	5,5	100%	5,8	5,8	5,9	5,9	5,9	3,9
	ROMA - Monteporzio Catone Aula B	23/11/2007	4,8	4,2	94%	4,9	4,8	5,1	100%	5,5	5,6	5,6	5,4	4,1	4,7

	ROMA - Monteporzio Catone Aula A	28/11/2007	4,8	4,7	100 %	4,9	4,7	4,9	100 %	5,3	5,4	5,3	5,3	4,9	4,9
	ROMA - Monteporzio Catone Aula B	28/11/2007	4,2	2,3	100 %	5,0	5,1	4,6	100 %	5,3	5,2	5,0	4,4	3,0	3,6
	ROMA - Monteporzio Catone Aula A	30/11/2007	5,1	5,3	100 %	5,4	5,5	5,3	100 %	5,5	5,5	5,5	5,3	4,8	4,8
	ROMA - Monteporzio Catone Aula B	30/11/2007	5,2	5,2	100 %	5,7	5,7	5,7	100 %	5,7	5,8	5,8	5,8	5,8	5,2
	ROMA - Monteporzio Catone Aula A	05/12/2007	4,2	4,2	100 %	4,3	4,7	4,4	100 %	5,1	5,6	5,2	4,7	4,4	3,6
	ROMA - Monteporzio Catone Aula B	05/12/2007	4,3	3,8	100 %	4,9	5,0	5,0	100 %	5,5	5,6	5,6	5,1	4,5	3,8
	ROMA - Monteporzio Catone Aula A	07/12/2007	4,9	4,9	100 %	5,0	5,1	5,5	100 %	5,7	5,8	5,6	5,6	5,4	4,5
	ROMA - Monteporzio Catone Aula B	07/12/2007	4,8	5,0	100 %	4,8	4,8	5,0	100 %	5,4	5,5	5,4	5,4	5,3	4,9
	ROMA - Monteporzio Catone Aula A	12/12/2007	5,4	5,3	100 %	5,4	5,5	5,5	100 %	5,8	5,9	5,8	5,6	5,5	5,4
	ROMA - Monteporzio Catone Aula B	14/12/2007	5,1	5,0	100 %	5,7	5,5	5,6	100 %	5,9	5,9	6,0	5,6	5,5	5,3

Veneto	Venezia	19/12/2007	3,6	3,4	96%	4,0	4,1	4,3	100 %	4,4	4,5	4,3	4,2	3,6	3,1
--------	---------	------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**Totale
formati**

240

**Media
generale**

4,7 4,5 1,0 5,1 5,2 5,2 1,0 5,4 5,6 5,5 5,2 4,9 4,3

**Gestione degli Esami di Stato e di Abilitazione alla libera professione
Periodo di rilevazione: Dicembre 2007**

**Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo**

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3
Calabria	Vibo Valentia	05/12/2007	5,4	5,2	100%	4,8	5,0	5,1	100%	5,9	6,0	5,8	5,9	5,7	5,0
Campania	Napoli	13/12/2007	5,5	5,5	100%	5,5	5,3	4,4	100%	5,8	6,0	5,7	5,8	5,7	5,4
	Caserta	14/12/2007	4,0	4,3	100%	2,8	3,5	2,1	64%	5,3	5,4	4,8	4,1	4,3	3,9
Emilia Romagna	Bologna	19/12/2007	4,1	3,8	100%	4,7	4,5	4,8	100%	5,1	5,2	5,2	5,3	4,8	5,7
		20/12/2007	4,8	4,7	100%	4,8	4,9	4,6	100%	4,7	5,3	5,1	5,0	4,7	5,0
Lazio	Monteporzio Catone	07/12/2007	5,7	5,6	100%	5,5	5,6	5,6	100%	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	4,8
		12/12/2007	3,8	3,6	100%	3,8	4,3	5,2	100%	4,8	5,0	4,7	5,0	3,8	4,9
		13/12/2007	5,3	5,0	100%	4,9	4,8	5,0	100%	5,6	6,0	5,9	5,3	5,3	4,5
		14/12/2007	4,5	4,5	100%	5,0	5,2	5,0	100%	5,7	6,0	6,0	5,2	4,8	3,3
Lombardia	Milano	14/12/2007	4,9	4,9	100%	4,1	4,4	3,6	100%	5,7	5,7	5,9	5,7	5,7	4,9
		17/12/2007	4,6	4,7	100%	3,6	4,2	3,5	83%	5,5	5,5	5,6	5,5	5,5	5,9
		18/12/2007	4,9	5,0	100%	3,7	3,5	3,6	100%	5,5	5,4	5,5	5,2	5,2	4,5
Piemonte	Torino	18/12/2007	4,6	4,3	100%	4,3	4,5	4,1	100%	4,9	5,0	4,9	4,9	4,8	5,3
		19/12/2007	5,3	5,5	100%	5,4	5,3	5,2	100%	5,5	5,7	5,6	5,3	5,4	5,5
Puglia	Bari	20/12/2007	4,8	4,9	100%	4,8	4,9	4,5	100%	5,7	5,6	5,3	5,6	5,3	5,5
		21/12/2007	4,7	4,7	100%	4,7	4,7	4,7	100%	5,5	5,5	5,5	5,3	5,2	5,4
Sardegna	Oriстано	05/12/2007	5,3	5,2	100%	5,5	5,5	5,5	100%	6,0	6,0	6,0	5,8	5,7	5,2
Sicilia	Palermo	19/12/2007	5,3	5,2	90%	5,2	5,2	5,3	100%	5,6	5,6	5,6	5,4	5,5	4,7
		20/12/2007	4,8	4,6	70%	4,9	4,9	4,7	91%	5,4	5,4	5,3	5,3	5,3	4,7
Toscana	Firenze	07/12/2007	4,8	5,0	100%	4,3	4,5	4,6	95%	5,2	5,1	5,1	4,8	4,8	4,1
		10/12/2007	4,0	3,9	100%	3,9	4,2	4,0	100%	4,7	4,8	4,5	4,2	4,0	4,4
		11/12/2007	4,4	4,7	100%	4,3	4,6	4,4	100%	5,0	4,7	4,9	4,4	4,6	4,9
Veneto	Venezia	10/12/2007	4,3	4,4	100%	3,9	4,2	3,5	100%	4,9	5,0	5,0	4,6	4,2	4,6
		11/12/2007	4,9	4,7	100%	4,6	4,7	4,7	96%	5,6	5,8	5,5	5,1	5,0	4,9
Uffici Centrali	Roma	12/12/2007	5,5	5,5	100%	5,5	5,5	5,6	100%	5,8	5,9	5,8	5,9	5,8	5,2
Totale formati	340	Media generale	4,8	4,8	98%	4,6	4,7	4,5	97%	5,4	5,5	5,4	5,2	5,1	4,9

Gestione utenze - II° fase
Periodo di rilevazione: Novembre 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3
Lazio	Roma - MPI	12/11/2007	5,4	5,3	100%	5,1	5,1	5,4	100%	5,6	5,5	5,4	5,6	5,6	5,6
	Roma - MPI	13/11/2007	5,4	5,5	100%	5,2	5,3	5,1	100%	5,4	5,5	5,4	5,7	5,4	4,8
	Roma - MPI	14/11/2007	5,0	5,0	100%	4,4	4,6	4,6	89%	5,5	5,6	5,3	5,1	5,2	4,8
	Roma - MPI	15/11/2007	4,1	3,9	100%	3,8	4,1	4,4	100%	5,0	4,8	4,6	4,6	4,6	5,0
	Roma - MPI	16/11/2007	5,3	5,3	100%	5,1	5,1	4,7	100%	5,4	5,3	5,4	5,3	5,3	5,3
	Roma - MPI	19/11/2007	5,1	5,2	100%	5,4	5,4	5,0	100%	5,5	5,7	5,5	5,4	5,4	5,4
	Roma - MPI	20/11/2007	5,1	5,1	100%	5,4	5,5	5,4	100%	5,9	6,0	5,7	5,8	5,5	5,4
	Roma - MPI	21/11/2007	5,2	5,1	100%	4,9	5,1	5,0	100%	5,7	5,7	5,7	5,5	5,6	5,7
	Roma - MPI	22/11/2007	5,2	5,2	100%	5,0	5,3	5,3	93%	5,8	5,9	5,6	5,6	5,4	5,3
	Roma - MPI	23/11/2007	4,8	5,0	100%	4,6	5,0	4,4	87%	5,6	5,7	5,5	5,2	5,3	5,4
Roma - MPI	26/11/2007	4,9	4,9	100%	4,7	4,7	4,7	93%	4,9	4,9	4,9	5,1	5,0	4,8	
Totale formati	173	Media generale	5,0	5,0	100%	4,9	5,0	4,9	96%	5,5	5,5	5,4	5,3	5,3	5,2

Manuale Operativo & Sistema Documentale Integrato
Periodo di rilevazione: Novembre 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3
Lazio	Monteporzio Catone	03/12/2007	4,5	4,1	100%	5,0	5,0	4,9	88%	5,6	5,5	5,4	5,3	5,1	5,0
	Monteporzio Catone	05/12/2007	5,6	5,4	100%	5,6	5,6	5,6	100%	5,9	5,9	5,7	5,4	5,7	5,3
	Monteporzio Catone	17/12/2007	5,0	5,0	100%	5,0	5,1	5,4	100%	5,8	6,0	6,0	5,4	5,4	5,4
	Monteporzio Catone	18/12/2007	5,3	5,0	100%	5,1	5,3	5,1	100%	5,7	5,7	5,7	5,3	5,3	5,3
Totale formati	16	Media generale	5,1	4,9	100%	5,2	5,2	5,2	97%	5,7	5,8	5,7	5,3	5,4	5,2

Definizione Organici scuola
Periodo di rilevazione: Novembre - Dicembre 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzaz.		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3
Abruzzo	L'Aquila	10/12/2007	4,6	4,5	100%	4,6	4,8	4,5	100%	5,3	5,3	5,4	5,2	5,0	5,3
		11/12/2007	4,0	4,0	95%	4,0	4,7	4,4	100%	5,1	5,3	5,1	4,9	4,6	4,9
Basilicata	Potenza	14/12/2007	5,0	4,8	100%	4,9	5,3	5,1	100%	5,5	5,7	5,7	5,8	5,9	5,9
		17/12/2007	5,1	5,3	100%	5,0	5,4	5,3	100%	5,6	5,6	5,6	5,9	5,9	5,9
Calabria	Catanzaro	28/11/2007	4,6	4,9	100%	5,2	5,4	5,5	89%	5,7	5,7	5,6	5,6	5,3	5,4
	Cosenza	04/12/2007	5,0	5,1	100%	4,5	4,6	2,3	82%	5,5	5,5	5,5	5,5	5,2	5,1
	Reggio Calabria	04/12/2007	5,6	5,6	100%	5,5	5,6	5,8	100%	6,0	5,9	6,0	5,8	5,9	5,7
Campania	Avellino	12/12/2007	5,2	4,9	100%	4,8	4,8	5,3	100%	5,3	5,4	5,4	5,3	5,0	5,1
	Caserta	11/12/2007	5,3	5,2	100%	5,0	4,8	4,3	90%	5,8	6,0	5,8	5,6	5,5	5,3
	Napoli	07/12/2007	5,1	5,1	100%	4,5	5,2	4,6	100%	5,7	5,8	5,7	5,4	5,5	5,5
		10/12/2007	4,9	5,2	100%	4,5	4,7	3,9	100%	5,2	5,2	5,1	5,1	5,1	4,9
Emilia Romagna	Bologna	21/11/2007	4,6	4,7	100%	4,6	4,7	5,0	100%	5,1	5,3	5,1	5,3	5,0	4,9
		22/11/2007	4,3	4,5	100%	4,2	4,3	4,4	100%	5,3	5,5	5,2	4,9	4,6	4,9
		23/11/2007	4,7	4,9	92%	5,2	5,2	5,1	91%	5,2	5,4	5,3	5,4	5,1	5,2
		26/11/2007	4,0	4,1	92%	4,4	4,4	4,5	87%	4,7	5,2	4,7	4,7	4,3	4,1
		27/11/2007	4,5	4,2	100%	4,7	5,2	5,0	93%	5,4	5,7	5,5	5,4	4,6	5,5
		28/11/2007	4,0	4,0	100%	4,0	4,3	4,2	100%	4,9	5,0	4,4	4,7	4,4	4,4
Friuli V.Giulia	Trieste	13/12/2007	4,5	4,2	100%	4,1	4,3	4,6	88%	5,5	5,0	5,1	5,2	4,9	5,4
	Udine	12/12/2007	4,4	4,2	100%	4,2	4,2	4,1	100%	5,2	5,3	5,3	4,8	4,9	4,7
Lazio	Monteporzio Catone	13/11/2007	5,0	4,6	100%	4,9	4,7	4,9	100%	5,9	5,9	5,4	5,3	5,0	3,1
		22/11/2007	4,8	4,6	100%	4,4	4,8	4,9	100%	5,5	5,4	5,3	5,2	5,1	4,8
		03/12/2007	4,6	4,6	100%	4,9	4,9	5,1	100%	5,4	5,5	5,5	5,3	5,3	5,0

		18/12/2007	3,4	3,3	100%	4,0	4,2	4,8	100%	5,2	5,5	5,3	5,2	4,7	4,4
		19/12/2007	3,2	3,5	100%	3,0	3,7	4,2	100%	5,3	5,4	5,4	4,8	4,5	4,3
		20/12/2007	4,8	4,3	100%	4,7	4,7	4,8	100%	5,3	5,5	5,5	4,9	4,8	4,6
Liguria	Genova	11/12/2007	5,1	5,1	100%	4,3	4,7	4,2	100%	5,9	5,9	5,8	5,5	5,4	5,2
		13/12/2007	5,3	5,4	100%	5,1	5,1	5,1	100%	5,7	5,9	5,7	5,4	5,3	5,3
Lombardia	Milano	12/11/2007	4,5	4,9	93%	2,6	3,0	2,6	36%	5,5	5,5	5,3	5,6	5,4	4,1
		13/11/2007	4,0	3,9	100%	4,1	3,9	4,2	96%	5,0	5,1	4,9	4,2	4,2	3,1
		14/11/2007	4,8	4,9	100%	4,9	4,6	5,0	79%	5,3	5,5	5,5	5,1	5,1	4,1
		15/11/2007	4,7	4,6	100%	4,3	4,6	4,7	94%	5,4	5,5	5,5	5,0	5,1	3,9
		16/11/2007	5,3	4,5	100%	5,3	5,3	5,3	100%	5,3	5,5	5,5	5,3	5,3	3,5
Marche	Ancona	03/12/2007	4,4	4,2	100%	4,2	4,3	4,4	85%	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8	4,6
		04/12/2007	4,7	4,5	100%	4,6	4,4	4,5	100%	5,0	5,0	5,0	5,3	4,9	5,3
Piemonte	Torino	10/12/2007	4,8	4,8	100%	4,2	4,4	4,0	79%	5,2	5,3	5,2	5,2	5,1	5,2
		11/12/2007	5,3	5,3	100%	5,2	5,2	5,2	88%	5,6	5,6	5,6	5,5	5,5	5,5
		12/12/2007	4,8	4,9	100%	4,9	5,1	5,2	100%	5,2	5,5	5,4	5,2	5,3	5,4
		13/12/2007	4,4	4,5	100%	4,2	4,2	4,6	100%	5,1	5,5	5,1	5,5	5,1	4,9
Puglia	Bari	13/12/2007	4,9	5,0	100%	4,6	4,8	5,1	100%	5,5	5,7	5,4	5,4	5,3	4,9
		14/12/2007	4,7	4,7	100%	4,8	4,7	4,8	100%	5,6	5,7	5,6	5,5	4,9	5,0
		17/12/2007	5,1	5,0	100%	5,1	5,2	4,7	100%	5,6	5,7	5,8	5,3	5,0	4,9
Sardegna	Cagliari	19/12/2007	5,2	5,0	100%	4,8	4,8	4,8	100%	5,6	5,7	5,7	5,6	5,4	5,4
	Nuoro	19/11/2007	5,6	5,6	90%	5,2	5,2	1,8	100%	6,0	6,0	6,0	5,7	5,8	5,6
	Oristano	04/12/2007	5,3	5,4	100%	5,3	5,3	5,3	100%	5,9	5,9	5,9	5,8	5,8	5,8
	Sassari	28/11/2007	4,9	4,8	100%	4,7	4,5	4,9	100%	5,6	5,8	5,6	5,5	5,3	5,5
Sicilia	Catania	14/12/2007	5,0	5,1	100%	5,1	5,3	5,1	100%	5,3	5,3	5,5	5,5	5,4	5,1
		17/12/2007	5,6	5,5	100%	5,8	5,8	5,8	100%	5,9	5,8	5,9	5,9	5,6	5,7
		18/12/2007	4,4	4,4	100%	4,6	5,1	5,4	100%	5,8	5,7	5,7	5,5	5,3	5,4
		19/12/2007	5,1	5,0	100%	5,0	5,1	5,4	100%	5,6	5,6	5,6	5,3	5,2	5,4
	Palermo	14/12/2007	4,1	4,3	100%	4,2	4,4	4,3	100%	5,2	5,4	5,3	5,4	5,2	4,9
		17/12/2007	4,9	4,7	82%	4,7	4,8	4,8	100%	5,6	5,6	5,5	5,0	5,0	4,9
Toscana	Firenze	29/11/2007	4,2	4,2	100%	4,2	4,3	4,2	95%	4,7	4,7	4,7	4,2	4,1	4,0
		03/12/2007	4,6	4,5	100%	4,3	4,6	4,5	100%	5,4	5,4	5,1	4,8	4,4	4,6
		04/12/2007	3,9	3,9	100%	4,1	4,3	4,2	100%	4,6	4,5	4,6	4,3	4,4	4,2
		05/12/2007	3,8	3,9	100%	4,1	3,8	4,0	100%	4,8	4,8	4,8	4,6	4,5	4,2
		14/12/2007	4,3	4,4	100%	4,5	4,6	4,6	100%	5,0	5,0	5,0	4,8	4,7	4,9
Veneto	Venezia	29/11/2007	4,3	4,6	100%	3,6	3,8	3,6	100%	5,2	5,4	5,2	5,1	4,9	4,9
		30/11/2007	4,2	4,2	100%	3,8	4,0	4,4	89%	5,4	5,6	5,3	5,4	5,4	4,8
		03/12/2007	4,8	4,9	100%	4,5	4,6	4,1	100%	5,6	5,7	5,6	5,3	5,2	4,8
		04/12/2007	4,5	4,4	90%	4,3	4,4	4,5	90%	5,3	5,6	5,4	5,0	4,7	4,9
		05/12/2007	5,1	5,1	100%	4,9	5,1	5,0	100%	5,8	5,8	5,8	5,6	5,6	5,4

Totale formati

979

Media generale

4,7

4,7

99%

4,5

4,7

4,6

96%

5,4

5,5

5,4

5,2

5,1

4,9

Protocollo Informatico
Periodo di rilevazione: Marzo - Dicembre 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3

Abruzzo	L'Aquila	13/03/2007	4,2	3,9	100%	4,5	4,5	4,4	100%	5,3	5,4	5,3	4,7	4,3	4,8
		15/03/2007	4,7	4,7	100%	3,9	4,3	4,3	100%	5,7	5,7	5,7	5,4	5,1	5,5
	Chieti	19/03/2007	5,3	5,1	100%	5,3	5,3	5,1	100%	5,9	5,9	5,9	5,7	5,7	5,7
		21/03/2007	5,5	5,1	100%	5,3	5,2	5,4	100%	6,0	5,9	5,8	5,8	5,5	6,0
	Teramo	23/03/2007	5,3	4,9	100%	5,1	5,1	4,7	100%	5,9	5,9	5,9	5,8	5,8	5,7

Basilicata	Potenza	09/05/2007	5,5	5,1	100%	5,3	5,5	5,5	100%	5,8	5,9	5,9	5,8	5,9	5,8
		11/05/2007	5,6	5,1	100%	5,0	5,1	5,3	100%	6,0	6,0	5,9	6,0	5,9	5,6
		15/05/2007	5,7	5,7	100%	5,5	5,6	5,8	92%	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	5,8

Campania	Napoli	13/03/2007	6,0	6,0	100%	4,0	4,5	2,5	100%	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
		15/03/2007	5,8	6,0	100%	5,4	5,6	5,4	90%	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	5,8
		19/03/2007	5,4	5,4	100%	5,4	5,3	3,9	93%	5,9	6,0	5,9	5,7	5,7	5,1
		21/03/2007	5,4	5,6	100%	4,7	4,7	3,9	93%	5,9	5,9	5,9	5,9	5,6	5,4
	Salerno	23/03/2007	5,0	5,1	100%	4,7	4,8	3,4	82%	5,9	6,0	5,9	5,9	5,8	5,8
		27/03/2007	5,3	5,1	100%	5,5	5,7	3,6	100%	5,9	6,0	6,0	5,8	5,9	5,8
		29/03/2007	5,4	5,5	93%	5,6	5,5	5,3	100%	5,9	6,0	5,9	6,0	6,0	5,6
	Benevento	03/04/2007	5,4	5,3	100%	5,4	5,7	5,7	100%	5,8	6,0	6,0	5,7	5,6	5,2
		05/04/2007	5,5	5,5	100%	5,9	5,9	5,9	100%	6,0	6,0	6,0	5,9	6,0	5,5

Lazio	Roma	18/09/2007	5,3	5,4	100%	5,3	5,3	5,4	100%	6,0	6,0	6,0	5,9	5,8	5,9
-------	------	------------	-----	-----	------	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

		20/09/2007	5,5	5,2	100%	5,5	5,7	5,5	100%	6,0	6,0	5,9	6,0	5,8	5,8
		24/09/2007	5,1	5,3	100%	5,0	5,6	4,9	100%	5,9	6,0	6,0	5,8	5,9	5,5
		26/09/2007	5,5	5,5	100%	5,4	5,5	5,5	100%	6,0	6,0	6,0	6,0	5,7	5,0
		28/09/2007	5,6	5,8	100%	5,8	5,8	5,7	100%	6,0	6,0	6,0	5,9	5,7	5,5
		02/10/2007	5,9	5,8	100%	6,0	5,9	6,0	100%	5,9	5,9	6,0	5,9	6,0	5,6
		04/10/2007	5,6	5,5	100%	5,9	5,8	5,8	100%	6,0	6,0	5,9	6,0	5,8	5,5

Liguria	Genova	30/10/2007	4,3	4,1	81%	4,0	3,4	3,3	88%	4,4	4,8	4,9	4,6	4,2	4,3
		05/11/2007	4,6	4,5	88%	4,2	4,2	3,6	94%	5,4	5,2	5,2	4,8	4,4	3,6

Puglia	Bari	10/05/2007	4,5	3,8	75%	4,3	3,8	3,6	83%	5,0	5,4	5,2	4,8	4,6	4,7
		14/05/2007	4,2	4,2	92%	3,8	4,1	4,5	92%	5,8	5,7	5,8	4,9	3,9	4,0
		23/05/2007	3,4	3,9	80%	1,9	2,3	2,9	33%	5,1	5,5	5,2	4,5	4,5	4,3
		25/05/2007	4,4	5,2	100%	4,3	4,6	5,0	100%	5,4	5,6	5,7	5,6	5,6	5,8
		29/05/2007	3,7	3,6	89%	3,3	3,3	3,4	61%	5,3	5,0	5,1	4,4	4,7	4,5
	Foggia	18/05/2007	5,6	5,7	100%	5,5	5,2	5,4	100%	5,9	5,9	5,9	5,9	5,8	4,6
		22/05/2007	5,5	5,6	100%	5,2	5,2	4,9	100%	5,8	5,9	5,9	5,6	5,6	4,8
	Lecce	25/05/2007	5,1	5,1	100%	4,9	5,0	5,0	90%	5,8	5,8	5,8	5,7	5,7	5,2
		29/05/2007	5,7	5,6	100%	5,5	5,7	4,6	78%	6,0	6,0	6,0	6,0	5,8	5,5
	Brindisi	31/05/2007	5,0	4,7	100%	5,1	5,0	4,8	100%	5,9	6,0	5,9	5,7	5,6	5,6

Veneto	Venezia	05/10/2007	4,3	4,6	94%	3,7	3,5	3,4	100%	5,9	6,0	5,6	5,5	5,1	5,0
		09/10/2007	4,9	5,1	100%	4,6	4,9	3,9	100%	5,9	5,9	5,9	5,7	5,7	5,6
		11/10/2007	4,9	4,8	100%	3,9	3,9	3,3	100%	5,7	5,7	5,5	5,4	5,3	4,8
		15/10/2007	4,9	4,6	100%	4,9	4,8	4,5	100%	5,9	5,9	5,6	5,4	5,4	4,7
		17/10/2007	5,3	5,1	93%	3,9	4,2	4,3	100%	5,9	6,0	5,9	5,8	5,6	5,5
		19/10/2007	4,1	3,9	100%	3,9	3,6	3,5	100%	5,9	5,9	5,9	5,4	5,0	5,0
		23/10/2007	4,8	4,5	100%	4,4	4,5	4,4	94%	5,6	5,6	5,6	5,3	5,0	5,0
		25/10/2007	5,3	4,9	100%	4,9	5,0	4,9	100%	5,9	6,0	6,0	5,8	5,5	5,3
		29/10/2007	4,3	4,2	93%	4,0	4,2	4,0	100%	5,8	5,8	5,7	5,3	5,2	5,1
		Padova	17/09/2007	4,5	4,7	100%	3,9	3,9	3,9	93%	5,9	5,9	5,5	5,2	5,1
	19/09/2007		4,4	4,6	93%	3,9	3,8	3,9	86%	5,7	5,8	5,5	5,3	5,1	5,0
	21/09/2007		4,4	4,5	100%	4,1	4,0	4,2	94%	5,4	5,4	5,4	5,4	5,1	4,9
	25/09/2007		4,6	4,8	100%	4,2	4,4	3,5	100%	6,0	6,0	5,8	5,8	5,7	5,7

		27/09/2007	5,4	5,2	100%	4,8	4,9	4,7	100%	5,6	5,8	5,7	5,6	5,6	5,5
		01/10/2007	4,8	5,1	100%	4,3	4,5	3,5	100%	6,0	6,0	5,9	5,7	5,4	4,4
		03/10/2007	5,3	5,0	92%	5,0	5,3	4,9	100%	5,8	5,9	5,9	5,8	5,6	5,3
	Verona	05/11/2007	4,9	4,9	100%	5,3	5,3	5,3	100%	5,9	5,9	5,8	5,8	5,5	5,6
		07/11/2007	4,9	5,1	100%	5,3	5,4	5,5	100%	6,0	6,0	6,0	5,8	5,8	5,7
		09/11/2007	4,8	4,9	100%	4,8	4,7	5,0	100%	5,8	5,9	5,8	5,7	5,5	5,2
		13/11/2007	3,8	3,9	100%	4,1	4,4	4,6	100%	6,0	6,0	6,0	5,7	5,5	5,4

Uffici Centrali	Roma	09/06/2006	4,6	4,6	100%	4,2	4,7	4,6	73%	5,6	5,7	5,5	5,4	5,2	5,5
		16/06/2006	4,7	5,0	100%	3,5	3,5	3,7	71%	5,6	5,5	5,5	5,4	5,3	5,3
		20/06/2006	5,2	5,2	100%	5,0	5,2	5,0	100%	5,7	5,7	5,6	5,8	5,5	5,7
		23/10/2006	5,4	5,4	100%	4,9	5,2	5,3	100%	5,8	5,7	5,7	5,8	5,6	5,5
		25/10/2006	5,3	5,2	100%	4,6	4,8	5,0	88%	5,9	5,9	5,8	5,7	5,7	4,9
		15/11/2006	4,6	4,4	100%	4,3	4,4	4,1	80%	5,4	5,4	5,6	5,4	5,4	5,3
		20/12/2006	5,9	5,7	100%	5,7	5,7	5,7	100%	5,9	5,9	5,9	6,0	5,9	5,9
		05/06/2007	4,6	4,5	93%	4,5	4,1	5,3	100%	5,7	5,7	5,5	5,3	4,9	4,4
		07/06/2007	5,0	5,0	100%	4,3	4,7	4,6	100%	5,8	5,6	5,6	5,5	5,5	5,1
		11/06/2007	4,8	5,3	89%	4,3	4,5	4,7	100%	5,7	5,9	5,8	5,7	5,5	5,6
		20/06/2007	4,5	4,6	75%	3,8	3,9	4,3	88%	5,8	5,8	5,8	5,6	5,6	5,6
		22/06/2007	5,2	5,0	100%	4,4	4,5	4,4	83%	5,8	5,7	5,7	5,6	5,5	5,6
		12/09/2007	3,0	3,0	100%	3,9	4,1	3,6	100%	5,5	5,4	5,5	5,2	4,9	5,3
		14/09/2007	4,8	3,9	100%	4,8	4,8	4,8	100%	5,9	5,6	5,6	5,8	5,1	4,8
		17/10/2007	5,0	5,2	88%	4,4	4,4	5,0	100%	6,0	6,0	5,9	6,0	5,9	5,6
		19/10/2007	5,1	5,3	100%	4,8	4,6	5,0	100%	6,0	6,0	6,0	5,8	5,7	5,6
14/12/2007	5,4	5,5	100%	5,2	5,2	5,0	100%	6,0	5,8	5,8	5,4	5,5	5,8		

**Totale
formati**

916

**Media
generale**

5,0 4,9 97% 4,7 4,8 4,6 95% 5,8 5,8 5,8 5,6 5,5 5,3

Contabilità generale
Periodo di rilevazione: Gennaio - Febbraio 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3

	ROMA - Monteporzio Catone	09/01/2007	4,7	4,7	100 %	4,9	5,1	5,1	100 %	5,3	5,4	5,2	5,2	5,2	5,1
	ROMA - Monteporzio Catone	09/01/2007	4,1	4,0	95%	4,3	4,3	4,7	100 %	4,4	4,4	4,4	4,8	4,4	4,8
	ROMA - Monteporzio Catone	11/01/2007	4,8	5,0	100 %	5,2	5,0	5,5	100 %	5,5	5,7	5,5	5,6	5,4	5,8
	ROMA - Monteporzio Catone	11/01/2007	4,9	4,8	100 %	5,4	5,4	5,4	100 %	5,5	5,8	5,4	5,6	5,1	5,8
	ROMA - Monteporzio Catone	11/01/2007	4,6	4,2	100 %	4,9	4,9	5,5	100 %	4,8	5,2	5,1	5,1	4,5	5,4

Uffici Centrali	Roma - MPI	22/01/2007	3,7	4,1	100 %	4,4	4,6	4,2	89%	5,0	5,0	5,1	4,8	4,7	4,0
	Roma - MPI	24/01/2007	4,8	4,7	91%	4,4	4,5	4,7	91%	5,3	5,3	5,1	5,1	4,5	4,7
	Roma - MPI	01/02/2007	5,6	5,4	100 %	5,6	5,5	5,7	100 %	5,9	5,8	5,6	5,8	5,8	5,6

Totale formati	147	Media generale	4,7	4,6	98%	4,9	4,9	5,1	97%	5,2	5,3	5,2	5,3	4,9	5,1
-----------------------	------------	-----------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO
Periodo di rilevazione: Settembre 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3
Lazio	Roma	19/09/2007	5,0	5,0	100 %	4,9	5,0	4,6	100 %	5,4	5,4	5,4	5,5	5,5	4,7
		20/09/2007	5,1	5,2	100 %	4,8	4,8	4,5	100 %	5,5	5,5	5,5	5,5	5,4	5,2
Totale formati	33	Media generale	5,1	5,1	100 %	4,9	4,9	4,6	## #	5,4	5,4	5,4	5,5	5,4	5,0

Gestione Informatizzata del Personale Amministrativo
Periodo di rilevazione: Gennaio 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica				Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3

Lazio	Monteporzio Catone	29/01/07	5,0	4,6	100 %	4,9	4,9	4,9	100 %	5,6	5,6	5,6	5,3	5,3	5,7
	Monteporzio Catone	30/01/07	3,7	3,4	100 %	5,2	5,2	5,2	100 %	5,7	5,8	5,7	4,8	4,0	5,0
	Monteporzio Catone	31/01/07	4,5	4,3	100 %	4,5	4,4	4,7	100 %	5,2	5,3	5,3	5,2	4,8	4,6

Totale formati	38	Media generale	4,4	4,1	1,0	4,8	4,8	4,9	1,0	5,5	5,6	5,5	5,1	4,7	5,1
-----------------------	-----------	-----------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

La nuova PDL e gli strumenti per la produttività individuale
Periodo di rilevazione: Gennaio - Maggio 2007

Valori medi del gradimento rispetto ai quattro parametri
Scala dei voti: 1=Insufficiente; 2=Scarso; 3=Sufficiente; 4=Discreto; 5=Buono; 6=Ottimo

Regione	Provincia	Data di compilazione	Materiale			Logistica			Didattica			Organizzazione		
			1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3

Emilia Romagna	Ravenna	23/01/2007	4,2	4,2	4,4	4,8	5,2	4,8	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	5,4
		25/01/2007	5,1	5,1	5,0	5,4	5,6	5,6	6,0	6,0	6,0	5,6	5,5	5,5	

Friuli Venezia Giulia	Gorizia	02/03/2007	4,8	5,2	4,6	4,9	4,9	4,8	5,6	5,4	5,3	5,4	5,4	5,4
		06/03/2007	4,8	4,8	4,8	5,3	5,1	5,3	5,6	5,5	5,6	5,4	5,2	5,7
	Pordenone	06/02/2007	4,5	4,6	4,8	5,0	5,0	5,1	6,0	6,0	6,0	5,6	5,6	5,6
		08/02/2007	4,7	4,9	4,7	4,7	4,8	4,7	6,0	5,9	5,9	5,4	5,3	5,1
	Trieste	20/02/2007	4,0	4,3	3,7	3,0	4,6	4,7	5,7	5,7	5,7	4,9	4,3	4,9
		22/02/2007	5,3	5,7	5,3	4,8	5,0	5,0	6,0	6,0	6,0	6,0	5,8	5,8
		26/02/2007	4,7	4,9	4,7	4,4	5,3	5,0	5,9	6,0	5,9	5,6	5,4	5,3
		07/03/2007	4,2	4,2	4,4	4,0	4,7	5,1	6,0	6,0	6,0	5,7	5,9	5,9
		23/03/2007	4,8	4,5	4,7	3,5	4,8	4,5	6,0	6,0	6,0	5,7	5,6	5,5
		04/05/2007	5,3	5,3	5,1	4,2	5,1	5,2	6,0	6,0	6,0	5,6	5,8	5,8
		08/05/2007	4,8	5,0	4,8	4,5	5,1	5,0	6,0	6,0	5,8	5,6	5,5	5,6
	Udine	10/05/2007	5,3	5,7	5,3	4,3	5,0	5,3	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	5,3
		23/02/2007	4,7	4,6	4,9	4,6	5,3	5,0	6,0	6,0	6,0	5,4	5,4	5,1
		23/02/2007	4,5	4,5	4,5	3,3	3,8	4,5	5,8	5,8	5,8	5,3	5,0	4,3
		02/03/2007	4,6	4,9	5,4	3,6	5,3	5,0	6,0	6,0	6,0	5,6	5,5	4,7
			22/03/2007	5,3	5,2	4,8	4,2	4,8	4,5	6,0	6,0	5,8	5,4	5,2

Veneto	Padova	23/01/2007	4,4	4,5	5,0	4,8	4,9	4,8	6,0	5,9	5,9	5,0	4,9	5,1
--------	--------	------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

		25/01/2007	4,4	4,1	4,0	5,0	4,9	5,1	5,9	6,0	5,6	5,4	5,1	5,1
		07/02/2007	4,9	4,6	4,4	4,9	5,0	5,1	6,0	5,9	5,9	5,4	5,3	5,3
		09/02/2007	3,8	3,4	3,9	3,4	4,6	4,5	6,0	6,0	6,0	5,5	5,6	5,4

**Totale
formati**

187

**Media
generale**

4,7	4,7	4,7	4,4	4,9	4,9	5,9	5,9	5,9	5,9	5,5	5,4	5,3
------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

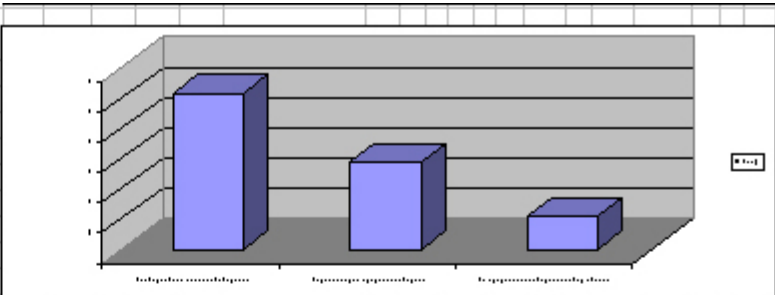
Corsi di lingua inglese

Corsi	Persone formate	Gradimento
Training club Corso individuale di lingua inglese	2	Contenuti: buono Organizzazione: buono Metodologia didattica: buono Supporti multimediali: n.d. Logistica: buono
Corso base di lingua inglese	11	Qualità espos. docente: ottimo Documentazione fornita: ottimo Valutazione complessiva: ottimo
Corso avanzato di lingua inglese	16	

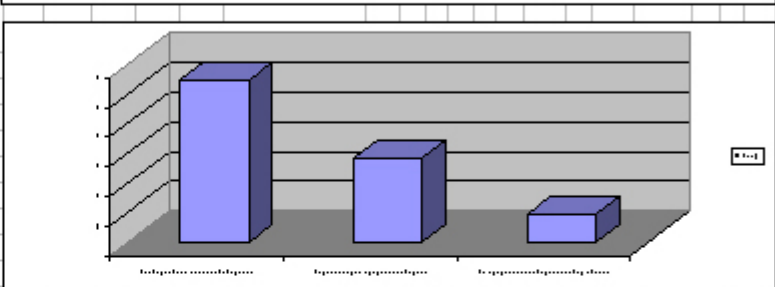
Attività negoziale e privacy

In servizio come dirigente amministrativo da:			
Da meno di 5 anni	31		<input type="checkbox"/>
Tra 5 e 10 anni	36		
Da oltre 10 anni	25		
Titolo di studio - Laurea nell'area:			
Umanistica	22		<input type="checkbox"/>
Tecnico-scientifica	8		
Socio-politica	16		
Economico-giuridica	46		
Quale delle seguenti affermazioni descrive meglio la conoscenza che ritiene di avere attualmente sulla normativa a tutela della privacy? (sceglia solo una delle seguenti alternative)			
Non conosco affatto la normativa a tutela della privacy	12		<input type="checkbox"/>
Conosco poco la la normativa a tutela della privacy	15		
Ho una buona conoscenza della normativa privacy	29		
Ho una conoscenza di massima della normativa privacy	36		
Quale delle seguenti affermazioni descrive meglio la conoscenza che ritiene di avere attualmente sulla normativa in tema di attività negoziale della P.A.? (sceglia solo una delle seguenti alternative)			
Non conosco affatto la normativa in tema di attività negoziale della P.A.	2		<input type="checkbox"/>
Conosco poco la normativa in tema di attività negoziale della P.A.	26		
Ho una conoscenza di massima della normativa su attività negoziale.	35		
Ho una buona conoscenza della normativa su attività negoziale	29		
Ha mai usufruito nel suo lavoro della "Banca dati del contenzioso" alla quale il suo ufficio ha accesso?			
si	25		<input type="checkbox"/>
no	47		

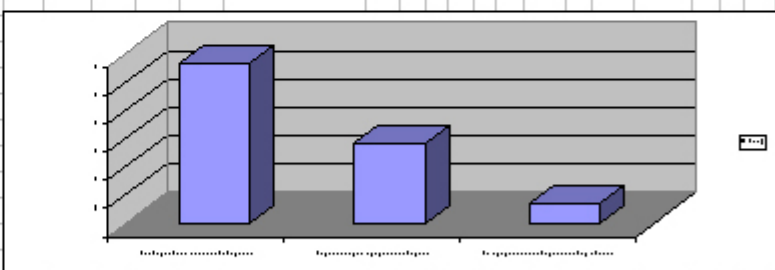
Procedure di scelta del contraente sopra la soglia comunitaria	
<i>Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso</i>	52
<i>Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata</i>	29
<i>La mia preparazione era adeguata anche prima del corso</i>	11



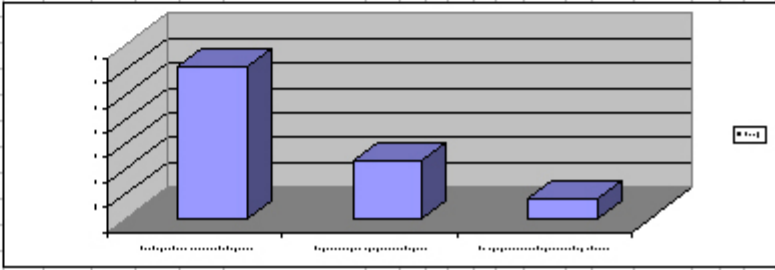
Procedure di scelta del contraente sotto la soglia comunitaria	
<i>Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso</i>	55
<i>Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata</i>	28
<i>La mia preparazione era adeguata anche prima del corso</i>	9



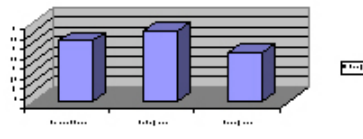
Procedure telematiche di scelta del contraente	
<i>Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso</i>	57
<i>Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata</i>	28
<i>La mia preparazione era adeguata anche prima del corso</i>	7



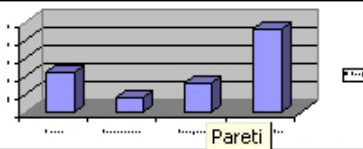
Aspetti della gestione del contratto, dopo la	
<i>Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso</i>	61
<i>Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata</i>	23
<i>La mia preparazione era adeguata anche prima del corso</i>	8



In servizio come dirigente amministrativo da:	
Da meno di 5 anni	31
Tra 5 e 10 anni	36
Da oltre 10 anni	25

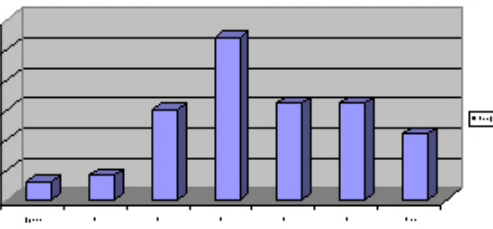


Titolo di studio – Laurea nell'area:	
Umanistica	22
Tecnico-scientifica	8
Socio-politica	16
Economico-giuridica	46



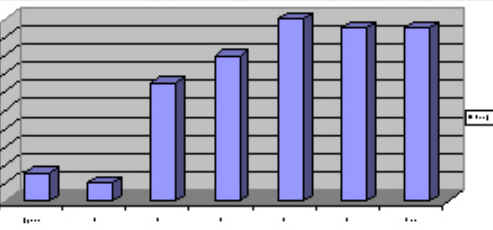
Pensando al suo lavoro in riferimento all'applicazione delle regole per la tutela dei dati personali, quanto lo percepisce problematico?

1 (poco)	3
2	4
3	15
4	27
5	16
6	16
7 (molto)	11



Pensando al suo lavoro in riferimento all'applicazione delle regole per l'attività negoziale, quanto lo percepisce problematico?

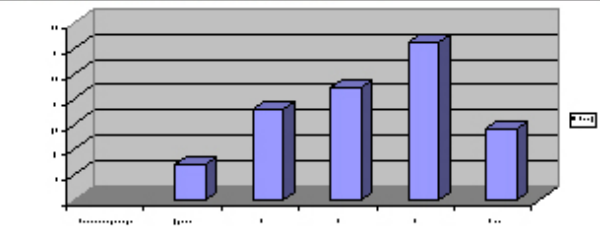
1 (poco)	3
2	2
3	13
4	16
5	20
6	19
7 (molto)	19



Rispetto alla trattazione delle tematiche oggetto del corso, sotto riportate, esprima il suo parere in merito al grado di difficoltà attuale percepita e al grado di trasferimento e applicazione al suo lavoro degli apprendimenti maturati nel corso

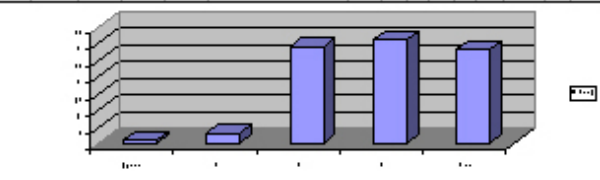
Conoscenza del D.Lgs. n. 196/2003 e del D.M. 305/2006

Difficoltà attuale percepita	
1 (poco)	7
2	18
3	22
4	31
5 (molto)	14



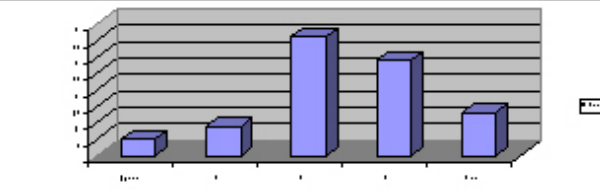
Apprendimenti del corso trasportabili e applicabili nel suo lavoro

1 (poco)	1
2	3
3	29
4	31
5 (molto)	28



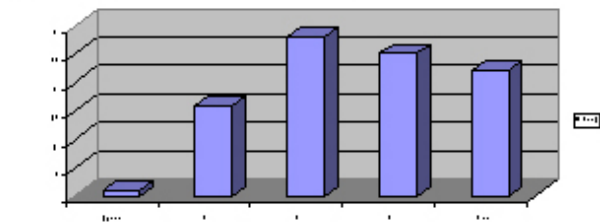
Consolidamento dei principi generali in materia di appalti pubblici

Difficoltà attuale percepita	
1 (poco)	5
2	9
3	36
4	29
5 (molto)	13



Apprendimenti del corso trasportabili e applicabili nel suo lavoro

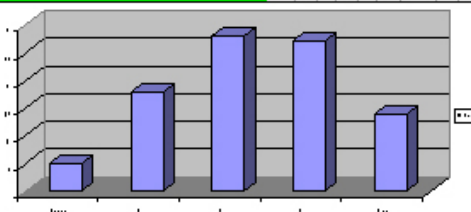
1 (poco)	1
2	16
3	28
4	25
5 (molto)	22



Conoscenza delle innovazioni apportate dal D.Lgs. n. 163/2006

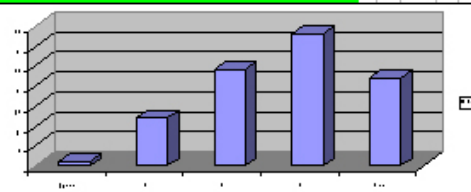
Difficoltà attuale percepita

1 (poco)	5
2	18
3	28
4	27
5 (molto)	14



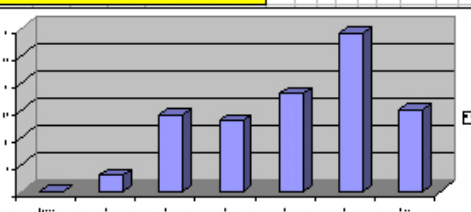
Apprendimenti del corso trasportabili e applicabili nel suo lavoro avoro

1 (poco)	1
2	12
3	24
4	33
5 (molto)	22



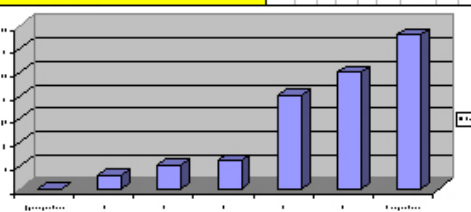
In riferimento alle sue effettive esigenze lavorative ritiene adeguata la formazione ricevuta?

1 (poco)	0
2	3
3	14
4	13
5	18
6	29
7 (molto)	15



Rispetto alle sue aspettative, nel complesso, questo corso le è sembrato...

1 (poco rispondente)	0
2	3
3	5
4	6
5	20
6	25
7 (molto rispondente)	33

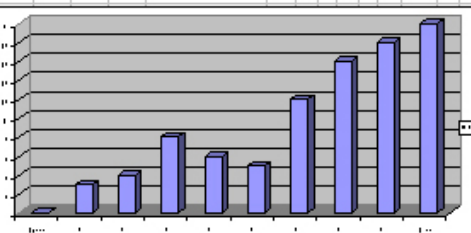


Come valuta il corso che le è stato proposto...

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO FORMATIVO

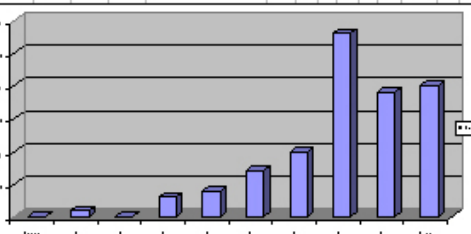
Gli obiettivi sono stati chiari e comprensibili?

1 (poco)	0
2	3
3	4
4	8
5	6
6	5
7	12
8	16
9	18
10 (molto)	20



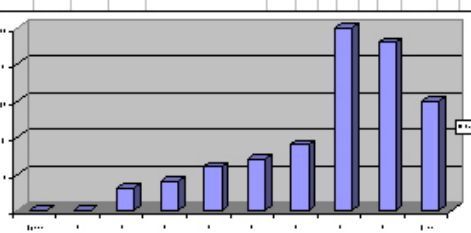
La proposta è stata attinente con le esigenze formative e informative?

1 (poco)	0
2	1
3	0
4	3
5	4
6	7
7	10
8	28
9	19
10 (molto)	20



Gli obiettivi sono stati coerenti con i materiali e gli strumenti offerti?

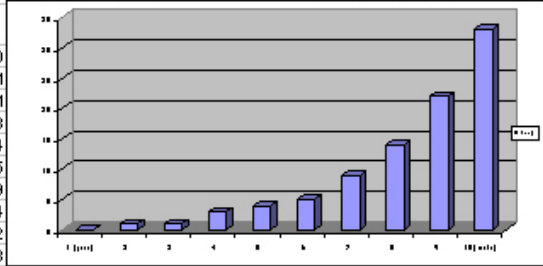
1 (poco)	0
2	0
3	3
4	4
5	6
6	7
7	9
8	25
9	23
10 (molto)	15



CONTENUTI E LINGUAGGIO DEI DOCENTI

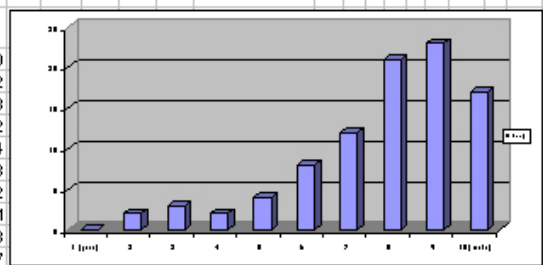
I contenuti dell'intervento formativo le sono sembrati pertinenti rispetto al lavoro di dirigente?

1 (poco)	0
2	1
3	1
4	3
5	4
6	5
7	9
8	14
9	22
10 (molto)	33



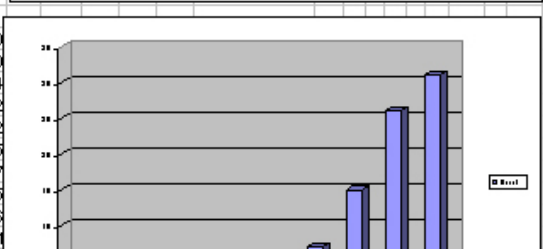
Rispetto alle conoscenze pregresse, ritiene sufficiente il livello di approfondimento?

1 (poco)	0
2	2
3	3
4	2
5	4
6	8
7	12
8	21
9	23
10 (molto)	17



Il linguaggio utilizzato è stato di agevole comprensione?

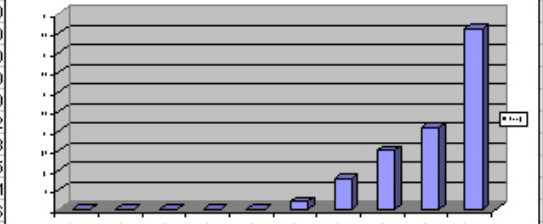
1 (poco)	0
2	0
3	4
4	2
5	2
6	5
7	7
8	15
9	26
10 (molto)	31



ATTIVITA' DI SUPPORTO

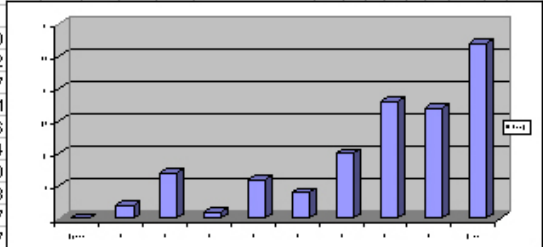
L'assistenza della segreteria le è sembrata adeguata?

1 (poco)	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	2
7	8
8	15
9	21
10 (molto)	46



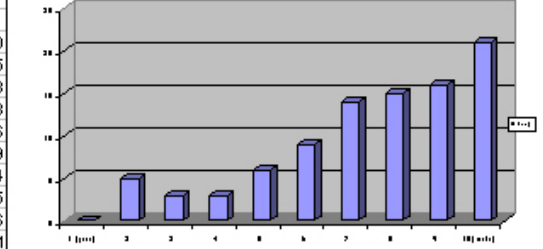
Le aule le sono sembrate funzionali?

1 (poco)	0
2	2
3	7
4	1
5	6
6	4
7	10
8	18
9	17
10 (molto)	27



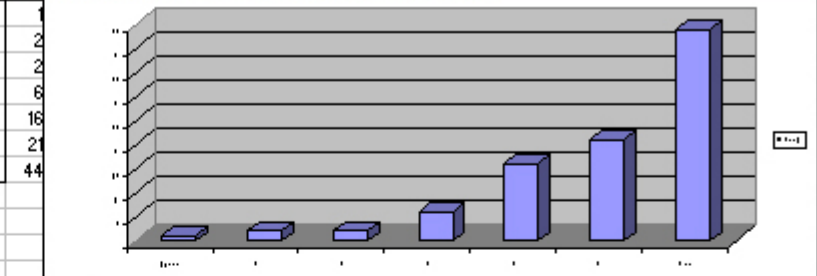
Il supporto informatico le è sembrato adeguato?

1 (poco)	0
2	5
3	3
4	3
5	6
6	9
7	14
8	15
9	16
10 (molto)	21



Durante il corso è stata utilizzata la "Banca dati sul contenzioso": in riferimento alle sue effettive esigenze lavorative, la ritiene utile come strumento preventivo di ausilio per la determinazione della sua azione?

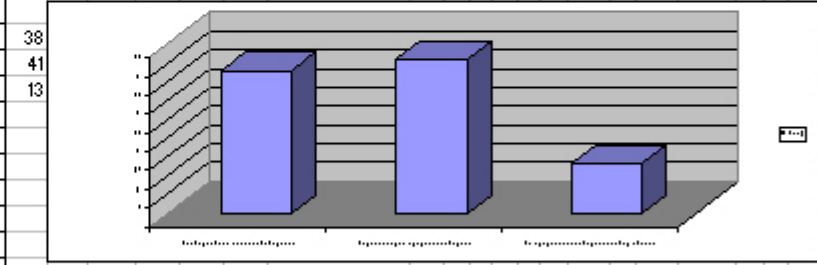
1 (poco)	1
2	2
3	2
4	6
5	16
6	21
7 (molto)	44



Nella tabella che segue, la preghiamo di indicare con una "*" per ciascuna delle aree indicate la valutazione inerente la propria preparazione al riguardo. Può aggiungere a suo piacimento commenti nello spazio finale di ogni riga.

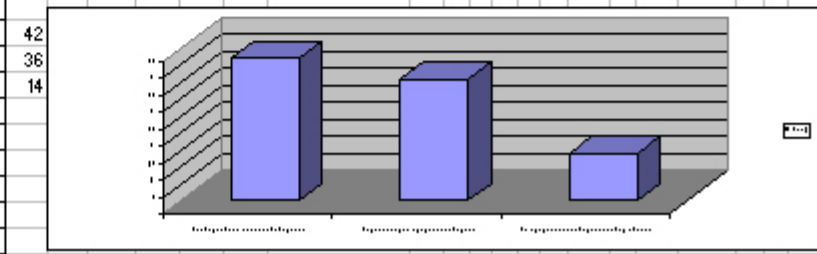
Trattamento dei dati personali in generale

<i>Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso</i>	38
<i>Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata</i>	41
<i>La mia preparazione era adeguata anche prima del corso</i>	13



Diritto di accesso ai documenti amministrativi

<i>Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso</i>	42
<i>Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata</i>	36
<i>La mia preparazione era adeguata anche prima del corso</i>	14



Relazioni sindacali

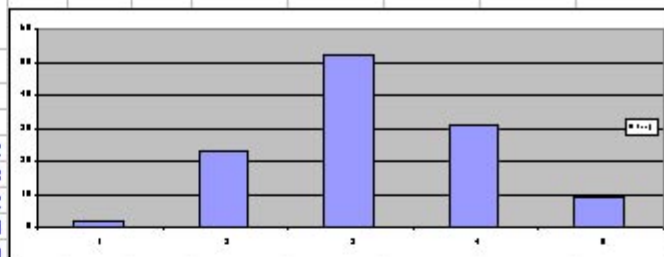
TOTALE QUESTIONARI PERVENUTI 117		
In servizio come dirigente amministrativo da:		
Da meno di 5 anni	46	
Tra 5 e 10 anni	41	
Da oltre 10 anni	30	
Titolo di studio – Laurea nell'area:		
Umanistica	33	
Tecnico-scientifica	10	
Socio-politica	7	
Economico-giuridica	67	
1) Facendo riferimento al periodo precedente al corso di formazione, quale delle seguenti affermazioni descrive meglio la sua conoscenza delle regole relative alle relazioni sindacali ed alla contrattazione collettiva?*(una solascelta)		
Non conosco affatto la materia	2	
Conosco poco la materia	11	
Ho una conoscenza di massima (a grandi linee) della materia	67	
Ho una buona conoscenza della materia	37	
2) Facendo riferimento alla conclusione del corso di formazione, pensando al suo lavoro in riferimento all'applicazione delle regole relative alle relazioni sindacali ed alla contrattazione collettiva, quanto lo percepisce problematico?		
1 (poco)	0	
2	8	
3	18	
4	38	
5	27	
6	14	
7 (molto)	12	

3) Rispetto alla trattazione delle tematiche oggetto del corso, sotto riportate, esprima il suo parere in merito al grado di difficoltà attuale percepita e al grado di trasferimento e applicazione al suo lavoro degli apprendimenti maturati nel corso.

Conoscenza degli istituti di partecipazione sindacale

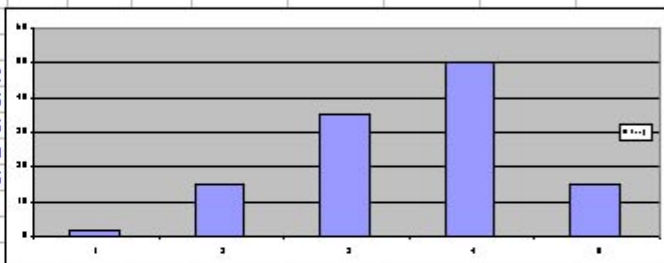
Difficoltà attuale percepita

uno (poco)	2
due	23
tre	52
quattro	31
cinque (molto)	9



Apprendimenti del corso trasportabili e applicabili nel suo lavoro

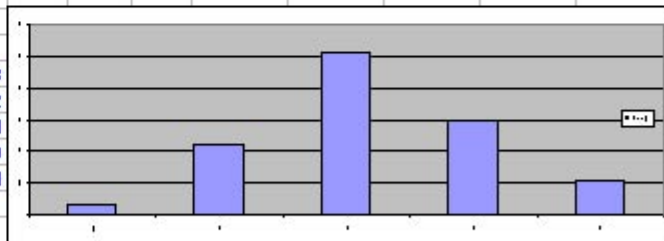
uno (poco)	2
due	15
tre	35
quattro	50
cinque (molto)	15



Conoscenza delle regole sulla contrattazione collettiva

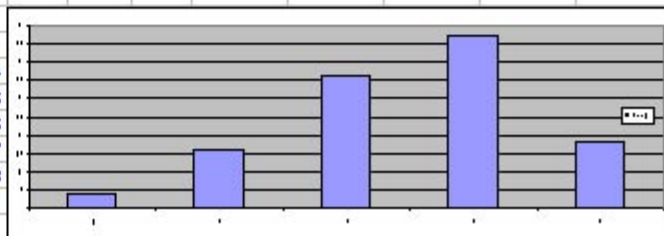
Difficoltà attuale percepita

uno (poco)	3
due	22
tre	51
quattro	30
cinque (molto)	11



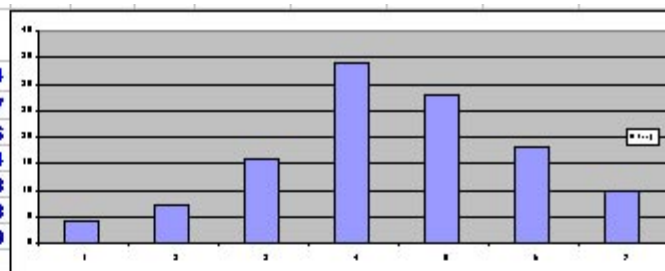
Apprendimenti del corso trasportabili e applicabili nel suo lavoro

uno (poco)	4
due	16
tre	36
quattro	47
cinque (molto)	18



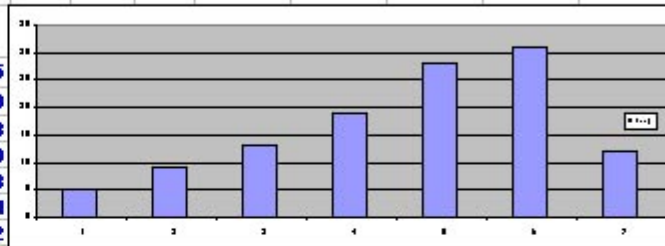
4) In riferimento alle sue effettive esigenze lavorative ritiene adeguata la formazione ricevuta?

uno (poco adeguata)	4
due	7
tre	16
quattro	34
cinque	28
sei	18
sette (molto adeguata)	10



5) Rispetto alle sue aspettative, nel complesso, questo corso le è sembrato___

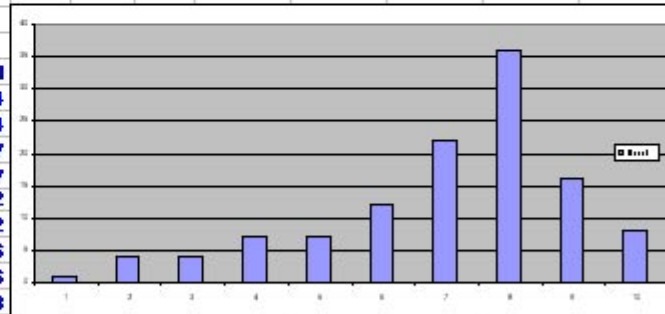
uno (poco rispondente)	5
due	9
tre	13
quattro	19
cinque	28
sei	31
sette (molto rispondente)	12



6) Come valuta il corso che le e' stato proposto_

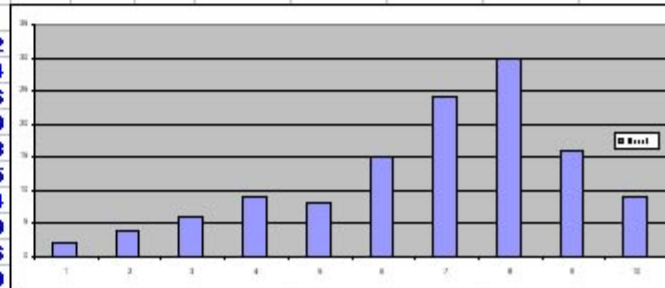
Obiettivi dell'intervento formativo

Gli obiettivi sono stati chiari e comprensibili?	
uno (poco)	1
due	4
tre	4
quattro	7
cinque	7
sei	12
sette	22
otto	36
nove	16
dieci (molto)	8

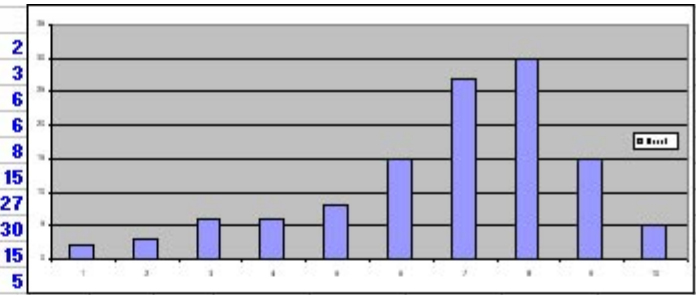


La proposta è stata attinente con le esigenze formative e informative?

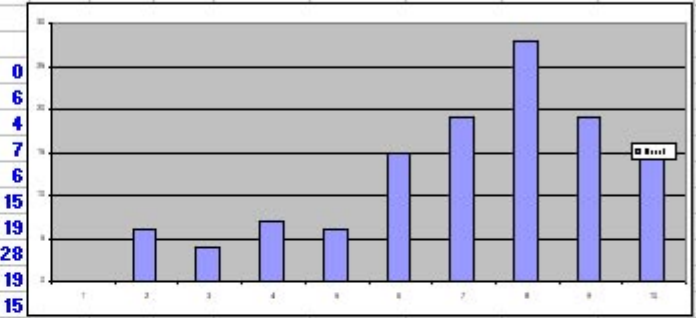
uno (poco)	2
due	4
tre	6
quattro	9
cinque	8
sei	15
sette	24
otto	30
nove	16
dieci (molto)	9



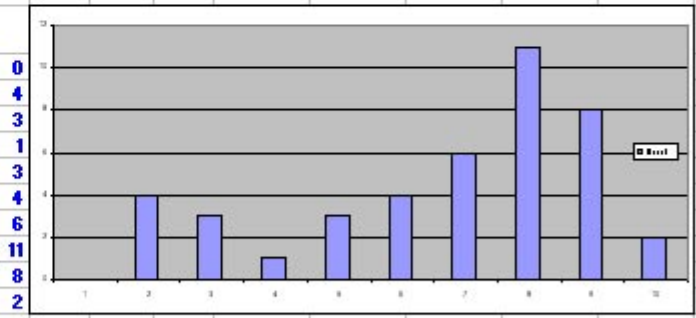
Gli obiettivi sono stati coerenti con i materiali e gli strumenti offerti?	
uno (poco)	2
due	3
tre	6
quattro	6
cinque	15
sei	27
sette	30
otto	15
nove	5
dieci(molto)	



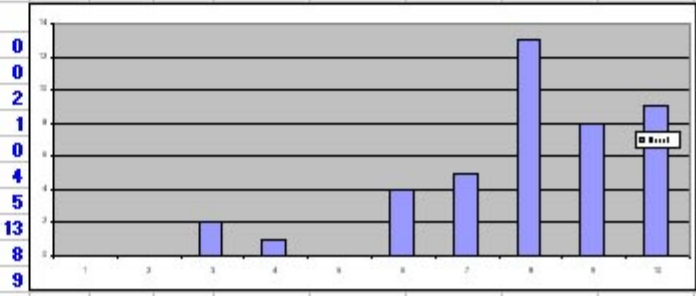
Contenuti e linguaggio dei docenti	
I contenuti dell'intervento formativo le sono sembrati pertinenti rispetto al lavoro di dirigente ?	
uno (poco)	0
due	6
tre	4
quattro	7
cinque	6
sei	15
sette	19
otto	28
nove	19
dieci(molto)	15



Rispetto alle conoscenze pregresse, ritiene sufficiente il livello di approfondimento?	
uno (poco)	0
due	4
tre	3
quattro	1
cinque	3
sei	4
sette	6
otto	11
nove	8
dieci(molto)	2



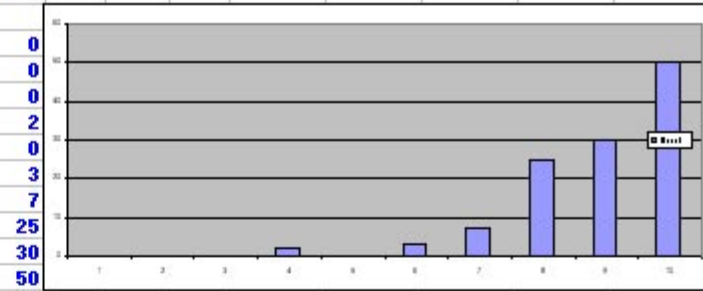
Il linguaggio utilizzato è stato di agevole comprensione?	
uno (poco)	0
due	0
tre	2
quattro	1
cinque	0
sei	4
sette	5
otto	13
nove	8
dieci(molto)	9



Attività di supporto

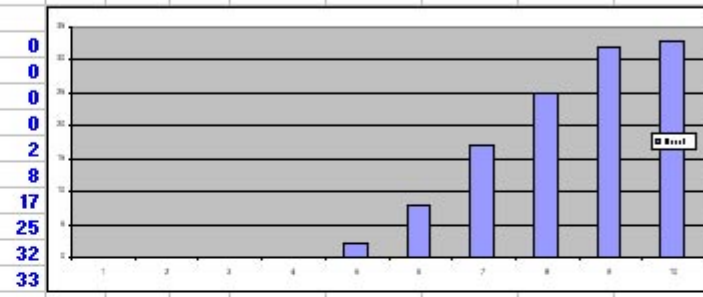
L'assistenza della segreteria le è sembrata adeguata?

uno (poco)	0
due	0
tre	0
quattro	2
cinque	0
sei	3
sette	7
otto	25
nove	30
dieci(molto)	50



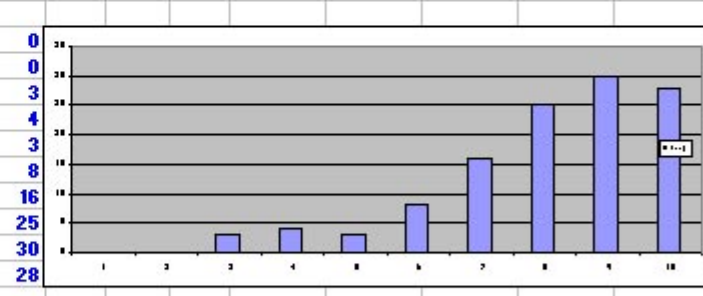
Le aule le sono sembrate funzionali?

uno (poco)	0
due	0
tre	0
quattro	0
cinque	2
sei	8
sette	17
otto	25
nove	32
dieci(molto)	33



Il supporto logistico e informatico le è sembrato adeguato?

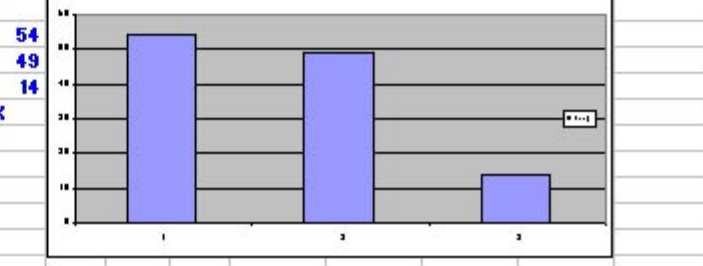
uno (poco)	0
due	0
tre	3
quattro	4
cinque	3
sei	8
sette	16
otto	25
nove	30
dieci(molto)	28



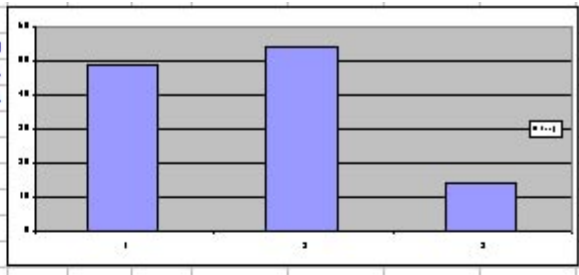
7) Nella tabella che segue, la preghiamo di indicare con una "x" per ciascuna delle aree indicate la valutazione inerente la propria preparazione.... Può aggiungere a suo piacimento commenti nello spazio finale di ogni riga

Istituti di partecipazione sindacale (7A)

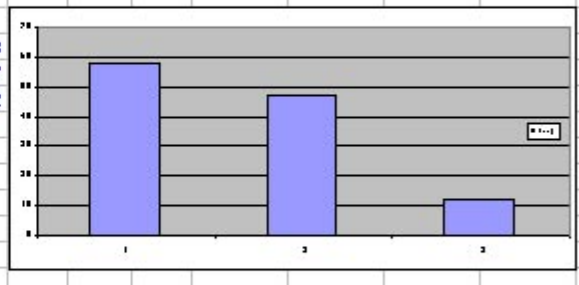
Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso	54
Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata	49
La mia preparazione era adeguata anche prima del corso	14
	X



Contrattazione collettiva nazionale (7B)	
Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso	49
Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata	54
La mia preparazione era adeguata anche prima del corso	14
	X



Contrattazione collettiva integrativa (7C)	
Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso	58
Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata	47
La mia preparazione era adeguata anche prima del corso	12
	X



Aspetti giurisdizionali e contenziosi (7D)	
Avrei bisogno di altra formazione, anche dopo il corso	83
Dopo il corso ritengo la mia preparazione adeguata	26
La mia preparazione era adeguata anche prima del corso	8
	X

