



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO
CON I POTERI DELLA GIUNTA PROVINCIALE

Deliberazione n. 87 del 04 MAG. 2016

OGGETTO: Piano di formazione del Personale

Report della formazione 2015 e Programmazione 2016

L'anno duemilasedici il giorno QUATTRO del mese di MAGGIO, alle ore 18,30, nella sede di Palazzo dei Leoni, il Commissario Straordinario Dr. Filippo ROMANO, con i poteri della Giunta Provinciale, con la partecipazione del Segretario Generale **Avv. M. A. CAPONETTI**:

PREMESSO che, il Presidente della Regione Siciliana, con D.P. n. 503/GAB del 04.01.2016, ha nominato, il Vice Prefetto, Dr. Filippo Romano, quale Commissario Straordinario presso questo Ente, con l'attribuzione delle funzioni esercitate dalla ex Provincia Regionale, ai sensi dell'art. 2 della L.R. n. 28 del 12 novembre 2015 che modifica l'art. 51 comma 1 della L.R. n. 15 del 4.8.2015;

Vista la L.R. n. 26 del 20.11.2014;

Vista l'allegata proposta di deliberazione relativa all'oggetto;

Vista la L.R. n. 48 dell'11.12.1991 che modifica ed integra l'ordinamento Regionale degli EE. LL.;

Vista la L.R. n. 30 del 23.12.2000 e successive modifiche ed integrazioni;

Visto il D. Lgs. N.267/2000 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTI i pareri favorevoli sulla proposta suddetta, espressi ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000;

per la regolarità tecnica, dal responsabile dell'Ufficio dirigenziale;

per la regolarità contabile e per la copertura finanziaria della spesa, dal responsabile dell'apposito Ufficio dirigenziale finanziario;

Ritenuto di provvedere in merito;

DELIBERA

APPROVARE la proposta di deliberazione indicata in premessa, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, facendola propria integralmente.

☒ Il Commissario Straordinario, Dott. Filippo Romano, stante l'urgenza, dichiara la presente deliberazione immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 12 della L.R. 44/91.

Messina

04 MAG. 2016

Il Commissario Straordinario
Dott. Filippo Romano





CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Proposta di deliberazione del Commissario Straordinario, con i poteri della GIUNTA

del Segretario Generale

Servizio "Controllo Performance"

Ufficio "Piano Formativo – laboratorio di ricerca e Innovazione"

OGGETTO: Piano di formazione del Personale

Report della formazione 2015 e Programmazione 2016

PREMESSO

che l'art 7 comma 4 del d. lgs. n.165/2001 stabilisce che "le amministrazioni pubbliche curano la formazione e l'aggiornamento del personale, ivi compreso quello con qualifiche dirigenziali, garantendo altresì l'adeguamento dei programmi formativi, al fine di contribuire allo sviluppo della cultura di genere della pubblica amministrazione;

che l'art. 7 bis comma 1 del d.lgs. 165/2001 prevede l'obbligo per le amministrazioni pubbliche, nell'ambito delle attività di gestione delle risorse umane e finanziarie, di predisporre annualmente un piano di formazione del personale, compreso quello in posizione di comando o fuori ruolo, tenendo conto dei fabbisogni rilevati, delle competenze necessarie in relazione agli obiettivi, nonché della programmazione delle assunzioni e delle innovazioni normative e tecnologiche.

che lo stesso art. 7bis prevede che il piano di formazione indichi gli obiettivi e le risorse finanziarie necessarie, nei limiti di quelle, a tale scopo disponibili, prevedendo l'impiego delle risorse interne, di quelle statali e comunitarie, nonché le metodologie formative da adottare in riferimento ai diversi destinatari;

CONSIDERATO

che le importanti riforme legislative (Enti di area vasta, Armonizzazione contabile, Codice degli Appalti, ecc.) richiedono un forte impegno da parte delle Pubbliche Amministrazioni a sviluppare e valorizzare i processi formativi rispetto al passato per migliorare le performance del proprio personale ed assicurare, al contempo, la competitività e l'efficienza delle PP.AA ;

CHE l'attuazione delle disposizioni normative riguardanti: "La prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" di cui alla L. 6 novembre 2012, n.190, e il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" di cui al D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 richiede una costante attività formativa del personale per diffondere nell'amministrazione le buone pratiche ed i principi di legalità e trasparenza;

VISTA la proposta di il Piano di formazione del Personale - Report della formazione 2015 e Programmazione 2016, allegato alle presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;

DATO ATTO che nella formulazione del Piano Formativo del personale 2016, si è tenuto conto dei fabbisogni formativi, acquisiti presso le Direzioni dell'Ente.;

CONSIDERATO CHE fra gli obblighi assegnati vi è la valorizzazione del personale e la sua capacità professionale;

RICHIAMATA la sentenza della Corte Cost. n.139/2012 secondo cui le riduzioni di spesa dell'art.6 del D.L.78/2010, possono essere modulate dagli Enti locali secondo le loro esigenze, e pertanto, le amministrazioni locali dovranno perseguire l'obiettivo di riduzione della spesa complessivamente determinato dall'art.6 ma possono scegliere liberamente le tipologie di spesa alle quali apportare i tagli che consentono di realizzare il risparmio previsto dall'art.6 nella sua interezza;

DATO ATTO che in materia di anticorruzione l'attività formativa riveste carattere obbligatorio e che la mancata definizione delle procedure di formazione costituiscono elementi di valutazione della responsabilità dirigenziale;

VISTA la delibera n. 32/CG del 23 febbraio 2016. di approvazione del Piano esecutivo di gestione (P.E.G.) provvisorio per l'esercizio 2016;

DATO ATTO che la spesa per le azioni definite nel Piano trovano copertura nei capitoli 1049 e 1130 per un totale di € 10.100.00 di cui € 5.000.00 destinati a Formazione per anticorruzione.

DATO ATTO che nelle more dell'insediamento degli organi degli Enti di area vasta le funzioni delle ex province regionali continuano ad essere svolte dai Commissari Straordinari in ragione dell'assetto delle competenze preesistenti, ai sensi dell'art.3 della L.R. 15/2015 come emendato dalla L.R. 5/2016;

VISTO lo Statuto;

VISTO il Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi;

Vista la L.R. n. 26 del 20.11.2014;

Vista l'allegata proposta di deliberazione relativa all'oggetto;

Vista la L.R. n. 48 dell'11.12.1991 che modifica ed integra l'ordinamento Regionale degli EE. LL.;

Vista la L.R. n. 30 del 23.12.2000 e successive modifiche ed integrazioni;

Visto il D. Lgs. N.267/2000 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTI i pareri favorevoli sulla proposta suddetta, espressi ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000;

per la regolarità tecnica, dal responsabile dell'Ufficio dirigenziale;

per la regolarità contabile e per la copertura finanziaria della spesa, dal responsabile dell'apposito Ufficio dirigenziale finanziario;

Ritenuto di provvedere in merito;

SI PROPONE CHE IL COMMISSARIO STRAORDINARIO CON I POTERI DELLA GIUNTA

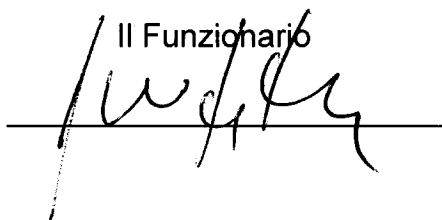
DELIBERI

DI APPROVARE per le ragioni descritte in premessa e che qui si intendono riportate il Piano di formazione del Personale - Report della formazione 2015 e Programmazione 2016 allegato alla presente delibera di cui fa parte integrante e sostanziale.

DI TRASMETTERE il Piano di formazione del Personale - Report della formazione 2015 e Programmazione 2016 alle OO.SS. per la dovuta informativa.

TRASMETTERE copia della presente deliberazione a tutte le Direzioni;

Il Funzionario



Il Segretario Generale



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
(Dott. Filippo ROMANO)

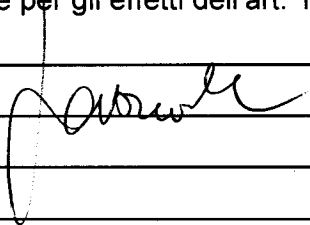


SI ALLEGANO I SEGUENTI DOCUMENTI:

1. Piano di formazione del Personale - Report della formazione 2015 e Programmazione 2016

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:



In ordine alla regolarità tecnica della superiore proposta di deliberazione.

Addì 4.5.2018

IL SEGRETARIO GENERALE



PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

FAVOREVOLE

In ordine alla regolarità contabile della superiore proposta di deliberazione.

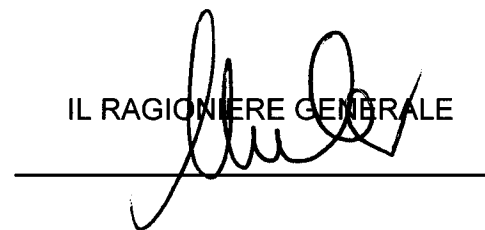
Addì 04-05-2016

2° DIR. SERVIZI FINANZIARI
UFFICIO IMPEGNI

VISTO PRESO NOTA

Messina 04/05/2016 Il Funzionario

IL RAGIONIERE GENERALE



Ai sensi dell'art. 55, 5° comma, della L. 142/90, si attesta la copertura finanziaria della superiore spesa.

Addì _____

IL RAGIONIERE GENERALE

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Commissario Straordinario

(Dott. Filippo Romano)

Il Segretario Generale

Avv. M. A. CAPONETTI

Il Presente atto è pubblicato all'Albo

il giorno _____

Il Responsabile

Il presente atto è stato pubblicato all'Albo

dal _____ al _____

con n. _____ Registro Pubblicazioni

Il Responsabile

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

(Art. 11 L.R. 3-12-1991 n. 44)

Il sottoscritto Segretario Generale,

CERTIFICA

Che la presente deliberazione _____ pubblicata all'Albo dell'Ente il _____ e per
quindici giorni consecutivi e che contro la stessa _____ sono stati prodotti, all'Ufficio preposto, reclami,
opposizioni o richieste di controllo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE

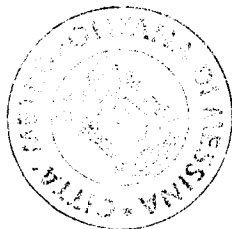
CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

(L.R. n. 15 del 04.08.2015)

La presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 12 della Legge Regionale 3-12-1991 n. 44 e
successive modifiche.

Messina, _____

04 MAG. 2016



IL SEGRETARIO GENERALE

Avv. M. A. CAPONETTI

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE



CITTA METROPOLITANA DI MESSINA

Segreteria Generale

Servizio Controllo della Performance

Ufficio Piano Formativo - laboratorio di ricerca e Innovazione

Piano di formazione del Personale

Report della formazione 2015 e Programmazione 2016

Il Piano di Formazione 2016 si muove nell'ambito dei temi prominenti dal fabbisogno emerso dai questionari di rilevazione .

Gli interventi sono mirati alla crescita della qualificazione professionale del personale e a garantire a ciascun dipendente la formazione necessaria all'assolvimento delle funzioni e dei compiti attribuitigli nell'ambito della struttura .

Il ruolo della formazione va inteso quale strumento essenziale per un adeguamento costante della professionalità all'evoluzione dello stato dell'arte di ogni figura professionale oltre che a costruire un bagaglio di conoscenze che arricchiscano di valore etico l'azione pubblica.

A fronte dei continui impulsi normativi e di un mutamento di prospettive che vede impegnata l'intera "macchina" amministrativa in un percorso di modernizzazione, l'Ente necessita di una maggiore consapevolezza e di un effettivo impegno per sviluppare la formazione dei suoi dipendenti.

La Formazione diventa, quindi, un strumento di innovazione, di sviluppo delle competenze a sostegno dei processi di innovazione di riforma, e di sviluppo culturale oltre che finalizzato a dare concretezza agli obiettivi di programmazione dell'Ente .

Le prospettive insite nella riforma istituzionale delle ex province impongono una attenzione alla formazione intesa come strumento anche di attuazione di programmi e progetti collegati alle funzioni legate al nuovo assetto istituzionale .

Il Report della Formazione 2015 ;

La formazione nell'anno 2015, in un'ottica di aggiornamento e di riqualificazione del personale, ha previsto la trattazione delle tematiche della "Prevenzione della Corruzione" e dell' "Armonizzazione dei sistemi contabili".

Sono stati attuati **20** (venti) corsi formativi, con la partecipazione di **281** dipendenti di tutte le categorie.

Sono state somministrate **3.132** ore di formazione, di cui **2.836,5** ore (**90,57%**) in house, mentre **295,5** ore (**9,43%**) presso gli enti di formazione; per una media di **11,5** ore a dipendente; nel dettaglio:

- ♦ **62** persone hanno partecipato a **2** corsi, **33** a **3** corsi, **21** a **4** corsi, **17** a **5** corsi, **14** a **6** corsi, **7** a **7** corsi, **4** a **8** corsi, **1** a **9** corsi, **2** a **10** corsi.

L'attività formativa pertinente l'armonizzazione ha, più specificatamente, coinvolto il personale dei servizi finanziari, mentre ai temi di corruzione e trasparenza hanno partecipato i dirigenti, i

referenti del PTPC e PTTI, nonché il personale delle aree considerate a rischio.

ELENCO DEI CORSI EFFETTUATI DAL PERSONALE DIRIGENTE E DI COMPARTO ANNO 2015

Denominazione corso	Data evento	Partecipanti	Categoria dipendenti	Relatori
Armonizzazione dei sistemi contabili	12 febbraio 2015	67	Dirigenti D-C-B	Dott.Marino Dott.Centonze
Consip - Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione	17 febbraio 2015	73	Dirigenti D-C-B	Consip Ermanno Lombardo
Il nuovo modello di certificazione unica e la gestione dei dati finalizzati all'elaborazione del 730/15 – Seminario Halley	Catania 17 febbraio 2015	2	D-C	Ditta Holley Consultino s.p.a.
Accompagnamento all'attuazione della politica di acquisti pubblici ecologici	20 marzo 2015	27	Dirigente D-C-B	Dott.ssa Volino
Ordinamento contabile del Comune, l'armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio – Prospettive di finanza pubblica: la legge 243/2012	Castelmola 13 ottobre 2015	1	D	Prof Delfino
Analisi del rischio di corruzione- metodologia ed evidenza -Formez Webinar	12 ottobre 2015	13	Dirigenti D-C-B	Formez
Il Piano Strategico Metropolitano come atto di indirizzo e come strumento di sviluppo del territorio Formez Webinar	15 ottobre 2015	7	Dirigenti D	Formez
Whistleblowing e la cultura della segnalazione – Formez Webinar	19 ottobre 2015	11	D-C-B	formez
Le più recenti novità in materia di personale: assunzioni, contrattazione, ecc.....	Catania 6 novembre 2015	1	D	Prof Bianco
L'armonizzazione contabile e il pareggio di bilancio negli Enti di Area Vasta - Formez Webinar	6 novembre 2015	35	D-C-B	Publiformez
Gestione Del Flusso Documentale	17 novembre 2015	26	Dirigenti D-C-B	Serviz informatici interni
Manutenzione ed Aggiornamento delle dinamiche del P.T.P.C.	Milazzo 18/19 novembre 2015	16	Segretario Generale D-C-B	Prof Ceschel
L'efficacia e l'efficienza della programmazione e dell'attuazione degli investimenti pubblici	Roma 19 novembre 2015	3	Dirigente D-C	Agenzia per la Coesione territoriale
Percorso formativo sulla Comunicazione istituzionale	25 novembre 2015	105	Dirigenti D-C-B	Prof Pira
Presentazione del lavoro svolto dal Servizio "Controllo della Performance" con l'applicativo Halley e Formazione sull'applicativo "Flusso	27 novembre 2015	39	Dirigenti D-C-B	Sig. Giovanni Gargotta Ing. Cappadonia

documentale"				
Gestione corrente del Personale	Catania 27 novembre 2015	3	Dirigenti	Dott.ssa Coagiovanni
Conoscere la corruzione – Formez Webinar	30 novembre 2015	11	Dirigenti D-C	formez
Prevenire la corruzione con gli strumenti di Risk Management – <u>Atti del convegno</u>	3 dicembre 2015	94	Dirigenti D-C-B-A	Dott.ssa Marascia
Giornata internazionale contro la corruzione <u>Atti della giornata formativa</u>	9 dicembre 2015	136	Dirigenti D-C-B-A	Avv.to Laudani
DUP - Contabilità economica patrimoniale e sul bilancio consolidato (a.m.)	17 dicembre 2015	63	Dirigente D-C-B	Dott. Centone Dott. Marino
Contabilità economica patrimoniale e bilancio consolidato (p.m.)	17 dicembre 2015	27	Dirigente D-C-B	Dott. Centone Dott. Marino

I fabbisogni formativi rilevati nell'Ente per l'anno 2016

Le esigenze formative della Città Metropolitana di Messina per il triennio 2016/2018 indicano come priorità la Trasparenza e le Azioni di Prevenzione della Corruzione nell'ottica che "l'economia legale" favorisce la produttività e il buon andamento .

In tal senso la metodologia assunta si è basata sui seguenti postulati :

- sviluppare un sistema che consenta di programmare e monitorare l'impiego delle risorse finanziarie collegando la programmazione degli interventi formativi alle risorse assegnate per la realizzazione dei percorsi;
- rafforzare una metodologia che consenta di selezionare le priorità formative indicate dalle diverse Direzioni e consolidare il sistema di valutazione degli interventi formativi, non soltanto riguardo alla soddisfazione o all'apprendimento dei partecipanti, ma soprattutto alla verifica dei risultati che si ottengono in merito alle attività svolte nell'ambito di lavoro;
- considerare la fattibilità temporale del piano degli interventi, migliorando la capacità di armonizzare formazione e attività lavorativa.
- Valorizzare le professionalità interne nella formazione in house .

La programmazione e gli obiettivi della formazione 2016

- ancorare il piano di formazione alle strategie e agli obiettivi dell'Ente, in modo che la formazione costituisca effettivamente una leva per migliorare i risultati;
- analizzare i fabbisogni formativi dei destinatari della formazione, assicurare la compatibilità della formazione programmata con le effettive esigenze manifestate;
- definire le priorità, le modalità di realizzazione e i destinatari;
- osservare i limiti imposti dalla attuale normativa in merito alle risorse finanziarie da utilizzare per la formazione.

Gli obiettivi di questo Piano tenderanno, quindi, a:

- superare le criticità rilevate negli anni precedenti;
- rafforzare e aggiornare le competenze esistenti, sia per lo sviluppo professionale

degli operatori nel loro insieme, che per valorizzare le eccellenze;

- aggiornare, per favorire l'utilizzo di nuove funzioni informatiche nelle procedure amministrative.

I destinatari dell'attività di formazione:

I soggetti destinatari della formazione possono essere identificati, riguardo alla posizione giuridica di inquadramento contrattuale, nelle seguenti categorie:

☐ personale appartenente **all'area dirigenziale**

☐ personale appartenente **all'area di comparto**

modalità formative

- formazione in house;
- formazione on line;
- formazione presso Enti e/o Società di formazione.

Il monitoraggio

Il monitoraggio deve essere finalizzato alla raccolta dei dati e all'organizzazione degli stessi in considerazione degli obiettivi prefissati. Gli oggetti di rilevazione sono i tempi, le quantità, la qualità e i costi della formazione erogata.

I tempi

La programmazione è legata alla programmazione finanziaria triennale .

Il raffronto tra attività programmate e attività realizzate consente di definire il monitoraggio del grado di avanzamento del piano attraverso una rappresentazione grafica GANNT (All.to C).

Le quantità

È importante misurare, relativamente ai singoli interventi formativi: le ore di formazione erogate; il numero dei destinatari di ogni percorso formativo; le ore di formazione per ogni singolo destinatario e per il numero totale dei destinatari.

In fase di monitoraggio, sia periodico che consuntivo, andranno evidenziati gli eventuali scostamenti, in termini percentuali e in valori assoluti, dai valori previsti.

La qualità

A differenza dei costi, del tempo e delle quantità, la qualità è una dimensione immateriale, per la quale possono essere assunti, quali indici dell'efficacia dell'azione formativa, i livelli di gradimento delle attività formative.

La "customer satisfaction" offre il vantaggio della immediatezza e della semplicità della rilevazione stessa. I dati delle valutazioni di gradimento da rilevare possono essere così sintetizzati: informazioni sul gradimento espresso in relazione alle tre principali variabili: utilità percepita; didattica; organizzazione e servizi.

La valutazione d'ingresso o iniziale, finalizzata ad individuare i livelli di partenza, le competenze pregresse dei corsisti. Per alcune materie, come l'informatica o la lingua straniera, questo tipo di valutazione dovrebbe costituire criterio di selezione per l'accesso al corso, in funzione del livello del corso stesso (informatica avanzata, inglese di secondo livello). La valutazione in ingresso consente di costruire corsi omogenei con riferimento alle competenze dei corsisti e permette ai docenti di calibrare i propri interventi sulle caratteristiche specifiche dell'utenza.

La valutazione formativa o *in itinere*, finalizzata ad acquisire le informazioni necessarie per modificare o rendere più efficace il processo di insegnamento/apprendimento.

La valutazione finale o sommativa, finalizzata a valutare l'efficacia didattica del corso, consentendo di individuare i punti di forza e di debolezza di un percorso didattico.

L'autovalutazione, finalizzata a far valutare allo stesso destinatario l'efficacia del corso, in termini di competenze acquisite rispetto alla situazione di partenza.

I Fabbisogni Formativi

Azioni formative richieste

La rilevazione delle esigenze formative per l'anno 2016, è stata avviata dalla Segreteria Generale – Ufficio Formazione in collaborazione con le sette Direzioni. A tal fine è stata promossa un'indagine, che si è conclusa a marzo c.a. all'interno dell'Ente finalizzata a rilevare le attività formative volte a supportare gli Uffici nei processi di miglioramento. L'analisi dei dati emersi indica la necessità di un aggiornamento in tutte le aree proposte.

Sono stati indicati, inoltre, percorsi formativi per le attività specifiche delle direzioni.

Possono essere previsti nel corso dell'anno altri momenti formativi extra piano, derivanti da particolari esigenze.

Annualmente sarà redatto un aggiornamento del piano secondo le esigenze normative, che verrà sottoposto all'attenzione delle direzioni.

Modalità di scelta dei docenti

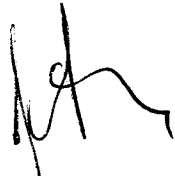
Si provvederà a presidiare l'attività formativa mediante valorizzazione delle professionalità interne con l'ausilio del Segretario dei Dirigenti e di professionalità di altri Enti Locali, Università nonché professionisti disposti a fornire prestazioni prevalentemente a titolo gratuito.

Le risorse finanziarie per l'anno 2016

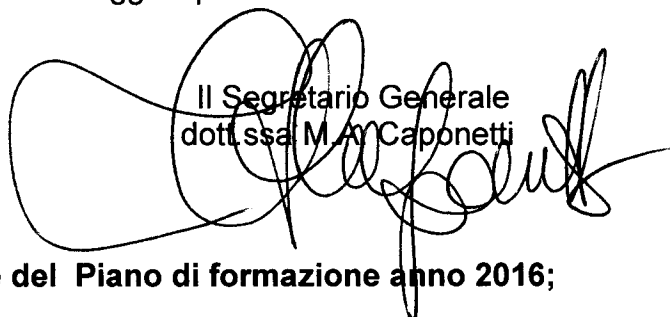
Le risorse finanziarie disponibili nel Peg provvisorio 2016 (D.C.G. n. 36/2016) sono indicate nella seguente tabella:

Capitolo	Descrizione	Stanziamiento
1049	Spese per la formazione del personale – art 3 L.190/2012	€ 5.000,00
1130	Spese per formazione, qualificazione e perfezionamento del personale convegno di studi, seminari	€ 5.100.00

Le condizioni finanziarie dell'ente non consentono ad oggi di prevedere ulteriori risorse .



Si allega :



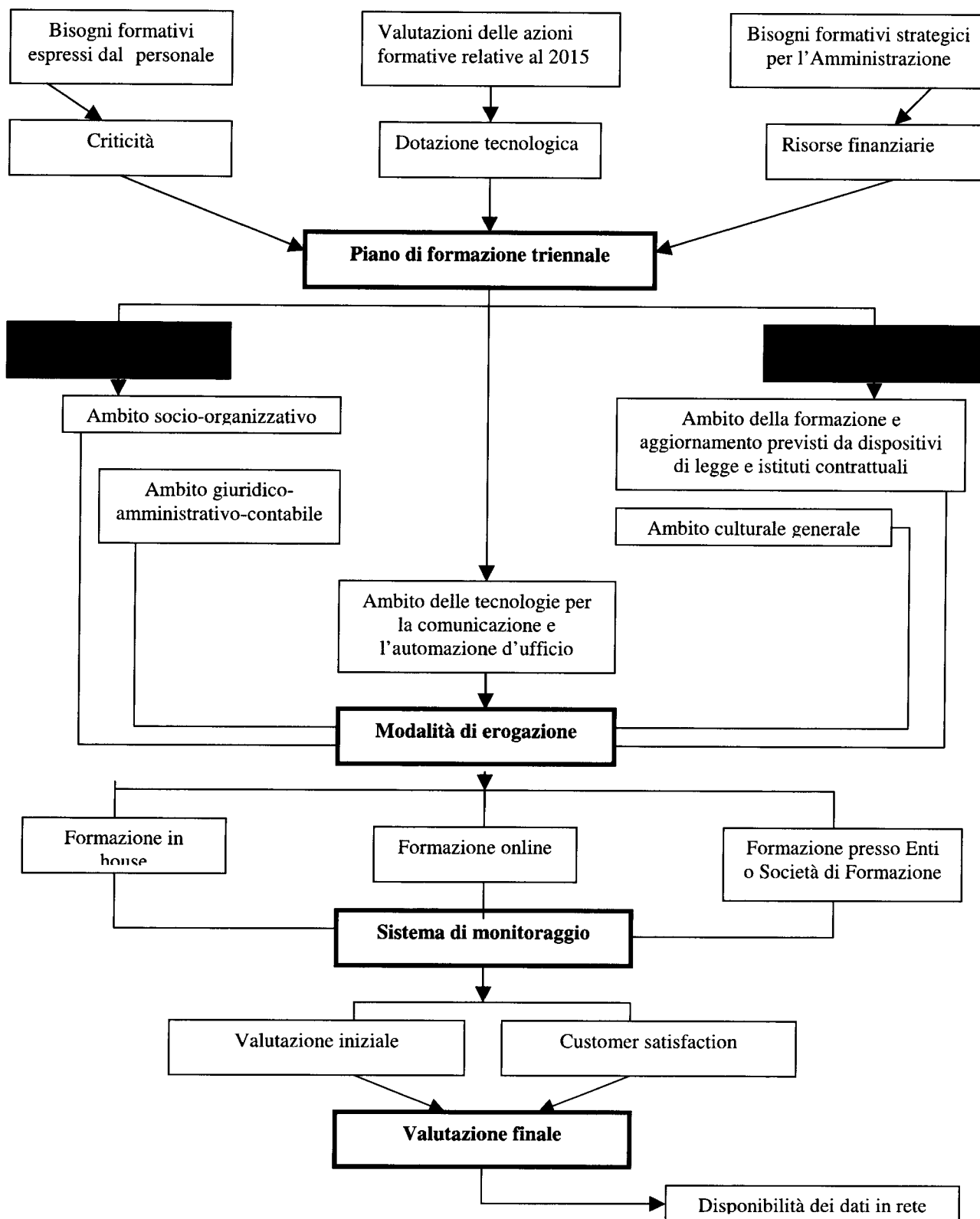
Il Segretario Generale
dott.ssa M. A. Caponetti

A – Schema sintetico della programmazione del Piano di formazione anno 2016;

B - Rappresentazione grafica Customer Satisfaction corsi di formazione 2015;

C – Elenco corsi formazione 2016 (Diagramma di Gannt).

Piano di formazione del Personale 2016



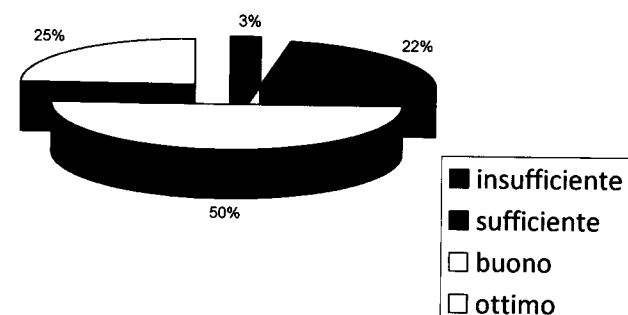
Allegato B Customer satisfaction corsi formazione anno 2015

Giudizi espressi su organizzazione corsi

Come giudichi :

	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Gli obiettivi generali del corso	6	34	82	32
Gli argomenti trattati	1	29	79	41
L'organizzazione generale	5	37	63	37
totale	12	100	224	110
	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Percentuale gradimento	2,7	22,4	50,2	24,7

Grafico customer organizzazione corsi 2015

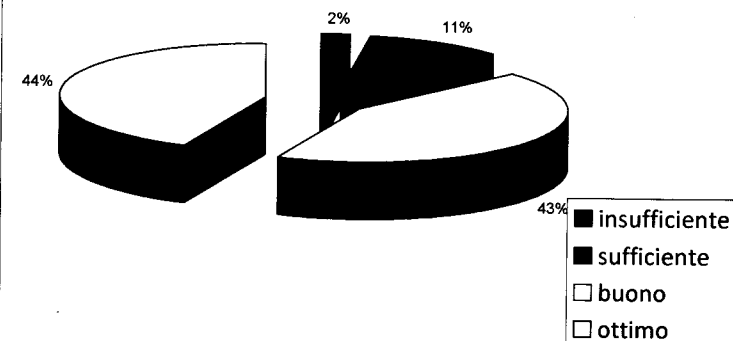


Giudizi espressi sui docenti

Come giudichi :

	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Capacità di gestire l'aula	4	12	69	67
Chiarezza nell'esposizione degli argomenti	2	13	51	80
Interesse suscitato	4	24	75	48
Disponibilità a fornire maggiori informazioni	4	15	63	64
totale	14	64	258	259
	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
Percentuale gradimento	2,4	10,8	43,4	43,5

Grafico customer relatori corsi 2015



Allegato C

[illegible]