



*Allegato 3*

## **MONITORAGGIO DELL'EFFICIENZA, DELL'EFFICACIA E DELLA QUALITÀ DELLE INIZIATIVE FORMATIVE DESTINATE AL PERSONALE DIRIGENTE E TAB NEL CORSO DEL 2021**

### **Premessa**

#### **L'importanza del monitoraggio nell'attività formativa**

L'art. 5 del Regolamento per l'attività formativa del personale prevede la valutazione del gradimento degli aspetti organizzativi e didattici degli eventi organizzati dall'Ufficio Formazione del Personale, al fine di raccogliere utili indicazioni e migliorare la progettazione delle attività formative future.

La Formazione del Personale è una leva fondamentale per la crescita professionale del capitale umano e per il miglioramento dei servizi resi all'utenza, per tali ragioni l'Università di Palermo ha investito nel 2021 un ampio numero di risorse economiche, stanziando un budget di oltre 200.000,00 euro attraverso i quali sono stati realizzati più di 65 eventi formativi, con l'obiettivo di favorire l'aggiornamento e l'arricchimento professionale del personale, lo sviluppo delle conoscenze e la diffusione di una cultura organizzativa capace di far fronte ai rapidi e profondi mutamenti imposti anche dalla situazione pandemica in atto.

Le attività formative sono state programmate nel rispetto del Piano Annuale della Formazione 2021, tenendo a riferimento anche il Piano triennale delle attività formative 2020-2022, partendo da una attenta analisi dei bisogni formativi espressi da tutto il personale TAB e dalle figure apicali che svolgono un ruolo di coordinamento, valutazione e controllo all'interno di ciascuna struttura.

Nel corso della loro realizzazione ogni evento è stato seguito da un costante processo di controllo strumentale. Al termine di ciascun corso è stata prevista una attività di monitoraggio mediante la somministrazione ai discenti di un questionario di valutazione del gradimento degli aspetti organizzativi e didattici del corso svolto (come prevede l'art. 5 del Regolamento per l'attività formativa), con lo scopo di valutare la qualità percepita degli interventi formativi, la rispondenza alle aspettative, la completezza degli argomenti trattati, tenendo conto del punto di vista dei destinatari del processo formativo.

Il monitoraggio continuo dell'andamento dei corsi è un'attività complementare a quella di pianificazione ed esecuzione degli eventi formativi e nasce dalla volontà di agire in tempo reale sui processi formativi in atto, in modo da ottenere un miglioramento continuo della loro qualità ed efficacia intervenendo in corso d'opera mediante opportune correzioni da apportare alla formazione già pianificata.

È utile precisare che la raccolta dei dati e la successiva analisi riguarda esclusivamente i corsi interni, interamente gestiti dall'Ufficio Formazione del Personale Dirigente e Tab, la cui organizzazione è affidata all'ufficio, dalla fase progettuale fino alla raccolta dei feedback, e comprende sia i questionari relativi alla valutazione dell'apprendimento sia i questionari di valutazione del gradimento.

### **La struttura del questionario**

Il questionario, composto da 9 domande, viene somministrato in forma anonima ai partecipanti al termine di ciascun corso.

Ad eccezione della prima domanda, che riguarda esclusivamente la classificazione del discente (secondo il genere) e della quarta, relativa all'adeguatezza della durata del corso in relazione ai temi trattati (che prevede una risposta binaria SI/NO), tutte le altre domande previste nel



questionario sono volte a misurare la qualità percepita dell'intervento formativo attraverso diversi indicatori, e si basano su una scala *Likert* di 7 punti che va da un estremo (1 = totalmente insoddisfacente) all'estremo opposto (7 = totalmente soddisfacente).

### Gli item utilizzati

Più nel dettaglio, gli item utilizzati riguardano i seguenti aspetti e sono articolati su più dimensioni, anch'esse riportate di seguito:

- la rispondenza alle aspettative del discente (1= per nulla; 7= completamente);
- i contenuti trattati (chiari/confusi, astratti/concreti, incompleti/completi, difficili/facili) e la loro relazione con la durata del corso;
- il clima relazionale (1= molto sfavorevole; 7= molto favorevole);
- la valutazione del materiale didattico predisposto dai docenti (confuso/chiaro, incompleto/completo, difficile/facile, inutile/utile);
- la qualità degli interventi dei docenti (noiosi/coinvolgenti, incoerenti/coerenti, superficiali/approfonditi, lenti/rapidi).

Rispetto a tali indicatori la valutazione espressa complessivamente in merito ai corsi organizzati dallo scrivente ufficio si è attestata **per il 90% su valori molto positivi**, sintetizzati sulla scala *Likert* dai punteggi 6 e 7.

Inoltre, due delle domande presenti riguardano la manifestazione di un giudizio più ampio, complessivo:

- sul corso (1=totalmente insoddisfacente; 7=totalmente soddisfacente);
- sull'utilità del corso rispetto alla soluzione di problemi inerenti agli argomenti trattati (1=per nulla, 7=moltissimo).

Da questo punto di vista, i corsi svolti nel corso del 2021 hanno ottenuto una valutazione media decisamente positiva **poiché il 90% dei rispondenti si è ritenuto pienamente soddisfatto dell'intervento formativo erogato**.

### I suggerimenti dei discenti

Per dare maggiore libertà ai discenti di esprimere le loro opinioni rispetto al corso seguito, nell'ultima parte del questionario è stato riservato un campo aperto dove è stato deciso (al di là degli ambiti già indagati e delle risposte già formulate) di dare voce ai discenti, in modo da consentirgli di avanzare osservazioni, commenti, proposte, suggerimenti a beneficio dell'attività gestionale dell'Ufficio formazione; informazioni utili a migliorare le attività formative pianificate nei loro diversi aspetti (contenuti, modalità didattiche, orari, numero massimo di partecipanti).

Tutti i commenti e le osservazioni formulate sono stati analizzati e valutati dall'Ufficio formazione, al fine di poter meglio monitorare l'attività formativa erogata.

Le indicazioni espresse dai discenti sono state utilizzate per fornire *feedback* ai docenti dei vari corsi, così da poter eventualmente correggere alcuni aspetti organizzativi-gestionali delle edizioni successive del corso.

Al contempo, tali informazioni hanno consentito di valutare l'utilità percepita, per così dire, "a valle" dei corsi rispetto alla programmazione effettuata, i loro punti di forza e quelli di debolezza, eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi da parte dell'Ufficio formazione; infine, sono state utilizzate come base essenziale per la pianificazione delle attività formative del prossimo triennio e per individuare i miglioramenti da apportare in fase progettuale nel caso siano previste nuove future edizioni o approfondimenti di corsi già erogati.



### **Punti di forza e di debolezza. Proposte e miglioramenti**

Di seguito si riportano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alcuni degli elementi più rilevanti emersi dall'analisi di tutti i questionari di gradimento presi in esame.

✓ **Tra i punti di forza indicati dai discenti si segnalano:**

- chiarezza dei contenuti trattati e loro utilità rispetto al lavoro svolto;
- clima relazionale positivo e favorevole all'interazione ed al confronto;
- interventi dei docenti coinvolgenti e coerenti con il tema trattato durante il corso;
- utilità del corso rispetto alle problematiche affrontate nelle *routine* lavorative.

✓ **Per quanto riguarda i punti di debolezza, si riportano di seguito i rilievi più ricorrenti:**

- numero di ore insufficiente rispetto all'ampiezza e all'interesse degli argomenti trattati;
- livello di approfondimento non sempre soddisfacente (in relazione al tempo disponibile);
- si registra la necessità/opportunità di dedicare più tempo ai casi concreti.

### **Quanto alle proposte volte a migliorare i corsi svolti, sono state individuate con maggiore ricorrenza indicazioni relative a:**

- maggiore durata dei corsi e una loro articolazione su più giornate di massimo 4 ore;
- un taglio specificamente pratico, mediante un maggiore ricorso a case study ed esercitazioni/lavori di gruppo;
- riduzione dei tempi dedicati agli aspetti normativi generali, in favore di una loro contestualizzazione più specifica nel particolare contesto dell'amministrazione universitaria;
- possibilità di prevedere un livello avanzato del corso svolto, che consenta ulteriori approfondimenti dei temi trattati in un momento formativo successivo;
- approfondimento su alcuni "strumenti" abitualmente utilizzati nella routine lavorativa UniPa (titulus, irisweb, lettura del cedolino) rispetto ai quali si richiedono percorsi formativi ulteriori rispetto a quelli già realizzati;
- maggiore capacità di sintesi visiva nella predisposizione dei materiali didattici utilizzati dai docenti a supporto della loro attività.

Dalla raccolta dei dati e dalle indicazioni sopra elencate, appare evidente che l'analisi dei questionari di valutazione del gradimento rappresenta **una fonte di informazioni estremamente utile**, sia per migliorare la qualità delle attività didattiche svolte durante l'anno sia per procedere alla pianificazione degli eventi formativi da indicare nel Piano pluriennale delle attività.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si riportano alcune delle indicazioni pervenute al termine dei singoli corsi:

#### **Qualità del lavoro, benessere organizzativo e performance:**

- *si auspica una maggiore durata del corso; maggiore applicazione a contesti concreti;*
- *qualche punteggio più basso, sul 5 per la prima edizione;*
- *più esercitazioni;*
- *coinvolgimento dei dirigenti.*

#### **Database e SQL:**

- *il corso base è risultato molto utile e ben strutturato ma, al fine di poter applicare quanto appreso, sarebbe necessario proseguire con la fase avanzata;*
- *auspicabile un livello eterogeneo dei partecipanti;*
- *impostazione del corso troppo centrata su aspetti teorici;*
- *si riscontra la necessità di fare esercitazioni;*
- *si auspica una durata maggiore del corso.*



**Programmazione avanzata** mediante nuovo framework di sviluppo delle applicazioni piattaforma IMMAWEB:

- *auspicabile una maggiore durata del corso.*

**Strumenti per l'elaborazione e la gestione di progetti di internazionalizzazione e cooperazione internazionale:**

- *incrementare il numero delle ore da dedicare alle esercitazioni e ai lavori di gruppo.*

**La L. 120/2020 di conversione in Legge del D.L. 76/2020** (Decreto semplificazioni - Codice dei contratti):

- *sarebbe utile approfondire con l'applicazione a casi concreti e diretti.*

**Corso Privacy (n. 3 edizioni):**

- *da ripetere almeno una volta l'anno, vista l'importanza sul rispetto della Privacy;*
- *inviare il materiale didattico via mail;*
- *sarebbe interessante approfondire la parte prettamente informatica (tecnica) sull'argomento;*
- *maggiore durata del corso;*
- *sintetizzare l'esposizione normativa a favore di esempi concreti, le norme si possono trovare facilmente in rete ma l'esperienza di chi agisce sul campo no;*

**Corso "Le 5 responsabilità del pubblico dipendente: profili generali e focus sulla FSP di Ateneo":**

- *sarebbe stato più proficuo portare un maggior numero di esempi di casi concreti relativi alla nostra amministrazione, piuttosto che casi generici;*
- *sarebbe stato utile poter completare la fase extra di esercitazione e di approfondimenti finali;*
- *il corso ha affrontato temi di fondamentale importanza per la vita lavorativa del dipendente di Unipa; purtroppo sono argomenti complessi e, a mio parere, occorre fare una scelta molto drastica nell'impostazione del corso: pochi concetti, espressi sinteticamente e schematicamente, affinché possano rimanere nella memoria dei partecipanti.*

**Corso "Lavorare in UniPa" (per il personale neoassunto):**

- *Per il 75,5% dei rispondenti ritiene la durata del corso è insufficiente;*
- *Gli interventi su cedolino stipendiale, sistema di registrazione presenze e soprattutto protocollo e gestione documentale avrebbero dovuto durare di più;*
- *a mio parere, il suddetto corso andrebbe fatto entro i primi tre (3) mesi dalla firma del contratto di assunzione. Si propongono tempi più brevi per le convocazioni dei prossimi assunti;*
- *prolungare le ore dedicate al corso.*

**Corsi "IVA e contabilità", "I controlli sulle fatture elettroniche", "La gestione errori e le note di credito", "I controlli in sede di pagamento", "Gli incarichi al personale esterno: attribuzione, pubblicità e trasparenza, trattamento previdenziale fiscale e tributario":**

- *sarebbe auspicabile che i corsi in ambito contabile durassero non più di 4 ore per giornata e avessero una durata complessiva maggiore (su più incontri).*