



*Allegato 3*

## **ANALISI QUESTIONARI DI GRADIMENTO CORSI 2022 MONITORAGGIO DELL'EFFICIENZA, DELL'EFFICACIA E DELLA QUALITÀ DELLE INIZIATIVE FORMATIVE DESTINATE AL PERSONALE DIRIGENTE E TAB NEL CORSO DEL 2022**

### **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 2022 un ampio numero di risorse economiche, stanziando un budget di oltre 290.000,00 euro attraverso i quali sono stati realizzati 53 eventi formativi (per complessive 85 edizioni alla data odierna), 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.

Le attività formative sono state programmate nel rispetto del Piano Annuale della Formazione 2022, tenendo a riferimento anche il Piano triennale delle attività formative 2020-2022 ed il PIAO 2022-2024, 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.

Ogni evento è stato seguito da un costante processo di controllo strumentale in fase di attuazione e, al suo termine, è stata prevista una attività di monitoraggio mediante la somministrazione ai discenti di un questionario di valutazione del gradimento degli aspetti organizzativi e didattici. Il questionario (in linea con quanto previsto dall'art. 5 del Regolamento per l'attività formativa) ha 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 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, gestiti direttamente dall'Ufficio Formazione del Personale Dirigente e Tab o dagli enti di formazione partner, che hanno materialmente erogato il corso. In entrambi i casi la gestione dei corsi è stata costantemente monitorata dall'ufficio, dalla fase progettuale fino alla raccolta dei feedback, e il monitoraggio dei risultati raggiunti si è sempre basato sia sui questionari relativi alla valutazione dell'apprendimento sia, per l'appunto, sui questionari di valutazione del gradimento.



### Il questionario di valutazione del gradimento: dimensioni esplorate e risultati

Il questionario viene somministrato in forma anonima ai partecipanti al termine di ciascun corso e mira a misurare la qualità percepita dell'intervento formativo attraverso diversi indicatori, quali, a titolo esemplificativo:

- la rispondenza del corso alle aspettative del discente;
- i contenuti trattati e la loro relazione con la durata del corso;
- il clima relazionale;
- la valutazione del materiale didattico predisposto dai docenti;
- la qualità degli interventi dei docenti.

Rispetto a tali indicatori la valutazione espressa in merito ai corsi organizzati dallo scrivente ufficio si è attestata **per il 90% su valori molto positivi** e anche nel caso in cui si sia richiesto un giudizio sintetico sulla complessiva qualità del corso, **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 ai corsi seguiti, nell'ultima parte dei questionari di gradimento è stato sempre riservato un campo aperto dove fosse possibile 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 formulati 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 dei corsi, per così dire, "a valle" rispetto alla programmazione effettuata, i loro punti di forza e quelli di miglioramento, eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi da parte dell'Ufficio formazione; infine, esse sono anche 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 punti di miglioramento

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 nel corso del 2022.

#### ✓ 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 miglioramento, si riportano di seguito i rilievi più ricorrenti:**

- maggiore durata dei corsi (distribuiti cioè in un arco temporale più ampio) e loro articolazione su più giornate (per es. 1 incontro a settimana) e con un numero di ore inferiori alle 4 per ciascuna lezione;
- ripetizione con cadenza periodica (per es. una volta all'anno) per quei corsi in cui i temi trattati implicano aggiornamenti frequenti (nel caso di applicativi che vengono implementati periodicamente con nuove funzionalità per es.);
- invio dei materiali didattici in anticipo rispetto alla data di avvio del corso;
- attribuzione di un taglio marcatamente pratico, mediante un maggiore ricorso a case study ed esercitazioni/lavori di gruppo;
- organizzazione di moduli, anche di breve durata, su specifici argomenti (per es. particolari funzionalità di Titulus e di IRISWEB);
- 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;
- maggiore capacità di sintesi visiva nella predisposizione dei materiali didattici utilizzati dai docenti a supporto della loro attività;
- classi meno numerose in modo da aumentare l'opportunità di confronto durante le lezioni;
- maggiore tempo da dedicare al dibattito e alle domande dei corsisti.

**Analisi dei questionari e programmazione**

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 tal proposito, si ritiene utile programmare gli interventi formativi per il prossimo triennio puntando su alcuni elementi-chiave:

- ✓ formazione in e-learning che consenta di contemperare l'approfondimento rispetto ai temi trattati e la flessibilità nei tempi di fruizione del corso (flessibilità che si traduce in una migliore conciliazione con le attività lavorative, in una possibilità di accesso plurimo agli stessi contenuti, qualora se ne ravvisi la necessità, in una scansione temporale della formazione gestita dal singolo nel modo più confacente alle sue esigenze di servizio e di apprendimento);
- ✓ predisposizione di dispense e materiali didattici propedeutici ai corsi;
- ✓ organizzazione per step di percorsi formativi in cui si prevedano un livello base, uno intermedio e uno avanzato (nei casi in cui gli argomenti trattati lo consentano);
- ✓ maggiore spazio a case study ed esercitazioni e al lavoro per piccoli gruppi.

Il Responsabile U.O  
*Francesco Fantaci*