



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI BARI  
ALDO MORO

COORDINAMENTO DI MACRO-AREA  
PER IL CAMBIAMENTO  
E LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO

AREA PERCORSI  
DI QUALITÀ



---

**V**ALUTAZIONE

**P**ROCESSI

**F**ORMATIVI

---

CORSO

~LE PROCEDURE AMMINISTRATIVO-CONTABILE  
E GESTIONALI NELLE BIBLIOTECHE CENTRALI DI FACOLTÀ~

AREA PERCORSI DI QUALITÀ

**Analisi delle aspettative  
e del gradimento**

## Premessa

L'obiettivo del corso è quello di fornire al personale delle Biblioteche Centrali di Facoltà un aggiornamento sull'attività contrattuale, partendo dalla stipula fino al momento della liquidazione ed il pagamento delle commesse pubbliche.

Ai partecipanti è stato somministrato, a inizio corso, un questionario per rilevare le attese personali e professionali e un questionario per valutare il livello di soddisfazione della partecipazione al corso.

Il fine perseguito attraverso queste azioni è quello di monitorare l'attività formativa, per desumere informazioni preziose al fine di migliorare il servizio erogato.

## I questionari e i dati ricevuti

Il questionario "aspettative" si compone di 9 domande, raggruppate in quattro aree distinte per ogni aspetto valutato:

1. organizzazione del corso
2. contenuti del corso
3. didattica
4. valutazione della soddisfazione del corso.

Il fine di questo questionario è quello di ricavare informazioni che potrebbero essere utili, anche in itinere, per eventualmente "calibrare" l'intervento formativo e confrontare a fine corso le aspettative con il gradimento, rilevandone gli scostamenti.

Il questionario "gradimento", somministrato al termine delle attività formative, si compone di 20 domande, raggruppate nelle stesse dimensioni sopra indicate.

Le domande, del tipo a risposta chiusa, prevedono la possibilità di esprimere un livello di soddisfazione graduato da 1 a 10, con il valore più basso corrispondente al grado di soddisfazione minore e con il 10 per la massima soddisfazione.

Sono stati ricevuti n. 8 questionari per le "aspettative" e altrettanti per il "gradimento".

I dati sono stati immessi in un database, in modo da poter effettuare le elaborazioni necessarie per l'analisi e per facilitare integrazioni ed aggiornamenti relativi a probabili future edizioni.

Da una macro-analisi dei questionari si è rilevata la necessità di codificare le risposte assenti, cioè quelle risposte alle quali alcuni discenti non hanno risposto. Per non perdere queste informazioni le risposte mancanti sono state classificate con un n.d. (non disponibile).

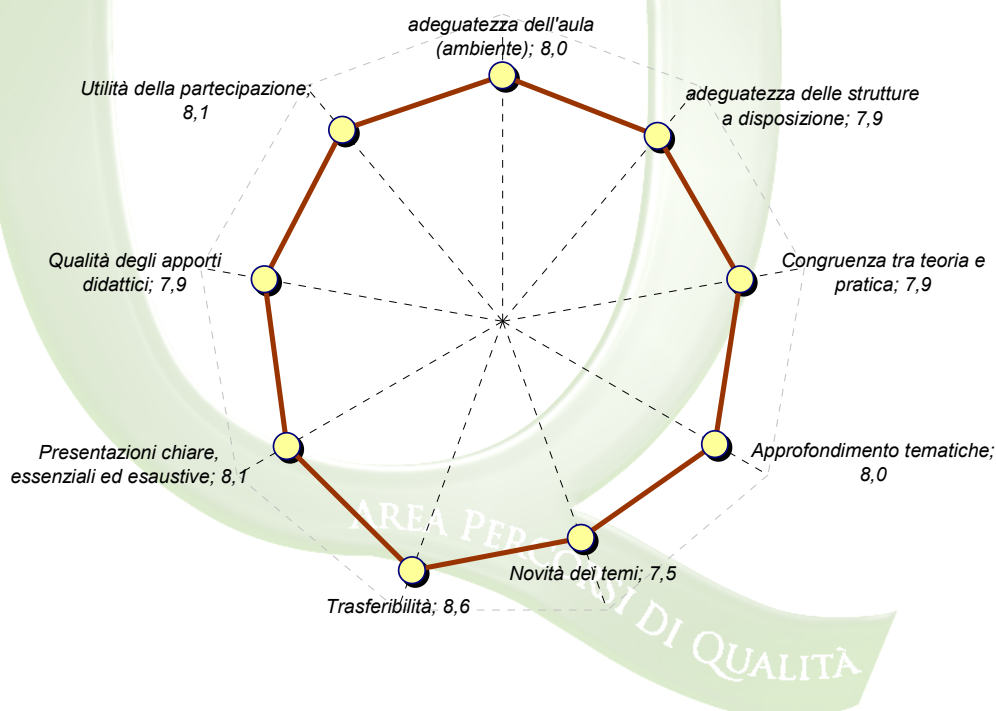
## Le aspettative

Di seguito si riportano in tabella, ed in forma grafica, i valori medi delle risposte rilevate dai questionari, che per comodità e tracciabilità, sono stati individuati da un codice numerico.

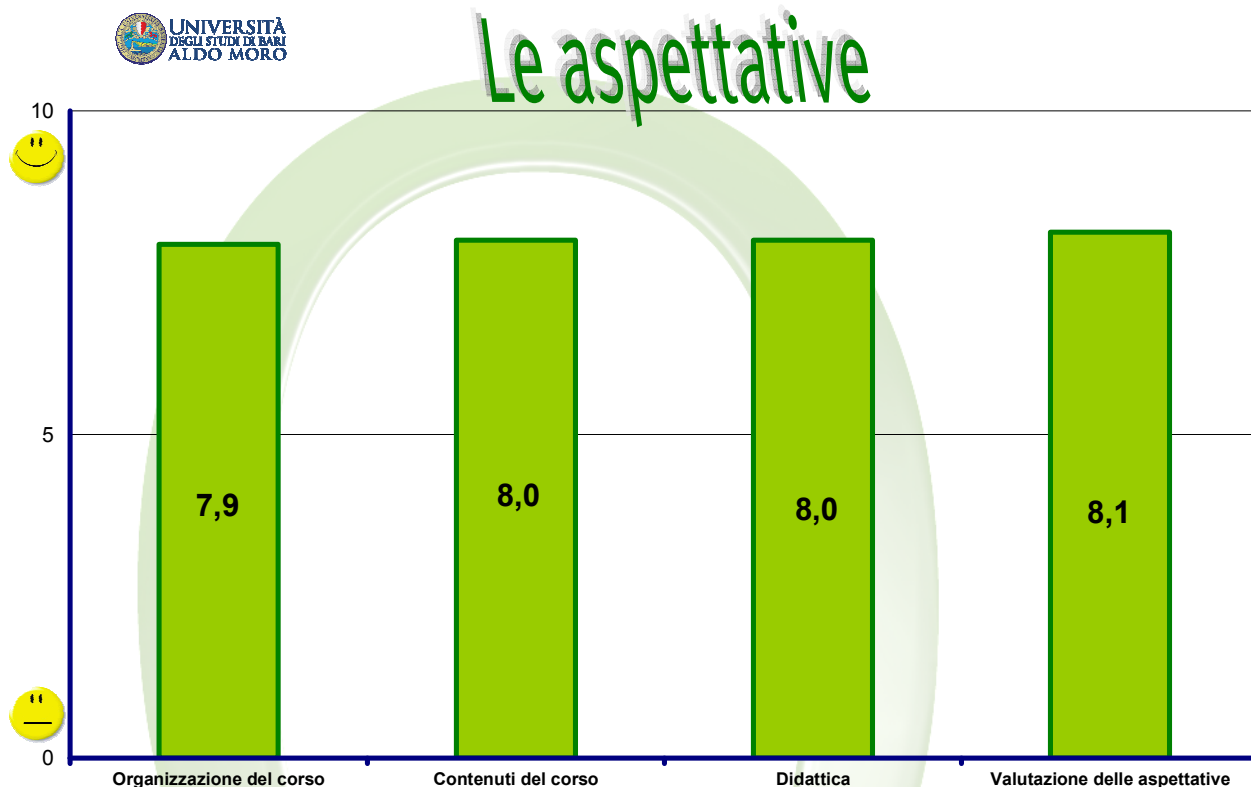
Organizzazione del corso		Contenuti del corso				Didattica		Valutazione aspettative
Adeguatezza dell'aula (ambiente)	Adeguatezza delle strutture a disposizione	Congruenza tra teoria e pratica	Approfondimenti o tematiche	Novità dei temi	Trasferibilità	Presentazioni chiare, essenziali ed esaustive	Qualità degli apporti didattici	Utilità della partecipazione
8,0	7,9	7,9	8,0	7,5	8,6	8,1	7,9	8,1



## Le aspettative



Le aspettative riguardo al corso sono di livello elevato in ogni aspetto considerato. Più in dettaglio, per quanto riguarda l'*utilità della partecipazione* e la *chiarezza delle presentazioni* le attese sono superiori rispetto agli altri aspetti analizzati. La media per ciascuna dimensione vede la *valutazione delle aspettative* come l'oggetto delle maggiori attese.



## Il gradimento

Di seguito sono riportati schemi riepilogativi che indicano i punteggi medi espressi dai partecipanti nei questionari relativi al gradimento rispetto al corso seguito.

Per quanto riguarda l'*organizzazione del corso* i punteggi si attestano tutti al di sopra della sufficienza con un massimo pari a 8,6 per l'*orario delle lezioni* ed un minimo pari a 7,0 per l'*adeguatezza dell'aula*.

Organizzazione del corso (punteggi medi)					
Comunicazione	Servizi informativi	Orario delle lezioni	Adeguatezza dell'aula	Materiale di supporto	Facilità di accesso ai luoghi di formazione
8,4	8,0	8,6	7,0	8,0	8,4

Per quanto riguarda i *contenuti del corso* i punteggi si attestano tutti al di sopra della sufficienza in un intervallo che va da un minimo di 7,5 ad un massimo di 8,3 per la *traferibilità*.

Contenuti del corso (punteggi medi)						
Coerenza contenuti/esigenze	Coerenza contenuti/obiettivi	Coerenza contenuti/esigenze di formazione	Congruenza teoria/pratica	Approfondimento tematiche	Novità dei temi	Trasferibilità
7,9	8,0	8,1	7,5	8,0	7,8	8,3

Per quanto riguarda la valutazione della *didattica* i punteggi si attestano tutti al di sopra della sufficienza. I valori sono compresi in uno stretto intervallo tra un minimo di 8,0 ad un massimo di 8,4.

Didattica (punteggi medi)			
Presentazioni chiare	Qualità degli apporti	Capacità di motivare e coinvolgere	Capacità di adattamento
8,1	8,0	8,0	8,4

La *valutazione del gradimento* del corso risulta essere positiva con valore massimo nel *giudizio complessivo* pari a 8,5.

Valutazione del gradimento (punteggi medi)		
Utilità	Risposta alle attese	Giudizio complessivo
8,4	8,1	8,5

Concludendo questa breve disamina, si riporta una tabella con i punteggi medi per ciascuna area di valutazione, riportando in forma grafica gli scostamenti rispetto alle aspettative iniziali.

Organizzazione del corso	Contenuti del corso	Didattica	Valutazione del gradimento
8,1	7,9	8,1	8,3

**Grafico: scarti percentuali dei punteggi medi, per ciascuna dimensione considerata, tra gradimento e aspettative**

