

---

VALUTAZIONE DEI PROCESSI  
FORMATIVI

~ ANALISI DELLE ASPETTATIVE E DEL GRADIMENTO ~  
“GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI UTENTI”

- 4 EDIZIONI -  
DAL 20 AL 23 MAGGIO 2019

---

## **Indice**

---

<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>I questionari e i dati ricevuti .....</b>	<b>3</b>
<b>Le aspettative .....</b>	<b>4</b>
<b>Il gradimento .....</b>	<b>6</b>

## **Premessa**

L'Università degli Studi di Bari Aldo Moro attribuisce significativa importanza alla formazione del personale e, in particolare, alla formazione specialistica.

Il percorso formativo in questione ha l'obiettivo di consentire al partecipante di adottare le giuste tecniche di comunicazione con l'utenza, stabilire un feeling empatico, migliorare le performance lavorative attraverso una migliore capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza.

Il corso è stato articolato in 4 moduli, ognuno della durata di 6 ore, suddivisi in 4 giornate di formazione.

Le presenze:

1° edizione convocate n. 22 unità di personale, di cui presenti 16;

2° edizione convocate n. 25 unità di personale, di cui presenti 15;

3° edizione convocate n. 24 unità di personale, di cui presenti 16,

4° edizione convocate n. 30 unità di personale, di cui presenti 27.

Ai partecipanti è stato somministrato, attraverso la posta elettronica e prima dell'inizio del corso, un questionario per rilevare le attese personali e professionali ed, a fine corso, 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 7 domande, raggruppate in quattro ambiti distinti per ogni aspetto valutato:

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

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 19 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.

I questionari:

1° edizione ricevuti n. 14 questionari per le "aspettative" e 16 per il "gradimento";

2° edizione ricevuti n. 12 questionari per le "aspettative" e 12 per il "gradimento";

3° edizione ricevuti n. 12 questionari per le "aspettative" e 16 per il "gradimento";

4° edizione ricevuti n. 23 questionari per le "aspettative" e 26 per il "gradimento".

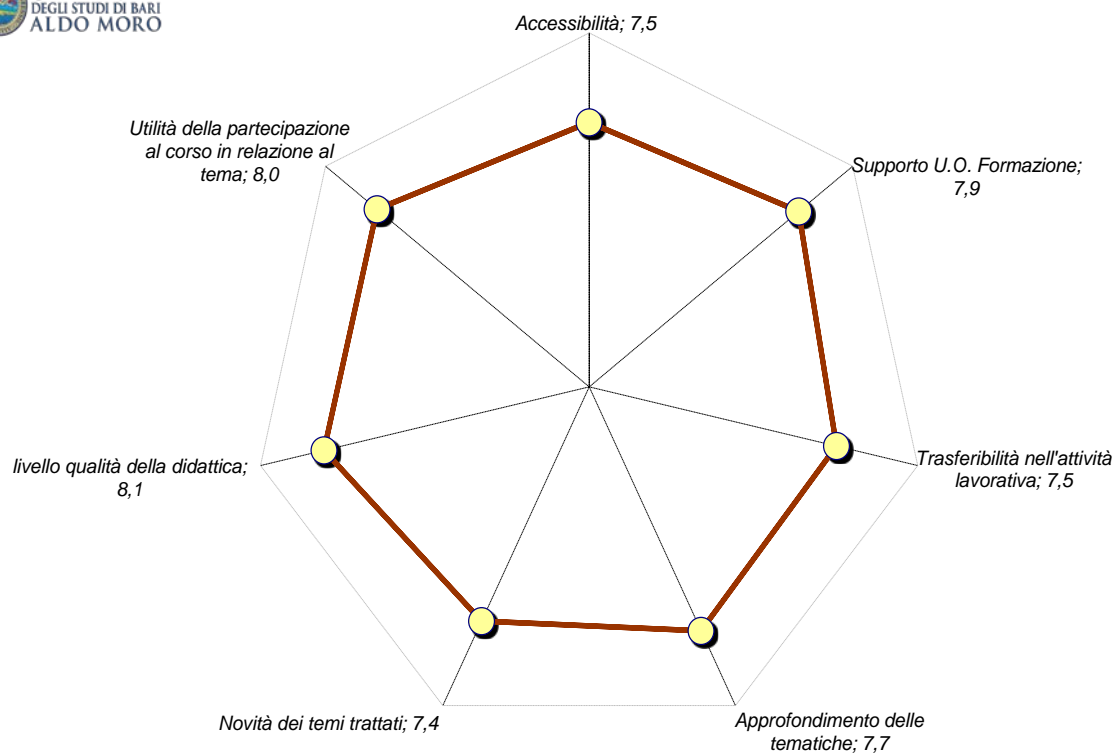
I dati sono stati immessi in un database, in modo da poter effettuare le elaborazioni necessarie per l'analisi e per facilitare integrazioni ed aggiornamenti relativi a probabili future edizioni.

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

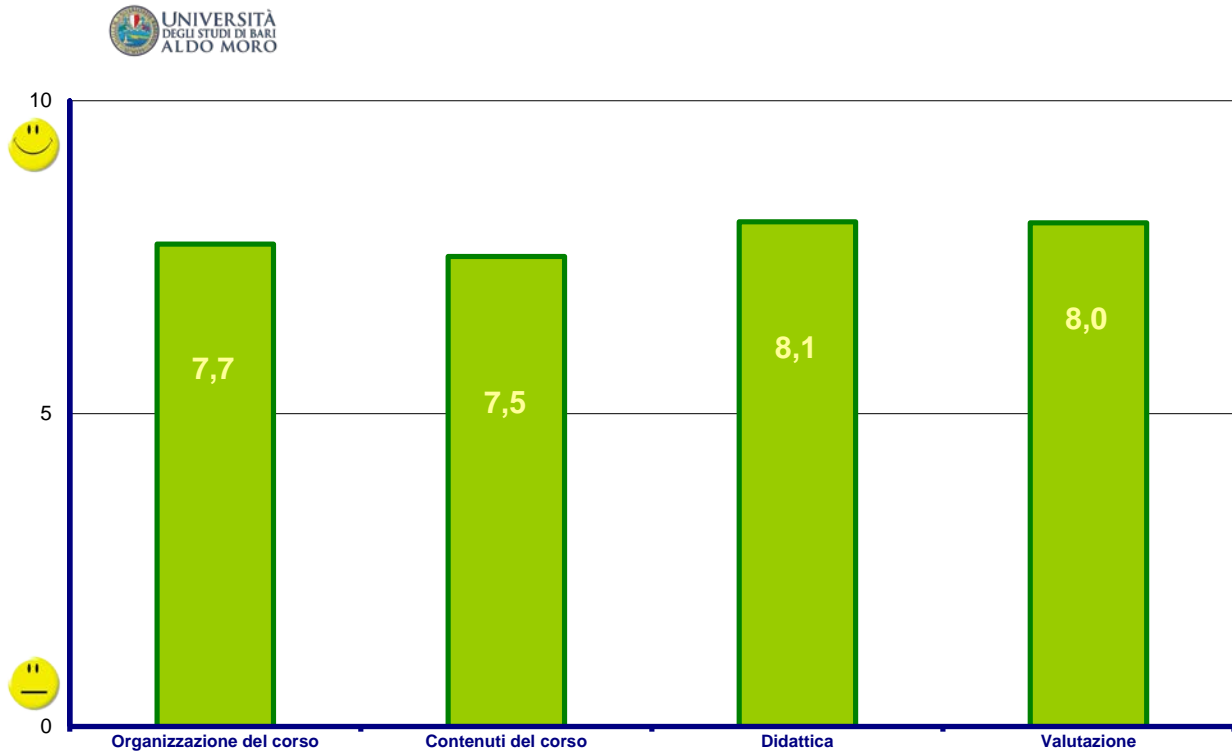
Di seguito si riportano in tabella, ed in forma grafica, i valori medi delle risposte rilevate dai questionari.

Organizzazione del corso		Contenuti del corso			Didattica	Valutazione
Facilità di accesso ai luoghi di formazione	Supporto U.O. Formazione	Trasferibilità nell'attività lavorativa	Approfondimento tematiche	Novità dei temi	Livello qualità della didattica	Utilità della partecipazione al corso in relazione al tema
7,5	7,9	7,5	7,7	7,4	8,1	8,0

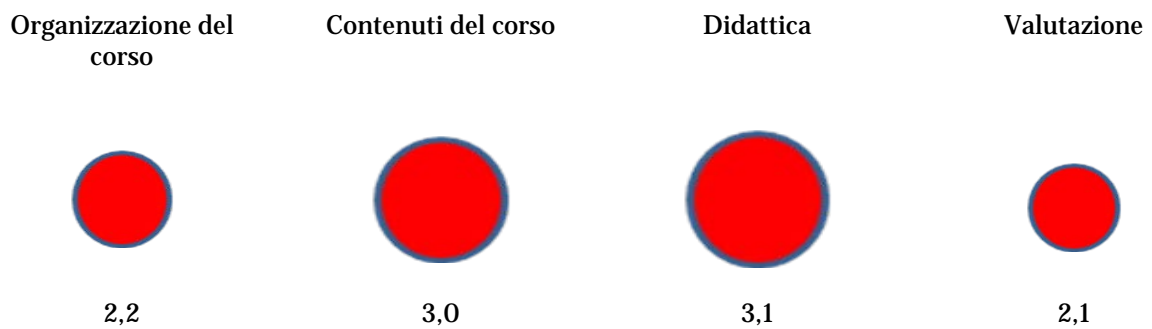


In dettaglio, le aspettative, per quanto riguarda il “livello qualità della didattica” è superiore rispetto agli altri aspetti analizzati.

La media per ciascuna dimensione vede la “*Didattica*” come l’oggetto delle maggiori attese.



**Punteggi medi attribuiti all’importanza di ciascun ambito, su una scala da 1 a 4, rilevata nel questionario delle aspettative**



## 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 9,5 per la *Comunicazione*.

Organizzazione del corso					
Comunicazione	Servizi informativi	Orario delle lezioni	Adeguatezza dell'aula dal punto di vista dell'ambiente	Materiale di supporto al corso	Facilità di accesso ai luoghi di formazione
9,5	9,1	9,0	9,4	9,2	9,3

Per quanto riguarda i *Contenuti del corso* i punteggi si attestano tutti al di sopra della sufficienza con un massimo pari a 9,5 sia per la *coerenza contenuti/esigenze che per la coerenza contenuti/obiettivi*.

Contenuti del corso					
Coerenza contenuti/esigenze	Coerenza contenuti/obiettivi	Congruenza teoria/pratica	Novità temi trattati	Approfondimento tematiche	Trasferibilità
9,5	9,5	9,0	9,0	9,3	9,1

Per quanto riguarda la valutazione della *Didattica* i punteggi si attestano tutti al di sopra della sufficienza con un massimo pari a 9,6 per la *didattica chiara, essenziale ed esaustiva*, per la *capacità di motivare e coinvolgere i partecipanti* ed infine per la *capacità di adattamento del docente al livello di conoscenza dei partecipanti*.

Didattica			
Didattica chiara, essenziale ed esaustiva	Qualità degli apporti didattici	Capacità di motivare e coinvolgere i partecipanti	Capacità di adattamento del docente al livello di conoscenza dei partecipanti
9,6	9,4	9,6	9,6

La *Valutazione* del gradimento del corso risulta essere positiva con valore massimo pari a 9,6 per il *giudizio complessivo sull'esperienza formativa*.

Valutazione		
Utilità della partecipazione al corso	Risposta alle attese iniziali	Giudizio complessivo sull'esperienza formativa
9,5	9,5	9,6

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
9,3	9,2	9,5	9,5

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

