

DIREZIONE REGIONALE FORMAZIONE, RICERCA E INNOVAZIONE,
SCUOLA E UNIVERSITÀ, DIRITTO ALLO STUDIO

AREA: ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO FISICO FINANZIARIO E DI RISULTATO-GR 06 03

Il nuovo questionario di valutazione della soddisfazione degli allievi delle attività formative: gli esiti della sperimentazione

Marzo 2015

Sommario

1. Premessa	3
2. Il percorso per la definizione del nuovo questionario di rilevazione.....	4
3. La sperimentazione ed i suoi esiti.....	7
3.1. Finalità della sperimentazione: oltre un approccio minimalista alle attività di valutazione	7
3.2. Una modalità più articolata di valutazione della soddisfazione degli utenti	7
3.3. La sperimentazione sul campo del nuovo questionario e i suoi esiti	10
3.4. Comparazione vecchio e nuovo questionario.....	15
4. Prospettive.....	18

Allegati:

Questionario (Determinazione n. G02029 del 2/03/2015)

Tavole, grafici e piano degli incroci

(Elaborazione dati e Relazione a cura di

Annamaria Pacchiacucchi (dirigente Area), Maria Chiara De Camillis, Emanuele Noviello, Maria Cristina Pauselli, Eva Tomassetti)

Si ringraziano i referenti delle Amministrazioni locali e degli Enti di formazione che hanno partecipato attivamente alla sperimentazione fornendo un contributo prezioso e insostituibile: Città metropolitana di Roma capitale (Marella Scali e Andrea Capocasale), Agenzia Formativa Provincia di Frosinone (Franco Omilipo), Latina Formazione (Santino Salvatori), Ciofs Lazio (Patrizia Meloni e Mery Lorenzoni), Enaip Impresa Sociale (Vittoria Bonanno e Francesca Cicchinelli), Erifo (Giovanna D'Alessandro), Phidia Formazione (Andrea Rosetti) e S3Opus (Felice Arcuri).

I. Premessa

Nel corso delle rilevazioni, effettuate per misurare il livello di soddisfazione degli allievi delle azioni formative concluse nel 2012 e 2013 e sulla base del confronto aperto con i soggetti attuatori, è emersa la necessità di predisporre un nuovo questionario in grado di evidenziare, in modo più efficace, il livello di qualità della formazione professionale erogata nel territorio regionale, finanziata con risorse pubbliche.

Il questionario regionale, allegato alla DGR sul sistema di Accreditamento, quale strumento per misurare il criterio D2 di Efficacia ed Efficienza ed adottato dalla maggioranza degli Enti accreditati, si è mostrato inadeguato ad evidenziare gli elementi di forza o di debolezza di una offerta formativa diversificatasi nel tempo, rispetto sia alle tipologie di attività che di utenza.

Tali considerazioni hanno portato ad avviare un processo di revisione di questo strumento con gli obiettivi di:

- adottare un unico questionario condiviso che permetta la piena comparabilità dei dati;
- definire modalità che garantiscano l'anonimato nell'espressione del grado di soddisfazione;
- identificare con precisione aree di valutazione omogenee strutturate in domande che ne sono una diretta ed univoca espressione;
- adottare una scala di valutazione completa introducendo un numero paritetico di opzioni associato alla soddisfazione e all'insoddisfazione;
- progettare un modello adatto anche per la compilazione online

In relazione alla specifica articolazione delle domande del questionario standard finora adottato, ci si è posti anche l'obiettivo di superare aspetti problematici quali:

- presenza di domande ridondanti o non direttamente valutative;
- utilizzo di elementi valutativi basati su concetti astratti o percezioni soggettive inadeguati a focalizzare l'attenzione su elementi di misurazione oggettiva;
- peso assegnato alle diverse aree di indagine non equilibrato;
- poco rilievo dato alla valutazione di aspetti qualificanti come la gestione del raccordo tra struttura formativa e azienda nelle varie modalità di realizzazione.

2. Il percorso per la definizione del nuovo questionario di rilevazione

Il percorso per la definizione di un nuovo questionario di valutazione della soddisfazione delle attività formative è stato pensato a seguito dell'incontro organizzato dalla Direzione regionale Formazione, con i centri di formazione professionali delle Province e numerose strutture formative accreditate, il 18 febbraio 2014

Verificata la piena condivisione di tale percorso da parte degli Enti presenti, è stato costituito un *Gruppo di lavoro*, coordinato dall'Area "Attività di Monitoraggio fisico, finanziario e di risultato", della Direzione regionale Formazione e al quale sono stati invitati a partecipare i referenti di 15 strutture, rappresentative della formazione regionale, scelte in funzione della dimensione, specializzazione e presenza nei diversi territori provinciali.

Il Gruppo di lavoro ha avuto il mandato di giungere alla definizione e condivisione di un nuovo questionario, seguirne l'adozione in via sperimentale nei corsi conclusi nel secondo semestre del 2014, valutare gli esiti di tale sperimentazione e pronunciarsi per l'approvazione del nuovo strumento di rilevazione.

Attraverso la realizzazione di tre incontri, lo scambio di documentazioni e verbali, i principali passaggi operativi dell'attività del gruppo di lavoro hanno riguardato:

- la condivisione dell'impostazione dell'attività e degli indirizzi;
- l'analisi delle criticità e dei punti di forza del precedente questionario e l'individuazione delle aree di miglioramento, anche attraverso l'analisi di altri questionari già adottati dagli Enti o in diversi contesti regionali ;
- la predisposizione del nuovo strumento di rilevazione;
- la definizione delle modalità operative di test del questionario su un campione ragionato di corsi di formazione, scelti in funzione dell'utenza (giovani/adulti) e della presenza territoriale.

Nel corso dell'incontro dell'11 giugno 2014 il Gruppo ha approvato un modello di questionario

da sottoporre a sperimentazione.

Il testo è stato strutturato come segue:

- la sezione, a cura dell'Ente, sulle caratteristiche identificative dell'attività formativa;
- la sezione anagrafica a cura dell'allievo;
- la parte relativa alla valutazione dell'attività formativa riguardante i seguenti ambiti:
 - l'organizzazione dell'attività formativa;
 - l'attività di orientamento;
 - le conoscenze e le competenze acquisite;
 - la docenza;
- il raccordo con domande condizionate, riguardanti le seguenti opzioni formative:
 - attività di laboratorio;
 - formazione a distanza;
 - attività di tirocinio, visite presso aziende e testimonianze in aula;
- la sezione finale sulle prospettive successive all'attività formativa.

Il Gruppo ha così condiviso un questionario che consentirà di dare un peso adeguato ad attività essenziali, finora poco indagate, quali: l'orientamento, l'innovazione nelle metodologie didattiche, (cfr. FAD - formazione a distanza), le modalità di interazione che l'Ente formativo ha creato con il mondo delle imprese e messo a disposizione dei propri allievi.

L'incremento delle informazioni di carattere anagrafico, relative alle caratteristiche dei progetti e degli allievi, renderà possibile, inoltre, una lettura più accurata dell'indicatore di soddisfazione.

Il dettaglio nella formulazione delle domande consentirà infine agli Enti di individuare specifici ambiti di miglioramento nelle modalità di erogazione dell'offerta formativa.

La fase di test del questionario, ritenuta necessaria per il suo successivo utilizzo su larga scala, è stata accompagnata da alcune linee guida sugli aspetti da porre maggiormente sotto osservazione (comprensibilità delle domande, esaustività delle opzioni di risposta, tempi non lunghi per la compilazione), per poter arrivare a considerazioni condivise sugli esiti della sperimentazione. La fattiva collaborazione degli Enti ha reso possibile una sperimentazione ricca di riflessioni e di suggerimenti per il miglioramento dei contenuti e degli aspetti grafici del testo.

L'insieme delle osservazioni e delle proposte di modifica, scaturite in esito alla sperimentazione, sono state recepite in un nuovo questionario approvato dal Gruppo di lavoro nel corso dell'incontro tenutosi il 12 febbraio 2015.

Il nuovo strumento di rilevazione della soddisfazione degli allievi è stato adottato con la Determinazione direttoriale n. G02029 del 2/03/2015, quale prodotto finale di un percorso condiviso tra Soggetti attuatori di attività formative e Regione. La stessa Determinazione ha sancito il suo utilizzo a regime, a partire dal mese di marzo 2015, per tutte le tipologie di formazione finanziata con risorse pubbliche.

3. La sperimentazione ed i suoi esiti

3.1. Finalità della sperimentazione: oltre un approccio minimalista alle attività di valutazione

Come affermato in premessa, la sperimentazione sul campo del nuovo questionario è stata attivata in seguito ad un approfondito confronto con gli Enti formativi che ha portato a condividere le finalità e conseguentemente l'approccio metodologico da utilizzare.

Si è inteso uscire da un approccio “minimalista” che relegava l'uso del questionario ad una funzione meramente amministrativa in capo agli Enti, prevista dalla direttiva regionale sull'accreditamento, che è legato al mantenimento dello stesso.

In questo senso, il nuovo questionario non è stato solo l'esito di una revisione semantica della formulazione delle domande e delle risposte, ma uno dei risultati di un processo di ripensamento delle attività di valutazione che, nel caso del sistema formativo, devono includere dimensioni quali: le caratteristiche dell'offerta formativa, il suo contesto, lo status del destinatario, le prospettive (dichiarate) successive alla conclusione dell'attività formativa. In tal modo la valutazione può avere un impatto maggiore sulla programmazione delle attività formative, poiché fornisce una chiave di lettura più articolata in grado di legare la “soddisfazione” a variabili quali la qualifica, la tipologia di offerta, l'età degli allievi ecc.

3.2. Una modalità più articolata di valutazione della soddisfazione degli utenti

Le attività del Gruppo di lavoro sono state indirizzate per superare i limiti del questionario in uso, che possono essere sintetizzati come segue:

- Insufficienza delle informazioni di contesto in grado di dettagliare le tipologie di offerta formativa e collegarla alla nomenclatura regionale (profili, repertori)

- Presenza insufficiente di informazioni sugli allievi (solo il codice fiscale)
- Limitazione delle modalità di espressione delle valutazioni, con una scala strutturata su tre opzioni che privilegiano il polo positivo (poco, molto, abbastanza soddisfatti)
- Valutazione centrata fondamentalmente sulla “percezione” di aspetti materiali ed immateriali del contesto formativo, attraverso concetti astratti come l’”adeguatezza” o l’”efficienza” riferiti ad oggetti concreti o come la valutazione di aspetti immateriali come “l’omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi”;
- Valorizzazione limitata dell’attività di orientamento, viene citata esclusivamente “una qualsiasi forma di orientamento nella fase iniziale” nonostante proprio l’orientamento rappresenti un ambito specifico di accreditamento
- Assenza di valutazione delle forme di innovazione nella didattica (FAD, uso dei canali social, uso di serious game), né di altri servizi “accessori” forniti dall’Ente
- Insufficiente valutazione di altre forme di interazione con il mondo delle imprese quali visite aziendali e testimonianze in aula, ad esclusione dello stage
- Assenza di valutazione delle interazioni fra attività formativa ed altre politiche del lavoro.

Conseguentemente sono stati condivisi indirizzi intesi a superare i suddetti limiti e nello specifico:

- Introduzione di un sistema di misurazione più bilanciato sui poli positivo e negativo e più esteso, in modo da consentire una valutazione differenziata (da 1 a 10)
- Riduzione dell’ambito percettivo della valutazione con una focalizzazione su dispositivi e modalità concrete che hanno caratterizzato l’offerta formativa (dai materiali resi disponibili ad una batteria di domande sul funzionamento dei “laboratori”)
- Eliminazione di domande del tutto astratte e fuori dalla portata degli allievi, come la domanda relativa alla valutazione dell’omogeneità nella preparazione degli allievi
- Introduzione di domande che valorizzano le attività di orientamento, l’innovazione, l’interazione con il mondo del lavoro
- Incremento delle “domande di contesto” relative alle tipologie di attività formative

- Incremento delle domande relative allo status socio-demografico dei destinatari, alle sue motivazioni, alle azioni che ritiene di avviare alla conclusione del percorso formativo.

La proposta del nuovo questionario ha tenuto conto delle criticità individuate che sono state affrontate con le modalità descritte di seguito.

Tav. I: Criticità dell'attuale questionario e modalità di superamento nel nuovo questionario

Criticità generali attuale Questionario	Modalità di superamento nel nuovo Questionario
Livello di misurazione inadeguato (opzioni poco, molto, abbastanza d'accordo)	Introduzione di punteggi di valutazione da 1 a 10
Valutazione di carattere eminentemente "perceptivo"	Introduzione di domande focalizzate su aspetti concreti dell'offerta formativa
Non sono presenti elementi espliciti per individuare la tipologia di formazione	Arricchimento della "sezione a cura degli Enti" con l'introduzione di ulteriori domande sulla tipologia di attività formativa e il titolo rilasciato
Non è presente nessuna informazione specifica sulle caratteristiche demografiche dell'allievo e sulle sue motivazioni	Introduzione di una nuova sezione con info relative a: residenza, età, genere, nazionalità, condizione occupazionale, titolo di studio, appartenenza a categorie "protette", motivazione per la partecipazione
Non è presente nessuna domanda sulle azioni che l'allievo farà al termine dell'attività formativa	Introduzione di un'intera batteria di domande dedicata alle prospettive successive all'attività formativa
Criticità specifiche	Modalità di superamento nel nuovo Questionario
Presenza di domande solo sullo stage	Introduzione domande che riguardano altre forme di interazione con il mondo delle imprese: visite aziendali e testimonianze
Non viene presa in considerazione alcuna forma di innovazione nell'offerta formativa	Introduzione di nuove domande relative alla FAD (Formazione a distanza) e alla simulazione aziendale
Non è valorizzata l'attività di orientamento (una sola domanda), nonostante la stessa rappresenti uno specifico ambito di accreditamento	Introduzione di un'intera batteria di domande dedicate all'orientamento
La formazione non è in alcun modo legata alle politiche attive del lavoro	Introduzione di una domanda specifica che chiede se ci sono legami fra formazione e Piano di azione individuale stipulato presso il CPI
Il questionario è troppo "strutturato", con poche sezioni condizionate che non tengono conto delle diverse modalità di erogazione della formazione e poche domande a risposta libera	Aumento da 1 a 3 aree con risposte condizionate ed inserimento di singole domande a risposta libera.

Per dare conto dell'attività svolta per arrivare alla proposta del nuovo questionario, la tavola successiva è utile per sintetizzare il punto di arrivo del confronto molto vivace all'interno del gruppo di lavoro.

Tav. 2: Quantificazione dell'attività di definizione del nuovo Questionario

Area domande	Nr. domande proposte	Riformulate	Accorpate	Eliminate	Nuove	Totale finale domande
Organizzazione	13	2	da 4 a 2	2		11
Orientamento	4	2				4
Didattica	9		da 2 a 1			8
Docenza	8	1	da 2 a 1			7
Area prope- deutica alle se- zioni condizio- nate					3	3
Laboratorio	9	1	2=1			8
FAD	7		2 = 1		1	7
Stage	11	4		4	3	10
Totale	34 + 27 facol- tative=61	8	da 10 a 5	6	4	33 +28 condizio- nate = 61

3.3. La sperimentazione sul campo del nuovo questionario e i suoi esiti

Successivamente alla predisposizione del nuovo questionario è stato definito un *campione qualificato* di allievi a cui sottoporlo secondo i seguenti criteri:

- differentiazione delle categorie di utenza (giovani e meno giovani);
- diverse tipologie di formazione (FSE, obbligo formativo, formazione continua);
- dislocazione dell'offerta formativa dentro/fuori dall'area metropolitana di Roma;
- rappresentazione della dimensione pubblica e privata della formazione.

Il questionario, somministrato fra luglio e dicembre 2014, ha riguardato 39 corsi di formazione

per un complesso di 531 allievi, come dettagliato di seguito:

- Provincia di Roma: 2 corsi di formazione per maggiorenni realizzati nel territorio dell'area metropolitana
- Enaip: 2 corsi per lavoratori in CIG realizzati in provincia di Rieti
- Enaip: 3 corsi per la formazione in apprendistato realizzati nelle province di Rieti e nel territorio dell'area metropolitana
- S3 Opus: 2 corsi per adulti realizzati nel territorio dell'area metropolitana
- Phidia: 3 corsi per adulti (di cui 1 per alta formazione) realizzati nel territorio dell'area metropolitana
- Agenzia Provinciale Frosinone: 27 corsi relativi all'obbligo formativo.

A supporto della sperimentazione sul campo, sono stati forniti indirizzi che consentissero di individuare gli aspetti meno funzionali del questionario proposto, attività da svolgersi attraverso:

- la presentazione del questionario agli allievi;
- la compilazione di una "scheda di osservazione";
- l'interazione diretta per comprendere cosa correggere in caso di eventuali quesiti specifici degli allievi.

La "scheda di osservazione" ha riguardato i seguenti aspetti:

- ✓ Durata congrua dei tempi di risposta al questionario (ok se più di 15 minuti e meno di 25 minuti)
- ✓ Coerenza delle domande presenti con l'argomento rappresentato in ogni sezione
- ✓ Comprensibilità e non ambiguità della formulazione di ogni domanda
- ✓ Presenza di eventuali domande superflue
- ✓ Mancanza di domande significative ai fini dell'indagine
- ✓ Mancanza di risposte significative in riferimento ad ogni domanda.

I referenti delle Amministrazioni e degli Enti formativi, che hanno condotto il lavoro sul campo,

hanno compilato dettagliate schede di osservazione, la cui sintesi, redatta dai funzionari regionali, è stata presentata e discussa nel corso dell'ultimo incontro del Gruppo di lavoro.

Sono pervenute:

- 31 osservazioni di cui
 - 5 osservazioni di carattere generale (non associate a specifiche domande);
 - 26 osservazioni specifiche;
- 27 osservazioni sono state incorporate nella nuova formulazione del questionario;
- 4 sono state portate all'attenzione del tavolo per una decisione finale condivisa.

Si pone in evidenza che, pur nell'ambito di un generale apprezzamento del nuovo questionario, le osservazioni arrivate sono molto numerose ad indicare come l'attività sul campo sia stata effettuata con grande responsabilità, consentendo in tal modo di prevenire criticità nel momento dell'utilizzo del nuovo questionario su grande scala.

Alcune osservazioni hanno riguardato *aspetti generali* del questionario (ad es. utilizzare il “Lei” al posto del “Tu”, chiarire se alcune domande sono riferite al momento attuale in cui il corso si conclude o al momento dell'iscrizione, ecc.); altre hanno riguardato *aspetti specifici* (ad es. accorpate la domanda sulla “disponibilità dei PC” con quella relativa alla “funzionalità di hardware e software”).

Sono state introdotte nuove opzioni di risposta perché la condizione degli allievi è risultata più variegata: ad es. è stata inserita la condizione “studio e lavoro” e, fra le azioni da condurre al termine dell'attività formativa, ne è stata inserita una relativa al “mantenimento dell'attuale situazione lavorativa”.

Fra gli aspetti discussi nel Gruppo di lavoro è significativo segnalare tre questioni di carattere metodologico:

I. Valutare possibilità di fornire due risposte ad alcune domande

La richiesta di inserire due risposte per le domande relative alla “motivazione della frequenza” e alle “azioni da intraprendere al termine dell’attività formativa” è sembrata naturale sia agli allievi che ai referenti che hanno testato il questionario. Tuttavia è stato osservato che in tal caso l’elaborazione dei dati deve prevedere tutte le possibili combinazioni di risposte e nel caso della domanda con 5 risposte le combinazioni sarebbero 15 mentre nel caso della domanda con 9 risposte le combinazioni sarebbero 27. Conseguentemente si produrrebbero tavole di difficile lettura soprattutto quando queste risposte sono incrociate con altre variabili quali il genere o l’età dei rispondenti. Per quanto sopra si è deciso di consentire l’utilizzo di una sola risposta.

II. Non utilizzare le risposte “Non so” e “Non pertinente” presenti nella precedente versione

In questo caso, è stato evidenziato che la sostituzione della risposta “non pertinente” con “non so” rappresentava una falsa soluzione visto che nel corso del test queste risposte sono state utilizzate per deresponsabilizzarsi rispetto a numerose aree di valutazione. Per cui, ad es. , è stata valutata come “non pertinente” la domanda relativa alle barriere architettoniche da molti allievi perché non essendo disabili questo aspetto “non li riguardava personalmente”. La soluzione trovata è stata da un lato di esplicitare, nella sezione di presentazione del questionario, che gli allievi sono chiamati a valutare tutti gli aspetti dell’attività formativa, dall’altra sono state aumentate le domande per le quali dichiaratamente la risposta è condizionata. La soppressione della risposta “non so” elimina l’alibi del “non mi riguarda” e presenta anche il vantaggio di uno strumento che tiene conto e “misura” la differenziazione nell’organizzazione dell’offerta formativa, grazie all’aumento delle domande condizionate corrispondenti ad altrettanti servizi resi o meno.

III. Eliminazione della domanda di valutazione di sintesi al termine di ogni sezione.

Su questo aspetto, si segnala come diversi allievi hanno rappresentato la difficoltà di dare un voto di sintesi in ogni sezione valutativa del questionario, che metta insieme cose e/o prestazioni molto diverse. In particolare questo è stato comprensibilmente messo in luce in relazione alla docenza per la quale in effetti ogni docente ha un proprio profilo di competenza ed attitudini. Per valutare la valenza della domanda di sintesi, in fase di prima elaborazione degli esiti del questionario, per ogni sezione è stato comparato il valore del punteggio di ogni domanda di sintesi con il valore del punteggio medio di tutte le domande (cfr. Tav. 3). Il risultato è stato che per tutte le sezioni del questionario la differenza fra punteggio della domanda di sintesi e media dei punteggi di tutte le domande di ogni sezione è inferiore ad 1 (i valori sono compresi fra 0,6 nel caso della docenza e 0,001 – Cfr. Tav. 3). Conseguentemente la domanda di sintesi appare superflua e nulla osta che venga eliminata, consentendo agli allievi di fare una valutazione che risulta loro meno astratta e concettuale.

Tav n. 3: Sperimentazione questionario – Valore della valutazione di sintesi delle sezioni del questionario e della media dei punteggi relativi ad ogni domanda relativa alle stesse sezioni

Sezioni del questionario	<i>Val sintesi</i>	<i>Media calcolata</i>
Organizzazione	7,8853755	7,83483992
Orientamento	7,7217742	7,81082677
Competenze	7,9126984	7,97958412
Docenza	8,6140684	8,06729679
Laboratorio	7,7444444	7,97876106
FAD	8,375	8,37659574
Tirocinio/Visite/Testimonianze	7,9364035	8,03973799

3.4. Comparazione vecchio e nuovo questionario

L'esito della sperimentazione può nel complesso dirsi soddisfacente, non solo perché ha trovato una larga condivisione in referenti con lunga esperienza operativa nella formazione, ma anche perché la numerosità delle osservazioni giunte a seguito della sperimentazione sul campo ha consentito di limare ulteriormente la versione definitiva di questo strumento con ulteriori modifiche e integrazioni.

Il quadro sinottico fra vecchio e nuovo questionario è rappresentato di seguito.

vecchio Questionario	nuovo Questionario
Informazioni di contesto	
Codice progetto – Codice azione	Codice progetto (per ogni tipologia di intervento) – Codice azione (solo in caso di FSE).
Svolgimento dal .. al...	Durata (in ore)
Titolo intervento formativo	Titolo intervento formativo
	Tipologia intervento formativo (FSE, Apprendistato, leFP, ecc.).
Svolto presso l'Ente – Sede di	Svolto presso l'Ente – Sede di
Autorizzato da	Autorizzato da (aggiunte opzioni relative alle Amministrazioni Centrali ed altre fonti autorizzative).
Titolo rilasciato	Titolo rilasciato (aggiunte 3 opzioni e il collegamento alle codifiche previste dai cataloghi e repertori regionali in caso di qualifica).
Data di compilazione	
Informazioni relative all'allievo	

Codice fiscale	
	Dati demografici: residenza, età, genere, nazionalità.
	Condizione occupazionale.
	Ultimo titolo di studio conseguito e partecipazione ad altri corsi di formazione pubblici/privati.
	Appartenenza a categorie "protette".
	Motivazione principale che ha spinto a frequentare il corso.
	Azioni che si intendono intraprendere alla conclusione del corso.
Area delle valutazioni	
D 1: L'attività formativa ha soddisfatto le Sue aspettative? D 5: Il livello di preparazione iniziale dei partecipanti era omogeneo? D 17: Consiglierebbe ai suoi amici/colleghi di iscriversi allo stesso corso?	Eliminate perché ritenute non pertinenti dal punto di vista della valutazione di aspetti concreti dell'offerta formativa.
D 2: Gli argomenti e le materie trattate erano coerenti con Sue aspettative? D 3: Ritene che le conoscenze acquisite Le saranno utili per la professione?	Sostituite per le valutazioni di cui sopra con una sezione composta da 7 domande relative alle conoscenze e competenze acquisite ed in cui si chiede di valutare come il programma didattico sia stato concretamente implementato in quanto a durata, articolazione, conoscenze/competenze acquisite. Nella stessa sezione è stata inserita una domanda a risposta libera per dare modo agli Enti di individuare i contenuti formativi a cui dedicare un maggior spazio.
D 4: E' stata svolta una qualsiasi attività di orientamento (es. verifica della coerenza tra l'attività formativa scelta e le potenzialità/attitudini individuali, analisi delle competenze, ecc.) nella fase iniziale dell' attività?	Sostituita con la sez. 2 del questionario interamente dedicata all'orientamento e comprendente 5 domande di cui due facoltative poiché attivabili in relazione a specifiche richieste dell'allievo (inserimento lavorativo e rientro nel percorso dell'istruzione).
D 7: L'uso di laboratori (es. aula informatica, officine, ecc.) è stato adeguato all'attività formativa svolta? D 8: I locali/laboratori e le attrezzature didattiche utilizzate sono adatte all'attività formativa svolta?	Sostituita con sez. 6 che viene compilata solo se si attivano i laboratori. La sezione è strutturata in 8 domande dettagliando in tal modo specifiche funzionalità. In questa sezione è stata introdotta una domanda specifica riguardante le attività di "simulazione della gestione aziendale", da compilare solo se attivata.
D 6: Il materiale didattico è adeguato agli argomenti trattati? D 10: L'organizzazione complessiva (articolazione del corso, orari, valutazioni intermedie e finali) è stata soddisfacente?	Sostituite con una sezione strutturata in 8 domande ognuna delle quali dedicata a specifici aspetti dell'organizzazione posto che si chiedeva di valutare aspetti assai dissimili fra loro.

D 9: Le tecniche e le metodologie didattiche utilizzate sono state efficaci? D 11: Il/I tutor hanno svolto la propria funzione con professionalità? D 12: I docenti hanno motivato/stimolato l'interesse verso la loro disciplina? D 13: I docenti hanno trasmesso le conoscenze in modo chiaro ed efficace? D 14: I docenti hanno trattato in modo esaustivo gli argomenti ? D 15: I docenti hanno utilizzato in modo efficace i diversi metodi didattici? (<i>lavori di gruppo, esercitazioni, ecc.</i>) D 16: I docenti hanno favorito la partecipazione dei presenti alla discussione, rendendola parte attiva del corso?	Riformulate nell'ambito di una sezione dedicata interamente alla docenza. Peraltro, la D ex 11 è riformulata e resa facoltativa poiché non sempre l'organizzazione prevede la figura specifica del tutor.
Domanda facoltativa D 18: Il personale dell'Azienda si è mostrato disponibile nell'accompagnare il suo inserimento lavorativo? D 19: Ritieni di aver acquisito nella fase di stage competenze coerenti con gli argomenti trattati nel corso?	Incorporate nella sez. 8 (facoltativa) comprendente 9 domande su aspetti specifici del tirocinio (ad es. coerenza delle attività realizzate rispetto al progetto formativo, disponibilità del tutor aziendale e dell'ente formativo, integrazione con il personale dell'azienda, ecc). Nello stesso ambito sono state previste altre forme di interazione con il mondo del lavoro: visite presso aziende ed enti pubblici e testimonianze di manager, imprenditori e tecnici in aula. Come nel caso del precedente questionario l'intera sezione è facoltativa nel senso che dipende dall'attivazione di tirocini, visite, testimonianze.
D 20: Ritieni che i contatti stabiliti durante la fase di stage siano utili nel trovare lavoro?	Riformulata ed incorporata come una delle 9 opzioni dell'ultima domanda del questionario finalizzata ad individuare le azioni che l'allievo intende avviare al termine dell'attività formativa.
	Formazione a distanza. Sezione interamente dedicata alla FAD a carattere facoltativo.
Note e suggerimenti (domanda libera)	Riformulata come suggerimento finale dell'allievo, basato sulla propria esperienza, "per far funzionare meglio la formazione professionale".

4. Prospettive

Il nuovo questionario è stato arricchito di informazioni che dettagliano in modo più appropriato la valutazione, sia in riferimento ad aspetti già presenti nel precedente questionario, che in riferimento a nuovi ambiti.

Da questo punto di vista è opportuno evidenziare che il nuovo questionario consente una misurazione più puntuale della soddisfazione degli allievi, misurando:

- a) quanti allievi sono soddisfatti (nella scala da 1 a 10, tutti gli allievi che hanno evidenziato un livello di soddisfazione maggiore di 5);
- b) il grado di soddisfazione (la media dei punteggi espressa da tutti gli allievi).

In sostanza, sarà possibile valorizzare i seguenti indicatori:

- a) Rispondenti su totale allievi, per corso, per Ente, ecc.;
- b) Livello di soddisfazione generale (nr. di utenti soddisfatti/allievi rispondenti) per l'insieme delle domande;
- c) Grado di soddisfazione (punteggio medio relativo a tutte le domande);
- d) Indicatori specifici (livello e grado) per i quattro ambiti:
 - organizzazione;
 - orientamento;
 - conoscenze e preparazione acquisita;
 - docenza;
- e) Indicatori specifici (livello e grado) per tre ambiti la cui compilazione è condizionata:
 - Attività di laboratorio;
 - FAD - Formazione a distanza;
 - Attività di tirocinio, visite presso aziende e testimonianze in aula;
- f) eventuali indicatori ad hoc composti da un mix delle precedenti variabili (ad es. indicatore di "Innovazione" composto da FAD, domanda su "gestione della simulazione aziendale").

Inoltre, il nuovo questionario costituirà uno strumento di autovalutazione delle performance più funzionale, che consentirà agli Enti di individuare i propri punti di forza e debolezza nell'offerta formativa.

L'incremento delle informazioni di contesto relative al progetto formativo e la presenza di informazioni di carattere anagrafico relative agli allievi consentiranno di avere altre "lenti" di lettura dell'indicatore di soddisfazione. La disponibilità di dati di contesto più dettagliati e di informazioni socio-anagrafiche apre una nuova prospettiva di analisi, che ha una sua valenza anche a prescindere dalla soddisfazione relativa all'attività formativa. Infatti, sarà possibile sia tracciare i profili degli allievi combinando opportunamente variabili quali l'età, il genere, il titolo di studio, ecc., che avere un quadro significativo delle azioni che concretamente migliaia di allievi intendono intraprendere alla conclusione del percorso formativo.

Infine, non si può non accennare all'importanza di queste fonti informative in relazione agli indicatori previsti dalla nuova programmazione del Fondo sociale europeo, sia in riferimento alle previsioni del POR Lazio, che in riferimento agli indicatori definiti dai regolamenti europei. Ad oggi, infatti, molti indicatori non sono valorizzabili per la mancanza di fonti informative appropriate, ad es. il titolo di studio di una platea di allievi di circa 20 mila soggetti o l'appartenenza a categorie protette.

Da questo punto di vista, questo nuovo set di informazioni potrà far parte di un insieme più articolato di dati, che il nuovo sistema informativo di monitoraggio e gestione del POR FSE Lazio dovrà rendere disponibili.

Il nuovo sistema informativo, nell'ambito delle azioni di semplificazione e efficientamento amministrativo programmate dal POR FSE Lazio, potrà prevedere la modalità on line sia per l'iscrizione che per la compilazione del questionario di soddisfazione dell'utenza, con l'obiettivo di "catturare" le informazioni di una filiera informativa costituita dalle fasi della programmazione – attuazione – monitoraggio, quale passaggio significativo per rispondere alle previsioni di valorizzazione di nuovi e più complessi indicatori.



REGIONE
LAZIO