



PIANO DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE 2021

Disposizione n. 1691/2021 Prot n. 34630 del 30/04/2021

**A cura dell'Area Organizzazione e Sviluppo
Ufficio Sviluppo Risorse Umane
Settore Formazione**



1. REPORT DELL'ANNO 2020

- a) Corsi sullo Smart Working**
- b) Percorsi formativi effettuati**
- c) Consuntivo Attività di Formazione 2020**

2. VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE

3. PROGRAMMAZIONE DEI CORSI DEL 2021

- d) Priorità formative per il 2021**
- e) Corsi in programma**
- f) Piano economico e previsioni di spesa**



1. REPORT DELL'ANNO 2020

Il Piano Triennale delle attività formative 2019-21, emanato il 27 dicembre 2018 con disposizione n. 4443 prot. 0105975, ha dettato i principi e linee-guida sulla pianificazione delle iniziative formative dedicate al personale di Ateneo nel suindicato triennio.

a) I corsi sullo Smart-Working

Alla luce del progetto triennale, nel Piano Formativo 2020, era stata progettata una formazione relativa alle “Soft Skills” data la particolare attenzione che Sapienza ha avuto, in questi anni, alle dinamiche relazionali quali la cultura organizzativa, la leadership e la comunicazione, correlati anche al tema della performance.

A causa dell'emergenza sanitaria determinata dalla pandemia, l'Ateneo ha dovuto adottare nuove forme di organizzazione del lavoro per garantire la continuità dei servizi, assicurando al contempo il rispetto della normativa e la sicurezza del personale e degli studenti. Tali nuove modalità di organizzazione del lavoro hanno fortemente inciso sui fabbisogni formativi previsti.

Al fine di rispondere alle sopravvenute esigenze formative sorte a seguito dell'emergenza sanitaria e conformemente agli aggiornamenti inseriti nel Piano della Performance Integrato, approvati dal Consiglio di Amministrazione, anche il Piano delle Attività Formative 2020 è stato quindi modificato, sostituendo il paragrafo a) del punto 3 denominato “SOFT SKILLS” con un paragrafo sullo “SMART WORKING”.

Si è ritenuto, infatti, di definire un programma di formazione sullo Smart Working, modalità lavorativa che sta assumendo sempre maggiore rilevanza nell'ambito del panorama organizzativo delle pubbliche amministrazioni, con un programma di formazione del personale dirigente e di tutto il personale tecnico-amministrativo di Sapienza adibito ad attività compatibili con le modalità del lavoro agile.

La gestione del tempo, le nuove modalità relazionali, l'accrescimento del senso di appartenenza all'organizzazione Sapienza, sono stati i principali temi affrontati al fine di dotare i partecipanti di strumenti utili a creare e stimolare consapevolezza e

apprendimento di comportamenti personali e professionali, funzionali al riorientamento produttivo del proprio carico di responsabilità nel nuovo scenario lavorativo.

Alla dirigenza dell'Ateneo è stato riservato un corso denominato *"Le dinamiche gestionali dello smart working"*, gestito da un docente Psicologo del Lavoro ed esperto di Risorse Umane, mirato all'approfondimento delle tematiche relative alle modalità di organizzazione dello *smart working* e alla gestione delle nuove modalità relazionali con il personale.

Per quanto riguarda il restante personale, sono state trattate le seguenti tematiche: La tutela della privacy in caso di smart working della P.A.; Webinar Modelli di organizzazione e gestione (MOG) sicurezza sul lavoro ed emergenza sanitaria; Dinamiche gestionali dello smart working; Organizzazione dello smart working fase 2; La digitalizzazione come strumento per una PA "Agile"; L'organizzazione del lavoro nella PA nella fase 2; Lo smart working nella PA: la tutela della Privacy e le misure di cyber security; Le tecniche di redazione dei capitolati di servizi e forniture e le problematiche più rilevanti in fase di esecuzione del contratto di Smart Learning; Scrivere il regolamento per il lavoro agile: elementi essenziali e scelte discrezionali; Università e Smart working; Reingegnerizzazione dei processi per la dematerializzazione dei servizi amministrativi; Rimborsi spese e buoni pasto agli smart workers.

Per realizzare invece un percorso formativo che coinvolgesse il più alto numero di personale e per accompagnare l'intera popolazione tecnico-amministrativa in questo particolare e delicato momento di cambiamento, è stato avviato il progetto formativo *"Sapienza con Te"*.

Il progetto formativo ha coinvolto, nel periodo novembre - dicembre 2020, oltre 1400 persone in 2 corsi webinar su piattaforma ZOOM, dedicati allo sviluppo di competenze e strumenti chiave per la gestione delle attività lavorative in modalità smart working. I 2 webinar sono stati articolati sulle seguenti tematiche:

1. *Smart Working - Gestione e conciliazione produttiva del tempo e dello stress.*
2. *Smart Working - Gestione efficace delle comunicazioni e relazioni lavorative da remoto.*

Ogni classe, composta da un massimo di 40 partecipanti, ha partecipato ai 2 webinar, a distanza l'uno dall'altro di circa 7/10 giorni, della durata di 2 ore ciascuno per un complessivo di 82 edizioni. La composizione di ogni edizione è stata volutamente trasversale per ruolo, struttura di appartenenza e anni di servizio.

b) Percorsi formativi effettuati

Dal mese di marzo 2020, in conseguenza della situazione emergenziale, tutti i corsi in presenza sono stati sospesi e sostituiti con la formazione a distanza.

Le società esterne hanno offerto corsi di formazione online tramite webinar e audio-videoconferenza. La principale differenza tra le due modalità citate, che in entrambi i casi si basano su un collegamento sincrono, rimanda al grado di interazione tra partecipanti e relatori che, nel caso del webinar è più limitato (di norma il video e l'audio dei partecipanti sono disattivati per impostazione) al contrario di quanto avviene nei corsi effettuati in video conferenza.

Per quanto riguarda i corsi interni, organizzati dal Settore Formazione con la collaborazione didattica dei formatori interni, sono state organizzate aule virtuali e video conferenza con l'ausilio delle applicazioni per la collaborazione a distanza in uso presso Sapienza (Google Meet e Google Classroom di GSuite).

È proseguita l'erogazione, sulla piattaforma di e-learning di Sapienza in ambiente Moodle, del corso di formazione in materia di protezione dei dati personali per tutte le figure presenti nell'organizzazione (sia dipendenti che collaboratori)

Numerosi sono stati i corsi specifici e di aggiornamento normativi ed organizzativi, effettuati nell'ambito sempre di una pianificazione orientata ad elevare il livello delle competenze possedute e delle positive ricadute sulle prestazioni attese.

Di particolare interesse sono stati i risultati che è stato possibile raggiungere sulla spinta delle necessità imposte dall'emergenza sanitaria.

Come ogni anno, infatti, Sapienza, ha saputo comunque porre molta attenzione all'aggiornamento continuo delle figure di responsabilità dei centri di spesa. In particolare, in coordinamento con l'Area Contabilità finanza e controllo di gestione è stato elaborato

un ciclo di incontri dedicati ai Responsabili amministrativi delegati, ai Referenti amministrativi dei centri, ai capi ufficio e a quanti sono coinvolti nei processi di gestione e controllo dell'azione contabile e amministrativa. Allo stesso modo, in collaborazione con l'Area Supporto alla ricerca e trasferimento tecnologico e con l'Area per l'Internazionalizzazione è stato organizzato un ciclo di incontri con Responsabili amministrativi delegati, Referenti amministrativi dei centri, Referenti della ricerca sugli aggiornamenti e le novità nell'ambito dei finanziamenti europei alla ricerca.

Da ultimo, grande rilievo è stato dato come sempre ad approfondimenti riguardanti le principali innovazioni anche di carattere giurisprudenziale che incidono sull'azione amministrativa, tra cui quelle in materia contabile, fiscale, tributaria e dei contratti pubblici. A partire da marzo, sono state create 9 classi di studio, alle quali sono stati iscritti dai 70 ai 120 partecipanti tra RAD, capi ufficio e personale con mansioni coerenti alle tematiche trattate.

- Iniziative formative in ambito linguistico - inglese

Sono stati incentivati i corsi di lingua inglese, presenti nel programma formativo ogni anno a partire dal 2015, al fine di promuovere la cultura internazionale di Sapienza e acquisire una padronanza della principale lingua straniera sempre più indispensabile per lo svolgimento di molte funzioni. Al fine di coinvolgere un sempre maggior numero di partecipanti nel 2020 sono state aumentate le classi organizzando n. 10 corsi di vari livelli.

I corsi, pur avendo subito un'inevitabile interruzione a ridosso di marzo a causa dell'emergenza sanitaria, dopo una loro riorganizzazione in modalità online, hanno ripreso il normale svolgimento da maggio e si sono conclusi il 24 luglio 2020. Sono state coinvolte n. 149 unità di personale (tra quelle non convocate in annualità precedenti), afferenti a Dipartimenti e Facoltà, di cui n. 119 (80%) hanno conseguito con profitto l'attestato di partecipazione. Inoltre, parallelamente, è stato attivato online un corso di lingua inglese denominato "Distance Learning One to One" dedicato ad una unità di personale per il soddisfacimento di specifiche esigenze.



- Le comunità di pratica

Con il Piano della formazione 2020 si è scelto di consolidare le comunità di pratica per il personale TAB già sperimentate e valutate come validi strumenti per la condivisione, lo sviluppo e la patrimonializzazione del sapere, e di “best practices”. Le Comunità, oltre a rappresentare presidi permanenti per l’aggiornamento professionale, consentono di creare efficaci reti di comunicazione e confronto con il personale degli altri atenei italiani. In particolare, anche nel 2020, Sapienza ha aderito alle seguenti comunità:

ColInFo: Sapienza ha aderito ai progetti ISOIVA, UniAMM, UniCOM, UniCONTRACT, UniRU, UniSAN, UniSOF e Segreterie 2.1: 50° corso ISOIVA su Novità sostituti d’imposta (decreto fiscale e legge di bilancio 2020; ciclo acquisiti e fatture elettroniche); Prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa nel sistema universitario; Le novità legislative e contrattuali del lavoro alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni; Dal decreto Sblocca cantieri alla legge di bilancio 2020; le procedure sotto soglia, le concessioni di servizi e la fase del pagamento; La carta dei servizi per le segreterie studenti; I processi per la gestione della formazione; L’autonomia del medico in formazione specialistica; 51° corso ISOIVA; Organizzare eventi in università tradizionali o digitali: qual è il giusto mix? I processi per la gestione della formazione; I contratti pubblici nell’era del covid-19; La semplificazione delle procedure contrattuali; Le regole sulla privacy nelle segreterie studenti; La comunicazione dei servizi.

PROCEDAMUS 2020: progetto di formazione-intervento in materia di procedimenti amministrativi, gestione dei documenti, amministrazione digitale, privacy e trasparenza la cui segreteria organizzativa è affidata a LineATENEI.

PROCEDAMUS si presenta come comunità di pratica che raccoglie gran parte delle università italiane in una logica di condivisione di “best practices”.

Il progetto formativo realizzato da PROCEDAMUS riveste notevole rilevanza e rappresenta un unicum nel panorama formativo nella materia dei procedimenti amministrativi e dei flussi documentali, anche per l’elevata qualità della docenza.



Gli incontri formativi svolti nell'ambito della comunità di pratica PROCEDAMUS 2020 sono stati i seguenti: Titolari per gli archivi universitari; Conservazione e diffusione dei dati in armonia con normativa sulla protezione dei dati e con il Codice dei beni culturali; Firme elettroniche, CIE, SPID; E-procurement: gestione dematerializzata del flusso acquisti; Cybersecurity; Privacy e nuova normativa europea.

- Corsi obbligatori: privacy

È proseguito l'invito, a tutto il personale docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario universitario, a frequentare il corso di formazione obbligatorio sulla Privacy, (già su piattaforma e-learning Moodle) sulle procedure e sulle misure di sicurezza organizzative, logiche e fisiche atte a tutelare il trattamento, la conservazione e l'integrità dei dati personali.

- Onboarding - progetto di accoglienza del personale tecnico-amministrativo e bibliotecario neo-assunto

Uno specifico percorso formativo dedicato al personale neo-assunto, come previsto nel Piano triennale 2019 – 2021, è stato realizzato nel corso del 2019 ed è proseguito nel 2020, fino a quando le misure per contenere la pandemia hanno determinato la sospensione di tale iniziativa formativa svolta in presenza. Il suddetto percorso consisteva in un processo di orientamento e formazione di base per fornire ai neoassunti strumenti informativi - relativi soprattutto alla cultura organizzativa - idonei a favorire l'ambientamento nel nuovo contesto lavorativo.

Con la nuova situazione sanitaria, l'attività, che basava la sua metodologia principalmente sulla relazione diretta, sulla informazione in presenza e su momenti istituzionali e sociali, ha reso impossibile tradurre immediatamente in remoto le varie fasi del progetto che coinvolgevano varie Aree. Alla luce delle intervenute esigenze di tutela della salute, il programma sarà oggetto di una rimodulazione al fine di renderne la fruizione ugualmente efficace, come riportato nella sezione dedicata alla programmazione 2021.

- **Formazione personale docente (QuID)**

Per iniziativa del QuID (Gruppo di Lavoro sulla Qualità e l’Innovazione Didattica), sulla base della delibera n.11/18 del 23.01.2018 del Consiglio di Amministrazione, è perseguito per il terzo anno l’obiettivo principale di avviare un’azione condivisa sulla qualità e l’innovazione della didattica universitaria. In riferimento alla formazione iniziale dei docenti, a settembre 2020 è stata avviata la terza edizione del progetto di formazione biennale rivolto ai docenti di nuova nomina: 76 RTD-B, che hanno preso servizio in Sapienza nel periodo compreso tra maggio 2019 e giugno 2020, hanno percorso il loro primo anno di formazione sotto la guida di 19 docenti tutor. L’anno di formazione si è aperto il 18 settembre 2020, alla presenza del Magnifico Rettore, con una sessione introduttiva del corso in diretta streaming per consentire a tutti i docenti dell’Ateneo di partecipare. È seguita una sessione dedicata alla dimensione sociale del processo di apprendimento, ed una successiva di team building finalizzata alla costruzione del curriculum, a metodiche innovative di insegnamento e di valutazione dell’apprendimento e al loro allineamento con le competenze in uscita dello studente. Sono stati, inoltre, dedicati incontri specifici sul ruolo dei tutor nel progetto formativo del QuID. Il corso è proseguito con un semestre di tirocinio osservativo, prima, e assistito, poi.

Ad ottobre 2020 è stata avviata anche la seconda annualità dei 50 RTD-B della seconda edizione, sotto la guida di 18 docenti tutor. Il corso della seconda annualità, articolato in un calendario di incontri (a cadenza mensile) con il/i tutor per discutere di temi pedagogici e didattici e di come procedere all’implementazione della ri-progettazione del proprio corso, si è avvalso di tecniche di tirocinio osservativo ed assistito. Il 13 luglio 2020 si è conclusa, alla presenza del Magnifico Rettore, la I edizione del QuID, che ha interessato 47 RTD-B, afferenti a tutte le Facoltà dell’Ateneo, 16 docenti tutor. Nella giornata conclusiva gli RTD-B hanno discusso la relazione finale e ricevuto l’attestato di partecipazione.

In riferimento alla formazione permanente dei docenti, il QuID ha avviato nel 2020 un processo di analisi delle esigenze, esperienze e proposte dei docenti Sapienza in tema di formazione. A tal fine organizza ogni anno una serie di eventi, a carattere generale

(didattico-pedagogico) o specifico (promozione di qualità e innovazione didattica in aree culturali specifiche), per creare una sempre più vasta comunità di docenti interessati allo sviluppo di una didattica innovativa. Ad ogni evento sono invitati i ricercatori che hanno svolto il corso biennale e tutti i docenti della Sapienza.

Il Webinar "Didattica a distanza: progettazione e pratiche efficaci" dell'8 luglio 2020, che ha visto la partecipazione di 230 docenti, mirava ad illustrare le tecniche di progettazione e metodi didattici basati sull'apprendimento attivo (learning by doing) fornendo ai docenti linee guida e suggerimenti pratici su come sviluppare una lezione a distanza.

Il Tutorial "Come utilizzare le piattaforme informatiche per una didattica efficace" del 15 luglio 2020, riservato ad un massimo di 25 partecipanti, mirava a far comprendere come Moodle e Meet possono essere utilizzati per una didattica efficace, attiva e collaborativa, basata sull'"approccio trialogico" all'apprendimento. I tutorial sono stati replicati anche nel mese di novembre 2020, con l'aggiunta del Tutorial "Come scegliere e progettare una prova d'esame" che si è svolto il 15 dicembre 2020 affrontando la tematica delle prove d'esame attraverso la discussione dei criteri di oggettività, pertinenza agli obiettivi di apprendimento e fattibilità. Al fine di poter accogliere il gran numero di iscrizioni ricevute, il tutorial è stato ristrutturato con un formato di carattere prevalentemente teorico (webinar), con una sessione più pratica riservata agli RTDB in formazione.

- Agevolazioni per il personale universitario relative a corsi di laurea, dottorati e master**

Riguardo ad ulteriori possibilità formative a disposizione del personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, sono continue le iniziative che Sapienza ha ideato negli anni passati. Sono state approvate, dopo apposita istruttoria che ne ha verificato la congruità, n. 5 domande inviate dai responsabili di struttura per il personale tecnico-amministrativo e bibliotecario interessato ad iscriversi a Master con posti in sovrannumero ad un costo agevolato di € 1.000,00 per l'anno 2020 -21.

Il rimborso parziale delle tasse di immatricolazione e di iscrizione per il personale in servizio presso l'Ateneo, l'Ospedale S. Andrea e le strutture sanitarie convenzionate con



Sapienza per l'a.a. 2019-20 ha visto l'accoglimento di accolto n.14 domande: 7 lauree e 7 master.

c) Il consuntivo Attività di Formazione 2020

- Corsi di formazione erogati

L'analisi complessiva, dei dati della formazione erogata al personale tecnico amministrativo e bibliotecario di Sapienza, evidenzia che nel corso del 2020 sono stati organizzati nr. 165 corsi di formazione per un totale di iniziative formative pari a nr. 274 (conteggio complessivo di tutte le edizioni multiple dei corsi).

La partecipazione ai corsi interni ed esterni è stata molto significativa evidenziando un totale complessivo di nr. 3005 partecipazioni ai corsi erogati.

Nel dettaglio, la tabella seguente, evidenzia la distribuzione dei corsi erogati nel 2020 all'interno di specifiche aree tematiche individuate al fine di catalogare le diverse tipologie di interventi formativi:

ARE TEMATICHE - CORSI / EDIZIONI / PARTECIPANTI - 2020	NR. CORSI	NR. INIZIATIVE FORMATIVE (EDIZIONI)	NR. PARTECIPANTI
BIBLIOTECHE	2	2	21
COMUNICAZIONE	3	7	138
CONTROLLO - GESTIONE - QUALITA'	4	4	19
DIDATTICA - INTERNAZIONALIZZAZIONE – RICERCA	16	20	261
DIGITALIZZAZIONE - ORGANIZZAZIONE - SMART WORKING*	15	98	1466*
ECONOMICO - PATRIMONIALE (CONTABILITA'- APPALTI-FISCO-TRIBUTI)	47	54	611
FORMAZIONE OBBLIGATORIA ORDINI PROFESSIONALI	3	3	3
GESTIONE RISORSE UMANE	24	24	116
INFORMATICA E INFORMATIZZAZIONE	12	12	49
LINGUA INGLESE	2	11	150
MANAGEMENT E SICUREZZA	15	15	27
ORGANIZZAZIONE - GIURIDICO AMMINISTRATIVA (NORMATIVA E PROCEDURE)	7	7	34



PRIVACY & PROTEZIONE DATI - TRASPARENZA & ANTI CORRUZIONE	15	17	110
Totale complessivo	165	274	3005

* All'interno dell'Area tematica "Digitalizzazione-Organizzazione - Smart Working" sono conteggiate nr. 84 edizioni e 1400 partecipanti del corso erogato con il progetto "Sapienza con Te" relativo le tematiche di Smart Working.

- Consuntivo economico

Il budget assegnato per l'esercizio 2020 è stato pari ad un totale € 300.000,00, al quale è stata accostata un'ulteriore voce di bilancio di 140.000€, suddiviso in:

ATTIVITA'	BUDGET (2020)
Attività NON strutturata A.C.08.02.010.020	150.000 €
Attività Strutturata A.C.08.02.010.010	150.000 €
Att. NON strutturata A.C.08.02.010.020_progettoUTILIZZO_UTILE_2019	140.000 €

L'analisi del consuntivo di spesa di chiusura attività formative 2020 evidenzia una spesa complessiva di 308.517,00 € come di seguito ripartita:

ATTIVITA'	IMPORTO (2020)	IMPORTO (2019)
Att. NON strutturata A.C.08.02.010.020	134.156,00 €	
Att. Strutturata A.C.08.02.010.010	135.161,00 €	18.840,00 €*
Att. NON strutturata A.C.08.02.010.020_progettoUTILIZZO_UTILE_2019	39.200,00 €	
Totale complessivo	308.517,00 €	18.840,00 €*

* Corsi di inglese erogati nel corso dell'anno 2020 con budget dell'anno 2019

Per una corretta lettura dei dati indicati si specifica che la spesa di 39.200,00 €, inserita nel conto A.C.08.02.010.020 "Progetto UTILIZZO UTILE_2019", è stata utilizzata per la realizzazione del percorso formativo denominato "Sapienza con Te" e descritto in dettaglio nella sezione 1) Report dell'anno 2020 – a) I corsi sullo Smart Working.



La ripartizione della spesa all'interno delle tematiche formative mostra la seguente macro-ripartizione:

ARE TEMATICHE – CONSUNTIVO SPESA	IMPORTO (2020)	IMPORTO (2019)
ADESIONE COMUNITA' PROFESSIONALI	20.550,00 €	
BIBLIOTECHE	420,00 €	
COMUNICAZIONE	11.000,00 €	
CONTROLLO - GESTIONE - QUALITA'	6.000,00 €	
DIDATTICA - INTERNAZIONALIZZAZIONE - RICERCA	36.000,00 €	
DIGITALIZZAZIONE - ORGANIZZAZIONE - SMART WORKING	57.170,00 €	
ECONOMICO - PATRIMONIALE (CONTABILITA'- APPALTI-FISCO-TRIBUTI)	73.253,00 €	
FORMAZIONE OBBLIGATORIA ORDINI PROFESSIONALI	1.547,00 €	
GESTIONE RISORSE UMANE	26.532,00 €	
INFORMATICA E INFORMATIZZAZIONE	27.220,00 €	
LINGUA INGLESE	1.700,00 €	18.840,00 € *
MANAGEMENT E SICUREZZA	7.000,00 €	
ORGANIZZAZIONE - GIURIDICO AMMINISTRATIVA (NORMATIVA E PROCEDURE)	10.790,00 €	
PRIVACY & PROTEZIONE DATI - TRASPARENZA & ANTI CORRUZIONE	17.481,00 €	
RIMBORSO TASSE DIPENDENTI	11.854,00 €	
Totale complessivo	308.517,00 €€	18.840,00 €

* Corsi di inglese erogati nel corso dell'anno 2020 con budget dell'anno 2019

Con riferimento al progetto formativo dei docenti curato dal Quid, per l'anno 2020, è stato assegnato un budget pari a 50.000,00 € allocato sul conto *“Formazione del personale docente e ricercatore”*, per il quale a consuntivo si evidenzia una spesa complessiva di 9.037,60 €.



2. LA VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE

Ai partecipanti dei corsi effettuati nel 2020, è stato proposto di compilare un questionario di valutazione finale, al fine di monitorare eventuali criticità relative alla didattica e ai servizi connessi all'erogazione delle iniziative formative.

L'indagine *di customer satisfaction* è stato somministrato per rilevare alcuni dati sull'andamento del corso utili:

- a misurare la sua rispondenza con gli obiettivi prefissati;
- a verificare il grado di soddisfazione dei partecipanti;
- a sondare la validità dell'iniziativa formativa.

Ai corsisti è stato chiesto di fornire un giudizio sulla struttura organizzativa, sui contenuti didattici, sulle conoscenze acquisite e, inoltre, eventuali suggerimenti e indicazioni per l'articolazione di altri corsi.

In estrema sintesi, l'analisi di *customer satisfaction* ha evidenziato un sostanziale gradimento: nella valutazione complessiva dei corsi più dell'80% dei partecipanti si è dichiarato pienamente soddisfatto e quasi il 90% ne consiglierebbe la partecipazione ai colleghi.

Nello specifico, è risultata particolarmente positiva la valutazione data dai corsisti all'organizzazione dei corsi interni. Infatti, con riferimento alla funzionalità delle modalità di erogazione, il personale coinvolto nell'indagine si è dichiarato soddisfatto (40%) e molto soddisfatto (49%).

Peraltro, la soddisfazione espressa dai corsisti acquista maggiore rilevanza se si tiene presente l'introduzione nel corso dell'anno della modalità di fruizione online anche dei corsi interni, la quale è stata obbligata dall'emergenza sanitaria ed ha richiesto uno sforzo organizzativo di rimodulazione e adeguamento non programmato ed improvviso.

Altro dato positivo da segnalare è il gradimento espresso dai partecipanti in merito all'applicabilità delle tematiche dei corsi nell'ambito lavorativo. La percezione che i contenuti dei corsi frequentati siano idonei ad integrare e valorizzare le proprie competenze è un indice non solo della soddisfazione ma anche dell'adeguatezza degli interventi formativi rispetto ai fabbisogni.



Per un'analisi dettagliata dei risultati emersi dall'indagine di *customer satisfaction*, si rimanda alla Relazione sulla valutazione dell'efficacia della formazione (All.1 e 2).

3. PROGRAMMAZIONE DELLE INIZIATIVE FORMATIVE PER L'ANNO 2021

a) Priorità formative per il 2021

Tenendo conto dei risultati ottenuti in sede di ricognizione delle esigenze formative per il 2021, dei percorsi intrapresi nel precedente anno, nonché del perdurare della situazione emergenziale caratterizzata dall'esigenza di gestire il cambiamento di alcuni aspetti del tradizionale modello lavorativo, sono state individuate alcune priorità formative come di seguito indicato:

1. Corso sulla *“Gestione del personale da remoto”*, diretto principalmente alle figure apicali, con l'obiettivo di fornire indicazioni sulla ridefinizione dell'organizzazione operativa, la comunicazione, gli stili di leadership e la motivazione del personale secondo il nuovo modello dello smart working.
2. Rafforzamento delle *competenze digitali* per agevolare lo svolgimento del lavoro, anche da remoto:
 - a. utilizzo efficace di applicativi specifici del pacchetto Office;
 - b. nozioni di base sull'utilizzo dei principali strumenti informatici in uso presso l'Ateneo;
 - c. utilizzo efficace delle piattaforme per la collaborazione a distanza;
 - d. nozioni di base sull'utilizzo del protocollo informatico.
3. Onboarding:

Con la finalità di agevolare l'ingresso in Sapienza delle nuove risorse in una modalità, entro i limiti imposti dalla situazione, il più possibile inclusiva si propone un kit di benvenuto/strumenti. Per il 2021 si propone la ripresa del percorso di onboarding in una forma “light” a causa del perdurare delle misure emergenziali. Il programma prevede la fornitura di un “kit di benvenuto” funzionale all'inserimento dei neo-assunti nel nostro Ateneo al fine di promuovere la diffusione della cultura organizzativa della comunità Sapienza.



Il processo di accoglienza, da fruire online, prevederà una email di benvenuto contenente diversi link a risorse digitali (ipertesti e presentazioni) utili per conoscere la comunità e l'organizzazione di Ateneo.

I suddetti supporti informativi saranno raccolti e resi disponibili sulla pagina web del Settore Formazione, prevedendo un box con contenuti dedicati al personale neo-assunto, da aggiornare periodicamente.

E' prevista inoltre la redazione un "*opuscolo informativo*" da consegnare al personale neoassunto il primo giorno di servizio, per agevolare la ricerca di informazioni e risorse essenziali per accompagnare e favorire l'ingresso nella comunità Sapienza.

b) Gli ulteriori corsi in programma

Dall'analisi della raccolta dei dati indicati nelle schede dei fabbisogni formativi gli obiettivi per orientare la programmazione degli interventi formativi sono i seguenti:

- rafforzare le competenze trasversali per sostenere il cambiamento del lavoro a distanza;
- consolidare e potenziare le competenze linguistiche (in particolare la lingua inglese);
- aggiornare e potenziare le competenze di tipo giuridico, in particolare sulle tematiche relative alla gestione rapporto di lavoro, ai contratti e appalti pubblici;
- sostenere l'aggiornamento su tematiche tecniche specifiche relative ai diversi ambiti professionali;
- potenziare le competenze in materia di internazionalizzazione/ricerca per il miglioramento dell'offerta didattica e dello sviluppo della ricerca.
- organizzare la formazione obbligatoria in materia di Trasparenza e Anticorruzione – Privacy e Protezione dei dati.



Per quanto riguarda l'organizzazione degli interventi formativi ed in particolare le metodologie didattiche si proseguirà prevalentemente in modalità telematica (e-learning, video-conference, webinar).

Di seguito il dettaglio delle iniziative formative per l'anno 2021 articolate in:

- a) competenze trasversali di base: iniziative formative per il rafforzamento delle competenze organizzative, linguistiche e di comunicazione.
- b) competenze professionali/specialistiche: iniziative formative per il consolidamento delle skills professionali per specifici ambiti o aree tematiche e argomenti.

INIZIATIVE FORMATIVE 2021

COMPETENZE TECNICHE

BIBLIOTECHE

- Bibliometria per la ricerca
- CMS MOVIO per la realizzazione di mostre virtuali online
- Drupal per bibliotecari
- Il servizio bibliotecario nazionale: prima e dopo la catalogazione. Struttura generale del sistema filosofia, servizi, standard.
- Information literacy per subject librarians

CONTROLLO GESTIONE E QUALITÀ

- "Best Practices" per la gestione e l'erogazione dei servizi IT
- Pianificazione strategica, piano della performance
- Strumenti di controllo e di gestione nelle PA

DIDATTICA - INTERNAZIONALIZZAZIONE - RICERCA

- Aggiornamento sulla normativa applicabile alle Scuole di Specializzazione
- Come costruire una proposta di successo dell'ambito del programma ERC
- Conferenza annuale EAIE
- Perfezionamento per Credential Evaluator e verifica titoli esteri
- Internazionalizzazione dei percorsi formativi
- Progettazione e rendicontazione programma Erasmus Plus
- Progettazione e rendicontazione programma HorizonEurope (ERC e Marie Curie)
- Progetti di ricerca nazionali, internazionali e comunitari. Procedure di finanziamento e rendicontazione
- Sistemi esteri di istruzione superiore: modelli, caratteristiche, terminologia utilizzata e fonti informative

ECONOMICO PATRIMONIALE (APPALTI-FISCO-TRIBUTI)

- Aggiornamento normativo in materia fiscale, tributaria e previdenziale



- Formazione base e avanzata su BIM
- Formazione in tema di fiscalità (Corso periodico IVA)
- CIG, CUP, DURC, micro affidamenti, concessione dei crediti e termini di pagamento
- Verifiche degli operatori economici art. 80 Codice appalti
- BDAP – Monitoraggio opere pubbliche
- E-fattura le novità sui respingimenti delle fatture PA dopo la pubblicazione del DM 132/2020 e le nuove specifiche tecniche dal 1° gennaio 2021
- Energy Management e Energy Performance Contract (Analisi energetica, contratti, riqualificazione energetica)
- Formazione continua sulla normativa contabile e fiscale con effetti sul comparto università
- Gestione magazzino e inventario "l'inventario dei beni patrimoniali e di magazzino delle PA"
- Il contratto di appalto e l'Ufficiale Rogante
- Il patrimonio immobiliare pubblico: ricognizione, valorizzazione e gestione
- La qualificazione dei lavori pubblici
- Le gare sul portale acquisti (consip, sdapa, mepa)
- L'offerta economicamente più vantaggiosa e le sue modalità attuative
- Modulo - gestione progetti e chiusure contabili – CINECA
- PagoPA, spid e app io: obbligo di adesione per le p.a. entro il 28/02/2021
- Ruolo e adempimenti del RUP e del direttore dell'esecuzione (DEC), procedure di gara e stipula del contratto.
- Simog e avcpass: pratica delle procedure di gara
- U-GOV i controlli di fine anno e le chiusure contabili

GESTIONE RISORSE UMANE

- Affidamento all'esterno di patrocini e consulenze in ambito legale e di incarichi professionali
- Aggiornamento normativo e stato giuridico del personale
- Aggiornamento normativo in materia di diritto del lavoro e amministrativo
- Aggiornamento normativo in materia di procedure carriere TAB - CEL
- Aggiornamento normativo in materia di procedure concorsuali
- Aggiornamento normativo in materia di procedure di mobilità
- Aggiornamento normativo in materia di procedure previdenziali (quota100, apse social, opzione donna, limiti di età)
- Il welfare aziendale nelle pubbliche amministrazioni
- Le novità pensionistiche 2021
- Organizzazione del lavoro e gestione dei conflitti

INFORMATICA E INFORMATIZZAZIONE

- Analisi del traffico e Network Management
- Corso base TINFO
- Corso di Base, Intermedio, avanzato su pacchetto Microsoft Office
- Corso QlikSense System Administrator e Data Architect
- Interazione fra contabilità U-GOV e CSA stipendi
- La rivoluzione delle reti 5G
- La Sicurezza nei Sistemi VoIP
- VoIP fundamentals

**MANAGEMENT - SICUREZZA**

- Corso e-learning: I rischi di natura criminosa: valutazione e prevenzione
- I comportamenti umani in situazioni di emergenza
- Progettare e implementare un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conformemente alla norma UNI ISO 45001:2018
- Risk Management
- Security Plan

ORGANIZZAZIONE - GIURIDICO AMMINISTRATIVA (NORMATIVA E PROCEDURE)

- Aggiornamento normativo in materia di procedimento amministrativo
- Sistema di gestione del protocollo informatico "Titulus"
- Formazione per i formatori della sicurezza
- Dematerializzazione della documentazione in materia contabile, finanziaria e fiscale
- Il decreto legge semplificazioni. Decreto legge 16 Luglio 2020 n.76
- Procedure, documenti e software per la gestione digitale di contratti e convenzioni nelle università e negli enti pubblici di ricerca
- Privacy & protezione dati - trasparenza & anticorruzione
- Aggiornamento normativo in tema di privacy
- Aggiornamento normativo in tema di prevenzione alla corruzione e trasparenza

COMPETENZE TRASVERSALI**COMUNICAZIONE**

- Comunicazione Organizzativa/ leadership (comunicazione efficace: public speaking, linguaggio non verbale, comunicazione sul web)
- Il management della comunicazione pubblica e istituzionale

DIGITALIZZAZIONE - ORGANIZZAZIONE - SMART WORKING

- Amministrazione digitale, flussi documentali e informatizzazione dei procedimenti amministrativi
- Corsi sulla digitalizzazione e sull'archiviazione dei documenti digitali
- La digitalizzazione della PA, metodi e strumenti strategici ed operativi (PEC, SPID, firme elettroniche qualificate)
- Smart-Working: strumenti informatici per il lavoro a distanza

LINGUISTICA

- Corsi inglese di base, intermedi e avanzati con particolare riguardo per i linguaggi settoriali

Continuerà inoltre il progetto formativo relativo alla crescita e all'**aggiornamento scientifico e didattico del corpo docente**. A tale scopo, saranno organizzati anche nel 2021, a cura del GdL **QuID** di Sapienza, percorsi di studio e di formazione dedicati ai docenti. Un impegno importante al quale Sapienza ha voluto rispondere avviando, a partire dalle nuove generazioni di ricercatori (RTD) un programma formativo che accompagni i docenti (con particolare attenzione ai primi anni di ingresso nella carriera



universitaria) a sperimentare nuove visioni culturali, scientifiche e organizzative della vita accademica.

c) Il piano economico e le previsioni di spesa

Lo stanziamento sul BU per l'esercizio 2021 sarà pari a **€ 300.000,00** di cui

ATTIVITA'	BUDGET (2021)
Attività NON strutturata A.C.08.02.010.020	150.000 €
Attività Strutturata A.C.08.02.010.010	150.000 €

La programmazione dell'attività esclusivamente di formazione strutturata prevede corsi e seminari di aggiornamento professionale con modalità di lezioni ordinarie con uno o più docenti (v. direttiva del Dip. Funzione Pubblica n.10 del 30.07.2010 pubblicata su GU 06.10.2010).

In coerenza con quanto previsto dalla citata Direttiva della Funzione Pubblica, vengono delineate, nella categoria “attività non strutturata”, le attività che prevedono progetti innovativi di formazione e l'aggiornamento specialistico nonché eventuali corsi di formazione tra pari con un tutor o un coordinatore, i *focus group* e i circoli di qualità. Saranno comunque ascrivibili a questa voce di budget anche i corsi specialistici di aggiornamento professionale compresi quelli prescritti dall'Ordine di appartenenza del personale tecnico amministrativo e bibliotecario.

È previsto, infine, un diverso stanziamento di **€ 50.000,00** per “*Formazione del personale docente e ricercatore*” (voce finanziaria A.C.11.02.100.060), il quale si riferisce al progetto formativo dei docenti curato dal Quid.

Nel budget 2021 assegnato alla formazione rientrano le spese sostenute per il **rimborso parziale delle tasse di immatricolazione e iscrizione in favore dei dipendenti** di Sapienza.

Il Consiglio di Amministrazione ha confermato in data 28.01.2020 con delibera nr.3/20 lo stanziamento dell'anno precedente pari a **€ 30.000,00**.



Pertanto, relativamente all'a.a. 2020-21, all'inizio del 2021 verrà indetto il concorso per:

- il rimborso parziale delle tasse di immatricolazione e iscrizione per n. 30 unità di personale in servizio presso l'Ateneo, l'ospedale S. Andrea e le strutture sanitarie convenzionate con Sapienza, per tutti i corsi di laurea attivati in Sapienza;
- il rimborso parziale delle tasse di immatricolazione e iscrizione per n. 10 unità di personale in servizio presso l'Ateneo, l'ospedale S. Andrea e le strutture sanitarie convenzionate con Sapienza, per tutti i corsi di dottorato di ricerca attivati in Sapienza;
- il rimborso di € 1.000,00 per n. 20 unità di personale in servizio presso l'Ateneo, l'ospedale S. Andrea e le strutture sanitarie convenzionate con Sapienza, per tutti i Master di I e II livello.

Di seguito il prospetto economico di sintesi della formazione 2021:

AREE TEMATICHE – PROSPETTO ECONOMICO 2021	IMPORTO
ADESIONE COMUNITA' PROFESSIONALI	20.000,00 €
BIBLIOTECHE	5.000,00 €
COMUNICAZIONE	10.000,00 €
CONTROLLO_GESTIONE_E_QUALITA	5.000,00 €
DIDATTICA - INTERNAZIONALIZZAZIONE - RICERCA	35.000,00 €
DIGITALIZZAZIONE - ORGANIZZAZIONE - SMART WORKING	50.000,00 €
ECONOMICO_PATRIMONIALE (CONTABILITA'-APPALTI-FISCO-TRIBUTI)	50.000,00 €
GESTIONE_RISORSE_UMANE	20.000,00 €
INFORMATICA E INFORMATIZZAZIONE	25.000,00 €
LINGUISTICA	20.000,00 €
MANAGEMET - SICUREZZA	5.000,00 €
ORGANIZZAZIONE - GIURIDICO AMMINISTRATIVA (NORMATIVA E PROCEDURE)	10.000,00 €
PRIVACY & PROTEZIONE DATI - TRASPARENZA & ANTI CORRUZIONE	25.000,00 €
RIMBORSO TASSE DIPENDENTI	30.000,00 €
Totale complessivo	300.000,00

d) Osservatorio statistico sulla formazione

È prevista l'istituzione di un **Osservatorio statistico** che, con un approccio *data-driven*, avrà il compito di effettuare un monitoraggio capillare e, con l'utilizzo di opportune metodologie statistiche, un'analisi dei dati approfondita delle competenze e della formazione del personale.

Ciò consentirà di accrescere ulteriormente l'informazione complessiva (*informational gain*) e le conoscenze utili al processo decisionale sempre più consapevole in tema di formazione del personale.

Tra gli obiettivi dell'Osservatorio statistico rientrano la definizione di un cruscotto di indicatori per il monitoraggio delle competenze e della formazione del personale e l'impianto e la realizzazione di indagini statistiche *ad hoc*, come ad esempio quella sulla valutazione dell'efficacia della formazione.



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

**VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLA FORMAZIONE
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION
ANALISI DEI RISULTATI**

A cura dell'Area Organizzazione e Sviluppo

1. Premessa

Dopo la valutazione sull'impatto dei corsi di formazione tenuti nel 2019, pubblicata nel Piano di Formazione 2020, in un'ottica di cognizione diversa della qualità delle attività svolte, l'Area Organizzazione e Sviluppo ha proposto ai partecipanti dei corsi effettuati nel 2020, di compilare un questionario di valutazione finale al fine di monitorare eventuali criticità relative alla didattica e ai servizi connessi all'erogazione delle iniziative formative.

Il *questionario di customer satisfaction* è stato somministrato ex-post per rilevare alcuni dati sull'andamento del corso utili:

- a misurare la sua rispondenza con gli obiettivi prefissati;
- a verificare il grado di soddisfazione dei partecipanti;
- a sondare la validità dell'iniziativa formativa.

Riprendendo la classica definizione di valutazione della formazione (Patton, 1987) secondo cui la “*valutazione dei programmi di formazione è costituita dalla sistematica raccolta di dati e informazioni sui programmi stessi per chiarire, ridurre l'incertezza e fornire delle basi per prendere decisioni in merito alle attività svolte all'interno dei programmi*”, i dati raccolti, in forma anonima, restituiscono importanti indicazioni non solo per valutare l'attuale iniziativa formativa, ma anche per pianificare azioni di miglioramento conseguenti.

Ai corsisti è stato chiesto di fornire un giudizio sulla struttura organizzativa, sui contenuti didattici, sulle conoscenze acquisite e, inoltre, eventuali suggerimenti e indicazioni per l'articolazione di altri corsi. In sintesi, il questionario è articolato nelle seguenti macroaree:

1. organizzazione e metodologie didattiche;
2. conoscenze pregresse e acquisite;
3. qualità della didattica.

Prima di passare all'analisi dei dati, occorre condividere alcune considerazioni relative allo scenario lavorativo durante il quale è stata erogata la formazione a distanza. Un fattore da non trascurare nell'analisi dei dati ottenuti con la somministrazione dei questionari riguarda le modalità di fruizione della formazione. In particolare, a partire dal mese di marzo 2020 e in concomitanza con l'attivazione diffusa del lavoro agile, i corsi di formazione si sono tenuti unicamente in modalità e-learning con l'utilizzo di diverse piattaforme informatiche; si è trattato per Sapienza di una sperimentazione, la prima in modo così massivo, di FAD in regime di lavoro da remoto. Proprio in relazione al contesto emergenziale nel Piano

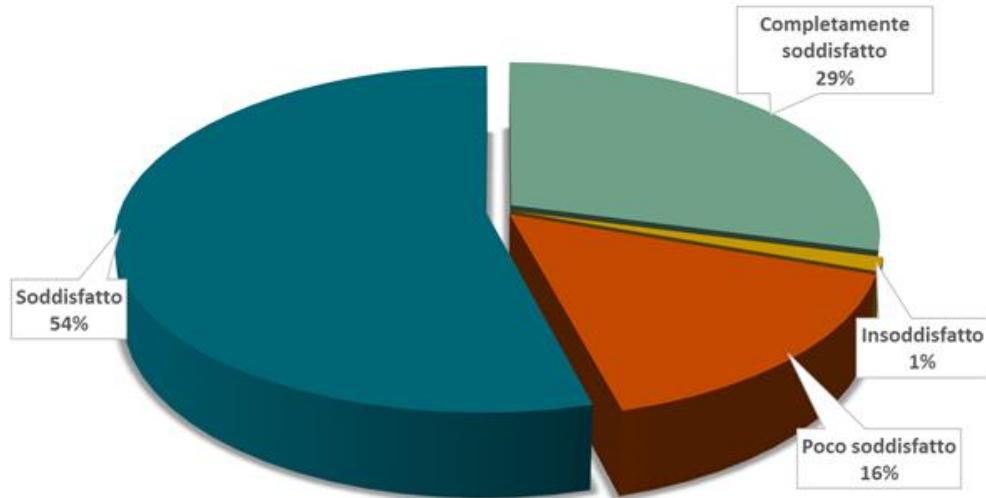
Integrato d'Ateneo per il 2020 è stata modificato l'indicatore dell'Obiettivo operativo per la valutazione dell'efficacia della formazione: è stato predisposto un questionario per registrare l'adattamento alle nuove modalità di fruizione telematica dei corsi.

2. Valutazione complessiva

Nel periodo compreso tra il mese di aprile 2020 e il mese di settembre 2020 sono stati inviati **465 questionari totali**. Il questionario è stato creato attraverso i Moduli di Google e inviato per e-mail ai partecipanti. Il ritorno dei questionari è stato di circa il 50% (**231 risposte**).

Per quanto riguarda il giudizio complessivo sui corsi, l'83% (29% "completamente soddisfatto" e 54% "soddisfatto") dei partecipanti esprime piena soddisfazione. Analizzando attraverso le note rilasciate nello specifico campo del questionario, per l'esigua percentuale (17%) di coloro che si dichiarano "poco" e non soddisfatti del corso, si evince che la scarsa soddisfazione è da imputare soprattutto alla genericità degli argomenti trattati, poco attinenti al contesto universitario, ma anche, in particolare nel caso dei corsi di inglese, al passaggio alla modalità di erogazione a distanza.

Grafico 1 - Valutazione complessiva del corso



Il dato positivo in merito alla soddisfazione viene confermato anche dalle risposte alla domanda *"Consiglierebbe il corso ai suoi colleghi?"*: l'88% dei partecipanti ha risposto in maniera affermativa. Anche in questo caso, volendo analizzare le motivazioni del 12% dei partecipanti che non consiglierebbe il corso ai suoi colleghi, emergono gli stessi feedback riportati sopra: contenuti troppo teorici, esigenza di maggiore contestualizzazione degli argomenti trattati e taglio più pratico del corso.

Grafico 2 - “Consiglierebbe la partecipazione al corso ai suoi colleghi?”

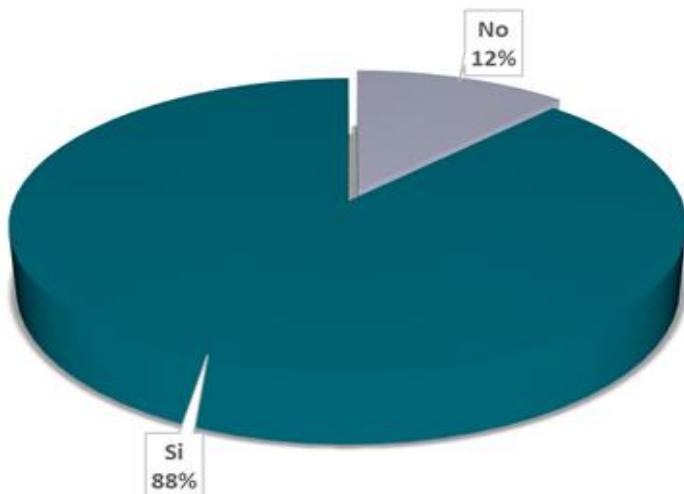
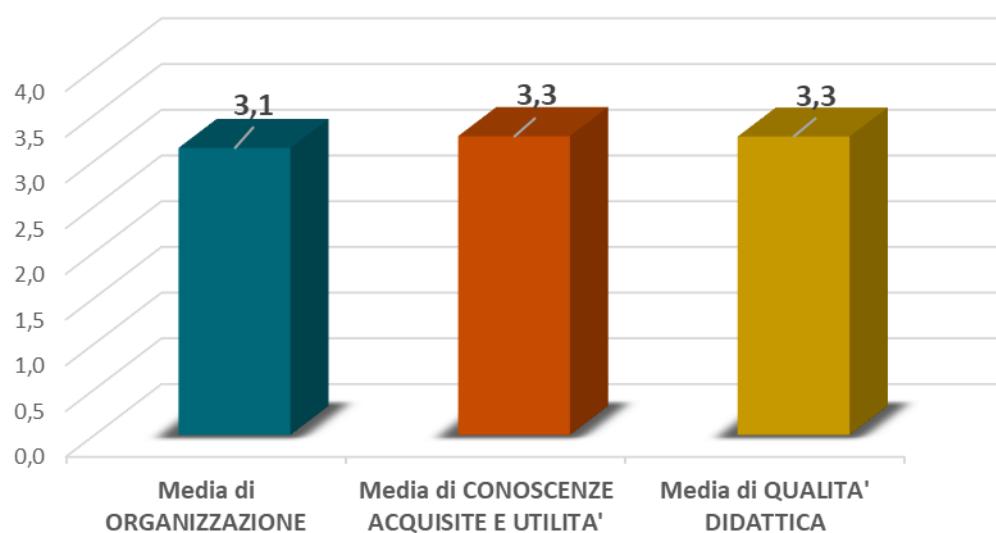


Grafico 3 - “Valutazioni medie delle iniziative formative erogate, suddivise per macro area del questionario di customer satisfaction”



La valutazione media totale è pari a 3,2 (su una scala 1 - 4, dove 1 rappresenta il valore più basso “poco soddisfacente” e 4 il più alto “molto soddisfacente”). Si precisa che è stata scelta una scala pari per indirizzare la valutazione dei corsisti verso una posizione il più possibile netta al contrario di come può facilmente accadere in una scala dispari, dove si tende a scegliere il valore medio.

3. Organizzazione e metodologie didattiche

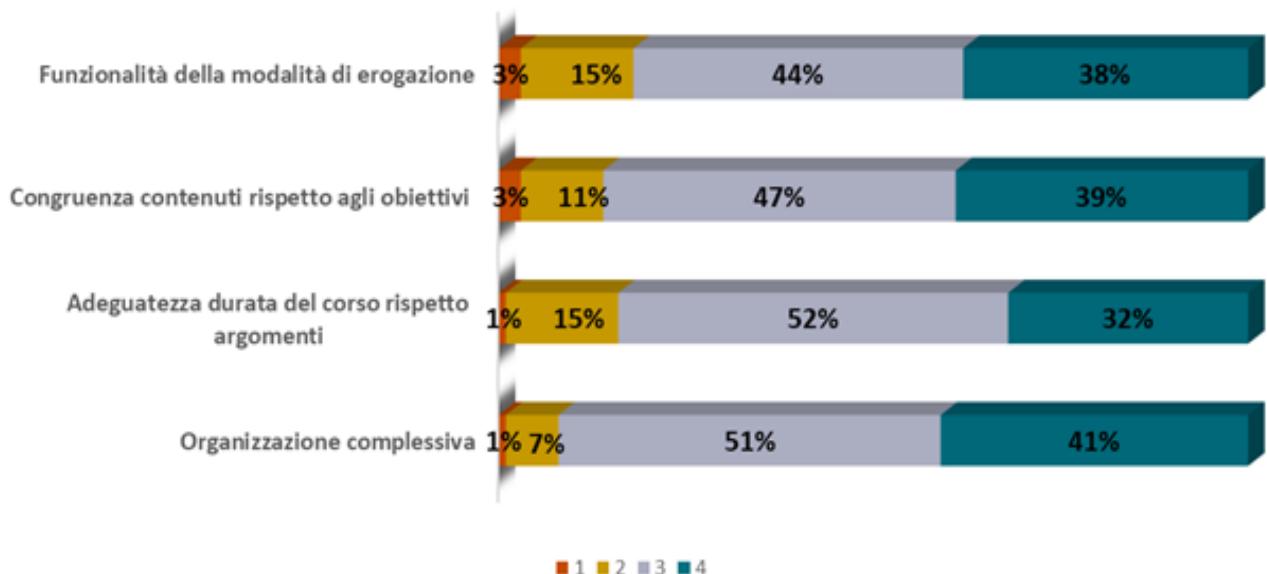
In merito alla organizzazione degli interventi formativi, in particolare in riferimento alle modalità di fruizione dei corsi, lo scenario pandemico ha reso necessaria l’erogazione di

corsi in modalità e-learning con l'utilizzo di diverse soluzioni tecnologiche e piattaforme informatiche. I corsi di formazione per il personale tecnico - amministrativo di Sapienza tra marzo e novembre 2020 sono stati tutti erogati in modalità telematica, con diverse soluzioni, modalità sincrona webinar, in diretta streaming o asincrona.

La modalità di erogazione on line ha interessato sia i corsi interni (un corso interno è un intervento formativo gestito dal punto di vista organizzativo dall'Area Organizzazione e Sviluppo che individua il relatore o tra le risorse interne, ossia tra il personale tecnico amministrativo di Sapienza, ovvero affidando l'incarico ad un soggetto esterno) sia i corsi forniti dalle società di servizi formativi.

Il grafico che segue rappresenta il dato complessivo (corsi interni ed esterni) relativo ai diversi *items* della macroarea “organizzazione e metodologie didattiche”. Si evince una valutazione sostanzialmente positiva: quasi la totalità dei partecipanti ha espresso un voto compreso tra 3 “soddisfacente” e 4 “molto soddisfacente”.

Grafico 4 - Valutazione sull'organizzazione e le metodologie didattiche di tutti i corsi



L'Area Organizzazione e Sviluppo, adattandosi alla nuova situazione caratterizzata dal lavoro agile e dalla impossibilità di organizzare corsi in presenza, ha erogato i corsi interni mediante l'utilizzo degli strumenti e delle soluzioni tecnologiche per la collaborazione a distanza a disposizione della comunità universitaria Sapienza: Google Meet, Google Classroom, Moodle e Zoom, Microsoft Teams. Tali strumenti sono disponibili per tutti coloro

che hanno un'utenza del dominio @uniroma1.it e in questi mesi stati sono implementati dal Centro Info Sapienza per facilitare il processo di erogazione della didattica a distanza durante l'emergenza Coronavirus.

La criticità si è trasformata in opportunità per l'attività di formazione che non si è mai interrotta, anzi ha conosciuto un incremento in termini sia di corsi erogati sia di corsisti. Nel 2020, l'Area ha curato l'organizzazione e gestito 22 webinar (alcuni corsi di formazione hanno previsto più edizioni). Per i corsi è stata utilizzata la piattaforma Google Classroom integrata per le videolezioni con Google Meet.

I riscontri relativi alla funzionalità di tale modalità di erogazione sono decisamente positivi. I dati dell'analisi sono stati ricavati dalle risposte riferite alla prima macroarea del questionario relativa a “Organizzazione e metodologie didattiche”. La domanda del questionario mirava a registrare la soddisfazione delle aspettative del corsista in merito alle seguenti quattro voci attraverso una scala da 1 a 4, dove 1 rappresenta il valore più basso “poco soddisfacente” e 4 il più alto “molto soddisfacente”:

1. organizzazione complessiva
2. adeguatezza della durata del corso rispetto al complesso degli argomenti trattati
3. congruenza dei contenuti dell'attività formativa rispetto agli obiettivi enunciati
4. funzionalità della modalità di erogazione.

I grafici che seguono illustrano una valutazione dei corsisti decisamente positiva relativamente all'organizzazione complessiva dei corsi erogati on line e pertanto si evidenzia l'adeguatezza delle soluzioni utilizzate per la formazione a distanza.

Al contrario, la valutazione espressa dai partecipanti ai corsi di inglese ha risentito del passaggio dalla modalità in presenza alla didattica a distanza. Diversi corsisti hanno infatti segnalato, specificando nella sezione note del questionario, una sostanziale differenza tra le due modalità di fruizione da imputare alle difficoltà di gestione di un corso esclusivamente online, che tuttavia era stato in origine pensato ed organizzato in presenza, non essendo prevedibile la lunga interruzione dovuta al lockdown.

Grafico 5 - Organizzazione complessiva¹ - corsi interni

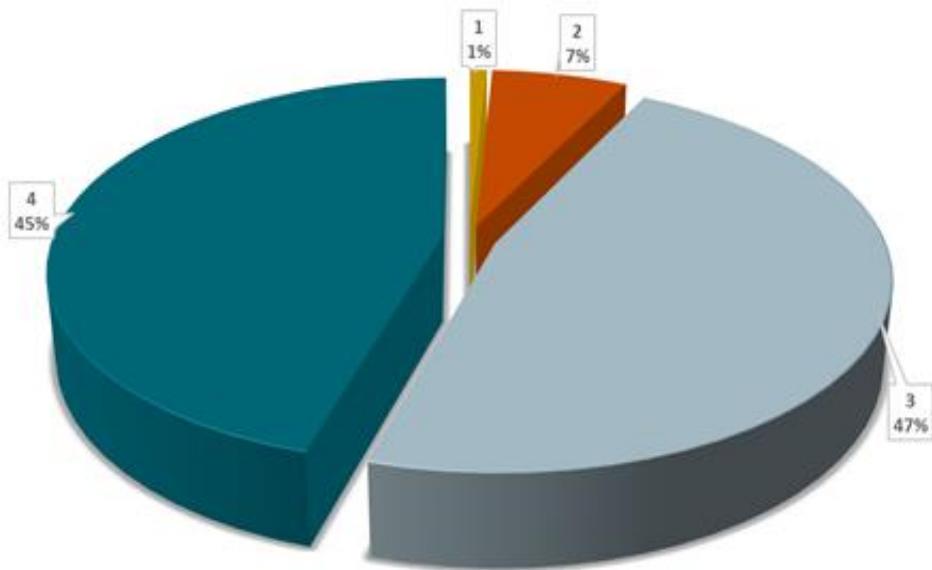
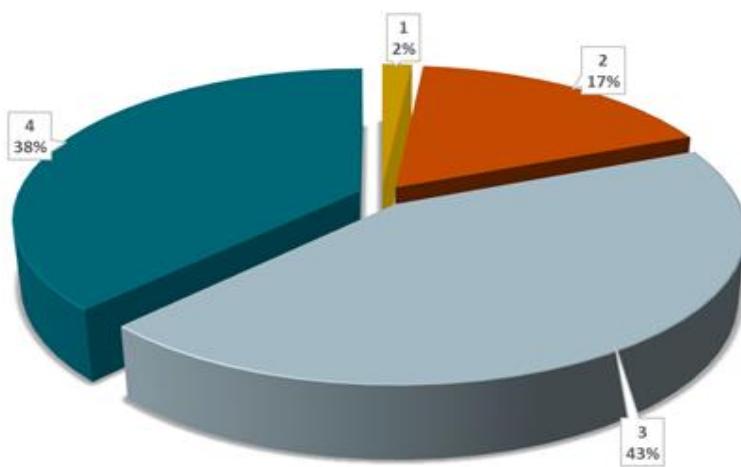


Grafico 6 - “Adeguatezza della durata del corso rispetto al complesso degli argomenti trattati”² - corsi interni



Riprendendo ancora una volta quanto dichiarato nella sezione note del questionario, alcuni corsisti hanno evidenziato che a volte il titolo del corso, in particolare per i corsi esterni, non rispecchia appieno gli argomenti e i contenuti trattati. Aspetto che non riscontriamo se

¹ Scala da 1 a 4, dove 1 rappresenta il valore più basso “poco soddisfacente” e 4 il più alto “molto soddisfacente”.

² Scala da 1 a 4, dove 1 rappresenta il valore più basso “poco soddisfacente” e 4 il più alto “molto soddisfacente”.

consideriamo solo i corsi interni, dai quali emerge una sostanziale congruenza tra i contenuti e gli obiettivi enunciati.

Grafico 7 - “Congruenza dei contenuti dell’attività formativa rispetto agli obiettivi enunciati” - corsi interni

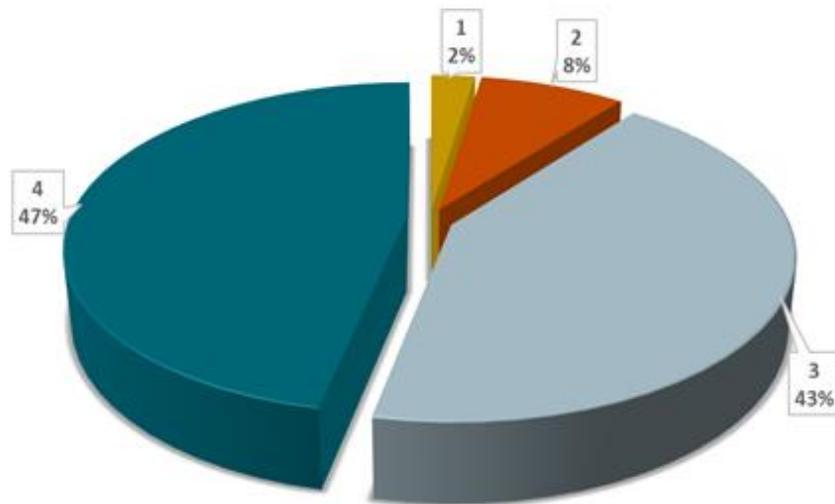
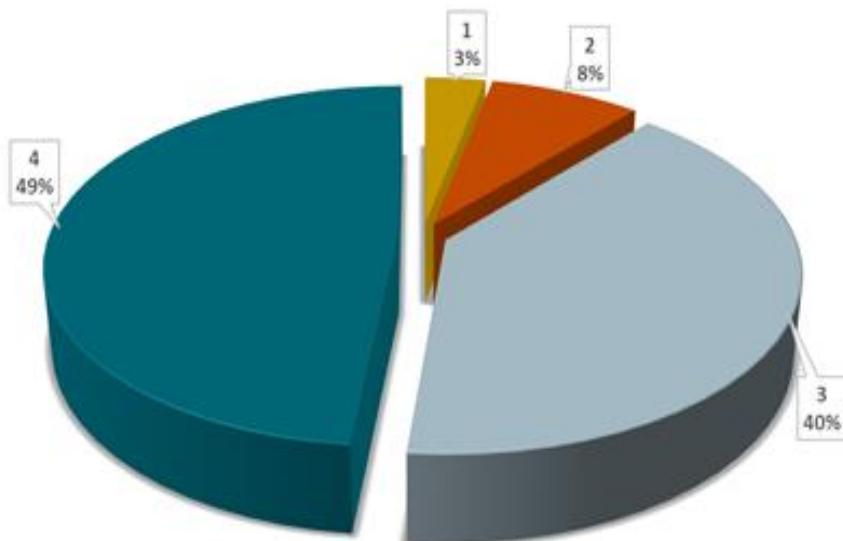


Grafico 8 - “Funzionalità della modalità di erogazione”³ - corsi interni



³ Scala da 1 a 4, dove 1 rappresenta il valore più basso “poco soddisfacente” e 4 il più alto “molto soddisfacente”.

4. Valutazione dell'efficacia della formazione

Con riferimento a quanto previsto dal Piano Integrato 2020 (aggiornamento di luglio) in particolare all'Obiettivo Operativo 5.22, "Valutazione dell'efficacia della formazione", il questionario è stato adattato alle nuove modalità di fruizione dei corsi.

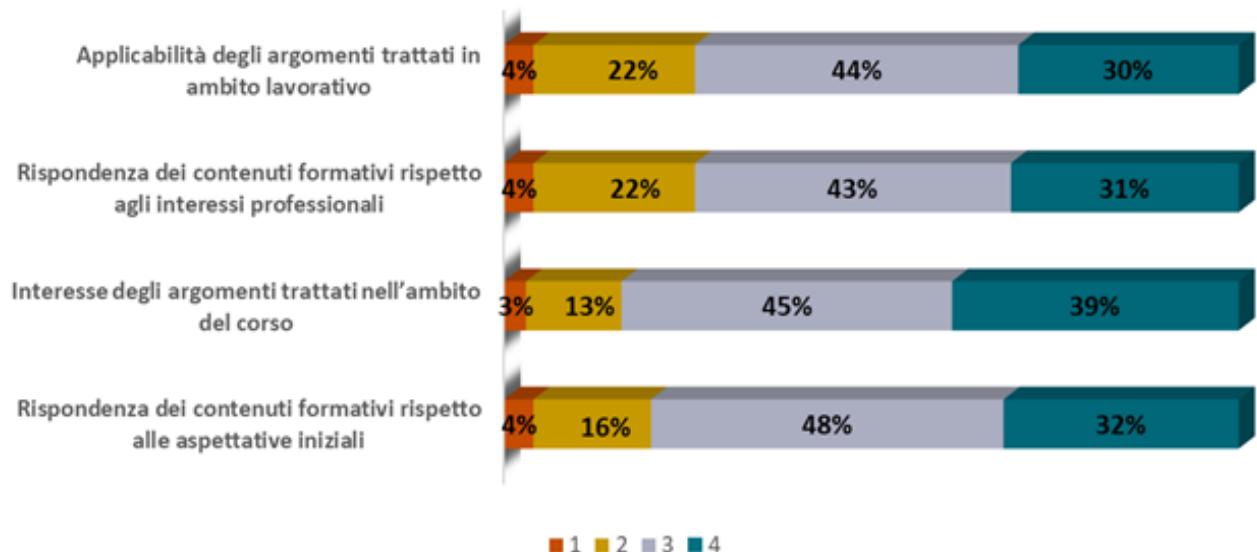
Il questionario è stato strutturato per registrare principalmente il grado di soddisfazione dei partecipanti nella dimensione della validità complessiva dell'iniziativa formativa, pur distinguendo la soddisfazione nei diversi aspetti organizzativi, innovativi e qualitativi.

In particolare, la seconda parte del questionario è volta a misurare quanto il corso ha risposto alle aspettative dei corsisti in merito ai propri interessi professionali ed anche come è stata valutata l'utilità delle conoscenze acquisite in seguito alla partecipazione ai corsi. Va precisato tuttavia che il questionario in oggetto non è volto a valutare il trasferimento sul lavoro inteso come individuazione e misura dei cambiamenti nel comportamento lavorativo derivati dalla formazione. Per valutare l'effettivo utilizzo nel contesto lavorativo e quindi l'efficacia della formazione è necessario somministrare test ripetuti a distanza di mesi in modo che i corsisti abbiano avuto il tempo di applicare le nuove abilità e conoscenze.

In ogni caso il *feedback* sulla *customer satisfaction* è un fattore essenziale ed immediato nel processo di miglioramento della qualità degli interventi formativi in termini di organizzazione e contenuti ma anche in termini di efficacia: il gradimento è considerato presupposto per l'apprendimento e che a sua volta può generare un impatto sul lavoro e sull'organizzazione.

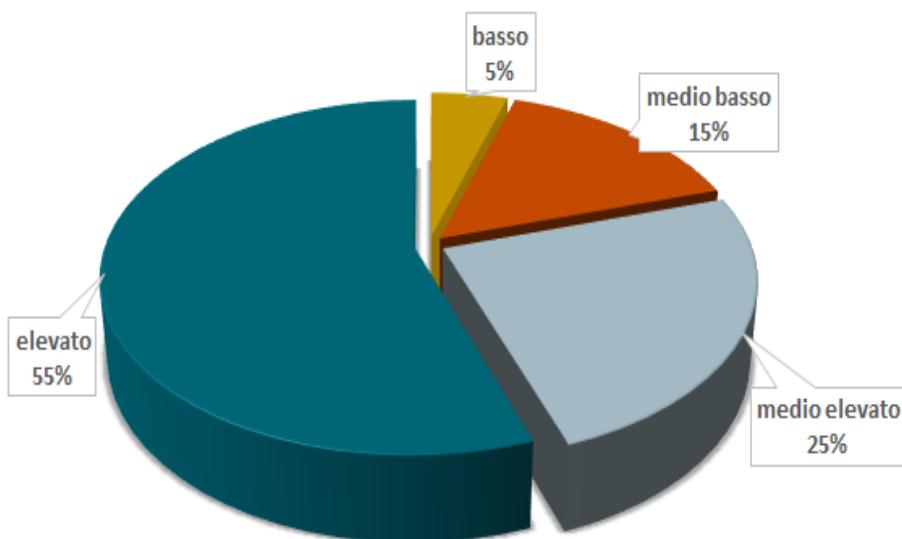
L'indagine svolta è dunque soprattutto orientata a rappresentare la percezione che i corsisti hanno circa la possibilità e capacità di trasferire nel lavoro quotidiano quanto appreso durante il corso.

Grafico 9 - “Conoscenze acquisite e utilità”⁴



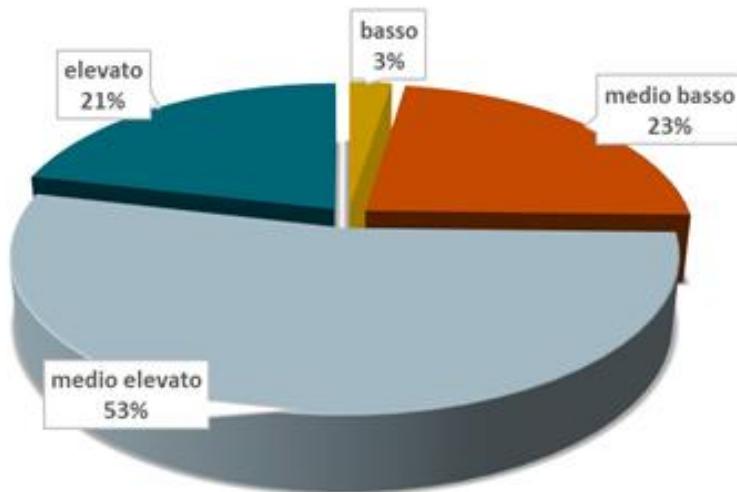
È stato chiesto, inoltre, ai corsisti di esprimere un giudizio sul grado di innovazione dei contenuti trattati nel corso rispetto ad altri corsi frequentati sul tema. Dai grafici si evince che l'80% ha ritenuto le tematiche dei corsi più che innovative attribuendo un valore compreso tra “elevato” (55%) e “medio elevato” (25%).

Grafico 10 - “Grado di innovazione attribuito ai contenuti trattati nel corso rispetto altri corsi frequentati sul tema” - tutti i corsi, interni ed esterni



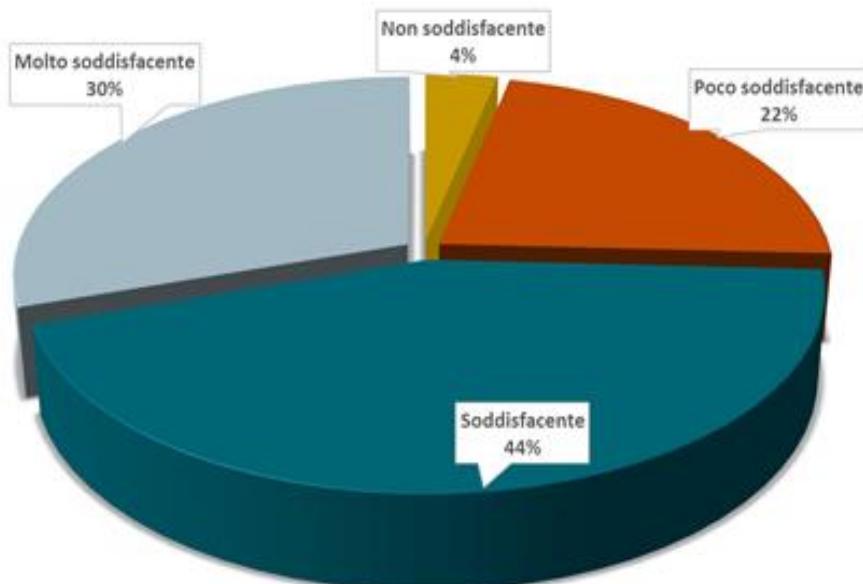
⁴ Scala da 1 a 4, dove 1 rappresenta il valore più basso “poco soddisfacente” e 4 il più alto “molto soddisfacente”.

Grafico 11 - “Grado di innovazione attribuito ai contenuti trattati nel corso rispetto altri corsi frequentati sul tema” - corsi interni



Premesso quanto sopra circa i processi di valutazione dell’efficacia degli interventi formativi, per comprendere il potenziale dell’intervento formativo erogato nell’ambito lavorativo dei partecipanti, è stato messo a confronto quanto risulta dalle risposte relative alla domanda del questionario relativa all’applicabilità degli argomenti trattati in ambito lavorativo” con la valutazione complessiva del corso.

Grafico 12 - Valutazione dell’applicabilità degli argomenti trattati in ambito lavorativo



Tab. 2 - Confronto tra “applicabilità in ambito lavorativo” e “valutazione complessiva del corso”

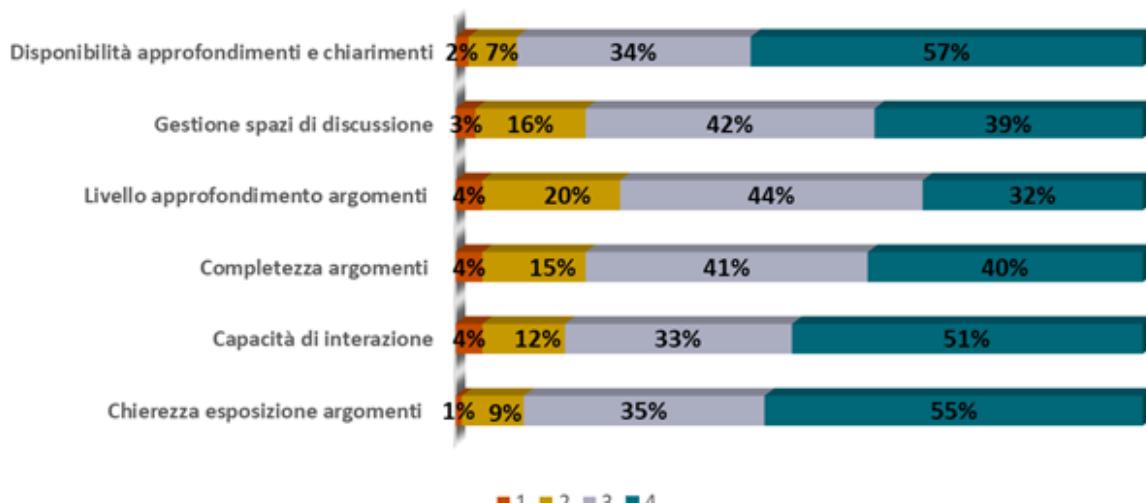
Applicabilità degli argomenti trattati in ambito lavorativo		Valutazione complessiva del corso	
Non soddisfacente	4%	Insoddisfatto	1%
Poco soddisfacente	22%	Poco soddisfatto	16%
Soddisfacente	44%	Soddisfatto	54%
Molto soddisfacente	30%	Completamente soddisfatto	29%

I dati rappresentano un allineamento tra il gradimento e la possibilità - percepita - di trasferire quanto appreso durante il corso nella propria attività lavorativa.

5. Qualità della didattica

È stato chiesto ai partecipanti ai corsi di esprimere una valutazione sulla qualità della didattica attraverso una scala da 1 (non soddisfacente) a 4 (molto soddisfacente). Dall'analisi dei dati emerge un giudizio più che positivo: per tutti gli *items* considerati quasi la totalità dei partecipanti ha attribuito un punteggio compreso tra 3 e 4. Occorre evidenziare che sono soprattutto i corsi tenuti da docenti interni ad aver avuto una valutazione più che positiva; in particolare in merito al corso “*La Programmazione dei beni e servizi e delle opere pubbliche*” alcuni partecipanti hanno sottolineato nel campo note l'ottima capacità di esposizione del docente e apprezzato particolarmente la contestualizzazione dei concetti esposti a casi concreti delle attività ordinarie in Sapienza.

Grafico 13 - Valutazione sulla qualità della didattica



Di contro, nel caso ad esempio dei corsi di lingua inglese si riscontrano alcune lievi criticità relative principalmente alla qualità della didattica: esigua capacità di interazione del docente, argomenti poco approfonditi, pochi chiarimenti sulle prove scritte eseguite. Si segnala comunque una diversa valutazione in merito ai vari docenti, infatti un aspetto da considerare è l'ottima valutazione espressa per una docente, ritenuta molto preparata, competente ed attenta alle diverse esigenze dei corsisti. Un suggerimento da considerare è l'approfondimento di alcuni vocaboli attinenti maggiormente all'attività lavorativa e la continuità dei corsi in modo da consolidare e aumentare le conoscenze acquisite.

6. Conclusioni

In sintesi, l'analisi di *customer satisfaction* ha evidenziato un sostanziale gradimento: nella valutazione complessiva dei corsi più dell'80% dei partecipanti si è dichiarato pienamente soddisfatto e quasi il 90% ne consiglierebbe la partecipazione ai colleghi.

Nello specifico, è risultata particolarmente positiva la valutazione data dai corsisti all'organizzazione dei corsi interni. Infatti, con riferimento alla funzionalità delle modalità di erogazione, il personale coinvolto nell'indagine si è dichiarato soddisfatto (40%) e molto soddisfatto (49%). La soddisfazione espressa dai corsisti rispetto alla nuova modalità di fruizione dei corsi on line è un dato che acquista maggiore rilevanza in quanto si è trattato di una sperimentazione con un buon esito nonostante sia stata attuata in una situazione emergenziale.

Altro dato positivo da segnalare è il gradimento espresso dai partecipanti in merito all'applicabilità delle tematiche dei corsi nell'ambito lavorativo. La percezione che i contenuti dei corsi frequentati sono idonei ad integrare e valorizzare le proprie competenze è un indice non solo della soddisfazione ma anche dell'adeguatezza degli interventi formativi rispetto ai fabbisogni.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Il seguente questionario, in forma anonima, ha lo scopo di verificare il grado di soddisfazione dei partecipanti e a sondare la validità dell'iniziativa formativa.

Il questionario è articolato nelle seguenti 3 macroaree:

1. organizzazione e metodologie didattiche;
2. conoscenze acquisite e utilità;
3. qualità della didattica.

DATI DEL CORSO

Titolo del corso

Società

Data

Modalità di erogazione

ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIE DIDATTICHE

Si prega di esprimere una valutazione secondo la seguente scala:

- 1: Non soddisfacente
- 2: Poco soddisfacente
- 3: Soddisfacente
- 4: Molto soddisfacente

1. In quale misura i singoli aspetti del corso hanno soddisfatto le sue aspettative?

		1	2	3	4
1.1	Organizzazione complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Adeguatezza della durata del corso rispetto al complesso degli argomenti trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Congruenza dei contenuti dell'attività formativa rispetto agli obiettivi enunciati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4	Funzionalità della modalità di erogazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONOSCENZE ACQUISITE E UTILITÀ'

Si prega di esprimere una valutazione secondo la seguente scala:

- 1: Non soddisfacente
- 2: Poco soddisfacente
- 3: Soddisfacente
- 4: Molto soddisfacente

2. In che misura il corso ha soddisfatto i seguenti aspetti:

		1	2	3	4
2.1	Rispondenza dei contenuti formativi rispetto alle aspettative iniziali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	Interesse degli argomenti trattati nell'ambito del corso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Rispondenza dei contenuti formativi rispetto agli interessi professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4	Applicabilità degli argomenti trattati in ambito lavorativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Quale grado di innovazione attribuisce ai contenuti trattati in questo corso rispetto ad altri corsi frequentati sul tema?

basso

medio basso

medio elevato

elevato

QUALITÀ DELLA DIDATTICA

Attribuire un punteggio da 1 a 4 per ogni voce, dove 1 rappresenta il valore più basso e 4 il più alto.

4. Qualità della didattica

		1	2	3	4
4.1	Chiarezza nella esposizione degli argomenti trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Capacità di interazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3	Completezza degli argomenti trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Livello di approfondimento degli argomenti trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5	Gestione degli spazi di discussione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6	Disponibilità ad approfondimenti e chiarimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Consiglierebbe la partecipazione al corso ai suoi colleghi?

si no

6. Valutazione complessiva del corso

Insoddisfatto

Poco soddisfatto

Soddisfatto

Completamente soddisfatto

Note e commenti
