



I Quaderni della formazione

n. 10

Regione Siciliana



Conoscere



per



costruire

“Il Monitoraggio”

a cura di Rosaria Cicala

2005

Presidenza

Dipartimento del Personale, dei Servizi Generali, di Quiescenza, Previdenza ed Assistenza del Personale Regionale

Area Interdipartimentale
Formazione e Qualificazione del Personale Regionale

Il Quaderno n. 10

“Il Monitoraggio”

a cura di Rosaria Cicala



Regione Siciliana

2005

Sicilia. Presidenza. Dipartimento Regionale del Personale, dei Servizi Generali, di Quiescenza, Previdenza ed Assistenza del Personale. Area Interdipartimentale – Formazione e Qualificazione Professionale del Personale Regionale

Conoscere per Costruire : Il Monitoraggio / A cura di Rosaria Cicala ; collaborazione alla realizzazione di Rosalia Di Bella. – 2 ed. – Palermo : Regione Siciliana, Presidenza. Dipartimento Regionale del Personale, dei Servizi Generali, di Quiescenza, Previdenza ed Assistenza del Personale, 2005. - (I Quaderni della Formazione ; 10)

Edizione fuori commercio. Vietata la vendita

Soggetto e realizzazione a cura di
Rosaria Cicala

Collaborazione alla realizzazione
Rosalia Di Bella

Staff e collaborazione all'organizzazione
Giovanna Costantino

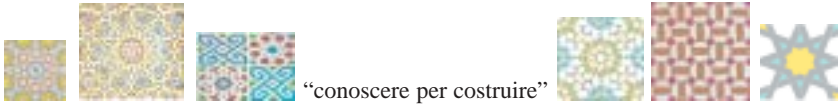
Elaborazione dati
Rosalia Di Bella

Raccolta dati
Nunzio Bartolone
Giuseppe Brusca
Filippo Caruso
Rosalia Di Bella
Anna Randazzo
Maria Loredana Rosselli
Antonino Sorci
Alba Terrasi

**COPYRIGHT 2005 © REGIONE SICILIANA
DIPARTIMENTO DEL PERSONALE, DEI SERVIZI GENERALI,
DI QUIESCENZA, PREVIDENZA ED ASSISTENZA DEL PERSONALE**

Stampa a cura della: **EUROGRAFICA S.r.l.**
Via Saladino, 1 - Palermo

I Quaderni della formazione



“conoscere per costruire”

Ode alla vita

*Lentamente muore chi diventa schiavo dell'abitudine,
ripetendo ogni giorno gli stessi percorsi,
chi non cambia la marcia,
chi non rischia e cambia il colore dei propri vestiti,
chi non parla a chi non conosce.*

*Muore lentamente chi evita una passione,
chi preferisce il nero su bianco
e i puntini sulle “i” piuttosto che un insieme di emozioni,
proprio quelle che fanno brillare gli occhi,
quelle che fanno di uno sbadiglio un sorriso,
quelle che fanno battere il cuore davanti all'errore
e ai sentimenti.*

*Lentamente muore chi non viaggia, chi non legge,
chi non ascolta musica,
chi non trova grazia in se stesso.*

*Lentamente muore chi non capovolge il tavolo,
chi è infelice sul lavoro,
chi non rischia la certezza per l'incertezza,
per inseguire un sogno,
chi non si permette almeno una volta nella vita
di fuggire ai consigli sensati.*

*Muore lentamente chi distrugge l'amor proprio,
chi non si lascia aiutare,
chi passa i giorni a lamentarsi della propria sfortuna
o della pioggia incessante.*

*Lentamente muore chi abbandona un progetto prima di iniziarlo,
chi non fa domande sugli argomenti che non conosce,
chi non risponde quando gli chiedono qualcosa che conosce.*

*Evitiamo la morte a piccole dosi,
ricordando sempre che essere vivo
richiede uno sforzo di gran lunga maggiore
del semplice fatto di respirare.*

*Soltanto l'ardente pazienza
porterà al raggiungimento di una splendida felicità.*

P. Neruda

“La libertà di scrivere non può ammettere il dovere di leggere”
D. Pennac, Come un romanzo. Feltrinelli, Milano1996. p. 120

Presentazione alla Ristampa Aggiornata

Questa ristampa aggiornata della prima edizione dei “Quaderni della Formazione” è stata realizzata, oltre che per dare contezza della quantità e soprattutto *qualità* dell’attività svolta a tutto il 2005, anche per documentare gli esiti dell’ “8° Rapporto sulla Formazione nella Pubblica Amministrazione 2004” della Presidenza dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, nel quale l’esperienza della Regione Siciliana è stata qualificata quale *best practice* ed inserita al punto “3.7 Innovazione ed Eccellenza” (pagg. 137-139 dell’8° Rapporto).

L’esperienza della Regione Siciliana è stata *individuata* per l’aspetto “**qualità**” degli interventi effettuati in collaborazione con i Maestri, i più autorevoli, delle Università degli Studi e ciò, in coerenza con gli indirizzi contenuti nella *Direttiva sulla formazione e la valorizzazione del personale delle Pubbliche Amministrazioni* del 13 dicembre 2001, coi i quali è stata ribadita *la necessità di elevare il livello qualitativo della formazione erogata*.

L’elevato livello qualitativo della formazione erogata, oggettivamente riscontrabile anche dai questionari di fine corso compilati dai circa 27.000 dipendenti regionali coinvolti nel periodo 2001-2005, risulta inscindibilmente collegato al livello qualitativo dei docenti, i più autorevoli provenienti dal mondo accademico, dalla Magistratura Amministrativa, dalla Magistratura contabile, dall’Avvocatura dello Stato che, con questa pubblicazione, tutti si ringraziano.

Con riguardo all’attività programmata per il periodo 2005-2006, particolare attenzione è stata rivolta agli interventi di formazione strategica come quello denominato “*Cantieri Sicilia*” con il quale, in analogia ai Cantieri Innovativi del Dipartimento Funzione Pubblica ospitati il 16 dicembre 2004 presso i locali del Dipartimento personale, ed attraverso azioni strutturate di formazione integrata tra discipline e soggetti istituzionali e non, si perseguono i più generali obiettivi delle politiche di sviluppo del Governo della Regione. (Tale Programma “*Cantieri Sicilia*” risulta inserito tra gli obiettivi strategici anno 2005-2006, giusto Direttiva n.2631 Gab. del 13 Aprile 2005, dell’ Assessore alla Presidenza - **On.le Michele Cimino**, riportata nel Quaderno n.1 “Il Sistema”)

Sintesi del suddetto programma “*Cantieri Sicilia*” è la cultura della *Governance* del territorio - oggetto di attenzione da parte delle più Alte Istituzioni del Paese, e soprattutto quelle della nostra Europa, dalle quali sono state emanate specifiche direttive, raccomandazioni e documenti che, ahimé, sembrano essere rimasti solo supporto cartaceo ed informatico dal quale trar-

re spunto per progetti dei quali non sono stati avvertiti gli obiettivi e soprattutto le ricadute sul territorio da parte dei cittadini.

Nell'anno 2005, pertanto, sono state avviate iniziative formative per costruire un livello di *Governance* tra i dirigenti ed i Quadri dell'Amministrazione Regionale, per sviluppare nuove competenze, conoscenze e modelli organizzativi e strumenti per il loro scambio permanente.

Fanno capo a tale programma "Cantieri Sicilia" tanti interventi realizzati ed in corso di realizzazione, tutti rinvenibili nei Quaderni per area di contenuto (il "Laboratorio" per la costruzione del "Piano di Comunicazione Integrata" della Regione Siciliana; il percorso sulle "Politiche Pubbliche"; i percorsi formativi sulle relazioni interpersonali; il percorso formativo sulle "Pari opportunità e differenze di genere" che costituisce un segmento delle Politiche Pubbliche innovativo per la valorizzazione dell'apporto delle donne, individuate quali presenze indispensabili nel processo di *Governance* per lo sviluppo socio-economico).

A conclusione di queste note si ritiene opportuno esibire la tabella di sintesi delle attività con il numero dei corsi svolti e di dipendenti coinvolti.

Attività Formative 2001 - 2005							
Anno	N° Corsi	Dipendenti coinvolti	Iscritti Area Dirigenza	%	Iscritti Area Non Dirigenziale	%	Giornate/ aula
2001	43	773	773	100%	0	0%	214
2002	132	3687	3687	100%	0	0%	506
2003	224	5487	3598	65,67%	1889	34,43%	1261
2004	287	7670	2221	28,96%	5451	71,07%	1430
2005	260	9716	2187	22,51%	7526	77,46%	1114
Totale complessivo	946	27333	12466	45,61%	14866	54,39%	4525

n.b. – I dati relativi ai dipendenti coinvolti nelle Attività Formative erogate nel periodo 2001/2005 e quelli da coinvolgere per aree di contenuto in regime di gestione diretta e in collaborazione con Università ed enti di cui alla L.R. 234/1979 sono rilevabili nel Quaderno n° 9 "Fabbisogno e Formazione" (vedi grafico "Dipendenti coinvolti e dipendenti non coinvolti per aree di contenuto" di pag.88).

Presentazione

di Rosaria Cicala

Nella presentazione di questi primi “Quaderni della formazione” è d’obbligo precisare che gli stessi rappresentano degli strumenti di conoscenza del processo formativo e dei corsi realizzati dall’Area Formazione.

Si è consapevoli che questi primi quaderni vengono diffusi nonostante la necessità di una rilettura complessiva che avrebbe potuto migliorarne sia la forma che i contenuti che non hanno alcuna pretesa di esaustività e completezza.

Fatta la superiore e doverosa puntualizzazione, si è voluto comunque procedere ad informare i dipendenti del processo formativo e dei corsi realizzati.

Nell’utilizzazione dei mattoni, per le applicazioni grafiche e nell’espressione “Conoscere per Costruire”, è da cogliere ogni motivazione che ha portato alla loro diffusione.

Il quaderno n. 1 “Il Sistema” è dedicato al primo piano con il quale la formazione è stata ricondotta a “Sistema” con l’accordo intervenuto con le OO. SS. nel novembre 2000. Esso contiene i principali riferimenti normativi, la distinzione per tipologie e per aree di contenuto delle attività formative, le principali fasi del processo formativo che, per grandi linee, vanno dalla rilevazione del fabbisogno alla realizzazione dei corsi fino al loro monitoraggio.

I quaderni n. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 sono stati dedicati ai contenuti dei corsi avviati e realizzati in più edizioni e raccolti per aree di contenuto formativo, il quaderno n. 9 alla dimensione fabbisogno formativo rilevato, il quaderno n.10 al monitoraggio, il quaderno n.11 al progetto “donne e leadership - per la gestione del personale in ottica di genere”.

I corsi sono tutti ascrivibili alle aree di contenuto del primo piano di formazione che, quale sistema metodologico compiuto, ha ad oggi costituito un saldo punto di riferimento per l’attività dell’Area Formazione, in una alla pianificazione 1999/2001 frutto della prima rilevazione del fabbisogno aggiornata ora con i dati delle rilevazioni effettuate nel 2002 e 2003.

Tanto premesso, il modello sperimentale, attuato per la realizzazione dell’attività formativa, trova fondamento giuridico nelle competenze attribuite all’Area Interdipartimentale Formazione “Organizzazione diretta ed indiretta dei corsi di Formazione”.

Il modello sperimentale di gestione diretta ha consentito in poco più di due anni di rispondere alle richieste di formazione provenienti da tutte le strutture apicali dell’amministrazione, con la realizzazione di n. 569 interventi forma-

tivi (Master, corsi, workshop, seminari) della durata complessiva di n. 2710 giornate aula che hanno coinvolto circa 15.000 dipendenti (n. 773 nel 2001, n. 3668 nel 2002, n. 5525 nel 2003 e circa n. 5.500 fino al giugno 2004).

Il suddetto modello nasce dalla necessità di coniugare le esigue risorse finanziarie disponibili con i circa 16.000 dipendenti e le decine di migliaia richieste di partecipazione ad attività formative quantificate con la prima rilevazione del fabbisogno.

Peculiare caratteristica del modello è la flessibilità e dinamicità degli interventi formativi che, continuamente monitorati, si conformano alle esigenze istituzionali per cogliere con immediatezza i fabbisogni, i più urgenti, facenti capo a tutte le aree di contenuto formativo, ivi compresi quelli dell'area specialistico/settoriale.

La qualità delle attività formative avviate con il “modello” tuttora in sperimentazione, nasce e vive grazie alla competenza dei docenti/esperti di contenuto di chiara fama ed indiscussa reputazione scientifica che supportano l'Area formazione per la progettazione e l'organizzazione di ogni intervento formativo.

L'impegno e la costante attenzione dei docenti ai destinatari della formazione è evidenziato dai risultati del monitoraggio raccolti nel quaderno n. 10.

Con la bontà che si ascrive al modello suddetto non si vuole certo correre il rischio di essere inclusi tra quelli che vanno affermando “Formazione è bello”, “Fare formazione è attraente e gratificante “, “La professione di formatore è di moda”, e si considerano pressoché al centro di tutti i possibili interventi diagnostici e terapeutici sull'organizzazione.

E, per dirla con autorevoli studiosi del fenomeno, si prendono le distanze anche da quelli che definendosi di professione “formatori” hanno alimentato la formazione con un sistema nel quale si assiste ad un vero e proprio diluvio di progetti e programmi di formazione dove il progetto di fondo non viene ben avvertito o resta, talora, come qualcosa di inconfessabile rispetto alle risorse finanziarie investite.

*“La vita non sottoposta ad esame
Non vale la pena di essere vissuta”*

Socrate

Servizi pubblici e qualità

Con riguardo ai servizi pubblici e qualità si ritiene di riportare la Direttiva, emanata dal Ministro della funzione pubblica il 23 marzo 2004, sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, (Pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 05 aprile 2004, n.80*) quale punto di riferimento generale dei servizi della P.A.

1. PREMESSA

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto alla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Già il decreto legislativo n. 29 del 1993 nell'art. 12, così come la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di *customer satisfaction*.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la *customer satisfaction* consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.

2. GLI OBIETTIVI DELLA DIRETTIVA

In linea con la volontà del Governo di attuare un radicale processo di cambiamento e ammodernamento della pubblica amministrazione, scopo di questa direttiva è di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Le indagini sulla qualità percepita contribuiscono infatti a:

definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese;

favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino.

3. GLI IMPEGNI RICHIESTI ALLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Per il raggiungimento degli obiettivi di questa direttiva le amministrazioni pubbliche sono tenute ad assumere alcuni precisi impegni.

Il primo impegno riguarda la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.

Il secondo impegno riguarda la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

Il terzo impegno consiste nel favorire all'interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi.

Il quarto impegno consiste nella creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

4. LE INDICAZIONI DA SEGUIRE PER LA REALIZZAZIONE E L'UTILIZZO DELLE RILEVAZIONI SULLA QUALITÀ PERCEPITA

1. Significato e utilizzazione delle rilevazioni sulla qualità percepita

La qualità di un servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno. In tal senso, il monitoraggio della

qualità percepita assume lo specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Il valore della *customer satisfaction* nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione. Rilevare la *customer satisfaction* serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

Si tratta, quindi, di verificare rispetto a specifici servizi offerti dalle amministrazioni:

- lo scostamento tra i bisogni del cittadino ed il punto di vista dell'amministrazione tenuto conto delle circostanze che i bisogni e le attese non sono sempre ben compresi dall'amministrazione e che amministrazione e cittadini possono attribuire un ordine di priorità diverso ai bisogni;
- lo scostamento tra le attese del cittadino e i livelli di servizio definiti, in considerazione del fatto che spesso l'insoddisfazione del cittadino dipende dal disallineamento tra le proprie attese e i livelli di prestazione previsti dall'amministrazione;
- lo scostamento tra i livelli di servizio definiti (e promessi) e le prestazioni effettivamente fornite, ascrivibile a disservizi nei processi di produzione e di erogazione dei servizi;
- lo scostamento tra le prestazioni effettivamente erogate e la percezione del cittadino, il cui grado di soddisfazione dipende anche da aspetti soggettivi e relativi alla propria personale esperienza di fruizione del servizio.

Va tenuto inoltre presente che, con i necessari adattamenti, la rilevazione della *customer satisfaction* può essere effettuata anche da quelle amministrazioni che non erogano direttamente servizi al cittadino, ma svolgono in prevalenza funzioni di programmazione e di regolazione (come è il caso, ad esempio, di molte amministrazioni centrali, di interi settori di attività di regioni e province, etc.). Ciò è particolarmente utile per rilevare la soddisfazione del cliente interno, sia esso un'altra unità organizzativa interna della stessa amministrazione oppure un'altra amministrazione pubblica.

Per favorire il corretto ed efficace utilizzo di questo strumento, è utile precisare che cosa non è un'indagine di *customer satisfaction*:

- non è un sondaggio d’opinione e cioè uno strumento finalizzato a misurare il consenso della cittadinanza nei confronti del livello politico o il grado di notorietà dell’ amministrazione;
- non è la semplice distribuzione di un questionario di gradimento distribuito senza aver definito le relative modalità di predisposizione, somministrazione, elaborazione ed utilizzo;
- non è un dato statistico fine a sé stesso, dal momento che i dati rilevati assumono il valore di informazioni significative solo se correlati a possibili azioni e interventi di miglioramento;
- non è una misura dell’adeguatezza del personale e dei servizi a diretto contatto con il l’utente, in quanto misura la capacità di tutta l’organizzazione di generare valore per il cittadino riguarda tutti gli aspetti del servizio (tecnici, relazionali, ambientali, di immagine, economici, organizzativi).

La rilevazione della *customer satisfaction* è particolarmente utile nei casi in cui:

- si definiscono le politiche di intervento nelle fasi della pianificazione e dell’individuazione delle scelte e delle priorità;
- si intende valutare l’impatto degli interventi di miglioramento dei servizi, per verificarne il riconoscimento da parte del cittadino;
- si impostano gli strumenti di controllo e valutazione interni (controllo di gestione, valutazione dei dirigenti, controllo strategico etc.).

È sconsigliato l’utilizzo di rilevazioni della qualità percepita nei contesti dove i servizi non hanno raggiunto un minimo livello di strutturazione organizzativa, in quanto le condizioni di un percorso di miglioramento sono collegate ad una realtà definita e ad una relazione con il cittadino consolidata.

II. Fasi del processo di rilevazione

Il processo di rilevazione della qualità percepita consiste in quattro distinte fasi che devono essere puntualmente rispettate per il successo dell’iniziativa:

a. La preparazione della rilevazione

Nella fase preparatoria della rilevazione viene definito l’ambito e l’obiettivo dell’indagine. Viene deciso se realizzare la ricerca con risorse interne oppure se ricorrere a professionalità esterne e viene scelto il modello di rilevazione più adeguato all’obiettivo. Durante questa fase è utile effettuare una pre-indagine esplorativa per verificare:

- l’eventuale esistenza di dati già disponibili presso l’amministrazione o fornitori esterni (ISTAT, associazioni di qualifica, etc.), da utilizzare quale base per la ricerca;
- la qualità dei dati esistenti in termini di completezza, aggiornamento, grado di dettaglio, neutralità, etc...;

– le modalità di svolgimento del servizio anche mediante momenti di osservazione diretta.

b. La raccolta dei dati

Questa fase è costituita dalle seguenti attività principali:

- la raccolta di informazioni (attraverso interviste, *focus group*, etc...) per definire meglio i fattori di soddisfazione da prendere in considerazione ai fini dell'indagine e i bisogni/attese da verificare;
- la progettazione degli strumenti di rilevazione, delle modalità di somministrazione, e la scelta dell'ampiezza dell'eventuale campione;
- la somministrazione degli strumenti predisposti (intervista personale, intervista telefonica, questionari da compilare a cura dell'utente, etc...) con modalità che favoriscano la partecipazione del cittadino, nonché la comprensione delle domande e che garantiscano l'obiettività dell'inchiesta.

c. L'elaborazione e l'interpretazione dei dati

In questa fase vengono elaborati ed interpretati i dati raccolti per valutare la soddisfazione dei cittadini, evidenziando la distribuzione degli utenti tra i diversi livelli di soddisfazione, la graduazione per importanza dei bisogni rilevati, le soglie minime e le soglie massime di attesa per la soddisfazione di ciascun bisogno, le soglie di tolleranza, le ragioni della presenza di forti aree di insoddisfazione o di gradimento, i punti di forza del servizio e le aree di debolezza su cui intervenire con azioni di miglioramento.

d. La presentazione e l'utilizzazione dei risultati

E' questa la fase conclusiva, nella quale si procede alla presentazione dei risultati all'interno e all'esterno dell'amministrazione in funzione della loro utilizzazione, per definire piani di miglioramento operativi, allocare specifiche responsabilità di miglioramento, controllare l'andamento dei risultati ottenuti, attuare tutte le azioni correttive e preventive, attivare l'orientamento all'utente dell'intera organizzazione in una logica di servizio, soddisfare pienamente le esigenze dei destinatari anticipando le loro aspettative.

III. Suggerimenti per garantire la buona riuscita dell'indagine

Per garantire la buona riuscita dell'indagine occorre adottare alcuni accorgimenti operativi che non assumono valore prescrittivo ma che vengono qui indicati quali linee-guida e consigli pratici per le amministrazioni.

a. Seguire un percorso corretto

E' importante definire puntualmente le fasi e gli elementi del percorso, pur con tutta la flessibilità e disponibilità alle modifiche che potrebbero rendersi necessarie nel tempo. Le azioni da compiere sono le seguenti:

- definire l'ambito, gli obiettivi e i vincoli dell'indagine (di risorse, di tempo, di estensione etc...);

– definire il programma di lavoro, individuando il responsabile del progetto, le fasi operative, il personale da coinvolgere, i tempi di attuazione, i costi ed i benefici.

b. Definire il ruolo degli attori coinvolti

I principali ruoli-chiave nelle indagini di *customer satisfaction* sono i seguenti:

– il vertice decisionale dell’amministrazione, sia esso il livello politico o il livello dirigenziale, di cui sono essenziali il coinvolgimento l’impegno, nella qualità di primo destinatario dei risultati sulla efficacia delle prestazioni e di primo responsabile della definizione degli obiettivi di miglioramento dei servizi e dell’allocazione delle risorse;

– le unità organizzative deputate a promuovere e diffondere, all’interno dell’amministrazione, la cultura della qualità dei servizi, anche attraverso iniziative di formazione;

– l’ufficio relazioni con il pubblico il cui compito precipuo, come prevede l’art. 8, comma 2, della legge 7 giugno 2000, n. 150, è quello di attuare, mediante l’ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;

– gli operatori a stretto contatto con i fruitori dei servizi, che sono la naturale interfaccia con i bisogni e le aspettative dei cittadini, e in generale tutti gli operatori dei servizi valutati, per favorire la loro partecipazione attiva all’indagine e soprattutto la condivisione dei risultati e dei possibili percorsi di miglioramento;

– gli utenti, anche attraverso le loro organizzazioni rappresentative, in quanto destinatari dei servizi, sia nella fase di preparazione dell’indagine per contribuire all’individuazione dei parametri e degli indicatori di soddisfazione, sia nella fase di raccolta dei dati nella quale svolgono il ruolo di soggetti attivi, sia nelle fasi di interpretazione, presentazione e di utilizzo dei risultati, anche in funzione della definizione e della realizzazione dei programmi di miglioramento.

c. Curare la comunicazione interna ed esterna

Negli interventi di rilevazione della qualità percepita, la comunicazione interna riveste un ruolo di grande importanza per:

– il coinvolgimento e la motivazione delle persone, la promozione di atteggiamenti positivi e costruttivi e l’attenuazione delle resistenze al cambiamento;

– la costruzione della cultura della *customer satisfaction* in termini di rafforzamento del valore della centralità del cittadino, di accettazione di nuovi paradigmi organizzativi, di superamento delle routine e di ricerca del miglioramento;

– il mantenimento nel tempo dell’adesione ai programmi di *customer satisfaction*.

Anche la comunicazione esterna svolge un ruolo di grande rilievo in quanto:

- favorisce la partecipazione attiva dei cittadini all'intervento;
- rafforza la credibilità dell'amministrazione, conferendo trasparenza ai dati raccolti, rendendo visibile l'organizzazione dei servizi e mostrando come le azioni correttive abbiano inciso sulla loro qualità.

E' di primaria importanza che le azioni di comunicazione siano programmate fin dall'inizio, quali parti integranti e non marginali dell'iniziativa, con la partecipazione dei vertici dell'amministrazione. Può risultare anche utile, a fronte dei risultati ottenuti, utilizzare la comunicazione come strumento per rafforzare e divulgare il buon esito delle iniziative.

d. *Gestire al meglio l'eventuale ricorso a consulenti esterni*

Per realizzare i propri programmi di rilevazione della *customer satisfaction* l'amministrazione può utilizzare risorse interne o ricorrere a professionalità esterne.

La titolarità e la responsabilità dell'intervento è comunque dell'amministrazione.

La consulenza può essere utilizzata in alcune fasi e con specifici ruoli:

- scelta del modello, dell'ampiezza e delle modalità dell'intervento e valutazione dei costi e dei benefici;
- rafforzamento della consapevolezza dell'importanza strategica della *customer satisfaction* sia negli amministratori che negli operatori dei servizi;
- effettuazione delle rilevazioni tenuto conto che il consulente può agire in modo più neutrale, cogliendo dal cittadino maggiori spunti ed indicazioni;
- trasferimento della metodologia e degli strumenti al personale interno perché diventino patrimonio dell'amministrazione.

e. *Raccordare le rilevazioni ai processi decisionali e ai sistemi gestionali*

Le valutazioni della qualità percepita per poter influire efficacemente sul sistema organizzativo delle amministrazioni devono essere raccordate con i principali sistemi gestionali delle stesse amministrazioni e cioè con:

- il sistema di programmazione e di controllo, per mettere il vertice dall'amministrazione in grado di assumere le proprie decisioni sulla base di valutazioni che riguardano anche la capacità dell'amministrazione di soddisfare i bisogni dei cittadini;
- il sistema premiante, da orientare anche al miglioramento della qualità sulla base dei giudizi espressi dai destinatari dei servizi;
- i modelli gestionali per la qualità (quali le norme ISO), che individuano, unitamente alla gestione per processi, al miglioramento continuo, al ruolo della direzione ed alla verifica dei risultati, la *customer satisfaction* quale leva strategica per il miglioramento e lo sviluppo dell'organizzazione.

f. *Prevedere la continuità delle rilevazioni*

Le rilevazioni di *customer satisfaction* non possono costituire fatti meramente episodici.

E' la continuità nel tempo, infatti, che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e di monitorare la capacità dell'amministrazione di adeguarsi ai cambiamenti e di adeguare i propri standard di attività.

La continuità di rilevazione fornisce all'amministrazione anche la possibilità di capire in quale misura le azioni correttive adottate si sono tradotte in risultati effettivi e percepiti positivamente dai cittadini.

Si suggerisce che le rilevazioni di base sui bisogni e sulle attese dei cittadini, sulle scale di priorità e sulle soglie di tolleranza vengano ripetute ogni quattro o cinque anni e in occasione di grandi cambiamenti normativi, organizzativi o tecnologici. Le indagini del livello di soddisfazione dei cittadini, più agili e meno costose, dovrebbero essere invece effettuate con frequenza maggiore, preferibilmente annuale.

5. GLI STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA

Per aiutare operativamente le amministrazioni a pianificare, condurre ed utilizzare efficacemente le rilevazioni di *customer satisfaction*, in attuazione di questa direttiva il Dipartimento della Funzione Pubblica, nell'ambito del Programma Cantieri, ha realizzato il manuale operativo *la customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche: Valutare la qualità percepita dai cittadini* (collana, *Analisi e strumenti per l'innovazione* del Dipartimento della funzione pubblica).

Il Manuale può essere acquisito dalle amministrazioni interessate secondo le modalità indicate sul sito www.funzionepubblica.it.

IL MINISTRO PER LA FUNZIONE PUBBLICA

Corsi monitorati

Area Comunicazione e Informazione

Codice COM.

- ◇ Comunicazione e informazione nella Pubblica Amministrazione
- ◇ Progettare e sviluppare il piano di comunicazione

Area Controllo di gestione

Codice CGE.

- ◇ Il controllo strategico e la valutazione dei dirigenti: L'esperienza della Presidenza del Consiglio dei Ministri
- ◇ I sistemi di controllo interno. Modelli di riferimento e strumenti operativi per la misurazione dei risultati e la valutazione della performance. 1° e II° livello
- ◇ I sistemi di controllo interno. La valutazione del personale e delle posizioni organizzative

Area Economico-finanziaria

Codice ECO.

- ◇ L'applicazione delle regole in ambito amministrativo-contabile. (Percorso base)

Area Giuridico-normativa

Codice GIU.

- ◇ L'applicazione delle regole in ambito amministrativo-contabile. (Percorso base) ®
- ◇ Master in diritto amministrativo
- ◇ Il procedimento amministrativo
- ◇ La responsabilità penale nell'esercizio della funzione amministrativa – Le leggi regionali

Area Informatica ed Innovazione tecnologica

Codice INF.

- ◇ Strumenti per la produttività individuale
- ◇ Word II

Area Internazionale

Codice EUR.

- ◇ Integrazione europea: Le politiche comunitarie e la Regione Siciliana

Area Linguistica

Codice LIN.

- ◇ Inglese - A/F (Moduli)
- ◇ Inglese - ELLIS (Programma)

Area Manageriale

Codice MAN.

- ◇ Comunicazione strategica: Tecniche di comunicazione dei manager pubblici
- ◇ La gestione del cambiamento
- ◇ La leadership del manager pubblico
- ◇ Lavorare per progetti nella Pubblica Amministrazione
- ◇ Master in management del governo locale
- ◇ Modelli di simulazione per il controllo strategico nella R.S. (Seminario)
- ◇ Modelli di system dynamics per i controlli di gestione nei processi di risanamento e sviluppo
- ◇ Percorso in Management e comunicazione
- ◇ Project management. Metodologie per la gestione dei progetti.
- ◇ Valutazione e motivazione del personale (Seminario)

Area Personale ed organizzazione

Codice PER.

- ◇ Lavorare in team. Gestione delle competenze individuali e le relazioni interpersonali
- ◇ Mobbing e principio di responsabilità

Area Settoriale

Codice SET.

- ◇ Master in gestione dell'ambiente
- ◇ Master in ingegneria dell'emergenza

Totale corsi monitorati n. 102



Attività di monitoraggio 2005

Area Comunicazione e Informazione

Denominazione corso >

I.1. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione
Corso di laurea in Scienze della Comunicazione

Edizioni : n.6

Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.112 questionari di fine corso

: n.078 report docenti

: n.114 test di apprendimento

Elaborazione dati : DIBRO

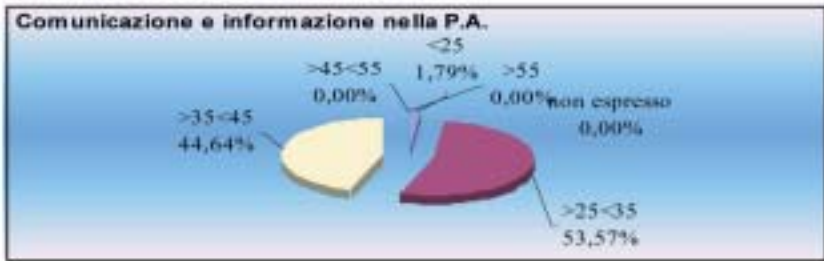


Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

maschi : n. 49

femmine : n. 62

non rilevabile : n. 01



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori al corso:

<25 anni	: n. 02
>25<35 anni	: n. 60
>35<45 anni	: n. 50
>45<55 anni	: n. 00
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compilatori al corso:

Dirigente	: n. 06
D	: n. 48
C	: n. 47
B	: n. 08
A	: n. 00
non rilevabile	: n. 03

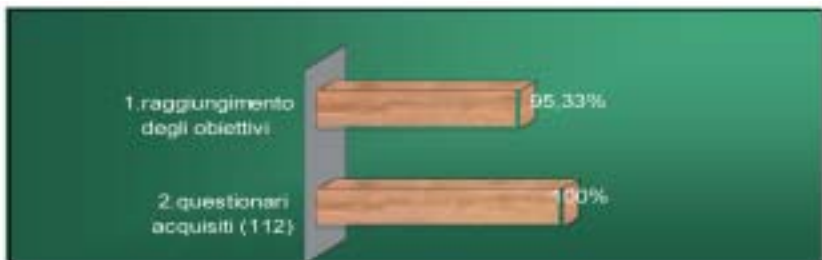


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100 %
 attestati rilasciati : 67,02 %
 questionari acquisiti : 58,64 %

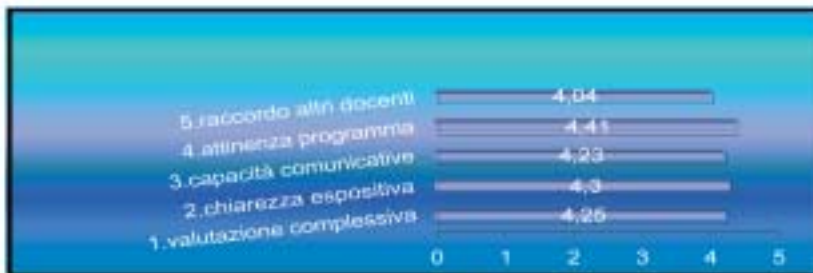
❖ *1.1a. Questionario di fine corso*

1.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media rilevata dai dati acquisiti è di 3,79 (Valutazione minima 1 - massima 5)

I.1a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

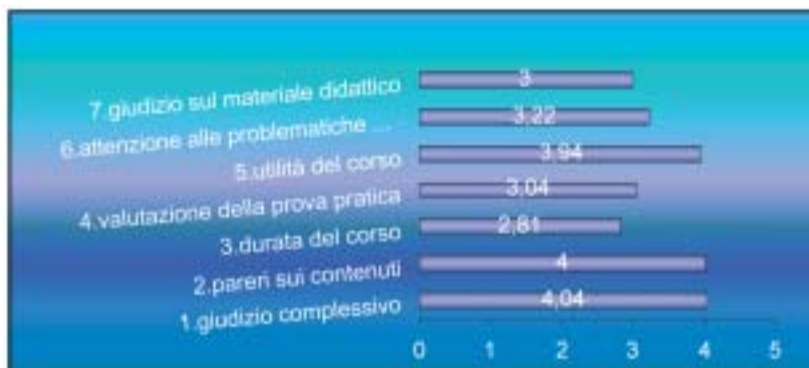
La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 90,53% dei dati acquisiti.

I.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



E parere quasi unanime intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

I.1a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Dai dati acquisiti si rileva una percentuale media positiva pari al 79,34%; la valutazione espressa al punto 3 (2.81) tuttavia rivela l'esigenza, da parte dei partecipanti, di un prolungamento della durata del corso per assicurare, a tutti quegli argomenti di peculiare interesse, ulteriori approfondimenti.

❖ I.1b. Report dei docenti

I.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

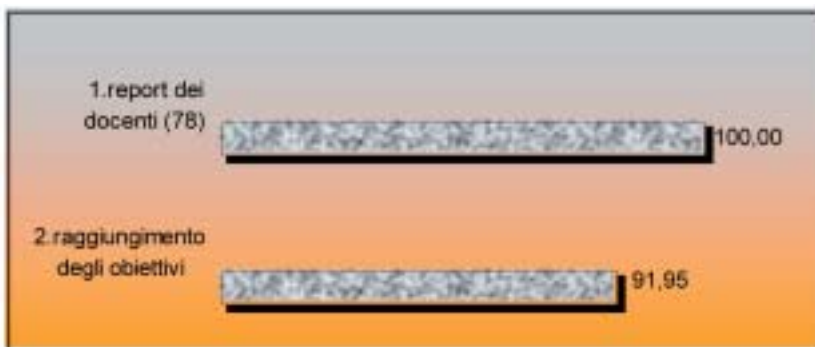
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 4 pari alla percentuale positiva di 95,94% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3,82 pari al 95,3%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3,63 pari al 89,04%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3,79 pari al 91,6%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3,73 pari al 89,48%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3,74 pari al 80,06%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,67 pari al 71,98%;

I.1b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Le valutazioni espresse dai docenti, sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, ribadiscono nel loro complesso il grado di dinamismo che ha caratterizzato l'aula.

I.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi

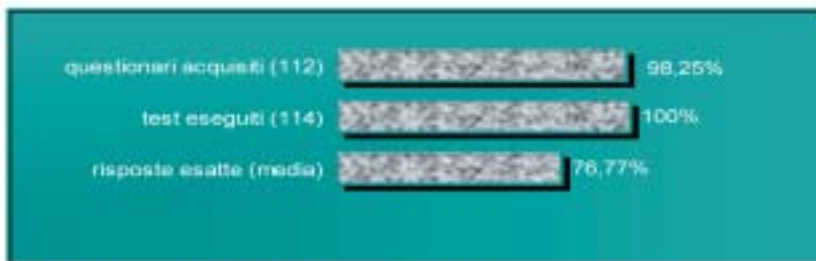


La valutazione media espressa dai docenti è di 3,73 (minima 1 – massima 4).

I.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), in termini di efficacia, ha ottenuto una valutazione media di 3,01 (minima 1 - massima 4) pari ad una percentuale positiva dell'82,68% .

❖ *I.1c. Verifica dell' apprendimento*



Ai discenti sono stati assegnati, in media per singolo corso, n. 15 domande a risposta multipla. I partecipanti dell'ottava edizione sono stati sottoposti a verifica a cura del docente.

Denominazione corso >

I.2. PROGETTARE E SVILUPPARE IL PIANO DI COMUNICAZIONE

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione
Corso di Laurea di Scienze della Comunicazione

Edizioni : n.3 distinti in moduli (A, B e C)

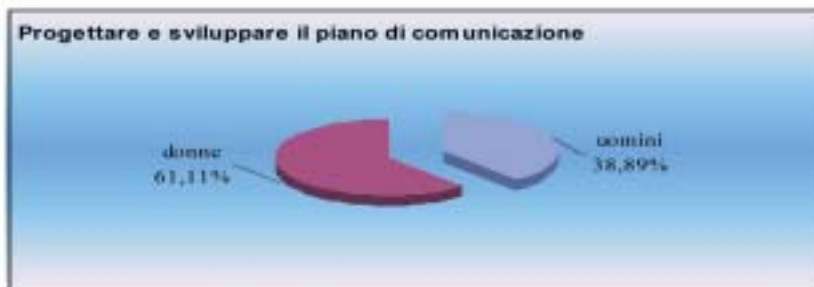
Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.36 questionari di fine corso

: n.27 report docenti

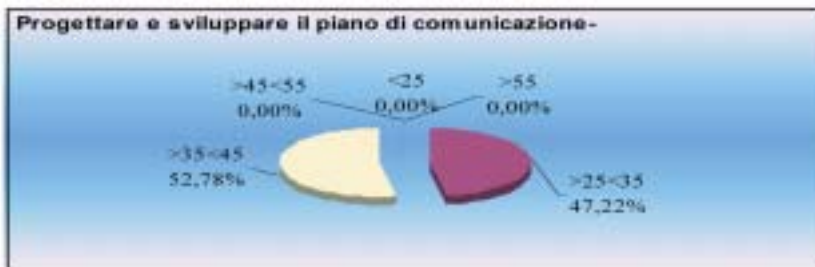
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

maschi : n. 14

femmine : n. 22



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 17
>35<45 anni	: n. 19
>45<55 anni	: n. 00
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 02
D	: n. 25
C	: n. 09
B	: n. 00
A	: n. 00

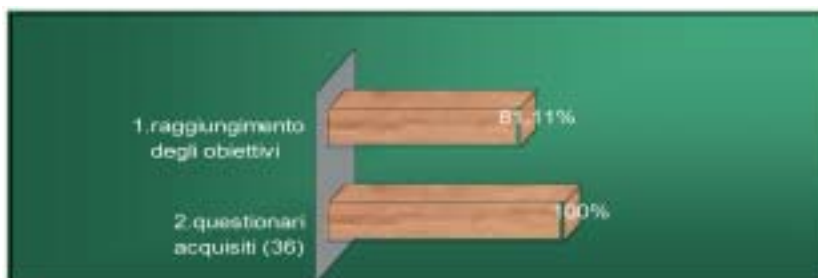


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 45,54%
questionari acquisiti	: 32,14%

❖ I.2a. *Questionario di fine corso*

I.2a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa è di 3,19 (Valutazione minima 1 - massima 5)

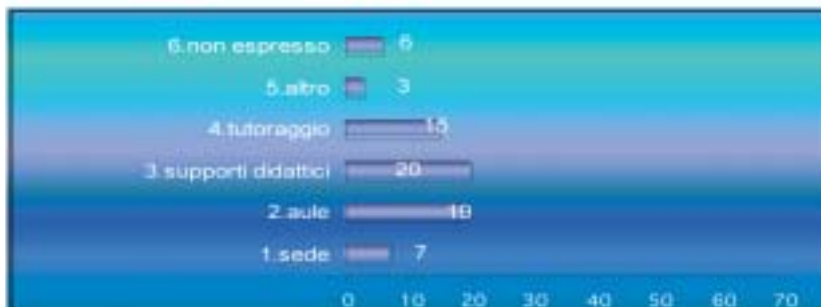
I.2a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

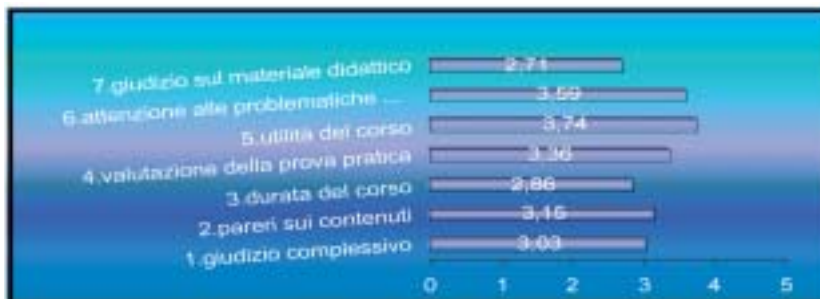
La percentuale sulla valutazione positiva espressa è pari al 82,66% dei dati acquisiti.

I.2a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



La necessità di intervento per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza si rileva in quasi tutti i dati acquisiti.

I.2a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Si rileva una percentuale globale positiva del 77,61 dei dati acquisiti tuttavia dalla valutazione espressa al punto 3 (2.86) emerge l'esigenza dei partecipanti a richiedere un'ulteriore analisi di tutti gli argomenti esposti. Relativamente al punto 7 (2,71) i dati mostrano la richiesta di acquisire del materiale didattico che esponga, a parer dei discenti, in modo più esplicito tutte le materie trattate.

❖ I.3b. Report dei docenti

I.2b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3.26 pari alla percentuale positiva del 88,89% della docenza;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3,15 pari al 85,19%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,93 pari al 77,78%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 2,93 pari al 77,78%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 2,89 pari al 81,02%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3 pari al 80,56%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3.20 pari al 76,39%;

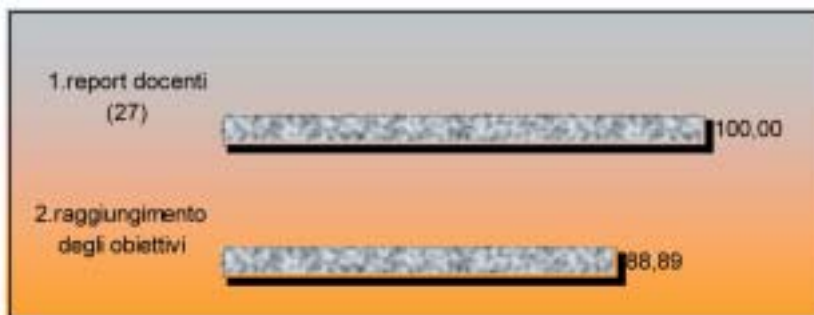
Le suddette valutazioni e un'attenta analisi hanno rivelato un'aula, sì costruttiva e partecipativa, in cui però appaiono evidenti, a parer dei docenti, delle fratture relazionali create ante-corso che hanno in ogni modo contribuito, anche se con qualche difficoltà, all'applicazione concreta dei concetti esaminati per la fattiva realizzazione di un piano di comunicazione.

I.2b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Nonostante le valutazioni sull'aula siano state condizionate dalle motivazioni su esposte, queste non hanno certo alterato le valutazioni espresse dai docenti per quanto concerne sia la partecipazione che gli interventi dei discenti, attribuendo ad esse una percentuale pressoché positiva.

I.2b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati è venuto meno per il clima conflittuale che ha caratterizzato inizialmente l'aula creando di conseguenza delle fratture relazionali che l'hanno resa disomogenea e che hanno richiesto un maggior impegno da parte dei docenti. La valutazione media espressa è di 3,78 (minima 1 – massima 4).

I.2b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,31 (minima 1 - massima 4)

❖ I.2c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i test di apprendimento.

Le verifiche sono state comunque effettuate attraverso lavoro di gruppo (Realizzazione di un piano di comunicazione relativo al Dipartimento/ Settore lavorativo di appartenenza), atto a definire il percorso formativo.



Attività di monitoraggio 2005

Area Controllo di gestione

Denominazione corso >

II.1. IL CONTROLLO STRATEGICO E LA VALUTAZIONE DEI DIRIGENTI: L'ESPERIENZA DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche

Edizioni : unica

Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : BRUSGI

Acquisizione dati da : n.15 questionari di fine corso

: n.01 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

maschi : n. 13

femmine : n. 02



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 05
>35<45 anni	: n. 08
>45<55 anni	: n. 01
>55 anni	: n. 01



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 13
D	: n. 01
C	: n. 00
B	: n. 00
A	: n. 00
Non rilevata	: n. 01



Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 65,57%
questionari compilati	: 24,59%

❖ II.1a. Questionario di fine corso

II.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Sebbene la valutazione media attribuita è di 3 (Valutazione minima 1 - valutazione massima 5), dai dati acquisiti si rileva che il 33,33 % dei discenti, pur non motivandone le ragioni, non si conforma sul completo raggiungimento degli obiettivi.

II.1a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

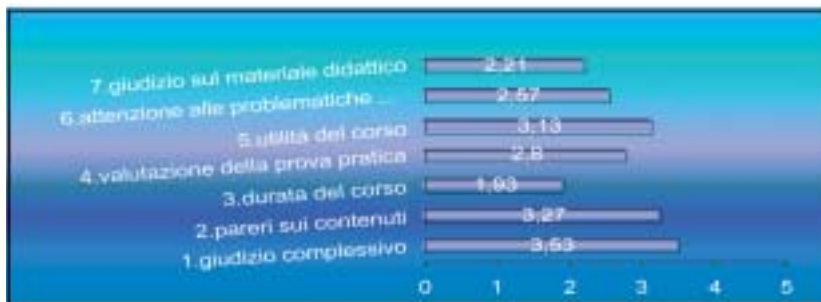
La percentuale complessiva sulla valutazione positiva espressa è pari al 100% dei dati acquisiti, relativamente al punto 5 il dato è stato omesso in quanto trattati di unico docente.

II.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Solo il 24% dei partecipanti/compileri richiede interventi di miglioramento ad alcuni aspetti della struttura di accoglienza.

II.1a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Per il punto 3 (1,93) il 73,33% dei partecipanti/compileri ritiene fondamentale prolungare la durata del corso per analizzare gli argomenti trattati e per integrare il medesimo con attività pratiche sostenendo quelle sul campo. Ecco perché il punto 6 (2,57) evidenzia, a parer del 40% dei dati acquisiti, la necessità di destinare maggiore attenzione alle problematiche della Regione Siciliana, trattandosi di un campo alquanto complesso. Relativamente al punto 7 (2,21) il 50% degli stessi avanza la richiesta di acquisire del materiale didattico che esponga in modo più esplicito tutti gli argomenti analizzati durante il corso.

❖ II.1b. Report dei docenti

II.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

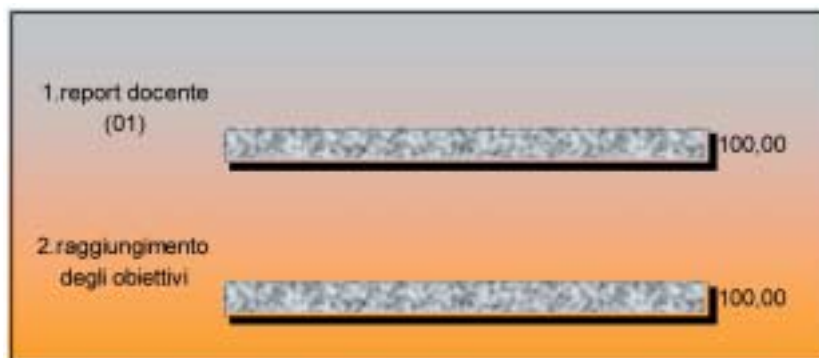
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 4 pari alla percentuale positiva del 100%;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 4 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 4 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 4 pari al 100%;

II.1b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Le valutazioni enunciate dai docenti, sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, confermano una percentuale prettamente positiva che ribadiscono nel loro complesso il grado di discussione/dibattito scaturito dalle nozioni apprese.

II.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dal docente è di 4 (minima 1 – massima 4).

II.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso (aspetti logistici, aspetti organizzativi) in termini di efficacia, ha ottenuto una valutazione media di 4 (minima 1 - massima 4), pari ad una percentuale del 100%.

❖ II.1c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i test di apprendimento. Verifica a cura del docente.

Un difetto della democrazia ateniese

«Un giorno Socrate incontra Glaucone, un giovinotto non ancora di vent'anni ansioso di darsi alla vita politica e di salire alle supreme magistrature; l'incontra, lo ferma e si congratula con lui delle sue intenzioni.

Ma gli domanda se tu vuoi uscirne con onore bisognerà che procuri del bene alla città, cominciando dal farla più ricca col crescerne le entrate; or sai tu da che provengono le rendite dello Stato e quante sono?

In verità, rispose Glaucone, su questo punto non mi son mai fermato a riflettere.

Socrate: Dimmi almeno quali sono le uscite, perché è certo che tu pensi ad eliminare le spese superflue.

Glaucone: Veramente nemmeno a questo ho posto pensiero.

Socrate: Allora differiamo ad altro tempo il programma di migliorare le finanze dello Stato: perché come potrebbe farlo chi non conosce né le entrate né le uscite?

Glaucone: Pur tuttavia, Socrate, si possono migliorare con le conquiste fatte ai nemici.

Socrate. E vero; ma in tal caso è necessario esser più forti, altrimenti ci rimetteremo del nostro. Conviene quindi che chi decide di una guerra conosca le forze proprie e quelle dell'avversario. Dimmi dunque quali sono le forze di terra e di mare nostre e dei nemici?

Glaucone: A mente, così, non saprei dirtelo.

Socrate: Le avrai dunque scritte.

Glaucone: Non le ho, a dire il vero, neppure scritte.

Socrate: Via, saprai almeno quante sono le forze di difesa del nostro paese quante bastino o non bastino....

Glaucone: In verità, Socrate, io le toglierei tutte; perché piuttosto che custodite il paese saccheggiano le campagne.

Socrate: Ma se si tolgono i presidi, chiunque potrà invadere il nostro. E del resto, come hai fatto tu a sapere che fanno malamente la guardia?

Glaucone: Lo immagino.

Socrate: Allora delibereremo di queste cose, quando ne avremo certezza e non dovremo limitarci a immaginarle.

Glaucone: Credo anch'io che sarà meglio così.

Socrate: Quanto alle miniere d'argento so che non, vi sei andato, naturalmente perché c'è malaria, così da poterci dire come mai oggi rendono meno di una volta.

Glaucone: Già non vi sono andato.

Socrate: Senza dubbio però avrai considerato questo altro punto importante: per quanto tempo il grano che nasce nel nostro paese basti al consumo e quanto ce ne abbisogni.

Glaucone: Un affar serio, Socrate, se bisogna pensare anche a questo...

Insomma Glaucone si decise a rinunciare ai suoi progetti ambiziosi; ma di Glauconi era ricca Atene».

SENOFONTE, a cura di E. DE MARCHI

Denominazione corso >

II.2^{PL}. I SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO. MODELLI DI RIFERIMENTO E STRUMENTI OPERATIVI PER LA MISURAZIONE DEI RISULTATI E LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE (1° Livello)

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche

Edizioni : n.2

Sede di espletamento : Palermo

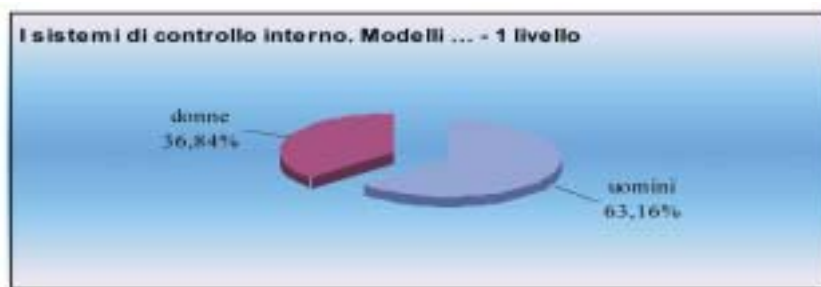
Codice compilatore : BRUSGI

Acquisizione dati da : n.19 questionari di fine corso

: n.11 report docenti

: n.09 test di apprendimento

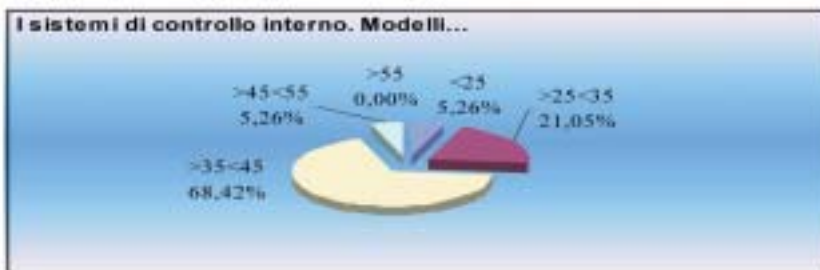
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

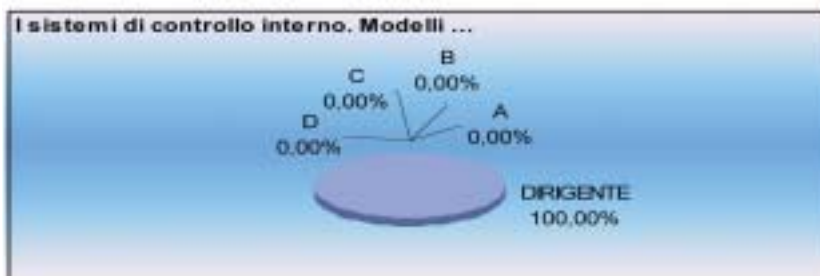
maschi : n. 12

femmine : n. 07



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 01
>25<35 anni	: n. 04
>35<45 anni	: n. 13
>45<55 anni	: n. 01
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 19
D	: n. 00
C	: n. 00
B	: n. 00
A	: n. 00

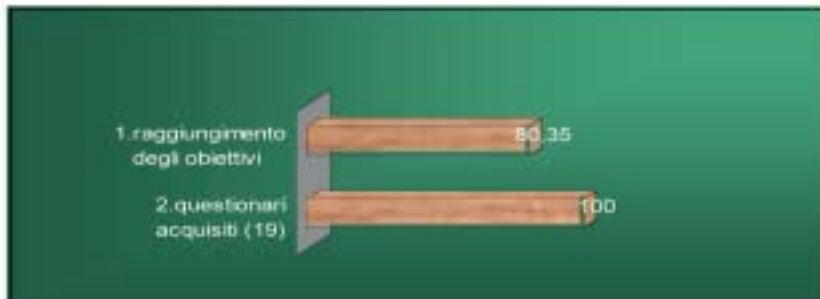


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 40,38%
questionari acquisiti	: 36,54%

❖ II.2a. Questionario di fine corso

II.2^{FL}.a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 3,19. (minima 1 – massima 5)

II.2^{FL}.a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

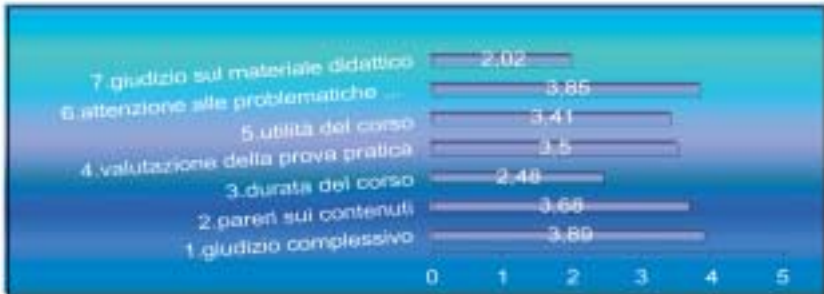
La percentuale positiva sulla valutazione media rilevata è pari al 90,83% dei dati acquisiti

II.2^{FL}.a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Il miglioramento di taluni aspetti alla struttura di accoglienza è richiesto dal 50% dei partecipanti/compilatori.

II.2^{FL}.a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Relativamente al punto 3 (2,48) la percentuale positiva espressa è del 49,43%, è evidente la necessità di prolungare la durata del corso per garantire ulteriori approfondimenti a tutti quegli argomenti che richiedono una maggiore attenzione. Riguardo al punto 7 (2,02) il 49,43% richiede la distribuzione di un materiale didattico che esponga con peculiarità tutti i temi trattati.

❖ II.2^{RL}.b. Report dei docenti

II.2^{FL}.b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

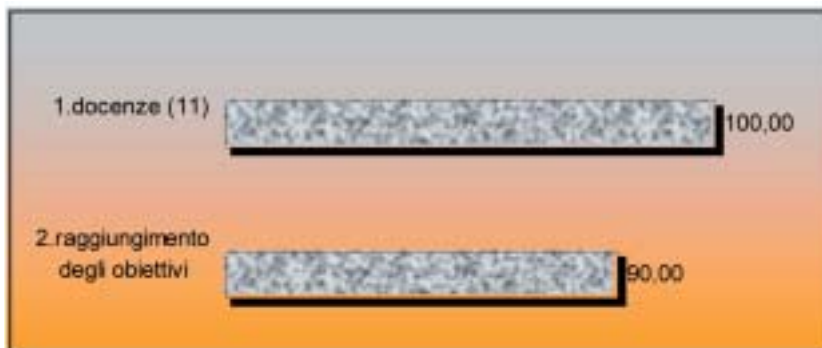
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,19 pari alla percentuale positiva 100%;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 2,99 pari al 90%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,65 pari al 65%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 2,92 pari al 81,5%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 2,84 pari a 46,5%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 2,37 pari al 36,5%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,1 pari al 92%.

II.2_{FL}.b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Le valutazioni espresse dai docenti, sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, confermano un giudizio positivo.

II.2_{FL}.b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi

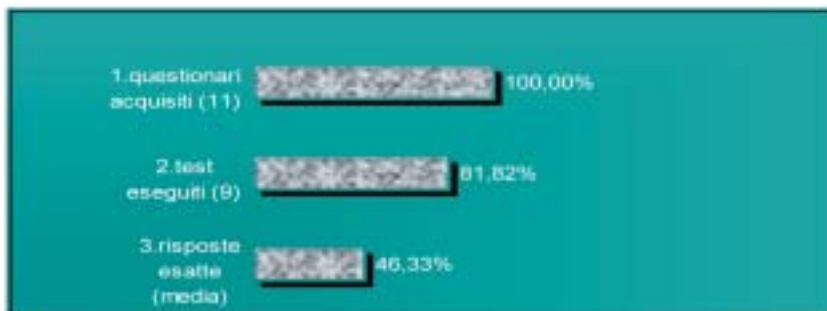


La valutazione media espressa dai docenti è di 3,8 (minima 1 – massima 4)

II.2_{FL}.b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), in termini di efficacia, ha ottenuto una valutazione media di 2,96 (minima 1 - massima 4), penalizzati soprattutto gli aspetti logistici e organizzativi.

❖ *II.2r.l.c. Verifica dell' apprendimento*



Ai fini dell'attestazione, i discenti sono stati sottoposti a verifica mediante la somministrazione di test composti da n. 12 quesiti a risposta multipla la cui valutazione è stata svolta a cura del docente.

Denominazione corso >

II.2L.I SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO. MODELLI DI RIFERIMENTO E STRUMENTI OPERATIVI PER LA MISURAZIONE DEI RISULTATI E LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE – II° Livello

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche

Edizioni : n.4

Sede di espletamento : Palermo, Enna, Messina, Trapani

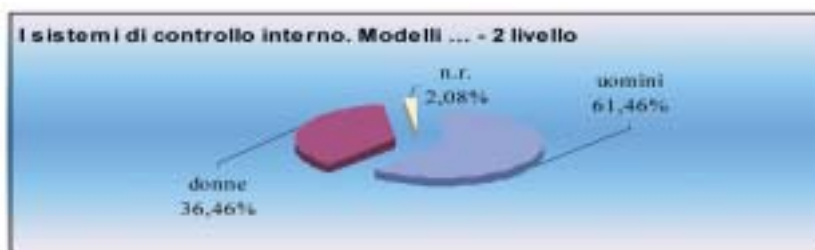
Codice compilatore : BRUSGI

Acquisizione dati da : n.96 questionari di fine corso

: n.30 report docenti

: n.69 test di apprendimento

Elaborazione dati : DIBRO

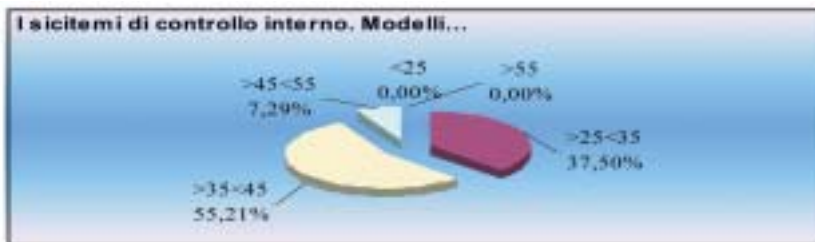


Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

maschi : n. 59

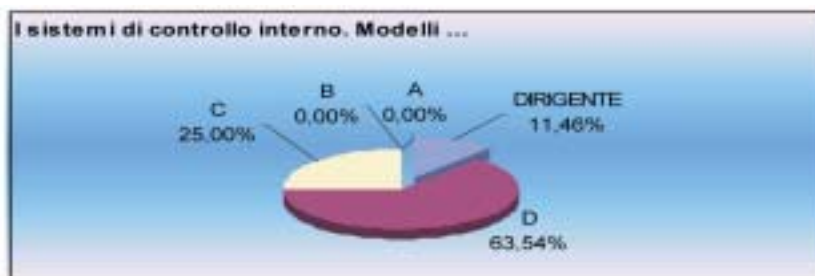
femmine : n. 35

non rilevabile : n. 02



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 36
>35<45 anni	: n. 53
>45<55 anni	: n. 07
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 11
D	: n. 61
C	: n. 24
B	: n. 00
A	: n. 00

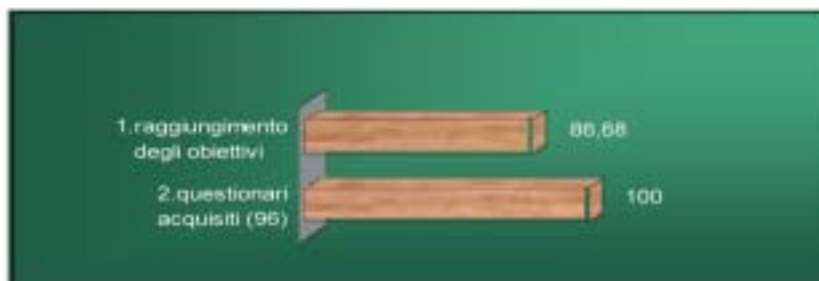


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100%
 attestati rilasciati : 78,44%
 questionari acquisiti : 57,48%

❖ II.2.1a. *Questionario di fine corso*

II.2.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 3,88. (valutazione minima 1 – massima 5)

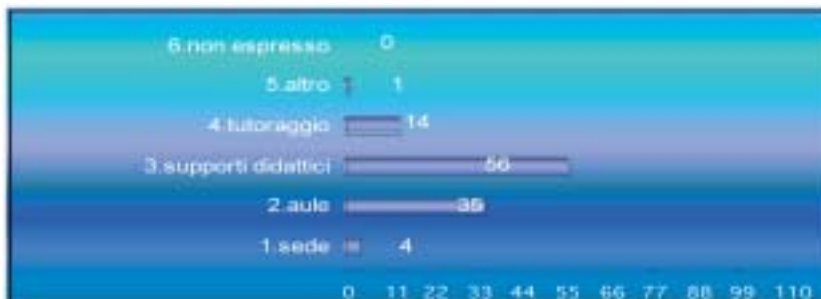
II.2_{LA}.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

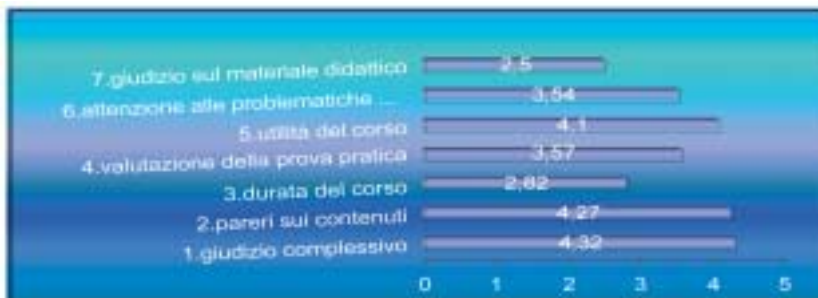
La percentuale positiva sulla valutazione media espressa è pari al 98,67% dei dati acquisiti.

II.2_{LA}.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



I partecipanti/compileri, all'unanimità, chiedono il miglioramento di taluni aspetti alla struttura di accoglienza.

II.2.1.a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Relativamente al punto 3 (2,82) la percentuale positiva espressa è del 69,13% tuttavia n.30 partecipanti/compileri ritengono necessario prolungare la durata del corso per analizzare dettagliatamente tutti gli argomenti esposti durante i medesimi corsi. Riguardo al punto 7 (2,50) il 35,38% chiede di acquisire materiale didattico che esponga, con peculiarità, tutti i temi trattati durante il corso.

❖ II.2.1.b. Report dei docenti

II.2.1.b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

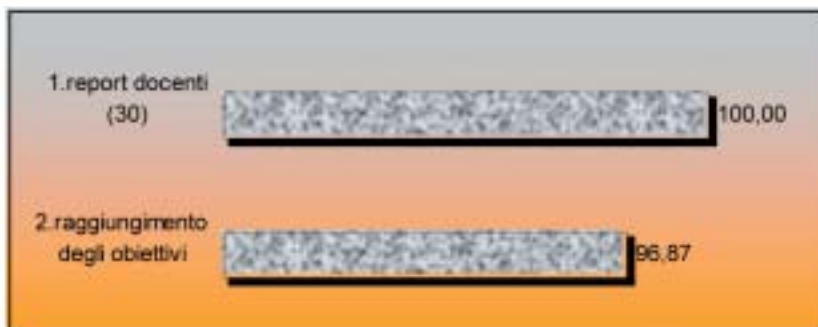
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 2,86 pari alla percentuale positiva 80,25% di dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3 pari al 87,75%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,84 pari al 52,75%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 2,91 pari al 71,50%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 2,89 pari a 81,13%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 2,81 pari al 70,50%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 2,75 pari al 54,75%;

II.2Lb.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Le valutazioni espresse dai docenti, sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, confermano un giudizio pressoché positivo.

II.2Lb.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi

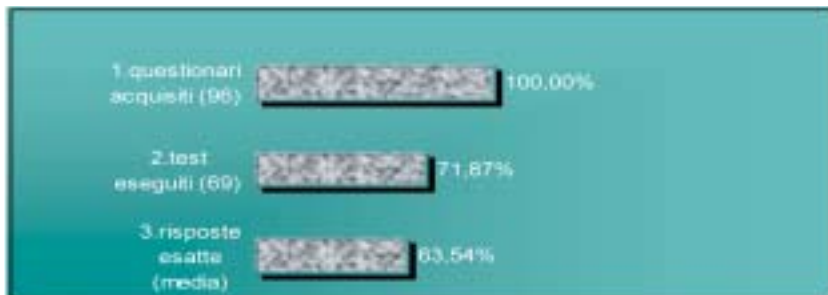


La valutazione media espressa dai docenti è di 3,94 (minima 1 – massima 4)

II.2Lb.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,12 (minima 1 - massima 4), che corrisponde ad una percentuale dell'80,71% dei dati acquisiti.

❖ II.2₂LC. Verifica di apprendimento



Ai fini dell'attestazione i partecipanti sono stati sottoposti a verifica mediante la somministrazione di n. 12 domande a risposta multipla; la valutazione è stata effettuata a cura del docente.

Denominazione corso >

II.3.I. SISTEMI DI CONTROLLO INTERNO. LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE E DELLE POSIZIONI ORGANIZZATIVE

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche

Edizioni : n.6

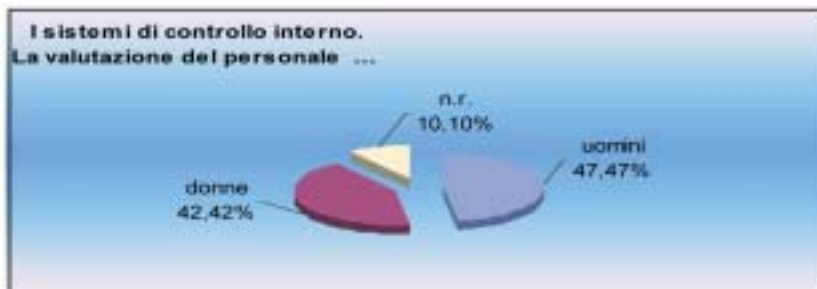
Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.99 questionari di fine corso

: n.33 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO

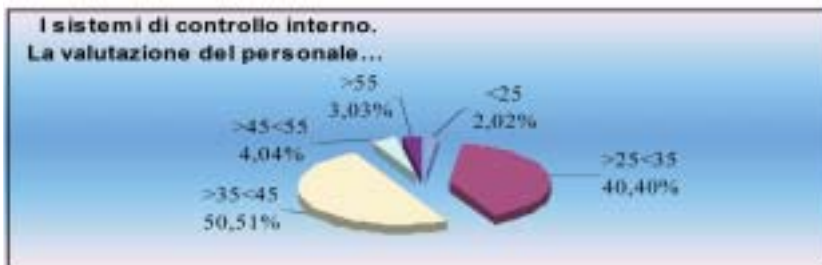


Distinzione per sesso dei partecipanti/compilatori al corso:

maschi : n. 47

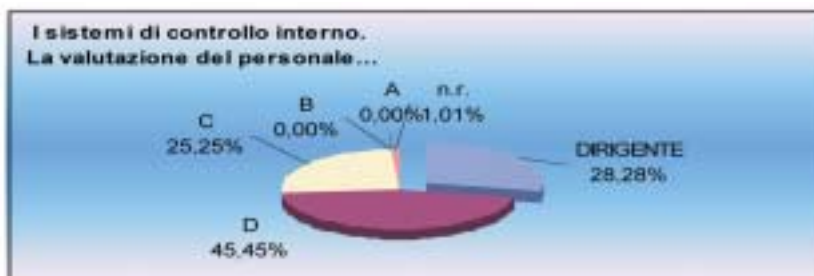
femmine : n. 42

non rilevabile : n. 10



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 02
>25<35 anni	: n. 40
>35<45 anni	: n. 50
>45<55 anni	: n. 04
>55 anni	: n. 03



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 28
D	: n. 45
C	: n. 25
B	: n. 00
A	: n. 00
Non rilevabile	: n. 01

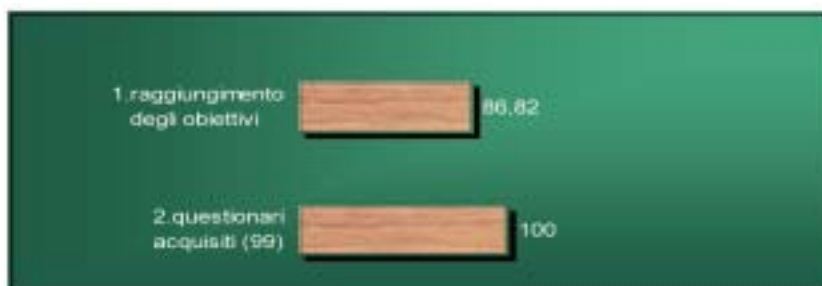


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100%
 attestati rilasciati : 54,38%
 questionari acquisiti : 45,62%

❖ *II.3a. Questionario di fine corso*

II.3a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa è di 3,48 (minima 1 – massima 5).

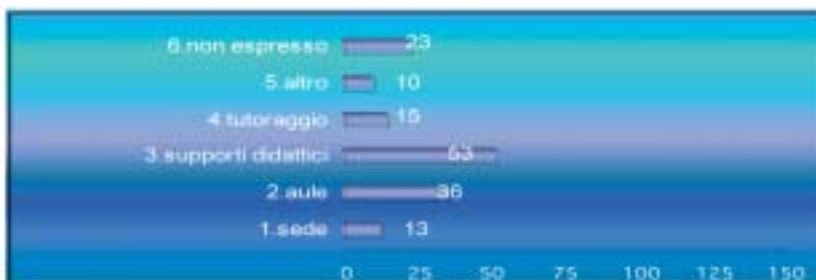
II.3a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale positiva sulla valutazione media espressa è pari al 95,66% dei dati forniti.

II.3a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



E' voce pressoché unanime intervenire nei confronti di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza che necessitano, a parer dei discenti, di interventi di perfezionamento.

II.3a.1. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Relativamente al punto 3 (2,43), sebbene la percentuale positiva espressa sia del 45,30%, i partecipanti/compilatori ritengono necessario prolungare la durata del corso per garantire un accurato approfondimento di tutti gli argomenti esposti durante i medesimi corsi. Riguardo al punto 7 (2,89) è preferibile per i discenti acquisire del materiale didattico su supporto informatico piuttosto che cartaceo.

❖ II.3b. Report dei docenti

II.3b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

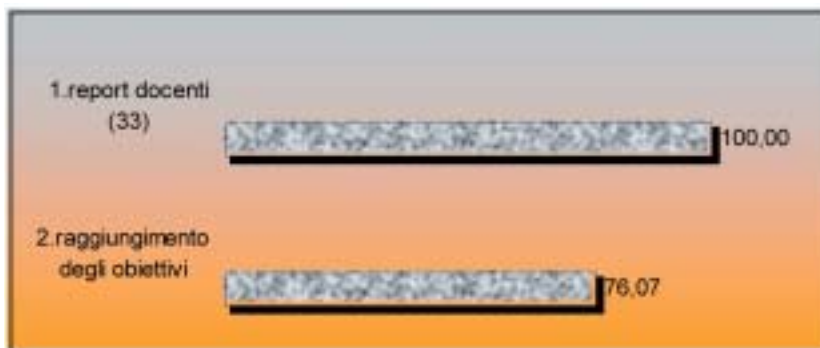
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,07 pari alla percentuale positiva di 83,33% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 2,99 pari al 73,33%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,61 pari al 50,56%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 2,66 pari al 53,34%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 2,38 pari a 25,56%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 2,53 pari al 36,11%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,24 pari al 61,67%;

II.3b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Le valutazioni espresse dai docenti, sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, manifestano un giudizio pressoché positivo.

II.3b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Nel 23,93% dei dati acquisiti si rileva un raggiungimento parziale degli obiettivi determinato dal disagio culturale creato dalla nuova legislazione sulla pubblica amministrazione. La valutazione media espressa dai docenti è di 3,52 (minima 1 – massima 4)

II.3b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,28 (minima 1 - massima 4).

❖ II.3c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i test di apprendimento; verifica a cura del docente.

*“L'uomo umile e timoroso di Dio
'ignora' i sentieri dell'illegalità
nel rispetto della propria ed altrui dignità”*

Anonimo



Attività di monitoraggio 2005

Area Economico-finanziaria

Denominazione corso >

III.1. L'APPLICAZIONE DELLE REGOLE IN AMBITO AMMINISTRATIVO E CONTABILE (Percorso base)

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche

Edizioni : n.4

Sede di espletamento : Palermo

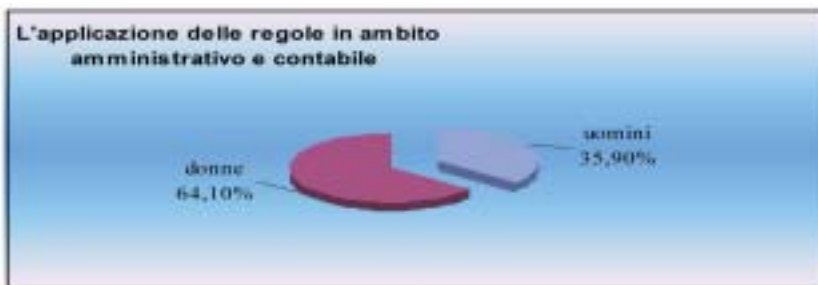
Codice compilatore : ANRAND

Acquisizione dati da : n.78 questionari di fine corso

: n.30 report docenti

: n.26 test di apprendimento

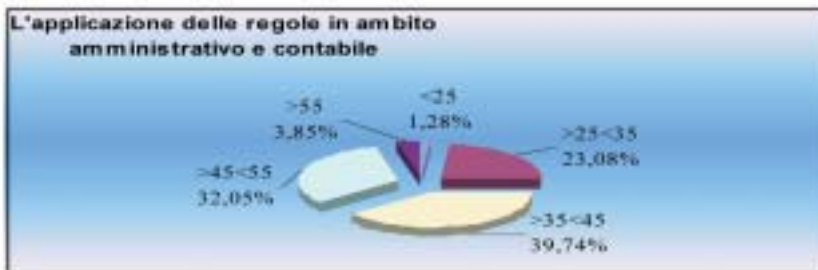
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

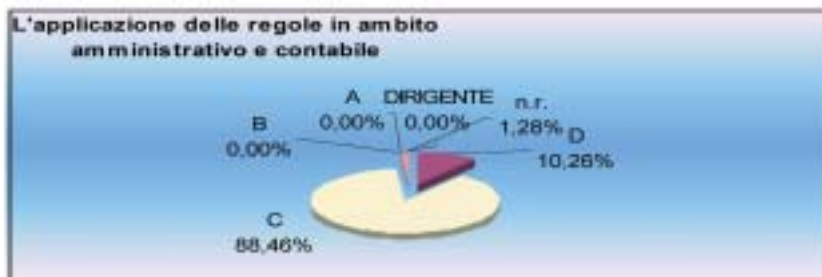
maschi : n. 28

femmine : n. 50



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 01
>25<35 anni	: n. 18
>35<45 anni	: n. 31
>45<55 anni	: n. 25
>55 anni	: n. 03



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 00
D	: n. 08
C	: n. 69
B	: n. 00
A	: n. 00
Non rilevabile	: n. 01

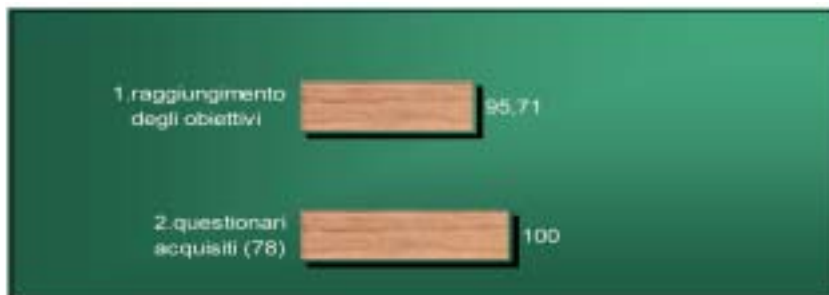


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100%
 attestati rilasciati : 73,23%
 questionari acquisiti : 61,41%

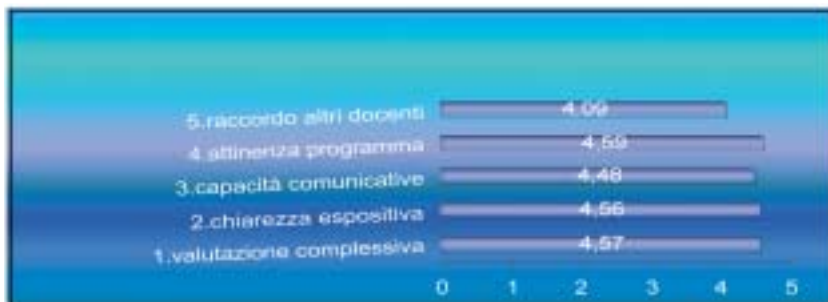
❖ III.1a. Questionario di fine corso

III.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa è di 3,99 (1 valutazione minima – 5 valutazione massima).

III.1a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

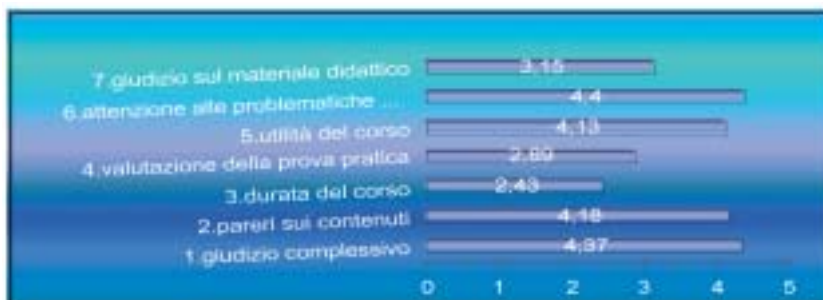
La percentuale positiva sulla valutazione media espressa è pari al 96,12% dei dati acquisiti.

III.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Circa i 2/3 dei discenti suggeriscono specifici interventi nei confronti di taluni aspetti alla struttura di accoglienza che a parer loro necessitano di miglioramenti.

III.1a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Relativamente al punto 3 (2,89), sebbene la percentuale positiva espressa sia del 64,40%, dai dati acquisiti emerge la necessità di estendere la durata del corso per la rilevanza degli argomenti trattati.

❖ III.1b. Report dei docenti

III.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

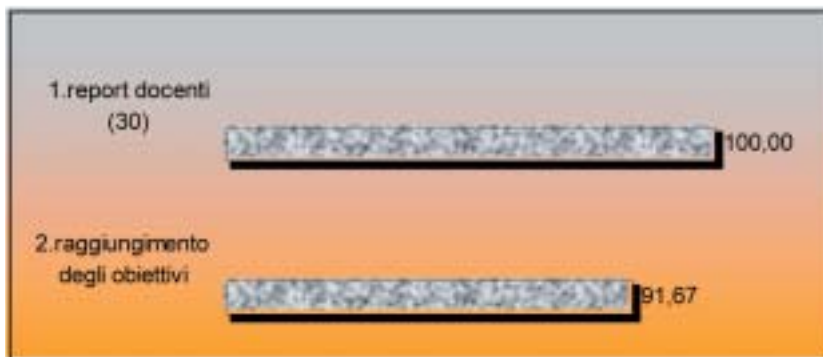
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,46 pari alla percentuale positiva di 77,25% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 2,92 pari al 67%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,85 pari al 61%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 2,97 pari al 72,50%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3 pari a 38,50%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 2,90 pari al 66,75%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,34 pari al 74,75%;

III.1b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei interventi



Le valutazioni espresse dai docenti, sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, mostrano un giudizio essenzialmente positivo.

III.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi

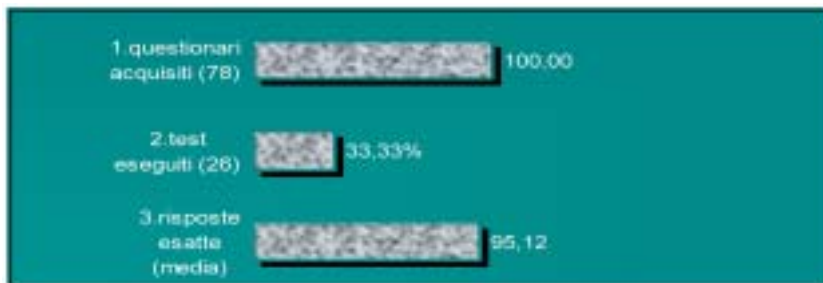


La valutazione media espressa dai docenti è di 3,83 (minima 1 – massima 4);

III.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,55 (minima 1 - massima 4).

❖ III.1c. Verifica dell'apprendimento



I valori in percentuale rappresentati nel suddetto grafico si riferiscono solo alla prima edizione.



Attività di monitoraggio 2005

Area Giuridico-Normativa

Denominazione corso/master >

IV.1. MASTER IN DIRITTO AMMINISTRATIVO

Gestione in collaborazione

con : UNI.PA – Dipartimento di Diritto Pubblico

Edizioni : n. 9

Codice compilatore : FILCAR

Acquisizione dati da : n.373 questionari di fine corso

: n.112 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO

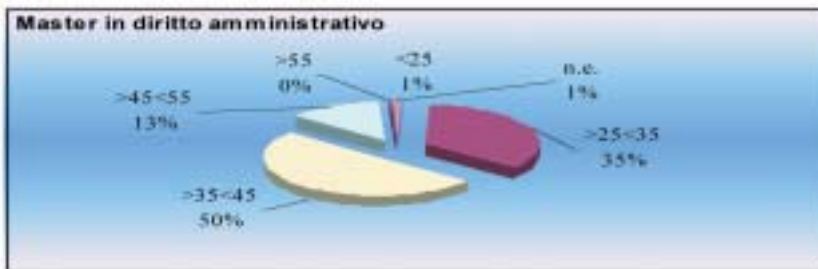


Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri ai master:

maschi : n. 205

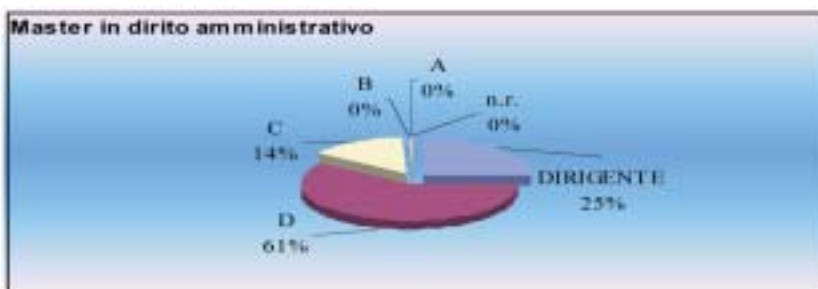
femmine : n. 165

non rilevabile : n. 003



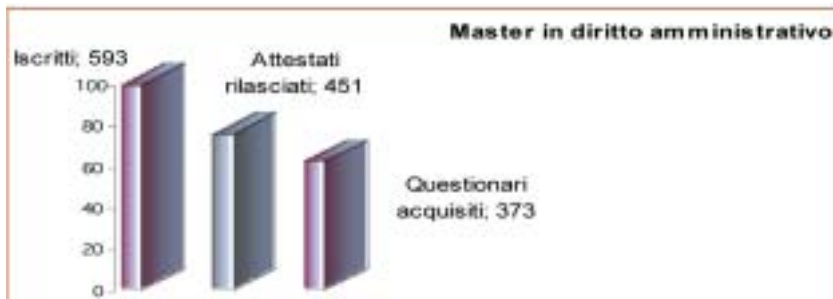
Distinzione per fascia di età dei partecipanti ai master:

<25 anni	: n. 002
>25<35 anni	: n. 131
>35<45 anni	: n. 187
>45<55 anni	: n. 050
>55 anni	: n. 001
non espressa	: n. 002



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti ai master:

Dirigente	: n. 092
D	: n. 225
C	: n. 054
B	: n. 001
A	: n. 000
Non rilevabile	: n. 001

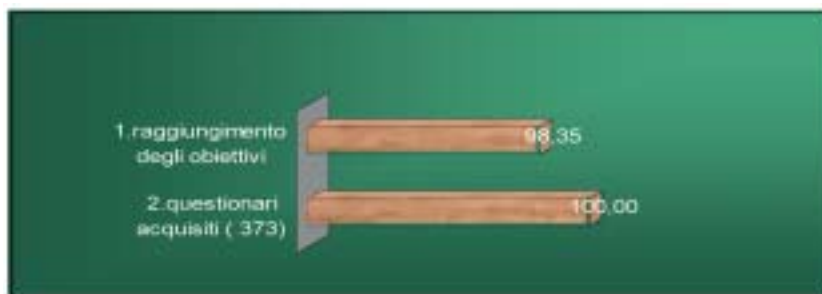


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 76,05%
questionari acquisiti	: 62,90%

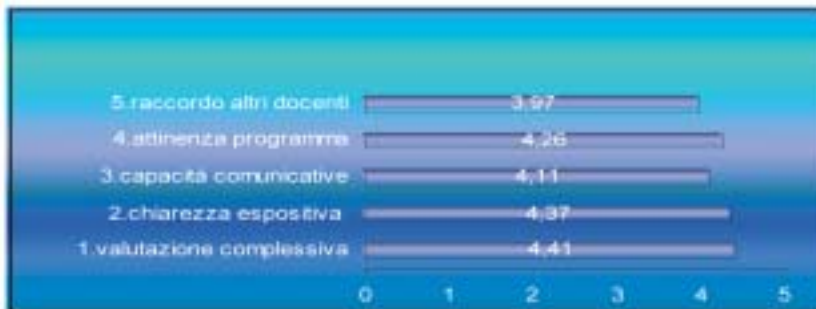
❖ *IV.1a. Questionario di fine corso/master*

IV.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 4,15. (Valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

IV.1a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

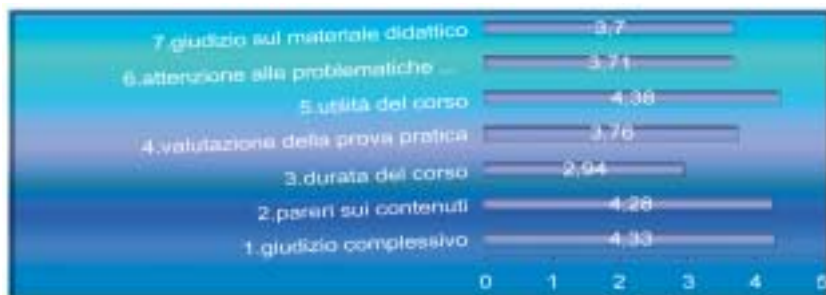
La media percentuale sulla valutazione positiva espressa dai partecipanti/compileri sulla qualità della docenza è di 96,09%

IV.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Il 61,19% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

IV.1a.4. Elementi di valutazioni sul master



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione media espressa è di 3,87 corrispondente ad una percentuale media positiva di 81,38%.

❖ IV.1b. Report dei docenti

IV.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

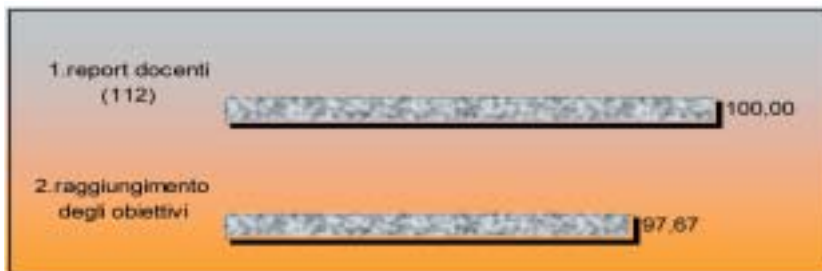
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,43 pari ad una percentuale positiva del 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3,08 pari al 90,33%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3,03 pari al 90,11%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3,10 pari al 93,33%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3,11 pari al 92,33%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3,16 pari al 95,89%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,45 pari al 93,52%;

IV.1b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



E' stata espressa, da parte dei docenti, una valutazione pressoché positiva sia per la partecipazione che per gli interventi dei partecipanti ai master.

IV.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dai docenti è di 3,91.(minima 1 – massima 4)

IV.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso/master

L'organizzazione complessiva dei master, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), ha ottenuto una valutazione media di 2,41 (minima 1 - massima 4).

❖ *IV.1c. Verifica dell' apprendimento*

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i test di apprendimento; verifica a cura del docente.

Nello specifico, per il master in diritto amministrativo, la verifica è stata effettuata attraverso la realizzazione di un progetto complesso basato sulle tematiche oggetto del percorso formativo, con riferimento ad una possibile applicazione in ambito delle materie della struttura di appartenenza.

Denominazione corso >

IV.2. IL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

Gestione in collaborazione

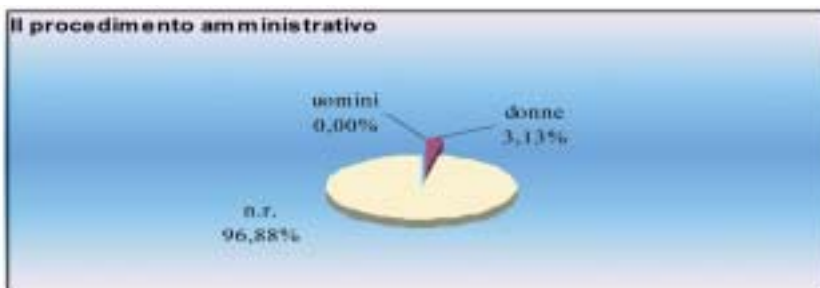
con : UNI.PA – Dipartimento di Diritto Pubblico

Edizioni : n.1

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.64 questionari di fine corso

Elaborazione dati : DIBRO

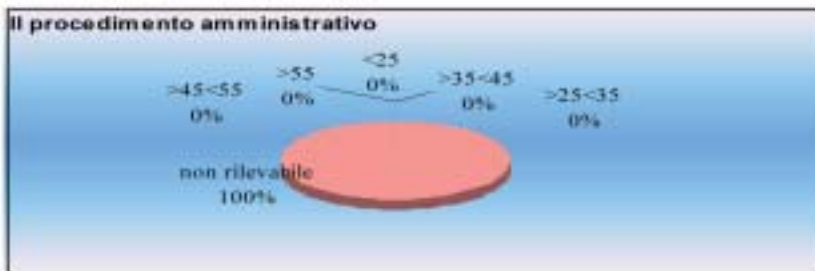


Distinzione per sesso dei partecipanti/compilatori ai corsi:

maschi : n. 00

femmine : n. 02

non rilevabile : n. 62



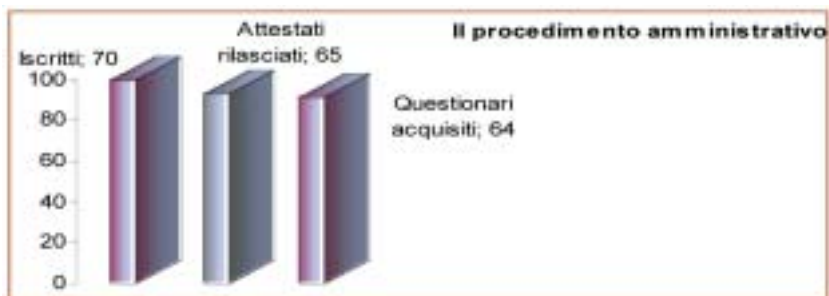
Distinzione per fascia di età dei partecipanti ai corsi monitorati:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 00
>35<45 anni	: n. 00
>45<55 anni	: n. 00
>55 anni	: n. 00
non rilevabile	: n. 64



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti ai corsi monitorati:

Dirigente	: n. 00
D	: n. 26
C	: n. 33
B	: n. 03
A	: n. 00
Non rilevabile	: n. 02

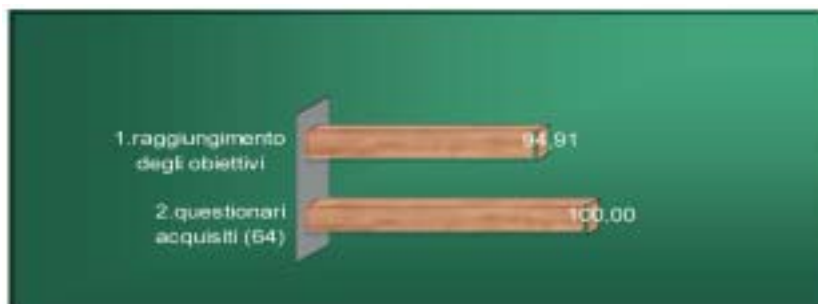


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 92,85%
questionari acquisiti	: 91,43%

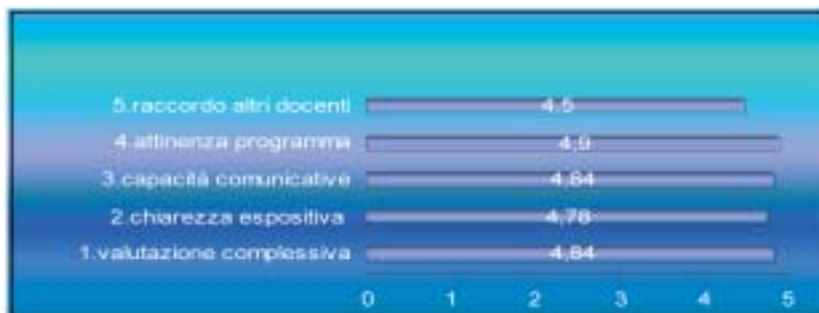
❖ IV.2a. *Questionario di fine corso*

IV.2a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 4,44. (Valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

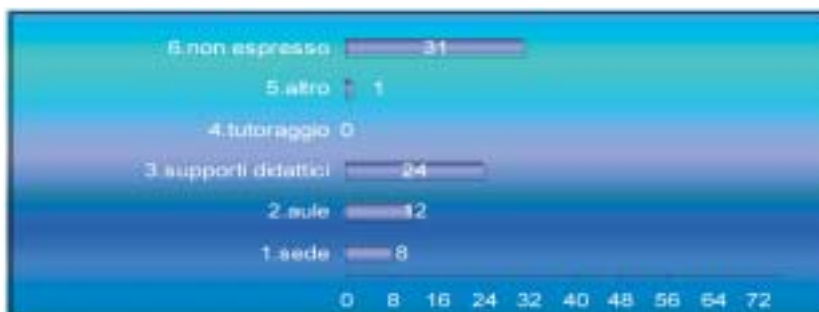
IV.2a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

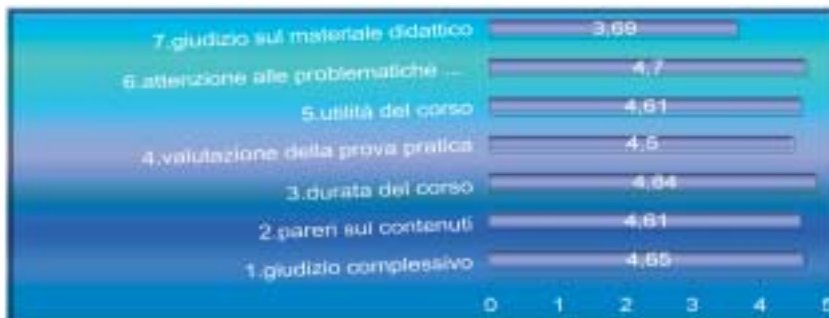
La media percentuale sulla valutazione positiva espressa dai partecipanti/compileri sulla qualità della docenza è di 98,71%.

IV.2a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Circa il 59% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

IV.a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione media espressa è di 4,51 corrispondente ad una percentuale media positiva di 88,22%.

❖ *IV.2b. Report dei docenti*

Non risultano acquisiti i dati relativi ai report.

❖ *IV.2c. Verifica dell'apprendimento*

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati sulla verifica dell'apprendimento eseguita a cura del docente.

Denominazione corso >

IV.3.LA RESPONSABILITA' PENALE NELL'ESERCIZIO DELLA FUNZIONE AMMINISTRATIVA

Gestione in collaborazione

con : UNI.PA – Facoltà di Scienze Politiche

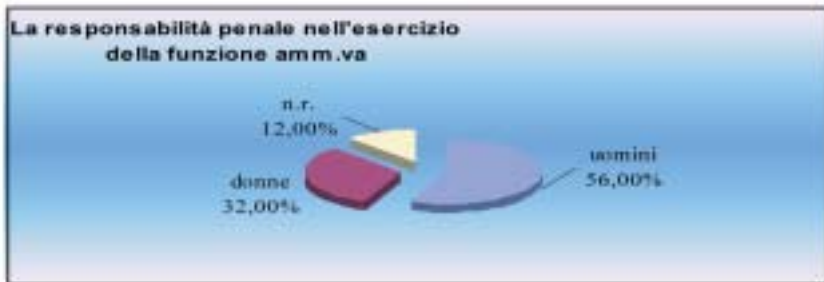
Edizioni : n.2

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.25 questionari di fine corso

: n.08 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO

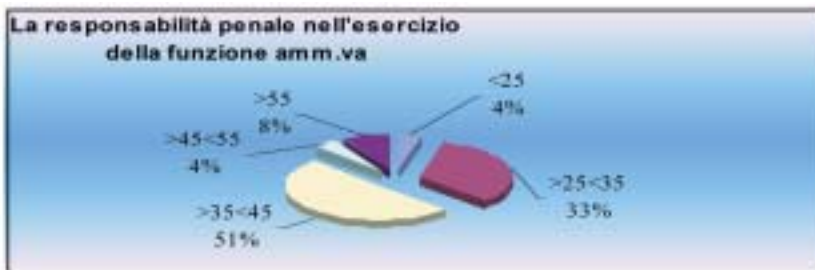


Distinzione per sesso dei partecipanti/compilatori ai corsi monitorati:

maschi : n. 14

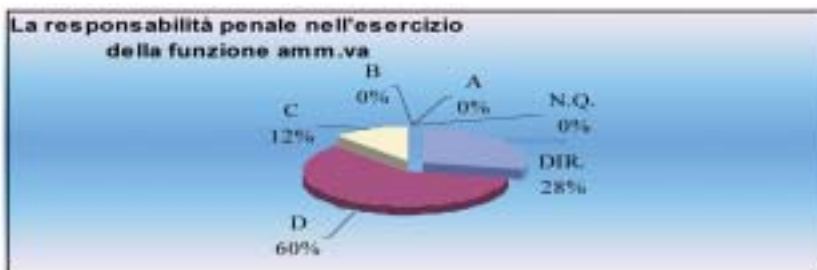
femmine : n. 08

non rilevabile : n. 03



Distinzione per fascia di età dei partecipanti ai corsi monitorati:

<25 anni	: n. 01
>25<35 anni	: n. 08
>35<45 anni	: n. 13
>45<55 anni	: n. 01
>55 anni	: n. 02



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti ai corsi monitorati:

Dirigente	: n. 07
D	: n. 15
C	: n. 03
B	: n. 00
A	: n. 00

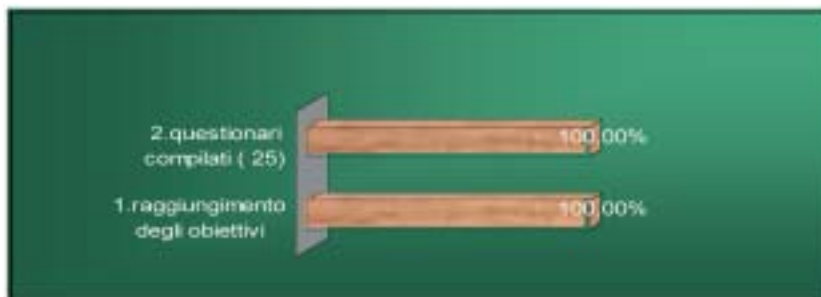


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100%
 attestati rilasciati : 55,88%
 questionari acquisiti : 36,76%

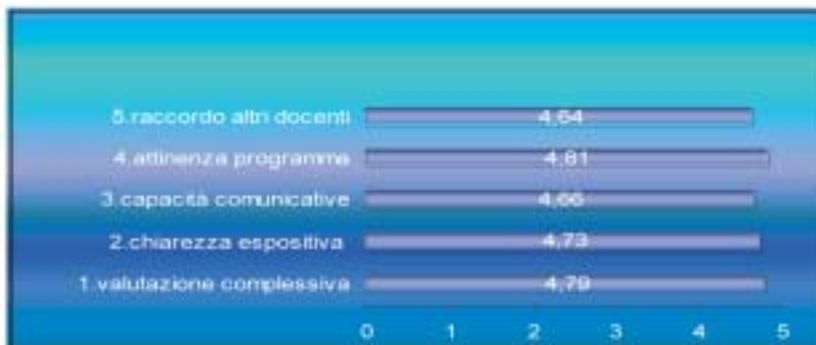
❖ *IV.3a. Questionario di fine corso*

IV.3a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 4,07 (Valutazione minima 1 - massima 5)

IV.3a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

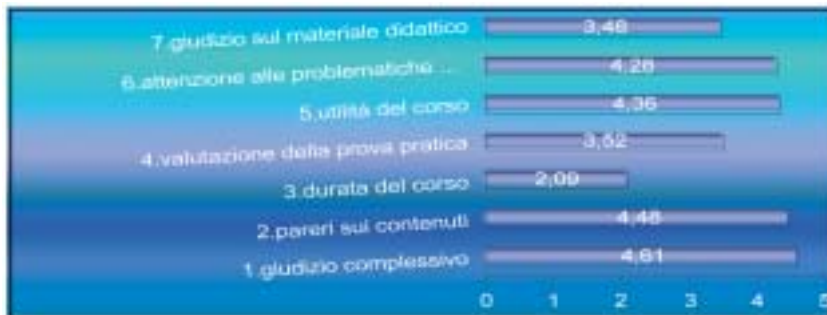
La media percentuale sulla valutazione positiva rilevata dai dati acquisiti è del 100%

IV.3a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Il 48,45% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

IV.3a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione media espressa è di 3,83 corrispondente ad una percentuale media positiva di 88,65%. Relativamente al punto 3 (2,09) si rileva una percentuale del 33,33% di richieste per il prolungamento della durata del corso al fine di garantire ulteriori approfondimenti sugli argomenti trattati.

❖ *IV.3b.Report dei docenti*

IV.3b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

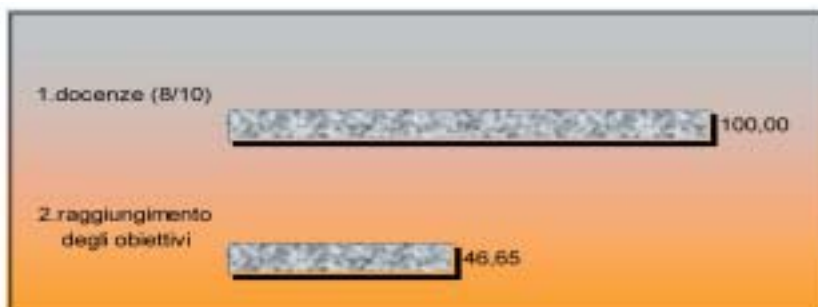
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,3 pari ad una percentuale positiva del 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 2,83 pari al 83,33%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,4 pari al 50,00%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 2,57 pari al 46,65%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,64 pari al 100%;

IV.3b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



E' stata espressa, da parte dei docenti, una valutazione pressoché positiva sia per la partecipazione che per gli interventi dei partecipanti ai corsi.

IV.3b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Quantunque la valutazione media espressa dai docenti sia di 2,93 (minima 1 – massima 4), solo un terzo di essi ritiene raggiunti a pieno gli obiettivi prefissati mentre la restante parte rileva l'assenza di due fattori essenziali, l'estensione della durata del corso ed una classe più omogenea.

IV.3b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,64 (minima 1 - massima 4), corrisposta da una percentuale positiva del 100% dei dati acquisiti.

❖ IV.3c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati relativi ai test sulla verifica dell'apprendimento eseguita a cura del docente.



Attività di monitoraggio 2005

Area Informatica ed Innovazione tecnologica

Denominazione corso >

V.1. STRUMENTI PER LA PRODUTTIVITA' INDIVIDUALE

Gestione in collaborazione

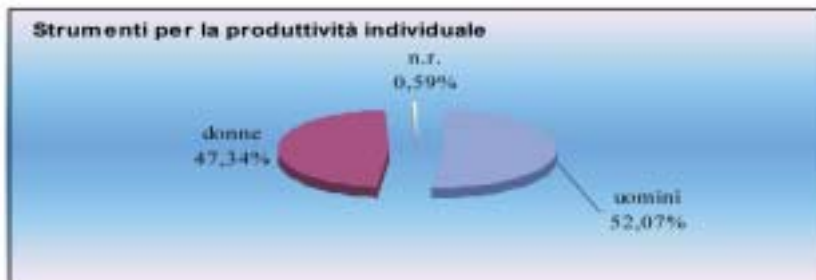
con : UNI.PA – Dipartimento di Ingegneria
Informatica

Edizioni : n.21

Codice compilatore : LOROS

Acquisizione dati da : n.169 questionari di fine corso
: n.098 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO

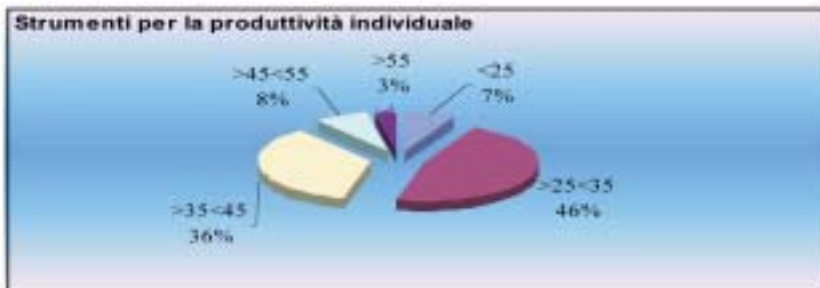


Distinzione per sesso dei partecipanti ai corsi monitorati:

maschi : n. 88

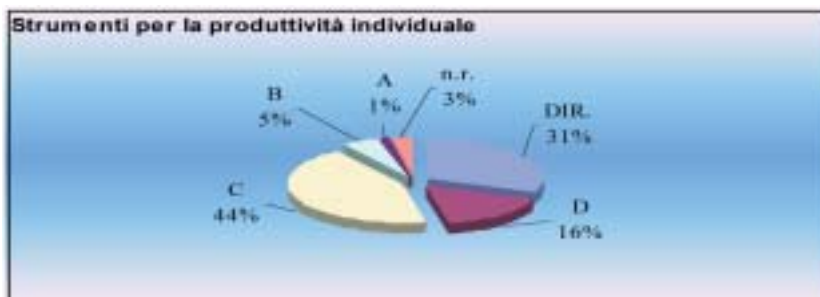
femmine : n. 80

non rilevabile : n. 01



Distinzione per fascia di età dei partecipanti ai corsi monitorati:

<25 anni	: n. 12
>25<35 anni	: n. 79
>35<45 anni	: n. 60
>45<55 anni	: n. 13
>55 anni	: n. 05



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti ai corsi monitorati:

Dirigente	: n. 52
D	: n. 27
C	: n. 74
B	: n. 09
A	: n. 02
Non rilevabile	: n. 05

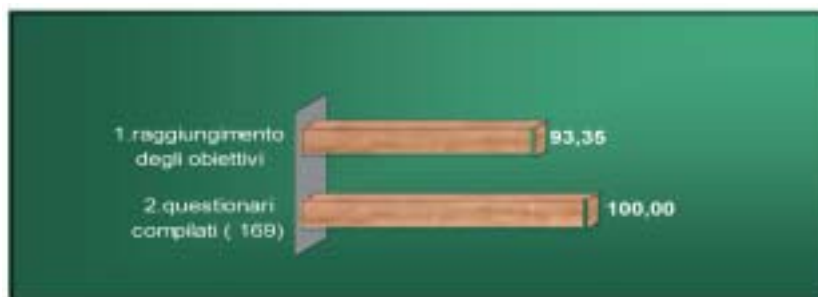


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 84,58%
questionari acquisiti	: 70,42%

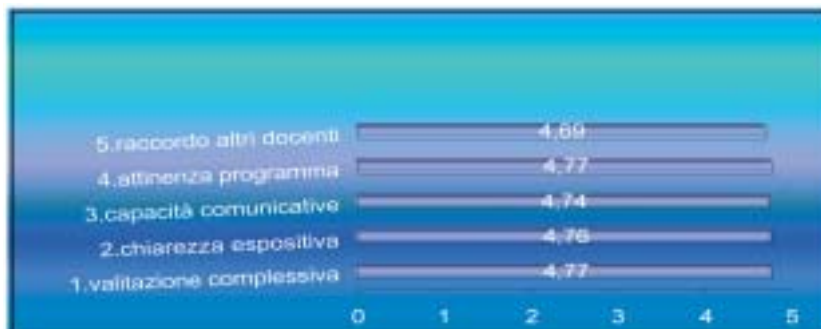
❖ *V.1a. Questionario di fine corso*

V.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 4,12. (Valutazione minima 1 - massima 5)

V.1a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

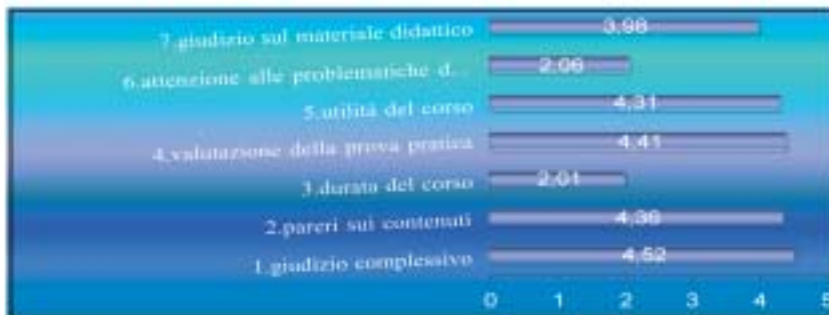
La media percentuale sulla valutazione positiva espressa dai partecipanti/compileri sulla qualità della docenza è di 99,55%

V.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Solo dal 31,36% dei dati acquisiti si rileva la necessità di intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

V.1a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione espressa al punto 3 (2,01) rileva una percentuale corrispondente al 54,49% dei dati acquisiti da cui si rileva la necessità di prolungare la durata dei corsi al fine di garantire un adeguato approfondimento di tutti gli argomenti trattati, con un particolare riguardo alla parte pratico-applicativa. La valutazione espressa al punto 6 (2,06) rileva una percentuale corrispondente al 53,88% dei partecipanti/ compilatori che reputa insufficienti le attenzioni rivolte alle problematiche della Regione Siciliana. La valutazione positiva globale è pari all'80,70%.

❖ V.1b. Report dei docenti_

V.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,38 pari al 97,22% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 2,92 pari al 87,73%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,90 pari al 84,40%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 2,77 pari al 76,15%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 2,76 pari al 74,17%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3,51 pari al 89,41%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,66 pari al 95,65%;

V.1b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



E' stata espressa, da parte dei docenti, una valutazione chiaramente positiva per quanto riguarda gli interventi mentre per la partecipazione la valutazione è appena accettabile.

V.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dai docenti è di 3,78.(minima 1 – massima 4)

V.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,85 (minima 1 - massima 5) la cui percentuale corrisponde all' 98,61% delle valutazioni totali espresse.

❖ V.1c. Verifica dell' apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati relativi ai test sulla verifica dell'apprendimento, eseguita a cura del docente.

La verifica in questione consiste, per i corsi a prevalente contenuto informatico, nella realizzazione o modifica di un'applicazione oggetto del corso, che può prevedere anche l'utilizzo di più funzioni apprese.

Denominazione corso >

V.2.WORD II

Gestione in collaborazione

con : ISIDA - Palermo

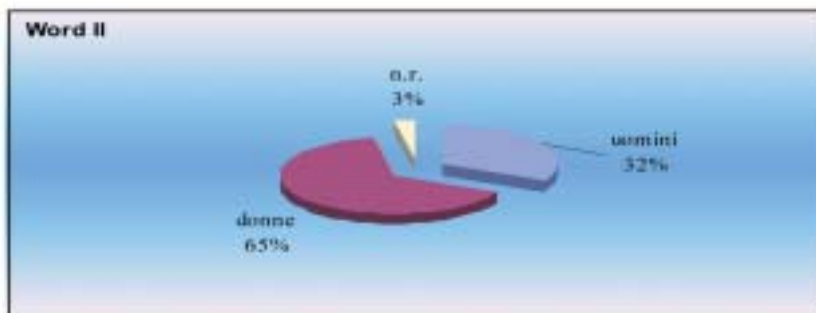
Edizioni : n.02

Codice compilatore : LOROS

Acquisizione dati da : n.34 questionari di fine corso

: n.04 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO

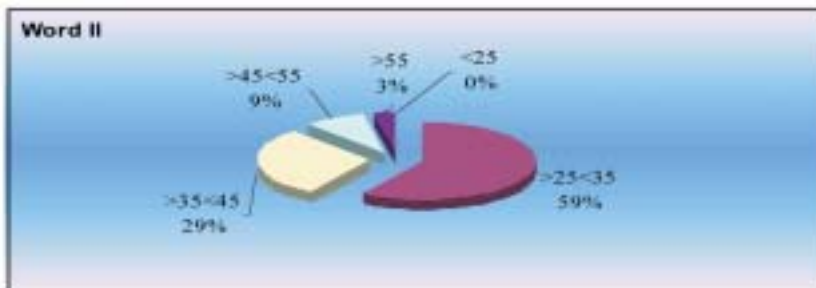


Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri ai corsi monitorati:

maschi : n. 11

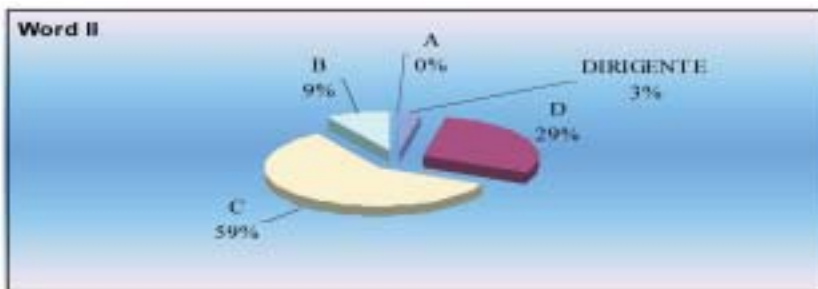
femmine : n. 22

dato non rilevabile : n. 01



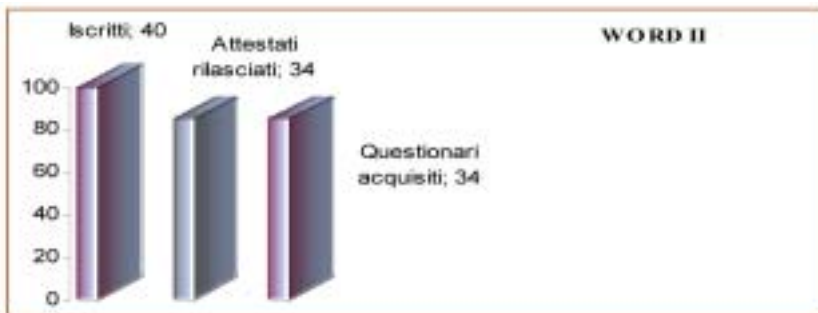
Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori ai corsi monitorati:

<25 anni : n. 00
 >25<35 anni : n. 20
 >35<45 anni : n. 10
 >45<55 anni : n. 03
 >55 anni : n. 01



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti ai corsi:

Dirigente : n. 01
 D : n. 10
 C : n. 20
 B : n. 03
 A : n. 00



Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

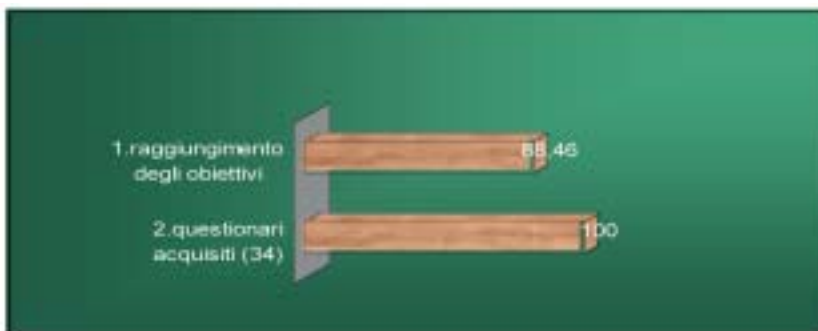
iscritti : 100%

attestati rilasciati : 85%

questionari acquisiti : 85%

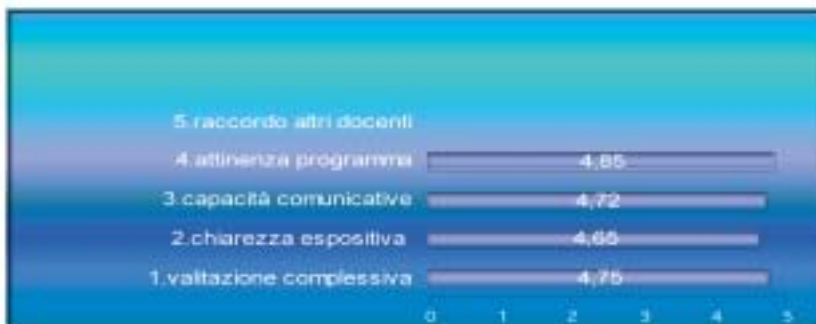
❖ V.2a. *Questionario di fine corso*

V.2a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 3,77. (Valutazione minima 1 - massima 5)

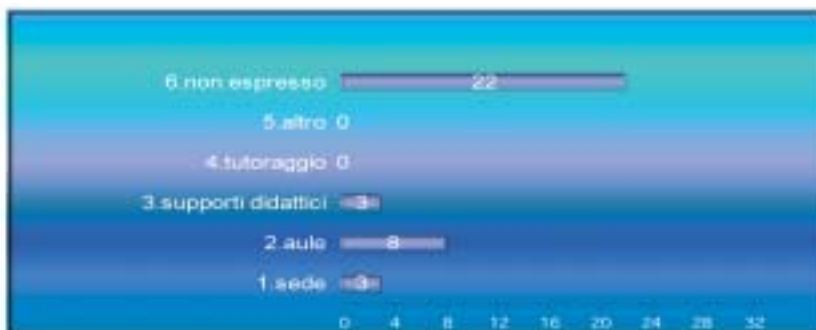
V.2a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

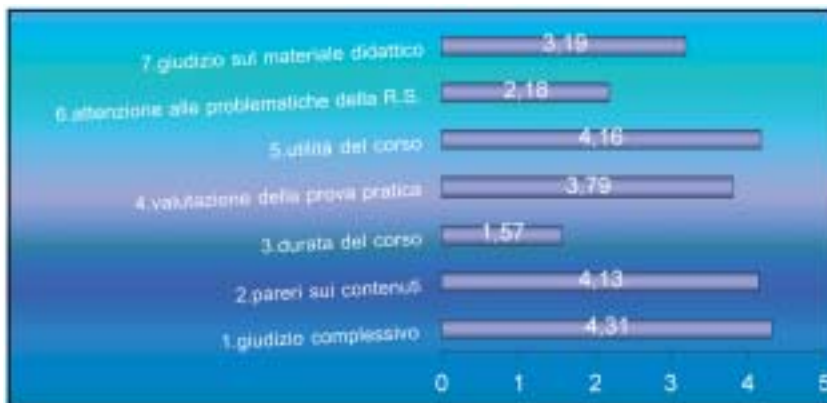
La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 100% dei dati acquisiti; relativamente al punto 5. trattasi di unico docente.

V.2a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Solo il 38,89% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

V.2a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione espressa al punto 3 (1,57) rileva una apprezzabile percentuale corrispondente al 79,17% dei partecipanti/compileri che ritengono necessario prolungare la durata dei corsi al fine di garantire un adeguato approfondimento di tutti gli argomenti trattati.

❖ V.2b. Report dei docenti

V.2b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

Il docente ha espresso una sola valutazione sugli aspetti attinenti all'aula relativamente al livello di motivazione dei partecipanti, a cui è stata attribuita una valutazione percentuale del 100%; nessuna valutazione né motivazione sui restanti aspetti (livello di comprensione degli argomenti – capacità di approfondimento – qualità complessiva degli interventi in aula – qualità delle esercitazioni/casi svolti – livello di coesione tra gli allievi – rispetto delle regole).

V.2b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Appare evidente, dai dati acquisiti e dai valori rilevati dal grafico, che è stato attribuito un valore percentuale nettamente positivo alla partecipazione dei discenti; per gli interventi non è stata espressa alcuna valutazione né motivazione.

Non risultano acquisiti, ai fini del rilevamento grafico, i dati relativi alle valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi e sull'organizzazione del corso.

❖ V.2c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, per la rappresentazione grafica, i dati relativi ai test somministrati ai partecipanti al fine dell'attestazione del grado di apprendimento, la verifica è stata eseguita a cura del docente.

Per i corsi a prevalente contenuto informatico, la verifica dello apprendimento consiste nella realizzazione o modifica di un'applicazione oggetto del corso, che può prevedere anche l'utilizzo di più funzioni apprese.



Attività di monitoraggio 2005

Area Internazionale

Denominazione corso >

VI.1. INTEGRAZIONE EUROPEA E LE POLITICHE COMUNITARIE E LA REGIONE SICILIANA

Gestione in collaborazione

con : CISECOM

Edizioni : unica per ciascuna sede

Sede di espletamento : Palermo, Sciacca (Agrigento), Trapani

Codice compilatore : FILCAR

Acquisizione dati da : n.143 questionari di fine corso

: n.28 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri ai corsi monitorati:

maschi : n. 96

femmine : n. 47



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 02
>25<35 anni	: n. 57
>35<45 anni	: n. 75
>45<55 anni	: n. 09
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 21
D	: n. 98
C	: n. 21
B	: n. 02
A	: n. 01

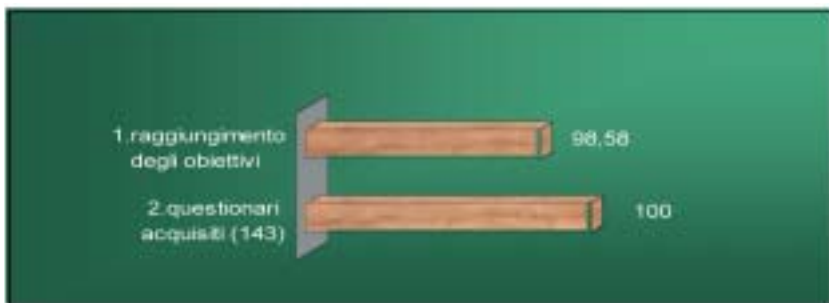


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 87,12%
questionari acquisiti	: 87,73%

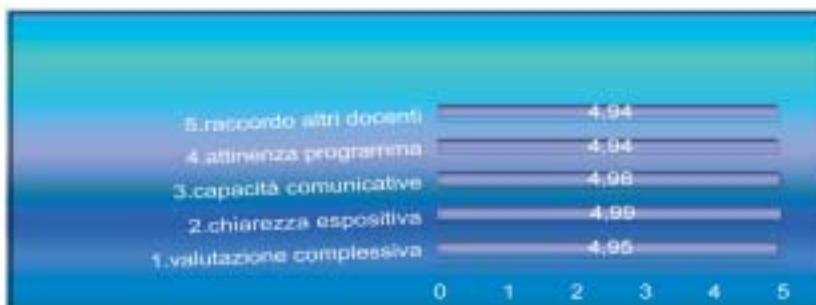
❖ VI.1a. *Questionario di fine corso*

VI.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media rilevata dai dati acquisiti è di 4,60 (Valutazione minima 1 - massima 5)

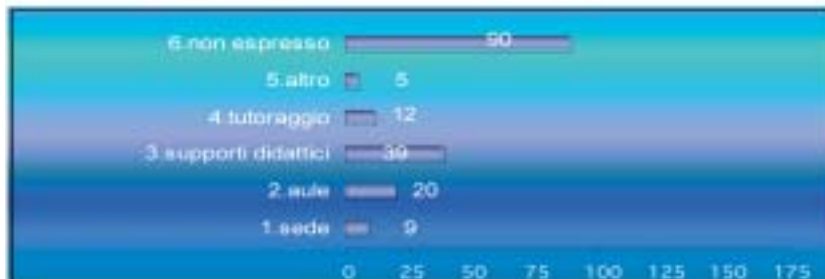
VI.1a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa è stata rilevata dal 100% dei dati acquisiti.

VI.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Solo il 49.19% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VI.1a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

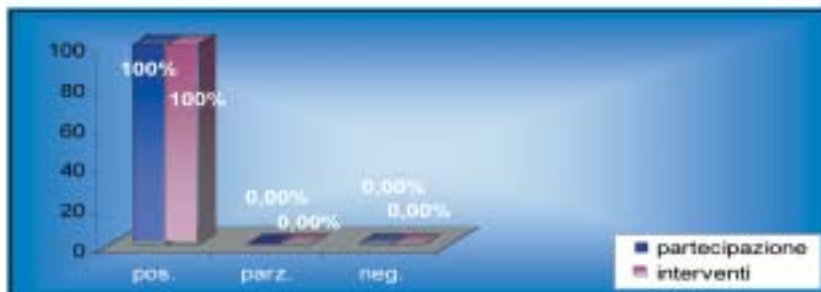
La valutazione espressa al punto 3 (2.67) rileva una percentuale positiva pari al 59.52% dei dati acquisiti in cui si manifesta l'esigenza di ulteriori approfondimenti su tutti gli argomenti trattati con particolare riguardo alla gestione dei Fondi Strutturali, ai regolamenti comunitari e alla loro applicazione ai vari settori dell'amministrazione pubblica.

❖ VI.1b. Report dei docenti

VI.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

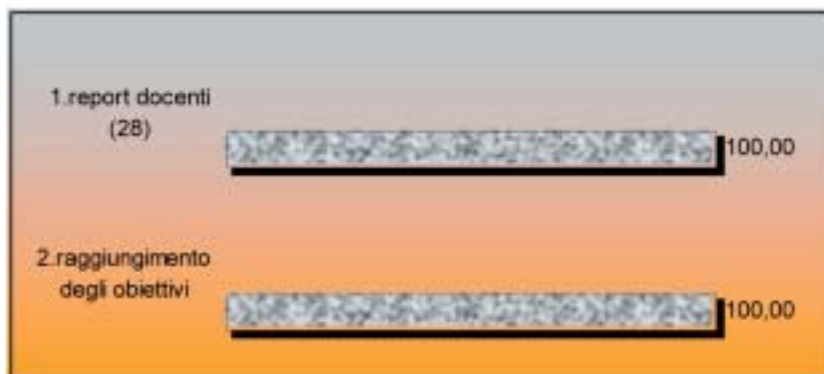
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3.33 pari al 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 4 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3.33 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3.33 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3.67 pari al 100%;

VI.1b.4. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



La valutazione espressa dai docenti, sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, è stata prettamente positiva.

VI.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dai docenti è di 4 (minima 1 – massima 4).

VI.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula) ha ottenuto una valutazione media di 4 (minima 1 - massima 4), pari ad una percentuale del 100%.

❖ VI.1c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati relativi ai test attestanti la *Verifica dell'apprendimento* eseguita a cura del docente.



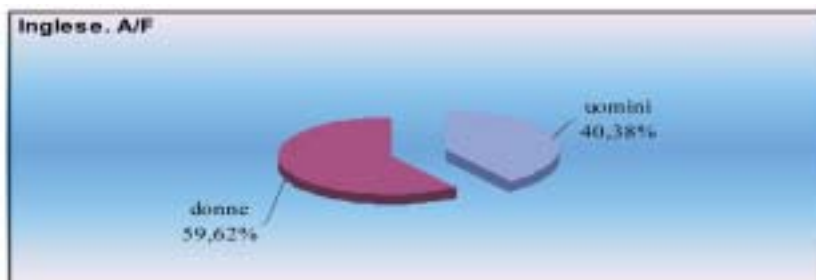
Attività di monitoraggio 2005

Area Linguistica

Denominazione corso >

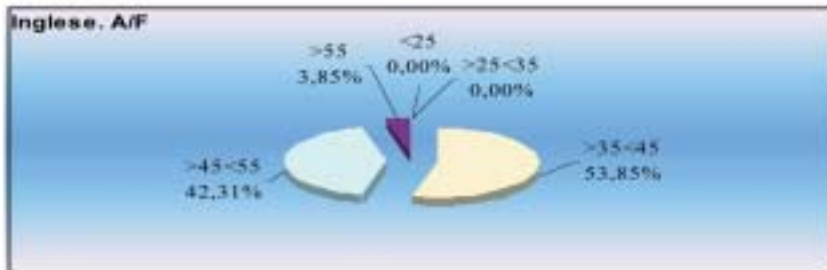
VII.1. INGLESE

Gestione sperimentale : INLINGUA
Moduli : n. 6 (A/F)
Sede di espletamento : Palermo
Codice compilatore : TERALB
Acquisizione dati da : n.52 questionari di fine corso
Elaborazione dati : DIBRO



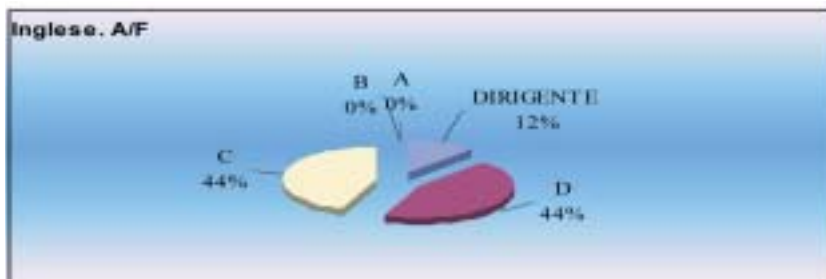
Distinzione per sesso dei partecipanti/compilatori al corso:

maschi : n. 21
femmine : n. 31



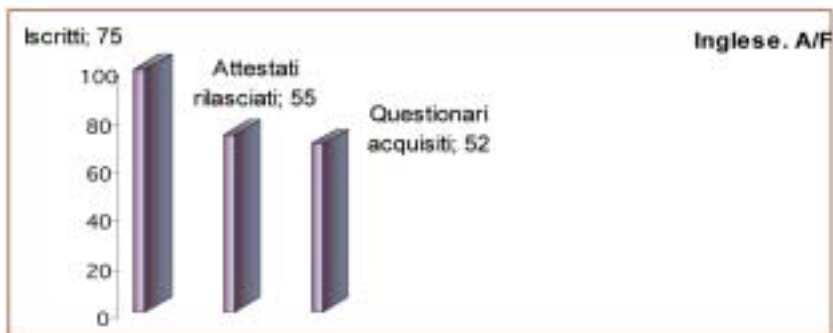
Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 00
>35<45 anni	: n. 28
>45<55 anni	: n. 22
>55 anni	: n. 02



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 06
D	: n. 23
C	: n. 23
B	: n. 00
A	: n. 00



Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100 %
 attestati rilasciati : 73,33 %
 questionari acquisiti : 69,33%

❖ VII.1a. *Questionario di fine corso*

VII.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media rilevata dai dati acquisiti è di 4,40 (Valutazione minima 1 - massima 5)

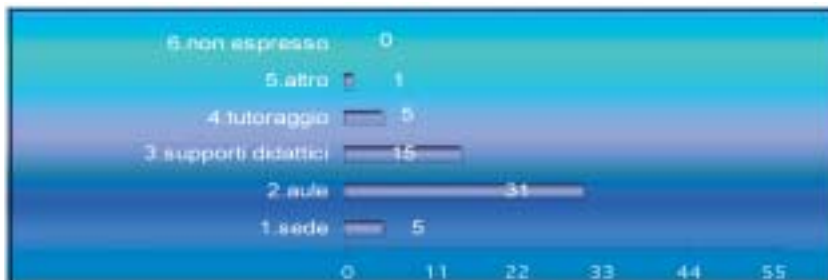
VII.1a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

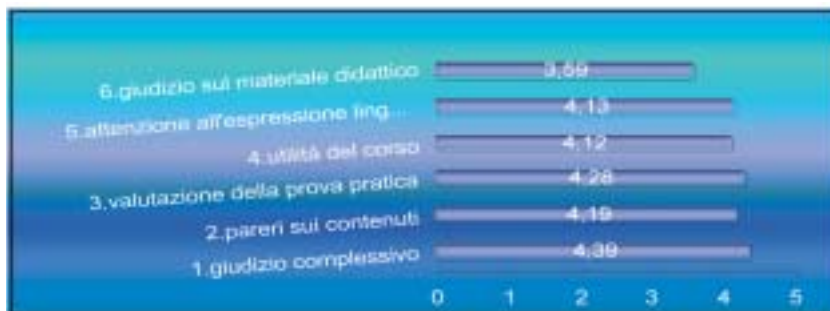
La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 100% dei dati acquisiti.

VII.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



È parere quasi unanime intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VII.1a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

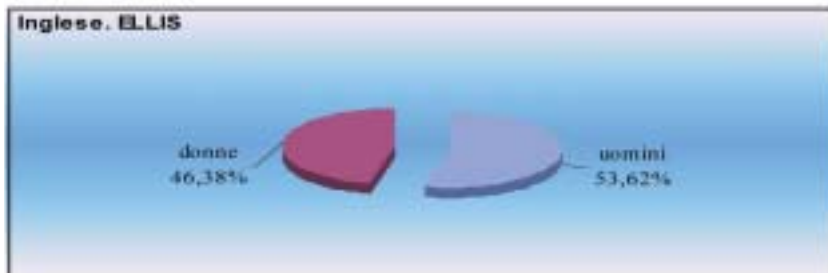
Dai dati acquisiti si rileva una percentuale media positiva pari al 95,16%.

Ai fini della rappresentazione grafica, non risultano acquisiti i dati relativi sia ai *Report dei docenti* sia ai test somministrati ai partecipanti per la *Verifica dell'apprendimento* la cui valutazione finale è stata curata dai docenti.

Denominazione corso >

VII.2. INGLESE – ELLIS (Programma)

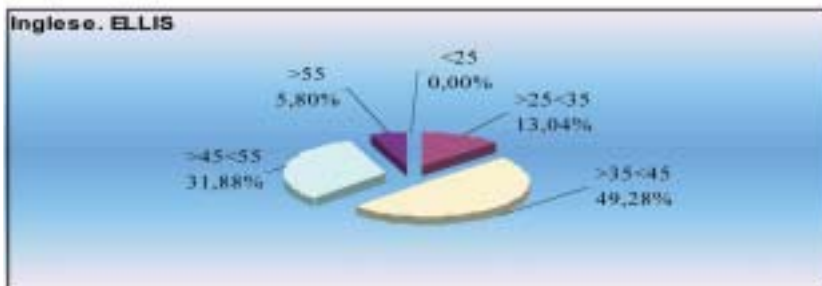
Gestione sperimentale : metodologia “GLO”
Edizioni : n.9
Sede di espletamento : Palermo
Codice compilatore : TERALB
Acquisizione dati da : n.69 questionari di fine corso
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compilatori al corso:

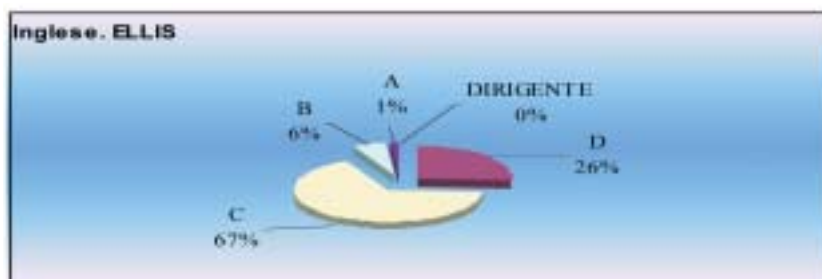
maschi : n. 37

femmine : n. 32



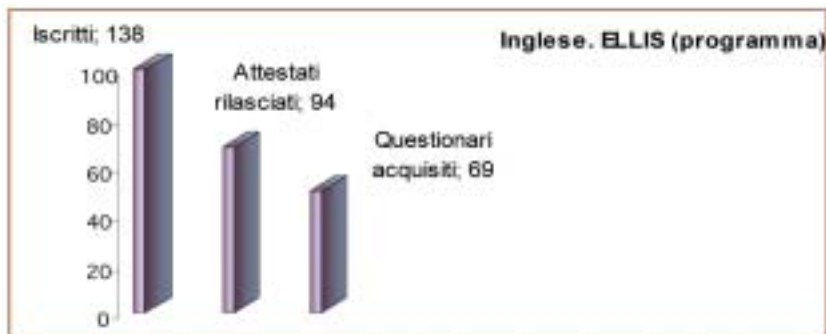
Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 09
>35<45 anni	: n. 34
>45<55 anni	: n. 22
>55 anni	: n. 04



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compilatori al corso:

Dirigente	: n. 00
D	: n. 18
C	: n. 46
B	: n. 04
A	: n. 01

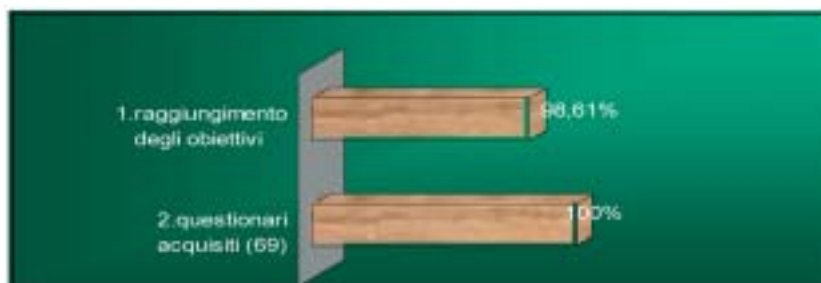


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100 %
 attestati rilasciati : 68,12 %
 questionari acquisiti : 50 %

❖ VII.2a. *Questionario di fine corso*

VII.2a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media rilevata dai dati acquisiti è di 3,85 (Valutazione minima 1 - massima 5)

VII.2a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 100% dei dati acquisiti.

VII.2a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



E parere quasi unanime intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VII.2a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Dai dati acquisiti si rileva una percentuale media positiva pari al 81,58%.

Ai fini della rappresentazione grafica, non risultano acquisiti i dati relativi sia ai *Report dei docenti* sia ai test somministrati ai partecipanti per la *Verifica dell'apprendimento* la cui valutazione finale è stata curata dal docente.



Attività di monitoraggio 2005

Area Manageriale

“Chiunque si trovi a fianco di un elefante può esprimere il suo personale e particolare giudizio sulla situazione, ma non è possibile ottenere l’immagine vera dell’elefante mettendo insieme, in una qualsiasi proporzione, gli aggettivi ‘squamoso’, ‘lungo e morbido’, ‘massiccio e cilindrico’, Senza l’ausilio di un’immagine complessiva e prospettica noi rimaniamo prigionieri delle nostre personali impressioni. L’immagine prospettica è il risultato di un altro tipo di conoscenza e non lo si ottiene analizzando le singole parti di un tutto. Insomma essa non emerge da una sequenza lineare di osservazioni indipendenti”.

Ornstein R., 1975. The Psychology of Consciousness, Freeman, S. Francisco, pag. 60

Denominazione corso >

VIII.1. COMUNICAZIONE STRATEGICA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE DEI MANAGER PUBBLICI

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione

Edizioni : unica

Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : SORAN

Acquisizione dati da : n.24 questionari di fine corso

: n.03 report docenti

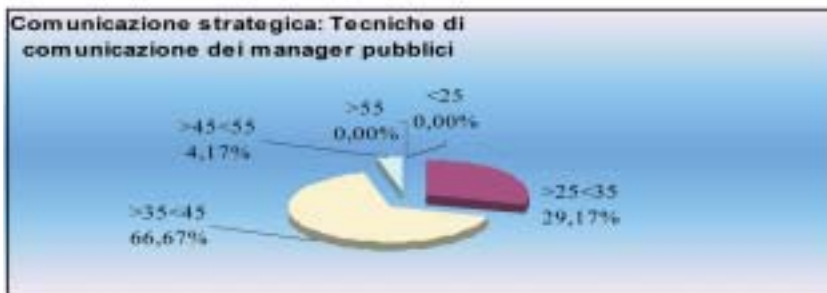
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

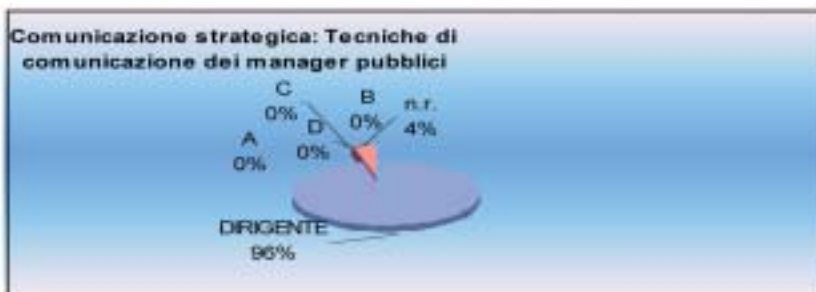
maschi : n. 18

femmine : n. 06



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 07
>35<45 anni	: n. 16
>45<55 anni	: n. 01
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 23
D	: n. 00
C	: n. 00
B	: n. 00
A	: n. 00
Non rilevabile	: n. 01

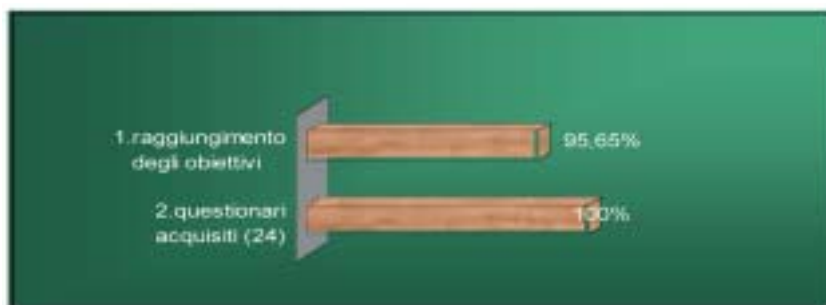


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100%
 attestati rilasciati : 65,91%
 questionari acquisiti : 54,55%

❖ VIII.1a. Questionario di fine corso

VIII.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 4,35. (Valutazione minima 1 - massima 5)

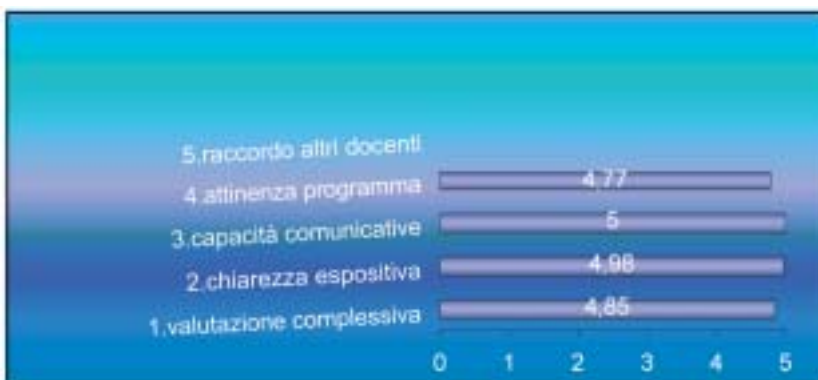
VIII.1a.2. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione espressa al punto 3 (2,25) rileva una percentuale positiva corrispondente al 54.17% dei dati acquisiti, tuttavia si manifesta l'esigenza di introdurre una parte pratica, quindi l'analisi critica della comunicazione pubblica e politica, e di ampliare tutti gli argomenti trattati.

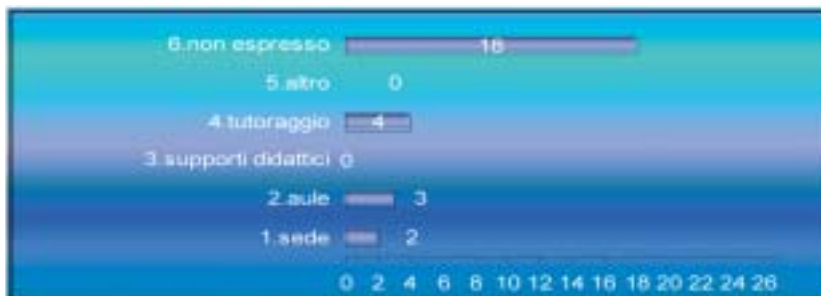
VIII.1a.3. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa è stata del 100% dei dati acquisiti; il punto 5 viene omesso in quanto unico docente.

VIII.1a.4. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



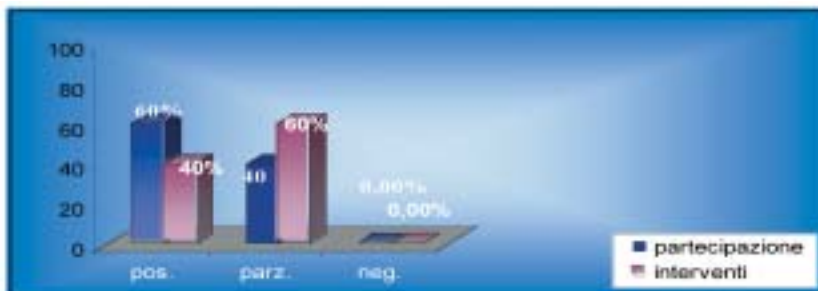
Solo il 33.33% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

❖ VIII.1b.Report dei docenti

VIII.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

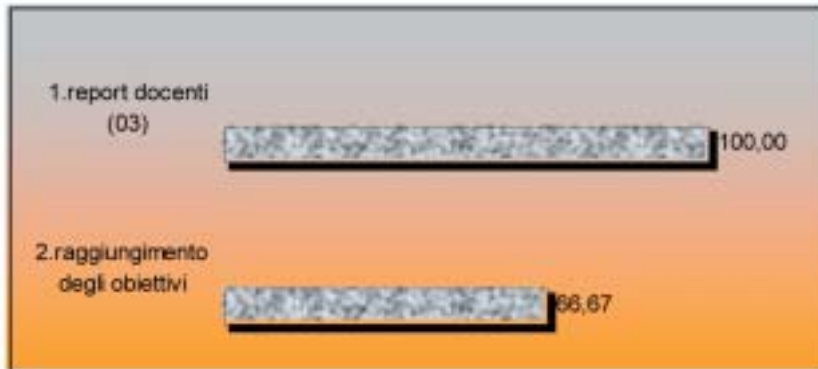
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3 pari alla percentuale positiva del 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3.33 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 4 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 4 pari al 100%;

VIII.1b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Il docente ha espresso una valutazione pressoché positiva per quanto concerne la partecipazione dei discenti, mentre l'assenza di interventi costruttivi ha rivelato, nel giudizio della docenza, un lieve disappunto.

VIII.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dal docente è di 3,33 (minima 1 – massima 4): che esprime le motivazioni per il parziale raggiungimento degli obiettivi “...l'accesso selezionato al corso non facilita la sua fruibilità...”

VIII.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula) ha ottenuto una valutazione media di 4 (minima 1 - massima 5), la cui percentuale corrisponde all' 100% dati acquisiti.

❖ VIII.1c. Verifica dell' apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati relativi ai test dimostranti la *Verifica dell' apprendimento* eseguita a cura del docente.

Denominazione corso >

VIII.2. LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione

Edizioni : unica

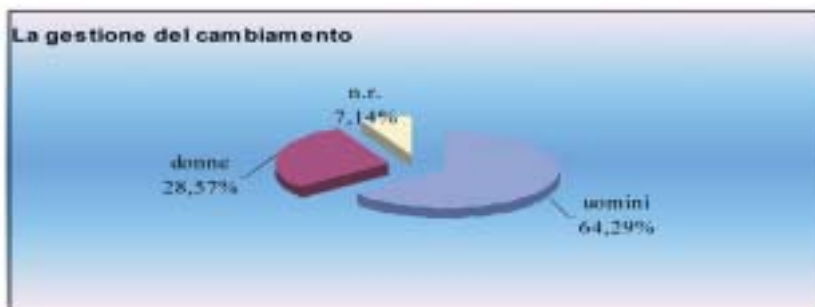
Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : SORAN

Acquisizione dati da : n.14 questionari di fine corso

: n.02 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO

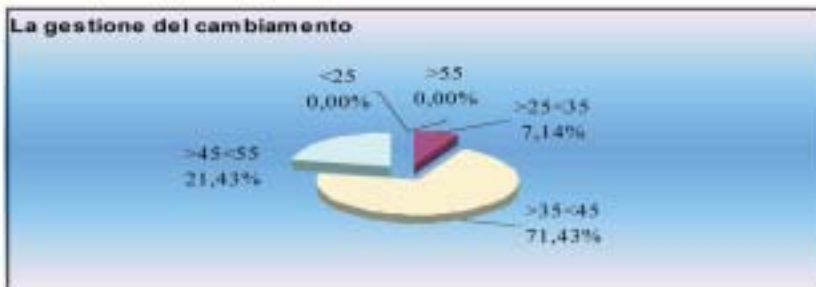


Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

maschi : n. 09

femmine : n. 04

non rilevabile : n. 01



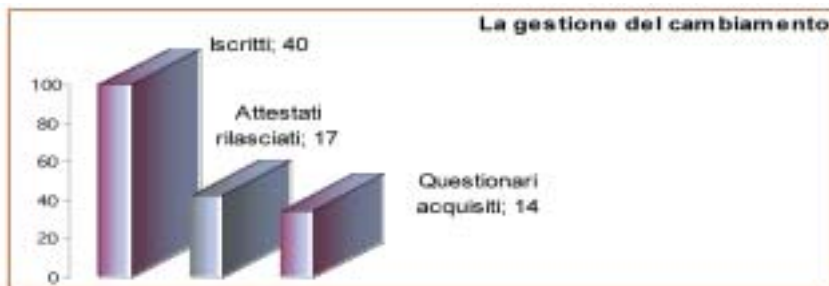
Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 01
>35<45 anni	: n. 10
>45<55 anni	: n. 03
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 13
D	: n. 01
C	: n. 00
B	: n. 00
A	: n. 00

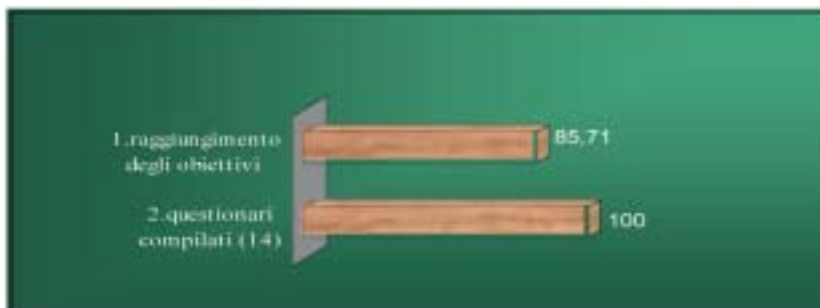


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 42,50%
questionari acquisiti	: 35%

❖ VIII.2a. Questionario di fine corso

VIII.2a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 4. (Valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

VIII.2a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa, rilevata dai dati acquisiti, è stata del 100%.

VIII.2a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Il 65% dei partecipanti/compilatori ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VIII.2a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

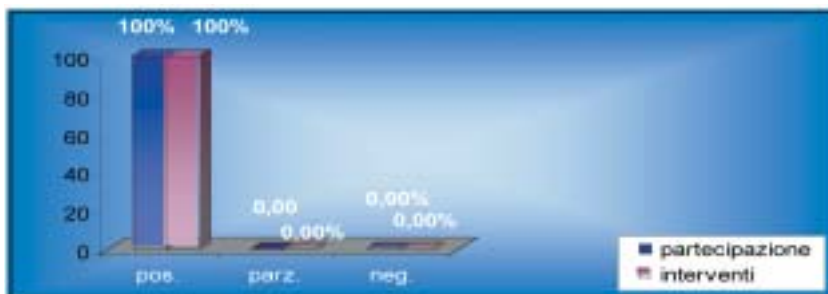
La valutazione espressa al punto 3 (2.43) rileva una esigua percentuale positiva pari al 42.86% dei pareri complessivi espressi dai partecipanti/compileri che manifestano l'esigenza di un ulteriore approfondimento di tutti gli argomenti trattati con particolare riguardo alla comunicazione e organizzazione del lavoro e alla gestione dei rapporti interpersonali.

❖ VIII.2b.Report dei docenti

VIII.2b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

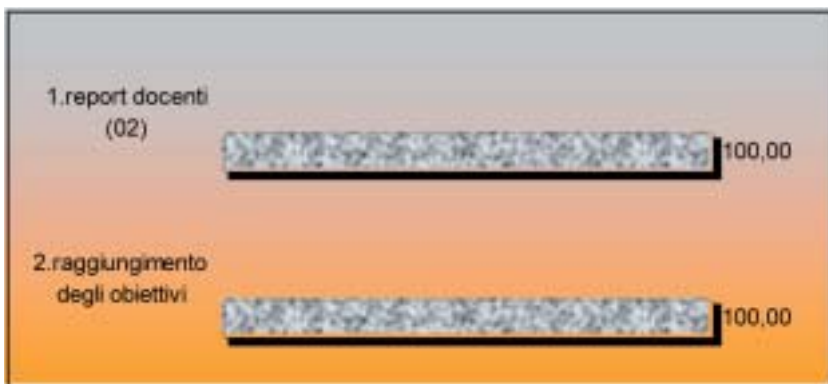
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3 pari al 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3 pari al 100%;

VIII.2b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Il docente ha espresso una valutazione pienamente positiva sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti.

VIII.2b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dal docente è di 4 (minima 1 – massima 4).

VIII.2b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici ed aspetti organizzativi), ha ottenuto una valutazione media di 3 (minima 1 - massima 5), la cui percentuale corrisponde al 100% dei dati acquisiti.

❖ VIII.2c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati relativi ai test comprovanti la verifica di apprendimento eseguita a cura del docente.

Denominazione corso >

VIII.3. LAVORARE PER PROGETTI NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione

Edizioni : unica

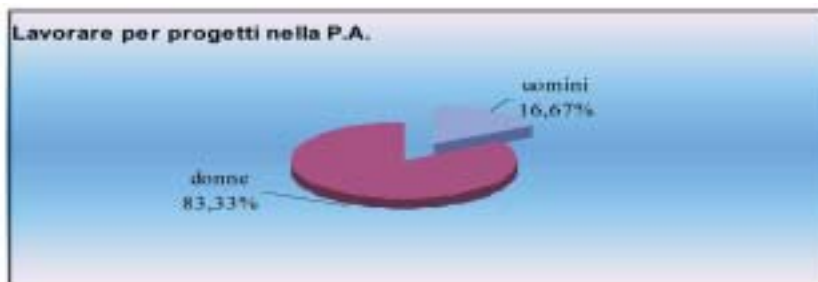
Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : SORAN

Acquisizione dati da : n.06 questionari di fine corso

: n.02 report docenti

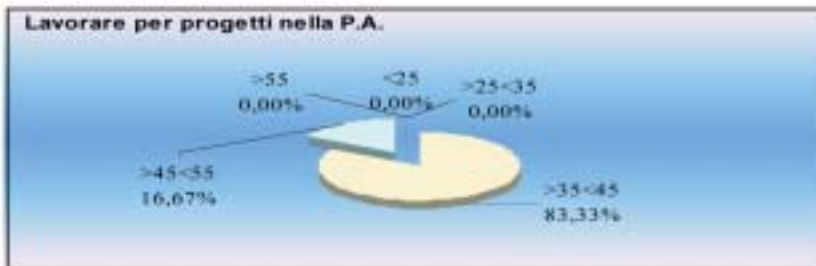
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

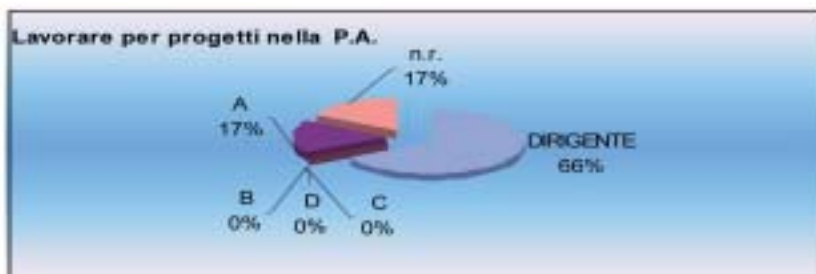
maschi : n. 01

femmine : n. 05



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni : n. 00
 >25<35 anni : n. 00
 >35<45 anni : n. 05
 >45<55 anni : n. 01
 >55 anni : n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente : n. 04
 D : n. 00
 C : n. 00
 B : n. 00
 A : n. 01
 Non rilevabile : n. 01

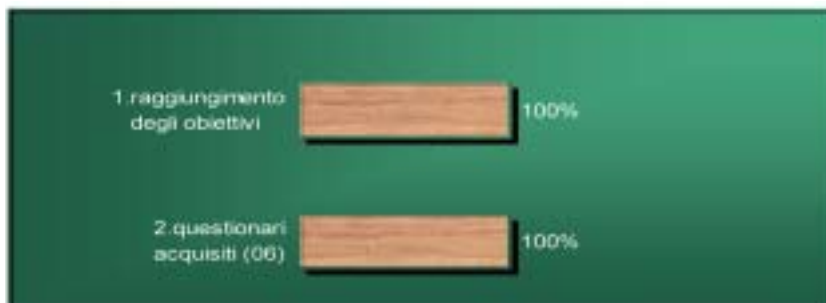


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 17,86%
questionari acquisiti	: 21,43%

❖ VIII.3a. Questionario di fine corso

VIII.3a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 3.83. (Valutazione minima 1 - massima 5)

VIII.3a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa è stata rilevata dal 100% dei dati acquisiti.

VIII.3a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Il 75.5% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VIII.3a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

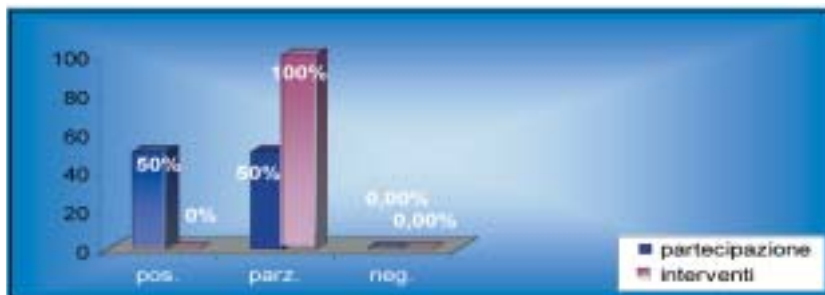
La valutazione espressa al punto 3 (1.33) rileva la netta esigenza di un prolungamento del corso per garantire un approfondimento minuzioso di tutti gli argomenti trattati .

❖ VIII.3.Report dei docenti

VIII.3b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

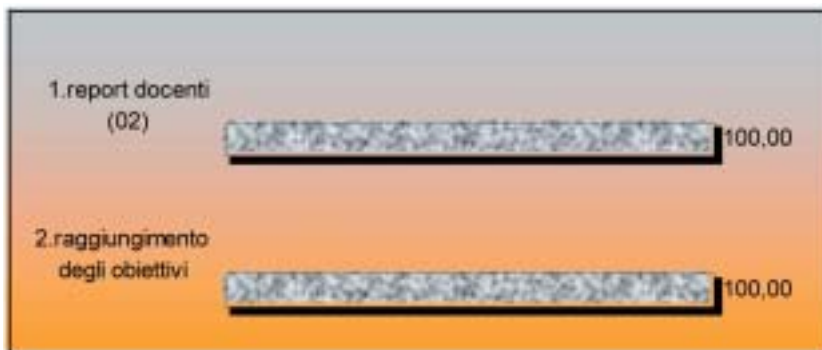
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 2;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 4 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 2.

VIII.3b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Il docente ha espresso una valutazione quasi positiva per quanto concerne la partecipazione ritenuta “attenta e animata”; relativamente agli interventi emergono solo come spunti di riflessione.

VIII.3b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dal docente è di 4 (minima 1 – massima 4).

VIII.3b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

Relativamente all'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), si riscontra una valutazione non soddisfacente, priva comunque di motivazioni atte a determinare le eventuali carenze.

❖ VIII.3b.5. Verifica dell'apprendimento

Ai fini della rappresentazione grafica non risultano acquisiti i dati relativi ai test di apprendimento. Verifica a cura del docente.

Denominazione corso >

VIII.4. LA LEADERSHIP DEL MANAGER PUBBLICO (Seminario)

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione

Edizioni : n.1

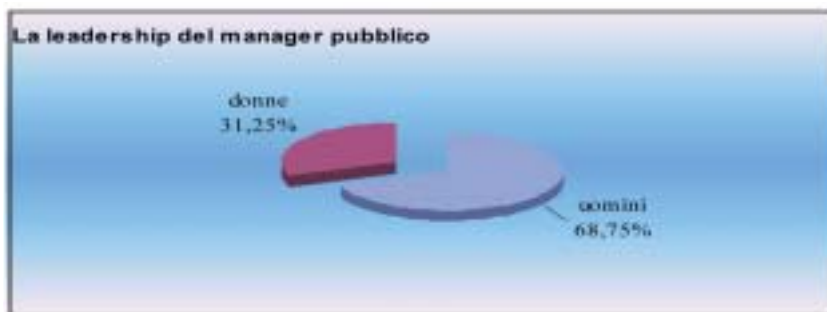
Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : SORAN

Acquisizione dati da : n.16 questionari di fine corso

: n.03 report docenti

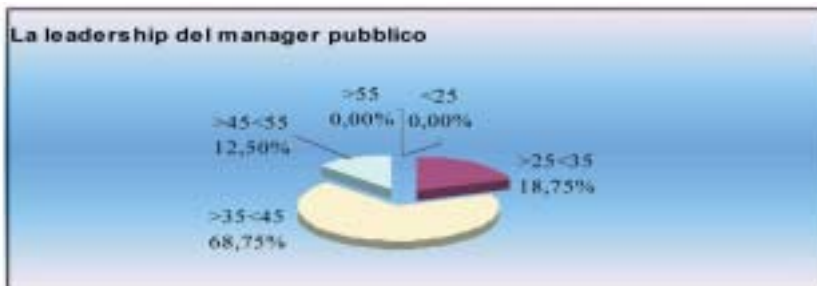
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

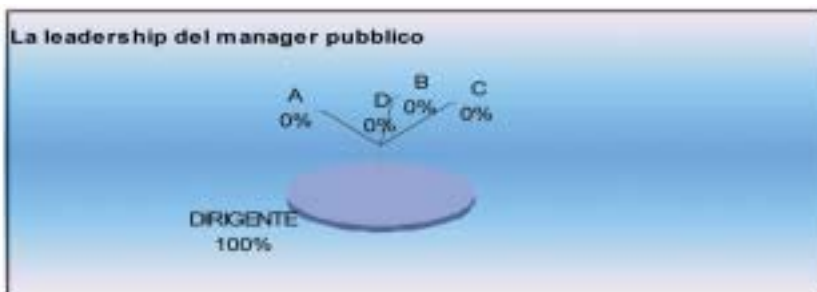
maschi : n. 05

femmine : n. 11



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 03
>35<45 anni	: n. 11
>45<55 anni	: n. 02
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compilatori al corso:

Dirigente	: n. 16
D	: n. 00
C	: n. 00
B	: n. 00
A	: n. 00

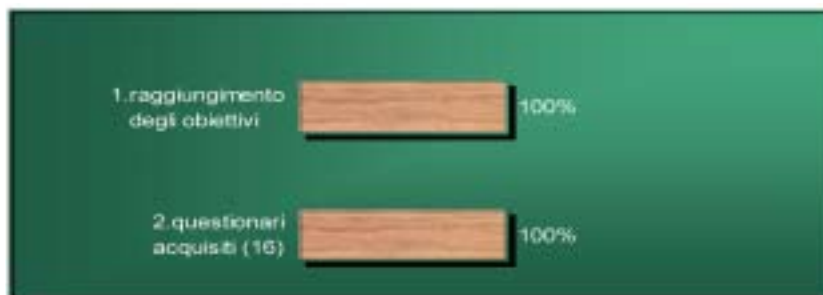


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 38,10%
questionari acquisiti	: 38,10%

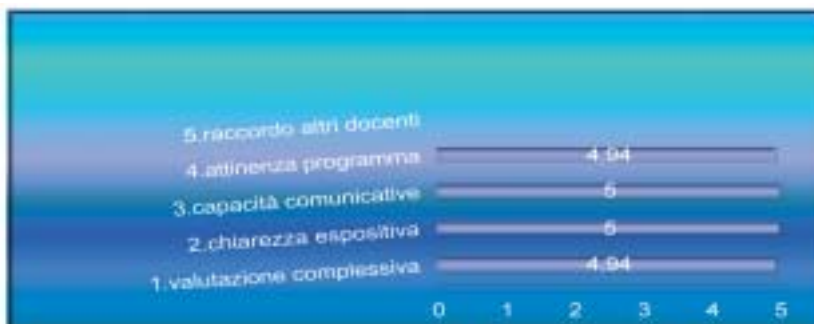
❖ VIII.4a. Questionario di fine corso

VIII.4a.4. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La cui valutazione media attribuita è di 4,67. (Valutazione minima 1 - massima 5)

VIII.4a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 100% dei dati acquisiti; al punto 5 non viene attribuita alcuna valutazione in quanto unico docente.

VIII.4a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Il 52,94% dei partecipanti/compilatori ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VIII.4a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

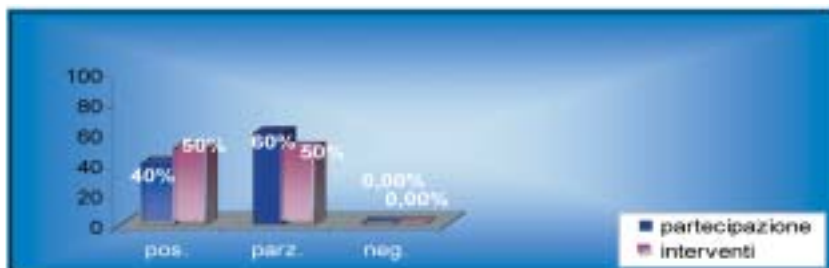
La valutazione espressa al punto 3 (2,38) rileva comunque una percentuale positiva corrispondente al 56,25% dei dati acquisiti, tuttavia si manifesta l'esigenza di introdurre i giochi di ruolo e di ampliare tutti gli argomenti trattati.

❖ VIII.4b. Report dei docenti

VIII.4b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

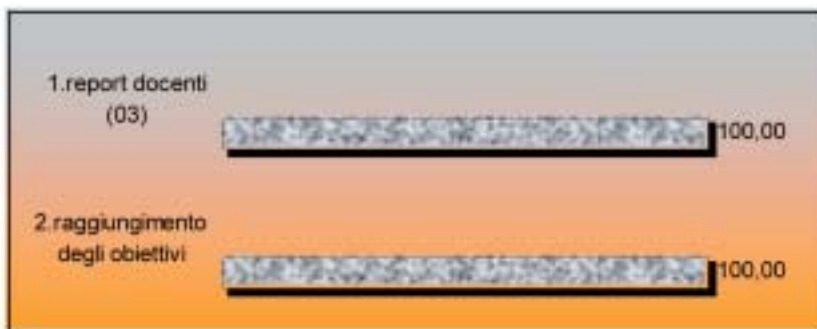
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 4 pari al 100%;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3.67 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3.67 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 4 pari al 100%;

VIII.4b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Per quanto riguarda la partecipazione i discenti hanno mostrato molta attenzione ma priva di dinamicità, anche gli interventi, poco motivati, sono stati utili spunti di riflessione piuttosto che di chiarificazione e stimolo.

VIII.4b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dal docente è di 4.(minima 1 – massima 4)

VIII.4b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 4 (minima 1 - massima 5) la cui percentuale corrisponde al 100% dei dati acquisiti.

❖ VIII.4c. Verifica dell'apprendimento

Ai fini della rappresentazione grafica non risultano acquisiti i dati relativi ai test di apprendimento. Verifica a cura del docente.

Denominazione corso/master >

VIII.5. MASTER IN MANAGEMENT DEL GOVERNO LOCALE

Gestione in collaborazione

con : Cerisdi – Palermo

Edizioni : unica

Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.10 questionari di fine corso

: n.11 test di apprendimento

Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

maschi : n. 07

femmine : n. 03



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori al corso/master:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 00
>35<45 anni	: n. 00
>45<55 anni	: n. 00
>55 anni	: n. 00
non rilevabile	: n. 10



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compilatori al corso/master:

Dirigente	: n. 10
D	: n. 00
C	: n. 00
B	: n. 00
A	: n. 00

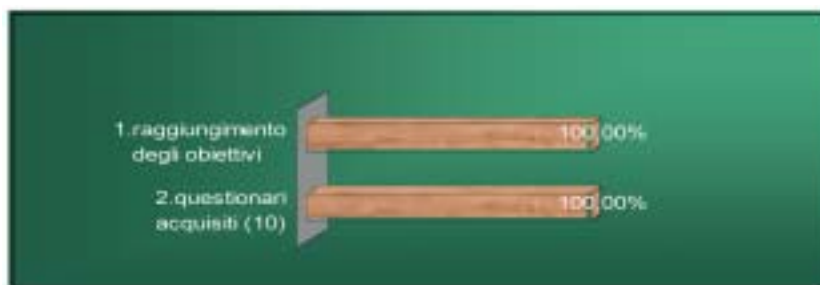


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 29,73%
questionari acquisiti	: 27,03%

❖ VIII.5a. *Questionario di fine corso/master*

VIII.5a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa è di 3.15. (Valutazione minima 1 - massima 5)

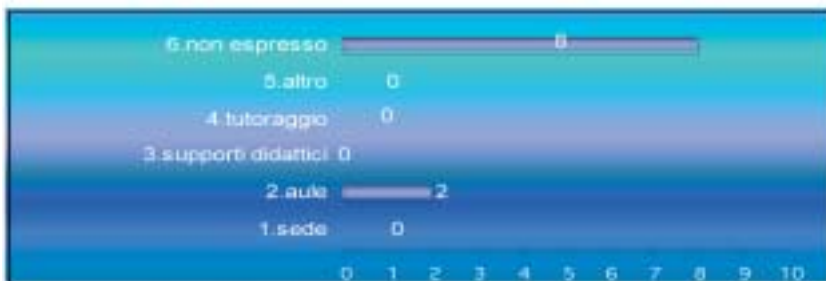
VIII.5a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 100%; non è stato acquisito alcun dato relativo al punto 5.

VIII.5a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Solo il 20% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VIII.5a.1. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Non sono state espresse le valutazioni ai punti 3 e 4, per i rimanenti punti si rileva il consenso da parte dell'87,5% dei partecipanti/compilatori.

Non risultano acquisiti i dati relativi ai *Report dei docenti*.

❖ VIII.5c. Verifica dell' apprendimento



I discenti sono stati ammessi a sostenere una prova di verifica costituita da test di 21 quesiti a risposta multipla.

Denominazione corso >

VIII.6. MASTER IN MODELLI DI SYSTEM DINAMICS PER I CONTROLLI DI GESTIONE NEI PROCESSI DI RISANAMENTO E SVILUPPO

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche

Edizioni : unica

Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.08 questionari di fine corso

: n.09 report docenti su 39 docenze

Elaborazione dati : DIBRO

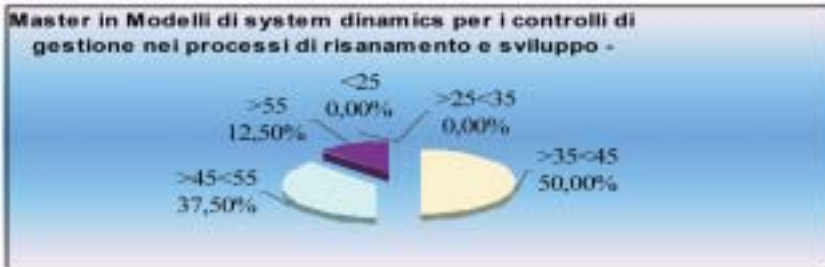


Distinzione per sesso dei partecipanti al master:

maschi : n. 04

femmine : n. 03

non rilevabile : n. 01



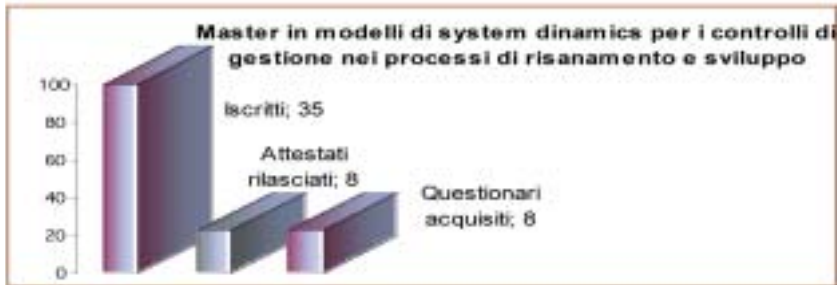
Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al master:

- <25 anni : n. 00
- >25<35 anni : n. 00
- >35<45 anni : n. 04
- >45<55 anni : n. 03
- >55 anni : n. 01



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al master:

- Dirigente : n. 08
- D : n. 00
- C : n. 00
- B : n. 00
- A : n. 00

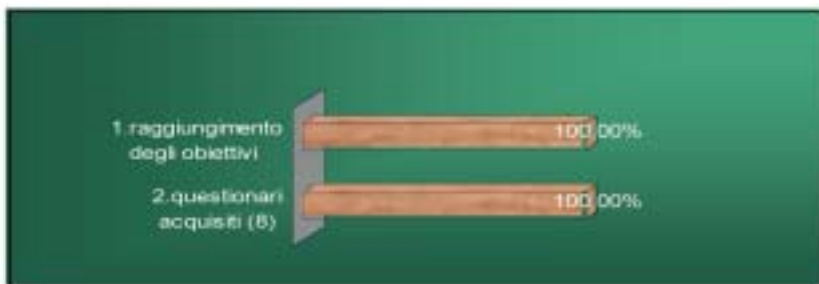


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 22,86%
questionari acquisiti	: 22,86%

❖ VIII.6a. Questionario di fine corso

VIII.6a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa è di 4,37. (Valutazione minima 1 - massima 5)

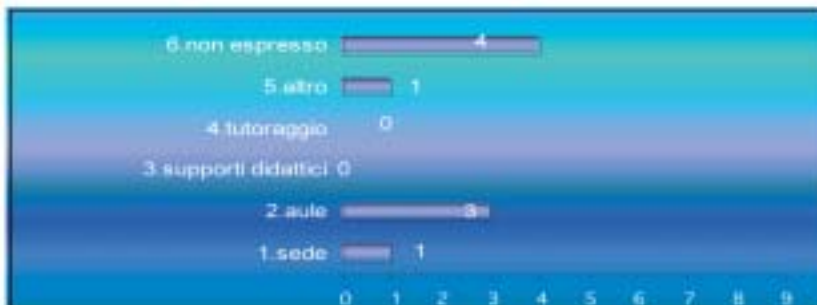
VIII.6a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 100% dei dati acquisiti.

VIII.6a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Dai dati acquisiti si rileva la necessità di intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VIII.6a.1. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 100%.

❖ VIII.6b. Report dei docenti

VIII.6b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

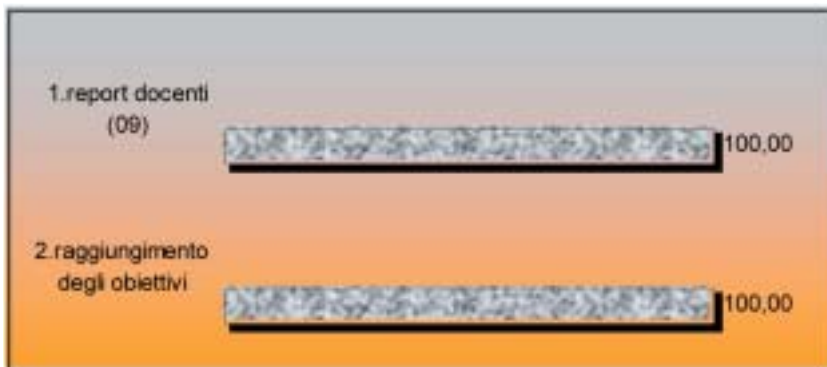
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,71 pari al 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3,43 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3,57 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3,57 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3,14 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3,43 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3 pari alla percentuale positiva del 86%.

VIII.6b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



I docenti hanno espresso una valutazione sufficientemente positiva sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, tuttavia il 27,78% ha mostrato molta attenzione ma poco intraprendenza tanto che il 31,58% degli interventi sono stati solo utili spunti di riflessione.

VIII.6b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Si rileva dai dati acquisiti una valutazione media pari a 4 (minima 1 – massima 4).

VIII.6b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,35 pari ad una percentuale del 94,44% dei dati acquisiti. (minima 1 - massima 4).

❖ VIII.6c. Verifica dell'apprendimento

Ai fini della rappresentazione grafica non risultano acquisiti i dati relativi ai test di apprendimento. Verifica a cura del docente.

Per l'individuazione del grado di comprensione dei concetti e delle metodologie sviluppate durante il master i partecipanti sono stati sottoposti a verifica attraverso la realizzazione di elaborati progettuali.

Denominazione corso >

VIII.7. PERCORSO IN MANAGEMENT E COMUNICAZIONE

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche e della
Formazione

Edizioni : n.1

Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : BRTNNZ

Acquisizione dati da : n.08 questionari di fine corso

: n.06 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

maschi : n. 06

femmine : n. 02



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori al corso:

<25 anni : n. 00
 >25<35 anni : n. 01
 >35<45 anni : n. 04
 >45<55 anni : n. 02
 >55 anni : n. 01



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compilatori al corso:

Dirigente : n. 08
 D : n. 00
 C : n. 00
 B : n. 00
 A : n. 00

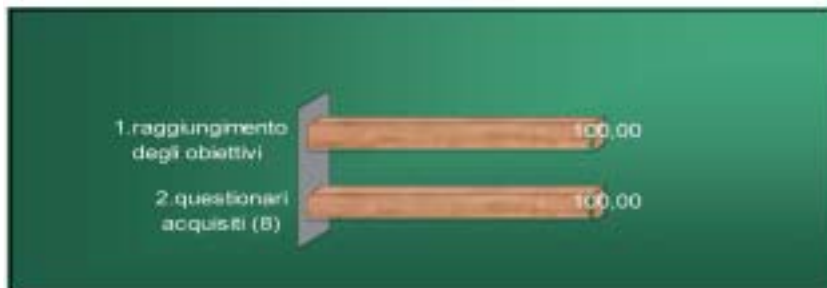


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 37,93%
questionari acquisiti	: 27,59%

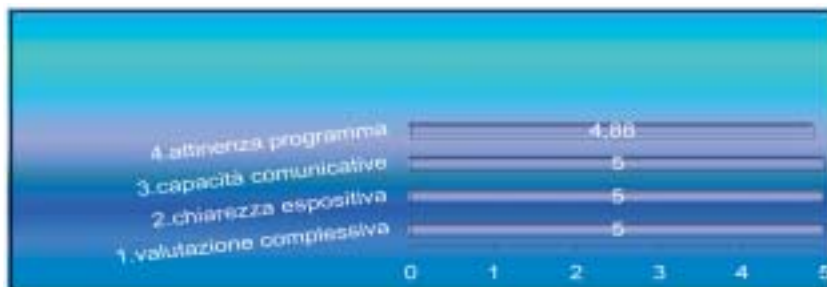
❖ VIII.7a. *Questionario di fine corso*

VIII.7a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa è di 4,5. (Valutazione minima 1 - massima 5)

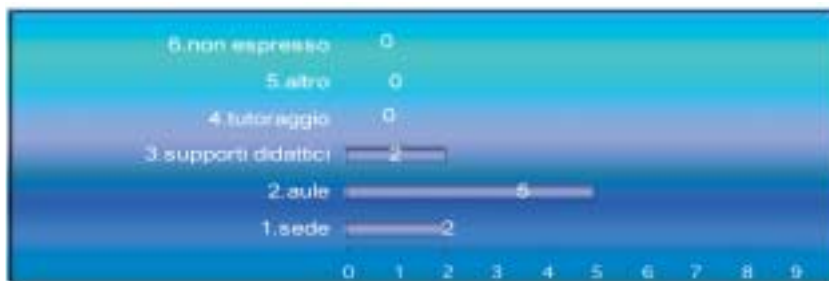
VIII.7a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

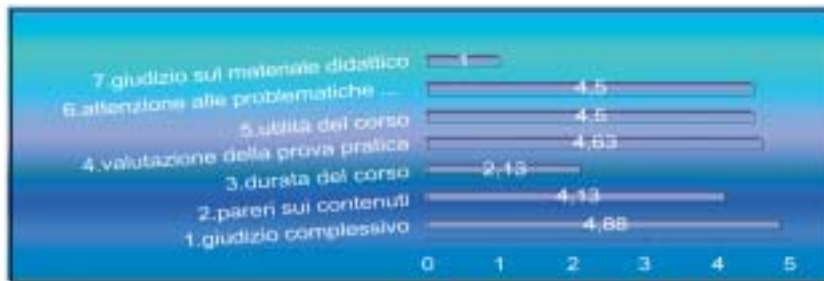
La valutazione positiva è stata espressa a pieno dal 100% dei dati acquisiti. E' omesso il punto 5. in quanto trattasi di unico docente.

VIII.7a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



E' opinione comune intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VIII.7a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

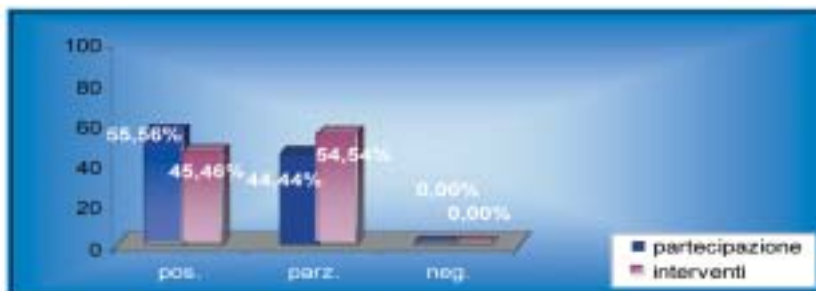
La valutazione al punto 3 (2,13) ha rilevato una percentuale positiva solo del 25% dei dati acquisiti in quanto gli argomenti necessitavano, per la loro vastità ed interesse, di maggiori approfondimenti possibilmente seguiti da un'apprezzabile applicazione pratica. Relativamente al punto.7 la consistenza del materiale didattico si mostra poco apprezzata.

❖ VIII.7b. Report dei docenti

VIII.7b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

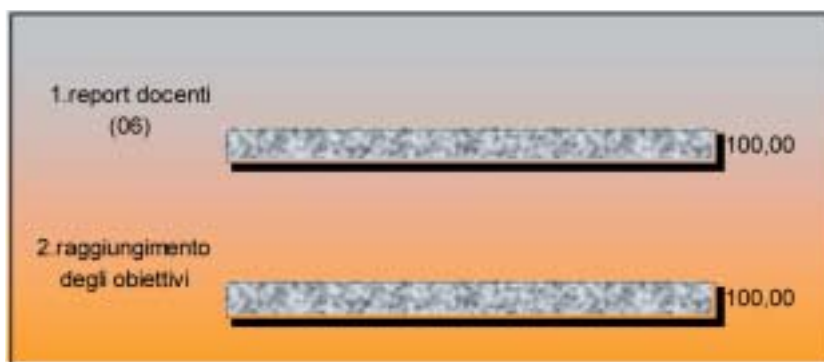
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 2,67 pari alla percentuale positiva di 67% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3,17 pari al 83%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,67 pari al 67%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3 pari al 84%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3 pari al 80%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3,67 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,67 pari al 100%;

VIII.7b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



I docenti hanno espresso una valutazione appena positiva sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti.

VIII.7b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Totale raggiungimento degli obiettivi prefissati. La valutazione espressa dal docente è di 4 (minima 1 – massima 4).

VIII.7b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 4 (minima 1 - massima 4), corrispondente alla percentuale del 100%.

❖ VIII.7c. Verifica dell'apprendimento

Ai fini della rappresentazione grafica non risultano acquisiti i dati relativi ai test di apprendimento. Verifica a cura del docente.

Denominazione corso >

VIII.8. PROJECT MANAGEMENT. METODOLOGIE PER LAGE- STIONE DEI PROGETTI

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione

Edizioni : unica

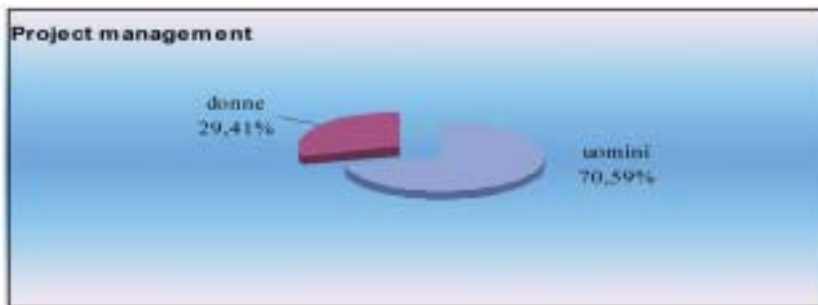
Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : BRTNNZ

Acquisizione dati da : n.17 questionari di fine corso

: n.03 report docenti

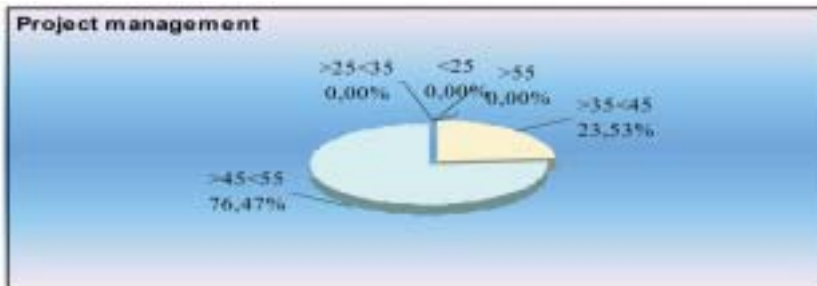
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso:

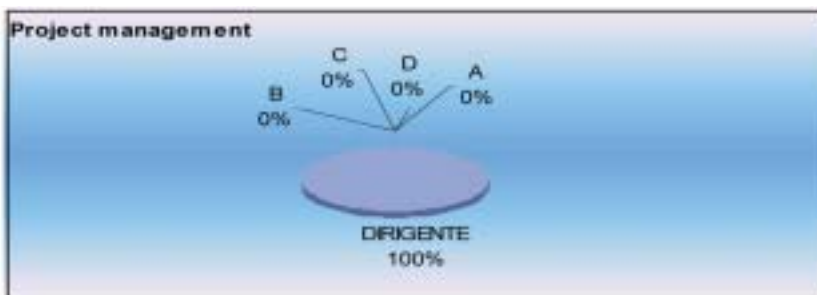
maschi : n. 12

femmine: n. 05



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni : n. 00
 >25<35 anni : n. 00
 >35<45 anni : n. 04
 >45<55 anni : n. 13
 >55 anni : n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente : n. 17
 D : n. 00
 C : n. 00
 B : n. 00
 A : n. 00

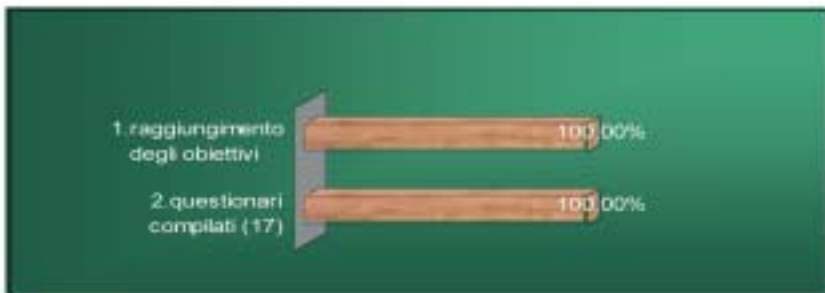


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100%
 attestati rilasciati : 42,31%
 questionari acquisiti : 65,38%

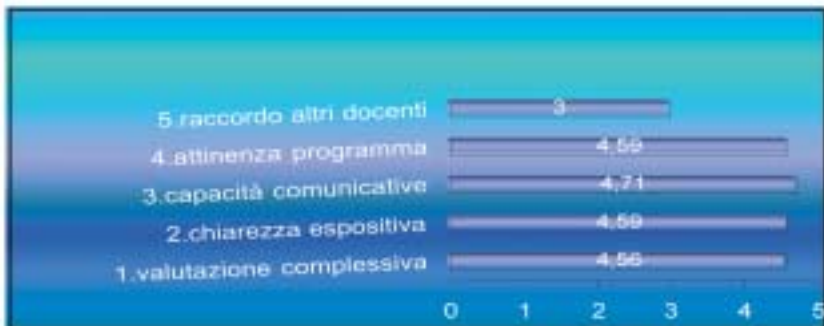
❖ VIII.8a. *Questionario di fine corso*

VIII.8a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa è di 3,88. (Valutazione minima 1 - massima 5)

VIII.8a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione positiva è stata espressa dal 100% dei partecipanti/compileri.

VIII.8a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Dalla quasi totalità delle valutazioni emerge una forte motivazione al miglioramento degli aspetti alla struttura di accoglienza più segnalati.

VIII.8a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Pur rilevando una alta percentuale positiva pari al 70,59%, la valutazione al punto 3 (2,76) intende sottolineare l'esigenza di stabilire, sin dalla programmazione del corso, una durata più lunga per garantire ai discenti una attenta analisi su alcuni particolari argomenti.

❖ VIII.8b. Report dei docenti

VIII.8b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

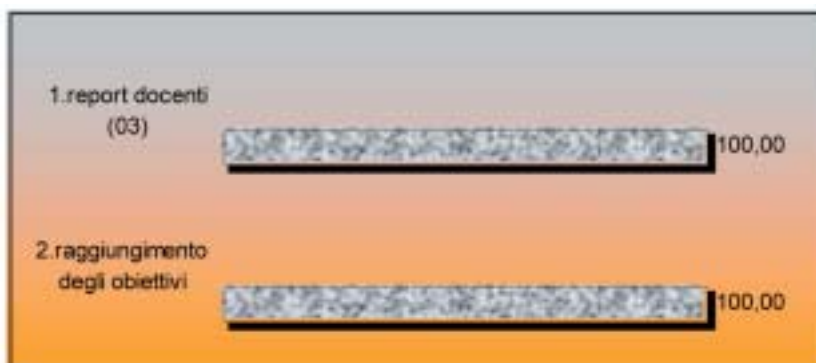
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3 pari ad una percentuale positiva del 100%;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 4 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 4 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 4 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 4 pari al 100%;

VIII.8b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



I docenti hanno espresso una valutazione decisamente positiva sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti.

VIII.8b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dai docenti è di 4 (minima 1 – massima 4).

VIII.8b.4.Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 3 (minima 1 - massima 4), con una percentuale del 100%.

❖ VIII.8c. Verifica dell'apprendimento

Ai fini della rappresentazione grafica non risultano acquisiti i dati relativi ai test di apprendimento. Verifica a cura del docente.

Denominazione corso >

VIII.9. VALUTAZIONE E MOTIVAZIONE DEL PERSONALE (Seminario)

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione

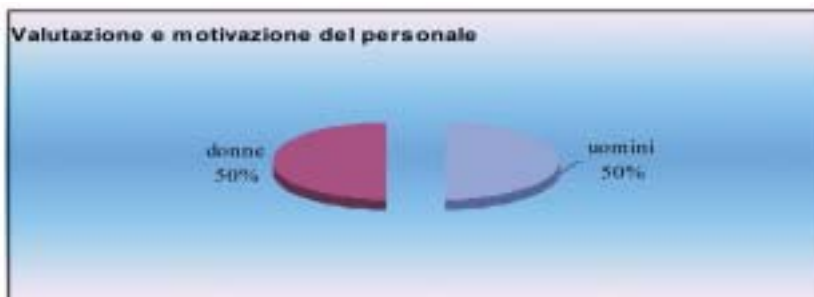
Edizioni : n.1

Codice compilatore : SORAN

Acquisizione dati da : n.08 questionari di fine corso

: n.03 report docenti

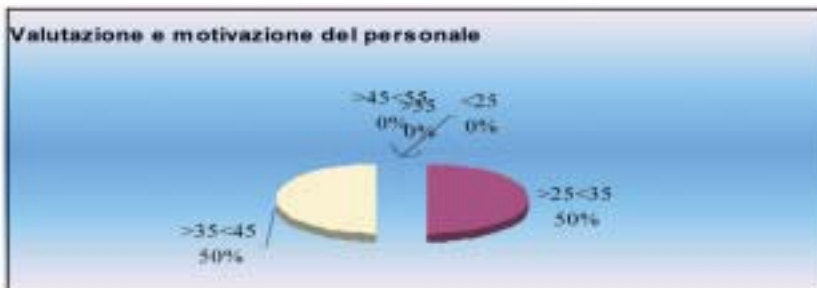
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al seminario:

maschi : n. 04

femmine: n. 04



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori al seminario:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 04
>35<45 anni	: n. 04
>45<55 anni	: n. 00
>55 anni	: n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compilatori al seminario:

Dirigente	: n. 07
D	: n. 00
C	: n. 00
B	: n. 00
A	: n. 00
Non rilevabile	: n. 01

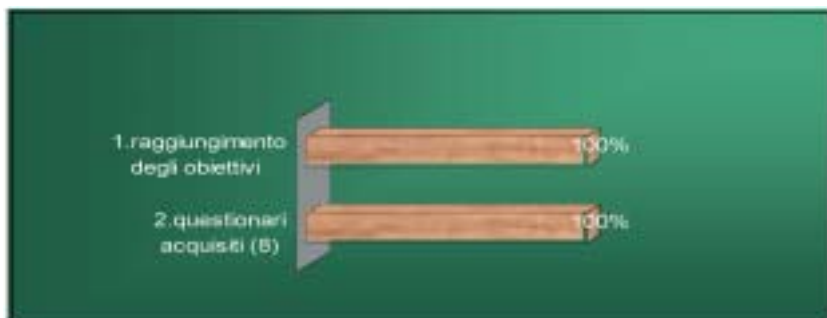


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 23,68%
questionari acquisiti	: 21,05%

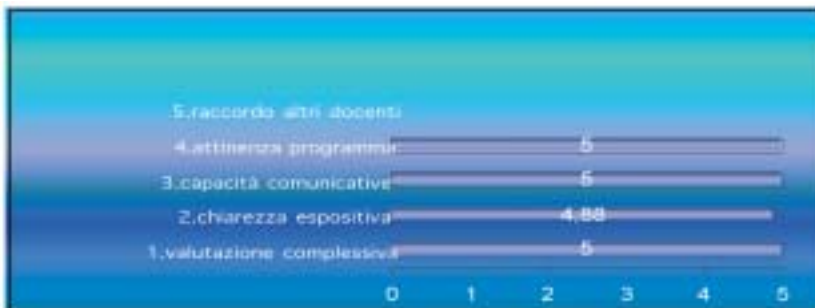
❖ *VIII.9a. Questionario di fine corso/seminario*

VIII.9a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Valutazione media attribuita è di 4,38. (Valutazione minima 1 - massima 5).

VIII.9a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

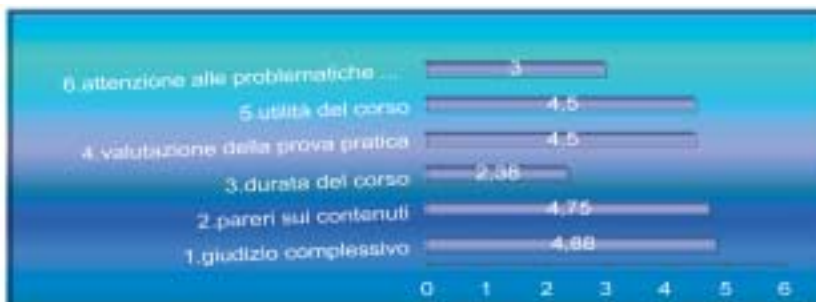
La percentuale sulla valutazione positiva di cui ai punti 1,2,3, e 4 è stata espressa dal 100% dei dati acquisiti; il punto 5 viene omesso in quanto unico docente.

VIII.9a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Solo il 33,33% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

VIII.9a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

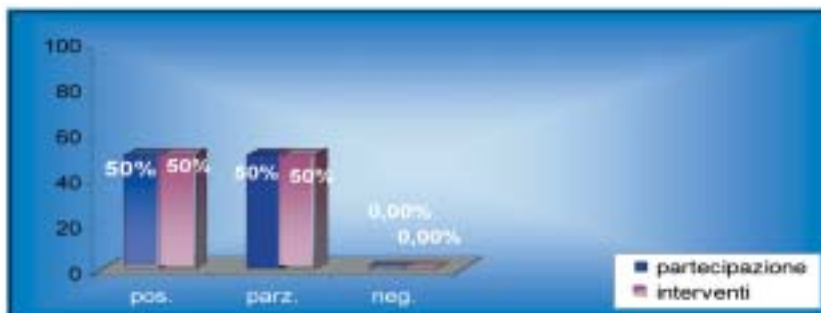
La valutazione espressa al punto 3 (2,38) rileva comunque una percentuale positiva del 62,5% dei pareri complessivi acquisiti.

❖ VIII.9b. Report dei docenti_

VIII.9b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

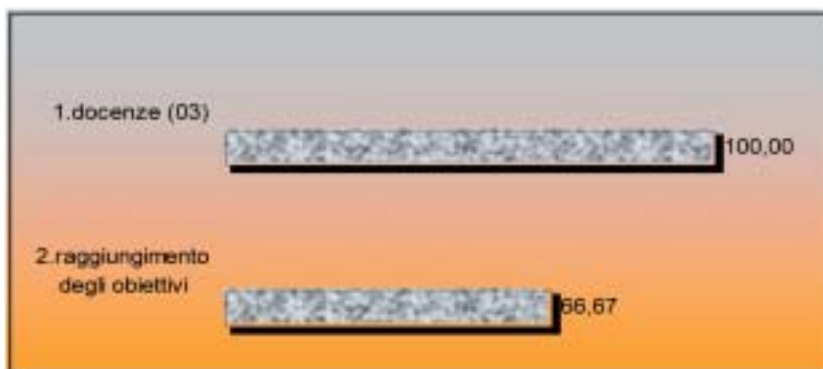
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 4 pari al 100%;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3.33 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100.%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3.5 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3.67 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3.67 pari al 100%;

VIII.9b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



E' stata espressa, da parte dei docenti, una valutazione parziale sia per la partecipazione che per gli interventi dei discenti che hanno mostrato solo molta attenzione ma poca intraprendenza.

VIII.9b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dal docente è di 3,33.(minima 1 – massima 4) che ritiene costruttiva la realizzazione di un lavoro teorico di gruppo.

VIII.9b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 4 (minima 1 - massima 4) .

❖ VIII.9c. Verifica dell' apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i test di apprendimento. Verifica a cura del docente.

Denominazione seminario >

VIII.sem. MODELLI DI SIMULAZIONE PER IL CONTROLLO STRATEGICO NELLA REGIONE SICILIANA

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche

Edizioni : unica

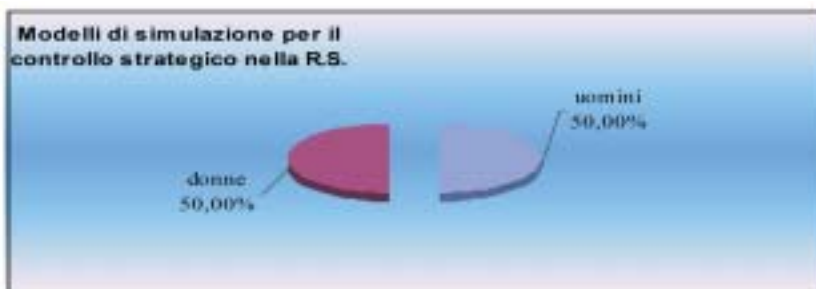
Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.26 questionari di fine corso

: n.02 report docenti

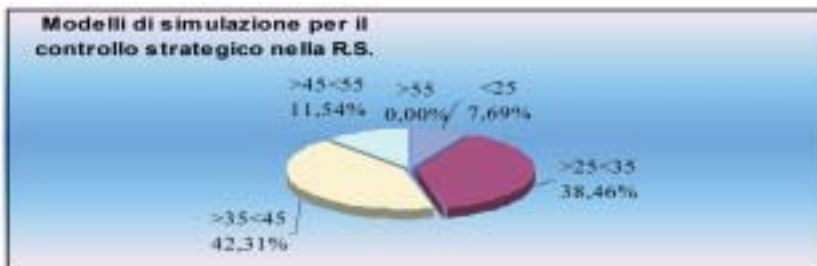
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al seminario:

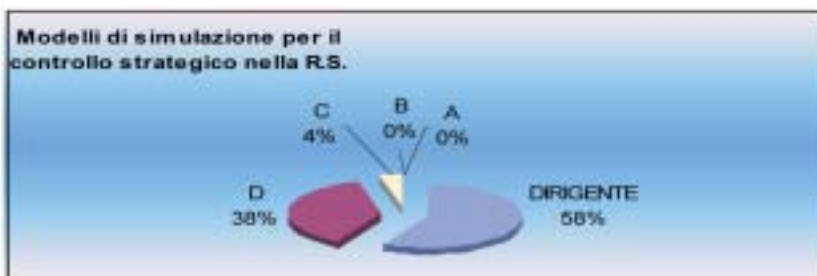
maschi : n. 13

femmine : n. 13



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al seminario:

<25 anni	: n. 02
>25<35 anni	: n. 10
>35<45 anni	: n. 11
>45<55 anni	: n. 03
>55 anni	: n. 00

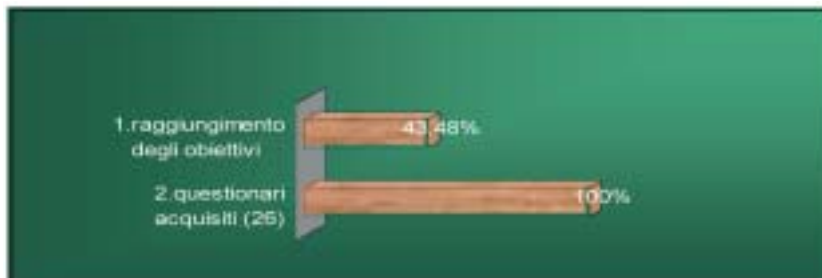


Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 15
D	: n. 10
C	: n. 01
B	: n. 00
A	: n. 00

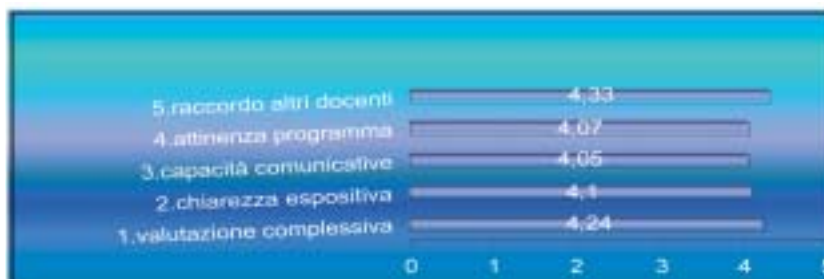
❖ VIII.sem.a. Questionario di fine seminario

VIII.sem.a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Il 56,52% dei partecipanti ha evidenziato le carenze di strumentazioni per la traduzione contestuale. La valutazione media espressa è del 2,52. (Valutazione minima 1 - massima 5)

VIII.sem.a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione positiva è stata rilevata dal 87,69% dei dati acquisiti.

VIII.sem.a3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Il 48,39% dei partecipanti/compileri ritiene necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

❖ VIII.sem.b. Report dei docenti

VIII.sem.b1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3 pari al 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2.5 pari al 50%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 2.5 pari al 50%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 2.5 pari al 50%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 2.5 pari al 50%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 2 pari, non rilevata percentuale positiva.

VIII.sem.b2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Il docente ha espresso una valutazione sufficientemente positiva sia per quanto concerne la partecipazione che per gli interventi dei discenti, che hanno reso il seminario particolarmente animato .

VIII.sem.b3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Si rileva dai dati acquisiti e dalle motivazioni espresse che le diverse realtà che hanno caratterizzato l'aula e il grande numero di partecipanti al seminario hanno determinato il parziale raggiungimento degli obiettivi prefissati. La valutazione media è di 3 (minima 1 – massima 4).

VIII.sem.b4. Valutazioni sull'organizzazione del seminario

L'organizzazione complessiva, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 2.83 (minima 1 - massima 4); particolare attenzione va attribuita agli aspetti organizzativi.



Attività di monitoraggio 2005

Area Personale e Organizzazione

Denominazione corso >

IX.1. LAVORARE IN TEAM. GESTIONE DELLE COMPETENZE INDIVIDUALI E LE RELAZIONI INTERPERSONALI

Gestione in collaborazione

con : UNIPA – Facoltà di Scienze della Formazione
Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione

Edizioni : n.4

Sede di espletamento : Palermo

Codice compilatore : BRTNNZ, DIBRO

Acquisizione dati da : n.75 questionari di fine corso

: n.19 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compilatori al corso:

maschi : n. 33

femmine : n. 41

non rilevabile : n. 01



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al corso:

<25 anni	: n. 00
>25<35 anni	: n. 03
>35<45 anni	: n. 25
>45<55 anni	: n. 38
>55 anni	: n. 04
non espresso	: n. 05



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al corso:

Dirigente	: n. 08
D	: n. 29
C	: n. 36
B	: n. 00
A	: n. 01
non rilevabile	: n. 01

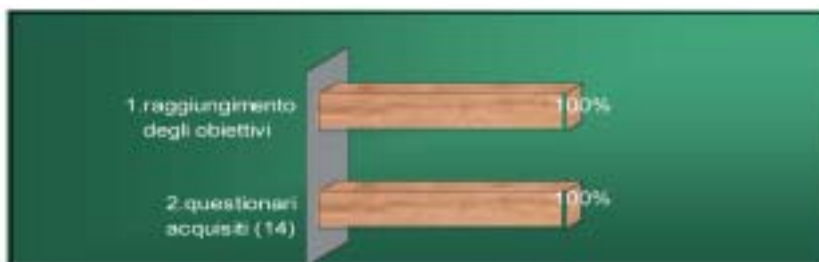


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100 %
attestati rilasciati	: 87,36 %
questionari acquisiti	: 86,21 %

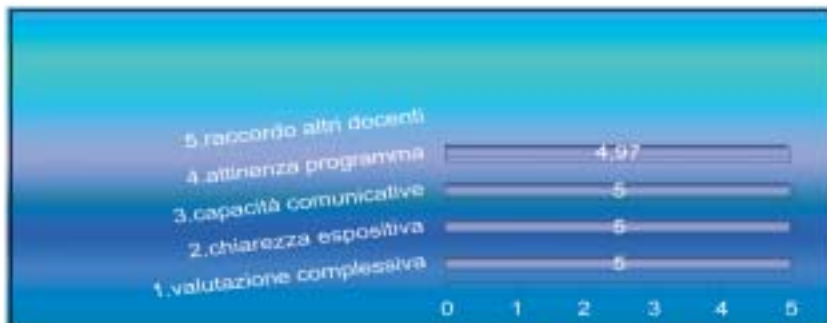
❖ IX.1a. *Questionario di fine corso*

IX.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media rilevata dai dati acquisiti è di 4,89 (Valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

IX.1a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

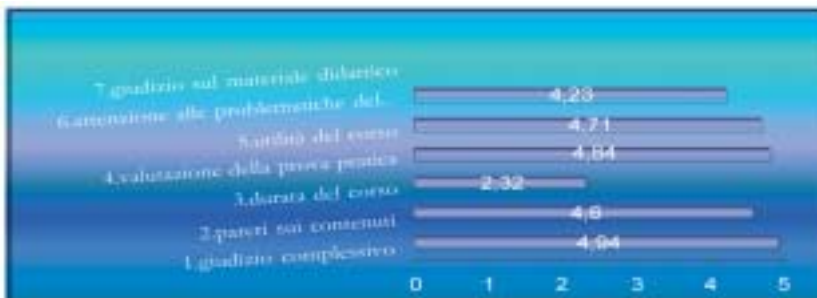
La percentuale sulla valutazione positiva espressa è del 100% dei dati acquisiti.

IX.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Dal 37,97% dei dati acquisiti viene segnalata la richiesta d'intervento ad alcuni aspetti della struttura di accoglienza.

IX.1a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione espressa al punto 3 (2.32) rileva l'esigenza da parte dei discenti, di prolungare la durata del corso per un'ulteriore analisi degli aspetti inerenti l'ambito delle relazioni e del linguaggio. Il punto 7. è stato omesso in quanto non prevista la distribuzione di materiale didattico.

❖ IX.2b. Report dei docenti

IX.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

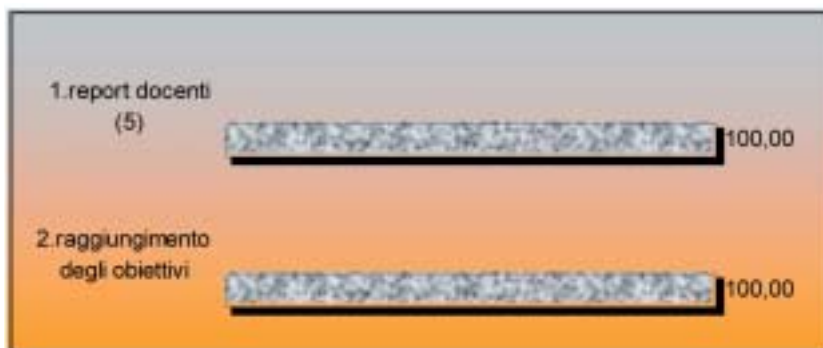
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 4 pari alla percentuale positiva di 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3 pari al 100%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3,5 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 4 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 4 pari al 100%;

IX.1b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Le valutazioni rappresentate nel grafico danno una visione parzialmente positiva per quanto concerne la partecipazione, per gli interventi dei discenti è evidente un coinvolgimento pressoché totale.

IX.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media espressa dal docente è di 4 (minima 1 – massima 4).

IX.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso (aspetti logistici, aspetti organizzativi, tutor d'aula), in termini di efficacia, ha ottenuto una valutazione media di 3,92 (minima 1 - massima 4).

❖ IX.1c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i test di apprendimento; nello specifico sono stati realizzati dai partecipanti degli elaborati sui rapporti interpersonali la cui analisi è stata sottoposta alla valutazione del docente.

❖ Note

Si ritiene significativo riportare in questo quaderno alcuni commenti spontanei resi dai partecipanti e annotati sul modulo "Restare in contatto":

dal corso > **Lavorare in team. La gestione delle competenze individuali e delle relazioni interpersonali**

"Il corso è stato molto bello, mi ha rasserenato perché ho visto che alcuni problemi che incontro sono reali e che non dipendono da me, ma forse ho trovato il modo di affrontarli e risolverli"

"Grazie alla preparazione della docente che è stata eccellente, il corso è stato per me molto interessante e proficuo specialmente perché mi ha dato modo di parlare in pubblico, cosa per me difficoltosa, a causa del mio carattere timido, e perché ho avuto modo di conoscere nuovi colleghi instaurando con loro un rapporto di amicizia e di collaborazione futura."

"Ottimo corso, ne ho tratto grande utilità, penso che la partecipazione dovrebbe essere consentita e/o suggerita a tutti i dipendenti"

"Mi ha fatto conoscere meglio me stesso ed è stato utile nel modo di relazionarsi ad attenuare la mia timidezza e nella risoluzione di problemi personali"

“Esperienza sicuramente positiva ed utilissima per il miglioramento dei rapporti interpersonali – Desidererei frequentare il corso di approfondimento”

“Qualificato per la trasformazione positiva dell’Amministrazione Regionale”

“E’ molto interessante, aiuta a lavorare nella propria interiorità e quindi agevola i rapporti con gli altri. Mi auguro di poter rivivere un’altra esperienza simile che mi possa arricchire ulteriormente...”

“Mi ha dato l’opportunità di guardarmi dentro e sforzarmi di più per capire gli altri accettandoli nelle loro diversità...”

“... ne esco con delle riflessioni sull’operato nei confronti sia dell’utenza, dei colleghi ma anche (e soprattutto) rafforzato sulla conoscenza di me stesso. Un’ottima occasione per potermi confrontare e comportarmi in maniera ottimale con gli altri”

“Sviluppato in maniera esaustiva e con un’ottimale rapporto tra docente e discente ...”

“E’ stata un’esperienza estremamente stimolante e per me molto impegnativa perché ho confermato alcuni aspetti comunicativi per me problematici nelle mie relazioni interpersonali; nello stesso tempo ha aperto una speranza che sia passato verso tutti i partecipanti un messaggio di tolleranza, di accettazione delle diversità, ... Nella mia esperienza professionale non ho mai incontrato un docente con tanta professionalità e capacità comunicative”

“Corso molto utile per migliorare le nostre relazioni interpersonali, molto proficuo a migliorare i rapporti all’interno delle strutture”

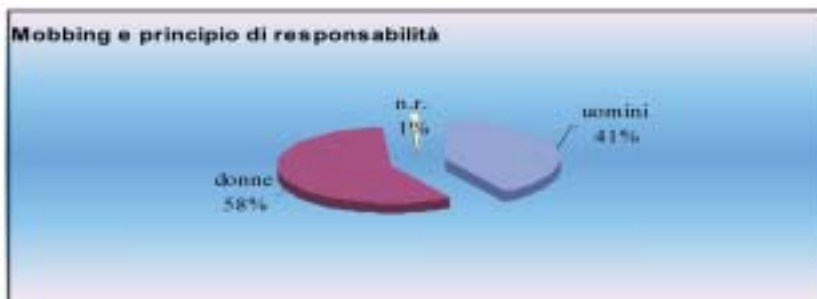
“Ottima opportunità per confrontarsi con gli altri e smussare alcuni aspetti del nostro comportamento”

“Il corso troppo breve è stato ricco di contenuti e ha permesso il nascere di rapporti umani. Potrebbero essere svolti periodicamente per valutare i cambiamenti che si verificano volta per volta nel lavoro”

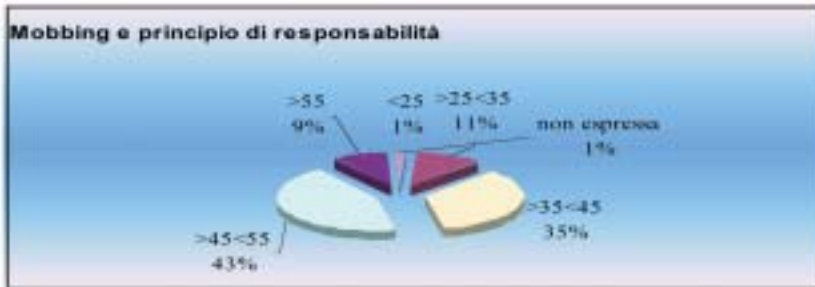
Denominazione corso >

IX.2. MOBBING E PRINCIPIO DI RESPONSABILITA'

Gestione in collaborazione con	: UNIPA – Facoltà di Scienze Politiche e della Formazione
Sede di espletamento	: Palermo, Trapani
Edizioni	: n.4
Codice compilatore	: SORAN, BRTNNZ
Acquisizione dati da	: n.164 questionari di fine corso : n.016 report docenti
Elaborazione dati	: DIBRO

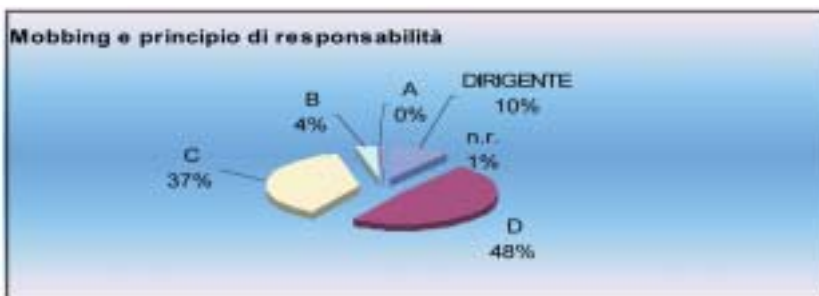


Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al corso/seminario:	
maschi	: n. 68
femmine	: n. 94
non rilevabile	: n. 02



Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compileri al seminario:

<25 anni	: n. 02
>25<35 anni	: n. 18
>35<45 anni	: n. 57
>45<55 anni	: n. 71
>55	: n. 15
non espressa	: n. 01



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compileri al seminario:

Dirigente	: n. 17
D	: n. 79
C	: n. 61
B	: n. 06
A	: n. 00
Non rilevabile	: n. 01

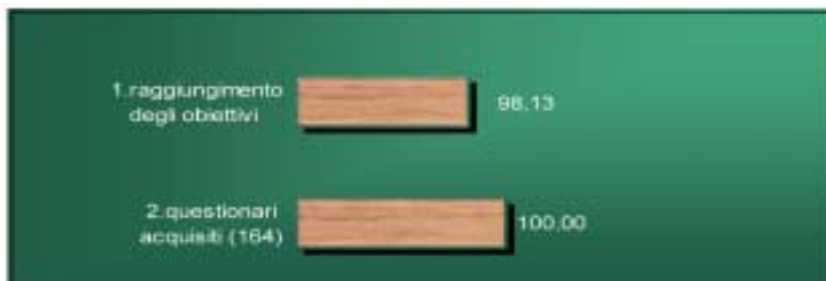


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100%
 attestati rilasciati : 73,31%
 questionari acquisiti : 58,36%

❖ IX.2a. *Questionario di fine corso*

IX.2a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media attribuita è di 4,16. (Valutazione minima 1 - massima 5)

IX.2a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

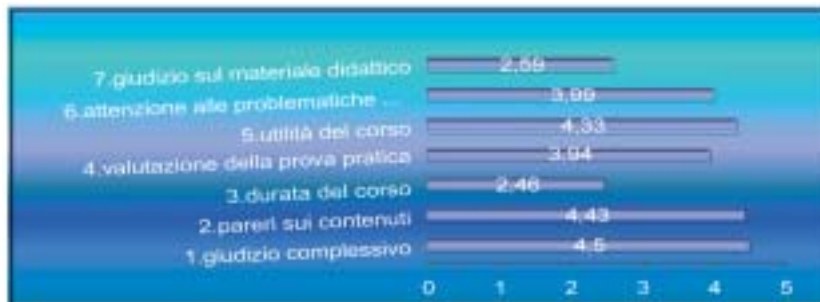
La percentuale sulla valutazione positiva espressa dai partecipanti/ compilatori è dell' 91,64%.

IX.2a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Dai dati acquisiti si rileva che circa due terzi dei partecipanti/compilatori ritengono necessario intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

IX.2a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La valutazione espressa al punto 3 (2,46) esprime l'esigenza di un prolungamento della durata del corso che garantirebbe ulteriori approfondimenti degli argomenti trattati. La percentuale positiva complessiva è dell' 82,57% dei dati acquisiti.

❖ IX.2b. Report dei docenti

IX.2b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

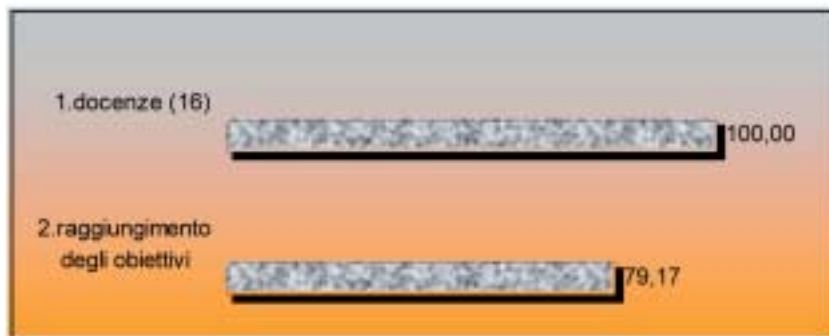
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,37 pari al 100% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 2,75 pari al 81,25%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,63 pari al 81,25%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 2,87 pari al 93,75%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3 pari al 100%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 2,87 pari al 75%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3.31 pari al 87,5%;

IX.2b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Da un attento esame dei dati acquisiti e dai valori che emergono dal grafico si rileva l'immagine di un'aula eterogenea per il background culturale permettendo un assetto didattico più frontale, ciononostante appare caratterizzata da evidenti spaccature relazionali e da conflitti "cristallizzati", che hanno comunque reso, nel suo complesso, le docenze indubbiamente più costruttive.

IX.2b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Sebbene la valutazione media, espressa dai docenti, è di 3,75 (minima 1 – massima 4), gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti solo in parte, fattore condizionante la breve durata del corso.

IX.2b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,50 (minima 1 - massima 5) la cui percentuale corrisponde al 100% delle valutazioni totali espresse.

❖ IX.2c. Test di apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati relativi ai test di apprendimento. Verifica a cura del docente.



Attività di monitoraggio 2005

Area Settoriale

Denominazione corso >

X.1. MASTER IN GESTIONE DELL'AMBIENTE

Gestione in collaborazione

con : CSEI – Catania

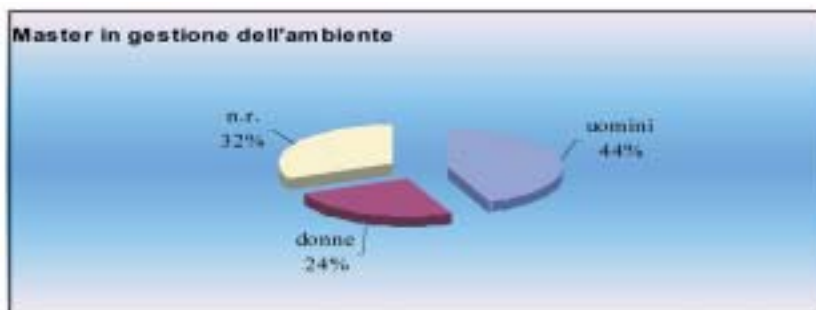
Edizioni : n.3

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.66 questionari di fine corso

: n.86 report docenti

Elaborazione dati : DIBRO

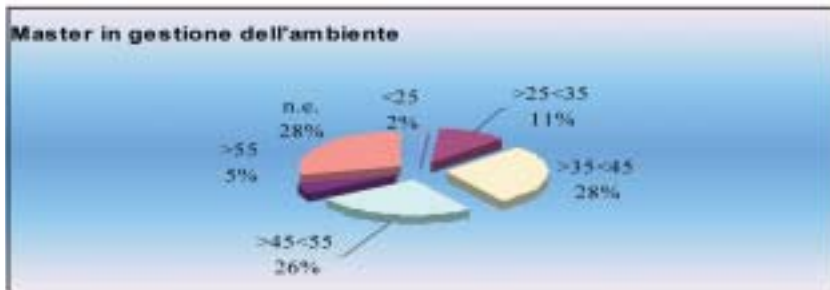


Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al master:

maschi : n. 29

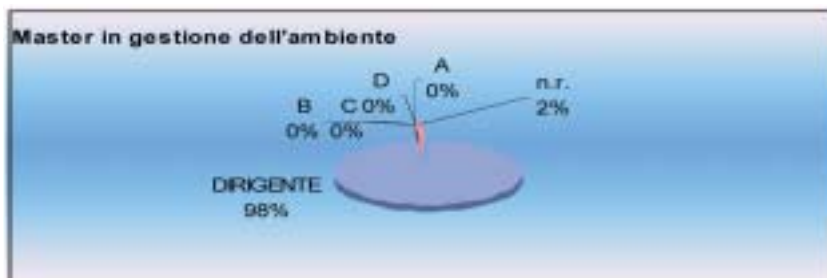
femmine : n. 16

non rilevabile : n. 21



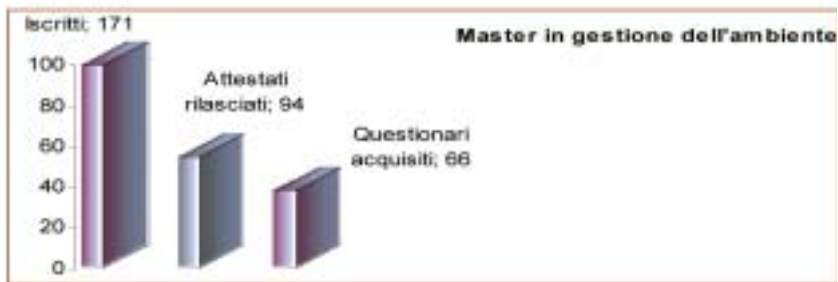
Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori al corsi/seminario:

<25 anni	: n. 01
>25<35 anni	: n. 07
>35<45 anni	: n. 19
>45<55 anni	: n. 17
>55	: n. 03
non espressa	: n. 19



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compilatori al corso:

Dirigente	: n. 65
D	: n. 00
C	: n. 00
B	: n. 00
A	: n. 00
Non rilevabile	: n. 01



Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti	: 100%
attestati rilasciati	: 54,97%
questionari acquisiti	: 38,60%

❖ X.1a. *Questionario di fine corso*

X.1a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Il parziale raggiungimento degli obiettivi è stato determinato dal considerevole calo di attenzione imputabile alla durata del master, considerata dai partecipanti troppo lunga.

La valutazione media espressa è di 2,58. (Valutazione minima 1 - massima 5)

X.1a.2. Valutazioni sulla docenza espressa



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa dai partecipanti/ compilatori è dell' 97,40%.

X.1a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



Dal 55,04% dei dati acquisiti si avverte la necessità di intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

X.1a.4. Elementi di valutazioni sul corso



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Le valutazioni espresse rilevano un buon grado di apprezzamento, la percentuale positiva è del 78,49% dei dati acquisiti.

❖ X.1b. Report dei docenti

X.1b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

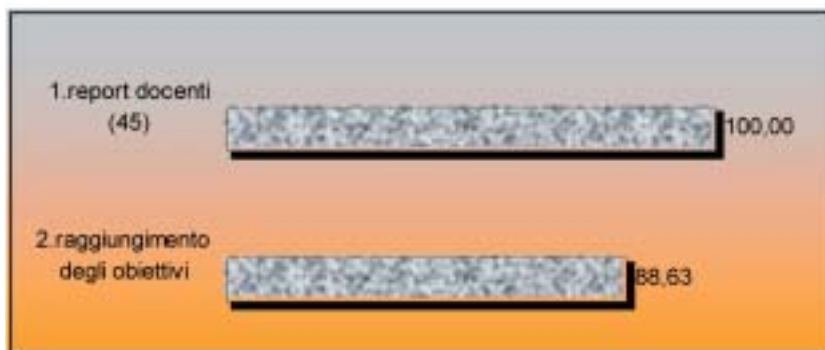
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,46 pari al 93,16% dei dati acquisiti;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3,50 pari al 100%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 3,37 pari al 90,06%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3,61 pari al 96,11%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, valutazione media 3,39 pari al 95,83%;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3,32 pari al 96,87%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,35 pari al 84,73%;

X.1b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Si rileva dai dati acquisiti, i cui valori sono rappresentati sul grafico, un'aula caratterizzata da una partecipazione costruttiva dimostrata da interventi che, oltre ad essere utili spunti di riflessione, sono anche di chiarificazione e quindi di stimolo per una proficua applicazione sul campo.

X.1b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



Si rileva una valutazione media, espressa dai docenti, di 3,73 (minima 1 – massima 4).

X.1b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,62 (minima 1 - massima 5) corrispondente ad una percentuale dell'99,38% dei dati acquisiti.

❖ X.1c. Verifica di apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati relativi ai test di apprendimento; verifica a cura del docente.

Per i master è generalmente prevista la realizzazione di un progetto complesso basato sulle tematiche oggetto del percorso formativo, con riferimento ad una possibile applicazione in ambito delle materie della struttura di appartenenza.

Denominazione corso >

X.2. MASTER IN INGEGNERIA DELL'EMERGENZA

Gestione in collaborazione

con : Università di Roma, Facoltà di Ingegneria
Informatica e Sistemistica

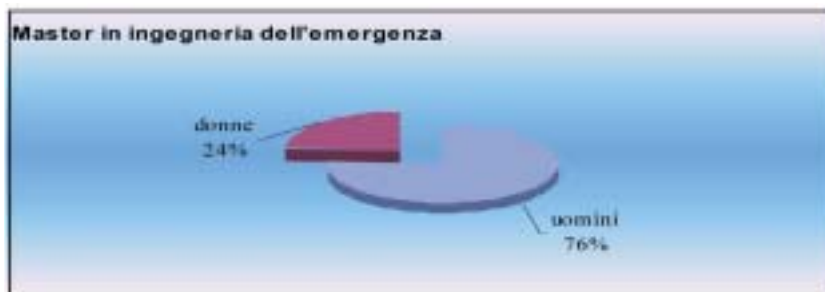
Edizioni : n.1

Codice compilatore : DIBRO

Acquisizione dati da : n.25 questionari di fine corso

: n.19 report docenti

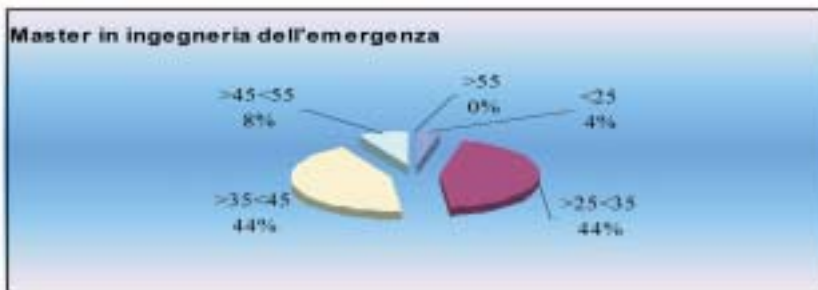
Elaborazione dati : DIBRO



Distinzione per sesso dei partecipanti/compileri al master

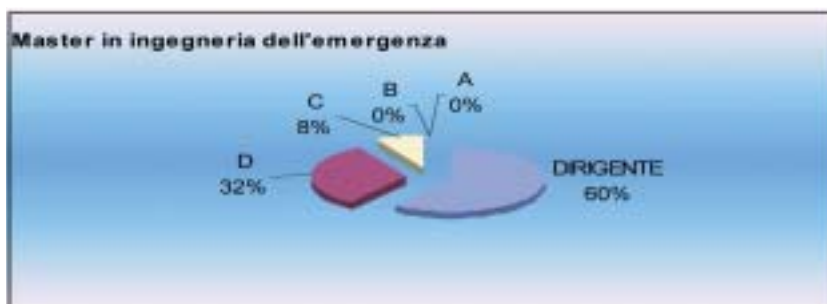
maschi : n. 19

femmine : n. 06



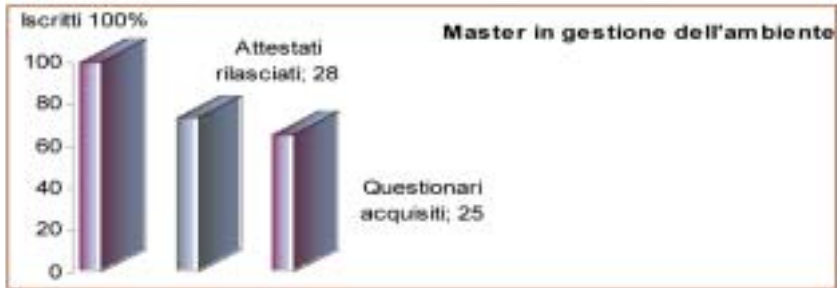
Distinzione per fascia di età dei partecipanti/compilatori al corsi/seminario:

<25 anni : n. 01
 >25<35 anni : n. 11
 >35<45 anni : n. 11
 >45<55 anni : n. 02
 >55 anni : n. 00



Distinzione per qualifica professionale dei partecipanti/compilatori al corso:

Dirigente : n. 15
 D : n. 08
 C : n. 02
 B : n. 00
 A : n. 00

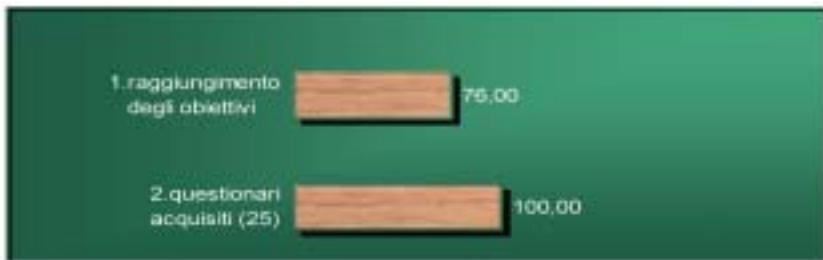


Alle voci riportate sul grafico sono attribuite le seguenti percentuali:

iscritti : 100%
 attestati rilasciati : 73,58%
 questionari acquisiti : 65,79%

❖ X.2a. *Questionario di fine corso / master*

X.2a.1. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La durata del corso, in un certo qual modo breve per la complessità degli argomenti, e le mancate applicazioni pratiche, hanno determinato il raggiungimento degli obiettivi al 76%.

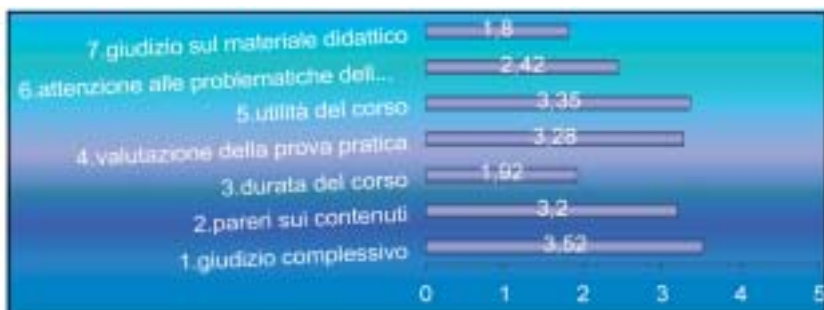
X.2a.2. Valutazioni sulla docenza



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

La percentuale sulla valutazione positiva espressa dai partecipanti/ compilatori è dell' 95,93%; dai dati acquisiti si è rilevato che l'esposizione degli argomenti è stata basata più sui concetti che sulle testimonianze dirette sul campo.

X.2a.3. Elementi di valutazioni sul corso / master



(valutazione minima 1 - valutazione massima 5)

Le valutazioni espresse rilevano un buon grado di apprezzamento per quasi tutti i punti, la percentuale positiva sui dati acquisiti è del 57,54%; relativamente al punto 3., il 72% dei discenti richiede ulteriori approfondimenti per cui ritiene breve la durata del corso; riguardo al punto 7. il materiale didattico distribuito è apparso alquanto dispersivo.

X.2a.3. Gli aspetti della struttura di accoglienza da migliorare



E' opinione quasi unanime avvertire la necessità di intervenire per il miglioramento di alcuni aspetti alla struttura di accoglienza.

❖ X.2b. Report dei docenti

X.2b.1. Valutazioni sugli aspetti relativi all'aula

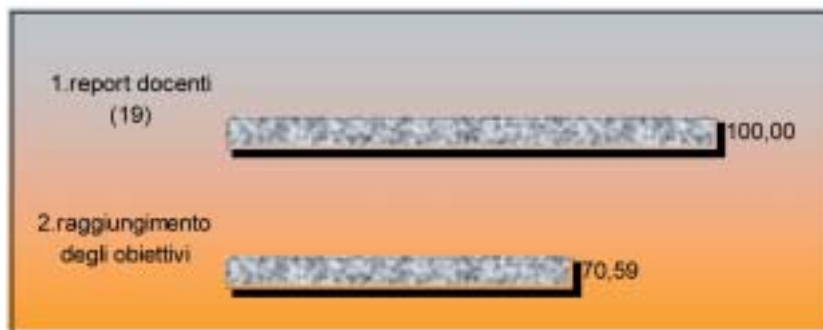
1. *livello di motivazione dei partecipanti*, valutazione media 3,31 pari al 100%;
2. *livello di comprensione degli argomenti*, valutazione media 3,15 pari al 50%;
3. *capacità di approfondimento*, valutazione media 2,67 pari al 75%;
4. *qualità complessiva degli interventi in aula*, valutazione media 3,17 pari al 100%;
5. *qualità delle esercitazioni/casi svolti*, non espressa in quanto non effettuate;
6. *livello di coesione tra gli allievi*, valutazione media 3,09 pari al 100%;
7. *rispetto delle regole*, valutazione media 3,62 pari al 100%;

X.2b.2. Valutazioni sulla partecipazione dei discenti e dei loro interventi



Dai valori riportati sul grafico è evidente un consenso positivo da parte dei docenti sia sulla partecipazione che sugli interventi dei partecipanti al master.

X.2b.3. Valutazioni sul raggiungimento degli obiettivi



La valutazione media, espressa dai docenti, è di 3,23 (minima 1 – massima 4).

Il 29% dei docenti rileva un raggiungimento parziale degli obiettivi determinato dalla necessità di maggiori spazi da dedicare agli approfondimenti che richiedono tempi e modalità adeguati.

X.2b.4. Valutazioni sull'organizzazione del corso / master

L'organizzazione complessiva del corso, in termini di efficacia, (aspetti logistici, aspetti organizzativi e tutor di aula), ha ottenuto una valutazione media di 3,35 (minima 1 - massima 5) corrispondente ad una percentuale positiva dell'92,98% dei dati acquisiti.

❖ X.2c. Verifica dell'apprendimento

Non risultano acquisiti, ai fini della rappresentazione grafica, i dati relativi ai test di apprendimento; verifica a cura del docente.

Per i master è generalmente prevista la realizzazione di un progetto complesso basato sulle tematiche oggetto del percorso formativo, con riferimento ad una possibile applicazione in ambito delle materie della struttura di appartenenza.

Rilevazione fabbisogno formativo

Il monitoraggio dell'attività formativa consente, per completezza di percorso, anche l'acquisizione dei dati per il continuo aggiornamento del fabbisogno che di norma viene effettuato con una rilevazione periodica (annuale o triennale).

➤ Fabbisogno 2005 rappresentato con i *Questionari di fine corso*

Richieste rilevate. % / n° questionari

* *Area Comunicazione ed informazione*

Bilancio sociale. Governance – Customer satisfaction	6,67/15
Comunicazione nella P.A.	2,94/136
Gestione del personale nella P.A.	2,67/150
Progettare e sviluppare il piano di comunicazione	8,33/24
Psicologia e sociologia della comunicazione	8,70/23

* *Area Contratti*

Contratti (Appalti, edilizia)	2,69/223
Gare di appalti	3,70/27

* *Area Controllo di gestione*

Sistemi di controllo	4/25
Tecniche di valutazione e performance dei dirigenti e del comparto	4,35/23
Vigilanza sugli Enti. Analisi dati	3,63/193

* *Area Economico-Finanziaria*

Bilancio regionale – Gestione Capitoli di spesa	12,50/8
Contabilità pubblica	6,09/115
Contabilità pubblica (analitica)	3,36/149
Gestione economico-finanziaria	2,38/42

* *Area Giuridico-Normativa*

Atti amministrativi e contabili. Iter burocratico	3,70/27
---	---------

*** Area Giuridico-Normativa (segue)**

Attività amministrativa	12,50/8
Attività di controllo su aziende private	3,23/31
Contenzioso	1,89/53
Diritto amministrativo	4,31/534
Diritto costituzionale	2,94/102
Diritto del lavoro	4,44/90
Diritto penale	5,56/18
Diritto privato	3,67/109
Diritto pubblico	5,10/98
Diritto regionale	4,76/21
Enti locali. Ordinamento	4,26/47
Enti locali. Rapporti con la Regione Siciliana	4,17/24
Espropriazione per pubblica utilità	2,82/71
Formazione giuridica	9,52/21
Giustizia amministrativa	11,11/27
L.R. 10/1991	4,12/170
Legislazione regionale	3,77/292
Legislazione regionale nella P.A.	4,76/21
Legislazione sociale	1,96/51
Master in diritto amministrativo	4,31/534
Politiche sociali	4,55/44
Procedura civile	8,33/24
Pubblico impiego. Responsabilità amministrativa, contabile e penale	2,06/97
Pubblico impiego. Testo Unico	1,56/64
La Responsabilità della P.A.	4,76/21
La Responsabilità dirigenziale	12,50/8
La Riforma della P.A. (D. Lgs. 165/01)	7,14/70
La Riforma della P.A. (L. 10/91 e L.241/90)	8,00/25
Le Riforme istituzionali	3,70/27
U.R.P. (Ufficio per le relazioni con il pubblico)	12,50/8
Verifiche amministrative	9,09/11

*** Area Informatica ed Innovazione tecnologica**

Access	9,52/21
Alfabetizzazione informatica e uso nella P.A.	4,76/21
Analisi di software gestionali	10,00/10

*** Area Informatica ed Innovazione tecnologica (segue)**

Arcview (cartografia digitalizzata)	4,00/25
Autocad	10,53/19
Excel	9,28/97
Firma digitale e provvedimento informatico (D. Lgs. 82/05)	12,50/8
Grafica pubblicitaria per Web	4,88/41
Informatica	7,58/422
Informatica avanzata	6,06/33
Informatizzazione della P.A.	2,27/44
Internet	9,46/74
Metodologie per la gestione dei progetti. Project management	5,88/17
Modelli organizzativi e sistemi informativi (territorio)	4,65/43
Office	9,09/44
Posta elettronica	10,53/19
Protocollo informatico	1,56/64
Strumenti per la produttività individuale. 2° livello	10,00/10
Word	9,09/44

*** Area Internazionale europea**

C.E. – Fondi strutturali 19,10/178 Cooperazione internazionale	20,00/10
Diritto amministrativo e l’Unione Europea	65,85/41
Diritto comunitario	8,87/282
Lavori e rapporti con i paesi dell’area Euromediterranea	10,00/10
Legislazione europea	3,23/31
Legislazione regionale. Recepimento legislazione europea – Problematiche	2,27/44
Normativa comunitaria	2,50/40
Politica comunitaria	4,11/73
La Pubblica Amministrazione nel contesto della U.E.	1,89/53

*** Area Linguistica**

Lingua straniera. Francese	11,11/18
Lingua straniera. Inglese	7,61/289
Lingue straniere	5,02/279

*** Area Manageriale**

E-governement. La Pubblica Amministrazione	10,00/10
--	----------

*** Area Manageriale (segue)**

La Pubblica Amministrazione – Il cambiamento dell’organizzazione pubblica	5,49/91
La Leadership Management 4,35/23	9,09/11
P.O.R. – Gestione e verifica dei progetti	12,50/8

*** Area Personale ed organizzazione**

Costruire e gestire un team di lavoro	5,06/79
Mobbing	2,47/81
Motivazione ed etica del lavoro	12,50/8
La pubblica amministrazione. Organizzazione del lavoro	12,50/8
Pubblico dipendente. Diritti e doveri	5,26/38
Pubblico impiego. Recepimento della normativa europea	1,56/64

*** Area Seminari**

Politica di sviluppo economica nel mediterraneo	11,11/9
---	---------

*** Area Settoriale**

Ambiente. Impatto ambientale	3,13/64
Ambiente. Normativa	2,40/125
Archivi. Gestione	8,33/12
Beni culturali. Restauro	7,14/14
Istruttoria e rendicontazione contributi per l’apprendistato	3,23/31
Lavori Pubblici	3,80/79
Politica agricola comunitaria	4,88/41
Politiche agricole	1,79/56
Polizia giudiziaria	14,81/27
Protezione civile	11,76/17
Protezione civile. Gestione dell’emergenza BLSB	4,00/25
Protezione civile. Normativa sismica (applicazione)	11,76/17
Protezione civile. Riclassificazione sismica	12,50/8
La Riforma del mercato del lavoro	6,25/32
La Riforma del nuovo collocamento	2,27/44
Sanità	2,70/37

*** Area Settoriale (segue)**

Settoriale	5,41/370
Territorio (fruizione, gestione)	3,23/62
Territorio. Pianificazione nella Regione Siciliana	3,77/53
Territorio. Sistemi di monitoraggio	4,00/25
Trasporti pubblici. Legislazione	1,56/64
Uffici stampa. Gestione	5,41/37
Ufficiale rogante. Compit	2,27/44

*** Area Sicurezza**

Infortuni sul lavoro. Procedure	2,27/44
Prevenzione infortuni	10,00/10
Sicurezza nei cantieri (L. 494 ed integr.)	11,11/9
Sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 626/95)	10,81/37

“Pensando Patria”



*La libertà – una continua conquista.
Non può essere soltanto un possesso!
Viene come un dono, ma si conserva mediante la lotta.
Dono e lotta si iscrivono entrambi nelle carte segrete eppure palesi.*

*La libertà, la paghi con tutto te stesso – perciò chiama libertà quella che, mentre la
paghi, ti consente di possedere te stesso sempre di nuovo.*

*A questo prezzo entriamo nella storia, tocchiamo le sue epoche.
Dov'è lo spartiacque tra generazioni che non hanno pagato abbastanza*

*e generazioni che hanno pagato troppo?
Noi, da che parte siamo?*

*La storia stende sopra la lotta delle coscienze uno strato di eventi,
in questo strato vibrano vittorie e sconfitte.
La storia non le riscopre, anzi le fa risaltare.*

*Debole è il popolo quando acconsente alla sconfitta,
quando dimentica che è stato chiamato a vegliare
fino a che giunga la sua ora.
Le ore ritornano sempre sul grande quadrante della storia.
Ecco la liturgia degli eventi.
La veglia è parola del Signore e anche parola del Popolo,
che accoglieremo sempre di nuovo.
Le ore diventano salmo d'incessanti conversioni.
Andiamo a partecipare all'Eucaristia dei mondi.*

*O terra che non cessi
d'essere un atomo del nostro tempo.
Imparando la nuova speranza,
noi traversiamo questo tempo verso una terra nuova.
E t'innalziamo, o antica terra,
come frutto dell'amore delle generazioni
l'amore che ha superato l'odio.*



Sommario

<i>Presentazione a cura di Rosaria Cicala</i>	5
<i>PRESENTAZIONE RISTAMPA AGGIRONATA</i>	7
Servizi pubblici e qualità	9
Corsi monitorati	17
I. Area Comunicazione e Informazione	19
1. Comunicazione e Informazione nella Pubblica Amministrazione . . .	21
2. Progettare e sviluppare il piano di comunicazione	28
II. Area Controllo di gestione	35
1. Il controllo strategico e la valutazione dei dirigenti: l'esperienza della Presidenza del Consiglio dei Ministri	37
2. 1° liv. I sistemi di controllo interno. Modelli di riferimento e strumenti operativi per la misurazione dei risultati e la valutazione della performance – 1° livello.	45
2. 2° liv. I sistemi di controllo interno. Modelli di riferimento e strumenti operativi per la misurazione dei risultati e la valutazione della performance – 2° livello.	52
3. I sistemi di controllo interno. La valutazione del personale e delle posizioni organizzative.	59
III. Area Economico-finanziaria	67
1. L'applicazione delle regole in ambito amministrativo (Percorso base)	69
IV. Area Giuridico-normativa	77
1. Master in diritto amministrativo	79
2. Il procedimento amministrativo.	86
3. La responsabilità penale nell'esercizio della funzione amministrativa	91

V. Area Informatica ed Innovazione tecnologica	99
1. Strumenti per la produttività individuale	101
2. Word II	108
VI. Area Internazionale	115
1. Integrazione europea e le politiche comunitarie e la Regione Siciliana	117
VII. Area Linguistica	125
1. Inglese	127
2. Inglese ELLIS (Programma)	132
VIII. Area Manageriale	137
1. Comunicazione strategica: Tecniche di comunicazione dei manager pubblici.	139
2. La gestione del cambiamento.	146
3. Lavorare per progetti nella Pubblica Amministrazione.	153
4. La leadership del manager pubblico	160
5. Master in management del governo locale	167
6. Master in modelli di system dynamics per i controlli di gestione nei processi di risanamento e sviluppo	172
7. Percorso in management e comunicazione	179
8. Project management.	186
9. Valutazione e motivazione del personale.	193
Sem. I modelli di simulazione per il controllo strategico nella R.S....	200
IX. Area Personale ed Organizzazione	207
1. Lavorare in team. Gestione delle competenze individuali e le relazioni interpersonali	209
2. Mobbing e principio di responsabilità	217
X. Area Settoriale	225
1. Master in gestione dell'ambiente.	227
2. Master in ingegneria dell'emergenza.	234
Rilevazione fabbisogno formativo	241

Dipartimento Regionale del Personale, dei Servizi Generali,
di Quiescenza, Previdenza ed Assistenza del Personale.
Dirigente Generale
Tommaso Alfredo Liotta

Area Interdipartimentale
Formazione e Qualificazione Professionale del Personale Regionale
Dirigente
Rosaria Cicala

Raccordo funzionale dell'Area a supporto del Dirigente, Gestione Formazione programmata
Avvio corsi e raccordo con assistenti d'aula, procedure amministrativo-contabili della formazione
Giovanna Costantino

Controllo di gestione ed elaborazioni dati relativi alla Formazione programmata alla rilevazione fab-
bisogni (elaborazioni finanziarie, monitoraggio, obiettivi area)
Giacomo Filingeri

Monitoraggio dell'Attività formativa
Rosalia Di Bella

Gestione corsi di Formazione programmata
Filippo Caruso
Giovanna Costantino
Lorenzo La Mendola
Alfonsa Meli
Maria Merlo
Antonino Sorci
Rosalba Terrasi

Gestione dei dati, anche in ottica di genere, della rilevazione del fabbisogno formativo e
dell'implementazione del SIRF (Sistema Informativo Regionale Formazione)
Giuseppina Ida Elena Giuffrida

Scaffale giuridico
Rosalia Di Bella
Silvia Iacona
Antonino La Sala
Antonino Sorci

Raccolta elaborazione dati attività formativa in raccordo con il Dirigente
ed Elaborazioni dati, attestati, protocollo, materiale didattico
e supporto gestione attività
Francesco Barcia, Nunzio Bartolone, Giuseppe Brusca, Girolamo Camarda,
Silvia Iacona, Antonino La Sala, Paola Pillari, Anna Randazzo,
Maria Loredana Rosselli, Vincenzo Sclafani



*L'Area Formazione nel luglio 2003 ha aderito ai progetti "Donne e Leadership" e
"Benessere Organizzativo" del Programma Cantieri del Dipartimento della Funzione Pubblica
della Presidenza del Consiglio dei Ministri*

*Il Dirigente dell'Area ringrazia tutto il personale per la collaborazione negli anni prestata alla rea-
lizzazione delle attività formative che hanno consentito il coinvolgimento di oltre 27.000 dipendenti
e-mail: formazione@regione.sicilia.it*

Guida alla consultazione, per contenuti, dei:
I Quaderni della Formazione



“Conoscere per costruire”

- Quaderno n. 1 - Il Sistema.*
- Quaderno n. 2 - I Corsi dell'Area Manageriale*
- Quaderno n. 3 - I Corsi dell'Area Giuridico-Normativa e Contratti*
- Quaderno n. 4 - I Corsi dell'Area Personale e Organizzazione*
- Quaderno n. 5 - I Corsi dell'Area Controllo di Gestione ed Economico-finanziaria*
- Quaderno n. 6 - I Corsi dell'Area Comunicazione ed Informazione*
- Quaderno n. 7 - I Corsi dell'Area Internazionale-europea*
- Quaderno n. 8 - I Corsi dell'Area Informatica ed Innovazione tecnologica*
- Quaderno n. 9 - Fabbisogno e Formazione. L'Attività formativa erogata*
- Quaderno n. 10 - Il Monitoraggio*
- Quaderno n. 11 - Donne e Leadership – per la gestione del personale in ottica di genere*

