



REPORT ATTIVITA'  
**2013**  
SEDE DI CARBONIA

***Report  
Attività  
Anno 2013***

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1. STRUMENTI DI ANALISI</b>	<b>4</b>
<b>2. AZIONI FORMATIVE EROGATE NELL'ANNO 2013</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Macro tipologia "B"</i>	6
2.2 <i>Macro tipologia "C"</i>	7
<b>3. PARTECIPANTI</b>	<b>9</b>
<b>4. RIEPILOGO PRESENZE-ASSENZE PARTECIPANTI</b>	<b>12</b>
4.1 <i>Riepilogo presenze-assenze partecipanti ai corsi della Macrotipologia B</i>	13
4.2 <i>Riepilogo presenze assenze partecipanti ai corsi della Macrotipologia C.</i>	14
<b>5. VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO</b>	<b>20</b>
5.1 <i>Il livello di apprendimento nelle attività formative della Macro tipologia B</i>	20
5.2 <i>Il livello di apprendimento nelle attività formative della Macrotipologia C</i>	22
<b>6. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI: I RISULTATI DEL "QUESTIONARIO OPINIONE ALLIEVI"</b>	<b>27</b>
<b>7. LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE DEI PARTECIPANTI</b>	<b>32</b>

## **Premessa**

Il presente documento intende fornire un quadro sintetico di tutte le attività formative, che si sono svolte o che hanno preso avvio nell'anno 2013 nella sede di Carbonia dell'agenzia Formativa Evolvere, analizzando i dati raccolti attraverso il *Monitoraggio in itinere dei processi formativi e di Valutazione finale*.

Il documento ha la finalità di evidenziare la qualità del servizio erogato dall'Agenzia attraverso un'analisi dettagliata degli strumenti di rilevazione delle valutazioni ed opinioni dei partecipanti.

Le principali aree d'indagine del processo valutativo, riguardo alle esigenze di efficienza ed efficacia, sono state:

- Il livello di aspettativa dei partecipanti rispetto all'attività formativa;
- Il livello di soddisfazione e di gradimento delle attività svolte;
- La qualità percepita dai partecipanti rispetto all'attività formativa;
- Il livello d'apprendimento dalle esperienze formative;
- Il livello di coerenza tra le azioni progettate e gli obiettivi prefissati.

Nella valutazione del livello di apprendimento e di soddisfazione dei partecipanti sono stati presi in considerazione indicatori relativi a:

- Conoscenze e/o competenze in ingresso e finale per ogni modulo didattico;
- Gradimento della struttura organizzativa;
- Gradimento dei docenti sia rispetto alle informazioni, ai contenuti trattati ed alle metodologie didattiche utilizzate;
- Gradimento e soddisfazione dei destinatari al termine del processo.

## 1. Strumenti di analisi

L'attività di verifica e di controllo del processo è stata articolata in diverse azioni di Monitoraggio che verranno di seguito descritte:

- a) Monitoraggio Fisico effettuato mediante l'utilizzo del seguente strumento:
  - Il **registro delle presenze**;
- b) Monitoraggio didattico sull'apprendimento realizzato attraverso l'utilizzo di test di rilevazione delle competenze degli allievi, più precisamente:
  - Il **Test d'ingresso** finalizzato alla valutazione del livello di conoscenza/competenze degli allievi antecedente la partecipazione alle attività formative;
  - Il **Test finale** volto alla valutazione delle conoscenze/competenze acquisite al termine dei moduli didattici.
- c) Monitoraggio didattico sulle aspettative realizzato mediante il seguente strumento:
  - Il **Questionario di Ingresso**, somministrato all'avvio delle attività didattiche, per comprendere quali siano le aspettative dei partecipanti sul percorso formativo proposto;
- d) Monitoraggio didattico sulla soddisfazione realizzato mediante i seguenti strumenti:
  - Il **Questionario di Soddisfazione finale**, somministrato al termine del percorso formativo, per stimare la qualità percepita dai partecipanti;
  - Il **Questionario di rilevazione opinioni allievi** somministrato al termine dei moduli e/o unità di competenza, con l'obiettivo di analizzare la qualità erogata in relazione a:
    - ✓ Docenti
    - ✓ Materiale didattico
    - ✓ Supporto ricevuto
    - ✓ Coinvolgimento nell'attività didattica
    - ✓ Strutture/Aule/Attrezzature
    - ✓ Organizzazione nel suo complesso.

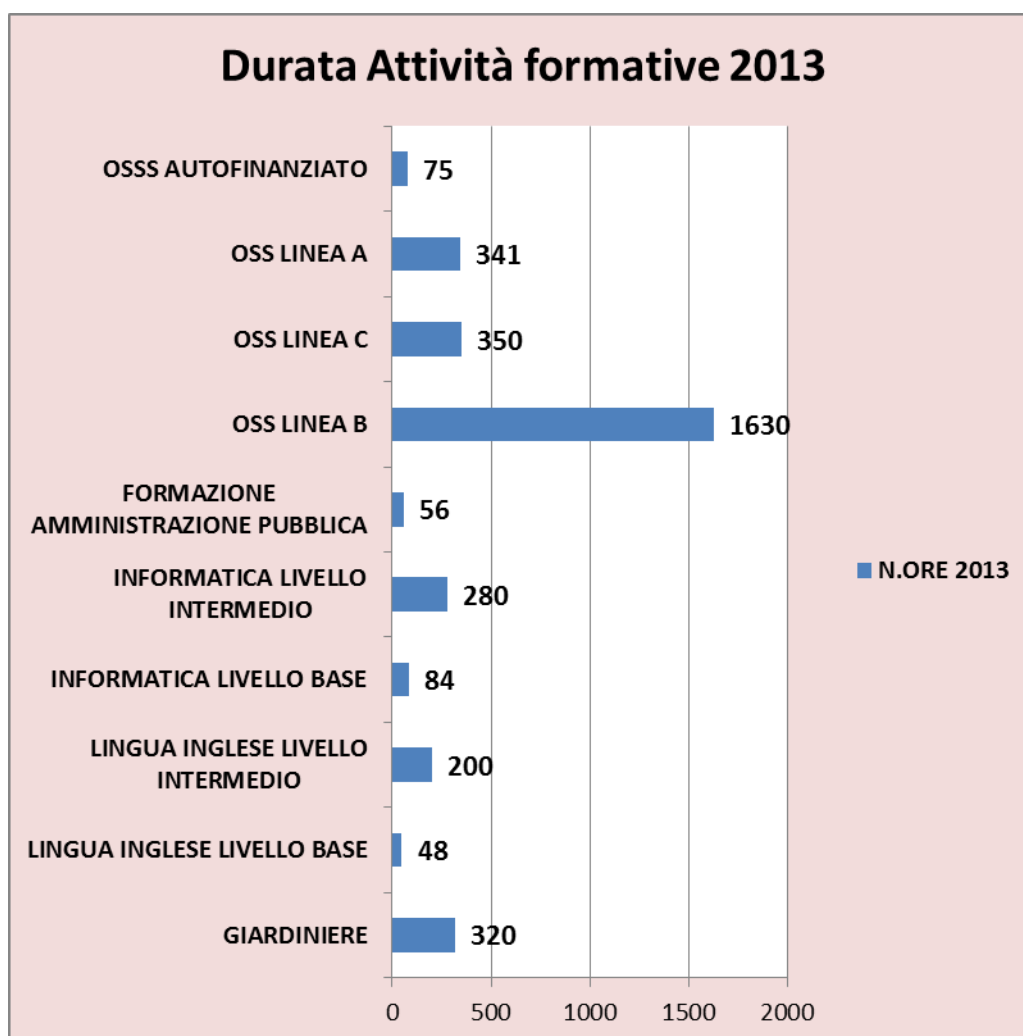
Tali strumenti richiedono ai partecipanti di esprimere una valutazione compresa in un range tra 0 (valore minimo) e 4 (valore massimo), nel primo caso, e tra 0 (valore minimo) e 5 (valore massimo) nel secondo, per risalire al livello di soddisfazione/gradimento rispetto a specifici indicatori di risultato.

## 2. Azioni Formative erogate nell'anno 2013

Nel corso dell'anno 2013 sono state attuate n.19 azioni formative con differente durata e per un totale di n° 3384 ore

Nel Grafico 1 è possibile rilevare la durata di ciascun corso avviato o che si è realizzato durante l'anno 2013.

Grafico 1. *Durata attività formative*



Le Azioni formative erogate dall'agenzia Formativa Evolvere sono riconducibili alle seguenti macrotipologie:

- Macrotipologia B: formazione post-obbligo e formazione superiore;
- Macrotipologia C: formazione continua.

## 2.1 *Macro tipologia “B”*

La Macrotipologia B comprende le attività riconducibili alla formazione post-obbligo e alla formazione superiore.

### 1. Corsi di Formazione in Assistenza sanitaria

I corsi di formazione in Assistenza sanitaria derivano da un progetto che Evolvere ha presentato in risposta all’Avviso di chiamata per la presentazione di progetti finanziati con il reimpiego di risorse liberate a seguito della selezione di azioni coerenti, ai sensi della D.G.R. 62/32 del 14/11/2008, con cui l’Assessorato Regionale del Lavoro, Formazione professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale in raccordo con l’Assessorato dell’Igiene e Sanità e dell’Assistenza sociale, ha cercato di rispondere alle esigenze di assistenza sanitaria qualificata nelle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private presenti nel territorio regionale.

L’Avviso prevedeva 3 linee d’azione:

OSS LINEA A “Formazione iniziale per Operatore Socio Sanitario” dedicato a disoccupati/inoccupati (Durata 1000 ore)

OSS LINEA B “Formazione per Operatore Socio Sanitario con valutazione delle competenze delle persone provenienti da esperienza lavorativa”, destinato ad occupati nei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari del territorio, privi di qualifica di OSS.(Durata 1000 ore)

OSS LINEA C “Formazione complementare in Assistenza sanitaria” destinato ad occupati nei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali già in possesso di qualifica di OSS.(Durata 350 ore)

Nella sede di Carbonia sono stati attivati i seguenti corsi inerenti a tale Avviso:

- Formazione Oss con certificazione delle competenze delle persone provenienti da esperienza lavorativa ( OSS LINEA B); (n°2 corsi)
- Formazione complementare in assistenza sanitaria (OSS LINEA C); (n°1 corso)
- Formazione iniziale per Operatore socio sanitario (OSS LINEA A); (n°1 corso)

Rientrano nella macrotipologia B i corsi di “Formazione iniziale per Operatore Socio Sanitario (OSS LINEA A)

Riguardo all'ambito sanitario è stato inoltre attivato nel corso del 2013 un corso di "Formazione complementare in assistenza sanitaria" in regime di autofinanziamento (OSSS AUTOFINANZIATO)

Tabella 1 Attività formative erogate per la Macrotipologia B

Attività Formative erogate nell'anno 2013	<b>OSS LINEA A</b>
Durata Attività in ore	341

## **2.2 Macro tipologia "C"**

Nella Macrotipologia C sono comprese tutte le attività di Formazione continua e permanente destinata ai soggetti occupati, in CIG e mobilità, e a quelli disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.

### **1. Corsi di aggiornamento e/o riqualificazione: Formazione rivolta ai Beneficiari degli Ammortizzatori Sociali in Deroga:**

- Lingua Inglese - Livello base CDBT 4;
- Lingua Inglese - Livello Intermedio B1 CDBT 5;
- Alfabetizzazione informatica - Livello base CDBT 2;
- Alfabetizzazione informatica - Livello Intermedio CDBT
- Addetto alla realizzazione e manutenzione dei giardini.

### **2. Formazione Amministrazione Pubblica**

- Corso Appalti per forniture di servizi (4 edizioni)

### **3. Formazione in Assistenza Sanitaria**

- OSS Linea B
- OSS Linea C
- OSSS autofinanziato

Tabella 2 Attività formative erogate per la Macrotipologia C

Attività formative erogate nel 2013	MACROTIPOLOGIA C (N° 3043 in totale)								
	CDBT 4	CDBT 5	CDB T 2	CDB T	Addetto alla realizzazione e manutenzione dei giardini	Formazione amministrazione pubblica	OSS linea B	OSS Linea C	OSS autofinanziato
Numero Edizioni	1	2	2	4	1	4	1	1	1
Ore formative erogate	48	200	84	280	320	56	1630	350	75

### Corsi di aggiornamento

I progetti Formativi di aggiornamento, relativi all'area degli ammortizzatori sociali, sono stati finanziati dal POR FSE Sardegna 2007 – 2013 Obiettivo Competitività Regionale e Occupazione. I destinatari degli interventi sono stati i lavoratori residenti e/o domiciliati nella Regione Sardegna che beneficiavano di trattamenti di Cassa Integrazione in deroga o di altri ammortizzatori in deroga per i quali era previsto il cofinanziamento FSE e l'attivazione di percorsi di politica attiva sulla base degli accordi istituzionali tra Stato e Regioni e fra Regione e Parti Sociali. Hanno coinvolto:

- 1) i lavoratori sospesi in Cassa Integrazione Guadagni in deroga (CIG);
- 2) i lavoratori espulsi, percettori d'indennità di mobilità in deroga o di trattamento equivalente all'indennità di mobilità previsto dal comma.8bis DL.n.185/08 convertito, con modificazioni con la L.2/2009.

1. **CDBT 4 denominato “Lingua Inglese - Livello Base”** (n°1 edizioni della durata complessiva di 60 ore di cui 48 ore svolte nel 2013). L'obiettivo dei corsi è stato quello di far conseguire ai partecipanti le competenze basilari per la comunicazione scritta e orale della lingua inglese. Del percorso formativo è stata realizzata una edizione, della durata complessiva di 60 ore per singolo partecipante (di cui 12 svolte nel 2012 e 48 nel 2013) Complessivamente il percorso ha coinvolto 7 partecipanti.
2. **CDBT 5 denominato “Lingua Inglese - Livello Intermedio”** (n°2 edizioni della durata complessiva di 240 di cui 200 ore nell'anno 2013). L'obiettivo dei corsi è stato quello di far acquisire la capacità di comprendere i punti principali di un input linguistico orale chiaro e in forma "standard" riguardante questioni semplici e comuni nell'ambito del lavoro, della scuola o dell'università, del tempo libero, ecc.; produrre un testo orale breve e semplice su argomenti familiari e d'interesse personale; descrivere esperienze e avvenimenti e dare motivazioni e

spiegazioni per le proprie opinioni o intenzioni. Del percorso formativo sono state realizzate n°2 edizioni,(delle quali una ha preso avvio nell'anno 2012) ciascuna edizione ha una durata complessiva di 120 ore per singolo partecipante. Complessivamente il percorso ha coinvolto 15 partecipanti;

**3. CDBT 2 denominato “Alfabetizzazione Informatica - Livello di base”** (n°2 edizioni della durata complessiva di 100 ore di cui 84 svolte nel 2013). I corsi hanno insegnato ai corsisti l'utilizzo del sistema operativo Windows, di Word ed Excel, in particolare come creare nuovi files, documenti e tabelle, come gestirli e come organizzare il proprio lavoro. Del percorso formativo sono state realizzate n°2 edizioni, (una delle quali ha preso avvio nell'anno 2012 e si è conclusa nel 2013). Ciascuna edizione ha una durata di 50 ore per singolo partecipante. Complessivamente il percorso ha coinvolto 16 partecipanti.

**4. “Alfabetizzazione Informatica - Livello Intermedio”** (n°4 edizioni della durata complessiva di 280 ore). I corsi, rivolti a coloro che sanno già utilizzare il PC e i relativi programmi elementari, hanno avuto come obiettivo quello di fornire nozioni più approfondite riguardo all'uso d'internet e della posta elettronica, l'uso del pacchetto Office, soffermandosi sulle funzioni di Word, Excel e Power Point. Del percorso formativo sono state realizzate n°4 edizioni, della durata ciascuna di 70 ore per singolo partecipante, che hanno coinvolto n. 20 corsisti;

**5. “Addetto alla realizzazione e manutenzione dei giardini”** (n°1 edizione della durata di 600 ore). L'obiettivo del corso è stato quello di far acquisire ai corsisti le competenze necessarie per la realizzazione di piccoli giardini e per la gestione, anche in piena autonomia, dell'ordinaria manutenzione di un giardino, nel quale eseguire interventi particolari sulle piante utilizzando correttamente attrezzature e materiali specifici del giardinaggio.

L'attività formativa ha avuto una durata complessiva di 600 ore, di cui n°280 ore sono state erogate nell'anno 2012 e 320 nell'anno 2013.

Al termine del corso i partecipanti hanno ottenuto la qualifica di “Addetto alla realizzazione e manutenzione dei giardini”

### **3. Partecipanti**

I partecipanti alle attività formative erogate nell'anno 2013 sono stati complessivamente n°250 (129 Donne 52% - 121 Uomini 48%), ripartiti nei diversi progetti come indicato nel seguente Grafico 2.

Grafico 2. Allievi in avvio delle attività formative

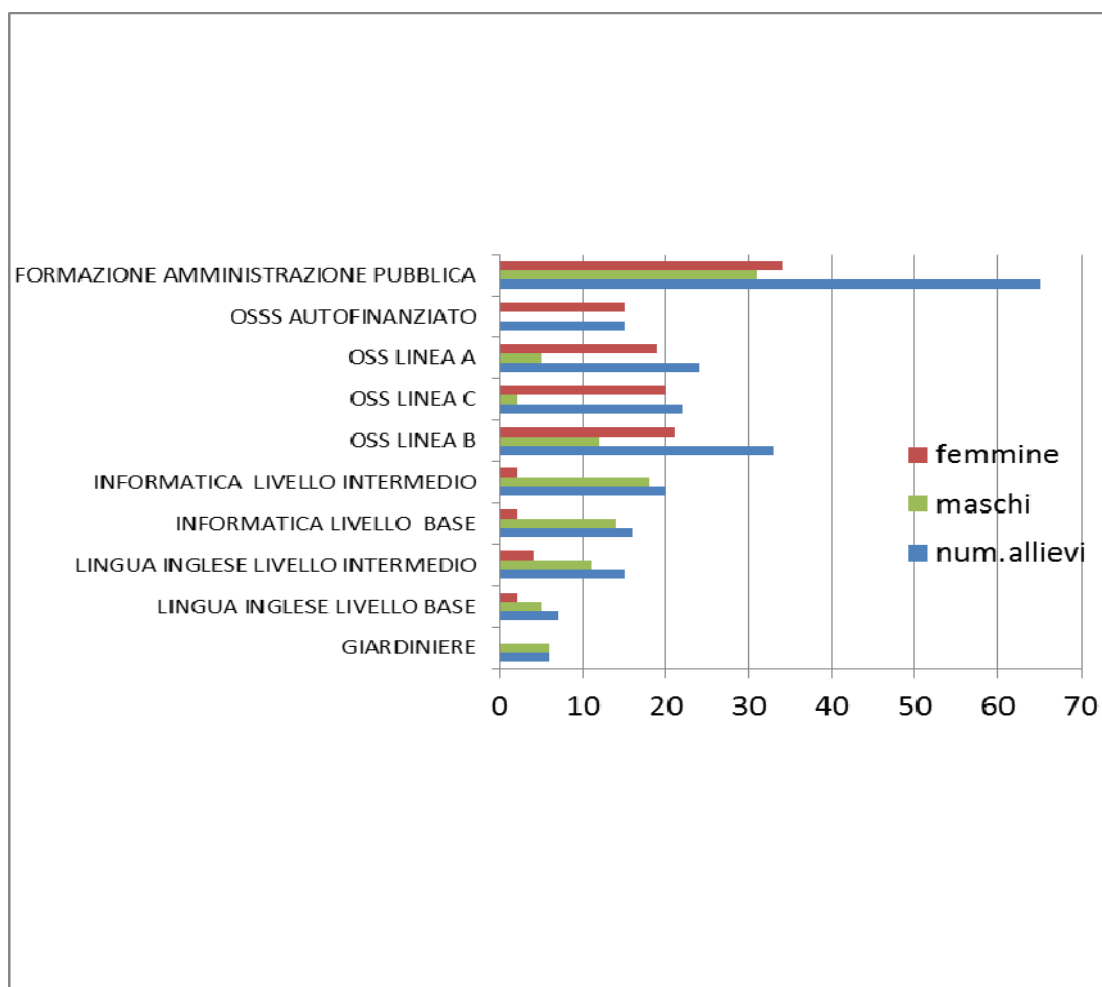


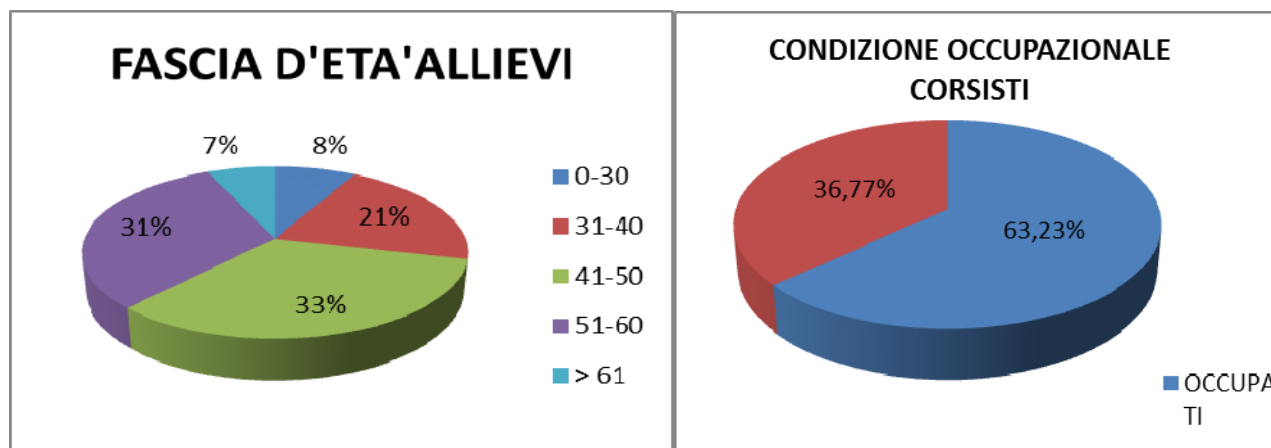
Tabella 3. Riepilogo anagrafiche allievi corsi

Fascia d'età	0-30	31-40	41-50	51-60	>61
N° allievi	18	47	75	71	15
%	8 %	21 %	33 %	31 %	7 %

Come evidenziato nella Tabella 3 e nel Grafico 3, dei 226 corsisti, di cui abbiamo potuto rilevare l'età, (sul tot di 250 partecipanti) n°18 (pari al 8 % appartengono alla fascia d'età inferiore ai 30 anni, n°47 (pari al 21 %) appartengono alla fascia d'età compresa tra i 31-40 anni, n°75 (pari al 33%) rientrano nella fascia d'età compresa tra i 41-50 anni, n° 71 (pari al 31 %) appartengono alla fascia d'età compresa tra i 51-60 anni e n°15 partecipanti (pari al 7 %) rientrano nella fascia d'età superiore ai 61 anni.

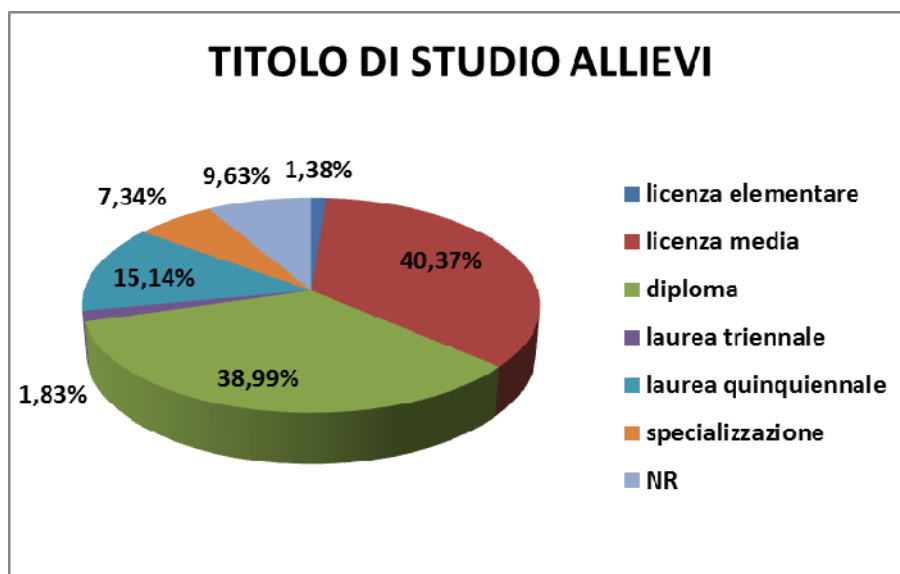
Grafico 3 Età allievi partecipanti alle attività formative.

Grafico 4. Condizione occupazionale corsisti



Le attività formative che l’Agenzia ha svolto nell’anno 2013 sono state prevalentemente rivolte a persone occupate, che rappresentano il 63,23% del totale dei partecipanti; del restante 36,77% quindi fanno parte tutti i partecipanti disoccupati (vedi Grafico). È necessario precisare che nel 63,23% di partecipanti occupati sono compresi anche i lavoratori sospesi in Cassa Integrazione Guadagni in deroga (CIG).

*Grafico 5. Titolo di studio allievi*



Analizzando i dati relativi al Titolo di studio degli allievi sintetizzati nel Grafico 5, si può osservare che il 9,63% dei corsisti preferisce non fornire alcuna risposta, mentre l’ 1,38 % dei partecipanti dichiara di possedere la Licenza elementare, il 40,37 % di possedere la Licenza media e il 39 % dichiara di essere in possesso del Diploma di scuola superiore. La percentuale di partecipanti laureati invece è di circa il 15%. Infine la percentuale di coloro che possiedono un titolo post laurea è del 7,34%

La partecipazione ai corsi è stata costante. Il numero di allievi all'avvio non si discosta molto dal numero degli allievi che hanno concluso e che hanno ottenuto la certificazione e/o la qualifica a fine percorso.

Grafico 6. Confronto tra n° allievi avvio corsi e allievi certificati e/o qualificati

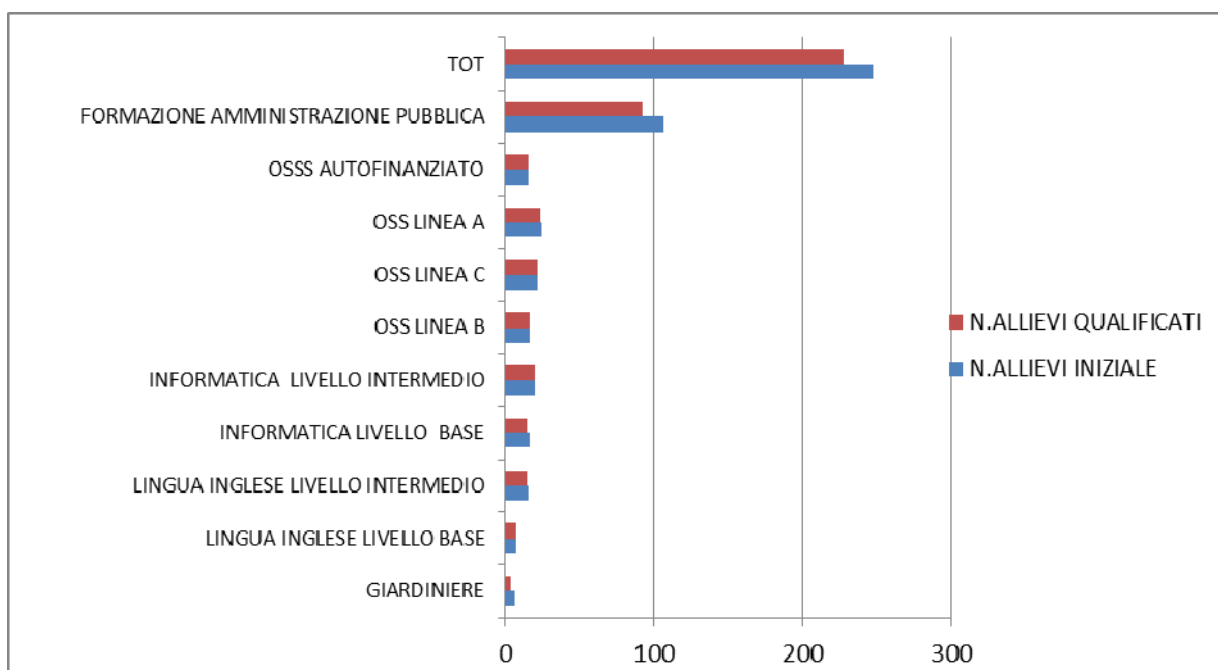
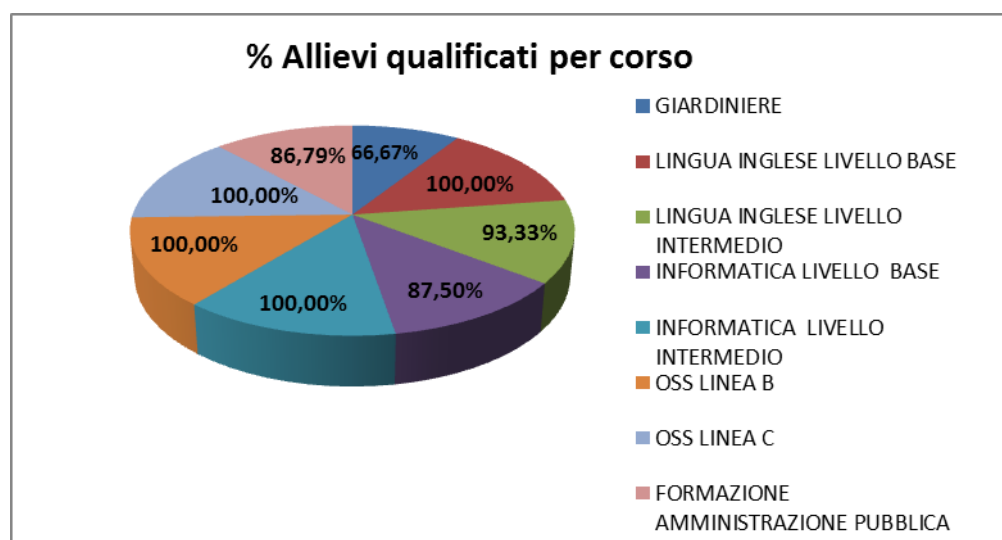


Grafico.7 percentuale n allievi certificati su tot allievi per corso



#### 4. Riepilogo presenze-assenze partecipanti

Il monitoraggio fisico è stato realizzato durante lo svolgimento di tutti i progetti formativi erogati nell'anno 2013. Di seguito saranno riportati diversi grafici riepilogativi della percentuale di ore di MOD 16 07 - Rev. 0 del 02/02/2011

presenza/assenza dei partecipanti ai vari corsi, che abbiamo raggruppato in base alla macro tipologia di appartenenza.

#### ***4.1 Riepilogo presenze-assenze partecipanti ai corsi della Macrotipologia B***

Di seguito, nel Grafico 8, è riportata la sintesi delle presenze-assenze degli allievi riferite ai percorsi formativi appartenenti alla Macrotipologia B in particolare rispetto a :

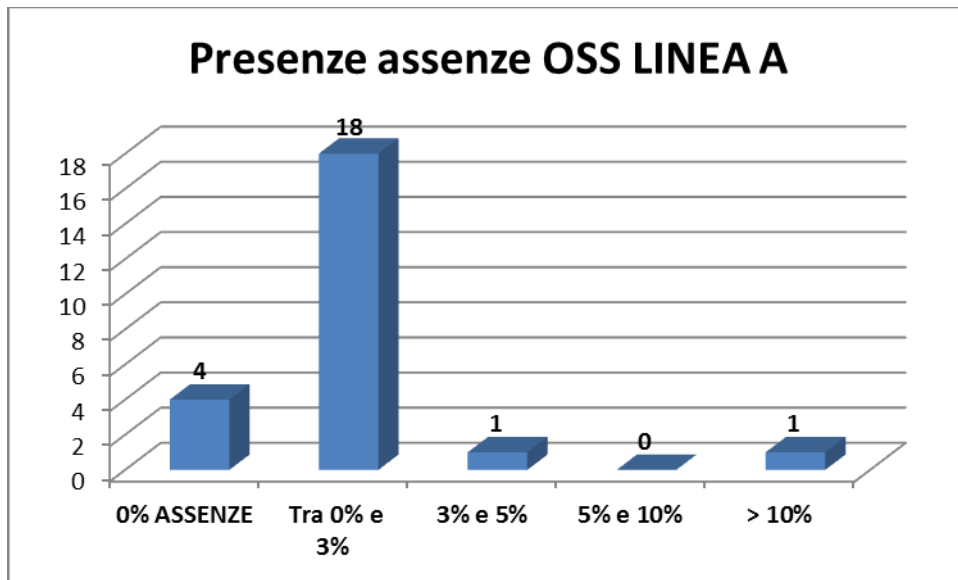
- Numero di allievi che sono stati sempre presenti;
- Numero di allievi che sono stati assenti per una percentuale di ore compresa tra lo 0% ed il 3% del monte ore;
- Numero di allievi che sono stati assenti per una percentuale di ore compresa tra il 3% e il 5% del monte ore;
- Numero di allievi che sono stati assenti per una percentuale di ore compresa tra il 5% e il 10% del monte ore;
- Numero di allievi che hanno oltrepassato la soglia del 10% di assenze consentite sul monte ore e che quindi son stati dimessi dal corso

#### **Formazione in Assistenza sanitaria**

**OSS (LINEA A) “Formazione iniziale per Operatore socio sanitario”.** Gli allievi iscritti inizialmente al corso sono n°24. Tra questi n°4 non sono mai mancati; n°18 hanno raggiunto una percentuale di assenze compresa tra lo 0 e il 3 %; n°1 allievo è mancato per un tot di assenze

compreso tra il 3 e il 5%; n°1 allievo ha superato la soglia massima di assenze del 10% ed è quindi stato dimesso dal corso.

Grafico 8. Riepilogo Presenze – Assenze attività formative Macro tipologia B.



#### ***4.2 Riepilogo presenze assenze partecipanti ai corsi della Macrotipologia C.***

Di seguito, nel Grafico 9, è riportata la sintesi delle presenze-assenze degli allievi riferite ai percorsi formativi della macrotipologia C, più precisamente rispetto a:

- Numero di allievi che sono stati sempre presenti;
- Numero di allievi che sono stati assenti per una percentuale di ore compresa tra lo 0% e il 10% del monte ore;
- Numero di allievi che sono stati assenti per una percentuale di ore compresa tra il 10% e il 20% del monte ore;

- Numero di allievi che sono stati assenti per una percentuale di ore compresa tra il 20% e il 30% del monte ore;

Numero di allievi che hanno oltrepassato la soglia del 30% di assenze consentite sul monte ore

### Area degli ammortizzatori sociali

- 1. CDBT 4 denominato “Lingua Inglese - Livello Base”** Hanno partecipato al corso n°7 allievi, di cui n°1 allievo è sempre stato presente; n°1 si è assentato per un numero di ore comprese tra lo 0% e il 10%, n°3 si sono assentati per un numero di ore comprese tra il 10% e il 20%, mentre n°2 allievi si sono assentati per un numero di ore comprese tra il 20% e il 30%.  
Tutti e n°7 gli allievi hanno ottenuto alla fine la certificazione attestante la loro frequenza al corso.
- 2. CDBT 5 denominato “Lingua Inglese - Livello Intermedio”** Durante il 2013 ci sono state 2 edizioni del corso, di cui una ha preso avvio nel 2012 e si è svolta per la maggior parte delle ore nel 2013. Gli iscritti ai corsi sono stati complessivamente n°15, di cui n°1 allievo è stato dimesso per aver superato la soglia del 30%. Nello specifico n°2 allievi si sono assentati per un totale di ore compreso tra lo 0% e il 10% del monte ore; n°4 allievi hanno fatto un numero di assenze compreso tra il 10% e il 20% del monte ore, mentre n°8 allievi si sono assentati per un totale di assenze comprese tra il 20% e il 30% del monte ore. Pertanto, n°14 allievi hanno portato a termine il corso ottenendo l’attestato di frequenza al corso.
- 3. CDBT 2 denominato “Alfabetizzazione Informatica - Livello di base”** Hanno partecipato ai corsi n°16 allievi, di cui n°2 sono stati dimessi per aver superato la soglia del 30% di assenze consentite. Dei restanti n°14, n°5 allievi sono sempre stati presenti, n°5 si sono assentati per un numero di ore comprese tra lo 0% e il 10%, n°3 si sono assentati per un numero di ore comprese tra il 10% e il 20%, mentre n°1 si è assentato per un numero di ore comprese tra il 20% e il 30%. Questi allievi hanno ottenuto, alla fine del corso, la certificazione attestante la loro frequenza al corso.
- 4. “Alfabetizzazione Informatica - Livello Intermedio”** Gli iscritti ai corsi sono stati complessivamente n°20. La partecipazione è stata costante, infatti, come si può notare dal Grafico 8 nessun allievo ha superato la soglia del 30% di assenze consentite. Più precisamente, n°1 allievo è stato sempre presente, n° 8 si sono assentati per un numero di ore comprese tra lo 0% e il 10%,

n°1 allievo ha fatto un numero di assenze comprese tra il 10% e il 20% del monte ore, mentre i restanti n°10 allievi hanno fatto un numero di assenze comprese tra il 20% e il 30% del monte ore. Hanno, quindi, tutti portato a termine il corso, ottenendo l'attestato di frequenza.

**5. “Addetto alla realizzazione e manutenzione di giardini”** Il percorso formativo proposto, della durata di 600 ore, ha avuto come obiettivo generale quello di creare un'opportunità per i lavoratori in Mobilità e in Cassa Integrazione Guadagni (CIG) al fine di garantire il re-inserimento nel mercato del lavoro. Il percorso ha dato ai partecipanti, tramite il supporto di docenti qualificati nel settore, la possibilità di sviluppare le proprie competenze professionali, attraverso l'ampliamento e l'aggiornamento delle proprie conoscenze e di sperimentarsi in un nuovo ambito lavorativo.

Gli iscritti al corso sono stati n°6. Durante lo svolgimento del corso, sono stati dimessi n°2 allievi, di cui n°1 allievo non ha mai preso parte alle attività e n°1 ha superato il numero di assenze consentite durante l'attività di tirocinio. I restanti n°4 partecipanti hanno mostrato interesse verso tutte le materie partecipando attivamente a tutte le attività previste e hanno concluso il percorso formativo con successo, ottenendo tutti la qualifica di “Addetto alla realizzazione e manutenzione di giardini”.

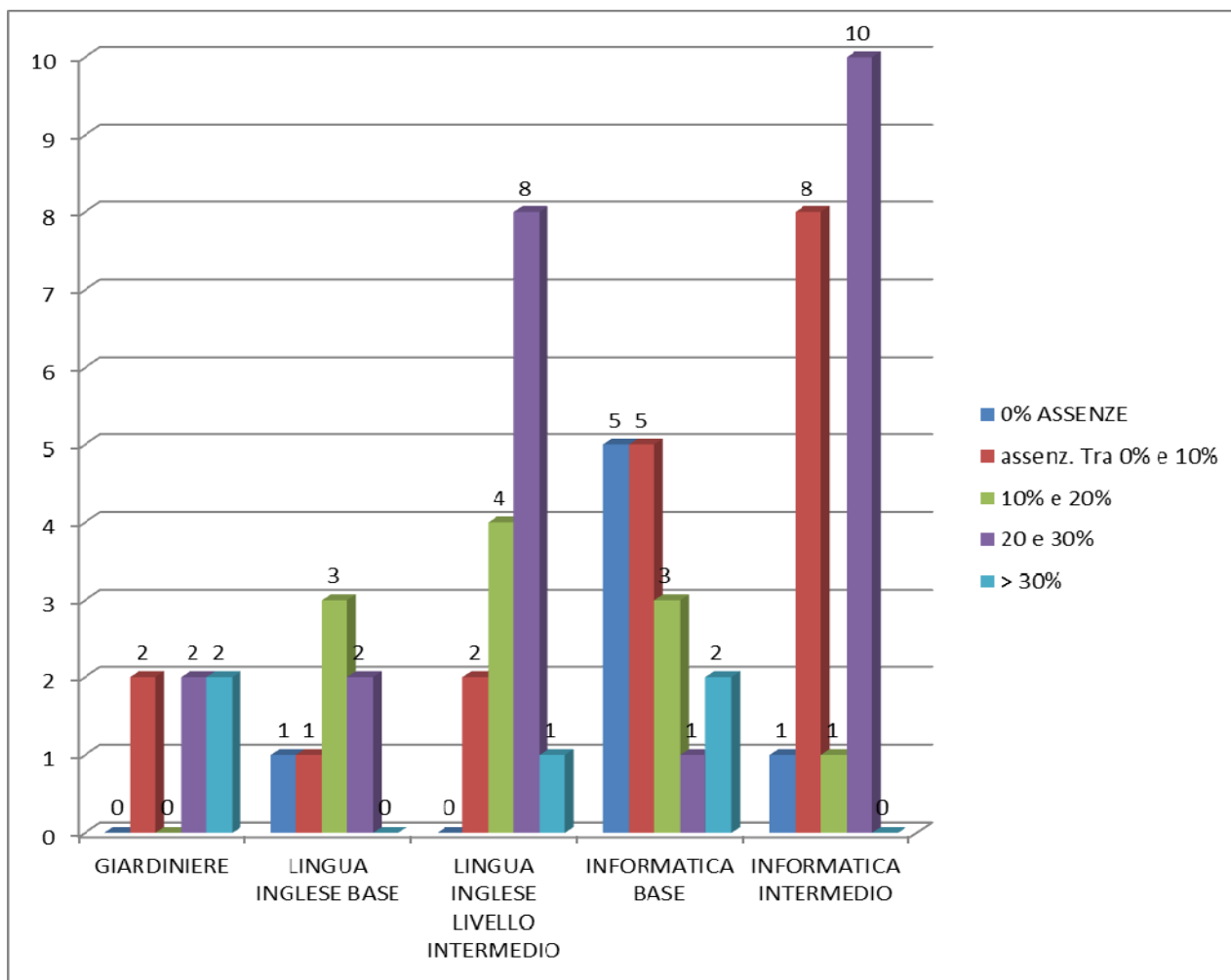


Grafico 9. Riepilogo Presenze – Assenze attività formative Macro tipologia C-Politiche Attive .

### **Formazione Amministrazione Pubblica**

Il percorso formativo “Appalti per forniture di servizi”, prevede l’aggiornamento di n° 240 dipendenti regionali ed è strutturato in n°8 edizioni (n°2 sulla provincia di Sassari e n°6 sulla provincia di Cagliari).

L’azione formativa è stata così articolata:

-PARTE I – Normativa e regolamento di attuazione ed esecuzione

-PARTE II- I contratti pubblici dopo la spending review ....

.Di queste n° 8 edizioni n°4 sono state svolte nel 2013.

Ogni edizione si compone di n° 2 giornate da n° 7 ore ciascuna.

I percorsi svolti nel 2013 prevedevano inizialmente n°106 iscritti, di questi hanno effettivamente partecipato almeno ad una delle due giornate previste n° 92 persone, di cui n° 80 hanno partecipato all’intero percorso e n° 12 hanno partecipato ad una sola giornata.

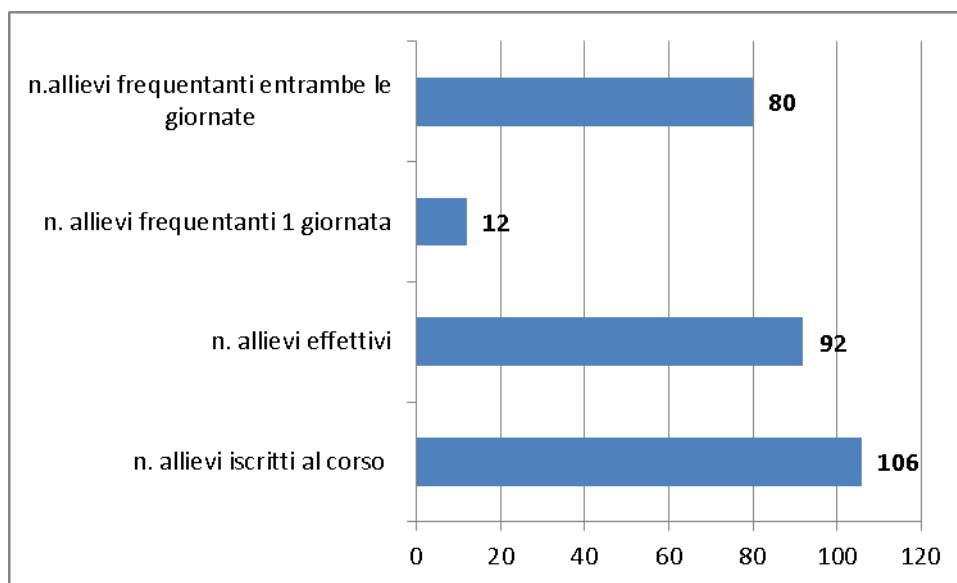


Grafico 10. Riepilogo Presenze – Assenze attività formative Macro tipologia C- Formazione Amministrazione Pubblica.

### Formazione in Assistenza sanitaria

**2. OSS (LINEA B) “Operatore socio sanitario con valutazione delle competenze delle persone provenienti da esperienza lavorativa”.** Hanno partecipato al corso complessivamente n°33 allievi. Di questi n°9 allievi hanno fatto una percentuale di assenze compresa tra lo 0 e il 3%; n° 11 allievi sono mancati con una percentuale compresa tra il 3% e il 5%; n°12 allievi hanno raggiunto una percentuale di assenze compresa tra il 5 e il 10%; solo n°1 allievo ha superato la soglia del 10% di assenze ed è stato quindi dimesso dal corso.

**3. OSSS (LINEA C) “ Formazione complementare in assistenza sanitaria”.** Gli allievi iscritti al corso sono stati n°22; n°1 allievo è stato sempre presente; n°12 allievi sono mancati con una percentuale di assenze compresa tra 0% e il 3%; n°2 allievi hanno raggiunto percentuali di assenze comprese tra il 3% e il 5%; n° 7 son mancati con una percentuale tra il 5 e il 10%; Nessuno ha

superato la soglia del 10% e quindi tutti e n°22 hanno potuto sostenere con successo l'esame per l'ottenimento dell'attestato di specializzazione di Super OSS.

**4. OSSS AUTOFINANZIATO “ Formazione complementare in assistenza sanitaria in regime di autofinanziamento”.** Gli allievi sono complessivamente 15, n° 6 son stati sempre presenti. n°7 son mancati con una percentuale compresa tra 0% e il 3%; n°2 tra il 3 il 5%. Nessuno allievo ha superato il 5% di assenze.

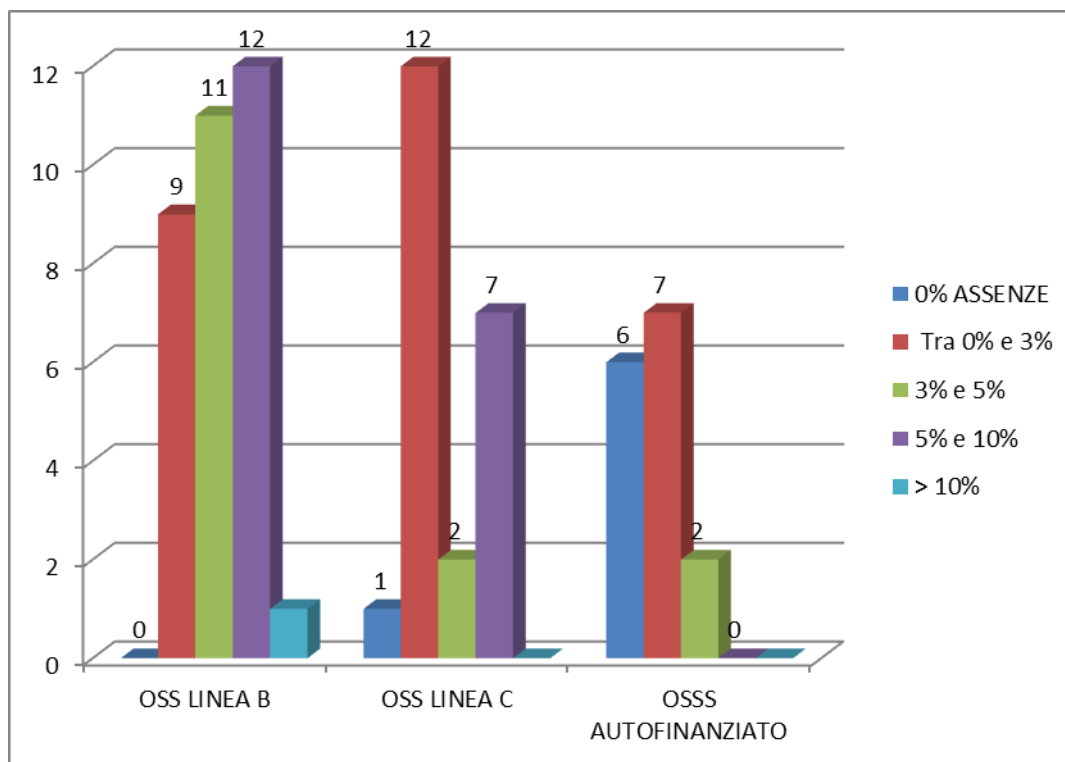


Grafico 11. Riepilogo Presenze – Assenze attività formative Macro tipologia C- Formazione in Assistenza Sanitaria

## 5. Valutazione dell'apprendimento

Gli strumenti di valutazione utilizzati per rilevare il livello di apprendimento, sono stati i seguenti:

- **Test di valutazione delle conoscenze d'ingresso.**

La valutazione in ingresso è stata realizzata mediante la somministrazione all'avvio di ciascun modulo formativo, di un test composto di una serie di domande a risposta multipla. Il test, elaborato dagli stessi docenti impegnati nell'attività didattica, è finalizzato alla valutazione delle conoscenze di partenza e delle eventuali lacune dei partecipanti.

- **Test di valutazione della conoscenza finale.**

Tale strumento è utilizzato al termine di ciascun modulo formativo per misurare il grado di apprendimento dei partecipanti rispetto alla formazione ricevuta.

Il metodo utilizzato è quello del test - retest che consiste nella somministrazione a distanza di tempo, nella fattispecie a fine modulo didattico, delle medesime batterie di domande somministrate all'inizio del modulo come "test di valutazione in ingresso". Il confronto tra il punteggio ottenuto al (test) e quello ottenuto successivamente al (retest) consente di misurare il grado di apprendimento dei partecipanti rispetto alla formazione ricevuta.

### 5.1 Il livello di apprendimento nelle attività formative della Macro tipologia B

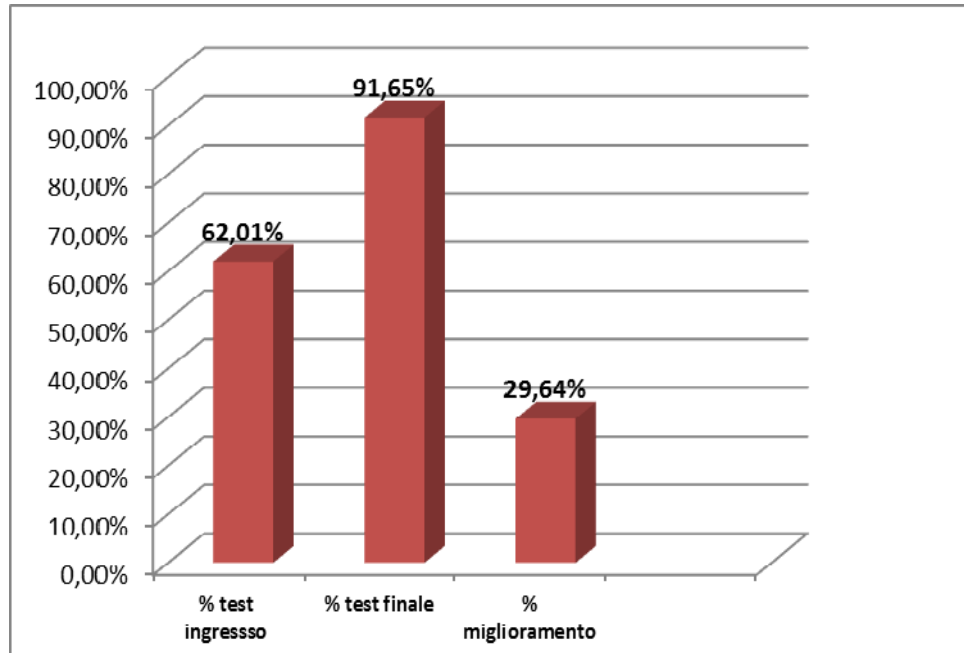
Nella Tabella 4 sono riportate le medie percentuali delle risposte corrette fornite nel test d'ingresso e quelle date nel test finale e la media percentuale dell'incremento reale dell'apprendimento degli allievi coinvolti nelle azioni formative della Macro tipologia B , nello specifico del corso Oss Linea A.

Tabella 4 Gap di apprendimento delle Azioni formative della Macro tipologia B.

Gap di apprendimento %			
Attività Formative erogate	Test d'ingresso	Test finale	% d'incremento
OSS LINEA A	62,01%	91,65%	29,64%

I dati contenuti nella tabella n°4 sono rappresentati nel seguente grafico.

Grafico 12. Livello apprendimento iniziale corso OSS linea A .



Dall'analisi dei dati relativi al corso OSS per disoccupati (LINEA A) possiamo rilevare una media percentuale al test di ingresso pari al 62%. Il gap di apprendimento tra test e re-test ha raggiunto un livello pari al 29,64%. Al test finale la percentuale media di risposte esatte è del Tale percentuale è molto elevata e notiamo una forte influenza dell'azione formativa nel livello di conoscenza dei corsisti 91,65%.

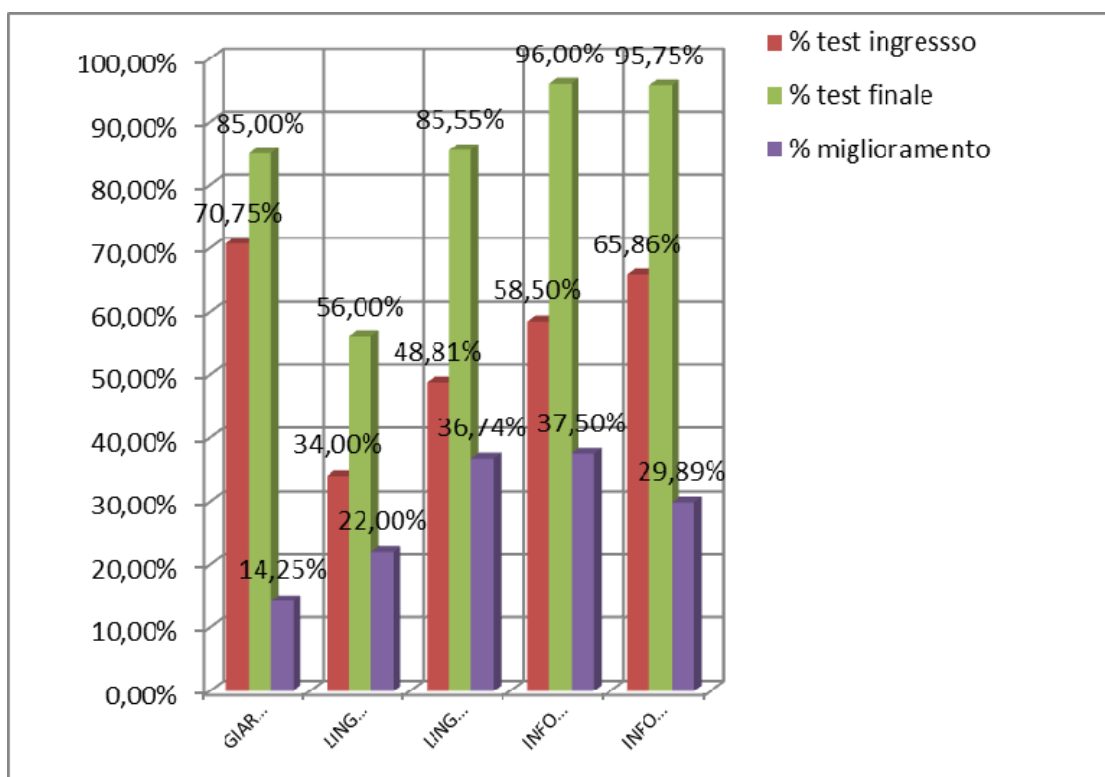
## 5.2 Il livello di apprendimento nelle attività formative della Macrotipologia C

Nella Tabella 5 sono riportate le medie percentuali delle risposte corrette fornite nel test d'ingresso e quelle date nel test finale e la media percentuale dell'incremento reale dell'apprendimento degli allievi coinvolti nei corsi del Bando Politiche attive, rientranti nella Macrotipologia C.

Tabella 5 Gap di apprendimento delle Azioni formative erogate nell'anno 2013 Macro tipologia C ( Politiche Attive).

Gap di apprendimento %			
Attività Formative erogate	Test d'ingresso	Test finale	% d'incremento
GIARDINIERE	70,75%	85,00%	14,25%
LINGUA INGLESE LIVELLO BASE	34,00%	56,00%	22,00%
LINGUA INGLESE LIVELLO INTERMEDIO	48,81%	85,55%	36,74%
INFORMATICA LIVELLO BASE	58,50%	96,00%	37,50%
INFORMATICA LIVELLO INTERMEDIO	65,86%	95,75%	29,89%

Grafico 13. Livello d'incremento nell'apprendimento (Macro tipologia C-Politiche Attive).



Dal Grafico 13 e dalla Tabella 5 si evince un buon incremento complessivo del livello di apprendimento dei corsisti, nello specifico notiamo che i gap d'apprendimento più elevati sono quelli ottenuti dai partecipanti al corso di *Informatica base* (58,50% di risposte esatte nel test d'ingresso e 96% di risposte esatte nel test finale); il gap di apprendimento è stato molto alto anche nel corso di *Inglese livello intermedio* dove la percentuale di risposte corrette al test di ingresso è del 48,81% ed al test finale raggiunge l'85,55%. Per quanto riguarda il Corso di *Informatica livello intermedio* si parte da una buona preparazione di partenza, con una percentuale di risposte corrette al test di ingresso pari a 65,86% ed un altrettanto ottima percentuale al test finale che raggiunge il 95,75%. Nel corso di *Inglese base* il livello di conoscenza iniziale dei corsisti è abbastanza basso, con una percentuale di risposte esatte pari al 34%. Questo dato si può spiegare con il fatto che molti corsisti si avvicinavano alla lingua inglese per la prima volta o dopo tanti anni dalla fine degli studi. La percentuale di miglioramento raggiunge il 22% con il valore percentuale delle risposte corrette al test finale pari al 56%. Nel corso di giardiniere la percentuale di miglioramento è del 14,25 % (risposte corrette test iniziale 70,75% e nel test finale 85%).

Nella tabella e nel grafico sottostanti sono riportate le percentuali dei risultati ai test di ingresso e di uscita dei partecipanti al corso di Formazione Amministrazione Pubblica.

Tabella 6 Gap di apprendimento delle Azioni formative erogate nell'anno 2013 Macro tipologia C ( Formazione Amministrazione Pubblica).

Gap di apprendimento %			
Attività Formative erogate	Test d'ingresso	Test finale	% d'incremento
<b>FORMAZIONE AMMINISTRAZIONE PUBBLICA</b>	<b>73,25 %</b>	<b>83,50 %</b>	<b>10,25 %</b>

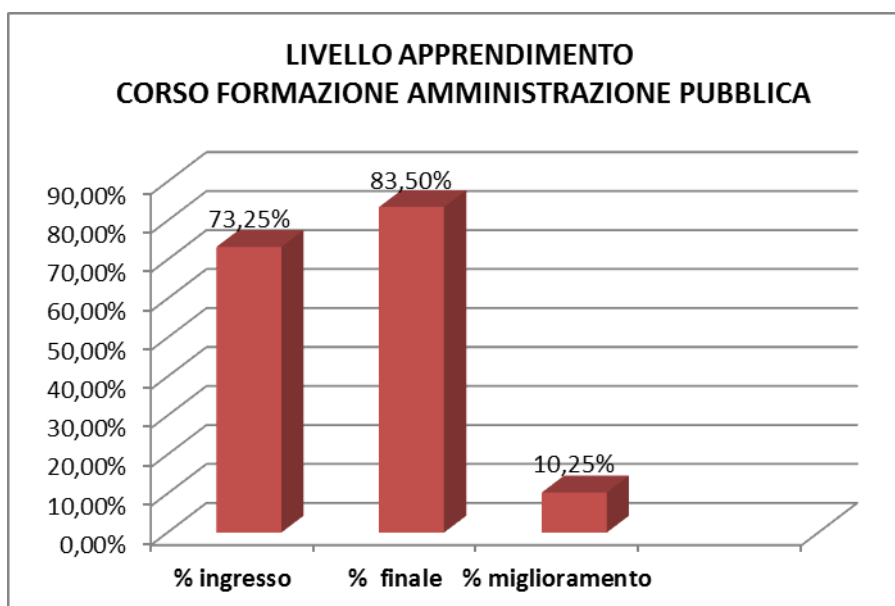


Grafico 14. Livello d'incremento nell'apprendimento (Macro tipologia C-Formazione Amministrazione Pubblica).

Dal grafico si può notare che il livello di conoscenza iniziale dei partecipanti al corso "Formazione Amministrazione Pubblica" è abbastanza elevato, con una percentuale di risposte corrette al test di ingresso pari al 73,25%. Al termine dell'attività formativa i partecipanti al corso hanno raggiunto una percentuale di risposte corrette pari all'83,50% con un gap di apprendimento del 10,25%.

Tabella 7 Gap di apprendimento delle Azioni formative erogate nell'anno 2013 Macro tipologia C (Formazione in Assistenza sanitaria).

Gap di apprendimento %			
Attività Formative erogate	Test d'ingresso	Test finale	% d'incremento
OSS LINEA B	68,72%	94,04%	25,32%
OSSS LINEA C	74,08%	94,88%	20,80%
OSSS (AUTOFINANZ)	63,11%	94,78%	31,67%

Come si può notare, per quanto riguarda i corsi di Operatore socio sanitario destinati ad occupati nel settore **(LINEA B)** il gap di apprendimento è del 25,32%. Il livello di preparazione di base (rilevato dal test di ingresso) è abbastanza elevato (68,72%); questo dato può essere spiegato con il fatto che si tratta di persone che lavorano già da anni nel settore socio-sanitario e che quindi hanno una buona padronanza dei concetti di base dell'assistenza sanitaria. Il livello di apprendimento raggiunto al test finale è molto elevato (94,04 %). Possiamo quindi constatare che la loro preparazione ha subito notevoli miglioramenti in seguito all'attività formativa erogata.

Per il corso **OSSS(LINEA C)** la percentuale all'ingresso è molto alta, pari al 74,04%. Al test finale la preparazione, già elevata, ha subito un ulteriore incremento raggiungendo percentuali del 94,88%. Il gap di apprendimento raggiunge il livello del 20,80%.

Per il corso **OSSS AUTOFINANZIATO** la percentuale all'ingresso è del 63,11%, mentre al test finale si arriva al valore di 94,78% di risposte corrette con una percentuale di miglioramento del 31,67%.

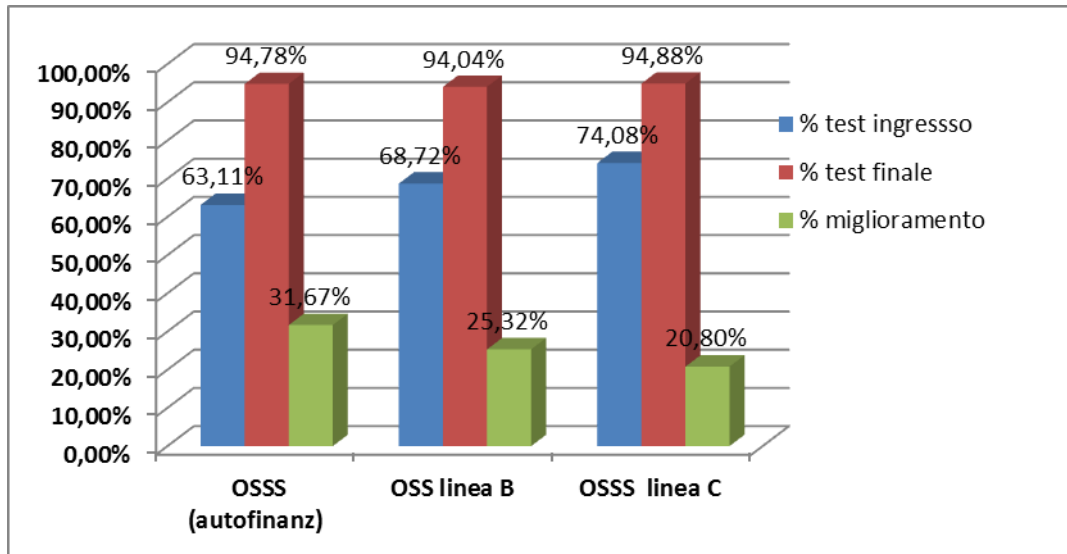


Grafico 15. Livello d'incremento nell'apprendimento (Macro tipologia C- Formazione in Assistenza Sanitaria)

## **6. Livello di soddisfazione dei partecipanti: i risultati del “Questionario opinione allievi”**

Il livello di soddisfazione dei partecipanti è stato misurato mediante la somministrazione, al termine di ciascun modulo o unità di competenza, del *Questionario opinione allievi*, compilato in maniera anonima, la cui struttura di rilevazione è costituita da 12 item , grazie ai quali è possibile indagare sui seguenti punti:

- 1) *Soddisfazione dei contenuti e degli argomenti sviluppati durante il percorso formativo secondo: durata delle lezioni; quantità e qualità delle informazioni; comprensione delle informazioni e durata del percorso.*
- 2) *Soddisfazione dei contenuti del modulo rispetto alle aspettative.*
- 3) *Giudizio sul coinvolgimento/sostegno durante le lezioni.*
- 4) *Giudizio sulla competenza e Disponibilità del docente.*
- 5) *Chiarezza espositiva del docente*
- 6) *Rapporto con il docente*
- 7) *Disponibilità docente nei confronti delle esigenze e delle richieste.*
- 8) *Benessere personale per la durata del modulo.*
- 9) *Attrezzature e strumenti didattici utilizzati.*
- 10) *Soddisfazione generale della formazione erogata.*
- 11) *Scelta della ragione di soddisfazione tra le seguenti motivazioni: contenuti, metodologia, durata o competenza docente.*
- 12) *Valutazione sul lavoro del tutor.*

La valutazione è stata effettuata proponendo domande a risposta multipla e quesiti ai quali è possibile rispondere mediante:

- a) Scale di punteggio, in cui al partecipante è richiesto di esprimere la propria valutazione per ciascun item, utilizzando una scala in cui 0 corrisponde a Per Niente (valore minimo) e 5 a Molto (valore massimo);
- b) Scale di opinione, in cui il partecipante indica il suo grado di accordo o disaccordo ad una serie di affermazioni;

Pertanto per mezzo dell’analisi dei dati è stato possibile rilevare l’opinione di ciascun corsista rispetto al docente, ai contenuti, alla metodologia, alle tempistiche etc.

La somministrazione dei questionari e i dati emersi hanno consentito l'analisi del livello di qualità percepito da ogni singolo corsista in merito all'attività formativa erogata.

In questo report sarà fatta una sintesi generale delle opinioni relative ai dodici punti sopra menzionati espresse dai partecipanti rispetto le attività formative erogate nell'anno 2013.

Dall'analisi dei dati rilevabili attraverso questo strumento si evince che relativamente all'area di Soddisfazione dei contenuti e degli argomenti sviluppati durante il percorso formativo, sul totale delle attività formative erogate, l'83,07% dei partecipanti ha giudicato positivamente la durata delle lezioni, contro il 12,99% che l'ha giudicata negativamente, solo il 3,93 % ha deciso di non rispondere (vedi Grafico 16). Osservando il Grafico 17, l'87,92% invece valuta positivamente i testi/dispense consegnati durante le attività formative, il 6,16% li valuta negativamente e il 5,92% non fornisca alcuna risposta.

Grafico 16. Valutazione sulla durata delle lezioni

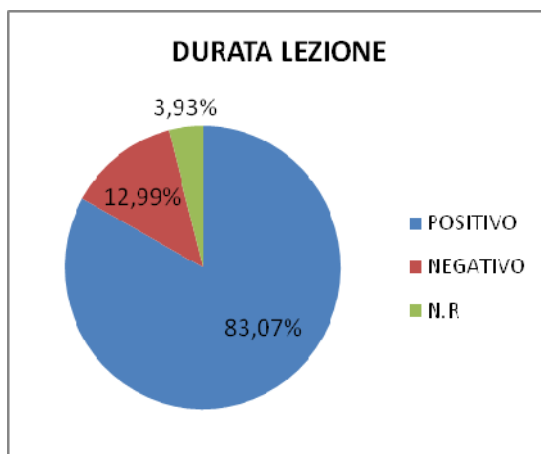


Grafico 17. Valutazione sui testi e dispense del modulo

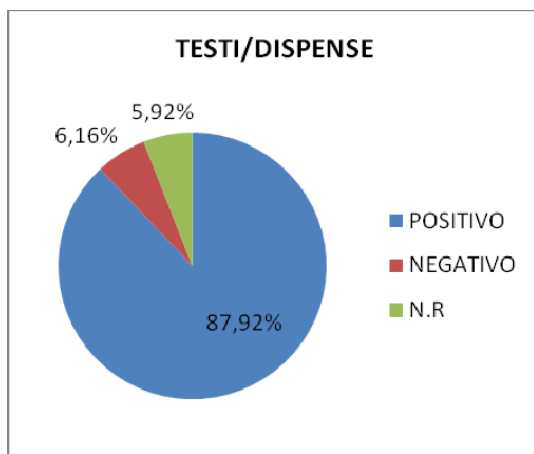


Grafico 18. Valutazione sulla qualità d'informazioni

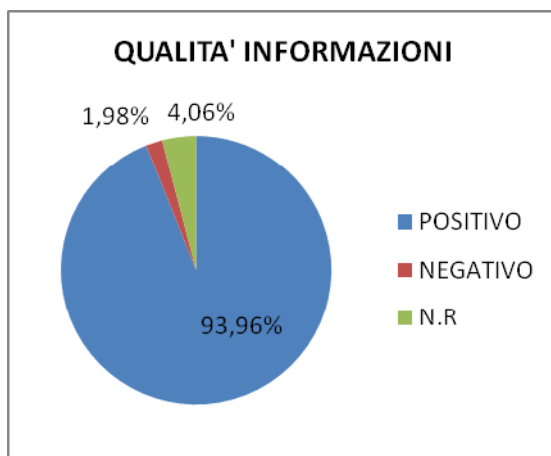
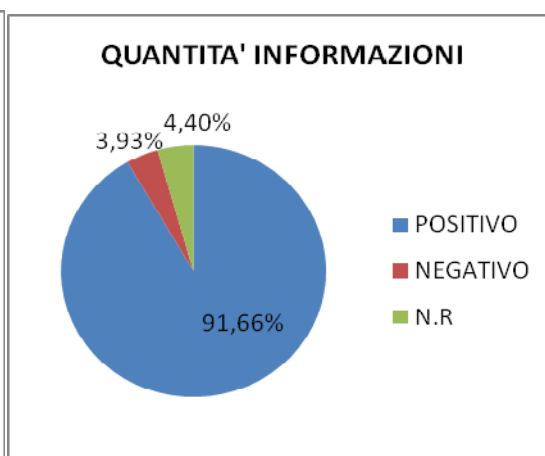


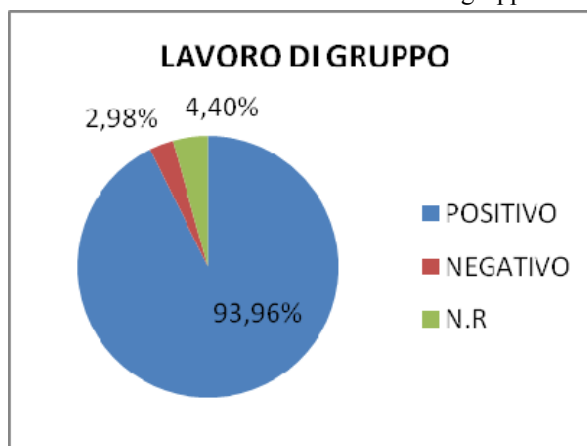
Grafico 19 Valutazione sulla quantità d'informazioni



Nel Grafico 18 sono sintetizzati i dati relativi alla valutazione della qualità delle informazioni e si può osservare che la valutazione è positiva per il 93,96% dei partecipanti e negativa per il 4,06%. Ha valutato positivamente la quantità delle informazioni ricevute (vedi Grafico 19) il 91,66% degli allievi contro il 4,40% che ha dato un giudizio negativo e il 3,93% che ha deciso di non rispondere.

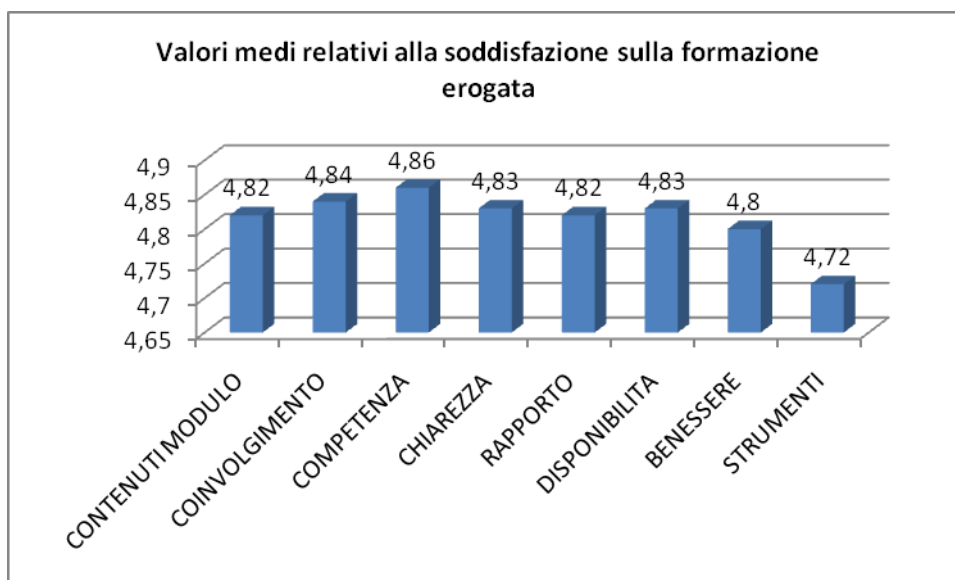
Sul punto “lavoro di gruppo” (vedi Grafico 20), il 93,96% degli allievi pensa che sia stato positivo, il 2,98% che sia stato negativo e il 4,40% non si pronuncia in merito.

Grafico 20 Valutazione sul lavoro di gruppo.



Nel seguente Grafico sono rappresentate le valutazioni date dagli allievi circa gli item 2-9.

Grafico 21 Valutazione media della soddisfazione sulla formazione erogata



Valutazione opinione 1- scarsa/insoddisfacente    5-ottima/molto soddisfacente

Relativamente all'area Soddisfazione dei contenuti del modulo rispetto alle aspettative, i partecipanti affermano di essere molto soddisfatti dei contenuti sviluppati dando una valutazione media di 4.82 su 5 (valore massimo).

Rispetto al Giudizio sul coinvolgimento/sostegno durante le lezioni, la valutazione media dei partecipanti è stata di 4.84, indice del loro alto gradimento.

La valutazione data dai corsisti alla Competenza e Disponibilità del docente è molto elevata, si è infatti attestata a 4.86, così come la valutazione data alla Chiarezza espositiva dei docenti, che è pari a 4.83 su 5 (valore massimo).

I partecipanti dichiarano inoltre di essere molto soddisfatti dei Rapporti instaurati con i docenti esprimendo una valutazione media pari al 4.82 su 5 (valore massimo).

Il giudizio circa la Disponibilità mostrata dai docenti nei confronti delle esigenze e richieste dei partecipanti si attesta a un valore di 4,83; considerano invece le Attrezzature e gli strumenti didattici messi a loro disposizione abbastanza soddisfacenti, esprimendo un giudizio pari a 4.72 sul valore massimo 5.

Grafico 22. Soddisfazione generale sulla formazione erogata

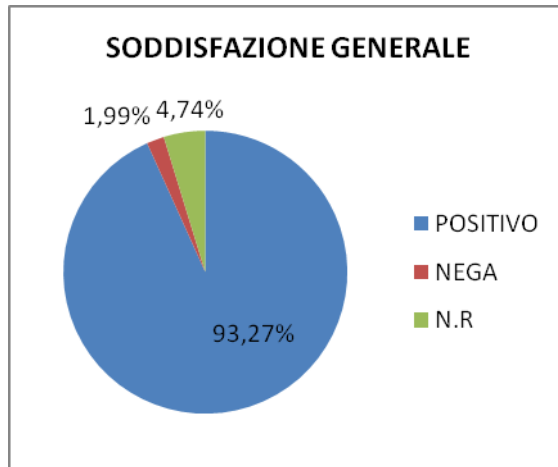
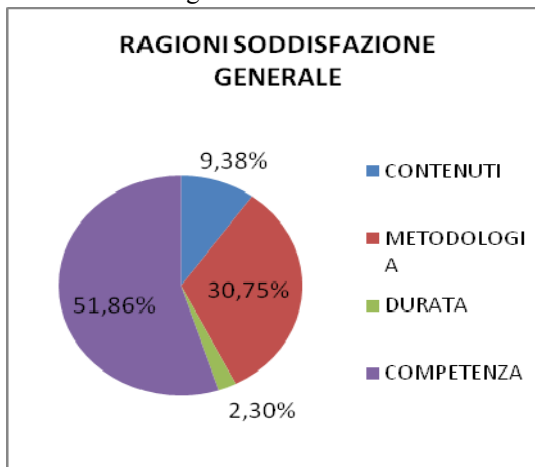


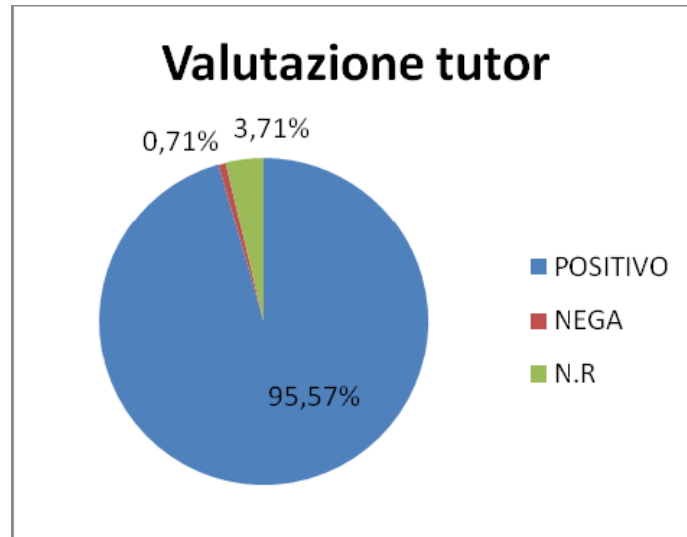
Grafico 23. Ragioni della soddisfazione generale della formazione erogata



In sintesi, nell'item 10, si chiedeva ai partecipanti di dare un giudizio sulla loro soddisfazione generale: il 93,27% degli allievi ha dato un giudizio positivo, l'1,99 un giudizio negativo e il 4,74% non ha risposto (vedi Grafico n°22). Le ragioni che hanno spinto gli allievi a dare i giudizi appena descritti sono la competenza dei docenti per il 51,86% degli allievi, la metodologia didattica utilizzata per il 30,75%, i contenuti formativi per il 9,38% e la durata dei moduli per il 2,30% (vedi Grafico 23).

Per quanto concerne l'attività di supporto, nell'item 12 del questionario, il 95,57% dei partecipanti ha valutato positivamente l'operato dei tutor assegnati ai diversi progetti considerandoli professionali e disponibili alle esigenze del gruppo.

Grafico 24. Valutazione sul tutoraggio



In conclusione, a seguito dell'analisi dei dati, possiamo affermare che la valutazione dei partecipanti riguardo ai singoli moduli didattici (struttura, contenuti e docenti) hanno soddisfatto le aspettative dei corsisti.

## 7. Livello di soddisfazione generale dei partecipanti

Ai fini di poter rilevare la generale soddisfazione dei partecipanti rispetto le attività formative, al termine di ciascun percorso formativo, è stato somministrato il *Questionario di soddisfazione finale*, costituito da 23 item composti da domande strutturate in modo da fornire le risposte tramite:

- a) **Scale di punteggio**, in cui al soggetto è stato richiesto di esprimere la propria valutazione per ciascun item, utilizzando una scala in cui 0 corrisponde a Per Niente (valore minimo) e 4 a Molto (valore massimo);
- b) **Scale di opinione**, in cui il soggetto ha indicato il suo grado di accordo o disaccordo ad una serie di affermazioni.

L'analisi offerta nel capitolo precedente si focalizzava esclusivamente sul giudizio che i partecipanti hanno dato al termine di ogni attività didattica, modulo o unità di competenza, ora invece allarghiamo il nostro raggio d'analisi alle seguenti quattro aree:

1. Organizzazione dei corsi
2. Docenza,
3. Struttura, sede dell'attività didattica
4. Personale della struttura organizzativa dell'Agenzia.

Al fine di poter stimare la soddisfazione connessa all'**Organizzazione delle attività formative** è stato chiesto ai partecipanti di esprimere una valutazione specifica rispetto:

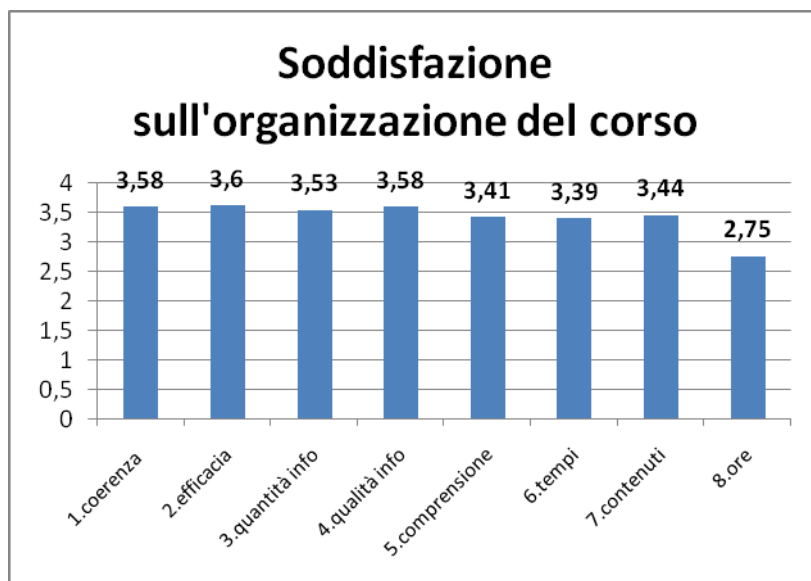
1. I *contenuti e gli argomenti* trattati in termini di
  - a. Coerenza rispetto agli obiettivi formativi;
  - b. Efficacia rispetto agli obiettivi formativi;
  - c. Quantità delle informazioni;
  - d. Qualità delle informazioni;
  - e. Comprensione delle informazioni;
  - f. Tempi

È stato inoltre chiesto di esprimere un giudizio su:

2. *La generale soddisfazione sui contenuti e sugli argomenti;*
3. *Il numero complessivo di ore di formazione erogate.*

Com'è osservabile dal Grafico 25, la valutazione media espressa dai partecipanti rispetto al punto 1 è stata di 3,58 su un valore massimo di 4, mentre per i punti 2 e 3 le valutazioni medie espresse sono rispettivamente 3,6 e 3,53 su 4 e pertanto possiamo affermare che gli allievi hanno dimostrato mediante le loro valutazioni di essere abbastanza soddisfatti dell'organizzazione dei corsi.

Grafico 25. Soddisfazione sull'organizzazione del corso



**Legenda: Contenuti e argomenti sviluppati durante il percorso formativo:**

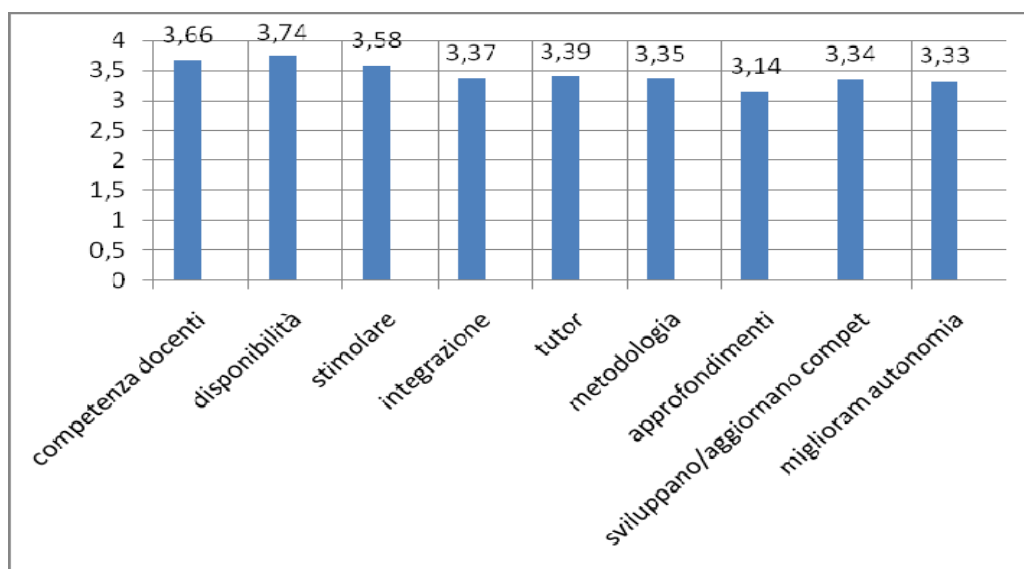
1. coerenti rispetto agli obiettivi formativi;
2. efficacia rispetto agli obiettivi formativi;
3. quantità informazioni;
4. qualità delle informazioni
5. Comprensione delle informazioni
6. tempi
7. soddisfazione contenuti e argomenti;
8. Numero complessivo delle ore.

Per misurare il livello di gradimento dell'operato dei docenti è stato richiesto ai partecipanti di dare una valutazione ai seguenti punti:

- 4) alla competenza dei docenti, (valutazione media pari a 3.66);
- 5) alla disponibilità dei docenti (valutazione media pari a 3.74);
- 6) alla capacità dei docenti di stimolare interesse e attenzione (valutazione media pari a 3.58);
- 7) all'integrazione fra le varie discipline (valutazione media pari a 3.37);
- 8) alla valutazione dell'attività di supporto del tutor (valutazione media pari a 3.39);
- 9) all'efficacia della metodologia utilizzata (valutazione media pari a 3.35);
- 10) alla formazione erogata in termini di:
  - a. *approfondimento di aspetti utili alla professione* (valutazione media pari a 3.14);
  - b. *sviluppo e/o aggiornamento delle competenze personali* (valutazione media pari a 3.34);
  - c. *miglioramento del livello di autonomia* (valutazione media pari a 3.33).

Tali valutazioni sono sintetizzate nel Grafico 26 e si può affermare che i partecipanti delle attività formative risultano essere abbastanza soddisfatti anche dell'operato dei docenti dei corsi.

Grafico 26. **Soddisfazione sulla docenza**



**Legenda:**

4. *Competenza docenti*
5. *Disponibilità dei docenti*
6. *Capacità dei docenti di stimolare interesse e attenzione;*
7. *Integrazione fra le varie discipline;*
8. *Valutazione attività di supporto del tutor;*
9. *Efficacia della metodologia utilizzata;*
10. *La formazione erogata:*
  - a. *approfondisce aspetti utili alla professione;*
  - b. *sviluppa e/o aggiorna le competenze personali;*
  - c. *migliora il livello di autonomia*

Nel Grafico 27 invece sono raffigurate le valutazioni che gli allievi hanno fornito rispetto i seguenti indicatori sulla qualità della sede dell' Agenzia formativa Evolvere rispetto:

- 11) posizione e raggiungibilità della sede del corso (valutazione media pari a 3,43 );
- 12) funzionalità della sede del corso (valutazione media pari a 3,4);
- 13) adeguatezza degli arredi dell' aula (valutazione media pari a 3,41);
- 14) adeguatezza del laboratorio multimediale e delle attrezzature (valutazione media pari a 3,31);
- 15) adeguatezza delle attrezzature, degli spazi comuni e dei servizi della sede (valutazione media pari a 3,37);
- 16) adeguatezza della pulizia delle aule (valutazione media pari a 3,44);
- 17) adeguatezza della pulizia dei servizi igienici (valutazione media pari a 3,5);
- 18) adeguatezza della dotazione dei servizi igienici (valutazione media pari a 3,52);

La valutazione media espressa per questa sezione del Questionario è pari a 3,45 su 4 (valore massimo), ritenendo quindi che la sede dell' Agenzia sia molto adeguata e funzionale allo svolgimento delle attività formative .

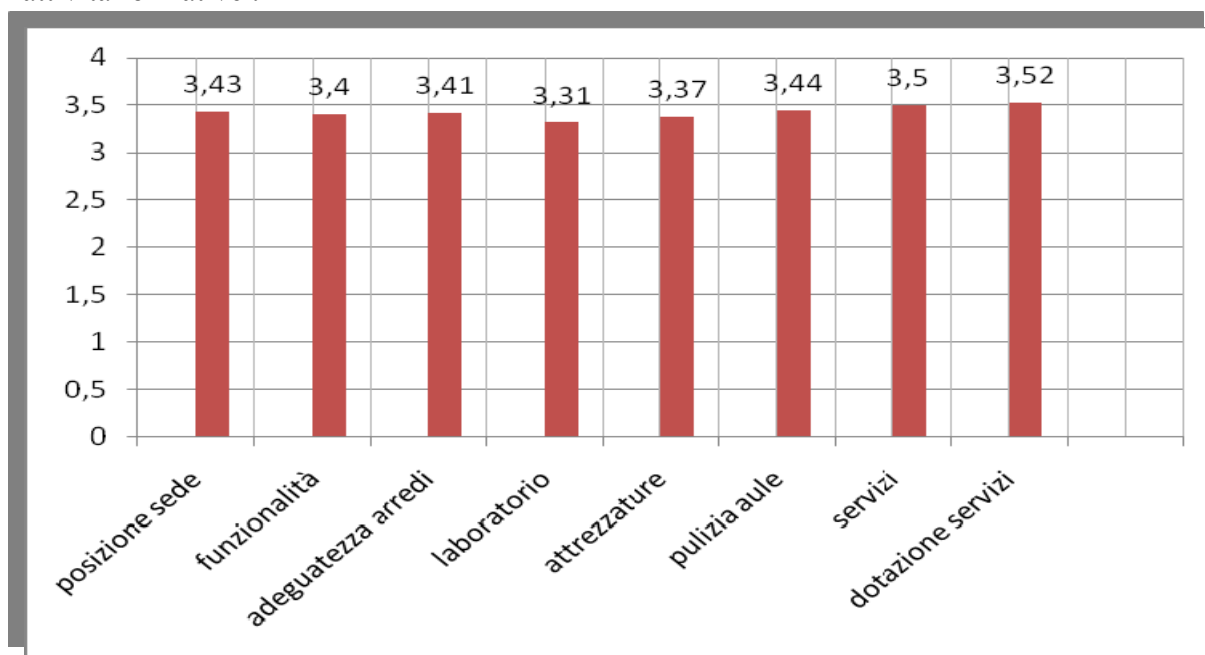
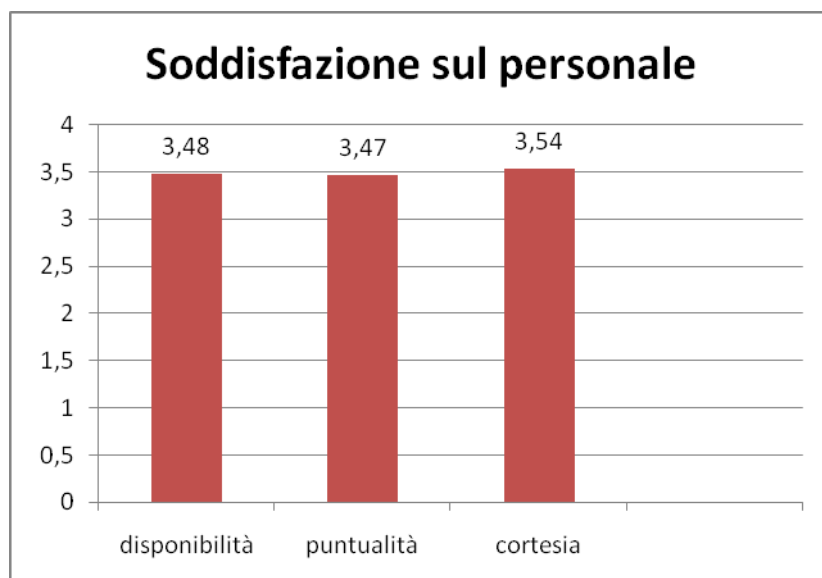


Grafico 27. Soddisfazione sulla struttura

- Legenda:*
1. La sede del corso è situata in un luogo agevole e raggiungibile;
  2. Funzionalità della sede del corso;
  3. Adeguatezza degli arredi dell' aula;
  4. Adeguatezza del laboratorio multimediale e delle attrezzature;
  5. Adeguatezza delle attrezzature, degli spazi comuni e dei servizi della sede;
  6. Adeguatezza della pulizia delle aule;
  7. Adeguatezza della pulizia dei servizi igienici;
  8. Adeguatezza della dotazione dei servizi igienici.

Grafico 28. Soddisfazione sul personale



**Legenda:**

1. *Disponibilità e attenzione nell'accoglienza;*
2. *Puntualità e precisione nelle informazioni e nelle richieste;*
3. *Cortesia e professionalità;*

L'ultima sezione del questionario è dedicata alla valutazione dell'operato del personale di segreteria e di struttura dell'Agenzia formativa *Evolvere*. Le aree di valutazione su cui si è indagato sono le seguenti:

- 19) disponibilità e attenzione nell'accoglienza (valutazione Media pari a 3,48);
- 20) puntualità e precisione nelle informazioni e nelle richieste (valutazione Media pari a 3,47);
- 21) cortesia e professionalità (valutazione Media pari a 3,54);

Infine, è stato posto un ulteriore quesito in cui si chiede agli allievi se consiglierebbero l'agenzia formativa *Evolvere* per altre attività formative (vedi Grafico 29) e dalle risposte date si evince che l'91% degli allievi coinvolti nelle attività formative del 2013, consiglierebbero la stessa Agenzia.

Grafico 29 Soddisfazione generale su Evolvere

