



## RELAZIONE FINALE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA

**“PERCORSI FORMATIVI PER RESPONSABILI DI FUNZIONI  
DELLE PMI TRAMITE LA FAD-CALABRIA” – PMIFAD-C  
PROT.846/36**

A CURA DE :

- *GRUPPO TECNICO DI SOSTEGNO*
- *GRUPPO DI COORDINAMENTO DIDATTICO*
- *COMITATO DI INDIRIZZO STRATEGICO*



1	INTRODUZIONE .....	4
2	“PERCORSI FORMATIVI PER RESPONSABILI DI FUNZIONI DELLE PMI TRAMITE LA FAD-CALABRIA” - PMIFAD-C PROT.846/36.....	12
2.1	Elementi complessivi relativi ai formandi.....	12
2.2.1	Attività di pubblicizzazione e diffusione .....	15
2.2.2	Attività di selezione .....	17
2.2.3	Attività di analisi sul campo preliminare alle azioni formative.....	22
2.2.9	ATTIVITÀ DI SOSTEGNO AL PLACEMENT .....	48
4.2	L’organizzazione e gli strumenti di valutazione .....	60

# 1 INTRODUZIONE

## 1.1 La struttura e i contenuti

Tramite la “Relazione Finale” ci si prefigge di presentare il monitoraggio della qualità e la valutazione del seguente percorso formativo relativamente al Programma Operativo Nazionale “Ricerca Scientifica, Sviluppo Tecnologico, Alta Formazione” 2000-2006 – Avviso n. 4391/2001 per la Regione Calabria :

### **“PERCORSI FORMATIVI PER RESPONSABILI DI FUNZIONI DELLE PMI TRAMITE LA FAD-CALABRIA” - PMIFAD-C PROT.846/36**

La relazione si configura quale documento di analisi conclusiva sui risultati conseguiti dal progetto. A tal fine è stata strutturata in modo tale da evidenziare gli indicatori fisici di realizzazione e gli elementi che qualificano il raggiungimento degli obiettivi dichiarati nel progetto originale.

Il quadro complessivo è stato delineato facendo ricorso a quanto emerge dalla rilevazione del feed-back da parte degli allievi, del corpo docente e dall'ente attuatore, effettuata attraverso il sistema di monitoraggio della qualità dell'intervento (analisi degli elementi complessivi relativi ai formandi e alle attività svolte – vedi Paragrafo 2.2)

Dall'esplorazione sono emersi i punti di forza e le criticità rilevate in corso d'opera (vedi Paragrafo 4.3 ), nonché gli eventuali correttivi adottati al fine di allineare l'iniziativa agli obiettivi quali-quantitativi che il progetto ha inteso raggiungere.

La “Relazione Finale” costituisce il naturale proseguimento delle “Relazioni Intermedie” con una maggiore attenzione:

sul piano contenutistico, ai risultati raggiunti in relazione alla rispondenza tra la figura professionale dichiarata e il profilo dei formati in uscita, alla completezza e qualità delle conoscenze professionalizzanti trasferite all'aula, all'efficacia dell'impianto metodologico utilizzato nelle singole fasi del processo formativo, all'adeguatezza del supporto logistico e strumentale, alla qualità del parco docenti/consulenti;

sul piano del coordinamento gestionale, all'efficacia del modello di interazione tra i vari attori del progetto (proponente, attuatore, partner, soggetti terzi, etc.) adottato sia per il presidio della funzione di indirizzo e controllo scientifico e della funzione di indirizzo strategico, sia per l'espletamento delle varie funzioni operative;

sul piano strategico, ai risultati occupazionali conseguiti o che si prevede di conseguire nel breve e medio periodo, agli eventuali risultati raggiunti in termini di contributo all'attuazione delle politiche a sostegno dello sviluppo locale, delle pari opportunità, della diffusione della Società dell'Informazione, della sostenibilità ambientale.

La struttura di questa Relazione, pertanto, si articolerà sui tre sottoindicati campi di indagine.

**Quadro sintetico delle attività realizzate:**

- attività di pubblicizzazione dell'iniziativa;
- attività preliminari alla realizzazione del percorso formativo;
- attività formative corsuali, applicative e a distanza;
- esami finali;
- attività di valutazione dell'apprendimento;
- attività di placement;
- attività di monitoraggio della qualità degli interventi;
- attività post formative

- Attività di gestione del progetto;

***Criticità rilevate:***

- eventuali correzioni apportate agli obiettivi dell'attività formativa rispetto a quelli dichiarati nel progetto originario, indicando le motivazioni delle scelte operate;
- eventuali difficoltà operative incontrate e le soluzioni adottate.

***Obiettivi conseguiti:***

- grado di coerenza tra la figura professionale dichiarata e i formandi in uscita;
- efficacia del modello formativo adottato;
- esiti occupazionali registrati;
- efficacia del modello gestionale adottato;
- risultati ottenuti con riferimento all'attuazione delle linee strategiche del Programma Operativo Nazionale "Ricerca Scientifica, Sviluppo Tecnologico, Alta Formazione" 2000-2006;
- risultati ottenuti in termini di attuazione delle politiche a sostegno dello sviluppo locale, delle pari opportunità, della diffusione della Società dell'Informazione e della sostenibilità ambientale, in relazione alle specificità del progetto.

## 1.2. Monitoraggio

### 1.2.1. La struttura del monitoraggio

Attraverso il sistema di monitoraggio si è verificata la conformità del percorso formativo a quanto esplicitato in sede di progettazione. Il monitoraggio ha costituito un momento essenziale di verifica dello stato di funzionamento del progetto attraverso l'elaborazione delle seguenti comparazioni:

- *confronto tra le azioni programmate e quelle realizzate;*
- *confronto tra i risultati attesi e quelli conseguiti;*
- *confronto tra il timing programmato e i tempi di realizzazione effettivi.*
- *In dettaglio, l'attività di monitoraggio è consistita nelle seguenti verifiche:*
- *verifica della predisposizione del verbale di selezione;*
- *verifica dell'avvenuto colloquio di selezione;*
- *verifica della somministrazione dei test di selezione dei partecipanti;*
- *verifica del clima interno al gruppo e del rapporto instaurato con i vari*
- *docenti attraverso i dati forniti dal/dai tutor;*
- *verifica delle riunioni del corpo docente e dello staff organizzativo*
- *finalizzate alla progettazione degli interventi sulla base degli elementi emersi durante la fase di realizzazione;*
- *verifica dell'avvenuta somministrazione dei questionari di valutazione del*
- *grado di apprendimento dei corsisti (sia in itinere, sia al termine);*
- *verifica mensile del grado di frequenza dei corsisti;*
- *verifica dell'avvenuta somministrazione dei questionari di valutazione*

- *della qualità dell'intervento somministrati ai corsisti in fase in itinere e finale;*
- *verifica dell'avvenuta somministrazione del questionario di monitoraggio*
- *finale a cura del tirocinante;*
- *verifica della relazione di fine modulo preparata dai singoli docenti*
- *all'interno della quale devono essere presenti:*
- *gli obiettivi;*
- *i contenuti;*
- *la metodologia didattica;*
- *la valutazione del gruppo;*
- *la valutazione del percorso formativo;*
- *verifica dell'attività del Gruppo Tecnico di Sostegno relativa all'assistenza dei docenti e discenti nella gestione della documentazione, registri, materiale didattico e cambiamenti di orario.*

### *1.2.2. Le attività di monitoraggio svolte*

L'impostazione generale dell'attività di monitoraggio si è basata sulla rilevazione:

- degli elementi complessivi relativi ai formandi;
- degli elementi complessivi relativi alle attività svolte (formative e non);
- dei punti di forza / debolezza rilevati nello svolgimento del progetto e delle conseguenti azioni correttive.

Il monitoraggio ha comportato le seguenti attività:

- verifica della congruità dei criteri di selezione utilizzati;

- verifica della congruità dei criteri per il monitoraggio utilizzati;
- verifica della congruità dei criteri utilizzati per la valutazione finale dei partecipanti;
- verifica del coordinamento dell'attività didattica dei docenti;
- analisi e elaborazione dei dati raccolti dal Gruppo Tecnico di Sostegno;
- analisi e organizzazione della banca dati predisposta dal Gruppo Tecnico di Sostegno;
- analisi dei questionari di valutazione;
- riunioni periodiche con lo staff operativo per verificare l'andamento del progetto;
- coordinamento dell'attività di raccolta dati.

### *1.3 La valutazione*

L'attività di valutazione è consistita nelle seguenti fasi:

1. diagnosi circa: a) esame dei risultati delle comparazioni effettuate in sede di monitoraggio con contestuale rilevazione degli scostamenti avvenuti, b) identificazione dei punti di forza/debolezza del progetto;
2. proposta circa le azioni correttive da intraprendere.

#### *1.3.1 Gli strumenti di verifica*

Gli strumenti di verifica applicati sono test , simulazioni, approfondimenti di specifiche parti di interesse del formando all'interno dei moduli più legati alla propria realtà lavorativa.

### *1.3.2 Le modalità operative*

Con la valutazione finale si esprime un punteggio che racchiude complessivamente il grado di motivazione e apprendimento e che tiene conto delle attitudini dimostrate dai corsisti nel corso del progetto.

### *1.3.3 La tempistica*

Le valutazioni in itinere e quella finale verificano l'acquisizione delle competenze da parte dei corsisti sia in sede d'aula, sia in fase di formazione a distanza. Tale aspetto è determinante in quanto consente di sapere se ogni singolo corso è stato progettato e realizzato correttamente.

### *1.3.4 Il sistema di valutazione dei corsisti*

La valutazione dei corsisti è stata effettuata mediante prove scritte relative a ciascuno degli insegnamenti impartiti. I punteggi delle prove scritte sono contenuti in una scala in centesimi e il superamento della prova è stato a partire da 60/100. I criteri di attribuzione dei punteggi decisi dal docente variano a seconda della struttura dei test somministrati ( test a risposta multipla, a domande aperte o elaborati). Le simulazioni, altro strumento valutativo, hanno permesso di sondare sia gli apprendimenti di tipo contenutistico del discente, che i cambiamenti favoriti o stimolati dal percorso. Tutti questi elementi sono rientrati nella stesura di un profilo finale di ogni corsista, che ha costituito per l'allievo una indicazione per la continuazione della attuale attività professionale o l'individuazione di nuovi sbocchi professionali da seguire in futuro.

#### *1.4 I gruppi di lavoro*

Nella stesura della relazione intermedia e finale, hanno collaborato tre differenti gruppi:

- “Gruppo Tecnico di Sostegno” preposto alla raccolta dei dati.
- “Gruppo di Coordinamento Didattico” preposto all’attività di monitoraggio della qualità del percorso formativo.
- “Comitato di Indirizzo Strategico” preposto all’attività di valutazione.

## **2 - “PERCORSI FORMATIVI PER RESPONSABILI DI FUNZIONI DELLE PMI TRAMITE LA FAD-CALABRIA” - PMIFAD-C PROT.846/36**

La presente relazione finale relativa al master “Percorsi formativi per responsabili di funzioni delle PMI tramite la FAD - CALABRIA prot. N. 846/36, mira a mettere in risalto l’attività di progetto svolta nella sua totalità. Lo scopo della relazione è quello di evidenziare sia i dati quantitativi relativi al grado di realizzazione del progetto, sia quelli qualitativi concernenti le azioni poste in essere.

La finalità generale del corso è la formazione di una figura professionale innovativa, che si trova inserita all’interno di un processo decisionale e operativo che coinvolge tutta l’azienda.

La figura responsabile di funzione con priorità alle PMI avrà il fine di:

- supportare l’azienda nella ricerca di soluzioni atte a potenziarne la competitività nel processo di innovazione;
- promuovere e implementare l’innovazione;
- esercitare funzioni di controllo di gestione.

Qui di seguito vengono relazionati gli elementi complessivi relativi ai formandi, alle attività svolte, nonché l’analisi dei principali indicatori di qualità del corso; nell’ultima parte di questa relazione sono riportati in sintesi i punti di forza e di debolezza del progetto individuati.

### *2.1 Elementi complessivi relativi ai formandi*

Gli elementi complessivi sono relativi ai 26 formandi più 1 uditore a cui è stata data la possibilità di partecipare a seguito dell’inoltro della domanda.

La composizione dell’aula è risultata diversificata per ciò che riguarda le classi di età e molto varia per ciò che concerne la tipologia di titoli di studio posseduti ( diploma di istruzione secondaria e laurea).

Tabella 2.1.2 – Elementi complessivi relativi ai formandi

<b>Numero dei formandi</b>	<b>24</b>
<b>Composizione di genere d'aula</b>	<b>N. 9 Femmine N. 15 Maschi</b>
<b>Classi di età</b>	<b>Da 22 a 26 n.4 formandi Da 27 a 31 n.8 formandi Da 32 a 36 n.9 formandi Da 37 a 41 n.1 formandi Da 42 a 46 n.2 formandi N. 24 Formandi</b>
<b>Tipologie di titoli di studio</b>	<b>N. 1 Diploma di elettrotecnica N. 1 Diploma magistrale N. 4 Diploma di ragioniere N. 1 Diploma di operatore programmatore N. 3 Diploma maturità scientifica N. 1 Diploma di tecnico-industriale N. 2 Diploma di agro-tecnico N. 1 Diploma di perito agrario N. 1 Laurea in Medicina e chirurgia N. 2 Laurea in Discipline economiche e sociali N. 2 Laurea in Economia Aziendale N. 2 Laurea in Scienze politiche N. 1 Laurea in Scienze forestali N. 1 Laurea in Scienze statistiche N. 1 Laurea in Ingegneria gestionale</b>

Figura 2.1.1 Tipologie titoli di studio presenti

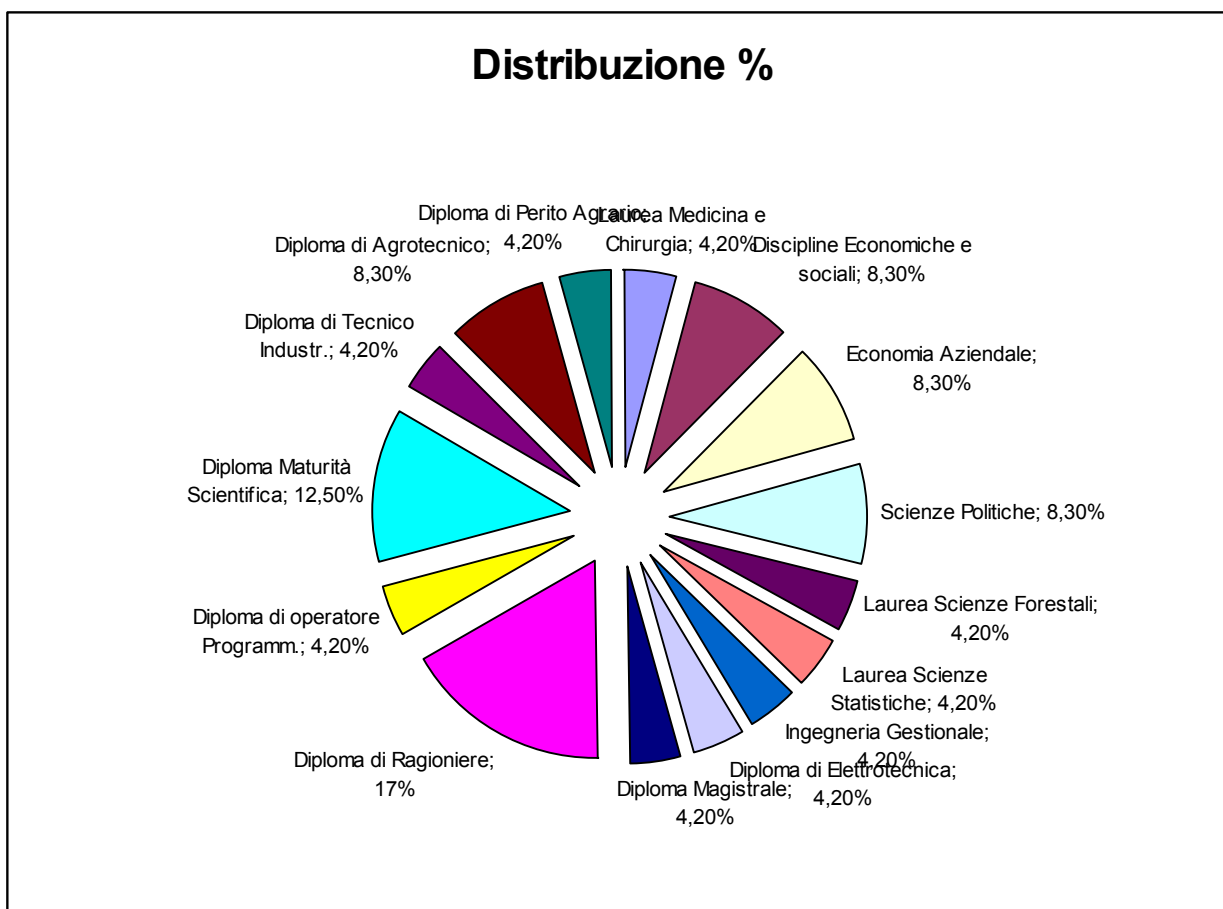
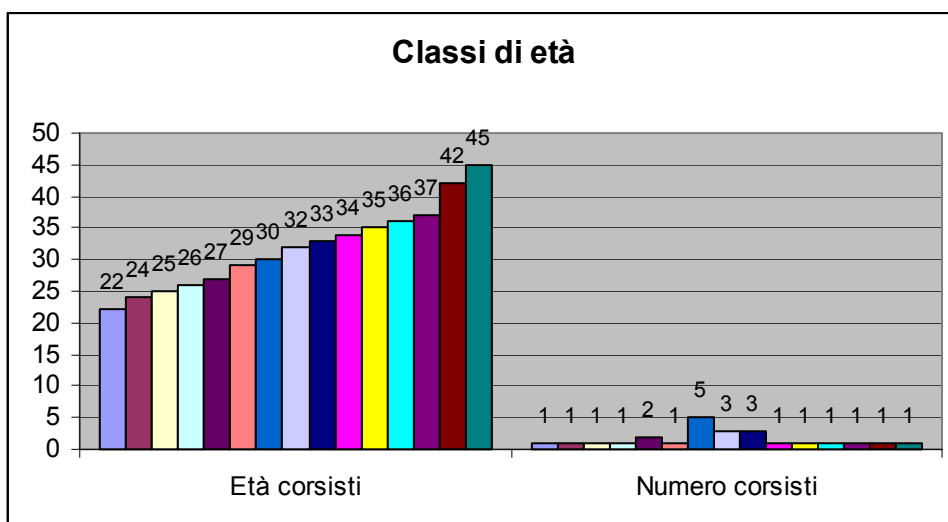


Figura 2.1.2 Classi di età



La tabella che segue (tab. 2.1.3) fornisce informazioni più dettagliate sulle organizzazioni di appartenenza dei formandi.

### 2.2.1 Attività di pubblicizzazione e diffusione

La pubblicizzazione dell'iniziativa ha avuto lo scopo di diffondere l'idea progettuale nel territorio dell'Obiettivo 1. L'azione informativa e di sensibilizzazione si è svolta in maniera capillare utilizzando diversi mezzi di comunicazione. Il bando del progetto è stato pubblicato su due testate nazionali e su due regionali secondo il seguente piano di uscite (vedi tabella 2.2.1):

**Tabella 2.2.1 – Pubblicizzazione dell'iniziativa**

<b>Testata</b>	<b>Copertura territoriale</b>	<b>Data di pubblicazione</b>
Il quotidiano della Calabria	Regionale 1	04/11/02
La Gazzetta del Sud	Regionale 2	05/11/02
Avvenire	Nazionale 1	06/11/02
Il Giorno	Nazionale 2	07/11/02

Le testate regionali sono state scelte in relazione alla tiratura delle stesse nel territorio, in modo da raggiungere il maggior numero di potenziali utenti. E' stato scritto un articolo di presentazione delle attività formative sul "Quotidiano della Calabria" del 25/11/2003. Sono stati effettuati mailing mirati ai nominativi di imprese esistenti sul territorio di riferimento. Si sono effettuate telefonate finalizzate al raggiungimento dei centri presso cui lasciare i volantini del bando di concorso.

La pubblicizzazione del progetto formativo è stata svolta attraverso le seguenti modalità:

- pubblicazione sul sito del soggetto proponente/attuatore, ([http://www.custodia.it/formazione/form\\_alta](http://www.custodia.it/formazione/form_alta)) di tutti gli aggiornamenti e i risultati ottenuti. Per tale attività in occasione della conclusione dei progetti è stato predisposto uno spazio on-line completamente autonomo ove poter agevolmente operare sia dal punto di vista della

qualità e fluidità della navigazione, sia per l'organizzazione/consultazione dei contenuti e del materiale elaborato di interesse per i fruitori e i vari soggetti coinvolti. Tale vetrina virtuale ha consentito di dare tutte le opportune info circa:

- *bandi di selezione;*
- *figure professionali;*
- *progetti formativi:*

- l'ambiente di apprendimento;
- a chi si rivolge il corso;
- il contesto di riferimento;
- obiettivi del progetto;
- le competenze sviluppate;
- il metodo formativo;
- l'articolazione del percorso;
- i contenuti;
- la comunità dei docenti;
- i corsisti.

- *sedi dei corsi;*
- *eventi.*

- La specifica natura progettuale della realizzazione di un corso di alta formazione, ha motivato la messa in atto di uno sviluppo progressivo dell'attività di pubblicizzazione qui sotto illustrata;
- all'attivazione del servizio dedicato di numero verde (800902451).

Relativamente alla sezione "Eventi" il 4 Luglio 2003 si è tenuto presso la Sala Consiliare del Comune di Scalea il convegno "Formazione, risorse umane e sviluppo locale" finalizzato a mettere in evidenza il ruolo delle azioni formative nell'ambito di una strategia complessiva di sviluppo

integrato del territorio, con riferimento al caso del Tirreno Cosentino in Calabria ed ai percorsi formativi finanziati dal M.I.U.R.

La specifica natura progettuale della realizzazione di un corso di alta formazione, ha motivato la messa in atto di uno sviluppo progressivo dell'attività di pubblicizzazione. Nel corso del progetto si è resa necessaria un'opera di pubblicizzazione del lavoro svolto in itinere.

Pertanto, si è stabilito di realizzare delle forme di pubblicazione sia dell'andamento sia dell'esito del progetto.

#### *a) Pubblicizzazione in itinere*

Durante lo svolgimento delle attività è stata data comunicazione, tramite gli organi informativi locali:

- delle iniziative promosse dall'ente attuatore;
- delle attività svolte e intraprese dai corsisti;
- del modo in cui, tramite i contatti con gli attori economici ed istituzionali, il progetto ha interagito con il territorio.

#### *2.2.2 Attività di selezione*

La fase di selezione è stata gestita dal Comitato di Indirizzo Strategico ed effettuata dalla Commissione selezionatrice individuata.

La Commissione selezionatrice era composta da un rappresentante del mondo della ricerca, da un rappresentante dell'imprenditoria locale, da un esperto della formazione, da un rappresentante per ogni partner del progetto e da uno del soggetto proponente/attuatore.

La progettazione di dettaglio della selezione è stata effettuata sulla base delle caratteristiche dell'utenza e dei criteri fissati nella progettazione di massima.

Sono stati individuati i contenuti e gli strumenti da utilizzare in ciascuna prova, le modalità e i tempi di effettuazione, le griglie di valutazione ed i pesi di ciascuna prova ai fini della valutazione finale.

La valutazione dei candidati ammessi alla selezione è stata realizzata nel rispetto dei criteri e degli elementi minimi ritenuti obbligatori dal MIUR:

- Coerenza del profilo di ingresso con le caratteristiche della figura professionale in uscita (punteggio max 25 punti). Tale punteggio veniva attribuito nella misura max di: - 8 punti per esperienze di lavoro di gruppo (essendo il corso per occupati) – 15 punti per il possesso del titolo di studio (laurea o diploma) e del punteggio conseguito; - 2 per l'utilizzo del PC.
- Conoscenza di almeno una lingua straniera, l'inglese (punteggio max 15 punti)
- Conoscenza dei sistemi informatici (punteggio max 20 punti)
- Attitudini al lavoro di gruppo, al problem finding/solving, alle relazioni interpersonali, alla comunicazione (punteggio max 25 punti)
- Motivazione del soggetto alla partecipazione all'iniziativa (punteggio max 15 punti).

Il numero delle domande pervenute presso la sede del soggetto promotore/attuatore sono state 35, tutte ammesse alla fase di selezione.

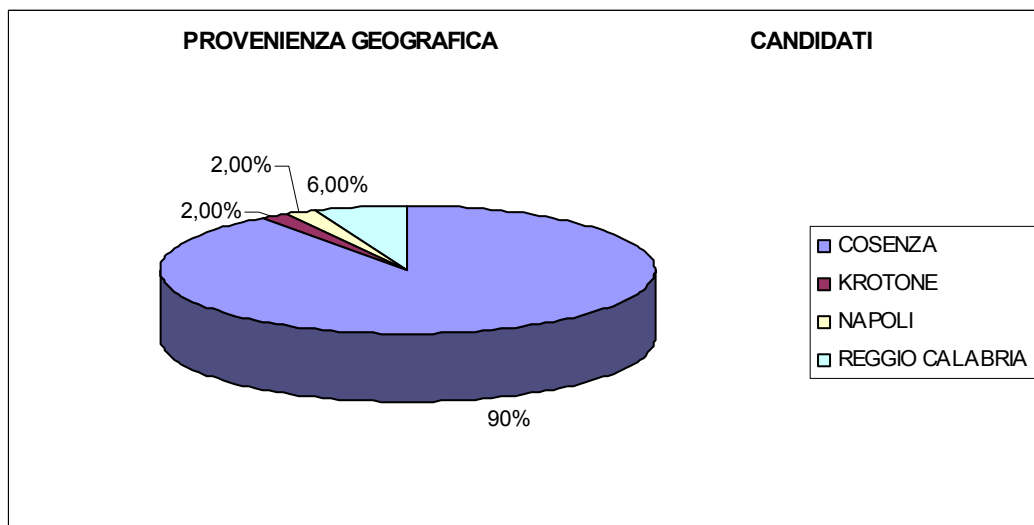
Ma alla data del 13/12/02 il numero dei presenti (13) risultava inferiore al numero dei posti previsti dal bando di selezione, pertanto la selezione si è protratta, per i restanti posti a disposizione, fino alla data del 20/01/2003.

La successiva selezione è avvenuta in data 03/02/2003, erano presenti n. 15 candidati.

Tabella 2.2.2.1 – Caratteristiche convocazione processo selettivo

NUMERO AMMESSI	CLASSI DI ETA'	TIPOLOGIE TITOLI DI STUDIO
28	<p><b>Da 22 a 26 n.7 formandi</b></p> <p><b>Da 27 a 31 n.8 formandi</b></p> <p><b>Da 32 a 36 n.10 formandi</b></p> <p><b>Da 37 a 41 n.1 formandi</b></p> <p><b>Da 42 a 46 n.2 formandi</b></p>	<p><b>N. 1 Diploma di elettrotecnica</b></p> <p><b>N. 1 Diploma magistrale</b></p> <p><b>N. 7 Diploma di ragioniere</b></p> <p><b>N. 1 Diploma di operatore programmatore</b></p> <p><b>N. 3 Diploma maturità scientifica</b></p> <p><b>N. 1 Diploma di tecnico-industriale</b></p> <p><b>N. 2 Diploma di agro-tecnico</b></p> <p><b>N. 1 Diploma di perito agrario</b></p> <p><b>N. 1 Laurea in Lettere e filosofia</b></p> <p><b>N. 1 Laurea in Medicina e chirurgia</b></p> <p><b>N. 2 Laurea in Discipline economiche e sociali</b></p> <p><b>N. 2 Laurea in Economia Aziendale</b></p> <p><b>N. 2 Laurea in Scienze politiche</b></p> <p><b>N. 1 Laurea in Scienze forestali</b></p> <p><b>N. 1 Laurea in Scienze statistiche</b></p> <p><b>N. 1 Laurea in Ingegneria gestionale</b></p>

Fig. 2.2.2.1 – Provenienza geografica dei candidati



Il percorso di selezione si è articolato nei sottoindicati momenti.

- **SCHEDA ANAGRAFICA** - Attraverso la valutazione dei dati inseriti nella “Scheda anagrafica dei candidati alla selezione”, è stato verificato il possesso dei requisiti formali richiesti per l’accesso al corso. Insieme al curriculum formativo richiesto alla presentazione della selezione si sono analizzate: la tipologia del titolo di studio, il punteggio conseguito, il background professionale. Si sono evidenziati gli aspetti positivi ed annotati i punti di criticità da chiarire al colloquio orale;

- **SOMMINISTRAZIONE TEST**- Il test conteneva domande finalizzate alla verifica della coerenza del profilo in ingresso con le caratteristiche della figura professionale in uscita; della conoscenza della lingua inglese; conoscenza dei sistemi informatici; dell’attitudine al lavoro di gruppo, al problem finding / solving, alle relazioni interpersonali /comunicazione. Le domande sono state calibrate in relazione alla tipologia di aspiranti allievi.

- **COLLOQUIO INDIVIDUALE**- Il colloquio (della durata di 15/20 minuti circa) si è svolto in base alla traccia di una apposita griglia di domande finalizzate a valutare l'interesse e la motivazione alla partecipazione al Master. Con l'ausilio del curriculum, della scheda anagrafica si sono valutati:

- 1 – il grado di motivazione all'iniziativa rispetto ai contenuti, alle modalità e tempi di realizzazione all'intera proposta formativa;
- 2 – il potenziale investimento da parte dei candidati;
- 3 – le modalità di approccio, esperienza lavorativa e "grado" di coerenza con il profilo professionale oggetto del corso
- 4 – le caratteristiche individuali, le capacità relazionali dei candidati nell'adottare strategie di comunicazione idonee al contesto e agli interlocutori

- **Con l'ausilio del curriculum e della scheda anagrafica si sono valutati:**

- 1 – il grado di motivazione all'iniziativa rispetto ai contenuti, alle modalità e tempi di realizzazione all'intera proposta formativa;
- 2 – il potenziale investimento da parte dei candidati;
- 3 – le conoscenze di base, eventuali esperienze lavorative pregresse e il relativo "grado" di coerenza con il profilo professionale oggetto del corso;
- 4 – le caratteristiche individuali, le capacità relazionali dei candidati nell'adottare strategie di comunicazione idonee al contesto e agli interlocutori.

Al termine della selezione, è stata elaborata una graduatoria riportante le votazioni parziali, al fine di assicurare la trasparenza dei risultati e gli esiti delle prove. L'elenco dei candidati è stato affisso con la sola dicitura ammesso o ammesso con riserva (vedi tabella 2.2.23)

Sono stati ammessi 26 allievi mentre i restanti sono stati ammessi con riserva con la possibilità di subentrare in ordine di graduatoria a seguito della rinuncia di uno di essi.

### *2.2.3 Attività di analisi sul campo preliminare alle azioni formative*

Nelle fasi preliminari, di preparazione dell'intervento formativo, (si rimanda alle relazioni di dettagli del Gruppo Tecnico di Sostegno ) è stata svolta un'analisi delle dinamiche socio-economiche ed occupazionali attive sul territorio locale. Infine, si è effettuata una selezione basata sulla cultura specifica individuale valutando, poi, la coerenza delle proposte progettuali rispetto al progetto formativo. L'attività di selezione è stata realizzata attraverso un'analisi mirata delle idee più innovative, ma anche più facilmente attuabili.

Questa sorta di "screening iniziale" ha permesso di studiare una ristretta rosa di possibili percorsi formativi, tra i quali, dopo un'attenta analisi, si è deciso di sviluppare un percorso formativo nel settore delle PMI.

Durante la prima sessione di presentazione del corso (18 dicembre 2002), è stato realizzato, accanto ad un'analisi delle aspettative degli allievi, un ciclo di interviste sul campo con alcuni imprenditori locali, al fine di raccogliere le indicazioni relative alle finalità del profilo professionale oggetto del percorso formativo e validare, in modo critico, le aspettative dei partecipanti. Sono stati intervistati imprenditori dei diversi settori attivi sul territorio provinciale e regionale.

I risultati di questa ricognizione diretta e della successiva analisi critica delle aspettative di ogni singolo corsista, sono stati utilizzati nella scelta delle metodologie da utilizzare per la realizzazione dell'intervento formativo.

A tale riguardo, è emersa l'opportunità di orientare tutte le attività progettuali in modo da facilitare la professionalizzazione dei partecipanti.

In secondo luogo, è maturata la decisione di individuare i contenuti dei moduli formativi/progettuali con riferimento alle specificità territoriali e ove possibile, di facilitare il reclutamento di docenti e tutor tra gli operatori ed i soggetti attivi con responsabilità manageriali e direttive.

Questi orientamenti e criteri di impostazione ed erogazione delle attività formative, sono apparsi opportuni soprattutto al fine di consentire, sin dalle sessioni formative d'aula, la possibilità di arricchire e completare, non solo il sistema delle competenze e delle conoscenze degli allievi, bensì, il sistema delle relazioni di ogni partecipante con la realtà aziendale dalla quale provengono.

## 2.2.4 PERCORSO FORMATIVO

### 2.2.4.1 Svolgimento e articolazione temporale del percorso formativo

La finalità generale del corso è la formazione di una figura professionale innovativa, che si trova inserita all'interno di un processo decisionale e operativo che coinvolge tutta l'azienda.

La figura responsabile di funzione con priorità alle PMI avrà il fine di:

- supportare l'azienda nella ricerca di soluzioni atte a potenziarne la competitività nel processo di innovazione;
- promuovere e implementare l'innovazione;
- esercitare funzioni di controllo di gestione.

Il corso ha una durata complessiva di 200 ore strutturato e suddiviso tenendo conto di diverse valenze formative :

- 76 ore di attività teoriche in aula ;
- 28 ore di attività di progettazione sul campo;
- 34 ore di attività di simulazione didattiche;
- 62 ore di attività in FAD.

Di seguito viene illustrata l'architettura del percorso svolto. *L'attività formativa* è stata suddivisa in n. 11 moduli, finalizzati a fornire gli strumenti conoscitivi essenziali per lo sviluppo della figura professionale in uscita. I moduli sono riportati nella tabella 2.2.4.1.

**Tabella 2.2.4.1 – Elenco dei moduli formativi**

MODULI IN AULA	TOTALE ORE MODULO (ORE)
COMUNICAZIONE	12
NEGOZIAZIONE	18
ANALISI DEI PROBLEMI	14
INGLESE	18
MARKETING	20
SICUREZZA	6
QUALITA'	14
CONTROLLO DI GESTIONE	5
FONDI COMUNITARI	7
VALUTAZIONE	24
TOTALE PARZIALE	138
MODULI IN FAD	TOTALE ORE MODULO (ORE)
INGLESE	14
INFORMATICA	30
MARKETING	8
CONTROLLO DI GESTIONE	10
TOTALE PARZIALE	62
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>

*Il percorso formativo* ha avuto inizio il 17 Febbraio 2003 con l'avvio della prima fase formativa relativa ai moduli teorici in aula.

La programmazione dell'attività modulare in FAD (dal 09 Aprile 2003 al 14 Aprile 2003 ) inerente il modulo n. 4 è stata preceduta da ore di lezione in aula.

Il modulo n. 5 di informatica è stato sviluppato interamente in FAD dal 15 Aprile 2003 al 28 Aprile 2003.

Alle ore di lezioni in FAD per il modulo n. 6 dal 28 Aprile al 30 Aprile 2003 sono seguite ore di lezioni in aula .

Le ore di lezione in FAD per il modulo n. 9 dal 21 Maggio 2003 al 23 Maggio 2003 hanno preceduto le restanti ore di lezione in aula.

Il modulo 11 relativo alla attività di valutazione apprendimento è stato distribuito per un numero di ore alla fine di ogni modulo in maniera da garantire la verifica in itinere della crescita del gruppo classe (vedi pagina ). Le restanti ore di tale modulo sono state utilizzate per effettuare gli esami finale.

Le attività formative si possono dire concluse con le giornate di valutazione finale del 26 e del 27 Maggio 2003 e del 26 Settembre 2003.

Gli *obiettivi formativi* sono coincisi con i fabbisogni di formazione individuati per ciascuna tipologia di modulo svolto.

In alcuni moduli, l' obiettivo aggiuntivo è stato quello di omogeneizzare le conoscenze di base dei formandi.

Tali *obiettivi* hanno avuto un riscontro positivo per il gruppo dei discenti e si sono dimostrati nella quasi totalità dei moduli coerenti con i compiti svolti dai docenti ed in linea con quanto progettato.

I *metodi didattici* utilizzati sono stati svariati. Alle lezioni frontali (puramente teoriche) si sono spesso affiancati: lavori di gruppo, esemplificazioni di casi aziendali, esercitazioni finalizzate alla applicazione della teoria, simulazioni, incontri formativi.

I metodi didattici utilizzati sono stati finalizzati a mantenere alto il livello di attenzione della classe.

In qualche caso si è riscontrata la difficoltà di riuscire a trasmettere tutti i contenuti previsti dal modulo per la brevità della durata del modulo stesso.

#### **2.2.4.2 Materiale didattico**

I *materiali didattici* utilizzati sono stati soprattutto: slide, dispense didattiche, documenti aziendali, normative, studi di casi, parte di testi specifici, modulistica, ecc.

Tali strumenti sono serviti da supporto per seguire la lezione in aula e poter effettuare uno studio autodidattico più approfondito.

Il Gruppo di Coordinamento didattico ha anche presieduto al controllo del materiale prodotto dai docenti e dal personale esterno chiamato ad analizzare e colmare le esigenze formative da parte dei corsisti.

#### 2.2.4.3 Coordinamento – Tutoraggio

In un progetto complesso, come si è manifestato essere sin dall'inizio tale corso, assume una rilevanza particolare il coordinamento che, rispetto ai corsi tradizionali, manifesta esigenze diverse e decisamente più ampie.

*Il ruolo del coordinatore* è stato quello della pianificazione del percorso formativo.

A tal fine sono stati illustrati ai docenti: la metodologia didattica prevista, lo scopo e gli obiettivi del corso. E' stato effettuato un coordinamento dei contenuti dei moduli tra i docenti per evitare duplicazioni di argomenti e per dare un unico filo conduttore al percorso.

Il *coordinatore* ha provveduto alla definizione del calendario del corso specificando nel dettaglio data, orari, modulo, docente e sede, tenendo conto delle risorse selezionate e della loro disponibilità. Ha comunicato le variazioni di calendario determinatesi nel corso del Master a causa della indisponibilità di alcuni docenti.

*Il tutor* ha avuto il ruolo di dare continuità al processo di formazione.

E' spettato al tutor provvedere alle seguenti attività:

- verificare la regolare tenuta dei registri;
- verificare la disponibilità e la funzionalità delle attrezzature previste e dei locali utilizzati per la corretta erogazione del percorso formativo;
- predisporre il kit allievo (inizialmente tale kit conteneva l'occorrente necessario a seguire le lezioni: cartella, blocco, penna, matita, gomma, temperino, raccoglitore completo di carpette. Successivamente in base alle esigenze il kit è stato arricchito con floppy disk, Cd);
- distribuire materiali didattici, test, dispense, fotocopie utilizzate nelle lezioni di aula e per l'autodidattica;
- rilevare eventuali disservizi di tipo logistico;
- archiviare la documentazione prodotta dai docenti e dagli allievi;

- comunicare il piano delle lezioni, le modalità di svolgimento del percorso;
- riportare i contenuti dei moduli sul registro delle presenze, verificare le entrate e le uscite degli allievi.

La collaborazione e il rapporto interpersonale tra alunni /docenti /tutor è stata molto buona in tutto il percorso formativo con il perseguimento di significativi obiettivi di miglioramento qualitativo del livello di apprendimento nonché dell'attività didattica complessiva. Dall'analisi delle schede valutative somministrate ai formandi emerge proprio un grado di soddisfazione crescente in merito al corpo docente. Questo risultato è stato raggiunto grazie ad un intenso lavoro di équipe, nonché dalla piena disponibilità del corpo docente al fine di rendere più comprensibile la materia di insegnamento.

*Tutoraggio telefonico:* eventuali problemi di tipo tecnico, legati alla connessione o alla navigazione in Internet, sono stati affrontati chiamando al numero verde di Custodia **800-902451** dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 16:30.

*Tutoraggio On-line:* attraverso la funzione "Invio Messaggi" si potevano inviare quesiti relativi ai contenuti del corso ad un tutor virtuale.

### *2.2.5 Elementi complessivi relativi alle attività didattiche*

Gli elementi complessivi relativi alle attività didattiche sintetizzano la struttura formativa del corso, così come si è realizzata dando una indicazione puntuale dei livelli di frequenza/partecipazione dei formandi alle sessioni di aula e alle attività pratiche "sul campo" nel periodo 17 febbraio 2003 – 26 Settembre 2003.

La 2.2.5.1 riporta il totale delle ore formative distinte per modulo, l'incidenza percentuale di ciascun modulo sul totale monte ore, la frequenza media dei corsisti per modulo (in assoluto ed in percentuale) inerente l'intero percorso formativo.

**Tabella 2.2.5.1 Distribuzione moduli formativi**

MODULI IN AULA	TOTALE ORE MODULO (ORE)	% MODULO/ATTIVITA' SU TOTALE
COMUNICAZIONE	12	6%
NEGOZIAZIONE	18	9%
ANALISI DEI PROBLEMI	14	7%
INGLESE	18	9%
MARKETING	20	10%
SICUREZZA	6	3%
QUALITA'	14	7%
CONTROLLO DI GESTIONE	5	3%
FONDI COMUNITARI	7	4%
VALUTAZIONE	24	12%
<b>TOTALE PARZIALE</b>	<b>138</b>	<b>69%</b>
MODULI IN FAD	TOTALE ORE MODULO (ORE)	% MODULO/ATTIVITA' SU TOTALE
INGLESE	14	7%
INFORMATICA	30	15%
MARKETING	8	4%
CONTROLLO DI GESTIONE	10	5%
TOTALE PARZIALE	62	31%
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Figura 2.2.5.1

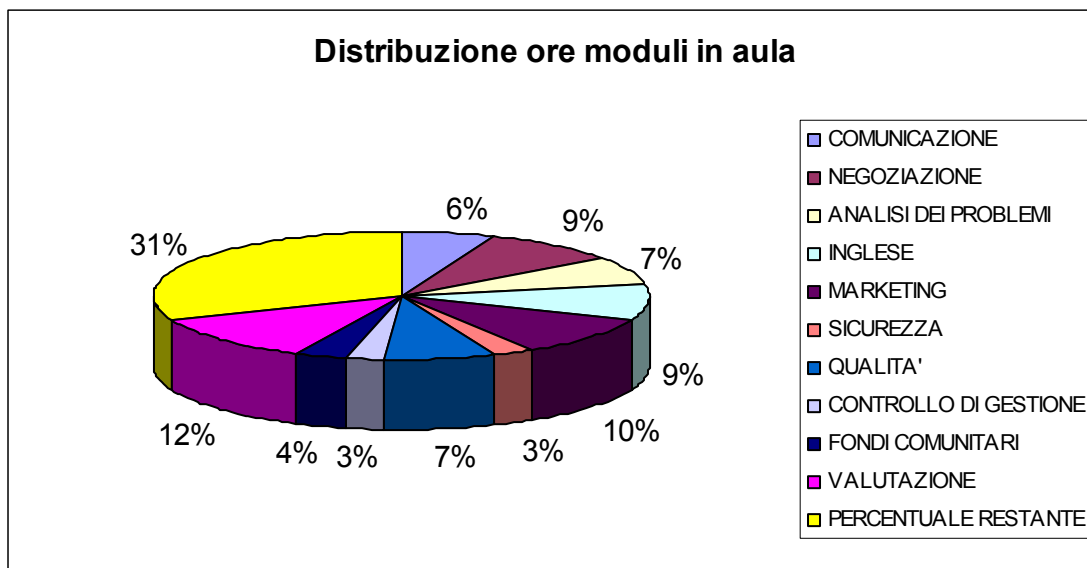


Figura 2.2.5.2

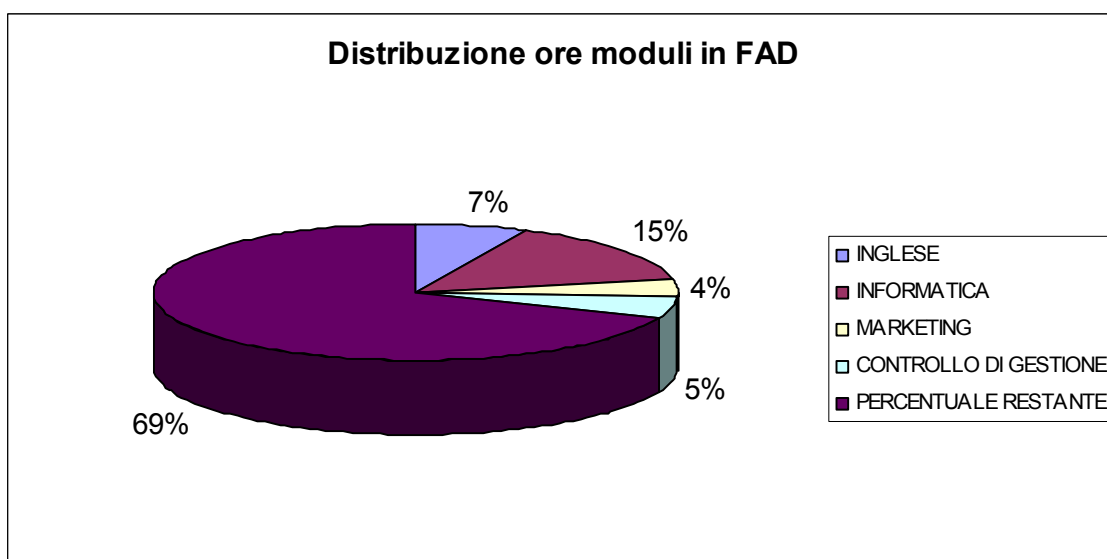
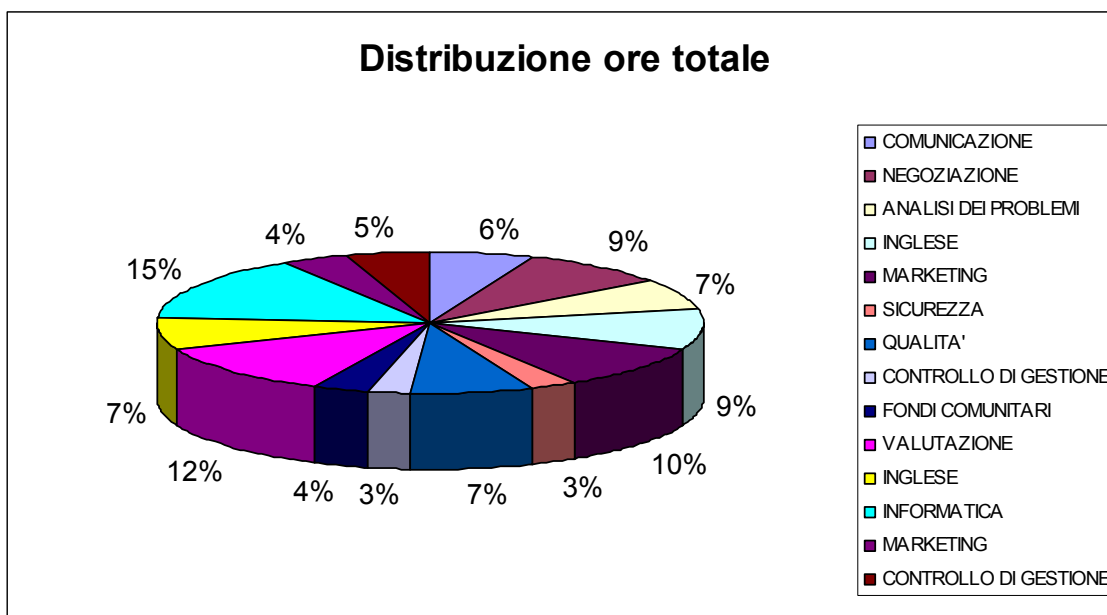


Figura 2.2.5.3



Dal punto di vista dei moduli e delle relative medie di frequenza, possiamo notare una generale uniformità di presenza dei corsisti alle diverse attività; segno di un ottimo grado di combinazione e strutturazione dei diversi moduli formativi.

Dalla tabella sopra riportata emerge che, tutti i corsisti hanno superato la soglia del 70% relativa al conseguimento dell'attestato di partecipazione al progetto formativo.

*Come si evidenzia dai grafici e dalle tabelle i moduli hanno riscontrato un livello di presenze incisivo che rileva l'elevato grado di interesse delle materie del percorso formativo preso in esame.*

*L'analisi di questi dati potrà essere un interessante spunto per la progettazione di nuovi percorsi formativi.*

*Inoltre come si evince dalla tabella sulle ore di presenza in FAD molti allievi hanno ritenuto opportuno collegarsi alle lezioni online per un numero di ore nettamente superiore rispetto al totale previsto di 62.*

Fig. 2.2.5.4

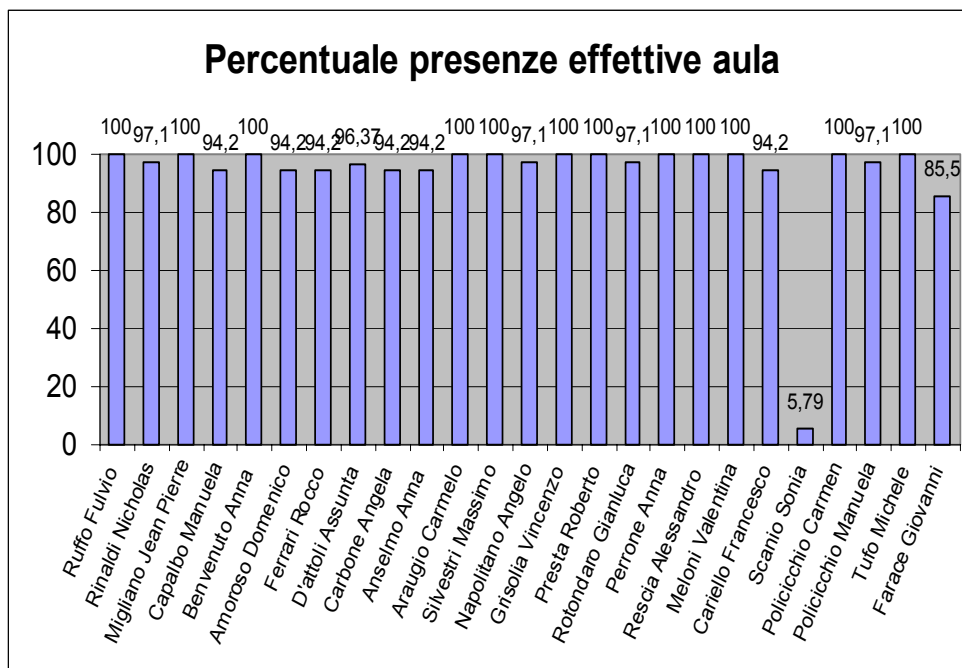
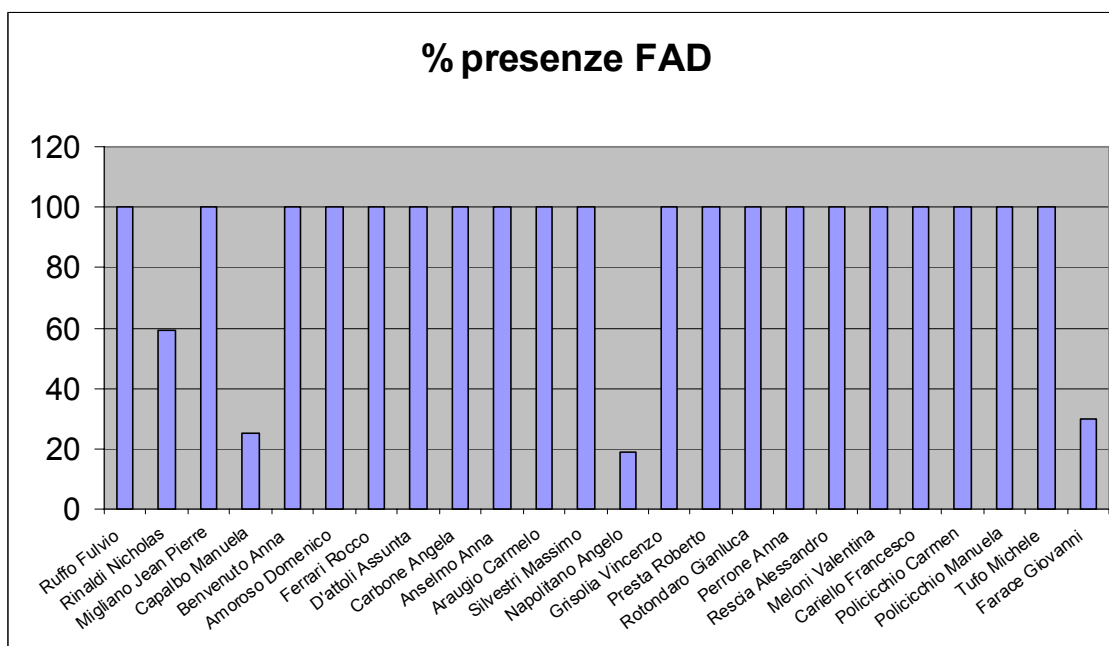


Fig. 2.2.5.4.1 - % presenze effettive FAD



Nelle schede seguenti vengono riportati, modulo per modulo, gli elementi specifici necessari ad effettuare un bilancio in progress delle attività svolte.

Oltre ai contenuti richiesti sono riportati: obiettivo, contenuti, ore formative erogate, presenze dei partecipanti espresse in ore uomo, tipologia di professionalità coinvolte, strumentazione utilizzata, tipologia di materiale didattico erogato, risultati ottenuti sul piano della crescita di know-how dell'aula; per ciascun modulo vengono indicate le modalità attuative delle verifiche di apprendimento e note sull'andamento dell'attività.

L'attività formativa, è stata suddivisa in n. 11 moduli, finalizzati a fornire gli strumenti conoscitivi essenziali per lo sviluppo della figura professionale in uscita.

I moduli sono i seguenti:

- 1) Comunicazione
- 2) Negoziazione
- 3) Analisi dei problemi e presa di decisioni
- 4) Inglese
- 5) Informatica
- 6) Marketing
- 7) Sicurezza (LEGGE 626)
- 8) Qualità
- 9) Controllo di gestione
- 10) Fondi comunitari
- 11) valutazione dell'apprendimento

<b>MODULO N. 1</b> <b>TITOLO: COMUNICAZIONE</b> <b>DURATA: 16 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
Fornire i concetti base della comunicazione a coloro che si occupano in modo sistematico della gestione della clientela e dei rapporti con le aziende fornitrici. Fornire competenza specifica nell'ambito della comunicazione interna, fondamentale per il buon funzionamento delle organizzazioni. Essere in grado di comprendere i messaggi provenienti dall'esterno. Saper valutare i rischi della comunicazione.
<b>CONTENUTI:</b>
- Comunicazione e Marketing: la customer satisfaction. - Comunicazione interna e comunicazione istituzionale. - Analisi degli strumenti: casi studio di aziende. - La comunicazione via internet: vantaggi e rischi; casi pratici di comunicazione di gruppo.
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
308
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
Docente di economia Esperti di comunicazione aziendale
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
Videoproiettore Aula informatica Lavagna a fogli mobili
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
Dispense didattiche
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
I formandi sono risultati molto eterogenei tra di loro per la tipologia di studio effettuato e per il settore lavorativo di appartenenza. Una volta superati gli ostacoli iniziali si è riscontrato un livello elevato di attenzione, conseguendo distinti risultati sul piano delle conoscenze e competenze .
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>
Somministrazione di un test di valutazione composto da 16 domande di cui 12 a risposta multipla e 4 a risposta aperta. Ad ogni singola domanda è stato attribuito un punteggio proporzionale a 100.
<b>NOTE:</b>
La metodologia didattica si è basata sull'utilizzo di lezioni frontali supportate da diapositive formative sulla comunicazione individuale e di massa attraverso il metodo Ipotetico – Deduttivo. La durata del modulo è strutturata in: 4 ore di comunicazione, 4 ore di benchmarking, 3 ore di autodiagnosi aziendale, 1 ora di business game/role playing e 4 ore di valutazione (conteggiate nel modulo 11).

<b>MODULO N. 2</b>
<b>TITOLO: LA NEGOZIAZIONE</b>
<b>DURATA: 20 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
Fornire la capacità di gestione del dissenso e di negoziazione con interlocutori interne ed esterni. Sviluppare la consapevolezza della negoziazione nei partecipanti, analizzando i fattori comportamentali e psicologici implicati in tale processo, necessari per la gestione dei rapporti professionali. Sviluppo delle abilità per gestire i conflitti interpersonali al fine di evitare il flusso delle comunicazioni e delle relazioni, ma facendo emergere le possibilità e le novità insite in tutti i conflitti. Individuazione dei punti chiave di un negoziato (elementi essenziali ed accidentali) per una corretta valutazione dei vantaggi e degli svantaggi.
<b>CONTENUTI:</b>
Approccio al negoziato: le strategie. La negoziazione; il negozio giuridico; tipologia dei contratti. I protagonisti e le variabili dei processi di negoziazione. Le scelte strategiche in azienda. Le strategie di persuasione in aziende di servizi. Le strategie commerciali via internet. La comunicazione complessa nel negoziato. Approccio al negoziato.
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
440
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
Docente di economia.
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
Videoproiettore Lavagna a fogli mobili
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
Dispense didattiche Modulistica
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
La classe si è dimostrata ricettiva al trasferimento dei contenuti del modulo. I risultati ottenuti in termini di crescita di know how possono essere considerati soddisfacenti.
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>
Questionario a risposta aperta. I punteggi sono stati attribuiti tenendo conto del livello di partecipazione e/o interesse dimostrato durante le lezioni, la qualità dei contenuti e della modalità di presentazione dei lavori svolti individualmente e il punteggio ottenuto rispondendo al questionario scritto.
<b>NOTE:</b>
La programmazione didattica, riguardo ai contenuti, ha seguito la progettazione iniziale. I contenuti sono stati trasmessi attraverso lezioni frontali, discussioni di gruppo e attraverso diapositive formative sul negoziato attraverso il metodo induttivo e ipotetico - deduttivo. La durata del modulo è strutturata in: 4 ore di negoziazione, 14 ore di business game/role playing e 2 ore di valutazione (conteggiate nel modulo 11).

<b>MODULO N. 3</b>
<b>TITOLO: ANALISI DEI PROBLEMI E PRESA DI DECISIONI</b>
<b>DURATA: 16h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
Migliorare la modalità di analizzare, gestire e risolvere problemi e situazioni, porre in atto decisioni vincenti ed efficaci, aiutare a ottenere risultati positivi nel presidio delle funzioni di competenza. Proposizione di una metodologia di analisi del problema per ridurre al minimo il rischio di decisioni inefficaci
<b>CONTENUTI:</b>
Come affrontare il problema. Analisi di un problema per la decisione. Come decidere: analisi dei casi decisionali. Organizzazione e riorganizzazione dei tempi di lavoro. Analisi del problema per ridurre i rischi di decisioni inefficaci
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
336
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
Docente di economia Esperti
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
Videoproiettore Lavagna a fogli mobili
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
Dispense didattiche
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
La classe si è dimostrata molto attenta agli argomenti trattati. I partecipanti hanno acquisito delle importanti conoscenze sulle modalità di presa di decisioni . Dai risultati del test di fine modulo si è evidenziato un ottimo risultato sul piano della crescita di know how.
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>
Il test di fine modulo era composto da n. 10 domande a risposta multipla. I punteggi sono stati assegnati in base al numero di risposte esatte (ogni risposta esatta dava diritto a 10 punti).
<b>NOTE:</b>
Per raggiungere gli obiettivi che il modulo si proponeva le lezioni frontali sono state supportate esercitazioni attraverso discussioni di gruppo e da diapositive formative sul problem solving attraverso il metodo induttivo e ipotetico-deduttivo. La durata del modulo è strutturata in: 6 ore di analisi dei problemi e presa di decisioni, 8 ore di business game/role playing e 2 ore di valutazione (conteggiate nel modulo 11)

<b>MODULO N. 4</b> <b>TITOLO: INGLESE</b> <b>DURATA: 32 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
<p>Perfezionare l'inglese per il mondo degli affari.          La FAD è stata inserita all'interno del progetto per aiutare gli allievi ad apprendere le regole grammaticali della lingua inglese.          Tale modalità è stata pensata per agevolare tutti gli utenti a migliorare la conoscenza di una lingua straniera in modo autonomo e slegato completamente dai vincoli spazio temporali che la formazione tradizionale ha intrinseci. E', infatti, un valore aggiunto della formazione a distanza dare agli utenti la possibilità di essere modulare e iperformativa. Gli utenti hanno, quindi, la possibilità non solo di decidere cosa e come apprendere, ma di entrare in contatto con più esperti del settore e con tutti i discenti.</p>
<b>CONTENUTI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Regole e strutture grammaticali</u></li> <li>- <u>Esprimersi con proprietà durante colloqui di lavoro e presentazioni</u></li> <li>- <u>Compilare relazioni, promemoria e analisi</u></li> <li>- <u>Strategie di vendita e marketing</u></li> </ul>
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
432;
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
<p>Docente di inglese.          Esperto nella formazione a distanza</p>
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
<p>Laboratorio con utilizzo di sussidi didattici audio – video o computer          Lavagna a fogli mobili          Personal computer, modem</p>
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
<p>Manuale          Parte di testi specifici          Manuale on line</p>
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
<p>I corsisti hanno manifestato un coerente interesse e partecipazione alle attività didattiche conseguendo ottimi risultati in termini di conoscenze, competenze e abilità.          I partecipanti hanno aumentato le loro competenze linguistiche, approfondendo, in particolare la sintassi della lingua inglese. I corsisti hanno sviluppato una sicurezza nella gestione della lingua inglese.</p>
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>
<p>La docente pur non essendo prevista da progetto, ha ritenuto opportuno effettuare una verifica finale. Attraverso la somministrazione di un test scritto e orale si è valutato il livello iniziale della classe, poi con la verifica formativa durante il percorso si è accertato il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e individuato delle aree di revisione o recupero.. è consistita nella elaborazione di un dialogo guidato. Per i criteri di valutazione il docente ha tenuto conto della correttezza formale (grammaticale, lessicale, ortografica), coerenza, organicità e capacità di analisi e sintesi. La soglia minima di superamento della verifica è di 60 / 100.          L'apprendimento è stato costruito in base alle esercitazioni poste dal tutor on line che consentivano di verificare il costante apprendimento da parte dei discenti.          Gli utenti hanno avuto la possibilità di confrontarsi attivamente sul loro aumento di conoscenze.          L'apprendimento finale è stato verificato attraverso un questionario a domande chiuse ed aperte. Tale questionario è stato somministrato in aula su supporto cartaceo.</p>
<b>NOTE:</b>
<p>La metodologia del modulo si è basata principalmente sull'approccio comunicativo; le lezioni sono state pianificate e strutturate per conseguire un sensibile miglioramento delle competenze comunicative e per aumentare in modo esponenziale il bagaglio lessicale dei corsisti.          La durata del modulo è suddivisa in 18 ore d'aula e 14 ore in FAD.          La metodologia della formazione a distanza ha compreso l'utilizzo di un campus strutturato per gli utenti.</p>

Il corso è un manuale on line di inglese comprendente tutte le regole grammaticali necessarie per la comprensione della lingua inglese e la stesura di testi corretti.  
 All'interno del campus è stato previsto l'utilizzo di un forum dove gli studenti hanno avuto la possibilità di scambiarsi messaggi di supporto sia a livello contenutistico, sia a livello motivazionale consentendo la creazione di un campus virtuale e di una comunità on line. Ogni corsista poteva svolgere le esercitazioni poste dal tutor all'interno del forum e poteva rispedirle compilate, consentendo al tutor di correggerle e di mandare un rimando al singolo studente.  
 Tale metodologia ha consentito il raggiungimento degli obiettivi proposti all'inizio del corso:  
 apprendimento personalizzato  
 modularità del corso  
 iperformazione

<b>MODULO N. 5</b>
<b>TITOLO: INFORMATICA</b>
<b>DURATA: 30 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
L'obiettivo del modulo è dare agli allievi la possibilità di conoscere e di approcciarsi agli strumenti informatici in modo diretto ed operativo. La conoscenza dell'informatica è, infatti, uno degli elementi di maggior peso per lo sviluppo della gestione delle informazioni e la ricerca degli stessi
<b>CONTENUTI:</b>
<u>Word</u> <u>Excel</u>
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
n.d.
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
esperto di formazione a distanza docente di informatica nel ruolo di tutor on line
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
persona computer modem stampante
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
corso on line esercitazioni on line esercitazioni off line
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
I partecipanti hanno rinforzato le conoscenze o aumentato le stesse nei confronti della materia informatica. Ogni partecipanti poteva personalizzare il contenuto dell'apprendimento in modo tale che fossero adattate alle singole esigenze di ognuno. Ogni singolo partecipanti ha, quindi, manifestato un interesse concreto nei confronti della materia.
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>
L'apprendimento è avvenuto in tre differenti modalità: esercitazioni on line: il corsista rispondeva alle domande poste direttamente dal sistema. Tale metodologia consentiva la valutazione personale dell'apprendimento. Esercitazioni off line: il corsista affronta esercizi posti dal tutor online che deve strutturare gli stessi in base alle esigenze formative del singolo allievo. Tale esercitazione consente un approccio pratico alle conoscenze informatiche. Valutazione finale: questionario a domande chiuse circa temi di informatica
<b>NOTE:</b>
Il modulo è stato svolto interamente in FAD.

<b>MODULO N. 6</b> <b>TITOLO: MARKETING</b> <b>DURATA: 30 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
Formare la classe sui concetti di marketing: conoscere la funzione e il ruolo del marketing in un'impresa; apprendere la terminologia connessa al marketing; assimilare i concetti di segmentazione, posizionamento, marketing mix; riuscire a realizzare un'analisi di settore; distinguere tra le diverse tipologie di ricerche di marketing
<b>CONTENUTI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduzione al concetto di marketing: il ruolo del marketing nel contesto dell'impresa</li> <li>- Analisi di settore: analisi della domanda e dell'offerta; esplorazione delle forze del micro e macro ambiente che coinvolgono l'impresa; il ruolo della concorrenza; studio del comportamento dei concorrenti utilizzando il modello Porteriano delle cinque forze</li> <li>- La domanda in senso quantitativo: misurazione della domanda primaria, secondaria e potenziale</li> <li>- La domanda in senso qualitativo: il comportamento d'acquisto del consumatore</li> <li>- La segmentazione e il posizionamento: i processi analitico-decisionali connessi alla strategia di mercato che un'impresa intende sviluppare</li> <li>- Il concetto di ricerca di mercato: dall'impostazione, agli attori coinvolti, al risultato finale, alle diverse tipologie di ricerche da attivare</li> <li>- Gli aspetti del marketing operativo distinti in base alla partizione del marketing mix</li> <li>- La gestione del portafoglio prodotti e le iterazioni esistenti tra innovazione e mercato</li> <li>- La distribuzione commerciale sia come sistema che come funzione aziendale</li> <li>- Le problematiche della aziende di distribuzione rispetto a quelle di produzione</li> <li>- I concetti di comunicazione integrata: i protagonisti della campagna di comunicazione, le attività da svolgere, la misurazione e il monitoraggio degli effetti</li> <li>- I vari metodi spendibili per la determinazione del prezzo di mercato: approcci al costo, approcci alla domanda e approccio alla concorrenza</li> <li>-Analisi di benchmarking</li> <li>- analisi del settore e delle forze concorrenziali</li> </ul>
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
451
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
Docente di marketing Esperto di formazione a distanza
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
Videoproiettore Lavagna luminosa Lavagna a fogli mobili Personal computer Modem stampante
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
Dispense didattiche Corso on line
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
La classe ha mostrato un discreto interesse per gli argomenti trattati e si è evidenziata una buona preparazione complessiva; visti l'esito delle prove e gli interventi in aula è stato possibile affermare che tutti hanno assimilato e compreso a pieno i concetti esposti La formazione a distanza ha consentito agli utenti di innalzare il livello di preparazione e di comprensione della terminologia utile all'approccio della materia.
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>

<p>La valutazione finale dell'apprendimento è stata caratterizzata dalla somministrazione di un test composto da 10 domande a risposta multipla o dicotomica; ad ogni risposta esatta è stato attribuito un punteggio di 10 punti; in caso di risposta errata 0; in caso di risposta parziale da 5 a 7 punti.</p> <p>La valutazione è avvenuta attraverso un questionario a domande chiuse che ha consentito di comprendere il livello di apprendimento di ogni singolo allievo.</p>
<b>NOTE:</b>
<p>La metodologia didattica è stata caratterizzata da lezioni frontali supportate da esercitazioni e discussioni di gruppo.</p> <p>La durata del modulo è strutturata in: 8 ore di Marketing in FAD, 10 ore di business game/role playing, 1 ora di bench marking, 9 ore di autodiagnosi aziendale e 2 ore di valutazione (conteggiate nel modulo 11).</p>

<b>MODULO N. 7</b>
<b>TITOLO: SICUREZZA (LEGGE 626)</b>
<b>DURATA: 8 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
Fornire una diffusione capillare delle disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, attraverso i contenuti del D.L.gs 626/94
<b>CONTENUTI:</b>
<p>a normativa di sicurezza esistente prima dell'emanazione del D.L.gs 626/94.</p> <p>Richiami sulle fasi di approvazione di un documento normativo (Leggi ordinarie, decreti legge e decreti legislativi).</p> <p>Le nuove figure individuate dal D.L.gs 626/94 ed i relativi obblighi.</p> <p>Il documento sulla valutazione dei rischi.</p> <p>La gestione delle emergenze (Pronto soccorso e antincendio).</p> <p>I dispositivi di protezione individuale (DPI).</p> <p>La movimentazione manuale dei carichi.</p>
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
144
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
Libero professionista esperto della materia.
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
Videoproiettore Lavagna luminosa Lavagna a fogli mobili
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
Dispense didattiche.
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
La classe ha risposto positivamente alla metodologia didattica utilizzata partecipando attivamente alle lezioni di gruppo, risultando maggiormente stimolata dall'analisi di casi reali piuttosto che dalle lezioni teoriche.
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>
Il test somministrato era composto da 10 domande a risposta multipla; il punteggio è stato attribuito in centesimi con una soglia minima prevista di 60.
<b>NOTE:</b>
<p>Le attività didattiche si sono svolte tenuto conto della differente sensibilità degli allievi all'argomento in oggetto. A tal riguardo, ad ogni argomento esposto ha fatto seguito una breve discussione aperta. Ciò al fine di verificare, anche, il livello di comprensione.</p> <p>La durata del modulo è strutturata in: 4 ore di Sicurezza, 2 ore di autodiagnosi aziendale e 2 ore di valutazione (conteggiate nel modulo 11).</p>

<b>MODULO N. 8</b> <b>TITOLO: QUALITA'</b> <b>DURATA: 16 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
<p>Fornire le competenze necessarie per una corretta applicazione dei regolamenti sulla qualità, mantenendo elevati standard di produzione ottenuti.</p> <p>Gestire efficacemente la documentazione del Sistema Qualità.</p> <p>Raccogliere ed elaborare i dati relativi alle registrazioni del Sistema Qualità facendo uso delle opportune tecniche statistiche.</p> <p>Effettuare il Controllo Qualità di processi produttivi seguendo le istruzioni operative.</p> <p>Individuare le opportunità di miglioramento e pianificare le relative azioni attraverso le analisi delle non conformità.</p> <p>Effettuare verifiche ispettive interne (audit) sul Sistema Qualità.</p>
<b>CONTENUTI:</b>
<p>I diversi aspetti della qualità: obbligatori e volontari</p> <p>La definizione della qualità in un processo, in un servizio o in un prodotto</p> <p>Gli organismi di accreditamento e certificazione</p> <p>Le diverse norme ISO: la certificazione dei processi, dei prodotti e del personale</p> <p>Applicazione del modello ISO 9001:2000 in diverse tipologie aziendali</p> <p>ISO 14001</p> <p>La programmazione della qualità e la sua attuazione</p> <p>La bibliografia di riferimento</p> <p>Gli strumenti per la compilazione dei manuali di gestione del sistema qualità</p>
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
Docente di
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
<p>Lavagna luminosa</p> <p>Lavagna a fogli mobili</p> <p>Computer collegato ad un video proiettore</p> <p>Aula di informatica</p>
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
<p>Dispense didattiche</p> <p>Software specialistico</p> <p>Bibliografia siti internet e pagine web</p>
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
<p>La classe si è dimostrata interessata all'argomento della certificazione della qualità per motivi professionali ed ha iniziato ad applicare le informazioni acquisite alla propria attività lavorativa. L'interesse mostrato è stato confermato dalla immediata ricerca delle possibili applicazioni nei vari settori.</p> <p>La classe durante la simulazione dell'applicazione del manuale della qualità ha iniziato a progettare una strategia per il miglioramento del servizio offerto dalla propria attività lavorativa.</p>
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>
<p>La verifica dell'apprendimento è stata attuata valutando l'interesse e la partecipazione mostrata durante le lezioni ed utilizzando un questionario a risposte multiple (ad ogni singola domanda sono stati attribuiti 10 punti).</p>
<b>NOTE:</b>
<p>La metodologia didattica si è basata su lezioni frontali, discussioni di casi aziendali, simulazione di compilazione di manuali della qualità, con l'ausilio di strumenti informatici ed analisi delle informazioni rilevate su alcuni siti internet.</p> <p>La durata del modulo è strutturata in: 8 ore di Qualità, 5 ore di benchmarking, 1 ora di business game/role</p>

playing e 2 ore di valutazione (conteggiate nel modulo 11).

<b>MODULO N. 9</b>
<b>TITOLO: CONTROLLO DI GESTIONE</b>
<b>DURATA: 24 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
Essere in grado di conoscere gli indicatori per il controllo economico-finanziario dell'azienda. Saper valutare vantaggi e svantaggi nella determinazione dei parametri di efficienza ed efficacia
<b>CONTENUTI:</b>
Controllo di gestione nelle PMI: uno strumento duttile ed efficiente. Il budget finanziario ed economico Pianificazione e controllo di gestione nel controllo dell'impresa Il sistema di reporting aziendale Analisi di convenienza per alcune decisioni aziendali
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
Docente di economia Esperto in formazione a distanza
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA:</b>
Videoproiettore Aula informatica Lavagna a fogli mobili Personal computer Modem Stampante
<b>MATERIALE DIDATTICO:</b>
Dispense didattiche Corso on line
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
i partecipanti hanno acquisito la terminologia ed il bagaglio necessario per affrontare argomenti di tematica economica. Il corso ha dato la possibilità agli utenti di acquisire le nozioni base sul concetto economico del controllo di gestione.
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO:</b>
L'apprendimento è stato verificato in base alla somministrazione di un questionario con domande chiuse.
<b>NOTE:</b>
La metodologia didattica utilizzate per le prime due ore è stata caratterizzata da lezioni frontali supportate da diapositive formative sul controllo di gestione. La durata complessiva del modulo è strutturata in: 10 ore di Controllo di Gestione in FAD, 2 ore di Controllo di Gestione, 2 ore di benchmarking, 1 ora di autodiagnosi aziendale e 9 ore di valutazione (conteggiate nel modulo 11).

<b>MODULO N. 10</b>
<b>TITOLO: FONDI COMUNITARI</b>
<b>DURATA: 8 h</b>
<b>OBIETTIVI:</b>
Essere in grado di conoscere le tipologie dei fondi. Saper valutare vantaggi e svantaggi nella determinazione delle risorse e come esse vengono distribuite.
<b>CONTENUTI:</b>
I Fondi Strutturali della CEE. FEOGA- FSE – FESR Esempi di applicazione sui Fondi Comunitari a livello nazionale e regionale Legge 488/92 Legge 215 Esempi di redazione del Business Plan Fondi Comunitari
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
124
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
Docenti di economia
<b>STRUMENTAZIONE UTILIZZATA</b>
Videoproiettore Aula informatica Lavagna a fogli mobili
<b>MATERIALE DIDATTICO</b>
Dispense didattiche
<b>RISULTATI OTTENUTI SUL PIANO DELLA CRESCITA DI KNOW-HOW DEI PARTECIPANTI:</b>
I formandi sono risultati molto eterogenei tra di loro per la tipologia di studio effettuato e per il settore lavorativo di appartenenza. Il docente ha riscontrato un livello elevato di attenzione, conseguendo distinti risultati sul piano delle conoscenze e competenze .
<b>VERIFICHE DI APPRENDIMENTO</b>
Somministrazione di un test di valutazione composto 5 domande a risposta multipla. Ad ogni singola domanda è stato attribuito un punteggio proporzionale a 100.
<b>NOTE:</b>
La metodologia didattica si è basata sull'utilizzo di lezioni frontali supportate da diapositive formative sui Fondi Comunitario con riguardo ai PON-CEE-FEOGA_FSE_FESR utilizzando il metodo Ipotetico – Deduttivo. La durata del modulo è strutturata in: 6 ore di Fondi Comunitari come potenzialità per l'impresa, 1 ora di autodiagnosi aziendale e 1 ora di valutazione (conteggiata nel modulo 11).

<b>MODULO N. 11</b>
<b>TITOLO: ATTIVITA' DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO</b>
<b>DURATA: 24 h</b>
<b>OBIETTIVO SPECIFICO:</b>
Valutazione del livello di apprendimento della risorsa in formazione.
<b>CONTENUTI:</b>
<p>Il sistema di valutazione servirà a valutare:</p> <p><u>Conoscenze</u>: i dati e le informazioni già strutturate secondo una logica di contenuti</p> <p><u>Capacità</u>: la possibilità di effettuare operazioni specifiche finalizzate a risultati controllabili</p> <p><u>Atteggiamento</u>: in riferimento alla modalità di leggere e correlare “fenomeni” secondo una specifica chiave valoriale (ad es. economica, ambientale, sociale) in coerenza con obiettivi e strategie del ruolo ipoteticamente occupato dall'allievo.</p> <p>Condizione necessaria per il conseguimento della borsa di studio sarà il raggiungimento della sufficienza in tutti i momenti di valutazione, in itinere e finale.</p>
<b>PRESENZE ESPRESSE IN ORE UOMO:</b>
<b>PROFESSIONALITA' COINVOLTE:</b>
<p>Docenti</p> <p>Commissione esaminatrice (valutazione finale)</p> <p>Tutor d'aula</p>
<b>MODALITA' REALIZZATIVE:</b>
<p><u>Valutazione ogni fine modulo, ove prevista</u> : colloqui orali, test a risposte multiple o dicotomiche, a risposte aperte, elaborati singoli e di gruppo.</p> <p><u>Valutazione finale</u>: prove scritte e orali, test a risposte multiple o dicotomiche; analisi del lavoro svolto in gruppo attraverso il “gioco di ruolo”.</p>
<b>SEDE DI SVOLGIMENTO:</b>
Aula.
<b>NOTE:</b>
Il presente modulo si riferisce alle valutazioni di apprendimento inerenti tutti i moduli previsti nella progettazione ed alle prove di valutazione finale del corso.

### **2.2.7 Attività di valutazione dell'apprendimento**

Alla data di stesura della presente relazione sono stati realizzati tutti i momenti di verifica previsti compresi quelli di valutazione finale, ciascuno dei quali, al termine del modulo formativo, è stato finalizzato a valutare il grado di apprendimento del gruppo classe.

Per ogni modulo è stato previsto un tipo di verifica basata quasi sempre su test a risposte multiple chiuse.

In alcuni casi sono state previste domande a risposta aperta, elaborati individuali ed interviste dirette.

Le modalità di attribuzione del punteggio sono state decise insieme ai docenti.

In tale attività rientra anche la valutazione finale di ogni singola partecipante.

Di seguito è riportata una dettagliata analisi di ciascuna delle prove di valutazione dell'apprendimento, svolte nel corso delle attività di formazione:

#### **1) VALUTAZIONE DEL 20 MARZO 2003**

La valutazione dell'apprendimento del 20 marzo 2003 ha riguardato il modulo di *Comunicazione*.

E' stata composta da un test costituito da 16 domande di cui 12 a risposta multipla e 4 a risposta aperta.; il fattore discriminante sul punteggio attribuito è scaturito dal diverso approccio alla risposta dei singoli quesiti.

E' stato attribuito ai singoli allievi un punteggio in centesimi con una soglia minima di superamento modulo fissata a 60/100.

#### **2) VALUTAZIONE DEL 27 MARZO 2003**

La valutazione dell'apprendimento del 27 marzo 2003 ha riguardato il modulo di *Negoziazione*.

E' stata composta da un questionario somministrato a risposta aperta. I punteggi sono stati attribuiti tenendo conto del livello di partecipazione e/o interesse dimostrato durante le lezioni, la qualità dei contenuti e della modalità di presentazione dei lavori svolti individualmente.

Agli allievi è stato attribuito un punteggio in centesimi con una soglia minima di superamento modulo fissata a 60/100.

### **3) VALUTAZIONE DEL 2 APRILE 2003**

La valutazione dell'apprendimento del 02 aprile 2003 ha riguardato il modulo di *Analisi dei Problemi e Presa di Decisioni*.

E' stata composta da un test di n. 10 domande a risposta multipla. I punteggi sono stati assegnati in base al numero di risposte esatte (ogni risposta esatta dava diritto a 10 punti).

Ai singoli allievi è stato attribuito un punteggio in centesimi con una soglia minima di superamento modulo fissata a 60/100.

### **4) VALUTAZIONE DEL 8 MAGGIO 2003**

La valutazione dell'apprendimento del 8 maggio 2003 ha riguardato il modulo di *Marketing*.

Il test somministrato era composto da n. 10 domande a risposta multipla; ad ogni risposta esatta è stato attribuito un punteggio di 10 punti; in caso di risposta errata 0; in caso di risposta parziale da 5 a 7 punti.

Agli allievi è stato attribuito un punteggio in centesimi con una soglia minima di superamento modulo fissata a 60/100.

### **5) VALUTAZIONE DEL 12 MAGGIO 2003**

La valutazione dell'apprendimento del 12 maggio 2003 ha riguardato il modulo di *Sicurezza (Legge 626)*.

E' stata composta da 10 domande a risposta multipla. Agli allievi è stato attribuito un punteggio in centesimi con una soglia minima di superamento modulo fissata a 60/100.

### **6) VALUTAZIONE DEL 16 MAGGIO 2003**

La valutazione dell'apprendimento del 16 maggio 2003 ha riguardato il modulo di *Qualità*.

E' stata attuata valutando l'interesse e la partecipazione mostrata durante le lezioni ed utilizzando un questionario a risposte multiple (ad ogni singola domanda sono stati attribuiti 10 punti).

Il punteggio è stato espresso in centesimi con una soglia minima di superamento modulo fissata a 60/100.

#### **7) VALUTAZIONE DEL 20 MAGGIO 2003**

La valutazione dell'apprendimento del 20 maggio 2003 ha riguardato il modulo di *Fondi comunitari*.

E' stata composta da un test di 5 domande a risposta multipla

La soglia minima di superamento modulo era fissata a 60/100.

#### **8) VALUTAZIONE DEL 23 MAGGIO 2003**

La valutazione dell'apprendimento del 23 maggio 2003 ha riguardato il modulo di *Controllo di gestione*.

L'apprendimento è stato verificato in base alla somministrazione di un questionario con domande a risposte multipla ed una a risposta aperta; attribuendo ai singoli allievi un punteggio in centesimi con una soglia minima di superamento modulo fissata a 60/100.

#### **9) VALUTAZIONE DEL 26-27 MAGGIO 2003**

La valutazione del 26-27 maggio 2003 rappresenta il momento *di valutazione finale dell'apprendimento*.

Il gruppo di coordinamento didattico ed i coordinatori di progetto hanno definito una commissione composta da:

- Presidente Prof. Antonio Pelosi
- Coordinatrice Antonella Sansostri
- Membro esterno Marco Aloise
- Tutor d'aula Francesca Lombardo
- Rappresentante di Custodia Giovanni Mannarino
- L'esame finale è stato composto da:

- 1) *Questionario*, inerente le attività d'aula con domande a risposta chiusa (-18- comprensive di tutti gli argomenti trattati nei singoli moduli) e il criterio di valutazione scelto si basa sull'attribuzione di 5,55 punti per ogni risposta. Il punteggio finale pertanto è risultato espresso in centesimi per un massimo di 100/100.
  
- 2) *Questionario* articolato in: 15 domande di informatica a risposta multipla (tre possibili risposte, una sola corretta), con un punteggio pari a 6,7 arrotondato per eccesso; 26 fill in the blanks di inglese, con un punteggio di 3,7 arrotondato per eccesso; 9 domande a risposta chiusa (vero – falso) di Marketing, con un punteggio di 11,1 arrotondato per eccesso; 18 domande a risposta chiusa (vero – falso) per il Controllo di Gestione, con un punteggio di 5,5 arrotondato per difetto. Il valore di ogni singola materia è calcolato in centesimi, alla fine è stata fatta una media delle varie materie. Il numero di domande poste per ogni disciplina è conseguente al grado di difficoltà della stessa e al livello di conoscenza iniziale, inoltre sono state considerate la completezza e la vastità della materia proposta sulla piattaforma di formazione a distanza.
  
- 3) *Ultima prova* è rappresentata dal “dilemma del prigioniero”, il *role playing* che evidenzia i processi logici legati alle analisi ed alla presa di decisioni. I criteri per valutare tale prova sono: grado di interazione di ogni singolo allievo, dinamicità del gruppo, capacità di sintesi, presa di decisioni in tempi brevi (60 minuti).

Per la stesura della graduatoria definitiva sono stati sommati i punteggi ottenuti nella due prove, tenendo conto del voto di ammissione ottenuto mediante la media matematica delle valutazioni in itinere.

Per i moduli di Lingua *Inglese e di Informatica per PMI*, non erano previste attività di verifica dell'apprendimento in itinere.

### 2.2.9 Attività di sostegno al placement

Le attività di placement si sono sviluppate conciliando le individualità e le aspettative personali di ogni singolo allievo con le finalità proprie del corso.

L'attività di placement ha riguardato i seguenti aspetti:

- riflessioni, valutazioni e aspettative riguardo la propria carriera lavorativa
- orientamento in uscita;
- riprogettazione percorsi lavorativi e dentro l'azienda e fuori l'azienda di provenienza.

L'attività di placement per i frequentanti del corso è stata avviata nel mese di settembre attraverso una raccolta di materiale (questionari, career test, test a risposta multipla, etc) da utilizzare come supporto per i colloqui individuali.

Obiettivo di tale attività è quello di assicurare il collegamento tra il mondo aziendale di provenienza ed i corsisti, al fine di rilevare il livello di professionalità e di coerenza tra la figura professionale in uscita ed il contesto aziendale di riferimento. Il tempo previsto per questa fase è di 30 ore, un tempo considerato a grandi linee, sufficiente che assieme ai colloqui individuali realizzati con il tutor d'aula, durante l'intero percorso formativo, hanno consentito di stilare un profilo personale professionale di ogni singolo allievo. Naturalmente assieme alla progettazione degli strumenti, sono stati coinvolti gli esperti per condividere gli obiettivi, il percorso da attuare ed il "contatto" da realizzare con le partecipanti, il tutto nel rispetto della privacy. Sulla base di questo primo quadro è stato necessario individuare ed elaborare alcuni strumenti guida:

- 1) elaborazione e somministrazione di una *scheda-questionario* sull'attività di placement (vedi allegato 2).

- 2) Utilizzo del “ *Career Test. Misura con il test il tuo valore professionale* ”, di Luca e Laura Varvelli, edito da Il Sole 24 ore, 2003. Si tratta di una batteria di test, contenuti in un CD-Rom, che offrono risposte a tante domande e che si propongono come strumento per autovalutarsi e individuare il percorso professionale adatto ad ognuno. Il *Career test* si divide in tre parti: Le terre rare, che simboleggiano le competenze su cui basare il proprio successo; i test di acqua, relativi alle fondamentali capacità relazionali e infine i test di aria, ovvero le competenze di livello elevato, valide per ciascuno e in ogni ruolo. A complemento dei test il programma fornisce delle proposte di alcune "ricette" per colmare le carenze, consigli per migliorarsi, suggerimenti per esprimersi nel mondo del lavoro.
- 3) Stesura di un *curriculum vitae* adattato al modello europeo.

#### 2.2.9.1 Orientamento in uscita

L'attività di *placement* è stata suddivisa secondo un percorso ben preciso sottoriportato:

**Fase 1.** La segreteria si è occupata:

- della somministrazione dei questionari previsti nel periodo dal 01/09/03 al 30/09/03;
- supporto ai corsisti nella compilazione dei documenti, garantendo comunque una neutralità e un controllo nonché il rispetto dei tempi dati.

**Fase 2.** Raccolta documenti ed analisi dei dati . Per garantire una certa uniformità si è provveduto a studiare ed elaborare un modello di scheda riassuntiva (Allegato 3) contenente le voci più significative per un percorso di autovalutazione delle competenze in chiave professionale.

**Fase 3.** Dal 01/10/03 al 09/10/03 al si sono svolti i colloqui individuali.

I colloqui sono stati condotti dal dottor Mannarino e dalla Dott.ssa Lombardo .  
Ogni colloquio è caratterizzato:

- dal commento e dalla correzione dei dati contenuti nel curriculum vitae (si è potuto constatare che alcune corsiste non avevano mai redatto il proprio curriculum vitae);
- dal commento dell'esperienza lavorative pregresse e quella attuale, e la ricaduta della partecipazione al corso in termini di acquisizione e ampliamento delle competenze professionali;
- dal commento dei risultati del Career Test cercando di stimolare la riflessione sui punteggi "bassi", cioè quelle competenze professionali e capacità relazionali che emergevano come da migliorare.

Ogni corsista sulla scia del Career Test è stato invitato a riflettere sulle proprie competenze, non solo professionali ma anche personali, in modo da stimolare una presa di coscienza totale di sé per far emergere e, ove possibile, far collimare inclinazioni personali e interessi professionali/imprenditoriali. A tal fine ognuno ha redatto un sunto delle proprie competenze e identificato il proprio progetto professionale futuro, partendo dalle domande-stimolo "Cosa vuoi fare da grande?" e "Cosa devo fare domani perché da grande faccia ciò che desidero?" .

Di rilievo, la consapevolezza emersa in ciascun partecipante dell'importanza del titolo conseguito, della sua spendibilità nel contesto territoriale ed aziendale di riferimento e della crescita del proprio background formativo/professionale.

**Fase 4.** A conclusione dei colloqui di ogni singolo corsista si è creato un fascicolo contenente:

- curriculum vitae adattato al modello europeo
- una scheda-questionario sull'attività di placement
- relazione del tutor di Custodia s.r.l. per l'identificazione del profilo di ciascuna corsista sulla base di quanto emerso dal lavoro svolto dagli esperti dell'attività di placement.

L'obiettivo dell'attività di sostegno al placement è stato quello di rendere noto ai corsisti, elementi e caratteristiche spendibili per migliorare il proprio rendimento e ottimizzare il tempo lavorativo e non in azienda o presso la sede di lavoro (gestione del tempo, planning, ecc.).

### 2.2.10 Attività di gestione e coordinamento del progetto

L'attività di coordinamento e gestione è stata caratterizzata dalle seguenti funzioni:

- funzione di indirizzo e presidio scientifico;
- funzione di indirizzo strategico;
- funzione operativa.

1) Relativamente alle modalità procedurali che il soggetto proponente/attuatore ha implementato per assicurare il coordinamento dell'indirizzo strategico del progetto, sin dall'inizio del progetto sono state mobilitate risorse umane organizzate rispettivamente nel Gruppo Tecnico di Sostegno e nel Gruppo di Coordinamento Didattico al fine di :

- garantire lo scambio delle esperienze;
- garantire il coordinamento tramite:
- l'adeguato monitoraggio del progetto in relazione agli obiettivi prefissati<sup>1</sup>;
- l'individuazione e la valutazione dei curricula dei formatori, dello staff operativo, dei coordinatori e tutors;
- la partecipazione alle iniziative di presentazione e diffusione dei risultati del progetto;
- decidere metodi e procedure da utilizzare per le attività di raccolta dati e conseguente rielaborazione; monitoraggio volto ad avere una visione globale del percorso formativo garantendone la bontà e il corretto svolgimento.

2) Relativamente alle modalità gestionali previste per l'aspetto organizzativo, lo staff operativo comprendente alcuni membri del Gruppo Tecnico di Sostegno, la segreteria della sede principale e di quella locale, alcuni membri dell'ufficio amministrativo della sede principale e il referente amministrativo della sede locale hanno provveduto:

---

<sup>1</sup> Vedi elenco dettagliato nella Relazione intermedia del 1° semestre.

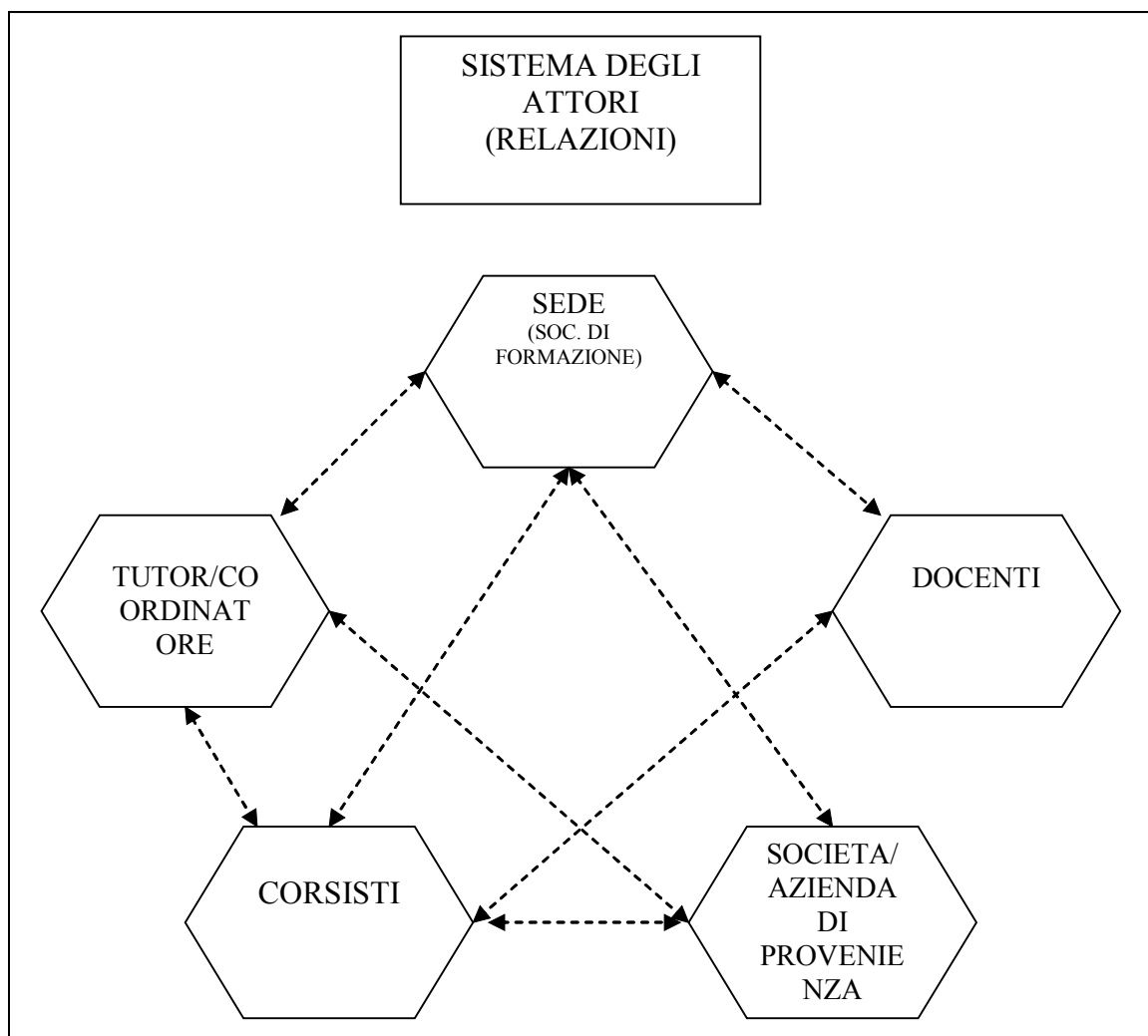
- al recepimento delle nuove linee guida del MIUR;
- individuazione e predisposizione delle attrezzature e delle risorse necessarie allo svolgimento finale delle attività;
- gestione degli aspetti amministrativi/rendicontativi per il periodo di competenza.

3) Relativamente alle modalità operative per il presidio e coordinamento scientifico per il periodo di competenza, come dalle procedure del sistema qualità adottato dall'ente attuatore, i coordinatori designati unitamente ai membri del Gruppo Tecnico di Sostegno e del Gruppo di Coordinamento Didattico, hanno provveduto alle seguenti attività:

- incontro dei docenti e dello staff per monitorare le singole situazioni dei corsisti e quella generale del gruppo di classe;
- raccolta e confronto dei piani delle lezioni mancanti;
- incontro dei docenti e dello staff operativo per permettere di coordinare fasi attuative del processo che investono più settori specifici e legati tra loro;
- coordinamento e produzione del database su supporto informatico con i dati qualitativi-quantitativi per ogni singolo progetto formativo;
- coordinamento e presidio per la produzione del materiale didattico di supporto a cura di collaboratori esterni;
- presidio e coordinamento per la rilevazione dei verbali relativi agli incontri avvenuti e che hanno interessato i singoli Comitati;
- proceduralizzazione insieme ai partecipanti del corso, le attività didattiche in aula e in FAD
- assistenza dei docenti e dei discenti unitamente al restante personale dello staff, circa la gestione della documentazione, registri, materiale didattico, assenze, cambiamenti di orario.
- rilevamento dei punti di forza e di debolezza con la predisposizione delle azioni correttive.

L'attività di gestione del seguente percorso formativo, è innovativa perché il presidio organizzativo/gestionale ha tenuto conto delle seguenti relazioni tra gli attori del processo e i conseguenti feed-back:

### MAPPATURA DEL SISTEMA DEGLI ATTORI E DELLE LORO RELAZIONI (Feed-back)



Il sistema degli attori è costruito prendendo in considerazione gli Attori coinvolti nel processo formativo ed esplicitando nel dettaglio di ciascuna relazione gli elementi di valutazione.

### **2.2.10.1 Risorse impiegate**

Il nucleo di lavoro che ha operato, presenta caratteristiche e peculiarità specifiche in linea con la natura delle prestazioni da effettuare. Il team proposto è forte delle precedenti esperienze nel settore della formazione.

I Processi certificati riguardano:

- la progettazione e la realizzazione di attività formative finanziate da enti committenti e indirizzate ad utenti disoccupati e occupati;
- la progettazione ed erogazione di consulenza finalizzata alla creazione, gestione e controllo d'impresa.

Il gruppo di lavoro proposto costituisce un mix di Know-how specialistico, proveniente da esperienze lavorative in azienda e presso enti di formazione negli ambiti di intervento previsti come da Avviso 4391/2001.

**Tematiche oggetto del servizio:** supporto tecnico nella fase di avvio e di gestione/rendicontazione del progetto; docenza, coordinamento, tutoraggio; direzione.

**Caratteristiche e adeguatezza del team per le prestazioni dei servizi:** i professionisti individuati coniugano conoscenze provenienti dal mondo dell'università e della ricerca nonché delle imprese.

### **2.2.10.2 Organizzazione delle attività e del gruppo di lavoro**

Ogni attività, ogni gruppo di lavoro e ciascuno dei possibili interventi connessi per il periodo di competenza sono stati essere concepiti e gestiti a seconda del particolare contesto di riferimento. In base a tale considerazione è stata adottata una metodologia improntata sulle tecniche del Project Management<sup>2</sup> per la gestione, l'organizzazione, la pianificazione ed il controllo delle attività e per il coordinamento dei gruppi di lavoro al fine di realizzare un sistema

---

<sup>2</sup> Trattasi di una forma soft di applicazione di tale tecnica senza l'ausilio di un software dedicato, ma facendo uso di normali fogli elettronici.

complesso di servizi progettati “ad-hoc” per le specifiche necessità.

L’organizzazione delle attività ha caratterizzato l’intero progetto formativo ed in particolare il coordinamento del gruppo di lavoro, rilevazione risultati, consolidamento, verifica e ripianificazione.

Operativamente, le fasi di del processo di gestione/organizzazione sono state così distribuite:

- check-up e rilevamento delle specifiche necessità;
- individuazione degli obiettivi e vincoli esistenti;
- identificazione del project manager e del team di consulenti/operatori;
- definizione di ruoli e responsabilità;
- definizione del sistema di relazioni interno al gruppo di lavoro;
- identificazione delle componenti del progetto (pacchetti di lavoro, attività, risorse, vincoli, rischi...);
- individuazione, sulla base delle informazioni disponibili, delle migliori azioni da intraprendere;
- pianificazione di massima e di dettaglio delle attività;
- allocazione delle risorse;
- vengono pianificati: tempi, risorse, costi (budget);
- l’ufficializzazione delle singole fasi di attuazione - tramite una apposita griglia - ha rappresentato il riferimento di confronto e verifica durante la fase di avanzamento e monitoraggio;
- la griglia è stata continuamente aggiornata a fronte di ogni cambiamento sostanziale e non delle fasi attuative.

#### *COORDINAMENTO/CONTROLLO*

Il sistema di coordinamento/controllo, ha comportato le seguenti fasi:

- scelte delle regole di rilevazione (monitoring);
- rilevazione degli avanzamenti in termini di tempi, costi e risorse;

- consolidamento dei dati di tempo, costi e risorse sulla parte eseguita del progetto;
- ripianificazione (aggiustamenti e riallineamenti) in termini di tempi, costi e risorse;
- verifica dei risultati conseguiti e analisi dei punti di criticità che si sono verificati.

### 3. MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEGLI INTERVENTI

Nell'attività di valutazione e monitoraggio della qualità degli interventi rientrano tutti gli elementi legati all'apprendimento dei soggetti, sia in qualità di auto-apprendimento, derivante dall'interazione con materiali e strumenti messi a disposizione dal corso che, come apprendimento collaborativi, frutto dell'interazione e degli scambi con altri attori del processo formativo (docente, tutor, compagni).

Per il successo dell'intervento formativo assume rilevanza centrale la conoscenza approfondita delle competenze e delle motivazioni con cui il corsista si accosta al corso, poiché, consente la formazione di gruppi di lavoro con competenze bilanciate e la messa in atto di percorsi individualizzati.

Il monitoraggio degli elementi ed eventuali percorsi di recupero, volti a formare le carenze più importanti hanno reso il corso qualitativamente elevato; a tal proposito gli indicatori da tenere in considerazione sono:

- **la rilevazione delle competenze di base:** mediante opportuni test di ingresso si è proceduto a rilevare il possesso da parte dei formandi dei prerequisiti e delle competenze di base necessarie ad affrontare il percorso didattico, sia sul versante delle competenze di dominio sia su quello delle competenze relative agli strumenti tecnologici utilizzati per il corso (monitoraggio ex ante);

- **la rilevazione delle motivazioni:** mediante un colloquio conoscitivo all'inizio del corso sono state rilevate le motivazioni che hanno spinto alla frequenza del corso, quali miglioramenti di carriera e ampliamento delle proprie competenze/conoscenze (monitoraggio ex ante);
  
- **la rilevazione delle competenze trasversali:** all'interno del percorso formativo sono stati previsti strumenti e attività di monitoraggio delle abilità di interazione e comunicazione mediata da mezzi tecnologici, delle abilità di adeguarsi ai modelli didattici utilizzati nel corso, delle abilità ad interagire con i compagni e a lavorare in gruppo (valutazione in itinere).

Molti considerano la qualità dei contenuti delle lezioni l'unico indicatore di qualità, in realtà ve ne sono altri, come: qualità dei materiali didattici (dispense auto-prodotte pertinenti con gli obiettivi prefissati e con il livello di dettaglio e approfondimento definito dagli stessi obiettivi), adeguatezza dei contenuti delle lezioni (rispetto a quanto prefissato in fase progettuale), possibilità di adattabilità del programma del corso in base alle esigenze dei partecipanti (formazione in mixed mode ).

Altrettanto importante per determinare l'efficacia didattica del percorso formativo ne è stata la corretta strutturazione; infatti si è reso necessario soddisfare alcune condizioni, cioè, la definizione dei termini specifici della materia, il rispetto dei vincoli di propedeuticità presenti (i moduli hanno rispettato un ordine sequenziale e uno logico) e fornire informazioni in anticipo sui materiali didattici impiegati, sulle tecnologie che li veicolano e sul modo in cui fruirne.

Il grado di partecipazione di un corsista alle attività del gruppo classe è direttamente proporzionale all'interesse suscitato dalle tematiche affrontate durante le lezioni e le attività svolte.

Indicatori del livello di partecipazione sono:

- la percentuale di presenze registrata ogni fine modulo (aggiungere tabelle, grafici, calcolare tasso)
- la percentuale di presenze/assenze monitorata con scadenza mensile (aggiungere tabelle e grafici),
- la richiesta di materiale didattico aggiuntivo .
- Altro elemento monitorato per la determinazione della qualità degli interventi riguarda i risultati raggiunti dai formandi: obiettivi finali (valutazione finale/ex post)
- Indicatori di questa sotto-dimensione sono i:
- tassi di attuazione dei destinatari (n° allievi frequentanti / n° allievi preventivati)
- numero di partecipanti che hanno ottenuto i risultati massimi all'esame finale.
- Tasso di successo (n° allievi formati / n° allievi avviati)

Ulteriore elemento determinante nel processo di monitoraggio della qualità degli interventi è rappresentato dalle verifiche di gradimento svolte su due piani paralleli:

- questionari di gradimento, rigorosamente anonimi, somministrati ai discenti,
- questionari di gradimento somministrati ai docenti;

Descritti in maniera esaustiva nel paragrafo seguente (valutazione).

## **4. VALUTAZIONE**

### ***4.1 Introduzione***

Il Gruppo di Coordinamento Didattico, in conformità con quanto previsto nel progetto formativo, ha provveduto ad organizzare la rilevazione delle opinioni degli studenti del corso PMIFAD-C circa la didattica offerta da Custodia S.r.l. (ente proponente/attuatore), fornendo la metodologia, gli strumenti e l'elaborazione dei risultati.

Gli obiettivi che il Gruppo di Coordinamento Didattico si è posto sono stati:

- identificare il sistema degli attori/soggetti che concorrono in diverse forme (attivamente, passivamente) e modi al processo formativo: studenti, docenti, tutor, struttura formativa, azienda, contesto socio economico ;
- esplicitare le connessioni e le relazioni tra i soggetti coinvolti nel sistema formativo, costruendo un network di riferimento.

Sulla base degli elementi sopradescritti, il Comitato di Indirizzo Strategico ha provveduto a:

1 - costruire un sistema di valutazione circa l'analisi dei seguenti aspetti:

- la qualità delle relazioni individuate,
- la qualità e il grado di *customer satisfaction* relativamente al percorso formativo e al progetto;

2 - fornire un strumento di autovalutazione e di indirizzo verso gli interventi migliorativi ai vari livelli.

Il Comitato di indirizzo strategico, nell'elaborare la seguente relazione si è posto l'obiettivo di riportare un quadro di valutazione sia di tipo analitico che sintetico della performance del progetto formativo e della sua struttura, mettendo in evidenza gli aspetti critici e i livelli di soddisfazione positivi o negativi espressi dagli studenti.

I dati presentati in questa relazione, prendono in considerazione quattro aspetti cui sono dedicati specifici paragrafi:

⇒ **il grado di copertura dell'indagine**: si descrive, attraverso alcuni indicatori, il grado di copertura dell'indagine con riferimento al tipo di questionario compilato, al livello di coinvolgimento degli studenti (studenti coinvolti/studenti iscritti) e alla percentuale di questionari compilati sul totale dei questionari.

- ⇒ **Le caratteristiche socio anagrafiche degli studenti frequentanti:** questa parte riporta i dati anagrafici di sintesi degli studenti prendendo in considerazione: l'età, il titolo di studio conseguito (tipologia diploma di laurea).
- ⇒ **Il livello di soddisfazione degli studenti per tutti i corsi:** questa parte ha per oggetto la valutazione media dei vari items e riporta per ogni corso un grafico di confronto che evidenzia il posizionamento dello stesso rispetto al complesso dell'Ente formatore prendendo in considerazione i valori medi ottenuti da ogni domanda di valutazione della didattica.
- ⇒ **I risultati dell'indagine:** questa parte riporta i dati di sintesi delle valutazioni espresse dagli studenti.
- ⇒ **L'analisi degli aspetti critici.** In questa parte il Comitato di Indirizzo Strategico ha analizzato i risultati emersi dall'indagine attraverso uno schema valutativo. Prendendo in considerazione le medie di risposta calcolate sulla base dei seguenti valori:
  - **1 (INSUFFICIENTE);**
  - **2 (SCARSO);**
  - **3 (SUFFICIENTE);**
  - **4 (BUONO);**
  - **5 (OTTIMO).**

#### *4.2 L'organizzazione e gli strumenti di valutazione*

Le attività di verifica si sono svolte durante il periodo di lezioni in aula al termine di ogni modulo formativo, ed alla fine del percorso formativo tramite la somministrazione di un questionario finale.

In dettaglio le attività di valutazione sono state le seguenti:

**1) Valutazione ogni fine modulo** dei docenti e dei moduli attraverso la somministrazione agli allievi di un questionario finalizzato a valutare la qualità di tutti gli aspetti relativi alle sessioni d'aula.

Nel corso dell'attività di monitoraggio, il comitato di valutazione, ha ritenuto opportuno apportare delle modifiche ai questionari di gradimento da sottoporre alle discenti, proponendoli anche per i moduli già svolti. Tuttavia i risultati raggiunti con la nuova somministrazione, non si discostano affatto rispetto a quanto è emerso nella precedente relazione intermedia.

I questionari somministrati ai discenti hanno riguardato la valutazione di alcuni aspetti relativi a:

- valutazione sintetica del modulo
- i contenuti trasmessi
- il corpo docente
- equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi
- interesse per i temi affrontati
- utilità per il proprio progetto
- grado di approfondimento

I risultati sono riportati nelle tabelle in esse vi è indicato il punteggio segnato dalla maggioranza degli allievi, ciascuno dei quali aveva a disposizione per ogni domanda, una graduazione da “ 1 a 9” circa il livello di soddisfazione così espresso: Bassa soddisfazione (1-3 ), Media soddisfazione (4-6), Alta soddisfazione ( 7-9 ).

I questionari somministrati ai docenti hanno riguardato la valutazione di alcuni aspetti relativi a:

- grado di interesse per la materia
- rispondenza alle aspettative
- livello di interesse suscitato
- coerenza con il percorso formativo
- contenuti del modulo

- chiarezza nell'esposizione
- metodologia didattica
- livello di competenza specialistica e tecnica
- attività e strumenti di supporto
- adeguatezza della durata del modulo in relazione agli argomenti trattati
- grado di interazione con il docente

Per ogni domanda i docenti avevano a disposizione una graduazione da 1 a 5 circa il livello di soddisfazione: insufficiente (1), mediocre (2), sufficiente (3), Buono (4) e ottimo (5). Lo scopo dei questionari, in entrambi i casi, è stato quello di valutare:

- la percezione che gli allievi avevano del corso,
- il grado di stima dei docenti verso il gruppo classe,
- i risultati emersi dall'analisi dei questionari somministrati,
- ogni fine modulo.

I risultati sono riportati nelle tabelle in esse vi è indicato il punteggio segnato dalla maggioranza degli allievi, ciascuno dei quali aveva a disposizione per ogni domanda, una graduazione da " 1 a 9" circa il livello di soddisfazione così espresso: Bassa soddisfazione (1-3 ), Media soddisfazione (4-3), Alta soddisfazione ( 7-9 ).

**Tabella 4.2.1 – PMIFAD-C: Attività di valutazione/gradimento moduli attività d’aula**

Risultati gradimento corsisti	valutazione sintetica del modulo	contenuti trasmessi	corpo docente	Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	Interesse per i temi affrontati	Utilità per il proprio progetto	Grado di approfondimento
<b>Modulo 1</b>	7,41	7,68	8,27	7,23	7,91	7,00	7,59
Durata: 16 h							
COMUNICAZIONE							
<b>Modulo 2</b>	7,67	7,56	8,39	7,33	8,06	7,22	7,11
Durata: 20 h							
NEGOZIAZIONE							
<b>Modulo 3</b>	7,54	7,88	8,42	7,38	7,88	6,79	7,21
Durata: 16 h							
ANALISI E DEI PROBLEMI E PRESA DI DECISIONI							
<b>Modulo 4</b>	7,20	7,15	7,65	6,90	7,65	7,65	6,95
Durata: 32h							
Titolo: INGLESE							
<b>Modulo 6</b>	7,39	7,28	7,72	7,11	7,67	6,78	6,89
Durata: 30 h							
Titolo: MARKETING							
<b>Modulo 7</b>	7,71	7,76	8,10	7,67	7,48	7,43	7,57
Durata: 8 h							
Titolo: SICUREZZA(1.626)							
<b>Modulo 8</b>	7,73	7,68	7,95	7,68	7,68	7,64	7,59
Durata: 16 h							
Titolo: QUALITA’							
<b>Modulo 9</b>	7,00	6,94	7,56	7,00	7,33	6,39	7,06
Durata: 8 h							
Titolo: FONDI COMUNITARI							
<b>Modulo 10</b>	7,59	7,94	8,24	7,71	8,18	7,41	7,65
Durata:24 h							
Titolo: CONTROLLO DI GESTIONE							

Una volta in possesso delle valutazioni da parte dei corsisti, sono state elaborate le medie complessive qui sotto riportate nelle tabelle 4.2 .

Tabella 4.2.2 - PMIFAD-C: media per moduli formativi

MODULI FORMATIVI	MEDIA
<b>Modulo 1</b> Titolo: COMUNICAZIONE	7,58
<b>Modulo 2</b> Titolo: MARKETING	7,62
<b>Modulo 3</b> Titolo: LEGISLAZIONE AMBIENTALE	
<b>Modulo 4</b> Titolo: INGLESE	7,31
<b>Modulo 6</b> Titolo: MARKETING	7,26
<b>Modulo 7</b> Titolo: SICUREZZA (L.626)	
<b>Modulo 8</b> Titolo: QUALITA'	7,81
<b>Modulo 9</b> Titolo: CONTROLLO DI GESTIONE	7,82
<b>Modulo 10</b> Docente: PELOSI-FORESTIERI Titolo: FONDI COMUNITARI	7,04

Media complessiva: 7,29 (Alta soddisfazione)

Dalla tabella seguente si evidenzia che tutti i moduli rispecchiano un livello di alta soddisfazione.

- Per quanto attiene alla somministrazione dei questionari del corpo docente risultano indicative le criticità desunte:
- disomogeneità del gruppo classe con riferimento agli standard di ingresso al percorso formativo. Ciò ha determinato talvolta una difficoltà oggettiva per i docenti a riuscire a far progredire i discenti in maniera uniforme senza prima effettuare delle lezioni di "livellamento".
- Difficoltà, in alcuni momenti del percorso, di usufruire del collegamento ad internet presso le aule (ciò è avvenuto a causa del taglio dei fili di collegamento esterno ad opera di ignoti).

- Altre difficoltà riscontrate nella gestione operativa delle attività complessive di progetto sono state:

- enorme mole di materiale cartaceo da distribuire ai discenti. Nonostante con i docenti fosse stato deciso di limitare il materiale cartaceo da distribuire alle sole dispense didattiche elaborate, spesso si sono dovuti consegnare enormi quantità di fotocopie di altro materiale utile per l'autodidattica e per le spiegazioni in aula.

E' stata rilevata una consistente attenzione da parte della maggioranza dei formandi verso molteplici aspetti e servizi dell'offerta formativa. Il questionario predisposto ha garantito un'ampia libertà di valutazione grazie all'anonimato.

**2) Valutazione finale**, dell'intero percorso formativo e della struttura organizzatrice attraverso la somministrazione di un questionario agli allievi al termine di tutte le attività (d'aula e in FAD) finalizzato a rilevare i giudizi complessivi sul corso di formazione.

Il questionario è stato strutturato nella seguente forma:

1. Quali sono a suo avviso i principali aspetti positivi del corso?  
(Indicarne almeno 1)
2. Ha qualche suggerimento per migliorare il corso? (Indicarne almeno 1)
3. I materiali on line consultati le sono parsi interessanti?
4. Gli incontri "in aula" le sono sembrati utili?
5. Le attività di tutoraggio le sono state d'aiuto?
6. Il corso ha risposto alle sue aspettative
7. Ritiene di averne tratto vantaggio?
8. Ha incontrato particolari difficoltà? Se si, quali?

9. Ritiene di aver migliorato la sua abilità nell'organizzazione del "suo" tempo da dedicare alla formazione?

10. Si considera soddisfatta/o di aver partecipato a questo corso?

### **4.3 RAFFRONTO TRA PERCORSO FORMATIVO ECOMP-CA – EQUAB-CA E PMIFAD-C**

Per quanto riguarda il confronto tra i tre percorsi formativi il Comitato di Indirizzo Strategico ha centrato la sua analisi sui seguenti punti:

- ❖ Struttura organizzativa
- ❖ Materiale didattico
- ❖ Rispondenza del corso alle aspettative
- ❖ Soddisfazione circa la partecipazione ai corsi
- ❖ Vantaggi tratti dalla frequenza
- ❖ Punti di forza e debolezza rilevati

perché si ritengono gli item principali per fornire un quadro complessivo del grado di interiorizzazione e percezione del momento formativo vissuto dai gruppi classe.

#### Struttura Organizzativa

Appartengono a questo item i giudizi circa la segreteria, lo staff amministrativo e il ruolo dei tutor;

Le corsiste del percorso formativo ECOMP-CA hanno considerato la struttura organizzativa complessivamente buona, così come i corsisti di EQUAB-CA e PMIFAD-C, tutti hanno sottolineato la disponibilità nel dare informazioni e assistenza; è differente il giudizio espresso circa il ruolo dei tutor infatti mentre per ECOMP ed EQUAB i corsisti hanno dovuto valutare anche i tutor aziendali, per PMIFAD-C la voce riguardava solo il rapporto instaurato con il tutor d'aula.

Confrontando pertanto solo quanto espresso sull'attività di tutoring relativa all'aula a conclusione dei corsi solo i corsisti di EQUAB-CA hanno valutato sufficiente il contributo del tutor, per ECOMP-CA e PMIFAD-C hanno sottolineato la qualità dell'apporto che i rispettivi tutor hanno fornito nell'affiancamento del processo formativo superando in maniera definitiva le criticità che invece erano state rilevate durante i primi periodi di frequenza ai corsi, che in questa sede possono dirsi dovute alla iniziale incomprendimento della efficacia effettiva del ruolo dei tutor.

### Materiale didattico

I corsisti di tutti e tra i percorsi hanno valutato il materiale didattico fornito qualitativamente valido e rispondente alle tematiche affrontate nei vari momenti di formazione; nel caso poi di ECOMP-CA ed EQUAB-CA è risultata rilevante la richiesta degli allievi di ulteriore materiale per approfondire particolari tematiche, mentre i corsisti di PMIFAD-C hanno sottolineato l'interesse suscitato anche dal materiale consultato on-line.

### Rispondenza del corso alle aspettative

Sulla rispondenza alle aspettative personali i corsisti di PMIFAD-C hanno giudicato il proprio percorso in maniera molto positiva, per gli altri due corsi gli allievi hanno comunque valutato positivamente tale item, restando però più vicini all'area della sufficienza.

### Soddisfazione circa la partecipazione ai corsi

Tutti i corsisti coinvolti nei tre percorsi formativi si sono mostrati soddisfatti di aver partecipato ai corsi, le motivazioni ovviamente sono differenti, infatti per ECOMP-CA ed EQUAB-CA innanzi tutto è stata sottolineata l'innovatività della figura professionale in uscita, la spendibilità in settori in espansione non solo in questo, ma anche in altri ambiti territoriali; per i corsisti di PMIFAD-C la soddisfazione più frequente si attiene alla possibilità di accrescere le proprie

conoscenze anche lavorando, di apprendere concetti utili a gestire il tempo lavorativo in maniera più utile e produttiva.

### Vantaggi tratti dalla frequenza

Per tutti e tre i corsi di formazione i corsisti hanno espresso di aver tratto vantaggi dalla partecipazione, per le stesse ragioni indicate nel precedente item.

### Punti di forza e debolezza rilevati

I punti di forza comuni ai tre percorsi formativi sono risultati: l'organizzazione, rispondenza dei corsi con le realtà locali e lavorative, disponibilità dei tutor, competenza del corpo docente, innovatività degli argomenti, la possibilità di confrontarsi e le esperienze di lavoro in équipe.

Quelli di debolezza comuni ai tre corsi sono stati identificati in: durata troppo breve di alcuni moduli, assenza di un maggior supporto tecnico, poca pratica rispetto alla mole di teoria.

## **5 CONCLUSIONI E COMMENTI**

Dalla relazione non è emerso alcun elemento di valutazione che possa considerarsi decisamente insufficiente sui diversi aspetti della didattica e della qualità dell'organizzazione e pianificazione del corso PMIFAD-C, sottoposto all'indagine per la rilevazione delle opinioni degli studenti. E' importantissimo sottolineare che tutti i moduli rispecchiano un livello di alta soddisfazione.

Gli organi direttivi dell'ente di formazione intendono intervenire adeguatamente per risolvere le criticità che i corsisti hanno evidenziato elencando i punti di debolezza rilevati, per migliorare l'erogazione dei servizi nei prossimi corsi di formazione.

Di certo questa relazione finale ha rilevato gli indiscussi vantaggi che una formazione on-line è capace di produrre e apportare a un gruppo in formazione, essa è:

- disponibile in qualsiasi momento
- accessibile in qualunque luogo
- economica, poiché permette un risparmio dei tempi di spostamento
- modulare nella presentazione dei contenuti
- “Iperformance” dà la possibilità di collegamento ad altre “fonti” come tutor e altri corsisti.

Con riferimento alla competitività delle PMI, è palese come oltre a investire sull’aggiornamento delle strutture tecniche e tecnologiche, debbano dotarsi di personale interno capace di gestire le politiche dell’innovazione e della competitività; tale percorso ha indirizzato la formazione nelle aziende per radicare saperi contestualizzati, per migliorare le immagini delle aziende calabresi e potenziare l’investimento di capitale dall’esterno, non solo in termini economici, ma anche sotto il profilo delle competenze.

Le competenze rappresentano la chiave necessaria alla maturazione di una possibile crescita personale e sociale, la formazione continua è uno strumento a vantaggio della crescita della persona nel contesto storico ed economico in divenire attraverso l’uso di strumenti adeguati.

Le nuove tecnologie consentono lo sviluppo di una professionalità più completa e moderna, la formazione a distanza incentiva la disponibilità mentale e fisica dei discenti, la sua struttura riflette la simultanea presenza di più soggetti che costituiscono comunque un gruppo che accompagna il singolo nel processo formativo per ottenere dei risultati nella direzione del rafforzamento e miglioramento del sistema dell’alta formazione meridionale, generando nuovo capitale umano qualificato (QCS).

La formazione continua può senza dubbio essere una risposta ai cambiamenti socio-economici in atto, alla necessità di essere flessibili e con l'utilizzo della FAD si promuove la cultura dell'aggiornamento continuo di tipo tecnologico perfettamente sintonizzato al rispetto dello spazio privato ed efficace per sviluppare un atteggiamento orientato a divenire agenti di cambiamento.