

CUSTOMER SATISFACTION

Corsi di formazione

Premessa

L'Istituto Centrale per il Catalogo e la Documentazione sta conducendo da circa un anno un'attività di analisi dell'utenza, al fine di monitorare i livelli di soddisfazione e le istanze della domanda ed avviare interventi migliorativi "mirati" sui servizi offerti.

L'importanza di tale attività risiede nella capacità di intercettare prontamente le esigenze della domanda e i cambiamenti del mercato, predisporre degli interventi correttivi in modo tempestivo rafforzando i punti di forza del servizio offerto e colmando eventuali carenze o punti di debolezza.

Trattandosi di un servizio offerto dall'Istituto, anche i corsi di formazione sono rientrati in questa attività di analisi dell'utenza e ai discenti di ciascun intervento formativo è stato somministrato un questionario di soddisfazione. Il questionario somministrato si compone di due parti: la prima parte relativa alla fruizione dei servizi e dei dati offerti dall'ICCD; la seconda parte relativa alla soddisfazione del corso di formazione erogato. Per ciascun intervento formativo sono stati somministrati i questionari, elaborate le informazioni raccolte e descritti i principali risultati in un report di dettaglio.

Per quanto riguarda i corsi di formazione realizzati in collaborazione con la DG Educazione e Ricerca sono stati somministrati i questionari e realizzati i relativi report per i seguenti interventi formativi:

- Giornate formative di base - La catalogazione del patrimonio - 15/16 giugno 2017
- Corso di formazione - La catalogazione dei beni demoetnoantropologici - 17-20 ottobre 2017
- Corso di formazione - Gestione, condivisione e fruizione dei dati: dal SIGECweb ai Linked Open Data - 7-10 novembre 2017
- Corso di formazione - La conservazione preventiva negli archivi fotografici - 27-30 novembre 2017

Qui di seguito si sintetizzano i principali risultati, mentre per un'analisi più dettagliata dei singoli corsi di formazione si rimanda alla documentazione completa (Questionario e Report di dettaglio).

Principali risultati

Riassumendo i principali risultati emersi dagli interventi formativi sopracitati possiamo affermare che:

- **C'è una grande richiesta di formazione *tailor made*.** Gli intervistati richiedono una formazione su misura e che si avvicini alle esigenze operative, tecniche e professionali di ciascuno. Per fare questo si propone: 1. un'analisi del fabbisogno formativo degli iscritti, in modo tale da organizzare un tipo di formazione sempre più vicina alle esigenze dei partecipanti 2. potenziare la parte esperienziale e laboratoriale degli interventi formativi.
- **C'è una grande richiesta di una formazione di tipo pratico e le ore a disposizione non sono sufficienti.** Gli intervistati richiedono una formazione pratica ed affermano che gli interventi troppo concentrati non permettono questo tipo di approfondimento. Propongono quindi di aumentare i corsi di formazione e la loro durata.
- **Ai materiali didattici viene attribuito un grande valore.** Gli intervistati attribuiscono un valore molto importante ai materiali didattici, quindi sarebbe importante garantire un servizio più strutturato e più avanzato (anche in senso digitale) legato all'elaborazione e alla consegna del materiale didattico.
- **Molte tematiche restano ancora non affrontate.** Tantissime le tematiche che gli intervistati vorrebbero affrontare o approfondire: un aspetto rappresentativo dell'esistenza di un grande bacino di domanda potenziale ancora tutta da soddisfare.