

# Valutazione del percorso di crescita professionale dei laureati nel Corso magistrale in Scienze Tecniche Diagnostiche di Viterbo: analisi statistica pluriennale

Maria Rosaria Giovagnoli<sup>1</sup>, Serena Ceccarelli<sup>2</sup>, Lucia Alfonsi<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Presidente del Corso di Laurea Magistrale in Scienze delle Professioni Sanitarie Tecniche Diagnostiche sede Viterbo, Dipartimento di Medicina Clinica e Molecolare, Università La Sapienza Roma

<sup>2</sup> U.O. Controllo di Gestione, ASL Viterbo, docente dell'insegnamento di Statistica nel Corso di Laurea Magistrale in Scienze Tecniche Diagnostiche Università La Sapienza sede Viterbo. E-mail: sere.ceccarelli@gmail.com

<sup>3</sup> Tecnico di radiologia medica, AO Perugia

---

## ABSTRACT

*Introduction.* The research intends to evaluate whether the Bachelor Degree of Diagnostic Technical Sciences of the University "La Sapienza" in Viterbo, helps the change of professional position, and to analyze the students satisfaction.

*Material and method.* Questionnaires have been distributed and telephone interviews have been undertaken with all the students who have attended the course from the beginning of the scholastic year 2007/2008 up 2012/2013.

*Results.* The elaboration of the results has demonstrated that 40% of the students have undergone positive professional changes after the degree course; for example, becoming a university teacher, obtaining a higher leading charge, a managing position or working as researcher.

More than 48% among the graduates have declared that the study course has contributed to positive changes in their professional behavior, and that their studies have been useful in the work place.

97% of the students declared their satisfaction with the degree course.

*Conclusions.* Even if the results of the survey have not been compared to the standard level of performance, the analysis of these results has allowed us to underline the students' approval of the course, and in most cases, a growth in the work contest.

Vocational training is a wide topic that deals about different objects, starting from the feedback obtained during the training activity, to the details of the development of students' abilities, to the impact on the working organization intended as performance. An example is the Kirchpatrick's traditional model of evaluation. The survey, therefore, allows further considerations for much in-depth analysis.

**Key-words:** training, customer satisfaction, health technical diagnostic jobs.

---

---

## RIASSUNTO

La finalità di questa indagine è quella di verificare la posizione lavorativa acquisita dagli studenti che hanno conseguito la Laurea Magistrale in Scienze Tecniche Diagnostiche, descrivere il livello di gradimento del corso e la percezione di quanto le competenze acquisite incidono sul comportamento lavorativo delle quattro classi dei professionisti.

**Parole chiave:** formazione, soddisfazione, professioni sanitarie tecniche diagnostiche.

---

## INTRODUZIONE

In questo lavoro viene presentata una ricerca recentemente conclusa, finalizzata a valutare l'impatto della formazione sui comportamenti e sulle prestazioni in campo lavorativo dei partecipanti al corso di laurea magistrale Scienze Tecniche Diagnostiche dell'Università La Sapienza nella sede di Viterbo, partendo dal primo anno di attivazione del corso a.a. 2007/2008 fino all' a.a. 2012/2013 [1].

La laurea magistrale è un titolo accademico di secondo livello e sostituisce la laurea specialistica introdotta dalla riforma universitaria del 1999/509. Per essere ammessi a un corso di laurea magistrale occorre essere in possesso della laurea o del diploma universitario conseguito a seguito di corso di durata triennale ed è inoltre necessario possedere requisiti curriculari e di preparazione personale specifici per ogni corso di laurea magistrale, descritti nei bandi di accesso. Per accedere ad un corso di laurea magistrale occorre superare una preselezione scritta; essendo a numero programmato (circa 20-24 posti). Con la laurea magistrale è possibile inserirsi in specifici ambiti del mondo del lavoro con un'elevata qualificazione, ricoprendo cariche dirigenziali; accedere ai concorsi della pubblica amministrazione; proseguire gli studi con un master di II livello o con un dottorato di ricerca [2].

Da qui, l'importanza della didattica e della formazione continua di veri professionisti. La didattica, definita genericamente come l'insieme dei contenuti, delle attività, dei metodi e degli strumenti utilizzati allo scopo di raggiungere degli obiettivi formativi, deve favorire l'apprendimento e promuovere azioni che mirano alla qualità. Rappresenta quindi una necessità e un'opportunità per tutti coloro che hanno "interesse" nel corso di studio: il Ministero di rife-

rimento, l'Ateneo e la Facoltà di appartenenza, gli studenti, potenziali e iscritti, il personale docente, di supporto alla didattica e tecnico-amministrativo che opera a favore del corso di studio, il mondo del lavoro, nelle sue diverse componenti, la società in generale [3].

In particolare, nel settore sanitario del Lazio, è in atto un profondo processo di trasformazione e innovazione volto al rafforzamento della qualità dell'assistenza sanitaria mediante la certificazione delle competenze e quindi l'attuazione degli obiettivi di sviluppo e il consolidamento delle conoscenze degli operatori previsti Piano formativo regionale [4]. Il Sistema di valutazione della formazione acquisisce quindi un ruolo indispensabile, come strumento per il perseguimento degli obiettivi di salute e di garanzia dei livelli di assistenza e della qualità del nostro Servizio sanitario [5].

Tuttavia, la qualità della didattica è un fenomeno, che fa riferimento a diversi attributi, quali, ad esempio: scelta e strutturazione degli argomenti, relazione tra docente e studenti e tra studenti, possibilità di utilizzare attrezzature e materiali di supporto adeguati e facilitanti la comprensione e la riflessione, utilità del corso frequentato, effettivo raggiungimento degli obiettivi formativi e conseguente apprendimento da parte degli studenti. Ogni conoscenza acquisita non si risolve in un compimento perfetto e chiuso in sé stesso, ma si costituisce come sviluppo che porta al miglioramento di capacità già presenti dall'inizio del processo. Si parla, quindi, di un metodo ciclico che deve prevedere, nelle varie fasi della vita formativa, l'insegnamento sempre delle stesse discipline, con maggiore ricchezza di particolari e maggiore approfondimento. La complessità del sapere che caratterizza il mondo

contemporaneo e la rapidità con cui le conoscenze diventano obsolete richiede una riflessione continua sull'adeguatezza delle scelte didattiche.

*“L'uomo per essere uomo dev'essere formato”*. [6]

## SCOPO

L'obiettivo principale di questa indagine è di verificare la posizione lavorativa dei tecnici di radiologia medica, dei tecnici di laboratorio, dei tecnici della neuro fisiopatologia e dei tecnici audiometristi che hanno conseguito la Laurea Magistrale in Scienze Tecniche Diagnostiche presso la sede di Viterbo, Università La Sapienza, con il duplice obiettivo di:

- rilevare gli eventuali e ulteriori ruoli occupati/occupabili da questi professionisti;
- descrivere il livello di gradimento del corso e la percezione di quanto le competenze acquisite nel percorso di studi incidono sul comportamento lavorativo delle quattro classi dei professionisti.

L'indagine si è focalizzata su sei anni accademici del corso di laurea magistrale, andando ad analizzare il punto di vista e i risultati conseguiti post laurea degli studenti. Questo ci ha permesso anche di valutare la soddisfazione complessiva del corso di laurea, utile per attenuare e correggere alcune difficoltà emerse nella piccola percentuale degli studenti poco soddisfatti/insoddisfatti. Altro importante scopo dell'indagine è stato quello di dimostrare l'efficacia e la validità del corso di laurea magistrale Scienze tecniche diagnostiche che si svolge a Viterbo per la formazione degli studenti, lavoratori e non.

## MATERIALI E METODI

Il lavoro si esplica attraverso un'indagine retrospettiva che parte dall'attivazione del corso di laurea fino all'a.a. 2012/2013. L'individuazione degli studenti da cui trarre informazioni è avvenuta attraverso l'utilizzo degli elenchi dei nominativi e dei relativi contatti messi a disposizione dalla segreteria universitaria di Viterbo. Si è poi provveduto a ricostruire gli elenchi nei casi in cui i contatti non erano presenti o non erano aggiornati [7].

L'acquisizione dei dati è avvenuta mediante il sistema di moduli di Google che ha permesso la crea-

zione ad hoc di un questionario, la raccolta delle risposte in modo semplice ed efficiente e la loro registrazione e rappresentazione automatica.

Ogni domanda del questionario è articolata in campi “semplici”, studiati in modo da consentire una facile compilazione. L'utilizzo di schede, oltre a registrare dati, ha permesso di effettuare verifiche sulla coerenza di alcune informazioni inserite mediante analisi comparative di specifiche risposte. Ciò ha consentito di sintetizzare dati attendibili e di studiarne le tendenze secondo le misure quantitative e le categorie preimpostate nelle risposte su caratteri qualitativi.

Il questionario è articolato su dodici domande, inizialmente descrittive degli studenti, poi riguardanti la situazione lavorativa ante e post laurea, il motivo della scelta del corso e l'importanza del titolo per miglioramenti lavorativi professionali eventualmente conseguiti. L'ultimo argomento trattato riguarda il giudizio complessivo sull'insegnamento. La struttura prevalente del questionario è a risposta chiusa, prevedendo in alcuni casi scelte multiple, al fine di ottenere risposte standardizzate ed uniformi [8], ed aperte solo nei casi in cui si vuole raccogliere suggerimenti.

La procedura di distribuzione dei questionari ai laureati magistrali ha previsto due fasi. Inizialmente è stata inviata una mail con allegata la presentazione dell'indagine in cui sono state spiegate le motivazioni dello studio e la garanzia dell'anonimato. La compilazione è stata telematica: attraverso un “clic” sul link riportato nella mail. I dati inviati sono stati archiviati in modo automatico in un database. La mancata risposta tramite posta elettronica ha previsto un secondo contatto tramite telefono. Le risposte sono state inserite manualmente nel “File delle risposte” di Google Drive. L'indagine statistica è stata pianificata attraverso il diagramma di Gantt ed ha avuto luogo nel periodo Giugno-Ottobre 2015 (Fig. 1) [9].

## RISULTATI

All'indagine hanno partecipato la quasi totalità degli studenti. Il tasso di risposta è infatti dell'86,2% (112 iscritti su 129).

La sintesi delle risposte al questionario permette

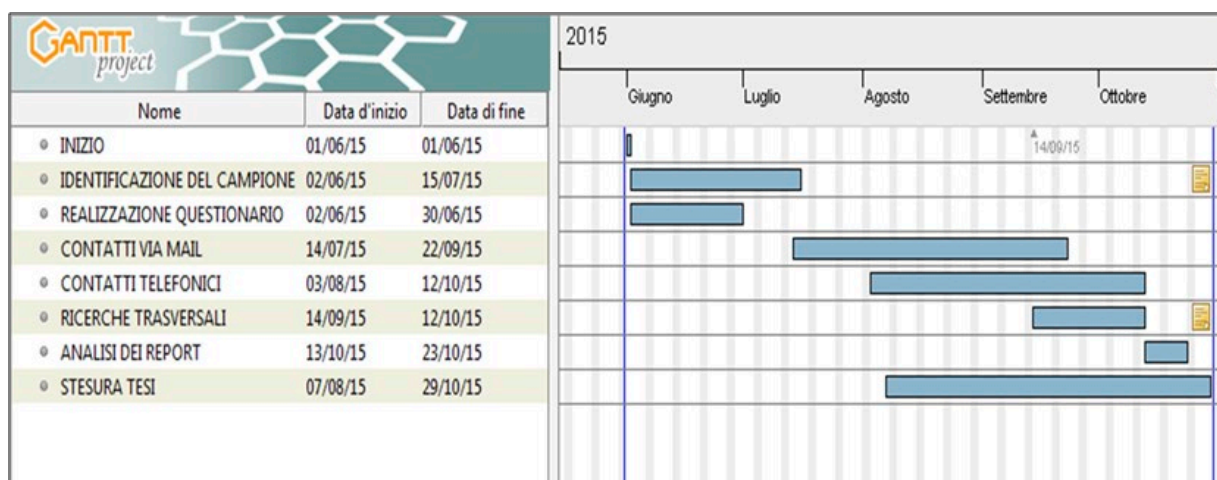


Figura 1. Diagramma di Gantt sulla progettazione dell'indagine.

innanzitutto di descrivere i laureati oggetto dell'indagine. Il corso è prevalentemente frequentato da studenti maschi e per il 44% da studentesse. Il campione studiato rispecchia sostanzialmente tali proporzioni: 43% femmine e 57% maschi. La principale regione di provenienza coincide con la regione in cui hanno sede le lezioni: il Lazio (63,4%). Tuttavia, il corso attrae anche studenti con provenienze ben più distanti, come Veneto e Sardegna (Tab. 1). Il 78,4% dei studenti è tecnico di radiologia, il 14,4% di laboratorio, 6,3% della neurofisiopatologia e sol-

Regione	n. risposte	% risposte
Lazio	71/112	63,40%
Umbria	23/112	20,50%
Campania	5/112	4,50%
Toscana	4/112	3,50%
Emilia Romagna	3/112	2,70%
Puglia	2/112	1,80%
Basilicata	1/112	0,90%
Calabria	1/112	0,90%
Sardegna	1/112	0,90%
Veneto	1/112	0,90%
<b>Totale risposte</b>	<b>112/112</b>	<b>100%</b>

Tabella 1. Regione di provenienza.

tanto uno studente, 0,9%, audiometrista. Gli anni di conseguimento del diploma/laurea triennale presentano un range di 36 anni e vanno dal 1975 fino al 2011 (Fig. 2).

L'anno di iscrizione alla laurea magistrale esprime sostanzialmente l'andamento della frequenza al corso nei 5 anni di attività (Fig. 3). Confrontato con l'anno di laurea alla triennale permette di comprendere in modo indiretto il tempo trascorso tra un livello di formazione e quello successivo.

La seconda parte del questionario prevede domande direttamente attinenti allo scopo dell'indagine. Il voto finale conseguito nella laurea magistrale, ad esempio, fornisce un elemento per comprendere il livello di apprendimento di quanto insegnato. Le

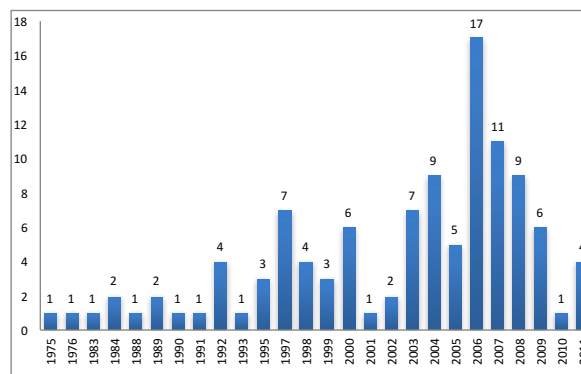
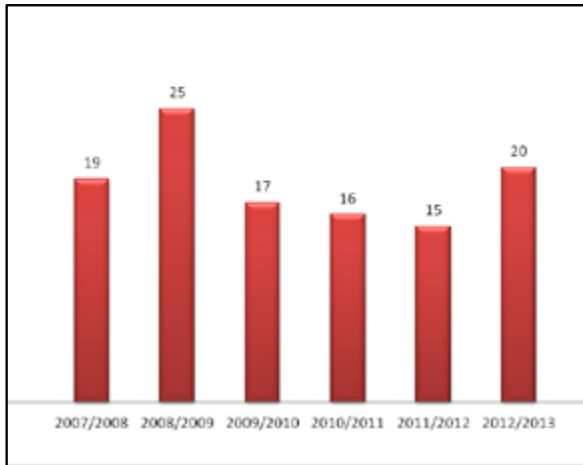


Figura 2. Anno conseguimento diploma/laurea triennale.



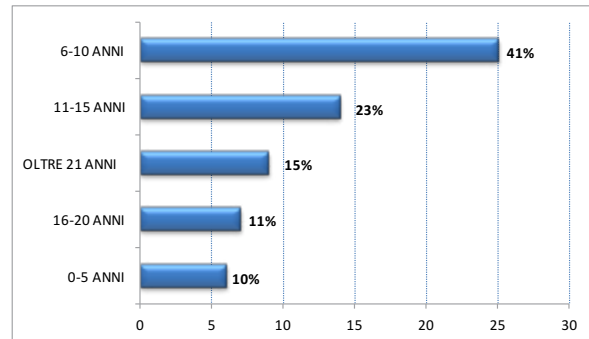
**Figura 3.** Anno iscrizione laurea magistrale.

conoscenze trasmesse in base a quanto valutato dai professori è nella maggioranza dei casi molto positivo (Tab. 2).

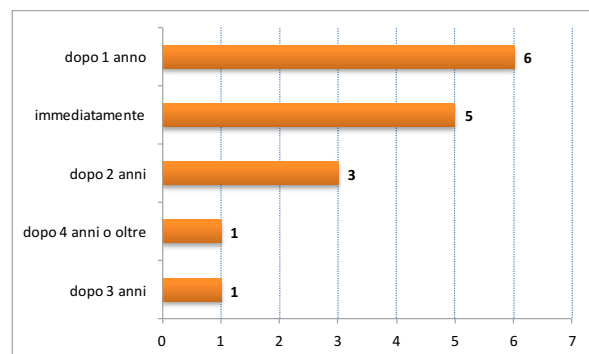
Le successive domande rilevano lo status lavorativo prima della laurea. Tale aspetto rappresenta il punto di partenza per comprendere eventuali crescite lavorative legate alla laurea magistrale. Soltanto il 9,8% degli studenti intervistati al momento dell'iscrizione era in attesa di occupazione. L'83,9% lavorava invece presso una struttura pubblica. L'83% dei laureati ha specificato la regione di assunzione: nella maggioranza dei casi Lazio e Umbria. L'anzianità di servizio risulta sostanzialmente medio-bassa:

Voto finale	n. risposte	% risposte
95	1	0,89%
100	3	2,68%
102	1	0,89%
105	3	2,68%
106	4	3,57%
107	1	0,89%
108	4	3,57%
110	63	56,30%
110 e lode	32	28,50%
<b>Totale risposte</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

**Tabella 2.** Voto finale conseguito laurea magistrale.



**Figura 4.** Anzianità di servizio.



**Figura 5.** Dopo quanto sono avvenuti i miglioramenti.

nel 41% delle risposte è pari a 6-10 anni (tasso di risposta: 60%) (Fig. 4).

Il 59,8% degli studenti non ha avuto cambiamenti in ambito lavorativo dopo la laurea. Ciò significa anche che più di un intervistato su tre ha riscontrato variazioni. Due studenti, in particolare, classificano tali cambiamenti come "molto rilevanti".

Gli intervistati affermano che i miglioramenti lavorativi sono avvenuti nella maggior parte dei casi immediatamente o dopo un anno (Fig. 5). Il tasso di risposta alla domanda (16 su 45) lascia però margini di incertezza.

39 studenti su 112 hanno descritto i risultati positivi riscontrati nell'attività lavorativa. Il particolare, il 48,7% ha ritrovato nel luogo di lavoro le nozioni apprese durante le lezioni. (Tab.3).

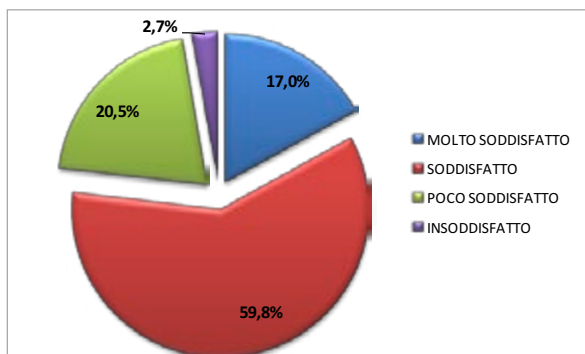
Le motivazioni della scelta di seguire studi specialistici descrivono le aspettative degli studenti, e riguardano nel 39% dei casi l'avanzamento professionale, e nel 28% l'ampliamento della propria cultura professionale (Fig. 6).

Tipologia di cambiamento riscontrato	n. risposte	% risposte
Ricoprendo una carica dirigenziale	6/112	15,40%
Ottenendo una posizione organizzativa	2/112	5,13%
Ottenendo una docenza	11/112	28,20%
Svolgendo attività di ricerca	1/112	2,56%
Ritrovando nel luogo di lavoro delle nozioni apprese durante le lezioni	19/112	48,70%
<b>Totale risposte</b>	<b>39/112</b>	<b>100%</b>

**Tabella 3.** Tipologia di cambiamento riscontrato.



**Figura 6.** Motivazione nella scelta degli studi specialistici.



**Figura 7.** Livello di soddisfazione del corso di laurea.

Il questionario si conclude sondando sul livello di soddisfazione generale al corso: solo tre studenti si ritengono insoddisfatti (Fig. 7).

## DISCUSSIONE

Il questionario somministrato ha riscosso un elevato tasso di risposta: il campione nei vari bienni formativi di ciascuna classe va dal 79% (2011/2012) al 95% (2012/2013). Ciò garantisce un'alta attendibilità dei risultati sia sull'intero corso di laurea sia sui singoli anni accademici.

La collaborazione degli studenti all'indagine è confutabile anche dal fatto che solo 11 persone hanno richiesto di cancellarsi dalla mail list impiegata per scopi similari. La raccolta telefonica delle risposte e in alcuni casi l'intervista diretta agli studenti che non hanno compilato il questionario tramite mail nel primo contatto, infine, ha permesso all'intervistatore di accertarsi personalmente del livello di attenzione dell'interlocutore alle domande e quindi favorire l'accuratezza delle risposte.

Nel corso degli anni il corso di laurea ha visto tra gli iscritti studenti provenienti da dieci regioni differenti. Veneto, Puglia, Calabria, Sardegna fanno presupporre una buona capacità attrattiva che non risente delle distanze, delle conseguenti spese di



**Figura 8.** Network regionale del Corso Magistrale Università La Sapienza con sede a Viterbo in base alla provenienza dei partecipanti.



trasferimento e soggiorno degli studenti, né dal necessario tempo aggiuntivo richiesto per il viaggio (Fig. 8).

La forte variabilità dell'anno di conseguimento del diploma/laurea triennale è indicativa di un'altrettanta variabilità dell'età degli studenti che frequentano il corso. L'età media all'interno di ciascuna classe negli ultimi anni presenta inoltre un trend in riduzione.

Dal confronto tra l'anno di conseguimento della laurea triennale e l'anno di iscrizione alla laurea magistrale si può notare come, soprattutto nei primi anni di corso, la scelta di completare la propria formazione universitaria è avvenuta a distanza di tempo rispetto alla laurea triennale. Recentemente si nota invece una riduzione dell'età media degli iscritti.

Nonostante il corso di laurea sia principalmente orientato ad una crescita professionale presupponendo quindi la frequentazione da parte di studenti lavoratori, dodici iscritti su 112 hanno scelto di frequentare il corso in attesa di prima occupazione. Tale fenomeno sembra accentuarsi in questi ultimi anni.

L'85% dei laureati (95 su 112) ha raggiunto un voto finale fortemente positivo: 110 o 110 con lode. Questo risultato fa presupporre partecipazione e interesse da parte dello studente al percorso di studio magistrale. La percezione dell'apprendimento dello studente da parte dei professori che hanno valutato esami e discussione finale risulta elevata.

La ricaduta dei giudizi finali nel tempo può essere valutata considerando quanto conseguito professionalmente. In particolare, 39 studenti affermano di aver avuto una crescita lavorativa nel periodo successivo alla laurea, di cui 19 ritrovando nel luogo di lavoro le nozioni apprese durante il corso.

È interessante notare inoltre, come il 39% degli intervistati si è iscritto al corso con la speranza di ottenere un futuro avanzamento di carriera. Tuttavia solo il 18% degli iscritti ha raggiunto tale obiettivo ottenendo una carica dirigenziale, una posizione organizzativa, una docenza o svolgendo attività di ricerca. Nonostante ciò, il giudizio finale sul corso espresso a distanza di tempo rimane positivo: il 77% degli studenti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto. La compilazione successiva al termine

del corso del questionario permette allo studente di avere il tempo di maturare la percezione dell'efficacia della formazione fruita [10].

Tale risultato dimostra pertanto come il giudizio sul corso sia indipendente da eventuali avanzamenti professionali.

Nel complesso le risposte forniscono molteplici strumenti per una valutazione positiva del corso, come il livello di soddisfazione generale, il livello di apprendimento delle materie insegnate ed il loro trasferimento ed applicazione sul lavoro.

Va precisato tuttavia che l'opinione degli studenti non può essere presa come riferimento assoluto per valutare la qualità della didattica. Occorrerebbe, infatti, disporre di ulteriori informazioni concernenti l'apprendimento dello studente sondando su più livelli di formazione [11].

Laddove il cambiamento professionale non necessita di una laurea magistrale, per un corretto giudizio sulle possibilità di crescita professionale offerte dal corso, sarebbe necessario valutare se si sarebbero verificate comunque per cause diverse ovvero stimare il livello di professionalità che lo studente avrebbe raggiunto anche in assenza della formazione [12].

Se da un lato la ricerca del più appropriato setting formativo interno al corso pone i presupposti per un adeguato apprendimento, va segnalato che anche fattori esogeni al percorso di laurea possono determinare esiti professionali. Ne è un esempio l'ambiente lavorativo di ciascuno studente in quanto all'interno di un contesto psico-socio-culturale e organizzativo è esso stesso fonte di processi di crescita [13].

Un ulteriore approfondimento sui risultati raggiunti è rappresentato dall'analisi e confronto con altri corsi simili. L'indagine effettuata da AlmaLaurea sugli studenti laureati il livello di soddisfazione del corso indica un valore stabile superiore a quello degli altri CdL corrispondenti [14].

L'indagine è stata progettata e condotta al fine di determinare gli esiti della formazione sulla base della soddisfazione dell'esperienza da parte dello studente e della sua percezione di crescita culturale e professionale. Non vi sono elementi oggettivi che permettano di determinare la maggiore competenza clinica e manageriale.

L'apprendimento è stato misurato secondo l'ottica dello studente in quanto destinatario degli insegnamenti, sebbene possa essere definito secondo differenti prospettive quali il tutor universitario e il tutor clinico [15].

## CONCLUSIONI

L'indagine ha utilizzato metodologie comunemente disponibili volendo assumere caratteri di praticità, semplicità e concretezza, con l'intento di offrire un contributo all'università facilmente ripetibile nel tempo sul feedback dei corsi svolti.

L'intento è quello di offrire degli spunti di approfondimento al contesto universitario viterbese sempre più orientato all'adozione di politiche di miglioramento della qualità nella formazione.

L'evoluzione da tecnico a manager e da manager a leader necessita di continuo aggiornamento sulle tendenze tecnologiche, acquisizione delle competenze manageriali sulla gestione del personale, sviluppo delle potenzialità dei collaboratori e creazione dello spirito di squadra e di un clima positivo.

La corrispondenza tra obiettivi di studio e risultati professionali, quindi, costituisce una variabile importante per la valutazione dell'efficacia formativa relativa all'intero percorso formativo o a parti di esso (es. anni accademici), ed è strettamente collegata alla tipologia delle competenze apprese.

Questa corrispondenza si verifica se quanto appreso viene applicato nel contesto lavorativo, ovvero quanto le competenze, abilità e nozioni contribuiscono a migliorare la performance lavorativa.

L'indagine è stata quindi volta a diffondere e fornire informazioni su alcuni dei tanti aspetti concernenti la formazione sia destinatari effettivi e potenziali del corso di laurea, sia agli organizzatori della corso stesso.

La valutazione sulla formazione magistrale da parte degli studenti non può dunque essere presa come riferimento assoluto per la determinazione della qualità della didattica, ma come mera percezione dello studente sul suo contributo nel tempo al proprio profilo professionale.

Va tuttavia osservato che il gradimento sulla formazione da parte degli studenti costituisce comunque uno dei presupposti per l'apprendimento che, a sua

volta, può e deve generare una ricaduta positiva sul contesto lavorativo.

## BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- [1] Università degli Studi La Sapienza. *Scienze delle professioni sanitarie tecniche diagnostiche Viterbo - ASL Viterbo Corso di laurea magistrale*. Reperibile sul sito <http://corsi.dilaurea.uniroma1.it/scienze-delle-professioni-sanitarie-tecniche-diagnostiche-sede-di-viterbo/>.
- [2] Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca. *Ultimi atti ministeriali pubblicati*. Reperibile sul sito <http://attiministeriali.miur.it/>.
- [3] Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca. *D.M. 270/2004 Regolamento didattico dei corsi di laurea magistrali nelle professioni sanitarie*. Reperibile sul sito [http://www.miur.it/0006Menu\\_C/0012Docume/0098Normat/4640Modifi\\_cf2.htm](http://www.miur.it/0006Menu_C/0012Docume/0098Normat/4640Modifi_cf2.htm).
- [4] Regione Lazio. *Piano Formativo Regione Lazio triennio 2016/2018*. Reperibile sul sito [https://www.regione.lazio.it/binary/rl\\_sanita/tbl\\_contenuti/piano\\_formativo\\_2016\\_2018.pdf](https://www.regione.lazio.it/binary/rl_sanita/tbl_contenuti/piano_formativo_2016_2018.pdf).
- [5] Regione Lazio. *Formazione in Sanità*. Reperibile sul sito [https://www.regione.lazio.it/rl\\_sanita/?vw=contenutiDettaglio&id=191](https://www.regione.lazio.it/rl_sanita/?vw=contenutiDettaglio&id=191).
- [6] Comenio G.A. L'importanza della didattica. *Didactica Magna*. In: Biggio A. (a cura di). *Grande Didattica*. Firenze: La Nuova Italia, 1993.
- [7] Fortini M. *Linee guida metodologiche per rilevazioni statistiche. Nozioni metodologiche di base e pratiche consigliate per rilevazioni statistiche dirette o basate su fonti amministrative*. Istituto Nazionale di Statistica, 2000. Reperibile anche sul sito <http://www3.istat.it/strumenti/metodi/lineeguida.pdf>.
- [8] Zammuner V.L. *Tecniche dell'intervista e del questionario*. Bologna: Il Mulino, 1998.
- [9] Martintati M., Corbucci D. *Project Management Template. Modelli gestionali standard e guida pratica per il project manager e per il PMO aziendale, in linea con il PMBOK Guide*. Milano: FrancoAngeli, 2013.
- [10] Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica. *Progetto "MiglioraPA" per la diffusione del Customer Satisfaction Management*. Reperibile sul sito <http://www.qualitapa.gov.it/it/customer-satisfaction/migliorapa/>.
- [11] Alliger G.M., Janak E.A. Kirkpatrick's Level of Training Criteria: Thirty Years Later. *Personnel Psychology*, 1989, 42(2): 331-342.
- [12] Scandellari C. Una considerazione sui metodi di valutazione dell'efficacia di un intervento formativo. *Tutor*, 2013, 13: 6-8.



- [13] Tomietto M., Saiani L., et al. Gli strumenti di valutazione degli ambienti di apprendimento clinico: revisione della letteratura. *Tutor*, 2008, 8: 16-22.
- [14] AlmaLaurea. *Condizione occupazionale dei laureati*. Reperibile sul sito <https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?config=occupazione>.
- [15] Saarikoski M. *Clinical learning environment and supervision. Development and validation of the CLES evaluation scale*. *Annales Universitatis Turkuensis*. Turku: University of Turku 2002.