

Formazione continua individuale – Catalogo 2013

L'opinione degli allievi – Maggio 2015

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	2
2. Il disegno della ricerca	2
2.1 Il profilo degli allievi e la rappresentatività del campione	3
2.2 I corsi frequentati dagli allievi coinvolti nell'indagine	6
3. La decisione di frequentare il corso di formazione.....	10
3.1 Le motivazioni prevalenti	10
3.2 Le modalità di informazione sui corsi	11
4. Il giudizio sul corso frequentato.....	12
4.1 La qualità percepita dagli allievi	12
4.1.1 Le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sugli insegnanti	13
4.1.2 Il giudizio sui laboratori	15
4.2 Le segnalazioni degli allievi: gli aspetti problematici del corso e gli aspetti positivi	15
4.3 L'utilità complessiva del corso e la propensione al passaparola	17
5. Uno sguardo d'insieme	19
Appendice metodologica	21
A. Note statistiche sulla media	21
B. Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"	21
Il questionario proposto agli allievi.....	23
Indice delle figure e delle tabelle	27

1. Il contesto di riferimento della ricerca

Il Servizio Monitoraggio e controlli delle attività, nell'ambito delle verifiche a campione condotte presso le Agenzie Formative del territorio, raccoglie dati sulla soddisfazione degli allievi che frequentano i corsi finanziati dalla Città Metropolitana di Torino¹. La rilevazione delle opinioni degli allievi avviene con la somministrazione di *questionari* distribuiti nelle classi dagli operatori del Servizio, nel corso delle verifiche che, considerata l'attuale offerta formativa, riguardano cinque tipologie di allievi di altrettanti tipi di corsi: *obbligo di istruzione, apprendisti, formazione continua a domanda individuale, mercato del lavoro e occupati*².

Nel 2014 gli allievi di alcuni segmenti dei target *Obbligo Istruzione (OI)*, *Mercato del lavoro (MDL)* e dei corsi *Formazione continua a domanda individuale (FCI)* sono stati destinatari, inoltre, di indagini che prevedevano la rilevazione delle opinioni attraverso un questionario disponibile per via telematica. La somministrazione via web ha permesso di raggiungere l'intero universo degli allievi interessati: per i target OI e MDL questa modalità di rilevazione ha previsto la collaborazione delle agenzie formative cui, al termine dell'indagine, è stata fornita una selezione delle risposte dei propri allievi; gli iscritti ai corsi FCI, invece, sono stati contattati utilizzando i loro indirizzi e-mail personali comunicati alle agenzie formative presso cui hanno frequentato il corso.

Di seguito si presentano i risultati dell'indagine che ha coinvolto gli allievi del target **formazione continua individuale**.

2. Il disegno della ricerca

Per la rilevazione delle opinioni degli allievi è stato adottato un questionario semi-strutturato, che contiene sia domande *a risposta chiusa*, dove il rispondente può scegliere la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite, sia *a risposta aperta*, che gli permettono, invece, di indicare liberamente qualunque informazione ritenga opportuno segnalare.

Le opinioni degli allievi sono state raccolte tra febbraio 2014 e gennaio 2015.

La popolazione dei frequentanti i corsi obbligo istruzione era rappresentata da 13.345 soggetti cui sono stati erogati 15690 voucher. E' stato inviato un questionario da compilare per ciascun corso, per cui alcuni allievi ne hanno ricevuto più di uno. Per semplicità espositiva nella presentazione dei risultati dell'indagine si farà riferimento agli 'allievi dei corsi' anche se da un punto di vista metodologico si tratta di 'soggetti cui è stato erogato un voucher': uno stesso allievo potrebbe, infatti, essere stato contato più di una volta all'interno di un grafico/tabella per via della partecipazione a diversi corsi.

¹ La Città Metropolitana è un ente territoriale di area vasta di secondo livello, istituito dalla legge "Delrio", la n. 56 del 2014 che, a partire dal primo gennaio del 2015, sostituisce la Provincia.

² Sul sito Internet istituzionale della Città Metropolitana di Torino, all'interno della sezione dedicata *all'Osservatorio dell'Orientamento, dell'Istruzione e della Formazione Professionale (OIFP)*, sono consultabili i risultati delle indagini condotte in passato

Hanno restituito la loro opinione con la compilazione del questionario **4514 allievi, pari al 29% del totale.**

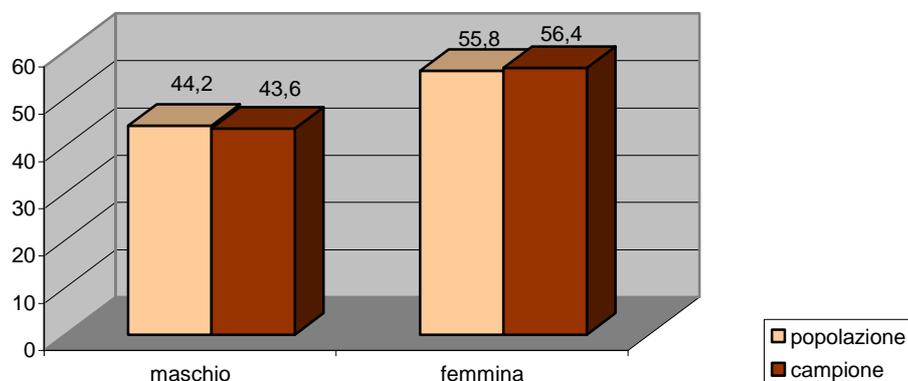
2.1 Il profilo degli allievi e la rappresentatività del campione

Le figg. 1 - 8 illustrano alcune caratteristiche sociografiche degli allievi. Per alcune di esse sono disponibili le distribuzioni di frequenza della popolazione di riferimento: questo dato risulta utile per valutare la bontà del campione di rispondenti.

Gli allievi che hanno partecipato all'indagine sono per la maggior parte donne (56,4% - fig. 1) e più di sei su dieci hanno un'età compresa tra i 35 e i 54 anni (fig. 2). Quasi la totalità di loro è cittadino italiano (96,9% - fig. 3) e per la maggior parte ha un titolo di studio medio-alto (45,5% diploma e 27,6% laurea - fig. 4). Quattro allievi su dieci risiedono in Torino città o in un Comune della prima cintura (fig. 5) mentre gli altri sono distribuiti abbastanza uniformemente negli altri Comuni della Provincia, con una certa prevalenza per quelli della zona del Canavese (23,7%). In riferimento allo stato occupazionale si rileva che quasi nove allievi su dieci stanno lavorando (fig.6), più frequentemente con un contratto di lavoro dipendente (68,2%), mentre poco più della metà dei disoccupati risulta iscritto alle liste di mobilità. Tra gli occupati c'è una prevalenza di coloro che lavorano come impiegati o insegnanti (62,9% - fig. 7), più spesso nel settore privato (79,7 - fig. 8).

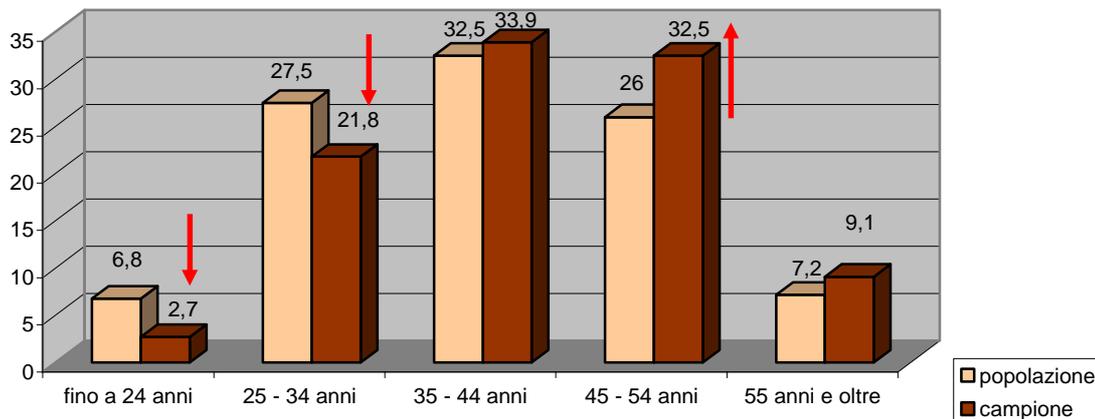
Da un'analisi dei dati disponibili sulla popolazione emerge che il campione è rappresentativo in riferimento alle variabili *genere* e *residenza*, mentre per quanto riguarda *l'età* risultano sottorappresentati i soggetti con meno di 35 anni e sovrarappresentati quelli con età compresa tra i 45 e i 54 anni. Il campione sottostima, inoltre, la presenza degli stranieri e dei diplomati o laureati, mentre sovrarappresenta coloro che hanno un titolo di studio basso, fino alla terza media.

Fig. 1: Genere – confronto popolazione/campione – valori %



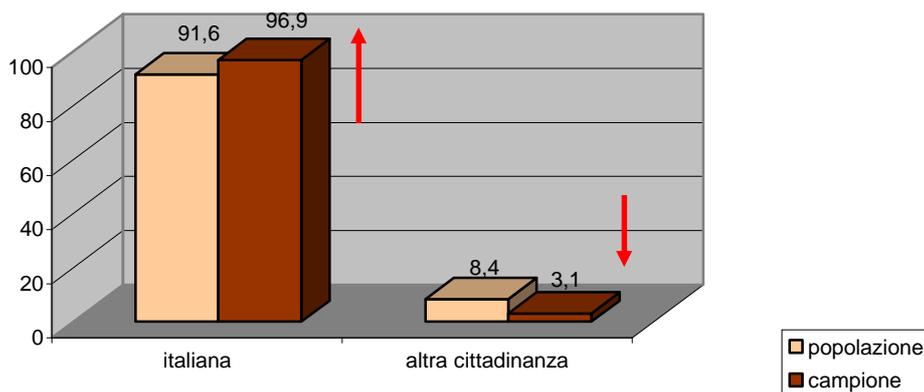
Base (casi): popolazione: 15690; base (casi) campione: 4513

Fig. 2: Et  – confronto popolazione/campione – valori %



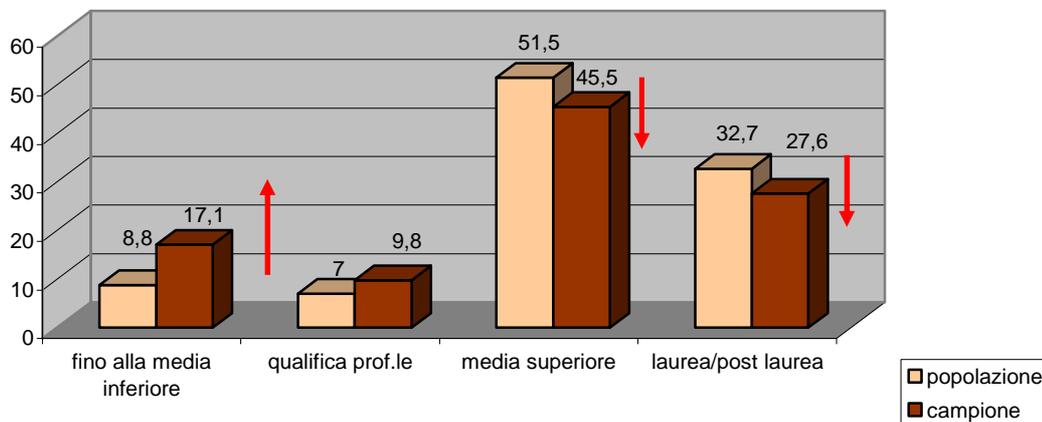
Base (casi) popolazione: 15690; base (casi) campione: 4514

Fig. 3: Cittadinanza – confronto popolazione/campione – valori %



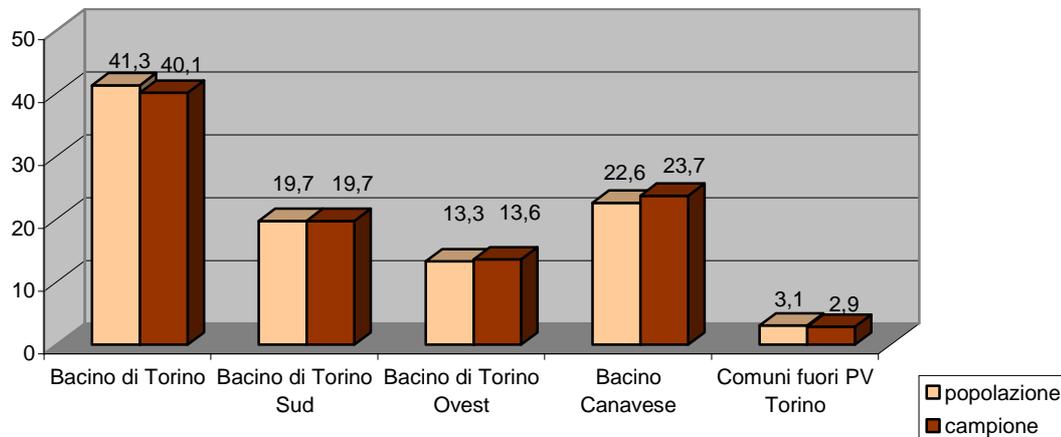
Base (casi): popolazione: 15690; base (casi) campione: 4505

Fig. 4: Titolo di studio – confronto popolazione/campione – valori %



Base (casi) popolazione: 15690; base (casi) campione: 4514

Fig. 5: Residenza – confronto popolazione/campione – valori %



Base (casi) popolazione: 15690; base (casi) campione: 4513

Fig. 6: Stato occupazionale – valori %

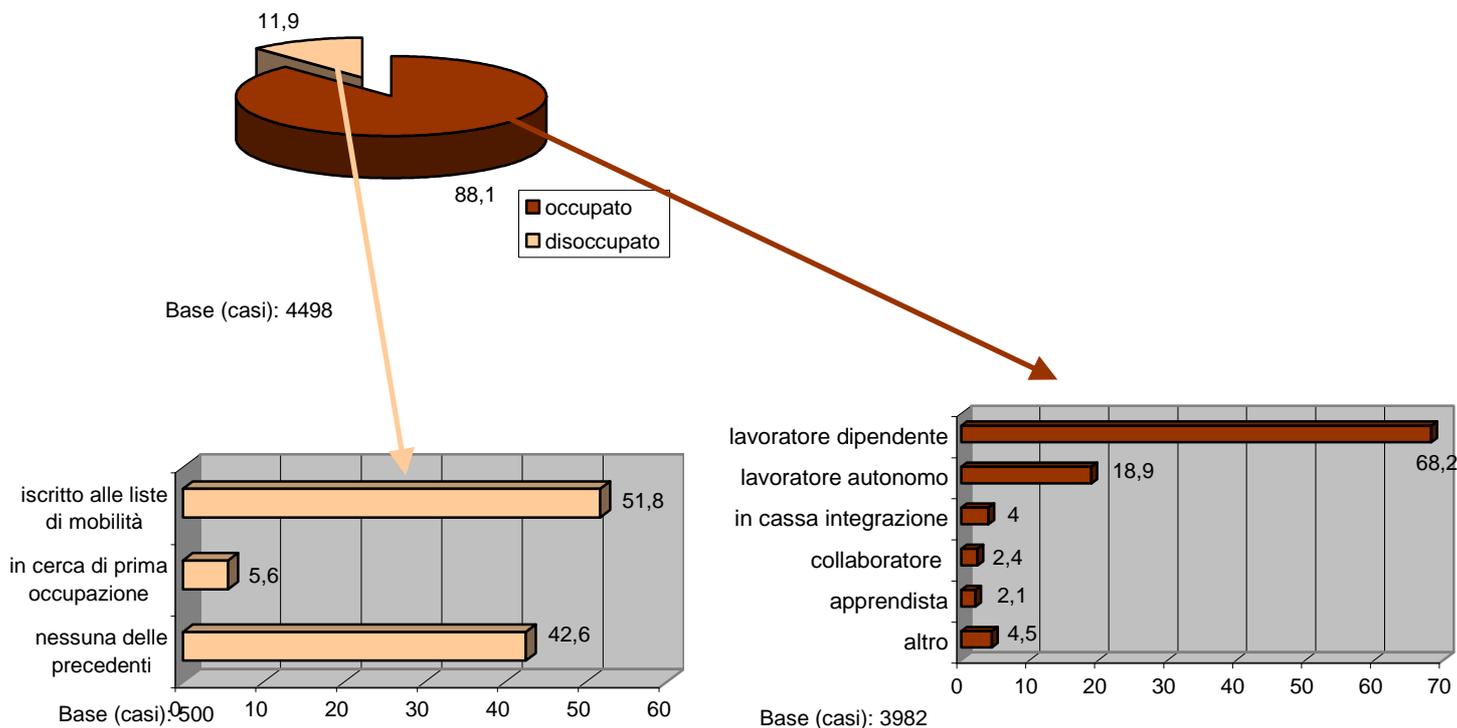
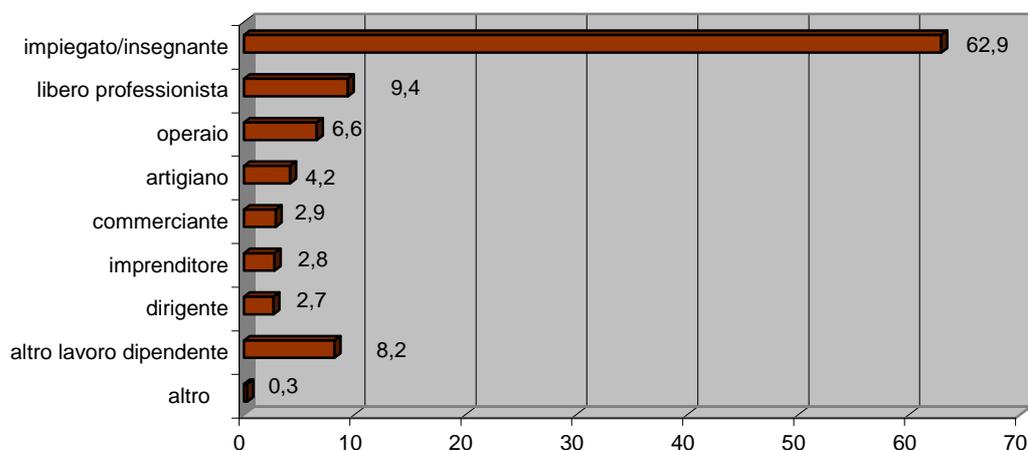
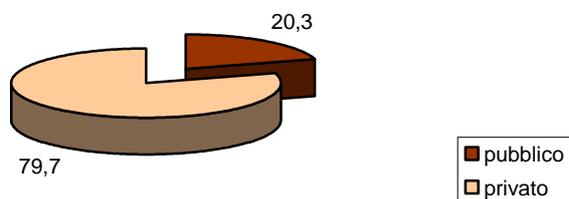


Fig. 7: Professione – valori %



Base (casi): 3599

Fig. 8: Settore occupazionale – valori %



Base (casi): 3625

2.2 I corsi frequentati dagli allievi coinvolti nell'indagine

Le tabb. 1 e 2 riportano il confronto popolazione/campione della distribuzione degli allievi, rispettivamente per quanto riguarda l'ambito del *corso frequentato* e l'*agenzia formativa* scelta. Per una maggiore chiarezza nella lettura dei risultati, i dati sono indicati in valore assoluto, si riporta cioè il numero degli allievi.

Tab. 1: Ambito del corso frequentato: confronto popolazione e campione – valori assoluti

<u>AMBITO CORSO FREQUENTATO</u>	<i>numero allievi popolazione</i>	<i>numero allievi campione</i>
lingue straniere	5.754	1.942
ristorazione e turismo	3.805	853
ambiente e sicurezza	1.476	421
servizi di impresa	1.449	475
informatica	714	169
informatica tecnica	646	204
attività commerciali	436	113
edilizia e impiantistica	307	59
automazione industriale	216	70
tessile e abbigliamento	204	40
servizi alla persona	176	15
grafica e multimedia	163	69
meccanica e riparazioni	98	10
artigianato artistico	62	15
servizi socio-assistenziali	58	20
agricoltura, silvicoltura e pesca	43	17
sistema di qualità	35	12
legno e affini	33	7
orientamento e sostegno all'inserimento	10	3
lingua italiana	5	-
TOTALE	15690	4514

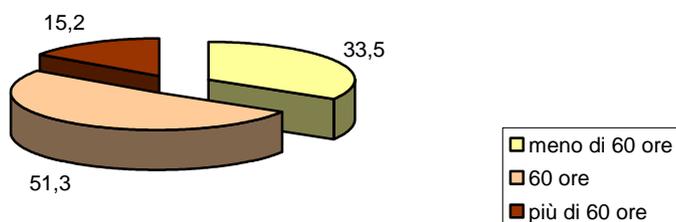
Tab. 2: Operatore: confronto popolazione e campione – valori assoluti

<u>OPERATORE</u>	<i>numero allievi popolazione</i>	<i>numero allievi campione</i>
INFOR	1.343	458
ENTE NAZIONALE FORMAZIONE ORIZZONTI EUROPEI E.N.F.O.E.	920	174
ENAIIP	754	199
AGENZIA FORMATIVA TUTTOEUROPA	717	275
CONSORZIO P.R.E.	638	173
FORTE CHANCE - PIEMONTE	584	189
IMMAGINAZIONE E LAVORO	577	173
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	547	164
AGENZIA FORMATIVA CHURCHILL BRITISH	540	161
ENTE DI F.P. SCUOLA LAVORO IMPRESA	517	125
ENGIM PIEMONTE	468	150
E.F.P. CENTRO STUDI DI CIRIE'	419	118
CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO - C.IA.C. SCRL	418	148
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	382	72
EUROSERVYCE SCS ONLUS	376	92
ECIPA PIEMONTE SOC.CONS. RL	297	106
CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA'	289	76
CONEDIA	289	90
ASSOCIAZIONE INTRAFORM	252	44
FORM AZIONE	243	61
API FORMAZIONE - S.C.R.L.	230	110
A.S.E.I. FORMAZIONE PIEMONTE	218	46
CONSORZIO RAFFAELLO CONSULTING	215	74
FORMONT	214	59
CONSAF	212	54
CONSORZIO C.E.S.A.F	201	63
AGENZIA SANTA CLARA FORMAZIONE S.R.L. IMPRESA SOCIALE	190	21
CESCOT PIEMONTE	187	29
CONSORZIO F.A.P.	182	52
ANFA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE AVANZATA	174	45
CAMPUSLAB	166	56
VALLI ALPINE PROGRESSO E FORMAZIONE	166	43
ISTITUTO GAMMA DI TORINO	159	51
ENFIP PIEMONTE	159	50
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	155	17
C.I.O.F.S. - F.P. PIEMONTE	148	21
FOR.TER PIEMONTE	142	19
CONSORZIO FORMAWEB	138	52
SERIMFORM S.C.C.	116	60
CEIPIEMONTE SCPA	109	23
FORMA-@TTIVA	100	36

CONSORZIO ASSOFORMAZIONE	99	-
EFFETTO	94	31
CEACO & CAFOP	93	15
CONSORZIO EXCALIBUR	92	52
FONDAZIONE FEYLES	89	30
FONDAZIONE GEOMETRI TORINO E PROVINCIA	87	54
INFORCOOP LEGA PIEMONTE	86	21
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	74	26
C.I.F.I. SCRL	68	20
CONSORZIO PROFESSIONE PIU'	66	22
CONSORZIO STUDI SOCIETA' COOPERATIVA	64	22
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE S. CARLO	60	7
CNOS-FAP	59	23
AGENZIA L'ESTETICA S.R.L IMPRESA SOCIALE	49	8
A.S.E.I.	49	-
PERCORSI	46	16
FORCOOP	45	15
SCUOLA PROFESSIONALE ORAFI 'GHIRARDI'	39	7
O.R.SO. SCS	37	17
ESSENZIALMENTE FORMAZIONE	33	12
ALLIANCE FRANCAISE DI TORINO	30	15
CONSORZIO EUROQUALITA' SOC. COOP.	23	1
II.RR. SALOTTO E FIORITO	23	5
AGENZIA FORMATIVA 'FORMA.TI	20	5
CONSORZIO C.U.E.A.	12	7
CONSORZIO ELLESSE FORMAZIONE	11	2
ETA BETA - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE S.C.S	11	3
ENTE SCUOLA/C.I.P.E.T.	11	-
STUDI E CARRIERE S.C.	11	-
ALFAFORM	10	3
CONSORZIO ACCADEMICO EUROPEO	8	-
COMMISSIONE SINODALE PER LA DIACONIA	7	1
APPRENDO SOCIETA' CONSORTILE A R.L.	6	-
I.RE.COOP. PIEMONTE S.C.	6	5
SCUOLA DI ALTA FORMAZIONE E STUDIO DELLA FONDAZIONE CENTRO PER LA CONSERVAZIONE E IL RESTAURO DEI BENI CULTURALI	6	4
AGEFORM SCARL	5	3
E.F.A.P.	5	2
FORMA-RE-TE	4	2
CASAFORM SCRL	1	1
TOTALE	15.690	4486

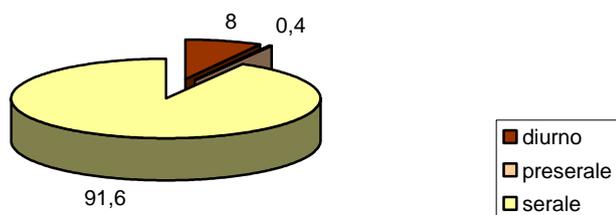
Poco più della metà degli intervistati ha frequentato un corso di 60 ore (fig. 9), un terzo ha partecipato a corsi più brevi e solo una minoranza di loro ha usufruito di un percorso più lungo (15,2%). Quasi la totalità dei corsi si è svolta in orario serale (fig. 10).

Fig. 9: Durata corso – valori %



Base (casi): 4514

Fig. 10: Orario corso – valori %



Base (casi): 4514

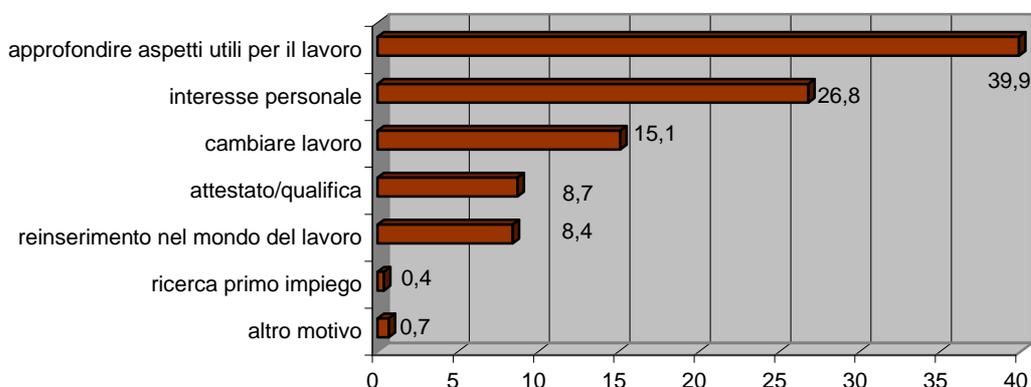
3. La decisione di frequentare il corso di formazione

3.1 Le motivazioni prevalenti

Quasi quattro allievi su dieci hanno scelto un corso di formazione che potesse aiutarli su aspetti inerenti la propria attività lavorativa (fig. 11) e molti hanno voluto approfondire argomenti di interesse personale (26,8%).

Solo una minoranza di allievi si aspettava che il corso potesse essere utile nella ricerca di un nuovo lavoro, per cambiare quello attuale (15,1%), reinserirsi dopo un periodo di disoccupazione (8,4%) o per trovare un primo impiego (0,4%). Solo l'8,7% dei rispondenti ha indicato come prioritario l'ottenimento di un attestato o di una qualifica.

Fig. 11: Per quale motivo hai deciso di frequentare questo corso di formazione? – valori %

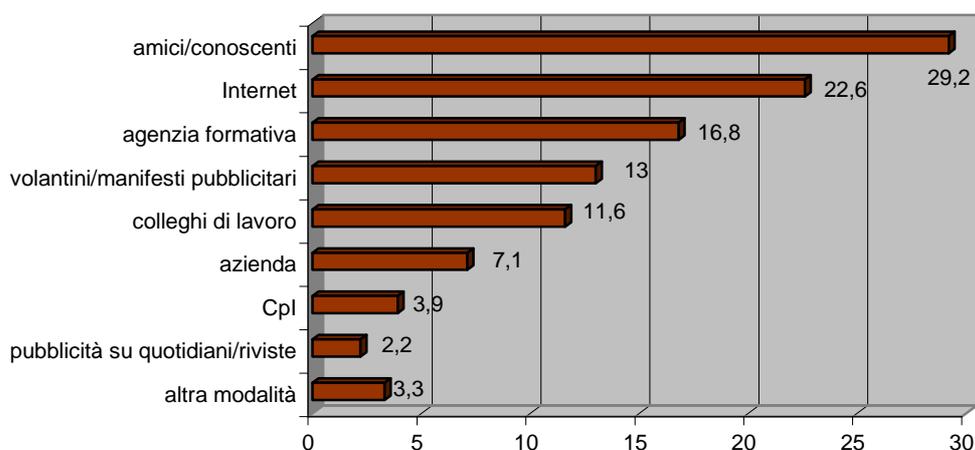


Base (casi): 4490

3.2 Le modalità di informazione sui corsi

Quasi il 30% degli allievi ha saputo della possibilità di frequentare il corso grazie al passaparola di amici o conoscenti (29,2% - fig. 12); molti hanno scoperto questa opportunità navigando in Internet (22,6%) o tramite l'agenzia formativa (16,8), più spesso quella presso cui hanno poi deciso di iscriversi (96,3% - fig. 13). Altri canali di comunicazione che sono risultati essere mediamente efficaci sono stati i volantini o i manifesti pubblicitari (13%), il consiglio di colleghi (11,6%) o dell'azienda (7,1%).

Fig. 12: Come è venuto a conoscenza della possibilità di frequentare questo corso di formazione? – valori %



Base (casi): 4402; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

Fig. 13: Da quale agenzia ha saputo del corso? – valori %



Base (casi): 733

4. Il giudizio sul corso frequentato

4.1 La qualità percepita dagli allievi

Un'ampia sezione del questionario conteneva una serie di domande che avevano l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione o di utilità percepita degli allievi sul corso frequentato.

Una prima domanda chiedeva di indicare il grado di soddisfazione in riferimento a quelle che erano le loro aspettative al momento dell'iscrizione al corso. Dalla tab. 3 si legge che la maggior parte degli allievi esprime giudizi medio – alti, confermati dal calcolo dell'indice sintetico di soddisfazione su scala 0 – 100 che è risultato pari a 77 punti³.

Tab. 3: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – valori %

Soddisfazione rispetto alle aspettative:					Base (casi)
2,1%	4,2%	14,9%	42,6%	36,2%	4514
<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>		

Mediana: nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 77

³ Per una spiegazione sul meccanismo di rilevazione della soddisfazione/utilità percepita utilizzando i 'righelli' e sulle modalità di calcolo degli indici sintetici si rimanda all'appendice metodologica.

4.1.1 Le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sugli insegnanti

Chiamati a dettagliare maggiormente il giudizio sul percorso formativo, gli allievi esprimono giudizi mediamente positivi su alcuni aspetti del corso (*orario, materiale didattico, attrezzature, locali, materie* – tab.4), ma le loro valutazioni risultano elevate soprattutto in riferimento agli insegnanti (*chiarezza, disponibilità e capacità di adattare il programma alla classe* – tab. 5) e al personale addetto al servizio di accoglienza e segreteria (*disponibilità* - tab. 6).

Una chiara sintesi di questi giudizi è fornita dal calcolo degli indici su scala 0 – 100, illustrata in fig. 14.

Tab. 4: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso – valori %

<u>Aspetti organizzativi del corso:</u>					Base (casi)	
Orario in cui si svolgono le lezioni	1,8%	3,4%	11,3%	34,3%	49%	4514
	insoddisfatto			soddisfatto		
Materiale didattico	4,5%	8,6%	20%	36,5%	30,4%	4514
	insoddisfatto			soddisfatto		
Attrezzature di supporto alla didattica	6,8%	10,6%	24,2%	32,6%	25,8%	4514
	insoddisfatto			soddisfatto		
Comfort dei locali	2,5%	5,6%	17,1%	37,2%	37,6%	4514
	insoddisfatto			soddisfatto		
Contenuti delle materie	1,8%	3,4%	13,5%	41,8%	39,5%	4514
	insoddisfatto			soddisfatto		

Mediana: nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Tab. 5: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti – valori %

<u>Aspetti relativi agli insegnanti:</u>					Base (casi)	
Chiarezza delle spiegazioni	2%	2,7%	8,9%	28,1%	58,3%	4514
	insoddisfatto			soddisfatto		
Disponibilità a fornire spiegazioni	1,4%	1,8%	4,8%	21%	71%	4514
	insoddisfatto			soddisfatto		
Capacità di adattare il programma alle esigenze della classe	2,2%	3,3%	10%	28,3%	56,2%	4514
	insoddisfatto			soddisfatto		

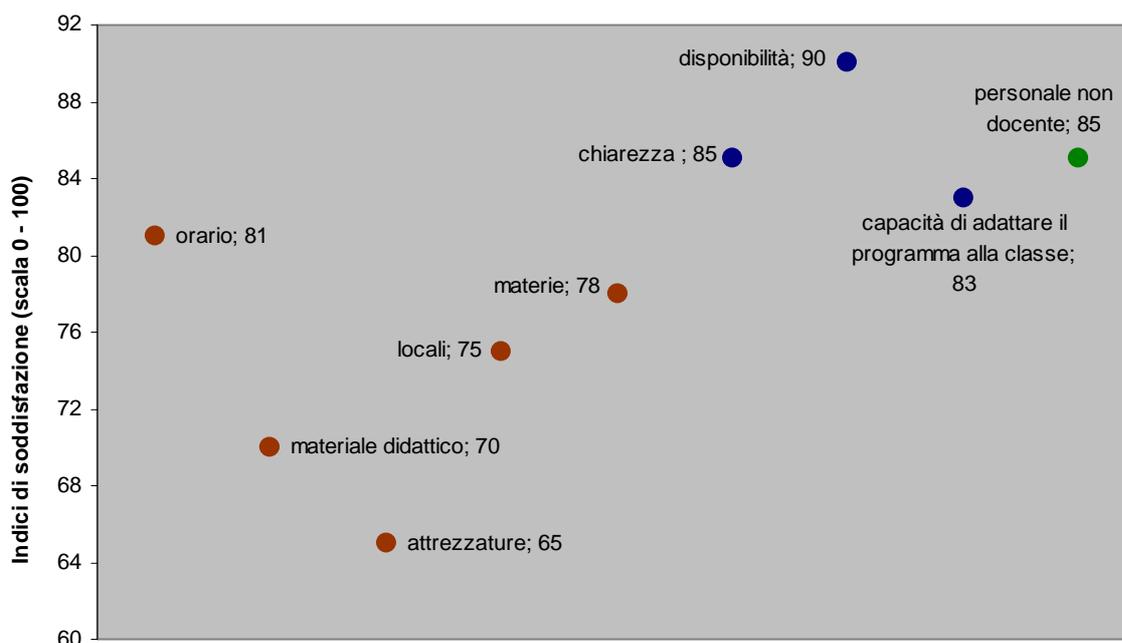
Mediana: nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Tab. 6: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – valori %

Disponibilità del personale addetto al servizio di accoglienza/segreteria:					Base (casi)
1,9%	2,2%	8,1%	29,6%	58,2%	4514
<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>		

 **Mediana:** nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig. 14: Il grado di soddisfazione relativamente al corso frequentato: indici sintetici di soddisfazione – indici di soddisfazione 0 - 100

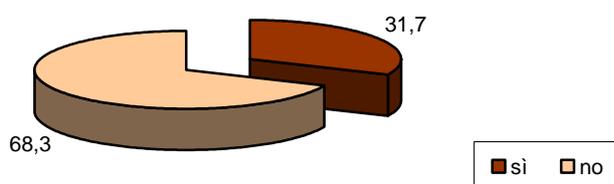


- item riferiti agli aspetti organizzativi del corso
- item riferiti agli insegnanti
- item riferito al personale di accoglienza/segreteria

4.1.2 Il giudizio sui laboratori

Alcuni corsi prevedevano l'utilizzo di laboratori (68,3% - fig. 15); gli allievi che hanno usufruito di questi spazi ne danno un giudizio medio – alto (tab. 7).

Fig. 15: Il corso prevede l'utilizzo di laboratori? – valori %



Base (casi): 4513

Tab. 7: Il grado di soddisfazione in riferimento ai laboratori – valori %

<u>Il giudizio sui laboratori:</u>					Base (casi)
3,2%	5,6%	17,2%	38,8%	35,2%	1432
<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>		

Mediana: nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 74

4.2 Le segnalazioni degli allievi: gli aspetti problematici del corso e gli aspetti positivi

Il questionario proposto agli allievi prevedeva due domande in cui si chiedeva loro di indicare quali fossero state le maggiori criticità del corso e quali, invece, gli aspetti positivi degni di nota. Si trattava di domande 'aperte', in cui i rispondenti avevano la possibilità di scrivere liberamente qualsiasi indicazione ritenessero utile condividere. In sede di analisi dati queste informazioni sono state ricodificate mediante aggregazioni di senso: nelle tabb. 8 e 9 tali indicazioni di sintesi sono riportate in grassetto, e ciascuna di queste è accompagnata da alcuni esempi tra parentesi.

Tra gli aspetti problematici si registra una lieve prevalenza di quelli riferibili alla composizione delle classi, ai contenuti delle lezioni, alle attrezzature e a i materiali didattici. Per quanto riguarda, invece, le indicazioni positive, più della metà sono riconducibili agli insegnanti.

Tab. 8: Gli aspetti problematici del corso segnalati dagli allievi – valori %

<u>ASPETTI PROBLEMATICI</u>	valori %
composizione classi (troppi allievi per classe, allievi con livello di preparazione non adeguato)	12,1%
contenuti lezioni (troppo teorici, alcune inutili, poco approfondite, non aggiornati, programma svolto solo in parte)	10,7%
attrezzature (software non aggiornato, attrezzature non funzionanti, non sufficienti per tutti, usurate, non adatte all'attività da svolgere, non disponibili)	10,5%
materiali didattici (testo non aggiornato, non esaustivo, con errori, non disponibili testi/dispense, materiali forniti con molto ritardo)	10,1%
numero ore (insufficienti/troppe)	8,7%
orario (troppe/poche ore consecutive, ritardi nell'iniziare le lezioni, pausa pranzo troppo lunga, fascia oraria inadeguata)	8,3%
locali aule/laboratori (troppo piccoli, poco confortevoli, poco puliti, poco attrezzati)	8,2%
insegnanti (poco chiari, poco motivati, poco preparati, non fanno ripasso, più attenti a creare gruppo classe che a trasmettere contenuti, non in grado di tenere la disciplina in classe, poco coordinati tra loro)	8,0%
pratica (pratica assente, poca pratica)	7,9%
aspetti organizzativi (calendario troppo frammentato con lunghe pause, cambiati più insegnanti, cattiva gestione dei problemi da parte dell'agenzia)	6,7%
problemi personali (difficoltà apprendimento, problemi nel raggiungere la sede, poco tempo per studiare a casa)	2,4%
altro **	6,4%
TOTALE	100%

2931 suggerimenti raccolti da 1885 allievi

** Modalità 'altro': **materie prime** (scarse, di poca qualità) – 1,7; **compagni** (poco motivati all'apprendimento, assenze frequenti che costringono al ripasso) – 1,3%; **personale non docente** (sgarbato, poco collaborativo) – 1,2%; **assenza stage** – 0,5%; **attestato** (non previsto, non consegnato in originale, non corrispondente al corso svolto, non riporta un voto, non ancora consegnato) – 0,4%; **attività extradidattiche/uscite** (assenti, troppo poche, male organizzate) – 0,3%; **assenze** (limite basso per chi lavora) – 0,2%; **iter burocratico** per l'attivazione dei corsi – 0,2%; **costo** del corso elevato – 0,1%; **assenza laboratori** – 0,1%; **altre indicazioni** – 0,4%.

Tab. 9: Gli aspetti del corso maggiormente apprezzati dagli allievi – valori %

<u>ASPETTI POSITIVI</u>	<i>valori %</i>
insegnanti (disponibili, che adattano i contenuti alla classe, che rispiegano se necessario, competenti, disponibili al dialogo, al ripasso, che sanno motivare gli allievi)	52,8%
organizzazione della struttura/personale agenzia (professionale, serio, gentile, disponibile)	11,6%
contenuti lezioni (interessanti, diversificati, approfonditi, attinenti con il lavoro svolto, aggiornati, divertenti, in linea con le aspettative, previsione di test di verifica)	7,2%
gruppo classe (affiatato, tranquillo, numero allievi per classe adeguato, composta in modo adeguato)	6,4%
orari (adeguati, sempre rispettati)	4,1%
locali (adeguati ad ospitare il corso, puliti e confortevoli)	3,9%
Ore pratica (che possono comprendere attività di gruppo)	3,3%
utilità pratica (percezione dell'acquisizione di nuove competenze, aumento autostima)	2,5%
materiale didattico (adeguato, aggiornato, anche disponibile in via telematica)	2,4%
ambiente accogliente (amichevole, familiare, stimolante)	2,0%
Altro**	3,8%
TOTALE	100%

4304 segnalazioni di 2525 soggetti

** Modalità 'altro': **attrezzature** (adeguate, in numero sufficiente) – 1,3%; **costi accessibili** (buon rapporto qualità/prezzo) – 0,8%; **materie prime** (ampia disponibilità, di qualità) – 0,6%; **uscite didattiche** (utili, ben organizzate) – 0,3%; **durata corso** (adeguata al programma) – 0,2%; **tutor** (competente, disponibile) – 0,1%; **attestato/qualifica** – 0,1%; **compiti a casa** (poi corretti in aula/online dall'insegnante) – 0,1%;

4.3 L'utilità complessiva del corso e la propensione al passaparola

Molti allievi ritengono che il corso sia stato utile al fine di migliorare le proprie competenze professionali (tab. 10). In questo caso si è calcolato un indice sintetico pari a 67 punti su 100: si ritiene che tale valore possa essere stato influenzato dal giudizio di coloro che hanno scelto di frequentare il corso per coltivare interessi personali, svincolati dall'attività lavorativa.

Quasi la totalità degli allievi consiglierebbe ad altri la frequenza del corso, più spesso presso la stessa agenzia formativa (fig. 16)

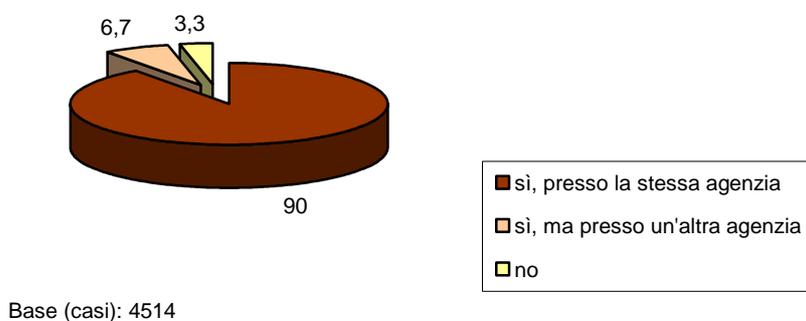
Tab. 10: L'utilità percepita del corso – valori %

<u>Utilità percepita del corso:</u>					Base (casi)
2,9%	7,2%	28,2%	42,9%	18,8%	4514
<i>inutile</i>				<i>utile</i>	

 **Mediana:** nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Indice complessivo di utilità percepita (scala 0-100): 67

Fig. 16: Consigliaresti il corso ad altri? – valori %



5. Uno sguardo d'insieme



Destinatari: allievi dei corsi Formazione Continua Individuale riferiti al catalogo 2013



- √ soddisfazione rispetto alle aspettative al momento dell'iscrizione
- √ orario, materiale didattico, attrezzature, locali, materie
- √ chiarezza, disponibilità e capacità di adattare il programma alla classe degli insegnanti
- √ disponibilità personale addetto al servizio di accoglienza e segreteria
- √ laboratori



Alcune segnalazioni negative in riferimento a:

- √ composizione delle classi
- √ contenuti delle lezioni
- √ attrezzature
- √ materiali didattici

Gli allievi hanno scelto di frequentare il corso più spesso per approfondire aspetti inerenti la propria attività lavorativa o per interesse personale sui contenuti del corso.

La maggior parte di loro ha saputo della possibilità di usufruire di questa opportunità formativa tramite amici o conoscenti, navigando in Internet o tramite l'agenzia formativa.

Gli allievi si dicono soddisfatti del corso in riferimento a quelle che erano le loro aspettative al momento dell'iscrizione ed esprimono giudizi mediamente positivi su aspetti quali orario, materiale didattico, attrezzature, locali, materie, ma soprattutto sulla chiarezza, disponibilità e capacità di adattare il programma alla classe degli insegnanti che hanno incontrato. Riferiscono poi valutazioni positive anche in riferimento al personale addetto al servizio di accoglienza e segreteria.

La fig. 17 illustra in estrema sintesi, attraverso il calcolo di indici su scala 0 – 100, i giudizi degli allievi sul personale e sugli aspetti organizzativi del corso.

Fig. 17: Il giudizio complessivo sul corso frequentato: indici sintetici di soddisfazione – indici di soddisfazione 0 - 100



Gli allievi che durante il percorso formativo hanno usufruito di laboratori danno un giudizio medio – alto su questi spazi.

Chiamati ad esprimersi sulle principali criticità rilevate e, al contrario, sugli aspetti positivi di maggiore rilievo, gli allievi nel primo caso segnalano problemi riconducibili alla composizione delle classi, ai contenuti delle lezioni, alle attrezzature e ai materiali didattici; per quanto riguarda, invece, le indicazioni positive, più della metà riguardano gli insegnanti.

Molti allievi ritengono che il corso sia stato utile al fine di migliorare le proprie competenze professionali e quasi la totalità di loro consiglierebbe ad altri la frequenza del corso, più spesso presso la stessa agenzia formativa.

Appendice metodologica

A. Note statistiche sulla media

In molti casi si rivela necessario sintetizzare le informazioni fornite da una distribuzione attraverso un semplice indicatore. Diversi indicatori forniscono diversi tipi di sintesi. Gli indicatori di posizione (*location index*) rappresentano un valore "rappresentativo" di tutti i valori della distribuzione e, per loro natura, tendono a comprimere le informazioni.

Per quanto riguarda il caso di un carattere quantitativo discreto X è possibile parlare di **medie** di una distribuzione.

Definizione generale di media

(Dato un insieme di valori x_1, x_2, \dots, x_n , ed una funzione criterio f , si definisce Media dei valori x_1, x_2, \dots, x_n secondo il criterio f quel valore M tale che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = f(M, M, \dots, M)$$

Spiegazione: la funzione f rappresenta l'aspetto dei dati che vogliamo rappresentare.

Es. se $f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i$, M rappresenta il valore che, sostituito ai singoli valori, mantiene inalterato il totale. Ne segue che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i = \sum_i M = n M$$

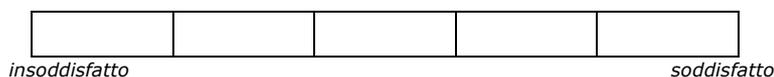
da cui

$$M = \sum_i x_i / n$$

ovvero la **Media Aritmetica**.

B. Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"

Le opinioni degli allievi in termini di soddisfazione/utilità percepita del corso, sono state rilevate utilizzando come scala di risposta un *righello* con cinque caselle poste in sequenza, come quella riportata di seguito: sulla prima casella a sinistra si potevano collocare coloro che ritenevano di dover esprimere un giudizio completamente negativo, all'estrema destra, al contrario, coloro che sceglievano di indicare un giudizio totalmente positivo.



Al fine di poter ottenere una lettura più efficace dei dati di soddisfazione/utilità percepita, sono stati calcolati degli indici sintetici per ciascuno degli item proposti agli allievi. L'indice complessivo è la media ponderata delle risposte fornite dagli allievi, espressa su scala 0 – 100. Per il calcolo del valore medio sono stati associati dei valori numerici alle caselle dei righelli proposti sui questionari.



Qualsiasi variabile basata sul meccanismo del "righello" a rigore statistico è una variabile discreta. Ciò significa che le tecniche di analisi statistica metodologicamente corrette sono quelle proposte in letteratura per la specifica trattazione di informazioni avente tali natura; ad esempio, se si vogliono evidenziare le tipicità presenti nelle manifestazioni dei fenomeni i decili e, quindi, la mediana. Tuttavia, se si adottasse solo una tale procedura di analisi spesso non si sfrutterebbe interamente la portata informativa dei dati raccolti. Infatti, il meccanismo di risposta del "righello" sottende un *continuum* di valori che dipende dal grado di intensità del livello di soddisfazione vincolato agli estremi da "picchetti" semantici quali, ad esempio, "per nulla soddisfatto" e "totalmente soddisfatto". A sua volta, tale grado di intensità, espresso dai rispondenti, è caratterizzato da un'elevata variabilità individuale.

Pertanto, naturalmente senza alcuna pretesa di risolvere uno dei tradizionali problemi della misurazione degli atteggiamenti/comportamenti, il calcolo della media appare ragionevole poiché prevede l'attribuzione di valori (punteggi) alle modalità di risposta in misura crescente al crescere del posizionamento degli intervistati sul righello verso la totale soddisfazione/utilità percepita/grado di accordo. Date queste premesse, la media riesce a sintetizzare abbastanza bene gli aspetti di tipicità che interessano a fini conoscitivi.

Il questionario proposto agli allievi

- 1** Per quale **motivo prevalente** ha deciso di frequentare questo corso di formazione? (**indichi una sola risposta**)
- 1 Per approfondire aspetti che possono essermi utili per la mia attuale occupazione
- 2 Vorrei cambiare lavoro e il corso può essermi utile per acquisire nuove capacità/competenze/conoscenze
- 3 Sono interessato all'ottenimento di un attestato/certificazione/qualifica
- 4 Per interesse personale per i contenuti del corso
- 5 Perché sono alla ricerca del primo impiego
- 6 Perché desidero reinserirmi nel mondo del lavoro dopo un periodo di disoccupazione
- 7 Altro motivo (*specificare*).....

- 2** **Come è venuto/a a conoscenza** della possibilità di frequentare un corso di formazione usufruendo di un **contributo economico** erogato dalla Provincia di Torino? (*può indicare più risposte*)
- 1 Mi sono rivolto/a al Centro per l'Impiego
- 1 Mi sono rivolto/a ad un altro ufficio della Provincia
- 1 Me ne hanno parlato amici/conoscenti
- 1 Me ne hanno parlato colleghi di lavoro
- 1 Sono stato indirizzato/a dall'azienda presso cui lavoro
- 1 L'ho saputo dal sindacato
- 1 L'ho saputo dall'Agenzia di formazione
- 1 Agenzia formativa presso cui ho frequentato il corso
- 2 Agenzia formativa diversa da quella presso cui ho frequentato il corso
- 1 Ho letto volantini/manifesti pubblicitari sul corso
- 1 Ho letto un annuncio pubblicitario su un quotidiano/rivista
- 1 Ho scoperto questa possibilità navigando in Internet
- 1 tramite il sito Internet della Provincia
- 2 tramite il sito Internet dell'Agenzia
- 3 tramite un Motore di ricerca
- 1 Altro (*specificare*).....

- 3** **Pensando, invece, a quelle che erano le Sue aspettative prima di iniziare il corso**, quanto è soddisfatto di come si è svolto fino ad oggi? Le chiediamo di esprimere **un giudizio** indicando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto.

<i>INSODDISFATTO</i>					<i>SODDISFATTO</i>

4 Ora, rispetto al corso che sta frequentando, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? Le chiediamo di esprimere un **giudizio** indicando una crocetta sui righelli a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto

4.1 Orario in cui si svolgono le lezioni	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.2 Materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.3 Attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.4 Comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.5 Contenuti delle materie	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.6 Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.7 Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.8 Capacità degli insegnanti di adattare il programma alle esigenze degli allievi	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.9 Disponibilità del personale addetto al servizio di accoglienza/segreteria	<div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>

5 **Il corso** che sta frequentando prevede l'utilizzo di laboratori?

1 Sì

2 No (*passi direttamente alla domanda n. 7*)

6 **Se prevede l'utilizzo di laboratori**, Le chiediamo di esprimere **un giudizio** indicando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto

INSODDISFATTO *SODDISFATTO*

7 **Complessivamente**, quanto ritiene che il corso di formazione che sta frequentando **Le sia utile per migliorare le sue competenze professionali?** Esprima il Suo giudizio indicando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei considera il corso totalmente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile.

--	--	--	--	--	--

INUTILE

UTILE

8 Lo **consiglierebbe ad altre persone** (amici, conoscenti...)?

- 1 Sì, presso la stessa Agenzia Formativa
- 2 Sì, ma presso un'altra Agenzia Formativa
- 3 No

9 In questo spazio può indicare liberamente gli **aspetti problematici del corso**.

.....

.....

.....

.....

10 In questo spazio, invece, può indicare gli **aspetti del corso che apprezza particolarmente**.

.....

.....

.....

.....

11 Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati. Le garantiamo la più assoluta riservatezza: le Sue risposte saranno analizzate insieme a quelle degli altri rispondenti e verranno considerate solo complessivamente.

Stato occupazionale

- 1 Occupato
 - 1 lavoratore dipendente
 - 2 apprendista
 - 3 in cassa integrazione
 - 4 lavoratore autonomo
 - 5 collaboratore
 - 6 altro (occasionale, intermittente, somministrazione, soci di cooperativa)
- 2 Disoccupato
 - 5 in cerca di prima occupazione
 - 6 iscritto alle liste di mobilità
 - 7 nessuna delle precedenti
- 3 Altro (*specificare*).....

Per gli occupati

A. Professione

- 1 imprenditore
- 2 libero professionista
- 3 artigiano
- 4 commerciante
- 5 dirigente
- 6 impiegato/insegnante
- 7 operaio
- 8 altro lavoro dipendente (infermiere, commesso...)
- 9 altro (*specificare*)

B. Settore occupazionale

- 1 Pubblico (Stato, Regione, Comune, Provincia ...)
- 2 Privato dipendente (Azienda, Negozio, Cooperativa...)

Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1: Genere – confronto popolazione/campione – valori %.....	3
Fig. 2: Et� – confronto popolazione/campione – valori %.....	4
Fig. 3: Cittadinanza – confronto popolazione/campione – valori %.....	4
Fig. 4: Titolo di studio – confronto popolazione/campione – valori %.....	4
Fig. 5: Residenza – confronto popolazione/campione – valori %.....	5
Fig. 6: Stato occupazionale – valori %.....	5
Fig. 7: Professione – valori %.....	6
Fig. 8: Settore occupazionale – valori %.....	6
Fig. 9: Durata corso – valori %.....	10
Fig. 10: Orario corso – valori %.....	10
Fig. 11: Per quale motivo hai deciso di frequentare questo corso di formazione? – valori %.....	11
Fig. 12: Come � venuto a conoscenza della possibilit� di frequentare questo corso di formazione? – valori %.....	11
Fig. 13: Da quale agenzia ha saputo del corso? – valori %.....	12
Fig. 14: Il grado di soddisfazione relativamente al corso frequentato – indici di soddisfazione 0 – 100.....	14
Fig. 15: Il corso prevede l'utilizzo di laboratori? – valori %.....	15
Fig. 16: Consigliaresti il corso ad altri? – valori %.....	18
Fig. 17: Il giudizio complessivo sul corso frequentato – indici di soddisfazione 0 - 100.....	20
Tab. 1: Ambito del corso frequentato: confronto popolazione e campione – valori assoluti.....	7
Tab. 2: Operatore: confronto popolazione e campione – valori assoluti.....	8
Tab. 3: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – valori %.....	12
Tab. 4: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso – valori %.....	13
Tab. 5: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti – valori %.....	13
Tab. 6: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – valori %.....	14
Tab. 7: Il grado di soddisfazione in riferimento ai laboratori – valori %.....	15
Tab. 8: Gli aspetti problematici del corso segnalati dagli allievi – valori %.....	16
Tab. 9: Gli aspetti del corso maggiormente apprezzati dagli allievi – valori %.....	17
Tab. 10: L'utilit� percepita del corso – valori %.....	18