

AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE
Servizio monitoraggio attività di formazione professionale – NB5

Formazione continua individuale. L'opinione degli allievi

Catalogo 2014: periodo di rilevazione: marzo 2015 – febbraio 2016

Novembre 2016

Indice

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

1. Il contesto di riferimento della ricerca

La Città metropolitana di Torino regola l'assegnazione di voucher per la partecipazione alle attività formative inserite sul *Catalogo dell'Offerta Formativa* approvato nell'ambito del sistema di **formazione continua a iniziativa individuale**.

L'offerta prevede corsi destinati a due categorie di soggetti:

1. lavoratori di imprese ed Enti localizzati in Piemonte o lavoratori domiciliati in Piemonte che di propria iniziativa intendano aggiornarsi, qualificarsi o riqualificarsi.
2. giovani e adulti inoccupati/disoccupati, individuati dai servizi per l'impiego che, nell'ambito di un percorso di collocazione/ricollocazione concordato con il C.p.I. competente, scelgano di partecipare ad un corso tra quelli disponibili sul Catalogo dell'Offerta Formativa.

I voucher di partecipazione vengono attribuiti per un valore massimo complessivo non superiore a € 3.000 pro capite per un triennio, e sono utilizzabili a parziale copertura dei costi per la formazione: per ogni attività formativa il voucher può coprire una quota non superiore all'80% del costo complessivo indicato a catalogo. Fanno eccezione i voucher assegnati ai lavoratori con ISEE minore o uguale a € 10.000, ai lavoratori in cassa integrazione guadagni straordinaria o in mobilità, con i quali viene coperto l'intero costo del corso.

Da alcuni anni la Città Metropolitana di Torino è particolarmente attenta a monitorare la qualità dei corsi finanziati, anche attraverso la rilevazione delle opinioni degli allievi che li hanno frequentati. Dal 2014 i partecipanti dei corsi di *Formazione continua a domanda individuale* sono destinatari di un'indagine che prevede la rilevazione delle opinioni attraverso un questionario disponibile per via telematica. La somministrazione via web permette di raggiungere l'intero universo degli allievi interessati¹.

Di seguito si presentano i risultati dell'indagine che ha coinvolto gli allievi che hanno frequentato un corso nel periodo marzo 2015 – febbraio 2016, scegliendo tra quelli disponibili sul **Catalogo dell'offerta formativa 2014**.

2. Il disegno della ricerca

Al termine del corso di formazione, ciascun allievo ha ricevuto sulla sua casella di posta elettronica un link che rimandava alla compilazione di un questionario. Si è scelto di proporre un questionario strutturato, contenente cioè domande a *risposta chiusa*, dove ciascun rispondente poteva scegliere la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite.

Agli allievi che hanno frequentato un corso nel periodo marzo 2015 – febbraio 2016 sono stati erogati complessivamente 14.137 voucher: è stato inviato un questionario da compilare per ciascun corso, per cui allievi che hanno usufruito di più di un voucher hanno ricevuto più di un invito. Per semplicità espositiva, nella presentazione dei risultati dell'indagine si farà riferimento agli 'allievi dei corsi' anche se da un punto di vista

¹ Gli iscritti ai corsi FCI sono contattati utilizzando i loro indirizzi e-mail personali comunicati alle agenzie formative presso cui hanno frequentato il corso.

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 con conseguente compilazione di più questionari.

Tenendo in considerazione queste premesse, si ricava che hanno restituito la loro opinione con la compilazione del questionario **5.352 allievi, pari al 37,9% del totale.**

2.1 Il profilo degli allievi e la rappresentatività del campione

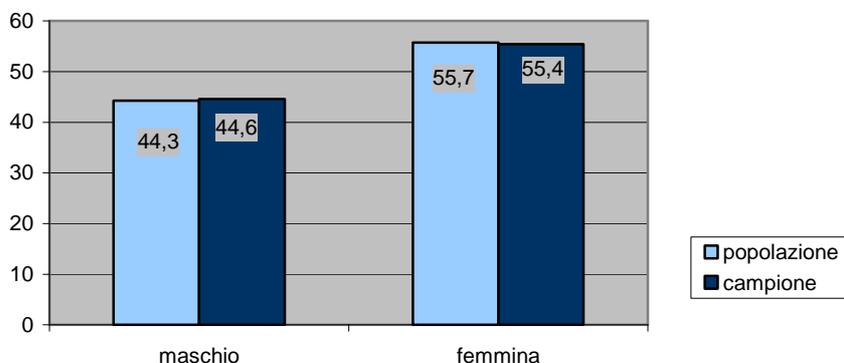
Gli allievi dei corsi FCI sono per più della metà donne (fig. 1) e appartenenti a classi di età centrali (fig. 2). Il campione dei rispondenti tende, tuttavia, a sottostimare un po' il gruppo di coloro che hanno un'età compresa tra i 25 e i 34 anni e, al contrario, a sovra rappresentare chi ha tra i 45 e i 54 anni.

Quasi la totalità degli allievi è cittadino italiano (fig. 3) e poco meno della metà possiede un diploma di scuola media superiore (fig. 4). Anche in questo caso il campione non rappresenta una fotografia fedele della popolazione di riferimento, in quanto si rileva una partecipazione maggiore dei laureati, mentre risultano sottorappresentati coloro che possiedono un titolo di studio basso, che non supera la licenza di scuola media inferiore.

Quattro allievi su dieci risiedono in Torino città (fig. 5) e quasi nove su dieci dichiarano di svolgere un'attività lavorativa (fig. 6). Tra i disoccupati si ha una prevalenza di soggetti iscritti alle liste di mobilità, mentre tra gli occupati è più frequente la situazione di chi è assunto con contratto di lavoro dipendente e svolge la professione di impiegato o insegnante (fig. 7), più spesso nel settore privato (fig. 8) e in aziende che impiegano più di 50 dipendenti (fig. 9). In riferimento a quest'ultimo aspetto, si osserva che il campione di rispondenti sottostima gli allievi impiegati in aziende piccole, che impiegano al massimo 9 dipendenti.

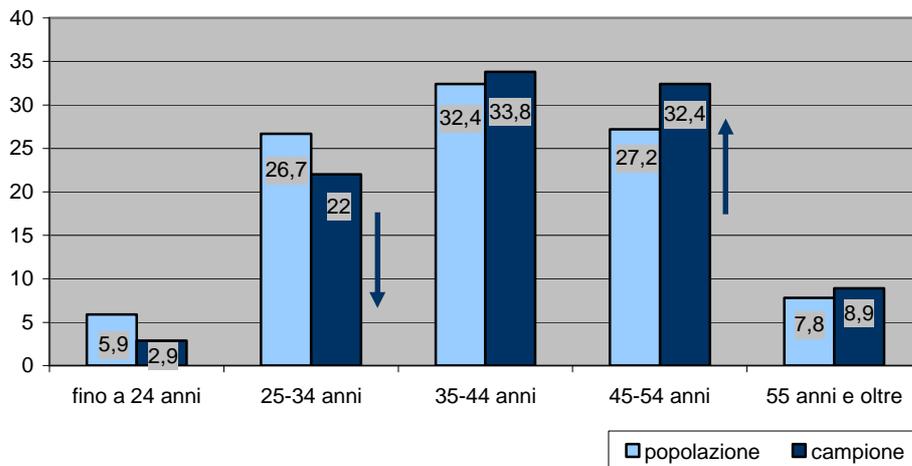
La tab. 1 illustra la distribuzione degli allievi in base a quello che è il settore dell'azienda presso cui lavorano.

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



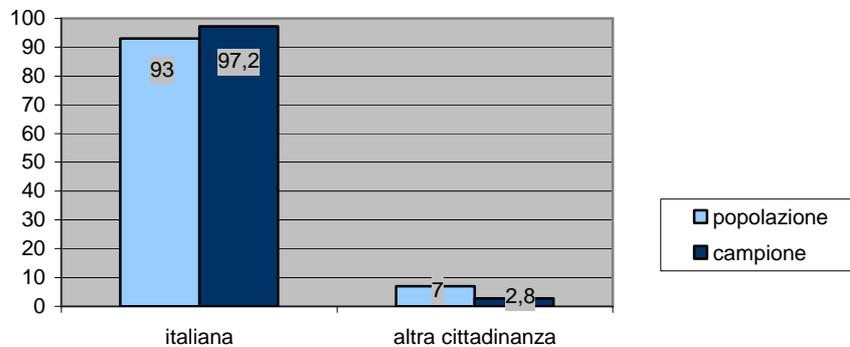
Base (casi) popolazione: 14137; base (casi) campione: 5352

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



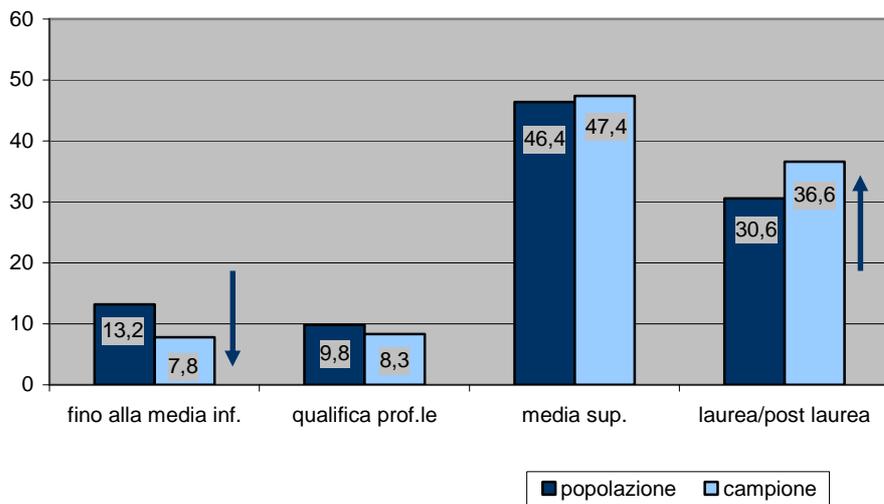
Base (casi) popolazione: 14137; base (casi) campione: 5352

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



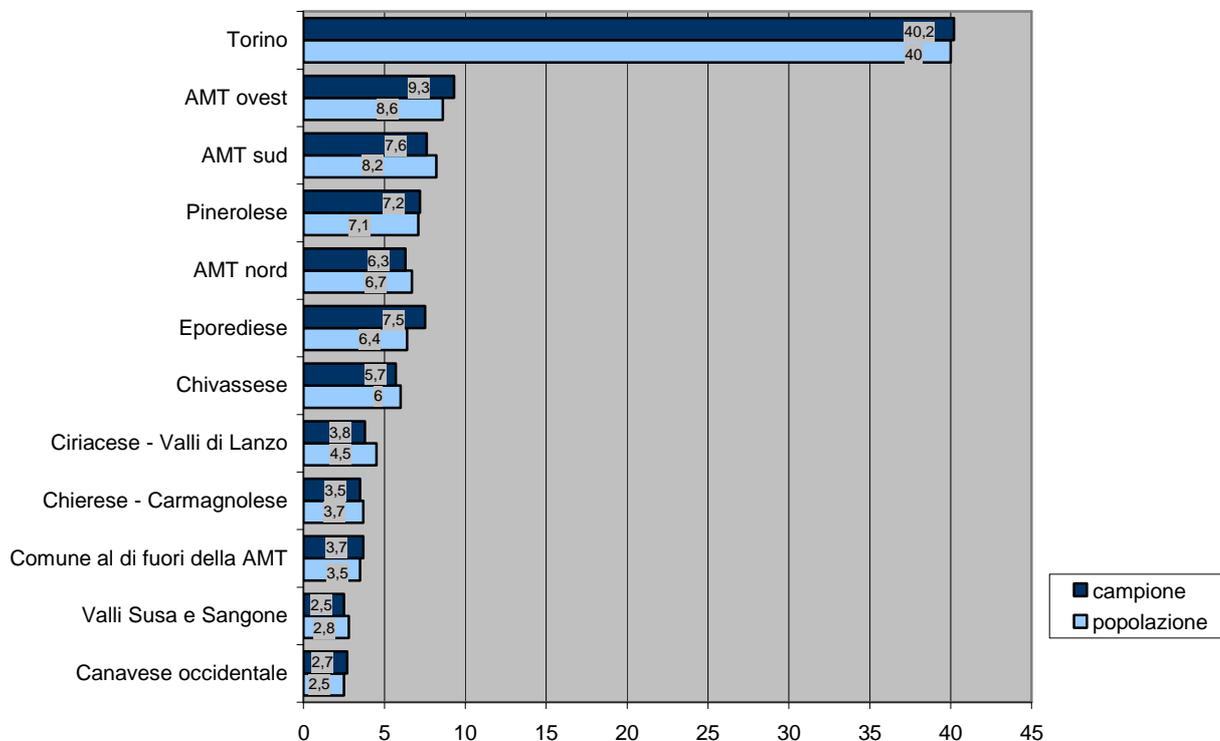
Base (casi) popolazione: 14137; base (casi) campione: 5352

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



Base (casi) popolazione: 14137; base (casi) campione: 5352

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



Base (casi) popolazione: 14137; base (casi) campione: 5342

Fig. 6: Stato occupazionale – valori %

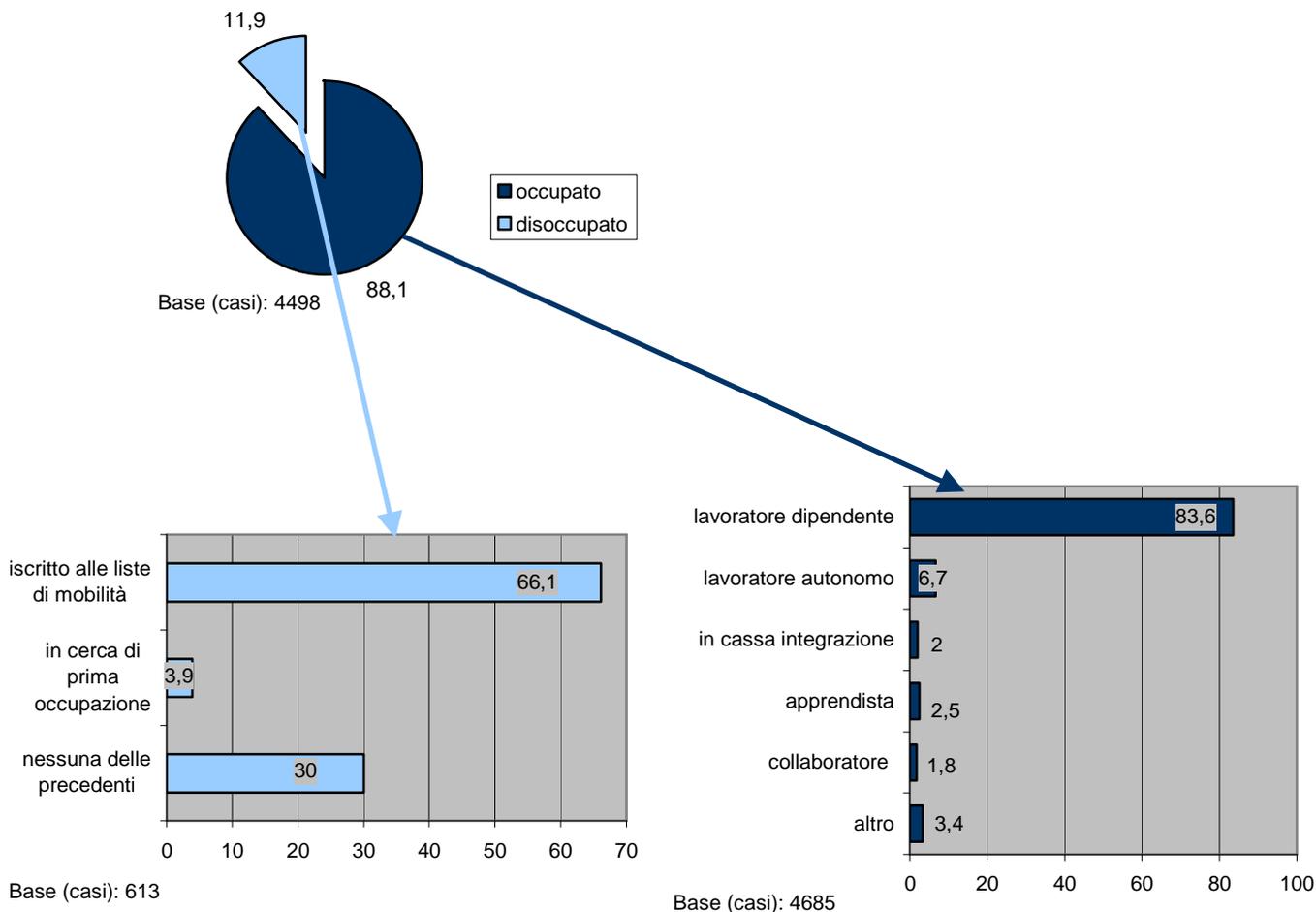


Fig. 7: Professione – valori %

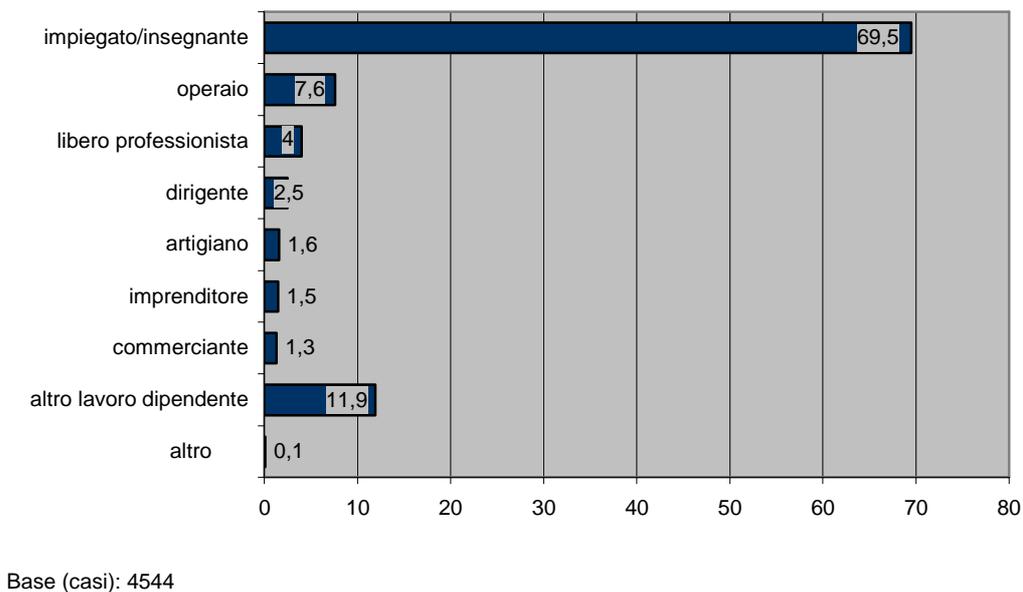
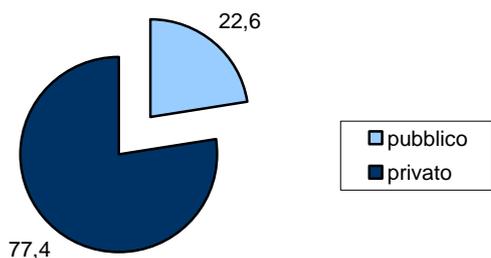
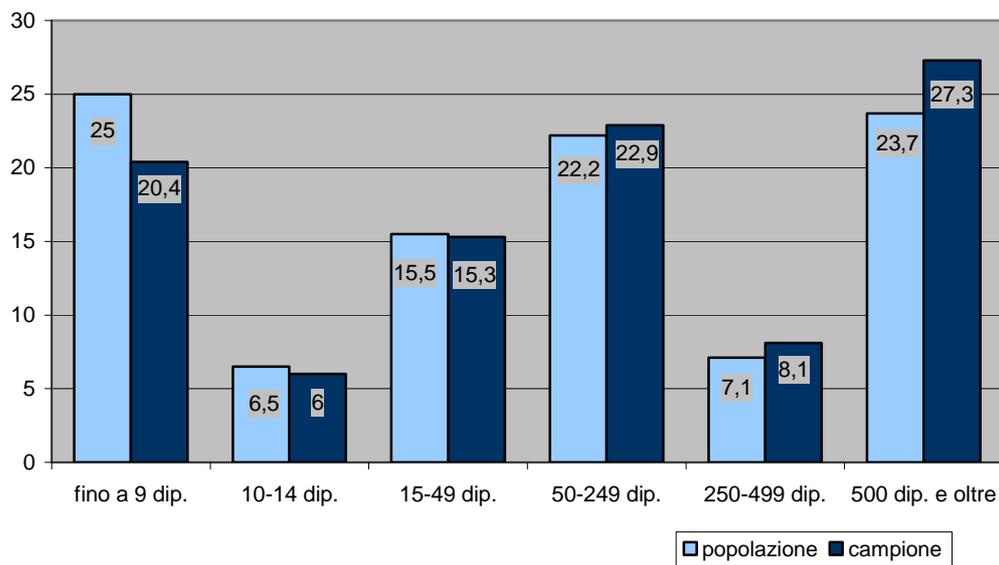


Fig. 8: Settore occupazionale – valori %



Base (casi): 4545

Fig. 9: Dimensione dell'azienda - confronto popolazione/campione – valori %



Base (casi) popolazione: 13856; base (casi) campione: 5343

Tab 1: Settore dell'azienda - confronto popolazione/campione – valori %

<u>Settore azienda</u>	<i>numero allievi popolazione</i>	<i>numero allievi campione</i>
Attività manifatturiere	17,1%	16,7%
Attività immobiliare, noleggio, informatica, ricerca, servizi alle imprese	12,4%	14,5%
Commercio ingrosso e dettaglio	9,2%	8,4%
Istruzione	6,5%	8,1%
Sanità e assistenza sociale	6,1%	6,5%
Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni	3,7%	3,9%
Attività finanziarie	3,2%	3,6%
Costruzioni	3,1%	2,9%
Alberghi e ristoranti	3,0%	1,5%
Produzione e distribuzione energia elettrica, gas e acqua	0,8%	1,1%
Agricoltura, caccia e silvicoltura	0,5%	0,3%
altri servizi pubblici, sociali e personale	18,5%	17,9%
altro	15,8%	14,6%
TOTALE	100%	100%

Base (casi) popolazione: 13827; base (casi) campione: 5343

2.2 I corsi frequentati dagli allievi coinvolti nell'indagine

La tab. 2 mostra gli ambiti formativi dei corsi scelti degli allievi: si legge una decisa prevalenza per le attività formative inerenti lo studio di una lingua straniera, seguite da quelle riconducibili al settore 'ristorazione e turismo'.

La tab. 3 fornisce, invece, la distribuzione degli allievi in base all'Operatore della formazione scelto.

Tab. 2: 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	6715	2656
ristorazione e turismo	2818	941
servizi di impresa	1417	616
informatica tecnica	696	315
ambiente e sicurezza	605	190
informatica	481	157
edilizia e impiantistica	277	98
grafica e multimedia	226	58
tessile e abbigliamento	180	55
automazione industriale	174	83
attività commerciali	166	64
servizi alla persona	94	5
agricoltura, silvicoltura e pesca	75	23
servizi socio-assistenziali	71	36
meccanica e riparazioni	56	21
artigianato artistico	56	27
legno e affini	22	2
orientamento e sostegno all'inserimento	8	5
TOTALE	14137	5352

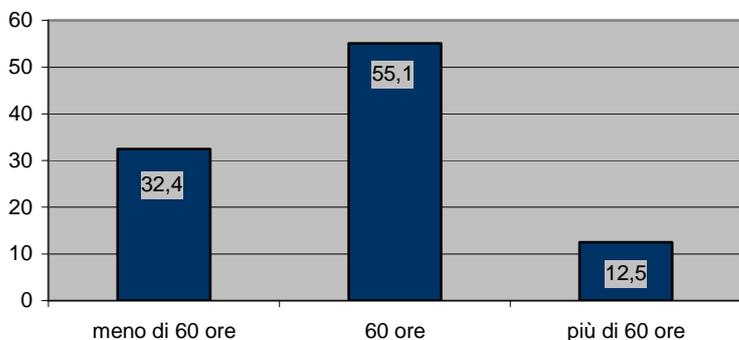
Tab. 3: Operatore: confronto popolazione e campione – valori assoluti

<u>OPERATORE</u>	<i>numero allievi popolazione</i>	<i>numero allievi campione</i>
FORTE CHANCE – PIEMONTE	847	355
AGENZIA FORMATIVA TUTTOEUROPA	774	333
ENAIIP	706	217
INFOR ELEA	643	279
INFOR	622	280
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	612	219
ENGIM PIEMONTE	561	240
CONSORZIO P.R.E.	532	193
AGENZIA FORMATIVA CHURCHILL BRITISH	527	209
IMMAGINAZIONE E LAVORO	505	172
ENTE NAZIONALE FORMAZIONE ORIZZONTI EUROPEI E.N.F.O.E.	465	143
CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA'	413	152
CONEDIA	397	168
ENTE DI F.P. SCUOLA LAVORO IMPRESA	397	86
E.F.P. CENTRO STUDI DI CIRIE'	362	111
EFFETTO	343	145
CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO - C.IA.C. SCRL	340	115
A.S.E.I.	339	142
CONSORZIO ASSOFORMAZIONE	339	152
ENFIP PIEMONTE	285	99
CEIPIEMONTE SCPA	262	111
FORM AZIONE	200	64
ISTITUTO GAMMA DI TORINO	198	76
CONSAF	181	53
CONSORZIO F.A.P.	170	63
CAMPUSLAB	167	63
C.I.O.F.S. – F.P. PIEMONTE	159	41
ACADEMY FORMAZIONE D.A.D.	147	57
STUDI E CARRIERE S.C.	143	45
ASSOCIAZIONE INTRAFORM	130	46
CESCOT PIEMONTE	126	39
API FORMAZIONE - S.C.R.L.	123	63
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	122	33
CONSORZIO FORMAWEB	121	57
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	119	51
ANFA – AGENZIA PER LA FORMAZIONE AVANZATA	103	44
VALLI ALPINE PROGRESSO E FORMAZIONE	101	28
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	99	26
CONSORZIO RAFFAELLO CONSULTING	89	32
FORMONT	85	85
FOR.TER PIEMONTE	83	17

CNOS-FAP	81	24
CONSORZIO C.E.S.A.F	78	21
C.I.F.I. SCRL	66	33
CONSORZIO EXCALIBUR	60	35
FONDAZIONE FEYLES	59	32
FORMA-@TTIVA	59	27
CONSORZIO PROFESSIONE PIU'	54	22
SCUOLA PROFESSIONALE ORAFI 'GHIRARDI'	44	13
AGENZIA FORMATIVA 'FORMA.TI	41	13
O.R.SO. SCS	33	14
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE S. CARLO	30	14
COMUNE DI TORINO	30	8
ECIPA PIEMONTE SOC.CONS. RL	28	10
PERCORSI	28	12
ALLIANCE FRANCAISE DI TORINO	27	20
FORCOOP	26	12
AGENZIA SANTA CLARA FORMAZIONE S.R.L. IMPRESA SOCIALE	24	8
ESSENZIALMENTE FORMAZIONE	23	11
FORMA-RE-TE	18	3
AGENZIA L'ESTETICA S.R.L IMPRESA SOCIALE	16	1
SERIFORM S.C.C.	16	5
ARTU'	15	6
COMMISSIONE SINODALE PER LA DIACONIA	15	6
FONDAZIONE GEOMETRI TORINO E PROVINCIA	15	5
O.L.T.R.E.	15	7
CONSORZIO ELLESSE FORMAZIONE	14	3
ASSOCIAZIONE EDU-CARE	13	7
CONSORZIO EUROQUALITA' SOC. COOP.	13	9
SCUOLA DI ALTA FORMAZIONE E STUDIO DELLA FONDAZIONE CENTRO PER LA CONSERVAZIONE E IL RESTAURO DEI BENI CULTURALI	10	3
II.RR. SALOTTO E FIORITO	9	5
ENFAP PIEMONTE	8	3
ETA BETA - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE S.C.S	8	4
AGEFORM SCARL	6	1
I.RE.COOP. PIEMONTE S.C.	6	3
CASAFORM SCRL	5	-
non disponibile	208	48
TOTALE	14137	5352

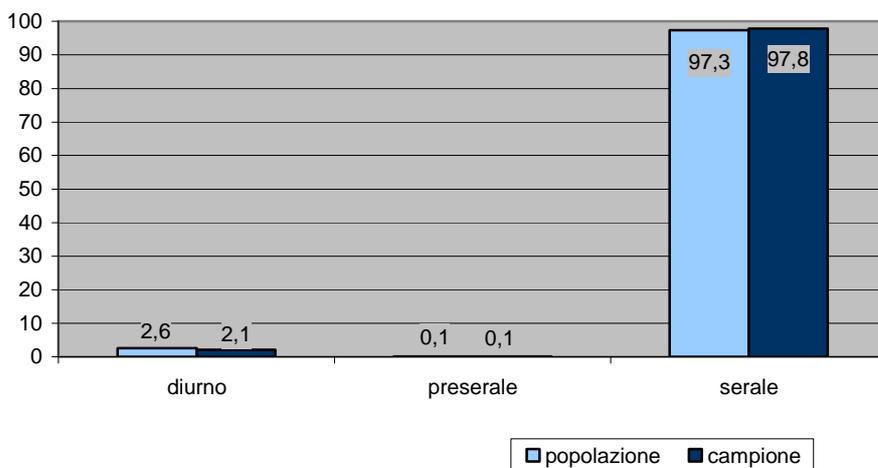
Più della metà dei corsi ha avuto una durata standard di 60 ore (fig. 10) e quasi la totalità si è svolta in orario serale (fig. 11).

Fig. 10: Durata corso – valori %



Base (casi): 5232

Fig. 11: Orario corso – valori %



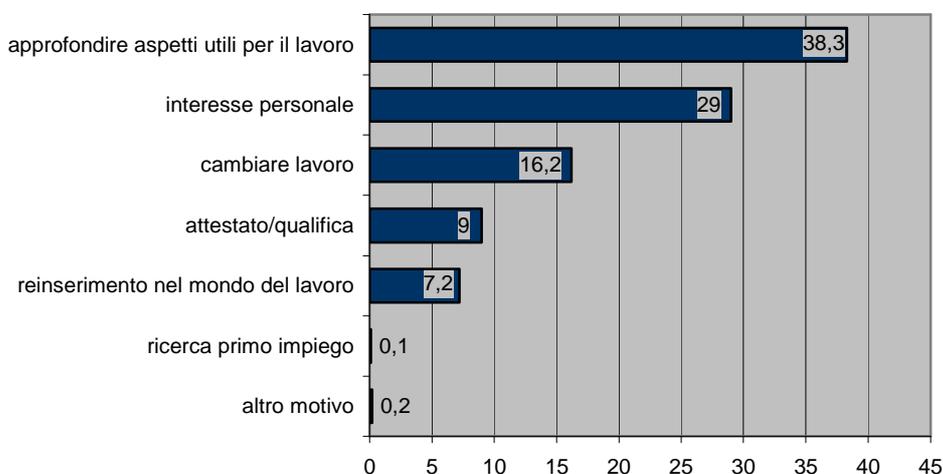
Base (casi) popolazione: 14137; base (casi) campione: 5232

3. La decisione di frequentare il corso di formazione

3.1 Le motivazioni prevalenti

Una buona parte degli allievi ha scelto di frequentare un corso per approfondire tematiche inerenti la propria attività lavorativa (fig. 12), altri hanno individuato argomenti di interesse personale o hanno privilegiato corsi che ritenevano essere utili per la ricerca di un lavoro; per altri ancora, invece, la scelta è stata influenzata prioritariamente dalla possibilità di ottenere, a fine corso, un attestato o una qualifica.

Fig. 12: Per quale motivo ha deciso di frequentare questo corso di formazione? – valori %

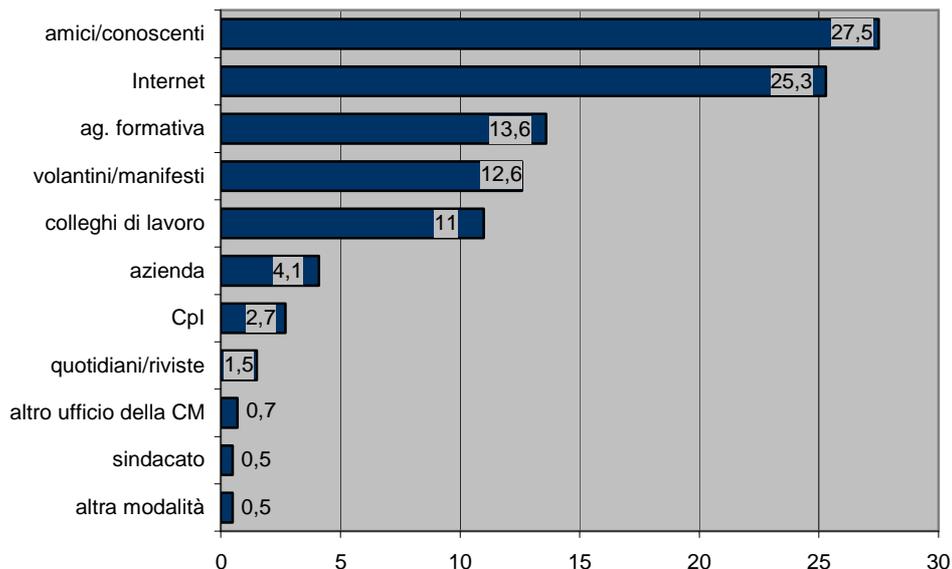


Base (casi): 5323

3.2 Le modalità di informazione sui corsi

Il canale informativo che è apparso come il più efficace per ottenere informazioni sui corsi è stato il passaparola di amici o conoscenti, seguito a breve distanza da Internet (fig. 13). Molti hanno saputo della possibilità di intraprendere questo percorso formativo anche dalle agenzie che organizzano i corsi, tramite volantini o manifesti pubblicitari o da colleghi di lavoro.

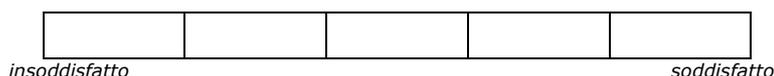
Fig. 13: Come è venuto a conoscenza della possibilità di frequentare questo corso di formazione? – valori %



Base (casi): 5228; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

4. Il giudizio sul corso frequentato

Il questionario proposto agli allievi prevedeva un ampio spazio per la rilevazione dei giudizi in termini di soddisfazione/utilità percepita per il corso frequentato. Numerose domande presentavano come scala di risposta un *righello* con cinque caselle poste in sequenza come quello riportato 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 delle opinioni 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 sul questionario.



4.1 La qualità percepita dagli allievi

Una prima domanda aveva l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione degli allievi in riferimento a quelle che erano le loro aspettative al momento dell'iscrizione al corso. Dalla lettura della tab. 4, si ricava che quasi otto ragazzi su dieci hanno scelto di collocarsi su una delle due caselle all'estrema destra, in cui era possibile esprimere un giudizio positivo. Dal calcolo dell'indice sintetico si ottiene un punteggio di 76.

La fig. 14 illustra una disaggregazione di questo giudizio complessivo *per tipologia di corso frequentato*: i segmenti rappresentati in figura indicano la variabilità delle risposte per ciascun sottogruppo di allievi che ha frequentato una determinata tipologia di corso, mentre il punteggio è il rispettivo indice sintetico. Emerge un grado di soddisfazione maggiore per gli allievi dei corsi riconducibili all'ambito 'ambiente e sicurezza'².

Tab. 4: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso - valori %

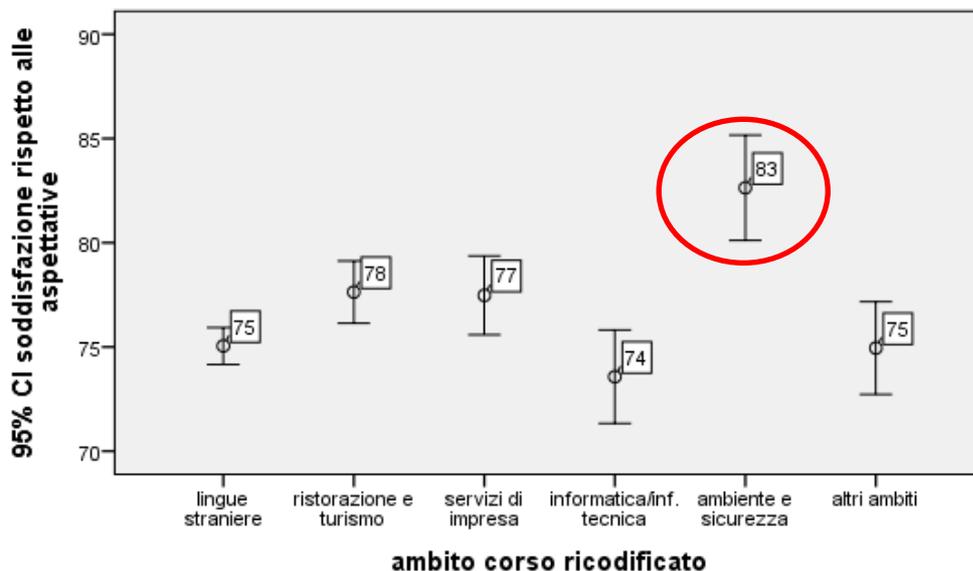
<u>Soddisfazione rispetto alle aspettative:</u>					Base (casi)
2%	4,5%	17%	40,8%	35,7%	5352
<i>insoddisfatto</i>				<i>soddisfatto</i>	

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): 76

² La differenza tra due indici può dirsi statisticamente significativa se i due segmenti che rappresentano la variabilità delle risposte non si sovrappongono.

Fig. 14: Soddisfazione rispetto alle aspettative: disaggregazione per ambito corso



4.1.1 Le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sugli insegnanti

Analizzando più in dettaglio le opinioni degli allievi su aspetti specifici del corso frequentato, emerge una situazione positiva sia per quanto concerne gli aspetti organizzativi (*orario, materiale didattico, attrezzature di supporto alla didattica, comfort locali, contenuti materie* – tab. 5), sia per gli insegnanti (*chiarezza nelle spiegazioni, disponibilità e capacità di adattare il programma alla classe* – tab. 6) e per il personale dipendente dell’Agenzia formativa addetto al servizio di accoglienza/segreteria (tab. 7).

I giudizi più positivi riguardano, in generale, gli aspetti riferiti al personale, come emerge chiaramente anche dal calcolo degli indici sintetici di soddisfazione per ciascun item, presentato in forma grafica complessiva in fig. 15.

Tab. 5: 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	1,9%	3,1%	11,1%	34,3%	49,6%	5352
	insoddisfatto		soddisfatto			
Materiale didattico	4%	7,8%	20%	36%	32,2%	
	insoddisfatto		soddisfatto			
Attrezzature di supporto alla didattica	7%	10,6%	23%	34,2%	25,2%	
	insoddisfatto		soddisfatto			

Comfort dei locali	3,2%	6,9%	18,8%	35,1%	36%
	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>	
Contenuti delle materie	1,6%	4%	14,6%	40,2%	39,6%
	<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).

Tab. 6: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti – valori %

<u>Aspetti relativi agli insegnanti:</u>					Base (casi)
Chiarezza delle spiegazioni	2,3%	3,4%	8,4%	26%	59,9%
	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>	
Disponibilità a fornire spiegazioni	1,7%	2,1%	5,3%	18%	72,9%
	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>	
Capacità di adattare il programma alle esigenze della classe	2,5%	4%	9%	25,5%	59%
	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>	
					5352

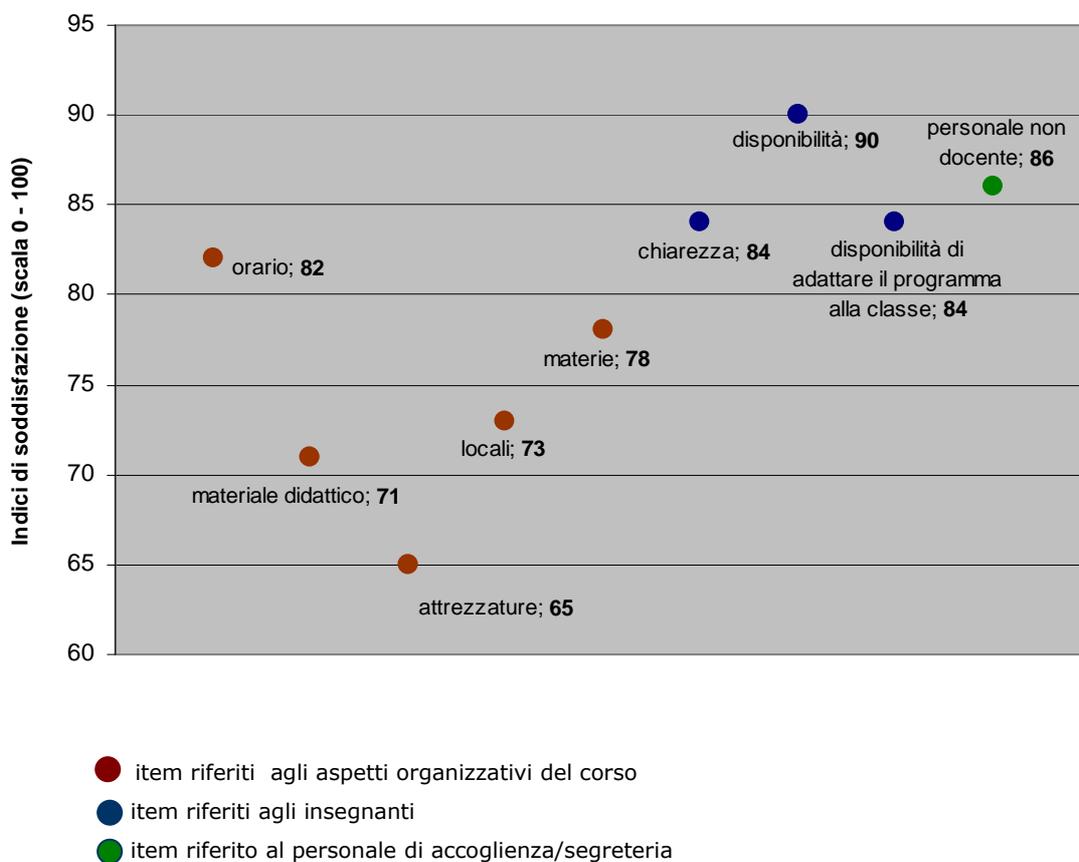
Mediana: nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Tab. 7: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – valori %

<u>Disponibilità del personale addetto al servizio di accoglienza/segreteria:</u>					Base (casi)
	1,7%	2,2%	8%	27,9%	60,2%
	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>	
					5352

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

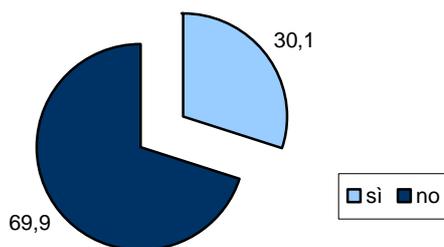
Fig. 15: Il grado di soddisfazione relativamente al corso frequentato: indici sintetici di soddisfazione – indici 0 - 100



4.1.2 Il giudizio sui laboratori

Quasi sette allievi su dieci hanno frequentato un corso che prevedeva l'utilizzo di laboratori (fig. 16), e ne forniscono un giudizio mediamente positivo, con un punteggio sintetico di soddisfazione che è risultato pari a 73 punti.

Fig. 16: Il corso prevede l'utilizzo di laboratori? – valori %



Base (casi): 5349

Tab. 8: Il grado di soddisfazione in riferimento ai laboratori – valori %

<i>Il giudizio sui laboratori:</i>					Base (casi)
2,6%	6,3%	18,8%	39,3%	33%	1610
<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): 73

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

Molti allievi hanno segnalato una serie di aspetti che, a loro parere, sono apparsi come criticità connesse allo svolgimento dell'attività formativa (tab. 9). Il tema che ricorre più frequentemente non è riconducibile a caratteristiche specifiche del corso frequentato, ma piuttosto a quello che è stato *l'iter burocratico* che ha condotto all'attivazione del corso stesso. Altre problematiche rilevanti sono riferite ad aspetti tangibili quali le *attrezzature di supporto alla didattica* ritenute, a seconda dei casi, insufficienti, usurate, non adatte o addirittura non disponibili; in qualche caso, è stata la struttura che ha ospitato il corso ad essere giudicata inadeguata, con lezioni svolte in *locali* troppo piccoli, poco confortevoli e non attrezzati.

Tra i maggiori punti di forza dell'esperienza formativa, invece, quasi un quarto delle segnalazioni ha riguardato gli *insegnanti*, ritenuti disponibili, capaci di adattare i contenuti del corso alle esigenze della classe, disposti a ripetere spiegazioni, competenti, disponibili al dialogo, ad eventuali ripassi e in grado di motivare gli allievi. Da segnalare, inoltre, che una discreta percentuale di risposte ha sottolineato il fatto che si tratti di formazione a *costi accessibili*, con un buon rapporto qualità/prezzo.

Si è ritenuto interessante confrontare le opinioni espresse dagli allievi circa gli aspetti critici e i punti di forza del corso, con quelle segnalate dai soggetti coinvolti nella precedente edizione dell'indagine, riferita ai corsi del Catalogo 2013 (figg.17 - 18). Confrontando quelli che sono stati, in termini di frequenza di risposte, gli aspetti segnalati, si nota che molti temi sono ricorrenti, con due eccezioni che appaiono però particolarmente rilevanti: nell'edizione attuale tra gli aspetti negativi emerge per la prima volta la problematica riferita alla complessità burocratica per l'attivazione del corso, e tra i punti di forza viene evidenziato il fatto che si tratti di corsi a basso costo.

Tab. 9: Gli aspetti problematici del corso segnalati dagli allievi – valori %

<u>ASPETTI PROBLEMATICI</u>	<i>valori %</i>
iter burocratico per l'attivazione dei corsi	11,9%
attrezzature (software non aggiornato, attrezzature non funzionanti, non sufficienti per tutti, usurate, non adatte all'attività da svolgere, non disponibili)	10,5%
locali aule/laboratori (troppo piccoli, poco confortevoli, poco puliti, poco attrezzati)	10%
numero ore (insufficienti/troppe)	9,3%
composizione classi (troppi allievi per classe, allievi con livello di preparazione non adeguato)	7,7%
problemi personali (difficoltà apprendimento, problemi nel raggiungere la sede, poco tempo per studiare a casa)	7,7%
materiali didattici (testo non aggiornato, non esaustivo, con errori, non disponibili testi/dispense, materiali forniti con molto ritardo)	7,4%
contenuti lezioni (troppo teorici, alcune inutili, poco approfondite, non aggiornati, programma svolto solo in parte)	6,4%
pratica (pratica assente, poca pratica)	6,2%
orario (troppe/poche ore consecutive, ritardi nell'iniziare le lezioni, pausa pranzo troppo lunga, fascia oraria inadeguata)	5,4%
altro **	17,5%
TOTALE	100%

8387 suggerimenti raccolti da 4898 allievi

** Modalità 'altro': **aspetti organizzativi** (calendario troppo frammentato con lunghe pause, cambiati più insegnanti, cattiva gestione dei problemi da parte dell'agenzia) – 4%; **compagni** (poco motivati all'apprendimento, assenze frequenti che costringono al ripasso) – 3,5%; **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) – 3,4%; **materie prime** (scarse, di poca qualità) – 2,4%; **attestato** (non previsto, non consegnato in originale, non corrispondente al corso svolto, non riporta un voto, non ancora consegnato) – 1,9%; **costo** del corso elevato – 1,7%; **personale non docente** (sgarbato, poco collaborativo) – 0,5%; **altre indicazioni** – 0,1%.

Tab. 10: 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)	24,6%
costi accessibili (buon rapporto qualità/prezzo)	15,2%
contenuti lezioni (interessanti, diversificati, approfonditi, attinenti con il lavoro svolto, aggiornati, divertenti, in linea con le aspettative, previsione di test di verifica)	13,1%
ambiente accogliente (amichevole, familiare, stimolante)	11 %
gruppo classe (affiatato, tranquillo, numero allievi per classe adeguato, composta in modo adeguato)	10,5%
organizzazione della struttura/personale agenzia (professionale, serio, gentile, disponibile)	5,4%
orari (adeguati, sempre rispettati)	4,9%
durata corso (adeguata al programma)	3,5%
utilità pratica (percezione dell'acquisizione di nuove competenze, aumento autostima)	3%
locali (adeguati ad ospitare il corso, puliti e confortevoli)	2,2%
materiale didattico (adeguato, aggiornato, anche disponibile in via telematica)	2,1%
attrezzature (adeguate, in numero sufficiente)	2%
altro**	2,5%
TOTALE	100%

14789 segnalazioni di 5339 soggetti

** Modalità 'altro': **tutor** (competente, disponibile) – 1,5%; **ore pratica** (che possono comprendere attività di gruppo) – 0,6%; **materie prime** (ampia disponibilità, di qualità) – 0,4%

Fig. 17: I 5 aspetti problematici del corso individuati dagli allievi – analisi diacronica – valori %

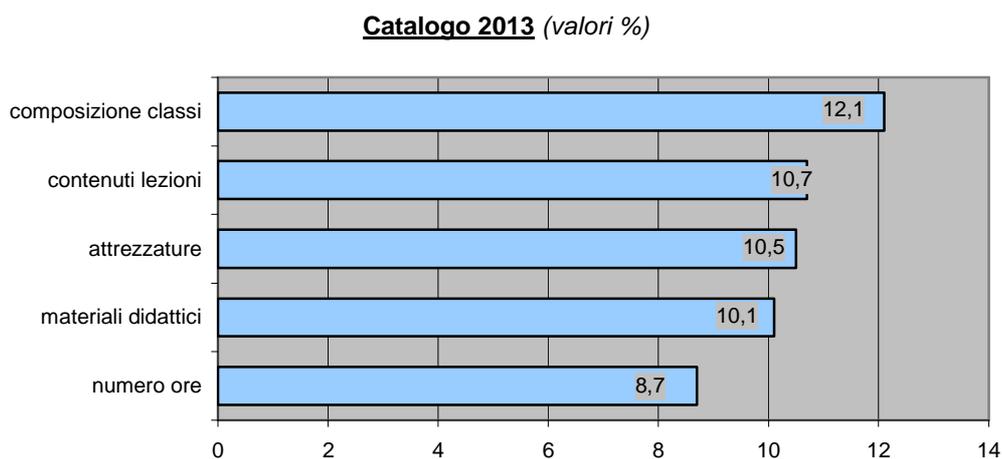
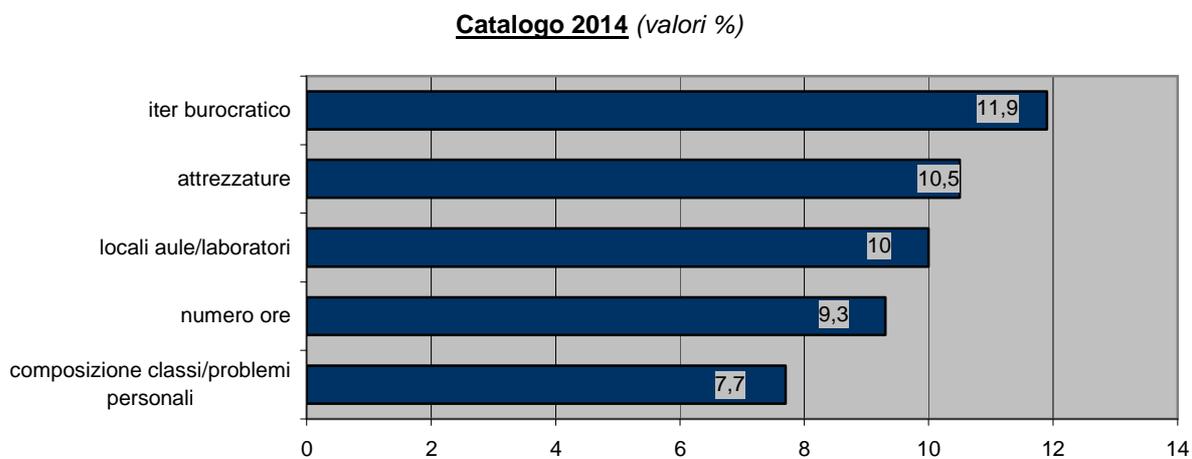
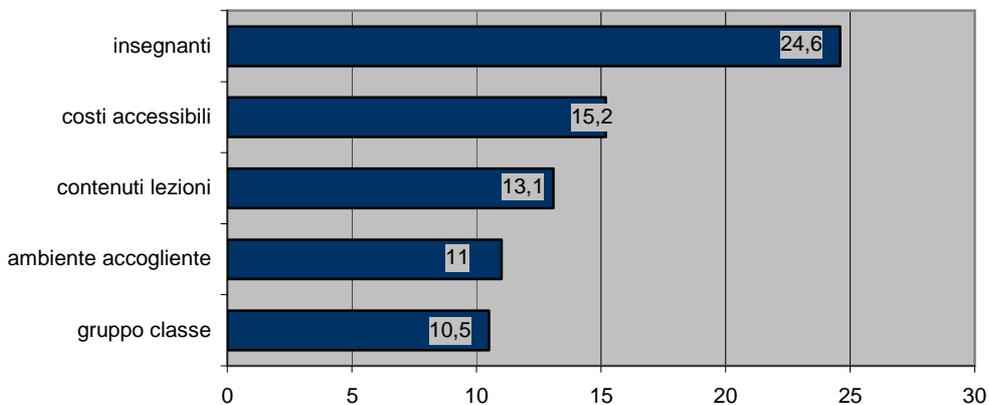
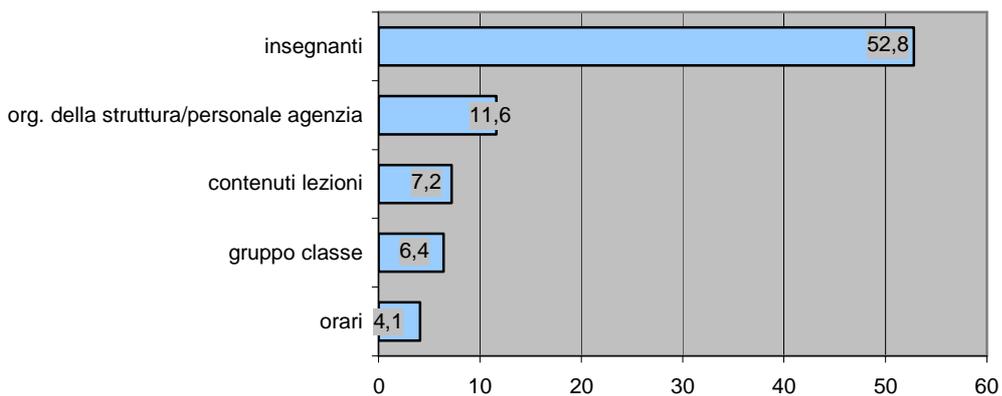


Fig. 18: I 5 aspetti del corso più apprezzati dagli allievi – analisi diacronica – valori %

Catalogo 2014 (valori %)



Catalogo 2013 (valori %)



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

Gli allievi esprimono un giudizio mediamente positivo circa l'utilità del corso frequentato (tab.11) con un indice complessivo che è risultato pari a 73 punti. Da una successiva disaggregazione emerge un livello di utilità percepita più elevato per gli allievi dei corsi dell'ambito 'ambiente e sicurezza'.

Quasi nove allievi su dieci consiglierebbero il corso ad altri, presso la stessa Agenzia cui si sono rivolti loro. (fig. 20).

Tab. 11: L'utilità percepita del corso – valori %

Utilità percepita del corso:					Base (casi)
2,1%	5,2%	19,9%	43,3%	29,5%	5352
<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): 73

Fig. 19: L'utilità percepita del corso – disaggregazione per ambito corso

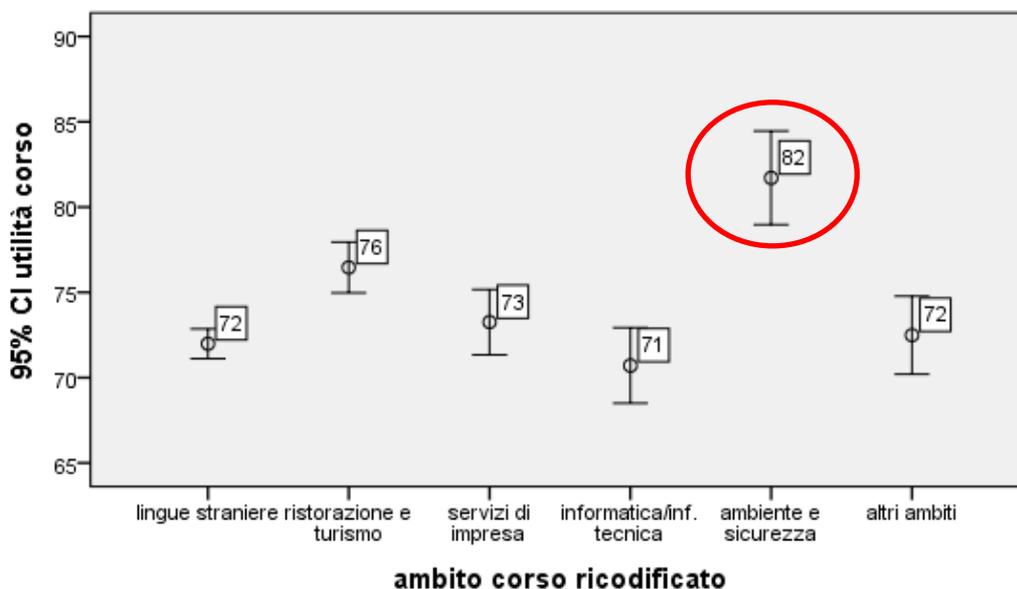
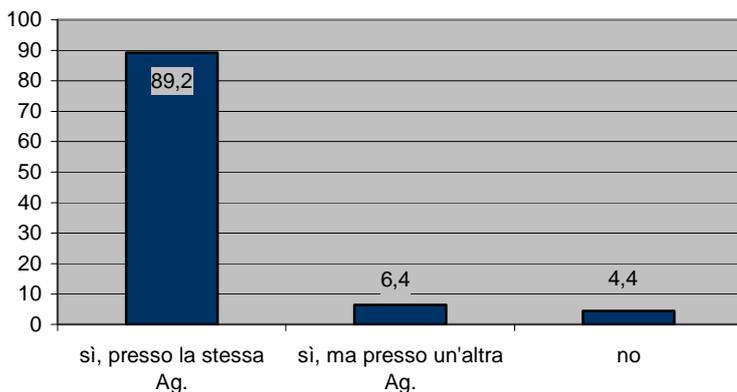


Fig. 20: Consiglierebbe il corso ad altri? – valori %



Base (casi): 5352

4.4 La qualità percepita nel tempo: il confronto con le opinioni rilevate durante la precedente edizione dell'indagine

La tab. 12 confronta le opinioni degli allievi – sintetizzate attraverso il calcolo degli indici sintetici su scala 0/100 – delle due edizioni dell'indagine realizzate finora.

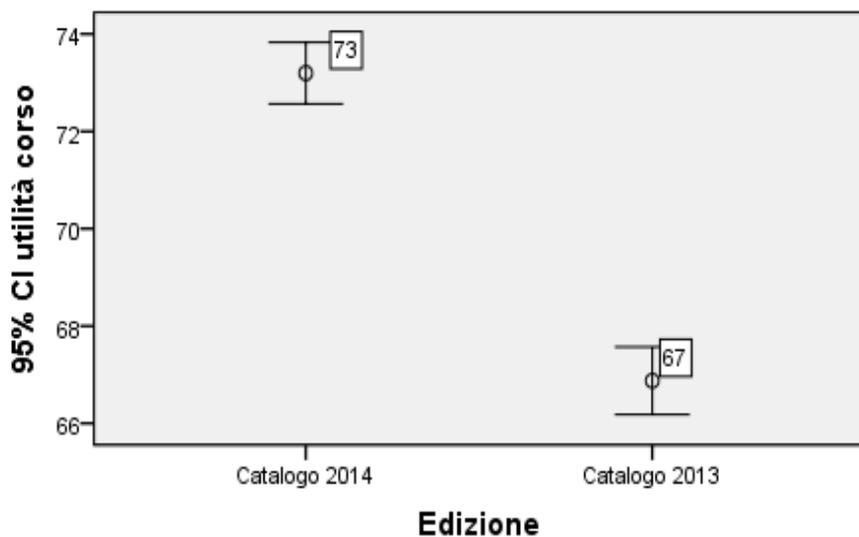
Tra l'indagine attuale riferita agli allievi dei corsi del Catalogo 2014 e quella che ha coinvolto gli allievi dei corsi del Catalogo 2013, non emergono significative differenze, fatta eccezione per il giudizio complessivo di utilità percepita del corso, che è molto più elevato per l'edizione attuale (fig. 21).

Tab. 12: Le valutazioni degli allievi sul corso frequentato – analisi diacronica – indici 0-100

	Indici 0 – 100	
	Catalogo 2014	Catalogo 2013
La valutazione sugli aspetti organizzativi del corso	74	74
Orario in cui si svolgono le lezioni	82	81
Materiale didattico	71	70
Attrezzature di supporto alla didattica	65	65
Comfort dei locali	73	75
Contenuti delle materie	78	78

	<i>Catalogo 2014</i>	<i>Catalogo 2013</i>
La valutazione sul personale	86	86
Chiarezza delle spiegazioni	84	85
Disponibilità a fornire spiegazioni	90	90
Capacità di adattare il programma alle esigenze della classe	84	83
La valutazione sul personale addetto al servizio di accoglienza/segreteria	86	85
	<i>Catalogo 2014</i>	<i>Catalogo 2013</i>
Soddisfazione rispetto alle aspettative	76	77
Utilità complessiva del corso	73	67

Fig. 21: La percezione dell'utilità complessiva del corso (indici 0 - 100) - analisi diacronica



5. Uno sguardo d'insieme



Destinatari: allievi dei corsi Formazione Continua Individuale Catalogo 2014



- ✓ soddisfazione rispetto alle aspettative ad inizio corso, specie per gli allievi dei corsi 'ambiente e sicurezza'
- ✓ giudizi positivi sugli insegnanti e sul personale addetto all'accoglienza/segreteria
- ✓ costi accessibili
- ✓ buona percezione di utilità specie per gli allievi dei corsi 'ambiente e sicurezza'
- ✓ propensione al passaparola



- ✓ iter burocratico per l'attivazione dei corsi
- ✓ attrezzature di supporto alla didattica

Gli allievi dei corsi disponibili sul Catalogo FCI 2014 hanno scelto più spesso di frequentare corsi di lingua straniera o del settore 'ristorazione e turismo', in genere della durata standard di 60 ore e svolti in orario serale.

Buona parte di loro ha intrapreso il percorso formativo per approfondire tematiche inerenti la propria attività lavorativa, anche se molti hanno privilegiato argomenti di interesse personale.

La maggioranza degli allievi ha ricevuto informazioni sul corso da amici o conoscenti e, in generale, si dice soddisfatta di come si è svolto, in riferimento a quelle che erano le proprie aspettative al momento dell'iscrizione. Il giudizio positivo di soddisfazione si estende anche agli aspetti organizzativi del corso (*orario, materiale didattico, attrezzature di supporto alla didattica, comfort locali, contenuti materie*) ma soprattutto agli insegnanti (per la *chiarezza nelle spiegazioni, disponibilità e capacità di adattare il programma alla classe*) e al personale dipendente dell'Agenzia formativa addetto al servizio di accoglienza/segreteria.

Molti allievi hanno segnalato quale criticità la complessità dell'iter burocratico precedente all'attivazione del corso; tra i principali punti di forza, invece, oltre agli apprezzamenti sul personale docente è rilevante evidenziare che per molti si è trattato di una buona opportunità formativa offerta a costi contenuti.

Fig. 22: Il giudizio complessivo sul corso frequentato: indici sintetici di soddisfazione – indici di soddisfazione 0 - 100



Gli allievi che hanno frequentato un corso che prevedeva l'utilizzo di laboratori si dicono soddisfatti della struttura che l'Agenzia ha messo loro a disposizione.

In generale, i rispondenti esprimono giudizi positivi circa l'utilità complessiva del corso; a questo proposito è rilevante segnalare che la percezione di utilità è significativamente aumentata nel tempo, rispetto a quanto emerso nel corso della precedente edizione dell'indagine che aveva coinvolto gli allievi dei corsi del Catalogo 2013.

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.

--	--	--	--	--

INSODDISFATTO

SODDISFATTO

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="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.2 Materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </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="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.4 Comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.5 Contenuti delle materie	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.6 Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div> <p style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i></p>
4.7 Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </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="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </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="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </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 Durante la frequenza al corso, ha riscontrato **aspetti problematici?**
Indichi al massimo 3 ambiti che ritiene essere stati più negativi

- 1 **aspetti organizzativi** (es. calendario troppo frammentato con lunghe pause, cambiati più insegnanti, cattiva gestione dei problemi da parte dell'agenzia)
- 1 **attestato** (es. non previsto, non consegnato in originale, non corrispondente al corso svolto, non riporta un voto, non ancora consegnato)
- 1 **attrezzature** (es. software non aggiornato, attrezzature non funzionanti, non sufficienti per tutti, usurate, non adatte all'attività da svolgere, non disponibili)
- 1 **locali aule/laboratori** (es. troppo piccoli, poco confortevoli, poco puliti, poco attrezzati)
- 1 **compagni** (es. poco motivati all'apprendimento, assenze frequenti che costringono al ripasso)
- 1 **composizione classi** (es. troppi allievi per classe, allievi con livello di preparazione non adeguato)
- 1 **contenuti lezioni** (es. troppo teorici, alcune inutili, poco approfondite, non aggiornati, programma svolto solo in parte)
- 1 **costo del corso elevato**
- 1 **insegnanti** (es. 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)
- 1 **iter burocratico per l'attivazione dei corsi**
- 1 **materiali didattici** (es. testo non aggiornato, non esaustivo, con errori, non disponibili testi/dispense, materiali forniti con molto ritardo)
- 1 **materie prime** (es. scarse, di poca qualità)
- 1 **numero ore** (es. insufficienti/troppe)
- 1 **orario** (es. troppe/poche ore consecutive, ritardi nell'iniziare le lezioni, pausa pranzo troppo lunga, fascia oraria inadeguata)
- 1 **personale non docente** (es. sgarbato, poco collaborativo)
- 1 **pratica** (es. pratica assente, poca pratica)
- 1 **problemi personali** (es. difficoltà apprendimento, problemi nel raggiungere la sede, poco tempo per studiare a casa)
- 1 **altro** (*specificare*).....

10

Quali sono stati, invece, i maggiori **punti di forza del** corso che ha frequentato?

Indichi al massimo **3 ambiti** che ritiene essere stati più positivi.

- 1 ambiente accogliente (es. amichevole, familiare, stimolante)
- 1 attrezzature (es. adeguate, in numero sufficiente)
- 1 contenuti lezioni (es. interessanti, diversificati, approfonditi, aggiornati, divertenti, in linea con le aspettative, previsione di test di verifica)
- 1 costi accessibili (es. buon rapporto qualità/prezzo)
- 1 durata corso (es. adeguata al programma)
- 1 gruppo classe (es. affiatato, tranquillo, numero allievi per classe adeguato, composta in modo adeguato)
- 1 insegnanti (es. disponibili, che adattano i contenuti alla classe, che rispiegano se necessario, competenti, disponibili al dialogo, al ripasso, che sanno motivare gli allievi)
- 1 locali (es. adeguati ad ospitare il corso, puliti e confortevoli)
- 1 materiale didattico (es. adeguato, aggiornato, anche disponibile in via telematica)
- 1 materie prime (es. ampia disponibilità, di qualità)
- 1 orari (es. adeguati, sempre rispettati)
- 1 ore pratica (es. che possono comprendere attività di gruppo)
- 1 organizzazione della struttura/personale agenzia (es. professionale, serio, gentile, disponibile)
- 1 organizzazione scuola
- 1 tutor (es. competente, disponibile)
- 1 utilità pratica (es. percezione dell'acquisizione di nuove competenze, aumento autostima)
- 1 altro (*specificare*).....

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.....	4
Fig. 2: Et� – confronto popolazione/campione.....	5
Fig. 3: Cittadinanza – confronto popolazione/campione.....	5
Fig. 4: Titolo di studio – confronto popolazione/campione.....	6
Fig. 5: Residenza – confronto popolazione/campione.....	6
Fig. 6: Stato occupazionale.....	7
Fig. 7: Professione.....	7
Fig. 8: Settore occupazionale.....	8
Fig. 9: Dimensione dell'azienda - confronto popolazione/campione.....	8
Fig. 10: Durata corso.....	13
Fig. 11: Orario corso.....	13
Fig. 12: Per quale motivo ha deciso di frequentare questo corso di formazione.....	14
Fig. 13: Come � venuto a conoscenza della possibilit� di frequentare questo corso di formazione?.....	15
Fig. 14: Soddisfazione rispetto alle aspettative: disaggregazione per ambito corso.....	17
Fig. 15: Il grado di soddisfazione relativamente al corso frequentato.....	19
Fig. 16: Il corso prevede l'utilizzo di laboratori?.....	19
Fig. 17: I 5 aspetti problematici del corso individuati dagli allievi – analisi diacronica.....	23
Fig. 18: I 5 aspetti del corso pi� apprezzati dagli allievi – analisi diacronica.....	24
Fig. 19: L'utilit� percepita del corso – disaggregazione per ambito corso.....	25
Fig. 20: Consiglierebbe il corso ad altri?.....	26
Fig. 21: La percezione dell'utilit� complessiva del corso (indici 0 – 100) – analisi diacronica.....	27
Fig. 22: Il giudizio complessivo sul corso frequentato.....	29
Tab 1.: Settore dell'azienda - confronto popolazione/campione	9
Tab. 2: Ambito del corso frequentato: confronto popolazione e campione.....	10
Tab. 3: Operatore: confronto popolazione e campione.....	11
Tab. 4: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso.....	16
Tab. 5: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso.....	17
Tab. 6: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti.....	18
Tab. 7: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso.....	18
Tab. 8: Il grado di soddisfazione in riferimento ai laboratori.....	20
Tab. 9: Gli aspetti problematici del corso segnalati dagli allievi.....	21
Tab. 10: Gli aspetti del corso maggiormente apprezzati dagli allievi.....	22
Tab. 11: L'utilit� percepita del corso.....	25
Tab. 12: Le valutazioni degli allievi sul corso frequentato – analisi diacronica	26