

# Formazione continua individuale - *Formazione continua catalogo 2014* L'opinione degli allievi - *Ottobre 2018*

## Indice

<b>1. Il contesto di riferimento della ricerca .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Il disegno della ricerca .....</b>	<b>2</b>
2.1 Il profilo degli allievi coinvolti nell'indagine .....	3
<b>3. La decisione di frequentare il corso di formazione.....</b>	<b>11</b>
<b>4. Il giudizio sul corso frequentato.....</b>	<b>12</b>
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 .....	14
4.2 Le segnalazioni degli allievi: gli aspetti problematici e positivi del corso .....	15
4.3 L'utilità complessiva del corso e la propensione al passaparola .....	17
<b>5. Uno sguardo d'insieme .....</b>	<b>19</b>
<b>Il questionario proposto agli allievi .....</b>	<b>19</b>
<b>Indice delle figure e delle tabelle .....</b>	<b>25</b>

*A cura del Servizio Monitoraggio e controlli delle attività e dell'Osservatorio Orientamento,  
Istruzione e Formazione Professionale*

## 1. Il contesto di riferimento della ricerca

La Città metropolitana di Torino regolamenta 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 CPI competente, scelgano di partecipare ad un corso tra quelli disponibili sul Catalogo dell'Offerta Formativa.

La popolazione di indagine è costituita dai soggetti iscritti ai corsi afferenti al Bando Formazione Continua Catalogo 2014, ossia avviati e conclusi tra giugno 2014 e gennaio 2017.

Così definita la popolazione-iscritti è composta da **30.838** soggetti che hanno frequentato i 2.738 corsi nel periodo considerato e che hanno ricevuto, per posta elettronica un link che rimandava alla compilazione di un questionario.

## 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.

Il questionario è stato strutturato in modo da poter raccogliere informazioni sugli operatori, sulla condizione socio-anagrafica e professionale degli allievi, sulle ragioni che hanno spinto il soggetto a frequentare il corso, i giudizi sull'organizzazione del corso, sugli insegnanti, sul tutor formativo/responsabile del corso, sull'esperienza della stage aziendale e, infine, il giudizio sull'utilità del corso.

Le opinioni dei soggetti sono state rilevate attraverso una scala Likert con chiusura a cinque etichette verbali da *totalmente insoddisfatto/inutile* a *totalmente soddisfatto/utile* sostituite con etichette numeriche crescenti da 1 a 5 al momento delle elaborazioni.

Le opinioni raccolte sono state sintetizzate attraverso la costruzioni di due statistiche:

- la *mediana*, che è quel valore che divide una distribuzione in due parti uguali. Può sostituire la *media* quando le distribuzioni sono fortemente sbilanciate verso valori estremi;
- *indice di soddisfazione/utilità*, ottenuto applicando la formula  $[(\text{media} - 1)/(5-1)] * 100$ , dove il numeratore è dato dalle differenza fra la media della variabile di interesse cui si sottrae il valore minimo (in tutti i casi è 1), mentre la differenza al denominatore serve a rapportare i valori all'intervallo 1-5 che rappresenta la codifica della scala Likert utilizzata.

I soggetti che hanno risposto al questionario sono stati **9.621** pari al **31.2%** della popolazione-iscritti che hanno frequentato un corso nel periodo giugno 2014 – gennaio 2017.

Prima di procedere con l'analisi è doverosa una precisazione metodologica: dei **9.621** soggetti che hanno compilato il questionario, **2.286** hanno frequentato più corsi di formazione (durante il periodo esaminato) e di conseguenza hanno compilato più questionari. Al fine di evitare una distorsione nella costruzione delle statistiche, per i 2.286 soggetti è stato preso in considerazione il questionario compilato al termine del primo corso seguito

## 2.1 Il profilo degli allievi coinvolti nell'indagine

La tab.1 riporta la popolazione-lista suddivisa per Agenzia Formativa e i relativi soggetti che hanno compilato il questionario, che rapportati alla popolazione-lista determinano il tasso di risposta. Su **30.838** soggetti iscritti hanno risposto in **9.621** (31.2%).

Tab.1: Operatore: confronto iscritti e intervistati – valori assoluti e tasso di risposta.

Operatore	Questionari	Allievi	% Risposte
A.S.E.I.	457	1,214	37.6%
ACADEMY FORMAZIONE D.A.D.	102	288	35.4%
AGEFORM SCARL	1	6	16.7%
AGENZIA C.I.F.I. SCRL	57	149	38.3%
AGENZIA FORMATIVA CHURCHILL BRITISH	484	1,402	34.5%
AGENZIA FORMATIVA 'FORMA.TI - FORMAZIONE - LAVORO - SVILUPPO -'	8	24	33.3%
AGENZIA FORMATIVA 'PCM FORMAZIONE'	13	42	31.0%
AGENZIA FORMATIVA TUTTOEUROPA	705	2,061	34.2%
AGENZIA L'ESTETICA S.R.L IMPRESA SOCIALE	1	9	11.1%
AGENZIA SANTA CLARA FORMAZIONE S.R.L. IMPRESA SOCIALE	7	19	36.8%
ALLIANCE FRANCAISE DI TORINO	29	60	48.3%
ANFA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE AVANZATA	57	134	42.5%
API FORMAZIONE - S.C.R.L.	142	350	40.6%
ARTU'	30	84	35.7%
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	41	191	21.5%
ASSOCIAZIONE CULTURALE DOCERE	19	51	37.3%
ASSOCIAZIONE EDU-CARE	14	54	25.9%
ASSOCIAZIONE INTRAFORM	43	139	30.9%
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	139	411	33.8%
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE S. CARLO	38	100	38.0%
C.I.O.F.S. - F.P. PIEMONTE	65	238	27.3%
CAMPUSLAB	91	293	31.1%
CEIPIEMONTE - CENTRO ESTERO PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE SCPA	297	908	32.7%
CESCOT PIEMONTE	44	150	29.3%
CIPA-AT PIEMONTE	3	9	33.3%
CNOS-FAP	35	120	29.2%
COMMISSIONE SINODALE PER LA DIACONIA	13	34	38.2%
COMUNE DI TORINO	8	30	26.7%
CONEDIA	311	934	33.3%
CONSAF	88	355	24.8%
CONSORZIO F.A.P.	115	381	30.2%
CONSORZIO ASSOFORMAZIONE	174	531	32.8%
CONSORZIO C.E.S.A.F	29	102	28.4%
CONSORZIO ELLESSE FORMAZIONE	12	40	30.0%
CONSORZIO EUROQUALITA' SOC. COOP.	9	13	69.2%
CONSORZIO FORMAWEB	70	158	44.3%
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	336	1,123	29.9%
CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA'	232	809	28.7%
CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO - C.I.A.C. SCRL	244	926	26.3%
CONSORZIO P.R.E.	322	986	32.7%
CONSORZIO PROFESSIONE PIU'	49	158	31.0%
CONSORZIO RAFFAELLO CONSULTING	81	237	34.2%
E.F.P. CENTRO STUDI DI CIRIE'	247	853	29.0%
ECIPA PIEMONTE SOC.CON.S. RL	10	28	35.7%

EFFETTO	224	740	30.3%
ENAIIP	412	1,431	28.8%
ENFAP PIEMONTE	5	14	35.7%
ENFIP PIEMONTE	217	713	30.4%
ENGIM PIEMONTE	432	1,205	35.9%
ENTE DI F.P. SCUOLA LAVORO IMPRESA	238	1,076	22.1%
ENTE NAZIONALE FORMAZIONE ORIZZONTI EUROPEI E.N.F.O.E.	216	893	24.2%
ESSENZIALMENTE FORMAZIONE	26	74	35.1%
ETA BETA - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE S.C.S	7	16	43.8%
EXCALIBUR SOCIETA' COOPERATIVA A R.L.	128	318	40.3%
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	33	107	30.8%
FONDAZIONE FEYLES	30	59	50.8%
FONDAZIONE GEOMETRI TORINO E PROVINCIA	5	15	33.3%
FOR.TER PIEMONTE	17	71	23.9%
FORCOOP	12	26	46.2%
FORIT	73	216	33.8%
FORM AZIONE	107	334	32.0%
FORMA-@TIVA	50	129	38.8%
FORMA-RE-TE	6	16	37.5%
FORMONT S.C. A R.L.	91	325	28.0%
FORTE CHANCE - PIEMONTE	518	1,771	29.2%
I.RE.COOP. PIEMONTE S.C.	3	6	50.0%
IL.RR. SALOTTO E FIORITO	5	9	55.6%
IMMAGINAZIONE E LAVORO	211	913	23.1%
INFOR ELEA	888	2,893	30.7%
INFORCOOP LEGA PIEMONTE	4	25	16.0%
ISTITUTO GAMMA DI TORINO	100	334	29.9%
IUSEFOR	3	7	42.9%
O.L.T.R.E (OTHER LIFE FOR TRAINING ENTERPRISE)	28	69	40.6%
O.R.SO. SCS	65	148	43.9%
PERCORSI	22	44	50.0%
SCUOLA DI ALTA FORMAZIONE E STUDIO DELLA FONDAZIONE CENTRO PER LA CONSERVAZIONE E IL RESTAURO DEI BENI CULTURALI	3	11	27.3%
SCUOLA PROFESSIONALE ORAFI 'GHIRARDI'	29	116	25.0%
SERIFORM S.C.C.	10	30	33.3%
STUDI E CARRIERE S.C.	88	323	27.2%
VALLI ALPINE PROGRESSO E FORMAZIONE	43	157	27.4%
<b>Totale</b>	<b>9,621</b>	<b>30,838</b>	<b>31.2%</b>

I soggetti che hanno risposto sono per più della metà (fig. 1) di genere femminile e per oltre il 60% (fig. 2) rientrano nella fascia 35 – 54 anni.

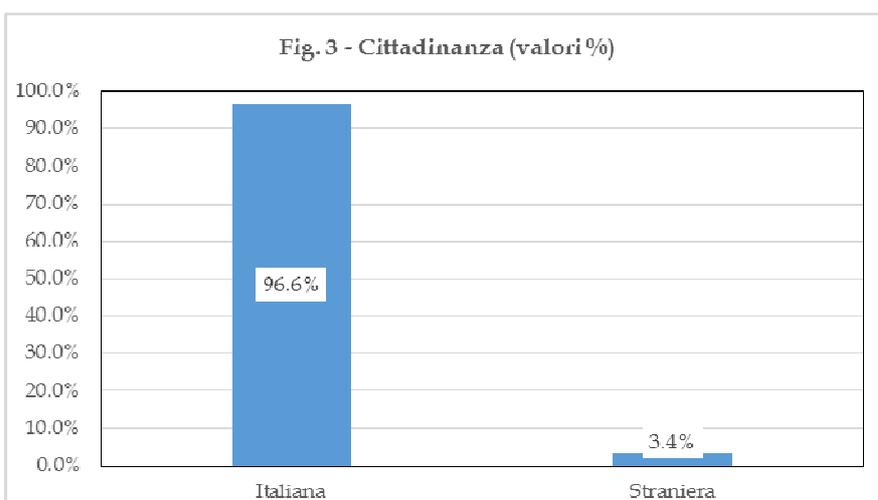
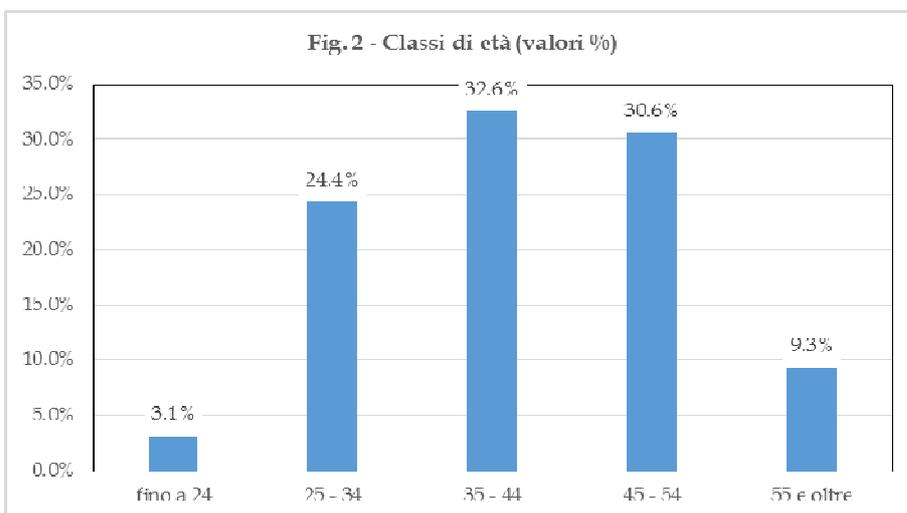
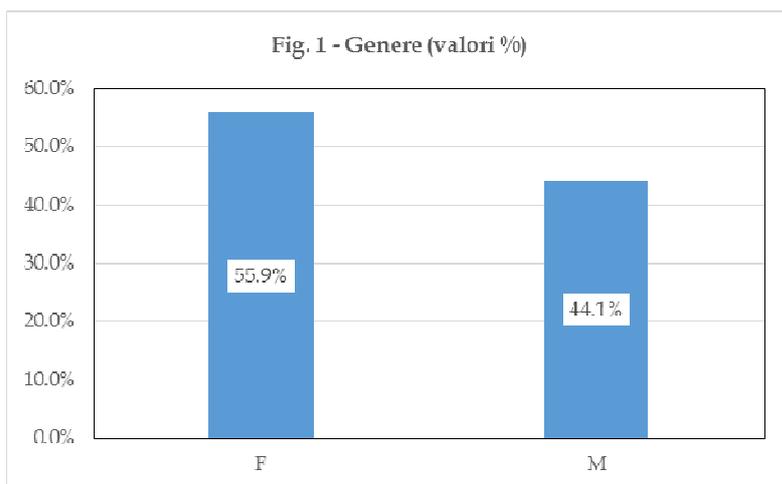
La quasi totalità ha cittadinanza italiana (fig. 3) e quasi l'80% (fig. 4) possiede un'istruzione medio-alta.

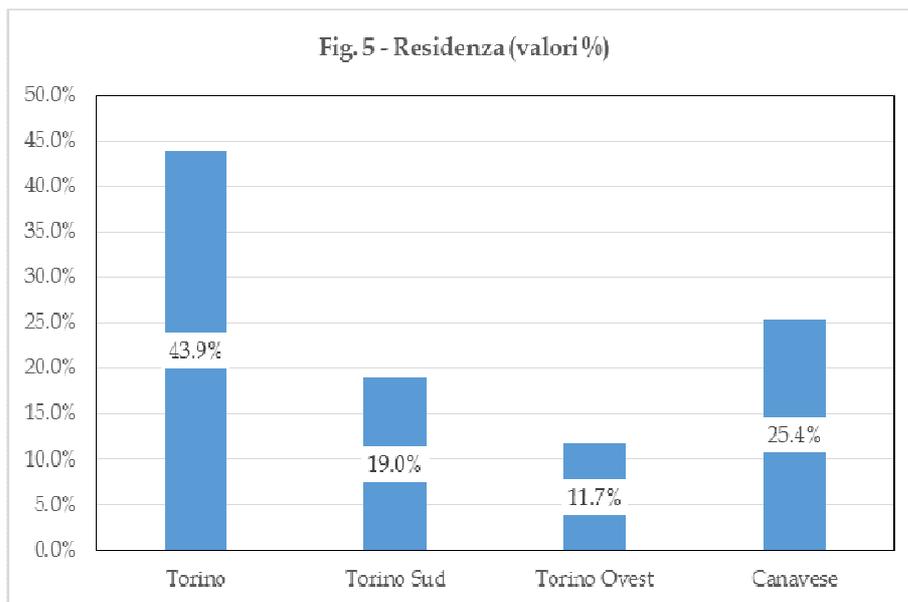
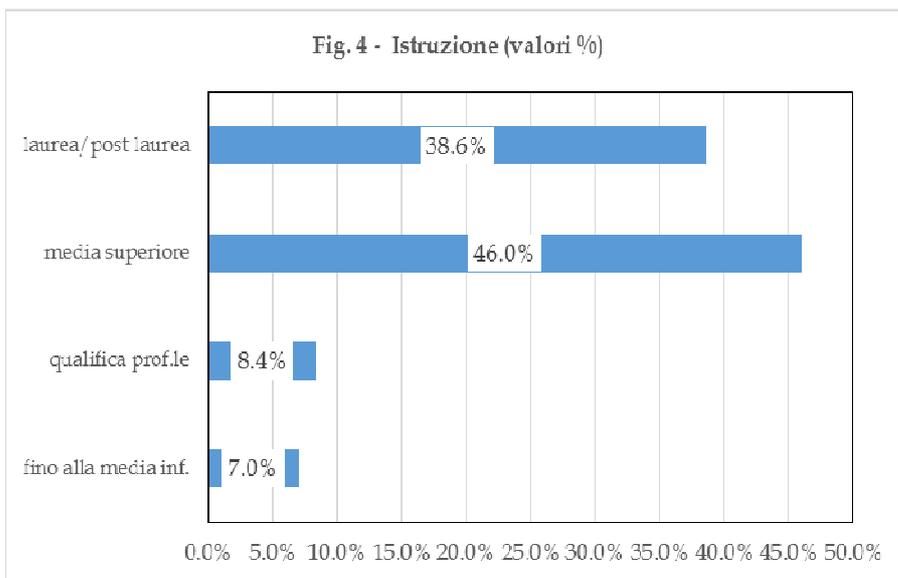
Circa il 44% risiede in Torino (fig. 5) mentre un quarto degli iscritti risiede nel canavesano mentre circa il 20% in Torino Sud.

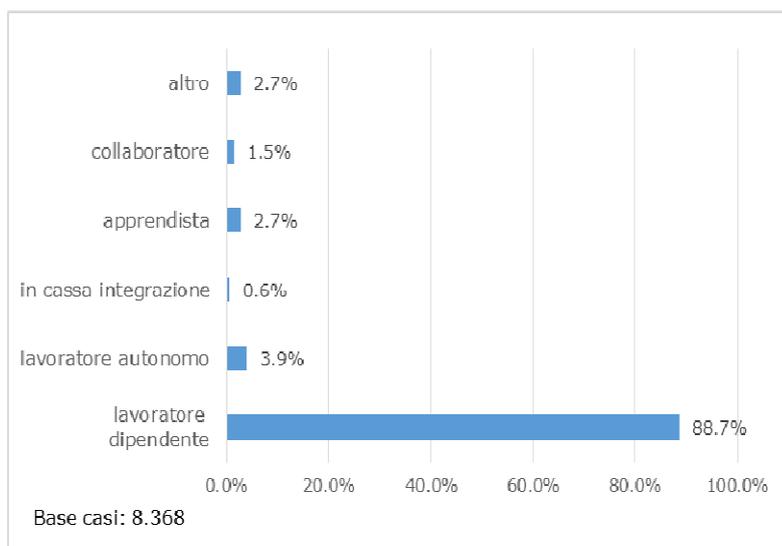
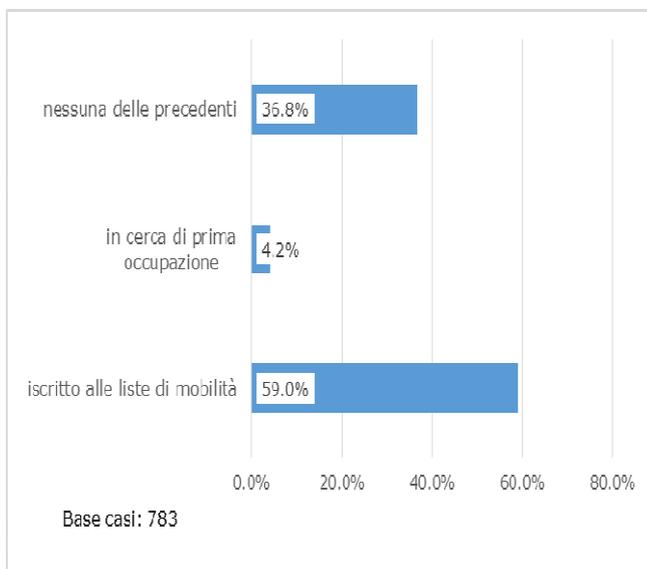
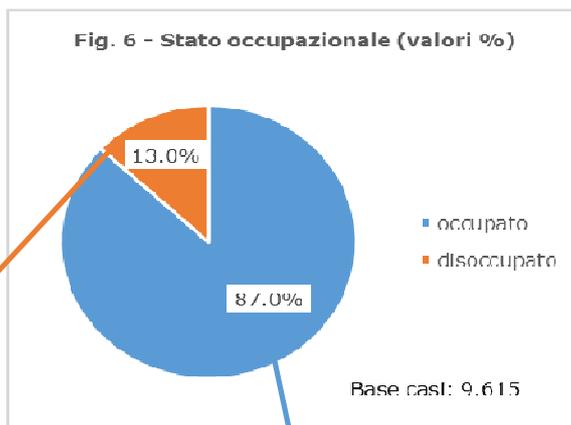
L'87% ha dichiarato di essere occupato mentre il 13% è disoccupato (fig. 6). Tra i disoccupati la maggioranza è iscritto nelle liste di mobilità mentre tra gli occupati prevalgono i lavoratori dipendenti.

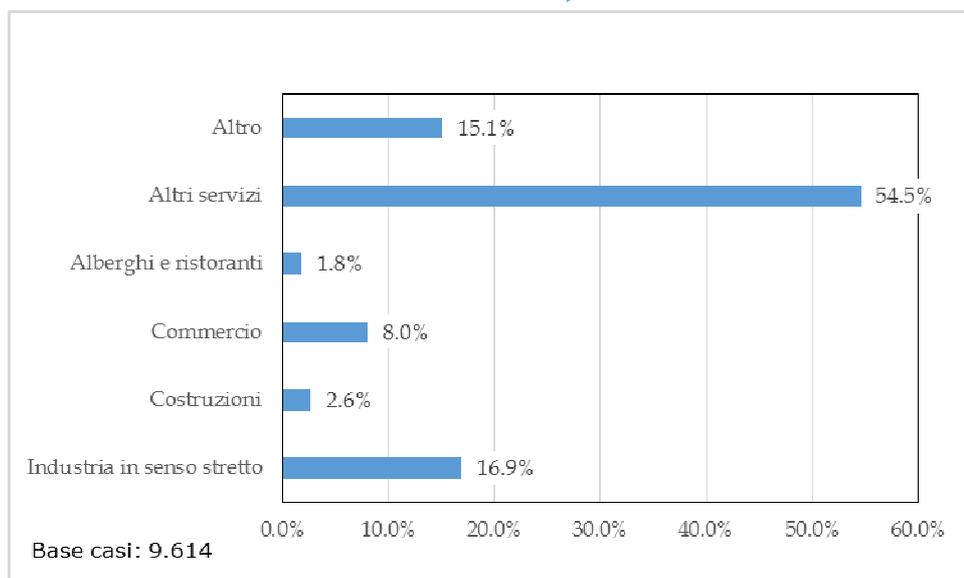
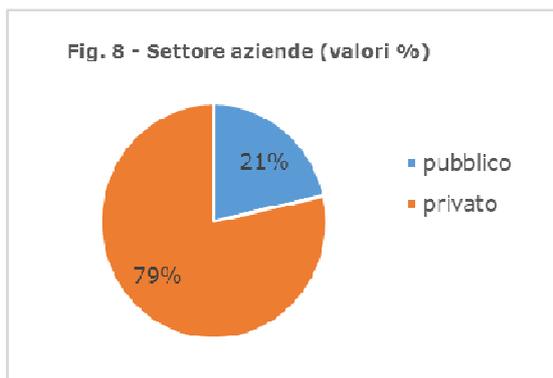
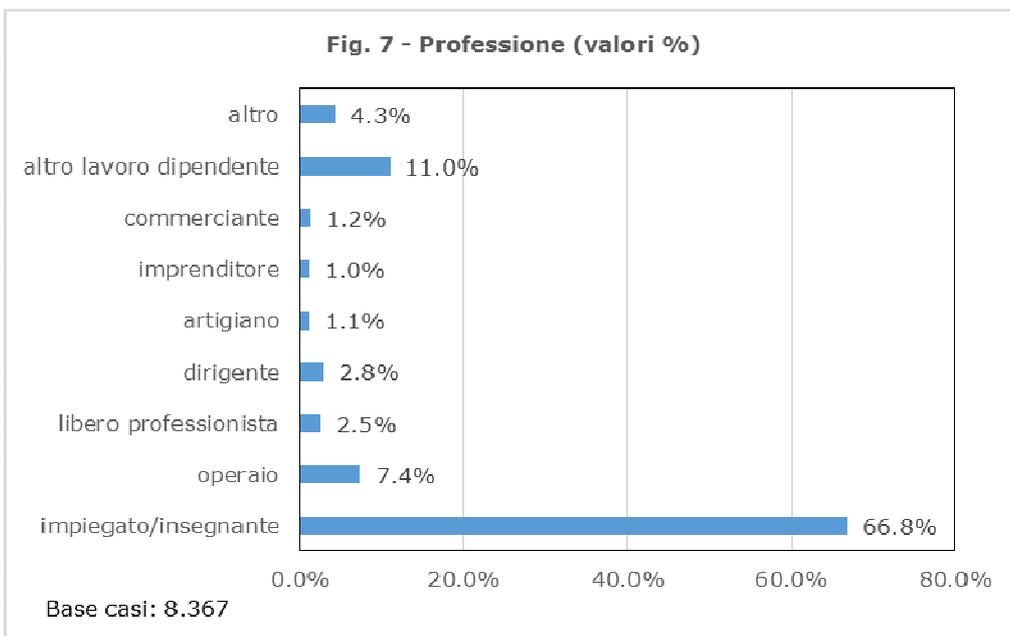
La professione prevalente (fig. 7) è quella di impiegato/insegnante mentre tra i settori prevalgono i servizi seguiti dall'industria in senso stretto.

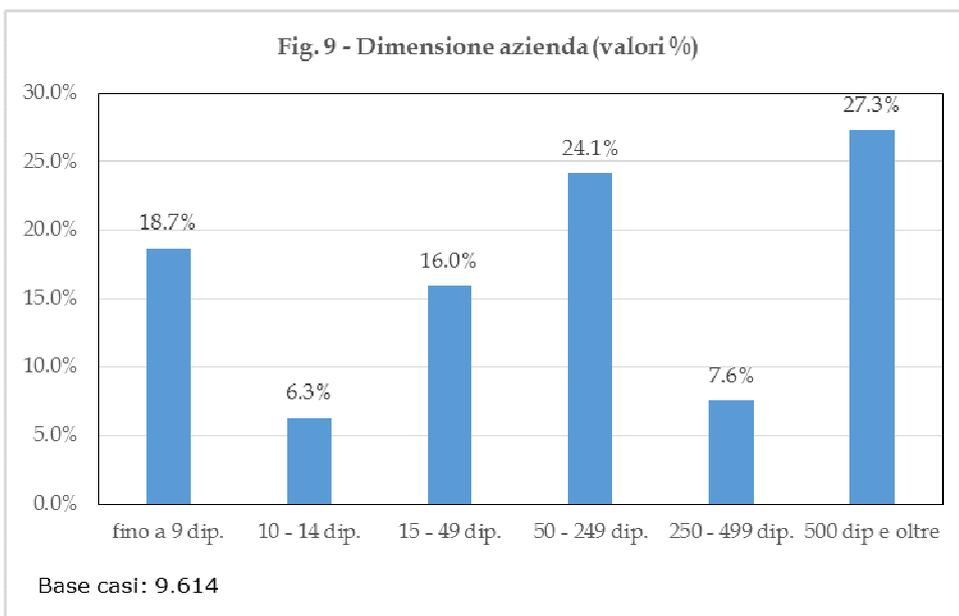
Per quanto riguarda la dimensione (fig. 9), il 41% dei rispondenti è occupato in aziende che hanno meno di 50 addetti mentre il 27.3% lavora presso aziende di grande dimensione (500 e oltre).











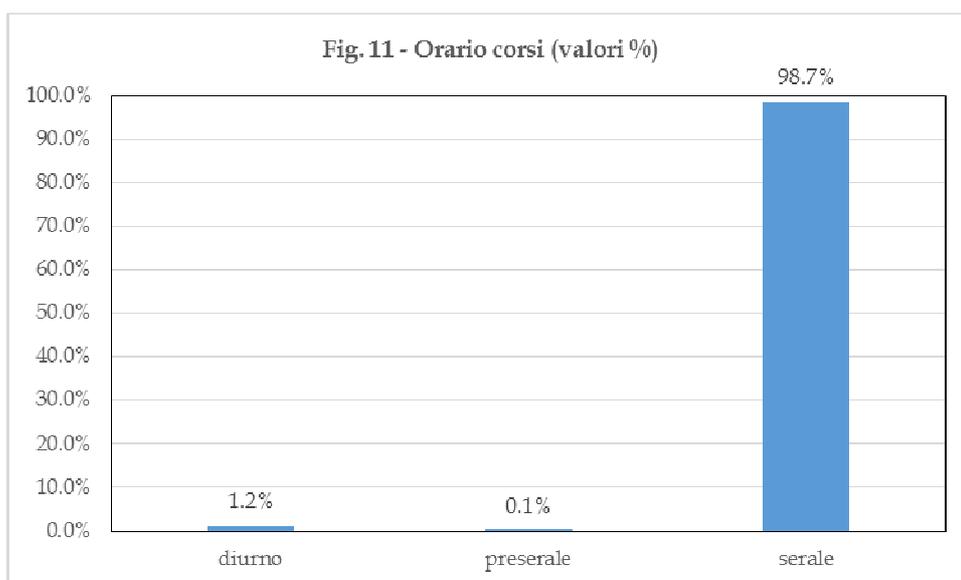
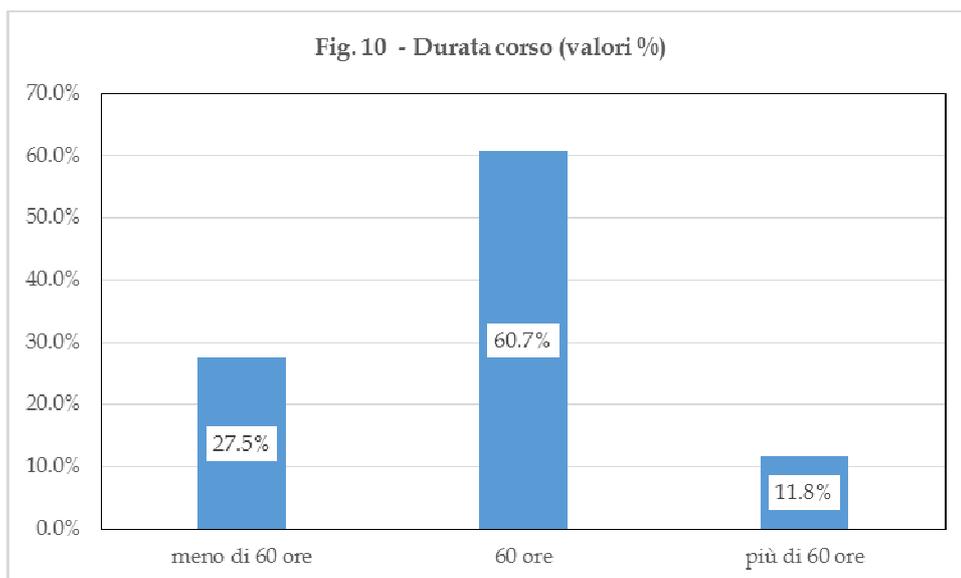
## 2.2 Il profilo degli allievi coinvolti nell'indagine

La tab.2 mostra la distribuzione degli allievi per ambiti formativi dei corsi frequentati: oltre la metà ha frequentato un corso di lingua, seguiti da coloro che hanno frequentato un corso di ristorazione e turismo e dai servizi di impresa.

**Tab. 2 - Distribuzione questionari per ambiti dei corsi.**

Ambito	Questionari	Allievi	% Risposte
agricoltura, silvicoltura e pesca	52	171	30.4%
ambiente e sicurezza	162	623	26.0%
artigianato artistico	61	206	29.6%
automazione industriale	173	632	27.4%
edilizia e impiantistica	83	343	24.2%
energie rinnovabili	13	49	26.5%
grafica e multimedialità	140	386	36.3%
informatica	714	2,140	33.4%
lingue straniere	5,328	16,417	32.5%
meccanica e riparazioni	28	112	25.0%
orientamento e sostegno all'inserimento	13	33	39.4%
ristorazione e turismo	1,524	5,667	26.9%
servizi alla persona	6	58	10.3%
servizi commerciali	132	376	35.1%
servizi di impresa	1,033	3,167	32.6%
servizi socio-assistenziali	40	95	42.1%
sistema di qualità	6	13	46.2%
tessile e abbigliamento	113	350	32.3%
<b>Totale</b>	<b>9,621</b>	<b>30,838</b>	<b>31.2%</b>

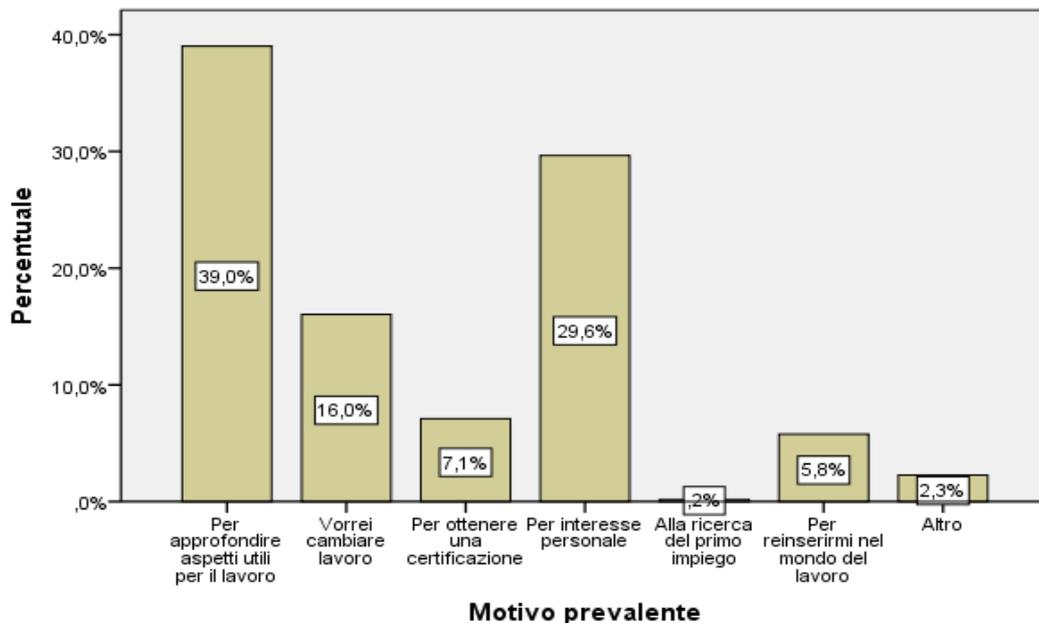
Circa il 61% ha frequentato corsi della durata di 60 ore (fig. 10) e quasi la totalità si è svolta in orario serale (fig. 11).



### 3. La decisione di frequentare il corso di formazione

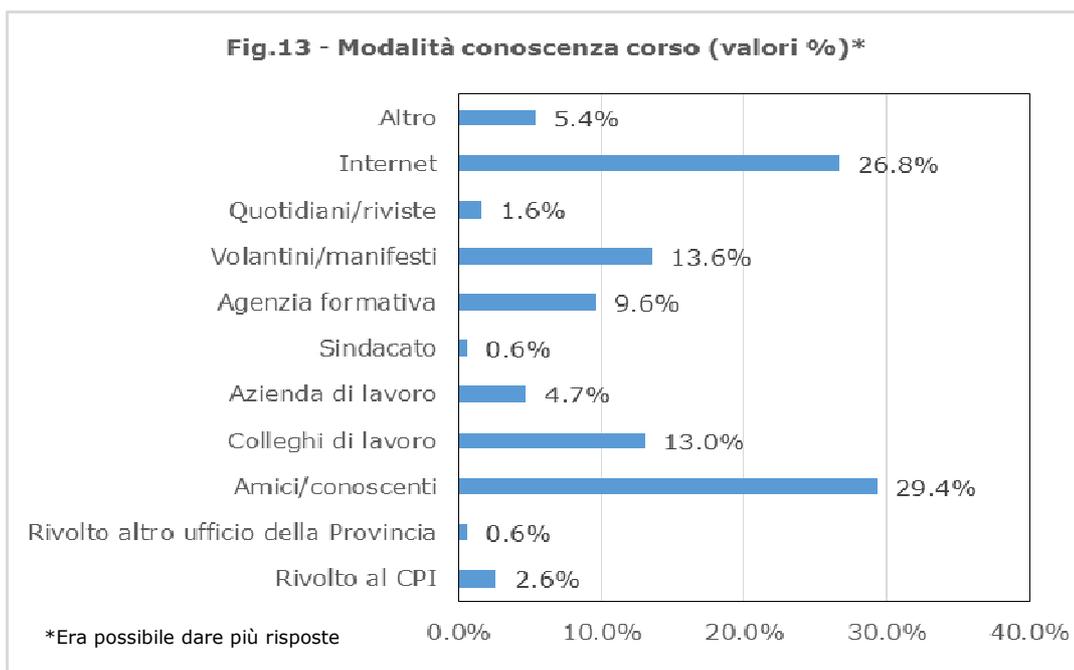
Una buona parte dei rispondenti ha deciso di frequentare un corso per approfondire tematiche inerenti la propria attività lavorativa (fig. 12), altri hanno individuato argomenti di interesse personale o hanno privilegiato corsi che ritenevano utili per la ricerca di un nuovo lavoro.

Fig. 12 - Motivo prevalente della scelta



Il canale informativo prevalente (fig. 13) sui corsi organizzati è stato il passaparola di amici/conoscenti, seguito da Internet. Molti hanno appreso dei corsi attraverso i volantini o manifesti pubblicitari o da colleghi di lavoro.

Fig.13 - Modalità conoscenza corso (valori %)\*



## 4. Il giudizio sul corso frequentato

### 4.1 La qualità percepita dagli allievi

Circa il 33% (tab.3) dei rispondenti si dichiara soddisfatto del corso frequentato rispetto alle aspettative che aveva prima di iniziare. Complessivamente il grado di soddisfazione raggiunge un punteggio di 75/100.

Tab.1: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – valori %

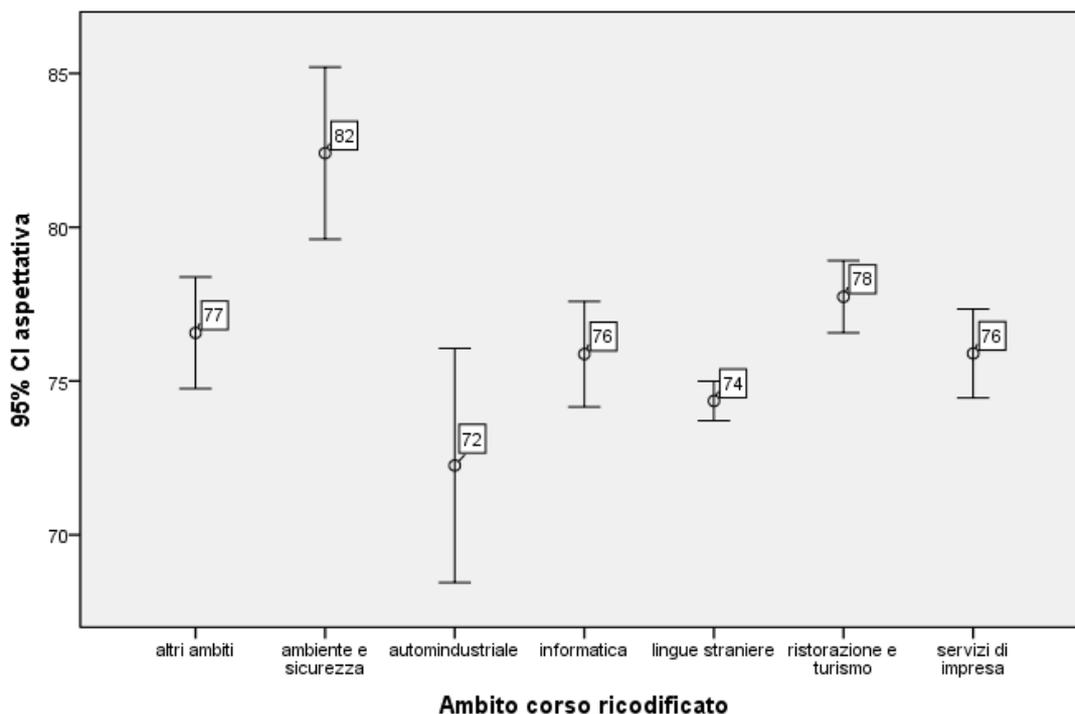
<b>Soddisfazione rispetto alle aspettative:</b>					Base (casi)										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">1.8%</td> <td style="width: 20%;">3.5%</td> <td style="width: 20%;">11.8%</td> <td style="width: 20%; background-color: #ADD8E6;">32.9%</td> <td style="width: 20%;">50%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Totalmente insoddisfatto</td> <td></td> <td>Totalmente soddisfatto</td> </tr> </table>					1.8%	3.5%	11.8%	32.9%	50%	Totalmente insoddisfatto				Totalmente soddisfatto	9.621
1.8%	3.5%	11.8%	32.9%	50%											
Totalmente insoddisfatto				Totalmente soddisfatto											

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro 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): 75**

La fig.14 illustra una disaggregazione di questo giudizio complessivo per tipologia di corso frequentato: emerge un grado di soddisfazione maggiore per coloro che hanno frequentato un corso relativo all'ambiente e sicurezza con 82/100 seguito da coloro che hanno frequentato un corso di ristorazione e turismo con 78/100.

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 (tab. 4), emerge una situazione positiva sia per quanto concerne gli *aspetti organizzativi* (orario, materiale didattico, attrezzature di supporto alla didattica, comfort locali, contenuti materie), sia per gli *insegnanti* (chiarezza nelle spiegazioni, disponibilità e capacità di adattare il programma alla classe – tab.5) e per il personale dipendente dell'Agenzia Formativa addetto al *servizio di accoglienza/segreteria* (tab. 7).

Tab. 2: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso – valori %

<b><u>Aspetti organizzativi del corso:</u></b>		Base (casi)					
Orario in cui si svolgono le lezioni	<table border="1"> <tr> <td>1.8%</td> <td>3.5%</td> <td>11.6%</td> <td>32.9%</td> <td>50%</td> </tr> </table> <p><i>Totalmente insoddisfatto</i> <span style="float:right"><i>Totalmente soddisfatto</i></span></p>	1.8%	3.5%	11.6%	32.9%	50%	9.621
1.8%	3.5%	11.6%	32.9%	50%			
Materiale didattico	<table border="1"> <tr> <td>4.2%</td> <td>8.1%</td> <td>20%</td> <td>35.8%</td> <td>32%</td> </tr> </table> <p><i>Totalmente insoddisfatto</i> <span style="float:right"><i>Totalmente soddisfatto</i></span></p>	4.2%	8.1%	20%	35.8%	32%	9.621
4.2%	8.1%	20%	35.8%	32%			
Attrezzature di supporto alla didattica	<table border="1"> <tr> <td>7%</td> <td>10.6%</td> <td>23.6%</td> <td>37.8%</td> <td>24.8%</td> </tr> </table> <p><i>Totalmente insoddisfatto</i> <span style="float:right"><i>Totalmente soddisfatto</i></span></p>	7%	10.6%	23.6%	37.8%	24.8%	9.621
7%	10.6%	23.6%	37.8%	24.8%			
Comfort dei locali	<table border="1"> <tr> <td>2.9%</td> <td>6.5%</td> <td>19%</td> <td>35.8%</td> <td>35.9%</td> </tr> </table> <p><i>Totalmente insoddisfatto</i> <span style="float:right"><i>Totalmente soddisfatto</i></span></p>	2.9%	6.5%	19%	35.8%	35.9%	9.621
2.9%	6.5%	19%	35.8%	35.9%			
Contenuti delle materie	<table border="1"> <tr> <td>1.8%</td> <td>4.4%</td> <td>14.8%</td> <td>40.4%</td> <td>36.8%</td> </tr> </table> <p><i>Totalmente insoddisfatto</i> <span style="float:right"><i>Totalmente soddisfatto</i></span></p>	1.8%	4.4%	14.8%	40.4%	36.8%	9.621
1.8%	4.4%	14.8%	40.4%	36.8%			

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

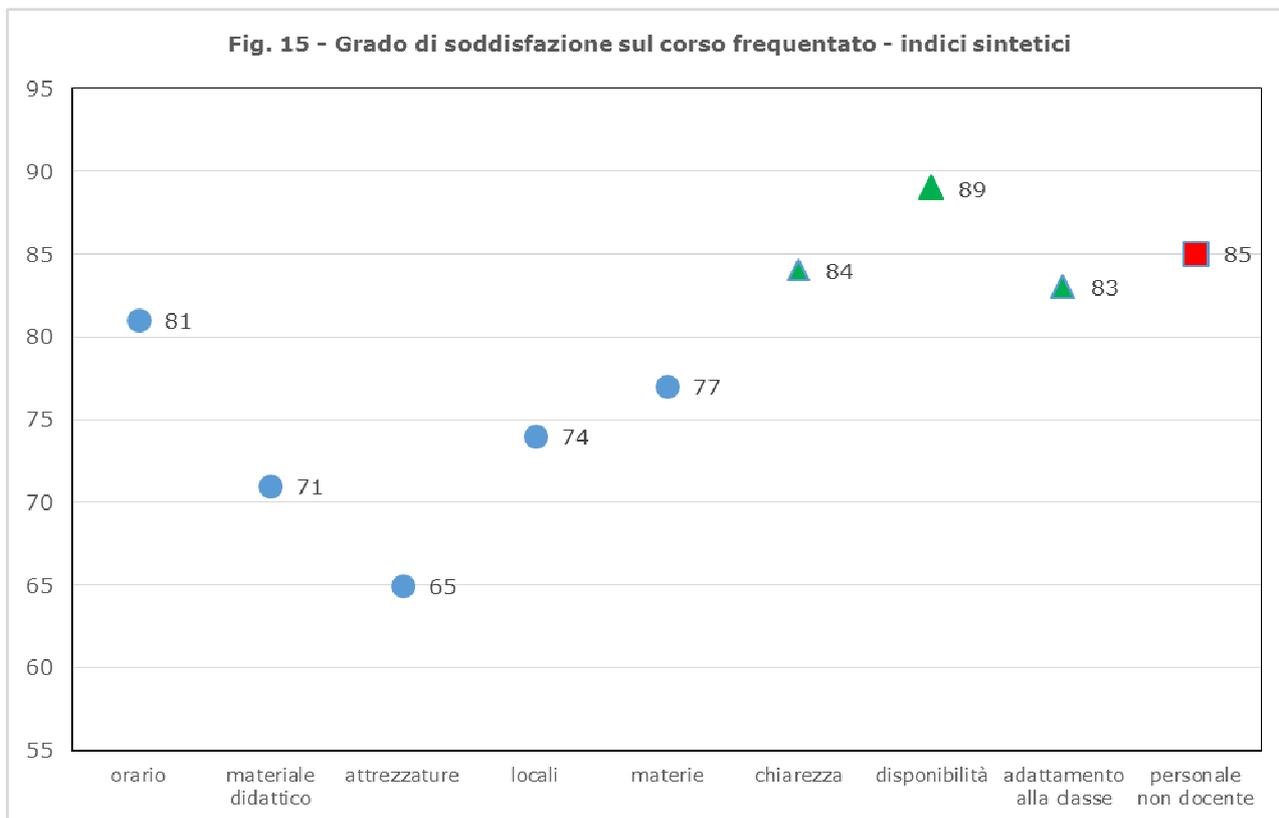
Tab. 3: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti – valori %

<b><u>Insegnanti:</u></b>		Base (casi)					
Chiarezza delle spiegazioni	<table border="1"> <tr> <td>2.5%</td> <td>3.9%</td> <td>8.7%</td> <td>25.9%</td> <td>58.9%</td> </tr> </table> <p><i>Totalmente insoddisfatto</i> <span style="float:right"><i>Totalmente soddisfatto</i></span></p>	2.5%	3.9%	8.7%	25.9%	58.9%	9.621
2.5%	3.9%	8.7%	25.9%	58.9%			
Disponibilità a fornire spiegazioni	<table border="1"> <tr> <td>2%</td> <td>2.1%</td> <td>5.2%</td> <td>18.6%</td> <td>72.1%</td> </tr> </table> <p><i>Totalmente insoddisfatto</i> <span style="float:right"><i>Totalmente soddisfatto</i></span></p>	2%	2.1%	5.2%	18.6%	72.1%	9.621
2%	2.1%	5.2%	18.6%	72.1%			
Capacità degli insegnanti di adattare il programma alle esigenze della classe	<table border="1"> <tr> <td>2.8%</td> <td>4.4%</td> <td>9.6%</td> <td>25.4%</td> <td>57.8%</td> </tr> </table> <p><i>Totalmente insoddisfatto</i> <span style="float:right"><i>Totalmente soddisfatto</i></span></p>	2.8%	4.4%	9.6%	25.4%	57.8%	9.621
2.8%	4.4%	9.6%	25.4%	57.8%			

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

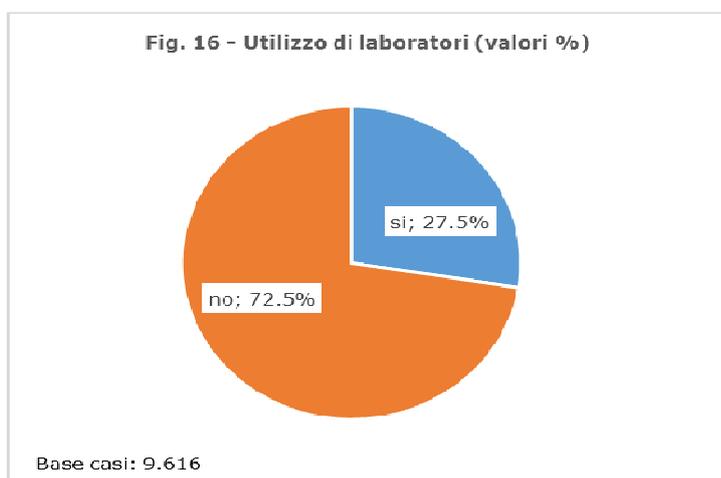
Tab. 6: Il grado di soddisfazione sul personale addetto all'accoglienza/segreteria – valori %

<b><u>Disponibilità personale addetto all'accoglienza/segreteria:</u></b>					Base (casi)
Chiarezza delle spiegazioni	1.8%	2.1%	8.2%	28.5%	9.621
	Totalmente insoddisfatto			Totalmente soddisfatto	



#### 4.1.2 Il giudizio sui laboratori

Tre allievi su dieci (fig. 16) hanno frequentato un corso che prevedeva l'utilizzo di laboratori (fig.16) e ne forniscono un giudizio positivo con un punteggio sintetico di soddisfazione pari a 73/100.



Tab. 7: Il giudizio sui laboratori – valori %

<b>Laboratori</b>					Base (casi)	
	2.8%	6%	20.3%	38.3%	32.7%	2.650
	<i>Totalmente insoddisfatto</i>			<i>Totalmente soddisfatto</i>		

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro 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 e positivi del corso

Il questionario somministrato prevedeva due domande a risposta multipla (possibilità di dare più risposte) attraverso le quali gli intervistati potevano evidenziare aspetti problematici e aspetti positivi del corso frequentato.

Nella tab.8 sono riportati gli aspetti negativi per i quali gli intervistati hanno segnalato 16.084 risposte per una media di circa 2 risposte per intervistato. Le criticità che emergono riguardano le attrezzature, le aule/laboratori, l'iter burocratico (relativo all'attivazione del corso).

La tab.9 riporta, invece, gli aspetti positivi segnalati dagli intervistati. In questo caso le risposte complessive sono state 26.567 per una media di circa tre ad intervistato. In questo caso il 66.2% dei soggetti ha rilevato come principale aspetto positivo gli insegnanti in quanto competenti, disponibili e capaci di adattare il programma alla classe. Tra gli aspetti positivi una buona percentuale ha segnalato l'accessibilità dei costi del corso.

**Tab.8 - Aspetti problematici**

	Risposte		Percentuale di casi	
	N	Percentuale		
Aspetti negativi	Organizzazione	615	3,8%	6,4%
	Attestato	289	1,8%	3,0%
	Attrezzature	1.569	9,8%	16,3%
	Aule/laboratori	1.416	8,8%	14,7%
	Compagni	548	3,4%	5,7%
	Classe	1.223	7,6%	12,7%
	Lezioni	987	6,1%	10,3%
	Costo	266	1,7%	2,8%
	Insegnanti	509	3,2%	5,3%
	Iter burocratico	1.505	9,4%	15,7%
	Materiale didattico	1.153	7,2%	12,0%
	Materie prime	353	2,2%	3,7%
	Ore	1.326	8,2%	13,8%
	Orario	824	5,1%	8,6%
	Personale non docente	65	0,4%	0,7%
	Pratica	964	6,0%	10,0%
	Problemi personali	1.208	7,5%	12,6%
Altro	1.264	7,9%	13,2%	
Totale	16.084	100,0%	167,4%	

**Tab.9 - Aspetti positivi**

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
Ambiente	2.967	11,2%	30,9%
Attrezzature	540	2,0%	5,6%
Lezioni	3.361	12,7%	35,0%
Costi	4.184	15,7%	43,5%
Durata	995	3,7%	10,3%
Classe	2.867	10,8%	29,8%
Insegnanti	6.368	24,0%	66,2%
Locali	577	2,2%	6,0%
Aspetti positivi Materiale didattico	549	2,1%	5,7%
Materie prime	101	0,4%	1,1%
Orari	1.422	5,4%	14,8%
Pratica	163	0,6%	1,7%
Struttura/personale agenzia	1.104	4,2%	11,5%
Organizzazione scuola	186	0,7%	1,9%
Tutor	389	1,5%	4,0%
Utilità pratica	757	2,8%	7,9%
Altro	37	0,1%	0,4%
<b>Totale</b>	<b>26.567</b>	<b>100,0%</b>	<b>276,3%</b>

### 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.10) con un indice complessivo di 72/100. Disaggregando per ambito del corso frequentato (fig.17) si vede come il giudizio più alto viene espresso di coloro che hanno seguito un corso di ambiente e sicurezza con 81/100 seguiti dai frequentanti un corso in ristorazione e turismo con 76/100.

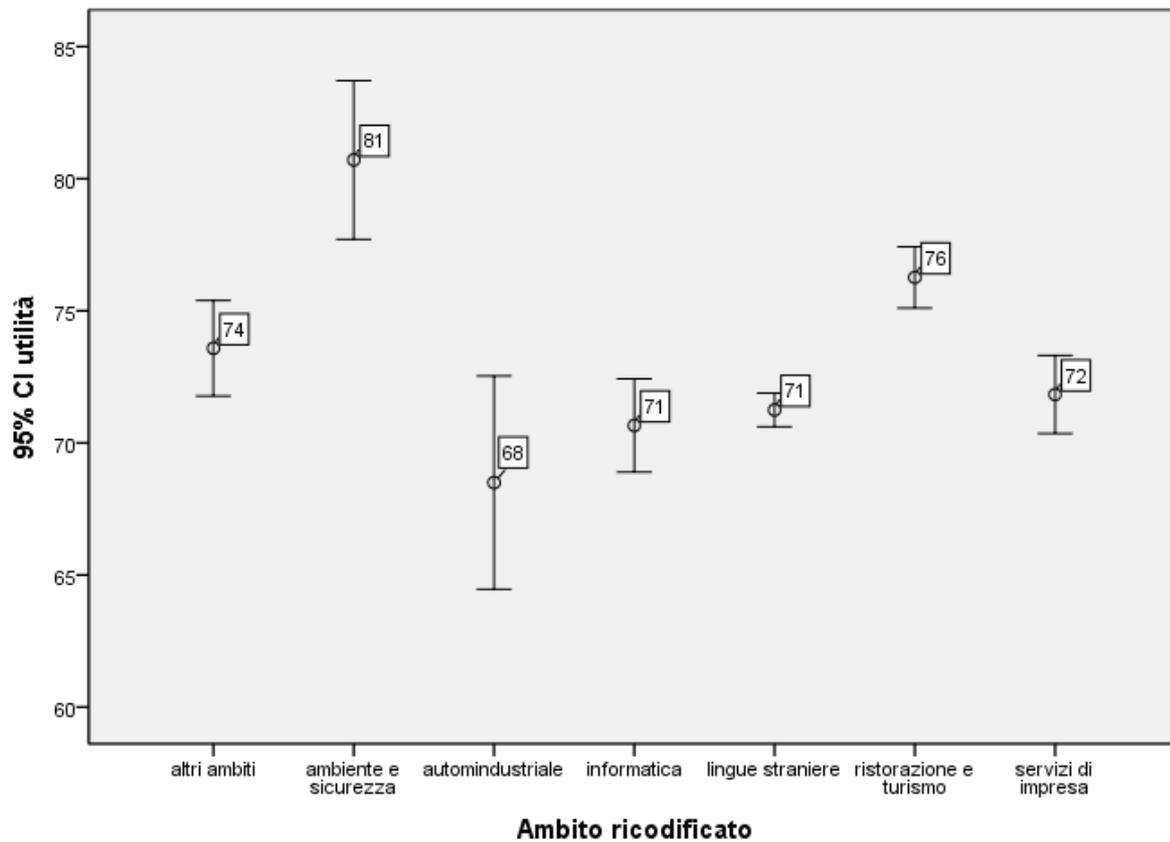
Tab. 10: L'utilità percepita del corso – valori %

<b><u>Utilità percepita del corso:</u></b>					Base (casi)										
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">2.2%</td> <td style="width: 20%;">5.8%</td> <td style="width: 20%;">20.7%</td> <td style="width: 20%; background-color: #4F81BD; color: white;">43%</td> <td style="width: 20%;">28.3%</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><i>Totalmente inutile</i></td> <td></td> <td><i>Totalmente utile</i></td> </tr> </table>					2.2%	5.8%	20.7%	43%	28.3%	<i>Totalmente inutile</i>				<i>Totalmente utile</i>	9.621
2.2%	5.8%	20.7%	43%	28.3%											
<i>Totalmente inutile</i>				<i>Totalmente utile</i>											

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro 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): 72**

Fig. 17 - L'utilità percepita del corso: disaggregazione per ambito del corso



## 5. Uno sguardo d'insieme



**Destinatari:** allievi dei corsi Formazione Continua Individuale Catalogo 2014



*Soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il 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*
- √ *Attrezzature di supporto alla didattica*

Gli allievi intervistati hanno scelto, in maggioranza, corsi di lingua straniera o del settore della "ristorazione e turismo", in genere della durata standard di 60 ore e svolti in orario serale.

Buon 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.

Il passaparola tra amici/conoscenti è risultato il canale privilegiato per avere informazioni sul corso da frequentare e, in generale, si dicono soddisfatti del corso rispetto alle aspettative iniziali.

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 l'attivazione del corso; tra i principali punti di forza, invece, oltre agli apprezzamenti sul personale docente anche la buona opportunità formativa a costi contenuti.

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

## 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>
4.2 Materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>
4.3 Attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>
4.4 Comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>
4.5 Contenuti delle materie	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>
4.6. Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>
4.7 Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>
4.8 Capacità degli insegnanti di adattare il programma alle esigenze degli allievi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>
4.9 Disponibilità del personale addetto al servizio di accoglienza/segreteria	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>insoddisfatto</i> <i>soddisfatto</i>

**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**



Formazione continua individuale - L'opinione degli allievi

**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

<b>Figure</b>	
Fig.1: Genere – valori %	5
Fig.2: Classi di età – valori %	5
Fig.3: Cittadinanza – valori %	5
Fig.4: Istruzione – valori %	6
Fig.5: Residenza – valori %	6
Fig.6: Stato occupazionale – valori %	7
Fig.7: Professione – valori %	8
Fig.8: Settore aziende – valori %	8
Fig.9: Dimensione aziende – valori %	9
Fig.10: Durata corso – valori %	10
Fig.11: Orario corso – valori %	10
Fig.12: Motivo prevalente della scelta	11
Fig.13: Modalità conoscenza corso - valori %	11
Fig.14: Il grado di soddisfazione rispetto alle aspettative: disaggregazione per ambito corso	12
Fig.15: Grado di soddisfazione relativamente al corso frequentato: indici sintetici	14
Fig.16: Utilizzo dei laboratori – valori %	14
Fig.17: Utilità percepita del corso: disaggregazione per ambito del corso	18

<b>Tabelle</b>	
Tab.1: Operatore: confronto iscritti e intervistati – valori assoluti e tasso di risposta	3
Tab.2: Distribuzione questionari per ambito dei corsi – valori %	9
Tab.4: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso –valori %	12
Tab.5: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso – valori %	13
Tab.6: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti – valori %	13
Tab.7: Il grado di soddisfazione sul personale addetto all'accoglienza/segreteria – valori %	14
Tab.8: Il giudizio sui laboratori – valori %	15
Tab.9: Aspetti problematici – valori %	16
Tab.10: Aspetti positivi – valori %	16
Tab.10: Utilità percepita del corso - valori %	17