

## Attività formative finalizzate alla lotta contro la disoccupazione e all’inserimento lavorativo - *Bando Mercato del lavoro a.f. 2013/2014*

### L’opinione degli allievi – *Febbraio 2015*

## 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 .....	5
<b>3. La decisione di frequentare il corso di formazione.....</b>	<b>9</b>
3.1 Le motivazioni prevalenti .....	9
3.2 L’influenza di altri soggetti sulla scelta del corso .....	9
<b>4. Il giudizio sul corso frequentato.....</b>	<b>13</b>
4.1 La qualità percepita dagli allievi .....	13
4.1.1 Le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sugli insegnanti .....	16
4.1.2 L’esperienza dello stage in azienda .....	22
4.1.3 Il ruolo del tutor del corso .....	25
4.2 Le segnalazioni degli allievi: gli aspetti problematici del corso e gli aspetti particolarmente positivi .....	26
4.3 L’utilità complessiva del corso e la propensione al passaparola .....	27
<b>5. Uno sguardo d’insieme .....</b>	<b>30</b>
<b>Appendice metodologica .....</b>	<b>33</b>
A. Note statistiche sulla media .....	33
B. Nota sull’opportunità di calcolare la media sui “righelli” .....	33
<b>Il questionario proposto agli allievi.....</b>	<b>35</b>
<b>Indice delle figure e delle tabelle .....</b>	<b>39</b>

## 1. Il contesto di riferimento della ricerca

Il Servizio Monitoraggio e controlli delle attività, nell'ambito delle verifiche a campione condotte presso le Agenzie Formative del territorio, raccoglie dati sulla soddisfazione degli allievi che frequentano i corsi finanziati dalla Città Metropolitana di Torino<sup>1</sup>. La rilevazione delle opinioni degli allievi avviene con la somministrazione di *questionari* distribuiti nelle classi dagli operatori del Servizio nel corso delle verifiche che, considerata l'attuale offerta formativa, riguardano cinque tipologie di allievi di altrettanti tipi di corsi: *obbligo d'istruzione, apprendisti, formazione continua a domanda individuale, mercato del lavoro e occupati*<sup>2</sup>.

Nel 2014 gli allievi di alcuni segmenti dei target *Obbligo Istruzione (OI)*, *Mercato del lavoro (MDL)* e dei corsi *Formazione continua a domanda individuale (FCI)*<sup>3</sup> sono stati destinatari, inoltre, di indagini che prevedevano la rilevazione delle opinioni attraverso un questionario disponibile per via telematica. La somministrazione via web ha permesso di raggiungere l'intero universo degli allievi interessati: per i target OI e MDL questa modalità di rilevazione ha previsto la collaborazione delle agenzie formative cui, al termine dell'indagine, è stata fornita una selezione delle risposte dei propri allievi; gli allievi dei corsi FCI, invece, sono stati contattati utilizzando i loro indirizzi e-mail personali comunicati alle agenzie formative presso cui hanno frequentato il corso.

Di seguito si presentano i risultati dell'indagine che ha coinvolto gli allievi del target **mercato del lavoro**.

## 2. Il disegno della ricerca

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

Per quanto riguarda i *contenuti del questionario* lo schema è il seguente: la prima domanda aveva l'obiettivo di rilevare le ragioni che hanno spinto gli allievi a frequentare il corso, quindi si è chiesto loro di indicare se si è trattato di una decisione personale o se sono stati consigliati da altri nella scelta del percorso formativo e successivamente gli è stato chiesto di esprimere una valutazione complessiva sul corso, sulla base di quelle che erano le loro aspettative al momento dell'iscrizione.

---

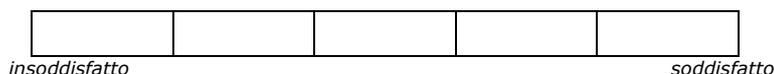
<sup>1</sup> La Città Metropolitana è un ente territoriale di area vasta di secondo livello, istituito dalla legge "Delrio", la n. 56 del 2014 che, a partire dal primo gennaio del 2015, sostituisce la Provincia.

<sup>2</sup> Sul sito Internet istituzionale della Provincia di Torino, all'interno della sezione dedicata *all'Osservatorio dell'Orientamento, dell'Istruzione e della Formazione Professionale (OIFP)*, sono consultabili i risultati delle indagini condotte in passato (<http://www.provincia.torino.gov.it/formazione/osservatorio/focus/customer>)

<sup>3</sup> Relativamente al catalogo 2013

Una sezione piuttosto ampia, ha permesso agli allievi di esprimere giudizi puntuali riferiti all'organizzazione del corso, agli insegnanti, al tutor formativo/responsabile del corso e all'esperienza dello stage in azienda. Infine, è stato chiesto nuovamente un giudizio complessivo, questa volta sull'utilità del corso.

Le opinioni degli allievi in termini di soddisfazione/utilità percepita, 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.



Il questionario prevedeva, inoltre, degli spazi in cui gli allievi sono stati sollecitati a esprimere sia le critiche e i suggerimenti che a loro parere potrebbero contribuire a migliorare la qualità del corso, sia gli aspetti che, al contrario, hanno ritenuto essere particolarmente positivi.

L'ultima sezione ha permesso, invece, di rilevare alcuni aspetti sociografici degli allievi quali, ad esempio, il genere, l'età, il titolo di studio, il comune di residenza, la condizione e posizione professionale.

La popolazione degli allievi dei corsi mercato del lavoro coinvolta nell'indagine era costituita da 5247 soggetti; sono stati ricevuti 3520 questionari compilati (**ritorni: 62,4%**). Si è assistito, quindi, alla costituzione di un campione auto selezionato: è possibile valutare l'effettiva rappresentatività di alcune variabili del campione, effettuando un confronto con alcuni dati sulla popolazione di riferimento disponibili presso il *Servizio Formazione professionale*. Le figure riportate di seguito illustrano il confronto tra le distribuzioni di frequenza di popolazione e campione relativamente alle variabili genere, età, cittadinanza, titolo di studio e residenza.

Il campione auto-selezionato sottorappresenta gli allievi maschi<sup>4</sup> (fig. 1) e quelli che hanno un titolo di studio basso (fino alla media inferiore - fig.4); sovrarappresenta le allieve femmine e i cittadini italiani (fig. 3), mentre riproduce fedelmente le caratteristiche della popolazione per quanto riguarda le variabili età (fig. 2) e residenza (fig. 5).

<sup>4</sup> Si considera significativa una variazione di più o meno 4/5 punti percentuali.

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

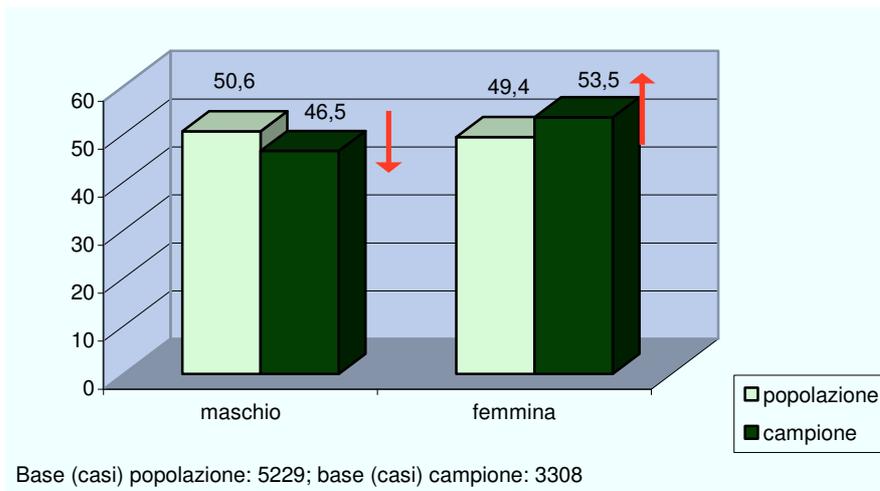


Fig. 2: – Età: confronto popolazione e campione – valori %

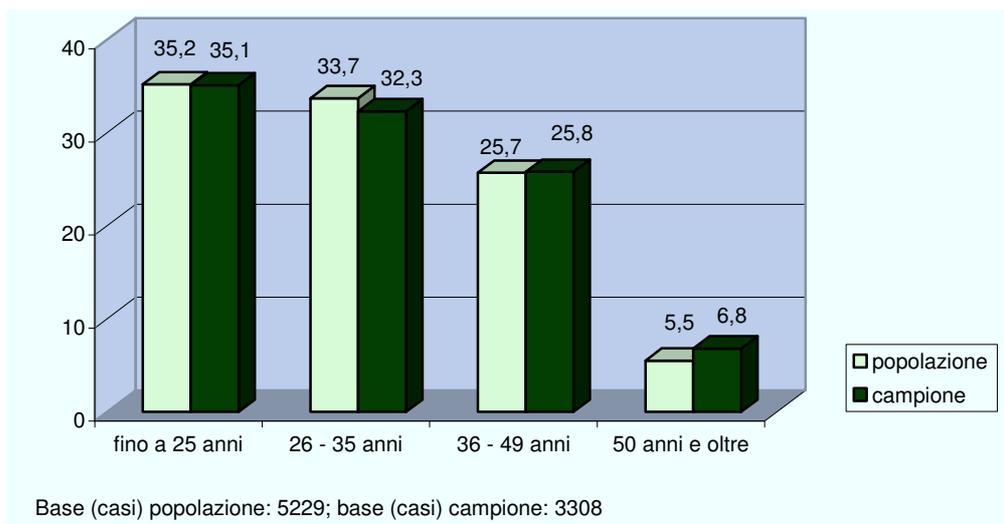


Fig. 3: – Cittadinanza: confronto popolazione e campione – valori %

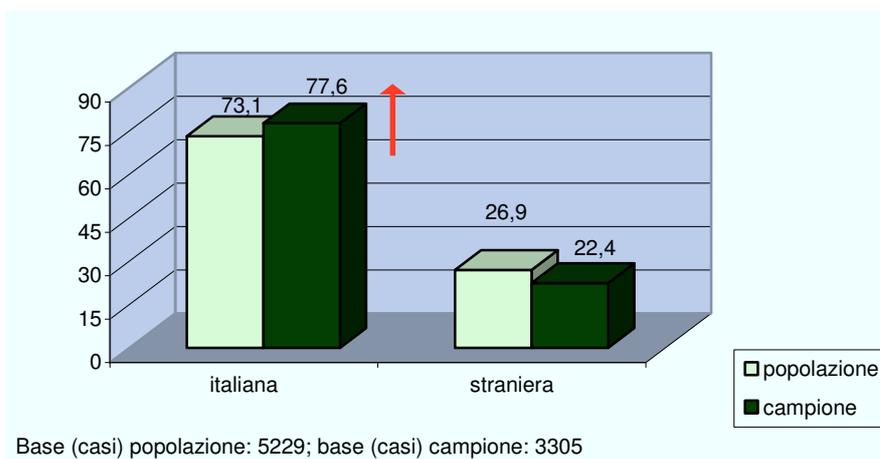


Fig. 4: – Titolo di studio: confronto popolazione e campione – valori %

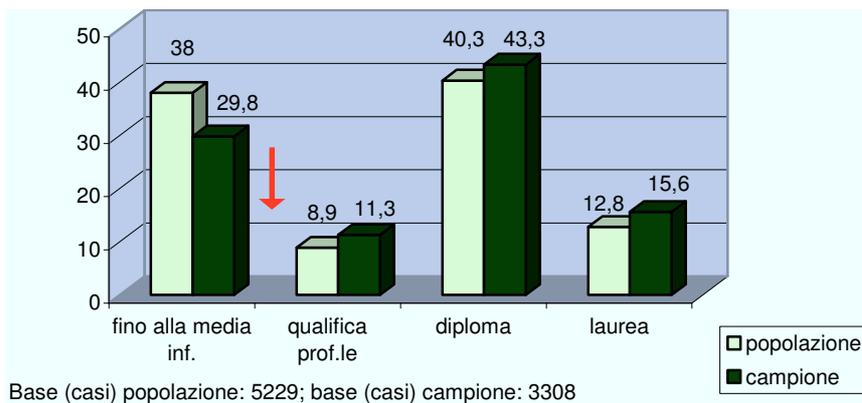
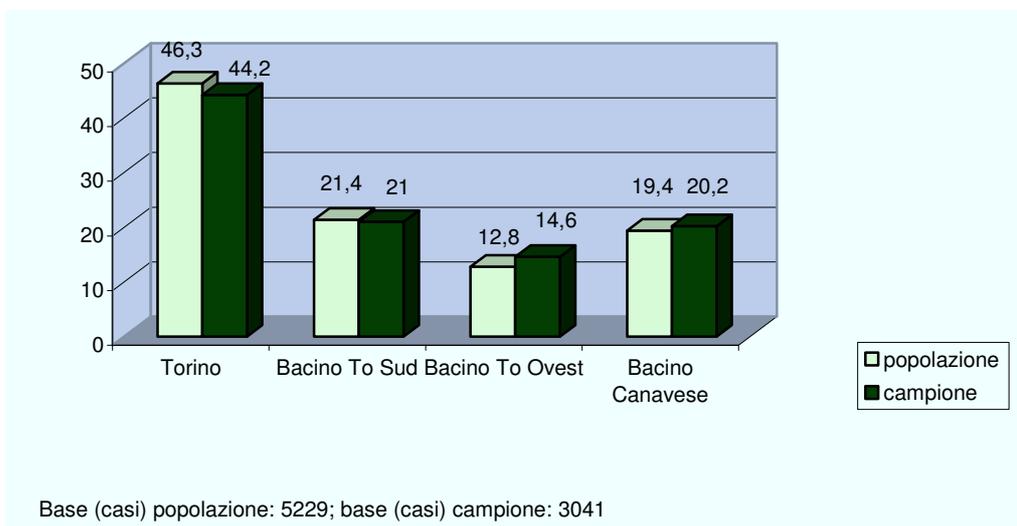


Fig. 5: – Residenza: confronto popolazione e campione – valori %



## 2.1 Il profilo degli allievi coinvolti nell'indagine

Il campione di intervistati è composto in misura leggermente superiore da uomini (fig. 6), e si registra una quasi analoga percentuale di individui che hanno un'età compresa tra i 18 e i 25 anni o tra i 26 e i 35 anni (rispettivamente il 33,9 e il 32,3% - fig. 7); significativa anche la percentuale di chi ha tra i 36 e i 49 anni (25,8%), mentre è residuale la percentuale di minorenni (1,1%) e di chi ha più di 50 anni (6,8%).

Più di sette allievi su dieci sono cittadini italiani (77,6% - fig. 8) e quasi la totalità del campione è costituito da residenti in Regione Piemonte (fig. 9) in un Comune della Provincia di Torino (fig. 10): quasi la metà del totale vive in Torino città (fig. 11). Più spesso gli allievi sono in possesso di un diploma di scuola media superiore (43,3% - fig. 12) o della licenza media inferiore (21%) e in quasi sei casi su dieci si tratta di individui attualmente disoccupati o in cerca di prima occupazione (rispettivamente il 59,9% e il 13,4% - fig. 13). E' interessante rilevare che tale percentuale sale al 81,7% se si aggiungono anche le altre categorie di soggetti che, per vari motivi<sup>5</sup>, durante la frequenza al corso non stavano svolgendo un'attività lavorativa.

<sup>5</sup> Soggetti in mobilità/cassa integrazione straordinaria, in cassa integrazione ordinaria/in deroga e studenti.

Fig. 6: Genere – valori %

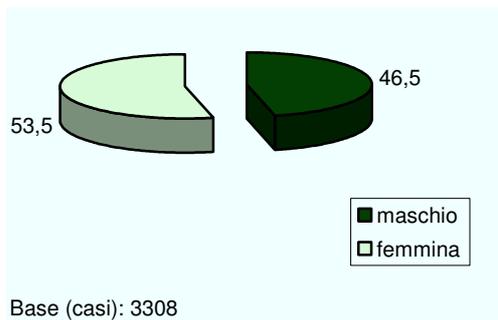


Fig. 7: Et  – valori %

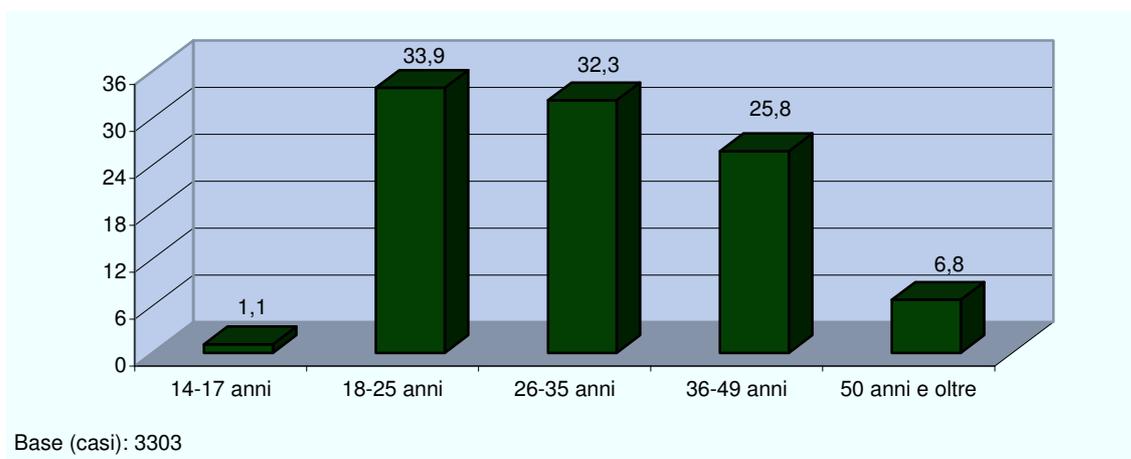
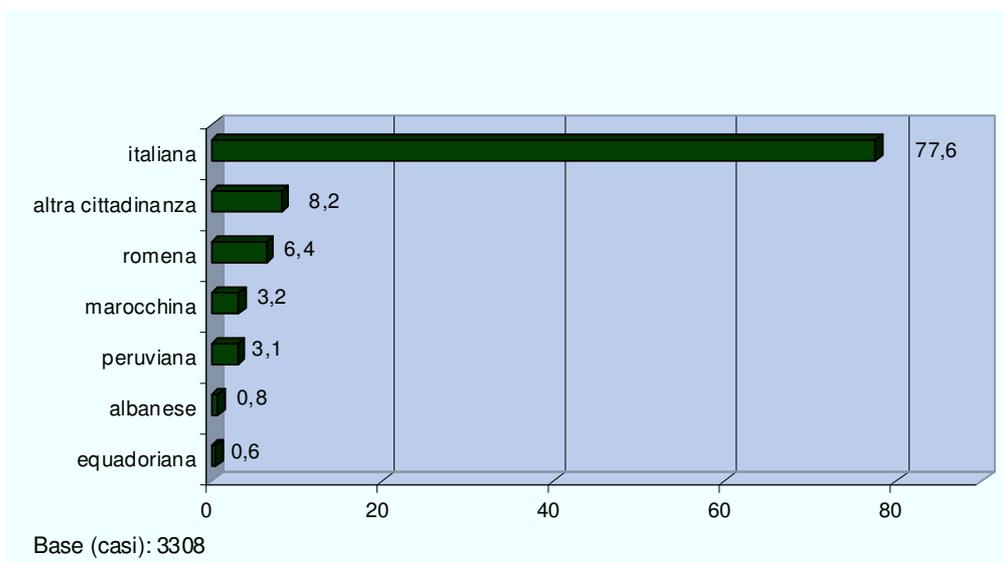


Fig. 8: Cittadinanza – valori %



Nella modalit  *altra cittadinanza* gli allievi hanno indicato prevalentemente: *nigeriana* (29 casi), *moldava* (21 casi), *ivoriana* (20 casi), *camerunense* (17 casi), *senegalese* (13 casi), *congolese* (11 casi), *brasiliiana* (10 casi), *ghanese* (10 casi).

Fig. 9: Regione di Residenza – valori %

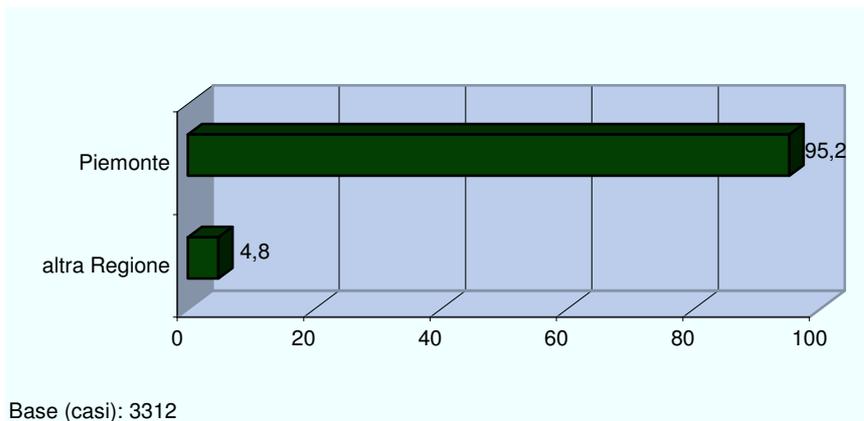


Fig. 10: Provincia di Residenza – valori %

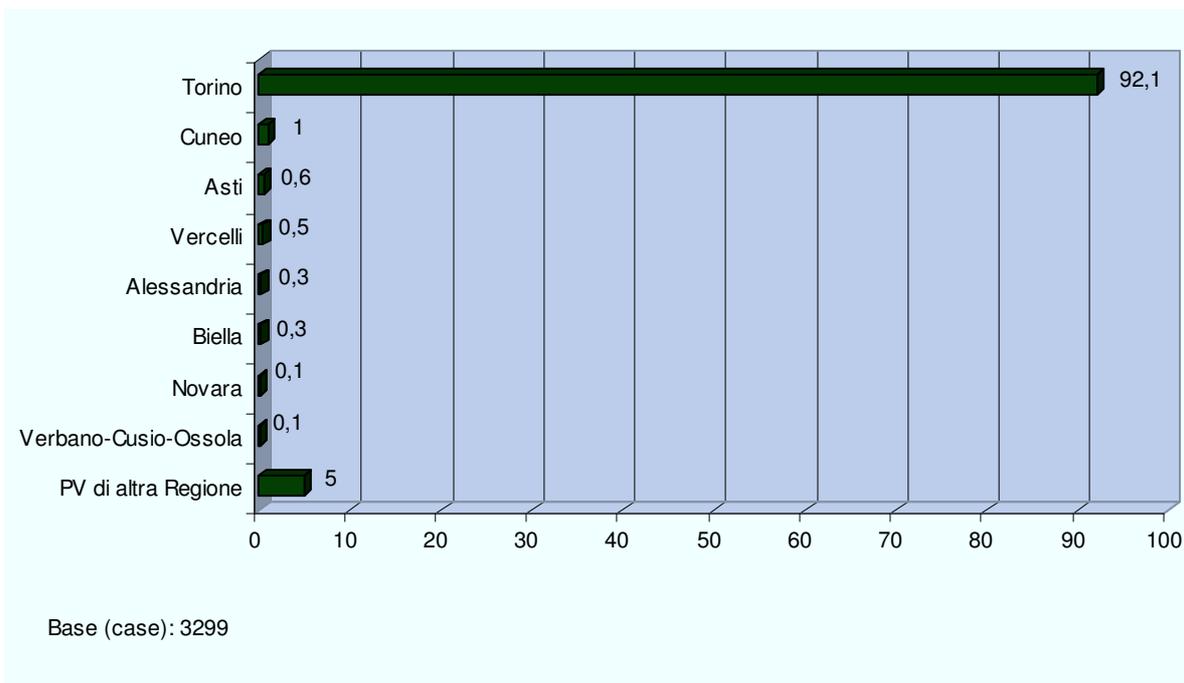


Fig. 11: Comune di Residenza – valori %

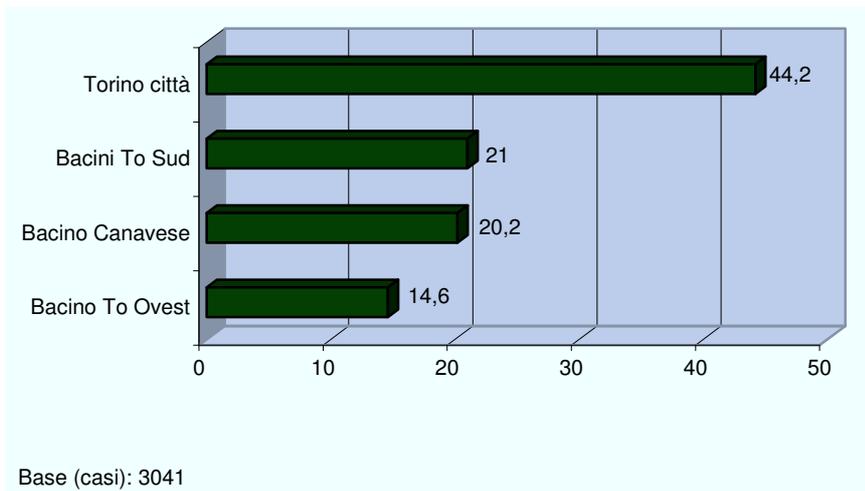


Fig. 12: Titolo di studio – valori %

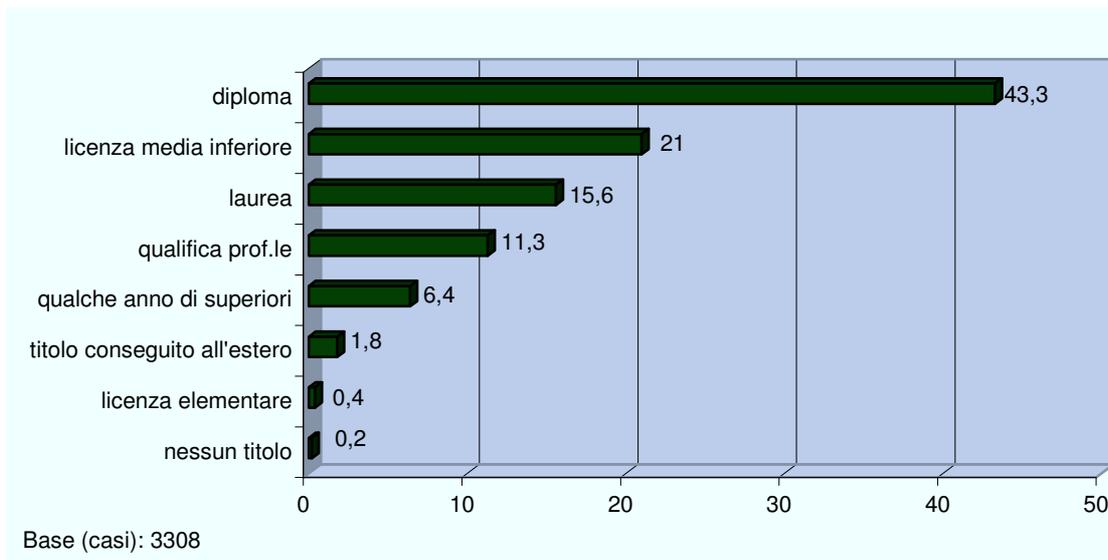
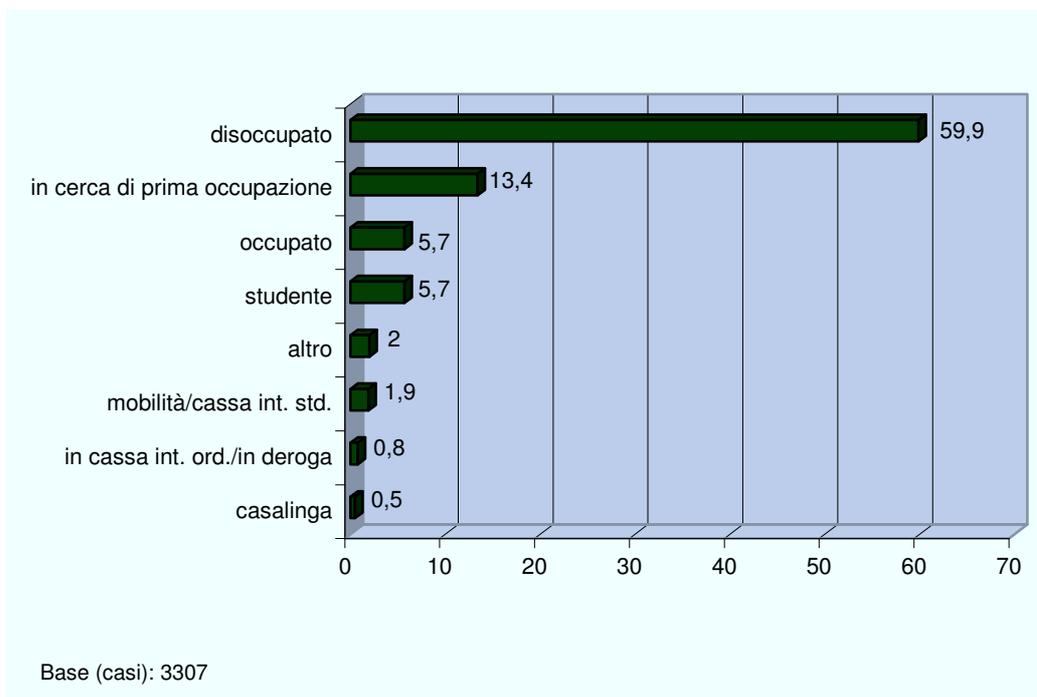


Fig. 13: Stato occupazionale – valori %



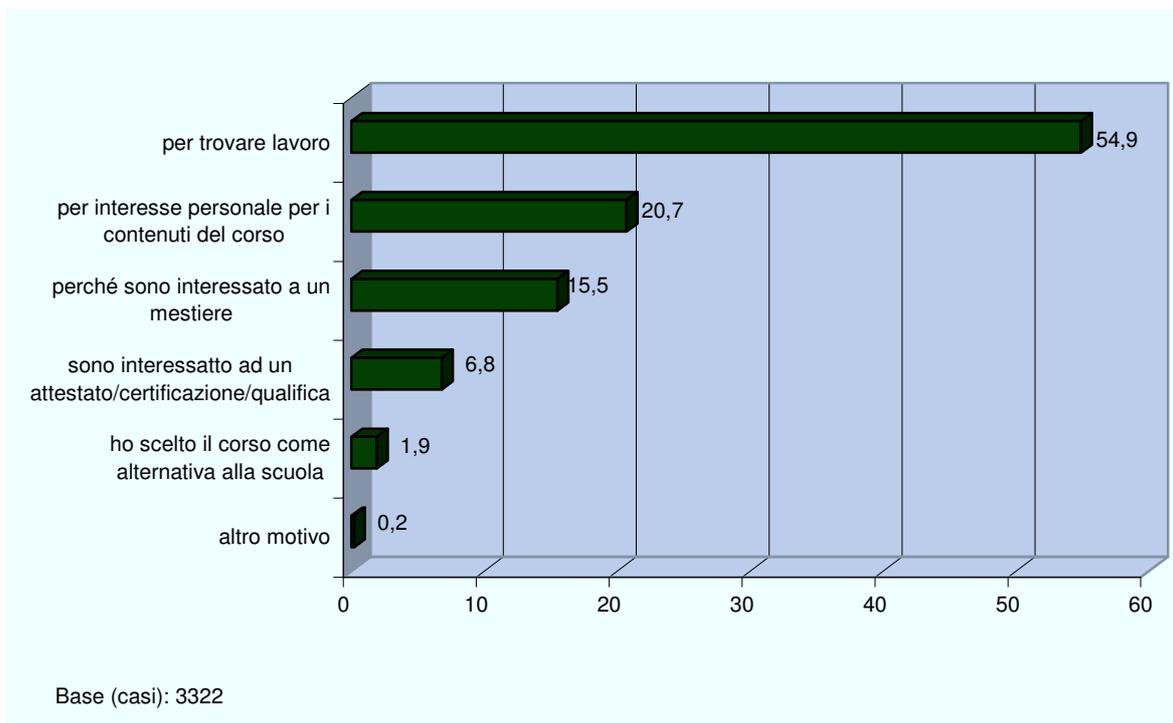
Nella modalità *altro stato occupazionale* gli allievi hanno indicato prevalentemente: *lavoratore/trice autonomo/a* (10 casi), *libero/a professionista* (10 casi), *tirocinante* (10 casi), *lavoratore occasionale* (9 casi), *in attesa di un contratto* (5 casi).

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

#### 3.1 Le motivazioni prevalenti

Più di cinque allievi su dieci hanno deciso di frequentare il corso nella speranza che potesse essere di aiuto nella ricerca di un lavoro (54,9% - fig. 14). In altri casi ha invece prevalso l'interesse personale per i contenuti del corso (20,7%) o semplicemente per un mestiere in particolare (15,5%).

Fig. 14: Per quale motivo ha deciso di frequentare questo corso di formazione? – valori %



#### 3.2 L'influenza di altri soggetti sulla scelta del corso

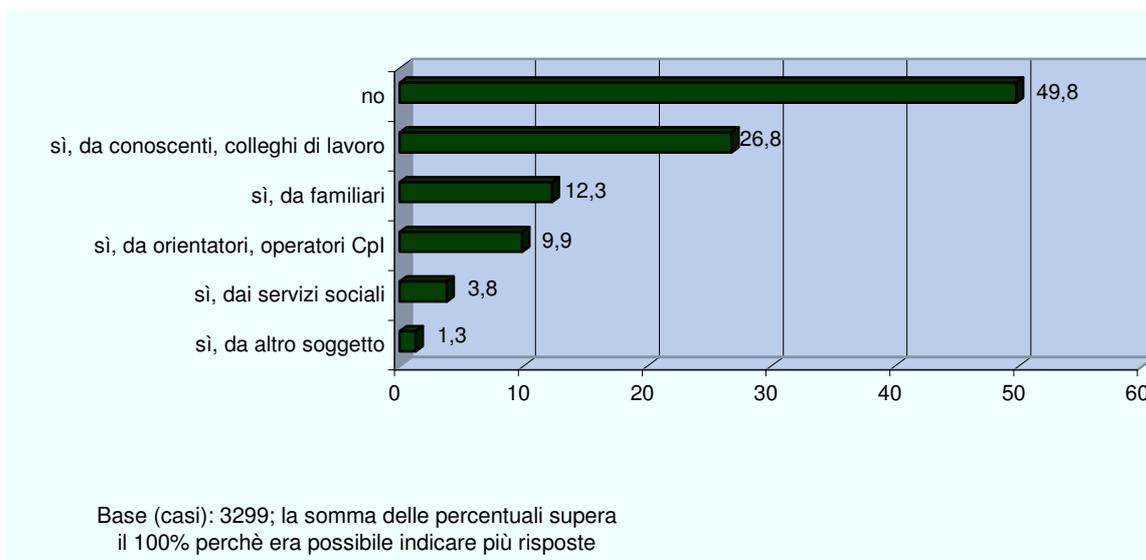
Per quasi la metà degli allievi la decisione di frequentare il corso è stata maturata individualmente, senza l'influenza di altri (49,8% - fig. 15); in alcuni casi, invece, è stato importante il consiglio di soggetti quali gli amici/compagni (26,8%), i familiari (12,3%) o gli operatori del Centro per l'Impiego di riferimento (9,9%).

La tab. 1 rappresenta gli ambiti cui appartengono i corsi frequentati dagli allievi coinvolti nell'indagine: più di due soggetti su dieci hanno scelto un percorso formativo tra quelli ricompresi nell'ambito *Servizi socio-assistenziali*.

Quasi la metà degli allievi ha frequentato un corso dell'asse IV (47,6% - fig. 16), quasi quattro su dieci uno dell'asse II (37,8%) e solo il 14,6% uno dell'asse III.

In tab. 2 si riporta un confronto tra popolazione e campione, disaggregato per operatore.

Fig. 15: E' stato consigliato da qualcuno nella scelta di questo corso di formazione? – valori %



Nella modalità *altro soggetto* gli allievi hanno indicato prevalentemente: *insegnanti/scuola/università* (17 casi), *agenzia formativa* (14 casi), *informagiovani* (3 casi), *professionisti del settore* (3 casi).

Tab. 1: Il corso scelto dagli allievi: ambito di riferimento – valori %

Ambito del corso frequentato	valori %	Ambito del corso frequentato	valori %
Servizi socio-assistenziali (1)	24,4%	Attività commerciali (13)	3,2%
Ristorazione e turismo (2)	8,2%	Ambiente e sicurezza (14)	2,6%
Servizi di impresa (amministrazione) (3)	7,1%	Attività culturali (15)	2,3%
Automazione industriale (4)	9,5%	Lingue straniere (16)	1,6%
Informatica tecnica (5)	6,6%	Servizi alla persona (17)	1,3%
Meccanica e riparazioni (6)	6,4%	Alimentare (18)	0,5%
Edilizia e impiantistica (7)	5,3%	Servizi di impresa (sviluppo RU) (19)	0,5%
Orientamento e sostegno all'inserimento (8)	4,4%	Energie rinnovabili (20)	0,3%
Servizi di impresa (produzione e logistica) (9)	4,2%	Legno e affini (21)	0,3%
Grafica e multimedialità (10)	4,1%	Lingua italiana (22)	0,3%
Artigianato artistico (11)	3,5%	<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>
Agricoltura, silvicoltura e pesca (12)	3,4%		

Base (casi): 3520

**Nota:**

(1) Corsi del settore Servizi socio-assistenziali: Animatore professionale; Operatore socio-sanitario; Operatore socio-sanitario modulo finale; Tecniche di sostegno alla persona; Tecnico arte terapia nei servizi educativi.

(2) Corsi del settore Ristorazione e turismo: Addetto ai servizi sala/bar; Addetti ai servizi alberghieri; Addetto ai servizi di ristorazione; Addetto al banco; Addetto alla ristorazione; Addetto alla manutenzione, montaggio e allestimenti stand ed eventi; Addetti ai servizi di alloggio e ristorazione; Aiutante addetto ai piani; Collaboratore polivalente nelle strutture

*ricettive; Operatore servizi ricevimento e piani; Operatore specializzato servizi cucina; Tecnico di accoglienza turistica; Tecnico sviluppo e promozione servizi turistici.*

(3) Corsi del settore Servizi di impresa (amministrazione): *Addetto amministrativo contabile; Operatore paghe e contributi; Operatore su personal computer; Segretario direzione commerciale; Tecnico amministrazione del personale; Tecnico budget e controllo di gestione; Tecnico contabilità aziendale; Tecnico di amministrazione per piccola e media impresa.*

(4) Corsi del settore Automazione industriale: *Addetto agli impianti automatici; Addetto manutenzione impianti elettrici industriali; Addetto manutenzione impianti idraulici e pneumatici; Installatore manutentore; Operatore programmatore di M.U. a C.N.; Tecnico di produzione con sistemi CAD – CAM; Tecnico di sistemi CAD; Tecnico impianti automatizzati con P.L.C.; Tecnico progettista con sistemi CAD; Tecnico progettista con sistemi CAD-CAM.*

(5) Corsi del settore Meccanica e riparazioni: *Addetto alle lavorazioni di saldo carpenteria; Addetto alle M.U.; Addetto alle M.U. a C.N.C.; Addetto lavorazioni al banco con ausilio di M.U.; Addetto lavorazioni su macchine utensili; Addetto saldatura; Operatore al banco con ausilio di M.U.; Operatore di magazzino accettazione/spedizione; Operatore di saldatura; Operatore diagnostico dell'autoveicolo; Operatore meccanico su M.U. tradizionali; Operatore specializzato attrezzista.*

(6) Corsi del settore Informatica tecnica: *Tecnico di programmazione; Tecnico di rendering e animazione architettonica; Tecnico di sviluppo software; Tecnico gestione reti informatiche; Tecnico in sistemi informativi territoriali; Tecnico informatico; Tecnico installatore e manutentore di reti locali e internet; Tecnico sicurezza reti informatiche; Tecnico sistemista di reti; Tecnico soluzioni web orientate al marketing.*

(7) Corsi del settore Grafica e multimedialità: *Tecnico del suono e di registrazione; Tecnico di computer graphics 3D; Tecnico di progettazione e produzione video multimediali; Tecnico grafico per il multimedia e web design.*

(8) Corsi del settore Servizi di impresa (produzione e logistica): *Addetto cantiere edile; Conduttore sistemi post stampa; Operatore di giardinaggio; Tecnico approvvigionamenti e logistica; Tecnico della logistica e dei trasporti intermodali; Tecnico marketing e comunicazione; Tecnico servizi commerciali.*

(9) Corsi del settore Artigianato artistico: *Decoratore di ambienti; Tecnico ceramista; Tecnico costruzione scenografie teatrali e cinematografiche; Tecnico del restauro; Tecnico di produzione accessori d'ambito; Tecnico discipline coreutiche; tecnico in realizzazione di vetrate e oggetti d'arte vetraria; Tecnico in recupero conservativo.*

(10) Corsi del settore Edilizia e impiantistica: *Addetto alla manutenzione civile; Addetto installazione impianti idrosanitari; Addetto manutenzione impianti elettrici civili; Assistente tecnico di cantiere; Operaio edile; Tecnico cantiere di restauro architettonico; Tecnico d'impresa edile; Tecnico della bioedilizia; Tecnico di cantiere.*

(11) Corsi del settore Servizi alla persona: *Acconciatore; Estetista.*

(12) Corsi del settore Attività commerciali: *Addetto vendite; Tecnico commerciale delle vendite; Tecnico commercio internazionale.*

(13) Corsi del settore Attività culturali: *Artista di circo contemporaneo; Attore/attrice; Danzatore; Formazione per attori.*

(14) Corsi del settore Lingue straniere: *Traduttore editoriale; Traduttore editoriale lingua inglese; Traduttore specializzato giuridico/amministrativo – inglese – seconda lingua; Traduttore specializzato per doppiaggio e sottotitolaggio – inglese – seconda lingua; Traduttore specializzato tecnico/scientifico – inglese – seconda lingua.*

(15) Corsi del settore Agricoltura, silvicoltura e pesca: *Addetto alla sistemazione e manutenzione aree verdi; Addetto ortofrutticoltura biologica.*

(16) Corsi del settore Alimentare: *Banconiere alimentare.*

(17) Corsi del settore Ambiente e sicurezza: *Tecnico ambiente energia sicurezza; Tecnico per l'ambiente.*

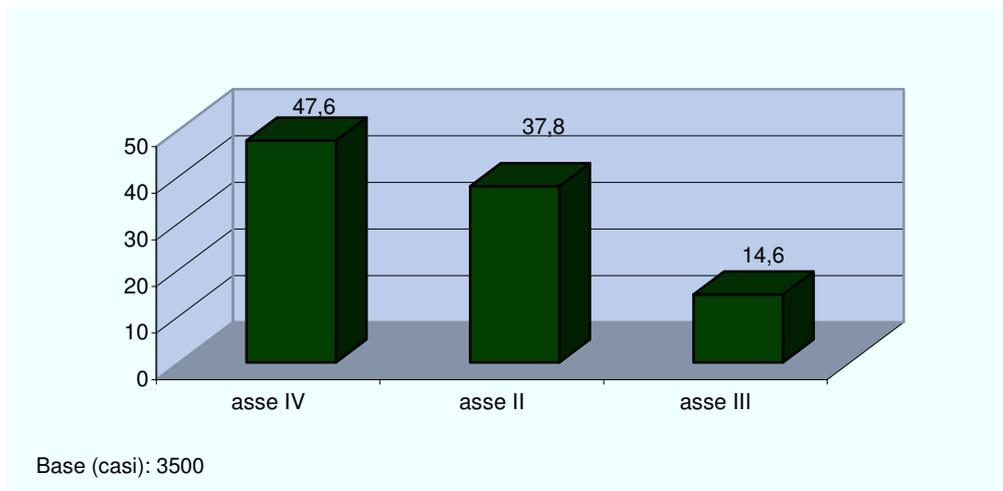
(18) Corsi del settore Energie rinnovabili: *Tecnico installatore impianti fotovoltaici; Tecnico progettista installatore impianti solari termici e fotovoltaici.*

(19) Corsi del settore Orientamento e sostegno all'inserimento: *Formazione al lavoro; Preparazione al lavoro.*

(20) Corsi del settore Servizi di impresa (sviluppo risorse umane): *Tecnico gestione e sviluppo del personale.*

(21) Corsi del settore legno e affini: *Addetto di falegnameria artigiana*

Fig. 16: Asse di riferimento del corso – valori %



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

<b><u>OPERATORE</u></b>	<i>numero allievi popolazione</i>	<i>numero allievi campione</i>	<b>% allievi campione</b>
ENAIIP	613	455	<b>12,9%</b>
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	554	434	<b>12,3%</b>
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	456	358	<b>10,2%</b>
C.I.O.F.S. – F.P. PIEMONTE	497	334	<b>9,5%</b>
CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO - C.IA.C. SCRL	296	200	<b>7,7%</b>
II.RR. SALOTTO E FIORITO	208	177	<b>5%</b>
CNOS-FAP	328	162	<b>4,6%</b>
IMMAGINAZIONE E LAVORO	250	158	<b>4,5%</b>
ENGIM PIEMONTE	436	127	<b>3,6%</b>
FORMA-RE-TE	167	112	<b>3,2%</b>
FONDAZIONE TEATRO NUOVO PER LA DANZA	105	90	<b>2,6%</b>
CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA'	145	87	<b>2,5%</b>
AGENZIA FORMATIVA TUTTOEUROPA	98	83	<b>2,4%</b>
FORTE CHANCE - PIEMONTE	108	71	<b>2,0%</b>
CENTRO OPERATIVO FLORA	90	64	<b>1,8%</b>
SCUOLA ARTIGIANI RESTAURATORI MARIA LUISA ROSSI	65	58	<b>2,1%</b>
FONDAZIONE FEYLES	62	55	<b>1,6%</b>
ENFAP PIEMONTE	54	49	<b>1,4%</b>
CONSAF	44	44	<b>1,3%</b>
COMUNE DI TORINO	49	44	<b>1,3%</b>
CONSORZIO EUROQUALITA' SOC. COOP.	56	37	<b>1,1%</b>
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE S. CARLO	49	36	<b>1%</b>
CONSORZIO P.R.E.	36	34	<b>1%</b>

E.F.A.P.	57	33	<b>0,9%</b>
CESMA SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA	56	32	<b>0,9%</b>
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	33	32	<b>0,9%</b>
SCUOLA PROFESSIONALE ORAFI 'GHIRARDI'	36	30	<b>0,9%</b>
CONEDIA	31	29	<b>0,8%</b>
FONDAZIONE TEATRO STABILE DI TORINO	18	17	<b>0,5%</b>
FORMONT	25	16	<b>0,5%</b>
SSF REBAUDENGO	16	16	<b>0,4%</b>
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	17	15	<b>0,4%</b>
FORCOOP	79	15	<b>0,4%</b>
INFOR	16	15	<b>0,4%</b>
ENTE SCUOLA/C.I.P.E.T. PER L'INDUSTRIA EDILIZIA ED AFFINI DELLA PROVINCIA DI TORINO	43	-	-
AGENZIA SERVIZI FORMATIVI DELLA PROVINCIA DI CUNEO - CONSORZIO	16	-	-
O.R.SO. SCS	15	-	-
CONSORZIO SOCIALE ABELE LAVORO	12	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>5.229</b>	<b>3520</b>	<b>100%</b>

## 4. Il giudizio sul corso frequentato

### 4.1 La qualità percepita dagli allievi

Gli allievi esprimono, mediamente, un giudizio positivo sul percorso formativo intrapreso, che a loro parere è riuscito a soddisfare le aspettative che avevano al momento dell'iscrizione. Il righello illustrato in tab 3, che riproduce quello proposto sul questionario, mostra come più di otto allievi su dieci abbiano scelto di collocarsi sulle ultime due caselle, quelle in cui era possibile esprimere un grado di soddisfazione maggiore. Dal calcolo dell'indice sintetico su scala 0 – 100 si ottiene il punteggio di 81.

Da una successiva analisi di tale indice emerge che il grado di soddisfazione cresce all'aumentare dell'età degli allievi (fig. 17) e si calcolano punteggi significativamente più elevati in riferimento agli stranieri (fig. 18) e agli individui con bassa scolarità, che possiedono al massimo la licenza media inferiore (fig. 19)<sup>6</sup>. In tutti i casi analizzati non si rilevano scostamenti significativi con quanto emerso nell'indagine realizzata lo scorso anno, relativa all'a.f. 2012/2013.

<sup>6</sup> Nelle tre figure appena commentate, ogni segmento illustra lo spazio all'interno del quale si sono distribuiti i giudizi di un sottogruppo di intervistati, mentre il valore indicato è il punteggio assunto dall'indice di soddisfazione per ciascuno di questi. La differenza tra due indici può dirsi statisticamente significativa, se i due segmenti che rappresentano la variabilità delle risposte non si sovrappongono.

Guardando alla figura 19, ad esempio, si può affermare con certezza che gli individui con bassa scolarità sono più soddisfatti degli altri sottogruppi di intervistati le cui opinioni, invece, non si discostano tra loro in modo significativo.

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

<b><u>Soddisfazione rispetto alle aspettative:</u></b>					Base (casi)
0,6%	1,9%	13,7%	39,7%	44,1%	3335
<i>insoddisfatto</i>				<i>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): 81**

Fig. 17: La soddisfazione rispetto alle aspettative prima di iniziare il corso e l'età - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 – indici di soddisfazione (0 – 100)

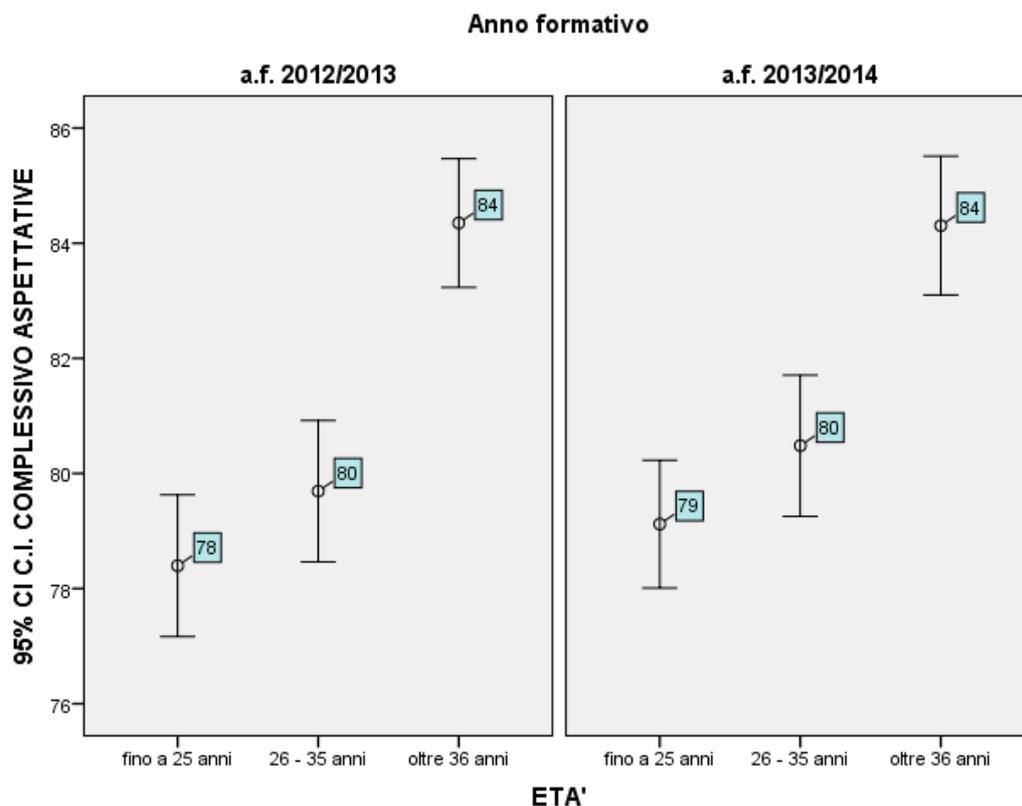


Fig. 18: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso e la cittadinanza – confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 – indici di soddisfazione (0 – 100)

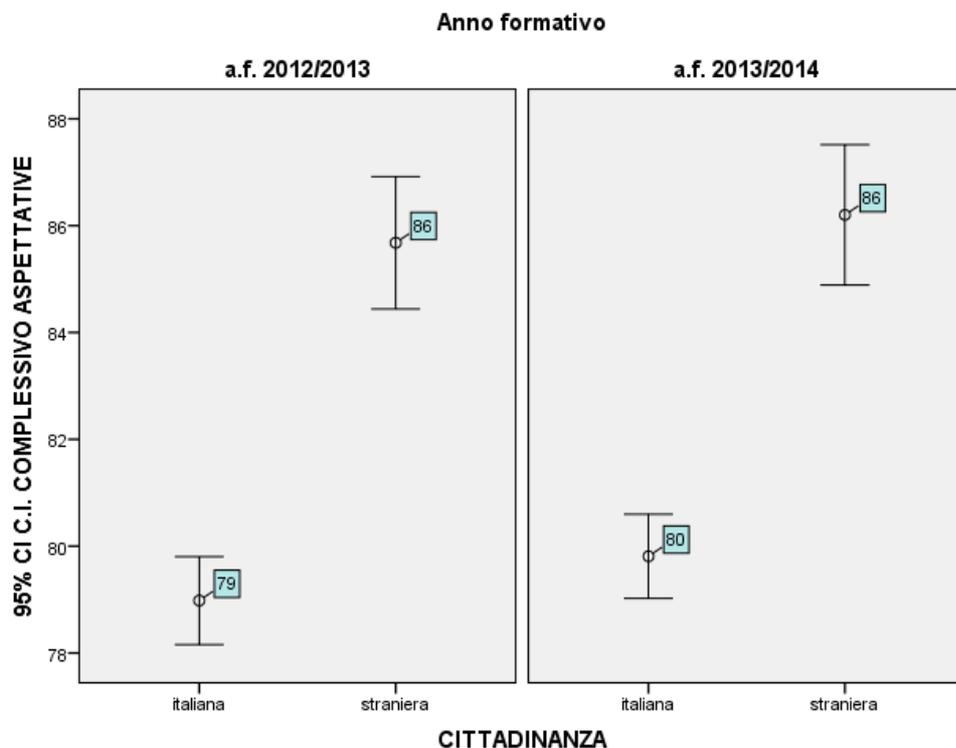
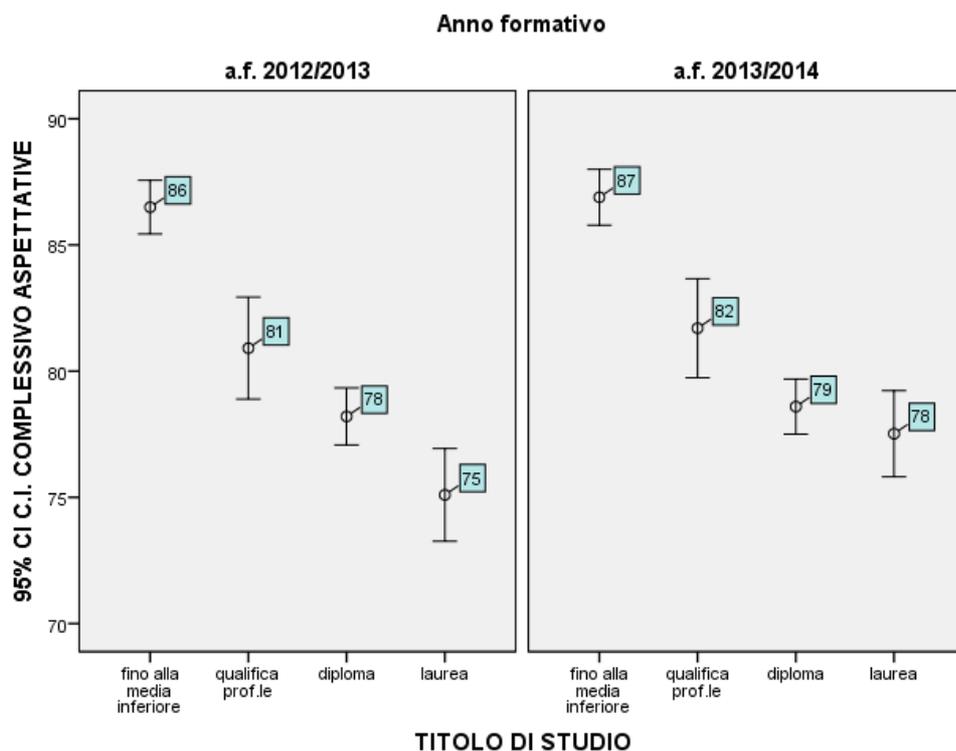


Fig. 19: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso e il titolo di studio – confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 – indici di soddisfazione (0 – 100)



#### 4.1.1 Le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sugli insegnanti

In un'ampia sezione del questionario si è chiesta una valutazione su una serie di item riferiti agli aspetti organizzativi del corso e agli insegnanti. Gli allievi esprimono giudizi medio – alti su tutti gli aspetti oggetto di analisi (tabb. 4 e 5), in particolare per quelli riferiti agli insegnanti in cui in tutti i casi più della metà degli allievi ha scelto di collocarsi sull'ultima casella a destra dei righelli, dove era possibile esprimere il livello più alto di gradimento.

La fig. 20 illustra gli indici di soddisfazione su scala 0 – 100: per tutti gli item riferiti agli aspetti organizzativi sono stati calcolati indici compresi in un range di soli quattro punti, si va da un minimo di 79 per quanto riguarda il livello di approfondimento degli argomenti trattati in aula e un massimo di 83 per la fascia oraria delle lezioni, per il comfort dei locali e per i contenuti delle materie.

Nel caso degli aspetti riferiti agli insegnanti 83 è il punteggio minimo, calcolato a proposito della chiarezza nel fornire spiegazioni e della capacità di adattare il programma alle esigenze degli allievi, mentre si ottengono livelli di eccellenza in riferimento alle valutazioni sulla competenza (88 punti) e disponibilità (89 punti).

Da una successiva disaggregazione dei due indici complessivi che rappresentano una sintesi di tutti gli item riferiti, rispettivamente, agli aspetti organizzativi del corso e agli insegnanti si confermano le tendenze già individuate in precedenza: i livelli di soddisfazione più elevati si individuano per gli allievi con più di 36 anni (fig. 21 e 24), gli stranieri (fig. 22 e 25) e i soggetti con bassa scolarità (fig. 23 e 26). Allo stesso modo non emergono variazioni significative rispetto all'a.f. 2012/2013.

Disaggregando, invece, il campione a seconda dell'asse cui appartiene il corso scelto, emerge che gli allievi più soddisfatti sono quelli che hanno frequentato un corso dell'asse III, seguiti da quelli dell'asse IV e dell'asse II (fig. 27).

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

<b><u>Aspetti organizzativi del corso:</u></b>		Base (casi)										
Fascia oraria in cui si svolgono le lezioni	<table border="1"> <tr> <td>0,9%</td> <td>3,2%</td> <td>12,6%</td> <td>30,1%</td> <td>53,2%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,9%	3,2%	12,6%	30,1%	53,2%	insoddisfatto			soddisfatto		3336
0,9%	3,2%	12,6%	30,1%	53,2%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	<table border="1"> <tr> <td>1,5%</td> <td>4,9%</td> <td>16,2%</td> <td>32,7%</td> <td>44,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	1,5%	4,9%	16,2%	32,7%	44,8%	insoddisfatto			soddisfatto		3335
1,5%	4,9%	16,2%	32,7%	44,8%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)	<table border="1"> <tr> <td>0,9%</td> <td>3,5%</td> <td>16,6%</td> <td>32,3%</td> <td>46,7%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,9%	3,5%	16,6%	32,3%	46,7%	insoddisfatto			soddisfatto		3335
0,9%	3,5%	16,6%	32,3%	46,7%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Attrezzature dei laboratori	<table border="1"> <tr> <td>0,9%</td> <td>3,8%</td> <td>16,9%</td> <td>34,1%</td> <td>44,3%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,9%	3,8%	16,9%	34,1%	44,3%	insoddisfatto			soddisfatto		3333
0,9%	3,8%	16,9%	34,1%	44,3%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<table border="1"> <tr> <td>0,8%</td> <td>3,7%</td> <td>12,1%</td> <td>30,7%</td> <td>52,7%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,8%	3,7%	12,1%	30,7%	52,7%	insoddisfatto			soddisfatto		3336
0,8%	3,7%	12,1%	30,7%	52,7%								
insoddisfatto			soddisfatto									

Contenuti delle materie (argomenti trattati al corso)	<table border="1"> <tr> <td>0,5%</td> <td>1,8%</td> <td>12,5%</td> <td>36,2%</td> <td>48,9%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,5%	1,8%	12,5%	36,2%	48,9%	insoddisfatto			soddisfatto		3336
0,5%	1,8%	12,5%	36,2%	48,9%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Livello di approfondimento degli argomenti	<table border="1"> <tr> <td>0,6%</td> <td>3,8%</td> <td>15,7%</td> <td>38,5%</td> <td>41,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,6%	3,8%	15,7%	38,5%	41,5%	insoddisfatto			soddisfatto		3334
0,6%	3,8%	15,7%	38,5%	41,5%								
insoddisfatto			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).

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

<b><u>Insegnanti:</u></b>		Base (casi)										
Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	<table border="1"> <tr> <td>0,4%</td> <td>1,8%</td> <td>12,6%</td> <td>34,3%</td> <td>50,9%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,4%	1,8%	12,6%	34,3%	50,9%	insoddisfatto			soddisfatto		3334
0,4%	1,8%	12,6%	34,3%	50,9%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	<table border="1"> <tr> <td>0,2%</td> <td>0,9%</td> <td>6,8%</td> <td>24,9%</td> <td>67,2%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,2%	0,9%	6,8%	24,9%	67,2%	insoddisfatto			soddisfatto		3336
0,2%	0,9%	6,8%	24,9%	67,2%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Capacità degli insegnanti di adattare il programma alle esigenze degli allievi	<table border="1"> <tr> <td>0,9%</td> <td>2,7%</td> <td>12,3%</td> <td>32,8%</td> <td>51,3%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,9%	2,7%	12,3%	32,8%	51,3%	insoddisfatto			soddisfatto		3334
0,9%	2,7%	12,3%	32,8%	51,3%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Competenza degli insegnanti	<table border="1"> <tr> <td>0,3%</td> <td>1,0%</td> <td>7,0%</td> <td>28,3%</td> <td>63,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,3%	1,0%	7,0%	28,3%	63,5%	insoddisfatto			soddisfatto		3336
0,3%	1,0%	7,0%	28,3%	63,5%								
insoddisfatto			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).

Fig. 20: Il grado di soddisfazione relativamente al corso frequentato: indici sintetici di soddisfazione - indici di soddisfazione (0 – 100)

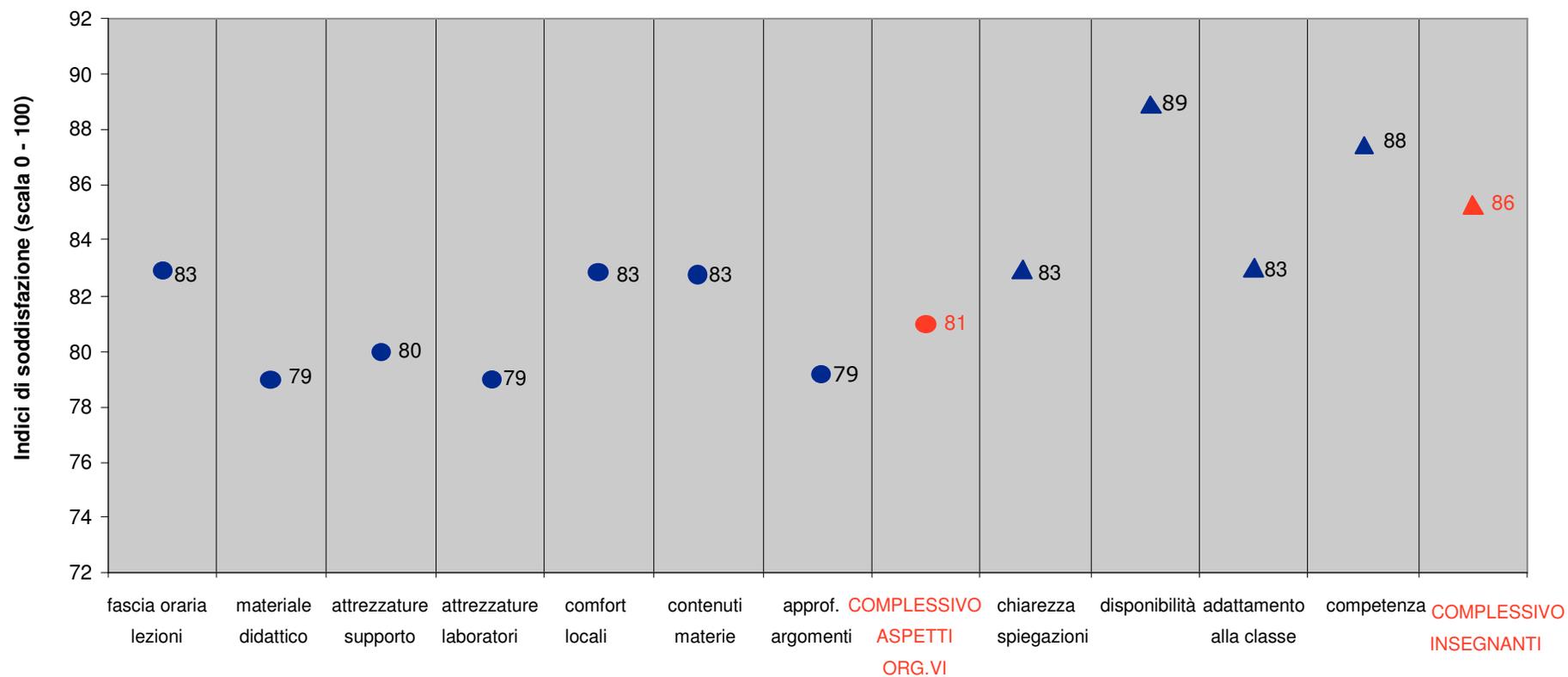


Fig. 21: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base dell'età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 – indici di soddisfazione (0 – 100)

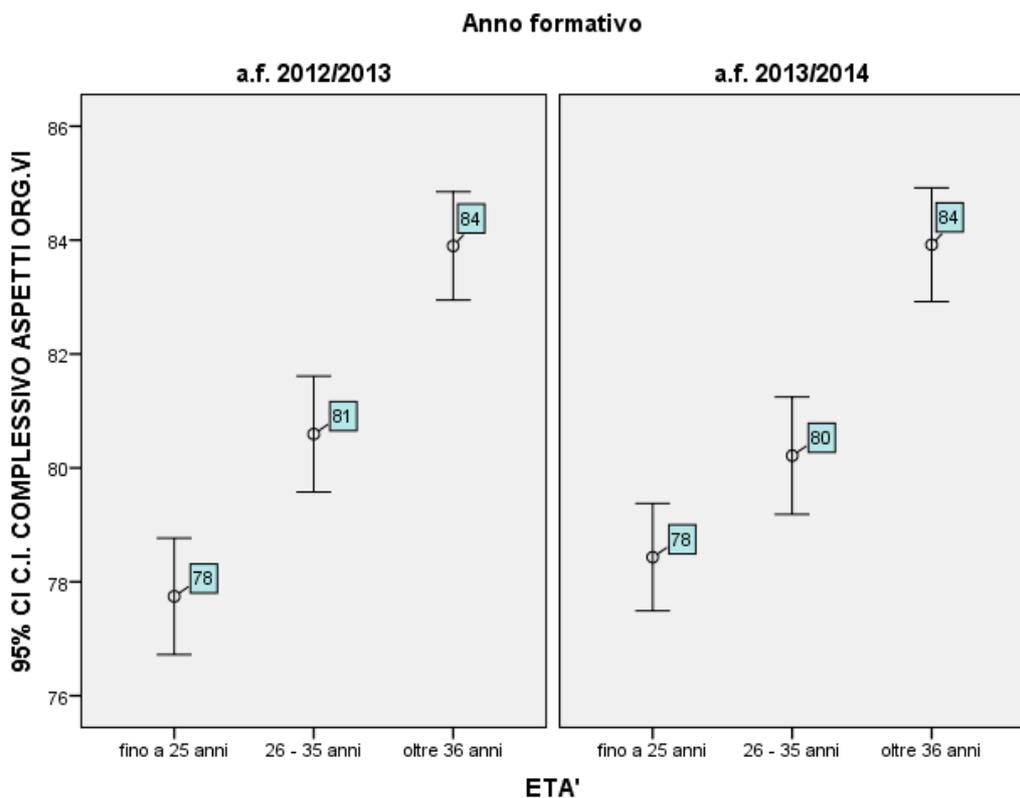


Fig. 22: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 – indici di soddisfazione (0 – 100)

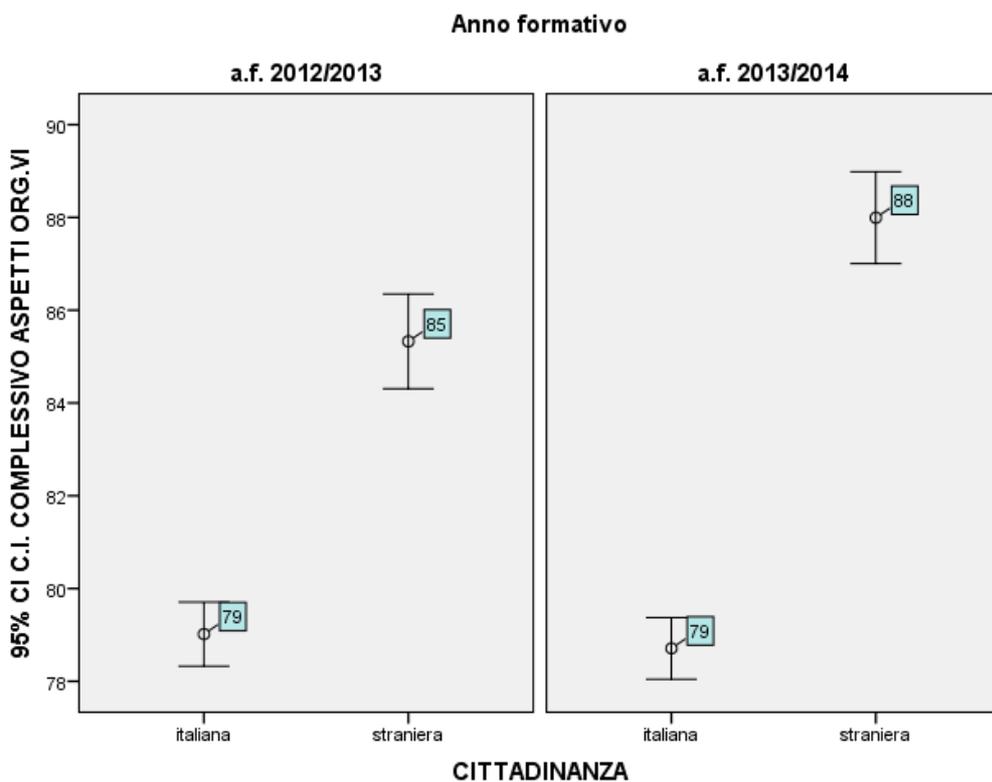


Fig. 23: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100)

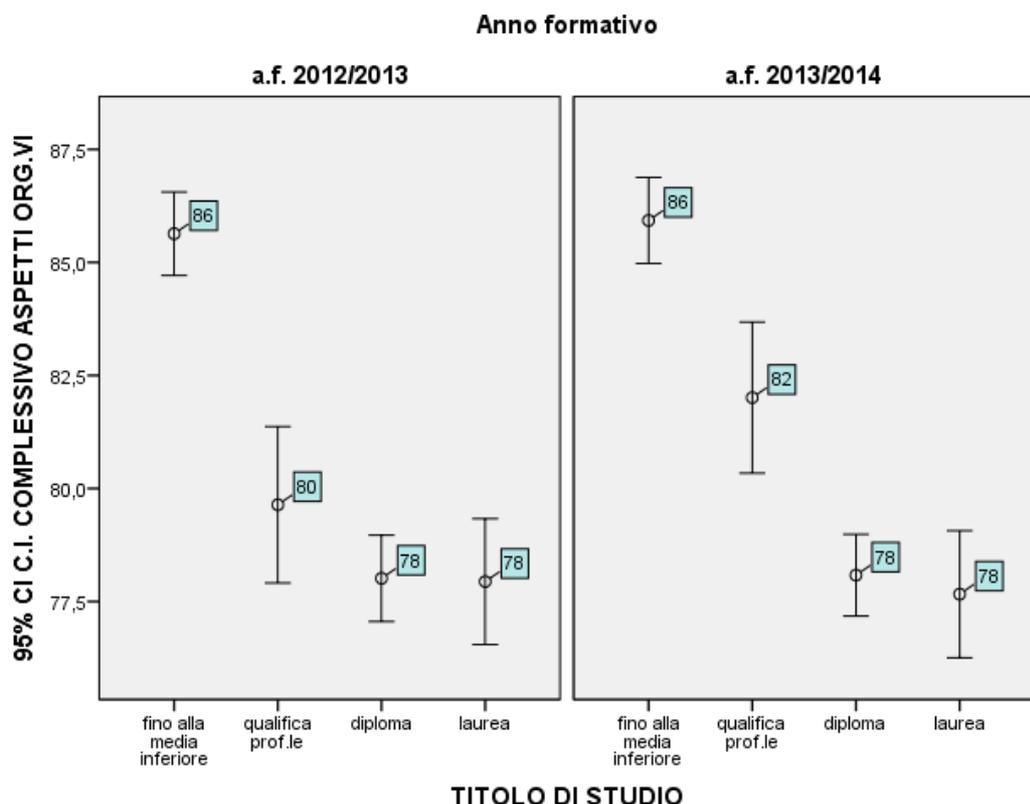


Fig. 24: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base dell'età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100)

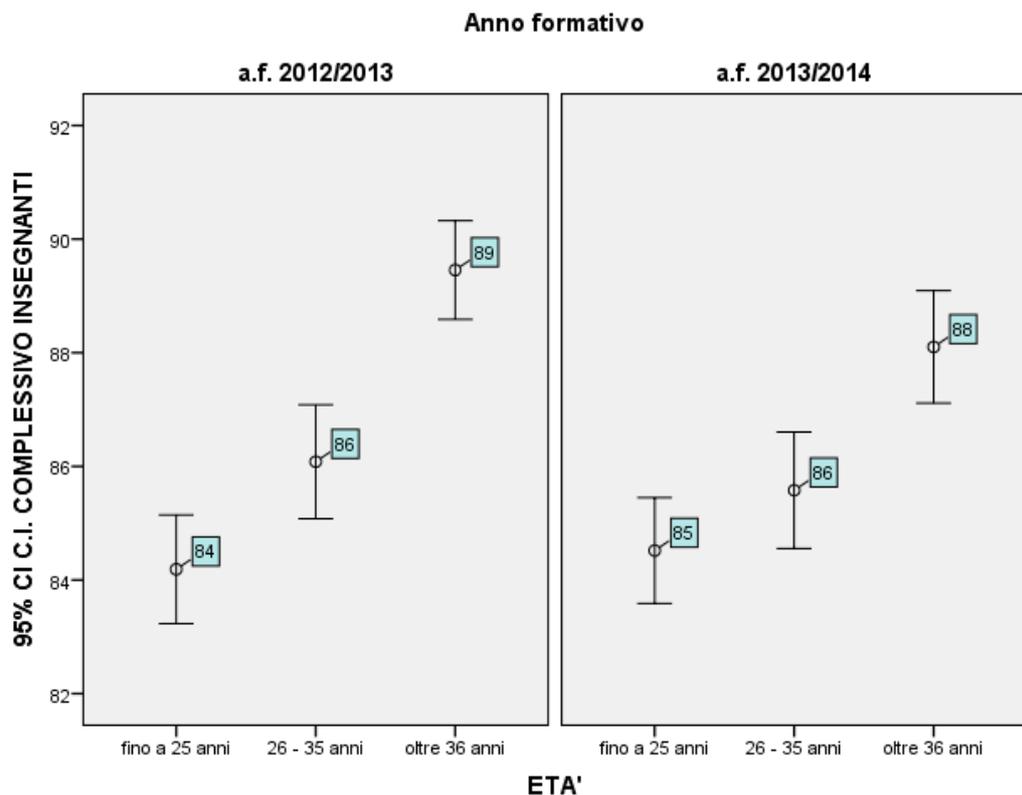


Fig. 25: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 – indici di soddisfazione (0 – 100)

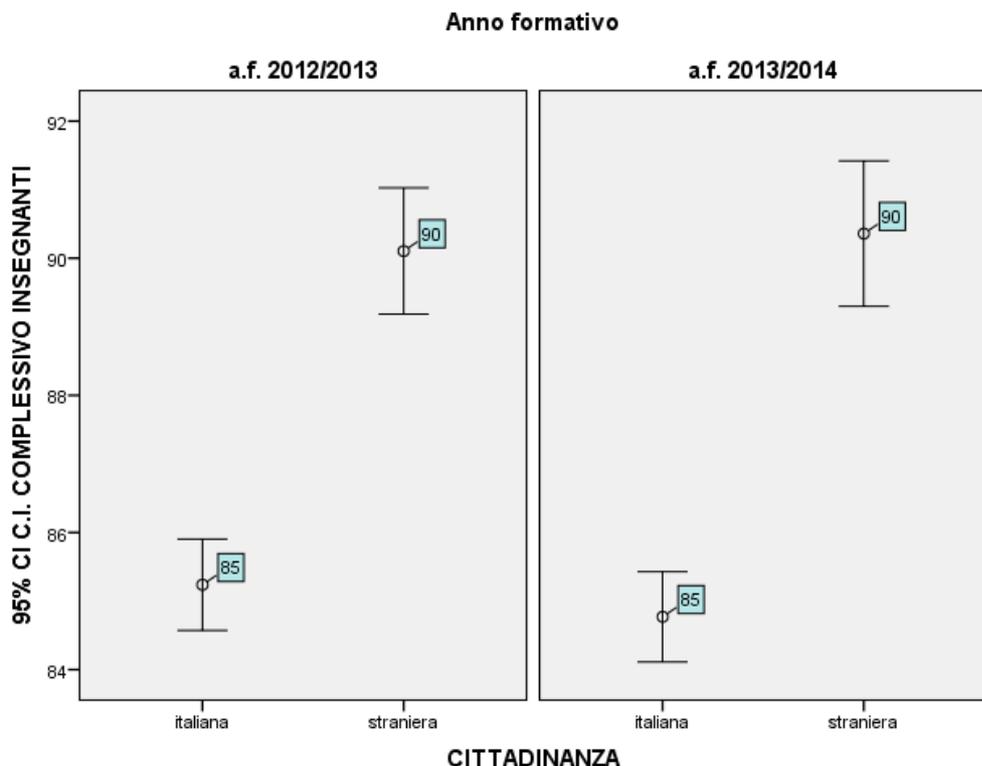


Fig. 26: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100)

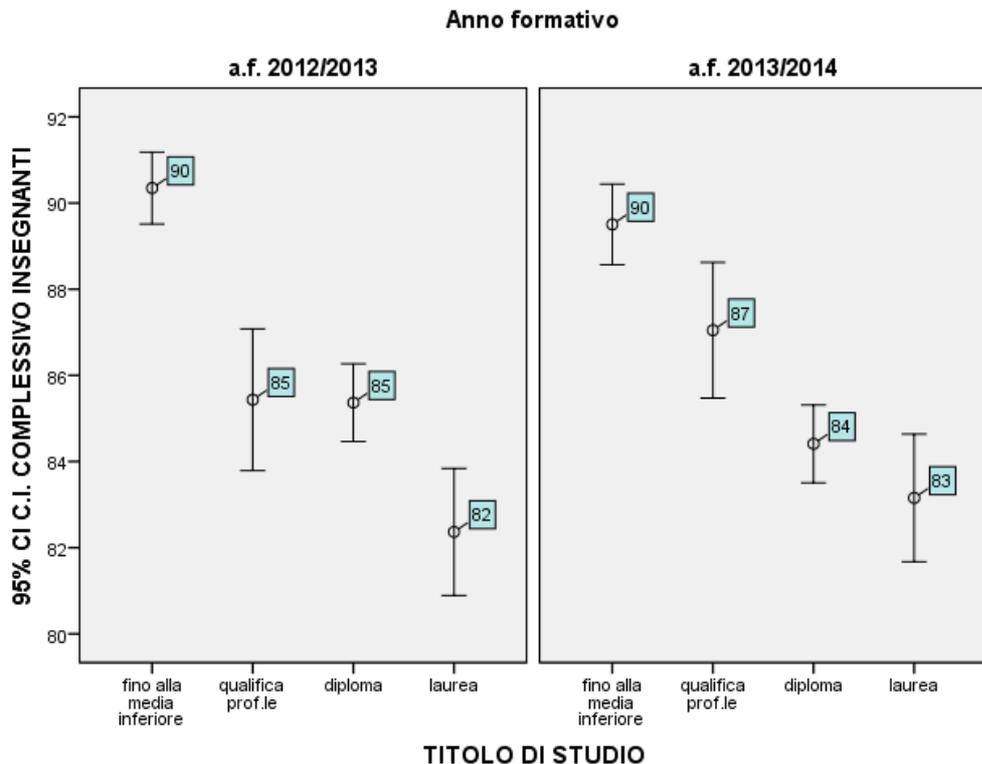
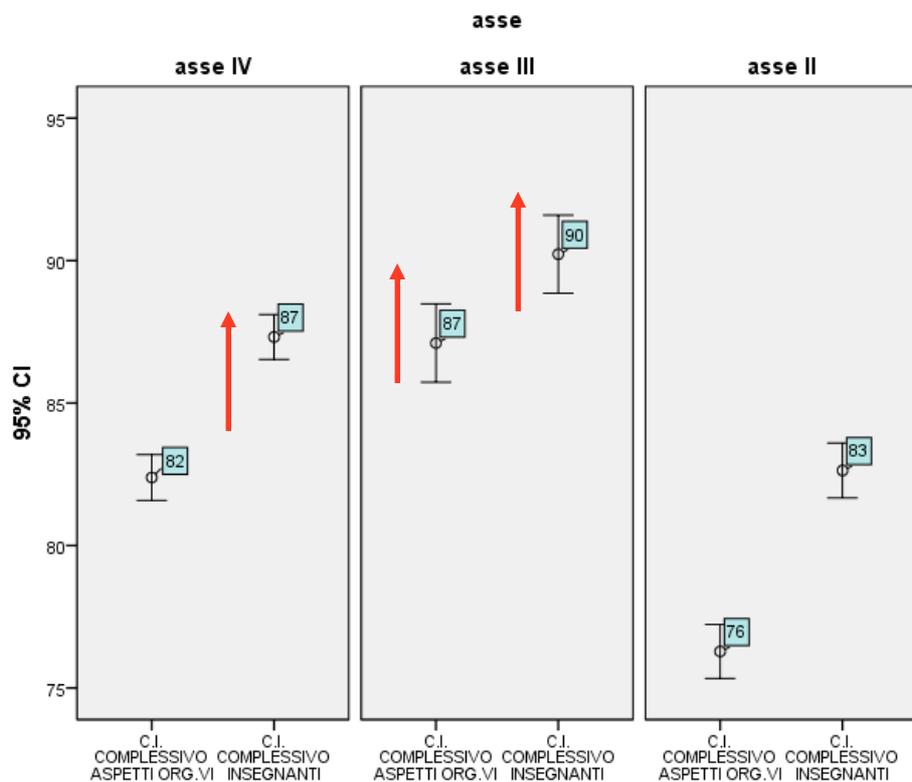


Fig. 27: Il grado di soddisfazione sul corso frequentato – disaggregazione sulla base dell'asse del corso frequentato - indici di soddisfazione (0 - 100)



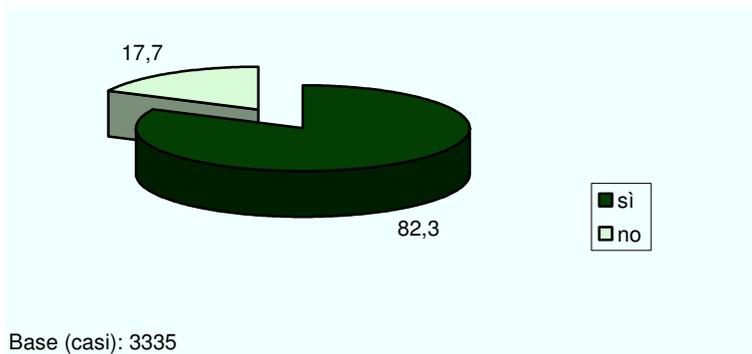
#### 4.1.2 L'esperienza dello stage in azienda

Più di otto allievi su dieci hanno già effettuato lo stage in azienda (82,3% - fig. 28). Chi ha già vissuto questa esperienza si dice soddisfatto delle informazioni ricevute dall'agenzia formativa in merito all'azienda che lo ha ospitato e ritiene che, mediamente, ci sia stata una corrispondenza tra ciò che si è imparato in aula e quanto svolto durante il tirocinio (tab. 6 - fig. 29). La maggior parte di loro ritiene poi che il tutor aziendale sia stata una figura di riferimento utile: quasi la metà degli allievi (48,3%) ha espresso il grado massimo di utilità sul righello proposto sul questionario collocandosi sull'ultima casella a destra.

Anche in riferimento a questi item si calcolano indici di soddisfazione/utilità percepita<sup>7</sup> mediamente più elevati in riferimento agli allievi con più di 36 anni, agli stranieri e a chi ha bassa scolarità (figg. 30 - 31 - 32). Ancora una volta questi risultati appaiono in linea con quanto registrato nel corso della precedente edizione dell'indagine.

<sup>7</sup> Al fine di garantire una maggiore chiarezza espositiva, l'indice complessivo sintetizza, un po' forzatamente, due item in cui si rileva la soddisfazione degli allievi ed uno che ne monitora l'utilità percepita.

Fig. 28: Ha già fatto lo stage? – valori %



Tab. 6: Il giudizio sullo stage in azienda – valori %

<b><u>Aspetti riferiti allo stage in azienda:</u></b>		Base (casi)										
Informazioni sull'azienda ricevute dall'Agenzia	<table border="1"> <tr> <td>3%</td> <td>5,4%</td> <td>16,9%</td> <td>32%</td> <td>42,7%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	3%	5,4%	16,9%	32%	42,7%	insoddisfatto			soddisfatto		2745
3%	5,4%	16,9%	32%	42,7%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Corrispondenza tra ciò che si impara in aula e quanto svolto durante il tirocinio	<table border="1"> <tr> <td>4%</td> <td>7,9%</td> <td>20,4%</td> <td>32,4%</td> <td>35,3%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	4%	7,9%	20,4%	32,4%	35,3%	insoddisfatto			soddisfatto		2745
4%	7,9%	20,4%	32,4%	35,3%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Utilità del tutor aziendale	<table border="1"> <tr> <td>4,2%</td> <td>5,8%</td> <td>14,6%</td> <td>27,1%</td> <td>48,3%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">inutile</td> <td colspan="2">utile</td> </tr> </table>	4,2%	5,8%	14,6%	27,1%	48,3%	inutile			utile		2745
4,2%	5,8%	14,6%	27,1%	48,3%								
inutile			utile									

**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).

Fig. 29: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale: indici sintetici - indici di soddisfazione (0 - 100)

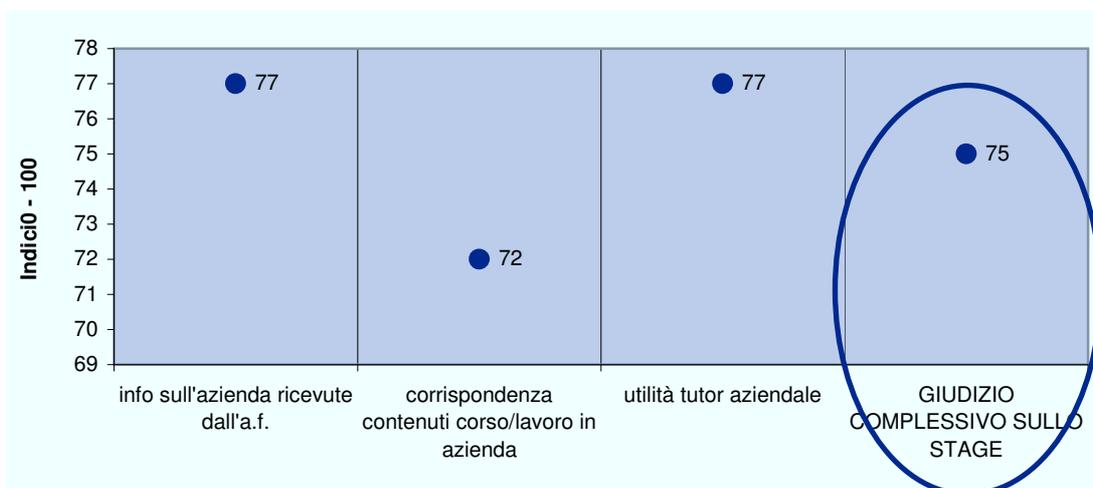


Fig. 30: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale - disaggregazione sulla base dell'età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 - 100)

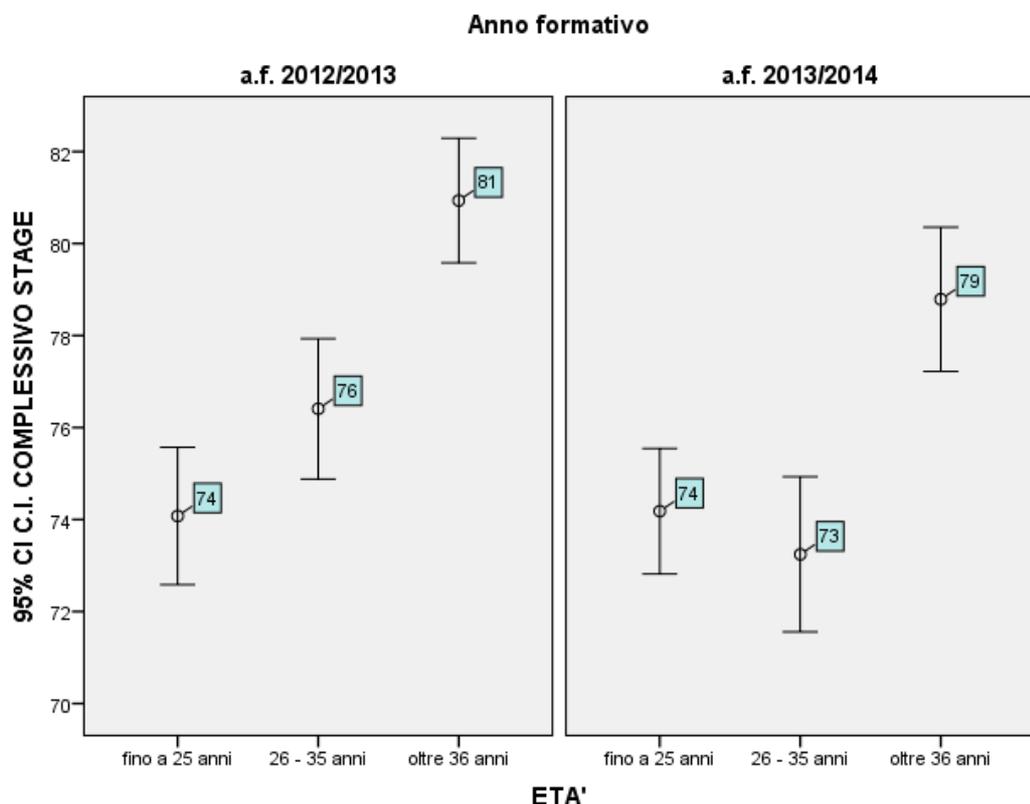


Fig. 31: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale - disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 - 100)

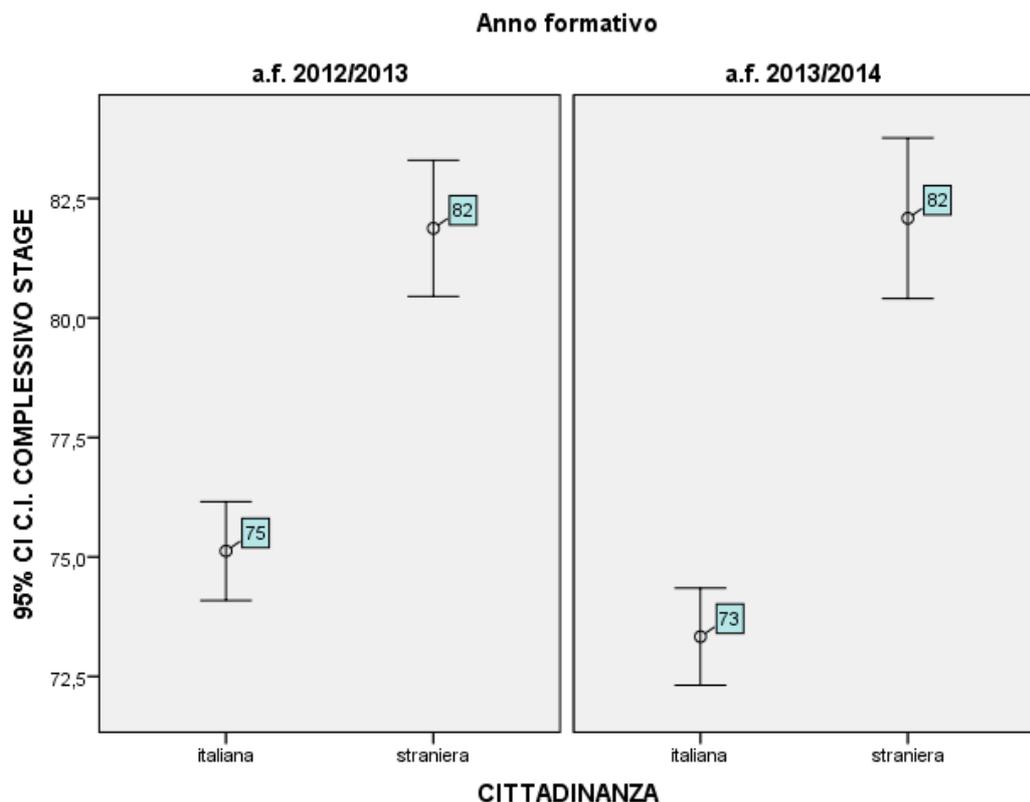
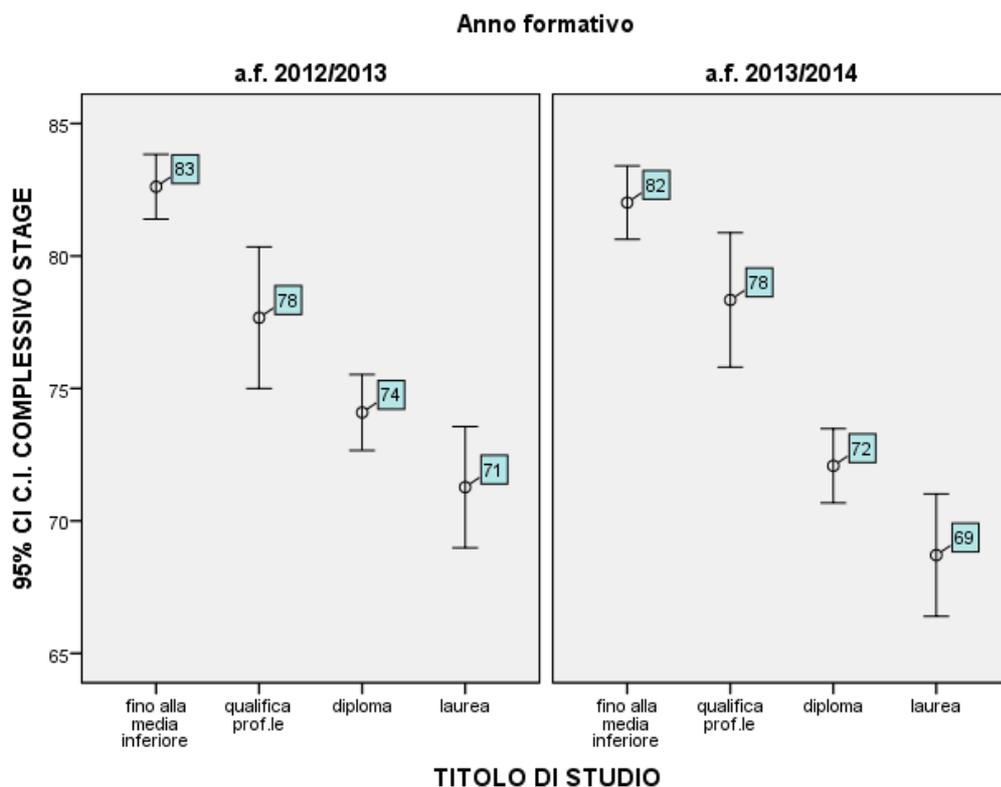


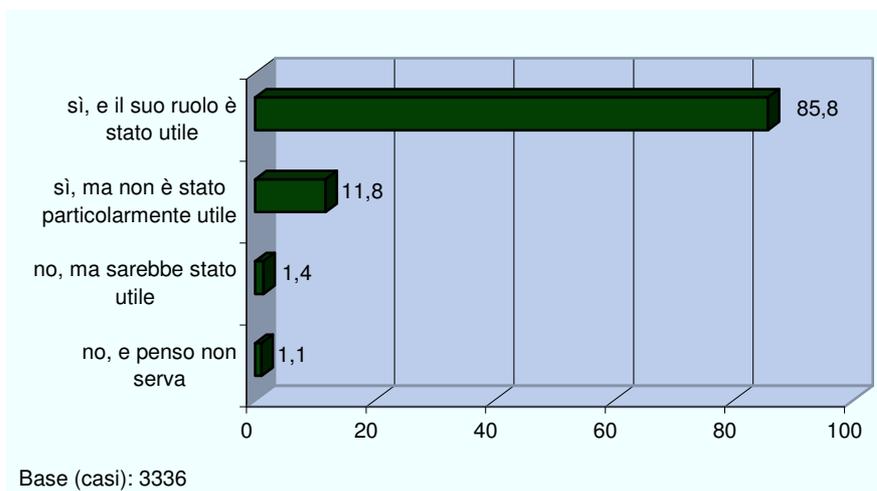
Fig. 32: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100)



#### 4.1.3 Il ruolo del tutor del corso

Quasi tutti gli allievi intervistati hanno ben presente la figura del tutor del corso e più di otto soggetti su dieci ritengono che il suo ruolo sia stato utile come riferimento per la classe (fig. 33).

Fig. 33: Durante il corso Le è stato presentato il tutor come figura di riferimento per la classe? – valori %



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

Una sezione del questionario proposto agli allievi prevedeva uno spazio all'interno del quale questi erano invitati a condividere quelli che ritenevano essere gli aspetti problematici e gli aspetti particolarmente positivi del corso frequentato. La tab. 7 riporta le macro-aree create mediante un procedimento di aggregazione di senso, a partire dalla lettura di più di 1200 criticità segnalate da circa 1000 allievi. Alcuni individuano problemi riconducibili all'*organizzazione del corso* (14,8%), che riguardano la sua durata complessiva, la gestione delle assenze e del calendario didattico o l'articolazione oraria. La voce *contenuti materie* (13,2%) raggruppa le segnalazioni di chi ritiene necessari maggiori approfondimenti e chi lamenta una scarsa coerenza delle lezioni con il programma del corso o dei contenuti di teoria, pratica e stage. Altre criticità riguardano il *numero di ore* (13,1%): per alcuni sono troppe, mentre altri auspicano un aumento di quelle da dedicare ad alcune materie o alla pratica. Alcuni lamentano la scarsa competenza degli *insegnanti* (12,2%), la loro limitata disponibilità verso gli allievi e la poca chiarezza nelle spiegazioni dovuta principalmente, a loro parere, all'insufficiente esperienza nell'insegnamento. In alcuni casi, invece, il problema risiede nello scarso coordinamento tra i vari insegnanti. Riguardo allo *stage* (10,9%), alcuni vorrebbero che durasse di più, altri lamentano la scarsa corrispondenza con ciò che hanno imparato in aula, altri ancora riferiscono che l'agenzia non è stata in grado di trovare un'azienda adeguata o non ha fornito loro sufficienti informazioni prima dell'inizio del periodo di tirocinio. Si segnalano ancora, tra le indicazioni fornite da un numero considerevole di allievi, quelle riferite alla qualità/quantità del *materiale didattico* e delle *attrezzature* disponibili nei laboratori (10,6%).

Tab. 7: Gli aspetti problematici del corso segnalati dagli allievi – valori %

<b><u>ASPETTI PROBLEMATICI</u></b>	<i>valori %</i>	<b><u>ASPETTI PROBLEMATICI</u></b>	<i>valori %</i>
aspetti organizzativi	14,8	locali/pulizia	4
contenuti materie	13,2	numero ore di teoria	3,5
numero di ore	13,1	classe disomogenea	2,3
insegnanti	12,2	riscaldamento	1,3
stage	10,9	tutor	1,3
materiale didattico/attrezzature	10,6	compagni	0,9
orario	6,3	altro	5,6
		<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

Base (casi): 968

\*Nella modalità *altro*: corso inutile/non garantisce il lavoro, non corrispondenza tra contenuti e stage.

In tab. 8 sono riportati, invece, gli aspetti positivi: sono state raccolte più di 2000 indicazioni da 1675 allievi. Quasi la metà di queste sono riferite agli *insegnanti* (42%), ritenuti seri e competenti, attenti alle esigenze degli allievi, capaci di spiegazioni chiare e precise, disponibili ad ascoltare e a rispiegare, talvolta anche al di fuori dell'orario scolastico.

Altre indicazioni sono riconducibili ad aspetti quali i *contenuti delle materie* (13,5%), interessanti e ben approfondite, al *tutor del corso* (9%) e al *personale non docente* (5,6%), ritenuti competenti, seri e disponibili. Sotto la voce *percezione utilità del corso* (4,5%) sono state raggruppate le indicazioni degli allievi che hanno posto l'accento sul fatto che sentono di aver acquisito utili conoscenze tecnico pratiche che potrebbero aiutarli a trovare un lavoro.

Tab. 8: Gli aspetti del corso maggiormente apprezzati dagli allievi – valori %

<b><u>ASPETTI POSITIVI</u></b>	<b>valori %</b>	<b><u>ASPETTI POSITIVI</u></b>	<b>valori %</b>
insegnanti	42	materiale didattico/attrezzature	2,4
contenuti materie	13,5	aspetti organizzativi	2,3
tutor	9	compagni	1,2
personale non docente	5,6	metodologia di insegnamento	1,1
stage	5,3	locali/pulizia	1
percezione utilità corso	4,5	orario	1
clima a scuola	3,4	uscite didattiche	0,3
acquisizione nuove conoscenze/competenze	3,4	altro	1,3
laboratori	2,6	<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

Base (casi): 1675

\*Nella modalità *altro*: gratuità del corso, corso interessante/ben strutturato, varietà contenuti.

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

In tab. 9 si legge come i rispondenti si sono collocati sul righello in cui si chiedeva loro di valutare l'utilità del corso: più della metà di loro esprimere il più alto grado di utilità, scegliendo l'ultima casella a destra; dal calcolo dell'indice di utilità percepita si ottiene il punteggio di 85. Da un confronto con l'anno formativo 2012/2013 il punteggio sale a 89 nel caso degli ultra trentaseienni (fig. 34) e degli stranieri (fig. 35) e a 92 in riferimento a chi ha frequentato la scuola solo fino alla terza media (fig. 36).

Complessivamente, gli allievi hanno un'elevata propensione al passaparola, più di nove su dieci consiglierebbero ad altri la frequenza del corso presso la stessa agenzia formativa (92,9% - fig. 37).

Tab. 9: L'utilità percepita del corso – valori %

<b><u>Utilità percepita del corso:</u></b>					Base (casi)
0,4%	1,8%	11,4%	32%	54,5%	3336
<i>inutile</i>				<i>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): 85**

Fig. 34: L'utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base dell'età degli allievi – confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100)

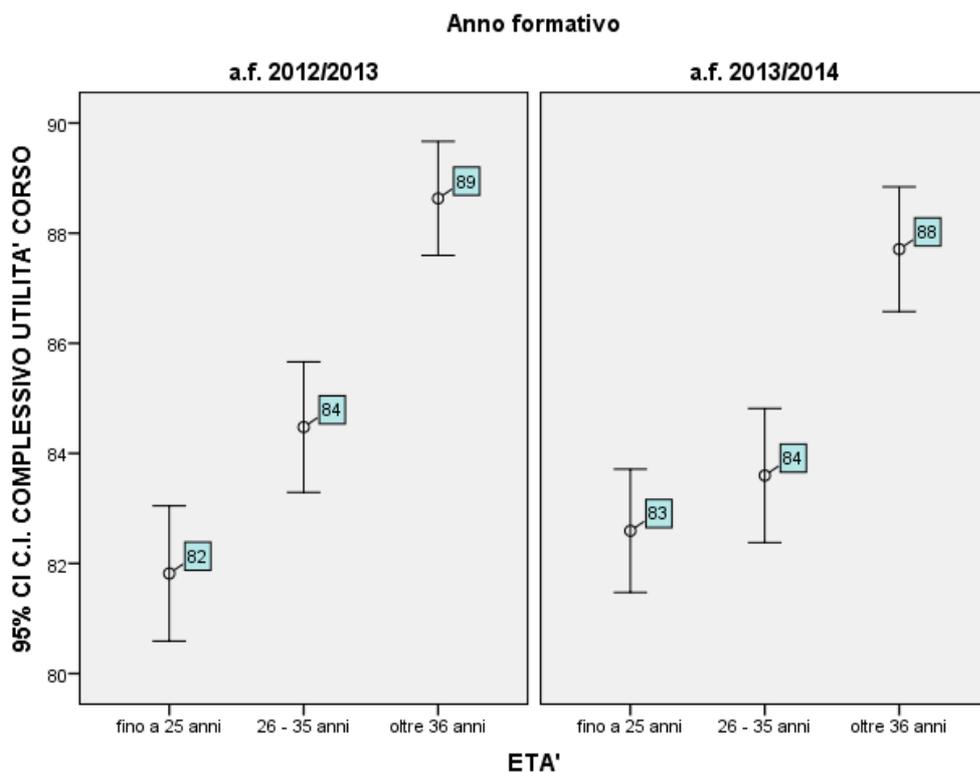


Fig. 35: L'utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - indici di soddisfazione (0 - 100)

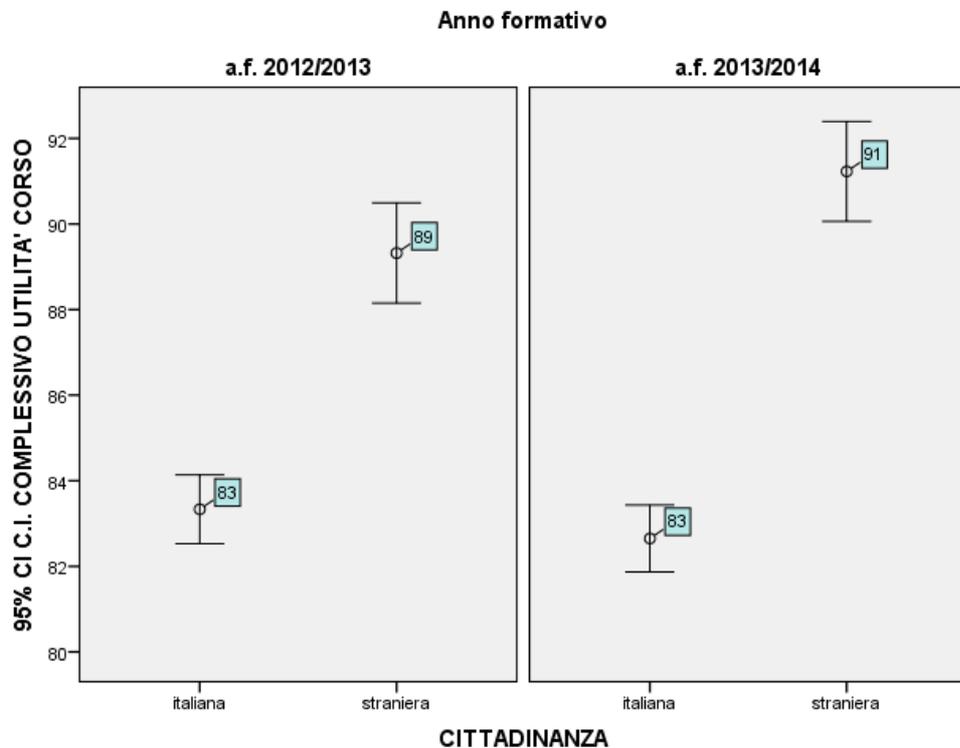


Fig. 36: L'utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 - 100)

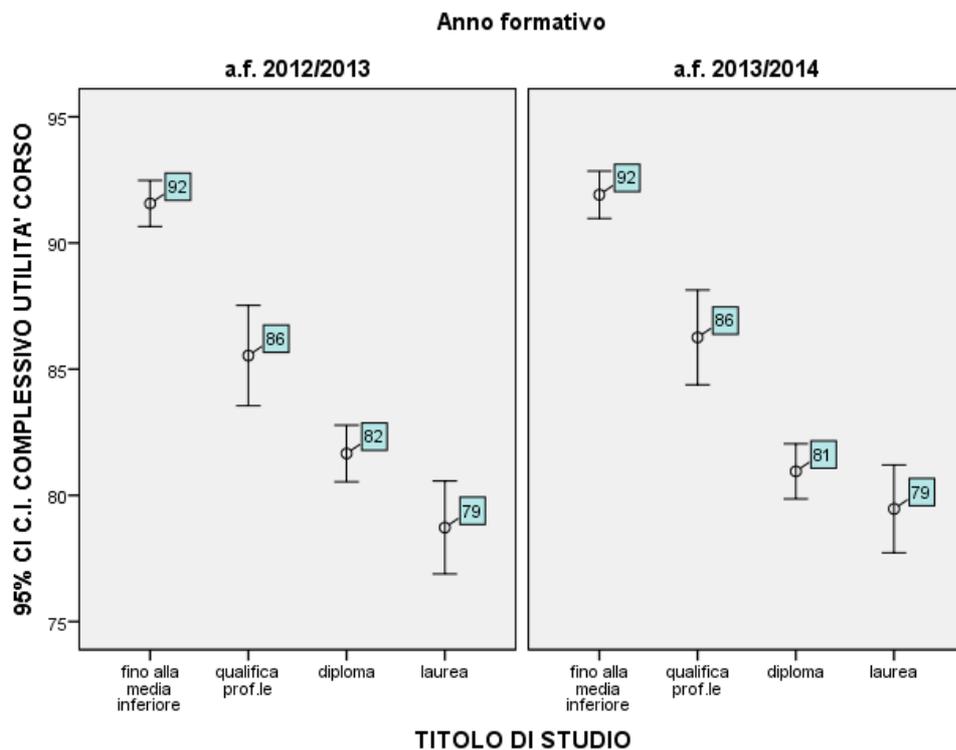
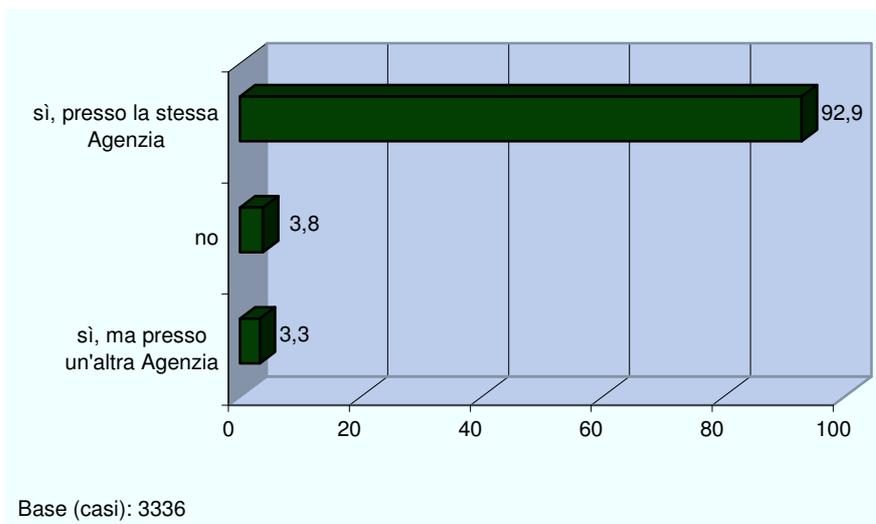


Fig. 37: Consiglierebbe ad altre persone il corso che sta frequentando? – valori %



## 5. Uno sguardo d'insieme



**Destinatari:** allievi dei corsi Bando MDL mirati al conseguimento di una qualificazione o a una specializzazione post qualifica/post diploma (assi II.E.12.01, IV.I.12.01/02) e corsi per stranieri (III.G.06.04).



- ✓ soddisfazione generale in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso
- ✓ aspetti organizzativi del corso e insegnanti
- ✓ stage in azienda
- ✓ tutor aziendale e tutor del corso
- ✓ utilità complessiva del corso
- ✓ elevata propensione al passaparola
- ✓ maggiore grado di soddisfazione/utilità percepita per gli stranieri, per chi ha più di 36 anni e per coloro che hanno un titolo di studio basso



Alcuni allievi segnalano problemi di dettaglio riferibili alle seguenti categorie:

- ✓ aspetti organizzativi
- ✓ contenuti materie
- ✓ numero ore
- ✓ docenti
- ✓ stage
- ✓ materiale didattico/attrezzature

Il campione di intervistati è composto in misura leggermente superiore da uomini e da soggetti che hanno più spesso tra i 18 e i 35 anni, sono cittadini italiani e vivono in un Comune della Provincia di Torino, più frequentemente in Torino città.

La maggior parte di loro possiede un diploma di scuola media superiore o almeno la licenza media inferiore e al momento della compilazione del questionario risultava disoccupato o in cerca di prima occupazione.

Molti allievi hanno deciso di frequentare il corso nella speranza che potesse essere di aiuto nella ricerca di un lavoro, ma per altri è prevalso l'interesse per i contenuti del corso e per un particolare mestiere. Più di due soggetti su dieci hanno scelto un percorso formativo tra quelli ricompresi nell'ambito *Servizi socio assistenziali* e quasi la metà di loro ha frequentato un corso dell'asse IV.

Per la metà degli allievi la decisione di frequentare il corso è stata maturata individualmente, altri, invece, sono stati consigliati da soggetti quali conoscenti/colleghi di lavoro, familiari o operatori del Centro per l'Impiego di riferimento.

Gli allievi esprimono un giudizio positivo sul percorso formativo intrapreso, che ha soddisfatto le aspettative che avevano al momento dell'iscrizione. Si dicono mediamente soddisfatti riguardo agli aspetti organizzativi del corso frequentato e al tutor che li ha seguiti, soddisfazione che aumenta se si fa riferimento al corpo docente. Si registrano analoghi giudizi positivi in riferimento all'esperienza dello stage, soprattutto per quanto riguarda l'utilità del tutor aziendale. Le figg. 38 e 39 illustrano una sintesi dei giudizi degli allievi rappresentati come indici su scala 0 – 100.

Fig. 38: Il grado di soddisfazione in merito alle aspettative e all'utilità del corso frequentato – confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100)

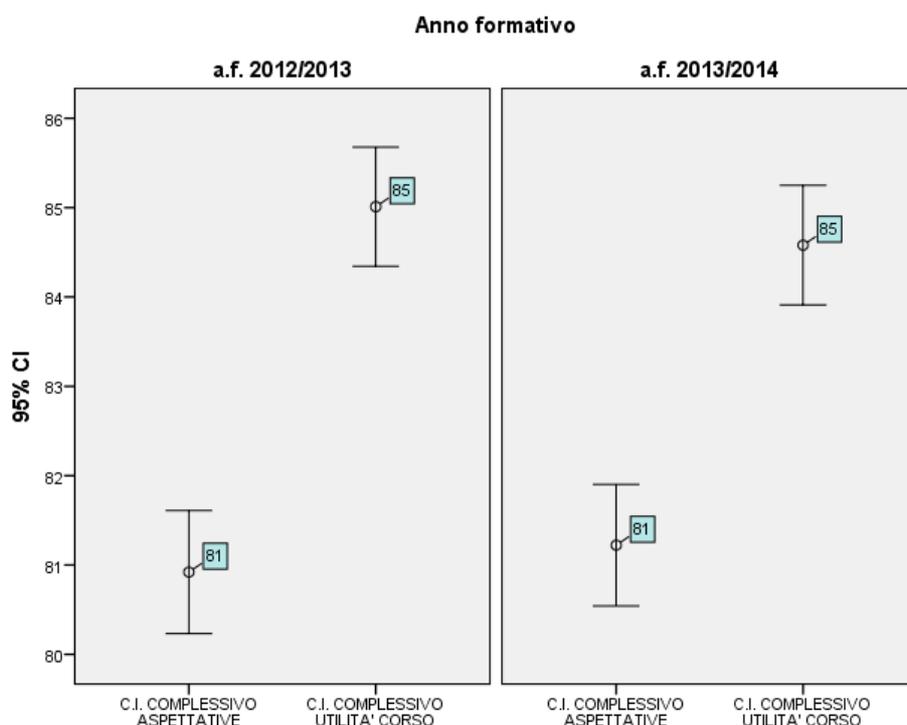
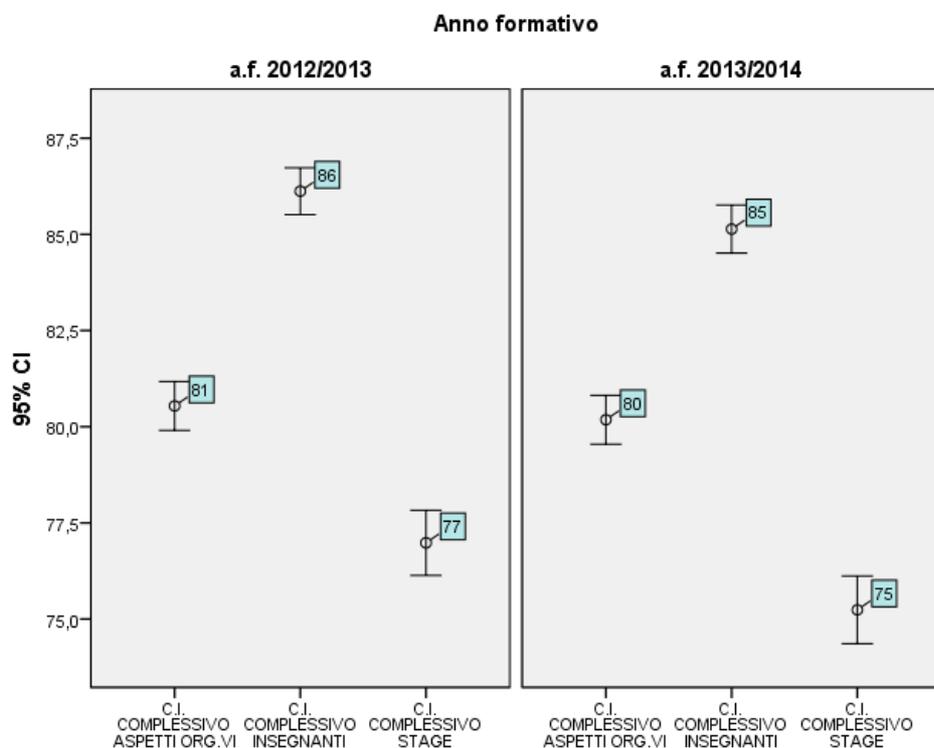


Fig. 39: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi, sugli insegnanti e sullo stage del corso frequentato - confronto a.f. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100)



Da un successivo approfondimento di questi risultati emergono livelli di soddisfazione mediamente più elevati in riferimento agli allievi con più di 36 anni, agli stranieri e a chi ha una bassa scolarità. Inoltre, in riferimento ai giudizi sugli aspetti organizzativi del corso e gli insegnanti, è emerso che gli allievi più soddisfatti sono quelli che hanno frequentato un corso dell'asse III, seguiti da quelli dell'asse IV e dell'asse II.

Più di nove allievi su dieci consiglierebbe ad altri la frequenza del corso presso la stessa agenzia formativa.

Molti degli intervistati hanno condiviso quelli che hanno ritenuto essere gli aspetti più positivi del corso e quelle che, invece, hanno valutato come criticità. Quasi la metà degli aspetti positivi sono riferiti agli *insegnanti*, mentre le criticità sono riconducibili ad alcuni aspetti riferiti principalmente all'*organizzazione del corso ai contenuti delle materie e al numero di ore*.

## 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"

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

**Le chiediamo di rispondere ad alcune domande che riguardano il corso di formazione che sta frequentando: il Suo aiuto sarà utile alla Provincia di Torino per migliorare la qualità del corso.**

Il questionario è anonimo nei termini previsti dal *Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici* (Provvedimento del Garante per la Privacy n. 2 del 16 giugno 2004). I dati saranno trattati per finalità di indagine statistica, anche a mezzo di sistemi informativi. Il conferimento dei dati è facoltativo. Il titolare del trattamento è la Provincia di Torino.

1

Per quale **motivo prevalente** ha deciso di frequentare questo corso di formazione?

**(indichi una sola risposta)**

- 1  Per trovare lavoro
- 2  Perché sono interessato ad un mestiere in particolare
- 3  Sono interessato ad ottenere un attestato/certificazione/qualifica
- 4  Per interesse personale per i contenuti del corso
- 5  Ha scelto il corso come alternativa alla scuola
- 6  Altro motivo (*specificare*).....

2

**E' stato consigliato** da qualcuno nella scelta di questo corso di formazione?

**(può indicare più risposte)**

- 1  Sì, da amici, conoscenti
- 2  Sì, da familiari
- 3  Sì, da orientatori della Provincia/operatori del Centro per l'Impiego
- 4  Sì, dai servizi sociali (es. ASL, Comune...)
- 5  No, è stata solo una mia scelta
- 6  Altro (*specificare da chi*).....

3

**Pensando a quelle che erano le Sue aspettative prima di iniziare il corso**, quanto è soddisfatto di come si è svolto fino ad oggi? Indichi il Suo giudizio segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto

--	--	--	--	--

*insoddisfatto*

*soddisfatto*

# 4

Pensando al corso che sta frequentando, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto

1. Fascia oraria 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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
4. Attrezzature dei laboratori	<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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
5. 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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
6. Contenuti delle materie (argomenti trattati al 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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
7. Livello di approfondimento degli argomenti	<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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
8. 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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
9. 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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
10. 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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
11. Competenza 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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>

# 5

Durante il corso Le è stato presentato un **responsabile del corso** come figura di riferimento per la classe?

**Nota Bene** *Il responsabile del corso è la persona che coordina il lavoro dei docenti, fornisce indicazioni ai partecipanti sui contenuti del corso, le modalità di svolgimento, lo stage, i materiali didattici, controlla la regolare compilazione del registro delle presenze, ecc...*

- Sì, e il suo ruolo si è rivelato utile durante il corso
- Sì, ma non è stato particolarmente utile durante il corso
- No, ma credo che sarebbe stato utile avere questa figura di supporto
- No, e penso che una figura di questo genere non serva

**6 Ha già fatto lo stage?**

1  Sì

2  No (*passi direttamente alla domanda 8*)

**7 Se sì**, come giudica i seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto

1. Informazioni ricevute dall’Agenzia sull’azienda dove ho lavorato	<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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
2. Corrispondenza tra ciò che si impara in aula e le mansioni che poi si svolgono durante le ore di stage/tirocinio	<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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>
3. Utilità del tutor aziendale	<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> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <span><i>insoddisfatto</i></span> <span><i>soddisfatto</i></span> </div>

**8 Complessivamente**, quanto ritiene che il corso di formazione che sta frequentando **Le sia utile**? Indichi il Suo giudizio segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei lo ritiene totalmente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile

*inutile*
*utile*

**9 Consiglierebbe ad altre persone** (amici, conoscenti...) il corso che sta frequentando?

1  Sì, presso la stessa Agenzia Formativa

2  Sì, ma presso un'altra Agenzia Formativa

3  No

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

12

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.

Regione di residenza (specificare).....

.....

Provincia di residenza (specificare).....

.....

Comune di residenza (specificare).....

.....

**Genere**

1  Maschio

2  Femmina

**Età**

1  dai 14 ai 17 anni

2  dai 18 ai 25 anni

3  dai 26 ai 35 anni

4  dai 36 ai 49 anni

5  50 anni e oltre

**Titolo di studio (indichi l'ultimo titolo conseguito)**

1  Nessun titolo

2  Licenza elementare

3  Licenza media inferiore

4  Ho frequentato qualche anno di scuola  
media superiore ma non ho il diploma

5  Attestato di qualifica professionale

6  Diploma di scuola media superiore

7  Laurea

8  Ho un titolo di studio conseguito all'estero che non  
mi è stato riconosciuto in Italia

**Cittadinanza**

1  Italiana

2  Romana

3  Peruviana

4  Marocchina

5  Equadoriana

6  Albanese

7  Altra cittadinanza (specificare).....

.....

**Stato occupazionale**

1  Occupato

2  Disoccupato

3  In cerca di prima occupazione

4  Studente

5  in cassa integrazione ordinaria/in deroga

6  Iscritto alle liste di mobilità/in cassa integrazione  
straordinaria

7  Casalinga

8  Pensionato

9  Altro (specificare).....

**Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione**

## Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1: – Genere: confronto popolazione e campione – valori % .....	4
Fig. 2: – Età: confronto popolazione e campione – valori % .....	4
Fig. 3: – Cittadinanza: confronto popolazione e campione – valori % .....	4
Fig. 4: – Titolo di studio: confronto popolazione e campione – valori % .....	5
Fig. 5: – Residenza: confronto popolazione e campione – valori % .....	5
Fig. 6: Genere – valori % .....	6
Fig. 7: Età – valori % .....	6
Fig. 8: Cittadinanza – valori % .....	6
Fig. 9: Regione di Residenza – valori % .....	7
Fig. 10: Provincia di Residenza – valori % .....	7
Fig. 11: Comune di Residenza – valori % .....	7
Fig. 12: Titolo di studio – valori % .....	8
Fig. 13: Stato occupazionale – valori % .....	8
Fig. 14: Per quale motivo ha deciso di frequentare questo corso di formazione? – valori % .....	9
Fig. 15: E' stato consigliato da qualcuno nella scelta di questo corso di formazione? – valori % .....	10
Fig. 16: Asse di riferimento del corso – valori % .....	12
Fig. 17: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso - - disaggregazione sulla base dell'età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	14
Fig. 18: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso - - disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	15
Fig. 19: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso - disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	15
Fig. 20: Il grado di soddisfazione relativamente al corso frequentato: indici sintetici di soddisfazione - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	18
Fig. 21: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base dell'età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	19
Fig. 22: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	19
Fig. 23: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	20
Fig. 24: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base dell'età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	20
Fig. 25: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base della cittadinanza - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	21
Fig. 26: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	21

Fig. 27: Il grado di soddisfazione sul corso frequentato – disaggregazione sulla base dell’asse del corso frequentato - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	22
Fig. 28: Ha già fatto lo stage? – valori % .....	23
Fig. 29: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale – indici sintetici - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	23
Fig. 30: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale – disaggregazione sulla base dell’età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	24
Fig. 31: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	24
Fig. 32: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	25
Fig. 33: Durante il corso Le è stato presentato il tutor come figura di riferimento per la classe? – valori %...	25
Fig. 34: L’utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base dell’età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	28
Fig. 35: L’utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	29
Fig. 36: L’utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	29
Fig. 37: Consiglierebbe ad altre persone il corso che sta frequentando? – valori % .....	30
Fig. 39: Il grado di soddisfazione in merito alle aspettative e all’utilità del corso frequentato - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	31
Fig. 39: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi, sugli insegnanti e sullo stage del corso frequentato - confronto a.f. 2012/2013 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	32
Tab. 1: Il corso scelto dagli allievi: ambito di riferimento – valori % .....	10
Tab. 2: Operatore: confronto popolazione e campione – valori assoluti .....	12
Tab. 3: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – valori % .....	14
Tab. 4: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso – valori % .....	16
Tab. 5: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti – valori % .....	17
Tab. 6: Il giudizio sullo stage in azienda – valori % .....	23
Tab. 7: Gli aspetti problematici del corso segnalati dagli allievi – valori % .....	26
Tab. 8: Gli aspetti del corso maggiormente apprezzati dagli allievi – valori % .....	27
Tab. 9: L’utilità percepita del corso – valori % .....	28