

## Attività formative finalizzate alla lotta contro la disoccupazione e all’inserimento lavorativo - *Bando Mercato del lavoro a.f. 2014/2015*

### L’opinione degli allievi – *Novembre 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>34</b>
<b>Indice delle figure e delle tabelle .....</b>	<b>39</b>

## 1. Il contesto di riferimento della ricerca

Da diversi anni il *Servizio Monitoraggio e controlli delle attività* raccoglie ed elabora dati sulla soddisfazione degli allievi che frequentano i corsi di Formazione Professionale finanziati dalla *Città metropolitana di Torino*. Per gli allievi che frequentano corsi nell'ambito dei **Piani Formativi di Area (PFA)**, la rilevazione della qualità percepita avviene attraverso la somministrazione di un questionario cartaceo, distribuito nelle classi dagli operatori del Servizio nel corso delle verifiche ispettive, effettuate su un campione di corsi.

Per gli allievi dei corsi **Obbligo Istruzione (OI)**, **Mercato del lavoro (MDL)**, **Formazione continua a domanda individuale (FCI)** e **Apprendisti**, invece, la rilevazione viene effettuata attraverso la somministrazione di questionari resi disponibili per via telematica. La rilevazione via web consente di raggiungere l'intero universo degli allievi interessati e permette la registrazione delle risposte su supporto informatico in tempo reale. Per i target OI, MDL e Apprendisti questa modalità di rilevazione prevede la collaborazione delle agenzie formative cui, al termine dell'indagine, viene fornita una selezione delle risposte dei propri allievi. La popolazione degli allievi del target FCI, invece, può essere contattata utilizzando gli indirizzi e-mail che gli allievi hanno comunicato 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** nell'**a.f. 2014/2015**.

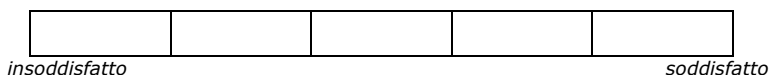
## 2. Il disegno della ricerca

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.

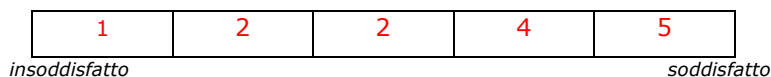
Per quanto riguarda i *contenuti del questionario* lo schema è il seguente: la prima domanda aveva l'obiettivo di rilevare le ragioni che hanno spinto gli allievi a frequentare il corso, quindi si è chiesto loro di indicare se si è trattato di una decisione personale o se sono stati consigliati da altri 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.

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.

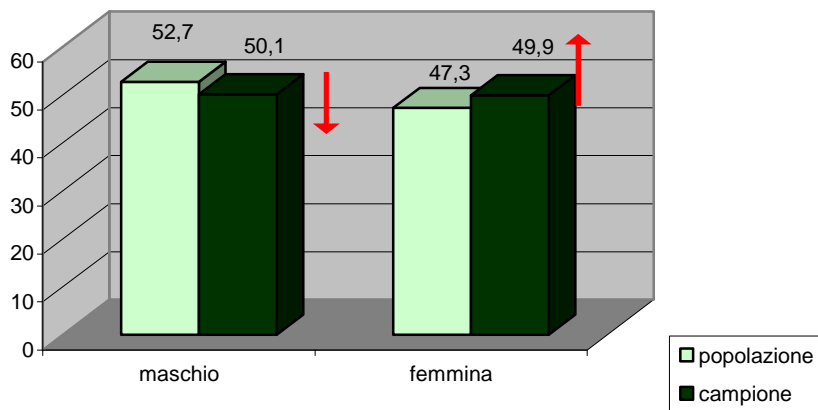
L’ultima sezione ha permesso, invece, di rilevare alcuni aspetti sociografici degli allievi quali, ad esempio, il genere, l’età, il titolo di studio, il comune di residenza, la condizione e posizione professionale.

La popolazione degli allievi dei corsi mercato del lavoro coinvolta nell’indagine era costituita da 5091 soggetti; sono stati ricevuti 2944 questionari compilati (**ritorni: 57,8%**). 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 con età fino ai 25 anni e dai 26 ai 35 anni<sup>1</sup> (fig. 2) e quelli che hanno un titolo di studio basso, fino alla media inferiore, mentre sovrarappresenta quelli che possiedono un diploma o una laurea (fig.4). Sono inoltre sovrarappresentati i residenti nel comune di Torino e quelli residenti nel bacino del Canavese (fig. 5).

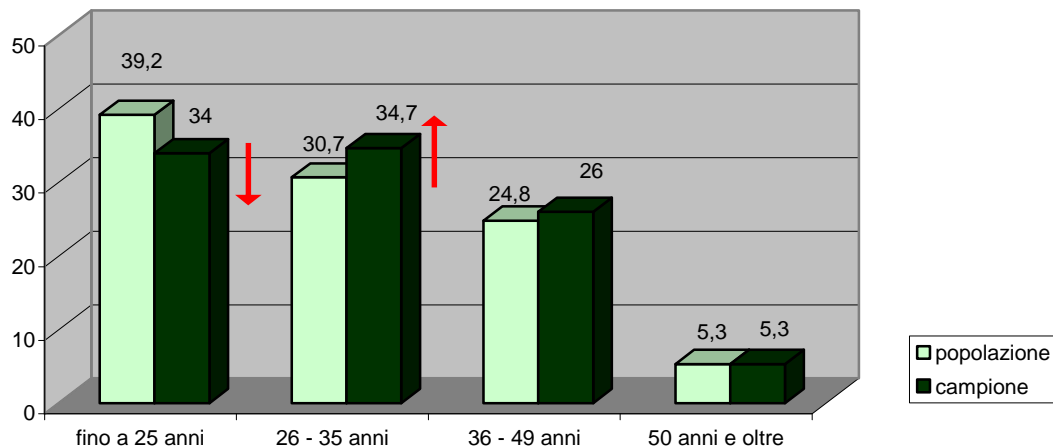
<sup>1</sup> Si considera significativa una variazione di più o meno 4/5 punti percentuali.

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



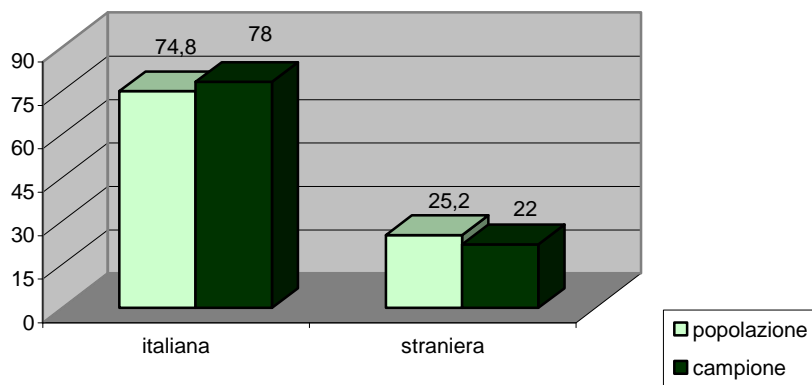
Base (casi) popolazione: 5091; base (casi) campione: 2891

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



Base (casi) popolazione: 5091; base (casi) campione: 2891

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



Base (casi) popolazione: 5091; base (casi) campione: 2891

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

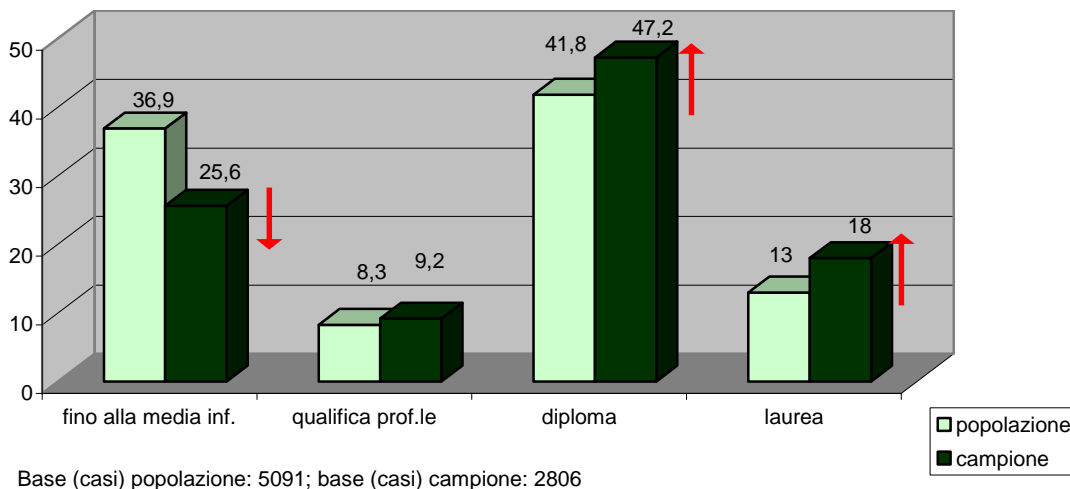
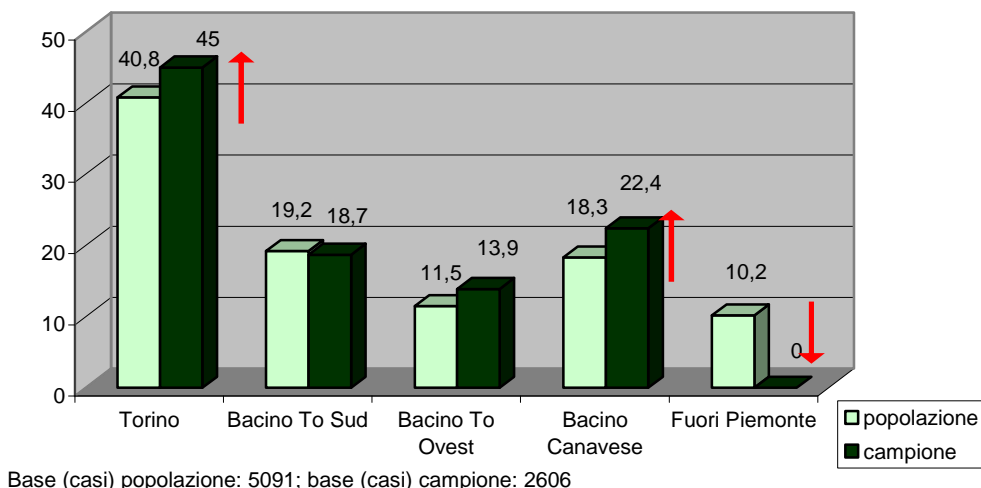


Fig. 5: – Residenza: confronto popolazione e campione – valori %



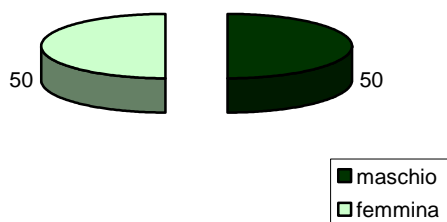
## 2.1 Il profilo degli allievi coinvolti nell'indagine

Il campione di intervistati è composto in ugual misura da uomini e donne (fig. 6) e si registra una quasi analoga percentuale di individui che ha un'età compresa tra i 18 e i 25 anni o tra i 26 e i 35 anni (33,5% e 34,7% - fig. 7); significativa anche la percentuale di chi ha tra i 36 e i 49 anni (26%), mentre è residuale la percentuale di minorenni (0,5%) e di chi ha più di 50 anni (5,3%).

Più di sette allievi su dieci sono cittadini italiani (78 % - 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 (46% - fig. 12) e in più di sette casi su dieci si tratta di individui attualmente disoccupati o in cerca di prima occupazione (rispettivamente il 61,6% e il 13% - fig. 13). E' interessante rilevare che tale percentuale sale al 81,2% se si aggiungono anche le altre categorie di soggetti che, per vari motivi<sup>2</sup>, durante la frequenza al corso non stavano svolgendo un'attività lavorativa.

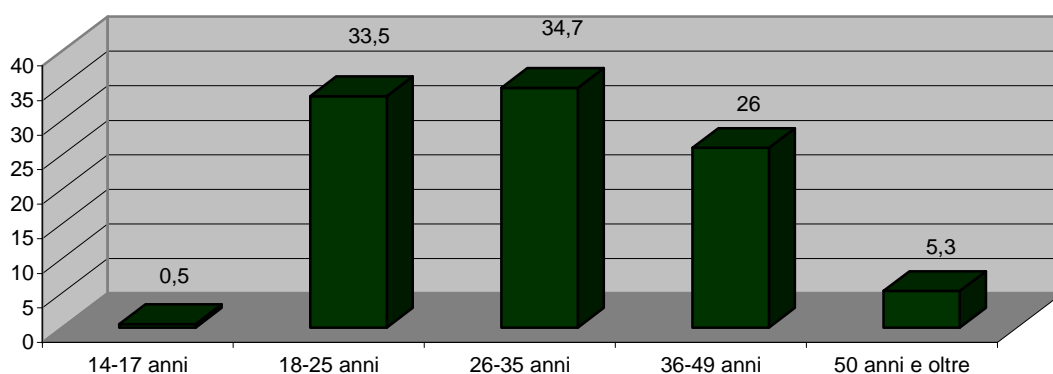
<sup>2</sup> Soggetti in mobilità/cassa integrazione straordinaria, in cassa integrazione ordinaria/in deroga e studenti.

Fig. 6: Genere – valori %



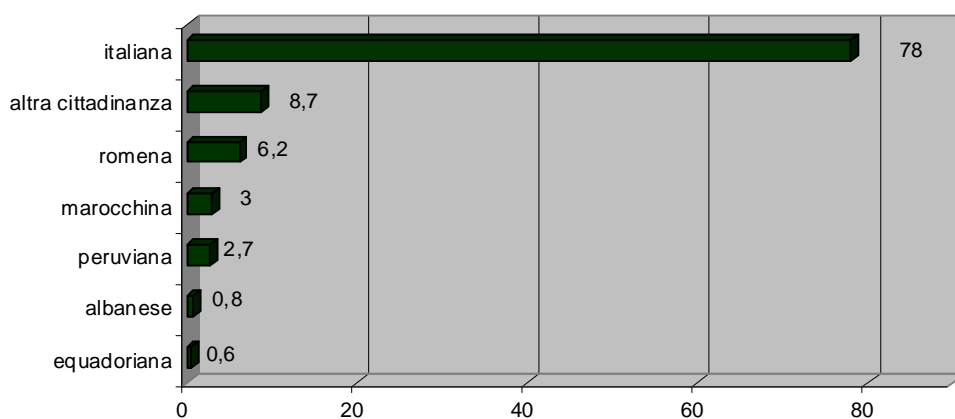
Base (casi): 2944

Fig. 7: Età – valori %



Base (casi): 2891

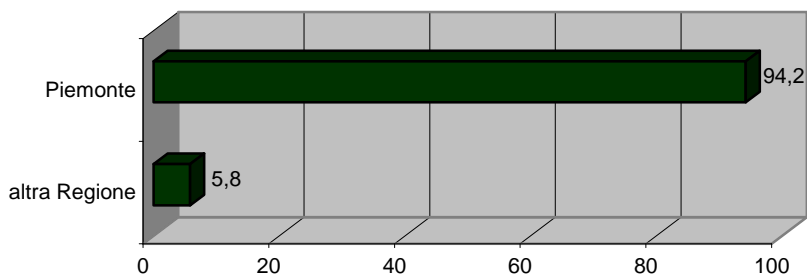
Fig. 8: Cittadinanza – valori %



Base (casi): 2891

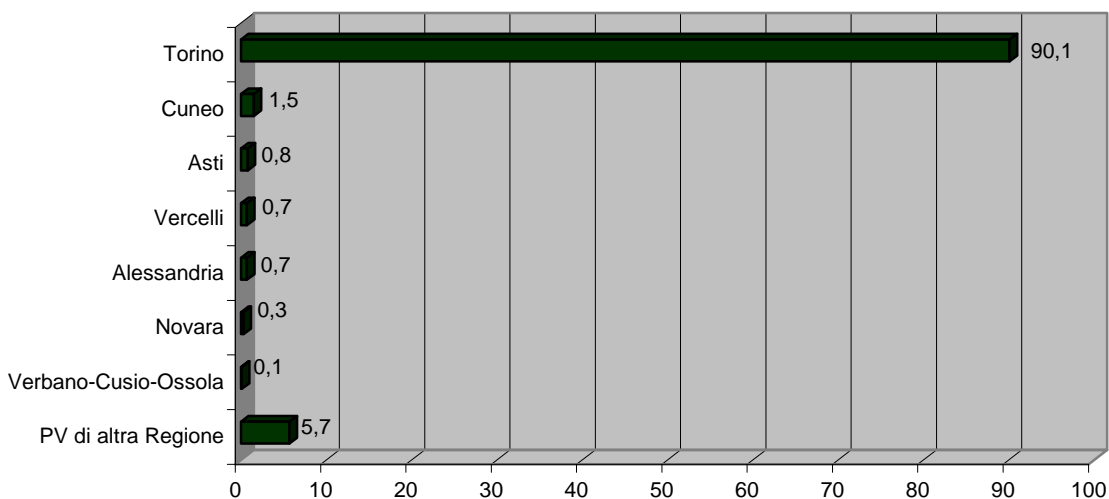
Nella modalità *altra cittadinanza* gli allievi hanno indicato prevalentemente: *ivoriana* (21 casi), *camerunense* (20 casi), *nigeriana* (17 casi), *brasiliiana* (13 casi), *moldava* (12 casi), *congolese* (10 casi).

Fig. 9: Regione di Residenza – valori %



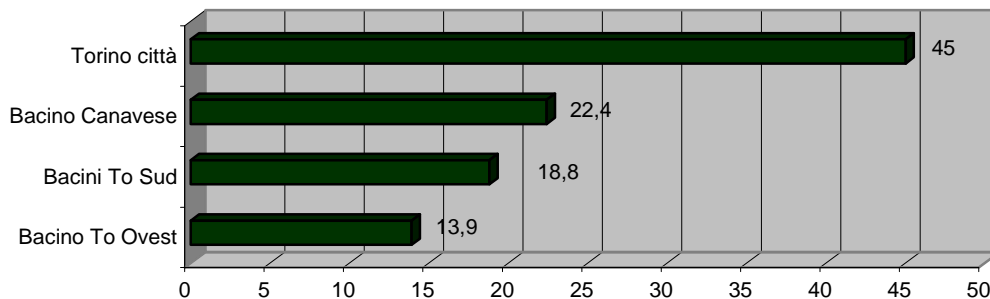
Base (casi): 2891

Fig. 10: Provincia di Residenza – valori %



Base (case): 2891

Fig. 11: Comune di Residenza – valori %



Base (casi): 2606

Fig. 12: Titolo di studio – valori %

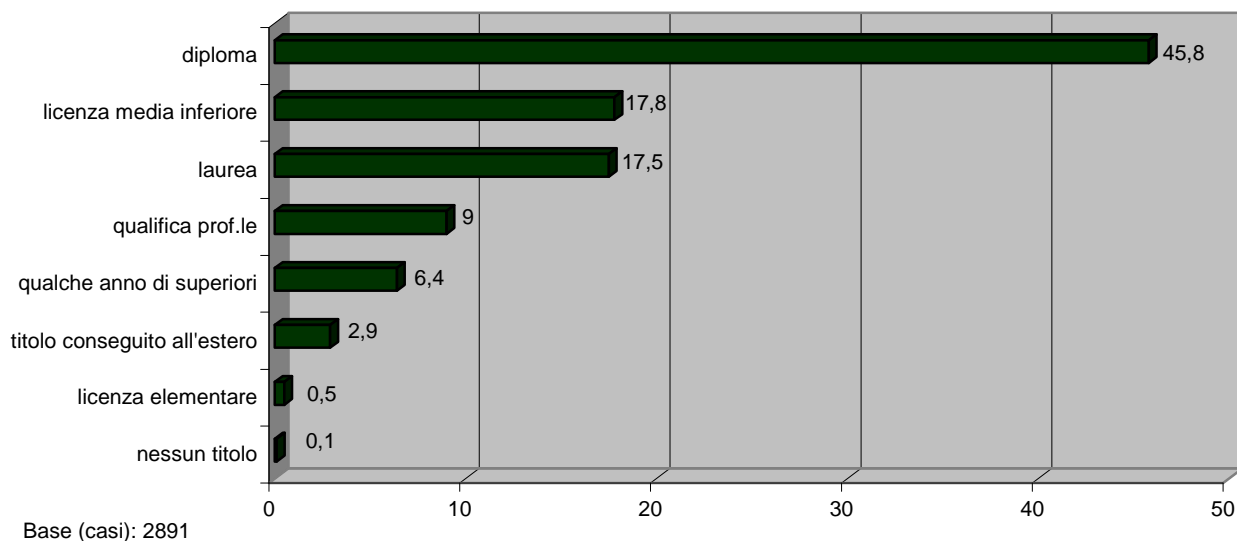
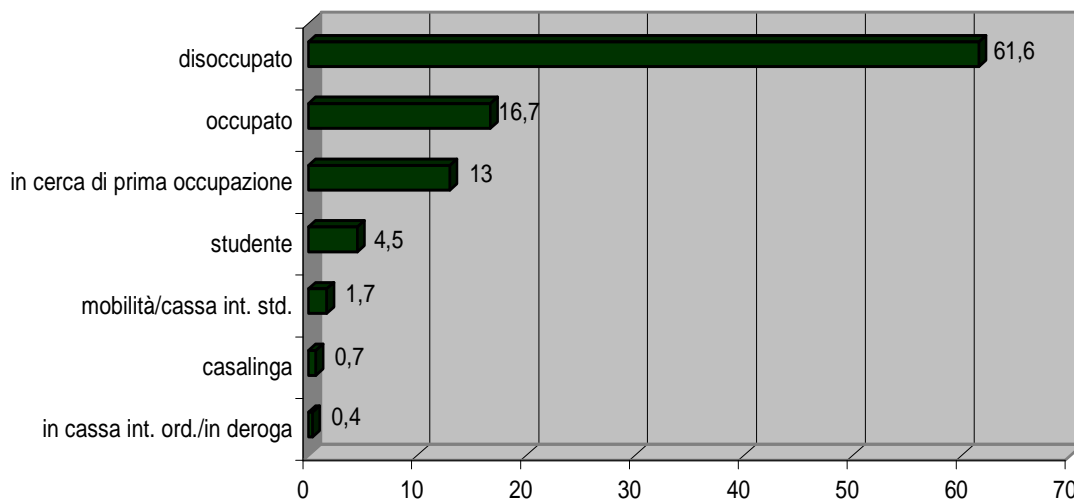


Fig. 13: Stato occupazionale – valori %



Base (casi): 2891

Nella modalità *altro stato occupazionale* gli allievi hanno indicato prevalentemente: *libero/a professionista* (10 casi), *stagista/tirocinante* (5 casi), *contratto a tempo determinato* (4 casi) e *lavoratore freelance/occasionale* (4 casi),

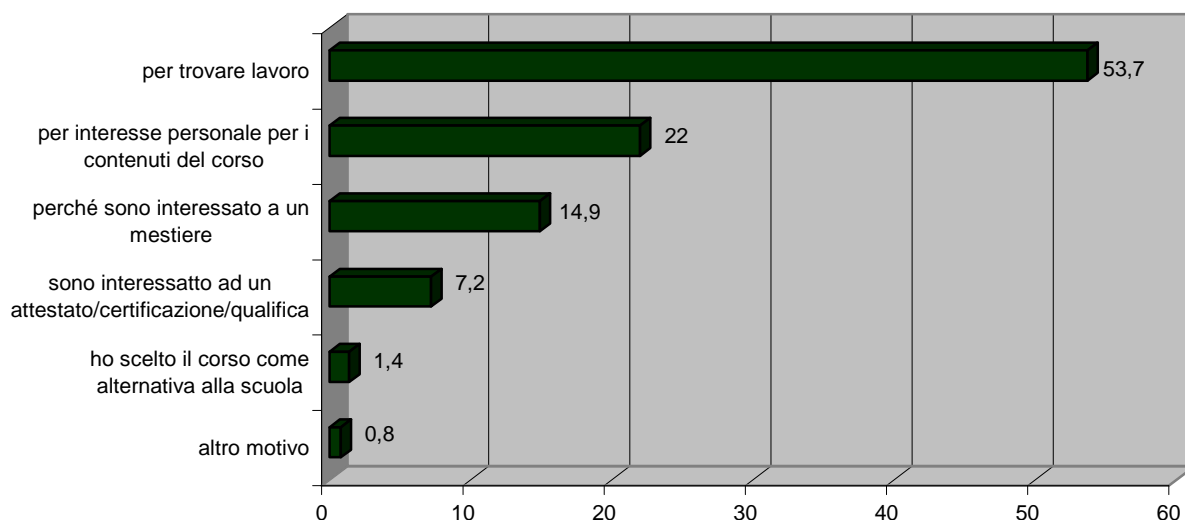


### 3. La decisione di frequentare il corso di formazione

#### 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 (22%) o semplicemente per un mestiere in particolare (14,9%).

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



Base (casi): 2886

Nella modalità *altro motivo* gli allievi hanno indicato prevalentemente: *per acquisire nuove competenze/conoscenze* (14 casi) e *per integrare/proseguire il percorso di studi* (7 casi).

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

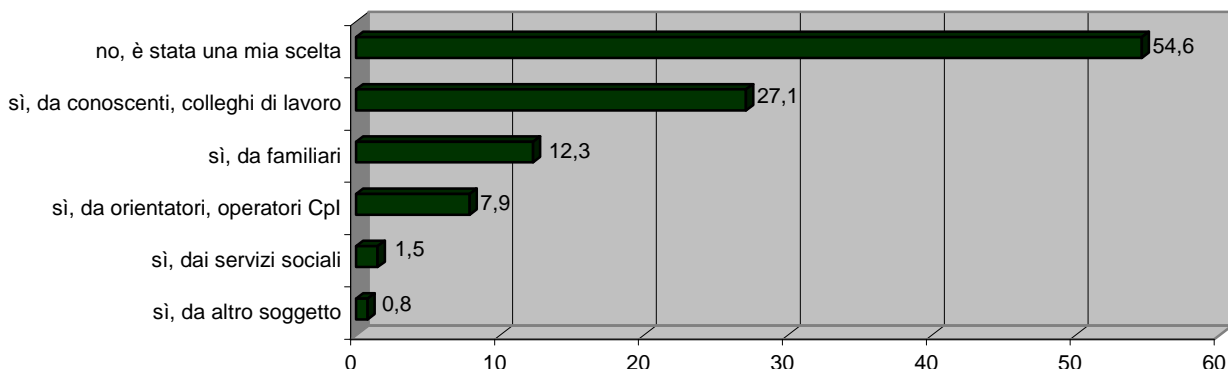
Per più della metà degli allievi la decisione di frequentare il corso è stata maturata individualmente, senza l'influenza di altri (54,6% - fig. 15); in alcuni casi, invece, è stato importante il consiglio di soggetti quali gli amici/compagni (27,1%), i familiari (12,3%) o gli operatori del Centro per l'Impiego di riferimento (7,9%).

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 (48,4% - fig. 16), più di quattro su dieci uno dell'asse II (41,3%) e solo il 10,3% 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 %



Base (casi): 2887; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

Nella modalità *altro soggetto* gli allievi hanno indicato prevalentemente: *agenzia formativa* (10 casi), *attraverso altro ente* (6 casi) e *struttura pubblica* (4 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)	22,4%	Agricoltura, silvicoltura e pesca (12)	2,9%
Ristorazione e turismo (2)	7,7%	Attività commerciali (13)	2,9%
Servizi di impresa (amministrazione) (3)	8,2%	Ambiente e sicurezza (14)	2,8%
Automazione industriale (4)	12,1%	Attività culturali (15)	1,8%
Informatica tecnica (5)	7,4%	Lingue straniere (16)	2,4%
Meccanica e riparazioni (6)	8,6%	Servizi alla persona (17)	2%
Edilizia e impiantistica (7)	4,1%	Alimentare (18)	1,1%
Orientamento e sostegno all'inserimento (8)	0,3%	Servizi di impresa (sviluppo RU) (19)	0,5%
Servizi di impresa (produzione e logistica) (9)	3,1%	Energie rinnovabili (20)	0,6%
Grafica e multimedialità (10)	4,9%	Legno e affini (21)	0,3%
Artigianato artistico (11)	4,1%	<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>

Base (casi): 2944

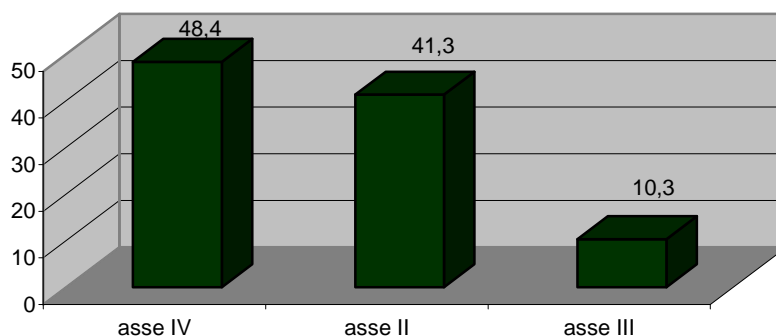
**Nota:**

(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 %



Base (casi): 2944

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><i>% allievi campione</i></b>
ENAIP	582	407	<b>13,8%</b>
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	559	367	<b>12,5%</b>
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	453	325	<b>11%</b>
C.I.O.F.S. – F.P. PIEMONTE	471	283	<b>9,6%</b>
CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO - C.IA.C. SCRL	299	192	<b>6,5%</b>
IMMAGINAZIONE E LAVORO	241	149	<b>5,1%</b>
II.RR. SALOTTO E FIORITO	207	111	<b>3,8%</b>
FORMA-RE-TE	162	98	<b>3,3%</b>
ENGIM PIEMONTE	424	96	<b>3,3%</b>
CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA'	128	81	<b>2,8%</b>
AGENZIA FORMATIVA TUTTOEUROPA	100	79	<b>2,7%</b>
CNOS-FAP	311	74	<b>2,5%</b>
FONDAZIONE TEATRO NUOVO PER LA DANZA	100	68	<b>2,3%</b>
CENTRO OPERATIVO FLORA	90	66	<b>2,2%</b>
FORTE CHANCE - PIEMONTE	102	62	<b>2,1%</b>
SCUOLA ARTIGIANI RESTAURATORI MARIA LUISA ROSSI	58	58	<b>2%</b>
ENFAP PIEMONTE	52	44	<b>1,5%</b>
FONDAZIONE FEYLES	61	43	<b>1,5%</b>
COMUNE DI TORINO	49	43	<b>1,5%</b>
E.F.A.P.	55	40	<b>1,4%</b>
CONSORZIO EUROQUALITA' SOC. COOP.	53	38	<b>1,3%</b>
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE S. CARLO	56	37	<b>1,3%</b>
CONSORZIO P.R.E.	40	31	<b>1,1%</b>

CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	38	30	<b>1%</b>
SCUOLA PROFESSIONALE ORAFI 'GHIRARDI'	33	22	<b>0,7%</b>
FORCOOP	77	22	<b>0,7%</b>
FORMONT	25	21	<b>0,7%</b>
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	15	18	<b>0,6%</b>
INFOR ELEA	16	14	<b>0,5%</b>
CESMA FORMAZIONE & CULTURA SOCIETA' CONSORTILE A RESP. LIMITATA	58	-	-
SSF REBAUDENGO	16	13	<b>0,4%</b>
CONSAF	38	12	<b>0,4%</b>
CONEDIA	34	-	-
ENTE SCUOLA/C.I.P.E.T. PER L'INDUSTRIA EDILIZIA ED AFFINI PROV. TORINO	27	-	-
AGENZIA SERVIZI FORMATIVI DELLA PROVINCIA DI CUNEO - CONSORZIO	19	-	-
FONDAZIONE DEL TEATRO STABILE DI TORINO	18	-	-
O.R.SO. SCS	14	-	-
CONSORZIO SOCIALE ABELE LAVORO	11	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>5.091</b>	<b>2944</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>3</sup>. In tutti i casi analizzati non si rilevano scostamenti significativi con quanto emerso nelle indagini relative agli anni formativi 2012/2013 e 2013/2014.

<sup>3</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)
0,8%	1,9%	13,2%	41,2%	43%	2891
<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, 2013/2014 e 2014/2015 – indici di soddisfazione (0 – 100)

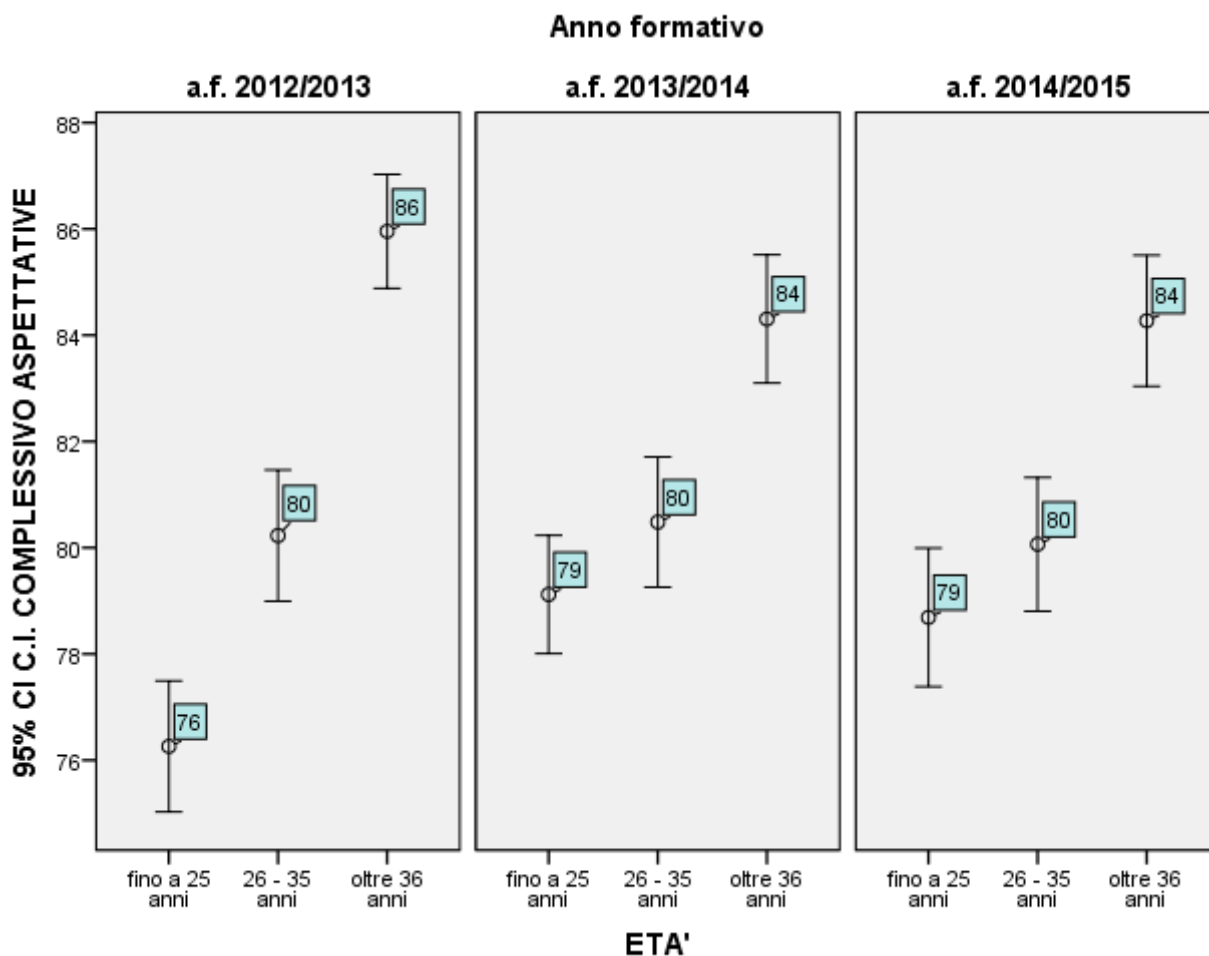


Fig. 18: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso e la cittadinanza – confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 – indici di soddisfazione (0 – 100)

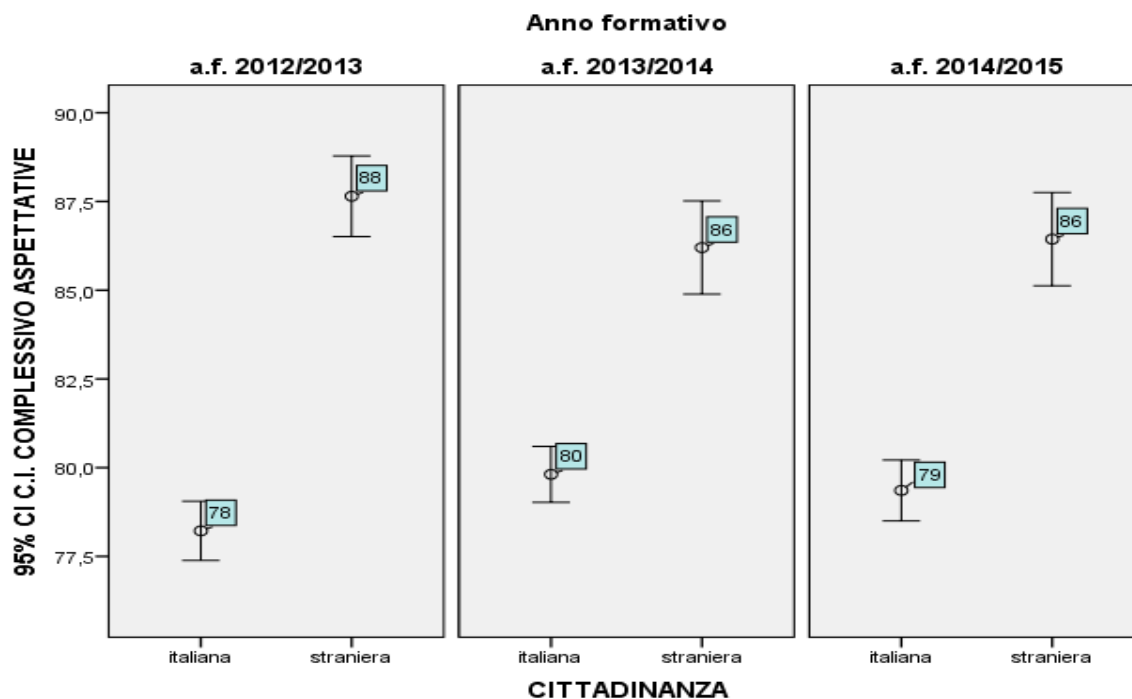
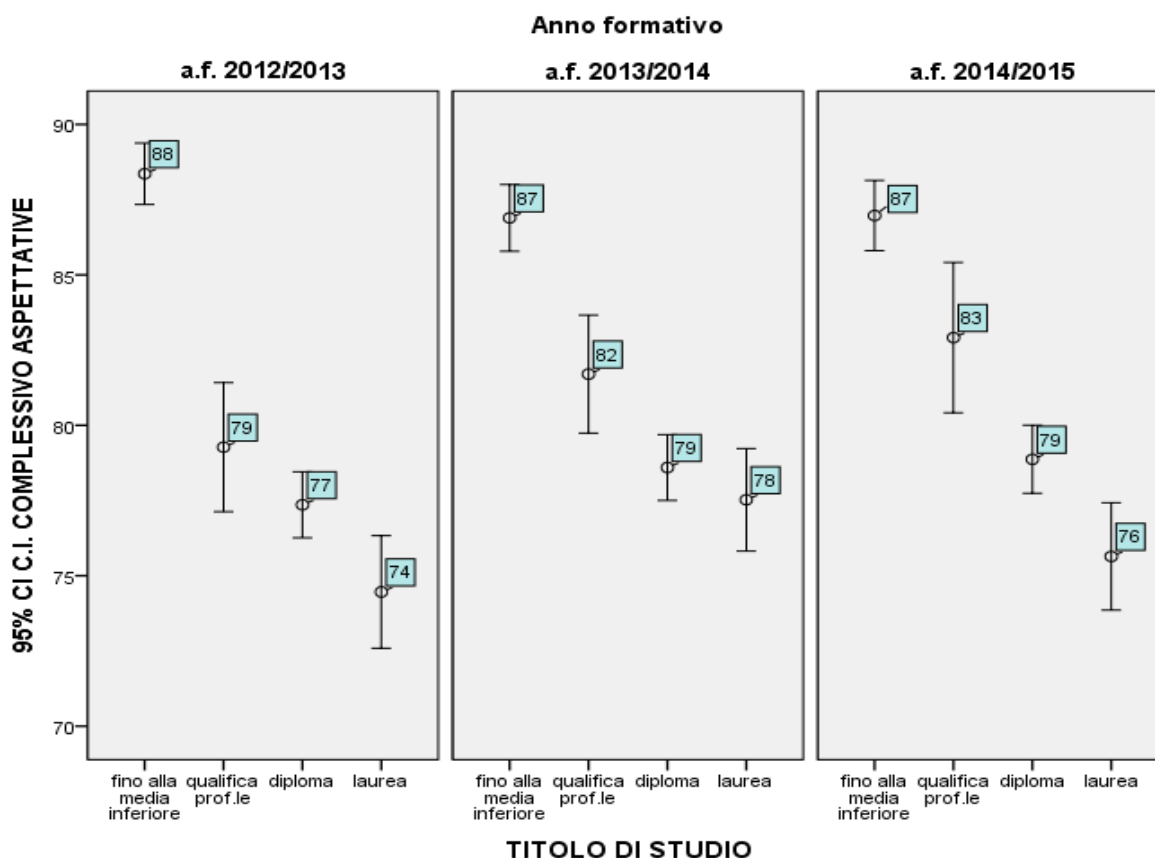


Fig. 19: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso e il titolo di studio – confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 – indici di soddisfazione (0 – 100)




#### 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 77 per quanto riguarda il materiale didattico e un massimo di 83 per i contenuti delle materie.

Nel caso degli aspetti riferiti agli insegnanti 83 è il punteggio minimo, calcolato a proposito della capacità di adattare il programma alle esigenze degli allievi, mentre si ottengono livelli di eccellenza in riferimento alle valutazioni sulla competenza (89 punti) e disponibilità (90 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 agli anni formativi 2012/2013 e 2013/2014. 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 e quelli dell'asse IV. Appaiono più critici, invece, gli allievi dell'asse II (fig. 27) sia relativamente agli aspetti organizzativi sia agli insegnanti.

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>0,8%</td> <td>3,5%</td> <td>13,1%</td> <td>32,8%</td> <td>49,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,8%	3,5%	13,1%	32,8%	49,8%	insoddisfatto			soddisfatto		2891
0,8%	3,5%	13,1%	32,8%	49,8%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	<table border="1"> <tr> <td>1,8%</td> <td>5,4%</td> <td>17%</td> <td>33%</td> <td>42,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	1,8%	5,4%	17%	33%	42,8%	insoddisfatto			soddisfatto		2891
1,8%	5,4%	17%	33%	42,8%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)	<table border="1"> <tr> <td>1,1%</td> <td>4,5%</td> <td>17,5%</td> <td>34,1%</td> <td>42,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	1,1%	4,5%	17,5%	34,1%	42,8%	insoddisfatto			soddisfatto		2891
1,1%	4,5%	17,5%	34,1%	42,8%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Attrezzature dei laboratori	<table border="1"> <tr> <td>1,7%</td> <td>4,4%</td> <td>17,3%</td> <td>33,9%</td> <td>42,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	1,7%	4,4%	17,3%	33,9%	42,8%	insoddisfatto			soddisfatto		2891
1,7%	4,4%	17,3%	33,9%	42,8%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<table border="1"> <tr> <td>1,2%</td> <td>3,8%</td> <td>15,3%</td> <td>31,8%</td> <td>47,9%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	1,2%	3,8%	15,3%	31,8%	47,9%	insoddisfatto			soddisfatto		2891
1,2%	3,8%	15,3%	31,8%	47,9%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Contenuti delle materie (argomenti trattati al corso)	<table border="1"> <tr> <td>0,4%</td> <td>1,9%</td> <td>12,3%</td> <td>37,1%</td> <td>48,1%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,4%	1,9%	12,3%	37,1%	48,1%	insoddisfatto			soddisfatto		2891
0,4%	1,9%	12,3%	37,1%	48,1%								
insoddisfatto			soddisfatto									
Livello di approfondimento degli argomenti	<table border="1"> <tr> <td>0,8%</td> <td>3,7%</td> <td>16,7%</td> <td>37,7%</td> <td>41,1%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="2">soddisfatto</td> </tr> </table>	0,8%	3,7%	16,7%	37,7%	41,1%	insoddisfatto			soddisfatto		2891
0,8%	3,7%	16,7%	37,7%	41,1%								
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	0,4%	2%	11,5%	35,2%	50,9%	2891
	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>		
Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	0,3%	1,1%	6,5%	24,4%	67,7%	2891
	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>		
Capacità degli insegnanti di adattare il programma alle esigenze degli allievi	1,0%	2,5%	11,8%	32,7%	52%	2891
	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>		
Competenza degli insegnanti	0,2%	0,9%	6,3%	26,6%	66%	2891
	<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).

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

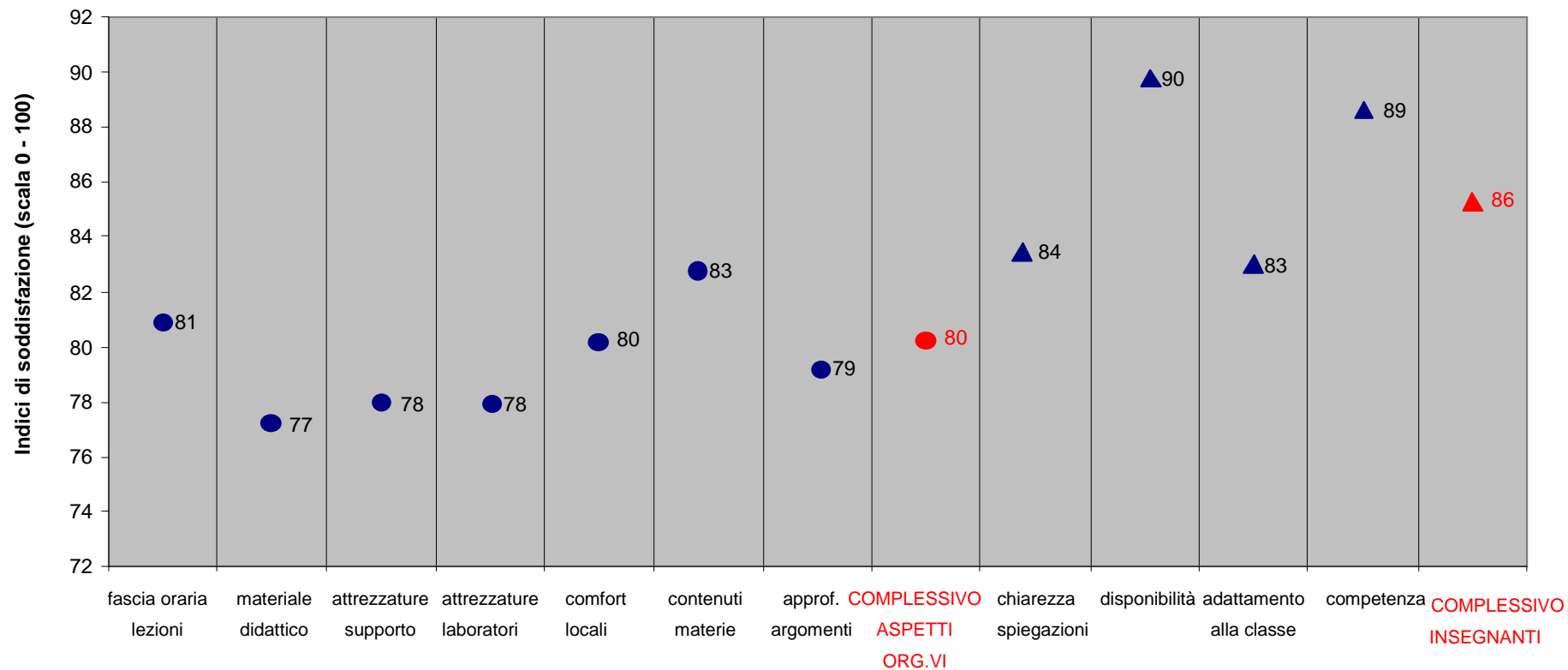


Fig. 21: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base dell'età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 – indici di soddisfazione (0 – 100)

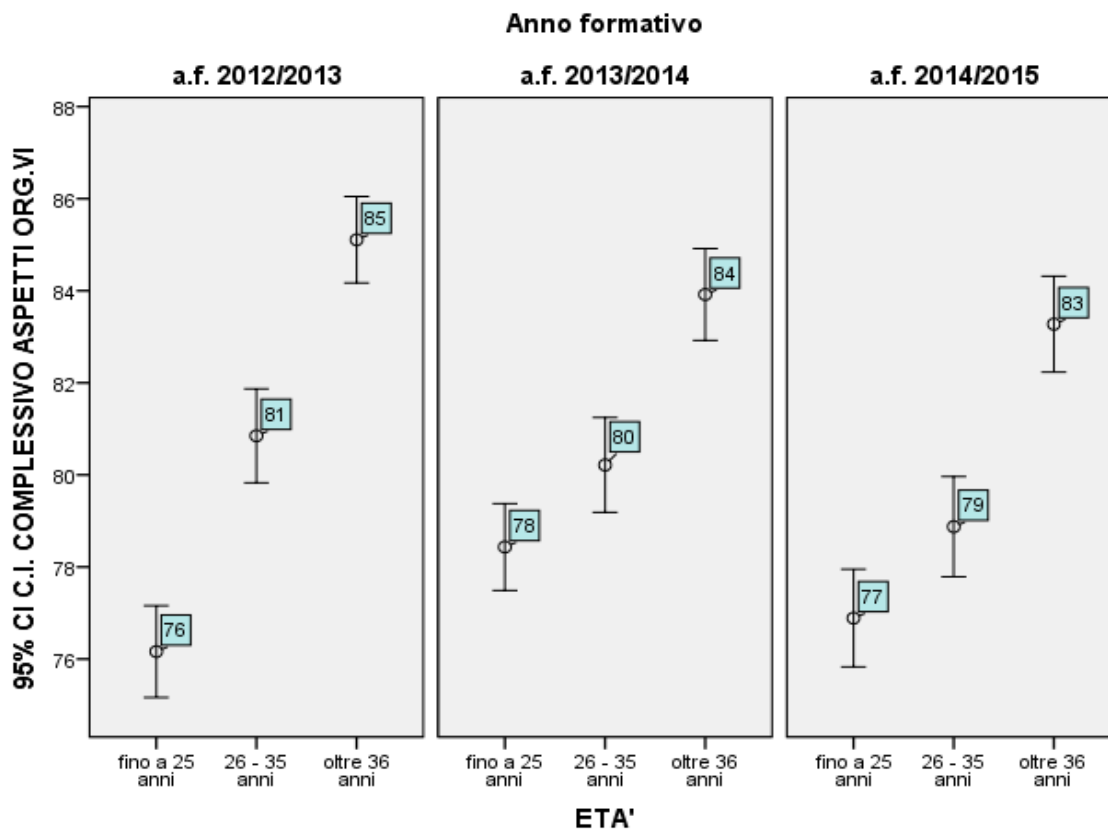


Fig. 22: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 – indici di soddisfazione (0 – 100)

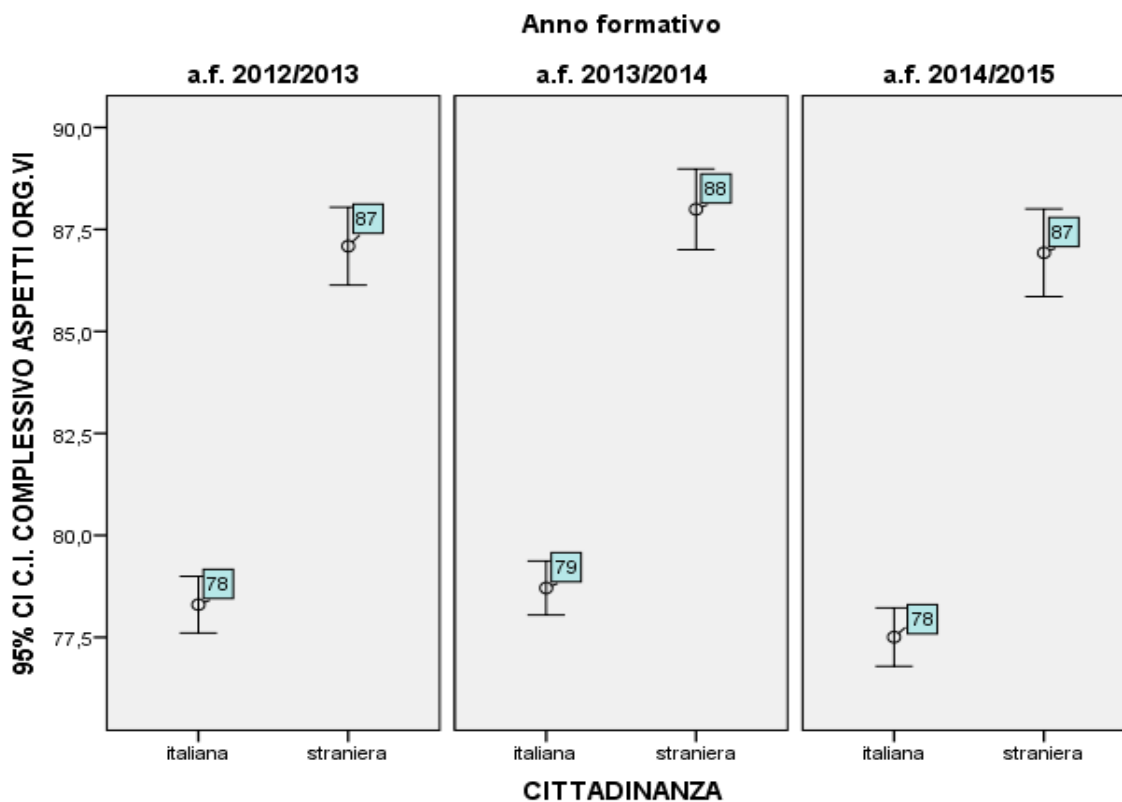


Fig. 23: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)

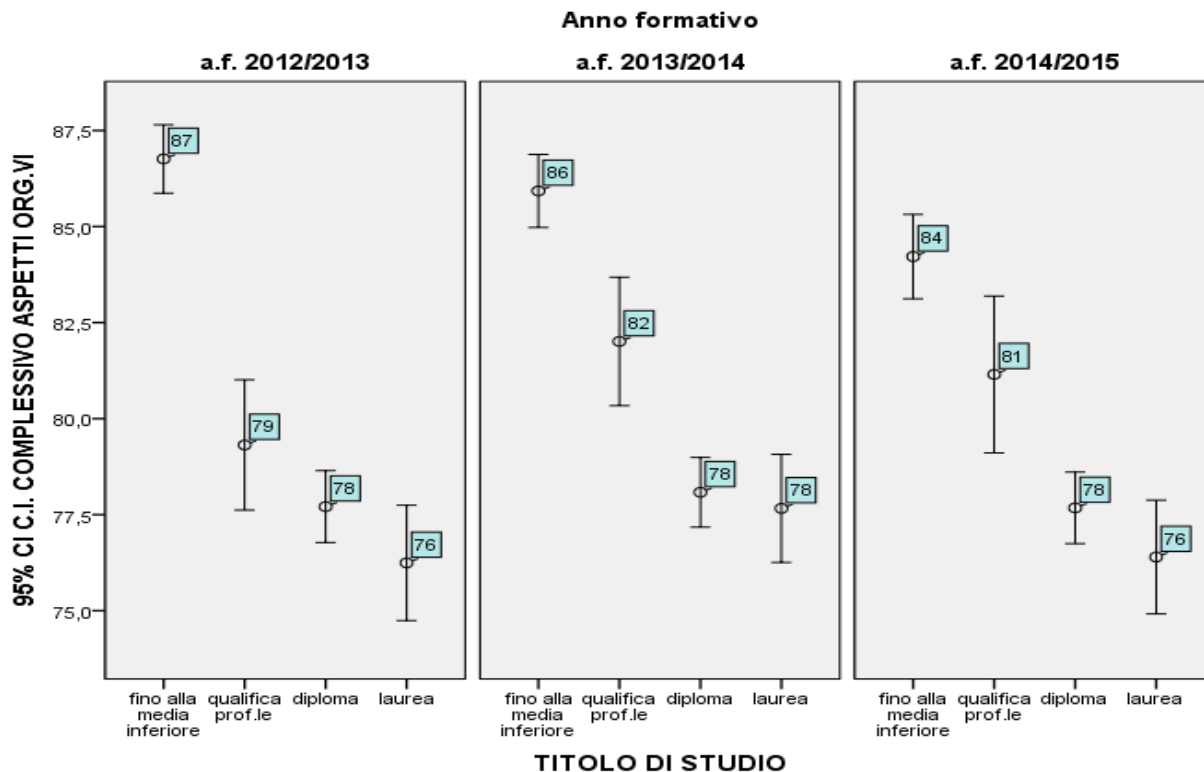


Fig. 24: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base dell'età degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)

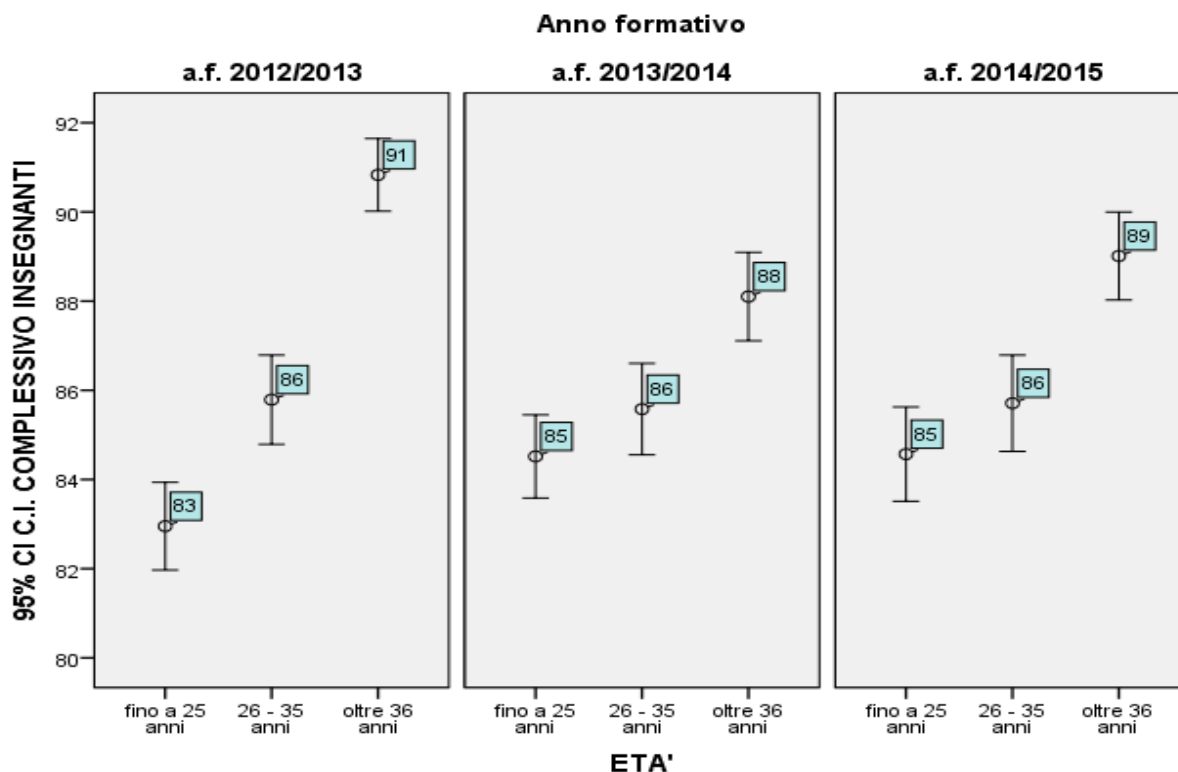


Fig. 25: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 – indici di soddisfazione (0 – 100)

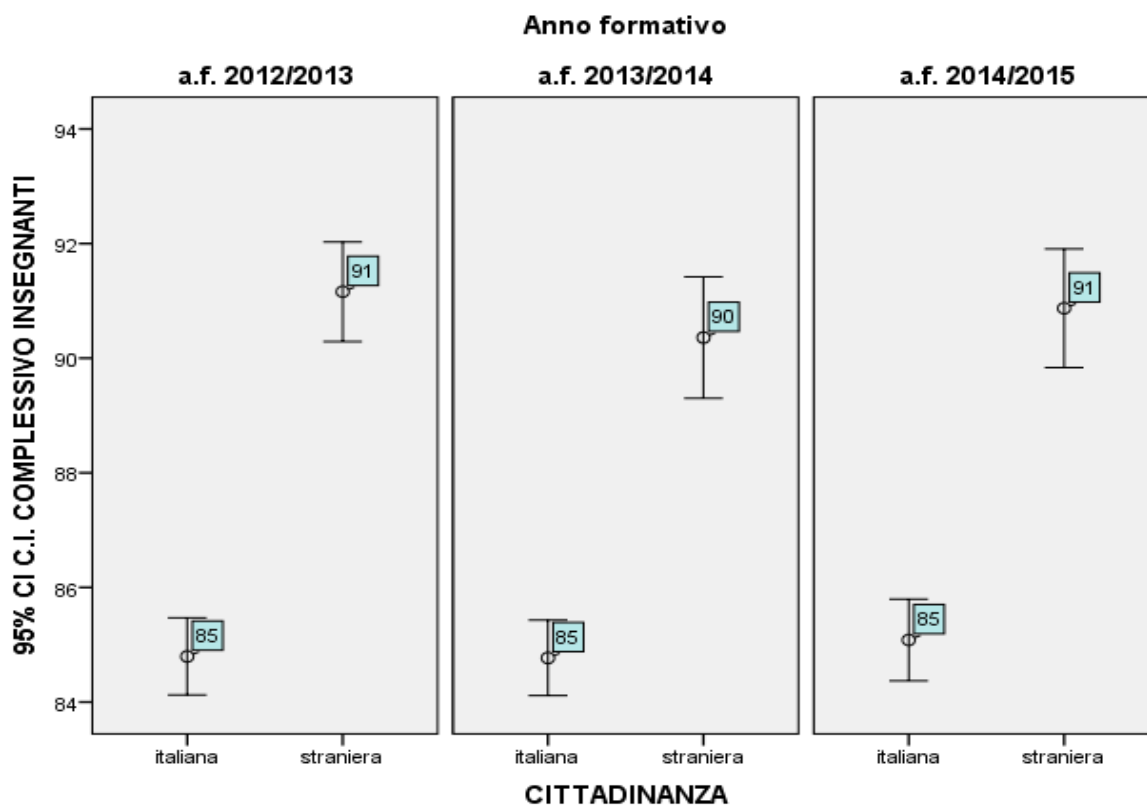


Fig. 26: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)

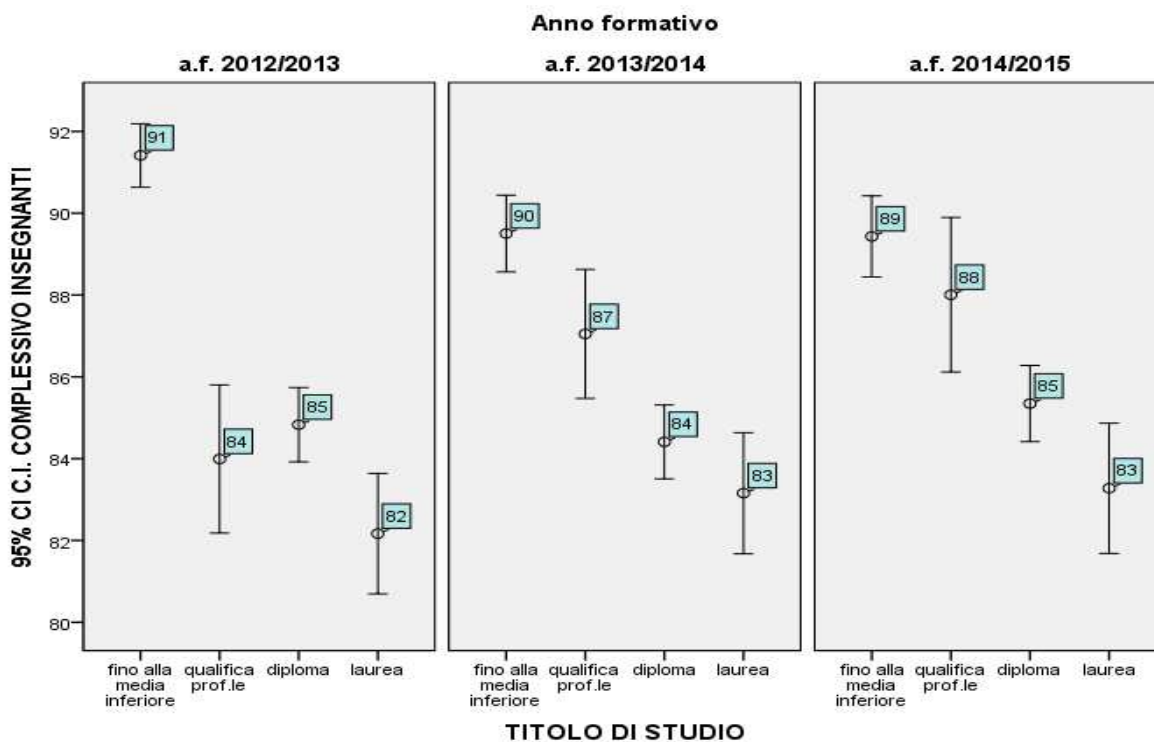
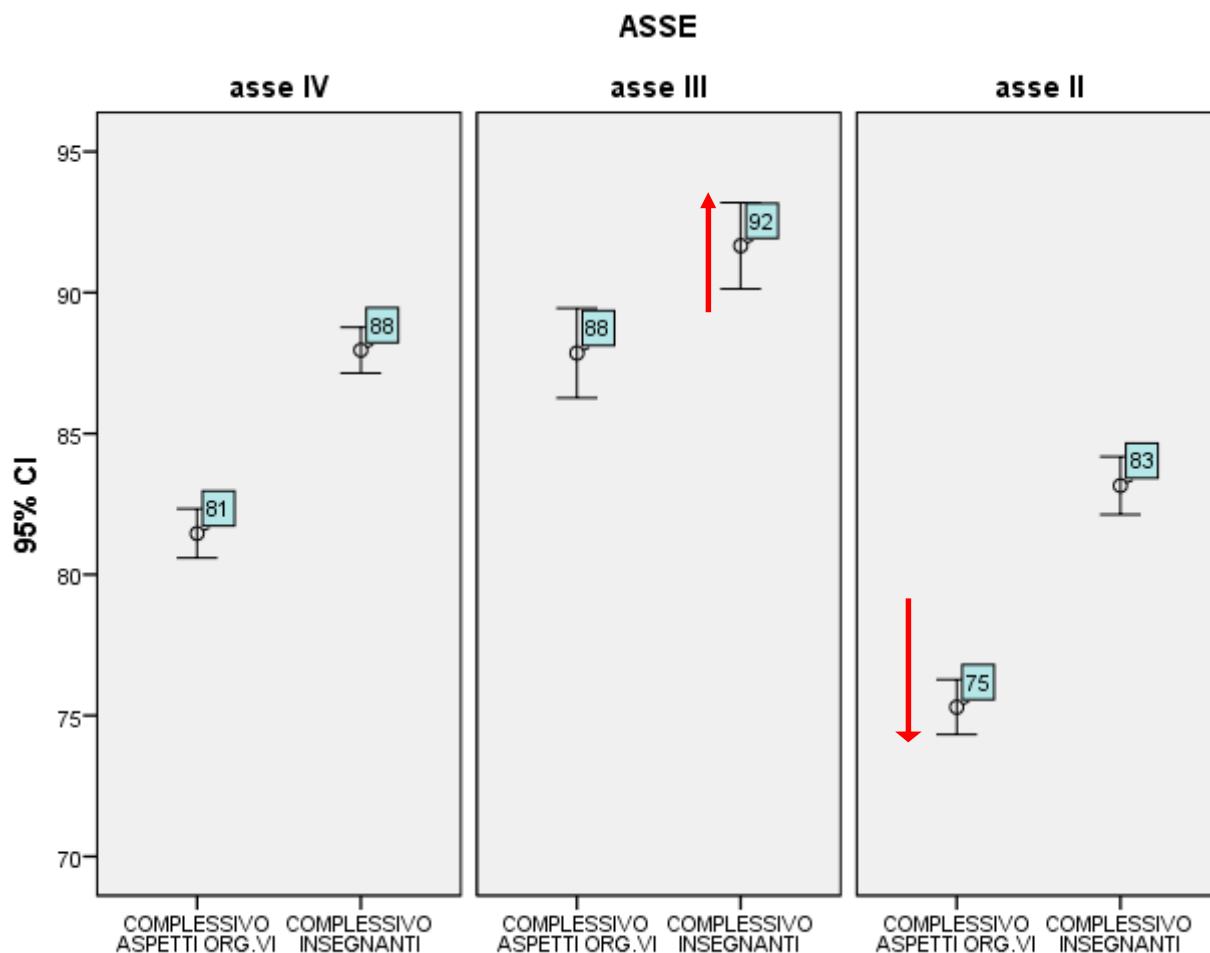


Fig. 27: Il grado di soddisfazione sul corso frequentato – disaggregazione sulla base dell'asse del corso frequentato - indici di soddisfazione (0 - 100)



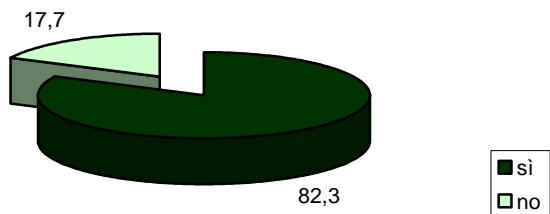
#### 4.1.2 L'esperienza dello stage in azienda

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 (47,1%) 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>4</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 abbastanza in linea con quanto registrato nel corso della precedente edizione dell'indagine.

<sup>4</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 %



Base (casi): 3335

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>2,9%</td> <td>5,8%</td> <td>17,9%</td> <td>32,6%</td> <td>40,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i></td> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>soddisfatto</i></td> </tr> </table>	2,9%	5,8%	17,9%	32,6%	40,8%	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>		2319
2,9%	5,8%	17,9%	32,6%	40,8%								
<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>									
Corrispondenza tra ciò che si impara in aula e quanto svolto durante il tirocinio	<table border="1"> <tr> <td>3,6%</td> <td>7,6%</td> <td>22,1%</td> <td>34,2%</td> <td>32,4%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><i>insoddisfatto</i></td> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>soddisfatto</i></td> </tr> </table>	3,6%	7,6%	22,1%	34,2%	32,4%	<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>		2319
3,6%	7,6%	22,1%	34,2%	32,4%								
<i>insoddisfatto</i>			<i>soddisfatto</i>									
Utilità del tutor aziendale	<table border="1"> <tr> <td>4,3%</td> <td>6,3%</td> <td>16,6%</td> <td>25,8%</td> <td>47,1%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><i>inutile</i></td> <td colspan="2" style="text-align: center;"><i>utile</i></td> </tr> </table>	4,3%	6,3%	16,6%	25,8%	47,1%	<i>inutile</i>			<i>utile</i>		2319
4,3%	6,3%	16,6%	25,8%	47,1%								
<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).

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

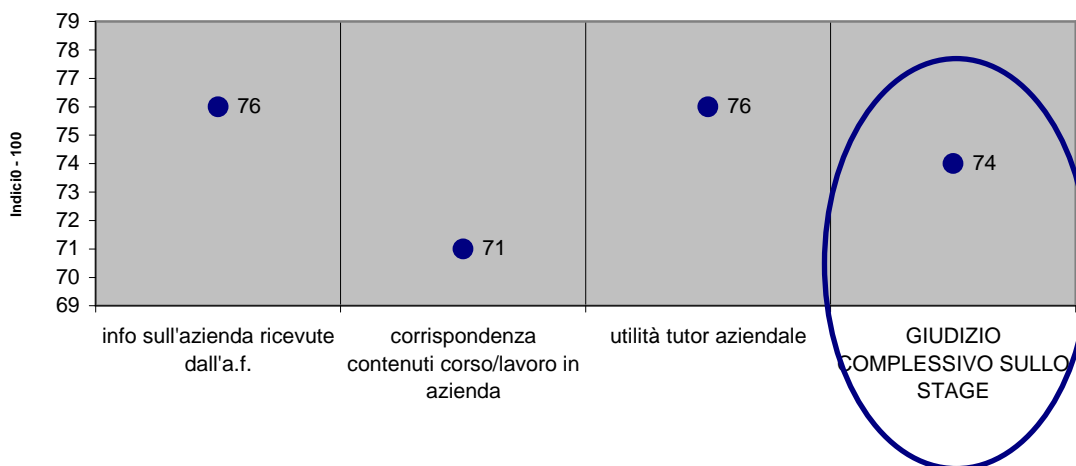


Fig. 30: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale - disaggregazione sulla base dell'età degli allievi – confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)

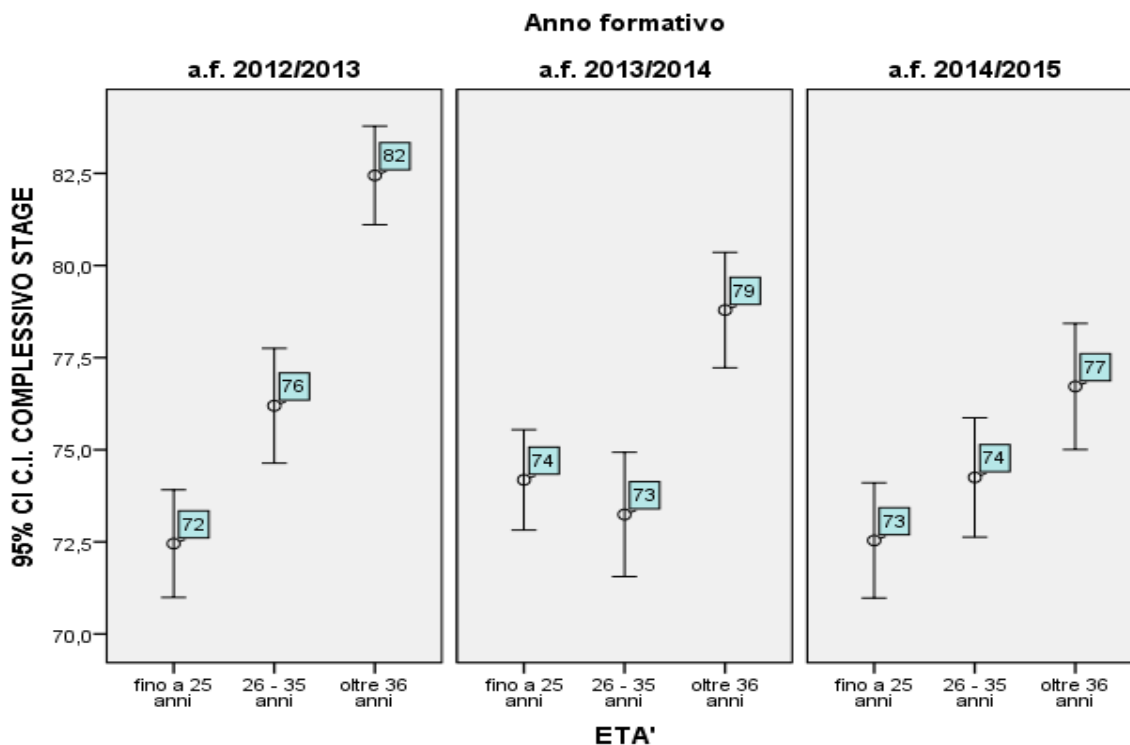


Fig. 31: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale - disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)

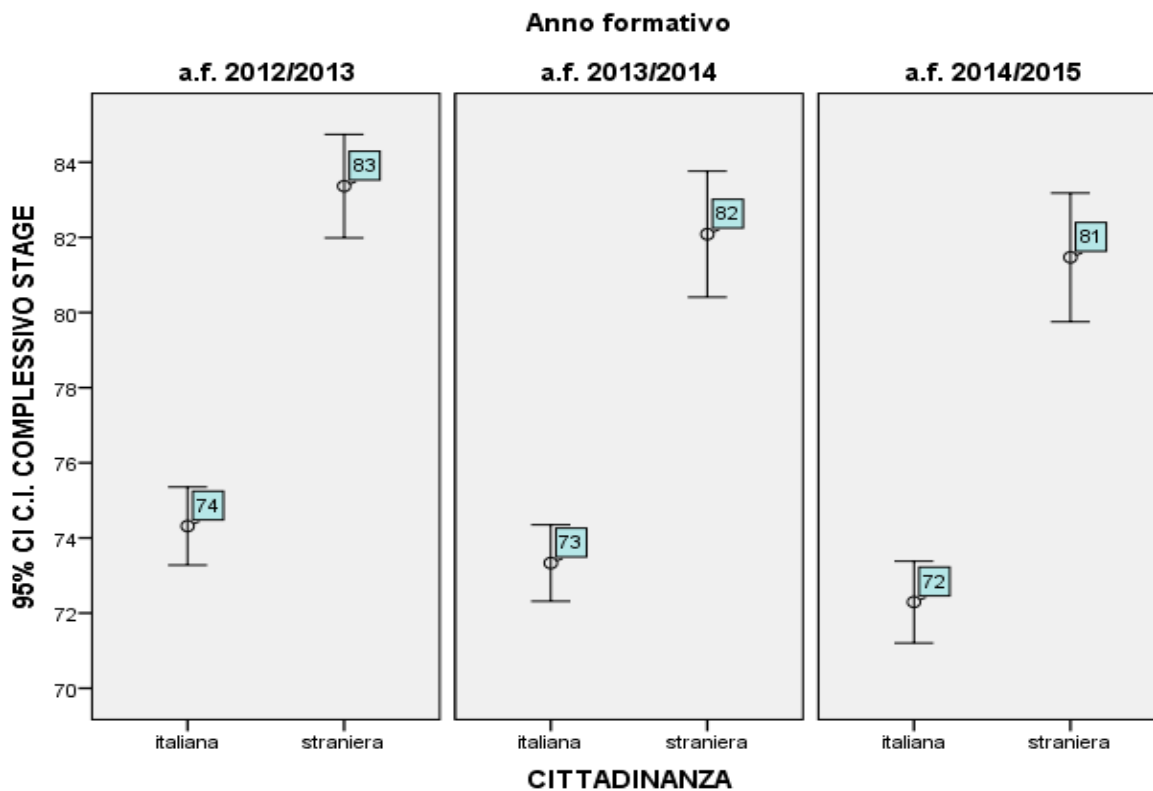
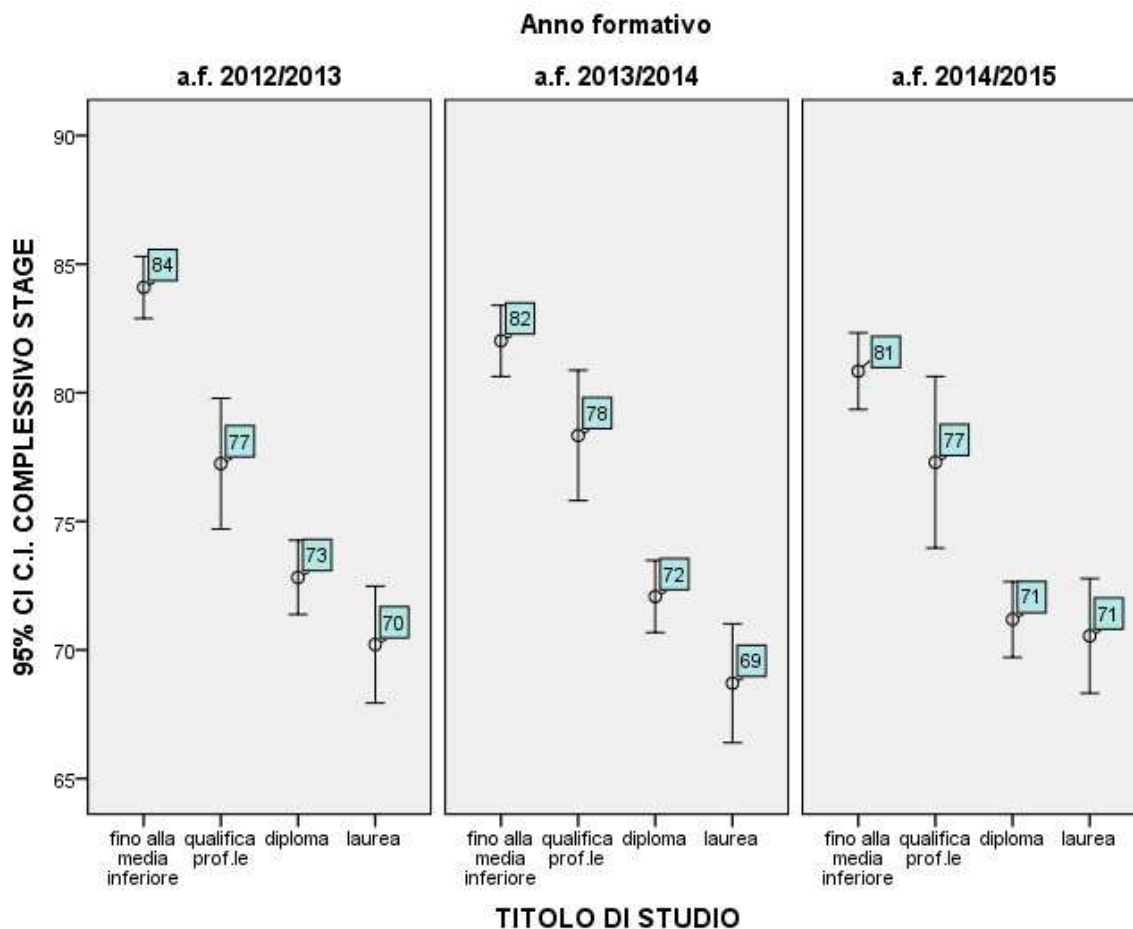




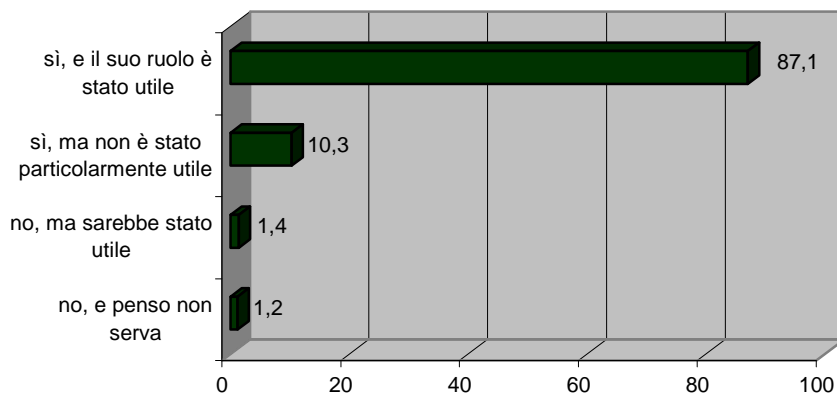
Fig. 32: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)



### 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 %



Base (casi): 2891

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

Una sezione del questionario proposto agli allievi prevedeva due domande a risposta multipla rispetto alle quali questi erano invitati a condividere quelli che ritenevano essere gli aspetti problematici e gli aspetti particolarmente positivi del corso frequentato.

In tab. 7 vengono elencate le criticità segnalate dagli allievi: il 19,6% di loro individua problemi riconducibili al *numero di ore* (troppe/poche ore per l'intero corso o per alcune materie/per le ore di pratica/per le ore di stage...), mentre il 15% ritiene che si faccia *poca pratica e troppa teoria*. Altre criticità riguardano la presenza di *classi disomogenee* per competenze, per età... (12,9%); il *materiale didattico/attrezzature* (12,9% - computer o software obsoleti, assenza o disponibilità tardiva di libri o dispense, scarsità/assenza materie prime...) e gli *aspetti organizzativi* (12,2% - possibilità di fare poche assenze, organizzazione calendario, variazioni programma, troppi allievi per classe...). Alcuni si lamentano dei *compagni* (10,8 - poco interessati, indisciplinati...), altri (10%) riguardo allo *stage* segnalano problemi con l'azienda, poca corrispondenza con quanto imparato al corso e problemi con il tutor. Infine si evidenziano, tra gli aspetti problematici forniti da un numero considerevole di allievi, quelli riferite al *riscaldamento* (9%) e ai *problemi personali* (8,5% - es. difficoltà nello studio, a conciliare il corso con gli impegni lavorativi/familiari, difficoltà a raggiungere la sede...). È importante rilevare che il 42% degli allievi *ha ritenuto di non dover segnalare alcuna criticità* rispetto al corso di formazione frequentato.

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>
numero ore	19,6	contenuti materie	7,5
poca pratica troppa teoria	15	orario	7,5
classe disomogenea	12,9	locali/pulizia	5,7
materiale didattico/attrezzature	12,9	laboratori	4,6
aspetti organizzativi	12,2	insegnanti	4,5
compagni	10,8	tutor	3,4
stage	10	personale non docente	1,3
riscaldamento	9	altro	0,8
problemi personali	8,5	<b>nessuna criticità</b>	<b>42</b>
		<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

Base (casi): 2890

\*Nella modalità *altro* gli allievi hanno indicato: *assenza di aria condizionata* (3 casi), *durata breve del corso* (3 casi), *FAD* (2 casi), *utilizzo dei programmi informatici a fine del corso perché è necessario avere conoscenze teorico-normative* (2 casi), *uscite didattiche* (2 casi).

In tab. 8 sono riportati, invece, gli aspetti positivi: . Quasi la metà di queste sono riferite agli *insegnanti* (54,2%), 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 il *clima a scuola* (51,1%), i *contenuti delle materie* (49,7%), interessanti e ben approfondite, ai *compagni* (49,7%), allo *stage* (41,7 %) e al *tutor* (39,2) ritenuto capace a risolvere i problemi e disponibili. Sotto la voce *percezione utilità del corso* (37,8%) 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>	<i>valori %</i>	<b><u>ASPETTI POSITIVI</u></b>	<i>valori %</i>
insegnanti	54,2	materiale didattico/attrezzature	30,4
clima a scuola	51,1	locali/pulizia	30
contenuti materie	49,7	orario	29,5
compagni	45,6	laboratori	28,4
stage	41,7	personale non docente	26,7
tutor	39,2	uscite didattiche	12,2
percezione utilità corso	37,8	<b>nessuna positività</b>	<b>10,1</b>
aspetti organizzativi	31,8	<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

Base (casi): 2890

### 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 84. Da un confronto con gli anni formativi 2012/2013 e 2013/2014 il punteggio scende a 88 nel caso degli ultra trentaseienni (fig. 34), a 90 degli stranieri (fig. 35) e a 91 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 (93,3% - fig. 37).

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

<b><u>Utilità percepita del corso:</u></b>					Base (casi)
0,6%	2%	10,7%	33,9%	52,9%	2891
<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): 84**

Fig. 34: L'utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base dell'età degli allievi – confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)

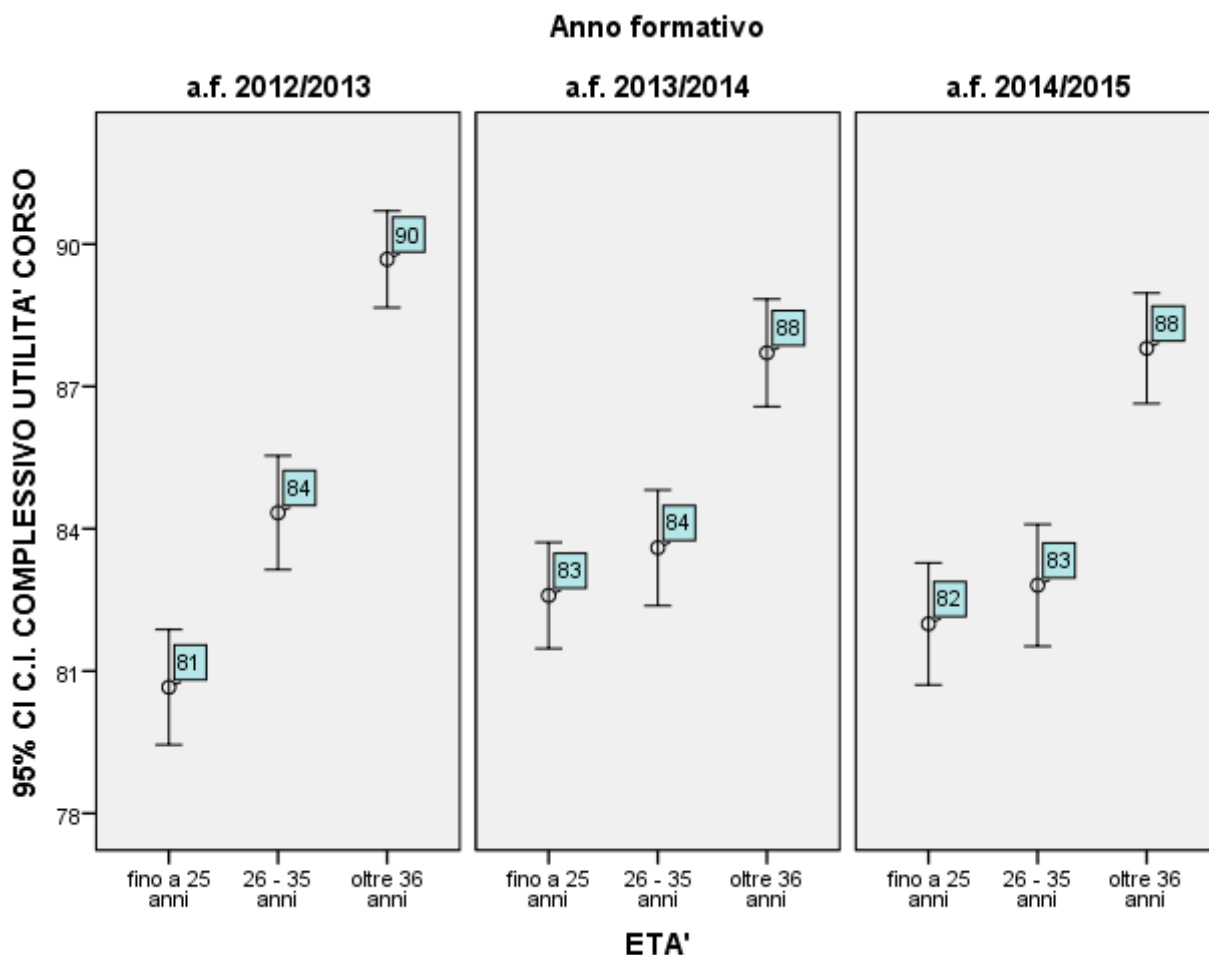


Fig. 35: L'utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base della cittadinanza degli allievi – confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 -indici di soddisfazione (0 – 100)

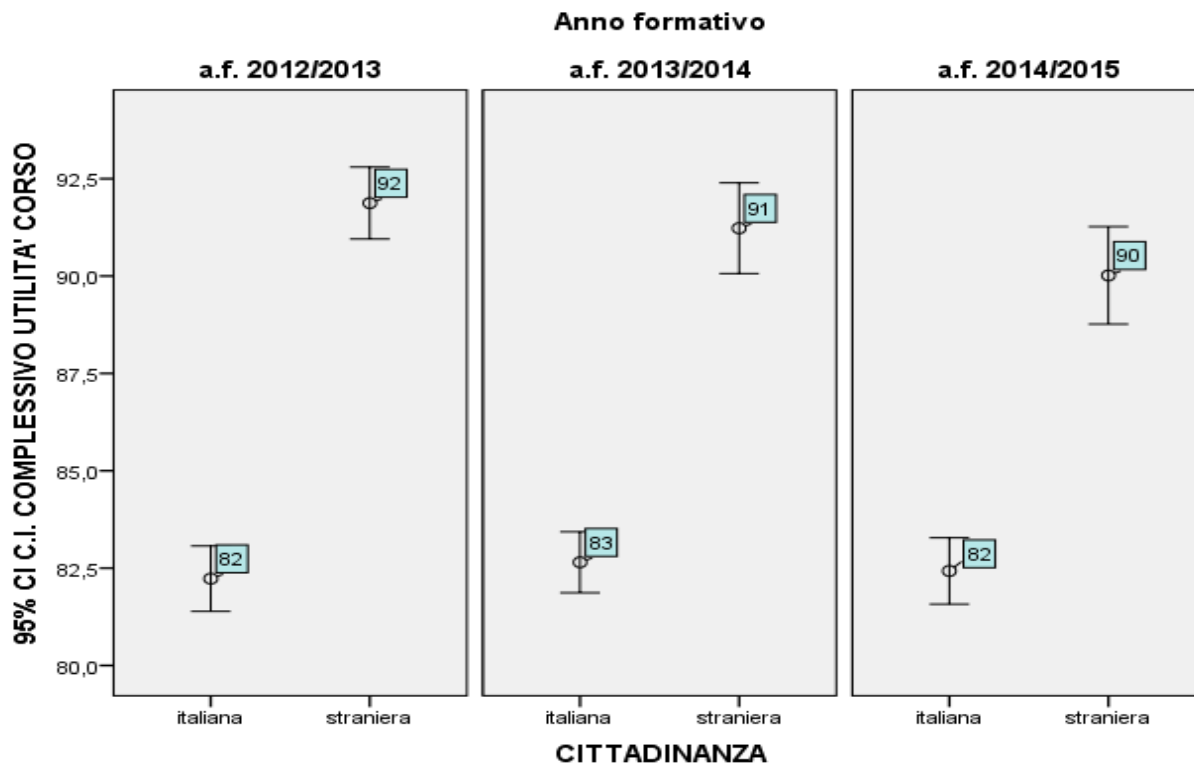


Fig. 36: L'utilità percepita del corso – disaggregazione sulla base del titolo di studio degli allievi - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)

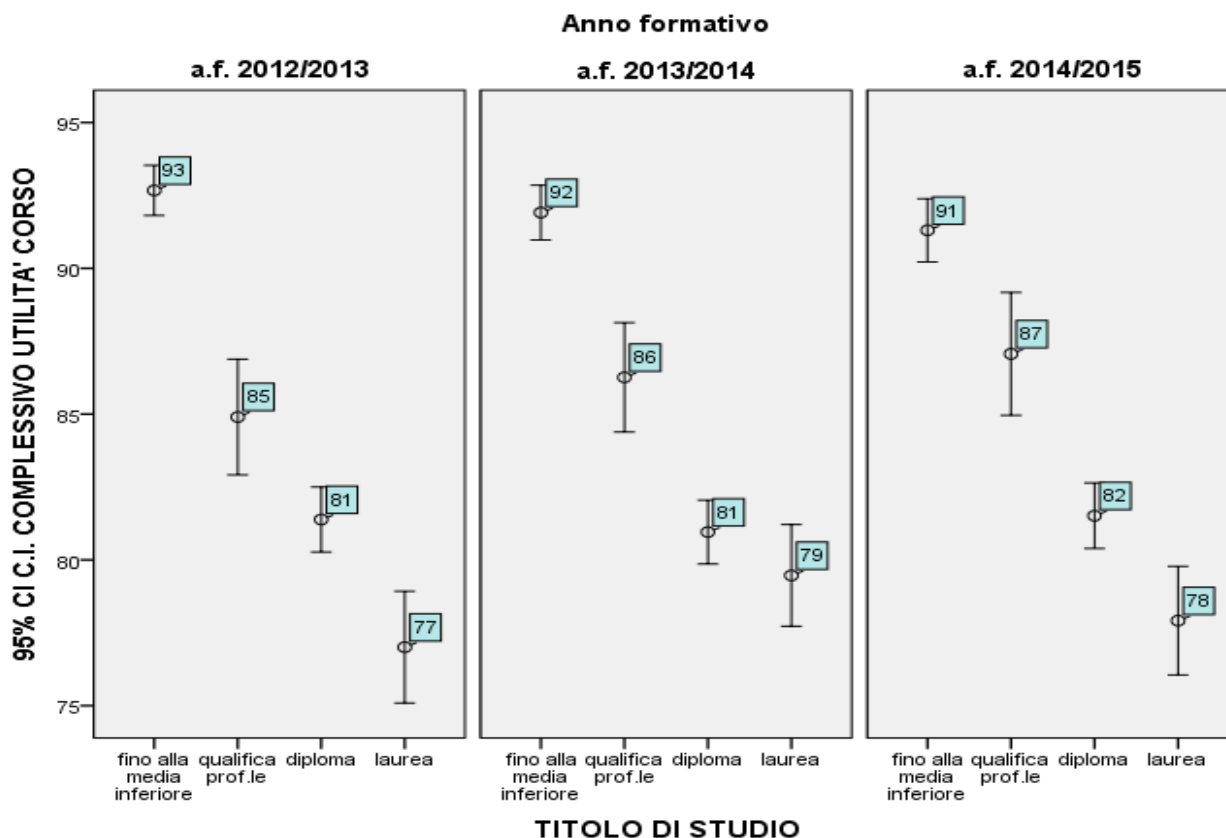
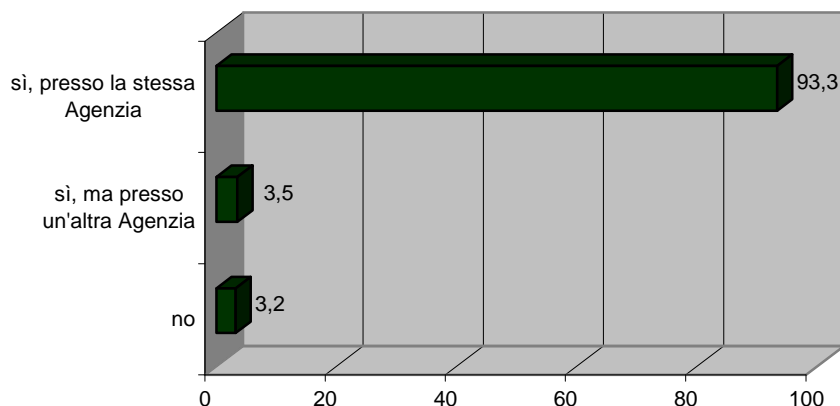


Fig. 37: Consiglierebbe ad altre persone il corso che sta frequentando? – valori %



Base (casi): 2891

## 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



- ✓ numero di ore
- ✓ poca pratica/troppa teoria
- ✓ classe disomogenea
- ✓ materiale didattico/attrezzature
- ✓ aspetti organizzativi
- ✓ compagni
- ✓ stage

Il campione di intervistati è composto in egual misura da uomini e donne e si registra una quasi analoga percentuale di individui che ha un’età compresa tra i 18 e i 25 anni o tra i 26 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, 2013/2014 e 2014/2015 - indici di soddisfazione (0 – 100)

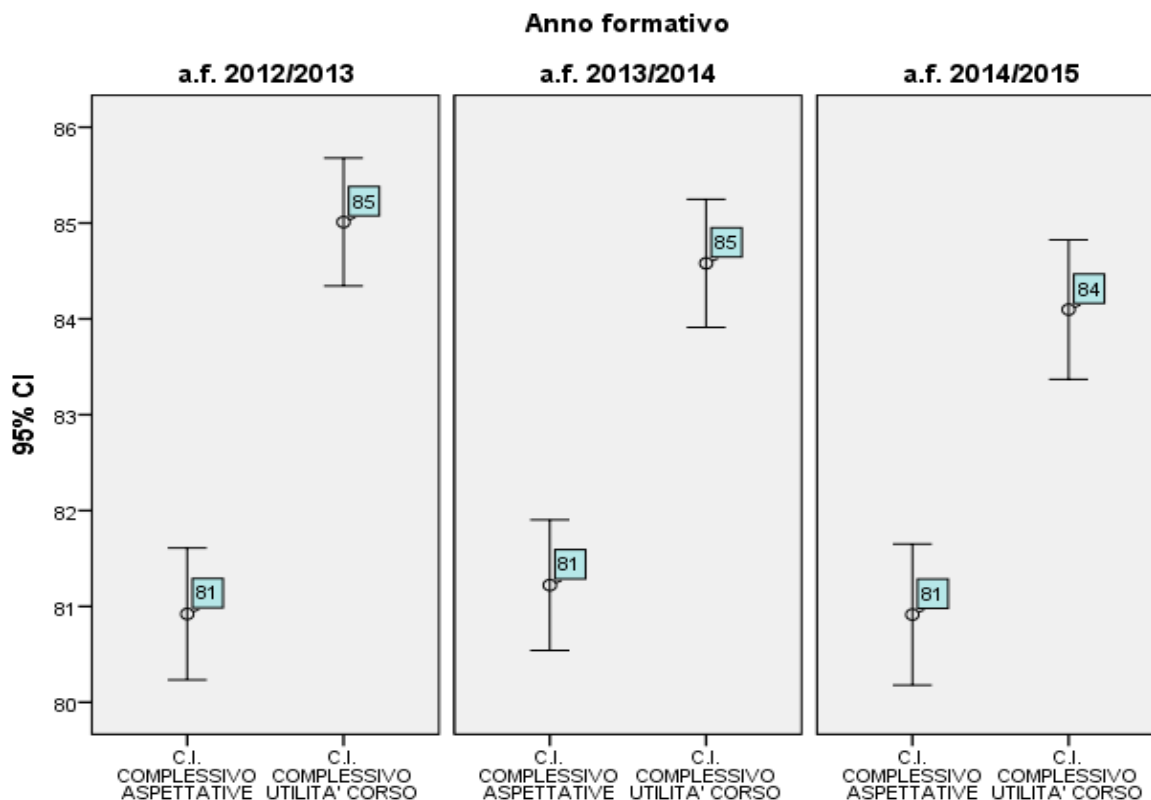
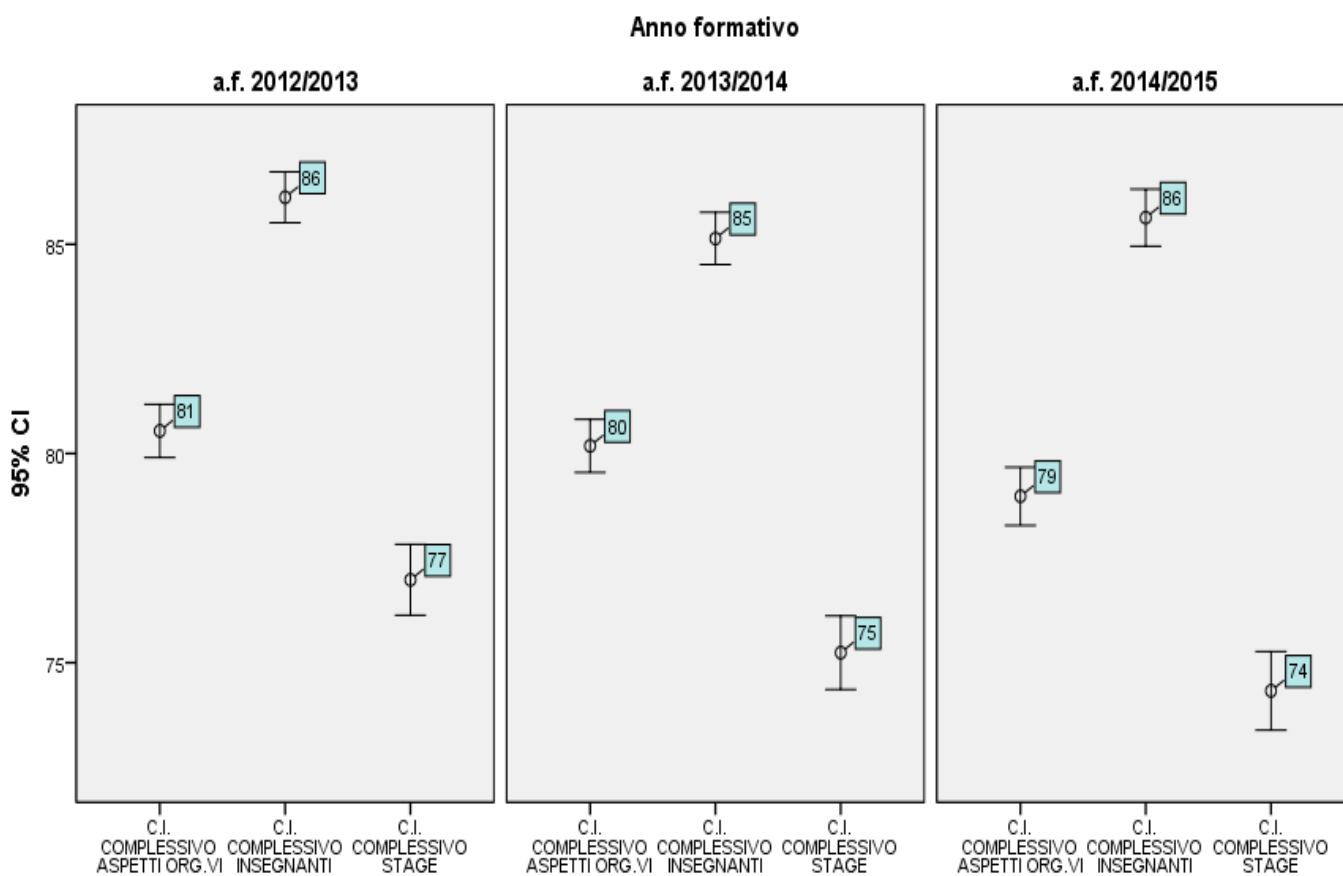


Fig. 39: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi, sugli insegnanti e sullo stage del corso frequentato - confronto a.f. 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015- indici di soddisfazione (0 – 100)



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. Più della metà degli aspetti positivi sono riferiti agli *insegnanti*, al *clima a scuola* e ai *contenuti delle materie*, mentre le criticità sono riconducibili ad alcuni aspetti riferiti principalmente al *numero di ore*, al fatto che si fa *poca pratica e troppa teoria*, alla *disomogeneità della classe*, al *materiale didattico* e *alle attrezzature*, all'*organizzazione del corso*, ai *compagni* e *allo stage*.



## 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 acquisire nuove capacità/competenze/conoscenze  
 2  Sono interessato all'ottenimento di un attestato/certificazione/qualifica  
 3  Perché sono alla ricerca del primo impiego  
 4  Perché desidero reinserirmi nel mondo del lavoro dopo un periodo di disoccupazione  
 5  Ha scelto il corso come alternativa ad un percorso formativo (es: scuola, apprendistato...)  
 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 scegliendo un valore da 1 (totalmente insoddisfatto/a) a 5 (totalmente soddisfatto/a)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4

Pensando al corso che sta frequentando, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio scegliendo un valore da 1 (totalmente insoddisfatto/a) a 5 (totalmente soddisfatto/a) a fianco di ogni aspetto elencato

1. Fascia oraria in cui si svolgono le lezioni	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
2. Materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
3. Attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
4. Attrezzature dei laboratori	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
5. Comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
6. Contenuti delle materie (argomenti trattati al corso)	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
7. Livello di approfondimento degli argomenti	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
8. Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
9. Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
10. Capacità degli insegnanti di adattare il programma alle esigenze degli allievi	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
11. Competenza degli insegnanti	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

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?**

- Sì  
 No (*passi direttamente alla domanda 8*)

7

**Se sì**, come giudica i seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio scegliendo un valore da 1 (totalmente insoddisfatto/a) a 5 (totalmente soddisfatto/a) a fianco di ogni aspetto elencato

1. Informazioni ricevute dall'Agenzia sull'azienda dove ho lavorato	1	2	3	4	5
2. Corrispondenza tra ciò che si impara in aula e le mansioni che poi si svolgono durante le ore di stage/tirocinio	1	2	3	4	5
3. Utilità del tutor aziendale	1	2	3	4	5

8

**Complessivamente**, quanto ritiene che il corso di formazione che sta frequentando **Le sia utile**? Indichi il Suo giudizio scegliendo un valore da 1 (totalmente inutile) a 5 (estremamente utile)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9

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

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

10

L'elenco seguente individua una serie di **aspetti problematici** che potrebbero verificarsi durante un corso di formazione. Nel suo caso, **quale o quali si sono verificati?** (può indicare più risposte)

- aspetti organizzativi (es: possibilità di fare poche assenze, organizzazione calendario, variazioni programma, troppi allievi per classe...)  
 classe disomogenea (es: per competenze, per età...)  
 compagni (es: poco interessati, indisciplinati...)  
 contenuti materie (es: poco aggiornati, poco approfonditi, poca corrispondenza pratica/teoria...)  
 insegnanti (es: poco competenti, non capaci di adattarsi alla classe, poco chiari nelle spiegazioni, poco organizzati...)  
 locali/pulizia  
 materiale didattico/attrezzature (es: computer o software obsoleti, assenza o disponibilità tardiva di libri o dispense, scarsità/assenza materie prime...)  
 numero di ore (troppe/poche ore per l'intero corso o per alcune materie/per le ore di pratica/per le ore di stage...)  
 orario  
 riscaldamento  
 stage (es: problemi con l'azienda, poca corrispondenza con quanto imparato al corso, problemi con il tutor...)  
 poca pratica troppa teoria  
 tutor (es: disinteressato, poco competente, poco utile...)  
 laboratori (es: non disponibili, pochi spazi...)  
 personale non docente (es: poco cordiale, poco disponibile, non chiaro a fornire informazioni...)  
 problemi personali (es: difficoltà nello studio, a conciliare il corso con gli impegni lavorativi/familiari, difficoltà a raggiungere la sede...)  
 nessuna criticità particolare da segnalare  
 Altro (*specificare*).....

11

L'elenco seguente individua una serie di **positività** che potrebbero emergere durante un corso di formazione. Nel suo caso, **quale o quali sono emerse?** (*può indicare più risposte*)

- 1  aspetti organizzativi
- 2  clima (es: ambiente accogliente, stimolante, buon rapporto con insegnanti/compagni...)
- 3  compagni
- 4  contenuti materie (es: argomenti interessanti, utili, approfonditi...)
- 5  percezione utilità corso
- 6  insegnanti (es: capaci di adattare il programma alla classe, di supportare gli allievi, chiari nelle spiegazioni, competenti, disponibili, pazienti...)
- 7  laboratori
- 8  locali/pulizia
- 9  materiale didattico/attrezzature
- 10  orario
- 11  personale non docente (es: competente, disponibile...)
- 12  stage
- 13  tutor (es: capace a risolvere i problemi, disponibile...)
- 14  uscite didattiche
- 15  nessuna positività particolare da segnalare
- 16  Altro (*specificare*).....

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

**Cittadinanza**

1  Italiana

2  Romena

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*).....

<p><b>Titolo di studio (<i>indichi l'ultimo titolo conseguito</i>)</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Nessun titolo</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Licenza elementare</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Licenza media inferiore</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Ho frequentato qualche anno di scuola media superiore ma non ho il diploma</p> <p>5 <input type="checkbox"/> Attestato di qualifica professionale</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Diploma di scuola media superiore</p> <p>7 <input type="checkbox"/> Laurea</p> <p>8 <input type="checkbox"/> Ho un titolo di studio conseguito all'estero che non mi è stato riconosciuto in Italia</p>	
---	--

**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 per età degli allievi - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100) ....	14
Fig. 18: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – disaggregazione per cittadinanza - aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100).....	14
Fig. 19: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il corso – disaggregazione per titolo di studio confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - 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 per età degli allievi - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	19
Fig. 22: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione per cittadinanza - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100).....	19
Fig. 23: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso frequentato – disaggregazione per titolo di studio - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100).....	20
Fig. 24: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione per età - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100).....	20
Fig. 25: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione per cittadinanza - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100).....	21
Fig. 26: Il grado di soddisfazione sugli insegnanti del corso frequentato – disaggregazione per titolo di studio - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - 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 per età - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100).....	24
Fig. 31: Il grado di soddisfazione sullo stage/utilità percepita del tutor aziendale – disaggregazione per cittadinanza - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100).....	24
Fig. 32: Il grado di soddisfazione sullo stage e utilità percepita del tutor aziendale – disaggregazione per titolo di studio - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - 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 per età - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100).....	28
Fig. 35: L’utilità percepita del corso – disaggregazione per cittadinanza - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	29
Fig. 36: L’utilità percepita del corso – disaggregazione per titolo di studio - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	29
Fig. 37: Consiglierebbe ad altre persone il corso che sta frequentando? – valori %.....	30
Fig. 38: Il grado di soddisfazione in merito alle aspettative e all’utilità del corso frequentato - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - indici di soddisfazione (0 – 100) .....	31
Fig. 39: Il grado di soddisfazione sugli aspetti organizzativi, sugli insegnanti e sullo stage del corso frequentato - confronto aa.ff. 2012/2013 e 2013/2014 - 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