



AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE
Servizio monitoraggio e controlli delle attività

La rilevazione della soddisfazione degli allievi – Anno 2014

Dicembre 2015

Indice

1. Il disegno della ricerca	2
2. Le opinioni degli allievi sul corso frequentato	4
2.1 Apprendisti	4
2.2 Occupati.....	12
3. Appendice metodologica.....	20
3.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana	20
3.2 Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"	21

A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità della Città metropolitana di Torino

1. Il disegno 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.

Nel corso del 2014 la rilevazione della qualità percepita dagli allievi è stata effettuata attraverso due modalità:

1. Gli allievi di alcuni segmenti dei target **Obbligo Istruzione (OI)**, **Mercato del Lavoro (MDL)** e **Formazione Continua a domanda Individuale (FCI)**, hanno potuto esprimere il loro giudizio sul corso frequentato attraverso un questionario somministrato in via telematica. La rilevazione via web ha permesso di raggiungere l'intero universo degli allievi interessati, consentendo il caricamento delle risposte in tempo reale.
2. Nel caso dei corsi **Apprendisti** e **Occupati**, la raccolta delle opinioni degli allievi è avvenuta attraverso la somministrazione di questionari in forma cartacea distribuiti dagli operatori del Servizio Monitoraggio nel corso delle verifiche ispettive effettuate su un campione di corsi.

I risultati delle indagini condotte per via telematica sono disponibili sul sito Internet istituzionale della Città metropolitana di Torino, all'interno della sezione dedicata all'*Osservatorio dell'Orientamento, dell'Istruzione e della Formazione Professionale (OIFP)*; di seguito, invece, sono presentati i risultati delle indagini che hanno coinvolto gli allievi dei target Apprendisti e Occupati.

La rilevazione delle opinioni degli allievi è stata condotta utilizzando dei questionari **semi-strutturati**, che contengono cioè 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 le domande, i tre questionari, riferiti ai differenti target, presentano alcune parti specifiche alla tipologia di corso, affiancate da alcuni contenuti generali comuni:

- √ La prima domanda è dedicata a rilevare le ragioni che hanno spinto gli allievi a frequentare il corso, subito dopo questi vengono invitati ad esprimere una prima valutazione complessiva sul percorso formativo svolto fino a quel momento, sulla base di quelle che erano le loro aspettative al momento dell'iscrizione.
- √ Una *sezione* più ampia, permette agli allievi di esprimere giudizi puntuali riferiti all'organizzazione del corso, agli insegnanti, al tutor formativo/responsabile del corso e, dove prevista, all'esperienza dello stage in azienda. Quindi si chiede loro nuovamente un giudizio complessivo, questa volta sull'utilità del corso. Le opinioni degli allievi su questi aspetti sono rilevate utilizzando una scala di risposta costruita con *emoticon* ("faccine") poste in sequenza, come quella riportata qui sotto: sulla prima casella a sinistra si possono collocare coloro che si considerano *totalmente insoddisfatti*, all'estrema destra, al contrario, coloro che ritengono di essere *totalmente soddisfatti*.



Per ottenere una lettura più sintetica del dato sono stati calcolati gli indici di soddisfazione/utilità percepita. L'indice complessivo è la media ponderata delle risposte fornite dagli utenti, espressa su scala 0 – 100. Per il calcolo del valore medio sono stati associati dei valori numerici agli emoticon proposti all'utenza:

⇒ per il target Occupati:



⇒ per il target Apprendisti:



- √ Ciascun questionario prevedeva, inoltre, degli spazi in cui gli allievi sono stati sollecitati a indicare sia le critiche e i suggerimenti che a loro parere possono contribuire a migliorare la qualità del corso, sia gli aspetti che, al contrario, hanno ritenuto essere particolarmente positivi.
- √ L'ultima sezione dei questionari permette, 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.

I risultati riportati di seguito fanno riferimento a rilevazioni condotte tra gennaio e dicembre 2014.

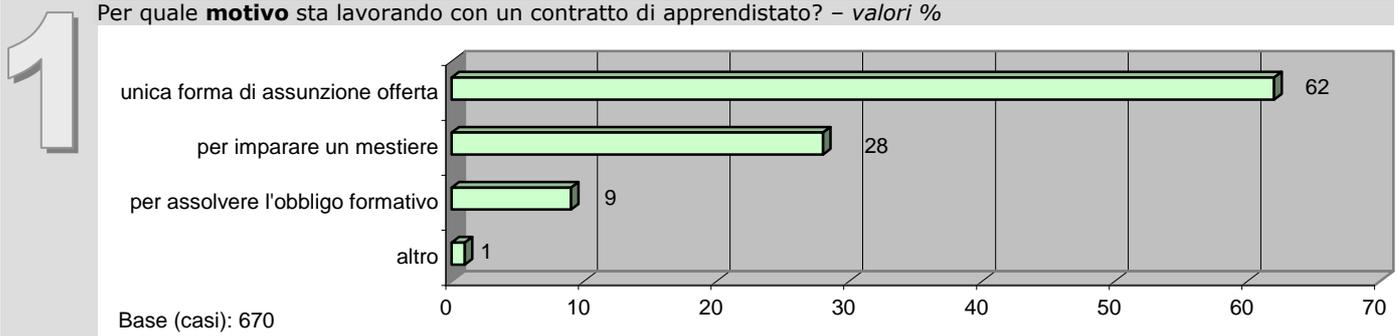
2 Le opinioni degli allievi sul corso frequentato

2.1 Apprendisti

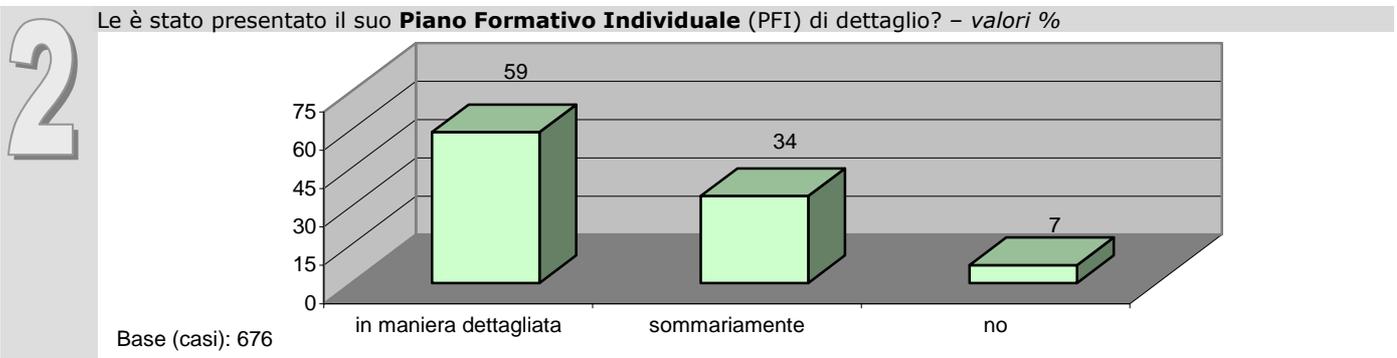
Hanno partecipato all'indagine **676 soggetti**, di seguito si riportano le domande proposte agli allievi, ciascuna seguita dalla rappresentazione grafica delle risposte.

Operatori – valori assoluti

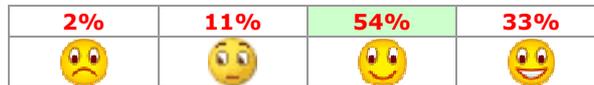
Operatore	Numero allievi
API FORMAZIONE - S.C.R.L.	122
CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO - C.IA.C. SCRL	75
APPRENDO SOCIETA' CONSORTILE A R.L.	41
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	38
FOR.TER PIEMONTE	36
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	32
AGENZIA SANTA CLARA FORMAZIONE S.R.L. IMPRESA SOCIALE	30
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	28
CESCOT PIEMONTE	25
INFOR	22
ESSENZIALMENTE FORMAZIONE	21
ASSOCIAZIONE INTRAFORM	18
CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA'	16
ENTE DI F.P. SCUOLA LAVORO IMPRESA	14
FORCOOP	12
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE S. CARLO	12
ENTE SCUOLA/C.I.P.E.T. PER L'INDUSTRIA EDILIZIA ED AFFINI DELLA PROVINCIA DI TORINO	12
SCUOLA PROFESSIONALE ORAFI 'GHIRARDI'	12
C.I.O.F.S. - F.P. PIEMONTE	12
FORTE CHANCE - PIEMONTE	11
IMMAGINAZIONE E LAVORO	11
FORMA-@TTIVA	10
ARTU'	10
ENAIP	9
C.I.F.I. SCRL	9
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	8
CONSAF	8
ASSOCIAZIONE TUTTOEUROPA	7
ASSOCIAZIONE CULTURALE DOCERE	6
CONSORZIO RAFFAELLO CONSULTING	5
SERIMFORM S.C.C.	3
AGENZIA ORIONIS FORMAZIONE	1
TOTALE	676



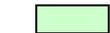
Nella modalità *altro* gli allievi hanno indicato: *perché, tra quelle offerte, era la proposta migliore* (2), *perché preferibile rispetto ad altri tipi di contratto* (2), *perché conveniente all'azienda* (2), *per reciproche agevolazioni* (1).



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? – valori %



Base (casi): 672



Mediana: nella casella colorata in verde 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): 79

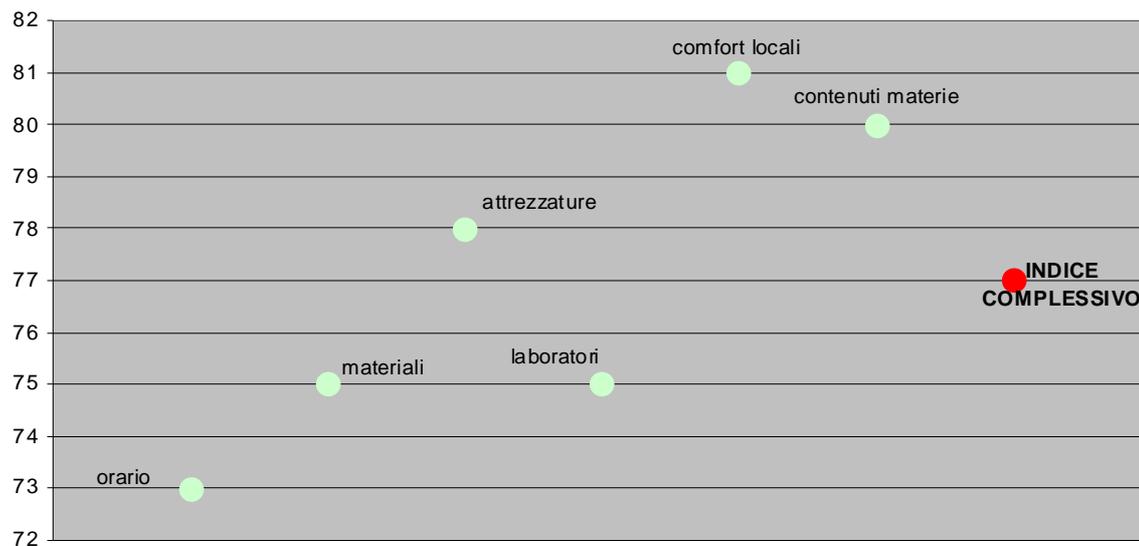
4 Pensando al corso che sta frequentando, può indicare in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a dei seguenti aspetti? – valori %

	9%	18%	45%	28%	Base (casi)
Orario in cui si svolgono le lezioni					671
Materiale didattico					671
Attrezzature di supporto alla didattica					672
Attrezzature dei laboratori					636

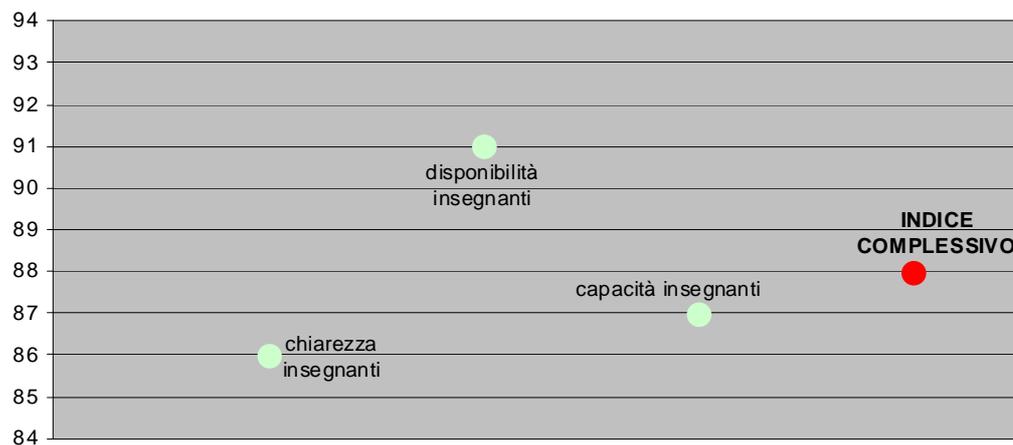
Comfort dei locali	3%	10%	45%	42%	673
Contenuti delle materie	2%	12%	53%	33%	667
Chiarezza spiegazioni	-	5%	42%	53%	669
Disponibilità a fornire spiegazioni	-	2%	29%	69%	671
Capacità di adattare il programma	1%	5%	40%	54%	670

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

Aspetti relativi all'organizzazione del corso

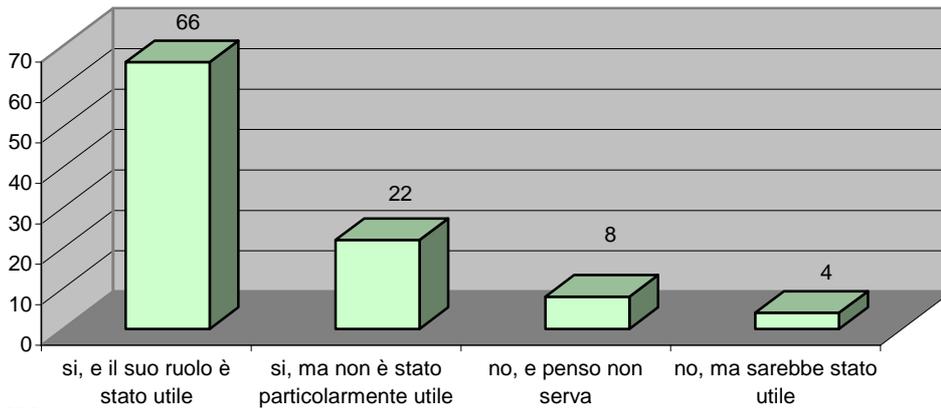


Aspetti relativi al/a gli insegnante/i



5

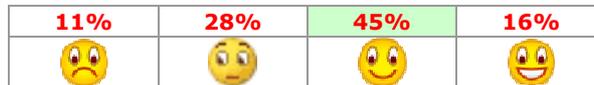
Durante il corso Le è stato presentato un **tutor/coordinatore** come figura di riferimento per la classe? – valori %



Base (casi): 658

6

Complessivamente, quanto ritiene che il corso di formazione che sta frequentando Le sia **utile per lo svolgimento delle Sue mansioni lavorative?** – valori %



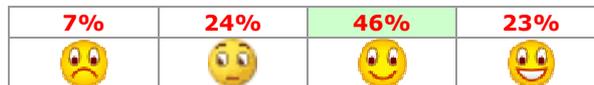
Base (casi): 674

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

Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 66

7

E quanto ritiene invece che Le **sarà utile per la Sua futura possibilità di crescita professionale?** – valori %



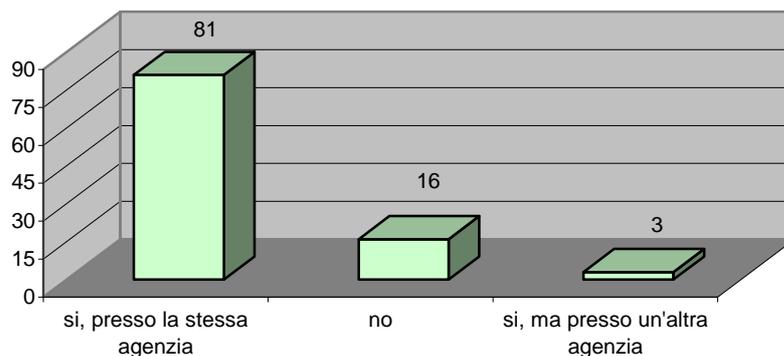
Base (casi): 674

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

Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 78

8

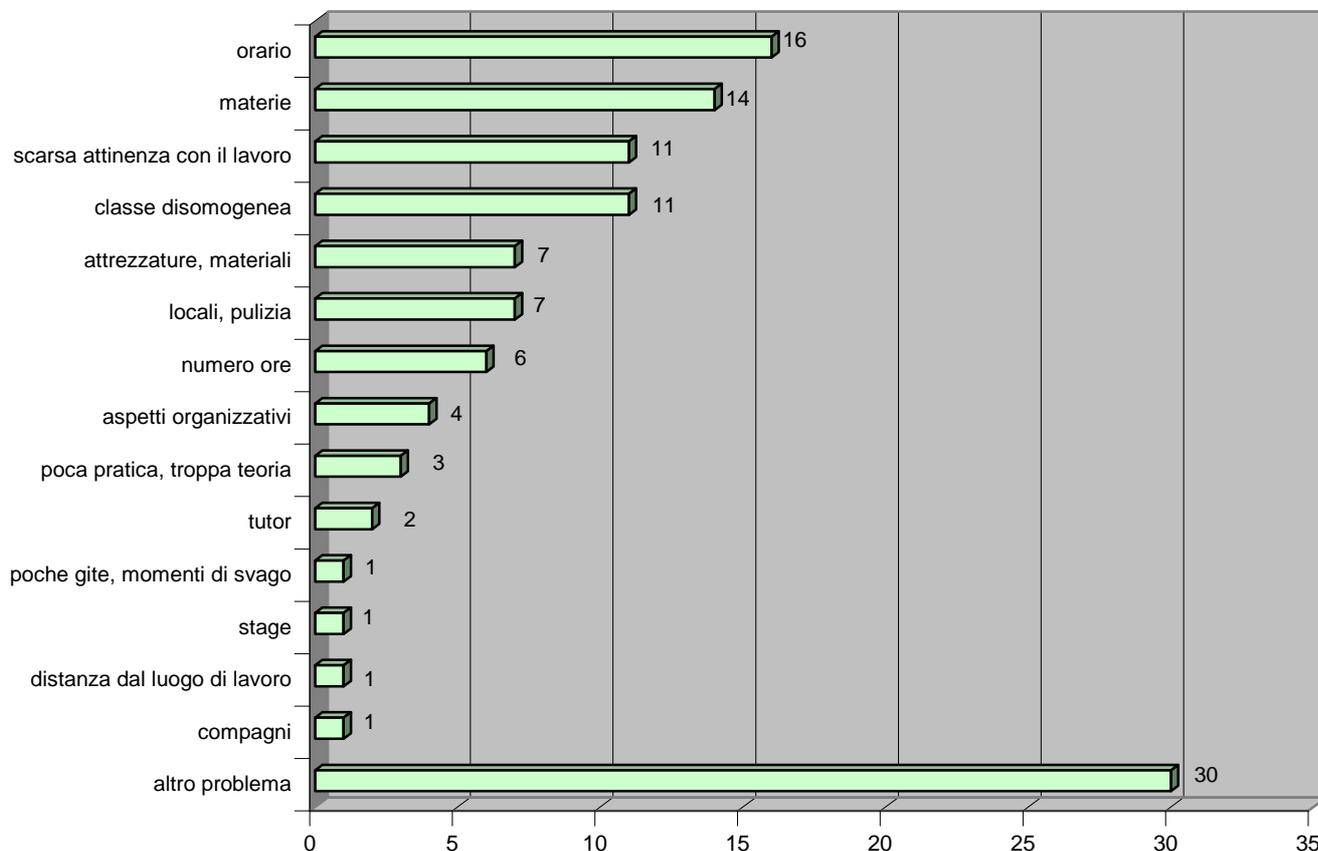
Consiglierebbe ad altre persone (amici, conoscenti...) un corso come quello che sta frequentando? – valori %



Base (casi): 664

9

In questo spazio può indicare liberamente gli **aspetti problematici del corso** – valori %



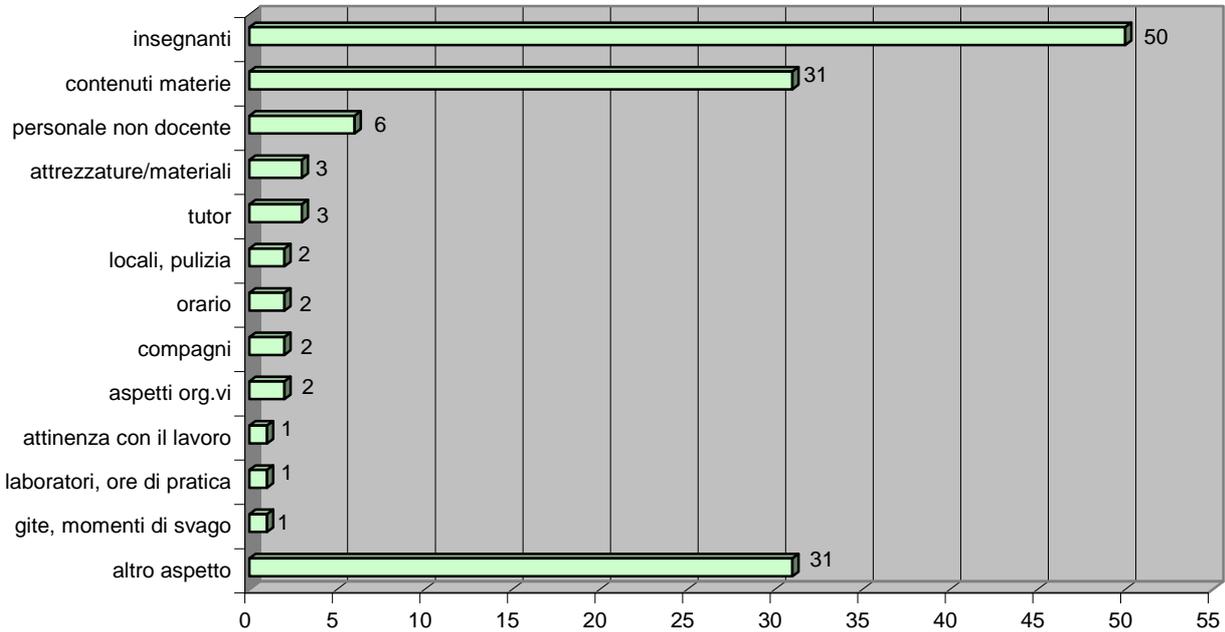
Base (casi): 178; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte.

Nella modalità *altro aspetto problematico*¹ gli allievi hanno indicato: *corso inutile/inutilità nel frequentare il corso più volte* (25), *troppe ore di una sola materia* (5), *corso generico* (3), *riscaldamento* (3), *distanza tra abitazione e sede corso* (2), *obbligatorietà del corso* (2), *questo corso priva le aziende del lavoro dei dipendenti* (2).

¹ Per una lettura più agevole, si riporta solo una selezione delle indicazioni fornite dagli allievi rispetto alle problematicità riscontrate durante la frequenza del corso. I suggerimenti complessivi si possono visionare consultando il data-base presso il Servizio CB6.

10

In questo spazio può invece indicare gli **aspetti del corso che apprezza particolarmente** – valori %



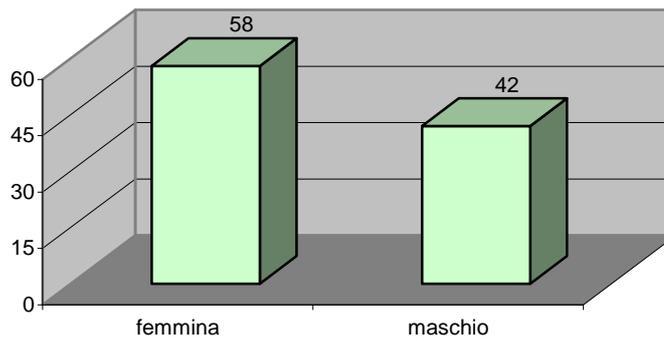
Base (casi): 367; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Nella modalità *altro aspetto positivo*² gli allievi hanno indicato: *percezione utilità corso* (38), *clima* (22), *acquisizione nuove conoscenze/competenze* (12), *il confronto* (14), *lezioni interattive* (8), *aver conosciuto gente nuova* (5), *metodologia d'insegnamento* (5).

11

Le **informazioni** seguenti sono molto importanti al fine di **classificare i dati** – valori %

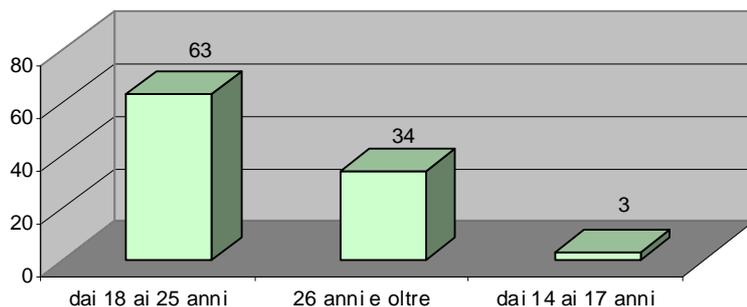
Genere:



Base (casi): 670

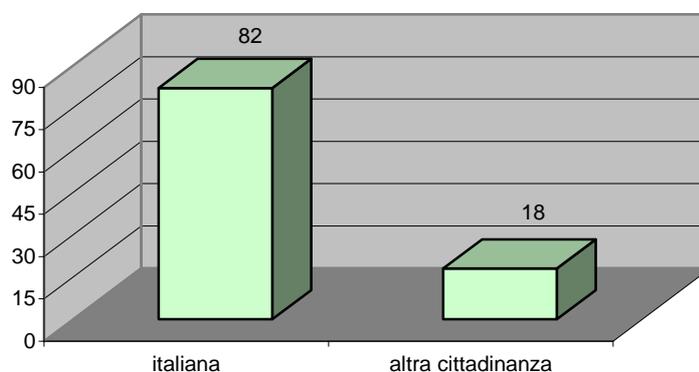
² Per una lettura più agevole, si riporta solo una selezione delle indicazioni fornite dagli allievi rispetto alle positività rilevate durante la frequenza del corso. I dati complessivi si possono visionare consultando il data-base presso il Servizio CB6.

Età:



Base (casi): 667

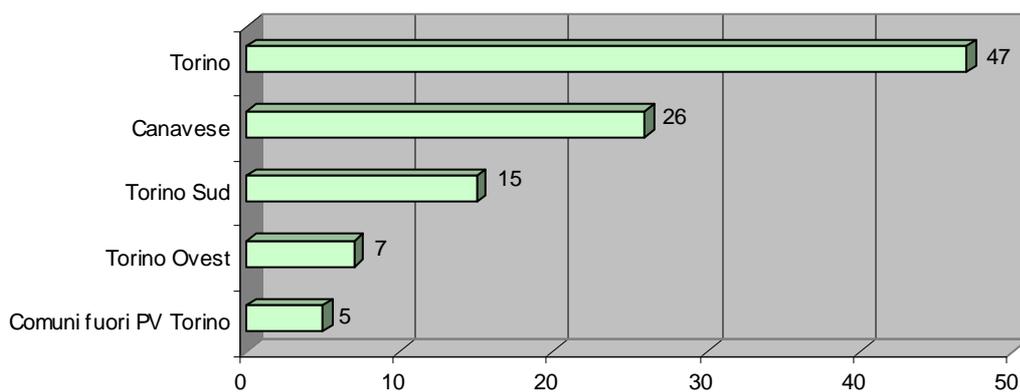
Cittadinanza:



Base (casi): 670

Tra gli allievi che hanno indicato *altra cittadinanza*, il 10% è di origine *romena*.

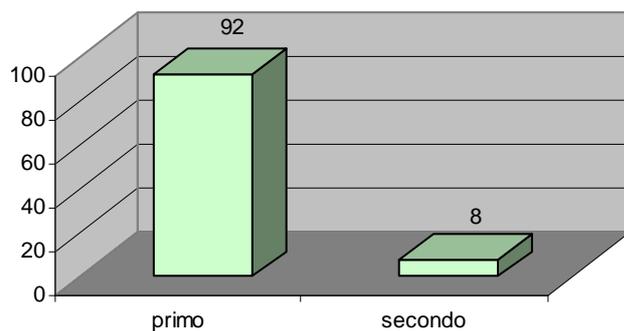
Comune di residenza³:



Base (casi): 604

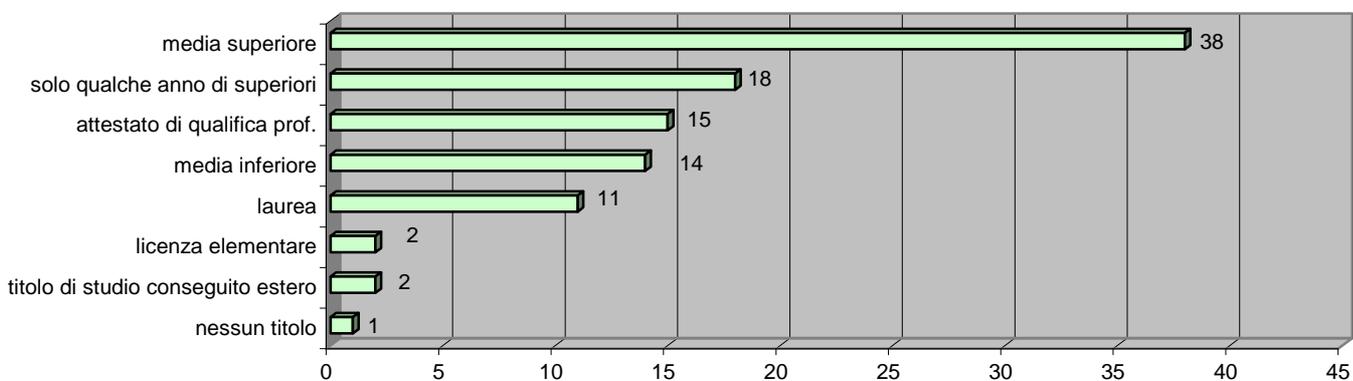
³ *Bacino Torino Sud*: Comuni nell'ambito dei territori dei Centri per l'Impiego (CpI) di Chieri, Moncalieri, Orbassano, Pinerolo; *Bacino Canavese*: Comuni nell'ambito dei territori dei CpI di Settimo Torinese, Chivasso, Ciriè, Cuorgnè, Ivrea; *Bacino Torino Ovest*: Comuni nell'ambito dei territori dei CpI di Rivoli, Susa e Venaria.

Anno di formazione:



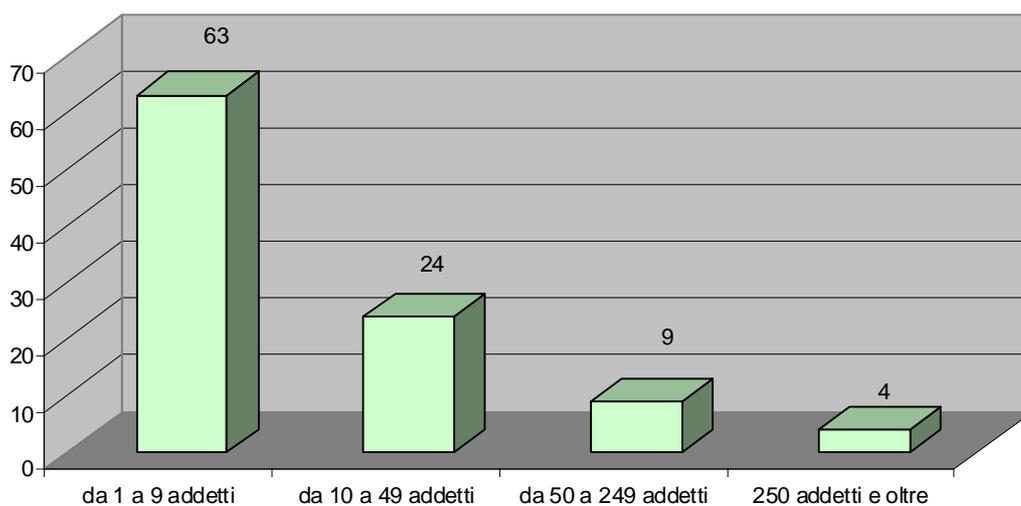
Base (casi): 656

Titolo di studio:



Base (casi): 666

Dimensioni dell'azienda:



Base (casi): 667

2.2 Occupati

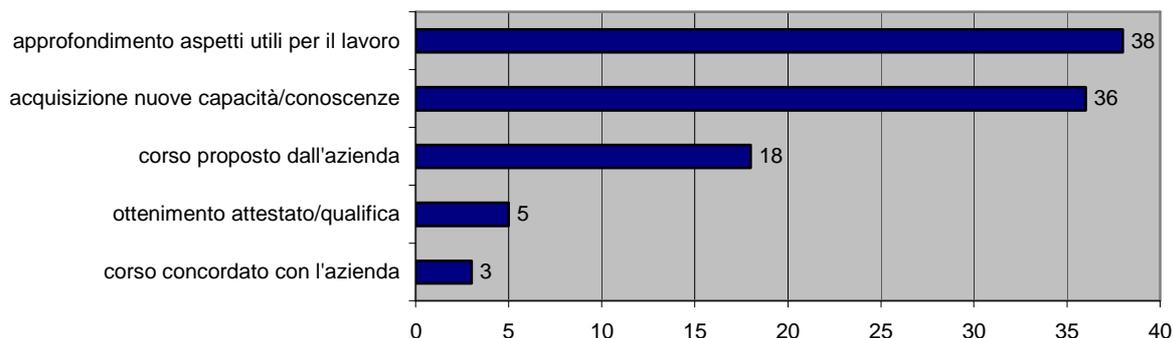
Hanno partecipato all'indagine **803 soggetti**, di seguito si riportano le domande proposte agli allievi, ciascuna seguita dalla rappresentazione grafica delle risposte.

Operatori – valori assoluti

Operatore	Numero allievi
API Formazione srl	78
Consorzio Artigiano Autoriparatori	44
Consorzio Excalibur	43
ECIPA Piemonte soc.cons.rl	38
Consorzio Euroqualità soc. coop.	35
Forte Chance – Piemonte	30
Immaginazione e lavoro	30
CONSAF	29
CEIPIEMONTE – Centro estero per l'internalizzazione scpa	26
FORCOOP	25
O.L.TR.E.	25
Agenzia formativa PMC formazione	22
ARTU'	22
CNI Consorzio Nuove Imprese	20
Ente di FP scuola lavoro impresa	18
Consorzio KAIROS scs	18
Consorzio Raffaello Consulting	18
CASAFORM srl	18
CONEDIA	15
INFORCOOP Lega Piemonte	14
CIAC srl	14
ETA BETA scs	14
Fondazione Feyles	13
Filos Formazione	12
INFOR	12
Apprendo Società Consortile ARL	10
SERIMFORM scc	10
FOR.TER Piemonte	10
CIFI srl	9
Consorzio Competenza in Azione	8
Valli alpine progresso e formazione	7
ENFOE	7
ENGIM	7
Ente scuola CIPET	6
ENFIP Piemonte	6
CESCOT Piemonte	5
FORMA-RE-TE	5
Consorzio Professione Più	5
Consorzio Formaweb	5
non indicato	70
TOTALE	803

1

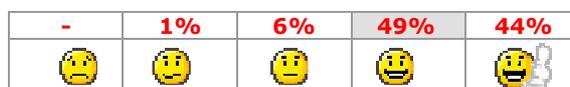
Per quale **motivo prevalente** ha deciso di frequentare questo corso di formazione? – valori %



Base (casi): 780

2

Pensando a quelle che erano le Sue aspettative prima di iniziare il corso, quanto è soddisfatto di come si è svolto fino ad oggi? – valori %



Base (casi): 781

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

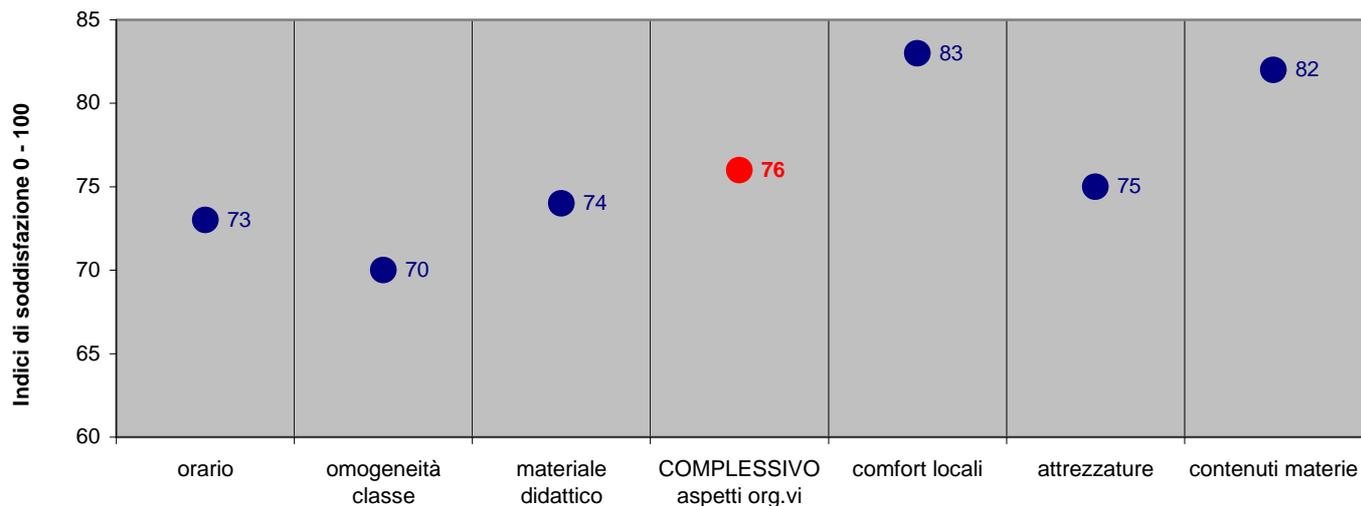
Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 81

3

Pensando al corso che sta frequentando, può indicare in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a dei seguenti aspetti? – valori %

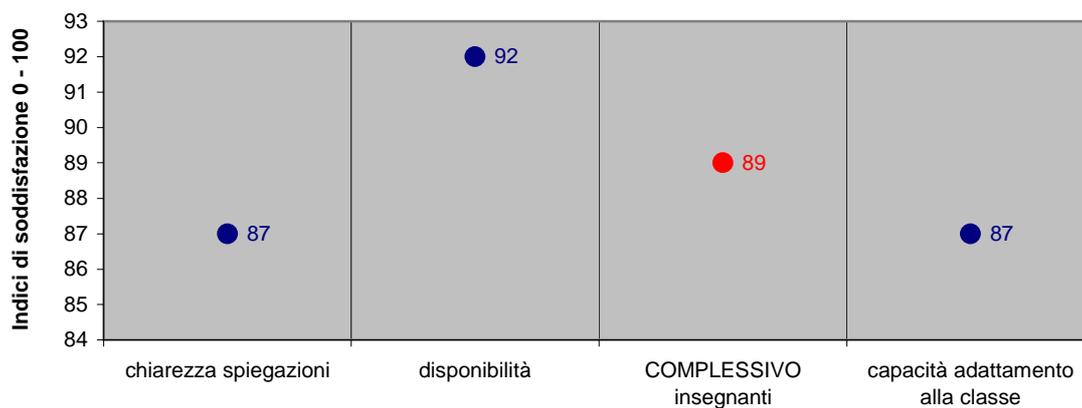
						Base (casi)
Orario in cui si svolgono le lezioni	2%	6%	14%	46%	32%	798
Omogeneità del livello di preparazione degli allievi ad inizio corso	1%	4%	22%	52%	21%	797
Materiale didattico	1%	3%	17%	48%	31%	792
Attrezzature di supporto alla didattica	1%	2%	17%	48%	32%	793
Comfort dei locali	1%	1%	7%	42%	49%	795
Contenuti delle materie	-	1%	7%	46%	46%	799

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



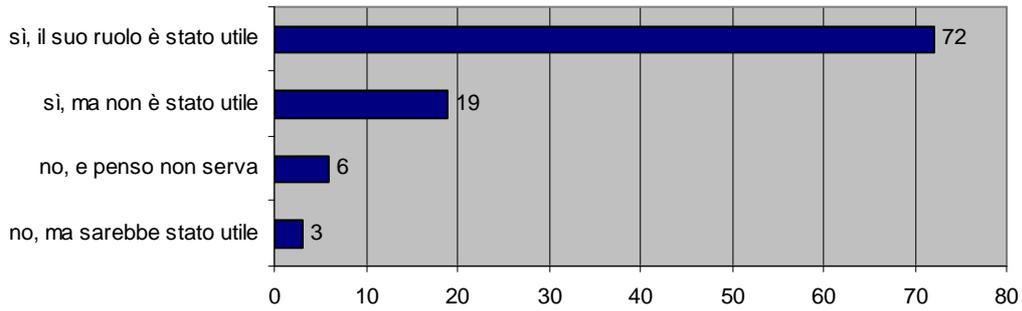
Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	1%	1%	3%	33%	62%	798
Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	1%	-	1%	21%	77%	800
Capacità degli insegnanti di adattare il programma alle esigenze degli allievi	1%	-	4%	32%	63%	800

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



4

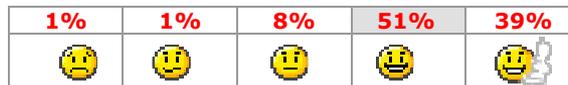
Durante il corso Le è stato presentato il **responsabile del corso** come figura di riferimento per la classe? – *valori %*



Base (casi): 785

5

Complessivamente, quanto ritiene che il corso di formazione che sta frequentando **Le sia utile per migliorare le Sue competenze professionali?** – *valori %*



Base (casi): 799

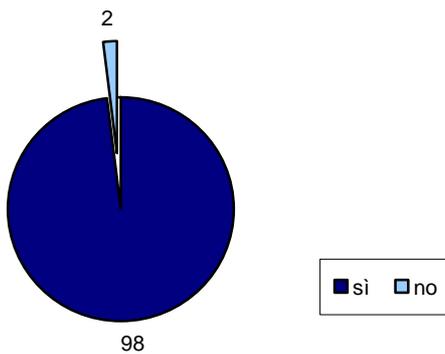


Mediana: nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 79

6

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



Base (casi): 794

7

In questo spazio può indicare liberamente gli **aspetti problematici del corso** – *valori assoluti*

Aspetti problematici del corso	<i>v.a.</i>
Orario	54
Aspetti organizzativi	29
Numero ore	24
Attrezzature, materiali	21
Materie	21
Poca pratica, troppa teoria	18
Insegnanti	11
Rapporto lavoro/corso	9
Classe disomogenea	8
Altro problema	18
TOTALE	213

213 segnalazioni di 193 allievi

8

In questo spazio può, invece, indicare gli **aspetti del corso che apprezza particolarmente** – *valori assoluti*

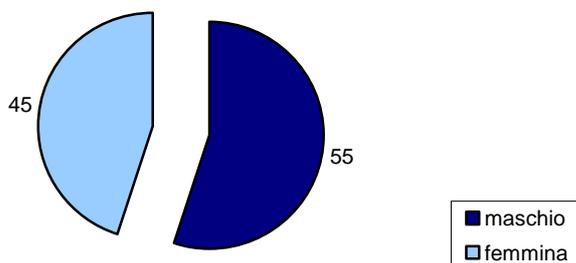
Aspetti del corso particolarmente apprezzati	<i>v.a.</i>
Insegnanti	315
Contenuti materie	120
Attrezzature/materiali	29
Attinenza con il lavoro	27
Compagni	26
Laboratori, ore di pratica	26
Aspetti organizzativi	18
Personale non docente	16
Locali, pulizia	10
Orario	7
Altro aspetto	7
TOTALE	601

601 segnalazioni di 462 allievi

Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati – valori %

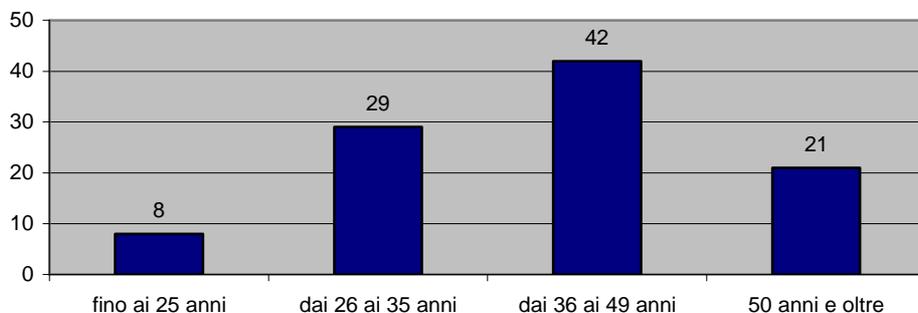
9

Genere:



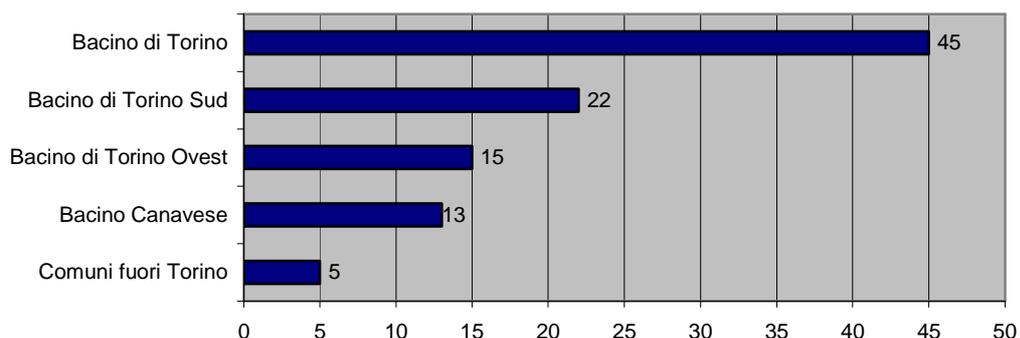
Base (casi): 798

Età:



Base (casi): 790

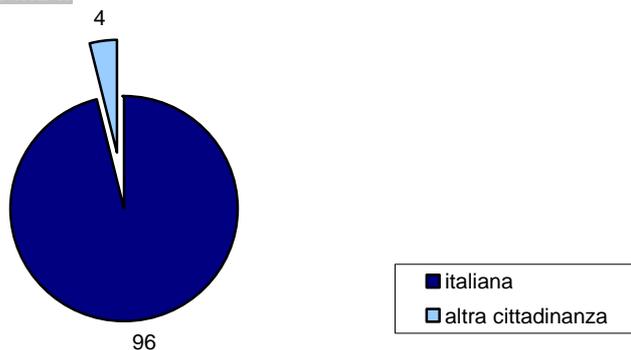
Comune di residenza⁴:



Base (casi): 707

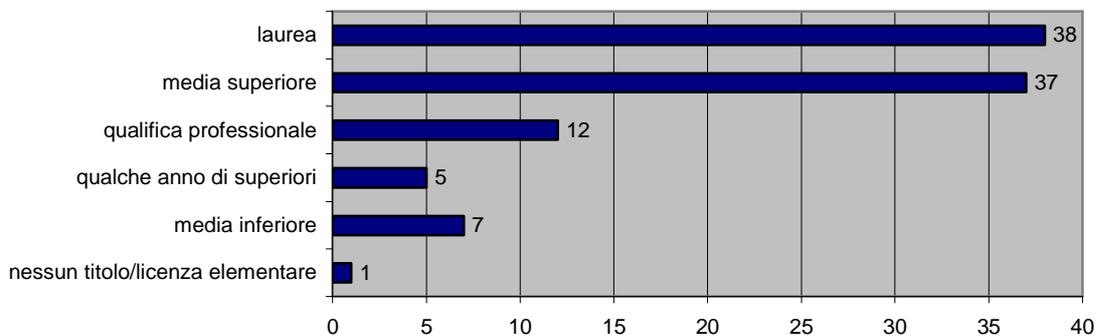
⁴ *Bacino Torino Sud*: Comuni nell’ambito dei territori dei Centri per l’Impiego (CpI) di Chieri, Moncalieri, Orbassano, Pinerolo; *Bacino Canavese*: Comuni nell’ambito dei territori dei CpI di Settimo Torinese, Chivasso, Ciriè, Cuorgnè, Ivrea; *Bacino Torino Ovest*: Comuni nell’ambito dei territori dei CpI di Rivoli, Susa e Venaria.

Cittadinanza:



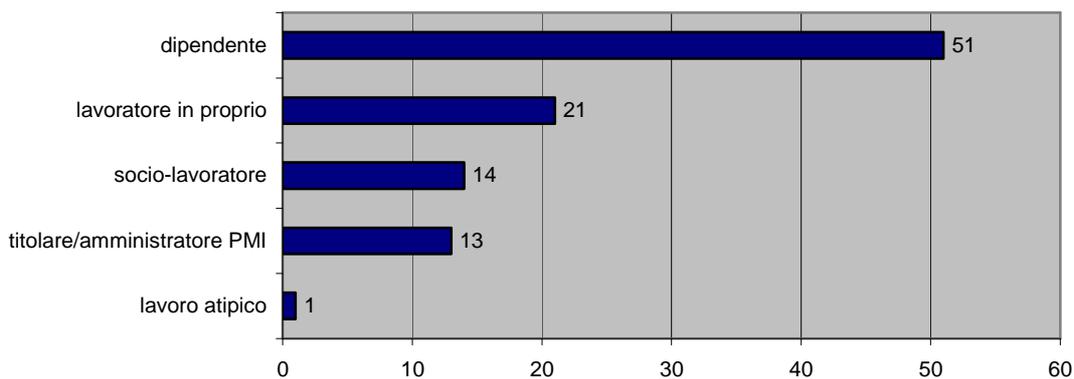
Base (casi): 791

Titolo di studio:



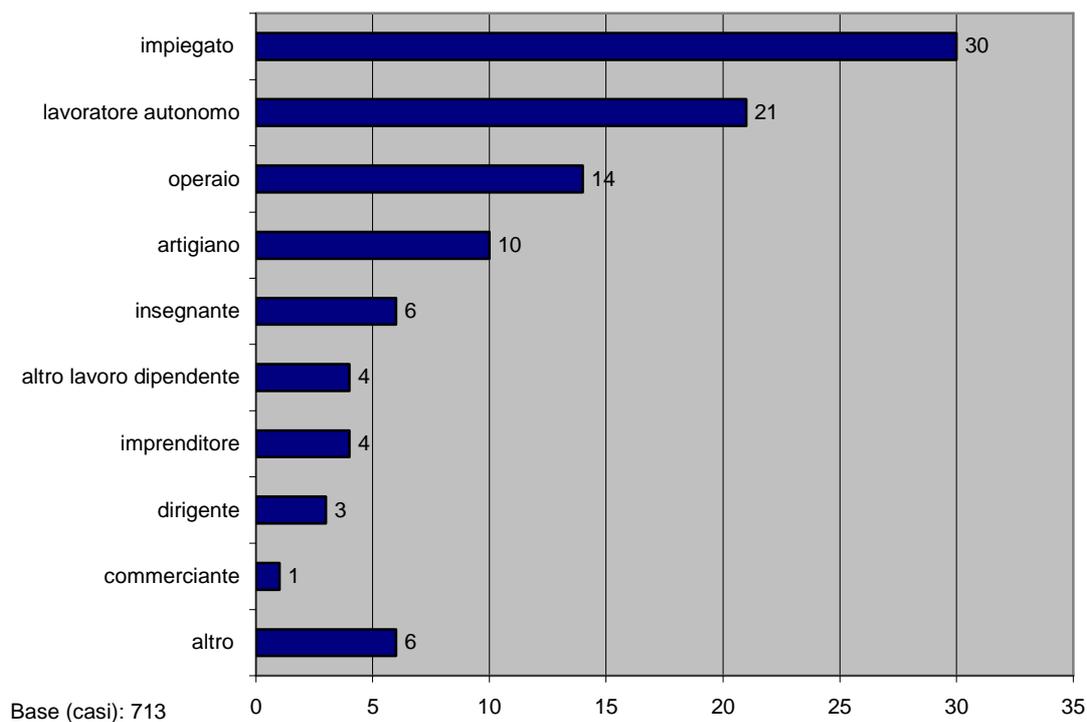
Base (casi): 793

Posizione professionale:



Base (casi): 787

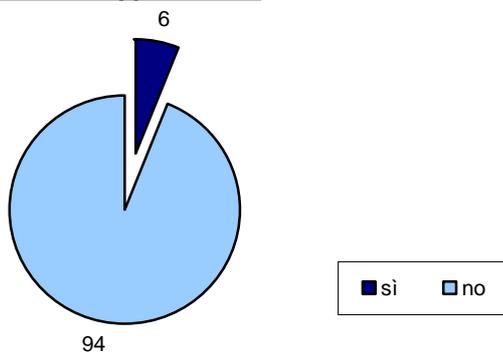
Professione:



E' in cassa integrazione?

Solo l'1% degli allievi è in cassa integrazione

Sta lavorando come apprendista?



Base (casi): 726

3 Appendice metodologica

3.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana

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**.

La **mediana** è invece il valore centrale oppure la media aritmetica dei due valori centrali di un insieme di numeri ordinati. La mediana di una variabile è dunque la modalità del caso che occupa il posto di mezzo nella distribuzione ordinata dei casi secondo quella variabile. È assai facile determinare la mediana su una distribuzione percentuale delle frequenze: è la modalità della variabile nel 50° e 51° caso (questo è immediatamente leggibile dalle percentuali cumulate: la mediana è quella modalità nella quale cadono le percentuali 50 e 51).

3.2 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.