



AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Servizio monitoraggio e controlli delle attività

La rilevazione della soddisfazione degli allievi – Anno 2015

Aprile 2016

Indice

1. Il disegno della ricerca	2
2. Le opinioni degli allievi sul corso frequentato	4
2.1 Apprendisti	4
2.2 Occupati.....	14
3. Appendice metodologica.....	23
3.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana	23
3.2 Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"	24

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* in collaborazione con il *Servizio Sviluppo organizzativo, regolamenti e qualità* raccoglie ed elabora dati sulla soddisfazione degli allievi che frequentano i corsi di Formazione Professionale finanziati dalla Città metropolitana di Torino.

La rilevazione della qualità percepita dagli allievi dei corsi dei target '*occupati*¹ e '*apprendisti*' viene realizzata attraverso la somministrazione di questionari semi-strutturati cartacei, che vengono distribuiti nelle classi dagli operatori del Servizio Monitoraggio 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 dallo Sportello di maggio 2015 anche per *Apprendisti*, invece, la rilevazione viene effettuata attraverso la somministrazione per via telematica di questionari semi-strutturati. Il contatto via web consente di raggiungere l'intero universo degli allievi interessati e permette il caricamento delle risposte in tempo reale. Per i target OI, MDL e Apprendisti questa modalità di rilevazione prevede la collaborazione delle agenzie formative che forniscono agli allievi il supporto informatico per effettuare la compilazione. Al termine dell'indagine, come incentivo alla partecipazione, viene fornita a ciascuna struttura una selezione delle risposte dei propri allievi ad alcune domande. 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.

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 prevedevano la somministrazione di questionari cartacei 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 questionari, riferiti ai due 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

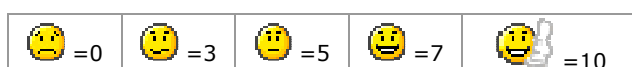
¹ Piani Formativi di Area (PFA)

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.

Per il target apprendisti i risultati riportati di seguito fanno riferimento a rilevazioni condotte tra gennaio e maggio 2015; per il target occupati sono compresi tutti i questionari somministrati tra gennaio e dicembre 2015.

2 Le opinioni degli allievi sul corso frequentato

2.1 Apprendisti

Hanno partecipato all'indagine 818 soggetti, di seguito si riportano le domande proposte agli allievi, ciascuna seguita dalla rappresentazione grafica delle risposte.

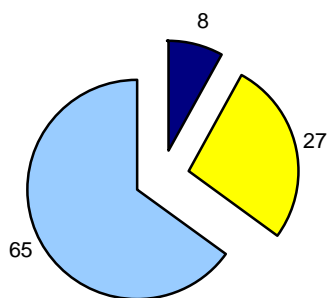
Operatori – valori assoluti

Operatore	Numero allievi
API FORMAZIONE - S.C.R.L.	87
ENAIIP	38
APPRENDO SOCIETA' CONSORTILE A R.L.	33
ENGIM	33
ASSOCIAZIONE CULTURALE DOCERE	32
CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO - C.IA.C. SCRL	31
INFOR	31
IMMAGINAZIONE E LAVORO	31
CNOS FAP	29
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	25
FOR.TER PIEMONTE	24
F.S.C. TORINO - FORMAZIONE SICUREZZA COSTRUZIONI TORINO	24
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	24
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	22
AGENZIA L'ESTETICA S.R.L IMPRESA SOCIALE	21
CONSORZIO RAFFAELLO CONSULTING	20
ESSENZIALMENTE FORMAZIONE	19
FORCOOP	18
II RR Salotto e Fiorito	17
AGENZIA SANTA CLARA FORMAZIONE S.R.L. IMPRESA SOCIALE	16
AGEFORM SCARL	16
CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZIONE QUALITA'	16

ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	15
CONSAF	15
CECOT PIEMONTE	14
FORM AZIONE	14
CONSORZIO IMPRESE CANAVESANE	13
FORMA-@TTIVA	13
FORMONT	13
ENFAP PIEMONTE	12
C.I.O.F.S. - F.P. PIEMONTE	12
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE S. CARLO	11
CONSORZIO C.E.S.A.F	11
ENFIP PIEMONTE	10
ASSOCIAZIONE INTRAFORM	8
SCUOLA PROFESSIONALE ORAFI 'GHIRARDI'	7
ARTU'	7
C.I.F.I. SCRL	7
FORTE CHANCE – PIEMONTE	5
CONSORZIO SOCIALE ABELE LAVORO	4
CONSORZIO ELLESSE FORMAZIONE	4
SERIMFORM S.C.C.	4
AGENZIA ORIONIS FORMAZIONE	4
ENTE NAZIONALE FORMAZIONE ORIZZONTI EUROPEI E.N.F.O.E.	3
O.L.TR.E (OTHER LIFE FOR TRAINING ENTERPRISE)	3
FORIT	2
TOTALE	818

1

Per quale **motivo** sta lavorando con un contratto di apprendistato? – *valori %*

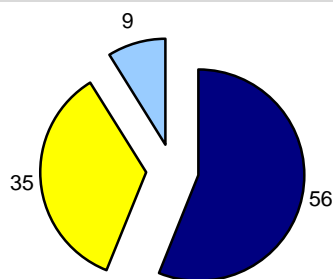


- per assolvere l'obbligo formativo
- per imparare un mestiere
- perché è l'unica forma di assunzione che mi è stata offerta

Base (casi): 805

2

Le è stato presentato il suo **Piano Formativo Individuale (PFI)** di dettaglio? – *valori %*



- sì, in maniera dettagliata
- sì, sommariamente
- no

Base (casi): 809

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 %*

3%	11%	57%	29%
😞	😐	😊	😄





































Base (casi): 806




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

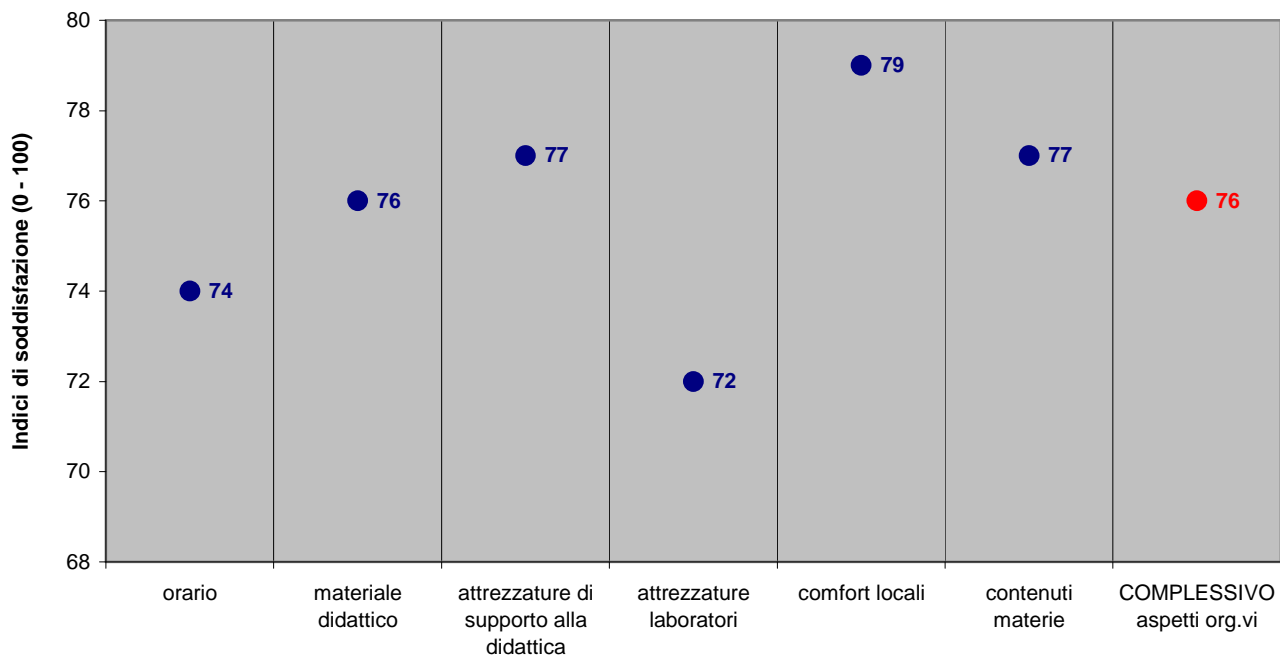
Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 78

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

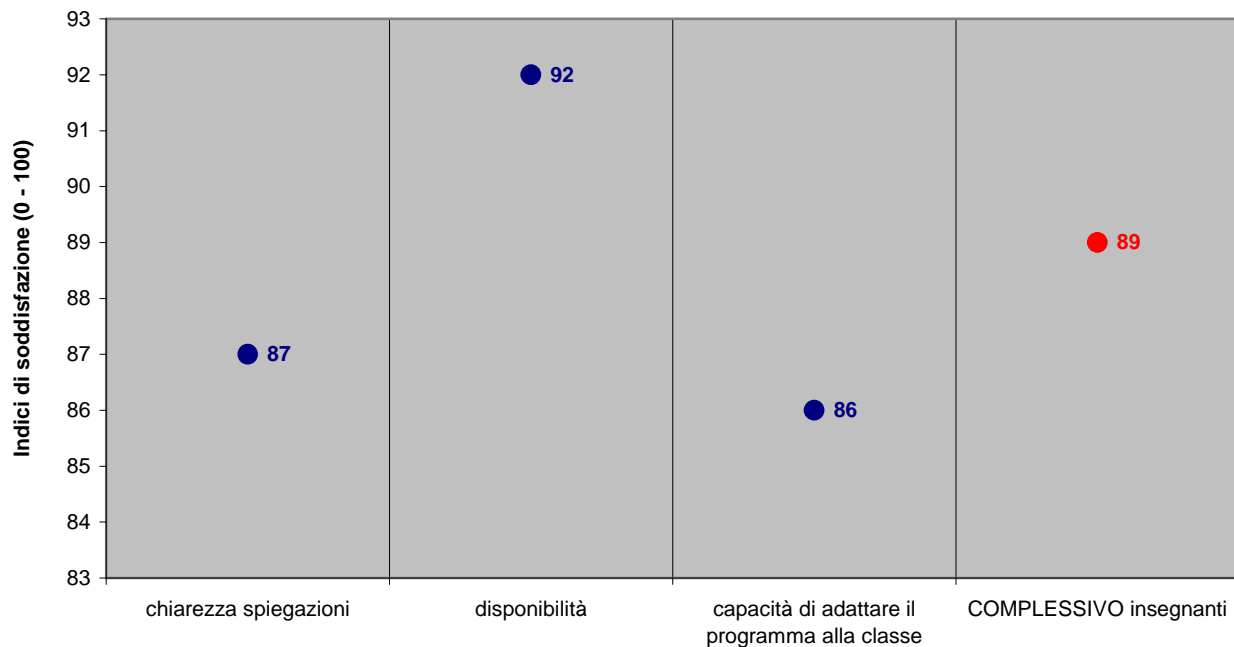
					Base (casi)
Orario in cui si svolgono le lezioni	5%	19%	48%	28%	805
					
Materiale didattico	3%	18%	50%	29%	800
					
Attrezzature di supporto alla didattica	3%	17%	47%	33%	796
					
Attrezzature dei laboratori	5%	25%	45%	25%	708
					
Comfort dei locali	3%	15%	43%	39%	804
					
Contenuti delle materie	4%	13%	53%	30%	803
					
Chiarezza spiegazioni	1%	4%	40%	55%	806
					
Disponibilità a fornire spiegazioni	-	2%	27%	71%	805
					
Capacità di adattare il programma alla classe	1%	7%	38%	54%	804
					

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

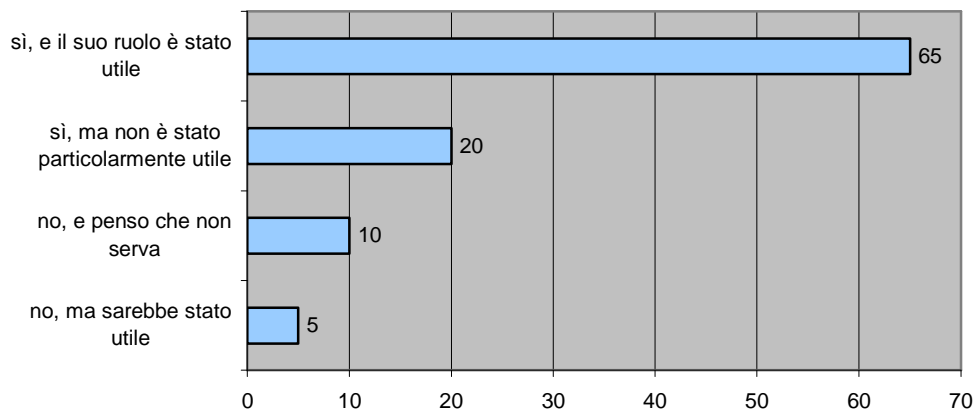
Aspetti relativi all'organizzazione del corso



Aspetti relativi al/aqli insegnante/i

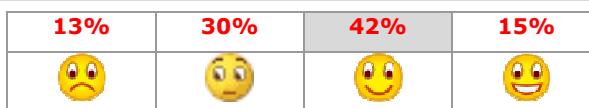


5 Durante il corso Le è stato presentato un **tutor/coordinatore** come figura di riferimento per la classe? – valori %



Base (casi): 808

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

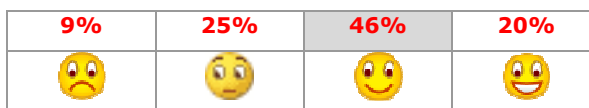


Base (casi): 811

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): 65

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

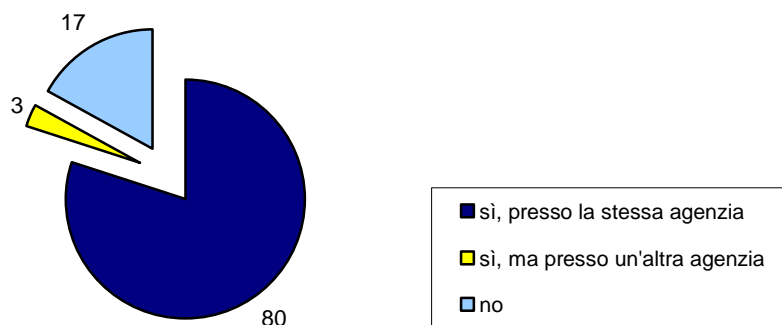


Base (casi): 809

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): 70

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



Base (casi): 804

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

Aspetti problematici del corso	%
Materie	24
Scarsa attinenza con il lavoro	15
Numero ore	14
Orario	14
Classe disomogenea	13
Aspetti org.vi	12
Insegnanti	7
Compagni	4
Distanza dal luogo di lavoro	4
Locali, pulizia	3
Poche gite, momenti di svago	3
Attrezzature, materiali	2
Poca pratica, troppa teoria	1
Tutor	1
Severità/regole	1
Rapporto lavoro/corso	1
Altro problema	6
TOTALE	125*

267 segnalazioni di 213 allievi

* La somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile fornire più risposte

10

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

Aspetti particolarmente apprezzati del corso	%
Insegnanti	59
Contenuti materie	38
Compagni	9
Locali, pulizia	3
Aspetti org.vi	3
Attinenza con il lavoro	3
Personale non docente	2
Tutor	2
Orario	1
Coerenza tra lezioni in aula e tirocinio	1
Laboratori, ore di pratica	1
Attrezzature/materiali	1
Altro aspetto	2
TOTALE	125*

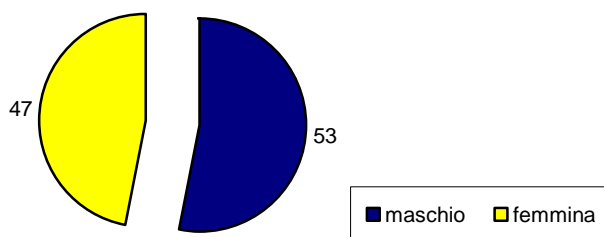
454 segnalazioni di 367 allievi

* La somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile fornire più risposte

11

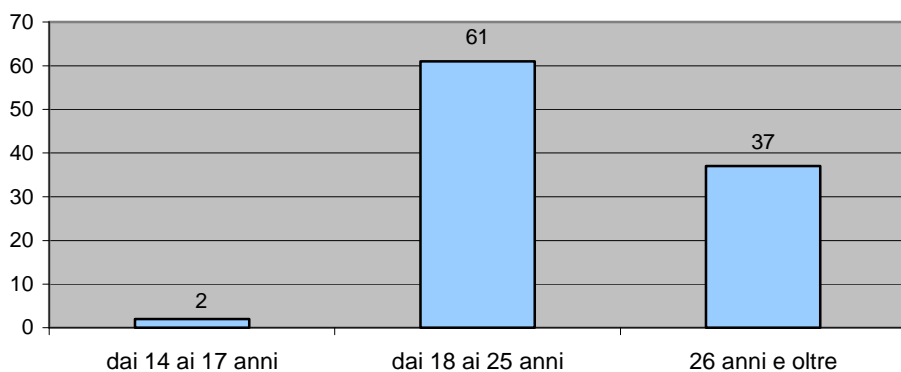
Le **informazioni** seguenti sono molto importanti al fine di **classificare i dati** – valori %

Genere:



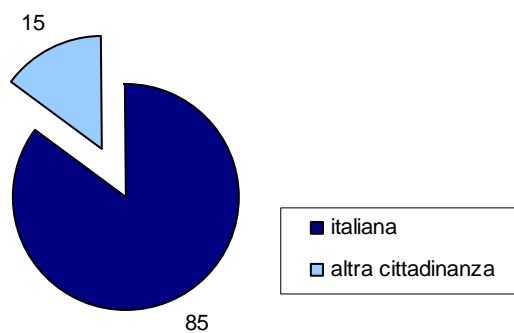
Base (casi): 810

Età:



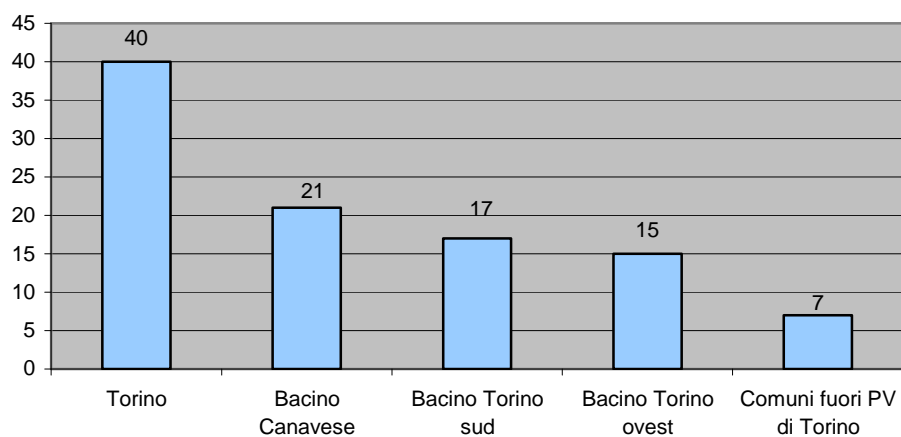
Base (casi): 805

Cittadinanza:



Base (casi): 811

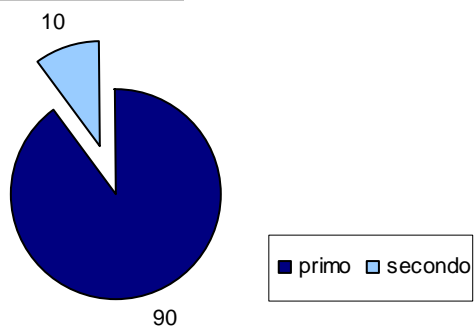
Comune di residenza²:



Base (casi): 716

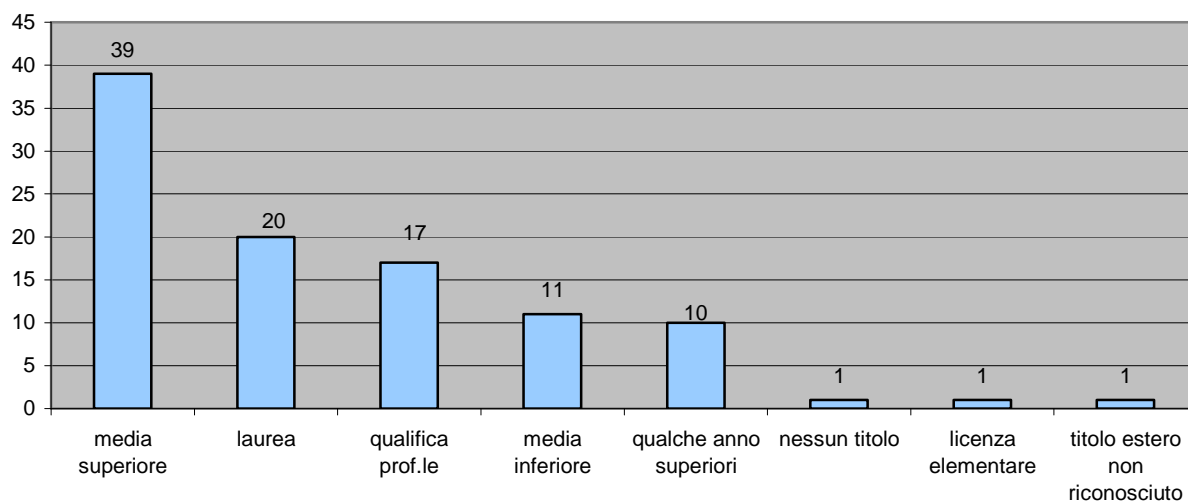
² *Bacino Torino Sud*: Comuni nell'ambito dei territori dei Centri per l'Impiego (CpI) di Chieri, Moncalieri, Orbassano, Pinerolo; *Bacino Canavese*: Comuni nell'ambito dei territori dei CpI di Settimo Torinese, Chivasso, Ciriè, Cuorgnè, Ivrea; *Bacino Torino Ovest*: Comuni nell'ambito dei territori dei CpI di Rivoli, Susa e Venaria.

Anno di formazione:



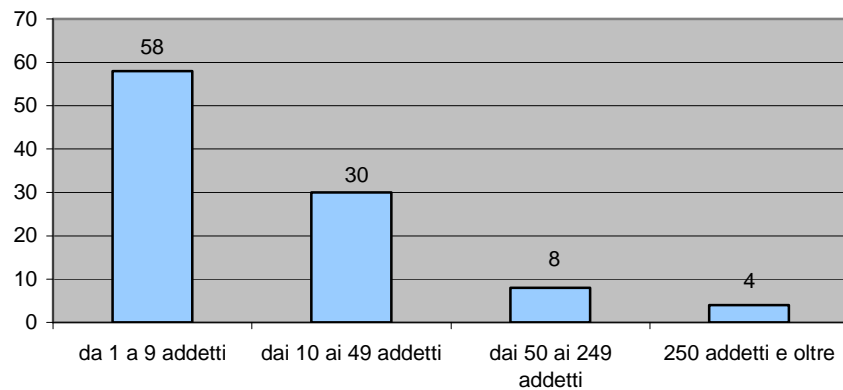
Base (casi): 799

Titolo di studio:



Base (casi): 804

Dimensioni dell'azienda:



Base (casi): 801

2.2 Occupati

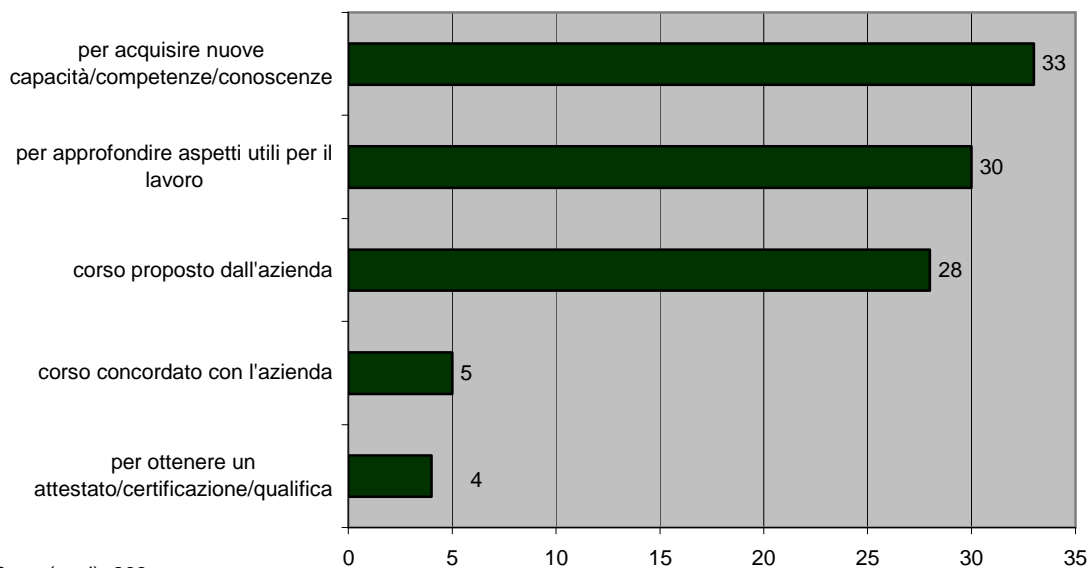
Hanno partecipato all'indagine **266 soggetti**, di seguito si riportano le domande proposte agli allievi, ciascuna seguita dalla rappresentazione grafica delle risposte.

Operatori – valori assoluti

Operatore	Numero allievi
Immaginazione e lavoro	29
FORCOOP	18
Forte Chance – Piemonte	16
Consorzio Excalibur	13
C.I.O.F.S. - F.P. PIEMONTE	13
INFOR	12
FOR.TER Piemonte	12
SSF REBAUDENGO	11
Consorzio Professione Più	11
Ente di FP scuola lavoro impresa	10
ENGIM	10
I.RE.COOP. PIEMONTE S.C.	10
CIFI srl	8
Valli alpine progresso e formazione	8
CASAFORM srl	7
Consorzio Formazione Innovazione Qualità	7
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	6
CONSORZIO KAIROS SCS	6
ARTU'	6
ECIPA Piemonte soc.cons.rl	5
CESCOT Piemonte	5
ESSENZIALMENTE FORMAZIONE	5
AGENZIA FORMATIVA 'FORMA.TI - FORMAZIONE - LAVORO - SVILUPPO -'	3
Apprendo Società Consortile ARL	3
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	3
non indicato	29
TOTALE	266

1

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



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 %*

-	1%	5%	43%	51%

Base (casi): 256



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): 83

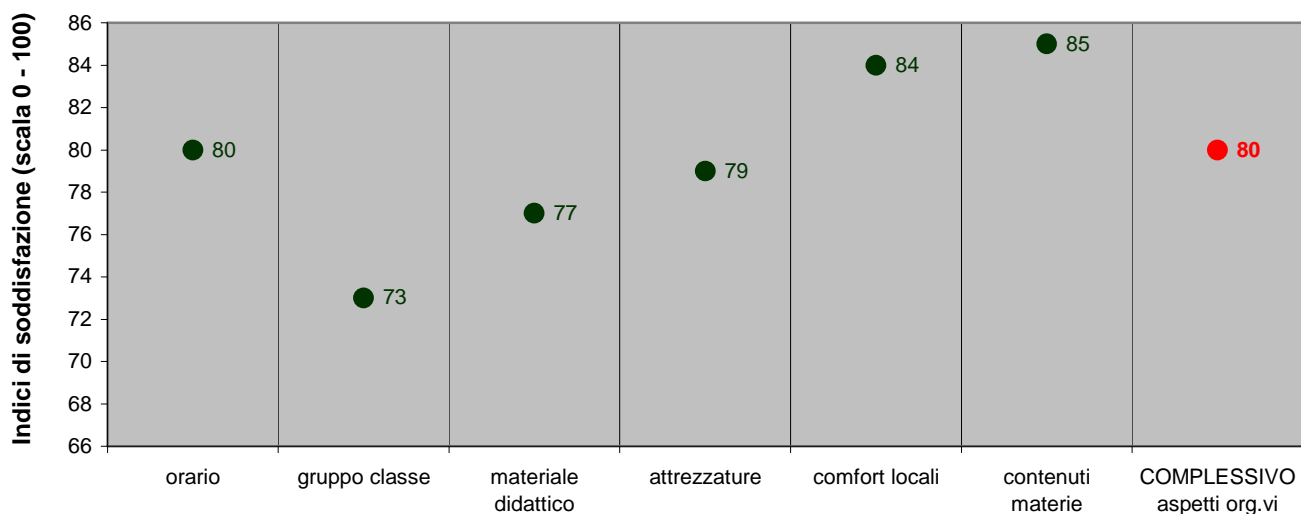
3

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	1%	3%	10%	41%	45%	266
Omogeneità del livello di preparazione degli allievi ad inizio corso	-	4%	19%	48%	29%	265
Materiale didattico	2%	2%	15%	43%	38%	264
Attrezzature di supporto alla didattica	1%	3%	12%	40%	44%	264
Comfort dei locali	-	1%	10%	33%	56%	266
Contenuti delle materie	-	2%	3%	39%	56%	265



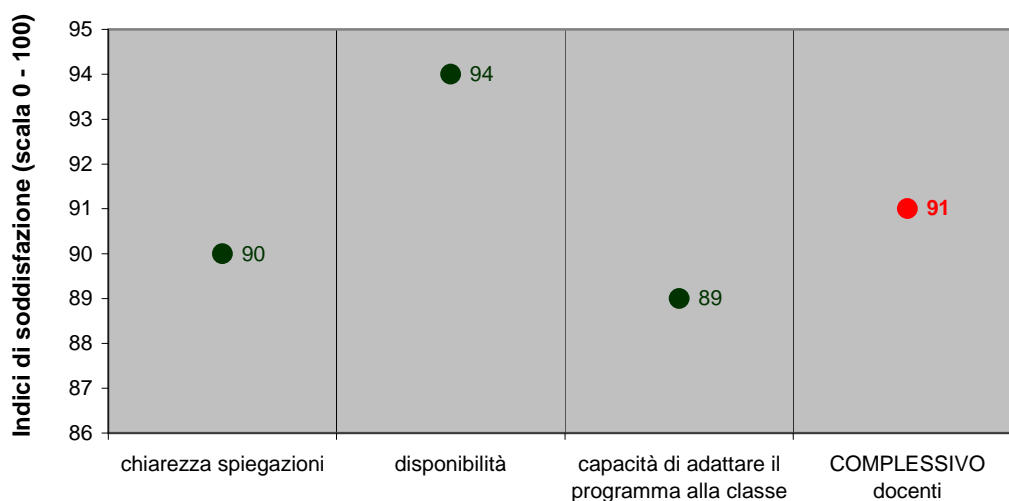
Mediana: nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).



Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	1%	1%	1%	28%	69%	266
	☹️	🙂	😐	😊	👍	
Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	-	1%	-	15%	84%	222
	☹️	🙂	😐	😊	👍	
Capacità degli insegnanti di adattare il programma alle esigenze degli allievi	-	1%	2%	29%	68%	266
	☹️	🙂	😐	😊	👍	

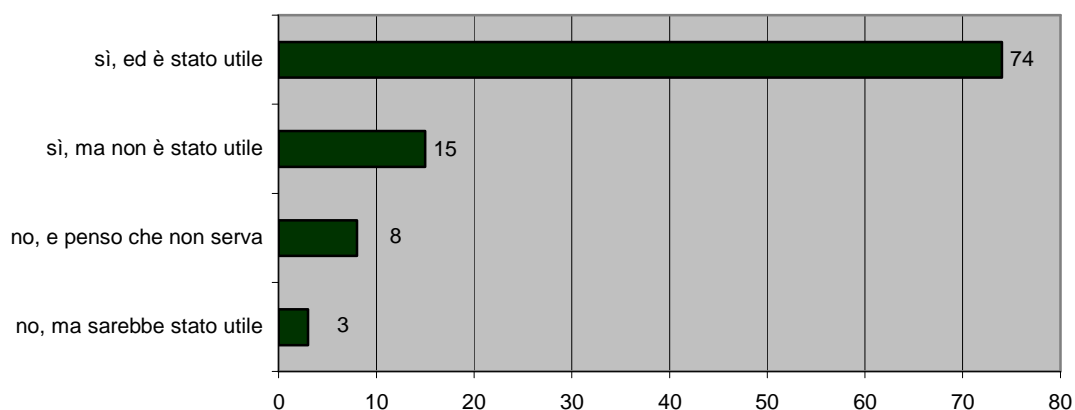


Mediana: nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).



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

4



Base (casi): 260

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

-	1%	8%	40%	51%
☹️	☹️	😐	😊	👍😊

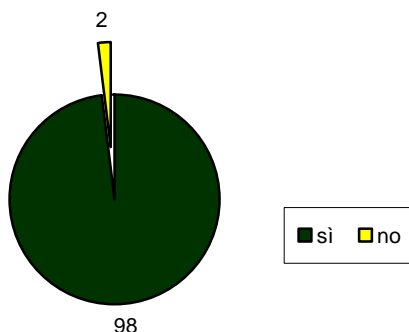
Base (casi): 266



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): 84

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



Base (casi): 264

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

Aspetti problematici del corso	%
Aspetti organizzativi	19
Numero ore	17
Orario	17
Locali, pulizia	15
Materie	15
Insegnanti	8
Attrezzature, materiali	6
Rapporto lavoro/corso	4
Compagni	2
Poca pratica, troppa teoria	2
Classe disomogenea	2
Distanza dal luogo di lavoro	2
Altro problema	4
TOTALE	113 *

59 segnalazioni di 52 allievi

* La somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile fornire più risposte

8

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

Aspetti del corso particolarmente apprezzati	%
Insegnanti	65
Contenuti materie	29
Compagni	11
Laboratori/ore di pratica	9
Attinenza con il lavoro	9
Aspetti organizzativi	5
Attrezzature, materiali	4
Locali, pulizia	3
Orario	2
Personale non docente	2
TOTALE	139 *

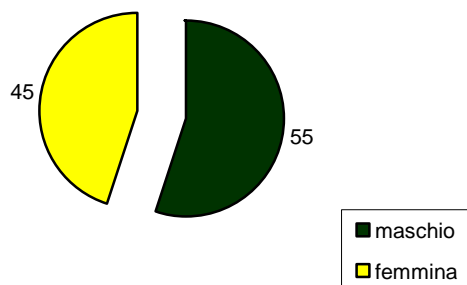
206 segnalazioni di 149 allievi

* La somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile fornire più risposte

9

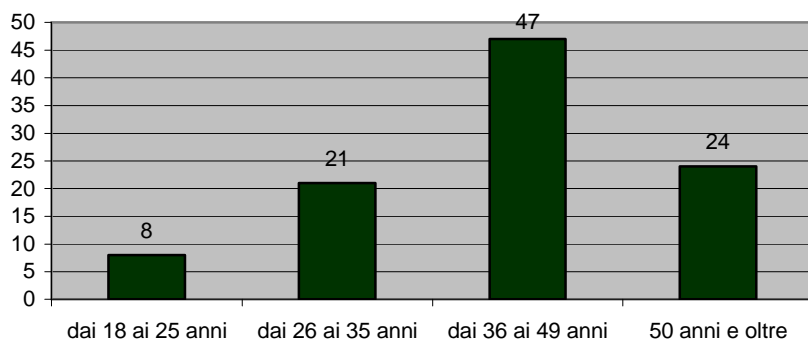
Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati – *valori %*

Genere:



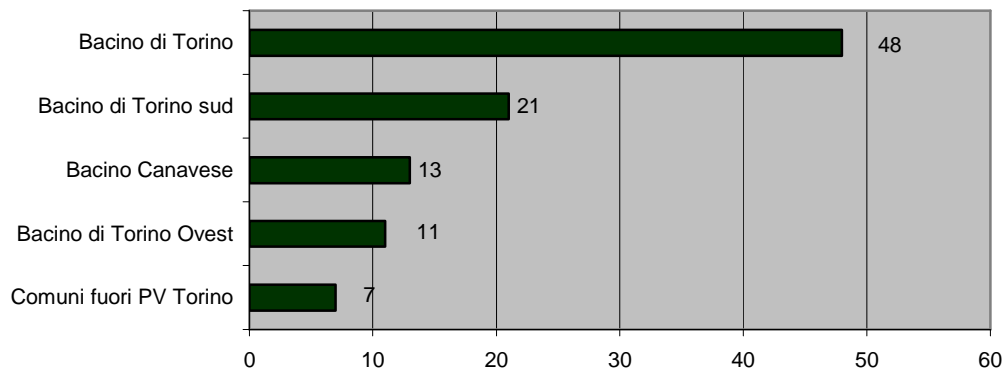
Base (casi): 262

Età:



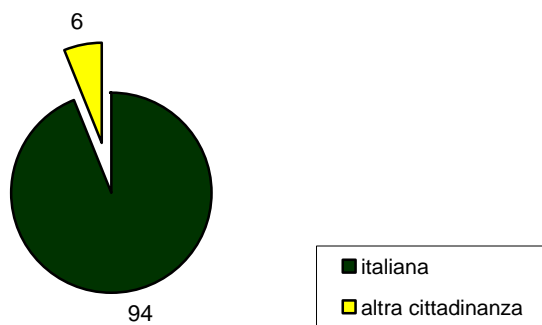
Base (casi): 264

Comune di residenza³:



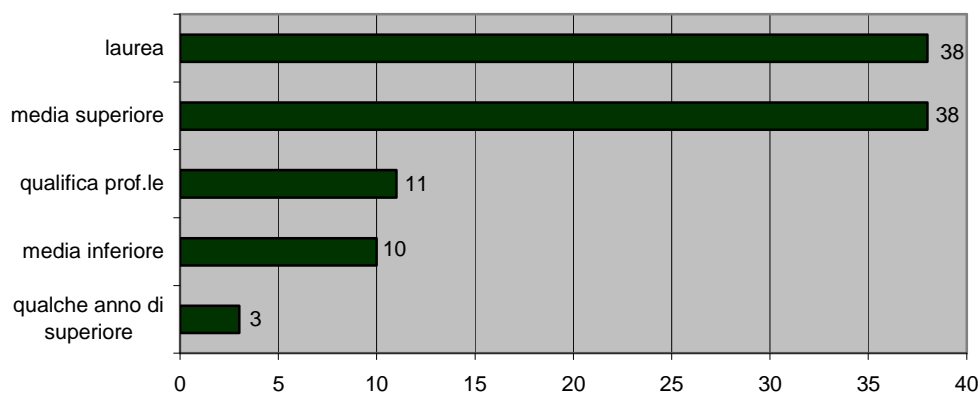
Base (casi): 231

Cittadinanza:



Base (casi): 263

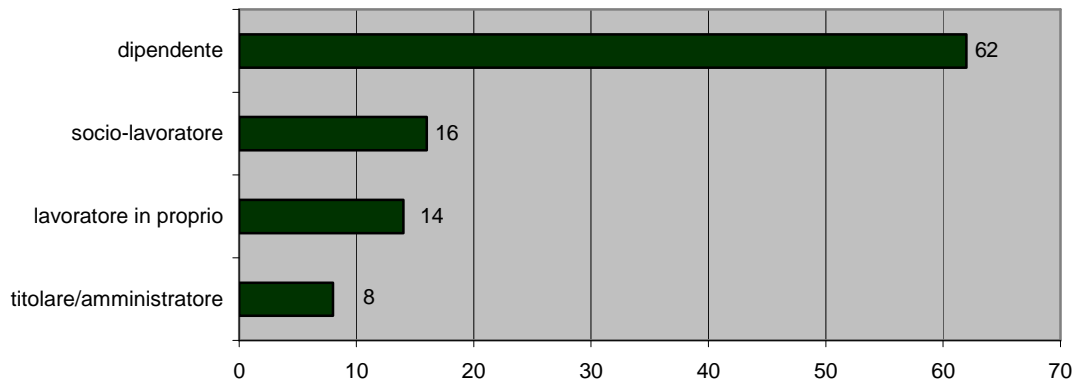
Titolo di studio:



Base (casi): 263

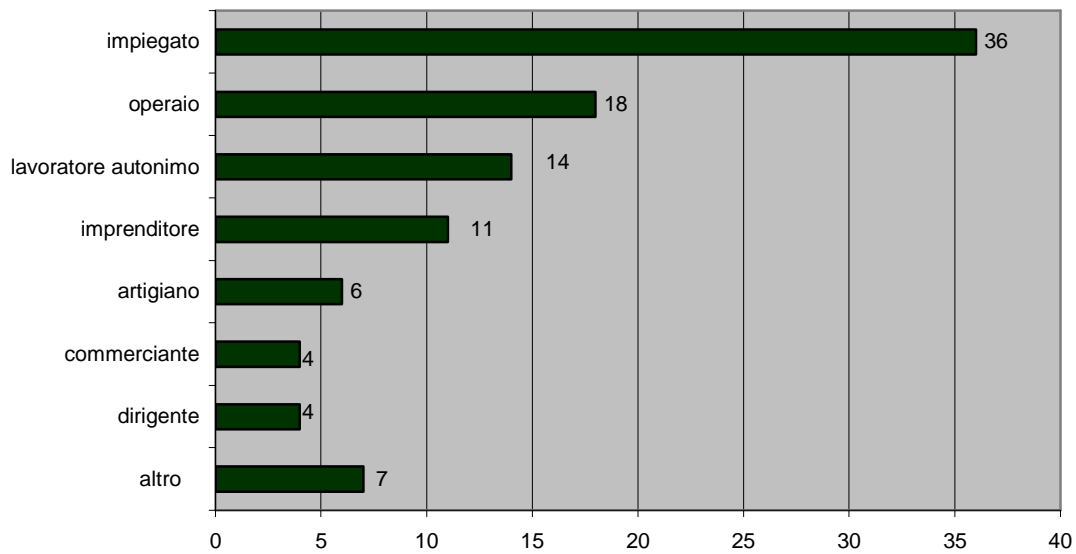
³ *Bacino Torino Sud*: Comuni nell'ambito dei territori dei Centri per l'Impiego (CpI) di Chieri, Moncalieri, Orbassano, Pinerolo; *Bacino Canavese*: Comuni nell'ambito dei territori dei CpI di Settimo Torinese, Chivasso, Ciriè, Cuorgnè, Ivrea; *Bacino Torino Ovest*: Comuni nell'ambito dei territori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

Posizione professionale:



Base (casi): 262

Professione:

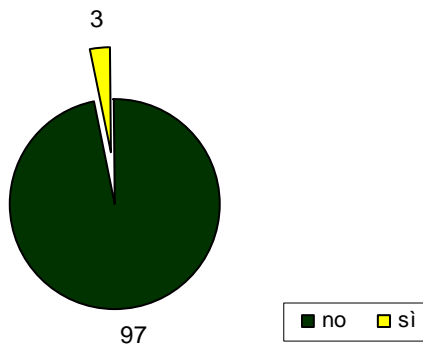


Base (casi): 238

E' in cassa integrazione?

Nessun degli intervistati è in cassa integrazione

Sta lavorando come apprendista?



Base (casi): 241

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.