

Quadro sintetico dell'indagine



Destinatari:

- allievi dei corsi di formazione professionale dei target *obbligo istruzione, percorsi integrati, mercato del lavoro (MDL), formazione continua a domanda individuale (FCI), apprendisti e occupati*.



- aspetti organizzativi del corso
- insegnanti
- tutor/responsabile del corso
- alto grado di utilità del corso (target *obbligo istruzione, MDL, FCI e occupati*)
- alta propensione al passaparola
- laboratori e ore di pratica (target *obbligo istruzione e percorsi integrati*)
- stage (target *MDL*)
- contenuti materie (target *obbligo istruzione, MDL, apprendisti e occupati*)



- attrezzature e materiali (target *obbligo istruzione, MDL e FCI*)
- visite e uscite (target *percorsi integrati*)
- contenuti materie (target *FCI e occupati*)
- orario (target *obbligo istruzione, percorsi integrati, FCI e occupati*)
- numero ore (target *occupati*)
- basso grado di utilità del corso (target *apprendisti*)
- classe disomogenea (target *apprendisti*)
- aspetti organizzativi (target *apprendisti*)
- metodologia di insegnamento (target *percorsi integrati*)

1. Il disegno della ricerca

Nel 2012, nell'ambito del monitoraggio delle attività di formazione professionale, è proseguita la rilevazione della soddisfazione degli allievi presenti in classe nel momento in cui veniva effettuata la verifica da parte di un funzionario provinciale. Come di consueto, l'obiettivo è stato quello di rilevare alcuni aspetti riferiti alla qualità delle attività formative erogate dalle varie Agenzie Formative presenti sul territorio provinciale, così come è percepita dagli allievi dei corsi. La successiva attività di analisi dati è stata condotta dal Servizio *Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità* della *Provincia di Torino*¹.

¹ In passato tale attività era svolta in collaborazione con i *Servizi Formazione Professionale* delle altre Province Piemontesi, mentre nel corso del 2012 si è avuta la partecipazione della sola *Provincia di Alessandria*.

Considerata l'attuale offerta formativa, quindi, il questionario è stato predisposto in sei versioni per altrettante tipologie di corsi:

1. **Obbligo istruzione** (*Bando Diritto Dovere/Obbligo Istruzione*): corsi rivolti ai minorenni che, non avendo ancora completato l'obbligo formativo, possono scegliere di seguire un corso di formazione professionale fino al compimento dei 18 anni di età.
2. **Apprendisti** (*Bando Apprendisti*): corsi cui devono partecipare tutti i giovani lavoratori assunti con contratto di apprendistato. Infatti, l'apprendistato è uno speciale rapporto di lavoro in cui il datore si impegna a far frequentare all'apprendista un corso di formazione esterno all'azienda. Possono essere assunti con questo tipo di contratto i giovani di età compresa tra i 15 e i 29 anni che siano in possesso della licenza media.
3. **MDL** (*Bando Mercato del Lavoro*): corsi rivolti principalmente ai disoccupati, promossi al fine di agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro.
4. **Formazione continua a domanda individuale** (*Bando Formazione Continua a Domanda Individuale*): corsi scelti da lavoratori di aziende private o Enti Pubblici che, di propria iniziativa, decidono di approfondire le proprie conoscenze personali e/o le competenze professionali. Per accedere a questi corsi non è infatti necessaria la mediazione da parte dell'azienda.
5. **Occupati** (*Bando Occupati*): corsi promossi dalle aziende a beneficio dei propri lavoratori che vengono realizzati dalle Agenzie formative e/o da soggetti privati quali, ad esempio, le aziende stesse.
6. **Percorsi integrati** (*Bando Diritto Dovere*): alcuni istituti tecnici e istituti professionali della Provincia di Torino effettuano, in collaborazione con alcune agenzie formative, una sperimentazione in cui gli studenti, oltre alla normale frequenza a scuola, possono effettuare delle attività pratiche di laboratorio e di tirocinio in azienda per un massimo di 200 ore all'anno. Queste ore non sono aggiuntive, ma fanno parte del normale orario scolastico, che viene opportunamente modificato. Gli insegnanti della scuola lavorano insieme agli insegnanti della formazione professionale e, alla fine del percorso, grazie al riconoscimento dei crediti per le attività svolte in integrazione, gli allievi che non intendono proseguire nel percorso scolastico possono passare alla formazione professionale per ottenere una qualifica.

La rilevazione delle opinioni degli allievi è condotta utilizzando dei questionari **semistrutturati**, 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, invece, i contenuti delle domande, i sei questionari, riferiti ai differenti target, presentano uno schema comune:

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.

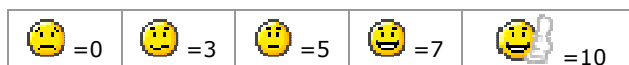
Una *sezione* più ampia, permette agli allievi di esprimere giudizi puntuali riferiti all'organizzazione del corso, agli insegnanti, al tutor formativo/responsabile del corso e, dove prevista, all'esperienza dello stage in azienda. Quindi si chiede loro nuovamente un giudizio complessivo, questa volta sull'utilità del corso.

Le opinioni degli allievi su questi aspetti sono rilevate utilizzando una scala di risposta costruita con cinque *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*.



Nei casi in cui il campione era superiore approssimativamente alle 50 unità, sono stati calcolati gli indici di soddisfazione/utilità percepita. L'indice complessivo di soddisfazione 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:



Ciascun questionario prevede, inoltre, degli spazi in cui si sollecitano gli allievi ad 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, ritengono 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.

Di seguito sono riportati i risultati delle **rilevazioni condotte in Provincia di Torino nel corso del 2012**: per i target *obbligo/istruzione*, *Percorsi integrati*, *MDL e FCI* si è fatto riferimento all'anno formativo 2011/2012; per i target *apprendisti e occupati* sono invece riportati i risultati delle rilevazioni condotte tra gennaio e dicembre 2012.

2. Sintesi dei risultati

Target obbligo istruzione

I corsi del bando obbligo istruzione sono frequentati principalmente da soggetti che *sono interessati ad imparare un mestiere* (35%), ma anche da chi aspira a *trovare un lavoro* (27%) e da chi è interessato ad *ottenere un attestato/certificazione/qualifica* (24%).

Il 32% ha riferito di aver seguito il *consiglio di familiari*, il 28% quello di *amici/compagni*, mentre il 30% ha scelto il percorso formativo *in modo autonomo*,

Gli allievi si dicono molto soddisfatti dei loro *insegnanti* (81 punti indice su scala 0-100) e giudicano come *utile la figura del tutor* (83%). In generale esprimono giudizi favorevoli sugli *aspetti organizzativi del corso* (78 punti indice), con l'eccezione di alcuni che lamentano problemi di orario o riferiscono una scarsa qualità di attrezzature e materiali.

In generale, pensano che frequentare il *corso sia stato utile* (85 punti indice).

Si è rilevato un alto livello di *soddisfazione* rispetto a quelle che erano le *aspettative* prima di iniziare il corso (81 punti indice) e *molti allievi consiglierebbero* ad altri lo stesso *percorso formativo* (92%).

Target percorsi integrati

Il 60% è venuto a conoscenza della possibilità di frequentare questo percorso dai propri insegnanti o dal Preside *all'inizio delle lezioni*, mentre il 20% *prima dell'inizio delle lezioni*, solo il 7% al *momento dell'iscrizione*. Molti si ritengono *abbastanza soddisfatti* di come si è svolto il corso (62 punti indice), di cui hanno apprezzato i *lavori di gruppo* (62 punti indice). Sono emerse, però, alcune *criticità* in riferimento allo svolgimento delle *visite/uscite*, *orario* e *alle metodologie di insegnamento*. Sono invece stati *apprezzati* i *laboratori/ore di pratica* e i *professori/formatori* ai quali viene riconosciuto un ruolo effettivo di aiuto nello studio.

Target MDL

Più della metà degli allievi coinvolti nell'indagine ha scelto il corso per *acquisire nuove capacità, competenze e conoscenze* (56%). Gli allievi esprimono, in generale, un *alto livello di soddisfazione* rispetto alle *aspettative* che avevano prima di iniziare il percorso formativo (84 punti indice); valutano positivamente gli *insegnanti*, (90 punti indice), gli *aspetti organizzativi del corso* (83 punti indice) e lo *stage* fatto in azienda (80 punti indice). Pensano che il *corso* frequentato sia stato loro *utile* (88 punti indice) e ne *consiglierebbero* ad altri la frequenza (96%).

Nel corso del 2012 nell'ambito del target MDL è stato coinvolto anche un esiguo numero di allievi disabili (23 casi). Questi allievi hanno dichiarato di aver frequentato il corso prevalentemente *per trovare lavoro* (15 casi) e, nella scelta del percorso, sono stati consigliati principalmente da *mamma/papà o altri familiari* (11 casi) e *dai servizi sociali del Comune/ASL* (9 casi).

Sono molto soddisfatti di come si è svolto il corso (14 casi), di cui apprezzano: *i materiali didattici/attrezzature, la classe, ciò che imparano, l'orario e gli insegnanti*. Ritengono che il *corso* sia *utile* (17 casi) e la totalità degli allievi ritiene che *il responsabile del corso* li abbia aiutati nello studio, inoltre *consiglierebbero* agli amici di iscriversi al corso frequentato (21 casi). Tra le criticità evidenziano il fatto che *non desiderano essere rimproverati perché non hanno fatto i compiti a casa* (2 casi) e *l'assenza/malfunzionamento delle macchinette distributrici di panini* (2 casi). Per quanto riguarda invece gli aspetti che apprezzano gli allievi hanno indicato: *laboratori/ore di pratica* (9 casi), *insegnanti* (5 casi), *contenuti materie e compagni* (4 casi).

Target FCI

Gli allievi dei corsi FCI hanno scelto tale percorso formativo per *approfondire aspetti utili per il lavoro* (30%), ma anche solo *per interesse personale* (18%) o perché *vorrebbero cambiare lavoro*. Hanno saputo del corso grazie ad *Internet* (23%), al *CpI* (21%) e al *consiglio di amici conoscenti* (19%); alcuni sono stati contattati direttamente dall'*agenzia formativa* che ha organizzato il corso (15%). Il 52% sapeva di dover pagare il *20% del costo del corso*, e la maggior parte di loro ha versato questa quota al *momento dell'assegnazione del voucher*. Gli allievi esprimono buoni giudizi sul corso frequentato e pensano che sia stato utile per migliorare le loro competenze professionali. Il 94% degli allievi consiglierebbe ad altre persone di frequentare il corso presso la stessa agenzia.

Alcuni lamentano, però, una scarsa qualità delle *attrezzature/materiali* e giudicano negativamente *l'orario e i contenuti delle materie*; ciò che invece apprezzano in modo particolare sono gli *insegnanti* (74%). Durante il corso si sono verificate alcune assenze e spesso i docenti hanno scelto di fare un ripasso generale all'inizio della lezione, che è risultato utile anche a chi era presente alla lezione precedente.

Target apprendisti

Per quanto riguarda l'anno 2012, si riportano i risultati di due ricerche che hanno coinvolto gli allievi di due tipologie di corsi:

- a) corsi approvati con il bando Apprendistato 2008 – anno gestione 2010 (modalità tradizionale);
- b) corsi approvati con il bando Apprendistato 2011-2012 (sperimentazione della formazione professionalizzante in azienda).

In questa seconda indagine le opinioni degli allievi sugli aspetti di soddisfazione/utilità percepita sono stati rilevati utilizzando una diversa scala di risposta, come quella riportata qui sotto. Data la bassa numerosità della base dati, non sono stati calcolati gli indici di soddisfazione/utilità percepita.



- a) *Corsi approvati con il bando Apprendistato 2008*: più di sette allievi su dieci riferiscono che stanno lavorando con un contratto di apprendistato perché è *l'unica forma di assunzione che gli è stata offerta*. In generale sono sufficientemente *soddisfatti del corso frequentato* (66 punti indice) e degli *aspetti organizzativi del corso*

(68 punti indice). L'81% dichiara di ritenere *utile il ruolo del tutor/coordinatore* che li ha seguiti, anche se spesso i contenuti della formazione non sono inerenti alle loro mansioni lavorative (52 punti indice). La maggior parte degli allievi (75%) *consiglierebbe il corso* frequentato presso la stessa agenzia. Per quanto riguarda gli aspetti problematici del corso molti riferiscono che il *gruppo classe* era piuttosto *disomogeneo* e che sarebbero più utili *corsi approfonditi e più attinenti al percorso lavorativo*; mentre tra gli aspetti che apprezzano particolarmente gli allievi indicano: *insegnanti e contenuti materie*.

- b) *Corsi approvati con il bando Apprendistato 2011-2012*: gli allievi riferiscono che stanno lavorando con un contratto di apprendistato perché è *l'unica forma di assunzione che gli è stata offerta* (22 casi). In generale, sono *abbastanza soddisfatti* del corso frequentato e degli *aspetti organizzativi del corso*. Inoltre, 26 allievi dichiarano di ritenere *abbastanza utile il ruolo del tutor/coordinatore* che li ha seguiti, il corso di formazione *per lo svolgimento delle mansioni lavorative e per la futura possibilità di crescita professionale*. La maggior parte degli allievi (30 casi) *consiglierebbe il corso* frequentato presso la stessa agenzia. Gli allievi apprezzano particolarmente gli *insegnanti* (9 casi) e la *collaborazione tra docenti e allievi*.

Target occupati

Alcuni degli allievi intervistati hanno scelto di frequentare il corso per approfondire *aspetti utili per il lavoro* (41%), altri desideravano *acquisire nuove competenze* (30%), altri ancora non avevano aspettative particolari perché si sono trovati a frequentare un *percorso formativo proposto dall'azienda* (22%). I giudizi sul corso sono in generale positivi, infatti gli allievi esprimono un alto livello di *soddisfazione* rispetto alle *aspettative* che avevano prima di iniziare il percorso formativo (82 punti indice), nonché un'alta *propensione al passaparola* (98%). Alcuni lamentano, però, problemi connessi all'*orario* (31%) in cui si sono svolte le lezioni e al *numero di ore* (29%), mentre particolarmente apprezzati risultano essere gli *insegnanti* (70%); anche i *contenuti delle materie* vengono considerati positivamente dal 26% degli allievi.

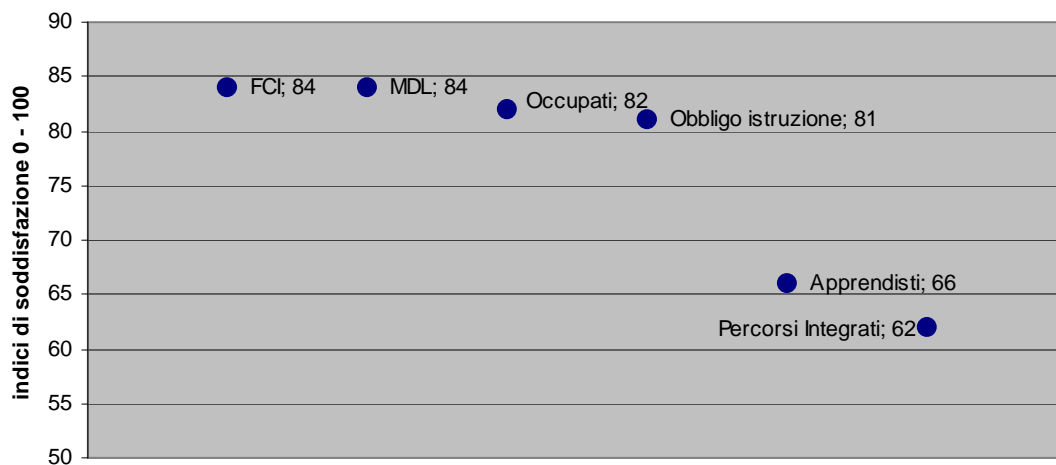
Infine, molti di loro pensano che il corso frequentato sia stato *utile* (80 punti indice) per migliorare le competenze professionali, così come l'aiuto ricevuto dal *responsabile del corso* (71%).

**RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI DATI RELATIVI
ALLE RILEVAZIONI REALIZZATE NELL'ANNO 2012**

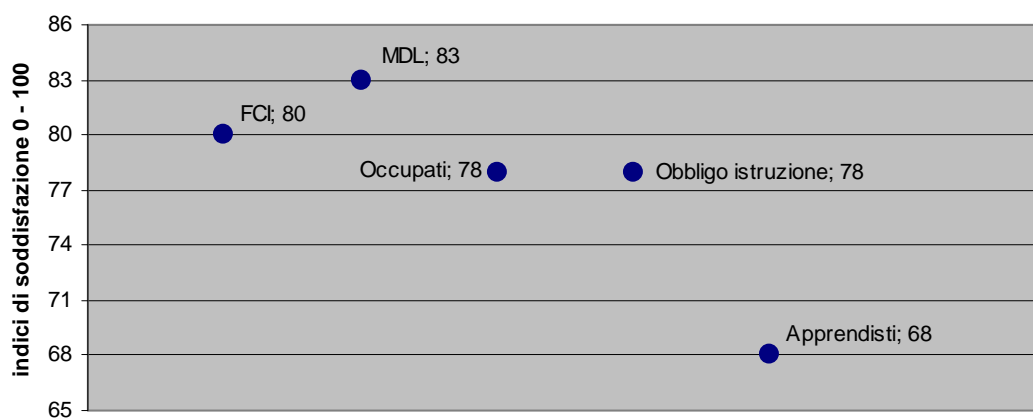
	TARGET					
	Obbligo istruzione	Percorsi Integrati	MDL	FCI	Apprendisti	Occupati
Motivazione principale per la scelta del corso	Interesse ad imparare un mestiere	n.a	Acquisire nuove capacità/conoscenze/competenze	Approfondire aspetti utili per il lavoro	Unica forma di assunzione offerta	Approfondire aspetti utili per il lavoro
Grado di soddisfazione rispetto alle aspettative *	81	62	84	84	66	82
Grado di soddisfazione rispetto agli aspetti organizzativi del corso *	78	n.a	83	80	68	78
Grado di soddisfazione rispetto agli insegnanti *	81	n.a	90	91	80	91
Grado di utilità del corso *	85	n.a	88	81	52	80
Utilità percepita del responsabile del corso	83%	n.a	90%	63%	81%	71%
Propensione al passaparola	92%	79%	96%	96%	75%	98%
Aspetti problematici del corso	Orario, insegnanti, attrezzature-materiali	Gite-momenti di svago, orario, metodologie di insegnamento	Aspetti organizzativi, stage, attrezzature-materiali	Attrezzature-materiali, orario, materie	Classe disomogenea, insegnanti, aspetti organizzativi	Orario, numero ore, materie
Aspetti apprezzati	Insegnanti, laboratori-ore di pratica, contenuti materie	Professori/formatori, aiuta nello studio, laboratori/ore di pratica	Insegnanti, contenuti materie, aspetti organizzativi	Insegnanti	Insegnanti, contenuti materie	Insegnanti, contenuti materie

* Le opinioni degli allievi relative al grado di soddisfazione/utilità sono state sintetizzate in indici sintetici su scala 0-100

Grado di **soddisfazione** rispetto alle **aspettative**

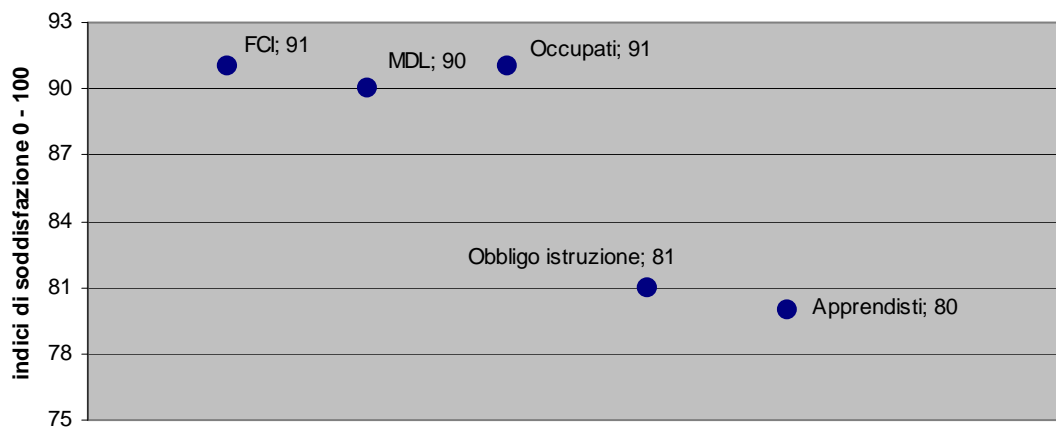


Grado di **soddisfazione** rispetto agli **aspetti organizzativi del corso**



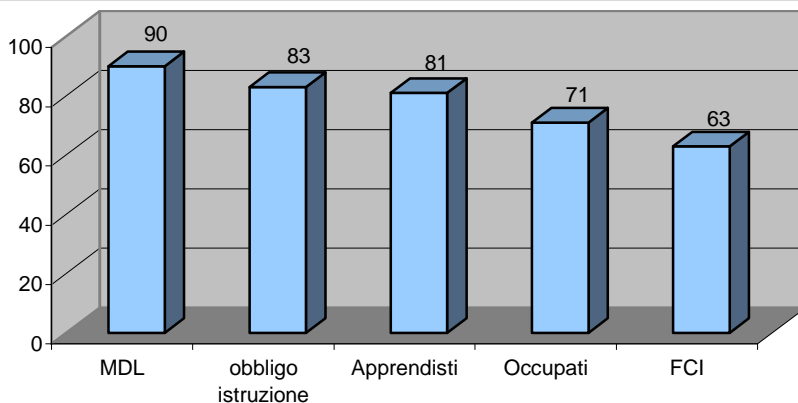
Domanda non proposta al target *Percorsi Integrati*

Grado di **soddisfazione** rispetto agli **insegnanti**



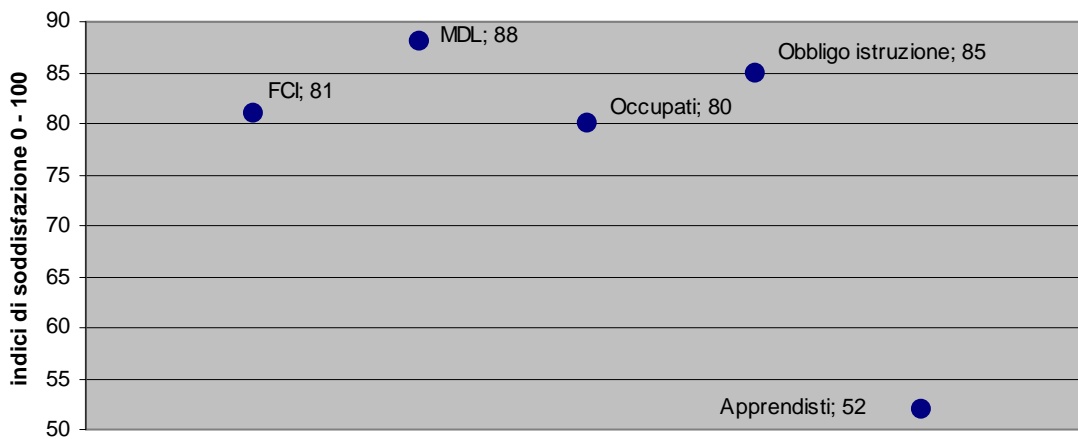
Domanda non proposta al target *Percorsi Integrati*

% di allievi che ritengono **utile il responsabile del corso?** – valori %



Domanda non proposta al target Percorsi Integrati

Grado di **utilità percepita** del corso



Domanda non proposta al target Percorsi Integrati

% di allievi che **consiglierebbero ad altri** il corso frequentato – valori %

