

Servizio Formazione Professionale
Servizio Organizzazione e Qualità
Ufficio Relazioni con il Pubblico

I corsi di formazione continua a domanda individuale: l'opinione degli allievi

- I edizione -

Gennaio 2004

Con la supervisione dell'ISPO
Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione

Indice

1. Il disegno della ricerca.....	pag. 3
2. La decisione di frequentare i corsi di formazione.....	pag. 5
2.1 Le motivazioni prevalenti.....	pag. 5
2.2 Le modalità di informazione sui corsi.....	pag. 7
2.3 La conoscenza del catalogo provinciale.....	pag. 8
2.4 L'influenza dell'Azienda sulla scelta del corso.....	pag. 10
3. Il corso di formazione frequentato.....	pag. 11
3.1 L'orario di svolgimento dei corsi.....	pag. 11
3.2 La quota di partecipazione a carico dell'allievo.....	pag. 12
3.3 Il rilascio di attestati/certificazioni.....	pag. 12
3.4 La partecipazione ad altri corsi promossi da Provincia/Regione.....	pag. 13
4. La valutazione degli utenti sul corso frequentato.....	pag. 14
4.1 La qualità percepita.....	pag. 14
4.2 L'utilità percepita.....	pag. 18
4.3 La propensione al passaparola.....	pag. 19
5. I corsi di Formazione promossi in Azienda: l'utilità percepita.....	pag. 19
6. La qualità attesa: le proposte degli allievi.....	pag. 20
7. Il profilo dei rispondenti.....	pag. 22
7.1 Il profilo sociografico.....	pag. 22
7.2 Professione prevalente, settore di impiego, dimensioni dell'azienda.....	pag. 24
8. Uno sguardo d'insieme.....	pag. 25
9. Il questionario proposto agli allievi.....	pag. 28

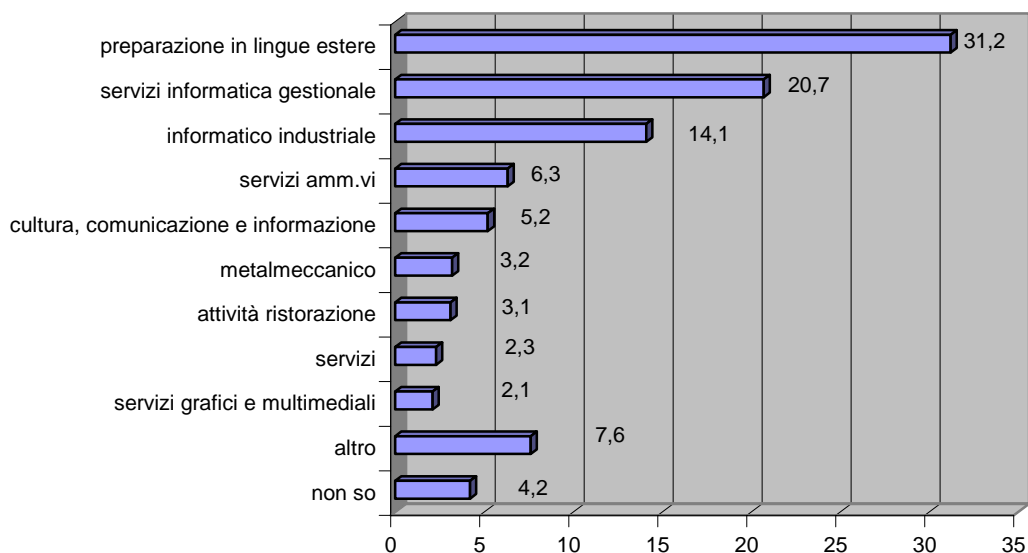
1. Il disegno della ricerca

La Provincia di Torino mette a disposizione dei lavoratori¹ che intendono frequentare un corso di aggiornamento – formazione, presente all'interno del *Catalogo dell'Offerta Formativa Provinciale*, un contributo sotto forma di buono di partecipazione pari all'80% del suo costo effettivo. Di norma, non è prevista la mediazione delle imprese: ciascun lavoratore può decidere di formarsi in relazione ai propri bisogni, indipendentemente dal settore di occupazione.

Nel periodo compreso tra ottobre e novembre 2003, il Servizio Formazione Professionale, in collaborazione con il Servizio Organizzazione e Qualità e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ha realizzato un'indagine rivolta a tutti i lavoratori che nell'ultimo anno hanno frequentato un corso usufruendo del contributo erogato dalla Provincia di Torino (circa 4500 persone). È stato predisposto un questionario semi-strutturato² postale, che è stato compilato e restituito da 1647 allievi (tasso di ritorno medio: 37%).

Per quanto riguarda la distribuzione per tipologia di corso, la fig. 1 mostra come, complessivamente, il 66% dei partecipanti all'indagine abbia frequentato un corso di informatica (34,7%) o di lingue (31,2%). In fig.2 è riportata, invece, la distribuzione relativa alle Agenzie Formative presso cui i lavoratori intervistati hanno frequentato i corsi. Si tratta di una rappresentazione realistica di quella che è stata l'effettiva assegnazione dei contributi erogati dalla Provincia.

Fig. 1: Area professionale cui appartiene il corso frequentato – valori %



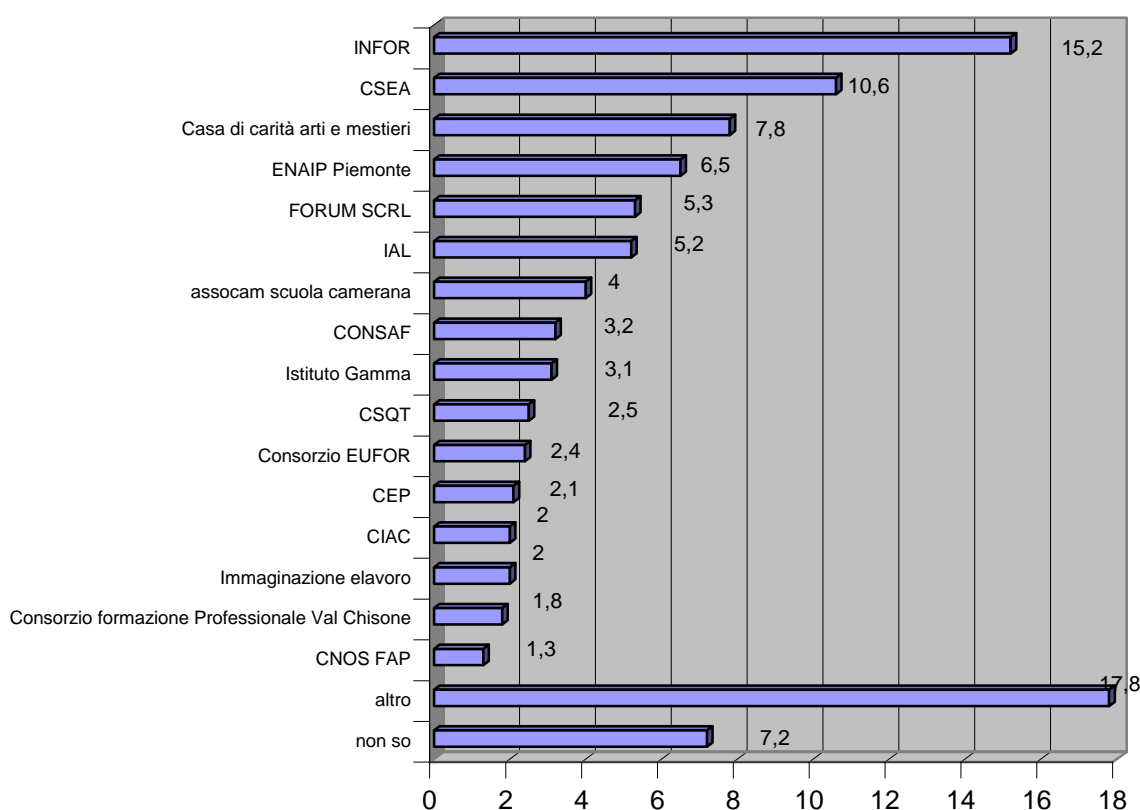
Base (casi): 1544

La modalità "altro" comprende: artistico, servizi socio-assistenziali, attività educativo – culturali, attività turistiche, automazione industriale, collaudo e controllo qualità, edilizia costruzioni, elettromeccanico, legno e affini, servizi ambientali, servizi commerciali, servizi d'impresa, servizi di trasporto, servizi edilizia e urbanistica.

¹ L'offerta formativa è rivolta ai lavoratori di aziende private e alle sole donne dipendenti di Enti Pubblici.

² Contenente cioè domande sia a risposta chiusa sia aperta.

Fig. 2: Agenzia Formativa presso cui è stato frequentato il corso – valori %



Base (casi): 1534

La modalità "altro" comprende: Agenzia Formativa Tuttoeuropa, API Formazione SCRL, Area Formazione, ASPLI, ASSFOR Piemonte, CIOFS, CEACO Piemonte, CESCOT Piemonte, CONSFORMINN Qualità, Consorzio accademico Europeo, Consorzio EIKON, Consorzio formazione canadese, Consorzio Teseo, COREP, Damanhur Arte e Mestieri, ENFAP, ENGIM, Fondazione Feyles, FORTER, Formhotel, IIRR Salotto e Fiorito, ONMIC, SCF SOC per la Formazione, Scuola Artigiani Restauratori.

C'è una sostanziale analogia tra le distanze spaziali, espresse in termini di tempo, che i lavoratori ricoprono per spostarsi tra l'azienda e, rispettivamente, la propria abitazione (fig. 3) e la sede dell'Agenzia Formativa presso cui hanno frequentato il corso (fig. 4): in entrambi i casi circa il 40% impiega dai 15 ai 30 minuti, il 30% meno di 15 minuti e il 23,6% dai 30 ai 60 minuti; solo il 3% circa occupa più di un'ora negli spostamenti.

Fig. 3: Distanza in termini di tempo tra l'Azienda e l'abitazione – valori %

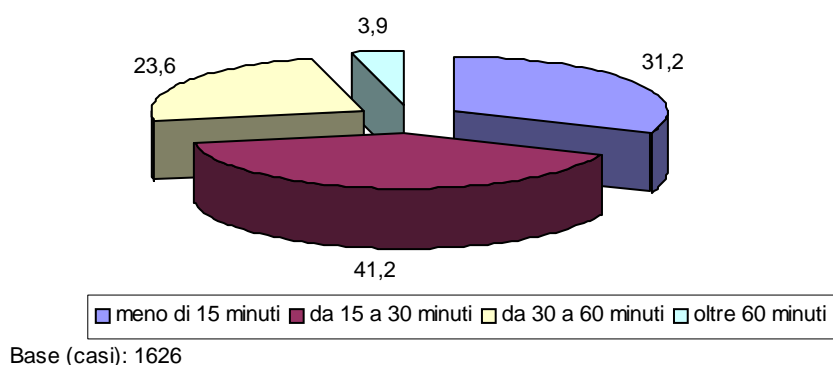
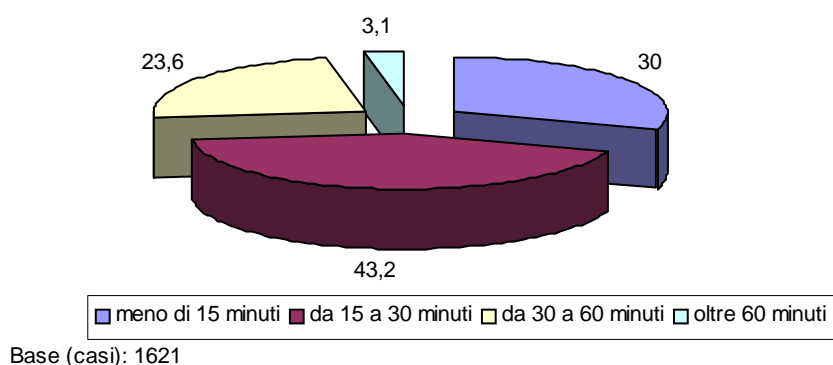


Fig. 4: Distanza in termini di tempo tra l'azienda e la sede presso cui è stato frequentato il corso – valori %



2. La decisione di frequentare il corso

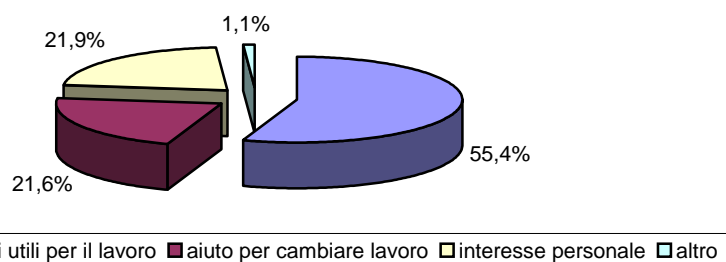
2.1 Le motivazioni prevalenti

Nelle aspettative di poco più della metà dei rispondenti (55,4%), il corso di formazione frequentato sarebbe dovuto essere lo spunto per approfondire alcuni aspetti inerenti la propria attività lavorativa (fig. 5); una percentuale simile ha, invece, scelto argomenti che potessero essere utili per cambiare lavoro (21,6%) o è stato spinti unicamente da interesse personale (21,9%).

Tra chi ha desiderato approfondire aspetti utili per il lavoro prevalgono gli adulti (tab. 1) e coloro che hanno raggiunto un livello professionale alto o medio (tab.2). Tra chi possiede un livello professionale

basso prevalgono, invece, le scelte indirizzate dalla voglia di cambiare lavoro o dal semplice interesse personale (tab. 2).

Fig. 5: Motivo prevalente che ha guidato la scelta – valori %



Base (casi): 1603

Tab. 1: L'età degli allievi influisce sulla motivazione a frequentare il corso – valori %

Base dati: 1573 casi	Età		
	Giovani (fino a 30 anni)	Adulti (30 – 60 anni)	Totale
Approfondire aspetti utili per il lavoro	52.3	64.9	56.0
Aiuto per cambiare lavoro	25.4	13.3	21.8
Interesse personale	22.4	21.7	22.2
Totale	100	100	100

Tab. 2: Il livello professionale degli allievi influisce sulla motivazione a frequentare il corso – valori %

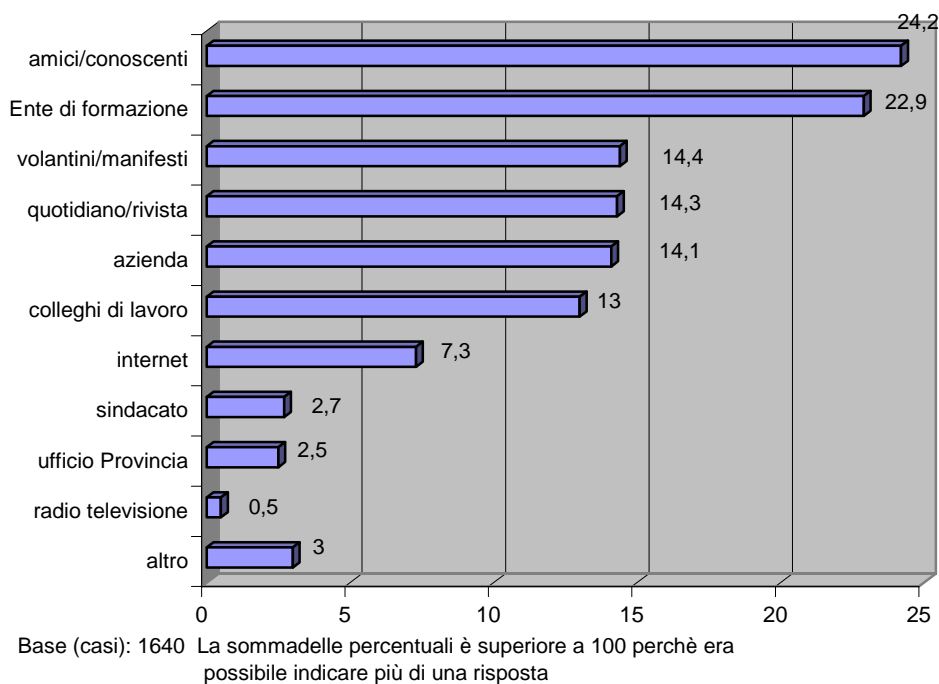
Base dati: 1465 casi	Livello professionale			
	Alto	Medio	Basso	Totale
Approfondire aspetti utili per il lavoro	70.7	63.2	30.0	56.8
Aiuto per cambiare lavoro	11.6	17.7	38.2	21.4
Interesse personale	17.7	19.1	31.8	21.8
Totale	100	100	100	100

2.2 Le modalità di informazione sui corsi

Gli allievi che hanno partecipato all'indagine sono venuti a conoscenza della possibilità di frequentare un corso, usufruendo di un contributo erogato dalla Provincia di Torino, principalmente tramite amici o conoscenti (24,2%) o grazie ad una comunicazione dell'Ente di Formazione, che talvolta ha inviato loro materiale informativo per posta (22,9%) (fig. 6). Altri canali di comunicazione significativamente efficaci a questo proposito, sono risultati essere i volantini/manifesti (14,4%), gli annunci su quotidiani/riviste (14,3%) o informazioni ricevute sul posto di lavoro – direttamente dall'azienda (14,1%) o dai colleghi (13%).

Tra coloro che possiedono un livello professionale alto è risultata meno rilevante l'influenza di amici/conoscenti e dell'Ente di Formazione (tab. 3). Al contrario, chi ha un livello professionale basso è risultato particolarmente sensibile alla pubblicità realizzata dalle agenzie formative e ha potuto contare meno sull'eventuale esperienza pregressa di colleghi che avevano già frequentato un corso.

Fig. 6: Modalità di conoscenza della possibilità di frequentare il corso con il Contributo della Provincia – valori %



Tab. 3: La modalità con cui si è venuti a conoscenza della possibilità di frequentare il corso dipende dal livello professionale degli allievi – valori %

Base dati: 1515 casi	Livello professionale			
	Alto	Medio	Basso	Totale
Amici/conoscenti	18.8	24.2	28.3	24.4
Ente di Formazione	17.8	21.0	28.9	22.4
Volantini/manifesti	11.9	13.7	17.7	14.3
Quotidiano/rivista	12.4	15.8	12.7	14.7
Azienda	18.8	14.4	13.0	14.7
Colleghi	12.9	14.9	6.5	12.7
Internet	10.4	7.7	4.1	7.3
Sindacato	1.5	2.5	2.7	2.4
Ufficio Provincia	2.0	2.2	3.5	2.4
Radio/televisione	1.0	0.4	0.9	0.6
Altro	5.4	2.7	3.2	3.2
Totale	100	100	100	100

2.3 La conoscenza del catalogo provinciale

Il catalogo provinciale relativo all'offerta formativa a domanda individuale è conosciuto da una minoranza di utenti (solo il 19,1% - fig. 7). Di questi, il 64,5% lo ha utilizzato (fig. 8) trovandolo sostanzialmente di facile consultazione (61,4% di abbastanza soddisfatti e 31,4% di molto soddisfatti - tab. 4), completo di tutte le informazioni necessarie (abbastanza: 62,6%; molto: 20,2%) e contenente un'offerta formativa vicina alle proprie esigenze (abbastanza: 62,1%; molto: 20,2%). In fig. 9 le valutazioni degli utenti sono state sintetizzate in giudizi positivi (molto + abbastanza soddisfatti) e giudizi negativi (poco + per nulla soddisfatti).

Fig. 7: Sa che c'è un catalogo provinciale relativo all'offerta di formazione continua a domanda individuale? – valori %

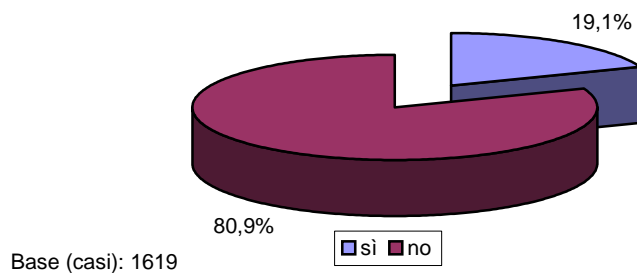
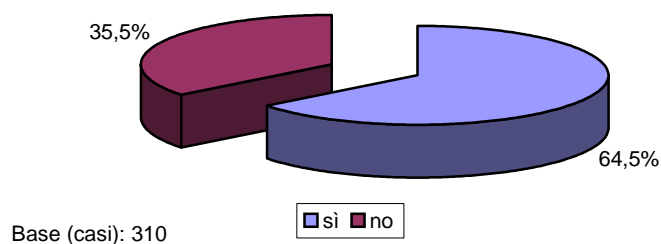


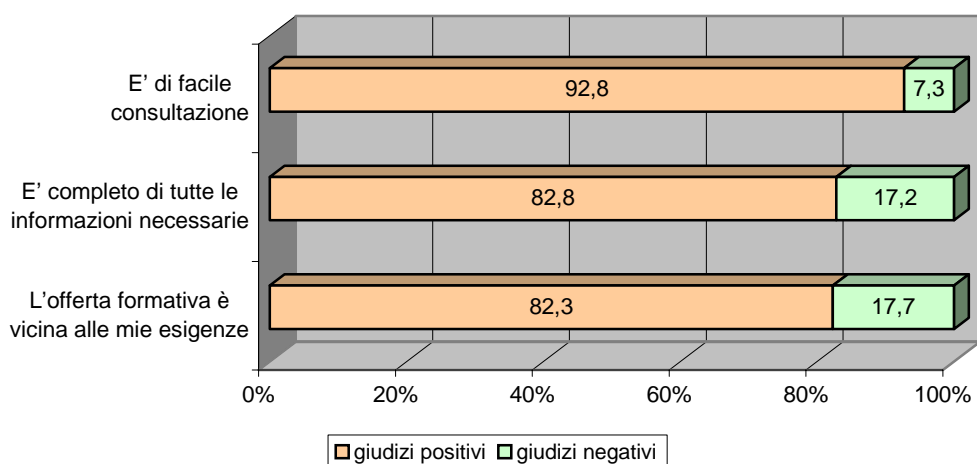
Fig.8 : Se sì, l'ha già consultato? – valori %



Tab. 4: Il catalogo provinciale dei corsi di formazione a domanda individuale: il giudizio dell'utenza – valori %

Il catalogo provinciale relativo all'offerta di formazione continua a domanda individuale del 2002/2003:	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Base (casi)
	%	%	%	%	
E' di facile consultazione	31.4	61.4	6.8	0.5	207
E' completo di tutte le informazioni necessarie	20.2	62.6	16.7	0.5	198
L'offerta formativa è vicina alle mie esigenze	20.2	62.1	17.2	0.5	198

Fig. 9 : Il catalogo provinciale dei Corsi di formazione a domanda individuale: il giudizio dell'utenza – valori %

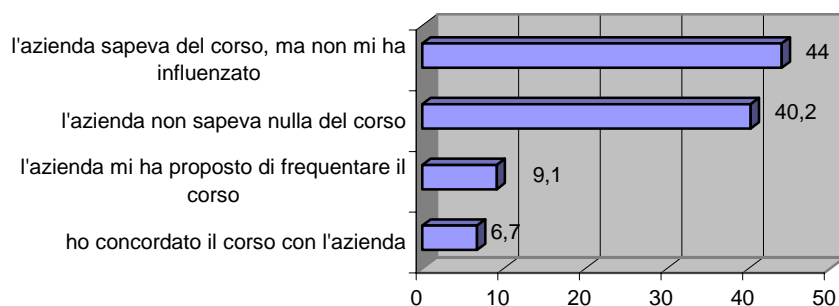


2.4 L'influenza dell'Azienda sulla scelta del corso

In più dell'80% dei casi l'azienda non ha esercitato alcuna influenza sulla decisione di frequentare il corso: il 40,2% dei rispondenti ha affermato che il datore di lavoro non ne era a conoscenza (fig. 10) e il 44% ha indicato che, seppur informato, non è intervenuto in alcun modo sulle sue scelte.

Le aziende di piccole dimensioni (fino a 49 addetti) appaiono più frequentemente a conoscenza delle attività di formazione svolte dai dipendenti (tab. 5); al contrario, quelle di medie e grandi dimensioni ne sono più spesso all'oscuro.

Fig. 10: La posizione dell'azienda relativamente al corso – valori %



Base (casi): 1635

Tab. 5 : L'influenza dell'azienda sulla scelta del corso dipende dalle sue dimensioni – valori %

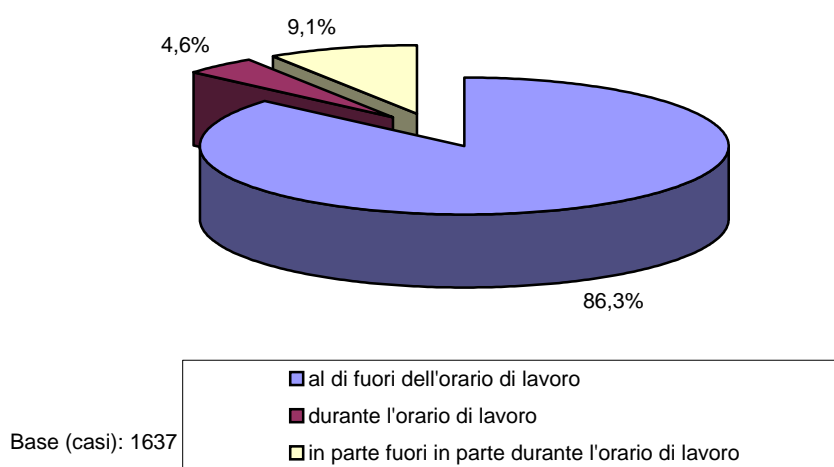
Base dati: 1540 casi	Dimensioni impresa			
	Piccola	Media	Grande	Totale
L'azienda sapeva del corso, ma non mi ha influenzato	54.8	43.3	32.6	44.0
L'azienda non sapeva nulla del corso	30.8	45.3	47.2	40.1
L'azienda mi ha proposto di frequentare il corso	7.2	7.6	12.5	9.3
Ho concordato il corso con l'azienda	7.2	3.8	7.7	6.6
Totale	100	100	100	100

3. Il corso di formazione frequentato

3.1 Orario di svolgimento dei corsi

Gli allievi coinvolti nell'indagine hanno seguito un corso di formazione principalmente al di fuori dell'orario di lavoro (86,3% - fig. 11), con alcune significative eccezioni nel caso in cui questo fosse stato concordato con l'Azienda, o questa avesse iscritto i propri dipendenti (tab.6).

Fig. 11: Orario di svolgimento del corso – valori %



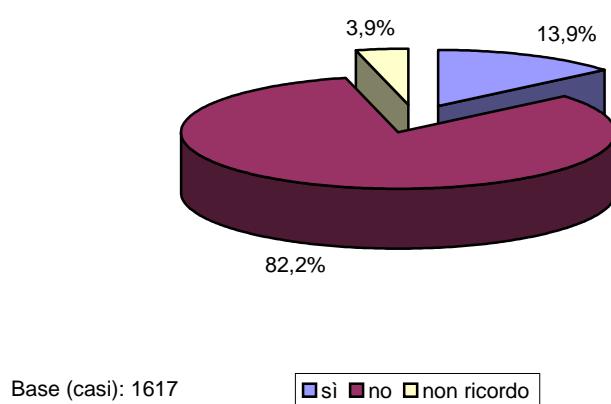
Tab. 6: L'orario scelto per frequentare il corso dipende dall'influenza esercitata dall'Azienda – valori %

Base dati: 1627 casi	Influenza esercitata dall'Azienda				Totale
	L'azienda non sapeva nulla del corso	L'azienda sapeva del corso, ma non mi ha influenzato	Ho concordato il corso con l'azienda	L'azienda mi ha proposto di frequentare il corso	
Al di fuori dell'orario di lavoro	96.3	87.2	51.4	63.5	86.3
Durante l'orario di lavoro	-	1.1	25.7	25.7	4.5
In parte fuori in parte durante l'orario di lavoro	3.7	11.7	22.9	10.8	9.2
Totale	100	100	100	100	100

3.2 La quota di partecipazione a carico dell'allievo

L'82,2% degli allievi ritiene che la quota di partecipazione che ha dovuto pagare, pari al 20% del totale³, non sia elevata (fig.12). Appare significativo che, in alcuni casi, i rispondenti abbiano dichiarato spontaneamente, ovvero senza essere sollecitati, che questa quota è stata interamente coperta dall'Azienda o dall'Ente di Formazione presso cui hanno frequentato il corso.

Fig. 12: La quota di partecipazione al corso era elevata?– valori %

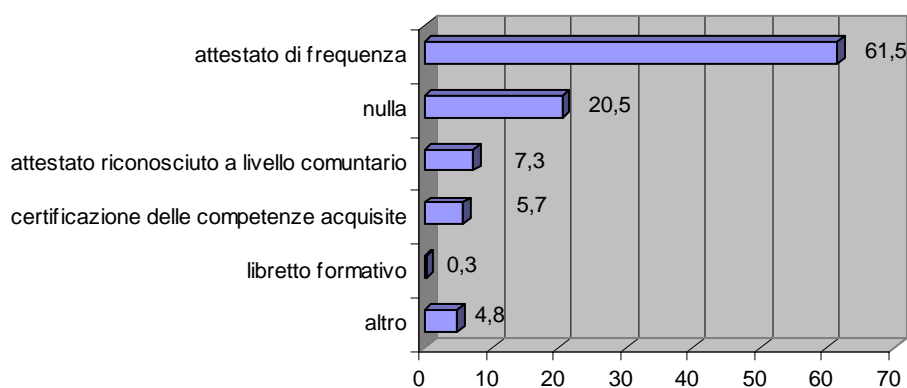


3.3 Il rilascio di attestati/certificazioni

Al termine del corso, il 61,5% degli allievi ha ricevuto un attestato di frequenza, il 7,3% un documento riconosciuto a livello comunitario e il 5,7% un certificato attestante le competenze acquisite. Una significativa percentuale di rispondenti afferma di non avere ricevuto nulla (20,5%), ma tra loro molti sono ancora in attesa di un attestato.

³ Fino ad un massimo di 1000 euro

Fig. 13: Eventuale rilascio di attestati/certificazioni- valori %

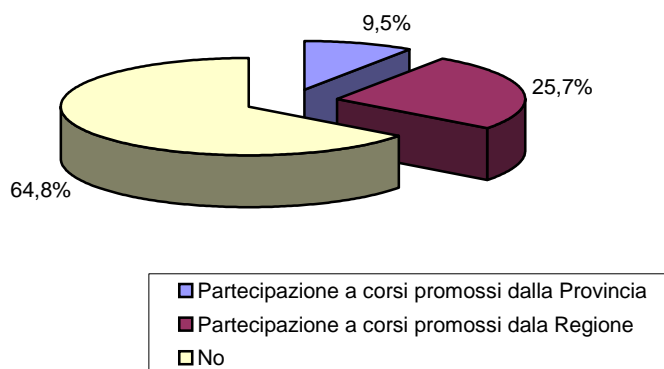


Base (casi): 1506

3.4 La partecipazione ad altri corsi promossi da Provincia/Regione

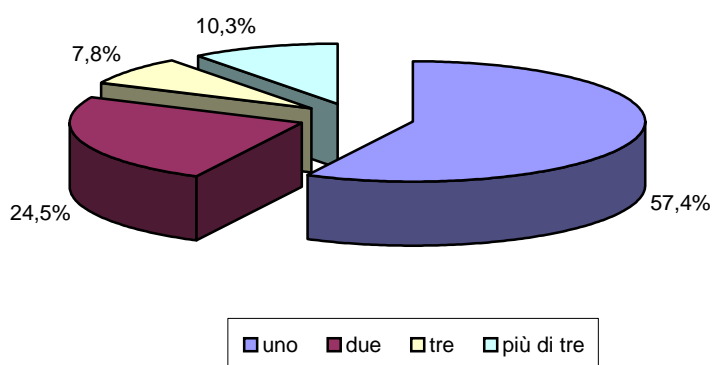
La maggior parte dei rispondenti afferma che il corso frequentato con il contributo della Provincia è stato l'unico a cui ha partecipato usufruendo di un finanziamento erogato da un Ente locale (64,8% - fig. 14). Il 25,7%, invece, aveva già partecipato in passato a corsi promossi dalla Regione Piemonte e il 9,5% dalla Provincia di Torino: il 57,4% ne aveva già frequentato uno, il 24,5% due, il 7,8% tre e il 10,3% più di tre (fig. 15).

Fig. 14: Partecipazione ad altri corsi promossi da Provincia di Torino o dalla Regione Piemonte- valori %



Base (casi): 1626 A questa domanda era possibile fornire più di un'indicazione

Fig. 15: Numero corsi promossi da Provincia di Torino o dalla Regione Piemonte frequentati in passato – valori %



Base (casi): 486

4. La valutazione degli utenti sul corso frequentato

4.1 La qualità percepita

Un'ampia sezione del questionario proposto agli allievi prevedeva che questi esprimessero una valutazione su alcuni aspetti caratterizzanti il corso di formazione frequentato. In particolare, si è ritenuto interessante raccogliere informazioni relativamente alle seguenti dimensioni:

1. docenti;
2. personale non docente;
3. modi e tempi di svolgimento dei corsi;
4. aspetti riferiti alla sede dove si è svolto il corso.

La tab. 7 e la fig. 16 mostrano chiaramente che gli aspetti relativamente ai quali si è raccolto il maggior numero di consensi sono quelli riferiti al personale docente. In particolare, in fig. 16, in cui sono rappresentati graficamente i *giudizi positivi* (molto + abbastanza soddisfatto) e i *giudizi negativi* (poco + per nulla soddisfatto); emerge come gli allievi valutino in modo estremamente favorevole la cortesia degli insegnanti (96,9%), la loro disponibilità (93,2%), la competenza (92,6%) e la chiarezza nel fornire spiegazioni (89,3%). Dalla tab. 7 emerge poi come in questi casi la modalità *molto* è quella indicata con maggiore frequenza dai rispondenti; tutti gli altri item oggetto di indagine, invece, sono stati giudicati prevalentemente come *abbastanza* soddisfacenti.

Il personale non docente è valutato positivamente soprattutto per quanto riguarda la cortesia (90,8%), ma a soli pochi punti percentuali leggiamo buoni giudizi riferiti alla loro disponibilità (89,3%) e competenza (87,3%).

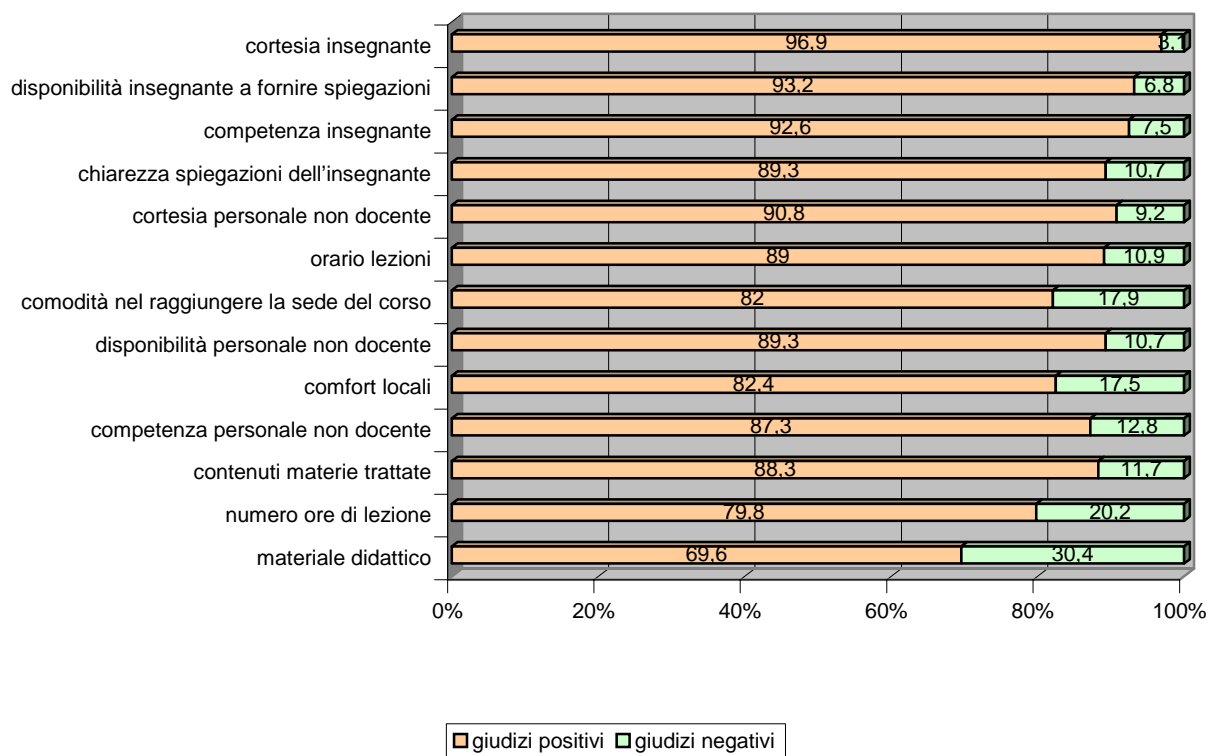
L'orario di svolgimento delle lezioni soddisfa l'89% degli allievi, i contenuti delle materie trattate l'88,3% e il numero di ore di lezione il 79,8%. L'82% dei lavoratori afferma che non ha riscontrato particolari problematiche nel raggiungere la sede del corso e l'82,4% riferisce di un buono stato dei locali dove si sono svolte le lezioni.

È stata riscontrata una lieve criticità relativamente alla qualità del materiale didattico: in molti casi, infatti, le agenzie preferiscono utilizzare fotocopie in luogo di libri di testo e le aule talvolta risultano carenti di strumenti didattici quali proiettori, registratori, lavagne.

Tab. 7: La qualità percepita dei corsi – valori %

Quanto è soddisfatto/a...	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Base (casi)
	%	%	%	%	
...della cortesia dell'insegnante	71.5	25.4	2.6	0.5	1638
...della disponibilità dell'insegnante a fornire spiegazioni	64.6	28.6	5.3	1.5	1632
...della competenza dell'insegnante	63.3	29.3	5.9	1.6	1637
...della chiarezza delle spiegazioni dell'insegnante	50.1	39.2	8.9	1.8	1636
...della cortesia del personale non docente	43.7	47.1	7.8	1.4	1495
...dell'orario in cui si sono svolte le lezioni	41.5	47.5	9.3	1.6	1639
...della comodità nel raggiungere la sede del corso	40.2	41.8	14.4	3.5	1609
...della disponibilità del personale non docente	39.0	50.3	9.0	1.7	1507
...del comfort dei locali	35.5	46.9	14.1	3.4	1634
...della competenza del personale non docente	33.2	54.1	10.9	1.9	1453
...dei contenuti delle materie trattate al corso	32.2	56.1	10.3	1.4	1627
...del numero di ore di lezione	23.1	56.7	18.2	2.0	1630
...del materiale didattico	19.9	49.7	22.6	7.8	1614

Fig. 16: La qualità percepita dei corsi – valori %

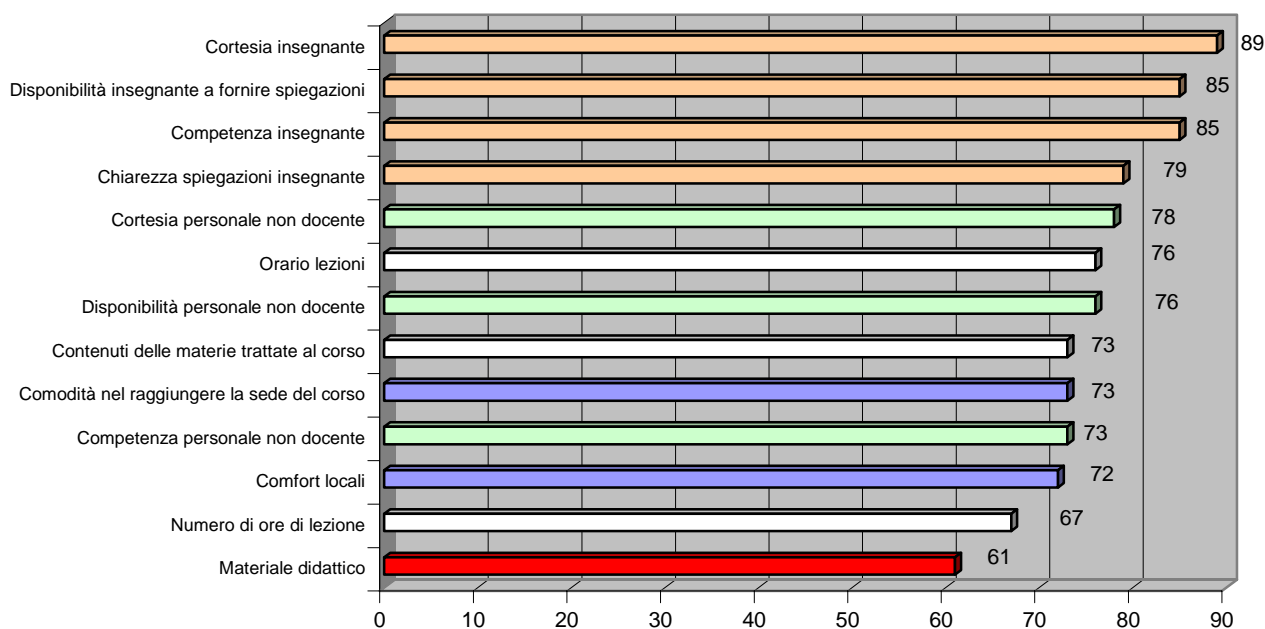


Nel questionario proposto all'utenza, le domande relative alla valutazione del servizio offerto, prevedevano che i rispondenti fornissero un giudizio di tipo analitico: per ciascuna delle dimensioni proposte, l'utente poteva dichiararsi *molto*, *abbastanza*, *poco* o *per nulla* soddisfatto. Partendo dalle risposte a queste domande è stato possibile calcolare un indice sintetico per ciascuna variabile: il risultato ottenuto, compreso tra 0 e 100, è un valore medio che va a ponderare le 4 modalità di risposta non tenendo conto dei casi mancanti. In tab. 8 e fig. 17 sono riportati gli indici di soddisfazione relativi a ciascun item, che confermano il quadro positivo analizzato finora.

Tab. 8: La qualità percepita dei Corsi: indice sintetico di soddisfazione

	Indice 0-100
Cortesia dell'insegnante	89
Disponibilità dell'insegnante a fornire spiegazioni	85
Competenza dell'insegnante	85
Chiarezza delle spiegazioni dell'insegnante	79
Cortesia personale non docente	78
Orario lezioni	76
Disponibilità personale non docente	76
Contenuti delle materie trattate al corso	73
Comodità nel raggiungere la sede del corso	73
Competenza personale non docente	73
Comfort locali	72
Numero di ore di lezione	67
Materiale didattico	61

Fig. 17: La qualità percepita dei Corsi: indice sintetico di soddisfazione



4.2 L'utilità percepita

È stato chiesto, infine, agli utenti di esprimere un giudizio in merito all'utilità percepita del corso frequentato: si trattava di indicare il proprio gradimento segnando una crocetta su un righello come quello riportato in fig. 18. Dai singoli valori percentuali riportati in ciascuna casella e dagli elevati valori di media e mediana⁴ ricaviamo un livello di utilità percepita piuttosto elevato.

Fig. 18: Utilità percepita del corso – valori %

1.6%	1.4%	3.1%	3.2%	8.2%	8.8%	14.6%	19.9% *	12.4%	26.9%	
INUTILE								UTILE		

Base (casi): 1608

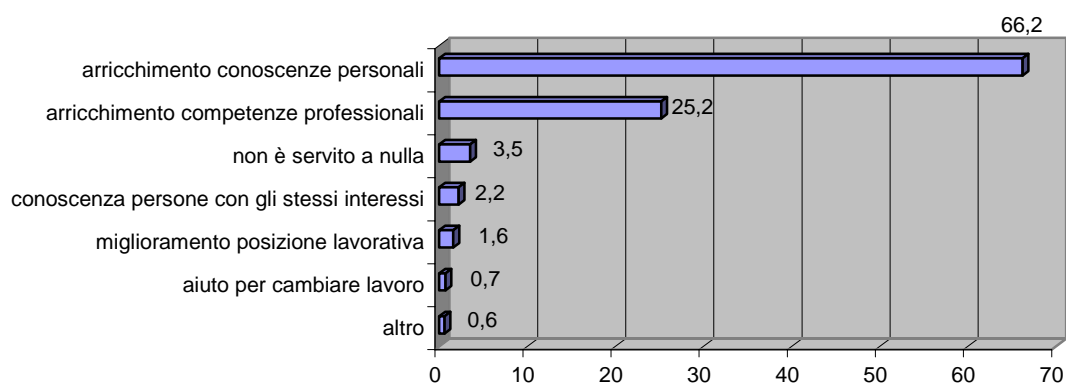
Media= 7.62

Dev. Std= 2.20

* posizione mediana

L'obiettivo principale che la maggior parte degli allievi dichiara di aver raggiunto al termine del corso è stato l'arricchimento delle proprie conoscenze personali (66,2% - fig.19), seguito da chi afferma di aver migliorato le proprie competenze professionali (25,2%).

Fig. 19: Obiettivo principale perseguito grazie al corso – valori %



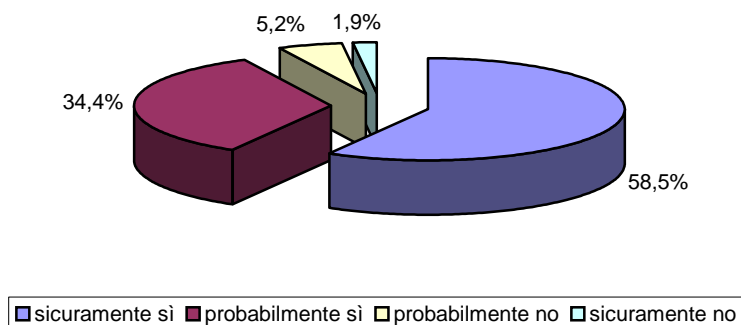
Base (casi): 1590

⁴ La mediana è il parametro che divide la distribuzione in due parti uguali

4.3 La propensione al passaparola

I rispondenti possiedono un'elevata propensione al passaparola: più del 90% di loro consiglierebbe sicuramente (58,5%) o probabilmente (34,4%) ad altri il corso appena frequentato (fig.20).

Fig. 20: La propensione al passaparola: consiglierebbe ad altri il corso che ha appena frequentato? – valori %

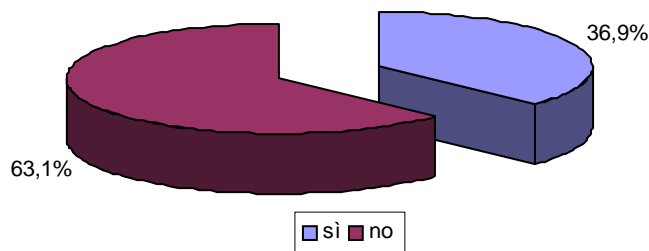


Base (casi): 1641

5. I corsi di formazione promossi in Azienda: utilità percepita

In passato, solo il 36,9% dei lavoratori aveva frequentato un corso di formazione promosso dalla propria azienda (fig. 21). Si è trattato, comunque, di un'esperienza che la maggior parte di loro ricorda positivamente. Per quanto concerne la valutazione dell'utilità del corso, la distribuzione di frequenza e i valori di media e mediana riportati in fig. 22 non si discostano significativamente da quanto rilevato in precedenza a proposito della formazione finanziata dalla Provincia (fig. 18).

Fig. 21: In passato ha frequentato corsi di Formazione promossi dall'azienda presso cui lavora? – valori %



Base (casi): 1642

Fig. 22: Utilità percepita dei corsi aziendali- valori %

2.6%	1.1%	3.6%	4.0%	8.3%	9.1%	12.6%	22.3% *	16.1%	20.3%	
INUTILE								UTILE		

Base (casi): 617

Media= 7.42

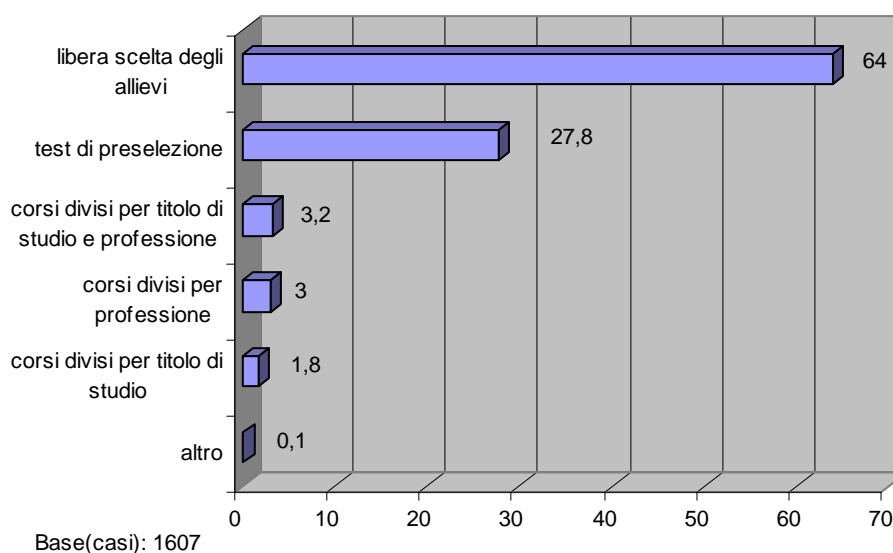
Dev. Std= 2.26

* posizione mediana

6. La qualità attesa: le proposte degli allievi

Il 64% degli allievi ritiene che ciascun lavoratore debba essere libero di scegliere il corso che più gli piace indipendentemente dal titolo di studio che possiede o dal lavoro che fa (fig. 23). Il restante 25% circa ritiene, invece, che ci debba essere una diversa assegnazione degli allievi alle classi in base ad un preliminare test di preselezione (27,8%), al titolo di studio (1,8%), alla professione (3%) o in base ad un criterio che tenga in considerazione sia il titolo di studio sia la professione (3,2%).

Fig. 23: Le aspettative degli allievi – valori %



Il questionario prevedeva, in ultimo, una domanda aperta attraverso la quale era possibile indicare eventuali critiche e/o suggerimenti per migliorare la qualità del corso di formazione frequentato. Le indicazioni fornite dai rispondenti, in sede di analisi dei dati, sono state raggruppate mediante aggregazioni omogenee.

La due modalità intorno alle quali si sono concentrate il maggior numero di opinioni sono state quelle relative alla denuncia di una scarsa qualità del materiale didattico (19% - fig. 24) e alla necessità di poter disporre di un maggiore numero di ore di lezione (18,2%). Alcuni allievi desiderano invece che i corsi vengano articolati su più livelli (12,5%) e che sia dato più spazio ad esercitazioni pratiche (10%). Altri lamentano problemi di orario (11,8%) o una scarsa competenza del docente (10,8%).

Alcune risposte evidenziano una carenza di informazioni circa l'offerta formativa⁵ (8,4%), altre auspicano un crescente impegno delle Istituzioni locali nell'organizzare un sempre maggior numero di corsi (6,8%); altre, ancora, sottolineano le condizioni poco confortevoli dei locali in cui si sono svolte le lezioni (5,4%).

Le ulteriori proposte non raggiungono il 5% del totale: alcuni allievi pensano che coloro che hanno seguito un corso di base dovrebbero avere la possibilità di frequentare il corso avanzato corrispondente (4,1%), altri avrebbero preferito avere lo stesso insegnante per tutto il corso (3,3%). Alcuni allievi vorrebbero che le agenzie formative si adoperassero per aiutarli a cambiare lavoro (2,8%) o vorrebbero almeno ricevere un attestato (2,5%).

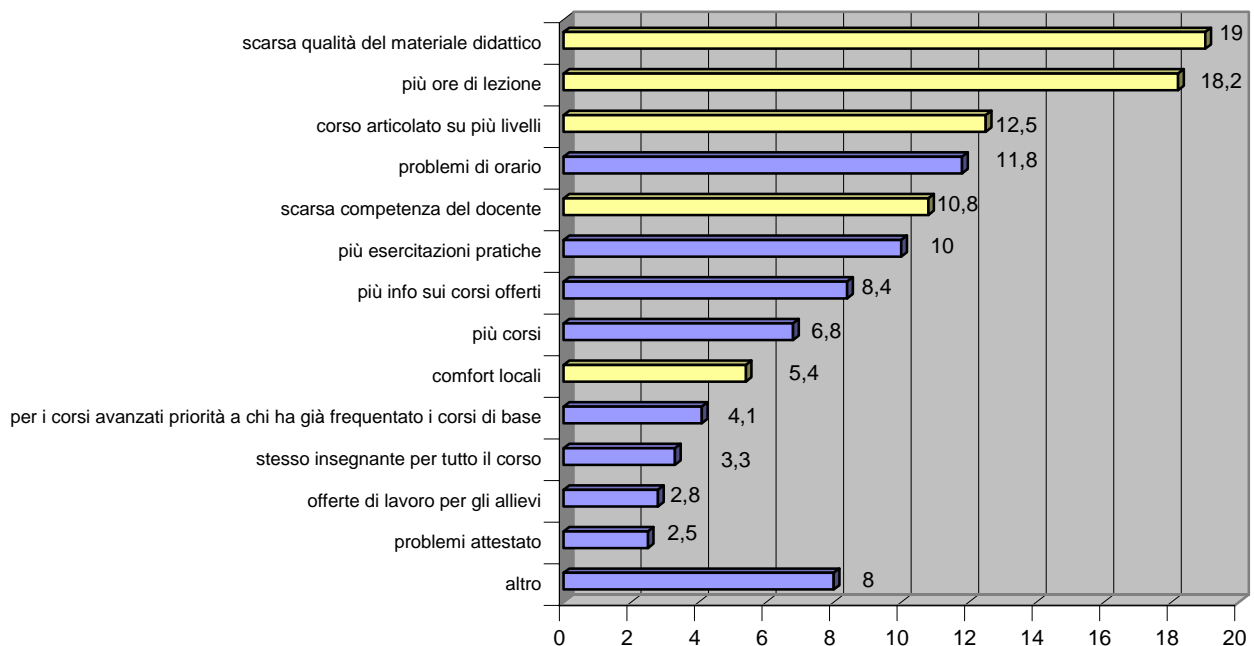
La categoria *altro* comprende richieste molto eterogenee tra loro, quali ad esempio la possibilità di poter frequentare gratuitamente i corsi o di poter contare su parcheggi riservati nei pressi della sede dell'agenzia formativa.

È interessante notare come alcuni degli aspetti sui quali si sono espressi liberamente gli utenti in questa domanda aperta, erano già stati proposti alla loro valutazione in precedenti sezioni del questionario⁶ (le barre gialle in fig. 24). Questo fattore è sintomatico della gravità che gli allievi percepiscono relativamente a tali problematiche.

⁵ Considerazione in linea con la scarsa conoscenza del catalogo provinciale relativo all'offerta formativa a domanda individuale (cfr. par. 2.3)

⁶ Qualità del materiale didattico, numero di ore di lezione, competenza del docente, comfort locali (cfr. tab. 7, fig. 16); articolazione del corso su più livelli (cfr. fig. 24).

Fig. 24: Critiche/suggerimenti – valori %



Base (casi): 688

La somma delle percentuali è superiore al 100% perchè era possibile indicare più di una modalità

Altro: il docente deve verificare la comprensione degli allievi, possibilità di avere corsi gratuiti, agenzia più interessata ad acquisire fondi che alla formazione degli allievi, parcheggi riservati agli allievi, corsi anche per chi ha bassa scolarità, ho abbandonato il corso perché spesso non c'erano le lezioni, meno burocrazia, corsi anche per gli uomini degli Enti pubblici, troppo tempo tra fine corso ed esami, non fare test di preselezione, corsi "filtrati" dall'azienda.

7. Il profilo dei rispondenti

7.1 Il profilo sociografico

Il campione di utenti è composto per il 56,2% da donne (fig. 25) e per il 70,7% da giovani di età compresa tra i 18 e i 39 anni (fig. 26). Prevalgono nettamente i diplomati (62,9%), seguiti da chi possiede la licenza media (18,7%) o la laurea (18,4%) (fig. 27).

Fig. 25: Genere – valori %

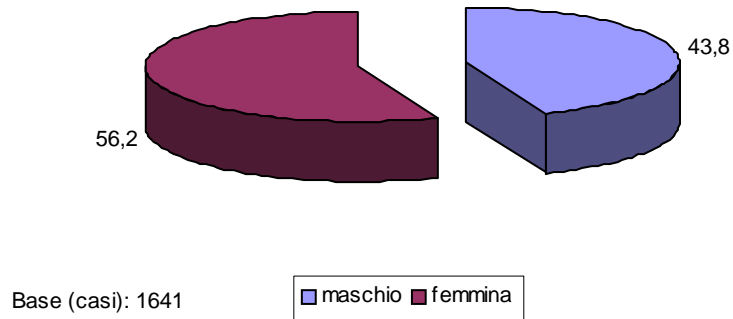


Fig. 26: Età – valori %

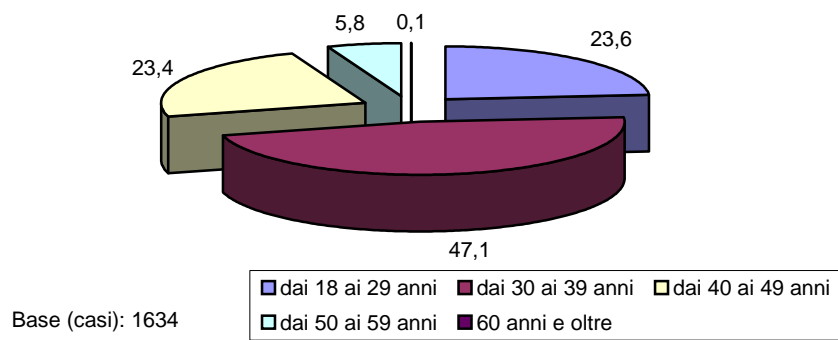
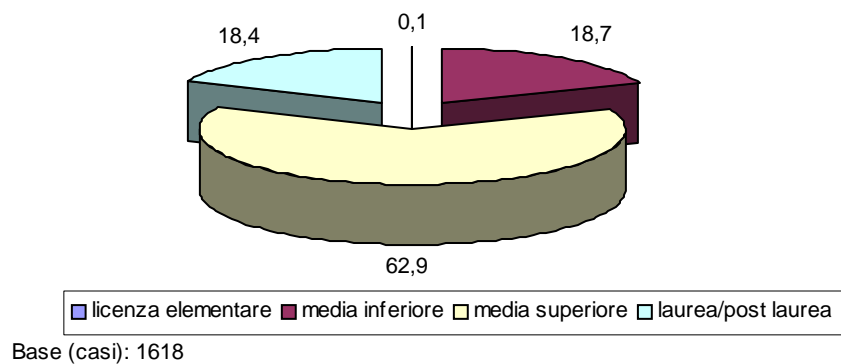


Fig. 27: Titolo di studio – valori %



7.2 Professione prevalente, settore di impiego, dimensioni dell'azienda

Gli allievi svolgono principalmente la professione di impiegato/a (56,3% - fig. 28), ma troviamo anche una discreta percentuale di operai (21,2%). I lavoratori sono impiegati per lo più nel settore dei servizi (46,2% - fig. 29) o del commercio (39,2%), in piccole imprese⁷ (40,5% - fig. 30).

Fig. 28: Professione prevalente – valori %

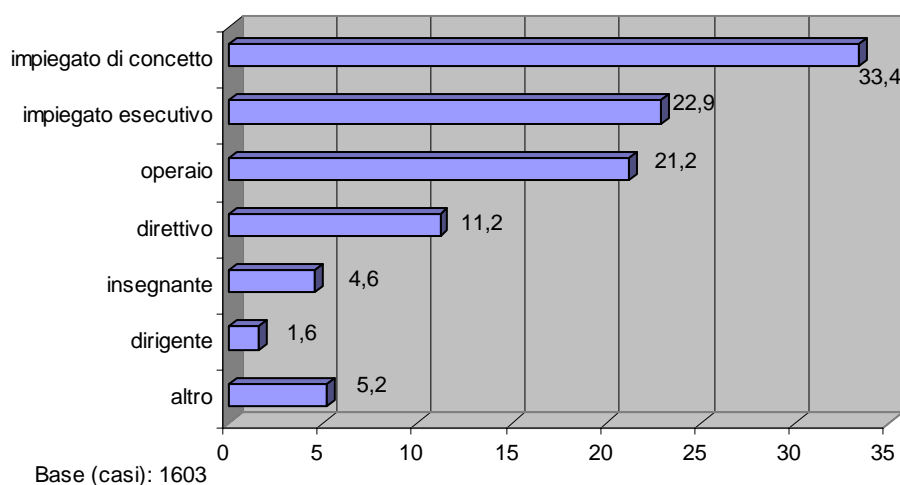
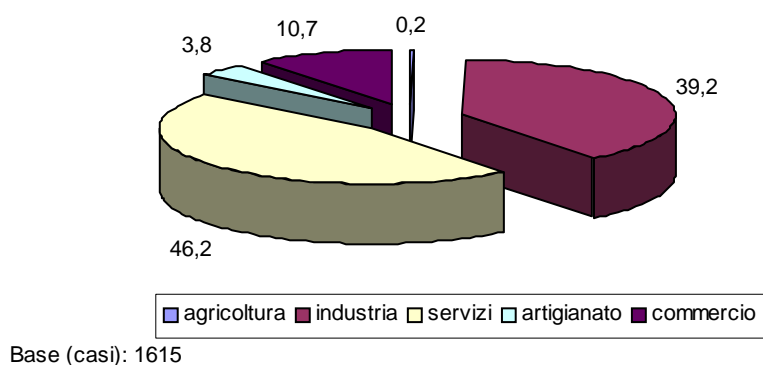
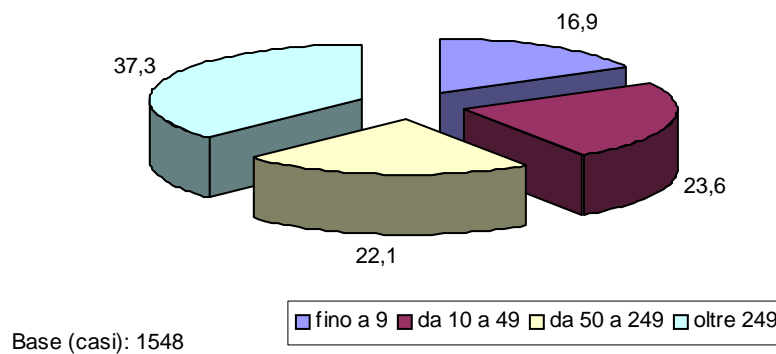


Fig. 29: Settore d'impiego – valori %



⁷ Per piccole imprese si intendono quelle che impiegano da 1 a 49 addetti; per medie quelle con 50-249 addetti e per grandi quelle con più di 250 dipendenti.

Fig. 30: Numero di addetti fissi – valori %



8. Uno sguardo d'insieme

I lavoratori che nel 2003 hanno frequentato un corso di formazione, finanziato dalla Provincia di Torino, sono stati spinti principalmente dalla volontà di approfondire alcuni aspetti inerenti la propria attività lavorativa e, secondariamente, dalla necessità di acquisire nuove competenze per poter cambiare lavoro o dal desiderio di seguire i propri interessi personali.

In genere, l'azienda presso la quale il lavoratore è assunto non ha esercitato alcuna influenza sulla decisione di frequentare il corso.

I canali informativi più efficaci, attraverso i quali gli allievi sono venuti a conoscenza della possibilità di poter chiedere un contributo alla Provincia, sono stati il passaparola di amici o conoscenti e le campagne pubblicitarie realizzate dalle agenzie formative accreditate. Al contrario, è risultato poco efficace a questo proposito il catalogo messo a punto dalla Provincia, che è noto ad una minoranza di rispondenti.

Gli utenti ritengono che la quota di partecipazione a loro carico sia stata adeguata.

I corsi si sono svolti principalmente al di fuori dell'orario di lavoro e, al termine di questi, la maggior parte delle agenzie formative ha rilasciato a ciascun allievo un attestato di frequenza.

Solo una minoranza di intervistati afferma di aver già frequentato, in passato, dei corsi di formazione promossi dalla Provincia di Torino, dalla Regione Piemonte o dalla propria azienda.

Gli allievi valutano in modo estremamente positivo i docenti dei corsi sotto il profilo della cortesia, competenza, disponibilità e chiarezza nel fornire spiegazioni. Manifestano poi un analogo gradimento nei confronti del personale non docente (cortesia, disponibilità e competenza), dei modi e tempi di svolgimento dei corsi (orario lezioni, numero ore di lezione e contenuti delle materie trattate al corso) e di alcuni aspetti riferiti alla sede dove si è svolto il corso (comfort locali e comodità nel raggiungere la sede dell'agenzia formativa). Gli unici item relativamente ai quali si è registrata una parziale criticità riguardano la scarsa qualità del materiale didattico e il ridotto numero di ore di lezione. Questa valutazione negativa è poi stata ribadita da una discreta percentuale di utenti che l'ha nuovamente segnalata in una domanda aperta in cui si potevano indicare critiche e/o suggerimenti.

La maggior parte degli allievi dichiara che il corso frequentato è stato utile, una buona percentuale di loro, infatti, è convinto che abbia permesso un arricchimento delle proprie conoscenze personali o delle proprie competenze professionali. Si riscontra poi un'elevata propensione al passaparola: quasi la totalità degli intervistati si dice disposta a consigliare ad altri il corso frequentato.

La maggioranza degli allievi ritiene anche che ciascun lavoratore debba essere libero di scegliere il corso di formazione che più gli piace, ma una percentuale non trascurabile di loro auspica che vengano messe a punto delle procedure di selezione per formare delle classi più omogenee.

9. Il questionario proposto agli allievi



I CORSI DI FORMAZIONE CONTINUA A
DOMANDA INDIVIDUALE:

la vostra opinione.

Ottobre/Novembre 2003

In collaborazione con:



Progetto Qualità: la Soddisfazione del Cliente
Osservatorio sulla Customer Satisfaction

Con la supervisione di **ISPO**
Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione

1 Per quale **motivo prevalente** ha deciso di frequentare un Corso di Formazione? (*indichi una sola risposta*)

- 1 Per approfondire aspetti che possono essermi utili per la mia attuale occupazione
- 2 Vorrei cambiare lavoro, e per questo può essermi utile approfondire alcune materie
- 3 Ero interessato/a all'argomento del Corso, anche se non ha alcuna attinenza con la mia attività lavorativa attuale
- 4 Altro motivo (*specificare*).....

2 **Come è venuto/a a conoscenza** della possibilità di frequentare un corso di formazione usufruendo di un **contributo economico** erogato dalla Provincia di Torino? (*può indicare più risposte*)

- 1 Mi sono rivolto/a direttamente ad un ufficio della Provincia di Torino
- 2 Me ne hanno parlato amici/conoscenti
- 3 Me ne hanno parlato colleghi di lavoro
- 4 Sono stato indirizzato/a dall'azienda presso cui lavoro
- 5 L'ho saputo dal sindacato
- 6 L'ho saputo direttamente dall'Ente di Formazione al quale mi sono rivolto per frequentare il Corso
- 7 Ho letto volantini/manifesti pubblicitari sul corso
- 8 Ne ho sentito parlare per radio/in televisione
- 9 Ho letto un annuncio pubblicitario su un quotidiano/rivista
- 10 Ho scoperto questa possibilità navigando in Internet
- 11 Altro (*specificare*).....

3 E' a conoscenza del fatto che esiste un **catalogo provinciale** relativo all'offerta di formazione continua a domanda individuale? (offerta rivolta ai lavoratori dipendenti delle aziende private e alle lavoratrici delle aziende private e degli Enti Pubblici) (*indichi una sola risposta*)

- 1 sì (passi alla domanda 4)
- 2 no (passi alla domanda 6)

4 **Se sì**, ha mai consultato il catalogo provinciale relativo all'**anno 2002-2003**? (*indichi una sola risposta*)

- 1 sì (passi alla domanda 5)
- 2 no (passi alla domanda 6)

5 **Se ha consultato il catalogo 2002-2003**, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? (*indichi una sola risposta per ciascun aspetto*)

<i>In che misura il catalogo provinciale relativo all'offerta di formazione continua a domanda individuale del 2002-2003:</i>	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per nulla</i>	<i>Non so</i>
1. E' di facile consultazione	4	3	2	1	0
2. E' completo di tutte le informazioni di cui avevo bisogno	4	3	2	1	0
3. L'offerta formativa è vicina alle mie esigenze	4	3	2	1	0

6 In quale delle seguenti condizioni si trovava L'**azienda presso cui lavorava** nel periodo in cui ha frequentato il Corso? (*indichi una sola risposta*)

- 1 Non era a conoscenza del fatto che stavo frequentando il corso
- 2 Ne era a conoscenza, ma non ha influito in alcun modo sulla mia decisione di frequentarlo
- 3 Ho concordato con l'azienda il Corso da frequentare
- 4 E' stata l'azienda a propormi di frequentare quel Corso

7 Il corso si è svolto (indichi una sola risposta)

- 1 Al di fuori dell'orario di lavoro
- 2 Durante l'orario di lavoro
- 3 In parte al di fuori e in parte durante l'orario di lavoro

8 Pensando al corso che ha appena frequentato, può indicare in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a dei seguenti aspetti? (indichi una sola risposta per ciascun aspetto)

Quanto è soddisfatto/a...	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Non so
1. ...del materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	4	3	2	1	0
2. ...dell'orario in cui si sono svolte le lezioni	4	3	2	1	0
3. ...del numero di ore di lezione	4	3	2	1	0
4. ...della chiarezza delle spiegazioni dell'insegnante	4	3	2	1	0
5. ...della disponibilità dell'insegnante a fornire spiegazioni	4	3	2	1	0
6. ...della competenza dell'insegnante	4	3	2	1	0
7. ...della cortesia dell'insegnante	4	3	2	1	0
8. ...dei contenuti delle materie trattate al corso	4	3	2	1	0
9. ...del comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	4	3	2	1	0
10. ...della comodità nel raggiungere la sede del Corso (es. disponibilità di mezzi pubblici o di parcheggi)	4	3	2	1	0
11. ...della disponibilità del personale non docente	4	3	2	1	0
12. ...della competenza del personale non docente	4	3	2	1	0
13. ...della cortesia del personale non docente	4	3	2	1	0

9 Al termine del Corso, l'Agenzia Formativa le ha rilasciato.... (indichi una sola risposta)

- 1 Un attestato di frequenza
- 2 Una certificazione attestante le competenze acquisite
- 3 Un libretto formativo
- 4 Un attestato riconosciuto a livello comunitario (es. Patente Europea di Informatica)
- 5 Non mi hanno rilasciato nulla
- 6 Altro (specificare).....

10 Quale **obiettivo principale** Le ha permesso di raggiungere il Corso appena frequentato? (*indichi una sola risposta*)

- 1 Ha arricchito le mie conoscenze personali
- 2 Ha arricchito le mie competenze professionali
- 3 Mi ha permesso di migliorare la posizione presso l'azienda per cui lavoro
- 4 Mi ha aiutato/a a cambiare lavoro
- 5 Mi ha dato la possibilità di conoscere un gruppo di persone che condividono il mio stesso interesse
- 6 Non mi è stato per nulla utile
- 7 Altro (*specificare*).....

11 Quanto ritiene che il Corso di Formazione a cui ha partecipato **Le sia stato utile**? Indichi il suo gradimento segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei valuta il corso totalmente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile

INUTILE											UTILE

12 Ritiene che la **quota di partecipazione** che ha pagato per frequentare il Corso sia stata troppo elevata?

- 1 Sì
- 2 No
- 0 Non ricordo

13 In passato ha frequentato **corsi di Formazione promossi dall'Azienda** presso cui lavora?

- 1 Sì
- 2 No

14 **Se sì, come valuta complessivamente l'utilità** di quelle esperienze? Di nuovo indichi il Suo gradimento segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei valuta quelle esperienze totalmente inutili e a destra, al contrario, totalmente utili.

INUTILE											UTILE

15 In passato, ha già partecipato ad altri Corsi promossi dalla Provincia di Torino o dalla Regione Piemonte? (*può indicare più risposte*)

- 1 Sì, promossi dalla Provincia di Torino
- 2 Sì, promossi dalla Regione Piemonte
- 3 No

Se sì indichi quanti 1 Uno 2 Due 3 Tre 4 Più di tre

16 **Consiglierebbe ad altri** il Corso che ha appena frequentato? (indichi una sola risposta)

- 1 Sicuramente sì
- 2 Probabilmente sì
- 3 Probabilmente no
- 4 Sicuramente no

17 Ciascuna persona può scegliere i corsi da frequentare indipendentemente dal titolo di studio e dall'attività lavorativa svolta. A questo proposito La preghiamo di indicare, tra le seguenti, l'**affermazione che condivide maggiormente** (indichi una sola risposta)

- 1 E' giusto che ciascuno possa scegliere il corso che gli piace indipendentemente dal titolo di studio o dal lavoro che fa
- 2 I corsi dovrebbero essere divisi per titolo di studio
- 3 I corsi dovrebbero essere divisi per professione
- 4 I corsi dovrebbero essere divisi per titolo di studio e per professione
- 5 Ci dovrebbe essere un test di pre-selezione e, se è necessario, un corso articolato su più livelli
- 6 Altro (specificare).....

.....

.....

18 Vuole segnalare qualche **critica**, in particolare, o qualche **suggerimento** che possano aiutarci a migliorare la qualità del corso che ha frequentato? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile condividere

.....

.....

.....

.....

.....

19 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.

Sesso

- 1 Maschio
- 2 Femmina

Età

- 1 Meno di 18 anni
- 2 Dai 18 ai 29 anni
- 3 Dai 30 ai 39 anni
- 4 Dai 40 ai 49 anni
- 5 Dai 50 ai 59 anni
- 6 60 anni e oltre

Titolo di studio

- 1 Nessun titolo
- 2 Licenza elementare
- 3 Media inferiore
- 4 Media superiore
- 5 Laurea

Settore in cui lavora

- 1 Agricoltura
- 2 Industria
- 3 Servizi
- 4 Artigianato
- 5 Commercio

Numero di addetti fissi

- 1 fino a 9 addetti
- 2 10-49 addetti
- 3 50-249 addetti
- 4 oltre 249 addetti

Qual è la distanza in termini di tempo tra l'azienda in cui lavora e il Centro dove ha frequentato il Corso?

- 1 meno di 15 minuti
- 2 da 15 a 30 minuti
- 3 da 30 a 60 minuti
- 4 oltre 60 minuti

Quanto tempo impiega a raggiungere l'azienda in cui lavora dalla sua abitazione?

- 1 meno di 15 minuti
- 2 da 15 a 30 minuti
- 3 da 30 a 60 minuti
- 4 oltre 60 minuti

Professione prevalente al momento della compilazione

- 1 Dirigente (direttore, ispettore, magistrato, medico, professore universitario...)
- 2 Direttivo (quadro, funzionario, tecnico laureato, capo ufficio, capo reparto...)
- 3 Insegnante (eccetto Università)
- 4 Impiegato/a di concetto
- 5 Impiegato/a esecutivo
- 6 Operaio/a (agricoltore, manovale, tramviere, inserviente...)
- 7 Altro (*specificare*).....

Area professionale a cui appartiene il Corso che ha frequentato

- | | | | |
|----|--|----|---------------------------------------|
| 1 | Artistico | 14 | Servizi |
| 2 | Servizi socio-assistenziali e sanitari | 15 | Servizi ambientali |
| 3 | Attività educativo-culturali | 16 | Servizi amministrativi |
| 4 | Attività ristorazione | 17 | Servizi commerciali |
| 5 | Attività turistiche | 18 | Cultura, comunicazione e informazione |
| 6 | Automazione industriale | 19 | Servizi dello spettacolo |
| 7 | Collaudo e controllo qualità | 20 | Servizi di impresa |
| 8 | Edilizia costruzioni | 21 | Servizi di trasporto |
| 9 | Elettromeccanico | 22 | Tutela, sicurezza e salute sul lavoro |
| 10 | Informatico industriale | 23 | Servizi edilizia e urbanistica |
| 11 | Legno e affini | 24 | Servizi grafici e multimediali |
| 12 | Metalmeccanico | 25 | Servizi informatica gestionale |
| 13 | Preparazione in lingue estere | 0 | Non so |

Agenzia Formativa presso cui ha frequentato il Corso

- | | | | |
|----|--|----|-------------------------------|
| 1 | Agenzia Formativa Tuttoeuropa | 28 | CSEA |
| 2 | Agripiemonteform | 29 | Damanhur Arte e Mestieri |
| 3 | ANFA | 30 | E.F.A.P. |
| 4 | API Formazione – S.C.R.L. | 31 | ENAIPI Piemonte |
| 5 | Area Formazione | 32 | ENFAP |
| 6 | ASPLI | 33 | ENGIM |
| 7 | ASS.FOR.Piemonte | 34 | Ente Scuola CIPET |
| 8 | Assocam Scuola Camerana | 35 | FO.R.UM. SCRL |
| 9 | Associazione Scuole Tecniche San Carlo | 36 | Fondazione Feyles |
| 10 | C.I.O.F.S. | 37 | Fondazione Teatro Nuovo |
| 11 | C.S.Q.T. | 38 | FOR.TER |
| 12 | Casa di Carità Arti e Mestieri | 39 | Formhotel |
| 13 | CE.A.CO. Piemonte | 40 | I.RE.COOP. Piemonte |
| 14 | CEP | 41 | IAL |
| 15 | CECOT Piemonte | 42 | II.RR. Salotto e Fiorito |
| 16 | CNOS – FAP | 43 | Immaginazione e Lavoro |
| 17 | Confartigianato Formazione | 44 | INFOR |
| 18 | CONS.FORM.INN. Qualità | 45 | INFORCOOP |
| 19 | CONSAF | 46 | Istituto Gamma |
| 20 | Consorzio Accademico Europeo | 47 | Mito Piemonte |
| 21 | Consorzio EIKON | 48 | ONAPLI |
| 22 | Consorzio EU.FOR. | 49 | ONMIC |
| 23 | Consorzio Formazione Canavese | 50 | SCF SOC. per la Formazione |
| 24 | Consorzio Formazione Professionale Val Chisone | 51 | Scuola Artigiani Restauratori |
| 25 | Consorzio Interaziendale Canavesano – C.I.A.C. | 52 | UNCI FIDET Piemonte |
| 26 | Consorzio Teseo | 0 | Non so |
| 27 | COREP | | |

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione

La preghiamo di inserire il questionario nella busta allegata, già affrancata e indirizzata, e di **restituirlo entro il 15 novembre 2003**