



AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Servizio formazione professionale

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

II edizione - Luglio 2006

Ricerca effettuata da:

Servizio Organizzazione e Qualità
in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	3
2. Il disegno della ricerca	3
3. La decisione di frequentare il corso di formazione	7
3.1 Le motivazioni prevalenti.....	7
3.2 Le modalità di informazione sui corsi	7
3.2.1 Il catalogo provinciale dell’offerta di formazione continua a domanda individuale: conoscenza e utilizzo	8
3.2.2 Il giudizio degli allievi sulle modalità di informazione sui corsi.....	11
3.3 L’influenza dell’azienda sulla scelta del corso	11
3.4 La quota di partecipazione a carico dell’allievo	12
4. Il corso di formazione frequentato	13
4.1 Il giudizio degli allievi sul corso frequentato	13
4.1.1 La qualità percepita: le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente	13
4.1.2 L’utilità percepita del corso frequentato.....	16
4.1.3 I primi risultati ottenuti grazie al corso frequentato.....	17
4.1.4 La qualità attesa: i suggerimenti degli allievi.....	19
4.1.5 La propensione al passaparola	20
4.2 Il rilascio di attestati/certificazioni.....	21
4.3 La partecipazione a precedenti corsi di formazione	21
5. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all’indagine	22
5.1 Principali dati socioanagrafici dei rispondenti	22
5.2 Posizione professionale e professione prevalente	24
6. I corsi di formazione continua a domanda individuale: uno sguardo d’insieme	26
 Appendice A	
Il questionario proposto agli allievi	28
 Appendice B	
Indice delle tabelle e delle figure	35

1. Il contesto di riferimento della ricerca

I corsi di *formazione continua a domanda individuale* sono rivolti a tutti i lavoratori e le lavoratrici dipendenti di aziende private ed Enti pubblici, compresi coloro che sono assunti con contratto di lavoro atipico (ad esempio il contratto a progetto). Per queste categorie di lavoratori la Provincia di Torino ha messo a disposizione un contributo, sotto forma di buono di partecipazione (*voucher*), che permette di frequentare un corso di aggiornamento–formazione tra quelli proposti all'interno del *Catalogo dell'offerta Formativa Provinciale*. I lavoratori possono decidere di seguire i corsi di formazione in base alle proprie esigenze conoscitive e agli interessi culturali indipendentemente dal tipo di lavoro svolto, in quanto non è prevista alcuna mediazione da parte aziendale.

2. Il disegno della ricerca

Il *Servizio Formazione Professionale* della Provincia di Torino, in collaborazione con il *Servizio Organizzazione e Qualità* e l'*Ufficio Relazioni con il Pubblico*, ha realizzato un'indagine con l'obiettivo di rilevare le opinioni degli allievi sui corsi frequentati. Lo strumento di rilevazione - un questionario semi-strutturato¹ postale - è stato messo a punto dopo un'accurata analisi dei risultati della precedente edizione dell'indagine realizzata a fine 2003. La rilevazione ha coinvolto tutti i soggetti che avevano frequentato un corso nel periodo compreso tra marzo 2005 e febbraio 2006 (6300 persone circa). Hanno partecipato all'indagine 2011 allievi, pari al 32% del totale.

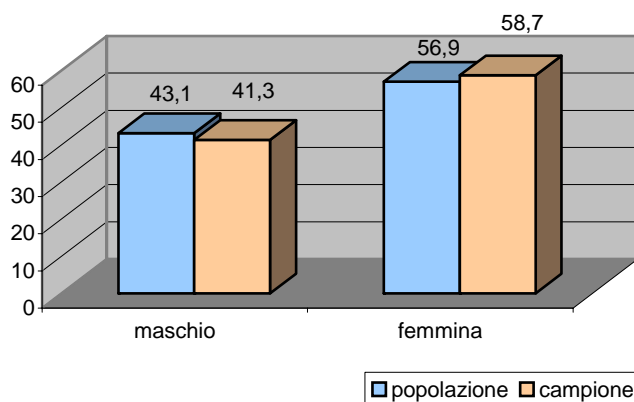
Le figg. 1-4 illustrano le caratteristiche dell'insieme dei rispondenti che rispecchia, per alcune variabili note, la distribuzione presente nella popolazione di riferimento. Infatti, seppur si tratti di un campione autoselezionato attraverso la rilevazione postale², le distribuzioni di frequenza delle variabili relative a *genere, età, residenza e numero di ore* non si discostano in modo rilevante³ da quelle della popolazione.

¹ Il questionario semi-strutturato contiene sia domande a risposta chiusa sia aperta: nelle prime il rispondente indica la propria preferenza scegliendo tra una serie di alternative predefinite, in quelle a risposta aperta, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può riportare liberamente qualunque indicazione ritenga utile fornire.

² Infatti, com'è noto, questa tecnica di rilevazione non permette alcun controllo sulla selezione dei rispondenti: partecipa all'indagine chi desidera farlo spontaneamente senza interazione o sollecito.

³ È stata considerata significativa una variazione di almeno più o meno cinque punti percentuali.

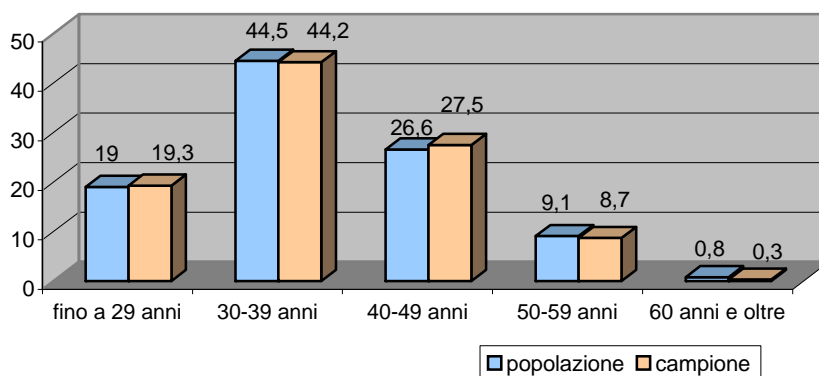
Fig. 1: Genere – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 6332.
 Base (casi) campione: 2011.

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

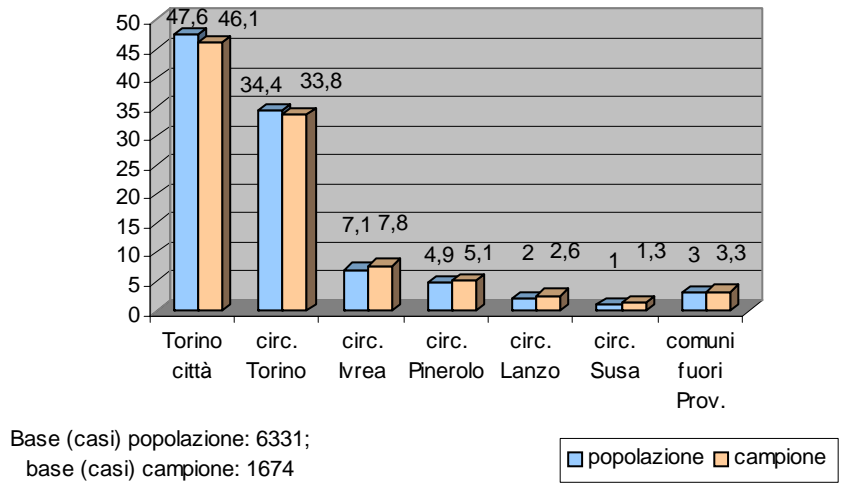
Fig. 2: Età – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 6332.
 Base (casi) campione: 2007.

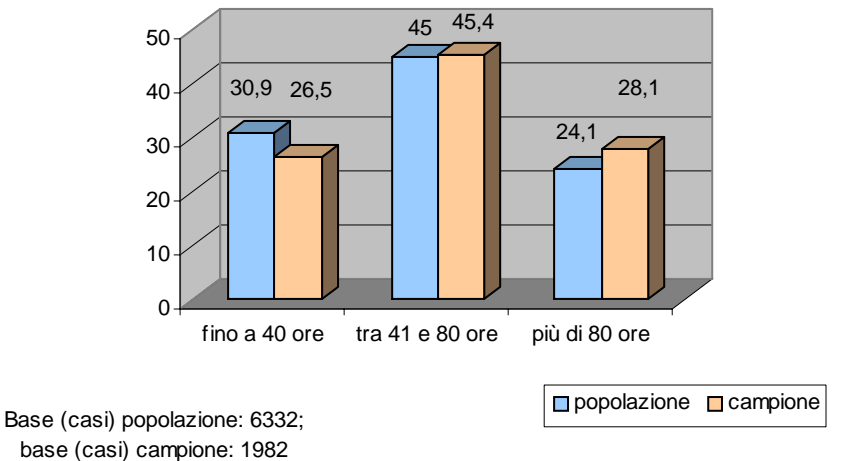
Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale

Fig. 3: Residenza degli allievi – confronto popolazione e campione – valori %



Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

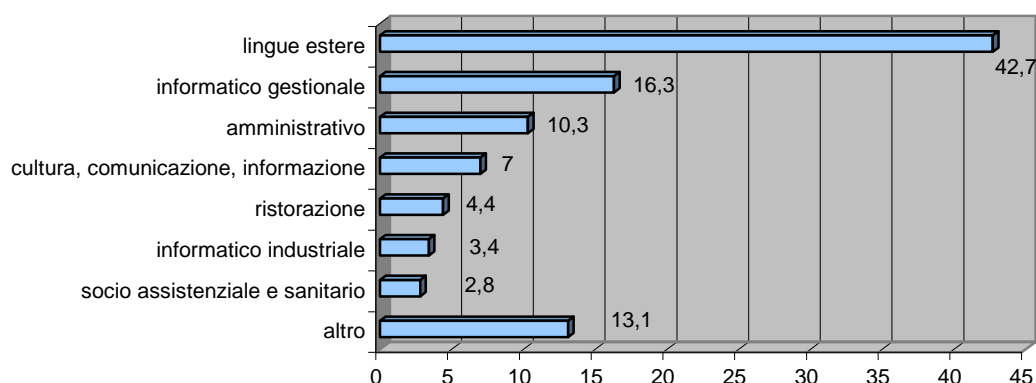
Fig. 4: Numero di ore del corso – confronto popolazione e campione – valori %



Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

La fig. 5 mostra come più di 4 allievi su 10 abbiano scelto di frequentare corsi di lingua straniera, mentre dalla tab. 1 si ricava una significativa frammentazione nella scelta della sede presso cui frequentare il corso. Solo 3 agenzie formative, infatti, raccolgono più del 5% degli allievi: INFOR (12,7%), CSEA (6,5%) e ENAIP Piemonte (5,2%).

Fig. 5: Area professionale del corso frequentato – valori %



Base (casi): 1899

La modalità "altro" comprende le seguenti aree: commerciale (1,8%); grafico e multimediale (1,8%); artistico e tipico (1,7%); turistico alberghiero (1,4%); metalmeccanico (1,2%); estetica (1,1%); collaudo e controllo qualità (0,7%); ambientale (0,7%); abbigliamento (0,6%); edilizio urbanistico (0,4%); spettacolo (0,4%); coltura e giardinaggio (0,3%); automazione industriale (0,3%); energetico (0,3%); tutela/sicurezza e salute sul lavoro (0,3%); elettromeccanico/elettronico (0,2%).

Tab. 1: Agenzia formativa presso cui gli allievi hanno frequentato il corso – valori %

Agenzia	%	Agenzia	%
INFOR	12,7	FORCOOP	0,9
CSEA	6,5	ENFAP	0,8
ENAIPI PIEMONTE	5,2	ASSOCIAZIONE IDEA LAVORO ONLUS	0,8
ISTITUTO GAMMA	4,6	C.A.S.A. FORMAZIONE	0,7
IAL	4,3	FOR.TER PIEMONTE	0,7
CONSORZIO EUROQUALITA'	3,6	II.RR. SALOTTO E FIORITO	0,7
AGENZIA FORMATIVA TUTTOEUROPA	3,6	SCUOLA ORAFI GHIRARDI	0,7
ASPLI	3,5	CONFARTIGIANATO FORMAZIONE	0,6
IMMAGINAZIONE E LAVORO	3,2	VALLI ALPINE PROGRESSO E FORMAZIONE	0,6
ENFIP PIEMONTE	3,3	CONS. PIEM. DI FORMAZ. COMM. ESTERO	0,6
CONSAF	3,1	FONDAZIONE FEYLES	0,5
ENGIM	3,1	FORMAZIONE BENESSERE	0,5
CONSORZIO MONDO FORMAZIONE	2,9	SCUOLA ARTIGIANI RESTAURATORI	0,5
AGEFORM	2,9	CNOS/FAP	0,5
C.I.A.C.	2,8	ONMIC	0,5
CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI	2,7	INFORCOOP LEGA PIEMONTE	0,4
E.F.P.B.I. CENTRO STUDI DI CIRIE'	2,5	CONSORZIO REVIDEA	0,4
API FORMAZIONE	2	FORMONT	0,4
CONSORZIO EIKON	1,6	ASS.FOR.PIEMONTE	0,3
CONSORZIO EUROFORM 3	1,5	A.I.F.O.P.	0,3
COREP	1,5	CONSORZIO EU.FOR.	0,3
DAMANHUR ARTE E MESTIERI	1,3	IL NODO GROUP	0,3
CONSORZIO ACCADEMICO EUROPEO	1,3	S.C.F.	0,2
CONSORZIO TESEO	1,3	ANFA	0,2
CEP	1,3	ENTE DI FP – SCUOLA LAVORO IMPRESA	0,2
FORTE CHANCE – PIEMONTE	1,2	C.S.Q.T.	0,1
CESCOT PIEMONTE	1,1	CONSORZIO INTERAZIENDALE FP VAL CHISONE	0,1
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	1,1		
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	0,9	TOTALE	100

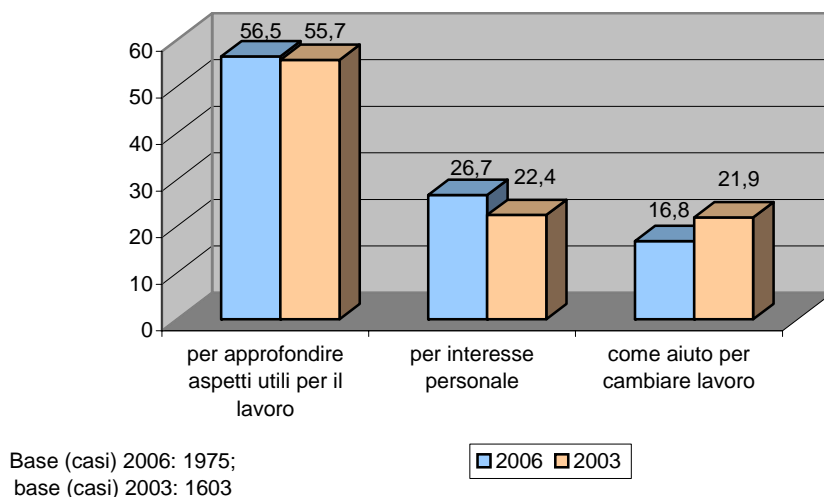
Base (casi): 1734

3. La decisione di frequentare il corso di formazione

3.1 Le motivazioni prevalenti

Analizzando le aspettative degli allievi coinvolti nell'indagine, per oltre la metà di questi il corso sarebbe dovuto essere uno strumento utile ad *approfondire aspetti utili per l'attuale occupazione* (fig. 6). Questo dato è in linea con quanto rilevato nell'indagine 2003. Al contrario, nel 2006 è aumentato, seppur in misura lieve, il numero di coloro che hanno scelto il corso spinti da interessi personali (26,7%, 2006; 22,4%, 2003) e, contemporaneamente, si è ridotta la percentuale di chi ha scelto argomenti che riteneva utili in vista di un possibile cambio di lavoro (2006: 16,8%; 2003: 21,9%).

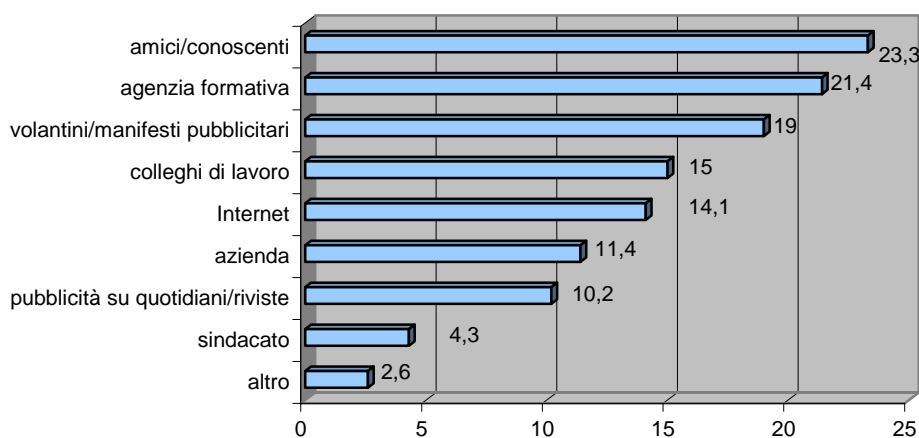
Fig. 6: Perché ha deciso di frequentare il corso? – confronto con il dato 2003 – valori %



3.2 Le modalità di informazione sui corsi

Gli allievi sono venuti a conoscenza della possibilità di frequentare un corso usufruendo del contributo provinciale principalmente da *amici/conoscenti* (23,3%), dall'*agenzia formativa* cui si sono rivolti (21,4%) o da *volantini e manifesti pubblicitari* (19%). Altri canali di comunicazione piuttosto efficaci sono risultati essere i consigli dei *colleghi di lavoro* (15%), *Internet* (14,1%), *l'azienda* (11,4%) e le *pubblicità su quotidiani e riviste* (10,2%) (fig. 7).

Fig. 7: Come ha saputo della possibilità di frequentare il corso?– valori %



Base (casi): 1984; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

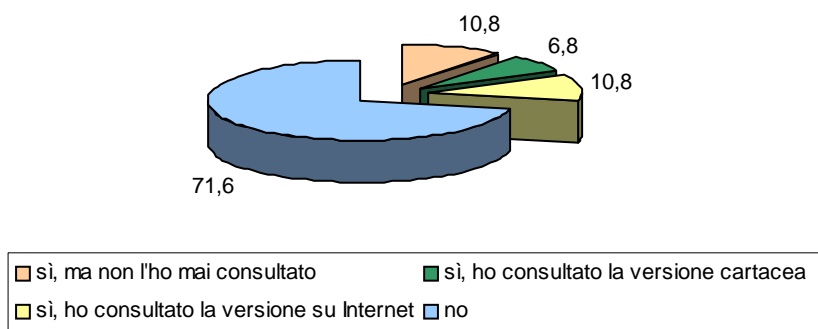
3.2.1 Il catalogo provinciale dell'offerta di formazione continua a domanda individuale: conoscenza e utilizzo

Il catalogo relativo all'offerta dei corsi di formazione continua a domanda individuale è sconosciuto a più di sette allievi su dieci (fig. 8) e anche tra chi sa della sua esistenza solo il 17,6% lo ha già consultato: il 10,8% tramite Internet, il 6,8% nella versione cartacea.

Ai soli utilizzatori del catalogo è stato chiesto, quindi, di esprimere una valutazione in merito ad alcune caratteristiche quali: la *chiarezza dei contenuti*, la *facilità nel trovare le informazioni cercate*, l'*aspetto grafico* e la *completezza dei contenuti*. A tale fine sono stati proposti dei righelli, come quelli riprodotti in tab. 2, in cui i rispondenti sono stati invitati ad esprimere un giudizio segnando con una **X** la casella che meglio rappresentasse la loro opinione: all'estrema sinistra potevano collocarsi coloro che ritenevano di esprimere un giudizio *pessimo*, mentre a destra coloro che pensavano di poter attribuire una valutazione *ottima*.

In generale, gli allievi esprimono giudizi medio-alti su tutti gli aspetti presi in considerazione, come è anche rappresentato dalla *posizione mediana*, ovvero il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra), che cade sempre nella terz'ultima casella da destra.

Fig. 8: Conosce il catalogo provinciale dell'offerta di formazione continua a domanda individuale? – valori %



Base (casi): 2012

Tab. 2: Il catalogo provinciale dell'offerta di formazione continua a domanda individuale: il giudizio degli allievi - valori %

Come giudica i seguenti aspetti?	Base (casi)
Chiarezza dei contenuti	323
Facilità nel trovare le informazioni cercate	329
Aspetto grafico del catalogo	315
Completezza dei contenuti	319

Aspetto	1%	2%	9%	29%	30%	17%	12%
Chiarezza dei contenuti	1%	2%	9%	29%	30%	17%	12%
Facilità nel trovare le informazioni cercate	2%	3%	10%	28%	27%	19%	11%
Aspetto grafico del catalogo	2%	5%	14%	28%	25%	15%	11%
Completezza dei contenuti	1%	3%	15%	31%	26%	16%	9%

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).

Per rappresentare in modo più sintetico i giudizi degli allievi è stato calcolato un indice di soddisfazione per ciascun aspetto. Questo indice varia da 0 a 100; 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. Nel caso in esame, i punteggi ottenuti sono compresi tra il valore 59 per l'aspetto grafico del catalogo e 64 riferito alla chiarezza dei contenuti (fig. 9).

La successiva disaggregazione dei risultati mostra come gli utilizzatori della versione cartacea del catalogo siano mediamente più soddisfatti rispetto a chi ha consultato quella pubblicata *on line* sul sito Internet della Provincia (fig. 10).

Fig. 9: Il catalogo provinciale dell'offerta di formazione continua a domanda individuale: indici sintetici di soddisfazione

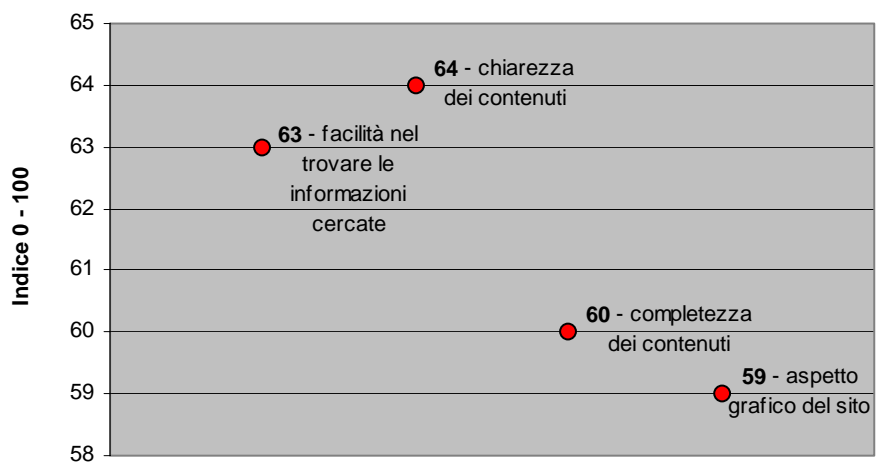
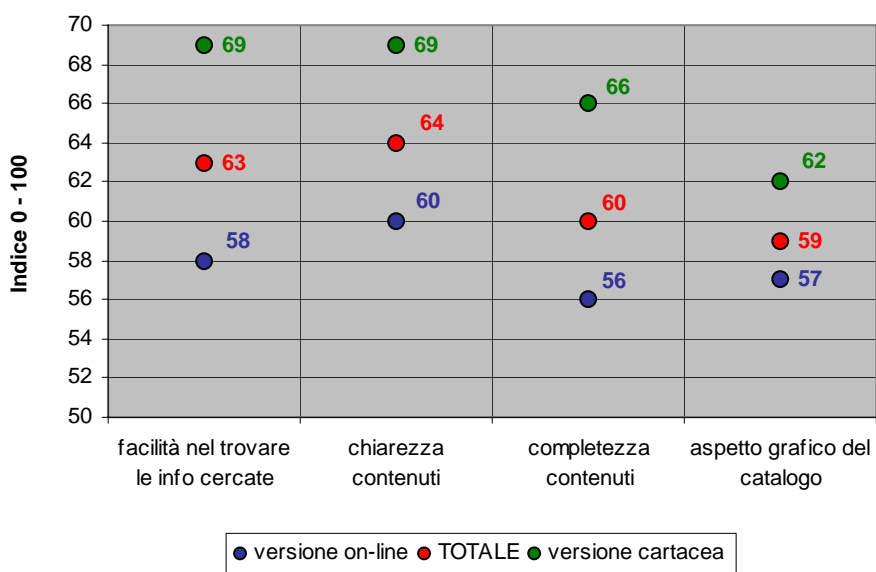


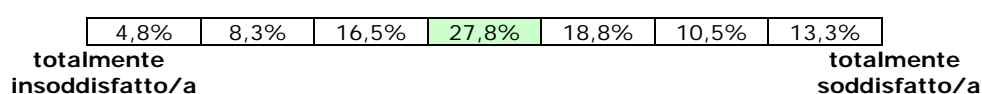
Fig. 10: Confronto tra i giudizi degli utilizzatori della versione cartacea e della versione on-line: indici sintetici di soddisfazione



3.2.2 Il giudizio degli allievi sulle modalità di informazione sui corsi

I rispondenti sono discretamente soddisfatti delle modalità di pubblicizzazione dei corsi. Dal righello rappresentato in fig. 11 si nota come la mediana cada nella casella centrale della distribuzione. L'indice sintetico risulta pari a 55 punti.

Fig. 11: Soddisfazione per le modalità di pubblicizzazione dei corsi – valori %



Base (casi):

Indice sintetico di soddisfazione (scala 0-100): 55



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).

3.3 L'influenza dell'azienda sulla scelta del corso

Più di otto allievi su dieci sostengono che l'azienda non ha influenzato in alcun modo la decisione di frequentare il corso (fig. 12): il 41,1% ha riferito che l'azienda stessa non ne era a conoscenza e il 43% ha dichiarato che sebbene ne fosse informata, non è intervenuta in alcun modo sulla scelta. Solo nell'8,4% dei casi è stata l'azienda a proporre al suo dipendente di frequentare un corso di formazione, mentre nel 7,5% dei casi si è trattato di una scelta concordata tra i due soggetti.

La sostanziale estraneità dell'azienda è confermata anche dal dato sull'orario in cui si sono svolti i corsi. Quasi 9 allievi su dieci riferiscono che il corso si è svolto *al di fuori dell'orario di lavoro* (fig. 13), anche se esiste una minoranza di persone che ha potuto seguire il corso *parzialmente* (7,6%) o *totalmente* (4,9%) durante l'orario lavorativo.

Fig. 12: La posizione dell'azienda relativamente al corso- valori %

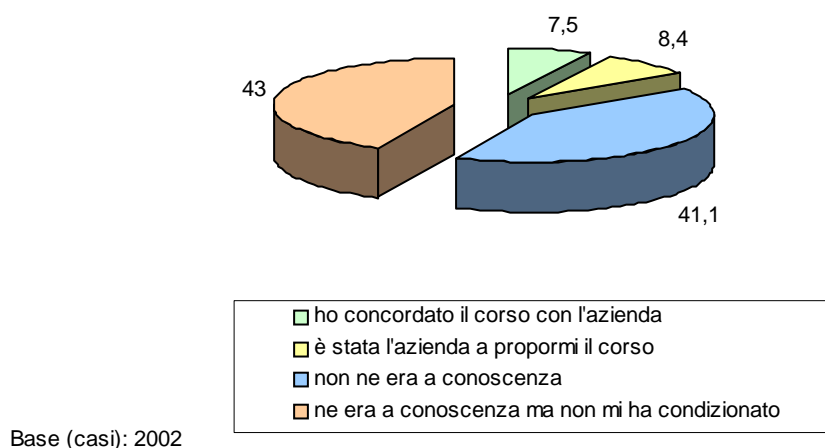
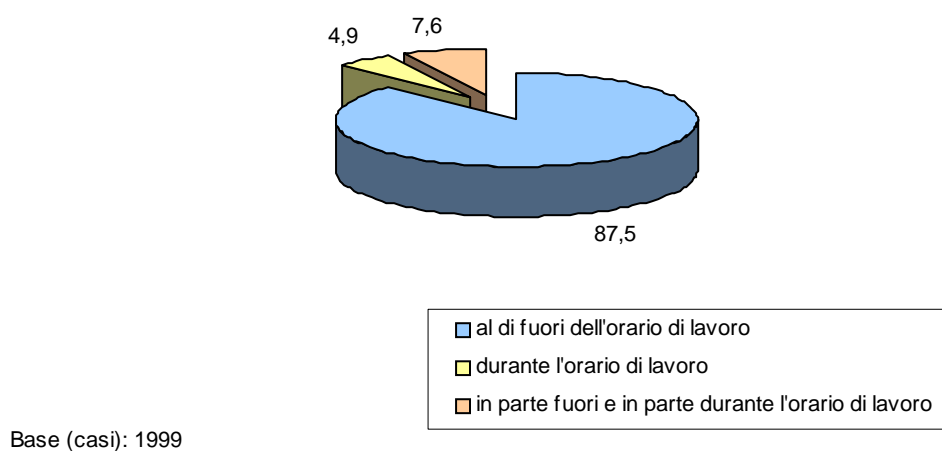


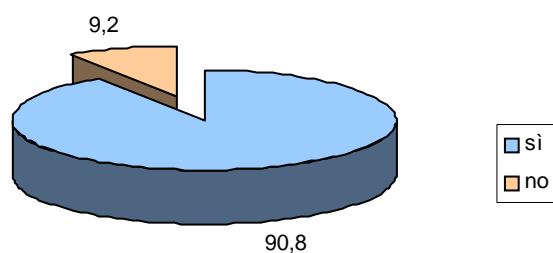
Fig. 13: Orario di svolgimento del corso- valori %



3.4 La quota di partecipazione a carico dell'allievo

Il contributo provinciale sotto forma di *voucher* copriva le spese dell'80% del corso fino ad un massimo di mille euro. Nove allievi su dieci riferiscono che, a loro parere, la quota di partecipazione pagata a completamento di questo contributo non è stata elevata (fig. 14).

Fig. 14: La quota di partecipazione al corso era elevata? – valori %



Base (casi): 1995

4. Il corso di formazione frequentato

4.1 Il giudizio degli allievi sul corso frequentato

4.1.1 La qualità percepita: le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente

Il questionario proposto agli allievi prevedeva che questi potessero esprimere il proprio grado di soddisfazione su alcuni aspetti riferiti all'*organizzazione del corso* e al *personale* dipendente dell'agenzia formativa *docente e non docente*. A tale fine sono stati nuovamente proposti i righelli attraverso i quali era possibile esprimere le valutazioni con il meccanismo già descritto al par. 3.2.1.

In tab. 3 sono riportate le distribuzioni di frequenza per gli aspetti riferiti all'organizzazione del corso e in tab. 4 quelle relative agli item sul personale docente.

Da una prima lettura delle risposte degli allievi sembra emergere un livello di soddisfazione piuttosto elevato, in particolare rispetto al personale docente, con situazioni di eccellenza in merito alla loro *cortesìa, competenza e disponibilità a fornire spiegazioni*. In questi casi, infatti, più del 50% dei rispondenti ha scelto di collocarsi nell'ultima casella a destra, dove si poteva esprimere il giudizio totalmente positivo.

Gli aspetti che, invece, fanno registrare maggiori criticità sono quelli relativi all'*omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi, al materiale didattico e alle attrezzature di supporto alla didattica*.

Tab. 3: Il giudizio degli allievi in merito agli aspetti organizzativi del corso - valori %

Come giudica i seguenti aspetti?		Base (casi)														
Orario	<table border="1"> <tr> <td>1,4%</td><td>1,4%</td><td>3,2%</td><td>9,9%</td><td>17,6%</td><td>27,8%</td><td>38,6%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	1,4%	1,4%	3,2%	9,9%	17,6%	27,8%	38,6%	PESSIMO			OTTIMO				2003
1,4%	1,4%	3,2%	9,9%	17,6%	27,8%	38,6%										
PESSIMO			OTTIMO													
Comodità nel raggiungere la sede del corso	<table border="1"> <tr> <td>2,5%</td><td>2,9%</td><td>5,1%</td><td>12,6%</td><td>19,3%</td><td>26,7%</td><td>30,9%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	2,5%	2,9%	5,1%	12,6%	19,3%	26,7%	30,9%	PESSIMO			OTTIMO				1984
2,5%	2,9%	5,1%	12,6%	19,3%	26,7%	30,9%										
PESSIMO			OTTIMO													
Comfort locali	<table border="1"> <tr> <td>2,2%</td><td>2,8%</td><td>6,6%</td><td>13%</td><td>19,2%</td><td>28,9%</td><td>27,3%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	2,2%	2,8%	6,6%	13%	19,2%	28,9%	27,3%	PESSIMO			OTTIMO				1995
2,2%	2,8%	6,6%	13%	19,2%	28,9%	27,3%										
PESSIMO			OTTIMO													
Contenuti delle materie	<table border="1"> <tr> <td>0,8%</td><td>1,5%</td><td>5,8%</td><td>15,8%</td><td>23,8%</td><td>23,9%</td><td>23,1%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	0,8%	1,5%	5,8%	15,8%	23,8%	23,9%	23,1%	PESSIMO			OTTIMO				1987
0,8%	1,5%	5,8%	15,8%	23,8%	23,9%	23,1%										
PESSIMO			OTTIMO													
Numero di ore di lezione	<table border="1"> <tr> <td>1,7%</td><td>2,2%</td><td>7,1%</td><td>17,1%</td><td>22,7%</td><td>25,6%</td><td>23,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	1,7%	2,2%	7,1%	17,1%	22,7%	25,6%	23,5%	PESSIMO			OTTIMO				1989
1,7%	2,2%	7,1%	17,1%	22,7%	25,6%	23,5%										
PESSIMO			OTTIMO													
Materiale didattico	<table border="1"> <tr> <td>8,1%</td><td>7,7%</td><td>10,7%</td><td>15,5%</td><td>19,2%</td><td>19,2%</td><td>19,6%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	8,1%	7,7%	10,7%	15,5%	19,2%	19,2%	19,6%	PESSIMO			OTTIMO				1987
8,1%	7,7%	10,7%	15,5%	19,2%	19,2%	19,6%										
PESSIMO			OTTIMO													
Attrezzature di supporto alla didattica	<table border="1"> <tr> <td>10,3%</td><td>9,2%</td><td>10%</td><td>16,1%</td><td>19%</td><td>17%</td><td>18,4%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	10,3%	9,2%	10%	16,1%	19%	17%	18,4%	PESSIMO			OTTIMO				1906
10,3%	9,2%	10%	16,1%	19%	17%	18,4%										
PESSIMO			OTTIMO													
Omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi	<table border="1"> <tr> <td>10,4%</td><td>10,2%</td><td>13,3%</td><td>19,6%</td><td>20,3%</td><td>15%</td><td>11,3%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	10,4%	10,2%	13,3%	19,6%	20,3%	15%	11,3%	PESSIMO			OTTIMO				1959
10,4%	10,2%	13,3%	19,6%	20,3%	15%	11,3%										
PESSIMO			OTTIMO													



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).

Tab. 4: Il giudizio degli allievi sugli insegnanti e sul personale non docente- valori %

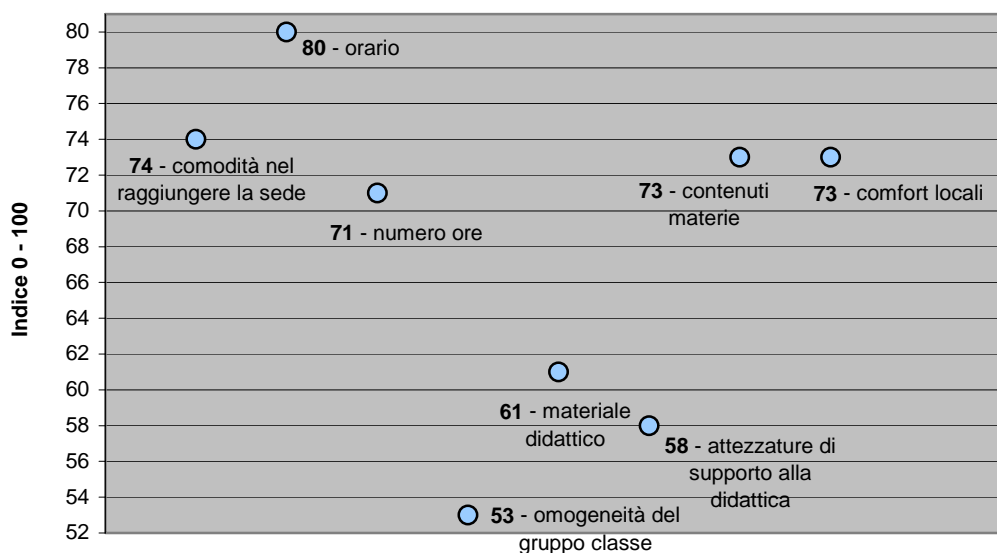
Come giudica i seguenti aspetti?		Base (casi)														
Cortesia	<table border="1"> <tr> <td>0,6%</td><td>0,3%</td><td>1,1%</td><td>4%</td><td>9,3%</td><td>24,2%</td><td>60,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	0,6%	0,3%	1,1%	4%	9,3%	24,2%	60,5%	PESSIMO			OTTIMO				2007
0,6%	0,3%	1,1%	4%	9,3%	24,2%	60,5%										
PESSIMO			OTTIMO													
Disponibilità a fornire spiegazioni	<table border="1"> <tr> <td>1,2%</td><td>1%</td><td>2,6%</td><td>5,9%</td><td>12,1%</td><td>26%</td><td>51,1%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	1,2%	1%	2,6%	5,9%	12,1%	26%	51,1%	PESSIMO			OTTIMO				2008
1,2%	1%	2,6%	5,9%	12,1%	26%	51,1%										
PESSIMO			OTTIMO													
Competenza	<table border="1"> <tr> <td>1%</td><td>1,4%</td><td>2,4%</td><td>6,7%</td><td>11,6%</td><td>26,2%</td><td>50,6%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	1%	1,4%	2,4%	6,7%	11,6%	26,2%	50,6%	PESSIMO			OTTIMO				2010
1%	1,4%	2,4%	6,7%	11,6%	26,2%	50,6%										
PESSIMO			OTTIMO													
Chiarezza delle spiegazioni	<table border="1"> <tr> <td>1,8%</td><td>1,9%</td><td>4,9%</td><td>9,5%</td><td>16,6%</td><td>27,8%</td><td>37,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	1,8%	1,9%	4,9%	9,5%	16,6%	27,8%	37,8%	PESSIMO			OTTIMO				2000
1,8%	1,9%	4,9%	9,5%	16,6%	27,8%	37,8%										
PESSIMO			OTTIMO													
Cortesia del personale non docente	<table border="1"> <tr> <td>0,8%</td><td>1,1%</td><td>2,5%</td><td>9,3%</td><td>17,7%</td><td>30,9%</td><td>37,6%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	0,8%	1,1%	2,5%	9,3%	17,7%	30,9%	37,6%	PESSIMO			OTTIMO				1873
0,8%	1,1%	2,5%	9,3%	17,7%	30,9%	37,6%										
PESSIMO			OTTIMO													
Capacità di adattare il programma alle esigenze degli allievi	<table border="1"> <tr> <td>3,2%</td><td>2,9%</td><td>4,7%</td><td>10,5%</td><td>16,6%</td><td>27,4%</td><td>34,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	3,2%	2,9%	4,7%	10,5%	16,6%	27,4%	34,8%	PESSIMO			OTTIMO				1996
3,2%	2,9%	4,7%	10,5%	16,6%	27,4%	34,8%										
PESSIMO			OTTIMO													
Disponibilità del personale non docente	<table border="1"> <tr> <td>0,9%</td><td>1,3%</td><td>3,6%</td><td>11,2%</td><td>19,1%</td><td>30,2%</td><td>33,9%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	0,9%	1,3%	3,6%	11,2%	19,1%	30,2%	33,9%	PESSIMO			OTTIMO				1873
0,9%	1,3%	3,6%	11,2%	19,1%	30,2%	33,9%										
PESSIMO			OTTIMO													
Competenza del personale non docente	<table border="1"> <tr> <td>1,3%</td><td>1,4%</td><td>3,7%</td><td>13,4%</td><td>21,4%</td><td>29,2%</td><td>29,7%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PESSIMO</td> <td colspan="4">OTTIMO</td> </tr> </table>	1,3%	1,4%	3,7%	13,4%	21,4%	29,2%	29,7%	PESSIMO			OTTIMO				1787
1,3%	1,4%	3,7%	13,4%	21,4%	29,2%	29,7%										
PESSIMO			OTTIMO													



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).

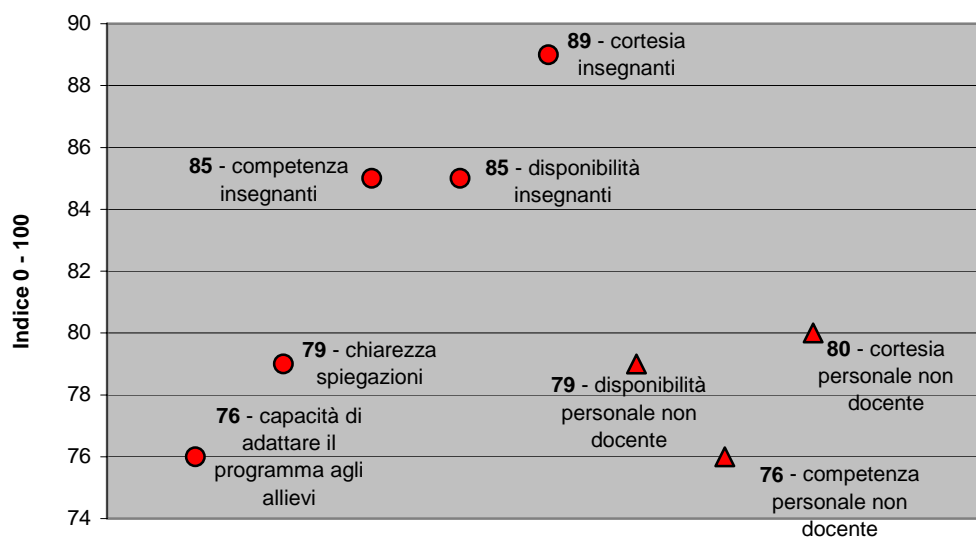
Il calcolo degli indici sintetici di soddisfazione evidenzia ancora più chiaramente questa situazione: gli aspetti organizzativi vanno dal valore 53 (su 100) riferito all'*omogeneità del gruppo classe* al massimo di 80 relativo all'*orario* in cui si sono svolte le lezioni (fig. 15); gli item riferiti al personale sono invece compresi tra 76 della *competenza del personale non docente* e 89 della *cortesìa degli insegnanti* (fig. 16).

Fig. 15: Gli aspetti organizzativi del corso: indici sintetici di soddisfazione



● Item riferiti agli aspetti organizzativi del corso

Fig. 16: Gli insegnanti e il personale non docente: indici sintetici di soddisfazione



● Aspetti riferiti agli insegnanti

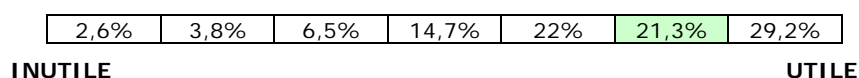
▲ Aspetti riferiti al personale non docente

4.1.2 L'utilità percepita del corso frequentato

Complessivamente, gli allievi ritengono che il corso di formazione al quale hanno partecipato sia stato utile, elemento confermato anche dall'indice sintetico che è risultato pari a 72 su 100.

Da una successiva disaggregazione dei risultati si ricava che la percezione dell'utilità aumenta al crescere dell'età degli allievi (fig. 18).

Fig. 17: Utilità percepita del corso – valori %



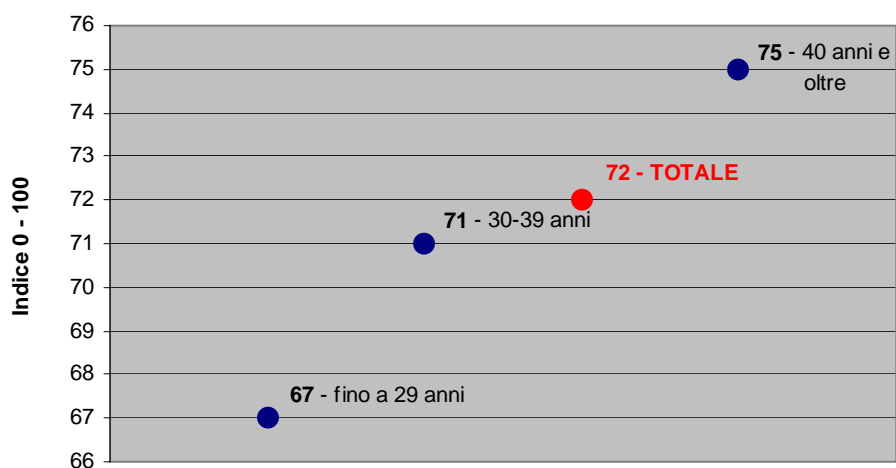
Base (casi): 1997

Indice di utilità percepita (scala 0-100): 72



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).

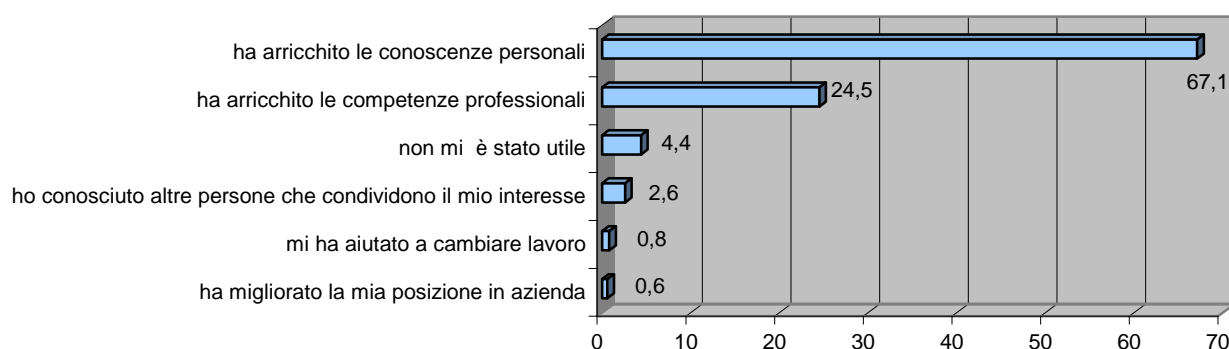
Fig. 18: La percezione dell'utilità del corso frequentato: disaggregazione per età degli allievi



4.1.3 I primi risultati ottenuti grazie al corso frequentato

Quasi sette allievi su dieci riferiscono che il risultato più importante conseguito grazie alla partecipazione al corso è stato *l'arricchimento delle conoscenze personali*, altri sostengono invece di avere acquisito *nozioni utili per il loro lavoro* (24,5%), mentre un 4,4% lamenta che il corso non è servito a nulla (fig. 19).

Fig. 19: I risultati ottenuti grazie al corso – valori %

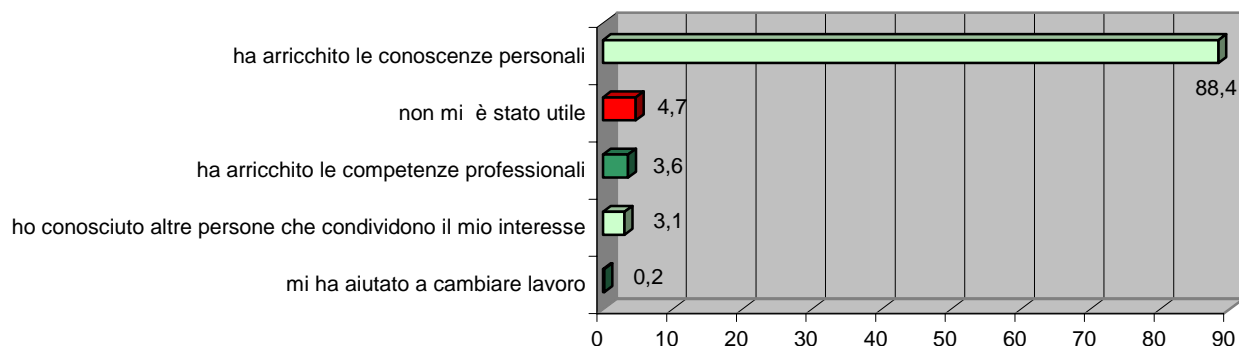


Base (casi): 1944

Un'analisi più attenta delle motivazioni sottostanti ai giudizi sull'utilità del corso frequentato può essere effettuata mettendo in relazione le opinioni dei rispondenti relative ai principali risultati raggiunti grazie alla partecipazione al corso e le loro aspettative al momento dell'iscrizione, ovvero le motivazioni che li hanno spinti ad iscriversi al corso, già analizzate in fig. 6 al paragrafo 3.1.

Si ricava che coloro che hanno scelto di frequentare il corso per *coltivare interessi personali* hanno più spesso soddisfatto le proprie aspettative (fig. 20), al contrario, chi al momento dell'iscrizione aveva individuato nel corso un possibile aiuto per *cambiare un lavoro* ha più raramente raggiunto il proprio obiettivo (fig. 21). Chi desiderava invece *approfondire aspetti utili per il proprio lavoro* (fig. 22) è riuscito, in qualche caso, ad arricchire le proprie competenze professionali, ma più spesso si è limitato ad acquisire nozioni che non sono immediatamente trasferibili in ambito lavorativo.

Fig. 20: I risultati ottenuti da chi ha scelto il corso per interesse personale – valori %



Base (casi): 510

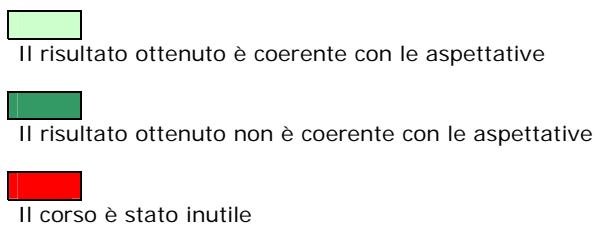
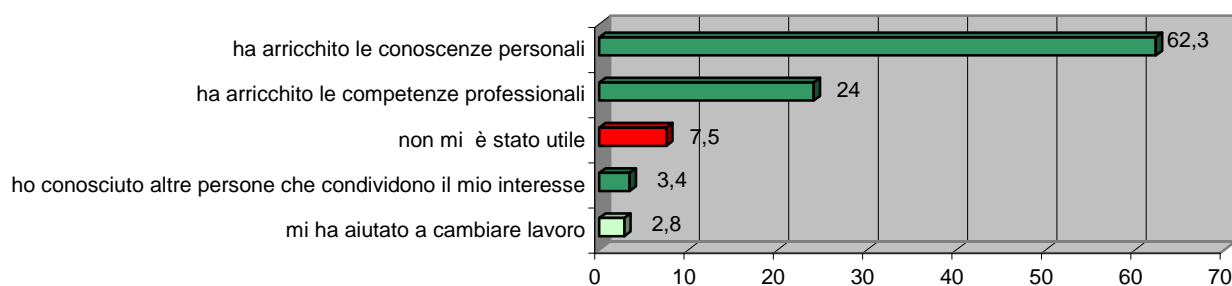


Fig. 21: I risultati ottenuti da chi desiderava cambiare lavoro – valori %



Base (casi): 321

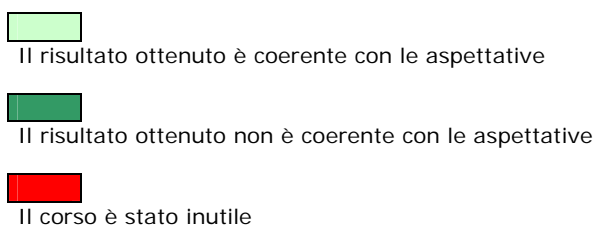
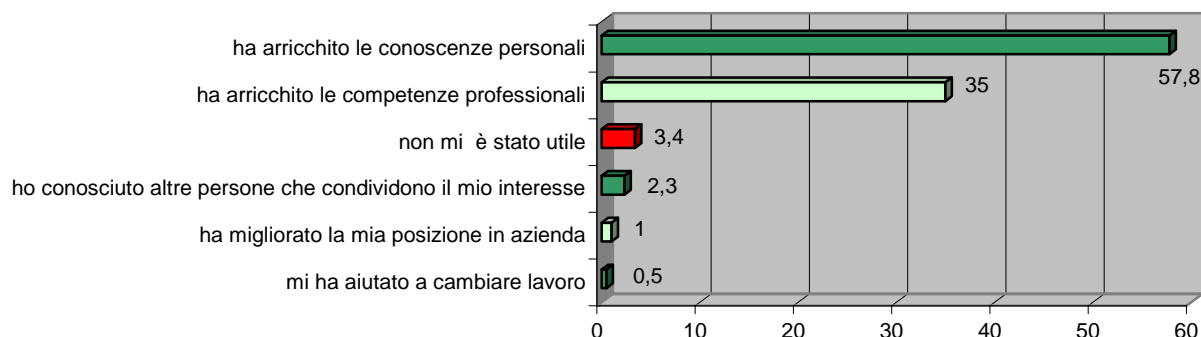


Fig. 22: I risultati ottenuti da chi ha scelto il corso per approfondire aspetti utili per il proprio lavoro – valori %



Base (casi): 1071



Il risultato ottenuto è coerente con le aspettative



Il risultato ottenuto non è coerente con le aspettative



Il corso è stato inutile

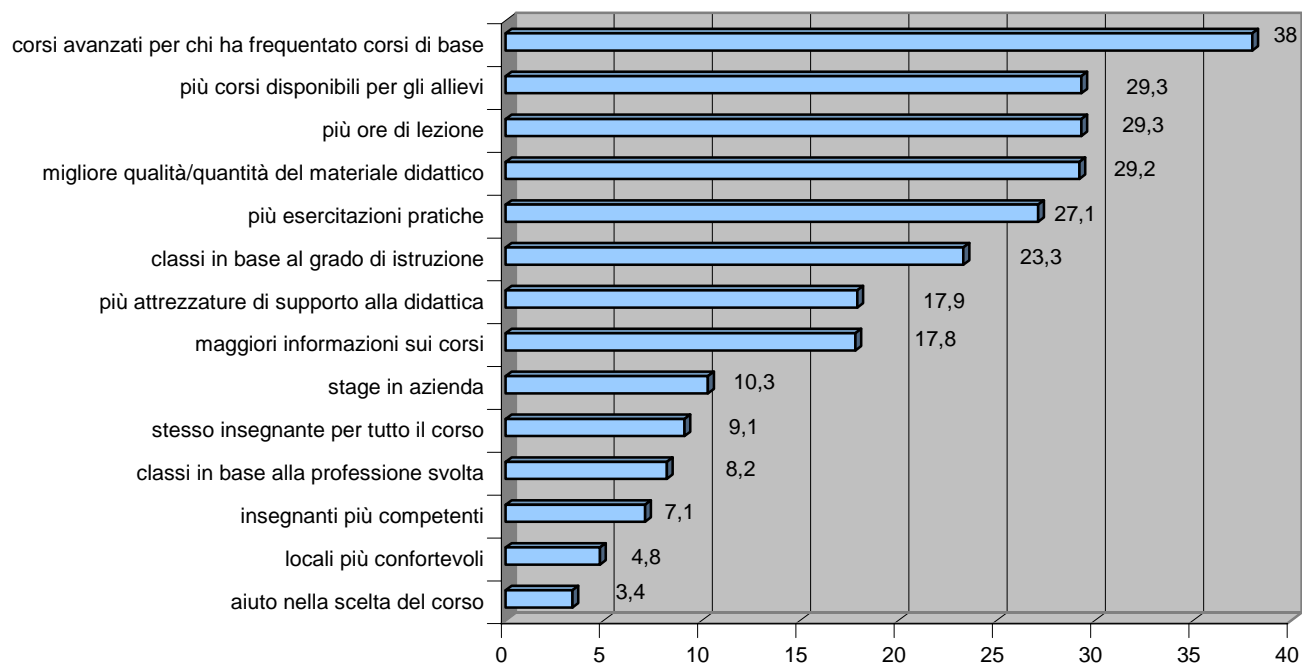
4.1.4 La qualità attesa: i suggerimenti degli allievi

Una sezione del questionario era dedicata a raccogliere i suggerimenti degli allievi per migliorare la qualità del corso frequentato. A questo proposito, i rispondenti potevano indicare al massimo tre risposte selezionate da un elenco predeterminato⁴. Sono stati raccolti 4844 suggerimenti provenienti da 1894 allievi, pari al 93,7% del totale.

Quasi quattro allievi su dieci, dopo aver frequentato un corso di base, vorrebbero avere la possibilità di *isciversi ad un corso avanzato*. Molti suggeriscono di *incrementare l'offerta di corsi disponibili, il numero di ore per corso e di migliorare la qualità/quantità del materiale didattico* (il 30% circa in tutti e tre i casi). Altre indicazioni fornite da una percentuale piuttosto significativa di allievi riguardano il desiderio di disporre di *più ore di esercitazioni pratiche* (27,1%), l'opportunità di *organizzare le classi in base al grado di istruzione* degli allievi (23,3%), di utilizzare *più attrezzature di supporto alla didattica* durante le lezioni (17,9%) e, più in generale, di ricevere *maggiori informazioni sull'offerta formativa* (17,8%).

⁴ Per questo motivo la somma delle percentuali di fig. 23 supera il 100%.

Fig. 23: Suggerimenti – valori %

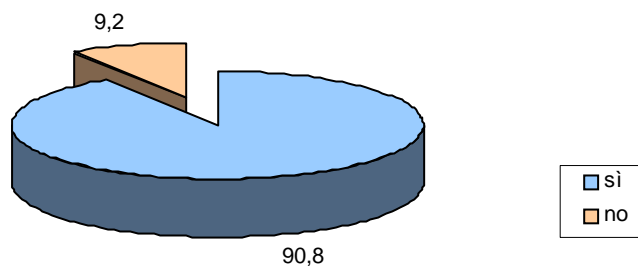


Base (casi): 1894; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

4.1.5 La propensione al passaparola

Nove allievi su dieci consiglierebbero ad amici/conoscenti il corso di formazione che hanno frequentato (fig. 24).

Fig. 24: Consiglierebbe il corso ad altri? – valori %

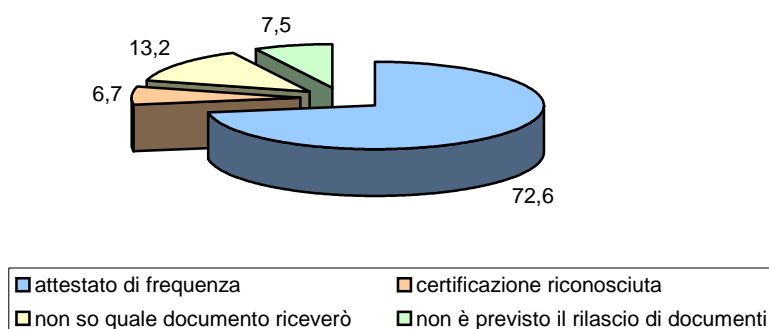


Base (casi): 1995

4.2 Il rilascio di attestati/certificazioni

Al termine del corso oltre sette allievi su dieci hanno ricevuto un *attestato di frequenza* (fig. 25), mentre ad altri (6,7%) è stata consegnata una *certificazione riconosciuta* (come, ad esempio, l'ECDL o il P.E.T). Alcuni allievi *non sanno che tipo di documento riceveranno* (13,2%), mentre altri affermano che *non è previsto il rilascio di alcun tipo di attestato/certificazione* (7,5%).

Fig. 25: Eventuale documento rilasciato a fine corso – valori %

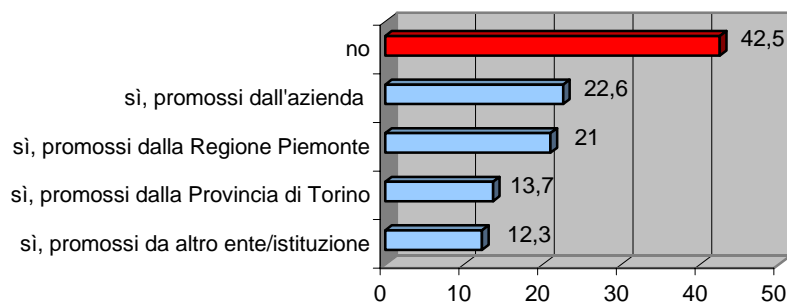


Base (casi): 1930

4.3 La partecipazione a precedenti corsi di formazione

Per circa quattro allievi su dieci questa è stata la *prima esperienza di formazione professionale*, mentre altri avevano già partecipato a corsi promossi dall'*azienda* (22,6%), dalla *Regione Piemonte* (21%), o dalla *Provincia di Torino* (13,7%). Alcuni poi dichiarano di aver vissuto precedenti esperienze di formazione professionale, ma *non sanno identificare l'ente o l'istituzione* che li avevano organizzati (fig. 26). Il 30% di coloro che hanno frequentato in precedenza corsi promossi dalla Provincia di Torino aveva già usufruito di *voucher formativi*.

Fig. 26: In passato ha già partecipato ad altri corsi di formazione? – valori %



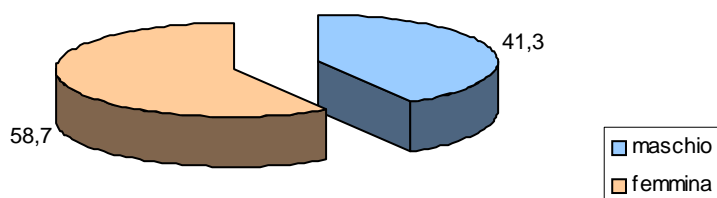
Base (casi): 1942; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

5. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

5.1 Principali dati sociografici degli utenti

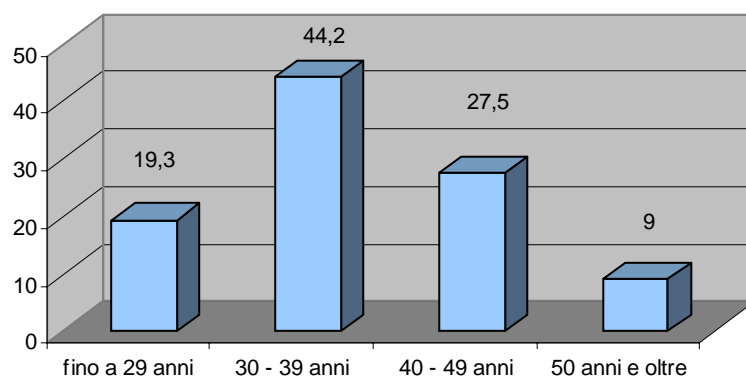
L'insieme degli allievi che hanno partecipato all'indagine è costituito principalmente da *donne* (58,7%) (fig. 27), individui di età compresa *tra 30 e 39 anni* (44,2%) (fig. 28), in possesso di un diploma di scuola media superiore (51,1%) (fig. 29) o di una laurea (28%) e *residenti in Torino città* (46,1%) (fig. 30) o nel *circondario di Torino* (33,8%).

Fig. 27: Genere – valori %



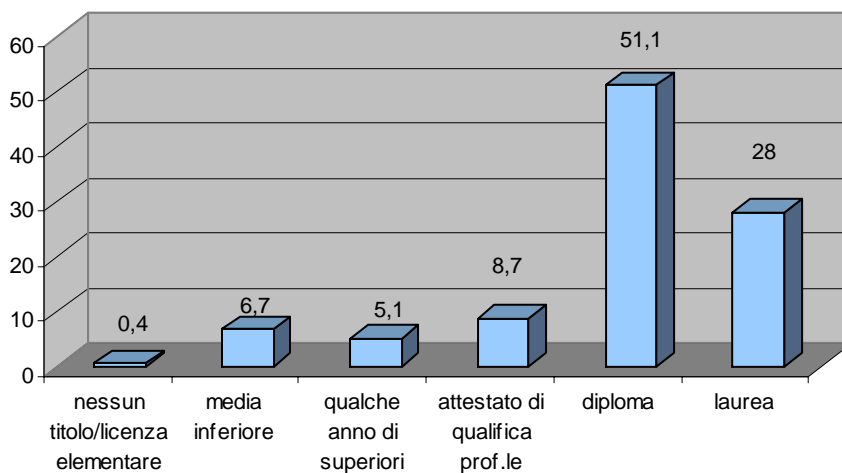
Base (casi): 2011

Fig. 28: Età – valori %



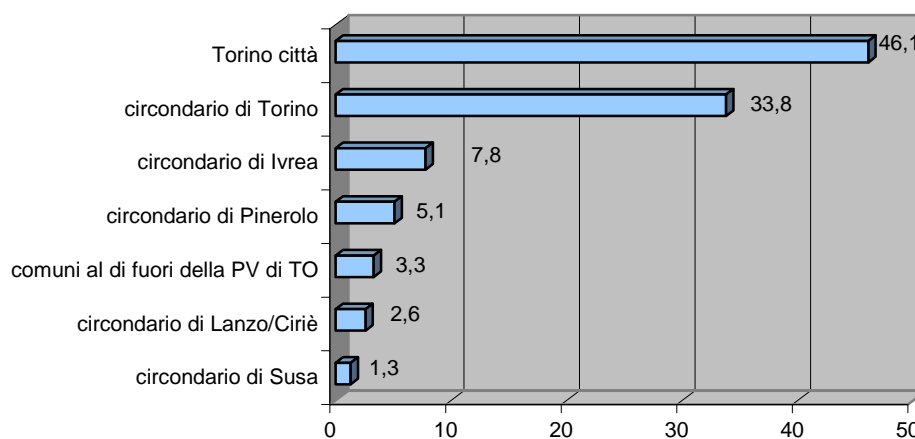
Base (casi): 2007

Fig. 29: Titolo di studio – valori %



Base (casi): 1978

Fig. 30: Residenza – valori %

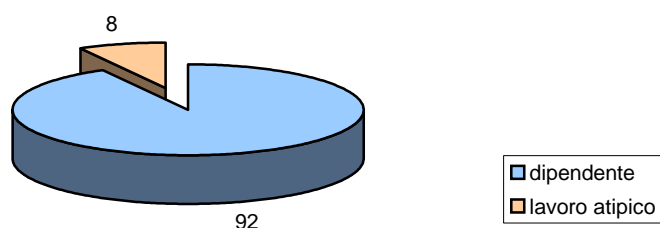


Base (casi): 1674

5.2 Posizione professionale e professione prevalente

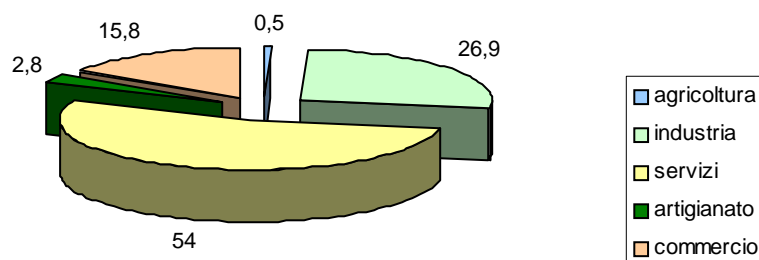
Più di nove allievi su dieci sono assunti con *contratto di lavoro dipendente* (92%) (fig. 31) e la metà di loro lavora nei *servizi* (54%) (fig. 32). Le dimensioni dell'azienda suddividono in modo abbastanza omogeneo l'insieme dei rispondenti (fig. 33), che appare costituito per oltre la maggioranza da impiegati (64,2%) (fig. 34).

Fig. 31: Posizione professionale – valori %



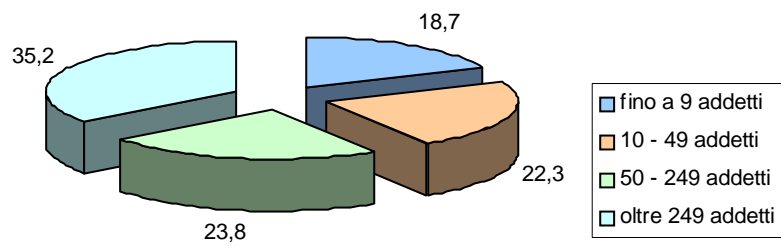
Base (casi): 1899

Fig. 32: Settore di impiego – valori %



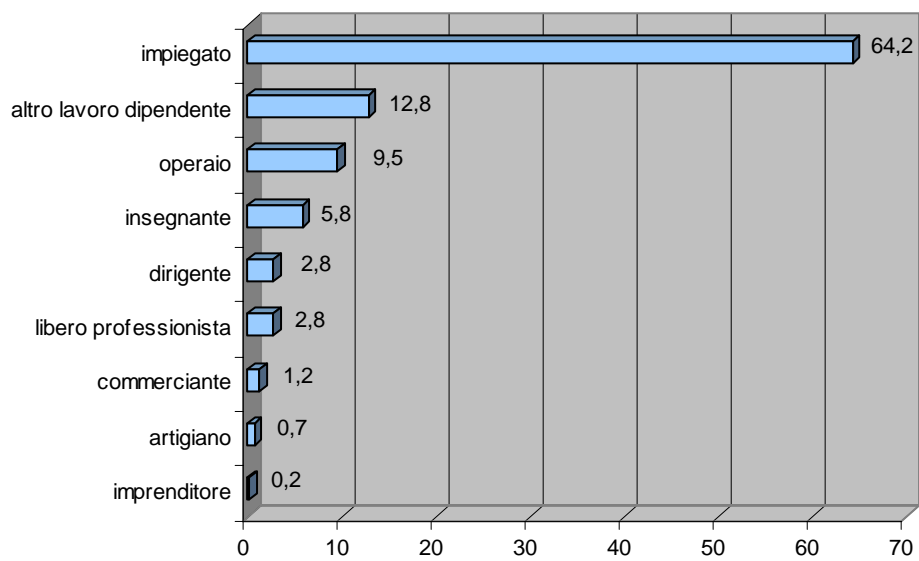
Base (casi): 1925

Fig. 33: Numero di addetti fissi dell'azienda – valori %



Base (casi): 1885

Fig. 34: Professione – valori %



Base (casi): 1934

6. I corsi di formazione continua a domanda individuale: uno sguardo d'insieme

Gli allievi che hanno scelto di frequentare un corso di formazione usufruendo del contributo provinciale sono stati spinti principalmente dalla volontà di **approfondire alcune tematiche connesse alla propria attività lavorativa** e, secondariamente, dal desiderio di **coltivare interessi personali**. Una minoranza, impegnata nella ricerca di un nuovo lavoro, sperava invece che il percorso formativo potesse rivelarsi utile per **rendere la propria candidatura più spendibile sul mercato del lavoro**. Tuttavia, al termine delle attività formative, è proprio quest'ultimo gruppo di individui a dichiarare con maggiore frequenza che il corso non ha permesso loro di raggiungere l'obiettivo sperato. In effetti, dalle indicazioni degli allievi, si ricava che questi corsi risultano essere piuttosto efficaci principalmente per accrescere le proprie **conoscenze personali**.

I canali informativi attraverso i quali gli allievi sono venuti a conoscenza della possibilità di frequentare un corso sono stati molteplici. I più efficaci sono risultati il **passaparola di amici/conoscenti**, il contatto diretto con l'**Agenzia formativa** e la pubblicità su **volantini o manifesti**. A questo proposito, risulta decisamente **più marginale il ruolo del catalogo provinciale** dell'offerta di formazione continua a domanda individuale, che è noto ad una minoranza di allievi non solo nella sua versione cartacea ma, soprattutto, in quella pubblicata sul sito Internet della Provincia.

L'influenza **dell'azienda nella scelta del corso è stata piuttosto marginale**: solo in una minoranza di casi, infatti, il corso è stato proposto o concordato con l'azienda.

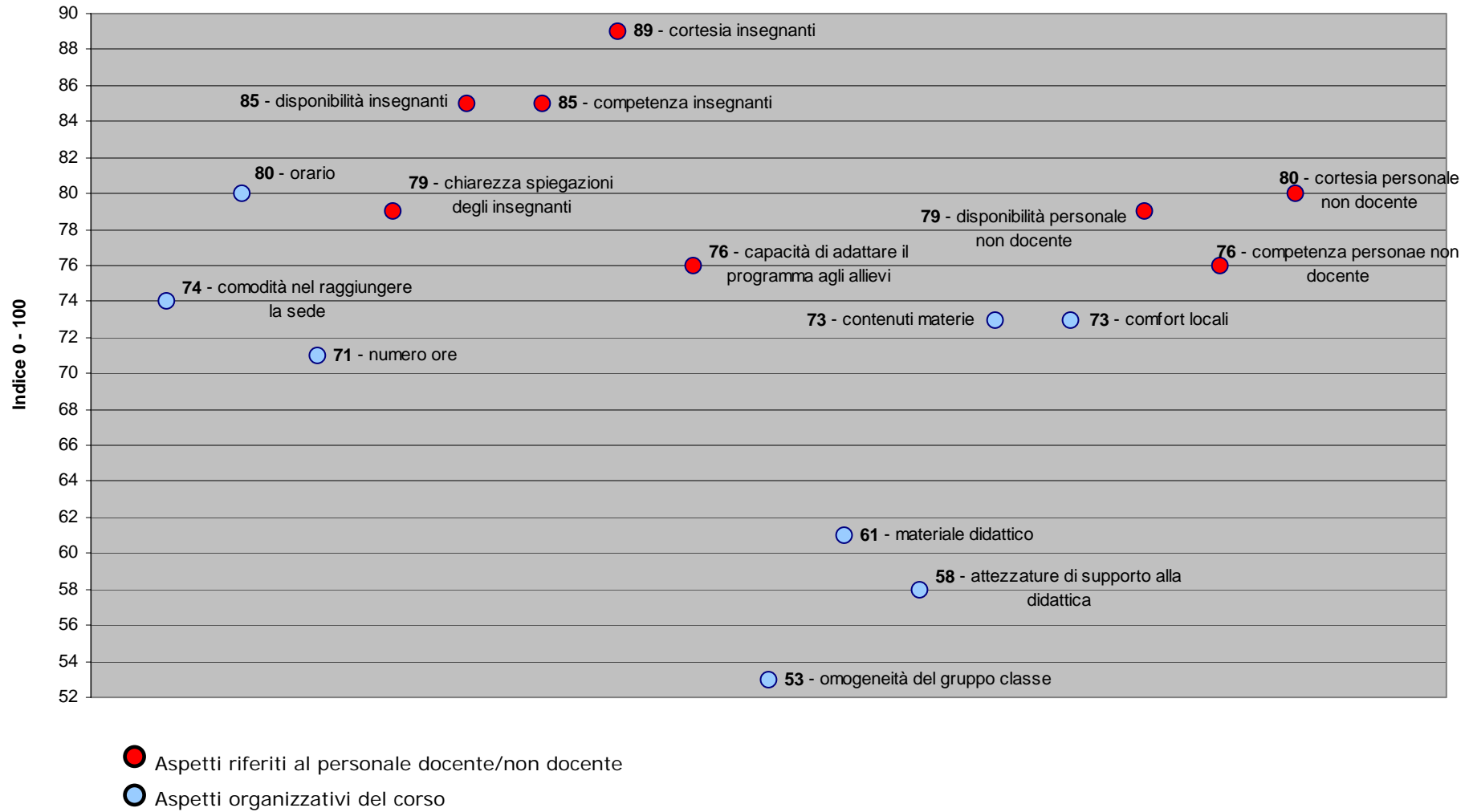
Gli allievi dichiarano di essere **mediamente soddisfatti** dell'esperienza formativa appena terminata, sia per quanto concerne gli **aspetti organizzativi del corso** ma, soprattutto, in riferimento **al personale delle agenzie formative**, con punte di eccellenza a proposito degli **insegnanti** per la loro **cortesìa, disponibilità e competenza**. La fig. 35 illustra una sintesi dei giudizi forniti dagli allievi espressi su scala 0 – 100, dove 0 indica il livello minimo di soddisfazione e 100 quello massimo.

La maggioranza degli allievi **considera utile il percorso formativo** seguito e quasi la totalità ne **consiglierebbe ad altri** la frequenza. È stato rilevato che la percezione dell'utilità del corso è influenzata dall'età degli allievi: infatti, i giovani fino a 29 anni attribuiscono giudizi significativamente più negativi dei rispondenti di età più elevata.

Gli allievi hanno fornito anche numerose indicazioni che, a loro parere, potrebbero migliorare la qualità dei corsi frequentati. Le più frequenti riguardano la possibilità di iscriversi a **corsi avanzati per chi ha già seguito corsi di base**, di **avere più corsi a disposizione tra cui scegliere** e di **più ore per ogni corso**, e di poter usufruire di una **migliore qualità/quantità di materiale didattico**.

Quasi sei allievi su dieci **avevano già frequentato in passato altri corsi di formazione professionale**, alcuni dei quali usufruendo del **contributo della Provincia sotto forma di voucher**.

Fig. 35: Il giudizio degli allievi sul corso frequentato – indici sintetici di soddisfazione



Appendice A - Il questionario utilizzato



I corsi di formazione continua a domanda individuale: la vostra opinione

II edizione - Febbraio 2006

Gentile Signora/Egregio Signore,

Il *Servizio Formazione Professionale* della Provincia di Torino sta realizzando una ricerca con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili a migliorare la qualità dei corsi di formazione.

A tale fine è stato preparato un breve questionario rivolto a tutti i lavoratori che, nel periodo compreso tra Marzo 2005 e Febbraio 2006, hanno frequentato un corso usufruendo di un contributo erogato dalla Provincia di Torino.

Le chiediamo quindi di voler dedicare pochi minuti a rispondere alle domande del questionario e di restituirlo entro il 1 Marzo 2006, utilizzando la busta allegata, già affrancata e pre-indirizzata.

Il questionario è anonimo e i dati saranno utilizzati solo in forma aggregata nel rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003).

Può chiedere informazioni e chiarimenti ai seguenti referenti della Provincia di Torino, che cureranno la ricerca:

- Angela MARRA, Cristina MARZIO (Servizio Organizzazione e Qualità) - tel: 011/8612695 - 2729
- Silvia STEFANETTO (Ufficio Relazioni con il Pubblico) - tel: 011/8612770

La ringraziamo fin d'ora per la preziosa collaborazione e disponibilità.

Il Dirigente del
Servizio Formazione Professionale
Ludovico Albert

1 Ripensi al momento in cui ha deciso di frequentare il corso di formazione: per quale **motivo prevalente** ha fatto questa scelta? (**indichi una sola risposta**)

- 1 per approfondire aspetti che possono essermi utili per la mia attuale occupazione
- 2 vorrei cambiare lavoro e il corso può essermi utile per 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 al Centro per l'Impiego
- 2 mi sono rivolto/a ad un altro ufficio della Provincia
- 3 me ne hanno parlato amici/conoscenti
- 4 me ne hanno parlato colleghi di lavoro
- 5 sono stato indirizzato/a dall'azienda presso cui lavoro
- 6 l'ho saputo dal sindacato
- 7 l'ho saputo direttamente dall'ente di formazione presso cui ho frequentato il corso
- 8 ho letto volantini/manifesti pubblicitari sul corso
- 9 ne ho sentito parlare per radio/in televisione
- 10 ho letto un annuncio pubblicitario su un quotidiano/rivista
- 11 ho scoperto questa possibilità navigando in Internet
- 12 altro (*specificare*).....

3 E' a conoscenza dell'esistenza di un **catalogo provinciale** relativo all'offerta di formazione continua a domanda individuale per l'anno 2005? (*può indicare più risposte*)

- 1 sì, ma non l'ho mai consultato (*passi direttamente alla domanda 5*)
- 2 sì, ho consultato la versione cartacea
- 3 sì, ho consultato la versione pubblicata su Internet
- 4 no (*passi direttamente alla domanda 5*)

4 Se ha consultato il catalogo, che **giudizio** dà ai seguenti aspetti? Indichi la Sua opinione segnando una crocetta sui righelli sottostanti (a sinistra significa che Lei giudica l'aspetto peggiore e a destra, al contrario, ottimo).

Come giudica i seguenti aspetti?

a. facilità nel trovare le informazioni cercate	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO OTTIMO	non so 0
b. chiarezza dei contenuti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO OTTIMO	non so 0
c. completezza dei contenuti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO OTTIMO	non so 0
d. aspetto grafico del catalogo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO OTTIMO	non so 0

5 Complessivamente, quanto è soddisfatto/a del modo con cui sono stati pubblicizzati i corsi? Indichi la Sua opinione segnando una crocetta sul righello sottostante dove a sinistra significa che lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	totalmente insoddisfatto/a totalmente soddisfatto/a	non so 0
--	--	----------

6 Pensando ora al corso che ha appena frequentato, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio segnando una crocetta sui righelli sottostanti (a sinistra significa che Lei giudica l'aspetto pessimo e a destra, al contrario, ottimo).

Come giudica i seguenti aspetti?

1. orario in cui si sono svolte le lezioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
2. numero di ore di lezione	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
3. chiarezza delle spiegazioni dell'insegnante	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
4. disponibilità dell'insegnante a fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
5. competenza dell'insegnante	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
6. cortesia dell'insegnante	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
7. capacità dell'insegnante di adattare il programma alle caratteristiche degli allievi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
8. omogeneità del livello di preparazione degli allievi ad inizio corso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
9. materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
10. attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
11. contenuti delle materie trattate durante il corso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
12. comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
13. comodità nel raggiungere la sede del corso (es. disponibilità di mezzi pubblici o di parcheggi)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
14. disponibilità del personale non docente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
15. competenza del personale non docente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0
16. cortesia del personale non docente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PESSIMO	OTTIMO	non so	0

7 In quale delle seguenti situazioni si trovava l'**azienda presso cui lavora** 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 è stata l'azienda a propormi di frequentare quel corso

8 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

9

Quante ore è durato il corso che ha frequentato? (*indichi una sola risposta*)

- 1 fino a 40 ore
- 2 tra 41 e 80 ore
- 3 più di 80 ore

10

Quale documento Le ha rilasciato o Le rilascerà l'Agenda Formativa al termine del corso? La preghiamo di rispondere a questa domanda anche se ad oggi non lo ha ancora ricevuto (*indichi una sola risposta*)

- 1 un attestato di frequenza/che certifica le competenze acquisite
- 2 una certificazione riconosciuta (es. Patente Europea di Informatica, P.E.T. ...)
- 3 so che riceverò un documento ma non so esattamente di che tipo
- 4 non è previsto il rilascio di alcun documento
- 5 altro (*specificare*).....

11

Quale obiettivo principale Le ha permesso di raggiungere il corso che ha 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*).....

12

Complessivamente, quanto ritiene che il corso di formazione a cui ha partecipato **Le sia stato utile**? Indichi il Suo gradimento segnando una crocetta sul righello sottostante (a sinistra significa che Lei giudica il corso inutile e a destra, al contrario, utile).

INUTILE				UTILE			

13

Vuole dare qualche **suggerimento** che possa aiutarci a migliorare la qualità del corso che ha frequentato? (**INDICHI AL MASSIMO 3 RISPOSTE**, quelle che ritiene più importanti)

- 1 migliorare la qualità/quantità del materiale didattico
- 2 più attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)
- 3 aumentare il numero di ore di lezione
- 4 aumentare il numero di corsi disponibili per gli allievi
- 5 formare le classi in base al grado di istruzione
- 6 formare le classi in base alla professione svolta
- 7 scegliere insegnanti più competenti
- 8 mantenere lo stesso insegnante per tutta la durata del corso
- 9 fare più esercitazioni pratiche durante il corso (es. conversazioni in lingua straniera, esercizi al computer...)
- 10 fornire maggiori informazioni sui corsi
- 11 svolgere le lezioni in locali più confortevoli
- 12 prevedere la possibilità di frequentare corsi avanzati per chi ha già frequentato un corso di base
- 13 prevedere la possibilità di effettuare stage in azienda
- 14 possibilità di essere aiutati nella scelta del corso da frequentare
- 15 altro (*specificare*).....

14 Consiglierebbe ad altre persone di frequentare lo stesso corso?

- 1 sì
- 2 no

15 Ritieni che la **quota di partecipazione** che ha pagato per frequentare il corso sia stata troppo elevata?

- 1 sì
- 2 no
- 0 non ricordo

16 **In passato**, ha già partecipato ad altri corsi di formazione? *(può indicare più risposte)*

- 1 sì, promossi dalla Provincia di Torino *(barrare anche questa casella se si è usufruito del voucher 16.1)*
- 2 sì, promossi dalla Regione Piemonte
- 3 sì, promossi in azienda
- 4 sì, (specificare da quale ente/istituzione sono stati promossi).....
- 5 sì, ma non ricordo da quale azienda/ente/istituzione erano stati promossi
- 6 no

17 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.

Genere

- 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

Comune di residenza

.....

Titolo di studio *(indichi l'ultimo titolo conseguito)*

- 1 nessun titolo
- 2 licenza elementare
- 3 licenza media inferiore
- 4 ho frequentato qualche anno di scuola media superiore ma non ho il diploma
- 5 attestato di qualifica professionale
- 6 diploma di scuola media superiore
- 7 laurea
- 8 ho un titolo di studio conseguito all'estero che non mi è stato riconosciuto in Italia *(specifichi quale titolo)*.....

Posizione professionale

- 1 dipendente
- 2 lavoratore/trice in proprio
- 3 lavoro atipico (es. lavoro a progetto)
- 4 altro (disoccupato, casalinga, pensionato...)

(se occupato) Settore in cui lavora

- 1 agricoltura
- 2 industria
- 3 servizi
- 4 artigianato
- 5 commercio

(se occupato) Numero di addetti fissi dell'azienda

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

(se occupato) Professione prevalente al momento della compilazione

- | | | | |
|---|-----------------------|----|---|
| 1 | dirigente | 6 | insegnante |
| 2 | imprenditore | 7 | altro lavoro dipendente (infermiere, commesso...) |
| 3 | libero professionista | 8 | artigiano |
| 4 | impiegato | 9 | commerciante |
| 5 | operaio | 10 | altro (<i>specificare</i>)..... |

 18 La preghiamo di indicare **presso quale agenzia formativa** ha frequentato il corso
 (indichi una sola risposta)

- | | | | |
|----|--|----|-------------------------------------|
| 1 | A.I.F.O.P. | 30 | COREP |
| 2 | AGEFORM | 31 | CSEA |
| 3 | AGENZIA FORMATIVA TUTTOEUROPA | 32 | DAMANHUR ARTE E MESTIERI |
| 4 | ANFA | 33 | E.F.P.B.I. CENTRO STUDI DI CIRIE' |
| 5 | API FORMAZIONE | 34 | ENAI PIEMONTE |
| 6 | ASPLI | 35 | ENFAP |
| 7 | ASS.FOR.PIEMONTE | 36 | ENFIP PIEMONTE |
| 8 | ASSOCAM SCUOLA CAMERANA | 37 | ENGIM |
| 9 | ASSOCIAZIONE IDEA LAVORO ONLUS | 38 | ENTE DI FP – SCUOLA LAVORO IMPRESA |
| 10 | C.A.S.A. FORMAZIONE | 39 | FONDAZIONE FEYLES |
| 11 | C.I.A.C. – CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO | 40 | FOR.TER PIEMONTE |
| 12 | CONS. PIEMONTESE DI FORMAZ. COMMERCIO ESTERO | 41 | FORCOOP |
| 13 | C.S.Q.T. | 42 | FORMAZIONE BENESSERE |
| 14 | CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI | 43 | FORMONT |
| 15 | CEP | 44 | FORTE CHANCE – PIEMONTE |
| 16 | CESCOT PIEMONTE | 45 | IAL |
| 17 | CNOS/FAP | 46 | II.RR. SALOTTO E FIORITO |
| 18 | CONFARTIGIANATO FORMAZIONE | 47 | IL NODO GROUP |
| 19 | CONSORZIO INTERAZIENDALE FP IN VAL CHISONE | 48 | IMMAGINAZIONE E LAVORO |
| 20 | CONSAF | 49 | INFOR |
| 21 | CONSORZIO ACCADEMICO EUROPEO | 50 | INFORCOOP LEGA PIEMONTE |
| 22 | CONSORZIO EIKON | 51 | ISTITUTO GAMMA |
| 23 | CONSORZIO EU.FOR. | 52 | ONMIC |
| 24 | CONSORZIO EUROFORM 3 | 53 | S.C.F. |
| 25 | CONSORZIO EUROQUALITA' | 54 | SCUOLA ARTIGIANI RESTAURATORI |
| 26 | CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE | 55 | SCUOLA ORAFI GHIRARDI |
| 27 | CONSORZIO MONDO FORMAZIONE | 56 | VALLI ALPINE PROGRESSO E FORMAZIONE |
| 28 | CONSORZIO REVIDEA | 0 | Non so |
| 29 | CONSORZIO TESEO | | |

19

Ora indichi invece a **quale area professionale** appartiene il corso che ha frequentato

(Indichi una sola risposta)

- | | | | |
|----|---------------------------------------|----|---------------------------------------|
| 1 | abbigliamento | 13 | estetica |
| 2 | ambientale | 14 | grafico e multimediale |
| 3 | amministrativo | 15 | informatico gestionale |
| 4 | artistico e tipico | 16 | informatico industriale |
| 5 | automazione industriale | 17 | lingue estere |
| 6 | collaudo e controllo qualità | 18 | metalmecanico |
| 7 | coltura e giardinaggio | 19 | ristorazione |
| 8 | commerciale | 20 | socio assistenziale e sanitario |
| 9 | cultura, comunicazione e informazione | 21 | spettacolo |
| 10 | edilizio urbanistico | 22 | turistico alberghiero |
| 11 | elettromeccanico/elettronico | 23 | tutela, sicurezza e salute sul lavoro |
| 12 | energetico | 0 | non so |

20

Se fosse possibile, Le piacerebbe frequentare un corso di formazione **in aree professionali diverse** da quelle elencate alla domanda 19?

- 1 sì
- 2 no

21

Se sì, La preghiamo di **specificare quale/i argomento/i** desidererebbe approfondire in un corso di formazione. Utilizzi lo spazio che segue per descrivere le Sue attuali necessità formative.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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 1 marzo 2006**

Appendice B - Indice delle tabelle e delle figure

Fig. 1 – Genere – confronto popolazione e campione	4
Fig. 2 – Età – confronto popolazione e campione	4
Fig. 3 – Residenza degli allievi – confronto popolazione e campione.....	5
Fig. 4 – Numero di ore del corso – confronto popolazione e campione	5
Fig. 5 – Area professionale del corso frequentato.....	6
Fig. 6 – Perché ha deciso di frequentare il corso?	7
Fig. 7 – Come ha saputo della possibilità di frequentare il corso?	8
Fig. 8 – Conosce il catalogo provinciale dell’offerta di formazione continua a domanda individuale?... 9	9
Fig. 9 – Il catalogo provinciale dell’offerta di formazione continua a domanda individuale: indici sintetici di soddisfazione	10
Fig. 10 – Confronto tra i giudizi degli utilizzatori della versione cartacea e della versione on – line: indici sintetici di soddisfazione.....	10
Fig. 11 – Soddisfazione per le modalità di pubblicizzazione dei corsi	11
Fig. 12 – La posizione dell’azienda relativamente al corso	12
Fig. 13 – Orario di svolgimento del corso.....	12
Fig. 14 – La quota di partecipazione al corso era elevata?.....	13
Fig. 15 – Gli aspetti organizzativi del corso: indici sintetici di soddisfazione	15
Fig. 16 – Gli insegnanti e il personale non docente: indici sintetici di soddisfazione	15
Fig. 17 – Utilità percepita del corso	16
Fig. 18 – La percezione dell’utilità del corso frequentato: disaggregazione per età degli allievi.....	16
Fig. 19 – I risultati ottenuti grazie al corso.....	17
Fig. 20 – I risultati ottenuti da chi ha scelto il corso per interesse personale	18
Fig. 21 – I risultati ottenuti da chi desiderava cambiare lavoro.....	19
Fig. 22 – I risultati ottenuti da chi ha scelto il corso per approfondire aspetti utili per il proprio lavoro	18
Fig. 23 – Suggerimenti	20
Fig. 24 – Consiglierebbe il corso ad altri?	20
Fig. 25 – Eventuale documento rilasciato a fine corso.....	21
Fig. 26 – In passato ha già partecipato ad altri corsi di formazione?	21
Fig. 27 – Genere.....	22
Fig. 28 – Età.....	22
Fig. 29 – Titolo di studio	23
Fig. 30 – Residenza.....	23
Fig. 31 – Posizione professionale.....	24
Fig. 32 – Settore di impiego	24

Fig. 33 – Numero di addetti fissi dell'azienda	25
Fig. 34 – Professione.....	25
Fig. 35 – Il giudizio degli allievi sul corso frequentato – indici sintetici di soddisfazione.....	27
Tab. 1 – Agenzia formativa presso cui gli allievi hanno frequentato il corso.....	6
Tab. 2 – Il catalogo provinciale dell'offerta di formazione continua a domanda individuale: il giudizio degli allievi.....	9
Tab. 3 – Il giudizio degli allievi in merito agli aspetti organizzativi del corso.....	14
Tab. 4 – Il giudizio degli allievi sugli insegnanti e sul personale non docente.....	14