



AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE

*Servizio Coordinamento Centri per l'impiego  
Servizio Politiche per il lavoro e l'orientamento*

## I voucher formativi per gli utenti dei Centri per l'Impiego: le opinioni dei beneficiari

Ottobre 2008

A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo,  
Regolamenti e Qualità

# Indice

<b>1. Il contesto di riferimento della ricerca</b> .....	3
<b>2. Il disegno della ricerca</b> .....	3
2.1 Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine .....	4
<b>3. La decisione di frequentare il corso di formazione</b> .....	5
3.1 Le modalità di informazione sui corsi .....	5
3.2 La motivazione prevalente.....	6
3.3 La condizione occupazionale al momento dell'iscrizione al corso .....	6
<b>4. Il ruolo del Centro per l'impiego</b> .....	7
4.1 Il colloquio di preselezione sostenuto presso il Centro: il giudizio degli utenti .....	8
<b>5. Il corso di formazione frequentato</b> .....	10
5.1 Area professionale e durata del corso .....	10
5.1.1 Ha frequentato il corso fino alla fine? .....	11
5.2 Il giudizio degli allievi sul corso frequentato.....	12
5.2.1 La qualità percepita.....	12
5.2.2 L'utilità percepita.....	15
5.2.3 I primi risultati ottenuti grazie al corso frequentato.....	15
5.2.4 La propensione al passaparola .....	17
5.3 Il rilascio di attestati/certificazioni.....	18
<b>6. La sensibilità degli allievi in merito alle attività di formazione/aggiornamento professionale</b> .....	18
6.4 La partecipazione a precedenti corsi di formazione .....	18
6.5 Il desiderio di frequentare altri corsi di formazione .....	19
<b>7. Una prima valutazione d'impatto: la condizione occupazionale degli allievi</b> ....	19
7.1 Gli allievi attualmente occupati.....	19
7.2 Gli allievi disoccupati .....	20
<b>8. Uno sguardo d'insieme</b> .....	21
<b>Appendice A - Il questionario proposto agli allievi</b> .....	22
<b>Appendice B - Indice delle figure e delle tabelle</b> .....	28

## 1. Il contesto di riferimento della ricerca

La Provincia di Torino mette a disposizione un contributo, sotto forma di buono di partecipazione (*voucher*), ai cittadini occupati residenti o domiciliati in Piemonte che intendono iscriversi a corsi di formazione/aggiornamento. Nell'ambito di tali attività finanziate dal *Fondo Sociale Europeo*, nei primi mesi del 2007 è stato integrato il relativo bando<sup>1</sup> con l'inserimento tra i destinatari dei *voucher* anche di:

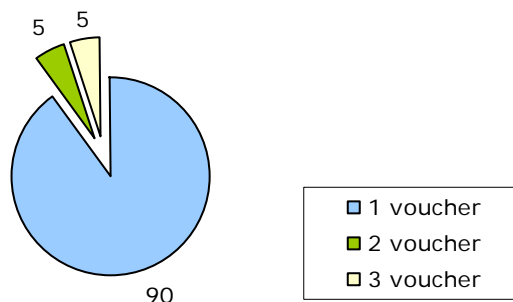
- giovani e adulti disoccupati immediatamente disponibili alla ricerca ed allo svolgimento di un'attività lavorativa;
- lavoratori occupati in cassa integrazione straordinaria;
- lavoratori occupati mediante contratti di lavoro temporaneo;
- donne in reinserimento lavorativo.

I *Centri per l'Impiego* della Provincia di Torino si sono occupati dell'individuazione dei beneficiari che hanno potuto usufruire di *voucher* per la copertura del costo totale del corso.

## 2. Il disegno della ricerca

Il *Servizi Coordinamento Centri per l'Impiego e Politiche per il Lavoro e l'orientamento* della Provincia di Torino, in collaborazione con il *Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità* ha realizzato un'indagine con l'obiettivo di rilevare le opinioni dei beneficiari dei voucher. Come strumento di rilevazione è stato utilizzato un questionario semi strutturato<sup>2</sup> postale inviato agli 863 allievi alla fine dei corsi. Il 90% degli intervistati ha potuto usufruire di un solo voucher formativo, mentre il 10% ha ricevuto 2 o 3 voucher (fig.1); a questi ultimi è stato chiesto di compilare il questionario facendo riferimento all'ultimo corso frequentato.

Fig. 1: Numero di voucher assegnati – valori %



Base (casi): 863

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

Hanno restituito la loro opinione con la compilazione del questionario 291 allievi, pari al 36% del totale, che costituiscono pertanto il nostro campione di riferimento.

1 Bando relativo alle attività di formazione continua a domanda individuale.

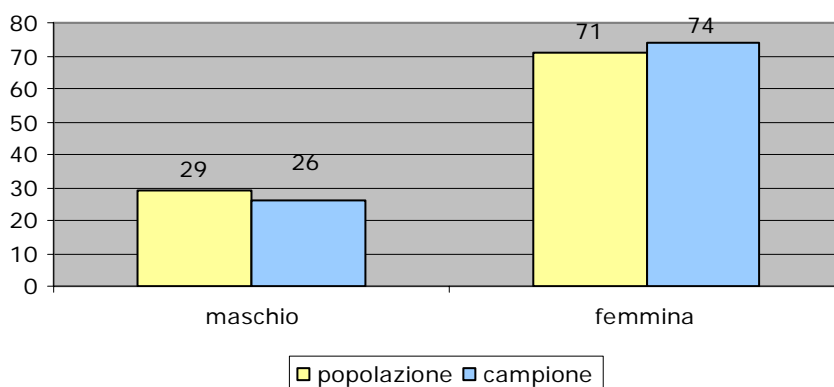
2 Il questionario semi-strutturato contiene sia domande a risposta chiusa sia aperta: nelle prime il rispondente indica la propria preferenza scegliendo tra una serie di alternative predefinite, in quelle a risposta aperta, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può riportare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

## 2.1 Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

Il campione degli allievi coinvolti nell'indagine è costituito principalmente da *donne* (74% - fig. 2), individui di età compresa tra *i 30 e i 39 anni* (32% - fig. 3), in possesso di un *diploma di scuola media superiore* (38% - fig. 4) e residenti in Comuni del Circondario di Torino (54% - fig. 5).

Nonostante si tratti di un campione autoselezionato attraverso la rilevazione postale<sup>3</sup>, le distribuzioni di frequenza di tali variabili non si discostano in modo rilevante<sup>4</sup> da quelle della popolazione di riferimento per quanto riguarda le variabili *genere* e *comune di residenza*. Si è rilevata invece una sottorappresentazione dei giovani under 30 e, relativamente al *titolo di studio*, degli allievi che possiedono la sola licenza media inferiore.

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

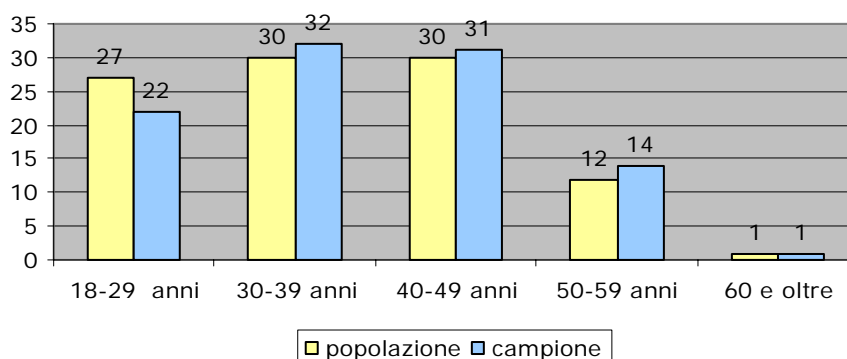


Base (casi) popolazione: 863

Base (casi) campione : 288

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

Fig. 3: Età – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 863

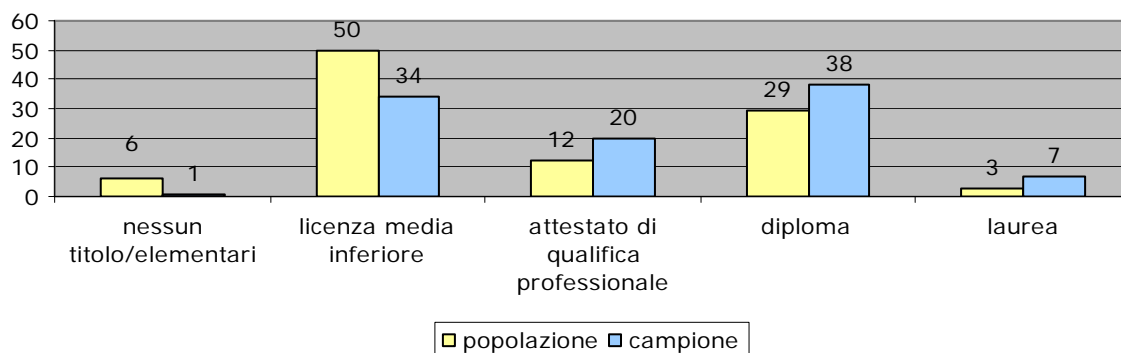
Base (casi) campione : 280

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

<sup>3</sup> Questa tecnica di rilevazione non permette alcun controllo sulla selezione dei rispondenti: partecipa all'indagine, infatti, chi desidera farlo spontaneamente senza interazione o sollecito.

<sup>4</sup> E' stata considerata significativa una variazione di almeno più o meno cinque punti percentuali

Fig. 4: Titolo di studio – confronto popolazione e campione – valori %

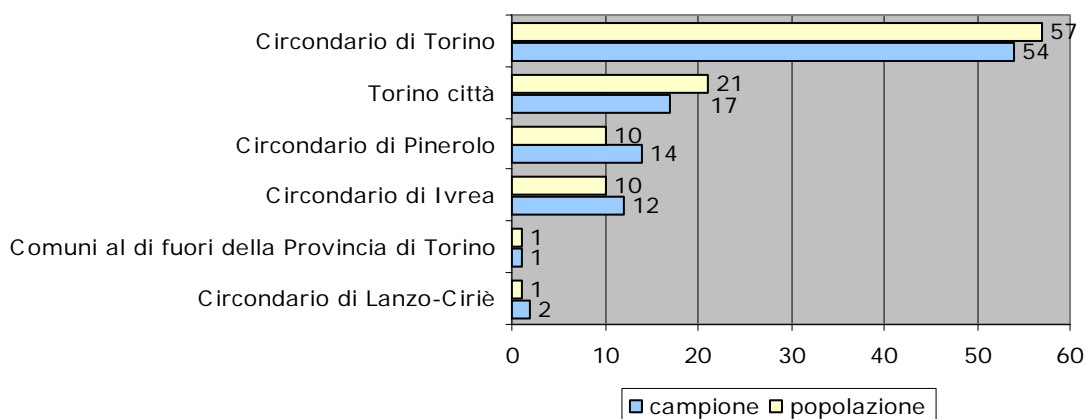


Base (casi) popolazione: 863

Base (casi) campione : 286

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

Fig. 5: Residenza degli allievi – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 863

Base (casi) campione : 119

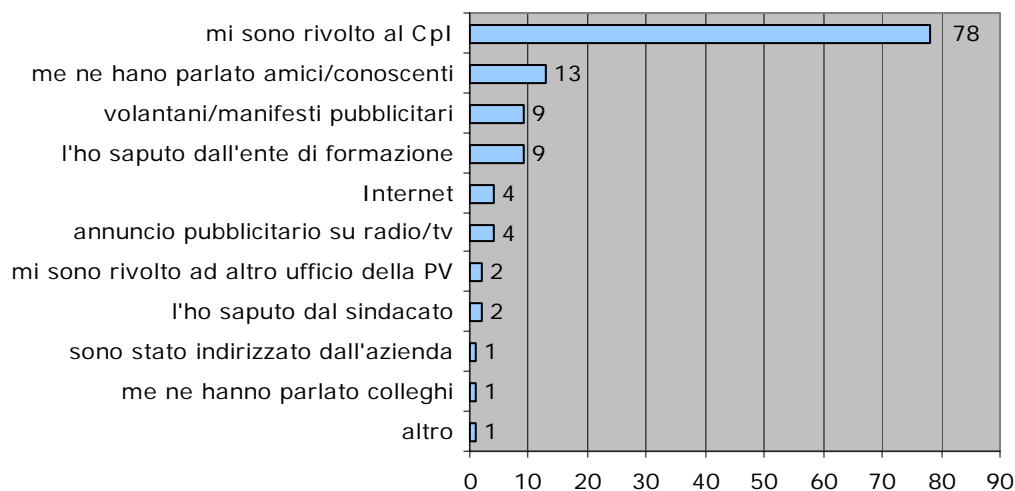
Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

### 3. La decisione di frequentare il corso di formazione

#### 3.1 Le modalità di informazione sui corsi

Il 78% degli intervistati ha saputo dell'opportunità di partecipare ad un corso di formazione da un operatore del *Centro per l'Impiego di riferimento* al quale si è rivolto direttamente o dal quale è stato contattato attraverso una comunicazione via sms (fig. 6). Mediamente efficaci sono risultati essere anche il *passaparola di amici o conoscenti* (13%), nonché la campagna pubblicitaria: il 9% ha saputo dell'iniziativa attraverso *volantini e manifesti pubblicitari*, il 4% da *Internet* ed un'analogha percentuale di soggetti da *annunci su radio e tv*. Da segnalare inoltre che il 9% degli intervistati che è stato informato *direttamente dall'ente di formazione*.

Fig. 6: Le modalità di informazione sui corsi – valori %

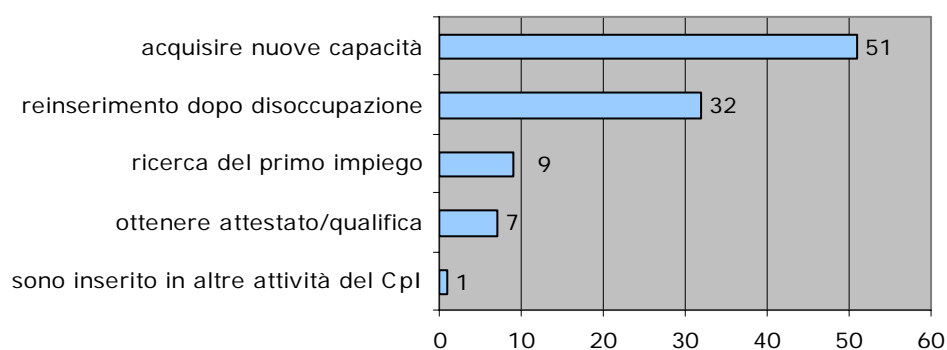


Base (casi) : 288; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

### 3.2 La motivazione prevalente

La metà degli intervistati si è iscritta al corso di formazione per acquisire *nuove capacità, competenze e/o conoscenze* (fig. 7). Per il 32%, invece, la partecipazione al corso rientra all'interno del *percorso del reinserimento nel mondo del lavoro* dopo un periodo di disoccupazione e il 9% la ritiene uno strumento utile nella *ricerca del primo impiego*; il 7% desiderava invece prioritariamente ottenere *un attestato, una certificazione o una qualifica riconosciuta*.

Fig. 7: La scelta di frequentare il corso: motivo prevalente – valori %

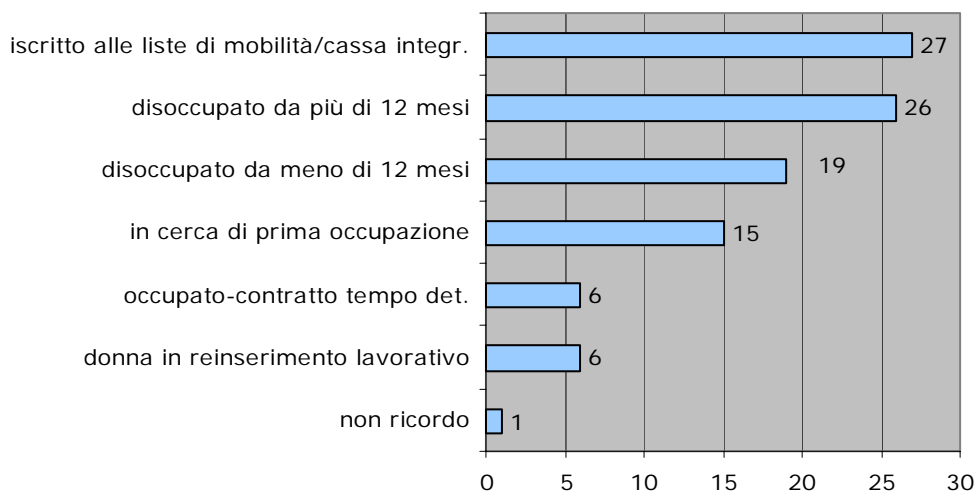


Base (casi): 273

### 3.3 La condizione occupazionale al momento dell'iscrizione al corso

Al momento dell'iscrizione al corso, il 27% del campione era iscritto alle *liste di mobilità* o era in *cassa integrazione*, il 26% risultava *disoccupato da più di un anno*, mentre il 19% *da meno di 12 mesi* (fig. 8).

Fig. 8: Condizione occupazionale prima di iniziare il corso - valori %

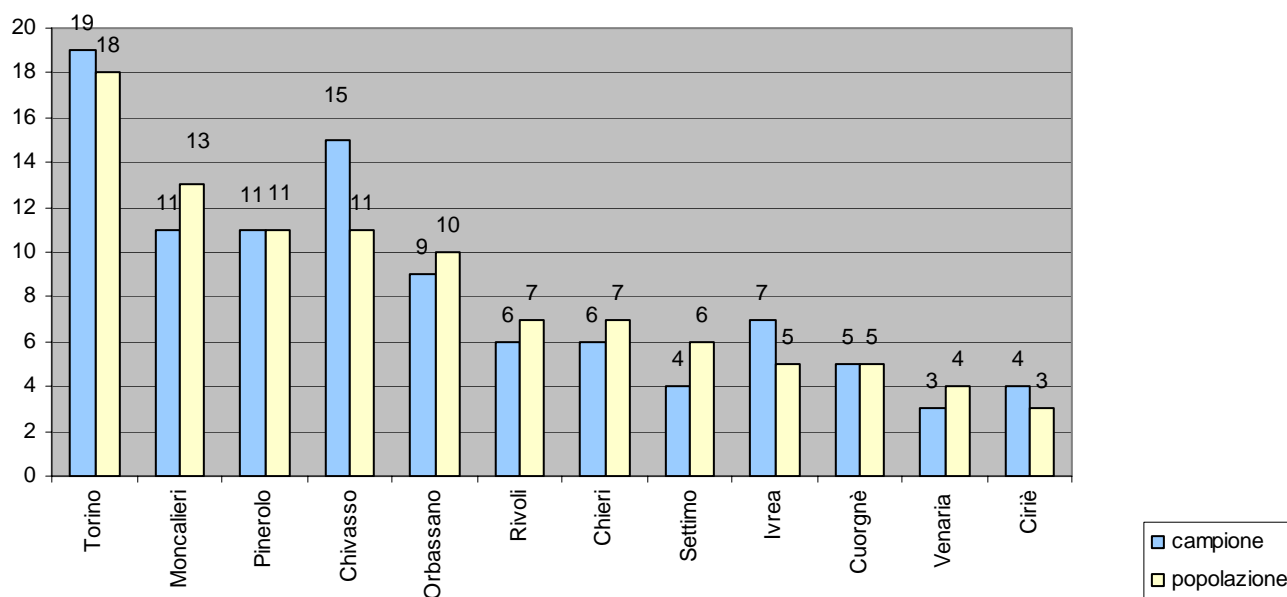


Base (casi): 280

## 4. Il ruolo del Centro per l'Impiego

I beneficiari dei voucher hanno sostenuto un colloquio di preselezione/orientamento presso il Centro per l'Impiego di riferimento: in fig. 9 si ricava che due allievi su dieci sono stati selezionati da operatori del Centro per l'Impiego di Torino.

Fig. 9: Centro per l'Impiego presso cui ha sostenuto il colloquio - confronto popolazione e campione - valori %



Base (casi) popolazione: 854  
Base (casi) campione : 288

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

## 4.1 Il colloquio di preselezione sostenuto presso il Centro: il giudizio degli utenti

Si è quindi chiesto agli intervistati di indicare il proprio grado di soddisfazione in merito ad alcuni aspetti riferiti al colloquio sostenuto presso il Centro per l'Impiego: questi potevano esprimere la propria opinione segnando una **X** in una delle caselle del righello come quello proposto in tab.1. All'estrema sinistra potevano collocarsi coloro che volevano esprimere la loro *insoddisfazione* in merito ad un determinato aspetto, mentre a destra coloro che si dichiaravano *soddisfatti*. Sono state rilevate opinioni di generale soddisfazione in merito al colloquio sostenuto, soprattutto per quanto riguarda *la cortesia e disponibilità dell'operatore*, la sua *competenza* e il *grado di attenzione che ha riservato alla valutazione del proprio percorso formativo*. Minor soddisfazione è emersa invece in merito alle *informazioni ricevute sul mondo del lavoro*.

Tab. 1: Il giudizio degli allievi sul colloquio sostenuto presso il Cpl - valori %

Come giudica i seguenti aspetti?								Base (casi)
Cortesia/disponibilità dell'operatore	2%	1%	2%	5%	7%	14%	69%	274
	insoddisfatto			soddisfatto				
Competenza dell'operatore	4%	1%	1%	10%	7%	16%	61%	269
	insoddisfatto			soddisfatto				
Grado di attenzione dell'operatore nella valutazione del Suo percorso formativo	5%	3%	4%	9%	5%	16%	58%	268
	insoddisfatto			soddisfatto				
Informazioni ricevute sul mondo del lavoro	21%	4%	6%	10%	11%	12%	36%	260
	insoddisfatto			soddisfatto				



**Mediana:** nella casella colorata in azzurro 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 espressi dagli intervistati, è stato calcolato un indice di soddisfazione per ciascun item proposto. Questo varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. I punteggi calcolati sulla base delle distribuzioni di frequenza di tab. 1 sono risultati compresi tra un minimo di 61 per le *informazioni ricevute sul mondo del lavoro* ed un massimo di 88 in merito alla *cortesia/disponibilità dell'operatore* (fig. 10).

Successivamente, si è proceduto ad una disaggregazione di questi risultati, da cui è emerso un grado di soddisfazione inferiore alla media per chi possiede un *titolo di studio medio-alto*<sup>5</sup> (fig. 11) e per i giovani di età compresa tra i *18 e i 29 anni* (fig. 12).

<sup>5</sup> Diploma di scuola media superiore o laurea.



Fig. 10: Il giudizio sul colloquio sostenuto presso il Cpl – indici sintetici di soddisfazione

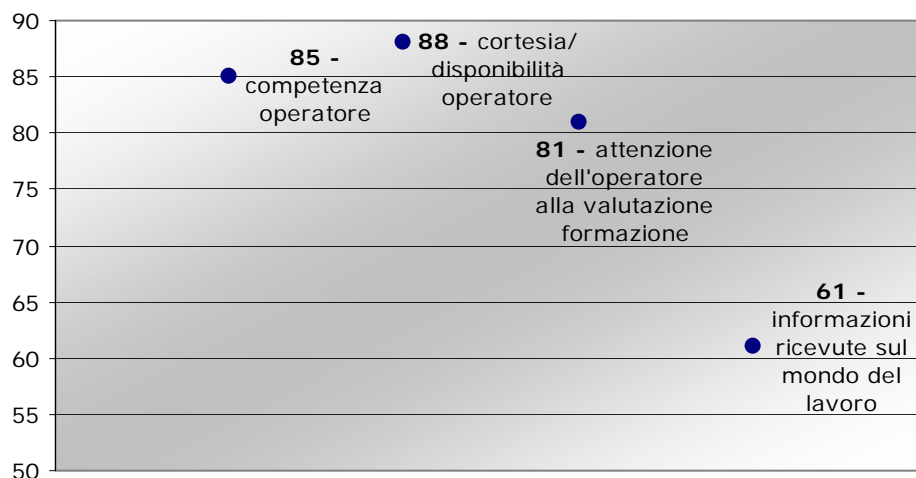


Fig. 11: Il giudizio sul colloquio sostenuto presso il Cpl – disaggregazione per titolo di studio degli allievi – indici sintetici di soddisfazione

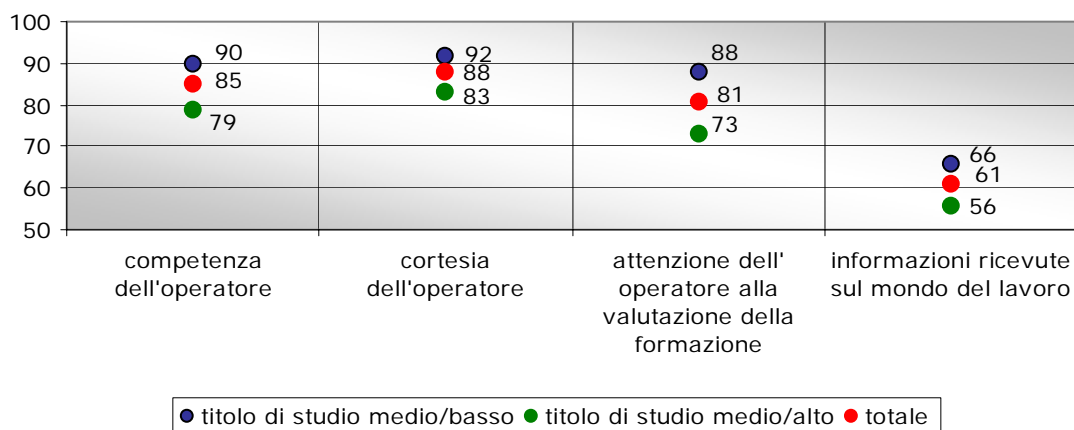
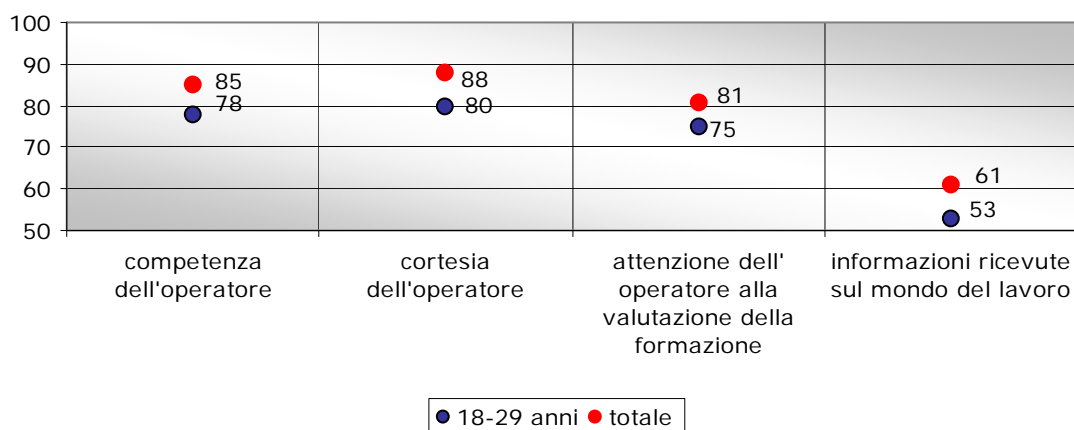


Fig. 12: Il giudizio dei giovani sul colloquio sostenuto presso il Cpl – indici sintetici di soddisfazione



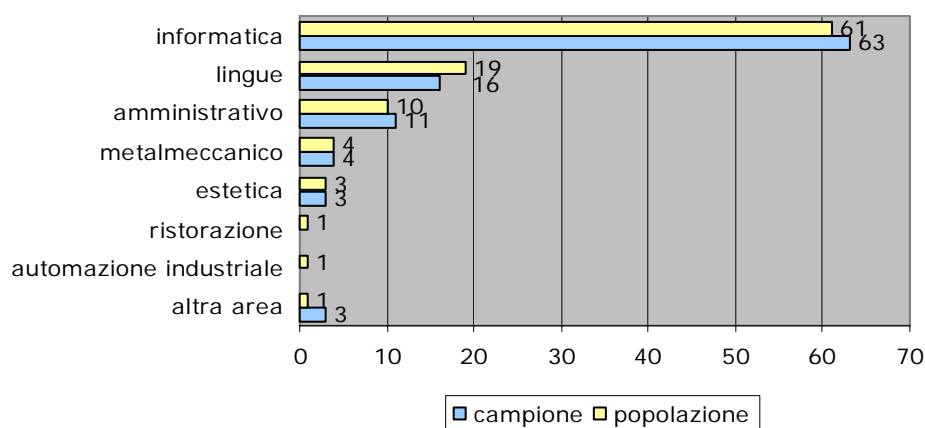
## 5. Il corso di formazione frequentato

Un'ampia sezione del questionario aveva l'obiettivo di rilevare alcune indicazioni più analitiche in merito al corso frequentato.

### 5.1 Area professionale e durata del corso

Il 63% degli intervistati ha seguito un corso di *informatica*, il 16% di *lingue* e l'11% un *corso di tipo amministrativo*. Anche in questo caso la distribuzione di frequenza del campione non si discosta in modo rilevante da quella della popolazione rappresentata dal totale dei beneficiari dei voucher (fig.13). La maggior parte degli allievi ha seguito un corso di *più di 40 ore* (fig. 14).

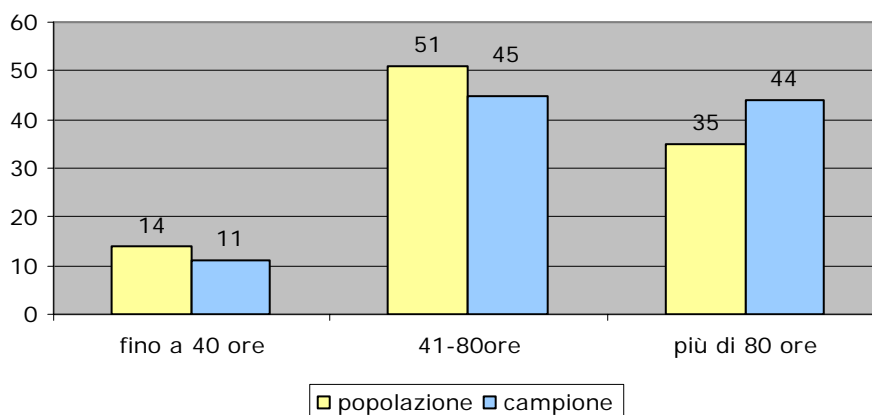
Fig. 13: Area professionale del corso – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 863  
Base (casi) campione : 243

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

Fig. 14: Durata del corso confronto popolazione e campione – valori %



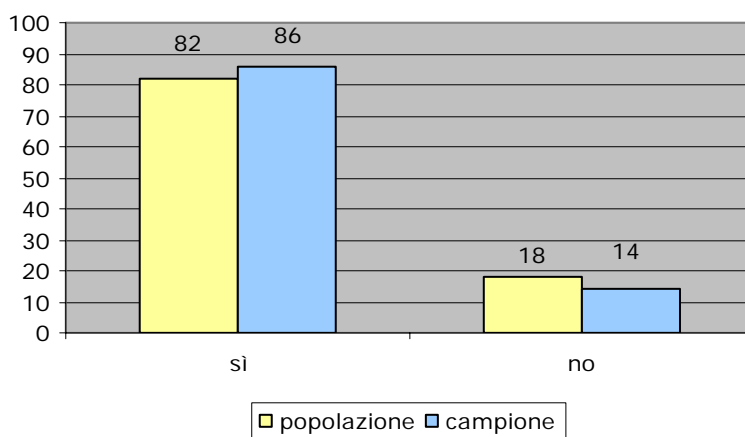
Base (casi) popolazione: 863  
Base (casi) campione : 244

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

### 5.1.1 Ha frequentato il corso fino alla fine?

Solo il 14% degli intervistati non ha portato a conclusione il corso (fig. 15): tra le ragioni dell'abbandono prevale chi dichiara di *aver trovato lavoro* (35%). Tra gli altri motivi troviamo chi ha avuto *problemi di salute* (19%), *difficoltà di gestione familiare*<sup>6</sup> (11%) o chi riteneva di impiegare *troppo tempo per raggiungere la sede del corso* (5%) (fig. 16). Appare tuttavia rilevante notare come il 13% degli allievi dichiara di non aver concluso il corso perché *i contenuti non si sono rilevati in linea con le aspettative al momento dell'iscrizione*.

Fig. 15: Ha frequentato il corso fino alla fine? confronto popolazione e campione – valori %

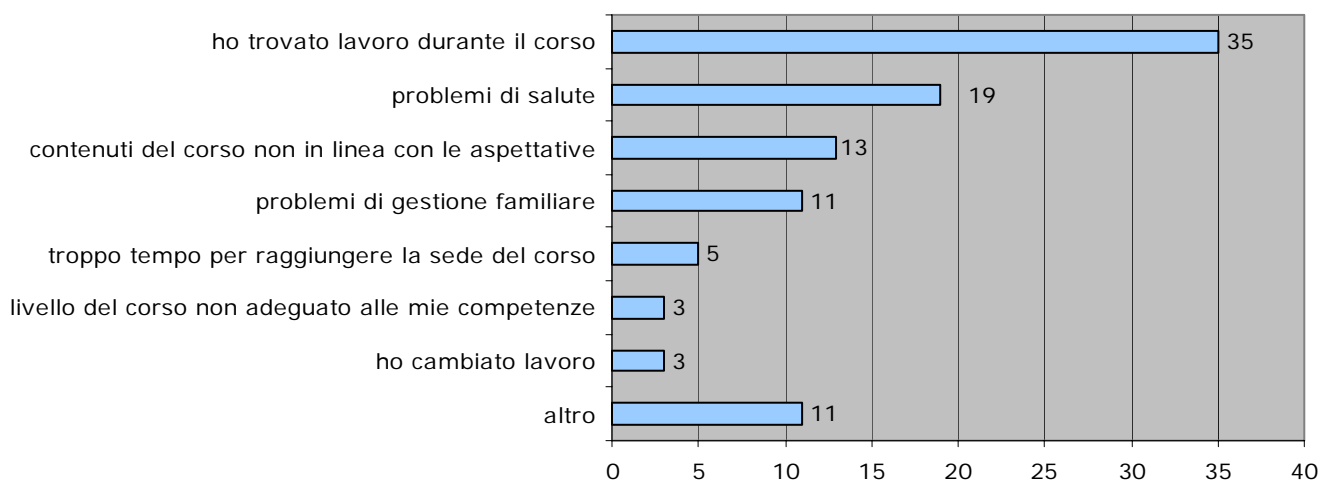


Base (casi) popolazione: 863

Base (casi) campione : 288

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego

Fig. 16: Motivi di abbandono del corso – valori %



Base (casi): 37

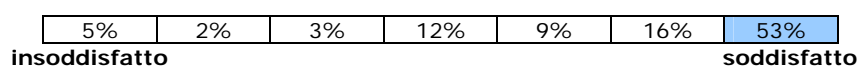
<sup>6</sup> Assistenza a bambini, anziani, disabili...

## 5.2 Il giudizio degli allievi sul corso frequentato

### 5.2.1 La qualità percepita

Gli allievi sono quindi stati invitati ad esprimere una valutazione complessiva sul percorso formativo svolto sulla base di quelle che erano le loro aspettative al momento dell'iscrizione, utilizzando il meccanismo di risposta basato sui righelli già illustrato in precedenza. Complessivamente si dichiarano soddisfatti: più del 50% di loro ha scelto di collocarsi sull'ultima casella a destra, esprimendo così il più alto giudizio di soddisfazione (fig. 17).

Fig. 17: Soddisfazione rispetto alle aspettative – valori %



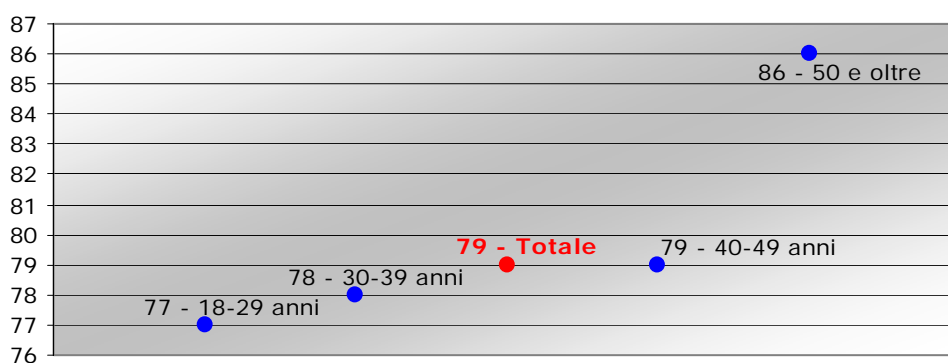
Base (casi): 276

**Indice sintetico di soddisfazione (scala 0-100): 79**

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

L'indice sintetico di soddisfazione è risultato essere di 79 punti; disaggregando tale risultato è emerso ancora una volta come ad essere maggiormente soddisfatti siano gli *over 50*, relativamente ai quali si è calcolato un indice superiore di ben sette punti rispetto al totale (fig. 18).

Fig. 18: Soddisfazione rispetto alle aspettative – disaggregazione per età degli allievi – indici sintetici di soddisfazione



Ai soli allievi che hanno seguito il corso fino alla fine si è quindi chiesto di indicare il proprio grado di soddisfazione su alcuni aspetti riferiti all'*organizzazione del corso* ed al *personale docente e non docente*.

Sono emersi dei giudizi particolarmente positivi sugli *insegnanti*, sui *contenuti delle materie*, sull'*orario* del corso e in merito al *personale non docente che lavora nell'agenzia formativa* (tab. 2). La soddisfazione decresce lievemente per quanto riguarda la composizione delle classi: alcuni lamentano una scarsa

omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi. Questo problema è sentito maggiormente dagli intervistati che possiedono un titolo di studio medio-alto (fig. 20); questo sottogruppo di rispondenti si è rivelato mediamente più critico anche per quanto riguarda le *attrezzature di supporto alla didattica* (fig. 22).

Tab. 2: Il giudizio degli allievi sugli aspetti organizzativi del corso e il personale docente e non docente - valori %

Come giudica i seguenti aspetti?	Base (casi)
Insegnanti	246
Contenuti delle materie	242
Orario	244
Personale non docente che lavora nell'agenzia formativa	221
Comfort locali	244
Comodità nel raggiungere la sede del corso	243
Attrezzature di supporto alla didattica	242
Materiale didattico	239
Numero di ore di lezione	245
Omogeneità del livello di preparazione Iniziale degli allievi	232



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

Fig. 19: Il giudizio degli allievi sul corso frequentato: indici sintetici di soddisfazione

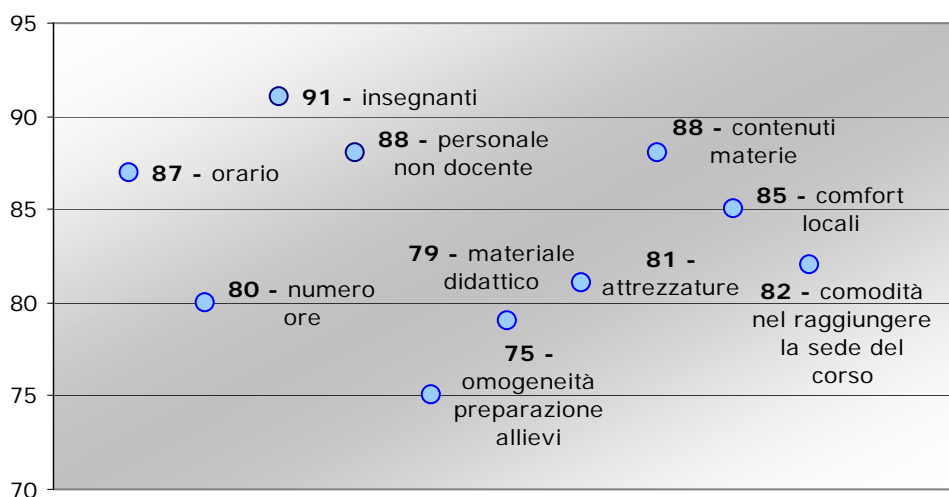


Fig. 20: Omogeneità del livello di preparazione degli allievi – disaggregazione per titolo di studio - indici sintetici di soddisfazione

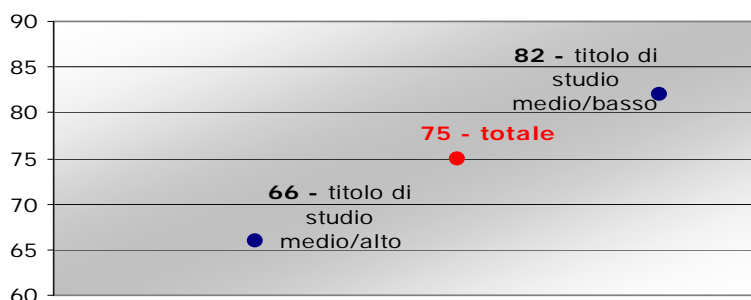
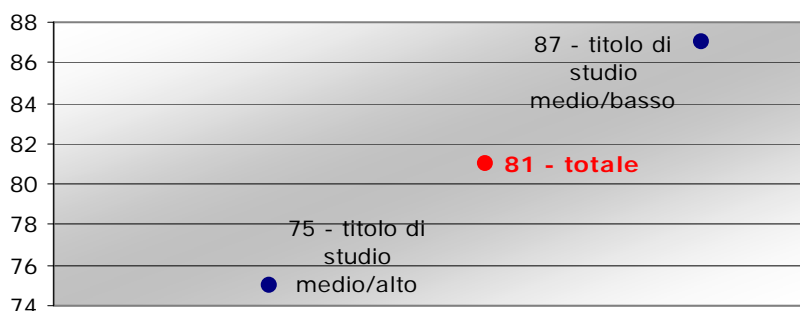
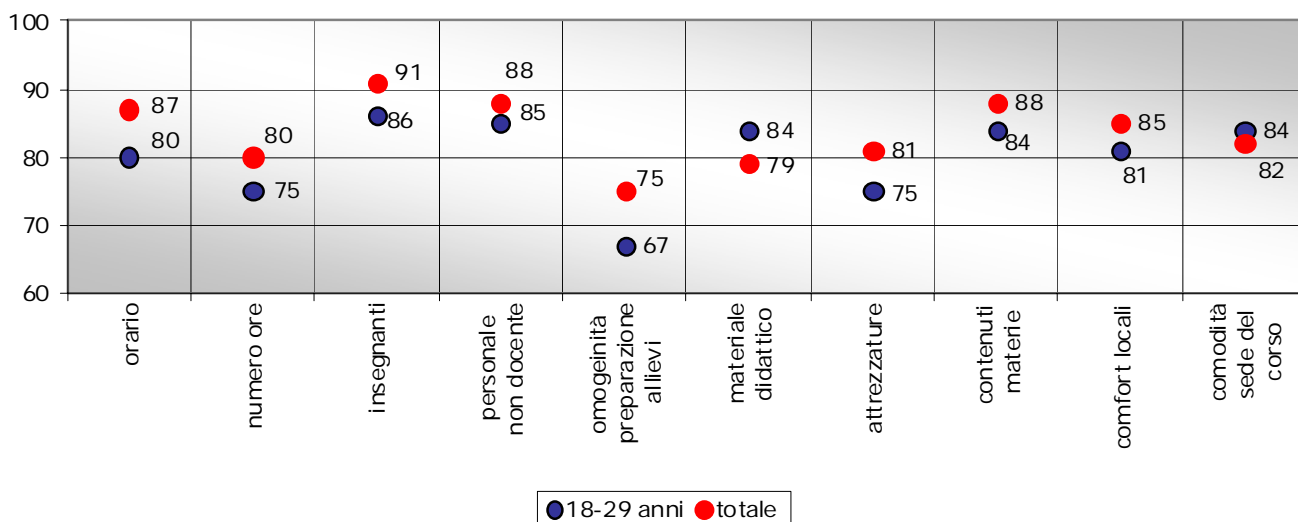


Fig. 21: Attrezzature di supporto alla didattica – disaggregazione per titolo di studio - indici sintetici di soddisfazione



I giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni sono mediamente più critici su tutti gli aspetti presi in considerazione, fatta eccezione per la *comodità nel raggiungere la sede del corso* e il *materiale didattico*.

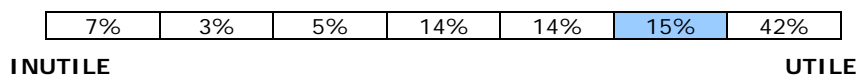
Fig. 22: Il giudizio dei giovani sul corso frequentato - indici sintetici di soddisfazione



## 5.2.2 L'utilità percepita

La maggioranza degli allievi che ha portato a termine la formazione, ritiene che il corso sia utile nella ricerca del lavoro (fig.23), dato confermato anche dal calcolo dell'indice sintetico di utilità percepita che è risultato pari a 73 punti su 100.

Fig. 23: Utilità percepita del corso – valori %



Base (casi): 227

**Indice di utilità percepita (scala 0-100): 73**

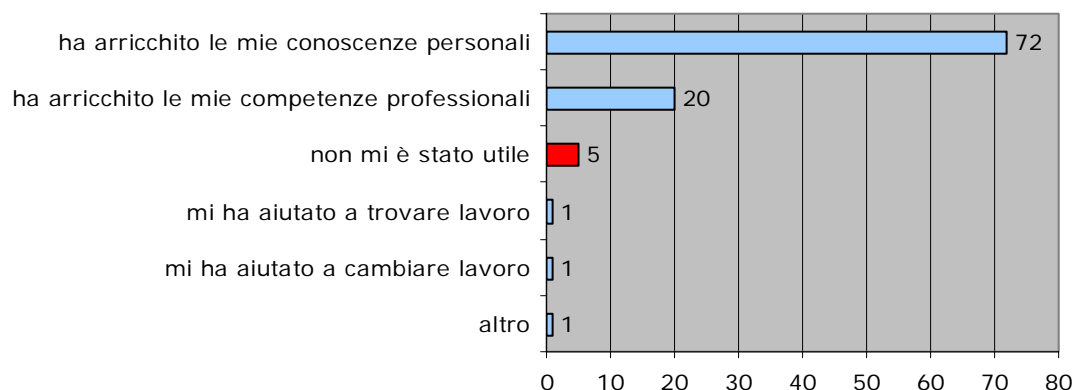


**Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

## 5.2.3 I primi risultati ottenuti grazie al corso frequentato

Sette allievi su dieci riferiscono che il corso ha permesso loro di *arricchire le proprie conoscenze personali* (fig. 24); il 20% ritiene di aver *accresciuto le proprie competenze professionali* mentre per il 5% *non è stato per nulla utile*. Da notare però che solo una percentuale marginale di allievi ritiene che il corso sia stato di aiuto *per trovare o cambiare lavoro*.

Fig. 24: L'obiettivo principale raggiunto grazie al corso – valori %



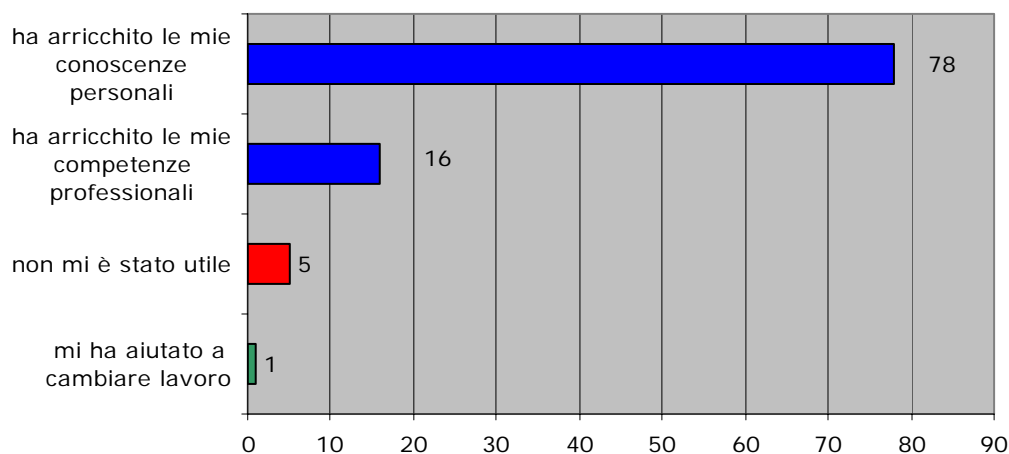
Base (casi): 242

Per approfondire questa prima analisi d'impatto sul corso frequentato, sono state messe a confronto le opinioni degli intervistati sui principali risultati raggiunti grazie alla partecipazione al corso e le loro aspettative prima di iniziare il percorso formativo, già analizzate in fig. 7 al paragrafo 3.2.

Si è scelto di limitare il confronto alle due motivazioni che erano state scelte più frequentemente dagli allievi, ovvero il desiderio di *acquisire nuove capacità, competenze e conoscenze* e la speranza di *trovare lavoro*<sup>7</sup>.

La maggioranza di chi voleva *acquisire nuove capacità, competenze e conoscenze* ha visto soddisfatte le proprie aspettative: il 78% ha dichiarato di aver *arricchito le proprie conoscenze personali* ed il 16% le *proprie competenze professionali* (fig. 25). Diverso è il caso di chi cercava un aiuto per *reinserirsi nel mondo del lavoro* o per *trovare la prima occupazione*. In fig. 26 si rileva che solo il 3% ha *trovato lavoro* e il 2% è riuscito a *cambiare la propria occupazione*.

Fig. 25: I risultati ottenuti da chi ha scelto il corso per *acquisire nuove capacità/competenze/conoscenze* – valori %



Base (casi): 121



Il risultato ottenuto è coerente con le aspettative



Il risultato ottenuto non è coerente con le aspettative

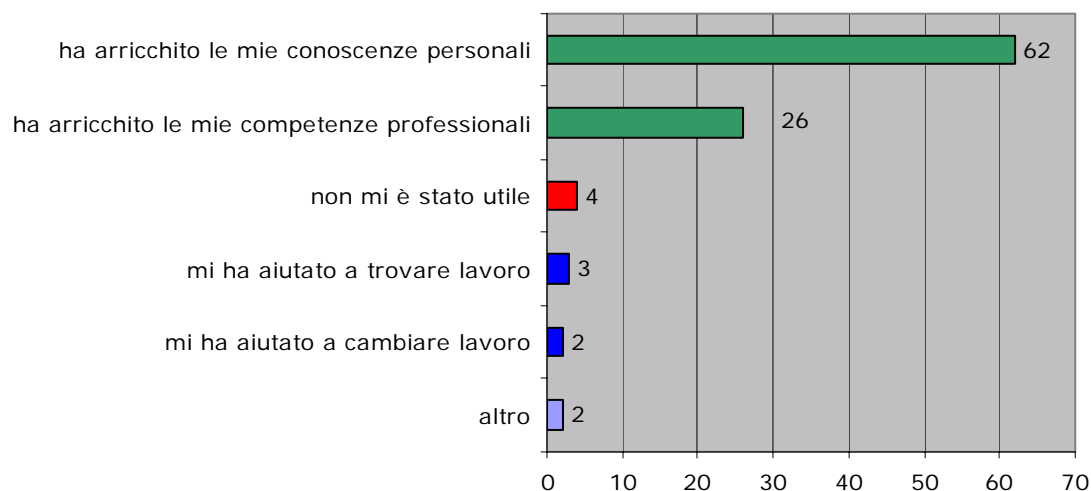


Il corso è stato inutile

<sup>7</sup> Sono state accorpate sotto questa etichetta le modalità di risposta relative al reinserimento nel mondo del lavoro ed alla ricerca di primo impiego



Fig. 26: I risultati ottenuti da chi cercava lavoro – valori %



Base (casi): 92



Il risultato ottenuto è coerente con le aspettative



Il risultato ottenuto non è coerente con le aspettative

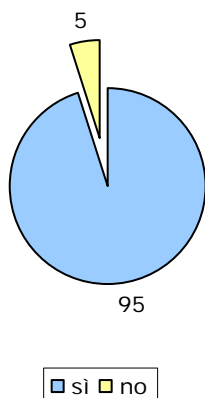


Il corso è stato inutile

## 5.2.4 La propensione al passaparola

Il 95% degli intervistati che ha frequentato il corso fino alla fine consiglierebbe ad altri lo stesso tipo di formazione seguito.

Fig. 27: Consiglierebbe il corso ad altri? – valori %

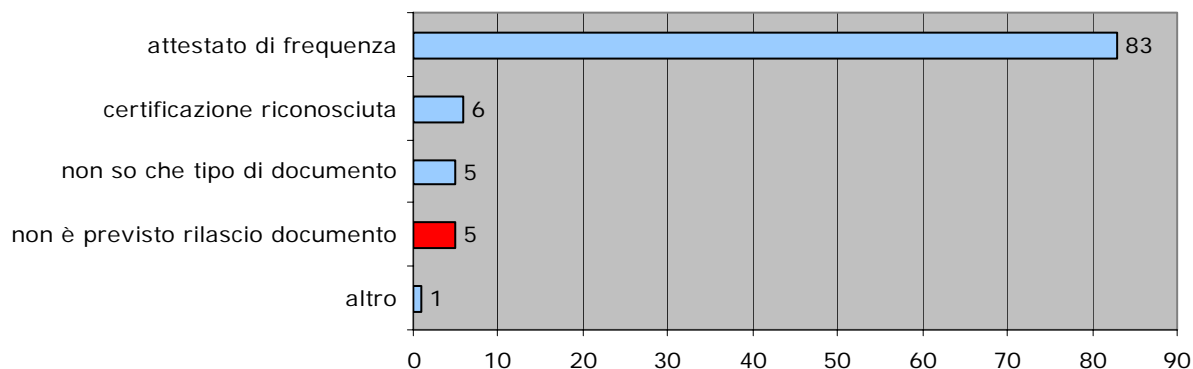


Base (casi): 248

## 5.3 Il rilascio di attestati/certificazioni

L' 83% degli intervistati ha ottenuto un *attestato di frequenza*, il 6% una *certificazione riconosciuta*, mentre il 5% *non sa quale tipo di documentazione* gli verrà rilasciata. Il 5% degli allievi dichiara che al termine del corso non era prevista la consegna di *nessun documento*.

Fig. 28: Documento ricevuto a fine corso – valori %



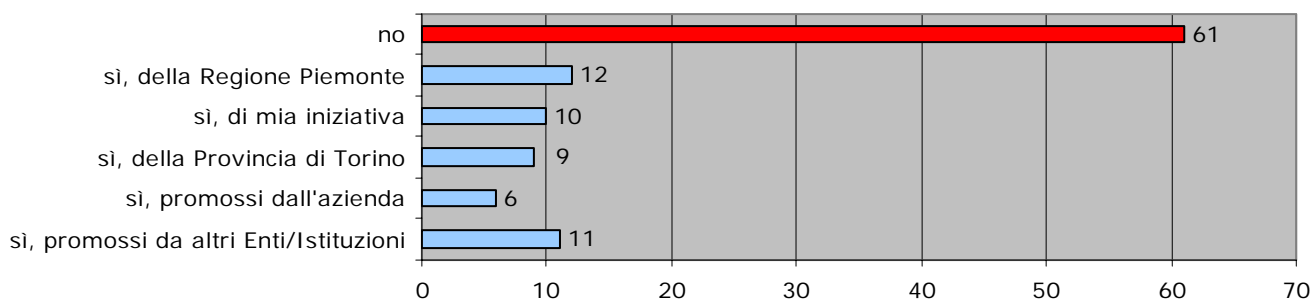
Base (casi): 235

## 6. La sensibilità degli allievi in merito alle attività di formazione/aggiornamento professionale

### 6.1 La partecipazione a precedenti corsi di formazione

Per sei allievi su dieci, quella appena conclusa è stata la prima esperienza formativa (fig. 29); fra coloro che invece in passato hanno partecipato ad altre attività, il 12% ha partecipato a *corsi promossi dalla Regione Piemonte*, il 9% dalla *Provincia di Torino* ed l'11% *non ricorda quale Ente/agenzia formativa* li avesse promossi. Da segnalare infine il 10% di intervistati che ha partecipato a precedenti corsi di formazione o aggiornamento di *propria iniziativa*.

Fig. 29: In passato ha partecipato ad altri corsi di formazione? – valori %



Base (casi) : 244; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

## 6.2 Il desiderio di frequentare altri corsi di formazione

Si è cercato poi di effettuare una prima analisi dei fabbisogni formativi degli allievi, chiedendo loro di indicare all'interno di un elenco, fino ad un massimo di tre, le aree tematiche relativamente alle quali sentissero la necessità di effettuare ulteriore formazione o aggiornamento. In media ciascun allievo ha indicato due aree tematiche: il 34% è interessato a partecipare a *corsi di lingue*, il 26% a corsi di tipo *amministrativo* ed il 25% di indirizzo *informatico – gestionale* (tab. 3).

Tab. 3: Aree tematiche all'interno delle quali gli allievi vorrebbero fare formazione – valori %

Area tematica	%	Area tematica	%
Lingue estere	34%	tutela, sicurezza e salute sul lavoro	7%
Amministrativo	26%	non sento il bisogno di fare altra formazione	7%
Informatico – gestionale	25%	metalmeccanico	6%
Commerciale	16%	turistico alberghiero	6%
Abbigliamento	12%	coltura e giardinaggio	5%
socio-assistenziale e sanitario	12%	artistico e tipico	4%
cultura, comunicazione e informazione	10%	elettromeccanico/elettronico	3%
Estetica	10%	energetico	3%
grafico e multimediale	9%	automazione industriale	2%
collaudo e controllo qualità	8%	edilizio urbanistico	2%
informatico industriale	8%	spettacolo	2%
Ristorazione	8%	<b>TOTALE *</b>	<b>232%</b>
Ambientale	7%		

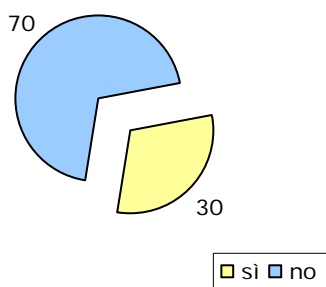
\* La somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

## 7. Una prima valutazione di impatto: la condizione occupazionale degli allievi

### 7.1 Gli allievi attualmente occupati

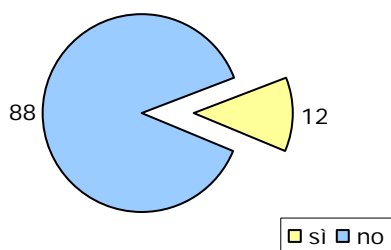
Al momento della compilazione del questionario il 30% degli allievi riferisce di *avere un'occupazione* (fig. 30) e di questi il 12% ha trovato lavoro *grazie al corso svolto* usufruendo del voucher assegnato dalla Provincia (fig. 31). Appare interessante rilevare come al momento dell'iscrizione al corso la percentuale di occupati (peraltro tutti a tempo determinato) fosse solo del 6% (fig. 8, par. 3.3).

Fig. 30: Lei attualmente sta lavorando? – valori %



Base (casi): 251

Fig. 31: Ha trovato l'attuale lavoro grazie al corso frequentato? – valori %

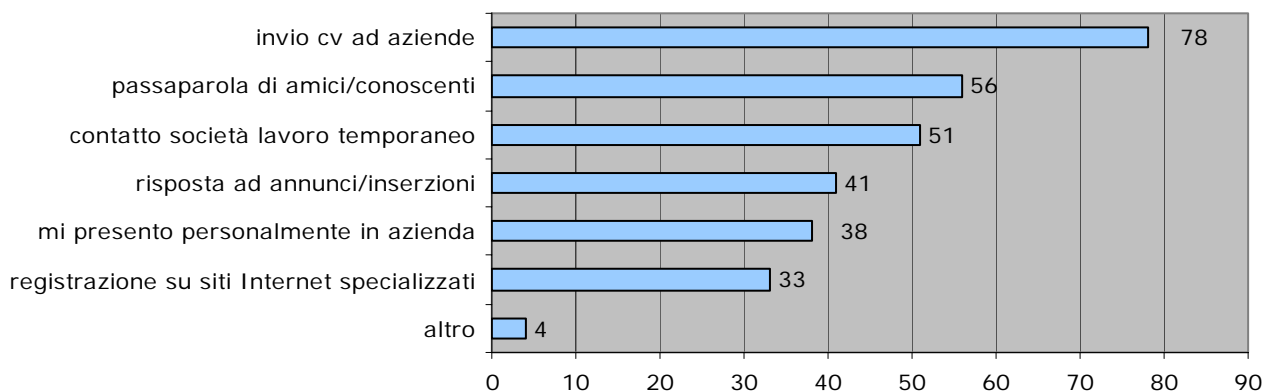


Base (casi): 78

## 7.2 Gli allievi disoccupati

Gli allievi che risultano ancora disoccupati mettono in atto contemporaneamente diverse strategie per la ricerca del lavoro (fig.32): il 78% sceglie di *inviare il proprio curriculum direttamente alle aziende*, mentre il 56% si affida al *passaparola di amici/conoscenti* e il 51% alle *società di lavoro temporaneo*. Molti scelgono di rispondere agli *annunci sui giornali* (41%), *si presentano personalmente in azienda* (38%) o *si registrano su siti Internet specializzati* (33%).

Fig. 32: Attività svolte per cercare lavoro – valori %



Base (casi) : 168; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

## 8. Uno sguardo d'insieme

La maggior parte degli allievi che ha usufruito di **un voucher** per la partecipazione ad un corso di formazione professionale, ha saputo di questa possibilità direttamente **dal Centro per l'Impiego** di riferimento. Sei allievi su dieci hanno seguito un **corso di informatica**; per molti si è trattato della **prima esperienza di formazione professionale** ma, la maggior parte di loro, desidererebbe usufruire anche in futuro di analoghe opportunità per **rafforzare le proprie competenze**.

Sono state rilevate opinioni di generale soddisfazione in merito al **colloquio** preliminare sostenuto **presso il Centro per l'Impiego** di riferimento, soprattutto per quanto riguarda la **cortesìa e disponibilità dell'operatore**, la sua **competenza** e il grado di attenzione che ha riservato alla **valutazione del proprio percorso formativo**. Alcuni avrebbero però desiderato ricevere **maggiori informazioni sul mondo del lavoro**.

Quasi tutti gli intervistati **consiglierebbero ad altri** il corso appena frequentato, ritenendolo uno strumento **utile nella ricerca del lavoro**. Coerentemente, molti hanno espresso **giudizi positivi** in merito agli **insegnanti**, ai **contenuti delle materie**, all'**orario** ed al **personale non docente** che lavora nell'agenzia formativa. E' emersa però una lieve criticità relativamente alla composizione del gruppo classe: alcuni allievi hanno riscontrato una scarsa **omogeneità del livello di preparazione degli allievi**.

I soggetti che si sono iscritti al corso di formazione **per acquisire nuove capacità, competenze e/o conoscenze** hanno visto frequentemente soddisfatte le proprie aspettative; chi invece desiderava prioritariamente avere un aiuto concreto per **reinserirsi nel mondo del lavoro** o per **trovare la prima occupazione ha visto più raramente soddisfatta tale aspettativa**.

**A fine corso** il 30% degli intervistati dichiara di **avere un'occupazione** e di questi il 12% ha trovato lavoro **grazie al corso svolto** usufruendo del voucher assegnato dal Centro per l'Impiego. Chi risulta ancora disoccupato ha dichiarato di **seguire molteplici strategie nella ricerca del lavoro**, dall'invio del curriculum alle aziende, al contatto con le società di lavoro temporaneo, dalla risposta agli annunci alla registrazione su siti Internet specializzati. Molti poi si affidano al passaparola di amici/conoscenti.

## Appendice A - Il questionario utilizzato



### I voucher formativi per gli utenti dei Centri per l'Impiego: le opinioni dei beneficiari

Giugno 2008

Gentile Signora/Egregio Signore,

nei primi mesi del 2007 i **Centri per l'Impiego della Provincia di Torino**, nell'ambito delle attività finanziate dal Fondo Sociale Europeo, hanno avviato una sperimentazione che prevedeva l'attribuzione di buoni d'acquisto (voucher) per frequentare i corsi contenuti in un apposito "catalogo dell'offerta formativa". Gli allievi sono stati individuati tra gli utenti che al momento della richiesta risultavano disoccupati, in cassa integrazione straordinaria/in mobilità o occupati con contratto a tempo determinato.

Il *Servizio Coordinamento Centri per l'Impiego* della Provincia di Torino sta realizzando una ricerca che coinvolge tutti coloro che hanno usufruito di questa opportunità formativa, con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili per effettuare una prima valutazione dell'efficacia di questo strumento di sostegno all'occupazione. A tale fine è stato preparato un breve questionario.

Le chiediamo quindi di dedicare pochi minuti a rispondere alle domande del questionario e di restituirlo **entro il 30 giugno 2008**, utilizzando la busta allegata, già affrancata e pre-indirizzata. Se ha partecipato a più di un corso di formazione usufruendo di un voucher formativo, La preghiamo di fare riferimento all'ultimo corso frequentato.

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

Per eventuali informazioni e **chiarimenti sul questionario** può contattare il *Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità* della Provincia di Torino, che curerà la ricerca, ai numeri 011/8612695 – 2729 – 2867.

La ringraziamo fin d'ora per la collaborazione, indispensabile per comprendere sempre meglio le Sue esigenze e utile a migliorare le azioni di supporto alla ricerca del lavoro promosse dai Centri per l'Impiego.

**Il Dirigente del Servizio  
Coordinamento Centri per l'Impiego  
Dott.ssa Cristina Romagnoli**

**1** Come è venuto/a a conoscenza della possibilità di frequentare un corso di formazione usufruendo di un contributo economico erogato dalla Provincia di Torino attraverso i suoi Centri per l'Impiego? *(può indicare più risposte)*

- 1 mi sono rivolto/a direttamente 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).....

**2** Lei ha avuto la possibilità di frequentare il corso perché è stato selezionato da un operatore del Centro per l'Impiego: ripensi al momento del colloquio di preselezione/orientamento che ha sostenuto presso il Centro, e per ciascuno dei seguenti aspetti esprima il Suo giudizio, segnando una crocetta sul righello sottostante dove a sinistra significa che lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

a. competenza dell'operatore	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
b. cortesia/disponibilità dell'operatore	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
c. grado di attenzione dell'operatore nella valutazione del Suo percorso formativo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0
d. informazioni ricevute sul mondo del lavoro	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so 0

**3** Presso quale sede dei Centri per l'Impiego della Provincia ha sostenuto il colloquio? *(indichi una sola risposta)*

- |                                       |                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 Torino – sede di Via Bologna        | 9 Moncalieri – sede di Carmagnola |
| 2 Torino – sede di Via Castelgomberto | 10 Orbassano                      |
| 3 Chieri                              | 11 Pinerolo                       |
| 4 Chivasso                            | 12 Rivoli                         |
| 5 Ciriè                               | 13 Settimo Torinese               |
| 6 Cuorgnè                             | 14 Susa                           |
| 7 Ivrea                               | 15 Venaria                        |
| 8 Moncalieri                          | 16 non ricordo                    |

**4** Per quale motivo prevalente ha deciso di frequentare il corso di formazione usufruendo del voucher assegnato dal Centro per l'Impiego? *(indichi una sola risposta)*

- 1 per acquisire nuove capacità/competenze/conoscenze
- 2 per ottenere un attestato/certificazione/qualifica
- 3 perché lo ritenevo utile per reinserirmi nel mondo del lavoro dopo un periodo di disoccupazione
- 4 lo ritenevo utile perché sono alla ricerca del primo impiego
- 5 perché sono inserito nell'ambito di altre attività promosse dal Centro per l'Impiego
- 6 altro motivo (specificare).....

**5** Quale era la Sua **condizione occupazionale** al momento dell'iscrizione al corso? **(indichi una sola risposta)**

- 1 in cerca di prima occupazione
- 2 disoccupato da meno di 12 mesi
- 3 disoccupato da più di 12 mesi
- 4 iscritto alle liste di mobilità/cassa integrazione
- 5 occupato con contratto di lavoro a tempo determinato
- 6 donna in reinserimento lavorativo
- 7 altro (specificare).....
- 8 non ricordo

**6** Pensando a quelle che erano le Sue aspettative prima di iniziare il corso, quanto è soddisfatto di come si è svolto? 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"/>	non so 0
insoddisfatto	soddisfatto

**7** Ha frequentato il corso fino alla fine?

- 1 sì *(passi direttamente alla domanda 9)*
- 2 no

**8** Se non ha frequentato il corso fino alla fine, La preghiamo di indicare per quale motivo prevalente **(indichi una sola risposta)**

- 1 problemi di salute
- 2 problemi di gestione familiare (es. assistenza a bambini, anziani, disabili...)
- 3 ci mettevo troppo tempo a raggiungere la sede del corso
- 4 all'inizio del corso ero disoccupato, ma poi ho trovato lavoro
- 5 ho cambiato lavoro
- 6 i contenuti del corso non erano in linea con le mie aspettative
- 7 il livello del corso non era adeguato alle mie competenze
- 8 altro *(specificare)*.....

**ATTENZIONE → Se NON ha frequentato il corso fino alla fine passi direttamente alla domanda 20**

**9** Quante ore è durato il corso che ha frequentato?

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

**10** A quale area professionale appartiene il corso che ha frequentato? **(indichi una sola risposta)**

- 1 informatica
- 2 lingue estere
- 3 amministrativo
- 4 estetica
- 5 metalmeccanico
- 6 altra area (specificare).....
- 0 non ricordo



11

Sempre pensando 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 sul righello sottostante dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

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"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
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"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
3. insegnanti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
4. personale non docente che lavora nell'agenzia formativa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
5. 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"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
6. 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"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
7. 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"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
8. 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"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
9. 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"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	
10. 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"/>	non so 0
	<b>insoddisfatto</b> <b>soddisfatto</b>	

12

**Quale documento** Le ha rilasciato o Le rilascerà l'Agenzia 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*).....

13

**Consiglierebbe ad altre persone** di frequentare lo stesso corso?

- 1 sì
- 2 no

14

**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     | 5 mi ha permesso di migliorare la posizione presso l'azienda per cui lavoro |
| 2 ha arricchito le mie competenze professionali | 6 non mi è stato per nulla utile  |
| 3 mi ha aiutato/a a trovare lavoro              | 7 altro ( <i>specificare</i> ).....   |
| 4 mi ha aiutato/a a cambiare lavoro             |   |

**15** **Complessivamente**, quanto ritiene che la partecipazione a corsi di formazione come quello che ha appena frequentato possa essere **utile nella ricerca del lavoro**? Indichi la Sua opinione segnando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei pensa che questi corsi siano completamente inutili nella ricerca del lavoro e a destra, al contrario, totalmente utili.

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>INUTILE</b>								<b>UTILE</b>
								non so   0

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

- 1 sì, promossi dalla Provincia di Torino
- 2 sì, promossi dalla Regione Piemonte
- 3 sì, promossi in azienda
- 4 sì, di mia iniziativa
- 5 sì, (specificare da quale ente/istituzione sono stati promossi).....  
.....
- 6 sì, ma non ricordo da quale azienda/ente/istituzione erano stati promossi
- 7 no

**17** Lei attualmente **sta lavorando**?

- 1 sì
- 2 no *(passi direttamente alla domanda 19)*

**18** **Se sì**, il lavoro che sta svolgendo attualmente l'ha trovato **grazie al corso svolto usufruendo del voucher assegnato dal Centro per l'Impiego**?

- 1 sì *(passi direttamente alla domanda 20)*
- 2 no *(passi direttamente alla domanda 20)*

**19** **Se attualmente non lavora, cosa sta facendo per cercare lavoro** oltre a rivolgersi al Centro per l'Impiego? (può indicare più di una risposta)

- 1 ho inviato il mio curriculum ad aziende/impres
- 2 mi sono presentato/a personalmente ad alcune aziende/impres
- 3 ho risposto ad inserzioni ed annunci di lavoro
- 4 ho utilizzato il passaparola di parenti/conoscenti
- 5 ho contattato delle società di lavoro temporaneo (interinale)
- 6 mi sono registrato su siti Internet specializzati nell'incontro domanda-offerta di lavoro
- 7 altro *(specificare cosa)*.....

20

Lei ritiene che Le sarebbe utile frequentare altri corsi di formazione/aggiornamento **in alcune delle aree tematiche** elencate di seguito? **Se sì**, La preghiamo di **specificare quale/i. Indichi al massimo 3 risposte**, che corrispondono alle aree nelle quali sente la necessità di rafforzare le Sue competenze.

- |    |                                       |    |   |
|----|---------------------------------------|----|---|
| 1  | abbigliamento                         | 14 | grafico e multimediale                        |
| 2  | ambientale                            | 15 | informatico gestionale                        |
| 3  | amministrativo                        | 16 | informatico industriale                       |
| 4  | artistico e tipico                    | 17 | lingue estere                                 |
| 5  | automazione industriale               | 18 | metalmecanico                                 |
| 6  | collaudo e controllo qualità          | 19 | ristorazione                                  |
| 7  | coltura e giardinaggio                | 20 | socio-assistenziale e sanitario               |
| 8  | commerciale                           | 21 | spettacolo                                    |
| 9  | cultura, comunicazione e informazione | 22 | turistico alberghiero                         |
| 10 | edilizio urbanistico                  | 23 | tutela, sicurezza e salute sul lavoro         |
| 11 | elettromeccanico/elettronico          | 24 | altro (specificare).....                      |
| 12 | energetico                            | 25 | non sento il bisogno di fare altra formazione |
| 13 | estetica                              |    |   |

21

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.

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Genere</b>              | <b>Titolo di studio <u>(indichi l'ultimo titolo conseguito)</u></b>   |
| 1 maschio                  | 1 nessun titolo   |
| 2 femmina                  | 2 licenza elementare  |
|                            | 3 licenza media inferiore   |
| <b>Comune di residenza</b> | 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   |
| <b>Età</b>                 | 7 laurea  |
| 1 meno di 18 anni          | 8 ho un titolo di studio conseguito all'estero che non mi è stato riconosciuto in Italia <i>(specifichi quale titolo)</i> ..... |
| 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          |   |

**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 30 giugno 2008.**

## Appendice B - Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1 – Numero di voucher assegnati .....	3
Fig. 2 – Genere – confronto popolazione e campione.....	4
Fig. 3 – Età – confronto popolazione e campione .....	4
Fig. 4 – Titolo di studio – confronto popolazione e campione .....	5
Fig. 5 – Residenza degli allievi – confronto popolazione e campione .....	5
Fig. 6 – Le modalità di informazione sui corsi.....	6
Fig. 7 – La scelta di frequentare il corso: motivo prevalente .....	6
Fig. 8 – Condizione occupazionale prima di iniziare il corso .....	7
Fig. 9 – Centro per l'Impiego presso cui ha sostenuto il colloquio confronto popolazione e campione .	7
Fig. 10 – Il giudizio sul colloquio sostenuto presso il Cpl – indici sintetici di soddisfazione.....	9
Fig. 11 – Il giudizio sul colloquio sostenuto presso il Cpl – disaggregazione per titolo di studio degli allievi – indici sintetici di soddisfazione .....	9
Fig. 12 – Il giudizio dei giovani sul colloquio sostenuto presso il Cpl – indici sintetici di soddisfazione	9
Fig. 13 – Area professionale del corso – confronto popolazione e campione .....	10
Fig. 14 – Durata del corso confronto popolazione e campione .....	10
Fig. 15 – Ha frequentato il corso fino alla fine? confronto popolazione e campione.....	11
Fig. 16 – Motivi di abbandono del corso .....	11
Fig. 17 – Soddisfazione rispetto alle aspettative .....	12
Fig. 18 – Soddisfazione rispetto alle aspettative – disaggregazione per età degli allievi – indici sintetici di soddisfazione .....	12
Fig. 19 – Il giudizio degli allievi sul corso frequentato: indici sintetici di soddisfazione .....	13
Fig. 20 – Omogeneità del livello di preparazione degli allievi – disaggregazione per titolo di studio – indici sintetici di soddisfazione .....	14
Fig. 21 – Attrezzature di supporto alla didattica – disaggregazione per titolo di studio - indici sintetici di soddisfazione .....	14
Fig. 22 – Il giudizio dei giovani sul corso frequentato - indici sintetici di soddisfazione .....	14
Fig. 23 – Utilità percepita del corso .....	15
Fig. 24 – L'obiettivo principale raggiunto grazie al corso .....	15
Fig. 25 – I risultati ottenuti da chi ha scelto il corso per acquisire nuove capacità/competenze/ conoscenze .....	16
Fig. 26 – I risultati ottenuti da chi cercava lavoro .....	17
Fig. 27 – Consiglierebbe il corso ad altri?.....	17
Fig. 28 – Documento ricevuto a fine corso .....	18
Fig. 29 – In passato ha partecipato ad altri corsi di formazione? .....	18
Fig. 30 – Lei attualmente sta lavorando?.....	20
Fig. 31 – Ha trovato l'attuale lavoro grazie al corso frequentato? .....	20
Fig. 32 – Attività svolte per cercare lavoro.....	20

Tab. 1 – Il giudizio degli allievi sul colloquio sostenuto presso il Cpl .....	8
Tab. 2 – Il giudizio degli allievi sugli aspetti organizzativi del corso e il personale docente e non docente .....	13
Tab. 3 – Aree tematiche all'interno delle quali gli allievi vorrebbero fare formazione.....	19