

***III Relazione sugli esiti della valutazione della soddisfazione
degli utenti delle attività formative regionali
(annualità 2014)***

Requisito D2 – Tabella D criteri di efficacia ed efficienza



Unione europea
Fondo sociale europeo



fse per il tuo futuro



INDICE

1. Premessa	3
2. La rilevazione sui progetti realizzati nel 2014	3
3. I dati di contesto	4
4. L'offerta formativa regionale nella rilevazione 2014	4
4.1. Enti, Progetti e Allievi - principali caratteristiche	5
4.2. La localizzazione territoriale	7
4.3. Le Tipologie progettuali e formative	8
4.4. Tipologie progettuali per Provincia	10
4.5. Attestazioni finali	10
4.6. Progetti formativi ed attività di tirocinio	12
5. La soddisfazione degli allievi delle attività formative	13
5.1. Il livello di risposta degli allievi	13
5.2. Il grado di soddisfazione	15
5.2.1. Indicatore D2 e tirocini	18
5.2.2. Indicatore D2 e ambiti di osservazione del questionario	19
6. Conclusioni	26

I. Premessa

Nel mese di gennaio 2015, è stata avviata la terza rilevazione sulla soddisfazione degli allievi, riferita ai corsi terminati nel 2014; l'acquisizione dei dati trasmessi dai soggetti attuatori si è conclusa nel mese di aprile 2015.

L'elaborazione di tali informazioni, oltre a rendere possibile il calcolo del Valore medio annuale del criterio D2, previsto dal sistema regionale di Accreditamento, offre un'analisi puntuale su caratteristiche e livello di qualità dell'offerta formativa realizzata con risorse pubbliche comunitarie, nazionali e regionali.

Con i risultati riferiti alle attività del 2014, comunicati agli Enti interessati, sono stati acquisiti ulteriori elementi conoscitivi per poter determinare il "valore obiettivo di riferimento", dando così piena attuazione alla Direttiva regionale che disciplina la materia (DGR 968/2007 e smi).

La valutazione di insieme degli esiti delle rilevazioni effettuate, riferite alle tre annualità (2012-2014), ha messo a disposizione sufficienti informazioni per giungere a definire il "**valore regionale di riferimento**" del criterio D2, previsto dal "Modulo di Efficacia ed Efficienza".

Il 2014, ultimo anno di utilizzo del vecchio questionario predisposto per l'analisi del criterio D2, è stato un anno cruciale per il sistema regionale di Accreditamento delle strutture formative:

- nel secondo semestre è stato testato un nuovo questionario di rilevazione della soddisfazione degli allievi che, a seguito dell'analisi degli esiti della sperimentazione (Report consultabile al link http://sac.formalazio.it/doc/Report_SperimentazioneD2-DEF.pdf), è stato adottato con determinazione n.G02029 del 02/03/2015, quale strumento regionale di rilevazione a partire dalle azioni formative realizzate nel 2015;
- sono state approvate modifiche alla Direttiva regionale che, recependo tra l'altro metodologie ed esiti delle rilevazioni effettuate, hanno ridefinito i criteri D2 e D6.

2. La rilevazione sui progetti realizzati nel 2014

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti per l'annualità 2014 ha comportato le seguenti attività:

- raccolta degli esiti della somministrazione del questionario;
- elaborazione dei dati e calcolo dei valori medi regionali relativi al rapporto Rispondenti/Allievi e al livello di soddisfazione degli utenti;
- comunicazione a ciascun Ente del valore relativo al rapporto Rispondenti/Allievi e al livello di soddisfazione degli utenti in riferimento all'insieme dei progetti.

L'analisi dei dati relativi al 2014 ha consentito di ampliare la valutazione del livello di soddisfazione e di articolarla in riferimento alle seguenti direttrici di analisi:

- comparazione dell'andamento del grado di soddisfazione fra le tre annualità in relazione alle variabili disponibili;
- disponibilità di nuove variabili (ad es., tipologia dell'attività formativa, forme di finanziamento, tipo di attestazione finale rilasciata);
- elaborazione più approfondita, considerando il singolo progetto quale unità di rilevazione, piuttosto che l'Ente.

3. I dati di contesto

La rilevazione ha riguardato le strutture accreditate in via definitiva, in particolare 176 soggetti attuatori, comprese le 5 Amministrazioni provinciali e il Comune di Roma Capitale per i cfp di competenza.

Dall'insieme dei soggetti coinvolti si sono avuti i seguenti livelli di risposta:

- 76, pari al 43,2%, hanno restituito alla Regione i fogli dati compilati, riguardanti 972 attività formative e 15.022 allievi. Di questi l'86%, pari a 12932, ha espresso il proprio grado di soddisfazione. Tra le strutture coinvolte attivamente nella rilevazione, 4 hanno utilizzato propri questionari, anche significativamente diversi da quello proposto dalla Regione e pubblicato su SAC, mentre altre 6, partecipando contemporaneamente alla sperimentazione, hanno trasmesso i dati derivanti dal nuovo modello di questionario;
- 73, pari al 41,5%, hanno comunicato di non aver realizzato attività formative nel 2014 e di non essere pertanto tenuti alla rilevazione;
- 27, pari al 15,3%, non hanno inviato alcuna comunicazione, sebbene trattasi di strutture accreditate. In questa terza annualità è stato raggiunto il positivo risultato di ridurre sensibilmente questa tipologia, grazie al passaggio da una fase sperimentale di indagine a un sistema di rilevazione consolidato, recepito e rafforzato dalla nuova Direttiva regionale sull'Accreditamento.

La maggiore partecipazione delle strutture formative ha comportato anche un ampliamento delle informazioni sui progetti realizzati nel corso del 2014, grazie al fatto che sono stati rilevati corsi che hanno utilizzato risorse pubbliche regionali e nazionali, oltre che comunitarie.

4. L'offerta formativa regionale nella rilevazione 2014

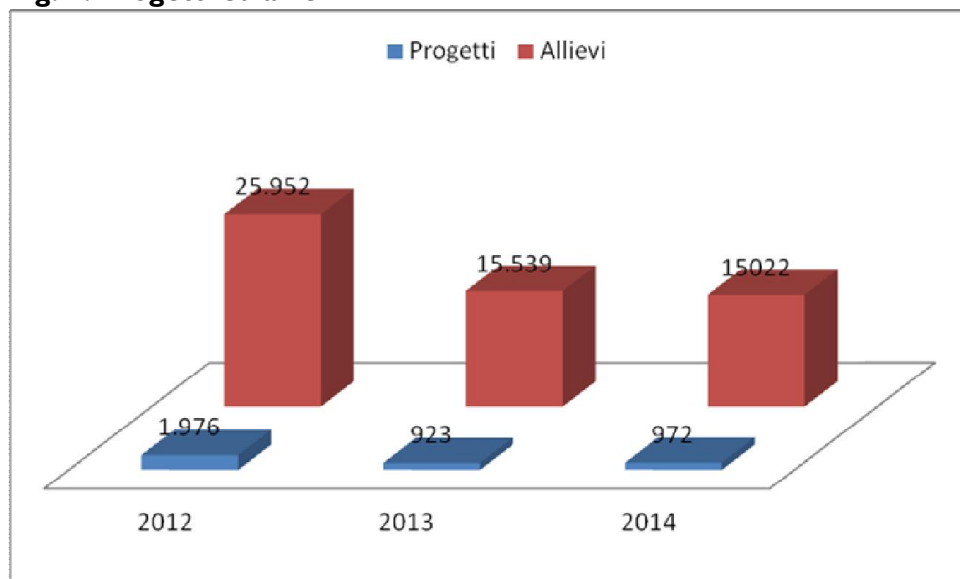
La comparazione fra gli esiti della rilevazione svolta nelle tre annualità consente di contestualizzare gli esiti relativi al 2014. L'annualità che ha segnato una discontinuità è il 2013, con valori che si confermano anche nel 2014. Si convalidano alcune tendenze, emerse nel 2013, caratterizzate dal decremento del numero di Enti che hanno realizzato progetti e del numero complessivo di allievi, accompagnate da un modesto aumento degli interventi formativi, conseguenza dell'aumento delle diverse tipologie formative rilevate. Ciò ha evidenziato una lieve crescita della concentrazione per soggetto attuatore (cfr. tav. n. 1).

Tav. n. I: Prospetto di sintesi delle rilevazioni 2012, 2013 e 2014

	2012	2013		2014	
			Var. % su 2012		Var. % su 2013
Enti Rispondenti	84	81	-3,6	76	-6,2
Progetti	1.976	923	-53,3	972	5,3
Media Progetti per Ente	24	11,5	-52,5	12,0	5,3
Allievi	25.952	15.539	-40,1	15022	-3,3
Media Allievi per Ente	309	191,8	-37,9	197,7	3,1
D2-1 (rispondenti su allievi) (*)	88,9	83,3	-6,3	86,1	3,4
D2-2 (Indice soddisfazione) (*)	92,6	91,5	-1,2	88,2	-3,6
Quota % allievi non rispondenti (Fattore di correzione)	11	16,7	51,8	13,8	-17,4

Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

(*) Media Ponderata su nr. allievi di ogni Ente

Fig. I: Progetti ed allievi


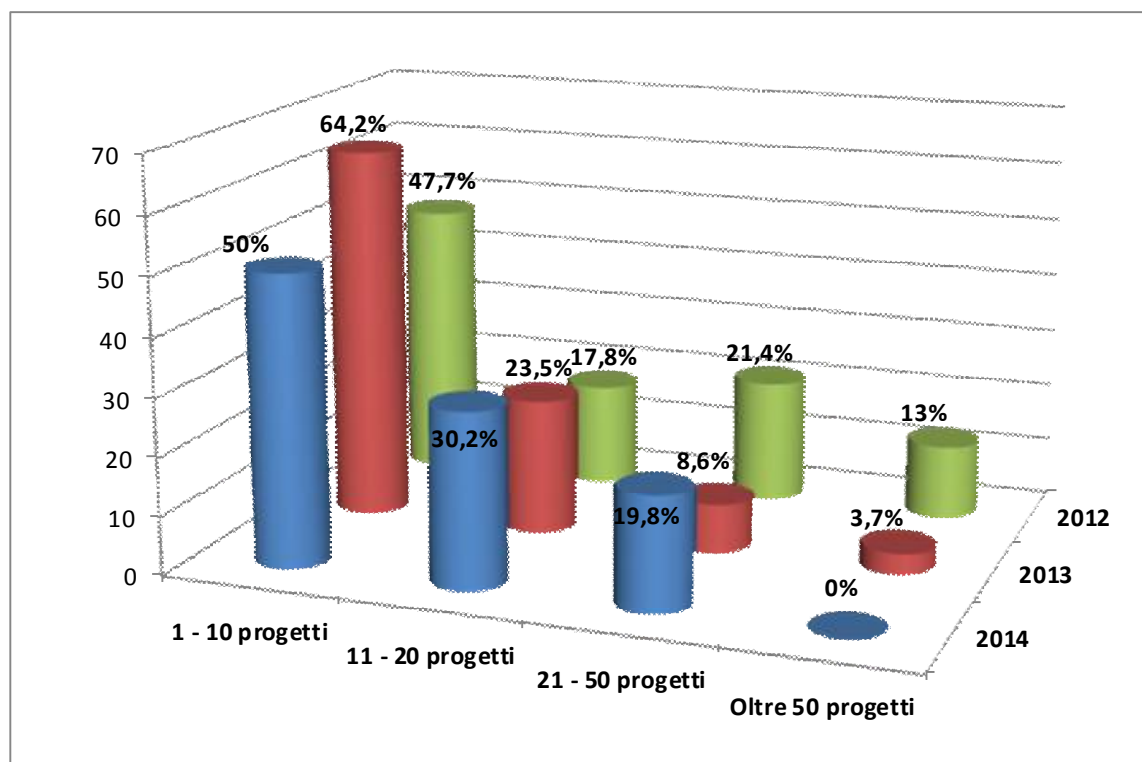
Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

4.1. Enti, Progetti e Allievi - principali caratteristiche

Tra le strutture formative che hanno trasmesso le risultanze dei questionari di gradimento, il 30,3% si è attestato su un numero di attività compreso tra 11 e 20.

Il 50% ha realizzato ciascuno da 1 a 10 progetti e solo il 19,8% degli enti ha avviato e portato a termine un numero di interventi superiore a 20 (erano il 12,3% nel 2013). Rispetto alle annualità precedenti è continuata la tendenza alla diminuzione della concentrazione del numero dei progetti gestito da ogni Ente, in particolare i singoli soggetti attuatori con oltre 50 interventi, nel 2012 erano oltre il 13%, scesi nel 2013 al 3,7%, mentre nel 2014 nessuno raggiunge tale soglia. Solo 4 enti superano i 40 progetti.

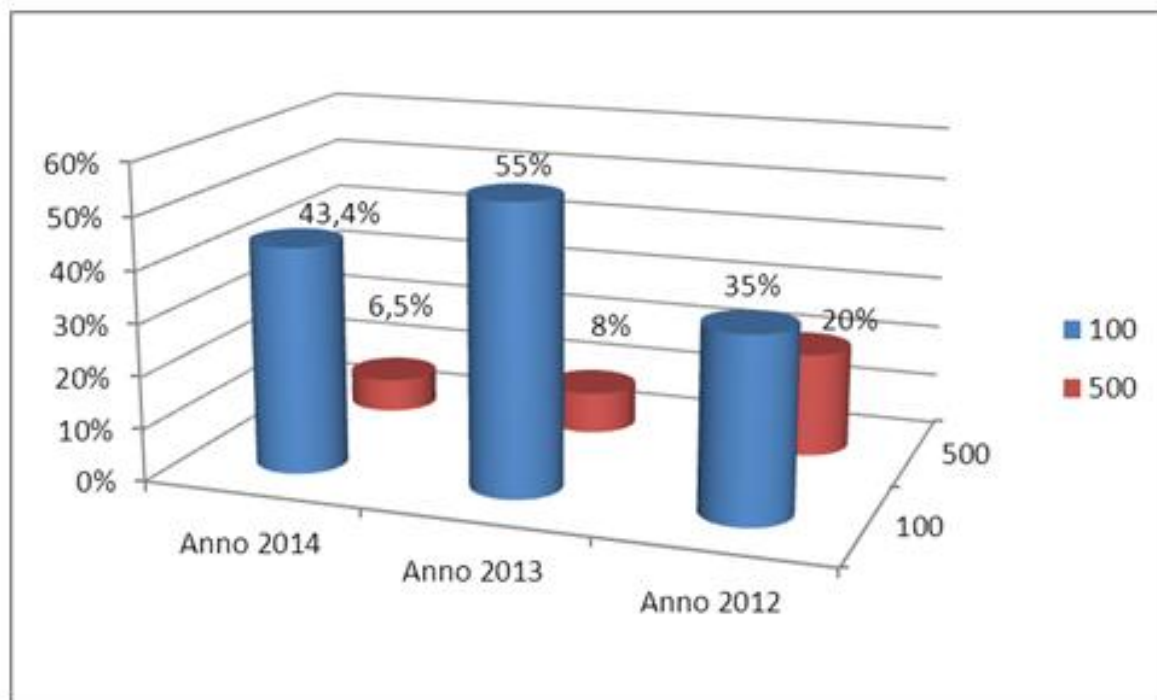
Fig. 2: Progetti per Ente



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

In rapporto al numero degli allievi coinvolti si rileva una omogeneità tra gli Enti; il 43,4% ha formato fino a un massimo di 100 persone; il 22,4% fino a 200 e il 34,2% oltre 200. Continua a scendere la concentrazione di allievi per singolo Ente, come conseguenza dell'esaurirsi di Programmi rivolti a una specifica platea numericamente consistente (es: Anticrisi). Infatti nel 2013 il 55% degli enti aveva formato fino ad un massimo di 100, mentre tale percentuale nel 2012 era il 35%, perché era superiore il numero delle strutture che aveva formato più di 500 allievi (20%), sceso nel 2013 all'8%, per arrivare al 6,5% nel 2014.

Fig. 3: Enti con Progetti superiori a 100 e 500 allievi



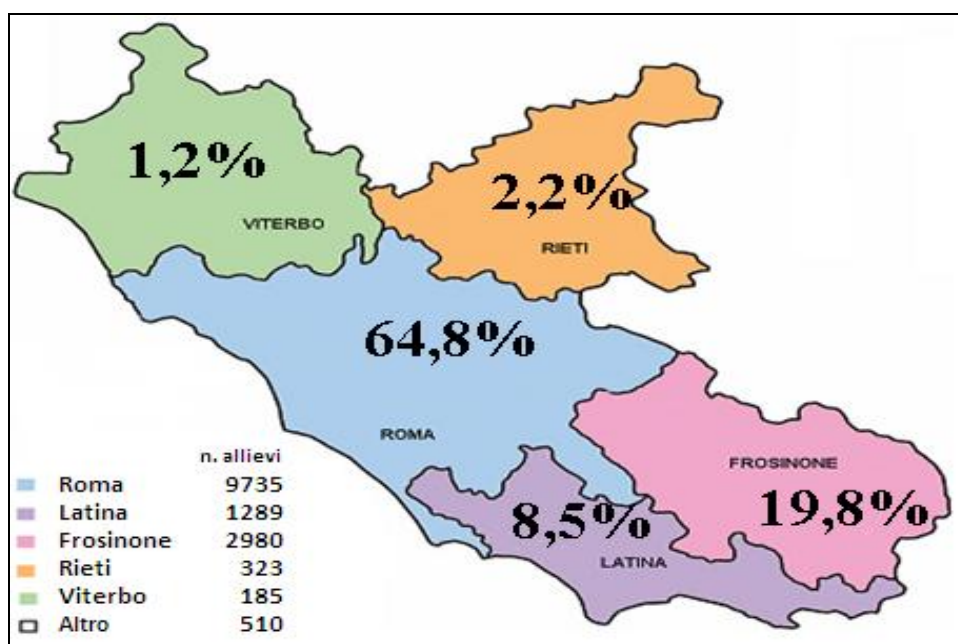
Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

All'interno di questo processo di minore massificazione, cresce l'incidenza delle attività corsuali rivolte ad un ristretto numero di partecipanti, parallelamente al superamento del modello della composizione numerica standard dell'aula, a vantaggio di una offerta formativa più flessibile e "personalizzata". Il 56% dei Progetti ha infatti un numero di allievi tra le 10 e le 20 unità, e il 26% ne ha meno di 10. La tipologia formativa condiziona questo processo; se si considerano ad esempio i gruppi classe sotto le 10 persone, risultano composti al 75% dagli allievi dei progetti legati all'apprendistato, situazioni dove la formazione è strettamente collegata a singole realtà aziendali o ruoli produttivi e al 20% da adulti in formazione continua o in riqualificazione. Di contro nei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale rivolti ai giovani, l'89% dei discenti è presente in classi che hanno tra i 20 e i 30 partecipanti.

4.2. La localizzazione territoriale

La localizzazione delle azioni formative realizzate mostra una costante concentrazione nella provincia di Roma, dove si sono svolti oltre 600 interventi, pari al 63% del totale; la stessa realtà territoriale ha assorbito quasi il 65% degli allievi. Nella provincia di Frosinone le azioni formative rappresentano il 20% del totale e riguardano quasi il 20% degli allievi. Latina ha il 12% degli interventi e l'8,5% degli allievi. Rispetto al 2013 aumenta significativamente il numero dei progetti nel Lazio meridionale, mentre scende l'incidenza delle province di Rieti e Viterbo, rispettivamente con il 2,4% e con il 1,5% dei progetti realizzati.

Fig. 4: Distribuzione allievi delle attività formative nelle Province del Lazio



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

4.3. Le Tipologie progettuali e formative

La caratteristica sopra evidenziata, di maggiore differenziazione e personalizzazione nelle modalità di erogazione, è da collegare alla già richiamata molteplicità di tipologie progettuali, in rapporto alle forme di finanziamento.

Il Fondo sociale Europeo non rappresenta più la risorsa finanziaria dominante (meno del 13%), dei progetti, in quanto la fase di chiusura della programmazione 2007-2013 ha inciso sul calo degli interventi realizzati con questa forma di finanziamento.

Le azioni formative finanziate con fondi nazionali e regionali, legate ai contratti di Apprendistato, sono numericamente le più consistenti e rappresentano quasi il 50% del totale nel 2014, con un incremento del 21,3 % rispetto al 2013.

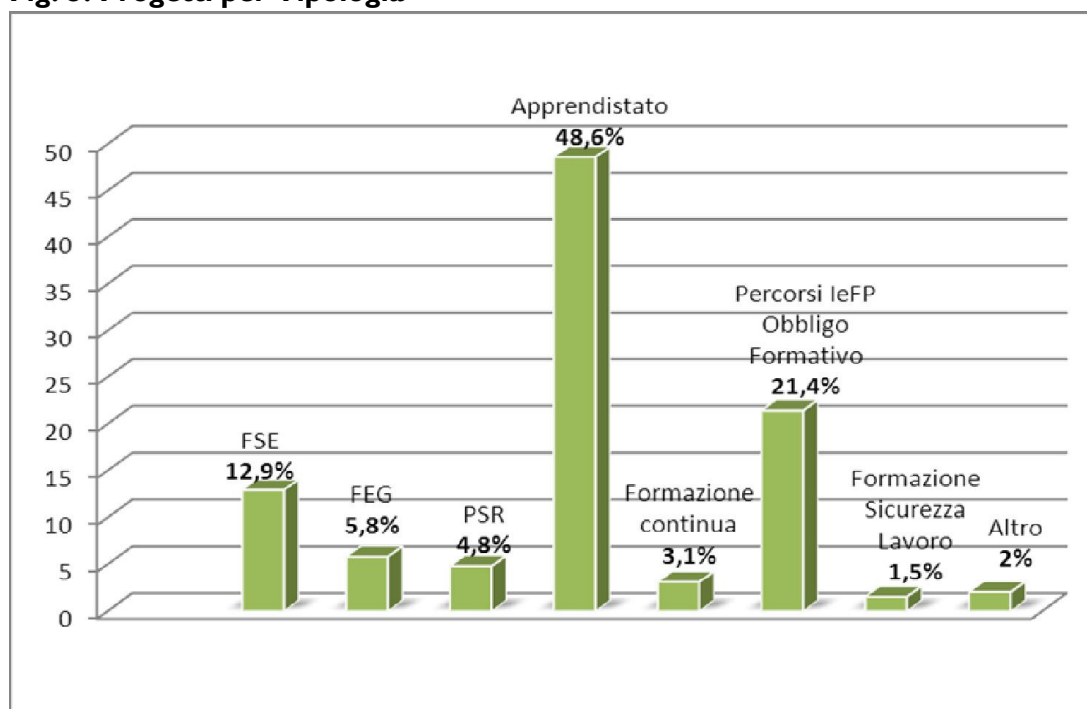
Altri fondi comunitari finanziano il 10% dei progetti, mentre la formazione continua, pari al 3%, è attivata con risorse nazionali. Un insieme di risorse regionali, nazionali e comunitarie concorre alla realizzazione dei percorsi di istruzione e formazione professionale (21,4%).

Mentre nel 2012 predominava la formazione per gli adulti, nell'ambito delle politiche anticrisi, il 2014 è caratterizzato dalle azioni formative rivolte ai giovani, grazie all'elevato numero di corsi e di allievi coinvolti dalla formazione per l'apprendistato e per l'assolvimento dell'obbligo formativo (cfr. tav. n. 2 e fig. 5).

Tav. n. 2: Tipologie di progetto, forme di finanziamento, allievi

Tipologia Progetto	Forma di finanziamento	N. Progetti	%	N. Allievi	%
Formazione	Fondo Sociale Europeo	125	12,9	1807	12,0
Interventi per il reinserimento professionale dei lavoratori	Fondo Europeo di Adeguamento alla Globalizzazione (FEG)	56	5,8	734	4,8
Formazione per il Programma di Sviluppo Rurale	FEASR	47	4,8	859	5,7
Moduli formativi dell'Apprendistato professionalizzante	Fondi nazionali - regionali	472	48,6	5370	35,7
Formazione continua (L.236/93, Fondi Interprofessionali),	Fondi nazionali	30	3,1	498	3,3
Percorsi di leFP, Obbligo formativo	Fondi nazionali – regionali, FSE	208	21,4	4941	32,8
Formazione per la Sicurezza Lavoro	Fondi Regionali	15	1,5	435	2,9
Altro		19	2	378	2,5
TOTALE		972	100	15022	100

Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Fig. 5: Progetti per Tipologia


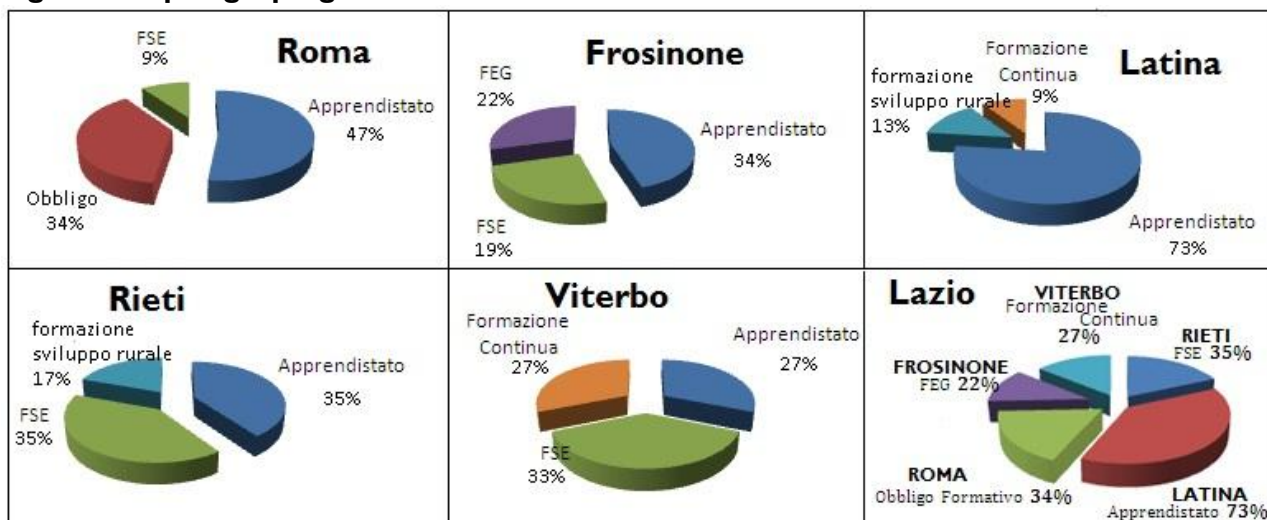
Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

4.4. Tipologie progettuali per Provincia

In rapporto alle specificità territoriali ed ai progetti realizzati, emerge la prevalenza delle seguenti tipologie formative:

- provincia di Roma - 47% apprendistato, 34% obbligo formativo, 9% FSE;
- provincia di Frosinone - 34% apprendistato, 22% FEG e 19% FSE;
- provincia di Latina - 73% apprendistato, 13% formazione sviluppo rurale, 9% formazione continua;
- provincia di Rieti – 35% apprendistato, 35% FSE, 17% formazione sviluppo rurale;
- provincia di Viterbo – 33% FSE, 27% apprendistato, 27% formazione continua.

Fig. 6: Le Tipologie progettuali nelle Province

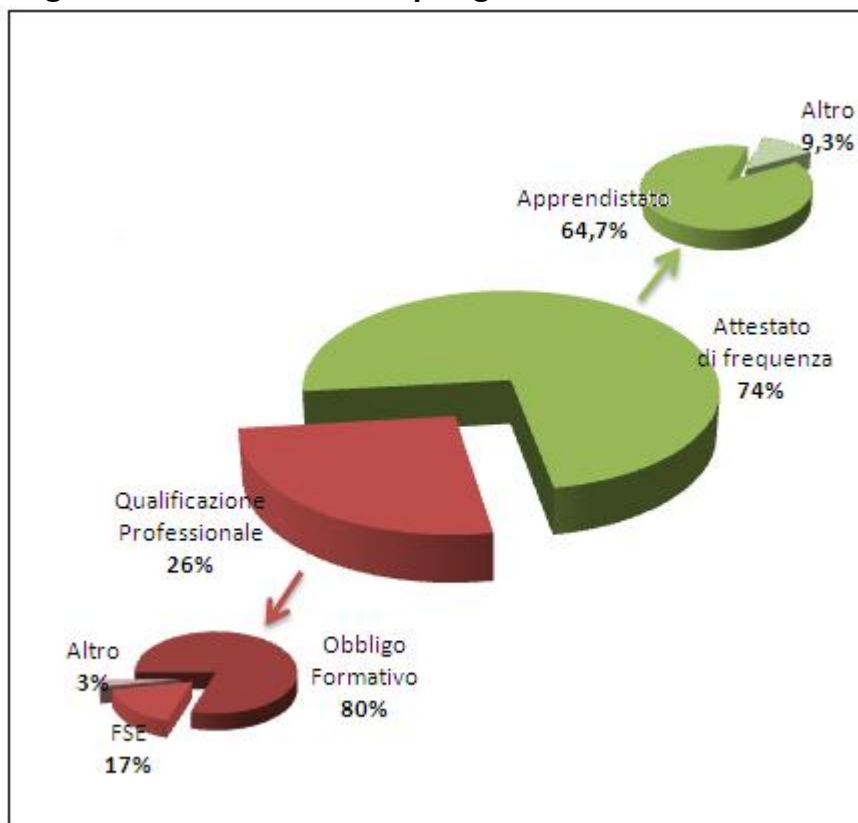


Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

4.5. Attestazioni finali

Gli esiti formativi, in termini di titoli rilasciati, sono dipendenti dalle tipologie formative sviluppate: solo il 26% dei Progetti esaminati ha rilasciato titoli finali di qualificazione professionale, mentre il 74% si è concluso con attestazioni di frequenza, relative per il 64,7% all'Apprendistato.

Fig. 7: Attestazioni finali e Tipologie formative



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Tale formazione ha comunque prodotto acquisizioni di competenze che, al momento, il sistema regionale non può riconoscere formalmente in quanto il quadro regolamentare di riferimento è in evoluzione.

In questa fase è in corso l'adeguamento del *Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi*, approvato nel 2012, al Decreto Interministeriale concernente "La definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e relative competenze", nell'ambito del *Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali*. Da ciò deriva un processo di standardizzazione che permetterà sia la verifica che la successiva certificazione delle competenze acquisite

In questo contesto i 972 progetti considerati hanno prodotto circa 200 tipologie di descrizione di titoli, legati a profili professionali, ambiti produttivi, analisi delle competenze.

Più precisamente :

- 75 qualificazioni relative ai percorsi di leFP e ad altre azioni formative realizzate prevalentemente in ambito FSE e in parte riferite al Repertorio regionale;
- 57 attestazioni di competenze di base e specialistiche o legate a funzioni/attività specifiche;
- 40 tipologie di competenze a sostegno dei contratti di apprendistato:

- di base e trasversali, prime e seconde annualità
- trasversali e relazionali
- linguistiche e informatiche
- professionalizzanti, legate a ruoli e ambiti produttivi
- 20 figure di tecnici /esperti;
- 3 profili imprenditoriali.

Dai progetti oggetto di rilevazione emerge che l'80% delle attestazioni di qualifica è collegato ai percorsi triennali di leFP e sono riconducibili ai 22 titoli di operatore professionale stabiliti dalla normativa nazionale.

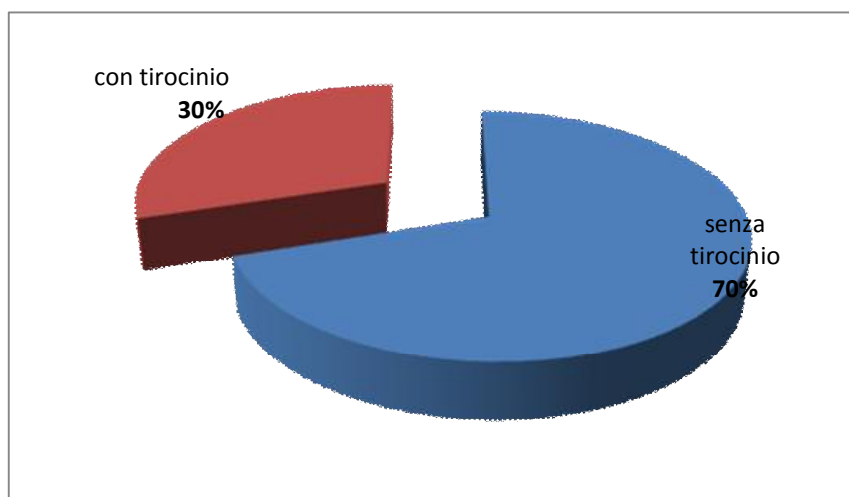
Tale tipologia di formazione ha gli obiettivi di:

- completare il percorso formativo dei giovani, assicurando l'ingresso nel mercato del lavoro con un titolo riconosciuto in tutto il territorio nazionale;
- favorire il reingresso nel sistema scolastico.

4.6. Progetti formativi ed attività di tirocinio

Nel complesso l'esperienza del tirocinio ha riguardato 5300 allievi e 270 progetti formativi. Anche in questa annualità i progetti che comprendono una fase di tirocinio in azienda, pur raggiungendo la quota significativa del 30%, non rappresentano la modalità prevalente di organizzazione dell'attività formativa; va inoltre evidenziata una riduzione importante (-7%) rispetto all'anno precedente.

Fig. 8: Progetti - Tirocinio



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Come già evidenziato per il 2012 e il 2013, l'attivazione del tirocinio risulta collegata al tipo di formazione. Infatti nel caso dell'Obbligo formativo, dove è espressamente indicato nel percorso

didattico del profilo formativo/professionale, i progetti con tirocinio sono il 90%. Questa quota scende a poco più del 20% nel caso di Progetti FSE e FEG, si attesta sul 10% per la formazione realizzata nell'ambito del PSR. E' ovviamente residuale nell'Apprendistato e nella Formazione continua. (cfr. tav. n. 3).

Tav. n. 3: Tipologie di progetto e Tirocinio

	Progetti con tirocinio		Totale
	No	Si	
FSE	80	23	103
Apprendistato	380	5	385
Obbligo formativo	24	202	226
FEG	42	14	56
Fondi PSR	42	5	47
Formazione Continua	7	0	7
Fondi regionali	15	0	15
Fondi interprofessionali	21	0	21
Altro	13	10	23
Dato non disponibile			
Totale	624	259	883

Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

E' utile osservare come l'attivazione dei tirocini sia legata anche al territorio; infatti a fronte di una media regionale del 30% di progetti con tirocini, nelle province di Roma e Frosinone tale soglia è superata nella misura di circa 4 punti percentuali, mentre negli altri territori le quote si aggirano intorno all'1,5% del totale.

5. La soddisfazione degli allievi delle attività formative

5.1. Il livello di risposta degli allievi

Considerando che la Direttiva regionale prevede che almeno l'80% degli allievi debba compilare il questionario di gradimento, la rilevazione ha dimostrato che anche nel 2014 tale soglia è stata superata dalla generalità degli Enti. Infatti hanno espresso la loro valutazione 12.933 utenti pari ad una media dell'86,% di tutti gli allievi delle attività formative censite.

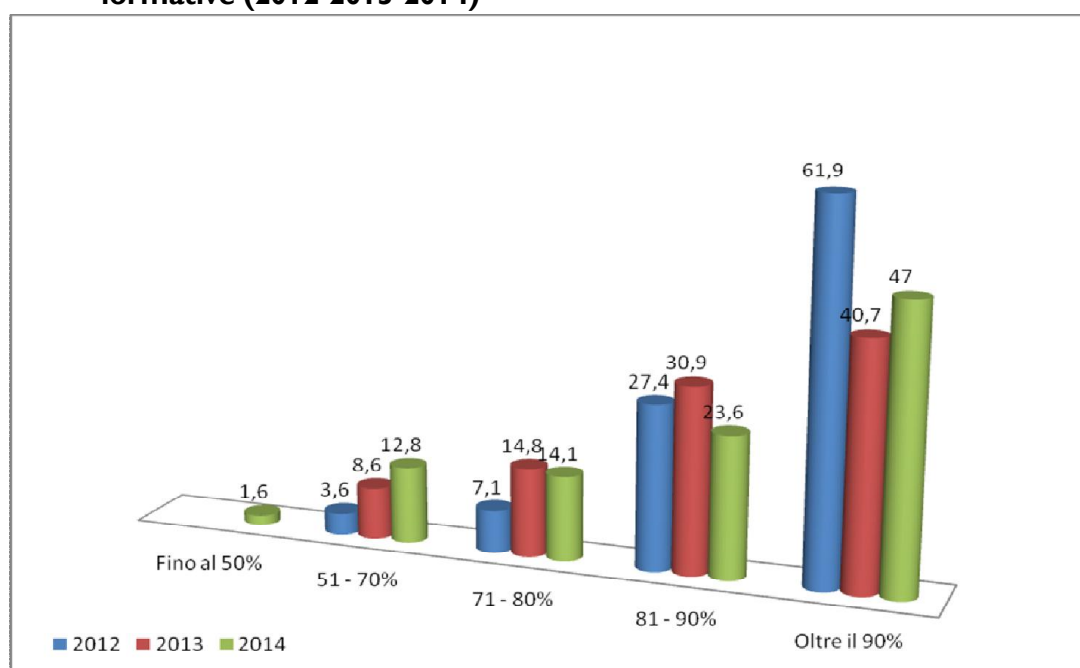
Tale esito positivo è corroborato da altri indici quali la moda (valore più frequente) che è risultata essere 100; inoltre solo il 25% degli Enti ha avuto un tasso di rispondenti inferiore al 99%.

Va tuttavia evidenziato che analizzando le tendenze nel triennio di rilevazione considerato, si assiste ad un peggioramento del valore di questo indicatore; in particolare fra il 2012 ed il 2014:

- si riduce in maniera consistente, dal 61% al 47% pari a 14 punti percentuali, il numero di Enti i cui rispondenti sono situati nella soglia "oltre il 90";

- parimenti si riduce del 3,9% il numero di Enti i cui rispondenti sono compresi fra l'81 ed il 90%;
- aumenta del 7% la quota di Enti i cui rispondenti sono compresi fra il 70 e l'80% degli allievi;
- aumenta, infine, in maniera consistente (10,6) la quota di Enti i cui rispondenti è sotto la soglia del 70% degli allievi (cfr. fig 9).

Fig. 9: Livello di risposta al questionario sulla Soddisfazione degli allievi delle attività formative (2012-2013-2014)



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Confermando la metodologia dei Report 2012-2013, la percentuale dei non rispondenti, rappresentando una espressione di non soddisfazione, è stata considerata come il “fattore di correzione” del livello di soddisfazione rilevato dai rispondenti.

L’analisi della soddisfazione degli allievi, successivamente presentata nel dettaglio, va letta quindi anche alla luce di questo dato che potrà essere superato con l’utilizzo e la messa on line del nuovo questionario. Infatti ciò consentirà una più ampia espressione della propria soddisfazione/insoddisfazione con un punteggio di valutazione che va da 1 a 10.

5.2. Il grado di soddisfazione

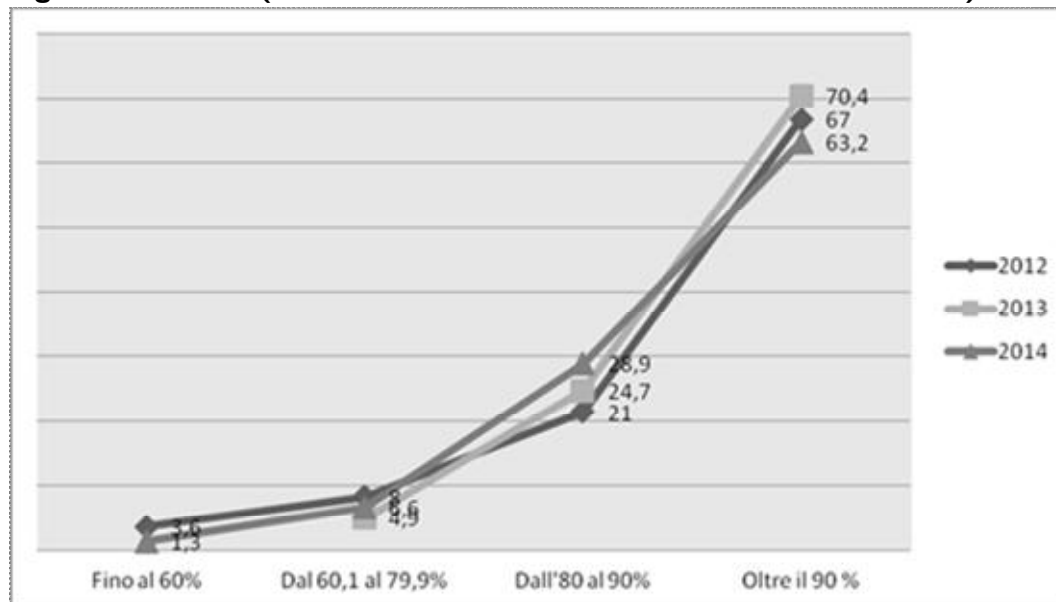
L'obiettivo principale della somministrazione del questionario da parte degli Enti è la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti coinvolti nelle iniziative formative. A tal fine, come per le rilevazioni degli anni precedenti, per calcolare il grado di soddisfazione si è proceduto attraverso i seguenti passaggi:

- Creazione di una variabile dicotomica (soddisfatti/non soddisfatti) ottenuta sommando le risposte che evidenziavano una valutazione positiva/non positiva da parte degli utenti, in relazione ai contenuti descrittivi dei diversi aspetti dell'attività formativa. Nel questionario standard il polo positivo è costituito dalla somma delle risposte "abbastanza soddisfatto" e "molto soddisfatto"; nei questionari non standard sono stati sommati i giudizi positivi, comunque questi fossero espressi.
- Calcolo della media ponderata degli allievi soddisfatti di ciascun Ente, per tener conto della numerosità dei rispondenti di ogni progetto relativo allo stesso Ente (così ad es. in un corso con 100 allievi un livello di soddisfazione di 90 peserà 10 volte in più di un corso con 10 allievi e con il medesimo livello di soddisfazione).
- Calcolo, con la stessa modalità, dell'indice di soddisfazione regionale (VMA), tenendo conto del numero di allievi per Ente e pesando tale consistenza sul livello di soddisfazione di ogni Ente.

Date le premesse di cui sopra, è possibile innanzitutto constatare come il livello medio di soddisfazione per l'insieme degli Enti considerato è rimasto sostanzialmente immutato nell'ultimo triennio, con modesti spostamenti nei valori estremi. Infatti:

- se nel 2012 tre Enti (pari al 3,6%), evidenziavano un grado di soddisfazione inferiore al 60%, nel 2014 un solo Ente si trova sotto tale soglia;
- diminuiscono di quasi 4 punti percentuali (dal 67 al 63%) gli Enti per i quali la valutazione positiva è espressa da oltre il 90% degli allievi;
- si incrementa la classe intermedia (valutazioni positive espresse da una quota compresa fra l'80 ed il 90% degli allievi) che passa dal 21 al 29%, nel periodo il 2012 - 2014;
- rimane sostanzialmente stabile (con un incremento dell'1,4%) la quota di Enti nei quali gli allievi soddisfatti sono compresi fra il 60,01 e il 79,9%.

Fig. 10: D2 - VMA (livello medio di soddisfazione anni 2012-2013-2014)



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Sono stati inoltre analizzati i livelli di soddisfazione in rapporto ad alcune variabili associabili alle caratteristiche dei progetti quali le tipologie di finanziamento o il titolo professionale rilasciato e gli esiti sono stati i seguenti.

I progetti per i quali la valutazione positiva è stata espressa dal 100% degli allievi, e che rappresentano quindi contesti di qualità, sono 218, pari al 23,2 % . Di questi:

- il 76% sono finanziati da Fondi interprofessionali;
- il 71% rientrano nell'ambito della Formazione continua;
- il 38% ed il 36% sono finanziati in ambito FEG e PSR;
- il 30% sono collegati all' apprendistato;
- il 21,4% , leggermente sotto la media regionale , sono finanziati con risorse FSE

In una situazione meno positiva, ovvero sotto la soglia del 75%, si trovano le seguenti tipologie di progetti:

- il 17,7% rientranti nell'obbligo formativo;
- il 7,2% delle azioni formative dell' apprendistato;
- il 6,9% realizzati in ambito FEG;
- il 6,4% finanziati dal FSE.

Tav. n. 4: Soddisfazione degli allievi e tipologia di attività formativa

Tipologia Progetti/Finanziamento	N. Progetti per indice di soddisfazione				Totale
	Fino a 50	50,1 a 75	75,1 - 99	100	
FSE	2	5	74	22	103
Apprendistato	13	19	279	132	443
Obbligo formativo	7	33	186	0	226
FEG	3	1	32	20	56
Fondi PSR	0	1	28	18	47
Formazione Continua	0	0	2	5	7
Fondi regionali	0	0	15	0	15
Fondi interprofessionali	0	0	5	16	21
Altro	0	1	17	5	23
Totale	25	60	638	218	941

Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Con riferimento al titolo rilasciato, dei 216 corsi in cui è previsto un attestato di frequenza l'indicatore di soddisfazione è pari a 100 nel 31% dei progetti e arriva altrettanto positivamente al 93% nel restante 75%.

Nei progetti formativi finalizzati all'acquisizione di qualifica i casi in cui il 100% degli allievi ha manifestato soddisfazione sono solo l'1,2%, mentre, per il 27% dei corsi, il livello di soddisfazione positivo è espresso da meno del 75% degli allievi.

Dietro la variabile "titolo rilasciato" possono leggersi almeno due dimensioni: la prima è l'età dei corsisti, la seconda può riguardare i livelli di investimento e di aspettativa più elevati associati ai corsi con qualifica. Si tratta di corsi più spesso destinati ai giovani ed ai disoccupati per i quali la qualità della formazione si misura anche in termini di prospettive di inserimento lavorativo ed è evidente che la crisi del mercato del lavoro degli anni più recenti può aver determinato una percezione di minore utilità dell'attività formativa.

Quali sono gli altri fattori che determinano una valutazione maggiormente positiva dell'attività formativa?

È utile partire da una considerazione più generale che tenga conto dell'analisi descrittiva proposta nella prima parte di questa relazione riguardante il numero di allievi e di progetti gestiti dagli Enti. Una prima ipotesi è che il numero di allievi e/o di progetti possa influenzare la valutazione degli utenti, considerando che Enti con un minor numero di allievi e di progetti potrebbero garantire una gestione più attenta ai bisogni degli utenti.

Da questo punto di vista, l'analisi della *correlazione*¹ fra numero di allievi e livello di soddisfazione produce un indice pari a -0,25. Quindi, sebbene venga evidenziata una correlazione (negativa) fra le due variabili (aumento dell'indice di soddisfazione con il diminuire del numero degli allievi) questa non è così alta, visto che tale indice può arrivare a -1.

Il questionario consente di individuare anche altre dimensioni di soddisfazione/insoddisfazione degli allievi in considerazione delle componenti che riguardano ulteriori aspetti dell'offerta formativa.

5.2.1. Indicatore D2 e tirocini

L'attivazione di tirocini rappresenta un fattore qualificante dei progetti formativi, non solo per gli aspetti riguardanti il trasferimento di *know how*, ma anche perché assicura migliori prospettive di inserimento lavorativo. Tuttavia queste considerazioni generali non sembrano aver influenzato positivamente la valutazione degli allievi delle attività formative sotto esame.

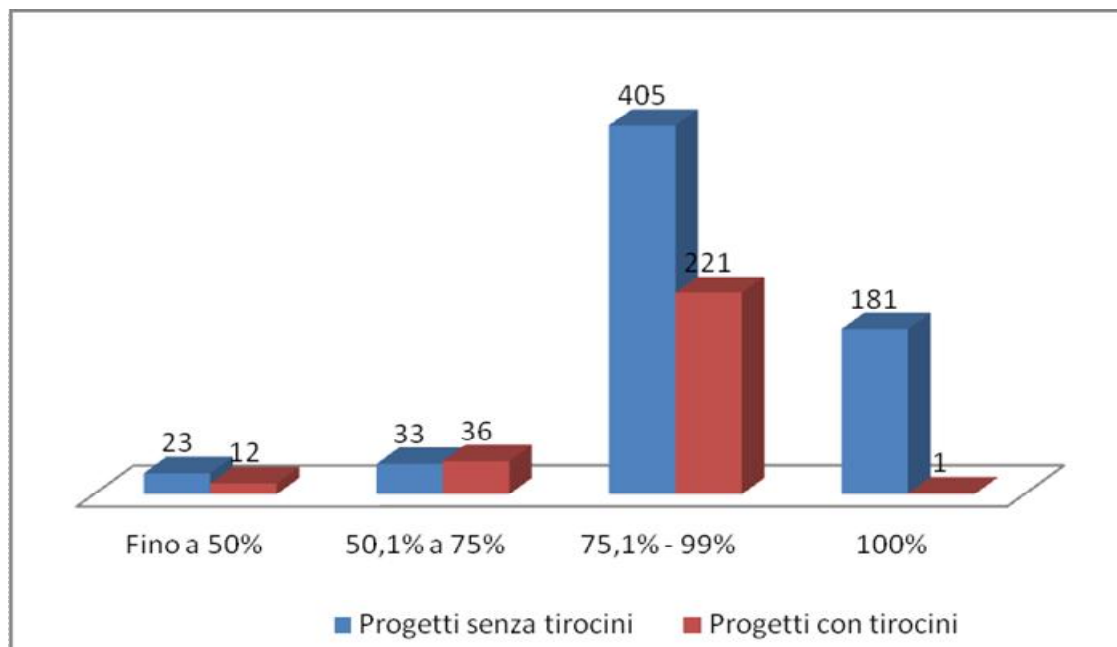
Infatti, sebbene il valore medio di soddisfazione non cambi in maniera significativa fra i due raggruppamenti di progetti (90 nel caso di progetti con tirocinio e 89 nei progetti senza), e la moda (il valore più frequente) sia del tutto simile, posizionandosi su 99,5 nel primo caso e in 100 nel secondo, il valore della varianza (indicatore della variabilità dei singoli valori rispetto alla media) è decisamente più alto nei progetti con tirocinio rispetto ai progetti senza (299 contro 198), ad indicare una struttura più articolata dei livelli di soddisfazione.

Come già emerso nei Report degli anni precedenti, le differenze significative si individuano lungo i picchi più alti e più bassi dei livelli di soddisfazione. Sono infatti ben 181 su 642 (pari a quasi un terzo) i progetti senza tirocini per i quali tutti gli allievi si dicono soddisfatti mentre nel caso di progetti con tirocini questo avviene in un solo progetto su 270. D'altra parte, nel picco più basso (fino al 75% degli allievi soddisfatti) troviamo il 17,7% dei progetti con tirocinio, contro l'8,6% di progetti senza tirocinio, con una differenza di circa 9 punti percentuali.

L'analisi dei dati relativa alle tre annualità sotto osservazione presenta una situazione del tutto simile; infatti da un lato la numerosità dei progetti con tirocinio conferma la capacità degli Enti di interagire con il territorio ed il mondo delle imprese, d'altro canto il livello di soddisfazione espresso mette in luce la necessità di una più attenta programmazione, gestione e supervisione di questa componente importante dell'azione formativa, compresa la maggiore valorizzazione del ruolo più efficace dei tutor sia dell'Ente, che dell'azienda.

¹
$$Correl(X, Y) = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 \sum (y - \bar{y})^2}}$$
 in cui dove x e y sono i valori MEDIA (indice soddisfazione) e MEDIA (nr. allievi e nr. progetti) della media delle due distribuzioni in esame.

Fig. n. 11: Nr. di progetti con o senza tirocini per livello % di soddisfazione



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

5.2.2. Indicatore D2 e ambiti di osservazione del questionario

La valutazione dell'offerta formativa espressa dagli allievi può essere letta anche alla luce delle componenti individuate dall'aggregazione delle domande del questionario in quattro aree tematiche, di seguito descritte:

- soddisfazione relativa all'*accoglienza e all'orientamento*
- soddisfazione relativa all'*organizzazione e logistica*;
- soddisfazione relativa alla *docenza ed organizzazione didattica*;
- soddisfazione relativa all'*organizzazione e agli esiti dei tirocini*.

All'interno di un quadro complessivamente positivo, considerato che per ognuna delle suddette componenti gli allievi soddisfatti superano l'86%, è utile osservare l'incidenza delle singole componenti sulla quota di allievi soddisfatti che può essere misurato in termini di correlazione² tra

$$r = \frac{s_{xy}}{\sqrt{s_{xx}} \sqrt{s_{yy}}}, \quad s_{xy} = \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})$$

² L'indice di correlazione

viene utilizzato per misurare la forza di una relazione fra i valori di due variabili e può andare da -1 a 0, in caso di relazione inversa, e da 0 a +1 in caso di relazione positiva.

i valori dell'indicatore generale di soddisfazione e i valori degli indicatori di ognuna delle diverse componenti.

L'analisi statistica evidenzia in primo luogo che l'organizzazione, la docenza e l'accoglienza/orientamento sono correlate, con indici prossimi a 0,9, alla soddisfazione generale, con valori molto vicini al massimo (correlazione = 1).

Tale valore è più basso nel caso del tirocinio, ma resta significativo, visto che il 71% del valore della soddisfazione generale (sia quando questo è estremamente alto che quando si abbassa) sarebbe spiegato da questa componente.

Un ulteriore approfondimento, realizzato correlando la soddisfazione per i tirocini con la soddisfazione per l'indicatore organizzazione, evidenzia che il 50% della soddisfazione per la gestione dei tirocini è legata alla valutazione dell'organizzazione complessiva dell'attività formativa, lasciando supporre che la buona riuscita del tirocinio dipenda, nell'opinione degli allievi, per un 50% dalla capacità organizzativa dell'Ente e per il 50% dall'azienda.

Quanto sopra è rappresentato nella tavola successiva.

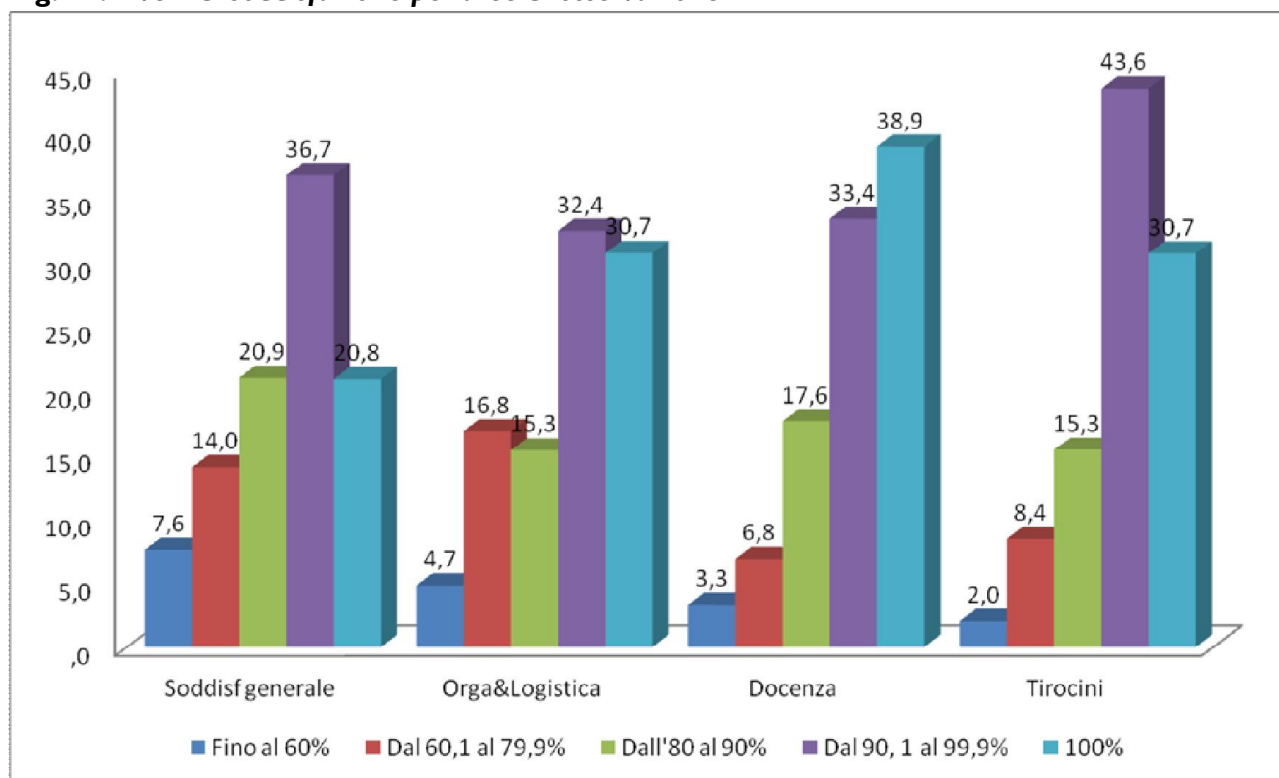
Tav. n. 5: Statistiche relative alle componenti della soddisfazione

	Orientamento/Accoglienza	Organizzazione/Logistica	Docenza	Tirocinio
Media allievi soddisfatti (%)	86	89	92	91
Varianza relativa alla media	301	221	196	190
Correlazione con Indicatore soddisfazione generale	0,86	0,89	0,88	0,71
Correlazione con Organizzazione				0,50

Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Prima di entrare nel merito dell'analisi della soddisfazione degli allievi in funzione delle diverse componenti, è utile rappresentare la situazione nel 2014 che può essere letta come il punto di arrivo di un processo in corso nel triennio.

Fig. 12: Livelli di soddisfazione per aree di osservazione

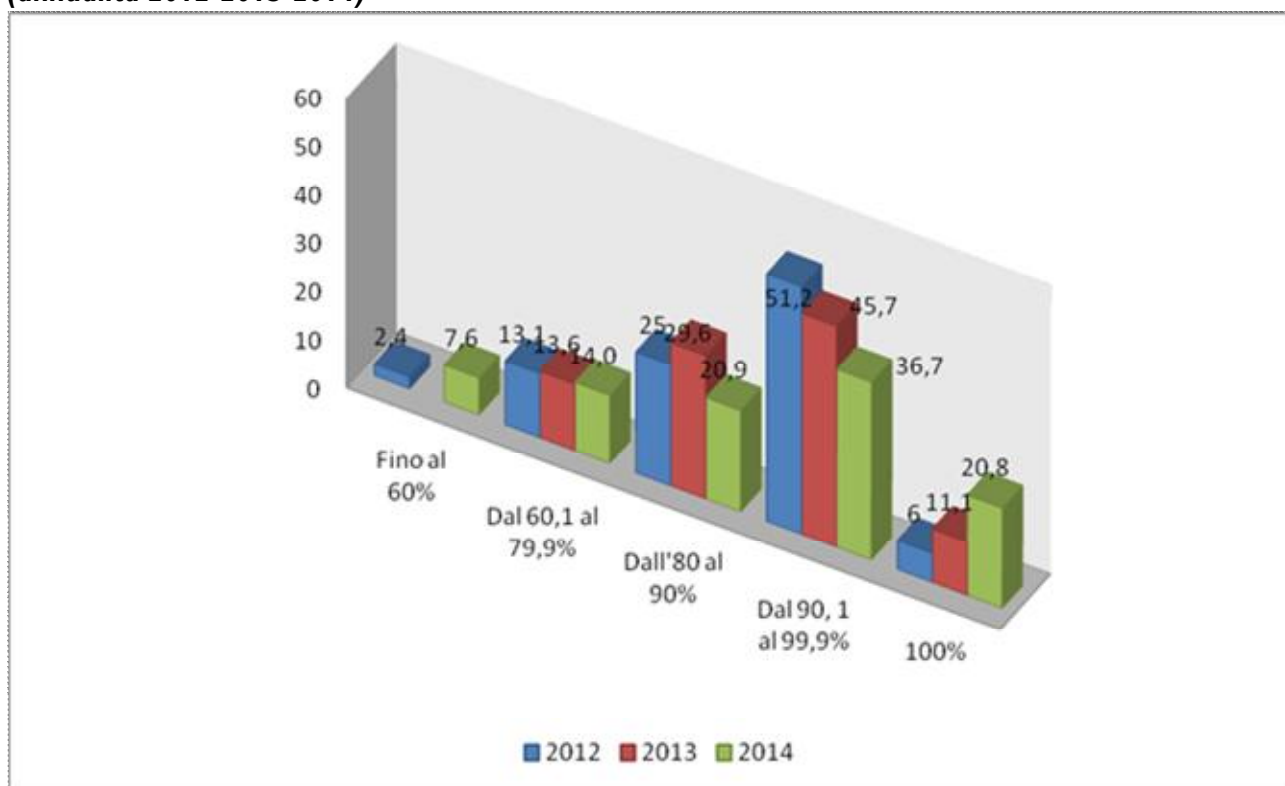


Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

1) Accoglienza ed Orientamento:

- aumenta in maniera significativa la quota di progetti per i quali gli allievi soddisfatti raggiungono al massimo il 60%, passando dal 2,4% del 2012 al 7,6% del 2014,
- resta sostanzialmente costante nel triennio la quota di progetti (14%), per i quali gli allievi soddisfatti arriva al 79,9%;
- si riducono sia la quota dei progetti in cui gli allievi soddisfatti sono compresi fra l'80 ed il 90% (-4%), sia la quota di allievi di progetti in cui i soddisfatti sono compresi fra il 90,01 ed il 99%;
- la riduzione nelle quote più alte di soddisfazione (fra l'80 ed il 99%) va a favore dei progetti per i quali tutti gli allievi rispondenti sono soddisfatti, che passano infatti dal 6% dei progetti del 2012 all'11,1% del 2013 per giungere al 20,8% del 2014.

Fig. 13: D2 –Quota % di progetti per livello di soddisfazione Area Accoglienza/Orientamento (annualità 2012-2013-2014)



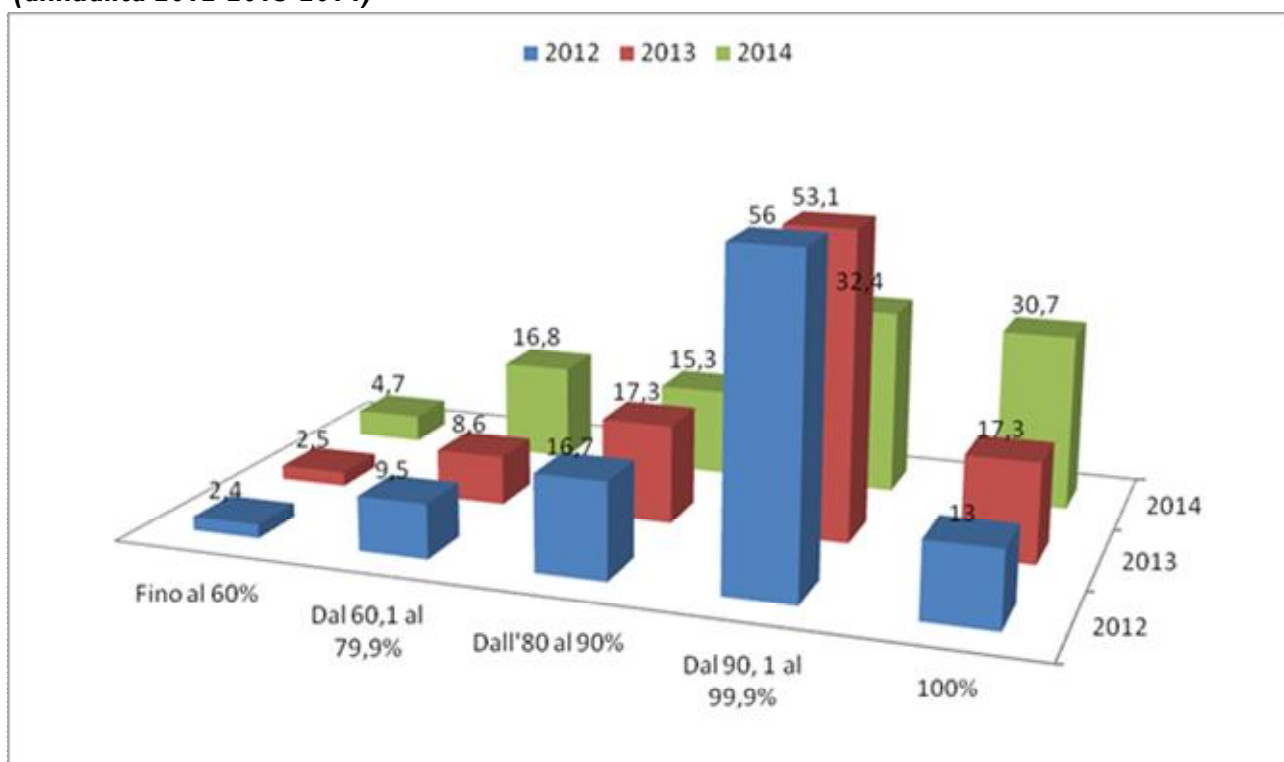
Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

2) Organizzazione e Logistica (attrezzature e laboratori, metodologie didattiche, organizzazione delle attività):

- la quota di progetti per i quali il livello di soddisfazione si attesta sotto il 60% degli allievi sale dal 2,4% del 2012 al 4,7% del 2014;
- la quota di progetti per i quali tutti gli allievi rispondenti si dicono soddisfatti raddoppia, passando dal 13% al 30%.. Si tratta di più di 300 attività formative in cui il 100% degli allievi ritiene ottimale la condizione organizzativa e logistica predisposta dagli Enti di formazione;
- la quota di progetti per i quali gli allievi soddisfatti sono compresi nel range 60,1-79,9 aumenta del 7,3%;
- il numero di progetti i cui allievi soddisfatti si trovano nel range compreso fra 80 e 90% resta costante;

- la quota di progetti per i quali gli allievi soddisfatti si posizionano nella classe 90,01-99%, come nel caso dell'indicatore precedente, si riduce di 23 punti percentuali, a favore dei progetti in cui il 100% degli allievi sono soddisfatti.

Fig. 14: D2 –Quota % di progetti per livello di soddisfazione Area Organizzazione e Logistica (annualità 2012-2013-2014)



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

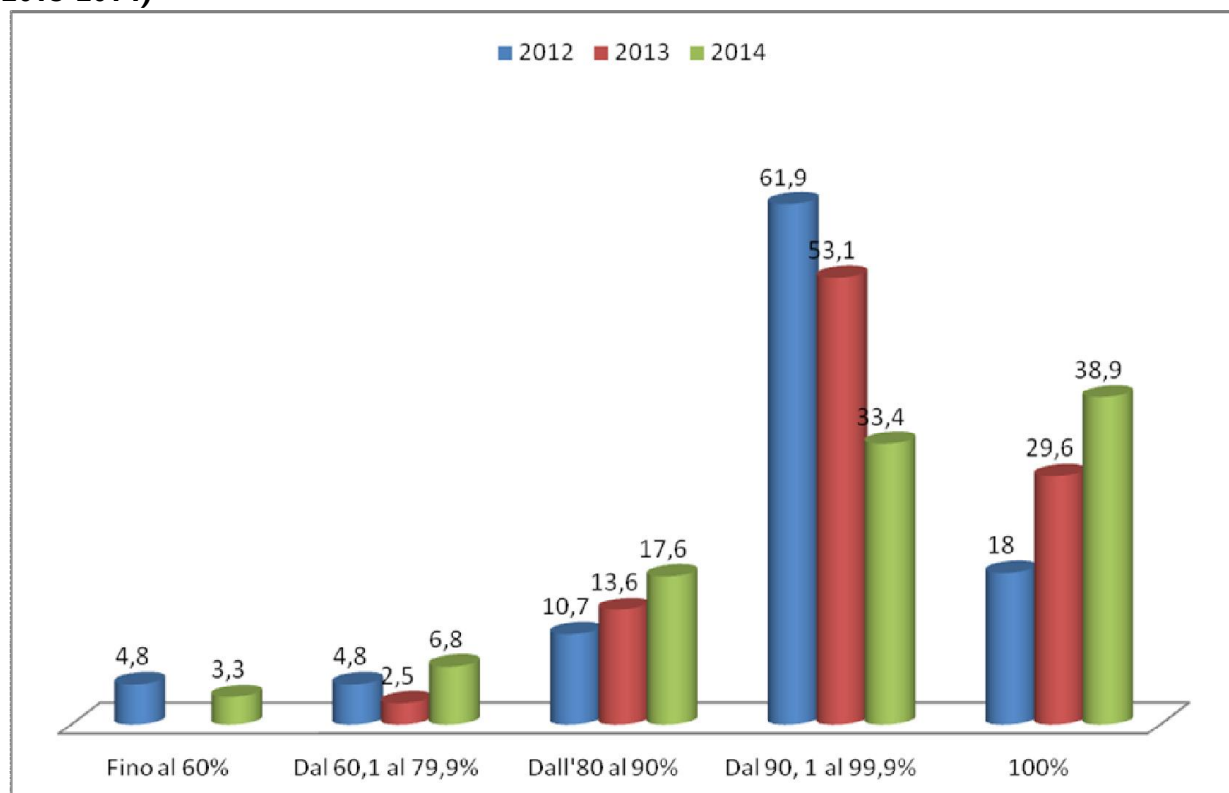
3) *Docenza* (metodologie di insegnamento, capacità di motivare, interessare e relazionarsi con i discenti):

- il numero di progetti in cui gli allievi soddisfatti arrivano al 79,9% resta sostanzialmente stabile nel triennio attestandosi sul 10% di tutti i progetti analizzati;
- la quota di progetti in cui gli allievi soddisfatti sono compresi fra il 60,1 e il all'79,9% aumenta, fra il 2012 e il 2014, dal 9,5% al 16,8% ;
- la quota di progetti in cui il livello di soddisfazione è in una posizione intermedia (allievi soddisfatti compresi fra l'80 ed il 90%); passa dal 10 al 17,6%
- la quota di progetti per i quali gli allievi soddisfatti si trovano nel range 90,01-99 si riduce del 27% (passando dal 61 al 34%);

- questa riduzione, analogamente alle altre componenti, va a favore dei progetti per i quali tutti gli allievi si dicono soddisfatti che, infatti, passano dal 18 al 38,9%, pari a 370 progetti.

Quest'area rappresenta, nella percezione degli allievi, un significativo punto di forza, in quanto la quota di allievi soddisfatti non solo è la più elevata fra le diverse aree sotto osservazione, ma è anche migliorata nella comparazione fra le tre annualità.

Fig. 15: D2 –Quota % di progetti per livello di soddisfazione Area Docenza (annualità 2012-2013-2014)



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

4) *Tirocini*: (accoglienza in azienda, competenze acquisite attraverso l'esperienza lavorativa, opportunità professionali aperte):

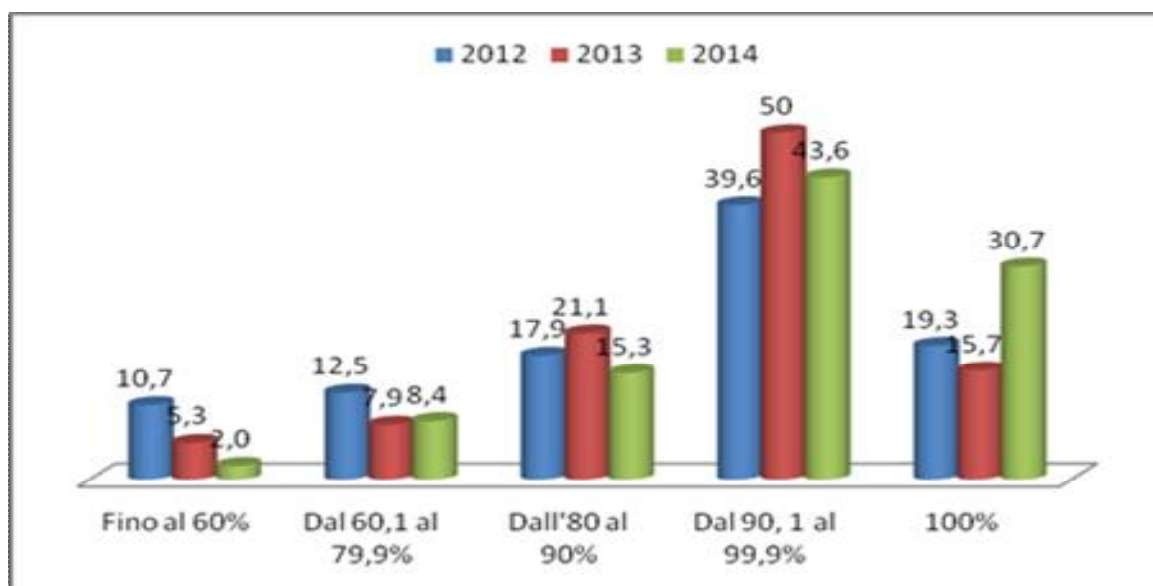
- le quote di progetti in cui gli allievi soddisfatti arrivano al 60% e dal 12,5 all'8,4% quelli in cui il range di soddisfazione è compreso fra il 60,01 ed il 79,9% si riducono dal 10 al 2%;
- la quota di progetti in cui l'indicatore di soddisfazione si pone fra l'80 ed il 90% degli allievi, resta stabile;
- la percentuale di progetti in cui gli allievi esprimono un alto livello di soddisfazione (allievi soddisfatti compresi fra il 90,01 ed il 99%) aumenta dal 36 al 43%;

- la quota di progetti in cui tutti gli allievi sono soddisfatti della gestione dei tirocini cresce nel triennio, come per gli altri indicatori esaminati, in maniera consistente, di quasi 12 punti (dal 19 al 30,7%).

Già nel corso delle precedenti rilevazioni questa era emersa come l'area più debole ma in costante miglioramento e, in coerenza con quanto emerso per gli altri indicatori, il 2014 conferma un continuo incremento dei progetti con quote più elevate di allievi soddisfatti.

E' utile sottolineare che gli Enti che hanno attivato uno o più tirocini rappresentano il 27% di quelli interessati dalla rilevazione, la figura successiva riguarda, dunque i progetti di questo specifico universo.

Fig. 16: D2 Progetti ed allievi soddisfatti Area Tirocini (% Progetti per livelli di soddisfazione annualità 2012-2013-2014)



Fonte: R. L. – Dir. Reg. Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

6. Conclusioni

L'analisi dei valori relativi alla soddisfazione degli utenti per le tre annualità osservate consente di evidenziare, nell'offerta formativa regionale, linee di tendenza e costanti.

L'area valutata in maniera più lusinghiera nel triennio è quella della *Docenza*, che può essere considerata un punto di forza del sistema regionale della formazione, visto che più del 70% dei progetti vede almeno il 90% di allievi soddisfatti, che salgono al 100% nel 40% degli interventi formativi realizzati. E' un dato che si consolida passando dal 18% dei progetti nel 2012 al 40% del 2014.

L'area *Accoglienza/Orientamento* mantiene dei profili di criticità, posto che il 21% dei progetti ha l'indice di soddisfazione che non supera l'80% e, soprattutto, una percentuale significativa di progetti (7,6%) registra un livello di gradimento che non supera la soglia del 60%. Quest'area di valutazione vede comunque un costante processo di miglioramento; infatti, se nel 2012 il 57,2% dei progetti aveva una valutazione positiva da parte di almeno il 90% degli allievi, nel 2014, si assiste sia allo stabilizzarsi di tale quota, che al crescere del picco dei progetti con il 100% di allievi soddisfatti (dal 6% al 21% tra il 2012-2014).

In una situazione simile si trova anche l'area *Organizzazione e logistica* che vede il 21% dei progetti con meno dell'80% di allievi soddisfatti e il 63% dei progetti con più del 90% degli allievi soddisfatti. Come nel caso precedente, si stimano valutazioni più positive anno dopo anno, considerando che per un terzo delle azioni formative realizzate nel 2014 il 100% degli allievi dichiara di essere soddisfatto, mentre, nel 2012, questa quota riguardava il 13% dei progetti.

L'area che consente di evidenziare maggiormente i cambiamenti intercorsi nel triennio è tuttavia quella dei tirocini. Questa vede solo il 10% dei progetti in cui gli allievi soddisfatti arrivano all'80%, mentre nel range più alto (più del 90% di allievi soddisfatti) si trovano ben il 74% dei progetti, con un picco significativo, rappresentato dal 30% dei progetti, in cui tutti gli allievi dichiarano di essere soddisfatti. Si tratta di un mutamento significativo posto che i progetti con gli allievi meno soddisfatti sono calati dal 29% del 2012 al 10% del 2014, mentre la quota relativa ai progetti con tutti gli allievi soddisfatti è passata dal 20 al 30%.

Nel corso del triennio si misurano quindi performance migliori nelle modalità di erogazione della formazione regionale, riscontrabili sia nella tendenza al miglioramento nella valutazione complessiva, sia come maggiore equilibrio nelle valutazioni riferite alle diverse aree esaminate.

Certamente la migliore regolamentazione di istituti quali il tirocinio, attraverso il recepimento di linee guida nazionali e regionali, ha valorizzato la figura del tutor e i contenuti del progetto formativo, contribuendo a migliorare la gestione organizzativa e la conseguente erogazione di questa componente importante, che in precedenza rappresentava un punto critico del sistema formativo.

E' inoltre da considerare l'effetto indiretto dell'attività di monitoraggio, avviata nel 2012, che può aver indotto gli Enti, destinatari degli esiti della valutazione, a porre maggior attenzione ai propri

punti deboli, intraprendendo delle azioni di perfezionamento dell'offerta formativa. Inoltre ha contribuito all'ampliamento del campo di osservazione: nel triennio la rilevazione ha spaziato sull'insieme dell'offerta formativa regionale, contribuendo a far emergere ambiti finora poco esplorati, quali la formazione degli adulti e degli occupati, quella dei giovani legata a contesti lavorativi, che hanno fatto registrare alte percentuali di allievi soddisfatti.

Tale analisi valutativa al momento non può essere ulteriormente sviluppata, perché non sono ancora disponibili informazioni importanti che collegano l'espressione della soddisfazione ai dati personali dell'allievo e ad una gamma più vasta di informazioni sulle caratteristiche dei progetti.

Si tratta di aspetti conoscitivi importanti, in quanto il livello di gradimento dipende anche da fattori quali il genere e l'età dell'allievo, la sua posizione nel mercato del lavoro e da elementi di soggettività tipo: motivazioni/aspettative e prospettive.

Mettere in relazione tutto ciò contribuisce a rendere più comprensibile la valutazione espressa.

Il questionario utilizzato finora per le rilevazioni non era strutturato per la registrazione di queste informazioni, tale lacuna è stata colmata con il nuovo questionario, elaborato con il concorso di operatori degli Enti di formazione e approvato nel mese di marzo 2015.

A partire dall'annualità in corso, l'elaborazione dei dati sulla soddisfazione sarà quindi arricchita dall'incrocio con le variabili sopradescritte. Sarà così possibile un'analisi più puntuale del livello di qualità dell'offerta formativa della Regione, a tutto vantaggio degli Enti attuatori, che potranno rafforzare la propria autovalutazione e dell'Ente Regione, che avrà maggiori informazioni per intervenire sul sistema, valorizzando le componenti più funzionali ed apprezzate dagli allievi.