

DIREZIONE REGIONALE FORMAZIONE, RICERCA E INNOVAZIONE,
SCUOLA E UNIVERSITA', DIRITTO ALLO STUDIO

AREA: ATTIVITA' DI MONITORAGGIO FISICO FINANZIARIO E DI RISULTATO GR 06 03

***Il Relazione sugli esiti della valutazione della soddisfazione
degli utenti delle attività formative regionali
(annualità 2013)***

Requisito D2 – Tabella D criteri di efficacia ed efficienza

Indice

1. Premessa.....	3
2. La rilevazione sui progetti realizzati nel 2013	3
2.1. Il Valore Medio Annuale 2013	3
2.2. Rilevazioni 2012 e 2013 a confronto	4
3. L'offerta formativa regionale nella rilevazione 2013	6
3.1. Enti e Progetti - principali caratteristiche.....	6
3.2. La distribuzione territoriale degli interventi	7
3.3. Le Tipologie formative.....	8
3.4. I progetti con tirocini formativi	10
4. Esiti della rilevazione relativi al requisito D2: la soddisfazione degli allievi delle attività formative	12
4.1. Livello di risposta degli allievi	12
4.2. Il grado di soddisfazione	13
4.3. Indicatore D2 e tirocini	14
4.4. La valutazione dell'Indicatore D2 e le diverse tipologie di attività formativa	16
4.5. Indicatore D2 e ambiti di osservazione del questionario	17
5. Metodo di calcolo del livello di soddisfazione e prospettive metodologiche dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti delle attività formative.....	22
5.1. Metodo di calcolo della rilevazione 2013	22
5.2. La definizione di nuovi strumenti di rilevazione.....	23

Roma, Luglio 2014

(Elaborazione dati e Relazione a cura di

Annamaria Pacchiacucchi (dirigente Area), Maria Cristina Pauselli, Maria Chiara De Camillis, Emanuele Noviello, Eva Tomassetti)

1. Premessa

Nel mese di marzo 2014, è stata avviata la seconda rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei corsi terminati nel 2013; l'acquisizione dei dati trasmessi dai soggetti attuatori si è conclusa nel mese di maggio 2014.

Il presente rapporto contiene l'elaborazione di tali informazioni che anche quest'anno ci restituiscono un'analisi puntuale sulla qualità dell'offerta formativa. E' stato quindi possibile calcolare, per il 2013, il Valore medio annuale del criterio D2, come previsto dal sistema regionale di Accreditamento delle strutture che erogano formazione con risorse pubbliche comunitarie, nazionali e regionali.

La prima rilevazione avviata dall'Autorità di Gestione POR FSE 2007-2013, su sollecitazione della Corte dei conti europea e riguardante le azioni formative realizzate nel 2012, si era conclusa a marzo 2014 con il calcolo del relativo VMA, comunicato successivamente agli Enti attuatori, tenuti a riportarlo nel "Modulo di efficacia ed efficienza".

Con i risultati riferiti alle attività del 2013, anche in questo caso comunicati agli Enti interessati, la Direzione Regionale ha acquisito ulteriori elementi conoscitivi al fine per poter di determinare nel 2015 – cioè al termine di tre annualità di rilevazione- il "**valore obiettivo di riferimento**", dando così piena attuazione alla Direttiva regionale che disciplina la materia (DGR 968/2007).

2. La rilevazione sui progetti realizzati nel 2013

2.1. Il Valore Medio Annuale 2013

Gli allievi che hanno risposto al questionario somministrato al termine del percorso formativo sono 12.928 pari all'83,2% degli iscritti.

Il livello medio regionale di soddisfazione degli utenti per le attività 2013 è risultato essere pari al 91,5'.

Anche per il 2013, come già evidenziato per il 2012, considerato che le caratteristiche del questionario regionale e di quelli non standard utilizzati dagli Enti attribuiscono un peso limitato alle opzioni che consentono di esprimere insoddisfazione, risulta necessario individuare dei "fattori di correzione" del **VMA emerso**.

In coerenza con il metodo seguito per il calcolo del VMA 2012, il tasso dei non rispondenti viene considerato come indicatore indiretto di insoddisfazione; conseguentemente per il 2013, essendo quest'ultimo pari al 16,8%, il VMA 2013 è quindi pari al 75%.

¹ Il livello di soddisfazione degli utenti è misurato in due fasi a livello di ogni progetto relativo ad ogni Ente ed a livello regionale, considerando l'insieme degli Enti. Gli items valorizzati riguardano le risposte "abbastanza" e "molto soddisfatto" relative ad ogni domanda. Nel caso dei questionari non standard, sono valorizzate le risposte che rappresentano un apprezzamento a prescindere da come queste sono formulate. Maggiori dettagli sono contenuti nel Report presente all'indirizzo

2.2. Rilevazioni 2012 e 2013 a confronto

La rilevazione sul 2013 è stata caratterizzata da un numero minore di progetti e di persone formate. Nel corso della presente relazione si darà conto di alcune motivazioni che hanno determinato a nostro avviso tale contrazione numerica.

L'analisi del grado di soddisfazione delle attività formative realizzate nel 2013 ha coinvolto gli Enti accreditati in via definitiva al 31/12/2013.

La richiesta di compilazione del format “Foglio di calcolo Criterio D2”, strumento predisposto per l'acquisizione degli esiti dei questionari, è stata inoltrata a 176 strutture formative, comprensive degli Istituti scolastici e dei Centri di formazione professionali delle Province e dei Comuni.

Gli Enti che hanno risposto sono stati 103, di cui 81 hanno trasmesso le informazioni richieste e 22 non hanno realizzato e concluso percorsi formativi nel 2013.

Tra gli 81 Enti coinvolti nella rilevazione, 10 hanno utilizzato propri questionari di rilevazione del grado di soddisfazione, anche significativamente diversi da quello proposto dalla Regione e pubblicato su SAC

Le informazioni acquisite riguardano nel complesso 923 progetti, per un totale di 15.539 allievi.

La comparazione fra i principali esiti delle rilevazioni condotte nelle due annualità consente di contestualizzare quelli relativi al 2013, evidenziando le tendenze in atto, caratterizzate da un decremento di tutti i valori significativi relativi alla consistenza dell'attività formativa (cfr. tav. n. 1).

Tav. n. 1: Prospetto di sintesi delle rilevazioni 2012 e 2013

	2012	2013
Enti Rispondenti	84	81
Progetti	1976	923
Media Progetti per Ente	24,0	11,4
Allievi	25952	15539
Media Allievi per Ente	309,0	191,8
D2 ² -1 (rispondenti su allievi)	88,9	83,3
D2-2 (Indice soddisfazione)	92,6	91,5
Quota % Non rispondenti (Fattore di correzione 2012)	11,0	16,7

Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università Diritto allo Studio – Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

² Come nel caso della rilevazione relativa all'annualità 2012 i valori relativi alle due componenti previsti dal requisito D2 sono stati elaborati utilizzando la media ponderata per pesare il nr. degli allievi di ogni progetto rispetto al nr. complessivo degli allievi di ogni Ente e per pesare il nr. di allievi di ogni Ente rispetto al nr. complessivo degli allievi di tutti gli Enti coinvolti.

Il prospetto sottolinea come nel corso del 2013 sia diminuito sia il numero di Enti che rispondono alla rilevazione che, in misura molto più consistente, il numero complessivo dei progetti formativi realizzati. Altrettanto significativa è la riduzione del numero medio dei progetti e degli allievi per Ente.

In tale contesto si assiste anche ad un aumento consistente del numero dei non rispondenti.

Evidentemente la fase di chiusura della programmazione FSE 2017-2013, la conclusione di alcune tipologie di attività formative, con particolare riferimento alle attività svolte nell'ambito del programma "Anticrisi" - la cui scadenza era stata fissata al mese di dicembre 2012 -, un diverso orientamento della finalizzazione delle risorse finanziarie, maggiormente impegnate verso misure di politica attiva del lavoro, tracciano un quadro tutto in discesa sulla consistenza numerica delle attività oggetto della seconda annualità di questa rilevazione.

D'altra parte questo decremento si riverbera direttamente sulla persistenza dei medesimi Enti come erogatori delle attività formative, infatti:

- sono ben 58 gli enti che pur presenti nella rilevazione 2012 non sono presenti (o comunque non hanno risposto) nel 2013 pari ad un "tasso di ricambio" decisamente elevato e pari al 70% degli Enti presenti nella rilevazione 2012;
- sono invece 27 gli Enti presenti nella rilevazione 2013 e non presenti/rispondenti in quella relativa al 2012.

3. L'offerta formativa regionale nella rilevazione 2013

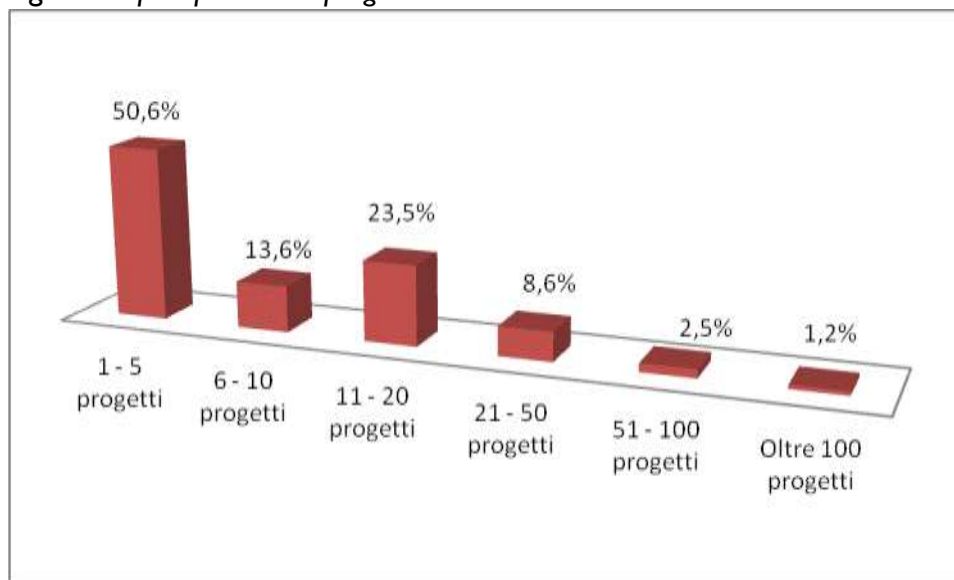
3.1. Enti e Progetti - principali caratteristiche

Tra le strutture formative che hanno trasmesso le risultanze dei questionari di gradimento, il 23,5% si è attestato su un numero di attività compreso tra 11 e 20.

Il 50,6% ha realizzato ciascuno da 1 a 5 progetti, nel 2012 tale fascia rappresentava il 29%. Sempre nel 2013 un numero significativamente ridotto di enti, pari al 2,5%, ha avviato e portato a termine un numero di interventi compreso tra 50 e 100; nel 2012 rappresentavano il 10,7%.

Nel 2013 si è assistito quindi ad una minore concentrazione dell'offerta formativa su un numero ridotto di Enti, infatti il 64,2% ha realizzato ciascuno meno di 10 corsi.

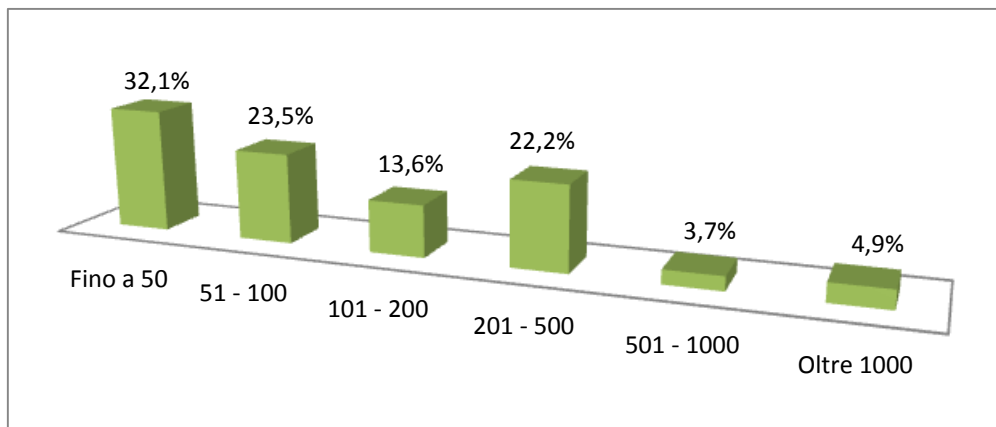
Fig.1: Enti per quantità di progetti realizzati



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Anche in rapporto al numero degli allievi si rileva una maggiore omogeneità tra gli Enti; poco più del 55% ha formato fino a un massimo di 100 persone, mentre nel 2012 erano il 35%, proprio perché era superiore la percentuale di strutture che aveva formato più di 500 allievi (20%), scesa nel 2013 all'8%.

Fig. 2: Allievi per Ente



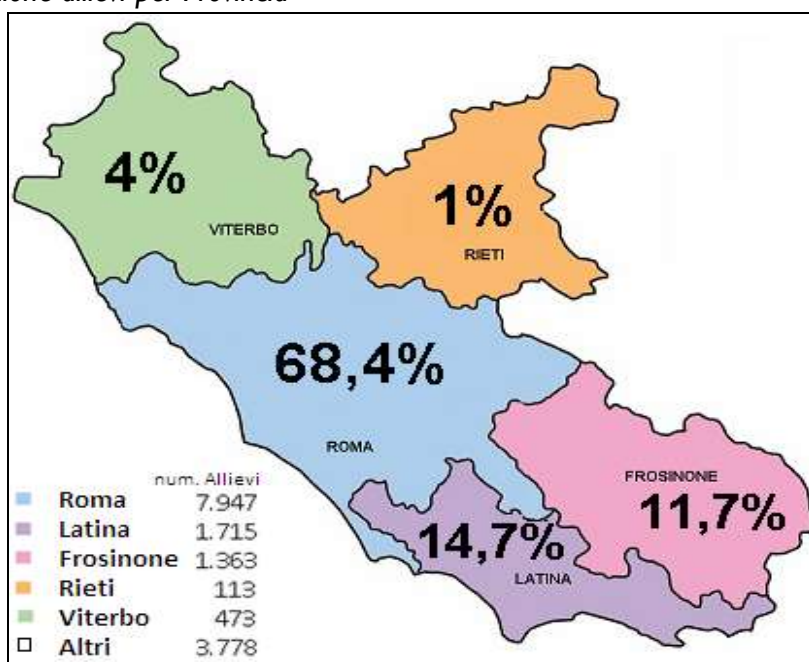
Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

3.2. La distribuzione territoriale degli interventi

I progetti realizzati nel 2013 sono stati così distribuiti sul territorio regionale: il 60% nella provincia di Roma, seguono Frosinone con poco meno del 15%, Latina con il 6%, Viterbo con circa il 5% e Rieti con il 3,7%. A questi bisogna aggiungere un'importante quota di progetti, pari all'11% del totale, realizzati in più province.

L'insieme dei progetti attuati ha coinvolto complessivamente 15389 allievi, secondo la distribuzione riportata nella figura seguente:

Fig. 3: Distribuzione allievi per Provincia



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Le differenze maggiori con il 2012 riguardano le realtà territoriali di Rieti, dove si registra un calo significativo (6,4% nel 2012), e Viterbo dove invece, da un'incidenza sul totale regionale pari allo 0,7% nel 2012, si è passati al 4%. Il calo di quasi 7 punti percentuali della provincia di Frosinone è da attribuire alla chiusura del programma "Anticrisi".

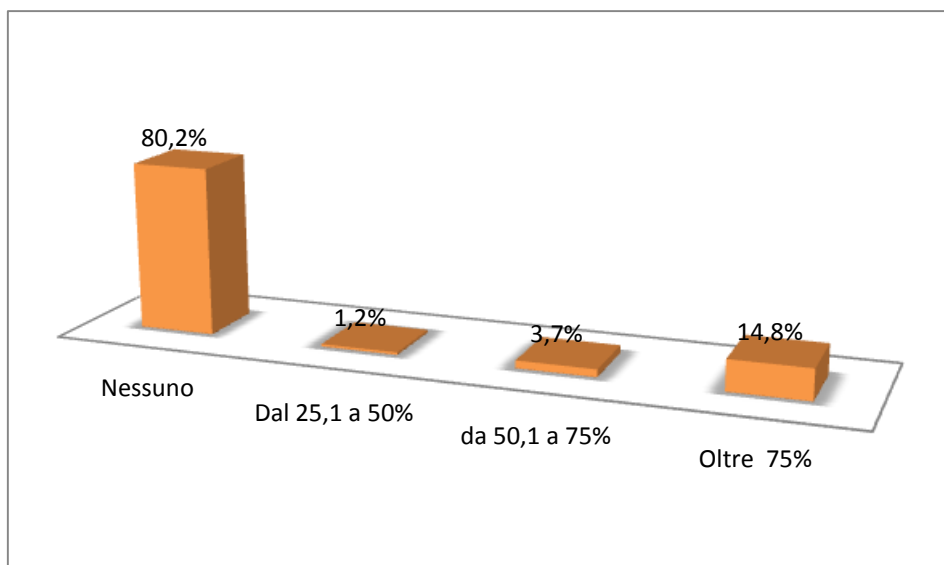
3.3. Le Tipologie formative

Rispetto ai 923 progetti sui quali è stata realizzata l'indagine, le azioni rientranti nel ciclo dell'Obbligo formativo sono 203, pari al 22%; quelle legate all'apprendistato sono 262 pari al 28,3%, mentre quelle del programma "Anticrisi" sono 272, pari al 29,4%, nettamente in calo rispetto alla rilevazione passata nella quale risultavano essere il 66%. L'insieme delle altre tipologie rappresenta il 20%.

La rilevazione 2013 non segnala la preponderanza di una tipologia di progetto rispetto alle altre, come era emerso nel 2012 con le azioni formative legate all'Anticrisi.

Analizzando il peso delle diverse tipologie di attività formative, all'interno del "portafoglio progetti" degli Enti, si può osservare come la "specializzazione" nell'erogazione dell'offerta formativa evidenziatasi nel 2012, sia rimasta solo per gli Enti impegnati nell'obbligo formativo, in totale 16, per i quali tali azioni formative rappresentano più del 75% dei progetti realizzati.

Fig.4: Enti e Progetti Obbligo formativo

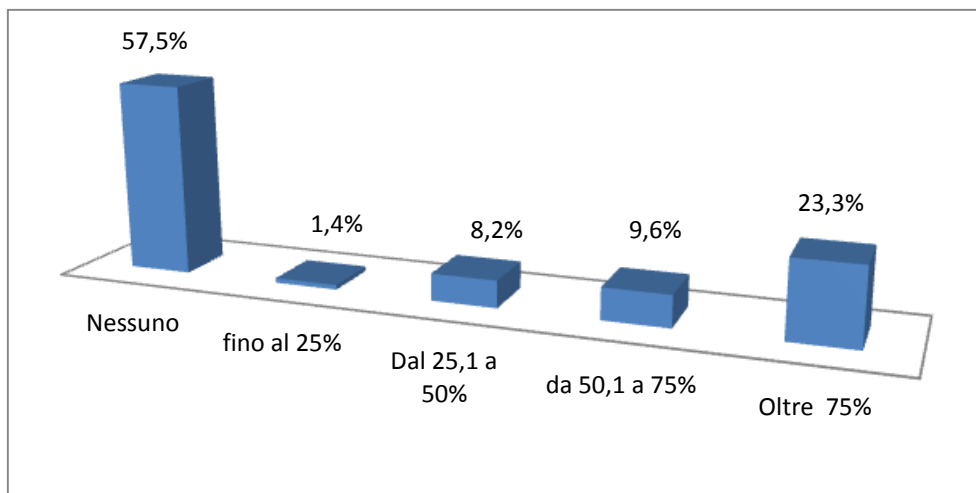


Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Rispetto invece agli Enti che hanno operato nell'ambito delle misure "Anticrisi", solo il 23,3% ha realizzato progetti con queste caratteristiche in una percentuale superiore al 75%, mentre nel 2012 le strutture con un numero così rilevante di attività erano il 60%.

Complessivamente 31 Enti risultano impegnati in questo tipo di progetti, pari al 38,3% del totale, contro il 66% del 2012.

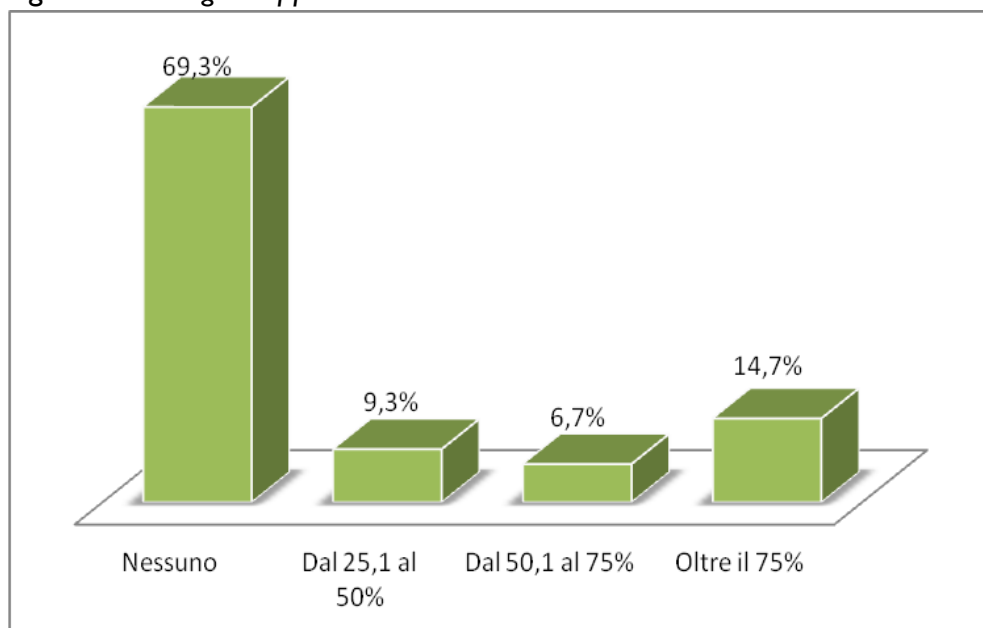
Fig. 5: Enti - Progetti con Anticrisi



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Un'innovazione nel panorama dell'offerta formativa è rappresentata dai 23 Enti che gestiscono la formazione di base e trasversale prevista dai contratti di Apprendistato; di questi il 14,7% ne ha realizzati più del 75%, facendo emergere, nel corso del 2013, una nuova "specializzazione". La Regione sta dando infatti piena attuazione alle nuove disposizioni normative in materia di Apprendistato, che prevedono moduli formativi obbligatori di 120 ore in un triennio.

Fig.6: Enti - Progetti apprendistato

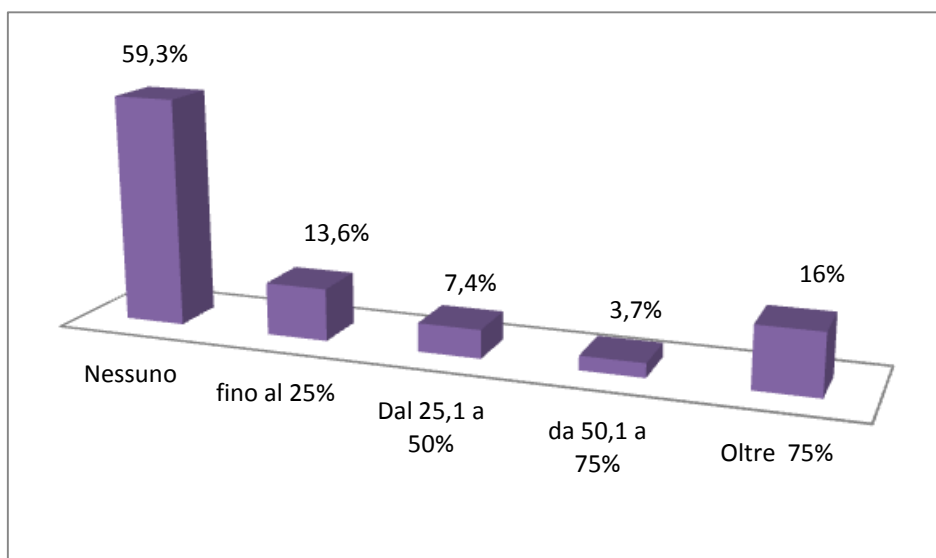


Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Inoltre, nel panorama dell'offerta formativa, si rafforza la formazione finalizzata al rilascio di attestati di frequenza, nell'ambito dell'acquisizione di competenze.

Per quanto riguarda i progetti che mirano alla qualifica professionale, questi rappresentano meno del 25% del totale e sono legati per più del 90% agli interventi dell'Obbligo formativo. Circa il 60% degli Enti non ha realizzato alcun progetto con tale finalità.

Fig.7: Enti - Progetti con Qualifica



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Con riferimento alla finalizzazione dei percorsi biennali e triennali dell'obbligo formativo, nel 2013, seppure con qualche lieve differenza rispetto al 2012, si conferma la predominanza di quattro qualifiche: “operatore del benessere (indirizzo acconciatura/estetistica)”, “operatore elettrico/elettronico”, “operatore meccanico e operatore alla riparazione dei veicoli a motore” e “operatore della ristorazione”, che insieme rappresentano quasi il 90% di questa tipologia di offerta formativa .

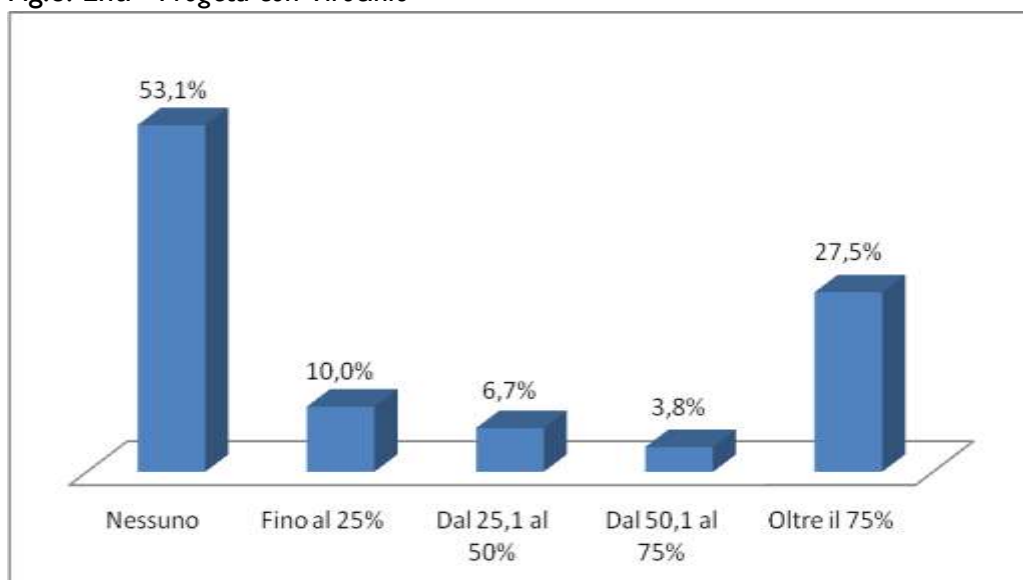
3.4. I progetti con tirocini formativi

I progetti che hanno previsto il tirocinio all'interno del percorso formativo sono 341, pari al 37% del totale ed hanno interessato il 50% dell'insieme degli allievi frequentanti le attività del 2013.

Con riferimento ai soggetti attuatori, il 48,7% ha previsto tirocini, di questi il 10% li ha realizzati per una quota di progetti che si attesta entro il 25%, mentre solo il 27,5% degli Enti ha promosso tirocini per oltre il 75% dei progetti adottando in maniera sistematica l'approccio dell'alternanza scuola-lavoro.

Si conferma, come già evidenziato per il 2012, che sono soprattutto i percorsi a qualifica legati all'obbligo formativo ad attivare i tirocini, presenti infatti nel 97% dei progetti rivolti ad allievi compresi nella fascia di età 14-18 anni. Comunque anche una quota significativa, pari al 50%, dei progetti finalizzati all'acquisizione di competenze, prevede la fase di formazione sui luoghi di lavoro.

Fig.8: Enti - Progetti con Tirocinio



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

4. Esiti della rilevazione relativi al requisito D2: la soddisfazione degli allievi delle attività formative

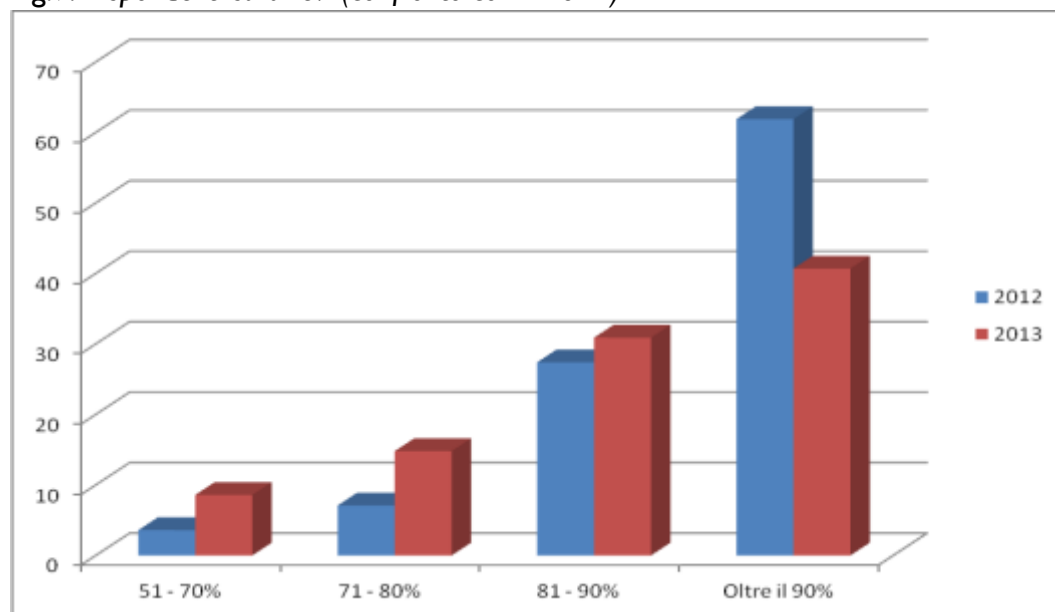
4.1. Livello di risposta degli allievi

La Direttiva regionale prevede che almeno l'80% degli allievi debba compilare il questionario di gradimento. La rilevazione ha dimostrato che tale soglia è stata superata dalla generalità degli Enti, infatti hanno espresso la loro valutazione 12.928 utenti pari ad una media dell'83,2%. Tale esito positivo è corroborato da altri indici quali la moda (valore più frequente) che è risultata essere 100 e dalla presenza di un quarto degli Enti entro la soglia dell'88,8.

Va tuttavia evidenziato che rispetto alla rilevazione 2012 si è assistito ad un peggioramento del valore di questo indicatore ed in particolare:

- il 23,4% degli Enti presenta un valore che arriva all'80%, con un incremento della presenza in questa classe di valori del 12,7%;
-
- resta sostanzialmente stabile (circa un terzo degli Enti) la quota che si posiziona fra l'80 ed il 90%;
-
- diminuiscono in maniera consistente gli enti che si posizionano nella quota superiore al 90% dei rispondenti, che passano dal 62 al 40,7% con una riduzione di 21 punti percentuali.

Fig.9: Rispondenti su allievi (confronto con il 2012)



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

L'analisi della soddisfazione degli allievi, successivamente presentata nel dettaglio, va letta nel contesto caratterizzato da una diminuzione del numero dei rispondenti al questionario di valutazione e di alcune caratteristiche che differenziano la tipologia di allievi nelle due annualità di riferimento della rilevazione.

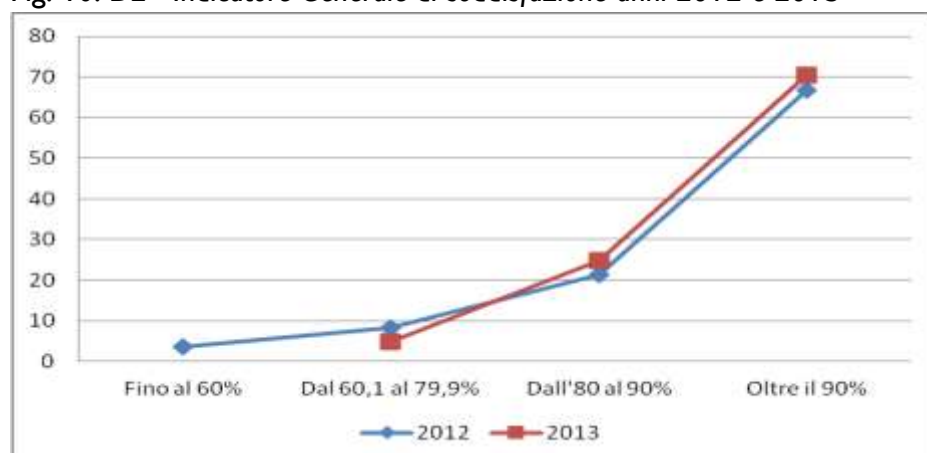
4.2. Il grado di soddisfazione

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 la rilevazione del 2012, si è proceduto al calcolo del grado di soddisfazione creando una variabile dicotomica (soddisfatti/non soddisfatti) ottenuta sommando le risposte che nei questionari standard e non standard evidenziavano una valutazione positiva/non positiva da parte degli utenti relativamente ai contenuti descrittivi dei diversi aspetti dell'attività formativa. Al fine di tener conto della variabilità del numero dei rispondenti all'interno dei progetti di ogni Ente e, nel complesso, del numero dei rispondenti di ciascun Ente sul complesso dei rispondenti, è stata utilizzata la media ponderata.

Nel complesso il grado di soddisfazione degli utenti appare elevato con un indicatore che evidenzia performance migliori rispetto all'anno precedente. Infatti, nel dettaglio:

- se nel 2012 3 Enti, pari al 3,6% di tutte le strutture coinvolte nella rilevazione, evidenziavano un grado di soddisfazione inferiore al 60%, nel 2013 nessun Ente si trova sotto tale soglia;
- anche la posizione di ulteriori 7 Enti, pari all'8,3%, non appariva particolarmente brillante nel 2012, in quanto il grado di soddisfazione si posizionava fra il 60 ed il 79,9% degli utenti, tale quota si è ridotta al 4,9% nel 2013;
- d'altra parte, aumentano del 7% gli Enti per i quali la valutazione positiva è espressa da almeno l'80% degli utenti;
- da segnalare, infine, che c'è stato un incremento del 75% (da 4 a 7 Enti) relativo alle strutture che, fra il 2012 ed il 2013, hanno evidenziato una valutazione positiva segnalata dal 100% dei propri utenti.

Fig. 10: D2 - Indicatore Generale di soddisfazione anni 2012 e 2013



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Quali sono i fattori che determinano una valutazione 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*³ fra numero di allievi/numero di progetti e livello di soddisfazione produce un indice pari a -0,14. Quindi, sebbene venga evidenziata una correlazione (negativa) fra le due variabili (aumento dell'indice di soddisfazione con il diminuire del numero degli allievi) questa è troppo bassa per essere significativa, visto che tale indice può arrivare a -1.

Conseguentemente, è necessario approfondire altre dimensioni, caratterizzanti l'offerta formativa, influenzano l'indice di soddisfazione relativo ai diversi progetti ed Enti.

4.3. Indicatore D2 e tirocini

Com'è noto 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, pur ottenendo una valutazione positiva media espressa dal 91% degli allievi dei

³
$$Correl(X, Y) = \frac{\sum (x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 \sum (y - \bar{y})^2}}$$
 in cui dove x e y sono i valori MEDIA (indice soddisfazione) e MEDIA (n. allievi e n. progetti) della media delle due distribuzioni in esame.

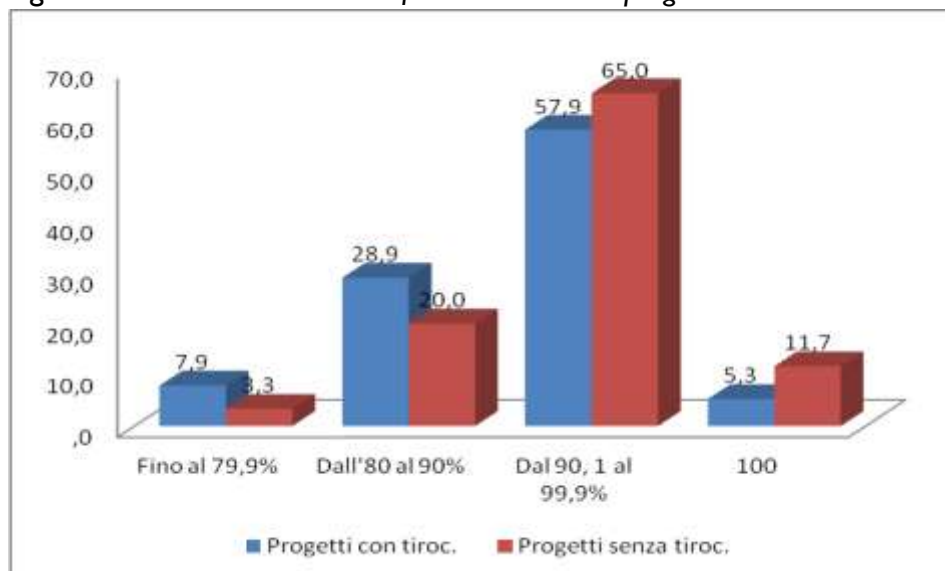
progetti con tirocini e dal 93% degli allievi dei progetti senza tirocini, un'analisi più dettagliata dimostra che l'attivazione dei tirocini costituisce un fattore di debolezza nella gestione dei progetti⁴.

La figura successiva evidenzia una situazione già sottolineata nella Relazione 2012⁵, ed in particolare:

- L'8% dei progetti con tirocini ha ottenuto una valutazione positiva da meno dell'80% degli allievi, contro il 3,3% dei progetti senza tirocini.
- Nella fascia 80-90 troviamo un terzo dei progetti con tirocini e un quinto dei progetti senza tirocini.
- Tale tendenza è avvalorata dai livelli più alti dell'indicatore di soddisfazione: infatti, nelle quote successive e più positive, si trova il 58% degli Enti che hanno attivato tirocini contro il 65% degli Enti che non li hanno attivati.
- Un'ulteriore conferma è costituita dai progetti che hanno avuto una valutazione positiva da parte di tutti gli allievi: questi sono 2 nel caso dei progetti con tirocini e 7 nel caso dei progetti senza tirocini.

L'analisi dei dati relativa alle due annualità sotto osservazione presenta una situazione del tutto simile che evidenzia da un lato la capacità degli Enti che hanno attivato i tirocini, di interagire con il territorio ed il mondo delle imprese, dall'altro mette in luce la necessità di valorizzare l'attivazione dei tirocini attraverso un ruolo più efficace dei tutor degli Enti nella loro funzione di supervisione, da un punto di vista organizzativo e didattico, della gestione del tirocinio.

Fig. 11: D2 - Indicatore di soddisfazione relativo ai progetti con o senza tirocini



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

⁴ Su 81 Enti che hanno preso parte alla rilevazione nel 2013 38 hanno attivato progetti con tirocini e 60 progetti senza tirocini, 22 Enti hanno attivato sia progetti con tirocini che senza.

⁵ Cfr. "Relazione sugli esiti della valutazione della soddisfazione degli utenti delle attività formative regionali (annualità 2012)" scaricabile dall'indirizzo

http://www.regione.lazio.it/binary/rl_main/tbl_documenti/FOR_20140318_REPORT_Relazione_valutazione_attivita_Formative_2012.pdf.

4.4. La valutazione dell'Indicatore D2 e le diverse tipologie di attività formativa

La rilevazione condotta sui dati relativi al 2012 aveva evidenziato come il livello di soddisfazione dei formati fosse correlata alla tipologia di attività formativa e quindi al profilo dei formati.

Questa considerazione si conferma anche nel corso dell'analisi dei dati relativi all'annualità 2013 (cfr. tav. 2 e fig. successiva).

Tav. n. 2: Livello di soddisfazione dell'utenza per tipologia di attività formativa (val %)

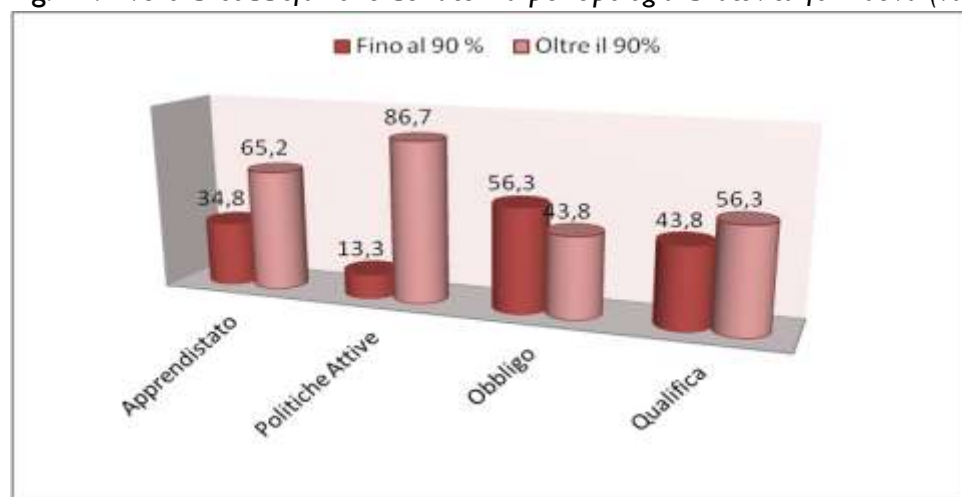
	Apprendistato	Politiche Attive	Obbligo	Qualifica
Dal 60,1 al 79,9%	0	0	13	6
Dall'80 al 90%	35	13	44	38
Dal 90,1 al 99,9%	61	77	44	47
100 %	4	10	0	9
Totale	100	100	100	100

Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

In particolare:

- Le valutazioni più lusinghiere provengono dagli allievi i cui progetti sono legati alle *politiche attive*; in tale ambito vanno segnalate valutazioni estremamente positive da parte dell'87% degli allievi ed in particolare si evidenzia come per il 10% dei progetti si collochi nella classe del 100% di soddisfazione.
- Le valutazioni meno positive provengono dagli allievi le cui attività formative rientrano nella tipologia dell'*obbligo* ed in secondo luogo riguardano i progetti che prevedono il rilascio della *qualifica*.
- In una posizione intermedia si trovano i progetti formativi legati all'*apprendistato*.

Fig. 12: Livello di soddisfazione dell'utenza per tipologia di attività formativa (val %)



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Qual è il profilo dell'allievo inserito nei progetti di Politica attiva? In genere si tratta di un lavoratore adulto che ha ancora un rapporto con l'azienda (quando è in cassa integrazione in deroga) o ne è stato licenziato recentemente (mobilità in deroga) e che deve necessariamente frequentare le suddette attività formative per mantenere il sostegno al reddito. La durata delle attività è in genere più breve delle altre tipologie di attività formative e avviene dopo periodi più o meno lunghi di permanenza in azienda.

Al polo opposto si trovano gli allievi di progetti finalizzati all'obbligo formativo ed al rilascio di qualifiche, più giovani della categoria precedente, che hanno avuto la facoltà di scegliere una specifica attività formativa (di durata più lunga) che evidentemente hanno aspettative più alte.

4.5. Indicatore D2 e ambiti di osservazione del questionario

La valutazione dell'offerta formativa espressa dagli allievi, oltre ad essere correlata alla tipologia di offerta e conseguentemente alla tipologia di utenti, può essere letta anche alla luce delle diverse componenti individuate in funzione dell'aggregazione delle domande del questionario in quattro aree tematiche, di seguito descritte:

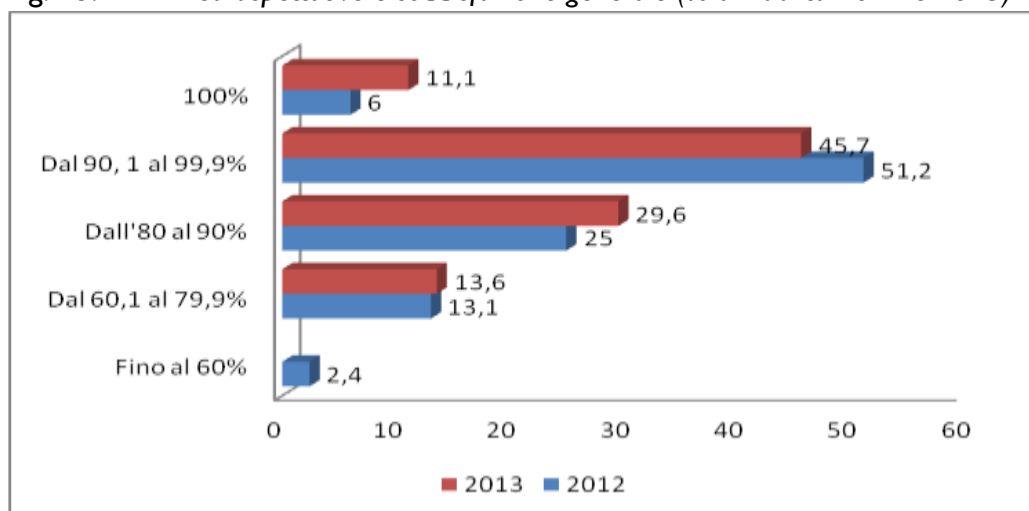
- a. *soddisfazione generale* (in cui sono state accorpate 6 domande non associabili a specifici ambiti);
- b. *soddisfazione relativa all'organizzazione e logistica* (con 5 domande accorpate);
- c. *soddisfazione relativa alla docenza ed organizzazione didattica* (con 6 domande accorpate);
- d. *soddisfazione relativa all'organizzazione e agli esiti dei tirocini* (con 3 domande accorpate).

Per quanto riguarda la prima di queste aree di valutazione, è possibile constatare che il livello di **Soddisfazione generale** evidenziato dagli utenti segue lo stesso profilo della valutazione generale comprensiva di tutte le aree analizzate, confermando con modeste variazioni quanto emerso nel 2012.

Infatti:

- si conferma la fascia bassa di quota di utenti soddisfatti: nelle due annualità il 13% degli Enti ha avuto valutazioni positive che si pongono nella quota compresa fra il 60 e il 79,9% degli utenti;
- la gran parte delle valutazioni positive, pari al 75% e 76% nelle due annualità, si situa nella fascia compresa fra l'80 e il 99%;
- un elemento positivo è l'incremento delle valutazioni comprese nella soglia del 100%, che mentre riguardavano il 6% degli Enti nel 2012, nel 2013 riguardano il 11% degli Enti che hanno risposto alla rilevazione;
- ulteriore elemento positivo è la scomparsa di valutazioni inferiori al 60%, che riguardava il 6% degli Enti nel 2012.

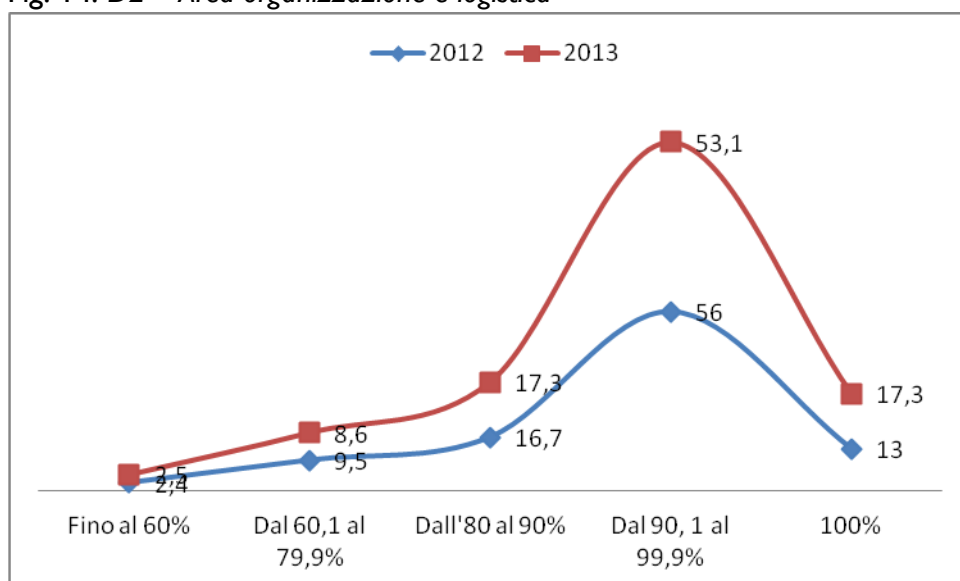
Fig. 13: D2 - Area aspettative e soddisfazione generale (% annualità 2012 e 2013)



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Il secondo ambito di osservazione è rappresentato dagli aspetti legati alla **Logistica**, intesa come disponibilità di attrezzature e laboratori, metodologie didattiche, organizzazione delle attività. Anche rispetto a quest'area di osservazione si conferma il profilo già emerso nel corso della precedente rilevazione, persistendo una modesta criticità per gli Enti che proprio su questi aspetti hanno avuto una valutazione positiva da meno del 60% dei propri utenti.

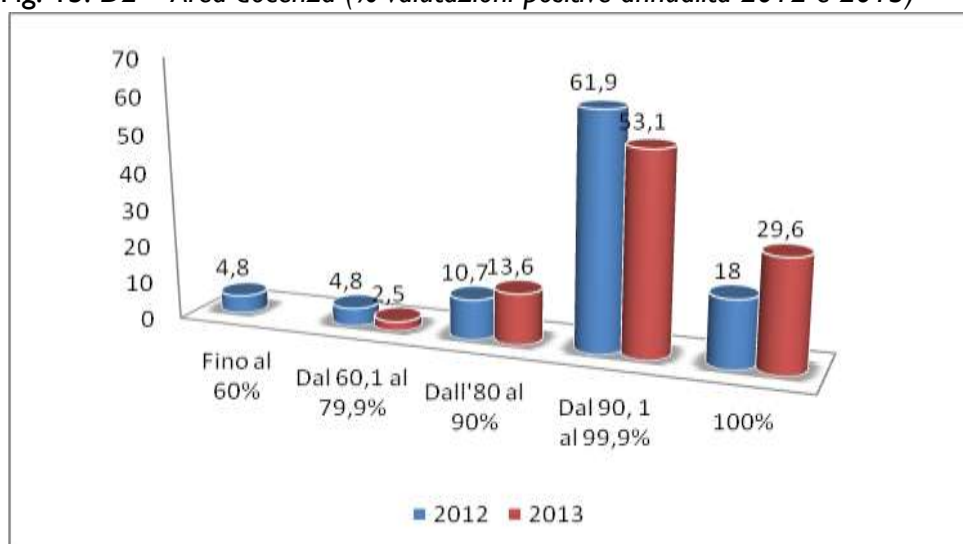
Fig. 14: D2 – Area organizzazione e logistica



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

Il terzo ambito di indagine è rappresentato dalla **Docenza**, con riferimento sia alle metodologie di insegnamento, che alle capacità di motivare, interessare e relazionarsi con i discenti. Quest'area rappresenta, nella percezione degli allievi, un significativo punto di forza, in cui la soddisfazione degli utenti non solo è la più elevata fra le diverse aree sotto osservazione, ma è anche migliorata nella comparazione fra le due annualità. Infatti, se da un lato nessun Ente si trova sotto la soglia del 60% e le altre quote restano sostanzialmente stabili, va sottolineato come per un terzo degli Enti la valutazione positiva della docenza è stata espressa dal 100% degli utenti, con un incremento del 11,6% rispetto al 2012.

Fig. 15: D2 – Area docenza (% valutazioni positive annualità 2012 e 2013)

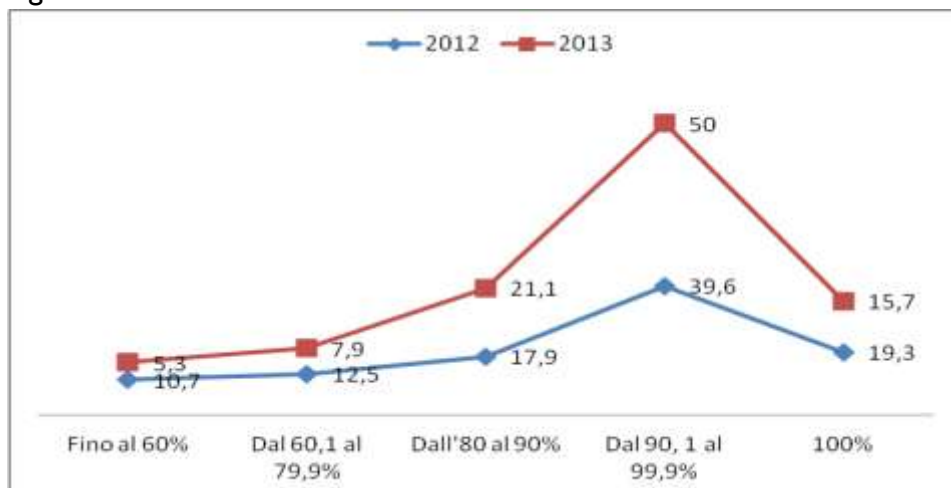


Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio – Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

L'ultima parte del questionario è riservata ai **Tirocini**: si chiede di esprimere il parere su come si è stati accolti in azienda, sulle competenze acquisite attraverso l'esperienza lavorativa e sulle possibili opportunità professionali aperte da tale esperienza. Già nel corso del 2012 questa era emersa come l'area più debole e questa connotazione appare confermata anche per il 2013, anche se la situazione appare leggermente migliorata.

E' utile sottolineare che gli Enti che hanno attivato uno o più tirocini rappresentano il 47% di quelli sotto esame, la figura successiva riguarda, dunque, il quadro delle valutazioni che riguardano questi Enti.

Fig. I 6: D2 – Area tirocinio



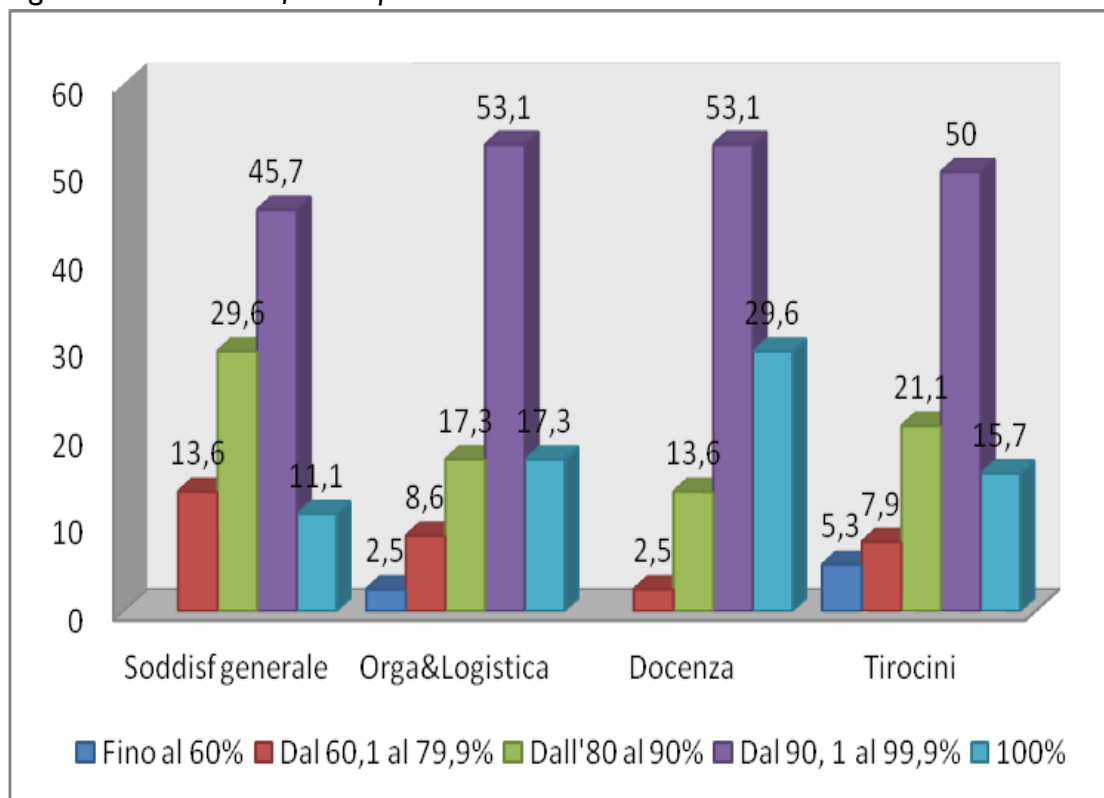
Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

In particolare:

- si riducono della metà (dal 10 al 5%) gli Enti la cui valutazione positiva in questo ambito è stata espressa da meno del 60% degli allievi;
- si riduce, dal 12% all'8%, la quota di Enti per i quali la valutazione positiva è espressa dall'60-80% degli allievi;
- si polarizzano nella fascia superiore, fra l'80,1 e il 99,9% le valutazioni positive relative al 2013, toccando il 71% degli Enti coinvolti con un incremento di un terzo rispetto al 2012;
- conseguentemente si riduce, anche se in maniera non rilevante la quota degli Enti che in quest'area ha avuto una valutazione positiva da parte del 100% degli allievi.

Una visione d'insieme dei punteggi raggiunti nelle diverse aree è rappresentata nella figura successiva.

Fig. 17: Livelli di soddisfazione per aree di osservazione



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio
– Area Attività di Monitoraggio Fisico, Finanziario e di Risultato

L'analisi dei valori relativi alla soddisfazione degli utenti per le due annualità sotto esame consente di sottolineare alcune costanti sinora emerse.

L'area valutata in maniera più lusinghiera è quella della *Docenza* visto che il 30% degli Enti ha avuto una valutazione positiva espressa dalla totalità degli allievi del 30%. Evidentemente sia in termini di metodologia didattica che in termini di contenuti, i docenti rispondono efficacemente alle aspettative degli allievi, a prescindere dalla tipologia di attività formative e quindi degli allievi a cui si rivolgono.

Si colloca in una posizione intermedia quella dell'*Organizzazione e della logistica*, anche se le domande del questionario non consentono di individuare gli aspetti concreti sui quali gli allievi pongono dei rilievi.

Come già osservato, l'area che presenta maggiori criticità è quella relativa al *tirocinio* che è sicuramente un aspetto qualificante delle attività formative che lo prevedono e produce notevoli attese che, in qualche misura, non vengono soddisfatte.

L'area della *Soddisfazione generale* rispecchia la sintesi della valutazione delle diverse aree.

5. Metodo di calcolo del livello di soddisfazione e prospettive metodologiche dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti delle attività formative

5.1. Metodo di calcolo della rilevazione 2013

La valutazione della soddisfazione degli utenti delle attività formative, ai sensi della Direttiva regionale citata in premessa, rappresenta un adempimento previsto in capo agli Enti accreditati ed è considerato per l'insieme dei progetti gestiti dall'Ente.

Pertanto, al fine di dare un peso adeguato al numero degli utenti di ogni progetto in capo allo stesso Ente e degli utenti di ogni Ente sul totale degli utenti, il calcolo del livello di soddisfazione è stato realizzato utilizzando la media ponderata.

In sintesi $Mp_{Regionale} = \sum (x_i * f_i) / \sum f_i$;

- ✓ Media ponderata Ente (MpE): $\text{Somma}((\% \text{Soddisf Prog1} \times \text{nr. allievi Prog1}) / \text{NrDomandeQuestioProg1} + (\% \text{Soddisf Prog2} \times \text{nr. allievi Prog2}) / \text{NrDomandeQuestioProg2} + (\% \text{Soddisf ProgN} \times \text{nr. allievi ProgN}) / \text{NrDomandeQuestioProgN}) / \text{Totale allievi Ente}$;
- ✓ Media ponderata Regionale: $\text{Somma}((MpEnte1 \times \text{nr. allievi Ente1}) + (MpEnte2 \times \text{nr. allievi Ente2}) + (MpEnteN \times \text{nr. allievi EnteN})) / \text{Totale allievi tutti gli Enti}$.

Inoltre, tale calcolo ha tenuto conto dell'utilizzo di *questionari non standard*, in cui sia le domande che le risposte erano definite in modo diverso rispetto al questionario regionale.

Il valore medio ricavato, che è anche all'origine delle aree valutate in modo più puntuale, è, in effetti, il punto di arrivo di un processo più complesso che, partendo dalle risposte ai questionari somministrati, graduate lungo scale semantiche composte da tre classi, *poco soddisfatto*, *abbastanza soddisfatto*, *molto soddisfatto* nel caso del questionario standard regionale e più classi nel caso dei questionari non standard, è stato realizzato sulla base dei seguenti passaggi:

- a) creazione di una variabile dicotomica (soddisfatto/non soddisfatto) il cui esito è stato ottenuto aggregando tutte le risposte che si ponevano sopra la soglia "poco soddisfatto" riferite al questionario regionale;
- b) "normalizzazione" delle classi qualitative e/o quantitative contenute nelle strutture delle risposte dei diversi questionari non standard, arrivando anche in questo caso alla creazione di una variabile dicotomica che ha aggregato le espressioni di soddisfazione superiori alle diverse soglie negative, comunque espresse;
- c) in tale ambito, inoltre, si è tenuto conto del nr. di domande dei questionari standard, ad es, lo stesso Ente poteva aver valorizzato 20 o 17 domande, nel primo caso in occasione

dell'attivazione e quindi della possibilità di rispondere alle domande relative all'area " tirocini "; lo stesso accorgimento è stato preso per gli Enti che hanno utilizzato questionari non standard, che prevedevano un numero di domande estremamente variabili.

5.2. La definizione di nuovi strumenti di rilevazione

Le considerazioni emerse, nel corso della sperimentazione relativa al 2012, sulla necessità di superare alcuni limiti del questionario regionale, anche al fine di utilizzarlo come strumento di supporto per migliorare il sistema dell'offerta formativa regionale, hanno portato ad avviare un processo di revisione di questo strumento con gli obiettivi di:

- Adottare un unico questionario condiviso che permetta *la piena comparabilità dei dati*.
- Definire modalità che garantiscano l'anonimato nell'espressione del grado di soddisfazione arrivando, in prospettiva, alla *compilazione on line del questionario*.
- Identificare con precisione aree di valutazione omogenee, strutturate in domande che ne sono una diretta ed univoca espressione.
- Adottare una scala di valutazione completa *introducendo un numero paritetico di opzioni associato alla soddisfazione e all'insoddisfazione*.

Inoltre, in relazione alla specifica articolazione delle domande dell'attuale questionario standard, ci si è posti l'obiettivo di superare alcuni limiti:

- Presenza di domande non direttamente valutative: es. dom. 17 "consiglierebbe ad amici e colleghi di iscriversi allo stesso corso?"
- Presenza di domande ridondanti: es. dom. 7 sull'adeguatezza dell'uso del laboratori e dom. 8 sull'uso dei laboratori nell'attività formativa.
- Peso diverso delle diverse aree di indagine, es. assenza di domande sostitutive nel caso non vengano svolti i tirocini.
- Poco rilievo dato alla valutazione di aspetti qualificanti come la gestione del raccordo tra struttura formativa e azienda, nella sezione "Tirocini", es. il ruolo dei tutor, progetto di tirocinio sottoscritto.

Per dare un seguito operativo a questi rilievi è stato avviato un percorso per la definizione di un nuovo questionario di valutazione. Tale percorso è stato pubblicamente condiviso nell'incontro del 18 marzo 2014, dedicato alla presentazione della Relazione sulla soddisfazione degli utenti del 2012, ed a cui sono state invitate le strutture formative accreditate presso la Regione Lazio. È stato quindi costituito un apposito *gruppo di lavoro* al quale partecipano, insieme ad esponenti dell'Amministrazione regionale, i referenti di strutture rappresentative della formazione regionale, scelte in funzione dell'articolazione dimensionale e della presenza nei diversi territori provinciali. In esito alle attività del gruppo di lavoro, è stato predisposto un nuovo questionario, attualmente in fase di test, con l'obiettivo di utilizzarlo per la rilevazione 2014.