



# PROVINCIA DI LUCCA

## Esiti attività formative. Anni 2008-2010 Edizione 2011



Sistema della formazione professionale



## Sistema della formazione professionale

Tel. 0583 412407, fax 0583 417424  
www.provincia.lucca.it  
e-mail: formazione@provincia.lucca.it

## Esiti attività formative. Anni 2008-2010 Edizione 2011



## PROVINCIA DI LUCCA

Assessore alle politiche del lavoro, formazione e pari opportunità

**Gabriella Pedreschi**

Servizio Progetti speciali della Presidenza, Politiche Comunitarie e Culturali – Istruzione, Formazione e Lavoro

Dirigente

**Massimo Marsili**

Coordinamento

**Samuele Tognarelli**

**Riccardo Isu**



A cura del **Centro Statistica Aziendale Srl di Firenze**

*Andrea Bertocchini* (coordinamento scientifico)

*Paola Tronu* (analisi e redazione report)

*Raffaella Cini* (coordinamento intervistatori, analisi ed elaborazione dati)

*Elisa Pasqualetti* (analisi e elaborazione dati)



## INDICE

<b>GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE.....</b>	<b>5</b>
<b>GLI ALLIEVI DEI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE.....</b>	<b>7</b>
LA COMPOSIZIONE DEGLI ALLIEVI PER GENERE, ETÀ, TITOLO DI STUDIO E CONDIZIONE PROFESSIONALE.....	7
L'EFFICACIA OCCUPAZIONALE DEI CORSI.....	9
LA RICERCA DI LAVORO.....	13
LE CARATTERISTICHE DEL LAVORO ATTUALE.....	14
I CANALI DI INFORMAZIONE E DI ORIENTAMENTO SUL CORSO.....	17
LA MOTIVAZIONE A PARTECIPARE AL CORSO.....	20
LA SODDISFAZIONE PER IL CORSO SEGUITO.....	21
<i>L'utilità del corso seguito.....</i>	<i>23</i>
<i>La coerenza fra corso seguito e occupazione.....</i>	<i>25</i>
<i>La soddisfazione rispetto ai singoli aspetti del corso.....</i>	<i>26</i>
<i>La soddisfazione rispetto allo stage.....</i>	<i>28</i>
LA DISPONIBILITÀ AD ALTRE ESPERIENZE DI FORMAZIONE.....	29
SINTESI GRAFICA.....	32
<i>Caratteristiche del campione degli allievi.....</i>	<i>32</i>
<i>L'efficacia dei corsi.....</i>	<i>34</i>
<i>Informazione ed orientamento.....</i>	<i>40</i>
<i>La "customer satisfaction": motivazione, gradimento ed utilità.....</i>	<i>42</i>
<i>La "customer satisfaction": confronti 2002-03; 2004-07; 2008-10.....</i>	<i>46</i>
<b>LE AZIENDE.....</b>	<b>49</b>
IL GIUDIZIO SULL'UTILITÀ DEGLI STAGE.....	49
LA SODDISFAZIONE PER I SINGOLI ASPETTI DELL'ESPERIENZA.....	50
ULTERIORI ESPERIENZE DI STAGE E DISPONIBILITÀ ATTUALE.....	51
LA RICADUTA OCCUPAZIONALE: GLI INSERIMENTI LAVORATIVI A SEGUITO DEGLI STAGE.....	52
IL FABBISOGNO OCCUPAZIONALE E FORMATIVO DELLE AZIENDE.....	54
SINTESI GRAFICA.....	57
<i>La "customer", valutazione dell'utilità dello stage.....</i>	<i>57</i>
<i>Disponibilità a esperienze formative.....</i>	<i>59</i>
<i>Le assunzioni delle aziende.....</i>	<i>60</i>
<i>Il fabbisogno formativo.....</i>	<i>61</i>
<b>NOTA METODOLOGICA.....</b>	<b>62</b>
L'OGGETTO DELL'INDAGINE.....	62



---

LE FINALITÀ .....	63
L'APPROCCIO METODOLOGICO .....	63
IL PIANO DI CAMPIONAMENTO .....	65
<i>La popolazione di interesse (l'universo dei formati e delle aziende)</i> .....	65
<i>La strategia di campionamento</i> .....	66
<i>Gli archivi di base</i> .....	67
<i>Il campione effettivo</i> .....	67
IL QUESTIONARIO .....	68
LA RILEVAZIONE .....	70
<i>Il sistema CATI</i> .....	70
<i>Il sistema qualità</i> .....	71
L'ELABORAZIONE DEI DATI E GLI INDICI SINTETICI.....	72
IL CENTRO STATISTICA AZIENDALE .....	73

## Gli obiettivi dell'indagine

---

L'indagine, svolta nei mesi di novembre e dicembre 2010 ha avuto come oggetto l'azione formativa realizzata nell'ambito del Piano della Formazione Professionale della Provincia di Lucca per il triennio 2008-2010. Sono stati indagati due specifici momenti del Piano:

- ✓ i corsi di qualifica, di specializzazione e di formazione continua programmati all'interno del Sistema della Formazione Professionale. Per quanto concerne i corsi finanziati FSE sono stati inclusi nel campione corsi riferibili sia al vecchio ciclo di programmazione (Misure A2, C3, E1) che al nuovo ciclo (Assi I-Adattabilità, II-Occupabilità, III-Inclusione sociale, IV-Capitale umano);
- ✓ gli stage in azienda attivati a seguito dei corsi

L'obiettivo della ricerca consisteva nella misurazione dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione formativa; a tal fine sono state, dunque, rilevate e analizzate le ricadute delle attività formative svolte dal punto di vista occupazionale e di riqualificazione delle professionalità e delle competenze e gli elementi caratteristici della soddisfazione, delle esigenze e delle aspettative degli utenti e delle imprese partecipanti ai processi formativi. L'indagine si inserisce in un percorso virtuoso di monitoraggio dell'impatto dell'azione formativa, iniziato nel 2004 con una prima indagine sugli esiti dei corsi di formazione realizzati nel biennio 2002-2003 e proseguito nel 2008 con la seconda indagine volta a rilevare gli esiti dei corsi di formazione del periodo 2004-2007. Con questa terza indagine, dunque, si realizza un ciclo di monitoraggio che permette di valutare gli effetti delle politiche formative in un arco di tempo significativo. Proprio la continuità delle rilevazioni svolte ci consente, infatti, di apprezzare alcuni significativi miglioramenti del sistema che in questi anni si è andato consolidando, in primis il più importante, ovvero quello della crescita costante della soddisfazione degli allievi dei corsi, come pure di segnalare le criticità che si collegano al quadro attuale di maggiore fragilità del mercato del lavoro, per effetto della congiuntura economica e occupazionale.

L'occasione preziosa di contatto con una categoria di utenti estremamente variegata in relazione alla condizione occupazionale e professionale e con un campione di aziende, ha suggerito di estendere questa doppia specifica finalità all'investigazione di ulteriori temi, quali quelli del ricorso e dell'efficacia dei diversi canali utilizzati per trovare lavoro e delle attività di orientamento o, sul fronte azienda, del fabbisogno occupazionale e delle aspettative di assunzione.

Si tratta di tematiche che, a differenza di quelle specificatamente attinenti l'attività formativa (corsi e stage), sono ascrivibili ad un contesto, e dunque ad un universo, più ampio di quello considerato dall'indagine e del quale quest'ultimo non può peraltro essere considerato un sottoinsieme rappresentativo (le imprese che hanno ospitato stage, probabilmente mediamente più attive e dinamiche non lo sono dell'insieme delle imprese, come gli allievi dei corsi, più bisognosi di formazione, non lo sono dell'insieme dei senza lavoro o degli occupati).

Per tale motivo, i risultati di questi particolari approfondimenti sono da considerare solo in riferimento allo specifico ambito di ricerca e pertanto come un contributo ad una migliore e più esaustiva lettura del fenomeno.

Nel complesso, ciò che si intende offrire con questa indagine è un insieme sintetico di informazioni, utili all'individuazione del potenziale di miglioramento dei servizi ed al suo sfruttamento attraverso la definizione di programmi ed interventi mirati ad accogliere le esigenze del mondo dei lavoratori e delle imprese.

## Gli allievi dei corsi di formazione professionale

L'analisi dei risultati della prima indagine sugli allievi dei corsi si basa sulla comparazione fra le singole forme di intervento, definite dagli Assi/Misure per quello che riguarda gli aspetti generali della composizione socio-demografica dei gruppi di allievi e della valutazione delle loro motivazioni, giudizi e percezioni, nell'ottica di un approccio di *customer satisfaction*. Si è cercato, inoltre, di valutare specificamente l'efficacia degli interventi formativi dal punto di vista dell'occupabilità dei soggetti, considerando l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro a seguito del corso. La diversa numerosità del campione per le diverse tipologie di corsi impone qualche cautela in più nella lettura delle informazioni distinte per categoria (si veda la descrizione del campione effettivo nella nota metodologica). Nel commento abbiamo, perciò, evidenziato i dati più significativi dal punto di vista statistico, mantenendo però la completezza dell'informazione nelle tabelle.

### La composizione degli allievi per genere, età, titolo di studio e condizione professionale

Fra gli allievi dei corsi risulta leggermente prevalente la componente femminile (54% di donne sul totale). La situazione va, però, valutata in modo distinto per le singole linee di intervento, nelle quali la composizione per genere si diversifica notevolmente, anche in relazione alla tipologia dei corsi offerta. La quota di donne è particolarmente elevata nei corsi dell'Asse III (86,2%), in quelli IFTS (71,4%) e della Misura C3 (70,9%), mentre i corsi dell'Asse I e della Misura A2 sono stati seguiti soprattutto da uomini (rispettivamente il 52,7% e l'83,3%). Caso particolare è quello dei corsi della Misura E1, dedicata espressamente a favorire l'inserimento o il reingresso delle donne nel mercato del lavoro; in questo caso la partecipazione è esclusivamente femminile.

#### **Allievi per tipologia di corso e genere (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi FSE								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Donne	54,0	16,7	70,9	100,0	47,3	60,9	86,2	66,7	71,4	64,6	21,4
Uomini	46,0	83,3	29,1	0,0	52,7	39,1	13,8	33,3	28,6	35,4	78,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda la distribuzione per età, che è legata alla tipologia dei corsi erogati, la fascia più numerosa in tutti i tipi di corsi è quella dei trentenni; il dato medio di partecipazione è al 32,9%. I corsi in cui la presenza dei trentenni è più elevata - intorno al 50% - sono quelli della Misura C3, dell'Asse IV e quelli finanziati in base alla L. 236/93.

I quarantenni, che nell'indagine precedente relativa al periodo 2004-2007 erano la seconda quota per consistenza, sono oggi in media leggermente meno numerosi (23,6%); su un livello analogo si colloca la frequenza ai corsi dei ventenni (23,3%). Questi ultimi caratterizzano in particolare i corsi della Misura A2, IFTS e ex L. 53/2003, dove rappresentano almeno i due terzi degli allievi.

La presenza degli under20, di per sé contenuta, è concentrata nei corsi dell'Asse II, dove questa fascia di età rappresenta circa un quarto degli iscritti, e, in misura minore, nei corsi svolti in base alla L. 53/2003. Infine, gli allievi nella fascia di età 40-49 e oltre i 50 anni sono la maggioranza nei corsi rivolti esclusivamente alle donne (Misura E1) e in quelli dedicati agli occupati (Asse I).

#### **Allievi per tipologia di corso ed età (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi FSE								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
<19	2,3	3,0	0,0	0,0	0,0	23,4	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3
20-29	23,3	77,3	27,8	10,5	8,8	32,8	37,9	26,7	71,4	19,7	85,7
30-39	32,9	10,6	53,2	31,6	32,7	25,0	31,0	53,3	14,3	36,2	0,0
40-49	23,6	7,6	11,4	36,8	29,4	14,1	31,0	16,7	0,0	29,1	0,0
oltre 50	17,9	1,5	7,6	21,1	29,1	4,7	0,0	3,3	14,3	15,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per completare la descrizione delle caratteristiche degli allievi consideriamo la composizione per titolo di studio.

#### **Allievi per genere e titolo di studio al momento dell'iscrizione al corso e attuale (%).**

valori percentuali	all'iscrizione			attuale		
	totale	Donne	Uomini	totale	Donne	Uomini
Licenza elementare	1,3	1,1	1,6	1,3	1,1	1,6
Licenza media	32,4	24,4	41,8	31,4	23,7	40,5
Diploma di scuola media superiore	49,7	51,2	47,9	50,1	50,8	49,2
Diploma di laurea e laurea di 1° livello	5,4	8,6	1,6	5,4	8,8	1,3
Laurea (v.o. e specialistica)	8,9	11,3	6,1	9,1	11,7	6,1
Post laurea	1,6	2,3	0,8	1,9	2,7	1,1
Non risponde	0,7	1,1	0,3	0,7	1,1	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nel complesso si conferma, anche rispetto agli anni precedenti, che l'azione formativa coinvolge prevalentemente persone con livelli di istruzione medio-alta: al momento dell'iscrizione al corso un terzo degli allievi aveva un titolo medio-basso (diploma di licenza media e, per una quota piccolissima, di licenza elementare), un allievo su due era in possesso di un diploma di scuola media superiore e il 15,9% aveva ottenuto una laurea. La distribuzione attuale, rilevata al momento dell'indagine, si sposta lievemente verso alto per effetto di coloro che hanno raggiunto il diploma di scuola media superiore o concluso gli studi universitari nell'ultimo periodo.

A livello di singoli assi o misure, l'utenza dei corsi della Misura A2, dell'Asse III e di quelli promossi dalla L.53/2003 è quella con il profilo più basso: le persone con la licenza media sono rispettivamente il 69,7% (in crescita di 4 punti rispetto all'indagine precedente) e il 58,6%. Anche gli interventi formativi volti all'occupabilità (Asse II) coinvolgono una quota importante di persone con deboli risorse educative (40,6%). I diplomati e ancor più i laureati si concentrano invece nei corsi volti allo sviluppo e alla qualificazione delle competenze.

### **Allievi per titolo di studio al momento dell'iscrizione al corso e attuale (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi FSE								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
<i>Titolo di studio all'iscrizione</i>											
Licenza elementare	1,3	0,0	0,0	5,3	2,1	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Licenza media	32,4	69,7	0,0	21,1	32,5	40,6	58,6	0,0	0,0	26,8	92,9
Diploma di scuola media superiore	49,7	28,8	59,5	47,4	51,4	43,8	37,9	70,0	85,7	53,5	7,1
Diploma di laurea e laurea di 1° livello	5,4	1,5	21,5	5,3	3,4	3,1	0,0	16,7	14,3	3,1	0,0
Laurea (v.o. e specialistica)	8,9	0,0	13,9	10,5	8,3	7,8	0,0	13,3	0,0	15,0	0,0
Post laurea	1,6	0,0	5,1	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0
Non risponde	0,7	0,0	0,0	10,5	0,5	1,6	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Titolo di studio attuale</i>											
Licenza elementare	1,3	0,0	0,0	5,3	2,1	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Licenza media	31,4	62,1	0,0	21,1	32,2	40,6	58,6	0,0	0,0	25,2	92,9
Diploma di scuola media superiore	50,1	36,4	58,2	47,4	51,2	43,8	37,9	70,0	57,1	55,1	7,1
Diploma di laurea e laurea di 1° livello	5,4	1,5	20,3	5,3	3,1	3,1	0,0	16,7	42,9	3,1	0,0
Laurea (v.o. e specialistica)	9,1	0,0	13,9	10,5	8,8	7,8	0,0	13,3	0,0	15,0	0,0
Post laurea	1,9	0,0	7,6	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0
Non risponde	0,7	0,0	0,0	10,5	0,5	1,6	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## L'efficacia occupazionale dei corsi

La valutazione degli effetti degli interventi formativi è in primo luogo la verifica della capacità dei corsi di favorire o veicolare le possibilità di occupazione degli allievi che sono in cerca di lavoro. Il confronto tra la condizione occupazionale degli allievi al momento dell'iscrizione e quella attuale consente, dunque, di valutare l'efficacia occupazionale dei corsi. L'impatto della formazione professionale sull'occupazione viene stimato in base al passaggio di condizione

avvenuto nel periodo di tempo successivo al corso. Naturalmente stiamo utilizzando una misura “grezza” dell’impatto, che ingloba in sé l’andamento del mercato del lavoro. Se in un determinato momento si rafforza la domanda di lavoro, l’effetto dei corsi di formazione ne sarà potenziato e la quota di allievi che trova lavoro dopo aver seguito un corso risulterà più elevata; se, invece, la domanda di lavoro si riduce, la quota di allievi che passano dallo stato di disoccupati a quello di occupati sarà più contenuta per ragioni estrinseche all’efficacia del corso e derivanti dalle condizioni del mercato. Questo, ai fini della nostra analisi, - senza addentrarci in sviluppi più complessi volti a depurare l’effetto dei corsi di formazione dall’influenza della variabile rappresentata dalle dinamiche endogene del mercato del lavoro - significa che dobbiamo aspettarci che, nella congiuntura attuale, la contrazione economica e occupazionale persistente si traduca in una maggiore resistenza della quota di disoccupazione e in una maggiore difficoltà nel dispiegamento degli effetti di integrazione nel mercato del lavoro attuale, esercitati dall’azione formativa.

Esaminiamo in primo luogo i dati complessivi sulla composizione occupazionale degli allievi al momento dell’iscrizione al corso e al momento della rilevazione successiva alla fine del corso. Intanto, dobbiamo considerare che la tipologia dei corsi erogati - che coinvolgono una quota consistente di occupati con la finalità di promuovere l’adeguamento delle loro competenze alle nuove condizioni del mondo del lavoro - si traduce in una presenza importante di persone occupate al momento di iscrizione (62,6%). I disoccupati in cerca di nuova occupazione rappresentano il 17,3% del totale. Tutte le altre categorie coinvolte nell’azione formativa restano sotto il 10%. Coloro che sono in cerca di una prima occupazione ammontano all’8,2% del totale. Segue un 5,4% di occupati in C.I.G., un 3,8% di studenti e uno 0,6% di casalinghe.

**Allievi per genere e condizione occupazionale al momento dell’iscrizione al corso e attuale (%).**

valori percentuali	all'iscrizione			attuale		
	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini
Occupato	62,6	63,2	61,9	76,6	75,4	78,0
In cerca di prima occupazione	8,2	5,4	11,4	2,2	1,6	2,9
Disoccupato in cerca di nuova occ.	17,3	20,5	13,5	15,2	17,4	12,7
CIG	5,4	7,0	3,4	0,9	1,6	0,0
Studente	3,8	1,6	6,3	1,5	0,7	2,4
Casalinga	0,6	1,1	0,0	0,9	1,6	0,0
Altro	1,7	0,5	3,2	2,3	1,1	3,7
Non risponde	0,5	0,7	0,3	0,5	0,7	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Rispetto alla fotografia iniziale, scattata al momento di avvio del corso, quella attuale rispecchia i mutamenti intervenuti, che appunto ci interessano nell'ottica della valutazione dell'esito formativo. Il numero di coloro che attualmente sono occupati risulta incrementato in misura consistente (+14 punti percentuali) e arriva così al 76,6%, mentre la quota in cerca di prima occupazione viene abbattuta in modo altrettanto consistente (dall' 8,2% al 2,2%). Anche i lavoratori in CIG appaiono quasi azzerati (dal 5,4% allo 0,9), mentre si dimezza il numero degli studenti (da 3,8 a 1,5%). Meno positiva la situazione per i disoccupati in cerca di nuova occupazione: il numero di costoro, infatti, risulta anch'esso in calo ma la riduzione è di solo due punti percentuali, dal 17,3% al 15,2%.

Per quanto riguarda le differenze di genere, l'incremento della percentuale degli occupati e la diminuzione della quota in cerca di prima occupazione sono fenomeni maggiormente incisivi fra gli uomini, mentre la riduzione della disoccupazione in senso stretto è più apprezzabile per le donne.

Il confronto con i dati del biennio 2006-2007 evidenzia quanto si è detto in premessa a proposito della congiuntura economica e occupazionale attuale. Emergono infatti le maggiori difficoltà che la situazione del mercato del lavoro pone nella fase odierna agli interventi della formazione professionale: nel periodo 2008-2010 la variazione del numero di occupati dopo il corso risulta positiva ma è più contenuta rispetto al biennio precedente.

**Allievi per condizione occupazionale al momento dell'iscrizione al corso e attuale. Confronto anni 2008-10 e 2006-07 (%).**

valori percentuali	allievi 2008-2010			allievi 2006-2007		
	all'iscrizione	attuale	var.%	all'iscrizione	attuale	var.%
Occupato	62,6	76,6	14,0	36,6	71,3	34,7
In cerca di prima occupazione	8,2	2,2	-6,0	19,6	3,8	-15,8
Disoccupato in cerca di nuova occ.*	22,7	16,1	-6,6	20,0	11,5	-8,4
Studente	3,8	1,5	-2,3	9,9	2,3	-7,7
Altro (specificare)	2,3	3,2	0,9	12,0	9,2	-2,8
Non sa/ Non risponde	0,5	0,5	0,0	1,9	1,9	0,0
Totale	100,0	100,0		100,0	100,0	

In modo complementare, il calo della disoccupazione è meno significativo sia per coloro che sono in cerca della prima occupazione sia per coloro che hanno perso la precedente e sono in cerca di una nuova occupazione.

La composizione occupazionale attuale degli allievi, che abbiamo descritto sopra, è il risultato medio di diversi spostamenti di condizione lavorativa intervenuti tra l'inizio del corso e l'oggi. Per capire meglio l'effetto dell'attività formativa occorre, perciò, considerare le diverse transizioni che

si sono verificate. Esaminiamo, cioè, cosa è accaduto a coloro che erano occupati al momento del corso, a coloro che erano disoccupati e così via per le varie condizioni occupazionali. In sostanza, cerchiamo di ricostruire le varie transizioni occupazionali che si sono potute verificare successivamente al corso di formazione per capire in che misura vi sia stato un rafforzamento dell'integrazione nel mercato del lavoro per coloro che erano nelle posizioni più deboli.

L'effetto principale di carattere positivo che possiamo riscontrare riguarda coloro che erano in cerca di prima occupazione al momento del corso: allo stato attuale meno di un quarto è rimasto nella stessa condizione, il 56,7% è attualmente occupato e il 16,4% è alla ricerca di un nuovo lavoro, quindi ha comunque avuto almeno un'opportunità di lavoro nel periodo in esame.

Per i disoccupati in cerca di nuova occupazione, l'efficacia del corso appare più incisiva di quanto non mostrino i dati dell'occupazione prima e dopo il corso letti disgiuntamente. Infatti anche in questo caso, seppure in misura meno favorevole rispetto a quelli che cercano il primo lavoro, si registra un miglioramento consistente: circa la metà dei disoccupati (48,6%) è attualmente occupato.

**Allievi per condizione occupazionale al momento dell'iscrizione al corso e attuale. La transizione occupazionale (%).**

valori percentuali	condizione occupazionale attuale						
	Occupato	In cerca di prima occ.	Disoccupato in cerca di nuova occ.	Studente	Casalinga	CIG	Totale
<i>Condizione occupazionale all'iscrizione</i>							
Occupato	95,3	0,0	4,1	0,2	0,4	0,0	100,0
In cerca di prima occupazione	56,7	23,9	16,4	3,0	0,0	0,0	100,0
Disoccupato in cerca di nuova occ.	48,6	0,0	47,1	2,9	1,4	0,0	100,0
Studente	58,6	3,4	20,7	17,2	0,0	0,0	100,0
Casalinga	40,0	0,0	20,0	0,0	40,0	0,0	100,0
CIG	39,0	0,0	41,5	0,0	2,4	17,1	100,0
totale	79,2	2,2	15,3	1,5	0,9	0,9	100,0

Anche per gli studenti pare si possa parlare di un effetto traino: il 58,6% oggi risulta occupato. La maggiore debolezza dal punto di vista dell'occupabilità si osserva fra gli occupati in CIG e tra le casalinghe: in entrambi i casi la quota di occupati è intorno al 40%. Fra i lavoratori che erano in CIG 4 su 10 sono tornati allo stato di occupati, 2 su 10 sono ancora in cassa integrazione e il livello attuale di disoccupazione (41,5%) è di poco inferiore a quello già alto dei disoccupati al momento del corso (47,1%).

I corsi che hanno come obiettivo l'occupabilità hanno prodotto occupazione per il 71,4% degli allievi dei corsi IFTS, per il 60,6% degli allievi nel caso della Misura A2, per il 57,1 degli allievi dei corsi L:53/2003 e per il 43,8% nel caso dell'Asse II. E' molto importante anche la performance dei corsi dell'Asse III, dove gli occupati sono passati dal 6,9% al 41,4%. In tutti i tipi

di corsi, comunque, si registra un incremento dell'occupazione. Il valore di tale incremento si aggira intorno ai 20 punti per i corsi della Misura C3 e intorno ai 10 punti per i corsi della Misura E1 e dell'Asse IV.

### **Allievi per condizione occupazionale al momento dell'iscrizione e tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi FSE								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Occupato	62,6	0,0	50,6	47,4	84,7	0,0	6,9	36,7	0,0	98,4	0,0
In cerca di prima occupazione	8,2	54,5	15,2	5,3	0,0	17,2	3,4	3,3	0,0	0,0	35,7
Disoccupato in cerca di nuova occ.	17,3	18,2	26,6	42,1	0,0	79,7	86,2	53,3	57,1	0,0	35,7
Cassa Integrazione	5,4	0,0	0,0	0,0	11,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Studente	3,8	25,8	2,5	0,0	0,0	1,6	0,0	6,7	42,9	1,6	28,6
Casalunga	0,6	1,5	3,8	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro	1,7	0,0	1,3	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non risponde	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	1,6	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### **Allievi per condizione occupazionale attuale e tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi FSE								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Occupato	76,6	60,6	70,9	57,9	86,0	43,8	41,4	46,7	71,4	96,9	57,1
In cerca di prima occupazione	2,2	4,5	2,5	0,0	0,3	14,1	3,4	3,3	0,0	0,0	7,1
Disoccupato in cerca di nuova occ.	15,2	24,2	15,2	36,8	7,8	37,5	44,8	40,0	28,6	3,1	35,7
Cassa Integrazione	0,9	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Studente	1,5	6,1	6,3	0,0	0,3	0,0	3,4	3,3	0,0	0,0	0,0
Casalunga	0,9	1,5	2,5	5,3	0,3	1,6	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0
Altro	2,3	3,0	2,5	0,0	3,1	1,6	3,4	3,3	0,0	0,0	0,0
Non risponde	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	1,6	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## La ricerca di lavoro

La ricerca del lavoro è un momento chiave del percorso di inserimento nel mercato del lavoro, rispetto al quale l'esperienza di stage, effettuata nell'ambito del corso di formazione professionale, costituisce un canale specifico di accesso, che si integra con gli altri.

Se consideriamo, dunque, i corsi volti all'occupabilità, le informazioni relative al numero di coloro che dicono di aver trovato lavoro per il tramite dello stage o con il supporto di altri servizi attivati dal sistema dei centri per l'impiego ci forniscono un importante riscontro dell'efficacia delle politiche della formazione professionale ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro. Al dato che presentiamo si affiancherà, nell'analisi relativa alle aziende, l'elemento delle assunzioni intervenute a seguito dell'esperienza di stage.

Gli *stage* attivati nell'ambito del corso vengono indicati come il canale con cui è stato trovato il lavoro dal 25% degli allievi dei corsi ex L.53/03 e dal 17,9% di coloro che hanno seguito corsi dell'Asse II. Più contenuta è la quota di coloro che hanno ottenuto l'occupazione attraverso lo *stage* del corso nelle Misure A2 e C3 (12,5%). Anche nei corsi della Misura E1 si registra una quota intorno al 10%. Le quote in questi tipi di corsi vanno peraltro valutate tenendo conto che ad essi partecipano anche persone già occupate. Il ruolo dei centri per l'impiego nel reperimento dell'occupazione spicca per gli allievi dei corsi della L.53/2003 e dell'Asse III (25%), seguiti da quelli dei corsi della Misura E1. Si riconferma, infine, un dato ormai consolidato delle analisi sulla ricerca del lavoro, con la perdurante crucialità del canale informale dei conoscenti e degli amici e la diffusione degli strumenti individuali (invio di curriculum, autopresentazione) per il successo della ricerca.

### **Allievi per canale attraverso cui hanno trovato lavoro e tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi FSE								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Stage del corso	4,9	12,5	12,5	9,1	1,2	17,9	0,0	7,1	0,0	4,9	25,0
Stage attivato dal centro per l'impiego	1,9	0,0	0,0	9,1	2,1	0,0	8,3	0,0	0,0	1,6	0,0
Concorso	2,4	2,5	0,0	0,0	2,7	3,6	0,0	14,3	0,0	1,6	0,0
Conoscenti, amici	28,5	35,0	23,2	36,4	26,0	32,1	33,3	7,1	20,0	36,6	25,0
Parenti	11,8	20,0	5,4	0,0	15,1	3,6	0,0	0,0	20,0	8,9	0,0
Centro pubblico per l'impiego	5,9	2,5	7,1	18,2	4,2	7,1	25,0	0,0	0,0	7,3	25,0
Agenzie per l'impiego	1,3	0,0	1,8	0,0	1,2	0,0	8,3	0,0	0,0	0,8	12,5
Stampa	1,7	0,0	3,6	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0
Internet	1,3	0,0	5,4	0,0	1,2	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Invio curriculum, autopresentazione	20,2	12,5	14,3	9,1	23,9	14,3	8,3	21,4	20,0	20,3	0,0
Altro	10,2	0,0	14,3	0,0	11,5	7,1	0,0	21,4	20,0	9,8	0,0
Non sa/Non risponde	10,0	15,0	12,5	18,2	8,8	10,7	16,7	28,6	20,0	6,5	12,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## Le caratteristiche del lavoro attuale

Esaminiamo adesso le condizioni di lavoro di coloro che attualmente lavorano, così da ricavare una fotografia aggiornata degli utenti. Entrando nel merito delle transizioni lavorative avvenute dopo il corso per coloro che cercavano lavoro, più di due terzi degli intervistati usciti dai corsi per l'occupabilità attualmente svolgono lavoro alle dipendenze. La presenza di lavoratori dipendenti è particolarmente forte – sopra il 75% - tra gli allievi dei corsi non FSE, tra le donne dei corsi della Misura E1 (72,7%) e tra gli allievi dei corsi dell'Asse IV (71,4%). I dipendenti calano, invece, sotto il 50% per gli allievi dei corsi della Misura C3.e dei corsi IFTS.

I contratti di collaborazione coordinata e continuativa o a progetto sono particolarmente diffusi fra gli allievi dell'Asse III e della Misura C3, mentre le prestazioni occasionali sono la tipologia di

contratto prevalente per gli allievi dei corsi dell'Asse III, ma percentuali significative di questo tipo di contratto si riscontrano anche fra gli allievi dei corsi IFTS e in quelli finanziati con la L. 53/2003.

I corsi IFTS e, in misura minore, quelli dell'Asse I, rivolti allo sviluppo dell'adattabilità, della Misura C3 e dell'Asse IV si caratterizzano per una presenza interessante di lavoratori autonomi.

**Allievi per posizione professionale attuale e tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Un lavoro alle dipendenze	66,0	62,5	42,9	72,7	67,1	64,3	50,0	71,4	40,0	76,4	75,0
Collaborazione co.co.co./a progetto	6,7	12,5	21,4	18,2	2,7	3,6	25,0	7,1	0,0	7,3	0,0
Prestazione d'opera occasionale	1,1	0,0	5,4	0,0	0,0	3,6	8,3	0,0	20,0	0,0	12,5
Imprenditore	5,2	2,5	3,6	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Libero professionista	4,5	0,0	8,9	0,0	5,7	0,0	0,0	7,1	20,0	1,6	0,0
Lavoratore in proprio	6,5	5,0	7,1	0,0	9,4	0,0	0,0	7,1	0,0	2,4	0,0
Coadiuvante in azienda familiare	1,4	2,5	1,8	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Socio di cooperativa	5,4	2,5	5,4	9,1	2,7	7,1	8,3	7,1	0,0	12,2	0,0
Non sa/ Non risponde	3,2	12,5	3,6	0,0	1,2	21,4	8,3	0,0	20,0	0,0	12,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

I lavoratori dipendenti, come si è appena detto, costituiscono il blocco centrale dell'articolazione per posizione professionale degli allievi. Se distinguiamo le singole posizioni di lavoro dipendente, la categoria che prevale è quella degli operai (con quote superiori al 40%), fatta eccezione per i corsi della misura C3, rivolti alla formazione superiore. Nei corsi finanziati nell'ambito della misura A2 e in quelli IFTS e ex L. 53/2003, la componente prevalente, intorno al 50%, è costituita dagli apprendisti.

**Allievi lavoratori dipendenti per posizione professionale attuale e tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Dirigente	1,7	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0
Quadro	1,9	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0
Impiegato	44,6	0,0	70,8	62,5	44,1	33,3	0,0	90,0	50,0	52,1	0,0
Operaio	43,6	52,0	25,0	25,0	48,2	44,4	66,7	0,0	0,0	40,4	50,0
Apprendista	5,5	48,0	4,2	0,0	0,5	11,1	0,0	0,0	50,0	3,2	50,0
Lavoratore a domicilio	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non sa/Non risponde	2,7	0,0	0,0	12,5	1,8	11,1	33,3	10,0	0,0	1,1	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Un elemento importante, in particolare per coloro che hanno trovato lavoro successivamente allo svolgimento del corso, è rappresentato dal settore di attività economica in cui sono andati a collocarsi.

Per quanto riguarda i lavoratori dipendenti, gli allievi dei corsi della Misura A2 hanno trovato lavoro soprattutto nei settori della vendita e riparazione di auto e moto veicoli (22,4%), delle

produzioni metalmeccaniche, dei servizi di istruzione e formazione e dell' edilizia ed impiantistica, tutti con percentuali intorno al 10%, questi settori da soli coprono quasi il 50% degli occupati dipendenti.

**Allievi lavoratori dipendenti per settore economico attuale e tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
agricoltura zootecnia silvicoltura e pesca	5,9	7,5	7,1	0,0	7,3	3,6	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0
ambiente ecologia e sicurezza	2,2	2,5	5,4	0,0	1,5	7,1	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0
artigianato artistico	1,1	0,0	3,6	0,0	0,3	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
cartotecnica stampa editoria	3,8	0,0	3,6	0,0	6,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,8	0,0
chimica e farmaceutica	0,3	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
credito, finanza, assicurazioni, immobiliare - area assicurazioni	0,8	0,0	0,0	0,0	0,9	3,6	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
credito, finanza, assicurazioni, immobiliare - area banca	0,3	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
distribuzione commerciale	4,6	2,5	1,8	0,0	7,9	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0
edilizia ed impiantistica	8,4	12,5	0,0	0,0	8,5	7,1	0,0	0,0	0,0	14,6	0,0
fabbricaz. non metalliferi, estraz. e lavorazione pietre - vetro cavo	1,4	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
informatica	1,6	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0
lavorazioni orafe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
legno mobili e arredamento	1,4	2,5	1,8	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0
logistica e trasporti	0,8	5,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0
produzioni alimentari	5,9	10,0	1,8	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	12,5
produzioni metalmeccaniche	4,1	17,5	0,0	0,0	3,3	10,7	0,0	0,0	0,0	0,8	50,0
pubblicità comunicazione pubbliche relazioni	1,1	0,0	3,6	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0
servizi di istruzione e formazione	11,1	0,0	30,4	27,3	4,8	0,0	25,0	35,7	20,0	20,3	0,0
spettacolo	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
sport, benessere e cura della persona	3,2	7,5	3,6	9,1	3,9	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0
tessile abbigliamento calzature e pelli	0,6	0,0	3,6	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
trasversale	4,9	2,5	3,6	0,0	5,7	3,6	16,7	7,1	20,0	1,6	12,5
turismo alberghiero e ristorazione	1,3	2,5	0,0	0,0	1,8	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
vendita e riparazione di auto e moto veicoli	22,4	5,0	17,9	45,5	18,7	25,0	25,0	14,3	0,0	39,8	12,5
Altro	0,6	2,5	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,8	0,0
Non risponde	11,6	20,0	10,7	18,2	11,2	17,9	16,7	14,3	20,0	7,3	12,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nei corsi svolti nell'ambito della Misura C3 vi è una concentrazione nel settore dei servizi di istruzione e formazione (30,4%) seguito a distanza da quello della vendita e riparazione di auto e moto veicoli (17,9%).

Fra gli allievi dei corsi dell'Asse II un quarto ha trovato occupazione nel settore della vendita e riparazione di auto e motoveicoli; seguono l'artigianato artistico (14,3%) e le produzioni metalmeccaniche (10,7%), mentre il settore dell'edilizia e dell'impiantistica ha assorbito il 7,1%. I corsi degli Assi III e IV, che peraltro comprendono anche persone già occupate, sono caratterizzati da una prevalenza dei settori della vendita e riparazione di auto e motoveicoli e dai servizi di istruzione e formazione.

Nei corsi IFTS gli allievi si ripartiscono in modo uniforme nei settori del terziario, mentre gli allievi dei corsi della L.53/2003 lavorano soprattutto nel settore delle produzioni metal meccaniche (50%).

## I canali di informazione e di orientamento sul corso

I canali attraverso cui gli allievi sono venuti a conoscenza dell'offerta formativa disponibile variano fortemente a seconda del tipo di corso, che ovviamente condiziona il tipo di utenza. Si osserva, dunque, che per i corsi dell'Asse I, finalizzato in modo esclusivo all'adattabilità, l'azienda costituisce il canale determinante (33,3%), seguito comunque dal canale informale dei parenti e soprattutto dei conoscenti e degli amici (17,9%).

### Allievi per canale di informazione sul corso e tipologia di corso (%)

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Manifesto	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Volantino/opuscolo	3,5	1,5	1,3	5,3	2,9	7,8	10,3	23,3	0,0	0,0	0,0
Internet	7,8	1,5	20,3	21,1	5,2	9,4	10,3	33,3	14,3	2,4	0,0
Stampa	4,0	6,1	11,4	10,5	2,9	3,1	6,9	3,3	14,3	0,8	0,0
Spot radio/Tv	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Scuola/insegnanti	2,7	7,6	1,3	0,0	0,5	3,1	0,0	0,0	57,1	0,0	57,1
Conoscenti/amici	17,7	48,5	24,1	52,6	14,8	7,8	17,2	20,0	14,3	7,1	7,1
Parenti	2,9	9,1	1,3	0,0	3,1	1,6	6,9	0,0	0,0	0,0	14,3
Centro informa giovani	2,4	4,5	8,9	0,0	0,0	10,9	6,9	3,3	0,0	0,0	0,0
Centro pubblico per l'impiego	11,8	10,6	11,4	5,3	10,4	45,3	20,7	6,7	0,0	0,8	14,3
Servizio FP della Provincia	1,3	1,5	2,5	0,0	1,3	1,6	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0
Agenzie private per il lavoro	5,5	0,0	2,5	5,3	8,8	1,6	0,0	3,3	0,0	4,7	0,0
Struttura che ha organizzato l'attività	2,6	0,0	5,1	0,0	3,4	0,0	3,4	0,0	0,0	2,4	0,0
Sindacati e associazioni di categoria	6,1	6,1	1,3	0,0	9,6	1,6	0,0	0,0	0,0	5,5	0,0
Segnalazione azienda presso cui lavora(va)	27,5	3,0	6,3	0,0	33,0	4,7	0,0	0,0	0,0	69,3	0,0
Altro	3,7	0,0	1,3	0,0	3,6	1,6	13,8	6,7	0,0	5,5	7,1
Non sa/non risponde	0,5	0,0	1,3	0,0	0,5	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il canale dei conoscenti e amici è presente in modo incisivo in quasi tutti i corsi, con percentuali massime nel caso dei corsi delle Misure A2 e E1, che superano abbondantemente il 50%.

Anche il ruolo dei Servizi per l'impiego nel diffondere l'informazione sui corsi varia in maniera significativa a seconda del tipo di corso, in corrispondenza con il particolare profilo dell'utenza interessata a ciascuna delle proposte formative. Fra gli allievi dei corsi legati agli Assi II e III, rispettivamente il 45,3% e il 20,7% ha saputo del corso attraverso il canale dei Servizi. La percentuale scende su valori fra il 5 e il 15% per gli altri tipi di corsi. La scuola e gli insegnanti sono il canale più importante –sopra il 50%- per i corsi IFTS e per quelli ex L.5372003.

Per quanto riguarda, infine, gli altri canali di informazione, i media svolgono un ruolo incisivo soprattutto per gli allievi delle Misure C3 e E1 e dell'Asse IV, mediamente più scolarizzati rispetto alle altre categorie.

Se consideriamo le azioni che hanno accompagnato il percorso formativo, un particolare rilievo è assunto dall'offerta di orientamento. Nel complesso il 45,8% degli allievi ha fruito di azioni di questo tipo da parte di diversi soggetti e con varie modalità. L'orientamento è stato svolto soprattutto per gli allievi dei corsi della Misura A2 e degli Assi II e III; in questo tipo di corsi la percentuale di coloro che sono stati interessati ad azioni di orientamento supera abbondantemente il 60%. Sono ridotte invece le quote di fruitori di questo tipo di sostegno nelle Misure E1 e C3 nei corsi legati alla L.236/93.

#### **Allievi che hanno ricevuto interventi di orientamento per tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
si	45,8	65,2	38,0	15,8	47,8	65,6	62,1	46,7	42,9	24,4	50,0
no	53,5	31,8	60,8	84,2	51,7	34,4	34,5	53,3	57,1	75,6	50,0
non sa/non risponde	0,7	3,0	1,3	0,0	0,5	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Se consideriamo i soggetti che hanno svolto attività di orientamento, possiamo disegnare un sistema abbastanza variegato. I centri per l'impiego hanno svolto un ruolo nettamente prevalente nei corsi degli Assi II (64,3%) e III (38,9%), mentre le agenzie formative sono state maggiormente attive nei corsi delle Misure C3 (50%) ed E1 (66,7%) e dell'Asse I (48,4%). Il servizio della Formazione Professionale è intervenuto in misura significativa nel caso dei corsi della Misura E1 (33,3%), ma anche per i corsi non FSE, con il 16,1% per i corsi della L.236/1993 e il 14,3% per i corsi della L.53/2003

E' significativo il ruolo svolto dalle scuole come soggetti orientatori per i corsi della Misura A2 (48,8%), così come per quelli IFTS (66,7%) e L.53/2003 (42,9%).

**Allievi che hanno ricevuto interventi di orientamento per soggetto erogatore e per tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Centri per l'impiego	20,7	16,3	10,0	0,0	16,3	64,3	38,9	14,3	0,0	3,2	14,3
Servizio FP	7,4	7,0	10,0	33,3	5,4	4,8	11,1	7,1	0,0	16,1	14,3
Agenzie formative	39,4	20,9	50,0	66,7	48,4	14,3	22,2	64,3	33,3	38,7	14,3
Scuole	9,0	48,8	13,3	0,0	1,6	0,0	5,6	0,0	66,7	0,0	42,9
Informagiovani	2,9	7,0	10,0	0,0	0,0	9,5	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro	15,4	0,0	6,7	0,0	20,1	4,8	5,6	14,3	0,0	41,9	14,3
Non sa/Non risponde	5,1	0,0	0,0	0,0	8,2	2,4	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nei casi in cui è stata erogata attività di orientamento, questa ha assunto soprattutto la forma dell'incontro informativo e del percorso di orientamento per gli allievi dei corsi legati agli Assi I, II e IV e dei corsi L.53/2003, seguiti dalla misura A2, dove peraltro è altrettanto rilevante la modalità del colloquio informativo. Quest'ultimo approccio risulta prevalente nei corsi delle Misure C3 ed E1 e nell'Asse III.

**Allievi che hanno ricevuto interventi di orientamento per tipo di intervento e per tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Incontri informativi e percorso di orientamento	56,1	51,2	36,7	33,3	57,6	71,4	33,3	57,1	66,7	61,3	71,4
Colloquio informativo	37,8	48,8	56,7	66,7	34,2	26,2	55,6	35,7	33,3	32,3	28,6
Altro	1,9	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	5,6	0,0	0,0	3,2	0,0
Non risponde	4,3	0,0	6,7	0,0	5,4	2,4	5,6	7,1	0,0	3,2	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Uno degli aspetti che caratterizza le attività di orientamento è dato dal fatto che esse possono svolgersi attraverso modalità di relazione individuale piuttosto che collettiva e in forma diretta o mediata da un questionario. In proposito gli intervistati ci dicono che gli incontri sono avvenuti prevalentemente in modo individuale per gli allievi dei corsi degli Assi II, III e IV, mentre la modalità dell'incontro collettivo ha prevalso negli altri tipi di corso. La modalità della compilazione del questionario, che nella media si attesta al 5,3% dei casi, è risultata particolarmente presente nelle Misure A2 e C3 e nell'Asse III.

**Allievi che hanno ricevuto interventi di orientamento per modalità e per tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Uno o più incontri individuali	37,0	37,2	40,0	100,0	34,8	45,2	55,6	57,1	0,0	16,1	28,6
Uno o più incontri collettivi	51,9	44,2	46,7	0,0	54,9	42,9	27,8	28,6	100,0	80,6	71,4
Compilazione di un questionario	5,3	16,3	13,3	0,0	2,7	2,4	11,1	7,1	0,0	0,0	0,0
Altro	1,3	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0
Non sa/Non risponde	4,5	2,3	0,0	0,0	5,4	9,5	5,6	7,1	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Infine, è stato monitorato il dato della percezione del servizio di orientamento ottenuto attraverso una misurazione di *customer satisfaction*. Se consideriamo la valutazione espressa dagli allievi con dei giudizi che vanno dal molto all'abbastanza, al poco e al per niente soddisfatti del servizio, abbiamo un buon riscontro del gradimento, con una media dell'83% di abbastanza soddisfatti e un 12,2% di molto soddisfatti. Tra gli allievi più soddisfatti vi sono quelli dei corsi legati alla L.236/93 ((giudizio 8,7), seguiti da quelli dell'Asse III, con giudizi superiori al 7.

L'insoddisfazione appare molto circoscritta: se consideriamo, infatti, coloro che si sono dichiarati poco o per niente soddisfatti, abbiamo un 4,2% complessivo di allievi che manifestano questa valutazione.

**Allievi che hanno ricevuto interventi di orientamento per soddisfazione rispetto all'intervento e per tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Molto	12,2	7,0	6,7	0,0	9,8	2,4	16,7	0,0	0,0	61,3	0,0
Abbastanza	83,0	88,4	83,3	100,0	85,3	88,1	83,3	100,0	100,0	38,7	85,7
Poco	3,7	4,7	10,0	0,0	3,8	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3
Per niente	0,5	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Non sa/Non risponde	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Indice (0-10)	6,9	6,7	6,6	6,7	6,8	6,7	7,2	6,7	6,7	8,7	6,2

E' importante notare che il dato dell'insoddisfazione si concentra in alcuni tipi di corsi: il blocco più significativo è costituito dal 10% degli allievi della Misura C3 e dal 14,3% degli allievi dei corsi ex L. 53/2003 che dichiarano di essere poco soddisfatti. In tutti gli altri casi le quote di insoddisfazione appaiono residuali.

## La motivazione a partecipare al corso

Come altri aspetti, anche quello della motivazione che ha spinto a frequentare un determinato tipo di corso varia fortemente a seconda del contenuto del corso e delle finalità formative collegate. Il trovare lavoro, che sul totale degli allievi segna il 18,4%, è, naturalmente, la motivazione prevalente, che viene indicata da più della metà degli iscritti, nei corsi della L:53/2003 (71,4), in quelli della Misura A2 (56,1%) e degli Assi II (57,8%) e III (51,7%).

Fra le donne dei corsi della Misura E1 la quota di coloro che vogliono trovare lavoro scende ad un terzo del totale e fra gli iscritti ai corsi dell'Asse IV la quota si dimezza al 26,7%, per calare ancora fra gli iscritti ai corsi dell'Asse C3.

**Allievi per motivazione della partecipazione al corso e per tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Trovare lavoro	18,4	56,1	16,5	36,8	5,5	57,8	51,7	26,7	14,3	1,6	71,4
Cambiare lavoro	1,1	4,5	0,0	0,0	0,8	1,6	3,4	3,3	0,0	0,0	0,0
Migliorare la posizione professionale	20,2	19,7	29,1	15,8	20,5	15,6	10,3	26,7	28,6	18,9	7,1
Sviluppare le conoscenze, arricchire il curriculum	25,8	15,2	35,4	42,1	29,6	18,8	17,2	33,3	57,1	14,2	21,4
Necessità di aggiornamento per l'attività lavorativa	21,4	3,0	7,6	0,0	30,6	3,1	3,4	6,7	0,0	34,6	0,0
Necessità di conseguire la qualifica per l'attività lavorativa	7,2	0,0	10,1	0,0	4,2	0,0	3,4	0,0	0,0	26,8	0,0
Altro	4,5	0,0	0,0	0,0	7,3	3,1	6,9	0,0	0,0	3,9	0,0
Non sa/Non risponde	1,3	1,5	1,3	5,3	1,6	0,0	3,4	3,3	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Lo sviluppo delle conoscenze è indicato come motivazione dal 25,8% degli allievi, mentre è la motivazione più frequente per gli allievi dei corsi delle Misure E1 e C3, dei corsi IFTS e dell'Asse IV. La necessità di aggiornamento (21,4% sul totale) è ovviamente più sentita fra gli allievi dei corsi rivolti agli occupati, mentre il miglioramento della posizione professionale è un obiettivo avvertito un po' da tutti, con percentuali che vanno dal 29,1% degli allievi della Misura C3 e dal 28,6% dei corsi IFTS a valori intorno al 15% nei casi della Misura E1 e dell'Asse II.

## La soddisfazione per il corso seguito

Passiamo ora al "cuore" dell'indagine: la misurazione della soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio di formazione di cui hanno fruito. Il voto medio complessivo attribuito dagli allievi come giudizio sul corso, espresso sulla scala da 0 a 10, ci restituisce una fotografia molto positiva (giudizio 8). Questo giudizio, che si colloca nella fascia più alta della valutazione, corrisponde ad una quota dell'89,9% che si definisce molto o abbastanza soddisfatto, mentre il 6,7% si reputa poco soddisfatto e l'1,6% poco o per niente.

I più soddisfatti risultano essere gli allievi dei corsi dell'Asse III, della Misura I e dei corsi L.236/93, con voti che superano l'8. I voti medi più bassi, invece, sono attribuiti dagli allievi dei

corsi dell'Asse IV (7,1), per l'effetto di sbilanciamento fra i più numerosi "abbastanza" e i meno numerosi "molto" e soprattutto dai corsi IFTS e L.53/2003 (voto 6,7).

**Allievi per grado di soddisfazione relativa al corso rispetto alle aspettative iniziali e per tipologia di corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Molto	47,9	42,4	39,2	26,3	50,9	42,2	58,6	23,3	28,6	58,3	35,7
Abbastanza	42,0	39,4	49,4	47,4	41,0	42,2	31,0	66,7	57,1	39,4	21,4
Poco	6,7	16,7	6,3	5,3	5,5	10,9	3,4	3,3	0,0	2,4	35,7
Per niente	1,6	1,5	2,5	0,0	1,6	1,6	3,4	3,3	14,3	0,0	0,0
Non sa/Non risponde	1,8	0,0	2,5	21,1	1,0	3,1	3,4	3,3	0,0	0,0	7,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Indice (0-10)	8,0	7,4	7,6	7,6	8,1	7,6	8,3	7,1	6,7	8,5	6,7

Se analizziamo più a fondo l'area dell'insoddisfazione, le quote dei per niente soddisfatti appaiono esigue: le più elevate sono quelle dei corsi IFTS (14,3%) e, in misura assai minore, dei corsi dell'Asse III (3,4%) e dell'Asse IV (3,3%). Più consistenti sono le quote dei poco soddisfatti; in particolare va evidenziato il 35,7% dei corsi L.53/2003, il 16,7% della Misura A2 e il 10,9% dell'Asse II.

Molto importante per avere un quadro più chiaro della *customer satisfaction* è la considerazione della serie storica che ci consente di posizionare la performance attuale facendo riferimento ad un andamento temporale. Il confronto con le risposte dei partecipanti ai corsi degli anni 2004-2007 e 2002-2003 indica chiaramente una crescita della soddisfazione, che era già a livelli elevati, ma che viene ad essere ulteriormente accresciuta nell'ultimo periodo.

Il primo dato di cui disponiamo, per il biennio 2002-2003, mostrava una situazione già molto positiva (giudizio 7,2), situazione che è andata migliorando nel periodo 2004-2007 (giudizio 7,6) per arrivare all'8 attuale.

**Allievi per grado di soddisfazione relativa al corso rispetto alle aspettative iniziali. Confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

valori percentuali	allievi corsi 2008-2010	allievi corsi 2004-2007	allievi corsi 2002-2003
Molto	47,9	42,3	35,0
Abbastanza	42,0	44,2	49,3
Poco	6,7	7,7	11,6
Per niente	1,6	3,4	3,8
Non sa/Non risponde	1,8	2,4	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0
Indice (0-10)	8,0	7,6	7,2

Dall'incrocio fra la motivazione a partecipare al corso e la soddisfazione per la formazione ricevuta si deducono ulteriori elementi di valutazione che ci consentono di integrare le considerazioni svolte sopra. Ipotizziamo, cioè, che la soddisfazione sia correlata anche al fattore prevalente che ha indotto a effettuare un percorso di formazione.

La soddisfazione è su livelli elevati per tutte le motivazioni che hanno portato a seguire il percorso formativo. Tutti i voti medi sono, infatti, superiori a 7.

Tuttavia possiamo analizzare le differenze che si riscontrano nei giudizi e che in qualche modo separano coloro che si proponevano un obiettivo di crescita delle risorse conoscitive o delle competenze professionali da coloro che, invece, puntavano all'obiettivo del trovare un lavoro o di passare ad uno nuovo.

**Allievi per grado di soddisfazione relativa al corso rispetto alle aspettative iniziali e per motivazione alla frequenza del corso (%).**

valori percentuali	motivazione					
	trovare lavoro	cambiare lavoro	migliorare la posiz. profess.	sviluppare conoscenze, arricchire cv	necessità aggiorn. per att.lav.	necessità qualifica per att.
Molto soddisfatto	37,1	33,3	47,0	49,1	59,7	55,9
Abbastanza soddisfatto	40,4	55,6	44,0	43,9	36,9	39,0
Poco soddisfatto	15,9	0,0	6,6	4,2	3,4	5,1
Per niente soddisfatto	5,3	11,1	1,2	0,5	0,0	0,0
Non sa/Non risponde	1,3	0,0	1,2	2,4	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Indice (0-10)	7,0	7,0	7,9	8,2	8,5	8,4

I più soddisfatti sono coloro che hanno seguito il corso per sviluppare le conoscenze (8,2), aggiornare (8,5) o qualificare la loro attività (8,4). I meno soddisfatti sono, invece, coloro che si erano proposti l'obiettivo di trovare lavoro o di cambiare il lavoro attuale, dato, questo, che non sorprende se lo si pone in relazione con le problematiche occupazionali riscontrate nello scenario che abbiamo già ricordato.

## L'utilità del corso seguito

Anche per valutare l'utilità percepita del corso di formazione rispetto ad alcune particolari competenze e capacità, si è chiesto agli allievi di dare un giudizio sulla scala da 0 a 10. L'aspetto più apprezzato concerne l'apprendimento dell'utilizzo degli strumenti ICT (giudizio 7,9).

Per questo genere di competenze, la percezione dell'utilità è stata massima fra gli allievi dei corsi degli Assi I e III, dei corsi legati alla L:23671993 e di quelli IFTS (con voti superiori ad 8). Ma anche gli allievi dei corsi per l'occupabilità hanno mostrato di apprezzare questo tipo di contenuto formativo relativo all'uso delle nuove tecnologie, come mezzo per il rafforzamento delle risorse personali utili alla ricerca dell'occupazione (7,7).

**Allievi per valutazione dell'utilità del corso per competenze e capacità apprese e per tipologia del corso (voto medio 0-10).**

indice (0-10)	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Competenze specialistiche	7,1	7,3	7,0	5,9	7,4	6,9	5,6	6,7	6,1	6,6	8,3
Capacità di relazionarsi con altri	5,1	3,5	4,8	5,8	5,2	4,8	5,4	4,0	3,8	5,7	4,5
Uso di tecnologie ICT	7,9	6,8	7,0	6,1	8,2	7,7	8,7	6,9	8,1	8,6	7,0

Se consideriamo, invece, le capacità specialistiche, che sono valutate con un voto dal valore di poco più basso delle tecnologie ICT (7,1), ponendo l'attenzione sulle criticità, le maggiori perplessità sull'utilità del corso per questo aspetto sono espresse sempre dalle donne dei corsi della Misura E1 e dagli allievi dell'Asse III. All'opposto gli occupati dell'Asse I e gli allievi della Misura A2, sono i più sensibili.

Infine, il minore successo, nella percezione degli intervistati, l'ha ottenuto il risultato del rafforzamento delle capacità relazionali (giudizio medio 5,1). Questo obiettivo del corso, in ogni caso, viene apprezzato un poco di più dalle allieve dei corsi della Misura E1 (5,8) e da quelli dei corsi della L.236/93 (5,7). I meno interessati risultano essere gli allievi dei corsi della Misura A2 (3,5), IFTS (3,8) e dell'Asse IV (4).

Dal confronto temporale con il 2004-2007 emerge una valutazione odierna più positiva del bagaglio formativo offerto rispetto all'apprendimento delle tecnologie ICT e all'acquisizione di competenze specialistiche, che gli allievi degli ultimi corsi mostrano di apprezzare in misura crescente; appare in calo, invece, negli utenti odierni la valutazione dell'utilità dell'apprendimento delle capacità relazionali, per questa capacità il giudizio passa dalla sufficienza (6,3) all'insufficienza netta (5,1).

**Allievi per valutazione dell'utilità del corso per competenze e capacità apprese. Confronto anni 2008-10 e 2004-07 (voto medio 0-10).**

Indice (0-10)	allievi corsi 2008-2010	allievi corsi 2004-2007
Competenze specialistiche	7,1	5,1
Capacità di relazionarsi con altri	5,1	6,3
Uso di tecnologie ICT	7,9	6,4

## La coerenza fra corso seguito e occupazione

La coerenza fra il corso seguito e l'occupazione attuale è valutata positivamente soprattutto tra coloro che erano già occupati al momento di iniziare il corso o che hanno seguito un percorso già finalizzato e orientato rispetto allo specifico fabbisogno. Gli allievi dei corsi ex L.236/1993, dell'Asse I e dell'Asse III sono, infatti, quelli che assegnano il voto più alto alla coerenza tra corso e lavoro. I destinatari delle Misure E1 e C3 e dei corsi IFTS sono i meno convinti della coerenza fra formazione ricevuta e mansioni occupazionali svolte. Nella media il giudizio è 7,2, che sale al 7,9 per i corsi L.236/1993 e si riduce al minimo per i corsi della Misura E1 (5,3), IFTS (5,7) e Misura C3 (5,9).

### **Allievi per valutazione della coerenza tra il lavoro svolto attualmente e i contenuti del corso e per tipologia del corso (% e voto medio 0-10).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Molto coerente	35,3	25,9	14,7	30,8	37,1	37,5	35,3	41,2	28,6	45,2	27,3
Abbastanza coerente	44,3	40,7	50,0	15,4	46,0	40,0	47,1	35,3	42,9	44,4	36,4
Poco coerente	15,1	27,8	23,5	23,1	13,4	12,5	11,8	11,8	0,0	9,7	36,4
Per niente coerente	2,7	5,6	5,9	23,1	0,9	5,0	0,0	11,8	28,6	0,0	0,0
Non sa/Non risponde	2,6	0,0	5,9	7,7	2,6	5,0	5,9	0,0	0,0	0,8	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Indice (0-10)	7,2	6,2	5,9	5,3	7,4	7,2	7,5	6,9	5,7	7,9	6,4

L'andamento positivo degli indicatori della soddisfazione si conferma anche per questo importante indicatore: la valutazione della coerenza tra corso e lavoro risulta in crescita dal 2004-2007 ad oggi: dal 6 si è, infatti, passati al 7,2.

Se andiamo ad esaminare il giudizio fra la coerenza del lavoro svolto attualmente e i contenuti formativi del corso seguito, tenendo conto del fattore rappresentato dalla motivazione che ha spinto il soggetto alla scelta di frequentare il corso di formazione, abbiamo ulteriori elementi di riflessione.

Utilizziamo, cioè, questo dato come un'altra misura indiretta della soddisfazione. Ciò che possiamo notare è che i meno soddisfatti sono coloro che si proponevano di trovare lavoro; all'opposto i più soddisfatti appaiono quelli che intendevano cambiare lavoro. In posizioni intermedie vi sono quelli che erano motivati da ragioni legate alla "necessità" di conseguire la qualifica o di seguire un aggiornamento e, leggermente più in basso le motivazioni connesse alle esigenze di qualificazione in senso lato.

**Allievi per valutazione della coerenza tra il lavoro svolto attualmente e i contenuti del corso e per motivazione della frequenza del corso (voto medio 0-10).**

indice (0-10)	motivazione					
	trovare lavoro	cambiare lavoro	migliorare la posiz. profess.	sviluppare conoscenze, arricchire cv	necessità aggiorn. per att.lav.	necessità qualifica per att.
Giudizio sulla coerenza fra occupazione e contenuti del corso	6,5	9,4	7,0	7,0	7,8	7,7

**La soddisfazione rispetto ai singoli aspetti del corso**

Passiamo adesso a considerare i singoli *items* che descrivono gli elementi su cui è possibile misurare l'efficacia interna all'azione formativa attraverso il giudizio di soddisfazione degli allievi. Articoliamo, cioè, il giudizio complessivo sul corso nella valutazione dei diversi aspetti che producono la "qualità" dell'intervento formativo, in modo da individuare più puntualmente aspetti di eccellenza, aspetti standard e criticità. L'analisi di dettaglio può, infatti, fornire utili elementi di riflessione sull'offerta formativa, sui suoi punti di forza così come sulle "debolezze" che possono costituire oggetto di miglioramento.

**Allievi per grado di soddisfazione rispetto ai singoli elementi del corso e per tipologia del corso (voto medio 0-10).**

indice (0-10)	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Contenuti	7,3	6,4	6,2	7,2	7,5	7,6	8,0	7,8	7,6	7,8	6,7
Metodi didattici	7,4	6,1	6,6	6,3	7,6	7,4	8,6	7,0	7,6	8,0	7,1
Materiale didattico	7,1	6,2	6,5	6,9	7,1	7,1	8,3	6,7	6,2	7,8	7,1
Docenti preparazione	8,3	7,3	7,6	7,8	8,4	8,2	9,0	7,8	9,0	8,8	7,6
Docenti capacità espositive	8,1	7,2	7,4	7,6	8,2	8,1	8,6	7,2	8,6	8,8	8,1
Tutor	7,5	6,9	7,3	7,2	7,6	8,1	8,4	7,8	6,7	7,0	8,5
Coinvolgimento allievi	7,4	6,4	7,3	6,5	7,4	7,0	7,7	7,7	8,6	8,2	7,1
Qualità servizio dell'agenzia	7,5	6,1	6,7	5,9	7,7	7,4	8,9	7,9	6,2	8,3	7,4
Utilizzo spazi, attrezz., locali	7,4	6,5	6,6	6,3	7,4	7,9	8,2	7,7	5,7	8,0	7,4
Calendario	7,3	6,1	6,4	5,1	7,4	7,5	7,4	7,8	6,7	8,2	7,9

Partiamo dal dato evidentemente positivo di una soddisfazione che risulta mediamente elevata: i giudizi, espressi sulla solita scala 0-10, oscillano tra il 7 e l'8, con alcuni picchi verso l'alto relativi alla preparazione dei docenti per i corsi dell'Asse III e in quelli IFTS (9). Nella media, preparazione dei docenti e capacità espositive dei medesimi sono gli aspetti più apprezzati

dall'insieme complessivo dei partecipanti ai corsi (giudizi superiori a 8). Tutti gli altri giudizi medi si collocano in una fascia abbastanza ristretta che va dal 7,5 al 7,1.

La situazione è maggiormente differenziata e d evidenza anche alcune criticità, se si considerano i corsi distinti per ambiti. I valori minimi, sotto il 6, sono stati assegnati dalle donne utenti dei corsi della Misura E1, relativamente al servizio offerto dall'agenzia e agli aspetti di organizzazione temporale, definiti dal calendario, e dagli allievi IFTS per quanto riguarda gli spazi e la logistica. Fra gli altri *items* che destano maggiori critiche, ovvero che ottengono dei giudizi inferiori al 6,5 in almeno due corsi, si rilevano quelli afferenti al calendario, alla qualità del servizio offerto dall'agenzia formativa, ai contenuti e ai metodi didattici. Questi giudizi meno positivi sono diffusi in particolare tra gli allievi dei corsi delle Misure A2, C3 e E1 e IFTS.

Se consideriamo, invece, l'insieme degli indicatori di soddisfazione, gli allievi dei corsi legati alle Misure A2 e C3 sono mediamente i più critici, considerato che non vi sono punte di eccellenza sopra l'8 e molti voti si attestano sotto il 6.

I più soddisfatti sulla maggior parte degli elementi sono, invece, gli allievi degli Assi II e III, seguiti da quelli dell'Asse I. Fra i corsi non FSE si registrano livelli elevati di soddisfazione.

Il confronto con i corsi realizzati negli anni 2004-2007 e 2002-2003 risulta particolarmente interessante, in quanto mostra un incremento della soddisfazione su tutte le singole componenti. Tutti gli aspetti mediamente registrano l'aumento di un punto di gradimento dal 2002-2003 ad oggi.

**Allievi per grado di soddisfazione rispetto ai singoli elementi del corso e per tipologia del corso. Confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (voto medio 0-10).**

<i>Indice (0-10)</i>	allievi corsi 2008-2010	allievi corsi 2004-2007	allievi corsi 2002-2003
Contenuti	7,3	7,0	6,5
Metodi didattici	7,4	6,9	6,3
Materiale didattico	7,1	6,5	6,1
Docenti preparazione	8,3	8,0	7,2
Docenti capacità espositive	8,1	7,9	7,0
Tutor	7,5	7,1	6,3
Utilizzo spazi, attrezz., locali	7,4	6,6	5,9
Calendario	7,3	6,8	6,1

Il quadro che emerge, considerati anche gli indicatori di soddisfazione già rilevati, indica un importante assestamento nel riscontro della risposta all'offerta di formazione che si è andata

delineando negli anni precedenti, con un salto di maturazione del sistema avvenuto negli ultimi anni.

## La soddisfazione rispetto allo stage

Il giudizio sugli stage si colloca in linea con l'alto livello di soddisfazione rilevato per i corsi e, in parte, lo rafforza ulteriormente. L'aspetto mediamente più apprezzato è stata la possibilità di integrazione relazionale e operativa in una realtà lavorativa già strutturata nelle sue dinamiche, espressa dall'indicatore del rapporto con i dipendenti, che ottiene il voto 8,1. Seguono nella valutazione della soddisfazione l'utilità dello *stage* con il voto di 7,4 e, più sotto, l'operato del tutor aziendale.

I giudizi più critici si riscontrano con riferimento alla figura del tutor di *stage*, all'inserimento in azienda e alla progettazione dello stage stesso. Un dato da sottolineare è che i giudizi più elevati vengono assegnati dagli allievi dei corsi degli Assi I e III e a quelli ex L.236/93 e L.53/03. I più bassi vengono, invece, dagli allievi dei corsi della Misura C3 e IFTS.

### **Allievi per grado di soddisfazione rispetto ai singoli elementi dello stage e per tipologia del corso (voto medio 0-10).**

indice (0-10)	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Utilità	7,4	7,3	6,8	7,2	8,2	7,4	8,3	7,0	5,2	8,9	8,1
Progettazione/organizzazione stage	7,2	7,3	6,4	7,5	8,0	7,0	8,1	7,0	6,2	8,5	8,6
Assistenza tutor di stage	7,0	6,9	6,3	7,2	8,2	6,3	7,2	6,7	7,8	8,5	7,2
Inserimento in azienda.	7,1	7,1	6,2	7,2	8,1	7,3	7,5	6,5	6,7	7,8	7,4
Rapporti con i dipendenti	8,1	8,6	7,6	8,6	8,5	7,9	8,0	8,1	7,1	8,1	9,0
Assistenza tutor aziendale	7,3	7,4	7,0	7,9	8,3	7,1	7,3	7,0	6,2	7,0	7,7

Si conferma, dunque, il livello più basso di soddisfazione per gli allievi della misura C3, già rilevato per l'indicatore globale di soddisfazione; costoro esprimono valutazioni più negative rispetto alla media per tutti gli *items*. Anche gli allievi dell'Asse II mostrano minor soddisfazione rispetto agli altri corsi, con riferimento all'organizzazione dello stage e al ruolo del tutor.

Analogamente a quanto si è osservato per i corsi, anche nella valutazione degli *stage*, il confronto con i risultati delle indagini condotte negli anni precedenti mostra una crescita progressiva del livello medio di soddisfazione per tutti gli aspetti rilevati.

Si prospetta, evidentemente, un trend positivo della soddisfazione, che rispecchia l'adeguamento in progress dei percorsi formativi alle istanze e alle esigenze degli utenti. Tutti gli

*items* salgono nella valutazione dal periodo 2002-03 al 2004-07 e guadagnano ancora qualche punto dal 2004-2007 ad oggi. Si assiste, cioè, ad una crescita progressiva del gradimento dell'offerta formativa, che accompagna lo sviluppo delle politiche formative nel corso degli anni 2000.

**Allievi per grado di soddisfazione rispetto ai singoli elementi dello stage e per tipologia del corso. Confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (voto medio 0-10).**

Indice (0-10)	allievi stages	allievi stages	allievi stages
	2008-2010	2004-2007	2002-2003
Utilità	7,4	7,3	6,8
Progettazione/organizzazione stage	7,2	7,0	6,3
Assistenza tutor di stage	7,0	6,5	6,1
Inserimento in azienda.	7,1	7,2	6,5
Rapporti con i dipendenti	8,1	7,8	6,9
Assistenza tutor aziendale	7,3	7,2	6,4

Nel 2002-2003 tutti i giudizi si collocavano intorno al 6 (quello più elevato era 6,9 per i rapporti con i dipendenti). Già nel periodo successivo si è osservato uno scivolamento verso l'alto con giudizi compresi nella fascia del 7, fatta eccezione per il tutor di *stage* (6,5). Oggi tutti i voti sono compresi in un *range* che va dal 7 all'8,1.

## La disponibilità ad altre esperienze di formazione

Se passiamo adesso ad esaminare la disponibilità dichiarata dagli intervistati ad ulteriori esperienze di formazione, questa appare molto diffusa e coinvolge, nel complesso circa due terzi degli allievi.

Le persone disponibili a continuare il percorso di formazione iniziato sono assai numerose in tutti i tipi di corsi. I meno interessati risultano essere i destinatari dei corsi della misura E1 (42,1% di no). I più motivati a ripetere l'esperienza sono, invece, gli allievi dei corsi collegati agli Assi I, III e IV e alla L:236/1993.

Sia gli occupati che coloro che cercano occupazione considerano come un passaggio utile nel loro percorso lavorativo e professionale la costruzione e l'aggiornamento di una "carriera formativa". Questo orientamento rivela un complesso di aspettative nei confronti dell'offerta formativa, che rimandano ad un processo di maturazione presente sia nell'offerta che nella domanda di formazione, in linea con le esigenze diffuse del *life-long learning* come strumento di crescita del sistema produttivo e occupazionale.

**Allievi per valutazione dell'utilità di ulteriori esperienze di formazione e per tipologia del corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
Si	77,3	72,7	70,9	57,9	75,6	75,0	93,1	93,3	71,4	89,0	57,1
No	19,1	27,3	29,1	42,1	17,9	23,4	3,4	6,7	28,6	9,4	42,9
Non sa/non risponde	3,5	0,0	0,0	0,0	6,5	1,6	3,4	0,0	0,0	1,6	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Anche per quest'aspetto si registra, attraverso il confronto temporale, uno sviluppo che è opportuno tenere in considerazione: la quota di persone interessate a proseguire il percorso di formazione e a rafforzare il proprio bagaglio formativo attraverso la partecipazione ad altri corsi è notevolmente aumentata – di 12 punti percentuali - rispetto ai periodi precedenti.

**Allievi per valutazione dell'utilità di ulteriori esperienze di formazione e per tipologia del corso- Confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

valori percentuali	allievi corsi 2008-2010	allievi corsi 2004-2007	allievi corsi 2002-2003
Si	77,3	65,1	66,3
No	19,1	31,2	33,7
Non sa/Non risponde	3,5	3,7	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0

La richiesta di ulteriore formazione è stata anche specificata richiedendo di indicare l'ambito di maggiore interesse. E' evidente che si tratta di un'indicazione meramente orientativo; peraltro, il dato può servire a tastare il terreno sulle preferenze e sugli ambiti ritenuti "utili". Al tempo stesso la possibilità di scendere nel dettaglio – per quanto sempre relativo d un macro-settore - delle esigenze formative espresse può fornire dei suggerimenti per l'offerta formativa.

Vediamo quali sono le principali indicazioni. Il dato medio sui settori di maggiore interesse per gli allievi mette al primo posto quelli della vendita e riparazione di auto e motoveicoli e della comunicazione e pubbliche relazioni.

Si registra, ovviamente una forte variabilità da corso a corso e anche all'interno dello stesso tipo di corso vi è una forte dispersione delle indicazioni. Ad esempio per gli allievi dei corsi dell'Asse IV si riscontra un interesse per i corsi di pubblicità, comunicazione e PR. Gli allievi dei corsi IFTS indicano principalmente il settore delle produzioni metalmeccaniche; quelli dei corsi dell'Asse II segnalano soprattutto i corsi relativi alla riparazione di auto e motoveicoli. Più frammentate sono le opzioni degli allievi dei corsi dell'Asse I, dato che si spiega con il fatto che questi allievi sono

già occupati e quindi la distribuzione dei loro interessi formativi riflette la distribuzione occupazionale.

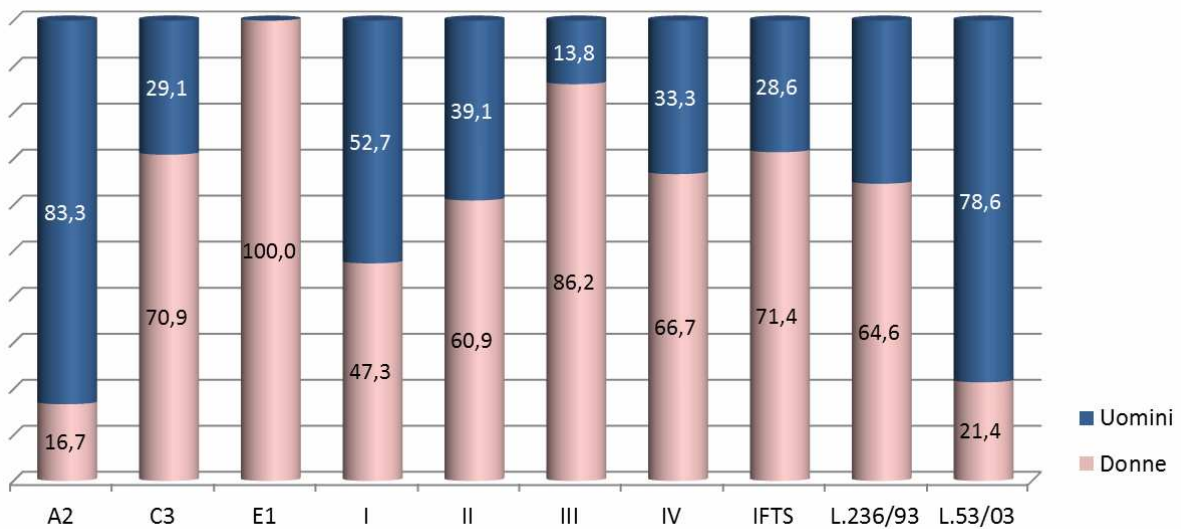
**Allievi per settore dell'eventuale corso di interesse e per tipologia del corso (%).**

valori percentuali	totale	misure/assi								corsi non FSE	
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	L.236/93	L.53/03
agricoltura zootecnia silvicoltura e pesca	5,8	6,3	8,9	0,0	7,2	6,3	3,7	0,0	0,0	3,5	0,0
ambiente ecologia e sicurezza	3,9	4,2	12,5	9,1	4,1	4,2	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
artigianato artistico	1,1	4,2	1,8	0,0	0,7	2,1	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0
cartotecnica stampa editoria	2,5	0,0	1,8	0,0	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
chimica e farmaceutica	0,5	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni	0,9	0,0	0,0	0,0	1,4	2,1	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
gestione ed intermediazione immobiliare - area banca	0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
distribuzione commerciale	2,2	0,0	0,0	0,0	3,4	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
edilizia ed impiantistica	6,3	8,3	0,0	0,0	4,8	4,2	3,7	0,0	0,0	15,9	12,5
fabbricaz. non metalliferi, estraz. e lavorazione pietre - vetro cavo	9,9	20,8	1,8	18,2	12,4	4,2	3,7	35,7	0,0	0,9	0,0
informatica	0,5	0,0	5,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
lavorazioni orafe	0,9	4,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
legno mobili e arredamento	0,5	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0
logistica e trasporti	3,0	2,1	0,0	0,0	5,5	2,1	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
produzioni alimentari	2,7	8,3	0,0	0,0	2,7	4,2	0,0	0,0	0,0	0,9	25,0
produzioni metalmeccaniche	5,2	0,0	16,1	0,0	5,8	0,0	0,0	0,0	60,0	3,5	0,0
pubblicità comunicazione pubbliche relazioni	12,8	2,1	10,7	27,3	6,9	2,1	37,0	46,4	20,0	22,1	12,5
servizi di istruzione e formazione	0,6	4,2	1,8	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
spettacolo	2,4	2,1	0,0	0,0	3,8	0,0	7,4	0,0	0,0	0,9	0,0
sport benessere e cura della persona	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
tessile abbigliamento calzature e pelli	0,3	0,0	1,8	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
trasversale	5,0	4,2	0,0	0,0	5,2	8,3	18,5	7,1	0,0	1,8	25,0
turismo alberghiero e ristorazione	0,8	6,3	0,0	0,0	0,3	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
vendita e riparazione di auto e motoveicoli	20,5	8,3	30,4	18,2	16,5	22,9	7,4	7,1	0,0	37,2	25,0
Altro	6,9	0,0	1,8	9,1	7,6	20,8	11,1	3,6	0,0	5,3	0,0
Non sa/non risponde	4,3	14,6	3,6	18,2	3,8	4,2	3,7	0,0	0,0	1,8	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

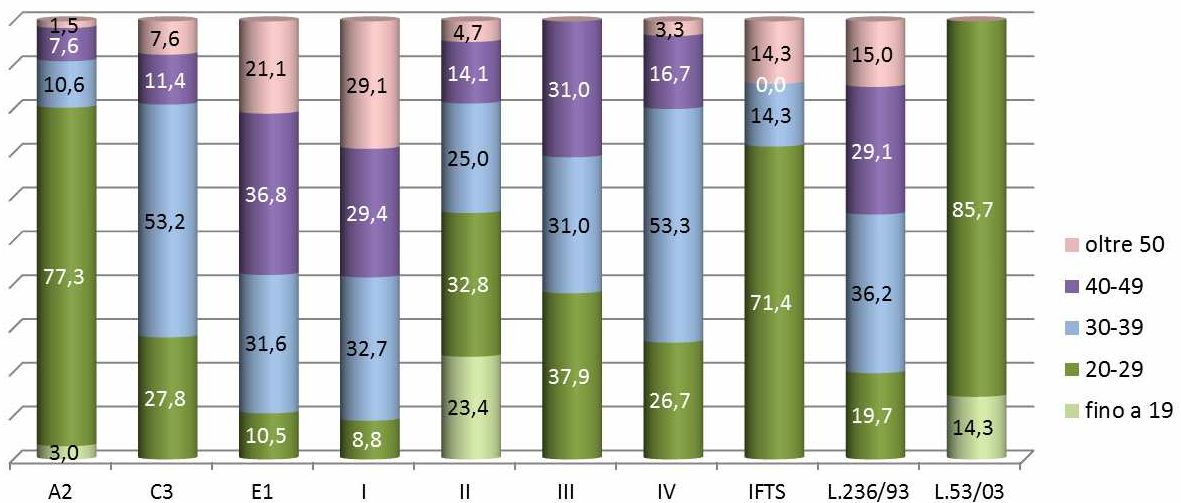
## Sintesi grafica

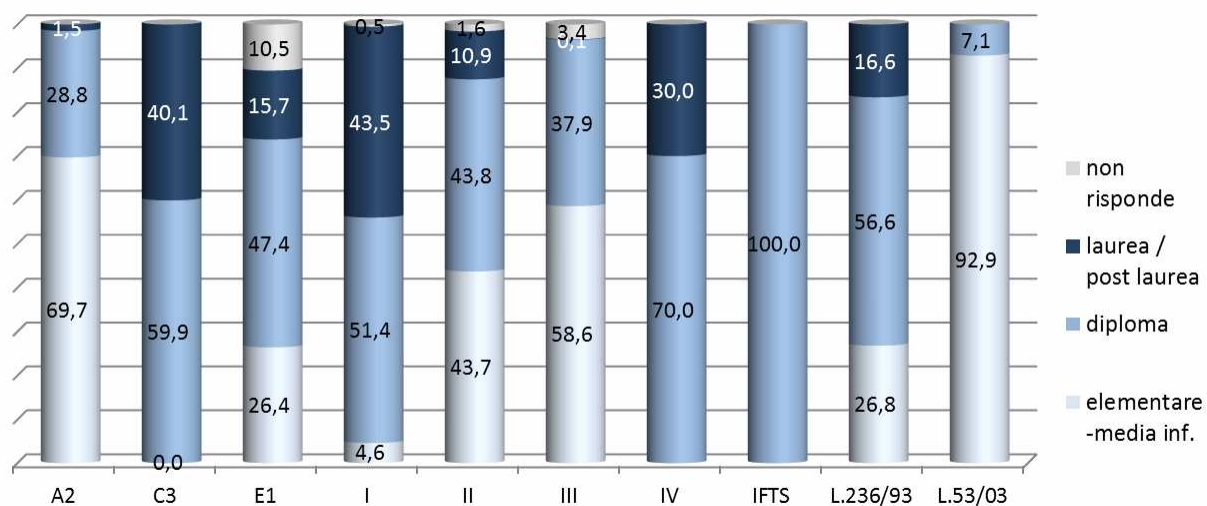
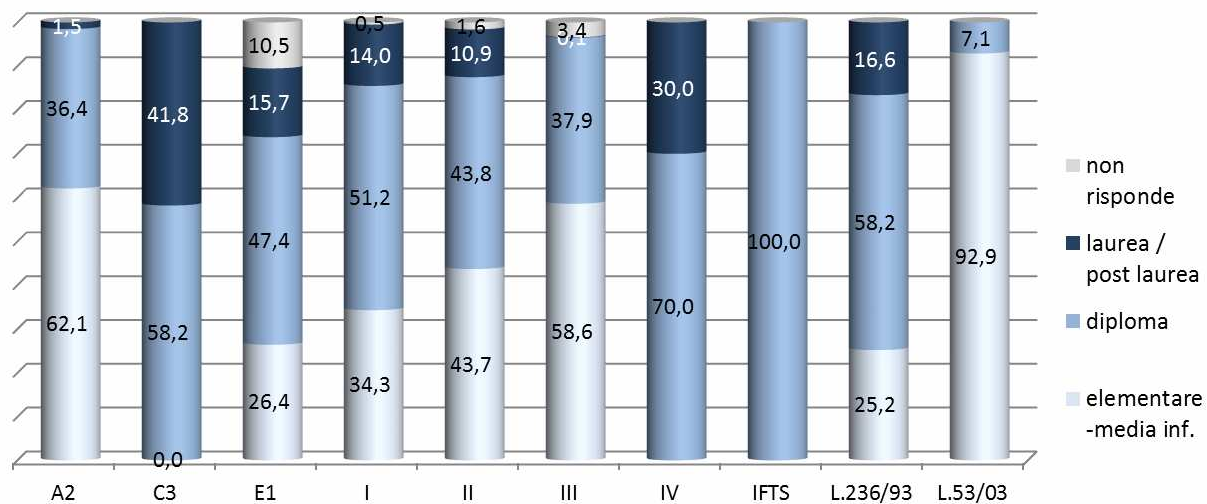
### Caratteristiche del campione degli allievi

Allievi per misura e genere (percentuale sul totale)



Allievi per misura e classe di età (percentuale sul totale)

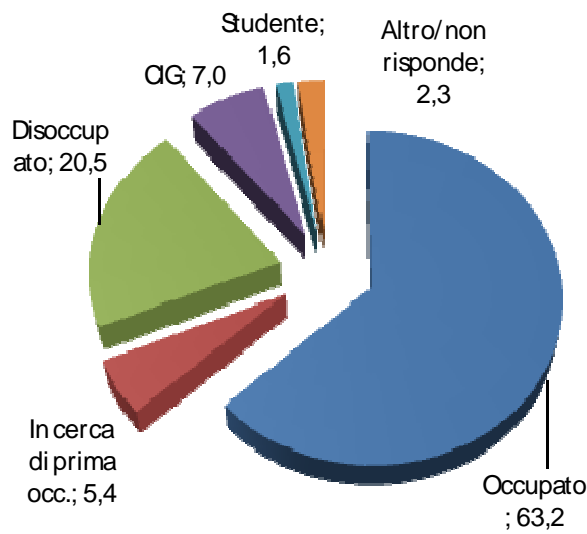


**Allievi per misura e titolo di studio all'iscrizione (percentuale sul totale)**

**Allievi per misura e titolo di studio alla rilevazione (percentuale sul totale)**


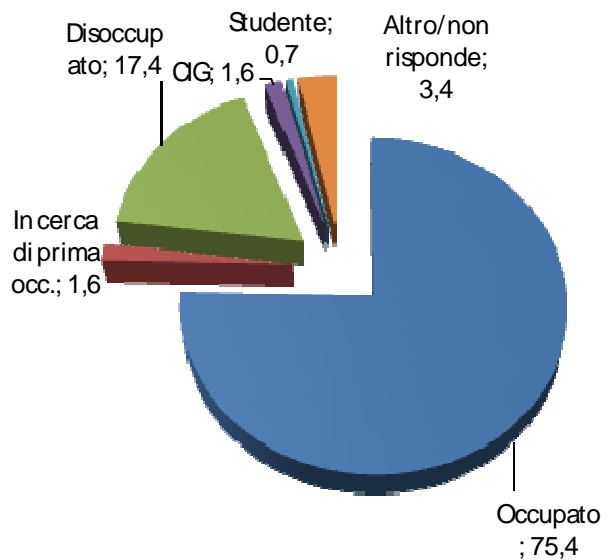
## L'efficacia dei corsi

**Condizione occupazionale all'iscrizione al corso ed attuale per genere (percentuale sul totale)**

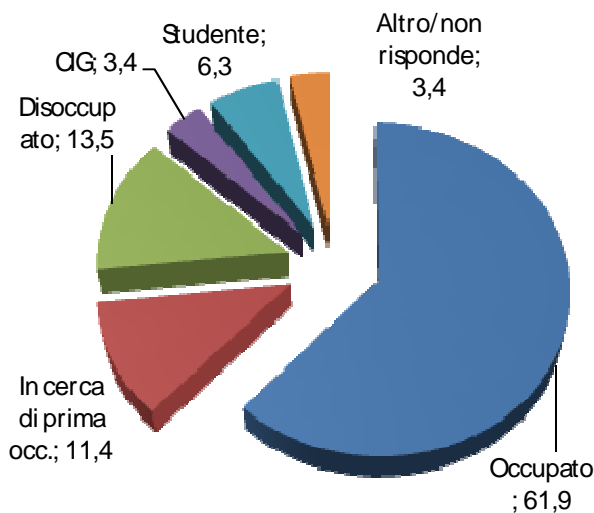
*Donne: all'inizio del corso ....*



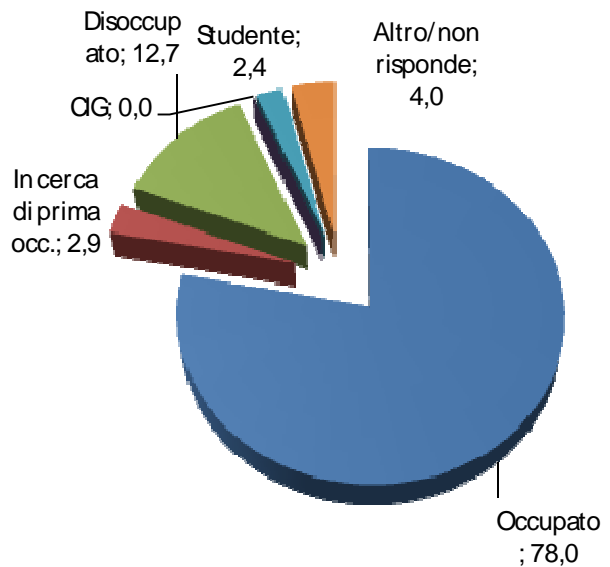
*attuale*



*Uomini: all'inizio del corso ....*

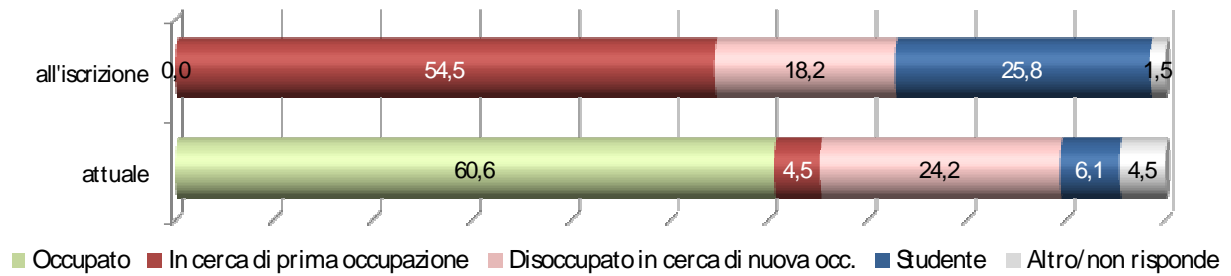


*attuale*

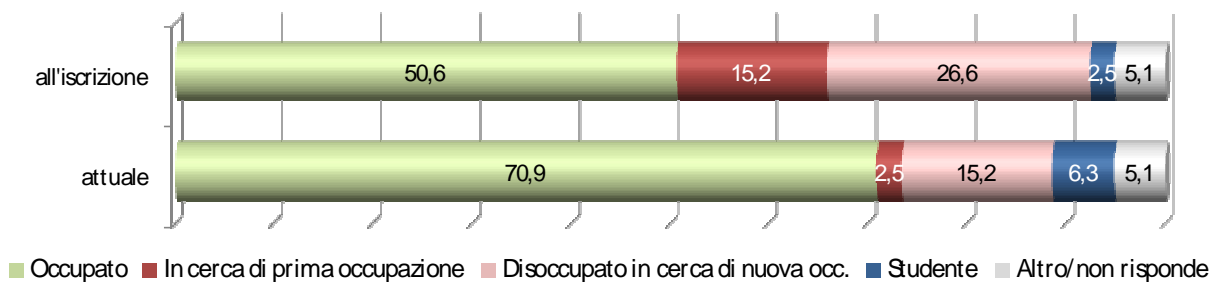


**Condizione occupazionale all'iscrizione al corso ed attuale per misura (percentuale sul totale)**

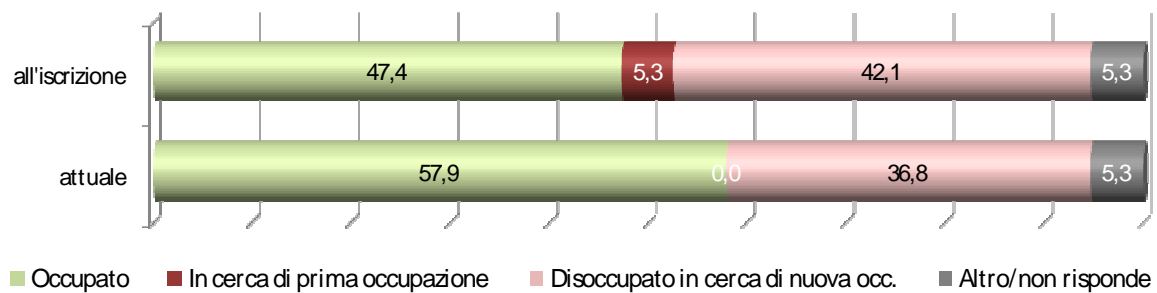
*Misura A2*



*Misura C3*

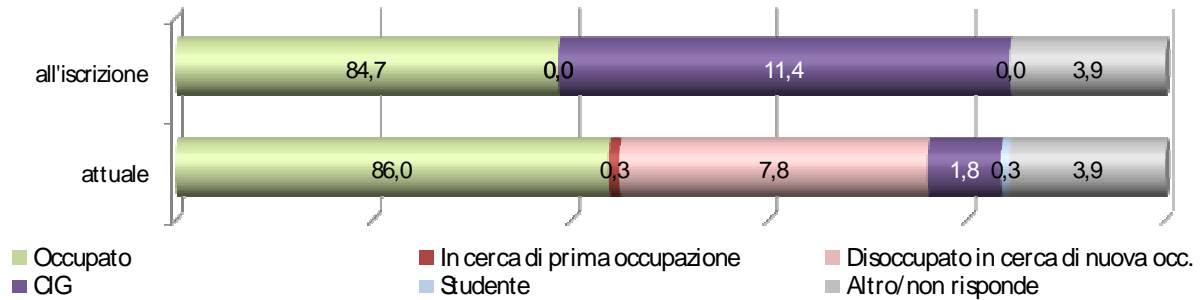


*Misura E1*

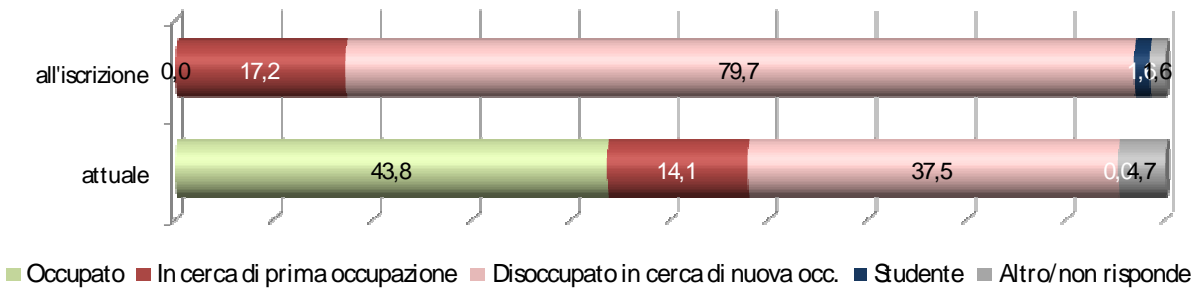


**Condizione occupazionale all'iscrizione al corso ed attuale per asse (percentuale sul totale)**

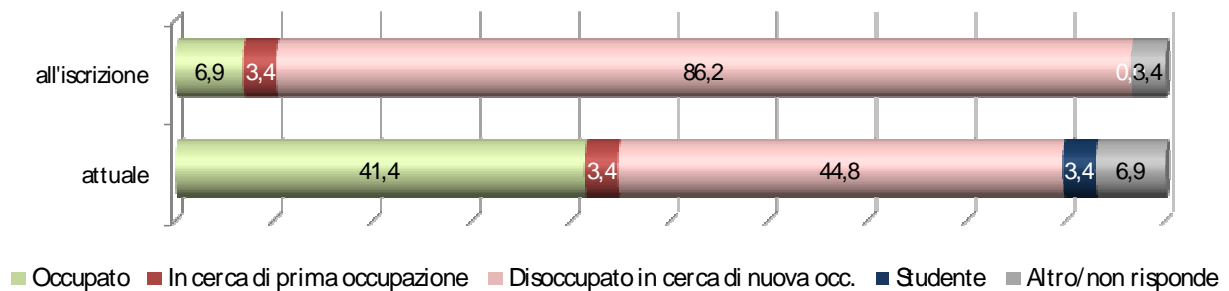
*Asse I*



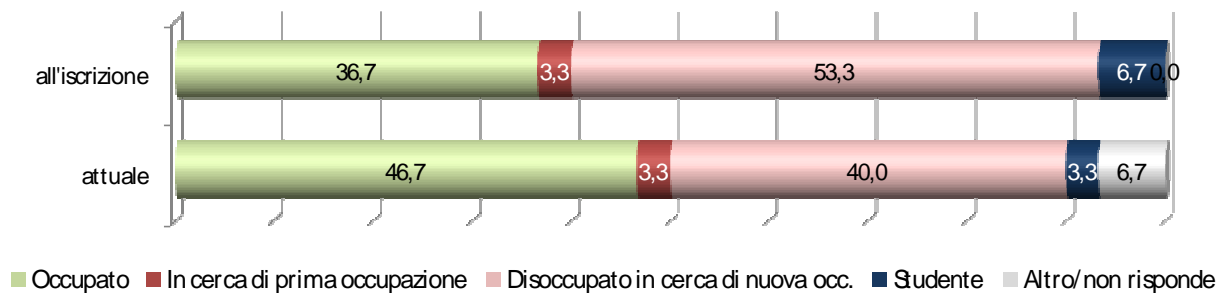
*Asse II*



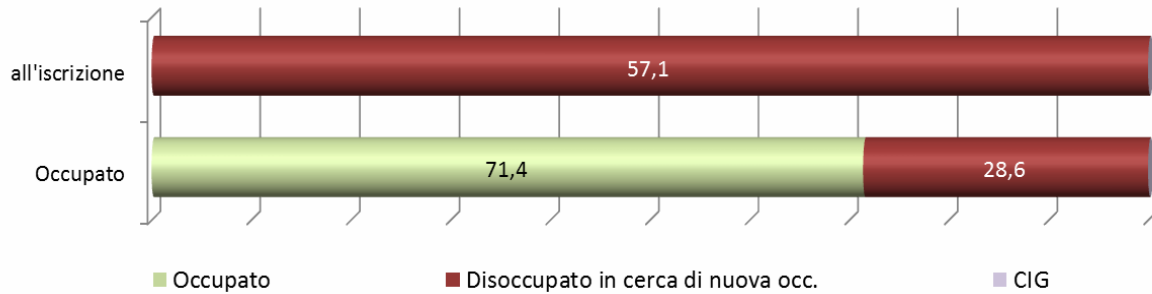
*Asse III*



*Asse IV*

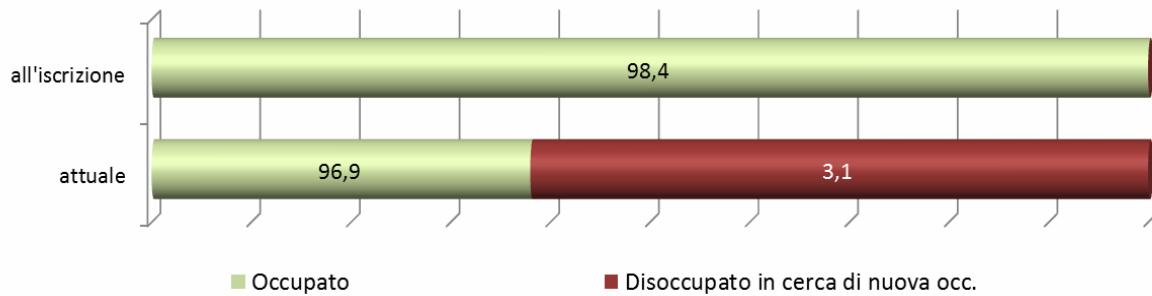


**Corsi "IFTS"**

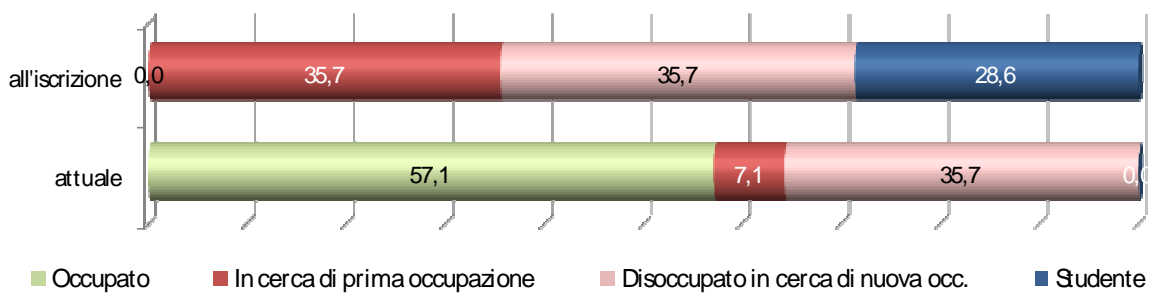


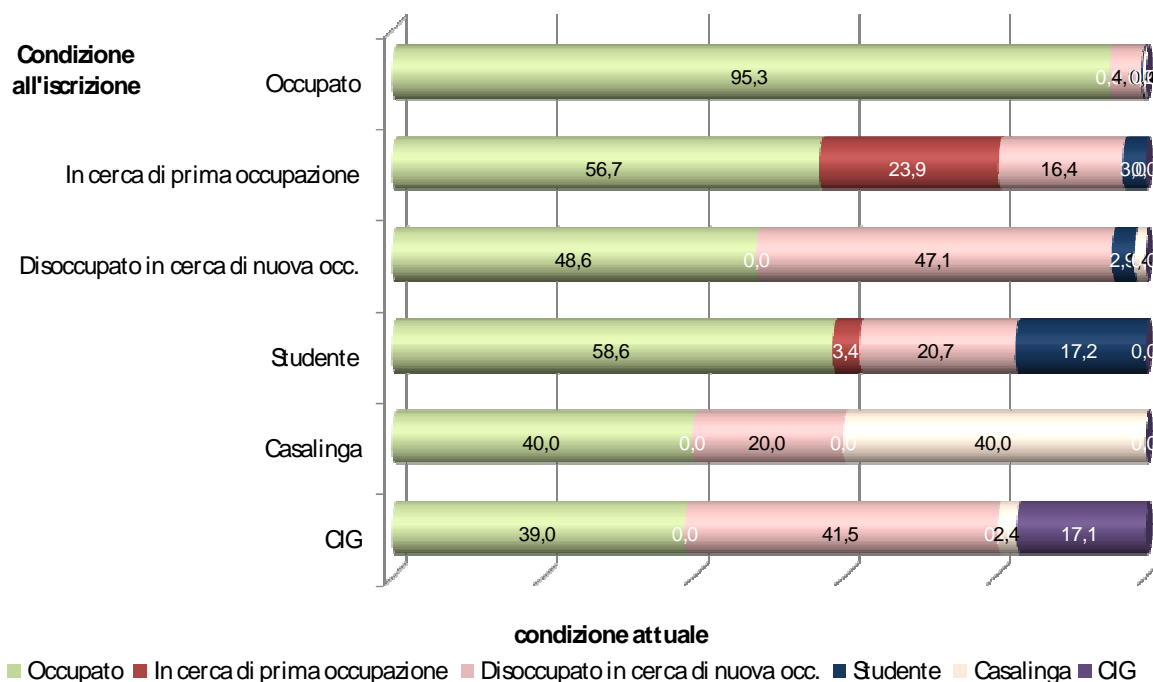
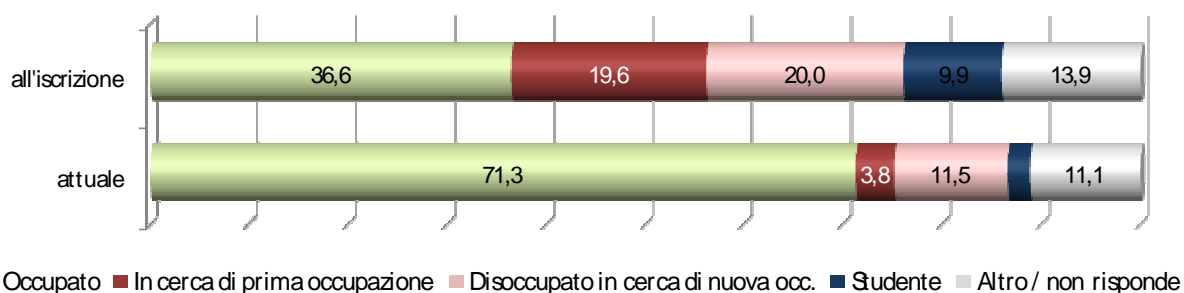
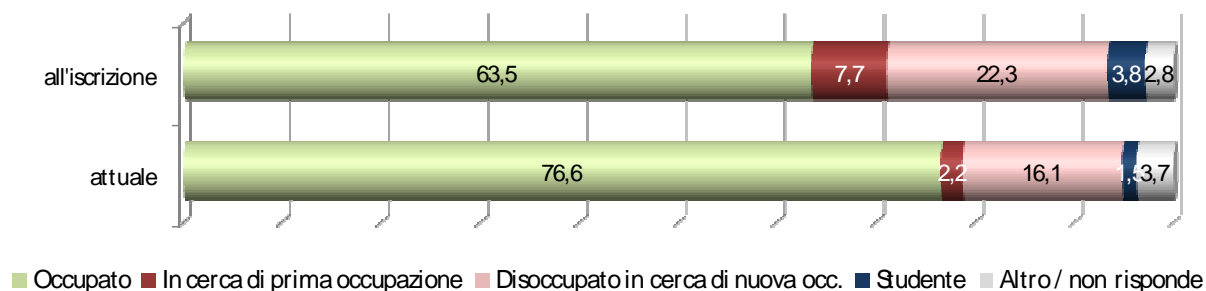
**Condizione occupazionale all'iscrizione al corso ed attuale per corso non FSE  
(percentuale sul totale)**

*Corso non FSE: "Legge 236/93"*



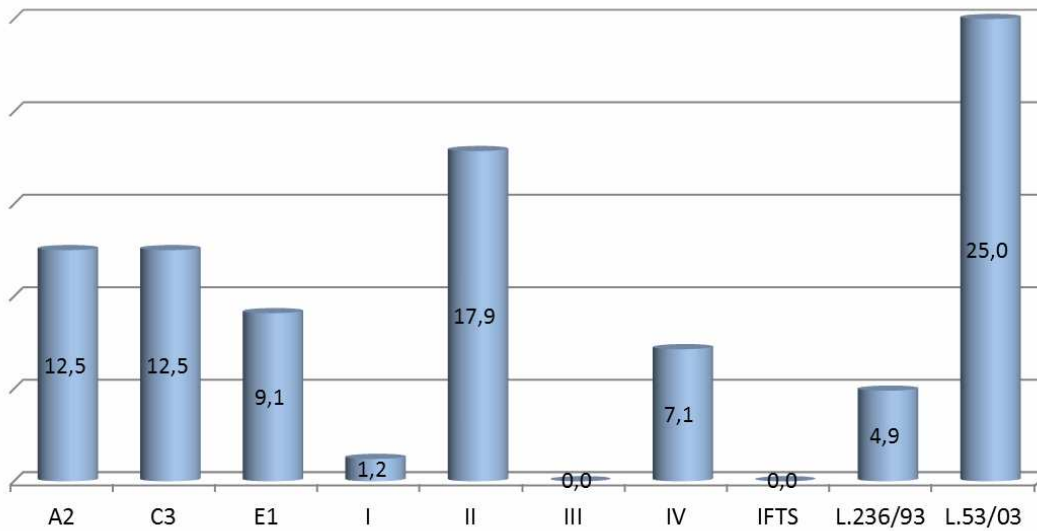
*Corso non FSE: "Legge 53/03"*



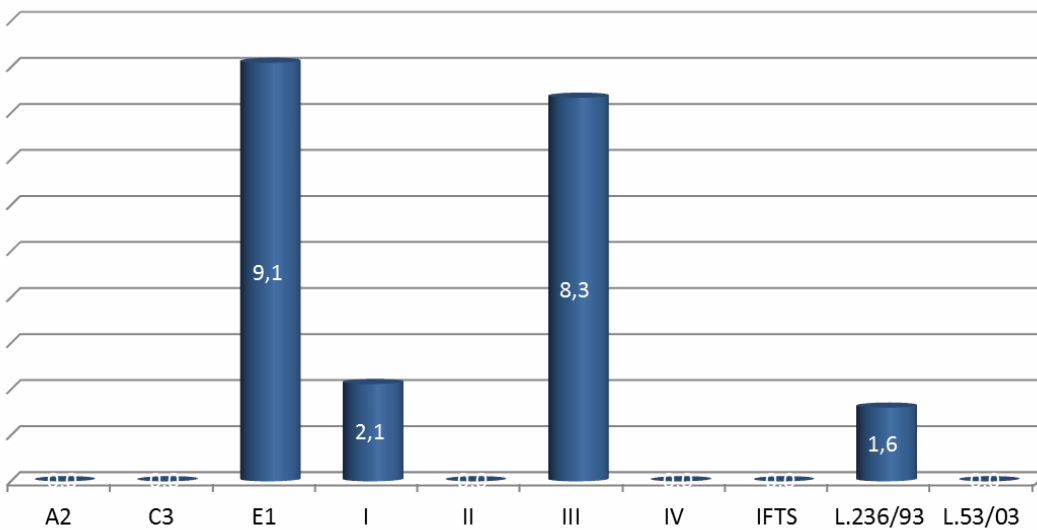
**Condizione occupazionale all'iscrizione al corso ed attuale: transizione (perc. sul totale)**

**Condizione occupazionale all'iscrizione al corso ed attuale: confronto 2004-2007 / 2008/2010 (percentuale sul totale)**
*Corsi 2006-2007*

*Corsi 2008-2010*


**Efficacia degli stage (percentuale sul totale occupati)**

*Ha trovato il lavoro attuale grazie allo stage del corso*

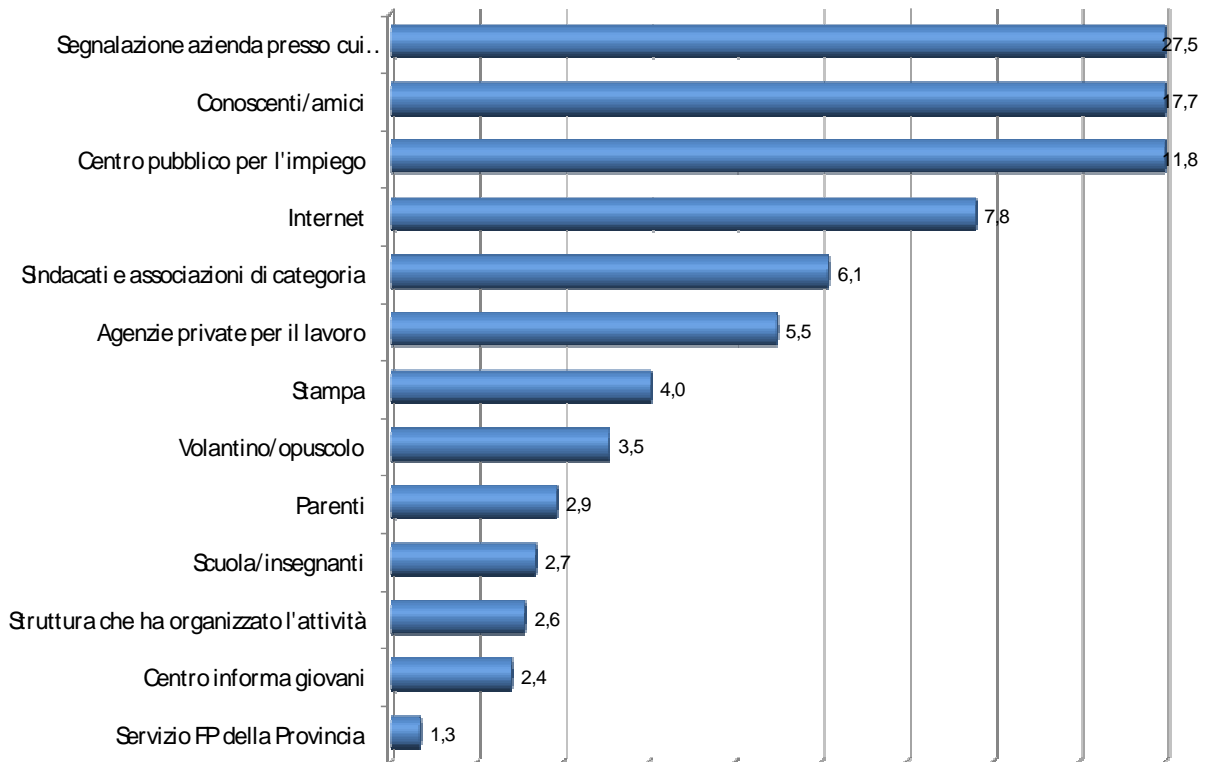


*Ha trovato il lavoro attuale grazie a stage attivati dal centro per l'impiego*

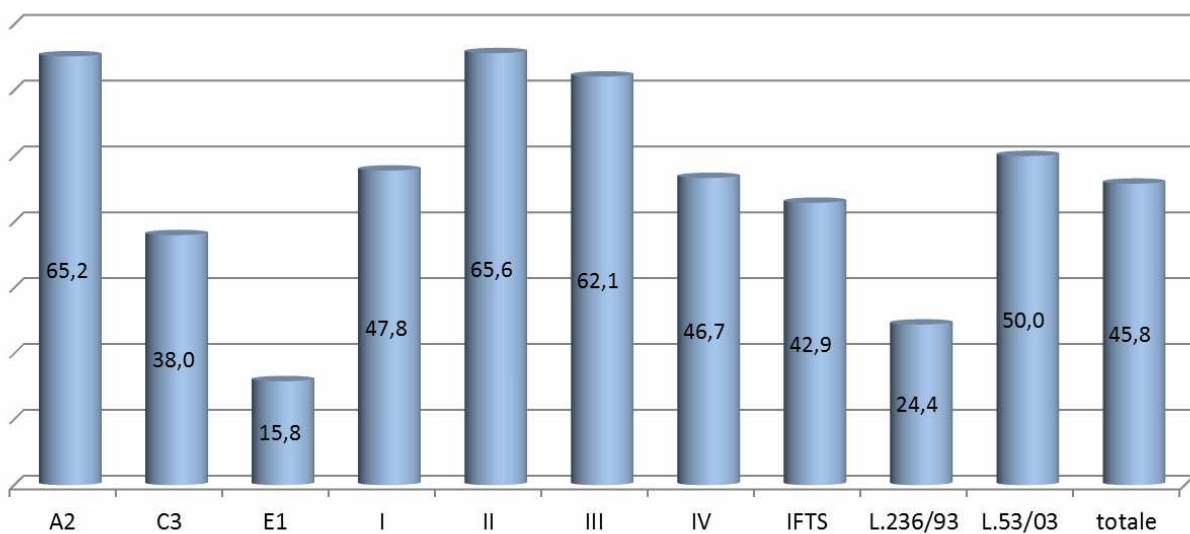


## Informazione ed orientamento

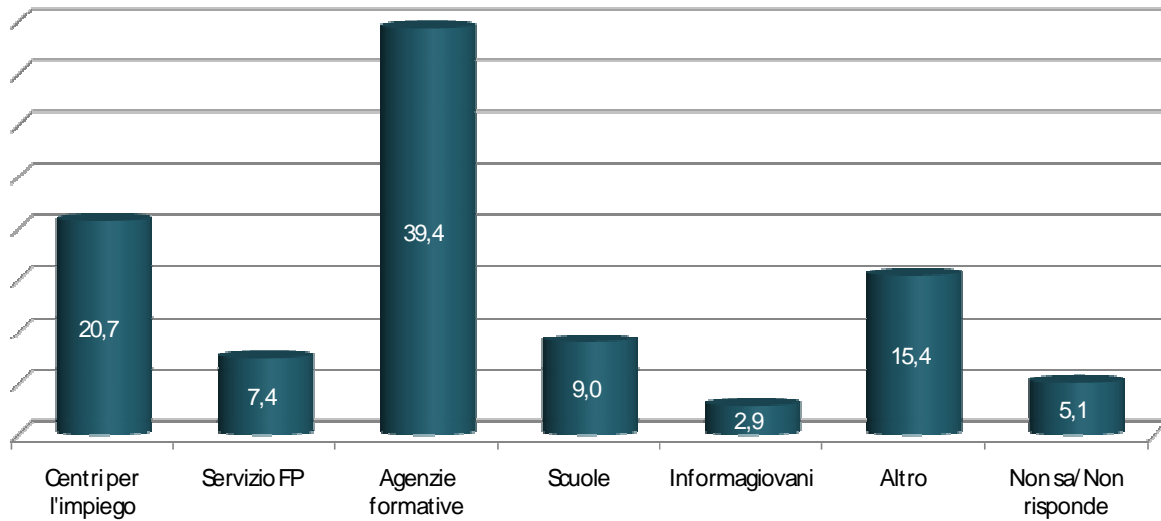
**Canale attraverso il quale l'allievo è venuto a conoscenza del corso (percentuale sul totale)**



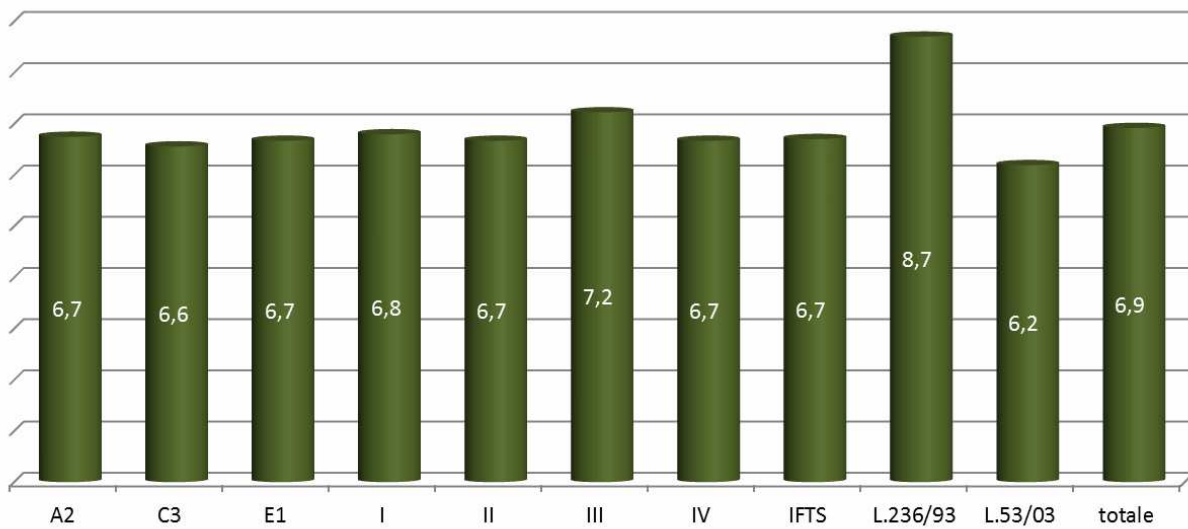
**Allievi che hanno usufruito di servizi di orientamento (percentuale sul totale)**



**Soggetti che hanno erogato l'attività di orientamento (percentuale sul totale)**

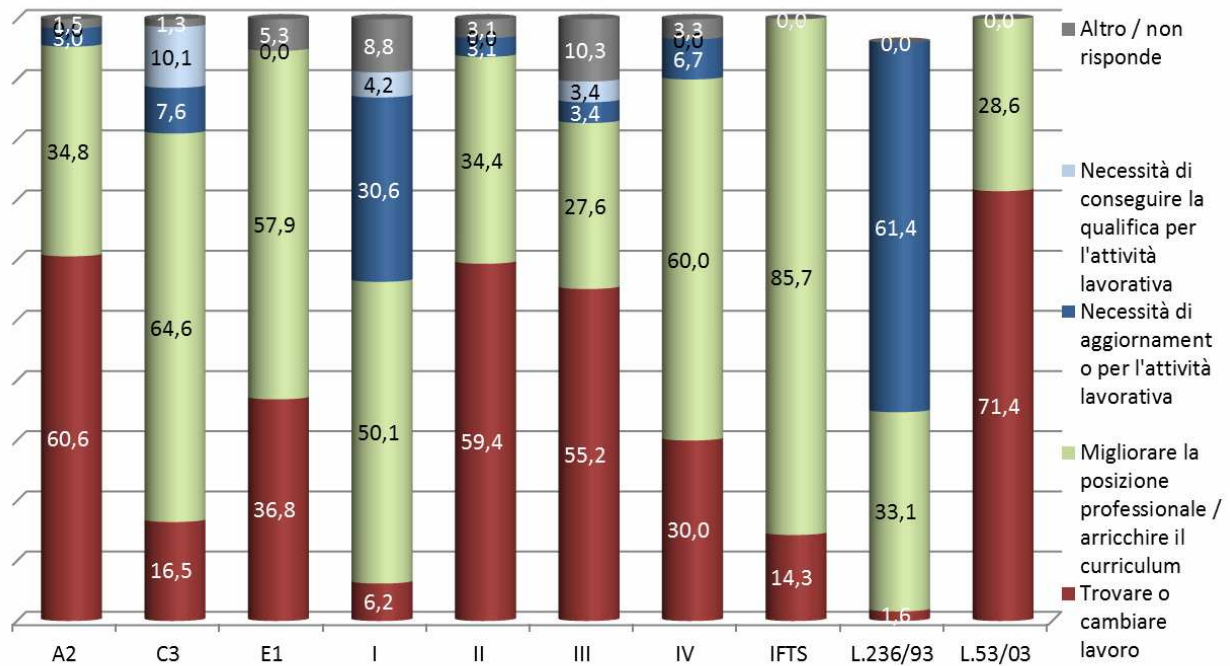


**Soddisfazione del servizio ricevuto: indice di gradimento (scala 0-10)**

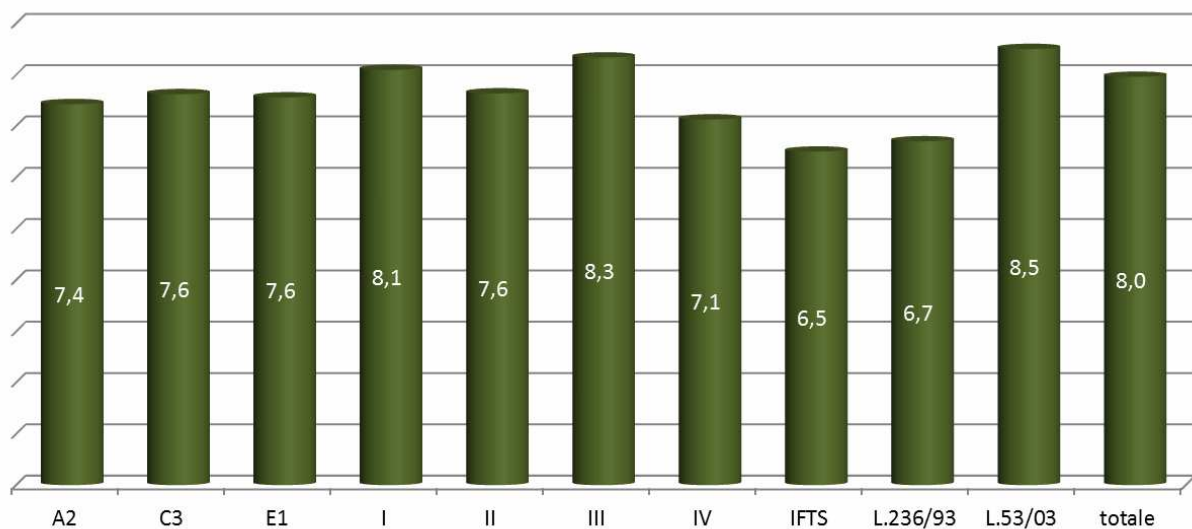


## La “customer satisfaction”: motivazione, gradimento ed utilità

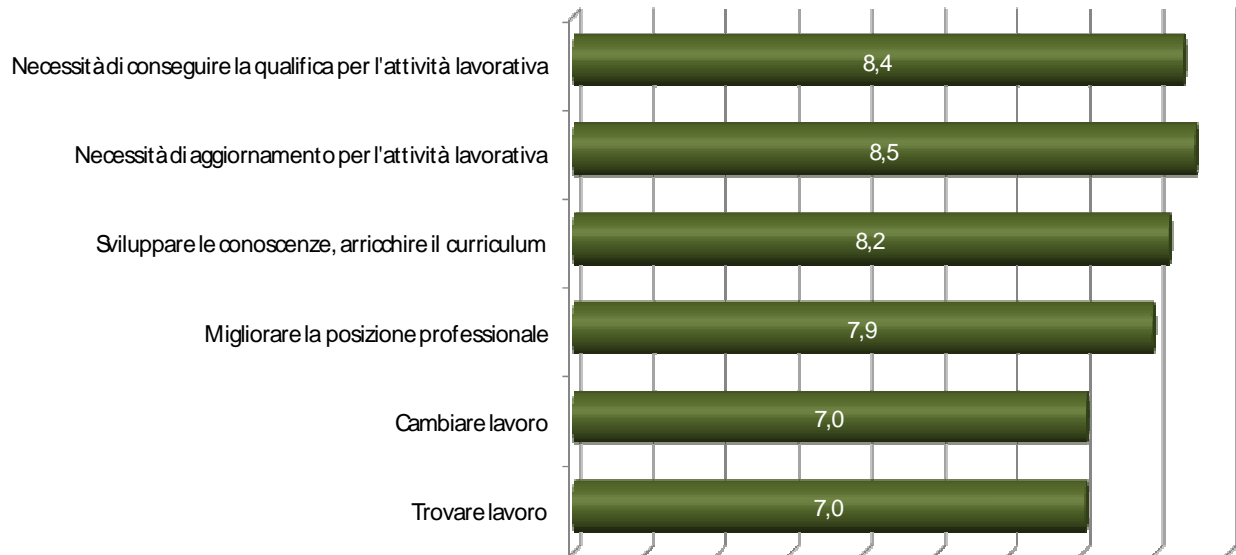
Motivi della partecipazione al corso (percentuale sul totale)



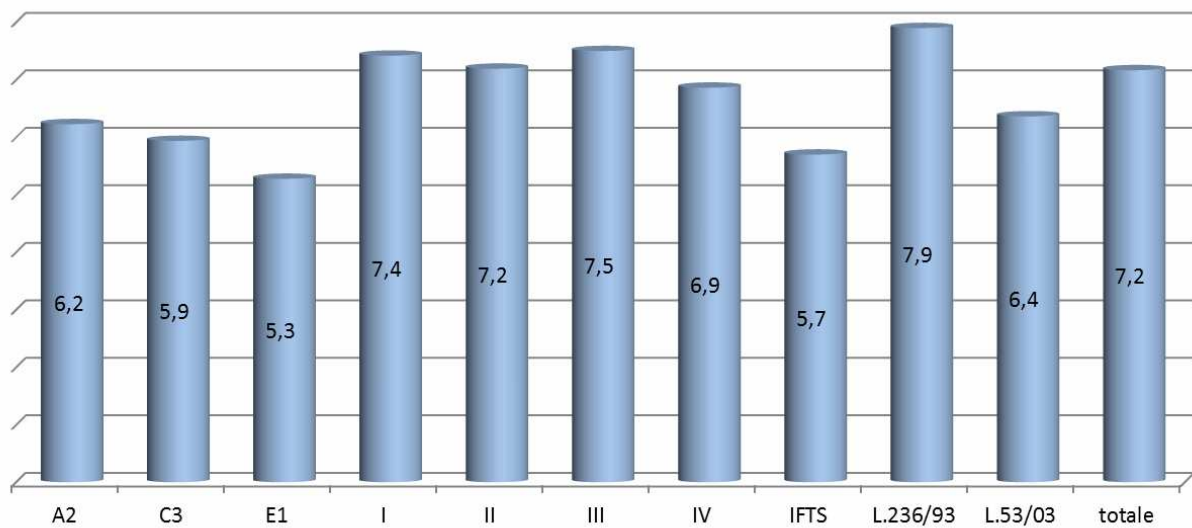
Soddisfazione del corso per asse/misura: indice di gradimento (scala 0-10)



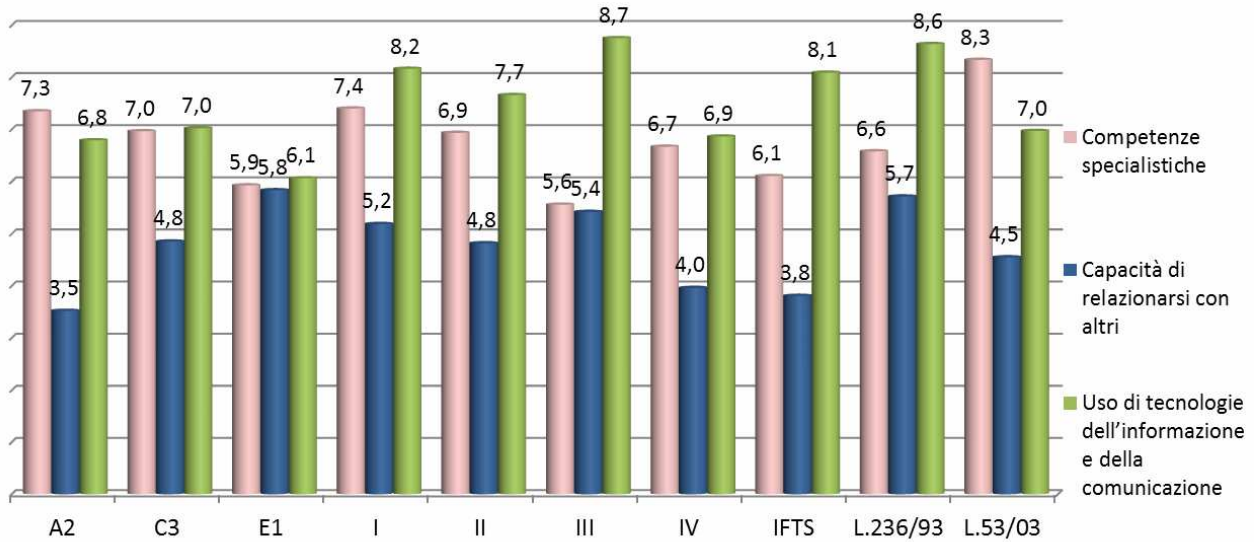
**Soddisfazione del corso per motivo di partecipazione: indice di gradimento (scala 0-10)**



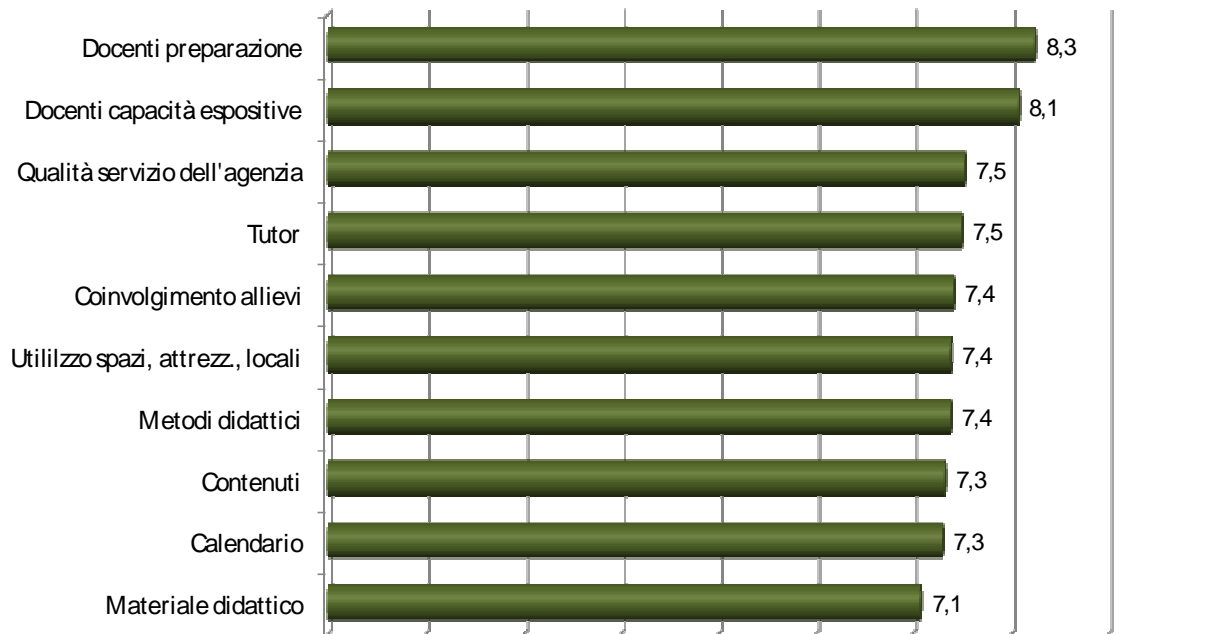
**Coerenza dei contenuti del corso con le mansioni del proprio impiego: indice (scala 0-10)**



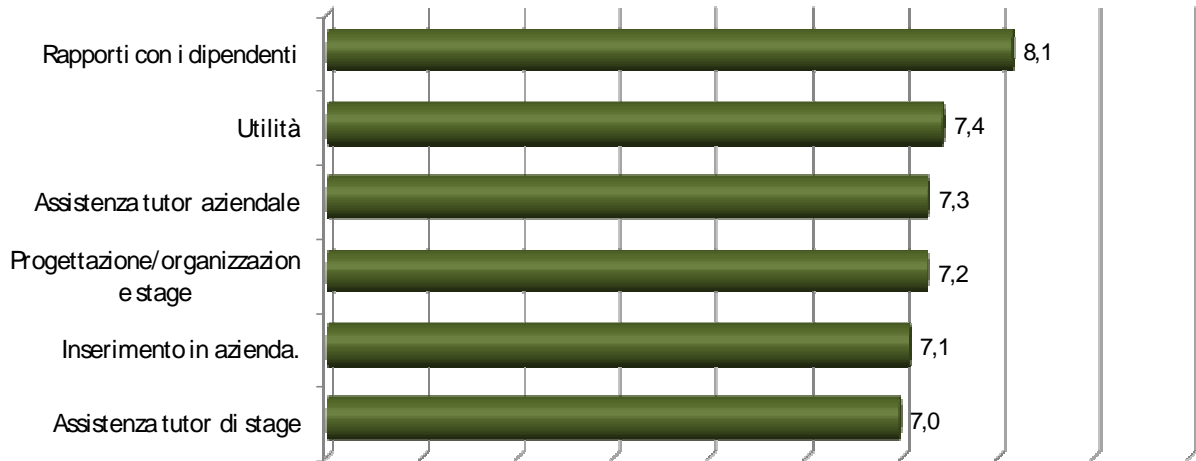
**Utilità di quanto l'allievo ha appreso durante il corso: indice (scala 0-10)**



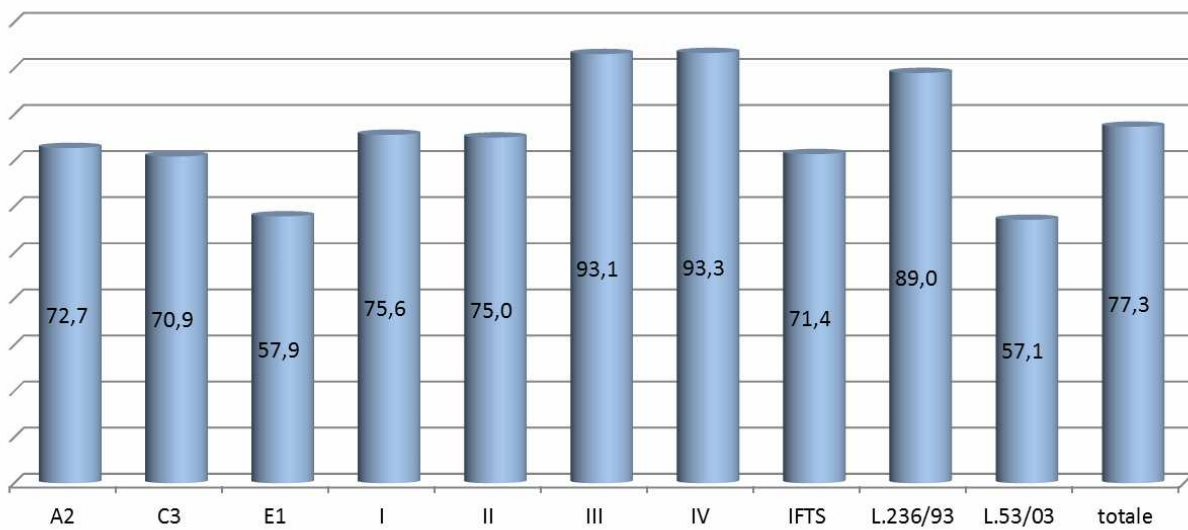
**Soddisfazione dei diversi elementi del corso: indice di gradimento (scala 0-10)**



**Soddisfazione dei diversi elementi dello stage: indice di gradimento (scala 0-10)**

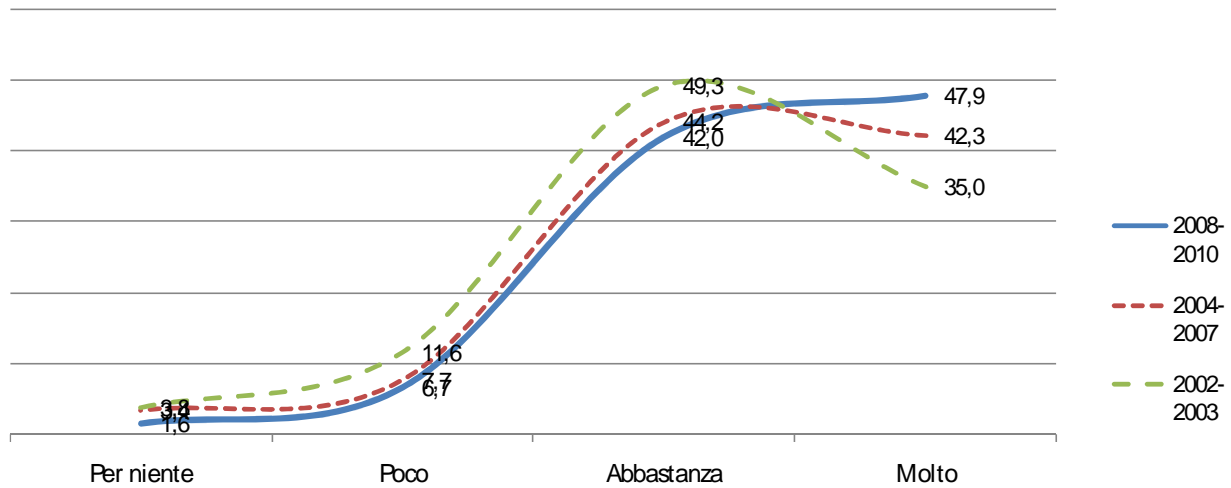


**Allievi che ritengono utili altre esperienze di formazione (percentuale sul totale)**

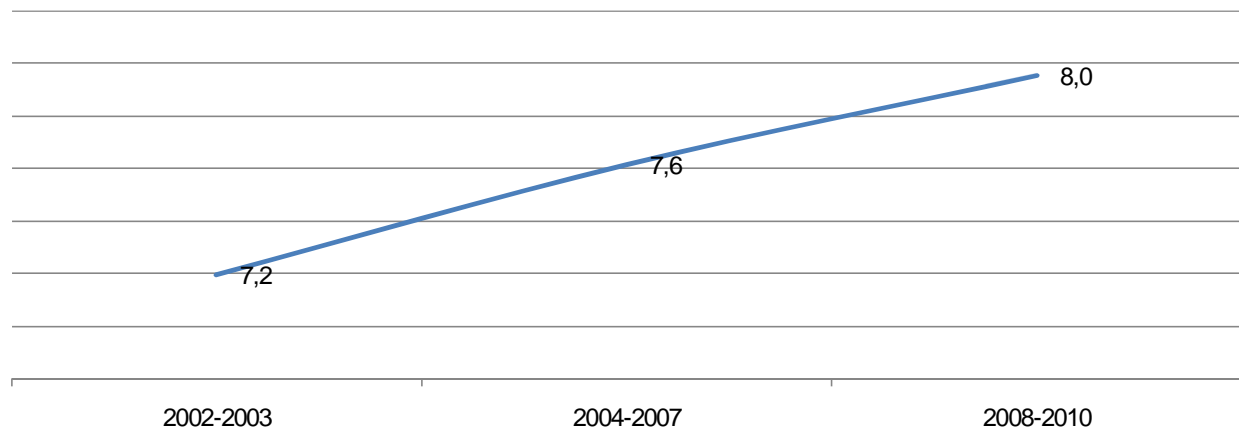


## La “customer satisfaction”: confronti 2002-03; 2004-07; 2008-10.

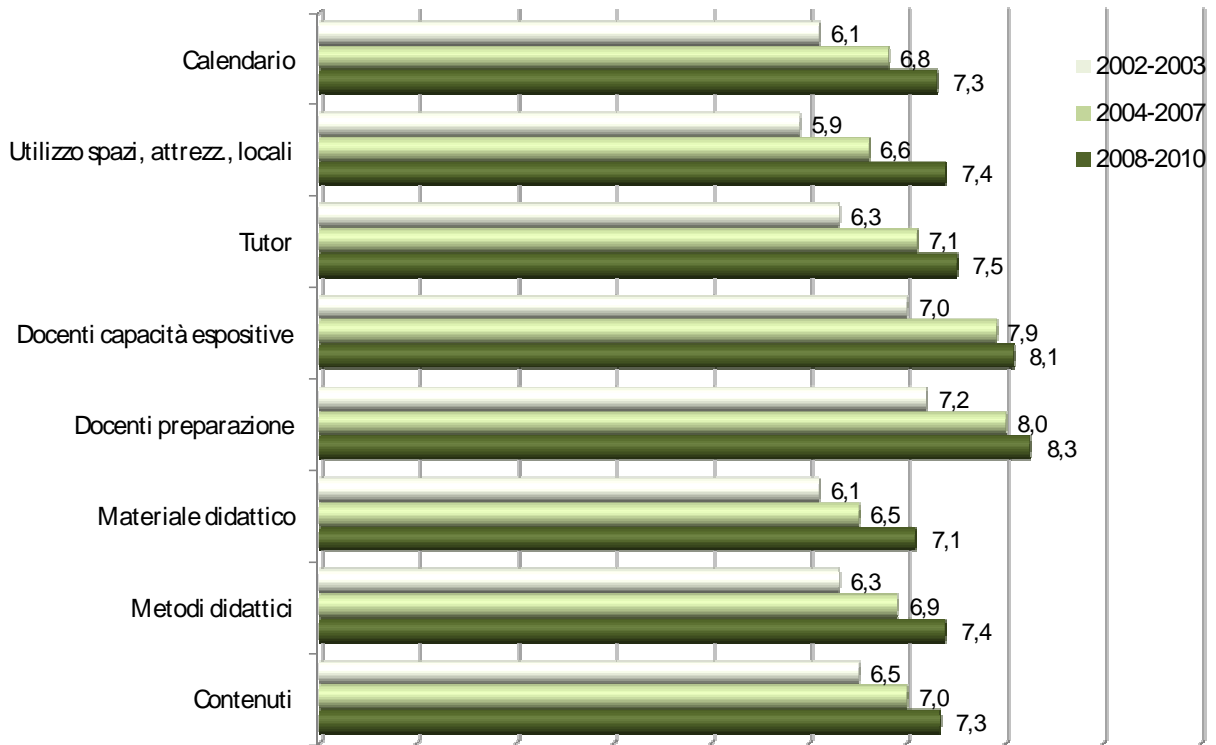
### La soddisfazione del corso: distribuzione dei giudizi (percentuale sul totale)



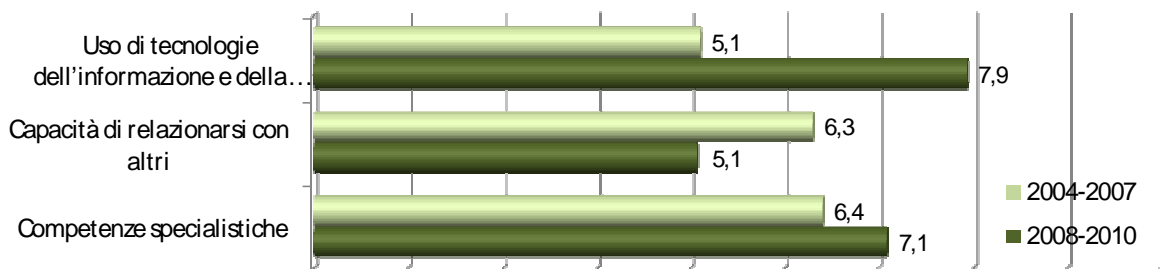
### La soddisfazione del corso: indice di gradimento (scala 0-10)



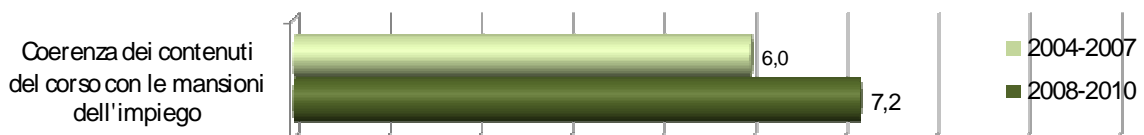
**Soddisfazione dei diversi elementi del corso: indice di gradimento (scala 0-10)**



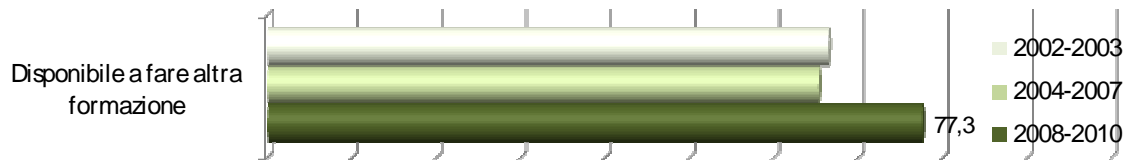
**L'utilità di quanto appreso nel corso: indice (scala 0-10)**



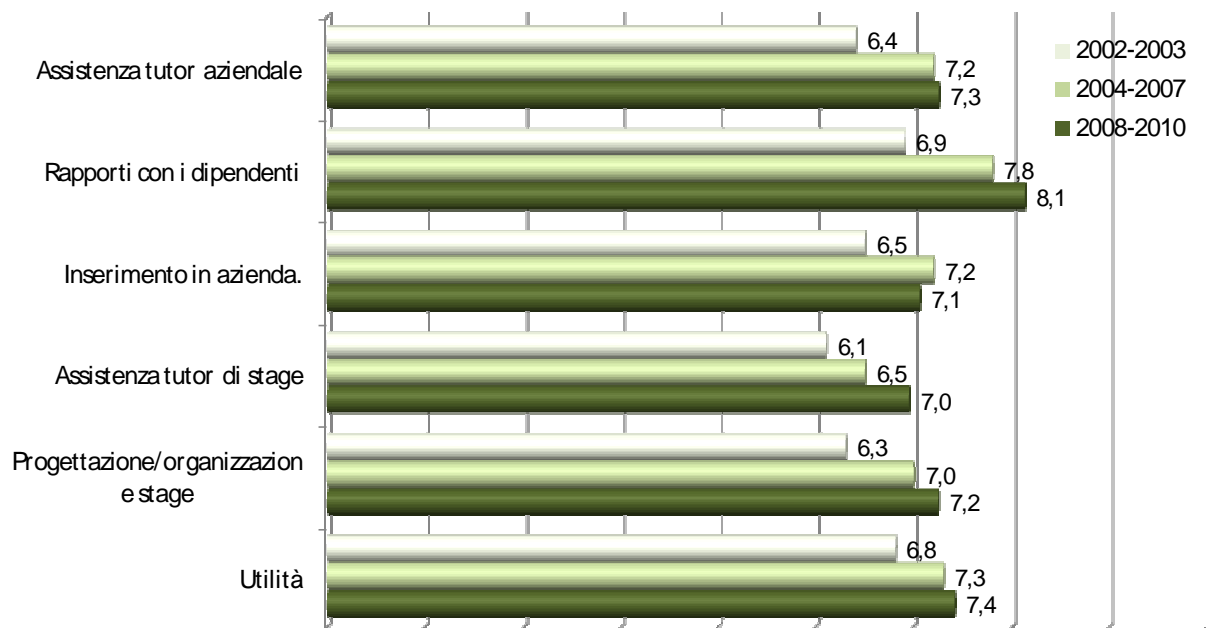
**Coerenza dei contenuti del corso con le mansioni del proprio impiego: indice (scala 0-10)**



**Allievi disponibili a fare altra formazione (percentuale sul totale)**



**Soddisfazione dei diversi elementi dello stage: indice di gradimento (scala 0-10)**



## Le Aziende

La seconda indagine, che completa la ricerca sull'efficacia dell'attività della formazione professionale, concerne il momento degli *stage*. Questi rappresentano un passaggio chiave per alcuni degli interventi formativi volti alla ridefinizione e allo sviluppo professionale degli utenti. Nella fase degli *stage*; il processo di inserimento o di reinserimento degli allievi nel mercato del lavoro vede la partecipazione diretta delle imprese. Qui si presentano i risultati dell'analisi condotta sulle imprese presso le quali sono state svolte le attività di *stage*. Sono stati monitorati gli orientamenti e i giudizi espressi dalle imprese sull'esperienza realizzata e sono state raccolte informazioni sulla ricaduta occupazionale degli *stage*; in ultimo, si esaminano le previsioni da parte delle imprese sul loro fabbisogno occupazionale e formativo.

### Il giudizio sull'utilità degli *stage*

Partiamo dalla valutazione dell'esperienza effettuata, seguendo la percezione delle imprese. Il dato che si riscontra è positivo e conferma il gradimento mostrato dagli allievi. Le imprese esprimono un buon giudizio sull'utilità degli *stage*: 7 su 10 lo ritengono abbastanza utile, 2 molto utile e solo 1 su 10 lo considera poco o per niente utile.

#### **Aziende per valutazione dell'utilità dello *stage*, per settore di attività e confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

<i>valori percentuali</i>	Industria	Commercio e turismo	Altri servizi	Totale 2008-2010	Totale 2004-2007	Totale 2002-2003
Molto utile	13,4	15,4	26,0	18,5	30,0	32,2
Abbastanza utile	77,6	61,5	64,0	70,8	51,5	50,9
Poco utile	6,0	15,4	8,0	7,7	13,0	13,8
Inutile	3,0	7,7	2,0	3,1	5,5	3,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Rispetto alle indagini precedenti, come si è già riscontrato per gli allievi, gli insoddisfatti sono diminuiti, al tempo stesso, però, è scesa la quota di coloro che percepiscono lo *stage* come molto utile e si è ingrossata la fascia di quelli che lo ritengono abbastanza utile. Si delinea, quindi, quella che potremmo definire una valutazione positiva ma prudente dello strumento dello *stage*.

I più convinti della bontà del coinvolgimento nel sistema della formazione professionale sono gli imprenditori dei servizi, con una bassa quota di critici e una quota molto elevata – quasi un quarto – che esprime il gradimento più elevato. I più dubbiosi sono invece quelli del settore del commercio e del turismo: quasi uno su 4 rileva un'utilità scarsa o nulla di questo tipo di esperienze.

## La soddisfazione per i singoli aspetti dell'esperienza

Nel giudicare il profilo degli stagisti dal punto di vista delle competenze, dell'integrazione e delle capacità relazionali, le imprese si considerano più che soddisfatte di come gli stagisti si sono collocati all'interno dell'attività dell'azienda per l'aspetto relazionale: il giudizio sui rapporti con i dipendenti si colloca in una buona fascia di gradimento, quello sull'inserimento nella vita aziendale è di poco più basso. Questo giudizio ingloba anche la valutazione del contesto aziendale e della sua capacità di accogliere gli allievi e quindi, in una certa misura, esprime anche l'autovalutazione da parte delle aziende.

### **Aziende per grado di soddisfazione relativamente ai singoli elementi dello stage (%).**

<i>valori percentuali</i>	Competenze di base stagisti	Competenze tecnico-professionali	Preparazione teorica	Inserimento in vita azienda	Rapporti con i dipendenti	Rapporti con i formatori
Insufficiente	7,7	6,9	8,5	1,5	0,8	1,5
Sufficiente	26,2	28,5	30,0	13,1	4,6	6,9
Discreto	62,3	60,8	56,2	76,9	77,7	73,1
Ottimo	3,1	3,1	3,8	8,5	15,4	6,9
non sa/non risponde	0,8	0,8	1,5	0,0	1,5	11,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<i>Indice (0-10)</i>	5,4	5,3	5,2	6,4	7,0	6,6

Più critico appare, invece, il giudizio sulle caratteristiche degli stagisti per quanto riguarda la preparazione teorica, che ottiene il voto più basso (5,2), ma sono percepite come problematiche anche le competenze, sia quelle di base (5,4) che quelle tecnico-professionali (5,3), ritenute insufficienti rispetto alle esigenze dell'azienda. Questa valutazione degli aspetti carenti nell'ambito degli *stage*, dal punto di vista delle imprese, ci permette di capire meglio il giudizio complessivo sull'utilità dell'esperienza e la presenza di imprese insoddisfatte.

Anche il rapporto con l'agenzia formativa che ha organizzato lo stage, infine, è valutato in modo positivo (6,6).

Dal confronto con i periodi precedenti emerge una stazionarietà e qualche arretramento del livello di soddisfazione. In particolare, resta stabile il giudizio sulle competenze degli stagisti ma si riduce l'apprezzamento per l'integrazione in azienda e anche per il rapporto con le agenzie formative.

**Aziende per grado di soddisfazione relativamente ai singoli elementi dello stage, per settore di attività e confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (voto 0-10).**

Indice (0-10)	Industria	Commercio e turismo	Altri servizi	Totale 2008-2010	Totale 2004-2007	Totale 2002-2003
Competenze di base stagisti	5,2	4,6	5,8	5,4	5,1	5,0
Competenze tecnico-professionali	5,2	4,9	5,7	5,3	5,0	4,7
Preparazione teorica	4,8	4,1	6,0	5,2	5,7	4,6
Inserimento nella vita aziendale	6,3	5,4	6,8	6,4	6,9	6,4
Rapporti con i dipendenti	6,7	7,2	7,4	7,0	7,6	7,1
Rapporto con l'agenzia formativa	6,3	6,9	6,7	6,6	7,0	6,6

Le imprese del commercio e del turismo sono le meno soddisfatte, mentre le imprese operanti nei servizi manifestano il gradimento più alto. In una posizione intermedia si collocano le imprese dell'industria.

## Ulteriori esperienze di stage e disponibilità attuale

Per quanto riguarda la ripetizione dell'esperienza per più anni, 6 aziende su 10 sono state sede di più di uno stage. Questa percentuale è più elevata fra le imprese dei servizi e dell'industria.

**Aziende che hanno ripetuto l'esperienza degli stage, per settore di attività e confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

valori percentuali	Industria	Commercio e turismo	Altri servizi	Totale 2008-2010	Totale 2004-2007	Totale 2002-2003
Si	67,2	53,8	64,0	64,6	72,5	48,2
No	31,3	46,2	34,0	33,8	27,0	51,8
non sa/non risponde	1,5	0,0	2,0	1,5	0,5	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Le imprese che non hanno ripetuto l'esperienza formativa adducono come motivo soprattutto il fatto di non essere più state contattate dall'agenzia formativa (56,8%). E' da evidenziare che il 33,3% delle imprese del settore del commercio e del turismo si è rifiutata di ripetere l'esperienza formativa.

**Aziende che non hanno ripetuto l'esperienza degli stage, per motivo, settore di attività e confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

valori percentuali	Industria	Commercio e turismo	Altri servizi	Totale 2008-2010	Totale 2004-2007	Totale 2002-2003
L'azienda non è più stata contattata dall'agenzia formativa	28,6	16,7	29,4	27,3	61,1	74,2
L'azienda ha rifiutato	4,8	33,3	5,9	9,1	14,8	12,9
Altri motivi	61,9	50,0	52,9	56,8	22,2	11,2
non sa/non risponde	4,8	0,0	11,8	6,8	1,9	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il dato va letto nella prospettiva della disponibilità a proseguire l'esperienza ospitando altri stage: il 70% delle imprese si dichiara disponibile alla realizzazione di nuovi stage. In linea con le risposte precedenti, il settore dei servizi appare il più propenso anche a ripetere l'esperienza (80%), mentre il meno favorevole risulta il settore del Commercio e del Turismo (61,5%). L'industria è di qualche punto sopra con il 64,2%.

Il confronto con il passato evidenzia un trend alla riduzione della disponibilità, che scende dall'83% del 2002-2003, rimasto sostanzialmente invariato nel 2004-2007, al 70% attuale.

**Aziende attualmente disponibili all'esperienza degli stage per settore di attività e confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

valori percentuali	Industria	Commercio e turismo	Altri servizi	Totale 2008-2010	Totale 2004-2007	Totale 2002-2003
Si	64,2	61,5	80,0	70,0	83,5	83,1
No	35,8	38,5	20,0	30,0	16,5	15,6
Non sa/non risponde	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**La ricaduta occupazionale: gli inserimenti lavorativi a seguito degli stage**

Il 55,4% delle imprese ha effettuato delle assunzioni nel periodo in esame. In media sono stati assunti 1,6 addetti per impresa. Le nuove assunzioni sono state operate in misura leggermente maggiore dalle imprese dell'industria (64,2%), seguite dai settori del commercio e del turismo (53,8%). Minore la capacità di assorbimento del settore dei servizi, con il 53,8% di aziende che

hanno effettuato delle assunzioni. Il numero medio di assunzioni è stato di 1,8 addetti per l'industria, 0,8 per il commercio e il turismo e 1,6 negli altri servizi.

Assunzioni di personale direttamente a seguito di stage sono state effettuate dal 48,6% delle imprese, con un netto incremento sia rispetto al 2004-2007, quando ad assumere era stato il 36,7% delle imprese, sia rispetto al 2002-2003, in cui solo il 24,6% aveva proceduto all'assunzione di stagisti.

La quota più alta di inserimenti si registra fra le imprese del settore dei servizi (54,5%), seguito dall'industria (46,5%). Poco più indietro la quota di imprese operanti nel settore del commercio e del turismo (42,9%).

Nel periodo 2008-2010 gli inserimenti lavorativi da stage operati dalle 130 imprese censite sono stati in totale 72; nel quadriennio 2004-2007 erano state rilevate 108 assunzioni su un numero circa doppio di imprese censite, nel biennio 2002-2003 il numero era di 79 su un totale di imprese simile a quello attuale. La propensione ad assumere in base agli stage, quindi, sembra aumentata in modo significativo; il dato appare estremamente positivo, a fronte di una propensione ad assumere che si è contratta di alcuni punti, e possiamo considerarlo un importante indicatore dell'efficacia occupazionale dello strumento *stage*.

Sul totale dei 72 inserimenti, nell'industria ne sono stati effettuati 43, nel commercio e nel turismo 7, negli altri servizi 22. L'orientamento ad assumere a seguito di *stage* è stato più frequente tra le imprese dei servizi (54,5%), seguite dall'industria (46,5%) e da commercio e turismo (42,9%).

**Aziende per assunzioni a seguito di stage, per settore di attività e confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

<i>valori percentuali</i>	Industria	Commercio e turismo	Altri servizi	Totale 2008-2010	Totale 2004-2007	Totale 2002-2003
Aziende che hanno assunto	64,2	53,8	44,0	55,4	54,5	58,5
N° medio di assunzioni	1,8	0,8	1,6	1,6	1,8	-
Aziende che hanno assunto a seguito di stages	46,5	42,9	54,5	48,6	36,7	24,6
Totale inserimenti (numero)	43	7	22	72	108	79

## Il fabbisogno occupazionale e formativo delle aziende

Consideriamo adesso due parametri importanti del fabbisogno espresso dalle aziende, utile ai fini della programmazione: la domanda di personale e la domanda di formazione. Il 24,6% delle aziende intervistate prevede di effettuare delle assunzioni di personale nei prossimi due anni. E' soprattutto il settore dell'industria a manifestare questa esigenza (26,9%), mentre negli altri settori del Commercio, del turismo e dei servizi la quota di imprese che esprime intenzione di assumere si riduce di qualche punto.

La necessità di interventi formativi rivolti al personale è sentita dal 16,2% delle aziende, una percentuale che crolla rispetto ai dati delle precedenti indagini, che avevano rilevato l'orientamento ad attivare azioni formative in più del 40% delle aziende. Questo dato è con ogni evidenza correlato con le previsioni di assunzione nei prossimi due anni, che, nel confronto con il periodo 2004-07, risultano anch'esse fortemente depresse.

### **Aziende per previsioni di assunzioni e valutazione di utilità degli interventi formativi per il personale, per settore di attività e confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

<i>valori percentuali</i>	Industria	Commercio e turismo	Altri servizi	Totale 2008-2010	Totale 2004-2007	Totale 2002-2003
Aziende che prevedono di assumere entro 2 anni	26,9	23,1	22,0	24,6	44,5	-
Aziende che reputano utili interventi formativi per il personale	10,4	15,4	24,0	16,2	44,0	47,8

La necessità di interventi formativi rivolti al personale è sentita dal 16,2% delle aziende, una percentuale che crolla rispetto ai dati delle precedenti indagini, che avevano rilevato l'orientamento ad attivare azioni formative in più del 40% delle aziende. Questo dato è con ogni evidenza correlato con le previsioni di assunzione nei prossimi due anni, che, nel confronto con il periodo 2004-07, risultano anch'esse fortemente depresse.

Per quanto riguarda i singoli settori, la domanda di formazione è avvertita in misura maggiore dalle imprese del settore dei servizi (24%) mentre più tiepida è l'adesione espressa nell'ambito dell'industria e del commercio e turismo.

Se scendiamo nel dettaglio dei settori nei quali viene ritenuto di interesse sviluppare futuri interventi formativi per il personale, una novità importante è data dalla maggiore attenzione attribuita alla progettazione e all'innovazione come ambito da supportare con un'adeguata formazione (attualmente 14,6%, contro il 4,5% del 2004-2007 e il dato del 10,7% del 2002-03).

Contemporaneamente sembra ridursi l'interesse per aree di formazione ormai più mature, come quella della comunicazione e della pubblicità, delle vendite e del marketing e delle Ict, che pure mantengono una quota significativa.

**Aziende per settore di interesse degli interventi formativi per il personale e per settore di attività dell'azienda e confronto anni 2008-10, 2004-07 e 2002-03 (%).**

<i>valori percentuali</i>	Industria	Commercio e turismo	Altri servizi	Totale 2008-2010	Totale 2004-2007	Totale 2002-2003
direzione e programmazione strategica	4,2	0,0	10,2	7,3	1,1	3,1
progettazione e innovazione	16,7	0,0	16,3	14,6	4,5	10,7
logistica, magazzino, consegne trasporti,	0,0	11,1	2,0	2,4	0,0	4,9
acquisti	0,0	11,1	2,0	2,4	0,0	3,6
produzione	12,5	11,1	0,0	4,9	5,7	7,1
amministrazione, contabilità, controllo di gestione	8,3	0,0	12,2	9,8	6,8	9,8
giuridico, legale,	4,2	0,0	4,1	3,7	5,7	4,0
gestione del personale, risorse umane, formazione	8,3	11,1	10,2	9,8	5,7	13,8
informatica e telematica	12,5	0,0	12,2	11,0	15,9	12,5
ricerca, controllo qualità, collaudi	4,2	11,1	2,0	3,7	0,0	2,7
manutenzione, sicurezza ambiente, igiene	8,3	22,2	6,1	8,5	3,4	6,7
comunicazione, immagine, pubblicità	8,3	0,0	12,2	9,8	6,8	5,4
vendite, marketing, rapporti con i clienti, commerciale	12,5	11,1	8,2	9,8	15,9	6,3
altro	0,0	11,1	2,0	2,4	8,0	11,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Se distinguiamo le aziende per settore, infine, l'orientamento verso attività formative che potenzino la dimensione della progettazione e dell'innovazione è segnalato sia nell'industria, attenta anche alle aree della produzione, dell'Ict e del commerciale, sia nel settore dei servizi, che individua anche come aree di interesse quelle della direzione, del controllo di gestione,



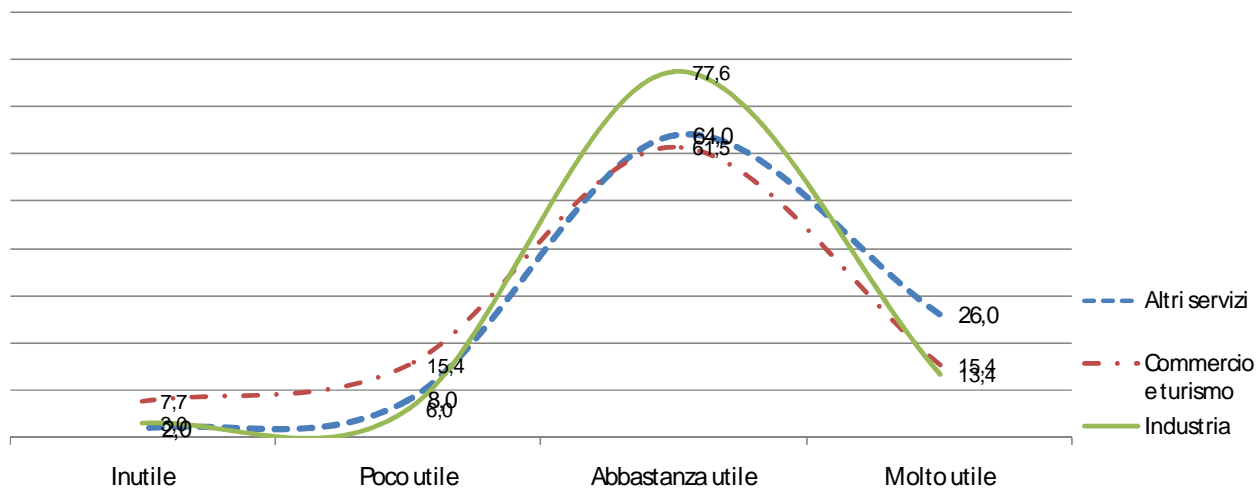
dell'ict e della comunicazione. Le indicazioni del settore del Commercio, infine, si concentrano sull'area della sicurezza e dell'igiene.

## Sintesi grafica

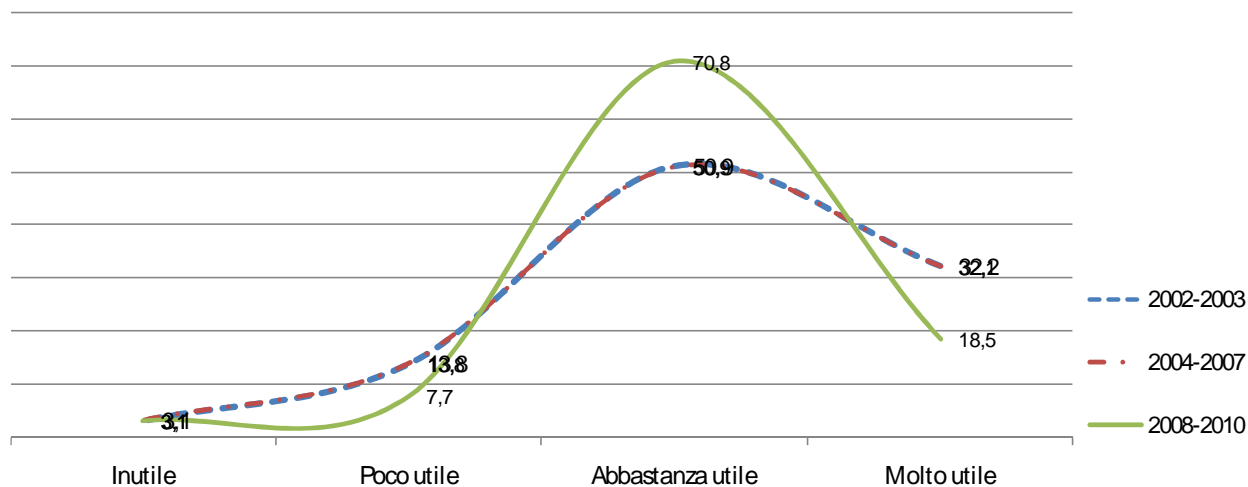
### La “customer”, valutazione dell'utilità dello stage

#### Utilità dello stage: distribuzione dei giudici (percentuale sul totale)

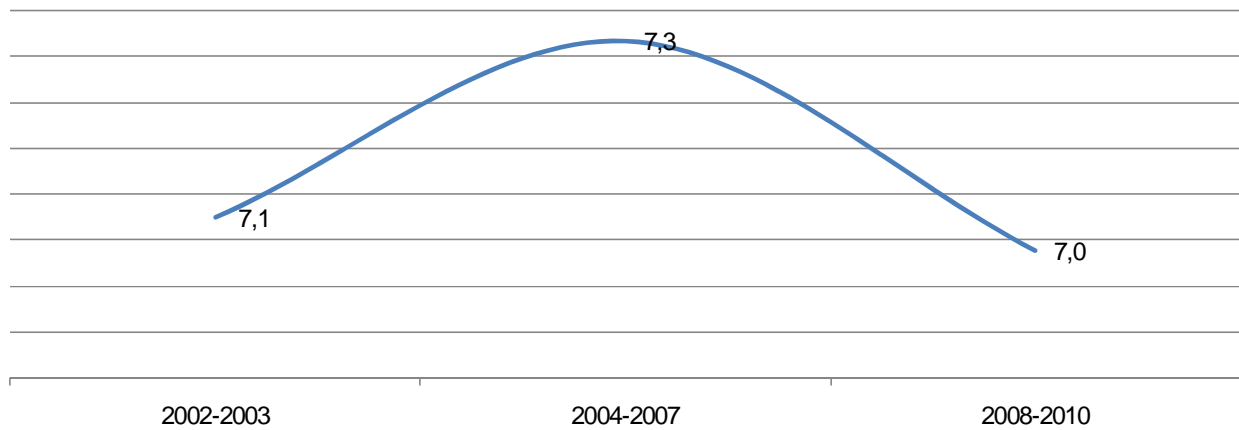
Per settore di attore di attività dell'azienda



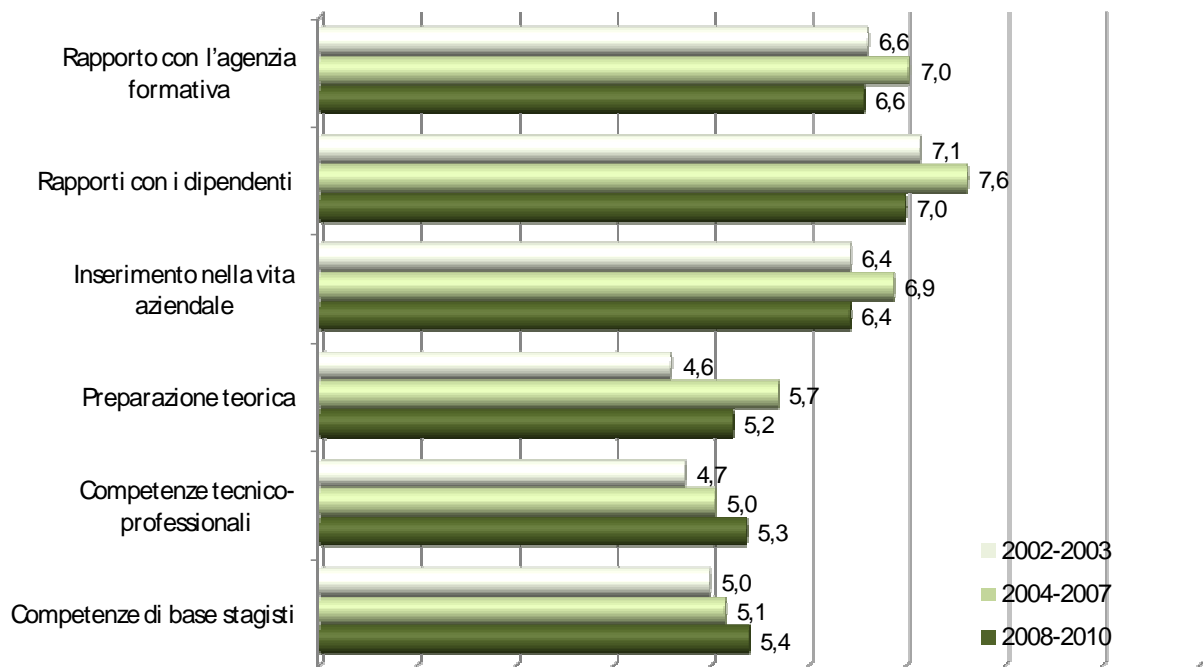
Confronto 2002-03; 2004-07; 2008-10.



**Utilità dello stage: indice (scala 0-10)**



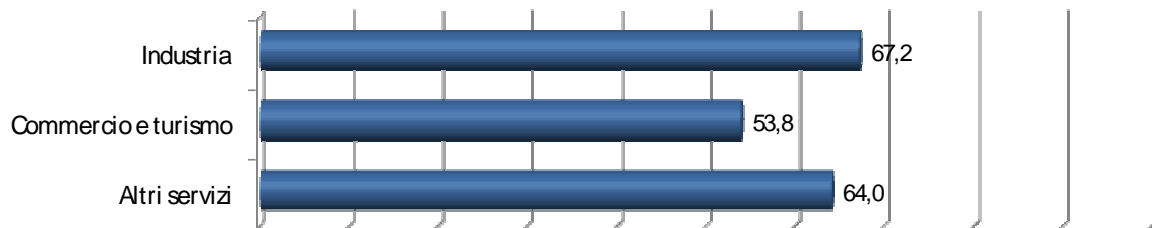
**Soddisfazione dei diversi elementi dello stage: indice di gradimento (scala 0-10)**



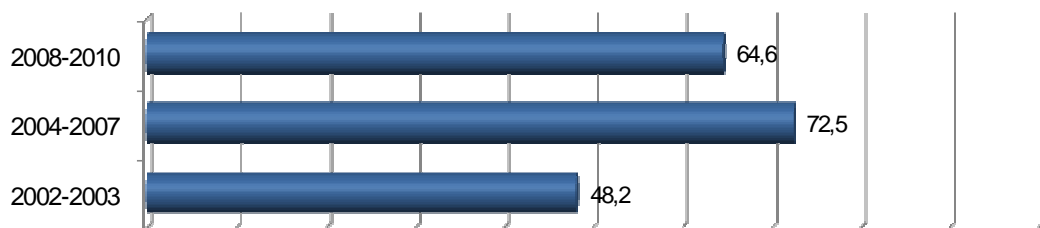
## Disponibilità a esperienze formative

**Aziende che hanno ripetuto l'esperienza degli stage negli anni successivi (percentuale sul totale)**

*Per settore*

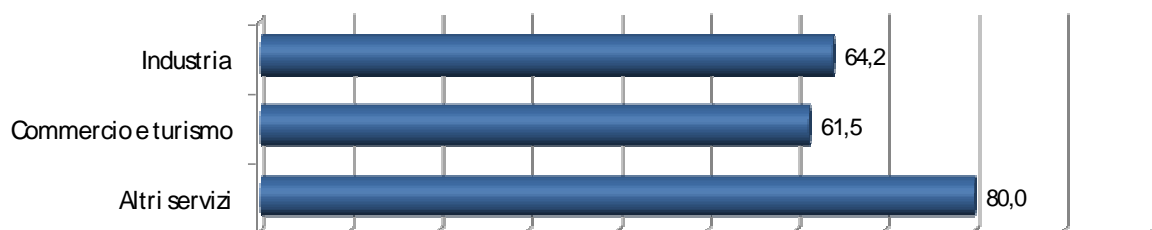


*Confronto temporale*

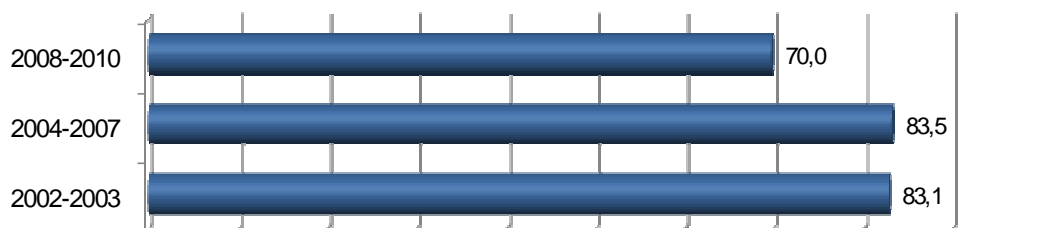


**Aziende disponibili ad accogliere altri allievi in stage (percentuale sul totale)**

*Per settore*



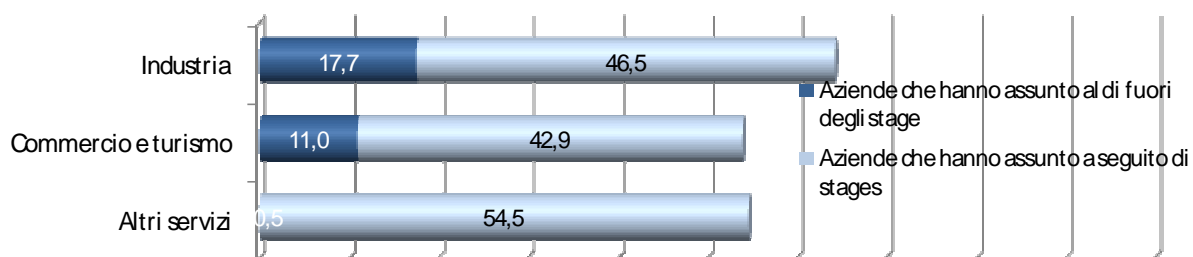
*Confronto temporale*



## Le assunzioni delle aziende

### Aziende che hanno assunto personale negli ultimi due anni (percentuale sul totale)

#### Per settore



#### Confronto temporale

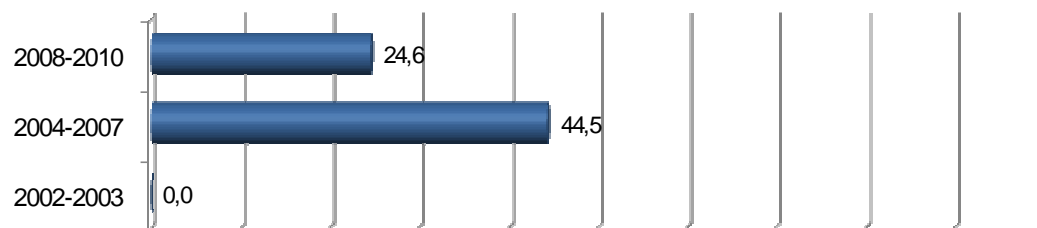


### Aziende che prevedono di assumere nei prossimi due anni (percentuale sul totale)

#### Per settore



#### Confronto temporale



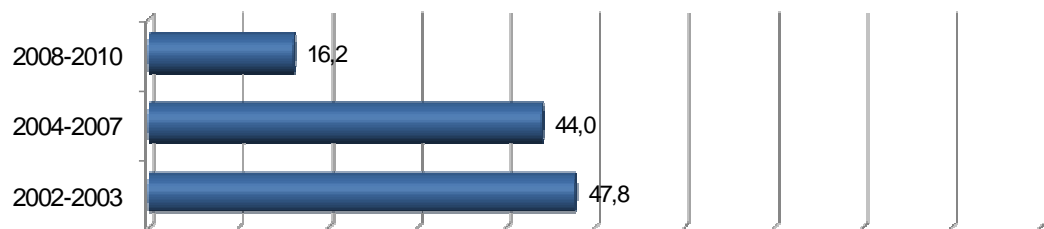
## Il fabbisogno formativo

Aziende che reputano utili interventi formativi per il personale (*percentuale sul totale*)

*Per settore*



*Confronto temporale*



## Nota metodologica

---

L'indagine sugli esiti delle attività di formazione professionale erogate negli anni fra il 2008 ed il 2010 è stata condotta tramite due distinti questionari somministrati con sistema CATI a 821 allievi formati nei corsi ed a 130 aziende che hanno ospitato stagisti a seguito degli stessi corsi. Le interviste telefoniche sono state effettuate nei mesi di novembre- dicembre 2010 per il campione degli allievi e nel gennaio 2011 per le imprese.

Pur con alcune integrazioni ed un piano di campionamento parzialmente diverso, l'indagine è la sostanziale riproposizione di due analoghi interventi condotti relativamente all'attività formativa del biennio 2002-2003 e del biennio 2004-2007. Per quanto si dirà anche oltre, la confrontabilità con i risultati delle indagini precedenti richiede delle cautele.

Di seguito sono descritte le singole fasi della ricerca, dalla definizione degli obiettivi, alla individuazione della popolazione di interesse e del piano di campionamento, al questionario, alla rilevazione ed alle azioni atte a garantire la qualità della stessa, sino alla elaborazione dei dati. Per quanto non riportato per economia di spazio e/o per approfondimenti circa le diverse tecniche utilizzate si rimanda alla letteratura di riferimento.

La nota si conclude con una breve presentazione del Centro Statistica Aziendale Srl cui è stata affidata la realizzazione dell'intero processo qui descritto.

## L'oggetto dell'indagine

---

Gli oggetti sono entrambi riconducibili al più ampio piano della Formazione Professionale della Provincia di Lucca per il triennio 2008-2010 e sono costituiti da:

- ✓ i corsi di qualifica, di specializzazione e di formazione continua programmati all'interno del Sistema della Formazione Professionale Provinciale;
- ✓ gli stage in azienda attivati a seguito dei corsi di cui sopra e dunque essi stessi parte del S.F.P.P.

---

## Le finalità

---

Obiettivo prioritario dell'indagine è quello, ormai in qualche modo classico, di misurare l'efficienza e l'efficacia dell'azione formativa, verificando da un lato la sua ricaduta non solo in termini occupazionali ma anche di riqualificazione delle professionalità e delle competenze e dall'altro la soddisfazione, le aspettative e le esigenze degli utenti e delle imprese coinvolte nei processi formativi.

L'occasione preziosa di contatto con una categoria di utenti estremamente variegata in relazione alla condizione occupazionale e professionale e con un parco di aziende, ha suggerito di estendere questa doppia specifica finalità all'investigazione di ulteriori temi, quali quelli del ricorso e dell'efficacia dei diversi canali utilizzati per trovare lavoro e delle attività di orientamento o, sul fronte azienda, del fabbisogno occupazionale e delle aspettative di assunzione.

Si tratta invero di tematiche le quali, a differenza di quelle specificatamente attinenti l'attività formativa (corsi e *stage*), sono ascrivibili ad un contesto, e dunque ad un universo, più ampio di quello considerato dall'indagine e del quale quest'ultimo non può peraltro essere considerato un sottoinsieme rappresentativo (le imprese che hanno ospitato *stage*, probabilmente mediamente più attive e dinamiche non lo sono dell'insieme delle imprese, come gli allievi dei corsi, più bisognosi di formazione, non lo sono dell'insieme dei senza lavoro o degli occupati).

Per tale motivo, i risultati di questi particolari approfondimenti sono da considerare solo in riferimento allo specifico ambito di ricerca e pertanto come un contributo ad una migliore e più esaustiva lettura del fenomeno.

Si tratta, infatti, in ogni caso, di informazioni utili all'individuazione del potenziale di miglioramento dei servizi ed al suo sfruttamento attraverso la definizione di programmi ed interventi mirati ad accogliere le esigenze del mondo dei lavoratori e delle imprese.

---

## L'approccio metodologico

---

In coerenza con le finalità, l'indagine mira a misurare alcuni fenomeni tipicamente riconducibili a quantità (come gli effetti dell'azione formativa sull'occupazione come sul profilo e sulla condizione professionale dell'utente) attraverso mere operazioni di "conteggio" ed altri, di ordine qualitativo (la soddisfazione, le esigenze e le aspettative) attraverso scale di valutazione, talvolta riportabili a punteggi.

Per questi ultimi si è fatto ricorso alla tecnica cosiddetta di “*customer satisfaction*”.

L'obiettivo fondamentale delle misure di *Customer Satisfaction* è migliorare la sintonia tra fornitore e fruitore di un servizio – nel nostro caso i corsi di formazione e gli stage aziendali - attraverso l'audit del feedback del cliente/utente.

La soddisfazione dell'utente è un fenomeno complesso che può tuttavia essere misurato in modo semplice, attraverso la richiesta di giudizi di qualità, assumendo che ciascun fattore della qualità, ovvero ciascuna caratteristica del servizio, provochi una percezione superiore, eguale o inferiore alle aspettative.

In generale scopo dell'intero processo di “*customer satisfaction*” è misurare:

- ✓ la qualità prevista: ove il riferimento è il cliente e l'obiettivo primario è individuare che cosa egli desidera, quali sono i bisogni impliciti, espliciti e latenti, gli elementi di valutazione e di giudizio sulla qualità del servizio;
- ✓ la qualità progettata: ove il riferimento si sposta all'interno dell'amministrazione e l'obiettivo è di individuare che cosa vuole dare al cittadino o all'impresa e come e che, nel caso specifico della PA comprende anche la “qualità promessa” attraverso gli impegni più o meno impliciti o formali che l'ente assume nei confronti della propria comunità di riferimento.
- ✓ la qualità prestata: che guarda ancora all'interno dell'ente con la finalità principale di verificare che cosa l'amministrazione eroga realmente, in rapporto agli standard definiti.
- ✓ la qualità percepita: ove il riferimento è di nuovo l'utente, le sue percezioni, e valutazioni sul servizio ricevuto, il suo grado di soddisfazione a livello globale e di ogni fattore di qualità o singolo elemento del sistema di erogazione. Questo momento completa la valutazione della qualità prestata con il riscontro degli elementi del servizio non standardizzabili e di difficile valutazione interna.

All'interno di questo quadro di riferimento, il contributo dell'indagine è pertanto quello di raccogliere elementi per la misurazione della qualità prevista (i “desiderata” degli utenti) e della qualità percepita e dello scostamento (raffronto) fra le stesse.

## Il piano di campionamento

### La popolazione di interesse (l'universo dei formati e delle aziende)

Proseguendo nella distinzione fra le due indagini parallele, le popolazioni di interesse, o universo dell'indagine, rappresentate:

- ✓ dall'insieme degli allievi qualificati di tutti i corsi di qualifica, specializzazione ed aggiornamento erogati nel triennio 2008-2010 e di esito positivo (formati);
- ✓ dall'insieme delle aziende che hanno ospitato stagisti a seguito degli stessi corsi.

La numerosità dell'"universo allievi" ammonta a 2.681 unità formate in un totale di 327 corsi. Vi sono compresi – e dunque contati per altrettante volte - alcuni allievi che hanno frequentato più di un corso e, fra i corsi, alcuni di durata biennale, contati per singola annualità.

Il numero di questi ultimi va dunque inteso come corso/anno, ed il numero di allievi come il totale di coloro che hanno concluso positivamente ciascuna annualità di corso, al lordo della partecipazione a più corsi.

L'articolazione per misura dei corsi afferenti il POR 2000/2006 e per asse di riferimento per quelli del periodo di programmazione 2007/2013 è riportata nel prospetto che segue:

#### Universo e campione

valori percentuali	totale allievi	misure/assi									
		A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	Non fse	Aziende
<b>Universo</b>											
Numero corsi	270	14	9	2	166	25	6	5	1	42	
Numero allievi/aziende	1422	155	126	41	636	106	42	37	8	271	221
<b>Campione (interviste effettuate)</b>											
Numero allievi/aziende effettivo	820	66	79	19	385	64	29	30	7	141	130
<b>Quota campionamento</b>											
Effettivo	57,7	42,6	62,7	46,3	60,5	60,4	69,0	81,1	87,5	52,0	58,8

Nel periodo di riferimento, le aziende in cui si sono svolti gli stage, per i corsi che lo prevedevano, sono state 221. Fra queste sono comprese anche alcune appartenenti al settore pubblico. E' stato possibile monitorare le esperienze di stage solo per i corsi di competenza del POR 2000/2006, in quanto per i corsi 2007/2013 lo stage, se pur previsto, non è stato ancora svolto visto che il termine del corso è stato spesso molto vicino alla rilevazione .

## La strategia di campionamento

---

Il fatto che i corsi terminati nel triennio 2008/2010 fossero di competenza di due diversi periodi di programmazione, ha consigliato di procedere ad un piano di campionamento diversificato.

Per i corsi afferenti il POR 2000/2006 terminati nel triennio di riferimento, ci si è posti l'obiettivo di una rilevazione di tipo "censuario".

La scelta delle attività formative del POR 2007/2013 è stata, invece, di tipo ragionato. Due i principali elementi di valutazione nella selezione dei corsi da inserire nel campione iniziale. In primo luogo le attività formative sono state scelte in base alla rilevanza del corso dal punto di vista della numerosità delle persone formate. Inoltre nella scelta dei corsi si è cercato di mantenere la proporzione rispetto al soggetto formatore, tenendo in considerazione la distribuzione di questi ultimi nell'universo di riferimento.

Al campionamento con campione casuale con estrazione sistematica si è fatto ricorso per le circa 1.000 aziende che hanno accolto stagisti (dato stimato a partire dal numero di allievi che hanno partecipato a stage). In questo caso la numerosità del campione è stata fissata a 130 unità.

Se per il campionamento del primo tipo si è previsto di contattare tutte le unità comprese nelle liste, nel secondo caso, l'individuazione delle unità da ricomprendere nel campione e dunque da estrarre dagli archivi, fatta salva la possibilità di un loro "rimpiazzo" in caso di "caduta" (mancata reperibilità o rifiuto a concedere l'intervista), è avvenuta tramite la cosiddetta strategia di campionamento sistematico.

Si tratta di una variante del campionamento casuale semplice molto efficiente da realizzare quando si disponga, come nel nostro caso, della lista delle unità statistiche della popolazione sotto forma di file elaborabile al computer. Viene praticato estraendo un numero a caso tra 1 e N (numerosità della popolazione) e inserendo nel campione l'unità corrispondente nella lista. Le unità successive sono scelte scorrendo la lista a partire dalla prima unità prescelta e selezionando nuove unità con un passo dato dal rapporto  $N/n$ , dove n è il numero di unità che si vogliono inserire nel campione. Il procedimento termina quando sono state selezionate tutte le n unità da campionare.

Se, come nel caso, effettuato su un archivio ordinato rispetto ad alcune variabili/caratteri di analisi di particolare interesse (il corso, l'anno, il genere), tale sistema garantisce una stretta

aderenza fra la composizione del campione e quella dell'universo rispetto a detti caratteri senza necessità di procedere a processi di stratificazione dell'universo.

## **Gli archivi di base**

---

Requisito fondamentale per garantire la qualità della rilevazione è che gli archivi di base usati per l'estrazione delle unità statistiche da intervistare siano in buono stato di aggiornamento e quanto più complete negli elementi necessari ad individuare ed a reperire le singole unità. Nel nostro caso la disponibilità delle anagrafiche dei partecipanti ai singoli corsi, ha risposto ad un doppio requisito di affidabilità: quello di coprire l'intera popolazione di interesse e quello di contenere tutti gli elementi utili, indirizzi e recapiti telefonici, per reperire i soggetti da intervistare.

Relativamente a questo ultimo aspetto si sono rilevati invero alcuni problemi di completezza ed aggiornamento, di entità comunque ridotta e non tale da pregiudicare la significatività dell'indagine, per quanto attiene la lista degli allievi. Questi hanno riguardato in particolare l'assenza del riferimento telefonico – laddove possibile, non essendo gli allievi nella generalità dei casi intestatari di utenze telefoniche fisse, recuperati tramite l'indirizzo – e la non corrispondenza dello stesso causa trasferimento.

Dagli elenchi delle aziende è stata ricavata un'unica lista, con l'obiettivo di eliminare i possibili duplicati tra le imprese. Dove necessario, sono state effettuate delle integrazioni o correzioni dei riferimenti telefonici.

Le caratteristiche degli archivi di base (detti anche "liste") ed in particolare la disponibilità su supporto informatico e la conseguente possibilità di ordinare gli individui per corso ed anno, e le aziende per settore, hanno consentito di utilizzare in entrambi i casi la tecnica di estrazione delle unità campionarie cosiddetta "sistematica" di cui si dirà oltre.

## **Il campione effettivo**

---

I circa 1.400 contatti effettuati per gli allievi hanno avuto esito positivo in 820 casi, ovvero nel 57,9%. In circa un caso su dieci il numero telefonico è infatti risultato errato, mentre in circa due casi su dieci il soggetto, dopo un numero minimo di tentativi (cinque in giorni ed orari diversi)

non è risultato raggiungibile (sono compresi in quest'ultimo gruppo anche i casi in cui è stato concordato un appuntamento telefonico per l'effettuazione dell'intervista poi non rispettato).

I rifiuti a concedere l'intervista sono stati molto rari (3,1%); esiguo (4%) anche il numero dei casi in cui l'intervista è stata interrotta per vario motivo (un dato quest'ultimo che testimonia circa la bontà della struttura del questionario).

I suddetti indici di qualità della rilevazione risultano nell'ordine, se non mediamente migliori, della norma di indagini come la nostra.

### **Universo, campione e riepilogo dei contatti**

valori percentuali	misure/assi										
	totale	A2	C3	E1	I	II	III	IV	IFTS	Non Fse	Aziende
<b>Universo allievi/aziende</b>	1422	155	126	41	636	106	42	37	9	270	221
Unità da piano di campionamento	1065	132	101	25	457	106	42	37	9	113	221
<b>Contatti effettuati</b>	1417	155	126	41	636	106	42	37	12	262	221
di cui:											
Intervista effettuata	820	66	79	19	385	64	29	30	7	141	130
Intervista non effettuata:	597	89	47	22	251	42	13	7	5	121	91
- Non reperibile (numero errato o mancante)	193	36	7	5	81	3	1	2	3	55	45
- Non rintracciato dopo numero minimo di tentativi	304	43	21	3	138	35	10	5	0	49	10
- Rifiuto a collaborare	44	3	2	2	30	2	2	0	0	3	26
- Intervista Interrotta	56	7	17	12	2	2	0	0	2	14	10
<b>Percentuale sul totale contatti</b>											
di cui:											
Intervista effettuata	57,9	42,6	62,7	46,3	60,5	60,4	69,0	81,1	58,3	49,6	0,0
Intervista non effettuata:	42,1	57,4	37,3	53,7	39,5	39,6	31,0	18,9	41,7	46,2	41,2
- Non reperibile (numero errato o mancante)	13,6	23,2	5,6	12,2	12,7	2,8	2,4	5,4	25,0	21,0	20,4
- Non rintracciato dopo numero minimo di tentativi	21,5	27,7	16,7	7,3	21,7	33,0	23,8	13,5	0,0	18,7	4,5
- Rifiuto a collaborare	3,1	1,9	1,6	4,9	4,7	1,9	4,8	0,0	0,0	1,1	11,8
- Intervista Interrotta	4,0	4,5	13,5	29,3	0,3	1,9	0,0	0,0	16,7	5,3	4,5

## **Il questionario**

I questionari adottati per le interviste agli allievi ed alle aziende mantengono la traccia di quelli precedenti, con alcune modifiche. Il questionario dedicato alle aziende è rimasto sostanzialmente invariato, mentre quello degli allievi è stato aggiornato in alcune parti al fine di adeguarlo a nuove modalità o nuove normative in materia.

La struttura del questionario prevede diverse sezioni, la prima delle quali volta a verificare la corrispondenza fra le caratteristiche dichiarate del rispondente (impresa o allievo) e quelle risultanti dalle liste al fine di verificare l'effettiva "eleggibilità" dello stesso.

Nelle sezioni successive alle quali si accede nel caso che i requisiti di eleggibilità siano risultati presenti e l'interlocutore accetti l'intervista, sono trattati nell'ordine:

Per gli allievi:

- ✓ la ricaduta (effetti) del corso sulla condizione occupazionale e professionale dell'individuo (confronto fra requisiti e posizione prima dell'iscrizione al corso ed al momento attuale);
- ✓ l'attuale inquadramento contrattuale dell'intervistato e la sua posizione rispetto alla eventuale ricerca di lavoro;
- ✓ l'analisi dei canali utilizzati per la conoscenza del corso e per trovare il posto attuale di lavoro;
- ✓ l'eventuale servizio di orientamento fruito prima del corso e la sua valutazione;
- ✓ i motivi, le aspettative e la valutazione dell'utilità della partecipazione al corso;
- ✓ il gradimento dei singoli aspetti (elementi di qualità) del corso e, per coloro che li hanno svolti, delle conseguenti esperienze di stage;
- ✓ l'interesse ad ulteriori interventi formativi.

Per le aziende:

- ✓ la valutazione dell'esperienza di stage anche in relazione ai singoli elementi sulle competenze e capacità degli stagisti;
- ✓ la disponibilità a ripetere l'esperienza;
- ✓ il numero di assunzioni per tipologia di contratto attivate negli ultimi anni e gli inserimenti lavorativi a seguito degli stage ospitati;
- ✓ le aspettative di assunzioni ed i fabbisogni professionali dell'azienda per i prossimi anni.

Il questionario prevede domande a risposta chiusa o "semi aperta" (possibilità di segnalazioni alternative alle modalità proposte attraverso la voce "altro, specificare").

Le richieste di un "giudizio" (valutazione soddisfazione, gradimento etc.) propongono per la risposta modalità standard su una scala di valori qualitativi (es, per niente, poco, abbastanza, molto). Alle stesse è associato a posteriori un punteggio (da 0 a 10) utilizzato esclusivamente per la costruzione di indici sintetici.

## La rilevazione

---

Le interviste sono state realizzate da personale di provata esperienza e preventivamente formato all'intervista specifica da un coordinatore (responsabile) che ha curato anche successivi briefing in corso di esecuzione e garantito il regolare supporto.

I contatti e le relative interviste sono state effettuate sui sei giorni della settimana per gli allievi e sui cinque giorni lavorativi per le aziende. Per queste ultime in orario di lavoro (9-18) e per gli allievi preferibilmente in orario serale (17-21) ed il sabato dalle 9 alle 15. Altre fasce orarie per gli allievi sono state utilizzate per interviste su "appuntamento".

## Il sistema CATI

---

La somministrazione del questionario è avvenuta telefonicamente con il supporto di un software C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) appositamente realizzato da Csa.

Rimandando alla letteratura di riferimento circa i vantaggi e le garanzie che il metodo offre per la gestione degli indirizzari, la corretta ed efficiente conduzione dell'intervista, e per una prima serie di controlli di congruità dei dati registrati, si sottolinea qui che l'adozione di un tale strumento è solo parte dell'insieme più vasto ed articolato di azioni volte a garantire la massima qualità della rilevazione (sistema di qualità) a cui si accenna nel successivo paragrafo.

Grazie al CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), l'intervistatore conduce telefonicamente l'intervista registrando simultaneamente le informazioni raccolte su supporto elettronico. Il sistema CATI in particolare consente:

- ✓ rapidità di esecuzione delle interviste;
- ✓ accurata gestione a computer del questionario e delle sue modalità, anche complesse, di somministrazione;
- ✓ possibilità di effettuare campionamenti estesi e polverizzati;
- ✓ possibilità di gestire con grande accuratezza il campione nelle sue varie articolazioni;

## Il sistema qualità

---

Fatta salva una puntuale descrizione delle attività specifiche l'insieme delle azioni che compongono il sistema atto a garantire la massima qualità della rilevazione, si riconduco ai alle tre principali fasi della preparazione, della esecuzione e dell'elaborazione:

- a) attività in fase di organizzazione, predisposizione degli strumenti e selezione e formazione dei rilevatori. Comprendono la definizione delle regole di congruità fra le diverse risposte, dei criteri di validità dell'intervista, dello sviluppo e test del software CATI, della individuazione e della definizione del ruolo di responsabile di field, della selezione e della formazione degli intervistatori, della predisposizione di un manuale per l'intervistatore, della definizione di regole per la selezione delle unità e la sostituzione delle cadute, per i contatti con le aziende (orari, giorni, tentativi) per la gestione degli appuntamenti, test del questionario su alcune aziende campione etc.;
- b) attività di controllo in fase di rilevazione e contemporanea registrazione dei dati, quali controlli automatici previsti all'interno della procedura C.A.T.I., supporto, supervisione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori anche attraverso briefing periodici etc.;
- c) attività di verifica e controllo sulla base dati e validazione dell'archivio, con controllo rispetto di requisiti ulteriori di congruità e validità, evidenziazione di anomalie con eventuale correzione (nel caso anche ricontattando l'impresa), rilascio dell'archivio validato delle interviste effettuato e costruzione report (indici) di monitoraggio.

Particolare attenzione è stata rivolta alle tecniche per la riduzione dell'errore non campionario, che come noto può essere dovuto ad errori di lista dovuti alla impossibilità di risalire al recapito telefonico e presenza di nominativi inesistenti o estranei o a mancate risposte.

Queste ultime distinguibili in:

- a) mancate risposte totali: dopo un congruo numero di tentativi (5 in complesso) come esposto in precedenza, e nel caso di rifiuto a rispondere – fenomeno tendenzialmente in crescita, in indagini come la nostra, anche a causa di una possibile sovraesposizione dei cittadini ai sondaggi – le unità campionarie sono state sostituite secondo il metodo già esposto.;
- b) mancate risposte parziali (“missing”): nel caso di risposte incomplete, si proceduto non considerando valida l'intervista che presentasse un numero di mancate risposte superiori ad un quinto di quelle previste, circostanza peraltro mai verificatasi, ed accettando in tutti gli altri casi la

risposta come non fornita (“non indicato”) in tutti gli altri casi la cui entità è riportata nelle tavole statistiche. Alla stregua delle mancate risposte parziali sono state trattate anche le interviste interrotte (considerate valide dunque nel solo caso di un numero minimo di risposte fornite).

## L’elaborazione dei dati e gli indici sintetici

---

L’intero output statistico prodotto dall’elaborazione dei dati è disponibile su supporto informatico e sarà diffuso dall’Amministrazione Provinciale attraverso il proprio sito internet. In appendice a questo rapporto si ripropongono alcune tavole di sintesi.

Per la categoria “allievi”, tale materiale è articolato per singolo asse o misura. Tale notazione è importante anche per avvertire che un “totale delle misure” costruito come somma delle interviste effettuate, può essere utilizzato come indicazione di massima in sede di confronto con le indagini precedenti. Il piano di spoglio relativo alle singole misure prevede l’utilizzo del genere e degli assi/misure come variabili di analisi (variabili in colonna). Per le aziende è invece assunta come ripartizione la variabile “settore economico”. A suddivisioni più analitiche quali le singole attività, comunque prodotte, non è infatti possibile riconoscere significato statistico per l’esiguità dei casi ricompresi in ciascuna di esse.

I dati, sia per gli “allievi” che per le “aziende”, sono presentati sia in valore assoluto (per gli allievi anche come “riporto” all’intero universo) che in percentuale sul totale, di volta in volta considerato come totale dei soggetti cui la domanda è stata rivolta (nel caso della valutazione dello stage ad esempio, il totale sarà rappresentato dai soli allievi che lo hanno effettuato).

Le tavole sono state arricchite da indici costruiti ad hoc al fine di consentire una più immediata e sintetica lettura del fenomeno osservato e consentire soprattutto di apprezzare le differenze di comportamento e valutazione dei diversi gruppi all’interno della variabile di osservazione del fenomeno (misura / settore economico) e, laddove possibile, l’evoluzione del fenomeno nel tempo.

In prevalenza tali indici sono stati utilizzati per sintetizzare i giudizi espressi dagli intervistati sui diversi aspetti. Quelli proposti sono stati di due tipi:

➤ indici in scala decimale: da zero a dieci nel caso di indici di “gradimento” ovvero per valutazioni e giudizi espressi su scale standard (es. per niente, poco, abbastanza, molto). L’indice è stato costruito come media dei valori ottenuti assegnando valore uno alla valutazione più negativa (es. per niente) ed a crescere in proporzione fino ai 10 punti della valutazione massima.

## Il Centro Statistica Aziendale

---

Fondato nel 1935 da Livio Livi, statistico, economista e sociologo di fama internazionale, il Centro Statistica Aziendale (CSA) è con buona probabilità il centro studi più antico del Paese e, dalla sede di Firenze, opera da allora nella ricerca, nell'analisi e nella divulgazione dell'informazione statistica applicata al campo demografico, economico, sociale e aziendale, per le istituzioni pubbliche, gli istituti di ricerca e le imprese.

Senza voler in questa sede richiamare, anche per economia di spazio, le ricerche, le monografie, le riviste specializzate periodiche, i modelli di stima, le rilevazioni originali e quant'altro prodotto in oltre settant'anni di attività coordinata nel tempo da personalità di prestigio accademico quali Massimo Livi Bacci e Renzo Ricci e sempre condotta da ricercatori ed esperti di primo piano nelle materie specifiche, preme qui sottolineare come il CSA abbia mantenuto l'impronta costante di osservatorio autonomo e indipendente dei fatti legati al mondo economico e sociale sia su scala nazionale che locale garantendo un livello scientifico costantemente elevato dei propri prodotti dei propri servizi.

Nel tempo il Centro ha saputo rinnovarsi estendendo il proprio raggio di studio dalle più tradizionali branche della demografia, dell'economia e del mercato del lavoro, a quelle più tipiche della ricerca sociale – immigrazione ed integrazione, sicurezza dei cittadini, istruzione scolastica – sino a porre ad oggetto la singola azienda o il singolo ente offrendo strumenti, quali indagini ad hoc per la misurazione della soddisfazione della clientela ed indagini di mercato, di supporto alle decisioni.

Nella "nuova frontiera" della customer satisfaction, il Csa ha fatto proprie le tecniche di indagine più all'avanguardia, quali quelle cosiddette "qualitative" (focus group, future workshop, interviste a testimoni privilegiate), affiancandole alle più tradizionali indagini "quantitative" (sondaggi, ricerche di mercato, indagini campionarie in genere).