

*Relazione sugli esiti della valutazione della soddisfazione degli
utenti delle attività formative regionali (annualità 2012)*

Requisito D2 – Tabella D criteri di efficacia ed efficienza

Sommario

1. Sintesi della relazione.....	3
1.1. <i>La definizione del Valore medio annuale (VMA)</i>	4
2. Premessa.....	6
3. Soggetti attuatori, progetti e utenti coinvolti nella rilevazione	7
3.1. <i>Principali caratteristiche degli Enti</i>	7
3.2. <i>Le caratteristiche dei Progetti formativi</i>	8
3.3. <i>Distribuzione degli allievi per Ente</i>	12
4. Esiti della rilevazione relativi al requisito D2.....	13
4.1. <i>Livello di risposta degli utenti</i>	13
4.2. <i>Il grado di soddisfazione</i>	13
4.3. <i>Indicatore D2 e tirocini</i>	14
4.4. <i>La valutazione dell'Indicatore D2 e le diverse tipologie di attività formativa</i>	15
4.5. <i>Indicatore D2 e ambiti di osservazione del questionario: soddisfazione generale e rispondenza alle aspettative, organizzazione e logistica, docenza, tirocinio</i>	16
5. Metodo di calcolo del livello di soddisfazione.....	21
5.1. <i>Il questionario standard regionale</i>	22
5.2. <i>I questionari non standard</i>	23
6. Prospettive.....	25

1. Sintesi della relazione

La Direttiva regionale definita con DGR 968/2007 e ss.mm.ii. prevede gli obblighi per gli Enti al fine del mantenimento dell'accreditamento. Tra questi la rilevazione annuale, attraverso uno specifico questionario, del grado di soddisfazione degli utenti delle attività formative (requisito D2). A sua volta la Regione Lazio, anche sulla base della comunicazione degli esiti di tale rilevazione, deve individuare il "valore medio annuale".

A tal fine nel 2012 la Regione Lazio ha realizzato le seguenti attività:

- predisposizione di un format (foglio dati) per la raccolta e trasmissione dei dati da parte degli Enti sulle attività formative 2012, comunicazioni formali agli Enti, apertura di una mail dedicata e ricezione delle rilevazioni da parte degli Enti;
- pubblicazione sul Portale regionale S.A.C. del format di acquisizione dati;
- elaborazione dei dati di provenienza da parte degli Enti per l'individuazione del rapporto Rispondenti/Utenti e del grado di soddisfazione relativo ai progetti 2012 gestiti da ogni Ente;
- predisposizione di un nuovo format e relative comunicazioni agli utenti per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti delle attività formative 2013 (con scadenza 30 marzo 2014) ;
- integrazione della check list di definizione dei requisiti delle strutture accreditate con il "valore medio annuale" relativo al 2012 e sua pubblicazione sul portale regionale S.A.C.

Il percorso avviato porterà alla definizione del "valore obiettivo" relativo alla soddisfazione degli utenti, a conclusione delle successive attività:

- incontro con gli Enti (18 marzo 2014) sugli esiti della rilevazione 2012;
- elaborazione dei dati inviati dagli Enti relativi alle attività formative 2013, definizione e pubblicazione del "valore medio annuale", come rilevato nel 2013;
- revisione delle modalità di rilevazione utilizzate, con particolare attenzione alle criticità relative al questionario attualmente in uso;
- sperimentazione, a partire da giugno 2014, di un nuovo questionario e definizione del "valore obiettivo".

Nella prima fase della rilevazione sono stati coinvolti 92 Enti che hanno concluso attività formative nel 2012; di questi 84 hanno inviato gli esiti della rilevazione relativi a circa 1.976 progetti formativi rivolti a 25.952 utenti di cui 23.060 hanno risposto al questionario oggetto della relazione.

Come previsto dalla Direttiva regionale, sulla base dell'analisi dei questionari pervenuti è stato possibile definire i due requisiti associati all'indicatore D2:

- il numero dei rispondenti per Ente, che ai sensi della Direttiva regionale deve essere uguale o maggiore all'80% degli utenti, risultato essere nella media regionale, **pari all'89%**;
- il grado di soddisfazione degli utenti, il cui valore medio rilevato è **risultato pari al 93%**.

Ai fini della elaborazione di tale valore medio, è stata utilizzata la *media ponderata* che ha consentito di misurare il peso della numerosità degli utenti afferenti ai diversi progetti e, nel complesso regionale, di pesare la numerosità degli utenti di ogni Ente¹.

La soddisfazione degli utenti è stata determinata rilevando, per ogni progetto, per ogni Ente e per l'insieme di tutti gli Enti, la somma delle risposte "abbastanza soddisfatto" e "molto soddisfatto" relativa ad ogni domanda, escludendo in tal modo solo la risposta "poco soddisfatto". Inoltre, si è proceduto con un'attività di "normalizzazione" per rendere paragonabili gli esiti dei questionari non standard con quelli standard.

In particolare, il posizionamento degli Enti, in riferimento al livello di soddisfazione degli utenti delle attività formative realizzate nel 2012, può essere rappresentato come segue:

- il 67% degli Enti ha registrato un grado di soddisfazione compreso fra il 90,1 ed il 100%;
- il 21,4% un grado di soddisfazione comunque elevato e compreso fra l'80 e il 90%;
- l'8,3% degli Enti può contare su un grado di soddisfazione compreso fra il 60 e il 79,9%;
- infine, il 3,6% degli Enti è connotato da un grado di soddisfazione compreso fra il 50 ed il 60%.

Un'analisi più dettagliata ha consentito di individuare alcuni dei fattori che consentono agli enti di raggiungere un valore più alto nel grado di soddisfazione:

- raggiungono un grado di soddisfazione maggiore gli Enti che hanno gestito progetti anticrisi, caratterizzati da una durata ridotta, rivolti ad un pubblico adulto in qualche modo obbligato a frequentare queste attività formative;
- il grado di soddisfazione meno elevato è raggiunto dagli Enti che hanno gestito attività rientranti nell'"obbligo formativo" caratterizzato da lunga durata, utenti giovani che scelgono l'attività formativa da seguire;
- parimenti, raggiungono un grado di soddisfazione più basso gli enti che hanno integrato attività di tirocinio nel proprio percorso formativo.

1.1. La definizione del Valore medio annuale (VMA)

L'elaborazione dei dati acquisiti ha evidenziato quanto segue:

- il questionario regionale proposto contiene risposte lungo una scala semantica che consente di esprimere solo soddisfazione (poca, abbastanza o molta);
- non è possibile fare alcuna verifica ex-post sulla completa attendibilità delle risposte pervenute, anche considerando che per più di 500 progetti il grado di soddisfazione è risultato pari a 100;
- il numero di non rispondenti appare significativamente alto (11%), anche in considerazione dell'altissimo livello di soddisfazione espresso dai rispondenti;

¹ Si tenga conto che gli Enti hanno avuto in media 308 utenti con una variabilità che va da un minimo di 5 ad un massimo di 1445 utenti ed una moda di 27 utenti.

- alcuni Enti hanno avuto risultati meno brillanti in presenza di attività formative di maggiore durata, rivolte ad un pubblico giovane, quindi più problematico e portatore di maggiori esigenze
- l'attivazione dei tirocini si è dimostrata penalizzante, nonostante l'alternanza scuola-lavoro, sia unanimemente riconosciuta come un aspetto qualificante dell'attività formativa.

Considerando inoltre che:

- ✓ la direttiva regionale non prescrive alcun automatismo nella definizione del valore obiettivo annuale di riferimento da pubblicare, pur dovendo far riferimento ai dati rilevati dagli Enti;
- ✓ le caratteristiche del questionario regionale e di quelli non standard utilizzati dagli Enti attribuiscono un peso limitato alle opzioni che consentono di esprimere insoddisfazione;
- ✓ la Regione ha avviato questo processo recentemente, il cui primo esito è stata l'integrazione della check list (dei controlli) ai fini del mantenimento dell'Accreditamento, comprensiva del "valore medio annuale" relativo al 2012;
- ✓ è in corso la rilevazione 2013, che produrrà il relativo VMA;
- ✓ la valutazione degli esiti delle rilevazioni riferite a due annualità offrirà maggiori elementi per individuare ulteriori modalità di verifica circa l'attendibilità dei dati acquisiti, al fine di giungere a definire per il 2014-2015 il "**valore obiettivo di riferimento**" (VOR),

si è ritenuto opportuno individuare dei "fattori di correzione" del **Valore medio rilevato emerso per il 2012 (93%)**.

In particolare si ritiene di valutare il tasso dei non rispondenti come indicatore indiretto di insoddisfazione; conseguentemente il Valore medio annuale di riferimento per il 2012, alla luce del "tasso di non risposta" (11%), viene definito nella misura dell' 82%.

L'elaborazione analitica dei dati relativi alle annualità 2012 e 2013 rappresenta un significativo patrimonio informativo in vista della definizione di nuove modalità di valutazione dell'impatto delle attività formative e della qualità nell'erogazione dell'offerta formativa. Tale analisi ha messo in evidenza la necessità di avviare un percorso di aggiornamento degli strumenti e delle modalità di rilevazione, al fine di dare più spazio alle espressioni di criticità, più "trasparenza" nella compilazione, contribuendo così ad individuare ed incidere sui fattori che pesano negativamente sul livello di soddisfazione degli utenti.

2. Premessa

La Direttiva “Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio” - DGR 968/2007 e ss.mm.ii. allegato 1 Tabella D “Efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate finanziate da fondi pubblici” - prescrive agli enti di formazione accreditati in modo definitivo l’obbligo di far compilare, ad almeno l’80% degli allievi che terminano il percorso formativo, il questionario sulla soddisfazione dell’utenza, presente nel Portale SAC. A sua volta la Regione Lazio è tenuta all’acquisizione degli esiti delle rilevazioni e alla pubblicazione sul sito regionale del valore medio annuale, sulla base dei dati rilevati e trasmessi dagli enti.

La Corte dei Conti Europea nel Rapporto di Audit (2012) - PO Lazio 2007-2013 ha rilevato come tale procedura non fosse definita e comunicata agli Enti.² Pertanto la Regione Lazio ha intrapreso nel corso del 2013 una serie di azioni al fine di ottemperare alle raccomandazioni relative ai requisiti di efficacia ed efficienza della citata Direttiva.

E’ stato innanzitutto predisposto il format per l’acquisizione dei dati per gli enti accreditati che hanno svolto azioni formative concluse nell’anno 2012.

L’avvio della rilevazione del grado di soddisfazione da parte dell’Autorità di Gestione POR FSE 2007-2013 è avvenuto con l’invio - il 28 ottobre 2013 – della comunicazione e dell’allegato format a tutti gli enti accreditati in via definitiva. Nella comunicazione sono stati evidenziati gli step necessari e le procedure per l’invio dei dati; la suddetta documentazione è stata resa disponibile anche sul portale SAC. L’acquisizione dei dati 2012 da parte della Regione si è conclusa il 15 dicembre 2013.

La dimostrazione del possesso dei requisiti D2 e D6, di cui alla Tabella D relativa alla “Efficacia ed efficienza nelle attività precedentemente realizzate finanziate da fondi pubblici”, è un onere a carico di tutti gli Enti accreditati in via definitiva, anche di coloro che sono esonerati dall’attestazione degli altri requisiti descritti nella Tabella D menzionata. Gli esiti di questa prima rilevazione e le problematiche affrontate sono oggetto dei paragrafi successivi.

In seguito all’elaborazione dei dati 2012 si è potuto calcolare il Valore Medio Annuale e riportarlo nel “*modulo di efficacia ed efficienza*” (check list) che gli enti sono tenuti a compilare. La modifica consentirà di verificare il requisito di efficacia ed efficienza per quanto concerne il valore D2.

Il 27 gennaio 2014, è stata avviata la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti per i corsi terminati nel 2013, modificando parzialmente il format, per rendere più agevole e completa la compilazione³. L’acquisizione dei dati relativi alla rilevazione sul 2013 sarà conclusa il 30 marzo 2014, con l’obiettivo di concludere l’elaborazione e definire il “valore medio annuale” 2013 entro maggio 2014.

² Raccomandazioni a seguito dell’audit della Corte dei Conti Europea - PO Lazio 2007IT52PO004 (Rif.4914) - identificativi 11P2522-6 – allegato 2.8 Osservazione 8.1 – Arep 1500 – 6 e 11P2522-7 – allegato 2.9 Osservazione 8.2 – Arep 1500 – 7

³ In particolare nel format da inviare alla Regione, sono stati aggiunti dei campi identificativi di ulteriori caratteristiche del progetto e inseriti degli algoritmi di controllo della coerenza dei dati inseriti.

3. Soggetti attuatori, progetti e utenti coinvolti nella rilevazione

3.1. Principali caratteristiche degli Enti

Nell'analisi del grado di soddisfazione delle attività formative realizzate nel 2012 sono stati coinvolti gli Enti accreditati in via definitiva al 31/12/2012.

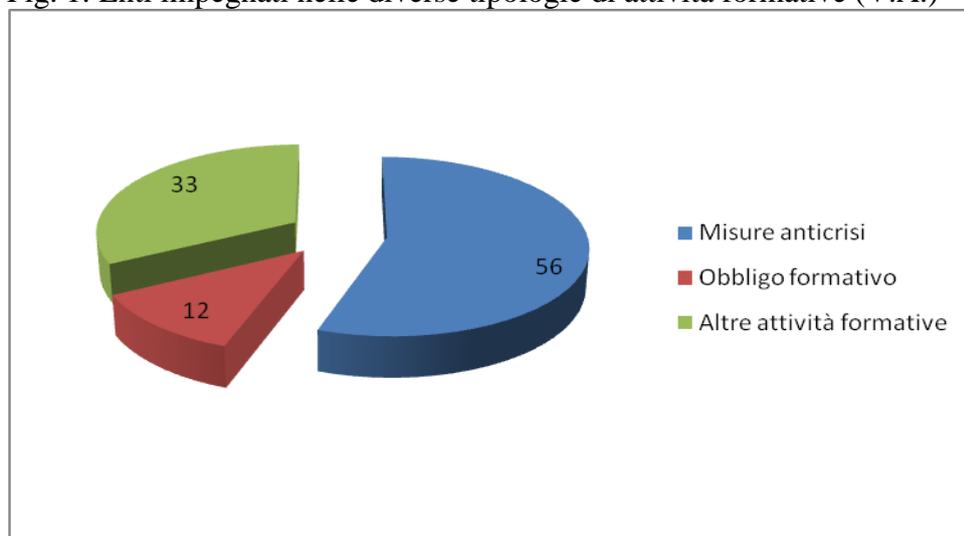
La richiesta di compilazione del format “Foglio di calcolo Criterio D2” è stata inoltrata a 165 strutture formative, comprensive degli Istituti scolastici e dei centri di formazione professionali delle Province e dei Comuni. Gli Enti che hanno trasmesso le informazioni richieste sono stati 84 mentre 74 strutture risultano non aver realizzato percorsi formativi conclusi nel 2012.

Un primo risultato che emerge sulle caratteristiche degli Enti coinvolti è che 35 di questi (pari al 41%) è costituito dagli Istituti scolastici accreditati che hanno realizzato attività formative nel periodo considerato. E' il caso di precisare che tali strutture, pur essendo esentate dal documentare ai fini dell'accREDITAMENTO il possesso dei requisiti legati all'affidabilità economica e finanziaria ed alle capacità gestionali e professionali, sono tenuti a dimostrare l'efficiacia e l'efficienza nella gestione delle attività (tabella D Direttiva regionale) fornendo, oltre ad altre informazioni, anche quelle relative allo specifico criterio D2.

Inoltre, associando gli Enti alle tipologie degli interventi formativi prevalenti conclusi nel 2012 emerge che:

- 56 Enti erano impegnati in attività formative rientranti nei “Progetti Anticrisi” (pari al 66% del totale);
- 12 in progetti riguardanti l'Obbligo formativo (14%);
- 33, pari al 40%, in progetti relativi ad “Altre attività formative” a carattere professionalizzante (Fig. 1).

Fig. 1: Enti impegnati nelle diverse tipologie di attività formative (V.A.)



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

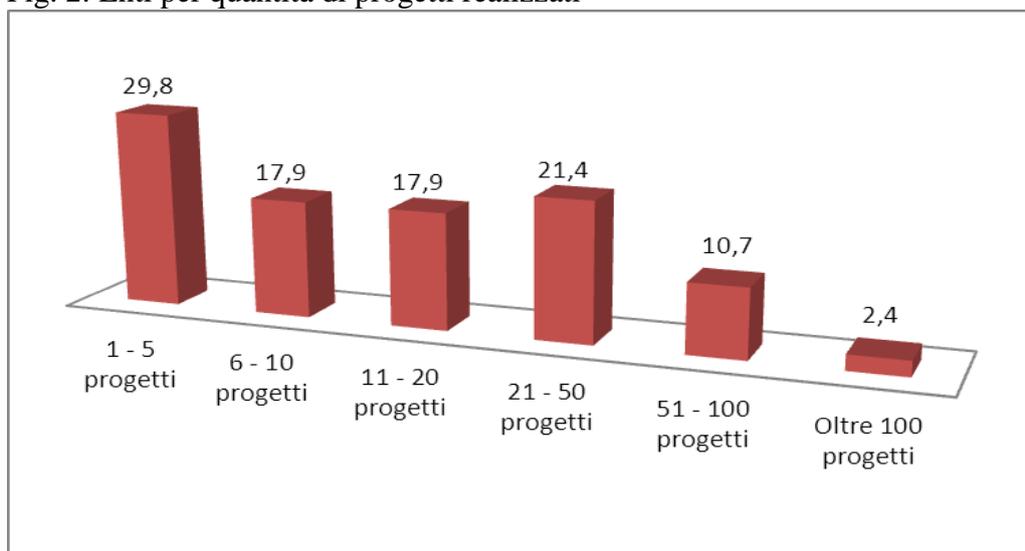
3.2. Le caratteristiche dei Progetti formativi

Tra le strutture formative che hanno risposto circa il 50% ha realizzato ciascuno da 1 a 10 progetti, mentre un numero significativamente ridotto, pari al 2,4% ne ha avviati e portati a termine oltre 100. Poco più del 20% si è attestato su un numero di attività compreso tra 20 e 50.

Le diverse tipologie formative presentano proprie peculiarità:

- nel caso degli interventi anticrisi, che nel complesso sono confluiti in 1.659 progetti, gli Enti hanno gestito in media 19 progetti fino al massimo di 187 progetti in capo ad un solo Ente;
- nel caso dell'obbligo formativo, a cui fanno riferimento 181 interventi formativi, la media si attesta su 2,1 progetto per Ente fino ad un massimo di 39 progetti relativi ad un singolo Ente;
- infine, considerando che gli interventi relativi alle altre tipologie formative (confluiti in 136 progetti), la media dei progetti per Ente si attesta su 1,6 unità fino ad un massimo di 19 progetti gestiti da un singolo Ente.

Fig. 2: Enti per quantità di progetti realizzati



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

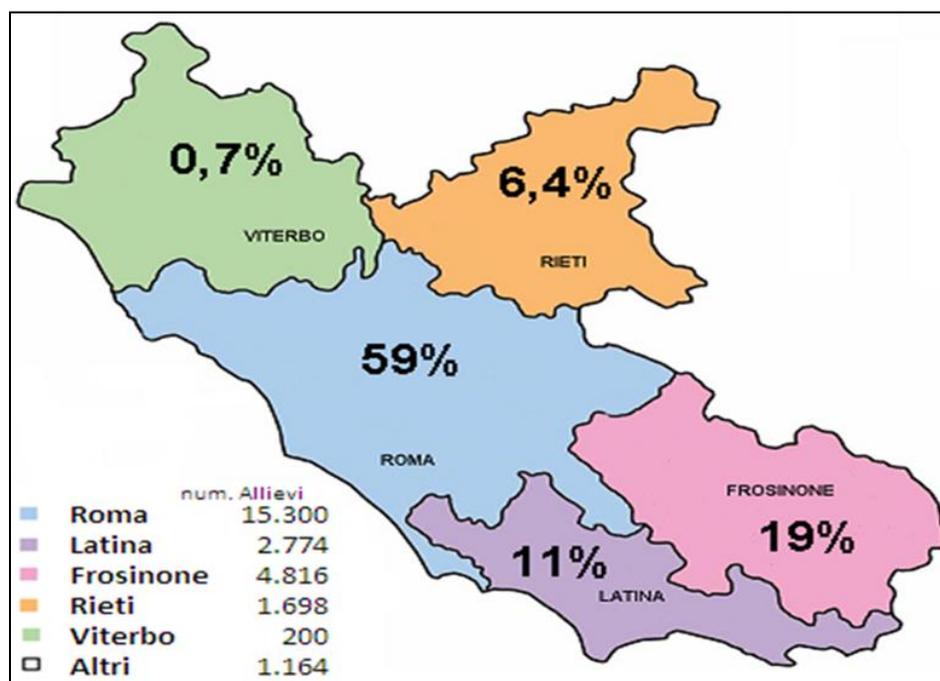
I citati progetti hanno riguardato la formazione di 25.952 allievi la cui **distribuzione territoriale**, associata alla sede dell'attività formativa, è così articolata:

- il 59% degli allievi (pari a 15.300 utenti) ha frequentato attività formative in sedi dislocate nella provincia di Roma;
- l'11% (2.774 allievi) ha frequentato attività formative presso Enti con sedi nella provincia di Latina;
- il 19% (4.816 allievi) ha frequentato attività formative presso Enti con sedi nella

- provincia di Frosinone;
- segue Rieti con il 6,4% degli utenti (1698);
 - infine Viterbo con lo 0,7% degli utenti pari a 200 allievi.

I restanti 1.164 allievi non sono collocabili in alcuna Provincia, in quanto rilevati da Enti che hanno sedi in più di una.

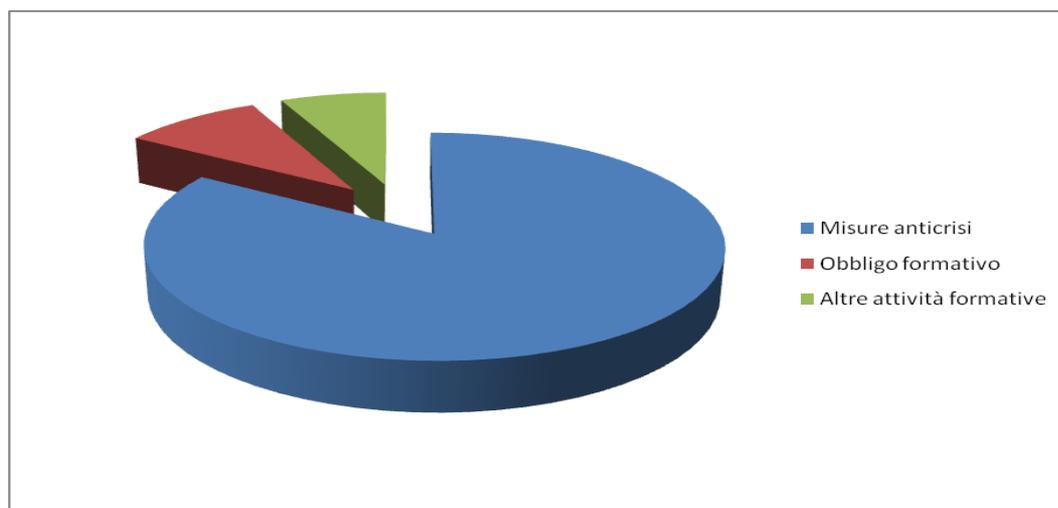
Fig. 3: Distribuzione allievi per Provincia



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

La distribuzione territoriale degli interventi e soprattutto l'incidenza delle varie tipologie sottolineano l'andamento della crisi nella Regione negli anni 2011-2012, quando sono state realizzate le iniziative oggetto dell'indagine. Infatti, più dell'80% sono azioni realizzate nell'ambito del cosiddetto "Programma Anticrisi", che comprende l'insieme degli interventi rivolti ai lavoratori percettori di ammortizzatori sociali in deroga. Ciò appare evidente soprattutto in riferimento al dato relativo alla provincia di Rieti, dove in presenza di una forza lavoro che nel 2012 rappresenta il 2,6% regionale, il numero di allievi coinvolti nelle attività formative incide per più del doppio di tale peso. Di contro sono risultati in numero notevolmente inferiore i progetti di formazione per l'acquisizione di competenze o qualificazioni, indirizzati a persone occupate, in cerca di occupazione (7%) o a giovani; per questi ultimi si tratta, in particolare, di azioni rientranti nell'obbligo formativo (9%).

Fig. 4: Progetti per tipologia di attività formativa



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

Inoltre, analizzando il peso delle diverse tipologie di attività formative, all'interno del “portafoglio progetti” degli Enti, si può osservare una sorta di “specializzazione” nell'erogazione delle diverse tipologie di offerta formativa. Infatti:

- il 60% degli Enti che ha operato nell'ambito delle misure anticrisi ha realizzato fra il 75 e il 100% progetti con queste caratteristiche;
- gli Enti impegnati nell'obbligo formativo sono 12 su 84 (14%) e per i quali queste azioni formative rappresentano più del 75% dei progetti realizzati;
- più diversificata appare la situazione relativa alle “altre attività formative”, che fanno riferimento al 40% degli Enti presi in considerazione; infatti nel “portafoglio progetti” dei suddetti Enti sono presenti in misura pari al 50% anche progetti anticrisi e per l'obbligo formativo.

Sembra il caso di evidenziare che nell'anno preso in considerazione, i percorsi biennali e triennali dell'obbligo formativo hanno riguardato per il 40% la qualifica finale di “operatore del benessere” (indirizzo acconciatore ed estetista), seguono le qualifiche di “operatore elettrico/elettronico” (13%), “operatore meccanico mezzi di trasporto”, e “operatore della ristorazione” che si attestano sul 10%.

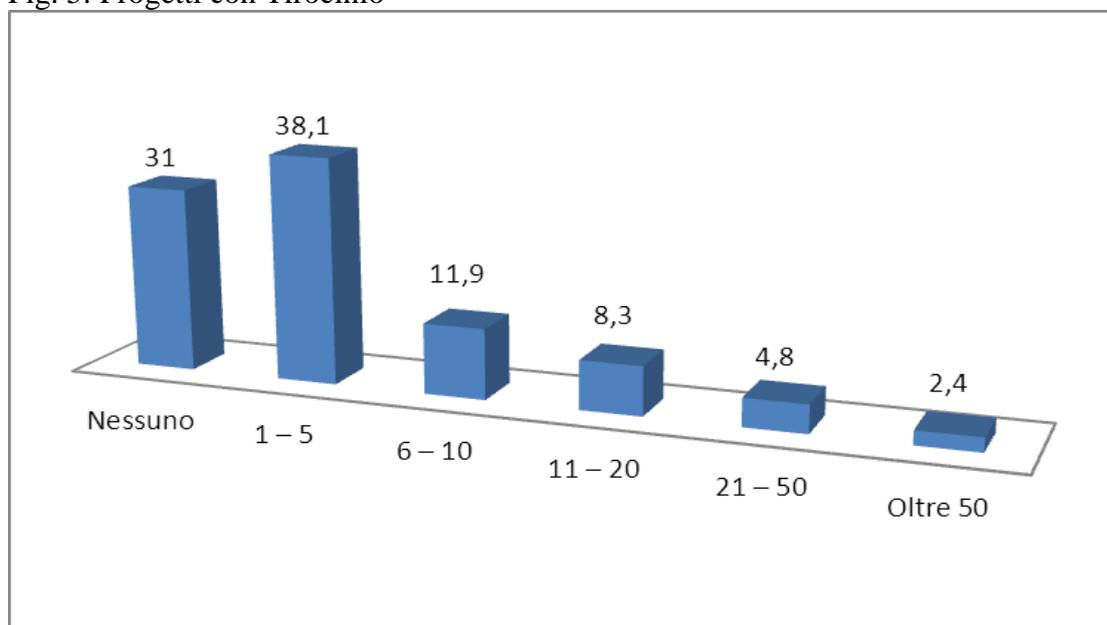
I progetti che hanno previsto anche il tirocinio all'interno del percorso formativo sono 486 (pari al 25%), situazione da leggere alla luce dell'alta incidenza di interventi rivolti a persone già occupate, coinvolte in situazioni di crisi aziendali, la cui formazione, organizzata in moduli autoconsistenti abbastanza brevi ed erogati anche da più Enti, non appare adeguata alla gestione dell'attività di tirocinio.

In particolare, il 32% degli Enti ha realizzato progetti senza prevedere percorsi di alternanza con il lavoro; il 36% ha avviato progetti con tirocini relativamente ad una quota che arriva al 30% dei progetti realizzati, mentre solo il 27% degli Enti ha promosso tirocini per almeno il 60% dei progetti realizzati, adottando in maniera sistematica l'approccio dell'alternanza scuola-lavoro.

A questo proposito è utile precisare che si osserva un rapporto incrementale fra quota di progetti riguardanti l'obbligo formativo e l'attivazione di tirocini, infatti:

- solo 1 Ente, i cui progetti riguardano interamente l'area dell'obbligo formativo, non ha attivato tirocini;
- un altro Ente, che nel proprio portafoglio progetti ha una quota del 22% che riguarda l'obbligo formativo, ha attivato tirocini per una misura che va dal 10 al 30% di tali progetti;
- tutti gli altri Enti, con quote di progetti relative all'obbligo superiori al 97% di quelli gestiti, hanno attivato tirocini in 1 caso in una misura che va dal 30 al 60% dei loro progetti, in ulteriori 8 casi nella misura che va dal 60,1 al 100 dei propri progetti;
- d'altra parte 6 Enti su 22, pari al 27% di quanti hanno gestito almeno il 75% dei propri progetti nell'ambito delle misure anticrisi, hanno attivato tirocini per almeno il 60% di tali iniziative formative;
- in una posizione intermedia si trovano Enti che hanno attivato principalmente "Altri interventi formativi", il 31% dei quali ha attivato tirocini per una quota che va dal 60 al 100% di tali progetti.

Fig. 5: Progetti con Tirocinio



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

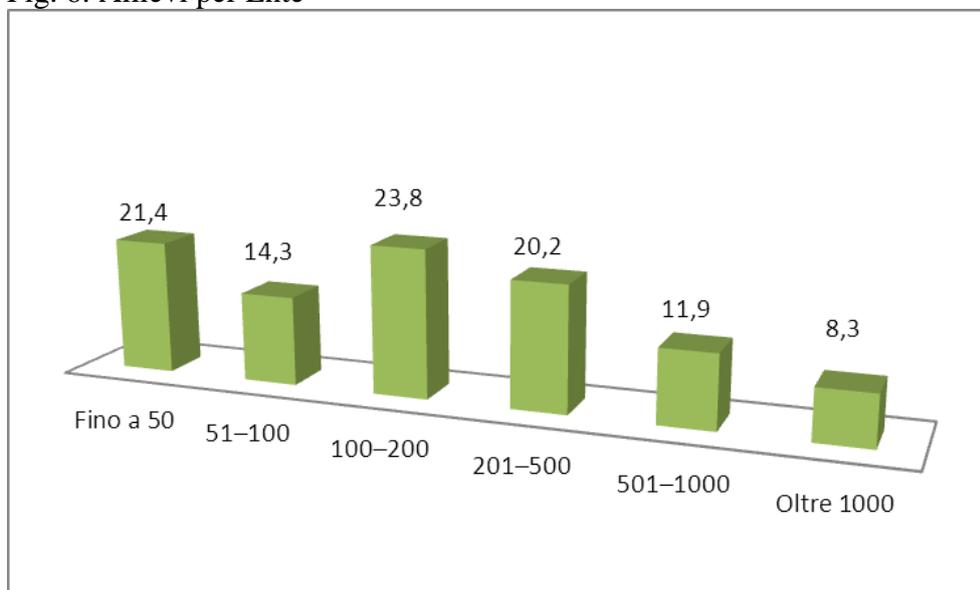
3.3. Distribuzione degli allievi per Ente

Il numero complessivo di allievi coinvolti è rappresentato da 25.952 unità. Una percentuale di strutture formative, pari all'8,3%, ne ha coinvolti, ognuno, oltre 1.000; una percentuale pari al 23,8% ha avuto tra i 100 e 200 allievi, mentre il 35,7% ne ha coinvolti meno di 100.

In particolare, considerando una quota superiore al 75% dei progetti come “indice di specializzazione” nelle diverse tipologie di offerta formativa, si osserva che:

- il 25% degli Enti specializzati negli interventi anticrisi ha gestito interventi formativi per almeno 500 utenti;
- tale quota scende al 18% nel caso degli Enti specializzati nell'obbligo formativo;
- infine, nessun Ente che ha attivato “Altri interventi formativi” ha gestito progetti che nel complesso hanno riguardato più di 500 utenti.

Fig. 6: Allievi per Ente



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

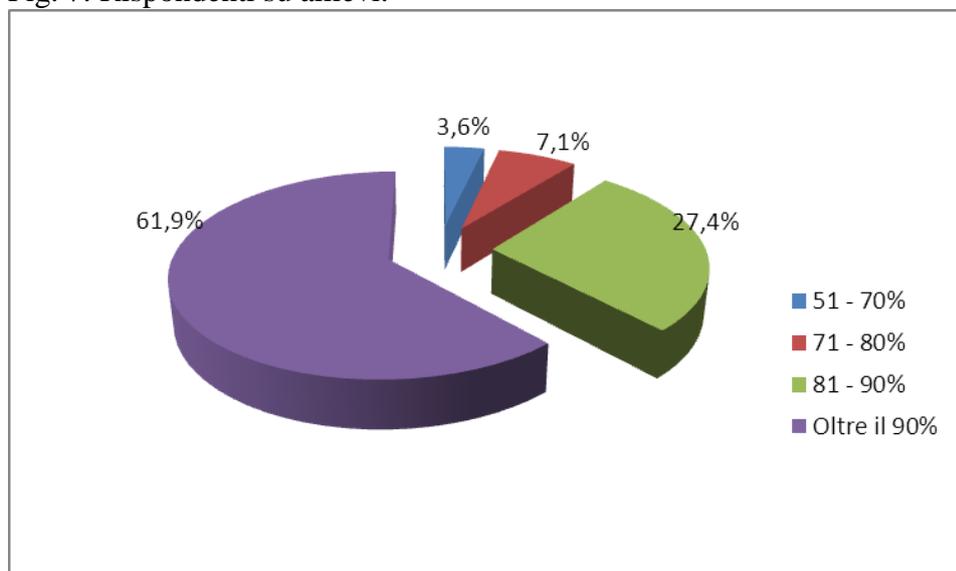
4. Esiti della rilevazione relativi al requisito D2

4.1. Livello di risposta degli utenti

La Direttiva regionale prevede che almeno l'80% degli allievi debba compilare il questionario di gradimento. La rilevazione ha dimostrato che tale soglia è stata ampiamente superata, infatti hanno espresso la loro valutazione 23.060 utenti. L'analisi ha evidenziato inoltre che:

- l'89,3% degli Enti ha avuto un tasso di risposta superiore all'80%;
- poco più del 60% oltre il 90%;
- solo il 3,6% degli Enti ha avuto una percentuale di risposta inferiore al 70%.

Fig. 7: Rispondenti su allievi.



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

4.2. Il grado di soddisfazione

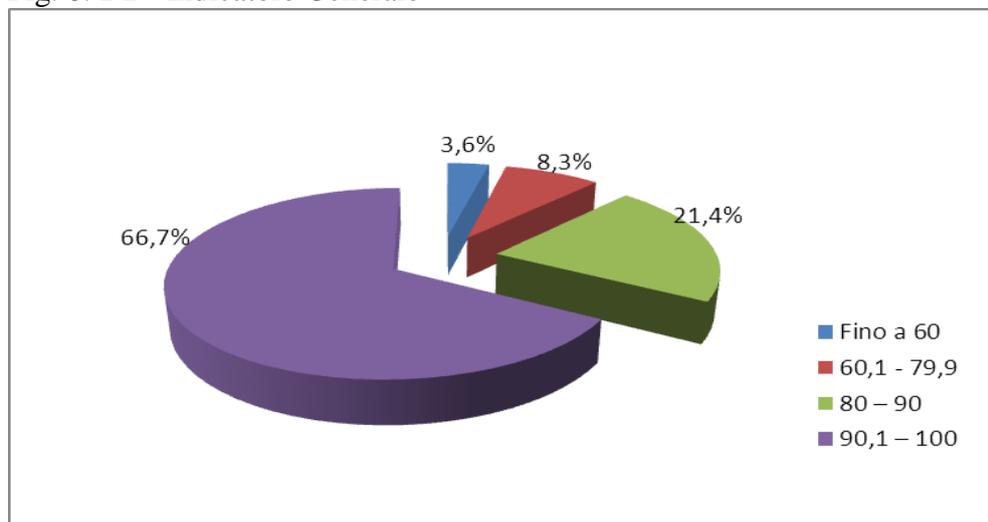
L'obiettivo principale della somministrazione del questionario da parte degli Enti è la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti coinvolti nelle iniziative formative.

A tal fine si è proceduto al calcolo del grado di soddisfazione, sommando le risposte che nei questionari standard e non standard evidenziavano una valutazione positiva da parte degli utenti relativamente ai contenuti descrittivi di ogni domanda. Nel rinviare al paragrafo successivo i dettagli sulle modalità di calcolo utilizzate, di seguito si riportano gli esiti di questa elaborazione.

Con riferimento agli interventi formativi nel loro complesso:

- 4 Enti, pari al 4,7% del totale, hanno raggiunto un livello di gradimento pari al 100% per tutte le attività formative promosse;
- 52 Enti, pari al 61%, hanno registrato, da parte degli allievi, un grado di soddisfazione elevato, che va oltre il 90%;
- 18 Enti, pari al 21,4%, hanno registrato, un grado di soddisfazione elevato, che va dall'80 al 90%;
- 7 Enti, pari all'8,3%, hanno registrato, un grado di soddisfazione relativo alla propria offerta formativa che si posiziona fra il 60 ed il 79,9% degli utenti;
- 3 Enti, pari al 3,6% di tutte le strutture coinvolte nella rilevazione, evidenziano una situazione più problematica considerato che la percentuale degli utenti soddisfatti si posiziona sotto il 60%, anche se non scende mai sotto il 50% .

Fig. 8: D2 - Indicatore Generale



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

4.3. Indicatore D2 e tirocini

L'analisi dei dati ha consentito di rilevare che la presenza nei percorsi formativi dei tirocini non ha rappresentato un fattore di successo, che contribuisce ad innalzare l'indice di gradimento espresso dagli allievi. Infatti, solo il 63% degli enti che ha attivato progetti comprensivi di forme di alternanza ha registrato un indice di soddisfazione superiore al 90%. Un indice così elevato lo troviamo invece nel 77% di enti **che non** ha attivato tirocini.

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

Il livello di soddisfazione degli utenti appare in qualche modo legato alla tipologia di attività formativa e al profilo dell'utente. Nel caso delle misure anticrisi si tratta di un lavoratore che ha ancora un rapporto con l'azienda (quando è in cassa integrazione in deroga) o ne è stato licenziato recentemente (mobilità in deroga) e che deve necessariamente frequentare le suddette attività formative per mantenere il sostegno al reddito. Al polo opposto si trovano gli utenti dell'obbligo formativo, certamente più giovani della categoria precedente, che hanno avuto la facoltà di scegliere di frequentare una specifica attività formativa.

Si osserva come tra gli Enti che hanno gestito attività formative anticrisi, e che quindi hanno utenti del primo profilo, nessuno è posizionato sotto il 60% del livello di soddisfazione.

In particolare:

- solo 3 Enti (pari al 6,1% di quanti hanno gestito questo tipo di progetti) si posizionano fra il 60 e l'80%;
- 8 Enti si posizionano fra l'80 ed il 90% del livello di soddisfazione;
- 38 Enti, pari al 77% di quanti hanno gestito progetti anticrisi, si posizionano nella fascia 90 - 100% del livello di soddisfazione.

E' utile, a tale proposito evidenziare che si tratta di Enti "specializzati" in questa attività poiché il loro "portafoglio progetti" è composto per una quota compresa fra il 75 ed il 100% da questa tipologia.

Nel caso dei progetti per l'Obbligo formativo, attinenti al secondo profilo di utenza, si osserva che

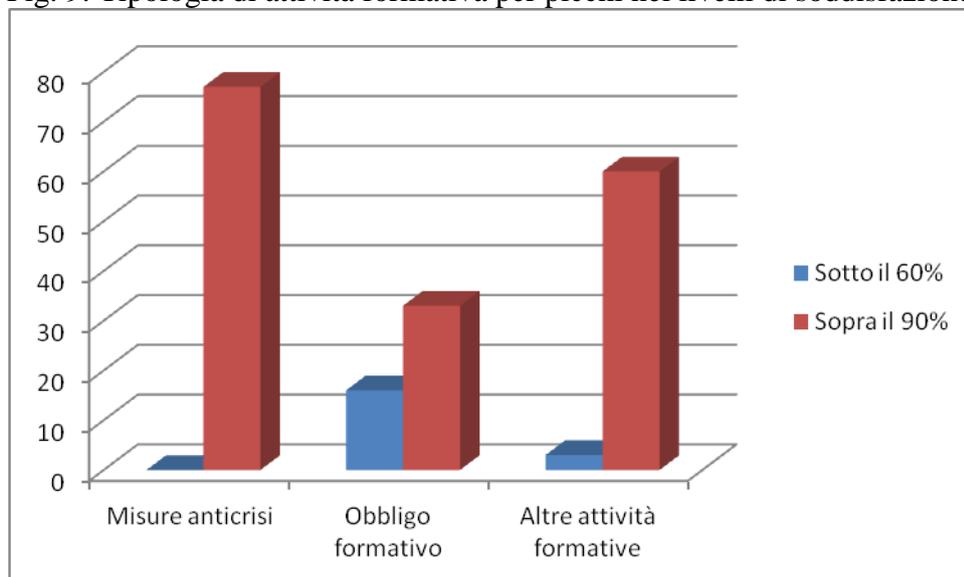
- il 18,6% degli Enti coinvolti si attesta nella fascia più bassa (fino al 60% del livello di soddisfazione);
- una quota simile si posiziona sulla fascia intermedia (dal 60 all'80% del livello di soddisfazione);
- un ulteriore 36% si attesta nella fascia (80 – 90%);
- solo una minoranza di Enti (3 pari al 27%) registra un livello di soddisfazione superiore al 90%.

In una situazione intermedia si trovano i 33 Enti che hanno erogato "Altre attività formative":

- solo 1 è posizionato sotto il 60% del livello di soddisfazione;
- 2 nella fascia compresa fra il 60 e l'80%;
- 8 nella fascia 80-90 %;
- il 60% nella fascia più alta, ovvero superiore al 90%.

La situazione è rappresentata negli aspetti salienti nel grafico successivo.

Fig. 9: Tipologia di attività formativa per picchi nei livelli di soddisfazione degli utenti



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

4.5. Indicatore D2 e ambiti di osservazione del questionario: soddisfazione generale e rispondenza alle aspettative, organizzazione e logistica, docenza, tirocinio

Al fine di presentare un quadro più esauriente degli ambiti di valutazione offerti agli utenti attraverso il questionario, le domande sono state aggregate in quattro aree tematiche, di cui si sono sommate le risposte che evidenziavano una percezione soddisfacente, tali aree sono:

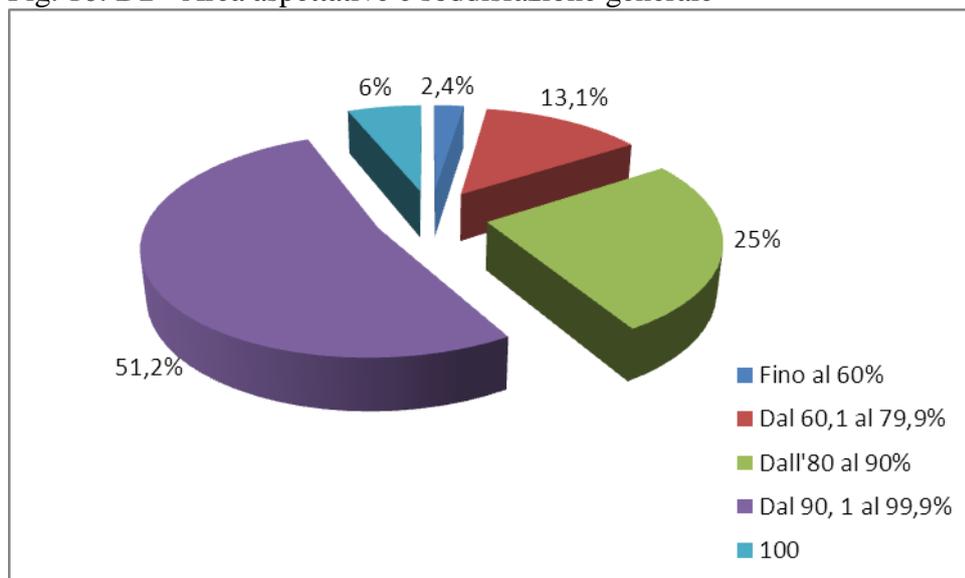
- soddisfazione generale (in cui sono state accorpate 6 domande non associabili a specifici ambiti);
- soddisfazione relativa all'organizzazione e logistica (con 5 domande accorpate);
- soddisfazione relativa alla docenza ed organizzazione didattica (con 6 domande accorpate);
- soddisfazione relativa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

Per quanto riguarda la prima di queste aree di valutazione, è possibile constatare che il livello di soddisfazione evidenziato dagli utenti segue lo stesso profilo della valutazione generale comprensiva di tutte le aree analizzate.

Infatti:

- il 6% degli Enti arriva ad un livello di soddisfazione pari al 100%;
- il 52,4% degli Enti raggiunge una percentuale del livello di soddisfazione compreso fra il 90,01% ed il 99%;
- un ulteriore 25% evidenzia un livello di soddisfazione compreso fra l'80 e il 90%;
- solo il 15,5% degli Enti si pone sotto la soglia dell'80% ed in particolare il 13,1 sopra la soglia del 60% e il 2,4% sotto tale soglia.

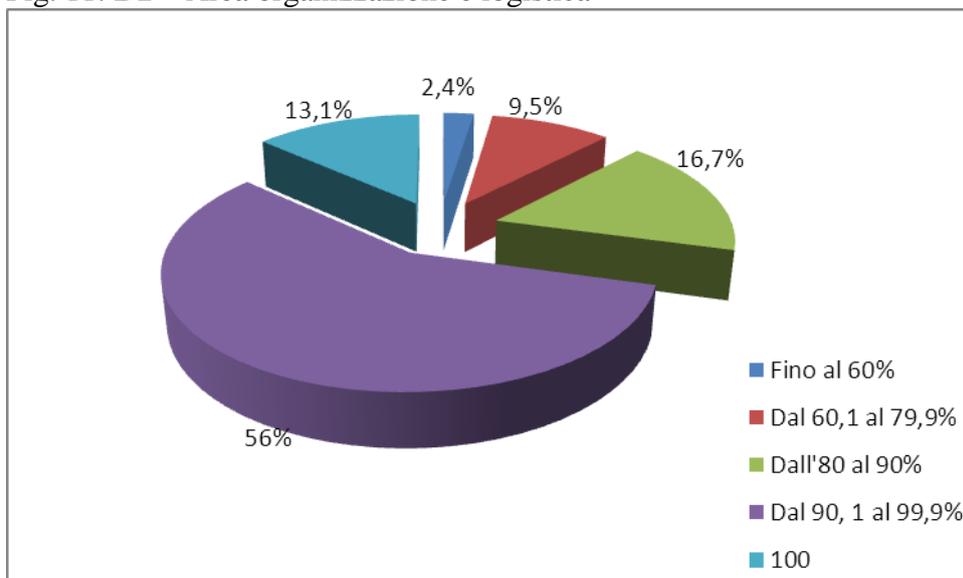
Fig. 10: D2 - Area aspettative e soddisfazione generale



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

Il secondo ambito di osservazione è rappresentato dagli aspetti legati alla **logistica**, disponibilità di attrezzature e laboratori, metodologie didattiche, organizzazione delle attività. Rispetto a questa area, gli Enti che raggiungono la quota del 100% salgono al 13%, mentre nella quota superiore al 90% e inferiore al 100% troviamo il 57% degli Enti. Fra l'80 e il 90% troviamo ancora il 16% degli Enti sotto osservazione. Infine, nelle posizioni meno alte si trova il 12% degli Enti con livelli superiori al 60% e fino al 79,9 (9,5% degli Enti) e con il 2,5% che si posiziona sotto il 60% del livello di gradimento.

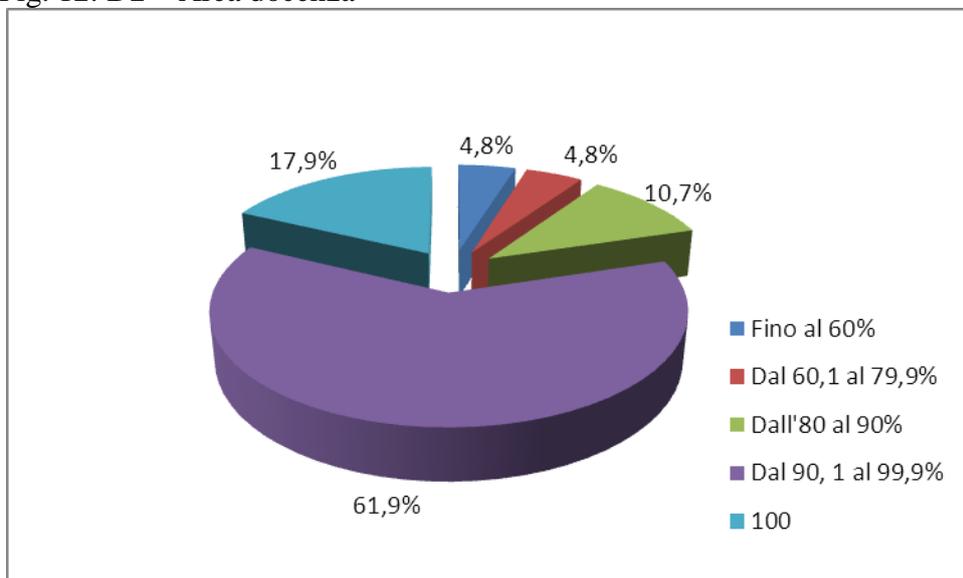
Fig. 11: D2 – Area organizzazione e logistica



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

Il terzo ambito di indagine è rappresentato dalla **Docenza**, con riferimento sia alle metodologie di insegnamento, che alle capacità di motivare, interessare e relazionarsi con i discenti. Quest'area ha registrato il maggiore indice di gradimento visto che la percentuale di strutture che ha raggiunto un indice in gradimento compreso tra il 90 e il 100% sale all'80%. Per completezza si evidenzia che la percentuale di enti che ha un livello di soddisfazione inferiore al 60% sale al 4,8%.

Fig. 12: D2 – Area docenza



Fonte: Regione Lazio – Direzione Regionale Formazione Ricerca e Innovazione, Università e Diritto allo Studio

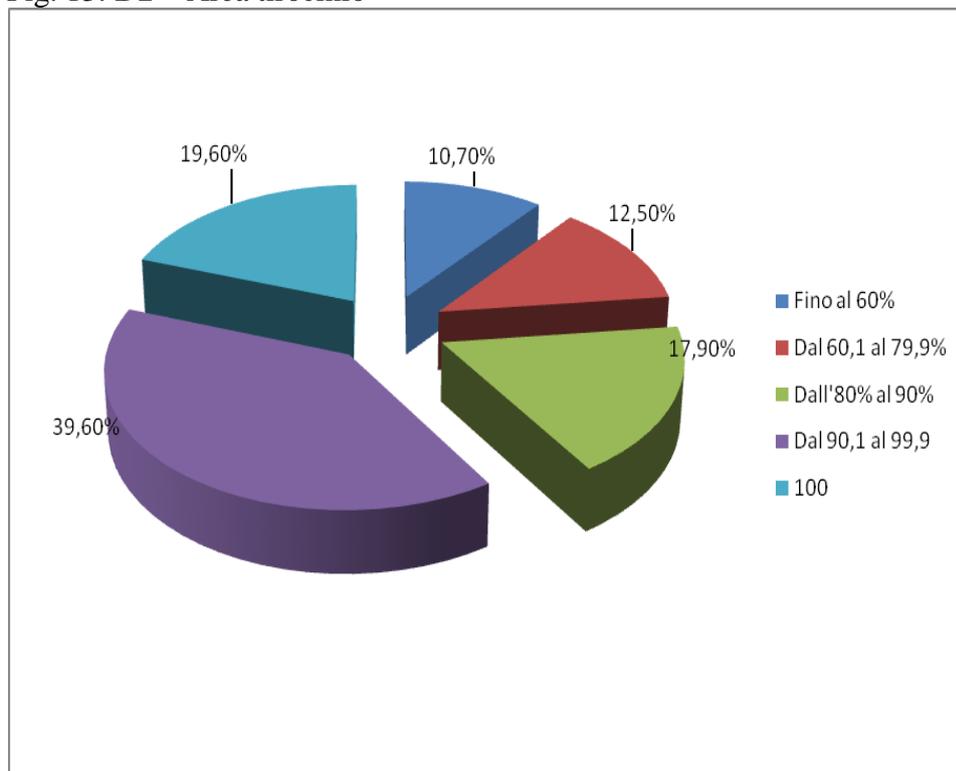
L'ultima parte del questionario è riservata ai **Tirocini**, area che comprende 3 domande.

Si chiede di esprimere il parere su come si è stati accolti in azienda, sulle competenze acquisite attraverso l'esperienza lavorativa e sulle possibili opportunità professionali aperte da tale esperienza. In questo ambito i limiti emersi sull'incidenza dei tirocini sul grado di soddisfazione generale ritornano tutti, anche se va evidenziato che ben 28 Enti pari al 33,3% non ha attivato nessun tirocinio e quindi il peso di queste valutazioni non influenza in alcun modo il livello di soddisfazione più generale raggiunto da tali Enti.

In riferimento, quindi, agli Enti che hanno attivato i tirocini (Fig. 14), si osserva che:

- gli Enti per i quali la valutazione di soddisfazione è inferiore o uguale al 60% raggiunge il 10,7%, pari al 445% in più rispetto alla prima e seconda area (generale e logistica) e del 200% in più rispetto all'area della docenza;
- si trova nella soglia di soddisfazione compresa fra il 60 ed il 79,9% un ulteriore 16,7%;
- la quota di quanti si trovano fra il 90 ed il 99,9 % scende al 39,9%;
- infine, aumenta la quota (per quanto relativa solo agli Enti coinvolti nei tirocini) degli Enti per i quali, anche in quest'area il livello di soddisfazione è del 100% e che si attesta sul 19,6%.

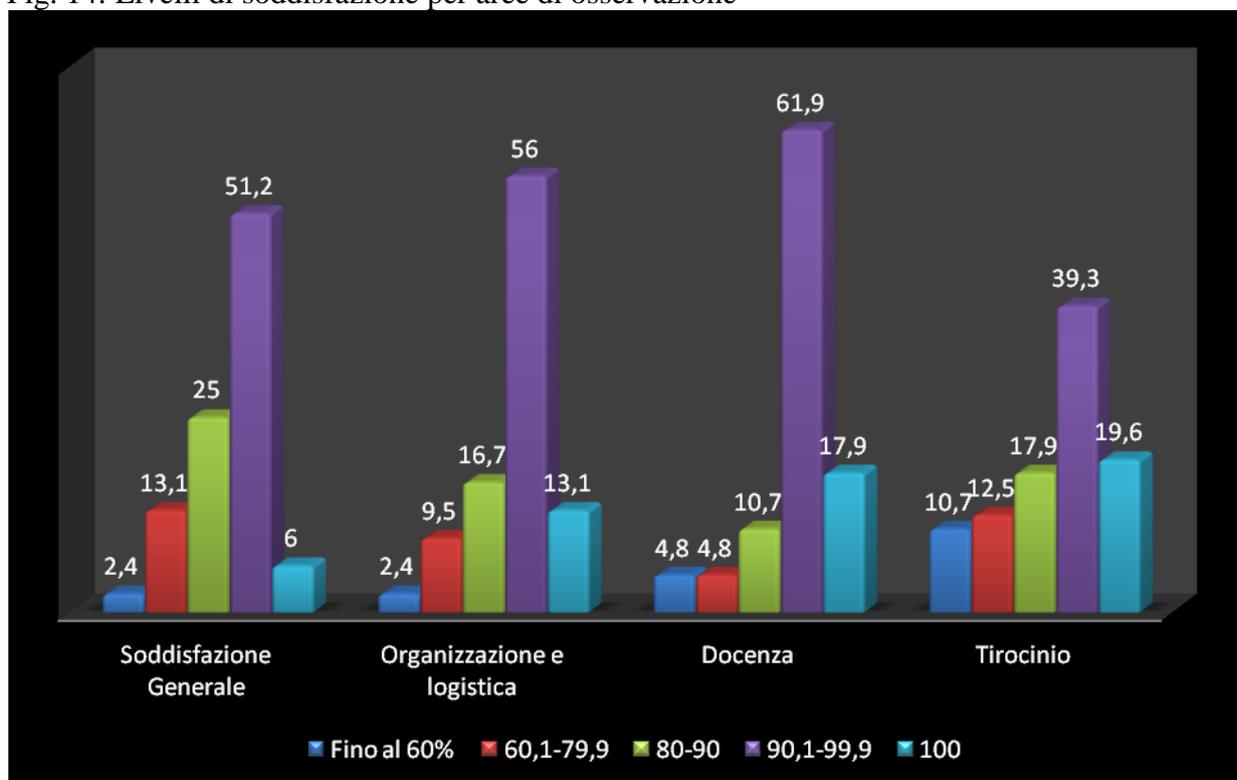
Fig. 13: D2 – Area tirocinio



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

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

Fig. 14: Livelli di soddisfazione per aree di osservazione



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

In conclusione, senza voler definire un profilo generale che connota gli Enti “virtuosi” e quelli che evidenziano un livello di soddisfazione meno alto, è possibile identificare delle costanti che caratterizzano gli Enti che hanno avuto le migliori e le peggiori performance:

- Enti il cui grado di soddisfazione arriva al massimo alla quota del 60%, che nel complesso sono 3 pari al 3,6% di tutti gli Enti, presentano i seguenti aspetti:
 - o gestiscono un numero limitato di progetti (il 66% fino a 10 progetti);
 - o hanno un numero limitato di allievi (66% max 200 allievi);
 - o hanno gestito progetti relativi all’obbligo formativo (il 66% degli Enti ha attivato esclusivamente progetti riferiti all’obbligo);
 - o hanno attivato tirocini (il 66% ha attivato tirocini per almeno il 90% dei progetti gestiti).

- Enti il cui grado di soddisfazione è stato valutato come superiore al 90% (56 Enti pari al 66%), connotati come segue:
 - o il 42% di questi ha gestito almeno 20 progetti;
 - o il 46% ha gestito attività formative per più di 200 allievi;
 - o Per il 75% dei casi si tratta di attività formative che rientrano nei “progetti anticrisi”;
 - o Un terzo di tali Enti non ha attivato nessun tirocinio;
 - o Solo il 12,5% ha attivato tirocini in maniera sistematica (ovvero per il 90% dei progetti gestiti).

5. Metodo di calcolo del livello di soddisfazione

Le disposizioni regionali relative all'accreditamento prevedono che gli Enti somministrino il questionario di soddisfazione degli utenti delle attività formative al termine delle stesse, coincidente in buona sostanza con la data dell'esame finale.

La Regione Lazio ha ricevuto i dati relativi ai questionari somministrati e nell'elaborazione dell'indicatore di soddisfazione degli utenti, ha dovuto tener conto dei seguenti aspetti:

- il diverso peso del numero degli utenti per i progetti afferenti allo stesso Ente;
- il diverso peso del numero complessivo degli utenti per Ente in relazione al numero complessivo di utenti;
- le differenti strutture dei questionari predisposte da una parte Enti per rilevare il livello di soddisfazione.

Per affrontare le prime due problematiche, il calcolo del livello di soddisfazione degli utenti è stato realizzato utilizzando la media ponderata che ha consentito:

- di tener conto del peso degli utenti di ogni progetto, all'interno dell'insieme dei progetti di ogni Ente, per la valutazione del D2 riferito ad ogni Ente;
- del peso di tutti gli utenti del singolo Ente, rispetto al totale degli utenti di tutti gli Enti, per la valutazione del D2 generale.

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

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

Questo valore è, in effetti, il punto di arrivo di un processo più complesso che, partendo dalle risposte ai questionari somministrati, graduate lungo scale semantiche composte da tre o più classi, *poco soddisfatto*, *abbastanza soddisfatto*, *molto soddisfatto*, nel caso del questionario standard regionale e più classi nel caso dei questionari non standard, è stato realizzato sulla base dei seguenti passaggi:

a) creazione di una variabile dicotomica (soddisfatto/non soddisfatto) il cui esito è stato ottenuto aggregando tutte le risposte che si ponevano sopra la soglia "poco soddisfatto" riferite al questionario regionale;

b) "normalizzazione" delle classi qualitative e/o quantitative contenute nelle strutture delle risposte dei diversi questionari non standard, arrivando anche in questo caso alla creazione di una variabile dicotomica che ha aggregato le espressioni di soddisfazione superiori alle diverse soglie negative, comunque espresse;

c) in tale ambito, inoltre, si è tenuto conto del nr. di domande dei questionari standard, ad es, nel questionario regionale potevano comprendere o meno l'area "tirocini", e non standard che

prevedevano un numero di di domande estremamente variabili.

Similarmente, dopo aver riaggregato le domande per omogeneità di caratteristiche prese in considerazione, sono stati valutati i livelli di soddisfazione specifici riguardanti:

- le *aspettative e la soddisfazione in generale* (D2-1),
- la soddisfazione relativa a *organizzazione e logistica* (D2 – 2),
- la soddisfazione relativa alla *docenza* (D2 – 3),
- la soddisfazione relativa all'*organizzazione e gestione dei tirocini* (D2 – 4).

5.1. Il questionario standard regionale

Il questionario regionale standard è stato utilizzato da 71 enti che hanno gestito 1746 progetti.

Gli Enti hanno quindi inviato gli esiti della somministrazione del questionario per un complesso di 20.211 allievi rispondenti.

In particolare, il questionario regionale è strutturato in due sezioni:

- a) Sezione anagrafica riferita sia all'allievo (di cui viene richiesto il codice fiscale) che all'Ente/Progetto;
- b) Sezione contenente le 20 domande di valutazione della soddisfazione, articolate come segue:

- 6 domande possono essere associate alla soddisfazione più generale che ha caratterizzato l'attività formativa (ad es. soddisfazione rispetto alle aspettative, valutazione sull'utilità delle conoscenze acquisite, omogeneità dei partecipanti ecc.);
- 5 domande possono essere associate all'organizzazione ed alla logistica (si chiede di valutare l'adeguatezza dei laboratori, delle attrezzature, del materiale didattico, fino all'organizzazione complessiva dell'aula);
- 6 domande fanno invece riferimento alla docenza (professionalità del tutor, capacità di motivare, di trasmettere le conoscenze, adeguato utilizzo dei diversi metodi didattici);
- 3 domande fanno riferimento ai tirocini (disponibilità dell'azienda ospitante, coerenza rispetto ai contenuti didattici, utilità rispetto all'inserimento lavorativo).

A prescindere da qualche dettaglio, ad esempio la ridondanza fra le domande 7 e 8 entrambe relative all'adeguatezza dell'uso dei laboratori, l'aspetto maggiormente problematico che si vuole segnalare è relativo alla scala semantica utilizzata per raccogliere la soddisfazione che viene espressa attraverso le classi "poco soddisfatto", "abbastanza soddisfatto", "molto soddisfatto".

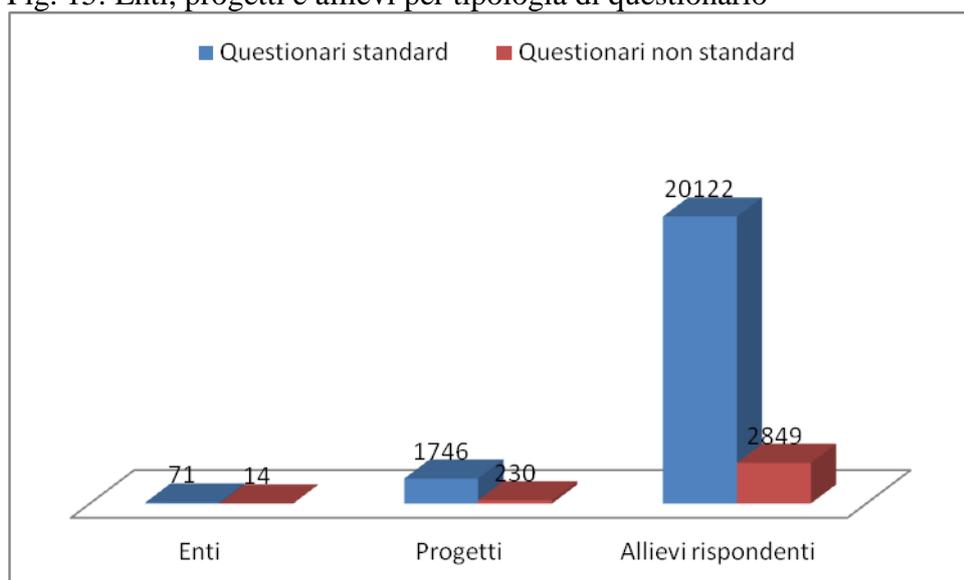
Si evidenzia infatti che:

- è possibile esprimere esclusivamente la propria soddisfazione;
- sono previste due classi di soddisfazione, da un livello medio ad un livello alto, ed una sola che riguarda un livello basso;

- l'espressione qualitativa della soddisfazione pone qualche problema di operatività del calcolo del valore medio regionale tanto che è stato necessario creare una variabile dicotomica che identificasse unitariamente i soddisfatti rispetto ai non soddisfatti.

Infine, non si può non evidenziare come il questionario non sia anonimo e questo pone qualche ombra sull'alto grado di soddisfazione raggiunto da un numero così esteso di Enti (56 su 84 hanno superato la soglia del 90%), anche considerando, l'unanimità di espressione del livello di soddisfazione pari a 100 e che ha caratterizzato centinaia di progetti oggetto di questa rilevazione.

Fig. 15: Enti, progetti e allievi per tipologia di questionario



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

5.2. I questionari non standard

I questionari non standard sono stati utilizzati da 14 Enti⁴ (il 16% del totale) e sono riferibili a 230 progetti (11,8%) e 2.849 allievi rispondenti (12,3%).

A prima vista, quindi, le strutture che hanno adottato altri questionari non presentano particolari caratteristiche tuttavia, fra queste sono certamente da segnalare:

- le due principali amministrazioni pubbliche dell'area romana (comune e provincia di Roma);
- altre amministrazioni pubbliche ed in particolare la provincia di Viterbo, alcune scuole, una università;
- una struttura che da sola rappresenta, con 111 progetti e 1.391 allievi, circa il 6% dei progetti e degli allievi coinvolti.

⁴ Un Ente ha utilizzato sia il questionario standard che quello non standard

La struttura dei questionari non standard è decisamente articolata e differenziata:

- nr. domande: si va da un questionario composto da 6 domande riferite unicamente alla docenza a un questionario comprendente decine di domande;
- livello di approfondimento dei contenuti: mentre il questionario regionale appare abbastanza bilanciato nel valutare le diverse aree di osservazione, alcuni questionari non standard sono particolarmente centrati su una di queste, con il risultato generale della valutazione del D2 che dipende particolarmente dall'area che rappresenta un peso maggiore;
- articolazione delle risposte: nel caso più semplice la scala semantica regionale è stata aumentata comprendendo altri due livelli riguardanti l'insoddisfazione; in altri casi si è giunti ad un livello quantitativo (da 1 a 10) corrispondente ad una scala semantica articolata in 5 classi;
- infine, non si può non segnalare come una struttura abbia utilizzato tre questionari non standard diversi per tre progetti, mentre altre strutture hanno utilizzato sia questionari standard che non standard.

Ora, se la somma di due espressioni soggettive come “poco soddisfatto” e “molto soddisfatto” non appare del tutto lineare sotto il profilo metodologico, si consideri che le operazioni di “normalizzazione” degli esiti dei questionari non standard hanno dovuto risolvere criticità legate a:

- diversa numerosità delle domande in cui erano articolati i questionari, per cui il calcolo non è stato fatto sempre su base 20, come dal numero delle domande del questionario regionale;
- la struttura delle risposte (con 3, 4, 5, 6 e fino a 10 item per risposta), da cui sono state estratte le risposte che, dentro la suddetta articolazione, rappresentavano la “soddisfazione”, comunque espresse;
- la diversa articolazione delle aree di contenuto delle domande: per cui queste sono state disaggregate e riaggregate per compararle alle aree del questionario regionale (generale, organizzazione, docenza, tirocinio);
- in alcuni casi, non tutte le aree presenti sul questionario regionale erano rappresentate nei questionari non standard, in tali casi la valutazione del D2 è meno “pregnante” perché basata su un numero inferiore di aree di valutazione.

Si sottolinea che tutti gli Enti che hanno utilizzato questionari non standard hanno reso anonimo il questionario.

Con i limiti suddetti, si è giunti ad un risultato che, anche nel caso degli Enti che hanno utilizzato questionari non standard, può essere considerato accettabile, anche se occorre ammettere che l'attendibilità di tale risultato appare intaccato dall'aleatorietà implicita all'attività di “normalizzazione”, che era tuttavia necessaria per rendere i dati comparabili fra loro.

6. Prospettive

Questo documento ha dato conto degli esiti del sistema di rilevazione adottato e delle problematiche che questo pone, e rappresenta la base per avviare un processo di superamento dei punti di debolezza emersi. Pur con i necessari approfondimenti da sviluppare successivamente, è possibile identificare dei presupposti metodologici che consentano una più agevole e congrua valutazione dell'indicatore di soddisfazione.

In linea generale appare essenziale:

- Adottare un unico questionario condiviso che permetta *la piena comparabilità dei dati*.
- Identificare con precisione le aree di valutazione *prevedendo un medesimo numero di domande per ogni area* (a meno di scelta consapevolmente diversa).
- Adottare una scala di valutazione completa *introducendo uno o più livelli associabili all'insoddisfazione attraverso parametri numerici che traducano in modo univoco i livelli di qualità*.
- Definire modalità che garantiscano l'anonimato nell'espressione del grado di soddisfazione attraverso, ad esempio, *la compilazione on line del questionario*.

Inoltre, considerando la specifica articolazione delle domande dell'attuale questionario standard, si possono evidenziare alcuni aspetti su cui avviare una riflessione:

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

Per dare un seguito operativo a questa attività di analisi, si propone l'avvio di un percorso di miglioramento del questionario e delle modalità del suo utilizzo, perché possa più efficacemente consentire, alla Regione ed agli stessi Enti, di individuare punti di forza e di debolezza del sistema, per intervenire attraverso un processo di rafforzamento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione delle attività formative offerte.

Infine, si sottolinea che i Regolamenti della programmazione UE 2014 – 2020 stabiliscono un incremento significativo degli indicatori di realizzazione e di risultato per valutare l'impatto degli interventi. Pertanto, per rispondere a questi indirizzi vincolanti occorrerà potenziare gli strumenti di rilevazione e di analisi, anche al fine di velocizzare la trasmissione dei dati, oltreché la qualità delle informazioni raccolte.

Ciò sarà possibile, ad esempio, anche adottando modalità on line di raccolta delle candidature ai vari progetti, con una standardizzazione delle informazioni da acquisire conforme alle richieste della UE.

Le modalità di iscrizione on line rappresenterebbe, oltre ad un significativo fattore di trasparenza, la possibilità di disporre di un set di informazioni che renderebbe possibile la conoscenza della domanda formativa, a vantaggio di una programmazione più efficace degli stessi interventi, oltre a esimere gli Enti di Formazione dalla raccolta e archiviazione dei dati delle anagrafiche. Inoltre, la disponibilità di dati esaustivi in ingresso permetterebbe l'incrocio con altre banche dati amministrative ai fini di valutare gli esiti dell'attività formativa, procedura già sperimentata con successo dalla Regione Lazio per quanto riguarda la valorizzazione dell'indicatore D6, relativo alla condizione occupazionale dei soggetti che hanno concluso l'attività formativa.