

LA STATISTICA DELLA FREQUENZA AI CORSI DI LINGUA E TECNICA

Un indicatore del grado di soddisfazione dei partecipanti
ai corsi per adulti

di ROBERTO A. OPPIKOFER
e GIAMPIERO CASONI *)

La Direzione dell'insegnamento postscolastico è al servizio del pubblico e i suoi Corsi per adulti cercano di rispondere ai bisogni del pubblico. E' quindi evidente l'importanza che attribuiamo alla soddisfazione dei nostri allievi. Un indice generico della loro soddisfazione è dato dalla domanda sempre crescente di corsi, un altro dal numero di allievi che si iscrivono a un corso successivo a quello già frequentato; altre informazioni vengono raccolte mediante inchieste dirette fra gli allievi. In questo breve articolo si parlerà della statistica della frequenza ai corsi di lingue e tecnica come di un ulteriore indice e quindi come di una base per migliorare il nostro servizio. La frequenza può essere considerata un indice della soddisfazione poichè i nostri allievi frequentano i corsi su una base del tutto volontaria; diversamente dalla scuola pubblica, un allievo insoddisfatto può semplicemente smettere di frequentare i nostri corsi.

I corsi di lingue e tecnica (lingue, matematica, contabilità, elettronica, dattilografia, fotografia) rappresentano, quantitativamente, il 70% circa dei Corsi per adulti. Si tratta di corsi di lunga durata, che comprendono 25 lezioni settimanali di 2 ore, da ottobre a maggio.

Dall'anno scolastico 1976/77 abbiamo cominciato a tenere una statistica precisa della frequenza, fondata sui dati forniti dai registri di classe. Lo scopo era quello di elaborare dei dati numerici precisi sulla base dei quali poter prendere delle decisioni razionali circa struttura e sviluppo dei corsi, allo scopo finale di soddisfare sempre meglio i nostri clienti.

Oggi disponiamo delle statistiche di tre anni scolastici (1976/77, 1977/78 e 1978/79) e siamo in grado di fare alcune considerazioni che ci sembrano interessanti.

*) Roberto A. Oppikofer: direttore dell'insegnamento
postscolastico

Giampiero Casoni: segretario dell'insegnamento post-
scolastico.

Consideriamo il grafico 2 a pag. 65. Rileviamo come prima cosa che soltanto l'87% degli iscritti ha effettivamente partecipato alle lezioni in ottobre. Questo significa che se la classe media aveva 20 allievi iscritti, soltanto 17 erano presenti, in media, durante le lezioni del mese di ottobre (tabella a pagina 63). Rileviamo pure che nelle classi grandi (25 allievi o più) la cifra scende al 78%, mentre nelle classi piccole (fino a 14 allievi) sale al 97%. Nelle classi di dimensioni normali (da 15 a 24 allievi) la cifra dell'88% è analoga a quella della classe media. Ciò accade quasi sempre e per questo spesso non parleremo affatto delle classi di dimensioni normali, limitandoci a parlare della classe media. Un'occhiata ai grafici comparativi (pagine 66 e 67) ci dice subito che in passato la situazione era analoga, con l'eccezione delle classi piccole che mostrano notevoli sbalzi da un anno all'altro.

Il fatto che le classi grandi mostrano una costante maggiore discrepanza fra numero di iscritti e numero di allievi frequentanti in ottobre suggerisce che il trovarsi, durante le prime lezioni, in un gruppo piuttosto numeroso è un fattore che scoraggia gli allievi. Anche per questa ragione abbiamo limitato al minimo il numero di iscritti nelle classi grandi; delle 18 classi grandi del 1978/79 14 avevano 25 iscritti e 4 avevano 26 iscritti (tabella a pagina 71).

Bisogna comunque chiedersi perché, in media, soltanto l'87% degli iscritti partecipa alle lezioni in ottobre. Ci sono, secondo noi, tre elementi che favoriscono le rinunce e quindi la differenza fra iscritti e allievi frequentanti. Primo: al momento dell'iscrizione la persona interessata non paga nulla e non sa se il corso si farà effettivamente (noi realizziamo soltanto le classi per le quali abbiamo un numero sufficiente di iscritti); questo favorisce le iscrizioni fatte alla leggera, senza serio impegno. Secondo: fra iscrizione e conferma da parte nostra passa almeno un mese; è un periodo abbastanza lungo da portare a dei ripensamenti. Terzo: è possibile frequentare alcune lezioni senza pagare nulla, solo "tanto per vedere"; questo permette a dei semplici curiosi di iscriversi, ascoltare un paio di lezioni e poi scomparire (ma non scomparire effettivamente; i nostri controlli sono molto discreti ma anche, crediamo, molto efficienti).

Questa non è la sede per discutere vantaggi e svantaggi del nostro sistema organizzativo. Noi pensiamo che gli svantaggi siano più che compensati dalla grande elasticità, che ci permette, anno dopo anno, di organizzare soltanto quei corsi che rispondono a un effettivo bisogno del pubblico.

Consideriamo ulteriormente il grafico 2 a pag. 65. Vediamo che il 67% degli iscritti ha partecipato alle lezioni durante l'anno scolastico. Questo significa che se la classe media aveva 20 allievi iscritti, 13 hanno frequentato regolarmente le lezioni. La cifra sale all'80% nelle classi piccole e scende al 59% nelle classi grandi.

Questo suggerisce che più piccola una classe è, tanto maggiore è la sua coesione e la soddisfazione degli allievi. Questa è un'altra ragione che ci ha fatto limitare al minimo il numero di iscritti nelle classi grandi.

L'idea è confermata da un'interessante osservazione che si può fare nel grafico 1 a pag. 65; durante gli ultimi mesi dell'anno scolastico, il numero di allievi tende a stabilizzarsi intorno a 9, indipendentemente dalle dimensioni originali della classe (la quale, se grande, aveva circa 25 iscritti e, se piccola, circa 13).

Ciò sembra significare che esiste una "dimensione ideale" per una classe, dimensione che permette una soddisfazione ottimale sia dal punto di vista dell'apprendimento che dal punto di vista sociale. È chiaro, purtroppo, che noi non ci possiamo permettere, per semplici ragioni finanziarie, delle classi di "dimensioni ideali", cioè di 9-11 allievi. Noi dobbiamo mantenerci sui 20 allievi, in media, e cercare altrove, come vedremo oltre, i mezzi per meglio soddisfarli e, quindi, per migliorare la frequenza alle lezioni.

Dal grafico 2 a pag. 65 vediamo, in seguito, che la pendenza delle curve non è costante; il calo, e quindi la pendenza, è maggiore nelle classi grandi e minore nelle classi piccole. Questo corrisponde alle osservazioni già fatte sull'evoluzione delle classi grandi e piccole.

La pendenza delle singole curve è, invece, grosso modo costante; non ci sono, in altre parole, delle brusche flessioni in qualche mese particolare; l'"emorragia" di allievi si distribuisce in modo abbastanza regolare durante l'intero anno scolastico.

Dal grafico 2 a pag. 65 rileviamo, da ultimo, che, indipendentemente dalle dimensioni delle classi, fra dicembre e gennaio la presenza corrisponde alla presenza media annuale; le curve, infatti, tagliano fra dicembre e gennaio le curve orizzontali delle presenze medie annuali.

Consideriamo ora i grafici comparativi (pagine 66 e 67), che ci mostrano l'evoluzione negli anni 1976/77, 1977/78 e 1978/79.

Rileviamo innanzitutto come l'andamento delle curve sia grosso modo parallelo di anno in anno, con la già citata eccezione delle classi piccole (grafico 4 a pag. 66). Non siamo in grado di formulare delle ipotesi verosimili in grado di spiegare questa irregolarità delle classi piccole. Del resto, il problema non sembra essere molto urgente, essendo la frequenza nelle classi piccole piuttosto soddisfacente.

Rileviamo in secondo luogo come di anno in anno la frequenza media sia andata migliorando; speriamo che questa sia una diretta conseguenza delle misure da noi prese, ogni anno, in conseguenza all'esame dei dati statistici. La nostra può solo essere una speranza; per dirla in termini tecnici, le variabili esogene sono troppo numerose, e il nostro controllo delle variabili endogene è, per ragioni organizzative che derivano dall'esistenza degli animatori locali, soltanto parziale. Il grafico 3 a pag. 66, infatti, ci mostra come la frequenza media sia passata dal 61% (1976/77) al 65% (1977/78) al 67% (1978/79). Si tratta dunque di un significativo miglioramento del 10% durante 3 anni. Ancora una volta, la frequenza media nelle classi di dimensioni normali (grafico 5 a pag. 67) corrisponde a quella dell'insieme delle classi. Della irregolarità delle classi piccole abbiamo già parlato. Anche nelle classi grandi abbiamo, di anno in anno, un aumento della frequenza media (grafico 6 a pag. 67).

Passiamo ora ad alcune considerazioni finali.

La conseguenza da noi tratta in passato da queste considerazioni statistiche è stata essenzialmente quella di eliminare le classi con più di 25 iscritti a ottobre, riuscendo nel contempo a mantenere una media, per tutte le classi, di 20 iscritti. In questo modo siamo riusciti a migliorare la frequenza media del 10%.

Per il futuro non sarà possibile diminuire ulteriormente il numero di iscritti; precisi limiti finanziari ce lo impediscono, così che la "dimensione ideale" di 9-11 allievi, di cui si è parlato più sopra, rimane irraggiungibile. Per migliorare ulteriormente la frequenza media bisogna secondo noi lavorare in due direzioni.

Da un lato bisogna migliorare il livello tecnico dei nostri docenti; questo è difficile, poiché possiamo tranquillamente affermare che esso è già soddisfacente.

Da un altro lato, invece, può ancora essere fatto molto; bisogna considerare che la soddisfazione degli allievi non dipende soltanto dall'apprendimento tecnico puro e semplice, dal fatto che essi imparino o no, per esempio, l'inglese; la soddisfazione degli allievi dipende in larga misura dal "calore sociale" che essi trovano, o non trovano, nella classe; è quindi necessario che gli animatori

locali e soprattutto i docenti si occupino coscientemente di questo aspetto; è evidente che l'aspetto tecnico dell'apprendimento e quello sociale sono strettamente correlati; tuttavia, l'uno non implica automaticamente l'altro.

Si può da ultimo osservare che in Svizzera ci sono grosso modo gli stessi casi di allievi e quindi gli stessi problemi. Una inchiesta informale presso l'Associazione delle università popolari svizzere ce lo ha confermato.

Queste sono le considerazioni che abbiamo ricavato dalla statistica della frequenza; ci auguriamo di riuscire, grazie anche a esse, a migliorare il nostro servizio. Siamo volentieri a disposizione per ogni ulteriore informazione (092 24 34 50).

G. Profen



Basari

	NUMERO ISCRITTI	MEDIA ISCRITTI A OTTOBRE	OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE		GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		ANNO 1978-79										
fino a 14 allievi (10 classi)	126	12,6	40	488	12,2	38	460	12,1	28	290	10,3	36	343	9,5	35	328	9,3	34	296	8,7	26	209	8,0	7	60	8,5	244	2474	10,1
da 15 a 24 allievi (53 classi)	1054	19,8	228	4012	17,5	210	3459	16,4	152	2113	13,9	195	2535	13,0	165	2040	12,3	198	2056	10,3	154	1486	9,6	18	161	8,9	1320	17862	13,5
25 allievi o più (18 classi)	454	25,2	83	1631	19,6	67	1224	18,2	53	815	15,3	68	965	14,1	56	734	13,1	63	733	11,6	53	527	9,9	2	18	9	445	6647	14,9
tutte le classi (81)	1634	20,1	351	6131	17,4	315	5143	16,3	233	3218	13,8	299	3843	12,8	256	3102	12,1	295	3085	10,4	233	2222	9,5	27	239	8,8	2009	26983	13,4

STATISTICA DELLA FREQUENZA

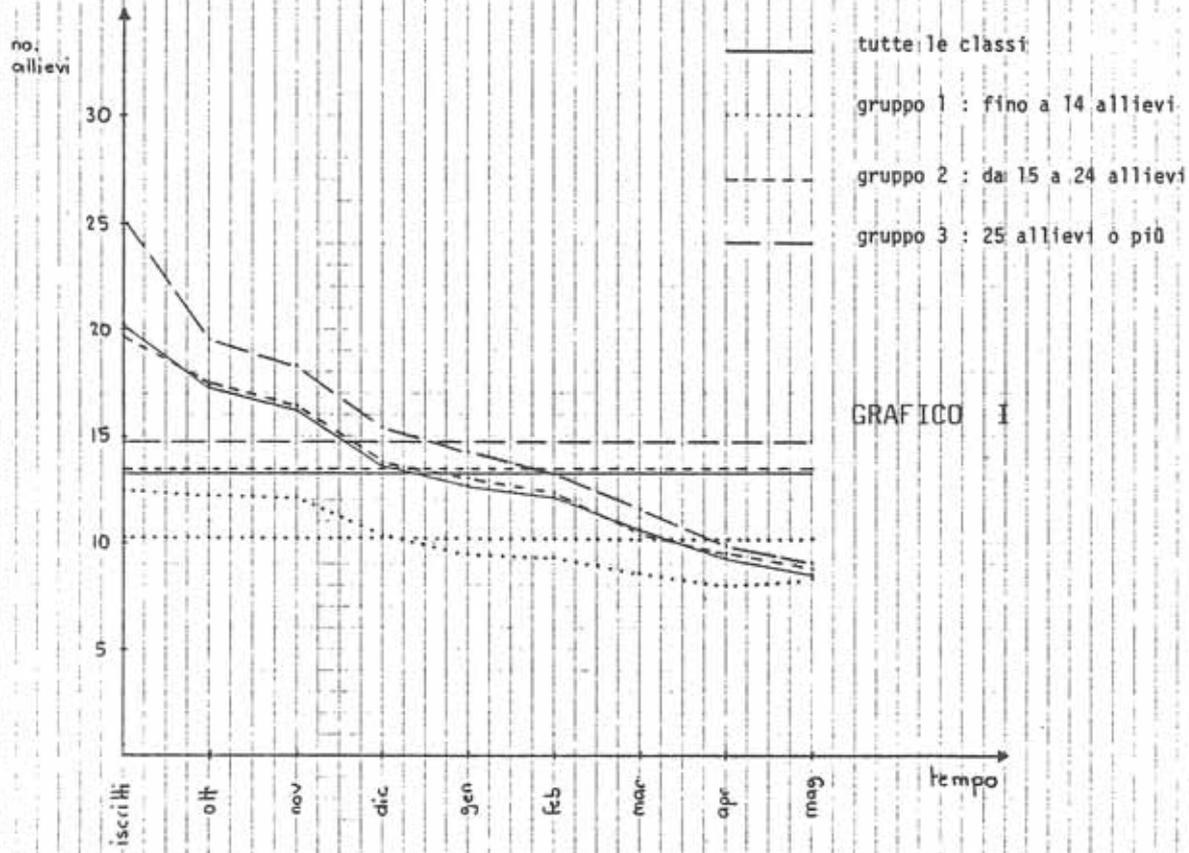
PRESENZE MEDIE

PERCENTUALE DELLA PRESENZA MEDIA SUL NUMERO DI ISCRITTI

	ISCRITTI A OTTOBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	ANNO 78/79
fino a 14 allievi (10 classi)	100	97	96	82	75	74	69	63	67	80
da 15 a 24 allievi (53 classi)	100	88	83	70	66	62	52	48	45	68
25 allievi o più (18 classi)	100	78	72	61	56	52	46	39	36	59
tutte le classi (81)	100	87	81	69	64	60	52	47	44	67

GRAFICO DELLE PRESENZE MEDIE

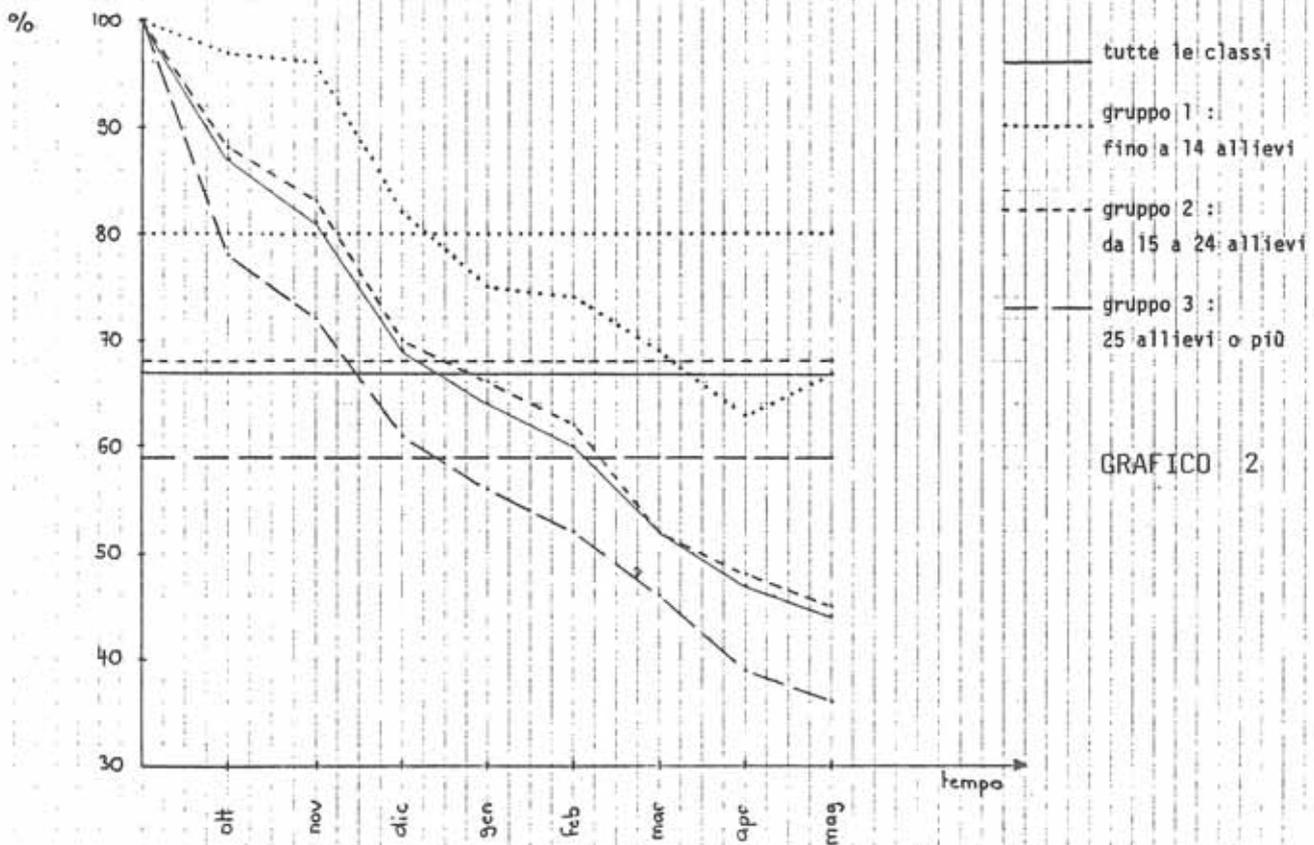
valori assoluti



ago 79

GRAFICO DELLE PRESENZE MEDIE

percentuale della presenza media sul no. di iscritti



CONFRONTO DELLE PRESENZE MEDIE

percentuale della presenza media sul no. di iscritti

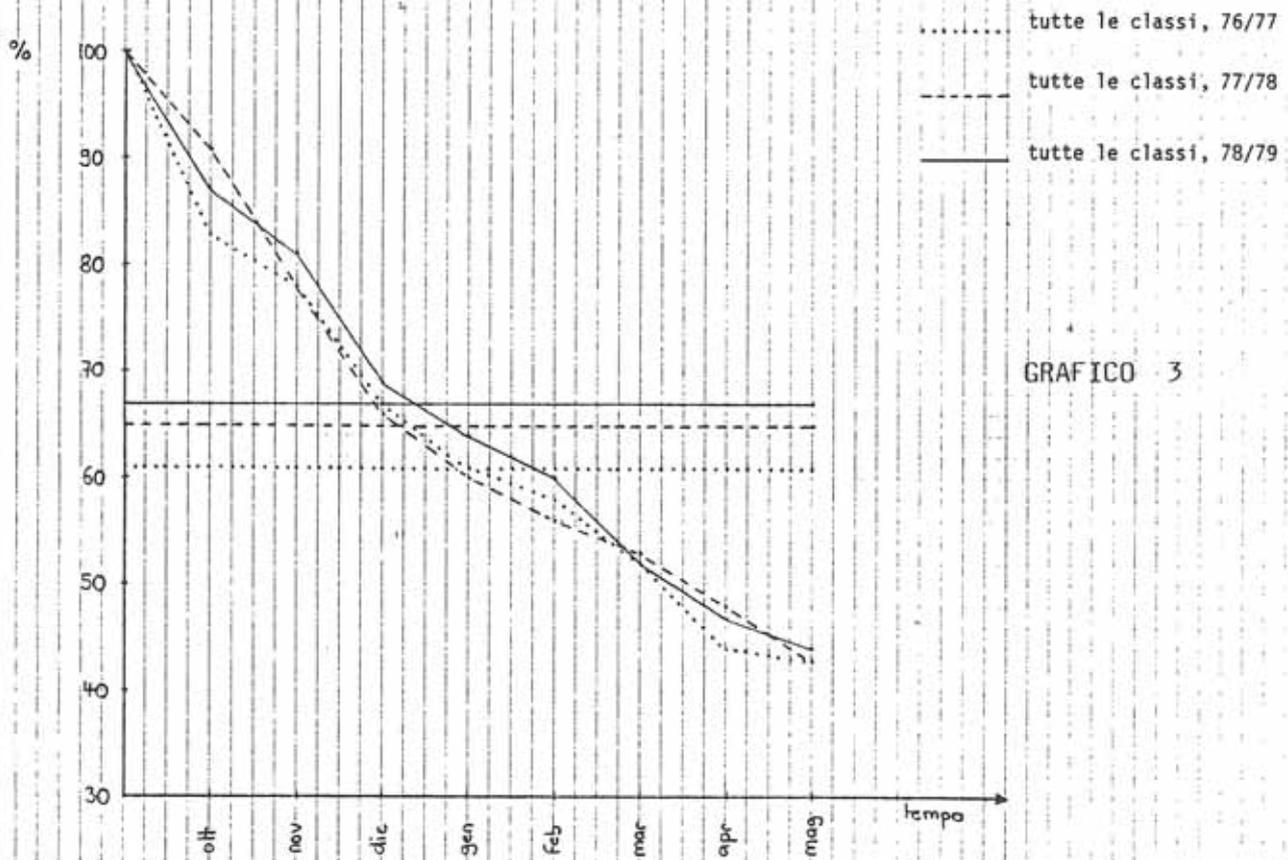


GRAFICO 3

ago 79

CONFRONTO DELLE PRESENZE MEDIE

percentuale della presenza media sul no. di iscritti

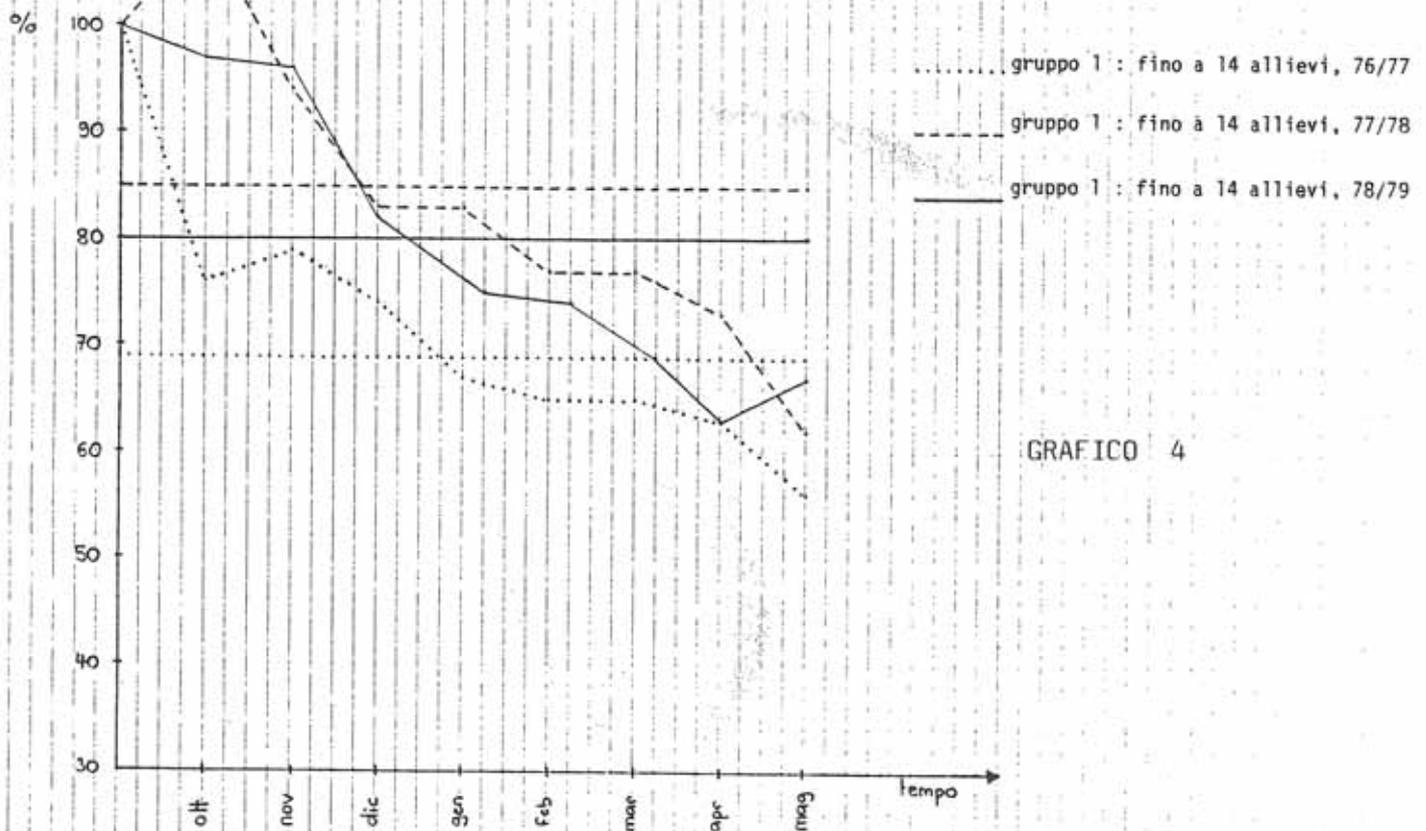


GRAFICO 4

ago 79

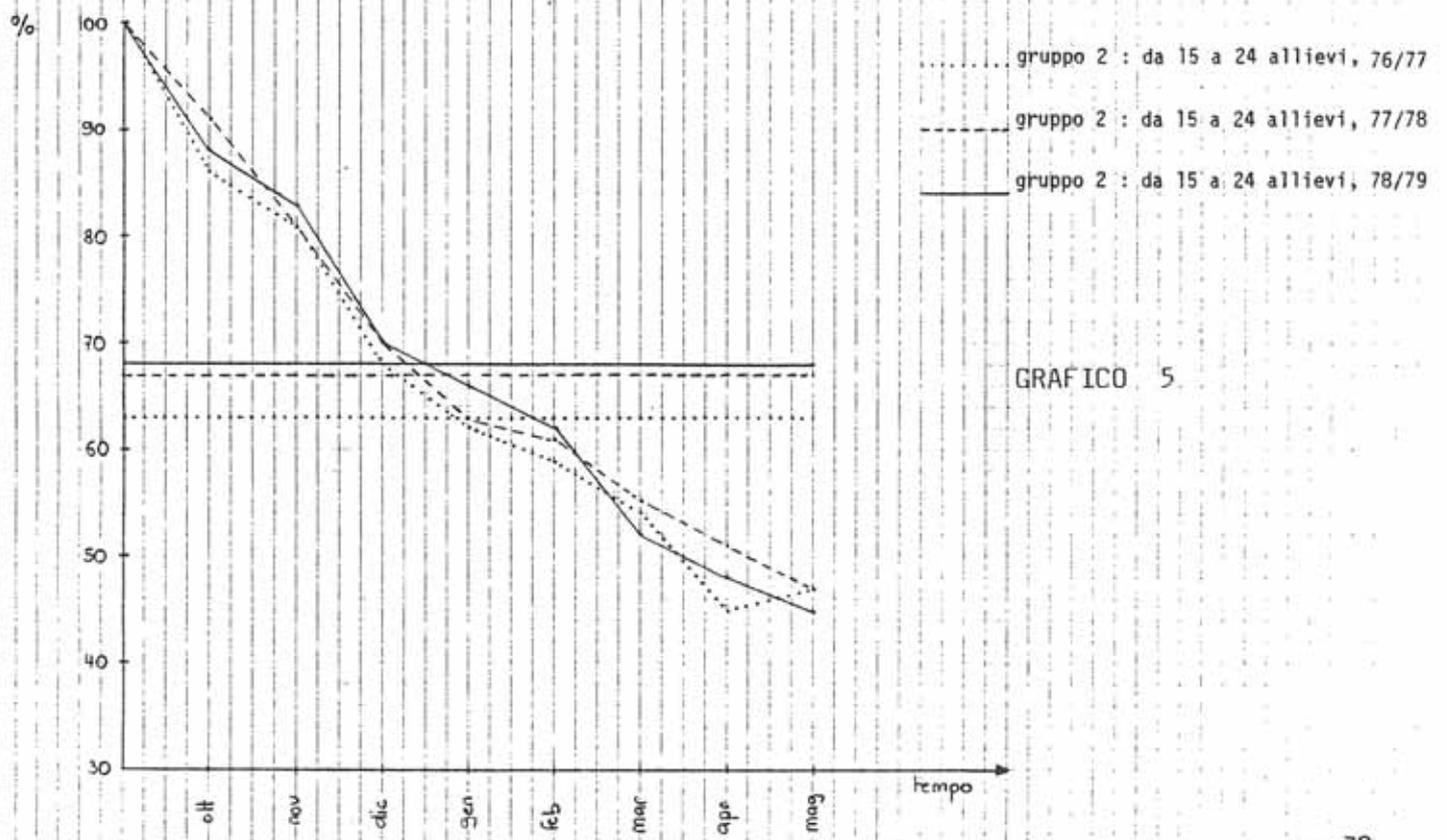


GRAFICO 5

ago 79

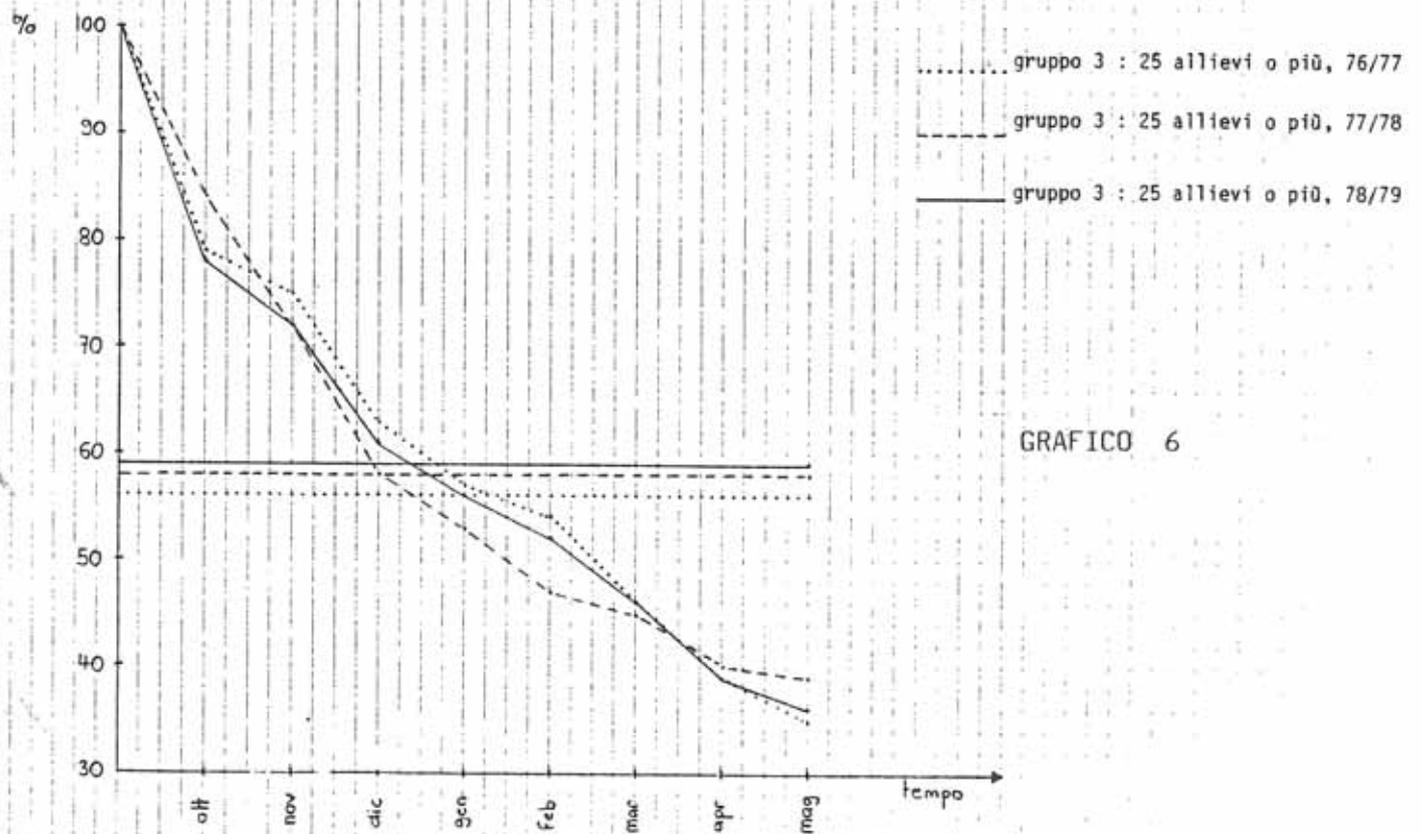


GRAFICO 6

GRUPPO: 15 - 24	No ISCRITTI	OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE		GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		ANNO 1978/1979	
		N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.
Inglese IA Bellinzona	24	5	63	4	64	3	50	3	40	3	36	4	45	3	3	24	25	352	25
Inglese IB Bellinzona	22	5	60	4	61	3	52	3	55	3	43	4	47	3	3	34	25	410	25
Inglese IC Bellinzona	21	4	69	4	64	4	30	4	49	3	31	4	53	2	2	11	25	301	25
Inglese IIA Bellinzona	24	5	91	4	84	4	32	4	54	3	43	4	58	2	2	25	25	367	25
Inglese IIB Bellinzona	23	4	82	4	78	4	51	4	69	3	47	4	57	3	3	42	25	426	25
Tedesco IB Bellinzona	24	5	89	4	84	4	25	4	39	2	19	4	29	3	3	23	24	298	24
Tedesco IIA Bellinzona	16	5	64	4	46	4	34	4	36	3	21	3	17	3	3	15	25	233	25
Tedesco IIB Bellinzona	19	4	65	4	50	4	24	4	38	2	15	4	26	3	3	22	24	247	24
Tedesco IIIA Bellinzona	19	5	70	4	42	4	29	4	31	3	25	4	22	2	2	18	25	243	25
Tedesco IIIB Bellinzona	17	4	40	4	43	4	24	4	37	3	25	4	28	3	3	20	25	225	25
Tedesco IV Bellinzona	18	5	72	4	59	4	43	4	49	3	35	3	29	3	3	40	25	327	25
Italiano III Bellinzona	20	5	89	4	67	3	39	3	58	4	69	3	45	3	3	43	25	390	25
Francese III Bellinzona	20	5	87	3	48	4	64	4	47	3	37	3	36	3	3	40	25	359	25
Elettronica III B.zona	15	5	93	4	76	4	50	4	62	4	60	3	46	4	4	56	27	443	27
Tedesco IIA Chiasso	19	5	91	4	71	4	40	4	44	3	31	4	42	3	3	23	26	342	26
Tedesco IIB Chiasso	17	4	56	4	47	3	27	3	24	4	34	4	24	3	3	9	25	221	25
Inglese IA Giornico	18	4	72	4	65	3	44	3	39	3	36	4	44	4	4	46	25	346	25
Inglese IB Giornico	15	4	71	4	49	3	26	3	27	3	25	4	27	3	3	17	21	176	21
Inglese IB Locarno	24	4	78	4	77	4	52	4	53	3	43	3	29	2	2	24	25	369	25
Inglese IIA Locarno	18	4	56	4	52	4	39	2	27	3	37	4	42	4	4	36	25	300	25
Inglese IIB Locarno	21	4	96	4	91	4	44	4	79	3	57	4	78	3	3	42	25	503	25
Inglese IV Locarno	22	4	73	4	69	4	49	4	67	3	52	4	60	3	3	45	26	428	26
Inglese VII Locarno	15	4	58	4	65	4	50	4	59	3	47	3	47	4	4	51	26	390	26
Tedesco IA Locarno	23	4	80	4	78	3	43	3	34	3	29	3	15	1	1	4	21	283	21
Tedesco IB Locarno	22	4	89	4	96	3	64	4	68	3	50	4	58	3	3	38	25	463	25
Tedesco IC Locarno	22	4	71	4	72	3	47	4	60	3	42	4	40	3	3	35	25	367	25
Tedesco IIA Locarno	22	4	74	4	81	3	51	4	78	3	56	3	50	3	3	46	24	436	24
Tedesco IIB Locarno	21	3	62	4	66	3	43	3	34	4	51	4	39	3	3	32	25	341	25
Fotografia I Locarno	16	4	50	4	47	1	9	4	43	2	12	3	21	5	5	33	25	224	25
Inglese IIA Lugano	22	5	77	4	48	3	61	4	45	3	36	4	41	3	3	35	26	343	26

GRUPPO: 15 - 24	No ISCRITTI	OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE		GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		ANNO 1978/1979	
		N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.	N. lez.	N. pres.
Inglese IIB	23	5	114	4	93	3	58	4	82	3	66	4	82	2	27			25	522
Inglese IIC	23	4	65	4	35	3	21	3	16	4	34	4	29	3	18			25	218
Inglese IID	22	4	81	4	69	3	37	4	43	3	23	3	21	4	19			25	293
Inglese IIIC	24	5	85	4	58	3	37	4	48	3	33	4	37	2	20			25	318
Inglese IVA	18	4	73	4	72	2	26	3	40	4	50	4	49	3	28	1	1	25	339
Inglese IVB	19	4	76	3	61	2	34	2	29	3	48	3	36	5	49	1	11	23	344
Inglese VI	16	4	62	3	48	3	34	3	41	4	45	4	37	3	21	1	9	25	297
Tedesco IA	23	5	111	4	67	3	39	4	43	3	28	3	23	4	21			26	332
Tedesco IB	21	5	72	4	72	3	30	4	27	3	21	4	22	2	14			25	259
Tedesco IC	22	4	91	4	90	3	55	4	78	3	70	4	80	2	38	1	19	25	521
Tedesco IIIA	23	5	94	4	71	3	39	4	50	3	32	4	39	2	23			25	348
Tedesco IIIB	21	5	89	4	77	3	51	4	66	3	47	3	39	3	43			25	412
Italiano III	19	4	80	4	70	3	37	4	39	3	29	4	26	3	8			25	289
Francese III	20	5	81	4	53	3	43	4	57	3	32	4	38	2	18			25	322
Spagnolo I	22	4	93	4	81	3	39	3	54	4	62	4	57	3	36			25	422
Contabilità I	18	4	75	4	68	3	46	4	60	3	40	4	51	3	32			25	372
Fotografia I	17	4	70	5	74	3	32	3	35	4	40	6	45	2	18			27	314
Italiano I	21	4	29	4	30	3	21	4	34	3	16	4	17	3	16			25	163
Inglese IIA	17	4	57	4	54	3	33	4	41	3	32	3	30	2	14	1	4	24	265
Inglese IIB	15	4	81	4	72	3	47	4	59	3	51	4	51	3	33	1	10	26	404
Tedesco IA	19	5	85	4	67	3	41	4	58	3	29	3	26	3	23			25	329
Tedesco IB	17	5	102	4	77	2	29	4	38	3	28	4	19	2	7			24	300
Tedesco III	15	4	55	4	60	3	40	4	52	3	40	4	47	3	33			25	327
53 CLASSI	1054	228	4012	210	3459	152	2113	195	2535	165	2040	198	2056	154	1486	18	161	1320	17862
M E D I E	1054 - 19,8 53	4012 - 17,5 228	3459 - 16,4 210	2113 - 13,9 152	2535 - 13,0 195	165 - 12,3 2040	198 - 10,3 2056	154 - 9,6 1486	161 - 8,9 17862	1320	17862								

GRUPPO: 25 o più	No. ISCRITTI	OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE		GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		ANNO 1978/1979	
		N. let.	N. pres.	N. let.	N. pres.	N. let.	N. pres.	N. let.	N. pres.	N. let.	N. pres.	N. let.	N. pres.	N. let.	N. pres.	N. let.	N. pres.	N. let.	N. pres.
Inglese III Bellinzona	26	5	92	4	72	3	55	4	66	3	47	3	42	3	43			25	417
Tedesco IA Bellinzona	25	5	92	4	60	3	40	4	40	3	27	3	23	3	19			25	301
Tedesco IC Bellinzona	25	4	84	4	67	3	49	4	58	3	38	4	44	3	22			25	362
Inglese I Chiasso	25	5	102	4	82	3	46	4	47	3	41	4	50	2	20			25	388
Inglese III Chiasso	25	5	112	4	86	3	49	4	58	3	47	4	51	2	23			25	426
Tedesco I Chiasso	26	5	118	4	82	3	48	4	61	3	44	4	52	2	28			25	433
Inglese IA Locarno	25	4	81	4	70	3	48	4	69	3	40	3	43	4	45			25	396
Inglese III Locarno	25	4	58	4	60	3	39	3	33	3	22	3	20	2	12			22	252
Tedesco III Locarno	25	4	58	4	46	3	31	4	41	3	31	3	21	3	23	1	10	25	261
Inglese IA Lugano	26	5	102	4	72	3	51	4	48	3	31	3	33	2	18			24	355
Inglese IB Lugano	25	5	75	1	12	3	35	4	49	3	35	4	41	5	42			25	289
Inglese IC Lugano	25	4	97	4	93	3	54	4	83	3	56	4	56	3	36			25	475
Inglese ID Lugano	25	4	93	4	96	3	62	3	58	4	76	4	60	3	45			25	490
Inglese IIIA Lugano	25	5	87	2	24	3	36	3	26	3	25	3	16	4	24			23	238
Inglese IIIB Lugano	25	4	83	4	67	2	19	3	47	4	48	3	31	4	36	1	8	25	339
Tedesco IIA Lugano	25	5	96	4	73	3	45	4	61	3	35	4	52	2	20			25	382
Tedesco IIB Lugano	25	5	95	4	72	3	51	4	53	3	40	3	34	3	33			25	378
Inglese I Mendrisio	26	5	106	4	82	3	57	4	67	3	51	4	64	3	38			26	465
18 CLASSI	454	83	1631	67	1224	53	815	68	965	56	734	63	733	53	527	2	18	445	6647
M E D I E	454 = 25,2 18	1631 = 19,6 83	1224 = 18,2 67	815 = 15,3 53	965 = 14,1 68	734 = 13,1 56	733 = 11,6 63	527 = 9,9 53	527 = 9,9 53	18 = 9 2	445 = 14,9 26								