



## **SINTESI ESITI CUSTOMER SATISFACTION DOTI UNICHE LAVORO DISABILI E DOTI APPRENDISTATO ANNO 2018**

Secondo le indicazioni delle “Linee guida per il rilevamento della qualità percepita dai beneficiari delle Doti Apprendistato e delle Doti Uniche Lavoro Disabili” per monitorare la qualità dei servizi offerti nel corso del 2018 dagli Enti erogatori delle Doti Apprendistato e delle Doti Emergo sono stati estratti 2 campioni di utenti che hanno usufruito degli strumenti indicati per raccogliere - attraverso un questionario di customer satisfaction - il loro livello di soddisfazione rispetto all’intervento ricevuto.

Il fine dell’indagine è stato quello di rilevare, attraverso domande specifiche, il giudizio degli utenti sulla qualità dei servizi ed il loro impatto sotto l’aspetto personale e lavorativo, con particolare riferimento al livello di consapevolezza acquisito in merito ai contenuti dei percorsi, anche al fine di migliorare la programmazione degli interventi successivi.

### **DOTE UNICA LAVORO DISABILI**

Per lo strumento della Dote Unica Lavoro Disabili il campione individuato per la customer satisfaction è rappresentato da 35 persone con disabilità fisica che hanno partecipato a doti organizzate da 8 diversi Enti gestori.

I 35 candidati - 32 dei quali hanno usufruito della Dote inserimento e 3 della Dote mantenimento - sono stati coinvolti dall’ufficio di Città metropolitana di Milano (CMM) attraverso contatti telefonici e con email.

All’invito hanno risposto positivamente 17 utenti che hanno avuto la possibilità di partecipare ad uno dei 5 incontri di gruppo previsti nelle date : 26/02/2018, 8/03/2018, 12/04/2018, 18/06/2018 e 1/10/2018.

Dopo un primo momento di accoglienza, presentazione e spiegazione delle finalità della rilevazione, a quanti erano intervenuti è stato distribuito il questionario per la rilevazione della customer.

### **La composizione del campione di utenti**

Rispetto al limitato campione di utenti intervistati - tutti di cittadinanza italiana - il 65 % ha un’età compresa tra i 16 e i 49 anni, il 29 % ha un’età compresa tra i 50 e i 59 anni, mentre il 6 % (1 persona) ha più di 60 anni.

La maggioranza del campione è costituita da donne, pari al 53 % dei partecipanti.

Relativamente al titolo di studio, il 59 % dei partecipanti possiede il diploma di scuola media superiore o l’attestato di qualifica professionale, il 24 % è in possesso della licenza media inferiore mentre il 18 % ha conseguito la laurea.

Di seguito sono riportate alcune informazioni di dettaglio sui dati personali degli utenti che hanno risposto al questionario.

Sesso	Donne	Uomini
	9	8

Età	Dai 16 ai 19 anni	Dal 30 ai 49 anni	Dai 50 ai 59 anni	Oltre i 60 anni
	8	3	5	1

Condizione lavorativa	Inoccupati	Disoccupati	Occupati	Mancata risposta
	2	8	6	1

Titolo di studio	Licenzia media	Attestato di qualifica professionale	Diploma	Laurea
	4	7	7	3

### Gli esiti del sondaggio

Alla prima domanda del questionario relativa alla modalità con la quale ciascun interessato è venuto a conoscenza dello strumento Dote Unica Lavoro, la maggior parte degli interessati ha dichiarato di aver avuto l'informazione dal Centro per l'Impiego di riferimento (11 persone pari al 65% del campione), mentre 6 persone (il 35% del campione) ha indicato le cooperative sociali, gli enti accreditati e le associazioni di volontariato, i servizi di inserimento lavorativo quali veicoli informativi rispetto allo strumento.

Nessuno ha dichiarato di aver ricevuto l'informazione da organi di stampa/internet o da servizi sanitari (ASST/ ATS).

Relativamente al percorso effettuato, un elevato grado di soddisfazione rispetto all'esperienza effettuata (valori da 3 "abbastanza" a 4 "del tutto/molto") è stato dichiarato da 11 utenti (sui 17 totali) che hanno svolto corsi di formazione all'interno della dote e che hanno espresso un giudizio positivo rispetto a tutti gli item proposti.

Un numero limitato di persone ha tuttavia messo in evidenza aspetti che hanno considerato poco soddisfacenti e che si riportano di seguito in quanto possono costituire occasione di possibile miglioramento:

- tempestività e chiarezza delle informazioni ricevute nelle fasi preliminari dell'avvio delle doti che 2 persone hanno ritenuto poco adeguata;
- scarso coinvolgimento nell'elaborazione del PIP lamentata da 2 persone;
- interventi per l'orientamento nella ricerca/mantenimento del lavoro considerati "poco soddisfacenti" da 5 persone;
- scarsa utilità dei servizi di coaching, dell'accompagnamento del tutor e, in generale, dell'esperienza di tirocinio, rilevata - per ciascuna voce - da 2 utenti;
- scarso o nullo l'interesse a ripetere l'esperienza della Dote lavoro dichiarato da 3 persone del campione.

La totalità delle persone che hanno aderito alla rilevazione, ha invece espresso parere positivo rispetto alla rispondenza dello strumento della Dote con le aspettative iniziali, alla chiarezza delle lezioni dei docenti, alla disponibilità di questi ultimi ad accogliere le esigenze e le richieste dei corsisti e all'organizzazione generale del corso.

Nella parte del questionario in cui potevano essere inserite note libere, una persona ha specificato che l'esperienza di cui ha usufruito gli ha permesso di migliorare le sue competenze nell'ambito dei servizi amministrativi e che, a seguito del tirocinio, l'Ente di formazione lo ha assunto a tempo determinato.

Un'altra persona ha sottolineato il proprio interesse a sperimentare nuove mansioni lavorative.

In generale è stata rilevata dagli operatori di CMM che hanno organizzato i gruppi una generale difficoltà rispetto alla partecipazione degli utenti agli incontri in presenza presso gli uffici dell'Ente dovuta in alcuni casi alla difficoltà nella mobilità per le persone con disabilità fisica e, in altre situazioni, alla mancata disponibilità di tempo in quanto occupate in attività lavorative o in esperienze di tirocini.

Fra quanti hanno partecipato agli incontri, invece, è emerso un sostanziale apprezzamento rispetto alla rilevazione effettuata in quanto i momenti di incontro hanno permesso di esprimere idee ed esperienze e hanno costituito un'occasione per condividerle con altre persone.

Per un'analisi dettagliata delle risposte, si rimanda alla Tabella riportata in Appendice.

## NOTE APPRENDISTATO

La rilevazione della customer satisfaction fra quanti hanno usufruito di Doti Apprendistato nel 2018 ha coinvolto 242 persone che hanno frequentato 23 corsi presso 22 Enti selezionati con sorteggio.

La somministrazione del questionario è stata effettuata presso ciascun Ente gestore nell'ultimo giorno del corso.

La Tabella seguente riporta gli enti che sono stati visitati, la data di somministrazione del questionario e il numero di corsisti che hanno risposto al questionario.

Ente erogatore della Dote Apprendistato	Data di somministrazione del questionario	N° utenti coinvolti
ACTIL	23/01/2018	12
AFOL Garbagnate	23/01/2018	7
AFOL San Donato	14/03/2018	14
AGSG SRL	30/10/2018	11
ANNI 2000	22/11/2018	10
ASFORIL	18/12/2018	10
CESCOT	23/04/2018 e 19/09/2018	18 (9+9)

CFTA	14/11/2018	2
CIOFS	12/04/2018	13
CNOS FAP	06/12/2018	17
E-SKILL	04/07/2018	8
ELFI	22/01/2018 e 17/04/2018	15 (3+12)
ENAC CANOSSA	04/07/2018	10
ENAIP LOMBARDIA	22/05/2018	7
FONDAZIONE CLERICI - Rho	22/02/2018	5
FONDAZIONE CLERICI - Abbiategrasso	29/01/2018	9
FONDAZIONE CLERICI - Parabiago	20/06/2018	12
FONDAZIONE COVA	29/11/2018	9
IAL	10/07/2018	14
L'AGORA'	08/05/2018	10
Istituto Pavoniano Artigianelli	19/11/2018	11
SSCT SP	14/03/2018	7

#### La composizione del campione di utenti

Il gruppo di persone che ha risposto al questionario è composto principalmente da maschi (152 pari al 62,81 % del campione) rispetto alle femmine (90 pari al 37,19 %).

Il 90,08 % del campione ha un'età compresa tra i 18 e i 29 anni, mentre il 9,92 % degli intervistati si attesta tra i 30 e i 49 anni.

Seppure la maggior parte del campione risieda sul territorio di Città metropolitana di Milano - il 35,95 a Milano città, il 31,40 nell'interland - circa 1/3 degli intervistati (il 30,99%) proviene da altre province.

Rispetto al titolo di studio conseguito la maggior parte di quanti hanno risposto al questionario - pari al 47,52 % del campione - ha conseguito il diploma di scuola media superiore, il 27,67 % è laureato (laurea breve/laurea/laurea specialistica o specializzazioni post laurea) e il 12,81 % ha conseguito un attestato di qualifica professionale.

Si evidenzia che il 9,5 % del campione intervistato è in possesso della sola licenza media inferiore e che circa il 2 % del campione ha conseguito la sola licenza elementare o non possiede titoli di studio.

Di seguito sono riportate alcune informazioni di dettaglio sui dati personali degli utenti che hanno risposto al questionario.

Sesso	Donne	Uomini
	90	152

Età	Da 16 a 19 anni	Da 30 a 49 anni	Da 50 a 59 anni	Oltre 60 anni
	218	24	0	10



Città  
metropolitana  
di Milano

Titolo di studio	Licenza elementare	Licenza media inferiore	Attestato qualifica professionale	Diploma scuola superiore
	1	23	31	115
	Laurea (breve/specialistica)		Specializzazione post-laurea	
	62		5	

N.B.: 4 utenti hanno dichiarato di non aver conseguito alcun titolo di studio, 1 di aver conseguito il titolo di studio all'estero di cui non ha fornito indicazioni specifiche.

Residenza	Milano città	Milano hinterland	Altra Provincia	No risposta
	87	76	75	4

### Gli esiti del sondaggio

I partecipanti al sondaggio hanno espresso una loro valutazione molto positiva dello strumento Dote Apprendistato nel quale sono stati coinvolti.

Di seguito si descrivono i risultati relativi ai diversi quesiti posti specificando che sono ritenuti positivi i valori da 3 “abbastanza” a 4 “del tutto/molto” e negativi le risposte con valori compresi fra 1 “per niente” e 2 “poco”.

#### Parte 1 INFORMAZIONI/ASPETTATIVE

Le informazioni ricevute prima del corso sono state considerate chiare ed esaurienti da 2 utenti su 3 fra quanti hanno risposto al questionario.

Le aspettative iniziali sono state conseguite da oltre l'80 % dei partecipanti.

#### Parte 2 OBIETTIVI E CONTENUTI

La presentazione degli obiettivi dell'intervento ad inizio del corso è stata considerata positivamente da oltre l'88 % delle persone coinvolte mentre il 92 % ritiene di aver raggiunto nel corso dell'esperienza gli obiettivi prefissati.

#### Parte 3 DOCENZA - TUTOR

Emerge un significativo apprezzamento rispetto ai docenti e ai tutor.

Relativamente ai docenti è stata apprezzata la loro preparazione (da parte del 94,63 % del campione), la capacità espositiva (92,66 %), la chiarezza del linguaggio utilizzato (94,21 %), la loro puntualità (90,49 %) e la loro disponibilità ad accogliere le esigenze di chiarimento dei corsisti (95,46 %).

Sostanziale apprezzamento è stato espresso anche relativamente ai metodi didattici utilizzati che per l'88,84 % dei corsisti ha contribuito a favorire la loro partecipazione attiva all'esperienza.

La presenza del tutor formativo, laddove era previsto, è risultata importante per la gran parte delle persone coinvolte nei corsi che ne hanno riconosciuto la disponibilità e la competenza; infatti fra quanti hanno fornito risposte a queste domande del questionario, il 74,02 % ha rilevato l'importanza del tutor formativo e l'85 % ne ha apprezzato la disponibilità e competenza.

#### Parte 4 . ORGANIZZAZIONE

I corsi sono stati ritenuti di lunghezza adeguata rispetto ai contenuti trattati da circa l'80 % dei partecipanti, una valutazione positiva è stata dichiarata nel 78 % dei casi anche rispetto all'impegno giornaliero richiesto.

Relativamente all'ubicazione del corso, il 74 % del campione ha dichiarato che si trattava di sedi che consideravano raggiungibili o facilmente raggiungibili e l'81 % ha espresso giudizio positivo rispetto al comfort e alla pulizia dei locali.

#### Parte 5 . MATERIALE/ATTREZZATURE

Il giudizio formulato è stato significativamente positivo riguardo alle attrezzature didattiche impiegate (90,40 %), ai supporti didattici forniti (86,78 %) e all'organizzazione generale del corso (94,62 %).

#### Parte 6 PARTECIPANTI

Il 95% del campione al quale è stato somministrato il questionario ha fornito una valutazione positiva del suo inserimento nel gruppo classe e rispetto al clima d'aula (sia all'interno del gruppo dei corsisti che tra questi e lo staff formativo).

Nessun corsista ha ritenuto il suo inserimento nel gruppo classe non soddisfacente.

#### Parte 7 PROFITTO

Oltre l'80 % dei corsisti ha dichiarato che la partecipazione al corso ha migliorato le sue conoscenze e oltre il 70 % ritiene di aver conseguito un miglioramento delle sue competenze; una analoga percentuale di corsisti (70 % del campione) ritiene che la sua partecipazione al corso gli sarà utile nel lavoro.

Complessivamente dai questionari è emersa una buona/ottima valutazione da parte degli apprendisti rispetto all'erogazione dei percorsi formativi e riguardo allo staff formativo e un elevato consenso rispetto al clima che si è generato durante l'esperienza.

#### Le criticità emerse

Pur nel generale apprezzamento dei percorsi formativi, alcuni utenti hanno espresso delle criticità rispetto ad items specifici che si riportano di seguito in quanto possono costituire ambiti di possibile miglioramento:

- l'informazione fornita ai corsisti nella fase precedente l'avvio dei corsi ritenuta per niente/poco esauriente da parte del 31,82 % del campione;
- la presentazione degli obiettivi e contenuti del corso avvenuta nella fase iniziale del percorso che 27 persone (il 12,81 % del campione) ritiene sia stata poco adeguata;
- il mancato/scarso conseguimento delle aspettative iniziali lamentato da 31 corsisti ( 12,81 % del campione);
- il livello di raggiungimento degli obiettivi del corso che 18 persone (il 7,44 % del campione) ha considerato scarso ;
- la durata dei corsi che 48 persone (il 19,83 % dei corsisti) non ritiene adeguata; le motivazioni sono state formulate per ragioni opposte: il 15,70 % perché ritiene la durata troppo lunga e il 4,13 % perché l'ha considerata troppo corta;

- l'orario giornaliero dei corsi ritenuto poco adeguato da 1 persona su 4: 46 corsisti lo hanno ritenuto troppo impegnativo mentre 5 lo hanno, al contrario, considerato troppo poco impegnativo;
- la raggiungibilità della sede del corso rispetto alla quale 61 persone - circa il 25 % dei partecipanti al sondaggio - ha dato parere negativo;
- il comfort e la pulizia dei locali ritenuta poco adeguata da 35 persone pari al 16,11 % del campione;
- la limitata adeguatezza delle strutture didattiche (lamentata dal 7,85 % del campione) e dei supporti didattici impiegati (dichiarata dal 9,92 % dei corsisti).

Inoltre il sondaggio ha evidenziato una scarsa consapevolezza del ruolo del tutor formativo che oltre il 30 dei corsisti che sono stati seguiti da questa figura professionale considera per nulla o poco importante.

Ulteriore aspetto da considerare per eventuali azioni migliorative è quello indicato come "Profitto" del corso. Sebbene la grande maggioranza dei corsisti abbia dato parere positivo, è da rilevare che circa 1 persona su 4 ritiene che, a seguito dell'esperienza effettuata, le sue competenze professionali non siano per niente migliorate o lo siano state in maniera minima. Una persona su 3 circa ha inoltre espresso un parere negativo rispetto all'utilità della partecipazione al corso per il suo lavoro.

Poiché il questionario prevedeva la possibilità di inserire note libere, alcuni apprendisti hanno fornito dei pareri personali rispetto alle modalità organizzative dei corsi che alcune persone hanno ritenuto troppo specifici e approfonditi mentre altri li hanno considerati troppo generici. Un corsista ha ritenuto che i contenuti fossero poco adeguati per chi era in possesso di laurea mentre un'altra persona ha giudicato bellissima l'esperienza.

Nella Appendice riportata di seguito sono riportate le Tabelle con i dettagli delle risposte emerse dai questionari.



## ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI PER RILEVAZIONE GRADIMENTO ANNO 2018

### DOTI UNICHE LAVORO LAVORO DISABILI

	Domanda	Per niente		Poco		Abbastanza		Del tutto		No risposta	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
DOMANDE GENERALI	COME VALUTA LA TEMPESTIVITA', LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI PER PARTECIPARE ALLA DOTE UNICA LAVORO DISABILI ?	0	0,00	3	18	12	71	2	12	0	0,00
	COME VALUTA LA DISPONIBILITA', L'ACCOGLIENZA DELL'OPERATORE INDIVIDUATO COME EROGATORE DELLA DOTE ?	0	0,00	1	6	9	53	7	41	0	0,00
	IN CHE MISURA HA PARTECIPATO ALL'ELABORAZIONE DEL SUO PIP ?	0	0,00	2	12	9	53	6	35	0	0,00
	COME VALUTA LA COMPETENZA, LA DISPONIBILITA' DEL TUTOR NEI SUOI CONFRONTI DURANTE IL PERCORSO DELLA DOTE ?	0	0,00	0	0,00	7	41	9	53	1	6
	COME VALUTA GLI INTERVENTI PER ORIENTARLA NELLA RICERCA/MANTENIMENTO DEL POSTO DI LAVORO ?	0	0,00	5	29	7	41	4	24	1	6
	IN CHE MISURA E' STATO UTILE IL SERVIZIO DI COACHING PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PROFESSIONALI ?	0	0,00	2	12	6	35	4	24	5	29
	IN CHE MISURA E' STATA UTILE LA SUA PARTECIPAZIONE AI SERVIZI FORMATIVI PER ORIENTARLA NELLA RICERCA O MANTENIMENTO DEL LAVORO ?	0	0,00	1	6	9	53	3	18	4	24
	COME VALUTA L'ESPERIENZA DEL TIROCINIO PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO ?	0	0,00	2	12	9	53	5	29	1	6
	IN CHE MISURA E' STATO UTILE L'ACCOMPAGNAMENTO DEL TUTOR DURANTE IL TIROCINIO (SOLO SE PREVISTO)	1	6	1	6	6	35	6	35	3	18
	DURANTE IL PERCORSO DELLA DOTE SI E' CREATA INTORNO A LEI UNA BUONA RETE DI SOSTEGNO ?	0	0,00	0	0,00	8	47	9	53	0	0,00
POTREBBE ESSERE INTERESSATO A RIPETERE L'ESPERIENZA DELLA DOTE UNICA DISABILI ?	1	6	2	12	3	18	11	65	0	0,00	
DOMANDE A RISERVA QUANTI HANNO USFRUITO DI PERCORSI FORMATIVI	IN CHE MISURA IL CORSO HA SODDISFATTO LE SUE ASPETTATIVE INIZIALI ?	0	0,00	0	0,00	8	47	3	18	6	35
	IN CHE MISURA SONO STATE CHIARE SECONDO LEI LE LEZIONI DEI DOCENTI ?	0	0,00	0	0,00	3	18	8	47	6	35
	IN CHE MISURA SONO STATI DISPONIBILI I DOCENTI AD ACCOGLIERE LE ESIGENZE E LE RICHIESTE DI CHIARIMENTO DEI CORSISTI ?	0	0,00	0	0,00	4	24	7	41	6	35
	COME E' STATA SECONDO LEI L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL CORSO ?	0	0,00	0	0,00	5	29	6	35	6	35





### DOTI APPRENDISTATO

Parte	Domanda	Per niente		Poco		Abbastanza		Del tutto		No risposta	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1 INFORMAZIONI/ ASPETTATIVE	1.1 - PRIMA DEL CORSO, HA RICEVUTO INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI ?	14	5,79	63	26,03	126	52,07	38	15,70	1	0,41
	1.2 - IN CHE MISURA IL CORSO HA SODDISFATTO LE SUE ASPETTATIVE INIZIALI ?	6	2,48	25	10,33	149	61,57	60	24,79	2	0,83
2 OBIETTIVI E CONTENUTI	2.1 - ALL'INIZIO DEL CORSO GLI OBIETTIVI CONTENUTI SONO STATI PRESENTATI IN MODO ADEGUATO	6	2,48	21	8,68	125	51,65	89	36,78	1	0,41
	2.2 - RITIENE DI AVER RAGGIUNTO GLI OBIETTIVI DEL CORSO?	3	1,24	15	6,20	147	60,74	76	31,40	1	0,41
3 DOCENZA	3.1 - IN CHE MISURA SONO PREPARATI SECONDO LEI I DOCENTI ?	4	1,65	8	3,31	50	20,66	179	73,97	1	0,41
	3.2 - COME VALUTA LA CAPACITA' ESPOSITIVA DEI DOCENTI ?	6	2,48	12	4,96	99	40,91	125	51,65	0	0,00
	3.3 - I DOCENTI UTILIZZANO UN LINGUAGGIO COMPRESIBILE?	1	0,41	12	4,96	107	44,21	121	50,00	1	0,41
	3.4 - IN CHE MISURA I METODI DIDATTICI IMPIEGATI DAI DOCENTI HANNO FAVORITO LA SUA PARTECIPAZIONE ATTIVA ?	6	2,48	19	7,85	137	56,61	78	32,23	2	0,83
	3.5 - IN CHE MISURA SONO STATI DISPONIBILI I DOCENTI NELL'ACCOGLIERE LE ESIGENZE E LE RICHIESTE DI CHIARIMENTO DEI CORSISTI ?	0	0,00	10	4,13	71	29,34	160	66,12	1	0,41
	3.6 - QUANTO SONO STATI PUNTUALI I DOCENTI ?	1	0,41	21	8,68	47	19,42	172	71,07	1	0,41
	3.7 - IN CHE MISURA E' IMPORTANTE, SECONDO LEI, LA PRESENZA DEL TUTOR FORMATIVO, SE PREVISTO ?	7	2,89	26	10,74	56	23,14	38	15,70	115	47,52
	3.8 - IL TUTOR FORMATIVO, SE PREVISTO, E' DISPONIBILE E COMPETENTE ?	3	1,24	13	5,37	42	17,36	50	20,66	134	55,37
4 ORGANIZZAZIONE	4.1 - LUNGHEZZA DEL CORSO, RISPETTO AI CONTENUTI TRATTATI?	38	15,70	10	4,13	158	65,29	34	14,05	2	0,83
	4.2 - ADEGUATEZZA' ORARIO GIORNALIERO DEL CORSO'	46	19,01	5	2,07	164	67,77	25	10,33	2	0,83
	4.3 - RAGGIUNGIBILITA' DELLA SEDE DEL CORSO E' PER LEI ?	18	7,44	43	17,77	98	40,50	81	33,47	2	0,83
	4.4 - COMFORT E PULIZIA DEI LOCALI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO	7	2,89	32	13,22	128	52,89	70	28,93	5	2,07



Parte	Domanda	Per niente		Poco		Abbastanza		Del tutto		No risposta	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
5 MATERI ALI / ATTREZZATURE	5.1 - COME VALUTA L'ADEGUATEZZA DELLE ATTREZZATURE DIDATTICHE IMPIEGATE RISPETTO AGLI OBIETTIVI DEL CORSO ?	0	0,00	19	7,85	175	72,31	44	18,18	4	1,65
	5.2 - COME VALUTA QUALITATIVAMENTE E QUANTITATIVAMENTE I SUPPORTI DIDATTICI (DISPENSE,LUCIDI ECC.) ?	2	0,83	22	9,09	173	71,49	37	15,29	8	3,31
	5.3 - COME VALUTA QUALITATIVAMENTE E QUANTITATIVAMENTE I SUPPORTI DIDATTICI (DISPENSE,LUCIDI ECC.) ?	2	0,83	7	2,89	178	73,55	51	21,07	4	1,65
6 PARTECIPANTI	6.1 - COME VALUTA IL SUO INSERIMENTO NEL GRUPPO CLASSE ?	0	0,00	10	4,13	119	49,17	110	45,45	3	1,24
	6.2 - COME VALUTA IL CLIMA D'AULA TRA I PARTECIPANTI, I PARTECIPANTI E LO STAFF FORMATIVO ?	1	0,41	5	2,07	104	42,98	129	53,51	3	1,24
7 PROFITTO	7.1 - IN CHE MISURA LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO HA MIGLIORATO LE SUE CONOSCENZE ?	7	2,89	34	14,05	143	59,09	54	22,31	4	1,65
	7.2 - IN CHE MISURA LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO HA MIGLIORATO LE SUE COMPETENZE ?	9	3,72	55	22,73	125	51,65	46	19,01	7	2,89
	7.3 - RITIENE CHE LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO LE SARA' UTILE NEL SUO LAVORO ?	14	5,79	53	21,90	117	48,35	53	21,90	5	2,07