



SINTESI ESITI CUSTOMER SATISFACTION DOTI APPRENDISTATO ANNO 2019

La rilevazione della customer satisfaction fra quanti hanno usufruito di Doti Apprendistato nell'anno 2019 ha coinvolto 135 persone che hanno frequentato 13 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
CAPAC	27/03/2019	9
Fondazione L. Clerici - Abbiategrasso	13/09/2019	11
AFOL Metropolitana - Sedi Bollate e Milano	26/09/2019 e 28/11/2019	28 (12 + 16)
Risorse Italia	9/10/2019	10
STEP s.r.l.	11/10/2019	11
ASF / AFGP	15/10/2019	9
CESCOT	13/11/2019	7
CFTA	14/11/2019	6
L'Agorà	20/11/2019	9
Db Skill Improvement srl	29/11/2019	8
Studio Ti Con Zero srl	17/12/2019	8
ESEM	18/12/2019	19

La composizione del campione di utenti

Il gruppo di persone che ha risposto al questionario era equamente diviso rispetto al genere (68 maschi e 67 donne) ed aveva per oltre il 90 % (128 persone) un'età compresa tra i 18 e i 29 anni.

La maggior parte degli apprendisti (75 persone) risiedeva sul territorio di Città metropolitana di Milano anche se una parte rilevante (59 persone) proveniva da altre Province.

Rispetto al titolo di studio conseguito la maggior parte di quanti hanno risposto al questionario (oltre l'80%) ha conseguito il diploma di scuola media superiore, è laureata (laurea breve/laurea/laurea specialistica o specializzazioni post laurea) o ha conseguito una specializzazione post laurea mentre il 9,63 % ha conseguito un attestato di qualifica professionale.

Si evidenzia che il 6,67 % del campione è in possesso della licenza media inferiore e che circa il 2,22 % 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.

Genere	Femmine		Maschi	
	67	49,63%	68	50,37%

Età	Inferiori 18 anni		da 18 a 29 anni		da 30 a 49 anni		oltre 50 anni	
	0	0,00 %	128	94,81 %	7	5,19/	0	0 ,00 %

Residenza	Milano città	Milano hinterland	Altra Provincia	No risposta
	48 (35,56%)	27 ..(20,00%)	59 (43,70%)	1 (0,74%=

Titolo di studio	Licenza elementare	Licenzia media inferiore	Attestato qualifica professionale	Diploma scuola superiore
	1 (0,74%)	(6,67%)	13 (9,63%)	52 (38,52%)
	Laurea (breve/specialistica)		Specializzazione post-laurea	
50 (37,04%)		8 (5,93&)		

N.B.: 2 persone hanno dichiarato di non aver conseguito alcun titolo di studio.

Gli esiti del sondaggio

I partecipanti al sondaggio hanno espresso una valutazione molto positiva rispetto allo 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 oltre il 57 % di quanti hanno risposto al questionario.

Le aspettative iniziali rispetto al percorso sono state confermate per oltre il 90 % dei partecipanti.

Parte 2 OBIETTIVI E CONTENUTI

La presentazione degli obiettivi effettuata all’inizio del corso è stata considerata esaustiva da oltre l’88 % delle persone coinvolte mentre il 94 % del campione 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 88,52 % del campione), la capacità espositiva (97,78 %), la chiarezza del linguaggio utilizzato (96,30 %), la puntualità (96,30 %) e la disponibilità ad accogliere le esigenze di chiarimento dei corsisti (97,04 %).

Sostanziale apprezzamento è stato espresso anche relativamente ai metodi didattici utilizzati che per il 93,33 % dei corsisti ha contribuito a favorire la loro partecipazione attiva all'esperienza.

La presenza del tutor formativo, laddove era previsto, è risultata importante per oltre i 3 / 4 delle persone coinvolte nei corsi che ne hanno riconosciuto la disponibilità e la competenza; fra quanti hanno fornito risposta alle domande del questionario inerenti questa figura professionale, circa il 77 % ne ha riconosciuto l'importanza e il 90 % ne ha apprezzato la disponibilità e competenza.

Parte 4 . ORGANIZZAZIONE

I corsi sono stati ritenuti di lunghezza adeguata rispetto ai contenuti trattati da circa 3 partecipanti su 4 (74,81 %), una stessa percentuale di corsisti ha fornito una valutazione positiva rispetto all'impegno giornaliero richiesto.

Relativamente all'ubicazione del corso, il 68,89 % del campione ha dichiarato che si trattava di sedi che consideravano raggiungibili o facilmente raggiungibili e oltre l'85% ha espresso un 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 (88,15 %), ai supporti didattici forniti (81,48 %) e all'organizzazione generale del corso (92,59 %).

Parte 6 PARTECIPANTI

Circa 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).

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

Parte 7 PROFITTO

Circa l'85 % dei corsisti ha dichiarato che la partecipazione al corso ha migliorato le sue conoscenze, oltre il 72 % ritiene di aver conseguito un miglioramento delle sue competenze; oltre i 2/3 dei partecipanti (67,41 % del campione) ritiene che la sua partecipazione al corso gli sarà utile nel lavoro.

Complessivamente dai questionari è emerso un buon/ottimo apprezzamento degli apprendisti rispetto all'erogazione dei percorsi formativi , riguardo allo staff formativo.

Da sottolineare l'elevato consenso dichiarato 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 41,481% del campione;
- la presentazione degli obiettivi e contenuti del corso che l'11,11 % del campione ritiene sia stata poco adeguata;
- lo scarso o il mancato conseguimento delle aspettative iniziali lamentato da 12 corsisti (circa il 9 % del campione);
- lo scarso raggiungimento degli obiettivi del corso dichiarato da 7 persone (il 5,19 % del campione);
- la durata dei corsi che 1 corsista su 4 non ritiene adeguata: il 20 % perché la reputa troppo lunga e circa il 5 % perché troppo corta;
- l'orario giornaliero dei corsi ritenuto poco adeguato da circa il 25 % degli intervistati: 22 corsisti lo hanno ritenuto troppo impegnativo mentre 11 lo hanno, al contrario, considerato troppo poco impegnativo;
- la raggiungibilità della sede del corso rispetto alla quale circa il 30 % dei partecipanti ha dato parere negativo (difficilmente /mediamente raggiungibile);
- il comfort e la pulizia dei locali ritenuti poco adeguati da 19 persone pari a circa il 14 % delle persone;
- la limitata adeguatezza delle strutture didattiche (lamentata dall'11,11 % del campione) e dei supporti didattici impiegati (denunciata dall'14,81 % dei corsisti);

Inoltre il 23 % del campione ha una scarsa consapevolezza del ruolo del tutor formativo che 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 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. Il parere negativo rispetto all'utilità della partecipazione al corso per il suo lavoro è stato espresso da oltre il 31% dei corsisti che hanno risposto all'indagine.

Le osservazioni libere

*Le valutazioni espresse nelle risposte alle domande chiuse del questionario sono confermate anche dalle **osservazioni libere** che alcuni partecipanti al sondaggio hanno elaborato. Per quanto attiene lo staff formativo, è stata rimarcata la preparazione e competenza professionale dei docenti dei quali è stata apprezzata l'attenzione, la disponibilità, la chiarezza e la capacità di coinvolgimento dei corsisti "con spiegazioni ottime, comprensibili e precise". E' stato compreso il loro impegno per l'insegnamento ("felici di insegnare") e per alcuni hanno costituito "una piacevole scoperta".*



Riguardo ai contenuti dei corsi, da parte di un utente è stato espresso apprezzamento per il modulo relativo agli elementi retributivi, considerato interessante e utile rispetto ad altre materie che non sono state ritenute efficaci per lo sviluppo professionale.

Un corsista ha lamentato che la durata limitata delle azioni non ha permesso un'adeguata trattazione delle tematiche affrontate ed ha proposto di prevedere un numero minori di argomenti da sviluppare in maniera più approfondita.

Ulteriore criticità sono state espresse sia per la mancata chiarezza del ruolo del tutor e del percorso da fare con lui, sia per l'esigenza espressa da alcuni di adeguare le classi e i relativi corsi in base al tipo di formazione/età tipologia di lavoro dei diversi partecipanti perché - come ha dichiarato un apprendista - "non può essere lo stesso corso per tutti i livelli di formazione".

Alcuni utenti hanno riscontrato l'utilità del percorso formativo che gli ha consentito un utile approfondimento rispetto al percorso lavorativo che aveva in atto; al contrario altri hanno valutato positivamente l'opportunità di sviluppare temi di cultura generale che il corso ha fornito, ma hanno sottolineato la scarsa utilità pratica dei contenuti sviluppati durante il percorso ai fini del lavoro in azienda.

Alcuni utenti hanno rimarcato il loro giudizio positivo rispetto all'esperienza e uno di loro ha proposto di riservare corsi del genere anche a titolari di aziende.

Le criticità emerse sono riferibili alla metodologia utilizzata per il corso (stare 8 ore fermi ad ascoltare un docente non è formativo) o alla mancanza di dispense strumenti utili per chiarimenti e ripassi.

Le proposte migliorative formulate dai corsisti sono inerenti al materiale dei corsi che potrebbe essere reso maggiormente fruibile se inviato via e-mail.

Riguardo ai contenuti dei corsi, da parte di un utente è stato espresso apprezzamento per il modulo relativo agli elementi retributivi, considerato interessante e utile rispetto ad altre materie che non sono state ritenute efficaci per lo sviluppo professionale.

Un corsista ha lamentato che la durata limitata delle azioni non ha permesso un'adeguata trattazione delle tematiche affrontate ed ha proposto di prevedere un numero minori di argomenti da sviluppare in maniera più approfondita.

Ulteriore criticità sono state espresse sia per la mancata chiarezza del ruolo del tutor e del percorso da fare con lui, sia per l'esigenza espressa da alcuni di adeguare le classi e i relativi corsi in base al tipo di formazione/età tipologia di lavoro dei diversi partecipanti perché - come ha dichiarato un apprendista - "non può essere lo stesso corso per tutti i livelli di formazione".

Alcuni utenti hanno riscontrato l'utilità del percorso formativo che gli ha consentito un utile approfondimento rispetto al percorso lavorativo che aveva in atto; al contrario altri hanno valutato positivamente l'opportunità di sviluppare temi di cultura generale che il corso ha fornito, ma hanno sottolineato la scarsa utilità pratica dei contenuti sviluppati durante il percorso ai fini del lavoro in azienda.

Alcuni utenti hanno rimarcato il loro giudizio positivo rispetto all'esperienza e uno di loro ha proposto di riservare corsi del genere anche a titolari di aziende.



Città
metropolitana
di Milano

Le criticità emerse sono riferibili alla metodologia utilizzata per il corso (stare 8 ore fermi ad ascoltare un docente non è formativo) o alla mancanza di dispense strumenti utili per chiarimenti e ripassi.

Le proposte migliorative formulate dai corsisti sono inerenti al materiale dei corsi che potrebbe essere reso maggiormente fruibile se inviato via e-mail.

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



ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI PER RILEVAZIONE GRADIMENTO DOTI APPRENDISTATO
ANNO 2019

Parte	Domanda	Per niente		Poco		Abbastanza		Del tutto		No risposta	
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
1 INFOR MAZIO NI/ASP ETTATI VE	1.1 - PRIMA DEL CORSO, HA RICEVUTO INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI ?	18	13,33	38	28,15	61	45,19	17	12,59	1	0,74
	1.2 - IN CHE MISURA IL CORSO HA SODDISFATTO LE SUE ASPETTATIVE INIZIALI ?	1	0,74	11	8,15	83	61,48	39	28,89	1	0,74
2 OBIETT IVI E CONTE NUTI	2.1 - ALL'INIZIO DEL CORSO GLI OBIETTIVI CONTENUTI SONO STATI PRESENTATI IN MODO ADEGUATO	3	2,22	12	8,89	65	48,15	54	40,00	1	0,74
	2.2 - RITIENE DI AVER RAGGIUNTO GLI OBIETTIVI DEL CORSO?	0	0,00	7	5,19	85	62,96	42	31,11	1	0,74
3 DOCEN ZA	3.1 - IN CHE MISURA SONO PREPARATI SECONDO LEI I DOCENTI ?	1	0,74	0	0,00	27	20,00	106	78,52	1	0,74
	3.2 - COME VALUTA LA CAPACITA' ESPOSITIVA DEI DOCENTI ?	0	0,00	1	0,74	57	42,22	75	55,56	2	1,48
	3.3 - I DOCENTI UTILIZZANO UN LINGUAGGIO COMPRESIBILE?	1	0,74	3	2,22	48	35,56	82	60,74	1	0,74
	3.4 - IN CHE MISURA I METODI DIDATTICI IMPIEGATI DAI DOCENTI HANNO FAVORITO LA SUA PARTECIPAZIONE ATTIVA ?	0	0,00	7	5,19	71	52,59	55	40,74	2	1,48
	3.5 - IN CHE MISURA SONO STATI DISPONIBILI I DOCENTI NELL'ACCOGLIERE LE ESIGENZE E LE RICHIESTE DI CHIARIMENTO DEI CORSISTI ?	0	0,00	2	1,48	21	15,56	110	81,48	2	1,48
	3.6 - QUANTO SONO STATI PUNTUALI I DOCENTI ?	1	0,74	2	1,48	20	14,81	110	81,48	2	1,48
	3.7 - IN CHE MISURA E' IMPORTANTE, SECONDO LEI, LA PRESENZA DEL TUTOR FORMATIVO, SE PREVISTO ?	3	2,22	12	8,89	33	24,44	17	12,59	70	51,85
	3.8 - IL TUTOR FORMATIVO, SE PREVISTO, E' DISPONIBILE E COMPETENTE ?	3	2,22	3	2,22	24	17,78	30	22,22	75	55,86
4 ORGA NIZZAZ IONE	4.1 - LUNGHEZZA DEL CORSO, RISPETTO AI CONTENUTI TRATTATI?	27	20,00	6	4,44	81	60,00	20	14,81	1	0,74
	4.2 - ADEGUATEZZA' ORARIO GIORNALIERO DEL CORSO'	22	16,30	11	8,15	85	62,96	16	11,85	1	0,74
	4.3 - RAGGIUNGIBILITA' DELLA SEDE DEL CORSO E' PER LEI ?	10	7,41	31	22,96	48	35,56	45	33,33	1	0,74
	4.4 - COMFORT E PULIZIA DEI LOCALI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO	0	0,00	19	14,07	85	62,96	30	22,22	1	0,74



ESITI QUESTIONARI SOMMINISTRATI PER RILEVAZIONE GRADIMENTO DOTI APPRENDISTATO
ANNO 2019

Parte	Domanda	Per niente		Poco		Abbastanza		Del tutto		No risposta	
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
5 MATER IALI / ATTRE ZZATU RE re	5.1 - COME VALUTA L'ADEGUATEZZA DELLE ATTREZZATURE DIDATTICHE IMPIEGATE RISPETTO AGLI OBIETTIVI DEL CORSO ?	1	0,74	14	10,37	98	72,59	21	15,56	1	0,74
	5.2 - COME VALUTA QUALITATIVAMENTE E QUANTITATIVAMENTE I SUPPORTI DIDATTICI (DISPENSE,LUCIDI ECC.) ?	3	2,22	17	12,59	90	66,67	20	14,81	5	3,70
	5.3 - COME VALUTA QUALITATIVAMENTE E QUANTITATIVAMENTE I SUPPORTI DIDATTICI (DISPENSE,LUCIDI ECC.) ?	1	0,74	7	5,19	89	65,93	36	26,67	2	1,48
6 PARTE CIPAZI ONE	6.1 - COME VALUTA IL SUO INSERIMENTO NEL GRUPPO CLASSE ?	1	0,74	4	2,96	55	40,74	73	54,07	2	1,48
	6.2 - COME VALUTA IL CLIMA D'AULA TRA I PARTECIPANTI, I PARTECIPANTI E LO STAFF FORMATIVO ?	0	0,00	2	1,48	48	35,56	83	61,48	2	1,48
7 PROFIT TO	7.1 - IN CHE MISURA LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO HA MIGLIORATO LE SUE CONOSCENZE ?	6	4,44	13	9,63	77	57,04	37	27,41	2	1,48
	7.2 - IN CHE MISURA LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO HA MIGLIORATO LE SUE COMPETENZE ?	8	5,93	27	20,00	71	52,59	27	20,00	2	1,48
	7.3 - RITIENE CHE LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO LE SARA' UTILE NEL SUO LAVORO ?	8	5,93	35	25,93	61	45,19	30	22,22	1	0,74