

**AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE**  
*Servizio Monitoraggio e controlli delle attività - NB5*

# Attività formative rivolte agli apprendisti.

Sportelli febbraio, aprile, luglio e ottobre 2016

Agosto 2018

## Indice

<b>1. Il contesto di riferimento della ricerca .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Il disegno della ricerca .....</b>	<b>3</b>
2.1 Il profilo degli apprendisti	4
2.2 Il lavoro in azienda	7
<b>3. Il percorso formativo.....</b>	<b>10</b>
3.1 La formazione in agenzia	10
3.2 La formazione in azienda	13
3.3 L'utilità percepita del percorso formativo	16
<b>Il questionario proposto agli allievi .....</b>	<b>21</b>
<b>Indice delle figure e delle tabelle .....</b>	<b>25</b>



## 1. Il contesto di riferimento della ricerca

L'apprendistato è un contratto di lavoro a tempo indeterminato, finalizzato all'occupazione dei giovani e al primo inserimento lavorativo. E' rivolto ai ragazzi nella fascia d'età 15-29 anni ed è caratterizzato da un contenuto formativo: il datore di lavoro, oltre a pagare la retribuzione all'apprendista per il lavoro svolto, è obbligato a garantirgli la formazione necessaria per acquisire competenze professionali adeguate al ruolo e alle mansioni per cui è stato assunto.

Gli apprendisti laureati svolgono unicamente 40 ore di formazione, su temi inerenti la sicurezza e la normativa in tema di lavoro; i diplomati (o chi possiede una qualifica professionale) e coloro che hanno conseguito la sola licenza media inferiore devono seguire, invece, un percorso formativo più lungo, da svolgersi anche in azienda, rispettivamente di 80 e 120 ore.

Per la parte di formazione che ha luogo in agenzia, l'ufficio apprendistato della Città metropolitana di Torino predispone il *catalogo dell'offerta pubblica provinciale dei servizi formativi per l'apprendistato*, che permette alle aziende di scegliere il corso e l'agenzia più idonei alla formazione esterna dell'apprendista.

La popolazione di indagine è costituita dai soggetti iscritti ai moduli afferenti alla direttiva Apprendistato (anno gestione 2015) per gli **sportelli di febbraio, aprile, luglio e novembre 2016** e iniziati, in prevalenza, tra aprile 2016 e aprile 2017.

Così definita, la popolazione è composta da **6.221** soggetti iscritti, dei quali **4.924** hanno compilato il questionario proposto, per un tasso di risposta pari al **79.2%**.

La distribuzione dei questionari per sportello è la seguente:

**Tab.1 - Distribuzione allievi e questionari per sportello**

Sportello	Iscritti	Risposte	% Risposte
Febbraio_2016	1,929	1,564	81.1%
Aprile_2016	852	713	83.7%
Luglio_2016	1,477	998	67.6%
Novembre_2016	1,963	1,649	84.0%
<b>Totale</b>	<b>6,621</b>	<b>4,924</b>	<b>79.2%</b>

## 2. Il disegno della ricerca

L'oggetto dell'indagine è stata la rilevazione delle opinioni degli allievi attraverso la somministrazione on line di un questionario semi-strutturato con domande sui seguenti aspetti:

1. Dati anagrafici allievi e caratteristiche dei datori di lavoro e delle mansioni svolte
2. Piano Formativo Individuale (PFI), aspettative sul percorso formativo e domande sulla formazione svolta in agenzia
3. Formazione svolta in azienda e giudizio sul tutor aziendale
4. Percezione sull'utilità del percorso formativo sia per le mansioni svolte che per la crescita futura
5. Eventuali punti di forza e aspetti problematici del percorso formativo

Le opinioni dei soggetti sono state rilevate attraverso una scala Likert con chiusura a cinque etichette verbali da *totalmente insoddisfatto/inutile* a *totalmente soddisfatto/utile* sostituite con etichette numeriche crescenti da 1 a 5 al momento delle elaborazioni.

Le opinioni raccolte sono state sintetizzate attraverso la costruzioni di due statistiche:

- la *mediana*, che è quel valore che divide una distribuzione in due parti uguali. Può sostituire la *media* quando le distribuzioni sono fortemente sbilanciate verso valori estremi;
- *indice di soddisfazione/utilità*, ottenuto applicando la formula  $[(\text{media} - 1)/(5-1)]*100$ , dove il numeratore è dato dalle differenza fra la media della variabile di interesse cui si sottrae il valore minimo (in tutti i casi è 1), mentre la differenza al denominatore serve a riportare i valori all'intervallo 1-5 che rappresenta la codifica della scala Likert utilizzata.

## 2.1 Il profilo degli apprendisti

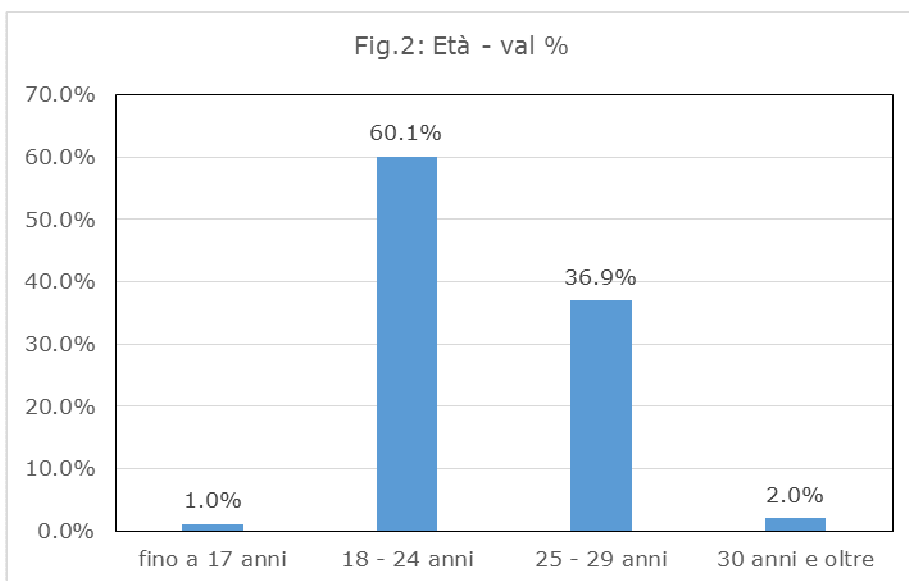
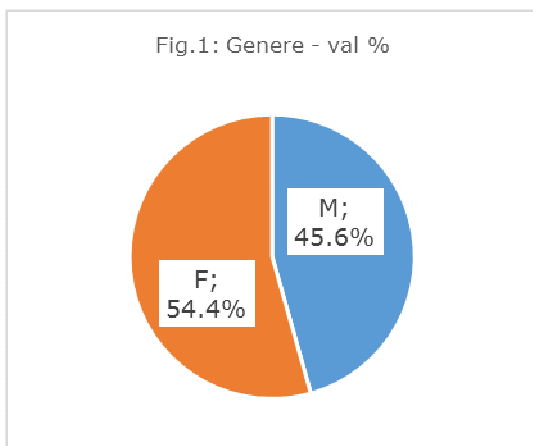
La tab.1 riporta gli allievi suddivisa per Agenzia Formativa e i relativi questionari compilati, che rapportati al totale degli allievi determinano il tasso di risposta:

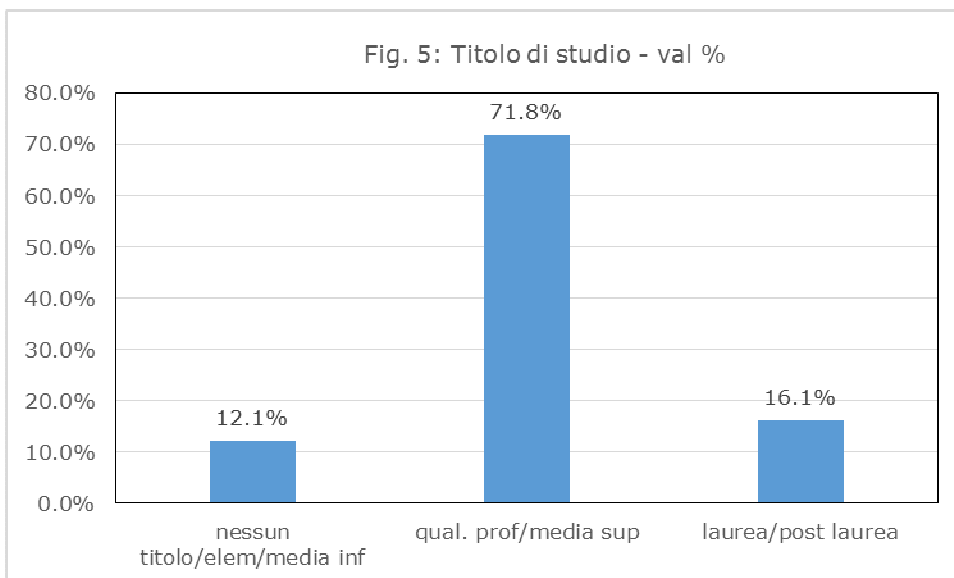
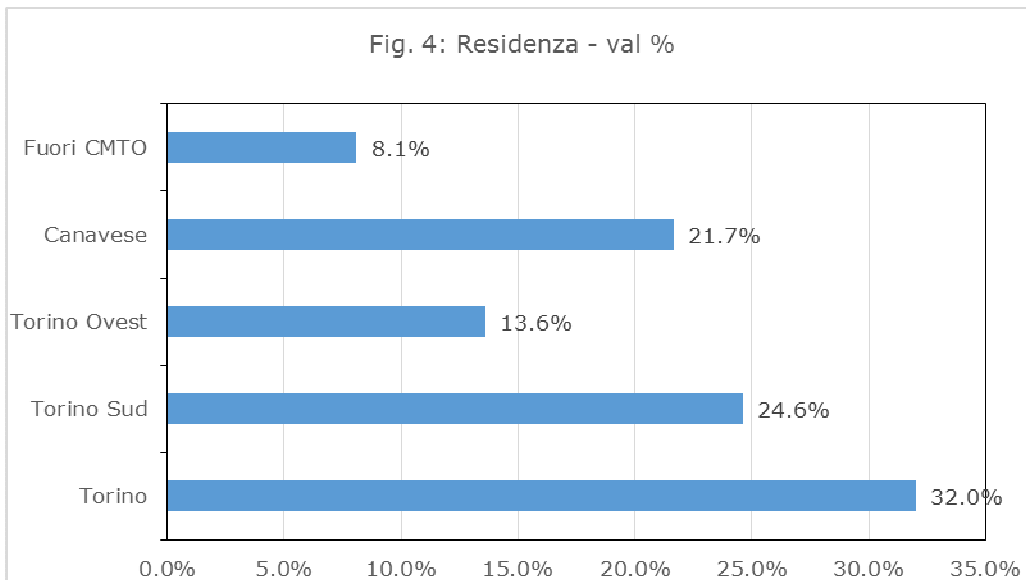
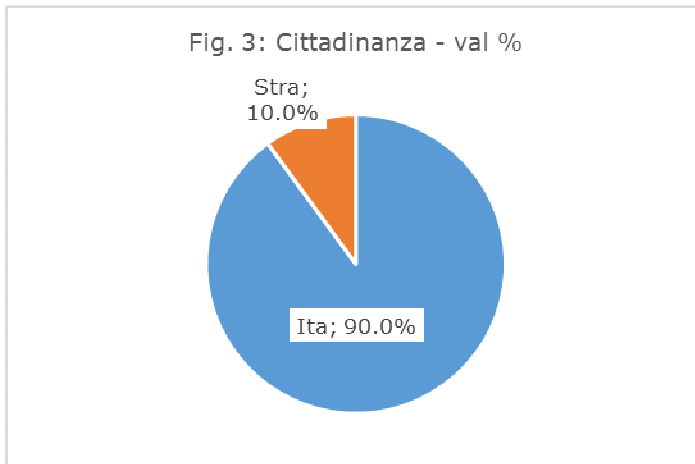
**Tab.2 - Distribuzione allievi e questionari per operatori.**

Operatore	Allievi	Questionari	% Risposte
ACADEMY FORMAZIONE D.A.D.	117	117	100.0%
AGEFORM SCARL	59	39	66.1%
AGENZIA C.I.F.I. SCRL	354	225	63.6%
AGENZIA L'ESTETICA S.R.L IMPRESA SOCIALE	24	19	79.2%
AGENZIA ORIONIS FORMAZIONE	14	13	92.9%
API FORMAZIONE - S.C.R.L.	1,434	1,355	94.5%
APPRENDO SOCIETA' CONSORTILE A R.L.	361	276	76.5%
ARTU'	28	22	78.6%
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	92	88	95.7%
ASSOCIAZIONE CULTURALE DOCERE	46	30	65.2%
ASSOCIAZIONE INTRAFORM	12	11	91.7%
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	43	40	93.0%
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE S. CARLO	32	23	71.9%
C.I.O.F.S. - F.P. PIEMONTE	115	85	73.9%
CESCOT PIEMONTE	115	88	76.5%
CNOS-FAP	35	27	77.1%
CONSAF	14	9	64.3%
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	91	88	96.7%
CONSORZIO FORMAZIONE INNOVAZION QUALITA'	225	157	69.8%
CONSORZIO INTERAZIENDALE CANAVESANO - C.IA.C. SCRL	543	491	90.4%
CONSORZIO RAFFAELLO CONSULTING	44	23	52.3%
CONSORZIO SOCIALE ABELE LAVORO	13	10	76.9%
E.F.P. CENTRO STUDI DI CIRIE'	24	24	100.0%
EFFETTO	19	6	31.6%
ENAIPI	437	217	49.7%
ENFAP PIEMONTE	12	11	91.7%
ENFIP PIEMONTE	152	122	80.3%
ENGIM PIEMONTE	162	149	92.0%
ESSENZIALMENTE FORMAZIONE	91	77	84.6%
F.S.C. TORINO - FORMAZIONE SICUREZZA COSTRUZIONI TORINO	67	18	26.9%
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	260	242	93.1%
FOR.TER PIEMONTE	221	205	92.8%
FORCOOP	47	21	44.7%
FORIT	16	13	81.3%
FORM AZIONE	58	48	82.8%
FORMA-@TTIVA	29	16	55.2%
FORTE CHANCE - PIEMONTE	12	12	100.0%
II.RR. SALOTTO E FIORITO	133	102	76.7%
IMMAGINAZIONE E LAVORO	399	260	65.2%
INFOR ELEA	246	124	50.4%
INFORCOOP LEGA PIEMONTE	9	9	100.0%
O.L.TR.E (OTHER LIFE FOR TRAINING ENTERPRISE)	4	4	100.0%
SCUOLA PROFESSIONALE ORAFI 'GHIRARDI'	12	8	66.7%
<b>Totale</b>	<b>6,621</b>	<b>4,924</b>	<b>79.2%</b>

Più della metà degli intervistati è di genere femminile (fig. 1) e sei su dieci hanno un'età compresa tra i 18 e i 24 anni (fig. 2). Quasi la totalità di loro è cittadino italiano (fig. 3) e tre su dieci risiedono in Torino città (fig. 4).

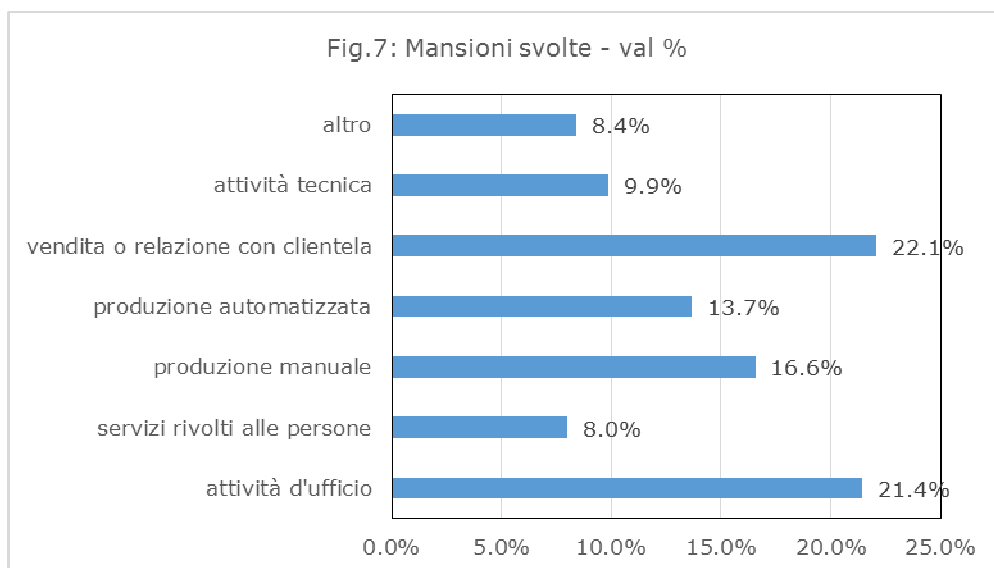
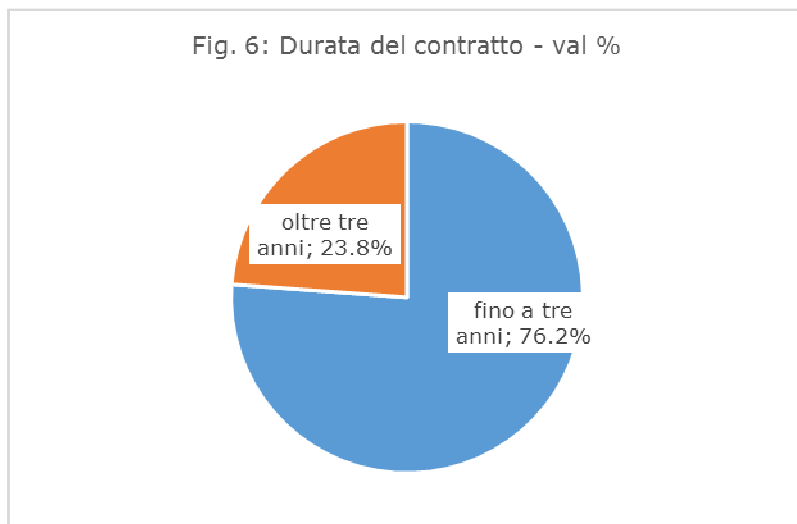
La maggior parte di loro è in possesso di un diploma di scuola media superiore o di una qualifica professionale (fig. 5).

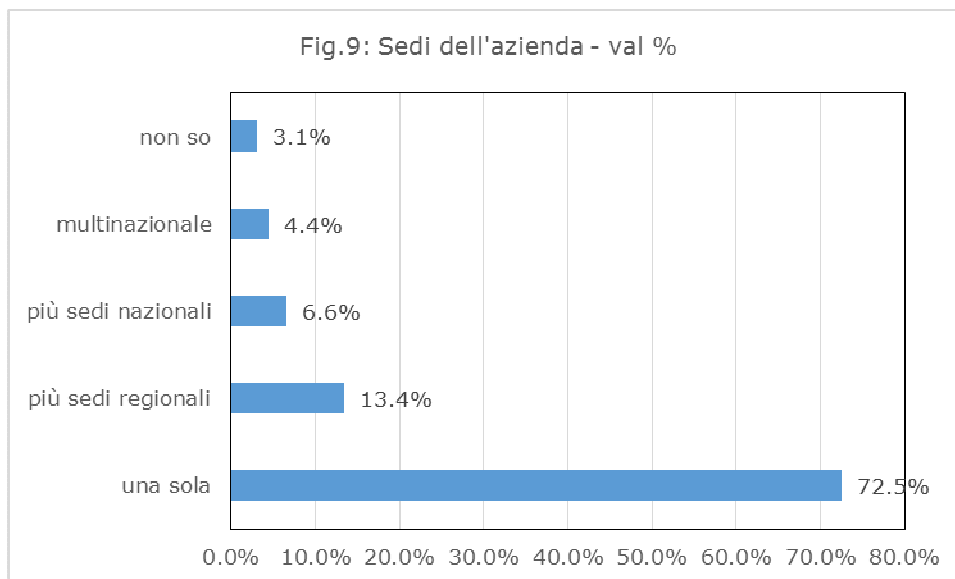
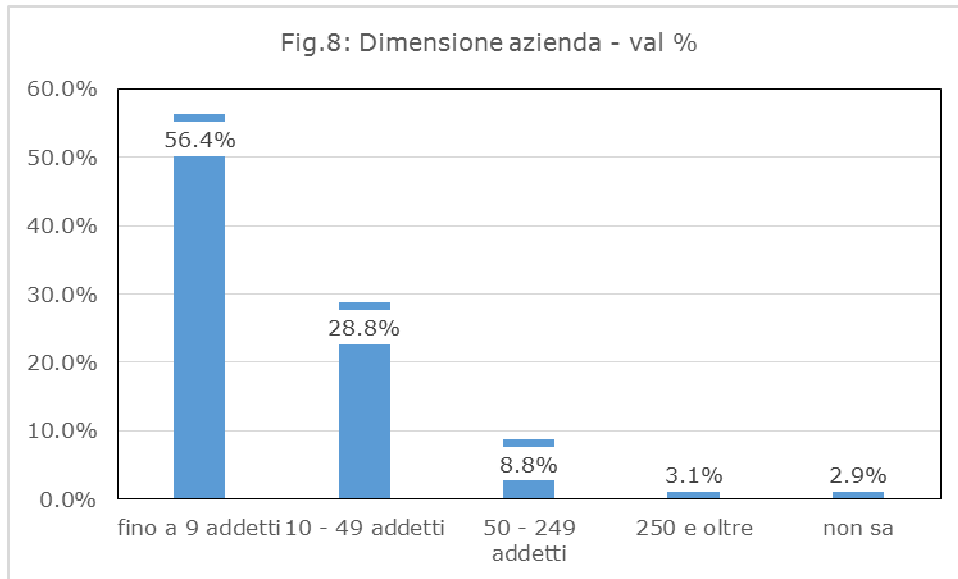




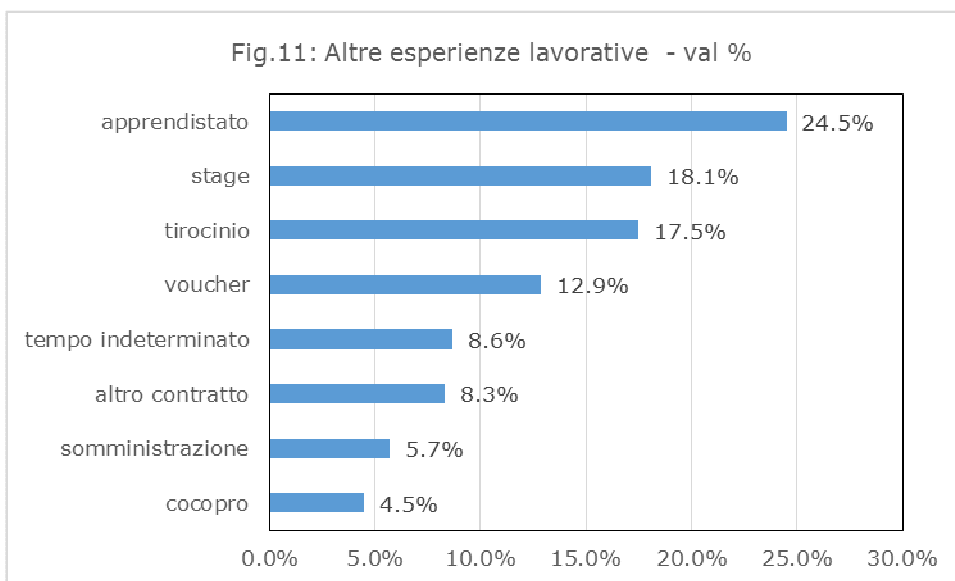
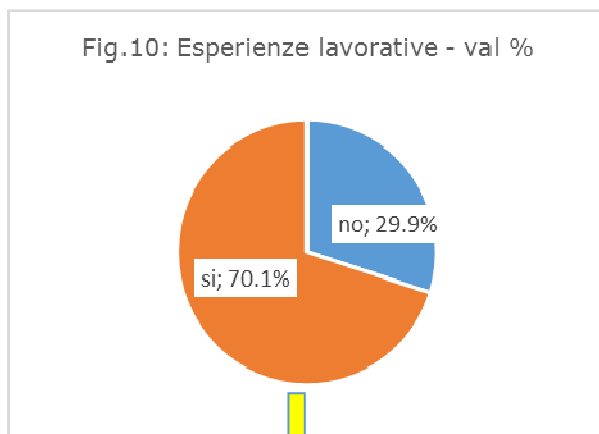
## 2.2 Il lavoro in azienda

Circa un quarto degli intervistati è assunto con un contratto che supera i 3 anni (fig. 6) e in azienda svolge più spesso attività di vendita/relazione con la clientela o attività d'ufficio (fig. 7). In più della metà dei casi le aziende sono di piccole dimensioni, impiegano fino a un massimo di nove addetti (fig. 8) e hanno un'unica sede (fig. 9). In passato più di sette ragazzi su dieci hanno avuto altre esperienze lavorative (fig. 10): si è trattato più spesso di altre esperienze di apprendistato, di stage o tirocini (fig. 11).










### 3. Il percorso formativo

Gli apprendisti si dicono mediamente soddisfatti del percorso formativo seguito, pensando a quelle che erano le loro aspettative prima di intraprenderlo.

Il giudizio dei ragazzi è stato sintetizzato attraverso il calcolo di un indice sintetico su scala 0 - 100, risultando pari a 74 punti.

Tab. 3: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il percorso formativo – valori %

<b><u>Soddisfazione rispetto alle aspettative:</u></b>					Base (casi)
1,8%	4,3%	19%	46,6%	28,3%	4.924
<i>totalmente insoddisfatto</i>			<i>totalmente soddisfatto</i>		

 **Mediana:** nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

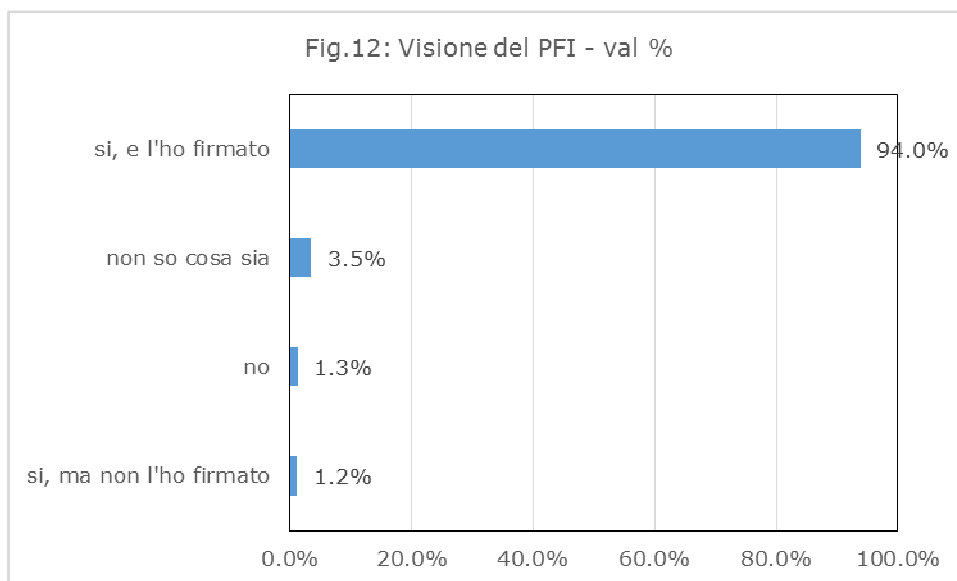
**Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 74**

#### 3.1 La formazione in agenzia

In quasi la totalità dei casi, l'agenzia formativa ha presentato all'apprendista il Piano Formativo Individuale (PFI) e lo ha firmato (fig. 12).

Gli apprendisti si dicono mediamente soddisfatti della formazione svolta in agenzia (tab. 4 – fig. 13) per quanto concerne l'organizzazione del corso, i locali, le materie affrontate, i materiali, le attrezzature a disposizione e le abilità e conoscenze acquisite. Giudizi ancora più positivi sono emersi in merito agli insegnanti, ritenuti disponibili e competenti, e ai compagni, con cui ci sono stati momenti di confronto e scambio di esperienze.

Da una successiva disaggregazione di questi risultati è emerso che i laureati esprimono un grado di soddisfazione inferiore in merito ai contenuti delle materie e alle abilità/conoscenze acquisite (fig. 14).



Tab. 4: Il grado di soddisfazione sulla formazione svolta in agenzia – valori %

<b><u>Il giudizio sulla formazione svolta in agenzia</u></b>					Base (casi)	
Aspetti organizzativi (calendario delle lezioni, comunicazioni, segreteria, ecc.)	1,9%	4,5%	19,6%	36,4%	37,6%	4.924
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
Materiali e attrezzature didattiche (es: libro, dispense, computer...)	2,1%	6,2%	23,5%	36,2%	32%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
Comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	2,8%	7%	22,4%	37,1%	30,7%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
Contenuti delle materie	2%	6%	22,9%	39,7%	29,4%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
Disponibilità degli insegnanti	0,9%	1,3%	10,5%	29,7%	57,5%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
Competenza degli insegnanti	1,1%	1,4%	11,1%	32,8%	53,5%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
Confronto/scambio di esperienze con i compagni	1%	1,8%	9,4%	34,5%	53,3%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
Abilità/conoscenze che ha avuto modo di acquisire	2,4%	6%	21,5%	41, %	28,4%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			

**Mediana:** nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

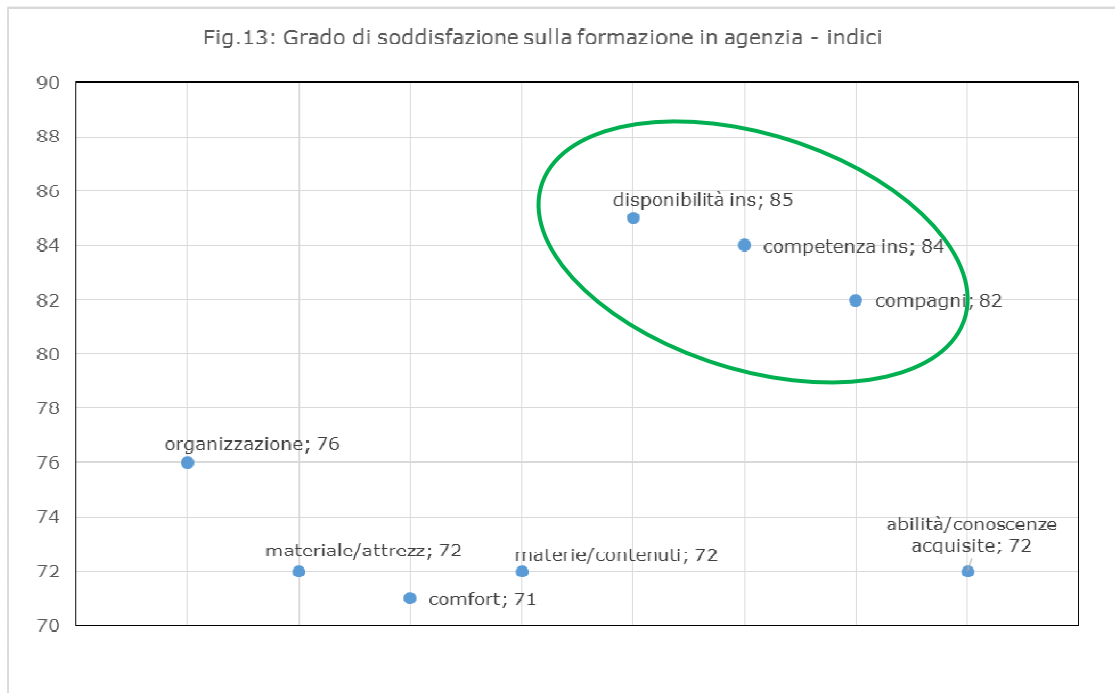
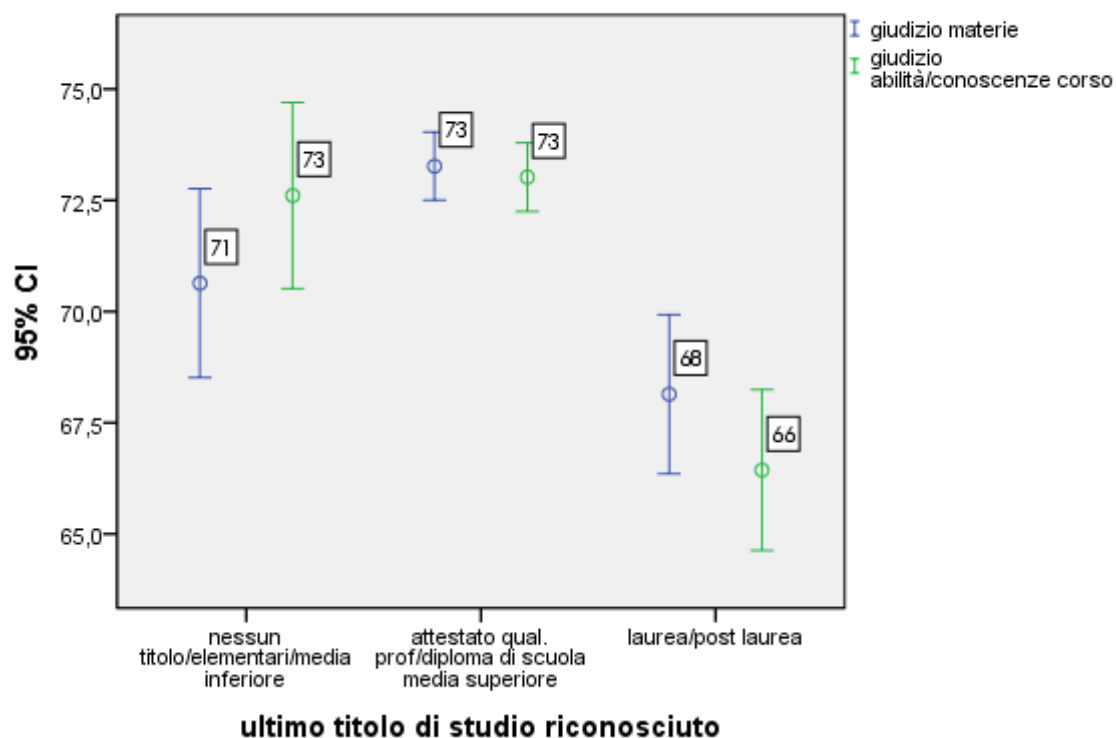


Fig.14: Grafo di soddisfazione per i contenuti e abilità/conoscenze acquisite disaggregate per titolo di studio

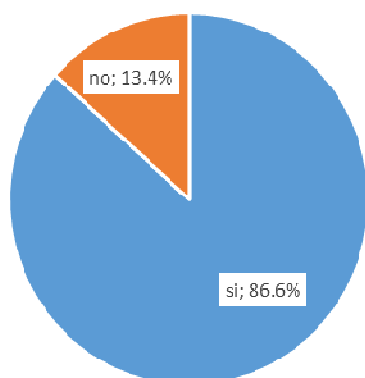


### 3.2 La formazione in azienda

In quasi nove casi su dieci il PFI prevedeva un percorso formativo in azienda gestito dall'agenzia (fig. 15) e quasi sempre il personale di quest'ultima ha spiegato in maniera più o meno dettagliata come si sarebbe svolta tale attività (fig. 16). In quasi tutti i casi l'apprendista è stato seguito da un tutor aziendale (fig. 17), figura percepita come utile dalla maggior parte di ragazzi (tab. 5). Un po' meno spesso è intervenuto un coordinatore formativo: chi lo ha avuto lo ha giudicato, comunque, in maniera positiva (fig. 18).

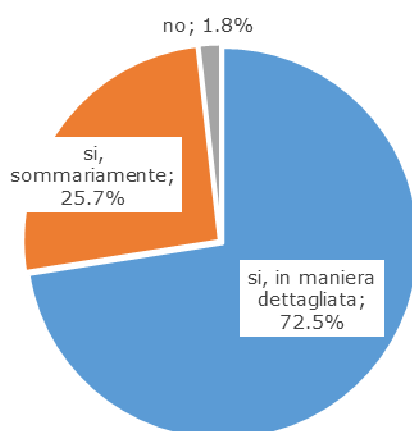
In generale, l'esperienza della formazione in azienda è stata valutata positivamente dalla maggior parte degli apprendisti intervistati, per quanto concerne i contenuti presentati e le modalità con cui questi sono stati proposti, per il tutor aziendale - ritenuto dai più un a figura competente - per il supporto ricevuto dall'agenzia e per le abilità/conoscenze che è stato possibile acquisire (tab.6 - fig. 19).

Fig.15: Informazioni del percorso informativo nell'azienda - val %

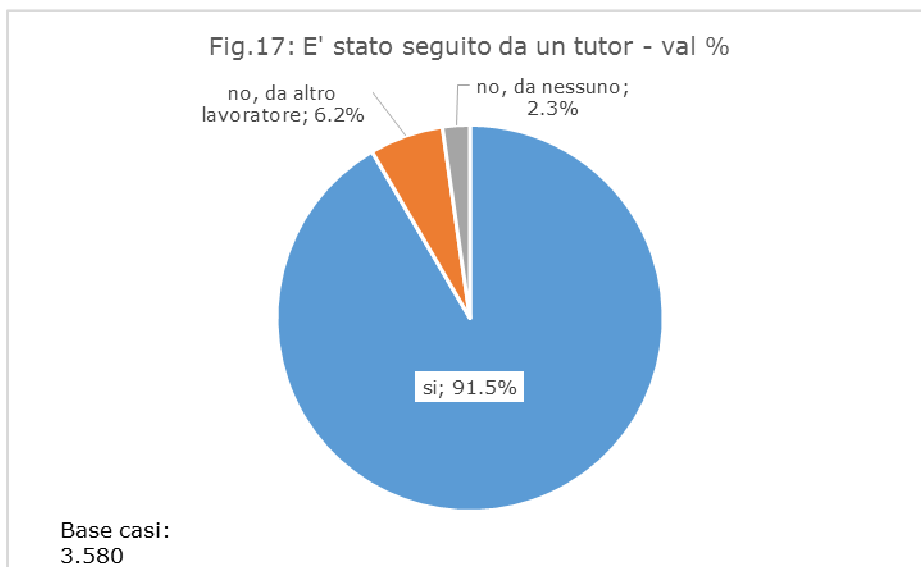


Base casi: 4.133

Fig.16: Informazioni sulla formazione in azienda - val %



Base casi: 3.580

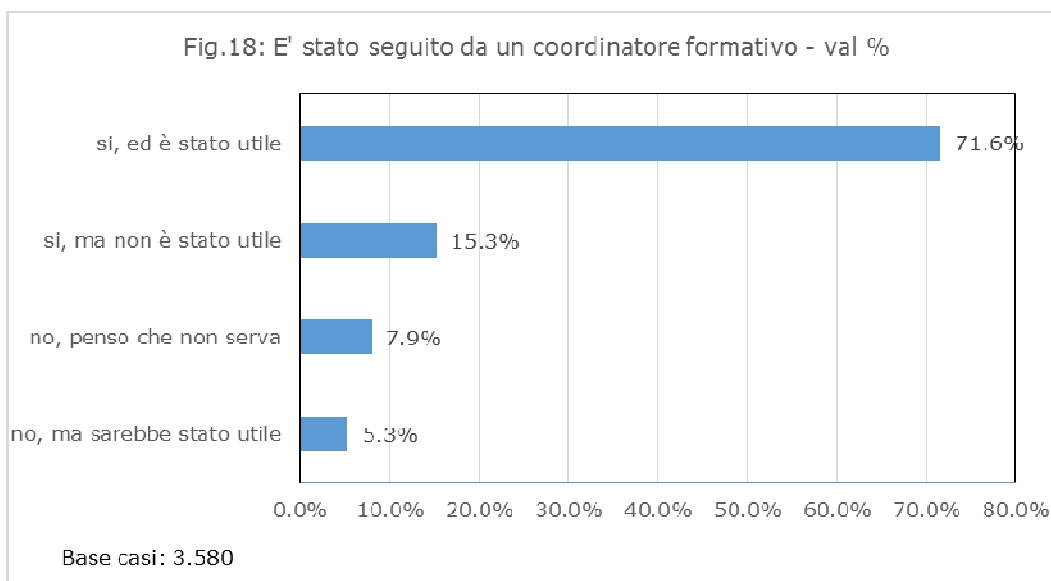


Tab. 5: Utilità percepita del tutor aziendale – valori %

<b>Il giudizio sul tutor aziendale:</b>					Base (casi)
2%	2,9%	19,2%	38%	37,9%	3.580
<i>Totalmente insoddisfatto</i>			<i>totalmente soddisfatto</i>		

**Mediana:** nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

**Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 79**

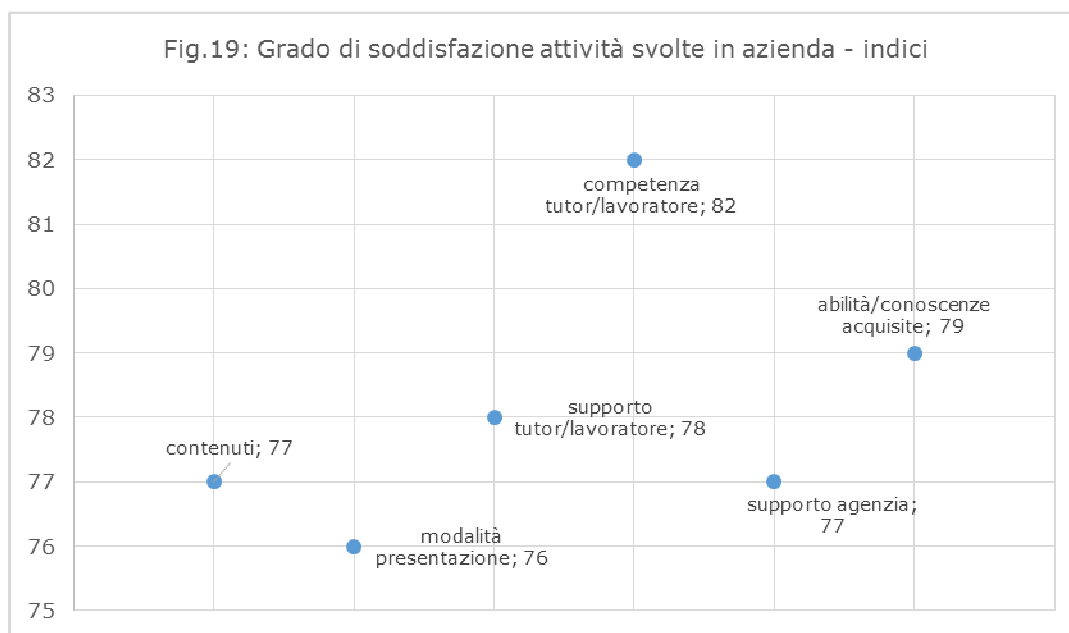


Tab. 6: Il grado di soddisfazione sulle attività svolte in azienda – valori %

<b><u>Il giudizio sulle attività svolte in azienda:</u></b>					Base (casi)	
contenuti attività	2%	2,9%	19,2%	38%	37,9%	3.580
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
modalità di presentazione dei contenuti (es: sul lavoro dal tutor/altro lavoratore, in aula e/o laboratorio...)	1,8%	3,9%	18,7%	37,7%	37,9%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
supporto ricevuto dal tutor aziendale/altro lavoratore	2,2%	4%	16,2%	32,9%	44,7%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
competenza del tutor aziendale/altro lavoratore	1,5%	2,5%	14,5%	29,5%	52%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
supporto ricevuto dall'agenzia (es: attraverso contatti telefonici, visite in azienda...)	1,7%	3,7%	19%	36,9%	38,7%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			
abilità/conoscenze che ha avuto modo di acquisire	1,6%	2,8%	16,4%	37%	42,3%	
	Totalmente insoddisfatto		totalmente soddisfatto			



**Mediana:** nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).



### 3.3 L'utilità percepita del percorso formativo

In generale, il percorso formativo in agenzia e in azienda è stato giudicato utile dagli apprendisti per lo svolgimento di quelle che sono le mansioni lavorative attuali, ma soprattutto per quelle che potrebbero essere le future opportunità di crescita professionale (tab 7 – fig. 20).

Tuttavia emerge che il giudizio di utilità percepita su questi due aspetti diminuisce sensibilmente per gli apprendisti laureati/postlaureati (figg.21 – 22). Mentre, se analizziamo la mansione svolte, i giudizi più bassi sono espressi da coloro che svolgono attività tecniche (es. informatico, consulente figg.23 – 24).

Tab. 7: L'utilità percepita del percorso formativo – valori %

<b><u>Il giudizio di utilità percepita:</u></b>					Base (casi)
Utilità per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative	5%	8,7%	25,7%	39,4%	4.924
	Totalmente inutile		totalmente utile		
Utilità per la futura possibilità di crescita professionale	4%	6,8%	22,4%	40,5%	4.924
	Totalmente inutile		totalmente utile		



**Mediana:** nella casella evidenziata si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

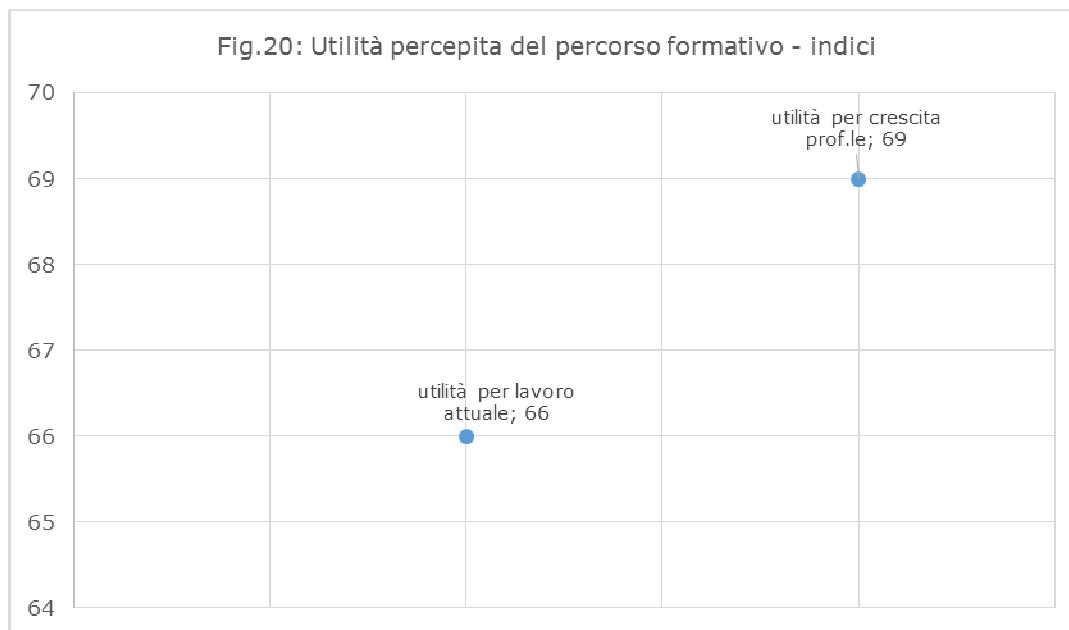




Fig. 21: L'utilità percepita del percorso formativo per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative: disaggregazione per titolo di studio

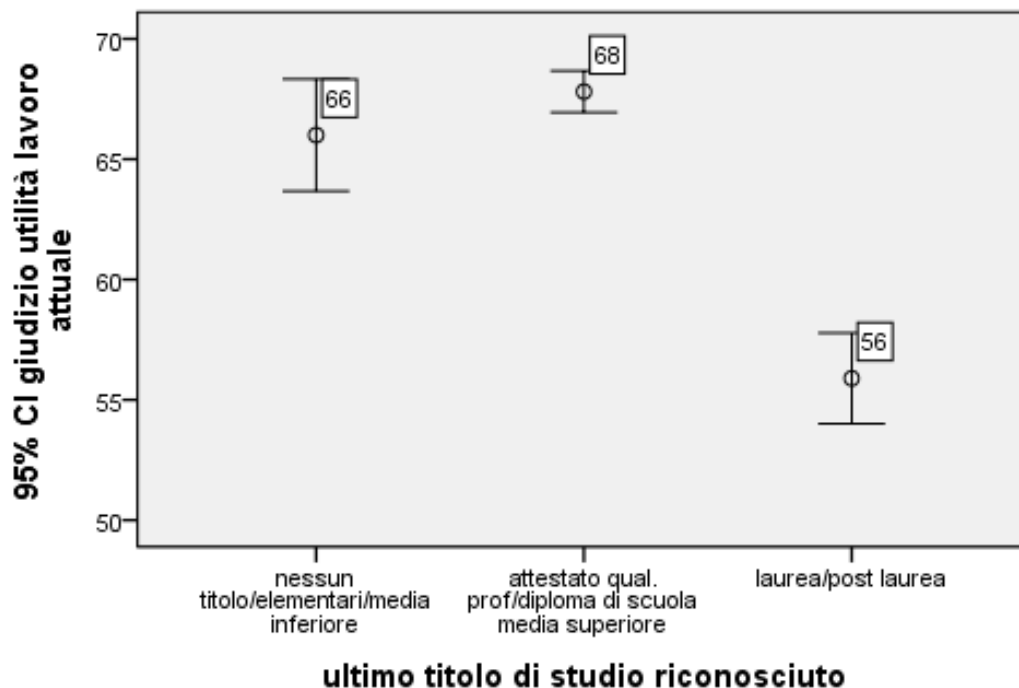


Fig. 22: L'utilità percepita del percorso formativo per la futura crescita professionale: disaggregazione per titolo di studio

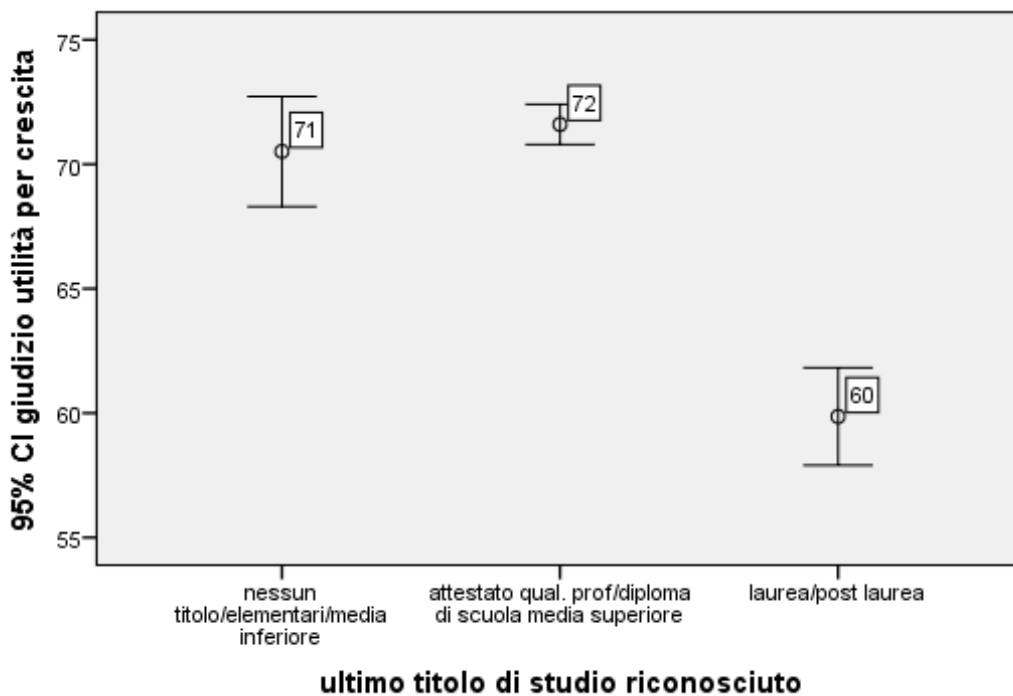


Fig. 23: L'utilità percepita del percorso formativo per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative: disaggregazione per attività svolta in azienda

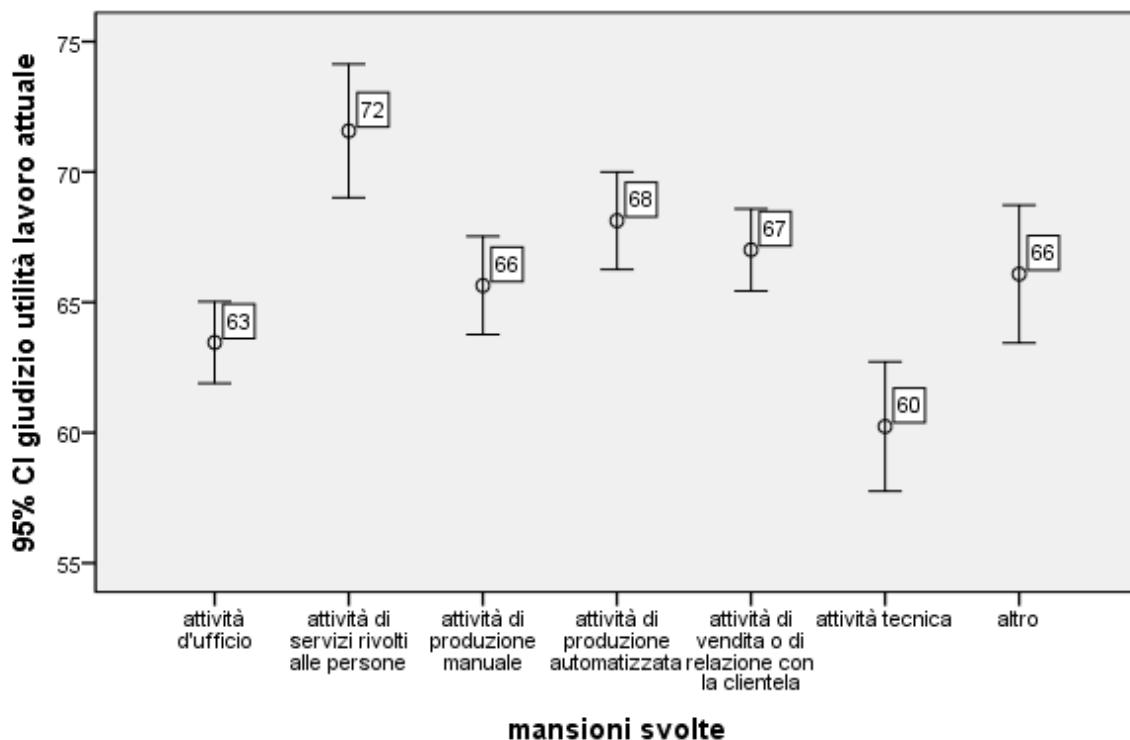
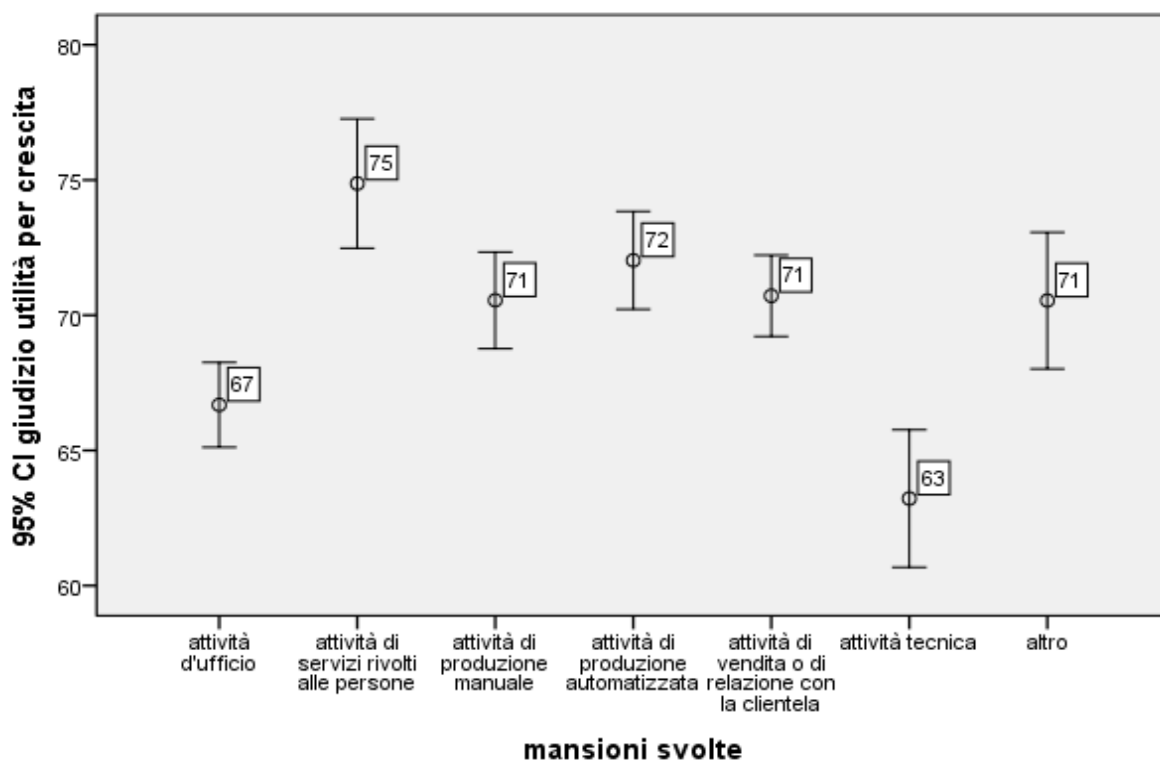


Fig. 24: L'utilità percepita del percorso formativo per la futura crescita professionale: disaggregazione per attività svolta in azienda



## 5. Uno sguardo d'insieme



**Destinatari:** apprendisti che hanno frequentato un corso attivato nell'ambito degli *Sportelli* febbraio, aprile, luglio e novembre 2016



- ✓ soddisfazione per il percorso formativo rispetto alle aspettative
- ✓ giudizi positivi sulla formazione in agenzia e sulla formazione in azienda gestita dall'agenzia
- ✓ percezione di utilità per il tutor aziendale e il coordinatore formativo
- ✓ percorso formativo utile per lo svolgimento delle mansioni lavorative attuali e per le future opportunità di crescita professionale
- ✓ insegnanti preparati, pazienti, disponibili, e capaci a coinvolgere il gruppo classe



- ✓ formazione in agenzia: giudizi più negativi da parte dei laureati sui contenuti delle materie e sulle abilità/conoscenze acquisite
- ✓ utilità percepita del percorso formativo più bassa per i laureati e per chi in azienda svolge attività d'ufficio o attività tecniche

Gli apprendisti intervistati possiedono più spesso un diploma di scuola media superiore o una qualifica professionale, e, in maggioranza, sono assunti con un contratto che dura al massimo 3 anni. Lavorano in aziende di piccole dimensioni, che non superano i nove addetti e hanno un'unica sede, svolgendo più frequentemente attività di vendita/relazione con la clientela o attività d'ufficio. Molti di loro hanno già avuto altre esperienze lavorative, più spesso come apprendisti o stage/tirocini.

L'agenzia formativa ha quasi sempre presentato loro il Piano Formativo Individuale (PFI).

Gli apprendisti sono mediamente soddisfatti del percorso formativo seguito, pensando a quelle che erano le aspettative prima di intraprenderlo.

Valutano positivamente la formazione svolta in agenzia, esprimendo giudizi positivi in merito a organizzazione del corso, locali, materie affrontate, materiali, attrezzature e, in generale, abilità e conoscenze acquisite. Ma le opinioni maggiormente positive sono state rilevate in riferimento agli insegnanti, ritenuti disponibili e competenti, e ai compagni, con cui ci sono stati numerosi momenti di confronto e scambi di esperienze.

Quando il PFI prevedeva un percorso formativo in azienda gestito dall'agenzia, il personale di quest'ultima ha spiegato come si sarebbe svolta tale attività, l'apprendista è stato seguito da un tutor aziendale e, un po' meno spesso, da un coordinatore formativo. Entrambe queste figure sono state percepite come utili dai ragazzi.

La formazione in azienda è stata valutata positivamente in riferimento ai contenuti presentati e alle modalità con cui questi sono stati proposti, al supporto ricevuto dall'agenzia e alle abilità/conoscenze acquisite.

Complessivamente il percorso formativo è stato giudicato utile dagli apprendisti per lo svolgimento di quelle che sono le mansioni lavorative attuali, ma soprattutto per quelle che potrebbero essere le future opportunità di crescita professionale.

## Il questionario proposto agli allievi

1

Di seguito Le chiediamo di rispondere ad alcune domande che riguardano Lei e certe caratteristiche dell'azienda presso cui lavora. Le garantiamo la più assoluta riservatezza: le Sue risposte saranno analizzate insieme a quelle degli altri rispondenti e verranno considerate solo complessivamente.

<p><b>Genere</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> maschio</p> <p>2 <input type="checkbox"/> femmina</p> <p><b>Età al momento dell'assunzione</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> fino a 17 anni</p> <p>2 <input type="checkbox"/> dai 18 ai 24 anni</p> <p>3 <input type="checkbox"/> dai 25 ai 29 anni</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 30 anni e oltre</p> <p><b>Cittadinanza</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> italiana</p> <p>2 <input type="checkbox"/> altra cittadinanza (<i>specificare</i>).....</p> <p><b>Comune di residenza</b></p> <p>.....</p> <p><b>Durata del contratto di apprendistato</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> fino a 3 anni</p> <p>2 <input type="checkbox"/> oltre 3 anni</p> <p><b>Ultimo titolo di studio riconosciuto</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> nessun titolo/elementari/media inferiore</p> <p>2 <input type="checkbox"/> attestato di qualifica prof.le/diploma di scuola media superiore</p> <p>3 <input type="checkbox"/> laurea/post laurea</p> <p><b>Ha già avuto altre esperienze lavorative?</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> no</p> <p>2 <input type="checkbox"/> sì, con la seguente tipologia di contratto:</p> <p>2.1 <input type="checkbox"/> stage all'interno di un percorso formativo</p> <p>2.2 <input type="checkbox"/> tirocinio</p> <p>2.3 <input type="checkbox"/> somministrazione interinale</p> <p>2.4 <input type="checkbox"/> co.co.pro.</p> <p>2.5 <input type="checkbox"/> tempo indeterminato</p> <p>2.6 <input type="checkbox"/> apprendistato</p> <p>2.7 <input type="checkbox"/> voucher</p> <p>2.8 <input type="checkbox"/> altro contratto (<i>specificare</i>).....</p>	<p><b>Mansioni che svolge presso l'azienda in cui lavora</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> attività d'ufficio (es: segretaria, contabile, receptionist)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> attività di servizi rivolti alle persone (es:parrucchiera, estetista, badante)</p> <p>3 <input type="checkbox"/> attività di produzione manuale (es: cuoco, edile, idraulico, elettricista, orafo)</p> <p>attività di produzione automatizzata (es:operaio, operatore meccanico)</p> <p>5 <input type="checkbox"/> attività di vendita o relazione con la clientela (es:commesso, addetto vendita, barista, cameriere)</p> <p>attività tecnica (es: informatico, consulente)</p> <p>7 <input type="checkbox"/> altro (<i>specificare</i>).....</p> <p><b>Dimensione dell'azienda presso cui lavora</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> da 1 a 9 addetti</p> <p>2 <input type="checkbox"/> dai 10 ai 49 addetti</p> <p>3 <input type="checkbox"/> da 50 a 249 addetti</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 250 addetti e oltre</p> <p>5 <input type="checkbox"/> non so</p> <p><b>L'azienda per la quale lavora:</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> ha una sola sede</p> <p>2 <input type="checkbox"/> ha più sedi in ambito regionale</p> <p>3 <input type="checkbox"/> ha più sedi in ambito nazionale</p> <p>4 <input type="checkbox"/> è una multinazionale</p> <p>5 <input type="checkbox"/> non so</p> <p><b>La sede di lavoro di si trova</b></p> <p>1 <input type="checkbox"/> nello stesso comune di residenza</p> <p>2 <input type="checkbox"/> in un altro comune</p>
--	---

**2** L'Agenzia formativa Le ha presentato il **Programma Formativo Individuale (PFI)**? (*indichi una sola risposta*)

- 1  sì e l'ho firmato
- 2  sì, ma non l'ho firmato
- 3  no
- 4  non so di che documento si tratti

**3** **Pensando a quelle che erano le Sue aspettative prima di iniziare il percorso formativo**, quanto è soddisfatto di come si è svolto fino ad oggi? Indichi il Suo giudizio segnando una **X** sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto

--	--	--	--	--

**INSODDISFATTO**

**SODDISFATTO**

**4** In riferimento al percorso formativo che ha frequentato in Agenzia, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? Le chiediamo di esprimere un **giudizio** indicando una crocetta sui righelli a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto

1. aspetti organizzativi (es: calendario delle lezioni, comunicazioni, segreteria...)	<table border="1" style="width: 100%; height: 25px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin: 0;">insoddisfatto <span style="float: right;">soddisfatto</span></p>					
2. materiali e attrezzature didattiche (es: libro, dispense, computer...)	<table border="1" style="width: 100%; height: 25px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin: 0;">insoddisfatto <span style="float: right;">soddisfatto</span></p>					
3. comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<table border="1" style="width: 100%; height: 25px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin: 0;">insoddisfatto <span style="float: right;">soddisfatto</span></p>					
4. contenuti delle materie	<table border="1" style="width: 100%; height: 25px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin: 0;">insoddisfatto <span style="float: right;">soddisfatto</span></p>					
5. disponibilità degli insegnanti	<table border="1" style="width: 100%; height: 25px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin: 0;">insoddisfatto <span style="float: right;">soddisfatto</span></p>					
6. competenza degli insegnanti	<table border="1" style="width: 100%; height: 25px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin: 0;">insoddisfatto <span style="float: right;">soddisfatto</span></p>					
7. confronto/scambio di esperienze con i compagni	<table border="1" style="width: 100%; height: 25px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin: 0;">insoddisfatto <span style="float: right;">soddisfatto</span></p>					
8. abilità/conoscenze che ha avuto modo di acquisire	<table border="1" style="width: 100%; height: 25px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin: 0;">insoddisfatto <span style="float: right;">soddisfatto</span></p>					

**5** Il suo Programma Formativo Individuale prevedeva un **percorso formativo in azienda gestito dall'agenzia formativa**?

1  sì  
 2  no (*passare direttamente alla domanda n. 11*)

**6** L'Agenzia formativa Le ha spiegato come si sarebbe svolta l'**attività in azienda**?

1  sì, in maniera dettagliata  
 2  sì, sommariamente  
 3  no

**7** Durante il percorso di formazione in azienda è stato seguito da un **tutor aziendale**?

1  sì  
 2  no, sono stato seguito da un altro lavoratore  
 3  no, non ho avuto una figura di riferimento in azienda (*passare direttamente alla domanda n. 9*)

**8** Il **suo ruolo** si è rivelato utile? Esprima il Suo giudizio indicando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei considera la sua figura di riferimento in azienda come totalmente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile.

INUTILE			UTILE		

**9** Durante il percorso di formazione in azienda è stato seguito da un **coordinatore formativo**?

**Nota Bene** *Il coordinatore formativo è un dipendente dell'Agenzia Formativa con ruolo di supporto all'allievo nei rapporti con l'azienda.*

1  sì, e il suo ruolo si è rivelato utile  
 2  sì, ma non è stato particolarmente utile  
 3  no, ma credo che sarebbe stato utile avere questa figura di supporto  
 4  no, e penso che una figura di questo genere non serva

**10** Pensando, ora, alle **attività svolte all'interno dell'azienda**, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? Le chiediamo di esprimere un **giudizio** indicando una crocetta sui righelli a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto

1. contenuti attività	<table style="margin: auto;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td colspan="3"></td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto					soddisfatto
insoddisfatto					soddisfatto							
2. modalità di presentazione dei contenuti (es: direttamente sul lavoro dal tutor aziendale/altro lavoratore, attraverso momenti di spiegazione/esercitazione in aula e/o laboratori...)	<table style="margin: auto;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td colspan="3"></td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto					soddisfatto
insoddisfatto					soddisfatto							
3. supporto ricevuto dal tutor aziendale/altro lavoratore	<table style="margin: auto;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td colspan="3"></td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto					soddisfatto
insoddisfatto					soddisfatto							
4. competenza del tutor aziendale/altro lavoratore	<table style="margin: auto;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td colspan="3"></td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto					soddisfatto
insoddisfatto					soddisfatto							

5. supporto ricevuto dall'agenzia (es: attraverso contatti telefonici, visite in azienda...)	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td colspan="3"></td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto					soddisfatto
insoddisfatto					soddisfatto							
6. abilità/conoscenze che ha avuto modo di acquisire	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> <td style="width: 20%; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td colspan="3"></td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto					soddisfatto
insoddisfatto					soddisfatto							

**11** **Complessivamente**, quanto ritiene che questo percorso formativo Le sia **utile per lo svolgimento delle Sue attuali mansioni lavorative**? Esprima il Suo giudizio indicando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei considera la Sua figura di riferimento in azienda come totalmente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile.

--	--	--	--	--

**INUTILE** **UTILE**

**12** E **quanto ritiene** invece che Le **sarà utile per la Sua futura possibilità di crescita professionale**? Esprima il Suo giudizio indicando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei considera la Sua figura di riferimento in azienda come totalmente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile.

--	--	--	--	--

**INUTILE** **UTILE**

**13** In questo spazio può indicare liberamente gli **aspetti problematici del corso**.

.....

.....

.....

.....

**14** In questo spazio può invece indicare gli **aspetti del corso che apprezza particolarmente**.

.....

.....

.....

.....



## Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1: Genere.....	5
Fig. 2: Et� al momento dell'assunzione.....	5
Fig. 3: Cittadinanza.....	6
Fig. 4: Residenza.....	6
Fig. 5: Ultimo titolo di studio riconosciuto.....	6
Fig. 6: Durata del contratto di apprendistato.....	7
Fig. 7: Mansioni svolte in azienda.....	7
Fig. 8: Dimensione dell'azienda.....	8
Fig. 9: Sedi dell'azienda.....	8
Fig. 10-11: Eventuali altre esperienze lavorative .....	9
Fig. 12: L'agenzia formativa le ha presentato il PFI? .....	11
Fig. 13: Il grado di soddisfazione sulla formazione in agenzia .....	12
Fig. 14: Il grado di soddisfazione per i contenuti e le abilit�/conoscenze acquisite: disaggregazione per titolo di studio ....	12
Fig. 15: Informazioni sul percorso formativo in azienda .....	13
Fig. 16: Informazioni sulla formazione in azienda .....	13
Fig. 17: Durante la formazione in azienda � stato seguito da un tutor aziendale? .....	14
Fig. 18: Durante la formazione in azienda � stato seguito da un coordinatore formativo? .....	14
Fig. 19: Il grado di soddisfazione sulle attivit� svolte in azienda: indici .....	15
Fig. 20: L'utilit� percepita del percorso formativo.....	16
Fig. 21: L'utilit� percepita del percorso formativo per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative: disaggregazione per titolo di studio.....	17
Fig. 22: L'utilit� percepita del percorso formativo per la futura crescita professionale: disaggregazione per titolo di studio.....	17
Fig. 23: L'utilit� percepita del percorso formativo per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative: disaggregazione per attivit� svolta in azienda.....	18
Fig. 24: L'utilit� percepita del percorso formativo per la futura crescita professionale: disaggregazione per attivit� svolta in azienda.....	18
Tab. 1: Allievi e questionari per sportello.....	3
Tab. 2: Allievi e questionari per operatore.....	4
Tab. 3: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il percorso formativo.....	10
Tab. 4: Il grado di soddisfazione sulla formazione svolta in agenzia.....	11
Tab. 5: Utilit� percepita del tutor aziendale.....	14
Tab. 6: Il grado di soddisfazione sulle attivit� svolte in azienda.....	15
Tab. 7: L'utilit� percepita del percorso formativo.....	16