

AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE
Servizio monitoraggio attività di formazione professionale – NB5

Attività formative rivolte agli apprendisti.

Sportelli maggio e ottobre 2015

Novembre 2016

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	3
2. Il disegno della ricerca	3
2.1 Il profilo degli apprendisti	5
2.2 Il lavoro in azienda	7
3. Il percorso formativo.....	10
3.1 La formazione in agenzia	10
3.2 La formazione in azienda	13
3.3 L'utilità percepita del percorso formativo	16
3.4 Gli aspetti problematici e i punti di forza del percorso formativo	19
5. Uno sguardo d'insieme	21
Appendice metodologica	23
A. Note statistiche sulla media	23
B. Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"	24
Il questionario proposto agli allievi	25
Indice delle figure e delle tabelle	29

*A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità e Osservatorio Orientamento,
Istruzione e Formazione Professionale*

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.

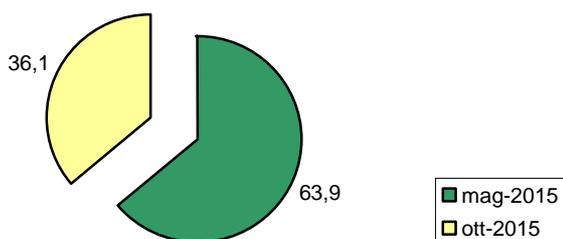
Per la parte di formazione che ha luogo in agenzia, l'ufficio apprendistato della Città metropolitana di Torino predispone il *catalogo dell'offerta pubblica provinciale dei servizi formativi per l'apprendistato*, che permette alle aziende di scegliere il corso e l'agenzia più idonei alla formazione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

2. Il disegno della ricerca

L'indagine presentata di seguito ha come oggetto la qualità percepita dagli apprendisti che hanno frequentato un corso attivato nell'ambito degli **Sportelli maggio 2015 e Ottobre 2015** (fig. 1).

Sono stati coinvolti 3157 apprendisti, di questi 2799 hanno compilato il questionario proposto, con una **percentuale di partecipazione pari all'89% del totale**.

Fig. 1: Sportello - valori %



Base (casi): 2799

Gli apprendisti hanno compilato un questionario per via telematica utilizzando PC messi a disposizione dell'agenzia formativa presso cui si è tenuto il corso; l'elevato tasso di partecipazione è stato ottenuto, quindi, grazie ad una buona collaborazione degli operatori del territorio.

E' stato proposto un questionario semi-strutturato, contenete cioè sia domande a *risposta chiusa*, dove ciascuno poteva indicare la propria preferenza all'interno di opzioni predefinite, sia a *risposta aperta* in cui, invece, era possibile esprimersi liberamente.

Per quanto riguarda i contenuti, il questionario si apriva con una domanda relativa ad alcune caratteristiche degli apprendisti e dell'azienda che li aveva assunti (es: cittadinanza, età, titolo di studio, sede azienda, dimensioni azienda...).

Successivamente gli si è chiesto se sapevano cosa fosse il Piano Formativo Individuale (PFI) e se lo avessero firmato.

Si è poi rilevata la loro soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il percorso formativo, quindi quella sulla formazione svolta in agenzia.

Se il PFI prevedeva un percorso in azienda gestito dall'agenzia, si è chiesto di esprimere un giudizio sul tutor aziendale, sul coordinatore formativo e sulle attività svolte in azienda.

Si è infine rilevata la percezione sull'utilità complessiva del percorso formativo rispetto a due dimensioni:

1. utilità per lo svolgimento delle mansioni lavorative svolte in azienda
2. utilità per la futura possibilità di crescita professionale

Il questionario prevedeva anche lo spazio per indicare sia gli eventuali aspetti problematici sia i punti di forza individuati durante il percorso formativo.

La tab. 1 illustra come si sono distribuiti gli apprendisti coinvolti nell'indagine sugli operatori del territorio.

Tab. 1: Operatore - valori assoluti

<u>OPERATORE</u>	<i>numero allievi</i>
ATS COMPETERE DUE	706
FOR.TER. PIEMONTE	160
INFOR ELEA	151
ATS APPRENDO	146
ATS IMMAGINAZIONE E LAVORO FILOS	144
FONDAZIONE CASA DI CARITA' ARTI E MESTIERI ONLUS	132
ATS CANAVESE IN APPRENDISTATO	177
ENAIPI PIEMONTE	134
CONSORZIO FORMAZIONE CANAVESE	114
ENFIP PIEMONTE	111
ATS ASTA	102
ENGIM PIEMONTE	94
AGENZIA CIFI	69
CESAF -CONSORZIO EUROPEO AFFARI E FINANZA	54
CIOFS - FP PIEMONTE	54
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	42
ESSENZIALMENTE FORMAZIONE	41
AGEFORM SCRL	28
AGENZIA L'ESTETICA SRL IMPRESA SOCIALE	27

FORMA - @TTIVA	27
ASSOCIAZIONE PROGETTO MARCONI	26
FORM AZIONE	26
CESCOT PIEMONTE	25
CNOS - FAP	24
II.RR. SALOTTO E FIORITO	23
ENTE SCUOLA CIPET	19
CONSORZIO RAFFAELLO CONSULTING	16
ARTU'	15
ASSOCIAZIONE INTRAFORM	15
EFFETTO AGENZIA FORMATIVA	14
ATS FORCOOP	12
ASSOCIAZIONE SCUOLE TECNICHE SAN CARLO	11
FORTE - CHNCE PIEMONTE	10
CONSAF	8
CONSORZIO SOCIALE ABELE LAVORO	7
ENTE DI FP - SCUOLA LAVORO IMPRESA	6
AGENZIA ORIONIS FORMAZIONE	5
EFP CENTRO STUDI CIRIE'	5
FORMONT	5
INFORCOOP LEGA PIEMONTE	5
ASSOCIAZIONE CULTURALE DOCERE	5
ASSOCIAZIONE FORIT	4
TOTALE	2799

2.1 Il profilo degli apprendisti

Gli intervistati sono per poco più della metà donne (fig. 2) e quasi sei su dieci hanno un'età compresa tra i 18 e i 24 anni (fig. 3). Quasi la totalità di loro è cittadino italiano (fig. 4) e tre su dieci risiedono in Torino città (fig. 5).

La maggior parte di loro è in possesso di un diploma di scuola media superiore o di una qualifica professionale (fig. 6)

Fig. 2: Genere – valori %



Base (casi): 2799

Fig. 3: Età al momento dell'assunzione - valori %

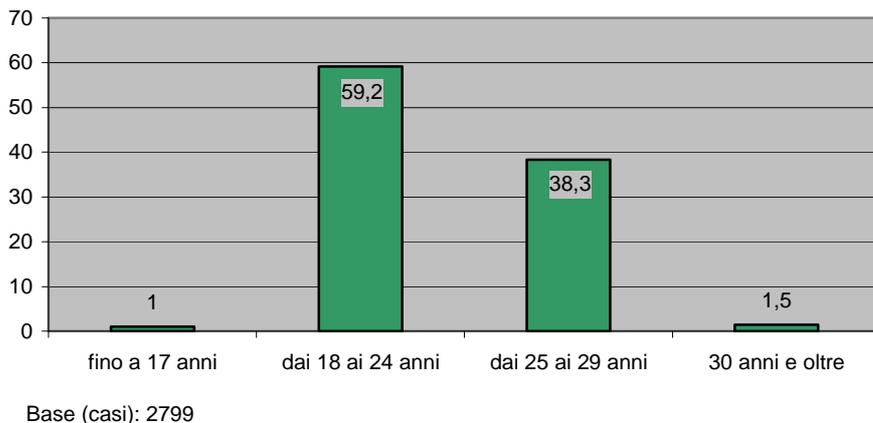


Fig. 4: Cittadinanza - valori %

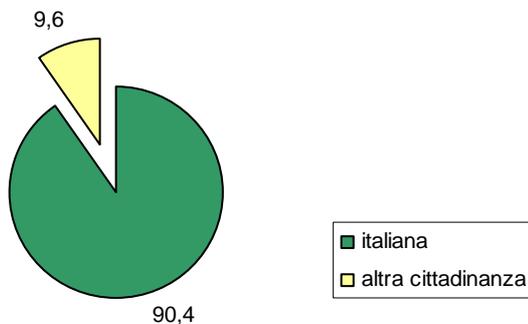


Fig. 5: Residenza - valori %

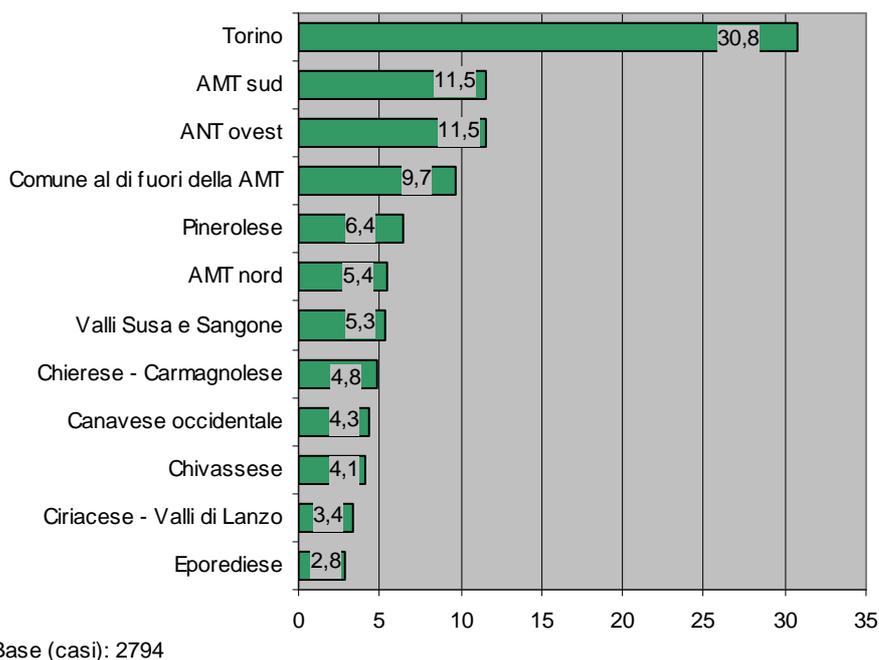
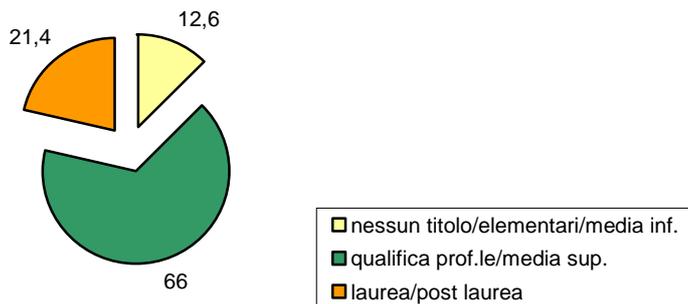


Fig. 6: Ultimo titolo di studio riconosciuto – valori %

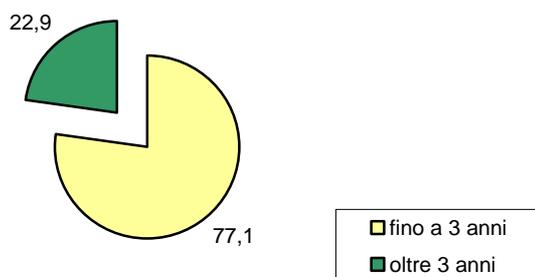


Base (casi): 2799

2.2 Il lavoro in azienda

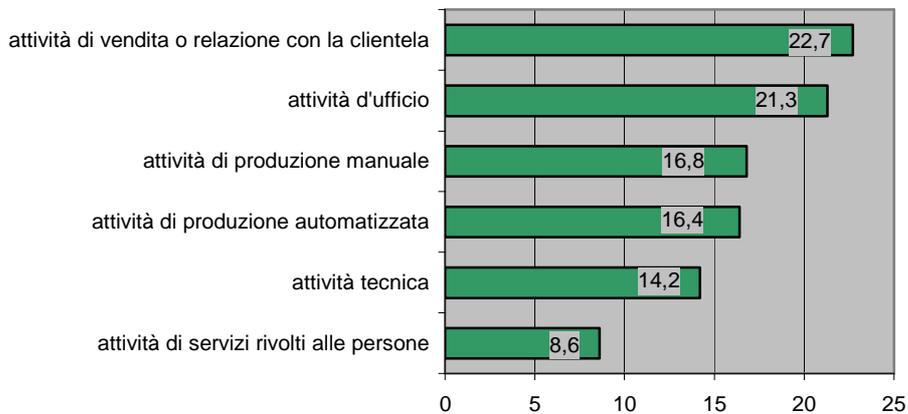
Solo una minoranza degli intervistati è assunto con un contratto che supera i 3 anni (fig. 7) e in azienda svolge più spesso attività di vendita/relazione con la clientela o attività d'ufficio (fig. 8). In più della metà dei casi le aziende sono di piccole dimensioni, impiegano fino a un massimo di nove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

Fig. 7: Durata del contratto di apprendistato – valori %



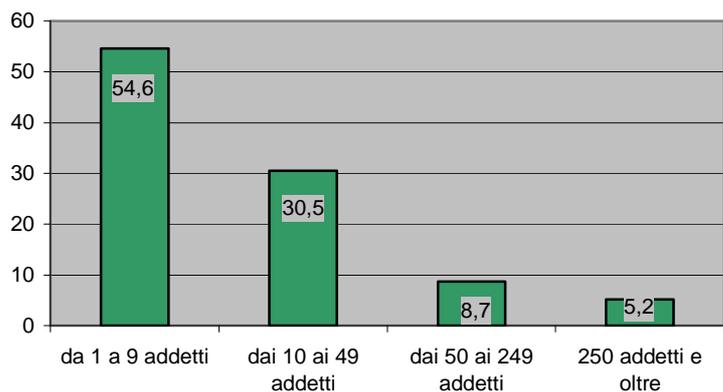
Base (casi): 2799

Fig. 8: Mansioni svolte in azienda – valori %



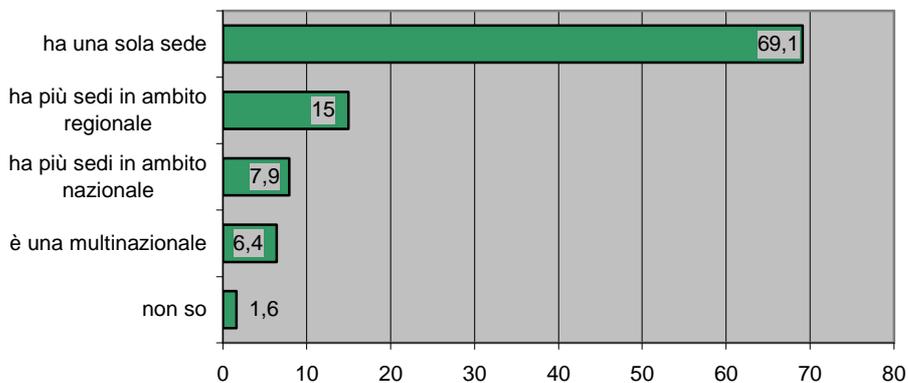
Base (casi): 2792

Fig. 9: Dimensione dell'azienda – valori %



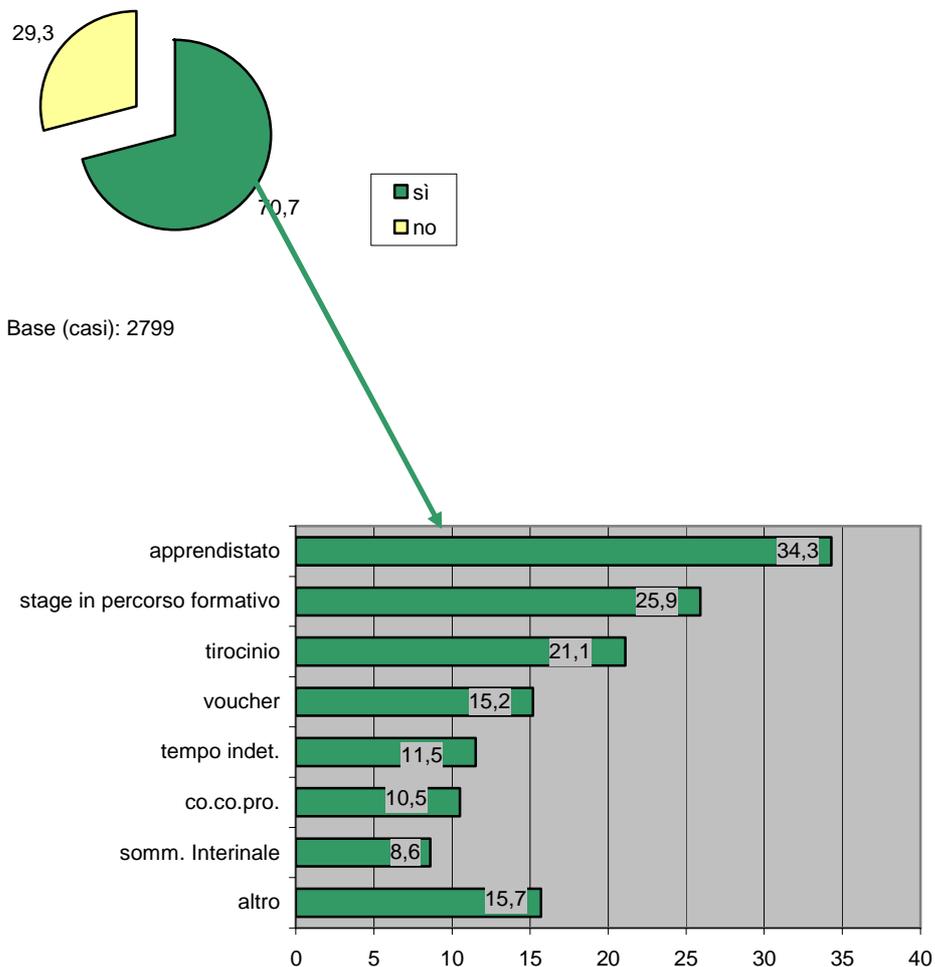
Base (casi): 2799

Fig. 10: Sedi dell'azienda – valori %



Base (casi): 2799

Fig. 11: Eventuali altre esperienze lavorative – valori %



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 75 punti¹.

Tab. 2: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il percorso formativo – valori %

Soddisfazione rispetto alle aspettative:					Base (casi)
1,3%	3,5%	19,8%	45,8%	29,6%	2799
<i>insoddisfatto</i>			<i>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): 75

3.1 La formazione in agenzia

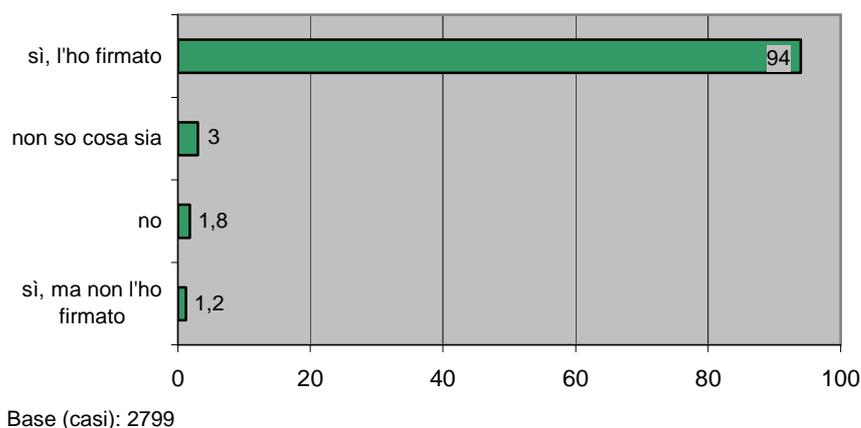
In quasi la totalità dei casi, l'agenzia formativa ha presentato all'apprendista il Piano Formativo Individuale (PFI) e glielo ha fatto firmare (fig. 12).

Gli apprendisti si dicono mediamente soddisfatti della formazione svolta in agenzia (tab. 3 – 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).

¹ Per indicazioni sulle modalità di calcolo dell'indice sintetico si rimanda all'Appendice metodologica B. Nota sull'opportunità di calcolare la media sui 'righelli'

Fig. 12: L'agenzia formativa le ha presentato il PFI? – valori %



Tab. 3: Il grado di soddisfazione sulla formazione svolta in agenzia – valori %

<u>Il giudizio sulla formazione svolta in agenzia</u>					Base (casi)	
aspetti organizzativi (es: calendario delle lezioni, comunicazioni, segreteria...)	1,3%	3,2%	18,1%	38,9%	38,5%	2799
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
materiali e attrezzature didattiche (es: libro, dispense, computer...)	2,4%	6,7%	21%	38,6%	31,3%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	2,4%	7%	20,4%	35,3%	34,9%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
contenuti delle materie	2%	5,2%	21,5%	41,6%	29,7%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
disponibilità degli insegnanti	0,8%	1,2%	8,3%	29,7%	60%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
competenza degli insegnanti	0,8%	2%	9,4%	33%	54,8%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
confronto/scambio di esperienze con i compagni	1%	1,8%	9,4%	34,5%	53,3%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
abilità/conoscenze che ha avuto modo di acquisire	2,8%	5,6%	20,7%	42,3%	28,6%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>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).

Fig. 13: Il grado di soddisfazione sulla formazione in agenzia: indici sintetici di soddisfazione – indici 0 - 100

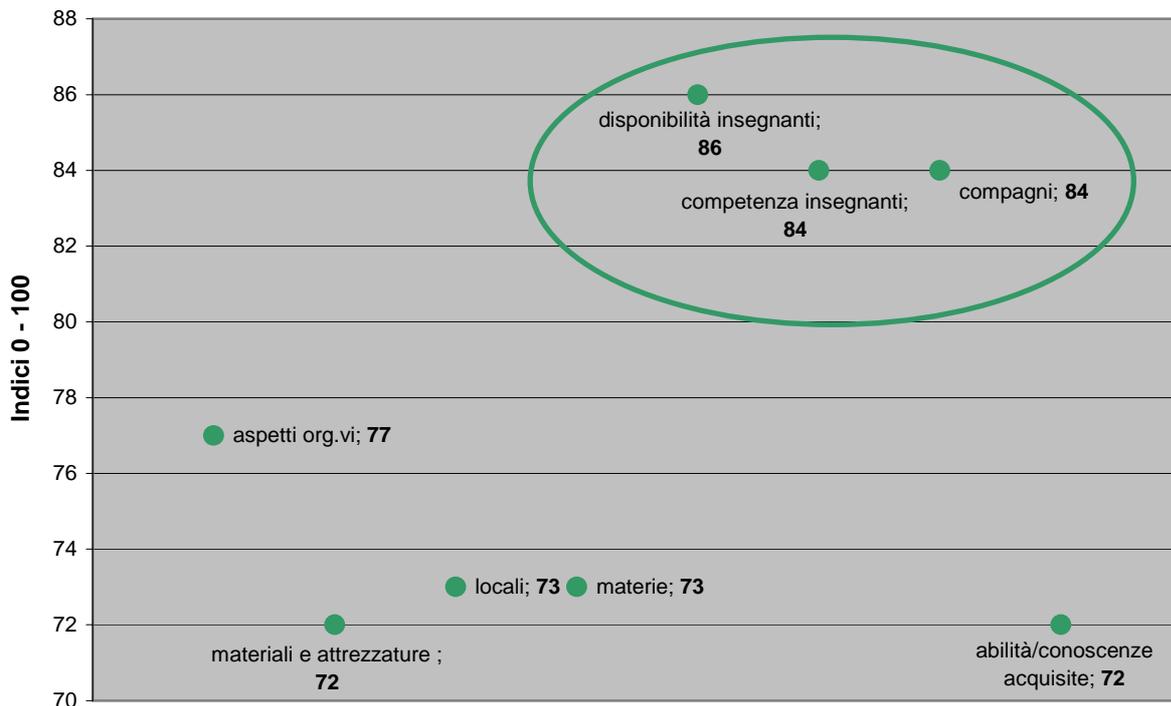
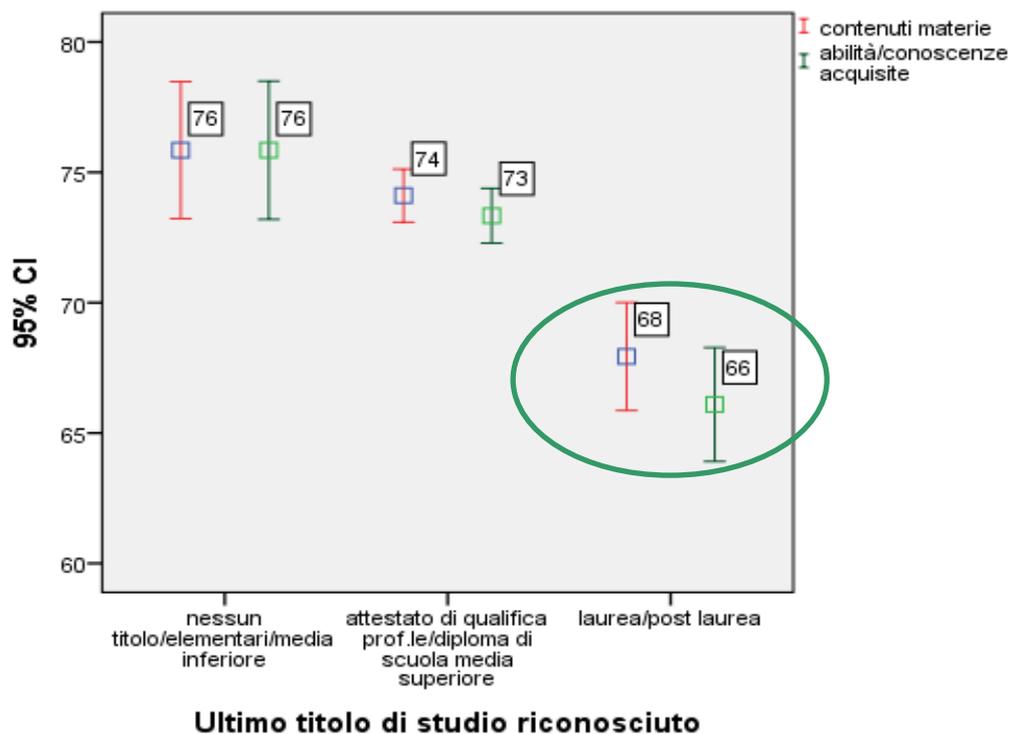


Fig. 14: Il grado di soddisfazione per i contenuti e le abilità/conoscenze acquisite: disaggregazione per titolo di studio - indici 0 - 100



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. 4). 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 5 - fig. 19).

Fig. 15: Il PFI prevedeva un percorso formativo in azienda gestito dall'agenzia? - valori %

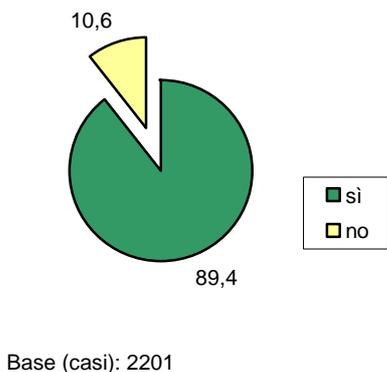


Fig. 16: L'Agenzia le ha spiegato come si sarebbe svolta l'attività in azienda? - valori %

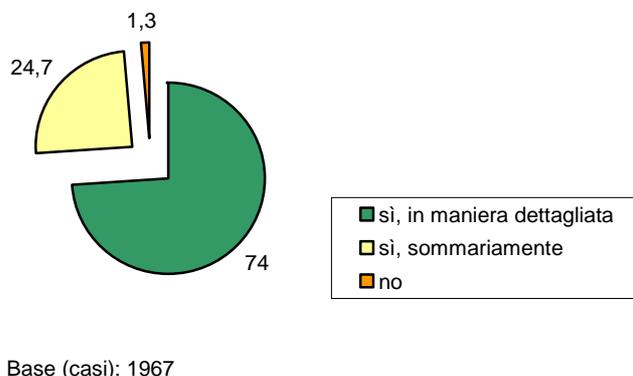
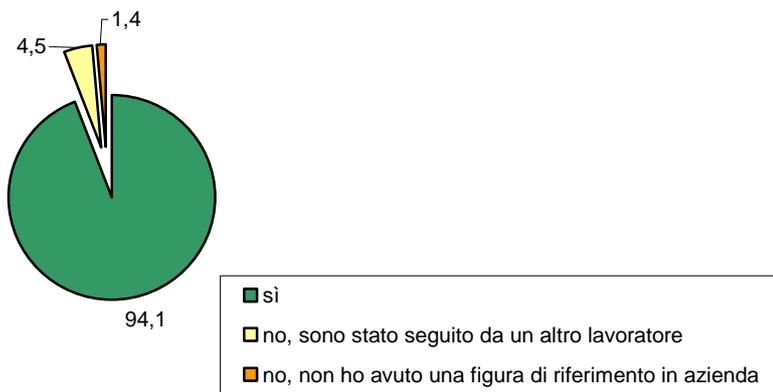


Fig. 17: Durante la formazione in azienda è stato seguito da un tutor aziendale? – valori %



Base (casi): 1967

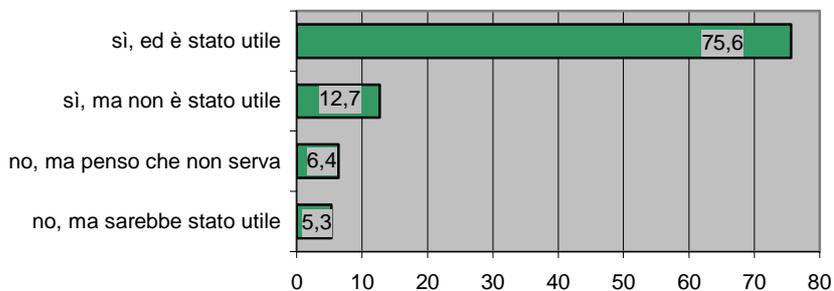
Tab. 4: Utilità percepita del tutor aziendale – valori %

<u>Il giudizio sul tutor aziendale:</u>					Base (casi)
1,5%	2%	13,4%	38%	45,1%	1940
<i>insoddisfatto</i>			<i>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): 81

Fig. 18: Durante la formazione in azienda è stato seguito da un coordinatore formativo? – valori %



Base (casi): 1966

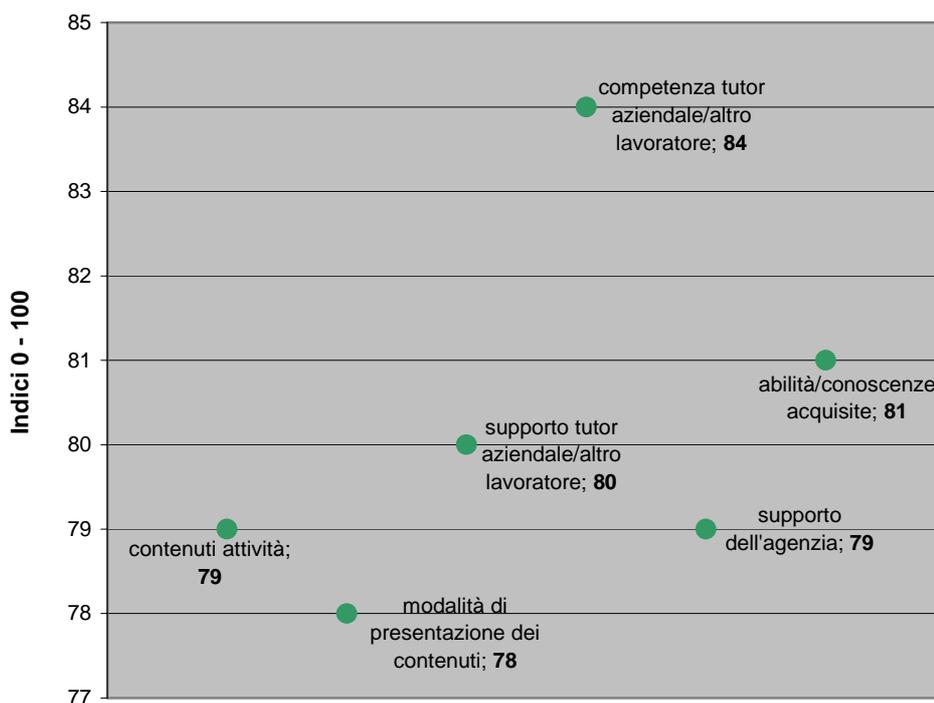
Tab. 5: Il grado di soddisfazione sulle attività svolte in azienda – valori %

<i>Il giudizio sulle attività svolte in azienda:</i>					Base (casi)	
contenuti attività	1,4%	2,7%	15,5%	39,8%	40,6%	1967
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
modalità di presentazione dei contenuti (es: sul lavoro dal tutor/altro lavoratore, in aula e/o laboratorio...)	1,5%	2,7%	17,1%	39%	39,7%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
supporto ricevuto dal tutor aziendale/altro lavoratore	1,9%	3,6%	13,4%	33,8%	47,3%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
competenza del tutor aziendale/altro lavoratore	1,6%	2,3%	10,5%	29,9%	55,7%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
supporto ricevuto dall'agenzia (es: attraverso contatti telefonici, visite in azienda...)	1,5%	3,6%	15,9%	37,2%	41,8%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>soddisfatto</i>			
abilità/conoscenze che ha avuto modo di acquisire	0,9%	3%	12,6%	37,9%	45,6%	
	<i>insoddisfatto</i>		<i>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).

Fig. 19: Il grado di soddisfazione sulle attività svolte in azienda: indici sintetici di soddisfazione – indici 0 - 100



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 6 – fig. 20).

Tuttavia emerge che il giudizio di utilità percepita su questi due aspetti decresce all'aumentare del livello di istruzione degli apprendisti, con opinioni mediamente più negative soprattutto da parte dei laureati (figg. 21 – 22). Anche la mansione svolta in azienda in qualche caso influenza negativamente la percezione di utilità: è il caso di chi svolge attività d'ufficio o attività definite come tecniche (es. informatico, consulente...figg. 23 – 24).

Tab. 6: L'utilità percepita del percorso formativo – valori %

<u>Il giudizio di utilità percepita:</u>					Base (casi)	
Utilità per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative	3,8%	8,9%	25,3%	39,8%	22,2%	2799
	<i>inutile</i>		<i>utile</i>			
Utilità per la futura possibilità di crescita professionale	3,1%	6,4%	24,2%	39,6%	26,7%	
	<i>inutile</i>		<i>utile</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).

Fig. 20: L'utilità percepita del percorso formativo: indici 0 - 100

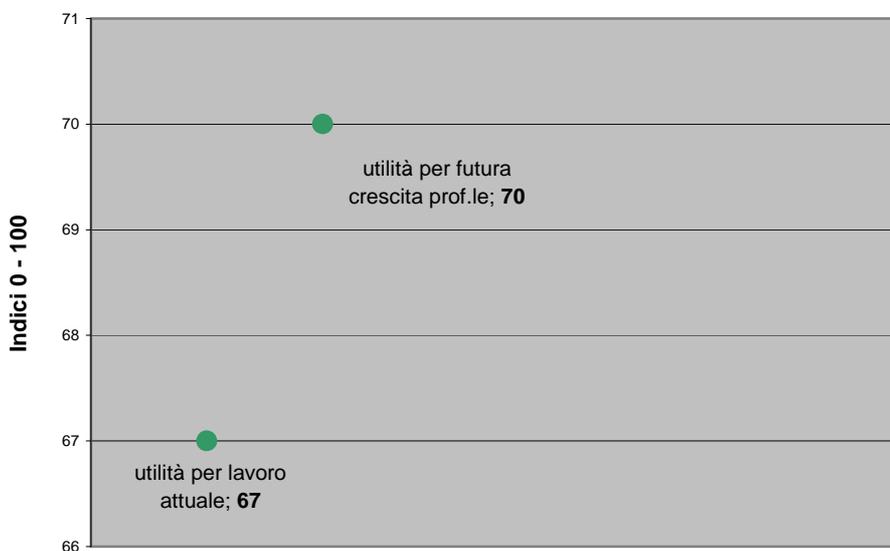


Fig. 21: L'utilità percepita del percorso formativo per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative: disaggregazione per titolo di studio: indici 0 - 100

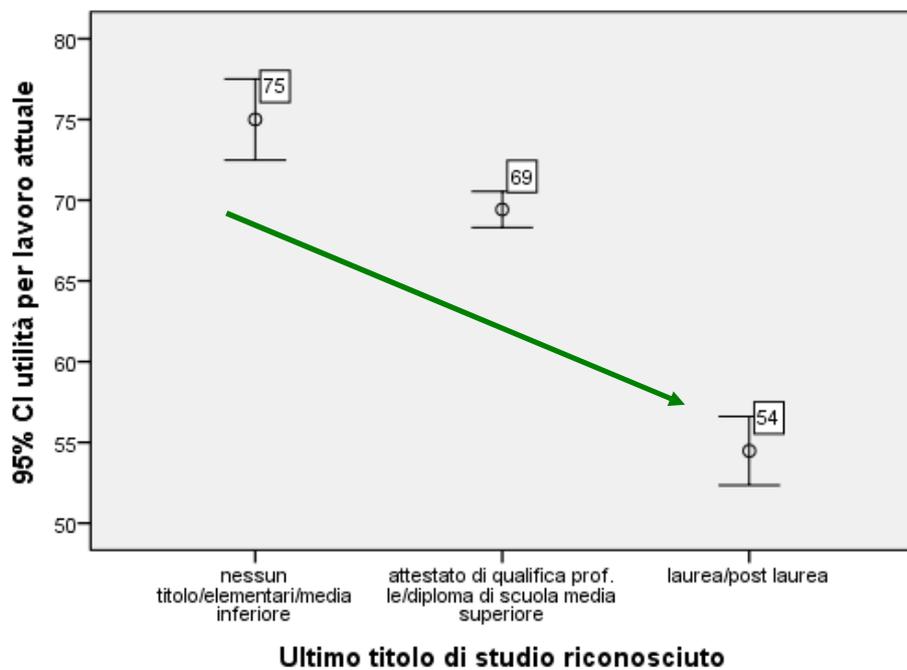


Fig. 22: L'utilità percepita del percorso formativo per la futura crescita professionale: disaggregazione per titolo di studio: indici 0 - 100

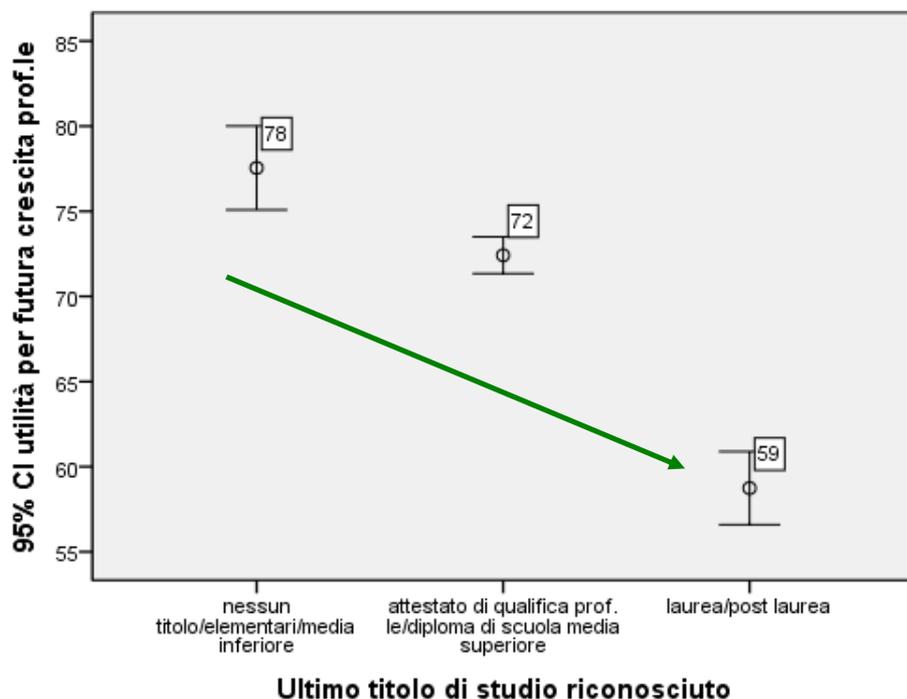


Fig. 23: L'utilità percepita del percorso formativo per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative: disaggregazione per attività svolta in azienda: indici 0 - 100

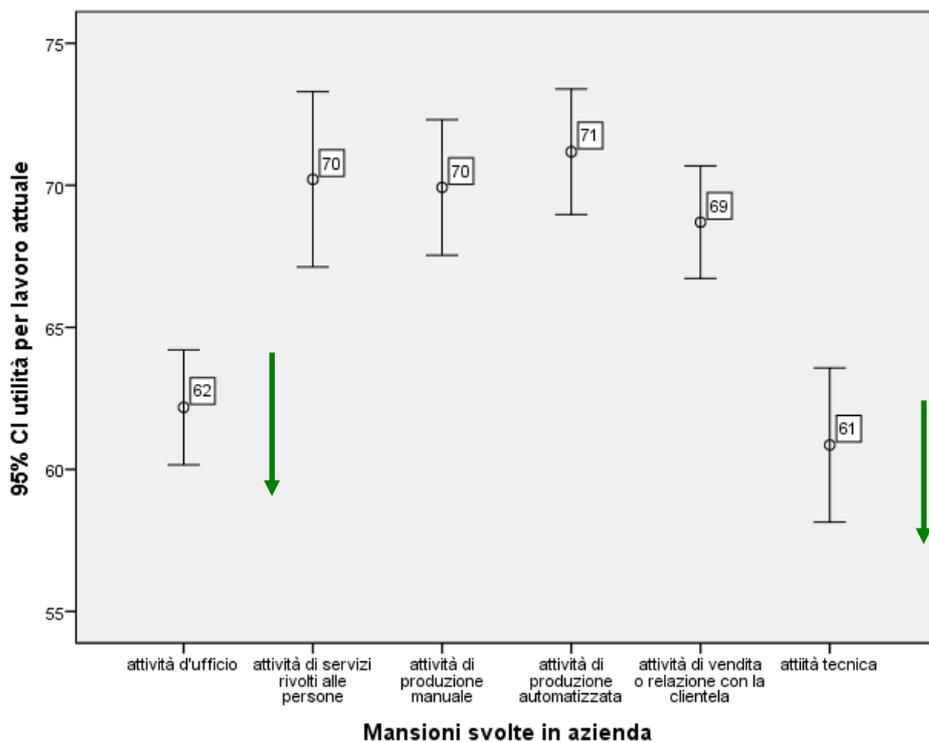
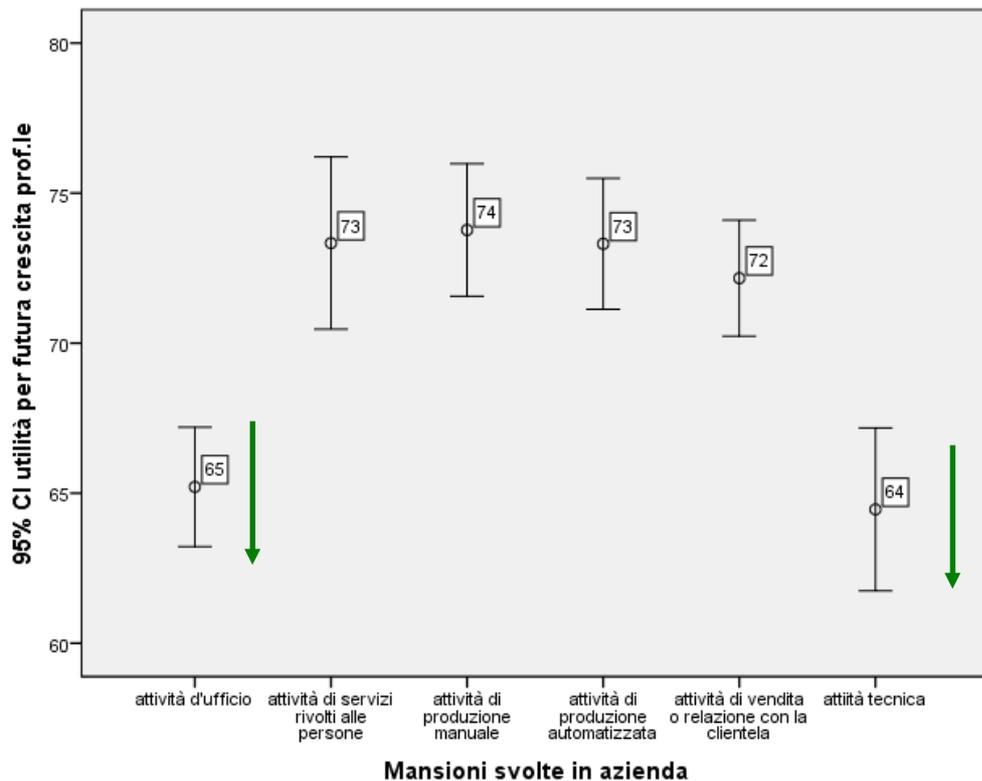


Fig. 24: L'utilità percepita del percorso formativo per la futura crescita professionale: disaggregazione per attività svolta in azienda: indici 0 - 100



3.4 Gli aspetti problematici e i punti di forza del percorso formativo

Il questionario prevedeva uno spazio dove gli apprendisti avevano la possibilità di indicare gli aspetti del percorso formativo che ritenevano essere problematici e quelli che, invece, a loro parere potevano essere considerati come punti di forza.

La criticità emersa più di frequente riguarda i contenuti delle lezioni, ritenuti da molti noiosi, poco utili, ripetitivi, non approfonditi, di taglio poco pratico, o semplicemente 'troppi' considerato il tempo a disposizione (tab. 7).

Tra gli aspetti positivi, invece, quasi la metà delle segnalazioni ha riguardato gli insegnanti, ritenuti preparati, pazienti, disponibili, e capaci a coinvolgere il gruppo classe (tab. 8).

Tab. 7: Gli aspetti problematici segnalati dagli apprendisti – valori %

<u>ASPETTI PROBLEMATICI</u>	<i>valori %</i>
contenuti lezioni (es. talvolta noiosi, poco utili, ripetitivi, non approfonditi, poca attinenza con il lavoro, troppi per il tempo a disposizione, taglio poco pratico)	38,5%
problemi di orario (es. orario inizio, distribuzione delle ore, gestione pause)	14,6%
aule (es. problemi di temperatura, locali poco spaziosi, non confortevoli)	7,9%
composizione classe (es. gruppo disomogeneo per preparazione, attività lavorativa, età, per interesse al corso)	7,9%
problemi personali/connessi all'attività lavorativa (es. orari corso poco compatibili con quelli del lavoro, distanza da casa/dal lavoro)	7,6%
insegnanti (es. incapaci di coinvolgere la classe, alcuni non all'altezza del compito)	7,1%
numero ore (es. troppe, poche per i contenuti trattati)	6,5%
aspetti organizzativi (es. corso iniziato troppo dopo l'assunzione, problema gestione recuperi sulle ore perse, disorganizzazione ag. formativa, mancanza di coordinamento con l'azienda)	6,3%
materiali didattici (es. non disponibili, non aggiornati, in formato non adeguato)	2%
attrezzature di supporto alla didattica (es. non disponibili, non funzionanti)	1,2%
altro	0,4%
TOTALE	100%

507 segnalazioni di 481 soggetti

Tab. 8: I punti di forza segnalati dagli apprendisti – valori %

<u>PUNTI DI FORZA</u>	<i>valori %</i>
insegnanti (preparati, disponibili, pazienti, capaci a coinvolgere la classe)	44,9%
contenuti corso (interessanti, utili per il lavoro, divertenti, utili le attività di gruppo)	32,4%
compagni (collaborativi, disponibili al confronto)	12,4%
struttura dove si svolge il corso (organizzazione agenzia, aule confortevoli e pulite)	6,9%
tutor (presente, disponibile)	1,9%
organizzazione orari	0,7%
materiale didattico (completo, di qualità)	0,5%
altro	0,3%
TOTALE	100%

1083 segnalazioni di 897 soggetti

5. Uno sguardo d'insieme



Destinatari: apprendisti che hanno frequentato un corso attivato nell'ambito degli *Sportelli maggio 2015 e Ottobre 2015*



- ✓ 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
- ✓ per alcuni i contenuti delle lezioni sono stati noiosi, poco utili, ripetitivi, non approfonditi, di taglio poco pratico, o 'troppi' considerato il tempo a disposizione

Gli apprendisti intervistati possiedono più spesso un diploma di scuola media superiore o una qualifica professionale, e sono assunti con un contratto che supera i 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 tirocinanti.

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 più 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.

Appendice metodologica

A. Note statistiche sulla media

In molti casi si rivela necessario sintetizzare le informazioni fornite da una distribuzione attraverso un semplice indicatore. Diversi indicatori forniscono diversi tipi di sintesi. Gli indicatori di posizione (*location index*) rappresentano un valore "rappresentativo" di tutti i valori della distribuzione e, per loro natura, tendono a comprimere le informazioni.

Per quanto riguarda il caso di un carattere quantitativo discreto X è possibile parlare di **medie** di una distribuzione.

Definizione generale di media

(Dato un insieme di valori x_1, x_2, \dots, x_n , ed una funzione criterio f , si definisce Media dei valori x_1, x_2, \dots, x_n secondo il criterio f quel valore M tale che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = f(M, M, \dots, M)$$

Spiegazione: la funzione f rappresenta l'aspetto dei dati che vogliamo rappresentare.

Es. se $f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i$, M rappresenta il valore che, sostituito ai singoli valori, mantiene inalterato il totale. Ne segue che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i = \sum_i M = n M$$

da cui

$$M = \sum_i x_i / n$$

ovvero la **Media Aritmetica**.

B. Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"

Le opinioni degli allievi in termini di soddisfazione/utilità percepita del corso, sono state rilevate utilizzando come scala di risposta un *righello* con cinque caselle poste in sequenza, come quella riportata di seguito: sulla prima casella a sinistra si potevano collocare coloro che ritenevano di dover esprimere un giudizio completamente negativo, all'estrema destra, al contrario, coloro che sceglievano di indicare un giudizio totalmente positivo.



Al fine di poter ottenere una lettura più efficace dei dati di soddisfazione/utilità percepita, sono stati calcolati degli indici sintetici per ciascuno degli item proposti agli allievi. L'indice complessivo è la media ponderata delle risposte fornite dagli allievi, espressa su scala 0 – 100. Per il calcolo del valore medio sono stati associati dei valori numerici alle caselle dei righelli proposti sui questionari.



Qualsiasi variabile basata sul meccanismo del "righello" a rigore statistico è una variabile discreta. Ciò significa che le tecniche di analisi statistica metodologicamente corrette sono quelle proposte in letteratura per la specifica trattazione di informazioni avente tali natura; ad esempio, se si vogliono evidenziare le tipicità presenti nelle manifestazioni dei fenomeni i decili e, quindi, la mediana. Tuttavia, se si adottasse solo una tale procedura di analisi spesso non si sfrutterebbe interamente la portata informativa dei dati raccolti. Infatti, il meccanismo di risposta del "righello" sottende un *continuum* di valori che dipende dal grado di intensità del livello di soddisfazione vincolato agli estremi da "picchetti" semantici quali, ad esempio, "per nulla soddisfatto" e "totalmente soddisfatto". A sua volta, tale grado di intensità, espresso dai rispondenti, è caratterizzato da un'elevata variabilità individuale.

Pertanto, naturalmente senza alcuna pretesa di risolvere uno dei tradizionali problemi della misurazione degli atteggiamenti/comportamenti, il calcolo della media appare ragionevole poiché prevede l'attribuzione di valori (punteggi) alle modalità di risposta in misura crescente al crescere del posizionamento degli intervistati sul righello verso la totale soddisfazione/utilità percepita/grado di accordo. Date queste premesse, la media riesce a sintetizzare abbastanza bene gli aspetti di tipicità che interessano a fini conoscitivi.

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>Genere</p> <p>1 <input type="checkbox"/> maschio</p> <p>2 <input type="checkbox"/> femmina</p> <p>Età al momento dell'assunzione</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>Cittadinanza</p> <p>1 <input type="checkbox"/> italiana</p> <p>2 <input type="checkbox"/> altra cittadinanza (<i>specificare</i>).....</p> <p>Comune di residenza</p> <p>.....</p> <p>Durata del contratto di apprendistato</p> <p>1 <input type="checkbox"/> fino a 3 anni</p> <p>2 <input type="checkbox"/> oltre 3 anni</p> <p>Ultimo titolo di studio riconosciuto</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>Ha già avuto altre esperienze lavorative?</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>Mansioni che svolge presso l'azienda in cui lavora</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>Dimensione dell'azienda presso cui lavora</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>L'azienda per la quale lavora:</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>La sede di lavoro di si trova</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 style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <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 style="padding: 2px 5px;">insoddisfatto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="padding: 2px 5px;">soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto				soddisfatto
insoddisfatto				soddisfatto							
2. materiali e attrezzature didattiche (es: libro, dispense, computer...)	<table style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <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 style="padding: 2px 5px;">insoddisfatto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="padding: 2px 5px;">soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto				soddisfatto
insoddisfatto				soddisfatto							
3. comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<table style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <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 style="padding: 2px 5px;">insoddisfatto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="padding: 2px 5px;">soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto				soddisfatto
insoddisfatto				soddisfatto							
4. contenuti delle materie	<table style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <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 style="padding: 2px 5px;">insoddisfatto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="padding: 2px 5px;">soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto				soddisfatto
insoddisfatto				soddisfatto							
5. disponibilità degli insegnanti	<table style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <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 style="padding: 2px 5px;">insoddisfatto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="padding: 2px 5px;">soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto				soddisfatto
insoddisfatto				soddisfatto							
6. competenza degli insegnanti	<table style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <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 style="padding: 2px 5px;">insoddisfatto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="padding: 2px 5px;">soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto				soddisfatto
insoddisfatto				soddisfatto							
7. confronto/scambio di esperienze con i compagni	<table style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <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 style="padding: 2px 5px;">insoddisfatto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="padding: 2px 5px;">soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto				soddisfatto
insoddisfatto				soddisfatto							
8. abilità/conoscenze che ha avuto modo di acquisire	<table style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <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 style="padding: 2px 5px;">insoddisfatto</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="padding: 2px 5px;">soddisfatto</td> </tr> </table>						insoddisfatto				soddisfatto
insoddisfatto				soddisfatto							

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 colspan="2">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 colspan="2">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 colspan="2">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 colspan="2">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> </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> </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. 2: Sportello.....	3
Fig. 2: Genere.....	5
Fig. 3: Età al momento dell'assunzione.....	6
Fig. 4: Cittadinanza.....	6
Fig. 5: Residenza.....	6
Fig. 6: Ultimo titolo di studio riconosciuto.....	7
Fig. 7: Durata del contratto di apprendistato.....	7
Fig. 8: Mansioni svolte in azienda.....	8
Fig. 9: Dimensione dell'azienda.....	8
Fig. 10: Sedi dell'azienda.....	8
Fig. 11: Eventuali altre esperienze lavorative.....	9
Fig. 12: L'agenzia formativa le ha presentato il PFI?	11
Fig. 23: Il grado di soddisfazione sulla formazione in agenzia: indici sintetici di soddisfazione.....	12
Fig. 14: Il grado di soddisfazione per i contenuti e le abilità/conoscenze acquisite: disaggregazione per titolo di studio.....	12
Fig. 15: Il PFI prevedeva un percorso formativo in azienda gestito dall'agenzia?	13
Fig. 16: L'Agenzia le ha spiegato come si sarebbe svolta l'attività in azienda?.....	13
Fig. 17: Durante la formazione in azienda è stato seguito da un tutor aziendale?	14
Fig. 18: Durante la formazione in azienda è stato seguito da un coordinatore formativo?	14
Fig. 19: Il grado di soddisfazione sulle attività svolte in azienda: indici sintetici di soddisfazione.....	15
Fig. 20: L'utilità percepita del percorso formativo.....	16
Fig. 21: L'utilità percepita del percorso formativo per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative: disaggregazione per titolo di studio.....	17
Fig. 22: L'utilità percepita del percorso formativo per la futura crescita professionale: disaggregazione per titolo di studio.....	17
Fig. 23: L'utilità percepita del percorso formativo per lo svolgimento delle attuali mansioni lavorative: disaggregazione per attività svolta in azienda.....	18
Fig. 24: L'utilità percepita del percorso formativo per la futura crescita professionale: disaggregazione per attività svolta in azienda.....	18
Tab. 1: Operatore.....	4
Tab. 2: Il grado di soddisfazione in riferimento alle aspettative prima di iniziare il percorso formativo.....	10
Tab. 3: Il grado di soddisfazione sulla formazione svolta in agenzia.....	11
Tab. 4: Utilità percepita del tutor aziendale.....	14
Tab. 5: Il grado di soddisfazione sulle attività svolte in azienda.....	15
Tab. 6: L'utilità percepita del percorso formativo.....	16
Tab. 7: Gli aspetti problematici segnalati dagli apprendisti.....	19
Tab. 8: I punti di forza segnalati dagli apprendisti.....	20