

ABSTRACT - RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION DI DOTI UNICHE LAVORO DISABILI E DOTI APPRENDISTATO - PER L' ANNO 2017

Secondo le indicazioni delle “Linee guida per il rilevamento della qualità percepita dai beneficiari delle Doti Apprendistato e delle Doti Uniche Lavoro Disabili” si è proceduto a monitorare la qualità dei servizi offerti dagli Enti erogatori delle doti Apprendistato e delle doti Emergo ed è stato raccolto il livello di soddisfazione dei beneficiari utilizzando come strumento i questionari di customer satisfaction.

Il questionario è stato strutturato :

- in domande chiuse finalizzate alla rilevazione di diversi parametri ai quali è richiesto di assegnare un giudizio graduato tarato su una scala da 1 (giudizio negativo) a 4 (giudizio positivo);
- in domande informative su dati personali, a fini statistici e sulle doti apprendistato
- in domande a risposta aperta.

DOTE UNICA LAVORO DISABILI

Per Dote Unica Lavoro Disabili per l'anno 2017 l'obiettivo prefissato è stato quello di un campione di almeno 10 beneficiari, individuato casualmente tenendo conto tuttavia di alcuni criteri di scelta.

La modalità di somministrazione scelta è stata quella dell'intervista a piccoli gruppi.

I due criteri guida per la rilevazione sono stati:

- PIP chiusi relativi ad Emergo 2015
- lavoratori con disabilità fisica .

All'invito hanno risposto positivamente 17 utenti.

Sono stati organizzati due incontri di gruppo: il **23 e il 26 ottobre 2017** dalle 10 alle 12 ai quali hanno presenziato i funzionario del Settore formazione e lavoro.

I questionari sono stati compilati individualmente dopo un primo momento di accoglienza/presentazione e di spiegazione delle finalità della rilevazione.

Nelle giornate previste si sono presentati **12 utenti**, i **questionari compilati sono stati 11**.

Ecco alcune informazioni sui dati personali degli utenti che hanno compilato i questionari:

Età

- 16 ai 29 anni 2 utenti
- 30 ai 49 anni 5 utenti
- 50 ai 59 anni 4 utenti

Sesso, cittadinanza, condizione lavorativa

- 7 donne e 4 uomini
- tutti di cittadinanza italiana
- 9 occupati e 2 disoccupati

Titolo di studio

- | | |
|--------------------------|----------|
| • Diploma | 4 utenti |
| • Laurea | 1 utente |
| • Licenza media | 1 utente |
| • Attestato di qualifica | 4 utenti |

Tenuto conto del limitato campione, il 45% degli utenti intervistati ha un'età compresa tra i 30 e i 49 anni mentre il 36% ha più di 50 anni. La maggioranza è costituita da donne pari al 63%.

Con riferimento al titolo di studio il 73% dei partecipanti possiede il diploma di scuola media superiore o l'attestato di qualifica professionale.

I questionari hanno rilevato:

- 7 utenti hanno svolto corsi di formazione all'interno della dote valorizzati con punteggio positivo.
- Negli 11 questionari tutte le risposte a domande qualitative si attestano nel punteggio da 3 a 4 salvo le seguenti specificazioni, in particolare in merito a:
 - tempestività e chiarezza delle informazioni ricevute per partecipare alle Doti
 - disponibilità, accoglienza dell'Operatore erogatore della Dote
 - partecipazione dell'utente all'elaborazione del Piano di intervento personalizzato
 - competenza, disponibilità del Tutor durante il percorso della Dote
 - interventi per la ricerca/mantenimento del lavoro (2 utenti su 11 hanno scelto l'opzione "poco soddisfacente")
 - utilità dei servizi di coaching (3 utenti su 11 hanno scelto l'opzione "poco utile")
 - utilità del tirocinio (2 utenti su 11 hanno scelto l'opzione "poco utile")
 - rete di sostegno (famiglia, operatori, servizi) (2 utenti su 11 hanno scelto l'opzione "poco buona")
 - interesse a ripetere l'esperienza di Dote Lavoro (1 utente su 11 ha scelto l'opzione "poco interessato")
- In un questionario si suggerisce di fare controlli sul posto di lavoro per verificare come si comportano i datori di lavoro verso i lavoratori disabili.

L'impressione riportata è che gli utenti abbiano apprezzato in modo particolare l'occasione che è stata fornita loro di esprimere le proprie idee ed esperienze condividendole con gli altri.

Il fine dell'indagine è stato quello di rilevare, attraverso un questionario contenente domande specifiche, il giudizio degli utenti sulla qualità dei servizi oggetto delle Doti Emergo ed il loro impatto sotto l'aspetto personale (con particolare riferimento al livello di consapevolezza acquisito in merito ai loro contenuti) e lavorativo .

NOTE APPRENDISTATO

Per l'anno 2017 l'obiettivo prefissato è stato quello di acquisire un campione di almeno 30 beneficiari di Doti apprendistato.

A tale scopo sono stati organizzati quattro sopralluoghi presso 4 enti erogatori di corsi apprendistato, individuati a sorteggio, per somministrare i questionari agli allievi apprendisti.

È stato scelto come momento di somministrazione l'ultimo giorno del corso.

Ecco alcune informazioni su dati personali degli utenti che hanno compilato i questionari:

Età

- 18 ai 29 anni 31 utenti
- 30 ai 49 anni 2 utenti

Sesso, cittadinanza

- 17 uomini e 16 donne
- 32 di cittadinanza italiana e 1 di cittadinanza estera

Titolo di studio

- Diploma 17 utenti
- Laurea 10 utenti
- Licenza media 1 utente
- Attestato di qualifica 4 utenti

Il 94% degli utenti intervistati ha un'età compresa tra i 18 e i 29 anni mentre il 6% tra i 30 e i 49 anni. Il 51% sono uomini.

Rispetto al titolo di studio dei partecipanti il 51% possiede il diploma di scuola media superiore, il 30% laurea breve/laurea/laurea spec. i rimanenti licenza media inferiore o attestato di qualifica professionale.

I questionari hanno rilevato:

Parte 1 INFORMAZIONI/ASPETTATIVE

Rispetto alla domanda se le informazioni ricevute sono state chiare ed esaurienti in maggior parte le risposte si attestano tra POCO e ABBASTANZA.

Parte 2 OBIETTIVI E CONTENUTI

Rispetto alle domande se il corso ha soddisfatto le aspettative iniziale, se sono stati raggiunti gli obiettivi del corso le risposte si attestano in maggior parte sulla scala da 1 a 4 al livello 3 o 4 e cioè ABBASTANZA/DEL TUTTO e nessuno ha dato giudizio negativo.

Parte 3 DOCENZA - TUTOR

Rispetto alle domande se i docenti sono preparati, come è la loro capacità espositiva, la chiarezza del linguaggio utilizzato, la disponibilità nei confronti dei corsisti, la puntualità: le risposte si attestano in

maggior parte sulla scala da 1 a 4 al livello 4 e cioè MOLTO/OTTIMA/MOLTO CHIARA/MOLTO/MOLTO e nessuno ha dato giudizio negativo.

Rispetto alle domande sull'importanza della presenza del tutor (quando previsto) e sulla sua disponibilità le risposte si attestano in maggior parte sulla scala da 1 a 4 al livello 3 o 4 e cioè ABBASTANZA/MOLTO.

9 partecipanti su 33 hanno risposto alla domanda aperta relativa alle osservazioni libere sullo staff formativo esprimendo parere molto positivo sulla disponibilità, gentilezza, preparazione, competenza dei docenti.

Parte 4 ORGANIZZAZIONE

Rispetto alle domande se il contenuto e l'orario del corso sono adeguati, se la sede del corso è facilmente raggiungibile e se i locali per pulizia e confort sono adeguati, le risposte si attestano in maggior parte sulla scala da 1 a 4 al livello 3 cioè ADEGUATO, RAGGIUNGIBILE, ADEGUATI

Parte 5 MATERIALI/ATTREZZATURE

Rispetto alle domande sull'adeguatezza delle attrezzature didattiche e sulla qualità/quantità dei supporti didattici come dispense, lucidi ecc. le risposte si attestano in maggior parte sulla scala da 1 a 4 al livello 3 e cioè ABBASTANZA

Parte 6 PARTECIPANTI

Tutti i partecipanti hanno espresso SODDISFAZIONE/MOLTA SODDISFAZIONE rispetto all'inserimento nel gruppo classe e al clima d'aula creato tra i partecipanti e lo staff formativo; nessuno ha dato valutazione negativa

Parte 7 PROFITTO

Rispetto alle domande se il corso ha migliorato le conoscenze, le competenze del partecipante, se il corso è stato utile rispetto al lavoro le risposte si attestano in maggior parte sulla scala da 1 a 4 ai livelli 3/4 e cioè ABBASTANZA/MOLTO; solo 8 apprendisti su 33 hanno espresso la valutazione POCO

Complessivamente i questionari hanno riportato un buon/ottimo apprezzamento degli apprendisti rispetto all'erogazione dei percorsi formativi in particolare riguardo allo staff formativo: un margine di miglioramento si ravvisa per la fase iniziale della Dote con il coinvolgimento attivo del destinatario che inizialmente poco conosce in merito all'iniziativa dotale.