



SINTESI ESITI CUSTOMER SATISFACTION DOTI APPRENDISTATO ANNO 2020

Come negli anni precedenti, anche nel corso del 2020 è stata effettuata l'attività di rilevazione della customer satisfaction fra i destinatari delle Doti Apprendistato.

L'emergenza sanitaria causata dal COVID-19 ha reso necessario - in alcuni periodi dell'anno - l'introduzione della modalità di Formazione a Distanza (FAD) per l'attuazione dei corsi, di conseguenza anche l'attività di vigilanza e di rilevazione della customer satisfaction è stata effettuata in "modalità virtuale".

La rilevazione del gradimento degli apprendisti coinvolti in ciascun corso oggetto della verifica è stata effettuata nell'ultimo giorno di corso utilizzando modalità diverse:

- ✓ un questionario cartaceo al quale hanno risposto 62 studenti che hanno partecipato a corsi effettuati in presenza;
- ✓ un questionario on-line che prevedeva anche degli item specifici per i corsi svolti con modalità FAD al quale hanno risposto 90 studenti.

La Tabella seguente riporta gli enti che sono stati visitati, la data di somministrazione del questionario, la modalità di attuazione del corso (conseguentemente anche quella di rilevazione della customer) e il numero di corsisti che hanno risposto al questionario.

Ente erogatore della Dote Apprendistato	Data di somministrazione del questionario	Modalità conduzione corso	N° studenti che hanno risposto
IFOA	27/01/2020	PRESENZA	9
ACTL	28/01/2020	PRESENZA	12
SIRIO	11/02/2020	PRESENZA	12
CAPAC	12/02/2020	PRESENZA	9
GALDUS	19/02/2020	PRESENZA	7
CSF	30/06/2020	FAD	5
ACTL	14/07/2020	FAD	9
ASF	14/07/2020	FAD	14
ATENA	21/08/2020	FAD	7
IFOA	23/09/2020	FAD	11
ELFI - EUROLAVORO	14/10/2020	PRESENZA	13
E-SKILL	20/10/2020	FAD	1
COVA	16/11/2020	FAD	8 (4 + 4)
ASF IAL	30/11/2020	FAD	13
Scuola Superiore del Commercio, Turismo, Servizi e Professioni	17/12/2020	FAD	11
SIRIO	23/12/2020	FAD	5

La composizione del campione di utenti

Il gruppo di persone che ha risposto al questionario, pari a 152 persone, comprendeva 74 maschi e 78 donne ed aveva per oltre il 90 % (138 persone) un'età compresa tra i 18 e i 29 anni.

Oltre il 90 % degli studenti (137) aveva cittadinanza italiana.

La maggior parte degli apprendisti (95 persone) risiedeva sul territorio di Città metropolitana di Milano anche se una parte rilevante (56 persone) proveniva da altre Province.

Rispetto al titolo di studio conseguito 4 studenti su 5 fra quanti hanno risposto al questionario (l'82%) ha conseguito il diploma di scuola media superiore, è laureata (laurea breve/laurea/laurea specialistica) o ha conseguito una specializzazione post laurea mentre più del 10 % ha conseguito un attestato di qualifica professionale.

Si evidenzia che il 6 % del campione è in possesso della licenza media inferiore e che circa il 1,20 % del campione non possiede titoli di studio e che una percentuale analoga ha conseguito un titolo di studio all'estero.

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

Genere	Femmine		Maschi	
	78	51,32 %	74	48,68 %

Età	Inferiori 18 anni		da 18 a 29 anni		da 30 a 49 anni		oltre 50 anni	
	0	0,00 %	138	90,79 %	14	9,21 %	0	0,00 %

Residenza	Milano città	Milano hinterland	Altra Provincia	No risposta
	53 (34,87 %)	42 (27,63 %)	56 (36,84 %)	1 (0,66 %)

Cittadinanza	Italiana	Altra
	137 (90,73 %)	14 (9,27 %)

N.B.: 1 persona non ha risposto

Titolo di studio	Licenza elementare	Licenza media inferiore	Attestato qualifica professionale	Diploma scuola superiore
	0	7 (4,61 %)	16 (10,53 %)	59 (38,82 %)
	Laurea (breve/specialistica)		Specializzazione post-laurea	
	52 (34,21 %)		14 (9,21 %)	

N.B.: 2 persone hanno dichiarato di non aver conseguito alcun titolo di studio e 2 persone di aver conseguito un titolo di studio all'estero.

Gli esiti del sondaggio

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

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

Parte 1 INFORMAZIONI/ASPETTATIVE

<p>Le informazioni ricevute prima del corso sono state considerate chiare ed esaurienti da quasi il 70 % di quanti hanno risposto al questionario.</p> <p>Le aspettative iniziali rispetto al percorso sono state soddisfatte per oltre il 95 % dei partecipanti.</p>	<p>PRIMA DEL CORSO, HA RICEVUTO INFORMAZIONI CHIARE ED ESAURIENTI ?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Numero</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PER NIENTE</td> <td>9</td> <td>5,92</td> </tr> <tr> <td>POCO</td> <td>37</td> <td>24,34</td> </tr> <tr> <td>ABBASTANZA</td> <td>62</td> <td>40,79</td> </tr> <tr> <td>DEL TUTTO</td> <td>44</td> <td>28,95</td> </tr> <tr> <td>NO Risposta</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TOTALE</td> <td>152</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		Numero	%	PER NIENTE	9	5,92	POCO	37	24,34	ABBASTANZA	62	40,79	DEL TUTTO	44	28,95	NO Risposta	0	0	TOTALE	152	100
		Numero	%																			
PER NIENTE	9	5,92																				
POCO	37	24,34																				
ABBASTANZA	62	40,79																				
DEL TUTTO	44	28,95																				
NO Risposta	0	0																				
TOTALE	152	100																				
<p>IN CHE MISURA IL CORSO HA SODDISFATTO LE SUE ASPETTATIVE INIZIALI ?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Numero</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PER NIENTE</td> <td>1</td> <td>0,66</td> </tr> <tr> <td>POCO</td> <td>5</td> <td>3,29</td> </tr> <tr> <td>ABBASTANZA</td> <td>90</td> <td>59,21</td> </tr> <tr> <td>DEL TUTTO</td> <td>56</td> <td>36,84</td> </tr> <tr> <td>NO Risposta</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TOTALE</td> <td>152</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		Numero	%	PER NIENTE	1	0,66	POCO	5	3,29	ABBASTANZA	90	59,21	DEL TUTTO	56	36,84	NO Risposta	0	0	TOTALE	152	100	
	Numero	%																				
PER NIENTE	1	0,66																				
POCO	5	3,29																				
ABBASTANZA	90	59,21																				
DEL TUTTO	56	36,84																				
NO Risposta	0	0																				
TOTALE	152	100																				

Parte 2 OBIETTIVI E CONTENUTI

<p>La presentazione degli obiettivi effettuata all’inizio del corso è stata considerata esaustiva da oltre il’98 % delle persone coinvolte mentre il 96 % del campione ritiene di aver raggiunto nel corso dell’esperienza gli obiettivi prefissati.</p>	<p>ALL'INIZIO DEL CORSO GLI OBIETTIVI CONTENUTI SONO STATI PRESENTATI IN MODO ADEGUATO ?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Numero</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PER NIENTE</td> <td>1</td> <td>0,66</td> </tr> <tr> <td>POCO</td> <td>2</td> <td>1,32</td> </tr> <tr> <td>ABBASTANZA</td> <td>80</td> <td>52,63</td> </tr> <tr> <td>DEL TUTTO</td> <td>69</td> <td>45,39</td> </tr> <tr> <td>NO Risposta</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TOTALE</td> <td>152</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		Numero	%	PER NIENTE	1	0,66	POCO	2	1,32	ABBASTANZA	80	52,63	DEL TUTTO	69	45,39	NO Risposta	0	0	TOTALE	152	100
		Numero	%																			
PER NIENTE	1	0,66																				
POCO	2	1,32																				
ABBASTANZA	80	52,63																				
DEL TUTTO	69	45,39																				
NO Risposta	0	0																				
TOTALE	152	100																				
<p>RITIENE DI AVER RAGGIUNTO GLI OBIETTIVI DEL CORSO?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Numero</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PER NIENTE</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>POCO</td> <td>5</td> <td>3,29</td> </tr> <tr> <td>ABBASTANZA</td> <td>77</td> <td>50,66</td> </tr> <tr> <td>DEL TUTTO</td> <td>69</td> <td>45,39</td> </tr> <tr> <td>NO Risposta</td> <td>1</td> <td>0,66</td> </tr> <tr> <td>TOTALE</td> <td>152</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		Numero	%	PER NIENTE	0	0	POCO	5	3,29	ABBASTANZA	77	50,66	DEL TUTTO	69	45,39	NO Risposta	1	0,66	TOTALE	152	100	
	Numero	%																				
PER NIENTE	0	0																				
POCO	5	3,29																				
ABBASTANZA	77	50,66																				
DEL TUTTO	69	45,39																				
NO Risposta	1	0,66																				
TOTALE	152	100																				



Parte 3 DOCENZA

Relativamente ai docenti è stata apprezzata la loro preparazione (da parte del 97 % del campione), la capacità espositiva (96 %), la chiarezza del linguaggio utilizzato (99 %), e la disponibilità ad accogliere le esigenze di chiarimento dei corsisti (97,04 %).

Sostanziale apprezzamento è stato espresso anche in merito ai metodi didattici utilizzati che per il 96 % dei corsisti ha contribuito a favorire la partecipazione attiva all'esperienza.

La valutazione relativa alla puntualità dei docenti è stata richiesta solo ai 62 studenti che hanno effettuato i corsi in presenza ed apprezzata in oltre il 98 % dei casi.

IN CHE MISURA SONO PREPARATI SECONDO LEI I DOCENTI ?	Numero	%
POCO	1	0,66
MEDIAMENTE	4	2,63
ABBASTANZA	24	15,79
MOLTO	123	80,92
TOTALE	152	100

COME VALUTA LA CAPACITA' ESPOSITIVA DEI DOCENTI ?	Numero	%
INSUFFICIENTE	1	0,66
SUFFICIENTE	5	3,29
BUONA	41	26,97
OTTIMA	105	69,08
TOTALE	152	100

I DOCENTI UTILIZZANO UN LINGUAGGIO:	Numero	%
POCO COMPRENSIBILE	0	0
MEDIAMENTE COMPRENSIBILE	2	1,32
CHIARO	64	42,11
MOLTO CHIARO	86	56,57
TOTALE	152	100

IN CHE MISURA SONO STATI DISPONIBILI I DOCENTI NELL'ACCOGLIERE LE ESIGENZE E LE RICHIESTE DI CHIARIMENTO DEI CORSISTI ?	Numero	%
PER NULLA	0	0
POCO	1	0,66
ABBASTANZA	33	21,71
MOLTO	118	77,63
TOTALE	152	100

IN CHE MISURA I METODI DIDATTICI IMPIEGATI DAI DOCENTI HANNO FAVORITO LA SUA PARTECIPAZIONE ATTIVA ?	Numero	%
PER NULLA	0	0
POCO	6	3,95
ABBASTANZA	82	53,94
MOLTO	64	42,11
TOTALE	152	100

QUANTO SONO STATI PUNTUALI I DOCENTI ?	Numero	%
POCO	0	0
MEDIAMENTE	1	1,61
ABBASTANZA	0	0
MOLTO	61	98,39
TOTALE	62	100

Parte 3 - TUTOR

Il tutor formativo è previsto solo in alcune situazioni specifiche.

La valutazione dell'importanza del tutor formativo, è stata chiesta a tutti i 152 studenti coinvolti nel questionario.

Fra quanti hanno fornito risposta alla domanda (120 studenti) l'84 % ne ha riconosciuto l'importanza.

La domanda relativa alla disponibilità e competenza del tutor è stata formulata solo ai 62 studenti che hanno frequentato corsi in presenza.

Fra i 26 studenti che hanno fornito la risposta alla domanda, oltre l'80 % ne ha apprezzato la disponibilità e competenza.

IN CHE MISURA E' IMPORTANTE, SECONDO LEI, LA PRESENZA DEL TUTOR FORMATIVO, SE PREVISTO ?	Numero	%
PER NULLA	4	2,63
POCO	15	9,87
ABBASTANZA	53	34,87
MOLTO	48	31,58
NO Risposta	32	21,05
TOTALE	152	100

IL TUTOR FORMATIVO, SE PREVISTO, E' DISPONIBILE E COMPETENTE ?	Numero	%
POCO	2	3,23
MEDIAMENTE	3	4,84
ABBASTANZA	12	19,35
MOLTO	9	14,52
NO Risposta	36	58,06
TOTALE	62	100

Parte 4 . ORGANIZZAZIONE

I corsi sono stati ritenuti di lunghezza adeguata rispetto ai contenuti trattati da oltre l'80 % dei partecipanti, mentre più di 3 corsisti su 4 hanno fornito una valutazione positiva rispetto all'impegno giornaliero richiesto.

IL CORSO, RISPETTO AI CONTENUTI TRATTATI, LE SEMBRA?	Numero	%
TROPPO LUNGO	18	11,84
TROPPO BREVE	8	5,26
ADEGUATO	95	62,51
MOLTO ADEGUATO	31	20,39
NO Risposta	0	0
TOTALE	152	100

L'ORARIO GIORNALIERO DEL CORSO LE SEMBRA?	Numero	%
TROPPO IMPEGNATIVO	26	17,11
POCO IMPEGNATIVO	10	6,58
ADEGUATO	89	58,55
MOLTO ADEGUATO	27	17,76
NO Risposta	0	0
TOTALE	152	100



L'organizzazione generale del corso è stata apprezzata da oltre il 96 % dei corsisti.

La valutazione circa il luogo dove si è svolto il corso, è stata indagata solo fra quanti hanno partecipato ai corsi in presenza (62 persone); fra questi oltre l'83 % del campione ha dichiarato che si trattava di sedi che consideravano raggiungibili o facilmente raggiungibili e oltre l'89% ha espresso un giudizio positivo rispetto al comfort e alla pulizia dei locali.

COME VALUTA L' ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL CORSO ?	Numero	%
NON ADEGUATA	0	0
POCO ADEGUATA	4	2,63
ADEGUATA	98	64,47
MOLTO ADEGUATA	49	32,24
NO RISPOSTA	1	0,66
TOTALE	152	100

L'UBICAZIONE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO E' PER LEI ?	Numero	%
DIFFICILMENTE RAGGIUNGIBILE	1	1,61
MEDIAMENTE RAGGIUNGIBILE	9	14,52
RAGGIUNGIBILE	27	43,55
FACILMENTE RAGGIUNGIBILE	25	40,32
NO Risposta	0	0
TOTALE	62	100

I LOCALI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO, SECONDO LEI, PER COMFORT E PULIZIA SONO:	Numero	%
NON ADEGUATI	2	3,23
POCO ADEGUATI	5	8,06
ADEGUATI	38	61,29
MOLTO ADEGUATI	17	27,42
NO Risposta	0	0
TOTALE	62	100

Parte 4 . ORGANIZZAZIONE - LA VALUTAZIONE SPECIFICA DEGLI APPRENDISTI DEI CORSI FAD

Rispetto all'organizzazione dei corsi, i 90 studenti che hanno frequentato corsi in modalità FAD sono stati chiamati a rispondere ad alcune domande specifiche.

Oltre 3 studenti su 4 hanno valutato soddisfacente lo svolgimento della formazione a distanza (78 % dei casi), modalità che oltre il 18 % ritiene più soddisfacente della formazione in presenza.

Una percentuale analoga di studenti (circa il 79%) ha espresso giudizio positivo rispetto alla qualità della connessione, la qualità audio e la qualità delle immagini.

Gli studenti dei corsi FAD hanno in larga parte (quasi l'85%) apprezzato il supporto all'utilizzo della piattaforma FAD garantito dagli Enti gestori.

Anche la valutazione qualitativa e quantitativa in termini di impegno è stata apprezzata da oltre il 93 % degli studenti.

COME VALUTA LO SVOLGIMENTO DELLA FORMAZIONE A DISTANZA RISPETTO ALLA MODALITA' IN PRESENZA?	Numero	%
NON SODDISFACENTE	3	3,33
POCOSODDISFACENTE	16	17,78
UGUALMENTE SODDISFACENTE	54	60
PIU' SODDISFACENTE	17	18,89
NO Risposta	0	0
TOTALE	90	100

COME VALUTA LA QUALITA' DELLA CONNESSIONE, LA QUALITA' AUDIO E LA QUALITA' DELLE IMMAGINI?	Numero	%
NON ADEGUATA	3	3,33
POCO ADEGUATA	16	17,78
ADEGUATA	57	63,33
MOLTO ADEGUATA	14	15,56
NO RISPOSTA	0	0
TOTALE	90	100

COME VALUTA IL SUPPORTO ALL'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA FAD?	Numero	%
NON NECESSARIO	9	10
POCO ADEGUATO	5	5,56
ADEGUATO	59	65,55
MOLTO SODDISFACENTE	17	18,89
NO RISPOSTA	0	0
TOTALE	90	100

COME VALUTA LA SUA PARTECIPAZIONE QUALITATIVAMENTE E QUANTITATIVAMENTE IN TERMINI DI IMPEGNO?	Numero	%
NON SODDISFACENTE	0	0
POCOSODDISFACENTE	6	6,67
SODDISFACENTE	58	64,44
MOLTO SODDISFACENTE	26	28,89
NO RISPOSTA	0	0
TOTALE	90	100



Parte 5 . MATERIALE/ATTREZZATURE

E' stato espresso un generale apprezzamento rispetto ai supporti didattici forniti (da parte di oltre il 90 % degli studenti) e all'organizzazione generale del corso (oltre il 96 %).

La valutazione circa le attrezzature didattiche impiegate - rilevata fra i 62 apprendisti che hanno frequentato corsi in presenza - è stata apprezzata da oltre il 95 % del campione indagato.

COME VALUTA QUALITATIVAMENTE E QUANTITATIVAMENTE I SUPPORTI DIDATTICI (DISPENSE,LUCIDI ECC.) ?	Numero	%
NON ADEGUATI	1	0,66
POCO ADEGUATI	11	7,24
ADEGUATI	106	69,73
MOLTO ADEGUATI	33	21,71
NO Risposta	1	0,66
TOTALE	152	100

COME VALUTA L'ADEGUATEZZA DELLE ATTREZZATURE DIDATTICHE IMPIEGATE RISPETTO AGLI OBIETTIVI DEL CORSO ?	Numero	%
NON ADEGUATE	0	0
POCO ADEGUATE	3	4,84
ADEGUATE	49	79,03
MOLTO ADEGUATE	10	16,13
NO Risposta	0	0
TOTALE	62	100



Parte 6 PARTECIPAZIONE

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

COME VALUTA IL SUO INSERIMENTO NEL GRUPPO CLASSE ?	Numero	%
NON SODDISFACENTE	1	0,66
POCO SODDISFACENTE	4	2,63
SODDISFACENTE	74	48,68
MOLTO SODDISFACENTE	71	46,71
NO Risposta	2	1,32
TOTALE	152	100

COME VALUTA IL CLIMA D'AULA TRA I PARTECIPANTI, I PARTECIPANTI E LO STAFF FORMATIVO ?	Numero	%
NON SODDISFACENTE	0	0
POCO SODDISFACENTE	4	2,63
SODDISFACENTE	63	41,45
MOLTO SODDISFACENTE	84	55,26
NO Risposta	1	0,66
TOTALE	152	100

Ai 90 partecipanti ai corsi FAD è stato chiesto un parere aggiuntivo rispetto all'interattività sia con gli altri partecipanti che con lo staff formativo. Il giudizio emerso è largamente positivo: oltre il 94 % si sono dichiarati soddisfatti /molto soddisfatti rispetto a questo item.

COME VALUTA L'INTERATTIVITA' CON GLI ALTRI PARTECIPANTI E LO STAFF FORMATIVO ?	Numero	%
NON SODDISFACENTE	0	0
POCO SODDISFACENTE	5	5,56
SODDISFACENTE	48	53,33
MOLTO SODDISFACENTE	37	41,11
NO Risposta	0	0
TOTALE	90	100

Parte 7 PROFITTO

Circa l'86 % dei corsisti ha dichiarato che la partecipazione al corso ha migliorato le sue conoscenze, oltre l'82 % ritiene di aver conseguito un miglioramento delle sue competenze; oltre 4 studenti su 5 (l' 80,26 % del campione) ritengono che la partecipazione al corso potrà essere utile nel loro lavoro.

IN CHE MISURA LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO HA MIGLIORATO LE SUE CONOSCENZE ?	Numero	%
PER NIENTE	2	1,32
POCO	18	11,84
ABBASTANZA	89	58,55
MOLTO	42	27,63
NO Risposta	1	0,66
TOTALE	152	100

IN CHE MISURA LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO HA MIGLIORATO LE SUE COMPETENZE ?	Numero	%
PER NIENTE	4	2,63
POCO	21	13,82
ABBASTANZA	97	63,81
MOLTO	29	19,08
NO Risposta	1	0,66
TOTALE	152	100

RITIENE CHE LA PARTECIPAZIONE A QUESTO CORSO LE SARA' UTILE NEL SUO LAVORO ?	Numero	%
PER NIENTE	4	2,63
POCO	26	17,11
ABBASTANZA	77	50,65
MOLTO	45	29,61
NO Risposta	0	0
TOTALE	152	100

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

Da sottolineare l'elevato consenso dichiarato rispetto al clima che si è generato durante l'esperienza.

Le criticità emerse

Pur nel generale apprezzamento dei percorsi formativi, alcuni studenti hanno espresso delle criticità rispetto ad items specifici.

Di seguito si riportano le voci per le quali il giudizio negativo - risposte con valori compresi fra 1 “per niente” e 2 “poco” - è stato dichiarato da oltre il 10 % del campione nella convinzione che si tratti di ambiti di possibile miglioramento:

- l'informazione fornita ai corsisti nella fase precedente l'avvio dei corsi ritenuta per niente/poco esauriente da parte di più del 30 % del campione;
- la durata dei corsi che il 17,11 % dei corsisti non ritiene adeguata: in alcuni casi perché reputata troppo lunga (11,84 %) e in altri (oltre il 5 %) perché troppo corta;
- l'orario giornaliero dei corsi ritenuto poco adeguato da quasi il 24 % degli intervistati: 26 corsisti lo hanno ritenuto troppo impegnativo mentre 10 lo hanno, al contrario, considerato troppo poco impegnativo;
- il 12,50% degli studenti che hanno risposto al questionario ha una scarsa consapevolezza del ruolo del tutor formativo che considera per nulla o poco importante.

Fra i 90 studenti che hanno frequentato corsi con modalità FAD

- 19 corsisti ((il 21 %) hanno ritenuto non soddisfacente o poco soddisfacente lo svolgimento della formazione a distanza rispetto alla modalità in presenza;
- 14 studenti (il 15,56 %) ha giudicato non adeguato /poco adeguato il supporto all'utilizzo della piattaforma FAD.

Il principale aspetto da considerare per eventuali azioni migliorative è quello indicato come “Profitto” del corso.

Sebbene la grande maggioranza dei corsisti abbia dato parere positivo, è da rilevare che una parte non trascurabile dei corsisti ritiene che - a seguito dell'esperienza effettuata - le sue conoscenze non siano migliorate (pare espresso da 20 persone - 13,26 % del campione) e che le sue competenze professionali non siano per niente migliorate o lo siano state in maniera minima (condizione dichiarata da 25 persone pari al 16,45 % degli intervistati).

Il parere negativo rispetto all'utilità della partecipazione al corso per il suo lavoro è stato espresso da circa il 20 % dei corsisti che hanno risposto all'indagine.

Osservazioni libere sullo staff formativo previste per tutti i 152 studenti.

Il generale apprezzamento dei docenti, già riscontrato nei questionari, è stato ribadito dai corsisti anche nelle loro osservazioni libere.

Gli insegnanti sono stati apprezzati per la loro professionalità, preparazione, competenza, chiarezza espositiva, capacità di coinvolgimento dell'aula e per la disponibilità nei confronti degli studenti.

Parere positivo è stato dichiarato anche rispetto alle presentazioni fornite.

A fronte di una generale soddisfazione, alcuni studenti hanno però lamentato la verbosità dei docenti, che, a loro parere, si sono soffermati troppo su concetti facili e che avrebbero voluto un corso più funzionale e "meno divagante".

In un caso è stato lamentato il mancato chiarimento di alcuni argomenti da parte dei docenti.

Infine uno studente di un corso in modalità FAD ha evidenziato che i docenti, molto preparati, avrebbero potuto dare sicuramente di più in presenza dei corsisti.

Osservazioni libere generali rilevate sui 62 studenti che hanno frequentato corsi in presenza.

Fra gli studenti che hanno frequentato corsi in presenza, alcuni hanno espresso il loro apprezzamento per l'esperienza ritenuta interessante, utile e "ottima".

Alcuni corsisti hanno evidenziato l'utilità della partecipazione all'esperienza in quanto il corso

- ha permesso loro di riprendere concetti teorici trattati durante la formazione universitaria;
- è stato funzionale all'apprendimento delle dinamiche lavorative;
- ha contribuito alla comprensione del loro ruolo in azienda e dei loro diritti-doveri.

Mentre alcuni hanno evidenziato che il corso ha migliorato le loro competenze lavorative, altri lo hanno, al contrario, ritenuto poco formativo per chi è laureato e svolge lavoro d'ufficio, oltre ad "uno spreco di tempo e risorse per loro, la loro azienda e per la Regione Lombardia".

La durata del corso in qualche caso è stata ritenuta troppo lunga e impegnativa ("due pomeriggi pieni a settimana sono troppi pensanti per chi ha scadenze lavorative da rispettare").

Oggetto delle considerazioni libere sono stati anche gli argomenti trattati durante i corsi: alcuni studenti li hanno ritenuti eccessivi, altri hanno espresso apprezzamento rispetto ad alcune tematiche (es contratti di lavoro), altri ancora avrebbero voluto un incremento delle lezioni di Economia, Organizzazione Aziendale e di Comunicazione, materie che avrebbero voluto venissero trattate in maniera più strutturata e pragmatica.

Relativamente alla logistica, uno studente ha giudicato l'ambiente formativo freddo e non isolato acusticamente mentre un altro ha lamentato la scomodità delle sedie, ritenute non adeguate per lezioni prolungate.

Infine uno studente ha dichiarato che la partecipazione a questo corso sarà poco utile nel lavoro, in quanto il corso dovrebbe svolgersi all'inizio della firma del contratto, non alla fine dell'apprendistato.

Osservazioni libere sul corso in modalità FAD rilevate fra i 90 studenti coinvolti.

Nell'anno 2020, per sopperire alle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria derivante dal COVID-19, è stata introdotta anche per i corsi di apprendistato la Formazione a Distanza. Pertanto nei questionari rivolti ai 90 studenti coinvolti nei corsi attuati con questa modalità era prevista la possibilità di osservazioni libere su questa specifica modalità di attuazione del corso.

Di seguito si riportano alcune delle principali considerazioni emerse:

- una ventina di studenti ha dichiarato che evitare il tragitto ha consentito loro di risparmiare tempo e di concentrarsi maggiormente sugli argomenti trattati;
- altri corsisti hanno osservato che la nuova modalità ha favorito la predisposizione di materiali didattici che li hanno aiutati a memorizzare e a ripassare gli argomenti trattati, altri ancora hanno ritenuto utile la metodologia soprattutto per le modalità di interazione e le presentazioni fornite dal docente.
- alcuni commenti sono stati relativi ai formatori ritenuti professionali, ben preparati e attenti a mantenere alta l'attenzione.
- altri hanno ritenuto le lezioni interattive interessanti e diverse da una semplice lezione in un aula, altri ancora hanno giudicato la formazione a distanza molto pratica e funzionale e che il corso in modalità FAD possa considerarsi equivalente ad un corso svolto in presenza.

Le criticità messe in luce nei commenti sono invece relative alla difficoltà nell'instaurare rapporti significativi con i compagni di corso (rilevata da 9 corsisti) e al maggior rischio di caduta dell'attenzione nella frequenza da casa rispetto alla formazione in aula.

Per alcune persone la FAD è una modalità di formazione da utilizzare solo in situazioni eccezionali, mentre per altri (16 studenti) si tratta di una modalità che potrebbe essere utilizzata anche in futuro in alternanza con la formazione in aula.

Altri corsisti hanno invece presentato delle osservazioni tecniche relative a:

- difficoltà relative alla connessione video e audio per le quali dovrebbero essere individuate modalità di risoluzione;
- necessità di permettere una condivisione schermo più fluida (es. tramite altra piattaforma browser) per una godibilità più fluida dei contenuti (soprattutto video);
- non sempre sono individuati i tipi di soluzioni per i diversi dispositivi (es. Pc, ipad, telefono,..);
- a causa delle criticità "tecniche" riscontrate, alcuni studenti hanno ritenuto che la formazione in modalità FAD sia meno valida di quella di un corso in presenza; infatti a causa dell'orario lungo a volte risulta difficile concentrarsi e rimanere partecipativi per tutta la giornata e questo rende il rendimento non sempre ottimale.

Pur manifestando un giudizio positivo sull'esperienza ("il percorso è stato chiaro e soddisfacente") alcuni studenti hanno ritenuto la versione virtuale meno coinvolgente, molto penalizzante e non adeguata a questo tipo di formazione.

Altri invece hanno osservato che, pur mancando il contatto diretto tra docente e partecipanti, con un numero limitato di persone è comunque possibile comunicare in modo efficace.