

Al fine di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, Etjca S.p.A si impegna a raccogliere l'opinione dei destinatari dei progetti di politiche attive del lavoro rilevando il livello di qualità percepito dall'utenza attraverso la compilazione - in forma anonima - di un questionario di gradimento.

L'impostazione grafica del questionario ha la finalità di rendere fruibile lo strumento anche da parte di coloro i quali hanno una scarsa conoscenza della lingua italiana.

### Fac-simile

SEGNA CON UNA CROCETTA LA CASELLA CHE PIÙ RAPPRESENTA LA TUA OPINIONE					
					
<b>LEGENDA</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo

Il livello di gradimento è stato rilevato in riferimento alla fase di accoglienza, ai servizi offerti e al giudizio complessivo espresso dall'utenza relativamente a tutti i progetti di politiche attive del lavoro attuati nell'anno 2023.

Di seguito si illustrano i risultati delle customer satisfaction raccolte su un campione rappresentativo e aggregati per tipologia di progetto.

## Sommario

Programma GOL .....	3
Fase di accoglienza .....	3
Servizi offerti.....	6
Giudizio complessivo sui servizi fruiti.....	8
TIROCINI EXTRACURRICULARI .....	9
Fase di accoglienza .....	9
Servizi offerti.....	12
Giudizio complessivo sui servizi fruiti.....	14

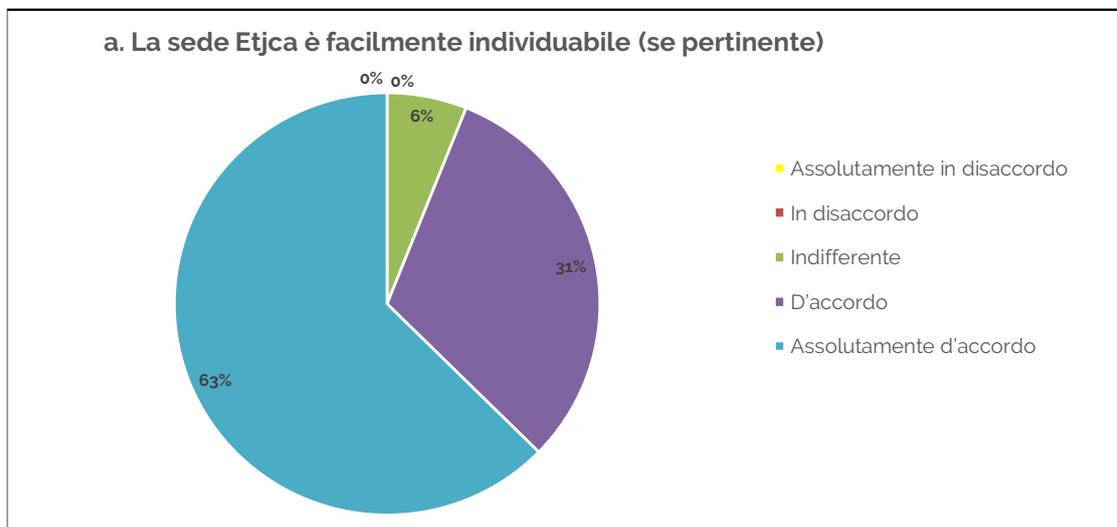
## Programma GOL

Le rilevazioni relative al programma **GOL – Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori** si riferiscono ad un campione del 19% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Lombardia, Piemonte e Veneto.

### Fase di accoglienza

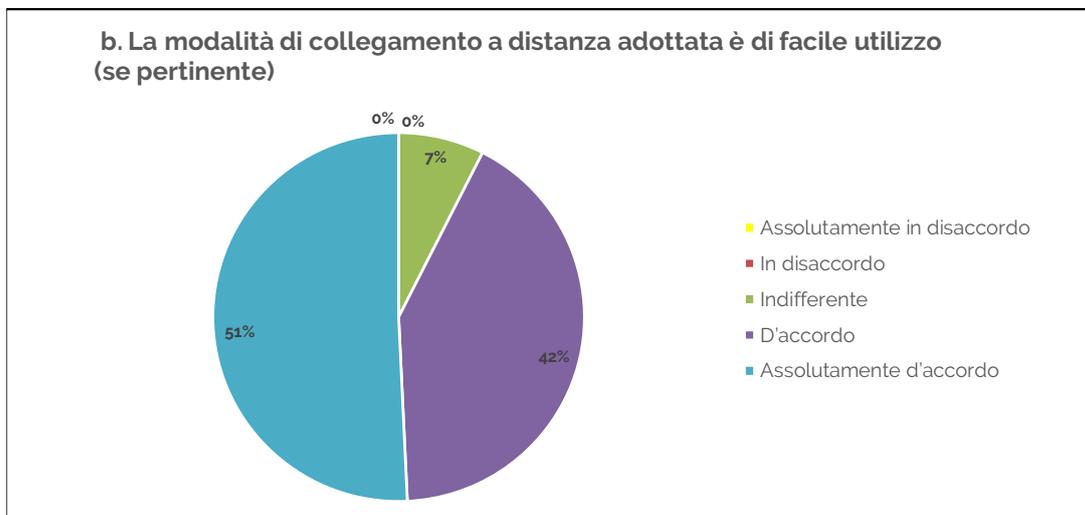
**a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	6	31	62	0	0



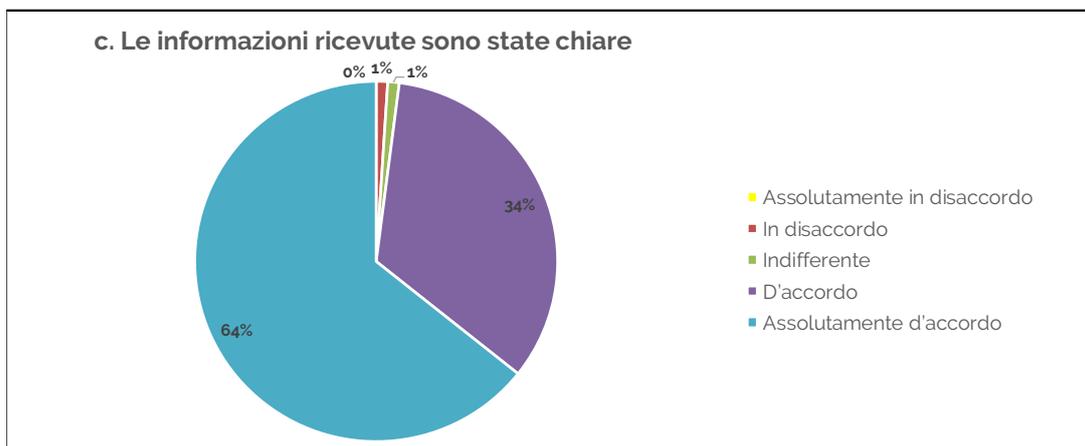
**b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	5	28	34	0	32



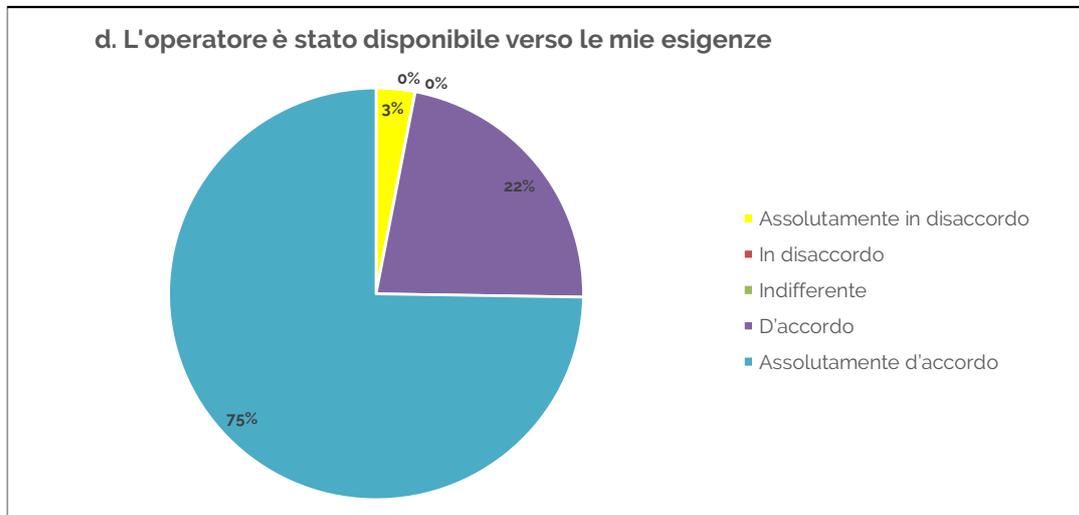
**c. Le informazioni ricevute sono state chiare**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	1	1	33	63	0	0



**d. L'operatore è stato disponibile verso le mie esigenze**

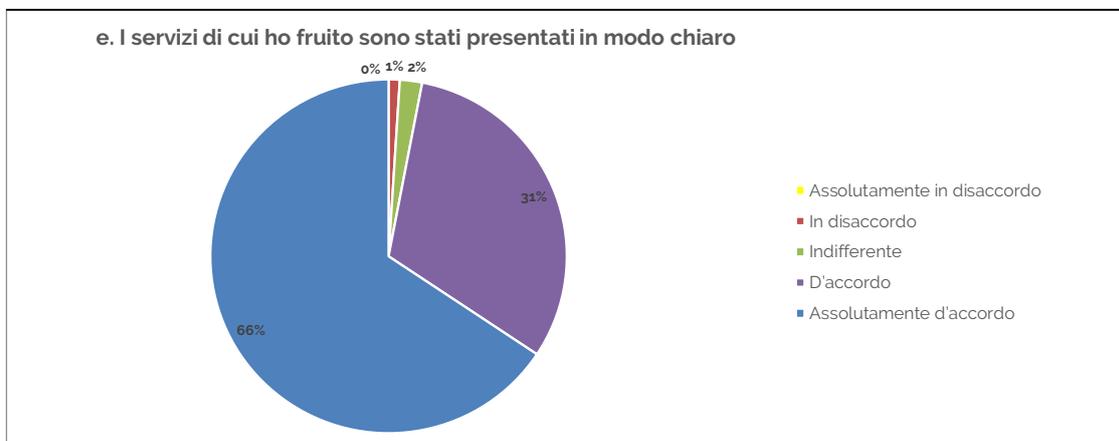
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



### Servizi offerti

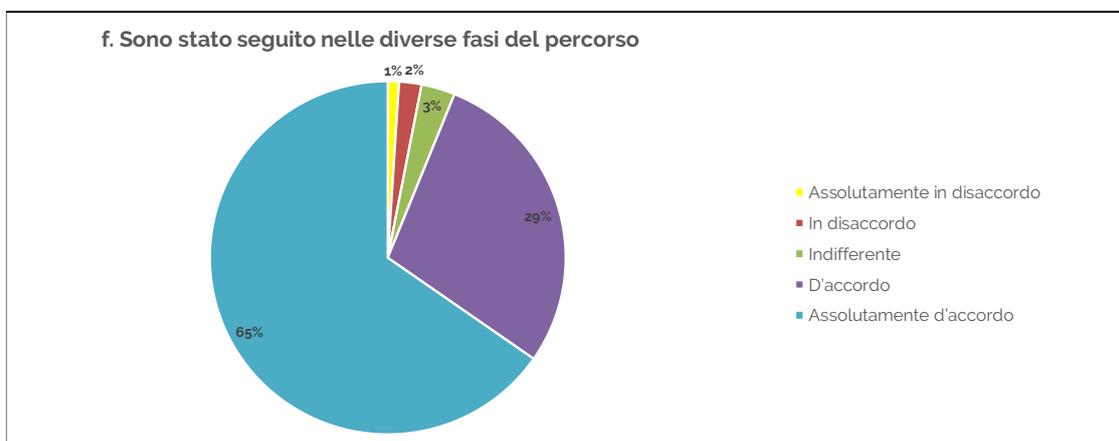
**e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	1	2	31	65	0	0



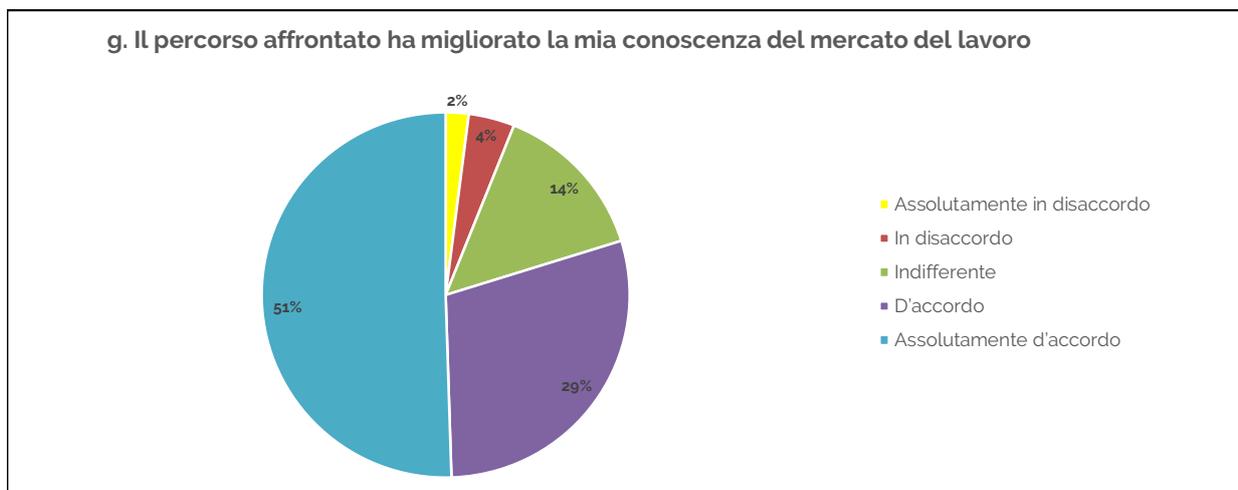
**f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	1	2	3	28	64	0	0



**g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	2	4	14	29	50	0	0



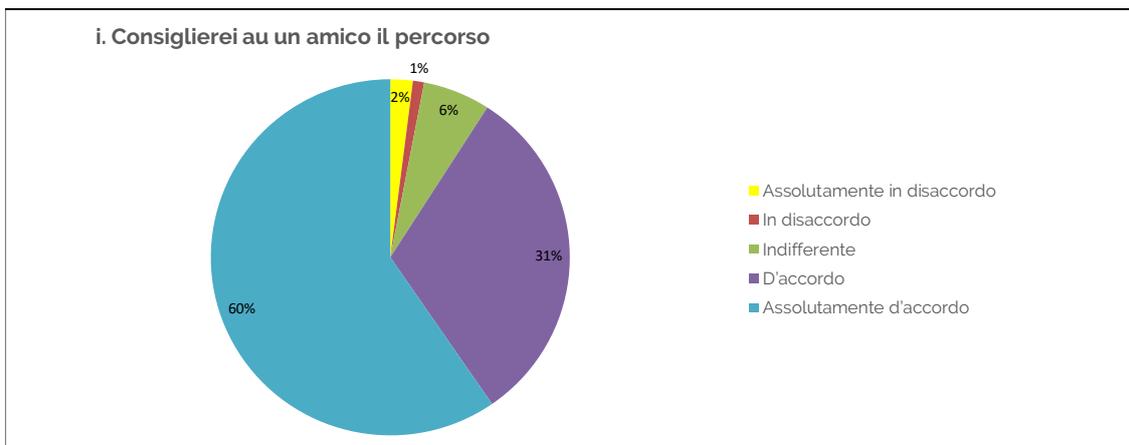
**h. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento/reinserimento lavorativo**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	1	2	12	28	56	0	0



**i. Consiglierei ad un amico il percorso**

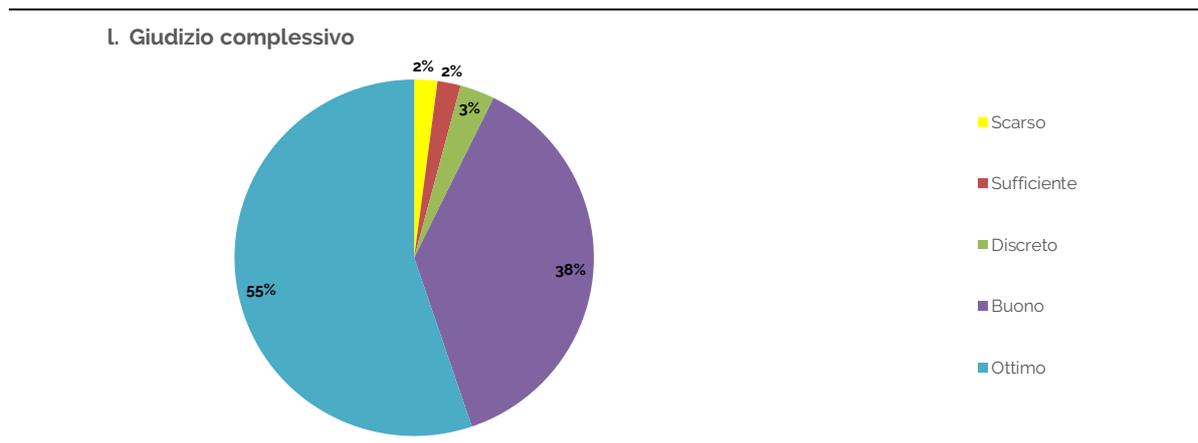
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	2	1	6	31	59	0	0



**Giudizio complessivo sui servizi fruiti**

**l. Giudizio complessivo**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	2	2	3	36	53	0	3



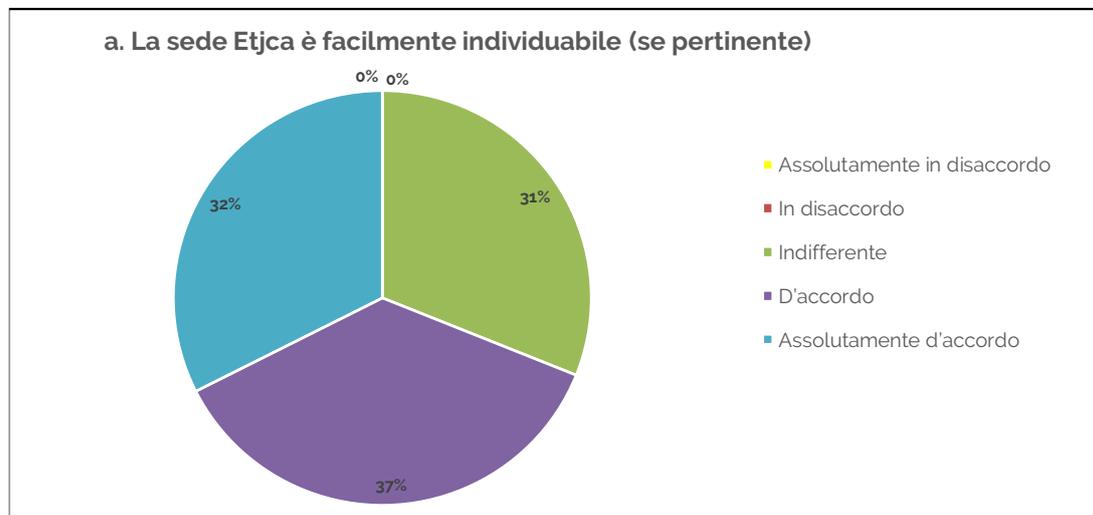
## TIROCINI EXTRACURRICULARI

Le rilevazioni relative ai **Tirocini a mercato**, raccolte in forma aggregata, si riferiscono ad un campione del 42% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Liguria, Lombardia e Piemonte.

### Fase di accoglienza

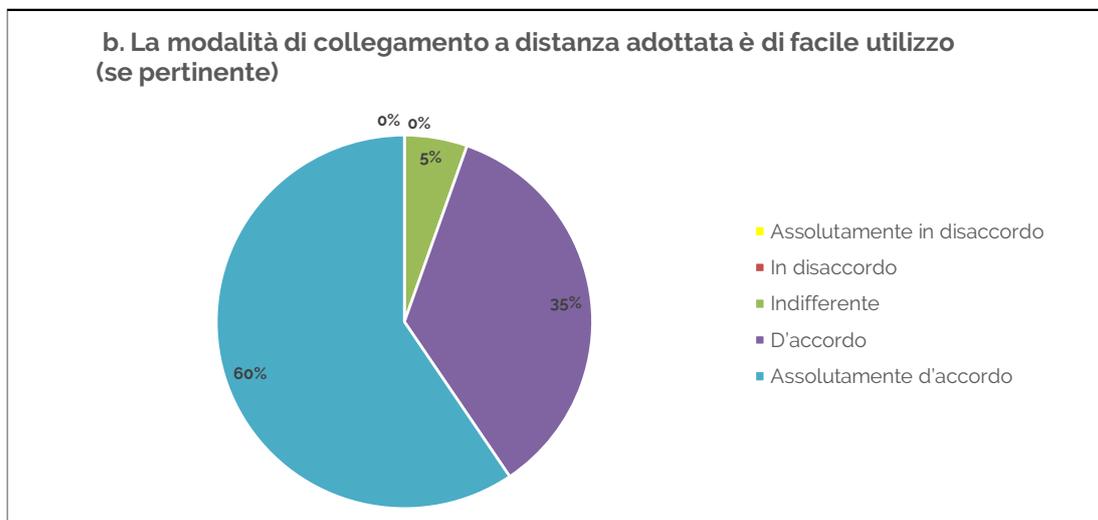
**a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	23	27	24	0	0



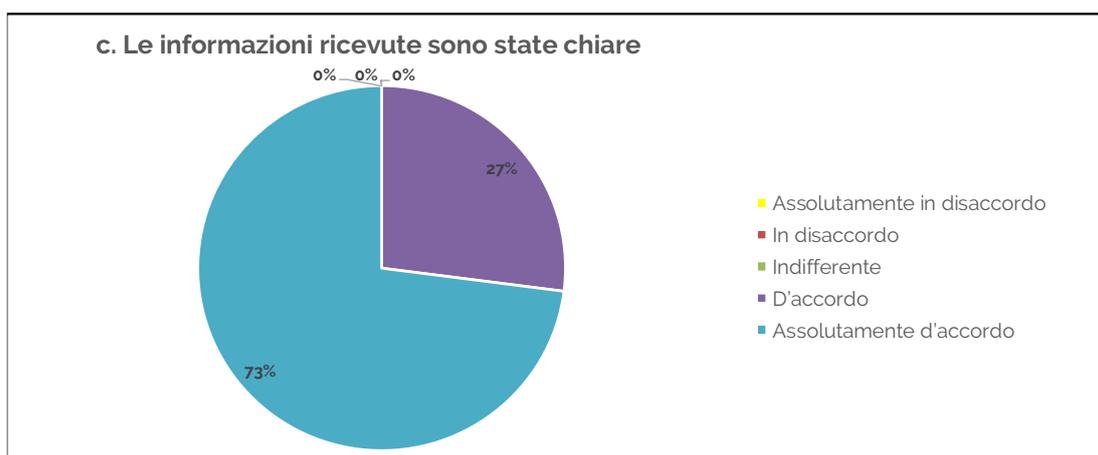
**b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	4	26	44	0	0



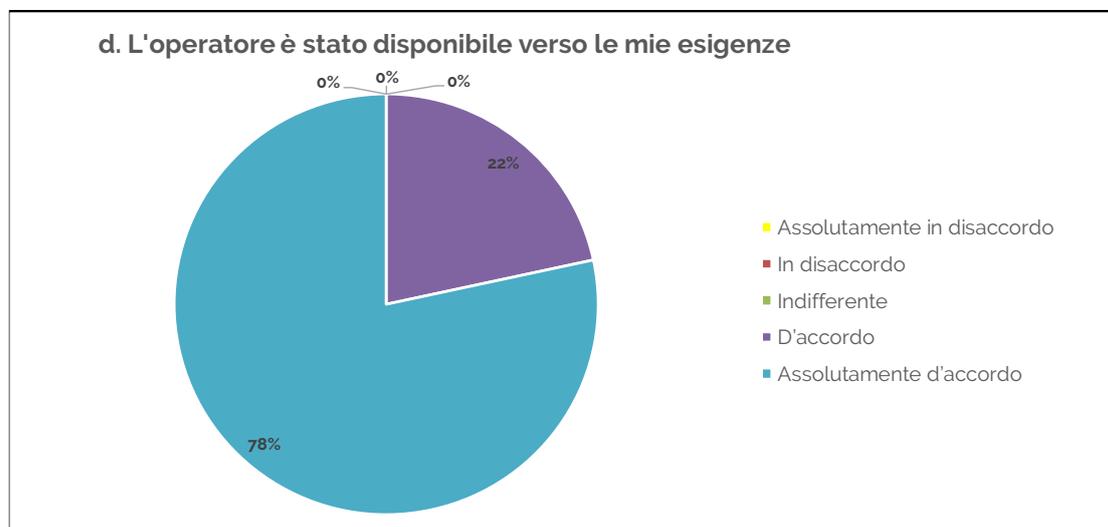
**c. Le informazioni ricevute sono state chiare**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	0	20	54	0	0



**d. L'operatore è stato disponibile verso le mie esigenze**

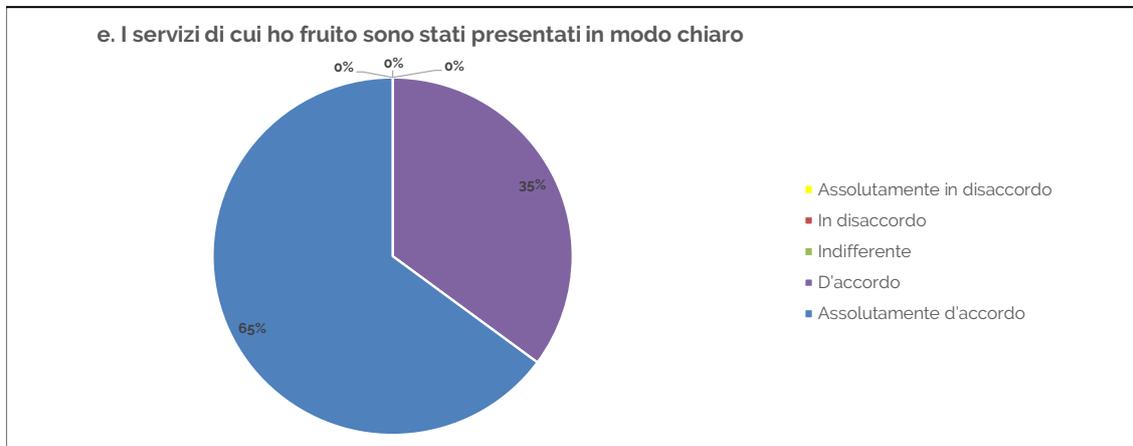
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	0	16	58	0	0



### Servizi offerti

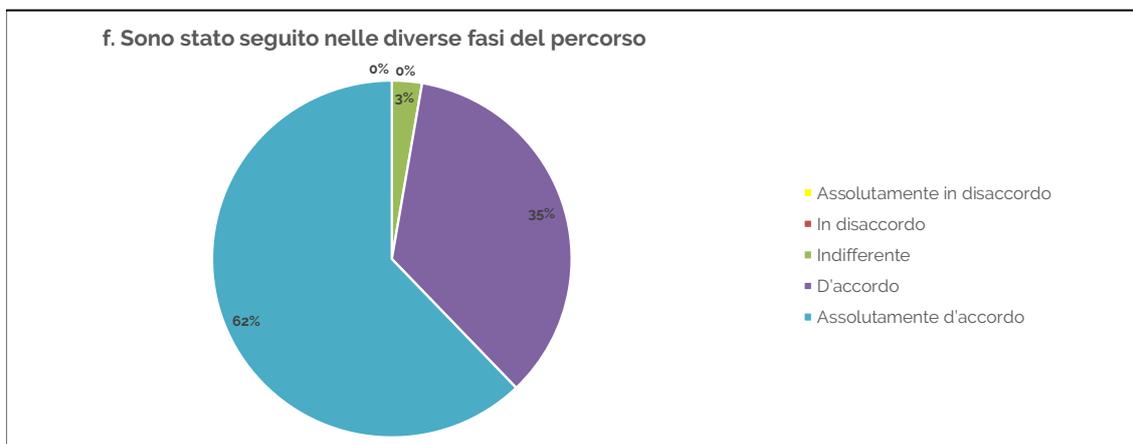
**e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	0	26	48	0	0



**f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso**

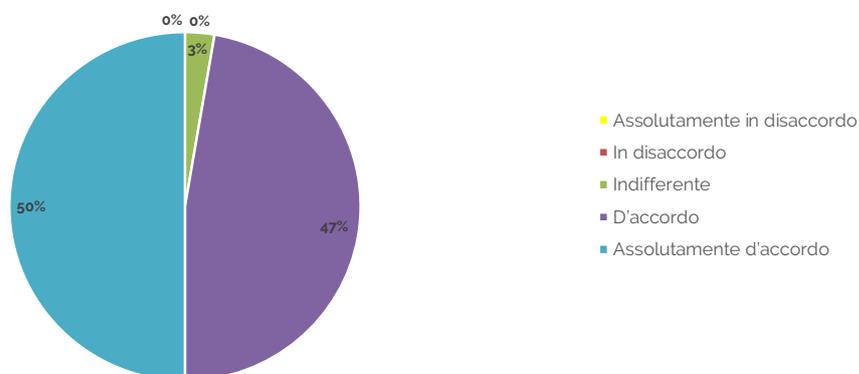
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	2	26	46	0	0



**g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	2	35	37	0	0

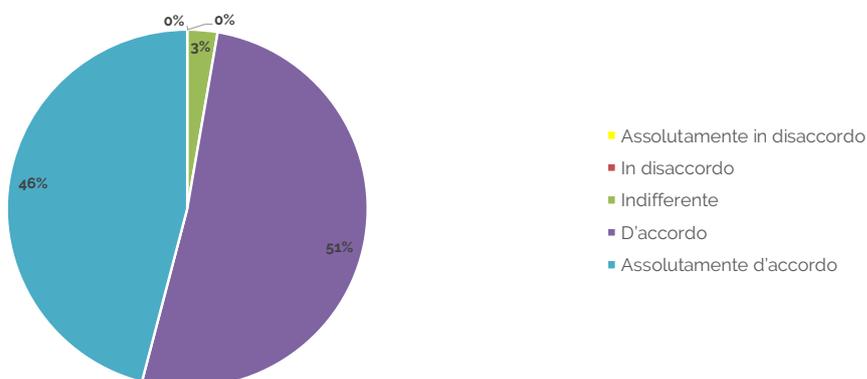
**g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro**



**h. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento/reinserimento lavorativo**

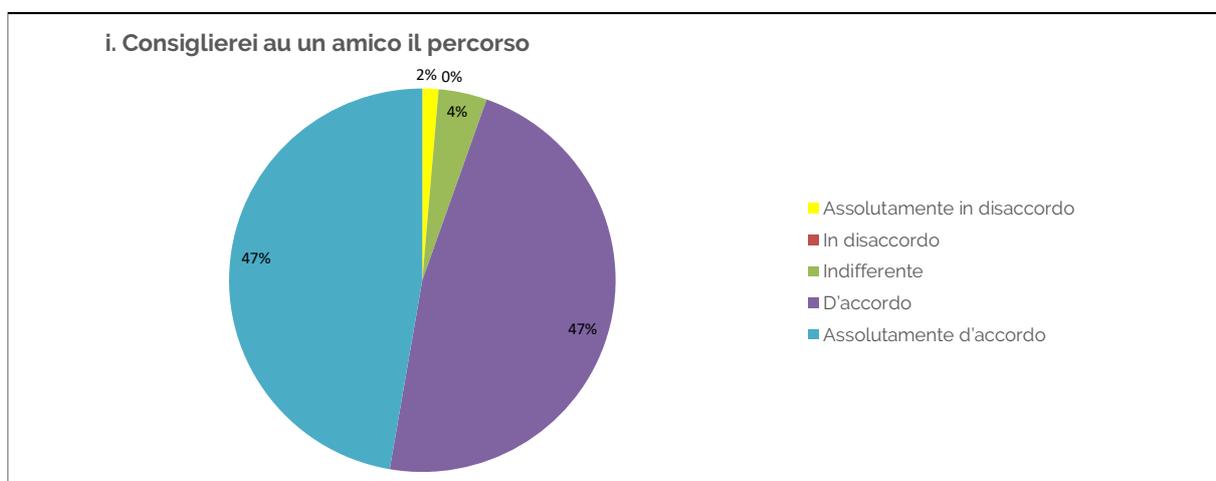
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	2	38	34	0	0

**h. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento/reinserimento lavorativo**



**i. Consiglierei ad un amico il percorso**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**Giudizio complessivo sui servizi fruiti**

**l. Giudizio complessivo**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

