

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

<u>SEGNA CON UNA CROCETTA LA CASELLA CHE PIÙ RAPPRESENTA LA TUA OPINIONE</u>					
					
<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 2021.

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

## Sommario






GARANZIA GIOVANI .....	3
Fase di accoglienza.....	3
Servizi offerti .....	6
Giudizio complessivo sui servizi fruiti .....	8
PROGETTI PAL.....	9
Fase di accoglienza.....	9
Servizi offerti .....	12
Giudizio complessivo sui servizi fruiti .....	14
TIROCINI A MERCATO .....	15
Fase di accoglienza.....	15
Servizi offerti .....	18
Giudizio complessivo sui servizi fruiti .....	20

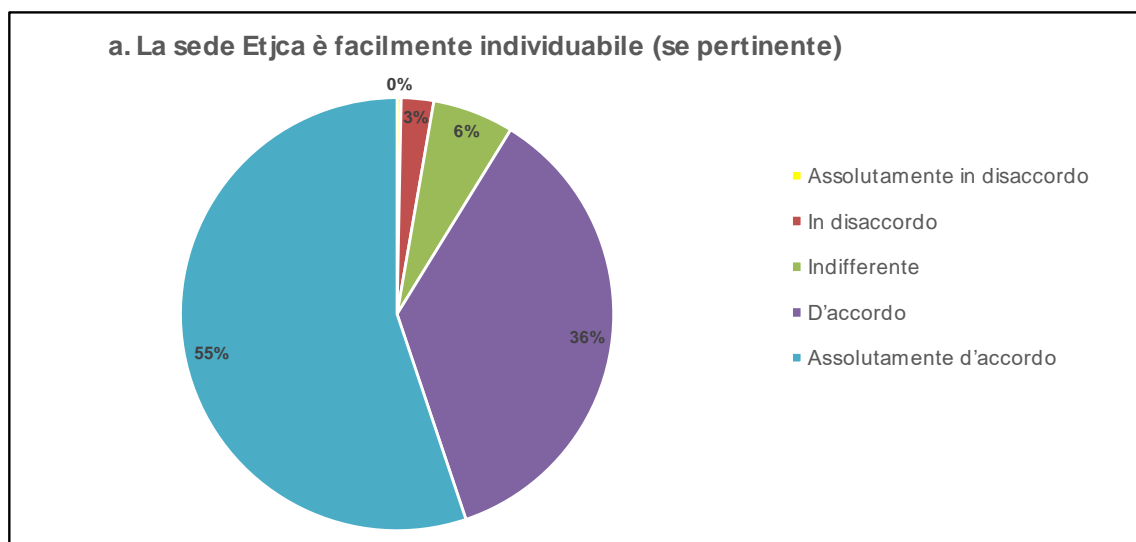
## GARANZIA GIOVANI

Le rilevazioni relative al programma Garanzia Giovani si riferiscono ad un campione del 25% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Abruzzo, Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte, Puglia e Toscana.






### Fase di accoglienza

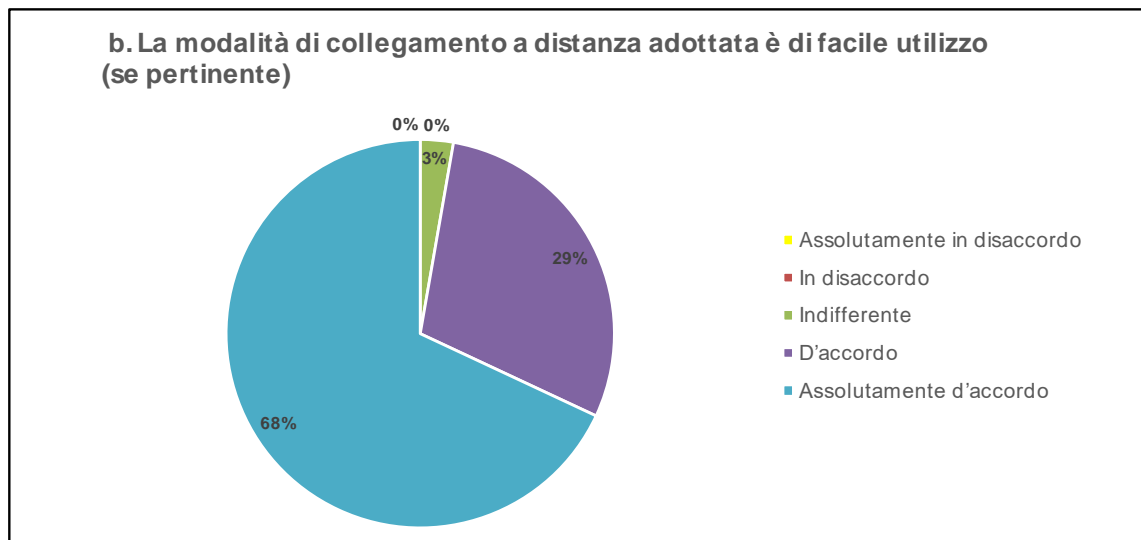
**a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)**

							
<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>	1	8	20	119	182	40	0








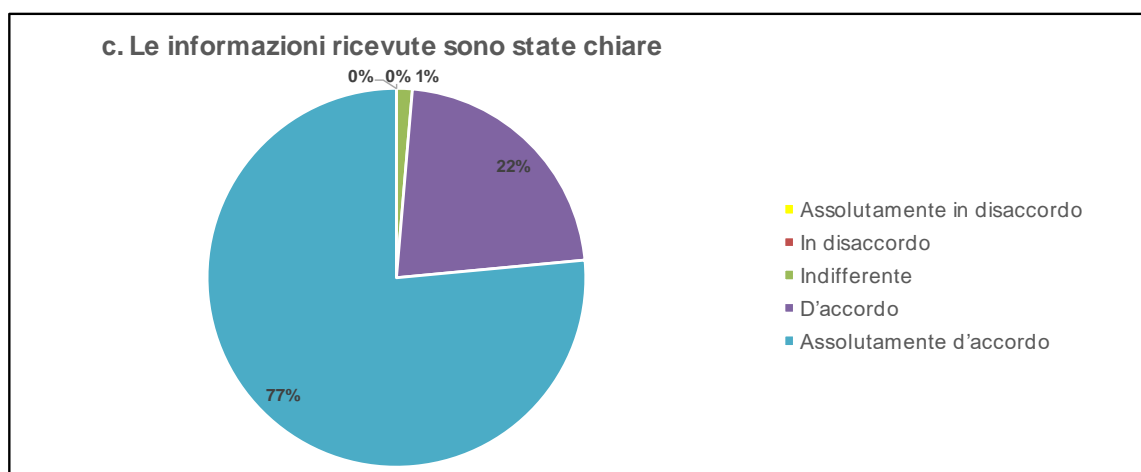
**b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)**

							
<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>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>85</b>	<b>198</b>	<b>35</b>	<b>44</b>








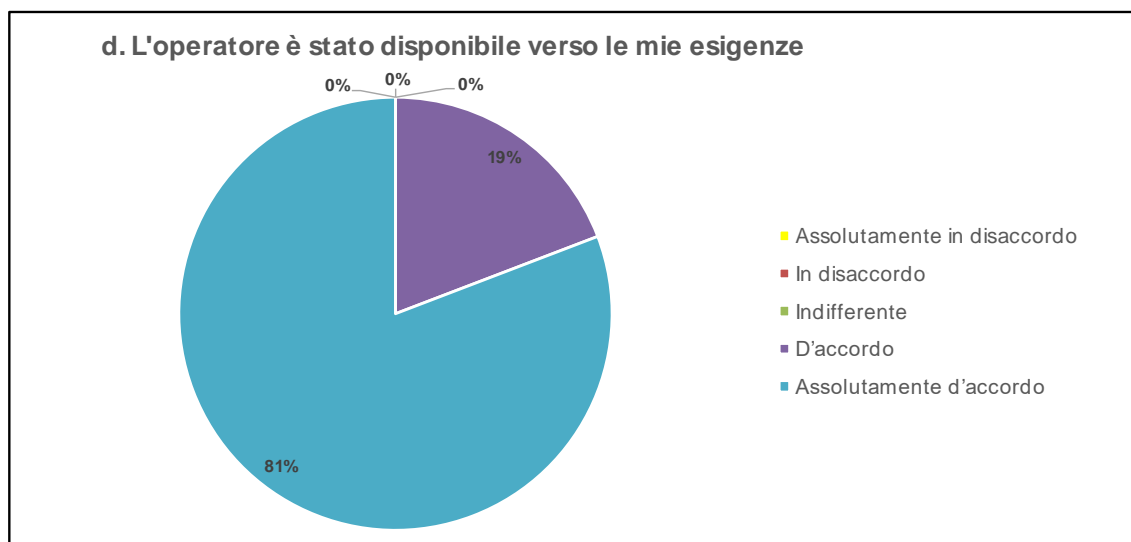
**c. Le informazioni ricevute sono state chiare**

							
<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>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>82</b>	<b>283</b>	<b>0</b>	<b>0</b>








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

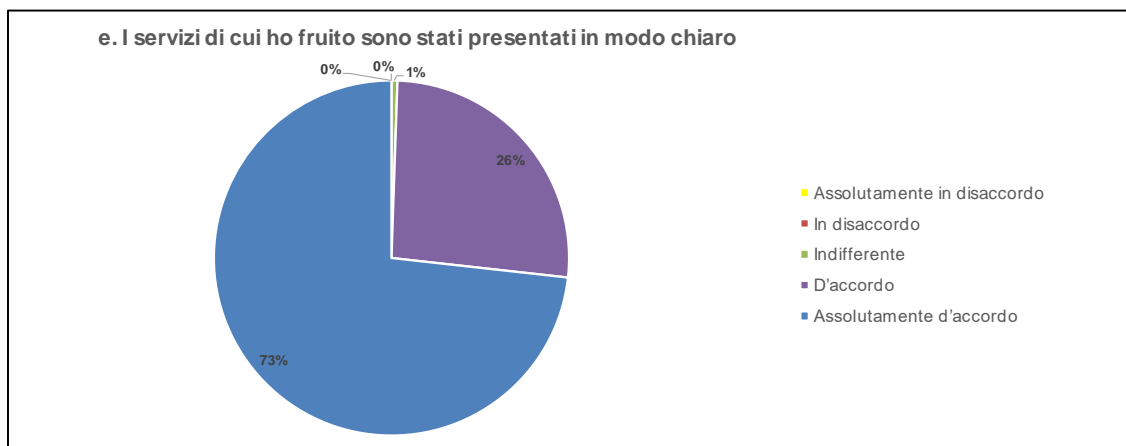
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	0	71	299	0	0








### Servizi offerti

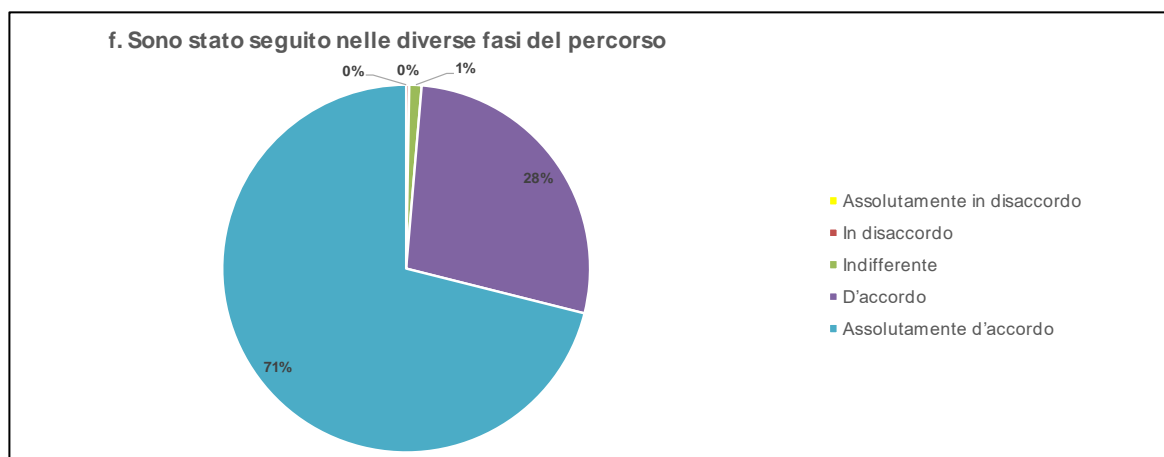
**e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro**

							
<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	2	97	271	0	0








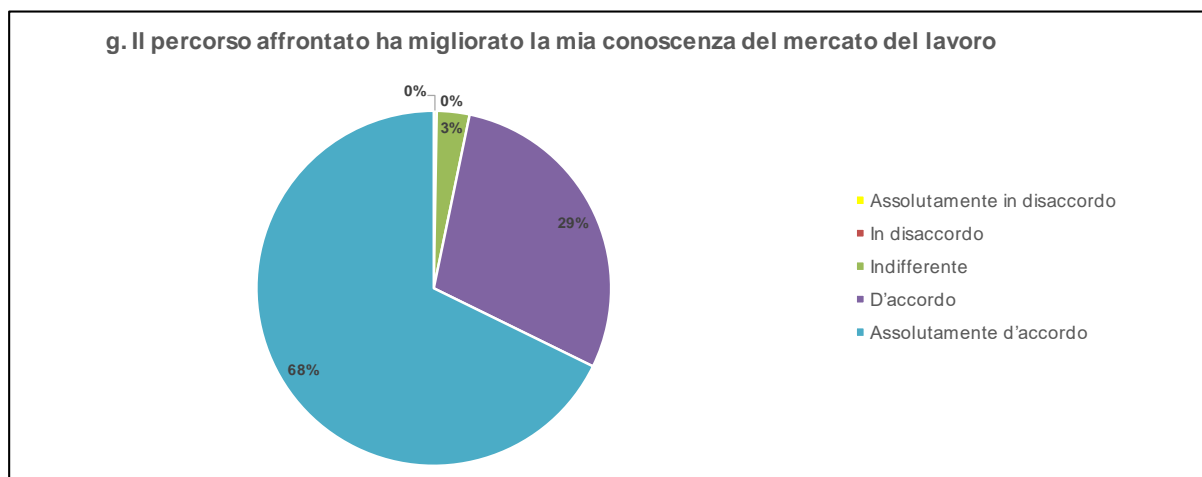
**f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso**

							
<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	1	4	102	263	0	0








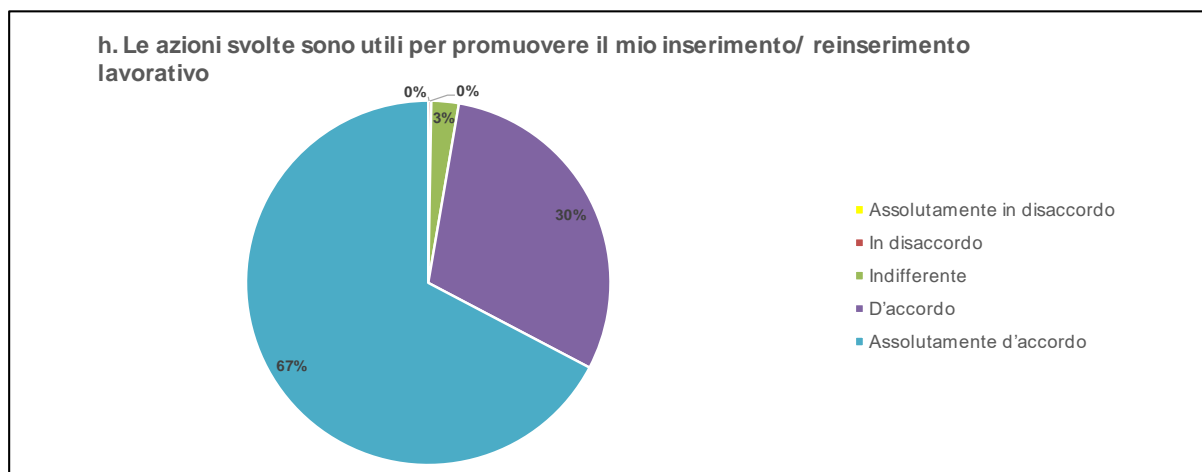
**g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro**

							
<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>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>107</b>	<b>250</b>	<b>0</b>	<b>1</b>








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

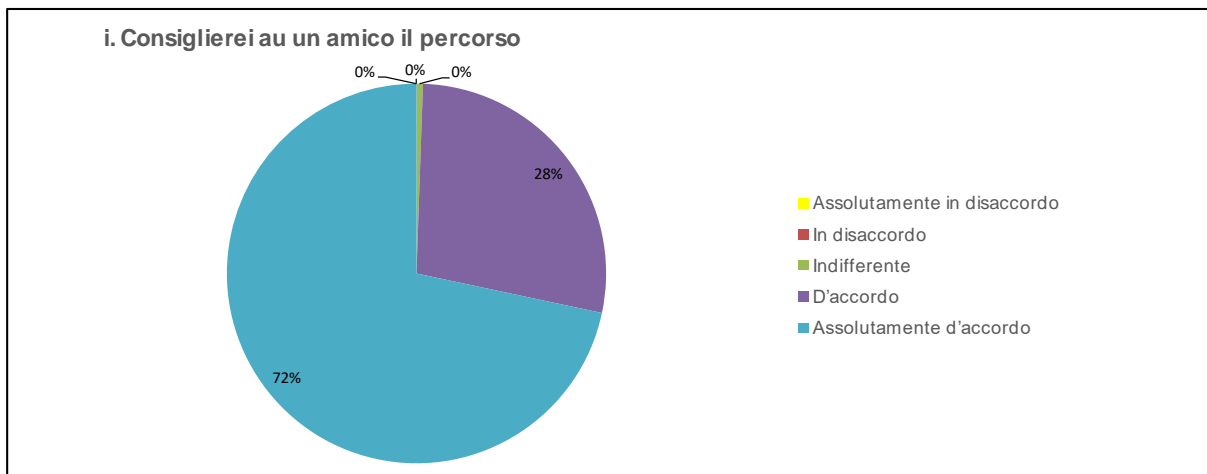
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>111</b>	<b>249</b>	<b>0</b>	<b>0</b>








### Giudizio complessivo sui servizi fruiti

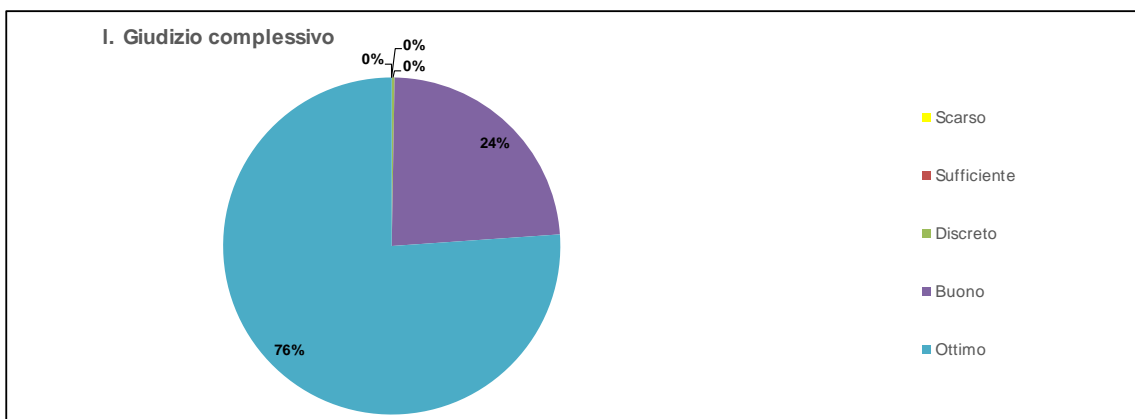
**i. Consiglierei ai un amico il percorso**

							
<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>	0	0	2	102	263	0	3



**I. 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>	0	0	1	86	277	0	6










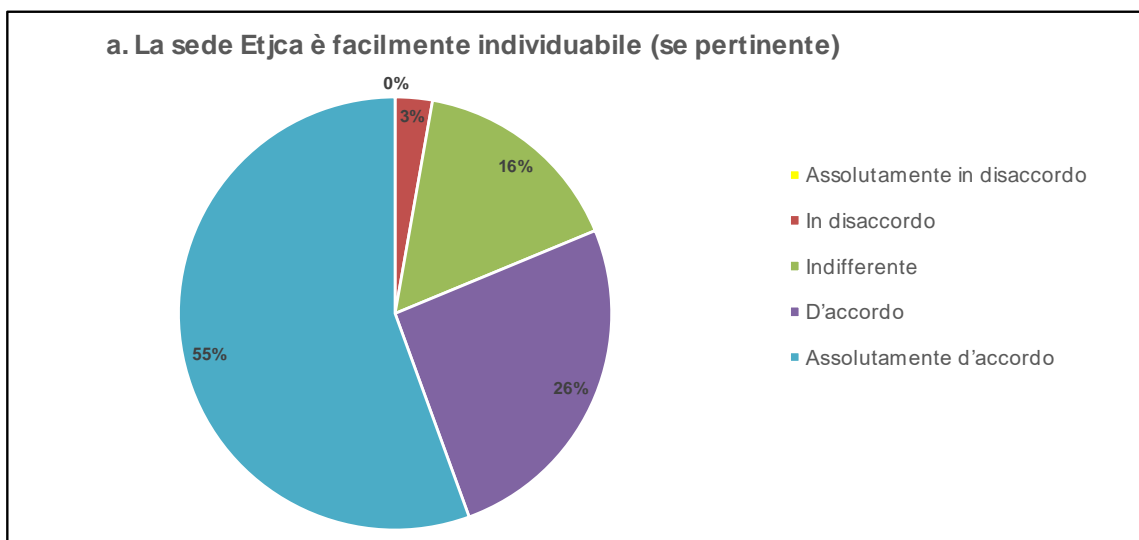
## PROGETTI PAL

Le rilevazioni relative ai **progetti di Politica Attiva** - nazionali e regionali - Destinazione Over 35; DGR186; Dote Unica Lavoro fase IV; Buono Servizi Lavoro; AXL; Diritto Mirato) raccolte in forma aggregata, si riferiscono ad un campione del 27% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Basilicata, Emilia-Romagna, Lombardia, Piemonte e Veneto.






### Fase di accoglienza

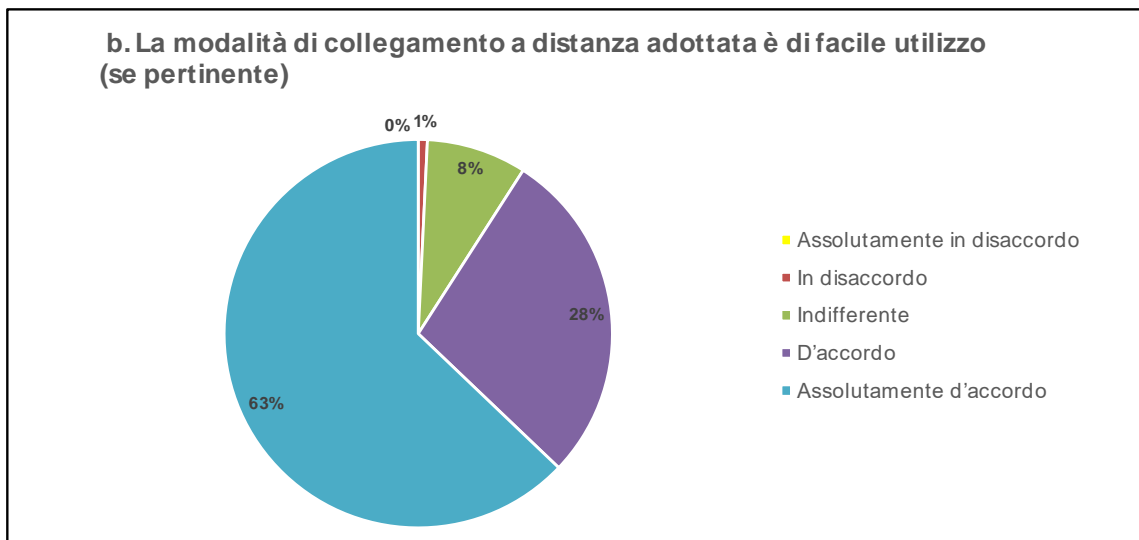
**a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)**

							
<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>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>80</b>	<b>19</b>	<b>2</b>








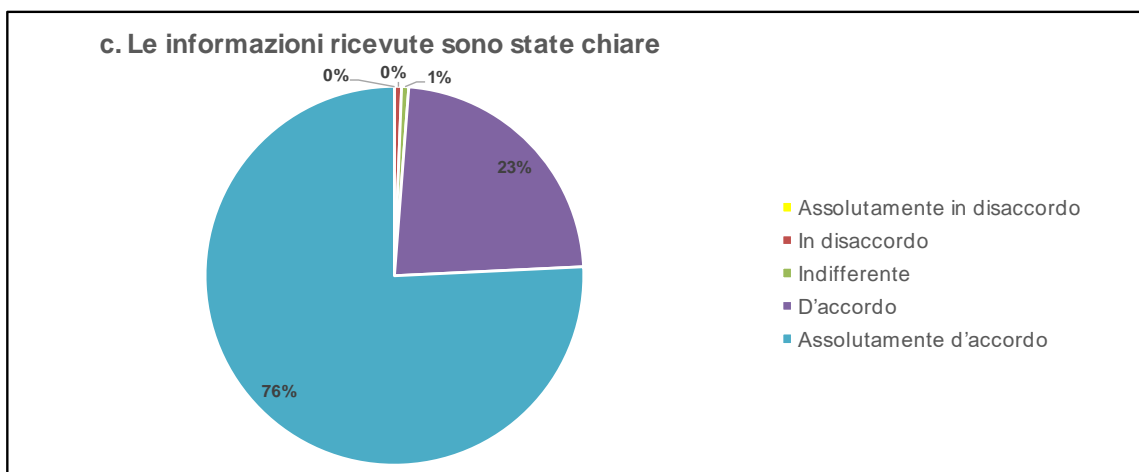
**b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)**

							
<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>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>37</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	<b>23</b>








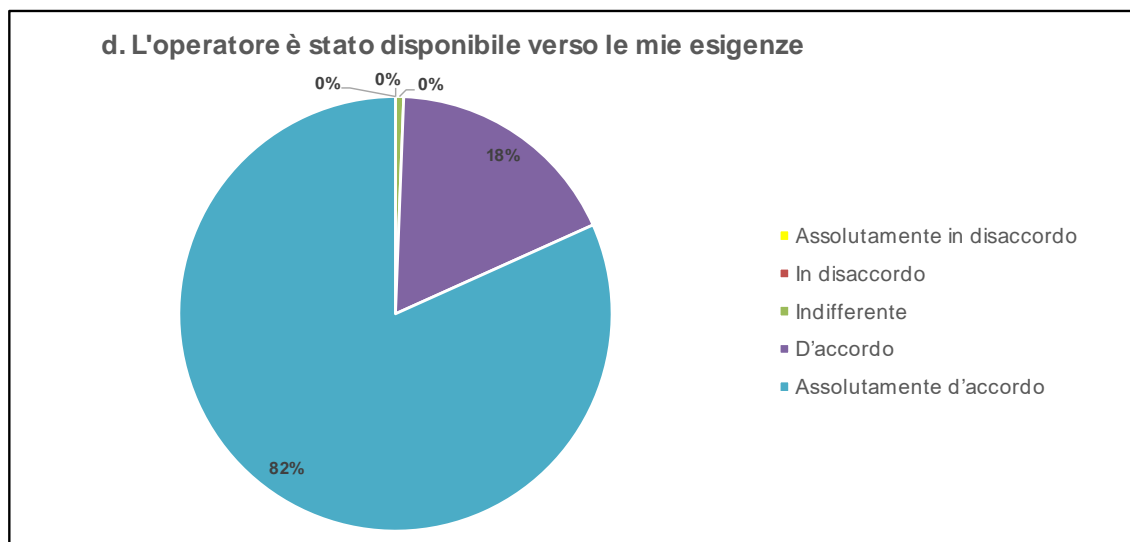
**c. Le informazioni ricevute sono state chiare**

							
<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>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>125</b>	<b>0</b>	<b>0</b>








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

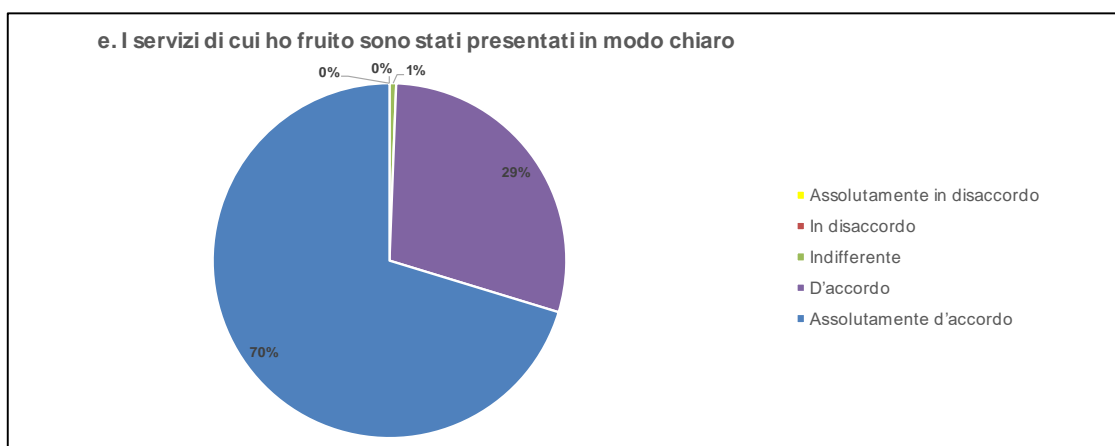
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>134</b>	<b>0</b>	<b>1</b>








### Servizi offerti

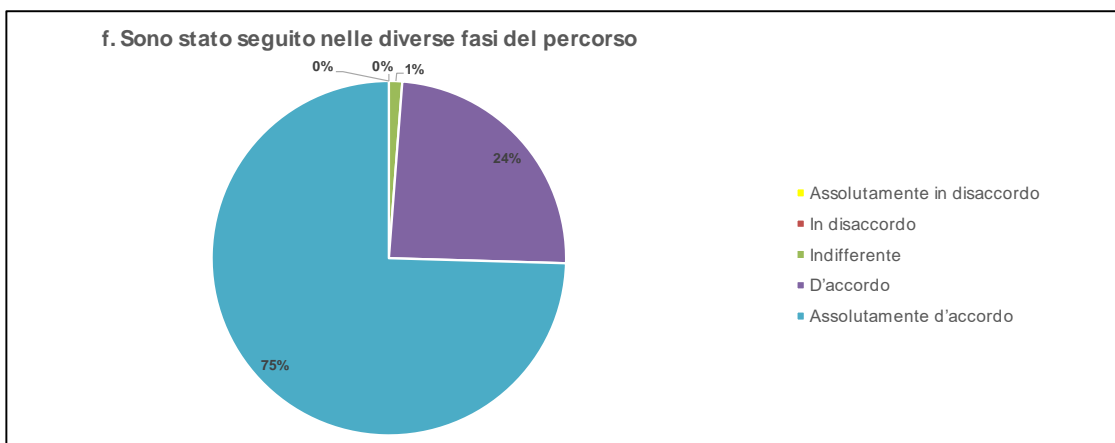
**e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro**

							
<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>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>116</b>	<b>0</b>	<b>0</b>








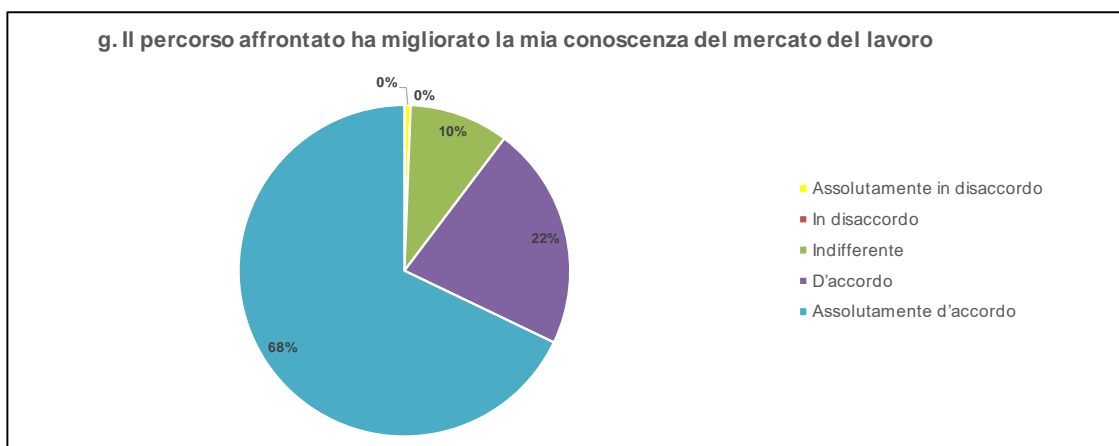
**f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso**

							
<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>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>123</b>	<b>0</b>	<b>0</b>








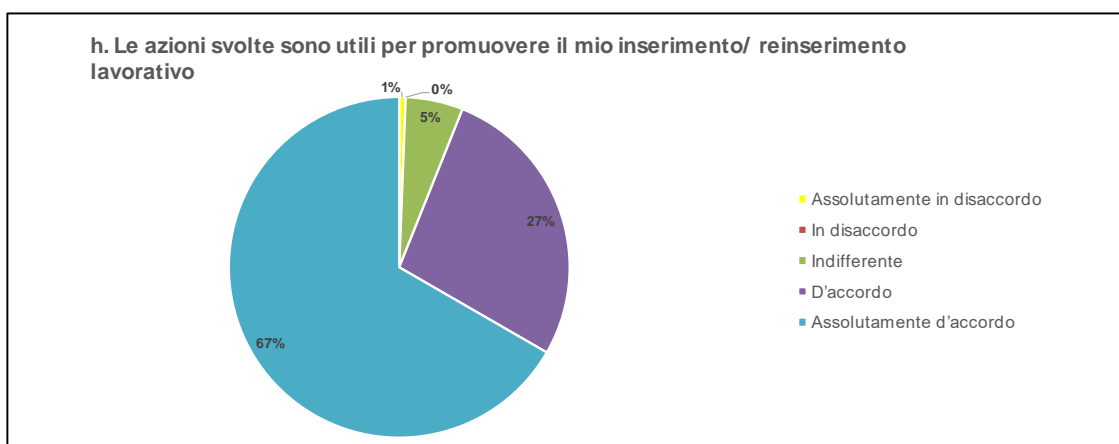
**g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro**

							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>112</b>	<b>0</b>	<b>0</b>








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

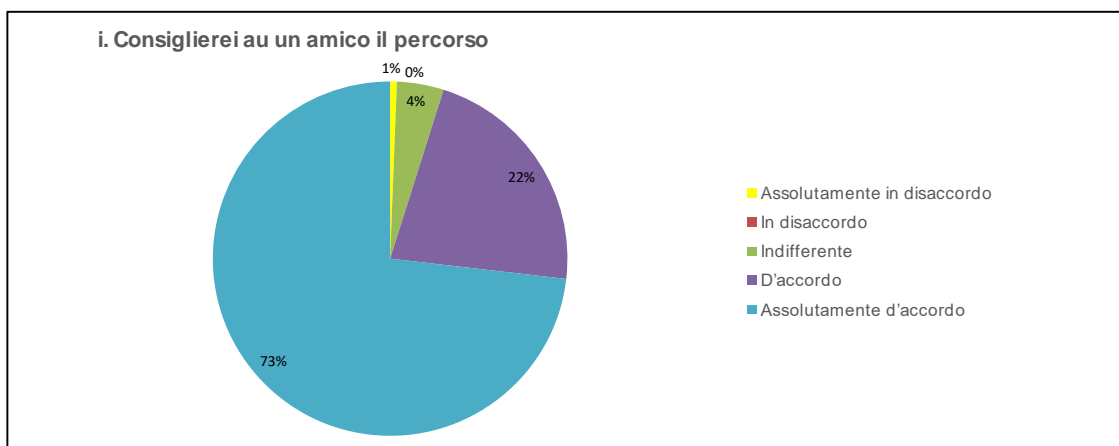
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>







### Giudizio complessivo sui servizi fruiti

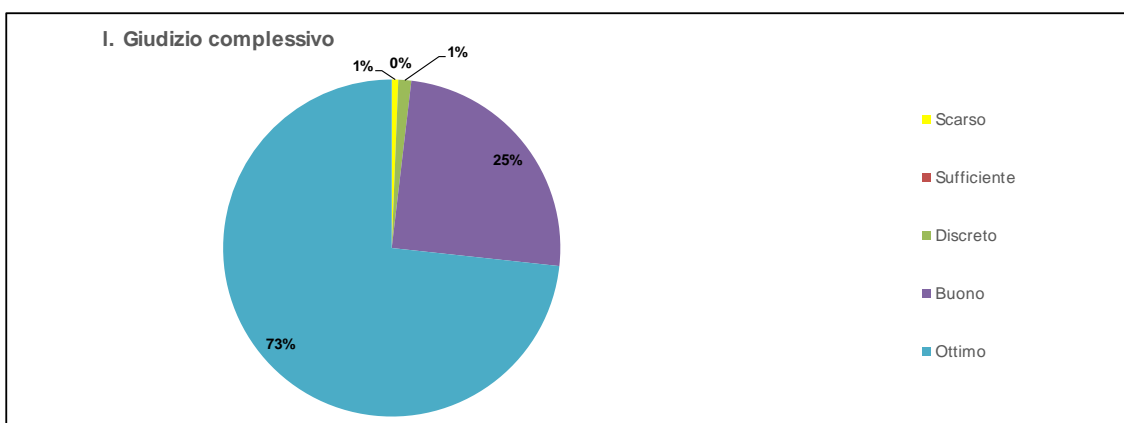
**i. Consiglierei a un amico il percorso**

							
<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>	1	0	7	36	120	0	1



**I. Giudizio complessivo**

						
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Non applicabile
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	1	0	2	40	118	0








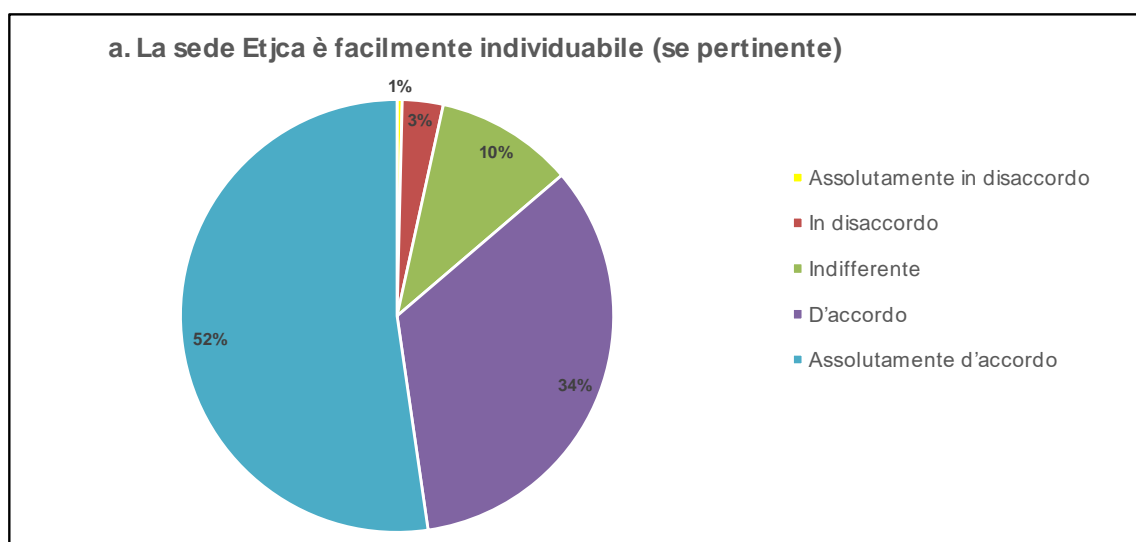
## TIROCINI A MERCATO

Le rilevazioni relative ai **Tirocini a mercato**, raccolte in forma aggregata, si riferiscono ad un campione del 26% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana, Umbria e Veneto.






### Fase di accoglienza

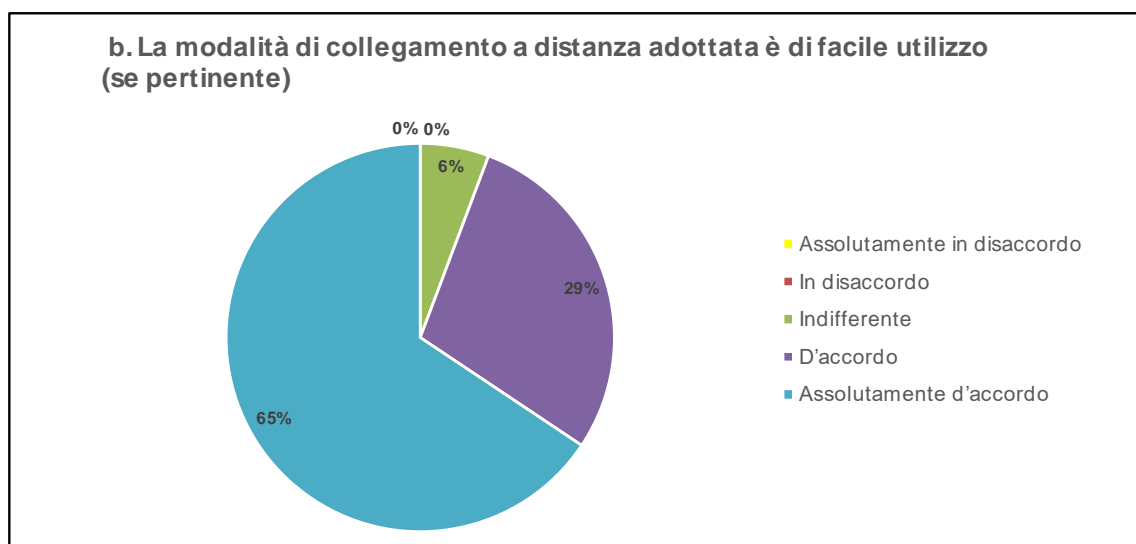
**a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)**

							
<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>	1	8	27	89	137	22	2








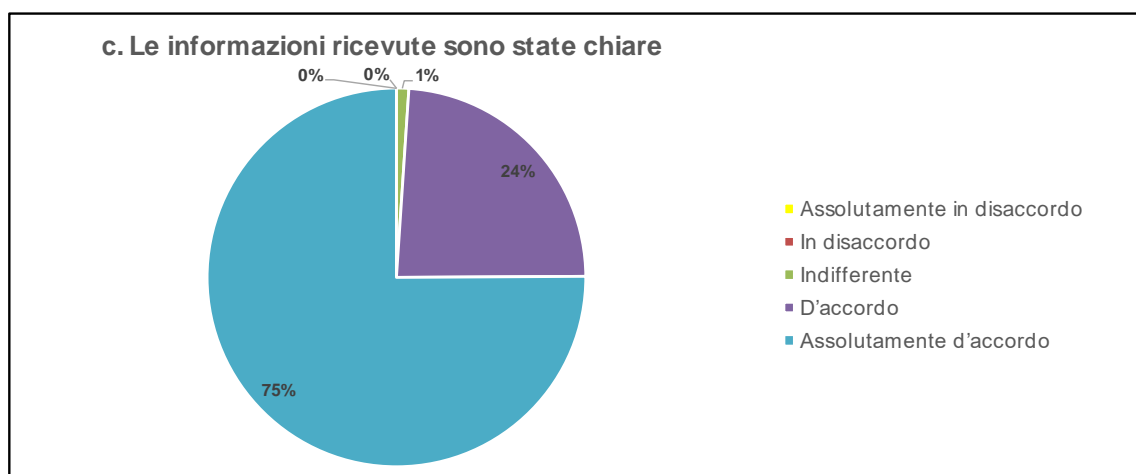
**b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)**

							
<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	11	55	126	69	25








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

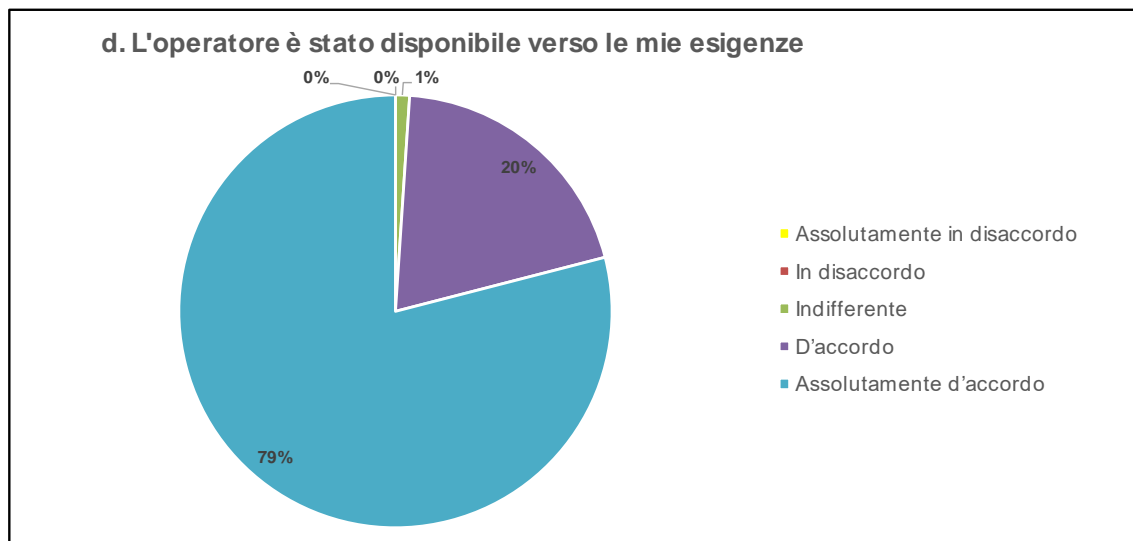
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	3	68	214	0	1










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

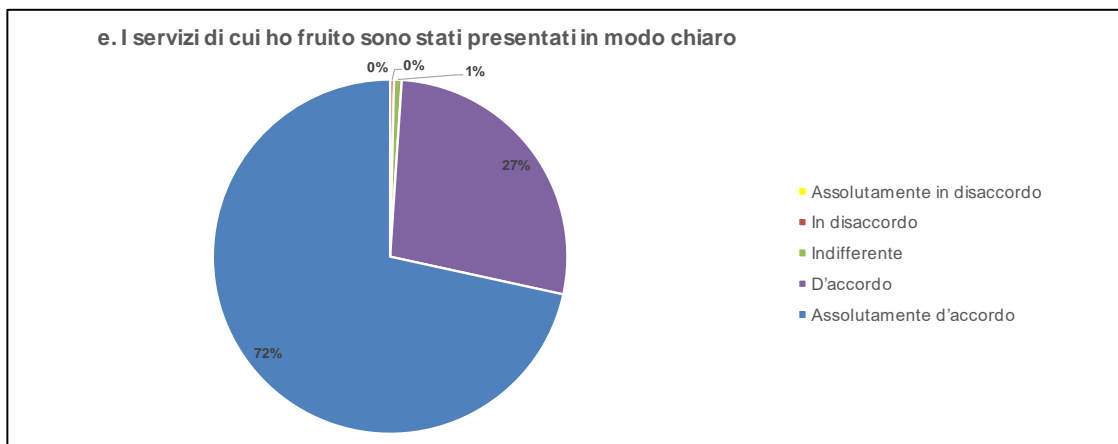
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>226</b>	<b>0</b>	<b>0</b>








### Servizi offerti

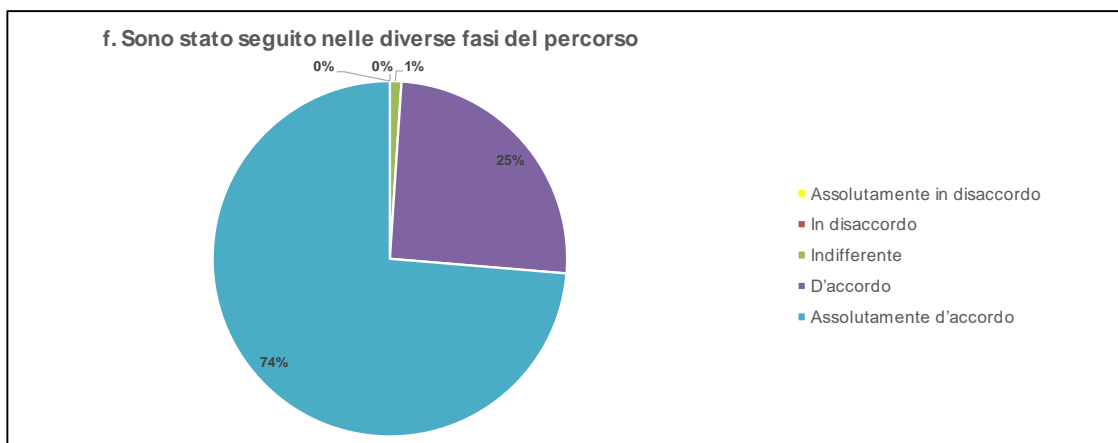
**e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro**

							
<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>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>78</b>	<b>204</b>	<b>0</b>	<b>1</b>








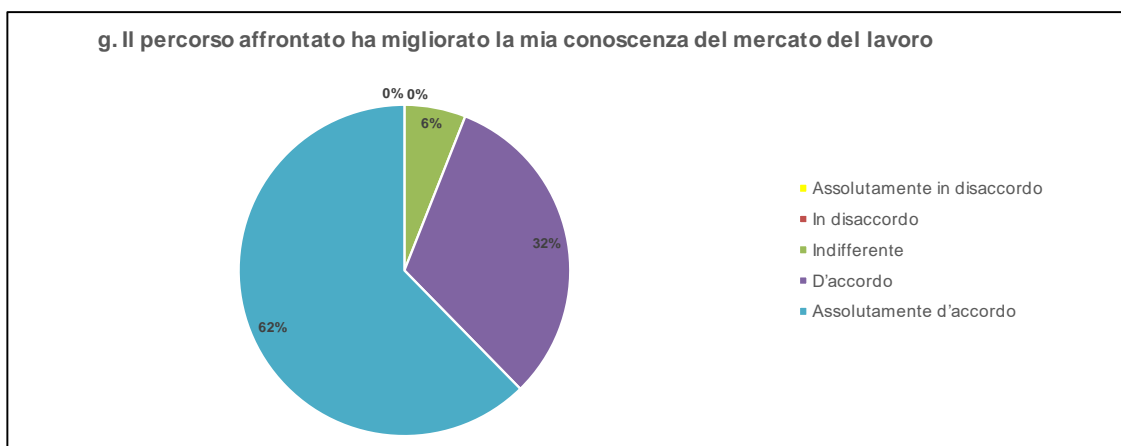
**f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso**

							
<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>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>72</b>	<b>210</b>	<b>0</b>	<b>1</b>








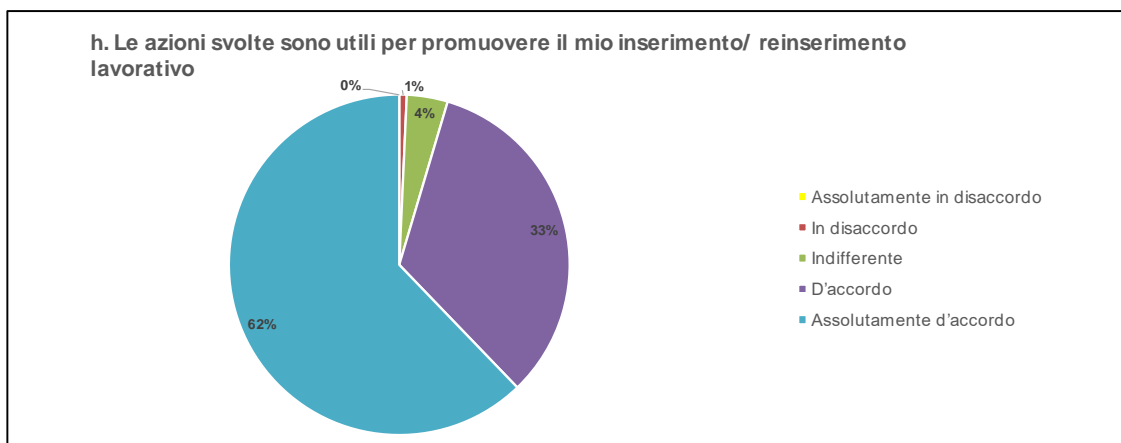
**g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro**

							
<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	17	90	177	0	2








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

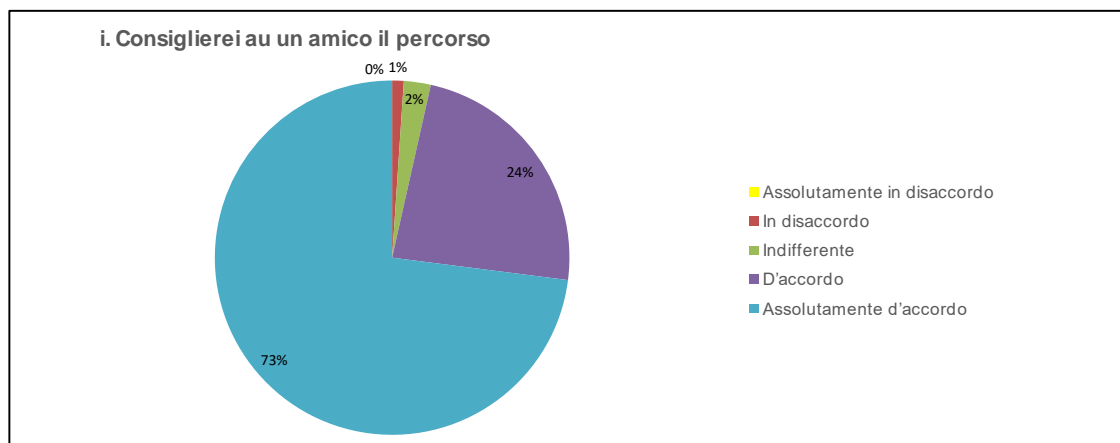
							
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5	NA	NR
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	2	11	94	176	0	3








### Giudizio complessivo sui servizi fruiti

**i. Consiglierei a 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>	0	3	7	67	208	0	1



**I. 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>	0	1	6	83	184	0	12

