

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					
					
LEGENDA	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 2022.

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 EXTRACURRICULARI	15
Fase di accoglienza	15
Servizi offerti.....	18
Giudizio complessivo sui servizi fruiti.....	21

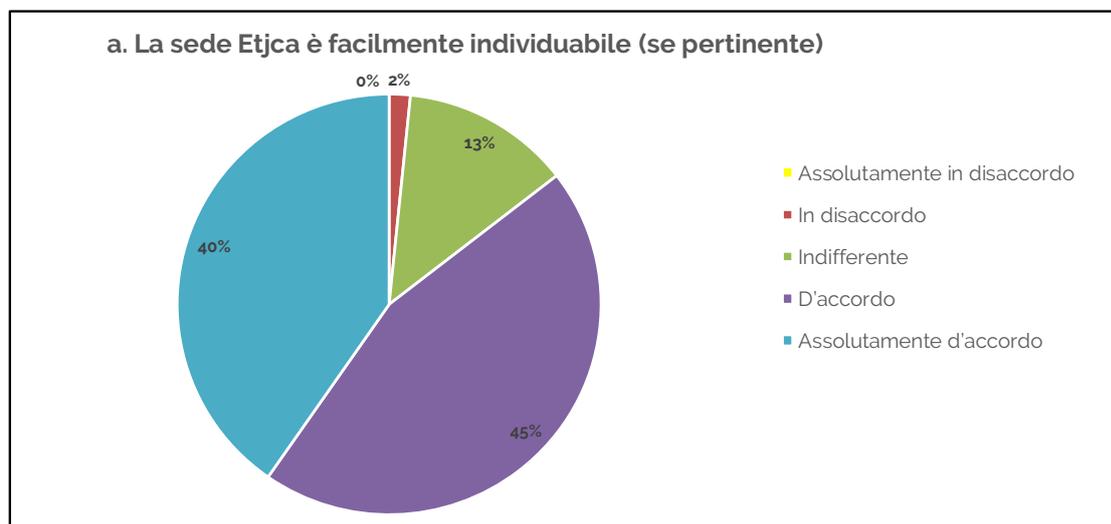
GARANZIA GIOVANI

Le rilevazioni relative al programma **GARANZIA GIOVANI** si riferiscono ad un campione del 44% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Abruzzo, Emilia-Romagna, Lombardia, Piemonte, Veneto.

Fase di accoglienza

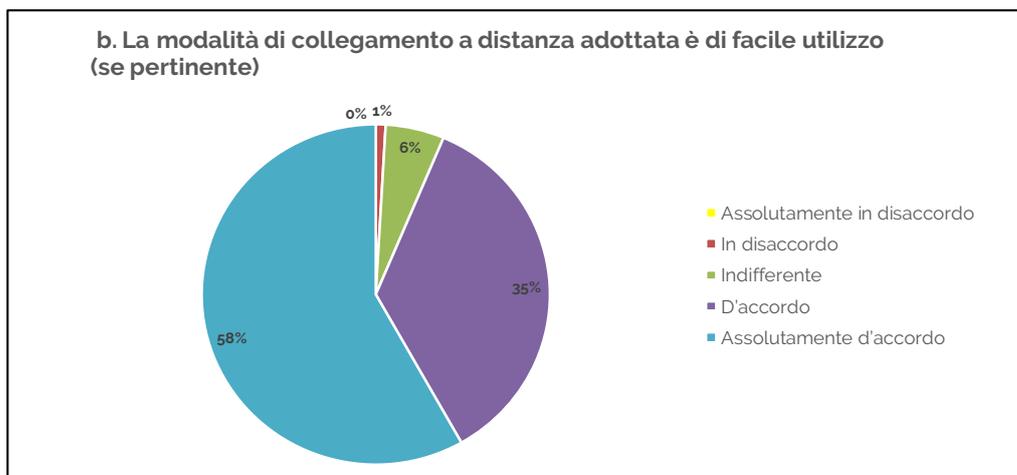
a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	2	16	56	50	0	19



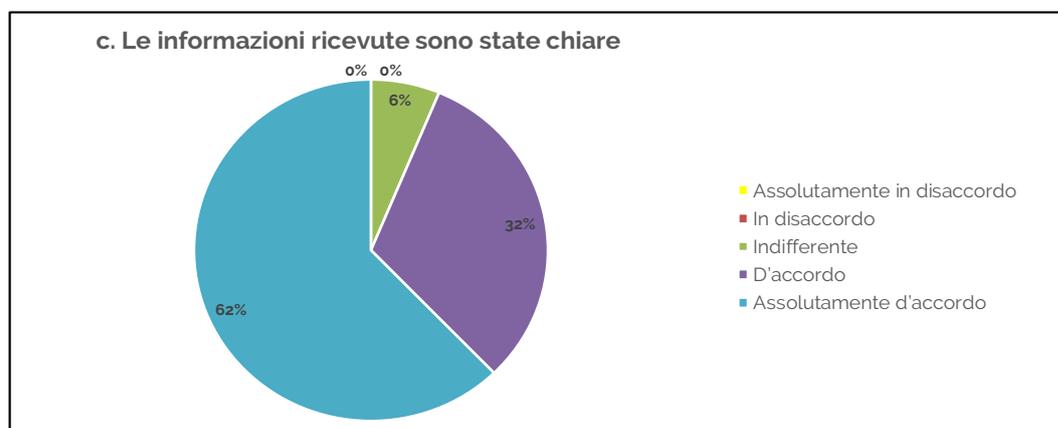
b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	1	6	39	64	0	33



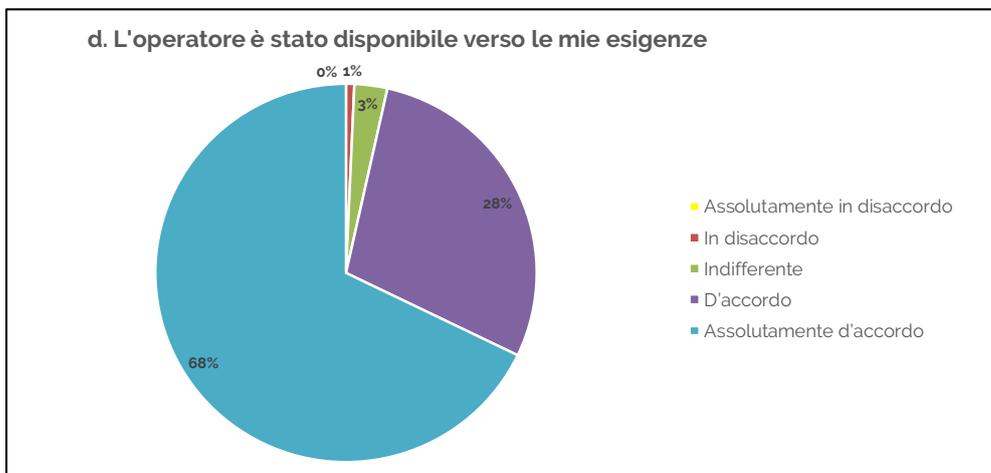
c. Le informazioni ricevute sono state chiare

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	0	9	45	89	0	0



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

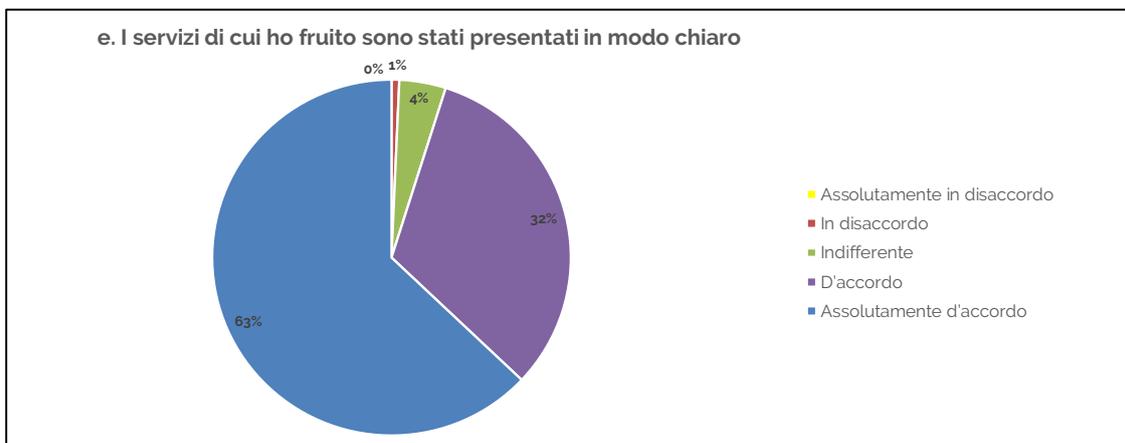
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	1	4	41	97	0	0



Servizi offerti

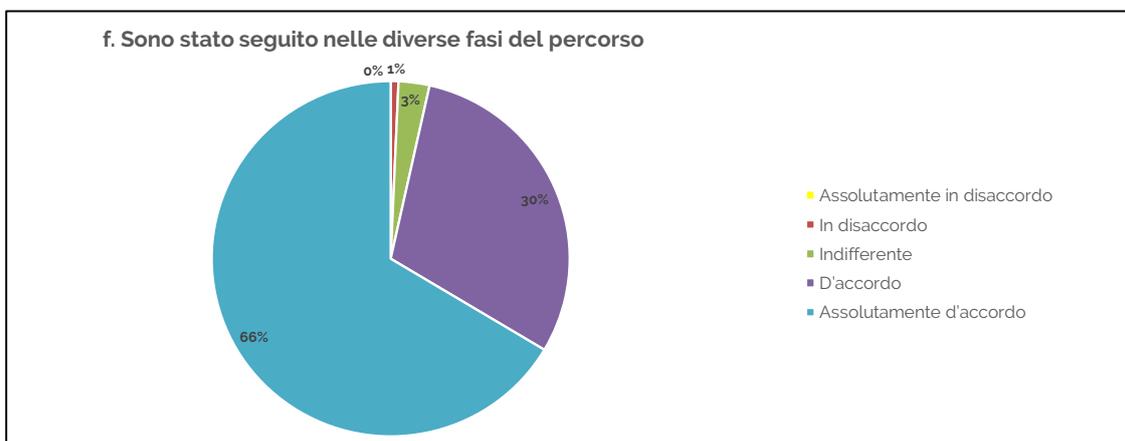
e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	1	6	46	90	0	0



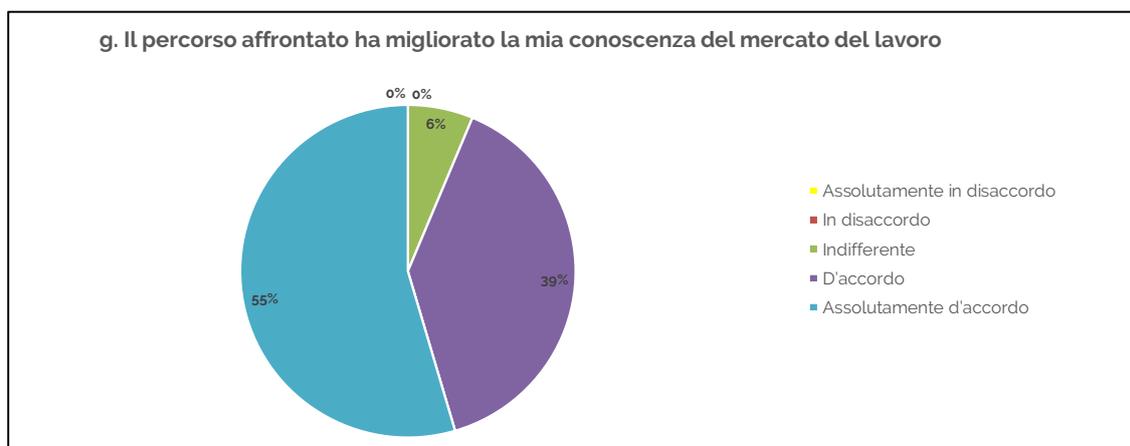
f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	1	4	43	95	0	0



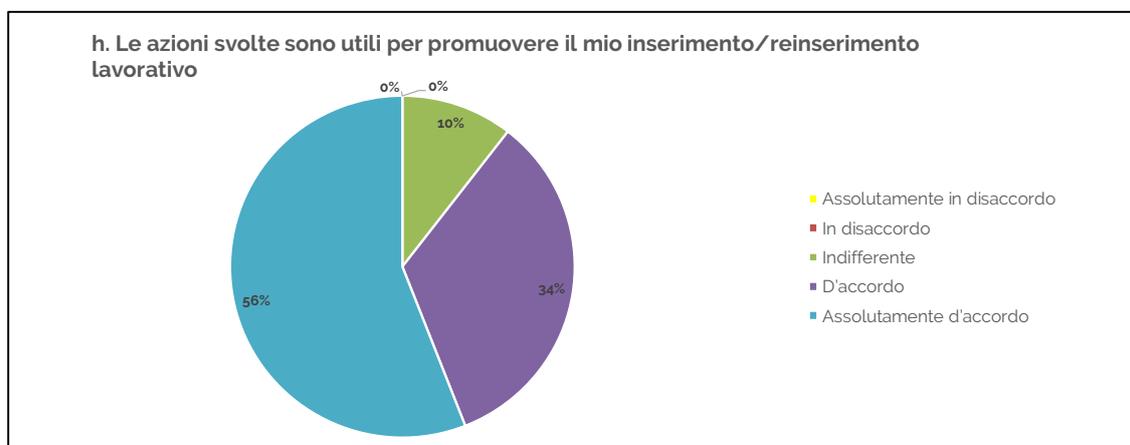
g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	0	9	56	78	0	0



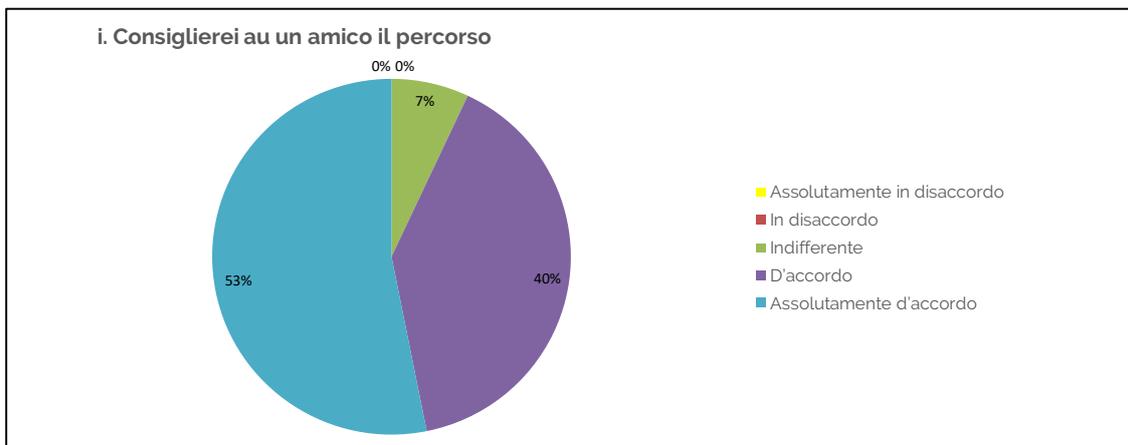
h. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento/reinserimento lavorativo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	0	15	48	80	0	0



i. Consiglierei a un amico il percorso

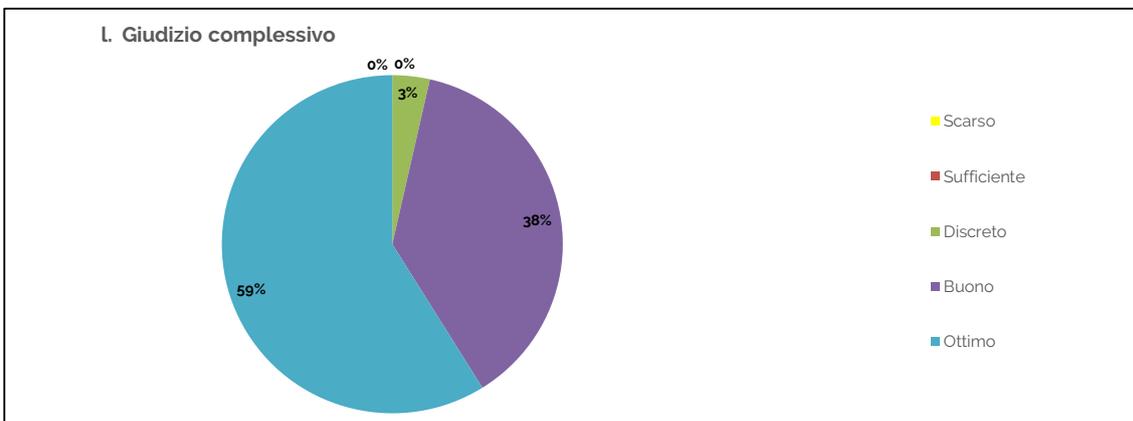
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	10	57	76	0	0



Giudizio complessivo sui servizi fruiti

l. Giudizio complessivo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	5	53	83	0	2



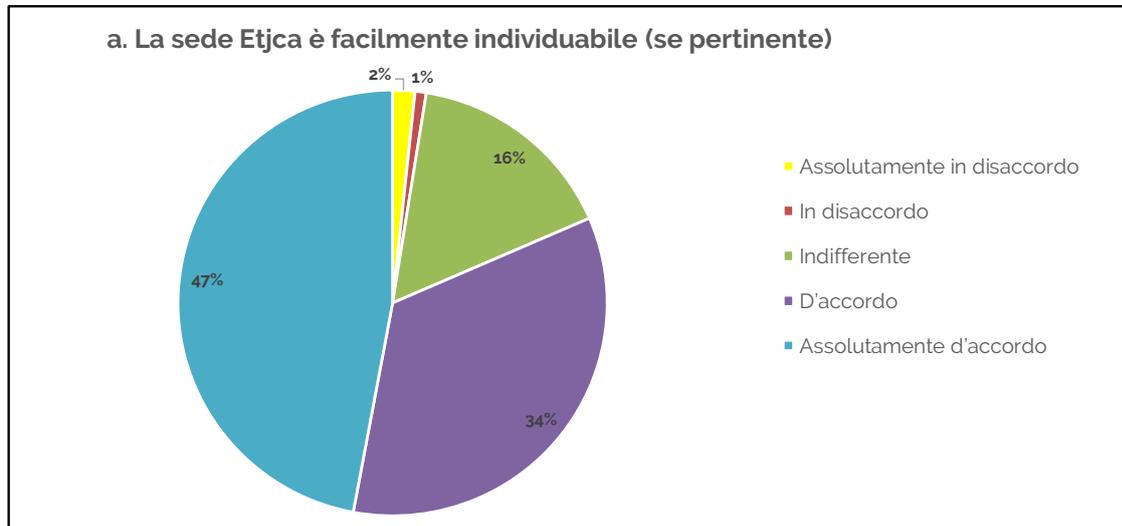
PROGETTI PAL

Le rilevazioni relative ai **progetti di Politica Attiva** - nazionali e regionali - raccolte in forma aggregata, si riferiscono ad un campione del 37% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Emilia-Romagna, Lombardia, Piemonte e Veneto.

Fase di accoglienza

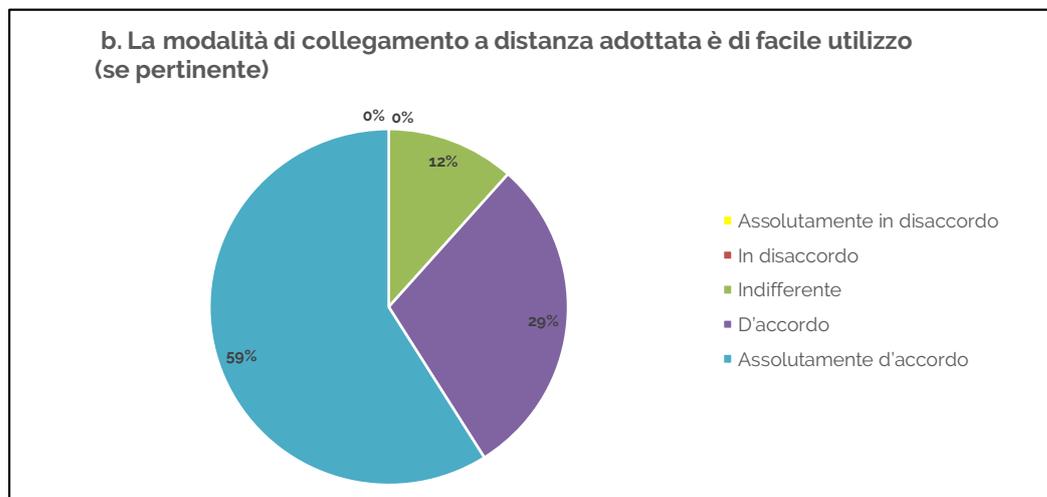
a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	2	1	19	41	56	0	18



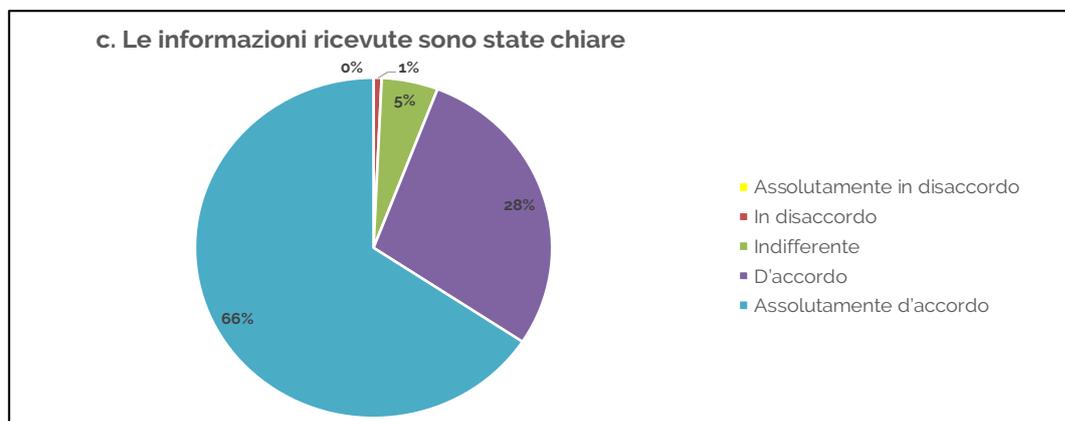
b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	0	11	28	56	0	42



c. Le informazioni ricevute sono state chiare

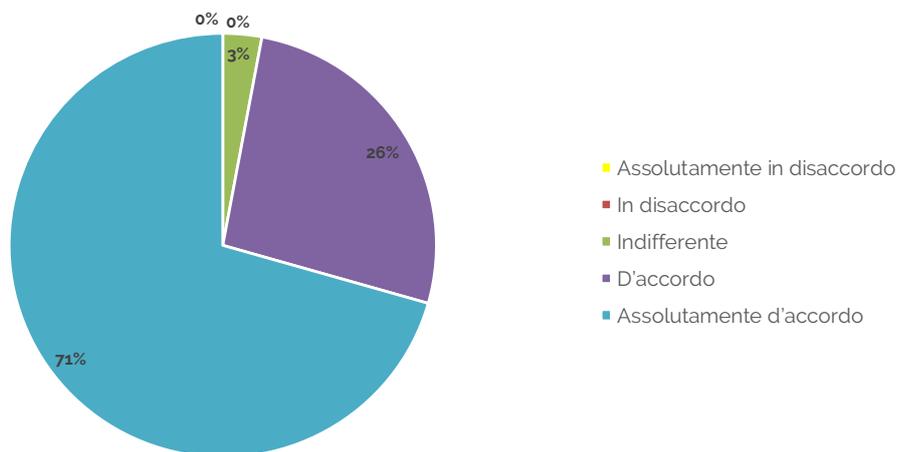
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	1	7	39	90	0	0



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

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	0	4	36	96	0	1

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

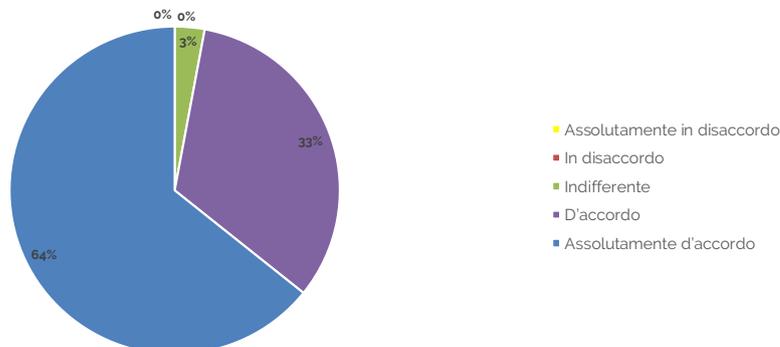


Servizi offerti

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

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	0	4	45	88	0	0

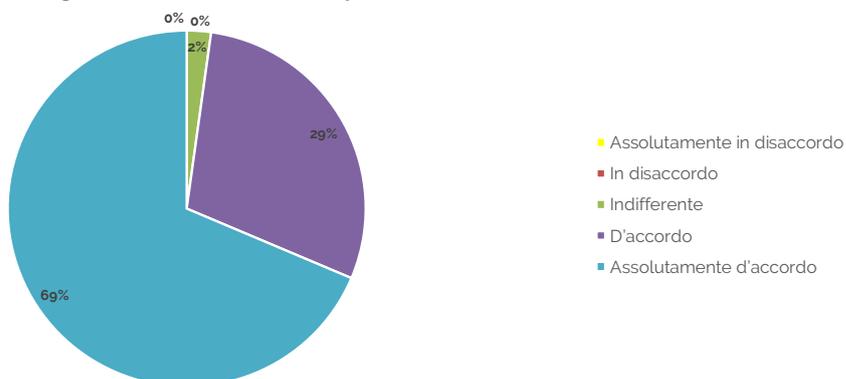
e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro



f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso

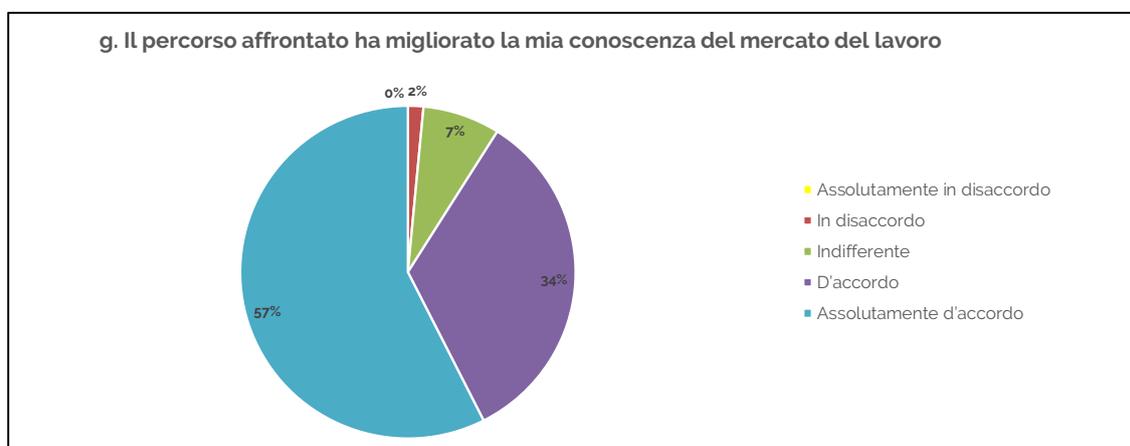
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	3	40	94	0	0

f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso



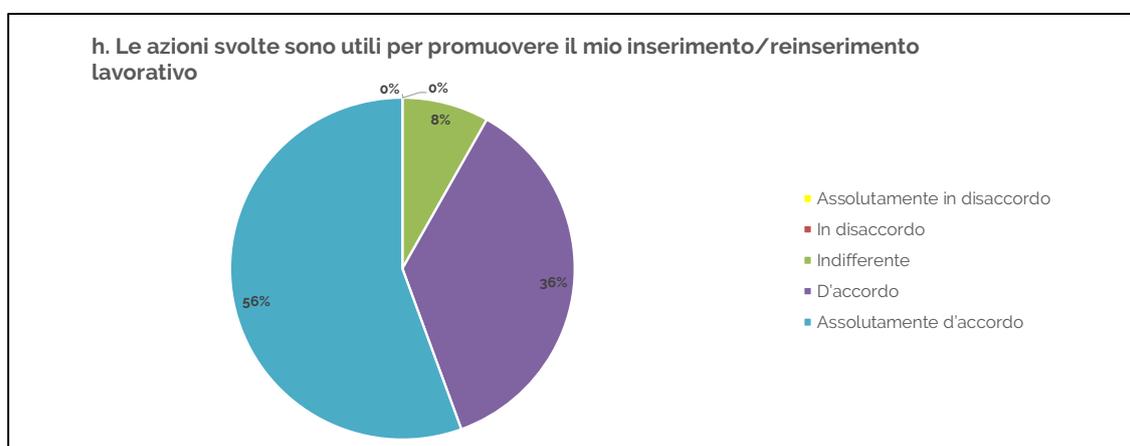
g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	2	10	45	77	0	3



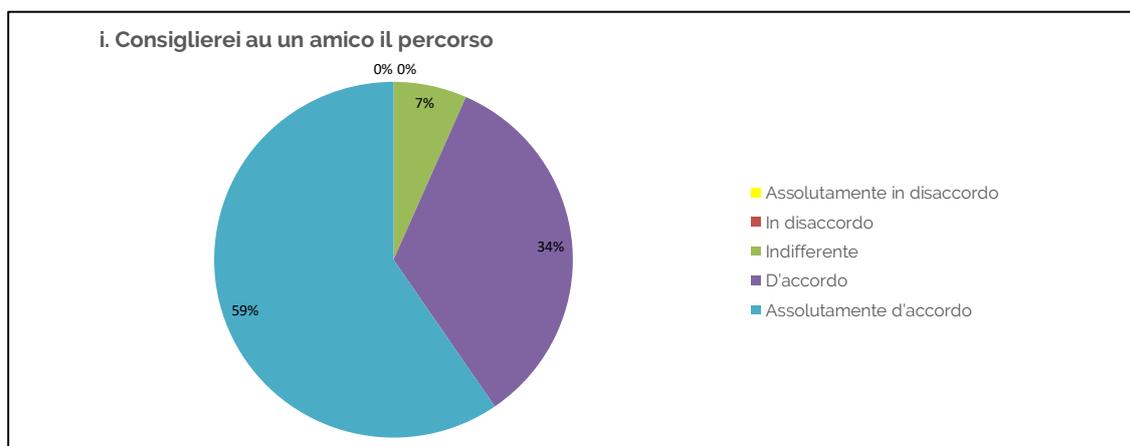
h. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento/reinserimento lavorativo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	0	11	49	75	0	2



i. Consiglierei ad un amico il percorso

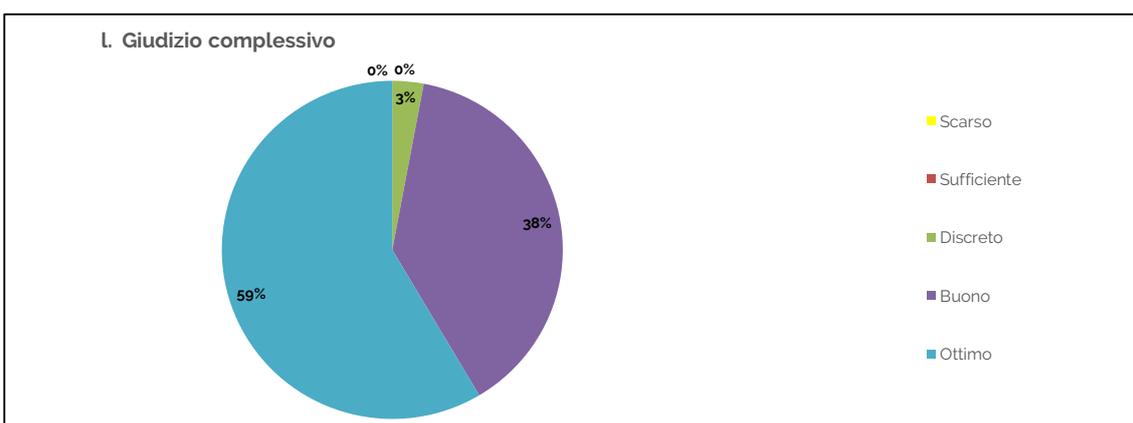
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	9	46	81	0	1



Giudizio complessivo sui servizi fruiti

l. Giudizio complessivo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	4	52	79	0	2



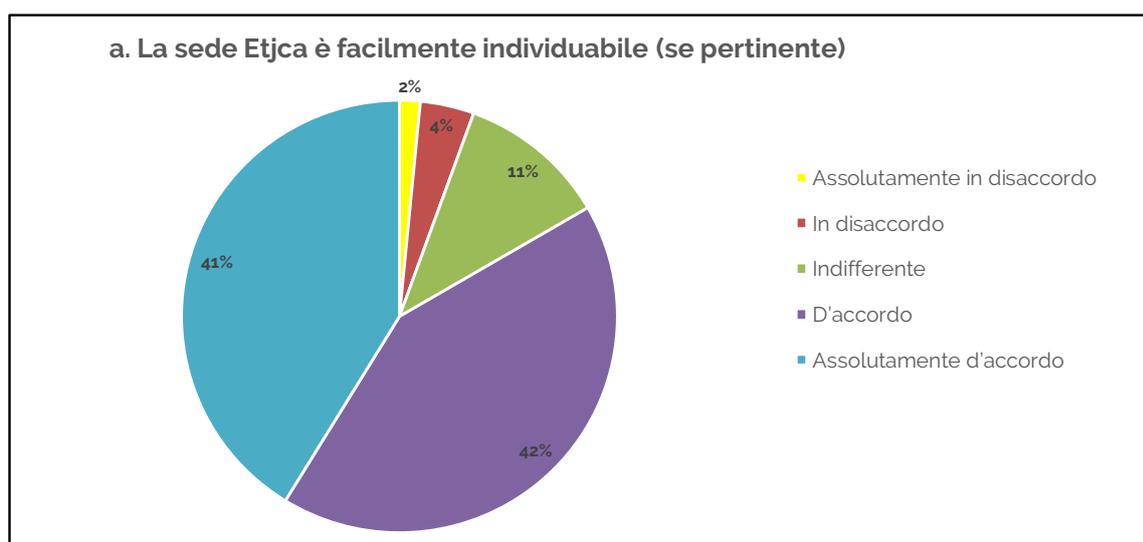
TIROCINI EXTRACURRICULARI

Le rilevazioni relative ai **Tirocini a mercato**, raccolte in forma aggregata, si riferiscono ad un campione del 47% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Abruzzo, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana, Umbria e Veneto.

Fase di accoglienza

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

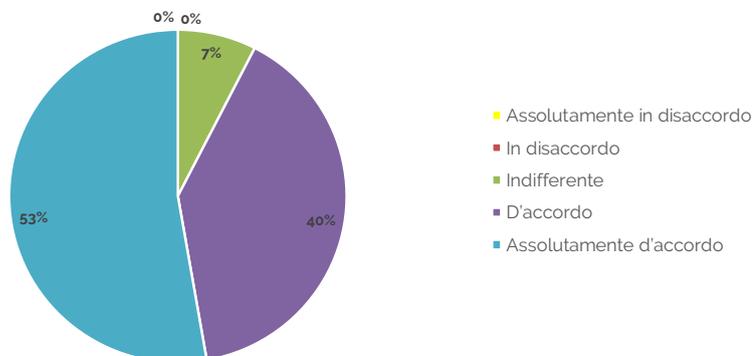
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	5	13	36	137	134	0	68



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

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	0	0	22	116	154	0	101

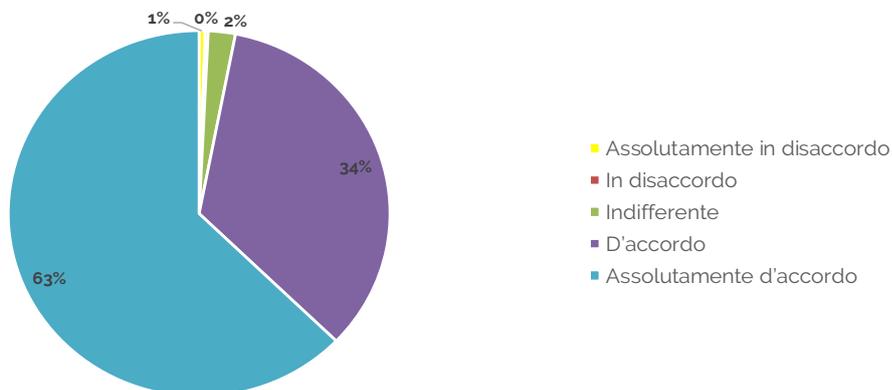
b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)



c. Le informazioni ricevute sono state chiare

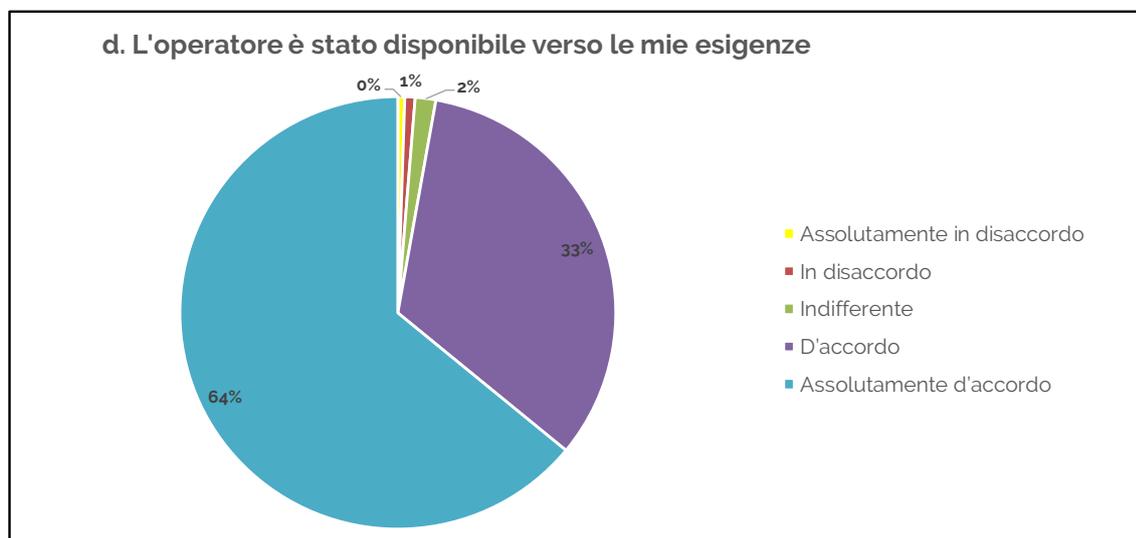
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	2	1	9	134	246	0	1

c. Le informazioni ricevute sono state chiare



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

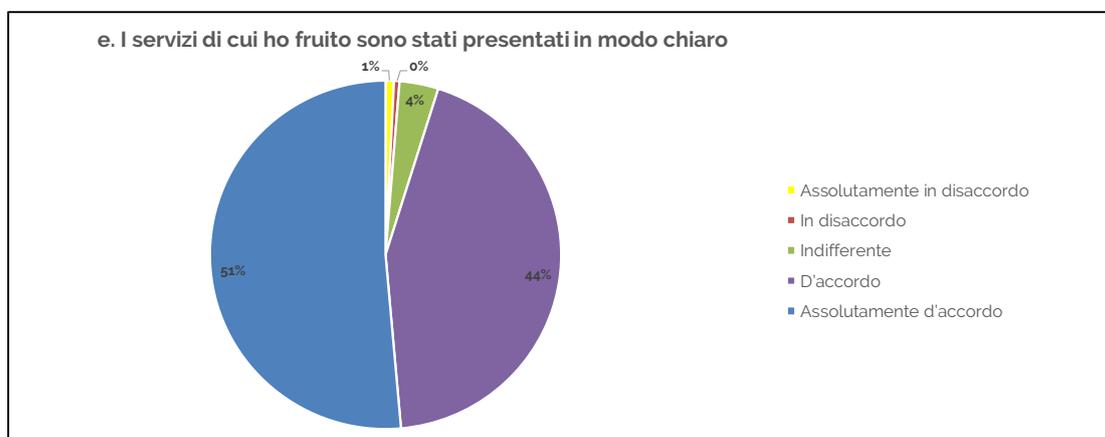
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	2	3	6	130	251	0	1



Servizi offerti

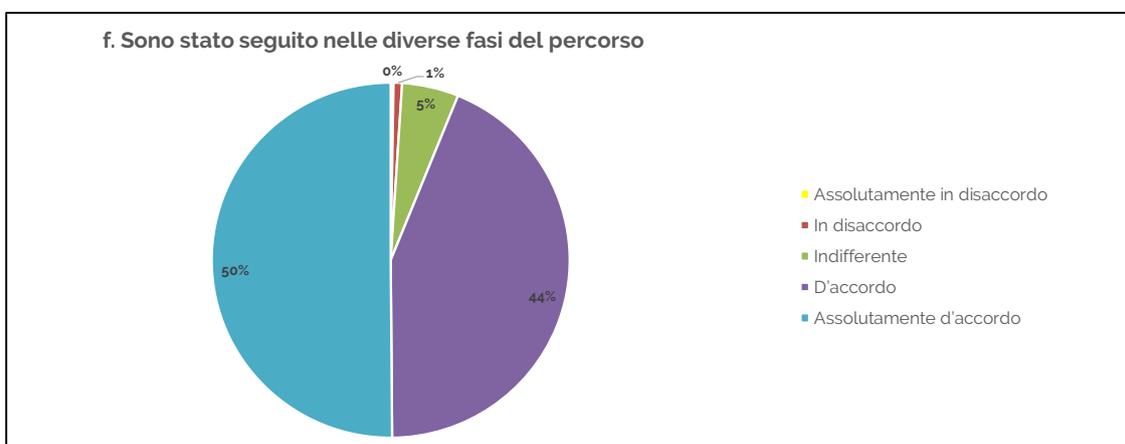
e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	3	2	14	171	201	0	2



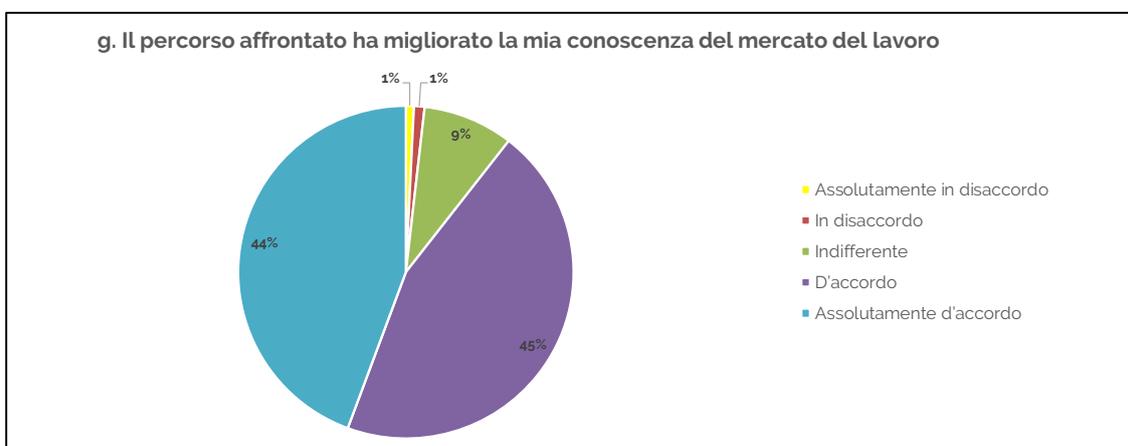
f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	1	3	20	171	196	0	2



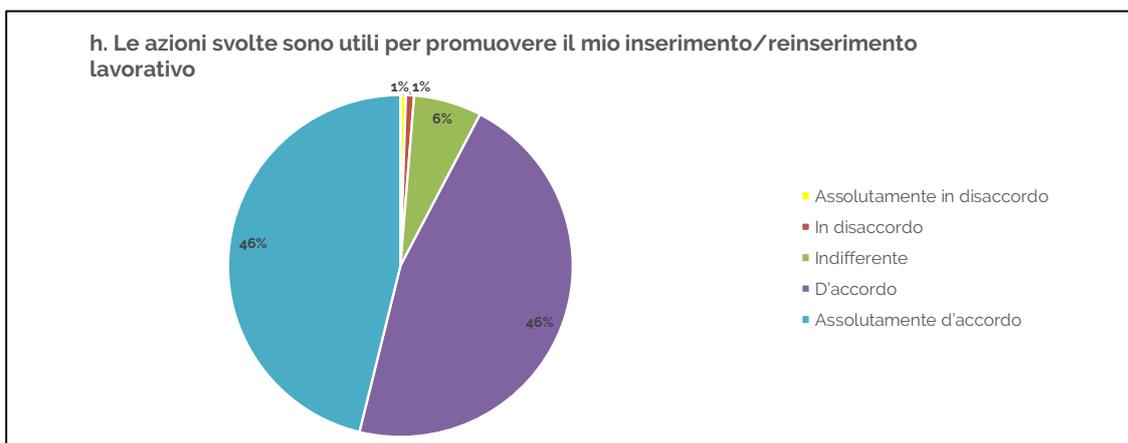
g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	3	4	34	176	173	0	3



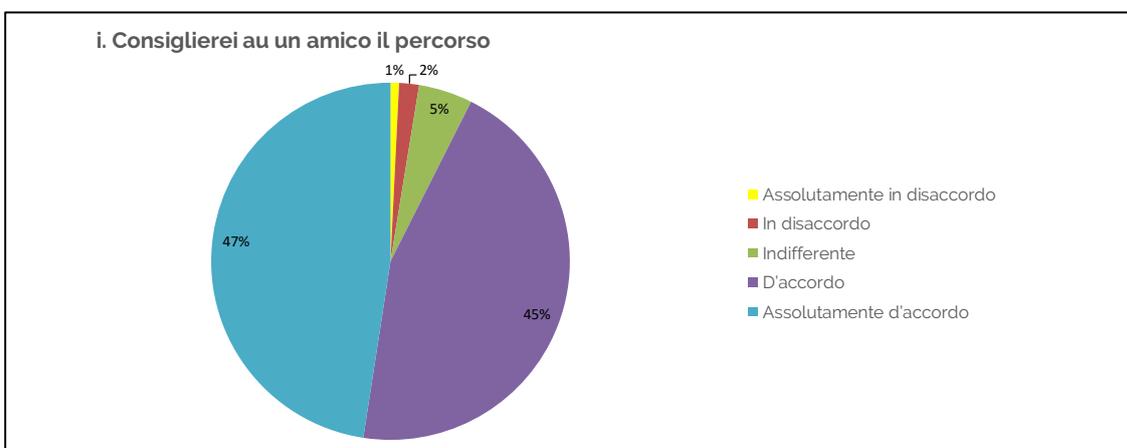
h. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento/reinserimento lavorativo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	2	3	25	181	181	0	1



i. Consiglierei ad un amico il percorso

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	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
N. DI RILEVAZIONI	3	7	19	176	186	0	2



Giudizio complessivo sui servizi fruiti

I. Giudizio complessivo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	3	3	13	170	192	0	12

