

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 2020.

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 .....	9
PROGETTI PAL.....	10
Fase di Accoglienza.....	10
Servizi offerti.....	13
Giudizio complessivo .....	16

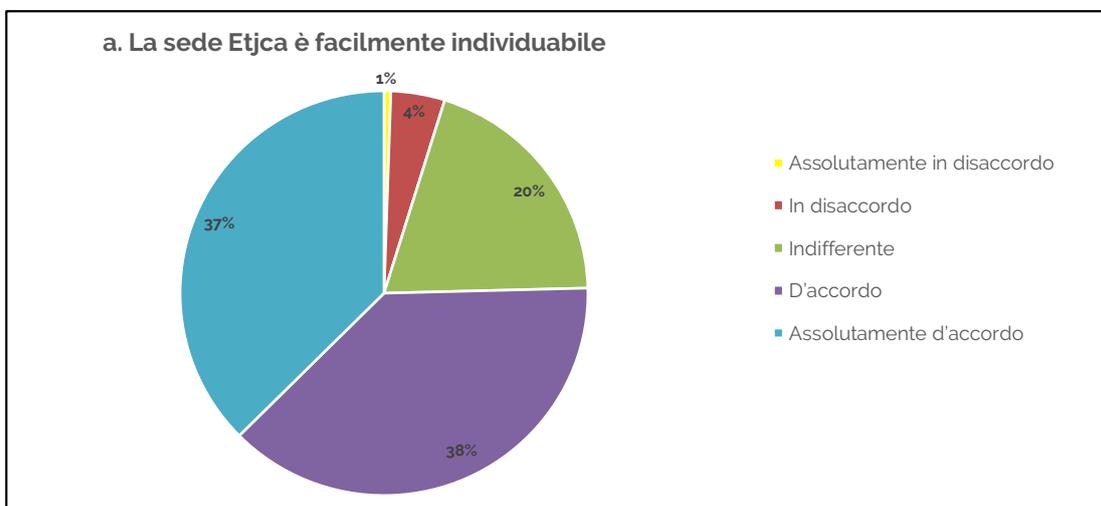
## GARANZIA GIOVANI

Le rilevazioni relative al programma GARANZIA GIOVANI si riferiscono ad un campione del 23% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Abruzzo, Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte e Puglia.

### Fase di accoglienza

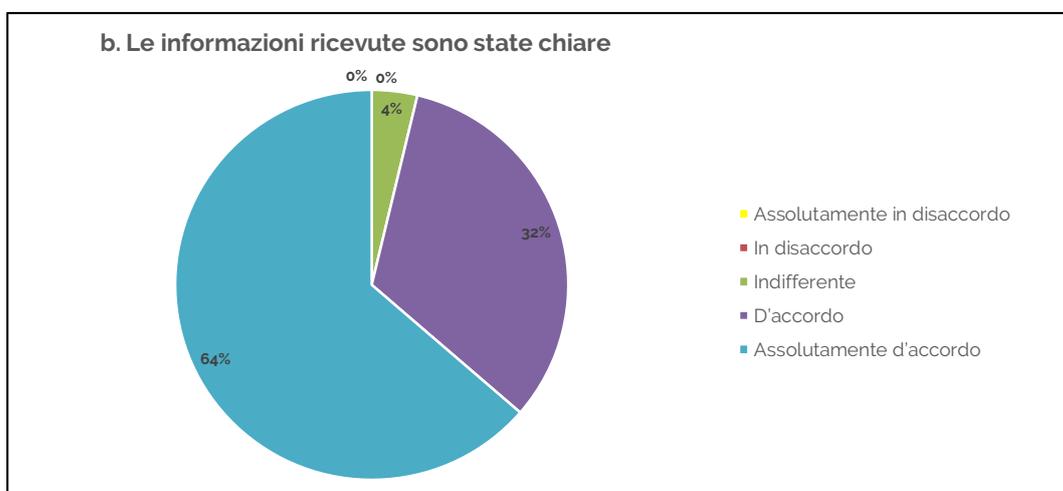
#### a. La sede Etjca è facilmente individuabile

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>37</b>	<b>71</b>	<b>70</b>



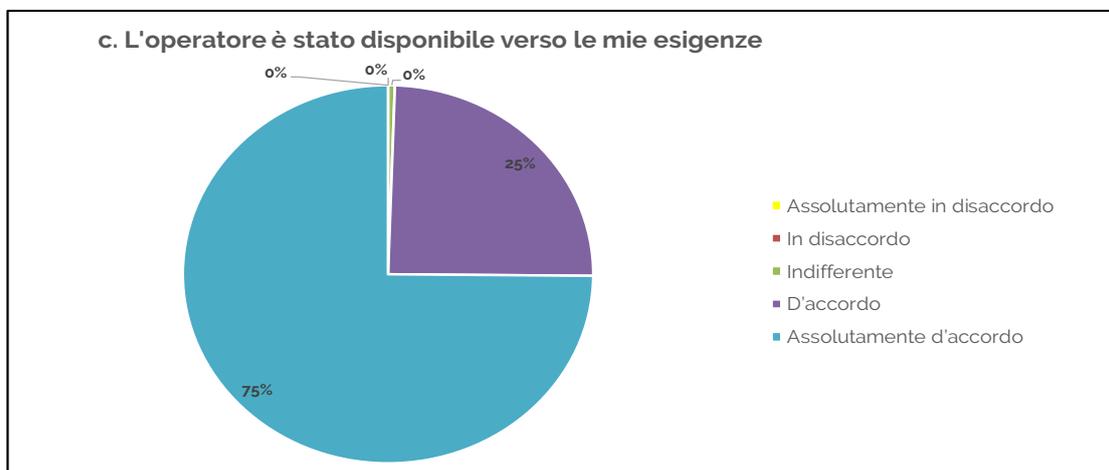
**b. Le informazioni ricevute sono state chiare**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>61</b>	<b>119</b>



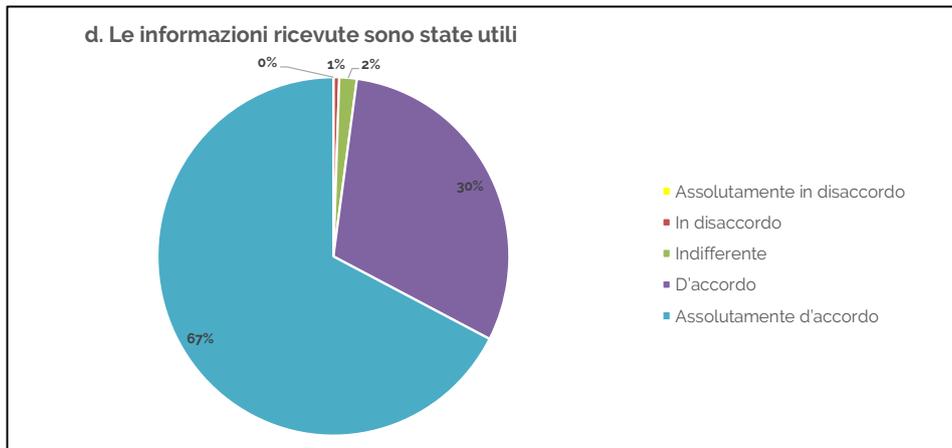
**c. L'operatore è stato disponibile verso le mie esigenze**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>46</b>	<b>140</b>



**d. Le informazioni ricevute sono state utili**

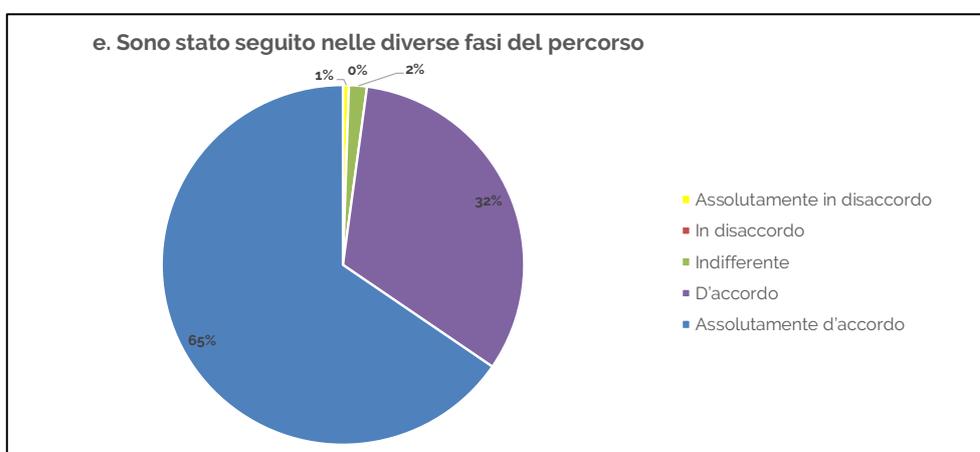
					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>126</b>



### Servizi offerti

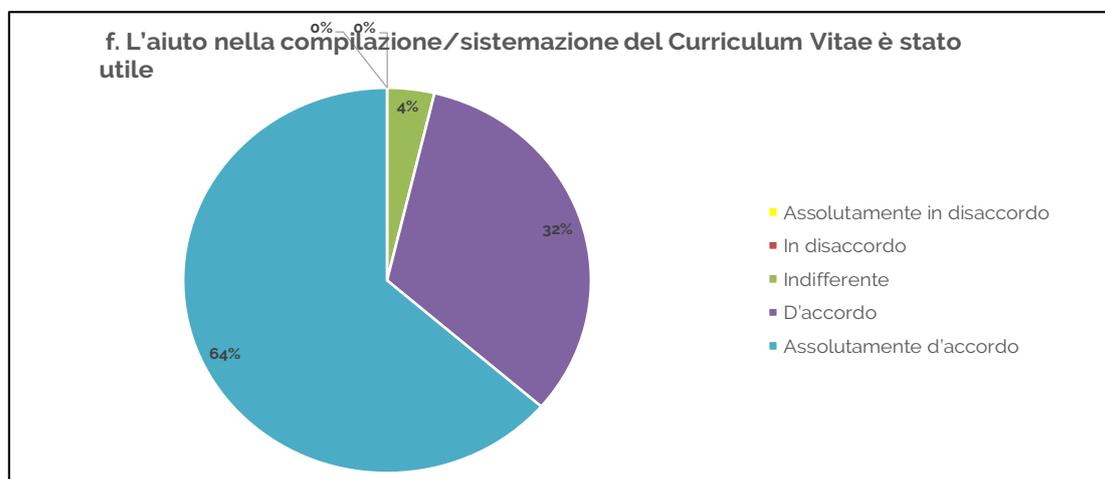
**e. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>61</b>	<b>123</b>



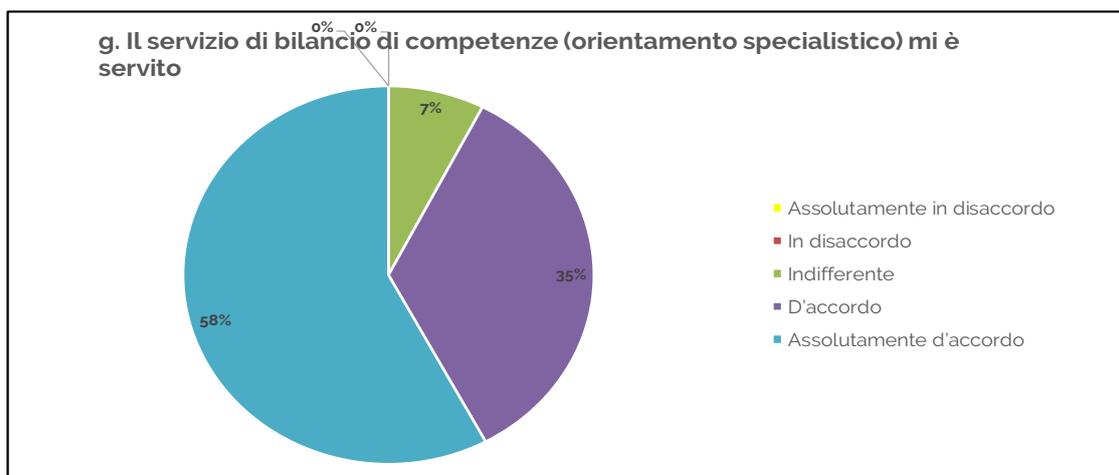
**f. L'aiuto nella compilazione/sistemazione del Curriculum Vitae è stato utile**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>61</b>	<b>119</b>



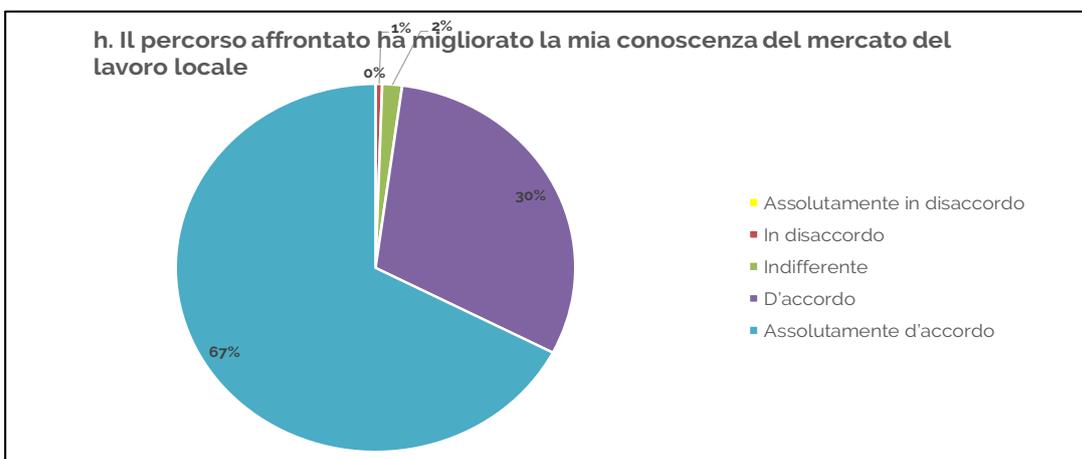
**g. Il servizio di orientamento al lavoro mi è servito**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>64</b>	<b>107</b>



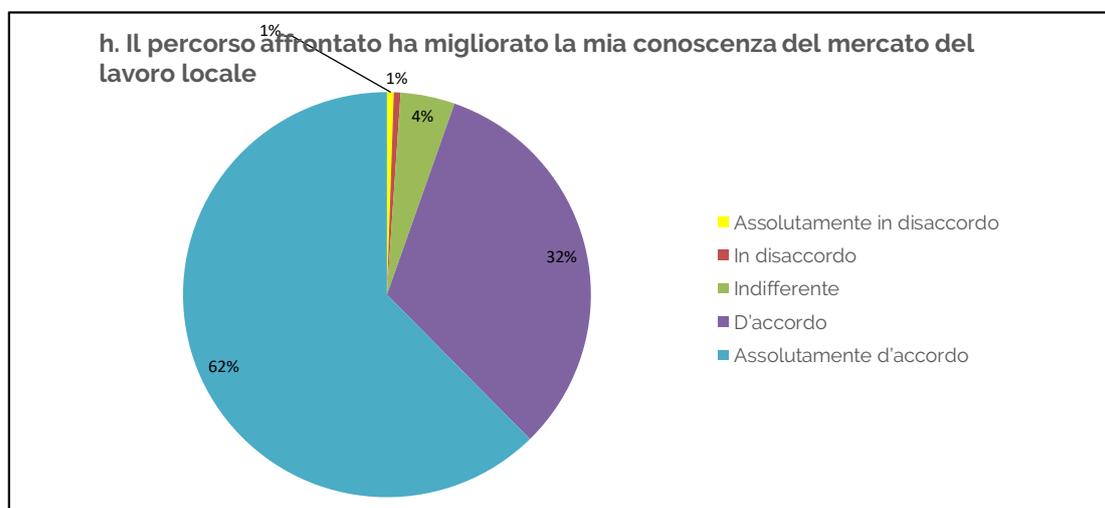
**h. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro locale**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>126</b>



**i. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento lavorativo**

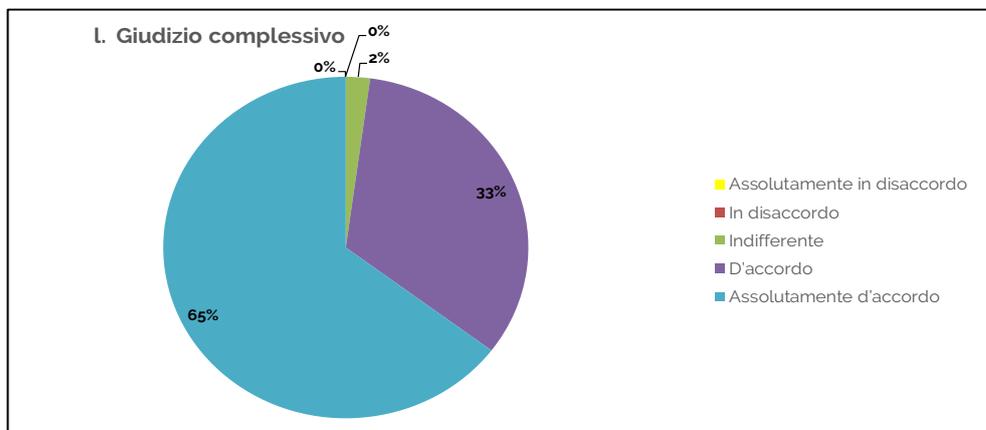
					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>60</b>	<b>116</b>



### Giudizio complessivo

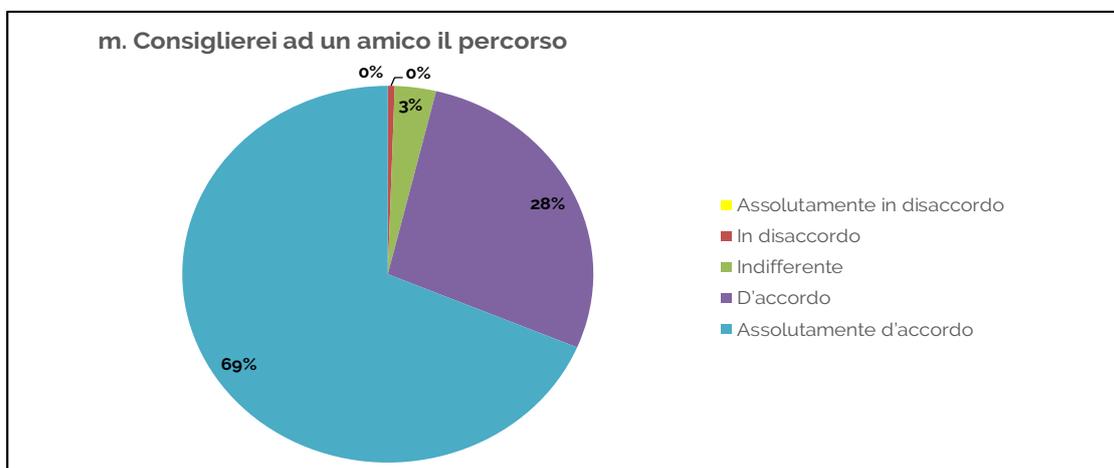
**l. Giudizio complessivo**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	4	62	121



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

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	1	6	51	127



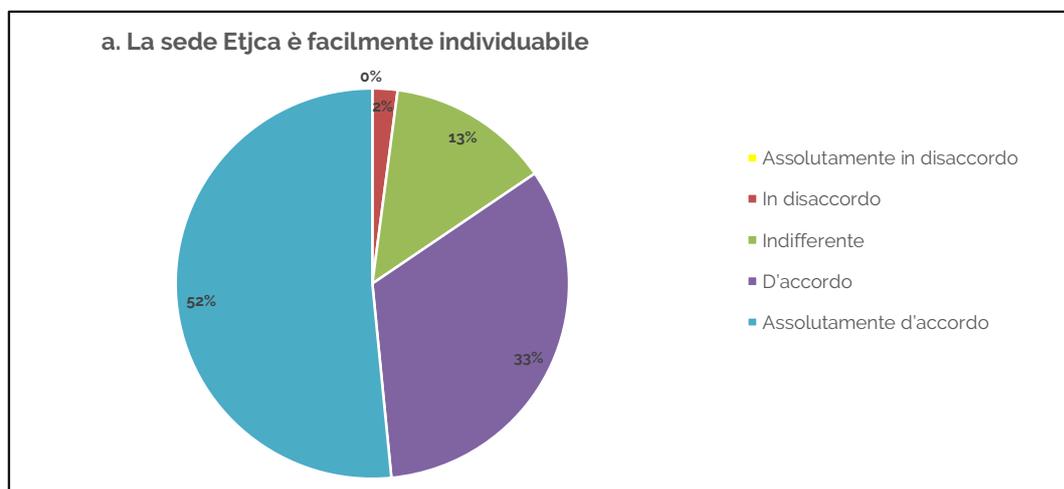
## PROGETTI PAL

Le rilevazioni relative ai progetti di Politica Attiva - nazionali e regionali - (DGR186; Dote Unica Lavoro fase III; Buono Servizi Lavoro; API; AXL) raccolte in fora aggregata, si riferiscono ad un campione del 19% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Emilia-Romagna, Lombardia, Piemonte, Toscana e Veneto.

### Fase di Accoglienza

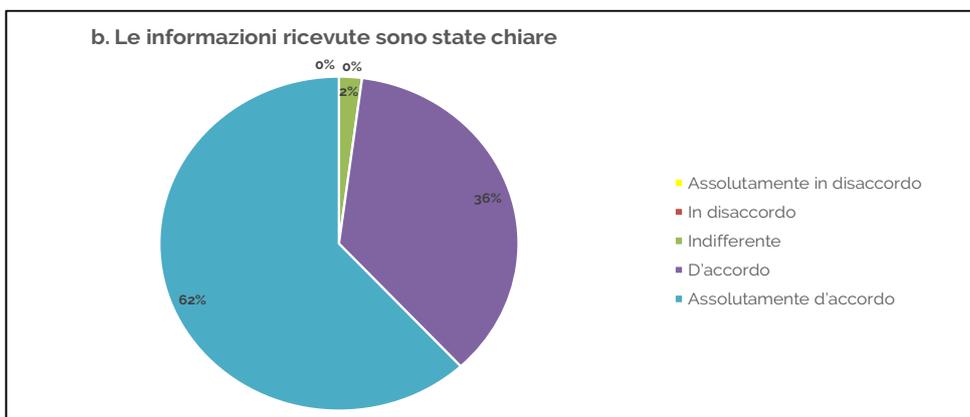
#### a. La sede Etjca è facilmente individuabile

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>50</b>



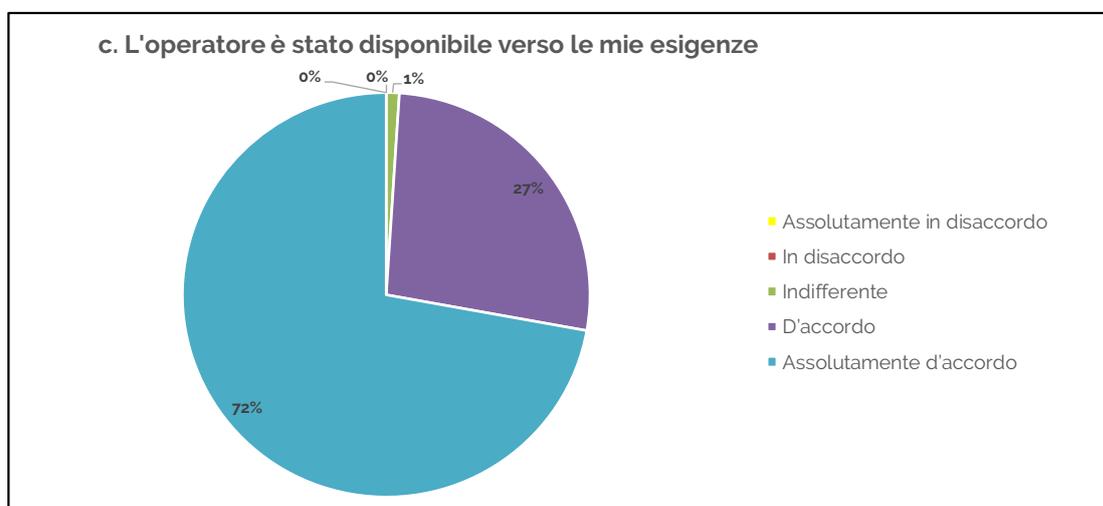
**b. Le informazioni ricevute sono state chiare**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	2	35	60



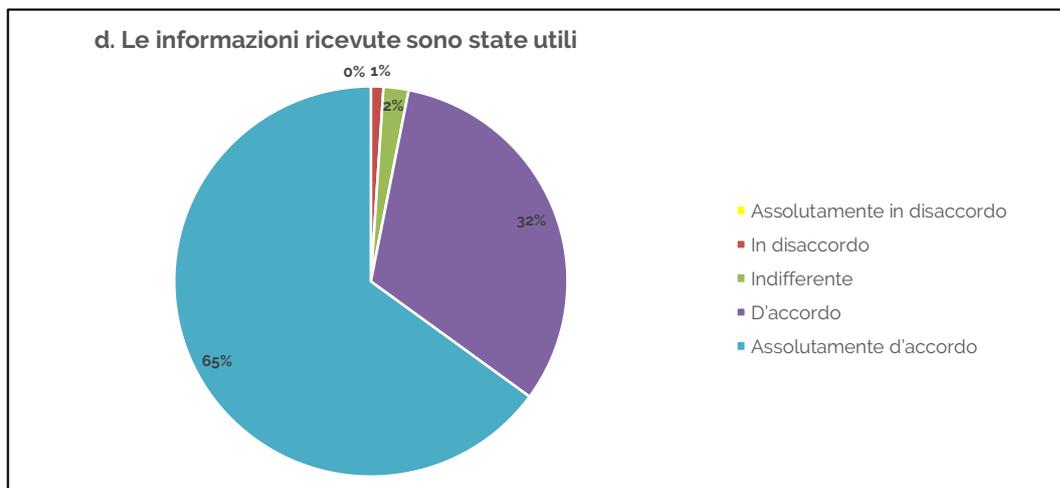
**c. L'operatore è stato disponibile verso le mie esigenze**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	1	26	70



**d. Le informazioni ricevute sono state utili**

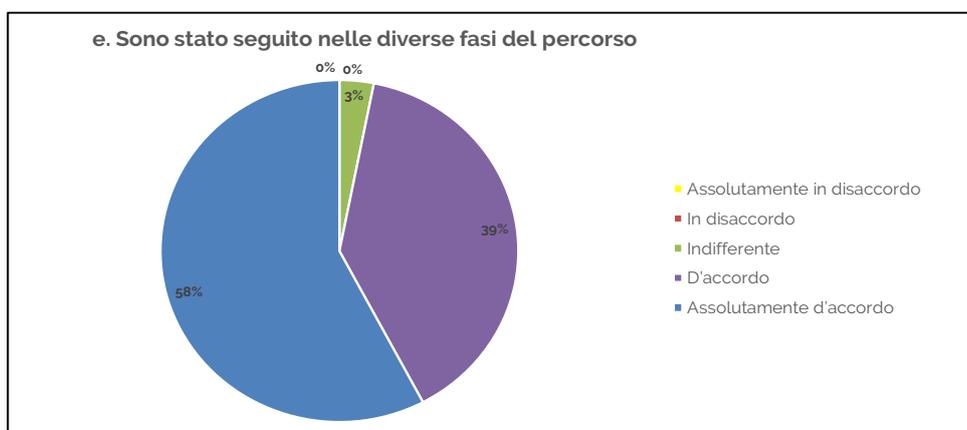
					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>63</b>



### Servizi offerti

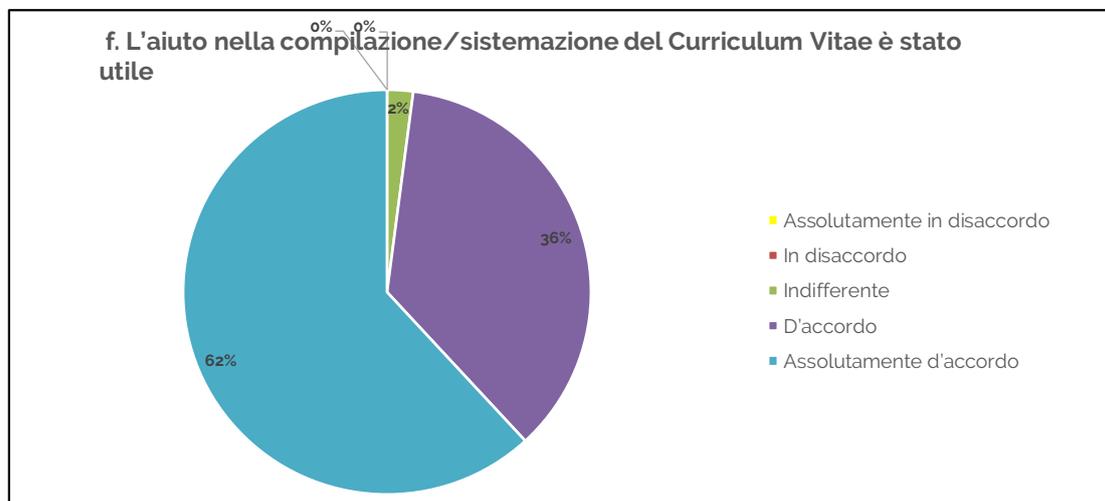
**e. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>56</b>



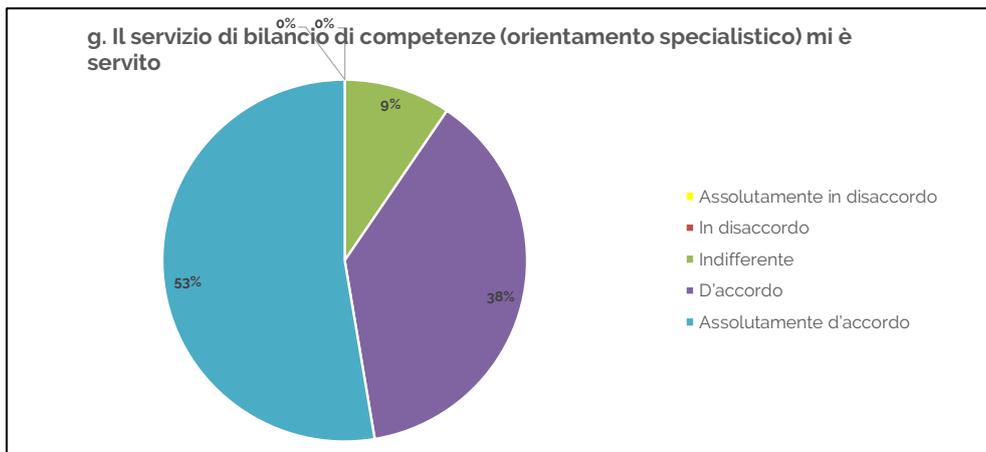
**f. L'aiuto nella compilazione/sistemazione del Curriculum Vitae è stato utile**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>60</b>



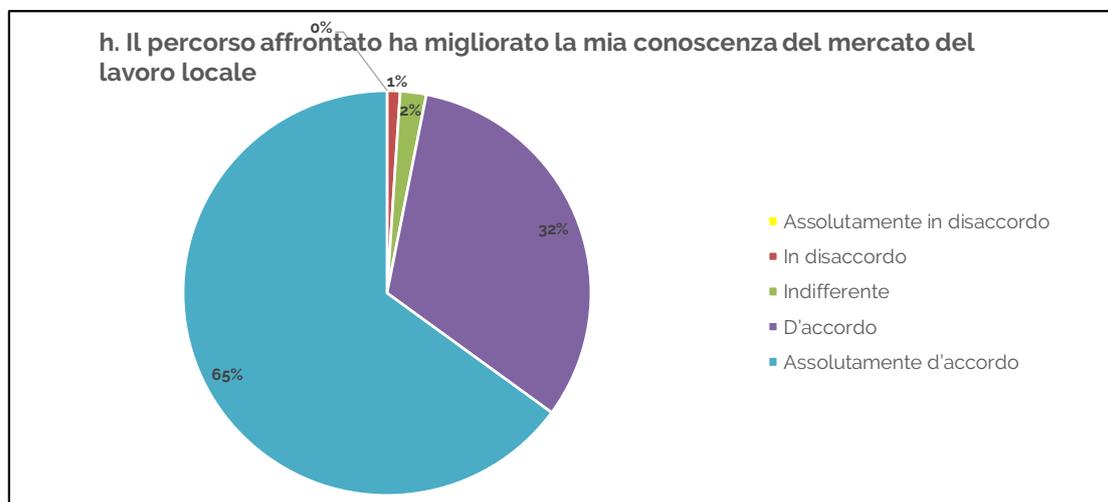
**g. Il servizio di orientamento al lavoro mi è servito**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	9	36	50



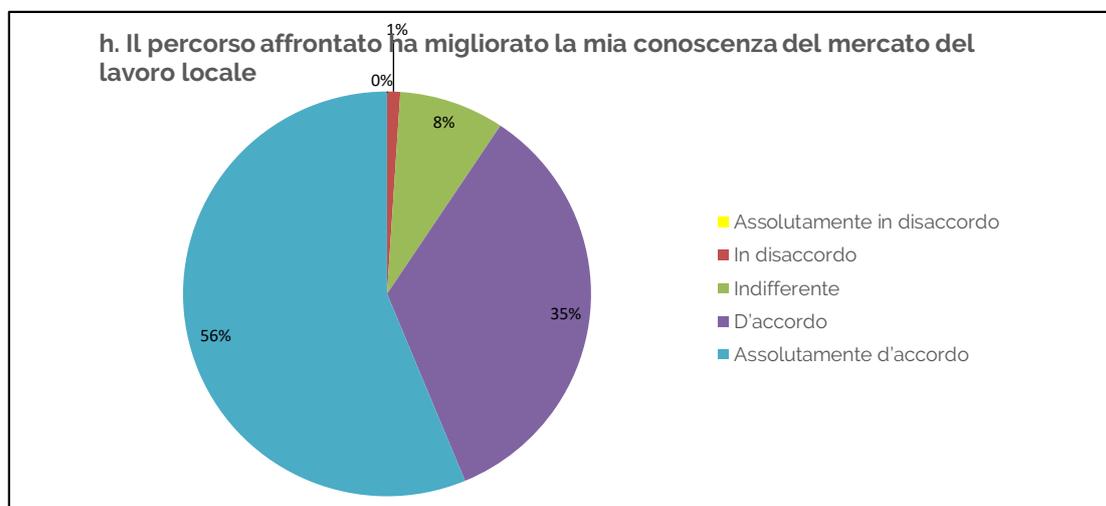
**h. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro locale**

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	1	2	31	63



**i. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento lavorativo**

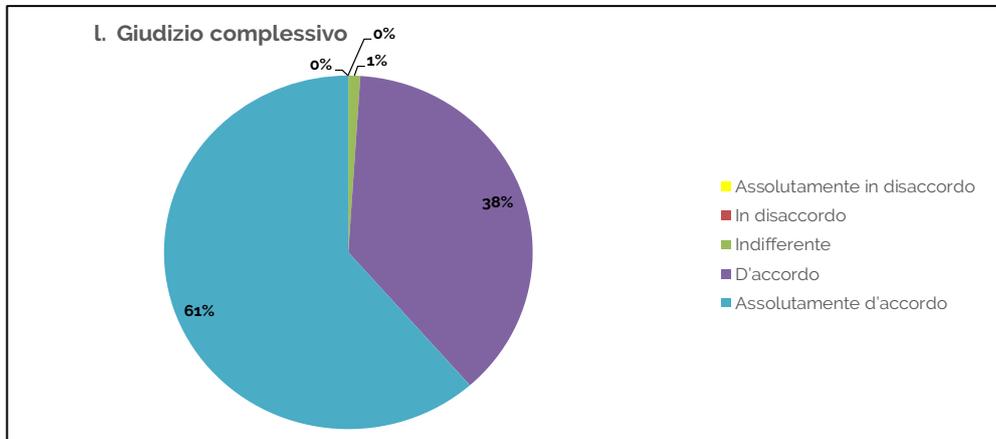
					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>54</b>



## Giudizio complessivo

### L. Giudizio complessivo

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	1	36	59



### m. Consiglierei ad un amico il percorso

					
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE</b>	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo
<b>VALORE NUMERICO ASSEGNATO</b>	1	2	3	4	5
<b>N. DI RILEVAZIONI</b>	0	0	3	33	59

