

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELL'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

ESITI DELL'ANALISI DELL'EFFICACIA SOGGETTIVA
PERCEPITA DAGLI UTENTI DEI SERVIZI NEL 2020



Sommario

Premessa	1
Caratteristiche del questionario.....	1
Caratteristiche della popolazione rispondente	2
Analisi delle valutazioni dei rispondenti.....	4
III sezione - domanda: "Esprimi la tua valutazione Sui servizi offerti"	4
A) Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	6
B) Competenza e preparazione del personale	13
C) Disponibilità e ascolto degli operatori	19
D) Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	26
E) Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	32
IV sezione - domanda: "Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio"	38
V sezione - domanda: "Esprimi la tua opinione sul sito dell'agenzia regionale per il lavoro"	41
A) Facilità di navigazione	41
B) Chiarezza e completezza delle informazioni.....	42
C) Come giudichi complessivamente il sito?	42
Osservazioni conclusive derivanti dall'analisi.....	44

Premessa

Il presente report evidenzia i risultati pervenuti dalle risposte degli utenti dei servizi dell’Agenzia Regionale per il lavoro (di seguito ARL o Agenzia) al sondaggio online “Questionario di gradimento dei servizi offerti dall’Agenzia Regionale per il lavoro”, nel periodo dall’1.1.2020 al 31.12.2020.

In riferimento a questo periodo temporale, l’Agenzia si era data l’obiettivo di predisporre, pubblicare on-line e somministrare ad almeno 10.000 utenti dei propri servizi il questionario. Esso rappresenta una prima azione realizzata dall’Agenzia per acquisire, in una modalità incrementale nel tempo e sempre più strutturata, l’efficacia soggettiva percepita dagli utenti dei servizi dei centri per l’impiego (di seguito CPI) e degli uffici di collocamento mirato regionali (di seguito CM).

Questo stesso obiettivo è stato altresì declinato nel corso del 2020, con DD n. 1502 del 14.10.2020, come sotto-obiettivo operativo dell’Agenzia collegato all’obiettivo di livello strategico: “Potenziamento straordinario dei centri per l’impiego e delle politiche attive del lavoro”, volto al consolidamento e allo sviluppo dei servizi all’utenza e che, a sua volta, risulta essere collegato all’obiettivo del DEFR 2021 “Lavoro, competenze e formazione”.

Infine, si sottolinea che, in base all’attuale Sistema di misurazione e valutazione della performance dell’Agenzia – SMVP, adottato con DD n. 1618 del 20.12.2019, i risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività attuato attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction e compiuto anche tramite modalità interattive, rappresenta uno dei sei parametri utili al raggiungimento della soglia di performance organizzativa dell’Ente. Nello specifico, il peso del parametro è pari al 5% della performance organizzativa complessiva e, in riferimento all’anno 2020, il suo raggiungimento è stato valorizzato con lo scopo di individuare una base informativa iniziale dalla quale sviluppare successivi confronti. Questo poiché non essendo definibile un target di riferimento dell’Agenzia vista la sua recente costituzione e visto che la presente rilevazione è la prima indagine in materia, si sono ritenute comunque valutabili e di valore: le attività legate alla predisposizione della piattaforma tecnologica utile alla rilevazione stessa, la messa on-line del questionario entro gennaio 2020 e fino a fine anno, l’analisi statistica conseguente e la rendicontazione dei primi dati raccolti che questo stesso documento attesta.

Caratteristiche del questionario

Il sondaggio di customer satisfaction dell’Agenzia era ed è tutt’ora raggiungibile collegandosi al link:
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=aIRc9BbUqU2q25q3WURhe1hd8GAbJCpInIFdO5LP_TsVUMjFQRVdWWFZSUFWQktRUEFMS01NRUIQVC4u&wdLOR=c2CD03987-7064-489C-83E8-24CB4EC5B5CF

Il questionario si compone di cinque sezioni:

1. due domande introduttive volte a filtrare i rispondenti distinguendoli a seconda della sede del CPI a cui si sono rivolti e della tipologia di servizio di cui hanno usufruito: la prima domanda a risposta obbligatoria, la seconda domanda a risposta facoltativa;
2. una terza domanda che invita l’utente ad esprimersi su cinque diversi aspetti del servizio ricevuto, ognuno dei quali graduato con una scala di Likert a quattro modalità di risposta. I picchetti della scala sono: molto negativo, negativo, positivo, molto positivo. Le domande sono a risposta facoltativa;
3. una quarta domanda aperta, di tipo qualitativo, in cui l’utente può indicare direttamente eventuali suggerimenti o esprimere pareri, la domanda è a risposta facoltativa;

4. una quinta domanda in cui l'utente può esprimere la sua valutazione, non obbligatoria, su tre diversi aspetti del sito internet - portale dell'Agenzia. Domande sempre graduate con la medesima scala di Likert descritta nel punto 2 e a risposta facoltativa;
5. le ultime tre domande, a compilazione obbligatoria volte a chiarire il genere, la fascia di età e il titolo di studio posseduto che consentono di descrivere sotto tali parametri la popolazione dei rispondenti.

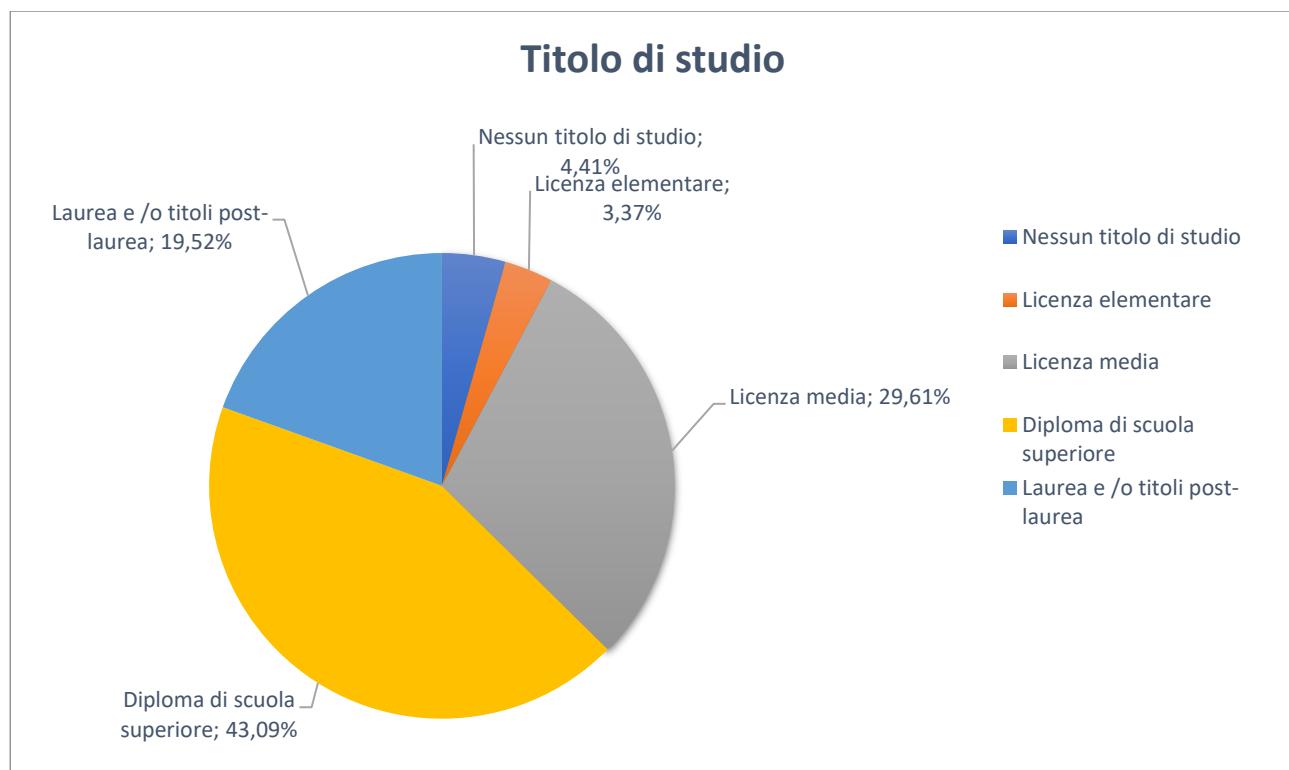
Si segnala che a causa della particolare configurazione della seconda domanda non è stato possibile filtrare i dati per il servizio “collocamento mirato” e dunque, riguardo a questo report, si distingueranno le risposte solo in base alla prima domanda “a quale centro impiego ci si è rivolti”. Ricadranno in tale classificazione anche le risposte di chi ha dichiarato di essersi rivolto al servizio di collocamento mirato. La domanda è già stata oggetto di revisione nel corso di gennaio 2021: le modifiche introdotte al quesito consentiranno di effettuare la classificazione per Centro Impiego / Collocamento Mirato con più precisione il prossimo anno.

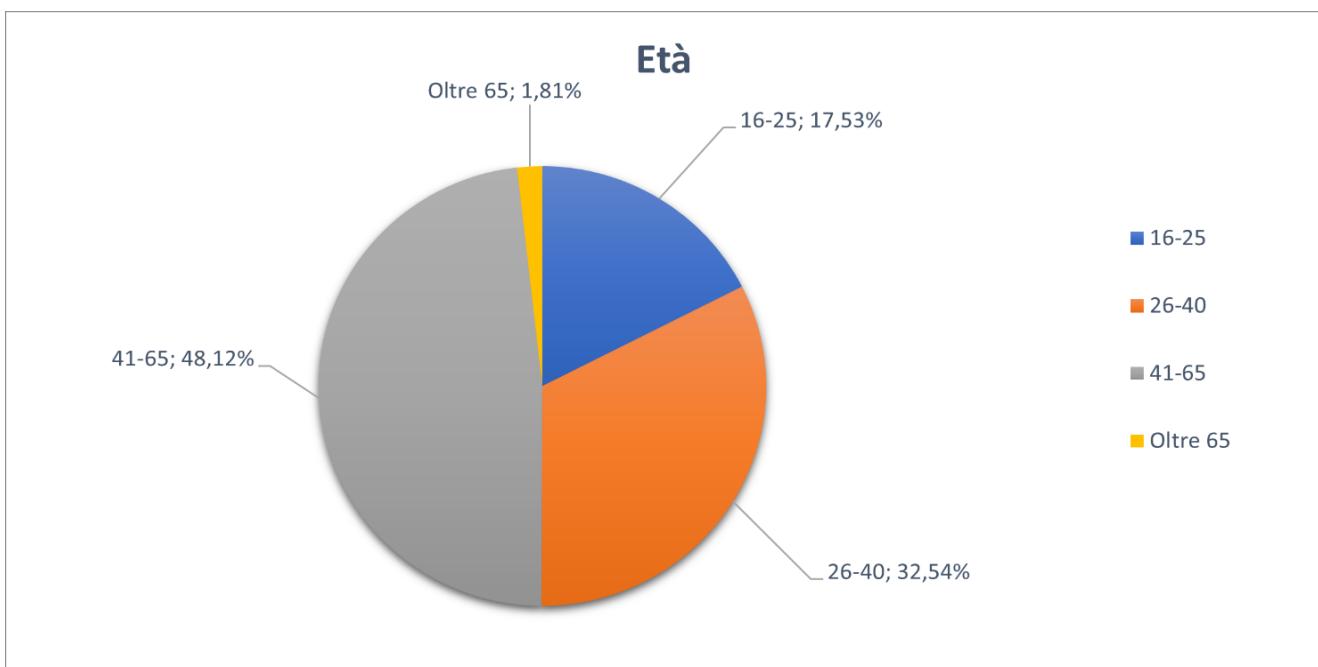
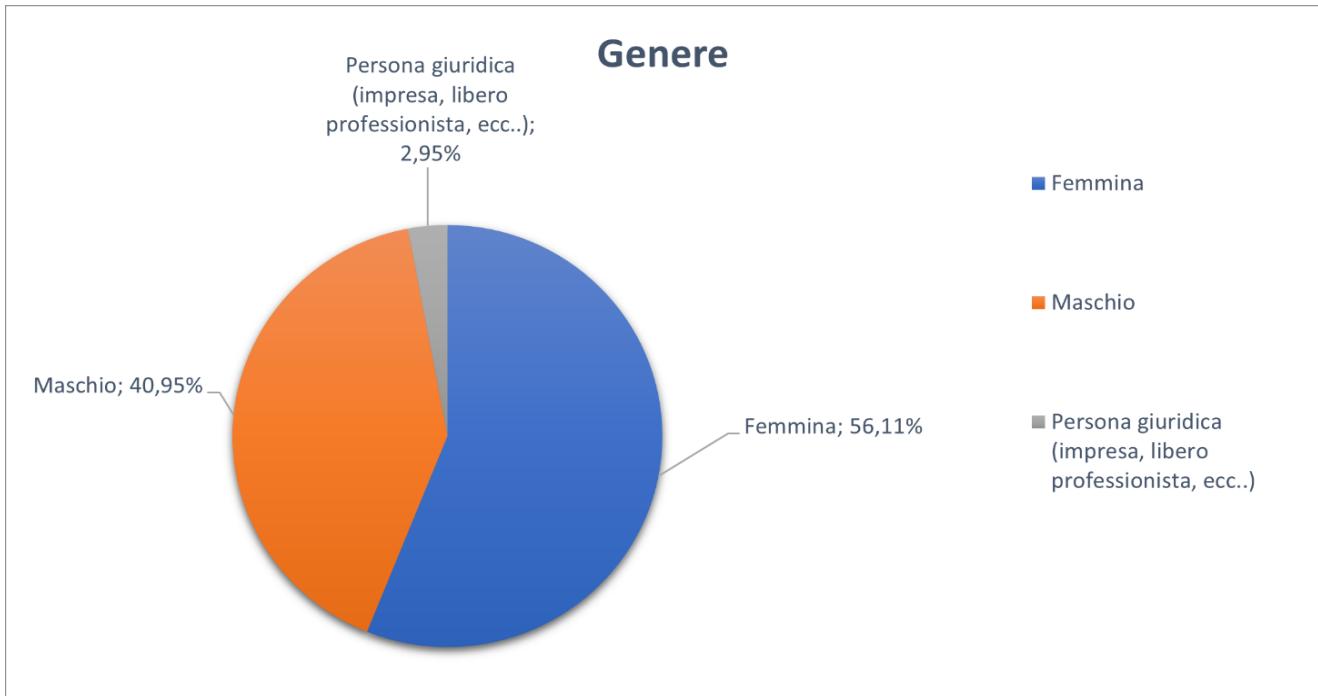
Caratteristiche della popolazione rispondente

Il totale delle risposte pervenute fino al 31.12.2020, e quindi il collettivo di osservazioni preso in esame in questo report, è di 12.184 unità statistiche. Questo valore rappresenta il superamento del target prefissato di 10.000 unità statistiche e, se paragonato al totale degli utenti che hanno sottoscritto un programma di servizio durante il 2020, pari a 102.177, rappresenta circa il 12% del totale delle persone fisiche che hanno avuto accesso a uno dei servizi principali dell'Agenzia. Tale percentuale di rispondenti rappresenta una popolazione statistica da analizzare molto elevata anche tenuto conto della modalità di somministrazione del questionario: solo on-line e in modalità auto-somministrata (c.d. volontaria).

Di seguito si riportano i grafici sulla composizione per le seguenti caratteristiche rilevate:

- Titolo di studio
- Genere
- Età





Riguardo la composizione dei rispondenti per età si rileva che l'età media è di 41 anni. Il 50,07% delle osservazioni rientra nella classe d'età da 16 a 40 anni, il 48,12% da 41 a 65 anni.

La classificazione per genere rileva una maggiore presenza femminile: 56,11% dei rispondenti femmine contro il 40,95% dei maschi, e solo il 2,95% delle osservazioni proviene da imprese o professionisti.

La composizione per titolo di studio evidenzia che la maggioranza dei rispondenti, pari al 62,61%, ha una scolarità elevata caratterizzata dalla presenza di "diploma" o "laurea".

Il fatto che il sondaggio sia raggiungibile solo tramite link ad una pagina web, cosa che comporta l'utilizzo dello strumento on-line e più in generale presupponga almeno sufficienti competenze informatiche, sicuramente conferma la particolare composizione per titolo di studio e, in misura minore, per età dei rispondenti.

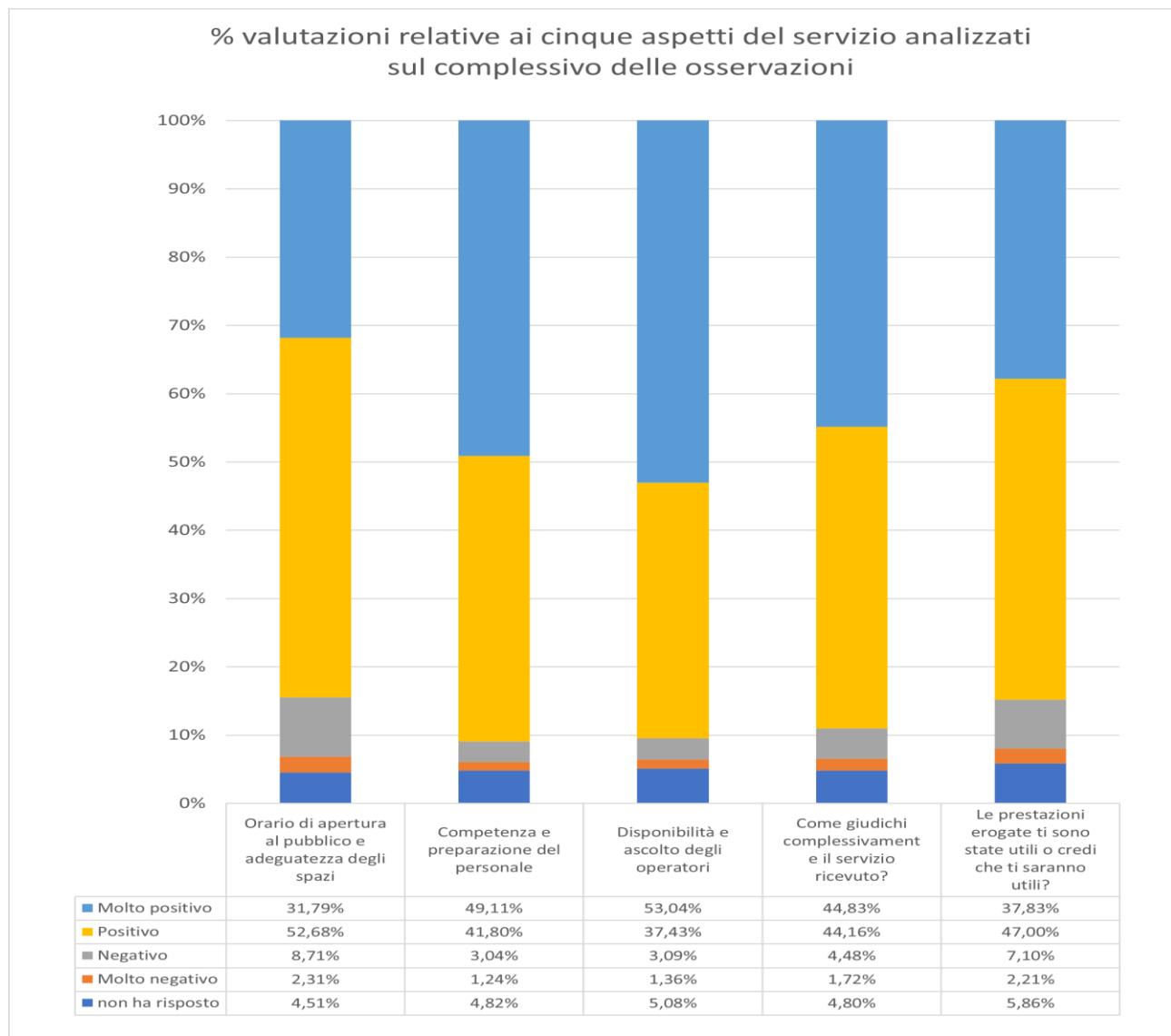
Analisi delle valutazioni dei rispondenti

III sezione - domanda: "Esprimi la tua valutazione Sui servizi offerti"

In questa sezione si vanno ad analizzare le preferenze espresse dai rispondenti riguardo i cinque aspetti del servizio che il questionario mette in evidenza:

- **Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi.**
- **Competenza e preparazione del personale.**
- **Disponibilità e ascolto degli operatori.**
- **Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?**
- **Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?**

A seguire si riporta una distribuzione delle valutazioni relative a questi cinque aspetti, tramite istogramma, espresse in percentuale sul collettivo delle rilevazioni pervenute fino al 31.12.2020.

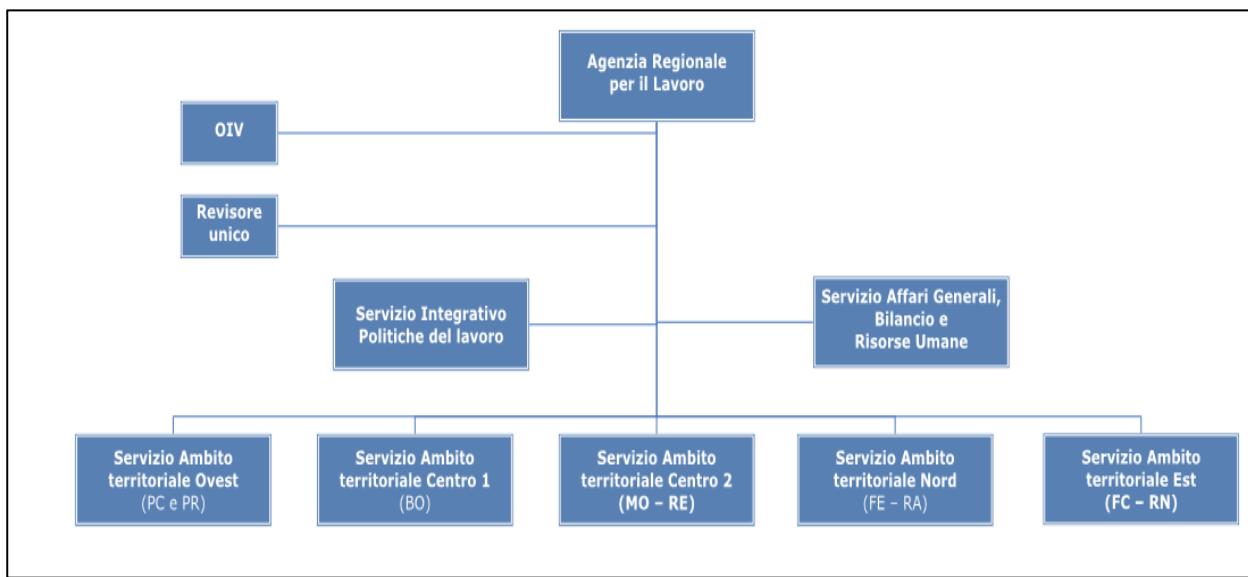


Dal grafico è evidente come le valutazioni positive: positivo di colore giallo addizionato al molto positivo di colore azzurro siano la maggioranza in ognuno degli aspetti considerati.

In particolare, si riportano le valutazioni rispettivamente negative fatte accorpando il picchetto “negativo” e “molto negativo” e positive fatte accorpando il picchetto “positivo” e “molto positivo”:

- **11,02% (negativo) e 84,46% (positivo) sul totale riguardo “Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi”**
- **4,28% (negativo) e 90,91% (positivo) sul totale riguardo “Competenza e preparazione del personale”**
- **4,45% (negativo) e 90,47% (positivo) sul totale riguardo “Disponibilità e ascolto degli operatori”**
- **6,20% (negativo) e 88,99% (positivo) sul totale riguardo “Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?”**
- **9,31% (negativo) e 84,83% (positivo) sul totale riguardo “Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?”**

Proseguendo nell’analisi, si andrà nel dettaglio, classificando i dati prima per “Servizio” e successivamente per “centro impiego”. A tal fine è utile ricordare che l’Agenzia ha la seguente macrostruttura organizzativa:



Ciascun Servizio, al quale è preposto un Dirigente, si articola in Unità Organizzative, a capo delle quali si collocano i titolari di posizione organizzativa e/o di incarico di responsabile di unità organizzativa, che costituiscono il riferimento principale dei processi di lavoro e dei procedimenti amministrativi. Le unità organizzative dei cinque servizi territoriali sono i centri per l’impiego (uno per ogni distretto sociosanitario e, a volte, sotto-articolati in sedi decentrate) e gli uffici di collocamento mirati (uno per ogni ambito provinciale).

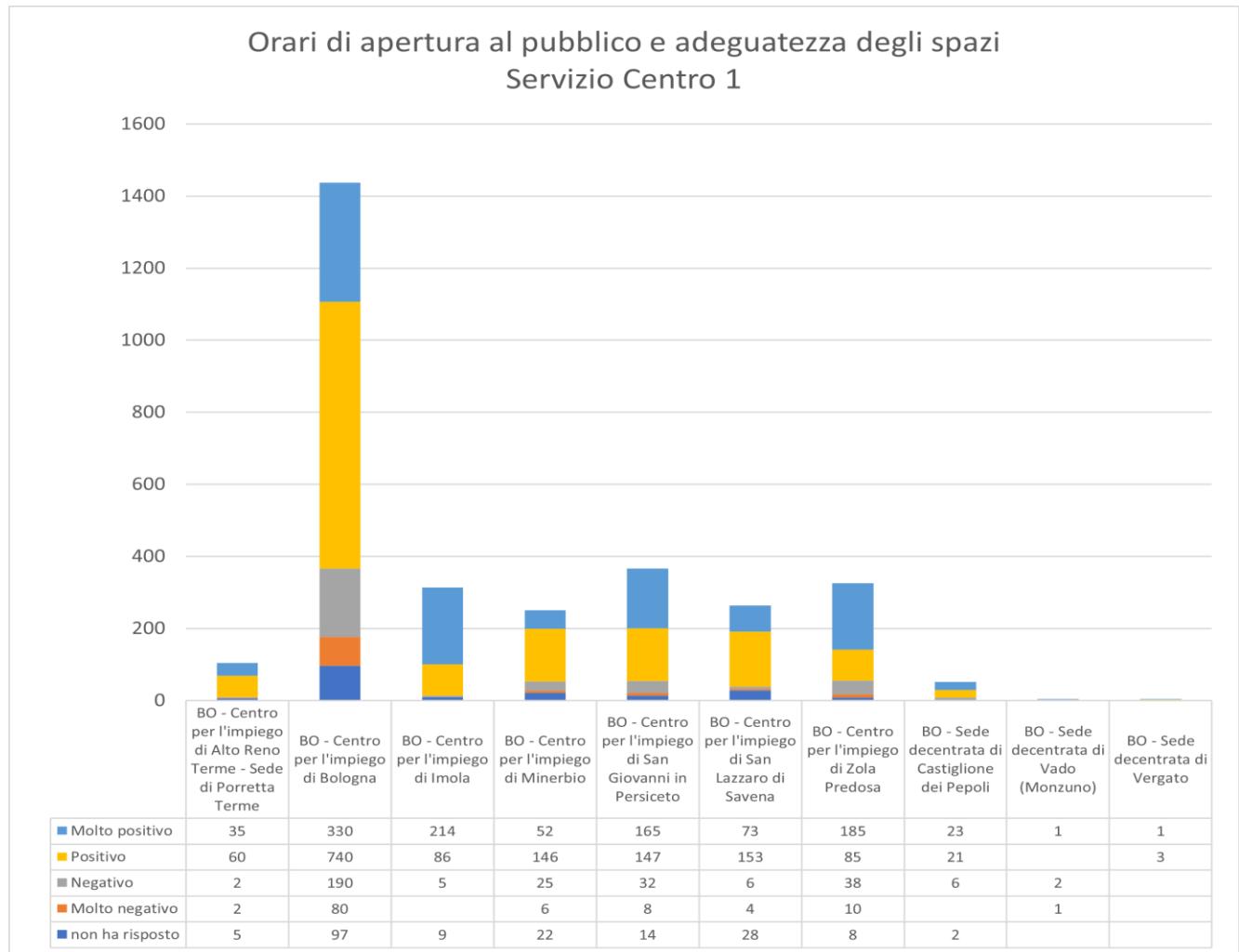
Per ognuno di questi cinque aspetti indagati, si presentano a seguire i grafici a barre della numerosità delle valutazioni e del valore medio della scala osservato. Per fornire tale valore medio si è attribuito un codice numerico ad ogni punto della scala Likert: molto negativo=1, negativo=2, positivo=3, molto positivo=4. Inoltre, per approfondire in relazione a quale Servizio e valutazione si concentrano i pareri negativi, si aggiunge alla fine un grafico a barre che mostra la percentuale dei pareri negativi cumulati: “molto negativo” addizionato a “negativo”, sempre rilevati sul totale delle osservazioni per centro impiego.

Si sottolinea infine che per alcune sedi decentrate sono pervenute pochissime risposte, è per questo che nei grafici dei valori medi possiamo trovare alcune colonne colorate di grigio: lo scopo è quello di evidenziare

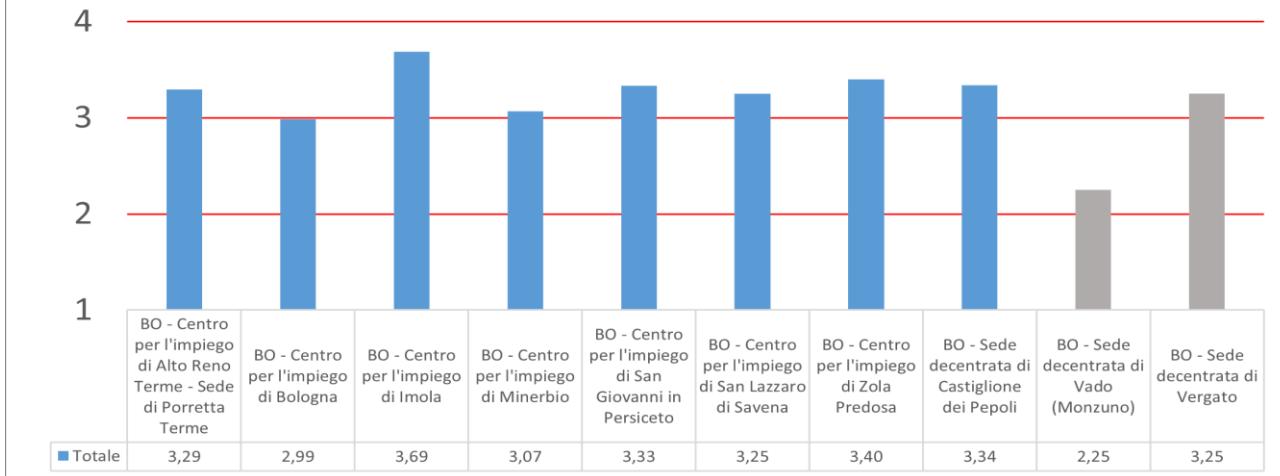
che il valore in questione non è significativamente rilevante poiché riferito a quelle poche risposte ottenute. Questo è il caso delle sedi decentrate Vado e Vergato (servizio Centro 1, entrambi con solo 4 osservazioni ciascuno), Cesenatico e Morciano (servizio EST, con, rispettivamente, 6 e 1 osservazione), Porto Garibaldi (servizio Nord, con 1 osservazione).

A) Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi

Si riportano i grafici relativi alle valutazioni **suddivisi per servizio ambito territoriale** relativamente al primo aspetto analizzato:

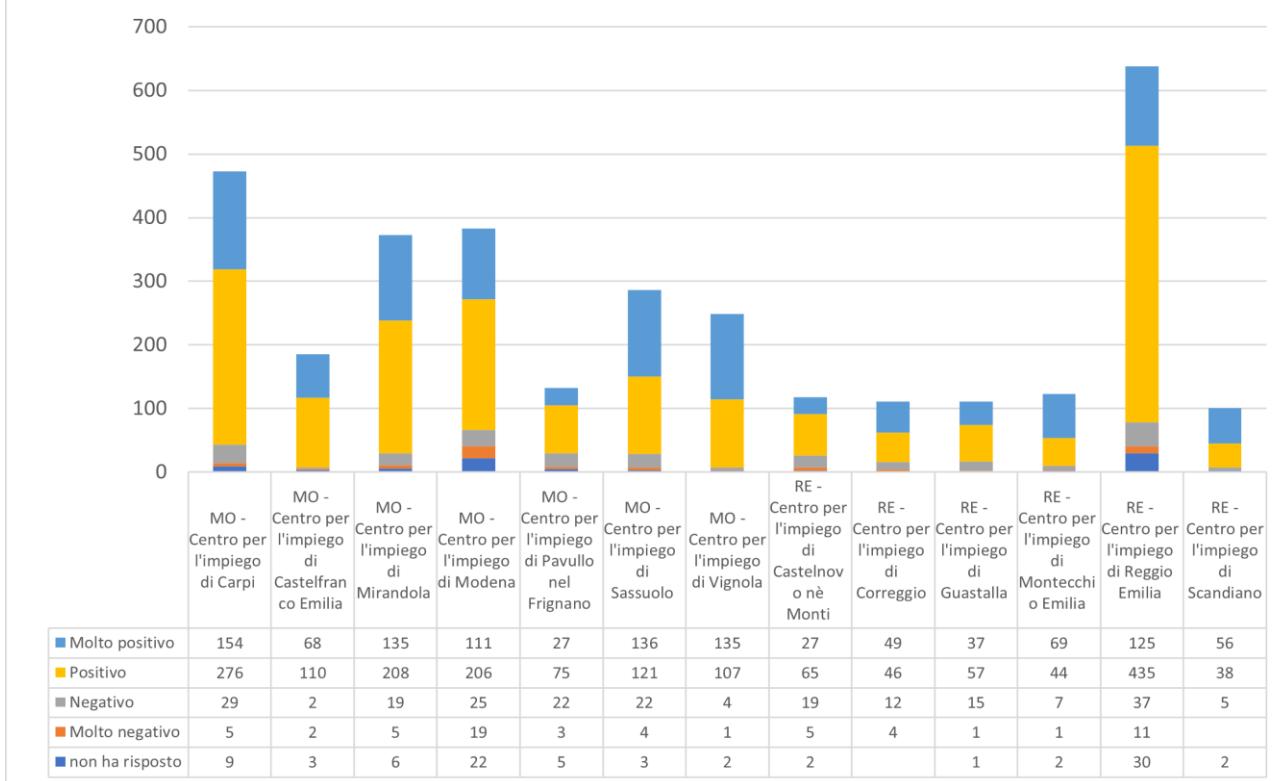


Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi Servizio Centro 1 valore medio scala Likert

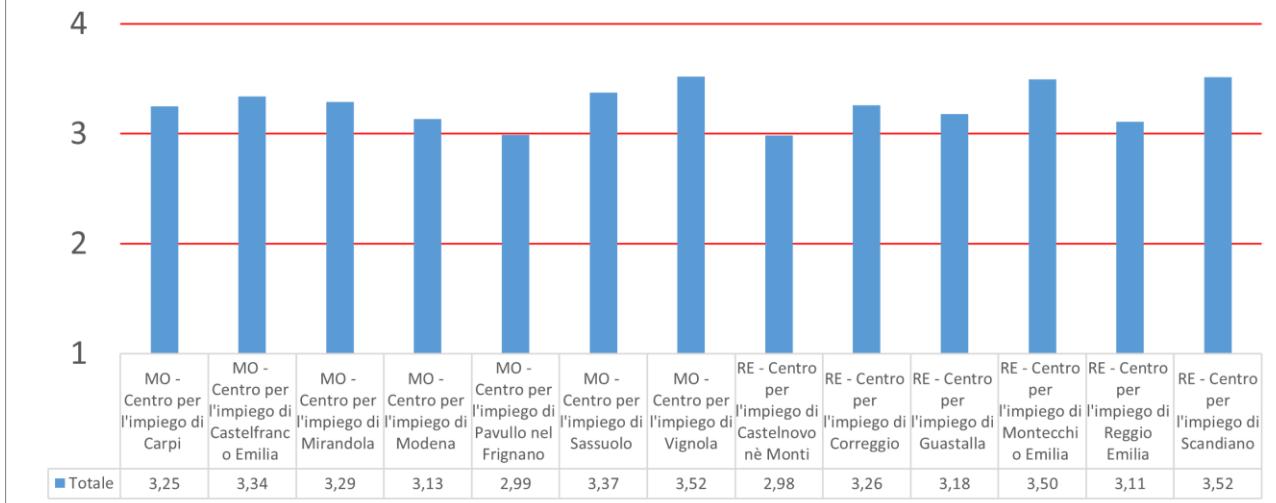


Le valutazioni sugli “orari di apertura al pubblico ed adeguatezza degli spazi” relativamente alle sedi del servizio Centro1 sono nella maggior parte positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (= positivo) tranne nel caso del CPI di Bologna, che comunque si colloca sulla soglia (2,99). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 74,46% della sede di Bologna e il 95,54% di Imola, con una media pari all’80,72% sull’intero servizio. Come già accennato non consideriamo i valori di Vado e Vergato causa scarsità di valutazioni pervenute.

Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi Servizio Centro 2



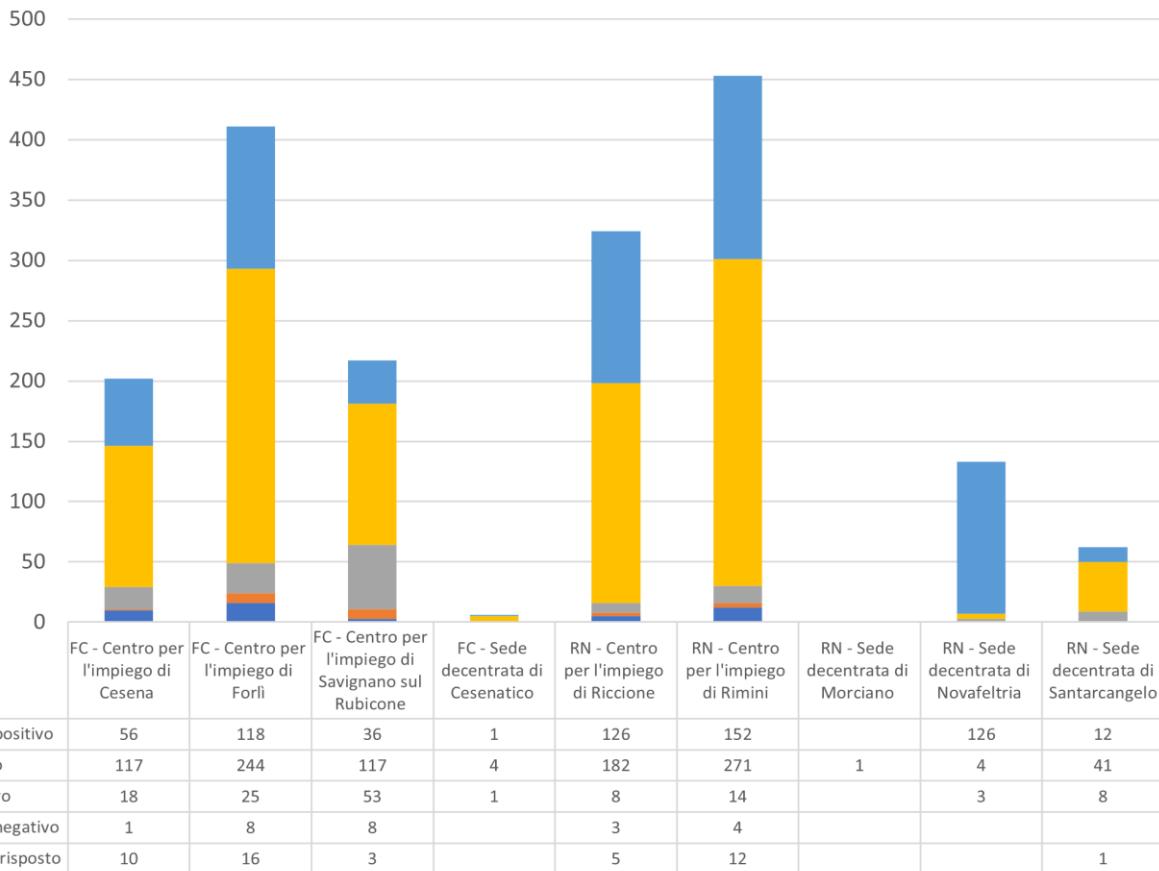
Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi
Servizio Centro 2
valore medio scala Likert



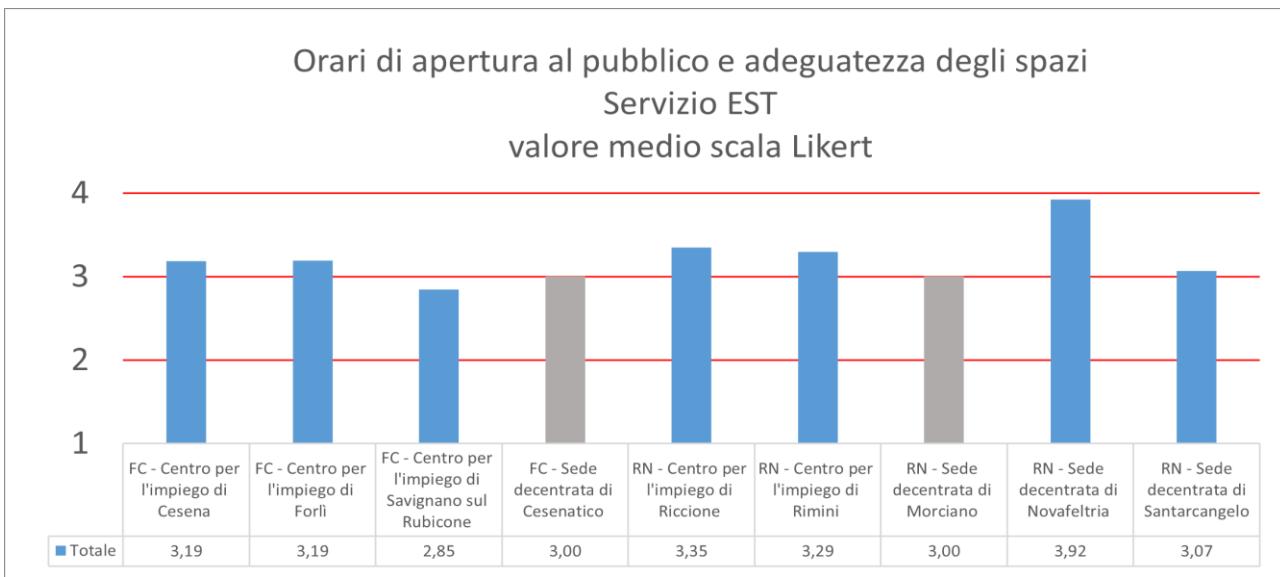
Anche nel caso del servizio Centro2 le valutazioni su questo primo aspetto sono nella maggior parte positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (= positivo) tranne le sedi “Castelnovo nè Monti” e “Pavullo nel Frignano” che, comunque, sono sulla soglia e presentano entrambi un numero di rilevazioni di poco superiore alle 100 unità. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 77,27% di Pavullo sul Frignano e il 97,19% di Vignola, con una media dell’88,85%.

Inoltre, per il servizio ambito territoriale Centro 2 a differenza degli altri servizi territoriali, è interessante osservare come i rispondenti che hanno confermato di aver usufruito dei servizi al centro impiego di Modena (383 questionari inviati) siano numericamente circa pari o addirittura inferiori a quelli rilevati in alcune altre sedi limitrofe come Carpi (473) o Mirandola (373). Si potrebbe ipotizzare che in tale provincia la popolazione in generale sia più “equidistribuita” tra i centri impiego rispetto, ad esempio, a Bologna o a Reggio E. (le quali raccolgono molte più osservazioni rispetto alle altre sedi delle rispettive province) oppure qualora tale condizione non sussistesse comunque per qualche ragione il sondaggio è stato meno percepito dagli utenti della sede di Modena rispetto alle sedi limitrofe della stessa provincia.

Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi Servizio EST

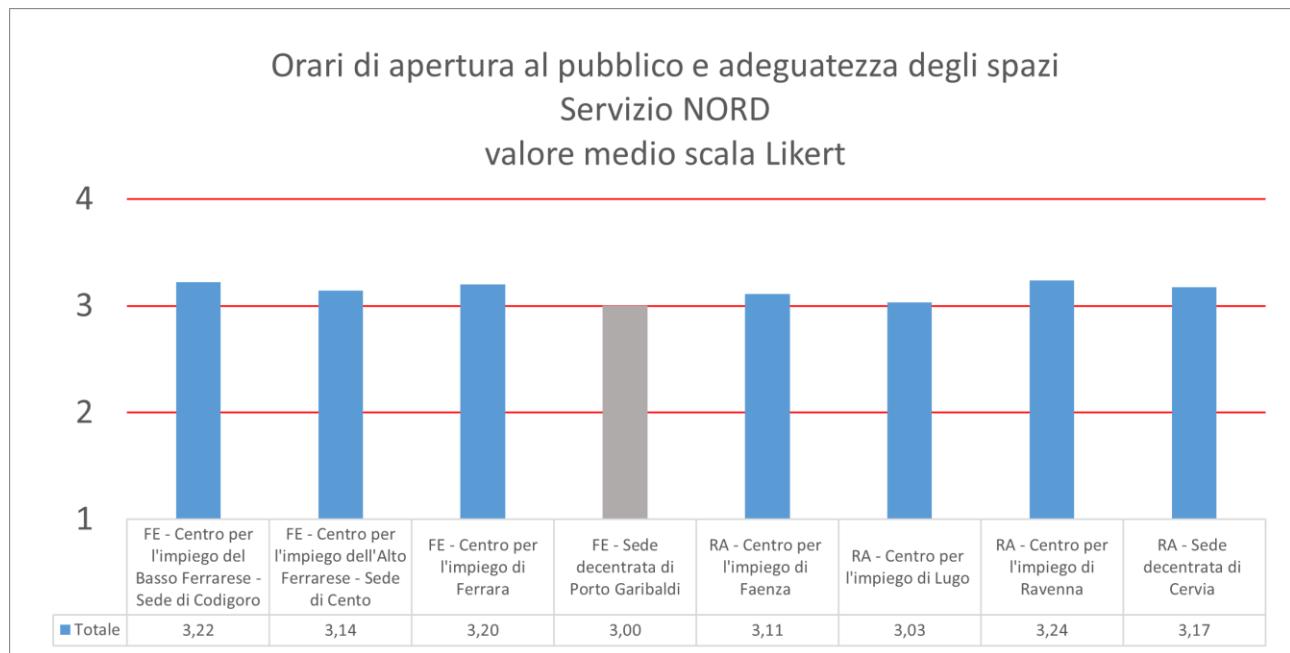
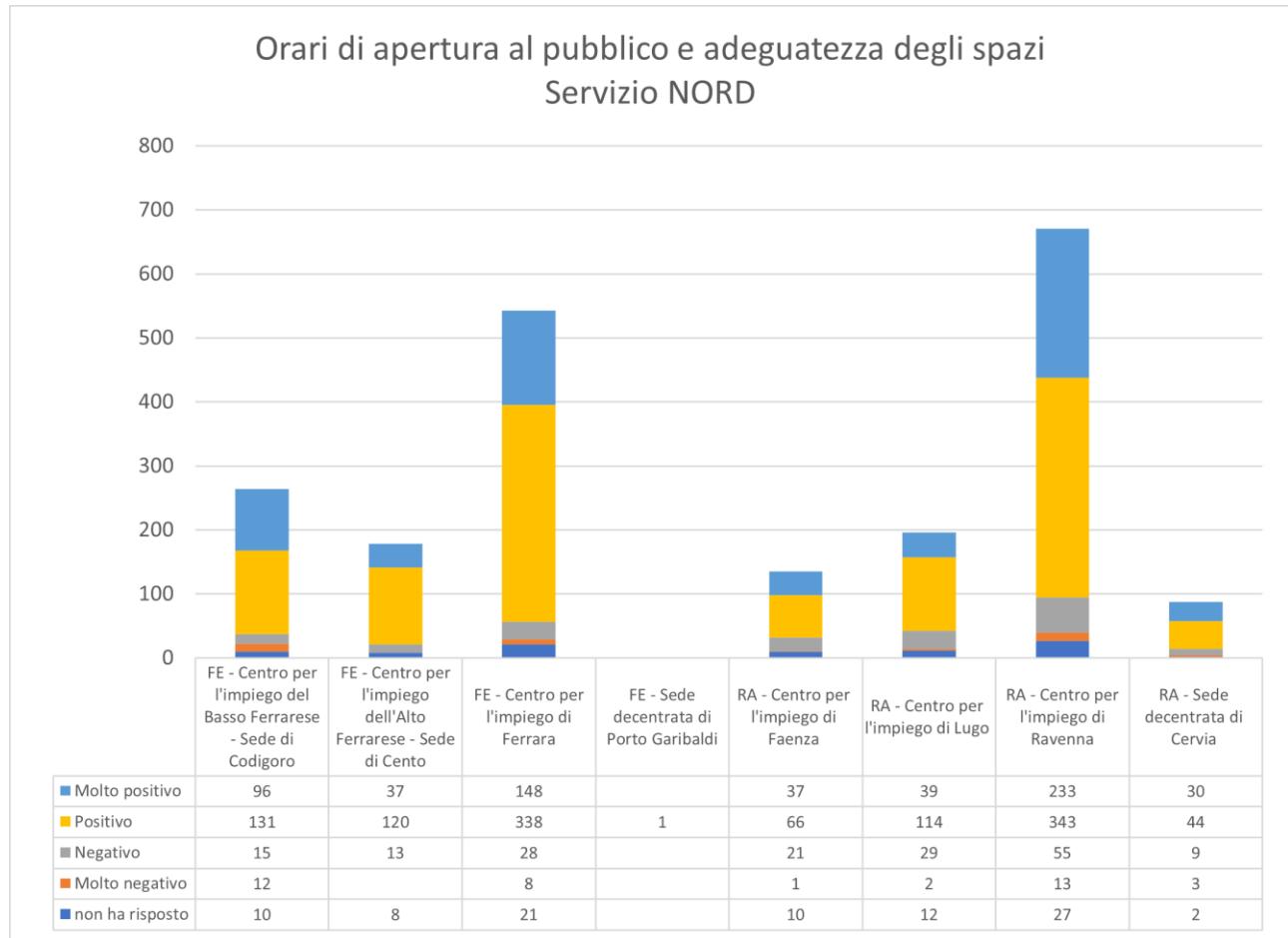


Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi Servizio EST valore medio scala Likert



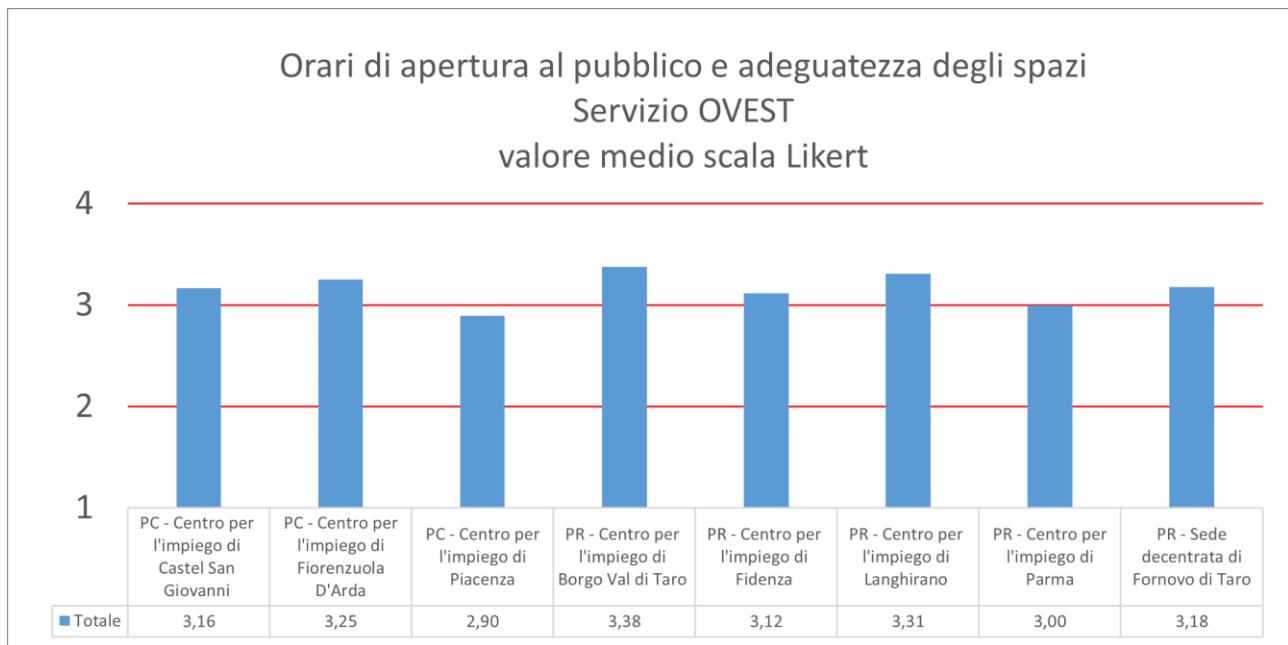
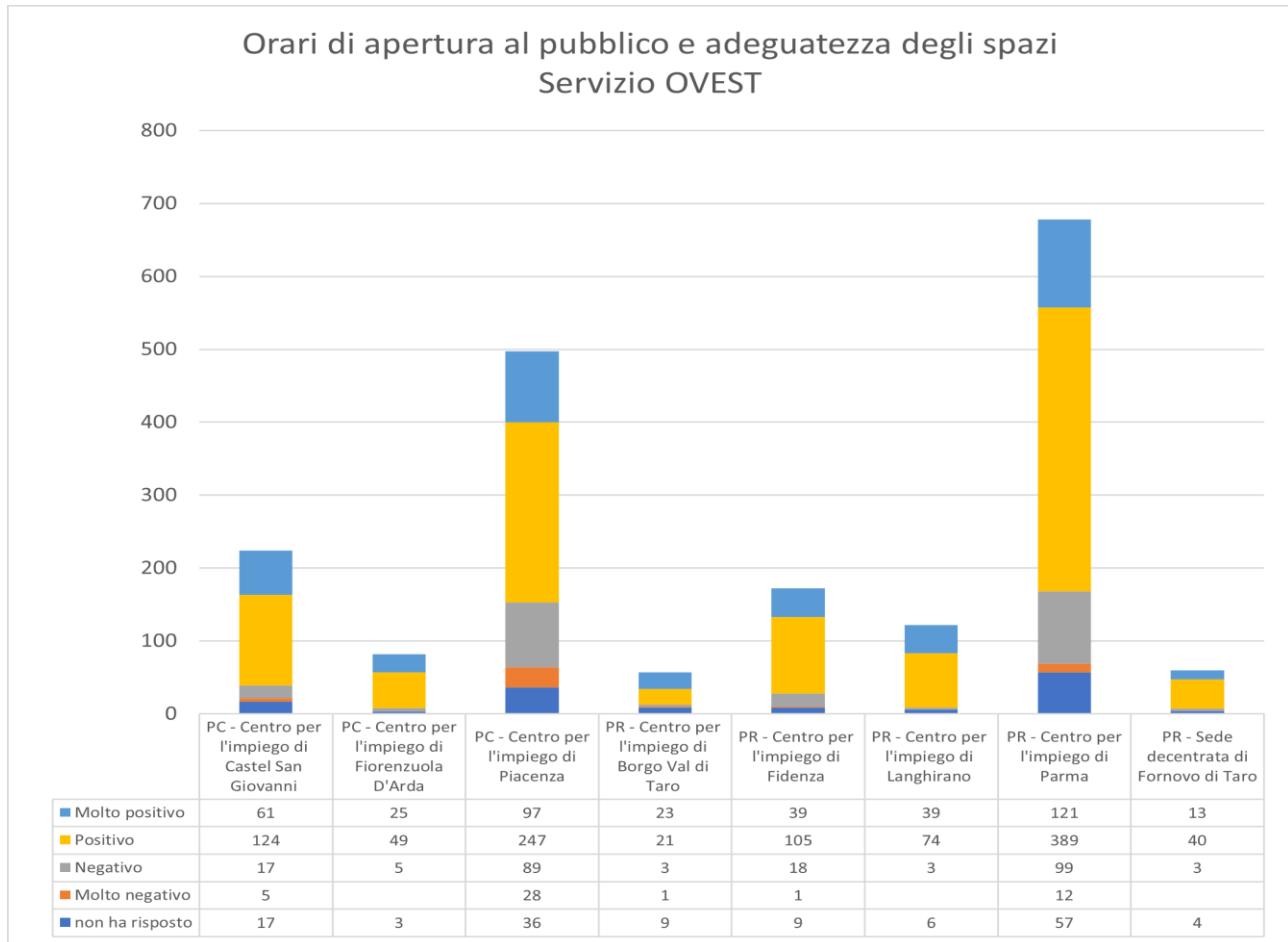
Riguardo al servizio EST le valutazioni sono nel complesso prevalentemente positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (= positivo) tranne la sede "Savignano sul Rubicone" che presenta una percentuale di valutazioni negative (risposte negativo + molto negativo) sul totale pari al 28,11% su un numero totale di rilevazioni pari a 217 unità. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 70,51% di Savignano sul Rubicone e il 97,74% di Novafeltria, con una

media pari a 88,89%. Le sedi decentrate di Cesenatico e Morciano ovviamente con, rispettivamente, 6 e 1 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.



Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso positive: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia

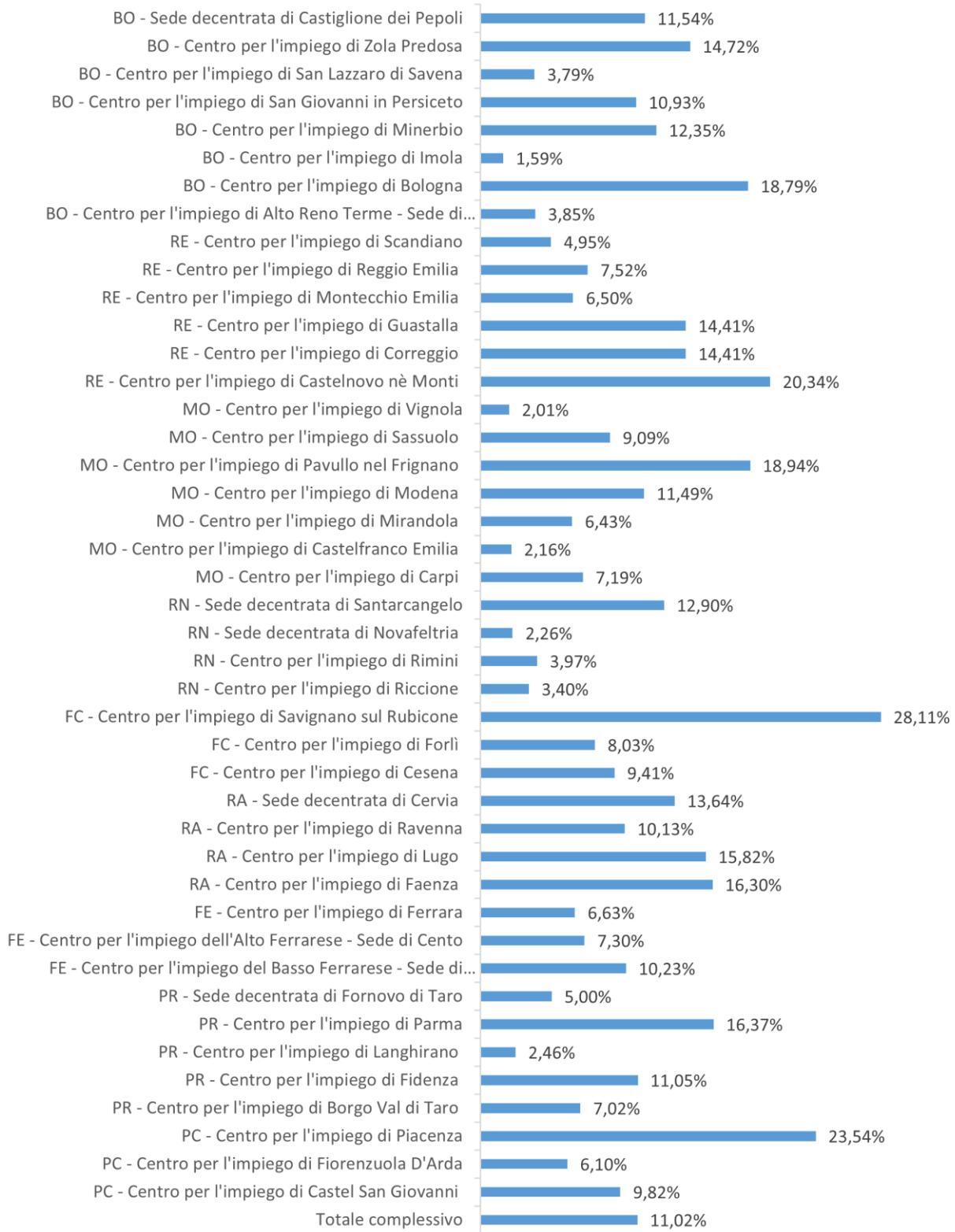
tra il 76,30% della sede di Faenza e l'89,50% della sede di Ferrara, con una media pari a 85,60%. La sede decentrata di Porto Garibaldi ovviamente con una sola osservazione non è statisticamente rilevante.



Il servizio OVEST riguardo il primo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso positive: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo), tranne nel caso della sede di Piacenza (2,90), che presenta una percentuale di valutazioni negative (risposte negativo + molto negativo) sul totale pari al 23,54% su numero totale di 497 unità rilevate. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto

positivo) in ogni sede varia tra il 69,22% della sede di Piacenza e il 92,62% della sede di Langhirano, con una media pari al 77,55%.

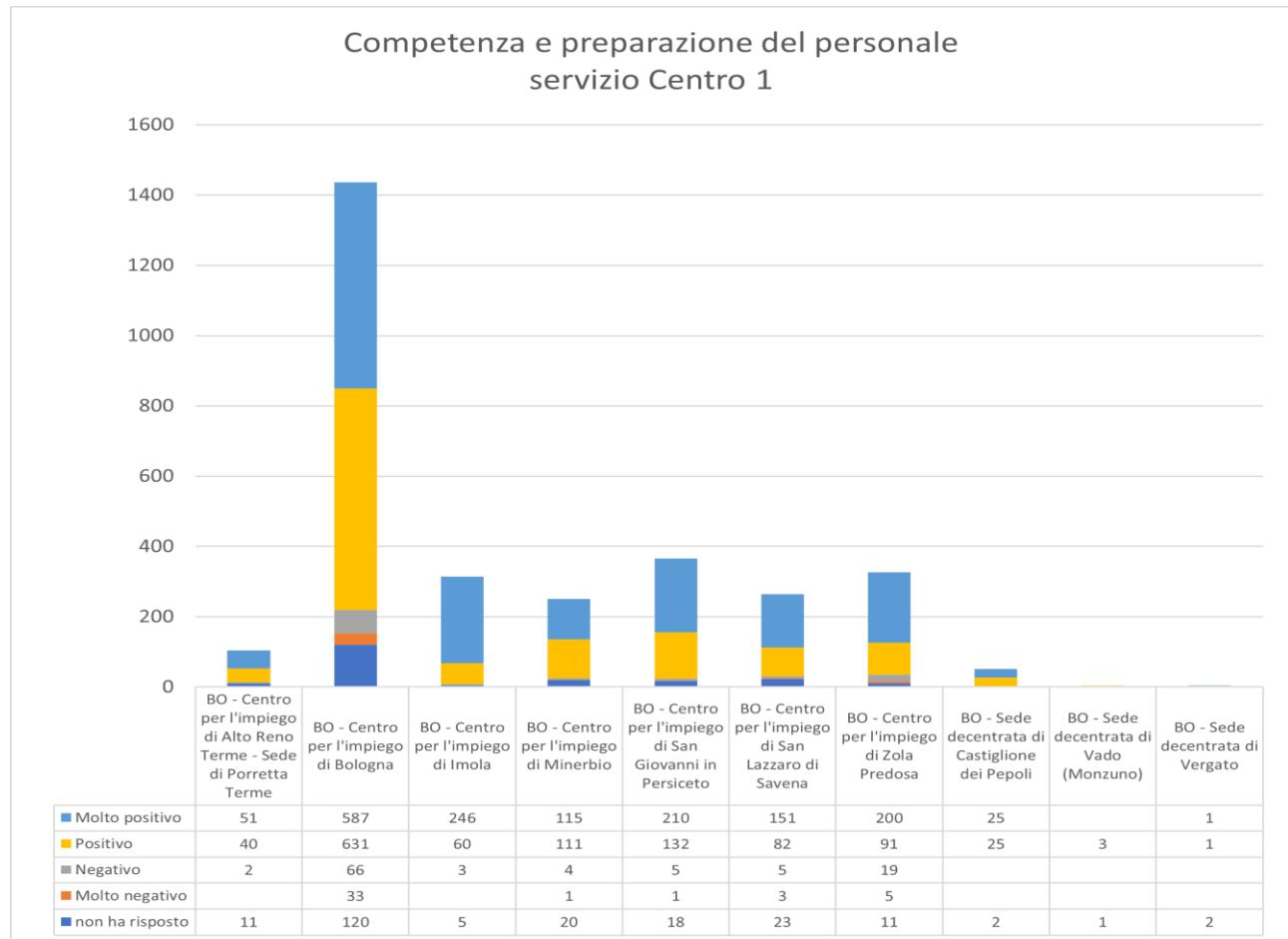
Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi % valutazioni negative sul totale per centro impiego

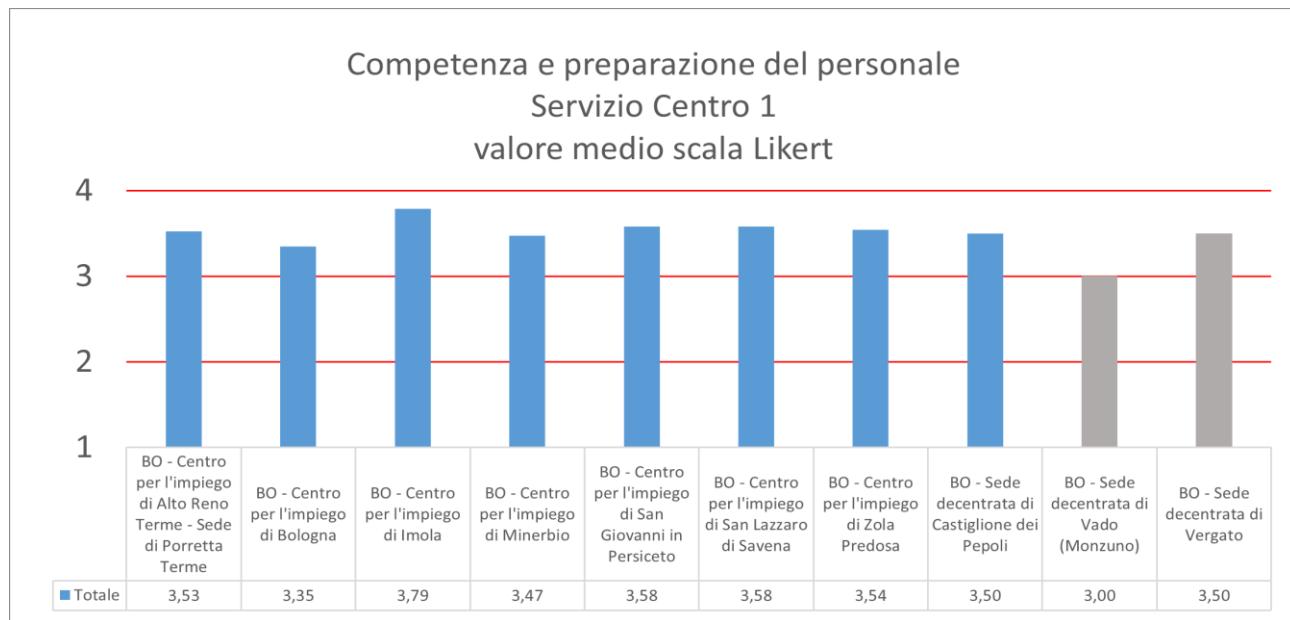


Questo grafico mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo), per il primo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Si evidenziano le sedi con un valore superiore al 15%: Savignano sul Rubicone (28,11%), Piacenza (23,54%), Castelnovo nè monti (20,34%), Pavullo nel Frignano (18,94%), Bologna (18,79%), Parma (16,37%), Faenza (16,30%), Lugo (15,82%).

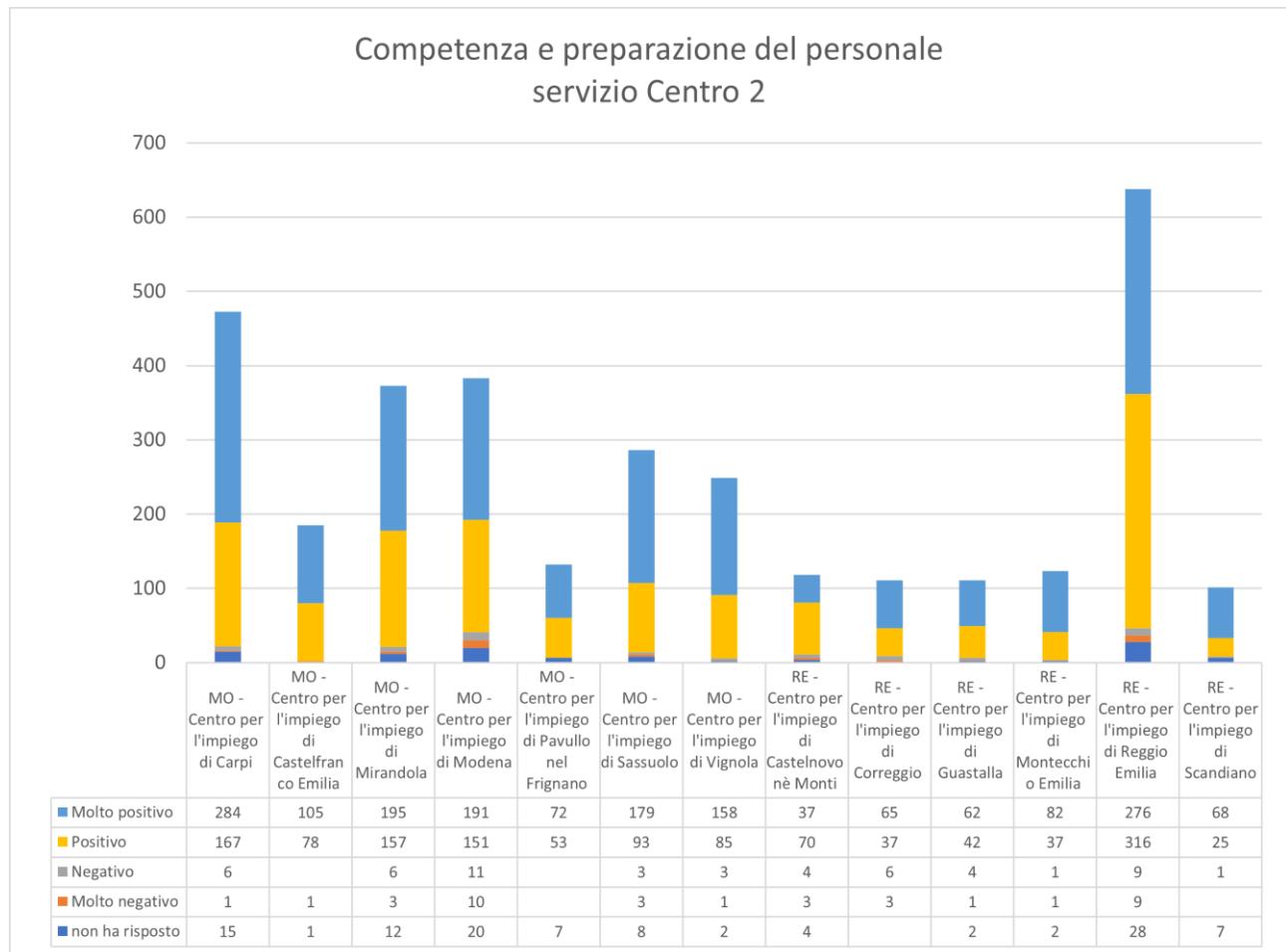
B) Competenza e preparazione del personale

Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi **per servizio ambito territoriale** relativamente al secondo aspetto analizzato:

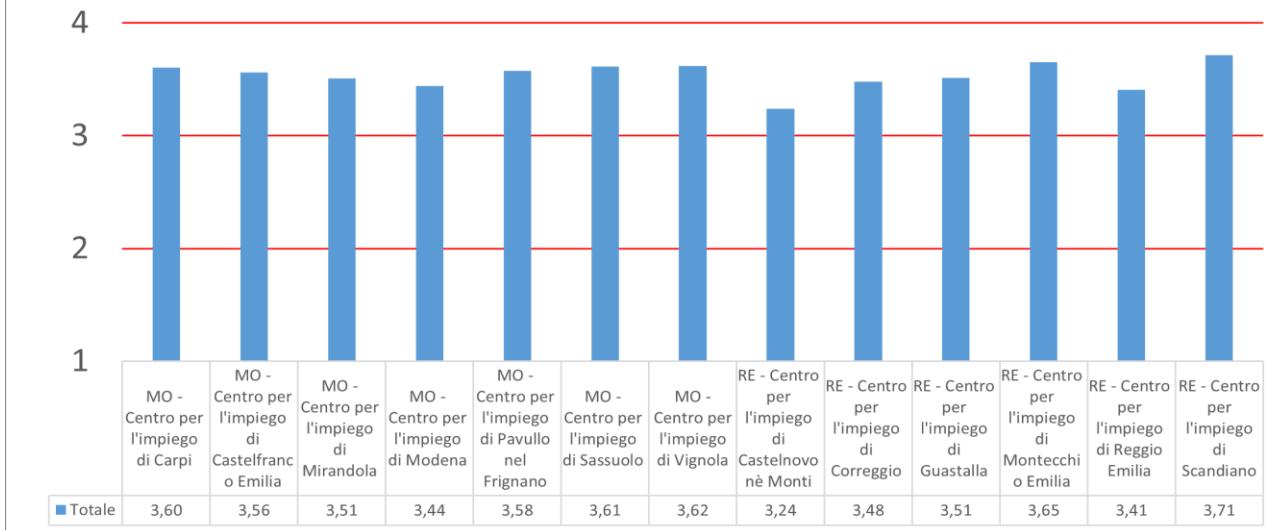




Le valutazioni sulla “competenza e preparazione del personale” relativamente alle sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’84,77% della sede di Bologna e il 97,45% di Imola, con una media pari all’88,47% sull’intero servizio. Come già accennato non consideriamo i valori di Vado e Vergato causa scarsità di valutazioni pervenute (rispettivamente 4 e 4).



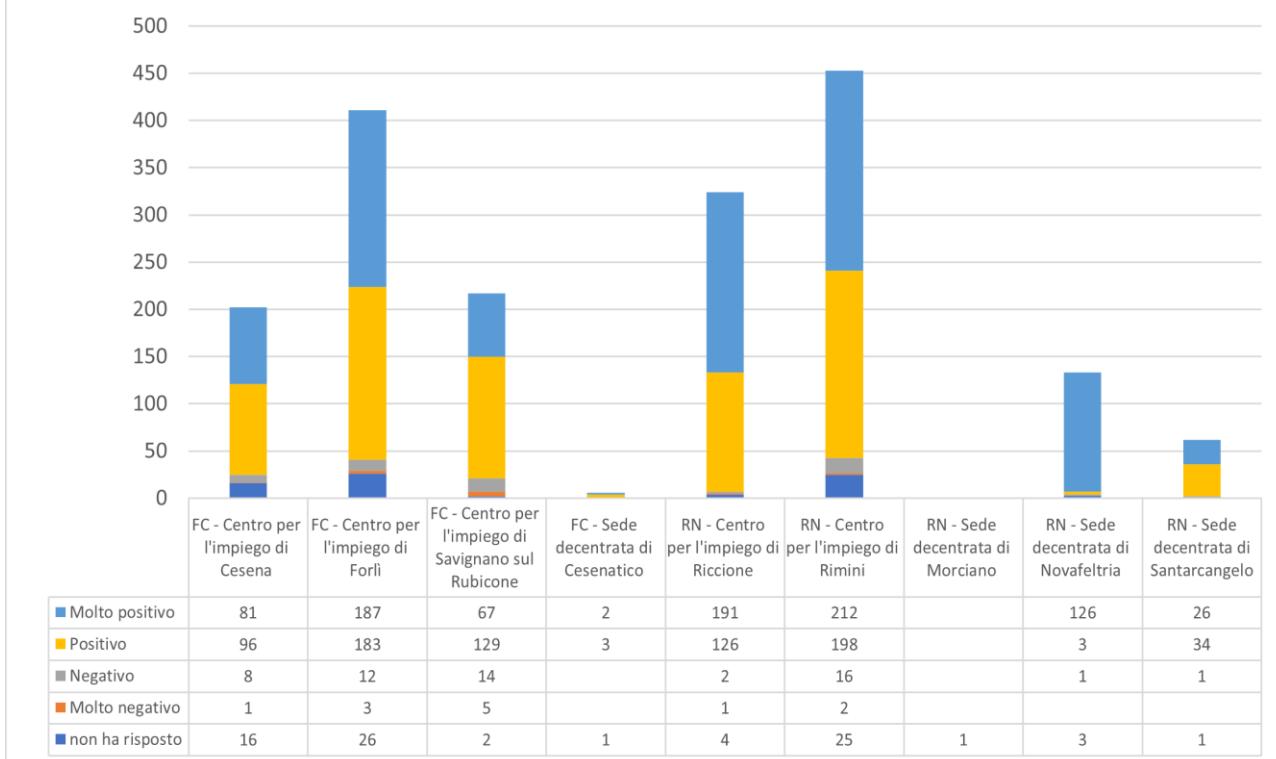
Competenza e preparazione del personale Servizio Centro 2 valore medio scala Likert

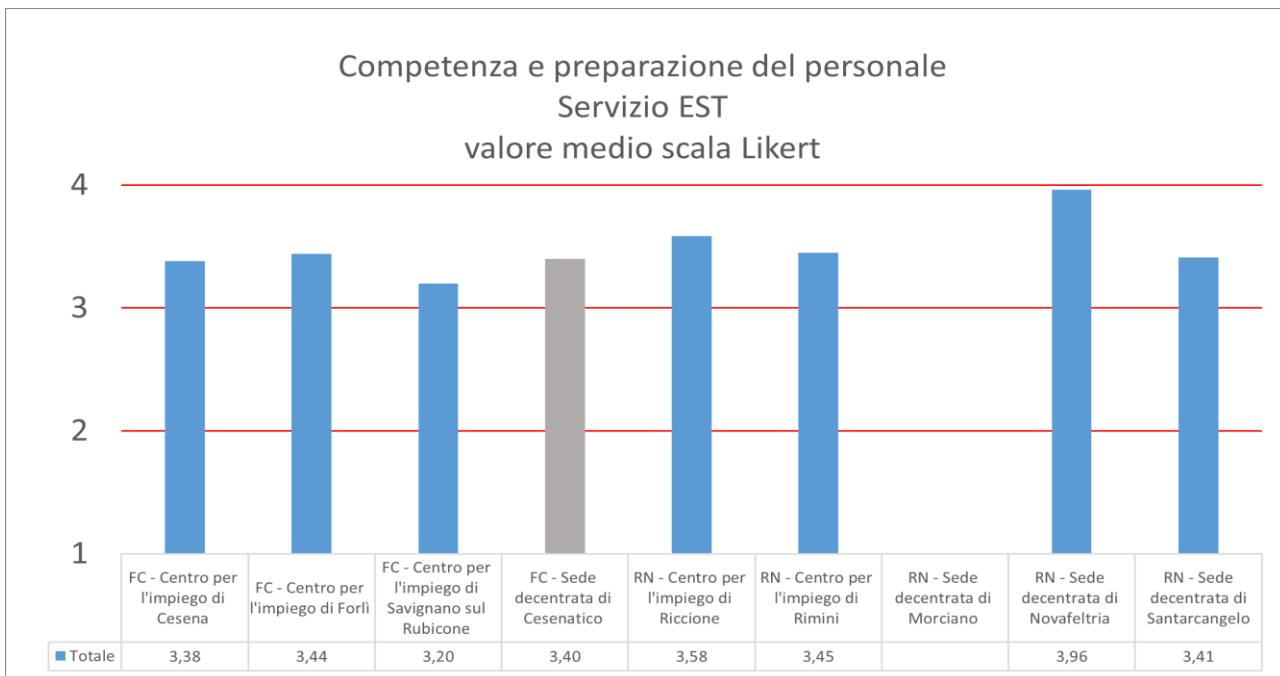


Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenza un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’89,30% di della sede di Modena e il 98,92% di Castelfranco Emilia, con una media del 93,97%.

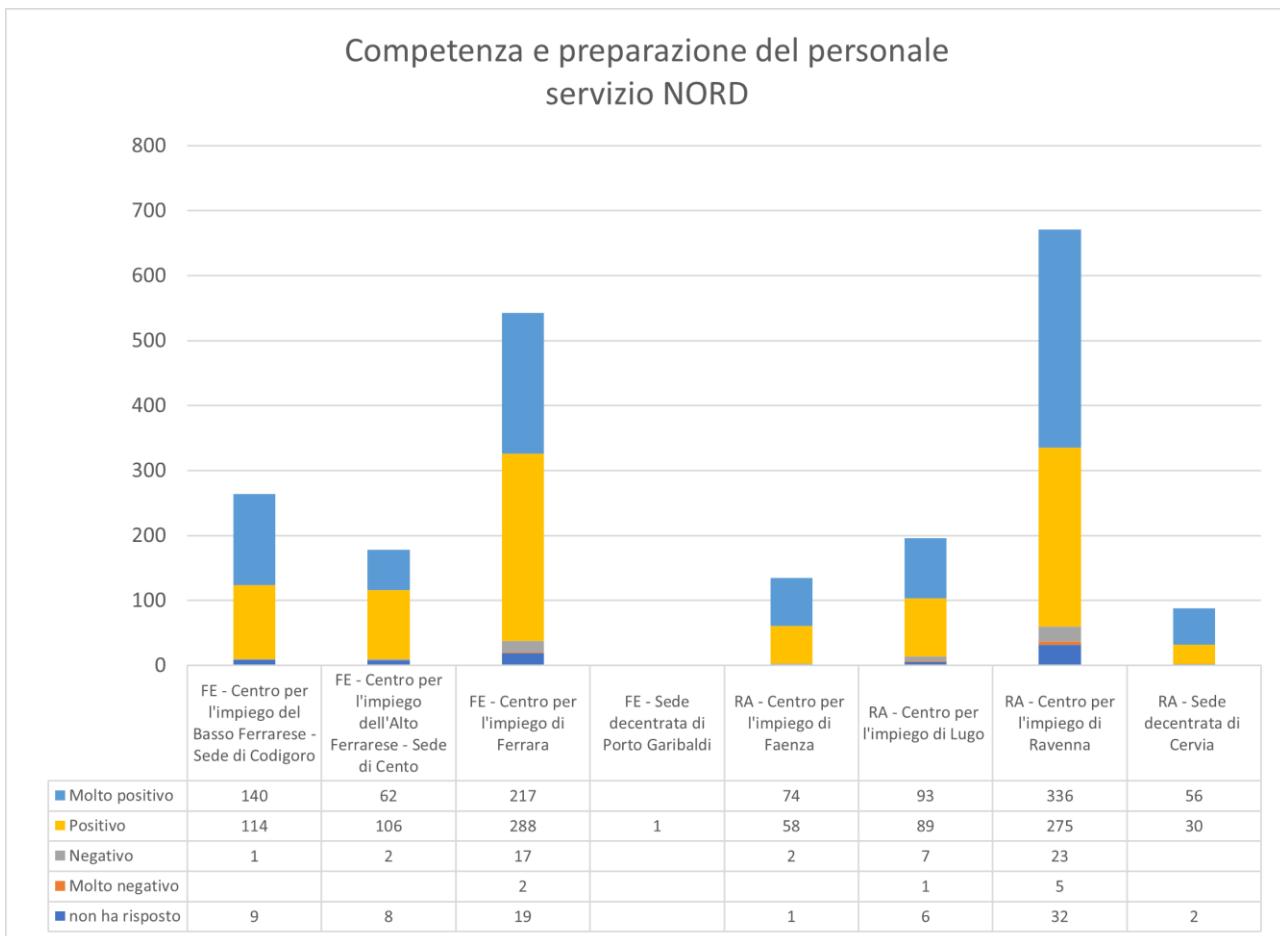
Si rileva, nuovamente, il fenomeno della scarsità di questionari arrivati da Modena rispetto alle altre sedi limitrofe di provincia e agli altri capoluoghi di provincia.

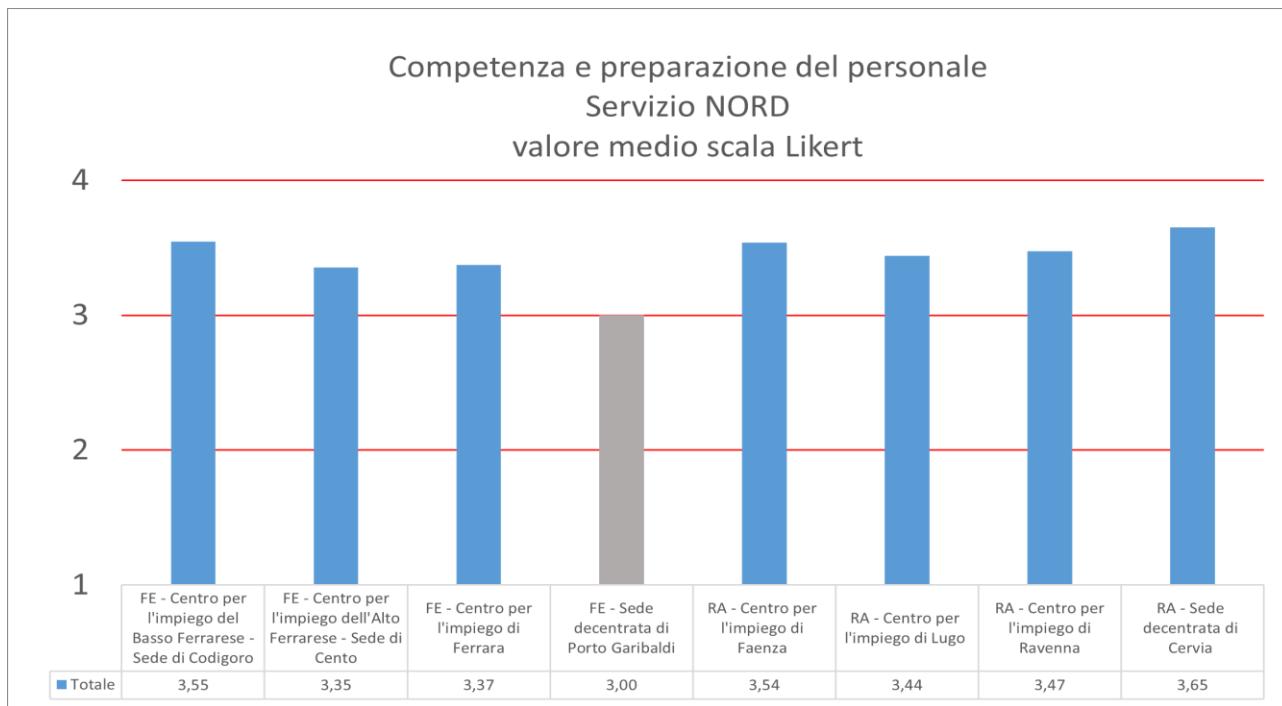
Competenza e preparazione del personale servizio EST



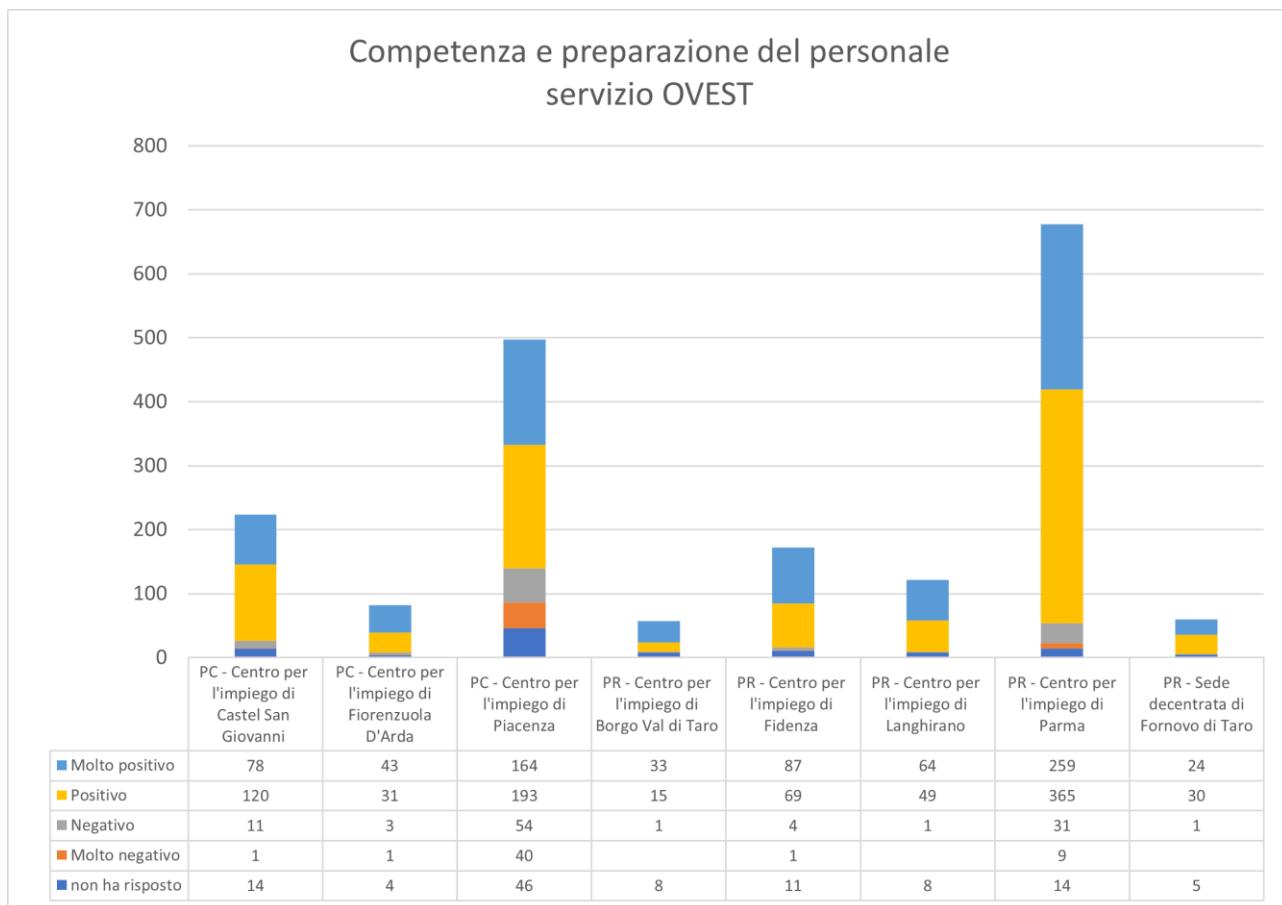


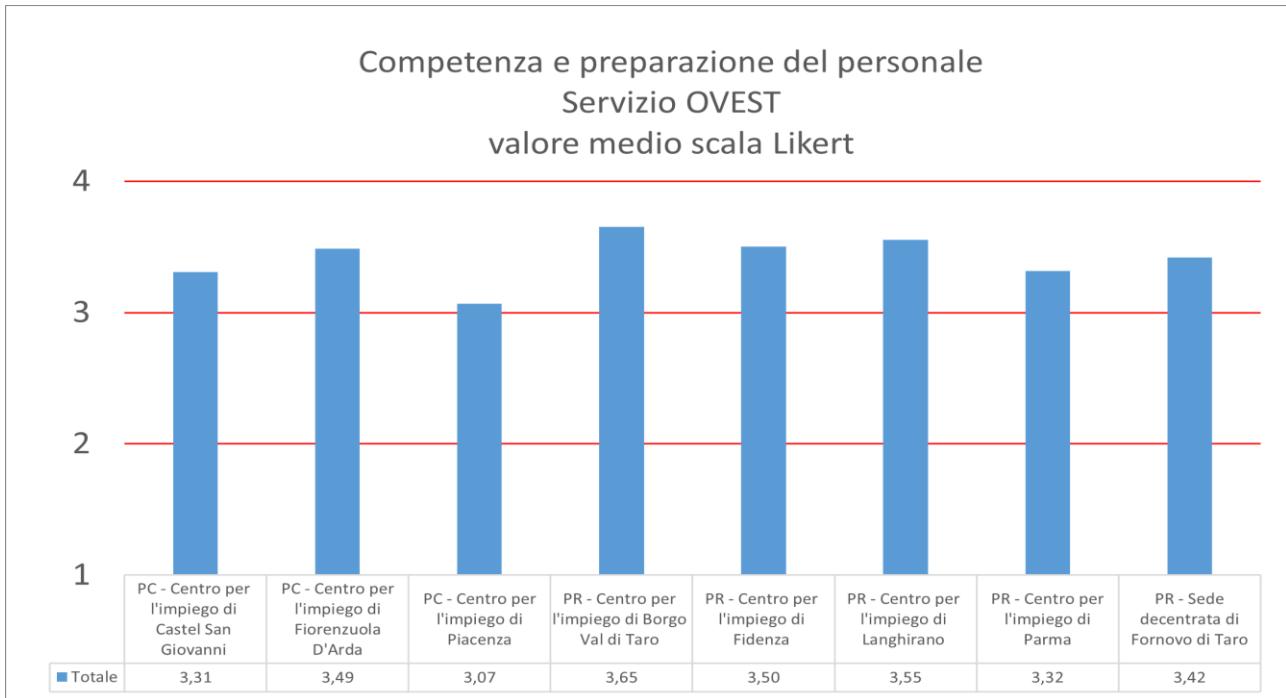
Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. Il grafico dei valori medi mostra livelli delle barre sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'87,62% della sede di Cesena e il 97,84% di Riccione, con una media pari a 91,98%. Le sedi decentrate di Cesenatico e Morciano con, rispettivamente, 6 e 1 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.





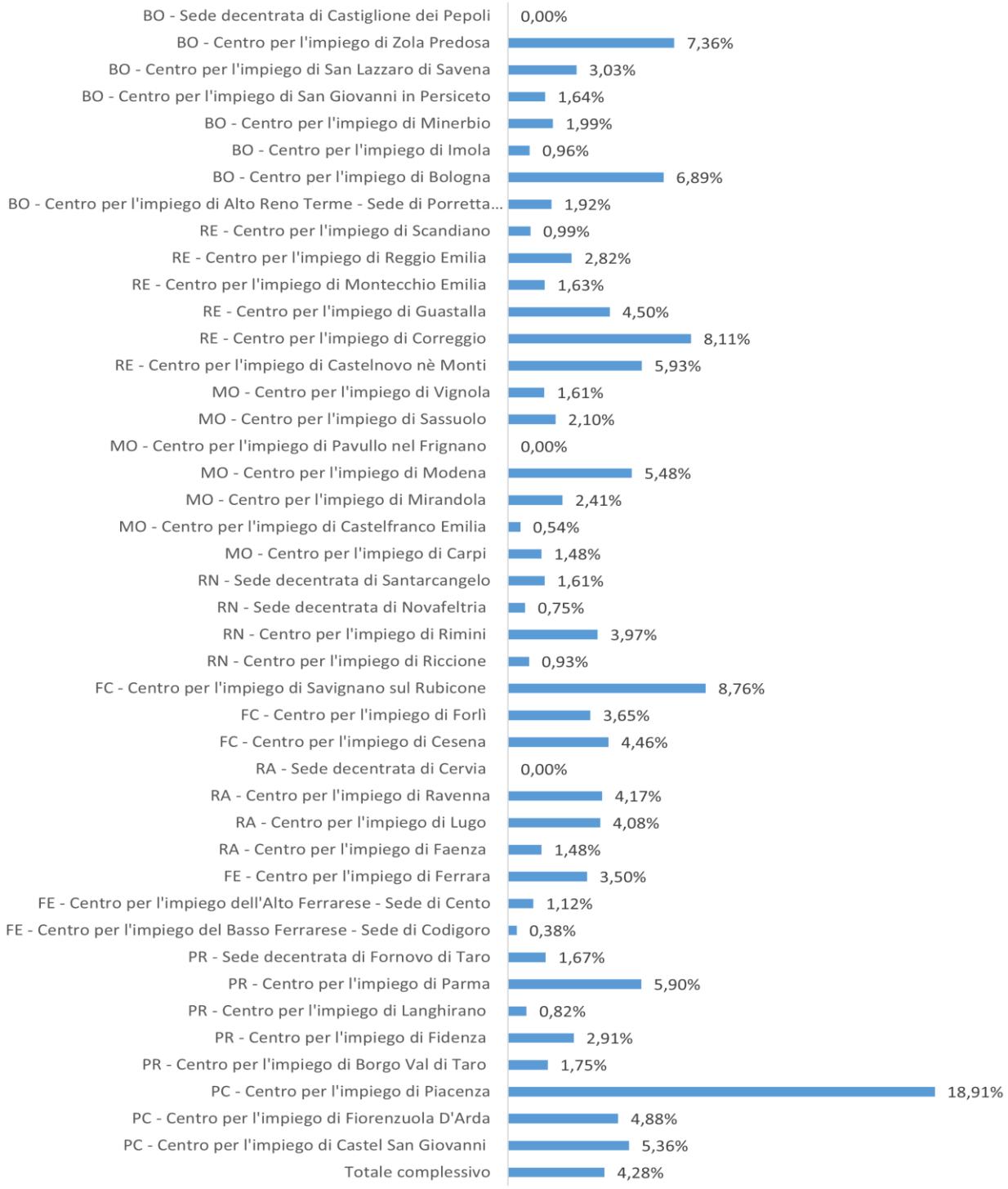
Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 91,06% della sede di Ravenna e il 97,78% della sede di Faenza, con una media pari a 93,40%. La sede decentrata di Porto Garibaldi con una sola osservazione non è statisticamente rilevante.





Il servizio OVEST riguardo al secondo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 71,83% della sede di Piacenza e il 92,62% della sede di Langhirano, con una media pari al 85,84%.

Competenza e preparazione del personale % valutazioni negative sul totale per centro impiego

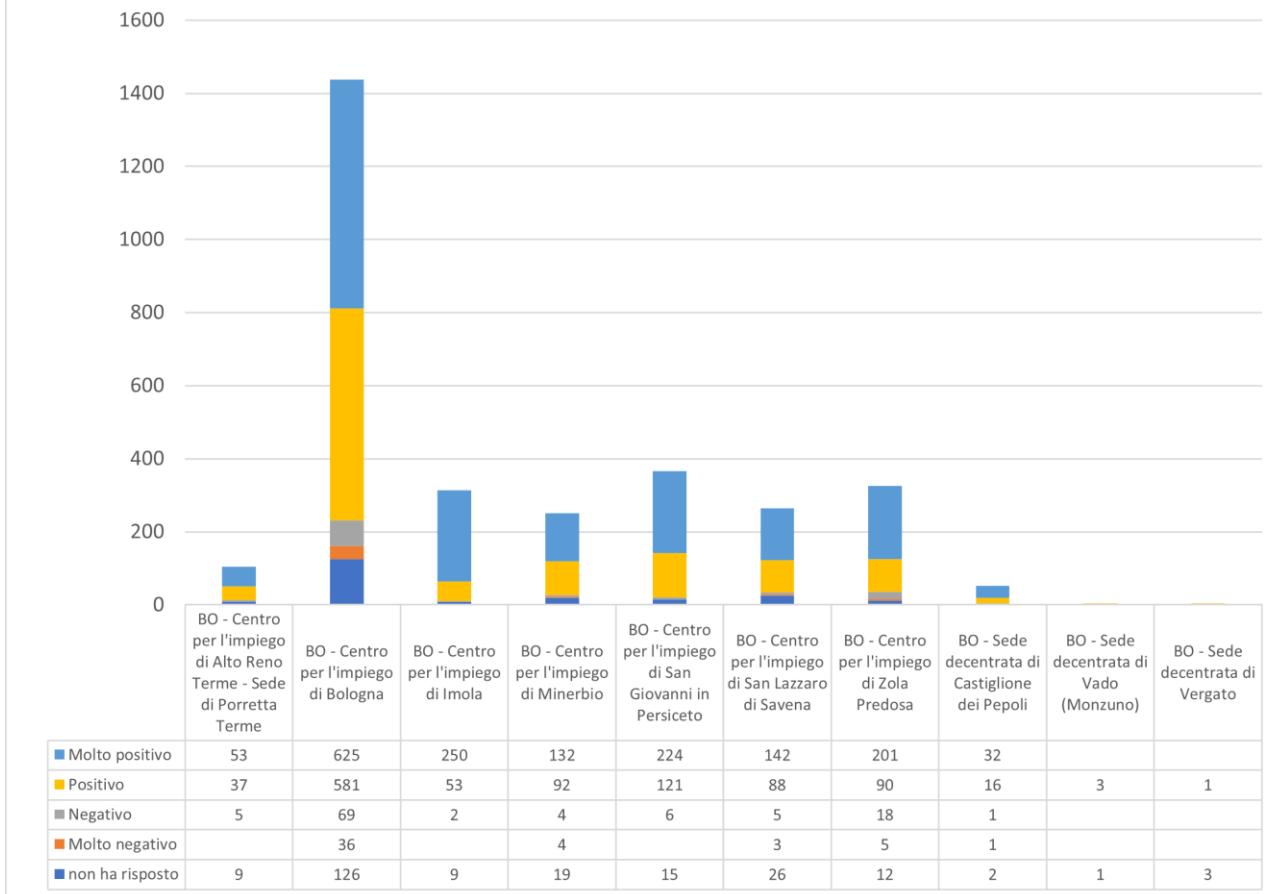


Questo grafico mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo), per il secondo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. L'unica sede con un valore superiore al 15% è Piacenza con il 18,91%.

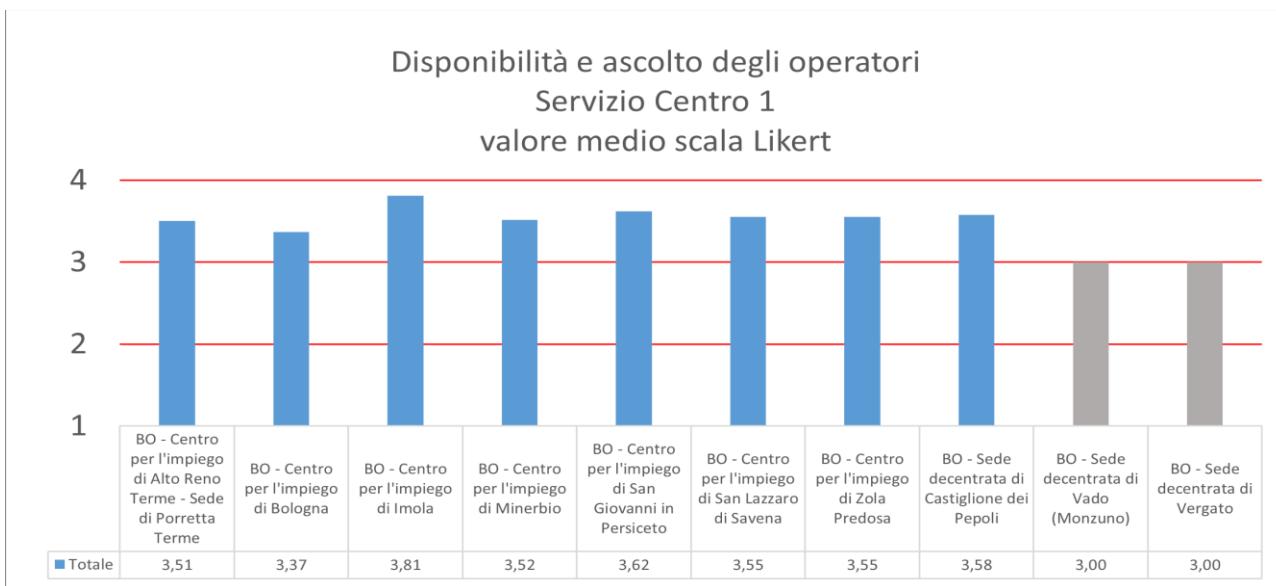
C) Disponibilità e ascolto degli operatori

Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per **servizio ambito territoriale** relativamente al terzo aspetto analizzato:

Disponibilità e ascolto degli operatori servizio Centro 1

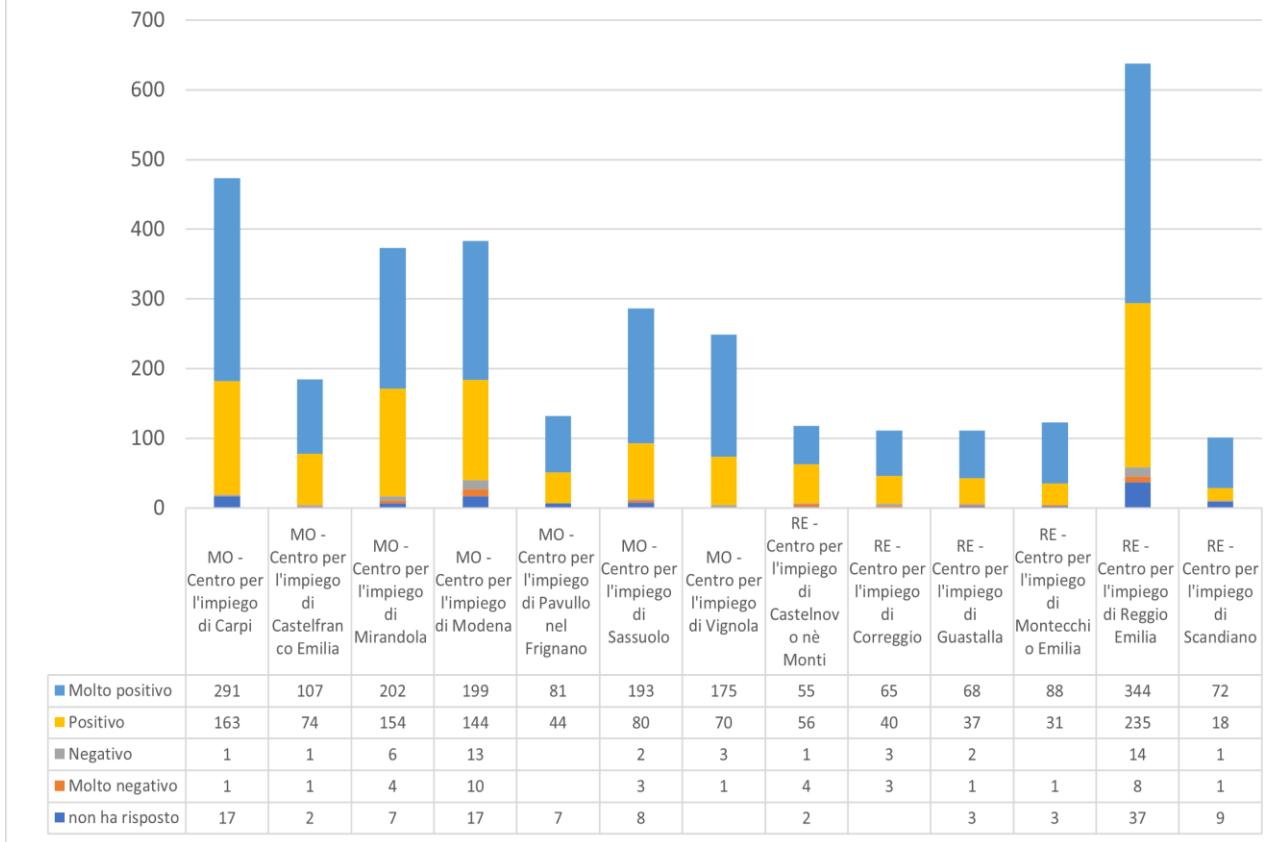


Disponibilità e ascolto degli operatori Servizio Centro 1 valore medio scala Likert



Le valutazioni pervenute relativamente all'aspetto “disponibilità ed ascolto degli operatori” per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’83,94% della sede di Bologna e il 96,50% di Imola, con una media pari all’87,80% sull’intero servizio. Come già accennato non consideriamo i valori di Vado e Vergato causa scarsità di valutazioni pervenute (rispettivamente 4 e 4).

Disponibilità e ascolto degli operatori servizio Centro 2

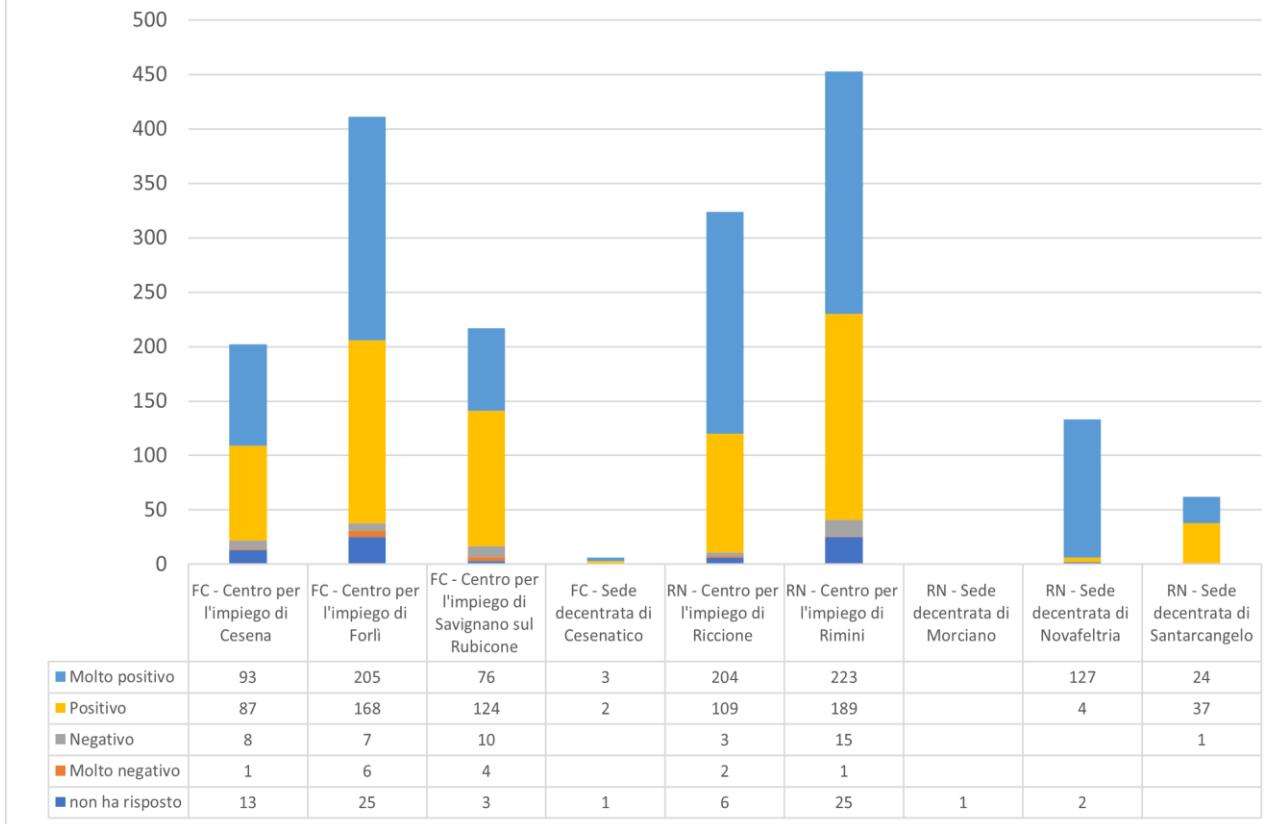


Disponibilità e ascolto degli operatori Servizio Centro 2 valore medio scala Likert

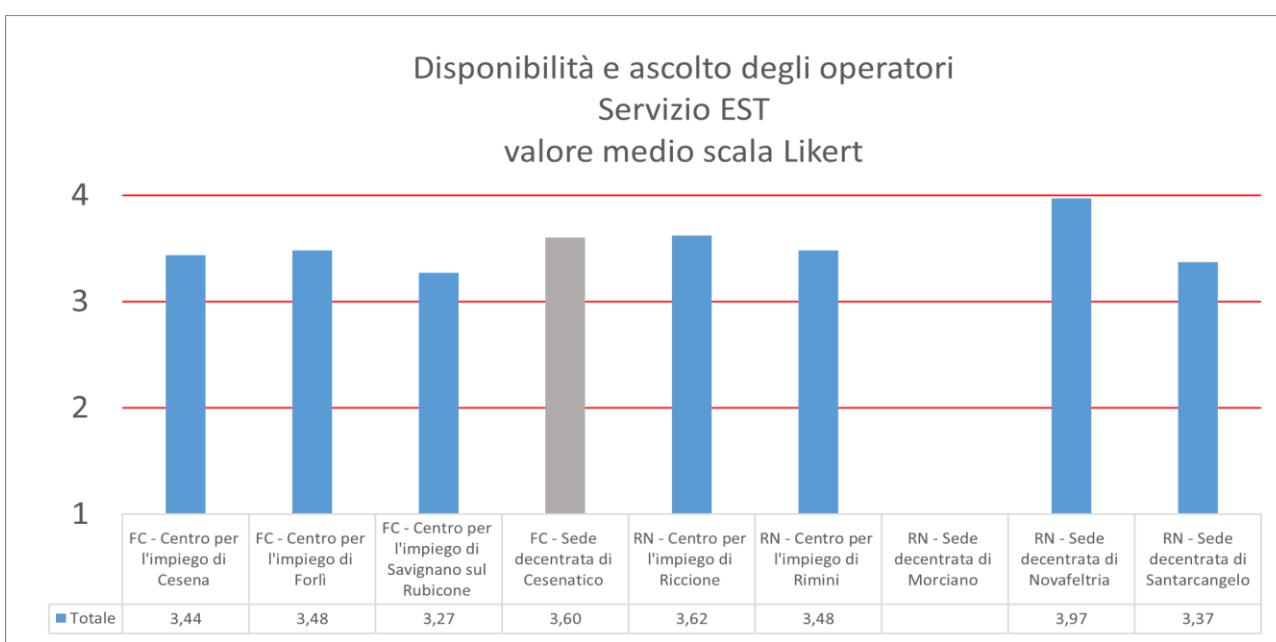


Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a "positivo" in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenza un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'89,11% della sede di Scandiano e il 98,39% di Vignola, con una media del 94% sul totale per il servizio Centro2.

Disponibilità e ascolto degli operatori servizio EST

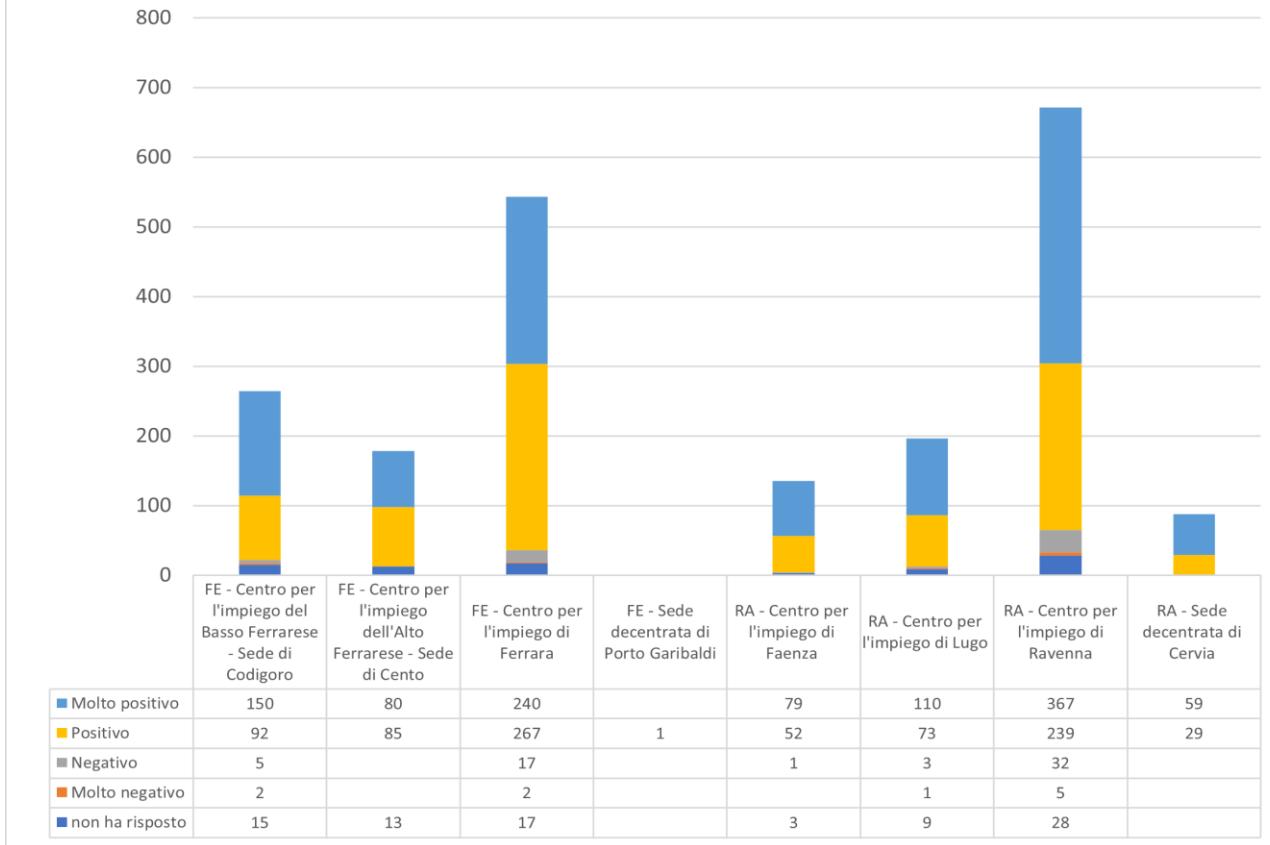


Disponibilità e ascolto degli operatori Servizio EST valore medio scala Likert

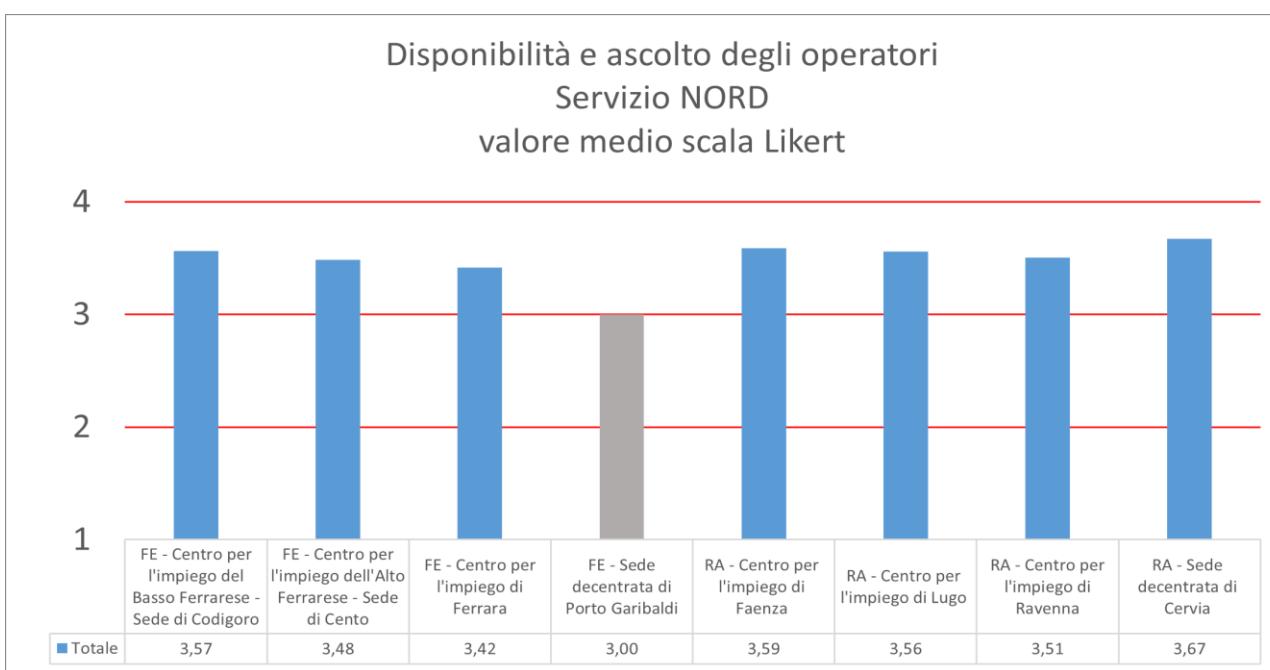


Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. Il grafico dei valori medi mostra livelli delle barre sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'89,11% della sede di Cesena e il 98,50% di Novafeltria, con una media pari a 92,59%. Le sedi decentrate di Cesenatico e Morciano con, rispettivamente, 6 e 1 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.

Disponibilità e ascolto degli operatori servizio NORD

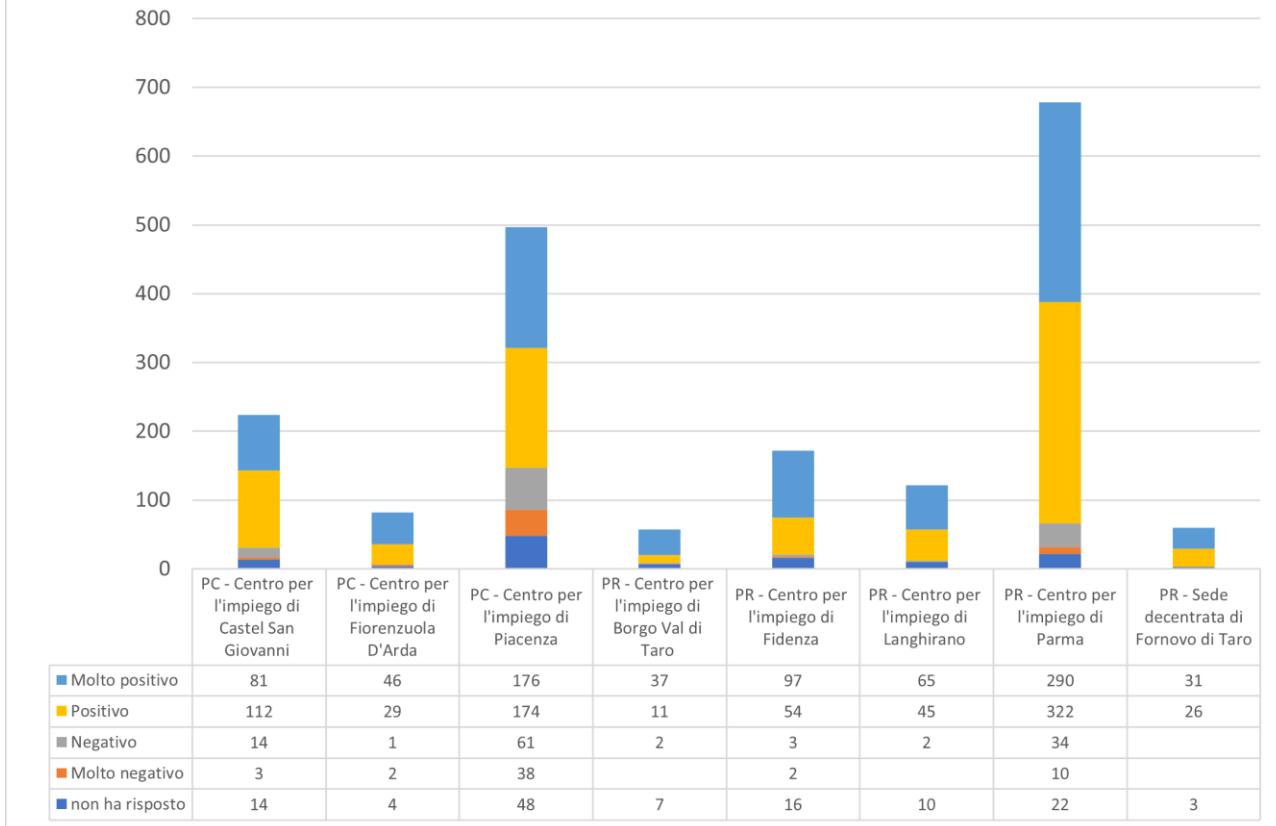


Disponibilità e ascolto degli operatori Servizio NORD valore medio scala Likert

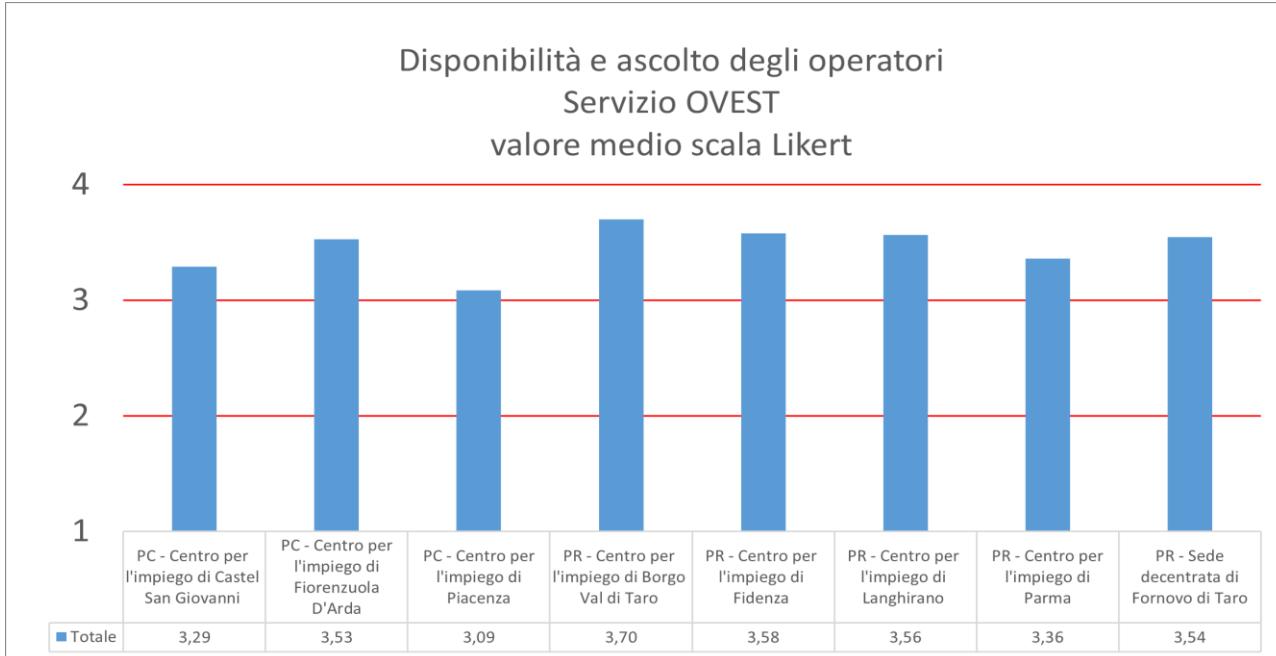


Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 90,31 % della sede di Ravenna e il 100% della sede decentrata di Cervia, con una media pari a 92,63%. La sede decentrata di Porto Garibaldi con una sola osservazione non è statisticamente rilevante.

Disponibilità e ascolto degli operatori servizio OVEST

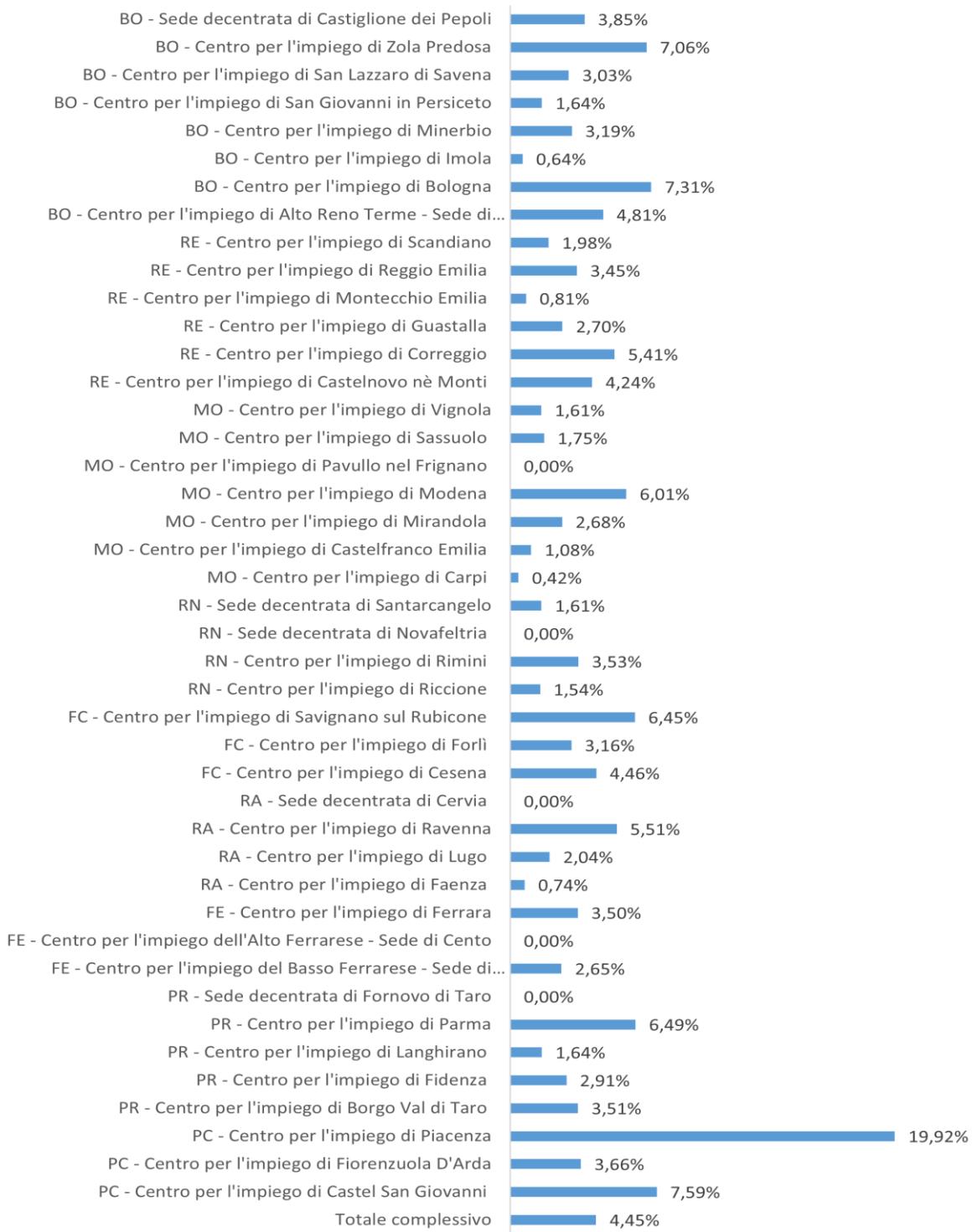


Disponibilità e ascolto degli operatori Servizio OVEST valore medio scala Likert



Il servizio OVEST riguardo al terzo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 70,42% della sede di Piacenza e il 95% della sede di decentrata di Fornovo, con una media pari al 84,36%.

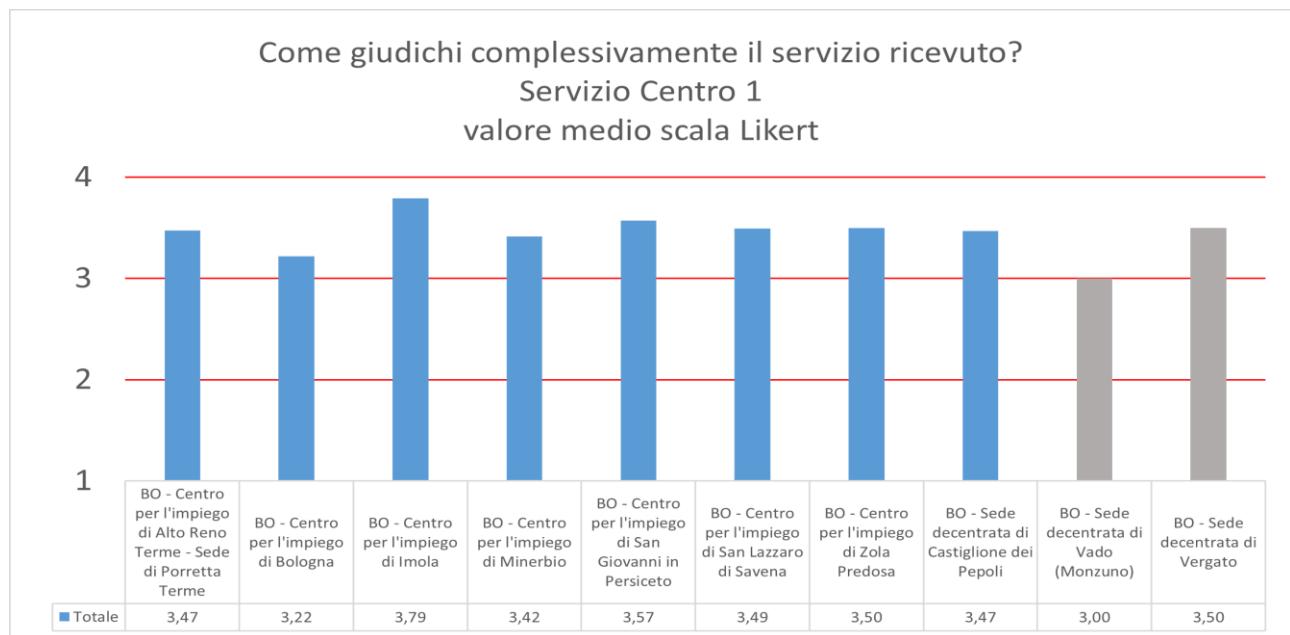
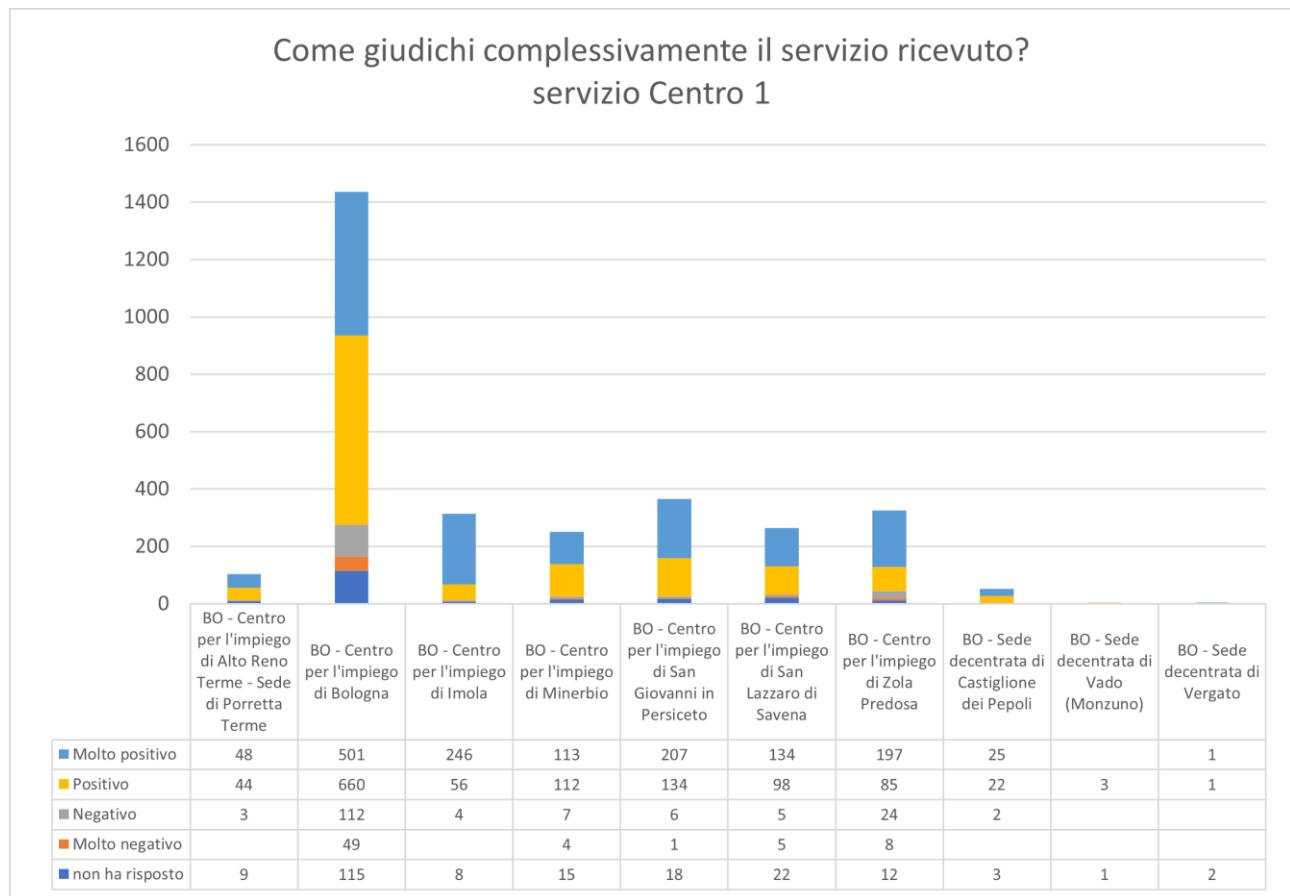
Disponibilità e ascolto degli operatori % valutazioni negative sul totale per centro impiego



Il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo) per il terzo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego ci indica complessivamente valori sempre inferiori al 15% (ed anche al 10%), l'unica sede con un valore superiore è Piacenza con il 19,92%.

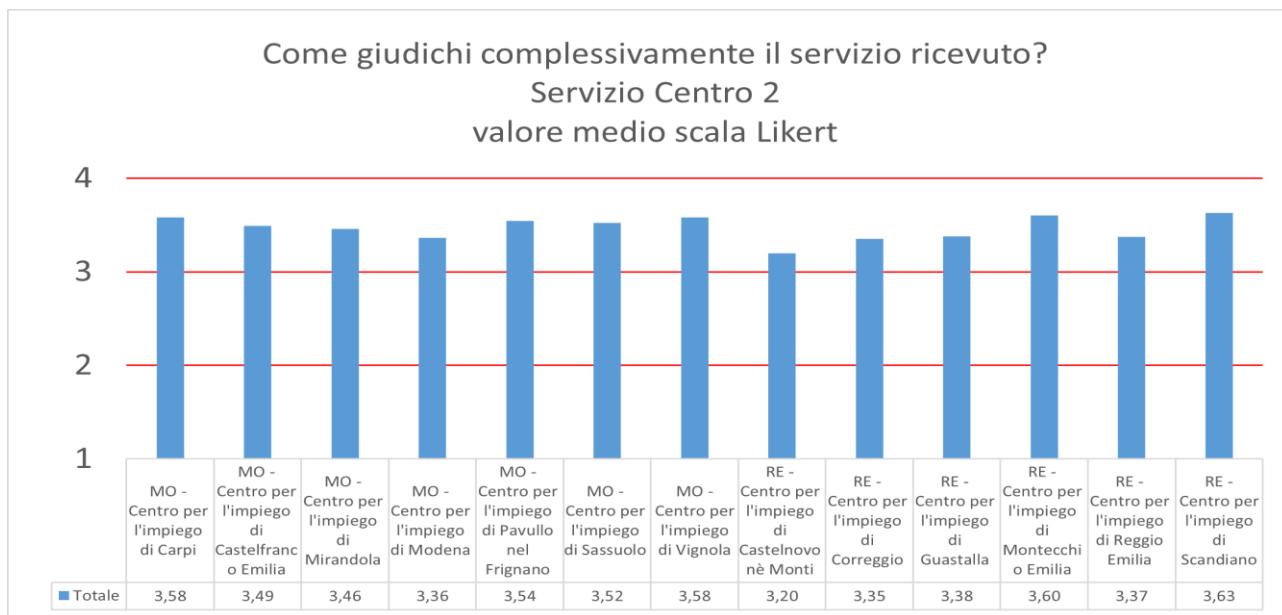
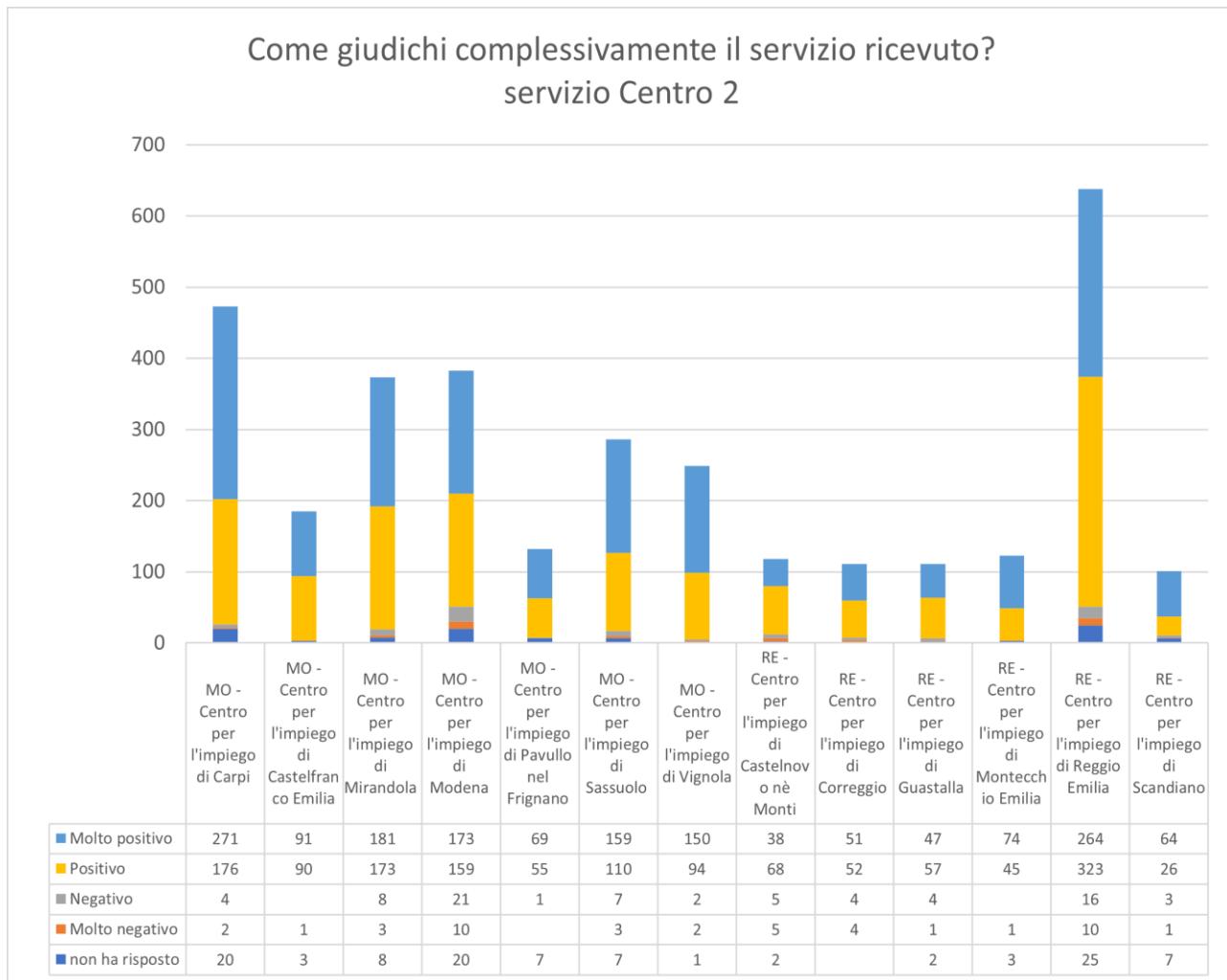
D) Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?

Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio ambito territoriale relativamente al quarto aspetto analizzato:



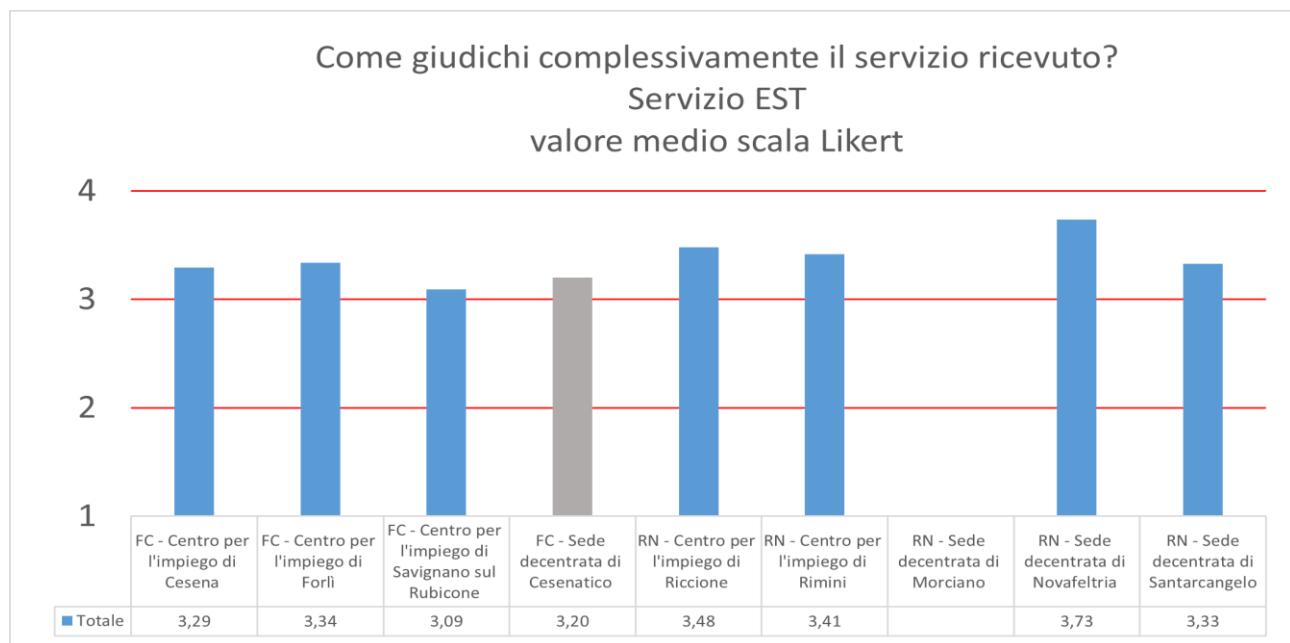
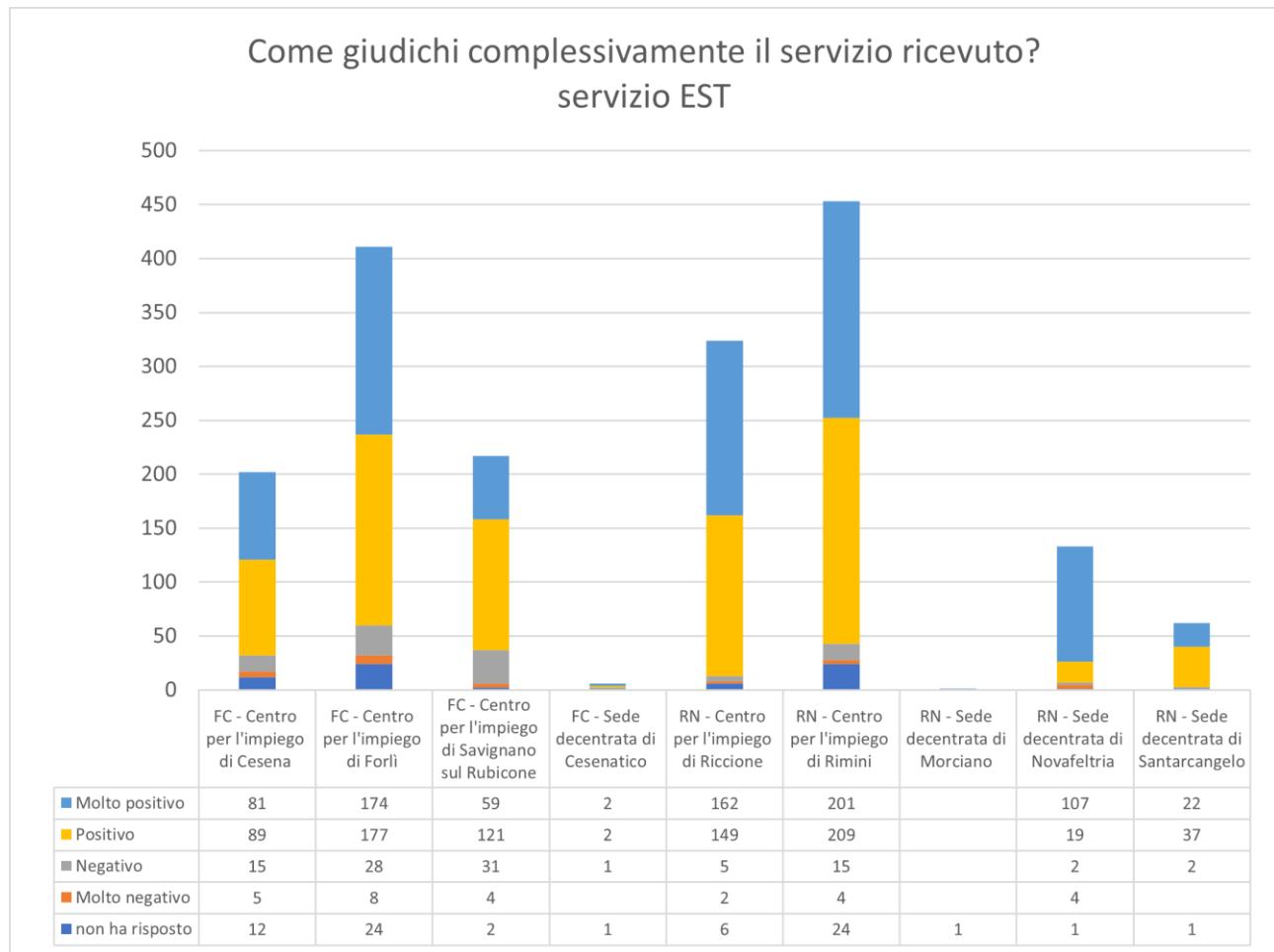
Le valutazioni pervenute relativamente al quarto aspetto analizzato per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia

tra l'80,81% della sede di Bologna e il 96,18% di Imola, con una media pari all'86,07% sull'intero servizio. Come già accennato non si considerano rilevanti valori di Vado e Vergato.



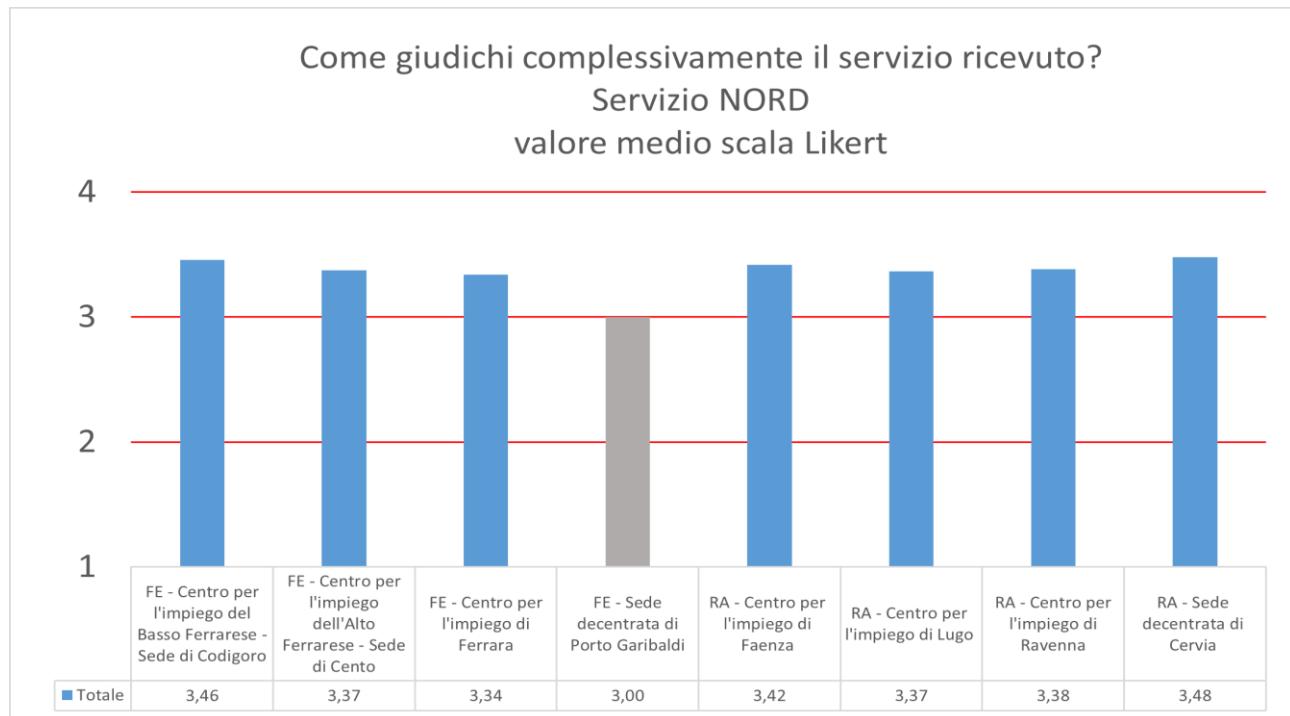
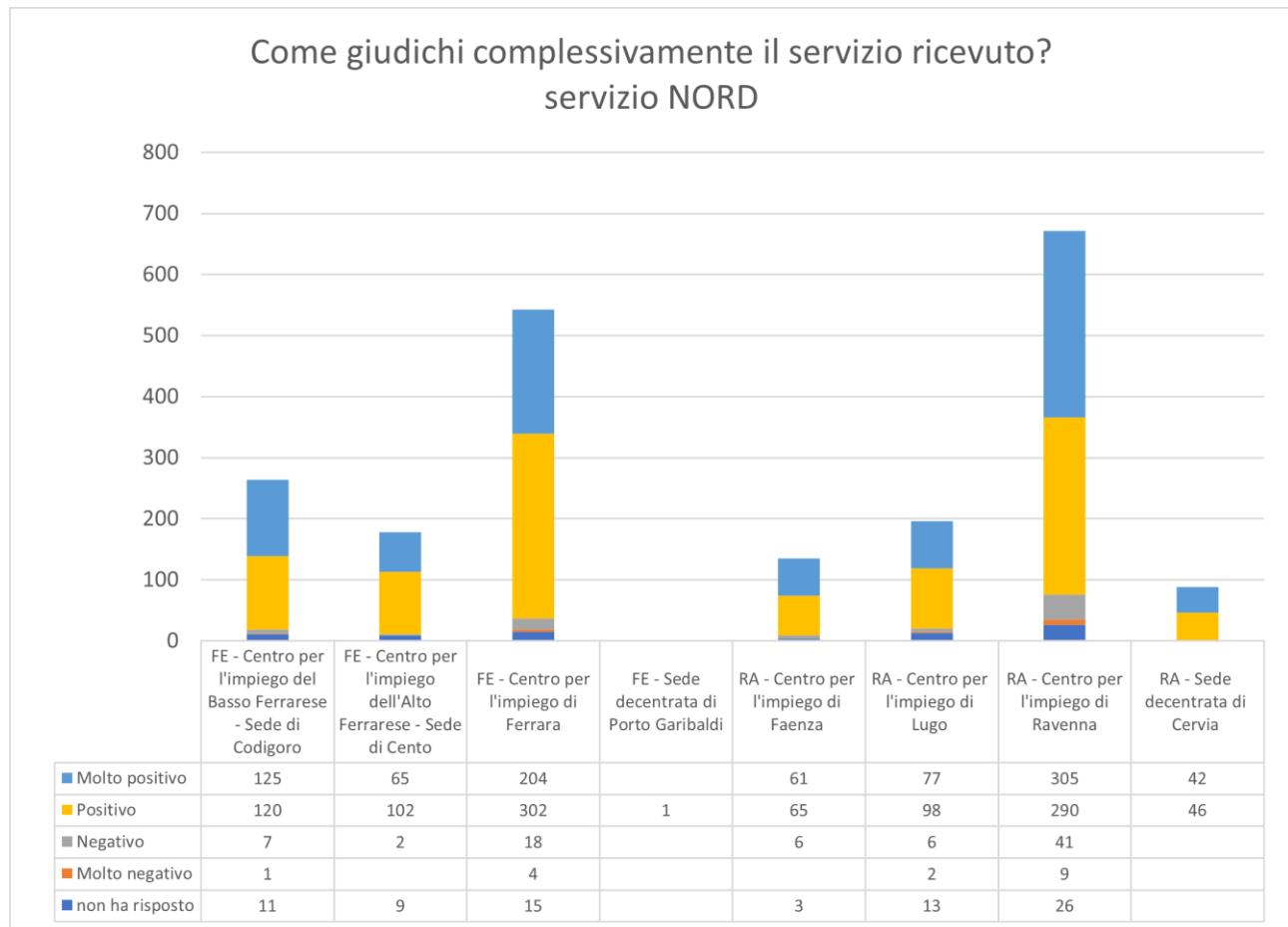
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a "positivo" in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenza un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo +

molto positivo) in ogni sede varia tra l'86,68% di della sede di Modena e il 97,99% di Vignola, con una media del 93,21% sul totale per il servizio Centro2.



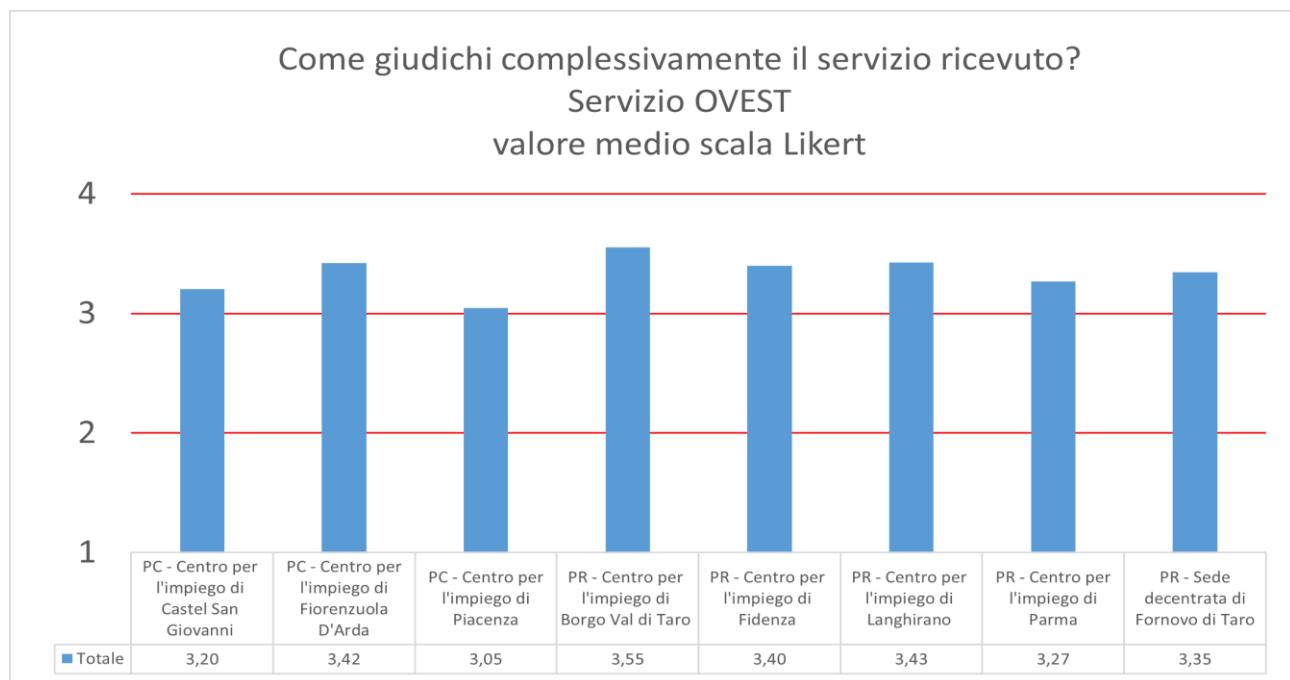
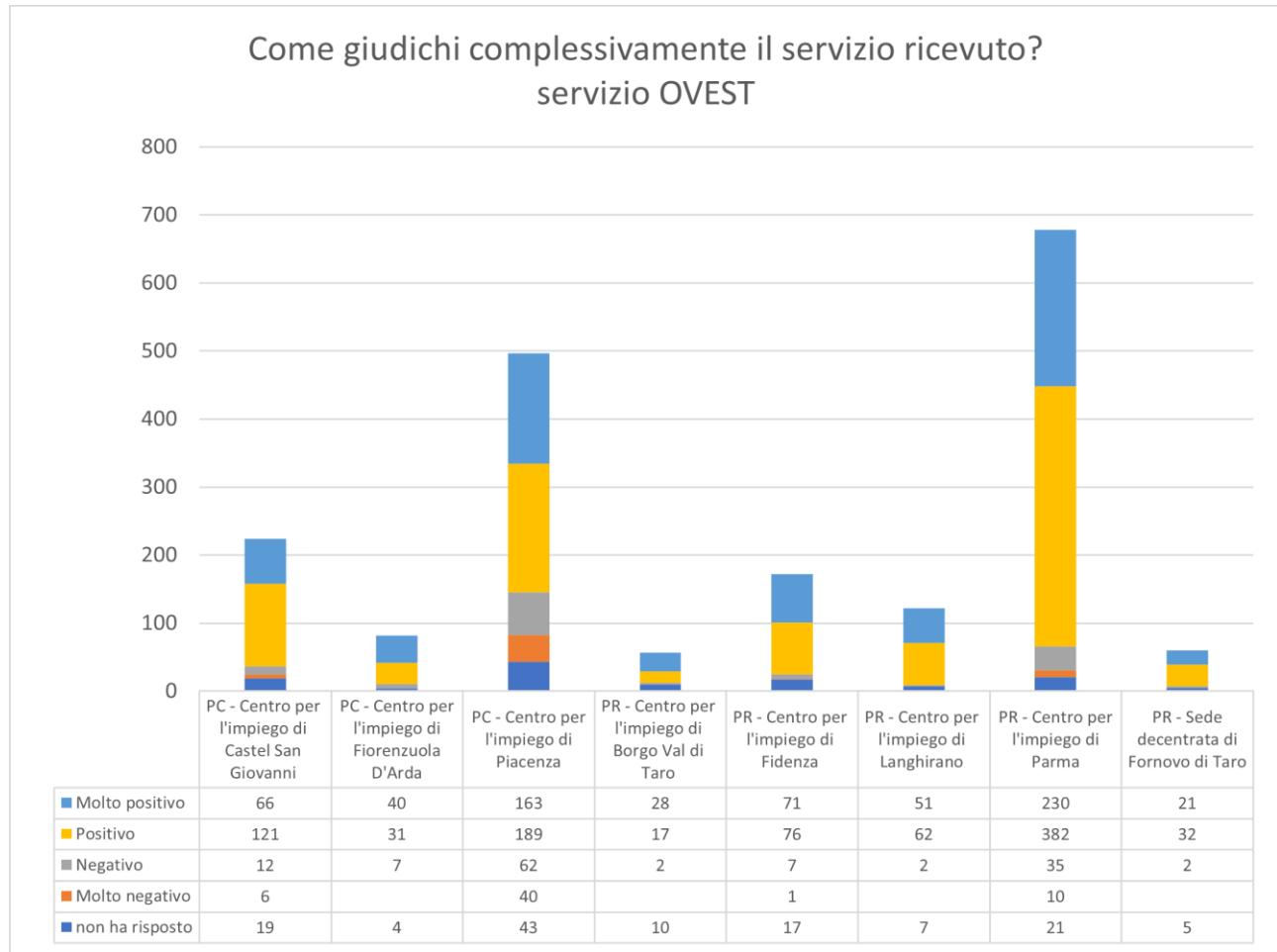
Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. Il grafico dei valori medi mostra livelli delle barre sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'82,95% di della sede di Savignano sul Rubicone e il 95,99% di Riccione,

con una media pari a 89,05% sull'intero servizio EST. Le sedi decentrate di Cesenatico e Mordiano non risultano statisticamente rilevanti.



Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo)

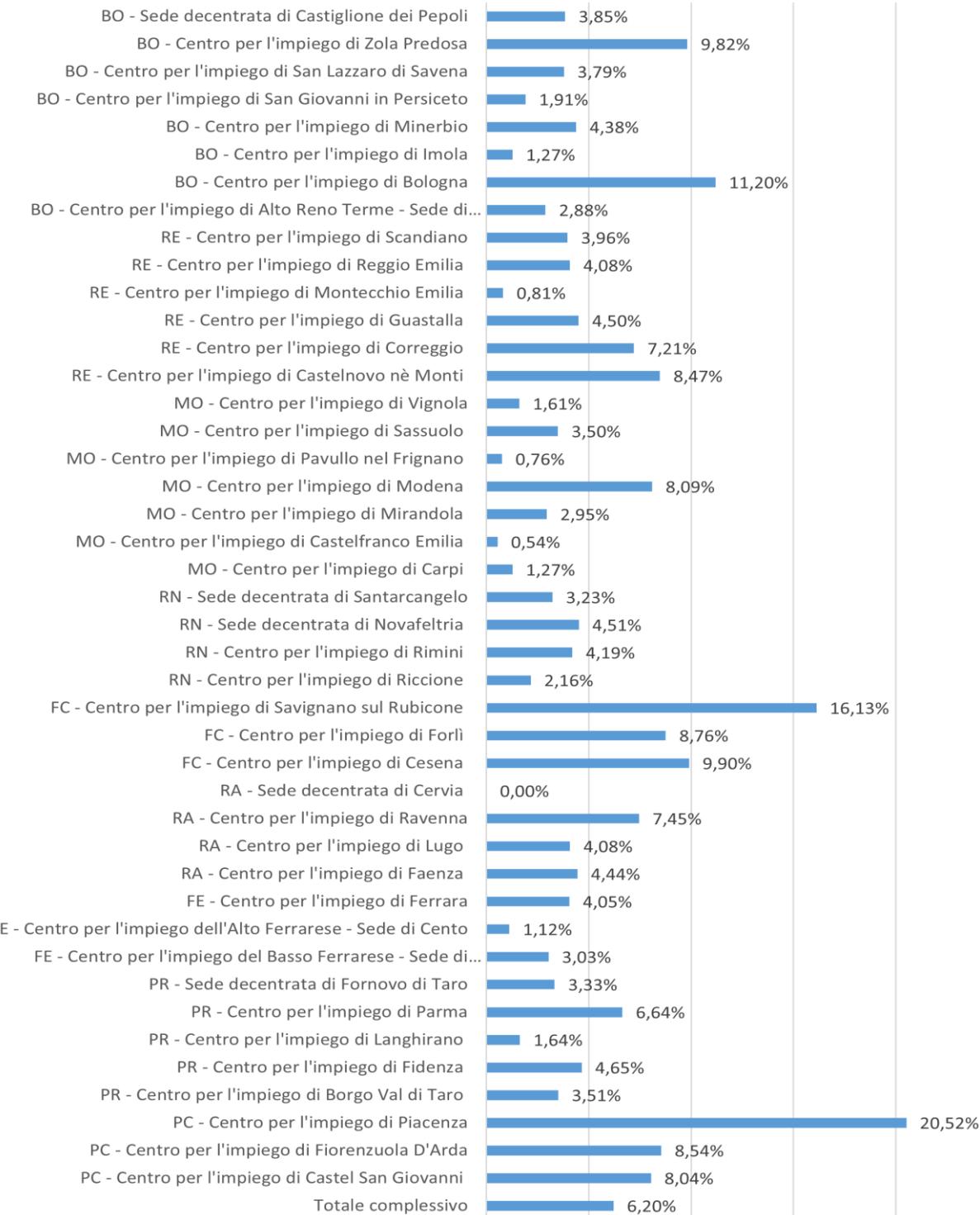
in ogni sede varia tra l'88,67% della sede di Ravenna e il 93,82% della sede di Cento, con una media pari a 91,67%. La sede decentrata di Porto Garibaldi non è statisticamente rilevante.



Il servizio OVEST riguardo al quarto dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3. La percentuale di valutazioni positive

(positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 70,82% della sede di Piacenza e il 92,62% della sede di Langhirano, con una media pari all'83,52%.

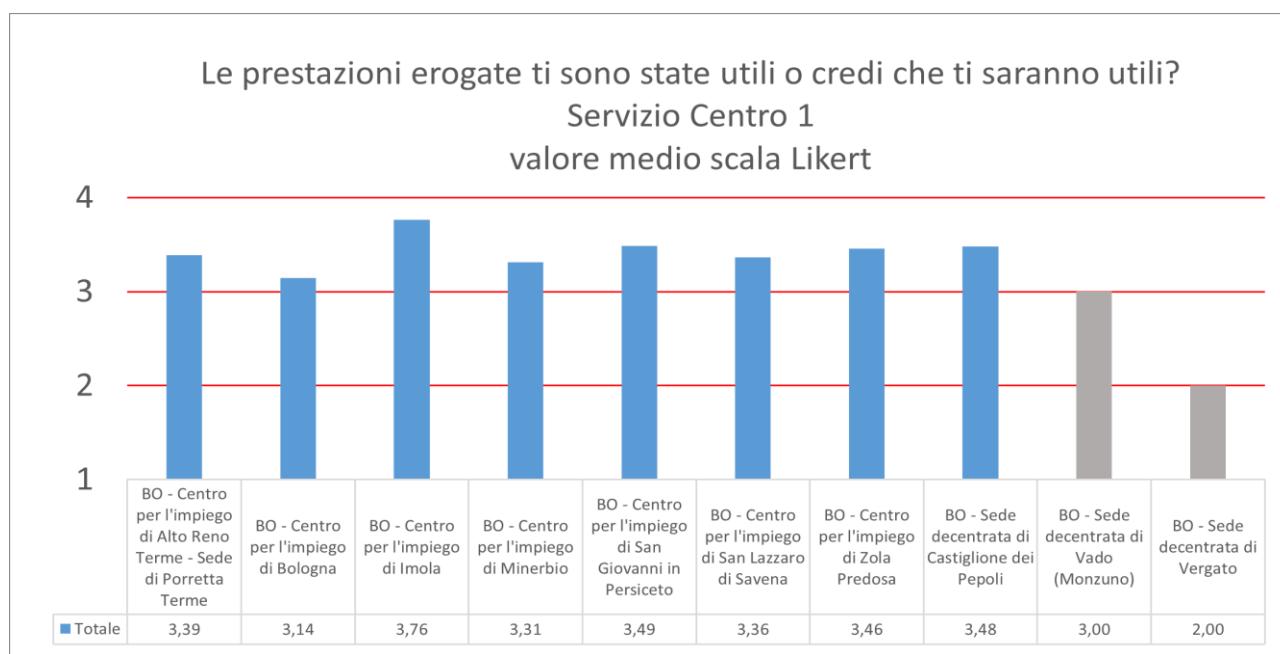
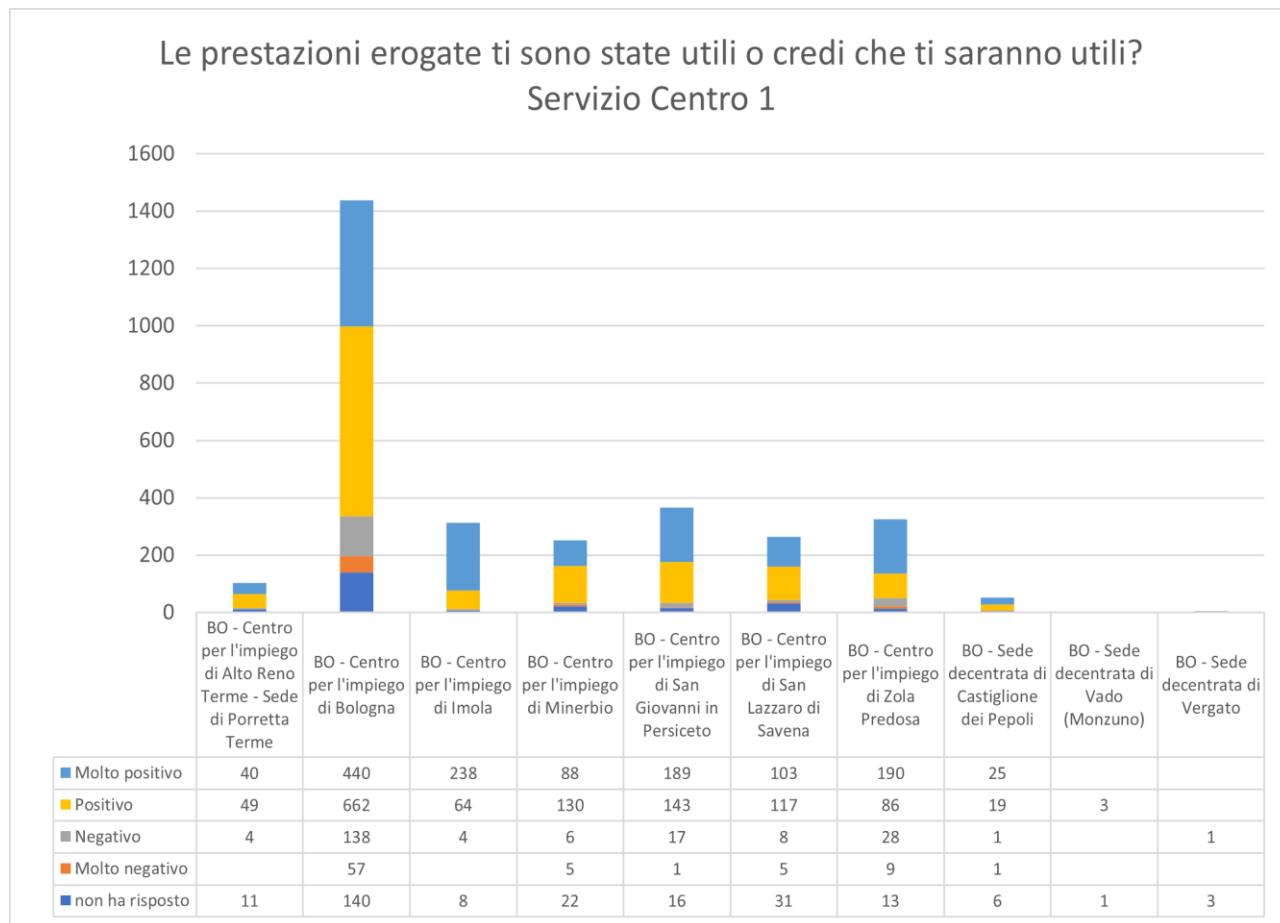
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto? % valutazioni negative sul totale per centro impiego



Il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo) per il quarto aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego ci indica complessivamente valori sempre inferiori al 15%, le sedi con un valore superiore sono: Piacenza con il 20,52% e Savignano sul Rubicone con il 16,13%.

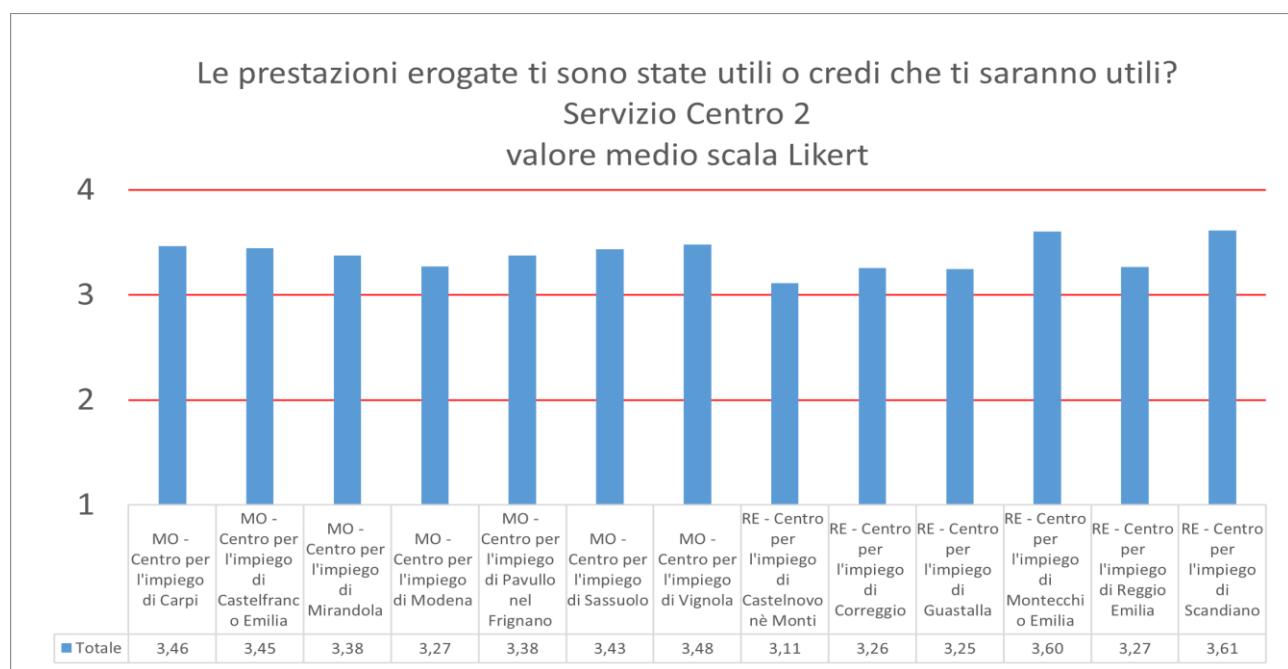
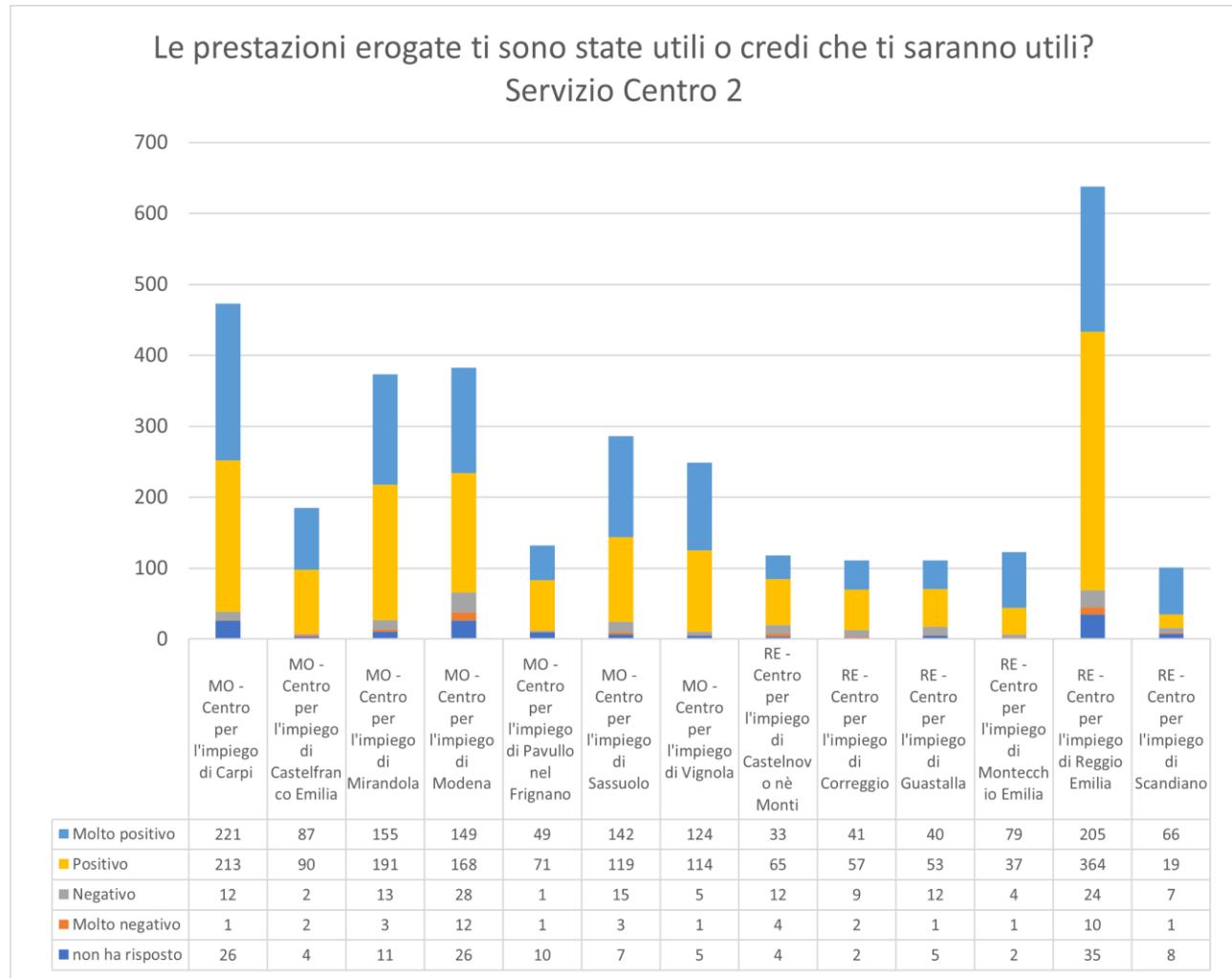
E) Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?

Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio ambito territoriale relativamente al quinto aspetto analizzato:

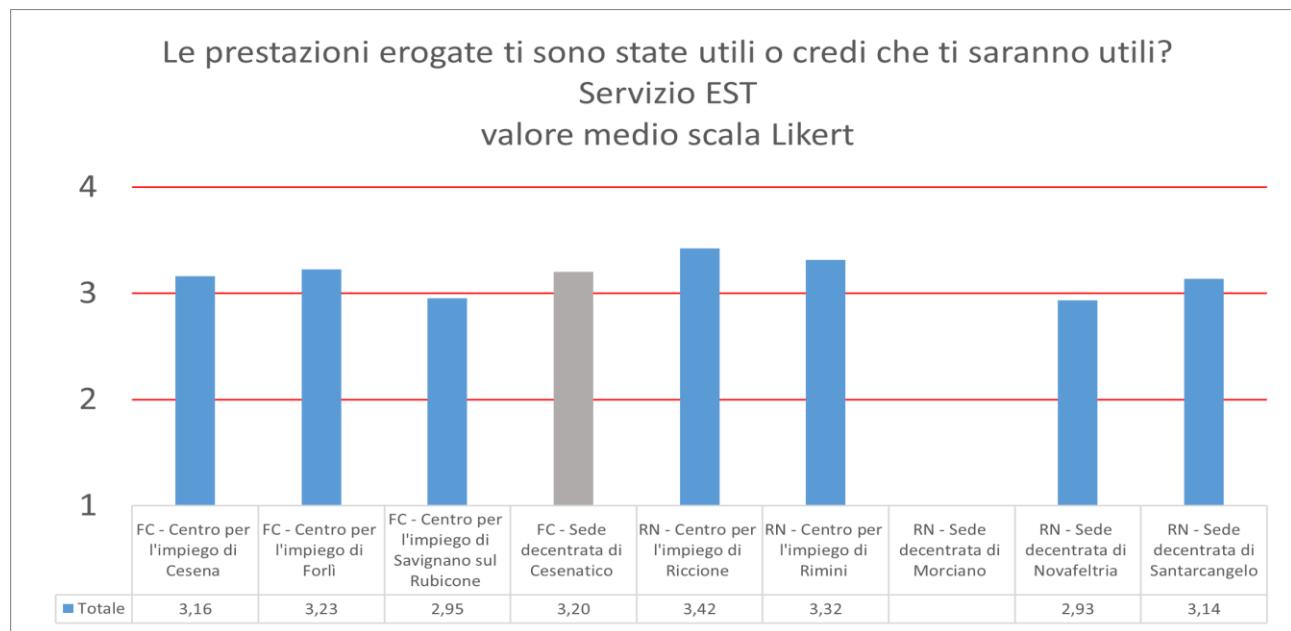
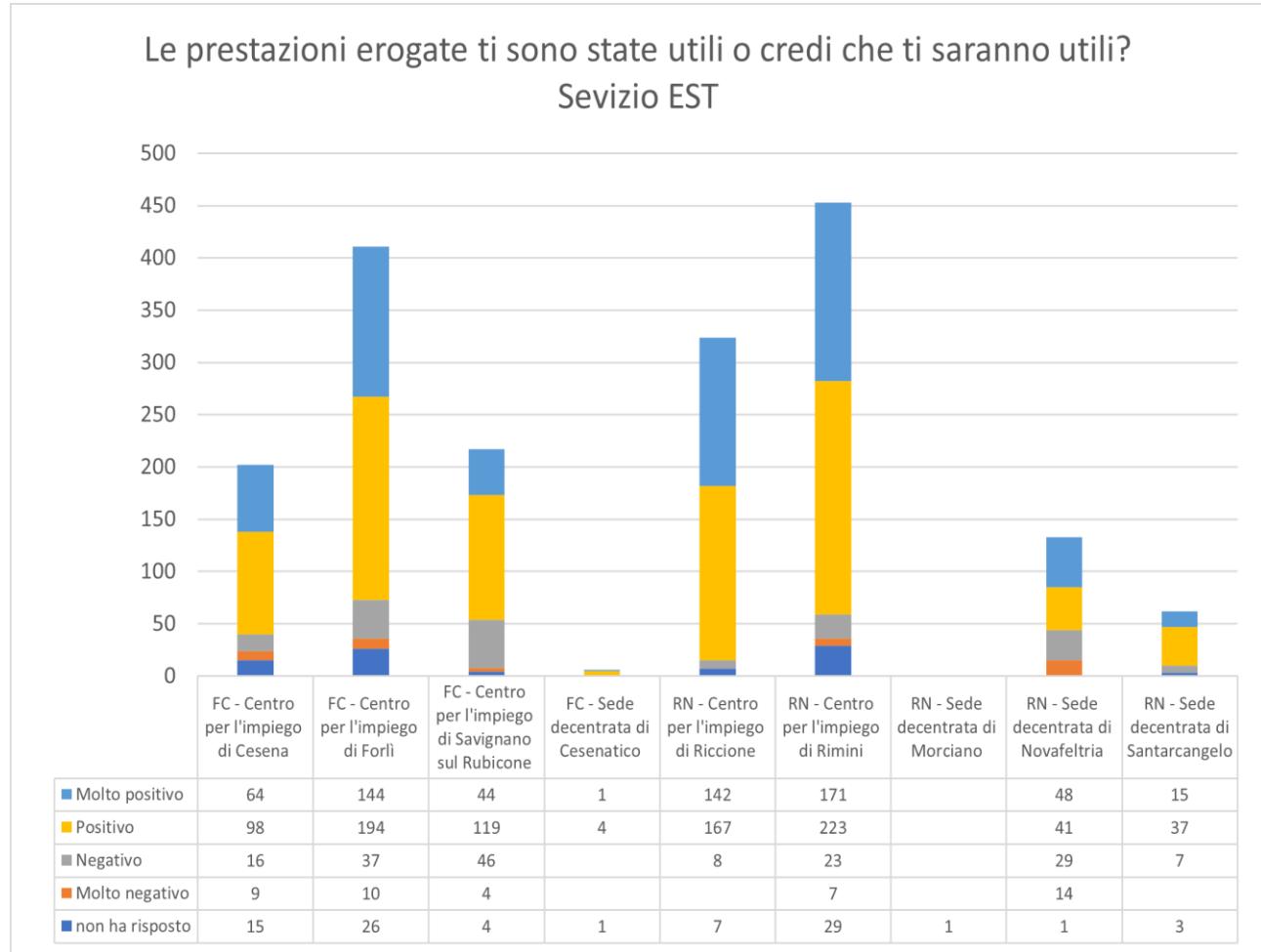


Le valutazioni pervenute relativamente all'aspetto “le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?” analizzata per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di

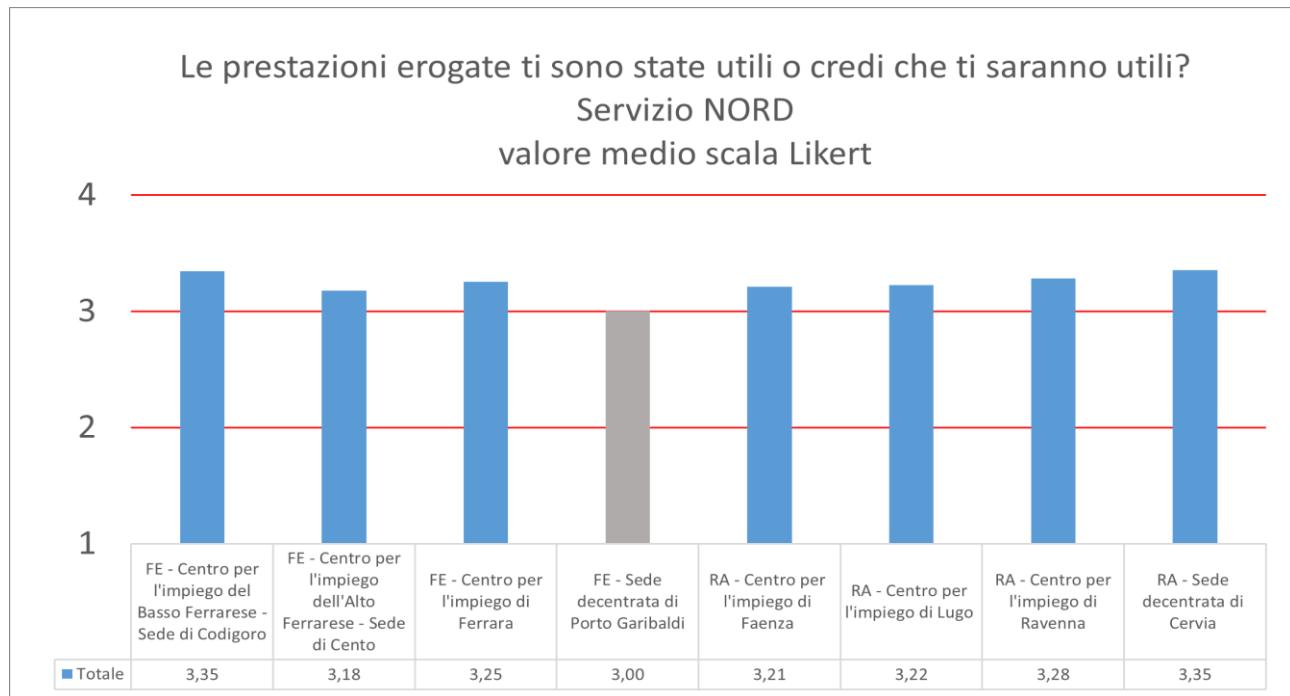
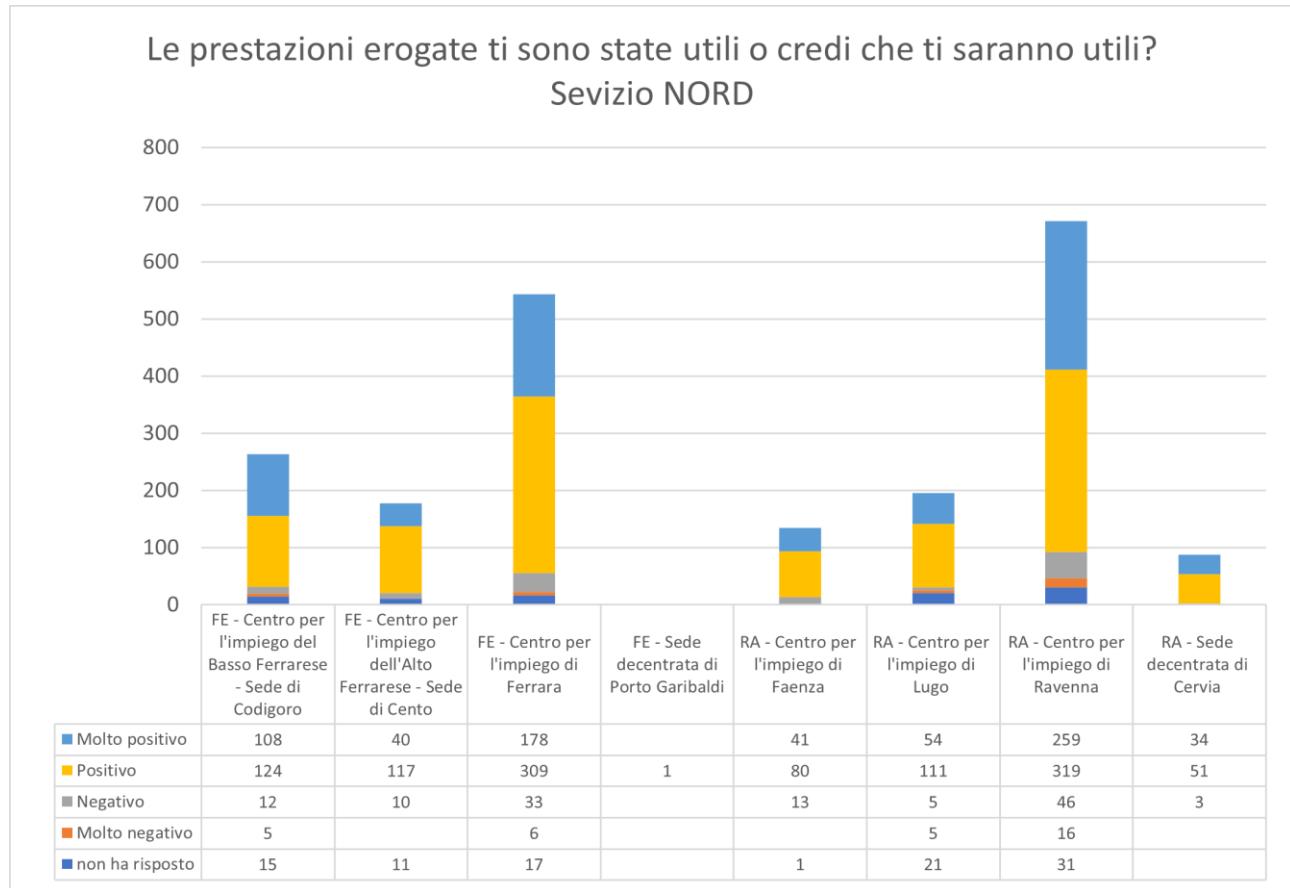
valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 76,70% della sede di Bologna e il 96,18% di Imola, con una media pari all'82,84% sull'intero servizio. Come già accennato non si considerano rilevanti valori di Vado e Vergato.



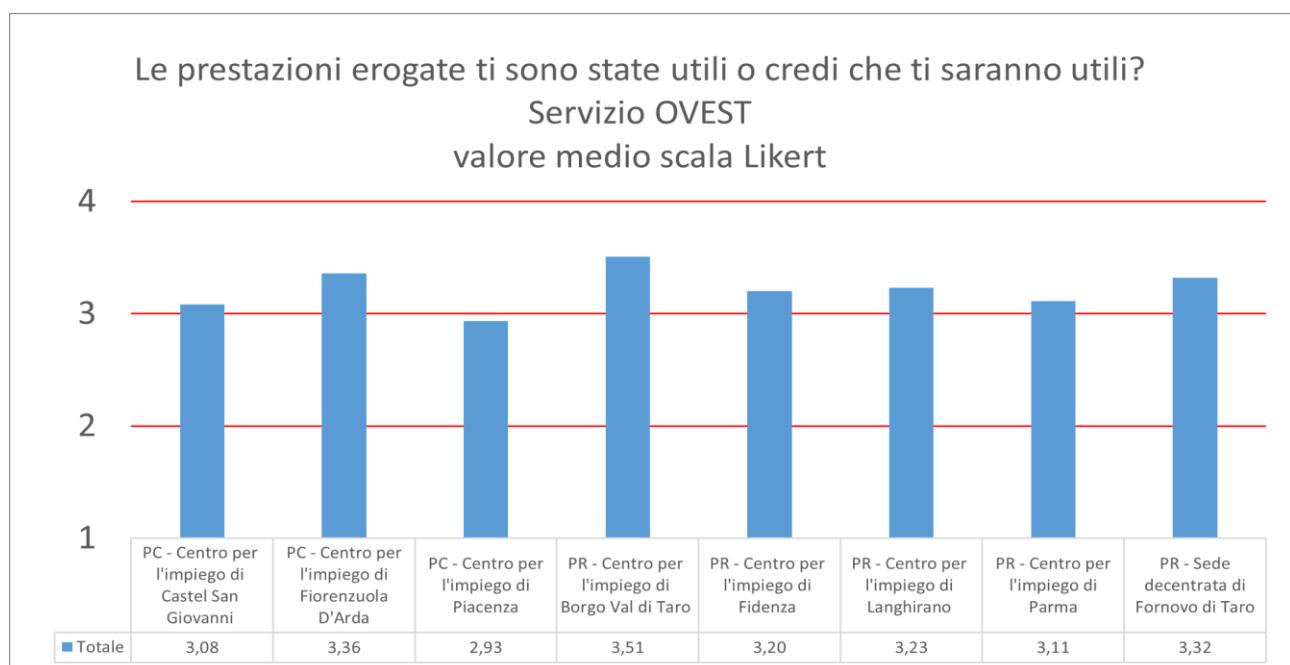
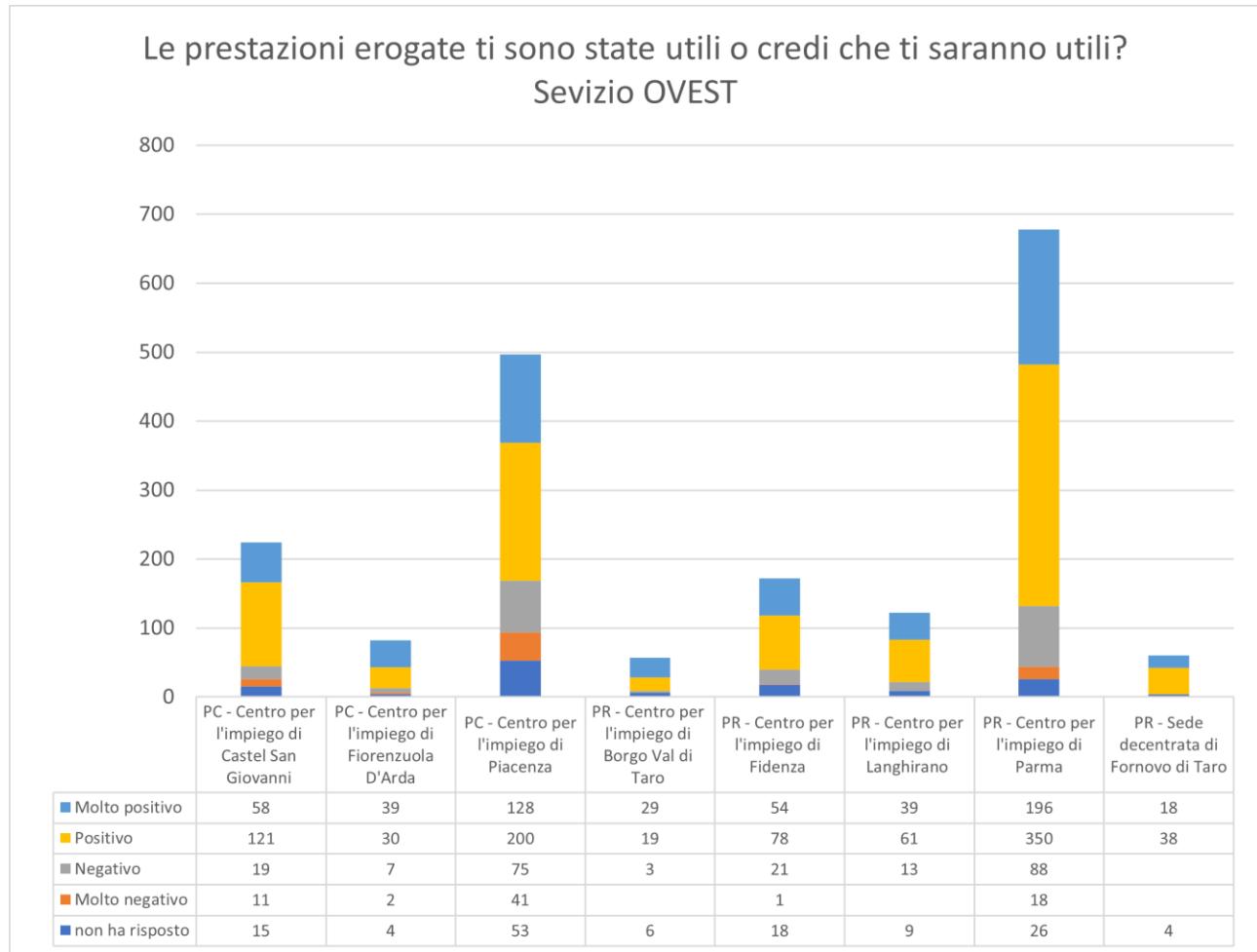
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenzia un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'82,77% di della sede di Modena e il 95,68% della sede di Castelfranco Emilia, con una media del 89,92% sul totale per il servizio Centro2.



Nel caso del servizio EST, abbiamo valutazioni nel complesso superiori a positivo (=3), tranne nel caso della sede di Savignano sul Rubicone, con un valore vicino alla soglia, pari a 2,95 e Novafeltria (2,93). Nel primo caso abbiamo 50 valutazioni negative sul totale di 217, nel secondo 43 valutazioni negative su 133. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 66,92% di della sede decentrata di Novafeltria e il 95,37% di Riccione, con una media pari a 83,58% sull'intero servizio EST. Le sedi decentrate di Cesenatico e Morciano non risultano statisticamente rilevanti.



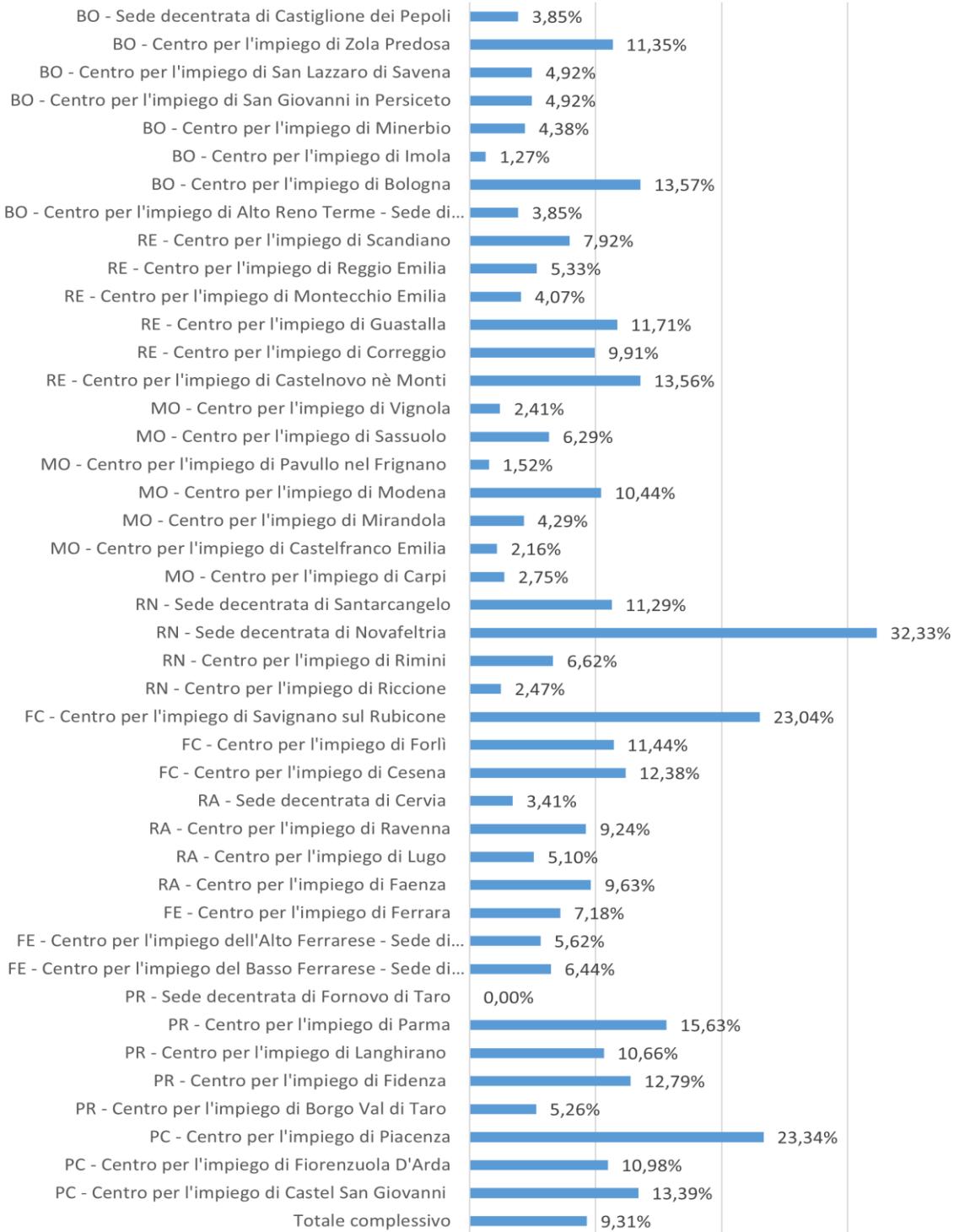
Nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'84,18% della sede di Lugo e il 96,59% della sede decentrata di Cervia, con una media pari all'87,96%. La sede decentrata di Porto Garibaldi non è statisticamente rilevante.



Il servizio OVEST riguardo all'ultimo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso superiori a positivo, tranne nel caso di Piacenza, che si avvicina al valore soglia con una media di 2,93 (116 valutazioni negative sul totale di 497). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 66% della sede di Piacenza e il 93,33% della sede decentrata di Fornovo, con una media pari al 77,07%.

Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?

% valutazioni negative sul totale per centro impiego



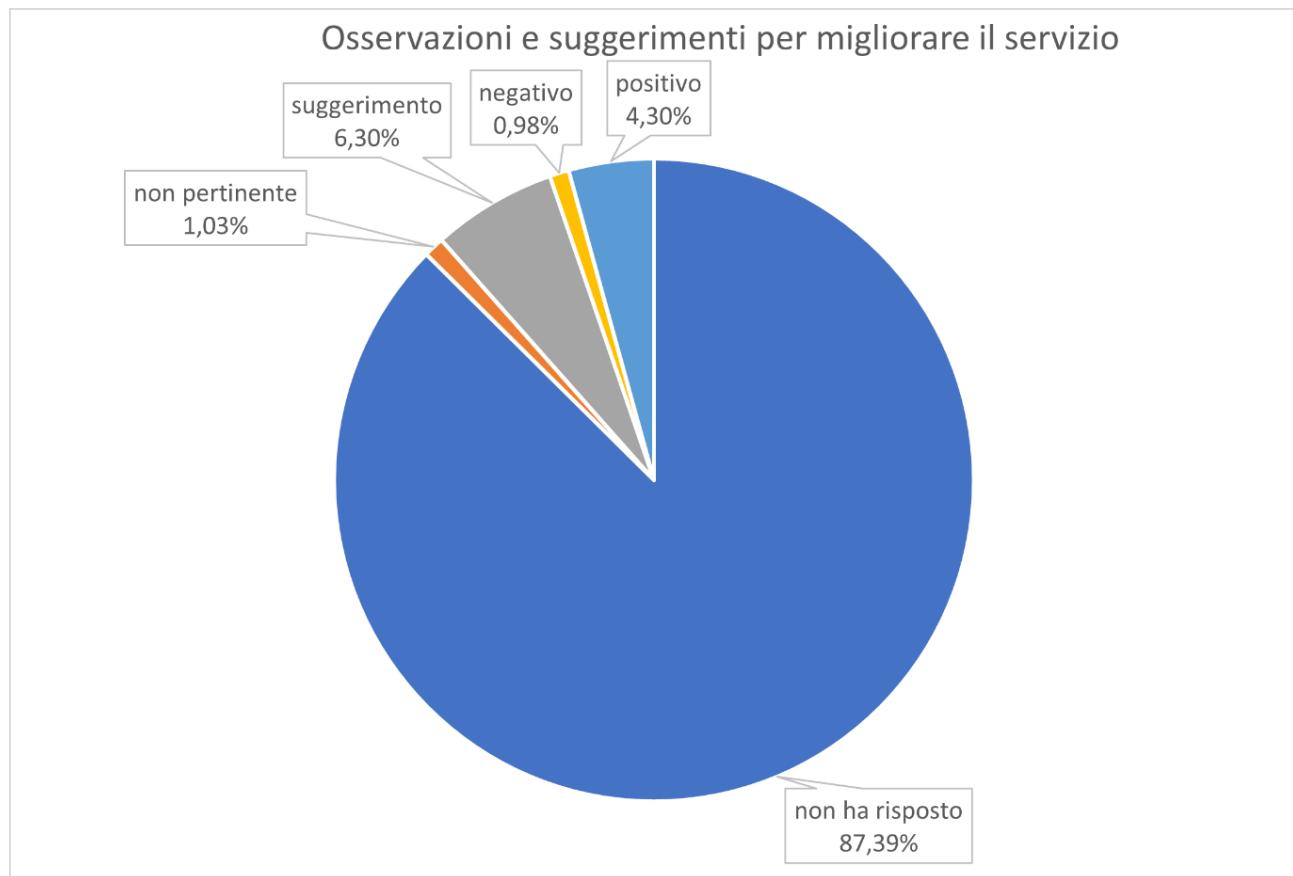
Il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo), per l'ultimo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego, evidenzia che, in questo caso, le sedi con un valore superiore al 15% sono: Novafeltria (32,33%), Piacenza (23,34%), Savignano sul Rubicone (23,04%), Parma (15,63%).

IV sezione - domanda: "Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio"

In questa quarta sezione, presentata in forma di domanda aperta, gli utenti inserivano direttamente suggerimenti e valutazioni nell'apposito campo.

CLASSIFICAZIONE RISPOSTE INSERITE

non ha risposto	10648
non pertinente	126
suggerimenti	767
negativo	119
positivo	524
Totale complessivo	12184



Le risposte arrivate sono state classificate in questo modo:

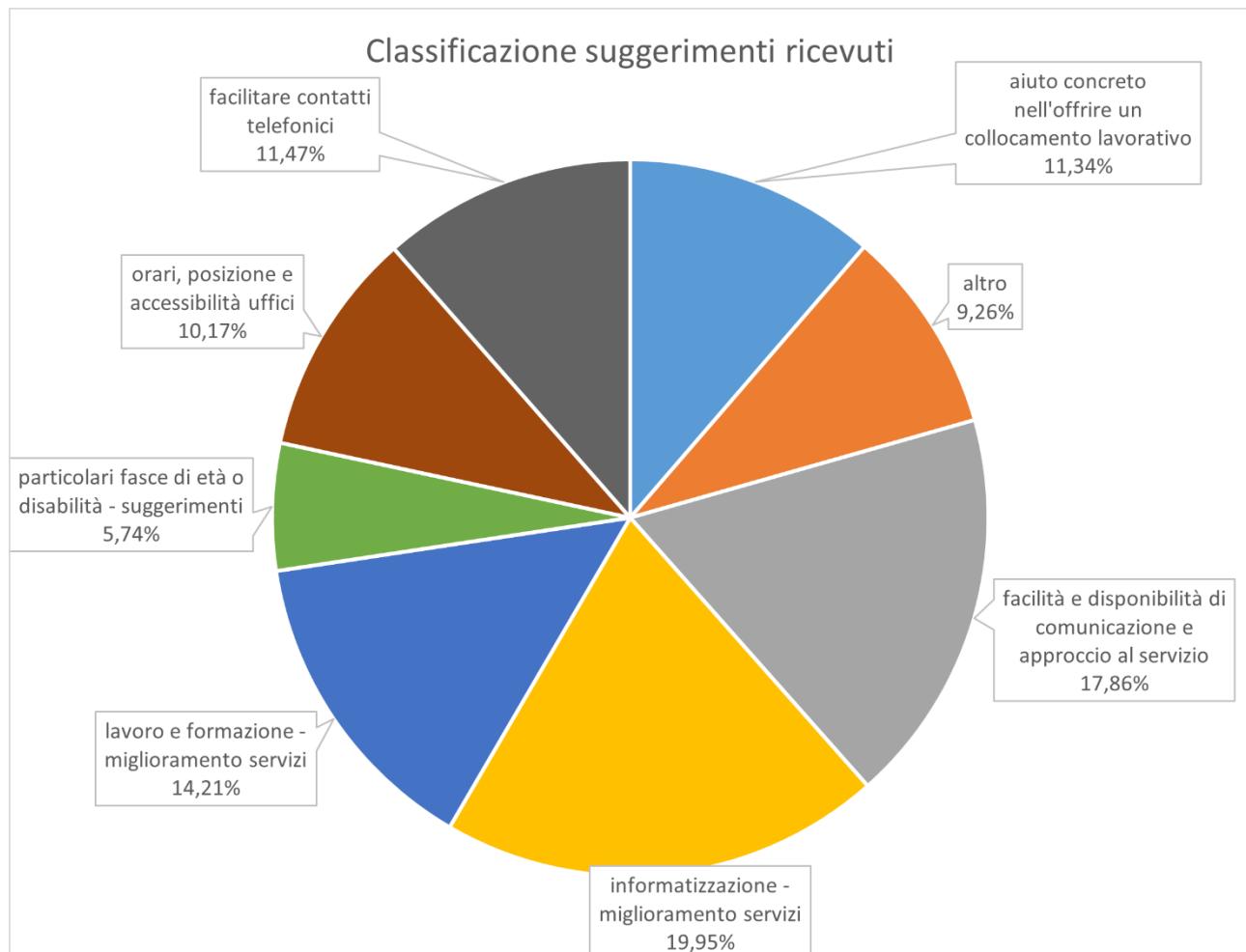
- 87,39% "non ha risposto". Non è stata inserita alcuna osservazione
- 1,03% "non pertinente". Il testo inserito non è pertinente con lo scopo della domanda
- 6,30% "suggerimenti". In questo caso l'utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti (vedere grafico successivo)

- 0,98% "negativo". L'utente ha espresso a parole un ulteriore parere negativo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei cinque aspetti già analizzati)
- 4,30% "positivo. L'utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei cinque aspetti già analizzati)

Le uniche considerate rilevanti ai fini dell'analisi sono le risposte classificate nel gruppo "suggerimenti", in quanto le valutazioni positive o negative generiche sono già state espresse nelle scale di Likert viste nella sezione precedente. Dunque, **sono state ulteriormente classificate le 767 risposte del gruppo "suggerimenti" in altri 8 sottogruppi come da tabella seguente.**

CLASSIFICAZIONE SUGGERIMENTI

aiuto concreto nell'offrire un collocamento lavorativo	87
altro	71
facilità e disponibilità di comunicazione e approccio al servizio	137
informatizzazione - miglioramento servizi	153
lavoro e formazione - miglioramento servizi	109
particolari fasce di età o disabilità - suggerimenti	44
orari, posizione e accessibilità uffici	78
facilitare contatti telefonici	88
Totale complessivo	767



Si riporta a seguire un commento al grafico a torta sopra riportato:

- 17,86% “Facilità e disponibilità di comunicazione e approccio al servizio”. In questo gruppo sono stati classificati tutti i suggerimenti relativi alla difficoltà dell’utente ad arrivare a raggiungere il servizio cercato causa percezione di troppa difficoltà burocratica, percezione di mancanza di gentilezza ed accoglienza del personale, impossibilità di arrivare ad ottenere il servizio o troppo tempo di attesa. Alcuni esempi utili: “Disponibilità e dialogo”, “Tempistiche più brevi”, “Capisco che ormai è tutto via internet ma sbrigare le pratiche con un operatore in ufficio a volte è più rapido e sicuro”, “Più disponibilità da parte degli operatori ad ascoltare”.
- 19,95% “informatizzazione – miglioramento servizi”. In questo gruppo sono stati inseriti i commenti relativi alla difficoltà di accedere ai servizi dell’agenzia tramite mezzi informatici. Quindi impossibilità accesso al servizio Lavoro per te, al sito dell’agenzia, alle mail, percezione di lentezza e malfunzionamento degli stessi e soprattutto impossibilità di ricevere aiuto in merito alla fruizione dei medesimi. Alcuni esempi: “il sito web non è intuitivo, a volte risulta difficile reperire la modulistica”, “sistema lavoro per te inefficiente”, “possibilità di allegare altra documentazione oltre al CV nell’invio di candidature”, “Più informatizzazione appuntamenti prenotabili da remoto”.
- 14,21% “lavoro e formazione – miglioramento servizi”. Qui ricadono i suggerimenti legati ai servizi specifici dell’agenzia riguardo la formazione o le offerte di lavoro, ad esempio i percorsi di formazione che vengono suggeriti, le offerte di lavoro pubblicate, il modo di presentare i curriculum alle aziende. Alcuni esempi: “Continui aggiornamenti sulla gestione tirocini/stato disoccupazione/incentivi/bandi”, “Le offerte di lavoro sono pochissime”, “Accompagnamento verso l’utilizzo dei servizi di incrocio domanda offerta”, “Incentivare le proposte di corsi mirati all’orientamento del lavoro, a corsi professionali”.
- 5,74% “particolari fasce d’età o disabilità – suggerimenti”. In questo gruppo ricadono le osservazioni espresse da chi intende suggerire o esprimere pareri sui servizi rivolti a particolari fasce d’età (giovani oppure over 50 ecc.) o disabilità, in modo che i servizi possano risultare ad essi più accessibili e utili. Alcuni esempi: “Dare maggiore attenzione ai giovani”, “per i disabili al 75% i centri per l’impiego non offrono tanto lavoro dignitoso”, “Bisogna migliorare di più accessibilità per Sordi”.
- 10,17% “orari. Posizione e accessibilità uffici”. Qui sono raccolte le osservazioni sugli orari (aprire il pomeriggio ampliare gli orari ecc.) oppure la posizione o l’accoglienza degli uffici stessi (la percezione di mancanza di pulizia degli stessi uffici, la difficoltà a raggiungere la posizione, la chiusura di qualche ufficio). Alcuni esempi: “I tempi di apertura degli uffici sono molto ristretti, cercherei di offrire servizio anche il pomeriggio.”, “ampliare la fascia oraria”, “Dovrebbero aprire una sede a Comacchio”, “Non si dovrebbe far attendere le persone al freddo”.
- 11,47% “facilitare contatti telefonici”. In questo gruppo compaiono i commenti di chi ha difficoltà a raggiungere il contatto telefonico con il centro impiego, difficoltà a chiamare il centralino ecc. Alcuni esempi: “più attivi nel rispondere al telefono”, “ho potuto contattare gli Uffici tramite mail e hanno risposto celermemente, per telefono era impossibile”, “Linee telefoniche aggiuntive, il telefono quasi sempre occupato”, “Evitare che la linea telefonica di un operatore impegnato su un’altra conversazione risulti libera”.
- 11,34% “aiuto concreto nell’offrire un collocamento lavorativo”. Qui i commenti di chi si aspetta un collocamento lavorativo effettivo da parte del centro impiego. Alcuni esempi: “In oltre sei mesi non ho MAI ricevuto una proposta nonostante il cv aggiornato”, “Non mi hanno mai permesso di poter fare almeno un colloquio di lavoro ho sempre dovuto cercare in forma autonoma”, “In due anni che sono iscritta mai trovato lavoro presso voi”.
- 9,26% “altro”. Qui sono stati raggruppati tutti i suggerimenti che non rientrano nelle altre classi ma che per esigenze statistiche è stato necessario far rientrare nella tassonomia.

V sezione - domanda: “Esprimi la tua opinione sul sito dell’agenzia regionale per il lavoro”

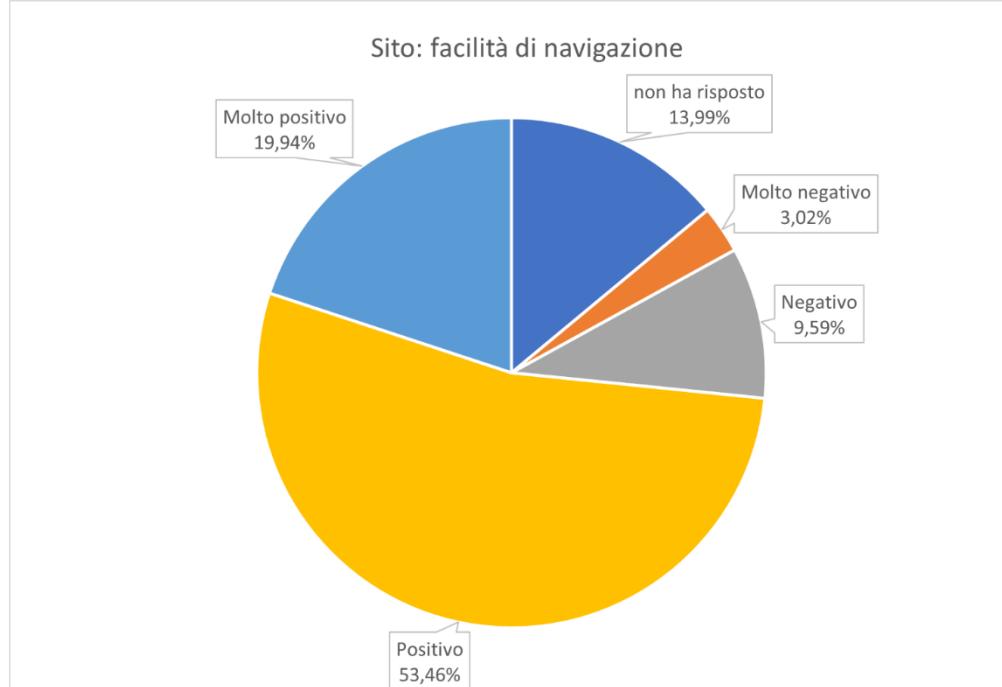
In questa ultima sezione sono raccolte le valutazioni sul sito on line – portale internet dell’Agenzia regionale per il lavoro tramite tre aspetti:

- Facilità di navigazione
- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Come giudichi complessivamente il sito?

Ogni valutazione viene graduata con una scala di Likert a quattro posizioni analoga a quella della terza sezione sulla percezione dei servizi ricevuti dal centro per l’impiego. Di seguito si analizza il complessivo delle valutazioni ricevute per ognuno dei tre aspetti menzionati.

A) Facilità di navigazione

Etichette di riga	Conteggio di Facilità di navigazione
Non ha risposto	1704
Molto negativo	368
Negativo	1169
Positivo	6513
Molto positivo	2430
Totale complessivo	12184

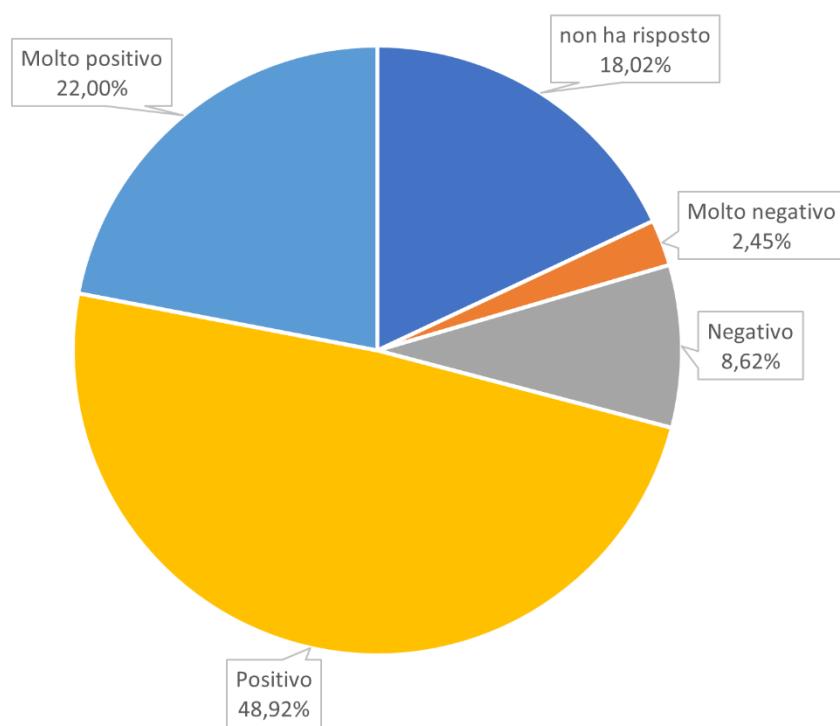


Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 73,40% del totale, 12,61% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 13,99% le mancate risposte.

B) Chiarezza e completezza delle informazioni

Etichette di riga	Conteggio di Chiarezza e completezza delle informazioni
Non ha risposto	2195
Molto negativo	299
Negativo	1050
Positivo	5960
Molto positivo	2680
Totale complessivo	12184

Sito: chiarezza e completezza delle informazioni

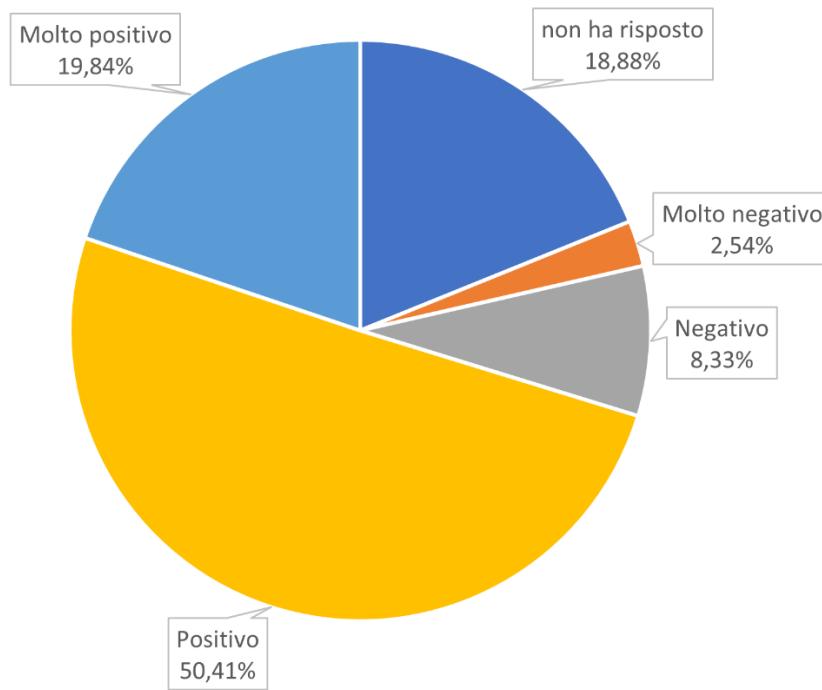


Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 70,92% del totale, 11,07% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 18,02% le mancate risposte.

C) Come giudichi complessivamente il sito?

Etichette di riga	Conteggio di Come giudichi complessivamente il sito?
Non ha risposto	2300
Molto negativo	310
Negativo	1015
Positivo	6142
Molto positivo	2417
Totale complessivo	12184

Come giudichi complessivamente il sito?



Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 70,25% del totale, 10,87% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 18,88% le mancate risposte.

C'è una evidente correlazione tra l'elevata percentuale di valutazioni positive sul sito (complessivamente circa il 70%), le osservazioni su aspetti informatici del servizio (19,95% del totale dei suggerimenti scritti) e la particolare composizione per titolo di studio / età della popolazione dei rispondenti al sondaggio. Come visto nel paragrafo "caratteristiche della popolazione", il fatto che questo possa essere raggiunto solo online, ha determinato una particolare composizione del 62,61% con titolo di studio diploma o superiore e 50,07% appartenente ad una fascia d'età 16-40 anni.

Osservazioni conclusive derivanti dall'analisi

In conclusione, dall'analisi descrittiva delle risposte pervenute, nel periodo tra l'1.1.2020 e il 31.12.2020 che ammontano a 12.184 questionari, emergono i seguenti punti caratteristici:

1. L'elevata **incidenza del tasso dei rispondenti** al questionario se paragonato agli utenti dei CPI che hanno sottoscritto un programma personalizzato nel corso del 2020, pari a 102.177 programmi, rappresenta circa il 12% soprattutto in considerazione della modalità esclusivamente on-line e di carattere volontario della rilevazione;
2. La caratteristica emergente dalla **popolazione dei rispondenti** evidenzia una elevata scolarizzazione rappresentata dal 62,61% con titolo di studio "diploma o superiore", dal 50,07% appartenente alla fascia d'età 16-40 anni. Tali aspetti potrebbero essere collegati alla particolare modalità di somministrazione del questionario.
3. **I servizi offerti sono percepiti, a livello complessivo d'Agenzia, in misura largamente positiva.**
Relativamente alla sezione III dei cinque aspetti analizzati, il primo: "Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi" ed il quinto: "Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?" sono quelli con le percentuali di pareri negativi più rilevanti comunque oscillanti intorno al 10%, negli altri casi sono inferiori al 7%.

Complessivo rispondenti – sezione III	% val. positive	% val. negative
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	84,46%	11,02%
Competenza e preparazione del personale	90,91%	4,28%
Disponibilità e ascolto degli operatori	90,47%	4,45%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	88,99%	6,20%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	84,83%	9,31%

4. Sempre a livello di servizio territoriale, **quello con una maggior percentuale di valutazioni positive è il servizio CENTRO 2** per ognuno dei 5 aspetti del terzo quesito le percentuali sono in ordine rispettivamente: 88,85%, 93,97%, 94%, 93,21%, 89,92%.

%val positive	CENTRO 1	CENTRO 2	EST	NORD	OVEST
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	80,72%	88,85%	88,89%	85,60%	77,54%
Competenza e preparazione del personale	88,47%	93,97%	91,98%	93,40%	85,84%
Disponibilità e ascolto degli operatori	87,80%	94,00%	92,59%	92,63%	84,36%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	86,07%	93,21%	89,05%	91,67%	83,51%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	82,83%	89,92%	83,58%	87,96%	77,06%

5. Scendendo a livello di analisi sul servizio territoriale, il **servizio territoriale con una maggior percentuale di valutazioni negative è quello OVEST** per ognuno dei 5 aspetti del terzo quesito le percentuali sono in ordine rispettivamente: 15,01%, 8,35%, 9,09%, 9,83%, 15,80%.

%val negative	CENTRO 1	CENTRO 2	EST	NORD	OVEST
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	13,36%	8,50%	8,51%	10,07%	15,01%
Competenza e preparazione del personale	4,71%	2,74%	3,65%	2,89%	8,35%
Disponibilità e ascolto degli operatori	5,09%	2,59%	3,21%	3,28%	9,09%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	7,37%	3,59%	6,97%	4,62%	9,83%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	9,13%	5,67%	11,61%	7,42%	15,80%

6. Riguardo il CPI di Modena si rileva che il sondaggio è arrivato a meno utenti rispetto alle corrispondenti sedi limitrofe di provincia o agli altri capoluoghi o comunque appare sia presente un bacino di utenza inferiore.
7. Da alcune sedi decentrate non si ricevono abbastanza risposte per poter analizzare la percezione del servizio offerto.
8. Gli aspetti informatici ed i siti / portali /app legati al servizio assumono grande rilevanza agli occhi degli utenti che hanno risposto al sondaggio anche a causa del relativamente recente re-indirizzamento verso canali senza contatto personale per l'accesso ai servizi, causa pandemia. Il sito internet - portale dell'Agenzia regionale del lavoro ha ricevuto oltre il 70% di valutazioni positive.

Complessivo rispondenti – sezione V	% val. positive	% val. negative
Facilità di navigazione	73,40%	12,61%
Chiarezza e completezza delle informazioni	70,92%	11,07%
Come giudichi complessivamente il sito?	70,25%	10,87