

**Agenzia Regionale per il lavoro
Emilia – Romagna**

Customer Satisfaction

Anno 2021



Sommario

Premessa	3
1. Caratteristiche questionario	3
2. Caratteristiche della popolazione rispondente	4
2.1 Caratteristiche anagrafiche	4
2.2 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso	5
3. Analisi complessiva delle valutazioni dei rispondenti	7
3.1 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti”	7
Domanda 1: “Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi”	10
Domanda 2: “Competenza e preparazione del personale”	16
Domanda 3: “Disponibilità e ascolto degli operatori”	23
Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?”	29
Domanda 5: “Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?”	35
Domanda 6. “Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio”	41
3.2 Sezione Sito: “Esprimi la tua opinione sul sito dell’Agenzia Regionale per il lavoro”	43
Domanda 1: “Facilità di navigazione”	44
Domanda 2: “Chiarezza e completezza delle informazioni”	45
Domanda 3: “Come giudichi complessivamente il sito?”	45
4. Confronto con i dati della rilevazione dell’anno precedente	46
5. Osservazioni conclusive	49

Premessa

Il presente report evidenzia i risultati della rilevazione di customer satisfaction, realizzata mediante il sondaggio online sul gradimento dei servizi offerti dall’Agenzia Regionale per il lavoro, nel periodo dall’1.1.2021 al 31.12.2021.

In riferimento a questo periodo temporale, l’Agenzia si era data l’obiettivo di raggiungere almeno 15.000 utenti dei propri servizi al fine di acquisire, in una modalità anonima, 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). Un ulteriore ambito di indagine della rilevazione è stata la percezione di fruibilità ed efficacia del sito internet dell’Agenzia.

Si sottolinea inoltre che, in base all’attuale Sistema di misurazione e valutazione della performance dell’Agenzia – SMVP, adottato con DD n. 1465 del 15/12/2021, i risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi dell’Agenzia, 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, con un peso pari al 5%, sulla base di quanto stabilito all’interno del Sistema di Misurazione e Valutazione – SMVP dell’Agenzia (per approfondimenti si veda la DD n.1618/2019). I sei parametri sono considerati come rilevanti per la performance organizzativa annuale e, a ciascuno di essi, è attribuito un peso ponderato in termini di contributo percentuale al risultato complessivo dell’Agenzia. Tale impostazione già racchiude l’esigenza di mettere in trasparenza una “pianificazione integrata” dell’azione amministrativa che, negli intenti del legislatore, dovrebbe essere, in futuro, meglio chiarita all’interno del Piano integrato di attività e Organizzazione - PIAO.

1. Caratteristiche questionario

Il questionario online, ad oggi tutt’ora disponibile collegandosi al link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=aIRc9BbUqU2q25q3WURhe7jFib3IPj5Dnq2pzhhhGYhUNjVITzEwNUtXOFRVQ1lwS1hBWUJRNTYyTi4u&wdLOR=c6CC23D30-204A-495C-A031-AE54F5673E58>

si componeva di:

1. tre domande introduttive, volte a filtrare i rispondenti distinguendoli a seconda della sede del CPI a cui si sono rivolti, della tipologia di servizio (CPI o CM) di cui hanno usufruito (la prima obbligatoria, la seconda non obbligatoria) e, se hanno avuto solo contatti a distanza (telefono o videochiamata) oppure in presenza (domanda non obbligatoria inserita solo dal 3-3-21);
2. una quarta domanda che invitava l’utente ad esprimersi su cinque diversi aspetti del servizio ricevuto, ognuno dei quali graduato con una scala di Likert a quattro punteggi (molto negativo, negativo, positivo, molto positivo). Risposte non obbligatorie;
3. una domanda aperta in cui l’utente poteva indicare direttamente eventuali suggerimenti o esprimere pareri. Risposta non obbligatoria;
4. una sezione in cui l’utente poteva esprimere la sua valutazione, non obbligatoria, su tre diversi aspetti del sito dell’Agenzia. Sempre graduati con la medesima scala di Likert di cui al punto 2;
5. tre domande, obbligatorie, sul genere, età e titolo di studio, al fine di consentire una analisi della popolazione dei rispondenti.

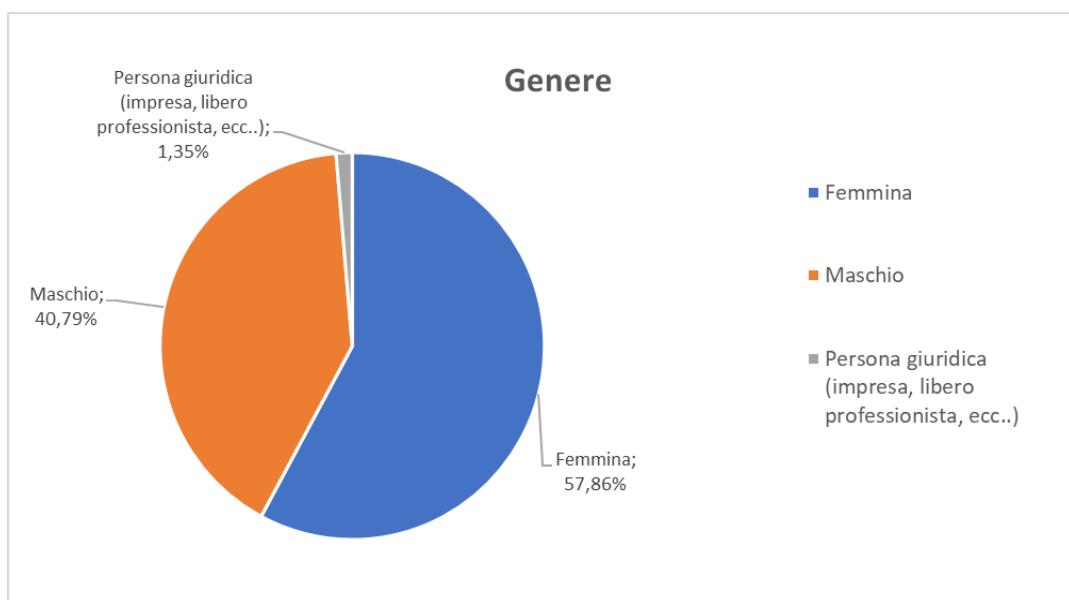
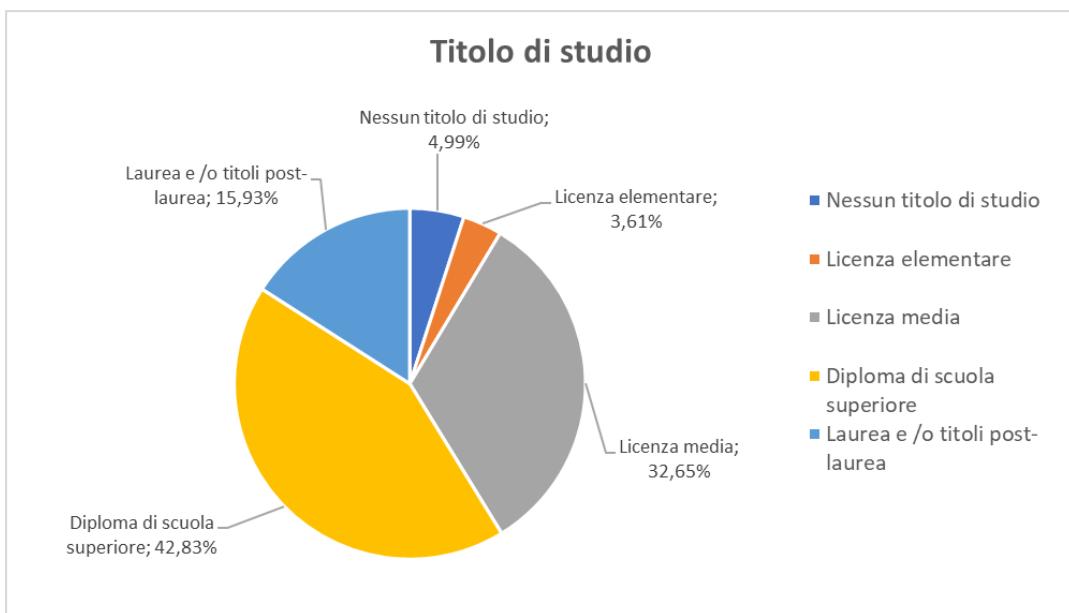
2. Caratteristiche della popolazione rispondente

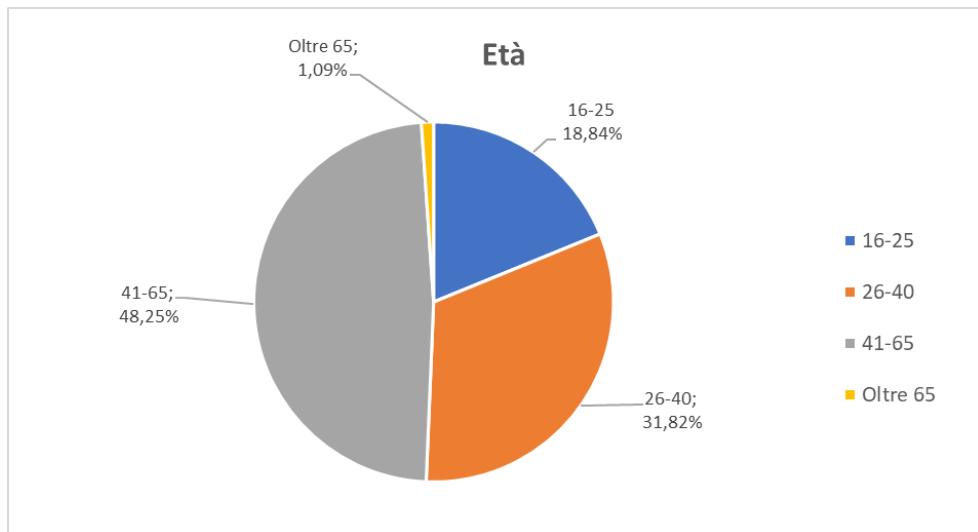
2.1 Caratteristiche anagrafiche

Il totale delle risposte pervenute dal 1/1/2021 al 31/12/2021 e quindi il collettivo di osservazioni (record statistici) preso in esame in questo report, è pari a 24.840 unità.

Di seguito 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. Quasi la metà (48,25%) delle risposte pervenute arriva da utenti che rientrano nella classe da 41 a 65 anni, seguono la classe da 26 a 40 con il 31,82%, 18,84% da 16 a 25 anni e solo una piccolissima percentuale supera i 65 anni (1,09%).

La classificazione per genere rileva una maggiore presenza femminile (57,86% contro 40,79% dei maschi) e solo il 1,35% delle osservazioni proviene da imprese o professionisti.

La composizione per titolo di studio evidenzia che la maggioranza dei rispondenti (il 42,83%) ha una scolarità di livello "diploma", segue "licenza media" con il 32,65% dei rispondenti.

Il fatto che il questionario sia raggiungibile solo tramite attivazione di un link, quindi utilizzando strumenti digitali, può essere motivo di maggiore adesione da parte della popolazione con più elevato livello di istruzione e con classe di età minore. Per favorire l'adesione anche alle altre fasce di popolazione, dato che la caratteristica era già stata rilevata nel corso della customer 2020, si è provveduto in alcuni casi a fornire il questionario direttamente allo sportello e farlo postare in oboli dedicati, facendo poi in modo che l'operatore stesso andasse ad inserire nel form-online le risposte ricevute.

In sintesi, le classi di rispondenti maggiormente rappresentate sono:

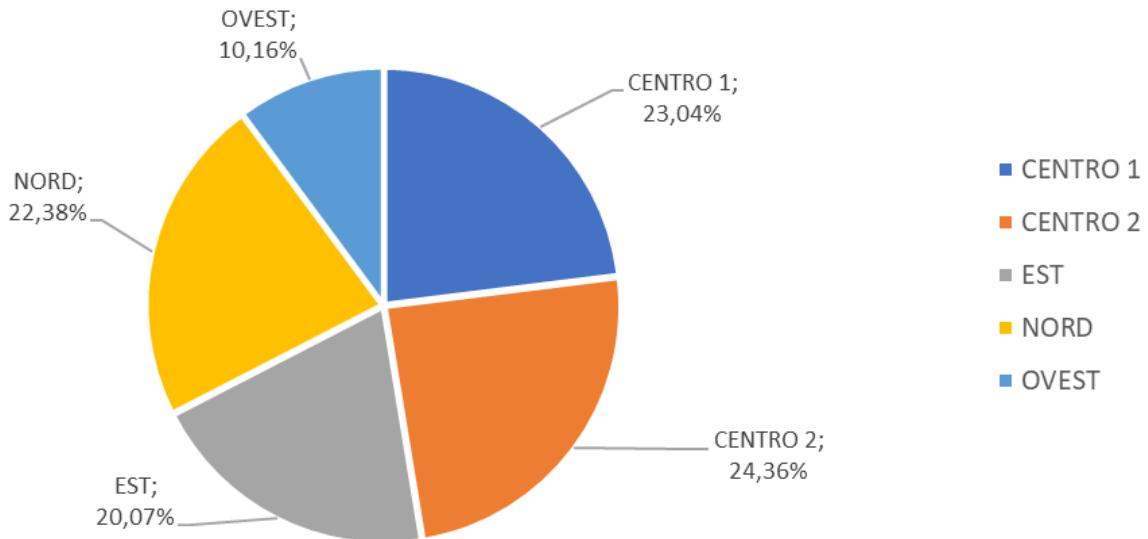
- Genere "femminile" (57,86%);
- Classe d'età "41-65 anni" (48,25%);
- Titolo di studio "diploma di scuola media superiore" (42,83%).

2.2 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso

Di seguito si riportano i grafici relativi alla distribuzione dei rispondenti per ciascun Servizio di ambito territoriale:

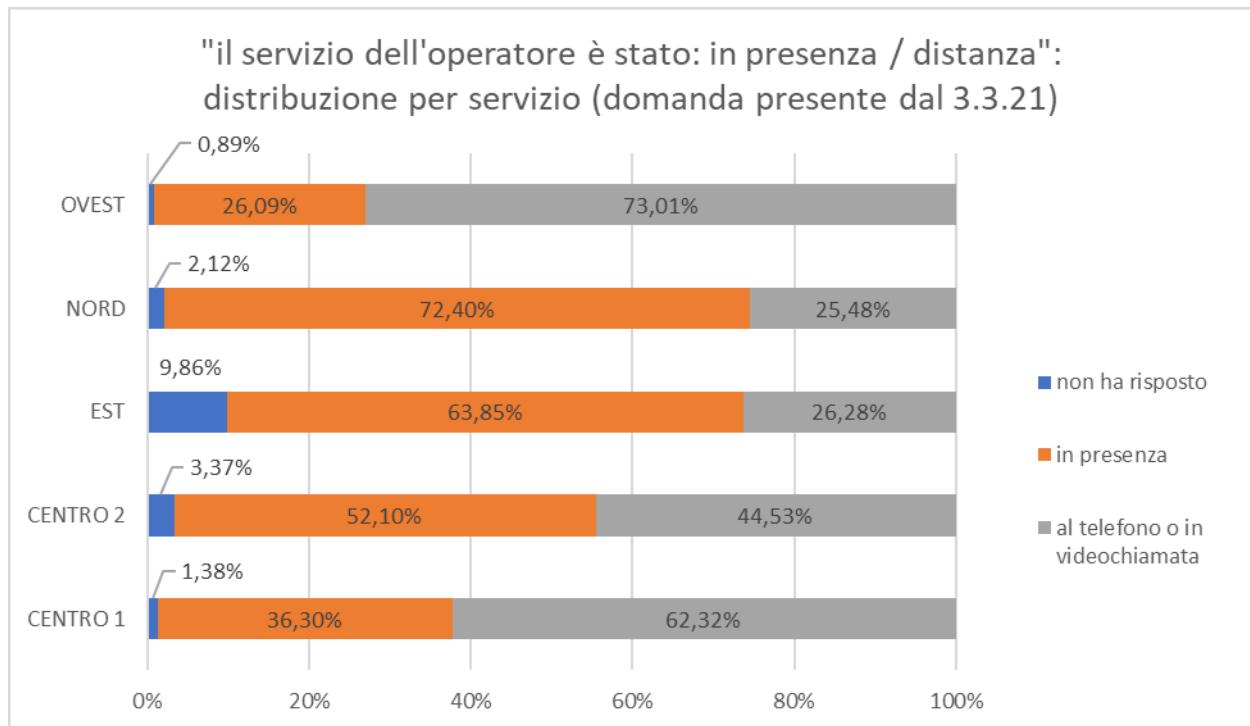
- Centro 1- provincia di Bologna;
- Centro 2 - province di Modena e Reggio Emilia;
- Est - province di Forlì-Cesena e Rimini;
- Nord - province di Ravenna e Ferrara;
- Ovest - province di Parma e Piacenza;

Distribuzione delle risposte ricevute per servizio



Dai risultati si evince che ogni servizio ha ricevuto la stessa quota di risposte pari a circa il 20% del totale, ad eccezione il servizio Ovest operante su Piacenza e Parma (10,16%).

Di seguito, invece, si evidenziano le risposte alla seconda domanda: "il servizio dell'operatore è stato in presenza oppure al telefono o videochiamata". Si specifica che tale domanda è stata inserita all'interno del questionario on-line solo il 3.3.21, dunque riguarda solo 22.257 risposte sul totale di 24.840.



Riguardo la tipologia di accesso dei rispondenti si rileva che i servizi Centro 1 e Ovest hanno avuto un maggior numero di risposte di utenti a distanza (telefono o videochiamata), rispettivamente 62,32% e 73,01%, mentre

i servizi Centro 2, Est e Nord un maggior numero di risposte di utenti in presenza (52,10%, 63,85% e 72,40%), la differenza tra queste percentuali evidenzia probabilmente l'esigenza di uniformare a livello di Agenzia la comunicazione in merito alla disponibilità del questionario.

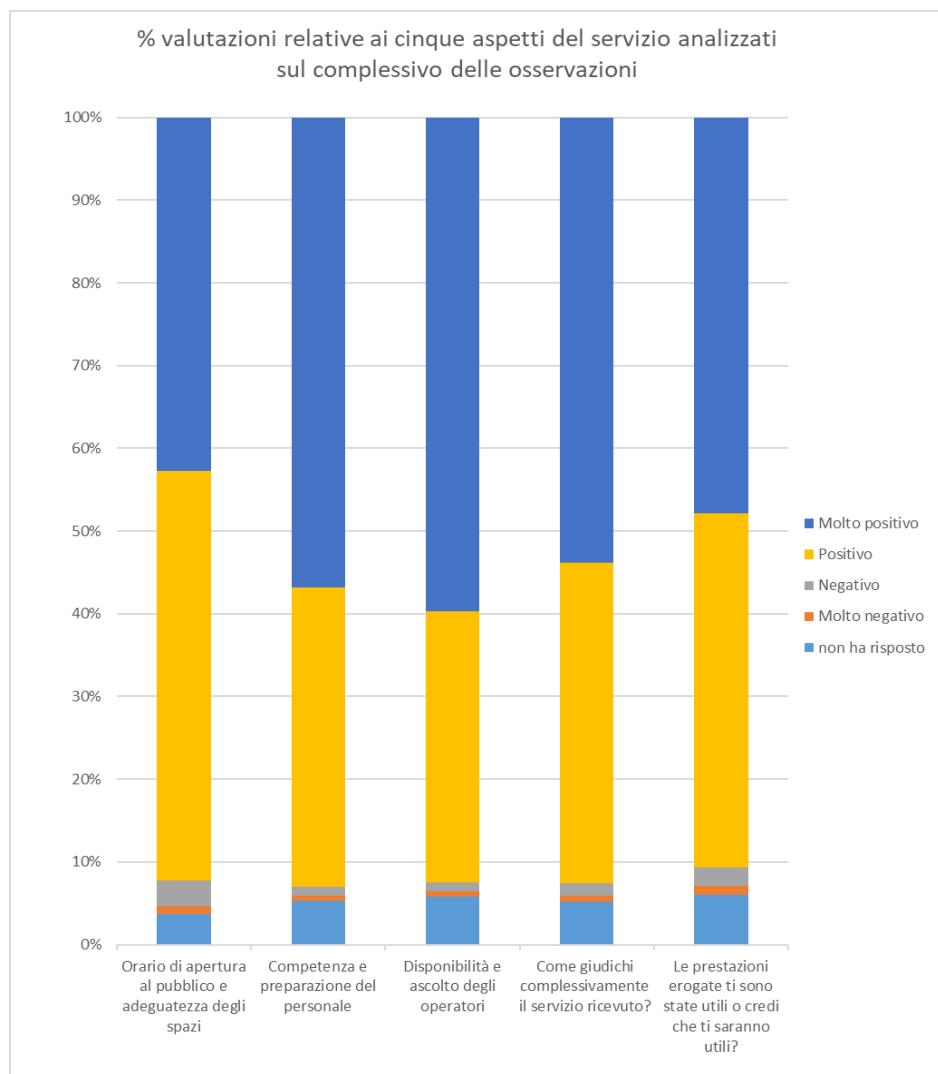
3. Analisi complessiva delle valutazioni dei rispondenti

3.1 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti”

In questa sezione si analizzano le preferenze espresse dai rispondenti riguardo i cinque aspetti del servizio oggetto di indagine:

- 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 un grafico che riassume come si distribuiscono le valutazioni relative a questi cinque aspetti, espresse in percentuale, sul collettivo delle rilevazioni pervenute .



ESPRIMI LA TUA VALUTAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI	non ha risposto	Molto negativo	Negativo	Negativo - Totale	Positivo	Molto positivo	Positivo - Totale
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	3,70%	0,98%	3,11%	4,09%	49,51%	42,70%	92,21%
Competenza e preparazione del personale	5,33%	0,55%	1,09%	1,64%	36,18%	56,86%	93,04%
Disponibilità e ascolto degli operatori	5,82%	0,64%	1,09%	1,73%	32,79%	59,67%	92,46%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	5,22%	0,72%	1,47%	2,19%	38,71%	53,88%	92,59%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	6,01%	1,10%	2,27%	3,37%	42,81%	47,81%	90,62%

Dal grafico e dalla tabella è evidente come le valutazioni positive, ossia quelle che cumulano il picchetto "positivo" con il picchetto "molto positivo", siano la maggioranza in ognuno degli aspetti considerati.

Nelle pagine seguenti si rappresentano in dettaglio, per ogni singola domanda del questionario, le risposte ricevute suddivise per Servizio Territoriale e per sede CPI / CM.

Per ognuno dei cinque aspetti relativi alla valutazione dei servizi offerti si rappresentano gli esiti in grafici a barre rappresentativi della numerosità delle valutazioni espresse e del punteggio medio ottenuto. Si aggiunge inoltre per ciascun Servizio territoriale un grafico a barre che mostra la percentuale dei pareri negativi rilevati sul totale delle osservazioni per sede CPI / CM.

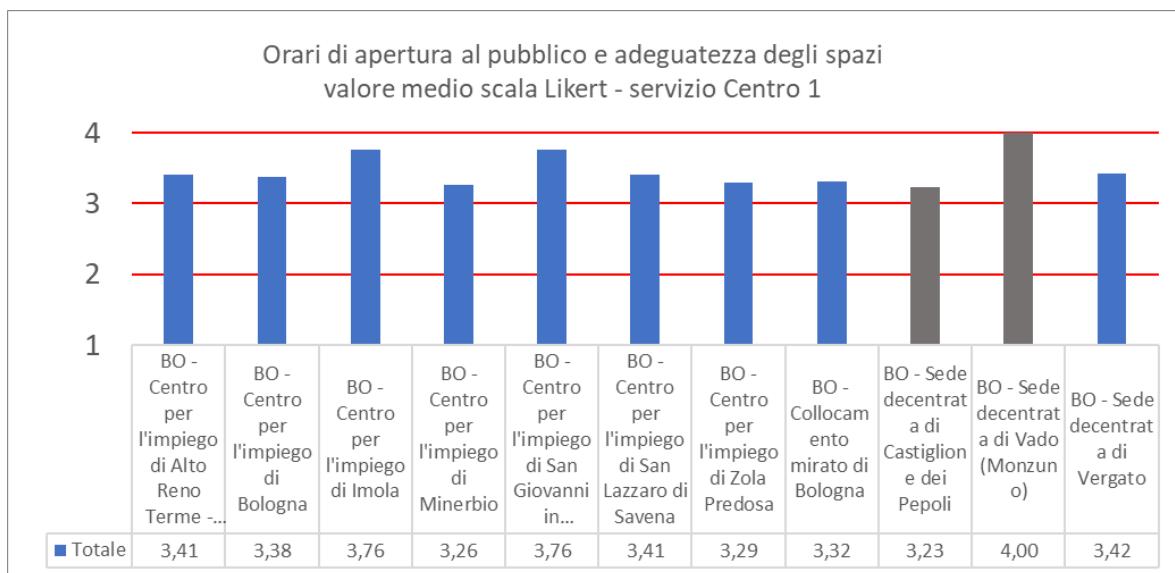
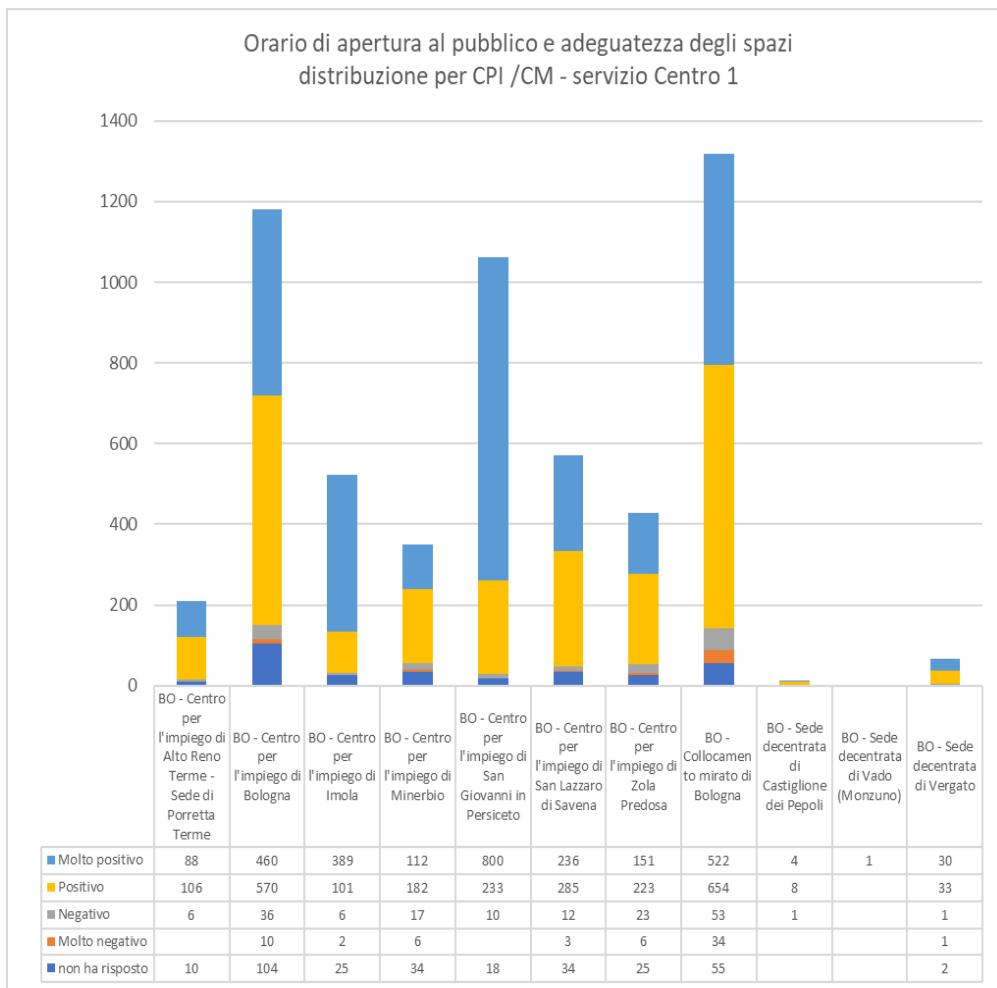
Il valore medio è calcolato mediante l'attribuzione di un codice numerico ad ogni punto della scala Likert (molto negativo=1, negativo=2, positivo=3, molto positivo=4).

Dato che, per alcune sedi decentrate, sono pervenute pochissime risposte, nei grafici dei valori medi possiamo trovare alcune colonne colorate di grigio per evidenziare che il valore in questione non è statisticamente significativo, ma solo riferito a quelle poche risposte ottenute.

Domanda 1: "Orari di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi"

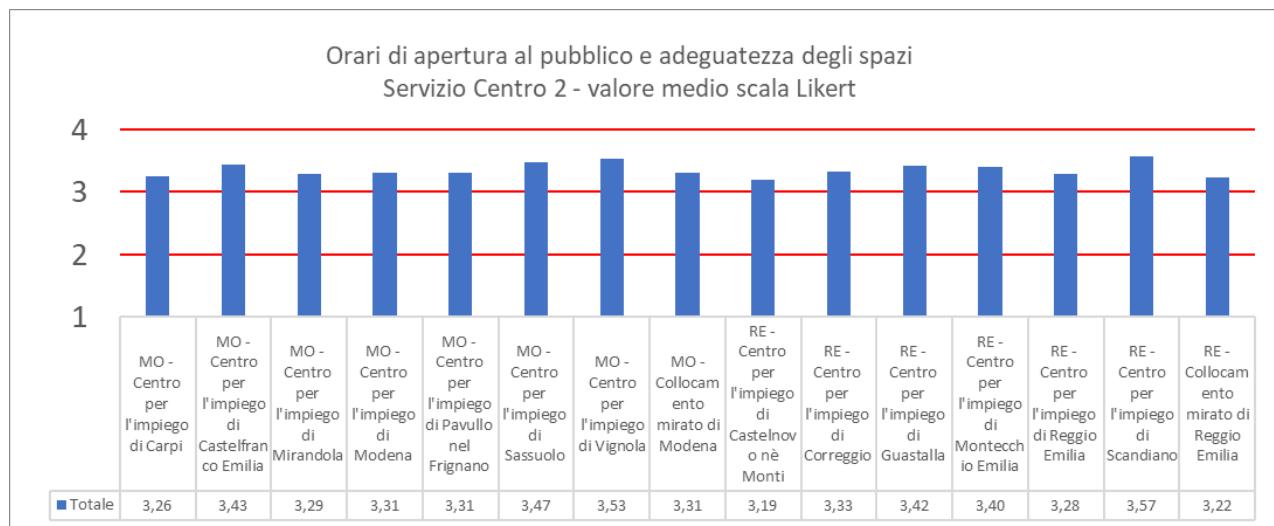
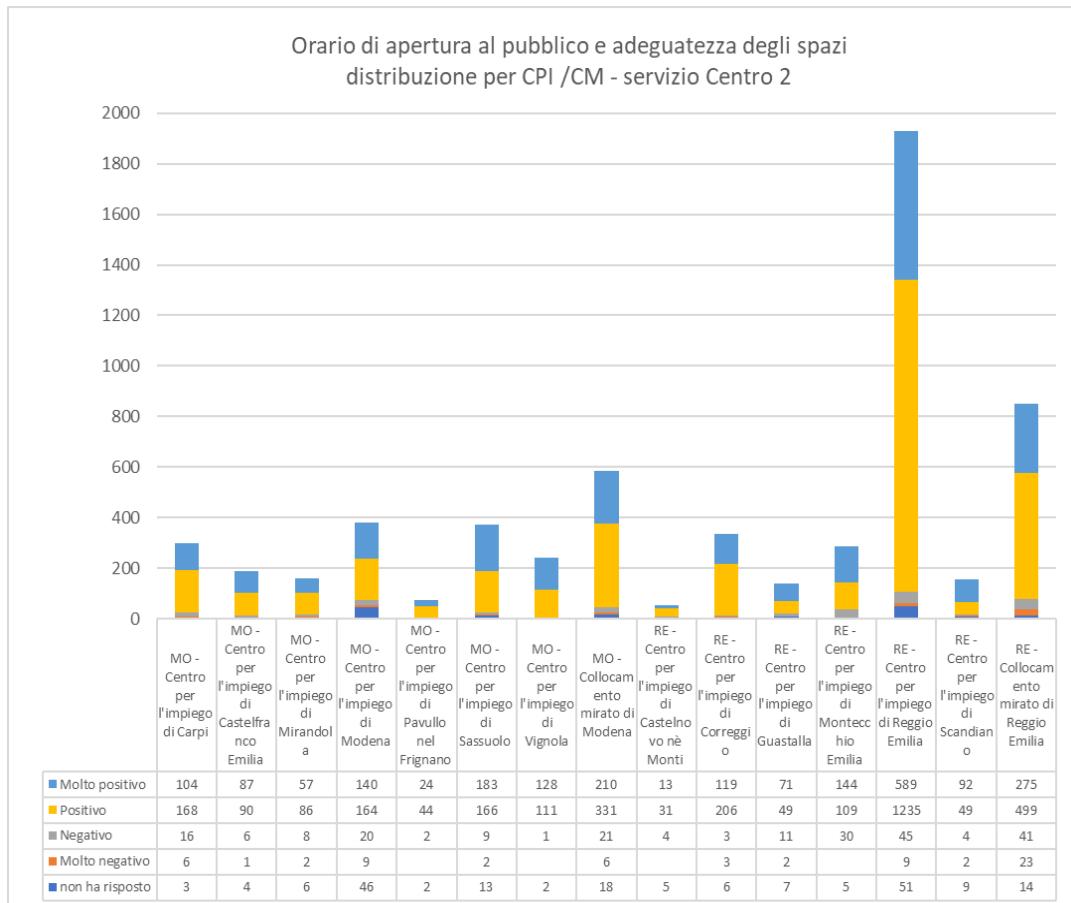
Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio relativamente al primo aspetto analizzato:

Servizio Territoriale Centro 1



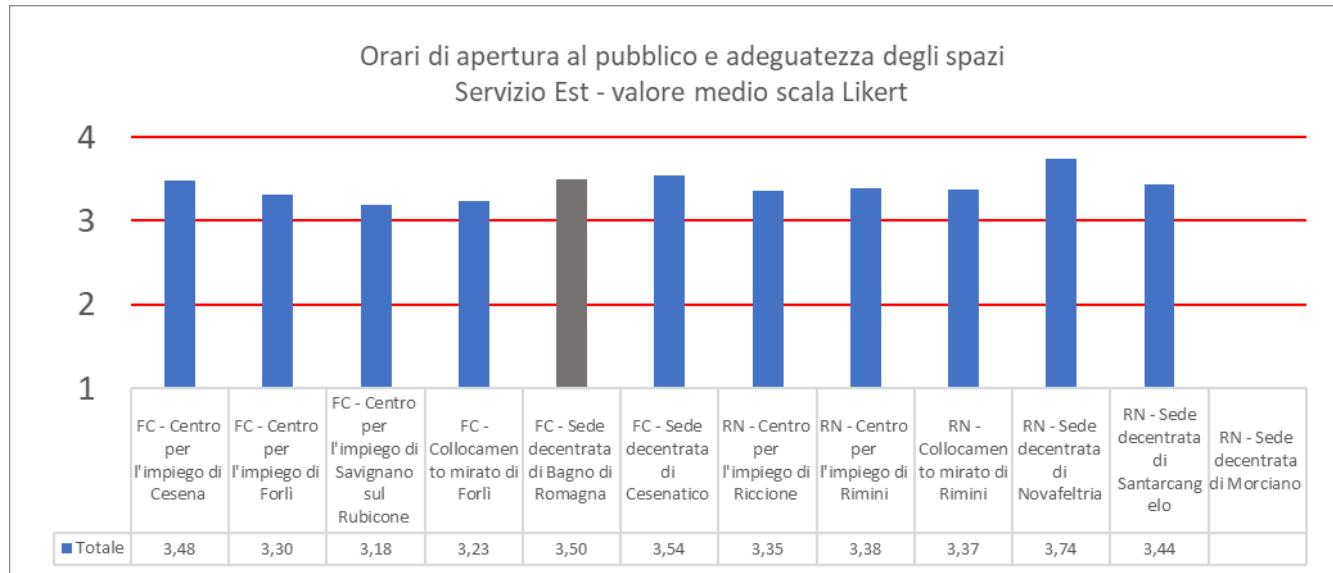
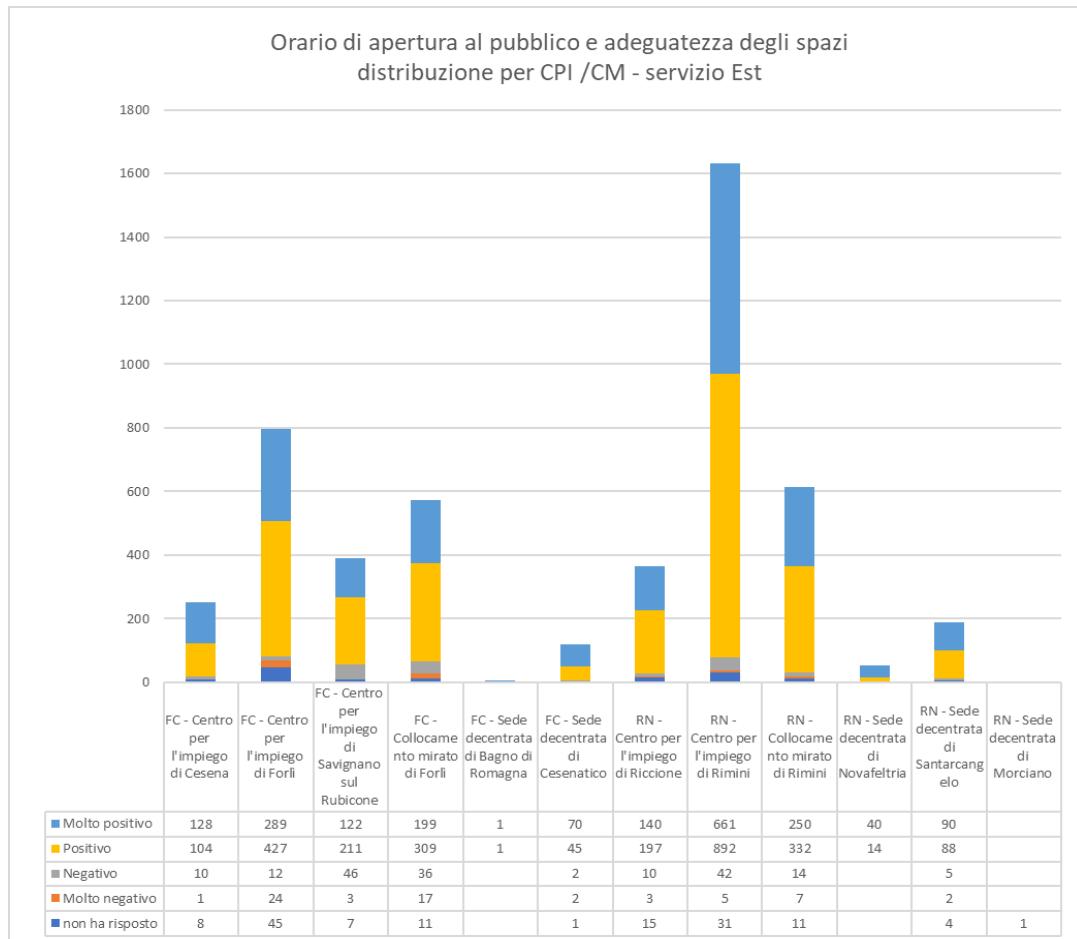
Le valutazioni sugli “orari di apertura al pubblico ed adeguatezza degli spazi” relativamente alle sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 83,76% della sede di Minerbio e il 97,36% di San Giovanni in Persiceto, **con una media pari a 90,67% sull'intero servizio**. In questo caso non si considerano i valori delle sedi decentrate di Vado e Castiglione dei Pepoli causa scarsità di valutazioni pervenute (<20).

Servizio Territoriale Centro 2



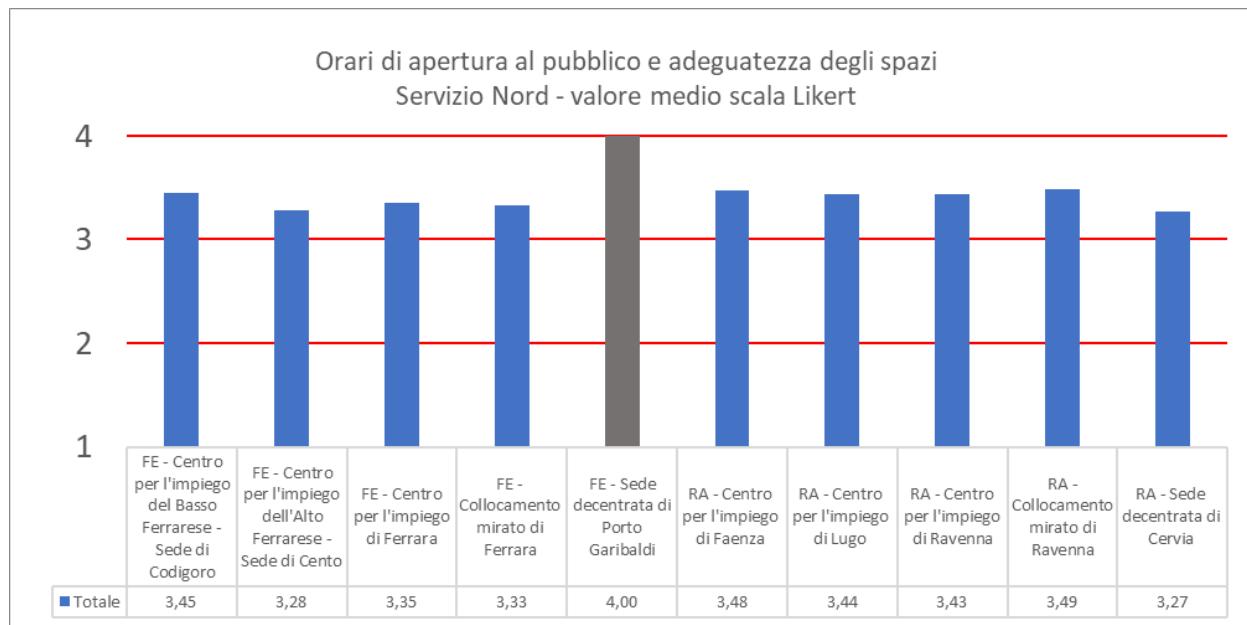
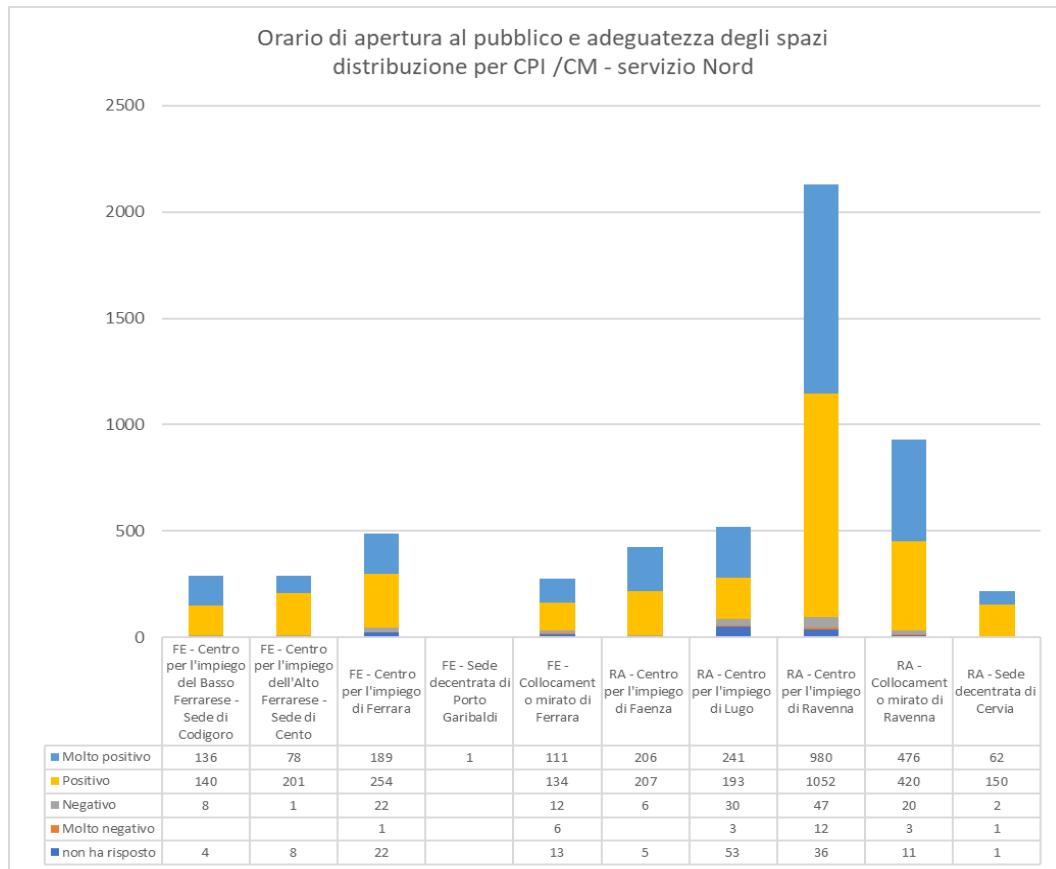
Anche nel caso del servizio Centro 2 le valutazioni su questo primo aspetto risultano complessivamente positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'80,21% del centro impiego di Modena e il 98,76% di Vignola, **con una media dell'92,12% sul servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est



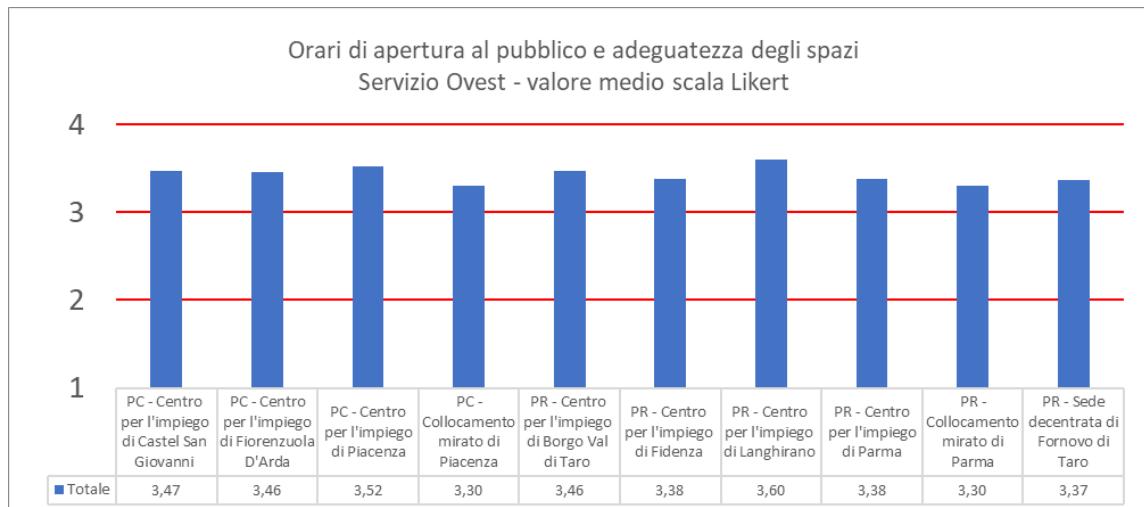
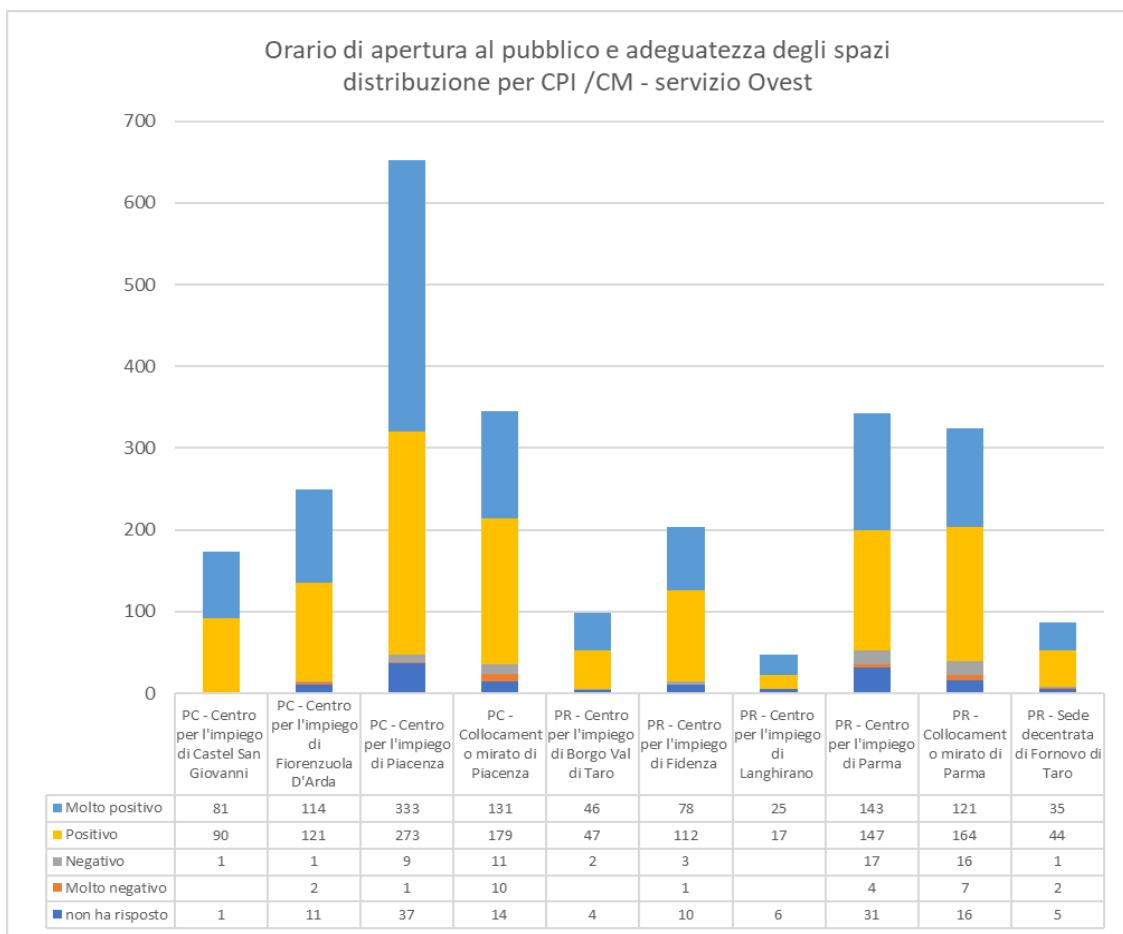
Anche riguardo al servizio EST le valutazioni sono complessivamente positive, come conferma il grafico dei valori medi che sono sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'85,60% di Savignano sul Rubicone e il 100% di Novafeltria, **con una media pari a 92,48% sul servizio EST**. Le sedi decentrate di Morciano e Bagno di Romagna con, rispettivamente, 1 e 2 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.

Servizio Territoriale Nord



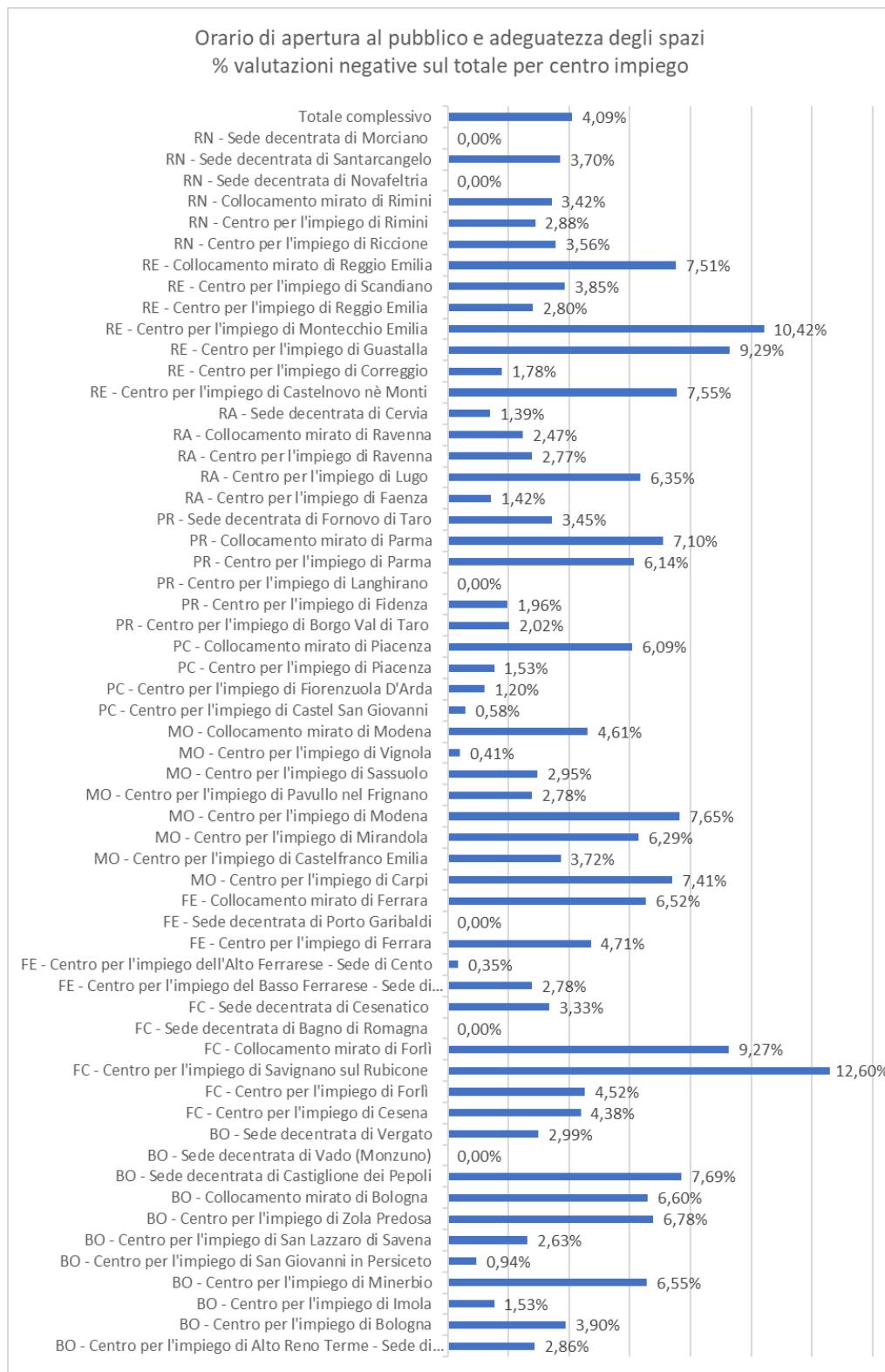
Per il servizio NORD le valutazioni sono nel complesso positive: i valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 83,46% della sede di Lugo e il 98,15% della sede decentrata di Cervia, **con una media pari a 94,12% complessiva sul servizio**. La sede decentrata di Porto Garibaldi, con una sola osservazione, non è statisticamente rilevante.

Servizio Territoriale Ovest



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). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto

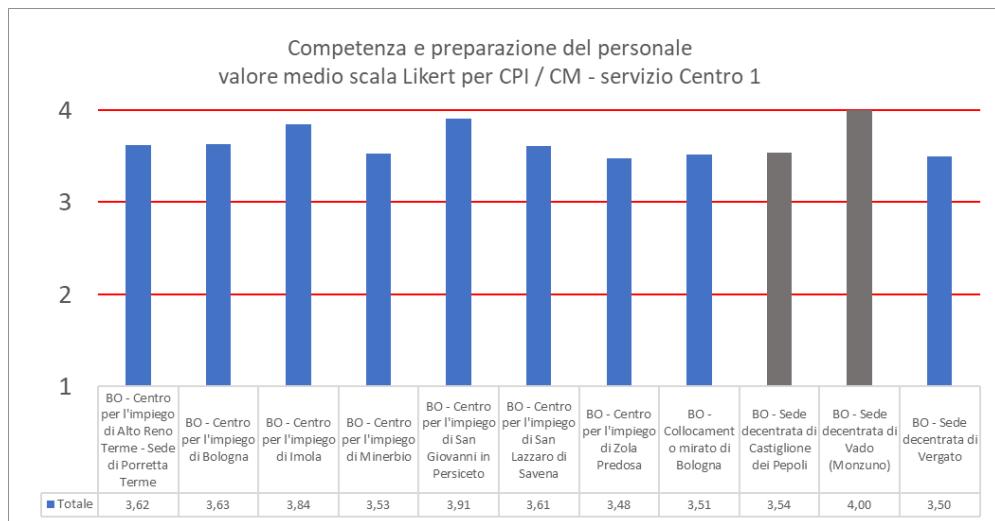
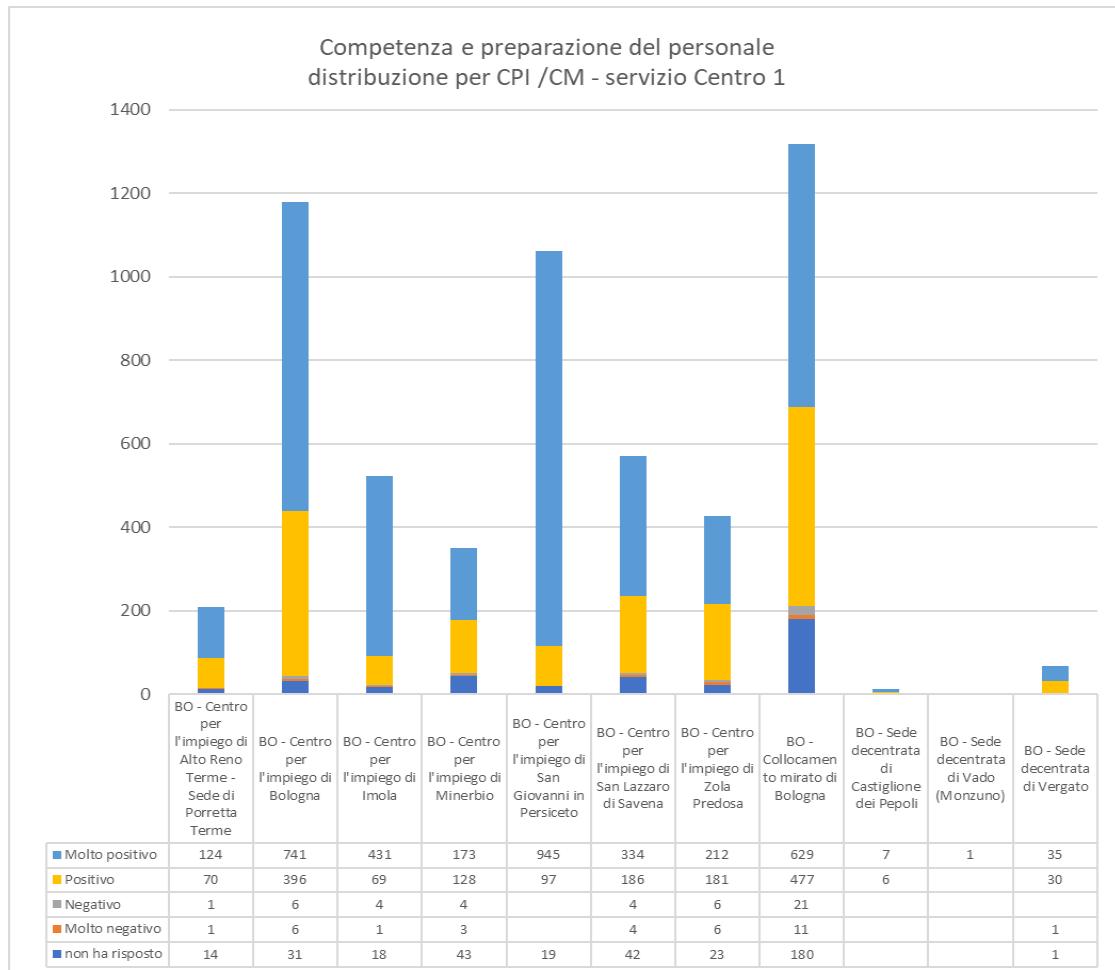
positivo) in ogni sede varia tra il 84,80% della sede di Parma e il 98,84% della sede di Castel San Giovanni, **con una media pari al 91,16% sul servizio**. Di seguito un grafico che mostra le percentuali negative (negativo + molto negativo), per il primo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Le sole sedi con un valore superiore al 10% sono: Savignano sul Rubicone (12,60%), Montecchio Emilia (10,42%):



Domanda 2: “Competenza e preparazione del personale”

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

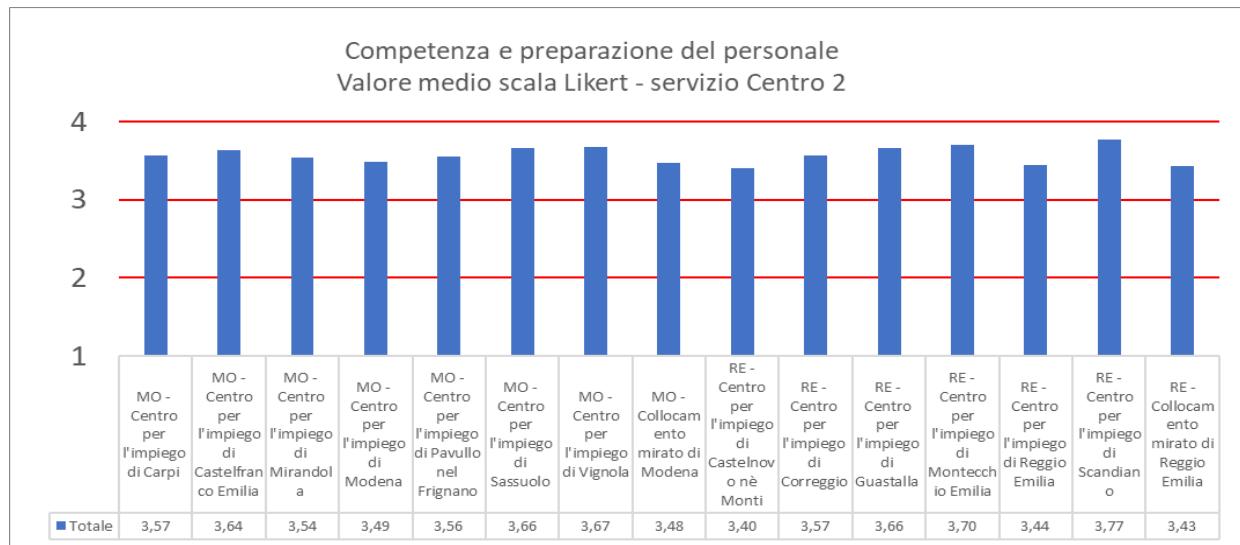
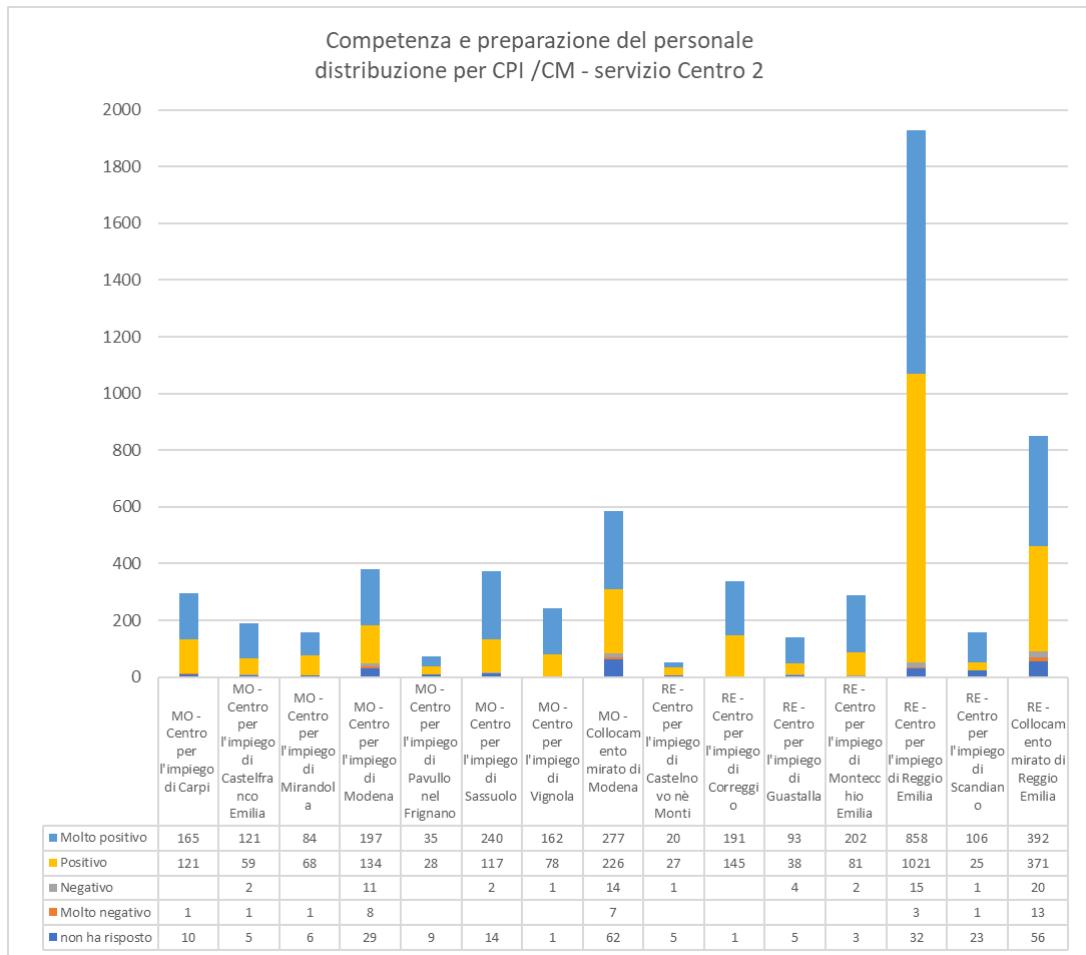
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni sulla “competenza e preparazione del personale” relativamente alle sedi del servizio Centro1 risultano nel complesso vicine a “molto positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello

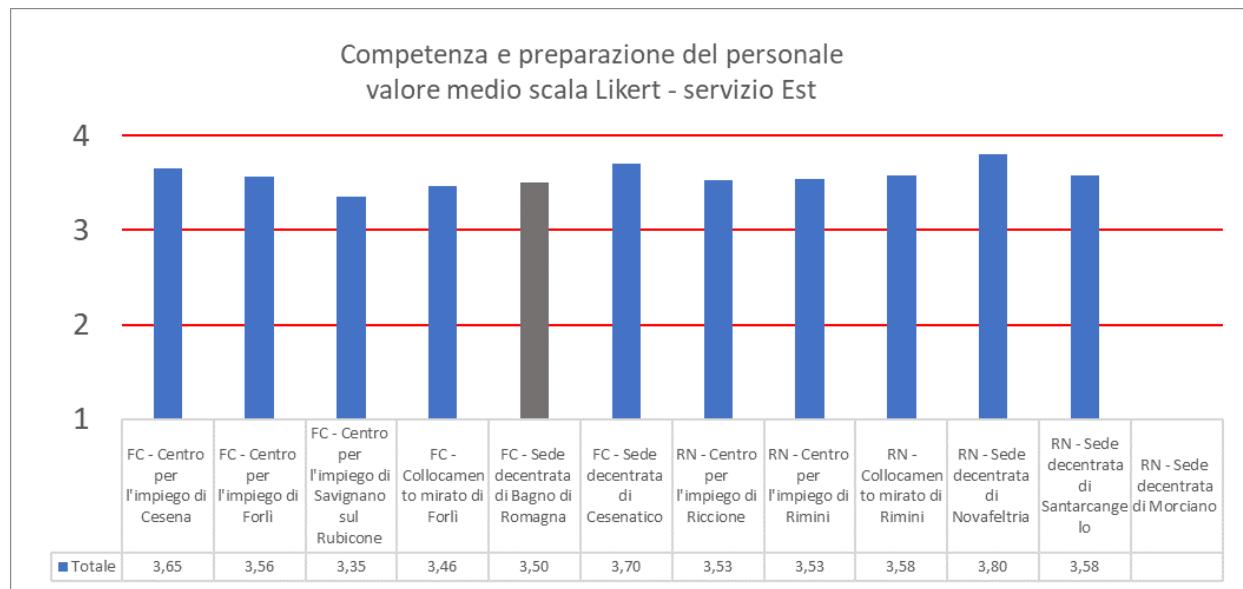
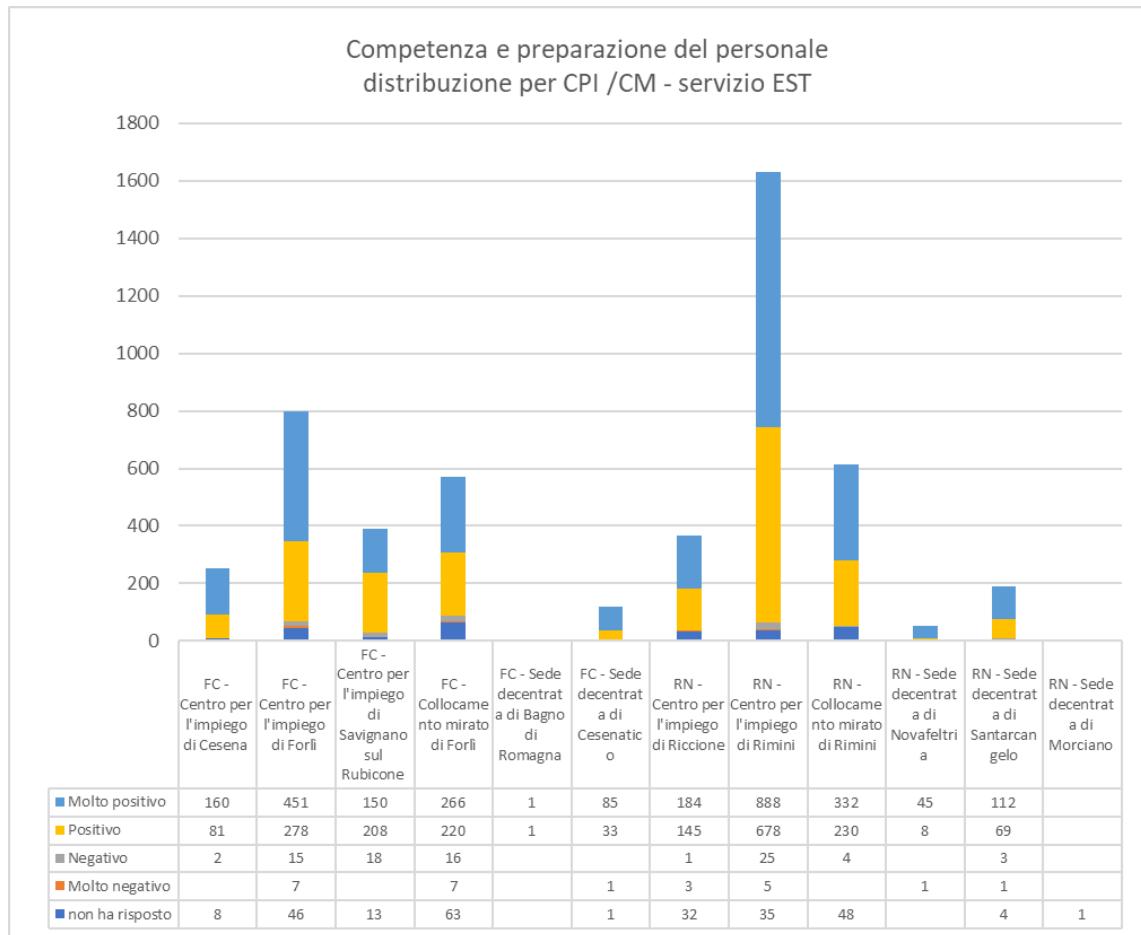
maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'83,92% della sede del collocamento mirato di Bologna e il 98,21% della sede di San Giovanni in Persiceto, **con una media pari all'92,14% sull'intero servizio**. Come già accennato non consideriamo i valori di Vado e Castiglione dei Pepoli causa poche risposte pervenute.

Servizio Territoriale Centro 2



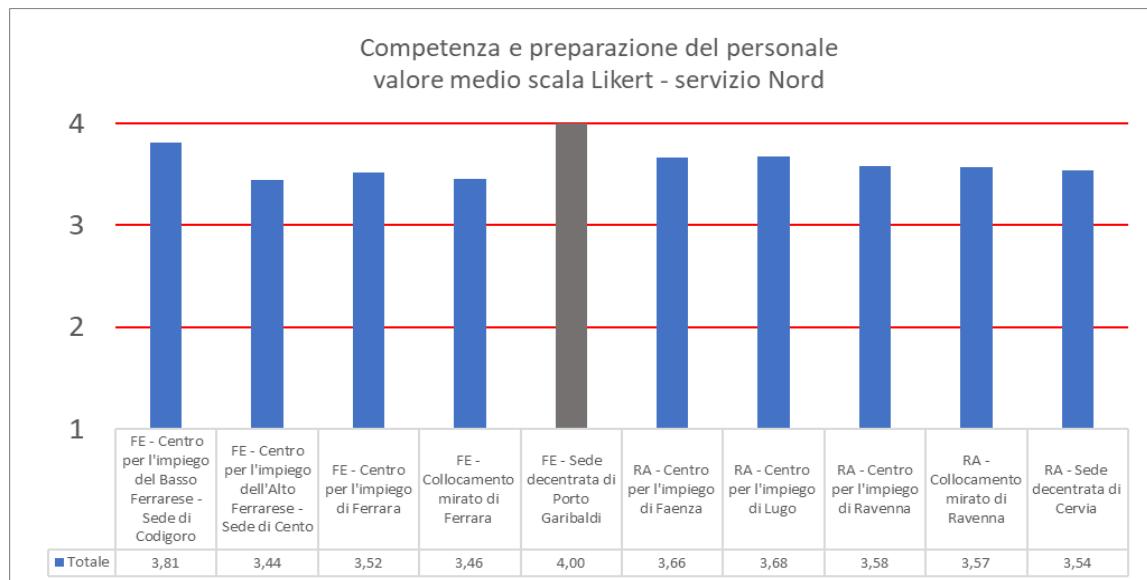
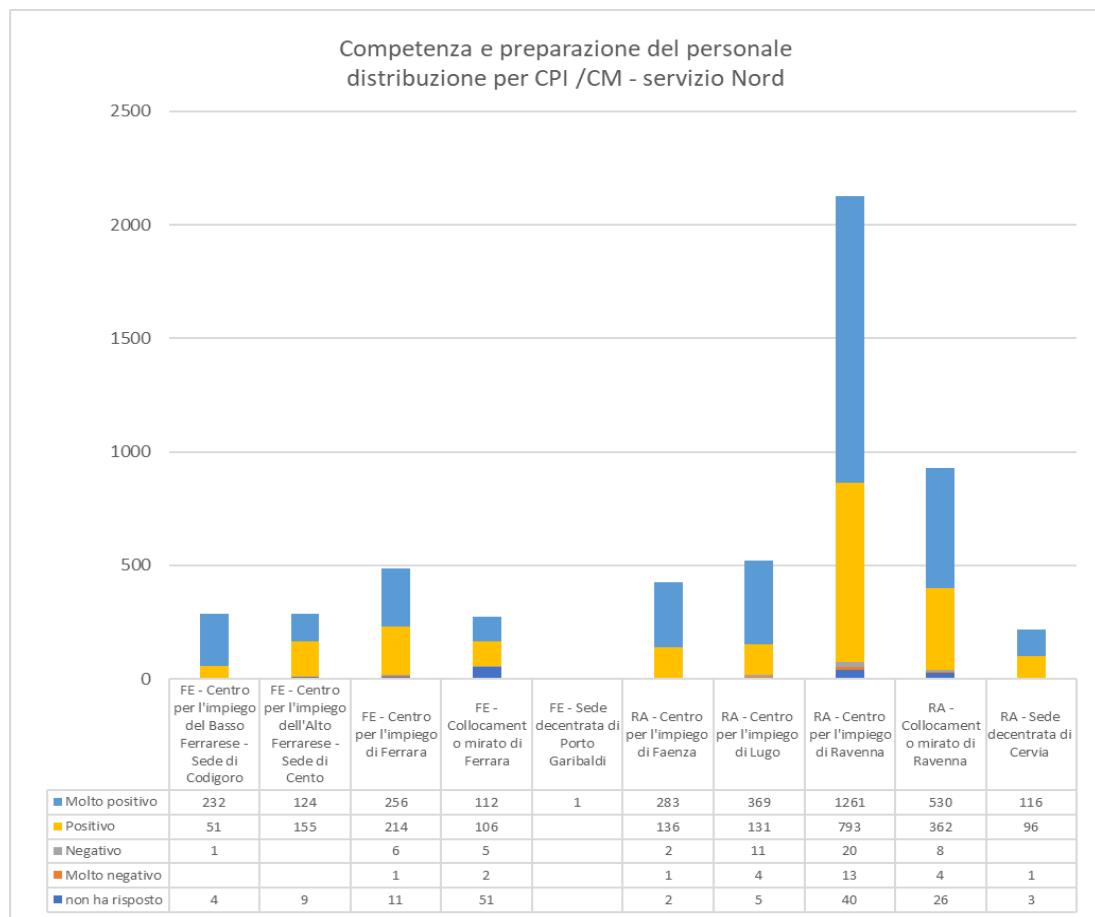
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenza un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'83,97% di della sede di Scandiano e il 99,70% di Correggio, **con una media del 93,90% sul complessivo per il servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est



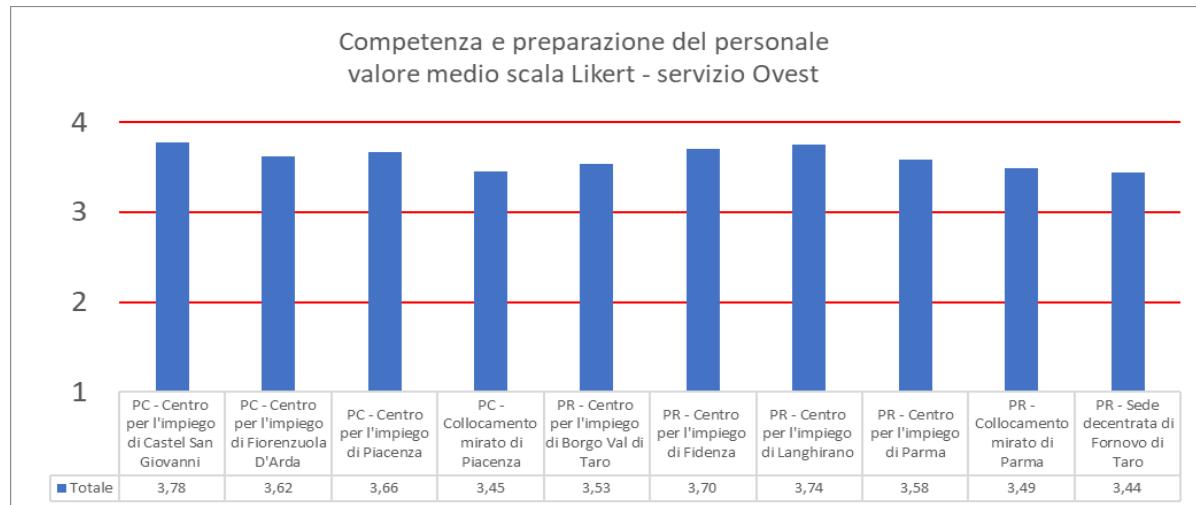
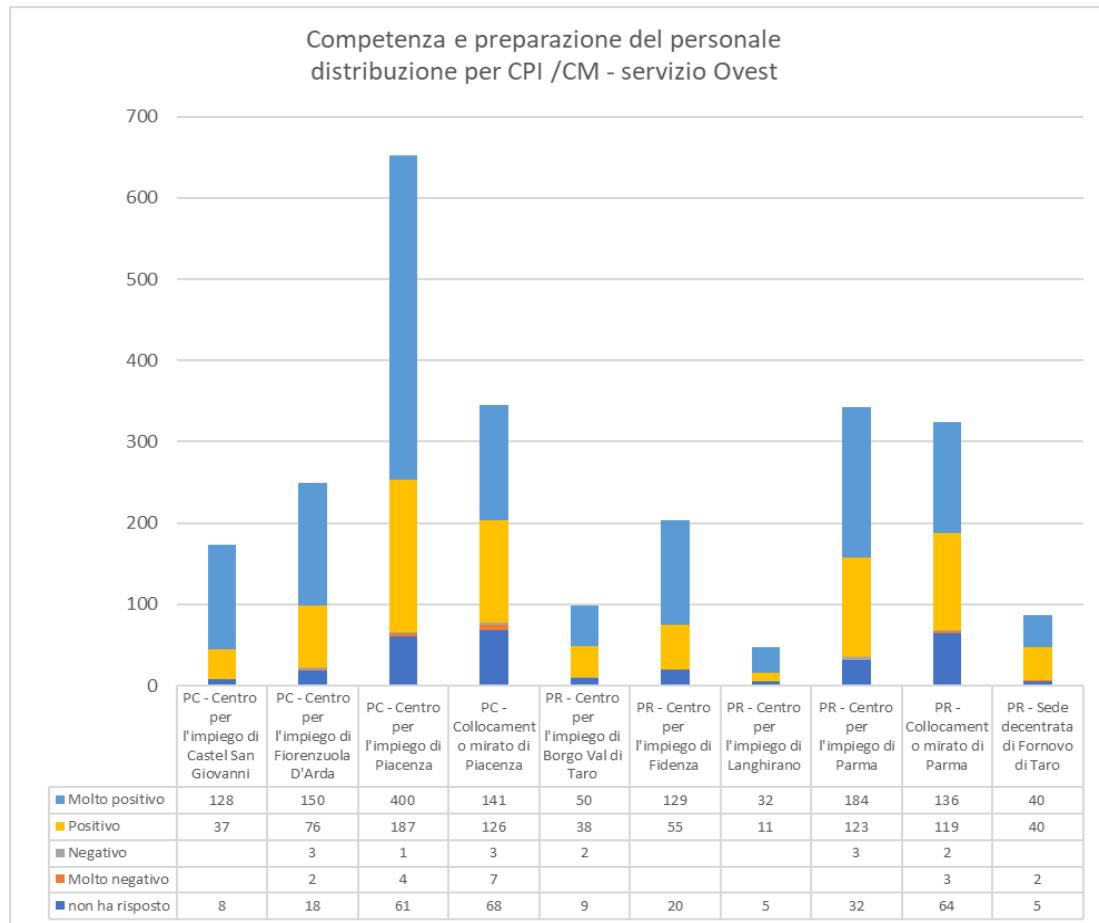
Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. Il grafico dei valori medi mostra livelli delle barre sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo e molto positivo) in ogni sede varia tra l'84,97% di della sede del collocamento mirato di Forlì e il 98,33% della sede decentrata di Cesenatico, **con una media pari a 92,78% sul servizio Est**. Le sedi decentrate di Bagno di Romagna e Morciano con, rispettivamente, 2 e 1 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.

Servizio Territoriale Nord



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 78,89% della sede del CM di Ferrara e il 98,82% della sede di Faenza, **con una media pari a 95,86% per il complessivo del servizio EST**. La sede decentrata di Porto Garibaldi con una sola osservazione non è statisticamente rilevante

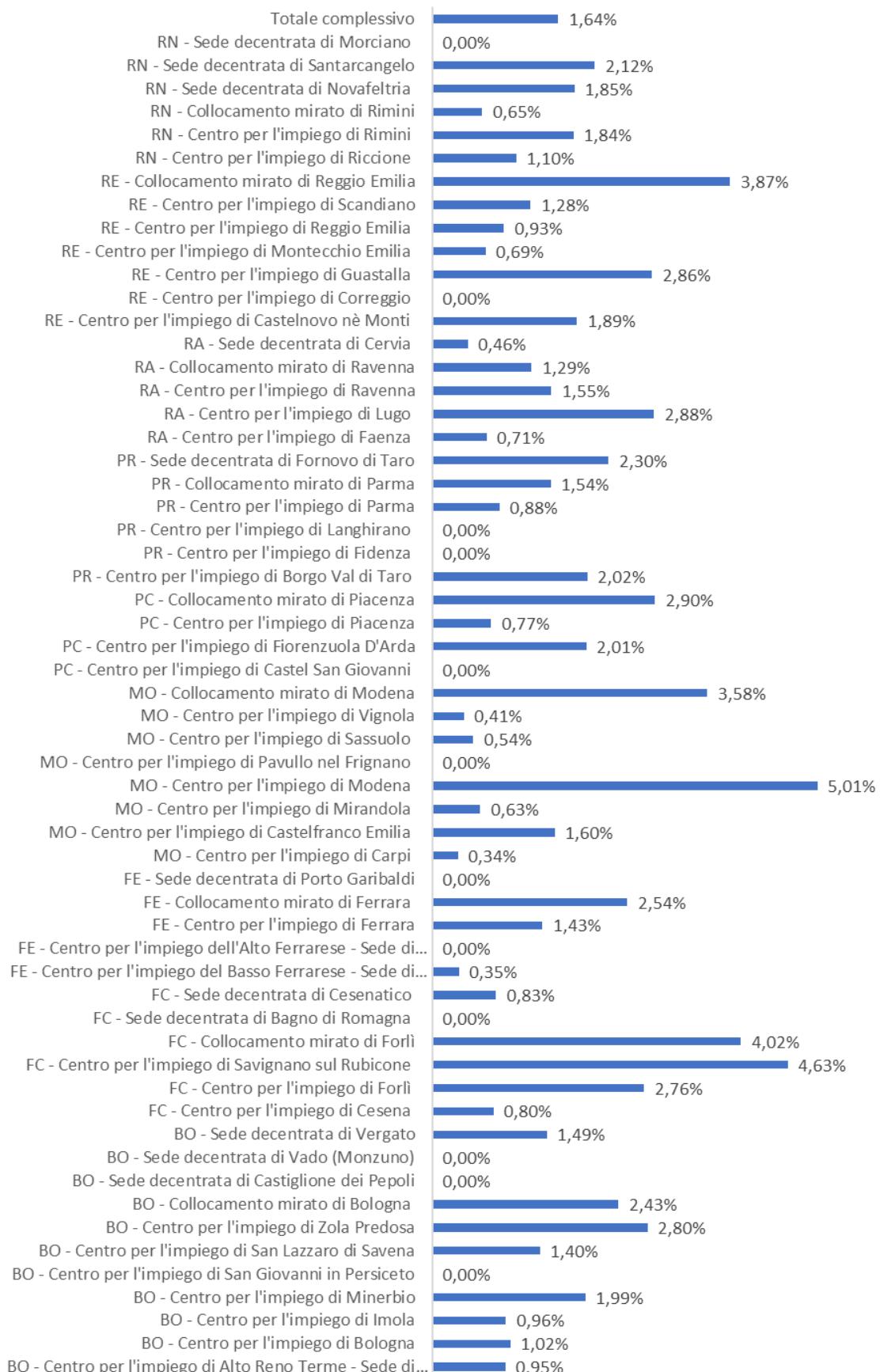
Servizio Territoriale Ovest



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 77,39% della sede del CM di Piacenza e il 95,38% del Centro impiego di Castel San Giovanni, con **una media pari al 87,24% per il complessivo del servizio Ovest**.

Di seguito il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo e molto negativo), per il secondo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. In questo caso **nessuna sede raggiunge il 10%**. La maggiore percentuale di valutazioni negative la abbiamo sulla sede del centro impiego di Modena con il 5,01 % .

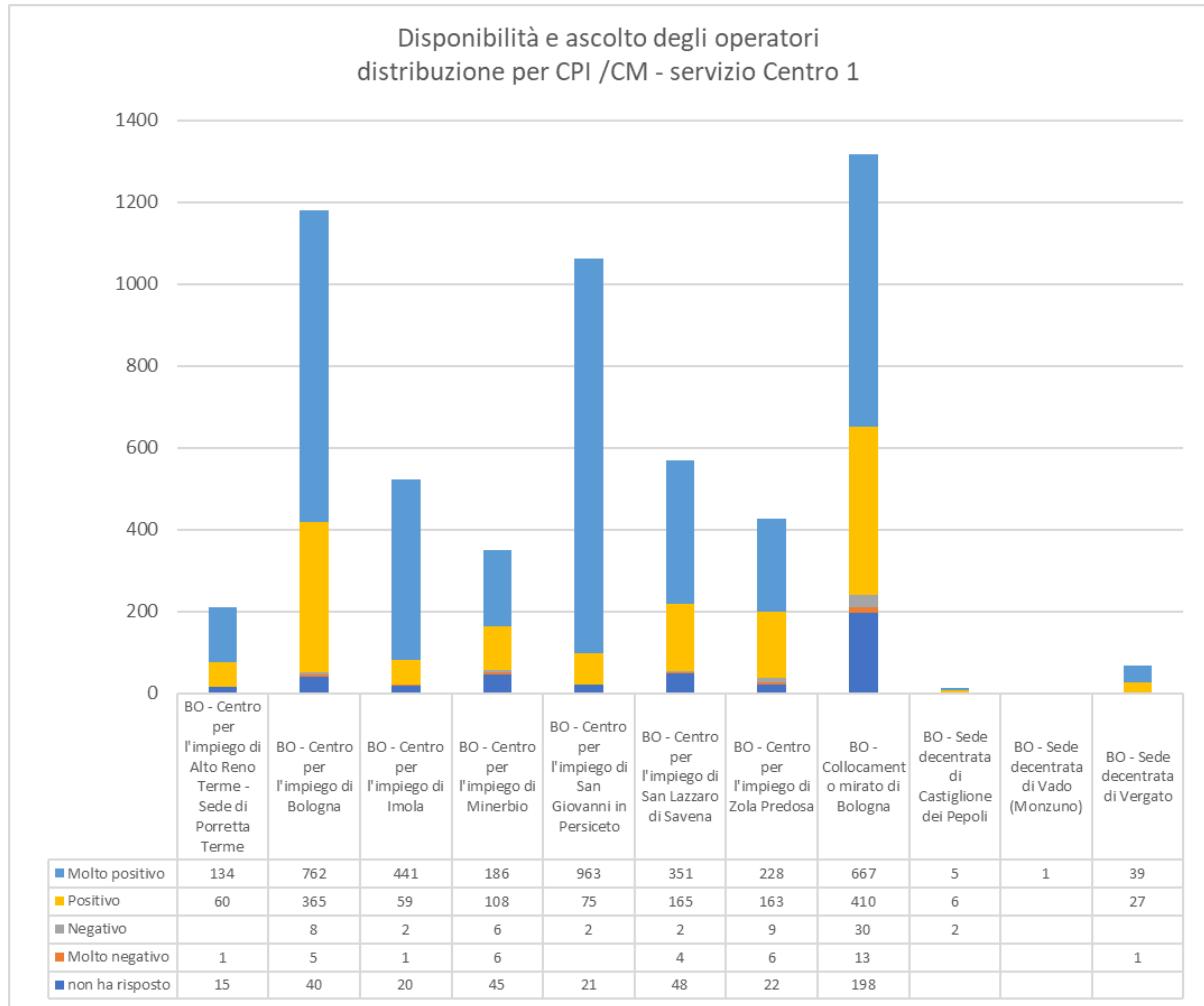
Competenza e preparazione del personale
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



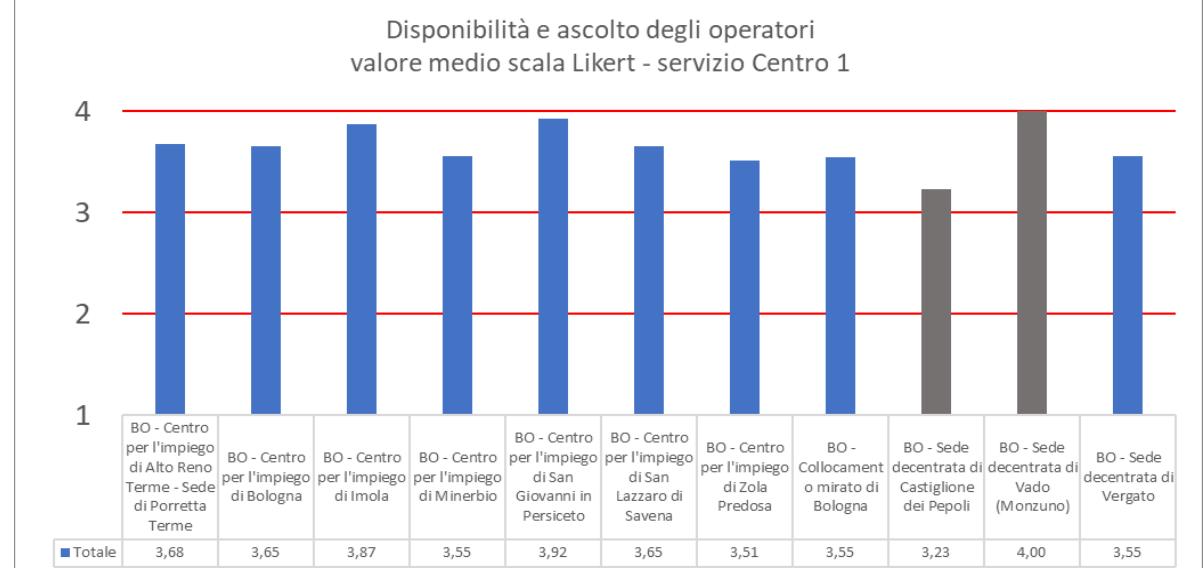
Domanda 3: "Disponibilità e ascolto degli operatori"

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

Servizio Territoriale Centro 1

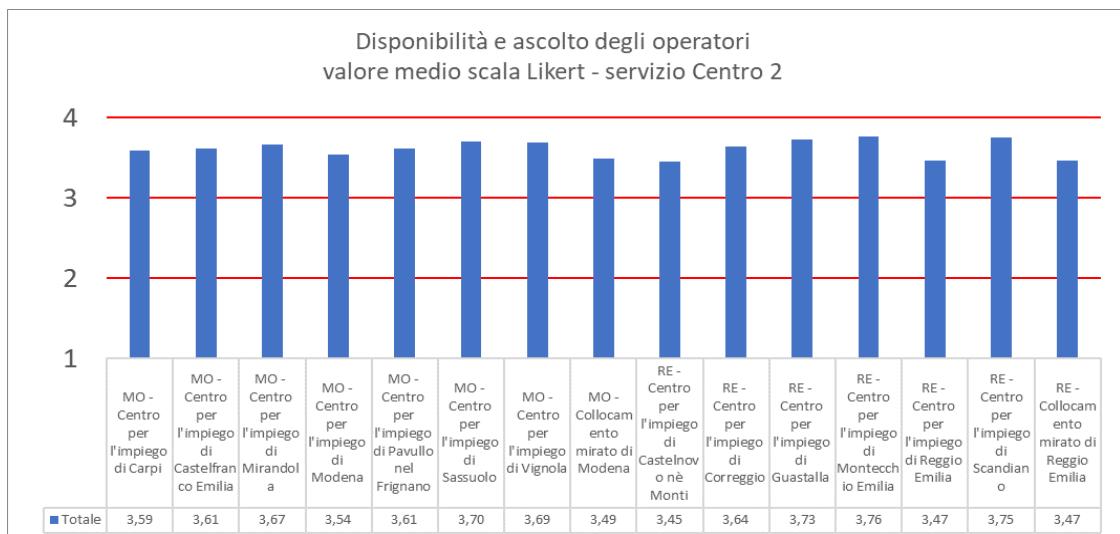
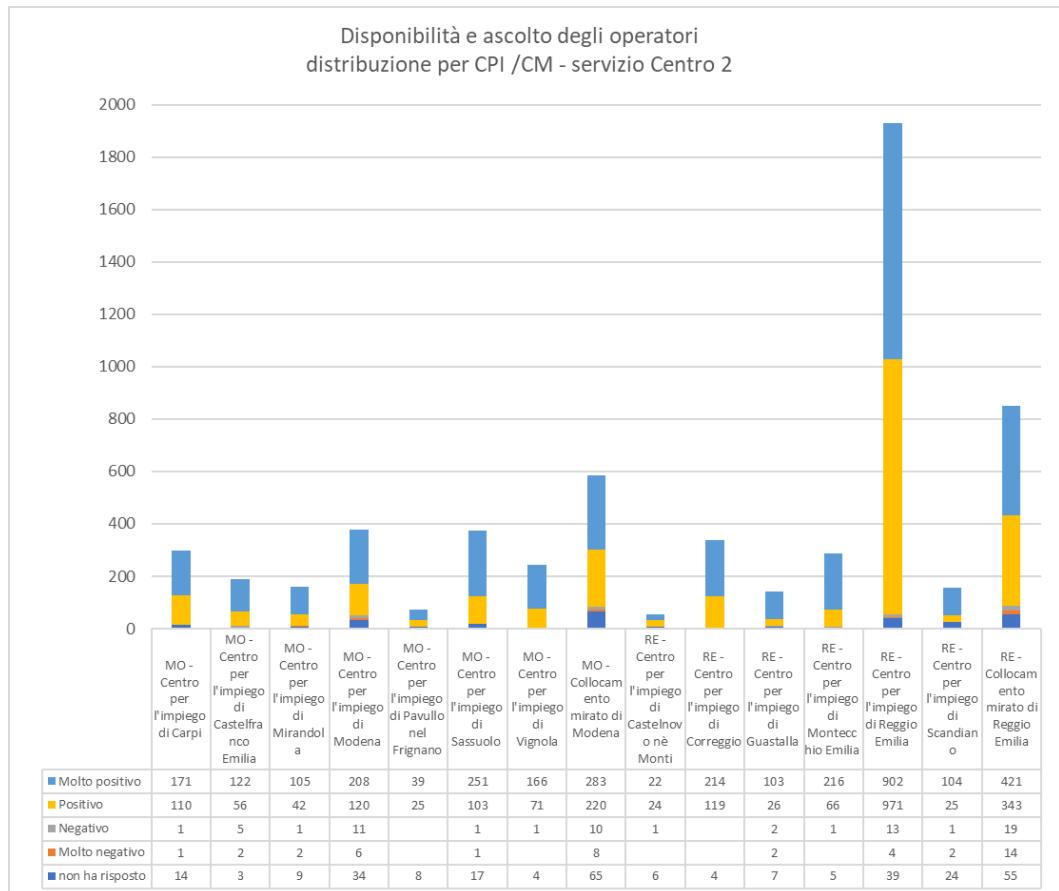


Disponibilità e ascolto degli operatori valore medio scala Likert - servizio Centro 1



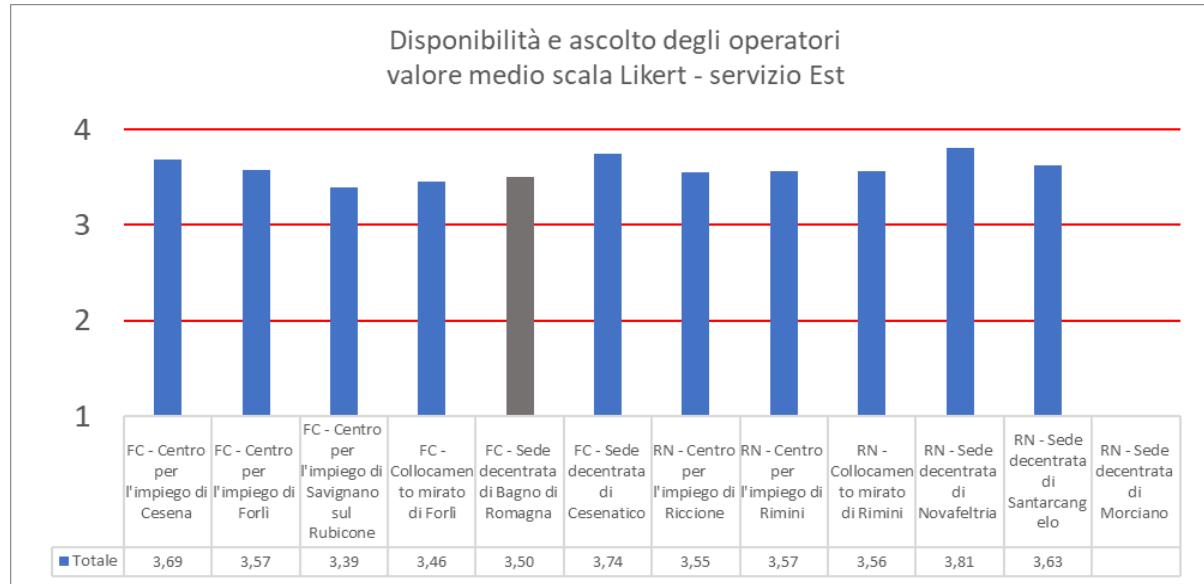
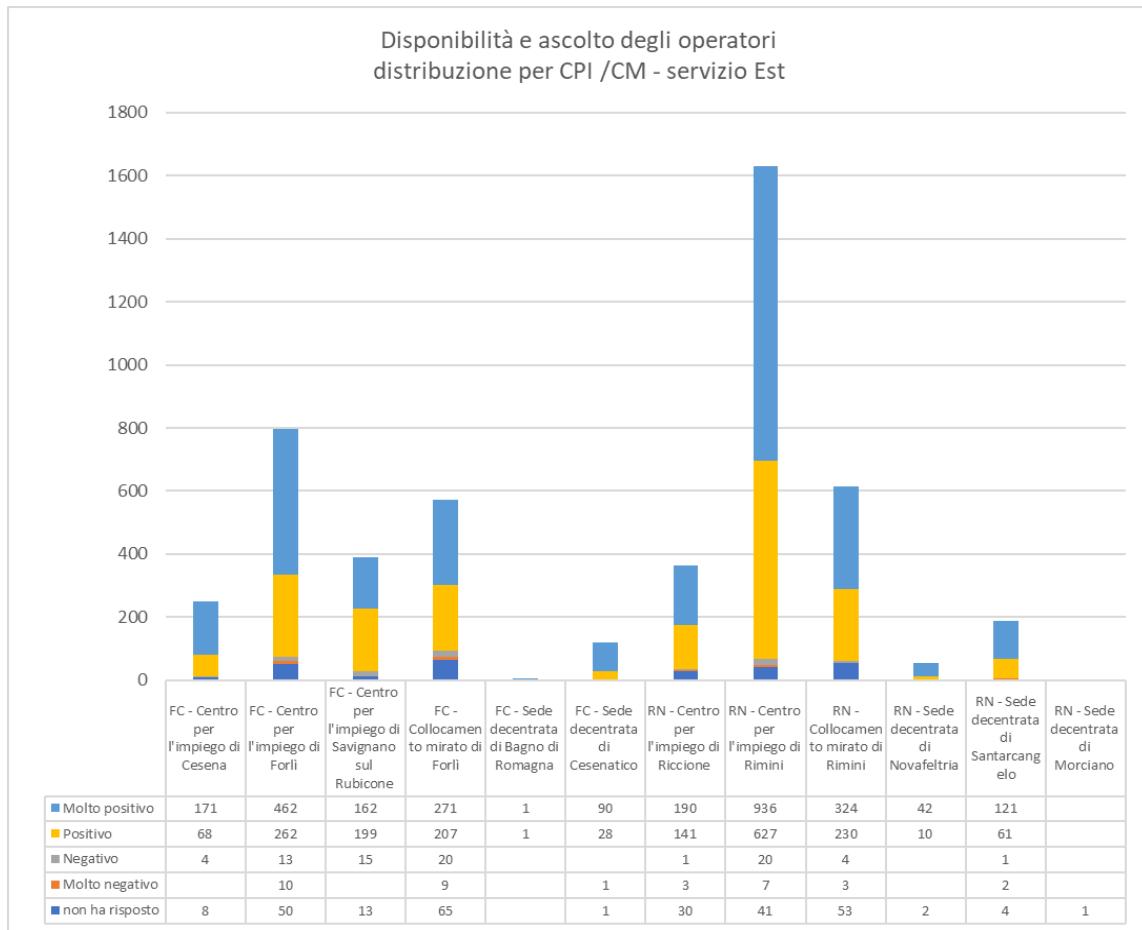
Le valutazioni pervenute relativamente all'aspetto “disponibilità ed ascolto degli operatori” per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’81,71% della sede del CM di Bologna e il 98,51% della sede decentrata di Vergato, **con una media pari al 91,14% sull’intero servizio**. In questo caso non consideriamo i valori di Vado e Castiglione dei Pepoli causa scarsità di valutazioni pervenute (rispettivamente 1 e 13).

Servizio Territoriale Centro 2



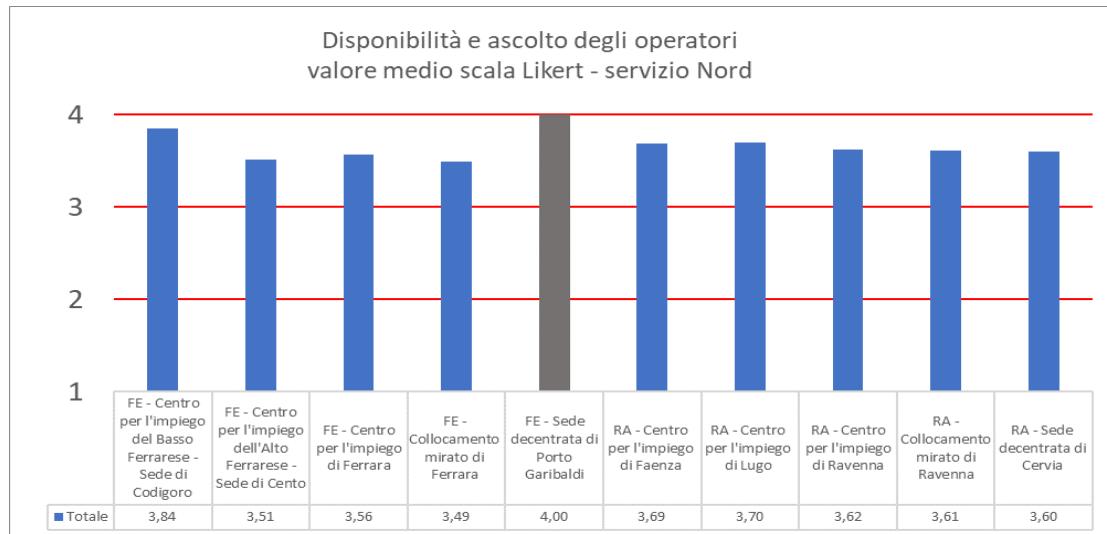
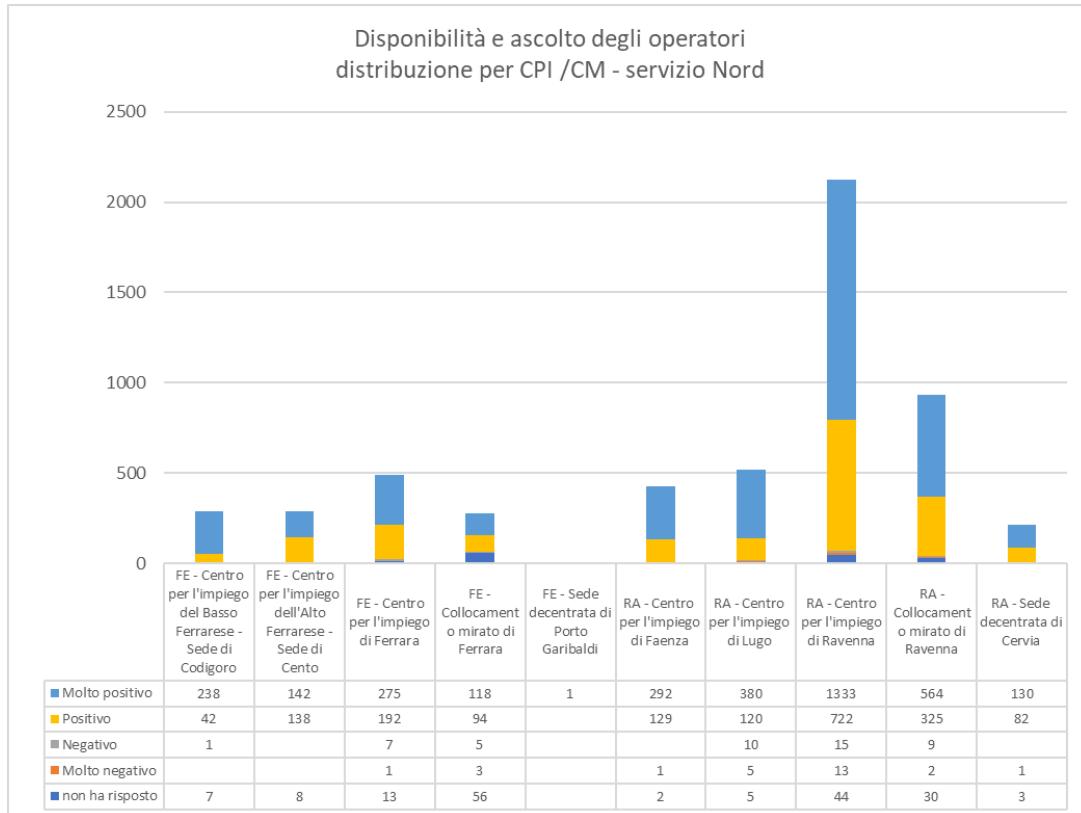
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenza un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'82,69% della sede di Scandiano e il 98,81% di Correggio, **con una media del 93,34% sul totale per il servizio Centro2**.

Servizio Territoriale 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 il 83,57% di della sede del CM di Forlì e il 98,33% della sede decentrata di Cesenatico, **con una media pari a 92,36% sull'intero servizio Est**. Le sedi decentrate di Bagno di Romagna e Morciano con, rispettivamente, 2 e 1 osservazioni, non sono statisticamente rilevanti.

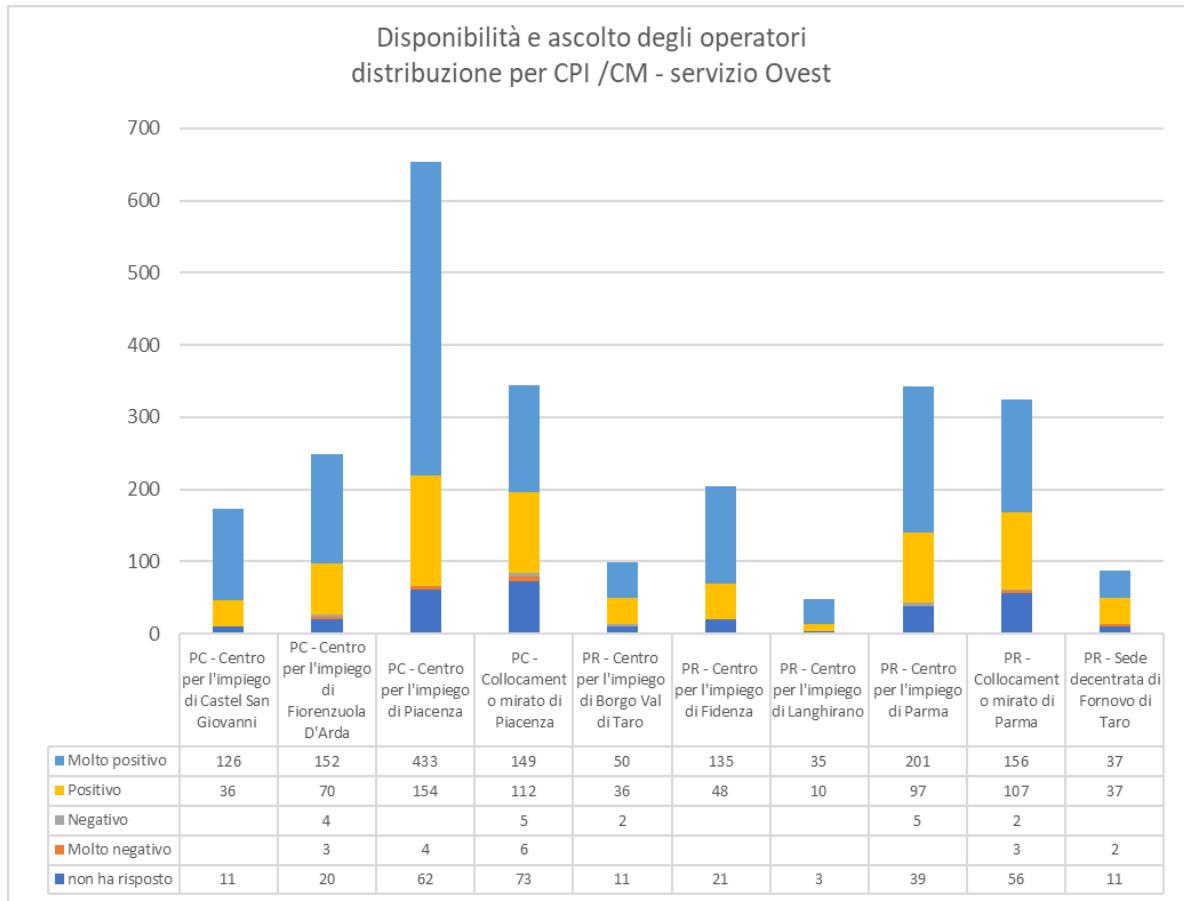
Servizio Territoriale Nord



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 76,81 % della sede del CM di Ferrara e il 99,29% della sede di Faenza, **con una media**

pari a 95,66% per il servizio Nord. La sede decentrata di Porto Garibaldi con una sola osservazione non è statisticamente rilevante.

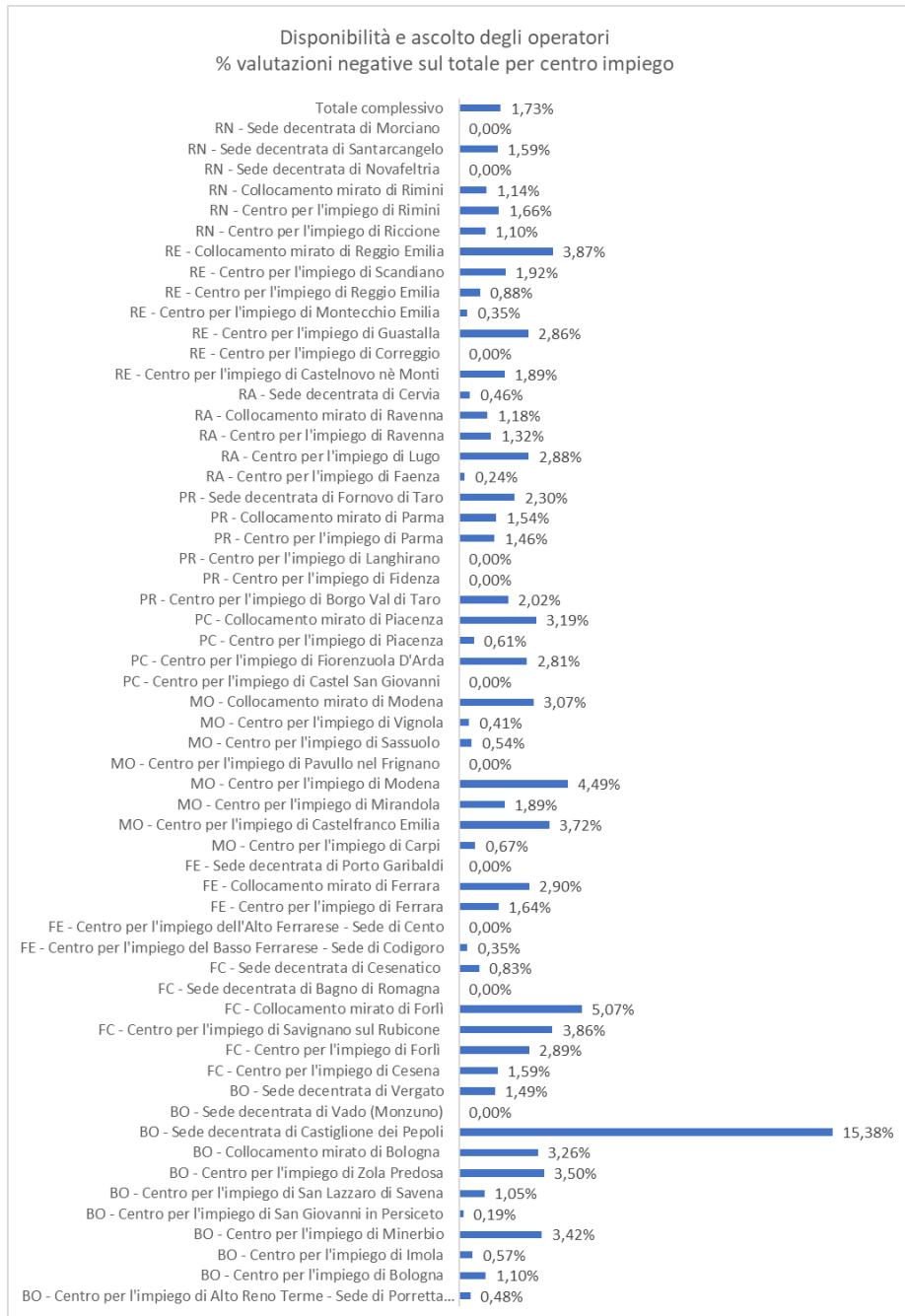
Servizio Territoriale Ovest



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 75,65% della sede del CM di Piacenza e il 93,75% della sede del CPI di Langhirano, **con una media pari al 86,41% sul complessivo del servizio.**

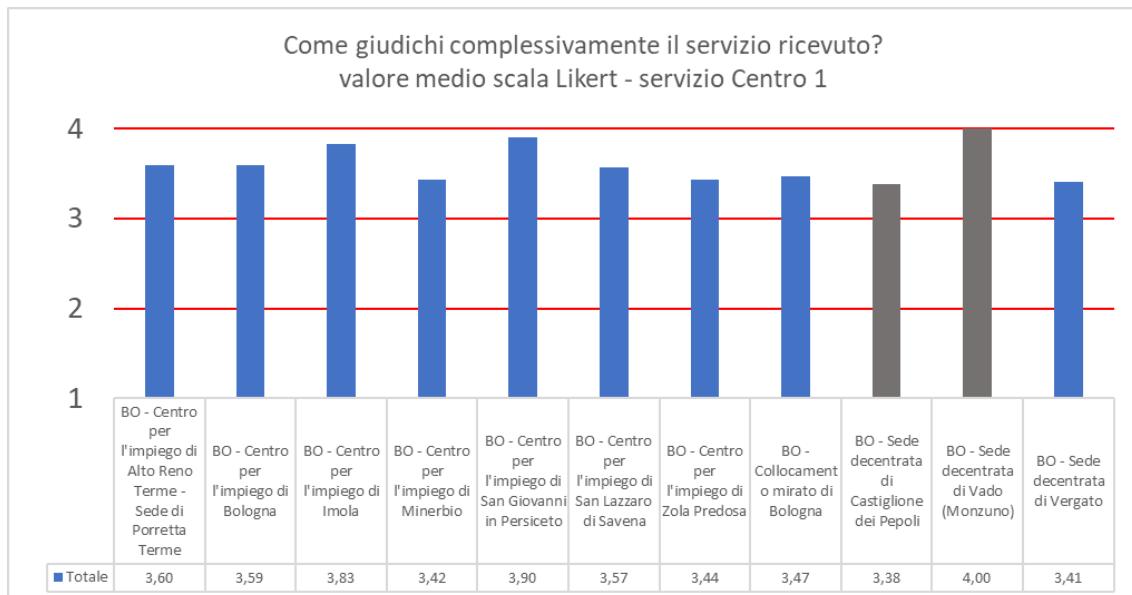
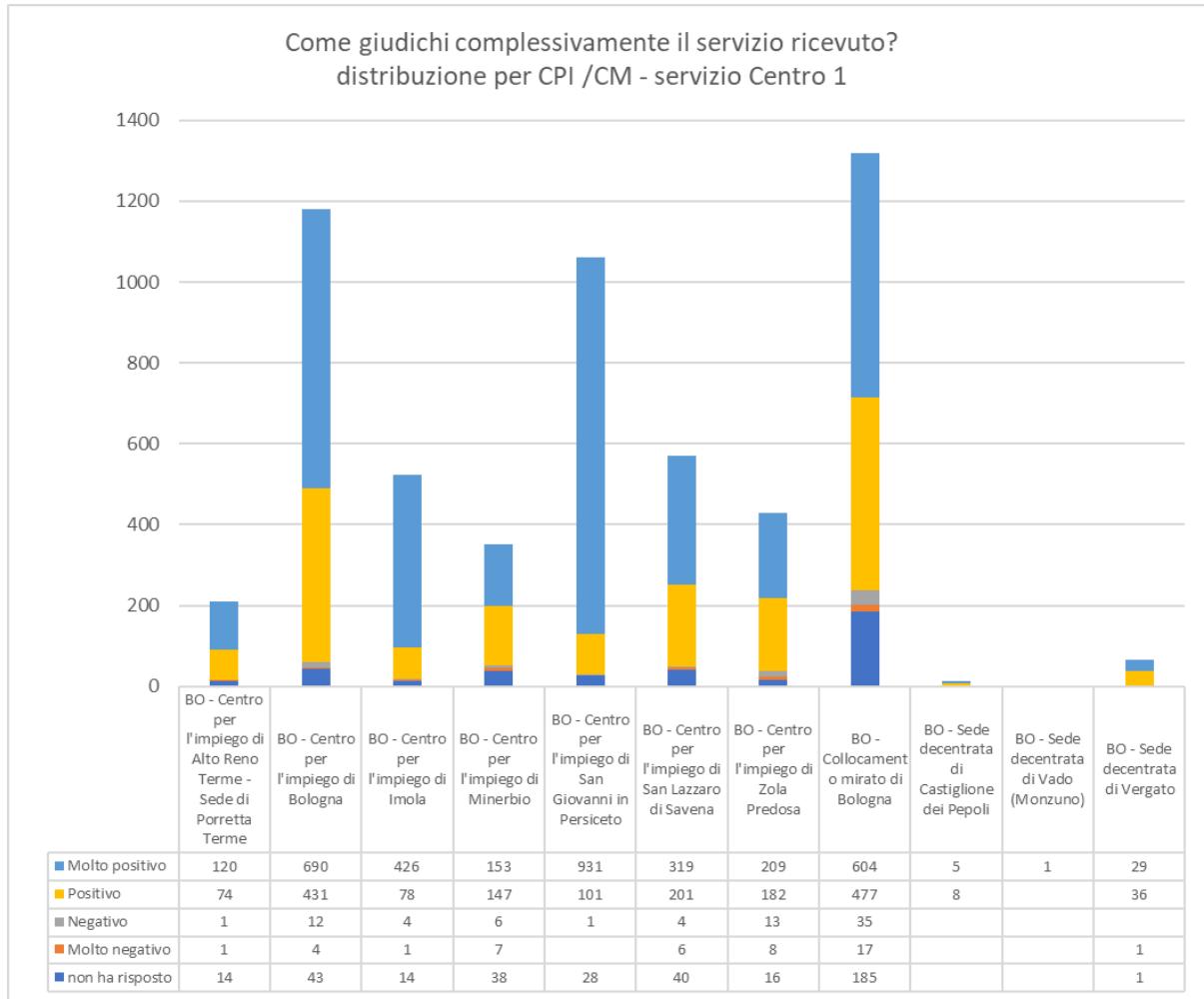
Di seguito il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo) per il terzo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Sono presenti **valori sempre inferiori al 10%**, l'unica eccezione è la sede decentrata di Castiglione dei Pepoli con il 15,38%, che però, essendo risultato di un numero esiguo di risposte pervenute (solo 2 negative su un totale di 13), non è rapportabile all'effettiva quantità di pareri negativi sul generale delle utenze di quella sede. Nei restanti casi solo il CM di Forlì supera di poco la soglia del 5%.



Domanda 4: "Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?"

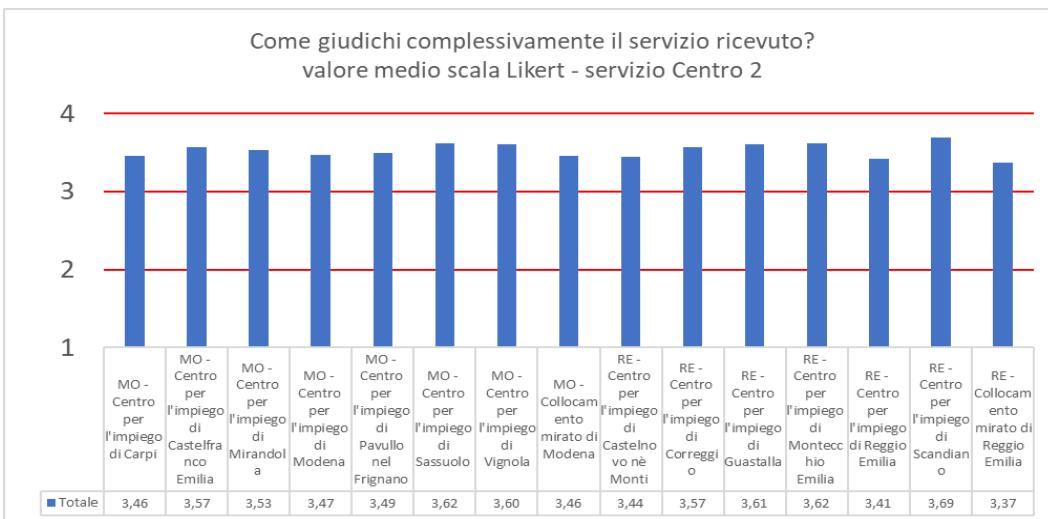
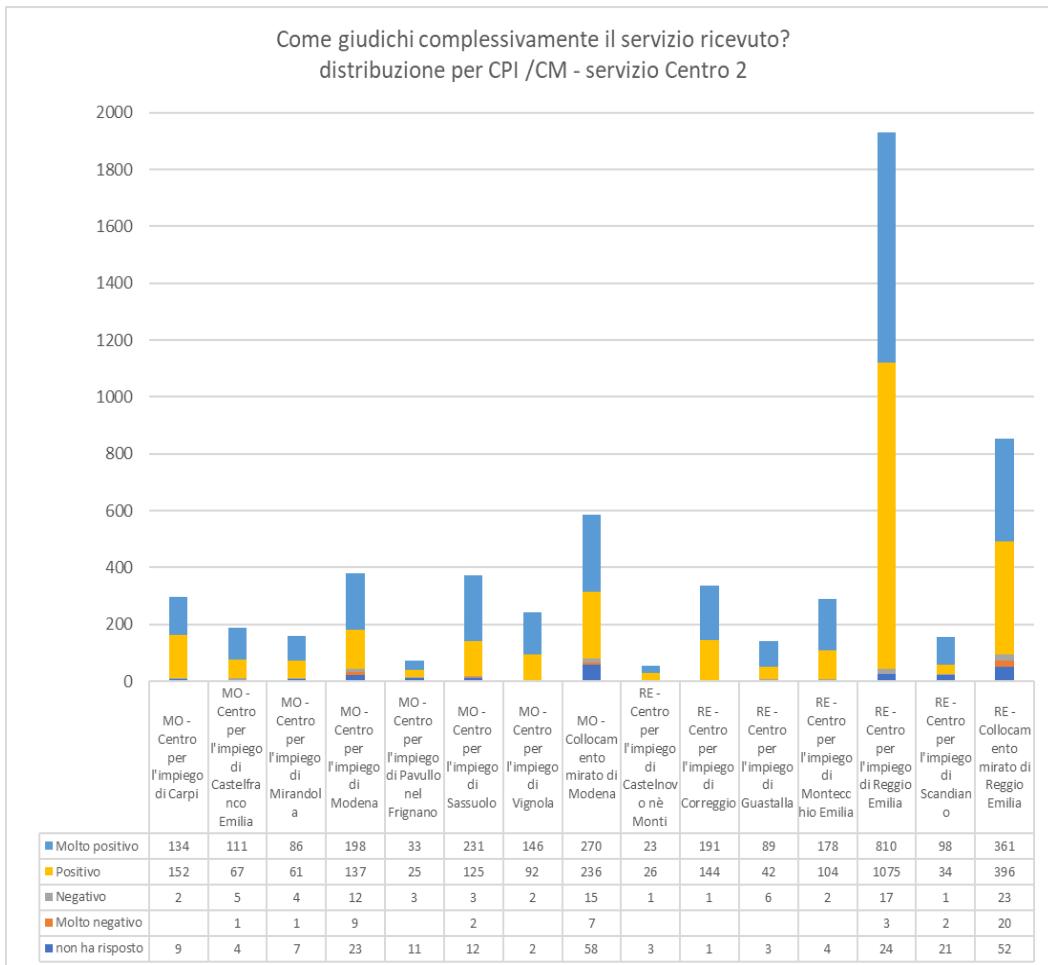
Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio relativamente al quarto aspetto analizzato:

Servizio Territoriale Centro 1



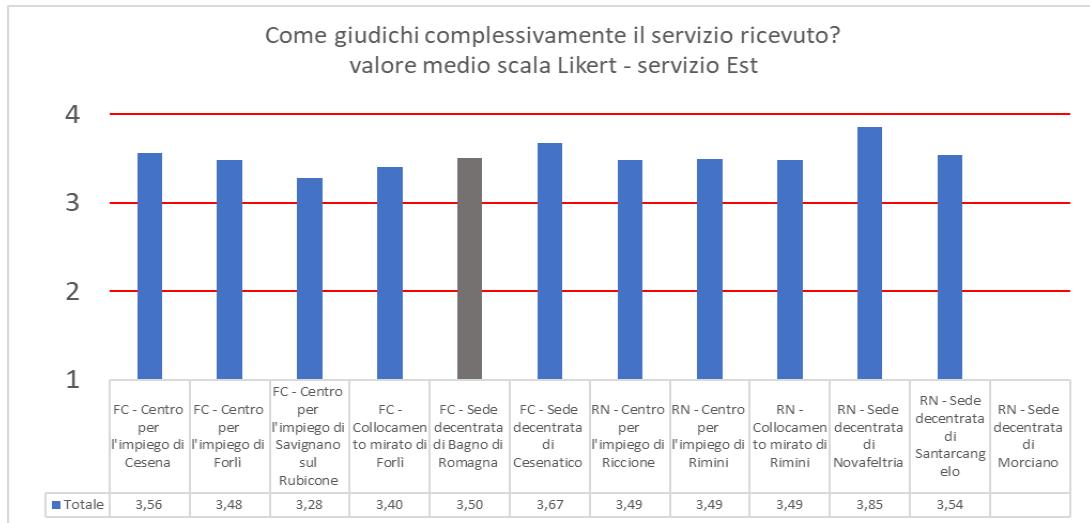
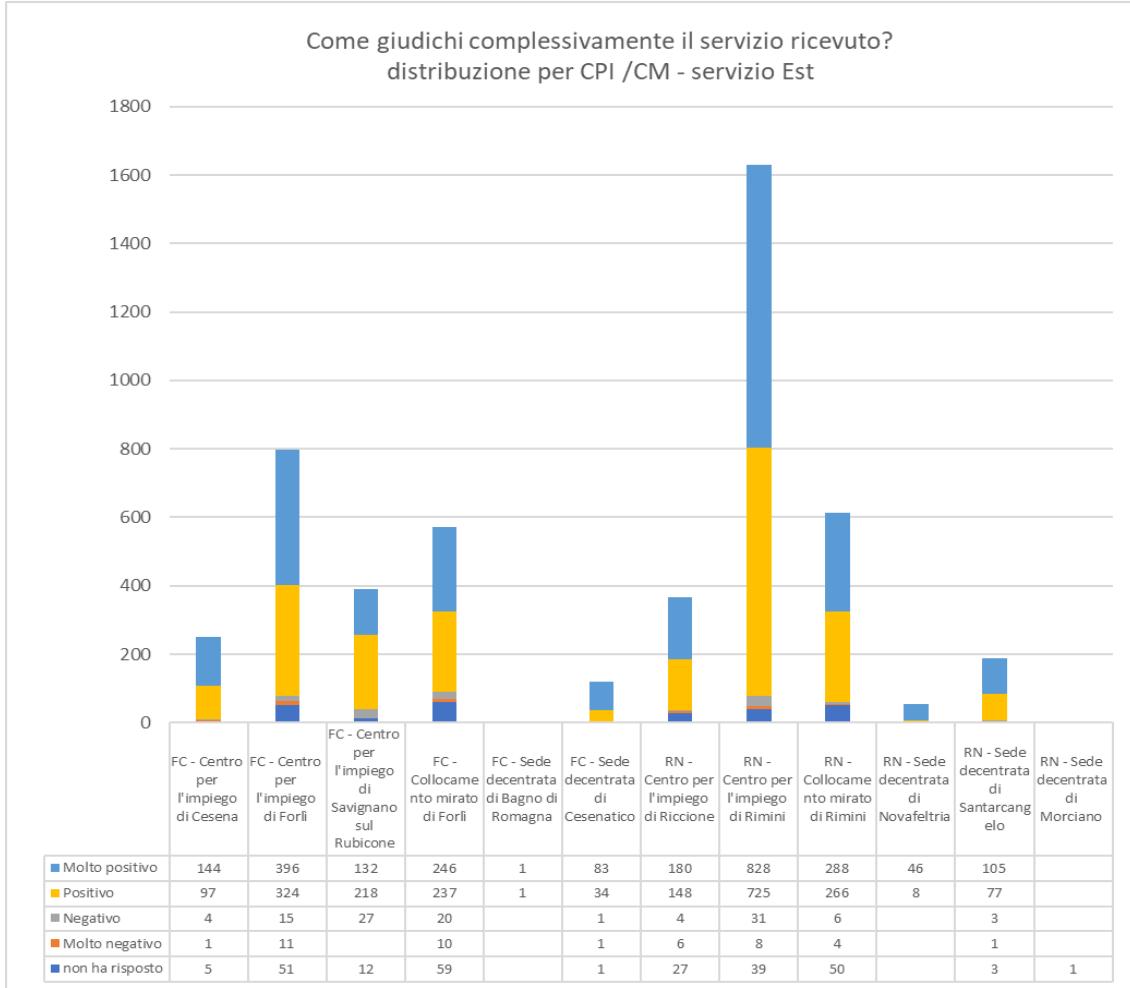
Le valutazioni pervenute relativamente al quarto aspetto analizzato per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'82,02% della sede del CM di Bologna e il 97,27% di San Giovanni in Persiceto, **con una media pari a 91,26% sull'intero servizio.**

Servizio Territoriale Centro 2



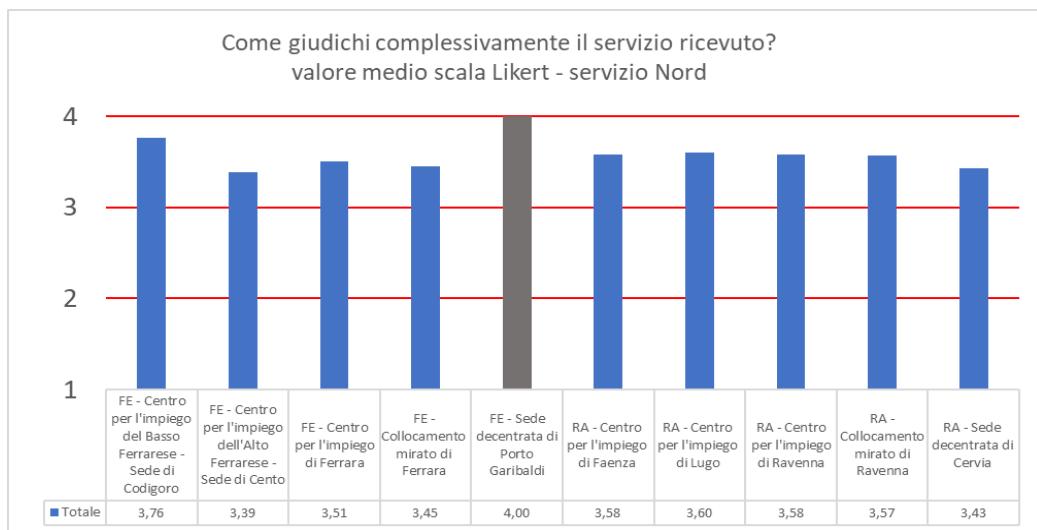
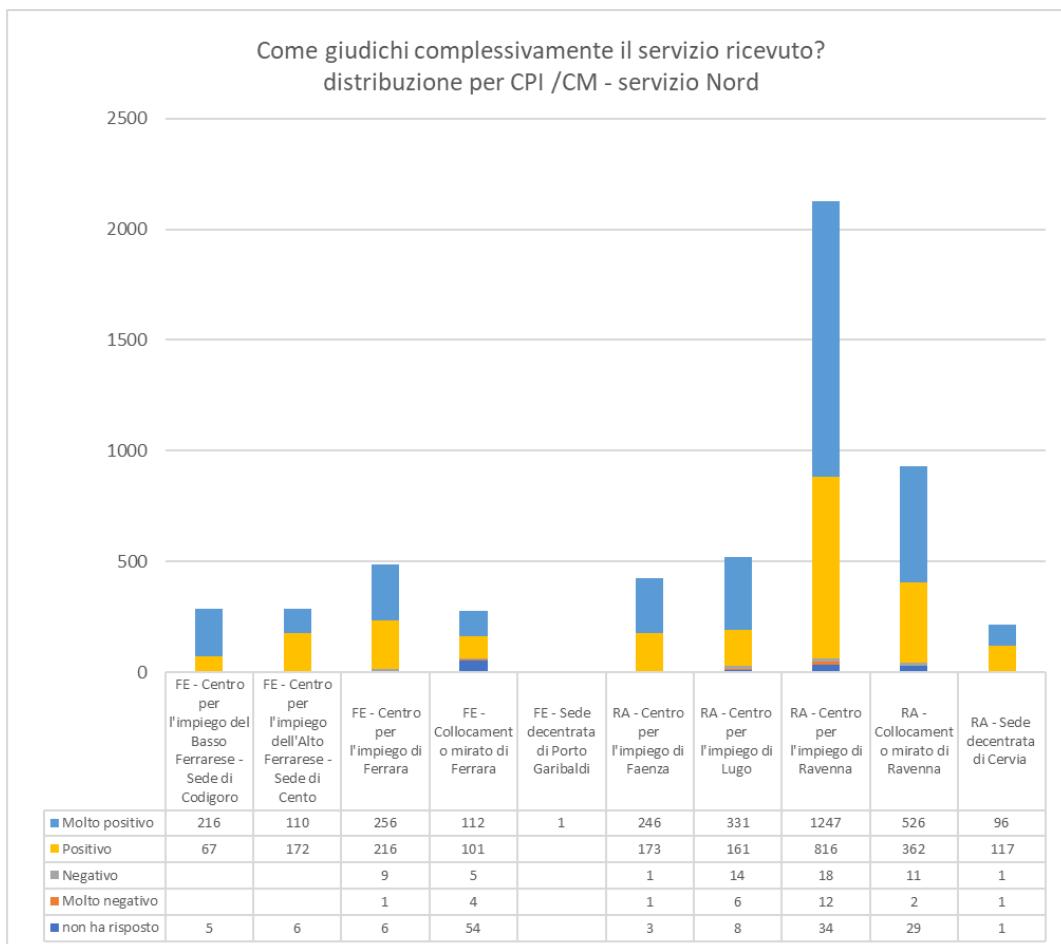
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenza un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'80,56% di della sede di Pavullo e il 99,41% di Correggio, **con una media del 93,79% sul totale per il servizio Centro2**.

Servizio Territoriale Est



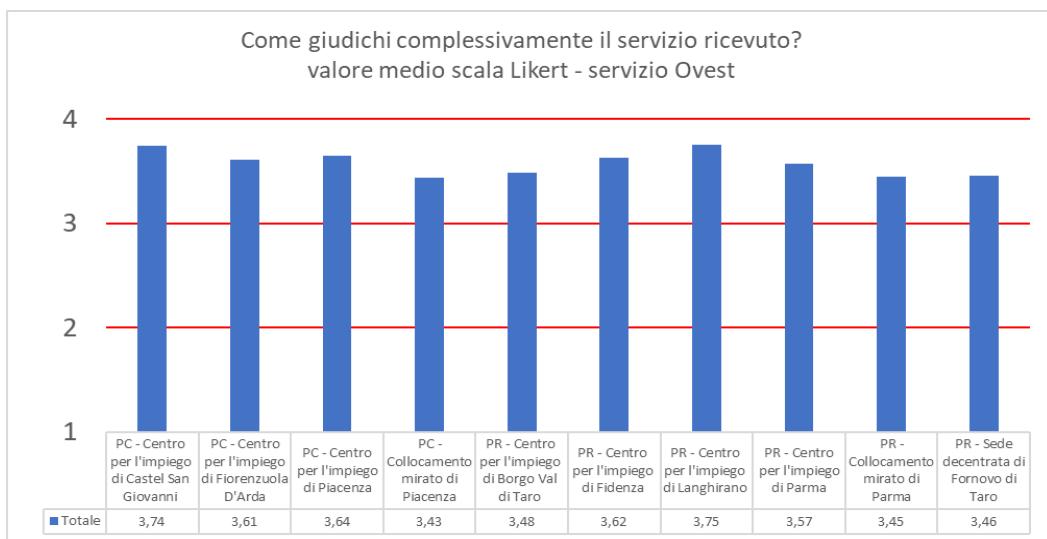
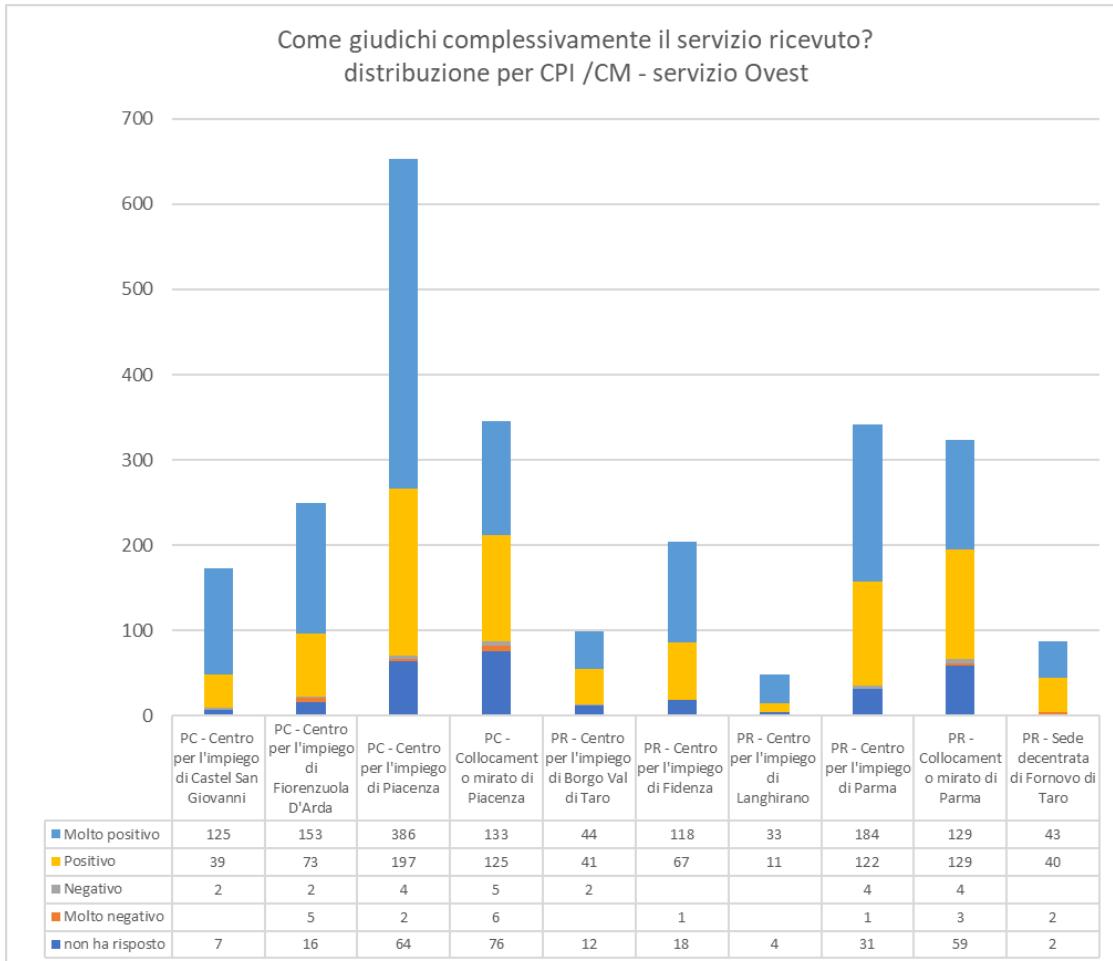
Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. Il grafico dei valori medi mostra livelli delle barre sempre superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 84,44% di della sede del CM di Forlì e il 100% della sede decentrata di Novafeltria, **con una media pari a 91,96% sull'intero servizio EST**. Le sedi decentrate di Bagno di Romagna e Morciano non risultano statisticamente rilevanti (rispettivamente 2 e 1 risposte).

Servizio Territoriale Nord



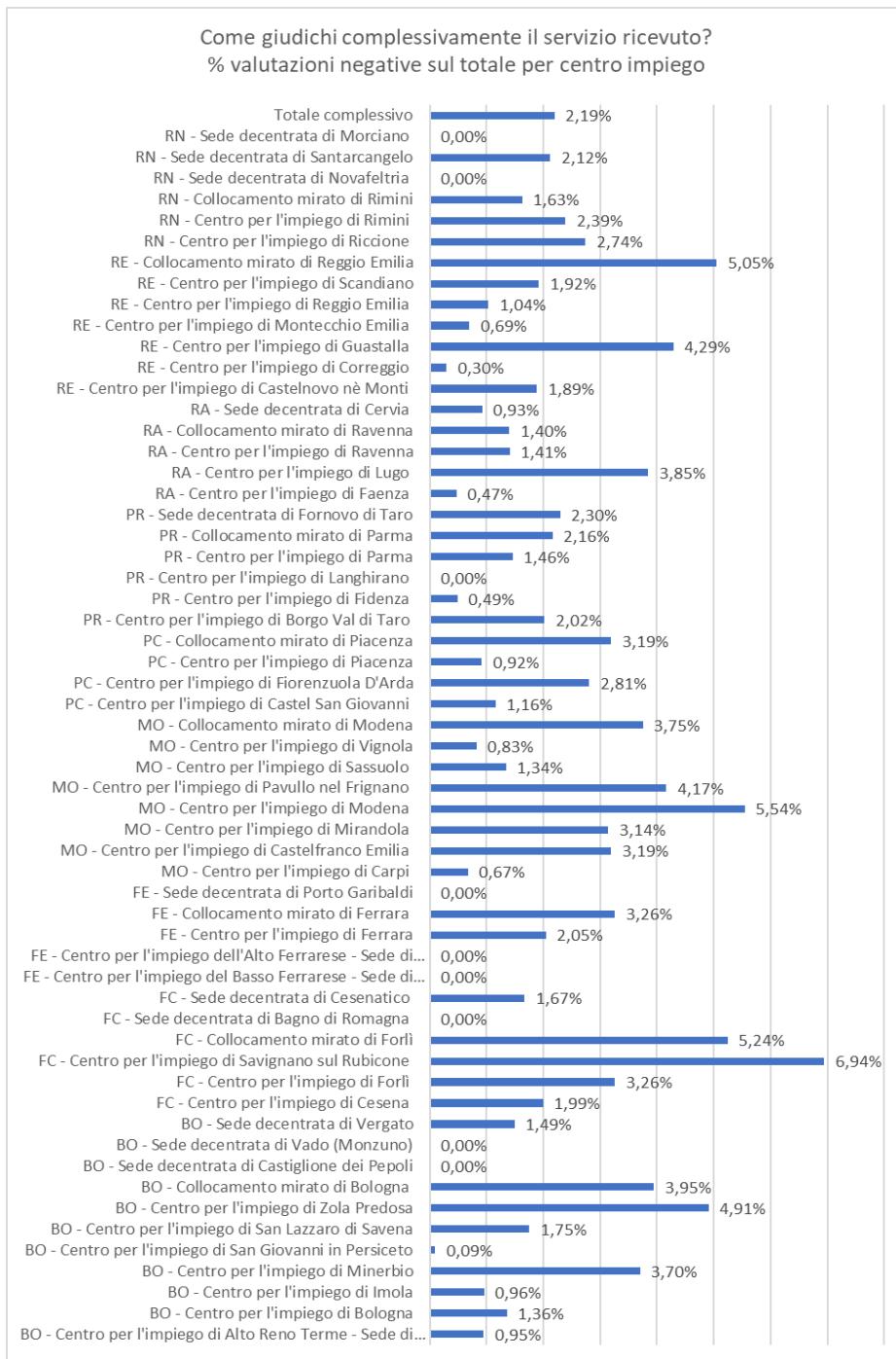
Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'77,17% della sede del CM di Ferrara e il 98,82% della sede di Faenza, **con una media pari a 95,83% sul complessivo del servizio Nord**. La sede decentrata di Porto Garibaldi non è statisticamente rilevante.

Servizio Territoriale Ovest



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 74,78% della sede del CM di Piacenza e il 95,40% della sede decentrata di Fornovo, **con una media pari all'86,85% sull'intero servizio Ovest**.

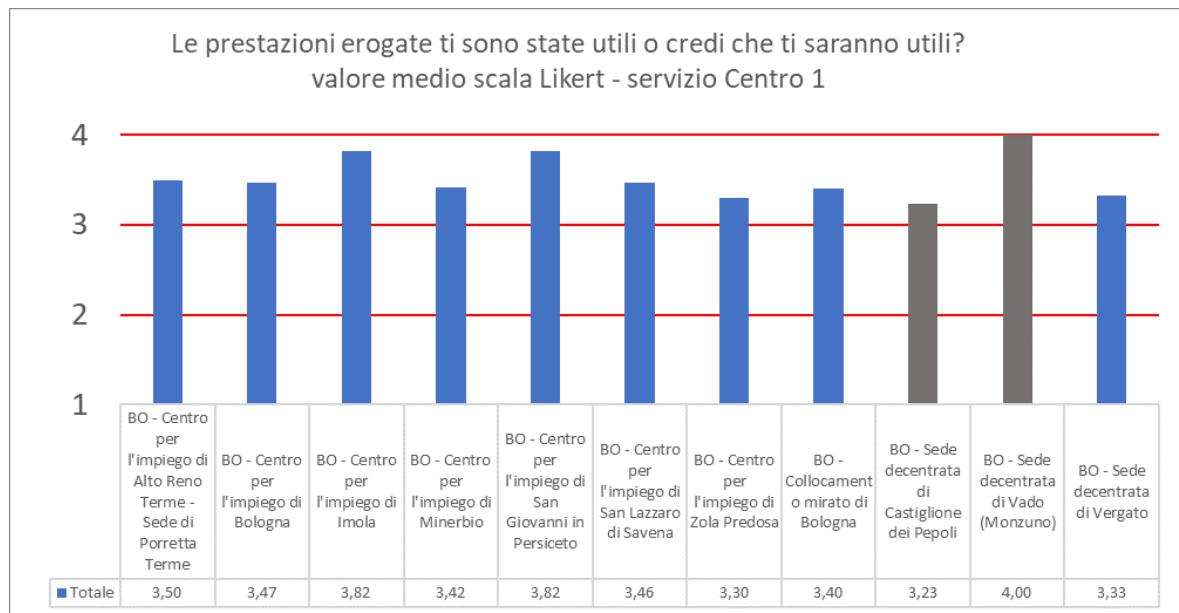
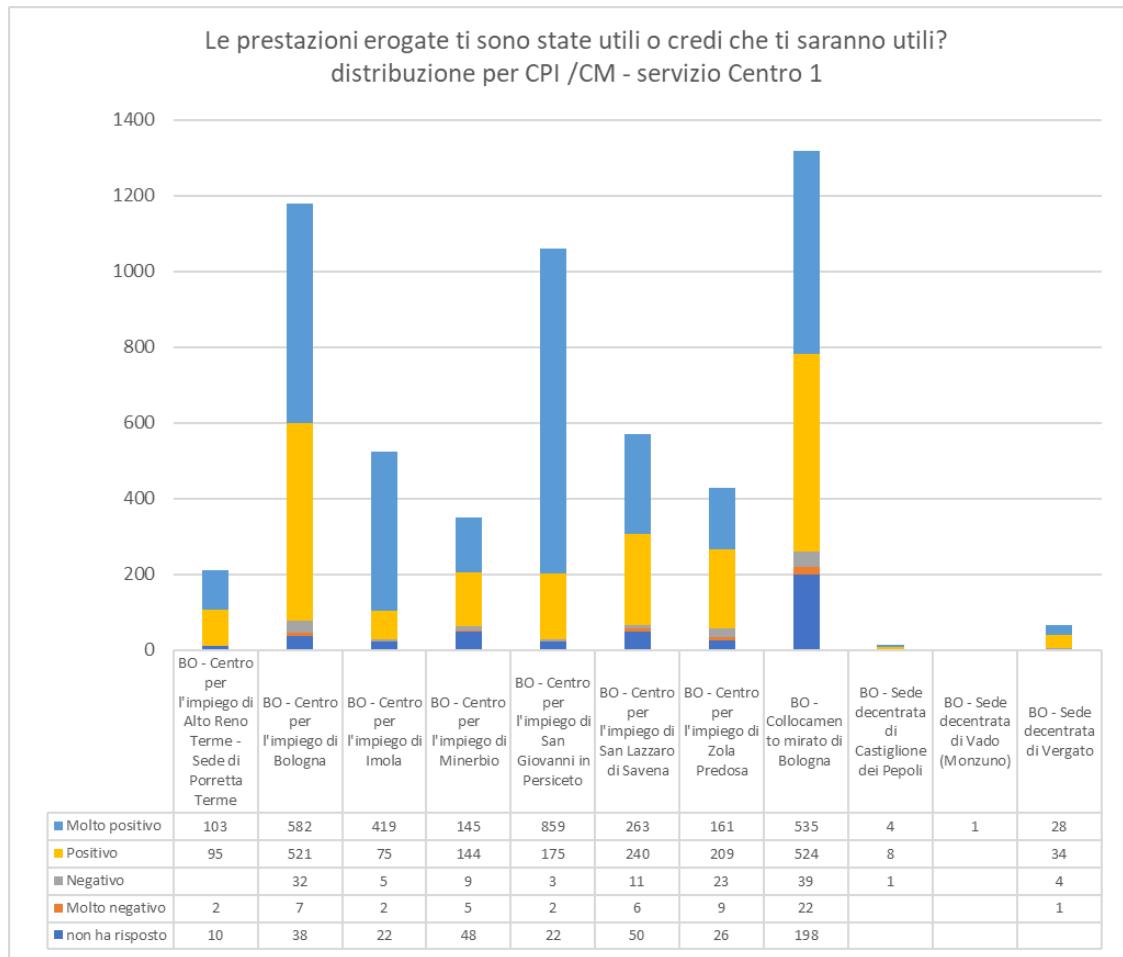
Di seguito il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo) per il quarto aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Abbiamo valori sempre inferiori al 10%, le uniche sedi con un valore di poco superiore al 5% sono: CM Reggio Emilia con il 5,05%, CM Forlì con il 5,24%, CPI Modena con il 5,54% e CPI Savignano sul Rubicone con il 6,94%.



Domanda 5: "Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?"

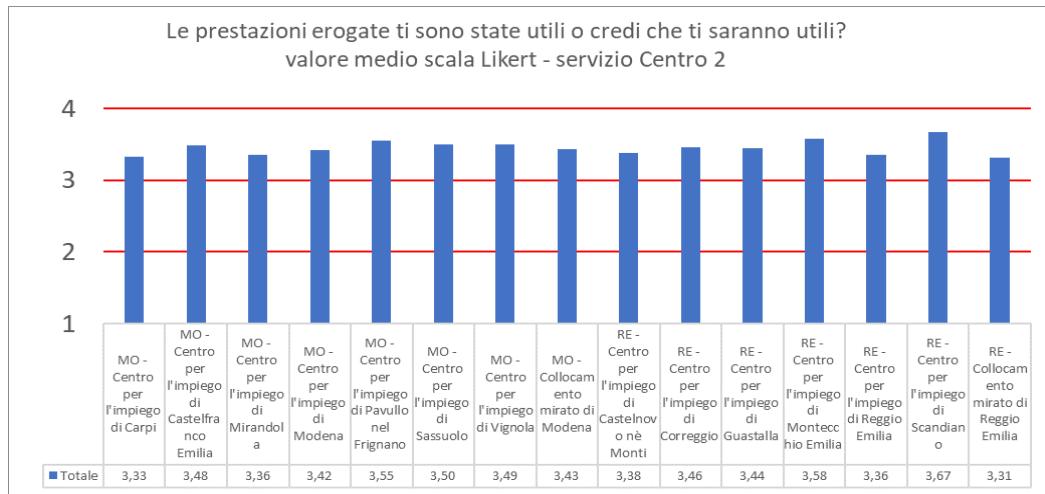
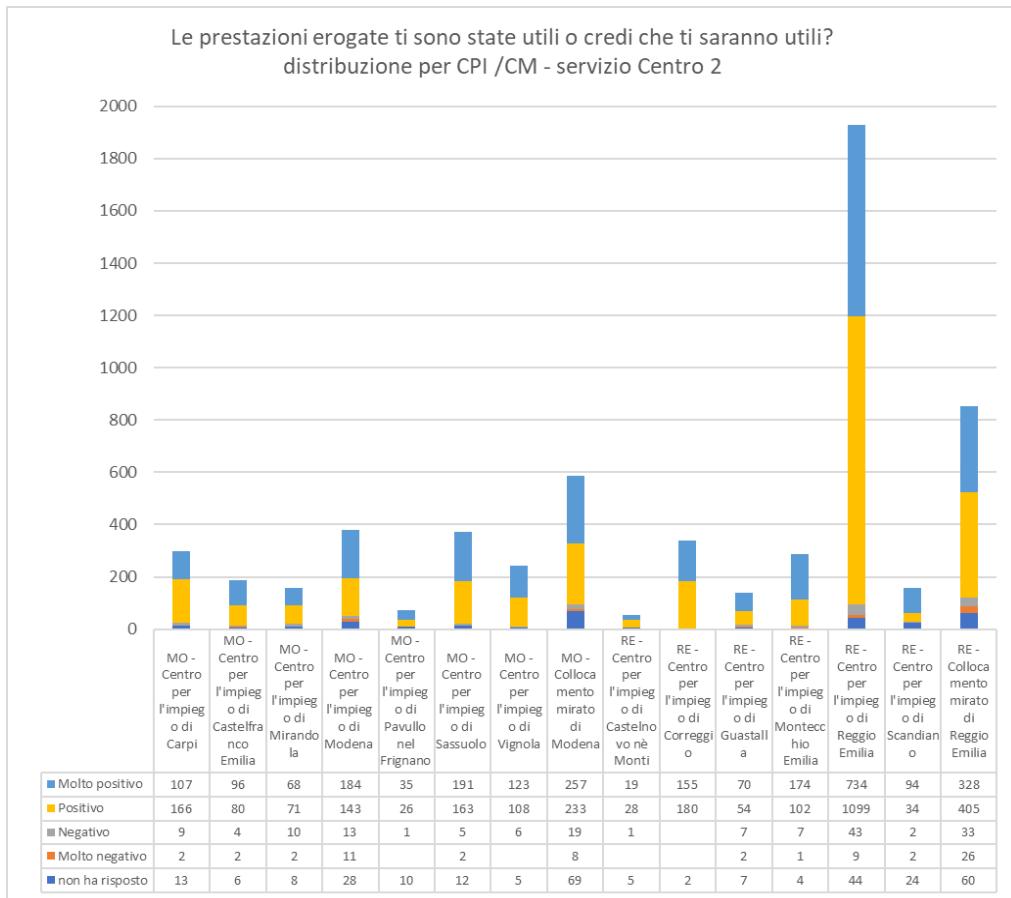
Si riportano i grafici relativi alle valutazioni suddivisi per servizio relativamente al quinto aspetto analizzato:

Servizio Territoriale Centro 1



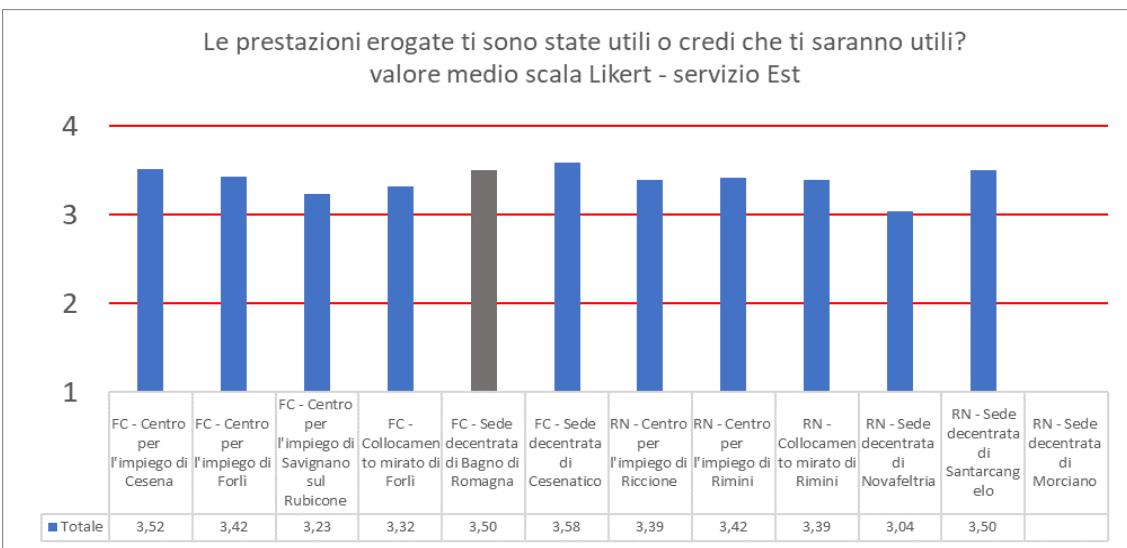
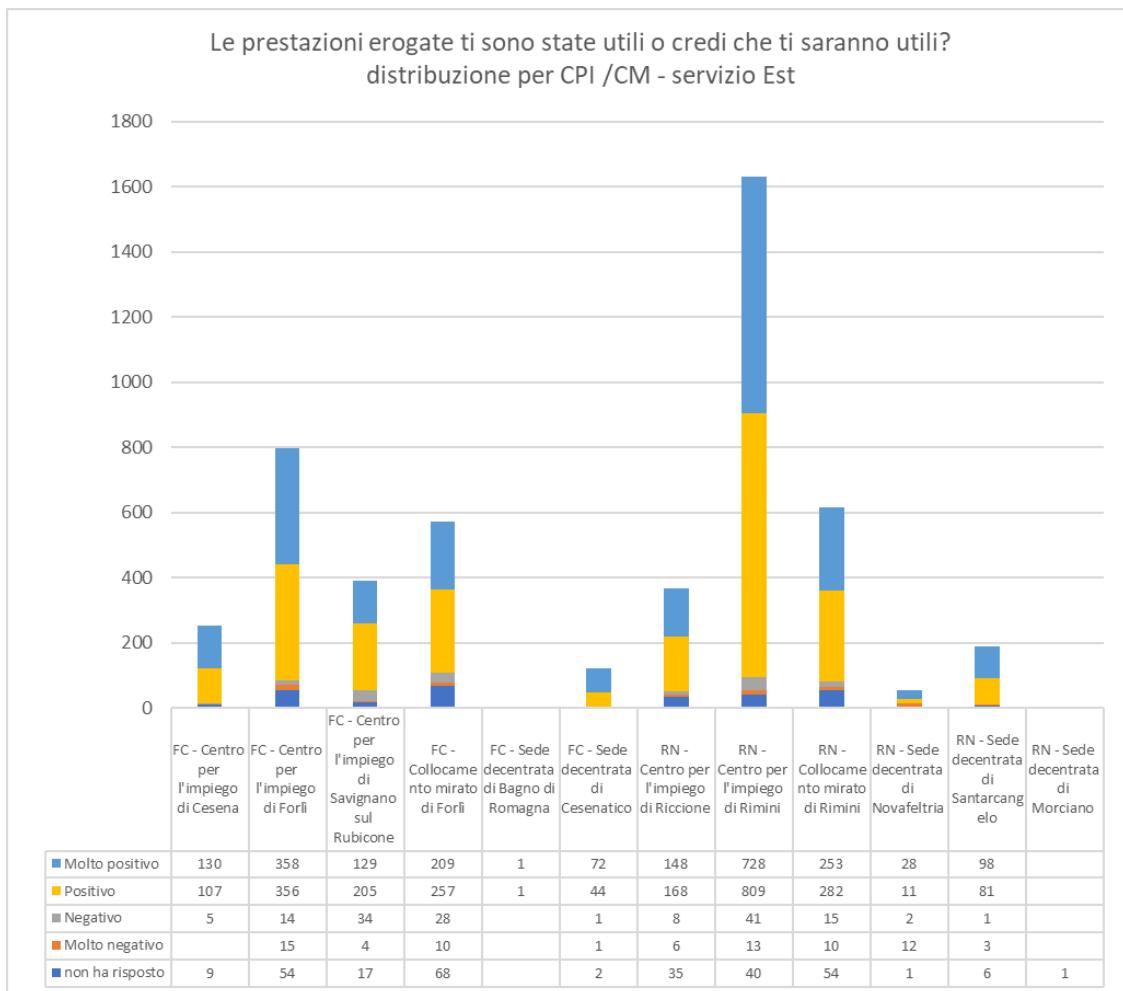
Le valutazioni pervenute relativamente all'aspetto "le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?" analizzato per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a "positivo". Il grafico dei valori medi evidenzia sempre un livello maggiore di 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 80,35% della sede del CM di Bologna e il 97,46% della sede del CPI di San Giovanni in Persiceto, **con una media pari all'89,57% sull'intero servizio**. Come già accennato non si considerano rilevanti valori di Vado e Castiglione dei Pepoli causa poche risposte.

Servizio Territoriale Centro 2



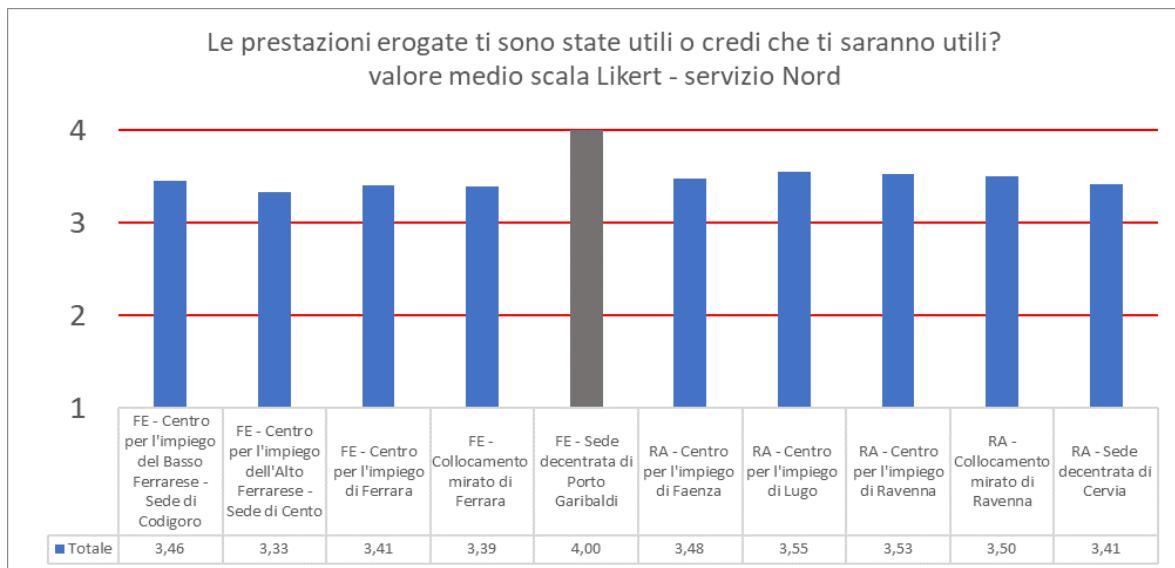
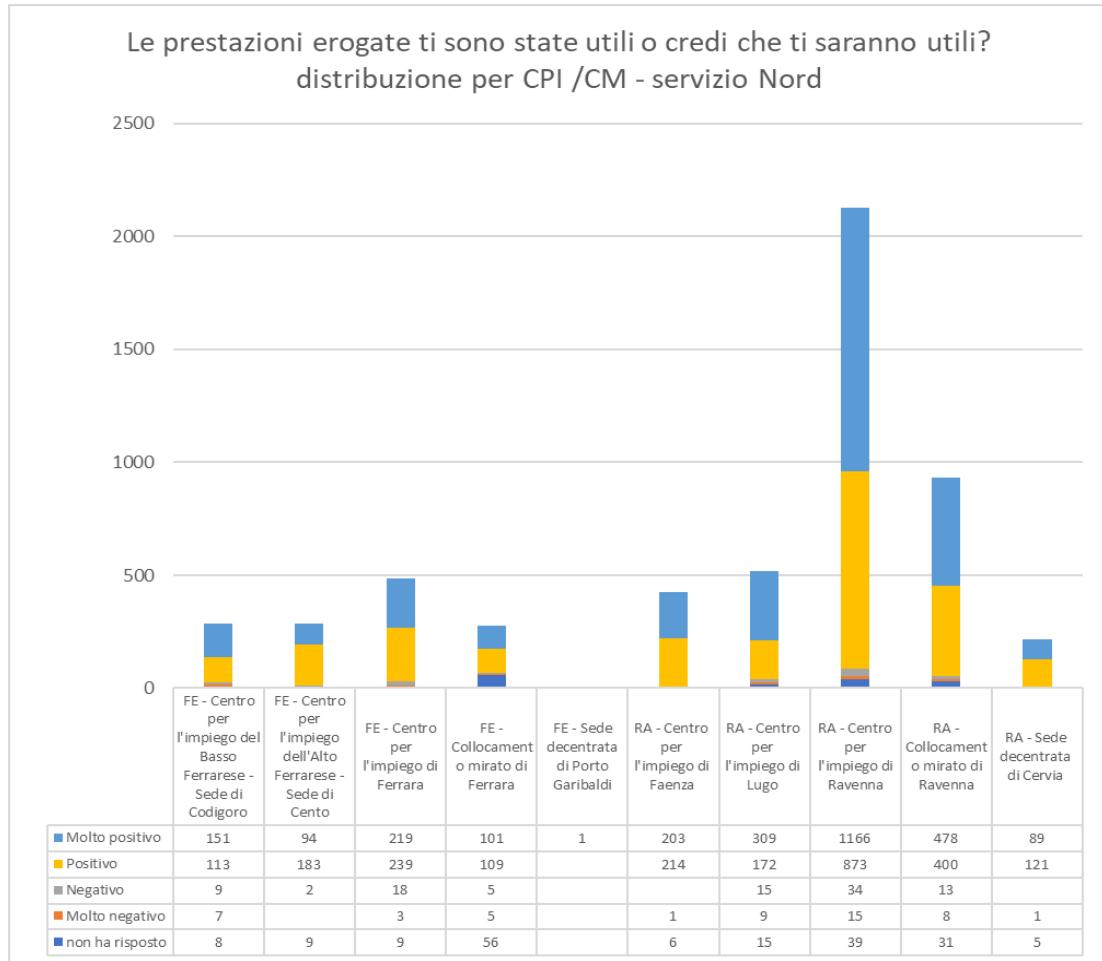
Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede. Il grafico dei valori medi evidenza un livello sempre superiore a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'83,62% della sede del CM di Modena e il 99,41% della sede di Correggio, **con una media del 91,34% sul totale per il servizio Centro2**.

Servizio Territoriale Est



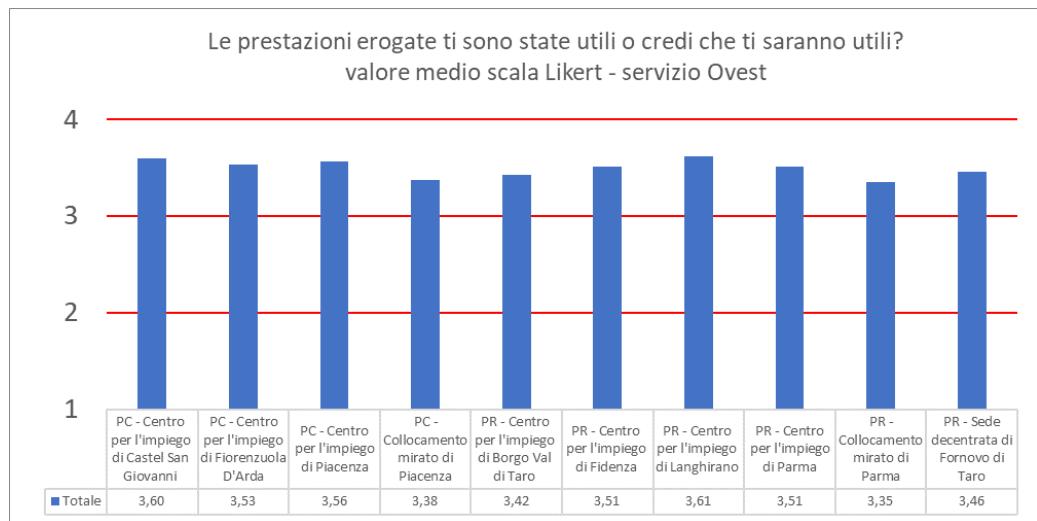
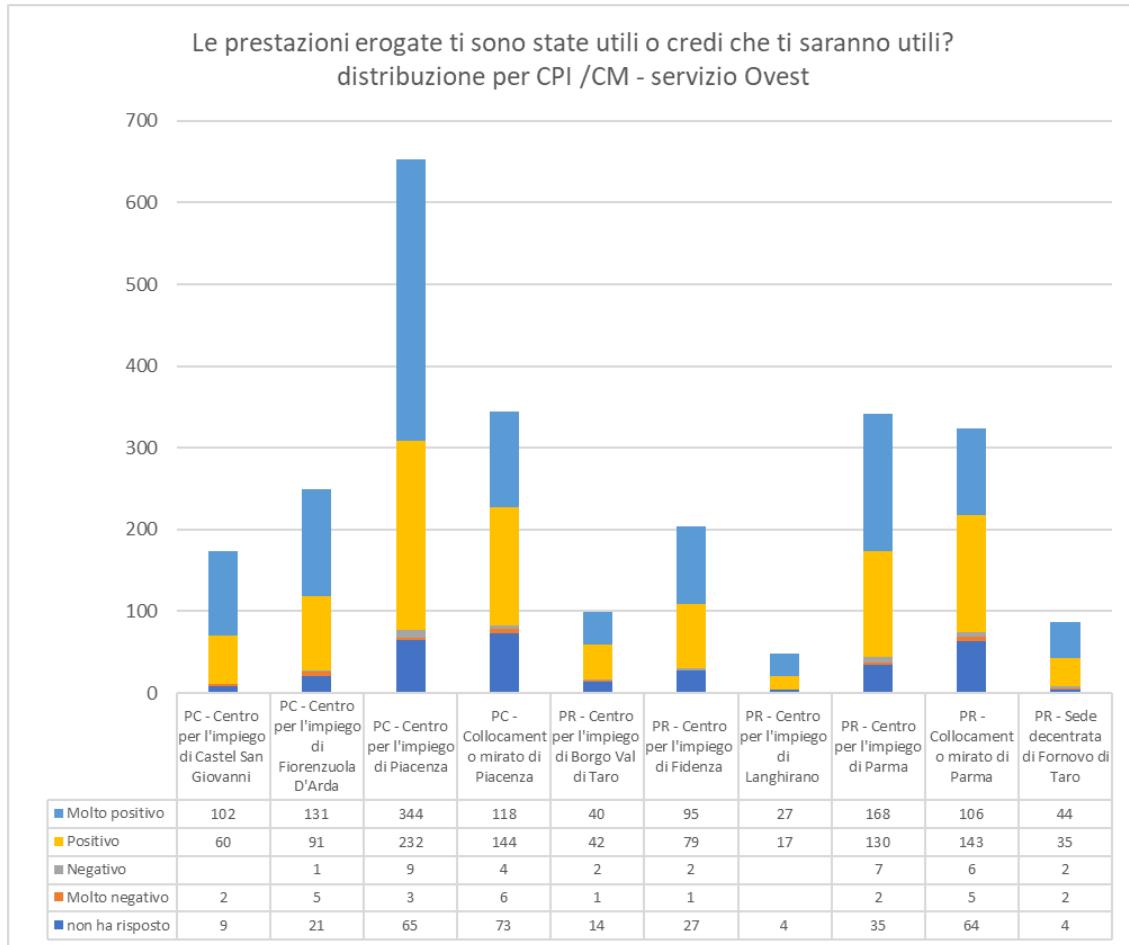
Nel caso del servizio EST, abbiamo valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo (=3). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 72,22% di della sede decentrata di Novafeltria e il 96,67% della sede decentrata di Cesenatico, **con una media pari a 89,77% sull'intero servizio EST**. Le sedi decentrate di Bagno di Romagna e Morciano non risultano statisticamente rilevanti.

Servizio Territoriale Nord



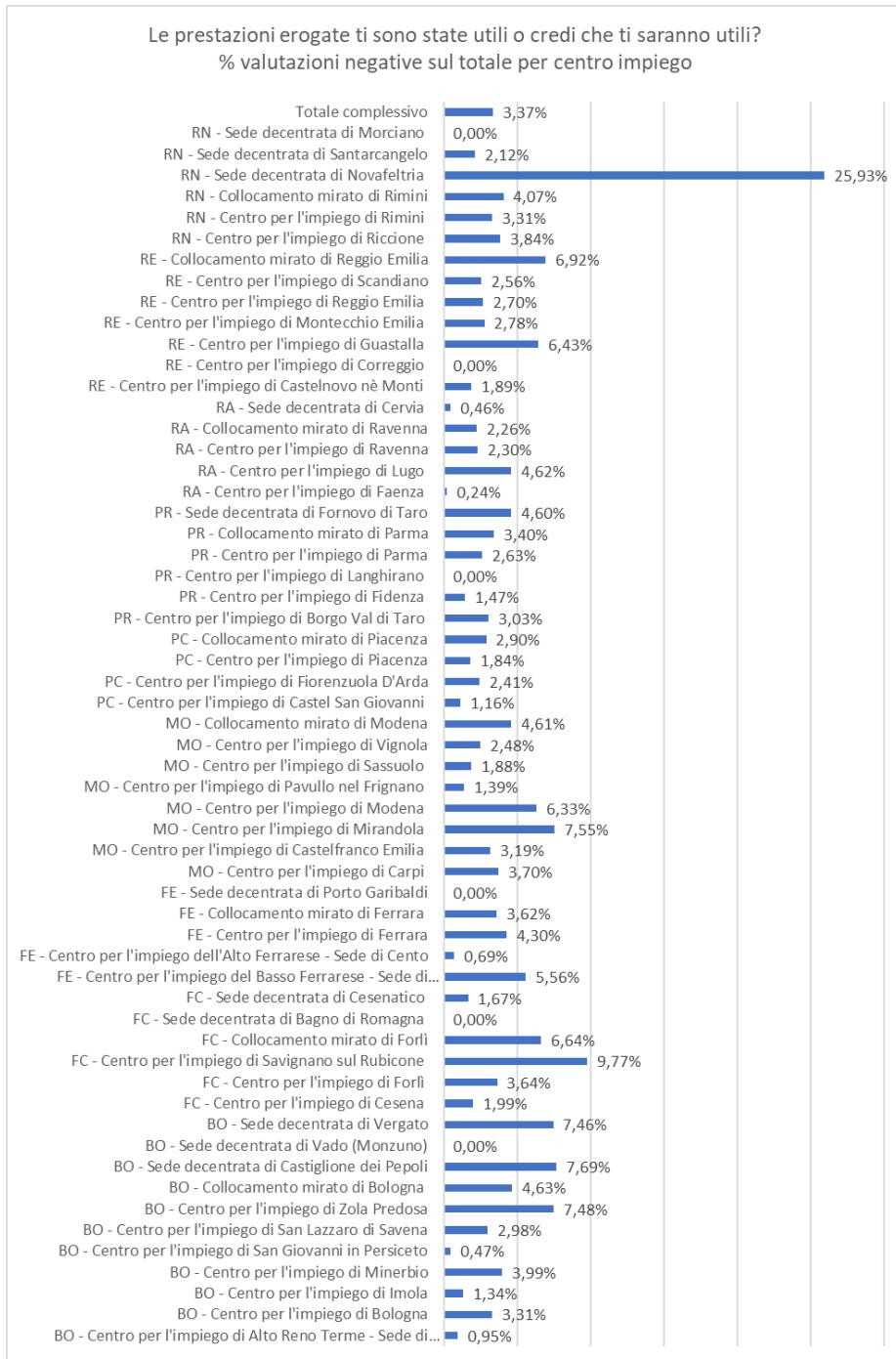
Nel caso del servizio Nord le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. I valori medi sono in ogni caso superiori a 3 (=positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 76,09% della sede del CM di Ferrara e il 98,35% della sede del CPI di Faenza, **con una media pari al 94,19% per il complessivo del servizio Nord**. La sede decentrata di Porto Garibaldi non è statisticamente rilevante (solo 1 risposta).

Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo all'ultimo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso superiori a positivo (valore medio scala sempre superiore a 3 = positivo). La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 75,94% della sede del CM di Piacenza e il 93,64% della sede del CPI di Castel San Giovanni, **con una media pari al 85,10% per il servizio Ovest**.

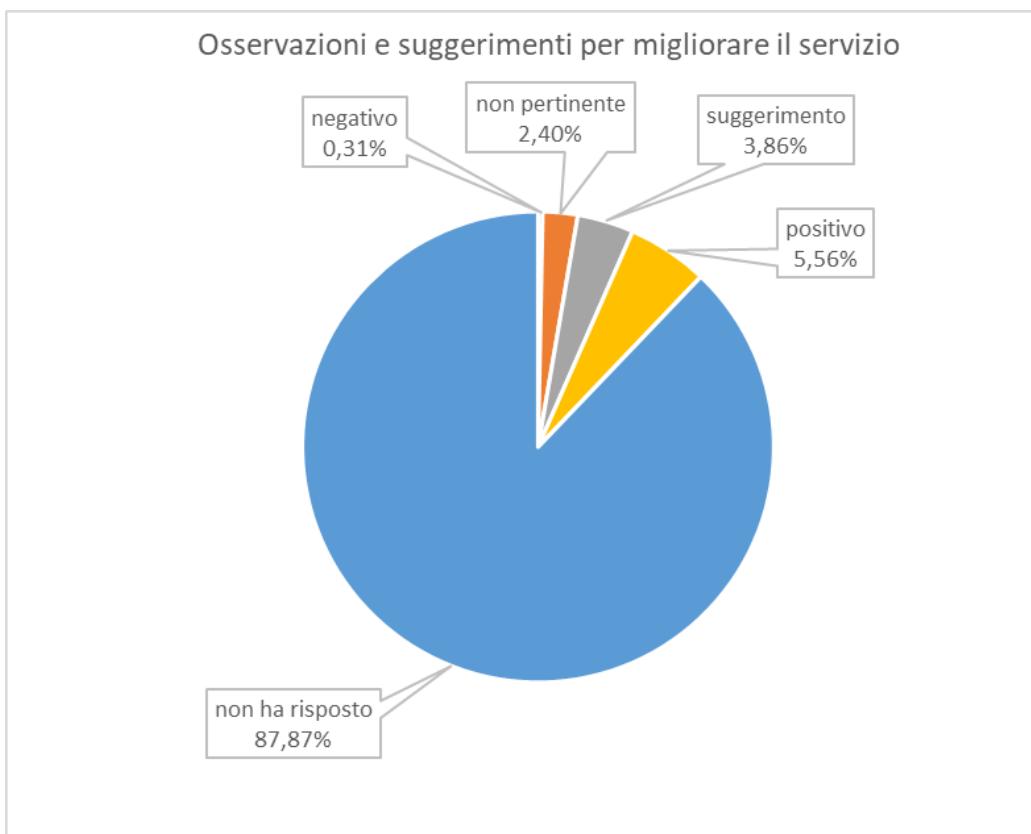
Di seguito il grafico che mostra le percentuali delle valutazioni negative (negativo + molto negativo), per l'ultimo aspetto analizzato, calcolate sul totale per centro impiego. Si evince che, in questo caso, l'unica sede con un valore superiore al 10% è Novafeltria (25,93%, 14 pareri negativi su 54). Mentre ne abbiamo 10 con un valore compreso tra il 5 e il 10%.



Domanda 6. "Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio"

In questa sezione, presentata in forma di domanda aperta, i rispondenti inserivano direttamente suggerimenti e valutazioni nell'apposito campo testuale. Di seguito una tabella di sintesi della domanda:

CLASSIFICAZIONE SUGGERIMENTI	
non ha risposto	21827
non pertinente	596
suggerimento	959
positivo	1381
negativo	77
Totale complessivo	24840



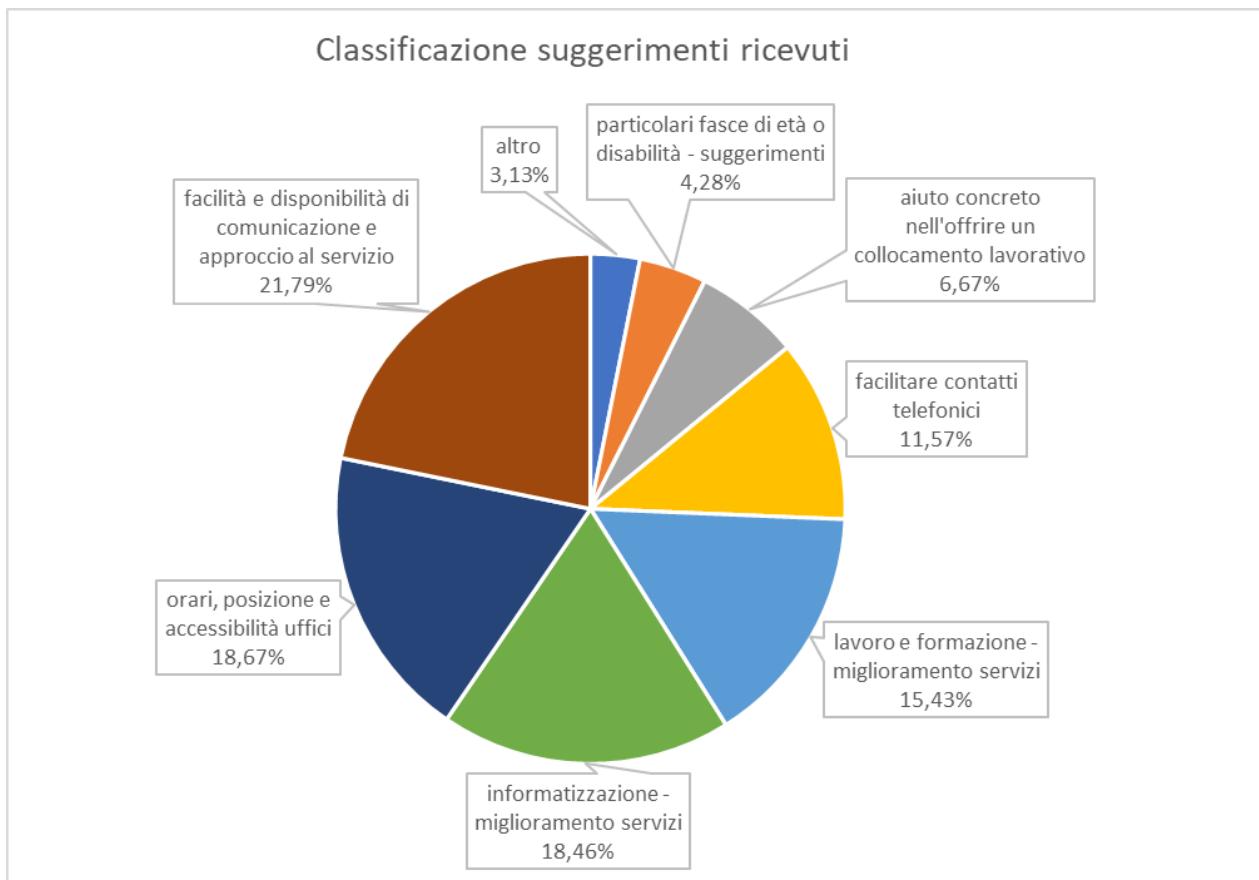
Le risposte arrivate sono state necessariamente classificate al fine di creare dei cluster omogenei. Nello specifico si è agito creando i seguenti:

- 87,87% "non ha risposto". Non è stata inserita alcuna osservazione.
- 5,56% "positivo". L'utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).
- 3,86% "suggerimento". In questo caso l'utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti (vedere grafico successivo).
- 2,40% "non pertinente". Il testo inserito dall'utente non è pertinente con lo scopo della domanda.
- 0,31% "negativo". L'utente ha espresso a parole un ulteriore parere negativo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).

L'unico cluster considerato rilevante ai fini dell'analisi, in linea con la domanda somministrata, fa riferimento alle 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 959 risposte del gruppo "suggerimenti" in altri 8 sottogruppi come da tabella seguente.

CLASSIFICAZIONE SUGGERIMENTI	
altro	30
facilità e disponibilità di comunicazione e approccio al servizio	209
informatizzazione - miglioramento servizi	177
lavoro e formazione - miglioramento servizi	148
particolari fasce di età o disabilità - suggerimenti	41
orari, posizione e accessibilità uffici	179
facilitare contatti telefonici	111
aiuto concreto nell'offrire un collocamento lavorativo	64
Totale complessivo	959



Si riportano i risultati in ordine decrescente di frequenza %:

- 21,79% "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 burocrazia, percezione di mancanza di gentilezza e/o accoglienza

del personale, impossibilità di arrivare ad ottenere il servizio oppure troppo tempo di attesa. Alcuni esempi: "Maggiore chiarezza sul processo da eseguire", "Maggiori informazioni anche telefonicamente", "Maggiore comunicazione e "presenza" verso gli utenti", "Essere più disponibile e gentili con le persone".

- 18,67% "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, la difficoltà a raggiungere la posizione, la chiusura di qualche ufficio). Alcuni esempi: "Estendere l'orario di apertura al pubblico", "disponibilità il pomeriggio", "Prolungare l'orario di chiusura dalle 17 alle 19.30", "ambiente in estate molto caldo".
- 18,46% "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 con Spid, al servizio Lavoro per te, al sito dell'agenzia, alle mail, agli incontri in video-call, percezione di lentezza e malfunzionamento degli stessi e soprattutto impossibilità di ricevere aiuto in merito alla loro fruizione. Alcuni esempi: "accesso al sito complesso", "creare applicazione smartphone per la fruizione dei servizi di prenotazione", "difficile accedere con spid al portale", "difficoltà a navigare nel sito con lo smartphone".
- 15,43% "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: "rilevo che i lavoratori non riescono facilmente ad avere il proprio C2 storico", "servirebbero maggiori servizi rivolti alle imprese", "Maggiore supporto per trovare lavoro, attraverso maggiore collaborazione e interazione con le aziende.", "Aumenterei i corsi".
- 11,57% "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: "essere più disponibili al telefono", "al centralino non risponde nessuno", "aumentare in numeri telefonici di riferimento. Linee sempre occupate", "Potenziare il centralino".
- 6,67% "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: "trovarmi un posto di lavoro", "A che serve l'ente se dobbiamo cercarci noi le offerte?", "possibilità trovare lavoro a lungo termine".
- 4,28% "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: "Credo che per i disabili si faccia veramente poco", "fare corsi per persone non udenti", "Dare più possibilità e conoscenze al lavoratore over 50 a trovare lavoro".
- 3,13% "altro". Qui sono stati raggruppati tutti i suggerimenti che non rientrano nelle altre classi.

3.2 Sezione Sito: "Esprimi la tua opinione sul sito dell'Agenzia Regionale per il lavoro"

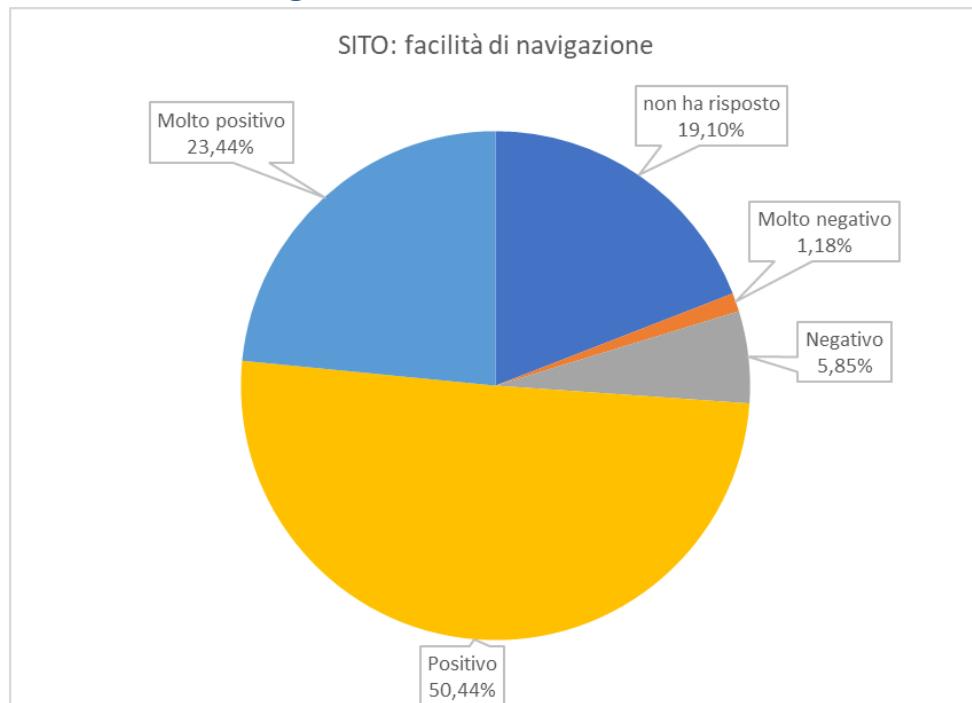
In questa sezione sono state raccolte le valutazioni sulla qualità soggettiva percepita in merito al sito dell'Agenzia regionale per il Lavoro tramite tre aspetti:

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

Ogni valutazione veniva graduata con una scala di Likert a 4 posizioni analoga a quella della terza domanda sulla percezione dei servizi ricevuti dal centro impiego.

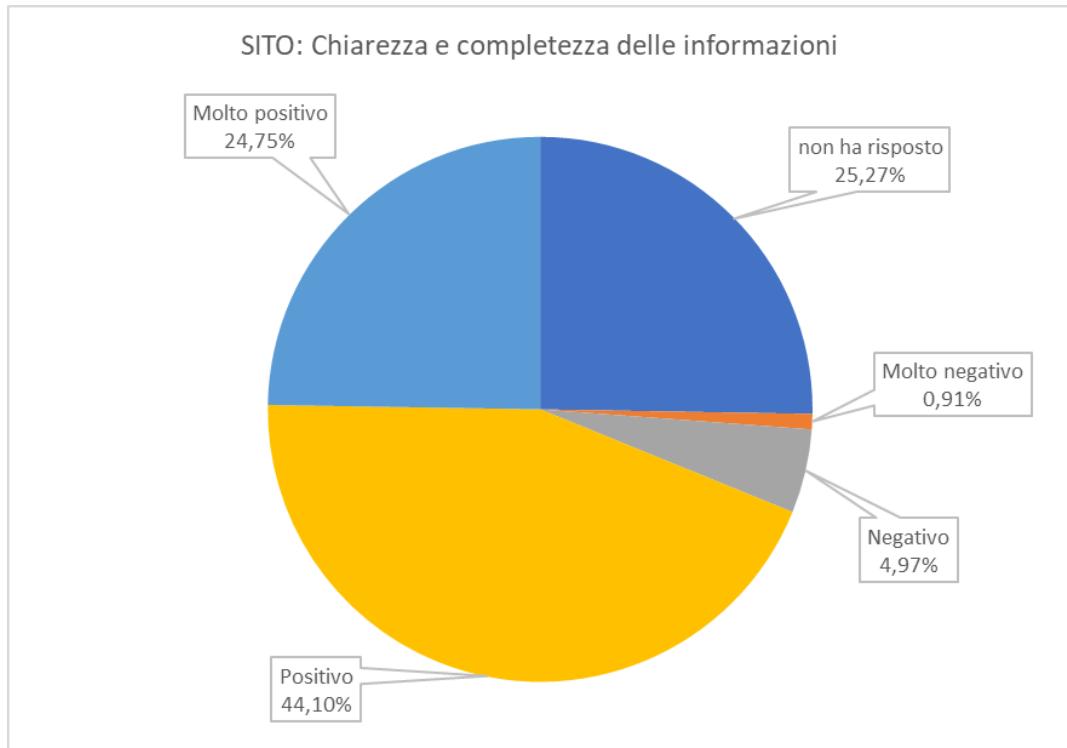
Di seguito si analizza il complessivo delle valutazioni ricevute per ognuno dei tre aspetti menzionati.

Domanda 1: “Facilità di navigazione”



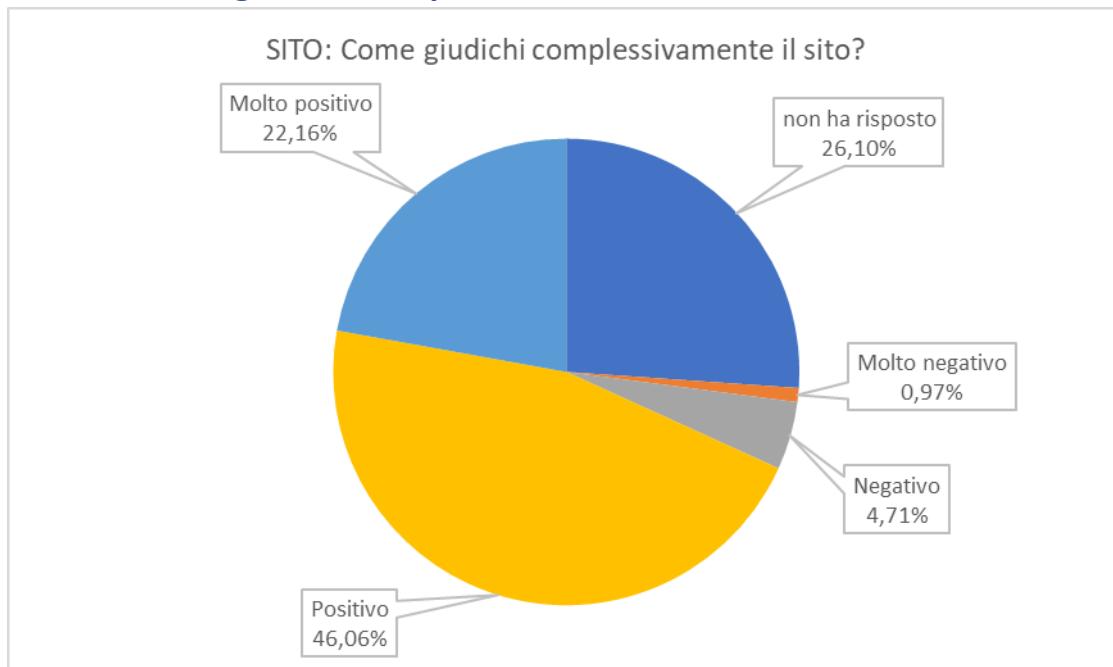
Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 73,88% del totale, 7,02% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 19,10% le mancate risposte.

Domanda 2: “Chiarezza e completezza delle informazioni”



Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 68,85% del totale, 5,89% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 25,27% le mancate risposte.

Domanda 3: “Come giudichi complessivamente il sito?”



Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 68,22% del totale, 5,68% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo) e 26,10% le mancate risposte.

4. Confronto con i dati della rilevazione dell'anno precedente

In questo paragrafo si mettono in evidenza eventuali variazioni rispetto ai risultati dell'elaborazione dei dati raccolti l'anno precedente (2020).

Risposte pervenute per Servizio Territoriale:

SERVIZIO	RISULTATO ANNO 2020	RISULTATO ANNO 2021
CENTRO 1	3122	5722
CENTRO 2	3283	6051
EST	1809	4985
NORD	2076	5558
OVEST	1892	2524
AGENZIA	12182	24840

Il numero di risposte al questionario nell'anno 2021 risulta circa il doppio rispetto l'anno precedente.

Risultato dovuto alla maggiore diffusione del questionario. Sia in termini di tempo, i primi mesi del 2020 la diffusione è stata limitata (il sondaggio era stato appena progettato); sia in termini di modalità della diffusione stessa, volta allo scopo di raggiungere più utenti possibile (link permanente sul Portale dell'Agenzia, inserimento del link nelle firme degli operatori dei servizi territoriali, eventuale e residuale somministrazione su formato cartaceo con consegna nell'obolo e conseguente inserimento dati nel form online).

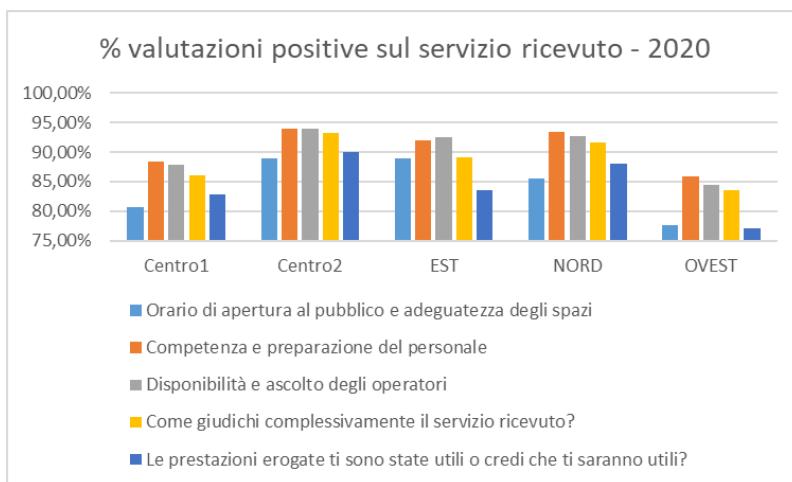
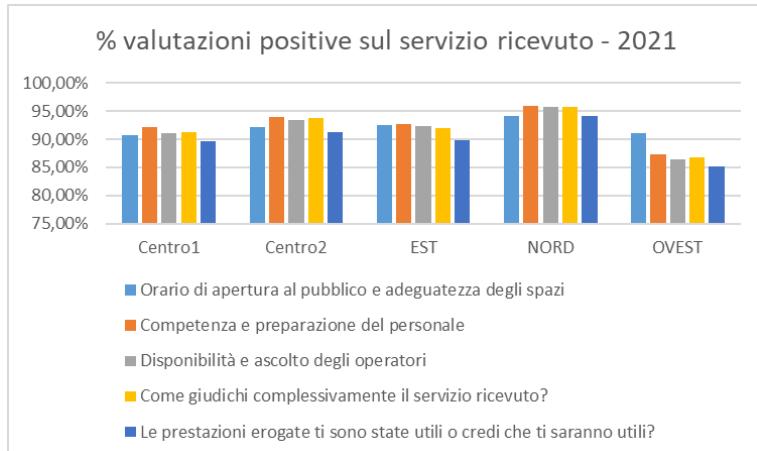
Descrizione della popolazione dei rispondenti

Come si può notare dalle relative tabelle, **la composizione delle caratteristiche della popolazione dei rispondenti non è sostanzialmente variata** tra il 2020 ed il 2021.

Classe età	2020	2021
16-25	17,53%	18,84%
26-40	32,54%	31,82%
41-65	48,12%	48,25%
oltre 65	1,81%	1,09%
Titolo studio	2020	2021
Nessun titolo di studio	4,41%	4,99%
Licenza elementare	3,37%	3,61%
Licenza media	29,61%	32,65%
Diploma di scuola superiore	43,09%	42,83%
Laurea e /o titoli post-laurea	19,52%	15,93%
Genere	2020	2021
Femmina	56,11%	57,86%
Maschio	40,95%	40,79%
Persona giuridica (impresa, libero professionista, ecc..)	2,95%	1,35%

Valutazioni servizio

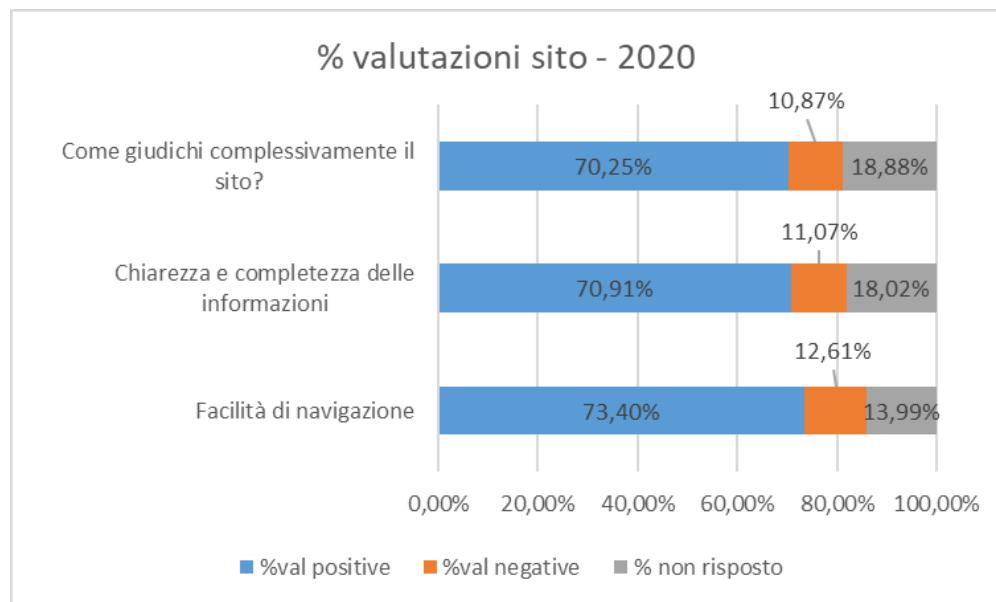
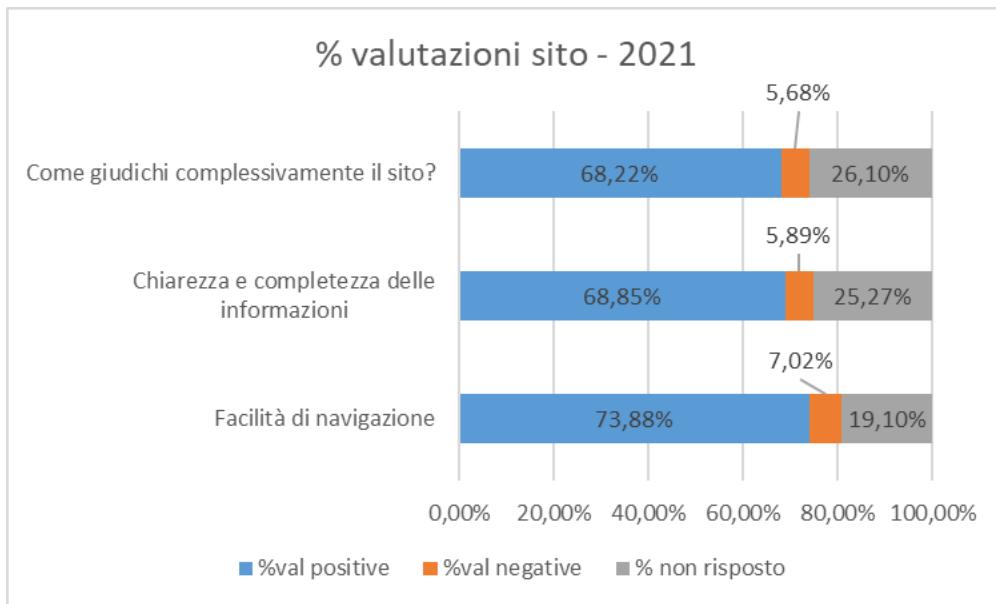
Maggiori differenze si rincontrano nelle valutazioni sul servizio: **complessivamente le valutazioni positive arrivate nell'anno 2021 sono in maggiore quantità**.



Rispetto al 2020, il miglioramento si riscontra in particolare riguardo le domande “Orario di apertura al pubblico ed adeguatezza degli spazi” e “Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?”. La prima passa da una media sul totale pari a 84,46% (2020) a 92,21% (2021), la seconda da 84,83% (2020) a 90,62% (2021). Inoltre i servizi che hanno visto in media un maggior incremento nelle valutazioni complessive (cioè senza tenere conto delle singole domande) sono il Centro 1 (passa dal 85,18% del 2020 al 90,95% del 2021) e l’Ovest (dal 81,66% al 87,35%).

Valutazioni sito

Si riportano qui i grafici relativi al confronto tra le valutazioni sul sito pervenute nel 2020 e nel 2021



Si riscontra **che le valutazioni positive sono leggermente diminuite**, ma solo relativamente alle domande “Chiarezza e completezza delle informazioni” e alla domanda “Come giudichi complessivamente il sito?” (scese entrambe di circa 2%). Relativamente alle valutazioni negative e alle mancate risposte si rileva che le prime sono diminuite, per ogni domanda, di circa il 5% dal 2020 al 2021 ma contemporaneamente sono aumentate del 6-7% sulla seconda della domanda. Si ipotizza quindi che, alcuni utenti che hanno riposto al sondaggio nel 2021 non hanno visitato / utilizzato il sito (e quindi non hanno risposto alle relative domande) oppure hanno attivato i relativi servizi non direttamente (magari aiutati dagli operatori stessi o da terze persone).

5. Osservazioni conclusive

Dall'analisi dei dati emergono in particolare i seguenti aspetti:

1. Il metodo di somministrazione del questionario (via web) ha determinato **una particolare composizione della popolazione dei rispondenti** per titolo di studio e, in misura minore, età: 58,76% con titolo di studio diploma o superiore e 50,66% appartenente ad una fascia d'età 16-40 anni, sebbene la maggiore diffusione del questionario nel 2021 e l'utilizzo sporadico di sistemi di somministrazione alternativi abbia reso meno incisiva questa composizione rispetto alla rilevazione 2020.
2. **I servizi offerti sono percepiti in misura largamente e prevalentemente positiva (la percentuale di gradimento è in aumento anche rispetto al 2020 dove già si collocava su valori molto alti).**
3. Dei cinque aspetti analizzati con la domanda alla sezione 3, il primo ("Orario 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 positivi** più bassi (4,09% e 3,37% rispettivamente), ma **rimangono comunque in ogni caso sempre alte**. Si riportano anche i valori del 2020 per confronto.

	%val positive	%val negative
Complessivo rispondenti (2021)		
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	92,21%	4,09%
Competenza e preparazione del personale	93,03%	1,64%
Disponibilità e ascolto degli operatori	92,45%	1,73%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	92,59%	2,19%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	90,62%	3,37%

	%val positive	%val negative
Complessivo rispondenti (2020)		
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. **Le valutazioni negative (relativamente ai servizi offerti) del 2021 rimangono di piccola entità (sempre < 5%) e sono equidistribuite ed omogenee rispetto ai servizi territoriali.** Complessivamente il servizio che ne presenta una maggior percentuale (anche se solo leggermente) è EST (per ognuno dei 5 aspetti del terzo quesito le percentuali sono in ordine rispettivamente: 4,83%, 2,19%, 2,27%, 3,07%, 4,47%). Si riporta una tabella di maggior dettaglio sui diversi servizi territoriali:

% valutazioni negative (2021)	Centro1	Centro2	EST	NORD	OVEST
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	3,97%	4,73%	4,83%	3,13%	3,49%
Competenza e preparazione del personale	1,38%	1,78%	2,19%	1,42%	1,27%
Disponibilità e ascolto degli operatori	1,71%	1,80%	2,27%	1,31%	1,43%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	2,11%	2,35%	3,07%	1,55%	1,70%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	3,20%	3,75%	4,47%	2,61%	2,38%

5. **Il servizio con una maggior percentuale di valutazioni positive è il Nord** (per ognuno dei 5 aspetti del terzo quesito le percentuali sono in ordine rispettivamente: 94,12%, 95,86%, 95,66%, 95,83%, 94,19%). Le percentuali sono comunque molto elevate in ogni servizio, come da tabella di seguito.

%valutazioni positive (2021)	Centro1	Centro2	EST	NORD	OVEST
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	90,67%	92,12%	92,48%	94,12%	91,16%
Competenza e preparazione del personale	92,14%	93,90%	92,78%	95,86%	87,24%
Disponibilità e ascolto degli operatori	91,14%	93,34%	92,36%	95,66%	86,41%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	91,26%	93,79%	91,96%	95,83%	86,85%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	89,57%	91,34%	89,77%	94,19%	85,10%

6. **Da alcune sedi decentrate dei CPI non si ricevono abbastanza risposte per poter analizzare la percezione del servizio offerto.** Se non nel riscontro fornito dalle poche risposte direttamente, che rimangono inferiori a 20 unità. Relativamente al periodo di rilevazione in analisi l'evento accade per le seguenti sedi decentrate: Castiglione dei Pepoli (BO), Vado (BO), Bagno di Romagna (FC), Mordiano (RN), Porto Garibaldi (FE).
7. **Dall'analisi sembra apparire l'esigenza di rendere più funzionale e "friendly" possibile l'esperienza con i portali ed app utilizzati, dato che rappresentano ormai un aspetto fondamentale per ogni utente che debba usufruire dei servizi offerti.** Rispetto ai risultati del 2020, mentre il riscontro delle valutazioni sul servizio è molto positivo e si rivela migliorato, i pareri sul sito (che si riportano nella tabella sottostante) peggiorano. **I valori sono comunque nel complesso positivi (circa 70%) anche se si riscontrano molte mancate risposte (dal 19,10 al 26,10%) rispetto ai record statistici totali.** Inoltre, il 18% dei suggerimenti arrivati (domanda aperta) riguardano l'assenza parziale o totale di possibilità di utilizzo di dispositivi e / o si riscontrano difficoltà ad accedere con SPID, ulteriore novità del 2021 che potrebbe aver inciso sulla percezione di fruibilità complessiva del servizio.

SITO	%val positive	%val negative	% non risposto
Facilità di navigazione	73,88%	7,02%	19,10%
Chiarezza e completezza delle informazioni	68,85%	5,89%	25,27%
Come giudichi complessivamente il sito?	68,22%	5,68%	26,10%