

Agenzia Regionale per il lavoro
Emilia – Romagna

Customer Satisfaction
Esiti Anno 2022



Sommario

Premessa	3
1. Caratteristiche questionario	3
2. Caratteristiche della popolazione rispondente	3
2.1 Caratteristiche anagrafiche - lavoratori.....	3
2.2 Caratteristiche anagrafiche - datori.....	5
2.3 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso - lavoratori	6
2.4 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso - datori	7
3. Analisi complessiva delle valutazioni dei rispondenti	8
3.1 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti” - lavoratori	8
Domanda 1: “Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi”	10
Domanda 2: “Competenza e preparazione del personale”	16
Domanda 3: “Disponibilità e ascolto degli operatori”	22
Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?”	28
Domanda 5: “Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?”	34
Domanda 6. “Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio”	40
3.2 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti” - datori	42
Domanda 1: “Accessibilità del servizio”	44
Domanda 2: “Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori”	47
Domanda 3: “Competenza e preparazione del personale”	50
Domanda 4: “Tempistiche della risposta”	53
Domanda 5: “Giudizio complessivo del servizio ricevuto”	56
Domanda 6. “Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio”	59
3.3 Sezione Sito: “Esprimi la tua opinione sul sito dell’Agenzia Regionale per il lavoro”	62
Domanda 1: “Facilità di navigazione”	62
Domanda 2: “Reperimento modulistica”	63
Domanda 3: “Chiarezza e completezza delle informazioni”	63
Domanda 4: “Facilità di utilizzo”	64
Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il sito?”	65
4. Confronto con i dati della rilevazione dell’anno precedente	66
5. Osservazioni conclusive	67

Premessa

Il presente report evidenzia i risultati della rilevazione di customer satisfaction, realizzata mediante un sondaggio online sul gradimento dei servizi offerti dall’Agenzia Regionale per il lavoro, nel periodo dall’1.1.2022 al 31.12.2022 in ottemperanza a quanto disciplinato dal D.lgs. 150/2009 agli articoli n.8 co. 1 lettere C ed E e n.19 bis commi 2 e 4.

In riferimento a questo periodo temporale, l’Agenzia si era data l’obiettivo di raggiungere almeno 20.000 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 38 centri per l’impiego (di seguito CPI) e dei 9 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 – Portale lavoro per te.

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 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 sette 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 così come previsto dal Piano integrato di attività e Organizzazione - PIAO.

1. Caratteristiche questionario

Il questionario è così articolato:

- una prima domanda dicotomica volta a distinguere tra datore di lavoro e cittadino-lavoratore con la finalità di indirizzare gli utenti alla sezione di questionario della propria tipologia di appartenenza;
- sezione 1 cittadini/lavoratori – domande dalla n. 2 alla n. 11;
- sezione 2 portale cittadini/lavoratori – domande dalla n. 12 alla n. 17;
- sezione 3 datori di lavoro - domande dalla n. 18 alla n. 29;
- sezione 4 portale datori di lavoro – domande dalla n. 30 alla n. 35.

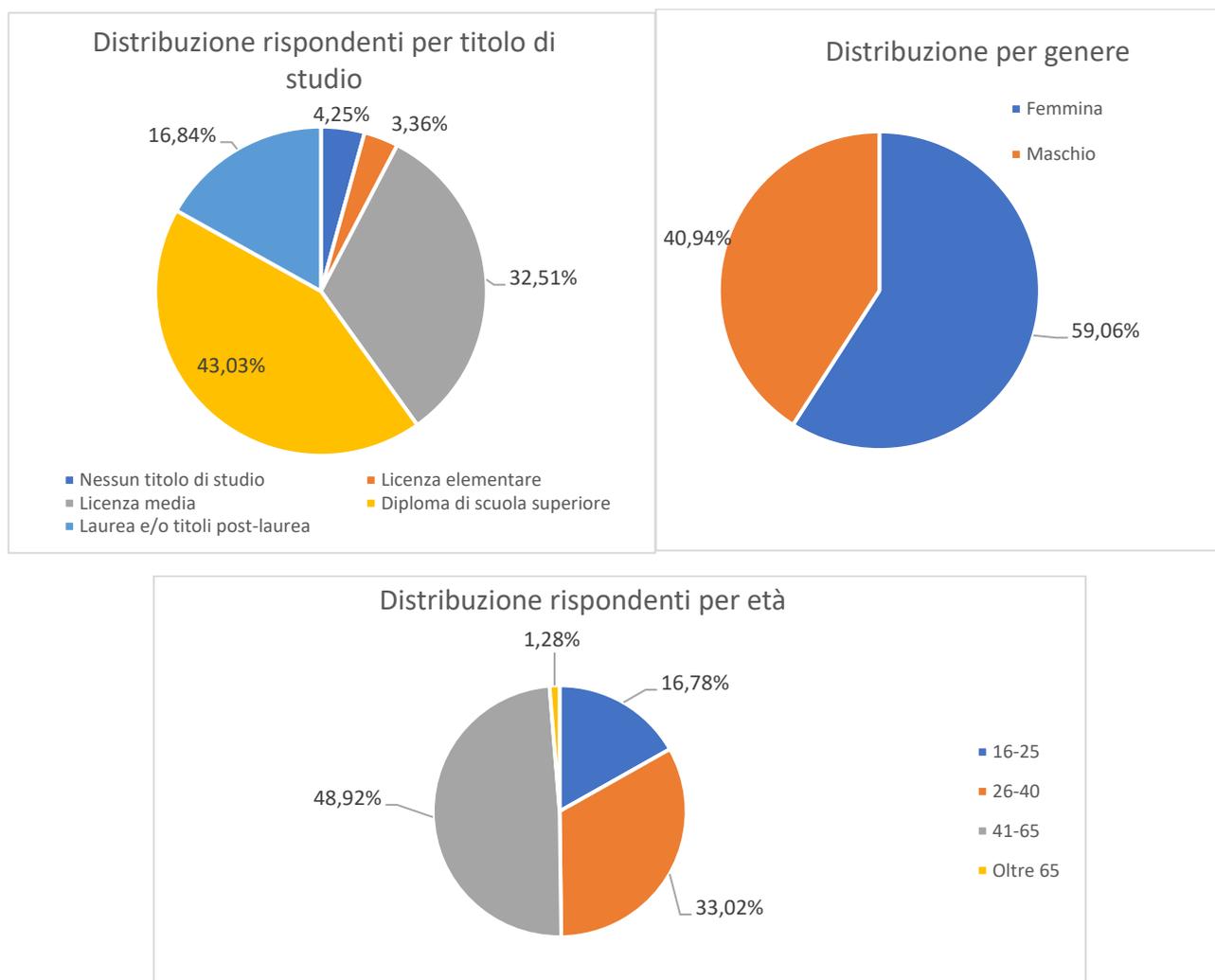
Le sezioni 1 e 3 contengono la suddivisione tra servizi resi dai CPI e servizi resi dai CM.

2. Caratteristiche della popolazione rispondente

2.1 Caratteristiche anagrafiche - lavoratori

Il totale delle risposte pervenute dal 1/1/2022 al 31/12/2022 e quindi il collettivo di osservazioni (record statistici) preso in esame in questo report, è pari a 25.677 di cui 24.801 relativo a utenti cittadini/lavoratori e 876 utenti datori di lavoro. Di queste risposte, solo un totale di 25.204 (24.510 lavoratori e 694 datori) sono attribuibili ai singoli Servizi territoriali di ambito territoriale di cui si compone l’Agenzia, in quanto in 473 casi (291 lavoratori e 182 datori) i questionari compilati non indicano la sede presso la quale gli utenti si sono rivolti. 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 (48,92%) delle risposte pervenute arriva da utenti che rientrano nella classe da 41 a 65 anni, seguono la classe da 26 a 40 con il 33,02%, 16,78% da 16 a 25 anni e solo una piccolissima percentuale supera i 65 anni (1,28%).

La classificazione per genere rileva una maggiore presenza femminile (59,06% contro 40,94% dei maschi).

La composizione per titolo di studio evidenzia che la maggioranza dei rispondenti (il 43,03%) ha una scolarità di livello "diploma", segue "licenza media" con il 32,51% 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 una classe di età minore.

In sintesi, le classi di rispondenti maggiormente rappresentate sono:

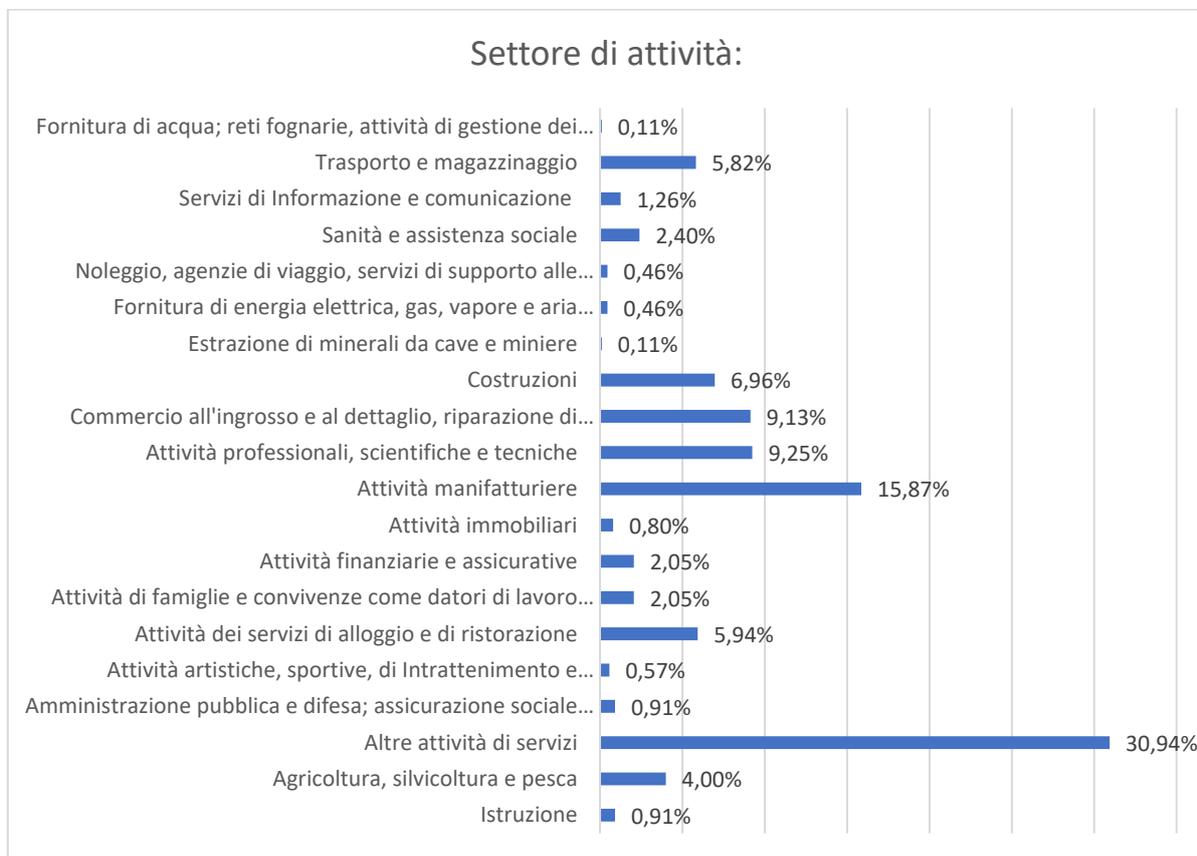
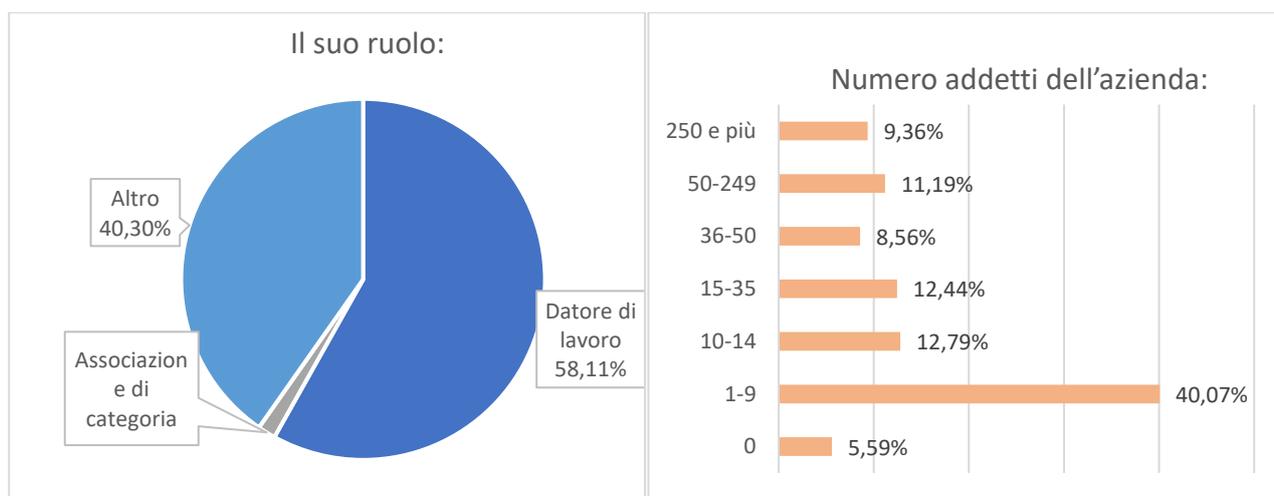
- Genere "femminile" (59,06%);
- Classe d'età "41-65 anni" (48,92%);
- Titolo di studio "diploma di scuola media superiore" (43,03%).

2.2 Caratteristiche anagrafiche - datori

Il totale delle risposte pervenute dal 1/1/2022 al 31/12/2022 da utenti "Datori di lavoro" è pari a 876 unità. Di queste 694 attribuibili ai singoli servizi territoriali, mentre 182 solo all'Agenzia nel suo complesso in quanto non è stata indicata dal compilante la sede del CPI o UCM presso la quale si è rivolto.

Di seguito grafici sulla composizione per le seguenti caratteristiche rilevate:

- Ruolo
- Numero addetti dell'azienda
- Settore attività



Riguardo al ruolo la composizione dei rispondenti rileva che oltre la metà (58,11%) delle risposte pervenute arriva da utenti che rientrano nella categoria “Datori di lavoro”, segue la categoria “altro” con il 40,30%, e solo una piccolissima percentuale fa parte di “Associazioni di categoria” (1,60%).

La classificazione per settore di attività rileva una maggiore presenza di “altre attività di servizi” (30,94%), seguita da attività manifatturiere (15,87%), Attività professionali, scientifiche e tecniche (9,25%), Commercio all’ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motoveicoli (9,13%) e Costruzioni (6,96%).

Il numero degli addetti dell’azienda evidenzia che la maggioranza dei rispondenti (il 40,07%) ha un numero di addetti tra 1-9, seguono aziende con un numero di addetti tra 10-14 (12,79%) e aziende con un numero di addetti tra 15-35 (12,44%).

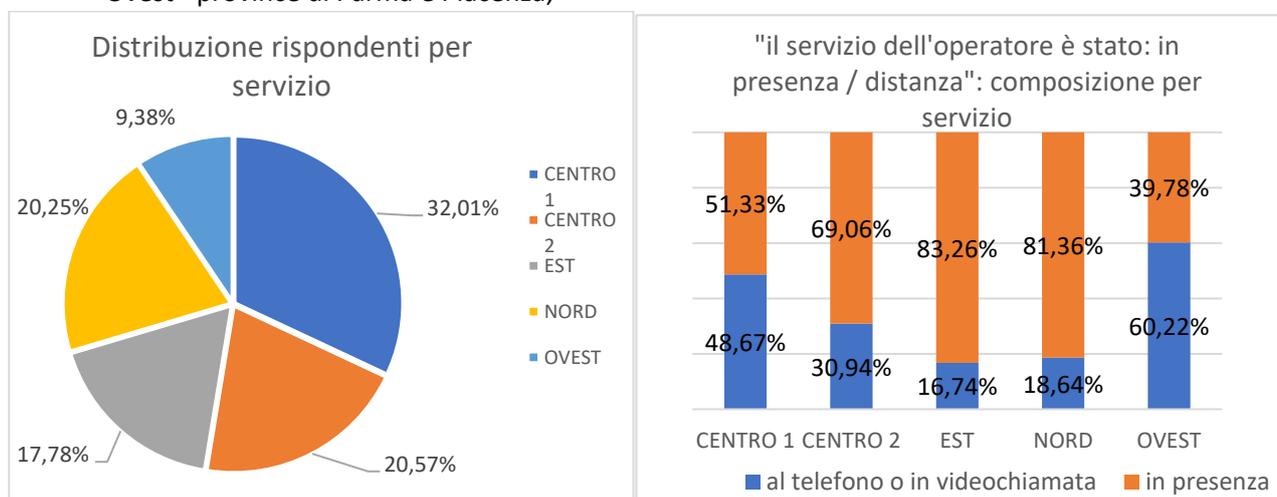
In sintesi, le classi di rispondenti maggiormente rappresentate sono:

- Ruolo “Datori di lavoro” (58,11%);
- Settore di attività “Altre attività di servizi” (30,94%);
- Numero di addetti dell’azienda: 1-9 (40,07%).

2.3 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso - lavoratori

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;



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 (9,38%).

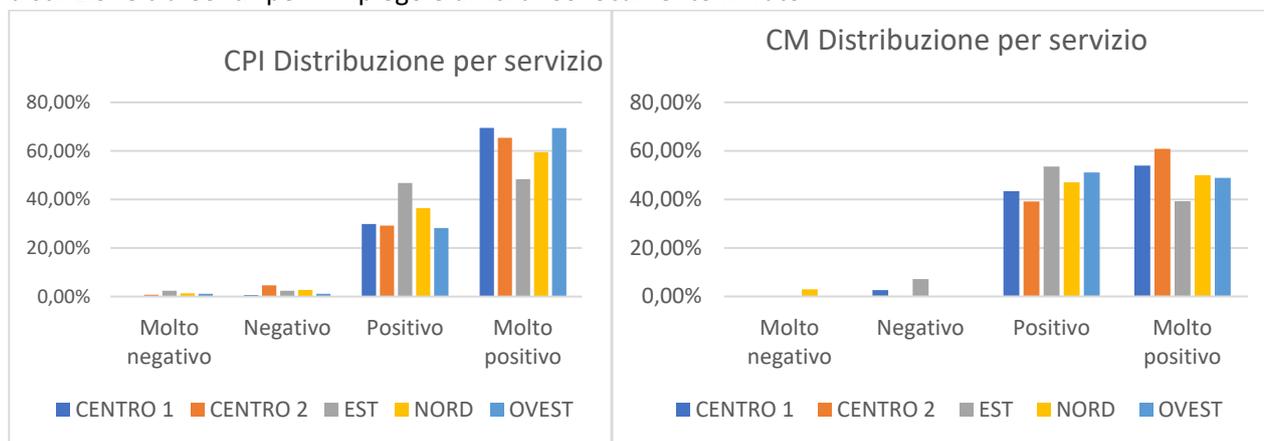
Di seguito, invece, si evidenziano le risposte alla seconda domanda: “il servizio dell’operatore è stato in presenza oppure al telefono o videochiamata”.

Riguardo la tipologia di accesso dei rispondenti si rileva che il servizio Ovest ha avuto un maggior numero di risposte di utenti a distanza (telefono o videochiamata), 60,22%, mentre i servizi Centro 1, Centro 2, Est e Nord un maggior numero di risposte di utenti in presenza (51,33%, 69,06%, 83,26% e 81,36%), la differenza

tra queste percentuali evidenzia probabilmente l'esigenza di uniformare a livello di Agenzia la comunicazione in merito alla disponibilità del questionario.

2.4 Distribuzione per Servizio Territoriale e per tipologia di accesso - datori

Di seguito si riportano i grafici relativi alla distribuzione dei rispondenti per tutti i Servizi territoriali, con distinzione tra Centri per l'Impiego e uffici di Collocamento Mirato.



Dai risultati si evince che in ogni Servizio, i Centri per l'Impiego hanno ottenuto una maggioranza di valutazioni positive con valori in percentuale che si aggirano tra il 94,62% e il 99,39%, di contro le valutazioni negative ricevute, in minoranza, hanno raccolto valori in percentuale che vanno da 0,61% a 5,38%.

Per quanto riguarda, i Centri di Collocamento Mirato, anch'essi hanno ottenuto una maggioranza di valutazioni positive con valori in percentuale che si aggirano tra il 96,30% e il 100%, di contro le valutazioni negative ricevute, in minoranza, hanno raccolto valori in percentuale che vanno da 0% a 3,70% (una sola valutazione negativa in totale)

Di seguito, invece, si evidenziano le risposte, distinte per Centri per l'Impiego e uffici di Collocamento Mirato, alla seconda domanda: "il servizio dell'operatore è stato in presenza oppure al telefono o videochiamata".



Riguardo la tipologia di accesso dei rispondenti si rileva che il servizio offerto sia dai CPI che dai CM hanno avuto un maggior numero di risposte di utenti a distanza (telefono o videochiamata), rispettivamente 94,41% e 95,08%.

3. Analisi complessiva delle valutazioni dei rispondenti

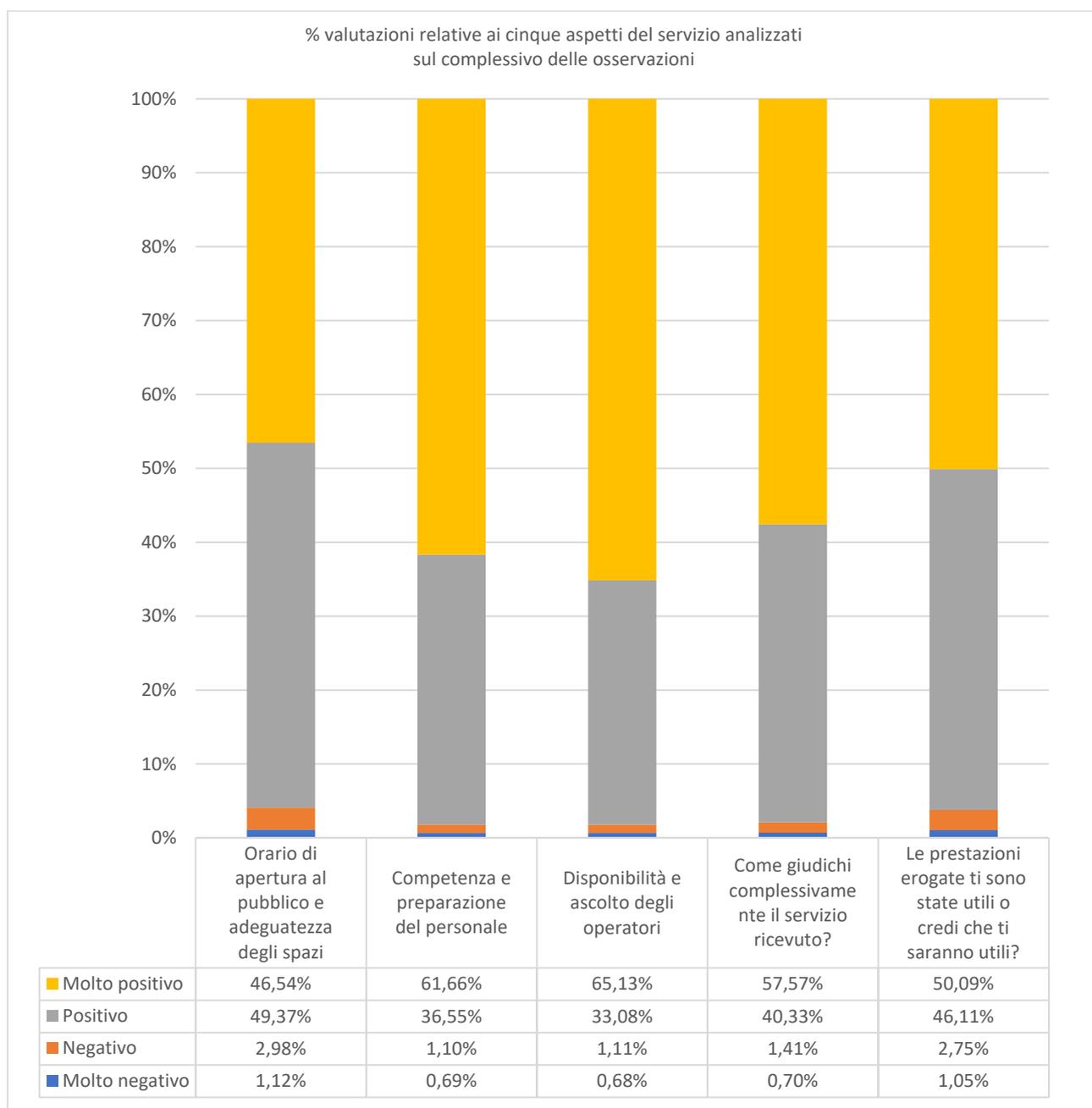
3.1 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti” - lavoratori

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

- Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi;
- Competenza e preparazione del personale;
- Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori;
- Come giudica complessivamente il servizio ricevuto?
- Le prestazioni erogate sono state utili o crede che le saranno utili?

A seguire tabella e grafico che riassume come si distribuiscono le valutazioni relative a questi cinque aspetti, espresse in percentuale, sul collettivo delle rilevazioni pervenute.

DOMANDA	Molto negativo	Negativo	Positivo	Molto positivo	Totale complessivo	% val pos. aggregate	% val neg. aggregate
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi	1,12%	2,98%	49,37%	46,54%	100,00%	95,91%	4,09%
Competenza e preparazione del personale	0,69%	1,10%	36,55%	61,66%	100,00%	98,21%	1,79%
Disponibilità e ascolto degli operatori	0,68%	1,11%	33,08%	65,13%	100,00%	98,21%	1,79%
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?	0,70%	1,41%	40,33%	57,57%	100,00%	97,89%	2,11%
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?	1,05%	2,75%	46,11%	50,09%	100,00%	96,20%	3,80%



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.

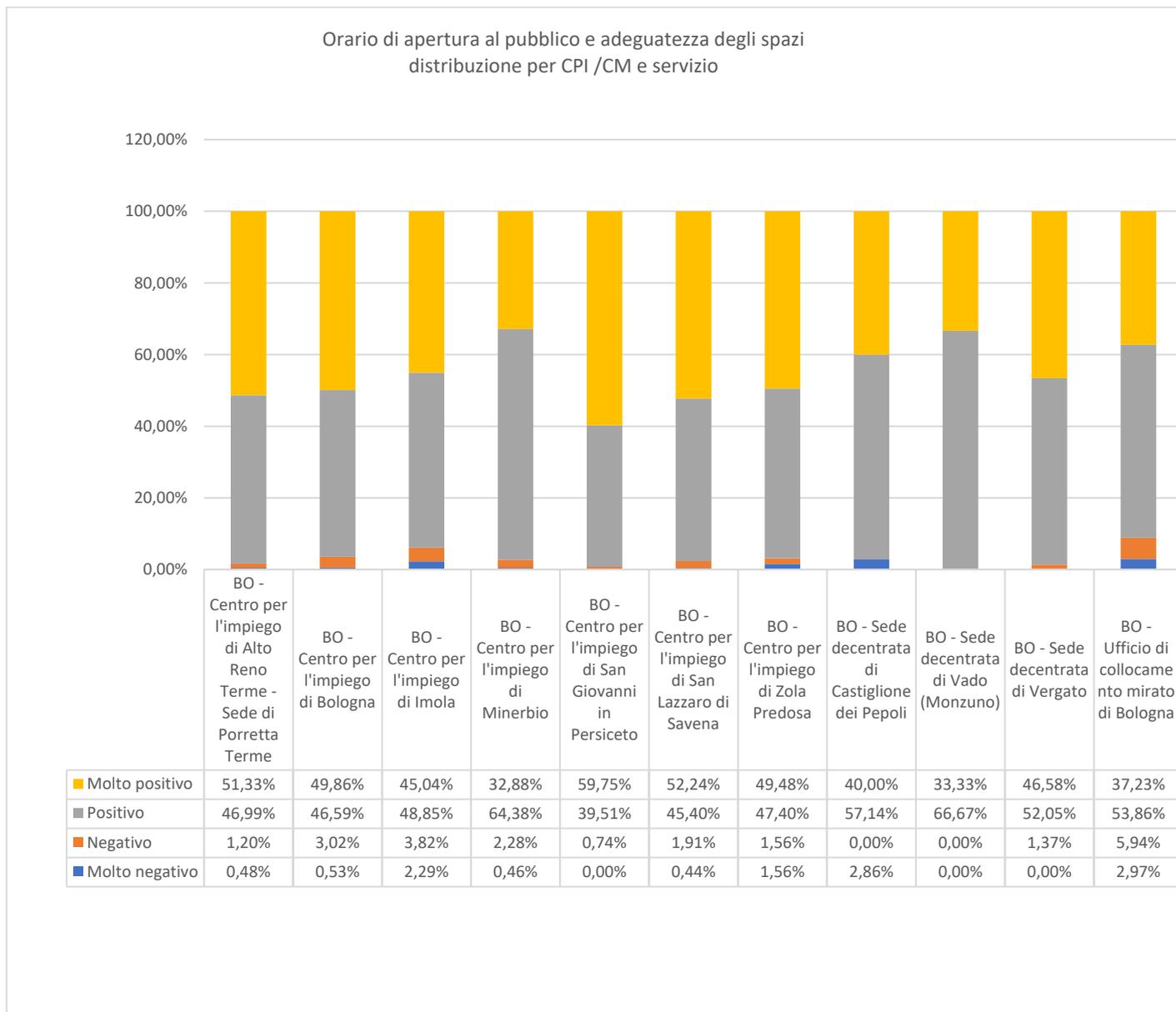
Nelle pagine seguenti si rappresentano in dettaglio, per ogni singola domanda del questionario, le risposte ricevute suddivise per Servizio Territoriale e per sede CPI /CM.

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. 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.

Domanda 1: “Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi”

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

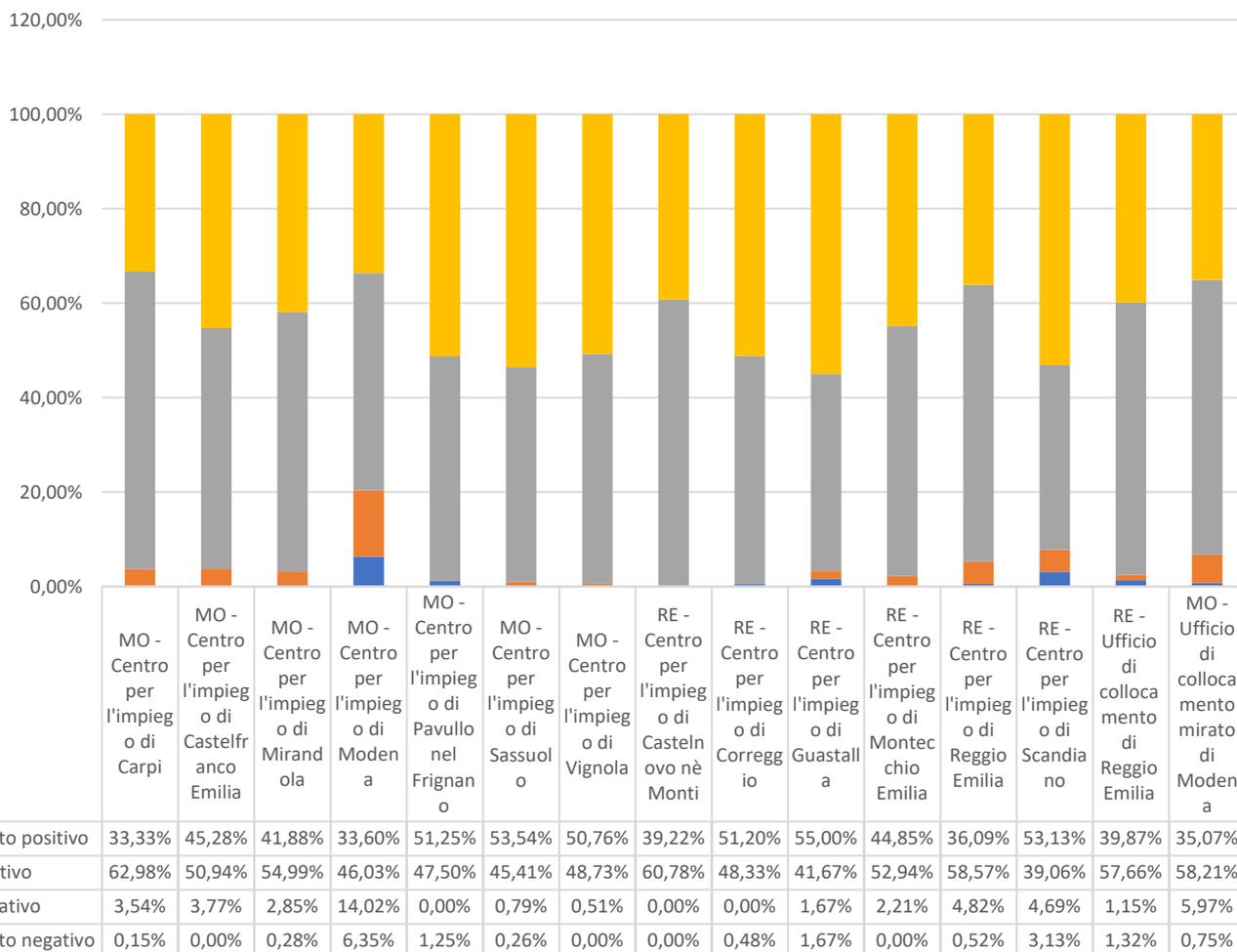
Servizio Territoriale Centro 1



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. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 91,09% della sede di CM di Bologna e il 100,00% della sede decentrata di Vado (Monzuno), **con una media pari a 96,96% sull'intero servizio.**

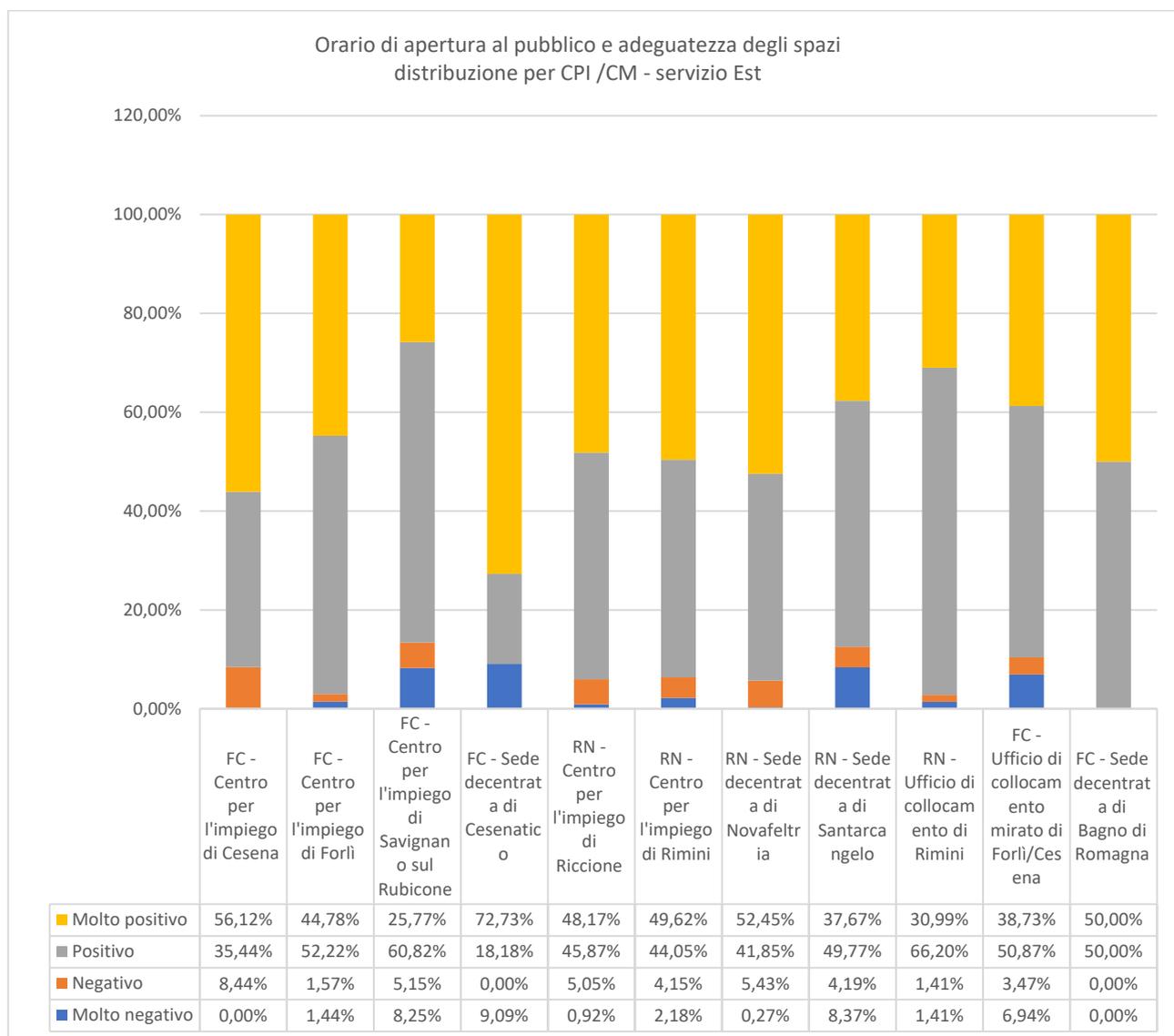
Servizio Territoriale Centro 2

Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



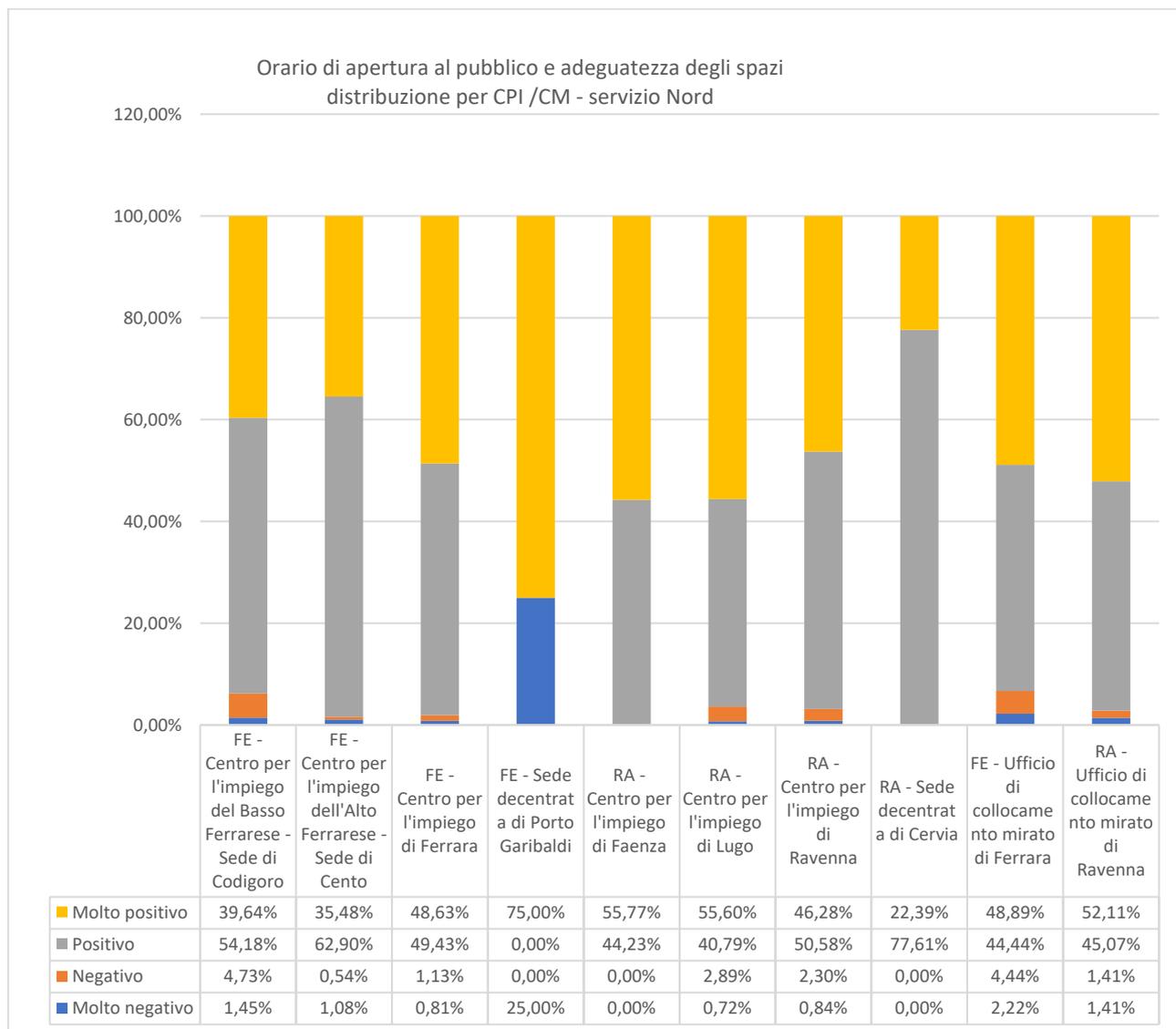
Anche nel caso del servizio Centro 2 le valutazioni su questo primo aspetto risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 79,63% del Centro impiego di Modena e il 100,00% di Castelnove ne' Monti, **con una media dell'95,86% sul servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est



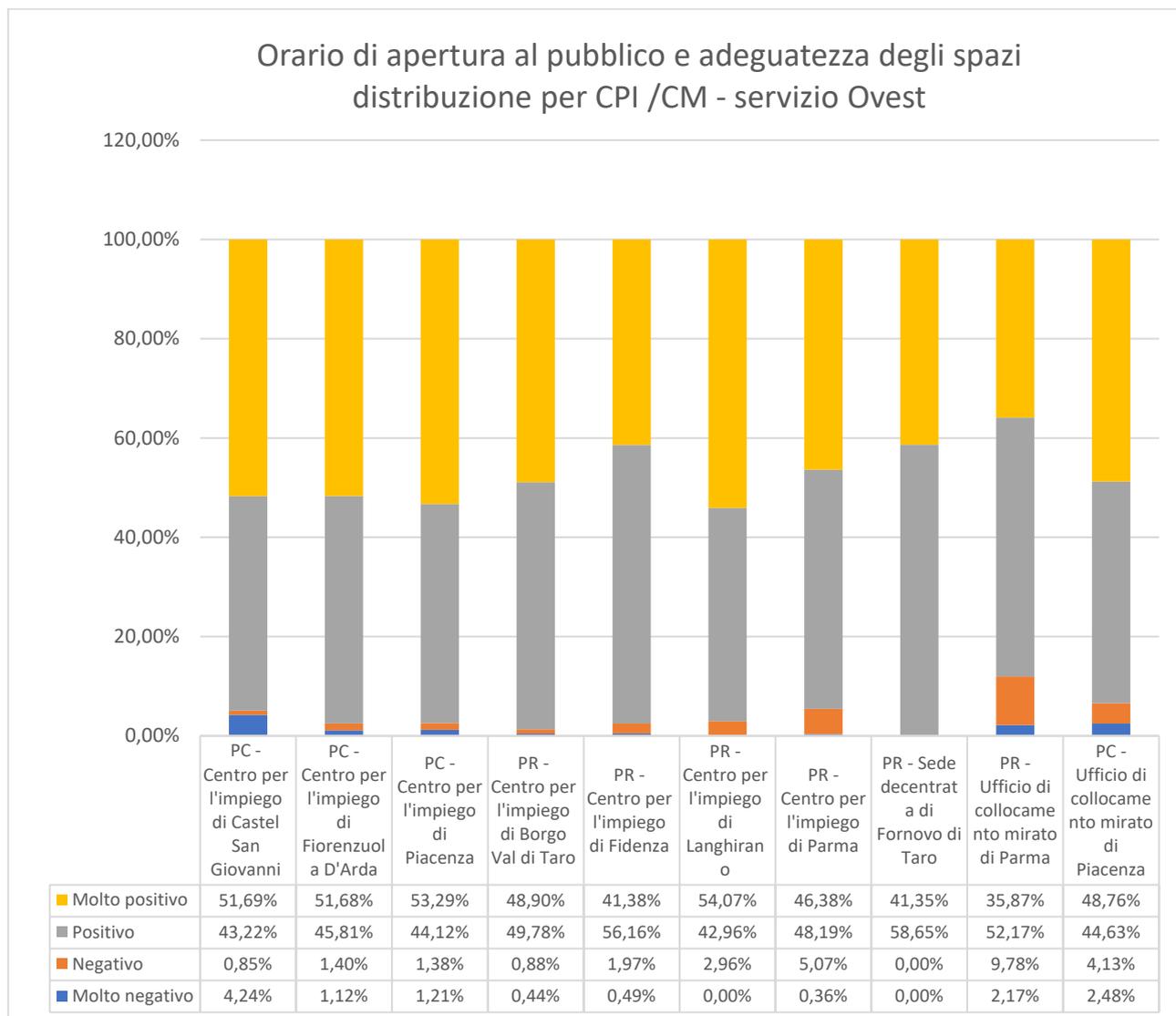
Anche riguardo al servizio EST le valutazioni sono complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'86,60% dell'Ufficio di Savignano sul Rubicone e il 100% della sede decentralata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 92,93% sul servizio EST.**

Servizio Territoriale Nord



Per il servizio NORD le valutazioni sono nel complesso positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 75,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi e il 100,00% della sede di Faenza e della sede decentrata di Cervia, **con una media pari a 94,90% complessiva sul servizio.**

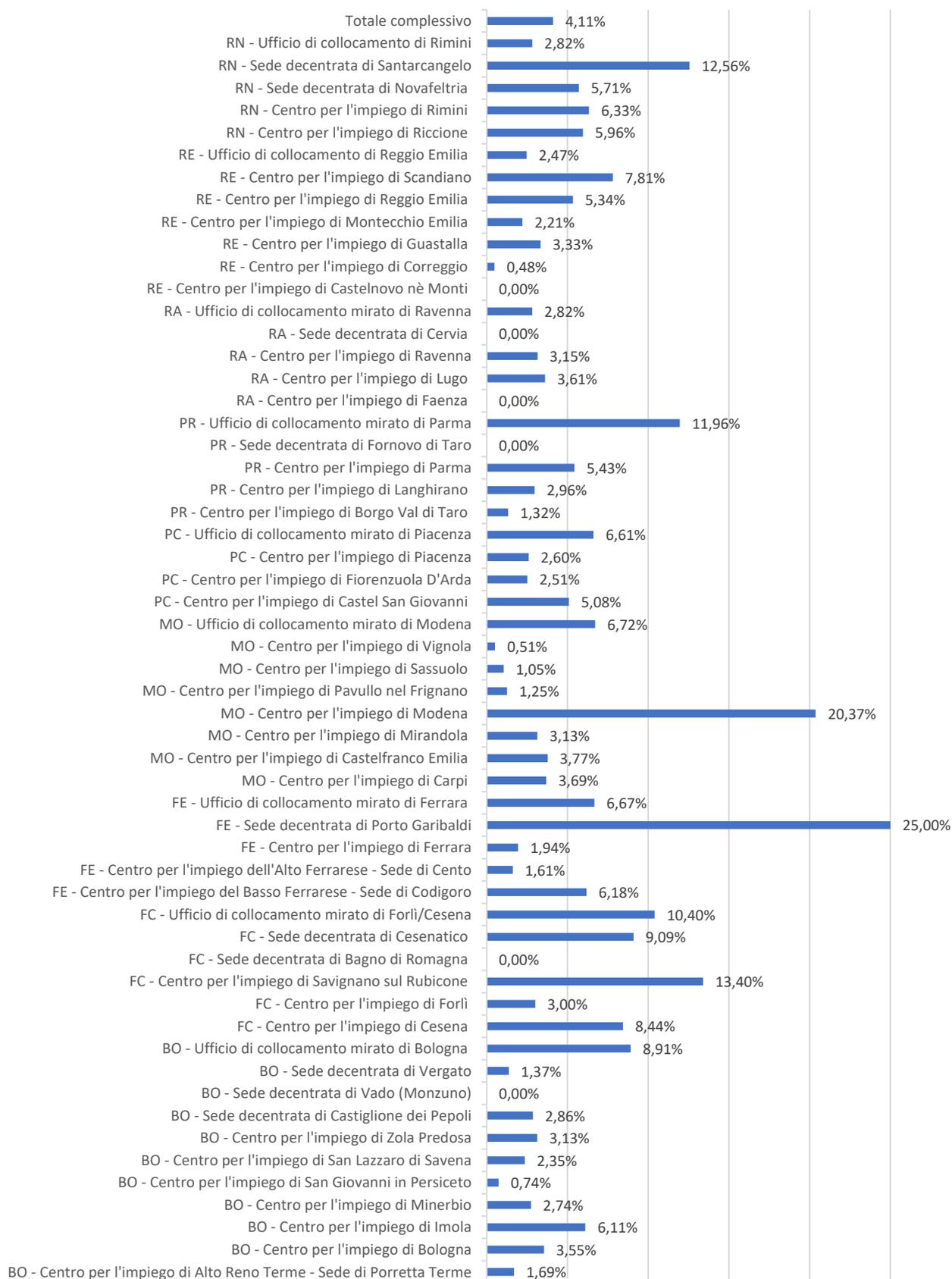
Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo il primo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso positive, come dimostra il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'88,04% della sede dell'ufficio di Collocamento Mirato di Parma e il 100,00% della sede decentrata di Fornovo di Taro, **con una media pari al 95,91% 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 20% sono: Centro per l'Impiego di Modena (20,37% con 77 risposte negative su 378) e la sede decentrata di Porto Garibaldi (25,00% con 1 risposta negativa su 4).

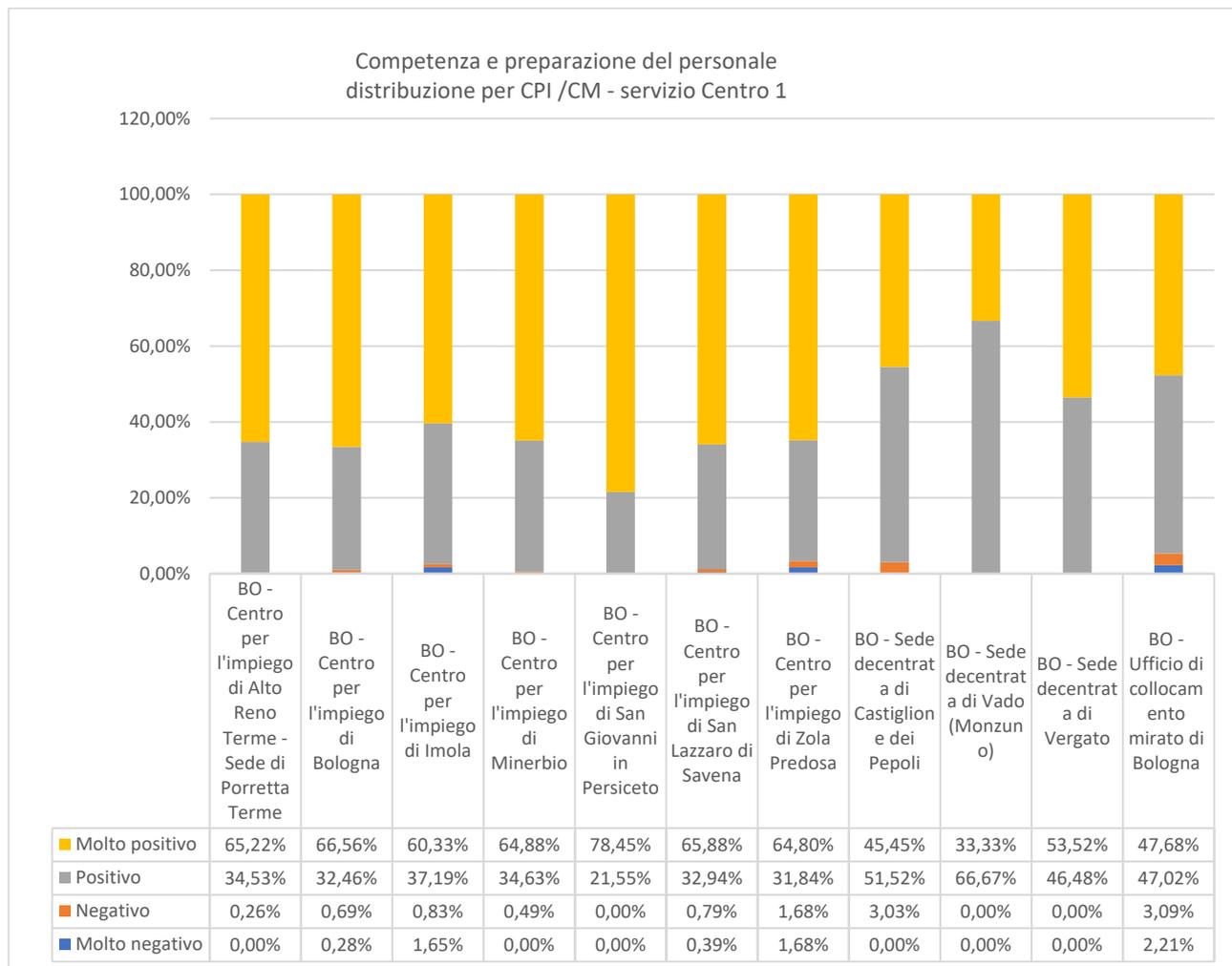
Orario di apertura al pubblico e adeguatezza degli spazi
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



Domanda 2: “Competenza e preparazione del personale”

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

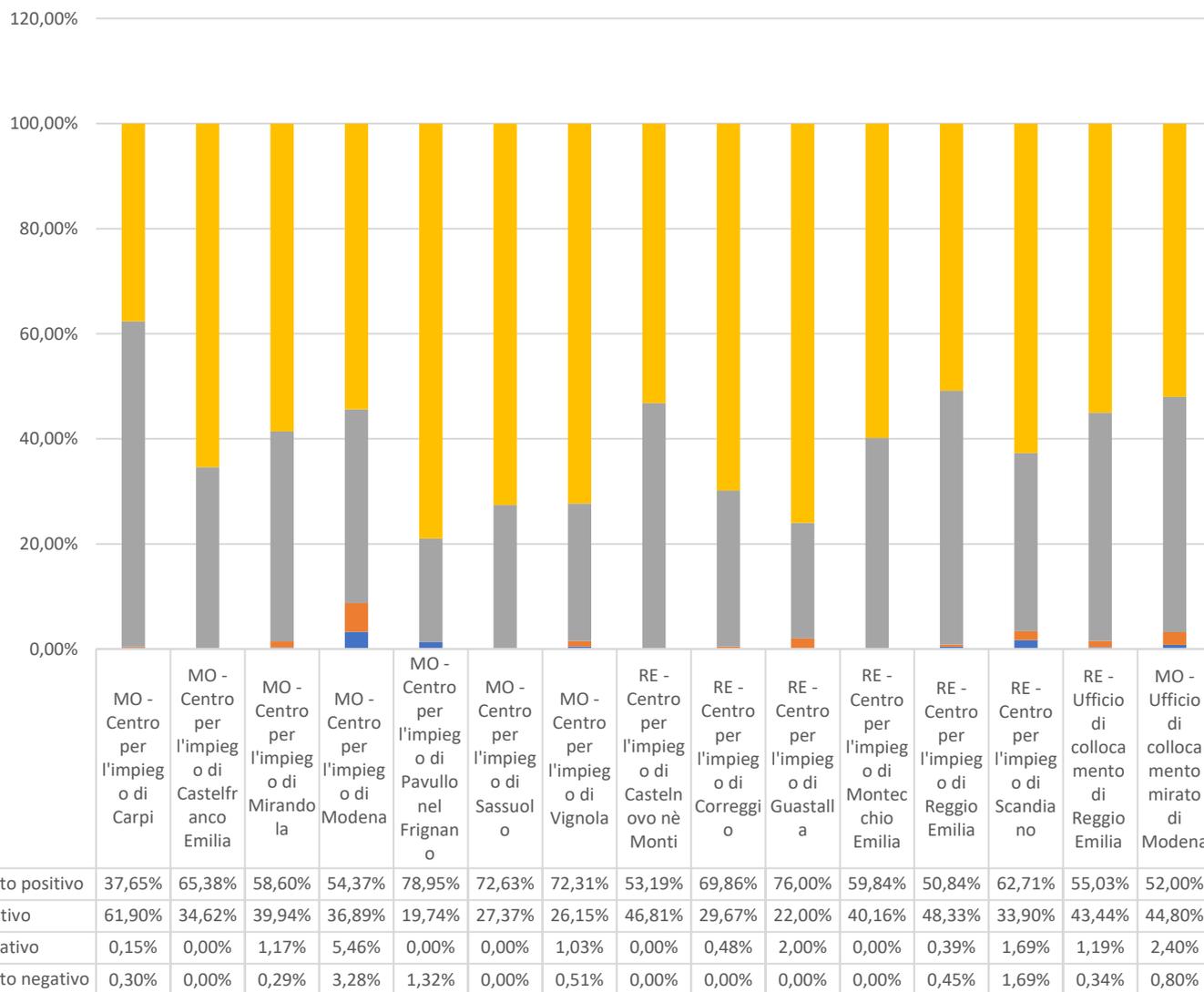
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni sulla “competenza e preparazione del personale” relativamente alle sedi del servizio Centro1 risultano nel complesso vicine a “molto positivo”, come evidenzia il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,70% dell’ufficio di Collocamento Mirato di Bologna e il 100,00% della sede di San Giovanni in Persiceto, la sede decentrata di Vado (Monzuno), e la sede decentrata di Vergato, **con una media pari all’98,45% sull’intero servizio.**

Servizio Territoriale Centro 2

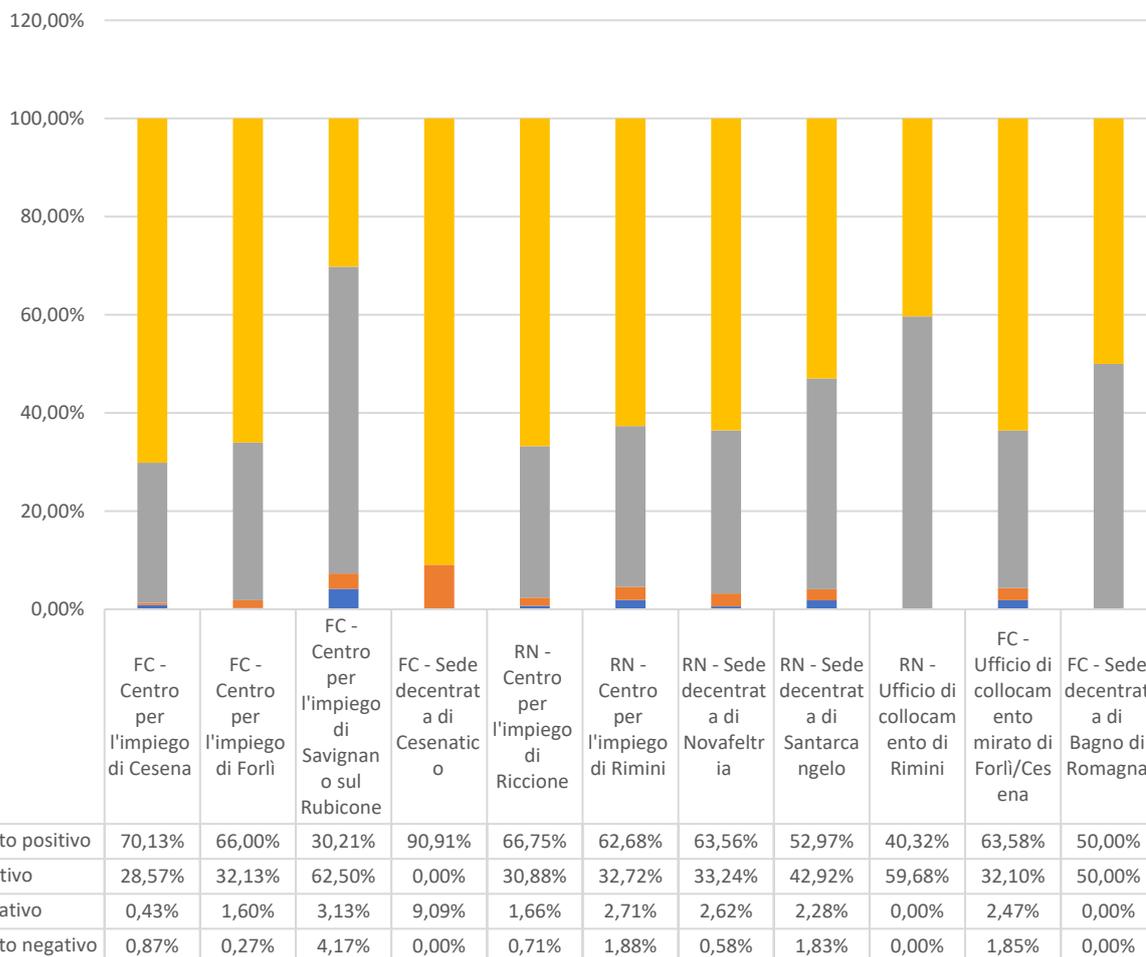
Competenza e preparazione del personale
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



Anche nel caso del servizio Centro 2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” in ogni sede come evidenzia il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 91,26% della sede di Modena e il 100,00% delle sedi di Castelfranco Emilia, Sassuolo, Castelnovone Monti e Montecchio Emilia, **con una media del 98,34% sul complessivo per il servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est

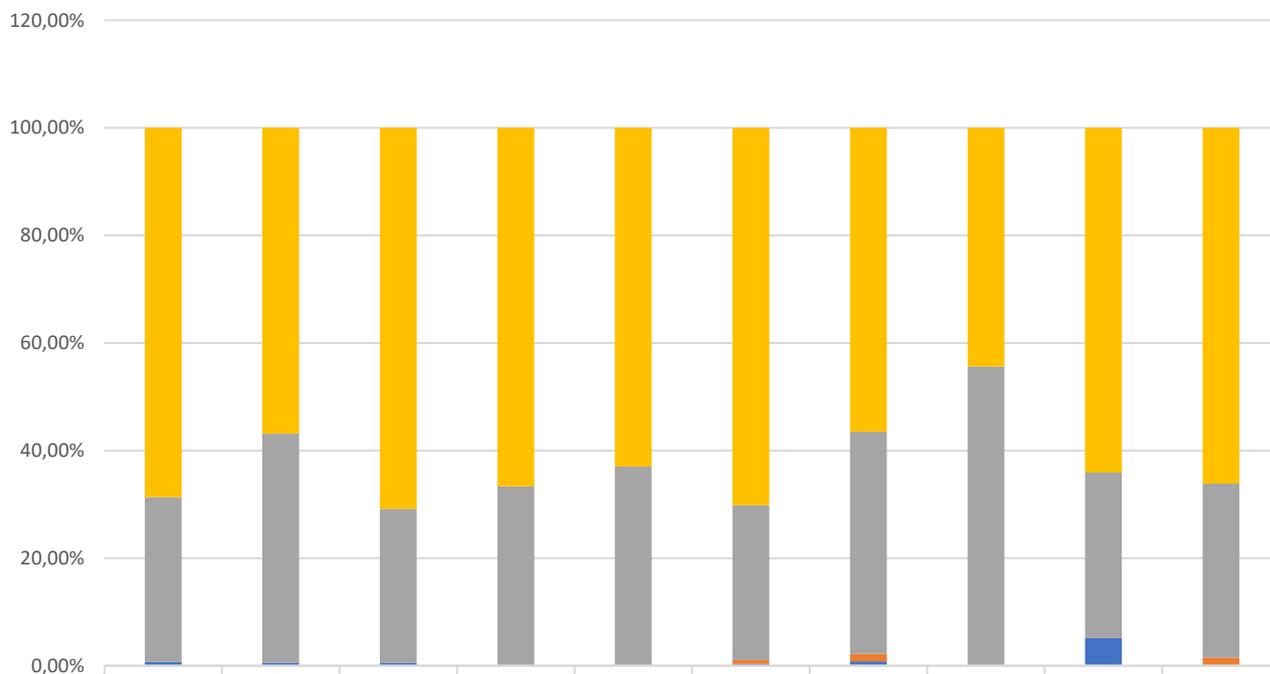
Competenza e preparazione del personale
distribuzione per CPI /CM - servizio Est



Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. La percentuale di valutazioni positive (positivo e molto positivo) in ogni sede varia tra il 92,71% della sede di Savignano sul Rubicone e il 100,00% della sede dell'ufficio di Collocamento Mirato di Rimini e la sede decentrata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 96,53% sul servizio Est.**

Servizio Territoriale Nord

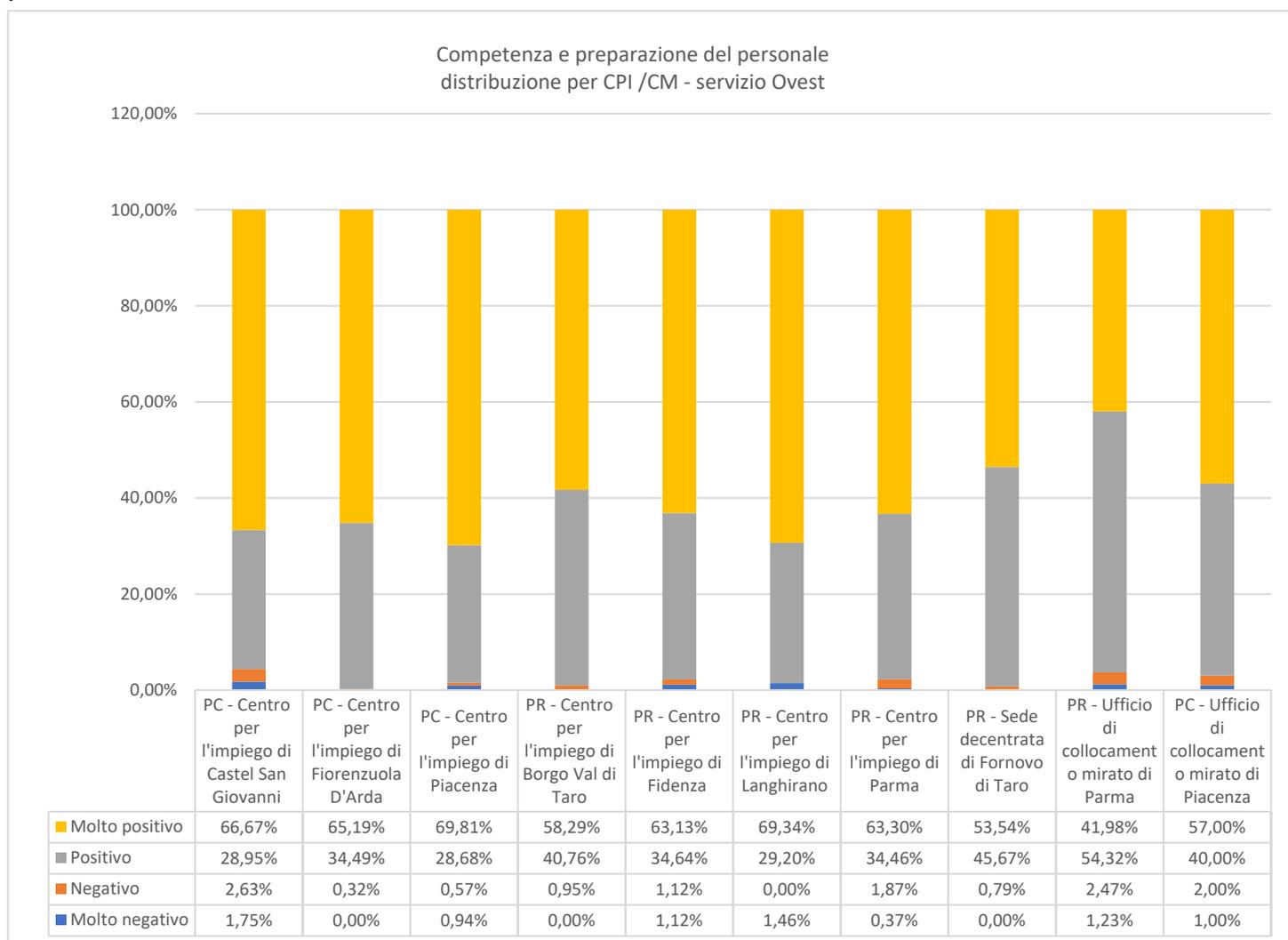
Competenza e preparazione del personale
distribuzione per CPI /CM - servizio Nord



	FE - Centro per l'impiego del Basso Ferrarese - Sede di Codigoro	FE - Centro per l'impiego dell'Alto Ferrarese - Sede di Cento	FE - Centro per l'impiego di Ferrara	FE - Sede decentrata di Porto Garibaldi	RA - Centro per l'impiego di Faenza	RA - Centro per l'impiego di Lugo	RA - Centro per l'impiego di Ravenna	RA - Sede decentrata di Cervia	FE - Ufficio di collocament o mirato di Ferrara	RA - Ufficio di collocament o mirato di Ravenna
■ Molto positivo	68,63%	56,82%	70,83%	66,67%	62,96%	70,16%	56,47%	44,36%	64,10%	66,15%
■ Positivo	30,63%	42,61%	28,69%	33,33%	37,04%	28,77%	41,31%	55,64%	30,77%	32,31%
■ Negativo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	1,41%	0,00%	0,00%	1,54%
■ Molto negativo	0,74%	0,57%	0,48%	0,00%	0,00%	0,36%	0,82%	0,00%	5,13%	0,00%

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 94,87% della sede del CM di Ferrara e il 100,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi, sede di Faenza, e della sede decentrata di Cervia **con una media pari a 98,83% per il complessivo del servizio Nord.**

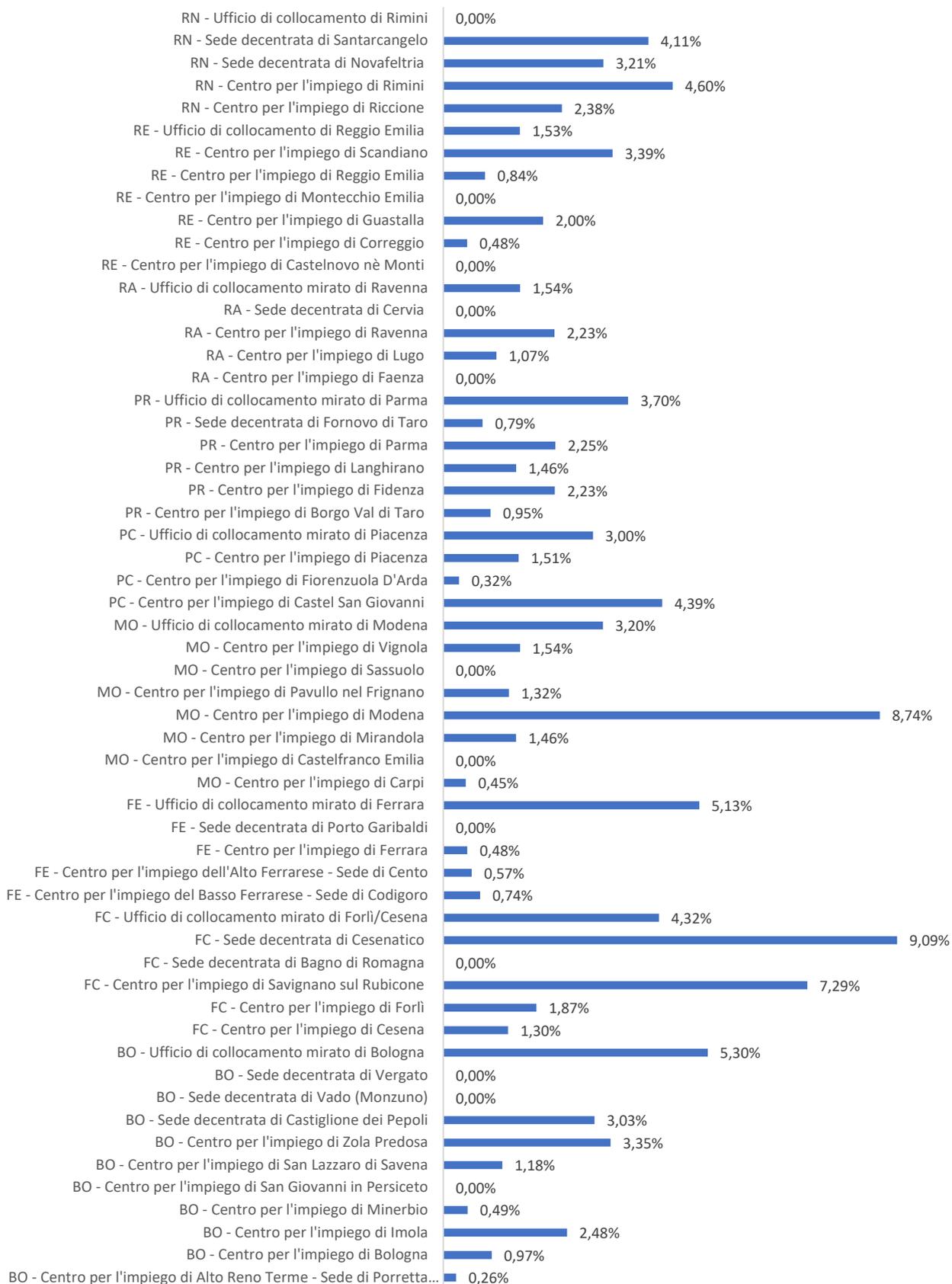
Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo al secondo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 95,61% della sede di Castel San Giovanni e il 99,68% del Centro impiego di Fiorenzuola D'Arda, con **una media pari al 97,94% 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 decentrata del centro impiego di Cesenatico con il 9,09%. % con 1 risposta negativa su 11.

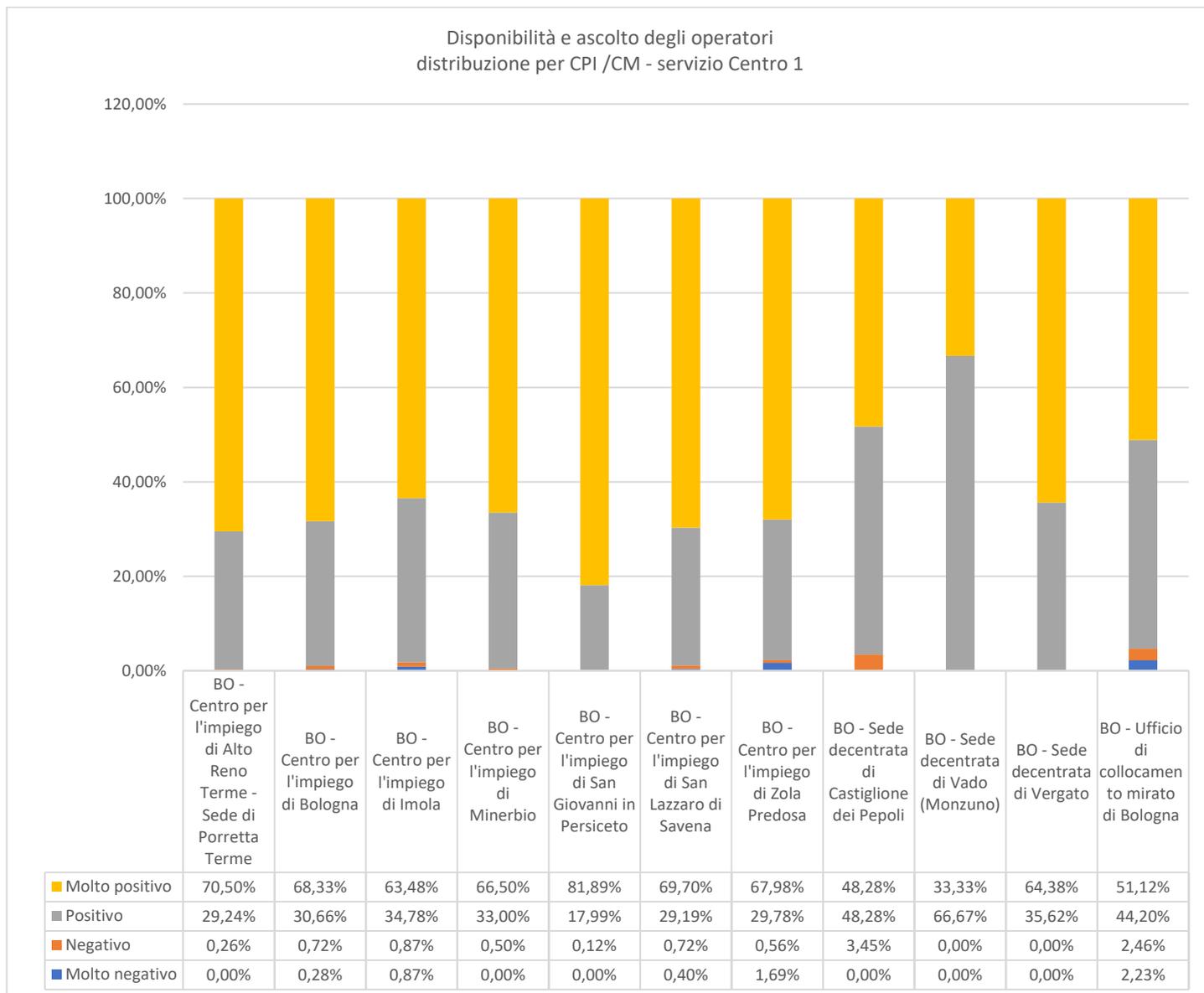
Competenza e preparazione del personale
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



Domanda 3: “Disponibilità e ascolto degli operatori”

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

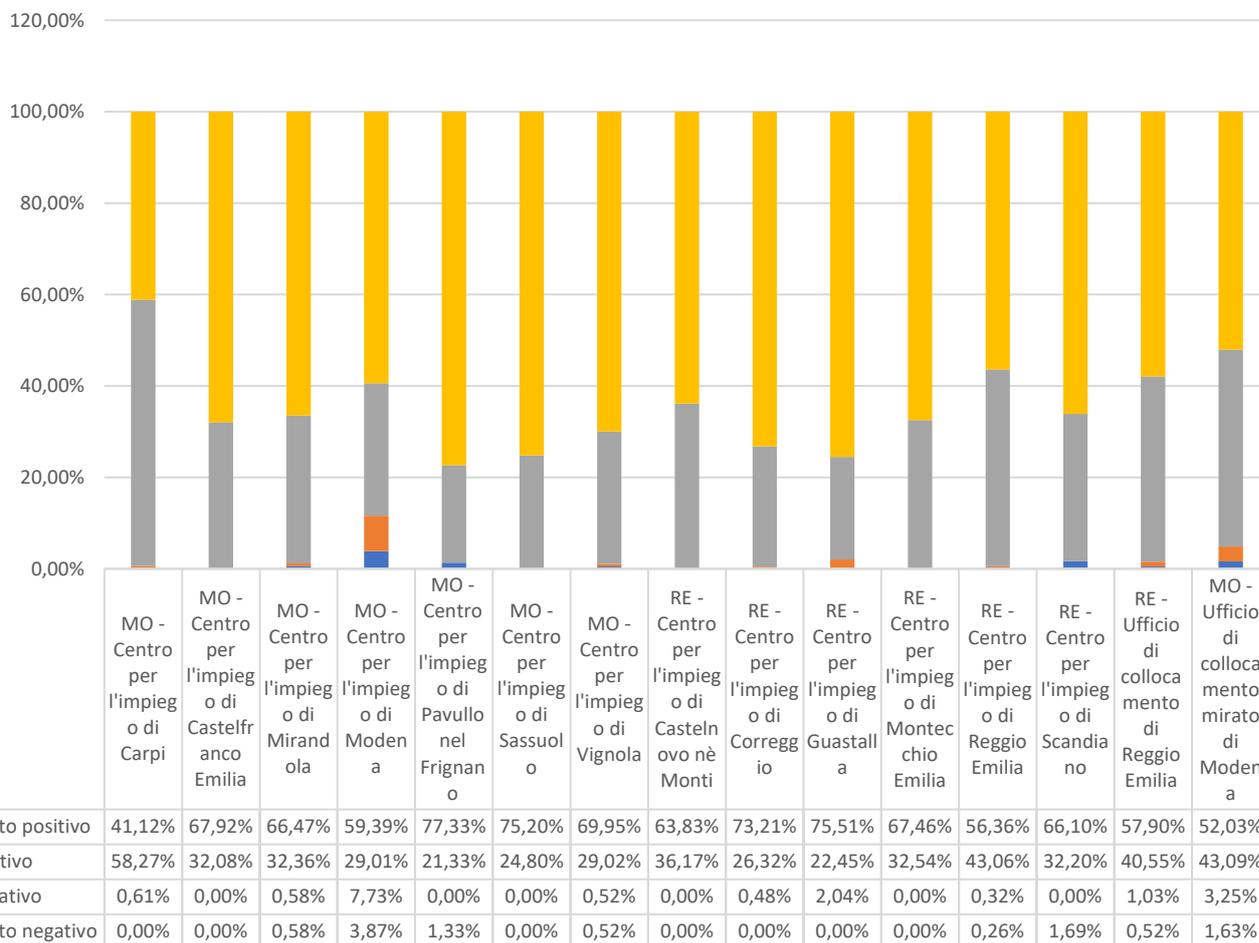
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni pervenute relativamente all’aspetto “disponibilità ed ascolto degli operatori” per le sedi del servizio Centro1 risultano complessivamente sempre superiori a “positivo”. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 95,31% della sede del CM di Bologna e il 100,00% della sede decentrata di Vado (Monzuno), e della sede decentrata di Vergato, **con una media pari al 98,63% sull’intero servizio.**

Servizio Territoriale Centro 2

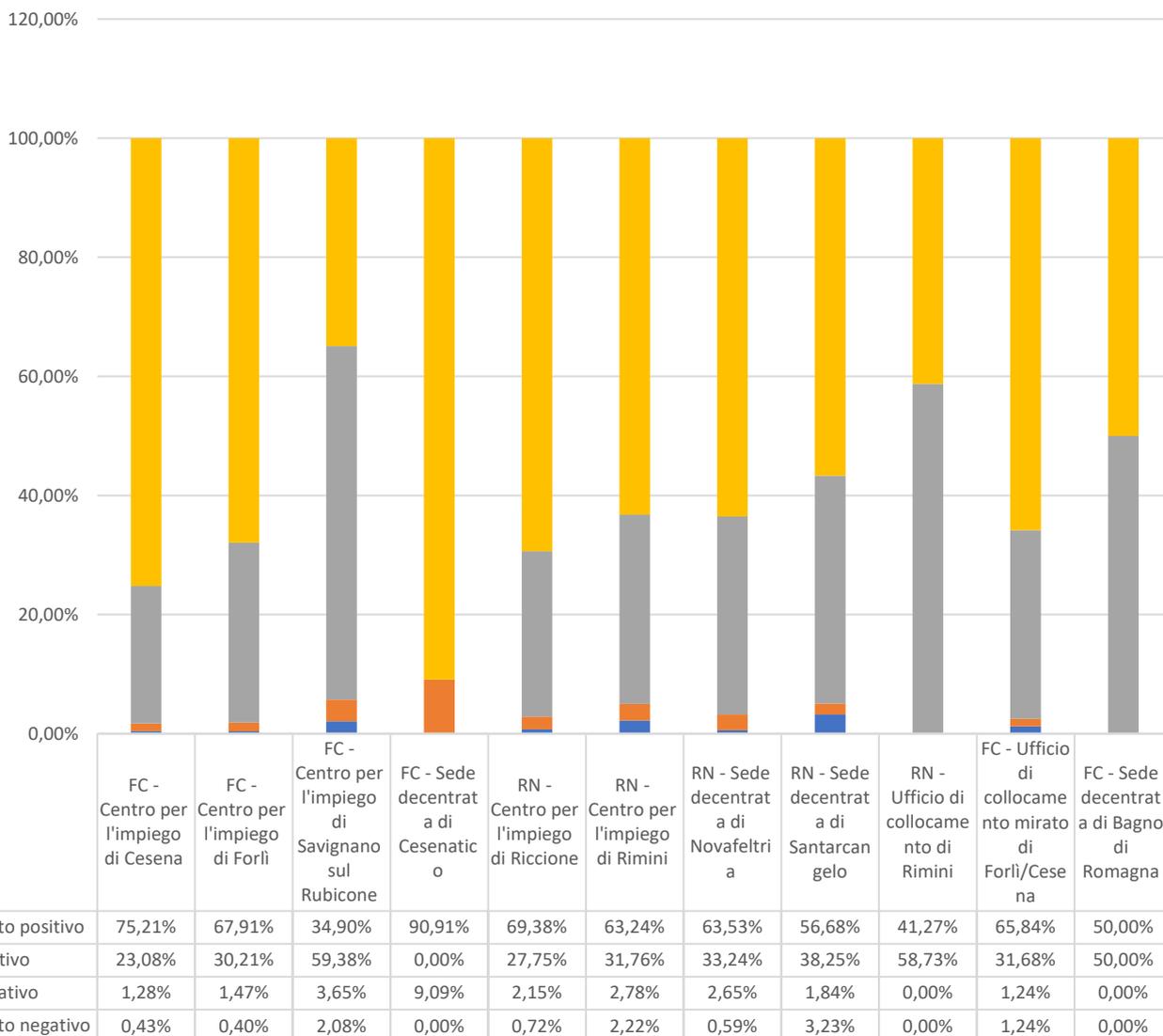
Disponibilità e ascolto degli operatori
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



Anche nel caso del servizio Centro 2 abbiamo valutazioni superiori complessivamente a “positivo” quasi in ogni sede. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’88,40% della sede di Modena e il 100,00% della sede di Castelfranco Emilia, Sassuolo, Castelnovo né Monti, e Montecchio Emilia, **con una media del 98,20% sul totale per il servizio Centro 2.**

Servizio Territoriale Est

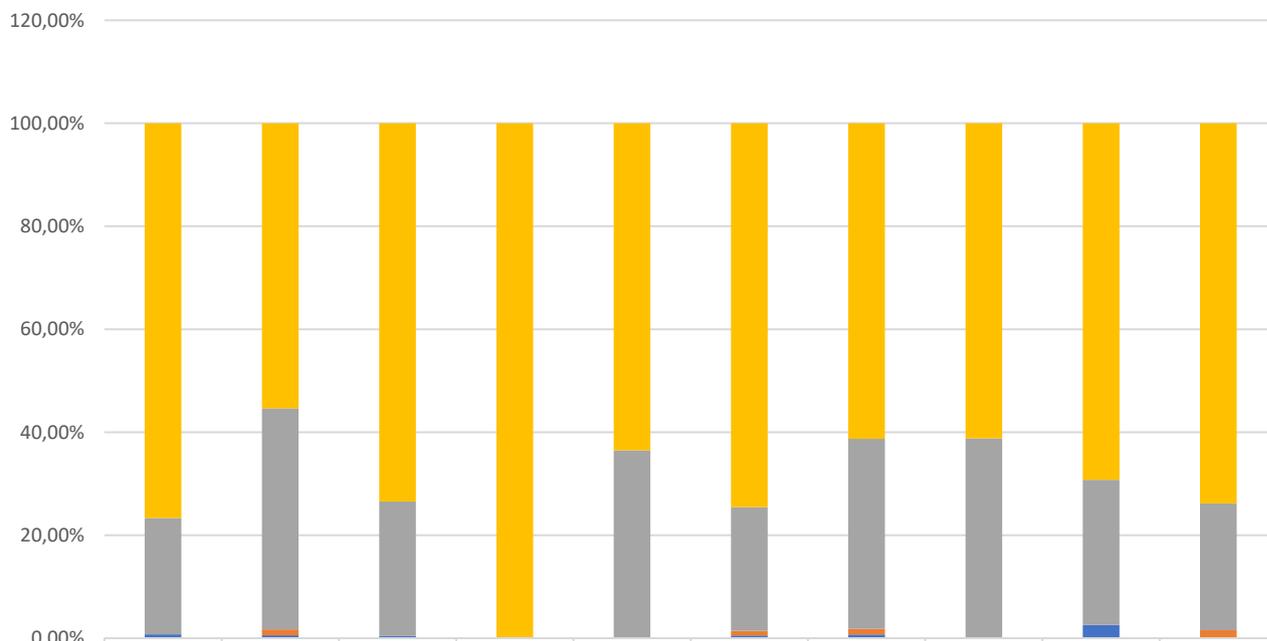
Disponibilità e ascolto degli operatori
distribuzione per CPI /CM - servizio Est



Valutazioni nel complesso superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,27% della sede di Savignano sul Rubicone e il 100,00% dell'ufficio di Collocamento Mirato di Rimini e la sede decentrata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 96,63% sull'intero servizio Est.**

Servizio Territoriale Nord

Disponibilità e ascolto degli operatori
distribuzione per CPI /CM - servizio Nord

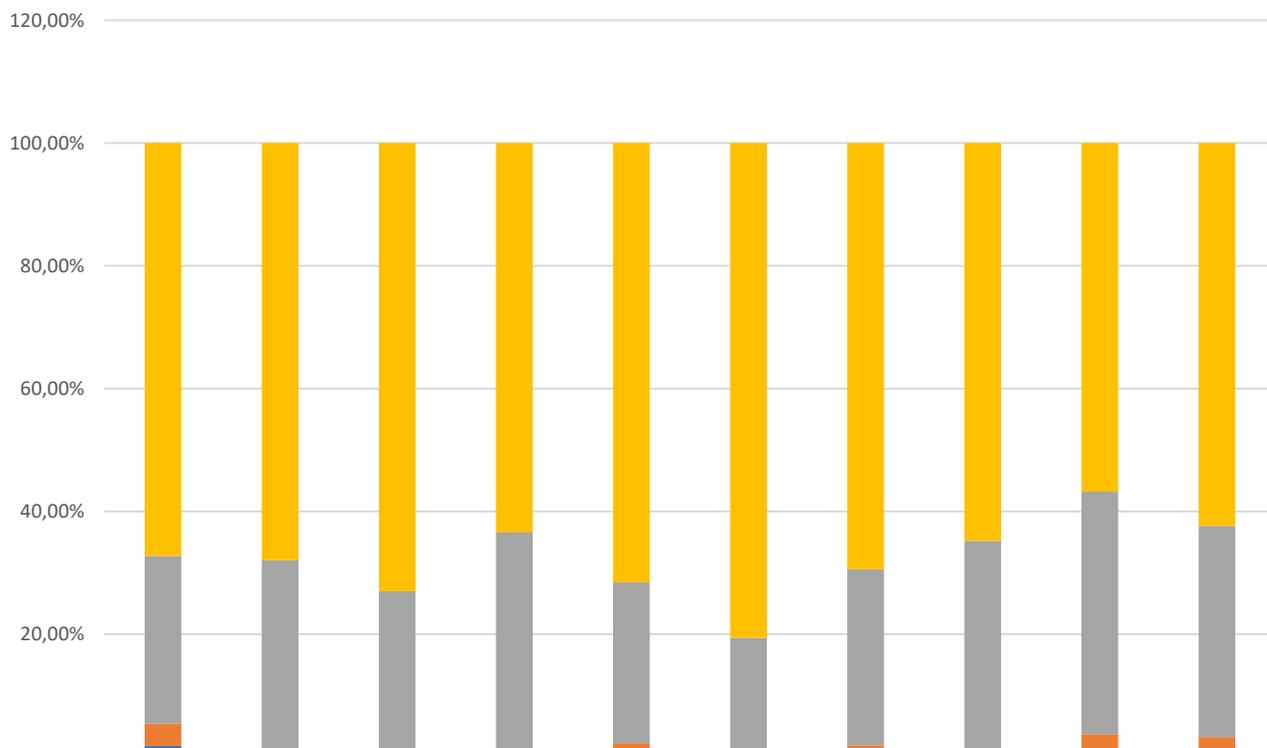


	FE - Centro per l'impiego del Basso Ferrarese - Sede di Codigoro	FE - Centro per l'impiego dell'Alto Ferrarese - Sede di Cento	FE - Centro per l'impiego di Ferrara	FE - Sede decentrata di Porto Garibaldi	RA - Centro per l'impiego di Faenza	RA - Centro per l'impiego di Lugo	RA - Centro per l'impiego di Ravenna	RA - Sede decentrata di Cervia	FE - Ufficio di collocament o mirato di Ferrara	RA - Ufficio di collocament o mirato di Ravenna
Molto positivo	76,67%	55,37%	73,47%	100,00%	63,51%	74,56%	61,26%	61,19%	69,23%	73,85%
Positivo	22,59%	42,94%	26,05%	0,00%	36,49%	24,02%	36,93%	38,81%	28,21%	24,62%
Negativo	0,00%	1,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,89%	1,10%	0,00%	0,00%	1,54%
Molto negativo	0,74%	0,56%	0,48%	0,00%	0,00%	0,53%	0,71%	0,00%	2,56%	0,00%

Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 97,44 % della sede del CM di Ferrara e il 100,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi, sede di Faenza, e la sede decentrata di Cervia **con una media pari a 98,98% per il servizio Nord.**

Servizio Territoriale Ovest

Disponibilità e ascolto degli operatori
distribuzione per CPI /CM - servizio Ovest



	PC - Centro per l'impiego di Castel San Giovanni	PC - Centro per l'impiego di Fiorenzuola D'Arda	PC - Centro per l'impiego di Piacenza	PR - Centro per l'impiego di Borgo Val di Taro	PR - Centro per l'impiego di Fidenza	PR - Centro per l'impiego di Langhirano	PR - Centro per l'impiego di Parma	PR - Sede decentrata di Fornovo di Taro	PR - Ufficio di collocamento mirato di Parma	PC - Ufficio di collocamento mirato di Piacenza
Molto positivo	67,27%	67,94%	73,00%	63,45%	71,59%	80,60%	69,43%	64,80%	56,79%	62,37%
Positivo	27,27%	31,43%	25,86%	35,53%	26,14%	18,66%	28,68%	35,20%	39,51%	34,41%
Negativo	3,64%	0,00%	0,57%	1,02%	1,14%	0,00%	1,89%	0,00%	2,47%	2,15%
Molto negativo	1,82%	0,63%	0,57%	0,00%	1,14%	0,75%	0,00%	0,00%	1,23%	1,08%

Il servizio OVEST riguardo al terzo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,55% della sede di Castel San Giovanni e il 100,00% della sede decentrata di Fornovo di Taro, **con una media pari al 97,99% 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 del Centro per l'Impiego di Modena con l'11,60%. Nei restanti casi solo la sede decentrata di Cesenatico supera di poco la soglia del 9%, con 1 risposta negativa su 11.

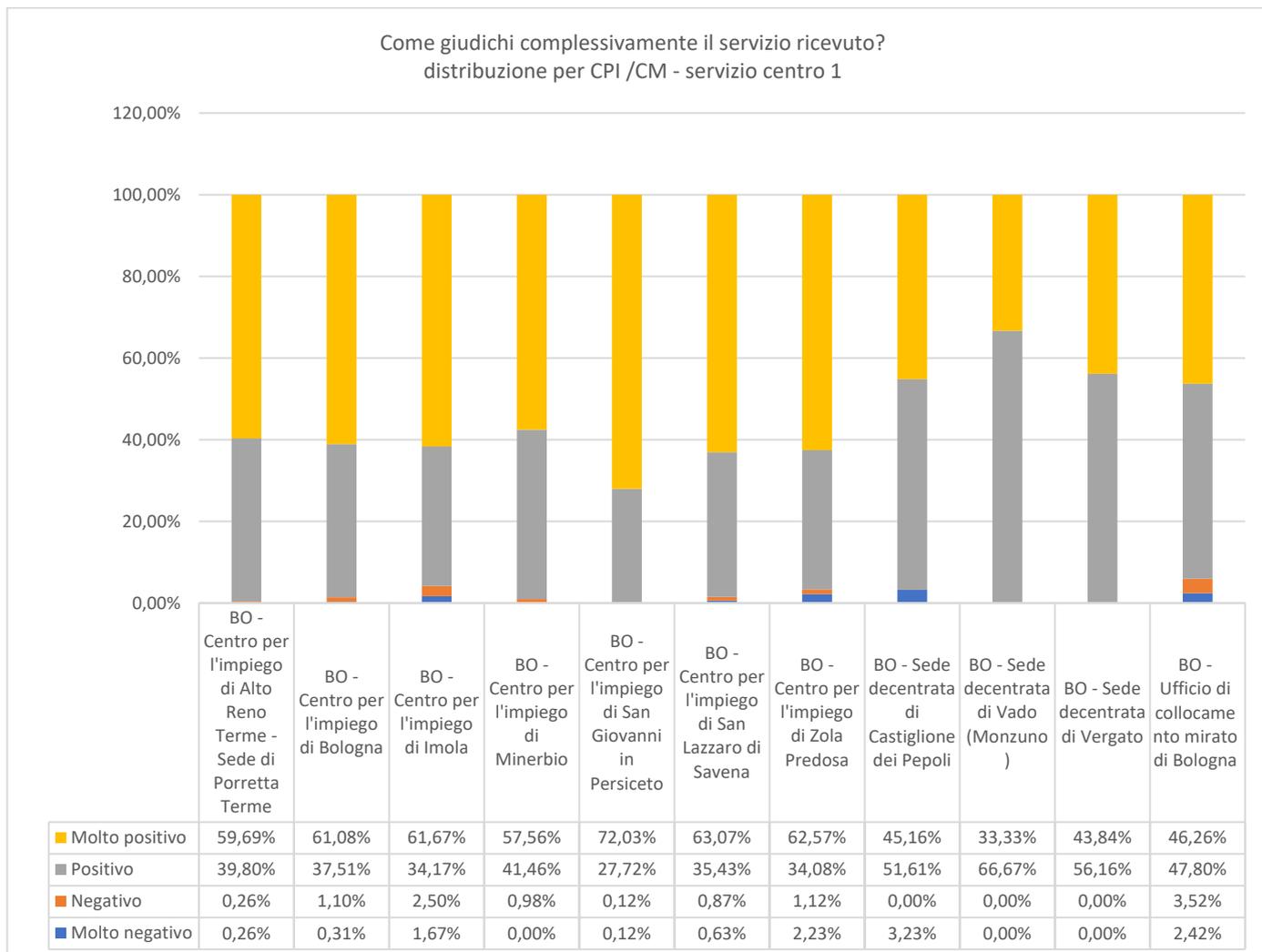
Disponibilità e ascolto degli operatori
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?”

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

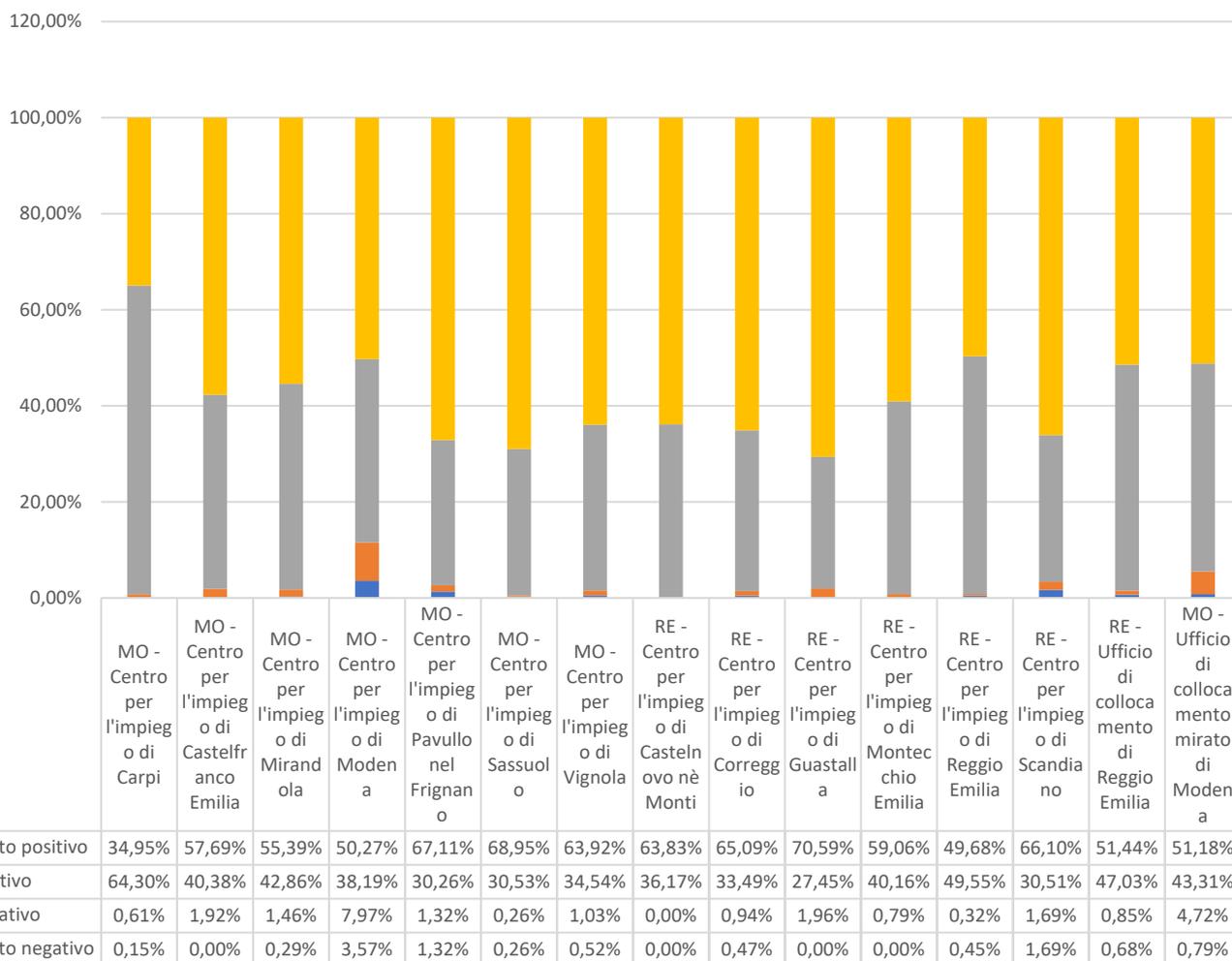
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni pervenute relativamente al quarto aspetto analizzato per le sedi del servizio Centro 1 risultano complessivamente superiori a “positivo”. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,05% della sede del CM di Bologna e il 100,00% della sede decentrata di Vado (Monzuno) e della sede decentrata di Vergato, **con una media pari a 98,06% sull'intero servizio.**

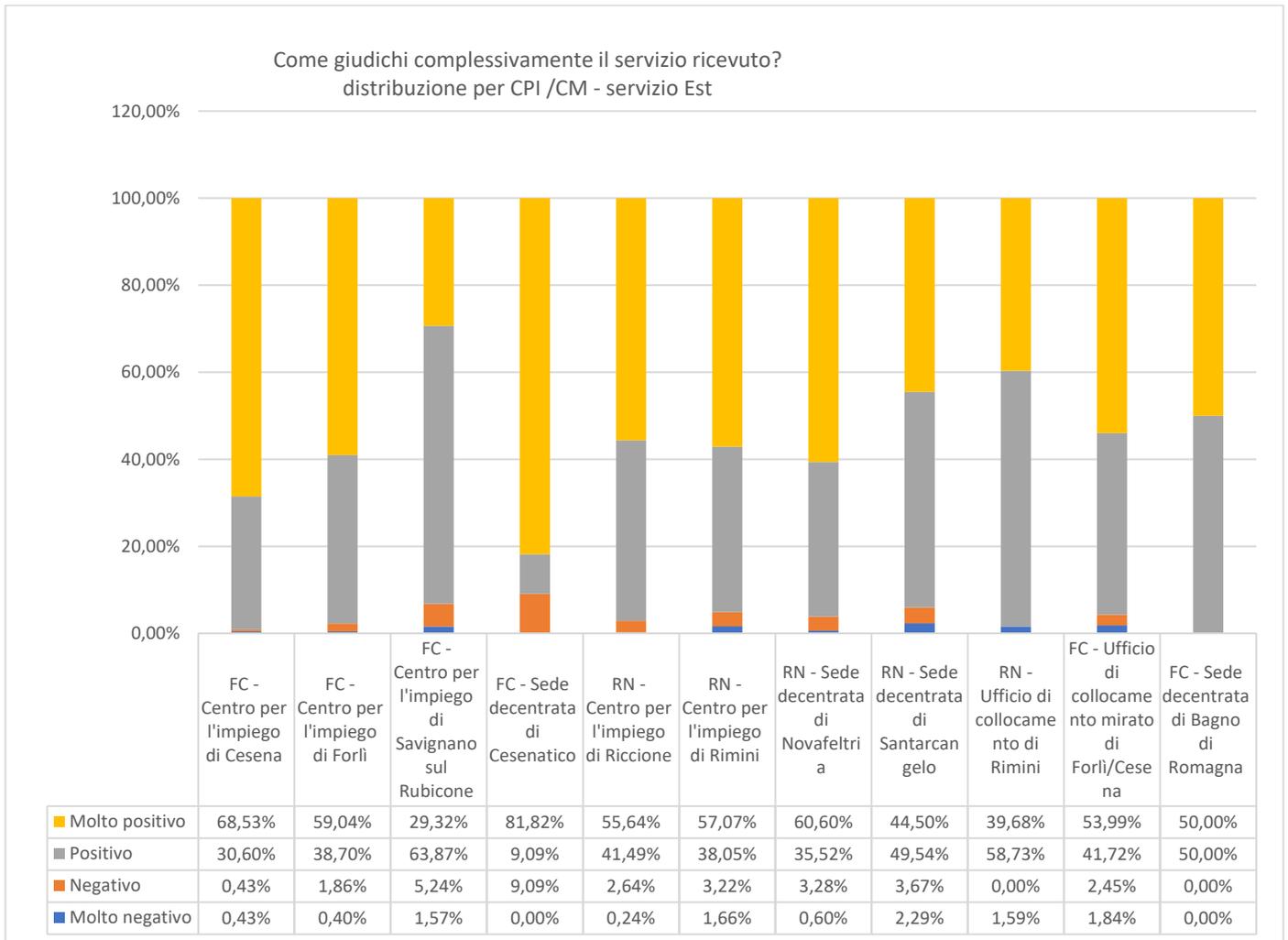
Servizio Territoriale Centro 2

Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



Anche nel caso del servizio Centro2 abbiamo valutazioni superiori a “positivo” quasi in ogni sede. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’88,46% della sede di Modena e il 100,00% la sede di Castelnovo né Monti, **con una media del 97,60% sul totale per il servizio Centro 2.**

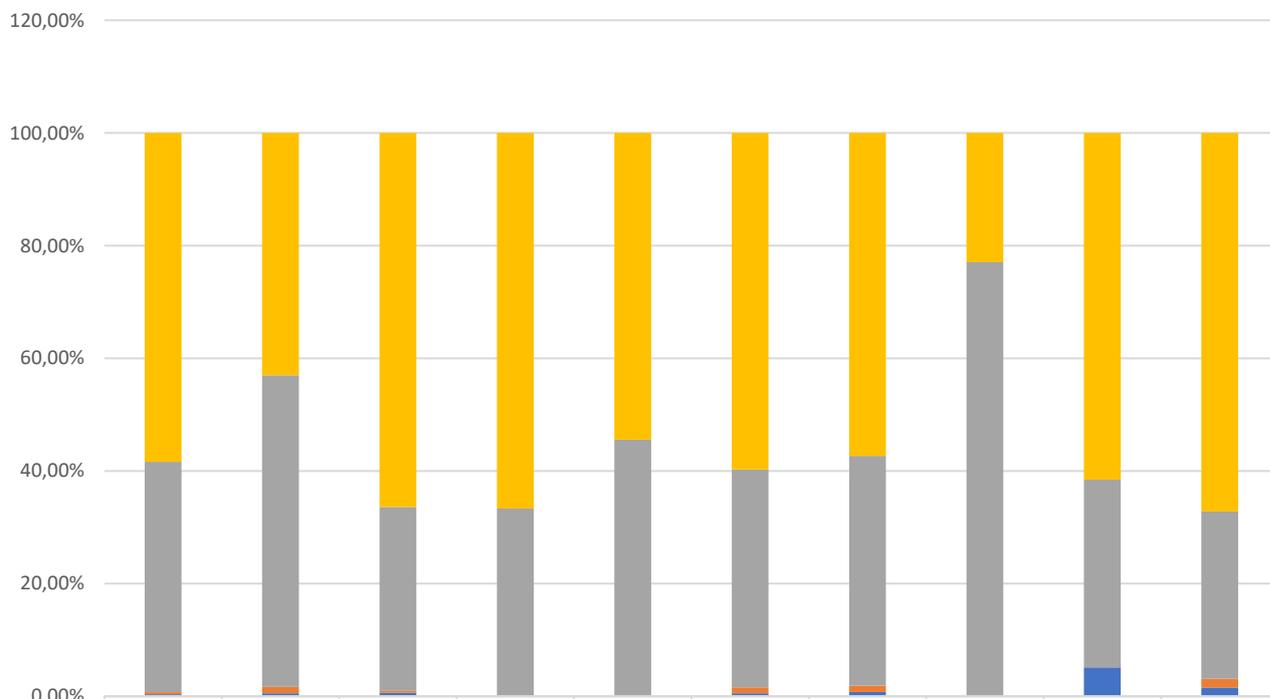
Servizio Territoriale Est



Valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo anche nel caso del servizio EST. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 93,19% di della sede di Savignano sul Rubicone e il 100% della sede decentrata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 96,14% sull'intero servizio EST.**

Servizio Territoriale Nord

Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
distribuzione per CPI /CM - servizio Nord

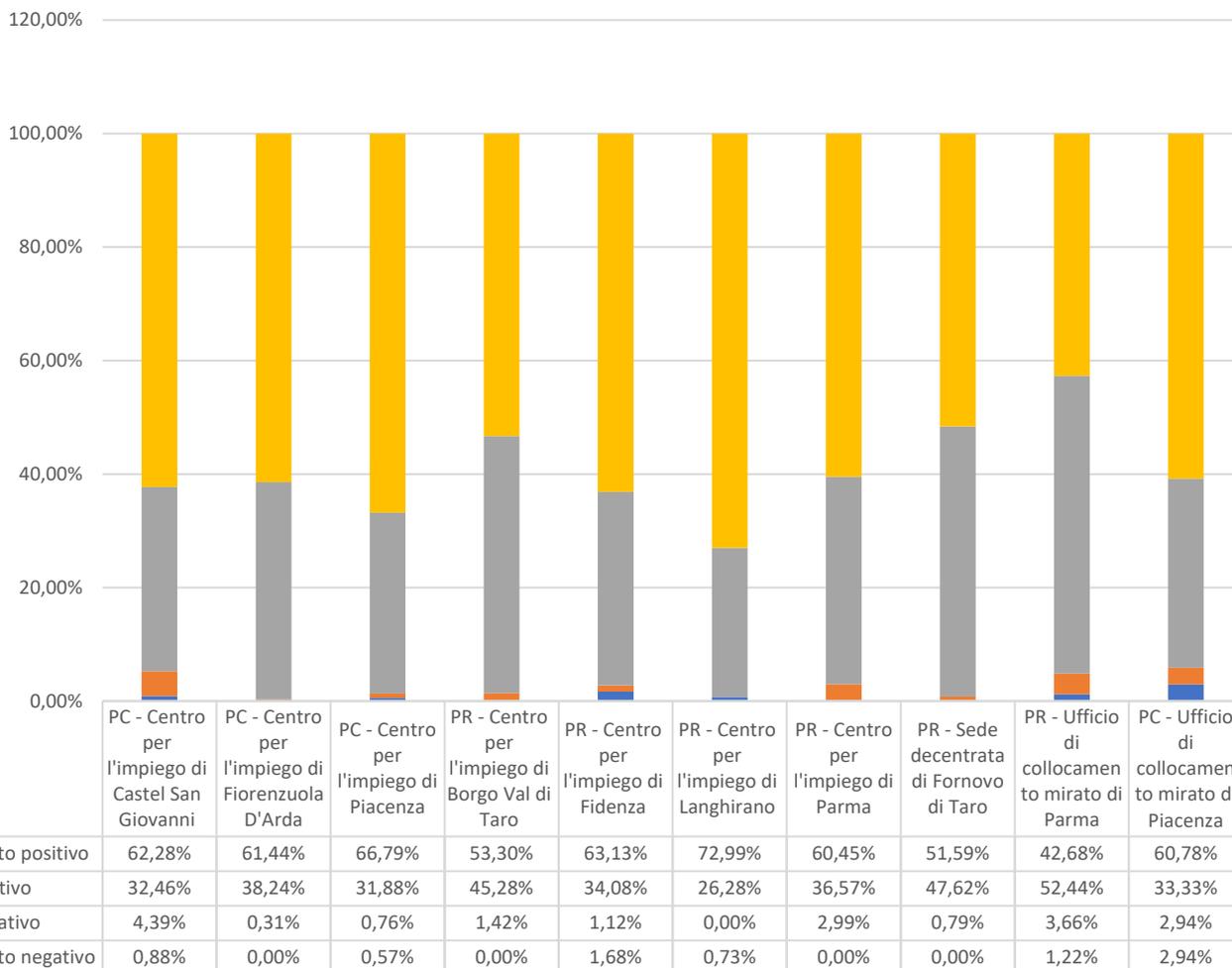


	FE - Centro per l'impiego del Basso Ferrarese - Sede di Codigoro	FE - Centro per l'impiego dell'Alto Ferrarese - Sede di Cento	FE - Centro per l'impiego di Ferrara	FE - Sede decentrata di Porto Garibaldi	RA - Centro per l'impiego di Faenza	RA - Centro per l'impiego di Lugo	RA - Centro per l'impiego di Ravenna	RA - Sede decentrata di Cervia	FE - Ufficio di collocamento mirato di Ferrara	RA - Ufficio di collocamento mirato di Ravenna
■ Molto positivo	58,36%	43,02%	66,40%	66,67%	54,42%	59,71%	57,33%	22,96%	61,54%	67,19%
■ Positivo	40,89%	55,31%	32,64%	33,33%	45,58%	38,68%	40,75%	77,04%	33,33%	29,69%
■ Negativo	0,37%	1,12%	0,32%	0,00%	0,00%	1,07%	1,14%	0,00%	0,00%	1,56%
■ Molto negativo	0,37%	0,56%	0,64%	0,00%	0,00%	0,53%	0,78%	0,00%	5,13%	1,56%

Anche nel caso del servizio NORD le valutazioni sono nel complesso sempre superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,87% della sede del CM di Ferrara e il 100,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi, sede di Faenza, e la sede decentrata di Cervia, con una media pari a **98,48% sul complessivo del servizio Nord**.

Servizio Territoriale Ovest

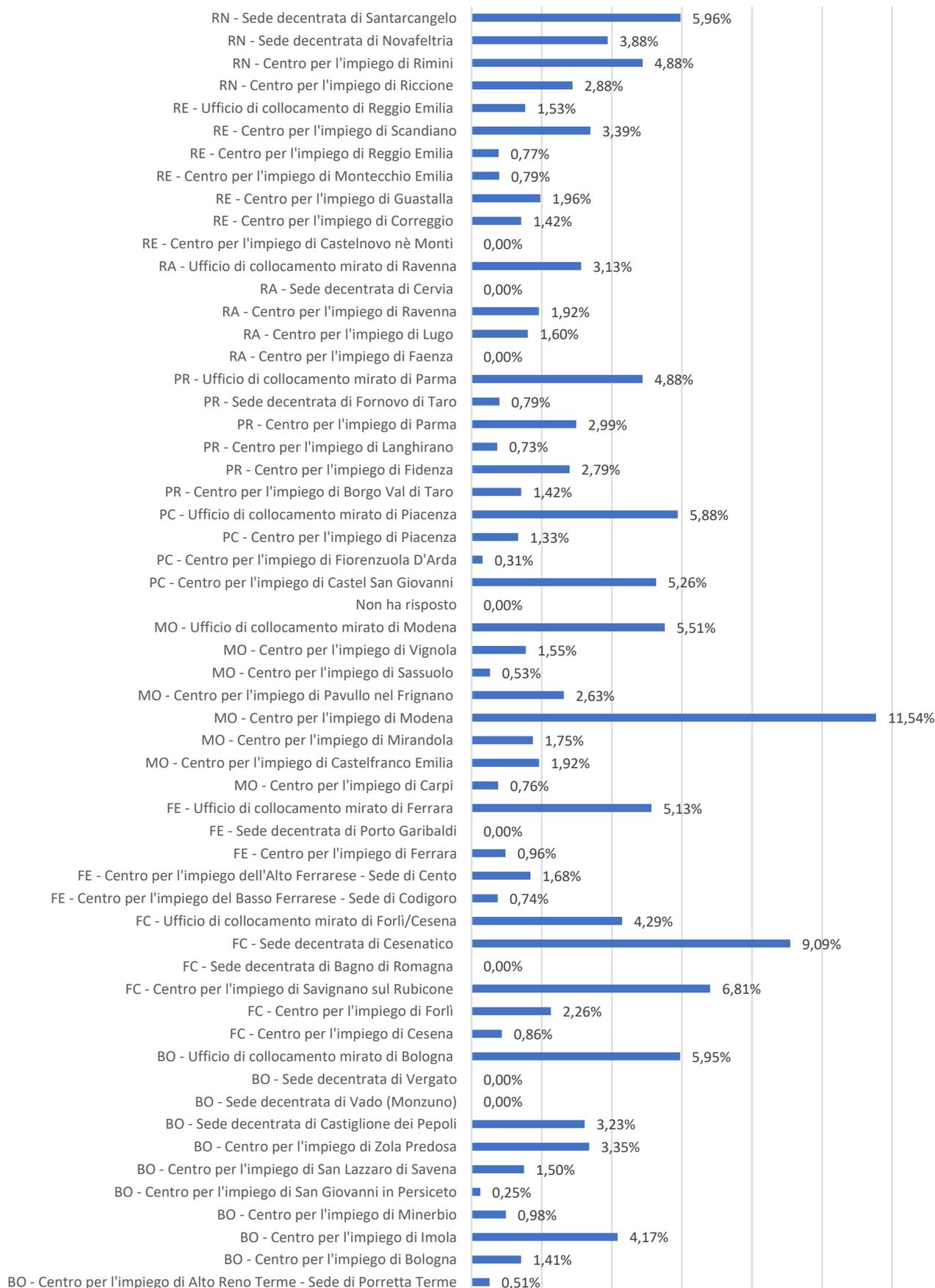
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
distribuzione per CPI /CM - servizio Ovest



Il servizio OVEST riguardo al quarto dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso sempre superiori a positivo in quasi tutte le sedi. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 94,12% della sede del CM di Piacenza e il 99,69% della sede di Fiorenzuola D'Arda, **con una media pari al 97,36% 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%; l'unica sede con un valore poco superiore all'11% è il CPI Modena con il 11,54%, con 42 risposte negative su 364.

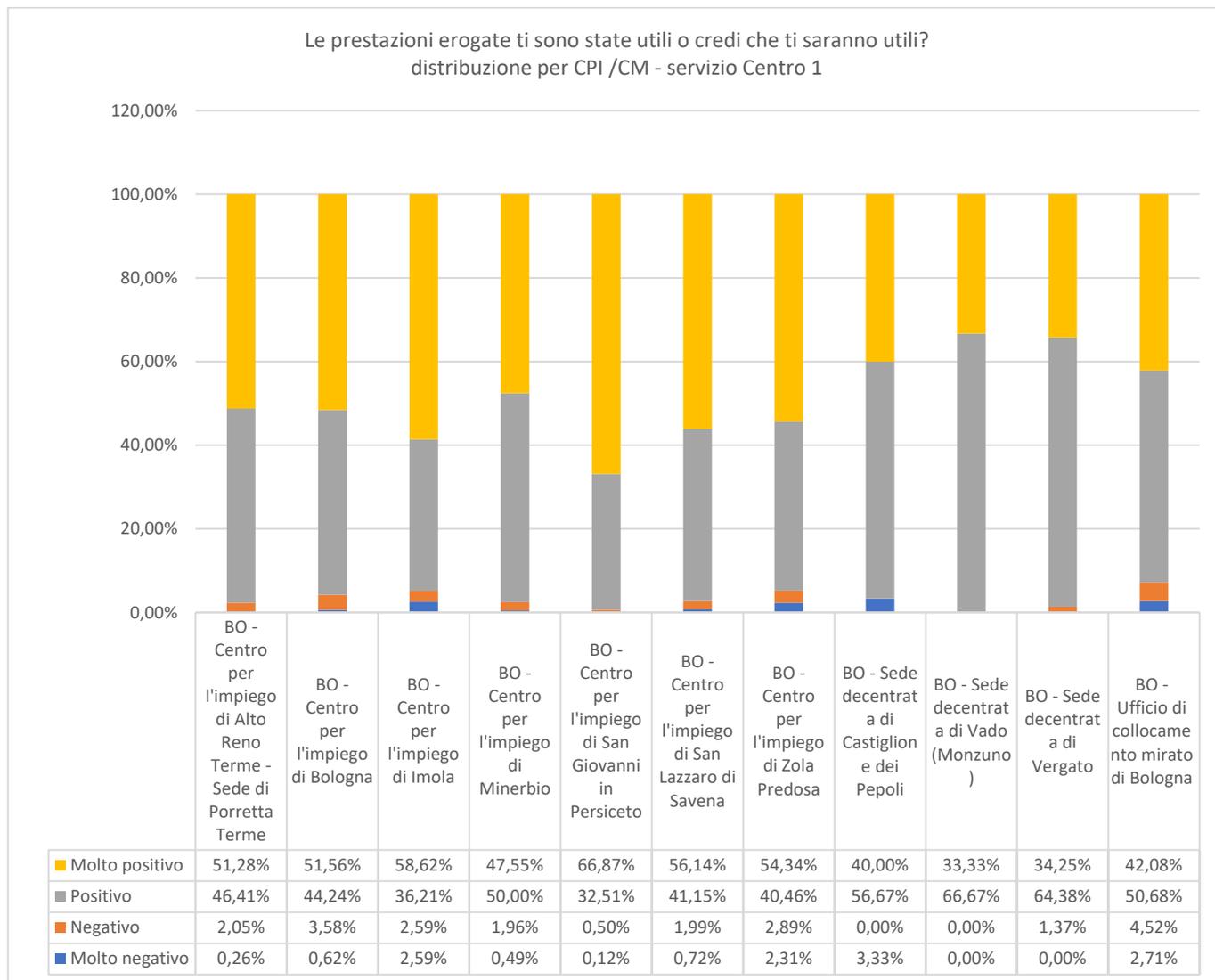
Come giudichi complessivamente il servizio ricevuto?
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



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:

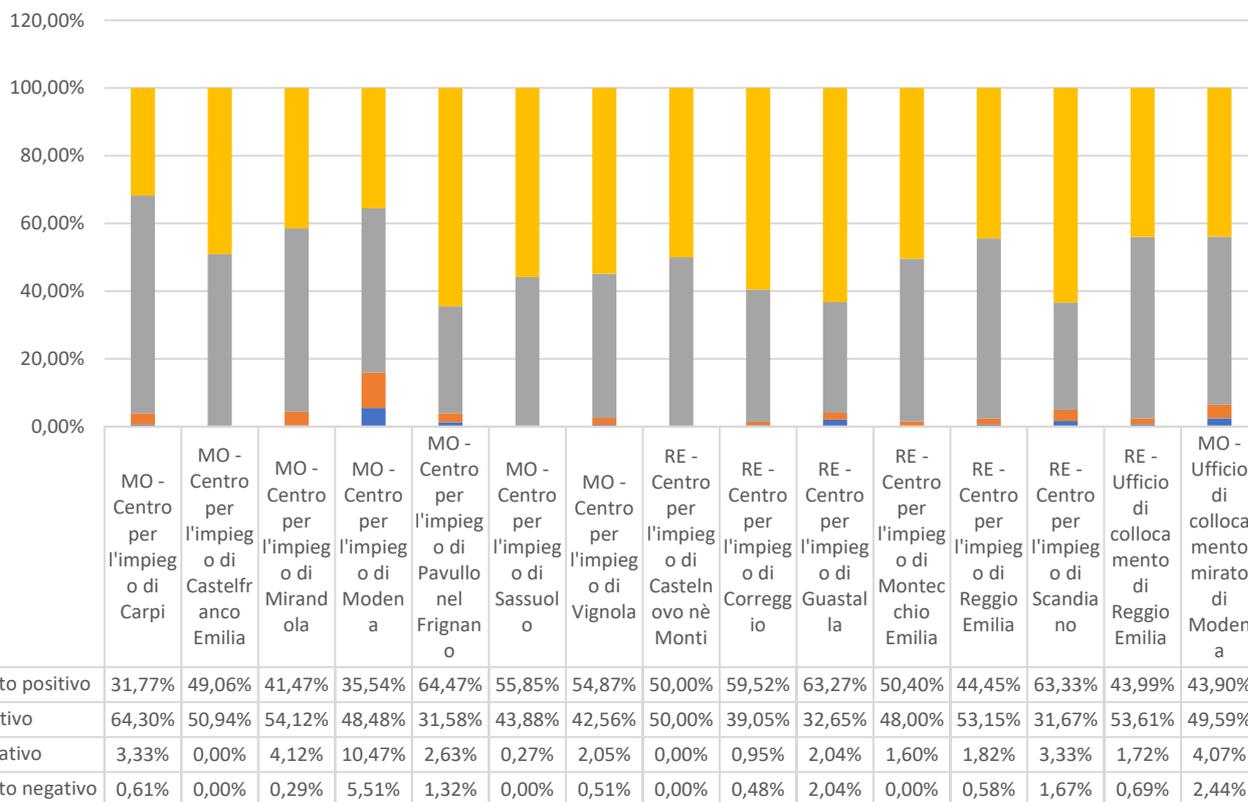
Servizio Territoriale Centro 1



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 Centro 1 risultano complessivamente superiori a “positivo”, come evidenziato dal grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 92,76% della sede del CM di Bologna e il 100,00% della sede decentrata di Vado (Monzuno), **con una media pari al 96,85% sull'intero servizio.**

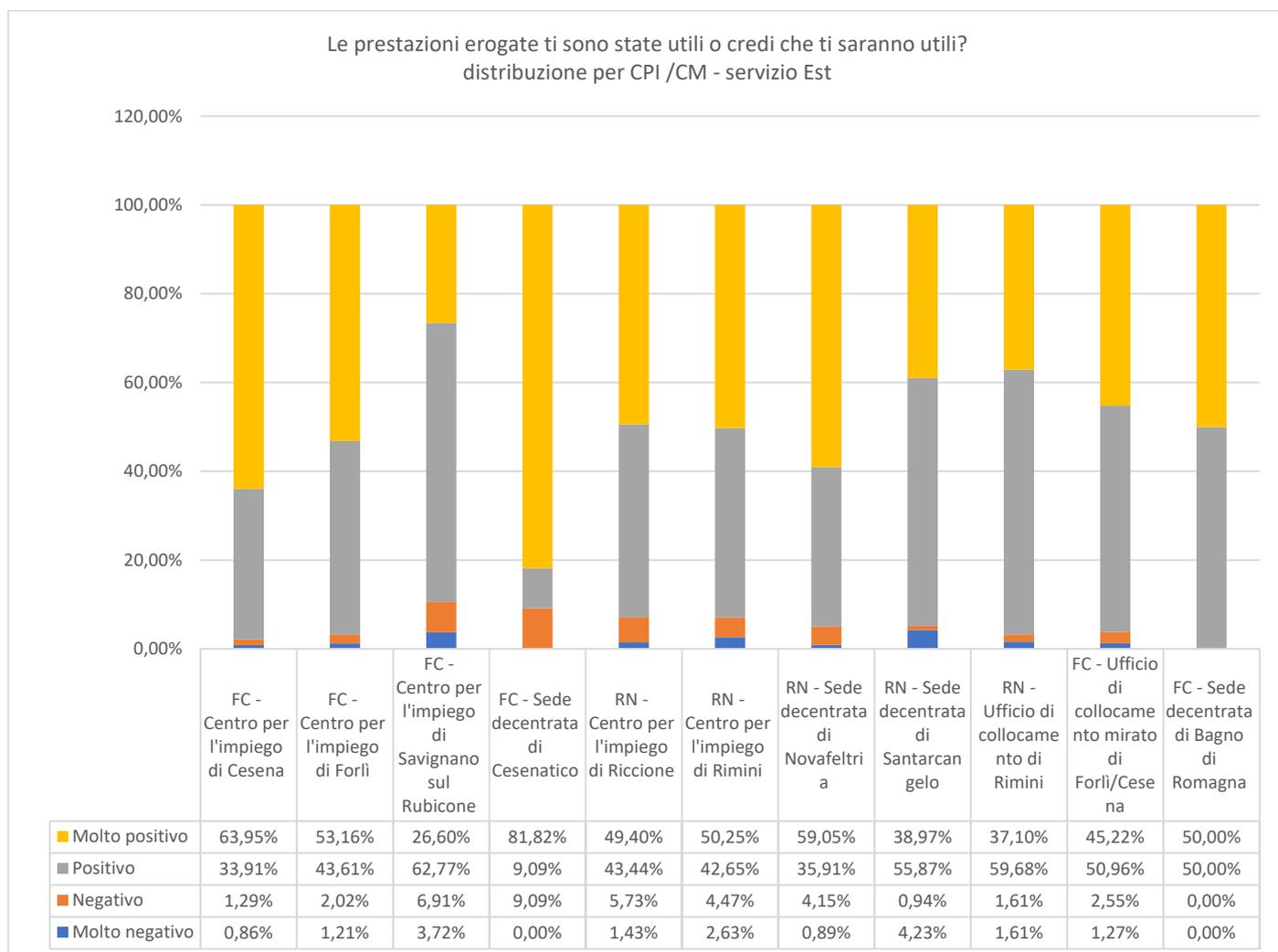
Servizio Territoriale Centro 2

Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?
distribuzione per CPI /CM - servizio Centro 2



Anche nel caso del servizio Centro 2 abbiamo valutazioni complessivamente superiori a “positivo” come evidenzia il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l’84,02% di della sede di Modena e il 100,00% della sede di Castelfranco Emilia e Castelnovo né Monti, **con una media del 96,37% sul totale per il servizio Centro 2.**

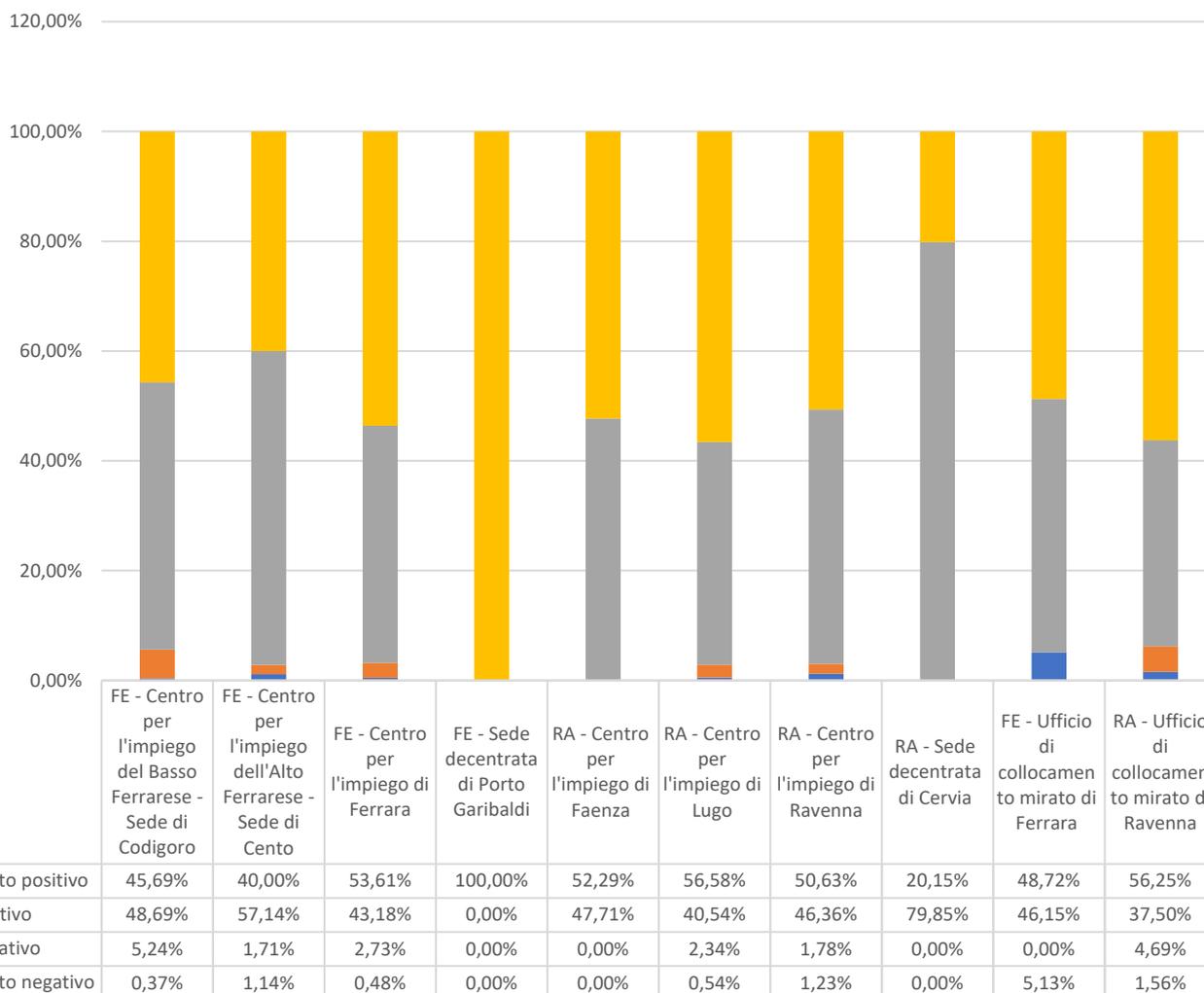
Servizio Territoriale Est



Nel caso del servizio EST, abbiamo valutazioni nel complesso superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra l'89,36% di della sede di Savignano sul Rubicone e il 100,00% della sede decentrata di Bagno di Romagna, **con una media pari a 94,85% sull'intero servizio EST.**

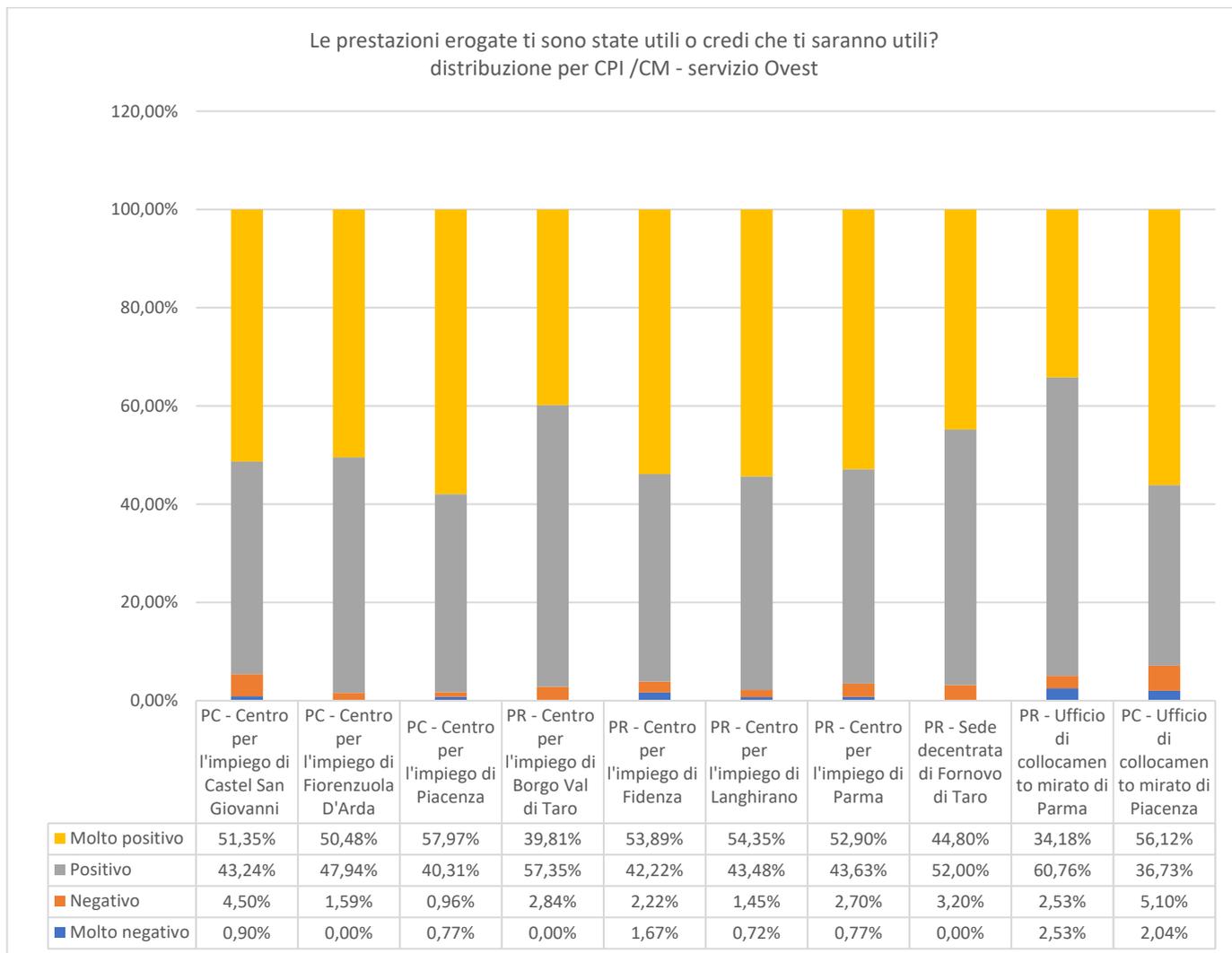
Servizio Territoriale Nord

Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?
distribuzione per CPI /CM - servizio Nord



Nel caso del servizio Nord le valutazioni sono nel complesso superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 93,75% della sede del CM di Ravenna e il 100,00% della sede decentrata di Porto Garibaldi, del CPI di Faenza, e della sede decentrata di Cervia, **con una media pari al 97,10% per il complessivo del servizio Nord.**

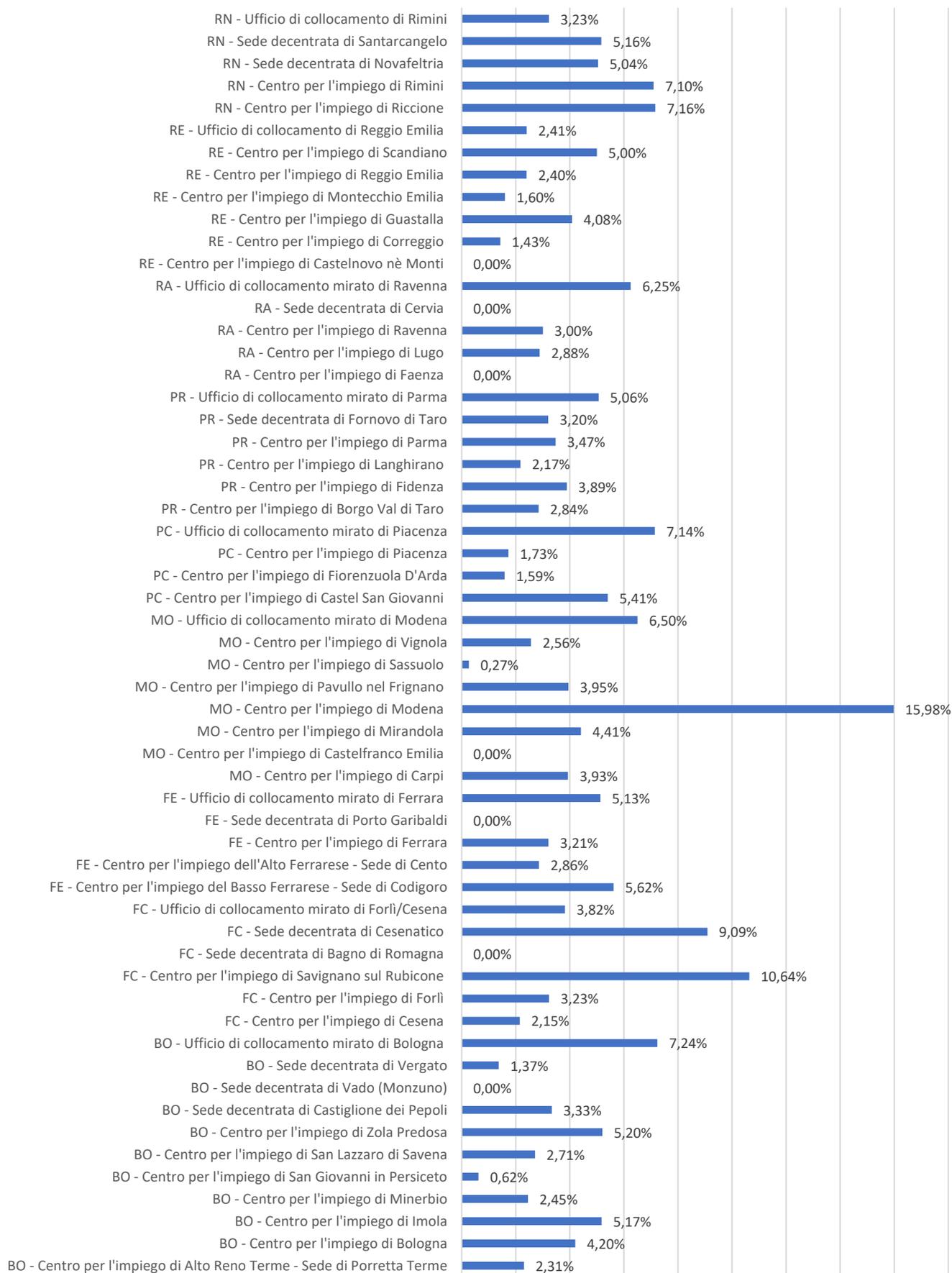
Servizio Territoriale Ovest



Il servizio OVEST riguardo all'ultimo dei cinque aspetti rilevati presenta valutazioni nel complesso superiori a positivo. La percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) in ogni sede varia tra il 92,86% della sede del CM di Piacenza e il 98,41% della sede del CPI di Fiorenzuola D'Arda, **con una media pari al 96,35% 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, le uniche due sedi con un valore superiore al 10% sono Modena (15,98% con 58 risposte negative su 363) e Savignano sul Rubicone (10,64% con 20 risposte negative su 188). Mentre ne abbiamo 16 con un valore compreso tra il 5 e il 10%.

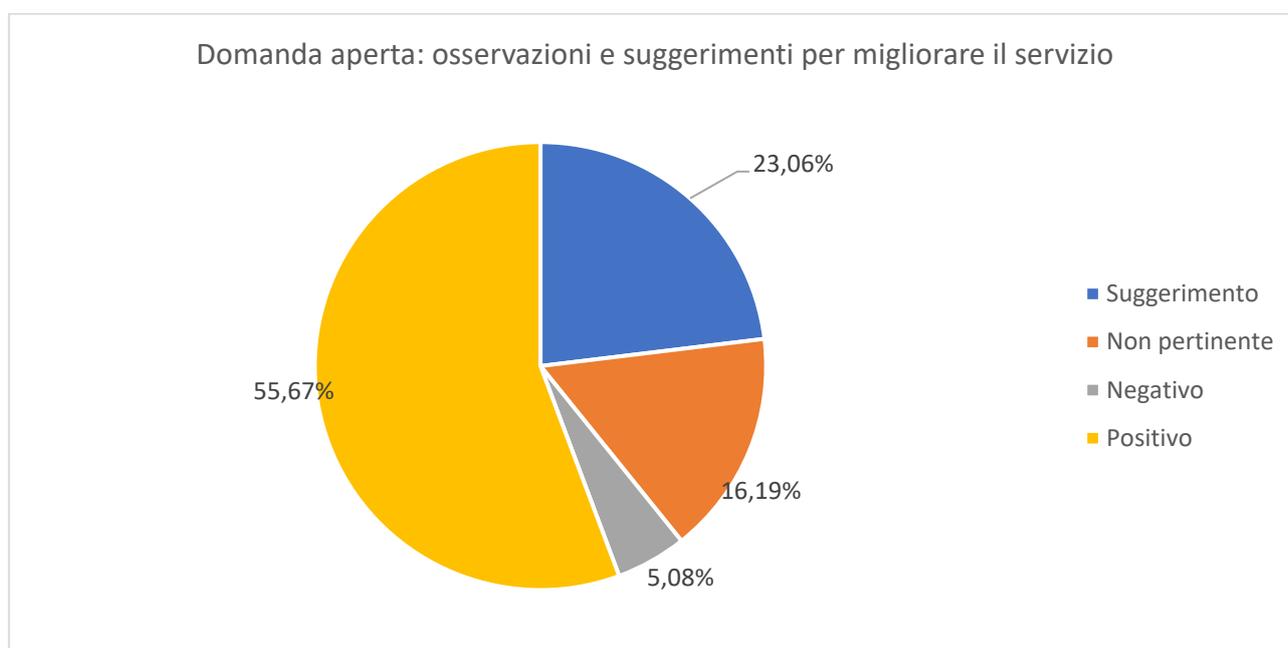
Le prestazioni erogate ti sono state utili o credi che ti saranno utili?
% valutazioni negative sul totale per centro impiego



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	
Suggerimento	23,06%
Non pertinente	16,19%
Negativo	5,08%
Positivo	55,67%
Totale complessivo	100,00%



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

- 55,67% “positivo”. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).
- 23,06% “suggerimento”. In questo caso l’utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti (vedere grafico successivo).
- 16,19% “non pertinente”. Il testo inserito dall’utente non è pertinente con lo scopo della domanda.
- 5,08% “negativo”. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere negativo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).

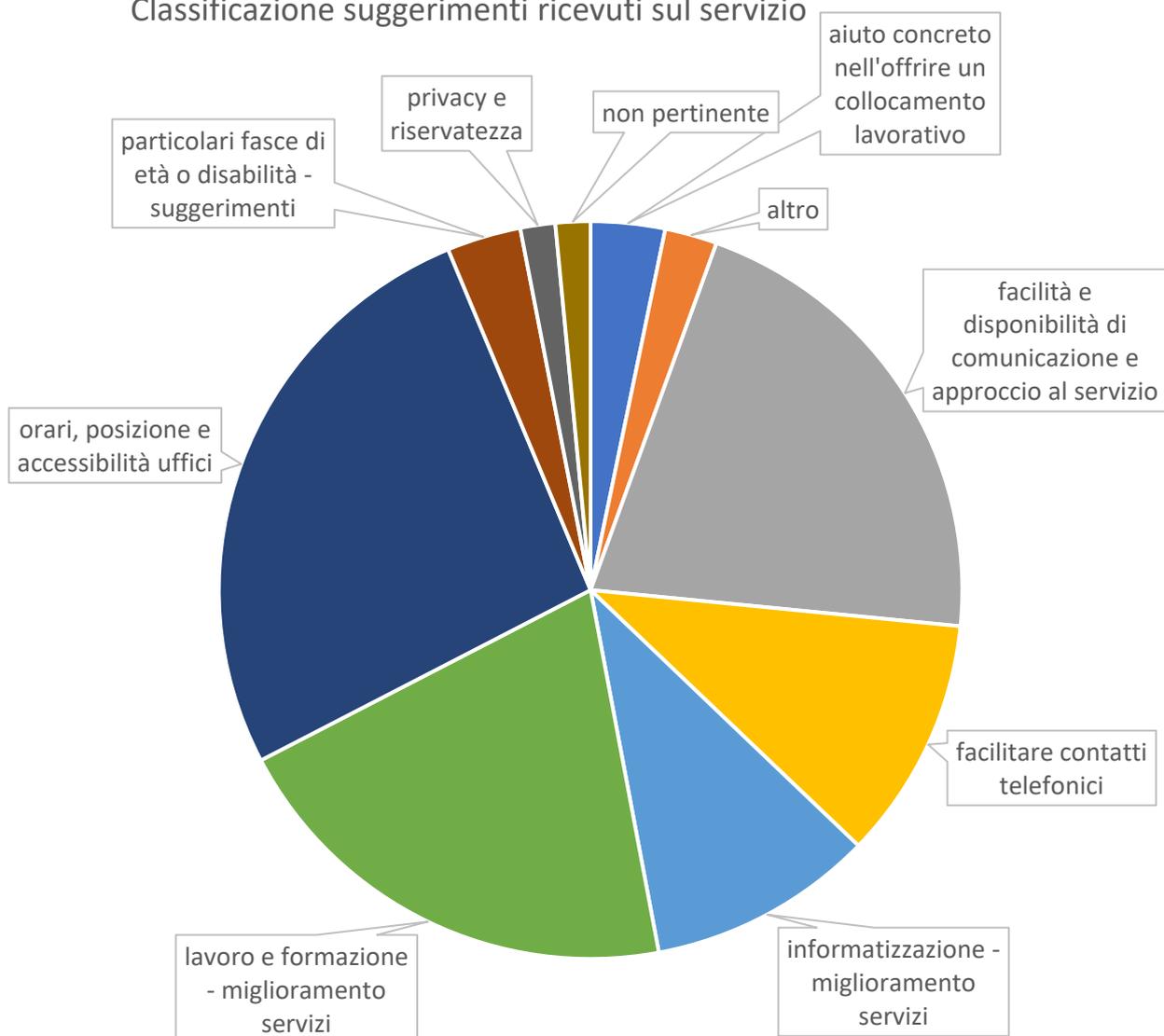
L’unico cluster considerato rilevante ai fini dell’analisi, in linea con la domanda somministrata, fa riferimento alle risposte classificate nel gruppo “suggerimenti”, in quanto le valutazioni positive o negative generiche sono già state espresse nelle scale di Likert viste nella sezione precedente.

Dunque, sono state ulteriormente classificate le 527 risposte del gruppo “suggerimenti” in altri 8 sottogruppi come da tabella seguente.

CLASSIFICAZIONE SUGGERIMENTI

aiuto concreto nell'offrire un collocamento lavorativo	3,23%
altro	2,28%
facilità e disponibilità di comunicazione e approccio al servizio	21,06%
facilitare contatti telefonici	10,63%
informatizzazione - miglioramento servizi	9,87%
lavoro e formazione - miglioramento servizi	20,30%
orari, posizione e accessibilità uffici	26,38%
particolari fasce di età o disabilità - suggerimenti	3,23%
privacy e riservatezza	1,52%
non pertinente	1,52%
Totale complessivo	100,00%

Classificazione suggerimenti ricevuti sul servizio

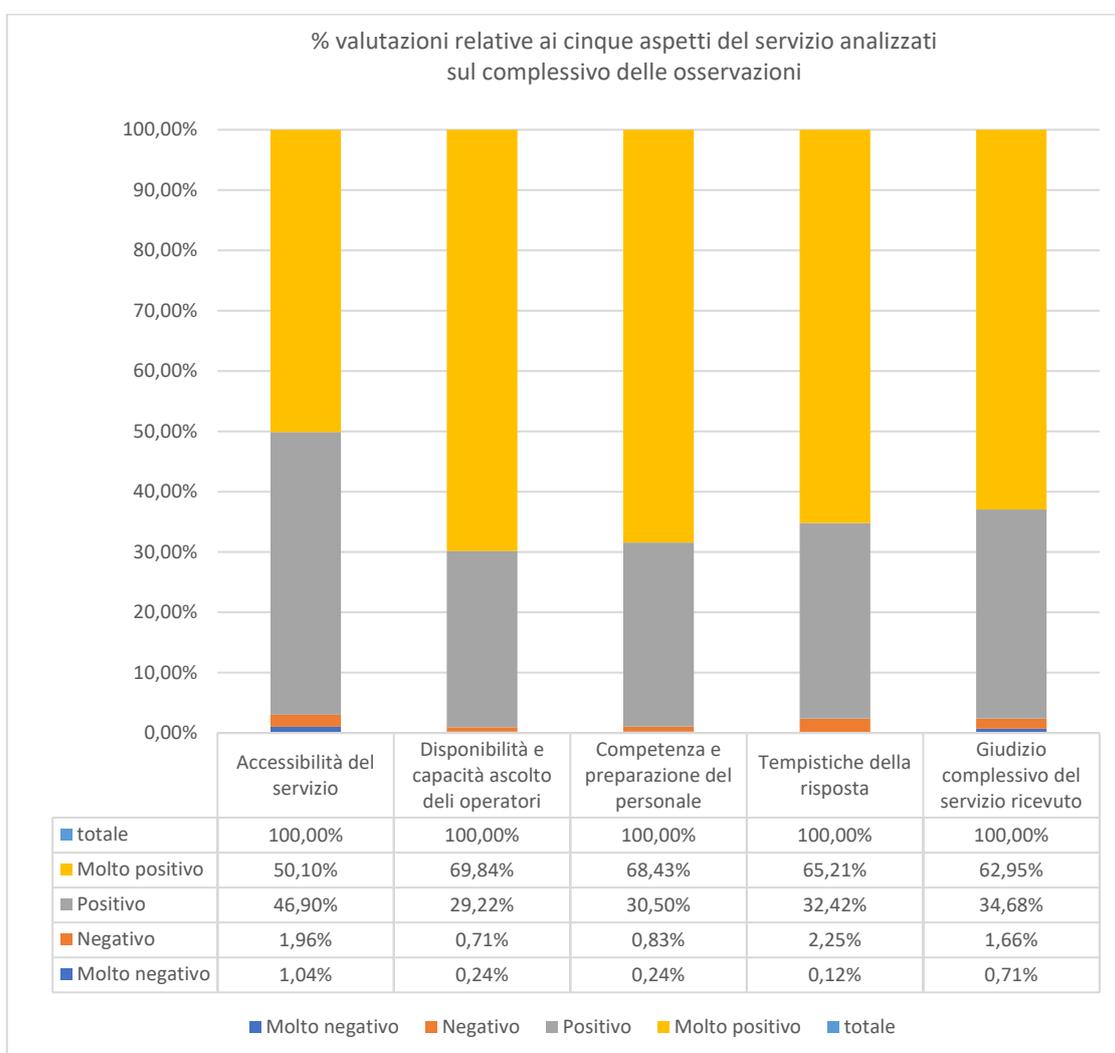


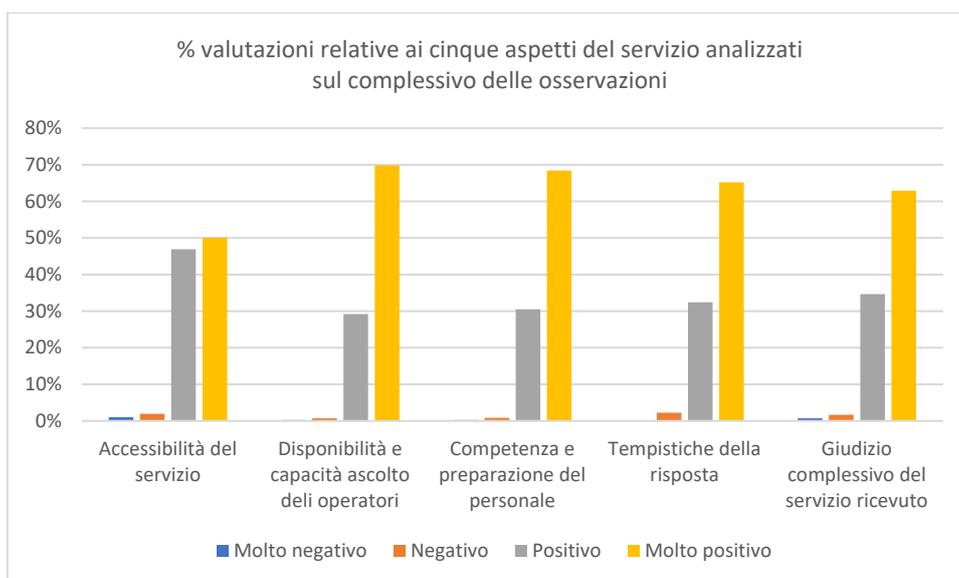
3.2 Sezione Servizio reso: “Esprimi la tua valutazione sui servizi offerti” - datori

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

- Accessibilità del servizio;
- Disponibilità e ascolto degli operatori;
- Competenza e preparazione del personale;
- Tempistiche della risposta;
- Giudizio complessivo del servizio ricevuto.

A seguire un grafico che riassume come si distribuiscono le valutazioni relative a questi cinque aspetti, espresse in percentuale, sul collettivo delle rilevazioni pervenute relative ai servizi dei CPI e degli UCM.





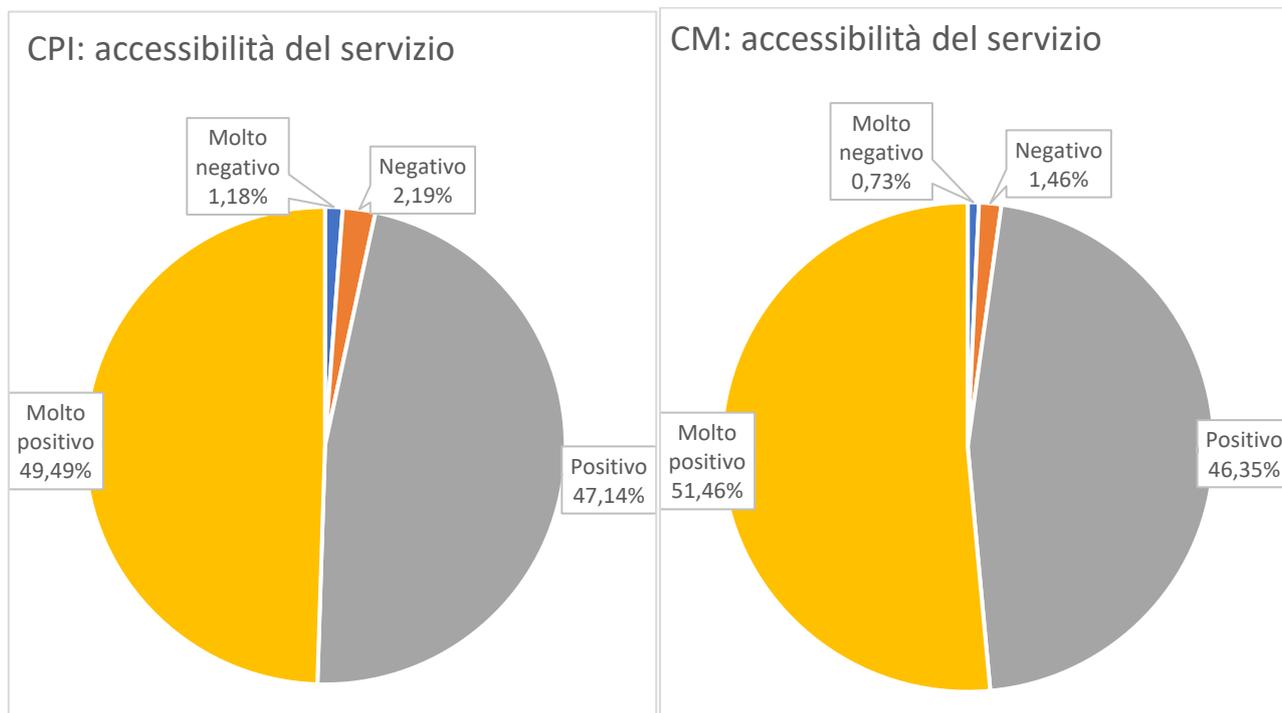
DOMANDA	Molto negativo	Negativo	Positivo	Molto positivo	totale	%val positive	%val negative
Accessibilità del servizio	1,04%	1,96%	46,90%	50,10%	100,00%	97,00%	3,00%
Disponibilità e capacità ascolto deli operatori	0,24%	0,71%	29,22%	69,84%	100,00%	99,05%	0,95%
Competenza e preparazione del personale	0,24%	0,83%	30,50%	68,43%	100,00%	98,93%	1,07%
Tempistiche della risposta	0,12%	2,25%	32,42%	65,21%	100,00%	97,63%	2,37%
Giudizio complessivo del servizio ricevuto	0,71%	1,66%	34,68%	62,95%	100,00%	97,63%	2,37%

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, un grafico contenete le risposte complessivamente pervenute per tutti i Servizi, divise tra servizi resi dai CPI e dai CM. Seguono le risposte pervenute in dettaglio per ogni singolo Servizio Territoriale sempre distinguendo, tra servizi resi dai CPI e dai 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.

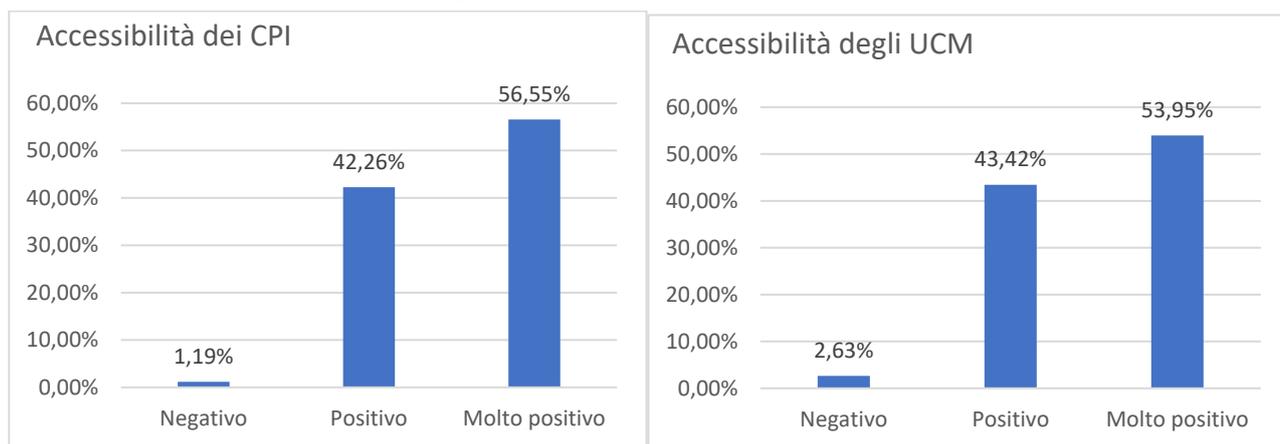
Domanda 1: "Accessibilità del servizio"



Le valutazioni sull'accessibilità del servizio ricevute per tutte le sedi risultano essere complessivamente positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 96,63%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 97,81%.

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

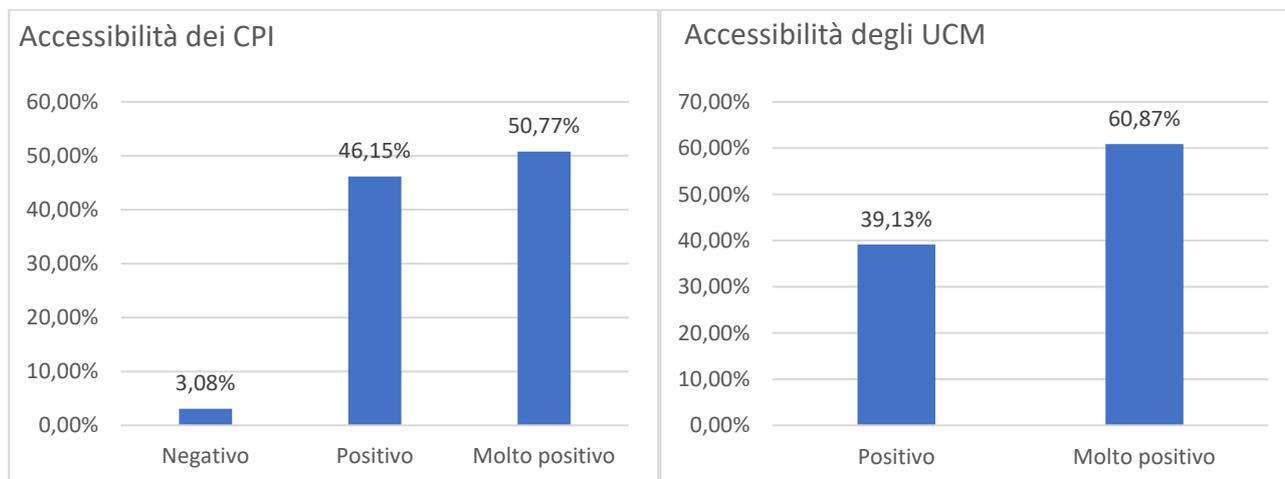
Servizio Territoriale Centro 1



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 42,26% + molto positivo 56,55%) è pari al 98,81% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 43,42% + molto positivo 53,95%) è pari al 97,37% per l'intero servizio.

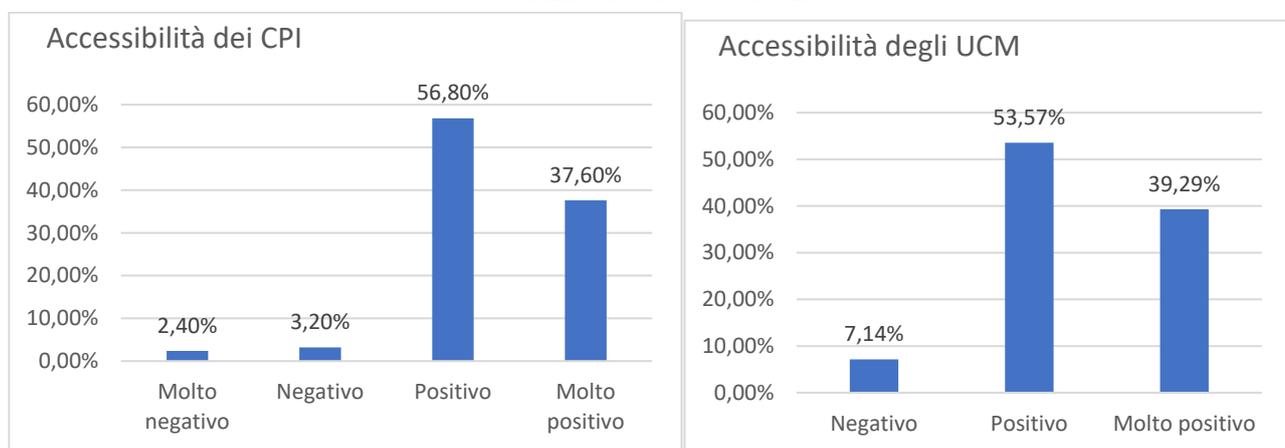
Servizio Territoriale Centro 2



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,15% + molto positivo 50,77%) è pari al 96,92% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 39,13% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 60,87%.

Servizio Territoriale Est

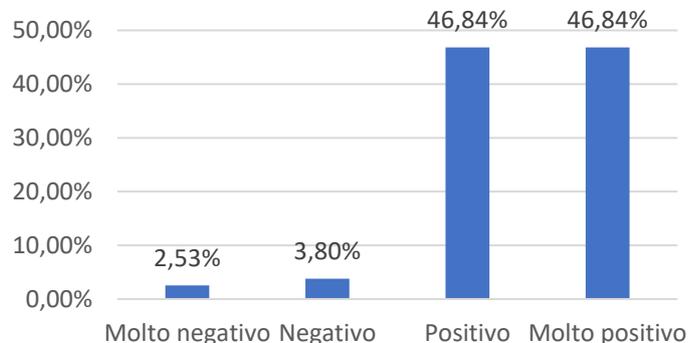


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 56,80% + molto positivo 37,60%) è pari al 94,40% per l'intero servizio.

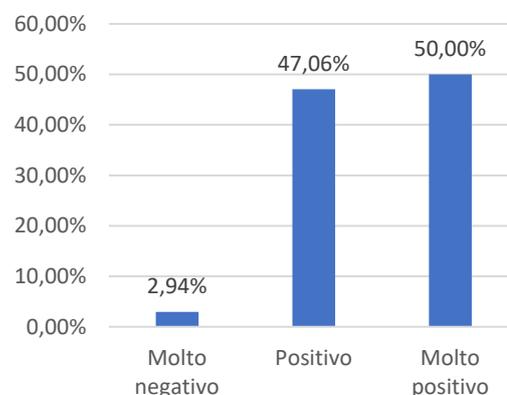
Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 53,57% + molto positivo 39,29%) è pari al 92,86% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Nord

Accessibilità dei CPI



Accessibilità degli UCM

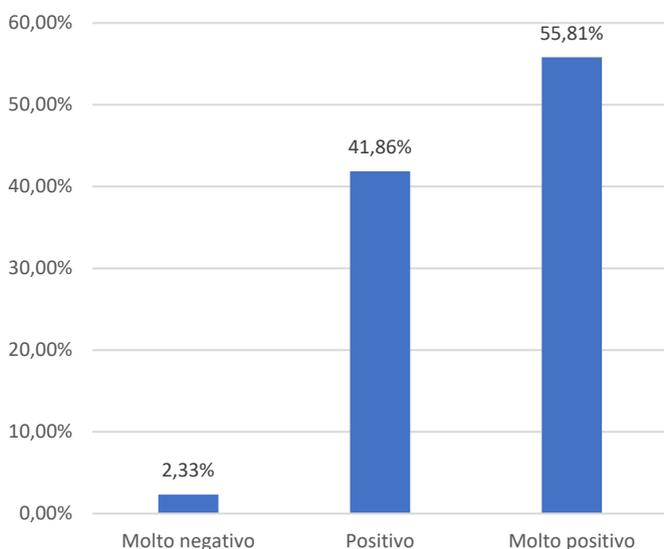


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,84% + molto positivo 46,84%) è pari al 93,68% per l'intero servizio.

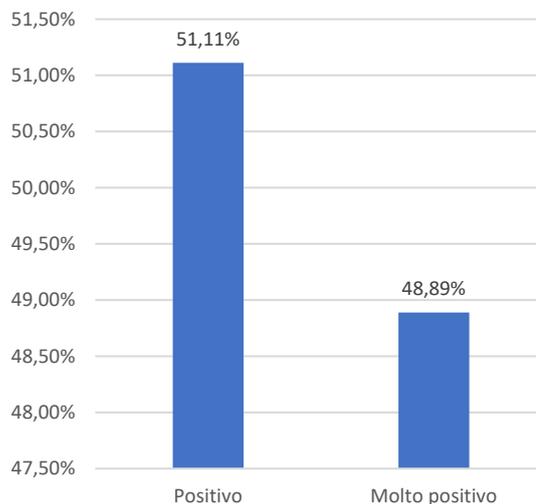
Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 47,06% + molto positivo 50,00%) è pari al 97,06% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Ovest

Accessibilità dei CPI



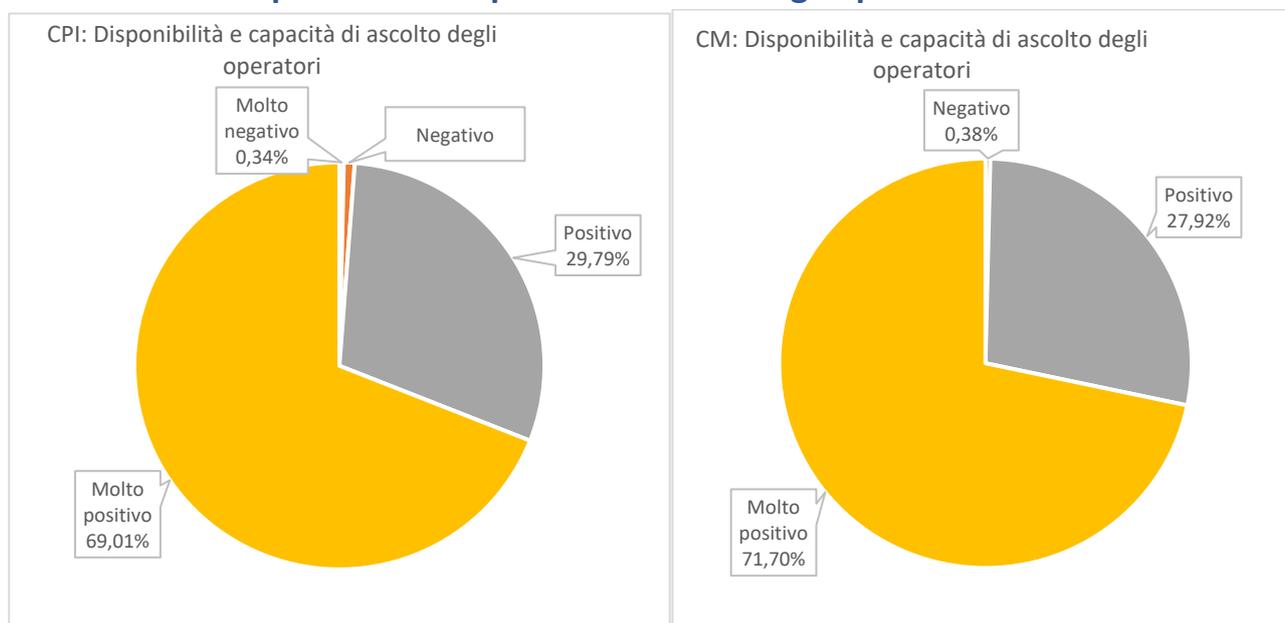
Accessibilità degli UCM



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 41,86% + molto positivo 55,81%) è pari al 97,67% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 51,11% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 48,89%.

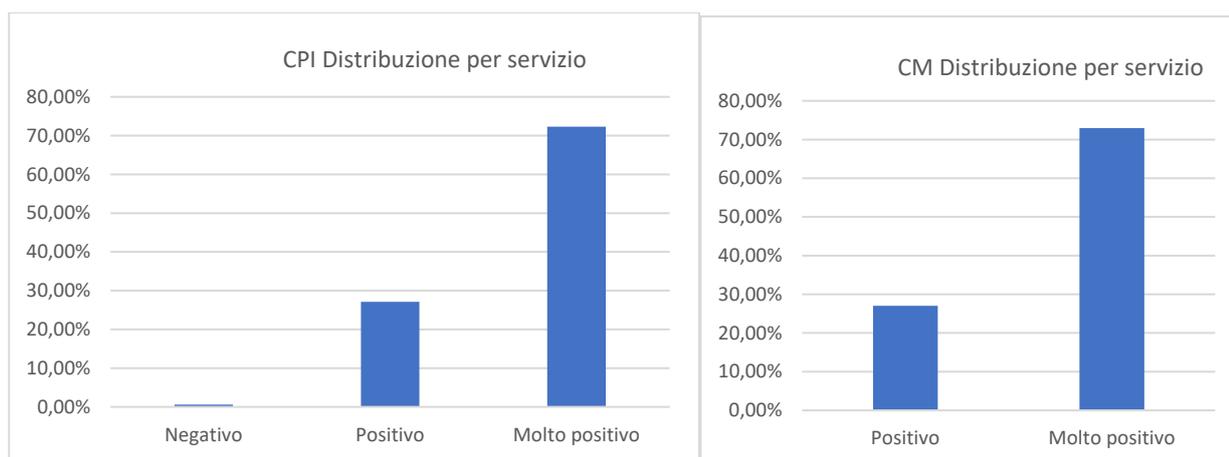
Domanda 2: “Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori”



Le valutazioni relative alla disponibilità e capacità di ascolto degli operatori, ricevute per tutte le sedi, risultano essere complessivamente positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 98,80%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 99,62%.

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

Servizio Territoriale Centro 1 Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori

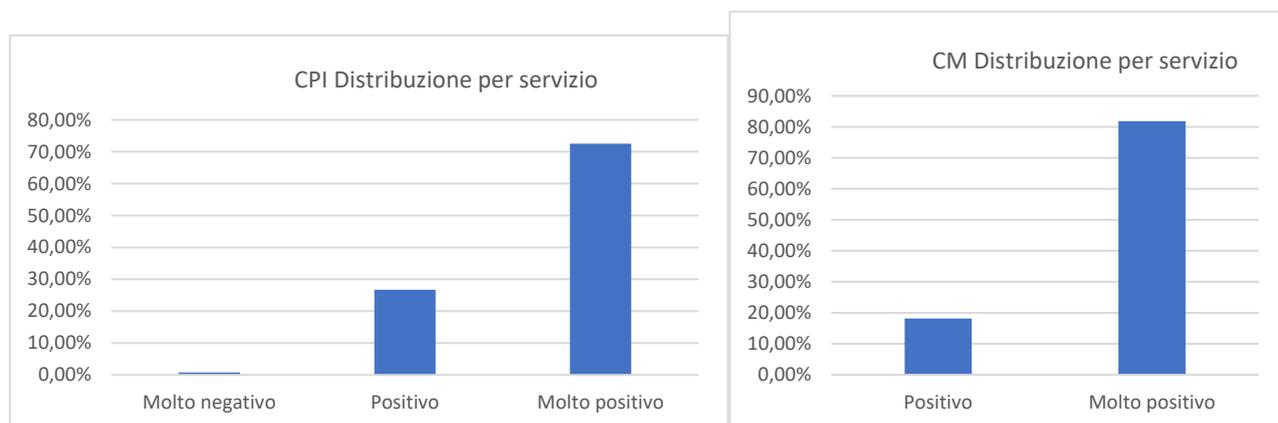


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 27,11% + molto positivo 72,29%) è pari al 99,40% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 27,03% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 72,97%.

Servizio Territoriale Centro 2

Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori

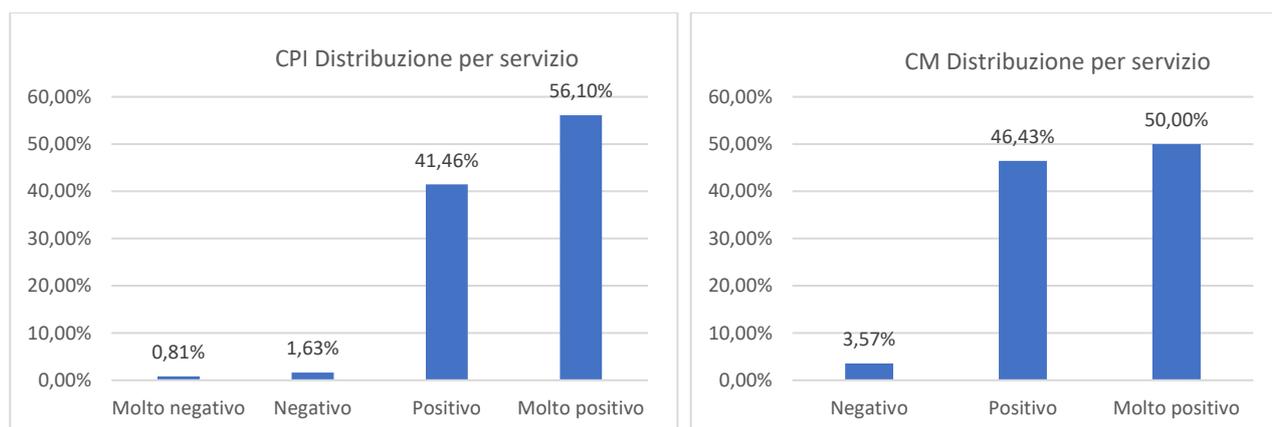


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 26,72% + molto positivo 72,52%) è pari al il 99,24% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 18,18% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 81,82%.

Servizio Territoriale Est

Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori

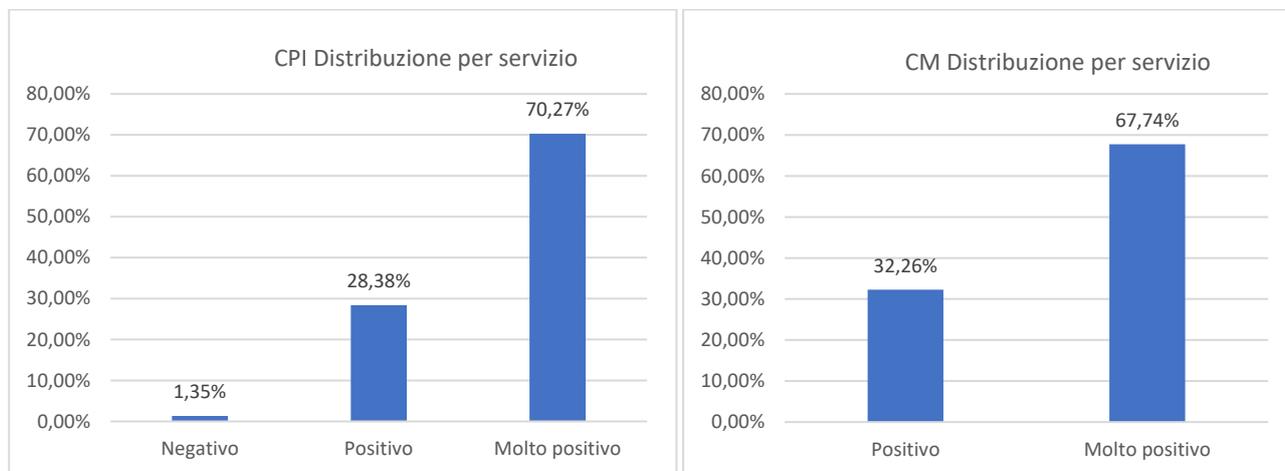


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 41,46% + molto positivo 56,10%) è pari al il 97,56% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,43% + molto positivo 50,00%) è pari al il 96,43% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Nord

Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori

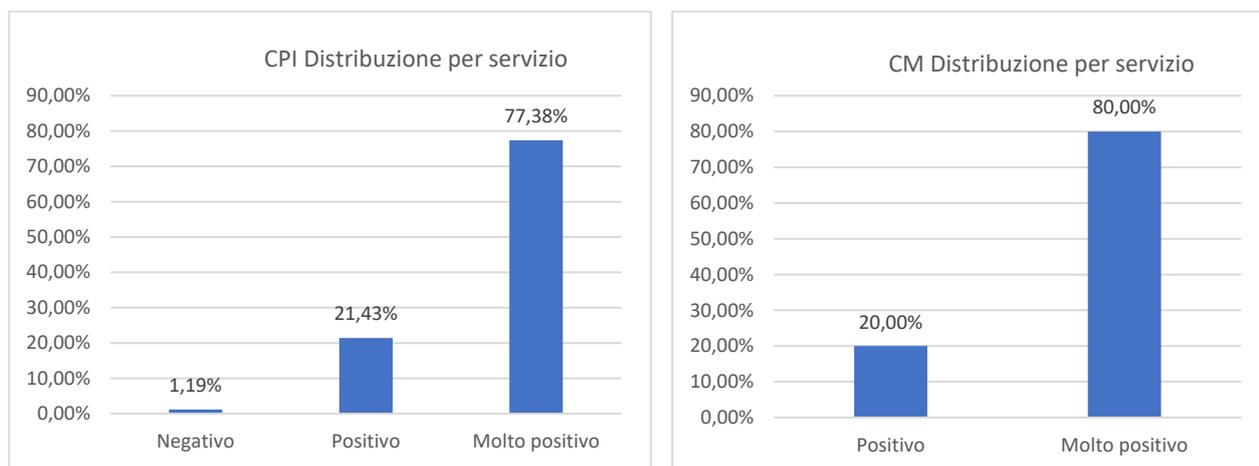


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 28,38% + molto positivo 70,27%) è pari al 98,65% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 32,26% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 67,74%.

Servizio Territoriale Ovest

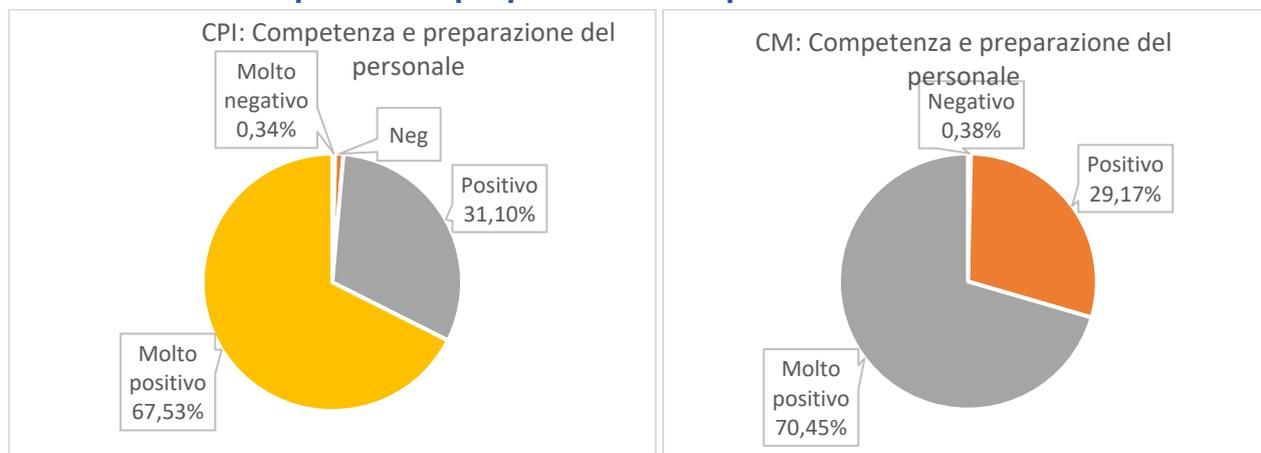
Disponibilità e capacità di ascolto degli operatori



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 21,43% + molto positivo 77,38%) è pari al 98,81% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 20,00% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 80,00%.

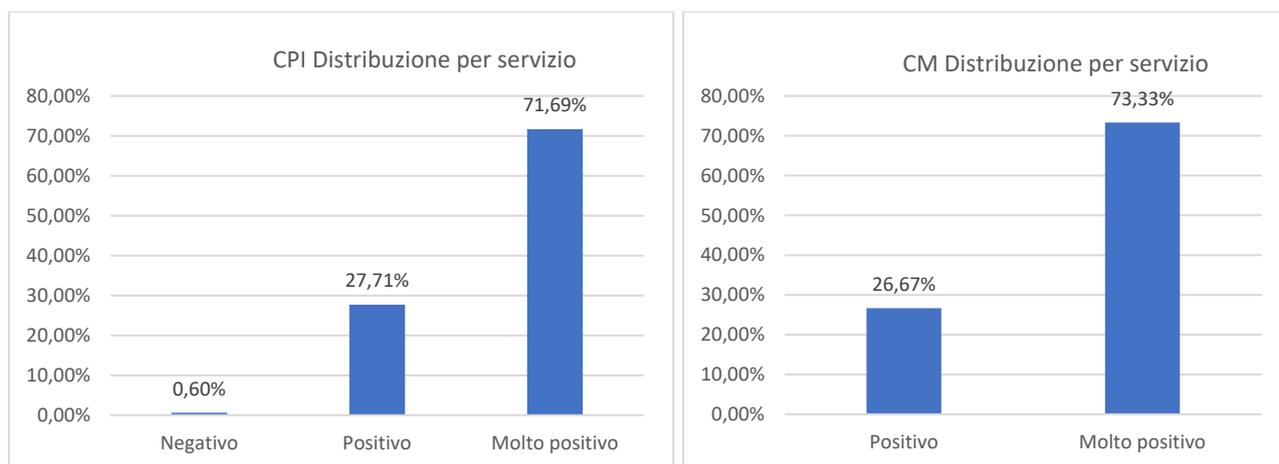
Domanda 3: “Competenza e preparazione del personale”



Le valutazioni sulla competenza e preparazione del personale, ricevute per tutte le sedi, risultano essere complessivamente positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 98,63%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 99,62%.

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

Servizio Territoriale Centro 1 Competenza e preparazione del personale

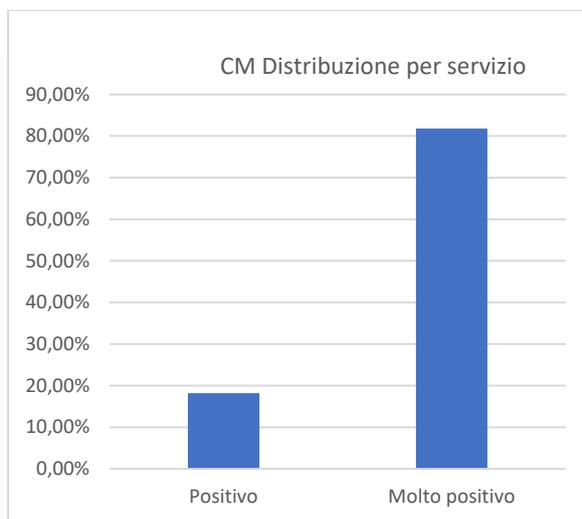
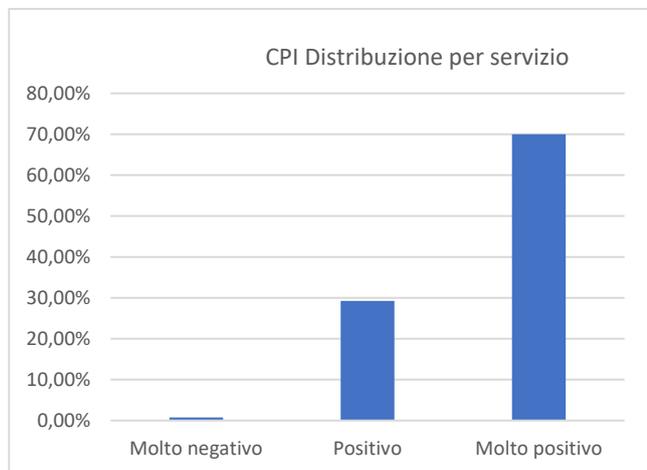


Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 27,71% + molto positivo 71,69%) è pari al 99,40% per l’intero servizio.

Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 26,67% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 73,33%.

Servizio Territoriale Centro 2

Competenza e preparazione del personale

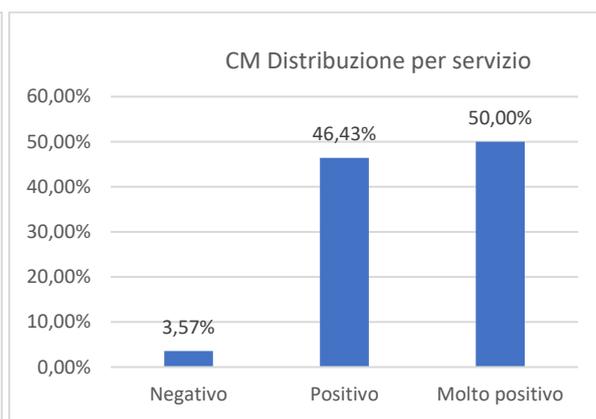
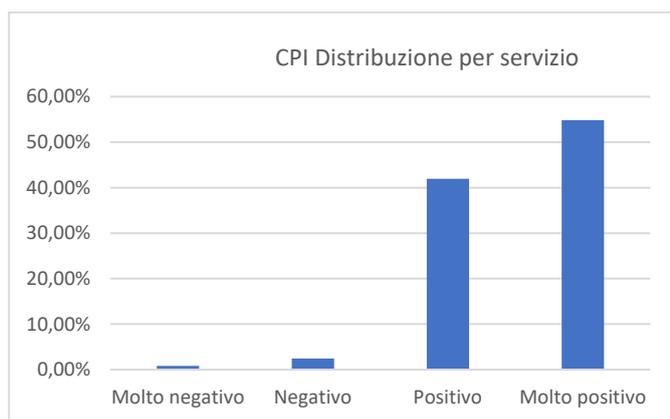


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 29,23% + molto positivo 70,00%) è pari al 99,23% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 18,18% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 81,82%.

Servizio Territoriale Est

Competenza e preparazione del personale

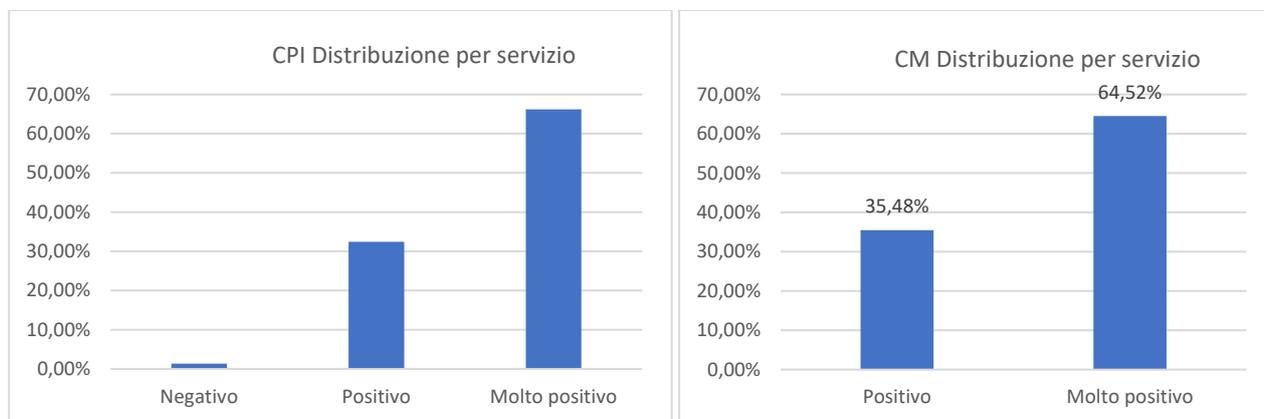


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 41,94% + molto positivo 54,84%) è pari al 96,78% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,43% + molto positivo 50,00%) è pari al 96,43% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Nord

Competenza e preparazione del personale

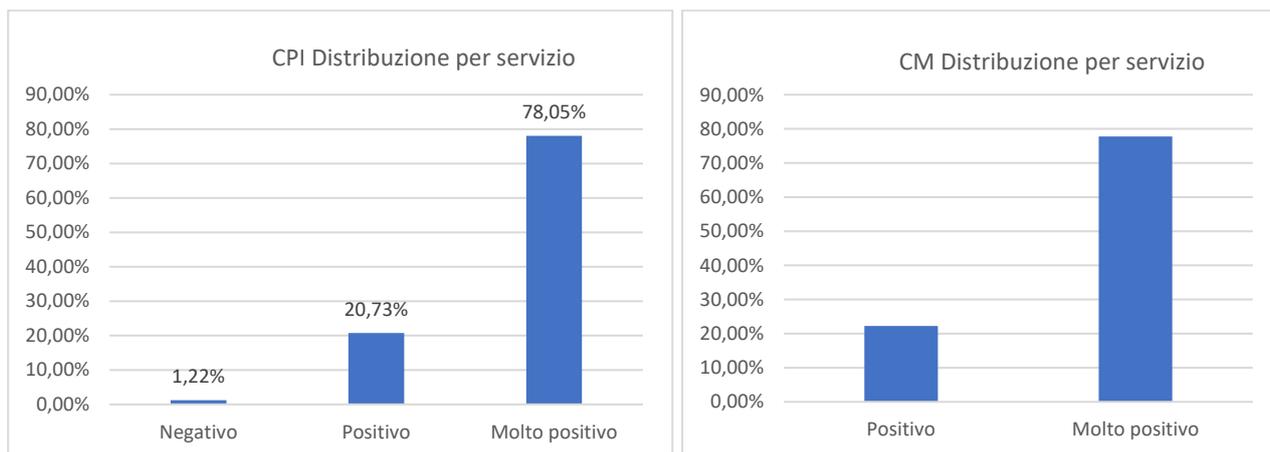


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 32,43% + molto positivo 66,22%) è pari al 98,65% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 35,48% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 64,52%.

Servizio Territoriale Ovest

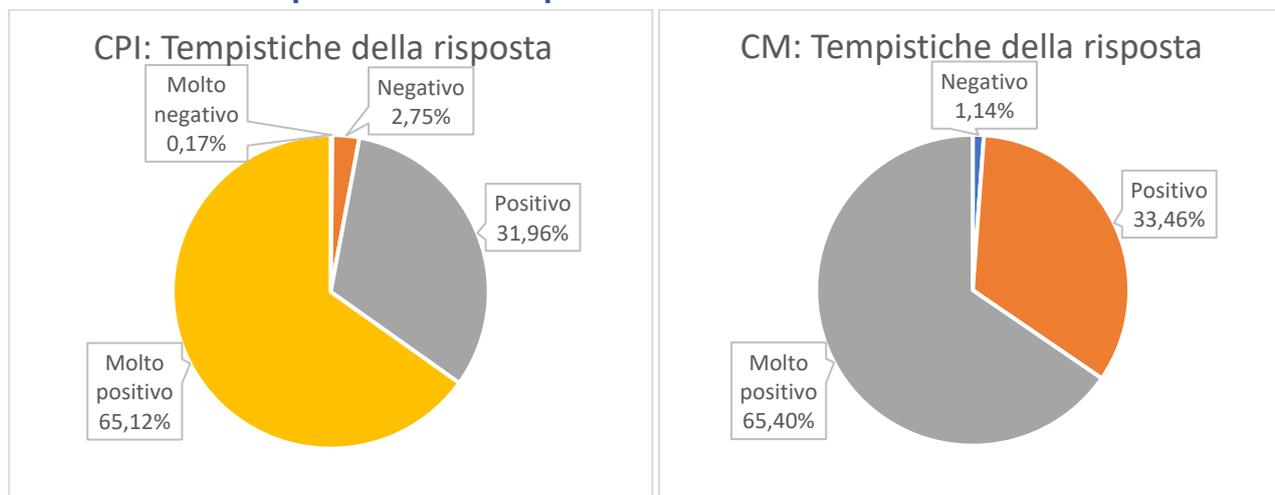
Competenza e preparazione del personale



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 20,73% + molto positivo 78,05%) è pari al 98,78% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 22,22% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 77,78%.

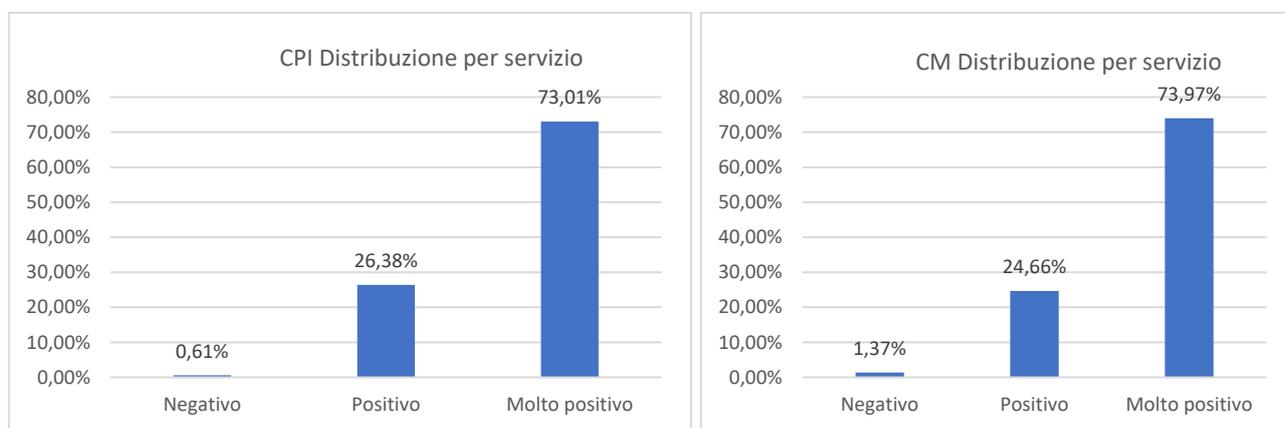
Domanda 4: “Tempistiche della risposta”



Le valutazioni sulle tempistiche della risposta ricevute per tutte le sedi risultano essere complessivamente positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 97,08%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 98,86%.

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

Servizio Territoriale Centro 1 Tempistiche della risposta

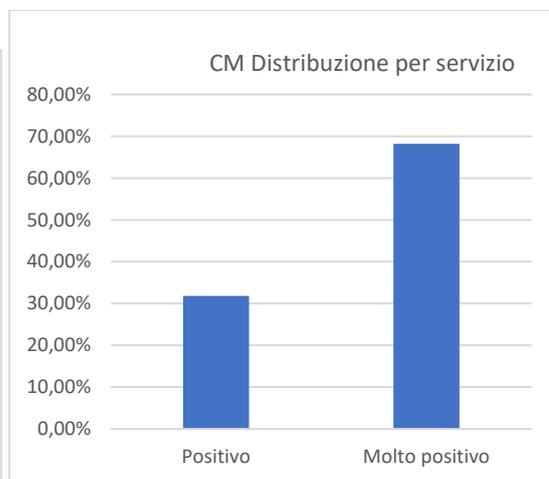
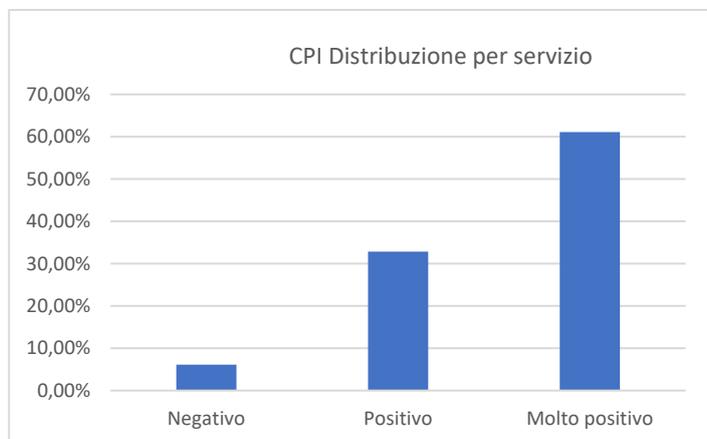


Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 26,38% + molto positivo 73,01%) è pari al 99,39% per l’intero servizio.

Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano anch’esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 24,66% + molto positivo 73,97%) è pari al 98,63% per l’intero servizio.

Servizio Territoriale Centro 2

Tempistiche della risposta

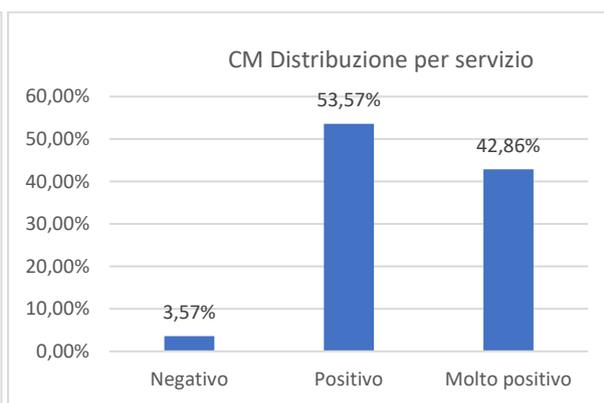
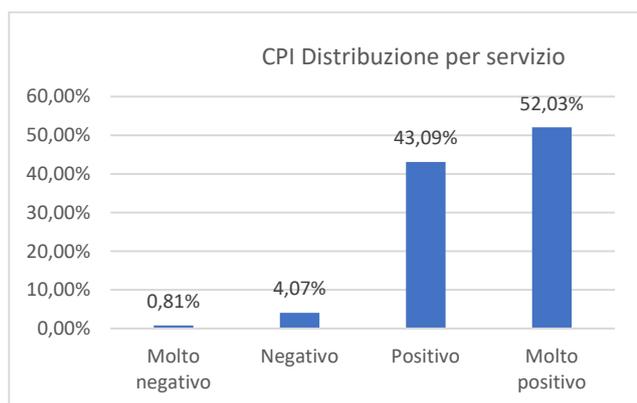


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 32,82% + molto positivo 61,07%) è pari al 93,89% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 31,82% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 68,18%.

Servizio Territoriale Est

Tempistiche della risposta



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 43,09% + molto positivo 52,03%) è pari al 95,12% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 53,57% + molto positivo 42,86%) è pari al 96,43% per l'intero servizio.

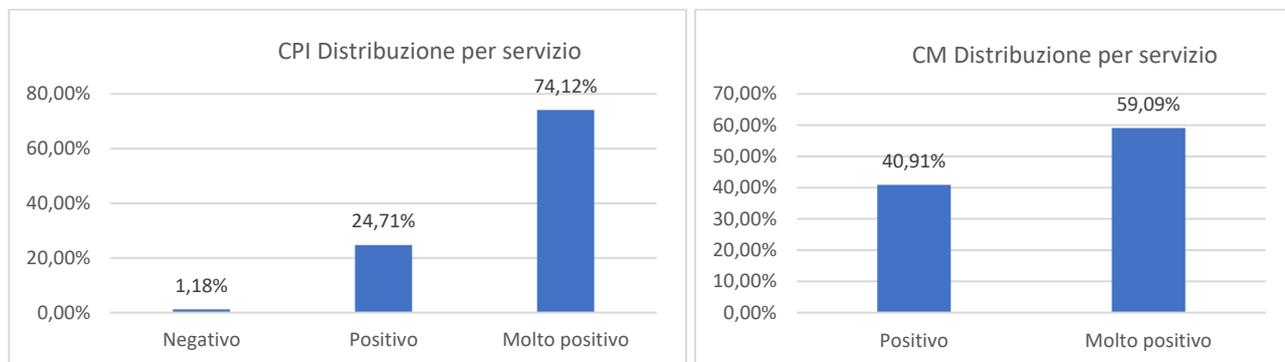
Servizio Territoriale Nord Tempistiche della risposta



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 32,00% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 68,00%.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 31,25% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 68,75%.

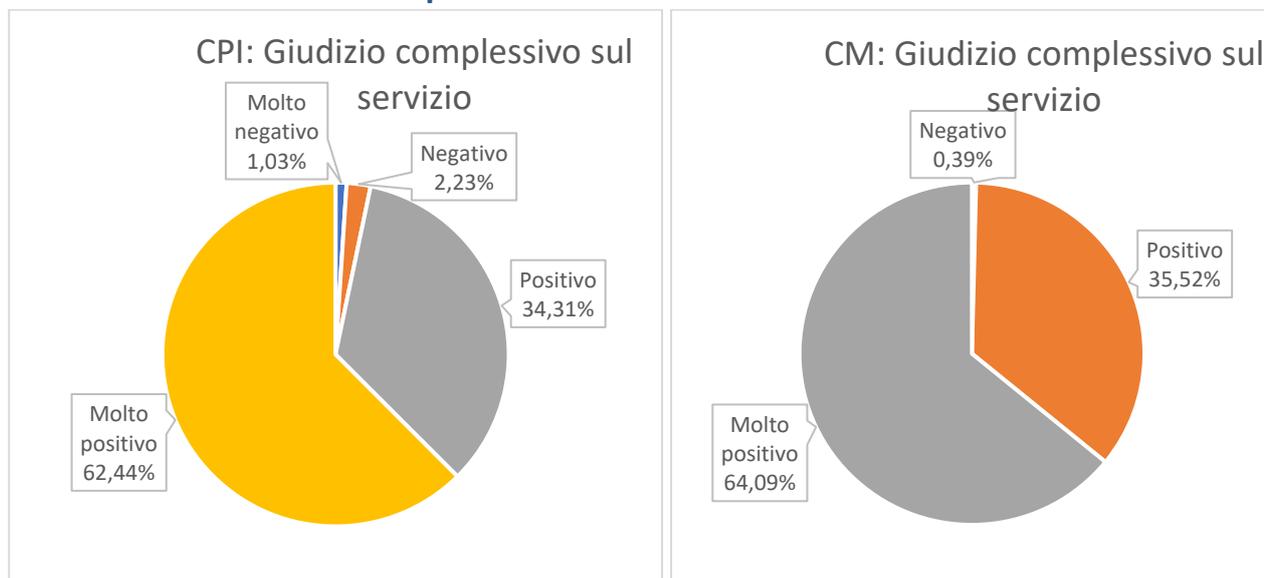
Servizio Territoriale Ovest Tempistiche della risposta



Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 24,71% + molto positivo 74,12%) è pari al 98,83% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 40,91% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 59,09%.

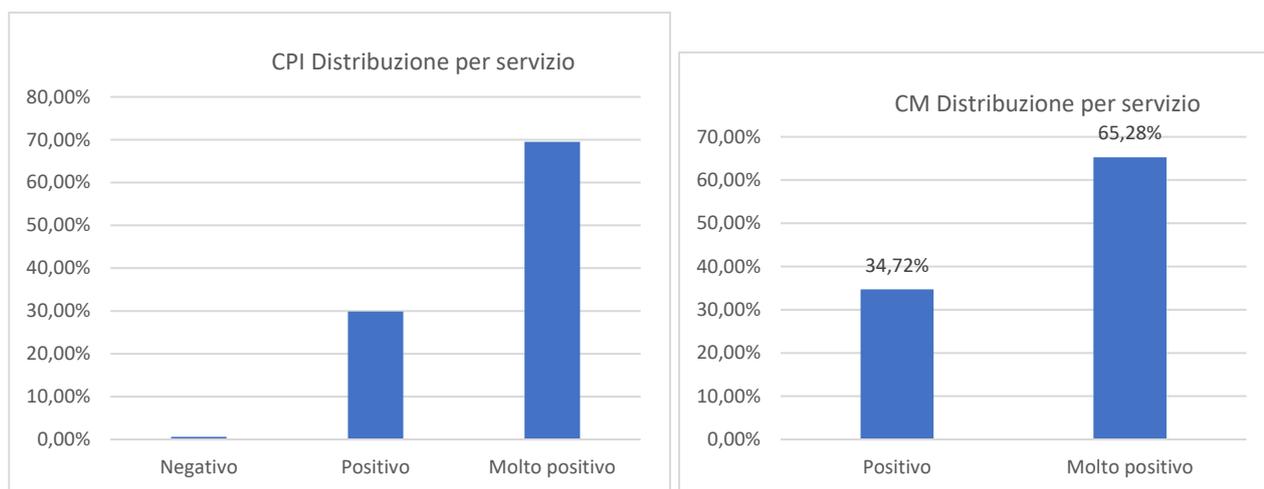
Domanda 5: “Giudizio complessivo del servizio ricevuto”



Le valutazioni sul giudizio complessivo del servizio ricevute per tutte le sedi risultano essere positive, come confermano i grafici. In specifico per i servizi resi dai CPI la percentuale di valutazioni positive (positivo + molto positivo) è pari al 96,75%, mentre per i servizi resi dai CM è pari al 99,61%.

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

Servizio Territoriale Centro 1 Giudizio complessivo del servizio ricevuto

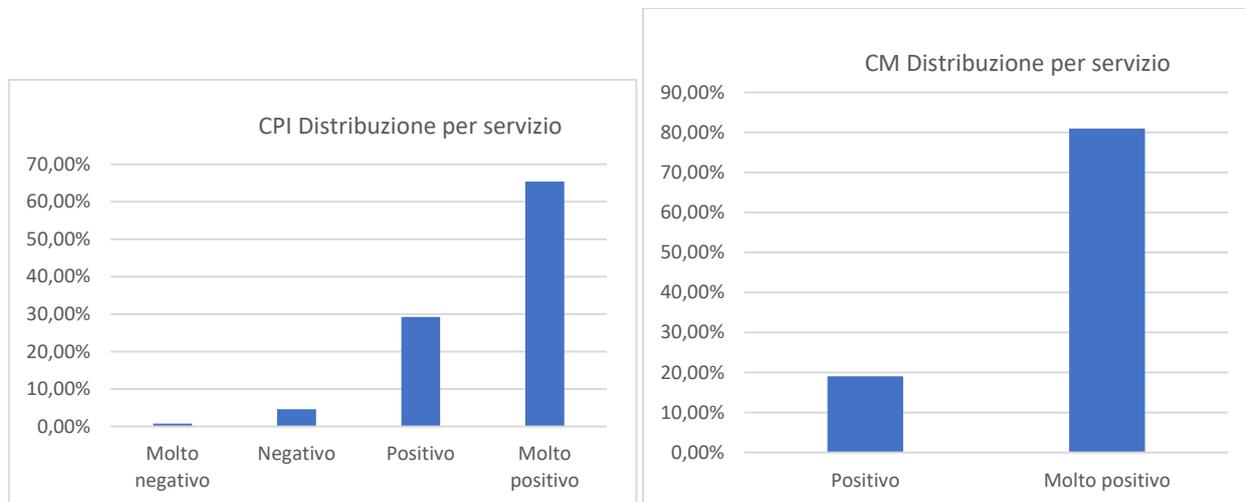


Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 1 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 29,88% + molto positivo 69,51%) è pari al il 99,39% per l’intero servizio.

Le valutazioni sull’adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 1 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 34,72% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 65,28%.

Servizio Territoriale Centro 2

Giudizio complessivo del servizio ricevuto

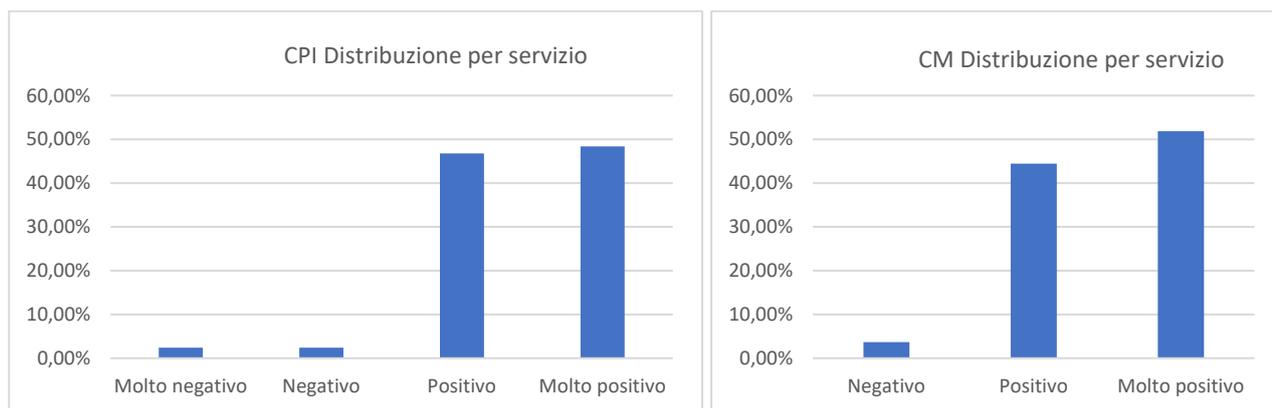


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Centro 2 risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 29,23% + molto positivo 65,38%) è pari al 94,61% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Centro 2 risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 19,05% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 80,95%.

Servizio Territoriale Est

Giudizio complessivo del servizio ricevuto

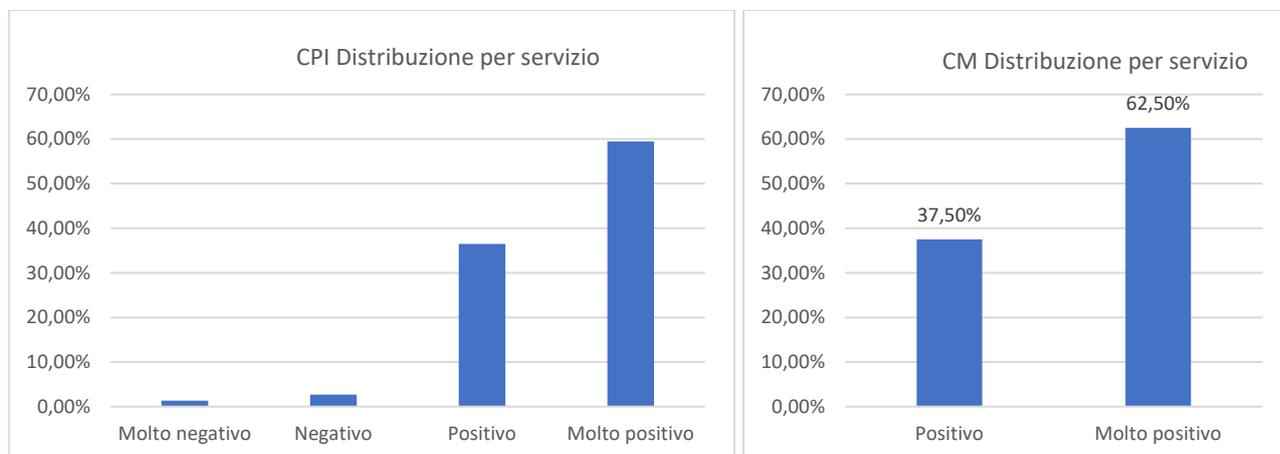


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Est risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 46,77% + molto positivo 48,39%) è pari al 95,16% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Est risultano anch'esse complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 44,44% + molto positivo 51,85%) è pari al 96,29% per l'intero servizio.

Servizio Territoriale Nord

Giudizio complessivo del servizio ricevuto

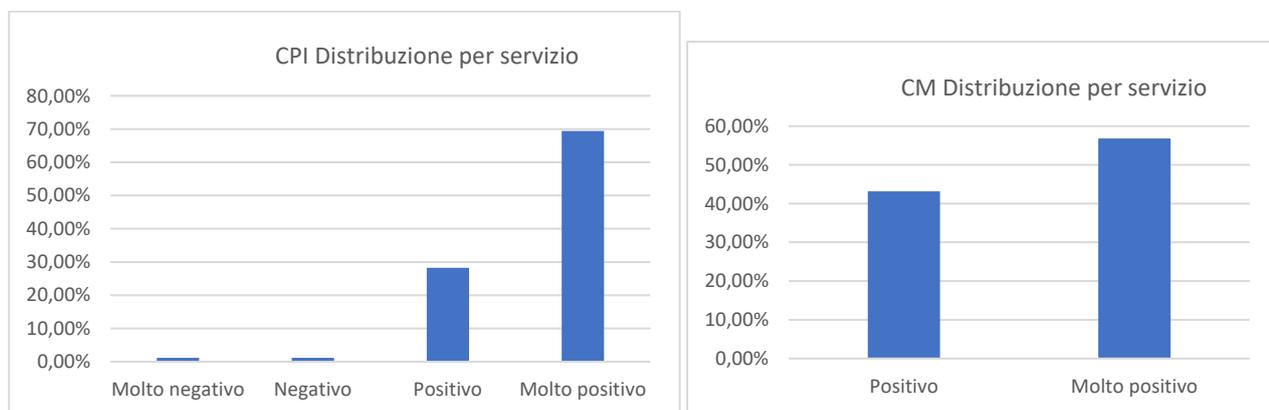


Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Nord risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 36,49% + molto positivo 59,46%) è pari al 95,95% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Nord risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 37,50% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 62,50%.

Servizio Territoriale Ovest

Giudizio complessivo del servizio ricevuto



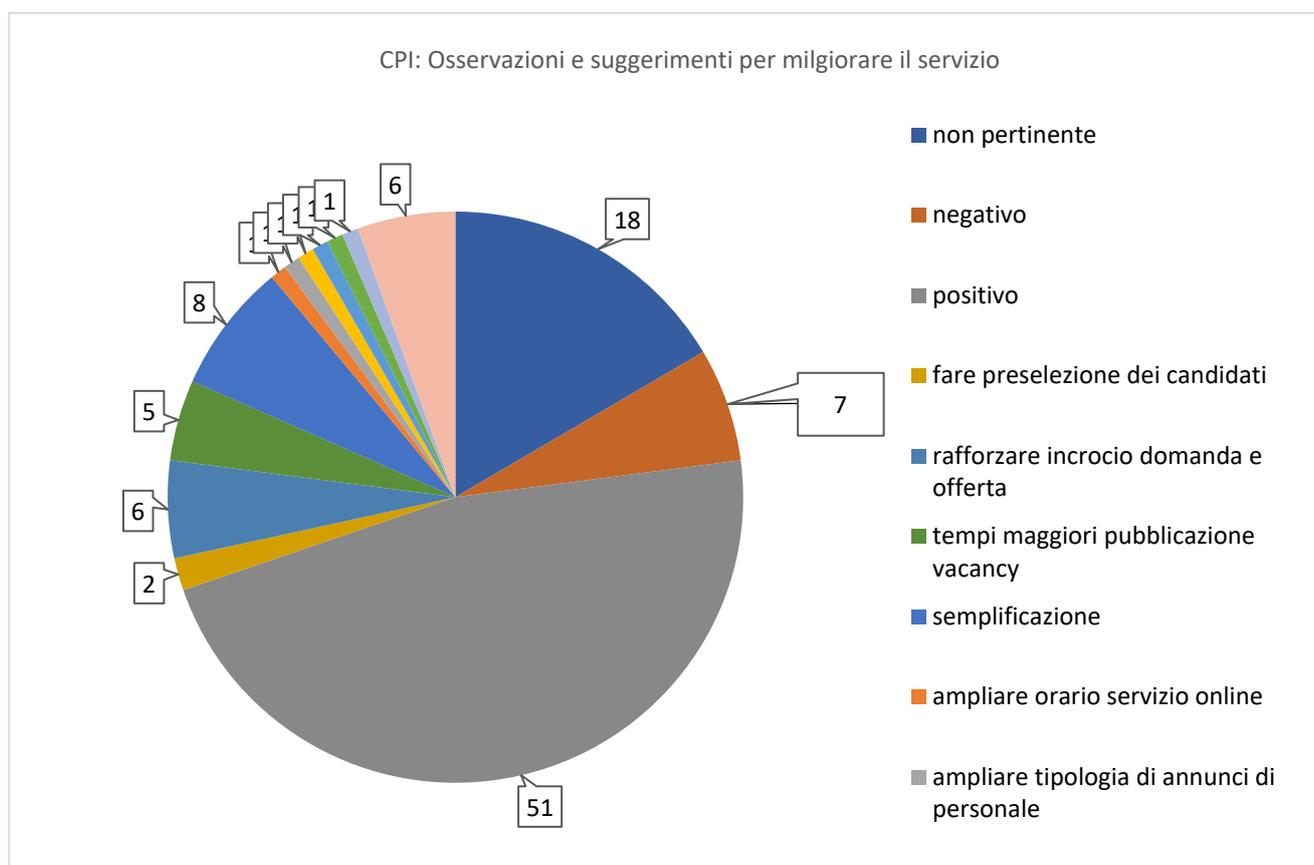
Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CPI nel Servizio Ovest risultano complessivamente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive (positivo 28,24% + molto positivo 69,41%) è pari al 97,65% per l'intero servizio.

Le valutazioni sull'adeguatezza dei servizi resi dai CM nel Servizio Ovest risultano totalmente positive, come conferma il grafico. La percentuale di valutazioni positive è pari al 43,18% mentre quella relativa alle valutazioni molto positivo è pari al 56,82%.

Domanda 6. “Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio”

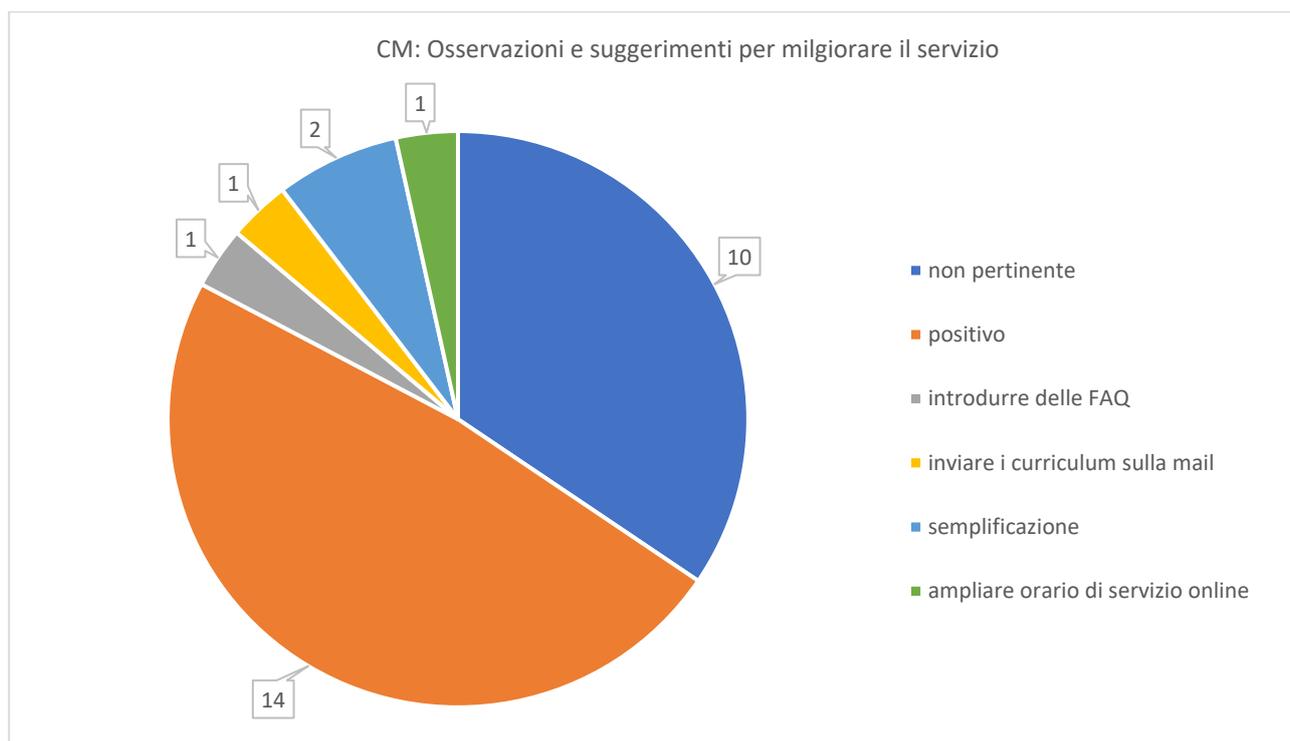
In questa sezione, presentata in forma di domanda aperta, i rispondenti inserivano direttamente suggerimenti e valutazioni nell'apposito campo testuale. Di seguito le tabelle di sintesi della domanda:

CPI: Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio/i servizi ricevuti	
non pertinente	18
negativo	7
positivo	51
fare preselezione dei candidati	2
rafforzare incrocio domanda e offerta	6
tempi maggiori pubblicazione vacancy	5
semplificazione	8
ampliare orario servizio online	1
ampliare tipologia di annunci di personale	1
ampliare l'offerta di servizi online	1
ampliare orario di apertura	1
pubblicazione annunci in bacheca	1
ripristino newsletter locale	1
curricula inviati non idonei	6
Totale complessivo	109



CM: Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio/i servizi ricevuti

non pertinente	10
positivo	14
introdurre delle FAQ	1
inviare i curriculum sulla mail	1
semplificazione	2
ampliare orario di servizio online	1
Totale complessivo	29



Le risposte arrivate sono state classificate al fine di creare dei cluster omogenei e suddivise tra osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio dei CPI e osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio dei CM.

Nello specifico si è agito creando i seguenti cluster per i CPI:

- “positivo” 51 risposte. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).
- “non pertinente” 18 risposte. Il testo inserito dall’utente non è pertinente con lo scopo della domanda.
- “negativo” 7 risposte. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere negativo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).

Si sono inoltre evidenziate le risposte pervenute nell’ambito del gruppo “suggerimento”, dove l’utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti, classificandole in ordine decrescente di frequenza.

Per i CM la classificazione dei cluster è la seguente:

- “positivo” 14 risposte. L’utente ha espresso a parole un ulteriore parere positivo (oltre ad averlo già espresso nella valutazione dei 5 aspetti già analizzati).
- “non pertinente” 10 risposte. Il testo inserito dall’utente non è pertinente con lo scopo della domanda.

Si sono inoltre evidenziate, anche per i CM le risposte pervenute nell’ambito del gruppo “suggerimento”, dove l’utente ha inserito effettivamente un suggerimento o una valutazione su particolari aspetti, classificandole in ordine decrescente di frequenza.

3.3 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 cinque aspetti, da entrambe le tipologie di utenti (Lavoratori, Datori di lavoro):

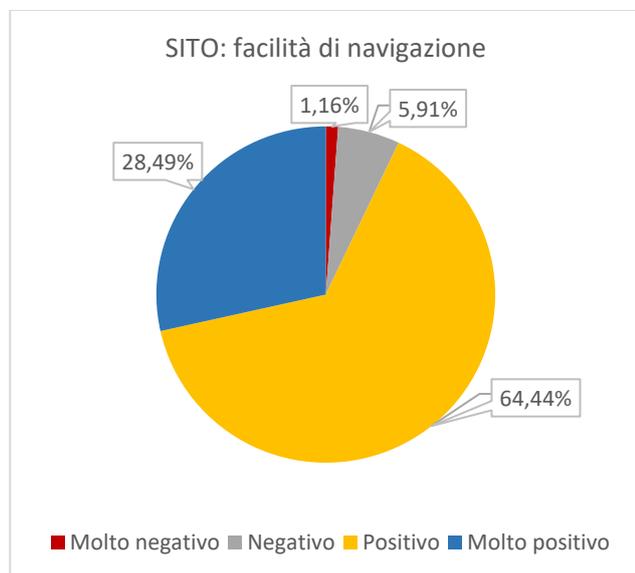
- Facilità di navigazione
- Reperimento modulistica
- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Facilità di utilizzo
- Come giudichi complessivamente il sito

Ogni valutazione doveva essere graduata con una scala Likert a 4 posizioni, analoga a quella della quinta domanda sulla percezione dei servizi ricevuti dal centro impiego.

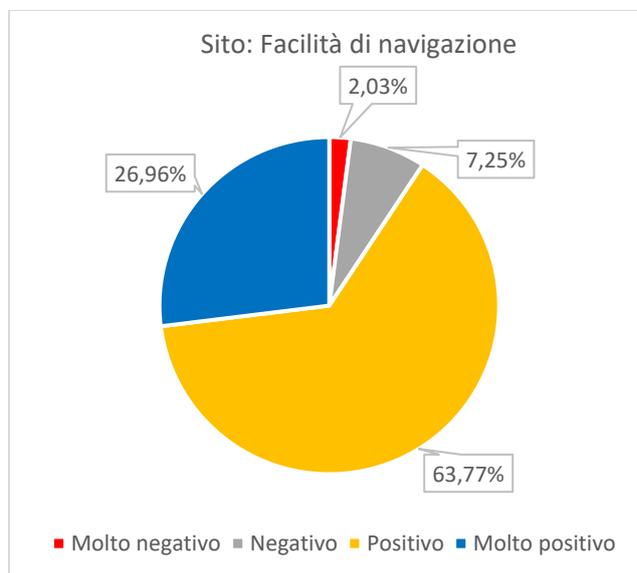
Di seguito si analizza il complessivo delle valutazioni ricevute per ognuno dei tre aspetti menzionati. Le percentuali sono rapportate al percentuale delle risposte espresse (non sono state prese in considerazione i record per i quali non è stata data alcuna risposta. Es. il 64,44% degli utenti che hanno compilato la parte di questionario relativa al sito, valuta la facilità di navigazione in modo “Positivo”).

Domanda 1: “Facilità di navigazione”

Utente Lavoratore



Utente Datore

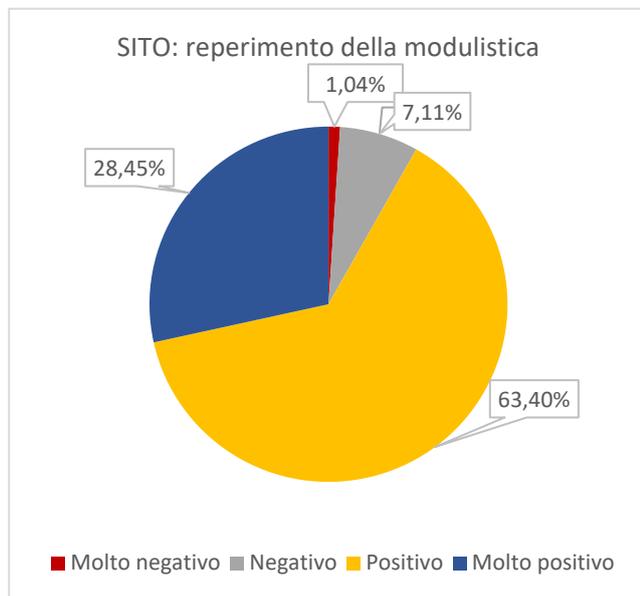


Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 92,93% del totale dei rispondenti a questa domanda, 7,07% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

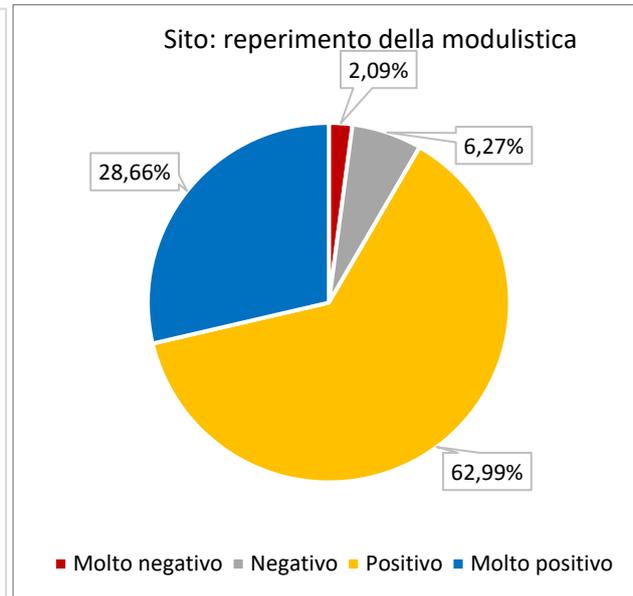
Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 90,73% del totale dei rispondenti a questa domanda, 9,28% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Domanda 2: “Reperimento modulistica”

Utente Lavoratore



Utente Datore

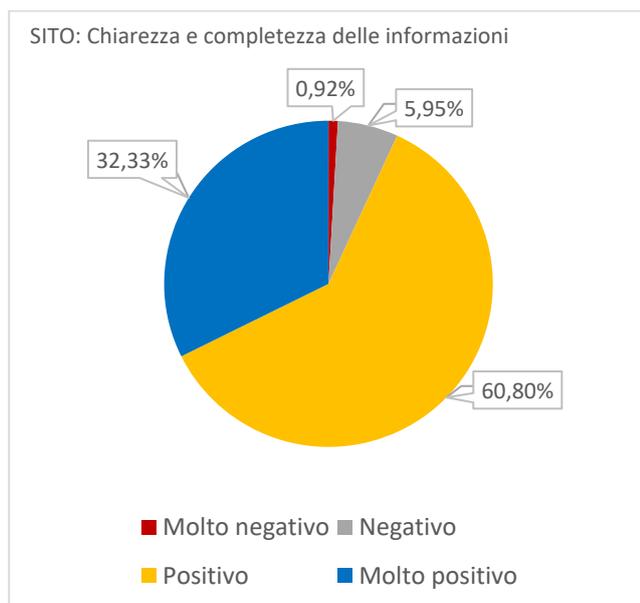


Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 91,85% del totale dei rispondenti a questa domanda, 8,157% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 91,65% del totale dei rispondenti a questa domanda, 8,36% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Domanda 3: “Chiarezza e completezza delle informazioni”

Utente Lavoratore



Utente Datore

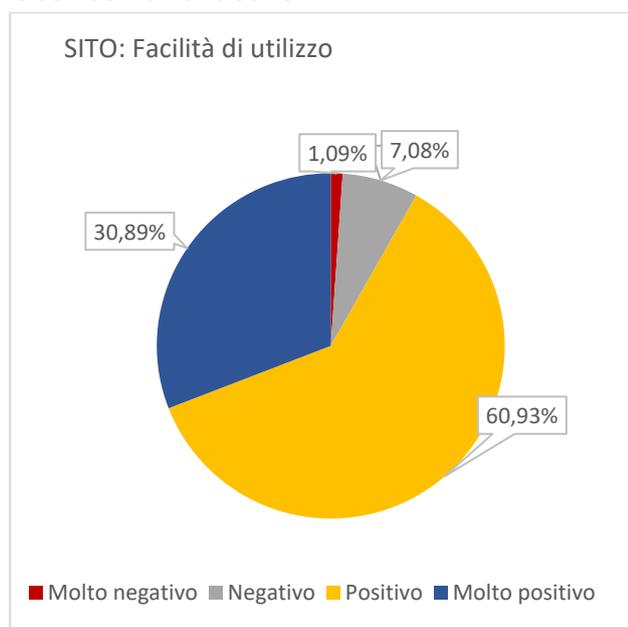


Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 93,13% del totale dei rispondenti a questa domanda, 8,18% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

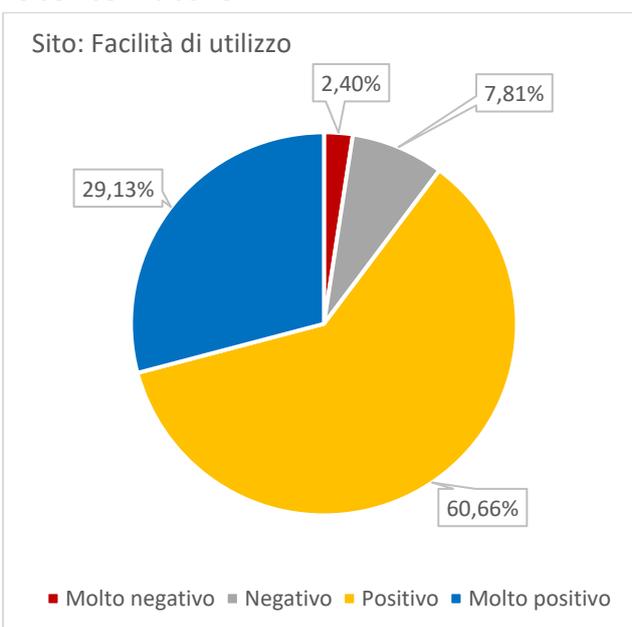
Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 91,82% del totale dei rispondenti a questa domanda, 7,07% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Domanda 4: “Facilità di utilizzo”

Utente Lavoratore



Utente Datore

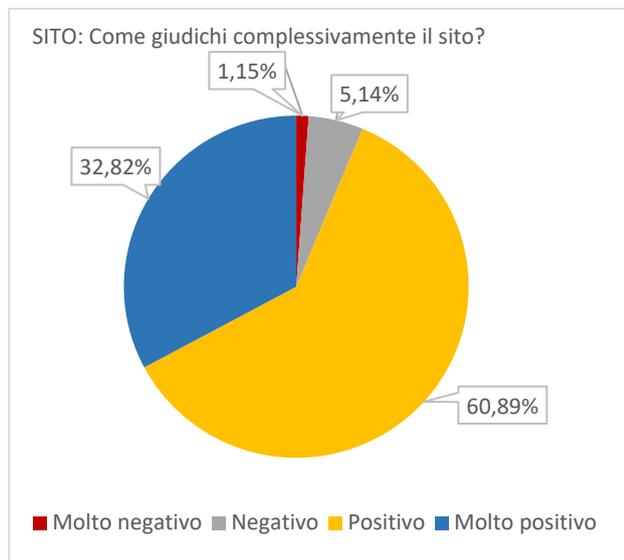


Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 91,82% del totale dei rispondenti a questa domanda, 8,17% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

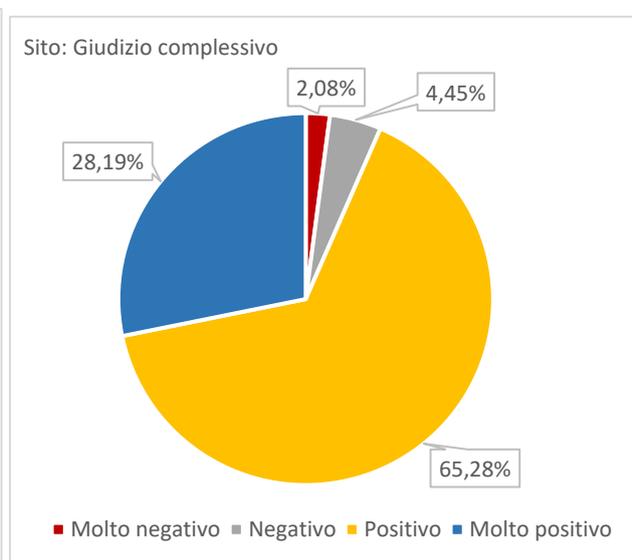
Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano l'89,79% del totale dei rispondenti a questa domanda, 10,21% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Domanda 4: “Come giudichi complessivamente il sito?”

Utente Lavoratore



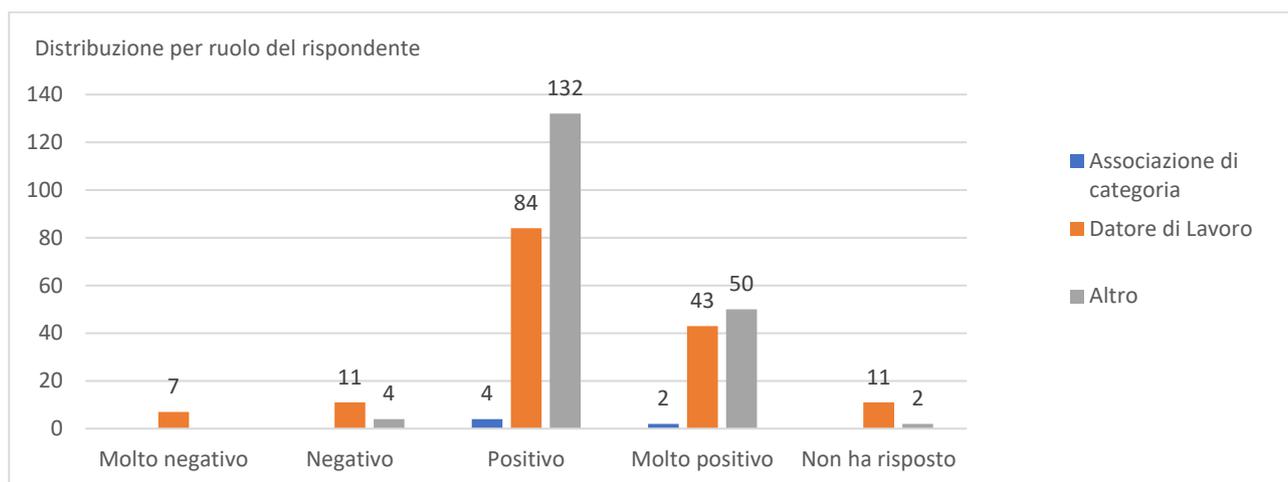
Utente Datore



Lavoratori: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 93,71% del totale dei rispondenti a questa domanda, 6,29% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Datori di lavoro: Le valutazioni positive (positivo + molto positivo) rappresentano il 93,47% del totale dei rispondenti a questa domanda, 6,53% sono i pareri negativi (molto negativo + negativo).

Distribuzione delle risposte sul giudizio complessivo del portale “Lavoro per te”



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 nel 2020 e nel 2021.

Risposte pervenute per Servizio Territoriale (Lavoratori + datori). Le risposte pervenute ma per le quali non è stato selezionato dall'utente il CPI o l'UCM al quale si è rivolto sono escluse dal computo:

SERVIZIO	RISULTATO ANNO 2020	RISULTATO ANNO 2021	RISULTATO ANNO 2022
CENTRO 1	3122	5722	8054
CENTRO 2	3283	6051	5189
EST	1809	4985	4492
NORD	2076	5558	5057
OVEST	1892	2524	2415
AGENZIA	12182	24840	25207

Il numero di risposte al questionario nell'anno 2022 risulta in linea con quelle pervenute l'anno precedente potendosi quindi presumere un valore soglia rispetto all'utenza servita dall'Agenzia.

Descrizione della popolazione dei rispondenti

Come si può notare dalle relative tabelle, la composizione delle caratteristiche della popolazione dei rispondenti non è sostanzialmente variata nel triennio.

Classe età	2020	2021	2022
16-25	17,53%	18,84%	16,78%
26-40	32,54%	31,82%	33,02%
41-65	48,12%	48,25%	48,92%
oltre 65	1,81%	1,09%	1,28%
Titolo studio	2020	2021	2022
Nessun titolo di studio	4,41%	4,99%	4,25%
Licenza elementare	3,37%	3,61%	3,36%
Licenza media	29,61%	32,65%	32,51%
Diploma di scuola superiore	43,09%	42,83%	43,03%
Laurea e /o titoli post-laurea	19,52%	15,93%	16,84%
Genere	2020	2021	2022
Femmina	56,11%	57,86%	59,06%
Maschio	40,95%	40,79%	40,94%

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, per età: 59.87% con titolo di studio diploma o superiore, 49,80% appartenente ad una fascia d'età 16-40 anni, e 48.92% fascia di età 41-65.
2. **I servizi offerti per l'anno 2022 sono percepiti in misura largamente e prevalentemente positiva. La percentuale di gradimento è in aumento anche rispetto all'anno 2021 dove già si collocava su valori molto alti rispetto alla scala di rilevazione.**
3. **Le valutazioni negative, relativamente ai servizi offerti dell'anno 2022, rimangono di piccola entità e sono equidistribuite ed omogenee rispetto ai Servizi territoriali.**
4. **Il servizio con una maggior percentuale di valutazioni positive è il Nord.** Le percentuali sono comunque molto elevate in ogni servizio, come da tabella soprariportata.
5. **Dall'analisi emerge l'esigenza di semplificazione del portale. I valori sono comunque nel complesso positivi, superiori al 70% e al target di riferimento.** Inoltre, in riferimento alla domanda aperta, la gran parte dei suggerimenti arrivati riguardano l'assenza parziale o totale della possibilità di utilizzo di dispositivi mobile e/o si riscontrano difficoltà ad accedere con SPID e con dispositivi mobile, oltre all'esigenza di attuare una semplificazione del portale.