






Al fine di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, Etjca S.p.A si impegna a raccogliere l'opinione dei destinatari dei progetti di politiche attive del lavoro rilevando il livello di qualità percepito dall'utenza attraverso la compilazione - in forma anonima - di un questionario di gradimento.

L'impostazione grafica del questionario ha la finalità di rendere fruibile lo strumento anche da parte di coloro i quali hanno una scarsa conoscenza della lingua italiana.

Fac-simile

SEGNA CON UNA CROCETTA LA CASELLA CHE PIÙ RAPPRESENTA LA TUA OPINIONE					
					
LEGENDA	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo

Il livello di gradimento è stato rilevato in riferimento alla fase di accoglienza, ai servizi offerti e al giudizio complessivo espresso dall'utenza relativamente a tutti i progetti di politiche attive del lavoro attuati nell'anno 2023.

Di seguito si illustrano i risultati delle customer satisfaction raccolte su un campione rappresentativo e aggregati per tipologia di progetto.

Sommario






Programma GOL	3
Fase di accoglienza	3
Servizi offerti.....	6
Giudizio complessivo sui servizi fruiti.....	8
TIROCINI EXTRACURRICULARI	9
Fase di accoglienza	9
Servizi offerti.....	12
Giudizio complessivo sui servizi fruiti.....	14

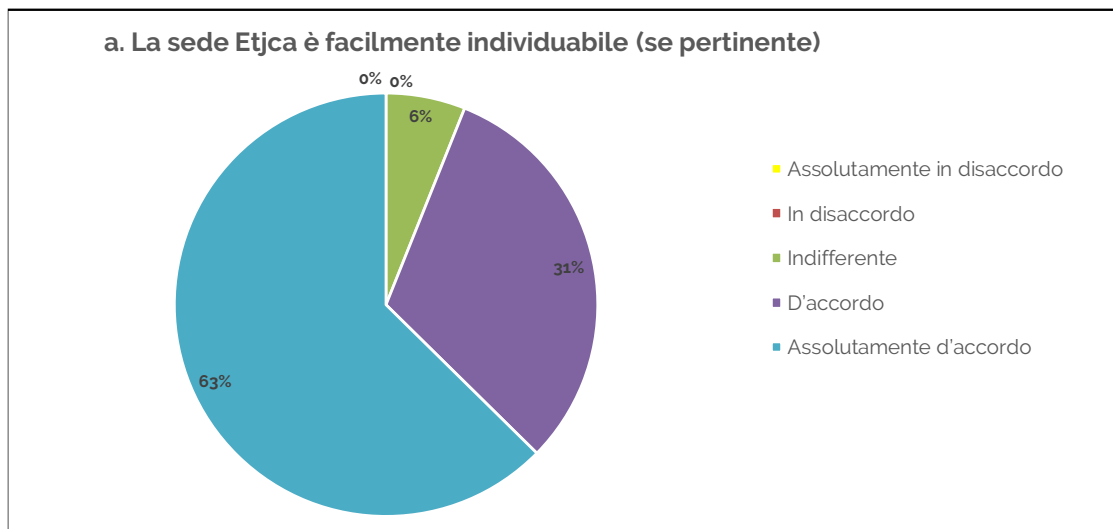
Programma GOL

Le rilevazioni relative al programma **GOL – Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori** si riferiscono ad un campione del 19% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Lombardia, Piemonte e Veneto.






Fase di accoglienza

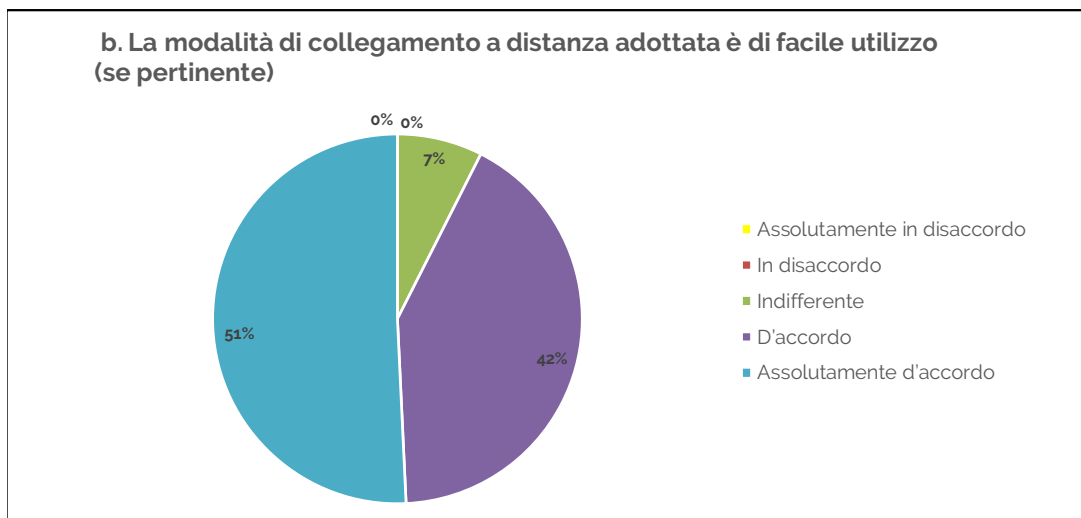
a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	6	31	62	0	0








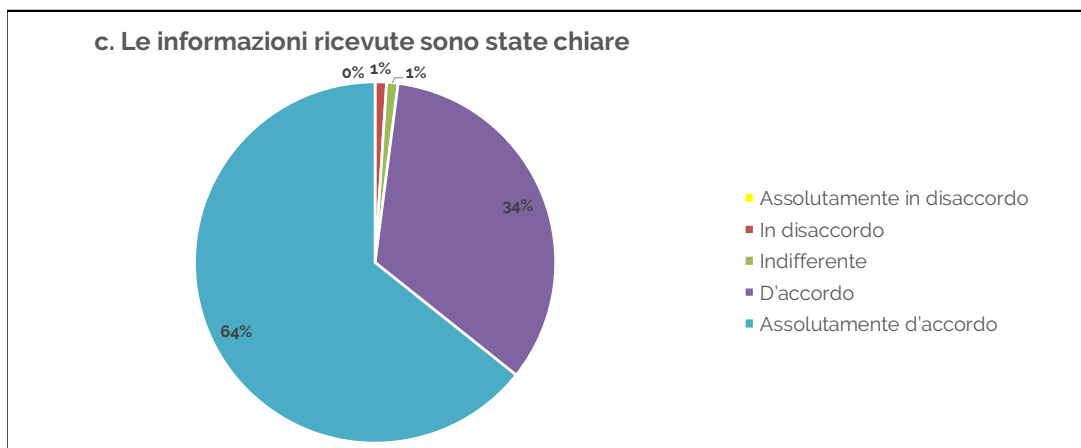
b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	5	28	34	0	32








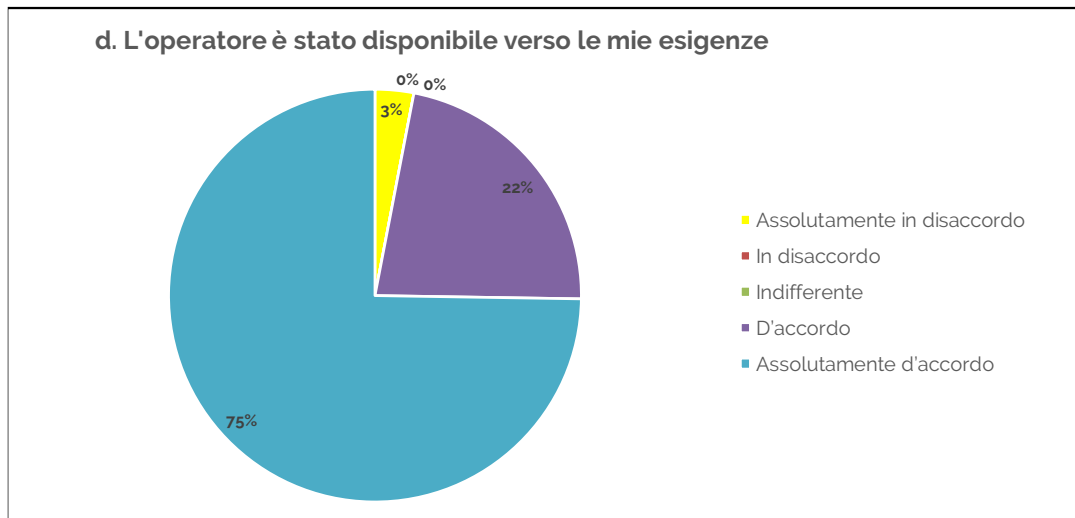
c. Le informazioni ricevute sono state chiare

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	1	1	33	63	0	0








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

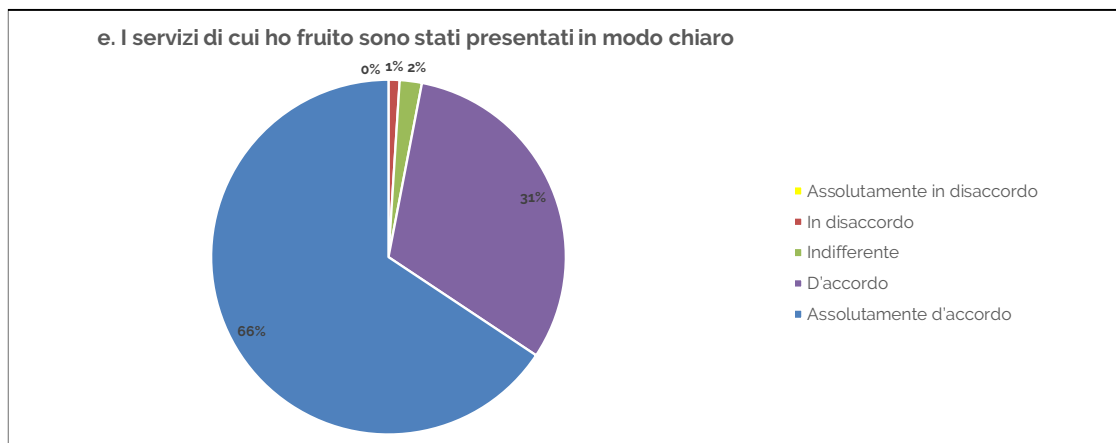
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	3	0	0	22	74	0	0








Servizi offerti

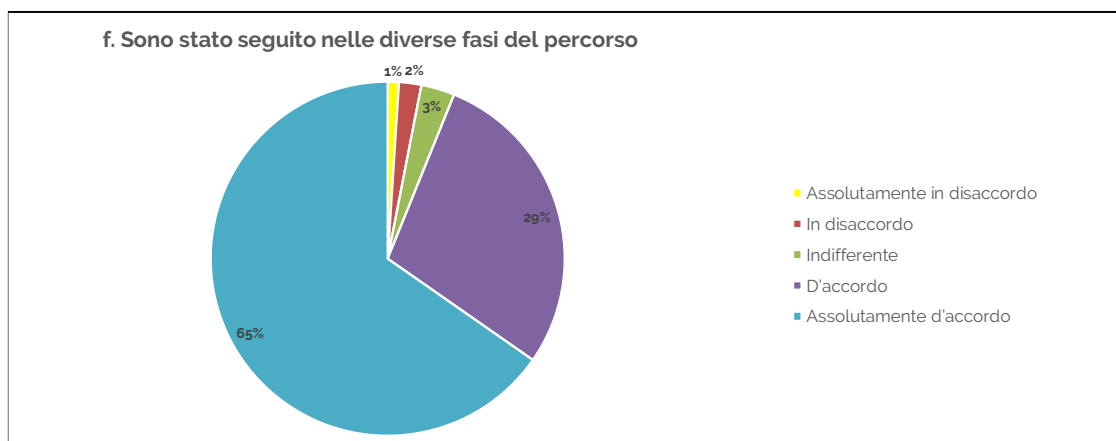
e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	1	2	31	65	0	0








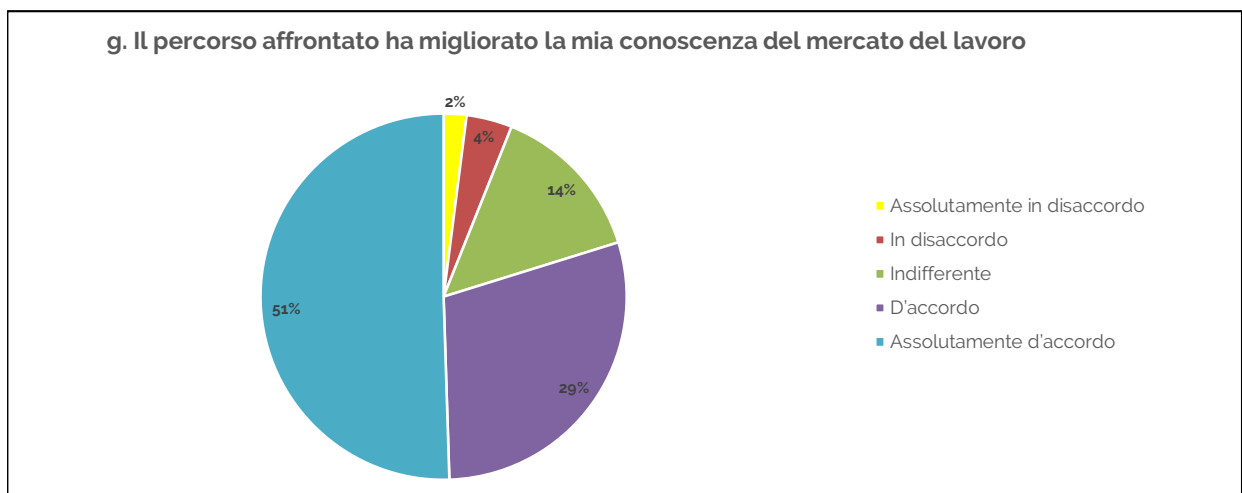
f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	1	2	3	28	64	0	0








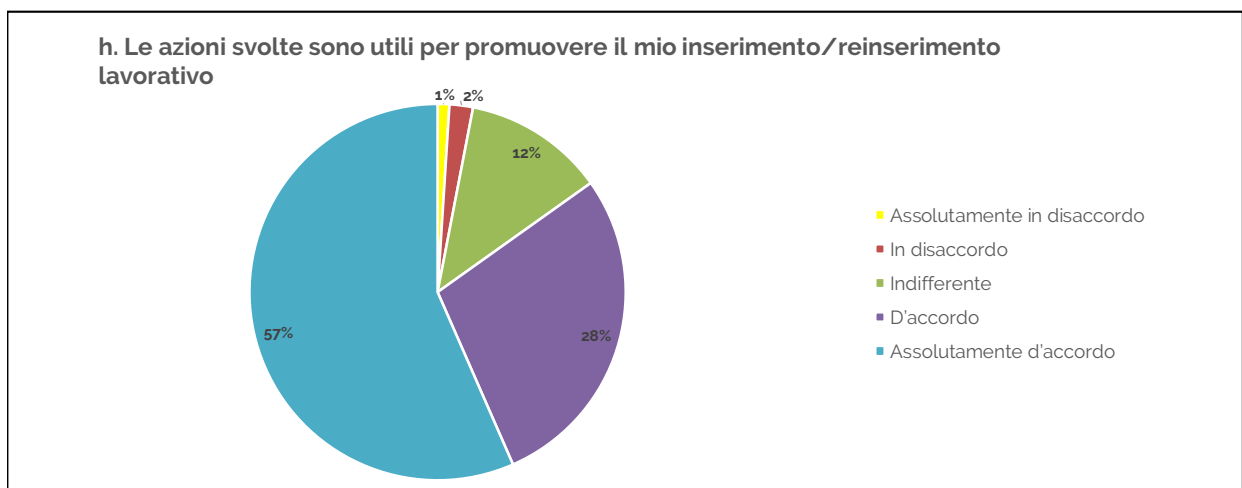
g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	2	4	14	29	50	0	0








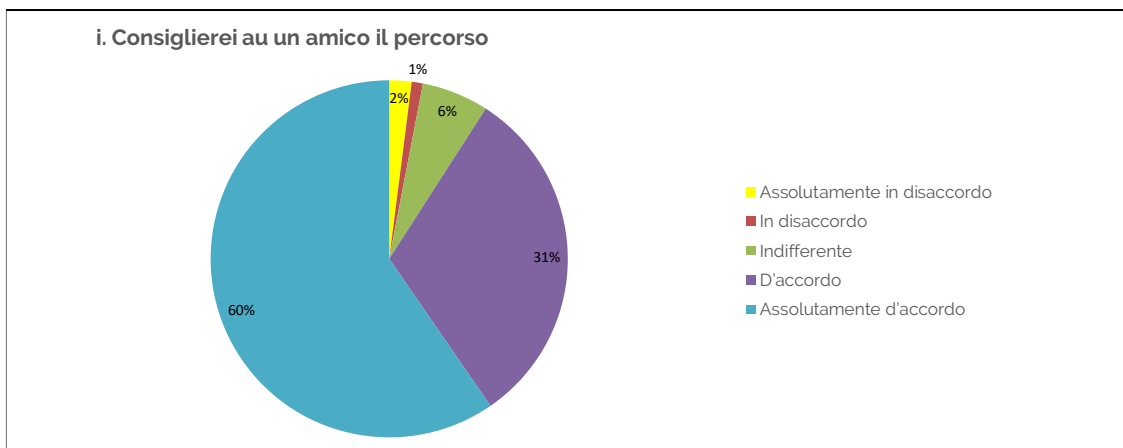
h. Le azioni svolte sono utili per promuovere il mio inserimento/reinserimento lavorativo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	1	2	12	28	56	0	0








i. Consiglierei ad un amico il percorso

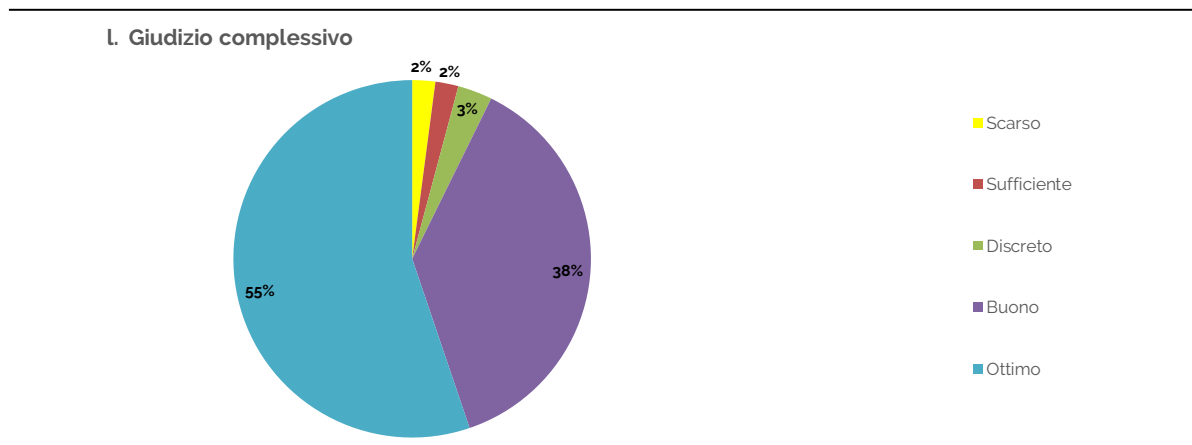
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	2	1	6	31	59	0	0



Giudizio complessivo sui servizi fruiti

l. Giudizio complessivo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	2	2	3	36	53	0	3








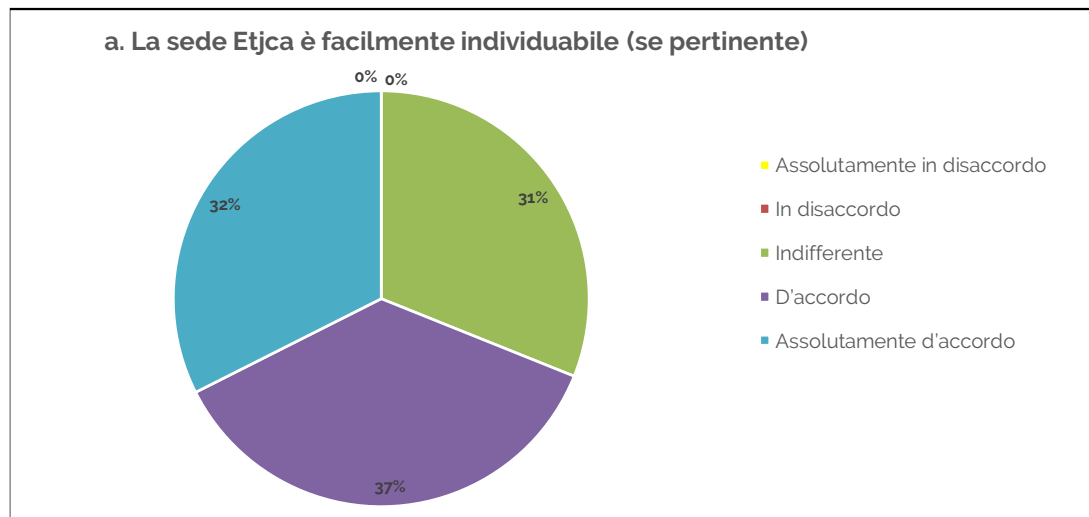
TIROCINI EXTRACURRICULARI

Le rilevazioni relative ai **Tirocini a mercato**, raccolte in forma aggregata, si riferiscono ad un campione del 42% delle pratiche totali distribuito nelle Regioni Liguria, Lombardia e Piemonte.






Fase di accoglienza

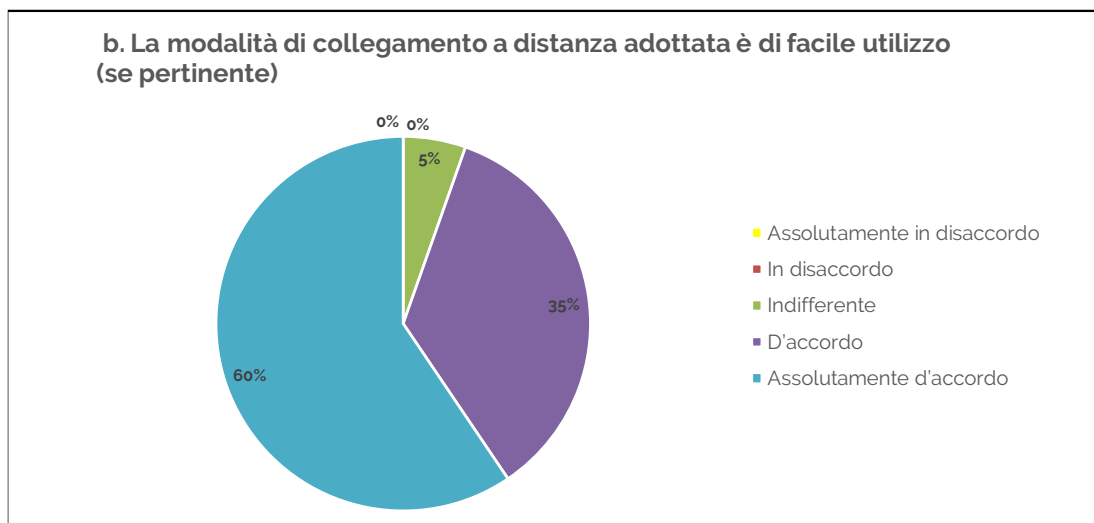
a. La sede Etjca è facilmente individuabile (se pertinente)

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	23	27	24	0	0








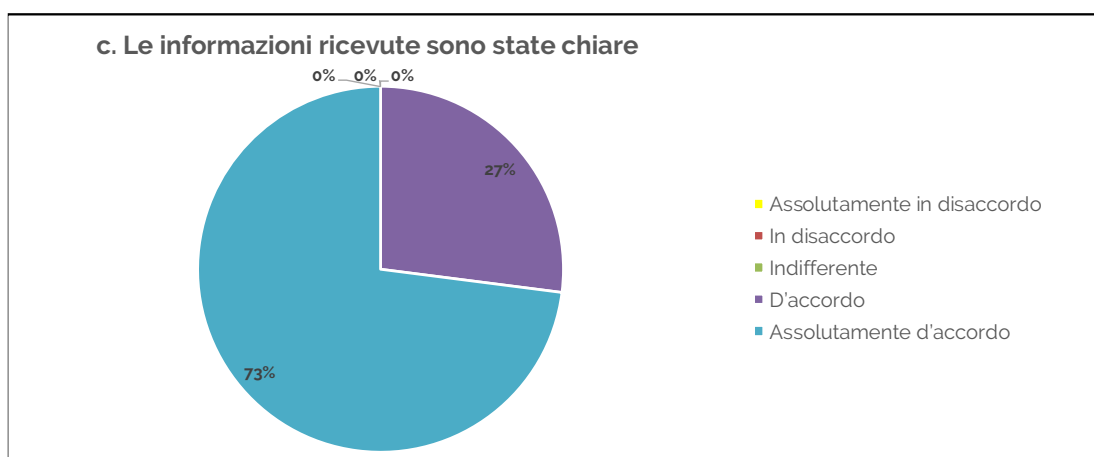
b. La modalità di collegamento a distanza adottata è di facile utilizzo (se pertinente)

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	4	26	44	0	0








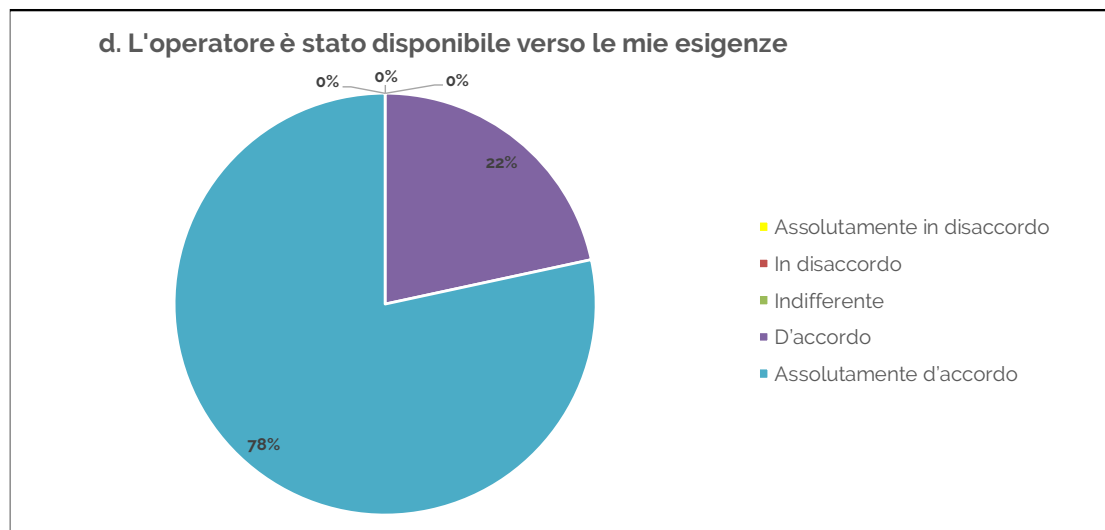
c. Le informazioni ricevute sono state chiare

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	0	20	54	0	0








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

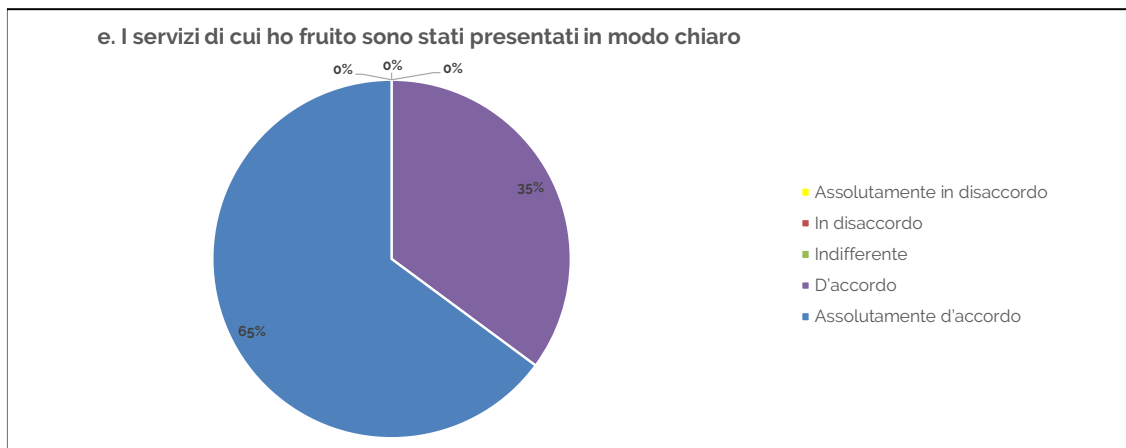
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	0	16	58	0	0








Servizi offerti

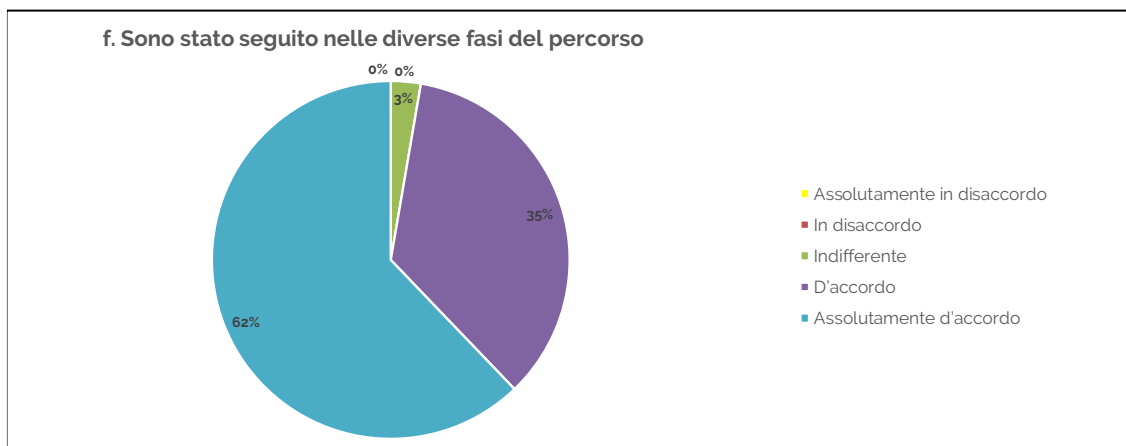
e. I servizi di cui ho fruito sono stati presentati in modo chiaro

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	0	26	48	0	0








f. Sono stato seguito nelle diverse fasi del percorso

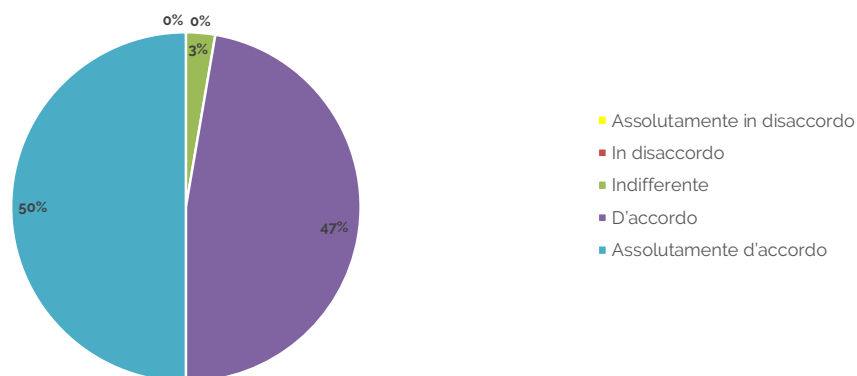
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	2	26	46	0	0








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

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	2	35	37	0	0

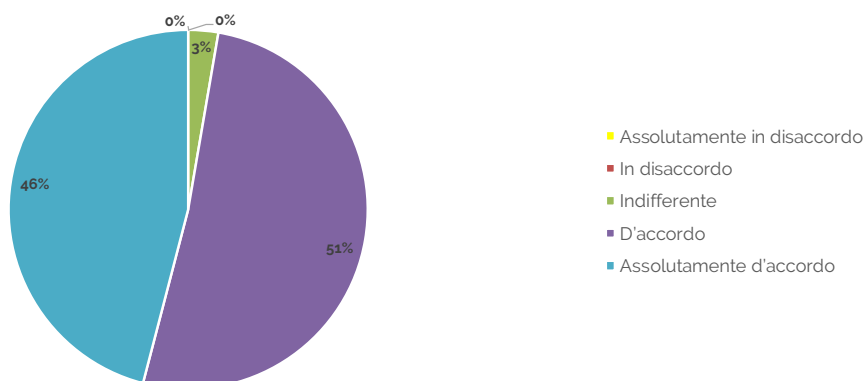
g. Il percorso affrontato ha migliorato la mia conoscenza del mercato del lavoro








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

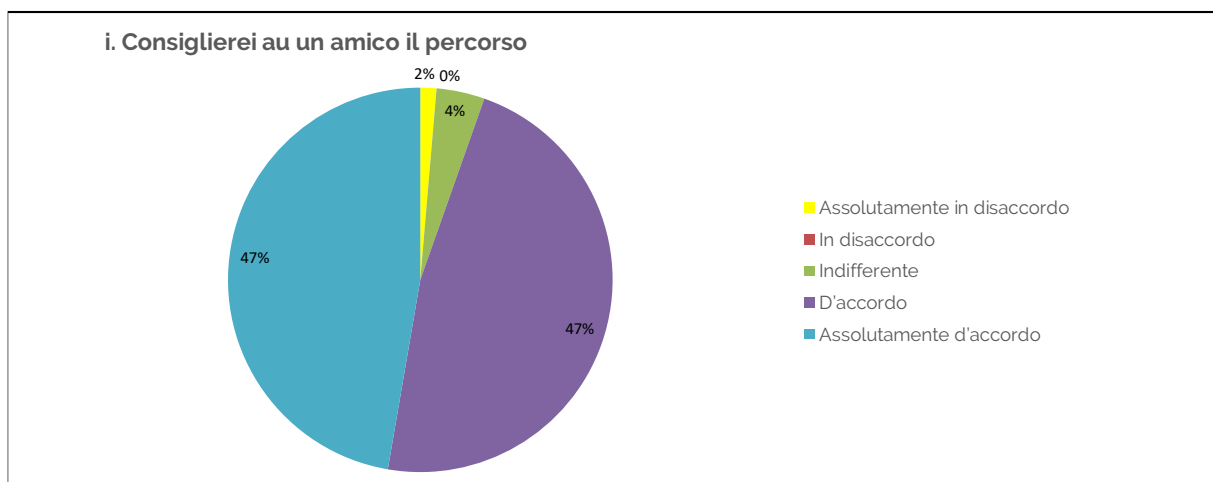
							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	2	38	34	0	0

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








i. Consiglierei ad un amico il percorso

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Assolutamente in disaccordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Assolutamente d'accordo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	1	0	3	35	35	0	0



Giudizio complessivo sui servizi fruiti

l. Giudizio complessivo

							
GRADO DI SODDISFAZIONE	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Non applicabile	Non rilevato
VALORE NUMERICO ASSEGNATO	1	2	3	4	5	NA	NR
N. DI RILEVAZIONI	0	0	0	37	37	0	0

