

FAQ - Indagine campionaria sul profilo degli utenti e la *customer satisfaction* dei centri pubblici per l'impiego

- Parte generale

Ho ricevuto una lettera/mail che mi chiede di partecipare all'indagine rispondendo a delle domande. Perché è arrivata proprio a me?

Il Suo nome è stato estratto in modo casuale dalle liste di persone che nel 2016 si sono recate presso un centro per l'impiego e hanno sottoscritto o rinnovato una Dichiarazione immediata disponibilità al lavoro.

Ho ricevuto una lettera/mail che mi chiede di partecipare all'indagine rispondendo a delle domande. Prima di rispondere come posso avere informazioni più precise?

Può chiamare il numero verde gratuito **800422522** dal lunedì al sabato, dalle 9:00 alle 21:00 oppure scrivere una mail all'indirizzo indaginecentriperimpiego@swg.it.

Perché, se l'indagine è a titolarità dell'ANPAL, mi ha scritto la società SWG?

Perché l'ANPAL ha assegnato il compito di realizzare le interviste alla società SWG Spa. Gli operatori di questa società sono dunque autorizzati a contattare le persone da intervistare.

Chi viene a conoscenza delle risposte che ho fornito?

Nessuno. Le risposte che Lei fornisce vengono utilizzate solo in forma anonima e aggregata, cioè insieme a quelle di tutte le altre persone che come Lei sono state intervistate, ed esclusivamente per fini statistici e di ricerca.

Ho ricevuto una lettera/mail che mi chiede di partecipare all'indagine rispondendo a delle domande. È un obbligo partecipare?

No, non c'è nessun obbligo da parte Sua. Se però lei accetta di partecipare all'indagine, fornisce gli elementi utili per migliorare i servizi erogati dai centri per l'impiego.

- Interviste telefoniche

Ho ricevuto una lettera che mi comunica che sarò contattato da un intervistatore. Di cosa si tratta esattamente?

Si tratta di un'indagine molto importante finalizzata a migliorare il funzionamento dei centri per l'impiego e i loro servizi. L'intervistatore farà dunque alcune domande per conoscere la Sua opinione in merito.

Ho ricevuto la lettera che mi dice che sarò contattato da un intervistatore. Che tipo di domande mi verranno fatte?

Le verranno richieste informazioni sull'esperienza con i servizi pubblici per il lavoro e la sua valutazione sui servizi ricevuti; sull'istruzione e la formazione professionale; sulla condizione lavorativa; sulla composizione familiare; sulla percezione, gli atteggiamenti e l'uso del tempo libero. Può vedere lo schema del questionario cliccando [qui](#).

È possibile fissare un appuntamento per fare l'intervista telefonica in un orario per me comodo?

Sì. Può chiamare il numero verde (gratuito) **800422522** dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 21 e concordare un giorno e un orario di Suo gradimento.

- Compilazione online

Ho ricevuto una lettera che mi chiede di compilare un questionario. Di cosa si tratta esattamente?

Si tratta di un'indagine molto importante finalizzata a migliorare il funzionamento dei centri per l'impiego e i servizi erogati. L'intervistatore farà dunque alcune domande per conoscere la Sua opinione in merito.

Ho ricevuto una lettera che mi chiede di compilare un questionario. Che tipo di domande mi verranno fatte?

Le verranno richieste informazioni sull'esperienza con i servizi pubblici per il lavoro e sulla valutazione dei servizi ricevuti; sull'istruzione e la formazione professionale; sulla condizione lavorativa; sulla composizione familiare; sulla percezione, gli atteggiamenti e l'uso del tempo libero. Può vedere lo schema del questionario cliccando [qui](#)

Ho un problema tecnico con la compilazione on-line del questionario. Chi posso chiamare?

Può chiamare il numero verde (gratuito) **800422522** dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 21 e richiedere l'assistenza necessaria per la compilazione del questionario.

Non ho il computer e quindi non posso compilare il questionario on-line. Cosa devo fare?

Può chiamare il numero verde (gratuito) **800422522** dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 21 e concordare un giorno e un orario di Suo gradimento per fare l'intervista telefonicamente.

Ci sono alcune domande del questionario che non mi sono chiare. A chi posso chiedere assistenza?

Può chiamare il numero verde (gratuito) **800422522** dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 21 e richiedere l'assistenza necessaria per la compilazione del questionario.

Posso interrompere la compilazione del questionario e riprendere in un altro momento?

Sì. Ogni volta che chiude il collegamento vengono registrate le risposte che ha già fornito. Potrà riprendere la compilazione in un altro momento.

Ho sbagliato a rispondere a una domanda. Posso tornare indietro per correggere?

Sì, ma in alcuni casi potrebbe comparire l'indicazione che tornando indietro verranno cancellate alcune delle risposte già fornite. Questo dipende dal punto del questionario in cui si trova. Può ovviamente chiedere assistenza al numero verde (gratuito) **800422522** dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 21.

Chi viene a conoscenza delle risposte che ho fornito?

Nessuno. Le risposte che Lei fornisce vengono utilizzate solo in forma aggregata, cioè insieme a quelle di tutte le altre persone che come Lei sono state intervistate, ed esclusivamente per fini statistici e di ricerca.

Ci sono domande a cui non voglio rispondere. Come posso fare?

Per procedere nella compilazione del questionario è necessario rispondere a tutte le domande, altrimenti il sistema non permette di andare avanti. Può chiedere assistenza al numero verde (gratuito) **800422522** dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 21.