



## Customer satisfaction degli utenti delle politiche attive del lavoro – 2019 Carta dei servizi

L'indagine sulla Customer satisfaction degli utenti delle politiche attive del lavoro è finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione delle persone che hanno avuto un'esperienza di servizio con i Centri per l'impiego, ad es. per la ricerca di un lavoro, per il rilascio della dichiarazione di immediata disponibilità (Did), per l'adesione a Garanzia Giovani, Assegno di ricollocazione o, in generale, per essere indirizzati verso misure di politica attiva del lavoro (corsi di formazione, tirocini, etc.).

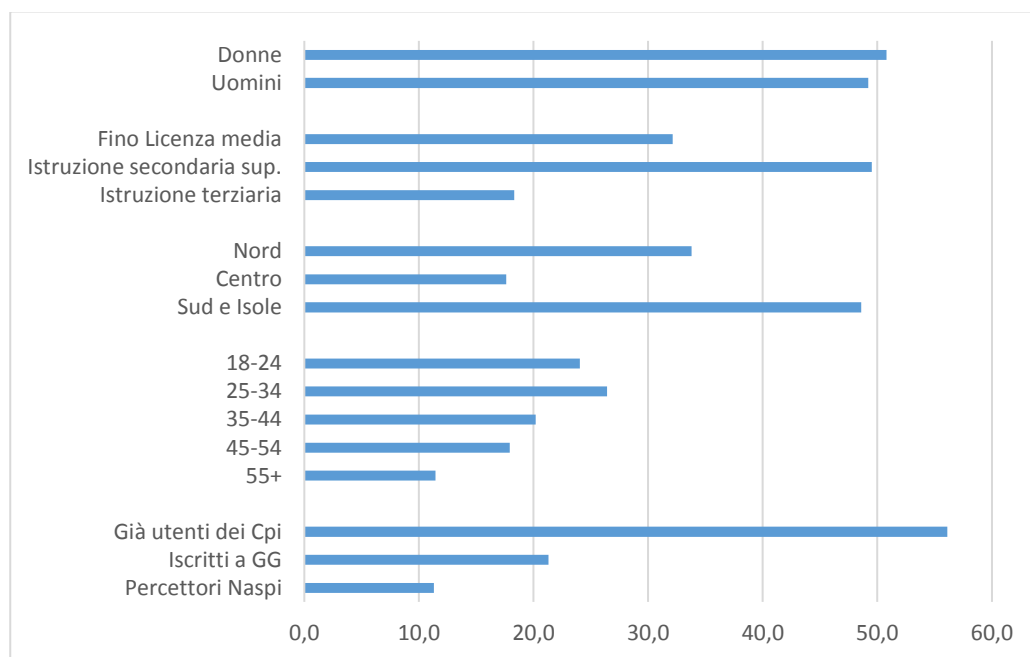
L'indagine costituisce uno degli strumenti più rilevanti per migliorare i servizi offerti dai Centri per l'impiego e rispondere alle richieste conoscitive espresse dalle utenze. Allo stesso tempo, consente di trasmettere informazioni alla Commissione europea, impegnata a comparare a livello internazionale la soddisfazione dei cittadini sulle azioni di accompagnamento al lavoro.

È realizzata da ANPAL che ne ha la responsabilità tecnico-scientifica in tutte le sue fasi e rientra nel Programma statistico nazionale (codice ANP-00006), il documento normativo che stabilisce le rilevazioni statistiche necessarie al Paese.

L'indagine coinvolge un campione di utenti (di età compresa tra i 18 e i 65 anni) il cui nominativo compare negli elenchi dei Centri per l'impiego tra coloro che hanno rilasciato una Did o tra gli utenti di Garanzia Giovani, Assegno di ricollocazione, Sostegno all'inclusione attiva (Sia) o altra politica attiva.

La rilevazione dura 8 settimane e si è svolta tra maggio e luglio 2019.

### Principali caratteristiche degli utenti dei Centri per l'impiego, 2019



Fonte: Anpal, Indagine Customer satisfaction utenti delle politiche attive del lavoro, 2019