



## Customer satisfaction degli utenti della Rete italiana EURES – 2019 Carta dei servizi

L'indagine sulla customer satisfaction degli utenti della Rete italiana EURES (EUROpean Employment Services) è tesa a rilevare il grado di soddisfazione delle persone, italiane e straniere, che sono venute in contatto con i servizi erogati dalla rete di membri e partner EURES in Italia. Questi ultimi possono riguardare semplici informazioni sulla Rete e portale EURES, servizi di incrocio domanda offerta di lavoro, ricerca di lavoro, informazioni sulle condizioni di vita e lavoro in un altro paese europeo, informazioni sui diritti di previdenza sociale in Europa, supporto nella stesura del CV ed aiuto nel contattare un datore di lavoro.

L'indagine è stata lanciata nel dicembre 2019 e si basa su un questionario Lime Survey che rileva le modalità attraverso cui si è entrati in contatto con i consulenti EURES, la frequenza con cui ci si è rivolti e la soddisfazione complessiva per i servizi ricevuti.

L'indagine è gestita dalla Divisione V – Ufficio di Coordinamento Nazionale EURES ed è realizzata nell'ambito del sistema di rilevazione delle attività svolte dalla Rete (PMS – Performance Measurement System) previsto dal Regolamento UE EURES (REG n. 589/2016). Annualmente gli esiti della rilevazione vengono riferiti all'Ufficio di coordinamento europeo EURES.

Essa rappresenta uno strumento fondamentale per rilevare eventuali necessità di intervento sulle attività svolte dalla Rete EURES e permette di fornire utili informazioni alla Commissione Europea per la redazione dei Rapporti sulle attività EURES.

L'indagine è accessibile attraverso questo link <http://sondaggi.anpal.gov.it/index.php/546314?lang=it>, e gli utenti ricevono il link a seguito del contatto con un consulente EURES direttamente via mail o ad esempio al termine di eventi organizzati dalla Rete.

La rilevazione non prevede una data di chiusura.

Dati 2019

Nel 2019 52 lavoratori italiani e 6 datori di lavoro hanno compilato la customer satisfaction.

Dei datori di lavoro 4 sono molto soddisfatti mentre 2 si dichiarano insoddisfatti. Il contatto con lo staff EURES è avvenuto tramite scambio di email, per la pubblicazione di annunci sul portale e la preselezione di personale.

I lavoratori sono entrati in contatto occasionalmente con la Rete EURES principalmente attraverso i Centri per l'Impiego, seguiti da contatti informali e da contatti diretti con consulente EURES.

Tra i 52 lavoratori i servizi vengono giudicati molto soddisfacenti o soddisfacenti nella maggioranza dei casi. In 4 casi vengono espressi giudizi insoddisfacenti. Il giudizio più alto viene riservato alle informazioni ricevute sulle iniziative di mobilità in Europa, seguito dal servizio di ricerca di lavoro e dalle informazioni sui diritti di previdenza sociale in Europa.