**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.

Tali servizi possono riguardare semplici informazioni sulla Rete e sul 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.

La prima indagine è stata lanciata nel dicembre 2019. La rilevazione si basa su un questionario on line che rileva le modalità attraverso cui si è entrati in contatto con i consulenti EURES, la frequenza di tali contatti e la soddisfazione complessiva per i servizi ricevuti.

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 gestita dalla Divisione V – Ufficio di Coordinamento Nazionale EURES ed è realizzata nell’ambito del sistema di rilevazione delle attività svolte dalla Rete (PMS – Perfomance Measurement System) previsto dal Regolamento UE EURES (REG n. 589/2016).

Annualmente gli esiti della rilevazione vengono trasmessi all’Ufficio di coordinamento europeo EURES.

L’indagine è accessibile attraverso il link
<http://sondaggi.anpal.gov.it/index.php/546314?lang=it> che gli utenti ricevono 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.

**ESITI**

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 un 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.

**Customer satisfaction degli utenti della Rete italiana EURES – 2020**

**Carta dei servizi**

Nel 2020 è proseguita l’indagine sulla customer satisfaction degli utenti dei servizi offerti dalla Rete EURES italiana.

L’indagine 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.

Tali servizi 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 si basa su un questionario on line 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.

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 gestita dalla Divisione V – Ufficio di Coordinamento Nazionale EURES ed è realizzata nell’ambito del sistema di rilevazione delle attività svolte dalla Rete (PMS – Perfomance Measurement System) previsto dal Regolamento UE EURES (REG n. 589/2016).

Annualmente gli esiti della rilevazione vengono trasmessi all’Ufficio di coordinamento europeo EURES.

L’indagine è accessibile attraverso il link
<http://sondaggi.anpal.gov.it/index.php/546314?lang=it> che gli utenti ricevono 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.

**ESITI**

I 10 datori di lavoro che hanno partecipato alla survey si sono rivolti ai servizi EURES, primariamente attraverso il contatto telefonico, per preselezione ed assunzione di personale e tutti hanno espresso giudizio di soddisfazione sull’assistenza ricevuta.

I 126 lavoratori, d’altra parte, sono venuti a conoscenza della Rete EURES principalmente tramite i Centri per l’Impiego e tramite internet. Si suddividono tra chi dichiara di essersi rivolto una volta sola e chi occasionalmente ai servizi EURES, per la metà in ricerca di lavoro e gli altri richiedenti informazioni sulle iniziative di mobilità in Europa.

La gran parte dei lavoratori si è dichiarata soddisfatta, soprattutto per il supporto ricevuto per la ricerca di lavoro, seguito da informazioni di carattere generale su EURES. In 32 hanno espresso un giudizio insoddisfacente o indifferente.