



## **Customer satisfaction degli utenti della Rete italiana EURES – 2020 Carta dei servizi**

Nel 2020 è proseguita l'indagine sulla customer satisfaction degli utenti EURES avviata nel 2019.

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 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 2020**

Nel 2020 hanno preso parte all'indagine 136 persone, di cui 10 datori di lavoro.

I datori di lavoro 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 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.

25 hanno espresso giudizio insoddisfacente o indifferente di cui 6 molto insoddisfacente. I restanti si sono dichiarati soddisfatti. Tra i servizi con maggior tasso di soddisfazione la ricerca di lavoro seguita dalle informazioni di carattere generale su EURES.

Nel 2020 vi è stata la partecipazione anche di persone straniere.

10 datori di lavoro stranieri, venuti a conoscenza di EURES informalmente attraverso colleghi e che hanno avuto principalmente scambio di email con lo staff EURES. Si sono rivolti per pubblicare offerte di lavoro sul portale europeo e tutti si sono dichiarati soddisfatti o molto soddisfatti dei servizi ricevuti.

Hanno partecipato anche 27 lavoratori stranieri che principalmente sono venuti a conoscenza di EURES attraverso internet e i canali social, soprattutto per la ricerca di lavoro. La maggioranza dei lavoratori si è dichiarata molto soddisfatta dei servizi ricevuti dallo staff EURES.