



## Customer satisfaction degli utenti della Rete italiana EURES – 2022 Carta dei servizi

Nel 2022 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 presso ELA, l'Autorità europea per il lavoro.

L'indagine rappresenta uno strumento fondamentale per rilevare eventuali necessità di intervento sulle attività svolte dalla Rete italiana 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?la\\_\\_ng=it](http://sondaggi.anpal.gov.it/index.php/546314?la__ng=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 2022

64 persone hanno avviato la compilazione del questionario, tuttavia solo 2 imprenditori e 29 lavoratori lo hanno completato.

Le principali domande poste sono:

- In che modo gli utenti entrano in contatto con EURES e la frequenza con cui hanno raggiunto il personale EURES

- utenti del canale/medio utilizzati per contattare il servizio
- livello di soddisfazione per l'assistenza ricevuta
- tipo di servizio e assistenza ricevuta
- livello generale di soddisfazione per i servizi EURES

Entrambi i datori di lavoro hanno espresso un grado di apprezzamento 3 su una scala che va da 1 a 5. Si sono entrambi espressi con soddisfazione per i servizi ricevuti, quali la preselezione del personale. In un caso vi è stata l'assunzione di personale.

Tra i 29 lavoratori o persone in cerca di lavoro che hanno compilato il questionario, la maggior parte di loro è entrata in contatto con EURES tramite Internet e in secondo luogo tramite gli uffici dei CPI. La fascia 15-34 anni è la più rappresentata, con alcuni casi di utenti over 50. Hanno utilizzato i servizi EURES solo una volta principalmente per la ricerca di lavoro o di un tirocinio (tra le altre possibilità vi sono l'aiuto nel contattare un datore di lavoro, le informazioni di carattere generale su EURES, informazioni sui progetti ed iniziative di mobilità, sulle condizioni di vita e di lavoro in UE, ed il supporto nella stesura del CV.) La maggior parte di questi utenti hanno espresso soddisfazione per i servizi ricevuti, con una media di 4 (abbastanza soddisfatti) in una scala da 1 a 5.