



PROVINCIA
Barletta – Andria – Trani
Politiche del Lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gentile utente,

la Provincia Barletta Andria Trani sta conducendo un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego/uffici provinciali.

Le chiediamo pertanto di compilare il presente questionario per consentirci di conoscere la sua opinione.

Le informazioni fornite verranno trattate esclusivamente in forma aggregata e anonima ai sensi del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Grazie per la disponibilità.

Luogo e data di compilazione _____

1. Per quale motivo si è recato al Centro per l'Impiego/uffici provinciali in data odierna?

Richiesta di informazioni di carattere generale

Adempimenti amministrativi (DDL, iscrizione mobilità, iscrizione L.68, art.16, autorizzazione corsi, ecc.)

Consulenza e orientamento

Ricerca del lavoro

Consultazione di offerte e/o altri materiali

Formazione Professionale

Vertenze collettive

Altro _____

2. Pensando al servizio di cui ha usufruito, che giudizio da sui seguenti aspetti?

A. QUALITA' DELLE RELAZIONI

Qualità dell'accoglienza

Chiarezza del linguaggio utilizzato

Cortesìa e disponibilità

molto scarso	scarso	sufficiente	buono	ottimo

B. QUALITA' DEL SERVIZIO

Competenza e professionalità

Chiarezza e completezza delle informazioni

Adeguatezza dei tempi di attesa e di risposta

Comprensibilità e chiarezza dei moduli

molto scarso	scarso	sufficiente	buono	ottimo

C. QUALITA' DELLE STRUTTURE

Facilità di accesso nelle strutture

Adeguatezza degli spazi nel rispetto della privacy

Confort degli ambienti (pulizia, illuminazione, ecc.)

Orari di apertura

molto scarso	scarso	sufficiente	buono	ottimo

3. Esprima una valutazione complessiva sul servizio di cui ha usufruito

molto scarso	scarso	sufficiente	buono	ottimo

4. Cosa proporrebbe per migliorare il servizio?

Ampliare l'orario di apertura

Ridurre i tempi di attesa

Sbrigare le pratiche a distanza (es. via internet)

Semplificare la modulistica

Migliorare la qualità degli ambienti

Migliorare la segnaletica interna

Incontrare personale più cortese/disponibile

Incontrare personale più competente

Ampliare la gamma dei servizi offerti: _____

Altro: _____

5. Con quale frequenza le capita di utilizzare il servizio? Prima volta 2/3 volte a settimana 1 volta a settimana 2/3 volte al mese 1 volta al mese 2/3 volte all'anno 1 volta all'anno Meno di una volta all'anno**6. Se in passato ha già usufruito di questo servizio ritiene che dall'ultima volta sia complessivamente:**

migliorato	rimasto uguale	peggiorato

7. Dati informativi utente**Sesso:**

- Maschio
 Femmina

Età:

- 16-17
 18-24
 25-34
 35-44
 45-54
 55-64
 Over 65

Tipologia di utente:

- Lavoratore dipendente
 Lavoratore autonomo
 Disoccupato
 Inoccupato (in cerca di primo impiego)
 Studente
 Pensionato

Titolo di studio posseduto:

- Nessun titolo
 Licenza elementare
 Licenza media
 Attestato
 Diploma
 Laurea breve
 Laurea
 Altro _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE