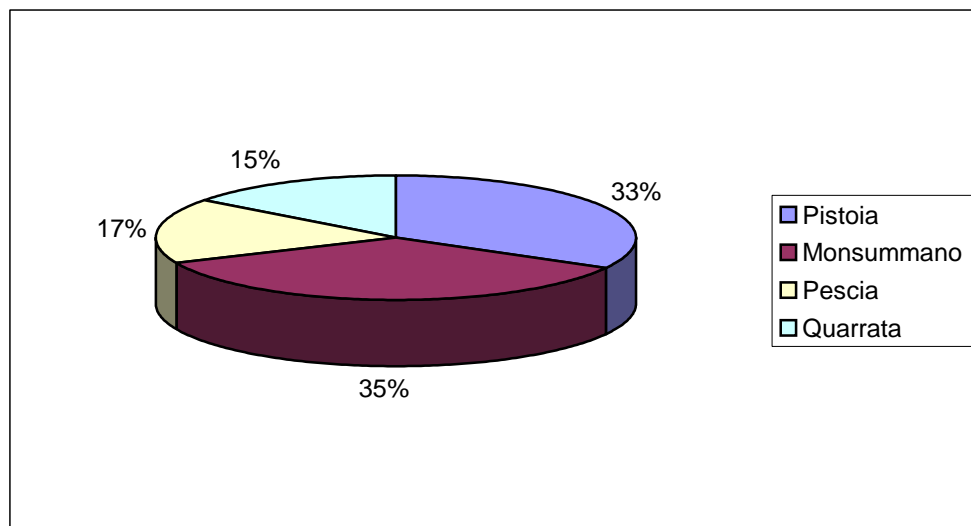


Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

	<u>Centro impiego</u>
Pistoia	69
Monsummano	74
Pescia	35
Quarrata	31
<i>totale</i>	<i>209</i>
<i>Nel 2012</i>	<i>261</i>
<i>Nel 2013</i>	<i>96</i>
<i>Nel 2015</i>	<i>248</i>



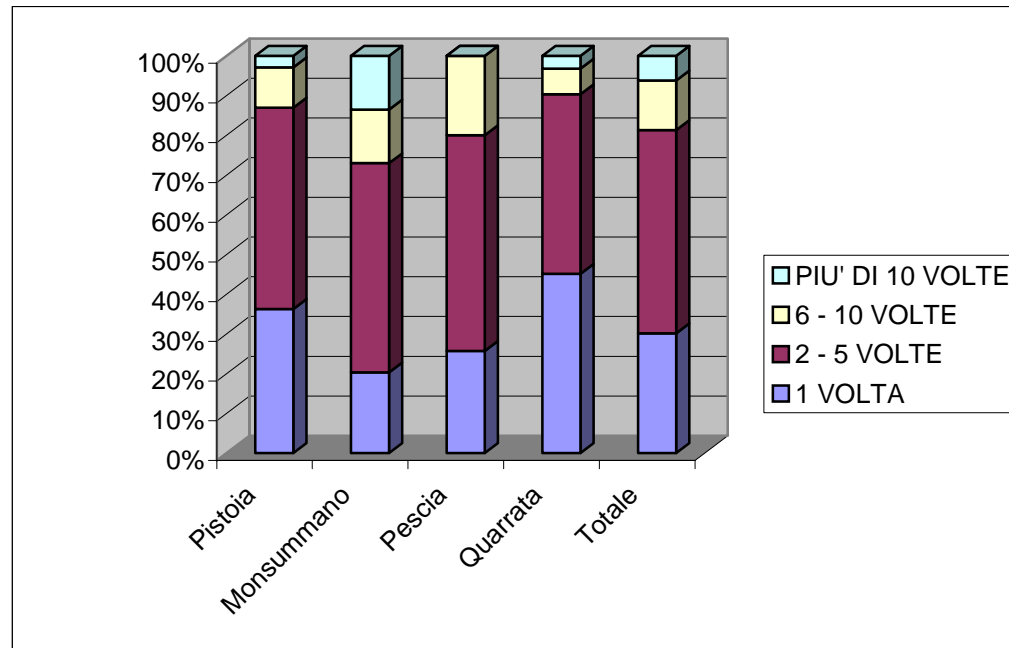
Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Quante volte nell'ultimo anno e' venuto in questo centro impiego?

	Pistoia	Monsummano	Pescia	Quarrata	Totale
1 VOLTA	25	15	9	14	63
2 - 5 VOLTE	35	39	19	14	107
6 - 10 VOLTE	7	10	7	2	26
PIU' DI 10 VOLTE	2	10	0	1	13
<i>Totali</i>	<i>69</i>	<i>74</i>	<i>35</i>	<i>31</i>	<i>209</i>

2016	2015	2013	2012
30%	35%	46%	33%
51%	48%	43%	51%
12%	14%	5%	10%
6%	4%	6%	7%

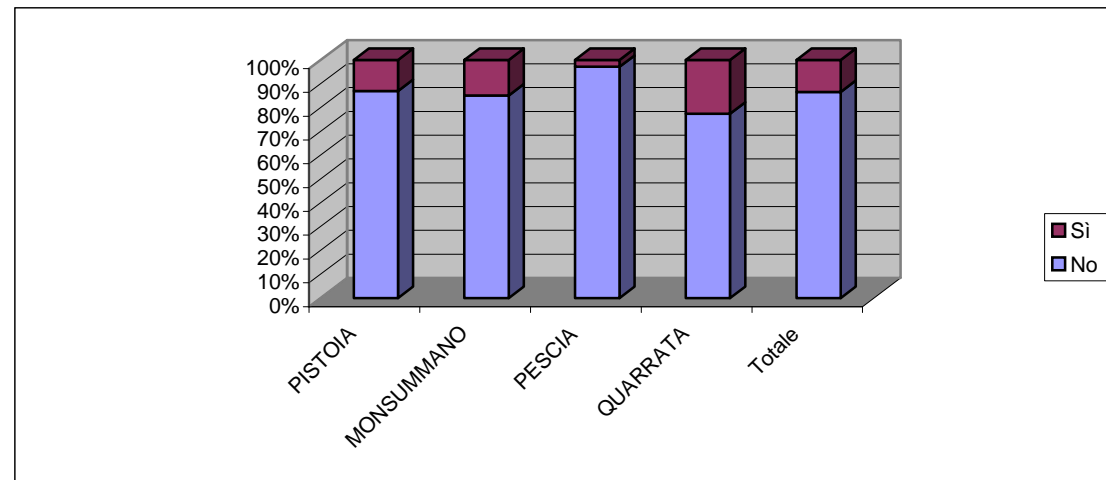


Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Ha frequentato nell'ultimo anno anche altri centri impiego della provincia di pistoia, oltre a questo?

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
No	60	63	34	24	181	87%	87%	95%	87%
Sì	9	11	1	7	28	13%	13%	5%	13%
<i>Totali</i>	69	74	35	31	209				



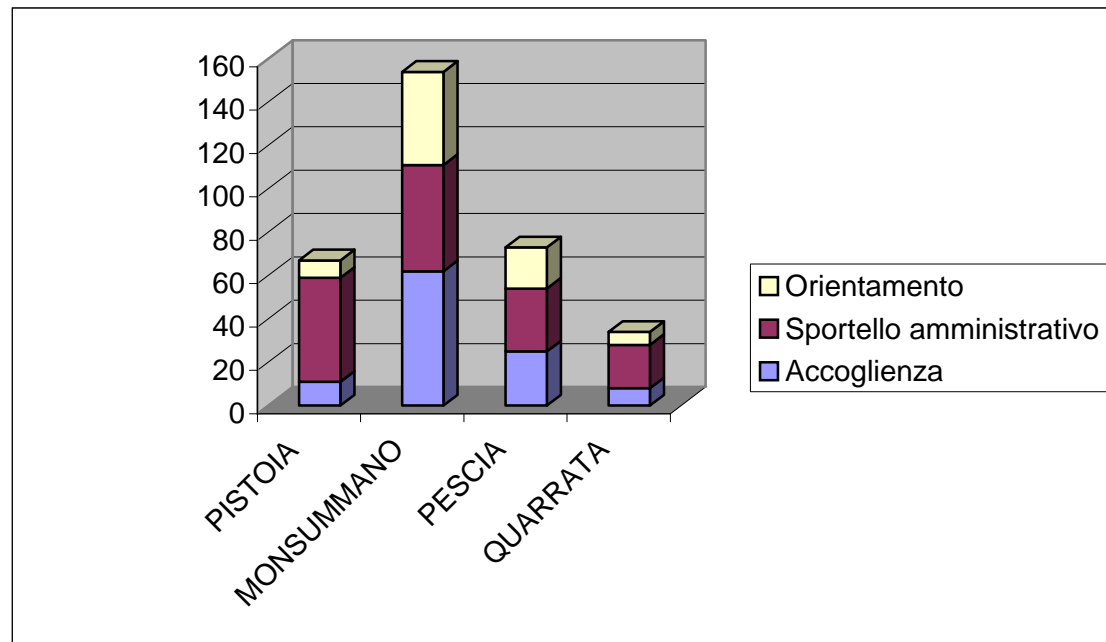
Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Di quali servizi ha usufruito?

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale
Accoglienza	11	62	25	8	106
Sportello amministrati	48	49	29	20	146
Orientamento	8	43	19	6	76
<i>Totali</i>	<i>67</i>	<i>154</i>	<i>73</i>	<i>34</i>	<i>328</i>

	2016	2015	2013	2012
	32%	18%	26%	19%
	45%	53%	65%	66%
	23%	29%	8%	15%



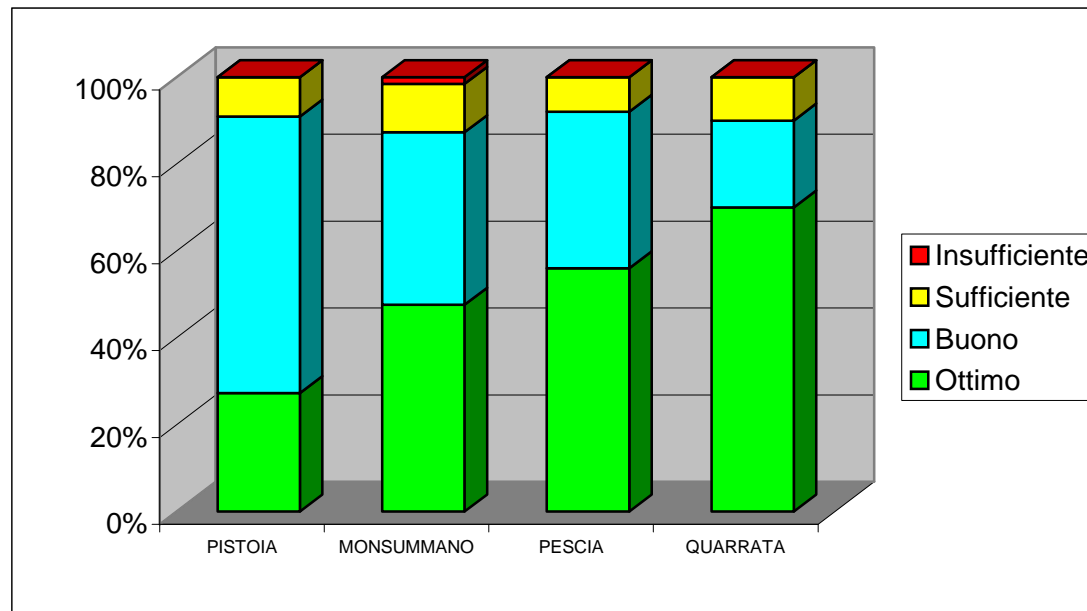
Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

La disponibilit  e la cortesia del personale del servizio accoglienza e prima informazione

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	3	30	14	7	54	50%	67%	36%	55%
Buono	7	25	9	2	43	39%	25%	54%	40%
Sufficiente	1	7	2	1	11	10%	8%	11%	3%
Insufficiente	0	1	0	0	1	1%	0%	0%	2%
<i>Totali</i>	11	63	25	10	109				



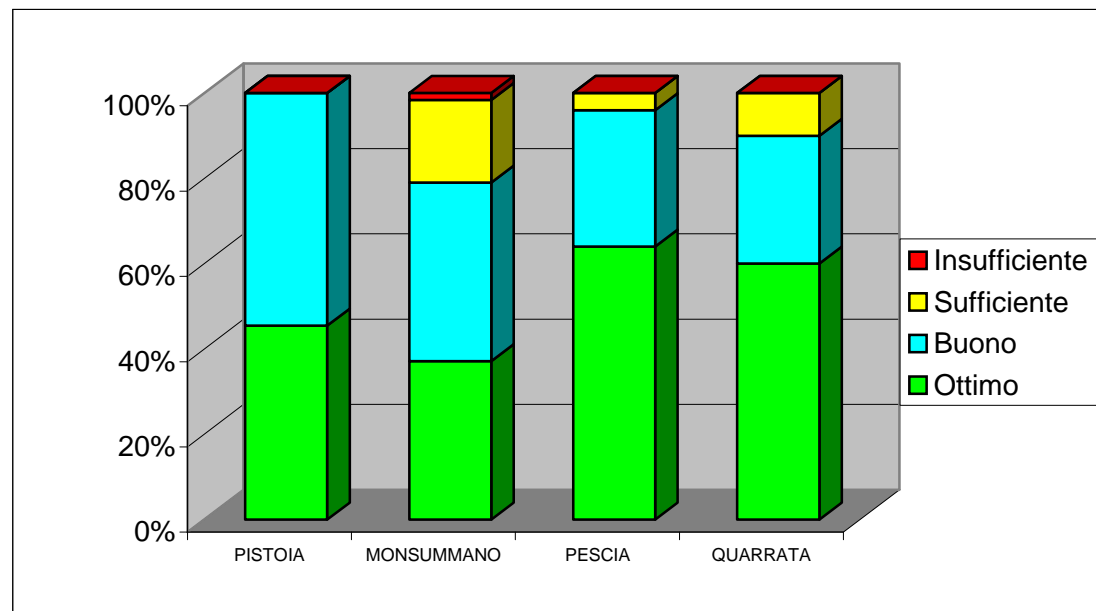
Commenti negativi:
Superficialit  nel fornire informazioni

Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

La chiarezza delle informazioni fornite dal personale del servizio accoglienza e prima informazione

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	5	23	16	6	50	46%	67%	36%	55%
Buono	6	26	8	3	43	39%	25%	54%	40%
Sufficiente	0	12	1	1	14	13%	8%	11%	3%
Insufficiente	0	1	0	0	1	1%	0%	0%	2%
Totali	11	62	25	10	108				



Commenti negativi:
risposte vaghe (non si sa, vediamo...)

Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

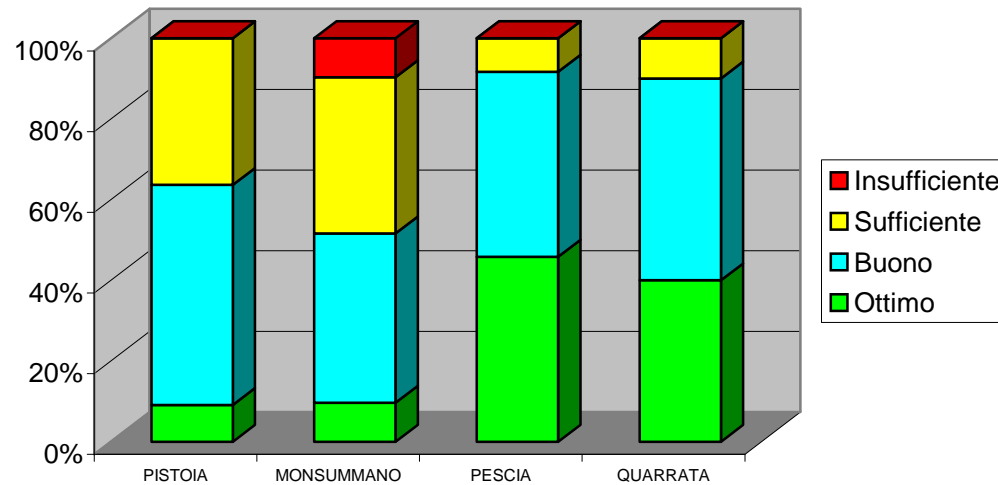
Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Il tempo di attesa prima di essere ricevuti dal servizio accoglienza e prima informazione

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	1	6	11	4	22	20%	36%	37%	25%
Buono	6	26	11	5	48	44%	54%	43%	33%
Sufficiente	4	24	2	1	31	28%	10%	13%	35%
Insufficiente	0	6	0	0	6	6%	0%	7%	7%

Obiettivo mancato (64% invece di 75% per la somma dei giudizi "buono" e "ottimo"), evidente calo rispetto al 2013 e 2015. Stiamo tornando ai livelli del 2012

Commenti negativi:
attesa sempre superiore alle 2h
attese lunghissime
ho atteso oltre 1 ora
tempi troppo lunghi di attesa



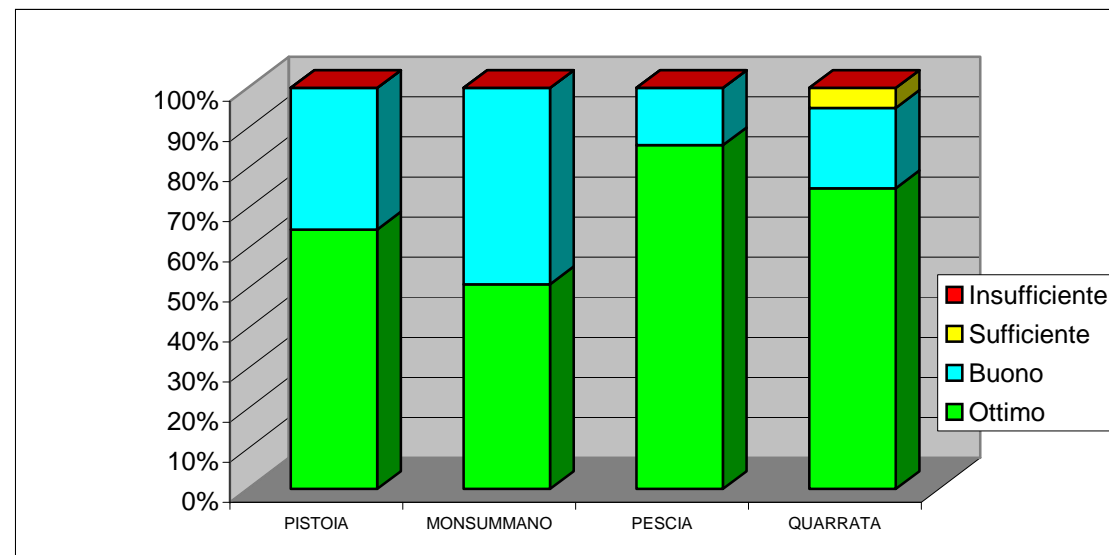
Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

SPORTELLO AMMINISTRATIVO

La disponibilita' e la cortesia del personale dello sportello amministrativo

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	33	25	24	15	97	66%	67%	51%	70%
Buono	18	24	4	4	50	34%	31%	37%	28%
Sufficiente	0	0	0	1	1	1%	2%	10%	3%
Insufficiente	0	0	0	0	0	0%	0%	3%	0%
<i>Totali</i>	<i>51</i>	<i>49</i>	<i>28</i>	<i>20</i>	<i>148</i>				

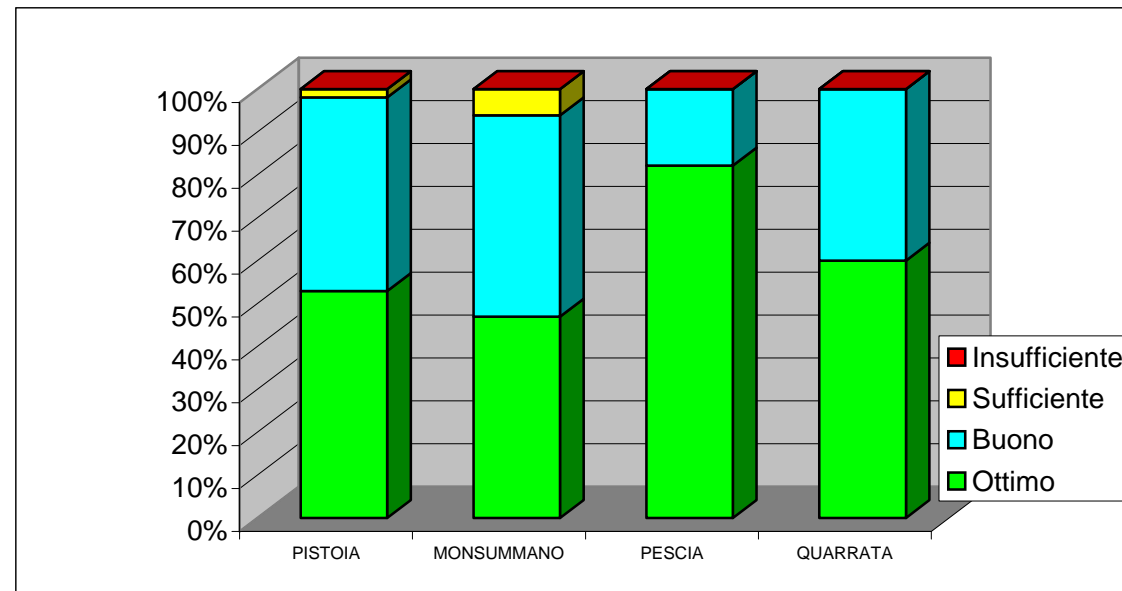


Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

La chiarezza delle informazioni fornite dal personale dello sportello amministrativo

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	27	23	23	12	85	57%	63%	49%	55%
Buono	23	23	5	8	59	40%	34%	44%	39%
Sufficiente	1	3	0	0	4	3%	3%	4%	6%
Insufficiente	0	0	0	0	0	0%	0%	3%	0%



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

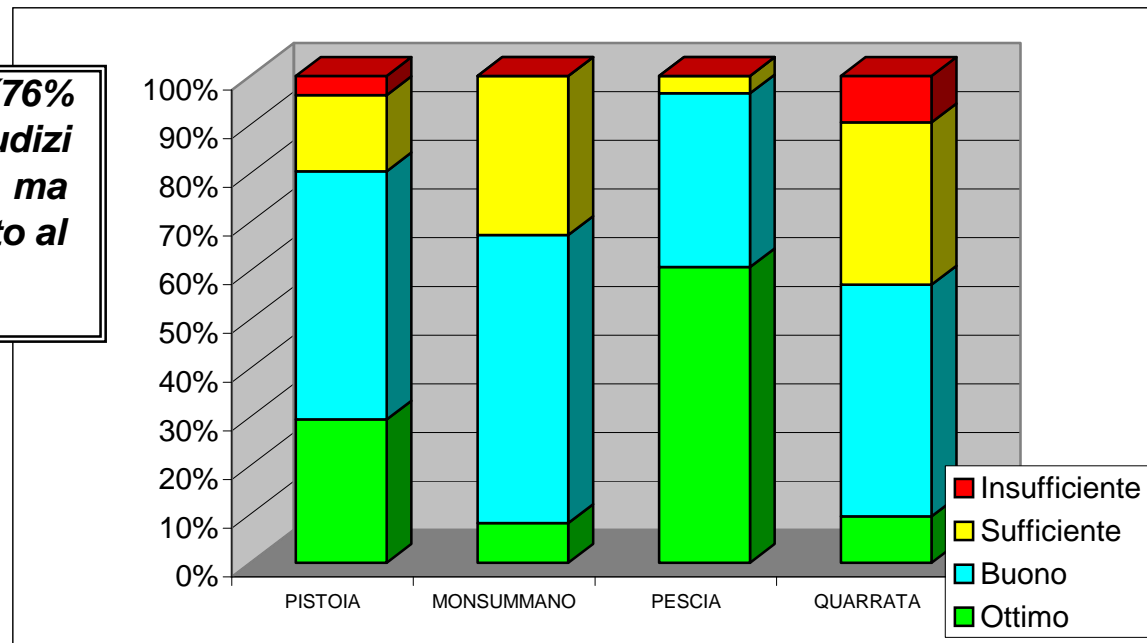
Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Il tempo di attesa prima di essere ricevuti dal personale dello sportello amministrativo

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	15	4	17	2	38	26%	41%	34%	21%
Buono	26	29	10	10	75	51%	50%	45%	38%
Sufficiente	8	16	1	7	32	22%	8%	14%	31%
Insufficiente	2	0	0	2	4	3%	0%	7%	9%

Obiettivo raggiunto (76% per la somma dei giudizi "buono" e "ottimo"), ma evidente calo rispetto al 2015

*Commenti negativi:
attesa troppo lunga
Ha aspettato troppo tempo
ho aspettato due ore*



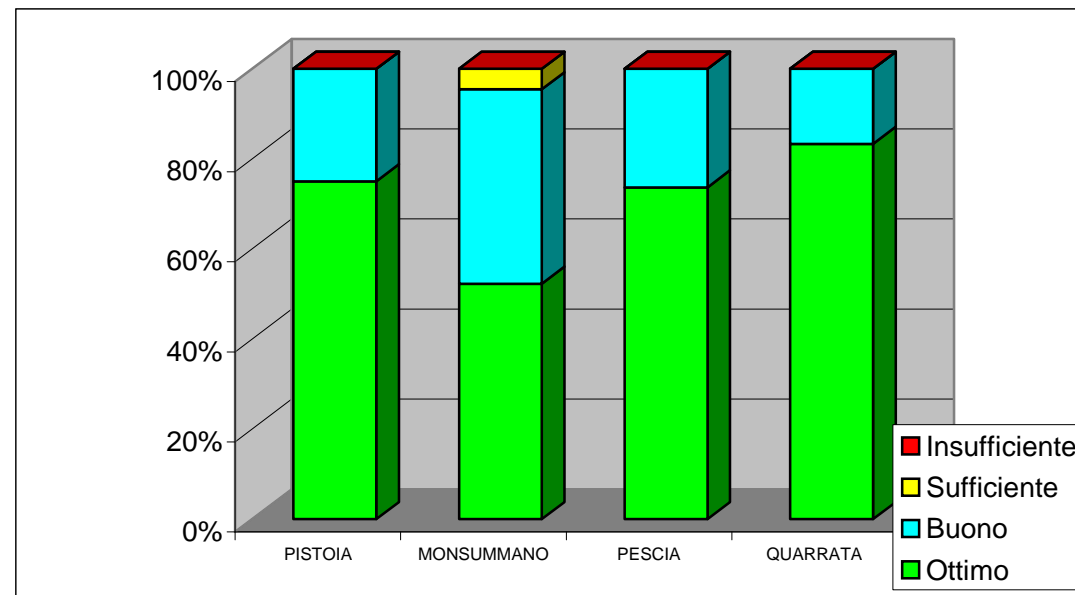
Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

ORIENTAMENTO

La disponibilita' e la cortesia del personale del servizio orientamento

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	6	23	14	5	48	62%	67%	44%	66%
Buono	2	19	5	1	27	35%	29%	44%	25%
Sufficiente	0	2	0	0	2	3%	4%	0%	9%
Insufficiente	0	0	0	0	0	0%	0%	11%	0%
	8	44	19	6	77				

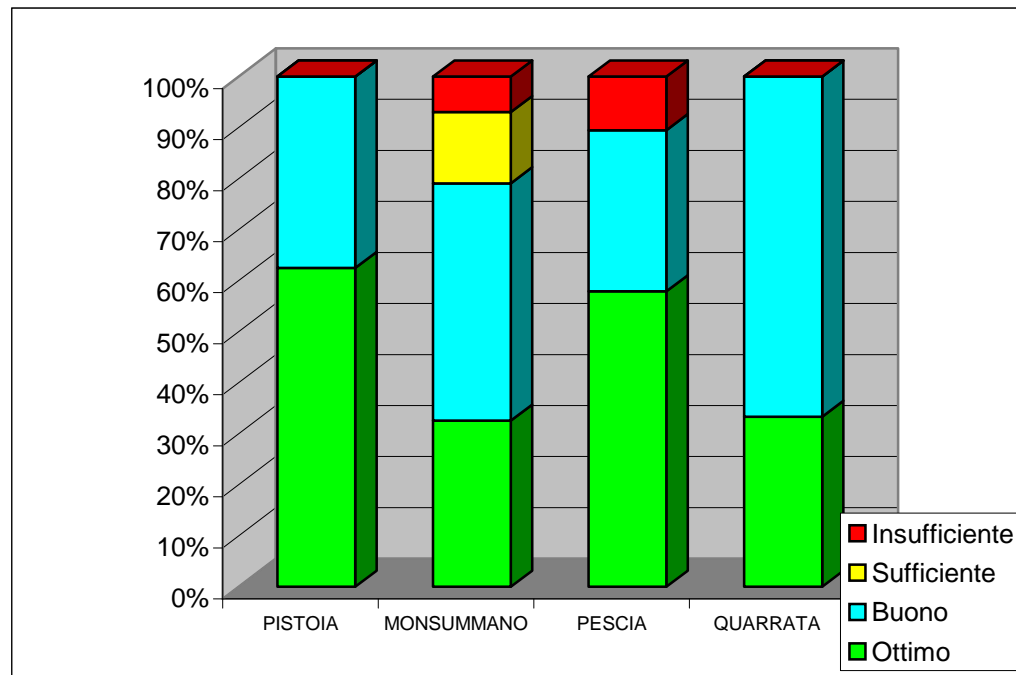


Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Il contributo fornito dal personale del servizio orientamento

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	5	14	11	2	32	42%	51%	44%	50%
Buono	3	20	6	4	33	43%	45%	33%	30%
Sufficiente	0	6	0	0	6	8%	5%	11%	18%
Insufficiente	0	3	2	0	5	6%	0%	11%	2%



Commenti negativi:

mancato confronto
non è servito a niente per la ricerca di lavoro
non ha trovato lavoro
non va il sistema per la ricerca lavoro
perchè non mi ha trovato lavoro

Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

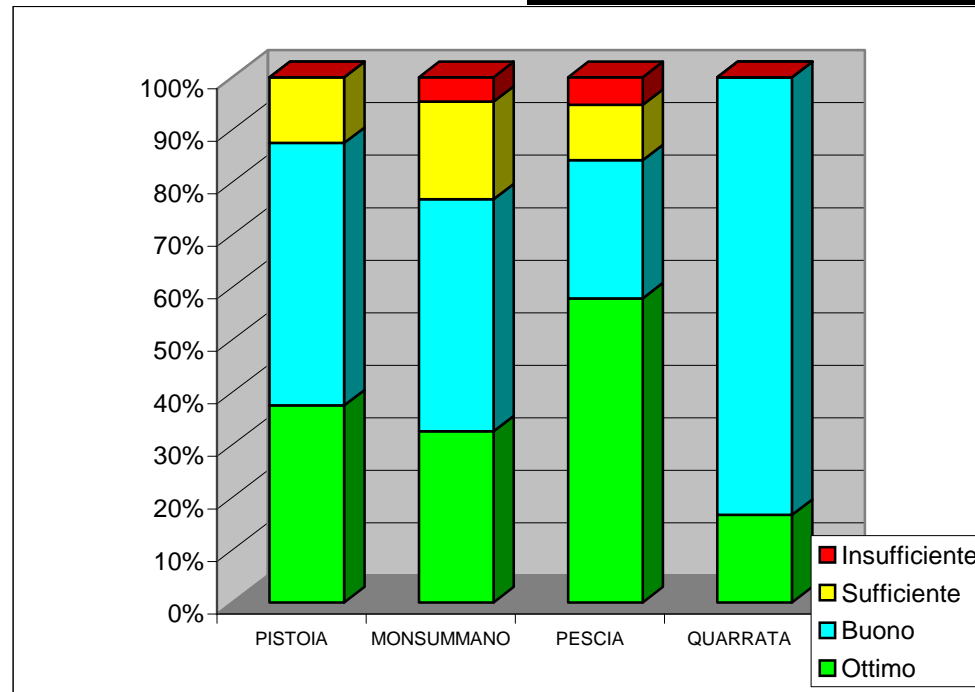
La tempestività con cui viene realizzato il colloquio di orientamento, rispetto a quando viene chiesto

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	3	14	11	1	29	38%	54%	22%	32%
Buono	4	19	5	5	33	43%	43%	67%	55%
Sufficiente	1	8	2	0	11	14%	4%	11%	14%
Insufficiente	0	2	1	0	3	4%	0%	0%	0%

**Obiettivo raggiunto (81%
per la somma dei giudizi
"buono" e "ottimo"), ma
sensibile calo rispetto agli
anni precedenti**

Commenti negativi:

delle volte non c'era la persona
discontinuità nell'erogazione del
servizio per precarietà del
personale
troppa attesa, circa una anno



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

L'orario di apertura del Centro

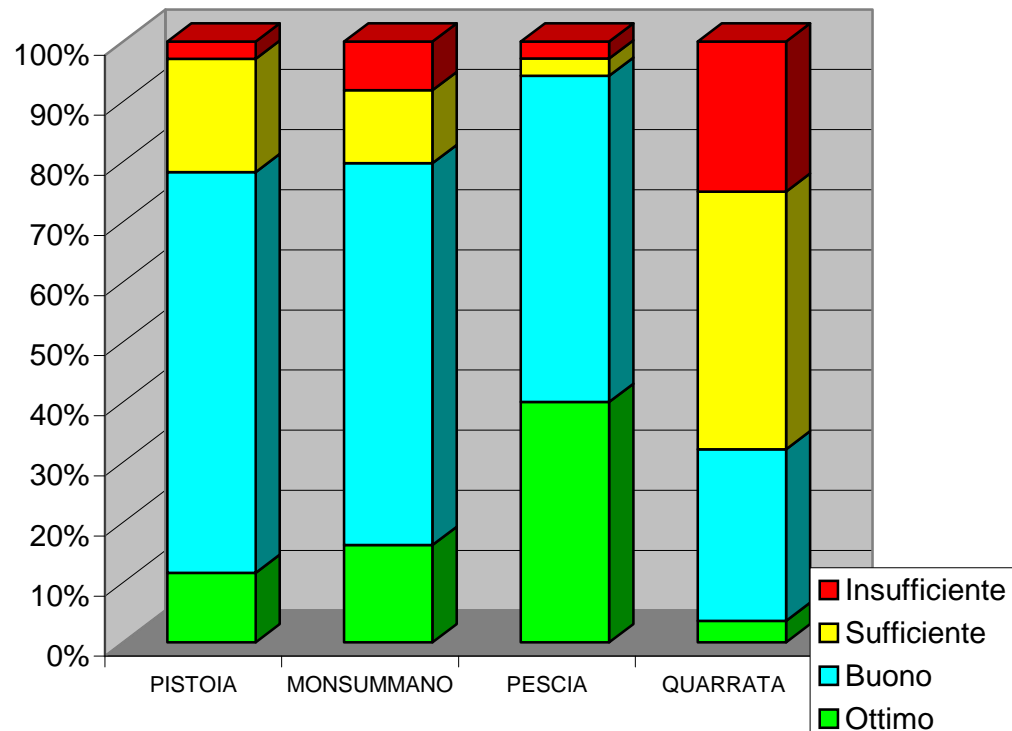
	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale
Ottimo	8	12	14	1	35
Buono	46	47	19	8	120
Sufficiente	13	9	1	12	35
Insufficiente	2	6	1	7	16
	69	74	35	28	206

	2016	2015	2013	2012
Ottimo	17%	33%	16%	21%
Buono	58%	55%	57%	48%
Sufficiente	17%	8%	19%	23%
Insufficiente	8%	3%	8%	8%

Obiettivo raggiunto (75% per la somma dei giudizi "buono" e "ottimo"), ma evidente calo rispetto al 2015 Grave la situazione su Quarrata.

Commenti negativi:

apertura ore 8.00 e non ore 9.00
dovrebbe aprire più a lungo
dovrebbe essere aperto il sabato
giorno di chiusura senza senso
Orari troppo brevi
orario poco flessibile rispetto a
tempi personali di vita e lavoro
più aperture pomeridiane
tre gg la sett. Sono pochi
ultimamente è stato ridotto



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

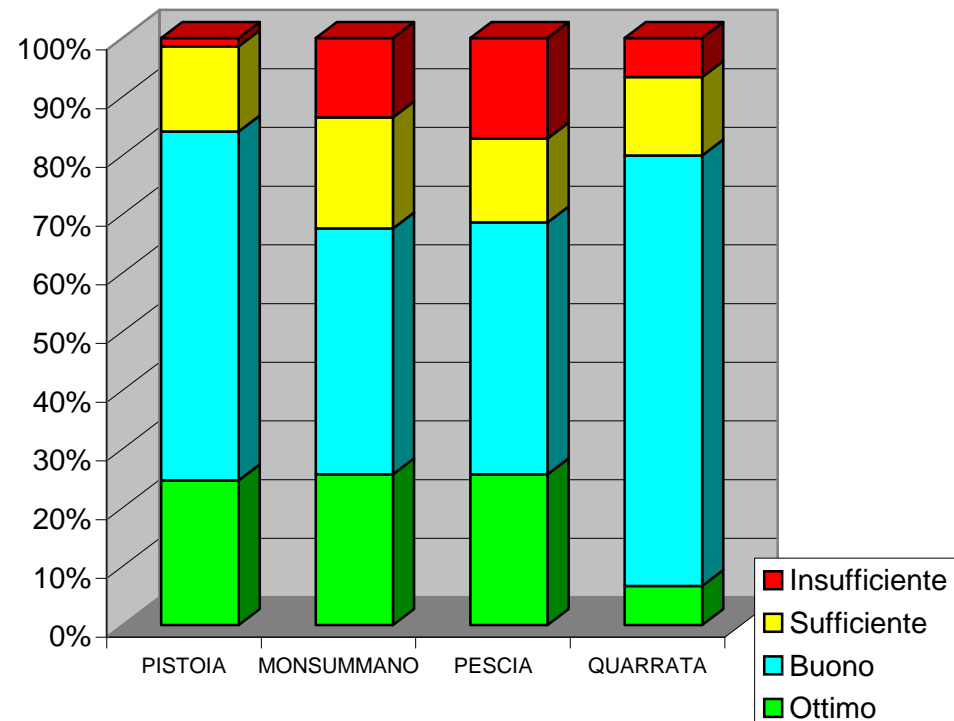
La comodità di parcheggio e in generale la facilità di raggiungimento del Centro

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	17	19	9	2	47	23%	38%	30%	32%
Buono	41	31	15	22	109	52%	49%	57%	50%
Sufficiente	10	14	5	4	33	16%	11%	9%	14%
Insufficiente	1	10	6	2	19	9%	2%	3%	4%
	69	74	35	30	208				

Obiettivo raggiunto (75% per la somma dei giudizi "buono" e "ottimo"), ma evidente calo rispetto agli anni precedenti. Giudizi negativi e anomali rispetto agli anni precedenti su Monsummano e Pescia.

Commenti negativi

Tutti i commenti sono riconducibili al parcheggio "troppo piccolo" (nel caso di Monsummano) o troppo affollato a causa della condivisione degli spazi con la scuola (Pescia)



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

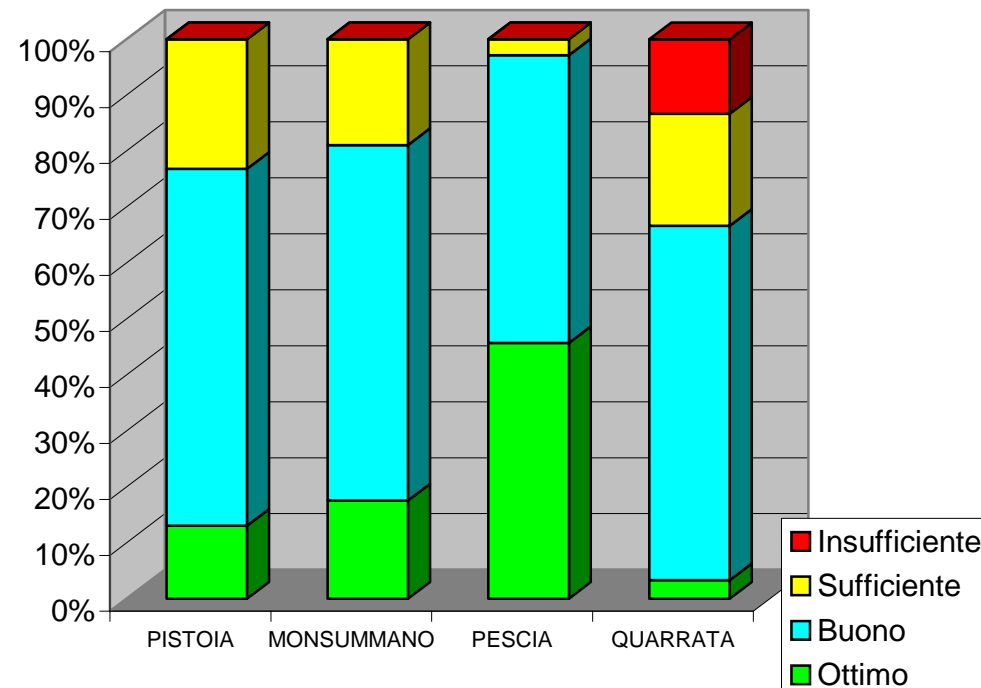
Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

La comodità dell'attesa

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	9	13	16	1	39	19%	27%	25%	18%
Buono	44	47	18	19	128	62%	60%	56%	45%
Sufficiente	16	14	1	6	37	18%	10%	17%	28%
Insufficiente	0	0	0	4	4	2%	2%	2%	9%
	69	74	35	30	208				

**Obiettivo raggiunto (80%
per la somma dei giudizi
"buono" e "ottimo").
Giudizi negativi su Pistoia
e Quarrata, da leggere
comunque in relazione ai
tempi d'attesa.**

Commenti negativi
ho atteso in piedi
l'attesa fuori prima
delle 9 è scomoda



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

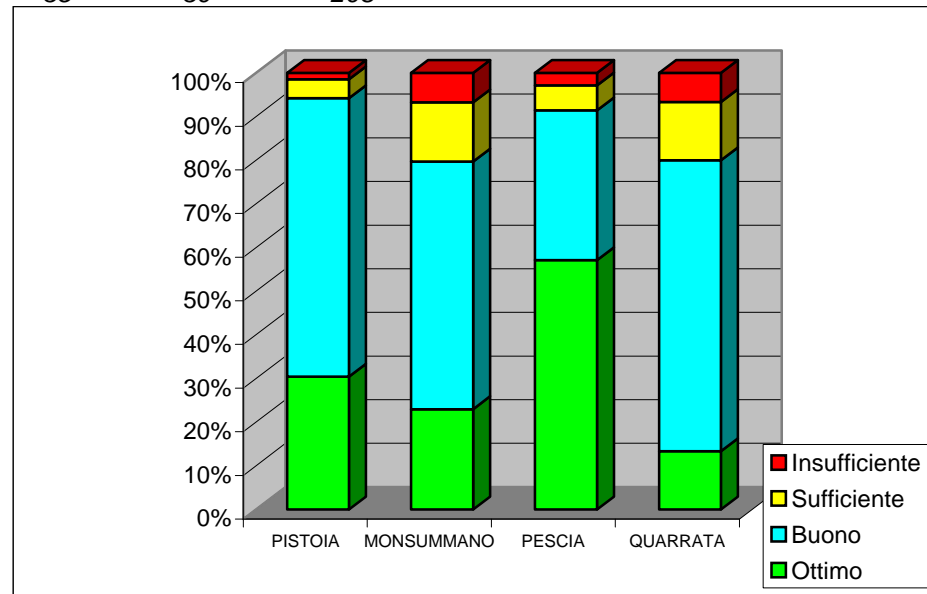
Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Il livello di privacy durante i colloqui

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	21	17	20	4	62	30%	33%	28%	37%
Buono	44	42	12	20	118	57%	50%	58%	50%
Sufficiente	3	10	2	4	19	9%	16%	10%	11%
Insufficiente	1	5	1	2	9	4%	2%	3%	2%
	69	74	35	30	208				

Commenti negativi

all'accoglienza non c'è privacy
fare aperture in altri pomeriggi
le persone in attesa troppo vicine
Le postazioni dovrebbero essere separate
mi piacerebbe essere ascoltato in una stanza da solo
persone che si avvicinano duranet il colloquio
poca privacy
si sente tutto
sportelli troppo vicini



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

La presenza e la chiarezza della modulistica

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	12	17	17	3	49	24%	30%	22%	32%
Buono	47	43	16	24	130	64%	52%	68%	54%
Sufficiente	7	13	0	0	20	10%	13%	8%	13%
Insufficiente	2	1	1	1	5	2%	5%	2%	1%
					204				

**Obiettivo raggiunto (88%
per la somma dei giudizi
"buono" e "ottimo").
Miglioramento
generalizzato su tutti i
CPI.**

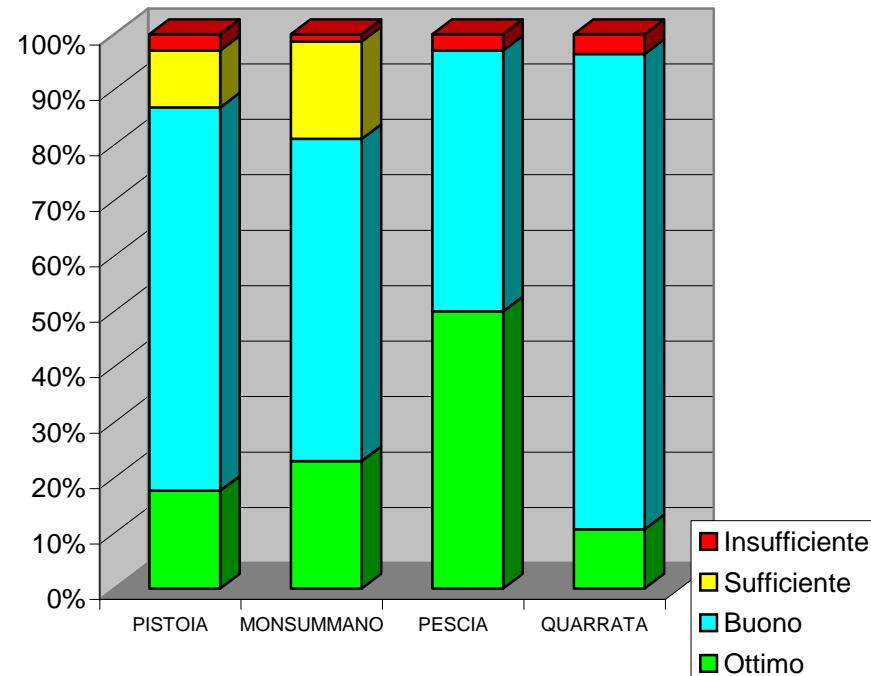
Commenti negativi

è poco chiara
necessaria una maggiore semplicità
non sa leggere

Scritto troppo in piccolo

(Ndr: si riferisce ai modelli stampati
da IDOL)

Troppe poche informazioni



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

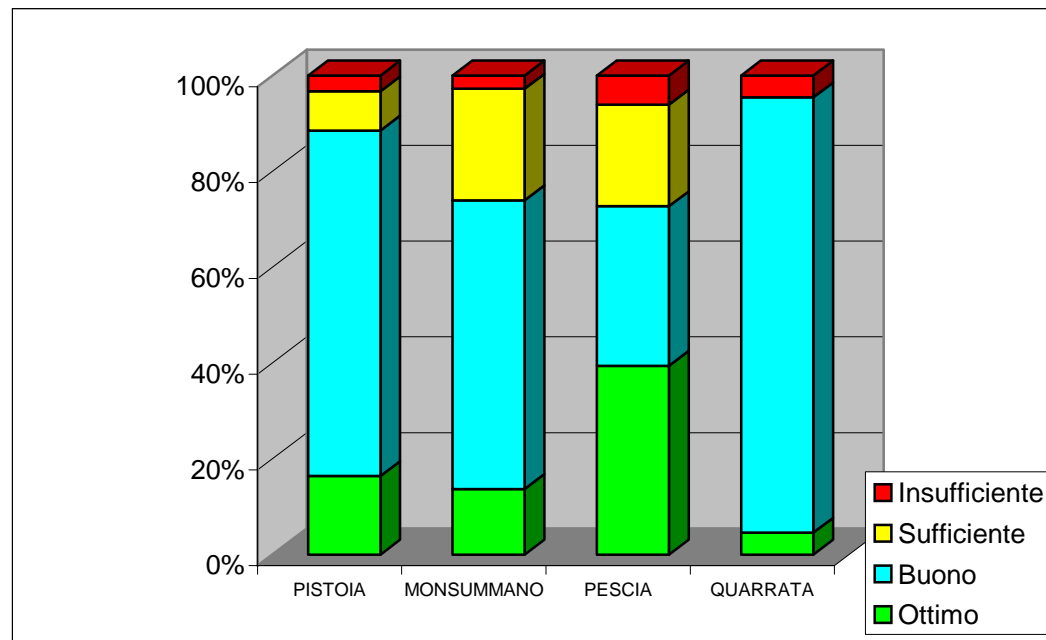
Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

La completezza e la utilità delle informazioni fornite dalla Carta dei Servizi e dalle brochure

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Ottimo	10	10	13	1	34	18%	27%	33%	39%
Buono	44	44	11	20	119	63%	48%	52%	48%
Sufficiente	5	17	7	0	29	15%	11%	14%	12%
Insufficiente	2	2	2	1	7	4%	13%	1%	1%
					189				

Commenti negativi di difficile lettura

*Informazioni contraddittorie rispetto
a quanto spiegato dal personale
non le ha mai viste
non sa leggere
si leggono male materiali informativi affissi
Troppe poche informazioni*

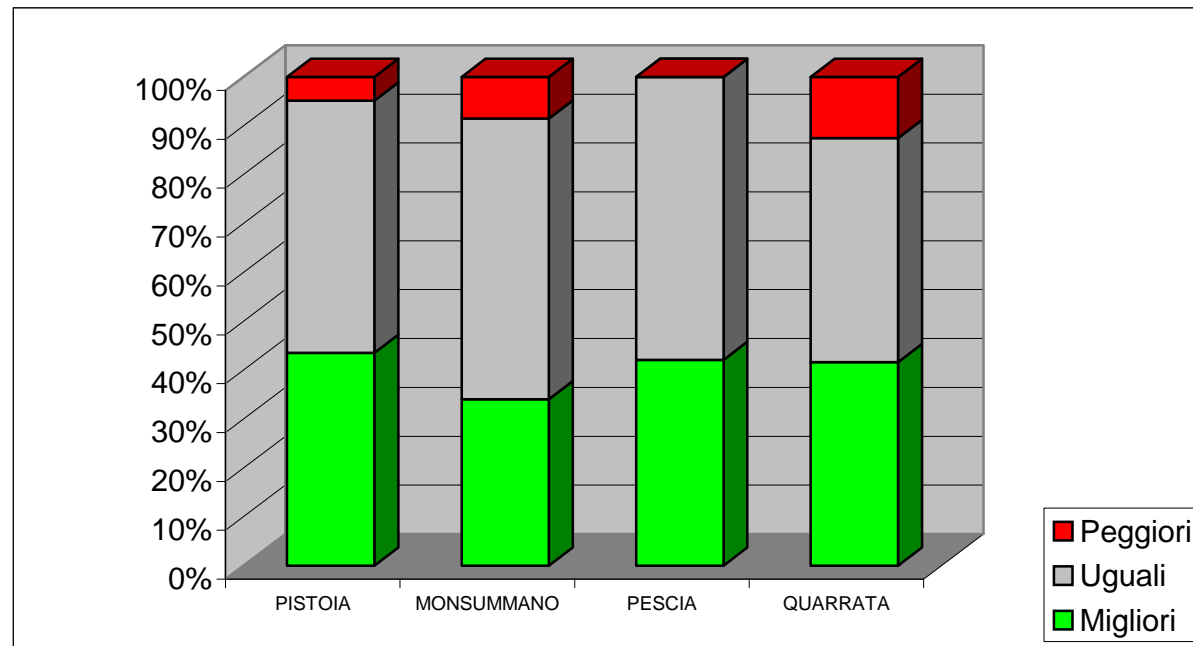


Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Rispetto a 4-5 anni fa, i servizi offerti dal Centro per l'Impiego a Suo avviso sono

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015	2013	2012
Migliori	27	16	8	10	61	40%	41%	55%	36%
Uguali	32	27	11	11	81	53%	55%	43%	62%
Peggiori	3	4	0	3	10	7%	4%	1%	3%
					152				



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Se migliori perché?

In generale l'organizzazione è migliorata
Maggior chiarezza e velocità nell'espletamento delle pratiche
maggior disponibilità del personale
maggior numero di sportelli disponibili
maggiore assistenza
maggiore cortesia
maggiore efficienza
maggiore qualità del servizio
maggiori attenzioni per l'utenza
maggiori informazioni
Meno attesa e più chiarezza
migliorata la tecnologia (curriculum direttamente su IDOL)
molto migliorata l'accoglienza e informazioni.
per le offerte di lavoro sono più seguito
più accoglienza e minore attesa
più cordialità del personale
più disponibilità del personale
più disponibilità, c'è altra aria!
più servizi
pratiche più snelle
Prima non mi ricontattavano mai; adesso meglio
sede migliorata rispetto alla precedente
Sono più seguito
tutto più sbrigativo

Se peggiori perché?

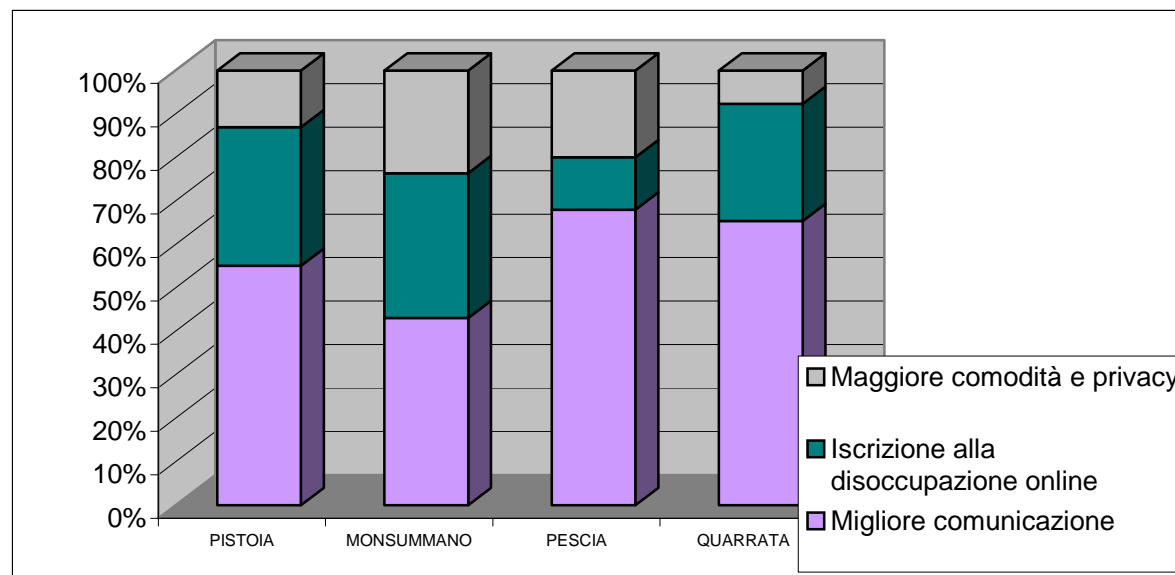
C'è meno collegamento con le aziende
C'è meno personale, l'attesa è più lunga
è peggiorato il mondo del lavoro nel suo complesso
Meno opportunità lavorative
prima c' era meno attesa
prima c'era più disorganizzazione
sono diminuiti i gg di apertura
tempi di attesa lunghi
A causa della normativa nazionale l'accesso al lavoro è diventato più difficile

Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Ecco ora tre proposte che l'Amministrazione Provinciale potrebbe mettere in atto

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	2016	2015
Migliore comunicazione	38	31	17	17	103	54%	53%
Iscrizione alla disoccupazione online	22	24	3	7	56	29%	28%
Maggiore comodità e privacy	9	17	5	2	33	17%	13%
					192		



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Commenti liberi

adottare un approccio nei confronti dell' utente più consapevole della sua individualità e con più empatia
apertura 5 gg la settimana - più info su servizi - più attenzione per i giovani
apertura uffici: la mattina dovrebbe prolungarsi fino alle 13. Le e-mail informative di GG sono particolarmente utili e gradite
Cambiano le leggi ma la modulistica (Ndr: scaricata da IDOL) non viene aggiornata
consiglia più aperture pomeridiane
Dare maggior aiuto ai giovani che vogliono mettere su una cooperativa
dovrebbero restare aperti al pubblico più a lungo; Le info sul sito adesso risultano meno chiare di quelle presenti in accoglienza al CPI
dovrebbero trovare più lavoro
I problemi sono nella normativa nazionale (Jobs act)
il centro impiego sembra un centro di raccolta dati; dovrebbe collocare meglio
La normativa nazionale penalizza la ricerca del lavoro
A cosa servono i C.I. se non ci collocano? Dopo il colloquio non esiste più niente. Se sono disoccupato nn posso permettermi un pc per la ricerca di lavoro!
mi piacerebbe ricevere più assistenza nella ricerca di lavoro e più info su tirocini, corsi e offerte di lavoro
migliorare attesa e smistamento persone in attesa
migliorare gli orari di apertura (più flessibili)
migliorare i tempi di attesa
migliorare il parcheggio
migliorare il sito della provincia - più info su servizi offerti
migliorare la comodità dell' attesa all' esterno
migliorare la struttura dello stabile
migliorare la struttura-più coordinamento tra centri-migliorare matching demand/offerta
minori tempi di attesa
Molto soddisfatta delle miglorie e della struttura
molto soddisfatto di tutti i servizi
necessari miglioramenti nel gestire utenti in attesa
necessari più corsi gratuiti presso i CPI
necessaria maggiore privacy
necessario che il servizio riesca a far trovare lavoro
non molta utilità dei servizi eccetto per quello di informazione tramite e-mail
orario di apertura più esteso
Più chiarezza e controlli sulle offerte di lavoro
più coordinam. Tra i centri a livello nazionale - più servizi on line - più corsi di formazione prof.le
più efficacia nel trovare lavoro

Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Commenti liberi (continua)

più informazioni su servizi offerti
più iniziative per trovare lavoro
più offerte di lavoro
più personale - più info su servizi offerti
più servizi on line
più servizi mirati per i giovani
più sostegno in termini di offerte di lavoro e corsi di f.p.
rispettare i numeri assegnati per l' attesa dello sportello
ritiene importante anche realizzare più postazioni all'interno dei CPI che garantiscano più privacy e comodità
sarebbe necessaria una informazione più efficace per trovare lavoro
Servirebbero più offerte di lavoro e più impegno nel servizio di collocamento
servizi offerti più semplici
Suggerirei che il personale fosse più preparato e veloce, questo include corsi di aggiornamento e presenza di personale più giovane e attivo
Troppo tempo per l'appuntamento del secondo colloquio
Va migliorata l'organizzazione della ricerca lavoro. Mi sento abbandonato dopo il colloquio.
Un disoccupato senza ASPI non si può permettere di viaggiare in macchina per cercare lavoro.
velocizzare le pratiche amministrative e non dover tornare troppe volte per finalizzarle
vorrebbe fosse attivato uno sportello per l'estero per attivare un tirocinio

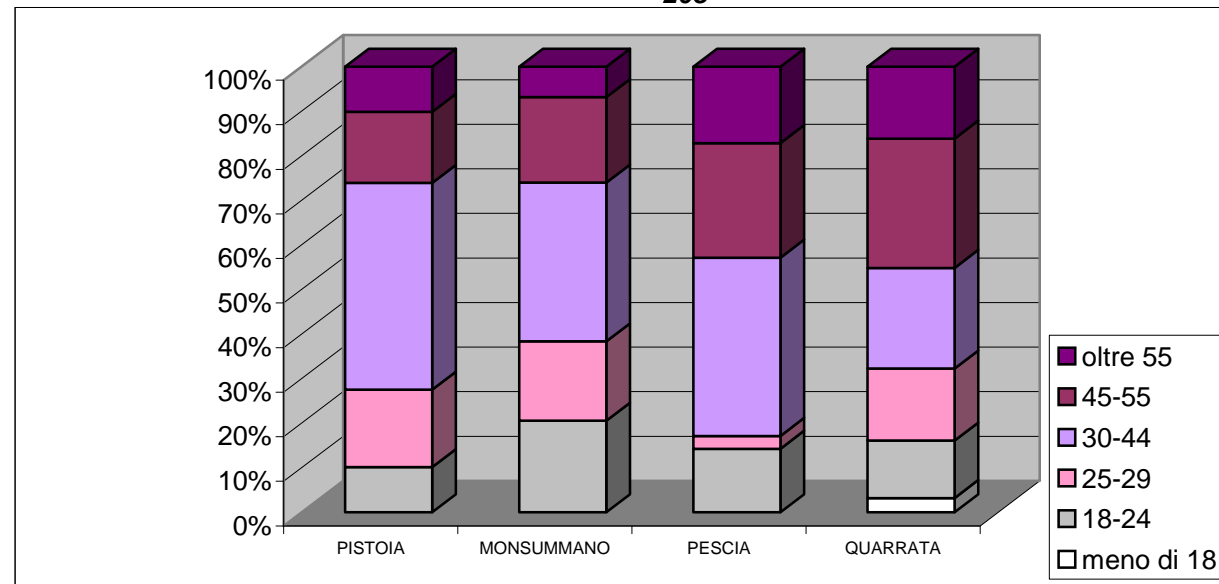
Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Età della persona intervistata

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale	
meno di 18	0	0	0	1	1	0%
18-24	7	15	5	4	31	15%
25-29	12	13	1	5	31	15%
30-44	32	26	14	7	79	38%
45-55	11	14	9	9	43	21%
oltre 55	7	5	6	5	23	11%

208



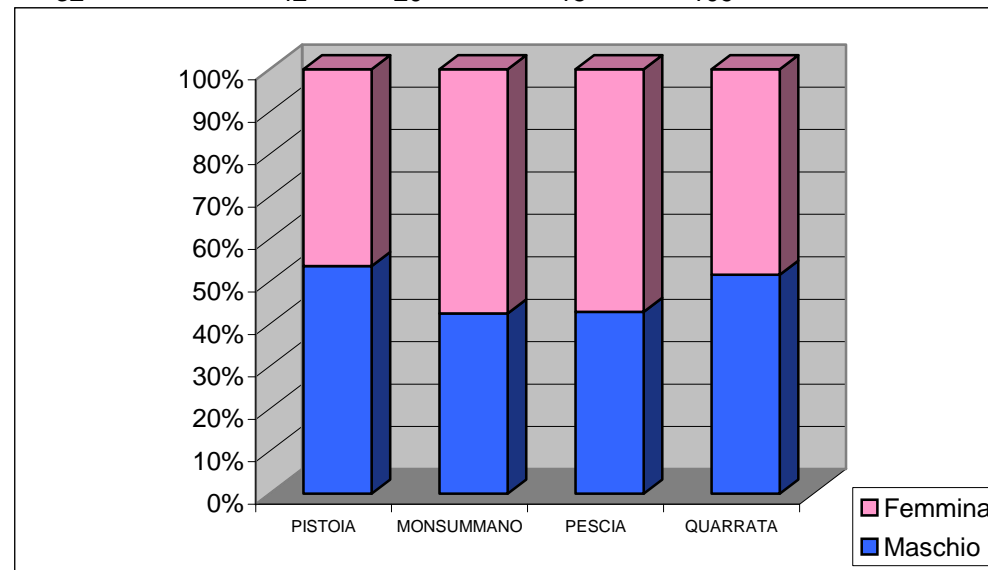
Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Sesso

Maschio
Femmina

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale
Maschio	37	31	15	16	99
Femmina	32	42	20	15	109



Rapporto customer satisfaction 2016 e confronto con anni precedenti

Interviste svolte dal 05
al 12 maggio 2016

Nazionalità

	PISTOIA	MONSUMMANO	PESCIA	QUARRATA	Totale
italiana	54	62	25	23	164
comunitaria	4	5	5	3	17
extracomunitaria	11	6	5	5	27
					208

