



REGIONE DEL VENETO

INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI 2014

– Principali risultati monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti dalla Regione del Veneto in ambito formativo a Organismi di formazione e aziende –

Gennaio 2015

Gli obiettivi

Migliorare la qualità dei servizi erogati a Organismi di Formazione e aziende dalla formazione professionale veneta: con questo obiettivo la Sezione Formazione del Dipartimento Formazione, Istruzione e Lavoro della Regione del Veneto ha realizzato nei mesi di ottobre e novembre 2014 un'indagine di Customer Satisfaction presso i principali fruitori dei servizi regionali.

L'indagine

Per indagare le diverse fasi del processo che coinvolge l'Amministrazione regionale da un lato e i propri interlocutori in ambito formativo dall'altro, è stato predisposto un questionario semplice ed esaustivo. In un'ottica di risparmio economico e rispetto della privacy, il questionario anonimo è stato reso disponibile online attraverso una procedura informatica standard già esistente, in modo da garantire la massima sicurezza e affidabilità dei dati.

Il monitoraggio ha interessato tre diversi ambiti formativi della Sezione Formazione, che si distinguono per una diversa programmazione e gestione degli interventi e una differenziazione dei beneficiari:

- le "Attività a riconoscimento" riguardano i corsi riconosciuti, ma non finanziati, dalla Regione del Veneto;
- la "Formazione iniziale" riguarda i corsi triennali di istruzione e formazione professionale per l'adempimento dell'obbligo formativo, finanziati dalla Regione e gestiti da enti accreditati;
- i "Progetti per le aziende" si riferiscono a tutte le attività formative più direttamente collegate al mondo delle imprese e gestite da enti accreditati o direttamente dalle aziende interessate.

In particolare, l'indagine ha riguardato l'intero processo della programmazione e della gestione degli interventi formativi, suddividendolo in 5 grandi aree tematiche: il bando, la presentazione dei progetti, l'approvazione dei progetti, l'avvio e la gestione, l'idoneità degli applicativi on-line. Per ognuna sono state impostate specifiche domande stabilendone la scala di giudizio.

Organismi di formazione accreditati e aziende sono stati chiamati a giudicare le varie fasi delle più recenti attività formative, finanziate o riconosciute, realizzate in diversi ambiti formativi¹.

In particolare, sono state effettuate 3 diverse rilevazioni, il cui avvio e invito a partecipare è stato comunicato agli interessati con una nota dell'Assessore Regionale alla Formazione e relativa nota tecnica allegata:

1. dal 20/10/2014 al 30/10/2014 per le attività riconosciute;
2. dal 03/11/2014 al 13/11/2014 per le attività in ambito aziendale;
3. dal 17/11/2014 al 27/11/2014 per gli enti della Formazione iniziale.

I risultati complessivi

I risultati di questa indagine di soddisfazione utenti, realizzata per la prima volta dalla Sezione Formazione, hanno fornito un quadro complessivamente positivo e, in alcuni casi,

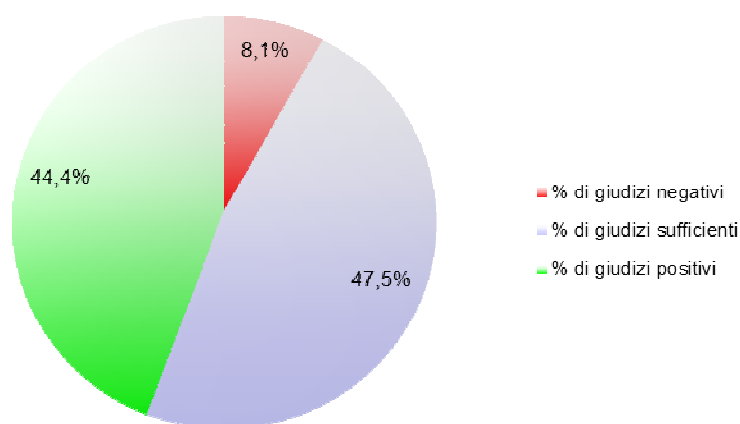
¹ Nello specifico sono state considerate le attività previste dalle Dgr n. 3290/2010, n. 2733/2010 e n. 1733/2011 per l'Attività a riconoscimento; le Dgr n. 869/2013 e n. 701/2013 per le attività finanziate rivolte alle aziende; le Dgr n. 801/2014 di primo e secondo anno e Dgr n. 803/2014 di terzo anno per la Formazione iniziale.

lusinghiero, ma hanno anche permesso di individuare alcune criticità esistenti sulle quali intervenire, come in parte si è già fatto, per migliorare la qualità dei servizi offerti e venire incontro alle esigenze espresse dai principali interlocutori regionali.

Al questionario hanno risposto 245 su 525 enti/aziende contattati, per una percentuale di partecipazione del 47%.

Nel 91,9% dei casi è stato espresso un giudizio positivo, tra cui un 44,4% di giudizi di estrema soddisfazione e un 47,5% di giudizi sufficienti. Il livello di insoddisfazione è stato di appena l'8,1%.

Percentuale dei giudizi espressi in totale



Il questionario, seppure nella sua semplicità, ha inoltre permesso di ottenere una serie di valutazioni estremamente interessanti sulle specifiche aree investigate, individuando punti di forza ed eventuali problematiche inerenti l'offerta regionale in ambito formativo.

I punti di forza

I punti di forza più rilevanti sono risultati la logistica e l'accessibilità della sede regionale della Sezione Formazione, con rispettivamente il 60% e il 64,1% di piena soddisfazione, così come la cortesia e la competenza professionale del personale regionale addetto, anche in questo caso con percentuali di piena soddisfazione superiori al 60% (rispettivamente, 60,8% e 63,3%).

PUNTI DI FORZA	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
LA SEDE È FACILMENTE RAGGIUNGIBILE	5,7%	34,3%	60,0%
GLI OPERATORI ALLO SPORTELLINO SONO CORTESI E DISPONIBILI	6,5%	32,7%	60,8%
GLI OPERATORI ALLO SPORTELLINO SONO COMPETENTI E PROFESSIONALI	0,4%	36,3%	63,3%
LA SEDE NON PRESENTA BARRIERE ARCHITETTONICHE	2,0%	33,9%	64,1%

Le criticità

Sono state rilevate, di contro, alcune criticità che necessitano di una riflessione per la loro risoluzione: i posti a sedere per il pubblico sono ritenuti insufficienti, i tempi di attesa per l'attività inerente l'avvio dei progetti formativi è troppo lungo ed esiste la necessità di avere chiarimenti in particolare per l'individuazione dei referenti specifici da contattare.

CRITICITA'	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
I POSTI A SEDERE SONO SUFFICIENTI	33,1%	46,5%	20,4%
I TEMPI DI ATTESA PER ACCEDERE AL SERVIZIO SONO RAPIDI	27,8%	46,1%	26,1%
IL SITO OFFRE LA POSSIBILITÀ DI INDIVIDUARE FACILMENTE IL REFERENTE DA CONTATTARE IN CASO DI DUBBI	14,7%	58,4%	26,9%
NON HO AVUTO BISOGNO DI CHIEDERE CHIARIMENTI	24,9%	46,1%	29,0%

I risultati per tipologia di ambito formativo

I risultati dell'indagine di customer satisfaction hanno consentito di ottenere interessanti valutazioni in merito ai differenti ambiti formativi analizzati, individuando per ciascuno di essi le principali caratteristiche positive e negative.

A livello di partecipazione, a fronte di una media del 47%, la percentuale più alta di risposta al monitoraggio si è registrata per la Formazione iniziale (55,4%, pari a 31 enti su 56), seguita dalle attività aziendali (45,9%, 190 risposte su 414 realtà contattate) e dall'attività a riconoscimento (43,6%, 24 enti su 55).

Per la Formazione iniziale, le cui attività sono ormai consolidate, viene apprezzata in particolare la competenza e la professionalità degli operatori e la semplicità nel reperimento del bando e nella compilazione dei progetti per la presentazione. Il giudizio più critico riguarda invece i tempi di approvazione del progetto che, secondo le segnalazioni raccolte, non danno modo agli enti di organizzare adeguatamente le attività formative e di rispondere in modo veloce ai fabbisogni rilevati.

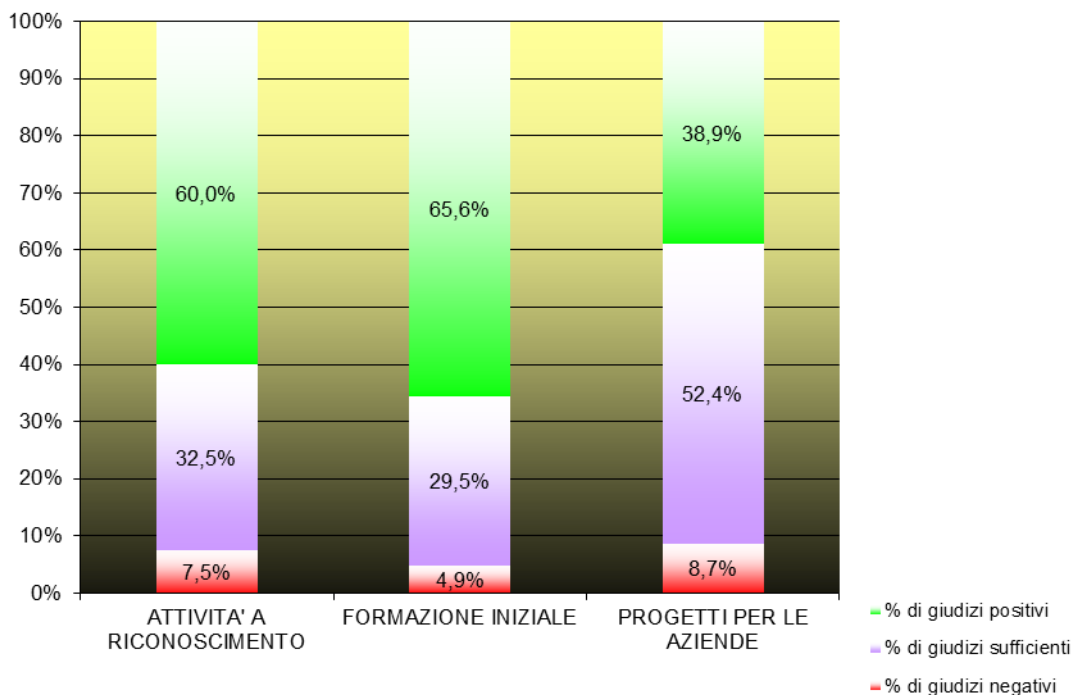
Le valutazioni espresse dai beneficiari delle attività formative rivolte alle aziende evidenziano una generale difficoltà nella comprensione del bando e nella presentazione dei progetti: circa il 30% del campione ha dichiarato di aver avuto bisogno di chiarimenti al riguardo. Il risultato può essere spiegato, da un lato, dal grado di innovazione dei bandi e, dall'altro, dalla tipologia dei beneficiari, che nel 78% dei casi sono aziende che hanno meno dimestichezza con le attività finanziate e meno contatti con l'Amministrazione regionale rispetto agli Organismi di formazione.

Risulta molto apprezzata l'introduzione della modalità a sportello, giudicata negativamente solo dall'1% degli intervistati.

I beneficiari delle Attività a riconoscimento, infine, giudicano in modo particolarmente positivo la facilità di navigazione del sito, i tempi di approvazione dei progetti e l'accessibilità ai sistemi di gestione on-line dei dati di progetto. Si rilevano invece alcune criticità per quanto riguarda l'individuazione del referente da contattare in caso di dubbi o

problemi e per l'introduzione della modalità a sportello, giudicata negativamente dal 21% dei casi.

Percentuale dei giudizi espressi per Area di Competenza



Le valutazioni sulla sede regionale

Alcune specifiche domande del questionario riguardavano vari aspetti riguardanti la sede regionale.

In base alle risposte pervenute, particolarmente apprezzata è risultata la facilità di accesso agli uffici (sede comodamente raggiungibile, assenza di barriere architettoniche, segnaletica chiara), mentre aspetti critici sono stati rilevati per quanto riguarda i posti a sedere e gli orari di ricevimento degli uffici.

SEDE	% di giudizi negativi	% di giudizi sufficienti	% di giudizi positivi
L'ORARIO DEGLI UFFICI È ADEGUATO	11,0%	51,4%	37,6%
LA SEDE È FACILMENTE RAGGIUNGIBILE	5,7%	34,3%	60,0%
LA SEDE NON PRESENTA BARRIERE ARCHITETTONICHE	2,0%	33,9%	64,1%
LA SEGNALETICA PER INDIVIDUARE GLI SPORTELLI È CHIARA	2,0%	54,3%	43,7%
I POSTI A SEDERE SONO SUFFICIENTI	33,1%	46,5%	20,4%

Le risposte della Regione del Veneto

In merito ad alcune delle problematiche emerse, la Regione del Veneto ha già individuato specifiche azioni da attivare, in particolare:

- riguardo alla carenza di informazioni specifiche sui bandi pubblicati, rilevata dall'indagine, è prevista, e già in fase di realizzazione sul sito regionale www.cliclavoroveneto.it, una sezione operatori contenente materiale informativo, documentazione utile, slide e dettaglio dei referenti per ogni tipologia di intervento;
- sono state aumentate le sedie disponibili per il pubblico per agevolare l'attesa per la fase di avvio dei progetti;
- per ridurre i lunghi tempi di attesa per l'avvio dei progetti formativi, dovuti alle già note problematiche di trasmissione dei dati sulla rete regionale, è stata sollecitata la Sezione Sistemi Informativi della Regione del Veneto che si sta adoperando per la soluzione del problema;
- omogeneizzazione degli orari di apertura al pubblico dei diversi uffici gestione (Attività a riconoscimento, Formazione iniziale e finanziamento attività aziendali), per agevolare gli enti e le aziende attuatori di interventi formativi di varie tipologie. A partire dal mese di febbraio 2015, in via sperimentale, il nuovo orario di ricevimento sarà uniformato ed esteso: lunedì, martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e il giovedì con orario prolungato 9.00- 16.00.

Per altri aspetti che necessitano di analisi più approfondite si interverrà non appena possibile.