

Customer Satisfaction

Report 2023/24

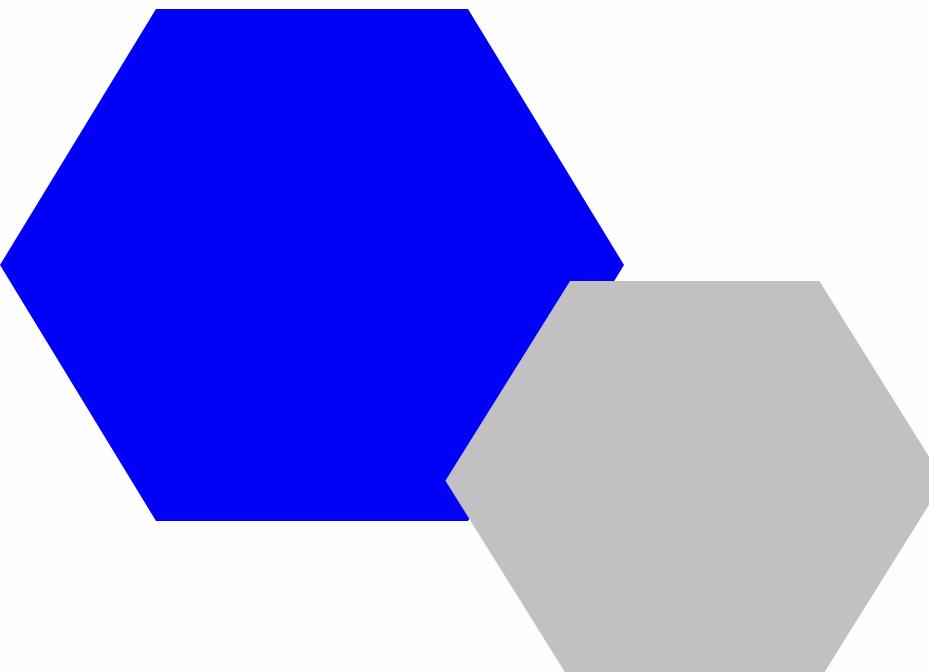


Target di Riferimento

Anche nel 2023 è stata condotta un'indagine di Customer Satisfaction per raccogliere la soddisfazione del servizio offerto da MAW.

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario online, inviato a:

- **DOTATI E TIROCINANTI:** anagrafiche con filtro doti o tirocini attivi nell'anno rolling (dal 26/03/2023 al 25/03/2024).



	Punteggio Medio
Quanto ritieni che il personale MAW sia educato e professionale nei tuoi confronti?	3,71
Quanto ritieni che il personale MAW sia stato chiaro nella descrizione del percorso formativo?	3,64
Quanto sei soddisfatto degli strumenti digitali di MAW (iscrizione sito/area riservata)?	3,53
In generale, quanto sei soddisfatto del servizio offerto da MAW?	3,64

Tirocinanti

- Sono stati inviati 827 questionari
- Hanno risposto in 132
- Response Rate del 16%

È stato richiesto di indicare la loro soddisfazione attraverso un punteggio da 1 a 4 dove: 1 corrisponde a “Non soddisfatto” e 4 “Molto soddisfatto”.

Tirocinanti

In linea generale i Tirocinanti si ritengono soddisfatti del servizio offerto da MAW. Ritenendo il personale educato, professionale e chiaro nella descrizione del percorso formativo.

 Filiali che hanno ottenuto la media di 4
 Filiali che hanno ottenuto una media dal 3 al 3,50
 Filiali che hanno ottenuto una media inferiore al 3

CDR	Nr. Risposte	% Nr. Risposte	Media di Quanto ritieni che il personale MAW sia educato e professionale nei tuoi confronti?	Media di Quanto ritieni che il personale MAW sia stato chiaro nella descrizione del percorso formativo?	Media di Quanto sei soddisfatto degli strumenti digitali di MAW (iscrizione sito/area riservata)?	Media di Quanto sei soddisfatto del servizio offerto da MAW
CE1	2,00	2%		3,50	3,50	3,50
CE2	3,00	2%		3,00	3,00	3,33
CE3	3,00	2%		4,00	4,00	3,33
CE5	7,00	5%		4,00	3,86	3,71
CE6	7,00	5%		3,57	3,43	3,29
CE7	23,00	17%		3,74	3,70	3,57
CN1	1,00	1%		4,00	4,00	3,00
CN3	1,00	1%		4,00	4,00	4,00
CN4	1,00	1%		4,00	4,00	4,00
CN5	3,00	2%		3,00	3,33	3,33
CN6	18,00	14%		3,67	3,56	3,61
CN7	1,00	1%		3,00	3,00	3,00
CS1	33,00	25%		3,85	3,82	3,52
NE1	2,00	2%		3,00	3,00	3,00
NE2	2,00	2%		4,00	4,00	4,00
NE3	2,00	2%		3,00	3,00	3,00
NE7	3,00	2%		3,67	3,67	3,33
NW10	8,00	6%		3,88	4,00	3,75
NW2	1,00	1%		4,00	3,00	4,00
NW3	2,00	2%		4,00	3,50	3,50
NW5	4,00	3%		4,00	4,00	4,00
NW7	5,00	4%		3,20	2,40	3,20
Totale complessivo	132,00	100%		3,71	3,64	3,53
						3,64

*La filiale considerata è quella inserita dal lavoratore in fase di compilazione ed essendo la customer un questionario anonimo non possiamo garantire la correttezza della filiale dichiarata

Tirocinanti

Richieste di miglioramento

Alla domanda aperta “*Cosa potrebbe fare MAW per migliorare il servizio per i propri candidati?*” hanno risposto 22 tirocinanti su 132.

Le richieste di miglioramento maggiormente effettuate sono state:

- Valutare meglio le aziende che richiedono un tirocinante;
- Tutelare i tirocinanti.

	Punteggio Medio
Quanto ritieni che il personale MAW sia educato e professionale nei tuoi confronti?	3,58
Quanto ritieni che il personale MAW sia stato chiaro nella descrizione degli obiettivi del percorso di politica attiva?	3,47
Quanto ritieni che l'organizzazione delle attività sia stata adeguata (rispetto degli orari, riservatezza durante il colloquio..)?	3,46
In generale, quanto sei soddisfatto del servizio offerto da MAW?	3,32

Persone con Dote attiva

- Sono stati inviati 1.897 questionari
- Hanno risposto in 254
- Response Rate del 13%

È stato richiesto di indicare la loro soddisfazione attraverso un punteggio da 1 a 4 dove: 1 corrisponde a “Non soddisfatto” e 4 “Molto soddisfatto”.

Persone con Dote Attiva

Le persone alle quali è stata attivata una dote ritengono in generale il personale di MAW educato, professionale e chiaro nella descrizione degli obiettivi del percorso di politiche attive.

Filiali che hanno ottenuto la media di 4
 Filiali che hanno ottenuto una media dal 3 al 3,50
 Filiali che hanno ottenuto una media inferiore al 3

CDR	Nr Risposte	% Nr. Risposte	Media di Quanto ritieni che il personale MAW sia educato e professionale nei tuoi confronti?		Media di Quanto ritieni che stato chiaro nella descrizione degli obiettivi del percorso di politica attiva?	Media di Quanto ritieni che l'organizzazione delle attività sia stata adeguata (rispetto degli orari, riservatezza durante il colloquio..)?	Media di In generale, quanto sei soddisfatto del servizio offerto?
			Media di Quanto ritieni che il personale MAW sia educato e professionale nei tuoi confronti?	Media di Quanto ritieni che stato chiaro nella descrizione degli obiettivi del percorso di politica attiva?			
CE3	5,00	11,00	2,20	2,20	2,20	2,20	2,20
CE6	50,00	176,00	3,52	3,50	3,56	3,40	
CE7	2,00	6,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
CN1	7,00	24,00	3,43	2,29	2,57	2,29	
CN2	6,00	21,00	3,50	3,17	3,00	2,67	
CN3	8,00	32,00	4,00	3,88	3,75	3,88	
CN4	3,00	11,00	3,67	3,67	3,33	3,67	
CN5	3,00	12,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
CN6	40,00	145,00	3,63	3,38	3,45	3,35	
NE2	5,00	14,00	2,80	2,80	2,80	2,20	
NE3	14,00	55,00	3,93	3,79	3,86	3,64	
NW10	24,00	94,00	3,92	3,79	3,92	3,63	
NW2	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
NW4	8,00	28,00	3,50	3,38	3,38	3,13	
NW5	54,00	193,00	3,57	3,52	3,39	3,37	
NW6	4,00	14,00	3,50	3,50	3,50	2,50	
NW8	20,00	69,00	3,45	3,65	3,40	3,35	
Totale complessivo	254,00	909,00	3,58	3,47	3,46	3,32	

*La filiale considerata è quella inserita dal lavoratore in fase di compilazione ed essendo la customer un questionario anonimo non possiamo garantire la correttezza della filiale dichiarata