Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali

CUSTOMER SATISFACTION
sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici centrali e territoriali

Gennaio 2015

Direzione Generale dei Sistemi Informativi, dell'Innovazione Tecnologica e della Comunicazione

INDICE

INTRODUZIONE 3

1. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION 3

2. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO 4

1. GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI 5

1.1 Caratteristiche e tipologie di utenza 5

1.2 Frequenza e motivazioni del ricorso ai servizi del Ministero 7

1.3 Servizi utilizzati 10

2. LE VALUTAZIONI SUL FUNZIONAMENTO E SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI 17

2.1 Giudizi sulle capacità del personale incontrato 17

2.2 La valutazione della logistica e dell'organizzazione dei servizi 19

2.3 Canali di informazione e comunicazione sui servizi offerti: il sito istituzionale 21

2.4 Giudizi complessivi e consigli degli utenti per migliorare i servizi offerti 24

APPENDICE

Il questionario di *customer satisfaction* del Ministero del lavoro e delle politiche sociali - annualità 2014 34

INTRODUZIONE

1. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E *CUSTOMER SATISFACTION*

In coerenza con il processo di cambiamento e ammodernamento della pubblica amministrazione, promosso in Italia a partire dagli anni Novanta del secolo scorso, il Ministro della Funzione Pubblica ha emanato nel 2004 la "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini" allo scopo di migliorare la capacità di dialogo e la relazione fra Amministrazioni e cittadini.

Già l'art. 12 del decreto legislativo 29/1993, così come la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione.

La Direttiva citata ha fornito alle amministrazioni indicazioni più precise affinché lo strumento della *customer satisfaction*, ossia la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici, contribuisca a «definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» e a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino».

La riforma normativa ha comportato notevoli conseguenze nei rapporti Stato-cittadino: il cittadino non subisce più le scelte dell'amministrazione, ma quest'ultima è tenuta a migliorare le capacità di ascolto delle esigenze dei cittadini per fornire un servizio più rispondente alla soddisfazione degli stessi.

Solo relazionandosi con le aspettative e i bisogni dei cittadini, infatti, le amministrazioni possono individuare il gradimento dei servizi offerti e orientare le politiche pubbliche per ridurre lo scostamento tra ciò che l'amministrazione ha realizzato e ciò di cui gli utenti hanno bisogno e, di conseguenza, porre in essere eventuali azioni correttive, riuscendo ad adeguare i propri standard di attività.

La misurazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici rappresenta, in questo nuovo contesto, un indicatore indispensabile per conoscere il rapporto dell'amministrazione con l'utenza e consentire all'amministrazione di intervenire per migliorare le prestazioni rivolte al cittadino.

Più di recente, le disposizioni contenute nel D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 di attuazione della Legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, hanno inserito quali elementi importanti per la valutazione delle performance organizzative delle strutture pubbliche, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti intesi come i destinatari delle attività e dei servizi, anche mediante modalità interattive, al fine di favorire lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione.

2. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il Questionario di *customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici* centrali e territoriali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in base a quanto definito dal DM. 14/09/2012, è stato messo a punto allo scopo di conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini, sia a livello centrale sia dalle Direzioni Regionali e Territoriali.

In tale questionario si richiede di esprimere una valutazione sul servizio/informazione richiesto, nell'anno solare di riferimento, presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando, in questo modo, la riservatezza dei dati personali degli utenti.

Nel corso del 2014, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 23 questionari, compilati in 14 casi entro 10 giorni dall'erogazione del servizio e negli altri a distanza di un periodo più prolungato (da 20 giorni a 3 mesi).

La gran parte dei questionari è stata compilata in corrispondenza dei mesi di gennaio, febbraio e settembre 2014 e si riferisce a servizi erogati per la maggioranza a livello locale, dalle Direzioni Territoriali del Lavoro (12) e dalle Direzioni Regionali del Lavoro (3), e in 8 casi dalle Direzioni Generali Centrali.

Il presente Rapporto illustra i risultati della *customer satisfaction* condotta nel 2014. Prima di entrare nel merito dell'analisi, si riporta di seguito un prospetto di sintesi dei principali esiti.

Sintesi dei principali esiti della *customer satisfaction*

GENERE		RESIDENZA			ETÀ			STATO CIVILE			TITOLO DI STUDIO			PROFESSIONE						CAPACITÀ DI RISPOSTA DEL PERSONALE							CAPACITÀ RELAZIONALI DEL PERSONALE							AMBIENTE DELL'UFFICIO							SITO INTERNET www.lavoro.gov.it							GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI USUFRUITI						
M	F	Nord	Centro	Mezzogiorno	26 - 45	46 - 65	oltre 65	celibe/nubile	coniugato/a	vedovo/a	qualifica professionale	diploma	università	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Dipendente pubblico	Libero professionista	Pensionato	Altro	pienamente soddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	sufficientemente soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto	non indicato	pienamente soddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	sufficientemente soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto	non indicato	pienamente soddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	sufficientemente soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto	non indicato	pienamente soddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	sufficientemente soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto	non indicato	pienamente soddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	sufficientemente soddisfatto	poco soddisfatto	insoddisfatto	non indicato
14	9	4	12	7	11	11	1	8	14	1	1	7	15	1	13	3	4	1	1	24%	7%	17%	12%	3%	31%	6%	22%	5%	15%	13%	4%	33%	8%	17%	10%	15%	17%	11%	20%	10%	11%	13%	24%	11%	13%	20%	8%	20%	13%	15%	9%	0%	39%	4%

1. GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI

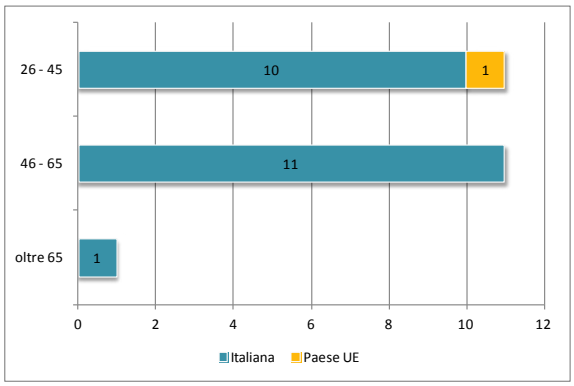
1.1 CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I 23 utenti che hanno compilato il questionario di *customer satisfaction*, dopo aver usufruito di servizi offerti dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sono per la quasi totalità italiani (solo una persona è cittadina di un altro paese europeo), si ditribuiscono in modo equivalente in due gruppi di età compresi, rispettivamente, tra i 26-45 anni e i 46-65 anni (solo in un caso l'età è superiore ai 65 anni) e sono pevalentemente uomini (14 in totale). Più della metà risiede nel Centro Italia e circa un terzo nel Mezzogiorno (Figg. 1-3).

Sia tra gli uomini che tra le donne prevalgono le persone coniugate, anche se un numero significativo di utenti, soprattutto entro i 45 anni, si dichiara invece nubile/celibe.

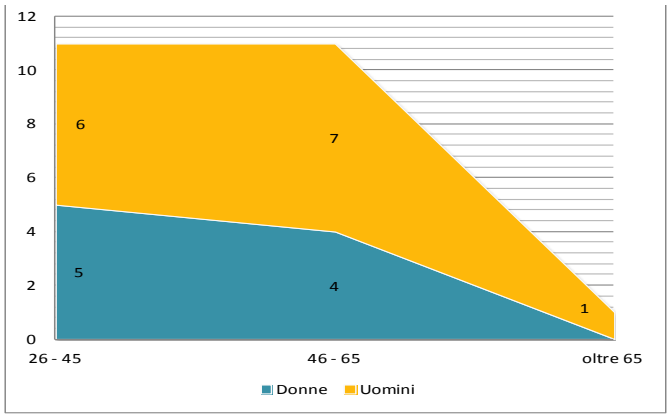
Per la grande maggioranza, gli utenti che hanno compilato il questionario hanno un titolo di studio universitario e sono dei lavoratori dipendenti, senza distinzioni significative relativamente all'età o al genere (Tavv. 1-3).

Fig. 1- Utenti dei servizi per fasce di età e cittadinanza (v.a.)



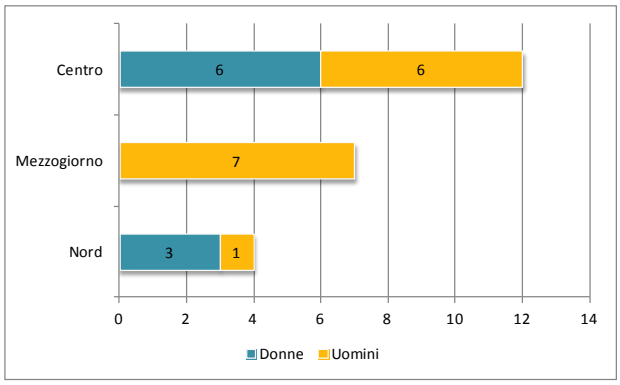
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 2 - Utenti dei servizi per fasce di età e genere (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 3 - Utenti dei servizi per area geografica di provenienza e genere (v.a.)



Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Tav. 1 - Utenti dei servizi per stato civile, fasce di età e genere (v.a.)

	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	oltre 65		oltre 65 Totale	Totale
Stato civile	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Coniugato/a	3	3	6	1	6	7		1	1	14
Celibe/nubile	2	3	5	2	1	3				8
Vedovo/a				1		1				1
Totale	**5**	**6**	**11**	**4**	**7**	**11**	**0**	**1**	**1**	**23**

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 2 - Utenti dei servizi per titolo di studio, fasce di età e genere (v.a.)

	26 - 45		**26 - 45 Totale**	**46 - 65**		**46 - 65 Totale**	**oltre 65**		**oltre 65 Totale**	**Totale**
Titolo di studio	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Università	4	4	8	4	3	7				15
Diploma	1	1	2		4	4		1	1	7
Qualifica professionale		1	1							1
Totale	**5**	**6**	**11**	**4**	**7**	**11**	**0**	**1**	**1**	**23**

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 3 - Utenti dei servizi per professione/condizione, fasce di età e genere (v.a.)

	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	oltre 65		oltre 65 Totale	Totale
Professione/ condizione	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Lavoratore dipendente	4	3	7	3	3	6				13
Libero professionista	1	1	2		2	2				4
Dipendente pubblico		1	1	1	1	2				3
Altro					1	1				1
Disoccupato		1	1							1
Pensionato								1		1
Totale	**5**	**6**	**11**	**4**	**7**	**11**	**0**	**1**	**1**	**23**

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

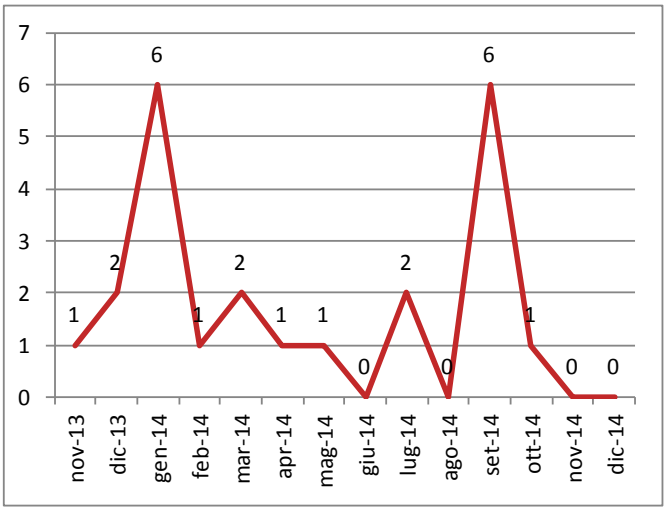
1.2 Frequenza e motivazioni del ricorso ai servizi del Ministero

I questionari pervenuti nell'annualità 2014 si riferiscono a servizi usufruiti dagli utenti interessati nel periodo compreso tra novembre 2013 e dicembre 2014. Le richieste risultano concentrarsi maggiormente in corrispondenza dei mesi di gennaio e di settembre 2014 e sono, invece, del tutto assenti in alcuni intervalli centrali (giugno e luglio) e finali (novembre e dicembre) della stessa annualità.

In entrambi i casi, i richiedenti sono prevalentemente lavoratori dipendenti e liberi professionisti. Mentre a gennaio, però, l'afflusso ai servizi è avvenuto in percentuali eguali tra residenti nel Centro e nel Mezzogiorno d'Italia, nel mese di settembre si è avuto esclusivamente da parte di utenti del Centro (Figg. 4-6).

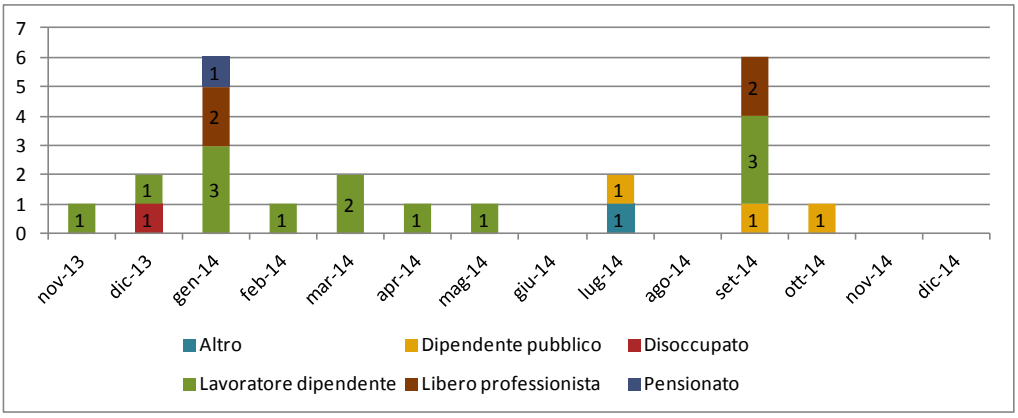
In 15 casi la motivazione del ricorso ai servizi è legata alla richiesta di informazioni generali negli ambiti di competenza del Ministero, soprattutto da parte dei lavoratori dipendenti. Alcuni utenti sono stati mossi, invece, dalla necessità di avere chiarimenti su una pratica in corso o di presentare una nuova pratica (5 complessivamente). In generale, gli utenti interessati si sono rivolti agli Uffici del Ministero a titolo prevalentemente personale, anche se talvolta il servizio è stato richiesto per conto terzi, per accompagnare un parente/amico o per ragioni professionali (Fig. 7 e Tavv. 4-5).

Fig. 4 - Frequenza del ricorso ai servizi (v.a.)



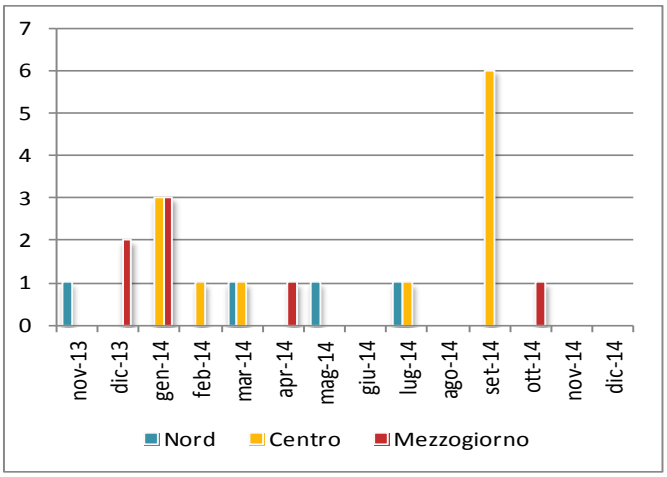
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 5 - Frequenza del ricorso ai servizi per professione/condizione lavorativa



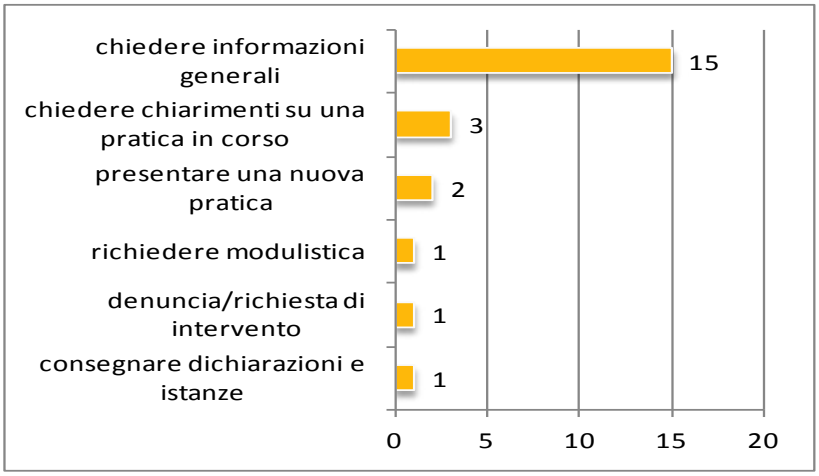
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 6 - Frequenza del ricorso ai servizi per area geografica (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 7 - Motivi per cui l'utente ha richiesto il servizio (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 4 - Motivo per cui l'utente ha richiesto il servizio per professione/condizione degli utenti (v.a.)

Professione/condizione	Altro	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Pensionato	Totale
Chiedere informazioni generali		3	1	8	2	1	15
Chiedere chiarimenti su una pratica in corso	1			1	1		3
Presentare una nuova pratica				1	1		2
Consegnare dichiarazioni e istanze				1			1
Denuncia/richiesta di intervento				1			1
Richiedere modulistica				1			1
Totale	**1**	**3**	**1**	**13**	**4**	**1**	**23**

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 5 - Motivi per cui l'utente ha chiesto il servizio, per tipologia di interesse (v.a.)

Motivi della richiesta	Per accompagnare un parente/amico	Per conto terzi	Personale	Professionale	Totale
Chiedere informazioni generali	1	2	11	1	15
Chiedere chiarimenti su una pratica in corso	1		1	1	3
Presentare una nuova pratica		1	1		2
Consegnare dichiarazioni e istanze			1		1
Denuncia/richiesta di intervento			1		1
Richiedere modulistica			1		1
Totale	**2**	**3**	**16**	**2**	**23**

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

1.3 Servizi utilizzati

Gli Uffici contattati dagli utenti che hanno inviato il questionario, afferiscono prevalentemente alle Direzioni Territoriali del Lavoro sul territorio nazionale e, in secondo luogo, alle Direzioni Generali a livello centrale.

La gran parte degli utenti (12) si è rivolta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) delle diverse strutture e in 2 casi ha preso contatto con il Servizio Sito Internet istituzionale www.lavoro.gov.it.

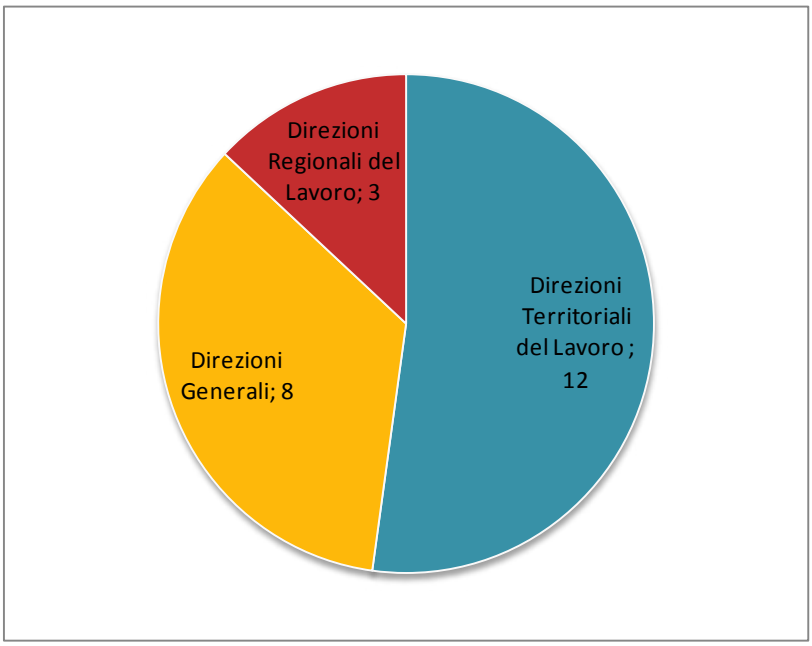
Almeno un utente, nel corso del 2014, ha richiesto uno dei seguenti servizi presso le strutture di competenza a livello centrale, regionale o territoriale: *consultazione dei CCNL*; *rilascio del certificato per la conduzione di generatori di vapore*; *rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di Consulenti del lavoro*; *controversie collettive (procedimentalizzate) - settore terziario-industria*; *rilascio dell'autorizzazione dell'impiego dei minori nel settore dello Spettacolo*; *albo professionale - procedure di iscrizione per esperti qualificati e medici autorizzati*; *agenzie per il lavoro*; *Eures (European Employment Service)* e *iscrizione al Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati*.

Sono prevalentemente gli utenti residenti al Centro e nel Mezzogiorno ad aver contattato in modo più significativo l'U.R.P., e gli utenti dell'Italia centrale ad aver usufruito della gran parte degli altri servizi indicati nei questionari pervenuti.

Non si riscontrano particolari caratterizzazioni della richiesta di servizi in relazione alla fascia di età di appartenenza degli utenti interessati, che si distribuiscono in modo sostanzialmente omogeneo. È invece alquanto evidente che i liberi professionisti abbiano richiesto prioritariamente servizi legati al loro ambito di attività (iscrizione ad Albi professionali, e rilascio di autorizzazioni), mentre i dipendenti pubblici si siano rivolti a uffici più istituzionali (U.R.P. e sito) e i lavoratori dipendenti abbiano invece usufruito di una più ampia gamma di prestazioni (Figg. 8-9 e Tavv. 6-11).

Laddove l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato consultato per assolvere a una serie diversificata di motivazioni, gli altri Uffici sono stati contattati in prevalenza per richiedere informazioni di carattere generale negli ambiti di pertinenza.

Fig. 8 - Uffici contattati dagli utenti per Direzioni di riferimento (v.a.)



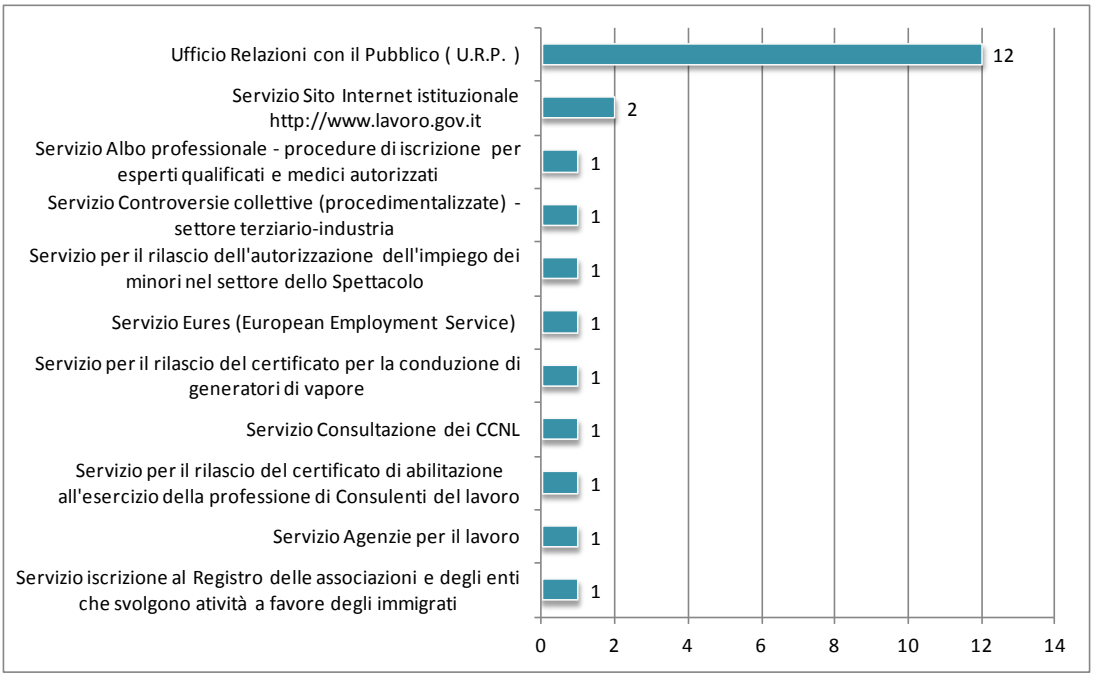
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 6 - Uffici contattati dagli utenti (v.a.)

Ufficio contattato	Totale
Direzione Territoriale del Lavoro - ROMA	3
Direzione Generale delle relazioni industriali e dei rapporti di lavoro	3
Direzione Generale per le politiche dei servizi per il lavoro	2
Direzione Generale per la comunicazione e l'informazione in materia di lavoro e politiche sociali	2
Direzione Territoriale del Lavoro - CAMPOBASSO	2
Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione	1
Direzione Territoriale del Lavoro - REGGIO DI CALABRIA	1
Direzione Territoriale del Lavoro - LATINA	1
Direzione Territoriale del Lavoro - SALERNO	1
Direzione Regionale del Lavoro - PIEMONTE	1
Direzione Territoriale del Lavoro - PISA	1
Direzione Territoriale del Lavoro - VARESE	1
Direzione Regionale del Lavoro - LAZIO	1
Direzione Regionale del Lavoro - MOLISE	1
Direzione Territoriale del Lavoro - FOGGIA	1
Direzione Territoriale del Lavoro - BRESCIA	1
Totale	**23**

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 9 - Servizi richiesti dagli utenti (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 7 - Servizi richiesti nelle Direzioni contattate dagli utenti (v.a.)

Servizi richiesti	Direzioni Generali	Direzioni Regionali del Lavoro	Direzioni Territoriali del Lavoro	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)		2	10	12
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it	2			2
Servizio Agenzie per il lavoro	1			1
Servizio Albo professionale - procedure di iscrizione per esperti qualificati e medici autorizzati	1			1
Servizio Consultazione dei CCNL	1			1
Servizio Controversie collettive (procedimentalizzate) - settore terziario-industria	1			1
Servizio Eures (European Employment Service)	1			1
Servizio iscrizione al Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati	1			1
Servizio per il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di Consulenti del lavoro		1		1
Servizio per il rilascio del certificato per la conduzione di generatori di vapore			1	1
Servizio per il rilascio dell'autorizzazione dell'impiego dei minori nel settore dello Spettacolo			1	1
Totale	**8**	**3**	**12**	**23**

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 8 - Servizi richiesti per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)

Servizi richiesti	Nord	Centro	Mezzogiorno	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	2	5	5	12
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it		2		2
Servizio Consultazione dei CCNL	1			1
Servizio per il rilascio del certificato per la conduzione di generatori di vapore			1	1
Servizio per il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di Consulenti del lavoro	1			1
Servizio Controversie collettive (procedimentalizzate) - settore terziario-industria		1		1
Servizio per il rilascio dell'autorizzazione dell'impiego dei minori nel settore dello Spettacolo		1		1
Servizio Albo professionale - procedure di iscrizione per esperti qualificati e medici autorizzati		1		1
Servizio Agenzie per il lavoro		1		1
Servizio Eures (European Employment Service)		1		1
Servizio iscrizione al Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati			1	1
Totale	**4**	**12**	**7**	**23**

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Tav. 9 - Servizi richiesti dagli utenti per fasce di età (v.a.)

Servizi richiesti	26 - 45	46 - 65	oltre 65	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	6	5	1	12
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it	1	1		2
Servizio Consultazione dei CCNL	1			1
Servizio per il rilascio del certificato per la conduzione di generatori di vapore		1		1
Servizio per il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di Consulenti del lavoro	1			1
Servizio Controversie collettive (procedimentalizzate) - settore terziario-industria		1		1
Servizio per il rilascio dell'autorizzazione dell'impiego dei minori nel settore dello Spettacolo	1			1
Servizio Albo professionale - procedure di iscrizione per esperti qualificati e medici autorizzati		1		1
Servizio Agenzie per il lavoro		1		1
Servizio Eures (European Employment Service)		1		1
Servizio iscrizione al Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati	1			1
Totale	**11**	**11**	**1**	**23**

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Tav. 10 - Servizi richiesti per professione/condizione lavorativa degli utenti

Servizi richiesti	Altro	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Pensionato	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	1	2		6	2	1	12
Servizio Agenzie per il lavoro				1			1
Servizio Consultazione dei CCNL				1			1
Servizio Controversie collettive (procedimentalizzate) - settore terziario-industria				1			1
Servizio Eures (European Employment Service)				1			1
Servizio per il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di Consulenti del lavoro				1			1
Servizio per il rilascio del certificato per la conduzione di generatori di vapore				1			1
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it		1		1			2
Servizio Albo professionale - procedure di iscrizione per esperti qualificati e medici autorizzati					1		1
Servizio iscrizione al Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati			1				1
Servizio per il rilascio dell'autorizzazione dell'impiego dei minori nel settore dello Spettacolo					1		1
Totale	**1**	**3**	**1**	**13**	**4**	**1**	**23**

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Tav. 11 - Servizi richiesti per motivi della richiesta (v.a.)

Servizi richiesti	Chiedere chiarimenti su una pratica in corso	Chiedere informazioni generali	Consegnare dichiarazioni e istanze	Denuncia/ richiesta di intervento	Presentare una nuova pratica	Richiedere modulistica	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	3	6	1	1		1	12
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it		2					2
Servizio Agenzie per il lavoro		1					1
Servizio Albo professionale - procedure di iscrizione per esperti qualificati e medici autorizzati		1					1
Servizio Consultazione dei CCNL		1					1
Servizio Controversie collettive (procedimentalizzate) - settore terziario-industria		1					1
Servizio Eures (European Employment Service)		1					1
Servizio iscrizione al Registro delle associazioni e degli enti che svolgono atività a favore degli immigrati		1					1
Servizio per il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di Consulenti del lavoro		1					1
Servizio per il rilascio del certificato per la conduzione di generatori di vapore					1		1
Servizio per il rilascio dell'autorizzazione dell'impiego dei minori nel settore dello Spettacolo					1		1
Totale	**3**	**15**	**1**	**1**	**2**	**1**	**23**

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

2. LE VALUTAZIONI SUL FUNZIONAMENTO E SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

2.1 Giudizi sulle capacità del personale incontrato

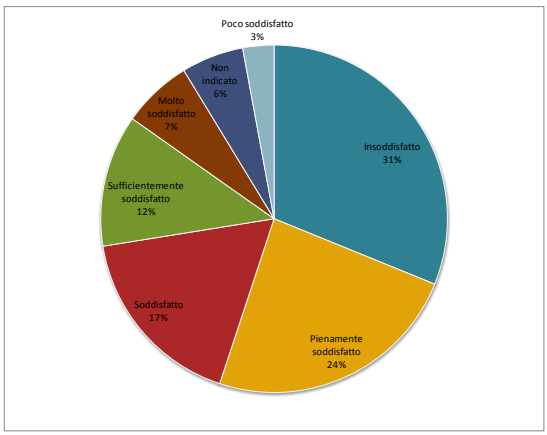
Un primo ambito di misurazione della *customer satisfaction* dei servizi erogati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali è la «capacità di risposta del personale» coinvolto nell'erogazione dei servizi richiesti dagli utenti.

Complessivamente il 34% delle risposte alle relative domande del questionario riportano un giudizio del tutto negativo, laddove il 48% esprime comunque una valutazione positiva, con una percentuale significativa che si concentra sull'estremo superiore della scala di gradimento.

Approfondendo l'analisi per le dimensioni specifiche rispetto alle quali si è chiesto di indicare il grado di soddisfazione, è possibile evidenziare che la «competenza e preparazione del personale, servizio personalizzato» e la «completezza delle informazioni e servizio trasparente», insieme alla «chiarezza delle informazioni e al trattamento paritario degli utenti» e alla «comprensibilità e facilità di compilazione di modelli e stampati» rappresentano le aree maggiormente apprezzate dall'utenza. Al contario, le valutazioni negative riguardano soprattutto la «soluzione del servizio e servizio efficace, elastico e flessibile» e la «chiarezza delle informazioni e il trattamento paritario degli utenti», evidentemente percepito diversamente dai beneficiari del servizio o non sempre garantito dal personale del Ministero, insieme alla «tempestività delle risposte e servizio continuo e regolare». In sintesi, ciò che sembra essere reputata non adeguata è la modalità di organizzazione ed erogazione del servizio e non tanto la competenza del personale (Figg. 9-10).

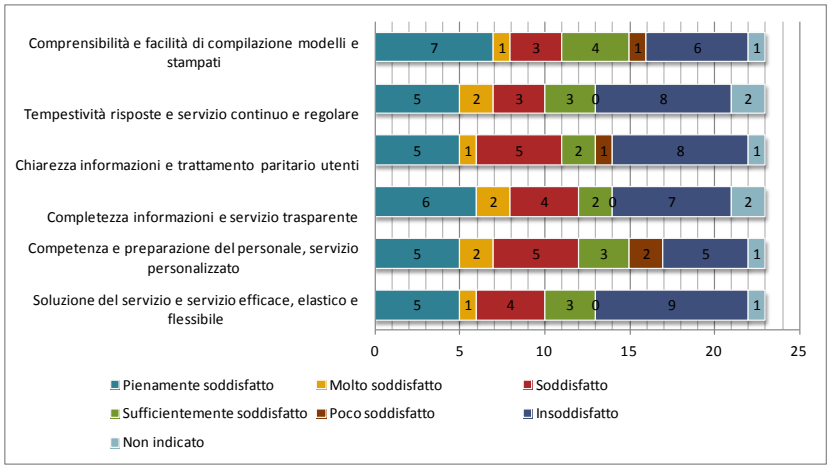
Una seconda dimensione indagata dal questionario, in rapporto alle capacità del personale impegnato nei servizi, riguarda le «capacità relazionali» di quest'ultimo. Anche in questo caso una percentuale considerevole delle risposte fornite esprime un giudizio abbastanza o del tutto negativo (37%). Ancora una volta, tuttavia, le valutazioni positive risultano essere più numerose (42%), seppure con una forbice più stretta rispetto all'area delle «capacità di risposta» vista in precedenza. Gli utenti hanno gradito particolarmente l'atteggiamento di «ascolto e comprensione delle esigenze», insieme alla «cortesia e disponibilità» e alla capacità di fornire informazioni con un «linguaggio semplice». Diversamente, la «disponibilità al ricevimento fuori orario», ritenuta evidentemente scarsa, e l' «adeguatezza della risposta a suggerimenti/reclami», insieme alla «facilità nel presentare suggerimenti/reclami» rappresentano tre dimensioni sulle quali si concentra il massimo grado di insoddisfazione delle risposte fornite ai 23 questionari analizzati nel presente rapporto (Figg. 11-12).

Fig. 9 - Valutazione complessiva della capacità di risposta del personale (risposta multipla, v. %)



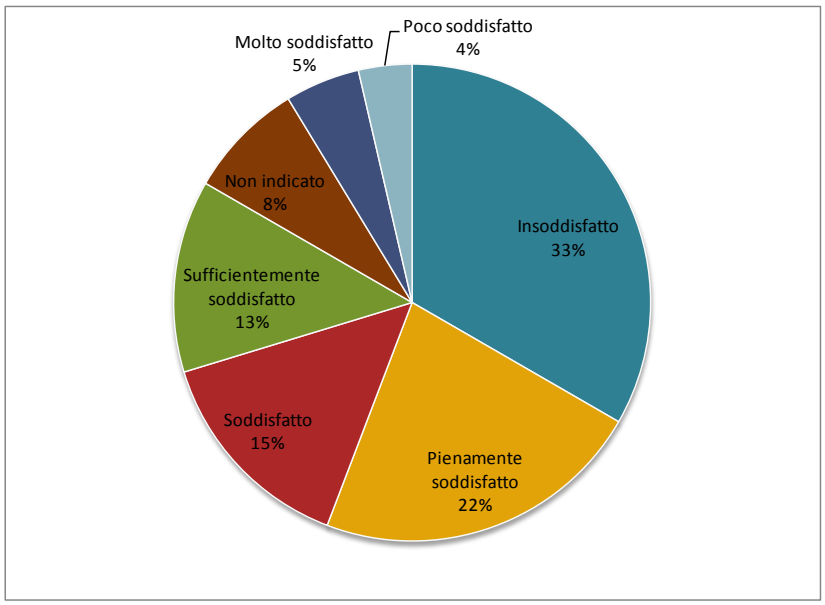
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 10 – Grado di soddisfazione della capacità di risposta del personale per dimensioni di valutazione (v.a.)



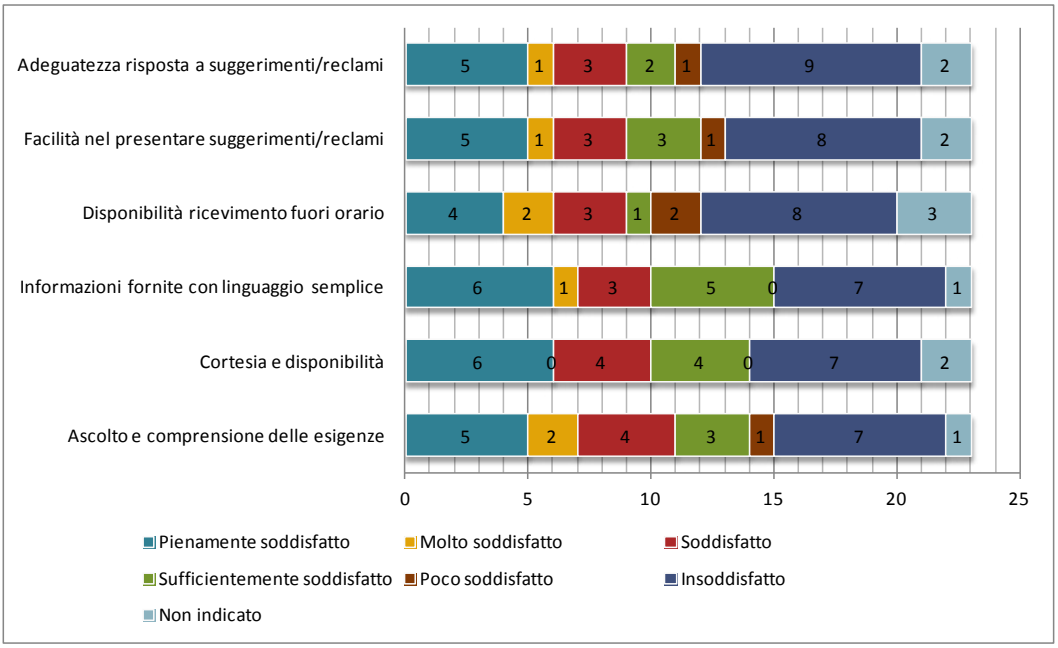
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2014

Fig. 11 - Valutazione complessiva delle capacità relazionali del personale (risposta multipla, v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 12 – Grado di soddisfazione delle capacità relazionali del personale per dimensioni di valutazione (v.a.)



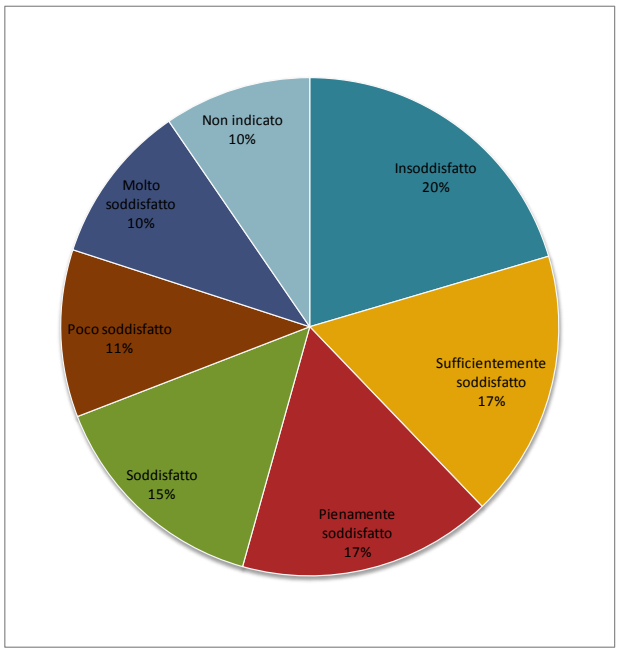
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

2.2 La valutazione della logistica e dell'organizzazione dei servizi erogati

Accanto alla misurazione del grado di soddisfazione del personale, un'altra area di indagine del questionario focalizza gli aspetti legati piuttosto all'«ambiente dell'ufficio» presso il quale l'utente viene ricevuto in occasione della prestazione del servizio richiesto. Rispetto a questo ambito, che riguarda sostanzialmente la logistica e l'organizzazione dei servizi, aumentano i casi di mancata risposta da parte degli utenti o di risposte «neutre» che si attestano, cioè, sulla «sufficienza».

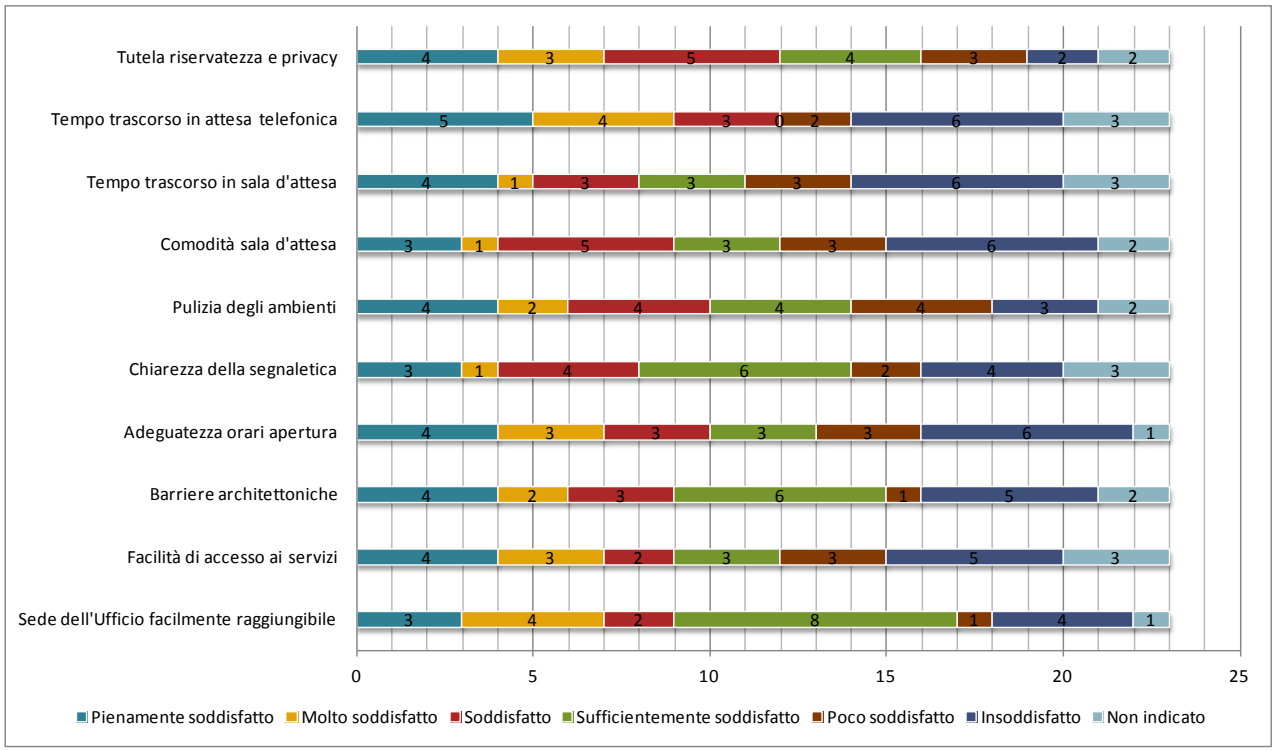
Come in precedenza, non sono trascurabili le valutazioni negative o molto negative (31%), che vengono tuttavia nettamente superate dai giudizi abbastanza o pienamente positivi (42% complessivamente). Tra i fattori meno apprezzati si trovano prioritariamente l'«adeguatezza degli orari di apertura» e la «comodità della sala d'attesa» considerando anche il «tempo trascorso» nella sala stessa, percepito probabilmente come piuttosto ridotto. A questi si aggiungono anche altri elementi quali la «facilità di accesso ai servizi» e il «tempo trascorso in attesa telefonica», che per alcuni utenti rappresenta invece uno degli aspetti di maggiore positività, accanto alla «tutela riservatezza e privacy», all'«adeguatezza degli orari apertura» al pubblico e, infine, alla condizione di «pulizia degli ambienti» visitati (Figg. 13-14).

Fig. 13 - Valutazione complessiva della logistica e dell'organizzazione dei servizi (risposta multipla, v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2014

Fig. 14 – Grado di soddisfazione della logistica e dell'organizzazione dei servizi per dimensioni di valutazione (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2014

2.3 Canali di informazione e comunicazione sui servizi offerti: il sito istituzionale

Il questionario di *customer satisfaction* raccoglie informazioni anche sulle preferenze degli utenti in relazione ai canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero. Tra questi prevalgono nettamente il sito istituzionale www.lavoro.gov.it (ben 12 casi) e il contatto diretto con gli Uffici (6 casi), come tra l'altro anticipato dai dati commentati in precedenza a proposito delle motivazioni sottostanti le richieste.

La scelta di queste due modalità di accesso all'informazione accomuna gli utenti provenienti da aree geografiche diverse sul territorio nazionale, laddove coloro che risiedono al Centro sembrano diversificare maggiormente i canali utilizzati, ricorrendo, ad esempio, al contatto telefonico e all'ausilio di Sindacati e Patronati.

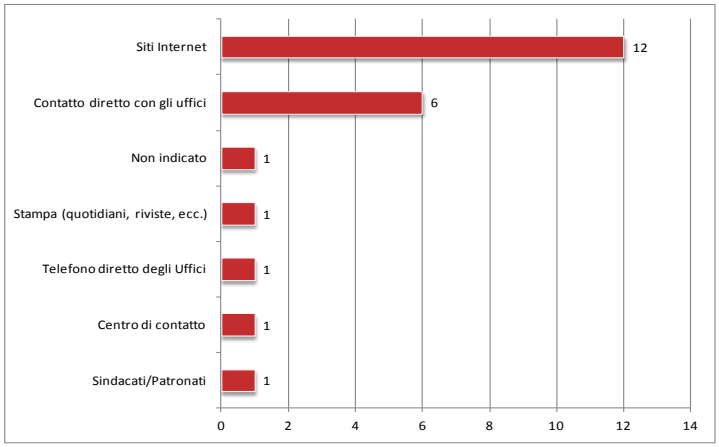
Anche rispetto all'età, si evidenzia una concentrazione su questi due canali, preferiti soprattutto dagli under 45, ma pure da buona parte delle persone più adulte, che comunque approfittano di altre modalità disponibili. Approfondendo l'analisi, è possibile evidenziare che, mentre il sito internet è di uso più frequente per i lavoratori dipendenti (inclusi quelli pubblici), i liberi professionisti e i disoccupati ricorrono più spesso a forme di contatto diretto con gli uffici del Ministero (Figg. 15-17 e Tav. 12).

A proposito del Sito istituzionale, un'apposita sezione del questionario richiede di esprimere il grado di soddisfazione sui suoi contenuti e sulla sua funzionalità. Complessivamente il 48% delle valutazioni risulta essere positivo o pienamente positivo, contro il 33% che è abbastanza o del tutto negativo.

Proprio sugli aspetti di contenuto si concentrano i giudizi favorevoli. In particolar modo, sono apprezzate l'«Area Lavoro» (sezione relativa alle materie del lavoro, dell'occupazione e della tutela dei lavoratori) la «Pubblicità legale» (sezione in cui bengono pubblicati gli atti e i provvedimenti di competenza del Ministero soggetti a pubblicità legale – L. n. 69/2009) e l'«Area sociale» (sezione relativa all'attività ministeriale in materia di indirizzo, programmazione, sviluppo, coordinamento, monitoraggio e valutazione delle politiche sociali).

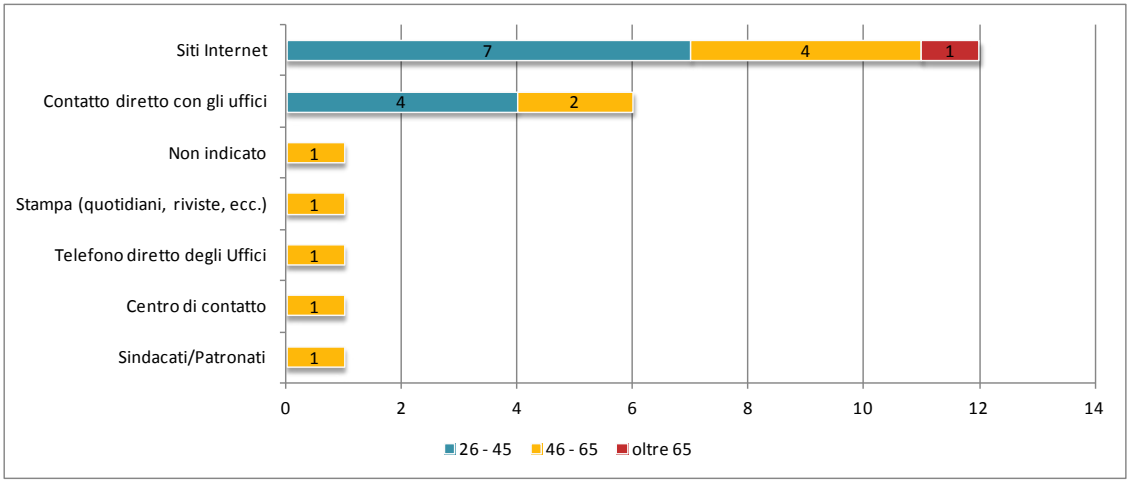
È sulla funzionalità che, invece, si focalizzano le valutazioni negative. Tra gli aspetti ritenuti meno soddisfacenti si trovano, infatti, la disponibilità di una «Biblioteca» sufficientemente fornita, la possibilità di rintracciare sul portale le informazioni ricercate, il grado di «aggiornamento delle informazioni», ritenuto evidentemente non adeguato, la «chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni», la «facilità di ricerca» e la «facilità di consultazione» del sito (Figg. 18-19).

Fig. 15 - Canali utilizzati per acquisire informazioni sui servizi offerti (v.a.)



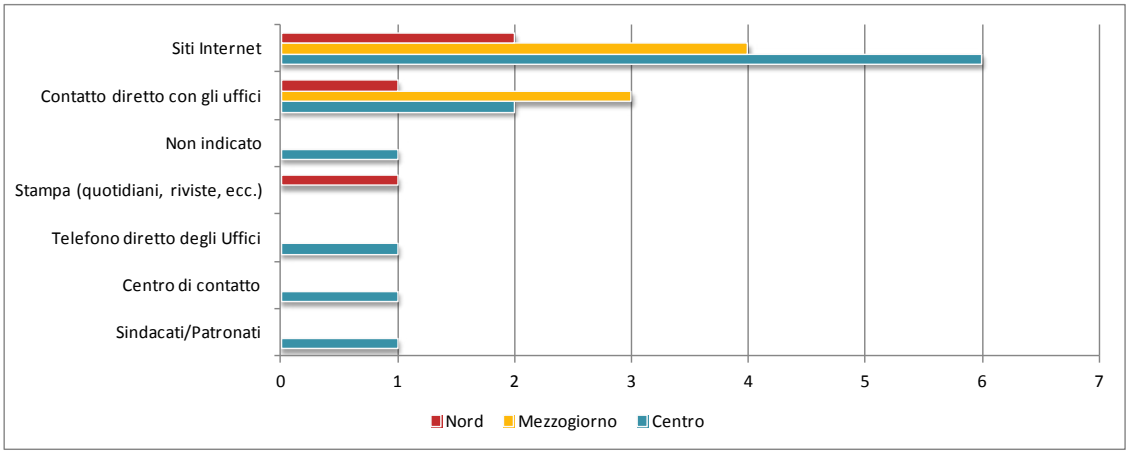
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 16 - Canali utilizzati per acquisire informazioni sui servizi offerti per area geografica di provenienza dell'utenza (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 17 - Canali utilizzati per acquisire informazioni sui servizi offerti per fasce di età dell'utenza (v.a.)



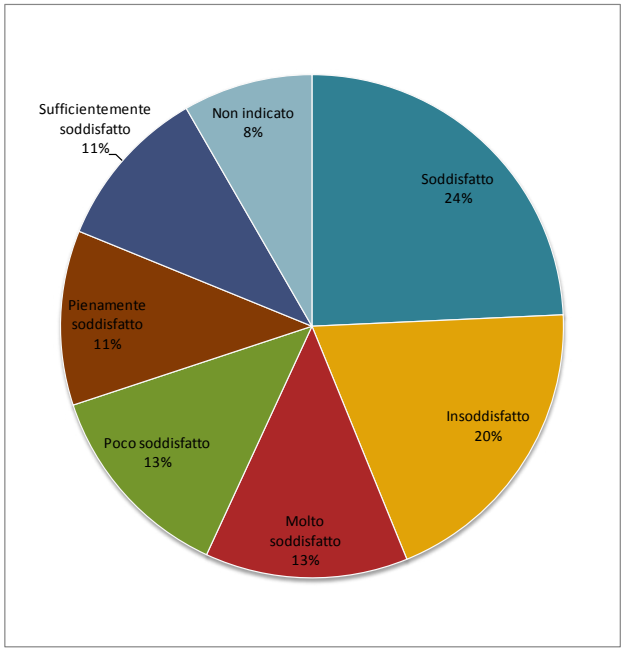
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 12 - Canali utilizzati per acquisire informazioni sui servizi offerti per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Canali utilizzati	Altro	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Pensionato	Totale
Siti Internet	1	2		8		1	12
Contatto diretto con gli uffici			1	2	3		6
Centro di contatto				1			1
Non indicato					1		1
Sindacati/Patronati				1			1
Stampa (quotidiani, riviste, ecc.)		1					1
Telefono diretto degli Uffici				**1**			**1**
Totale	**1**	**3**	**1**	**13**	**4**	**1**	**23**

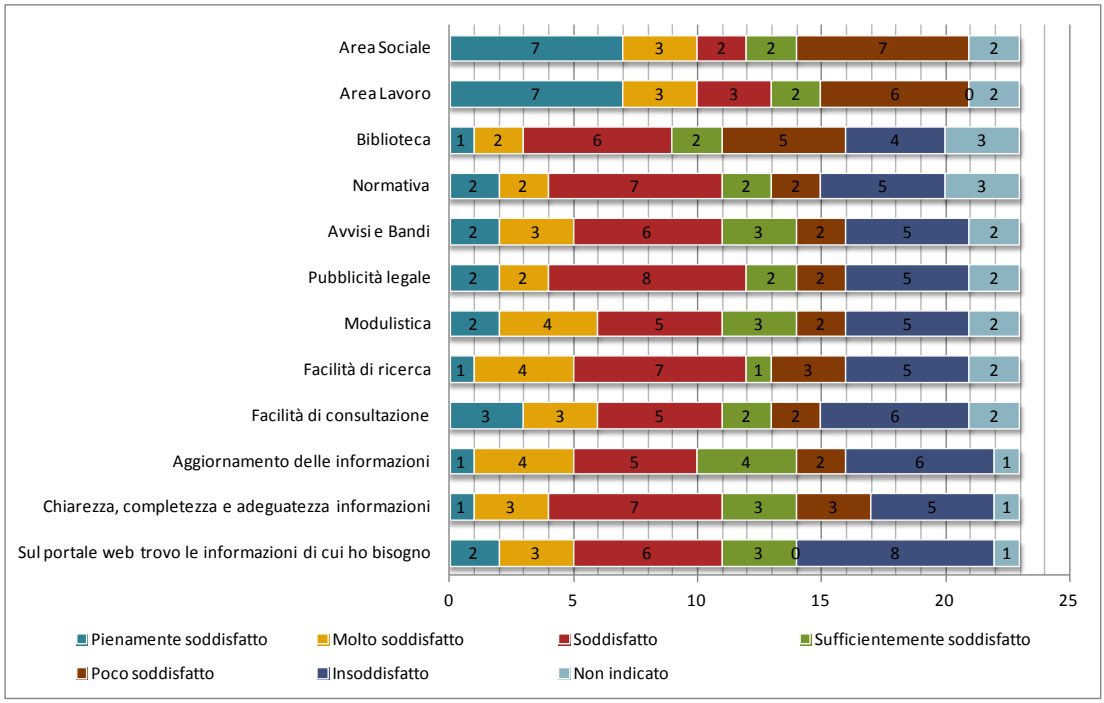
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 18 - Valutazione complessiva del sito web istituzionale www.lavoro.gov.it (risposte multiple - v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 19 – Grado di soddisfazione del sito web istituzionale www.lavoro.gov.it per dimensioni di valutazione (v.a.)



Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

2.4 Giudizi complessivi e consigli degli utenti per migliorare i servizi offerti

Il giudizio complessivo sui servizi usufruiti, si attesta indubbiamente su valori positivi. Seppure il 39% delle risposte si concentri su una valutazione del tutto negativa, infatti, complessivamente il 48% riflette un grado di soddisfazione elevato (Fig. 20).

Tale giudizio complessivo si basa sulle valutazioni di due dimensioni specifiche: la «completezza e adeguatezza dei servizi», da una parte, e la «chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazioni riguardandi i servizi erogati», dall'altra.

Prese singolarmente le valutazioni generali di tali dimensioni non si discostano molto dalla distribuzione percentuale totale. Le variazioni, per altro minime, riguardano il peso delle risposte corrispondente ai diversi gradi della scala di soddisfazione positiva (da soddisfatto a pienamente soddisfatto).

Rispetto alla completezza e adeguatezza dei servizi, i giudizi negativi arrivano soprattutto dagli utenti più giovani (26-45 anni) e dai i lavoratori dipendenti, senza differenze di genere, mentre quelli positivi sono degli uomini più adulti (46-65 anni) di altre professioni/condizioni. L'U.R.P. è il servizio che ha ricevuto più valutazioni (essendo stato il più frequentato) e che ha diviso a metà i giudizi degli utenti che hanno compilato il questionario (Figg. 21-22 e Tavv. 13-14).

In merito alla chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazioni riguardanti i servizi erogati, come detto in precedenza, le valutazioni espresse dagli utenti coinvolti sono analoghe a quelle già illustrate riguardo alla prima dimensione (Figg. 23-24 e Tavv. 15-16).

Un'ultima sezione del questionario di *customer satisfaction* richiede di fornire delle indicazioni sugli ambiti di miglioramento dei servizi.

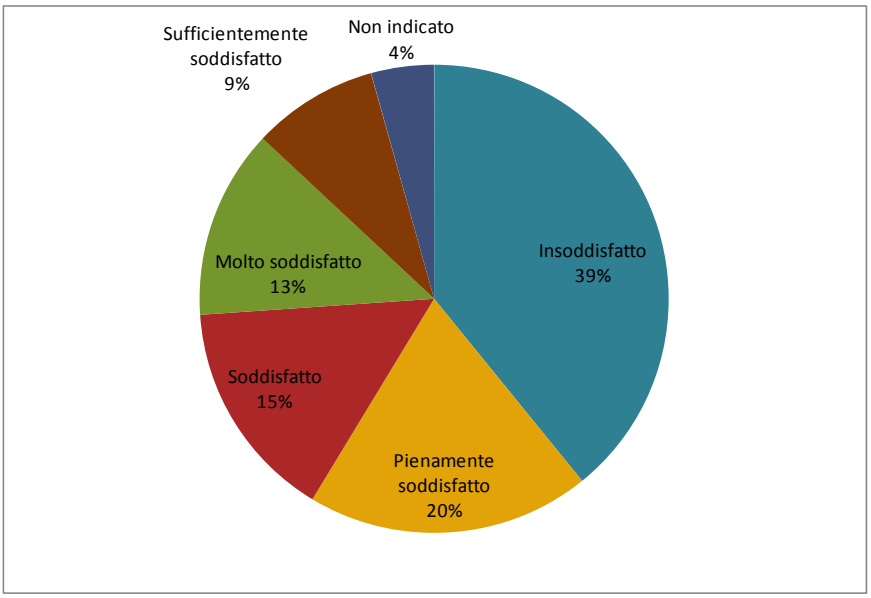
Una prima area di interesse riguarda le «modalità preferite dagli utenti per contatti futuri» con il Mnistero del lavoro e delle politiche sociali. I canali privilegiati sono individuati, in egual misura, nel contatto diretto con gli uffici del Ministero, soprattutto per chi risiede nel Mezzogiorno e al Nord, nel sito internet istituzionale e nella posta elettronica. Anche la possibilità di rivolgersi a un centro di contatto o di interloquire via telefono, sono tuttavia modalità apprezzate, soprattutto dagli utenti provenienti dal Centro Italia. Sono i più giovani e i lavoratori dipendenti (inclusi quelli pubblici) a preferire il contatto diretto con gli uffici e tramite e-mail, mentre i più adulti, di diverse professioni/condizioni, si affidano maggiormente al sito internet (Figg. 25-27 e Tav. 17).

Una seconda area prende in considerazione, invece, i «mezzi di informazione che dovrebbero essere potenziati» per rispondere meglio alle esigenze dell'utenza. In questo senso, molti hanno segnalato il sito internet, ma non sono pochi quelli che hanno posto l'attenzione sulla necesità di migliorare la funzionalità e le prestazioni sia del Centro di contatto U.R.P./del numero verde sia degli Uffici aperti al pubblico. Mentre l'adeguamento del sito è auspicato anche da chi ha richiesto un servizio per ragioni professionali o per conto terzi, particolarmente tra coloro che hanno un'età compresa tra i 46 e i 65 anni, gli altri due canali sono segnalati soprattutto da chi lo ha fatto a titolo personale o per accompagnare qualcun altro e che ha meno di 45 anni. In tutti i casi, sono prevalentemente i lavoratori dipendenti a manifestare un interesse per l'adeguamento dei tre mezzi di comunicazione emersi come prioritari (Fig. 28 e Tavv. 18-20).

Arrivando ai suggerimenti circa il miglioramento dei servizi nel loro complesso, le indicazioni fornite dai 23 utenti si riferiscono a una serie di aspetti diversi tra quelli previsti nella domanda del questionario.

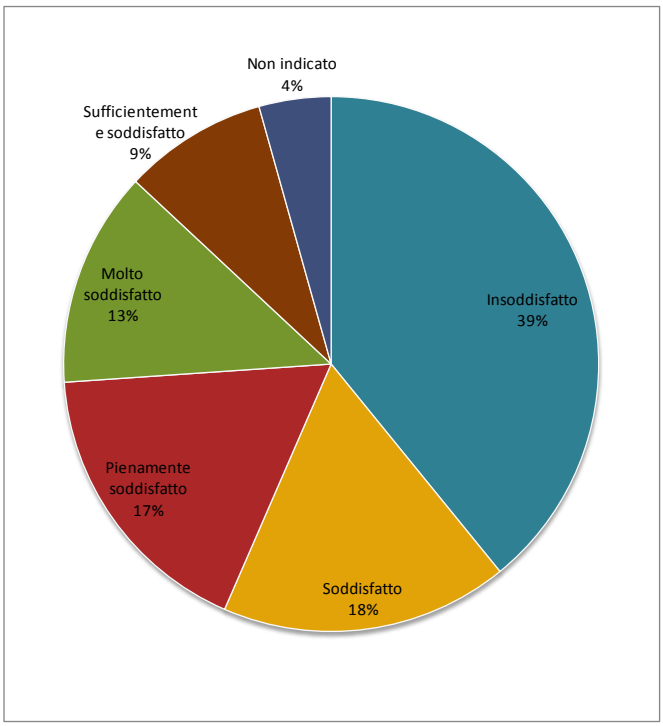
In primo luogo, si consiglia di incrementare il numero di operatori agli «sportelli» aperti al pubblico e di ampliare le informazioni contenute nei siti internet gestiti dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali in riferimento alle diverse materie e progetti di propria pertinenza. Rispetto ai siti internet, si auspica anche che possa essere adottata una struttura più chiara e accessibile. Oltre a un generale potenziamento dei servizi di informazione e comunicazione, inoltre, in alcuni casi si suggerisce di intervenire sugli addetti al contatto con il pubblico, impiegando del personale più competente e aggiornato e che mostri maggiore disponibilità e cortesia nei confronti dell'utenza (Fig. 29).

Fig. 20 - Giudizio complessivo sui servizi usufruiti (risposte multiple - v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 21 - Giudizio complessivo sui servizi usufruiti: completezza e adeguatezza dei servizi (risposte multiple - v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 13 - Valutazione della completezza e adeguatezza dei servizi erogati per genere e fasce di età dell'utenza (v.a.)

	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	oltre 65		oltre 65 Totale	Totale
Grado di soddisfazione	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Insoddisfatto	3	3	6	2	1	3				9
Pienamente soddisfatto		1	1		2	2		1	1	4
Soddisfatto		1	1	1	2	3				4
Molto soddisfatto	**1**	**1**	**2**	**1**		**1**				**3**
Sufficientemente soddisfatto	**1**		**1**		**1**	**1**				**2**
Non indicato					**1**	**1**				**1**
Totale	5	6	11	4	7	11	0	1	1	23

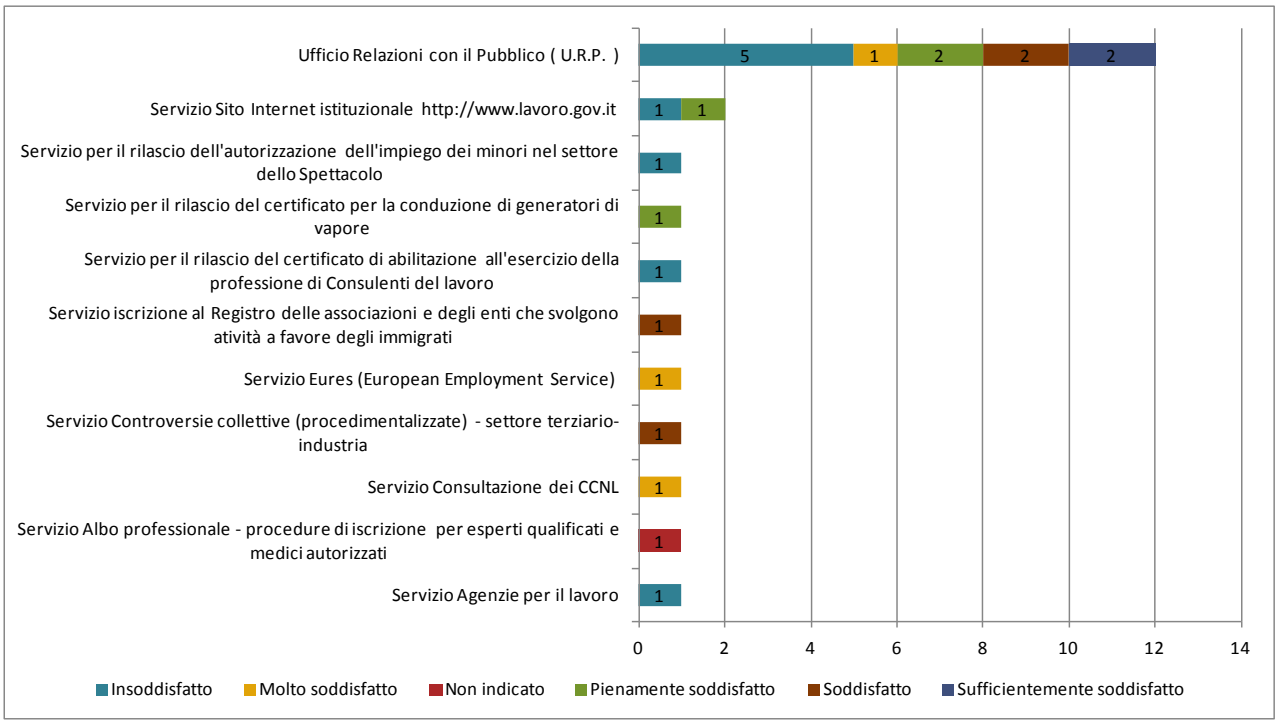
Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Tav. 14 - Valutazione della completezza e adeguatezza dei servizi erogati per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Grado di soddisfazione	Altro	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Pensionato	Totale
Insoddisfatto	1			7	1		9
Soddisfatto		1	1	2			4
Pienamente soddisfatto		1		1	1	1	4
Molto soddisfatto				2	1		3
Sufficientemente soddisfatto		1		1			2
Non indicato					1		1
Totale	**1**	**3**	**1**	**13**	**4**	**1**	**23**

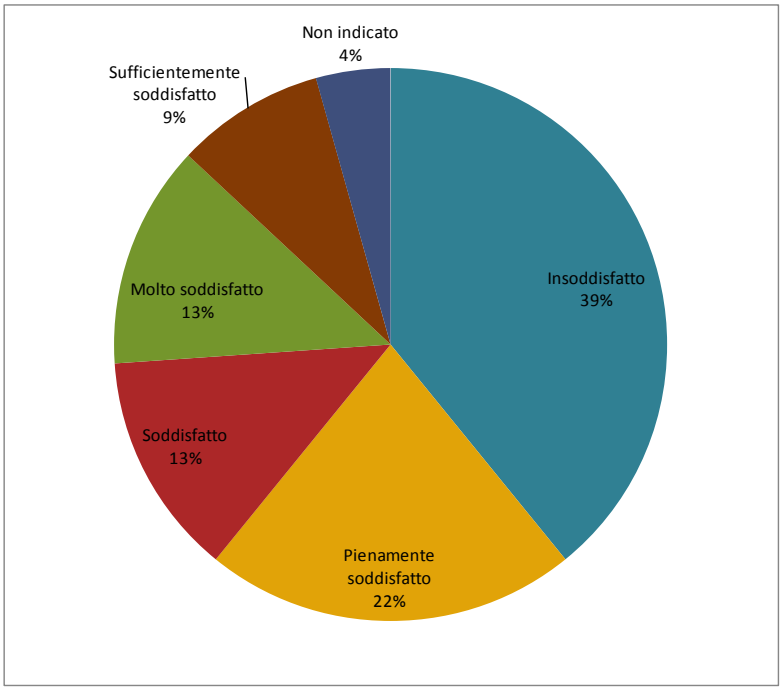
Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Fig. 22 - Valutazione della completezza e adeguatezza dei servizi erogati per servizio richiesto dall'utenza (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 23 - Giudizio complessivo sui servizi usufruiti: chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazione riguardanti i servizi erogati (risposte multiple - v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 15 - Valutazione della qualità dell'informazione e della comunicazione riguardanti i servizi per genere e fasce di età dell'utenza (v.a.)

	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	oltre 65		oltre 65 Totale	Totale
Grado di soddisfazione	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Insoddisfatto	3	3	6	2	1	3				9
Pienamente soddisfatto		2	2		2	2		1	1	5
Soddisfatto				1	2	3				3
Molto soddisfatto	**1**	**1**	**2**	**1**		**1**				**3**
Sufficientemente soddisfatto	**1**		**1**		**1**	**1**				**2**
Non indicato					**1**	**1**				**1**
Totale	5	6	11	4	7	11	0	1	1	23

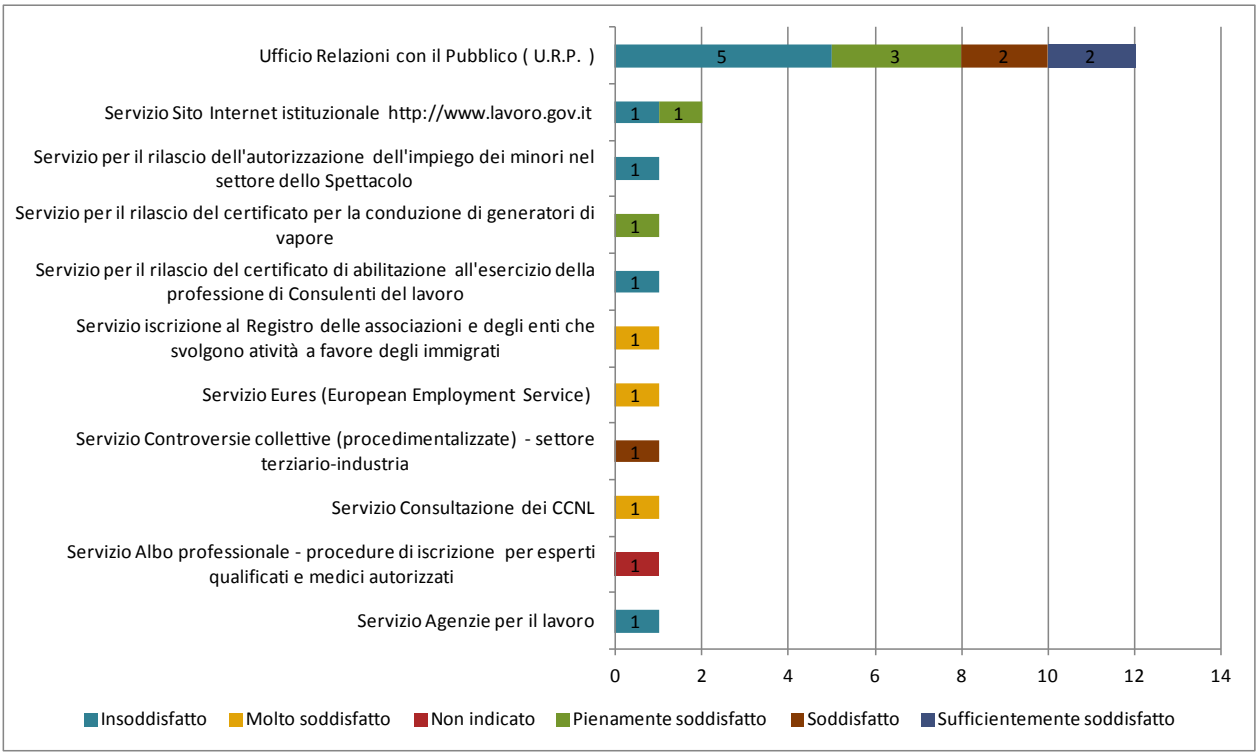
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 16 - Valutazione della qualità dell'informazione e della comunicazione riguardanti i servizi per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Grado di soddisfazione	Altro	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Pensionato	Totale
Insoddisfatto	1			7	1		9
Pienamente soddisfatto		1		1	2	1	5
Molto soddisfatto			1	2			3
Soddisfatto		1		2			3
Sufficientemente soddisfatto		1		1			2
Non indicato					1		1
Totale	**1**	**3**	**1**	**13**	**4**	**1**	**23**

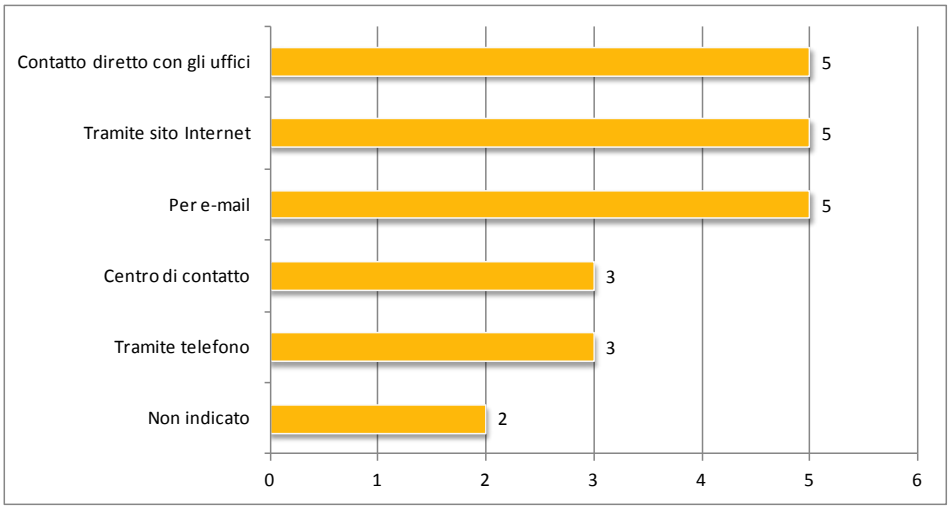
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 24 - Valutazione della qualità dell'informazione e della comunicazione riguardanti i servizi per servizio richiesto dall'utenza (v.a.)



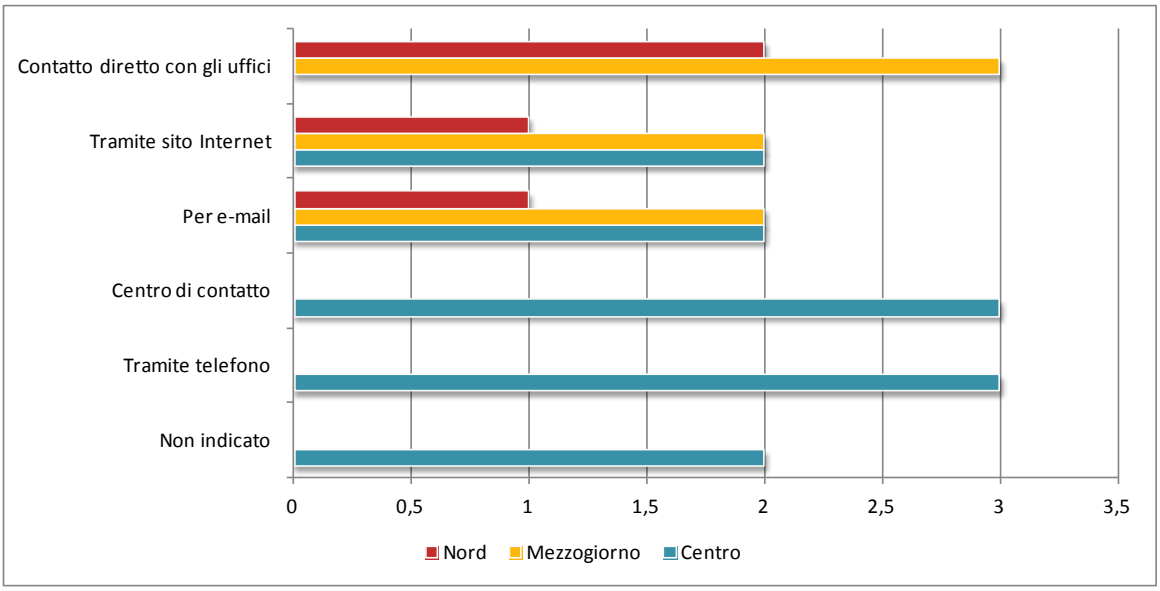
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 25 - Modalità preferite dagli utenti per contatti futuri con i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali (v.a.)



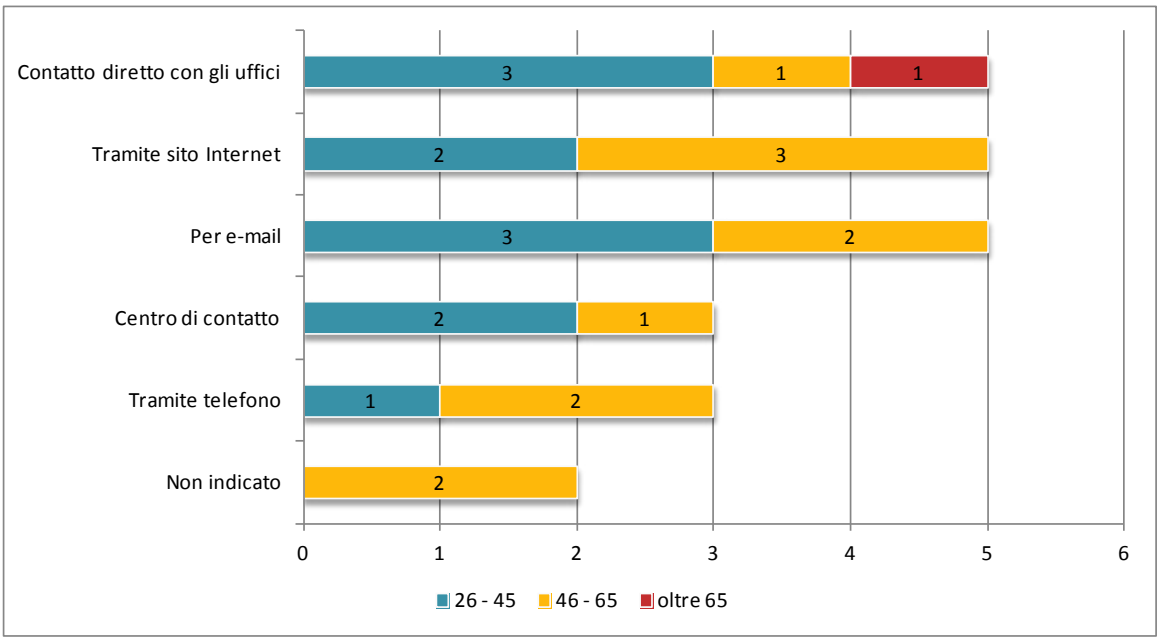
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 26 - Modalità preferite dagli utenti per contatti futuri con i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per area geografica di provenienza dell'utenza (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Fig. 27 - Modalità preferite dagli utenti per contatti futuri con i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per fasce di età dell'utenza (v.a.)



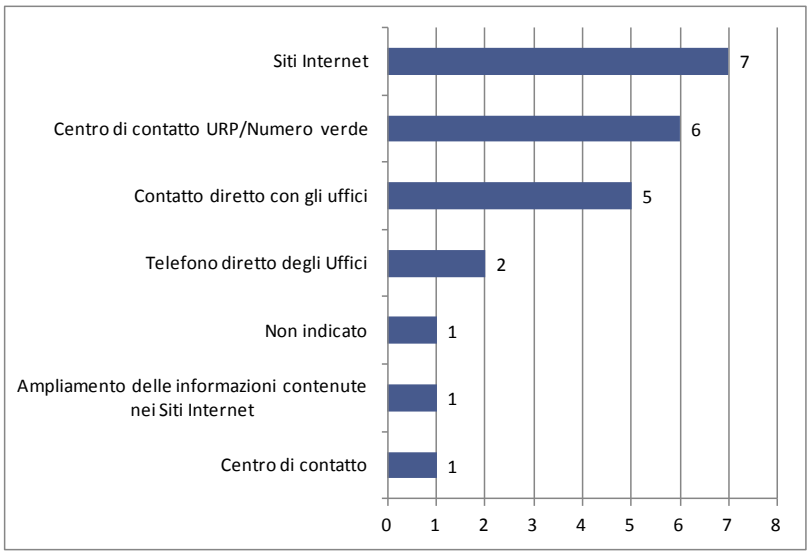
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 17 - Modalità preferite dagli utenti per contatti futuri con i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Modalità preferite	Altro	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Pensionato	Totale
Tramite sito Internet		1	1	2	1		5
Per e-mail		2		2	1		5
Contatto diretto con gli uffici				3	1	1	5
Tramite telefono	1			2			3
Centro di contatto				3			3
Non indicato				1	1		2
Totale	**1**	**3**	**1**	**13**	**4**	**1**	**23**

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Fig. 28 - Mezzi di informazione da potenziare (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

Tav. 18 - Mezzi di informazione da potenziare per interesse dell'utenza (v.a.)

Mezzi di informazione	Per accompagnare un parente/amico	Per conto terzi	Personale	Professionale	Totale
Siti Internet		1	4	2	7
Centro di contatto URP/Numero verde	1		5		6
Contatto diretto con gli uffici	1	1	3		5
Telefono diretto degli Uffici			2		2
Centro di contatto		1			1
Ampliamento delle informazioni contenute nei Siti Internet			1		1
Non indicato			1		1
Totale	**2**	**3**	**16**	**2**	**23**

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Tav. 19 - Mezzi di informazione da potenziare per fasce di età dell'utenza (v.a.)

Mezzi di informazione	26 – 45	46 – 65	oltre 65	Totale
Siti Internet	2	4	1	7
Centro di contatto URP/Numero verde	4	2		6
Contatto diretto con gli uffici	4	1		5
Telefono diretto degli Uffici		2		2
Centro di contatto		1		1
Ampliamento delle informazioni contenute nei Siti Internet	1			1
Non indicato		**1**		**1**
Totale	**11**	**11**	**1**	**23**

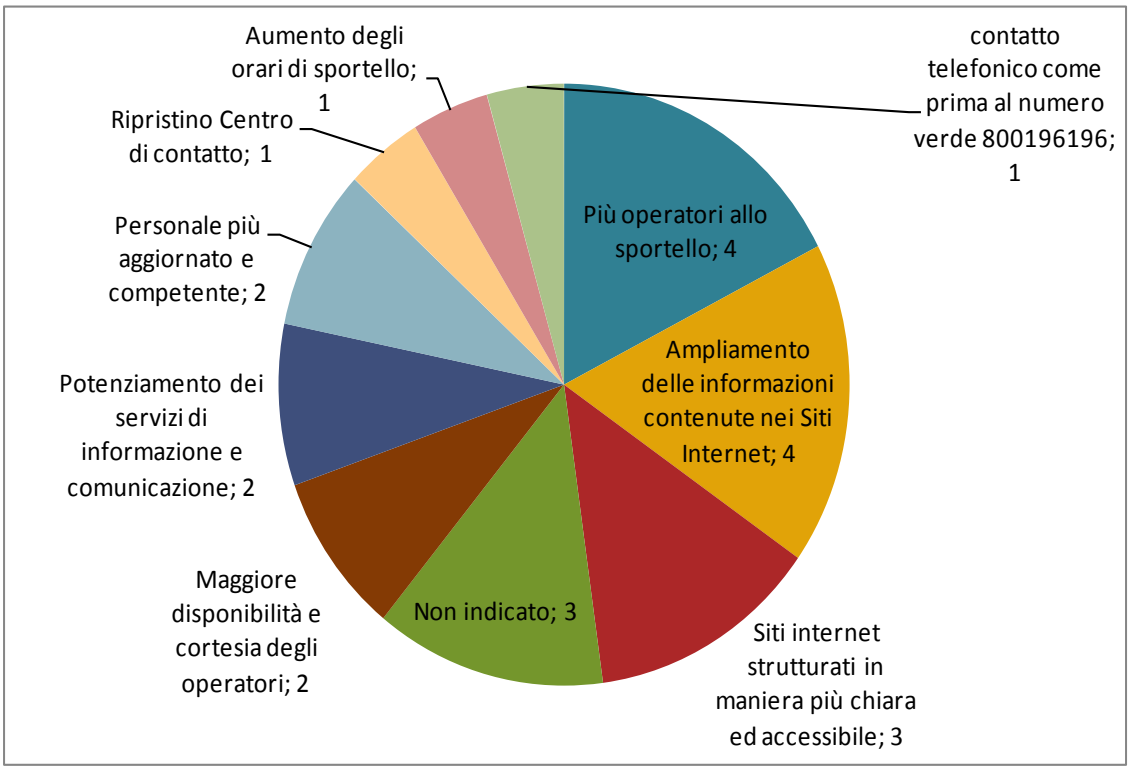
Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2014*

Tav. 20 - Mezzi di informazione da potenziare per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Mezzi di informazione	Altro	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Pensionato	Totale
Siti Internet		1		3	2	1	7
Centro di contatto URP/Numero verde			1	5			6
Contatto diretto con gli uffici		1		3	1		5
Telefono diretto degli Uffici	1	1					2
Centro di contatto				1			1
Ampliamento delle informazioni contenute nei Siti Internet				1			1
Non indicato					**1**		**1**
Totale	**1**	**3**	**1**	**13**	**4**	**1**	**23**

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2014*

Fig. 29 - Suggerimenti per il miglioramento dei servizi (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2014

APPENDICE

Il questionario di *customer satisfaction* del Ministero del lavoro e delle politiche sociali - annualità 2014

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Questionario di Customer Satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici centrali e territoriali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, così come definiti dal DM.14/09/2012

Gentile Utente,
il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali desidera conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini.

In tale questionario Le si chiede di esprimere una valutazione sul **servizio/informazione richiesto nell'anno solare in corso** presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Le saremmo grati se volesse compilare tale questionario, utilizzando i menu a tendina e contrassegnando le caselle corrispondenti alle Sue risposte.
Valuti il servizio da 1 (insoddisfatto) a 6 (pienamente soddisfatto).

Le Sue indicazioni e valutazioni saranno estremamente utili, in quanto serviranno per migliorare costantemente la qualità dei servizi che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociale Le offre.

Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando, in questo modo, la riservatezza dei Suoi dati personali.

AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

SESSO	CITTADINANZA
Maschio	Italiana
Femmina	Paese UE
	Paese extra UE

PROVINCIA DI RESIDENZA --- Seleziona Una Provincia ---

FASCIA D'ETA'	STATO CIVILE
Fino a 25	celibe/nubile
da 26 a 45	coniugato/a
da 46 a 65	separato/a
oltre 65	vedovo/a

TITOLO DI STUDIO
nessun titolo
licenza elementare
qualifica professionale
diploma
università

PROFESSIONE/CONDIZIONE	
Lavoratore dipendente	Agenzia
Dipendente pubblico	Casalinga
Libero professionista	Pensionato
Imprenditore	Disoccupato
Sindacati/Patronati	Studente
Associazioni di categoria datori di lavoro	Altro

< INDIETRO AVANTI >

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

1 - In data

2 - Lei si è recato presso l'ufficio

--- seleziona un ufficio ---

3 - Per richiedere il seguente servizio

4 - Per quali motivi si è rivolto all'Ufficio?

- chiedere informazioni generali
- presentare una nuova pratica
- chiedere chiarimenti su una pratica in corso
- consegnare dichiarazioni e istanze
- denuncia/richiesta di intervento
- accedere agli atti amministrativi
- richiedere modulistica
- reclami e segnalazioni su disservizi

5 - A che titolo si è rivolto all'Ufficio?

- personale
- professionale
- per conto terzi
- per accompagnare un parente/amico

< INDIETRO | AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

CAPACITA' DI RISPOSTA DEL PERSONALE	1	2	3	4	5	6
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Soddisfazione per la soluzione del servizio richiesto ed erogazione del servizio in modo efficace, elastico e flessibile						
Competenza e preparazione del personale, ed erogazione del servizio in maniera efficiente ed empatica, in modo da fornire un servizio personalizzato						
Completezza delle informazioni ricevute ed erogazione del servizio in modo trasparente						
Chiarezza delle informazioni ricevute ed erogazione del servizio in maniera equa, in modo da garante un trattamento paritario a tutti i possibili utenti						
Tempestività delle risposte ed erogazione del servizio in modo continuo e regolare, senza interruzioni						
Comprensibilità e facilità di compilazione dei modelli e degli stampati						

CAPACITA' RELAZIONALI DEL PERSONALE	1	2	3	4	5	6
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione delle sue esigenza						
Cortesia e disponibilità						
Informazioni fornite con un linguaggio semplice						
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico						
Facilità nel presentare suggerimenti/reclami						
Adeguatezza della risposta al suggerimenti/reclami presentati						

< INDIETRO AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

AMBIENTE DELL'UFFICIO	1	2	3	4	5	6
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Sede dell'Ufficio facilmente raggiungibile						
Facilità di accesso ai servizi						
Barriere architettoniche						
Adeguatezza orari di apertura al pubblico						
Chiarezza della segnaletica presente nei locali (cartelli, frecce direzionali, ecc.)						
Pulizia degli ambienti						
Comodità sala d'attesa						
Tempo trascorso in sala d'attesa						
Tempo trascorso in attesa telefonica						
Tutela della riservatezza e della privacy						

< INDIETRO AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

SITO INTERNET ISITUZIONALE www.lavoro.gov.it	1	2	3	4	5	6
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Sul portale web trovo le informazioni di cui ho bisogno						
Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni riguardanti i servizi erogati						
Aggiornamento delle informazioni						
Facilità di consultazione						
Facilità di ricerca						
Modulistica						
Pubblicità legale						
Avvisi e Bandi						
Normativa						
Biblioteca						
Area Lavoro						
Area Sociale						

< INDIETRO AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI USUFRUITI	1	2	3	4	5	6
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Completezza e adeguatezza dei servizi erogati	○	○	○	○	○	○
Chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazione riguardanti i servizi erogati	○	○	○	○	○	○

< INDIETRO AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

ATTRAVERSO QUALI STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ACQUISISCE, IN GENERALE, LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI?

- Contatto diretto con gli uffici
- Telefono diretto degli Uffici
- Siti Internet
- Materiale informativo presso gli Uffici cui Lei richiede i servizi
- Materiale informatico presso Fiere cui il Ministero è presente
- Sindacati/Patronati
- Associazioni datoriali di categoria
- Sportelli informativi locali di altre Amministrazioni (Informalavoro, Informagiovani, ecc.)
- Radio/Tv
- Stampa (quotidiani, riviste, ecc.)
- Altro

PER IL FUTURO, ATTRAVERSO QUALE STRUMENTO PREFERIREBBE RIVOLGERSI AGLI UFFICI DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI PER USUFRUIRE DEI SERVIZI?

- Contatto diretto con gli uffici
- Tramite telefono
- Per e-mail
- Per posta ordinaria
- Tramite sito Internet
- Altro

< INDIETRO | AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

QUALI MEZZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE IL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI DOVREBBE POTENZIARE?

- Contatto diretto con gli uffici
- Telefono diretto degli Uffici
- Centro di contatto URP/Numero verde
- Siti Internet
- Materiale informativo presso gli Uffici cui Lei richiede i servizi
- Materiale informatico presso Fiere cui il Ministero è presente
- Radio/Tv
- Stampa (quotidiani, riviste, ecc.)
- Altro

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

- Più operatori allo sportello
- Aumento degli orari di sportello
- Personale più aggiornato e competente
- Maggiore disponibilità e cortesia degli operatori
- Modulistica più chiara e semplice
- Potenziamento dei servizi di informazione e comunicazione
- Ampliamento delle informazioni contenute nei Siti Internet
- Siti internet strutturati in maniera più chiara ed accessibile
- Altro

< INDIETRO | AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it

Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali

CUSTOMER SATISFACTION
sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici centrali e territoriali