



# **CUSTOMER SATISFACTION**

## **sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici centrali e territoriali nel 2016**

**Gennaio 2017**

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

Indice

Indice

## **1. Introduzione**

- 1.1 Pubblica amministrazione e customer satisfaction
- 1.2. Finalità e modalità di compilazione del questionario

## **2. Gli utenti e i servizi utilizzati**

- 2.1 Caratteristiche e tipologie di utenza
- 2.2 Area tematica di interesse dei servizi del Ministero
- 2.3 Servizi utilizzati

## **3. Le valutazioni sul rapporto con gli uffici**

- 3.1 Valutazione dei canali utilizzati per accedere ai servizi erogati dagli uffici
  - 3.1.2 Valutazione canale di comunicazione: telefono
  - 3.1.2 Valutazione canale di comunicazione: email
- 3.2 Giudizi sulla chiarezza e completezza delle risposte ricevute
- 3.3 Giudizi sulle capacità del personale incontrato
- 3.4. Valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio
- 3.5 Valutazione sulle tempistiche di rilascio
- 3.6 Giudizi sulle capacità e sulla velocità degli uffici
- 3.7 Valutazione complessiva per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio

## **4. Le valutazioni sul sito istituzionale**

- 4.1 Giudizi sulla facilità di accesso alle informazioni e sull'organizzazione del sito
- 4.2 Valutazione sull'interesse dei contenuti dei focus on
- 4.3 Valutazione sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative
- 4.4 Giudizi sulle caratteristiche funzionali del sito
- 4.5 Valutazione complessiva del sito web istituzionale
- 4.6 Sezione del sito consultata e strumenti/servizi utilizzati

## **Appendice**

Il questionario di customer satisfaction del Ministero del lavoro e delle politiche sociali - annualità 2016

## 1. Introduzione

### 1.1 Pubblica amministrazione e *customer satisfaction*

In ottemperanza alla “Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini” emanata nel 2004 dal Ministro della Funzione Pubblica rientrando nel processo di cambiamento e ammodernamento della pubblica amministrazione e con l’obiettivo di migliorare la capacità di dialogo e la relazione fra Amministrazioni e cittadini, vengono costantemente somministrati questionari per la misurazione della soddisfazione dei cittadini rispetto alle attività del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

I primi richiami alla partecipazione e ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l’efficacia degli interventi della pubblica amministrazione sono presenti sull’art. 12 del decreto legislativo 29/1993, oltre che nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Nella Direttiva del 2004 vengono fornite 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».

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.

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.

Attraverso la misurazione e il confronto 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.

### 1.2. Finalità e modalità di compilazione del questionario

Con l’annualità 2016 al *Questionario di customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici* centrali e territoriali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali è stato abbinato quello sul sito web istituzionale [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it).

Lo scorso 15 marzo 2016 infatti è andato online il nuovo portale istituzionale in cui sono state interamente riviste fun-

zionalità, grafica e modalità di accesso ai servizi web. Per questo si è pensato di aggiungere al questionario una nuova sezione dedicata al sito e in questa occasione è stato rivisto in ottica più moderna anche il questionario dedicati ai servizi erogati dagli uffici del MLPS.

Nella nuova impostazione del questionario, dopo una prima parte dedicata all'anagrafica e alla tematica di interesse, è possibile scegliere la modalità con cui si è entrati in contatto con l'Amministrazione, tramite sito web o direttamente presso gli uffici centrali o territoriali. Ovviamente è possibile dare una risposta multipla e quindi rispondere a entrambe le sezioni del questionario che si aprono in maniera esclusiva a seconda della scelta effettuata dal rispondente.

Il questionario rimane comunque completamente anonimo, salvaguardando, in questo modo, la riservatezza dei dati personali degli utenti. Inoltre si è scelto di utilizzare una scala da 1-6 per valutare il grado di soddisfazione in modo da avere una più facile ed agevole lettura da parte dell'utente che con semplici clic ha la possibilità di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto.

Nel corso del 2016, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 16.777, di cui completati 10.371.

Sfruttando la strumentazione informatica a disposizione dell'Amministrazione per l'invio di newsletter e attività di digital marketing moderni, si è effettuato anche un invio tramite mail del questionario nel mese di luglio 2016 che ha portato a conoscenza della presenza del nuovo questionario sul sito dando la possibilità ai cittadini di accedere al servizio per esprimere la loro opinione.

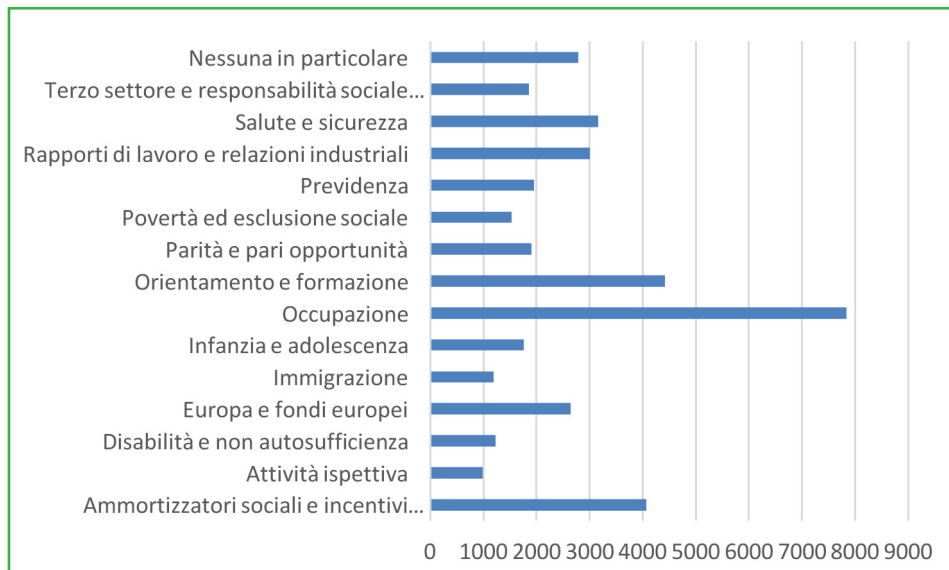
Per questo possiamo affermare che i risultati del questionario sono stati raccolti durante il solo secondo semestre del 2016 in particolare nel periodo immediatamente successivo all'invio delle mail, questo ad ulteriore conferma dell'efficacia comunicativa del sistema scelto; infatti la quasi totalità dei questionari risultano compilati entro soli dieci giorni dall'erogazione del servizio, pari a 9.387 questionari, e i restanti a distanza di un periodo più prolungato (da 10 giorni a 3 mesi). Tra ottobre e dicembre della stessa annualità risultano solo 9 i questionari completati.

Il presente Rapporto illustra i risultati della *customer satisfaction* condotta nel 2016. Prima di entrare nel merito dell'analisi, si riportano di seguito i dati di sintesi ritenuti maggiormente significativi rispetto al contesto di riferimento.



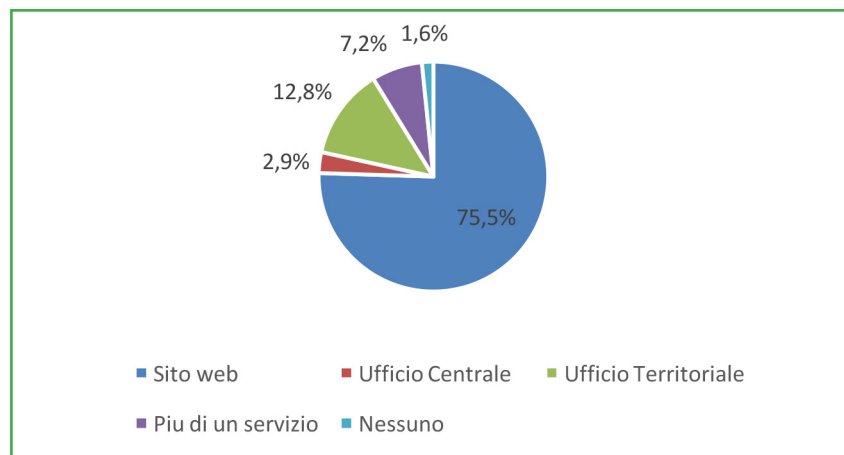
## Sintesi dei principali esiti della *customer satisfaction*

**Fig. 1- Utenti dei servizi per area tematica di interesse (v.a.)**



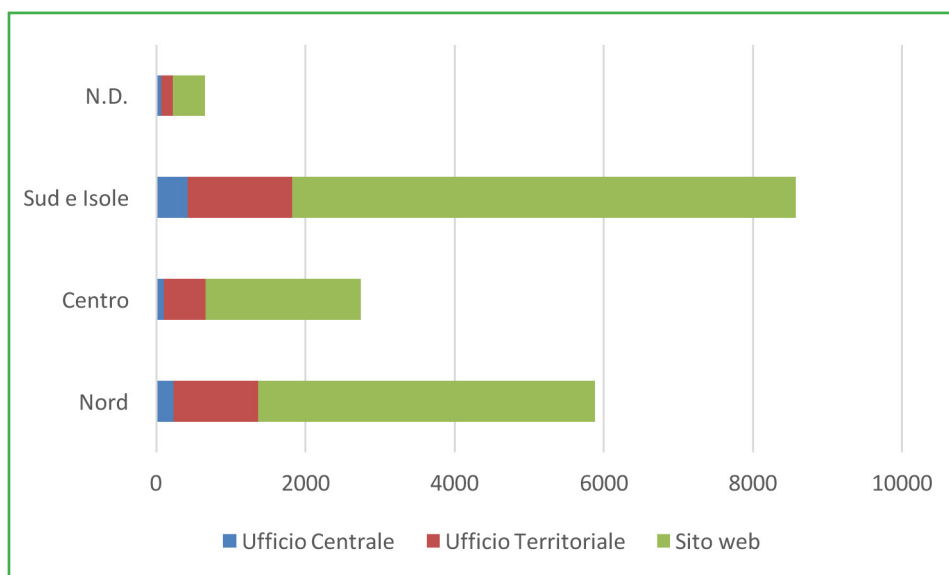
Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

**Fig. 2- Distribuzione percentuale per modalità di accesso al servizio (v.p.)**



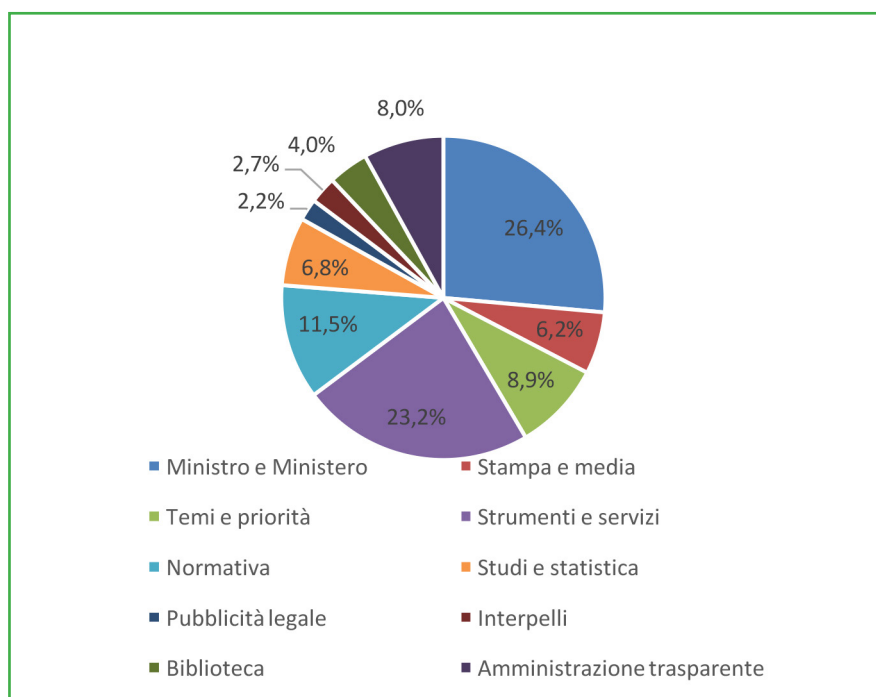
Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

**Fig. 3- Utenti per modalità di accesso al servizio utilizzato distribuiti su area geografica (v.a.)**



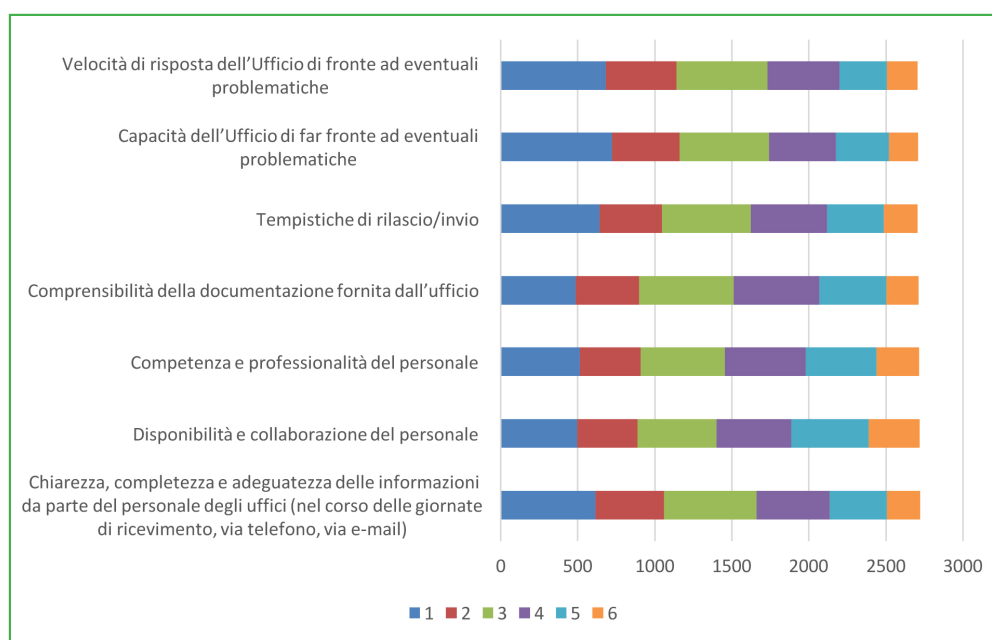
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 4- Distribuzione percentuale delle risposte raccolte per sezione del sito visitata (v.p.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

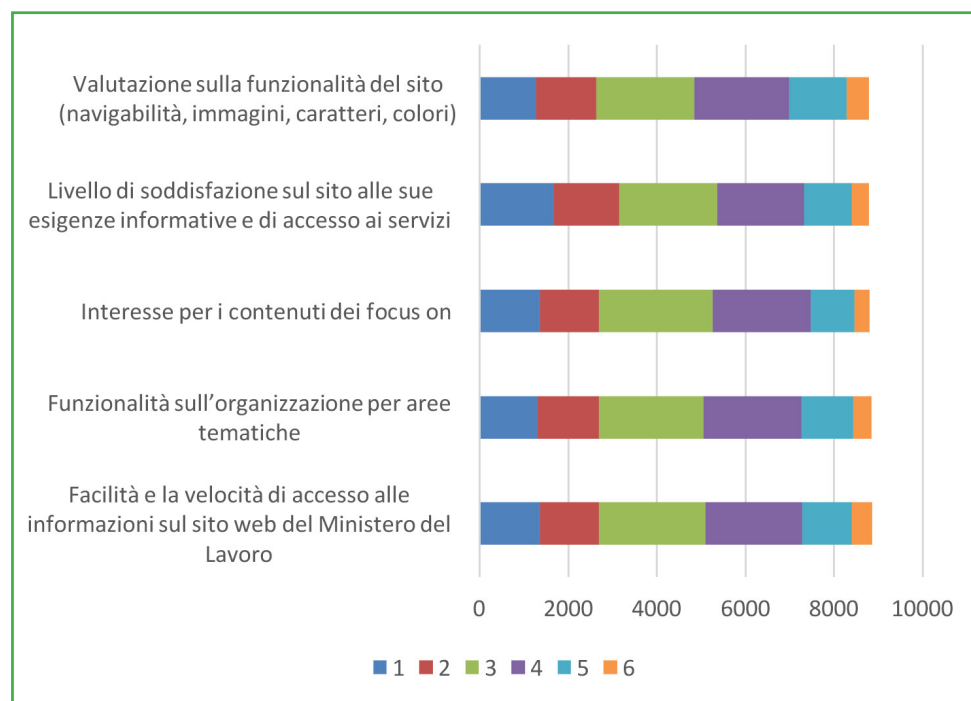
**Fig. 5 – Grado di soddisfazione per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 6 – Grado di soddisfazione del sito web istituzionale [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it) (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

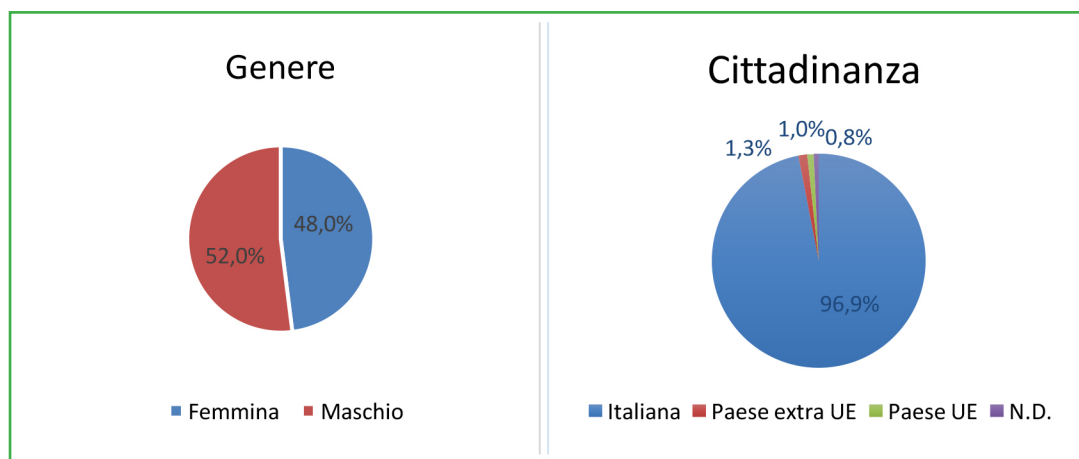
## 2. Gli utenti e i servizi utilizzati

### 2.1 Caratteristiche e tipologie di utenza

I 16.777 utenti che hanno compilato il questionario di *customer satisfaction*, dopo aver usufruito di servizi offerti dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sono quasi nella totalità italiani (16.265 rispondenti) e solo 223 stranieri; inoltre risulta una lieve maggioranza maschile pari 8.723 utenti contro 8.034 femminili. La maggior parte dei rispondenti ha un'età inferiore ai 45 anni: 8.612 gli utenti hanno un'età compresa tra i 26-45 anni e 4.954 utenti tra i 18-25 anni. Quasi la metà risiede nel Mezzogiorno (8.140 risposte), in particolare in Sicilia e Campania, a seguire nel Nord Italia (5.459 risposte) e nel Centro Italia (2.548 risposte) (Figg. 7-10).

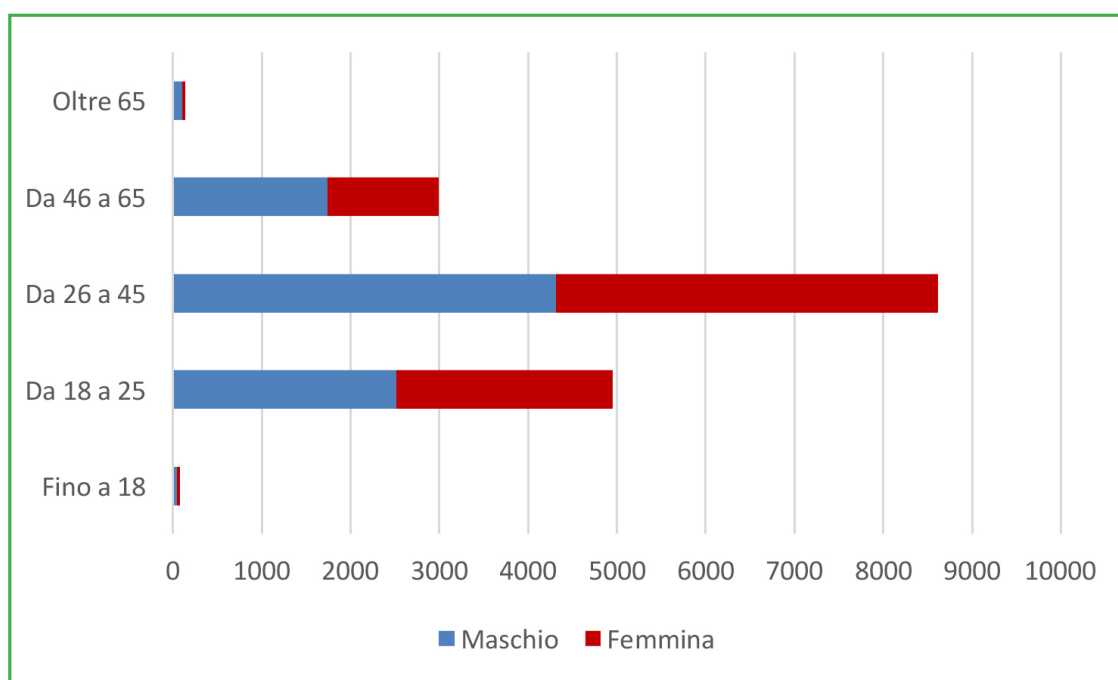
Quasi la metà degli utenti che hanno compilato il questionario ha un titolo di studio universitario e sono disoccupati o hanno un lavoro dipendente, senza distinzioni significative relativamente all'età o al genere, tranne nella fascia d'età 45-65 anni dove per i disoccupati la frequenza maschile risulta essere il doppio di quella femminile (Tavv. 1-2).

**Fig. 7- Utenti dei servizi genere e cittadinanza (v.p.)**



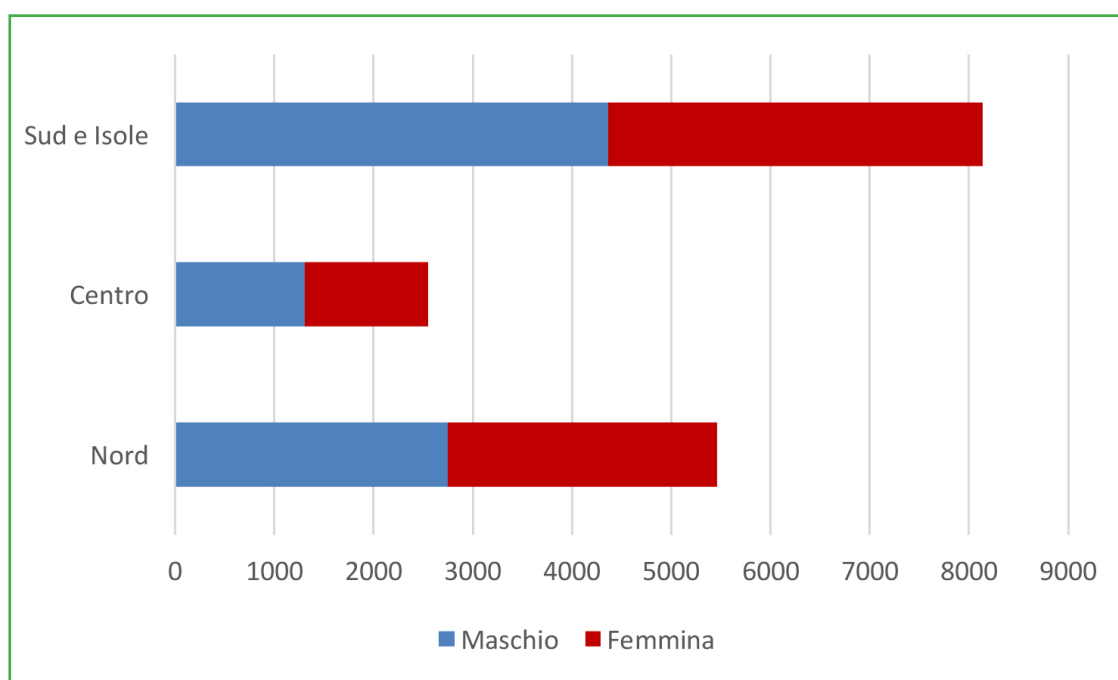
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 8 - Utenti dei servizi per fasce di età e genere (v.a.)**



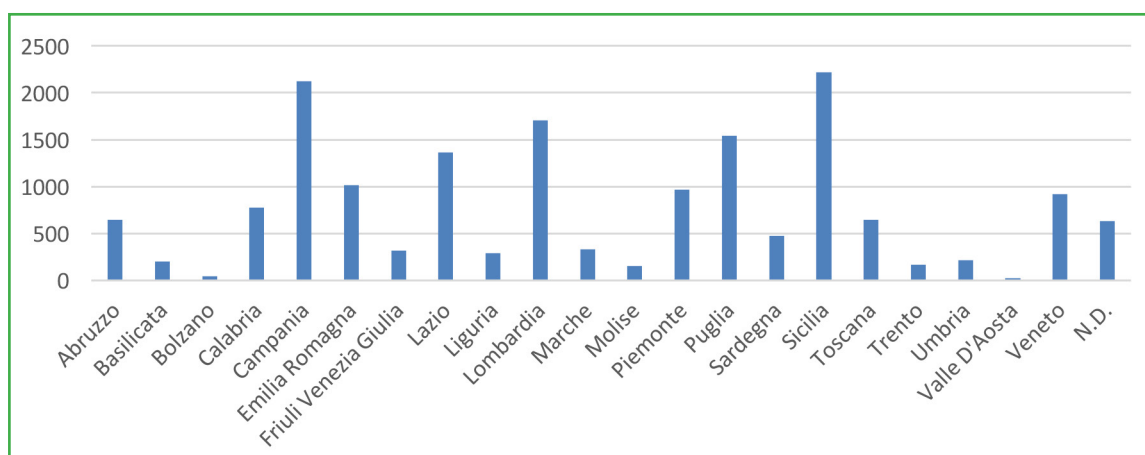
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 9 - Utenti dei servizi per area geografica di provenienza e genere (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 10 - Utenti dei servizi per regione di provenienza (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Tav. 1 - Utenti dei servizi per titolo di studio, fasce di età e genere (v.a.)**

| Titolo di studio           | Fino a 18 |           |           | Da 18 a 25   |              |              | Da 26 a 45   |              |              | Da 46 a 65   |              |              | Oltre 65  |            |            | Totale        |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|------------|------------|---------------|
|                            | Femmina   | Maschio   | Totale    | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina   | Maschio    | Totale     |               |
| Licenza elementare / media | 16        | 29        | 45        | 223          | 304          | 527          | 162          | 325          | 487          | 110          | 326          | 436          | 3         | 10         | 13         | 1.508         |
| Diploma                    | 16        | 12        | 28        | 1.560        | 1.880        | 3.440        | 1.341        | 1.797        | 3.138        | 795          | 1.009        | 1.804        | 11        | 65         | 76         | 8.486         |
| Laurea                     | 1         | 0         | 1         | 645          | 307          | 952          | 2.770        | 2.167        | 4.937        | 334          | 389          | 723          | 14        | 32         | 46         | 6.659         |
| Nessun titolo              | 3         | 4         | 7         | 3            | 11           | 14           | 3            | 11           | 14           | 0            | 5            | 5            | 0         | 0          | 0          | 40            |
| N.D.                       | 2         | 1         | 3         | 11           | 10           | 21           | 20           | 16           | 36           | 11           | 12           | 23           | 0         | 1          | 1          | 84            |
| <b>Totale</b>              | <b>38</b> | <b>46</b> | <b>84</b> | <b>2.442</b> | <b>2.512</b> | <b>4.954</b> | <b>4.296</b> | <b>4.316</b> | <b>8.612</b> | <b>1.250</b> | <b>1.741</b> | <b>2.991</b> | <b>28</b> | <b>108</b> | <b>136</b> | <b>16.777</b> |

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Tav. 2- Utenti dei servizi per professione/condizione, fasce di età e genere (v.a.)**

| Professione/condizione             | Fino a 18 |           |           | Da 18 a 25   |              |              | Da 26 a 45   |              |              | Da 46 a 65   |              |              | Oltre 65  |            |            | Totale        |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|------------|------------|---------------|
|                                    | Femmina   | Maschio   | Totale    | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina   | Maschio    | Totale     |               |
| Casalinga                          | 1         | 1         | 2         | 41           | 0            | 41           | 94           | 1            | 95           | 19           | 0            | 19           | 0         | 0          | 0          | 157           |
| Disoccupato                        | 12        | 10        | 22        | 1.191        | 1.345        | 2.536        | 1.826        | 1.829        | 3.655        | 251          | 557          | 808          | 7         | 9          | 16         | 7.037         |
| Lavoratore dipendente              | 8         | 7         | 15        | 487          | 572          | 1.059        | 1.462        | 1.581        | 3.043        | 728          | 751          | 1.479        | 5         | 15         | 20         | 5.616         |
| Libero professionista/Imprenditore | 0         | 0         | 0         | 45           | 68           | 113          | 332          | 435          | 767          | 188          | 312          | 500          | 7         | 49         | 56         | 1.436         |
| Pensionato                         | 0         | 0         | 0         | 1            | 4            | 5            | 2            | 3            | 5            | 17           | 47           | 64           | 9         | 31         | 40         | 114           |
| Studente                           | 11        | 22        | 33        | 450          | 321          | 771          | 182          | 176          | 358          | 0            | 1            | 1            | 0         | 0          | 0          | 1.163         |
| Altro                              | 5         | 5         | 10        | 215          | 198          | 413          | 390          | 285          | 675          | 43           | 65           | 108          | 0         | 4          | 4          | 1.210         |
| N.D.                               | 1         | 1         | 2         | 12           | 4            | 16           | 8            | 6            | 14           | 4            | 8            | 12           | 0         | 0          | 0          | 44            |
| <b>Totale</b>                      | <b>38</b> | <b>46</b> | <b>84</b> | <b>2.442</b> | <b>2.512</b> | <b>4.954</b> | <b>4.296</b> | <b>4.316</b> | <b>8.612</b> | <b>1.250</b> | <b>1.741</b> | <b>2.991</b> | <b>28</b> | <b>108</b> | <b>136</b> | <b>16.777</b> |

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

## 2.2 Area tematica di interesse dei servizi del Ministero

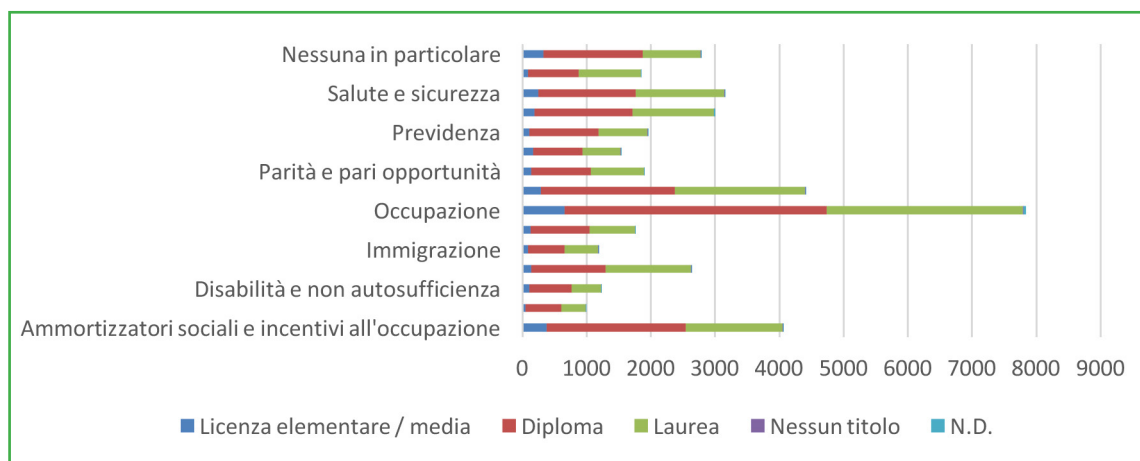
Oltre la metà degli utenti risulta interessata all'occupazione (7.833 utenti), 4.420 all'orientamento e alla formazione e 4.072 agli ammortizzatori sociali e agli incentivi all'occupazione. La richiesta di queste informazioni negli ambiti di competenza del Ministero, avviene soprattutto da parte dei lavoratori dipendenti o disoccupati con titolo di studio universitario, prevalentemente maschi. (Tav. 3 e Figg. 11-13).

**Tav. 3 - Utenti dei servizi per area tematica di interesse, fasce di età e genere (v.a.)**

| Area tematica di interesse                           | Fino a 18 |         |        | Da 18 a 25 |         |        | Da 26 a 45 |         |        | Da 46 a 65 |         |        | Oltre 65 |         |        | Totale       |
|------------------------------------------------------|-----------|---------|--------|------------|---------|--------|------------|---------|--------|------------|---------|--------|----------|---------|--------|--------------|
|                                                      | Femmina   | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina  | Maschio | Totale |              |
| Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione   | 2         | 7       | 9      | 349        | 401     | 750    | 958        | 1.150   | 2.108  | 484        | 677     | 1.161  | 14       | 30      | 44     | <b>4.072</b> |
| Attività ispettiva                                   | 5         | 2       | 7      | 79         | 121     | 200    | 175        | 289     | 464    | 131        | 171     | 302    | 7        | 10      | 17     | <b>990</b>   |
| Disabilità e non autosufficienza                     | 2         | 1       | 3      | 183        | 113     | 296    | 337        | 257     | 594    | 164        | 161     | 325    | 6        | 7       | 13     | <b>1.231</b> |
| Europa e fondi europei                               | 2         | 6       | 8      | 304        | 408     | 712    | 659        | 874     | 1.533  | 153        | 210     | 363    | 10       | 10      | 20     | <b>2.636</b> |
| Immigrazione                                         | 1         | 7       | 8      | 182        | 193     | 375    | 336        | 285     | 621    | 81         | 97      | 178    | 4        | 3       | 7      | <b>1.189</b> |
| Infanzia e adolescenza                               | 11        | 8       | 19     | 526        | 171     | 697    | 679        | 214     | 893    | 89         | 61      | 150    | 2        | 3       | 5      | <b>1.764</b> |
| Occupazione                                          | 11        | 15      | 26     | 888        | 1.163   | 2.051  | 1.985      | 2.256   | 4.241  | 610        | 856     | 1.466  | 13       | 36      | 49     | <b>7.833</b> |
| Orientamento e formazione                            | 10        | 14      | 24     | 591        | 589     | 1.180  | 1.270      | 1.218   | 2.488  | 315        | 387     | 702    | 9        | 17      | 26     | <b>4.420</b> |
| Parità e pari opportunità                            | 5         | 5       | 10     | 358        | 248     | 606    | 667        | 329     | 996    | 185        | 94      | 279    | 8        | 4       | 12     | <b>1.903</b> |
| Povertà ed esclusione sociale                        | 0         | 4       | 4      | 243        | 203     | 446    | 379        | 412     | 791    | 111        | 170     | 281    | 4        | 9       | 13     | <b>1.535</b> |
| Previdenza                                           | 4         | 3       | 7      | 112        | 132     | 244    | 442        | 522     | 964    | 322        | 380     | 702    | 9        | 30      | 39     | <b>1.956</b> |
| Rapporti di lavoro e relazioni industriali           | 4         | 8       | 12     | 309        | 407     | 716    | 669        | 884     | 1.553  | 284        | 399     | 683    | 11       | 24      | 35     | <b>2.999</b> |
| Salute e sicurezza                                   | 5         | 8       | 13     | 519        | 483     | 1.002  | 823        | 829     | 1.652  | 204        | 268     | 472    | 7        | 14      | 21     | <b>3.160</b> |
| Terzo settore e responsabilità sociale delle imprese | 3         | 10      | 13     | 257        | 310     | 567    | 523        | 526     | 1.049  | 92         | 122     | 214    | 7        | 2       | 9      | <b>1.852</b> |
| Nessuna in particolare                               | 8         | 10      | 18     | 551        | 567     | 1.118  | 659        | 672     | 1.331  | 127        | 178     | 305    | 5        | 14      | 19     | <b>2.791</b> |

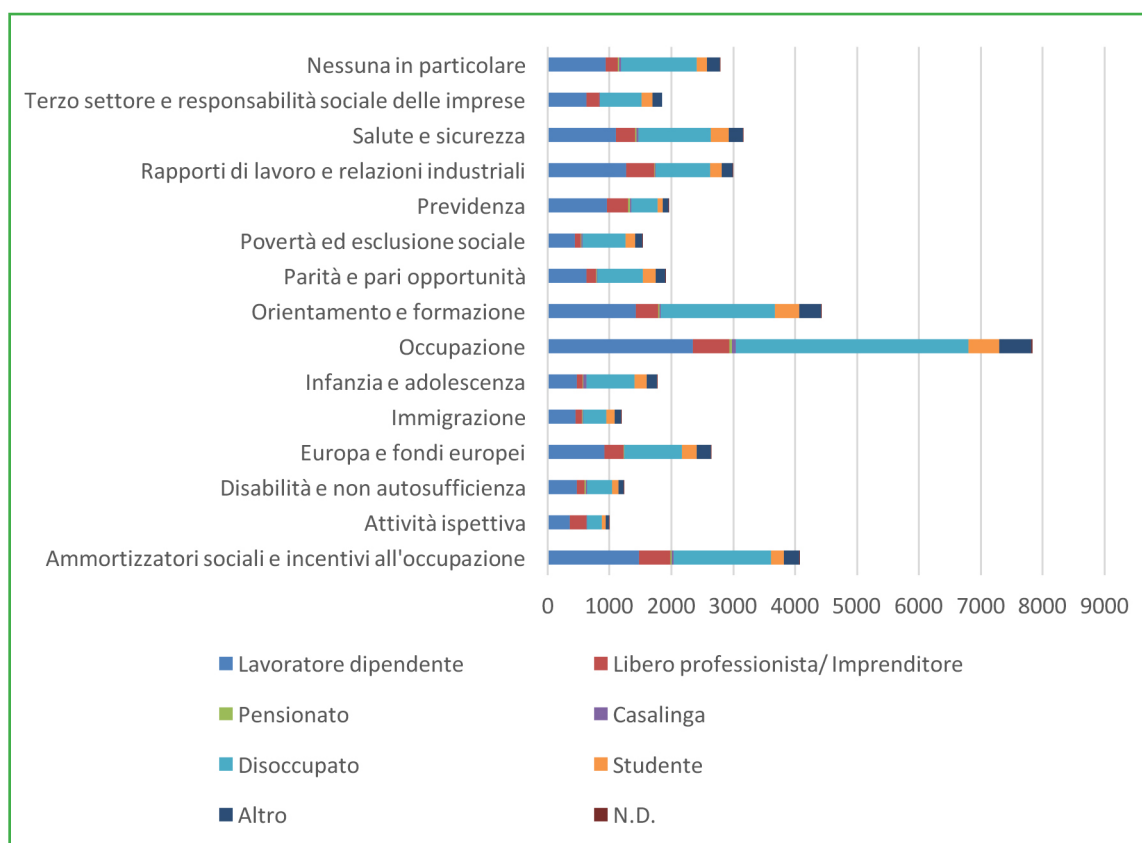
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 11 - Utenti dei servizi per area tematica di interesse e titolo di studio (v.a.)**



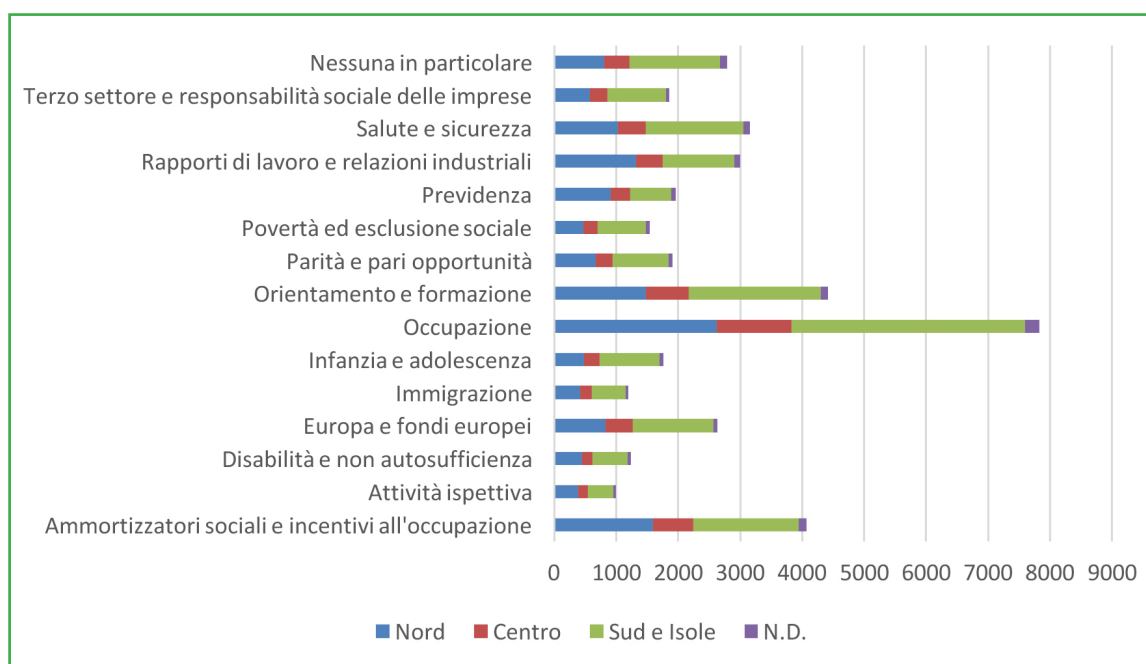
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 12 - Utenti dei servizi per area tematica di interesse e professione/condizione (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 13 - Utenti dei servizi per area tematica di interesse e professione/condizione (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016



## 2.3 Servizi utilizzati

La maggior parte delle risposte inviate afferiscono al Sito web (pari a 13.761 utenti) e in secondo luogo alle Direzioni Territoriali del Lavoro sul territorio nazionale (pari a 3.264) e alle Direzioni Generali a livello centrale (pari a 811); inoltre sono 1.203 gli utenti che hanno utilizzato più di un servizio.

Le Direzioni Generali a livello centrale presso le quali gli utenti si sono maggiormente recati sono: la Direzione Generale per le politiche attive, i servizi per il lavoro e la formazione (170 utenti) e la Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e degli incentivi all'occupazione (130 utenti). Mentre le Direzioni Territoriali del Lavoro che hanno riscontrato maggiore affluenza sono Roma (210 utenti), Napoli (202 utenti) e Bari (196 utenti).

Quasi la metà della richiesta dei servizi è giunta da utenti residenti al Mezzogiorno, pari a 6.750, a seguire da 4.509 utenti al Nord e 2.075 al Centro Italia.

In relazione alla fascia di età di appartenenza degli utenti interessati, la richiesta di servizi è avvenuta maggiormente da utenti con età compresa tra i 26-45 anni e i 18-25 anni, mentre si distribuiscono in modo sostanzialmente omogeneo rispetto al genere. Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti. (Tavv. 4-5 - Figg. 14-17)

**Tav. 4 - Uffici contattati dagli utenti (v.a.)**

| Ufficio contattato                                                                                                                       | Esiti         |                                     |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------|--------------|
| <b>Sito Web</b>                                                                                                                          | <b>13.761</b> |                                     |              |
| <b>Ufficio centrale</b>                                                                                                                  |               |                                     |              |
| Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e degli incentivi all'occupazione                                                        | 130           | D.T.L. GENOVA                       | 43           |
| Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione                                           | 83            | D.T.L. GROSSETO                     | 8            |
| Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese                                                        | 58            | D.T.L. IMPERIA                      | 4            |
| Direzione Generale della tutela delle condizioni di lavoro e delle relazioni industriali                                                 | 70            | D.T.L. LA SPEZIA                    | 11           |
| Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione                                                                   | 24            | D.T.L. L'AQUILA                     | 31           |
| Direzione Generale per l'attività ispettiva                                                                                              | 46            | D.T.L. LATINA                       | 36           |
| Direzione Generale per le politiche attive, i servizi per il lavoro e la formazione                                                      | 170           | D.T.L. LECCE                        | 47           |
| Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.) | 80            | D.T.L. LIVORNO                      | 23           |
| Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative                                                                         | 40            | D.T.L. LUCCA-MASSA CARRARA          | 17           |
| Direzione Generale per l'inclusione e le politiche sociali                                                                               | 31            | D.T.L. MACERATA                     | 19           |
| N.D.                                                                                                                                     | 79            | D.T.L. MANTOVA                      | 13           |
| <b>Totale</b>                                                                                                                            | <b>811</b>    | D.T.L. MILANO - LODI                | 128          |
|                                                                                                                                          |               | D.T.L. MODENA                       | 48           |
| <b>Ufficio territoriale</b>                                                                                                              |               | D.T.L. MOLISE                       | 33           |
| D.T.L. ALESSANDRIA                                                                                                                       | 22            | D.T.L. NAPOLI                       | 202          |
| D.T.L. ANCONA                                                                                                                            | 31            | D.T.L. NOVARA-VERBANIA CUSIO OSSOLA | 20           |
| D.T.L. AOSTA                                                                                                                             | 15            | D.T.L. NUORO                        | 13           |
| D.T.L. AREZZO                                                                                                                            | 27            | D.T.L. PADOVA                       | 47           |
| D.T.L. ASCOLI PICENO                                                                                                                     | 22            | D.T.L. PARMA                        | 20           |
| D.T.L. ASTI                                                                                                                              | 20            | D.T.L. PAVIA                        | 17           |
| D.T.L. AVELLINO                                                                                                                          | 34            | D.T.L. PESARO-URBINO                | 15           |
| D.T.L. BARI                                                                                                                              | 196           | D.T.L. PIACENZA                     | 13           |
| D.T.L. BASILICATA                                                                                                                        | 38            | D.T.L. PISA                         | 20           |
| D.T.L. BELLUNO                                                                                                                           | 6             | D.T.L. PISTOIA                      | 5            |
| D.T.L. BENEVENTO                                                                                                                         | 37            | D.T.L. PORDENONE                    | 24           |
| D.T.L. BERGAMO                                                                                                                           | 33            | D.T.L. PRATO                        | 4            |
| D.T.L. BIELLA-VERCELLI                                                                                                                   | 18            | D.T.L. RAVENNA                      | 13           |
| D.T.L. BOLOGNA                                                                                                                           | 82            | D.T.L. REGGIO CALABRIA              | 51           |
| D.T.L. BRESCIA                                                                                                                           | 40            | D.T.L. REGGIO EMILIA                | 16           |
| D.T.L. BRINDISI                                                                                                                          | 30            | D.T.L. RIETI                        | 8            |
| D.T.L. CAGLIARI-ORISTANO                                                                                                                 | 70            | D.T.L. RIMINI                       | 23           |
| D.T.L. CASERTA                                                                                                                           | 60            | D.T.L. ROMA                         | 210          |
| D.T.L. CATANZARO                                                                                                                         | 36            | D.T.L. ROVIGO                       | 17           |
| D.T.L. CHIETI-PESCARA                                                                                                                    | 91            | D.T.L. SALERNO                      | 68           |
| D.T.L. COMO                                                                                                                              | 19            | D.T.L. SASSARI                      | 24           |
| D.T.L. COSENZA                                                                                                                           | 69            | D.T.L. SAVONA                       | 21           |
| D.T.L. CREMONA                                                                                                                           | 8             | D.T.L. SIENA                        | 14           |
| D.T.L. CROTONE                                                                                                                           | 11            | D.T.L. SONDRIO - LECCO              | 6            |
| D.T.L. CUNEO                                                                                                                             | 30            | D.T.L. TARANTO                      | 60           |
| D.T.L. FERRARA                                                                                                                           | 13            | D.T.L. TERAMO                       | 44           |
| D.T.L. FIRENZE                                                                                                                           | 41            | D.T.L. TORINO                       | 130          |
| D.T.L. FOGGIA                                                                                                                            | 84            | D.T.L. TREVISO                      | 49           |
| D.T.L. FORLÌ'-CESENA                                                                                                                     | 31            | D.T.L. TRIESTE-GORIZIA              | 31           |
| D.T.L. FROSINONE                                                                                                                         | 22            | D.T.L. UDINE                        | 36           |
|                                                                                                                                          |               | D.T.L. UMBRIA                       | 57           |
|                                                                                                                                          |               | D.T.L. VARESE                       | 30           |
|                                                                                                                                          |               | D.T.L. VENEZIA                      | 41           |
|                                                                                                                                          |               | D.T.L. VERONA                       | 46           |
|                                                                                                                                          |               | D.T.L. VIBO VALENTIA                | 10           |
|                                                                                                                                          |               | D.T.L. VICENZA                      | 36           |
|                                                                                                                                          |               | D.T.L. VITERBO                      | 25           |
|                                                                                                                                          |               | N.D.                                | 101          |
|                                                                                                                                          |               | <b>Totale</b>                       | <b>3.264</b> |

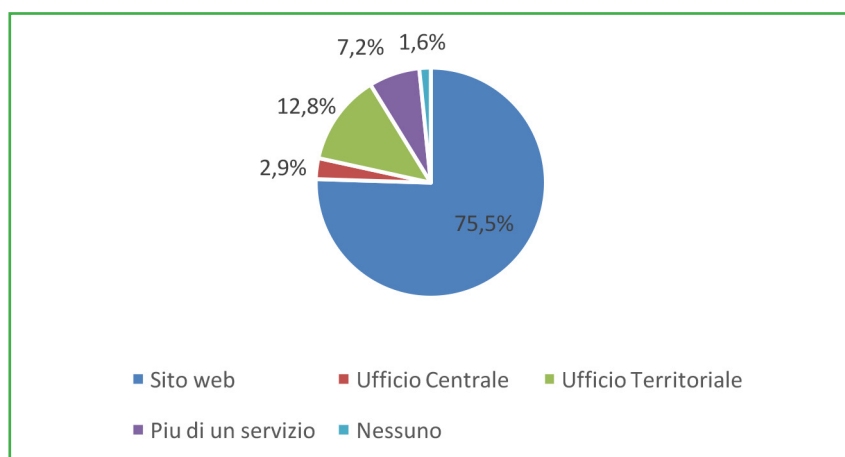
Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

**Tav. 5 - Uffici contattati dagli utenti per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Servizio utilizzato  | Fino a 18 |         |        | Da 18 a 25 |         |        | Da 26 a 45 |         |        | Da 46 a 65 |         |        | Oltre 65 |         |        | Totale |
|----------------------|-----------|---------|--------|------------|---------|--------|------------|---------|--------|------------|---------|--------|----------|---------|--------|--------|
|                      | Femmina   | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina  | Maschio | Totale |        |
| Ufficio Centrale     | 1         | 8       | 9      | 116        | 129     | 245    | 154        | 190     | 344    | 81         | 122     | 203    | 1        | 9       | 10     | 811    |
| Ufficio Territoriale | 4         | 3       | 7      | 346        | 458     | 804    | 712        | 856     | 1.568  | 366        | 481     | 847    | 9        | 29      | 38     | 3.264  |
| Sito web             | 33        | 36      | 69     | 2.074      | 2.051   | 4.125  | 3.685      | 3.610   | 7.295  | 905        | 1.274   | 2.179  | 20       | 73      | 93     | 13.761 |

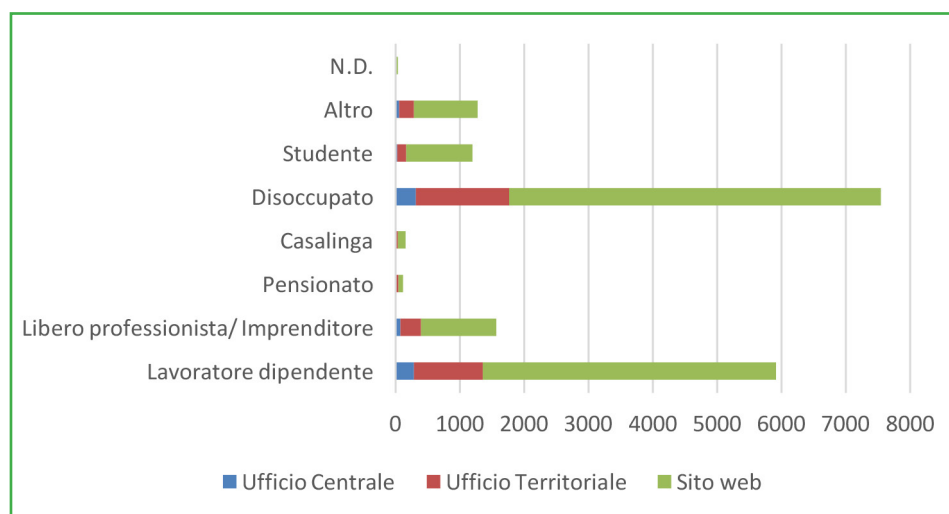
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 14 - Uffici contattati dagli utenti con possibilità di utilizzo di più di un servizio (v.p.)**



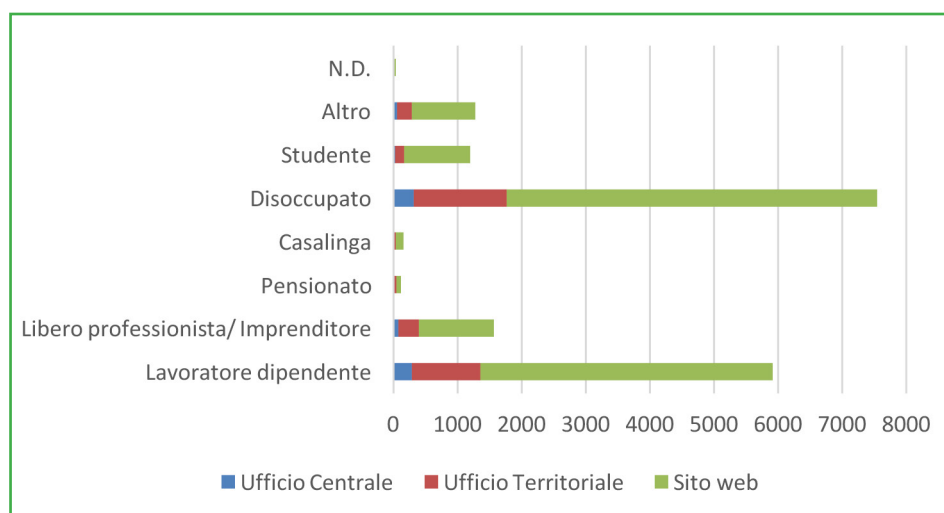
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 15 - Uffici contattati dagli utenti per titolo di studio (v.a.)**



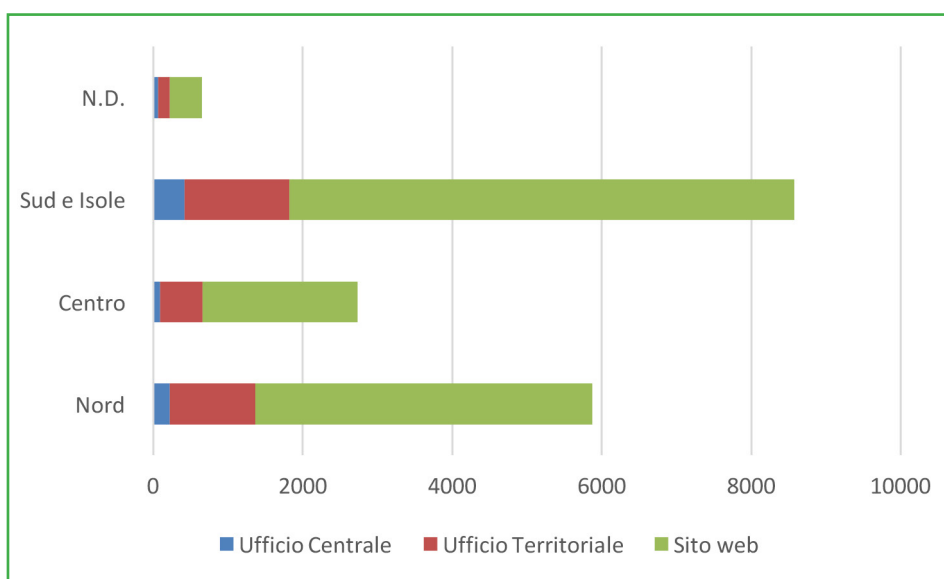
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 16 - Uffici contattati dagli utenti per professione/condizione (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 17 - Uffici contattati dagli utenti per area geografica (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

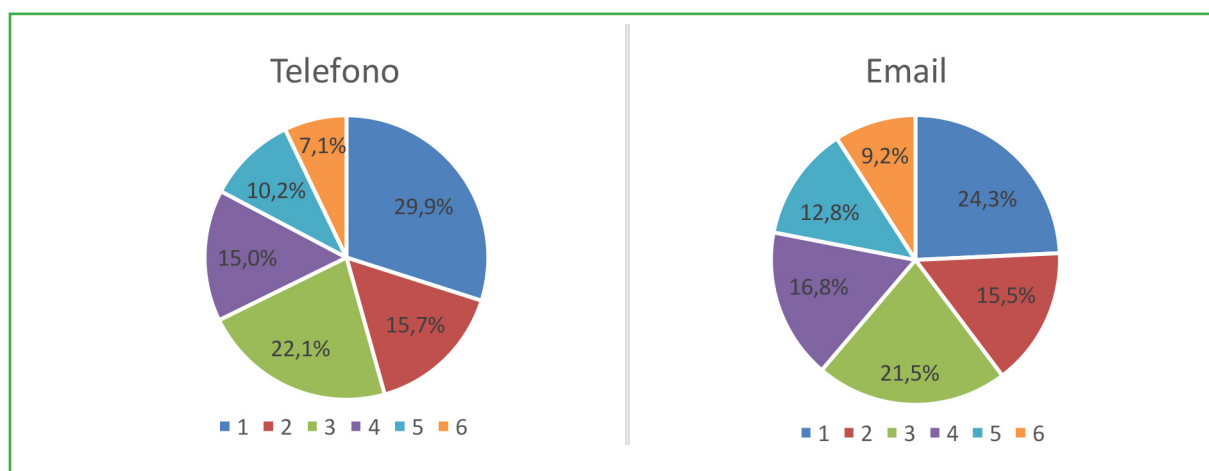
### 3. Le valutazioni sul rapporto con gli uffici

In questa sezione vengono riportate le valutazioni raccolte rispetto al rapporto con gli uffici dichiarate dai rispondenti che hanno acceduto ai servizi attraverso uffici centrali o territoriali.

#### 3.1 Valutazione dei canali utilizzati per accedere ai servizi erogati dagli uffici

I servizi erogati direttamente dal personale preposto presso gli uffici centrali e territoriali del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali sono accessibili principalmente tramite i canali di comunicazione telefono ed email. Agli utenti è stato chiesto di valutare la velocità di accesso al servizio tramite i due canali. Gli utenti sostanzialmente hanno espresso giudizi su entrambi i canali in maniera più o meno equa: 2.725 utenti hanno scelto il telefono e 2.688 utenti la mail per comunicare con l'Amministrazione. Il canale telefonico risulta meno rapido per gli utenti che in larga maggioranza danno un giudizio inferiore alla sufficienza: 1.846 hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 879 un grado di soddisfazione da 4 a 6. Migliore il giudizio espresso sulla velocità del canale email in cui poco meno della metà risulta abbastanza soddisfatto: 1.042 utenti hanno scelto valori da 4 a 6 mentre 1.646 hanno espresso gradi di soddisfazione da 1 a 3. (Fig. 18).

**Fig. 18 – Grado di soddisfazione\* espresso per i canali di comunicazione utilizzati per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 3.1.2 Valutazione canale di comunicazione: telefono

Per ogni fascia d'età, oltre la metà degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 del servizio fornito telefonicamente con prevalenza maschile. Su un totale di 2.725 utenti che hanno scelto il canale telefonico per comunicare con l'Amministrazione, sono 922 gli utenti con età compresa tra 26-45 che si dichiarano non soddisfatti del servizio utilizzato, di cui 512 uomini e 410 donne. A seguire dagli utenti con età compresa tra i 46-65 anni (452 rispondenti) e 18-25 anni (450 rispondenti), che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio inferiore alla sufficienza ha un titolo di studio universitario (pari a 644 utenti) o un diploma (pari a 953 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 908 e 511 rispondenti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione inferiore al 4 sono residenti nel Mezzogiorno, pari a 837, a seguire da 610 utenti nel Nord e 311 nel Centro Italia. (Figg. 19-21, Tav. 6)

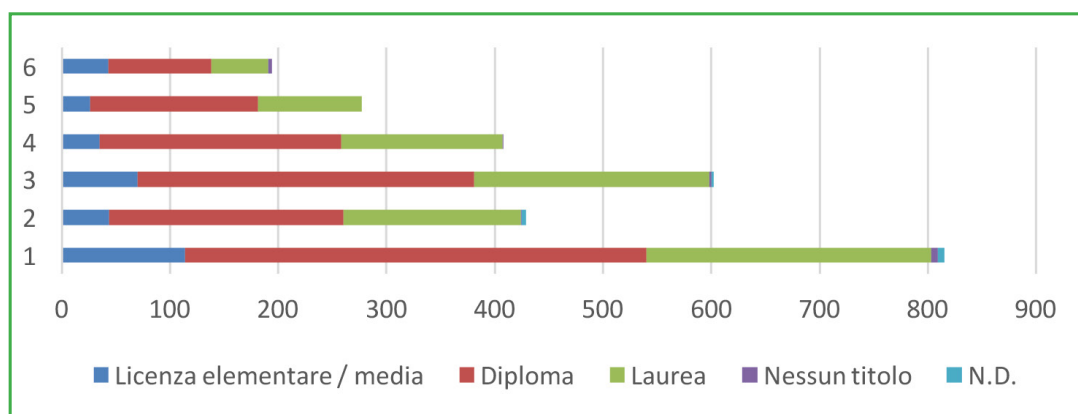
**Tav. 6 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità del telefono come canale di comunicazione utilizzato per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 1         | 2        | 3        | 70         | 122        | 192        | 167        | 251        | 418          | 71         | 128        | 199        | 0        | 3         | 3         | 815          |
| 2                      | 0         | 1        | 1        | 36         | 65         | 101        | 106        | 113        | 219          | 35         | 65         | 100        | 1        | 7         | 8         | 429          |
| 3                      | 0         | 1        | 1        | 69         | 88         | 157        | 137        | 148        | 285          | 78         | 75         | 153        | 2        | 4         | 6         | 602          |
| 4                      | 0         | 0        | 0        | 50         | 47         | 97         | 93         | 95         | 188          | 45         | 71         | 116        | 2        | 5         | 7         | 408          |
| 5                      | 0         | 0        | 0        | 34         | 38         | 72         | 45         | 67         | 112          | 34         | 55         | 89         | 1        | 3         | 4         | 277          |
| 6                      | 0         | 0        | 0        | 28         | 28         | 56         | 39         | 40         | 79           | 24         | 34         | 58         | 0        | 1         | 1         | 194          |
| <b>Totale</b>          | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>287</b> | <b>388</b> | <b>675</b> | <b>587</b> | <b>714</b> | <b>1.301</b> | <b>287</b> | <b>428</b> | <b>715</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.725</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

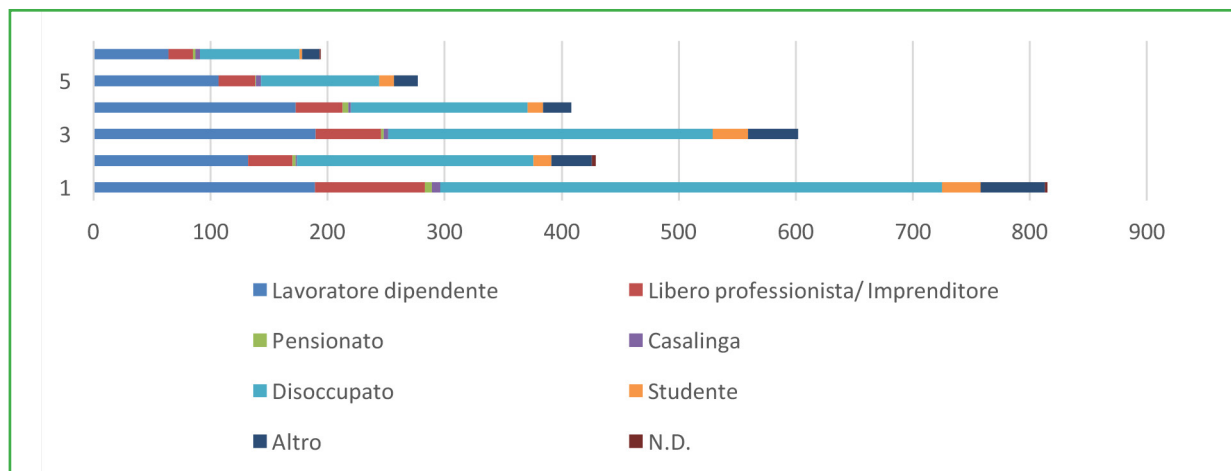
**Fig. 19 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità del telefono come canale di comunicazione utilizzato per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

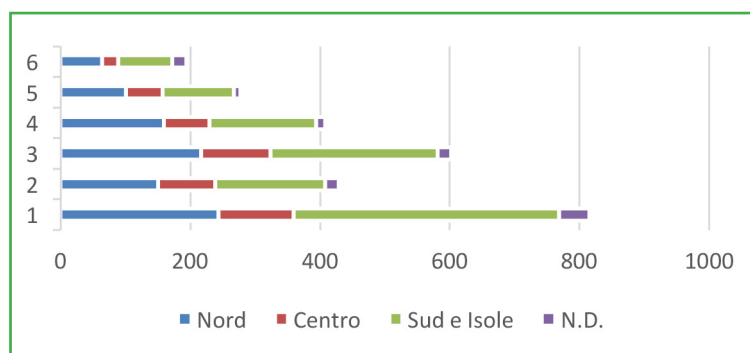
**Fig. 20 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità del telefono come canale di comunicazione utilizzato per accedere ai servizi erogati dall’Ufficio per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 21 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità del telefono come canale di comunicazione utilizzato per accedere ai servizi erogati dall’Ufficio per area geografica (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 3.1.2 Valutazione canale di comunicazione: email

Per ogni fascia d'età, oltre la metà degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 del servizio fornito via email con prevalenza maschile. Su un totale di 2.688 utenti che hanno scelto il canale email per comunicare con l'Amministrazione, sono 852 gli utenti con età compresa tra 26-45 che si dichiarano non soddisfatti del servizio utilizzato, di cui 474 uomini e 378 donne. A seguire dagli utenti con età compresa tra i 46-65 anni (377 rispondenti) e 18-25 anni (398 rispondenti), che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio inferiore alla sufficienza ha un titolo di studio universitario (pari a 594 utenti) o un diploma (pari a 837 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 845 e 432 rispondenti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione inferiore al 4 sono residenti al Mezzogiorno, pari a 757, a seguire da 534 utenti al Nord e 283 al Centro Italia. (Figg. 22-24, Tav. 7)

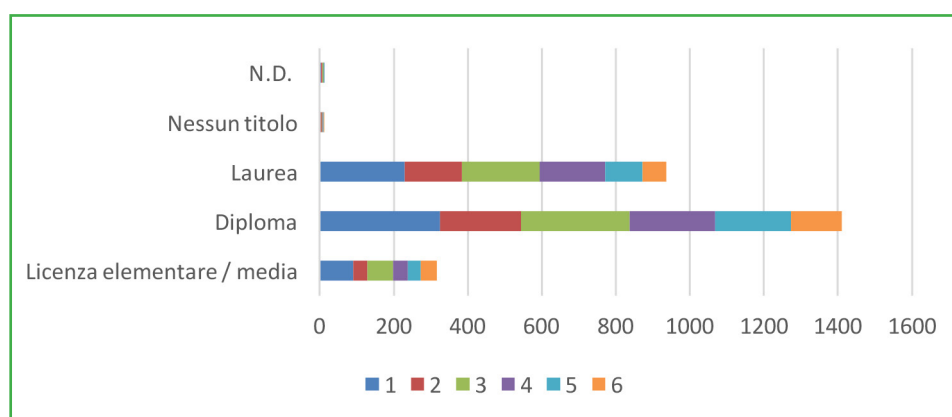
**Tav. 7 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità della email come canale di comunicazione utilizzato per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio per genere e classe di età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 1         | 2        | 3        | 49         | 91         | 140        | 139        | 218        | 357          | 51         | 97         | 148        | 0        | 4         | 4         | 652          |
| 2                      | 0         | 0        | 0        | 47         | 65         | 112        | 102        | 116        | 218          | 25         | 56         | 81         | 1        | 4         | 5         | 416          |
| 3                      | 0         | 1        | 1        | 60         | 86         | 146        | 137        | 140        | 277          | 63         | 85         | 148        | 3        | 3         | 6         | 578          |
| 4                      | 0         | 1        | 1        | 52         | 52         | 104        | 100        | 112        | 212          | 59         | 71         | 130        | 1        | 4         | 5         | 452          |
| 5                      | 0         | 0        | 0        | 41         | 52         | 93         | 55         | 77         | 132          | 53         | 61         | 114        | 1        | 4         | 5         | 344          |
| 6                      | 0         | 0        | 0        | 36         | 39         | 75         | 45         | 46         | 91           | 26         | 52         | 78         | 0        | 2         | 2         | 246          |
| <b>Totale</b>          | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>285</b> | <b>385</b> | <b>670</b> | <b>578</b> | <b>709</b> | <b>1.287</b> | <b>277</b> | <b>422</b> | <b>699</b> | <b>6</b> | <b>21</b> | <b>27</b> | <b>2.688</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 22 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità della email come canale di comunicazione utilizzato per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio per titolo di studio (v.a.)**

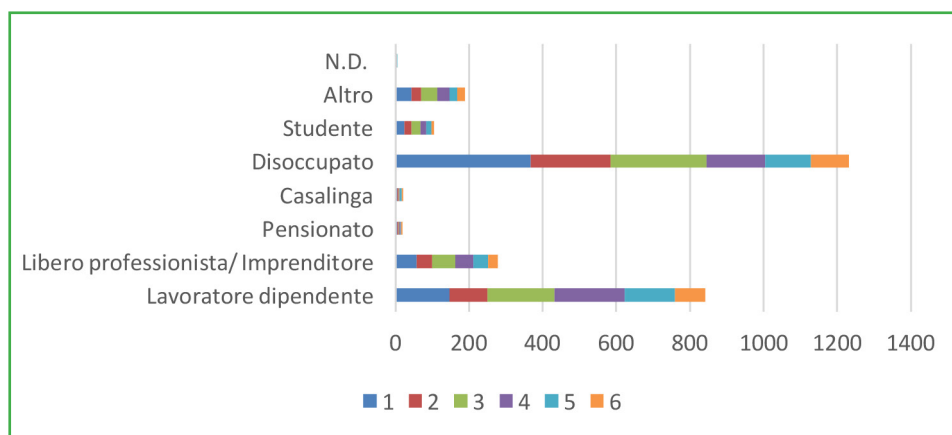


\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016



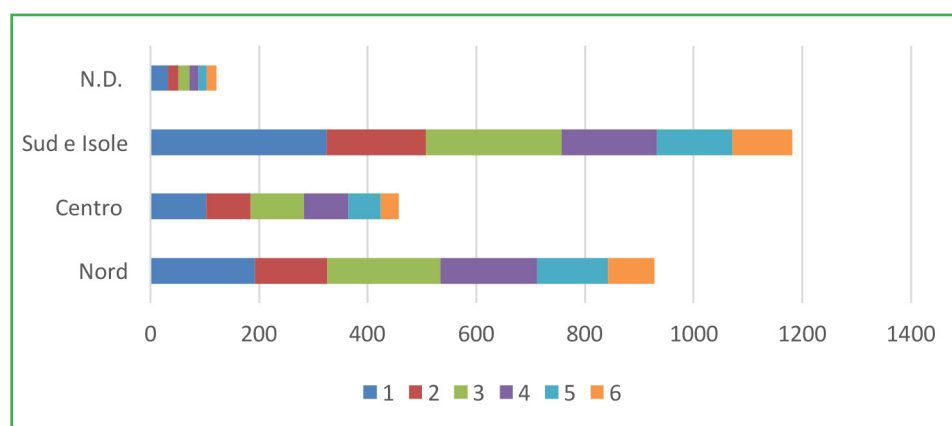
**Fig. 23 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità della email come canale di comunicazione utilizzato per accedere ai servizi erogati dall’Ufficio per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 24 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità della email come canale di comunicazione utilizzato per accedere ai servizi erogati dall’Ufficio per area geografica (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 3.2 Giudizi sulla chiarezza e completezza delle risposte ricevute

Il secondo quesito della *customer satisfaction* dei servizi erogati dagli uffici del Ministero del lavoro e delle politiche sociali riguarda la “chiarezza, adeguatezza e completezza” delle risposte ricevute tramite il canale scelto (telefono, mail o personale preposto). In questo caso 1.659 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 1.062 un grado di soddisfazione da 4 a 6.

Per ogni fascia d'età, oltre la metà degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 del servizio fornito con prevalenza maschile. In particolare, i maschi che si dichiarano per nulla soddisfatti sono numericamente il doppio delle donne. Su un totale di 2.721 utenti sono 846 quelli con età compresa tra 26-45 che si dichiarano non soddisfatti del servizio utilizzato, di cui 465 uomini e 381 donne. A seguire dagli utenti con età compresa tra i 46-65 anni (382 rispondenti) e 18-25 anni (413 rispondenti), che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio inferiore alla sufficienza ha un titolo di studio universitario (pari a 577 utenti) o un diploma (pari a 856 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 840 e 451 rispondenti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione inferiore al 4 sono residenti al Mezzogiorno, pari a 767, a seguire da 536 utenti al Nord e 278 al Centro Italia. (Figg. 25-28 Tav. 8)

**Fig. 25 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale degli uffici (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 20166

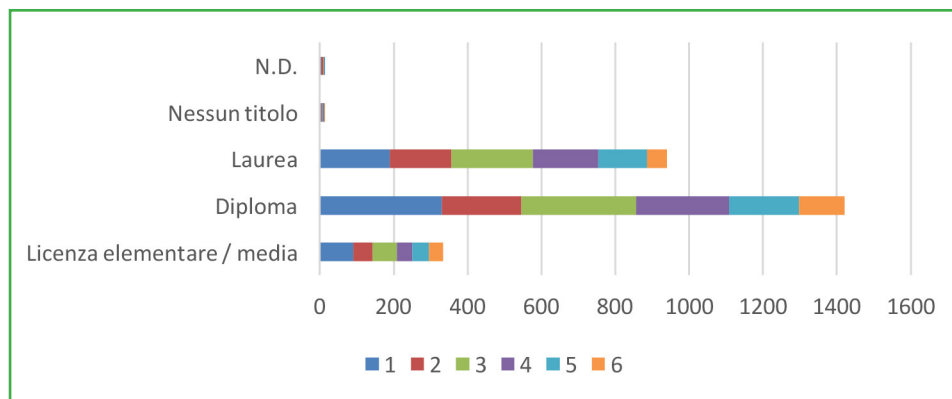
**Tav. 8 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale degli uffici per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 0         | 2        | 2        | 51         | 104        | 155        | 107        | 202        | 309          | 50         | 100        | 150        | 0        | 1         | 1         | 617          |
| 2                      | 1         | 0        | 1        | 39         | 66         | 105        | 119        | 114        | 233          | 36         | 61         | 97         | 2        | 5         | 7         | 443          |
| 3                      | 0         | 1        | 1        | 72         | 81         | 153        | 155        | 149        | 304          | 64         | 71         | 135        | 0        | 6         | 6         | 599          |
| 4                      | 0         | 1        | 1        | 57         | 67         | 124        | 94         | 120        | 214          | 52         | 78         | 130        | 2        | 5         | 7         | 476          |
| 5                      | 0         | 0        | 0        | 36         | 43         | 79         | 68         | 91         | 159          | 50         | 74         | 124        | 2        | 5         | 7         | 369          |
| 6                      | 0         | 0        | 0        | 30         | 22         | 52         | 46         | 39         | 85           | 32         | 47         | 79         | 0        | 1         | 1         | 217          |
| <b>Totale</b>          | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>285</b> | <b>383</b> | <b>668</b> | <b>589</b> | <b>715</b> | <b>1.304</b> | <b>284</b> | <b>431</b> | <b>715</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.721</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

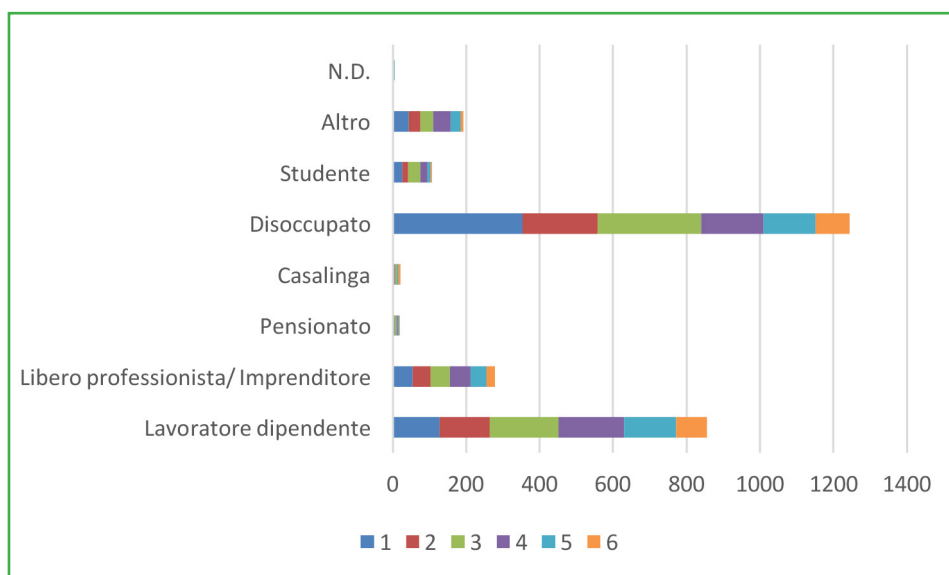
**Fig. 26 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale degli uffici per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

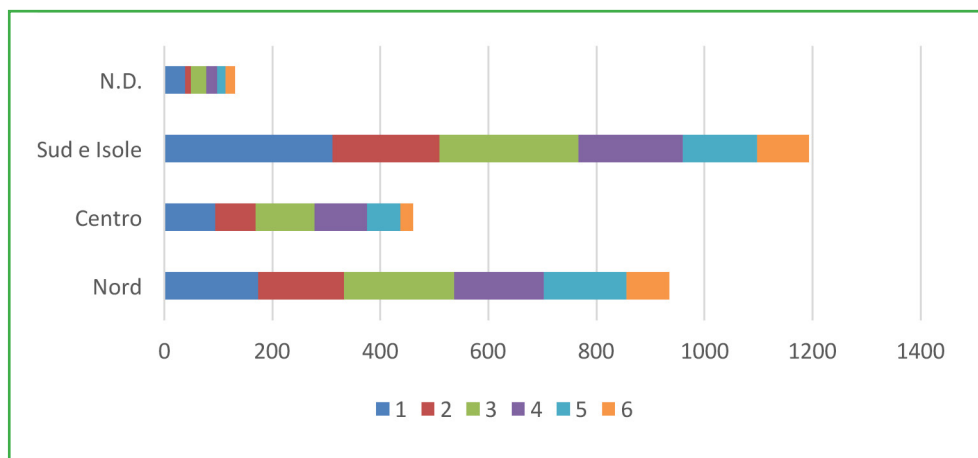
**Fig. 27 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale degli uffici per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 28 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale degli uffici per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 3.3 Giudizi sulle capacità del personale incontrato

Il terzo ambito di misurazione della *customer satisfaction* dei servizi erogati dagli uffici riguarda le capacità del personale. In particolare i quesiti posti sono due e riguardano “la disponibilità e collaborazione del personale” da un lato e “la competenza professionale” dall’altro.

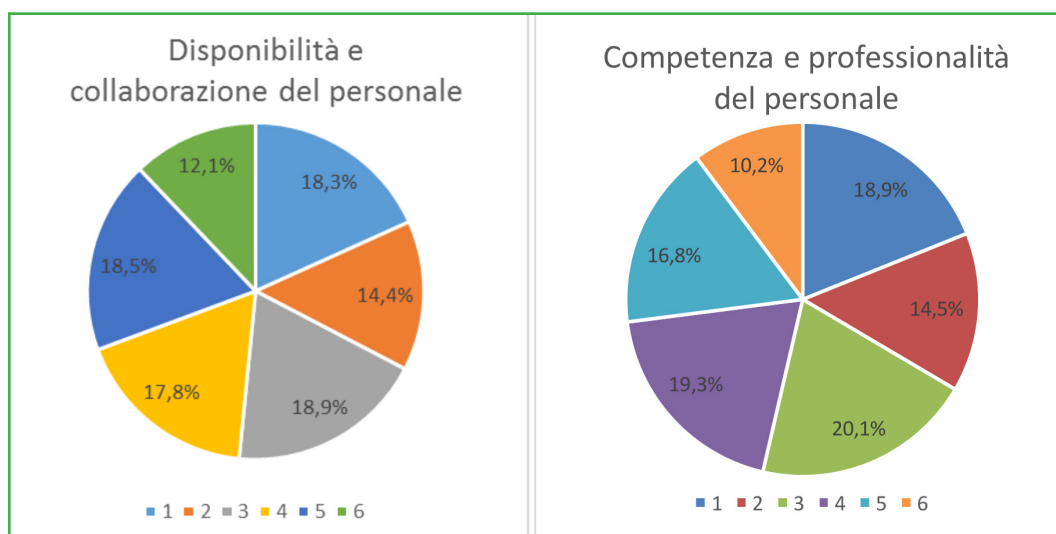
Per quanto riguarda la disponibilità del personale 1.401 hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 1.316 un grado di soddisfazione da 4 a 6 dimostrandosi quindi abbastanza soddisfatti.

Per le fasce d’età fino ai 45 anni oltre la metà degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 sulla disponibilità del personale, mentre per le fasce d’età da 46 a 65 e oltre 65 gli utenti si sono dimostrati sufficientemente soddisfatti con scale da 4 a 6 per la maggior parte dei rispondenti (401 nei valori fra 4 e 6 e 339 nei valori da 1 a 3). In particolare le donne si dividono quasi equamente (584 con soddisfazione superiore a 4 e 582 con soddisfazione inferiore a 3), mentre gli uomini sono leggermente più negativi e 732 si dichiarano soddisfatti nella scala da 4 a 6 contro gli 819 che scelgono valori fra 1 e 3. Su un totale di 2.717 utenti che hanno espresso un giudizio sulla disponibilità del personale dell’Amministrazione, sono 692 gli utenti con età compresa tra 26-45 che si dichiarano non soddisfatti del servizio utilizzato, di cui 390 sono uomini e 302 sono donne. A seguire numericamente sono gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni (711 rispondenti) e 18-25 anni (667 rispondenti), che hanno espresso gradi di soddisfazione distribuiti abbastanza equamente lungo tutta la scala di valori da 1 a 6. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio inferiore alla sufficienza ha un diploma (pari a 729 utenti) o una laurea (pari a 485 utenti) anche se in entrambi i casi nuovamente si riscontrano quasi altrettanti rispondenti che si dichiarano abbastanza soddisfatti scegliendo valori sopra il 4: 690 utenti con diploma e 454 con una laurea. Riguardo la professione si registra una maggiore risposta da parte dei disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 1.243 e 853 rispondenti. Mentre nel caso dei disoccupati le risposte sono prevalentemente nella scala inferiore (708 risposte contro 535 dal 4 in su), per i dipendenti il servizio risulta soddisfacente per 485 utenti contro 368 che lo ritiene poco soddisfacente. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione inferiore al 4 sono residenti al Mezzogiorno, pari a 672 (contro i 520 del sud che scelgono valori fra 4 e 6); mentre gli utenti del Nord dichiarano di essere soddisfatti in 502 casi contro i 431 non sufficientemente soddisfatti. I rispondenti del Centro invece si dividono equamente con 231 utenti nella scala da 1 a 3 e 230 nella scala da 4 a 6.

Sul quesito relativo alla competenza e professionalità del personale dell’Amministrazione 1.456 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 1.259 un grado di soddisfazione da 4 a 6 confermando nuovamente una quasi equa distribuzione delle valutazioni.

Anche su questo quesito gli utenti delle fasce di età sopra i 46 anni si dichiarano sufficientemente soddisfatti: per la fascia di età da 46 a 65 sono 377 gli utenti che dichiarano valori di soddisfazione superiori a 4 e 19 nelle fascia di età oltre 65. Per le altre fasce di età invece il grado di soddisfazione è inferiore a 3 soprattutto per gli uomini in età da 18 a 25 dichiarano un grado di soddisfazione da 1 a 3 in 230 casi contro i 150 della stessa fascia che si dichiarano più soddisfatti. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio inferiore alla sufficienza ha un diploma superiore (pari a 764 utenti) o una laurea (pari a 502 utenti). In entrambi i casi gli utenti soddisfatti sono leggermente inferiori ma non particolarmente (657 soddisfatti con un diploma e 436 con una laurea). Riguardo la professione si dichiarano soddisfatti della professionalità del personale 467 rispondenti con un lavoro dipendente contro i 385 non soddisfatti; mentre sono meno soddisfatti i disoccupati: 744 unità nella scala da 1 a 3 contro i 499 nella scala da 4 a 6. Infine i cittadini del nord si dichiara soddisfatti in 483 casi (contro i 450 voti con valori da 1 a 3) mentre i residenti nel Mezzogiorno sono meno soddisfatti, 692 sotto il 3 contro i 497 sopra il 4, seguiti dal centro con 242 rispondenti meno soddisfatti contro i 220 più soddisfatti. (Figg. 29-35, Tavv. 9-10).

**Fig. 29 - Grado di soddisfazione\* espresso sul personale degli uffici (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

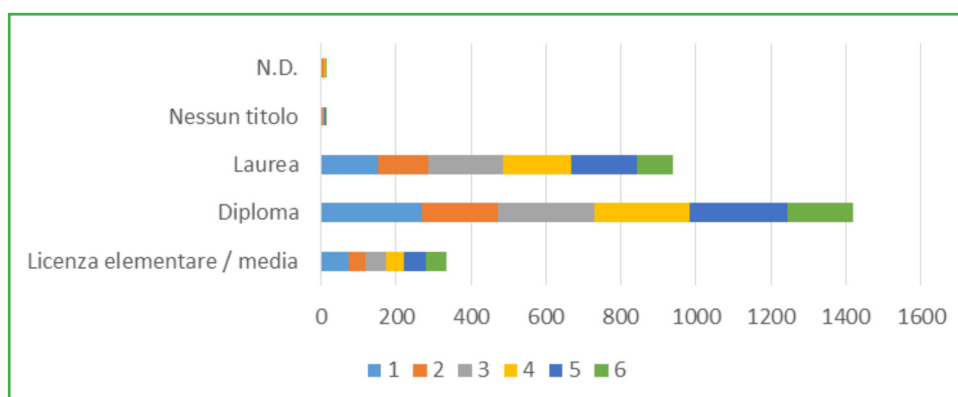
**Tav. 9 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla disponibilità e collaborazione del personale per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 1         | 0        | 1        | 44         | 78         | 122        | 88         | 174        | 262          | 37         | 74         | 111        | 0        | 0         | 0         | 496          |
| 2                      | 0         | 2        | 2        | 39         | 62         | 101        | 89         | 96         | 185          | 35         | 66         | 101        | 1        | 1         | 2         | 391          |
| 3                      | 0         | 0        | 0        | 63         | 81         | 144        | 125        | 120        | 245          | 60         | 59         | 119        | 0        | 6         | 6         | 514          |
| 4                      | 0         | 0        | 0        | 56         | 56         | 112        | 116        | 125        | 241          | 54         | 67         | 121        | 2        | 7         | 9         | 483          |
| 5                      | 0         | 2        | 2        | 46         | 65         | 111        | 104        | 136        | 240          | 45         | 97         | 142        | 3        | 6         | 9         | 504          |
| 6                      | 0         | 0        | 0        | 38         | 39         | 77         | 68         | 64         | 132          | 52         | 65         | 117        | 0        | 3         | 3         | 329          |
| <b>Totale</b>          | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>286</b> | <b>381</b> | <b>667</b> | <b>590</b> | <b>715</b> | <b>1.305</b> | <b>283</b> | <b>428</b> | <b>711</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.717</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

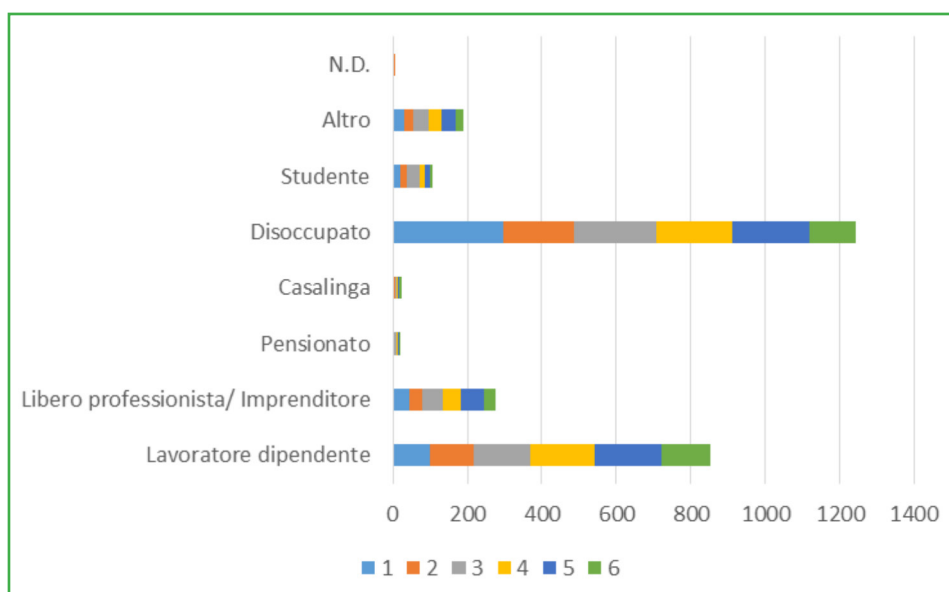
**Fig. 30 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla disponibilità e collaborazione del personale per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

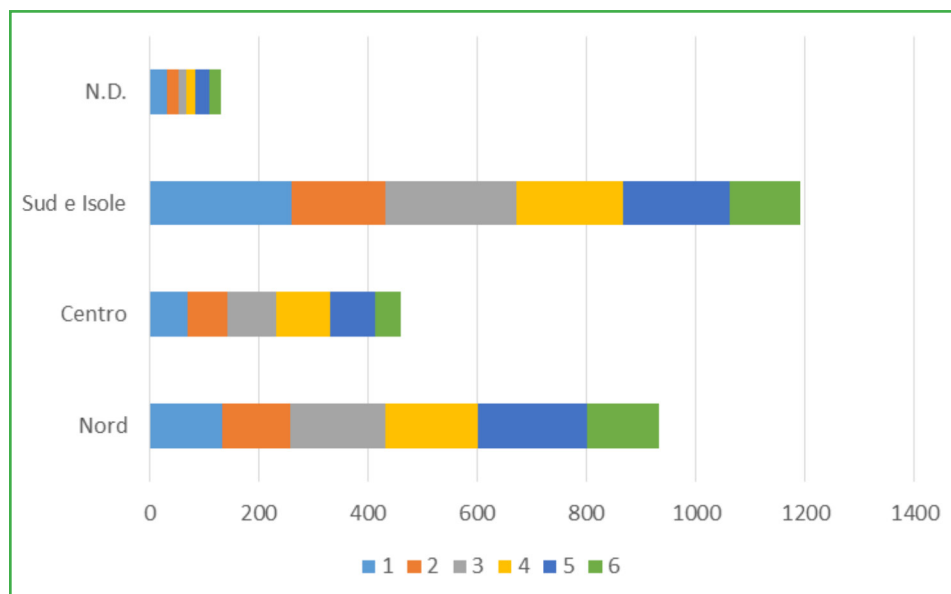
**Fig. 31 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla disponibilità e collaborazione del personale per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

**Fig. 32 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla disponibilità e collaborazione del personale per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Tav. 10 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla competenza e professionalità del personale per genere e per fascia d'età (v.a.)**

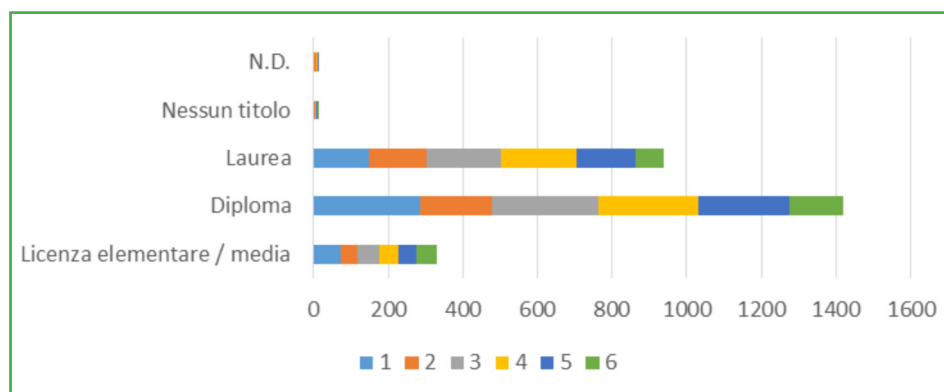
| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 0         | 0        | 0        | 44         | 86         | 130        | 98         | 176        | 274          | 34         | 75         | 109        | 0        | 1         | 1         | 514          |
| 2                      | 1         | 1        | 2        | 40         | 58         | 98         | 95         | 101        | 196          | 35         | 63         | 98         | 0        | 1         | 1         | 395          |
| 3                      | 0         | 1        | 1        | 63         | 86         | 149        | 136        | 128        | 264          | 61         | 64         | 125        | 1        | 7         | 8         | 547          |
| 4                      | 0         | 1        | 1        | 61         | 62         | 123        | 115        | 147        | 262          | 53         | 78         | 131        | 3        | 5         | 8         | 525          |
| 5                      | 0         | 1        | 1        | 50         | 55         | 105        | 94         | 103        | 197          | 55         | 88         | 143        | 2        | 8         | 10        | 456          |
| 6                      | 0         | 0        | 0        | 29         | 33         | 62         | 52         | 60         | 112          | 44         | 59         | 103        | 0        | 1         | 1         | 278          |
| <b>Totale</b>          | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>287</b> | <b>380</b> | <b>667</b> | <b>590</b> | <b>715</b> | <b>1.305</b> | <b>282</b> | <b>427</b> | <b>709</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.715</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016



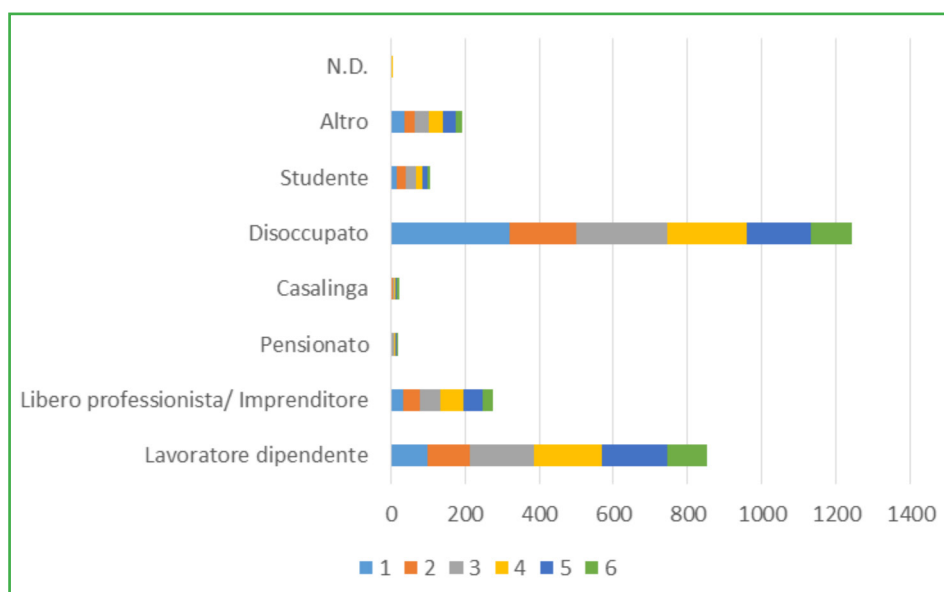
**Fig. 33 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla competenza e professionalità del personale per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

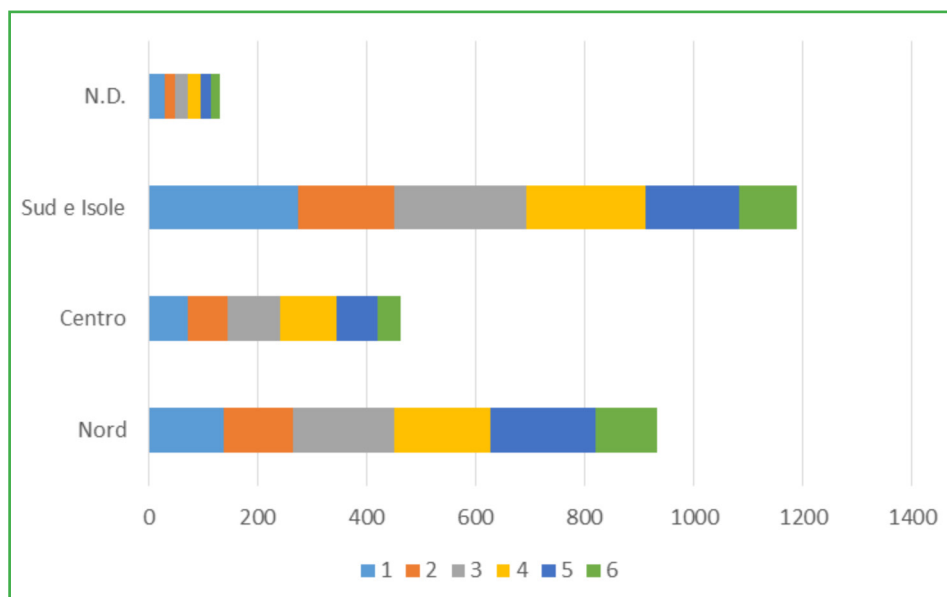
**Fig. 34 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla competenza e professionalità del personale per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 35 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla competenza e professionalità del personale per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

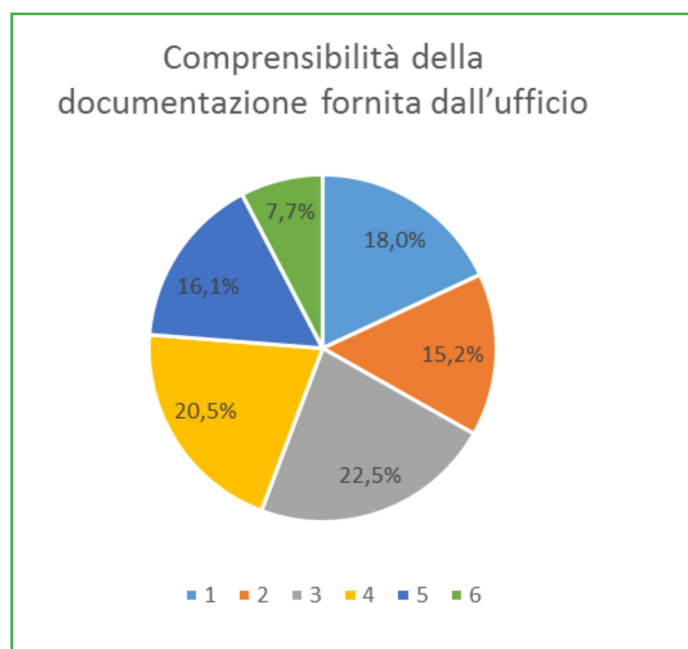
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 3.4. Valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio

Il quinto quesito chiedeva agli utenti una valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio. In questo caso 1.511 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 1.200 un grado di soddisfazione da 4 a 6.

All'interno di ogni fascia d'età si rileva una distribuzione quasi omogenea per grado di soddisfazione, ad esclusione degli utenti completamente soddisfatti che risultano in minoranza. Tra gli utenti non risulta un divario significativo di genere. Oltre la metà degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione più che soddisfacente sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio. Su un totale di 2.711 utenti, sono 772 gli utenti con età compresa tra 26-45 che si dichiarano non soddisfatti del servizio utilizzato, di cui 405 sono uomini e 367 sono donne. A seguire gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni (408 rispondenti) e 18-25 anni (396 rispondenti), che hanno espresso un grado di soddisfazione da 3 a 5. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio più che sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 587 utenti) o un diploma (pari a 830 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 683 e 556 rispondenti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione inferiore al 4 sono residenti al Mezzogiorno, pari a 684, a seguire da 581 utenti al Nord e 275 al Centro Italia. (Figg. 36-39, Tav. 11).

**Fig. 36 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

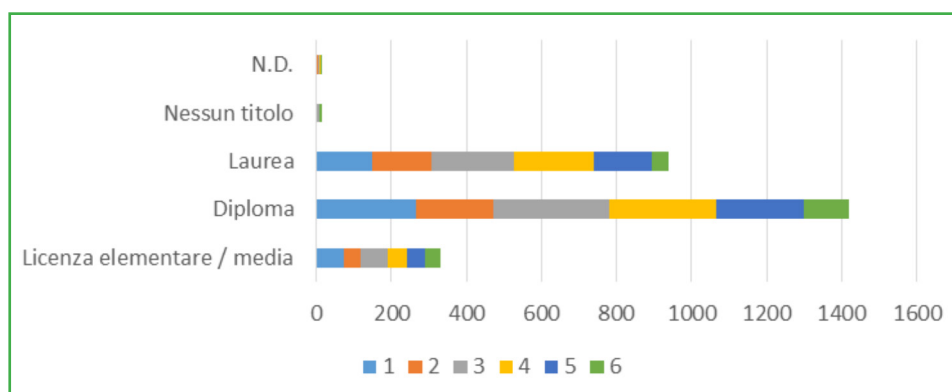
**Tav. 11 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 0         | 0        | 0        | 37         | 81         | 118        | 84         | 166        | 250          | 34         | 86         | 120        | 0        | 1         | 1         | 489          |
| 2                      | 0         | 1        | 1        | 39         | 58         | 97         | 99         | 101        | 200          | 46         | 62         | 108        | 0        | 5         | 5         | 411          |
| 3                      | 1         | 2        | 3        | 65         | 97         | 162        | 152        | 146        | 298          | 65         | 75         | 140        | 2        | 6         | 8         | 611          |
| 4                      | 0         | 1        | 1        | 59         | 57         | 116        | 121        | 161        | 282          | 56         | 93         | 149        | 2        | 6         | 8         | 556          |
| 5                      | 0         | 0        | 0        | 63         | 55         | 118        | 94         | 98         | 192          | 56         | 63         | 119        | 2        | 5         | 7         | 436          |
| 6                      | 0         | 0        | 0        | 24         | 30         | 54         | 40         | 43         | 83           | 24         | 47         | 71         | 0        | 0         | 0         | 208          |
| <b>Totale</b>          | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>287</b> | <b>378</b> | <b>665</b> | <b>590</b> | <b>715</b> | <b>1.305</b> | <b>281</b> | <b>426</b> | <b>707</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.711</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

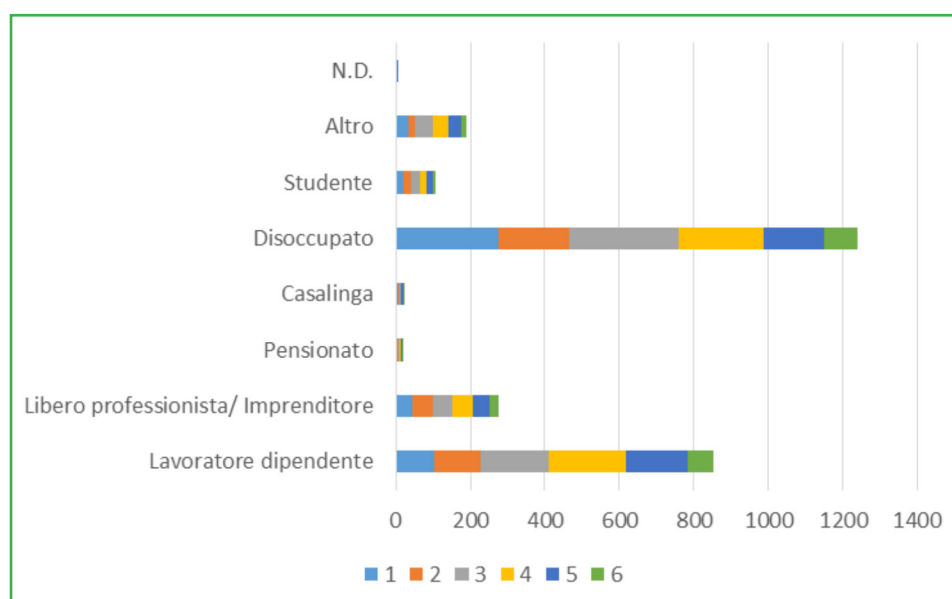
**Fig. 37 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

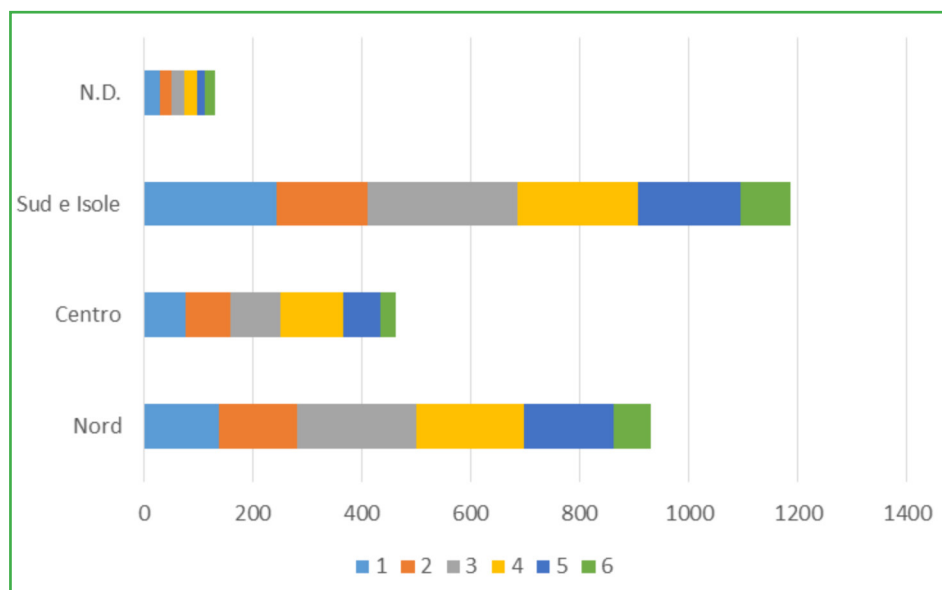
**Fig. 38 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 39 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

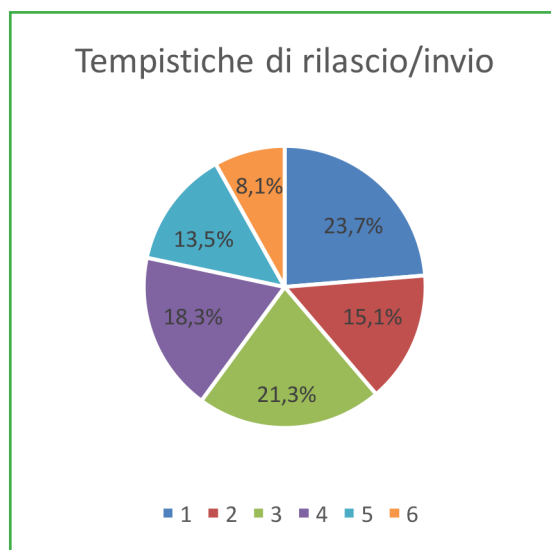
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 3.5 Valutazione sulle tempistiche di rilascio

In questo quesito si è chiesto agli utenti di valutare le tempistiche di rilascio/invio di quanto richiesto all'Amministrazione. In questo caso 1.624 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 1.080 un grado di soddisfazione da 4 a 6.

All'interno di ogni fascia d'età si rileva una distribuzione quasi omogenea per grado di soddisfazione, ad esclusione degli utenti completamente soddisfatti che risultano in minoranza. Tra gli utenti non risulta un divario significativo di genere. Oltre la metà degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione più che soddisfacente sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio. Su un totale di 2.704 utenti, sono 675 gli utenti con età compresa tra 26-45 che si dichiarano non soddisfatti del servizio utilizzato, di cui 361 sono uomini e 314 sono donne. A seguire dagli utenti con età compresa tra i 46-65 anni (398 rispondenti) e 18-25 anni (336 rispondenti), che hanno espresso un grado di soddisfazione da 3 a 5. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio più che sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 523 utenti) o un diploma (pari a 735 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 600 e 500 rispondenti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione inferiore al 4 sono residenti al Mezzogiorno, pari a 580, a seguire da 540 utenti al Nord e 259 al Centro Italia. (Figg. 40-43, Tav. 12).

**Fig. 40 - Grado di soddisfazione\* espresso sulle tempistiche di rilascio/invio da parte dell'ufficio (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

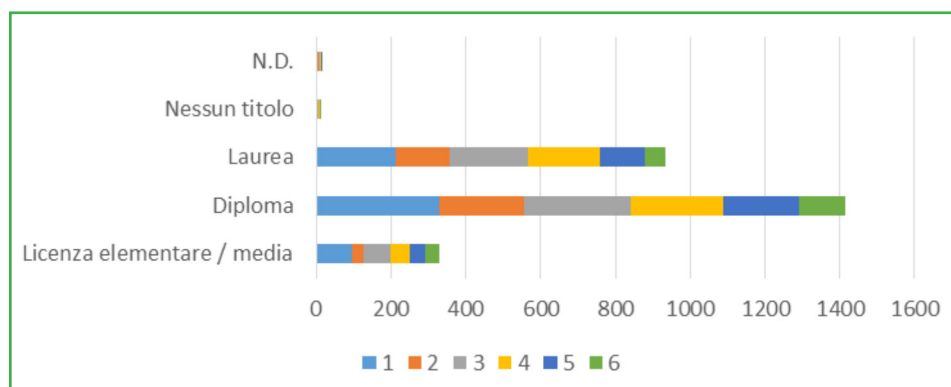
**Tav. 12 – Grado di soddisfazione\* espresso sulle tempistiche di rilascio/invio da parte dell'ufficio per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione    | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|---------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                           | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                         | 1         | 0        | 1        | 64         | 113        | 177        | 124        | 205        | 329          | 45         | 87         | 132        | 0        | 2         | 2         | 641          |
| 2                         | 0         | 1        | 1        | 38         | 59         | 97         | 105        | 102        | 207          | 39         | 60         | 99         | 0        | 3         | 3         | 407          |
| 3                         | 0         | 2        | 2        | 63         | 77         | 140        | 145        | 139        | 284          | 67         | 76         | 143        | 2        | 5         | 7         | 576          |
| 4                         | 0         | 0        | 0        | 57         | 55         | 112        | 106        | 134        | 240          | 51         | 83         | 134        | 2        | 6         | 8         | 494          |
| 5                         | 0         | 1        | 1        | 38         | 46         | 84         | 63         | 88         | 151          | 46         | 75         | 121        | 2        | 7         | 9         | 366          |
| 6                         | 0         | 0        | 0        | 27         | 27         | 54         | 45         | 47         | 92           | 28         | 46         | 74         | 0        | 0         | 0         | 220          |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>287</b> | <b>377</b> | <b>664</b> | <b>588</b> | <b>715</b> | <b>1.303</b> | <b>276</b> | <b>427</b> | <b>703</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.704</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

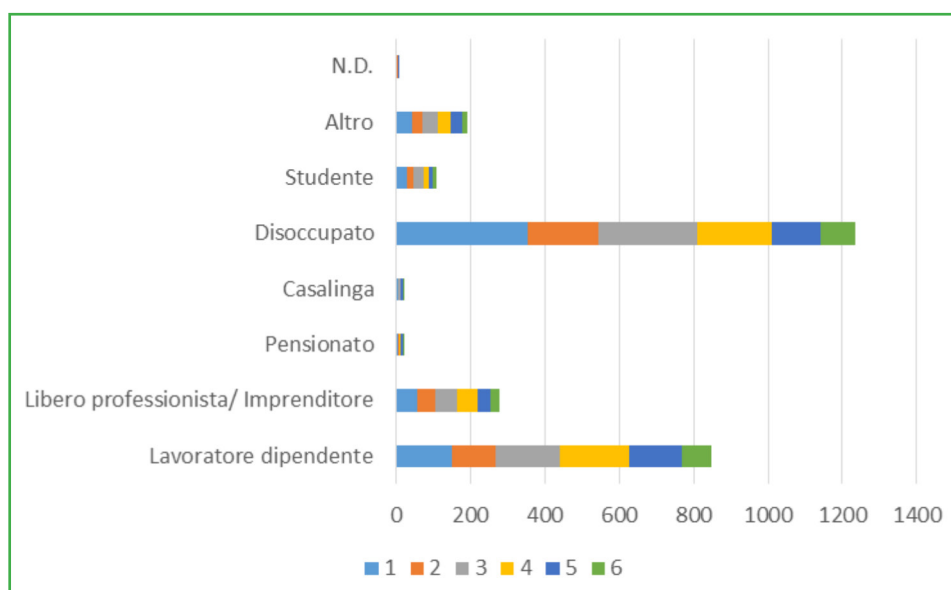
**Fig. 41 - Grado di soddisfazione\* espresso sulle tempistiche di rilascio/invio da parte dell'ufficio per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

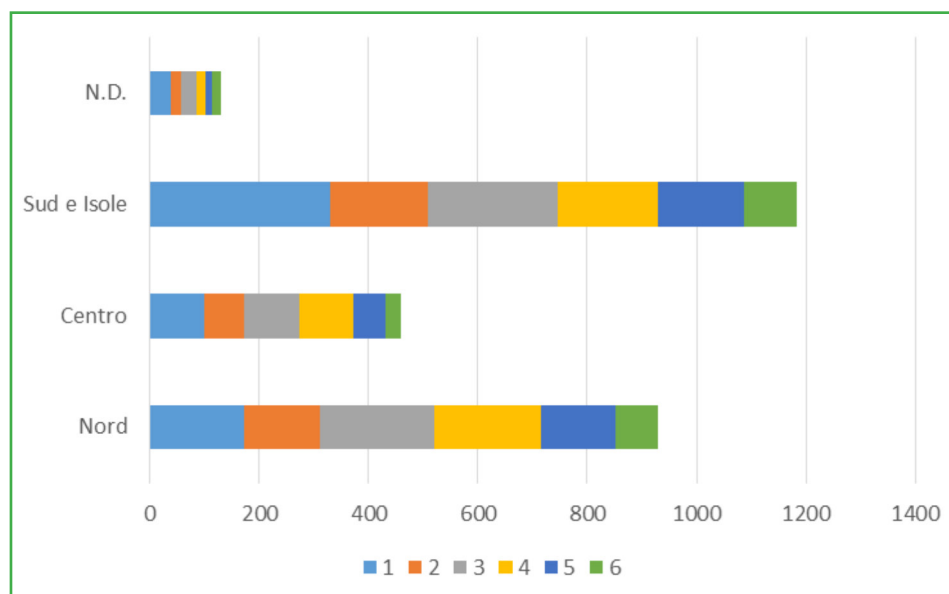
**Fig. 42 - Grado di soddisfazione\* espresso sulle tempistiche di rilascio/invio da parte dell'ufficio per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 43 - Grado di soddisfazione\* espresso sulle tempistiche di rilascio/invio da parte dell'ufficio per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 3.6 Giudizi sulle capacità e sulla velocità degli uffici

L'ultimo ambito di valutazione riguarda invece gli uffici e in particolare la loro "capacità di far fronte ad eventuali problematiche" e la "velocità di risposta dell'ufficio di far fronte ad eventuali problematiche".

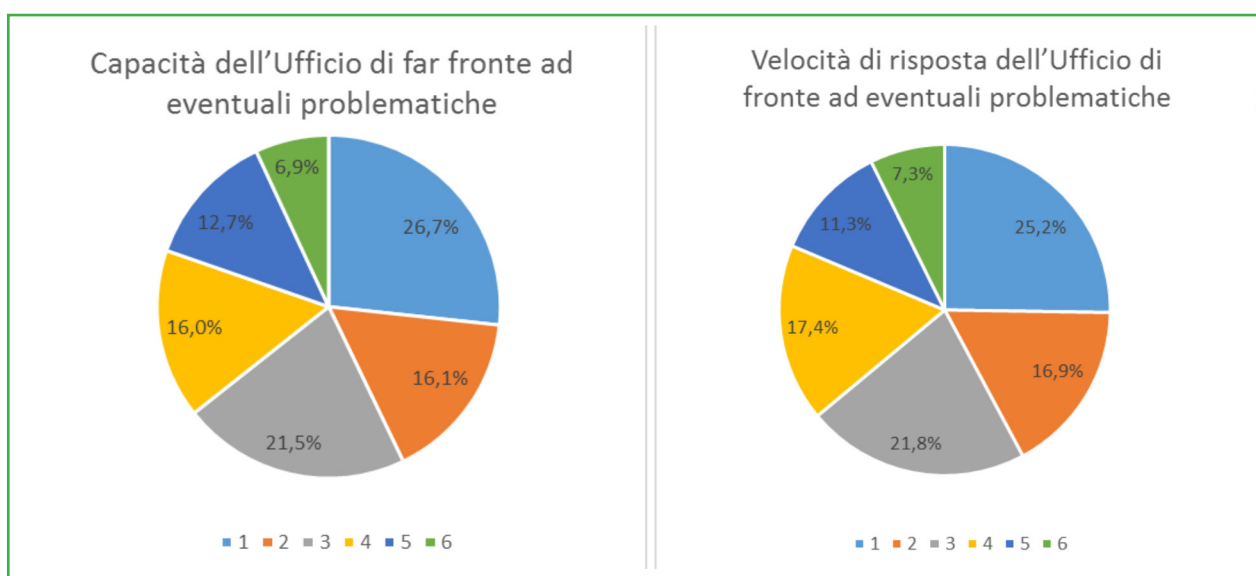
Su questo ambito le valutazioni degli utenti risultano per 1.742 utenti con grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 965 con grado di soddisfazione da 4 a 6. All'interno di ogni fascia d'età si rileva una distribuzione quasi omogenea per grado di soddisfazione, ad esclusione degli utenti completamente soddisfatti che risultano in minoranza. Tra gli utenti non risulta un divario significativo di genere, tranne per gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti dove vi è una forte concentrazione maschile, pari numericamente al doppio delle donne. Oltre la metà degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione soddisfacente sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio. Su un totale di 2.707 utenti, sono 692 gli utenti con età compresa tra 26-45 che si dichiarano non soddisfatti, di cui 348 sono uomini e 344 sono donne. A seguire dagli utenti con età compresa tra i 46-65 anni (369 rispondenti) e 18-25 anni (369 rispondenti), che hanno espresso un grado di soddisfazione da 2 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 554 utenti) o un diploma (pari a 731 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 618 e 482 rispondenti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione inferiore al 4 sono residenti al Mezzogiorno, pari a 614, a seguire da 518 utenti al Nord e 265 al Centro Italia.

Riguardo la velocità di risposta dell'ufficio di far fronte ad eventuali problematiche 1.730 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 975 un grado di soddisfazione da 4 a 6. All'interno di ogni fascia d'età si rileva una distribuzione quasi omogenea per grado di soddisfazione, ad esclusione degli utenti completamente soddisfatti che risultano in minoranza. Tra gli utenti non risulta un divario significativo di genere, tranne per gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti dove vi è una forte concentrazione maschile, pari numericamente al doppio delle donne. Oltre la



metà degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione positiva sulla velocità della documentazione fornita dall'ufficio. Su un totale di 2.705 utenti, sono 752 gli utenti con età compresa tra 26-45 che si dichiarano non soddisfatti, di cui 389 sono uomini e 363 sono donne. A seguire dagli utenti con età compresa tra i 46-65 anni (364 rispondenti) e 18-25 anni (375 rispondenti), che hanno espresso un grado di soddisfazione da 2 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 575 utenti) o un diploma (pari a 772 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 664 e 490 rispondenti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione inferiore al 4 sono residenti al Mezzogiorno, pari a 642, a seguire da 541 utenti al Nord e 277 al Centro Italia. (Figg. 44-50, Tavv.13-14).

**Fig. 44 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla capacità e velocità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

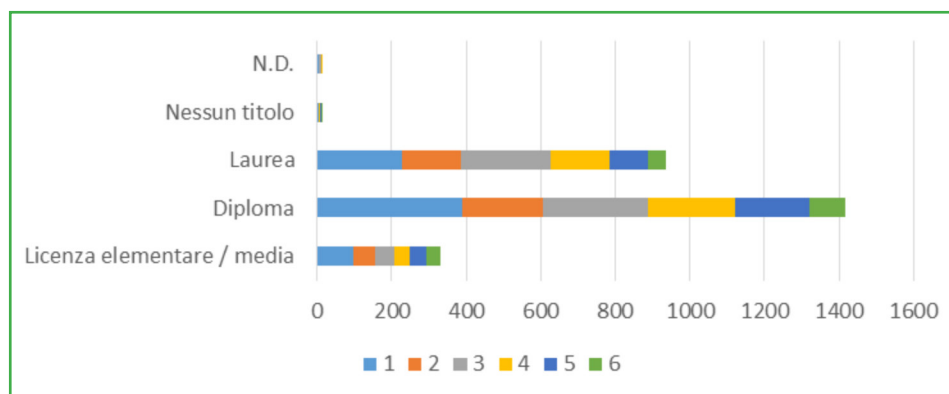
**Tav.13 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla capacità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione    | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|---------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                           | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                         | 1         | 1        | 2        | 57         | 115        | 172        | 136        | 250        | 386          | 49         | 111        | 160        | 0        | 3         | 3         | 723          |
| 2                         | 0         | 0        | 0        | 50         | 67         | 117        | 110        | 102        | 212          | 43         | 63         | 106        | 0        | 2         | 2         | 437          |
| 3                         | 0         | 2        | 2        | 56         | 83         | 139        | 147        | 133        | 280          | 69         | 82         | 151        | 3        | 7         | 10        | 582          |
| 4                         | 0         | 0        | 0        | 57         | 56         | 113        | 87         | 113        | 200          | 46         | 66         | 112        | 3        | 4         | 7         | 432          |
| 5                         | 0         | 1        | 1        | 47         | 38         | 85         | 72         | 78         | 150          | 45         | 59         | 104        | 0        | 5         | 5         | 345          |
| 6                         | 0         | 0        | 0        | 20         | 22         | 42         | 36         | 38         | 74           | 24         | 46         | 70         | 0        | 2         | 2         | 188          |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>287</b> | <b>381</b> | <b>668</b> | <b>588</b> | <b>714</b> | <b>1.302</b> | <b>276</b> | <b>427</b> | <b>703</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.707</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

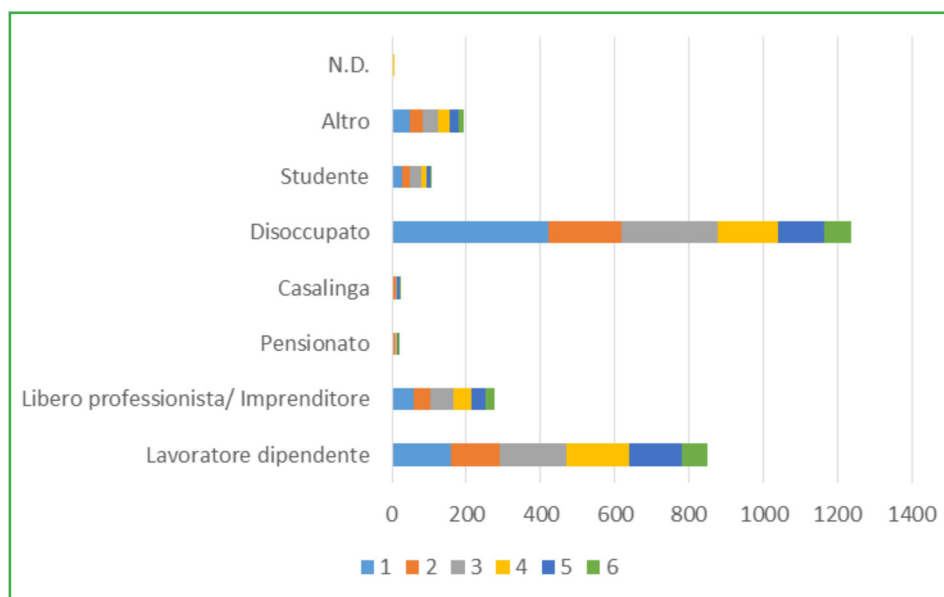
**Fig. 45 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla capacità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

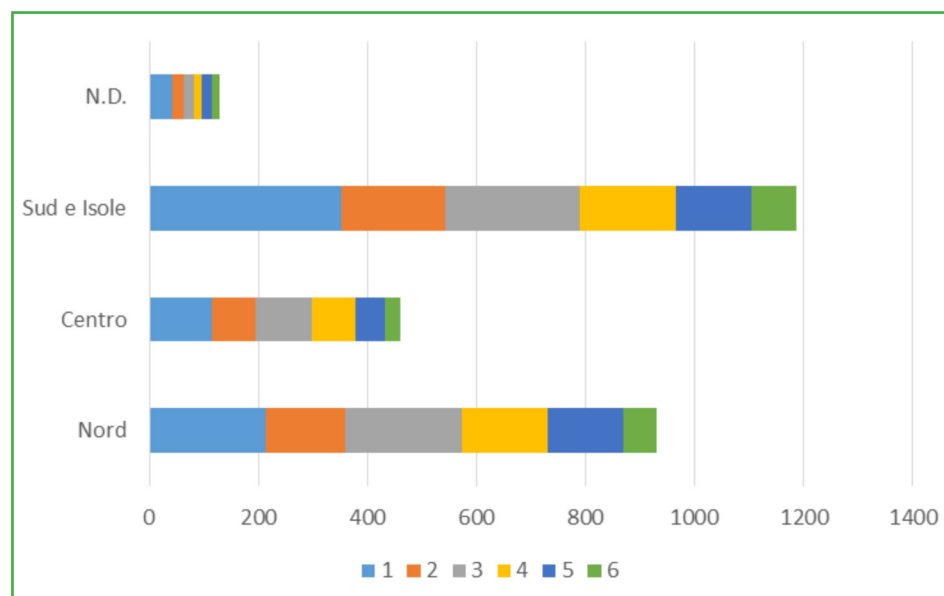
**Fig. 46 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla capacità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 47 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla capacità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

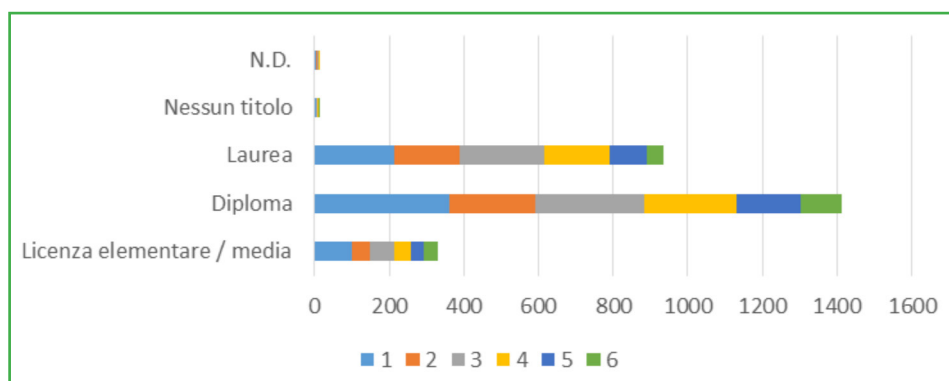
**Tav. 14 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione    | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|---------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                           | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                         | 0         | 1        | 1        | 61         | 111        | 172        | 125        | 216        | 341          | 52         | 115        | 167        | 0        | 2         | 2         | 683          |
| 2                         | 1         | 1        | 2        | 53         | 60         | 113        | 124        | 116        | 240          | 44         | 56         | 100        | 0        | 3         | 3         | 458          |
| 3                         | 0         | 1        | 1        | 53         | 89         | 142        | 139        | 151        | 290          | 66         | 82         | 148        | 2        | 6         | 8         | 589          |
| 4                         | 0         | 1        | 1        | 65         | 55         | 120        | 100        | 122        | 222          | 44         | 72         | 116        | 3        | 8         | 11        | 470          |
| 5                         | 0         | 0        | 0        | 36         | 33         | 69         | 67         | 67         | 134          | 48         | 52         | 100        | 1        | 3         | 4         | 307          |
| 6                         | 0         | 0        | 0        | 18         | 31         | 49         | 33         | 42         | 75           | 24         | 49         | 73         | 0        | 1         | 1         | 198          |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>286</b> | <b>379</b> | <b>665</b> | <b>588</b> | <b>714</b> | <b>1.302</b> | <b>278</b> | <b>426</b> | <b>704</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.705</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

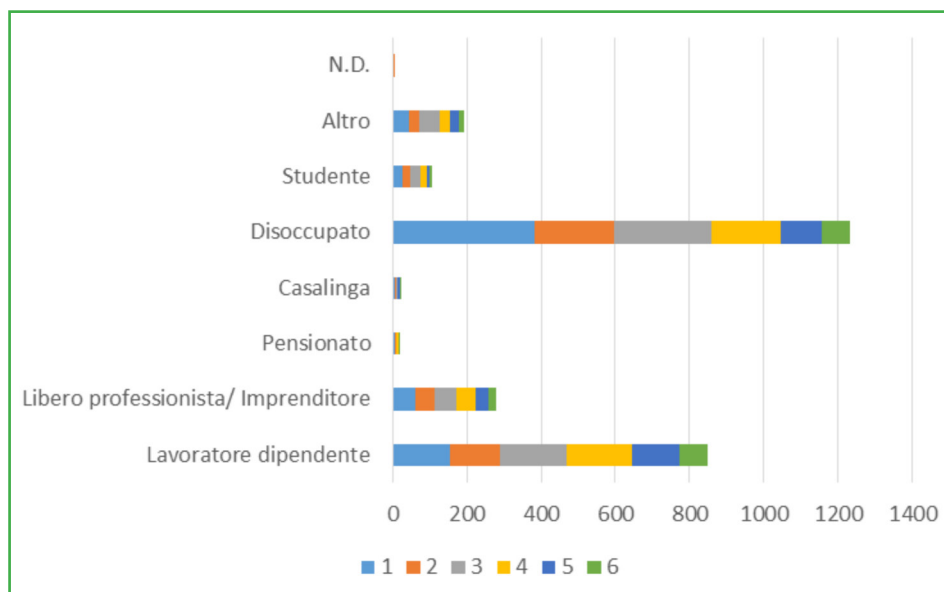
**Fig. 48 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

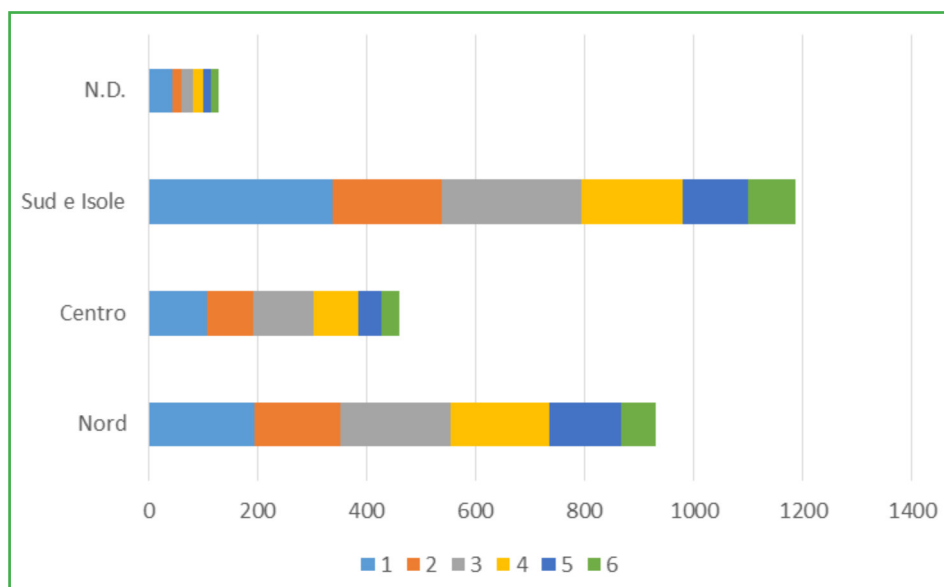
**Fig. 49 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 50 - Grado di soddisfazione\* espresso sulla velocità degli uffici di far fronte ad eventuali problematiche per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



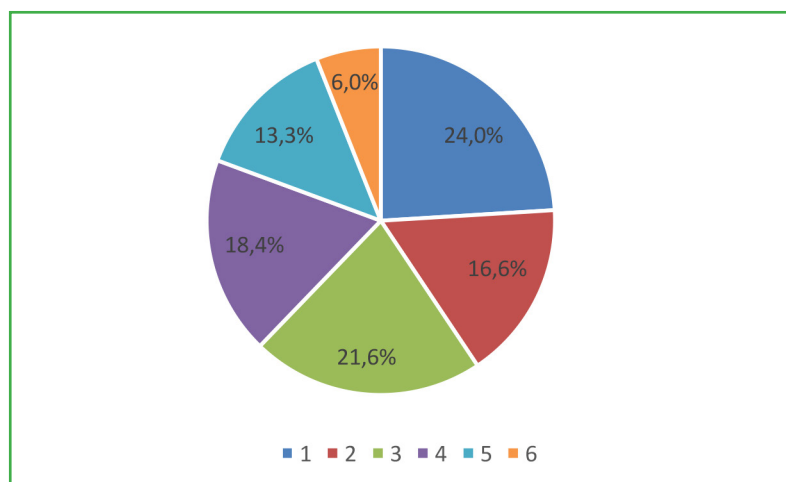
\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 3.7 Valutazione complessiva per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio

Gli ultimi due quesiti chiedono di riassumere il grado di soddisfazione complessivo e di esprimere se questo è in linea con le proprie aspettative. Complessivamente gli utenti sufficientemente soddisfatti sono oltre la metà, pari a 1.443 con genere equidistribuito. Di questi il 40,0% degli utenti ha dichiarato che il livello di soddisfazione è in linea con le sue aspettative iniziali. Sono invece 1.099 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risultano quasi completamente soddisfatti i restanti 1.606. Inoltre, per ogni classe d'età, tra gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti abbiamo una forte concentrazione maschile e risultano essere numericamente il doppio delle donne. Su un totale di 2.705 utenti che hanno scelto i canali di comunicazione telefono ed email per comunicare con l'Amministrazione, sono 745 gli utenti con età compresa tra 26-45 che dichiararono un grado di soddisfazione più che sufficiente sul servizio utilizzato, di cui 380 uomini e 365 donne. A seguire, sono 378 gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni e 383 in età giovanile 18-25 anni, che hanno espresso un grado di soddisfazione da 2 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 581 utenti) o un diploma (pari a 774 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 647 e 517 rispondenti, che si sono dichiarati sufficientemente soddisfatti. Infine, la maggior parte dei cittadini che ha espresso un grado di soddisfazione intermedio è residente nel Mezzogiorno, pari a 637, a seguire da 550 utenti al Nord e 283 al Centro Italia. (Figg. 51-55, Tav. 15)

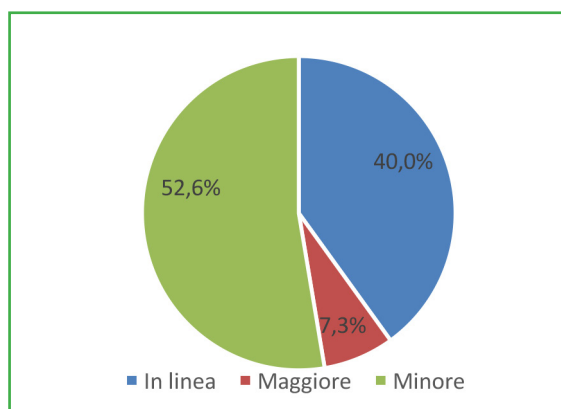
**Fig. 51 – Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto ai servizi erogati dagli uffici (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 52 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali per accedere ai servizi erogati dall’Ufficio (v.p)**



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

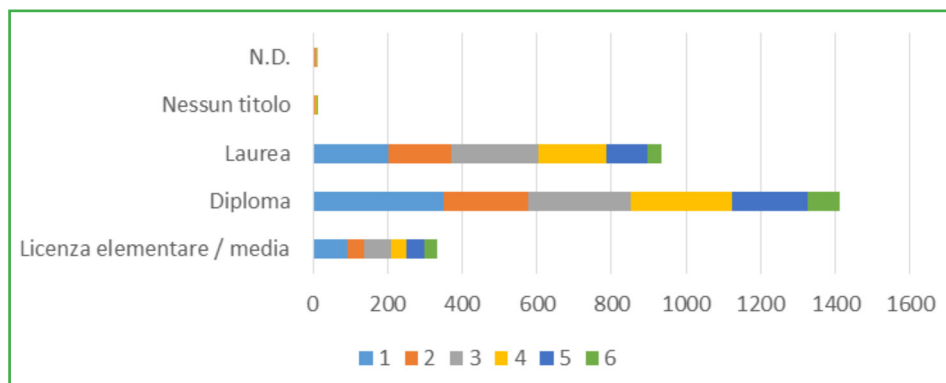
**Tav. 15 - Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto ai servizi erogati dagli uffici per genere e per fascia d’età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |          |          | Da 18 a 25 |            |            | Da 26 a 45 |            |              | Da 46 a 65 |            |            | Oltre 65 |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio  | Totale   | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale     | Femmina  | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 0         | 2        | 2        | 45         | 109        | 154        | 118        | 224        | 342          | 44         | 107        | 151        | 0        | 1         | 1         | 650          |
| 2                      | 1         | 0        | 1        | 51         | 63         | 114        | 111        | 117        | 228          | 43         | 59         | 102        | 0        | 4         | 4         | 449          |
| 3                      | 0         | 1        | 1        | 65         | 84         | 149        | 149        | 134        | 283          | 69         | 74         | 143        | 2        | 6         | 8         | 584          |
| 4                      | 0         | 1        | 1        | 64         | 56         | 120        | 105        | 129        | 234          | 51         | 82         | 133        | 3        | 7         | 10        | 498          |
| 5                      | 0         | 0        | 0        | 43         | 47         | 90         | 69         | 80         | 149          | 50         | 68         | 118        | 1        | 3         | 4         | 361          |
| 6                      | 0         | 0        | 0        | 17         | 20         | 37         | 35         | 30         | 65           | 22         | 37         | 59         | 0        | 2         | 2         | 163          |
| <b>Totale</b>          | <b>1</b>  | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>285</b> | <b>379</b> | <b>664</b> | <b>587</b> | <b>714</b> | <b>1.301</b> | <b>279</b> | <b>427</b> | <b>706</b> | <b>6</b> | <b>23</b> | <b>29</b> | <b>2.705</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

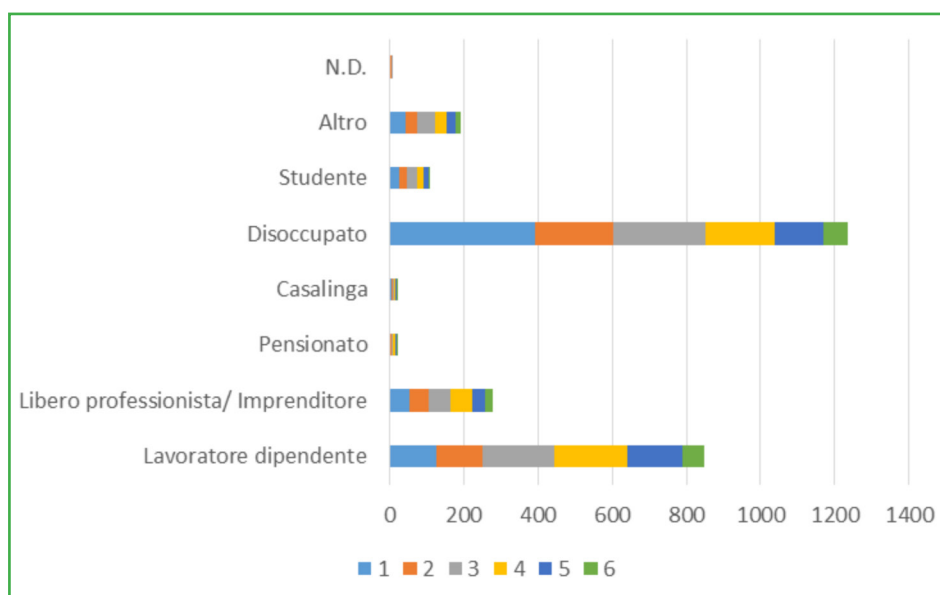
**Fig. 53 - Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto ai servizi erogati dagli uffici per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

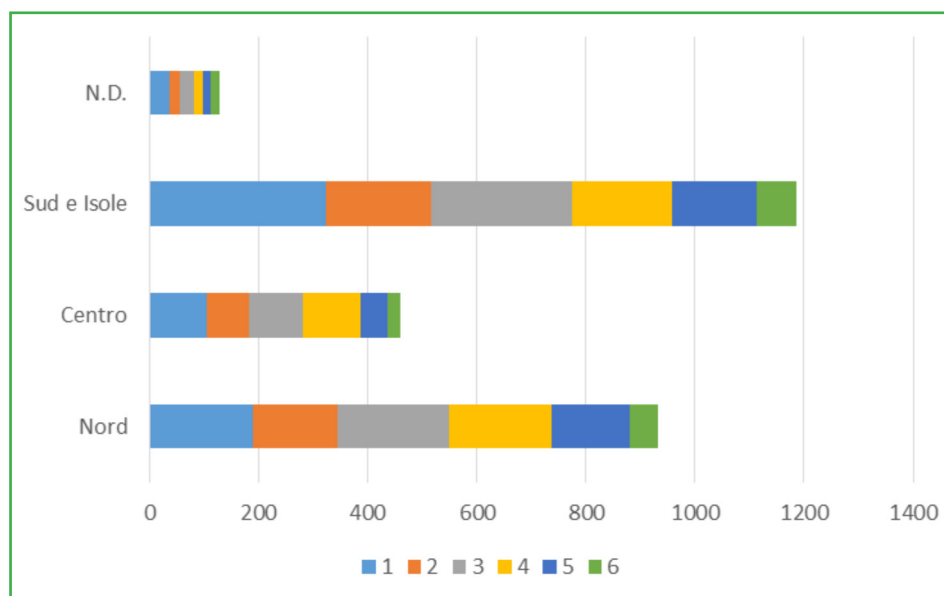
**Fig. 54 - Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto ai servizi erogati dagli uffici per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 55 - Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto ai servizi erogati dagli uffici per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016



## 4. Le valutazioni sul 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 prevale nettamente il sito istituzionale [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it) (ben 13.761 casi).

La scelta di queste modalità di contatto con l'Amministrazione permette di accedere ad una sezione dedicata del questionario con domande apposite e specifiche rispetto alle caratteristiche del sito.

Nei paragrafi seguenti viene riportato il dettaglio delle risposte riguardo al grado di soddisfazione degli utenti sull'utilizzo e sull'organizzazione dei contenuti sul sito.

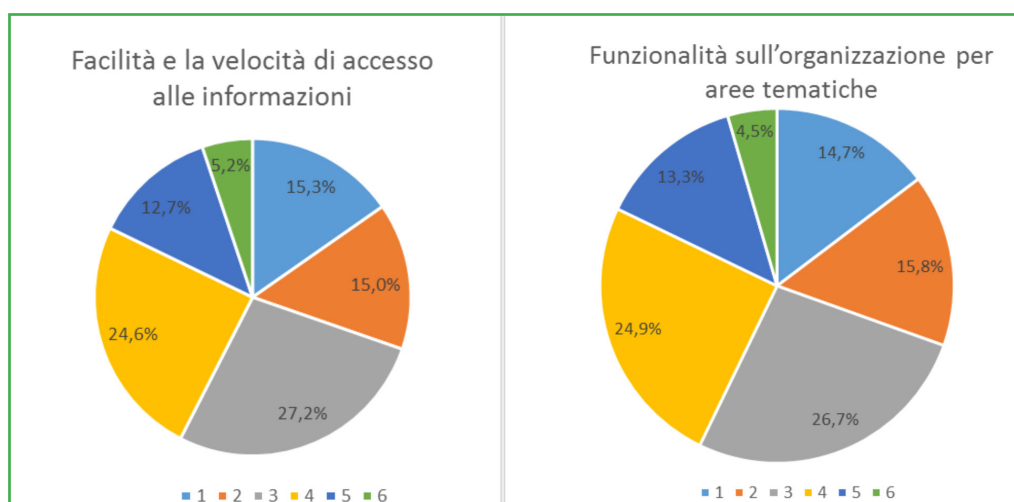
### 4.1 Giudizi sulla facilità di accesso alle informazioni e sull'organizzazione del sito

I primi due quesiti riguardano la "facilità e velocità di accesso alle informazioni" e in particolare si è chiesta una valutazione sull'"organizzazione per aree tematiche".

Per quanto riguarda la facilità e la velocità di accesso alle informazioni sul sito, oltre la metà degli utenti esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia, pari a 4.598 con prevalenza femminile. Sono invece 2.687 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risultano quasi completamente soddisfatti i restanti 1.581. Inoltre, tra gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti abbiamo una forte concentrazione maschile e risultano essere numericamente il doppio delle donne. Su un totale di 8.866 utenti che hanno scelto il sito per comunicare con l'Amministrazione, sono 2.472 gli utenti con età compresa tra 26-45 che dichiarano un grado di soddisfazione da 3 a 4 sul servizio utilizzato, di cui 1.208 uomini e 1.264 donne. A seguire, sono 828 gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni e 1.244 in età giovanile 18-25 anni, che hanno espresso un grado di soddisfazione da 3 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 1.960 utenti) o un diploma (pari a 2.282 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 1.783 e 1.643 rispondenti, che si sono dichiarati sufficientemente soddisfatti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione intermedio sono residenti al Mezzogiorno, pari a 2.201, a seguire da 1.604 utenti al Nord e 674 al Centro Italia.

Sul quesito relativo all'organizzazione per aree tematiche, oltre la metà degli utenti esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia, pari a 4.569 con genere equidistribuito. Sono invece 2.693 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risultano quasi completamente soddisfatti i restanti 1.579. Inoltre, tra gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti abbiamo una forte concentrazione maschile e risultano essere numericamente il doppio delle donne. Su un totale di 8.841 utenti che hanno scelto il sito per comunicare con l'Amministrazione, sono 2.456 gli utenti con età compresa tra 26-45 che dichiarano un grado di soddisfazione da 3 a 4 sul servizio utilizzato, di cui 1.208 uomini e 1.248 donne. A seguire, sono 812 gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni e 1.250 in età giovanile 18-25 anni, che hanno espresso un grado di soddisfazione da 3 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 1.970 utenti) o un diploma (pari a 2.227 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 1.753 e 1.678 rispondenti, che si sono dichiarati sufficientemente soddisfatti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione intermedio sono residenti al Mezzogiorno, pari a 2.172, a seguire da 1.600 utenti al Nord e 677 al Centro Italia. (Figg. 56-62, Tavv. 16-17)

**Fig. 56 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla facilità di accesso al sito e sull'organizzazione per aree tematiche (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

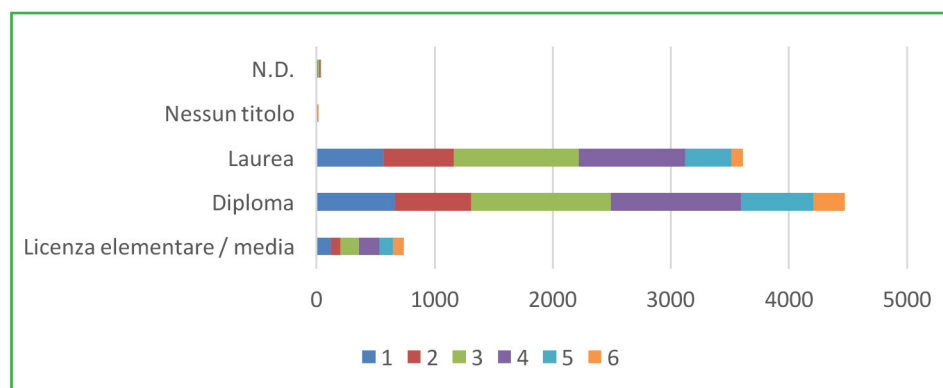
**Tav. 16 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla facilità di accesso alle informazioni sul sito per classe di età e genere (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |           |           | Da 18 a 25   |              |              | Da 26 a 45   |              |              | Da 46 a 65 |            |              | Oltre 65  |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio   | Totale    | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina   | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 4         | 3         | 7         | 152          | 234          | 386          | 280          | 447          | 727          | 83         | 148        | 231          | 1         | 6         | 7         | 1.358        |
| 2                      | 1         | 2         | 3         | 181          | 199          | 380          | 352          | 364          | 716          | 90         | 131        | 221          | 2         | 7         | 9         | 1.329        |
| 3                      | 7         | 4         | 11        | 361          | 339          | 700          | 703          | 607          | 1.310        | 154        | 225        | 379          | 4         | 10        | 14        | 2.414        |
| 4                      | 6         | 4         | 10        | 282          | 262          | 544          | 561          | 601          | 1.162        | 198        | 251        | 449          | 2         | 17        | 19        | 2.184        |
| 5                      | 1         | 5         | 6         | 141          | 164          | 305          | 270          | 285          | 555          | 94         | 151        | 245          | 0         | 13        | 13        | 1.124        |
| 6                      | 3         | 5         | 8         | 53           | 93           | 146          | 104          | 104          | 208          | 38         | 53         | 91           | 1         | 3         | 4         | 457          |
| <b>Totale</b>          | <b>22</b> | <b>23</b> | <b>45</b> | <b>1.170</b> | <b>1.291</b> | <b>2.461</b> | <b>2.270</b> | <b>2.408</b> | <b>4.678</b> | <b>657</b> | <b>959</b> | <b>1.616</b> | <b>10</b> | <b>56</b> | <b>66</b> | <b>8.866</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

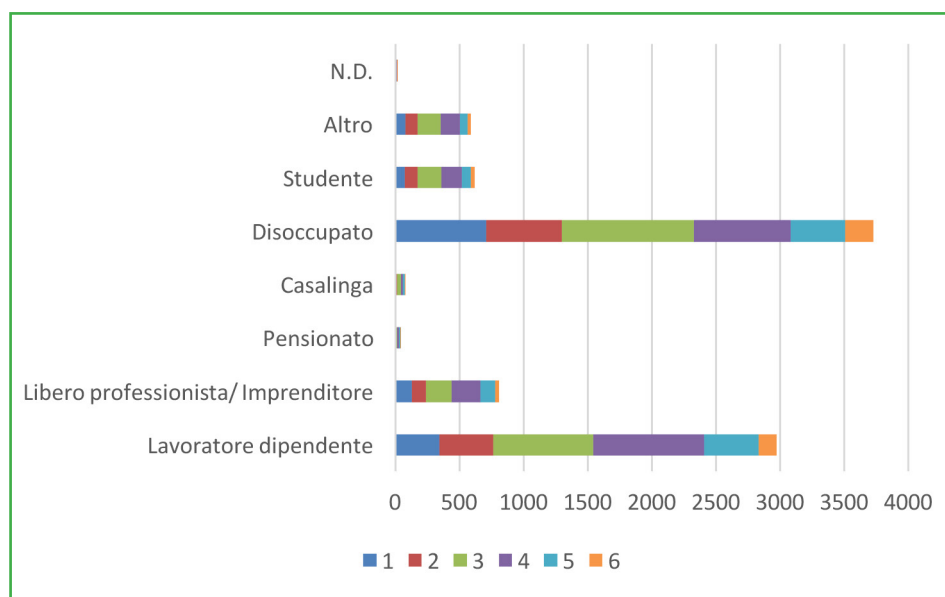
**Fig. 57 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla facilità di accesso alle informazioni sul sito per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

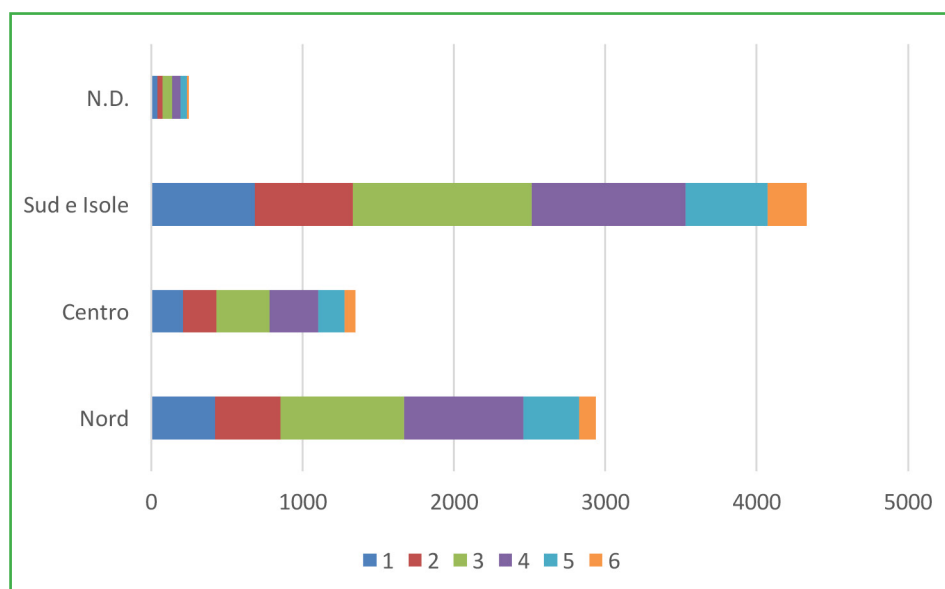
**Fig. 58 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla facilità di accesso alle informazioni sul sito per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 59 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla facilità di accesso alle informazioni sul sito per area geografica (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

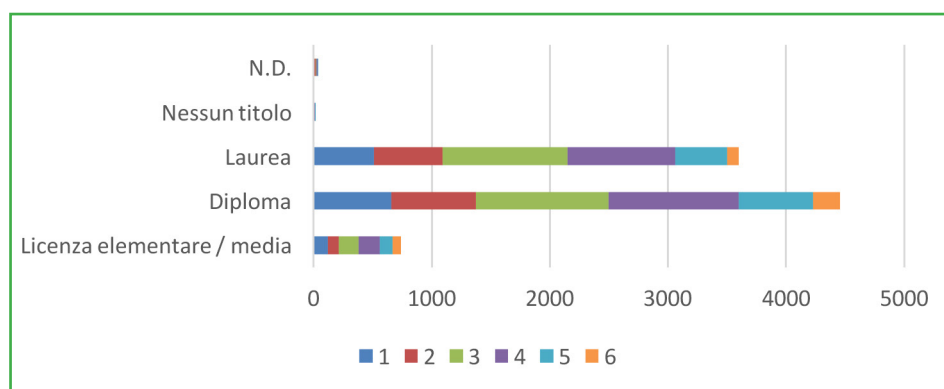
**Tav. 17 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità dell’organizzazione per aree tematiche del sito per classe di età e genere (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |           |           | Da 18 a 25   |              |              | Da 26 a 45   |              |              | Da 46 a 65 |            |              | Oltre 65  |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio   | Totale    | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina   | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 2         | 4         | 6         | 150          | 240          | 390          | 266          | 427          | 693          | 68         | 137        | 205          | 1         | 5         | 6         | <b>1.300</b> |
| 2                      | 6         | 0         | 6         | 207          | 202          | 409          | 354          | 384          | 738          | 84         | 146        | 230          | 2         | 8         | 10        | <b>1.393</b> |
| 3                      | 5         | 3         | 8         | 332          | 337          | 669          | 669          | 612          | 1.281        | 174        | 222        | 396          | 4         | 6         | 10        | <b>2.364</b> |
| 4                      | 5         | 5         | 10        | 284          | 297          | 581          | 579          | 596          | 1.175        | 180        | 236        | 416          | 2         | 21        | 23        | <b>2.205</b> |
| 5                      | 4         | 7         | 11        | 153          | 148          | 301          | 298          | 286          | 584          | 114        | 158        | 272          | 1         | 11        | 12        | <b>1.180</b> |
| 6                      | 0         | 4         | 4         | 39           | 63           | 102          | 98           | 98           | 196          | 36         | 56         | 92           | 0         | 5         | 5         | <b>399</b>   |
| <b>Totale</b>          | <b>22</b> | <b>23</b> | <b>45</b> | <b>1.165</b> | <b>1.287</b> | <b>2.452</b> | <b>2.264</b> | <b>2.403</b> | <b>4.667</b> | <b>656</b> | <b>955</b> | <b>1.611</b> | <b>10</b> | <b>56</b> | <b>66</b> | <b>8.841</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

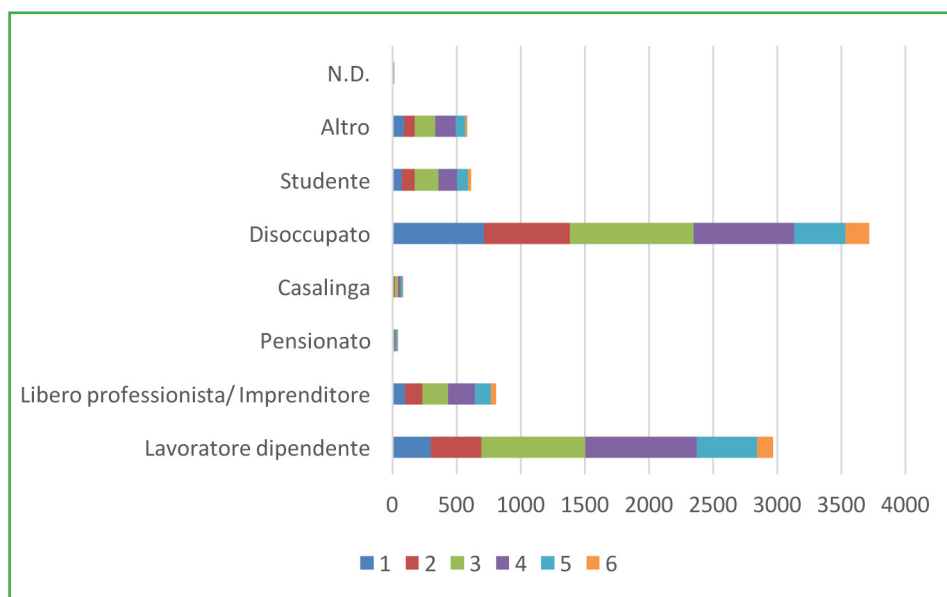
**Fig. 60 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità dell’organizzazione per aree tematiche del sito per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

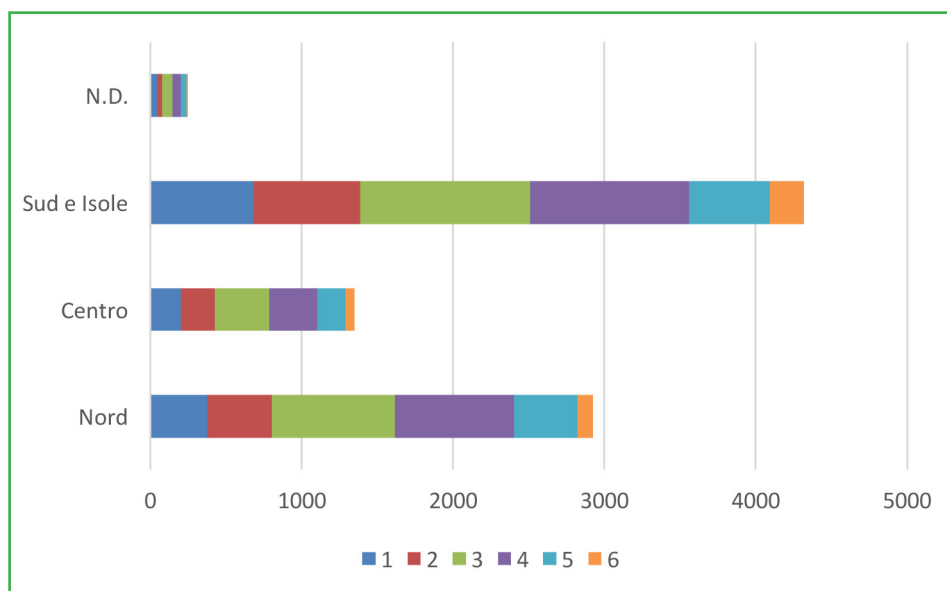
**Fig. 61 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità dell’organizzazione per aree tematiche del sito per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 62 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità dell’organizzazione del sito per aree tematiche del sito per area geografica (v.a.)**



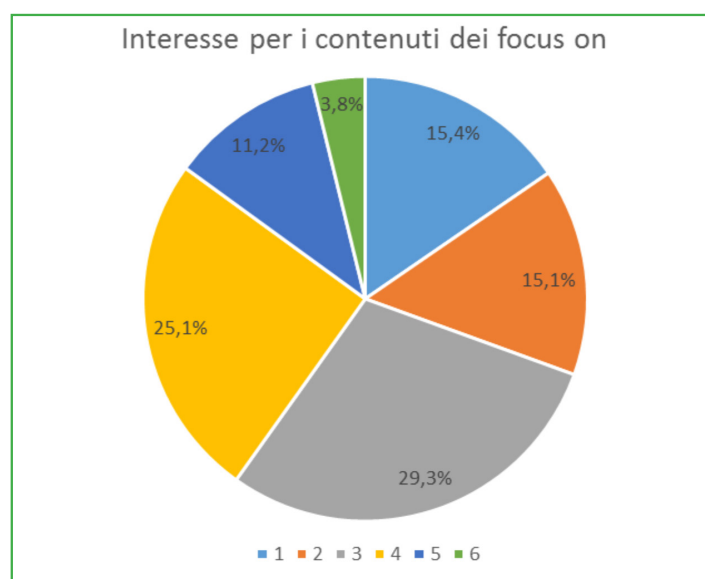
\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

## 4.2 Valutazione sull'interesse dei contenuti dei focus on

Il terzo quesito posto richiede una valutazione sull'interesse dei contenuti dei *focus on* presenti sul sito web, dove oltre la metà degli utenti esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia, pari a 4.794 con genere equidistribuito. Sono invece 2.688 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risultano quasi completamente soddisfatti i restanti 1.320. Inoltre, nella classe 46-65 anni, tra gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti abbiamo una forte concentrazione maschile e risultano essere numericamente il doppio delle donne. Su un totale di 8.802 utenti che hanno scelto il sito per comunicare con l'Amministrazione, sono 2.584 gli utenti con età compresa tra 26-45 che dichiarano un grado di soddisfazione da 3 a 4 sul servizio utilizzato, di cui 1.253 uomini e 1.331 donne. A seguire, sono 853 gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni e 1.301 in età giovanile 18-25 anni, che hanno espresso un grado di soddisfazione da 3 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 2.050 utenti) o un diploma (pari a 2.362 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 1.811 e 1.759 rispondenti, che si sono dichiarati sufficientemente soddisfatti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione intermedio sono residenti al Mezzogiorno, pari a 2.273, a seguire da 1.678 utenti al Nord e 729 al Centro Italia. (Figg. 63-66, Tav. 18)

**Fig. 63 – Grado di soddisfazione\* espresso sull'interesse per i contenuti dei focus on presenti sul sito (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

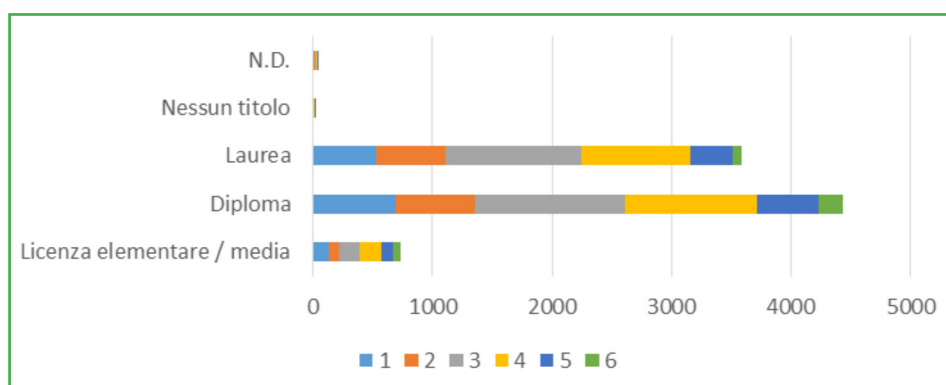
**Tav. 18 – Grado di soddisfazione\* espresso sull'interesse per i contenuti dei focus on presenti sul sito per classe di età e genere (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |           |           | Da 18 a 25   |              |              | Da 26 a 45   |              |              | Da 46 a 65 |            |              | Oltre 65  |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio   | Totale    | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina   | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 3         | 5         | 8         | 163          | 255          | 418          | 264          | 453          | 717          | 65         | 144        | 209          | 1         | 5         | 6         | 1.358        |
| 2                      | 5         | 1         | 6         | 179          | 189          | 368          | 342          | 370          | 712          | 81         | 153        | 234          | 2         | 8         | 10        | 1.330        |
| 3                      | 4         | 3         | 7         | 390          | 348          | 738          | 723          | 691          | 1.414        | 191        | 214        | 405          | 2         | 15        | 17        | 2.581        |
| 4                      | 7         | 5         | 12        | 276          | 287          | 563          | 608          | 562          | 1.170        | 187        | 261        | 448          | 4         | 16        | 20        | 2.213        |
| 5                      | 3         | 3         | 6         | 122          | 142          | 264          | 243          | 246          | 489          | 89         | 126        | 215          | 1         | 8         | 9         | 983          |
| 6                      | 0         | 6         | 6         | 34           | 60           | 94           | 77           | 74           | 151          | 31         | 51         | 82           | 0         | 4         | 4         | 337          |
| <b>Totale</b>          | <b>22</b> | <b>23</b> | <b>45</b> | <b>1.164</b> | <b>1.281</b> | <b>2.445</b> | <b>2.257</b> | <b>2.396</b> | <b>4.653</b> | <b>644</b> | <b>949</b> | <b>1.593</b> | <b>10</b> | <b>56</b> | <b>66</b> | <b>8.802</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

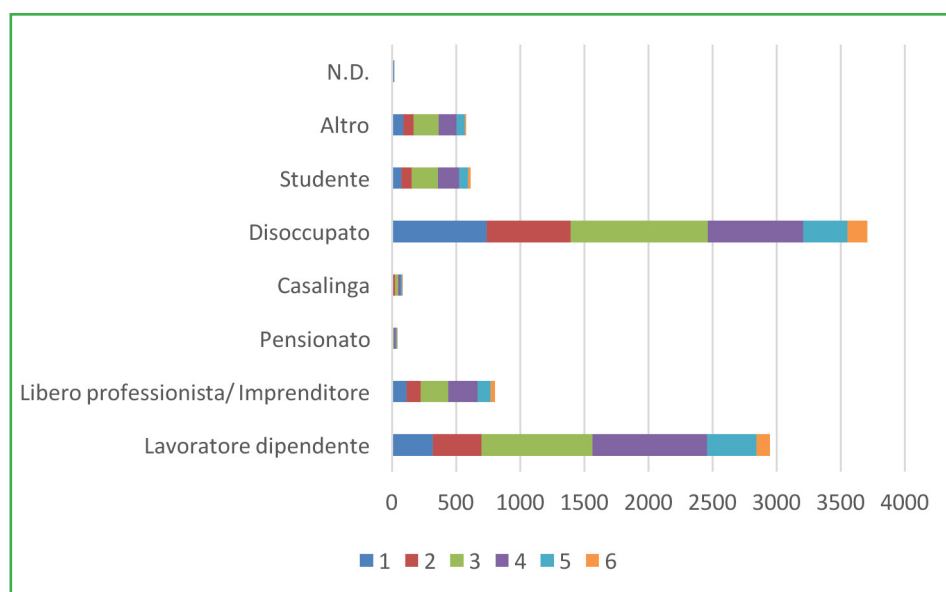
**Fig. 64 – Grado di soddisfazione\* espresso sull'interesse per i contenuti dei focus on presenti sul sito per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

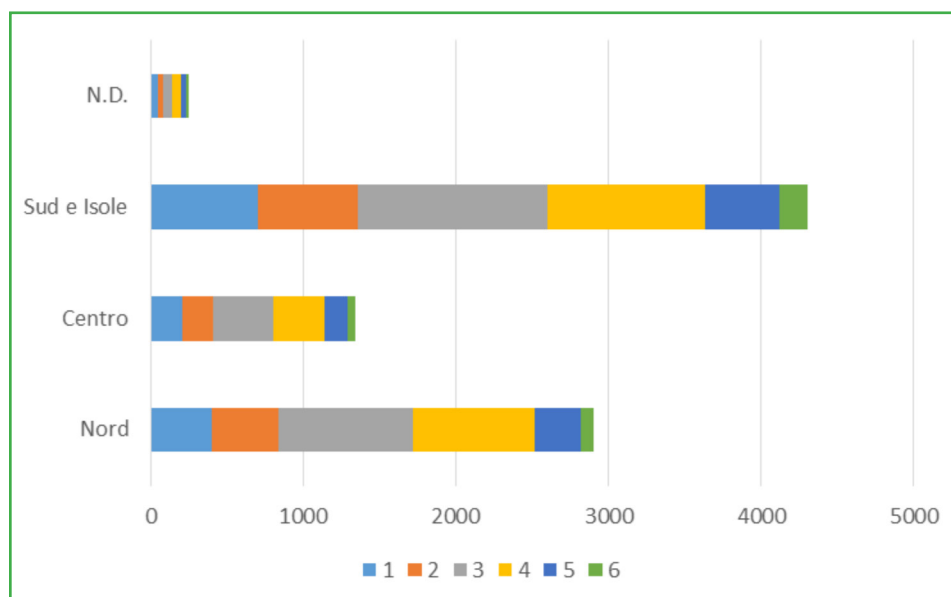
**Fig. 65 – Grado di soddisfazione\* espresso sull'interesse per i contenuti dei focus on presenti sul sito per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 66 – Grado di soddisfazione\* espresso sull’interesse per i contenuti dei focus on presenti sul sito per area geografica (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

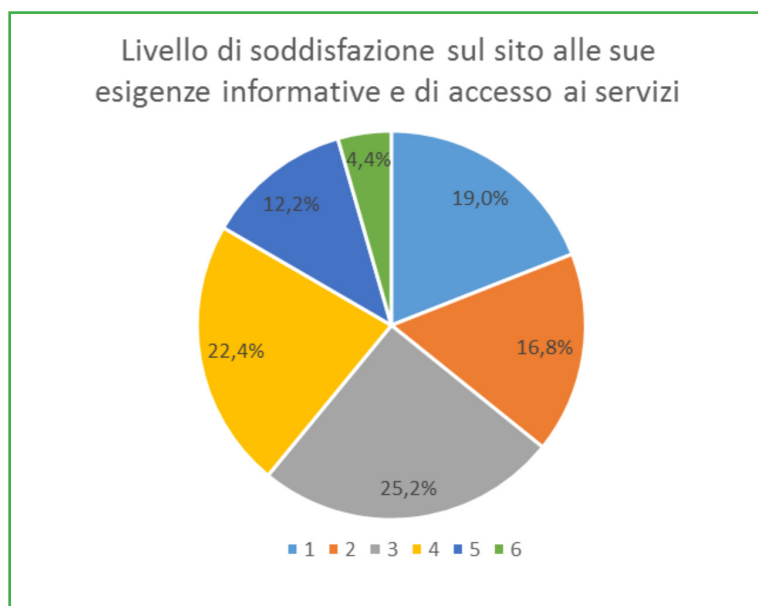
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

### 4.3 Valutazione sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative

Il quarto quesito chiede ai cittadini una valutazione sulle capacità del sito di rispondere alle loro esigenze informative e di accesso ai servizi. Oltre la metà degli utenti esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia, pari a 4.185 con genere equidistribuito. Sono invece 3.147 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risultano quasi completamente soddisfatti i restanti 1.462. Inoltre, nella classe 46-65 anni, tra gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti abbiamo una forte concentrazione maschile e risultano essere numericamente il doppio delle donne. Su un totale di 8.794 utenti che hanno scelto il sito per comunicare con l'Amministrazione, sono 2.223 gli utenti con età compresa tra 26-45 che dichiararono un grado di soddisfazione da 3 a 4 sul servizio utilizzato, di cui 1.071 uomini e 1.152 donne. A seguire, sono 740 gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni e 1.177 in età giovanile 18-25 anni, che hanno espresso un grado di soddisfazione da 3 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 1.783 utenti) o un diploma (pari a 2.077 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 1.600 e 1.495 rispondenti, che si sono dichiarati sufficientemente soddisfatti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione intermedio sono residenti al Mezzogiorno, pari a 2.003, a seguire da 1.448 utenti al Nord e 624 al Centro Italia. (Figg. 67-70, Tav. 19)



**Fig. 67 – Grado di soddisfazione\* espresso sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative e di accesso ai servizi dell'utente (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

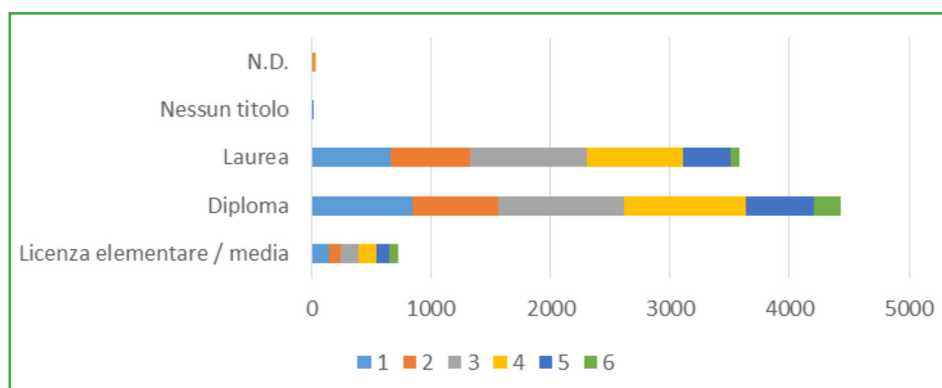
**Tav. 19 – Grado di soddisfazione\* espresso sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative e di accesso ai servizi dell'utente per classe di età e genere (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |           |           | Da 18 a 25   |              |              | Da 26 a 45   |              |              | Da 46 a 65 |            |              | Oltre 65  |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio   | Totale    | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina   | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 6         | 6         | 12        | 199          | 282          | 481          | 357          | 520          | 877          | 106        | 192        | 298          | 0         | 6         | 6         | 1.674        |
| 2                      | 4         | 1         | 5         | 190          | 202          | 392          | 385          | 435          | 820          | 94         | 154        | 248          | 2         | 6         | 8         | 1.473        |
| 3                      | 3         | 1         | 4         | 314          | 308          | 622          | 646          | 571          | 1.217        | 161        | 192        | 353          | 5         | 12        | 17        | 2.213        |
| 4                      | 3         | 4         | 7         | 284          | 271          | 555          | 506          | 500          | 1.006        | 164        | 223        | 387          | 2         | 15        | 17        | 1.972        |
| 5                      | 2         | 6         | 8         | 133          | 151          | 284          | 274          | 273          | 547          | 87         | 134        | 221          | 1         | 10        | 11        | 1.071        |
| 6                      | 3         | 5         | 8         | 39           | 67           | 106          | 90           | 94           | 184          | 35         | 53         | 88           | 0         | 5         | 5         | 391          |
| <b>Totale</b>          | <b>21</b> | <b>23</b> | <b>44</b> | <b>1.159</b> | <b>1.281</b> | <b>2.440</b> | <b>2.258</b> | <b>2.393</b> | <b>4.651</b> | <b>647</b> | <b>948</b> | <b>1.595</b> | <b>10</b> | <b>54</b> | <b>64</b> | <b>8.794</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

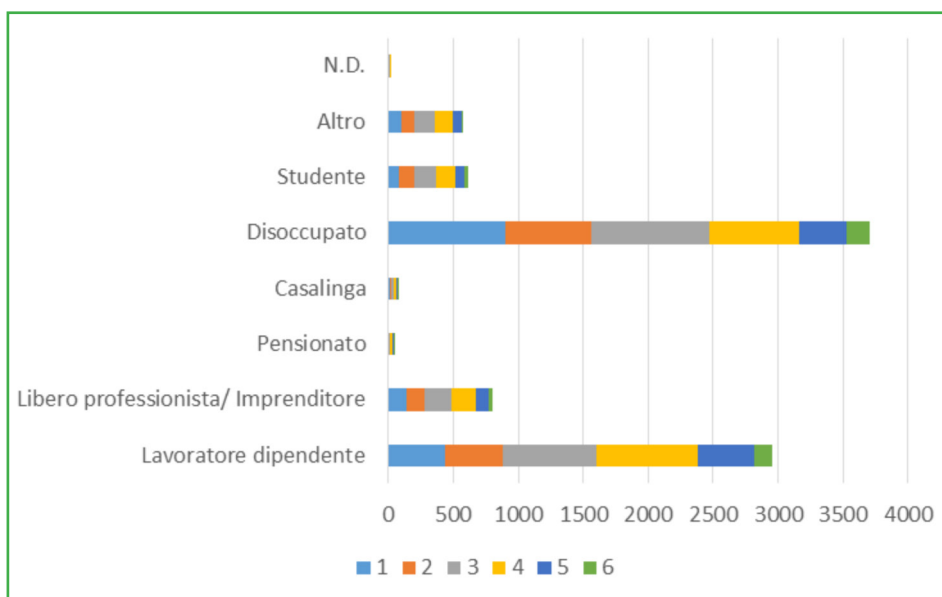
**Fig. 68 – Grado di soddisfazione\* espresso sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative e di accesso ai servizi dell’utente per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

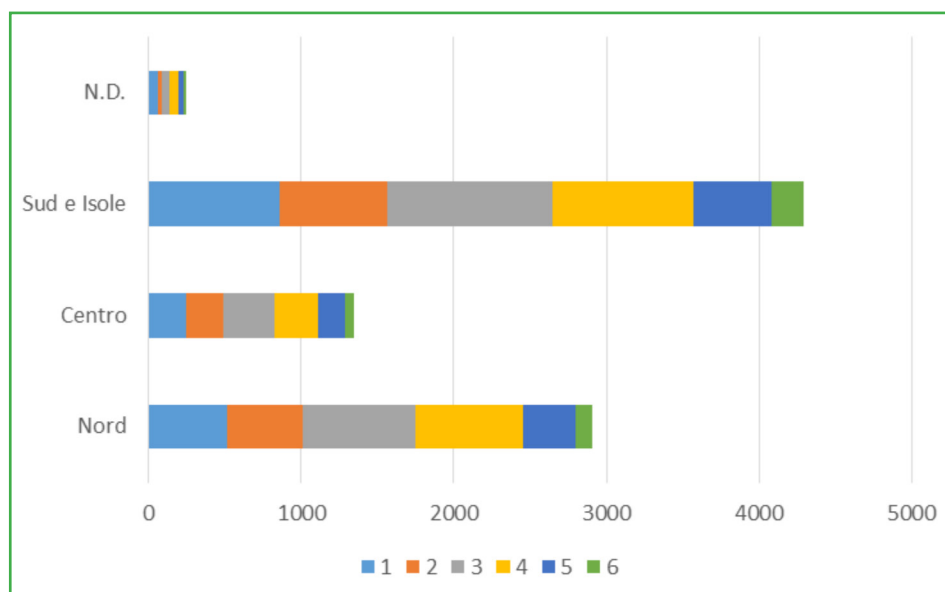
**Fig. 69 – Grado di soddisfazione\* espresso sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative e di accesso ai servizi dell’utente per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 70 – Grado di soddisfazione\* espresso sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative e di accesso ai servizi dell’utente per area geografica (v.a.)**



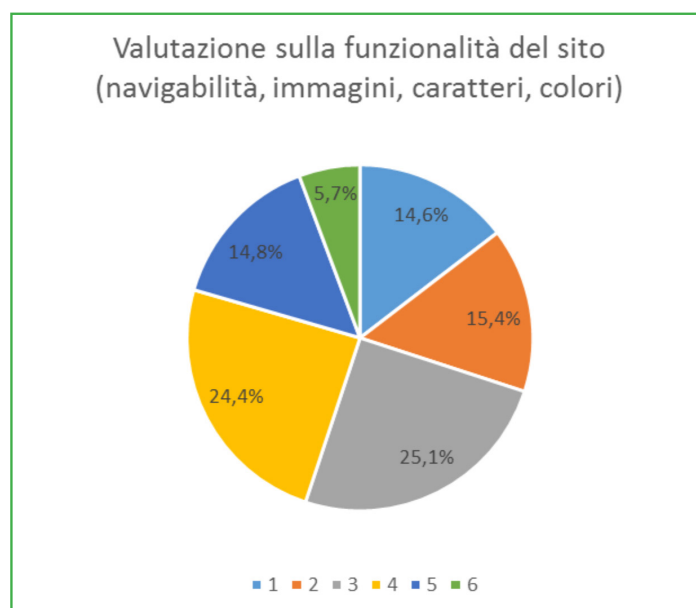
\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

#### 4.4 Giudizi sulle caratteristiche funzionali del sito

L’ultimo quesito chiede agli utenti di esprimere un giudizio sulla funzionalità del sito in termini di navigabilità, immagini, caratteri, colori. Oltre la metà degli utenti esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia, pari a 4.349 con genere equidistribuito. Sono invece 2.639 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risultano quasi completamente soddisfatti i restanti 1.804. Inoltre, per ogni classe d’età, tra gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti abbiamo una forte concentrazione maschile e risultano essere numericamente il doppio delle donne. Su un totale di 8.792 utenti che hanno scelto il sito per comunicare con l’Amministrazione, sono 2.361 gli utenti con età compresa tra 26-45 che dichiararono un grado di soddisfazione da 3 a 4 sul servizio utilizzato, di cui 1.129 uomini e 1.232 donne. A seguire, sono 747 gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni e 1.193 in età giovanile 18-25 anni, che hanno espresso un grado di soddisfazione da 3 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 1.886 utenti) o un diploma (pari a 2.144 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 1.709 e 1.558 rispondenti, che si sono dichiarati sufficientemente soddisfatti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione intermedio sono residenti al Mezzogiorno, pari a 2.114, a seguire da 1.483 utenti al Nord e 636 al Centro Italia. (Figg. 71-74, Tav. 20)

**Fig. 71 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità del sito (navigabilità, immagini, caratteri, colori) (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

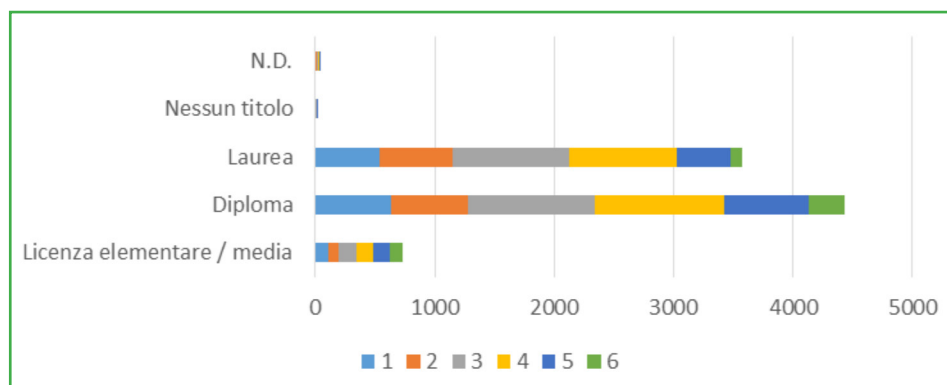
**Tav. 20 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità del sito (navigabilità, immagini, caratteri, colori) per classe di età e genere (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |           |           | Da 18 a 25   |              |              | Da 26 a 45   |              |              | Da 46 a 65 |            |              | Oltre 65  |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio   | Totale    | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina   | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 4         | 5         | 9         | 118          | 208          | 326          | 261          | 450          | 711          | 77         | 156        | 233          | 0         | 4         | 4         | 1.283        |
| 2                      | 4         | 0         | 4         | 165          | 204          | 369          | 318          | 386          | 704          | 100        | 167        | 267          | 3         | 9         | 12        | 1.356        |
| 3                      | 3         | 5         | 8         | 310          | 306          | 616          | 650          | 571          | 1.221        | 170        | 173        | 343          | 3         | 15        | 18        | 2.206        |
| 4                      | 5         | 2         | 7         | 312          | 265          | 577          | 582          | 558          | 1.140        | 160        | 244        | 404          | 3         | 12        | 15        | 2.143        |
| 5                      | 1         | 4         | 5         | 183          | 210          | 393          | 321          | 320          | 641          | 110        | 141        | 251          | 1         | 10        | 11        | 1.301        |
| 6                      | 5         | 7         | 12        | 74           | 88           | 162          | 124          | 107          | 231          | 31         | 62         | 93           | 0         | 5         | 5         | 503          |
| <b>Totale</b>          | <b>22</b> | <b>23</b> | <b>45</b> | <b>1.162</b> | <b>1.281</b> | <b>2.443</b> | <b>2.256</b> | <b>2.392</b> | <b>4.648</b> | <b>648</b> | <b>943</b> | <b>1.591</b> | <b>10</b> | <b>55</b> | <b>65</b> | <b>8.792</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

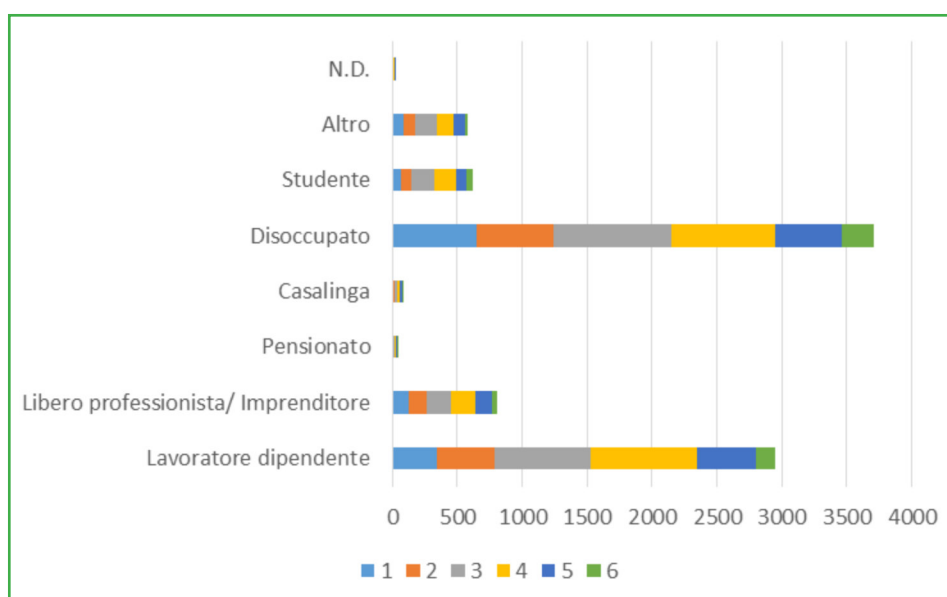
**Fig. 72 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità del sito (navigabilità, immagini, caratteri, colori) per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

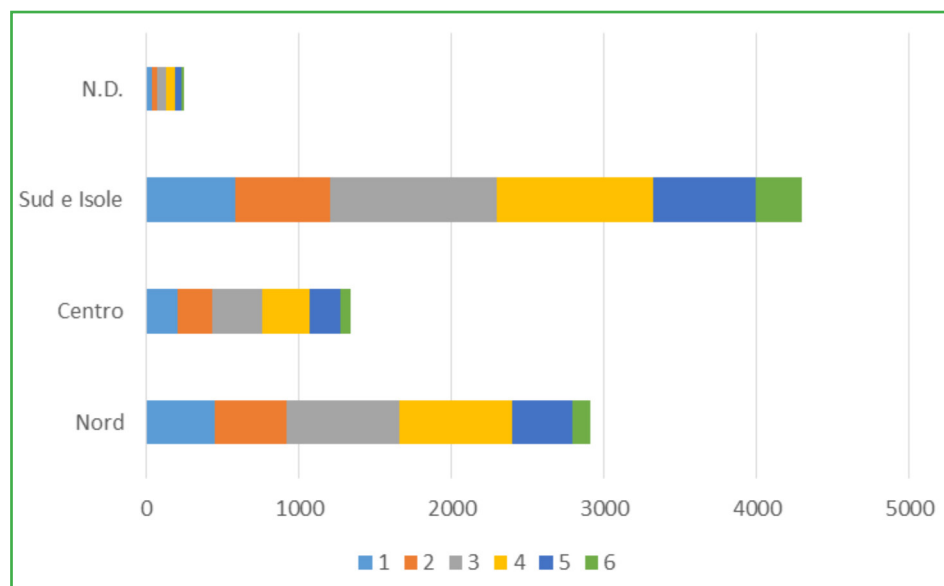
**Fig. 73 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità del sito (navigabilità, immagini, caratteri, colori) per professione/condizione (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 74 – Grado di soddisfazione\* espresso sulla funzionalità del sito (navigabilità, immagini, caratteri, colori) per area geografica (v.a.)**



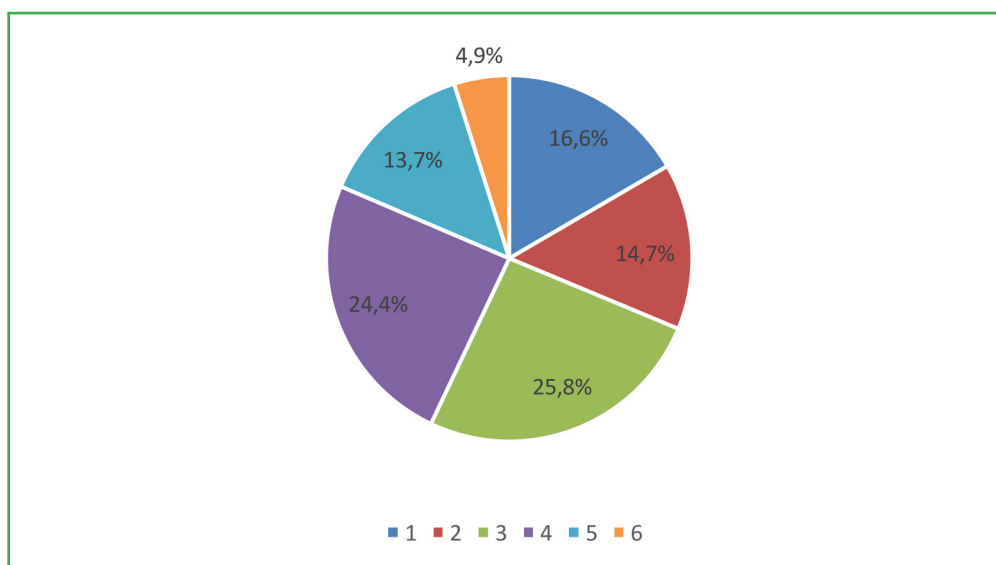
\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

#### 4.5 Valutazione complessiva del sito web istituzionale

Infine come per gli uffici viene richiesta una valutazione complessiva del sito web anche in rapporto alle aspettative iniziali dell'utente. Complessivamente gli utenti sufficientemente soddisfatti sono oltre la metà, pari a 5.610 con genere equidistribuito. Di cui il 45,8% degli utenti ha dichiarato che il livello di soddisfazione è in linea con le sue aspettative iniziali. Sono invece 2.749 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risultano quasi completamente soddisfatti i restanti 1.632. Inoltre, per ogni classe d'età, tra gli utenti che si dichiarano per nulla soddisfatti abbiamo una forte concentrazione maschile e risultano essere numericamente il doppio delle donne. Su un totale di 8.787 utenti che hanno scelto il sito per comunicare con l'Amministrazione, sono 2.377 gli utenti con età compresa tra 26-45 che dichiararono un grado di soddisfazione da 3 a 4 sul servizio utilizzato, di cui 1.139 uomini e 1.238 donne. A seguire, sono 777 gli utenti con età compresa tra i 46-65 anni e 1.203 in età giovanile 18-25 anni, che hanno espresso un grado di soddisfazione da 3 a 4. La maggior parte degli utenti che ha dato un giudizio sufficiente ha un titolo di studio universitario (pari a 1.944 utenti) o un diploma (pari a 2.139 utenti). Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti, rispettivamente sono 1.664 e 1.624 rispondenti, che si sono dichiarati sufficientemente soddisfatti. Infine, la maggior parte dei cittadini che hanno espresso un grado di soddisfazione intermedio sono residenti al Mezzogiorno, pari a 2.091, a seguire da 1.539 utenti al Nord e 661 al Centro Italia. (Figg. 75-79, Tav. 21)

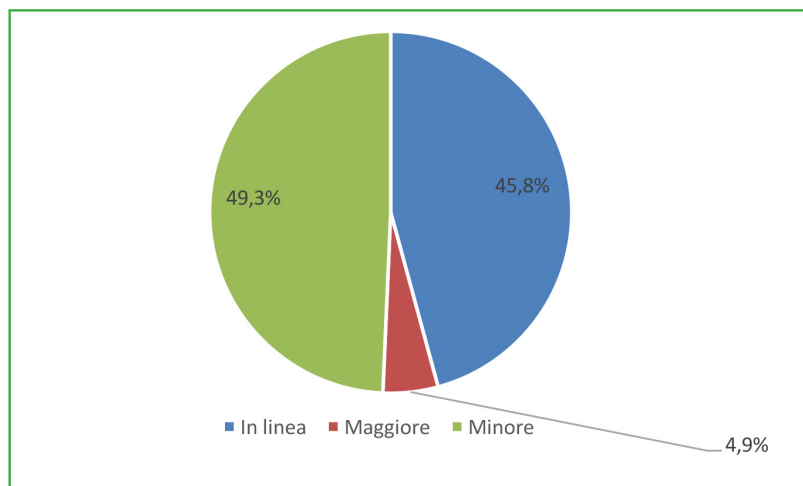
**Fig. 75 – Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto al sito web istituzionale (v.p.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

**Fig. 76 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali del sito web istituzionale (v.p)**



Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2016*

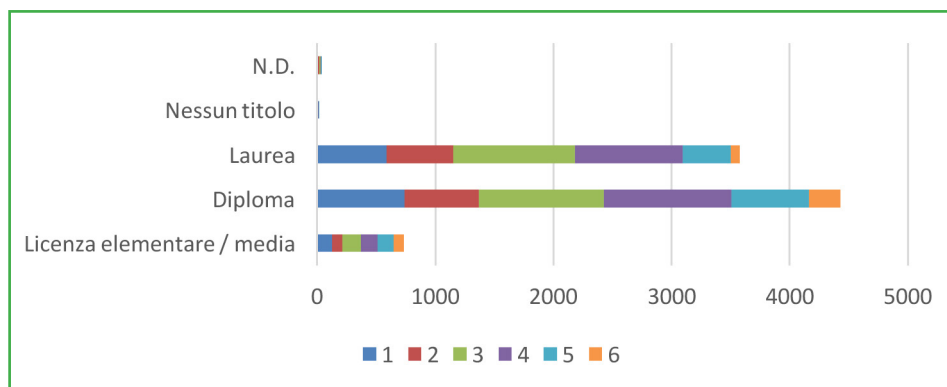
**Tav. 21 - Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto al sito web per genere e per fascia d'età (v.a.)**

| Grado di soddisfazione | Fino a 18 |           |           | Da 18 a 25   |              |              | Da 26 a 45   |              |              | Da 46 a 65 |            |              | Oltre 65  |           |           | Totale       |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                        | Femmina   | Maschio   | Totale    | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina      | Maschio      | Totale       | Femmina    | Maschio    | Totale       | Femmina   | Maschio   | Totale    |              |
| 1                      | 3         | 6         | 9         | 147          | 257          | 404          | 285          | 502          | 787          | 78         | 176        | 254          | 0         | 4         | 4         | 1.458        |
| 2                      | 5         | 0         | 5         | 163          | 193          | 356          | 333          | 369          | 702          | 85         | 133        | 218          | 2         | 8         | 10        | 1.291        |
| 3                      | 3         | 3         | 6         | 326          | 296          | 622          | 650          | 598          | 1.248        | 171        | 201        | 372          | 3         | 12        | 15        | 2.263        |
| 4                      | 4         | 3         | 7         | 296          | 285          | 581          | 588          | 541          | 1.129        | 171        | 234        | 405          | 4         | 17        | 21        | 2.143        |
| 5                      | 5         | 4         | 9         | 170          | 174          | 344          | 293          | 291          | 584          | 107        | 147        | 254          | 1         | 12        | 13        | 1.204        |
| 6                      | 2         | 7         | 9         | 59           | 75           | 134          | 107          | 90           | 197          | 34         | 51         | 85           | 0         | 3         | 3         | 428          |
| <b>Totale</b>          | <b>22</b> | <b>23</b> | <b>45</b> | <b>1.161</b> | <b>1.280</b> | <b>2.441</b> | <b>2.256</b> | <b>2.391</b> | <b>4.647</b> | <b>646</b> | <b>942</b> | <b>1.588</b> | <b>10</b> | <b>56</b> | <b>66</b> | <b>8.787</b> |

\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

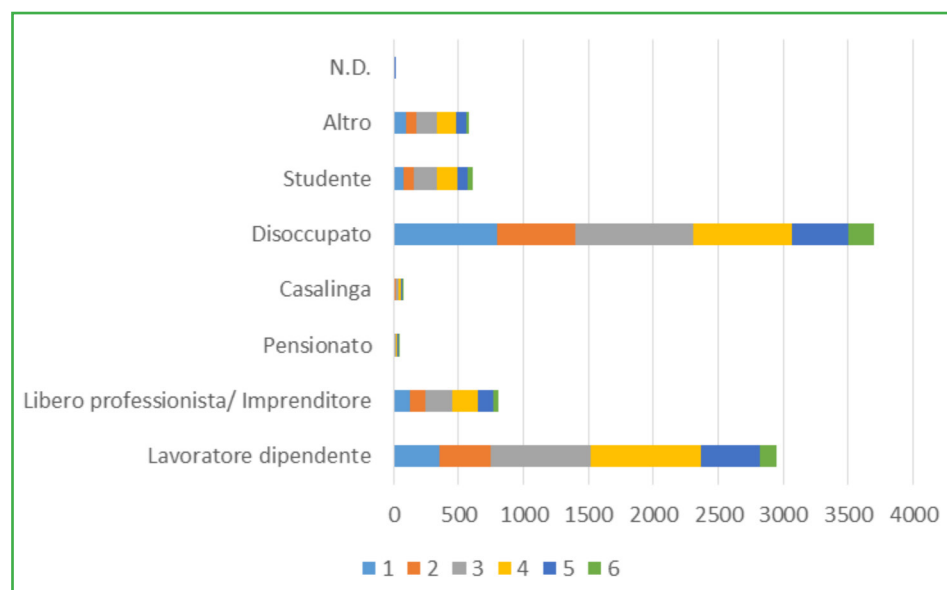
**Fig. 77 - Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto al sito web per titolo di studio (v.a.)**



\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 78 - Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto al sito web per professione/condizione (v.a.)**

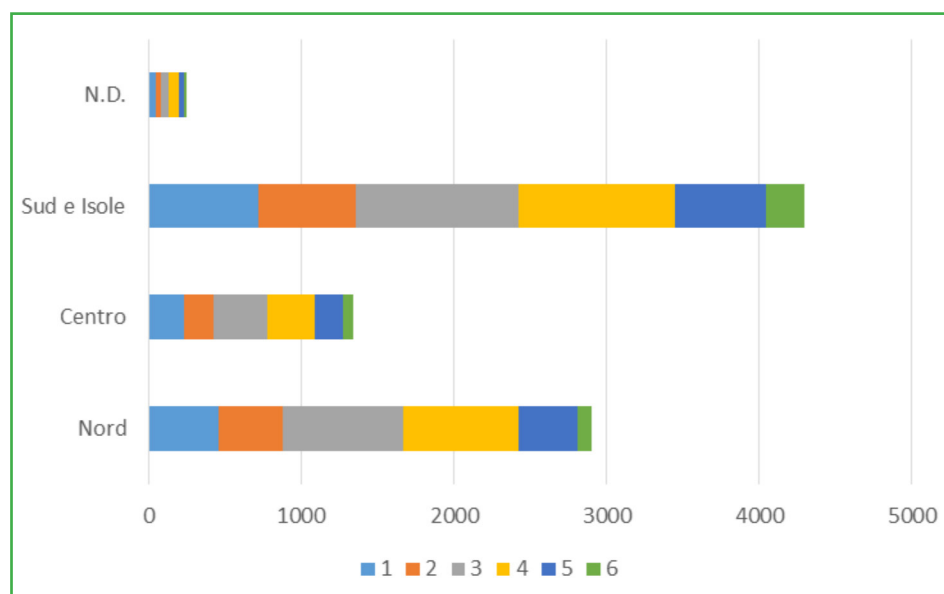


\*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016



**Fig. 79 - Grado di soddisfazione\* complessivo rispetto al sito web per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)**



- 1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

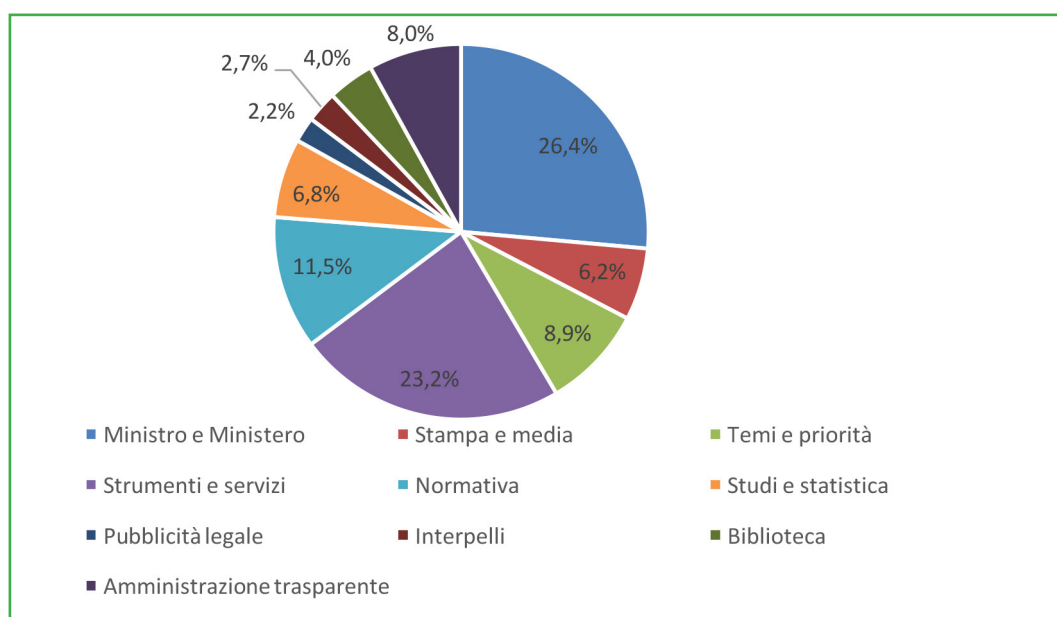
#### 4.6 Sezione del sito consultata e strumenti/servizi utilizzati

A completamento del questionario viene chiesto all'utente su quale sezione del sito si è soffermato e quali strumenti/servizi ha utilizzato.

La sezione maggiormente utilizzata è "Ministro e Ministero" (4.387 utenti), a seguire da "Strumenti e Servizi" (3.859 utenti) e "Normativa" (1.907 utenti). Mentre la sezione meno visitata è quella relativa agli "Interpelli" (447 utenti) e alla "Pubblicità legale" (359 utenti). Tra le sezioni maggiormente visitate, si rileva un'equidistribuzione relativa al genere e la fascia d'età più concentrata è quella tra i 26-45 anni. Quasi la totalità degli utenti ha un titolo di studio universitario o un diploma. Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti e la maggior parte dei cittadini sono residenti al Mezzogiorno, a seguire al Nord e al Centro Italia. Nelle fascia d'età giovanile tra i 18-25 anni le sezioni più utilizzate sono: "Ministro e Ministero", "Strumenti e servizi" e "Studi e statistica" con lieve prevalenza maschile.

Infine, gli utenti hanno usufruito maggiormente dei seguenti strumenti/servizi: "Modulistica" (2.925 rispondenti), "ISEE" (1.902 rispondenti) e "Sistema informativo servizi sociali" (1.754 rispondenti). Mentre gli strumenti/servizi meno visitati sono quelli relativi le "Autocertificazione Esonero 60X1000" (202 utenti) e alla "Patrocini" (562 utenti). Tra le sezioni maggiormente visitate, si rileva un'equidistribuzione relativa al genere e la fascia d'età più concentrata è quella tra i 26-45 anni. Quasi la totalità degli utenti ha un titolo di studio universitario o un diploma. Riguardo la professione si registra una maggiore affluenza di disoccupati e lavoratori dipendenti e la maggior parte dei cittadini sono residenti al Mezzogiorno, a seguire al Nord e al Centro Italia. (Figg. 80-87, Tavv. 22-23)

**Fig. 80 – Sezione del sito consultata dagli utenti (v.p.)**



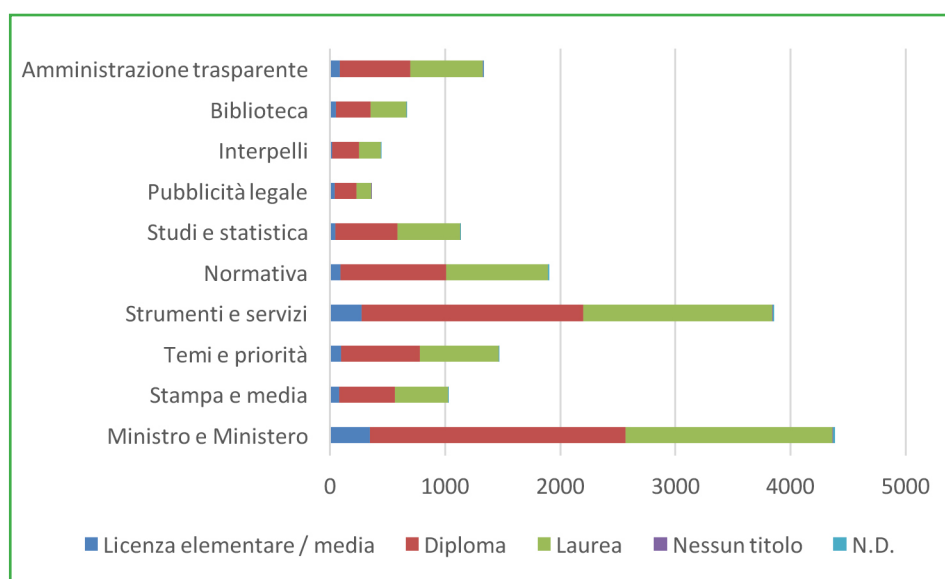
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2015

**Tav. 22 – Sezione del sito consultata dagli utenti per classe di età e genere (v.a.)**

| Sezione sito                | Fino a 18 |         |        | Da 18 a 25 |         |        | Da 26 a 45 |         |        | Da 46 a 65 |         |        | Oltre 65 |         |        | Totale |
|-----------------------------|-----------|---------|--------|------------|---------|--------|------------|---------|--------|------------|---------|--------|----------|---------|--------|--------|
|                             | Femmina   | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina  | Maschio | Totale |        |
| Ministro e Ministero        | 8         | 7       | 15     | 567        | 664     | 1.231  | 1.123      | 1.220   | 2.343  | 328        | 441     | 769    | 7        | 22      | 29     | 4.387  |
| Stampa e media              | 3         | 3       | 6      | 140        | 146     | 286    | 260        | 324     | 584    | 48         | 97      | 145    | 4        | 5       | 9      | 1.030  |
| Temi e priorità             | 1         | 4       | 5      | 178        | 203     | 381    | 397        | 436     | 833    | 116        | 132     | 248    | 2        | 5       | 7      | 1.474  |
| Strumenti e servizi         | 6         | 8       | 14     | 376        | 412     | 788    | 996        | 1.183   | 2.179  | 351        | 492     | 843    | 7        | 28      | 35     | 3.859  |
| Normativa                   | 3         | 1       | 4      | 118        | 147     | 265    | 480        | 550     | 1.030  | 270        | 311     | 581    | 6        | 21      | 27     | 1.907  |
| Studi e statistica          | 4         | 2       | 6      | 203        | 205     | 408    | 247        | 356     | 603    | 39         | 76      | 115    | 2        | 1       | 3      | 1.135  |
| Pubblicità legale           | 0         | 2       | 2      | 45         | 78      | 123    | 59         | 128     | 187    | 7          | 35      | 42     | 0        | 5       | 5      | 359    |
| Interpelli                  | 1         | 2       | 3      | 25         | 41      | 66     | 81         | 145     | 226    | 61         | 84      | 145    | 3        | 4       | 7      | 447    |
| Biblioteca                  | 5         | 2       | 7      | 139        | 99      | 238    | 182        | 184     | 366    | 18         | 38      | 56     | 1        | 0       | 1      | 668    |
| Amministrazione trasparente | 0         | 1       | 1      | 129        | 187     | 316    | 351        | 442     | 793    | 72         | 141     | 213    | 4        | 5       | 9      | 1.332  |

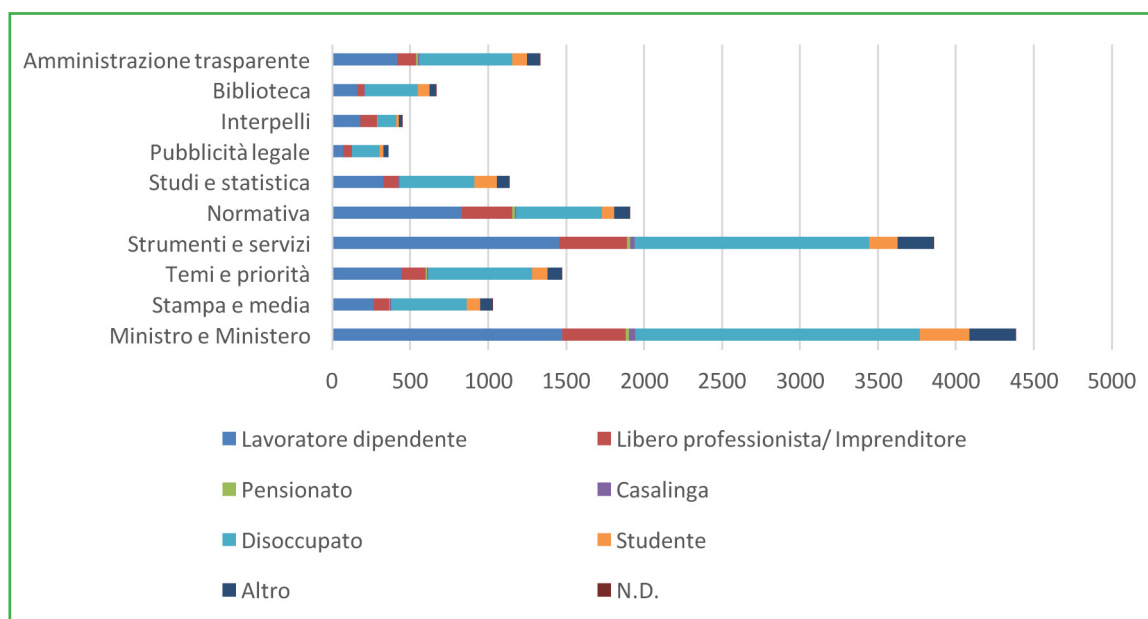
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 81 - Sezione del sito consultata dagli utenti per titolo di studio (v.a.)**



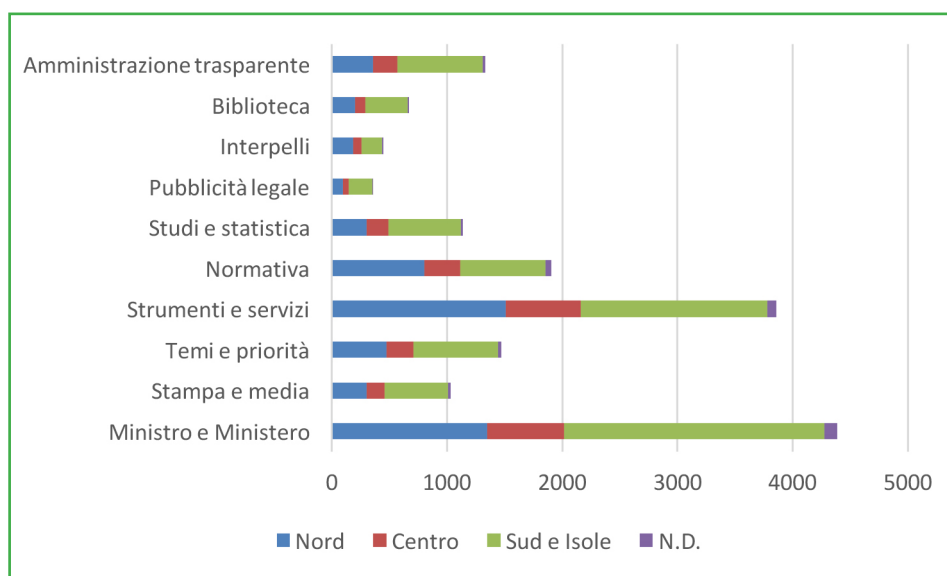
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 82 - Sezione del sito consultata dagli utenti per professione/condizione (v.a.)**



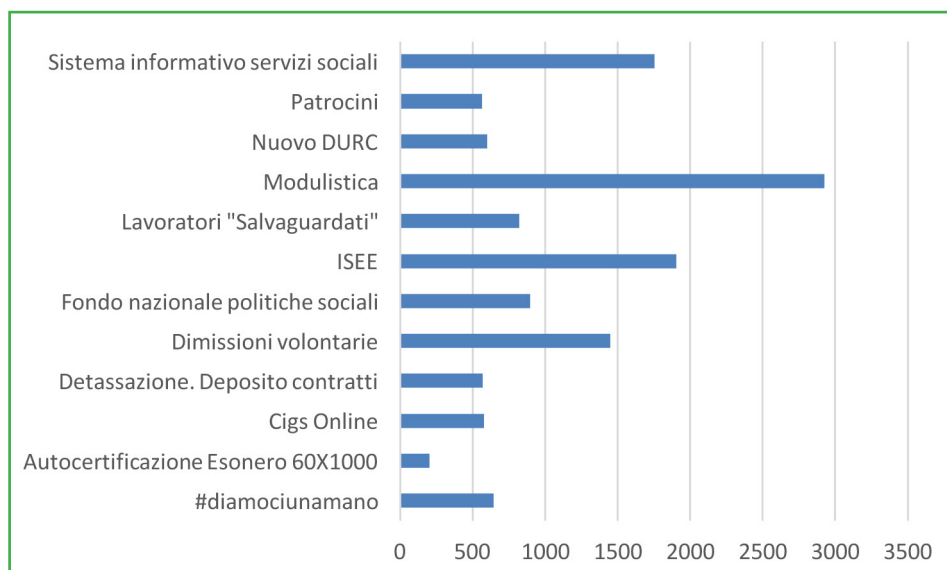
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 83 - Sezione del sito consultata dagli utenti per area geografica di provenienza (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 84 - Strumenti/servizi utilizzati sul sito dagli utenti (v.a.)**



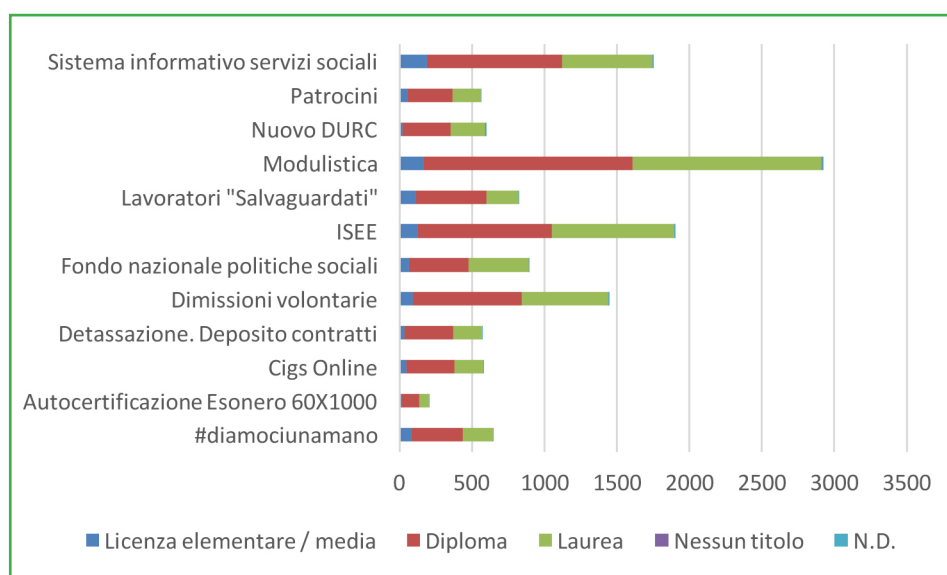
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

**Tav. 23 – Strumenti/servizi del sito utilizzati dagli utenti per classe di età e genere (v.a.)**

| Strumenti/servizi                   | Fino a 18 |         |        | Da 18 a 25 |         |        | Da 26 a 45 |         |        | Da 46 a 65 |         |        | Oltre 65 |         |        | Totale       |
|-------------------------------------|-----------|---------|--------|------------|---------|--------|------------|---------|--------|------------|---------|--------|----------|---------|--------|--------------|
|                                     | Femmina   | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina    | Maschio | Totale | Femmina  | Maschio | Totale |              |
| #diamociunamano                     | 3         | 2       | 5      | 110        | 130     | 240    | 126        | 173     | 299    | 41         | 56      | 97     | 0        | 3       | 3      | <b>644</b>   |
| Autocertificazione Esonero 60X1000  | 1         | 0       | 1      | 15         | 39      | 54     | 41         | 52      | 93     | 20         | 32      | 52     | 1        | 1       | 2      | <b>202</b>   |
| Cigs Online                         | 1         | 0       | 1      | 14         | 49      | 63     | 106        | 145     | 251    | 114        | 124     | 238    | 5        | 18      | 23     | <b>576</b>   |
| Detassazione. Deposito contratti    | 0         | 0       | 0      | 28         | 43      | 71     | 105        | 150     | 255    | 112        | 115     | 227    | 7        | 9       | 16     | <b>569</b>   |
| Dimissioni volontarie               | 1         | 0       | 1      | 48         | 78      | 126    | 367        | 457     | 824    | 229        | 247     | 476    | 5        | 16      | 21     | <b>1.448</b> |
| Fondo nazionale politiche sociali   | 1         | 1       | 2      | 102        | 125     | 227    | 235        | 248     | 483    | 71         | 107     | 178    | 2        | 5       | 7      | <b>897</b>   |
| ISEE                                | 2         | 2       | 4      | 278        | 273     | 551    | 499        | 565     | 1.064  | 103        | 165     | 268    | 4        | 11      | 15     | <b>1.902</b> |
| Lavoratori "Salvaguardati"          | 2         | 3       | 5      | 123        | 150     | 273    | 152        | 212     | 364    | 53         | 117     | 170    | 2        | 6       | 8      | <b>820</b>   |
| Modulistica                         | 2         | 4       | 6      | 286        | 282     | 568    | 845        | 856     | 1.701  | 282        | 338     | 620    | 5        | 25      | 30     | <b>2.925</b> |
| Nuovo DURC                          | 0         | 0       | 0      | 28         | 42      | 70     | 130        | 176     | 306    | 110        | 97      | 207    | 5        | 10      | 15     | <b>598</b>   |
| Patrocini                           | 2         | 1       | 3      | 83         | 106     | 189    | 131        | 178     | 309    | 20         | 34      | 54     | 1        | 6       | 7      | <b>562</b>   |
| Sistema informativo servizi sociali | 7         | 4       | 11     | 257        | 238     | 495    | 447        | 455     | 902    | 116        | 219     | 335    | 3        | 8       | 11     | <b>1.754</b> |

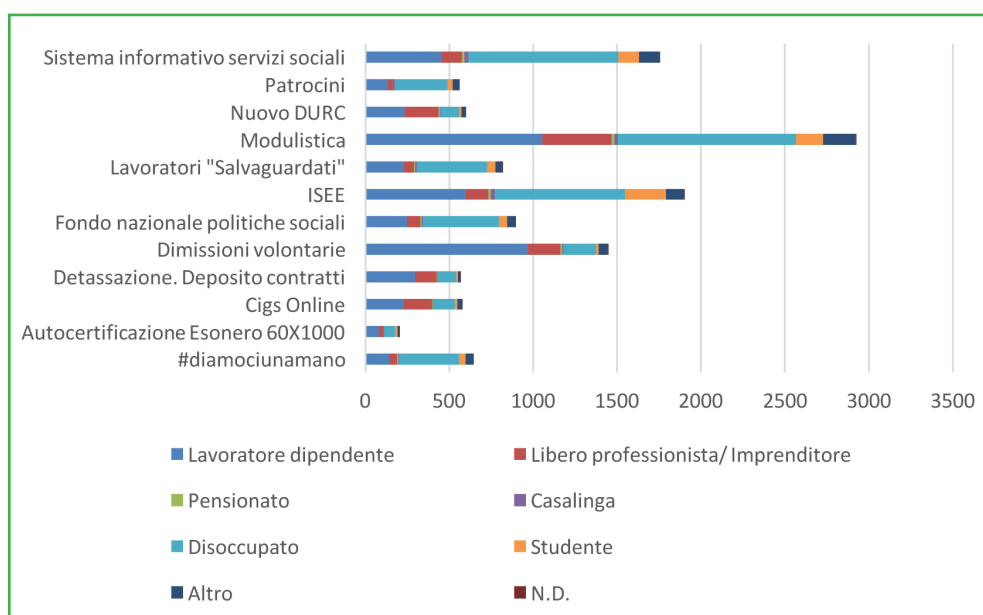
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2016

**Fig. 85 - Strumenti/servizi utilizzati sul sito dagli utenti per titolo di studio (v.a.)**



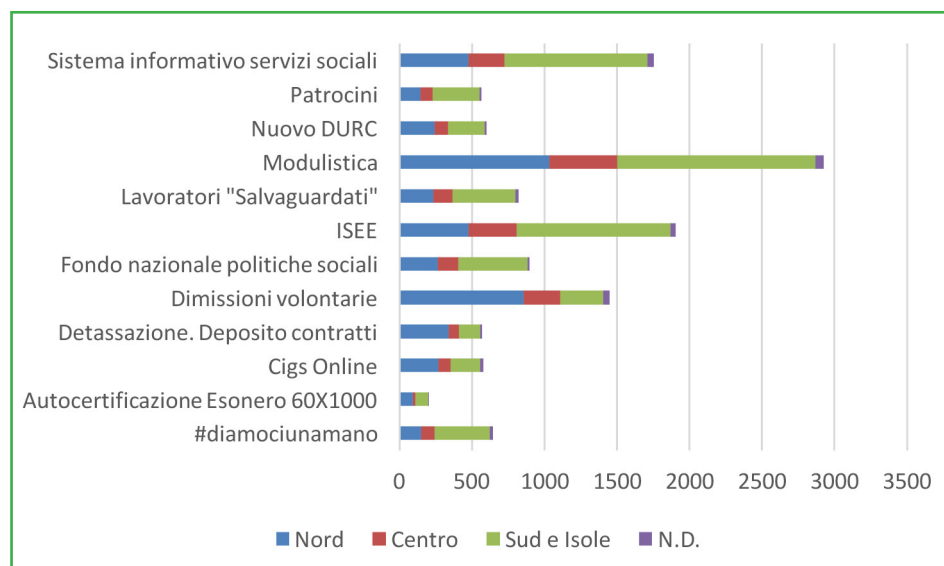
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

**Fig. 86 - Servizi usufruiti dagli utenti per professione/condizione (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

**Fig. 87 - Servizi usufruiti dagli utenti per area geografica di provenienza (v.a.)**



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2016

## 5 . Valutazioni complessive e consigli di miglioramento

Il giudizio complessivo degli utenti rilasciato a seguito di fruizione di servizi offerti dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, mediante questionario online di customer satisfaction si orienta su livelli di non piena soddisfazione.

Sulla base delle informazioni disponibili sui rispondenti, è stato possibile caratterizzare due tipicità di utenti: il rispondente insoddisfatto, che è maschio del Mezzogiorno diplomato o laureato e d'età tra i 26 e i 45 anni per lo più disoccupato; il rispondente soddisfatto che è generalmente femmina del Nord di età più adulta, anche over 65, per lo più diplomato e disoccupato.

Le valutazioni riguardano due dimensioni specifiche: la “qualità dei canali di accesso” e la “chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazioni relativamente al personale erogante e qualità del servizio”.

Sulla prima dimensione, i rispondenti si sono equamente distribuiti sui due canali: telefono e posta e-mail. Maggiore soddisfazione è stata espressa relativamente alla qualità del servizio di posta elettronica che ha dimostrato più efficienza e tempestività rispetto all'altro canale. Tuttavia i livelli di insoddisfazione manifestati per entrambi hanno riguardato poco oltre il 50% dei rispettivi rispondenti.

Rispetto alla valutazione sulla “chiarezza, adeguatezza e completezza” delle risposte ricevute tramite il canale scelto (telefono, mail o personale preposto), il 61% dei rispondenti ha espresso un giudizio non soddisfacente; tale quota di individui specchia, in caratteristiche, la tipologia di utente insoddisfatto su descritta.

L'analisi successiva circostanzia i giudizi valutativi dei rispondenti sostanzialmente sulla efficienza degli uffici e del personale, preposti al servizio di cui hanno fruito (capacità del personale, comprensibilità della documentazione fornita, tempistiche di rilascio della documentazione richiesta, capacità e velocità degli uffici).

In tutti questi ambiti, i giudizi negativi rappresentano una quota maggiore rispetto a quelli soddisfacenti. Le quote negative rispetto alle positive hanno diverse intensità: maggiore in termini di tempistica e di chiarezza dei documenti rilasciati, più contenuta quando rivolta direttamente al personale.

Tuttavia alla domanda su come viene valutata complessivamente la qualità del servizio erogato e se in linea con le proprie aspettative, la quota di rispondenti soddisfatti (il 40% dei quali dichiara di avere centrato le aspettative personali sul servizio) supera quella degli insoddisfatti.

Anche in questo caso il rispondente tipo mostra assoluta conformità con quelle caratteristiche già individuate e che lo connotano tra l'insoddisfatto e il soddisfatto.

Rispetto a quanto visto finora, una inversione di giudizio, da parte degli utenti rispondenti, si rileva relativamente al grado di soddisfazione sui canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero, tra cui prevale nettamente il sito istituzionale [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it). Il 72,5% dei rispondenti infatti si dichiara complessivamente soddisfatto o molto soddisfatto del prodotto. Questa tipologia di rispondenti è rappresentata da donne di età compresa tra 26 e 45 anni, diplomata o con titolo universitario e disoccupata. Tra coloro che si dichiarano totalmente insoddisfatti oltre la metà sono uomini.

In particolare circa il 70% dei rispondenti si dichiara tra il soddisfatto e il molto soddisfatto del sito in termini di: facilità

e velocità di accesso alle informazioni; organizzazione per aree tematiche; per l'interesse dei focus on; per capacità a rispondere a esigenze informative; per caratteristiche funzionali.

Dalle informazioni raccolte pare abbastanza evidente quanto l'indice di gradimento si concentri sugli strumenti web a discapito di quelli di contatto diretto con gli uffici amministrativi. Questa informazione suggerisce il potenziamento del processo di digitalizzazione dei servizi da parte del Ministero del lavoro.



## Appendice

Il questionario di *customer satisfaction* del Ministero del lavoro e delle politiche sociali - annualità 2016



### Questionario di Customer Satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici centrali e territoriali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

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 Sociali Le offre.

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

**Grazie**

**AVANTI** ▶

## Questionario di gradimento

0%  100%

### DATI PERSONALI

**\* Sesso (Obbligatorio)**

- ☐ Maschio  
☐ Femmina

**\* Fascia d'età (Obbligatorio)**

- ☐ Fino a 18  
☐ Da 18 a 25  
☐ Da 26 a 45  
☐ Da 46 a 65  
☐ Oltre 65

**Regione Residenza**

Prego selezionare... ▼

**Cittadinanza**

- ☐ Italiana  
☐ Paese UE  
☐ Paese extra UE

**Titolo di studio**

- ☐ Nessun titolo  
☐ Licenza elementare / media  
☐ Diploma  
☐ Laurea

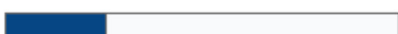
**Professione / condizione**

- ☐ Lavoratore dipendente  
☐ Libero professionista/ Imprenditore  
☐ Casalinga  
☐ Pensionato  
☐ Studente  
☐ Disoccupato  
☐ Altro

◀ **INDIETRO**

**AVANTI** ▶

## Questionario di gradimento

0%  100%

### AREA TEMATICA DI INTERESSE

**\* Area tematica di interesse (Obbligatorio)**

- ☐ Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione
- ☐ Attività ispettiva
- ☐ Disabilità e non autosufficienza
- ☐ Europa e fondi europei
- ☐ Immigrazione
- ☐ Infanzia e adolescenza
- ☐ Occupazione
- ☐ Orientamento e formazione
- ☐ Parità e pari opportunità
- ☐ Povertà ed esclusione sociale
- ☐ Previdenza
- ☐ Rapporti di lavoro e relazioni industriali
- ☐ Salute e sicurezza
- ☐ Terzo settore e responsabilità sociale delle imprese
- ☐ Nessuna in particolare

**\* Ufficio o canale di comunicazione utilizzato (Obbligatorio)**

- ☐ Ufficio Centrale
- ☐ Ufficio Territoriale
- ☐ Sito web

**\* Ufficio centrale**

Prego selezionare...

**\* Ufficio territoriale**

Prego selezionare...

[< INDIETRO](#)

[AVANTI >](#)

## Questionario di gradimento

0%  100%

### RAPPORTI CON GLI UFFICI

\* Esprima un giudizio sulla **facilità e la velocità di accesso** alle informazioni riguardanti i servizi erogati dall'Ufficio, relativamente ai seguenti **canali di comunicazione** (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto)

|          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Telefono | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Email    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio sulla **chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni** riguardanti i servizi erogati dall'Ufficio (procedura da seguire, modulistica da utilizzare, personale da contattare, tempistiche) **ricevute/ottenute tramite** (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|                                                                                            | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Personale degli uffici (nel corso delle giornate di ricevimento, via telefono, via e-mail) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio sulla **disponibilità** e la **collaborazione del personale** con cui è venuto in contatto durante la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio sulla **competenza** e la **professionalità del personale** con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio sulla **comprensibilità della documentazione** fornita dall'ufficio (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio sulle **tempistiche di rilascio/invio** (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio **sulla capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche** (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio sulla **velocità di risposta** dell'Ufficio di fronte ad eventuali problematiche (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima il Suo **livello complessivo di soddisfazione** nei confronti della nostra Amministrazione, relativamente alle attività di competenza (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Tale livello di soddisfazione è in linea con le Sue **aspettative iniziali**?

- ☐ In linea
- ☐ Maggiore
- ☐ Minore

[< INDIETRO](#)

[AVANTI >](#)

## Questionario di gradimento

0%  100%

### SITO INTERNET

\* Esprima un giudizio sulla **facilità** e la **velocità di accesso** alle informazioni riguardanti i servizi erogati accessibili attraverso il sito web del Ministero del Lavoro (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto)

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio su quanto considera funzionale l'organizzazione **per aree tematiche** (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio su quanto reputa interessanti i contenuti dei **focus on** (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima un giudizio quanto il sito è riuscito a rispondere alle sue **esigenze informativi e di accesso ai servizi** (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima una valutazione su quanto reputa **funzionale** il modo in cui il sito è stato progettato (navigabilità, immagini, caratteri, colori; 1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Esprima il Suo **livello complessivo di soddisfazione** sul sito e su quanto lo consiglierebbe ad un amico o collega (1 = Per nulla soddisfatto , 6 = Completamente soddisfatto):

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Tale livello di soddisfazione è in linea con le Sue **aspettative iniziali**?

- ☐ In linea
- ☐ Maggiore
- ☐ Minore

\* **Quale sezione del sito ha navigato?**

- ☐ Ministro e Ministero
- ☐ Stampa e media
- ☐ Temi e priorità
- ☐ Strumenti e servizi
- ☐ Normativa
- ☐ Studi e statistica
- ☐ Pubblicità legale
- ☐ Interpelli
- ☐ Biblioteca
- ☐ Amministrazione trasparente

\* **Quali strumenti/servizi ha utilizzato sul sito?**

- ☐ #diamociunamano
- ☐ Autocertificazione Esonero 60X1000
- ☐ Cigs Online
- ☐ Detassazione. Deposito contratti
- ☐ Dimissioni volontarie
- ☐ Fondo nazionale politiche sociali
- ☐ ISEE
- ☐ Lavoratori "Salvaguardati"
- ☐ Modulistica
- ☐ Nuovo DURC
- ☐ Patrocini
- ☐ Sistema informativo servizi sociali

◀ **INDIETRO**

**INVIA**





**CUSTOMER SATISFACTION**  
sulla qualità dei servizi erogati  
dagli Uffici centrali e territoriali nel 2016