



CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati nel 2017

Gennaio 2018

Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione

SOMMARIO

1. PREMESSA	4
2. LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E ATTRAVERSO IL SITO WEB ISTITUZIONALE	5
2.1. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO	5
2.2. GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI	5
2.2.1. Caratteristiche e tipologie di utenza	5
2.2.2. Area tematica di interesse dei servizi del Ministero	7
2.2.3. Servizi utilizzati	7
2.3. LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI	8
2.3.1. Valutazione dei canali utilizzati per accedere ai servizi erogati dagli uffici	8
2.3.2. Giudizi sulla chiarezza e completezza delle risposte ricevute	9
2.3.3. Giudizi sulle capacità del personale incontrato.....	10
2.3.4. Valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio.....	11
2.3.5. Valutazione sulle tempistiche di rilascio	12
2.3.6. Giudizi sulle capacità e sulla velocità degli uffici	13
2.3.7. Valutazione complessiva per accedere ai servizi erogati dall'ufficio.....	14
2.4. LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE	15
2.4.1. Giudizi sulla facilità di accesso alle informazioni e sull'organizzazione del sito	15
2.4.2. Valutazione sull'interesse dei contenuti dei focus on	16
2.4.3. Valutazione sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative	17
2.4.4. Giudizi sulle caratteristiche funzionali del sito	18
2.4.5. Valutazione complessiva del sito web istituzionale	18
2.4.6. Sezione del sito consultata e strumenti/servizi utilizzati	19
2.5. VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO	20
3. LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO.....	22
3.1. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO	22
3.2. GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI	22
3.3. LE VALUTAZIONI ATTRAVERSO LA PRIMA TIPOLOGIA DI QUESTIONARIO	23
3.3.1. Valutazioni da parte dei cittadini	23
3.3.2. Valutazioni da parte delle aziende	29
3.3.3. Valutazioni da parte degli operatori.....	34
3.4. LE VALUTAZIONI ATTRAVERSO LA NUOVA TIPOLOGIA DI QUESTIONARIO	41
3.4.1. Valutazioni da parte dei cittadini	41
3.4.2. Valutazioni da parte delle aziende	47
3.4.3. Valutazioni da parte degli operatori.....	54

3.5. VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO	59
4. LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI	61
4.1. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO	61
4.2. CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA	64
4.3. DETTAGLIO ESITI PER EVENTO.....	67
4.3.1. Rimini Meeting – Rimini, 20-26 agosto 2017	67
4.3.2. Teen Parade – Bologna, 6-7 settembre 2017	74
4.3.3. XXIV Assemblea annuale dell’ANCI – ANCI Expo – Vicenza, 11-13 ottobre 2017.....	80
4.3.4. OrientaSud – Napoli, 7-9 novembre 2017.....	87
4.3.5. ABCD – Genova, 14-16 novembre 2017	93
4.3.6. Salone dell’Orientamento – Reggio Calabria, 22-24 novembre 2017	99
4.3.7. Job&Orienta – Verona, 30 novembre-2 dicembre 2017	105
4.4. VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO	111
5. LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA RETE INTRANET.....	114
5.1. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO	114
5.2. LE VALUTAZIONI DEGLI UTENTI INTERNI	114
5.2.1. Valutazione sulla facilità di ricerca delle informazioni	114
5.2.2. Valutazione sull’accesso ai servizi	114
5.2.3. Valutazione sulla veste grafica	115
5.3. VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO	116
APPENDICE	117
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2017	117
IL PRIMO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - CITTADINI - ANNUALITÀ 2017	125
IL PRIMO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - AZIENDE - ANNUALITÀ 2017.....	129
IL PRIMO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - OPERATORI - ANNUALITÀ 2017	133
IL NUOVO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - CITTADINI - ANNUALITÀ 2017	137
IL NUOVO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - AZIENDE - ANNUALITÀ 2017.....	141
IL NUOVO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - OPERATORI - ANNUALITÀ 2017	145
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2017	149

1. PREMESSA

In ottemperanza alla “Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini” emanata nel 2004 dal Ministro della Funzione Pubblica, rientrante 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 all’art. 12 del Decreto Legislativo 29/1993, oltre che nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Nella Direttiva del 2004 vengono fornite indicazioni più precise affinché lo strumento della customer satisfaction contribuisca a “definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti”, favorendo “il coinvolgimento e la partecipazione dell’utente”.

Più di recente, le disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 150/2009 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: quest’ultimo non subisce più le scelte dell’Amministrazione, che 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 è stato 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 e migliorando le proprie prestazioni.

L’obiettivo della indagine sulla customer satisfaction è infatti quello di raccogliere feedback dagli utenti per l’individuazione non soltanto dei punti di forza ma soprattutto delle debolezze dell’Amministrazione, al fine di suggerire futuri interventi nell’ottica del miglioramento continuo dei processi e dei servizi.

Sono state predisposte e sottoposte agli utenti 3 differenti tipologie di questionario, a ciascuna delle quali è dedicato un capitolo del presente documento: il primo sui servizi erogati dal Ministero, il secondo sulla funzionalità del portale Cliclavoro, il terzo sulla qualità degli eventi fieristici a cui ha presenziato il Ministero stesso.

Ogni questionario è in grado di evidenziare criticità specifiche perché legate a destinatari e servizi spesso molto differenti tra loro. Per quanto riguarda il primo, infatti, l’indagine si è concentrata sui possibili miglioramenti necessari per gli uffici e il sito web istituzionale. L’analisi del portale Cliclavoro è stata invece differenziata a seconda delle diverse tipologie di utente che accede al sito (cittadino, azienda, operatore del mercato del lavoro). Il questionario sugli eventi fieristici, infine, ha verificato l’effettiva qualità dell’assistenza fornita dagli operatori e del materiale informativo distribuito.

Seguendo questo approccio è stato possibile raccogliere dei feedback mirati, evidenziati in coda a ciascuno dei capitoli dedicati alle differenti indagini.

Infine, nel 2017 per la prima volta è stata predisposta una indagine sulla customer satisfaction dei “clienti interni”, cioè i dipendenti del Ministero, che hanno potuto esprimere il proprio grado di soddisfazione circa le funzionalità della rinnovata rete intranet. Il Ministero, così come un’azienda, ha come suo primo utente il personale interno. La soddisfazione dei “clienti esterni”, i cittadini, si realizza attraverso e grazie alla soddisfazione di quelli interni, che vanno dunque coinvolti e informati puntualmente in merito alle attività dell’Amministrazione.

2. LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E ATTRAVERSO IL SITO WEB ISTITUZIONALE

2.1. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario, dopo una prima parte dedicata all'anagrafica e alla tematica di interesse, prevede la possibilità di scegliere la modalità con cui si è entrati in contatto con l'Amministrazione, tramite sito web o direttamente presso gli uffici. 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 2017, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 98 questionari, di cui 21 completati integralmente.

2.2. GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI

2.2.1. Caratteristiche e tipologie di utenza

Gli utenti che hanno compilato il questionario di customer satisfaction, dopo aver usufruito di servizi offerti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sono in maggioranza italiani (39 rispondenti) e solo 8 stranieri; inoltre risulta una lieve maggioranza maschile pari a 26 uomini contro 24 donne. La maggior parte dei rispondenti ha un'età inferiore ai 45 anni, in particolare compresa fra i 26 e i 45. Le regioni maggiormente rappresentate risultano essere il Lazio (7 rispondenti), l'Emilia-Romagna (6 rispondenti), la Lombardia e il Veneto (5 rispondenti ciascuno). Oltre la metà degli utenti che hanno compilato il questionario ha un titolo di studio universitario e si tratta per la maggior parte di lavoratori dipendenti o liberi professionisti (Figg. 1-6)

Fig. 1 - Utenti dei servizi per genere

Sesso	
Maschio	26
Femmina	24

Fig. 2 - Utenti dei servizi per fascia d'età

Età	
Fino a 18	2
Da 18 a 25	8
Da 26 a 45	25
Da 46 a 64	12
Da 65 e oltre	3

Fig. 3 - Utenti dei servizi per regione di residenza

Regione di residenza	
Abruzzo	1
Basilicata	1
Bolzano	0
Calabria	1
Campania	2
Emilia Romagna	6
Friuli Venezia Giulia	0
Lazio	7
Liguria	3
Lombardia	5
Marche	1
Molise	0
Piemonte	1
Puglia	3
Sardegna	1
Sicilia	3
Toscana	1
Trento	0
Umbria	0
Valle D'Aosta	1
Veneto	5

Fig. 4 - Utenti dei servizi per cittadinanza

Cittadinanza	
Italiana	39
Paese UE	5
Paese extra UE	3

Fig. 5 - Utenti dei servizi per titolo di studio

Istruzione	
Nessun titolo	1
Licenza elementare / media	2
Diploma	15
Laurea	29

Fig. 6 - Utenti dei servizi per professione/condizione

Occupazione	
Lavoratore dipendente	25
Libero professionista/Imprenditore	6
Casalinga	3
Pensionato	2
Studente	5
Disoccupato	5
Altro	1

2.2.2. Area tematica di interesse dei servizi del Ministero

Le aree tematiche che interessano maggiormente gli utenti sono l'Occupazione (10 risposte), l'Attività ispettiva (9), gli Ammortizzatori sociali e gli incentivi all'occupazione (8) e l'Orientamento e formazione (7) (Fig. 7).

Fig. 7 - Utenti dei servizi per area tematica di interesse

Area tematica di interesse	
Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione	8
Attività ispettiva	9
Disabilità e non autosufficienza	1
Europa e fondi europei	4
Immigrazione	1
Infanzia e adolescenza	4
Occupazione	10
Orientamento e formazione	7
Parità e pari opportunità	3
Povertà ed esclusione sociale	3
Previdenza	4
Rapporti di lavoro e relazioni industriali	6
Salute e sicurezza	4
Terzo settore e responsabilità sociale delle imprese	2
Nessuna in particolare	5

2.2.3. Servizi utilizzati

La maggior parte delle risposte inviate afferiscono al Sito web (24 utenti) e in secondo luogo alle ex Direzioni Territoriali del Lavoro sul territorio nazionale (14 utenti). Inferiori sono i contatti con le Direzioni Generali a livello centrale (9 utenti) (Fig. 8).

Le Direzioni Generali a livello centrale presso le quali gli utenti si sono maggiormente recati sono la Direzione Generale dei sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione, la Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative e la ex Direzione Generale per l'attività ispettiva (Fig. 9).

Fig. 8 – Canali di comunicazione utilizzati dagli utenti

Ufficio o canale di comunicazione utilizzato	
Ufficio Centrale	9
Ufficio Territoriale	14
Sito web	24

Fig. 9 – Uffici centrali contattati dagli utenti

Direzione Generale	
Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)	0
Direzione Generale dei sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	2
Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	0
Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e della formazione	1
Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	2
ex Direzione Generale per le politiche attive, i servizi per il lavoro e la formazione	0
ex Direzione Generale per l'attività ispettiva	2
Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale	1
Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione	0
Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	0

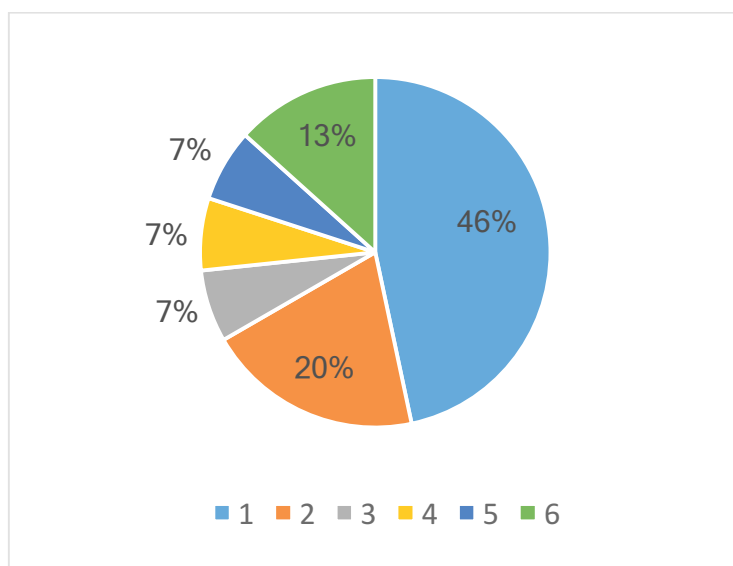
2.3. LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI

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.

2.3.1. Valutazione dei canali utilizzati per accedere ai servizi erogati dagli uffici

I servizi erogati direttamente dal personale preposto presso gli uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sono accessibili principalmente tramite i canali di comunicazione telefono ed e-mail. 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, con risultati leggermente migliori per il telefono, la cui percentuale di utenti che hanno espresso giudizio completamente positivo (da 4 a 6) è del 27% contro il 21% delle e-mail (Figg. 10-11).

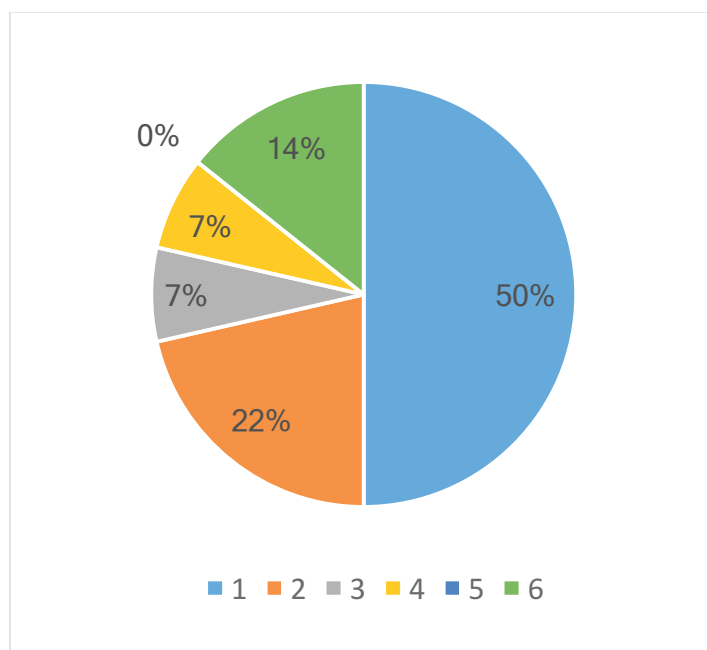
Fig. 10 – Grado di soddisfazione* espresso per il canale di comunicazione “telefono” (valori percentuali v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 11 – Grado di soddisfazione* espresso per il canale di comunicazione “e-mail” (v.p.)



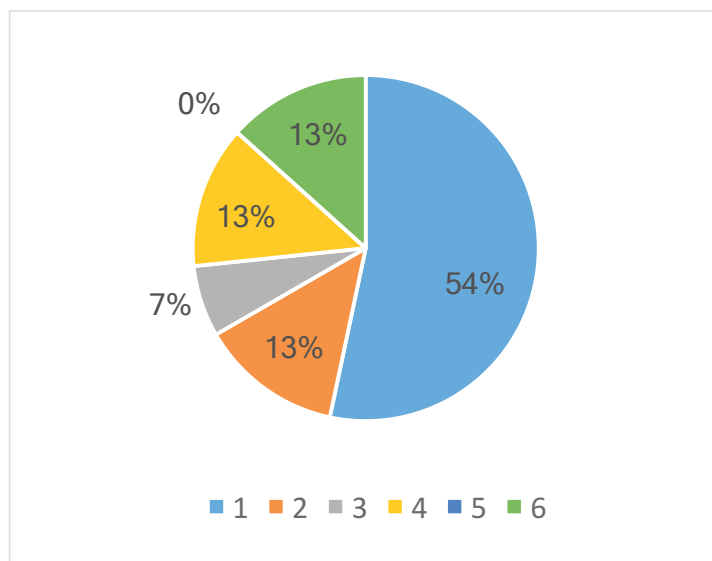
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

2.3.2. 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, e-mail o personale preposto). In questo caso 11 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 4 un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 12).

Fig. 12 – Grado di soddisfazione* sulla chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni riguardanti i servizi erogati dall'Ufficio (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

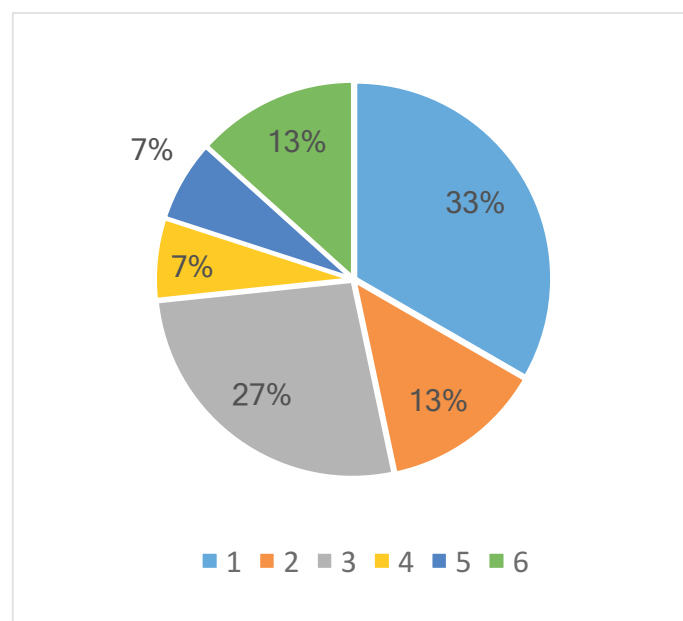
2.3.3. Giudizi sulle capacità del personale incontrato

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 11 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 4 un grado di soddisfazione da 4 a 6, dimostrandosi quindi abbastanza soddisfatti (Fig. 13).

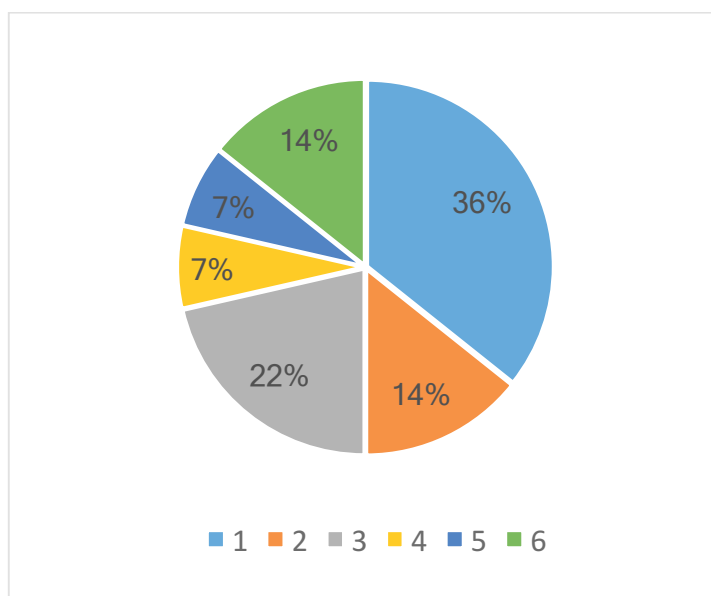
Sul quesito relativo alla competenza e professionalità del personale dell’Amministrazione 10 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 4 un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 14).

Fig. 13 – Grado di soddisfazione* sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 14 – Grado di soddisfazione* sulla competenza e la professionalità del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)

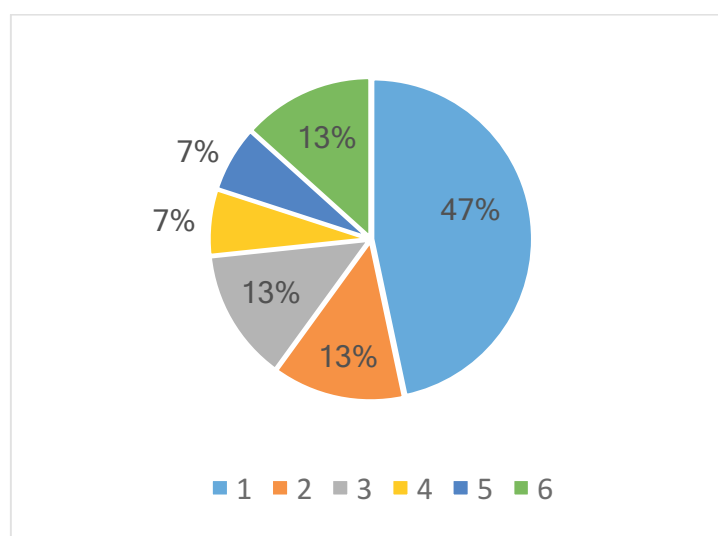


*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

2.3.4. Valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio

Il quesito successivo chiedeva agli utenti una valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio. Anche in questo caso 11 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 4 un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 15).

Fig. 15 – Grado di soddisfazione* sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio (v.p.)

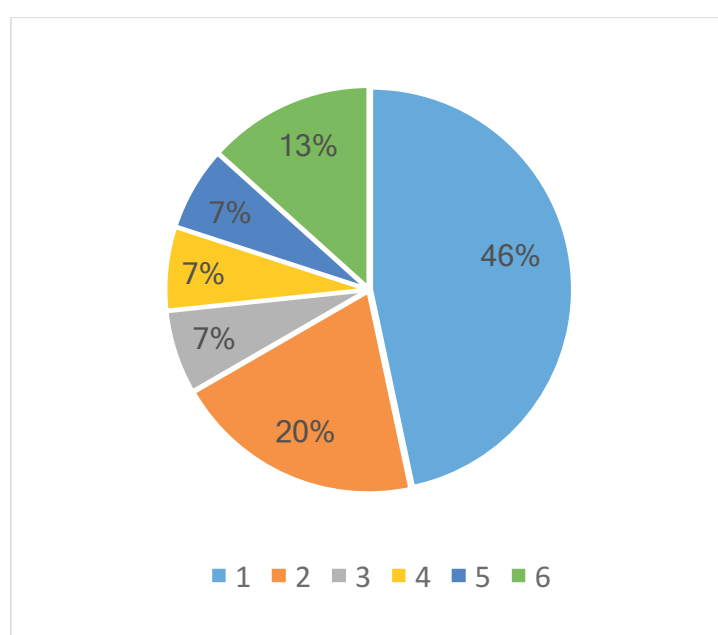


*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

2.3.5. 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. Nel caso specifico 11 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 4 un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 16).

Fig. 16 – Grado di soddisfazione* sulle tempistiche di rilascio/invio di quanto richiesto all'Amministrazione (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

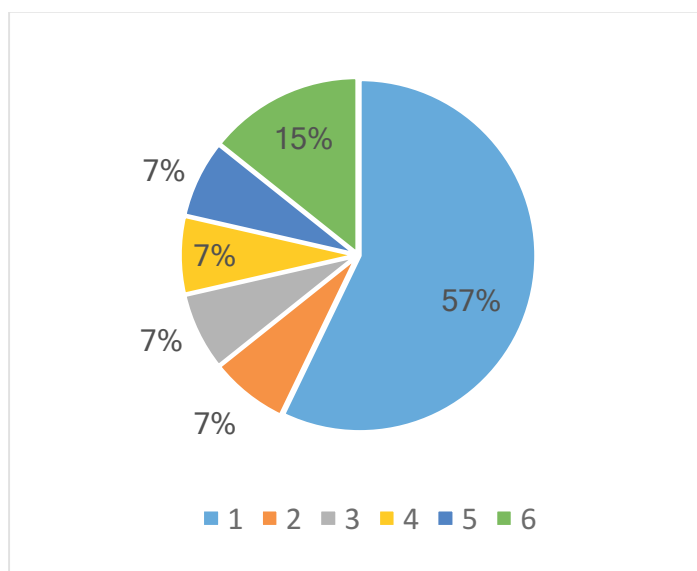
2.3.6. Giudizi sulle capacità e sulla velocità degli uffici

L'ultimo ambito di valutazione riguarda invece gli uffici e in particolare le loro "capacità" (primo quesito) e "velocità" (secondo quesito) nel far fronte e rispondere ad eventuali problematiche.

Per quanto riguarda la capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche, vi sono 10 utenti con grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 4 con grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 17).

Anche in merito alla velocità di risposta dell'Ufficio alle problematiche sopraggiunte, si hanno 10 utenti con un grado di soddisfazione da 1 a 3 e 4 utenti con un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 18).

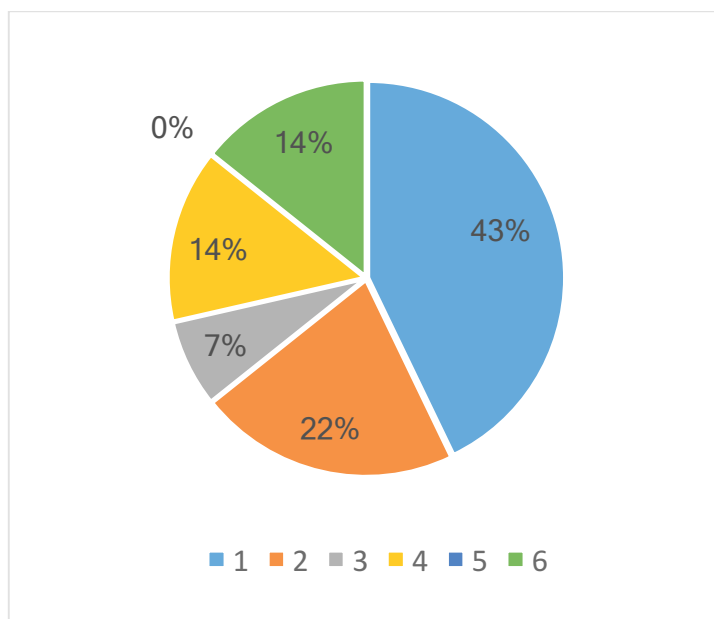
Fig. 17 – Grado di soddisfazione* sulla capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 18 – Grado di soddisfazione* sulla velocità di risposta dell'Ufficio di fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

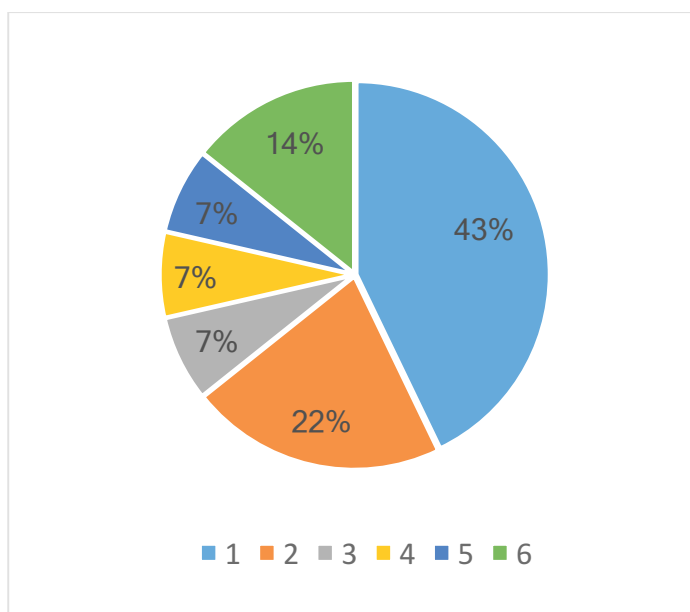
2.3.7. Valutazione complessiva per accedere ai servizi erogati dall'ufficio

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 che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 sono 10, mentre quelli che hanno espresso un grado di soddisfazione tra 4 e 6 sono 4 (Fig. 19).

Per quanto riguarda il confronto fra le aspettative iniziali e il livello di soddisfazione raggiunto, 8 persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, 5 si dichiarano in linea e 2 maggiormente soddisfatte rispetto a quello che si attendevano prima del contatto (Fig. 20).

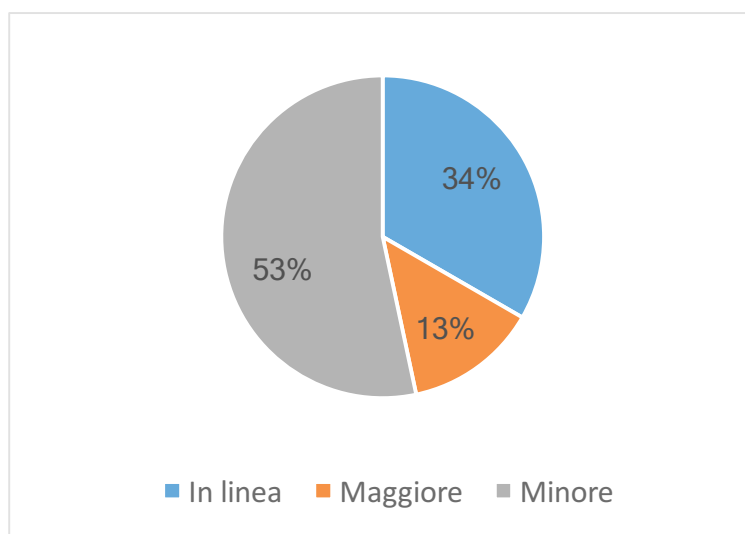
Fig. 19 – Grado di soddisfazione* complessivo rispetto ai servizi erogati dagli uffici (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 20 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

2.4. 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. Come indicato in precedenza, 24 utenti (sulle 47 risposte totali pervenute) hanno indicato come canale di comunicazione utilizzato il sito istituzionale www.lavoro.gov.it. 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.

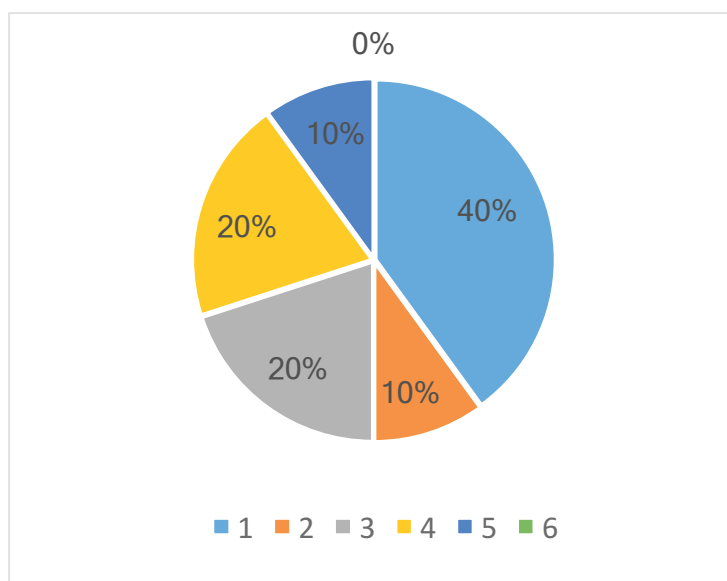
2.4.1. Giudizi sulla facilità di accesso alle informazioni e sull'organizzazione del sito

I primi due quesiti riguardano la "facilità e velocità di accesso alle informazioni" e una valutazione sulla funzionalità dell'organizzazione per aree tematiche.

Per quanto riguarda la facilità e la velocità di accesso alle informazioni sul sito, 4 utenti esprimono un grado di soddisfazione nella fascia intermedia. Sono invece 5 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risulta completamente soddisfatto 1 solo utente (Fig. 21).

Sul quesito relativo all'organizzazione per aree tematiche, la metà degli utenti (5 risposte) esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia. Sono invece 4 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risulta completamente soddisfatto 1 utente (Fig. 22).

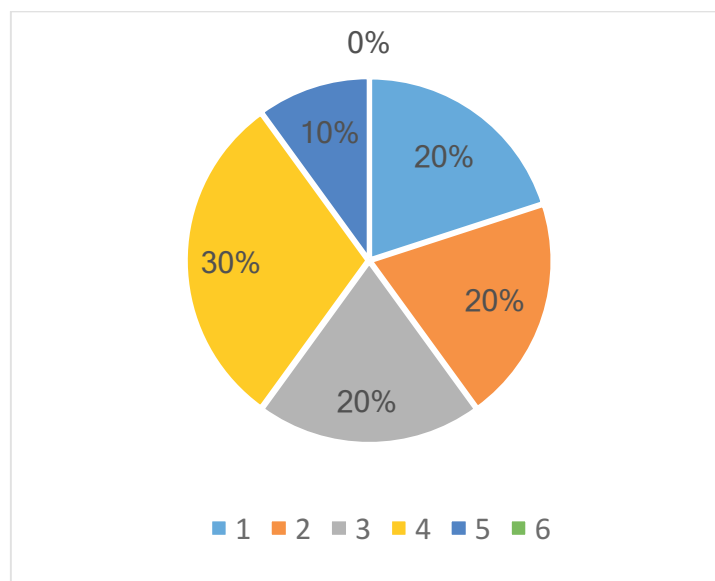
Fig. 21 – Grado di soddisfazione* sulla facilità e la velocità di accesso alle informazioni riguardanti i servizi erogati accessibili attraverso il sito web del Ministero del Lavoro (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 22 – Grado di soddisfazione* sulla funzionalità dell'organizzazione del sito web per aree tematiche (v.p.)



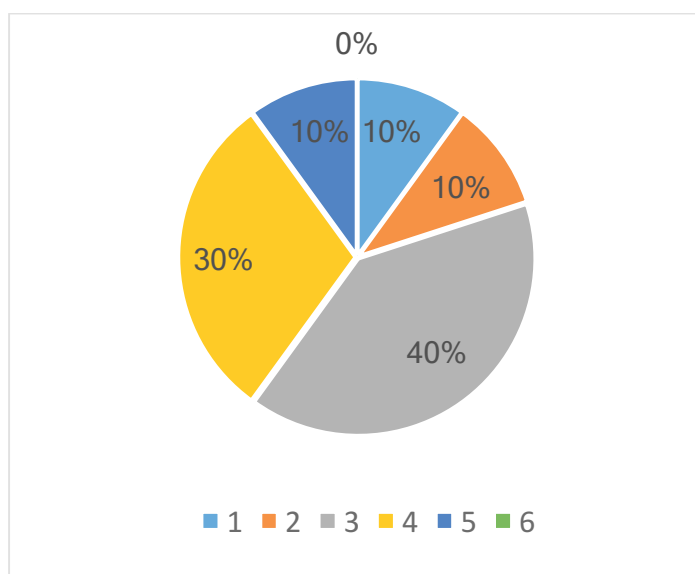
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

2.4.2. 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 7 risposte. Sono invece 2 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre 1 utente risulta quasi completamente soddisfatto (Fig. 23).

Fig. 23 – Grado di soddisfazione* sull'interesse dei contenuti dei focus on (v.p.)



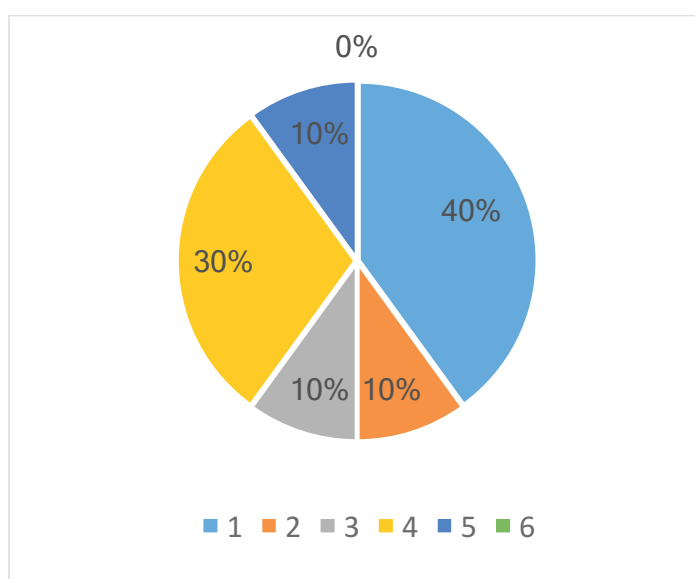
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

2.4.3. 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. Sono 4 gli utenti ad aver espresso un grado di soddisfazione nella fascia intermedia, mentre 5 hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 ed un ultimo utente si è dichiarato quasi completamente soddisfatto (Fig. 24).

Fig. 24 – Grado di soddisfazione* su quanto il sito è riuscito a rispondere alle esigenze informative e di accesso ai servizi (v.p.)



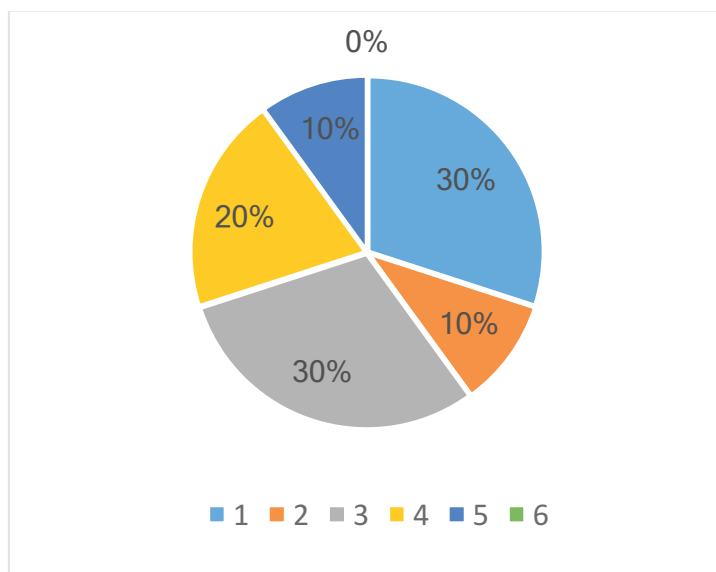
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

2.4.4. 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 e colori. Oltre la metà degli utenti (5 risposte) esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia. Sono invece 4 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre 1 utente risulta quasi completamente soddisfatto (Fig. 25).

Fig. 25 – Grado di soddisfazione* su quanto reputa funzionale il modo in cui il sito è stato progettato (navigabilità, immagini, caratteri, colori) (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

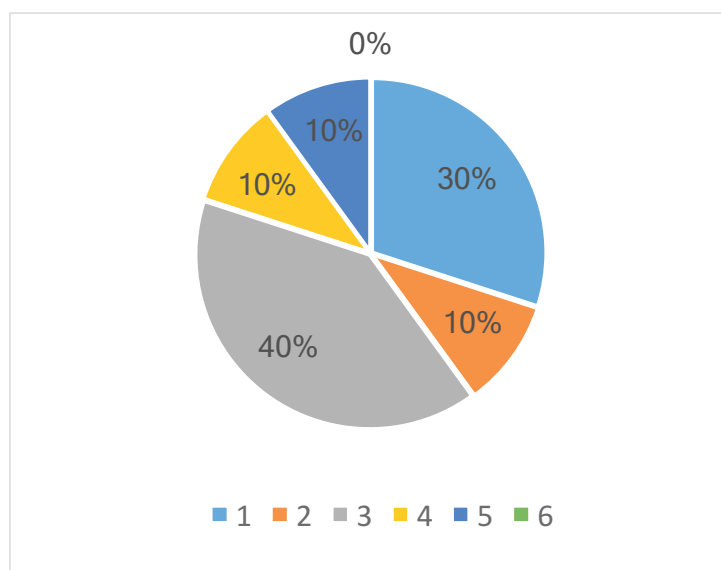
2.4.5. Valutazione complessiva del sito web istituzionale

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 esattamente la metà, pari a 5. Sono invece 4 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre risulta quasi completamente soddisfatto 1 utente (Fig. 26).

Per quanto riguarda il confronto fra le aspettative iniziali e il livello di soddisfazione raggiunto, 3 persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, 4 si dichiarano in linea e 3 maggiormente soddisfatte rispetto a quello che si attendevano prima del contatto (Fig. 27).

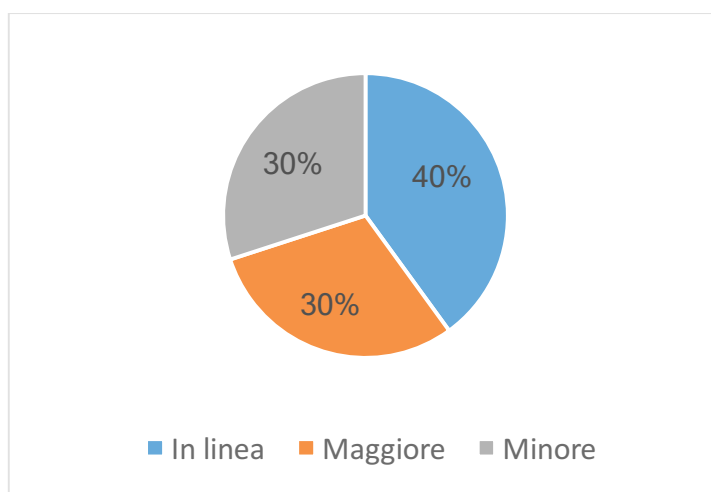
Fig. 26 – Grado di soddisfazione* complessivo sul sito e su quanto lo consiglierebbe ad un amico o collega (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 27 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali in merito al sito web istituzionale (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

2.4.6. 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 "Strumenti e Servizi" (5 risposte), seguita da "Ministro e Ministero" (4) e "Normativa" (3). Le sezioni meno visitate risultano "Stampa e media", "Interpelli", "Pubblicità legale" e "Amministrazione trasparente" (Fig. 28).

Infine, gli utenti hanno usufruito maggiormente dei seguenti strumenti/servizi: "Fondo nazionale politiche sociali" (4 rispondenti) e "Dimissioni volontarie" (3 rispondenti). Gli strumenti/servizi meno utilizzati sono

invece “Autocertificazione Esonero 60X1000”, “Patrocini”, “Detassazione-Deposito contratti” e “Lavoratori Salvaguardati” (Fig. 29).

Fig. 28 – Utenti delle differenti sezioni del sito web istituzionale

Quale sezione del sito ha navigato?	
Ministro e Ministero	4
Stampa e media	0
Temi e priorità	2
Strumenti e servizi	5
Normativa	3
Studi e statistica	2
Pubblicità legale	0
Interpelli	0
Biblioteca	1
Amministrazione trasparente	0

Fig. 29 – Utenti per strumento/servizio utilizzato sul sito web istituzionale

Quali strumenti/servizi ha utilizzato sul sito?	
#diamociunamano	2
Autocertificazione Esonero 60X1000	0
Cigs Online	1
Detassazione. Deposito contratti	0
Dimissioni volontarie	3
Fondo nazionale politiche sociali	4
ISEE	2
Lavoratori "Salvaguardati"	0
Modulistica	1
Nuovo DURC	1
Patrocini	0
Sistema informativo servizi sociali	2

2.5. 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.

Per facilitare il confronto fra i diversi canali di comunicazione e le differenti voci analizzate nel questionario è stata calcolata la percentuale di utenti soddisfatti, considerando come tali coloro che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6.

Innanzitutto è stato effettuato un confronto fra la soddisfazione nel rapporto con gli uffici e quella nell’utilizzo del sito web. La soddisfazione maggiore è stata ottenuta per il sito istituzionale (60%), mentre il rapporto con gli uffici lascia soddisfatto il 35% degli utenti. (Fig. 30).

Proprio in virtù di quanto appena evidenziato, assume ancora più importanza il confronto successivo, quello fra le diverse caratteristiche degli uffici stessi. Emerge come sia soddisfacente il rapporto con il personale del Ministero, sia in merito alla disponibilità (54% di utenti soddisfatti), sia alla competenza e professionalità

(50%). Le principali aree da migliorare sono: Utilizzo del canale di comunicazione “e-mail” e Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni fornite (Fig. 31).

Infine sono state confrontate le caratteristiche del sito web istituzionale. Risulta molto interessante il contenuto dei focus-on (80% di soddisfazione), mentre le aree da migliorare - sebbene abbiano comunque raggiunto una soddisfazione del 50% - risultano essere la Facilità e velocità di accesso alle informazioni e la Capacità di rispondere alle esigenze informative (Fig. 32).

Fig. 30 – Livello di soddisfazione raggiunto per modalità di contatto

Modalità di contatto	Percentuale di utenti soddisfatti
Ufficio (Telefono/e-mail)	35%
Sito web	60%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 31 – Livello di soddisfazione raggiunto per caratteristica dell'ufficio

Caratteristica dell'ufficio	Percentuale di utenti soddisfatti
Canale di comunicazione “telefono”	34%
Canale di comunicazione “e-mail”	28%
Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni ottenute	33%
Disponibilità e collaborazione del personale	54%
Competenza e professionalità del personale	50%
Comprensibilità della documentazione fornita	40%
Tempistiche di rilascio/invio della documentazione richiesta	34%
Capacità di far fronte ad eventuali problematiche	36%
Velocità di risposta ad eventuali problematiche	35%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 32 – Livello di soddisfazione raggiunto per caratteristica del sito web istituzionale

Caratteristica del sito web	Percentuale di utenti soddisfatti
Facilità e velocità di accesso alle informazioni	50%
Funzionalità dell'organizzazione per aree tematiche	60%
Interesse dei contenuti dei focus on	80%
Capacità di rispondere alle esigenze informative	50%
Navigabilità, immagini, caratteri, colori	60%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

3. LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO

3.1. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

L'analisi si compone di 3 indagini differenti, personalizzate in base alle diverse tipologie di utenza: cittadini, aziende e operatori del mercato del lavoro.

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.

Tra gennaio e dicembre sono pervenuti complessivamente 547 questionari, di cui 149 completati integralmente.

In prossimità del Natale è stato predisposto un differente questionario, con nuove domande e alcuni aggiornamenti legati a nuovi servizi offerti dal Ministero (ad esempio l'URP online). La survey è stata indirizzata agli utenti registrati a Cliclavoro e ha ottenuto ottimi riscontri, con 5449 questionari pervenuti (di cui 1488 completi).

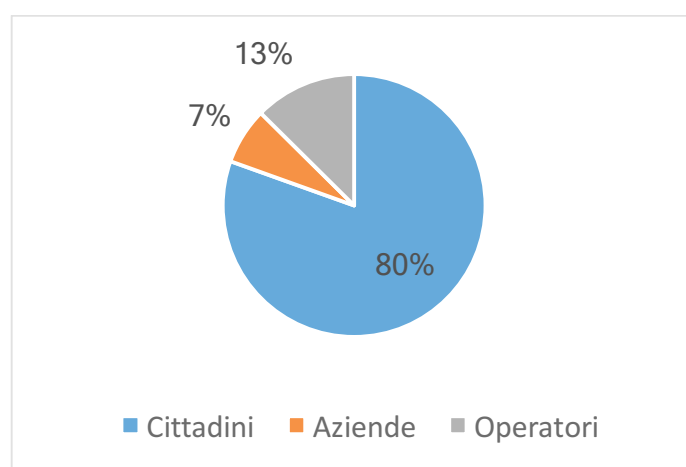
Per maggiore chiarezza le due indagini sono state esaminate separatamente e i risultati riportati in due differenti paragrafi. Il numero totale di rispondenti, tenendo conto delle due tipologie di questionario, è dunque stato di 5996 utenti. Tra questi, 1637 hanno portato a termine integralmente la compilazione.

3.2. GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI

Il questionario è stato personalizzato in base alla tipologia di utenza e all'utilizzo che viene fatto del portale nonché dei servizi dedicati. In particolare al questionario hanno quindi risposto 4825 cittadini (di cui 1216 hanno compilato integralmente il questionario), 417 aziende (140 questionari compilati integralmente) e 754 operatori (281 questionari compilati integralmente).

Sul totale dei 4825 rispondenti l'80% sono cittadini, il 13% sono operatori e il restante 7% sono aziende (Fig. 33).

Fig. 33 – Frequenza dei rispondenti in base alla tipologia di utenza: Cittadini, Aziende ed Operatori (v. p.)



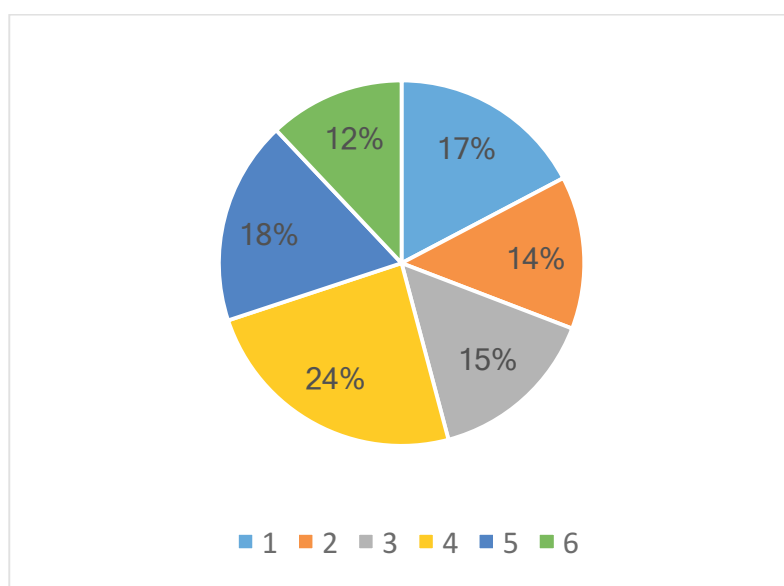
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

3.3. LE VALUTAZIONI ATTRAVERSO LA PRIMA TIPOLOGIA DI QUESTIONARIO

3.3.1. Valutazioni da parte dei cittadini

Per il primo quesito: “All’interno del portale Cliclavoro, ritieni che le informazioni e i servizi siano raggiungibili velocemente e con facilità (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)” circa il 40% dei cittadini ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, pari a 52 rispondenti. Il 31% degli utenti (41 cittadini) ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 30% che è rimasto molto soddisfatto della velocità e facilità di accesso alle informazioni, pari a 40 rispondenti (Fig. 34).

Fig. 34 – Grado di soddisfazione* espresso sulla velocità e facilità di accesso alle informazioni (v.p.)

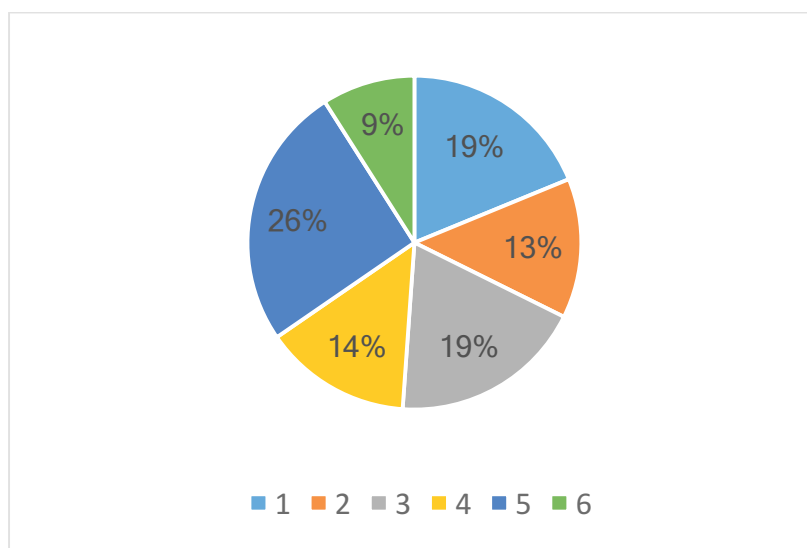


*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il secondo quesito: “Trovì efficaci ed efficienti le risposte del portale alle tue richieste di informazioni e di accesso ai servizi (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”, il 33% dei cittadini ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, pari a 44 rispondenti. Il 32% degli utenti (43 cittadini) ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 35% (46 cittadini) che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 35).

Fig. 35 – Grado di soddisfazione* espresso sull'efficacia ed efficienza delle richieste di accesso a informazioni e servizi (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

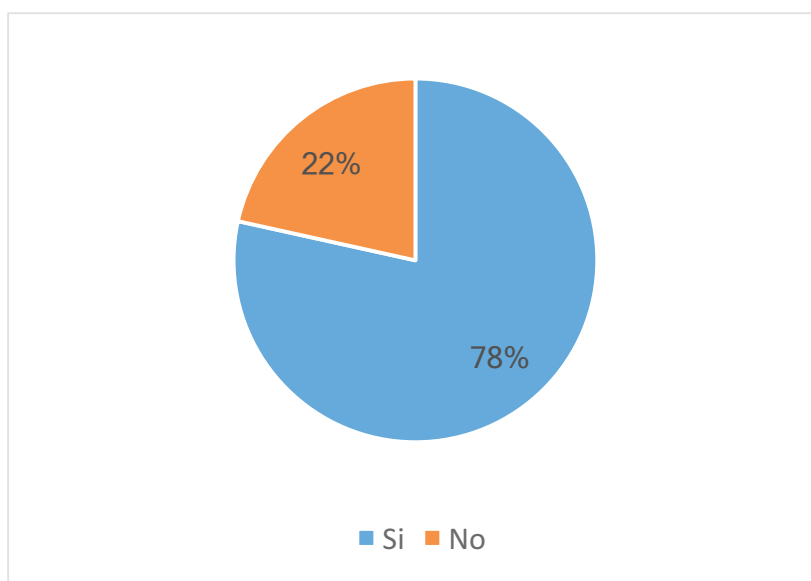
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il terzo ambito di misurazione della customer satisfaction riguarda i contenuti del primo piano ed è diviso in due quesiti.

Riguardo il quesito “Leggi i contenuti che abbiamo selezionato in primo piano – (Sì – No)” il 78% dei cittadini ha dichiarato di leggere i contenuti in evidenza sulla homepage del sito web, pari in valore assoluto a 102 rispondenti. Sono invece 28 gli utenti che non si soffermano nella lettura dei contenuti selezionati in primo piano, pari al restante 22% dei cittadini (Fig. 36).

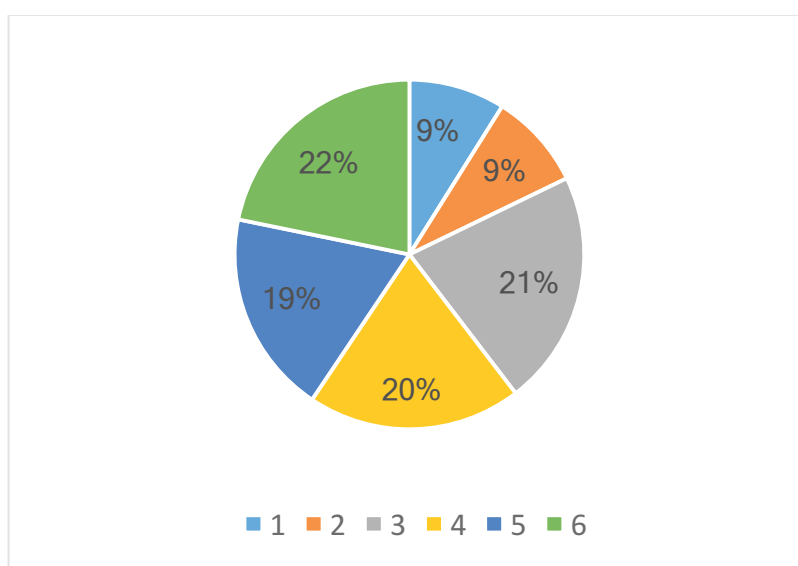
Agli utenti che hanno affermato di leggere i contenuti in evidenza nella pagina iniziale del sito ClicLavoro è stato posto un ulteriore quesito: “Reputi interessanti i contenuti che abbiamo selezionato in primo piano (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”. Il 41% dei cittadini ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, pari a 42 rispondenti. Il 18% degli utenti (18 cittadini) ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 41% (41 cittadini) che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 37).

Fig. 36 – Grado di accesso ai contenuti del primo piano (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 37 – Grado di soddisfazione* rispetto all'interesse sui contenuti del primo piano (v.p.)

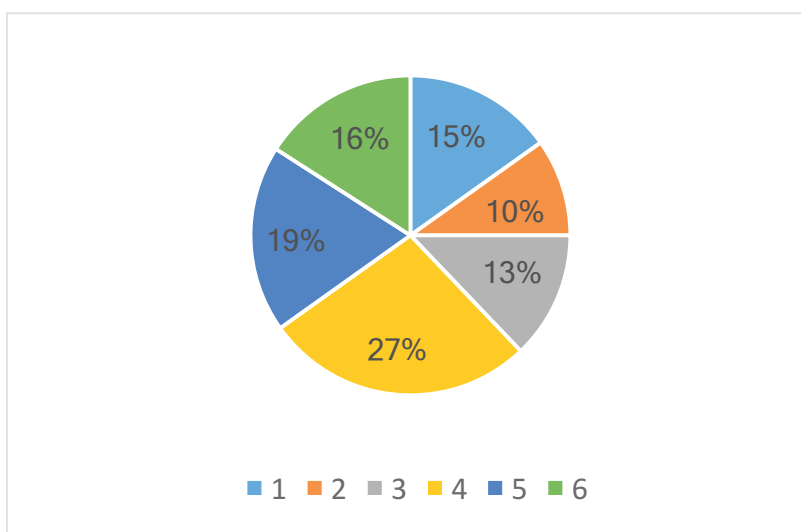


*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il quesito “Sei soddisfatto dell’immagine e della navigabilità del sito - (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”, il 40% dei cittadini ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, pari a 53 rispondenti. Il 25% degli utenti (33 cittadini) ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 35% (46 cittadini) che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 38).

Fig. 38 – Grado di soddisfazione* espresso sull'immagine e navigabilità del sito (v.p.)



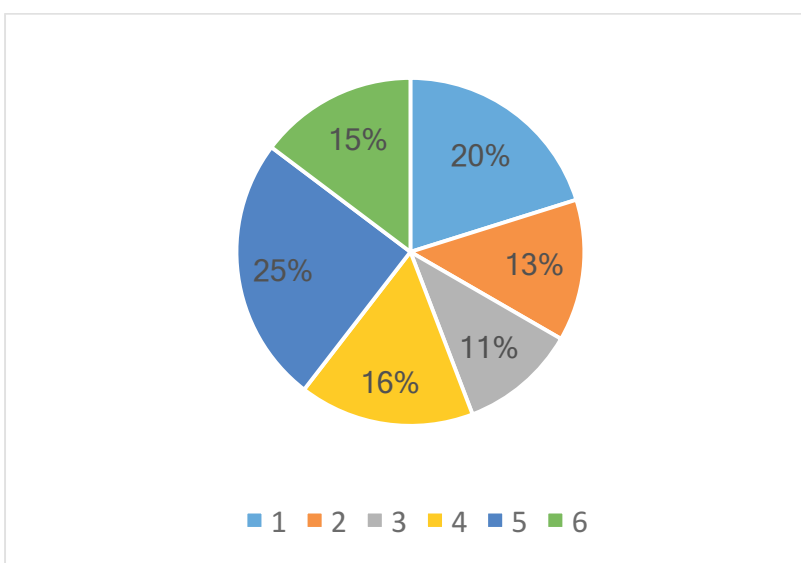
*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il quesito successivo riguarda la valutazione complessiva sul sito: “In una scala da 1 a 6, quanto consiglieresti Cliclavoro a un amico o collega- (1=Non lo consiglierai, 6= Lo consiglierai)”. Il 27% dei cittadini ha espresso una valutazione nella scala da 3 a 4, pari a 35 rispondenti. Il 33% degli utenti (43 cittadini) ha indicato un valore da 1 a 2 contro il 40% (51 cittadini) che invece consiglierebbe sicuramente il sito (valutazione da 5 a 6) (Fig. 39).

Infine, riguardo il seguente quesito: “La tua soddisfazione complessiva rispecchia le aspettative iniziali”, il 39% dei rispondenti considera il sito in linea con le proprie aspettative iniziali, in valore assoluto pari a 51 cittadini. Il 47% degli utenti (61 cittadini) ha dichiarato un grado di soddisfazione inferiore rispetto alle aspettative attese, contro il 14% dei cittadini che ha espresso un livello di soddisfazione complessivo maggiore rispetto alle aspettative iniziali, pari a 19 rispondenti (Fig. 40).

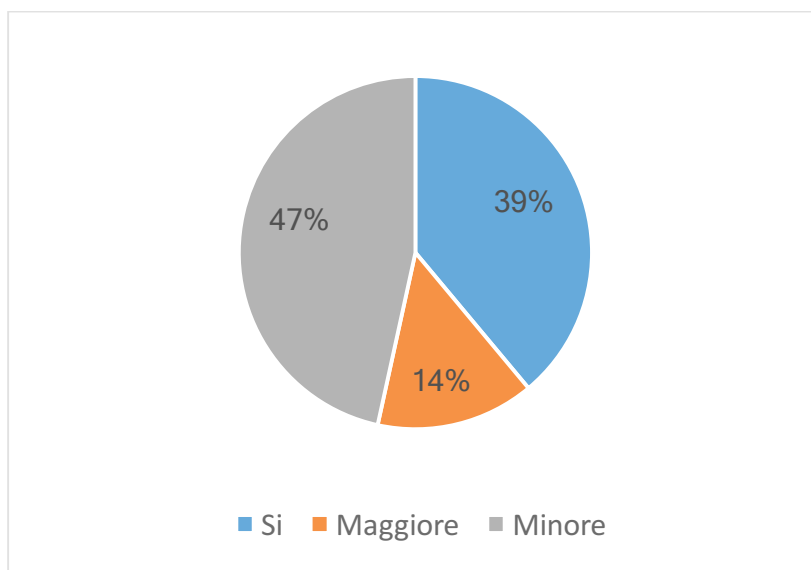
Fig. 39 – Grado di soddisfazione* complessiva sul sito Cliclavoro (v.p.)



*1= Non lo consiglierai, 6= Lo consiglierai

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

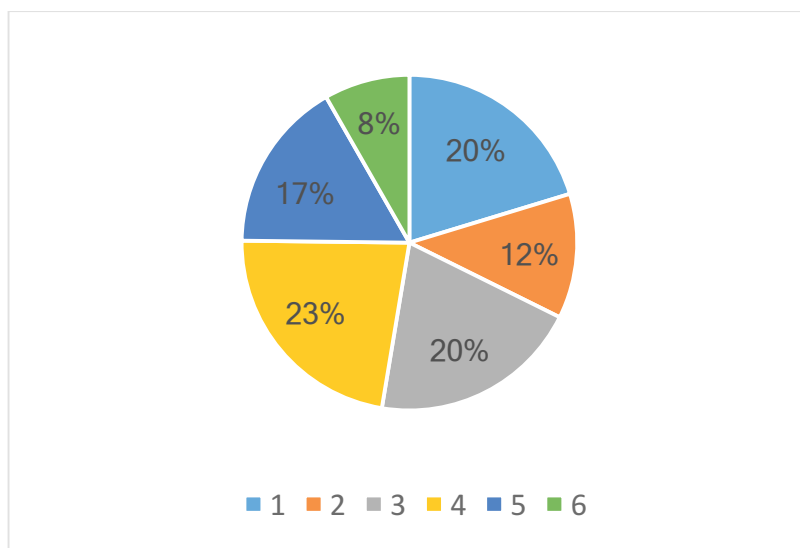
Fig. 40 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

La prima domanda dedicata esclusivamente ai cittadini riguarda l'area riservata: "Come valuti la tua esperienza nell'area a te dedicata (1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)". Il 43% dei cittadini ha espresso una valutazione compresa fra 3 e 4, il 32% una valutazione tra 1 e 2, il 25% una valutazione tra 5 e 6 (Fig. 41).

Fig. 41 – Valutazione* sull'area dedicata (v.p.)

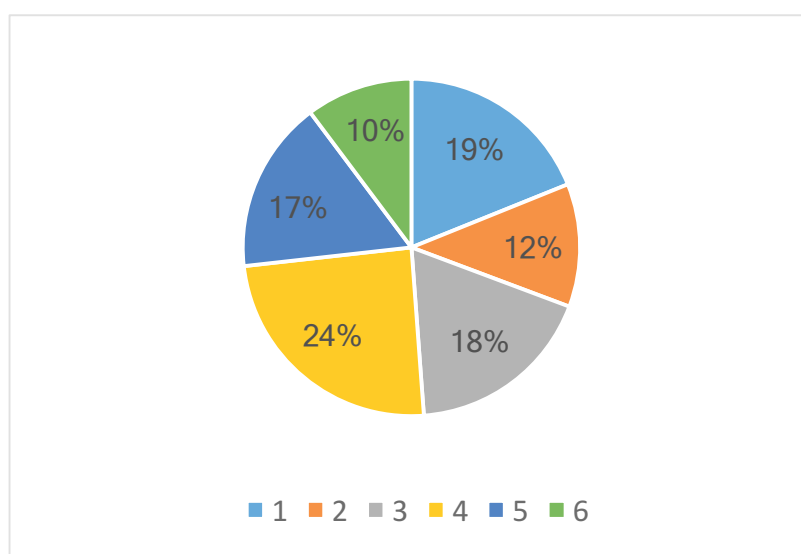


*1= Per nulla positiva, 6= Completamente positiva

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

La domanda seguente è relativa alle pagine social: "Trovi interessanti i contenuti pubblicati sulle pagine social Facebook, Twitter e LinkedIn di Cliclavoro- (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)". Il 42% dei cittadini ha espresso una valutazione compresa fra 3 e 4, il 31% una valutazione tra 1 e 2, il 27% una valutazione tra 5 e 6 (Fig. 42).

Fig. 42 – Grado di soddisfazione* espresso sull'interesse dei contenuti pubblicati sulle pagine social (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Infine si richiede ai cittadini di indicare se conoscono o meno i progetti “Crescere in digitale”, “SELFIEmployment” e “Sistema duale”. In caso di risposta affermativa, viene richiesta anche una valutazione sulla utilità degli stessi. Di seguito si riportano gli schemi riassuntivi circa la conoscenza dei progetti e la loro utilità, ritenendo come “utili” quelli che hanno ricevuto un giudizio compreso fra 3 e 6. Il progetto più conosciuto risulta essere “Crescere in digitale”, mentre l'utilità percepita fa registrare buoni valori per tutti (Figg. 43-44).

Fig. 43 – Grado di conoscenza dei progetti

Progetto	Grado di conoscenza in percentuale
Crescere in digitale	46%
SELFIEmployment	22%
Sistema duale	34%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 44 – Grado di utilità percepita dei progetti

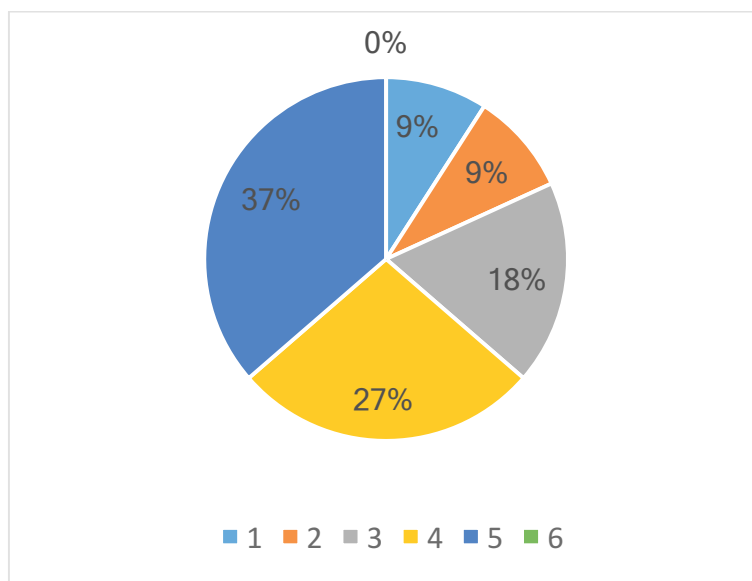
Progetto	Grado di utilità in percentuale
Crescere in digitale	83%
SELFIEmployment	64%
Sistema duale	84%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

3.3.2. Valutazioni da parte delle aziende

Per il primo quesito: “All’interno del portale Cliclavoro, ritieni che le informazioni e i servizi siano raggiungibili velocemente e con facilità (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)” il 45% delle aziende ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4. Il 18% delle aziende ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 37% che è rimasto molto soddisfatto (valutazione da 5 a 6) della velocità e facilità di accesso alle informazioni (Fig. 45).

Fig. 45 – Grado di soddisfazione* espresso sulla velocità e facilità di accesso alle informazioni (v.p.)

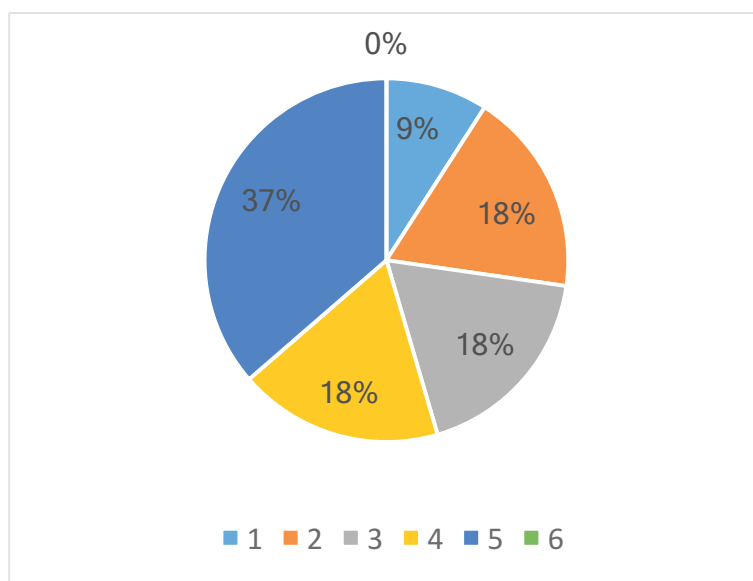


*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il secondo quesito: “Trovì efficaci ed efficienti le risposte del portale alle tue richieste di informazioni e di accesso ai servizi (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”, il 36% delle aziende ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4. Il 27% delle aziende ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 37% che è rimasto molto soddisfatto (valutazione da 5 a 6) (Fig. 46).

Fig. 46 – Grado di soddisfazione* espresso sull’efficacia ed efficienza delle richieste di accesso a informazioni e servizi (v.p.)



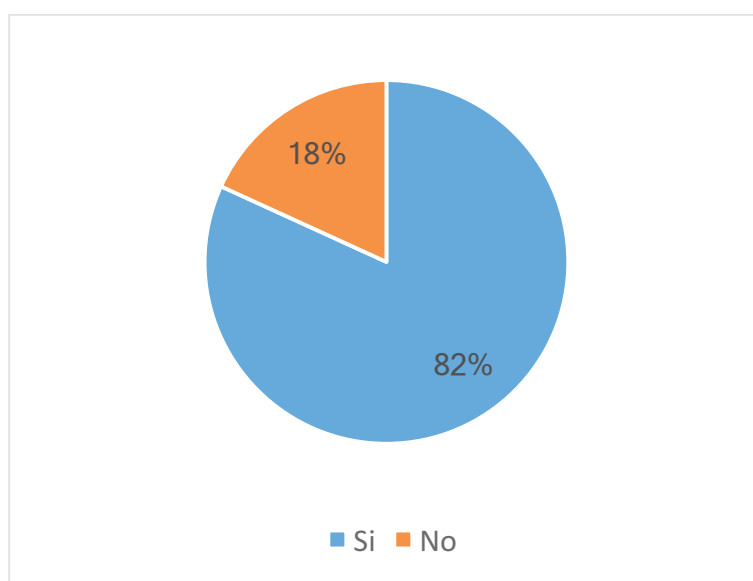
*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il terzo ambito di misurazione della customer satisfaction riguarda i contenuti del primo piano ed è diviso in due quesiti.

Riguardo il primo “Leggi i contenuti che abbiamo selezionato in primo piano – (Sì – No)”, l’82% delle aziende ha dichiarato di leggere i contenuti in evidenza sulla homepage del sito web (Fig. 47).

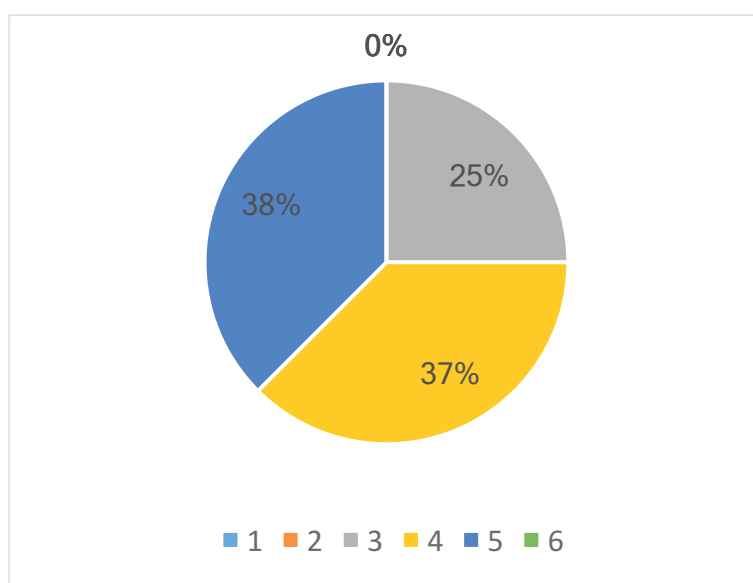
Alle aziende che hanno affermato di leggere i contenuti in evidenza nella pagina iniziale del sito ClicLavoro è stato posto un successivo quesito: “Reputi interessanti i contenuti che abbiamo selezionato in primo piano (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”. Il 62% delle aziende ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4. Il 38% delle aziende è rimasto molto soddisfatto (valutazione da 5 a 6), mentre nessuna si è dichiarata insoddisfatta (valutazione da 1 a 2) (Fig. 48).

Fig. 47 – Grado di accesso ai contenuti del primo piano (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 48 – Grado di soddisfazione* rispetto all'interesse sui contenuti del primo piano (v.p.)

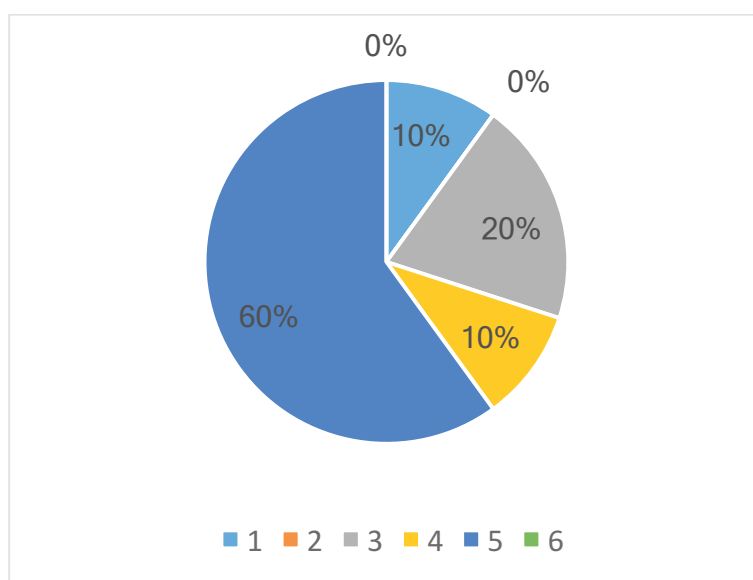


*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il quarto quesito “Sei soddisfatto dell’immagine e della navigabilità del sito - (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”, il 30% delle aziende ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4. Il 10% delle aziende ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 60% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 49).

Fig. 49 – Grado di soddisfazione* espresso sull’immagine e navigabilità del sito (v.p.)



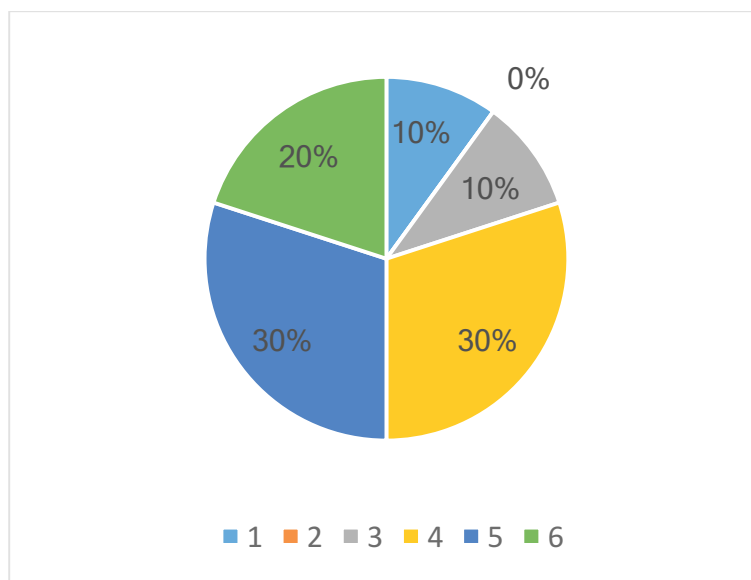
*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il quinto quesito riguarda la valutazione complessiva sul sito: “In una scala da 1 a 6, quanto consiglieresti Cliclavoro a un amico o collega- (1=Non lo consiglierai, 6= Lo consiglierai)”. Il 40% delle aziende ha espresso una valutazione nella scala da 3 a 4. Il 10% delle aziende ha indicato un valore da 1 a 2 contro il 50% che invece consiglierebbe sicuramente il sito (valutazione da 5 a 6) (Fig. 50).

Infine, riguardo il seguente quesito: “La tua soddisfazione complessiva rispecchia le aspettative iniziali”, il 40% dei rispondenti considera il sito in linea con le proprie aspettative iniziali. Il 30% degli utenti ha dichiarato un grado di soddisfazione inferiore rispetto alle aspettative attese, mentre l’ultimo 30% delle aziende ha invece espresso un livello di soddisfazione complessivo maggiore rispetto alle aspettative iniziali (Fig. 51).

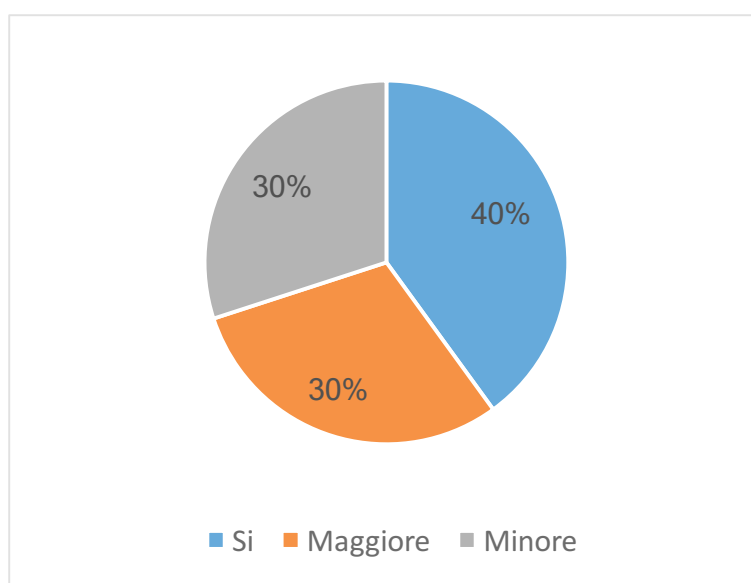
Fig. 50 – Grado di soddisfazione complessiva sul sito Cliclavoro (v.p.)*



*1= Non lo consiglierai, 6= Lo consiglierai

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

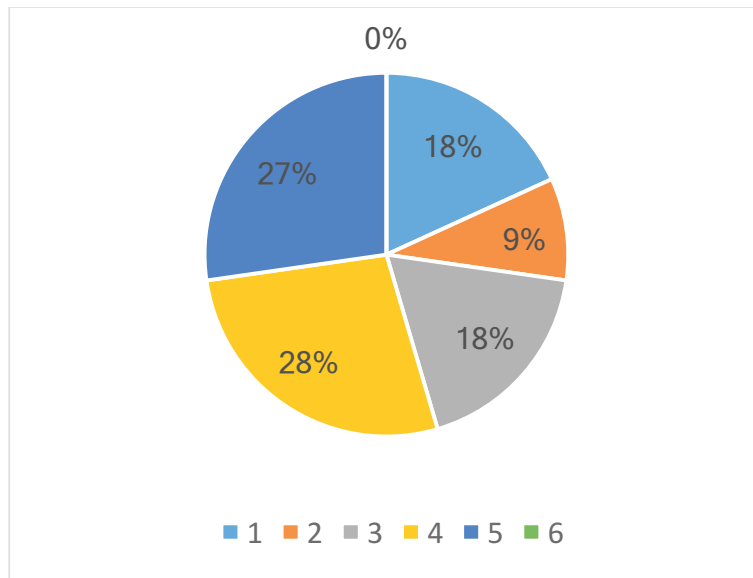
Fig. 51 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

La domanda successiva dedicata alle aziende riguarda l'area riservata: "Come valuti la tua esperienza nell'area a te dedicata (1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)". Il 46% delle aziende ha espresso una valutazione compresa fra 3 e 4, il 27% una valutazione tra 1 e 2 e un altro 27% una valutazione tra 5 e 6 (Fig. 52).

Fig. 52 – Valutazione* sull'area dedicata (v.p.)

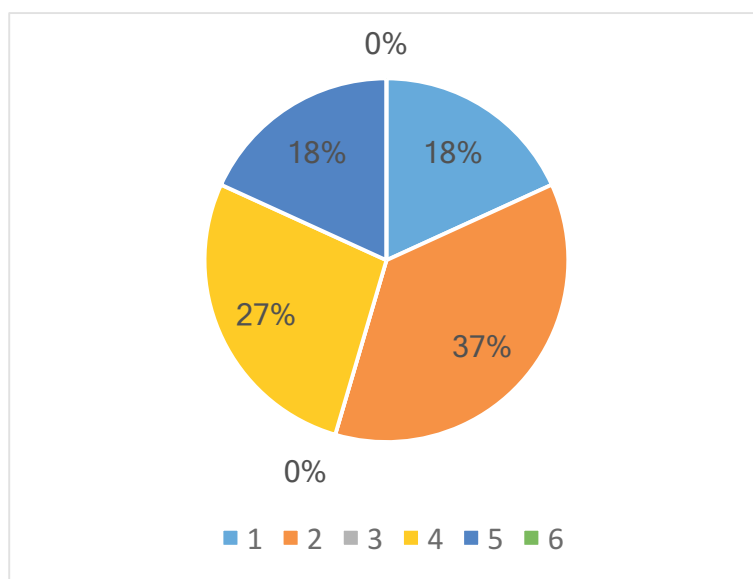


*1= Per nulla positiva, 6= Completamente positiva

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

La seguente domanda è relativa alle pagine social: "Trovi interessanti i contenuti pubblicati sulle pagine social Facebook, Twitter e LinkedIn di Cliclavoro- (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)". Il 27% delle aziende ha espresso una valutazione compresa fra 3 e 4, il 55% una valutazione tra 1 e 2, il 18% una valutazione tra 5 e 6 (Fig. 53).

Fig. 53 – Grado di soddisfazione* espresso sull'interesse dei contenuti pubblicati sulle pagine social (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Successivamente si richiede alle aziende di indicare se hanno utilizzato o meno le funzioni specifiche pensate per loro: inserimento delle offerte di lavoro e ricerca dei profili professionali/CV. In caso di risposta affermativa, viene richiesta anche una valutazione sulla soddisfazione in merito al loro utilizzo. Di seguito si riportano gli schemi riassuntivi circa tali funzioni, ritenendo come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. La funzione più utilizzata risulta essere quella dedicata alla ricerca dei profili professionali, mentre il livello di soddisfazione è sempre sufficientemente alto (Figg. 54-55).

Fig. 54 – Grado di utilizzo delle funzioni specifiche

Funzione specifica per le aziende	Grado di utilizzo in percentuale
Inserimento delle offerte di lavoro	36%
Ricerca dei profili professionali/CV	55%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 55 – Grado di soddisfazione nell'utilizzo delle funzioni specifiche

Funzione specifica per le aziende	Grado di soddisfazione in percentuale
Inserimento delle offerte di lavoro	67%
Ricerca dei profili professionali/CV	67%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Infine si richiede alle aziende di indicare se conoscono il progetto “Sistema duale” e, in caso di risposta affermativa, di valutarne l'utilità. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo circa la conoscenza del progetto e la sua utilità, considerando come positivo un giudizio compreso fra 3 e 6. Sebbene solo il 40% delle aziende conosca il Sistema (alternanza scuola-lavoro), tutte lo hanno ritenuto utile (Fig. 56).

Fig. 56 – Conoscenza e utilità del progetto “Sistema duale” da parte delle aziende

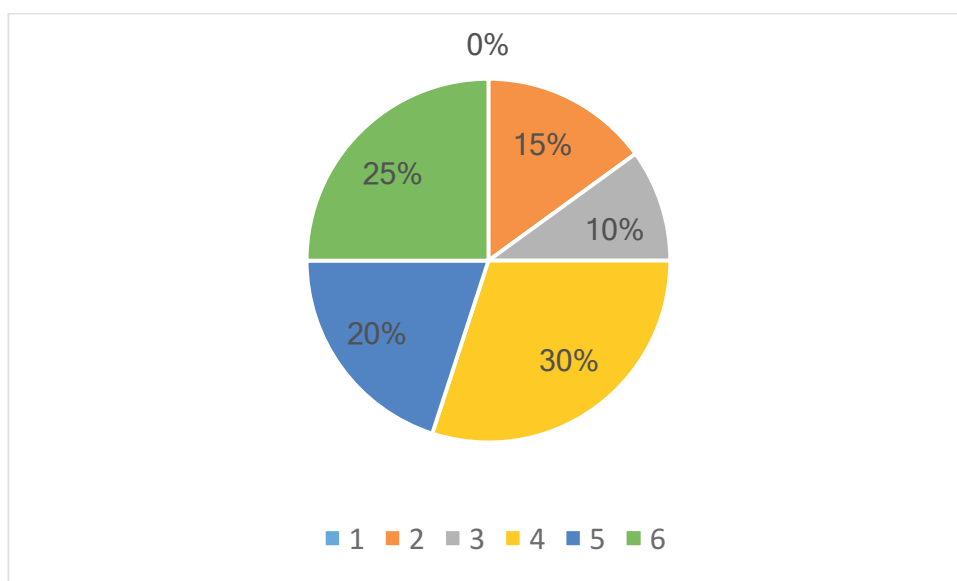
Progetto “Sistema duale”	Valutazione percentuale
Conoscenza	40%
Utilità percepita	100%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

3.3.3. Valutazioni da parte degli operatori

Per il primo quesito: “All'interno del portale Cliclavoro, ritieni che le informazioni e i servizi siano raggiungibili velocemente e con facilità (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)” il 40% degli operatori ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4. Il 15% degli operatori ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 45% che è rimasto molto soddisfatto (valutazione da 5 a 6) della velocità e facilità di accesso alle informazioni (Fig. 57).

Fig. 57 – Grado di soddisfazione* espresso sulla velocità e facilità di accesso alle informazioni (v.p.)

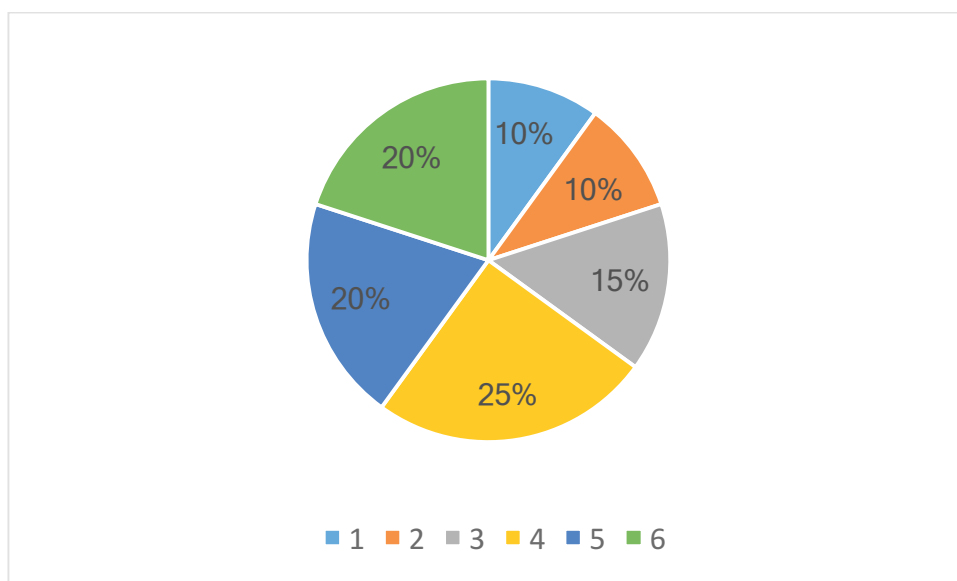


*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il secondo quesito: “Trovi efficaci ed efficienti le risposte del portale alle tue richieste di informazioni e di accesso ai servizi (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”, il 40% degli operatori ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4. Il 20% degli operatori ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il restante 40% che è rimasto molto soddisfatto (valutazione da 5 a 6) (Fig. 58).

Fig. 58 – Grado di soddisfazione* espresso sull’efficacia ed efficienza delle richieste di accesso a informazioni e servizi (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

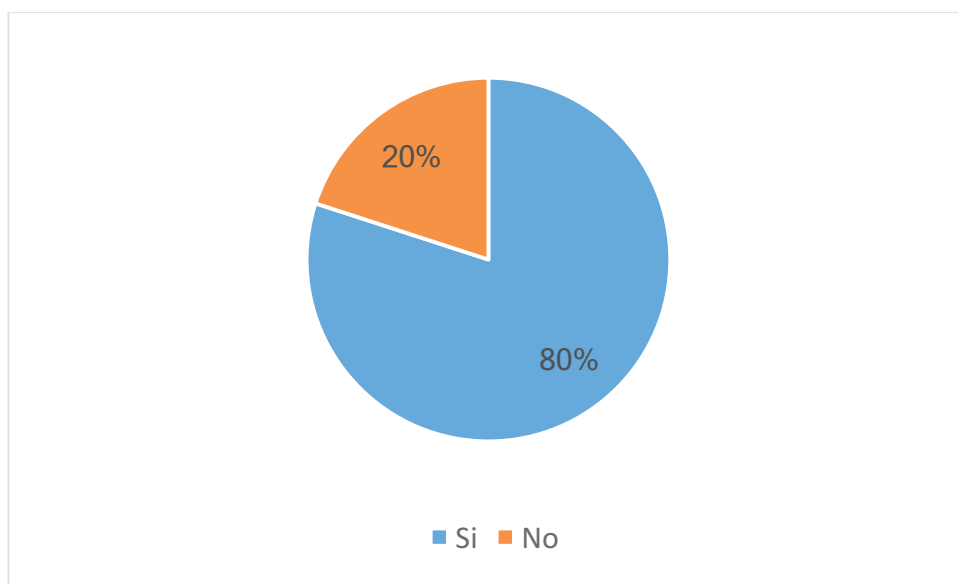
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il terzo ambito di misurazione della customer satisfaction riguarda i contenuti del primo piano ed è diviso in due quesiti.

Riguardo il primo quesito “Leggi i contenuti che abbiamo selezionato in primo piano – (Sì – No)”, l’80% degli operatori ha dichiarato di leggere i contenuti in evidenza sulla homepage del sito web (Fig. 59).

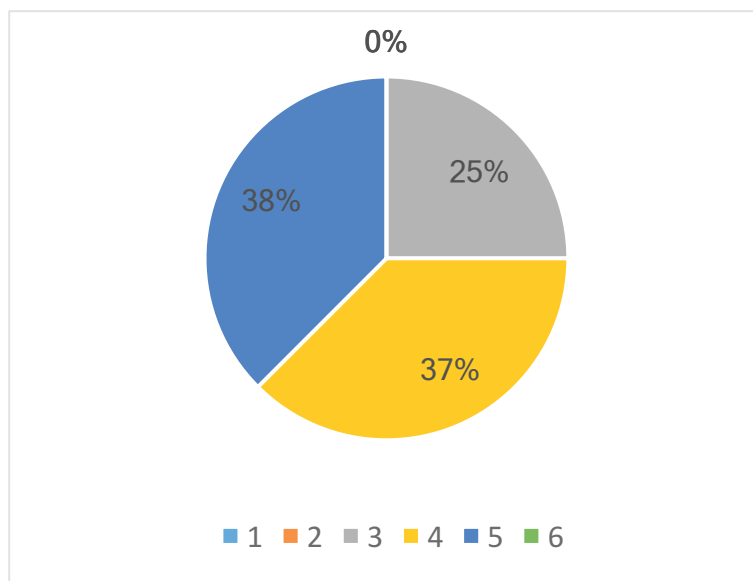
Agli operatori che hanno affermato di leggere i contenuti in evidenza nella pagina iniziale del sito ClicLavoro è stato posto un secondo quesito: “Reputi interessanti i contenuti che abbiamo selezionato in primo piano (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”. Il 37% degli operatori ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4. Il 63% degli operatori è rimasto molto soddisfatto (valutazione da 5 a 6), mentre nessuno si è dichiarato insoddisfatto (valutazione da 1 a 2) (Fig. 60).

Fig. 59 – Grado di accesso ai contenuti del primo piano (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 60 – Grado di soddisfazione* rispetto all'interesse sui contenuti del primo piano (v.p.)

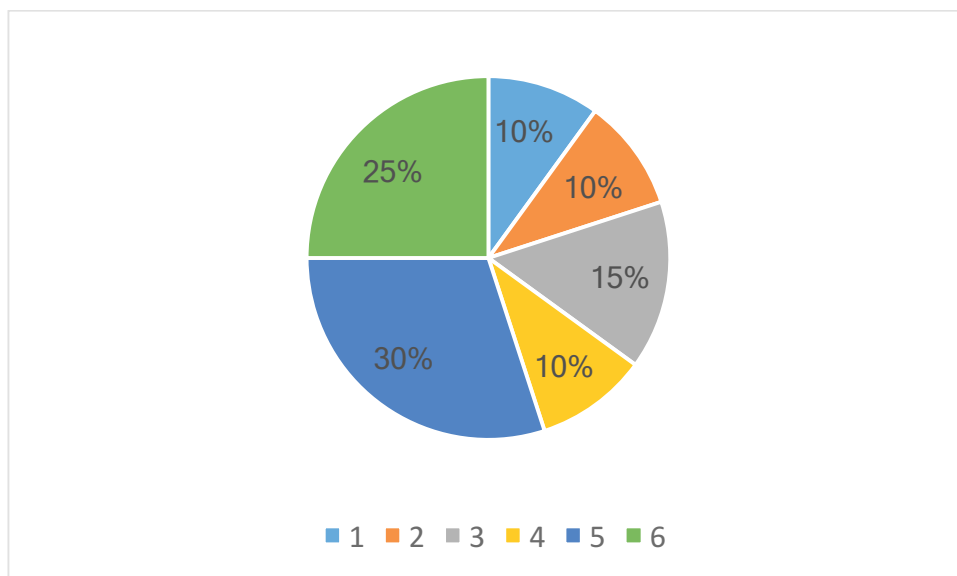


*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il quesito successivo “Sei soddisfatto dell’immagine e della navigabilità del sito - (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”, il 25% degli operatori ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4. Il 20% degli operatori ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 55% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 61).

Fig. 61 – Grado di soddisfazione* espresso sull’immagine e navigabilità del sito (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

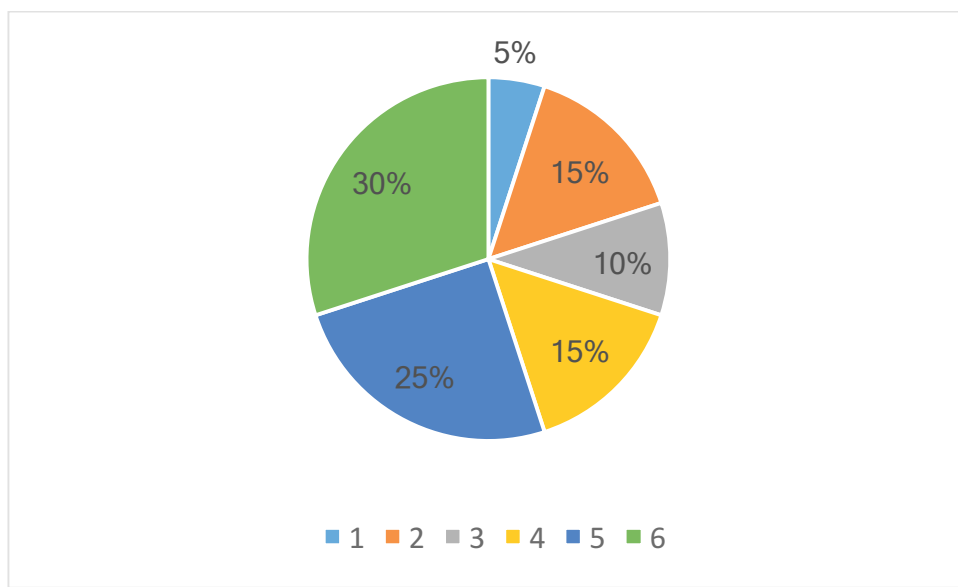
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il quesito che segue riguarda la valutazione complessiva sul sito: “In una scala da 1 a 6, quanto consiglieresti Cliclavoro a un amico o collega- (1=Non lo consiglieresti, 6= Lo consiglieresti)”. Il 25% degli operatori ha espresso

una valutazione nella scala da 3 a 4. Il 20% degli operatori ha indicato un valore da 1 a 2 contro il 55% che invece consiglierebbe sicuramente il sito (valutazione da 5 a 6) (Fig. 62).

Infine, riguardo il seguente quesito: “La tua soddisfazione complessiva rispecchia le aspettative iniziali”, il 65% dei rispondenti considera il sito in linea con le proprie aspettative iniziali. Il 25% degli utenti ha dichiarato un grado di soddisfazione inferiore rispetto alle aspettative attese, mentre l’ultimo 10% degli operatori ha espresso un livello di soddisfazione complessivo maggiore rispetto alle aspettative iniziali (Fig. 63).

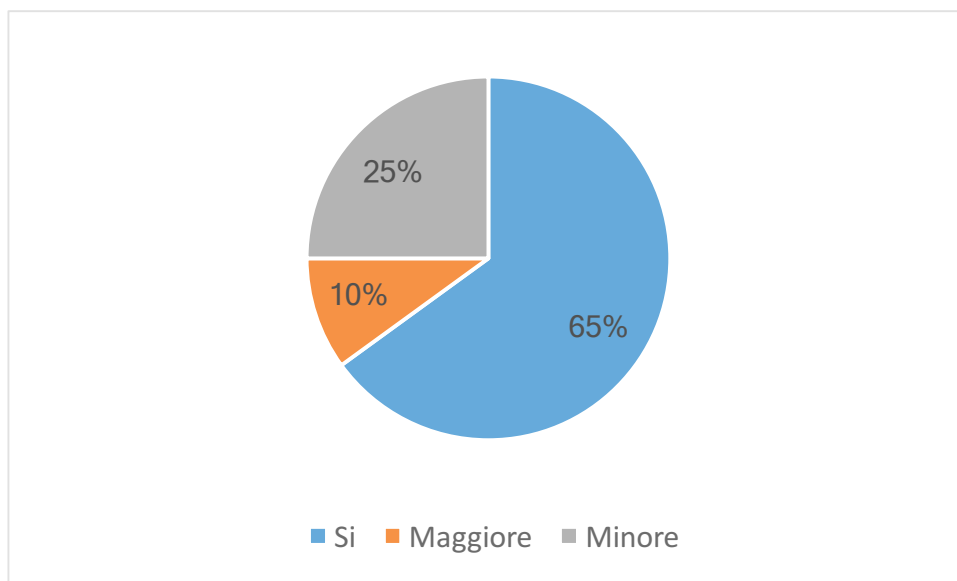
Fig. 62 – Grado di soddisfazione complessiva sul sito Cliclavoro (v.p.)*



**1= Non lo consiglierei, 6= Lo consiglierei*

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

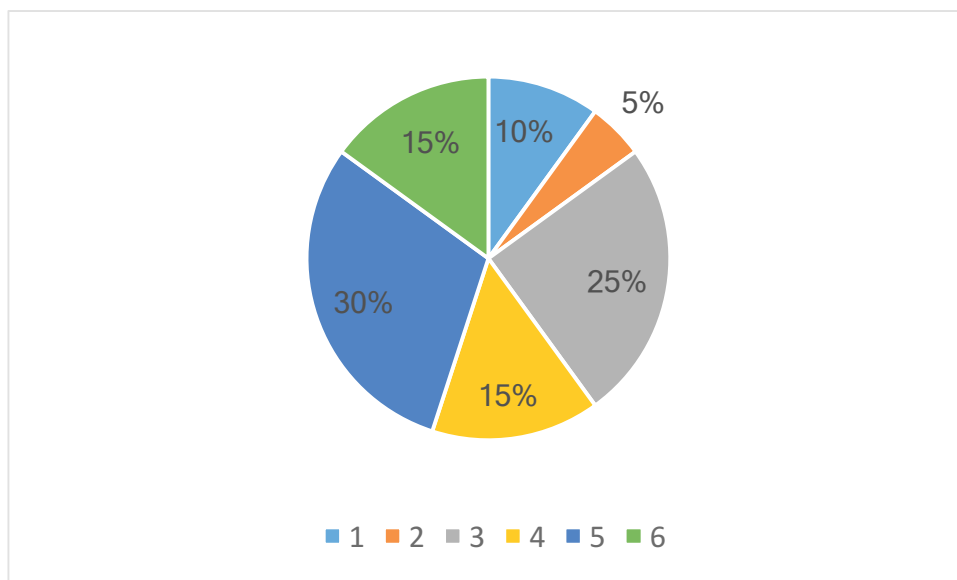
Fig. 63 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

In seguito agli operatori viene posta una domanda riguardante l'area a loro riservata: "Come valuti la tua esperienza nell'area a te dedicata (1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)". Il 40% degli operatori ha espresso una valutazione compresa fra 3 e 4, il 15% una valutazione tra 1 e 2 e il 45% una valutazione tra 5 e 6 (Fig. 64).

Fig. 64 – Valutazione* sull'area dedicata (v.p.)

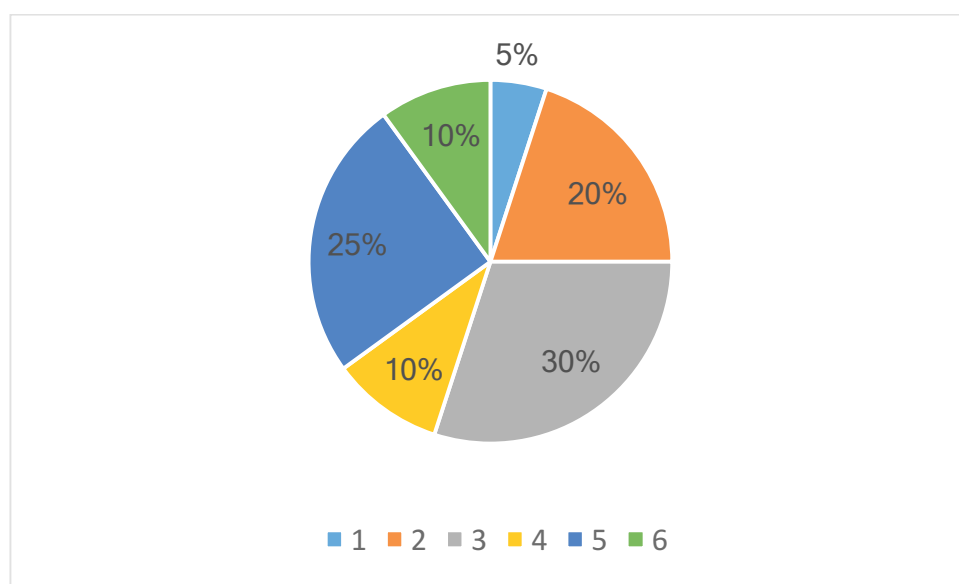


*1= Per nulla positiva, 6= Completamente positiva

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

La domanda successiva è relativa alle pagine social: "Trovei interessanti i contenuti pubblicati sulle pagine social Facebook, Twitter e LinkedIn di Cliclavoro- (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)". Il 40% degli operatori ha espresso una valutazione compresa fra 3 e 4, il 25% una valutazione tra 1 e 2 e il restante 35% una valutazione tra 5 e 6 (Fig. 65).

Fig. 65 – Grado di soddisfazione* espresso sull'interesse dei contenuti pubblicati sulle pagine social (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Successivamente si richiede agli operatori di indicare se hanno utilizzato o meno le funzioni specifiche pensate per loro: il portale per la pubblicazione di candidature e il servizio di assistenza del portale stesso. In caso di risposta affermativa, viene richiesta anche una valutazione sulla soddisfazione in merito al loro utilizzo. Di seguito si riportano gli schemi riassuntivi circa tali funzioni, ritenendo come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. Il portale risulta ancora poco utilizzato mentre il servizio di assistenza fa registrare un buon livello di soddisfazione (Figg. 66-67).

Fig. 66 – Grado di utilizzo delle funzioni specifiche

Funzione specifica per gli operatori	Grado di utilizzo in percentuale
Portale per la pubblicazione di candidature	25%
Servizio di assistenza del portale	45%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 67 – Grado di soddisfazione nell'utilizzo delle funzioni specifiche

Funzione specifica per gli operatori	Grado di soddisfazione in percentuale
Portale per la pubblicazione di candidature	40%
Servizio di assistenza del portale	67%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Infine si richiede agli operatori di indicare se conoscono il progetto “Sistema duale” e, in caso di risposta affermativa, di valutarne l'utilità. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo circa la conoscenza del progetto

e la sua utilità, considerando come positivo un giudizio compreso fra 3 e 6. Sebbene solo il 35% degli operatori conosca il Sistema (alternanza scuola-lavoro), tutti lo hanno ritenuto utile (Fig. 68).

Fig. 68 – Conoscenza e utilità del progetto “Sistema duale” da parte delle aziende

Progetto “Sistema duale”	Valutazione percentuale
Conoscenza	35%
Utilità percepita	100%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

3.4. LE VALUTAZIONI ATTRAVERSO LA NUOVA TIPOLOGIA DI QUESTIONARIO

3.4.1. Valutazioni da parte dei cittadini

La prima domanda riguarda il gradimento del portale Cliclavoro in base a 4 elementi di valutazione: la completezza delle informazioni, la chiarezza del linguaggio, la comprensibilità dei contenuti e l’aggiornamento dei dati. L’utente può esprimere la propria soddisfazione con un valore che va da 1 (“Assolutamente insoddisfatto”) a 6 (“Assolutamente soddisfatto”). Di seguito si riporta lo schema riassuntivo circa tali fattori di valutazione, ritenendo come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. I risultati raggiunti sono positivi da ogni punto di vista (Fig. 69).

Fig. 69 – Grado di valutazione del portale Cliclavoro

Come valuti il portale Cliclavoro?	Grado di soddisfazione in percentuale
Le informazioni sono complete	73%
Il linguaggio è chiaro	79%
I contenuti sono comprensibili e ben organizzati	74%
I dati sono attuali e aggiornati	74%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il secondo quesito riguarda le sezioni del portale espressamente dedicate ai cittadini, con l’utente che può indicare quanto le ritiene interessanti in una scala che va da 1 a 6. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo del quesito, considerando come interessati gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. La sezione più interessante risulta decisamente “Bandi & Concorsi” (85% di interesse), davanti a “Come fare per...” (77%). La meno interessante è invece risultata “Pillole per mettersi in proprio” (61%) (Fig. 70).

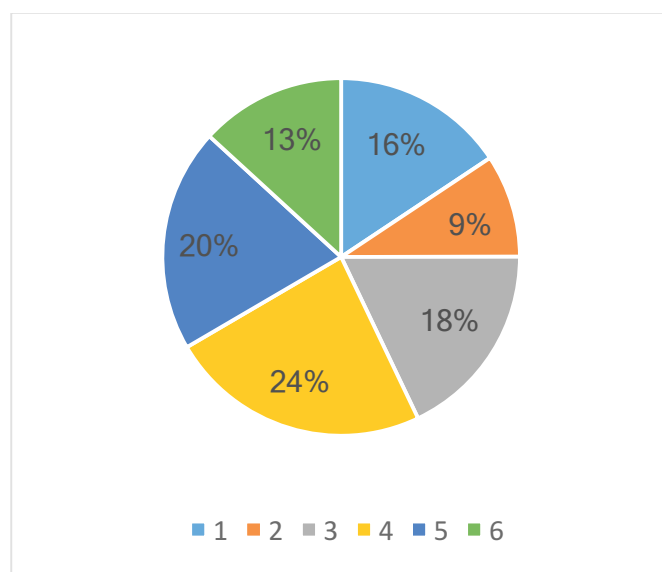
Fig. 70 – Grado di interesse per le sezioni del portale Cliclavoro

Quali sezioni del portale ti interessano maggiormente?	Grado di interesse in percentuale
Notizie e Speciali	68%
Primo Piano e Approfondimenti	67%
Bandi & Concorsi	85%
Come fare per...	77%
Pillole per mettersi in proprio	61%
Norme e Contratti	75%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il terzo quesito: “Sei soddisfatto della qualità della pagina iniziale (homepage) del sito? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”, il 42% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 25% degli utenti ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 33% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 71).

Fig. 71 – Grado di soddisfazione* espresso sulla qualità della pagina iniziale del sito (v.p.)

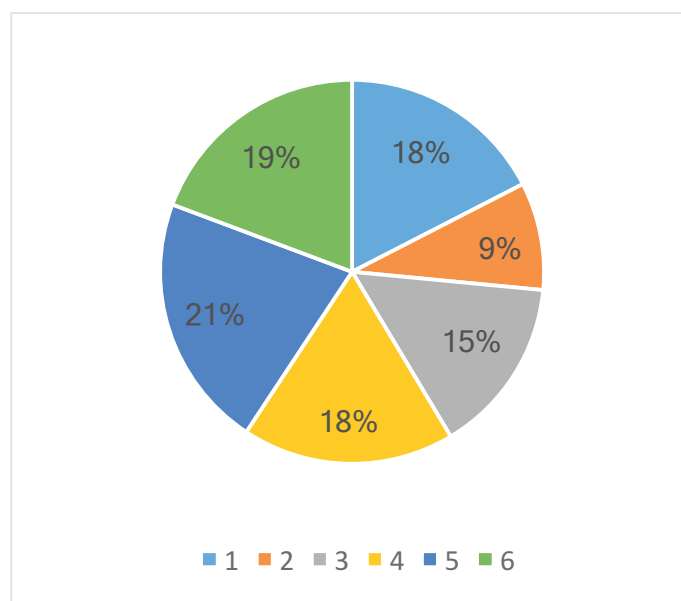


*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il quarto quesito chiede: “Trovi utili le notizie relative a offerte di lavoro, corsi di formazione, iniziative e bandi presenti nella sezione news di Cliclavoro? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”. Il 33% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 27% degli utenti ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 40% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 72).

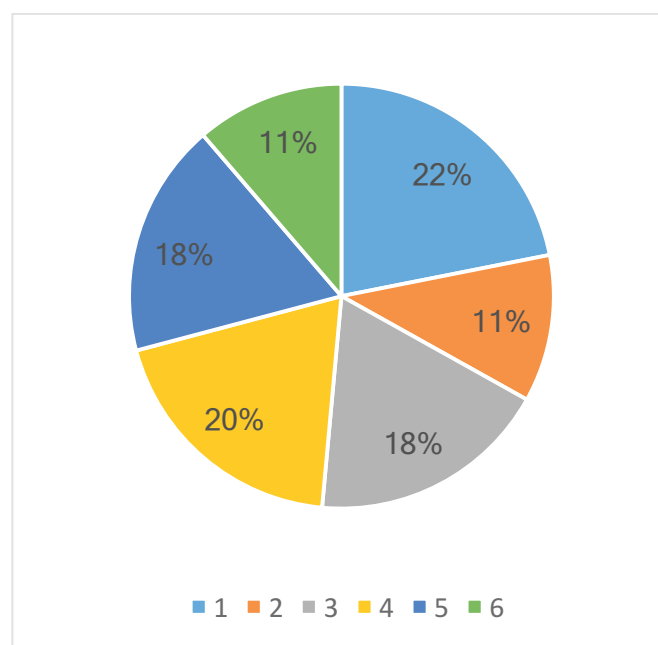
Fig. 72 – Grado di soddisfazione* espresso sulla utilità delle notizie relative a offerte di lavoro, corsi di formazione, iniziative e bandi presenti nella sezione news (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente si
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

In merito alla quinta domanda: “Come valuti la tua esperienza nell'area riservata? (1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)”, il 38% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 33% degli utenti ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 29% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 73).

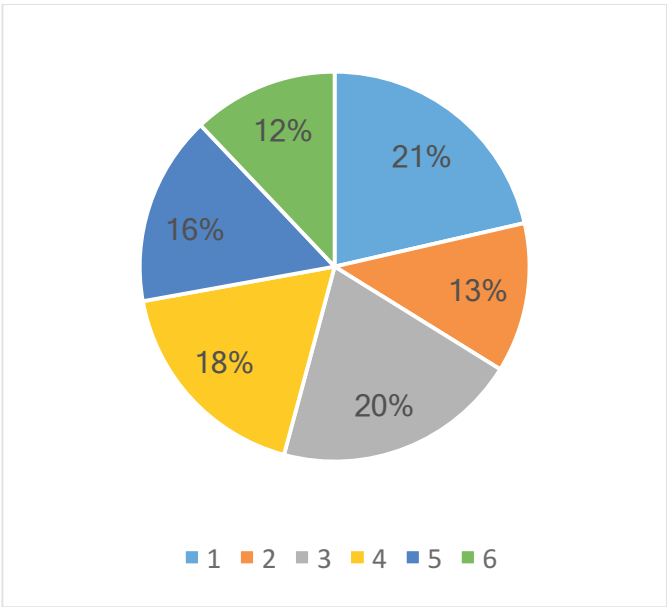
Fig. 73 – Grado di soddisfazione* espresso sulla esperienza nell'area riservata (v.p.)



*1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

La domanda successiva è: “Trovì utili i contenuti diffusi attraverso i canali social di Cliclavoro: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram e il Blog? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”. Il 38% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 34% degli utenti ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 28% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 74).

Fig. 74 – Grado di soddisfazione* espresso sulla utilità dei contenuti diffusi attraverso i canali social (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Successivamente si richiede agli utenti di indicare se conoscono il “Sistema duale” (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello) e, in caso di risposta affermativa, di valutare la chiarezza delle informazioni in merito presenti sul portale. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo circa la conoscenza del progetto e la chiarezza delle notizie, considerando come positivo un giudizio compreso fra 3 e 6. Il 44% dei rispondenti conosce il Sistema duale e, tra questi, ben il 75% ritiene chiare e aggiornate le informazioni disponibili (Fig. 75).

Fig. 75 – Conoscenza e chiarezza delle informazioni in merito a “Sistema duale”

“Sistema duale” (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello)	Valutazione percentuale
Conoscenza	44%
Chiarezza delle informazioni	75%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Allo stesso modo si interrogano gli utenti circa la conoscenza e, in caso di risposta affermativa, la qualità del nuovo URP online, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Ministero del Lavoro. Si considera come positivo un giudizio compreso fra 3 e 6. Solo il 18% degli utenti conosce il servizio ma, tra questi, il livello di soddisfazione è elevato (69%) (Fig. 76).

Fig. 76 – Conoscenza e qualità del nuovo URP online

URP online (Ufficio Relazioni con il Pubblico) del Ministero del Lavoro	Valutazione percentuale
Conoscenza	18%
Qualità del servizio	69%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Con il quesito successivo l'utente può valutare la fruibilità del portale (in una scala da 1 a 6) in merito a Completezza dei contenuti, Efficacia comunicativa ed efficienza grafica e Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo del quesito, considerando come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. I risultati sono positivi da ogni punto di vista (Fig. 77).

Fig. 77 – Grado di valutazione della fruibilità del portale Cliclavoro

Nel complesso, ritieni fruibile il portale Cliclavoro?	Grado di soddisfazione in percentuale
Completezza dei contenuti	74%
Efficacia comunicativa ed efficienza grafica	71%
Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine	73%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

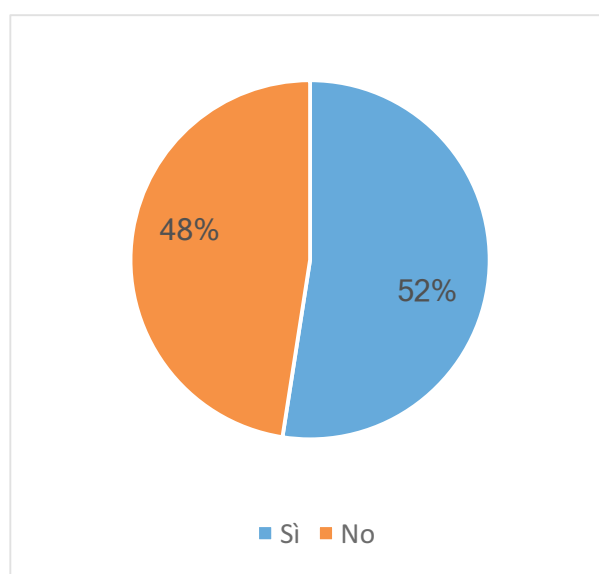
L'ultima parte del questionario è dedicata alla newsletter di Cliclavoro. Agli utenti è stato innanzitutto chiesto se la ricevono (risposta affermativa per il 52% dei rispondenti) (Fig. 78).

A coloro che hanno risposto "Sì" è stato successivamente chiesto di valutarne la qualità. Il 40% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 21% degli utenti ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 39% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 79).

A coloro che hanno risposto "No" è stato invece chiesto se avrebbero voluto riceverla e il 55% ha risposto positivamente (Fig. 80).

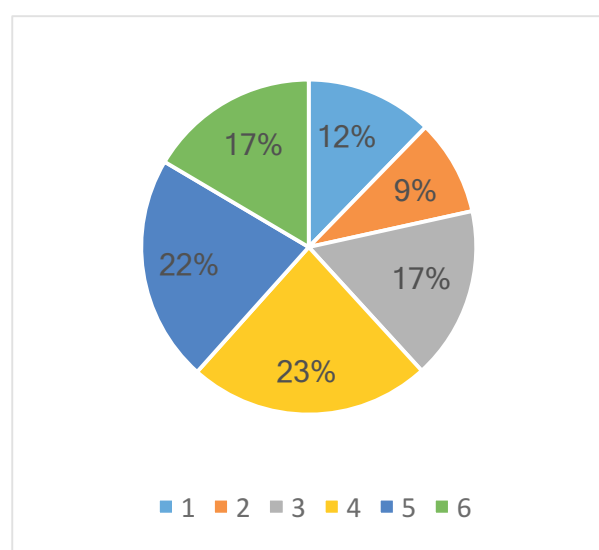
Infine agli utenti è stato domandato quali argomenti vorrebbero approfondire nelle future newsletter. La tematica più indicata è risultata "Offerte di lavoro" (45% delle risposte pervenute) (Fig. 81).

Fig. 78 – Accesso alla newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

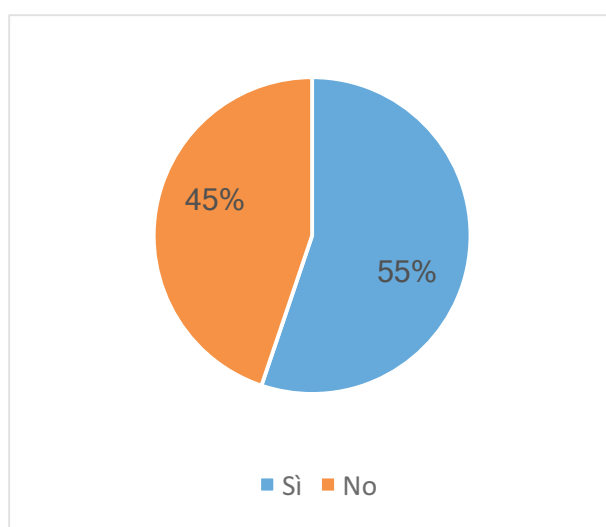
Fig. 79 – Grado di soddisfazione* espresso sulla qualità della newsletter di Cliclavoro (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

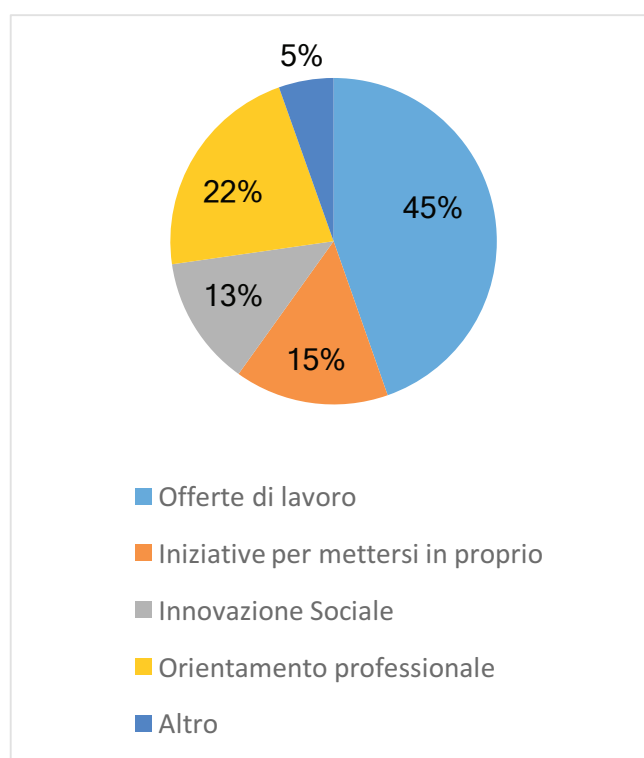
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 80 – Interesse a ricevere la newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 81 – Tematiche di interesse per la personalizzazione della newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

3.4.2. Valutazioni da parte delle aziende

Anche nel questionario dedicato alle aziende la prima domanda riguarda il gradimento del portale Cliclavoro in base a 4 elementi di valutazione: la completezza delle informazioni, la chiarezza del linguaggio, la comprensibilità dei contenuti e l'aggiornamento dei dati. L'utente può esprimere la propria soddisfazione con un valore che va da 1 ("Assolutamente insoddisfatto") a 6 ("Assolutamente soddisfatto"). Di seguito si

riporta lo schema riassuntivo circa tali fattori di valutazione, ritenendo come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. I risultati raggiunti sono ottimi da ogni punto di vista (Fig. 82).

Fig. 82 – Grado di valutazione del portale Cliclavoro

Come valuti il portale Cliclavoro?	Grado di soddisfazione in percentuale
Le informazioni sono complete	90%
Il linguaggio è chiaro	89%
I contenuti sono comprensibili e ben organizzati	86%
I dati sono attuali e aggiornati	90%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il secondo quesito riguarda le sezioni del portale dedicate alle aziende, con l'utente che può indicare quanto le ritiene interessanti in una scala che va da 1 a 6. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo del quesito, considerando come interessati gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. La sezione di gran lunga più interessante risulta essere quella dedicata agli "Adempimenti" (95% di interesse), ma anche tutte le altre fanno registrare risultati positivi. (Fig. 83).

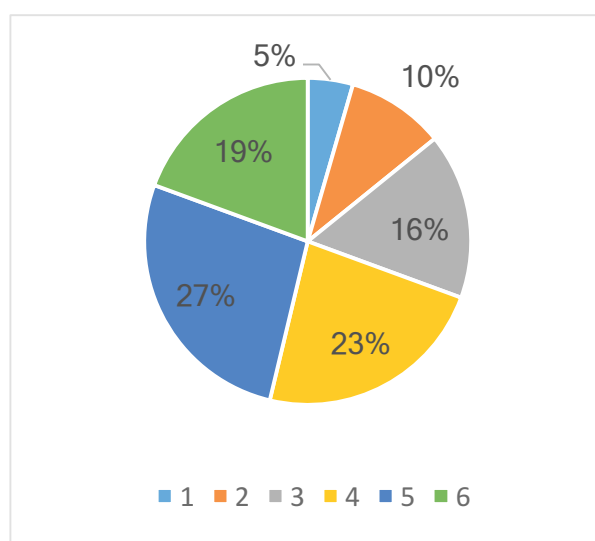
Fig. 83 – Grado di interesse per le sezioni del portale Cliclavoro

Quali sezioni del portale ti interessano maggiormente?	Grado di interesse in percentuale
Notizie e Rassegna stampa	79%
Primo Piano e Approfondimenti	85%
Adempimenti	95%
Come fare per...	90%
Incentivi e Finanziamenti	86%
Norme e Contratti	89%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il terzo quesito: "Sei soddisfatto della qualità della pagina iniziale (homepage) del sito? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)", il 39% delle aziende ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 15% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 46% che è invece rimasto molto soddisfatto (Fig. 84).

Fig. 84 – Grado di soddisfazione* espresso sulla qualità della pagina iniziale del sito (v.p.)

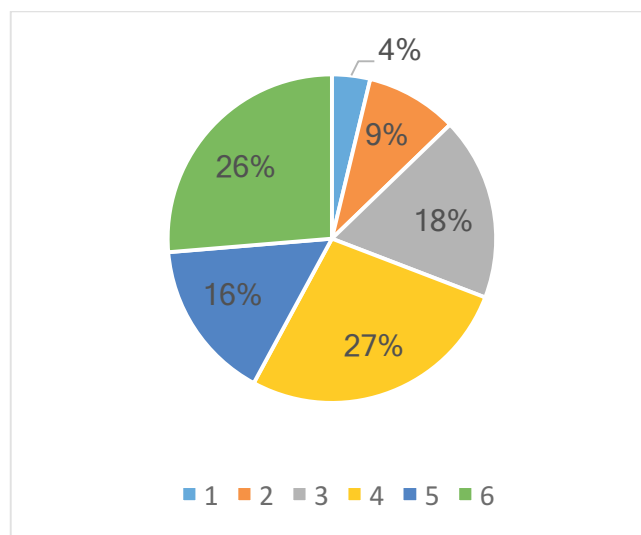


*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il quarto quesito chiede: “Trovi utili le notizie relative a incentivi, bandi, iniziative per la tua azienda presenti nella sezione news di Cliclavoro? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì”. Il 45% delle aziende ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 13% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 42% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 85).

Fig. 85 – Grado di soddisfazione* espresso sulla utilità delle notizie relative a incentivi, bandi, iniziative per le aziende presenti nella sezione news (v.p.)

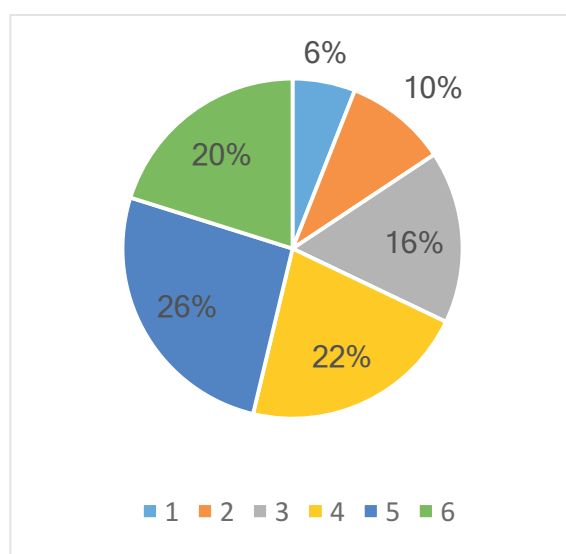


*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

In merito alla quinta domanda: “Come valuti la tua esperienza nell'area riservata? (1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)”, il 38% delle aziende ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 16% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro la maggioranza (46%) che è rimasta molto soddisfatta (Fig. 86).

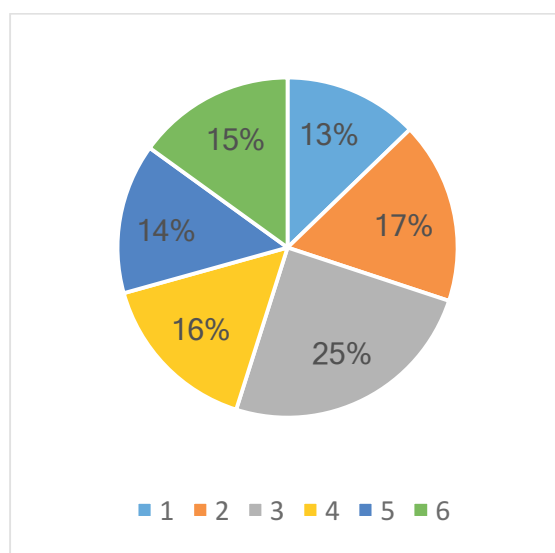
Fig. 86 – Grado di soddisfazione* espresso sulla esperienza nell'area riservata (v.p.)



*1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

La domanda successiva è: “Trovei utili i contenuti diffusi attraverso i canali social di Cliclavoro: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram e il Blog? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”. Il 41% delle aziende ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 30% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 29% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 87).

Fig. 87 – Grado di soddisfazione* espresso sulla utilità dei contenuti diffusi attraverso i canali social (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Successivamente si richiede alle aziende di indicare se conoscono il “Sistema duale” (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello) e, in caso di risposta affermativa, di valutare la chiarezza delle informazioni in merito presenti sul portale. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo circa la conoscenza del progetto e la chiarezza delle notizie, considerando come positivo un giudizio compreso fra 3 e 6. Al contrario di quanto

emerso nell'indagine riservata ai cittadini, la maggioranza delle imprese (63%) conosce "Sistema duale", con un livello di soddisfazione, in merito alla chiarezza delle informazioni, che raggiunge l'88% (Fig. 88).

Fig. 88 – Conoscenza e chiarezza delle informazioni in merito a "Sistema duale"

"Sistema duale" (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello)	Valutazione percentuale
Conoscenza	63%
Chiarezza delle informazioni	88%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Allo stesso modo si interrogano le aziende circa la conoscenza e, in caso di risposta affermativa, la qualità del nuovo URP online, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Ministero del Lavoro. Si considera come positivo un giudizio compreso fra 3 e 6. Solo il 16% delle aziende è a conoscenza il servizio ma, tra queste, il livello di soddisfazione è elevato (81%) (Fig. 89).

Fig. 89 – Conoscenza e qualità del nuovo URP online

URP online (Ufficio Relazioni con il Pubblico) del Ministero del Lavoro	Valutazione percentuale
Conoscenza	16%
Qualità del servizio	81%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Con il quesito successivo le aziende possono valutare la fruibilità del portale (in una scala da 1 a 6) in merito a Completezza dei contenuti, Efficacia comunicativa ed efficienza grafica e Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo del quesito, considerando come soddisfatte le aziende che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. I risultati sono molto positivi da ogni punto di vista (Fig. 90).

Fig. 90 – Grado di valutazione della fruibilità del portale Cliclavoro

Nel complesso, ritieni fruibile il portale Cliclavoro?	Grado di soddisfazione in percentuale
Completezza dei contenuti	87%
Efficacia comunicativa ed efficienza grafica	90%
Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine	86%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

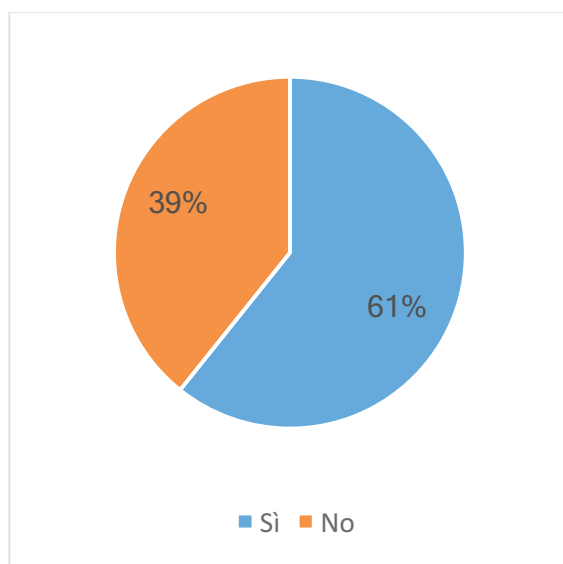
L'ultima parte del questionario è dedicata alla newsletter di Cliclavoro. Alle aziende è stato innanzitutto chiesto se la ricevono (risposta affermativa per il 61% dei rispondenti) (Fig. 91).

Alle aziende che hanno risposto "Sì" è stato successivamente chiesto di valutarne la qualità. La maggioranza assoluta delle aziende (54%) ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, l'11% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 57% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 92).

A coloro che hanno risposto "No" è stato invece chiesto se avrebbero voluto riceverla: il 74% ha risposto positivamente (Fig. 93).

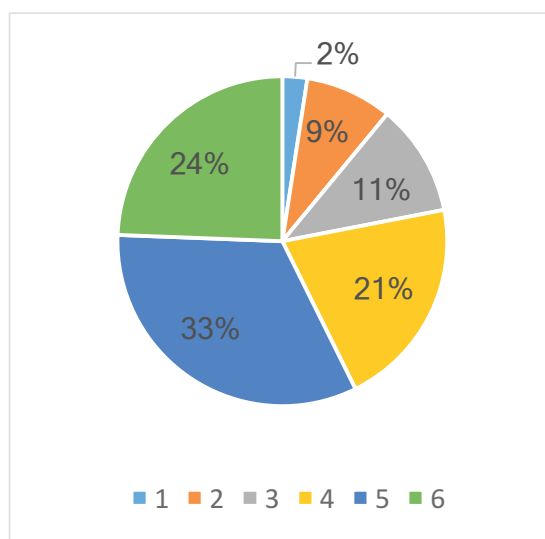
Infine alle aziende è stato domandato quali argomenti vorrebbero approfondire nelle future newsletter. Le 4 tematiche proposte nel sondaggio (“Approfondimenti”, “Bandi, incentivi, finanziamenti”, “Novità e guide utili alla tua impresa” e “Servizi del Ministero del Lavoro”) si sono suddivise in maniera quasi equa la totalità delle risposte (Fig. 94).

Fig. 91 – Accesso alla newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

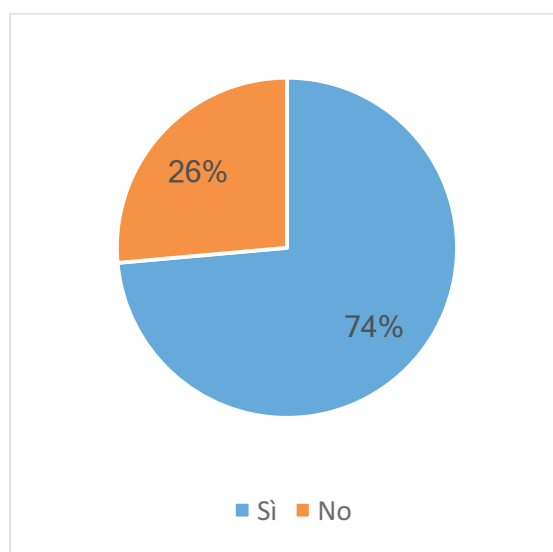
Fig. 92 – Grado di soddisfazione* espresso sulla qualità della newsletter di Cliclavoro (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

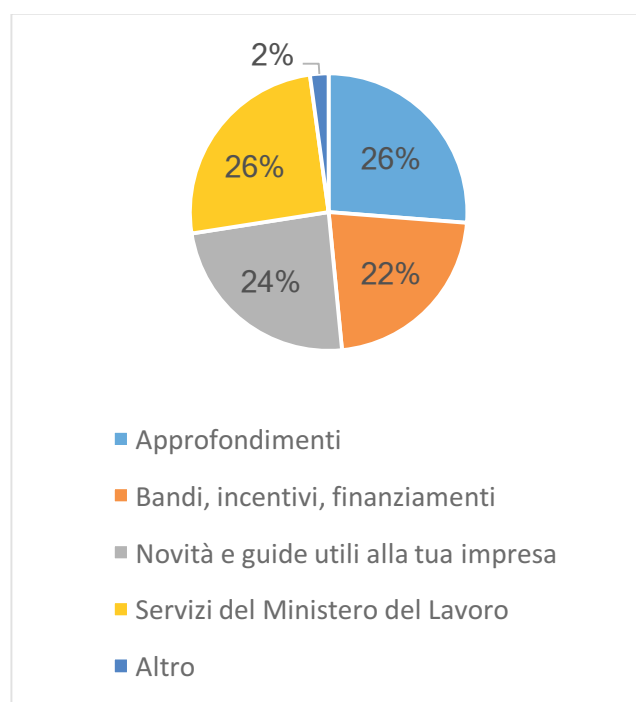
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 93 – Interesse a ricevere la newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 94 – Tematiche di interesse per la personalizzazione della newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

3.4.3. Valutazioni da parte degli operatori

La prima domanda riguarda il gradimento del portale Cliclavoro in base a 4 elementi di valutazione: la completezza delle informazioni, la chiarezza del linguaggio, la comprensibilità dei contenuti e l'aggiornamento dei dati. L'utente può esprimere la propria soddisfazione con un valore che va da 1 ("Assolutamente insoddisfatto") a 6 ("Assolutamente soddisfatto"). Di seguito si riporta lo schema riassuntivo circa tali fattori di valutazione, ritenendo come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. I risultati raggiunti sono molto positivi da ogni punto di vista (Fig. 95).

Fig. 95 – Grado di valutazione del portale Cliclavoro

Come valuti il portale Cliclavoro?	Grado di soddisfazione in percentuale
Le informazioni sono complete	92%
Il linguaggio è chiaro	92%
I contenuti sono comprensibili e ben organizzati	90%
I dati sono attuali e aggiornati	91%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il secondo quesito riguarda le sezioni del portale dedicate agli operatori del mercato del lavoro, con l'utente che può indicare quanto le ritiene interessanti in una scala che va da 1 a 6. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo del quesito, considerando come interessati gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. L'interesse è, in generale, sempre molto alto, toccando la punta massima del 95% per l'area dedicata a "Norme e contratti". La sezione meno interessante risulta invece "Barometro del lavoro", seppur con un positivo 79% (Fig. 96).

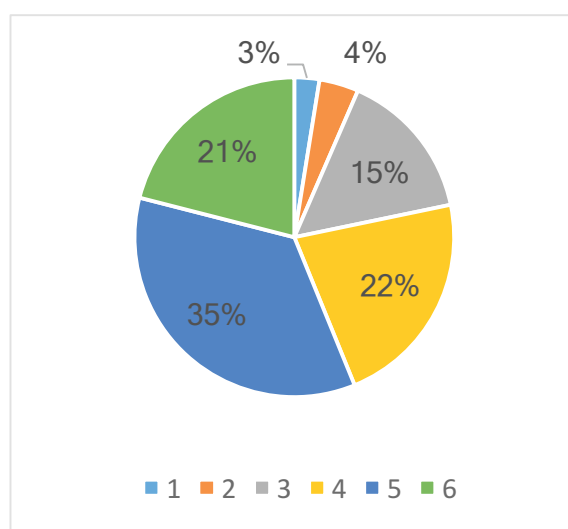
Fig. 96 – Grado di interesse per le sezioni del portale Cliclavoro

Quali sezioni del portale ti interessano maggiormente?	Grado di interesse in percentuale
Notizie e Rassegna stampa	83%
Primo Piano e Approfondimenti	86%
Bandi, eventi, iniziative	81%
Barometro del lavoro	79%
Orientamento al lavoro	86%
Norme e Contratti	95%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Riguardo il terzo quesito: "Sei soddisfatto della qualità della pagina iniziale (homepage) del sito? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)", il 37% degli operatori ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, mentre il 7% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2. La maggioranza assoluta (56%), ha invece indicato il massimo della soddisfazione, indicando un grado di 5 o 6 (Fig. 97).

Fig. 97 – Grado di soddisfazione* espresso sulla qualità della pagina iniziale del sito (v.p.)

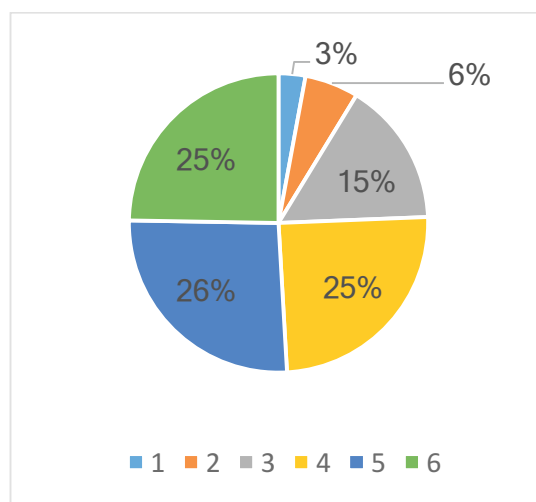


*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Il quarto quesito chiede: “Trovate utili le notizie relative a corsi di formazione, iniziative e bandi rivolti agli operatori presenti nella sezione news di Cliclavoro? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”. Il 40% degli operatori ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 9% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 51% che è rimasto estremamente soddisfatto (Fig. 98).

Fig. 98 – Grado di soddisfazione* espresso sulla utilità delle notizie relative a corsi di formazione, iniziative e bandi presenti nella sezione news (v.p.)

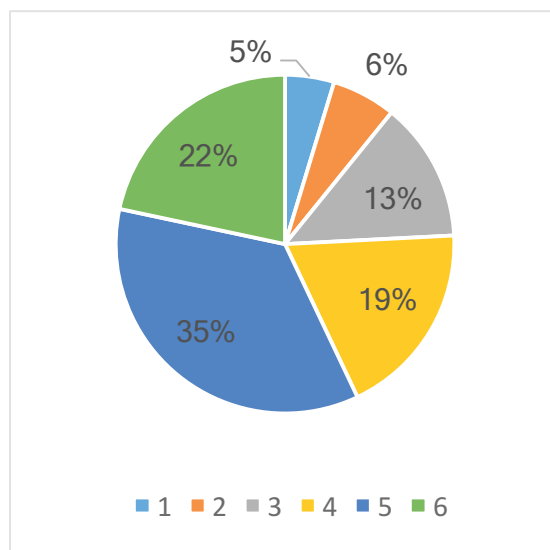


*1= assolutamente no, 6= assolutamente si

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

In merito alla quinta domanda: “Come valuti la tua esperienza nell'area riservata? (1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)”, la maggioranza degli operatori (57%) ha espresso il grado di soddisfazione massimo, indicando una valutazione di 5 o 6. Il 32% degli utenti ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, mentre solo l'11% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 (Fig. 99).

Fig. 99 – Grado di soddisfazione* espresso sulla esperienza nell'area riservata (v.p.)

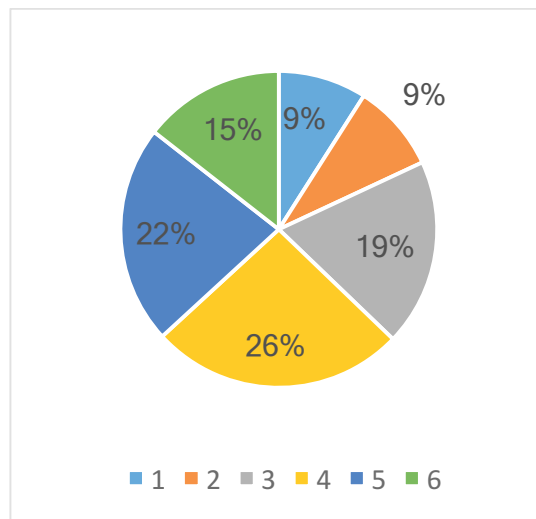


*1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

La domanda successiva è: “Trovate utili i contenuti diffusi attraverso i canali social di Cliclavoro: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram e il Blog? (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)”. Il 45% degli operatori ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 18% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 37% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 100).

Fig. 100– Grado di soddisfazione* espresso sulla utilità dei contenuti diffusi attraverso i canali social (v.p.)



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Successivamente si richiede agli operatori di indicare se conoscono il “Sistema duale” (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello) e, in caso di risposta affermativa, di valutare la chiarezza delle informazioni in merito presenti sul portale. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo circa la conoscenza del progetto e la chiarezza delle notizie, considerando come positivo un giudizio compreso fra 3 e 6. Esattamente

2 operatori su 3 conoscono il Sistema duale, con la quasi totalità di questi ultimi (94%) che ritiene chiare e aggiornate le informazioni disponibili (Fig. 101).

Fig. 101 – Conoscenza e chiarezza delle informazioni in merito a “Sistema duale”

“Sistema duale” (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello)	Valutazione percentuale
Conoscenza	67%
Chiarezza delle informazioni	94%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Allo stesso modo si interrogano gli operatori circa la conoscenza e, in caso di risposta affermativa, la qualità del nuovo URP online, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Ministero del Lavoro. Si considera come positivo un giudizio compreso fra 3 e 6. Gli operatori dimostrano di conoscere il portale con percentuali superiori sia alle imprese che ai cittadini (26%) e indicano un livello di soddisfazione altissimo, quasi a sfiorare il 100% (Fig. 102).

Fig. 102 – Conoscenza e qualità del nuovo URP online

URP online (Ufficio Relazioni con il Pubblico) del Ministero del Lavoro	Valutazione percentuale
Conoscenza	26%
Qualità del servizio	96%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Con il quesito successivo l’utente può valutare la fruibilità del portale (in una scala da 1 a 6) in merito a Completezza dei contenuti, Efficacia comunicativa ed efficienza grafica e Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine. Di seguito si riporta lo schema riassuntivo del quesito, considerando come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio compreso fra 3 e 6. I risultati sono positivi da ogni punto di vista, con il livello massimo di soddisfazione che viene toccato per la voce “Completezza dei contenuti” (93%) (Fig. 103).

Fig. 103 – Grado di valutazione della fruibilità del portale Cliclavoro

Nel complesso, ritieni fruibile il portale Cliclavoro?	Grado di soddisfazione in percentuale
Completezza dei contenuti	93%
Efficacia comunicativa ed efficienza grafica	89%
Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine	85%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

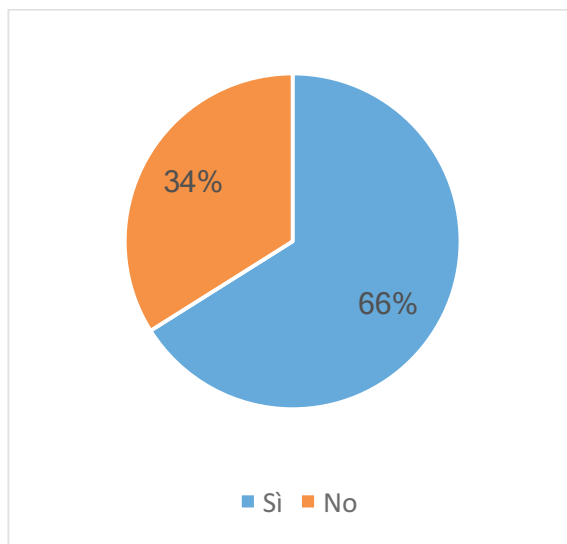
L’ultima parte del questionario è dedicata alla newsletter di Cliclavoro. Agli operatori è stato innanzitutto chiesto se la ricevono (2 su 3 hanno risposto affermativamente) (Fig. 104).

A coloro che hanno risposto “Sì” è stato successivamente chiesto di valutarne la qualità. Il 46% degli operatori ha espresso un grado di soddisfazione sufficiente nella scala da 3 a 4, il 5% ha dichiarato un grado di soddisfazione da 1 a 2 contro il 49% che è rimasto molto soddisfatto (Fig. 105).

A coloro che hanno risposto “No” è stato invece chiesto se avrebbero voluto riceverla e il 78% ha risposto positivamente (Fig. 106).

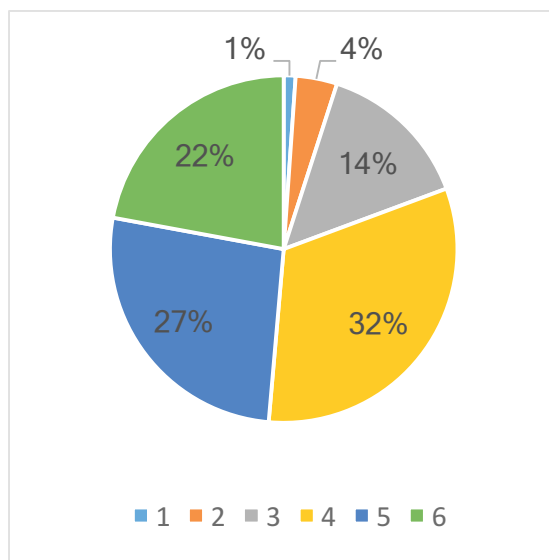
Infine agli operatori è stato domandato quali argomenti vorrebbero approfondire nelle future newsletter. I risultati, come per le aziende, risultano equamente distribuiti fra le 4 tematiche proposte nel sondaggio (“Notizie”, “Approfondimenti sul mercato del lavoro”, “Bandi, eventi e iniziative” e “Servizi del Ministero del Lavoro”) si sono suddivise in maniera quasi equa la totalità delle risposte (Fig. 107).

Fig. 104 – Accesso alla newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

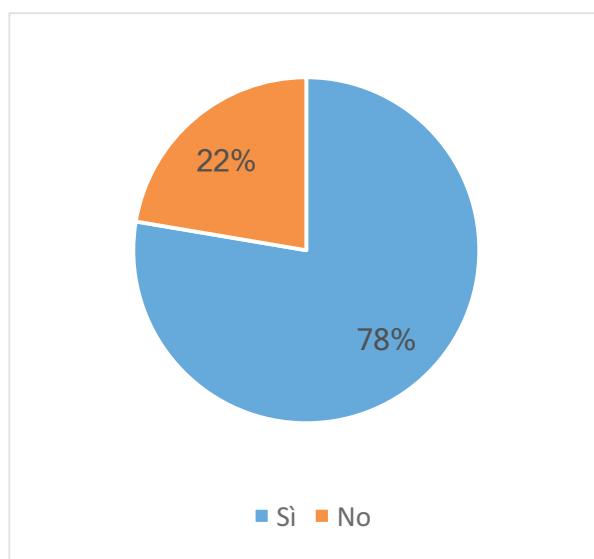
Fig. 105 – Grado di soddisfazione espresso sulla qualità della newsletter di Cliclavoro (v.p.)*



*1= assolutamente no, 6= assolutamente sì

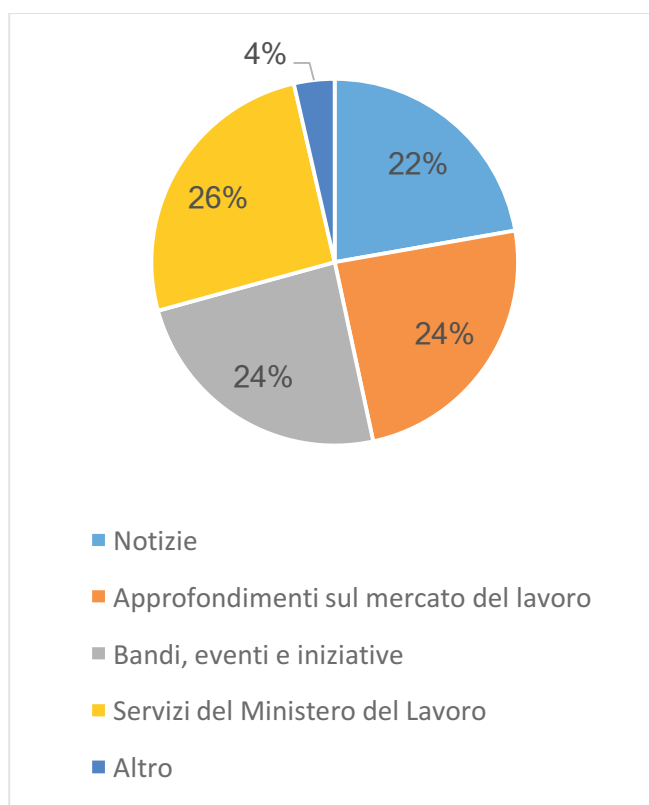
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 106 – Interesse a ricevere la newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

Fig. 107 – Tematiche di interesse per la personalizzazione della newsletter di Cliclavoro (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2017

3.5. VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO

I servizi cui il portale si rivolge, come indicato in precedenza, coinvolgono tre categorie di utenza: i cittadini, le aziende e gli operatori ai servizi per l'impiego pubblici e privati.

Per ognuno di essi è stato redatto un questionario specifico la cui lettura ha reso possibile valutare la qualità dei servizi resi dal lato dell'utilizzatore. Il questionario è stato aggiornato con nuove domande nel mese di dicembre, consentendo di valutare la soddisfazione in merito a nuove tematiche e nuovi servizi offerti dal Ministero. In generale, per tutti gli utilizzatori, il livello di gradimento espresso nei confronti del sito e dei servizi offerti è stato positivo, così come soddisfacente e di indovinato interesse è risultata l'area tematica dedicata, con temi di primo piano per ciascuna categoria di utente.

I cittadini hanno dichiarato livelli di soddisfazioni più che sufficienti sia sulla qualità delle informazioni sia sulla facilità e velocità di accesso ai servizi, mostrando tuttavia un basso livello di conoscenza di un progetto importante quale "Sistema duale". Questa informazione suggerisce di implementare ulteriori canali di conoscenza di tale proposta, anche perché coloro che hanno dichiarato di conoscerla, hanno valutato in modo positivo la chiarezza delle informazioni fornite. Per quanto concerne l'utilizzo della newsletter, circa la metà dei cittadini registrati al portale non la riceve; si suggerisce pertanto di incrementarne la diffusione, puntando sulla tematica maggiormente richiesta da questa tipologia di utenza: le offerte di lavoro.

Anche le aziende che hanno risposto al questionario di gradimento hanno valutato positivamente il sito Cliclavoro sia in termini di immagine, navigabilità e contenuti sia per qualità di servizi resi. Oltre la metà delle aziende conosce il "Sistema Duale" e la quasi totalità dei rispondenti ritiene molto importante la sezione dedicata agli "Adempimenti". È pertanto importante continuare il lavoro di divulgazione dei progetti del Ministero e, al contempo, curare con accuratezza l'area dedicata alle operazioni online a disposizione delle aziende.

L'ultima sezione riguarda il grado di soddisfazione sul sito da parte degli operatori pubblici e privati dei servizi per l'impiego. Anche in questa sezione il livello di gradimento risulta elevato in termini di immagine e facilità di accesso informativo e contenutistico. È cresciuta, rispetto all'annualità precedente, la conoscenza dei progetti di Alternanza scuola-lavoro, mentre grande importanza è riconosciuta alla sezione dedicata a Norme e Contratti. Questa informazione suggerisce di proseguire nell'aggiornamento costante del portale, con un occhio di riguardo dedicato alle normative di un settore, quello del lavoro, in costante evoluzione.

Un discorso a parte merita l'URP online, il nuovo portale del Ministero destinato a fungere da punto di contatto e strumento di comunicazione interattivo tra l'Amministrazione e i cittadini, le imprese e gli operatori del mercato del lavoro. Lanciato nel novembre 2017 è ancora poco conosciuto dagli utenti (in particolare cittadini e imprese); tuttavia i livelli di soddisfazione da parte degli utilizzatori sono molto elevati. È pertanto necessario incrementarne la conoscenza, ampliando la platea dei fruitori.

4. LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI

4.1. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, partecipa ad eventi, fiere e convegni con stand espositivi, allo scopo di fornire ai partecipanti informazioni utili inerenti le proprie attività istituzionali.

Per queste occasioni, è stato definito un questionario di customer satisfaction per la raccolta di informazioni attraverso strumenti di rilevazione digitali. Il questionario è infatti compilabile online attraverso devices mobili messi a disposizione dall'Amministrazione durante gli eventi.

In tale questionario si richiede di esprimere una valutazione sull'evento e sul servizio/informazione offerto dallo stand e dal personale dell'Amministrazione presente, nonché sulle aree di interesse del partecipante. Il questionario è completamente anonimo, salvaguardando, in questo modo, la riservatezza dei dati personali degli utenti.

Nel corso del 2017, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 1010 questionari (di cui completati 952) compilati durante le giornate degli eventi.

Durante il 2017 sono stati raccolti questionari durante i seguenti eventi:

EVENTO	DATA	NUMERO RISPONDENTI	SEDE
Rimini Meeting	20-26 agosto 2017	84	RIMINI – Rimini Fiera
Teen Parade	6-7 settembre 2017	42	BOLOGNA – Bologna Fiera
XXIV Assemblea annuale dell'ANCI – ANCI Expo	11-13 ottobre 2017	183	VICENZA – Vicenza Fiera
OrientaSud	7-9 novembre 2017	158	NAPOLI – Mostra d'Oltremare
ABCD	14-16 novembre 2017	215	GENOVA – Centro Congressi Porto Antico
Salone dell'Orientamento	22-24 novembre 2017	160	REGGIO CALABRIA – Consiglio Regionale della Calabria
Job&Orienta	30 novembre – 2 dicembre 2017	168	VERONA – Verona Fiera

Il presente Rapporto illustra i risultati delle customer satisfaction condotte nel 2017. Prima di entrare nel merito dell'analisi dei singoli eventi, si riporta di seguito un prospetto di sintesi degli esiti raccolti complessivamente in tutti gli eventi.

QUESITO	TOTALE ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	318
Formazione	190
SELFIEmployment	56
Orientamento al lavoro	347
Garanzia Giovani	327
Previdenza	32
Alternanza scuola-lavoro	169
Crescere in digitale	113
Tutele	30

Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	627
Utilizzo di servizi	180
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	288
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	26
Altro	24

In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	574
Soddisfatto	342
Parzialmente soddisfatto	24
Insoddisfatto	5
Non so valutare	7

b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	545
Soddisfatto	357
Parzialmente soddisfatto	40
Insoddisfatto	4
Non so valutare	6

c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	368
Soddisfatto	441
Parzialmente soddisfatto	103
Insoddisfatto	18
Non so valutare	22

d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti	
Molto soddisfatto	489
Soddisfatto	383
Parzialmente soddisfatto	61
Insoddisfatto	8
Non so valutare	11

Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?	
Molto soddisfatto	294
Soddisfatto	485
Parzialmente soddisfatto	86
Insoddisfatto	9
Non so valutare	78

Sesso	
Maschio	397
Femmina	555

Età	
Da 18 a 25	539
Da 26 a 44	177
Da 45 a 64	226
Da 65 e oltre	10

Istruzione	
Licenza media inferiore	238
Diploma	397
Laurea	230
Titolo post-laurea	62
Altro	25

Occupazione	
Studente	496
Dipendente settore pubblico	166
Dipendente settore privato	58
Libero professionista/ lavoratore autonomo	82
Imprenditore	9
Senza occupazione	91
Pensionato	20
Altro	30

4.2. CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I 952 utenti che hanno completato il questionario di customer satisfaction, dopo aver visitato lo stand e usufruito dei servizi offerti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali durante l'evento, sono in prevalenza donne (555 femmine, 397 maschi) e sono prevalentemente diplomati (397 utenti); non mancano i laureati (230) ma è alto anche il numero di persone con licenza media inferiore (238), a causa dell'alta numerosità di studenti delle superiori che hanno partecipato ad alcuni eventi. La fascia di età prevalente è dunque quella tra i 18 e i 25 anni, seguita da quella fra i 45 e i 64. Si tratta prevalentemente di studenti, seguiti da dipendenti pubblici, disoccupati e liberi professionisti. Nelle tavole seguenti vengono riportati le numerosità di utenti divisi per genere, fasce d'età, livello di istruzione e tipo di occupazione (Tavv. 1-4).

Tav. 1 - Numerosità rispondenti per genere e fascia d'età

Età	Maschio	Femmina	Totale
Da 18 a 25	198	341	539
Da 26 a 44	74	103	177
Da 45 a 64	118	108	226
Da 65 e oltre	7	3	10
Totale	397	555	952

Tav. 2 - Numerosità rispondenti per genere, fascia d'età e livello d'istruzione

	Maschio				Maschio totale	Femmina				Femmina totale	Totale
	Da 18 a 25	Da 26 a 44	Da 45 a 64	Da 65 e oltre		Da 18 a 25	Da 26 a 44	Da 45 a 64	Da 65 e oltre		
Licenza media inferiore	84	1	4	0	89	143	3	3	0	149	238
Diploma	96	22	52	4	174	166	27	30	0	223	397
Laurea	6	35	51	2	94	21	50	62	3	136	230
Titolo post- laurea	2	16	11	1	30	2	18	12	0	32	62
Altro	10	0	0	0	10	9	5	1	0	15	25
Totale	198	74	118	7	397	341	103	108	3	555	952

Tav. 3 - Numerosità rispondenti per genere, fascia d'età e tipo di occupazione

	Maschio				Maschio totale	Femmina				Femmin a totale	Totale
	Da 18 a 25	Da 26 a 44	Da 45 a 64	Da 65 e oltre		Da 18 a 25	Da 26 a 44	Da 45 a 64	Da 65 e oltre		
Libero professionista / lavoratore autonomo	6	20	28	0	54	2	15	11	0	28	82
Dipendente settore privato	4	10	14	1	29	5	13	11	0	29	58
Dipendente settore pubblico	0	19	52	0	71	1	31	63	0	95	166
Imprenditore	1	2	4	0	7	0	1	1	0	2	9
Senza occupazione	13	9	7	0	29	29	24	9	0	62	91
Studente	172	8	0	0	180	302	13	1	0	316	496
Pensionato	2	1	8	6	17	0	1	1	1	3	20
Altro	0	5	5	0	10	2	5	11	2	20	30
Totale	198	74	118	7	397	341	103	108	3	555	952

Tav. 4 - Numerosità rispondenti per livello di istruzione e tipo di occupazione

	Libero professionista / lavoratore autonomo	Dipendente settore privato	Dipendente settore pubblico	Imprenditore	Senza occupazione	Studente	Pensionato	Altro	Totale
Licenza media inferiore	2	2	2	0	7	222	2	1	238
Diploma	33	18	41	3	52	225	10	15	397
Laurea	35	25	98	4	26	27	5	10	230
Titolo post-laurea	11	13	24	2	4	4	2	2	62
Altro	1	0	1	0	2	18	1	2	25
Totale	82	58	166	9	91	496	20	30	952

Rispetto al 2016 non si evidenziano variazioni significative nella proporzione uomo-donna (è leggermente aumentata la percentuale di uomini che hanno compilato il questionario). Diminuisce percentualmente la quantità di rispondenti col titolo di licenza media inferiore (a vantaggio del numero di diplomati), mentre la fascia d'età più rappresentata rimane quella dei giovani con età compresa fra i 18 e i 25 anni (56,6% del totale dei rispondenti). Il tipo di occupazione più frequente, fra coloro che hanno risposto al questionario, resta quella dello studente, ma è aumentato percentualmente il numero di dipendenti pubblici (+4,1%), anche a causa dell'alto numero di partecipanti all'Assemblea ANCI (Tavv. 5-8).

Tav. 5 - Numerosità rispondenti per genere - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Maschio	777	38,1%	397	41,7%	3,6%
Femmina	1260	61,9%	555	58,3%	-3,6%
Totale	2037	100%	952	100%	

Tav. 6 - Numerosità rispondenti per fascia d'età - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Da 18 a 25	1294	63,5%	539	56,6%	-6,9%
Da 26 a 44	320	15,7%	177	18,6%	2,9%
Da 45 a 64	398	19,5%	226	23,7%	4,2%
Da 65 e oltre	25	1,2%	10	1,1%	-0,2%
Totale	2037	100%	952	100%	

Tav. 7 - Numerosità rispondenti per livello d'istruzione - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Licenza media inferiore	702	34,5%	238	25,0%	-9,5%
Diploma	718	35,2%	397	41,7%	6,5%
Laurea	482	23,7%	230	24,2%	0,5%
Titolo post-laurea	101	5,0%	62	6,5%	1,6%
Altro	34	1,7%	25	2,6%	1,0%
Totale	2037	100%	952	100%	

Tav. 8 - Numerosità rispondenti per tipo di occupazione - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Studente	1220	59,9%	496	52,1%	-7,8%
Dipendente settore pubblico	272	13,4%	166	17,4%	4,1%
Dipendente settore privato	125	6,1%	58	6,1%	0,0%
Libero professionista/ lavoratore autonomo	208	10,2%	82	8,6%	-1,6%
Imprenditore	24	1,2%	9	0,9%	-0,2%
Senza occupazione	134	7%	91	10%	3,0%
Pensionato	21	1%	20	2%	1,1%
Altro	33	2%	30	3%	1,5%
Totale	2037	100%	952	100%	

4.3. DETTAGLIO ESITI PER EVENTO

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante ogni evento svolto nel 2017.

In particolare verranno organizzati gli esiti in base alla macro tipologia di informazione che rappresentano: i primi due quesiti riguardano la tematica di interesse e il motivo della visita presso lo stand; il terzo quesito riguarda la soddisfazione rispetto ai servizi offerti ed è a sua volta suddiviso in 4 macro servizi; il quarto quesito è specifico per il programma Garanzia Giovani. Viene riportata per ogni evento anche la sintesi delle caratteristiche delle persone che hanno risposto alla survey (genere, fasce d'età, livello d'istruzione e tipo di occupazione).

4.3.1. Rimini Meeting – Rimini, 20-26 agosto 2017

Nell'ultima settimana d'agosto Rimini ospita il "Meeting dell'amicizia fra i popoli", un evento che si ripete da oltre 30 anni e che nasce come incontro fra persone e culture diverse sui temi attuali, fra cui il lavoro. Ogni anno, attorno a un titolo, si affrontano temi trasversali: dall'economia all'arte, dalla letteratura alla scienza, dalla politica ai problemi sociali. Nel programma delle varie edizioni sono stati approfonditi temi come la formazione, l'apprendistato, la flexsecurity, la ripresa economica, l'imprenditoria giovanile, gli strumenti per la creazione di occupazione, il programma europeo Garanzia Giovani, le start up, la sharing economy, le opportunità di investimento in Italia, l'occupazione giovanile. Partecipare al Meeting significa non solo partecipare ad un festival culturale di grande rilevanza ma anche avere la possibilità di incontrare le aziende cui lasciare il proprio curriculum per future opportunità professionali, e con cui poter sostenere un colloquio di lavoro orientativo. Il tema dell'edizione 2017 è stato "Quello che tu erediti dai tuoi padri, riguadagnatelo, per possederlo". La manifestazione è stata organizzata dal movimento cattolico Comunione e Liberazione attraverso la fondazione "Meeting per l'amicizia fra i popoli".

Il primo quesito sottoposto ai partecipanti riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. La tematica di maggior interesse risulta essere Politiche attive del lavoro (32 rispondenti), mentre molto interessanti sono anche Orientamento al lavoro (22 rispondenti) e

Garanzia Giovani (20 rispondenti). Infine 9 rispondenti indicano Previdenza e 8 Formazione e Alternanza scuola-lavoro. (Fig. 108).

Fig. 108 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	32
Formazione	8
SELFIEmployment	1
Orientamento al lavoro	22
Garanzia Giovani	20
Previdenza	9
Alternanza scuola-lavoro	8
Crescere in digitale	3
Tutele	1

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 9-10).

Tav. 9 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Da 18 a 25	11	0	0	4	9	0	4	0	0
Da 26 a 44	6	4	1	10	5	0	0	2	1
Da 45 a 64	14	3	0	7	5	8	3	0	0
Da 65 e oltre	1	1	0	1	1	1	1	1	0
TOTALE	32	8	1	22	20	9	8	3	1

Tav. 10 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELF Employment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Studente	8	1	0	5	8	0	2	1	0
Dipendente settore pubblico	8	4	0	4	1	2	2	1	1
Dipendente settore privato	5	0	0	5	4	3	1	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	4	2	0	1	2	2	1	0	0
Imprenditore	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Senza occupazione	6	0	1	2	3	1	1	0	0
Pensionato	1	1	0	3	1	1	1	1	0
Altro	0	0	0	1	1	0	0	0	0
TOTALE	32	8	1	22	20	9	8	3	1

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per ottenere materiale informativo, come opuscoli o brochure (40 risposte) o per richiedere direttamente informazioni (31 risposte). Solo 15 persone partecipano all'evento per utilizzare servizi (Fig. 109).

Fig. 109 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	31
Utilizzo di servizi	15
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	40
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	1
Altro	0

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 11-12).

Tav. 11 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	8	3	13	0	0
Da 26 a 44	6	3	13	0	0
Da 45 a 64	16	7	13	0	0
Da 65 e oltre	1	2	1	1	0
TOTALE	31	15	40	1	0

Tav. 12 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	6	3	12	0	0
Dipendente settore pubblico	6	5	6	0	0
Dipendente settore privato	5	1	7	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	8	0	4	0	0
Imprenditore	0	0	1	0	0
Senza occupazione	4	2	7	0	0
Pensionato	1	3	2	1	0
Altro	1	1	1	0	0
TOTALE	31	15	40	1	0

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuna delle seguenti aree:

- a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori
- b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- c) I prodotti editoriali e i materiali informativi
- d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Figg. 110-113). Da segnalare che per ciascun quesito il livello di soddisfazione è sempre alto ("Molto soddisfatto" o "Soddisfatto") e non si registrano aree particolarmente insufficienti.

Fig. 110 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	40
Soddisfatto	29
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

Fig. 111 – Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	39
Soddisfatto	27
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	1
Non so valutare	1

Fig. 112 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	33
Soddisfatto	31
Parzialmente soddisfatto	5
Insoddisfatto	1
Non so valutare	2

Fig. 113 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti	
Molto soddisfatto	39
Soddisfatto	27
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani. I rispondenti si dichiarano molto soddisfatti in 22 casi, soddisfatti in 35 e parzialmente soddisfatti in 5. Sono invece 9 le persone che non hanno saputo valutare il programma e solo 1 utente è rimasto non soddisfatto (Fig. 114).

Fig. 114 - Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?	
Molto soddisfatto	22
Soddisfatto	35
Parzialmente soddisfatto	5
Insoddisfatto	1
Non so valutare	9

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio del livello di soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 13-14).

Tav. 13 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Da 18 a 25	9	8	2	0	2
Da 26 a 44	3	13	2	0	4
Da 45 a 64	8	14	1	1	3
Da 65 e oltre	2	0	0	0	0
TOTALE	22	35	5	1	9

Tav. 14 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Studente	7	9	2	0	1
Dipendente settore pubblico	4	7	1	0	1
Dipendente settore privato	2	4	1	0	4
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	6	0	0	3
Imprenditore	0	0	1	0	0
Senza occupazione	4	7	0	1	0
Pensionato	2	2	0	0	0
Altro	1	0	0	0	0
TOTALE	22	35	5	1	9

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Figg. 115-118).

Fig. 115 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	35
Femmina	37

Fig. 116 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	21
Da 26 a 44	22
Da 45 a 64	27
Da 65 e oltre	2

Fig. 117 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	5
Diploma	28
Laurea	31
Titolo post-laurea	8
Altro	0

Fig. 118 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	19
Dipendente settore pubblico	13
Dipendente settore privato	11
Libero professionista/ lavoratore autonomo	11
Imprenditore	1
Senza occupazione	12
Pensionato	4
Altro	1

4.3.2. Teen Parade – Bologna, 6-7 settembre 2017

Teen Parade è un festival del lavoro spiegato dagli adolescenti, nonché una maratona radiofonica di Radioimmaginaria, trasmessa in diretta sul web e amplificata nell'area dell'evento. Il luogo centrale della manifestazione è un BiblioPalco, dove si svolgono letture, performance di youtuber, startupper e musicisti. Nell'edizione 2017 si è tenuto un confronto che ha visto la partecipazione dei Ministri Fedeli e Poletti sul tema dell'Alternanza scuola-lavoro. Vi sono, inoltre, stati collegamenti dal palco ufficiale di Farete 2017, un evento contemporaneo di Confindustria Emilia con la presenza di circa 2.000 imprenditori.

Il primo quesito sottoposto ai partecipanti riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. Le tematiche di maggior interesse risultano essere Garanzia Giovani (14 risposte) e Politiche attive del lavoro e Crescere in digitale (13 risposte per entrambe). Molto gettonate anche l'Alternanza scuola-lavoro (tema del confronto con i Ministri), SELFIEmployment, Formazione e Orientamento al lavoro. Nulli, invece, gli interessi per le tematiche legate a Previdenza e Tutele (Fig. 119). I dati sono perfettamente in linea con il pubblico a cui era rivolto l'evento, composto essenzialmente da adolescenti.

Fig. 119 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	13
Formazione	9
SELFIEmployment	9
Orientamento al lavoro	9
Garanzia Giovani	14
Previdenza	0
Alternanza scuola-lavoro	11
Crescere in digitale	13
Tutele	0

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 15-16).

Tav. 15 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Da 18 a 25	4	5	8	5	11	0	7	7	0
Da 26 a 44	6	3	0	3	1	0	3	4	0
Da 45 a 64	3	1	1	1	2	0	1	2	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	13	9	9	9	14	0	11	13	0

Tav. 16 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Studente	2	3	2	2	3	0	5	4	0
Dipendente settore pubblico	2	2	1	0	1	0	1	3	0
Dipendente settore privato	7	1	0	3	1	0	3	1	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	2	1	2	2	0	1	1	0
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	1	1	5	1	6	0	1	2	0
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	1	0	0	1	1	0	0	2	0
TOTALE	13	9	9	9	14	0	11	13	0

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (28 risposte). La ricerca di materiale informativo (10 risposte) e l'utilizzo di servizi (9 risposte) sono, invece, opzioni meno selezionate (Fig. 120).

Fig. 120 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	28
Utilizzo di servizi	9
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	10
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	0
Altro	1

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 17-18).

Tav. 17 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	19	4	7	0	0
Da 26 a 44	6	3	2	0	0
Da 45 a 64	3	2	1	0	1
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	28	9	10	0	1

Tav. 18 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	7	2	4	0	0
Dipendente settore pubblico	3	0	2	0	0
Dipendente settore privato	6	2	1	0	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	2	3	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	9	0	2	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	1	2	1	0	0
TOTALE	28	9	10	0	1

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuna delle seguenti aree:

- a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori
- b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- c) I prodotti editoriali e i materiali informativi
- d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Figg. 121-124).

Per ciascun quesito la maggioranza dei rispondenti ha sempre indicato alti livelli di soddisfazione (le risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" sono ai primi due posti), con maggiore gradimento per l'accoglienza da parte degli operatori e la chiarezza delle informazioni fornite, mentre si segnala una soddisfazione leggermente più bassa circa i prodotti editoriali e i materiali informativi (le risposte "Parzialmente soddisfatto" e "Insoddisfatto" raggiungono una percentuale del 27%).

Fig. 121 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	22
Soddisfatto	15
Parzialmente soddisfatto	0
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 122 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	20
Soddisfatto	15
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 123 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	17
Soddisfatto	10
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Fig. 124 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	18
Soddisfatto	11
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani. I risultati, particolarmente di rilievo considerando il pubblico di riferimento dell'evento, sono molto soddisfacenti, con la risposta "Molto soddisfatto" indicata in 13 occasioni, "Soddisfatto" in 19 e "Parzialmente soddisfatto" in 3. Nessuno è invece rimasto completamente deluso dalle informazioni fornite presso lo stand (Fig. 125).

Fig. 125 - Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?	
Molto soddisfatto	13
Soddisfatto	19
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio del livello di soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 19-20).

Tav. 19 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Da 18 a 25	8	11	3	0	1
Da 26 a 44	4	4	0	0	1
Da 45 a 64	1	4	0	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	13	19	3	0	2

Tav. 20 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Studente	4	4	1	0	1
Dipendente settore pubblico	1	3	0	0	0
Dipendente settore privato	2	5	0	0	1
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3	1	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	2	5	2	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	1	1	0	0	0
TOTALE	13	19	3	0	2

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Figg. 126-129).

Fig. 126 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	11
Femmina	26

Fig. 127 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	23
Da 26 a 44	9
Da 45 a 64	5
Da 65 e oltre	0

Fig. 128 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	8
Diploma	15
Laurea	9
Titolo post-laurea	3
Altro	2

Fig. 129 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	10
Dipendente settore pubblico	4
Dipendente settore privato	8
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4
Imprenditore	0
Senza occupazione	9
Pensionato	0
Altro	2

4.3.3. XXIV Assemblea annuale dell'ANCI – ANCI Expo – Vicenza, 11-13 ottobre 2017

Lo stand istituzionale è stato presente alla XXXIV Assemblea ANCI – ANCI Expo 2017, un appuntamento annuale dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani che è tradizionalmente un punto di dialogo tra amministratori, addetti ai lavori, mondo delle imprese e Governo, per confrontarsi sui principali temi politici d'interesse degli Enti Locali. L'edizione 2017 si è svolta nella città di Vicenza presso il complesso fieristico Vicenza Fiera.

Il primo quesito sottoposto ai partecipanti riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. L'area che ha maggiormente attirato l'attenzione dei visitatori è stata di gran lunga quella dedicata alle Politiche attive del lavoro (108 risposte), ottenendo oltre il doppio delle preferenze di Garanzia Giovani (50 risposte), Alternanza scuola-lavoro (34 risposte) e Formazione (32 risposte). All'ultimo posto, con 6 risposte, figura SELFIEmployment (Fig. 130), programma che finanzia l'avvio di piccole iniziative imprenditoriali promosse da giovani NEET (15-29 anni): il poco appeal è strettamente correlato con la platea di visitatori composta quasi completamente da amministratori pubblici e, come si vedrà in seguito, da nessun giovane di età compresa fra i 18 e i 25 anni.

Fig. 130 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	108
Formazione	32
SELFIEmployment	6
Orientamento al lavoro	23
Garanzia Giovani	50
Previdenza	13
Alternanza scuola-lavoro	34
Crescere in digitale	16
Tutele	12

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 21-22).

Tav. 21 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Da 18 a 25	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	36	9	2	7	20	5	9	4	4
Da 45 a 64	70	23	4	16	27	8	23	11	7
Da 65 e oltre	2	0	0	0	3	0	2	1	1
TOTALE	108	32	6	23	50	13	34	16	12

Tav. 22 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELF Employment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Studente	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	46	12	2	11	21	6	9	10	5
Dipendente settore privato	12	4	1	3	3	1	7	1	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	28	12	3	7	19	4	12	2	3
Imprenditore	4	2	0	1	0	1	2	1	0
Senza occupazione	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Pensionato	7	0	0	0	4	0	2	1	1
Altro	9	1	0	1	3	1	2	1	2
TOTALE	108	32	6	23	50	13	34	16	12

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere genericamente informazioni agli operatori (91 risposte). La ricerca di materiale informativo, come opuscoli o brochure, risulta la seconda opzione più indicata (55 risposte), subito prima dell'utilizzo di servizi (48 risposte). Molto meno selezionata (8 risposte) risulta la ricerca di prodotti editoriali (Fig. 131).

Fig. 131 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	91
Utilizzo di servizi	48
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	55
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	8
Altro	7

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 23-24).

Tav. 23 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	27	16	15	4	2
Da 45 a 64	62	30	39	4	5
Da 65 e oltre	2	2	1	0	0
TOTALE	91	48	55	8	7

Tav. 24 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	1	0	1	0	0
Dipendente settore pubblico	41	20	26	3	2
Dipendente settore privato	9	5	7	0	2
Libero professionista / lavoratore autonomo	28	14	11	3	1
Imprenditore	3	1	2	1	2
Senza occupazione	0	1	0	1	0
Pensionato	4	3	2	0	0
Altro	5	4	6	0	0
TOTALE	91	48	55	8	7

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuna delle seguenti aree:

- L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori
- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- I prodotti editoriali e i materiali informativi
- L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Figg. 132-135).

Per ciascun quesito la maggioranza dei rispondenti ha indicato alti livelli di soddisfazione, con le risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" che sono sempre ai primi due posti. Anche per quanto riguarda i prodotti editoriali e i materiali informativi si segnalano buoni risultati, con il gradimento che supera l'80%.

Fig. 132 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	99
Soddisfatto	58
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	1
Non so valutare	2

Fig. 133 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	92
Soddisfatto	62
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	1
Non so valutare	1

Fig. 134 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	50
Soddisfatto	85
Parzialmente soddisfatto	22
Insoddisfatto	5
Non so valutare	5

Fig. 135 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti	
Molto soddisfatto	80
Soddisfatto	75
Parzialmente soddisfatto	8
Insoddisfatto	1
Non so valutare	3

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani. I risultati sono molto soddisfacenti, infatti le opzioni "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" ottengono 132 risposte (sulle 167 totali). Si segnalano inoltre 22 persone che hanno indicato l'opzione "Non so valutare". (Fig. 136).

Fig. 136 - Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?	
Molto soddisfatto	46
Soddisfatto	86
Parzialmente soddisfatto	12
Insoddisfatto	1
Non so valutare	22

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio del livello di soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 25-26).

Tav. 25 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Da 18 a 25	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	13	29	3	1	4
Da 45 a 64	31	56	9	0	17
Da 65 e oltre	2	1	0	0	1
TOTALE	46	86	12	1	22

Tav. 26 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Studente	0	1	0	0	0
Dipendente settore pubblico	26	36	2	0	10
Dipendente settore privato	5	11	2	0	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	10	29	5	0	3
Imprenditore	2	1	1	0	1
Senza occupazione	0	0	1	0	0
Pensionato	2	4	0	0	2
Altro	1	4	1	1	4
TOTALE	46	86	12	1	22

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Figg. 137-140). Il dato più evidente è quello della totale assenza di giovani aventi un'età compresa fra 18 e 25 anni, ma colpisce anche una palese disparità di genere: gli uomini (112) sono poco più del doppio delle donne (55).

Fig. 137 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	112
Femmina	55

Fig. 138 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	0
Da 26 a 44	50
Da 45 a 64	113
Da 65 e oltre	4

Fig. 139 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	3
Diploma	62
Laurea	81
Titolo post-laurea	20
Altro	1

Fig. 140 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	1
Dipendente settore pubblico	74
Dipendente settore privato	20
Libero professionista/ lavoratore autonomo	47
Imprenditore	5
Senza occupazione	1
Pensionato	8
Altro	11

4.3.4. OrientaSud – Napoli, 7-9 novembre 2017

La manifestazione OrientaSud – “Il Salone delle Opportunità”, giunta quest’anno alla diciottesima edizione, rappresenta una bussola per tutti i giovani che si apprestano a scegliere il proprio percorso formativo o professionale. I destinatari dell’evento sono tradizionalmente giovani in cerca di impiego, neolaureati, laureandi, universitari, neodiplomati e studenti degli ultimi anni degli Istituti d’Istruzione Superiore di secondo grado. OrientaSud è caratterizzata da conferenze, workshop, laboratori e si propone come luogo di incontro, confronto e dibattito sui temi della filiera educativa. I temi al centro di questo evento fieristico sono stati l’occupazione, l’istruzione, la mobilità, l’autoimprenditorialità, l’innovazione e la ricerca. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha allestito il proprio stand istituzionale mettendo al centro dello spazio espositivo i temi del "Sistema duale" e "Il lavoro che cambia".

Il primo quesito sottoposto ai partecipanti riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. Le tematiche di maggior interesse risultano essere Garanzia Giovani (56 risposte), Orientamento al lavoro (42 risposte) e Alternanza scuola-lavoro (38 risposte), perfettamente coerenti con il tipo di pubblico a cui era rivolto l’evento, in larga parte composto da adolescenti (Fig. 141).

Fig. 141 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	36
Formazione	27
SELFIEmployment	4
Orientamento al lavoro	42
Garanzia Giovani	56
Previdenza	5
Alternanza scuola-lavoro	38
Crescere in digitale	14
Tutele	2

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d’età e per tipologia di occupazione (Tavv. 27-28).

Tav. 27 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Da 18 a 25	30	24	3	38	4	5	27	13	2
Da 26 a 44	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Da 45 a 64	6	3	1	4	5	0	10	1	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	36	27	4	42	10	5	38	14	2

Tav. 28 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Studente	30	24	3	38	50	5	26	13	2
Dipendente settore pubblico	5	3	1	4	5	0	11	1	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Pensionato	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	36	27	4	42	56	5	38	14	2

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (102 risposte). La ricerca di materiale informativo (32 risposte) e l'utilizzo di servizi (25 risposte) sono, invece, opzioni meno selezionate (Fig. 142).

Fig. 142 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	102
Utilizzo di servizi	25
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	32
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	4
Altro	1

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 29-30).

Tav. 29 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	88	24	26	3	1
Da 26 a 44	1	0	0	1	0
Da 45 a 64	13	1	6	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	102	25	32	4	1

Tav. 30 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	88	23	26	3	1
Dipendente settore pubblico	13	1	6	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	0	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	1	0
Pensionato	1	1	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
TOTALE	102	25	32	4	1

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuna delle seguenti aree:

- a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori
- b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- c) I prodotti editoriali e i materiali informativi
- d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Figg. 143-146).

Per ciascun quesito la maggioranza dei rispondenti ha indicato alti livelli di soddisfazione, con le risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" che sono sempre ai primi due posti.

Fig. 143 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	80
Soddisfatto	61
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	3
Non so valutare	2

Fig. 144 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	77
Soddisfatto	65
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	2
Non so valutare	1

Fig. 145 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	53
Soddisfatto	71
Parzialmente soddisfatto	19
Insoddisfatto	4
Non so valutare	2

Fig. 146 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti	
Molto soddisfatto	72
Soddisfatto	62
Parzialmente soddisfatto	10
Insoddisfatto	4
Non so valutare	1

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani. I risultati sono molto soddisfacenti, infatti le opzioni "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" ottengono 123 risposte sulle 149 totali (Fig. 147).

Fig. 147 - Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?	
Molto soddisfatto	49
Soddisfatto	74
Parzialmente soddisfatto	19
Insoddisfatto	4
Non so valutare	3

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio del livello di soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 31-32).

Tav. 31 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Da 18 a 25	42	68	17	3	1
Da 26 a 44	1	0	1	0	0
Da 45 a 64	6	6	1	1	1
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	49	74	19	4	2

Tav. 32 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Studente	41	68	17	3	2
Dipendente settore pubblico	6	6	1	1	1
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	1	0	0
Pensionato	2	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
TOTALE	49	74	19	4	3

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Figg. 148-151).

Fig. 148 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	77
Femmina	72

Fig. 149 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	132
Da 26 a 44	2
Da 45 a 64	15
Da 65 e oltre	0

Fig. 150 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	69
Diploma	60
Laurea	13
Titolo post-laurea	5
Altro	2

Fig. 151 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	131
Dipendente settore pubblico	15
Dipendente settore privato	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0
Imprenditore	0
Senza occupazione	1
Pensionato	2
Altro	0

4.3.5. ABCD – Genova, 14-16 novembre 2017

La manifestazione ABCD è dedicata all'orientamento universitario, formativo e professionale. Il tema dell'edizione 2017, svoltasi al Centro congressi Porto Antico di Genova, è stato “Scopri il tuo talento – costruisci il tuo futuro” e gli argomenti affrontati sono stati l'innovazione tecnologica, la scuola digitale, il piano nazionale Industria 4.0, il turismo e la mobilità giovanile, l'infanzia e i percorsi di istruzione e formazione. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha incentrato il proprio su stand sulle tematiche “Sistema duale” e “Il Lavoro che cambia”, fornendo informazioni su digitalizzazione e automazione, alternanza scuola-lavoro, strumenti di inserimento nel mercato del lavoro, dichiarazione immediata disponibilità al lavoro (DID), autoimpiego, assegno di ricollocazione e incentivi per l'occupazione dei giovani e per il Sud, i nuovi voucher.

Il primo quesito sottoposto ai partecipanti riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. La tematica di maggior interesse risulta essere, come ci si potrebbe aspettare l'Orientamento al lavoro (103 risposte), mentre risultano molto interessanti anche Politiche attive del lavoro e Garanzia Giovani (Fig. 152).

Fig. 152 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	74
Formazione	56
SELFIEmployment	5
Orientamento al lavoro	103
Garanzia Giovani	73
Previdenza	0
Alternanza scuola-lavoro	35
Crescere in digitale	30
Tutele	9

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 33-34).

Tav. 33 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Da 18 a 25	23	25	0	60	44	0	16	14	5
Da 26 a 44	26	12	2	19	13	0	6	7	3
Da 45 a 64	25	19	3	23	15	0	12	9	1
Da 65 e oltre	0	0	0	1	1	0	1	0	0
TOTALE	74	56	5	103	73	0	35	30	9

Tav. 34 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Studente	20	19	0	48	36	0	15	9	4
Dipendente settore pubblico	17	15	0	14	18	0	12	9	0
Dipendente settore privato	5	1	0	2	2	0	1	4	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	5	3	1	5	2	0	1	3	1
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	22	15	3	26	12	0	2	5	2
Pensionato	1	1	0	2	1	0	1	0	0
Altro	4	2	1	6	2	0	3	0	2
TOTALE	74	56	5	103	73	0	35	30	9

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (161 risposte). La ricerca di materiale informativo (62 risposte) e l'utilizzo di servizi (33 risposte) sono, invece, opzioni meno selezionate (Fig. 153).

Fig. 153 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	161
Utilizzo di servizi	33
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	62
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	1
Altro	12

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 35-36).

Tav. 35 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	87	14	26	1	6
Da 26 a 44	36	10	16	0	0
Da 45 a 64	36	9	20	0	6
Da 65 e oltre	2	0	0	0	0
TOTALE	161	33	62	1	12

Tav. 36 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	74	10	24	0	2
Dipendente settore pubblico	28	7	18	0	0
Dipendente settore privato	6	2	2	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	8	2	3	0	1
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	38	10	11	1	6
Pensionato	3	0	1	0	0
Altro	4	2	3	0	3
TOTALE	161	33	62	1	12

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuna delle seguenti aree:

- a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori
- b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- c) I prodotti editoriali e i materiali informativi
- d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Figg. 154-157).

Per ciascun quesito la maggioranza dei rispondenti ha indicato alti livelli di soddisfazione, con le risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" che sono sempre ai primi due posti.

Fig. 154 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	144
Soddisfatto	62
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

Fig. 155 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	134
Soddisfatto	70
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

Fig. 156 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	78
Soddisfatto	102
Parzialmente soddisfatto	19
Insoddisfatto	5
Non so valutare	6

Fig. 157 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti	
Molto soddisfatto	100
Soddisfatto	93
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	1
Non so valutare	5

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani. I risultati sono molto soddisfacenti, con le opzioni "Soddisfatto" e "Molto soddisfatto" che sono le più selezionate (Fig. 158).

Fig. 158 - Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?	
Molto soddisfatto	72
Soddisfatto	93
Parzialmente soddisfatto	16
Insoddisfatto	2
Non so valutare	27

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio del livello di soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 37-38).

Tav. 37 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Da 18 a 25	40	58	11	1	2
Da 26 a 44	14	16	3	1	15
Da 45 a 64	18	18	1	0	10
Da 65 e oltre	0	1	1	0	0
TOTALE	72	93	16	2	27

Tav. 38 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Studente	34	45	11	1	3
Dipendente settore pubblico	16	17	3	0	3
Dipendente settore privato	3	3	1	0	1
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4	5	0	0	2
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	12	19	0	0	16
Pensionato	0	1	1	0	1
Altro	3	3	0	1	1
TOTALE	72	93	16	2	27

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Figg. 159-162)

Fig. 159 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	55
Femmina	155

Fig. 160 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	112
Da 26 a 44	49
Da 45 a 64	47
Da 65 e oltre	2

Fig. 161 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	49
Diploma	73
Laurea	55
Titolo post-laurea	18
Altro	15

Fig. 162 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	94
Dipendente settore pubblico	39
Dipendente settore privato	8
Libero professionista/ lavoratore autonomo	11
Imprenditore	0
Senza occupazione	47
Pensionato	3
Altro	8

4.3.6. Salone dell'Orientamento – Reggio Calabria, 22-24 novembre 2017

Il Salone dell'Orientamento è una rassegna nazionale dedicata all'informazione, all'istruzione, alla formazione e all'orientamento. La manifestazione ha come tema conduttore lavoro, formazione, istituzioni, università, professioni. Partecipare al Salone dell'Orientamento significa poter conoscere le opportunità offerte a livello locale, nazionale, europeo quali: l'offerta formativa ed universitaria, le opportunità del mercato del lavoro e l'esperienza dei Centri per l'Impiego. Studenti delle scuole superiori, universitari e giovani, in cerca di notizie e informazioni sul mondo del lavoro, hanno la possibilità di incontrare le Università, i Centri per l'Impiego, gli enti di formazione, le istituzioni locali e nazionali, le imprese e le agenzie di recruiting. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha incentrato il proprio su stand sulle tematiche "Sistema duale" e "Il Lavoro che cambia", fornendo informazioni su digitalizzazione e automazione, alternanza scuola-lavoro, formazione, strumenti di inserimento nel mercato del lavoro, assegno di ricollocazione e incentivi per l'occupazione dei giovani e per il Sud.

Il primo quesito sottoposto ai partecipanti riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. Le tematiche di maggior interesse risultano essere Garanzia Giovani e Orientamento al lavoro rispettivamente con 71 e 64 risposte (Fig. 163).

Fig. 163 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	23
Formazione	29
SELFIEmployment	21
Orientamento al lavoro	64
Garanzia Giovani	71
Previdenza	3
Alternanza scuola-lavoro	11
Crescere in digitale	31
Tutele	2

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 39-40).

Tav. 39 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Da 18 a 25	15	21	16	54	66	2	10	26	1
Da 26 a 44	8	8	5	10	5	1	1	5	1
Da 45 a 64	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	23	29	21	64	71	3	11	31	2

Tav. 40 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Studente	14	22	15	57	64	2	10	24	1
Dipendente settore pubblico	2	2	1	1	0	0	1	1	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	1	2	1	1	0	0	0	1	0
Imprenditore	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Senza occupazione	3	2	4	3	7	1	0	4	1
Pensionato	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	1	1	0	0	0	0	0	1	0
TOTALE	23	29	21	64	71	3	11	31	2

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (106 risposte). L'utilizzo di servizi (34 risposte) e la ricerca di materiale informativo (24 risposte) sono, invece, opzioni meno selezionate (Fig. 164).

Fig. 164 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	106
Utilizzo di servizi	34
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	24
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	6
Altro	1

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 41-42).

Tav. 41 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	89	27	22	6	1
Da 26 a 44	17	7	2	0	0
Da 45 a 64	0	0	0	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	106	34	24	6	1

Tav. 42 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	89	29	20	6	0
Dipendente settore pubblico	2	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	3	0	0	0	0
Imprenditore	0	0	2	0	0
Senza occupazione	8	5	1	0	1
Pensionato	1	0	1	0	0
Altro	3	0	0	0	0
TOTALE	106	34	24	6	1

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuna delle seguenti aree:

- a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori
- b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- c) I prodotti editoriali e i materiali informativi
- d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Figg. 165-168).

Per ciascun quesito la maggioranza dei rispondenti ha indicato alti livelli di soddisfazione, con le risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" che sono sempre ai primi due posti.

Fig. 165 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	94
Soddisfatto	52
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 166 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	95
Soddisfatto	50
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

Fig. 167 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	76
Soddisfatto	62
Parzialmente soddisfatto	12
Insoddisfatto	2
Non so valutare	1

Fig. 168 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti	
Molto soddisfatto	87
Soddisfatto	55
Parzialmente soddisfatto	10
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani. I risultati sono molto soddisfacenti, con le opzioni "Soddisfatto" e "Molto soddisfatto" che sono le più selezionate (Fig. 169).

Fig. 169 - Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?	
Molto soddisfatto	59
Soddisfatto	77
Parzialmente soddisfatto	13
Insoddisfatto	1
Non so valutare	3

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio del livello di soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 43-44).

Tav. 43 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Da 18 a 25	47	71	11	1	0
Da 26 a 44	12	6	2	0	3
Da 45 a 64	0	0	0	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	59	77	13	1	3

Tav. 44 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Studente	48	66	12	1	2
Dipendente settore pubblico	2	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	2	0	0	1
Imprenditore	1	0	1	0	0
Senza occupazione	5	7	0	0	0
Pensionato	1	1	0	0	0
Altro	2	1	0	0	0
TOTALE	59	77	13	1	3

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Figg. 170-173).

Fig. 170 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	65
Femmina	88

Fig. 171 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	130
Da 26 a 44	23
Da 45 a 64	0
Da 65 e oltre	0

Fig. 172 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	46
Diploma	91
Laurea	14
Titolo post-laurea	2
Altro	0

Fig. 173 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	129
Dipendente settore pubblico	2
Dipendente settore privato	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3
Imprenditore	2
Senza occupazione	12
Pensionato	2
Altro	3

4.3.7. Job&Orienta – Verona, 30 novembre-2 dicembre 2017

Job&Orienta è il salone nazionale sull'orientamento, la scuola, la formazione e il lavoro promosso da Verona Fiere e la Regione Veneto, in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS). La mostra-convegno si pone come luogo d'incontro privilegiato tra il visitatore e il mondo del lavoro, della scuola e della formazione, con informazioni ed eventi utili all'orientamento dei giovani. Nel corso dell'edizione 2017 si sono svolti convegni, dibattiti, incontri e seminari, alla presenza di autorevoli esponenti del mondo dell'economia, della politica e dell'imprenditoria, destinati sia agli addetti ai lavori che ai giovani e alle famiglie. Nello spazio espositivo, allestito in collaborazione con INPS, COVIP, ANPAL, INAPP e Servizio Civile Nazionale, sono stati proposti i temi "Sistema duale", "Il Lavoro che cambia" e "L'Europa dei cittadini. Per un futuro di inclusione, crescita ed equità sociale". In tale ottica, sono state fornite informazioni su digitalizzazione e automazione, alternanza scuola-lavoro, formazione, strumenti di inserimento nel mercato del lavoro, dichiarazione immediata disponibilità al lavoro (DID), autoimpiego, assegno di ricollocazione e incentivi per l'occupazione dei giovani e per il Sud, nuovi voucher.

Il primo quesito sottoposto ai partecipanti riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. La tematica di maggior interesse risulta essere Orientamento al lavoro (84 riposte), mentre altre opzioni selezionate ai primi posti sono Garanzia Giovani, Politiche attive del lavoro e Alternanza scuola-lavoro (Fig. 174).

Fig. 174 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	32
Formazione	29
SELFIEmployment	10
Orientamento al lavoro	84
Garanzia Giovani	43
Previdenza	2
Alternanza scuola-lavoro	32
Crescere in digitale	6
Tutele	4

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 45-46).

Tav. 45 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Da 18 a 25	16	23	7	66	36	1	19	4	3
Da 26 a 44	11	1	2	8	4	0	3	0	0
Da 45 a 64	4	5	0	9	2	1	10	2	1
Da 65 e oltre	1	0	1	1	1	0	0	0	0
TOTALE	32	29	10	84	43	2	32	6	4

Tav. 46 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Crescere in digitale	Tutele
Studente	12	22	5	64	31	2	19	4	3
Dipendente settore pubblico	4	2	1	10	5	0	9	0	0
Dipendente settore privato	4	2	1	4	1	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	3	0	0	0	1	0	2	2	0
Imprenditore	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Senza occupazione	5	2	2	4	4	0	0	0	0
Pensionato	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Altro	3	1	0	1	1	0	2	0	0
TOTALE	32	29	10	84	43	2	32	6	4

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (108 risposte) o per la ricerca di materiale informativo (65 risposte) (Fig. 175).

Fig. 175 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	108
Utilizzo di servizi	16
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	65
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	6
Altro	2

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 47-48).

Tav. 47 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	82	13	43	5	1
Da 26 a 44	12	1	12	0	1
Da 45 a 64	12	2	10	1	0
Da 65 e oltre	2	0	0	0	0
TOTALE	108	16	65	6	2

Tav. 48 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	72	13	42	5	1
Dipendente settore pubblico	10	1	11	0	1
Dipendente settore privato	9	0	4	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	4	1	3	0	0
Imprenditore	1	0	0	1	0
Senza occupazione	7	0	4	0	0
Pensionato	1	0	0	0	0
Altro	4	1	1	0	0
TOTALE	108	16	65	6	2

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuna delle seguenti aree:

- a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori
- b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite
- c) I prodotti editoriali e i materiali informativi
- d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Figg. 176-179).

Per ciascun quesito la maggioranza dei rispondenti ha indicato alti livelli di soddisfazione, con le risposte "Molto soddisfatto" e "Soddisfatto" che sono sempre ai primi due posti.

Fig. 176 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	95
Soddisfatto	65
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Fig. 177 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	88
Soddisfatto	68
Parzialmente soddisfatto	8
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 178 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	61
Soddisfatto	80
Parzialmente soddisfatto	17
Insoddisfatto	0
Non so valutare	6

Fig. 179 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti	
Molto soddisfatto	93
Soddisfatto	60
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani. I risultati sono molto soddisfacenti, con le opzioni "Soddisfatto" e "Molto soddisfatto" che sono le più selezionate (Fig. 180).

Fig. 180 - Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?	
Molto soddisfatto	33
Soddisfatto	101
Parzialmente soddisfatto	18
Insoddisfatto	0
Non so valutare	12

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio del livello di soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 49-50).

Tav. 49 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Da 18 a 25	24	79	14	0	4
Da 26 a 44	5	11	1	0	5
Da 45 a 64	2	11	3	0	3
Da 65 e oltre	2	0	0	0	0
TOTALE	33	101	18	0	12

Tav. 50 - Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare
Studente	22	73	13	0	4
Dipendente settore pubblico	3	12	3	0	1
Dipendente settore privato	1	8	0	0	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	4	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	1
Senza occupazione	2	2	2	0	3
Pensionato	1	0	0	0	0
Altro	2	2	0	0	1
TOTALE	33	101	18	0	12

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Figg. 181-184).

Fig. 181 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	42
Femmina	122

Fig. 182 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	121
Da 26 a 44	22
Da 45 a 64	19
Da 65 e oltre	2

Fig. 183 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	58
Diploma	68
Laurea	27
Titolo post-laurea	6
Altro	5

Fig. 184 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	112
Dipendente settore pubblico	19
Dipendente settore privato	11
Libero professionista/ lavoratore autonomo	6
Imprenditore	1
Senza occupazione	9
Pensionato	1
Altro	5

4.4. VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO

La misurazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici rappresenta lo strumento attraverso cui avere conoscenza di ciò che ancora non rende il servizio pienamente corrispondente alle necessità e aspettative dell'utente. Per questo lo strumento di customer satisfaction diventa importantissimo per riuscire ad avvicinare quanto più possibile servizi offerti e aspettative.

La lettura dei risultati delle iniziative di comunicazione e di informazione analizzate in questo documento aiuta a comprendere se e quanto gli sforzi dell'Amministrazione siano riusciti a raggiungere gli obiettivi previsti in termini di qualità del servizio reso e opportunità.

Gli eventi a cui ha partecipato l'Amministrazione risultano eterogenei, essendo rivolti a differenti categorie di utenti/cittadini, in particolare studenti, amministratori pubblici e disoccupati.

Il profilo del rispondente tipo è rappresentato da studenti di età compresa tra i 18 e i 25 anni, dotati di diploma di scuola media superiore, in maggioranza donne. Un secondo segmento di riferimento è composto da utenti fra i 45 e i 64 anni, diplomati o laureati, per lo più dipendenti pubblici o liberi professionisti. Il terzo target di riferimento è quello dei disoccupati, anche se la loro presenza si è concentrata per metà su un unico evento, l'ABCD di Genova.

Tra le aree tematiche proposte, le risposte raccolte individuano come servizi di maggiore interesse quelli relativi all'Orientamento al lavoro, Garanzia Giovani e le Politiche attive del lavoro, mentre hanno destato poco coinvolgimento i temi Previdenza e Tutele.

Il motivo principale della visita è ottenere informazioni dagli operatori e, combinando questo dato con quello della soddisfazione degli utenti in merito alla chiarezza e completezza delle indicazioni fornite, si ottengono risultati lusinghieri per l'Amministrazione.

Un lieve incremento della soddisfazione solo "parziale", a discapito di quella "piena", si è avuto in merito alla qualità dei prodotti editoriali e al servizio informativo circa "Garanzia Giovani", evidenziando quindi dei possibili margini di miglioramento.

Di seguito si riportano i confronti 2016-2017 riferiti alle valutazioni degli utenti circa i servizi forniti (Tavv. 51-55). Non vi sono differenze significative con i risultati riscontrati nella precedente annata e, complessivamente, emerge un quadro altamente soddisfacente che conferma l'efficacia delle iniziative di comunicazione intraprese dall'Amministrazione nel 2017.

Tav. 51 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	1162	57,0%	574	60,3%	3,2%
Soddisfatto	787	38,6%	342	35,9%	-2,7%
Parzialmente soddisfatto	57	2,8%	24	2,5%	-0,3%
Insoddisfatto	6	0,3%	5	0,5%	0,2%
Non so valutare	25	1,2%	7	0,7%	-0,5%
Totale	2037	100%	952	100%	

Tav. 52 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	998	49,0%	545	57,2%	8,3%
Soddisfatto	916	45,0%	357	37,5%	-7,5%
Parzialmente soddisfatto	93	4,6%	40	4,2%	-0,4%
Insoddisfatto	11	0,5%	4	0,4%	-0,1%
Non so valutare	19	0,9%	6	0,6%	-0,3%
Totale	2037	100%	952	100%	

Tav. 53 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	793	38,9%	368	38,7%	-0,3%
Soddisfatto	1049	51,5%	441	46,3%	-5,2%
Parzialmente soddisfatto	137	6,7%	103	10,8%	4,1%
Insoddisfatto	22	1,1%	18	1,9%	0,8%
Non so valutare	36	1,8%	22	2,3%	0,5%
Totale	2037	100%	952	100%	

Tav. 54 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	808	39,7%	489	51,4%	11,7%
Soddisfatto	979	48,1%	383	40,2%	-7,8%
Parzialmente soddisfatto	175	8,6%	61	6,4%	-2,2%
Insoddisfatto	12	0,6%	8	0,8%	0,3%
Non so valutare	63	3,1%	11	1,2%	-1,9%
Totale	2037	100%	952	100%	

Tav. 55 - Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani - confronto 2016-2017

	Valore assoluto 2016	Valore percentuale 2016	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	615	30,2%	294	30,9%	0,7%
Soddisfatto	1146	56,3%	485	50,9%	-5,3%
Parzialmente soddisfatto	146	7,2%	86	9,0%	1,9%
Insoddisfatto	20	1,0%	9	0,9%	0,0%
Non so valutare	110	5,4%	78	8,2%	2,8%
Totale	2037	100%	952	100%	

5. LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA RETE INTRANET

5.1. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

La rete intranet è una rete web interna, riservata ai dipendenti dell'Amministrazione ma avente le stesse modalità d'uso del web, ad esempio consentendo la navigazione ipertestuale o la ricerca per argomenti. Dal luglio 2017 è online una nuova versione di questa rete, che è stata oggetto di una revisione globale, sulla veste grafica e anche sui contenuti.

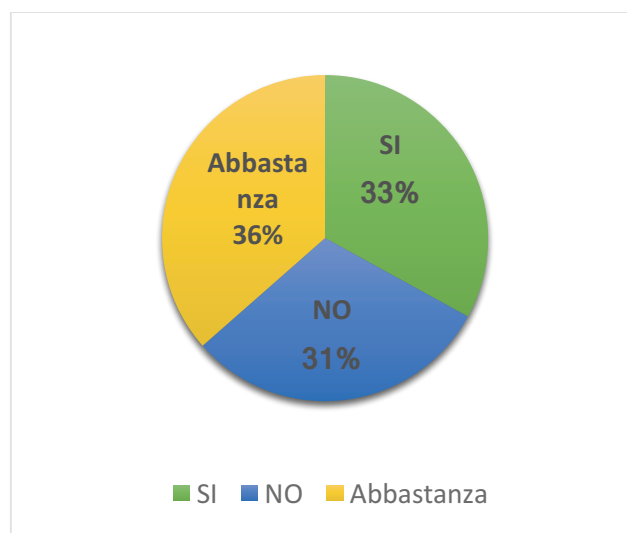
Il questionario, pensato come sondaggio anonimo, è stato ideato con l'obiettivo di contribuire al processo di miglioramento della intranet. Agli utenti sono state sottoposte 3 domande circa il gradimento di questi cambiamenti; le possibilità di risposta proposte sono state: "Sì" – "No" – "Abbastanza". Sono pervenute complessivamente 2840 risposte, con 1695 utenti che hanno completato per intero il sondaggio.

5.2. LE VALUTAZIONI DEGLI UTENTI INTERNI

5.2.1. Valutazione sulla facilità di ricerca delle informazioni

Per il primo quesito: "Trovì facilmente le informazioni che cerchi?", circa il 33% degli utenti, pari a 937 risposte, ha espresso un giudizio positivo rispondendo "Sì". Il 36% degli utenti (1036 risposte) si è dichiarato abbastanza soddisfatto mentre il 31%, pari a 867 risposte, si è dichiarato insoddisfatto (Fig. 185).

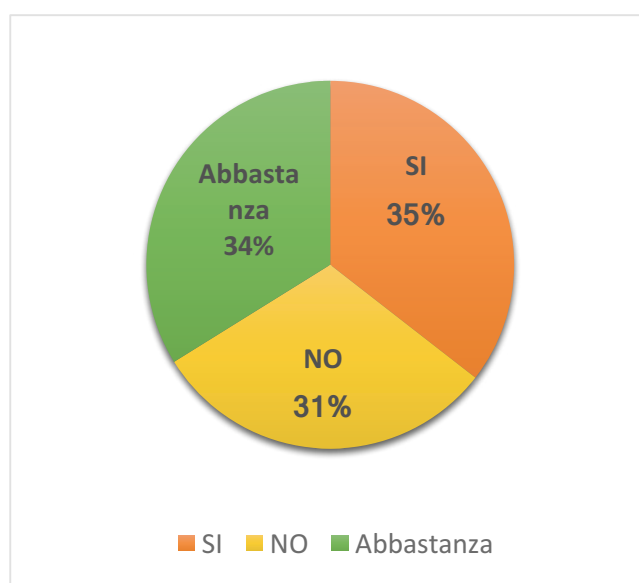
Fig. 185 – Grado di soddisfazione espresso sulla facilità di ricerca delle informazioni (v.p.)



5.2.2. Valutazione sull'accesso ai servizi

Per il secondo quesito: "Ti soddisfa l'accesso ai servizi?", circa il 35% degli utenti, pari a 638 risposte, ha espresso un giudizio positivo rispondendo "Sì". Il 34% degli utenti (608 risposte) si è dichiarato abbastanza soddisfatto mentre il 31%, pari a 550 risposte, si è dichiarato insoddisfatto (Fig. 186).

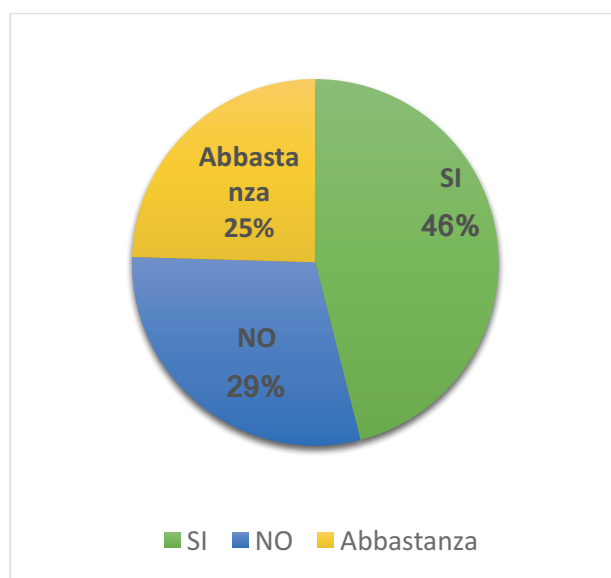
Fig. 186 – Grado di soddisfazione espresso sull'accesso ai servizi (v.p.)



5.2.3. Valutazione sulla veste grafica

Per il terzo quesito: “Ti piace la nuova grafica?”, circa il 46% degli utenti, pari a 780 risposte, ha espresso un giudizio positivo rispondendo “Sì”. Il 25% degli utenti (416 risposte) si è dichiarato abbastanza soddisfatto mentre il 29%, pari a 499 risposte, si è dichiarato insoddisfatto (Fig. 187).

Fig. 187 – Grado di soddisfazione espresso sul gradimento della nuova veste grafica (v.p.)



5.3. VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO

Considerando la somma delle risposte “Sì” e “Abbastanza” per ciascuna domanda, possiamo considerare complessivamente positivo l’impatto della nuova intranet.

Ne emerge soprattutto un buon apprezzamento della nuova grafica con qualche perplessità, invece, sui servizi e la ricerca di informazioni: si tratta di risposte comprensibili, soprattutto se si tiene presente che il nuovo sito ha fortemente cambiato i percorsi abituali utili a trovare documenti e dati.

Per tradurre queste informazioni in azioni capaci di migliorare l’offerta, si è intervenuti per facilitare sia la ricerca delle informazioni che l’accesso ai servizi.

APPENDICE

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2017



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).

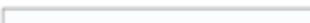
Le Sue indicazioni e valutazioni saranno estremamente utili, in quanto serviranno per migliorare costantemente la qualità dei servizi che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Le offre.

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

Cittadinanza

- ☐ Italiana
- ☐ Paese UE
- ☐ Paese extra UE

Titolo di studio

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

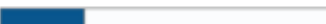
Professione / condizione

- ☐ 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Email	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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

IL PRIMO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI
EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - CITTADINI - ANNUALITÀ 2017



Questionario di gradimento >

Aiutaci a migliorare i servizi di Cliclavoro.
Le tue risposte contribuiranno a rendere il portale più funzionale.

Grazie da Cliclavoro

AVANTI

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati



Questionario di gradimento >

0% 100%

All'interno del portale Cliclavoro, ritieni che le informazioni e i servizi siano raggiungibili **velocemente** e con **facilità**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trovi efficaci ed efficienti le risposte del portale alle tue **richieste di informazioni e di accesso ai servizi**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Leggi i contenuti che abbiamo selezionato **in primo piano**?

- ☐ Sì
☐ No

Reputi interessanti i contenuti che abbiamo selezionato **in primo piano**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sei soddisfatto dell'**immagine** e della **navigabilità** del sito?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

In una scala da 1 a 6, quanto consiglieresti Cliclavoro a un amico o collega?
(1=Non lo consiglieresti, 6= Lo consiglieresti)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

La tua soddisfazione complessiva rispecchia le **aspettative iniziali**?

- ☐ Sì
☐ Maggiore
☐ Minore

Come valuti la tua esperienza nell'area a te **dedicata**?
(1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trovi interessanti i contenuti pubblicati sulle pagine social **Facebook, Twitter e LinkedIn** di Cliclavoro?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Conosci il programma **Crescere in digitale** (Formazione e tirocini per i giovani, opportunità e competenze per le imprese)?

- ☐ Sì
☐ No

Reputi utile il programma **Crescere in digitale**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Conosci il programma **SELFIEmployment** (Fondo Rotativo Nazionale promosso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali)?

- ☐ Sì
☐ No

Reputi utile il programma **SELFIEmployment**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Conosci il **Sistema duale** (*Alternanza scuola-lavoro e apprendistato di primo livello*)?

- ☐ Sì
☐ No

Reputi utile il **Sistema duale**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

INDIETRO

INVIA

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Grazie!

Le risposte all'indagine sono state salvate.

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati

M MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

IL PRIMO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI
EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - AZIENDE - ANNUALITÀ 2017



Portale Unico della Rete Nazionale
dei Servizi per le Politiche del Lavoro

Questionario di gradimento >

Aiutaci a migliorare i servizi di Cliclavoro.
Le tue risposte contribuiranno a rendere il portale più funzionale.

Grazie da Cliclavoro

AVANTI

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Questionario di gradimento >

0% 100%

All'interno del portale Cliclavoro, ritieni che le informazioni e i servizi siano raggiungibili **velocemente** e con **facilità**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trovi efficaci ed efficienti le risposte del portale alle tue **richieste di informazioni e di accesso ai servizi**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Leggi i contenuti che abbiamo selezionato **in primo piano**?

- ☐ Sì
☐ No

Reputi interessanti i contenuti che abbiamo selezionato **in primo piano**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sei soddisfatto dell'**immagine** e della **navigabilità** del sito?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

In una scala da 1 a 6, quanto consiglieresti Cliclavoro a un amico o collega?
(1=Non lo consiglieresti, 6= Lo consiglieresti)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

La tua soddisfazione complessiva rispecchia le **aspettative iniziali**?

- ☐ Sì
☐ Maggiore
☐ Minore

Come valuti la tua esperienza nell'area a te **dedicata**?
(1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trovi interessanti i contenuti pubblicati sulle pagine social **Facebook, Twitter e LinkedIn** di Cliclavoro?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hai utilizzato il portale per l'inserimento delle **offerte di lavoro**?

- ☐ Sì
☐ No

Sei soddisfatto del processo di inserimento delle **offerte di lavoro**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hai utilizzato il portale per la ricerca dei **profili professionali/CV**?

- ☐ Sì
☐ No

Sei soddisfatto del processo di ricerca dei **profili professionali/CV**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Conosci il **Sistema duale** (*Alternanza scuola-lavoro e apprendistato di primo livello*)?

- ☐ Sì
☐ No

Reputi utile il **Sistema duale**?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

INDIETRO

INVIA

L'indagine non è attiva. Impossibile salvare le risposte.

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati



Grazie!

Le risposte all'indagine sono state salvate.

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati

IL PRIMO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI
EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - OPERATORI - ANNUALITÀ 2017



The screenshot shows a web page for a customer satisfaction survey. At the top, the 'cliclavoro' logo is displayed next to the text 'Portale Unico della Rete Nazionale dei Servizi per le Politiche del Lavoro'. Below this is a horizontal bar with segments of different colors. The main content area has a blue header 'Questionario di gradimento >'. Inside a white box, the text reads: 'Aiutaci a migliorare i servizi di Cliclavoro. Le tue risposte contribuiranno a rendere il portale più funzionale. Grazie da Cliclavoro'. Below the box is a blue button labeled 'AVANTI'. At the bottom, there is a horizontal bar with colored segments, the copyright notice 'ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati', and the logo of the 'MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI'.

cliclavoro Portale Unico della Rete Nazionale dei Servizi per le Politiche del Lavoro

Questionario di gradimento >

Aiutaci a migliorare i servizi di Cliclavoro.
Le tue risposte contribuiranno a rendere il portale più funzionale.

Grazie da Cliclavoro

AVANTI

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati

M MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI

Questionario di gradimento >

0% 100%

All'interno del portale Cliclavoro, ritieni che le informazioni e i servizi siano raggiungibili **velocemente** e con **facilità**?
 (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trovi efficaci ed efficienti le risposte del portale alle tue **richieste di informazioni e di accesso ai servizi**?
 (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Leggi i contenuti che abbiamo selezionato **in primo piano**?

- ☐ Sì
☐ No

Reputi interessanti i contenuti che abbiamo selezionato **in primo piano**?
 (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sei soddisfatto dell'**immagine** e della **navigabilità** del sito?
 (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

In una scala da 1 a 6, quanto consiglieresti Cliclavoro a un amico o collega?
 (1=Non lo consiglieresti, 6= Lo consiglieresti)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

La tua soddisfazione complessiva rispecchia le **aspettative iniziali**?

- ☐ Sì
☐ Maggiore
☐ Minore

Come valuti la tua esperienza nell'area a te **dedicata**?
 (1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trovi interessanti i contenuti pubblicati sulle pagine social **Facebook, Twitter e LinkedIn** di Cliclavoro?
 (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hai utilizzato il portale per la pubblicazione di **candidature**?

- ☐ Sì
☐ No

Sei soddisfatto del processo di pubblicazione delle **candidature**?
 (1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hai utilizzato il servizio di assistenza del portale?

- ☐ Sì
☐ No

Sei soddisfatto del servizio di assistenza ricevuto?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Conosci il Sistema duale (Alternanza scuola-lavoro e apprendistato di primo livello)?

- ☐ Sì
☐ No

Reputi utile il Sistema duale?
(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1	2	3	4	5	6
☐	☐	☐	☐	☐	☐

INDIETRO

INVIA

L'indagine non è attiva. Impossibile salvare le risposte.

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Grazie!

Le risposte all'indagine sono state salvate.

ClicLavoro © 2012 - Tutti i diritti riservati

IL NUOVO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - CITTADINI - ANNUALITÀ 2017

Ti chiediamo dieci minuti per conoscerci meglio, in pochi clic esprimi la tua opinione!

Cliclavoro con il tuo contributo offrirà servizi e contenuti sempre più personalizzati.

Inizia subito

Grazie

Cittadini

1 Come valuti il portale Cliclavoro?

Per ciascuna domanda dai un punteggio da 1 (Assolutamente no) a 6 (Assolutamente sì)

Domanda	1	2	3	4	5	6
Le informazioni sono complete (	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Il linguaggio è chiaro(Obligatorio)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
I contenuti sono comprensibili e ben organizzati (Obligatorio	☐	☐	☐	☐	☐	☒
I dati sono attuali e aggiornati	☐	☐	☐	☐	☐	☒

2 Quali sezioni del portale ti interessano maggiormente?

Per ciascuna domanda dai un punteggio da 1 (minimo) a 6 (massimo)

Domanda	1	2	3	4	5	6
Notizie e Speciali	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Primo Piano e Approfondimenti	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Bandi & Concorsi	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Come fare per ..	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Pillole per mettersi in proprio	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Norme e Contratti	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 Sei soddisfatto della qualità della pagina iniziale (home page) del sito?

(1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1 2 3 4 5 6

4 Trovi utili le notizie relative a offerte di lavoro, corsi di formazione, iniziative e bandi presenti nella sezione news di Cliclavoro?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

5 Come valuti la tua esperienza nell'area riservata?

(1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1 2 3 4 5 6

6 Trovi utili i contenuti diffusi attraverso i canali social di Cliclavoro: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram e il Blog?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

7 Conosci il Sistema duale (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello)?

Sì

No

8 Se sì, le informazioni che trovi sul sito sono chiare e aggiornate?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

9 Conosci il nuovo URP online (Ufficio Relazioni con il Pubblico) del Ministero del Lavoro?

Sì

No

10 Se sì, come valuti la qualità del servizio?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

11 Nel complesso, ritieni fruibile il portale Cliclavoro in relazione a:

- **Completezza dei contenuti**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

- **Efficacia comunicativa ed efficienza grafica**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

- **Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

12 Ricevi la newsletter di Cliclavoro?

Sì

No

13 Se sì, come valuti la qualità del servizio?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

14 Se no, vorresti riceverla?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

15 Ti piacerebbe ricevere una Newsletter ancora più personalizzata? Compila il campo seguente!

Sei più interessato a ..

Offerte di lavoro ☐

Iniziative per mettersi in proprio ☐

Innovazione Sociale ☐

Orientamento professionale ☐

Altro, specificare

IL NUOVO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - AZIENDE - ANNUALITÀ 2017

Ti chiediamo dieci minuti per conoscerci meglio, in pochi clic esprimi la tua opinione!

Cliclavoro con il tuo contributo offrirà servizi e contenuti sempre più personalizzati.

Inizia subito

Grazie

Aziende

1 Come valuti il portale Cliclavoro?

Per ciascuna domanda dai un punteggio da 1 (Assolutamente no) a 6 (Assolutamente sì)

Domanda	1	2	3	4	5	6
Le informazioni sono complete (	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Il linguaggio è chiaro(Obligatorio)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
I contenuti sono comprensibili e ben organizzati (Obligatorio	☐	☐	☐	☐	☐	☒
I dati sono attuali e aggiornati	☐	☐	☐	☐	☐	☒

2 Quali sezioni del portale ti interessano maggiormente?

Per ciascuna domanda dai un punteggio da 1 (minimo) a 6 (massimo)

Domanda	1	2	3	4	5	6
Notizie e Rassegna stampa	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Primo Piano e Approfondimenti	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Adempimenti	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Come fare per ..	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Incentivi e Finanziamenti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Norme e Contratti	☐	☐	☐	☐	☐	☒

3 Sei soddisfatto della qualità della pagina iniziale (home page) del sito?

(1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1 2 3 4 5 6

4 Trovi utili le notizie relative a incentivi, bandi, iniziative per la tua azienda presenti nella sezione news di Cliclavoro?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

5 Come valuti la tua esperienza nell'area riservata?

(1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1 2 3 4 5 6

6 Trovi utili i contenuti diffusi attraverso i canali social di Cliclavoro: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram e il Blog?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

7 Conosci il Sistema duale (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello)?

Sì

No

8 Se sì, le informazioni che trovi sul sito sono chiare e aggiornate?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

9 Conosci il nuovo URP online (Ufficio Relazioni con il Pubblico) del Ministero del Lavoro?

Sì

No

10 Se sì, come valuti la qualità del servizio?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

11 Nel complesso, ritieni fruibile il portale Cliclavoro in relazione a:

- **Completezza dei contenuti**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

- **Efficacia comunicativa ed efficienza grafica**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

- **Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

12 Ricevi la newsletter di Cliclavoro?

Sì

No

13 Se sì, come valuti la qualità del servizio?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

14 Se no, vorresti riceverla?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

15 Ti piacerebbe ricevere una Newsletter ancora più personalizzata? Compila il campo seguente!

Sei più interessato a ..
Approfondimenti ☐
Bandi, incentivi, finanziamenti ☐
Novità e guide utili alla tua impresa
Servizi del Ministero del Lavoro ☐
Altro, specificare

IL NUOVO QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO IL PORTALE CLICLAVORO - OPERATORI - ANNUALITÀ 2017

Ti chiediamo dieci minuti per conoscerci meglio, in pochi clic esprimi la tua opinione!

Cliclavoro con il tuo contributo offrirà servizi e contenuti sempre più personalizzati.

Inizia subito

Grazie

Operatori

1 Come valuti il portale Cliclavoro?

Per ciascuna domanda dai un punteggio da 1 (Assolutamente no) a 6 (Assolutamente sì)

Domanda	1	2	3	4	5	6
Le informazioni sono complete (	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Il linguaggio è chiaro(Obligatorio)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
I contenuti sono comprensibili e ben organizzati (Obligatorio	☐	☐	☐	☐	☐	☒
I dati sono attuali e aggiornati	☐	☐	☐	☐	☐	☒

2 Quali sezioni del portale ti interessano maggiormente?

Per ciascuna domanda dai un punteggio da 1 (minimo) a 6 (massimo)

Domanda	1	2	3	4	5	6
Notizie e Rassegna stampa	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Primo Piano e Approfondimenti	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Bandi, eventi, iniziative	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Barometro del lavoro	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Orientamento al lavoro	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Norme e Contratti	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 Sei soddisfatto della qualità della pagina iniziale (home page) del sito?

(1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1 2 3 4 5 6

4 Trovi utili le notizie relative a corsi di formazione, iniziative e bandi rivolti agli operatori presenti nella sezione news di Cliclavoro?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

5 Come valuti la tua esperienza nell'area riservata?

(1 = Per nulla positiva, 6 = Completamente positiva)

1 2 3 4 5 6

6 Trovi utili i contenuti diffusi attraverso i canali social di Cliclavoro: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram e il Blog?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

7 Conosci il Sistema duale (Alternanza scuola-lavoro e Apprendistato di primo livello)?

Sì

No

8 Se sì, le informazioni che trovi sul sito sono chiare e aggiornate?

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

9 Conosci il nuovo URP online (Ufficio Relazioni con il Pubblico) del Ministero del Lavoro?

Sì

No

10 Se sì, come valuti la qualità del servizio?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

11 Nel complesso, ritieni fruibile il portale Cliclavoro in relazione a:

- **Completezza dei contenuti**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

- **Efficacia comunicativa ed efficienza grafica**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

- **Navigabilità e velocità di caricamento delle pagine**

(1 = Assolutamente no, 6 = Assolutamente sì)

1 2 3 4 5 6

12 Ricevi la newsletter di Cliclavoro?

Sì

No

13 Se sì, come valuti la qualità del servizio?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

14 Se no, vorresti riceverla?

(1 = Assolutamente negativa, 6 = Assolutamente positiva)

1 2 3 4 5 6

15 Ti piacerebbe ricevere una Newsletter ancora più personalizzata? Compila il campo seguente!

Sei più interessato a ..
Notizie ☐ Approfondimenti sul mercato del lavoro ☐ Bandi, eventi e iniziative ☐ Servizi del Ministero del Lavoro ☐ Altro, specificare

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2017



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Gentile Signora, Gentile Signore,
stiamo conducendo un'indagine sul gradimento dei servizi offerti presso lo Stand Istituzionale. Conoscere la sua opinione costituisce per noi un importante contributo al miglioramento. Le chiediamo, perciò, di compilare questo breve questionario, rigorosamente anonimo.

Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?

Politiche attive del lavoro	☐	Orientamento al Lavoro	☐	Alternanza scuola-lavoro	☐
Formazione	☐	Garanzia Giovani	☐	Crescere in digitale	☐
SELF-Employment	☐	Previdenza	☐	Tutele	☐

Qual è il motivo della sua visita?

Richiesta di informazioni agli operatori etc.) ☐	☐	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.) ☐
Utilizzo di servizi ☐	☐	Altro, specificare ☐
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.) ☐	☐	

In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?

Le chiediamo di assegnare un punteggio da 0 a 4 tracciando una X sul numero scelto:

0 = non so valutare; 1 = Insoddisfatto; 2 = parzialmente soddisfatto; 3 = soddisfatto; 4 = molto soddisfatto.

a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	0 ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	0 ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	0 ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti	0 ☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Qual è il suo grado di valutazione delle informazioni ricevute presso lo stand sulla Garanzia Giovani, il programma di opportunità per i giovani tra i 15 e i 29 anni?

Le chiediamo di assegnare un punteggio da 0 a 4 tracciando una X sul numero scelto:

0 = non so valutare; 1 = Insoddisfatto; 2 = parzialmente soddisfatto; 3 = soddisfatto; 4 = molto soddisfatto.

0 ☐	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Dati personali

Le chiediamo di tracciare una X nella casella corrispondente ai suoi dati

Sesso	Età	Istruzione
M ☐	Da 18 a 25 ☐ da 26 a 44 ☐	Licenza media inferiore ☐ Diploma ☐
F ☐	Da 45 a 64 ☐ da 65 e oltre ☐	Laurea ☐ Titolo post-laurea ☐
		Altro, specificare ☐

Occupazione

Studente ☐	Dipendente settore pubblico ☐	Dipendente settore privato ☐
Libero professionista/ lavoratore autonomo ☐	Imprenditore ☐	Senza occupazione ☐
Altro, specificare ☐		Pensionato ☐

La ringraziamo per la collaborazione

CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati nel 2017



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI