



# **CUSTOMER SATISFACTION** sulla qualità dei servizi erogati durante gli eventi fieristici 2016

**Gennaio 2017**

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

## Sommario

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>5</b>
1.1. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	5
1.2. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO	6
1.2.1. Sintesi degli esiti della <i>customer satisfaction</i> raccolti complessivamente	7
<b>2. CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA</b>	<b>9</b>
<b>3. DETTAGLIO ESITI PER EVENTO</b>	<b>10</b>
3.1. FARE TURISMO – ROMA, 14/16 MARZO 2016	11
3.1.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento	11
3.1.2. Soddisfazione sul servizio offerto	13
3.1.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani	15
3.1.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti	16
3.2. IL SALONE DELLO STUDENTE – NAPOLI, 7/8 APRILE 2016 E CATANIA, 13/15 DICEMBRE 2016	17
3.2.1 NAPOLI, 7/8 APRILE 2016: prima tappa	17
3.2.1.1 Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento	17
3.2.1.2 Soddisfazione sul servizio offerto	20
3.2.1.3 Soddisfazione su Garanzia Giovani	21
3.2.1.4 Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti	23
3.2.2 CATANIA, 13/15 DICEMBRE 2016: seconda tappa	24
3.2.2.1 Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento	24
3.2.2.2 Soddisfazione sul servizio offerto	26
3.2.2.3 Soddisfazione su Garanzia Giovani	28
3.2.2.4 Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti	29
3.3. GIORNATA NAZIONALE DELLA PREVIDENZA – NAPOLI, 10/12 MAGGIO 2016	30
3.3.1 Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento	31
3.3.2 Soddisfazione sul servizio offerto	33
3.3.3 Soddisfazione su Garanzia Giovani	35
3.3.4 Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti	36
3.4 FORUM PA 2016 – ROMA, 24/26 MAGGIO 2016	37
3.4.1 Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento	38
3.4.2 Soddisfazione sul servizio offerto	40
3.4.3 Soddisfazione su Garanzia Giovani	42
3.4.4 Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti	43

3.5 FESTIVAL DEL LAVORO 2016 – ROMA, 30 GIUGNO – 02 LUGLIO 2016 .....	44
3.5.1    Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento .....	44
3.5.2    Soddisfazione sul servizio offerto.....	47
3.5.3    Soddisfazione su Garanzia Giovani.....	48
3.5.4    Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti .....	50
3.6 LUCI SUL LAVORO – SIENA, 07/09 LUGLIO 2016 .....	51
3.6.1    Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento .....	51
3.6.2    Soddisfazione sul servizio offerto.....	53
3.6.3    Soddisfazione su Garanzia Giovani.....	55
3.6.4    Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti .....	56
3.7 RIMINI MEETING – RIMINI, 19/25 AGOSTO 2016 .....	57
3.7.1    Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento .....	58
3.7.2    Soddisfazione sul servizio offerto.....	60
3.7.3    Soddisfazione su Garanzia Giovani.....	62
3.7.4    Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti .....	63
3.8 XI SALONE DELL’ORIENTAMENTO – REGGIO CALABRIA, 10/12 NOVEMBRE 2016 E MESSINA, 29 NOVEMBRE – 01 DICEMBRE 2016.....	64
3.8.1    REGGIO CALABRIA, 10/12 NOVEMBRE 2016: prima tappa .....	64
3.8.1.1    Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento .....	64
3.8.1.2    Soddisfazione sul servizio offerto.....	67
3.8.1.3    Soddisfazione su Garanzia Giovani.....	68
3.8.1.4    Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti .....	69
3.8.2    MESSINA, 29 NOVEMBRE – 01 DICEMBRE 2016: seconda tappa.....	71
3.8.2.1    Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento .....	71
3.8.2.2    Soddisfazione sul servizio offerto.....	73
3.8.2.3    Soddisfazione su Garanzia Giovani.....	75
3.8.2.4    Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti .....	76
3.9 ABCD – GENOVA, 14/16 NOVEMBRE 2016 .....	77
3.9.1    Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento .....	77
3.9.2    Soddisfazione sul servizio offerto.....	79
3.9.3    Soddisfazione su Garanzia Giovani.....	81
3.9.4    Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti .....	82
3.10 JOB&ORIENTA – VERONA, 24/26 NOVEMBRE 2016 .....	83
3.10.1    Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento .....	83

3.10.2	Soddisfazione sul servizio offerto.....	86
3.10.3	Soddisfazione su Garanzia Giovani.....	88
3.10.4	Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti .....	89
<b>4.</b>	<b>VALUTAZIONE CONCLUSIVA .....</b>	<b>91</b>

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

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

Nella Direttiva del 2004 vengono fornite indicazioni più precise affinché lo strumento della *customer satisfaction*, ossia la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici, contribuisca a «definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» e a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell’utente nelle fasi d’accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino».

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

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

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

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

## 1.2. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, partecipa ad eventi, fiere e convegni (quali Job&Orienta, Forum PA, Meeting di Rimini, ecc.) 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.

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

Nel corso del 2016, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 2.037 questionari, compilati tutti durante le giornate degli eventi.

Durante il 2016 sono stati raccolti questionari durante i seguenti eventi:

EVENTO	DATA	NUMERO RISPONDENTI	SEDE
Fare Turismo	14-16 marzo 2016	73	ROMA – Salone delle Fontane
Il Salone dello studente	07-08 aprile 2016	96	NAPOLI - Mostra d'Oltremare
Giornata Nazionale della Previdenza	10-12 maggio 2016	97	NAPOLI - Piazza del Plebiscito
Forum PA 2016	24-26 maggio 2016	122	ROMA - Palazzo dei Congressi
Festival del Lavoro 2016	30 giugno-02 luglio 2016	183	ROMA - Centro Congressi Angelicum
Luci sul Lavoro	07-09 luglio 2016	91	MONTEPULCIANO (SI) – Fortezza di Montepulciano
Rimini Meeting	19-25 agosto 2016	80	RIMINI – Rimini Fiera
XI Salone dell'Orientamento	10-12 novembre 2016	257	REGGIO CALABRIA - Consiglio Regionale della Calabria
ABCD	14-16 novembre 2016	169	GENOVA – Centro Congressi Porto Antico
Job&Orienta	24-26 novembre 2016	341	VERONA – Verona Fiera
XI Salone dell'Orientamento	29 novembre - 01 dicembre 2016	309	MESSINA - PalaCultura
Salone dello Studente	13-15 dicembre 2016	219	CATANIA- Le Ciminiere

Il presente Rapporto illustra i risultati delle *customer satisfaction* condotte nel 2016. 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.

### 1.2.1. Sintesi degli esiti della customer satisfaction raccolti complessivamente

QUESITO	TOTALE ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	613
Garanzia Giovani	1.026
Tutele	76
Previdenza	113
Orientamento al lavoro	787
Crescere in digitale	306
SELFIEmployment	237
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	1.278
Utilizzo di servizi	330
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	676
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	105
Altro	153
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b><i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i></b>	
Molto soddisfatto	1.162
Soddisfatto	787
Parzialmente soddisfatto	57
Insoddisfatto	6
Non so valutare	25
<b><i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i></b>	
Molto soddisfatto	998
Soddisfatto	916
Parzialmente soddisfatto	93
Insoddisfatto	11
Non so valutare	19
<b><i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i></b>	
Molto soddisfatto	793
Soddisfatto	1.049
Parzialmente soddisfatto	137
Insoddisfatto	22

Non so valutare	36
<b>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</b>	
Molto soddisfatto	808
Soddisfatto	979
Parzialmente soddisfatto	175
Insoddisfatto	12
Non so valutare	63
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	615
Soddisfatto	1.146
Parzialmente soddisfatto	146
Insoddisfatto	20
Non so valutare	110
<b>Sesso</b>	
Maschio	777
Femmina	1.260
<b>Età</b>	
Da 18 a 25	1.294
Da 26 a 44	320
Da 45 a 64	398
Da 65 e oltre	25
<b>Istruzione</b>	
Licenza media inferiore	702
Diploma	718
Laurea	482
Titolo post-laurea	101
Altro	34
<b>Occupazione</b>	
Studente	1.220
Dipendente settore pubblico	272
Dipendente settore privato	125
Libero professionista/ lavoratore autonomo	208
Imprenditore	24
Senza occupazione	134
Pensionato	21
Altro	33

## 2. CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I 2.037 utenti che hanno compilato 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 leggera prevalenza donne (1.260 femmine, 777 maschi) e sono prevalentemente diplomati o con licenza media. La fascia di età prevalente è quella tra i 18 e i 25 anni; sono quasi equamente distribuiti invece fra le fasce di età da 26 a 44 e da 45 a 64 anni.

Si tratta prevalentemente di studenti ma sono piuttosto numerosi anche i dipendenti del settore pubblico ed i lavoratori autonomi ed i disoccupati.

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	459	835	1.294
Da 26 a 44	129	191	320
Da 45 a 64	169	229	398
Da 65 e oltre	20	5	25
<b>Totale</b>	<b>777</b>	<b>1.260</b>	<b>2.037</b>

**TAV. 2 – Numerosità rispondenti per genere, fascia d'età e livello d'istruzione**

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	256	4	4	4	268	431	1	1	1	434	702
Diploma	167	49	46	7	269	349	41	57	2	449	718
Laurea	18	64	107	8	197	40	97	148	0	285	482
Titolo post-laurea	4	10	11		25	0	51	23	2	76	101
Altro	14	2	1	1	18	15	1	0	0	16	34
<b>Totale</b>	<b>459</b>	<b>129</b>	<b>169</b>	<b>20</b>	<b>777</b>	<b>835</b>	<b>191</b>	<b>229</b>	<b>5</b>	<b>1.260</b>	<b>2.037</b>

**TAV. 3 – Numerosità rispondenti per genere, fascia d'età e tipo di occupazione**

Occupazione	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		
Libero professionista/ lavoratore autonomo	5	43	51	6	105	2	54	45	2	103	208
Dipendente settore privato	3	24	29	0	56	8	38	23	0	69	125
Dipendente settore pubblico	1	14	71	2	88	6	44	134	0	184	272
Imprenditore	0	6	8	0	14	2	5	3	0	10	24
Senza occupazione	25	27	8	1	61	38	26	9	0	73	134
Studente	421	11	0	0	432	773	12	2	1	788	1.220
Pensionato	1	1	1	10	13	0	0	6	2	8	21
Altro	3	3	1	1	8	6	12	7	0	25	33
<b>Totale</b>	<b>459</b>	<b>129</b>	<b>169</b>	<b>20</b>	<b>777</b>	<b>835</b>	<b>191</b>	<b>229</b>	<b>5</b>	<b>1.260</b>	<b>2.037</b>

**TAV. 4 – Numerosità rispondenti per livello di istruzione e tipo di occupazione**

Istruzione	Libero professionista/ lavoratore autonomo	Dipendente settore privato	Dipendente settore pubblico	Imprenditore	Senza occupazione	Studente	Pensionato	Altro	Totale
Licenza media inferiore	1	1	4	1	14	674	3	4	702
Diploma	62	35	54	5	69	474	7	12	718
Laurea	124	71	170	16	44	40	8	9	482
Titolo post-laurea	19	17	43	2	4	7	1	8	101
Altro	2	1	1	0	3	25	2	0	34
<b>Totale</b>	<b>208</b>	<b>125</b>	<b>272</b>	<b>24</b>	<b>134</b>	<b>1.220</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>2.037</b>

### 3. DETTAGLIO ESITI PER EVENTO

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante ogni evento svolto nel 2016.

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).

### 3.1. FARE TURISMO – ROMA, 14/16 MARZO 2016

La più rappresentativa manifestazione nazionale dedicata a chi intende formarsi e lavorare nel Turismo è nata nel 2004 per rilanciare l'offerta formativa del settore e oggi rappresenta un appuntamento ampiamente partecipato da organizzazioni di categoria, operatori, studenti e istituzioni.

La ricca tre giorni offre concrete opportunità di lavoro, attraverso colloqui con i responsabili delle Risorse Umane delle maggiori aziende turistiche, orientamento alla formazione e confronto sulle politiche strategiche per il settore. L'iniziativa prevede, inoltre, un fitto calendario di incontri e seminari.

L'edizione 2016, che si è svolta dal 14 al 16 marzo a Roma, presso il Salone delle Fontane, è stata organizzata dalla Leader S.r.l. e ha visto la collaborazione di molti enti e istituzioni, una fra tutti la Federturismo di Confindustria.

#### 3.1.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

Le tematiche di maggior interesse risultano essere *l'Orientamento a lavoro* per 37 dei rispondenti e *Garanzia Giovani* per 31 dei rispondenti. Le tematiche *Politiche attive del lavoro* (13 rispondenti), *SELFIEmployment* (6 rispondenti), *Crescere in digitale* (4 rispondenti) e *Previdenza* (3 rispondenti) sono risultate particolarmente poco interessanti. Mentre nessun rispondente ha indicato *Tutele* come tematica di interesse (Fig. 1).

Fig. 1: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	13
Garanzia Giovani	31
Tutele	0
Previdenza	3
Orientamento al lavoro	37
Crescere in digitale	4
SELFIEmployment	6

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 5-6).

**Tav. 5 Tematica di interesse per fascia di età**

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Da 18 a 25	25	0	7	1	24	2	5
Da 26 a 44	3	0	3	1	8	0	1
Da 45 a 64	3	0	3	1	5	2	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

**Tav. 6 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0	1	0
Dipendente settore privato	0	0	1	1	2	0	0
Dipendente settore pubblico	5	0	4	1	6	1	1
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	6	0	2	0	7	2	2
Studente	19	0	6	1	20	0	3
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0
Altro	1	0	0	0	2	0	0
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

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 (54 risposte) o per avere materiale informativo (18 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi (11 risposte) e di altre motivazioni (3 risposte). Solo 2 persone hanno dichiarato di aver partecipato per cercare prodotti editoriali (Fig.2).

**Fig. 2: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	54
Utilizzo di servizi	11
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	18
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	2
Altro	3

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 7-8).

**Tav. 7 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	41	4	12	1	1
Da 26 a 44	7	4	2	1	2
Da 45 a 64	6	3	4	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Tav. 8 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	1	0	0	0
Dipendente settore privato	1	1	1	1	0
Dipendente settore pubblico	10	2	4	0	1
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	13	4	3	0	0
Studente	29	3	9	1	1
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	1	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

### 3.1.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, quasi la totalità dei partecipanti si è dichiarata molto soddisfatta (38 risposte) e soddisfatta (33 risposte) del servizio offerto (Fig.3).

**Fig. 3: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</b>	
Molto soddisfatto	38
Soddisfatto	33
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

I partecipanti si sono dichiarati molto soddisfatti (34 casi) o soddisfatti (35 casi) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite* (Fig. 4).

**Fig. 4: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Molto soddisfatto	34
Soddisfatto	35
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

*I prodotti editoriali e i materiali informativi* sono stati dichiarati soddisfacenti dalla metà dei rispondenti. In questo caso 5 rispondenti si sono dichiarati Insoddisfatti dal servizio (Fig. 5).

**Fig. 5: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</b>	
Molto soddisfatto	18
Soddisfatto	30
Parzialmente soddisfatto	15
Insoddisfatto	5
Non so valutare	5

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata molto soddisfacente per 28 partecipanti, soddisfacente per 39 e parzialmente soddisfacente per soli 5 partecipanti. In questo caso un solo partecipante si è dichiarato insoddisfatto del servizio (Fig. 6).

**Fig. 6: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	28
Soddisfatto	39
Parzialmente soddisfatto	5
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

### 3.1.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

Oltre la metà dei rispondenti durante l'evento si dichiarano soddisfatti in 49 casi, 16 rispondenti sono molto soddisfatti e 6 parzialmente soddisfatti (Fig. 7).

**Fig. 7: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani**

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	16
Soddisfatto	49
Parzialmente soddisfatto	6
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. 9-10).

**Tav 9. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età**

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	9	36	5	0	0	50
Da 26 a 44	5	6	1	0	2	14
Da 45 a 64	2	7	0	0	0	9
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>73</b>

**Tav 10. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	1	0	0	0	1
Dipendente settore privato	1	0	0	0	2	3
Dipendente settore pubblico	5	7	1	0	0	13
Imprenditore	0	0	0	0	0	
Senza occupazione	4	11	0	0	0	15
Studente	6	27	5	0	0	38
Pensionato	0	0	0	0	0	0
Altro	0	3	0	0	0	3
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>73</b>

### 3.1.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 11-14).

**Fig. 11: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	23
Femmina	50

**Fig. 12: Numerosità per fasce d'età**

Età	Esiti
Da 18 a 25	50
Da 26 a 44	14
Da 45 a 64	9
Da 65 e oltre	0

Fig. 13: Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	23
Diploma	31
Laurea	12
Titolo post-laurea	7
Altro	0

Fig. 14: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	38
Dipendente settore pubblico	13
Dipendente settore privato	3
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1
Imprenditore	0
Senza occupazione	15
Pensionato	0
Altro	3

### 3.2. IL SALONE DELLO STUDENTE – NAPOLI, 7/8 APRILE 2016 E CATANIA, 13/15 DICEMBRE 2016

Una storia lunga 25 anni, quella del Salone dello Studente, la principale manifestazione di orientamento formativo e professionale in Italia. Tenutosi per la prima volta nel 1990 a Milano, negli anni ha fatto tappa in diverse città, undici nella sola edizione 2014/2015, coinvolgendo complessivamente oltre tre milioni di giovani su tutto il territorio nazionale. L'evento si è svolto nell'arco di due o tre giorni e si è articolato in una serie di incontri all'interno degli spazi espositivi dove le scuole e le Università si sono confrontati con gli studenti per orientarli al meglio sul loro futuro. In particolare, gli allievi delle classi quarte e quinte degli istituti superiori hanno avuto l'opportunità di informarsi in merito all'offerta universitaria e post diploma, partecipato a dibattiti e workshop, effettuato test attitudinali, incontrato psicologi dell'orientamento e preso parte alle simulazioni dei test di ammissione universitaria.

Ai docenti sono riservati workshop e convegni per aggiornarsi sui temi dell'orientamento e dei metodi di apprendimento.

#### 3.2.1. NAPOLI, 7/8 APRILE 2016: prima tappa

##### 3.2.1.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Garanzia Giovani* per 50 dei rispondenti, a seguire dall'*Orientamento al lavoro* per 49 rispondenti. Le tematiche *Politiche attive del lavoro* (12 rispondenti), *Crescere in digitale* (7 rispondenti) e *SELFImployment* (3 rispondenti) sono risultate particolarmente poco interessanti. Mentre solo 1 rispondente ha indicato *Tutele* e nessuno *Previdenza* come tematica di interesse (Fig. 15).

Fig. 15: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	12
Garanzia Giovani	50
Tutele	1
Previdenza	0
Orientamento al lavoro	49
Crescere in digitale	7
SELFIemployment	3

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 11-12).

Tav. 11 Tematica di interesse per fascia di età

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Da 18 a 25	46	1	12	0	45	7	3
Da 26 a 44	0	0	0	0	0	0	0
Da 45 a 64	4	0	0	0	4	0	0
<b>Da 65 e oltre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Totale	50	1	12	0	49	7	3

Tav. 12 Tematica di interesse per occupazione

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	3	0	0	0	3	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0	0	0	0
Studente	46	1	12	0	45	7	3
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0
Altro	1	0	0	0	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

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 (62 risposte) o per avere materiale

informativo (35 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi (11 risposte). Inoltre solo 3 persone hanno dichiarato di aver partecipato per cercare prodotti editoriali e 2 persone per altre motivazioni. (Fig.16).

**Fig. 16: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	62
Utilizzo di servizi	11
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	35
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	3
Altro	2

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 13-14).

**Tav. 13 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	59	10	32	3	2
Da 26 a 44	0	0	0	0	0
Da 45 a 64	3	1	3	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>62</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

**Tav. 14 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	3	0	3	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0	0
Studente	59	10	32	3	2
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	0	1	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>62</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

### 3.2.1.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, quasi la totalità delle persone si sono dichiarate molto soddisfatte (54 risposte) e soddisfatte (41 risposte); solo un rispondente si è dichiarato parzialmente soddisfatto e nessuno si è dichiarato insoddisfatto o non ha saputo valutare il servizio offerto (Fig.17).

**Fig. 17: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</b>	
Molto soddisfatto	54
Soddisfatto	41
Parzialmente soddisfatto	1
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

I partecipanti si sono dichiarati molto soddisfatti (56 risposte) o soddisfatti (31 risposte) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; sono 8 le persone che si sono dichiarate parzialmente soddisfatte e solo 1 non ha saputo valutare il servizio (Fig. 18).

**Fig. 18: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Molto soddisfatto	56
Soddisfatto	31
Parzialmente soddisfatto	8
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

I prodotti editoriali e i materiali informativi sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (48 soddisfatti e 41 molto soddisfatti). In questo caso 6 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e nessun rispondente si è dichiarato insoddisfatto dal servizio. Infine solo una persona non ha saputo valutare il servizio (Fig. 19).

**Fig. 19: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	41
Soddisfatto	48
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata molto soddisfacente per 43 partecipanti, soddisfacente per 45 e parzialmente soddisfacente per 8 partecipanti. In questo caso nessun partecipante si è dichiarato insoddisfatto del servizio o non ha saputo dare una valutazione (Fig. 20).

**Fig. 20: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	43
Soddisfatto	45
Parzialmente soddisfatto	8
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

### 3.2.1.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano molto soddisfatti in 24 casi, soddisfatti in 66 casi e 5 sono Parzialmente soddisfatti. Solo una persona non ha saputo valutare il programma e nessuna risulta non soddisfatta (Fig. 21).

Fig. 21: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	24
Soddisfatto	66
Parzialmente soddisfatto	5
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

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. 15-16).

Tav 15. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	23	62	5	0	1	91
Da 26 a 44	0	0	0	0	0	0
Da 45 a 64	1	4	0	0	0	5
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>96</b>

Tav 16. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	0	4	0	0	0	4
Imprenditore	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0	0	0
Studente	23	62	5	0	1	91
Pensionato	0	0	0	0	0	0
Altro	1	0	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>96</b>

### 3.2.1.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 22-25).

Fig. 22: Numerosità per genere

Genere	Esiti
Maschio	24
Femmina	72

Fig. 23: Numerosità per fasce d'età

Età	Esiti
Da 18 a 25	91
Da 26 a 44	0
Da 45 a 64	5
Da 65 e oltre	0

Fig. 24: Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	28
Diploma	62
Laurea	5
Titolo post-laurea	0
Altro	1

Fig. 25: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	91
Dipendente settore pubblico	4
Dipendente settore privato	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0
Imprenditore	0
Senza occupazione	0
Pensionato	0
altro	1

### 3.2.2. CATANIA, 13/15 DICEMBRE 2016: seconda tappa

#### 3.2.2.1 Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Garanzia Giovani* per 125 dei rispondenti, a seguire dall'*Orientamento al lavoro* per 84 rispondenti. Le tematiche *Politiche attive del lavoro* (36 rispondenti), *Crescere in digitale* (26 rispondenti) e *SELFImployment* (12 rispondenti) sono risultate particolarmente poco interessanti. Mentre 9 rispondenti hanno indicato *Tutele* e solo 1 *Previdenza* come tematica di interesse (Fig. 26).

Fig. 26: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	36
Garanzia Giovani	125
Tutele	9
Previdenza	1
Orientamento al lavoro	84
Crescere in digitale	26
SELFImployment	12

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 17-18).

Tav. 17 Tematica di interesse per fascia di età

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Da 18 a 25	115	8	31	1	76	16	9
Da 26 a 44	4	0	2	0	1	4	1
Da 45 a 64	6	1	3	0	7	6	2
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>125</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>84</b>	<b>26</b>	<b>12</b>

**Tav. 18 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	9	2	6	0	7	10	3
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	2	0	0	0	1	0	0
Studente	114	6	30	1	73	16	9
Pensionato	0	1	0	0	1	0	0
Altro	0	0	0	0	2	0	0
<b>Totale</b>	<b>125</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>84</b>	<b>26</b>	<b>12</b>

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 (150 risposte) o per avere materiale informativo (45 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi (35 risposte). Inoltre 10 persone hanno dichiarato di aver partecipato per altre motivazioni e 5 persone per cercare prodotti editoriali. (Fig.27).

**Fig. 27: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	<b>150</b>
Utilizzo di servizi	<b>35</b>
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	<b>45</b>
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	<b>5</b>
Altro	<b>10</b>

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 19-20).

**Tav. 19 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	138	34	34	5	10
Da 26 a 44	3	1	3	0	0
Da 45 a 64	9	0	8	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

**Tav. 20 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	12	2	10	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	1	1	0	0	1
Studente	135	31	34	5	9
Pensionato	1	0	1	0	0
Altro	1	1	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

### 3.2.2.2 Soddisfazione sul servizio offerto

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

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

Di seguito riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, quasi la totalità delle persone si sono dichiarate molto soddisfatte (126 risposte) e soddisfatte (83 risposte); 4 rispondenti si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e altrettanti non hanno saputo dare una valutazione, mentre solo 2 si sono dichiarati insoddisfatti del servizio offerto (Fig.28).

Fig. 28: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	126
Soddisfatto	83
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	2
Non so valutare	4

I partecipanti si sono dichiarati molto soddisfatti (106 risposte) o soddisfatti (103 risposte) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; sono 6 le persone che si sono dichiarate parzialmente soddisfatte e solo 2 non hanno saputo valutare il servizio o sono rimasti insoddisfatti (Fig. 29).

Fig. 29: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	106
Soddisfatto	103
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	2
Non so valutare	2

*I prodotti editoriali e i materiali informativi* sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (109 soddisfatti e 91 molto soddisfatti). In questo caso 13 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e 4 rispondenti non hanno saputo valutare il servizio. Infine solo 2 persone si sono dichiarate Insoddisfatte dal servizio (Fig. 30).

Fig. 30: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	91
Soddisfatto	109
Parzialmente soddisfatto	13
Insoddisfatto	2
Non so valutare	4

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata molto soddisfacente per 102 partecipanti, soddisfacente per 91 e parzialmente soddisfacente per 17 partecipanti. In questo caso 3 partecipanti si sono dichiarati insoddisfatti del servizio e 6 non hanno saputo dare una valutazione (Fig. 31).

**Fig. 31: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	102
Soddisfatto	91
Parzialmente soddisfatto	17
Insoddisfatto	3
Non so valutare	6

### 3.2.2.3 Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano molto soddisfatti in 69 casi, soddisfatti in 122 casi e 18 sono parzialmente soddisfatti. Infine 5 persone si sono dichiarate insoddisfatte e altrettante non hanno saputo valutare il programma (Fig. 32).

**Fig. 32: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani**

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	69
Soddisfatto	122
Parzialmente soddisfatto	18
Insoddisfatto	5
Non so valutare	5

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. 21-22).

**Tav 21. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età**

Età	Molto soddi- sfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	60	117	18	4	4	203
Da 26 a 44	3	1	0	1	1	6
Da 45 a 64	6	4	0	0	0	10
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>122</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>219</b>

**Tav 22. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddi- sfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	9	6	0	0	1	16
Imprenditore	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione		1		2		3
Studente	59	115	17	3	2	196
Pensionato	0	0	0	0	2	2
Altro	1	0	1	0	0	2
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>122</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>219</b>

### 3.2.2.4 Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 33-36).

**Fig. 33: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	60
Femmina	159

**Fig. 34: Numerosità per fasce d'età**

<b>Età</b>	<b>Esiti</b>
Da 18 a 25	203
Da 26 a 44	6
Da 45 a 64	10
Da 65 e oltre	0

**Fig. 35: Numerosità per livello d'istruzione**

<b>Istruzione</b>	<b>Esiti</b>
Licenza media inferiore	102
Diploma	96
Laurea	14
Titolo post-laurea	3
Altro	4

**Fig. 36: Numerosità per tipo di occupazione**

<b>Occupazione</b>	<b>Esiti</b>
Studente	196
Dipendente settore pubblico	16
Dipendente settore privato	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0
Imprenditore	0
Senza occupazione	3
Pensionato	2
altro	2

### **3.3. GIORNATA NAZIONALE DELLA PREVIDENZA – NAPOLI, 10/12 MAGGIO 2016**

L'appuntamento con la GNP si rinnova annualmente e chiama a raccolta cittadini, professionisti, dipendenti e imprenditori per fare il punto sui temi della Previdenza e del Lavoro.

L'evento si articola in una tre giorni di iniziative che prevede:

- Job Matchpoint: momento di incontro diretto tra domanda e offerta di lavoro, con numerose aziende in cerca di personale che incontrano i candidati preselezionati per un primo colloquio conoscitivo;
- L'isola dei professionisti: un'opportunità di confronto con professionisti che gratuitamente forniscono consulenza su come svolgere al meglio la propria attività lavorativa, rispondendo alle domande dei lavoratori e aspiranti tali;
- Punto imprese&lavoro per ricevere dagli esperti informazioni e strumenti su come mettersi in proprio e sulle opportunità di inserimento lavorativo;
- Autoimprenditorialità: dall'idea all'impresa. È l'iniziativa che riguarda le Start up, l'innovazione sociale, il cowor-

king, le nuove professioni, la tutela della creatività, l'imprenditorialità al femminile e la conciliazione lavoro/famiglia;

- Workshop per i dipendenti finalizzati a migliorare la propria posizione professionale;
- Temporary coworking: uno spazio flessibile per tutti i lavoratori di passaggio o per chi vuole provare nuovi modi di lavorare.

Nell'edizione 2016, che si è tenuta a Napoli dal 10 al 12 maggio, sono state coinvolte anche le scuole. Tra le attività dedicate agli studenti, il Premio GNP: i giovani hanno potuto proporre un video per esprimere pensieri e aspettative sul proprio futuro.

### 3.3.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Garanzia Giovani* per 45 rispondenti. Le tematiche *Politiche attive del lavoro* (35 rispondenti), *Orientamento al lavoro* (28 rispondenti) e *Previdenza* (20 rispondenti) sono risultati particolarmente interessanti. Infine 7 rispondenti hanno indicato *SELFIemployment*, 3 rispondenti *Tutele* e 2 rispondenti *Crescere in digitale* come tematica di interesse (Fig. 37).

Fig. 37: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	35
Garanzia Giovani	45
Tutele	3
Previdenza	20
Orientamento al lavoro	28
Crescere in digitale	2
SELFIemployment	7

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 23-24).

Tav. 23 Tematica di interesse per fascia di età

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Da 18 a 25	13	0	6	1	8	0	2
Da 26 a 44	11	0	11	3	14	0	2
Da 45 a 64	19	1	17	14	6	2	3
Da 65 e oltre	2	2	1	2	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

**Tav. 24 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4	0	9	6	2	0	3
Dipendente settore privato	4	0	3	4	3	0	0
Dipendente settore pubblico	7	1	5	7	2	0	0
Imprenditore	0	0	1	0	1	1	0
Senza occupazione	12	0	10	0	10	1	2
Studente	12	0	3	1	7	0	2
Pensionato	5	2	3	2	1	0	0
Altro	1	0	1	0	2	0	0
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

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 (56 risposte). Meno frequenti risultano le richieste per avere materiale informativo (27 risposte), per l'utilizzo dei servizi (21 risposte) e per altre motivazioni (12 risposte). Inoltre 3 persone hanno dichiarato di aver partecipato per cercare prodotti editoriali (Fig.38).

**Fig. 38: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	56
Utilizzo di servizi	21
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	27
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	3
Altro	12

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 25-26).

**Tav. 25 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	14	4	4	0	4
Da 26 a 44	21	8	3	2	2
Da 45 a 64	17	9	16	1	5
Da 65 e oltre	4	0	4	0	1
<b>Totale</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

**Tav. 26 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	12	5	7	0	0
Dipendente settore privato	3	3	1	1	3
Dipendente settore pubblico	8	1	5	0	2
Imprenditore	0	0	1	0	0
Senza occupazione	18	6	3	2	2
Studente	9	4	5	0	3
Pensionato	5	1	4	0	2
Altro	1	1	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

### 3.3.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, 44 persone si sono dichiarate soddisfatte e altrettante 44 molto soddisfatte. Solo 8 rispondenti si sono dichiarati parzialmente soddisfatti, solo 1 non ha saputo valutare e nessuno si è dichiarato insoddisfatto del servizio offerto (Fig.39).

Fig. 39: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	44
Soddisfatto	44
Parzialmente soddisfatto	8
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

I partecipanti si sono dichiarati soddisfatti (47 risposte) o molto soddisfatti (37 casi) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; sono 11 le persone che si sono dichiarate parzialmente soddisfatte e solo 2 hanno dichiarato di non essere soddisfatte. Infine nessuno non ha saputo valutare il servizio (Fig. 40).

Fig. 40: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	37
Soddisfatto	47
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	2
Non so valutare	0

*I prodotti editoriali e i materiali informativi* sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (53 soddisfatti e 33 molto soddisfatti). In questo caso 9 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e 2 rispondenti non hanno saputo valutare il servizio. Infine nessuno si è dichiarata insoddisfatto dal servizio (Fig. 41).

Fig. 41: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	33
Soddisfatto	53
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata soddisfacente per 45 partecipanti, molto soddisfacente per 35 e parzialmente soddisfacente per 12 partecipanti. In questo caso 5 partecipanti non hanno saputo dare una valutazione e nessuno si è dichiarato insoddisfatto del servizio (Fig. 42).

**Fig. 42: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	35
Soddisfatto	45
Parzialmente soddisfatto	12
Insoddisfatto	0
Non so valutare	5

### 3.3.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano molto soddisfatti in 32 casi, soddisfatti in 38 casi e 11 sono parzialmente soddisfatti. Sono invece 3 le persone che non sono soddisfatte e 13 quelle che non hanno saputo valutare il programma (Fig. 43).

**Fig. 43: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani**

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	32
Soddisfatto	38
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	3
Non so valutare	13

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. 27-28).

**Tav 27. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età**

Età	Molto soddi- sfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	7	11	3	1	1	23
Da 26 a 44	14	11	2	2	3	32
Da 45 a 64	11	13	5	0	7	36
Da 65 e oltre	0	3	1	0	2	6
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>97</b>

**Tav 28. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddi- sfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3	7	2	0	6	18
Dipendente settore privato	5	4	0	0	1	10
Dipendente settore pubblico	6	5	2	1	1	15
Imprenditore	1	0	0	0	0	1
Senza occupazione	0	6	1	0	2	9
Studente	10	7	3	1	2	23
Pensionato	5	8	3	1	1	18
Altro	2	1	0	0	0	3
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>97</b>

### 3.3.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 44-47).

**Fig. 44: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	55
Femmina	42

**Fig. 45: Numerosità per fasce d'età**

Età	Esiti
Da 18 a 25	23
Da 26 a 44	32
Da 45 a 64	36
Da 65 e oltre	6

Fig. 46: Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	9
Diploma	42
Laurea	32
Titolo post-laurea	11
Altro	3

Fig. 47: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	18
Dipendente settore pubblico	15
Dipendente settore privato	10
Libero professionista/ lavoratore autonomo	18
Imprenditore	1
Senza occupazione	23
Pensionato	9
altro	3

### 3.4 FORUM PA 2016 – ROMA, 24/26 MAGGIO 2016

Forum PA è sinonimo di incontro e confronto fra Pubblica Amministrazione, imprese, mondo della ricerca e cittadini sui temi dell'efficienza ed efficacia dell'azione pubblica.

Come ogni anno, la manifestazione si tiene a Roma nel mese di maggio e si articola in una tre giorni di seminari, convegni e dibattiti su buone prassi, innovazione, sviluppo, qualità dei servizi e bene comune che vedono coinvolte le istituzioni di ogni livello territoriale, dai Comuni allo Stato centrale, con la finalità di fare rete e avviare sinergicamente un processo di cambiamento nell'azione amministrativa.

L'edizione 2016 ha avuto luogo dal 24 al 26 maggio, presso il Palazzo dei Congressi di Roma.

Le attività e i percorsi di innovazione realizzati nell'ambito della fiera prevedono quattro finalità:

- **Mettere in rete.** Attività di networking finalizzata allo scambio di esperienze, competenze e soluzioni tra i diversi soggetti interessati alla modernizzazione della pubblica amministrazione;
- **Formare.** Attività mirata al capacity building e orientata all'analisi dei fabbisogni individuali e organizzativi, l'interpretazione dei temi emergenti per la PA, la progettazione e l'organizzazione di corsi e iniziative di formazione di tipo seminariale in modalità "blended";
- **Sostenere.** Attività di assistenza e supporto alle pubbliche amministrazioni nei progetti di digitalizzazione e di comunicazione attraverso: progettazione e realizzazione di siti internet, prodotti multimediali e sistemi di knowledge management; realizzazione di azioni di social media marketing; copertura redazionale di eventi, iniziative, tematiche di attualità;

- **Comunicare.** Attività di valorizzazione di politiche pubbliche, soluzioni innovative e buone pratiche attraverso: studi, rapporti, analisi; progettazione e gestione di campagne di comunicazione e di sensibilizzazione; progettazione, gestione e animazione di convegni, seminari di studio, conferenze, tavoli di lavoro, iniziative miste di expo/convegni.

### 3.4.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Garanzia Giovani* per 84 rispondenti. Le tematiche *Politiche attive del lavoro* (55 rispondenti), *Orientamento al lavoro* (41 rispondenti), *Crescere in digitale* (35 rispondenti) e *SELFIemployment* (29 rispondenti) sono risultati particolarmente interessanti. Infine 7 rispondenti hanno indicato *Previdenza* e 5 rispondenti *Tutele* come tematica di interesse (Fig. 48).

Fig. 48: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	55
Garanzia Giovani	84
Tutele	5
Previdenza	7
Orientamento al lavoro	41
Crescere in digitale	35
SELFIemployment	29

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 29-30).

Tav. 29 Tematica di interesse per fascia di età

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Da 18 a 25	5	0	2	0	2	1	1
Da 26 a 44	26	1	19	1	14	13	12
Da 45 a 64	48	4	30	5	24	18	14
Da 65 e oltre	5	0	4	1	1	3	2
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>29</b>

**Tav. 30 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIEmployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	9	2	6	2	6	4	5
Dipendente settore privato	8	0	10	1	3	2	2
Dipendente settore pubblico	48	3	26	2	21	22	16
Imprenditore	4	0	3	0	0	2	1
Senza occupazione	6	0	4	1	5	1	0
Studente	4	0	2	0	4	1	2
Pensionato	4	0	3	1	1	2	2
Altro	1	0	1	0	1	1	1
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>29</b>

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 (82 risposte) o materiale informativo (61 risposte). Meno frequenti risultano le richieste per utilizzare dei servizi (29 risposte) e per cercare prodotti editoriali (11 risposte). Inoltre 6 persone hanno dichiarato di aver partecipato per altre motivazioni (Fig.49).

**Fig. 49: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	82
Utilizzo di servizi	29
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	61
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	11
Altro	6

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 31-32).

**Tav. 31 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	5	2	3	0	1
Da 26 a 44	29	8	22	6	2
Da 45 a 64	44	16	33	5	3
Da 65 e oltre	4	3	3	0	0
<b>Totale</b>	<b>82</b>	<b>29</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

**Tav. 32 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	9	5	10	1	0
Dipendente settore privato	8	4	7	0	1
Dipendente settore pubblico	40	11	33	8	5
Imprenditore	5	2	1	1	0
Senza occupazione	10	2	3	1	0
Studente	5	2	3	0	0
Pensionato	4	2	3	0	0
Altro	1	1	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>82</b>	<b>29</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

### 3.4.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, 76 persone si sono dichiarate molto soddisfatte e ulteriori 45 soddisfatte del servizio; solo un rispondente si è dichiarato parzialmente soddisfatti (Fig.50).

**Fig.50: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	76
Soddisfatto	45
Parzialmente soddisfatto	1
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

I partecipanti si sono dichiarati molto soddisfatti (66 risposte) o soddisfatti (55 casi) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; solo una persona che si è dichiarata parzialmente soddisfatta e nessuno ha dichiarato di non essere stato soddisfatto o di non saper dare una valutazione (Fig. 51).

**Fig. 51: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b><i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i></b>	
Molto soddisfatto	66
Soddisfatto	55
Parzialmente soddisfatto	1
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

*I prodotti editoriali e i materiali informativi* sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (70 soddisfatti e 43 molto soddisfatti). In questo caso 6 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e 2 rispondenti si sono dichiarati Insoddisfatti dal servizio. Infine solo una persona non ha saputo valutare il servizio (Fig. 52).

**Fig. 52: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b><i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i></b>	
Molto soddisfatto	43
Soddisfatto	70
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	2
Non so valutare	1

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata molto soddisfacente per 63 partecipanti, soddisfacente per 48 e parzialmente soddisfacente per 9 partecipanti. In questo caso nessun partecipante si è dichiarato insoddisfatto del servizio e 2 non hanno saputo dare una valutazione (Fig. 53).

Fig. 53: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	48
Soddisfatto	63
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

### 3.4.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano soddisfatti in 59 casi molto soddisfatti in 45 casi. Sono invece 9 le persone parzialmente soddisfatte e altrettante che non hanno saputo valutare il programma (Fig. 54).

Fig. 54: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	45
Soddisfatto	59
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	0
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. 33-34).

Tav 33. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	2	3	0	0	2	7
Da 26 a 44	16	17	4	0	5	42
Da 45 a 64	23	38	4	0	2	67
Da 65 e oltre	4	1	1	0	0	6
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>122</b>

**Tav 34. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	6	6	1	0	1	14
Dipendente settore privato	6	7	0	0	1	14
Dipendente settore pubblico	23	34	5	0	3	65
Imprenditore	0	4	1	0	0	5
Senza occupazione	3	5	1	0	2	11
Studente	2	2	1	0	1	6
Pensionato	4	1	0	0	0	5
Altro	1	0	0	0	1	2
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>122</b>

### 3.4.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 55-58).

**Fig. 55: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	53
Femmina	69

**Fig. 56: Numerosità per fasce d'età**

Età	Esiti
Da 18 a 25	7
Da 26 a 44	42
Da 45 a 64	67
Da 65 e oltre	6

**Fig. 57: Numerosità per livello d'istruzione**

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	0
Diploma	45
Laurea	53
Titolo post-laurea	24
Altro	0

Fig. 58: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	6
Dipendente settore pubblico	65
Dipendente settore privato	14
Libero professionista/ lavoratore autonomo	14
Imprenditore	5
Senza occupazione	11
Pensionato	5
altro	2

### 3.5 FESTIVAL DEL LAVORO 2016 – ROMA, 30 GIUGNO – 02 LUGLIO 2016

Investire sulla qualità del lavoro per ridurre le disuguaglianze e creare le condizioni per un maggiore sviluppo: è l'auspicio sotto il quale il Consiglio nazionale e dalla Fondazione Studi dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro ha organizzato il Festival del lavoro, giunto alla sua settima edizione. Esperti di economia, accademici, ma anche imprenditori, rappresentanti datoriali e sindacali si confrontano su quei temi che agitano l'agenda politica italiana, condizionando lo sviluppo e l'economia del nostro Paese: occupazione, Jobs Act, tutele per i lavoratori autonomi, politiche attive e incentivi alle assunzioni. Non solo: la manifestazione è anche un'occasione per conoscere le aziende che cercano nuove professionalità, per partecipare a workshop di orientamento sulla scelta dell'università o della futura professione, per conoscere gli strumenti a disposizione per la transizione dalla scuola al lavoro. La novità dell'edizione 2016 è stato il concorso letterario "Professionisti per passione. Agili per necessità" sulla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Per partecipare al contest bisognava raccontare un episodio della propria vita in cui si è riusciti a conciliare la passione per la professione con le esigenze legate alla sfera privata. Le storie più avvincenti sono state raccolte e pubblicate in un libro che è stato presentato al Festival del Lavoro 2016. I tre racconti più belli sono stati ricompensati con un corso a scelta dal programma della Scuola Alta Formazione della Fondazione Studi e con un abbonamento alla rivista Leggi di Lavoro. L'edizione 2016 si è tenuta a Roma dal 30 giugno al 2 luglio 2016. L'etica e la legalità sono state il fil rouge di questa settima edizione.

#### 3.5.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risultano essere le *Politiche attive del lavoro* per 97 rispondenti. Le tematiche *Garanzia Giovani* (67 rispondenti), *Previdenza* (44 rispondenti) e *Orientamento al lavoro* (37 rispondenti) sono risultati più interessanti rispetto a *Tutele* e *SELFIEmployment* che sono risultate interessanti solo per 21 e 20 partecipanti rispettivamente. Infine solo per 8 partecipanti è risultata interessante la tematica *Crescere in digitale*. (Fig. 60).

Fig. 60: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	97
Garanzia Giovani	67
Tutele	21
Previdenza	44
Orientamento al lavoro	37
Crescere in digitale	8
SELFIemployment	20

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 35-36).

Tav. 35 Tematica di interesse per fascia di età

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Da 18 a 25	2	0	2	0	1	0	0
Da 26 a 44	35	9	53	23	24	3	14
Da 45 a 64	28	11	40	19	12	5	6
Da 65 e oltre	2	1	2	2	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>67</b>	<b>21</b>	<b>97</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

Tav. 36 Tematica di interesse per occupazione

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	48	15	76	37	31	4	19
Dipendente settore privato	6	2	9	5	2	3	1
Dipendente settore pubblico	2	1	2	1	1	1	0
Imprenditore	3	1	3	0	1	0	0
Senza occupazione	2	0	5	1	1	0	0
Studente	3	0	0	0	1	0	0
Pensionato	0	0	1	0	0	0	0
Altro	3	2	1	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>67</b>	<b>21</b>	<b>97</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

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 avere materiale informativo (86 risposte) o per richiedere informazioni (66 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi, di aver partecipato per cercare prodotti editoriali e di altre motivazioni (Fig. 61).

Fig. 61: Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	66
Utilizzo di servizi	38
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	86
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	21
Altro	20

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 37-38).

Tav. 37 - Motivo della visita per fascia d'età

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	2	1	2	0	1
Da 26 a 44	34	21	46	13	10
Da 45 a 64	27	15	36	8	8
Da 65 e oltre	3	1	2	0	1
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>86</b>	<b>21</b>	<b>20</b>

Tav. 38 - Motivo della visita per occupazione

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	49	32	63	15	14
Dipendente settore privato	4	2	10	2	3
Dipendente settore pubblico	1	0	3	2	0
Imprenditore	5	2	3	1	0
Senza occupazione	4	1	4	0	0
Studente	1	1	2	0	0
Pensionato	0	0	0	0	1
Altro	2	0	1	1	2
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>86</b>	<b>21</b>	<b>20</b>

### 3.5.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, 94 persone si sono dichiarate soddisfatte e 77 molto soddisfatte; solo 6 sono risultati parzialmente soddisfatti e altrettanti non hanno saputo valutare il servizio (Fig. 62).

**Fig. 62: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	77
Soddisfatto	94
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	0
Non so valutare	6

I partecipanti si sono dichiarati soddisfatti (103 risposte) o molto soddisfatti (62 risposte) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; 11 rispondenti sono rimasti parzialmente soddisfatti, 6 non hanno saputo dare una valutazione e solo 1 ha dichiarato di non essere stato soddisfatto del servizio offerto. (Fig. 63).

**Fig. 63: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	62
Soddisfatto	103
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	1
Non so valutare	6

I prodotti editoriali e i materiali informativi sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (106 soddisfatti e 63 molto soddisfatti). In questo caso 10 persone si sono dichiarate parzialmente soddisfatte, 3 persone non hanno saputo valutare il servizio offerto e solo 1 non è rimasto soddisfatto (Fig. 64).

**Fig. 64: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	63
Soddisfatto	106
Parzialmente soddisfatto	10
Insoddisfatto	1
Non so valutare	3

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata molto soddisfacente per 60 partecipanti e soddisfacente per 103. In questo caso 10 partecipanti sono rimasti parzialmente soddisfatti, 9 non hanno saputo dare una valutazione e solo 1 partecipante si è dichiarato insoddisfatto del servizio offerto (Fig. 65).

**Fig. 65: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	60
Soddisfatto	103
Parzialmente soddisfatto	10
Insoddisfatto	1
Non so valutare	9

### 3.5.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano soddisfatti in 104 casi e molto soddisfatti in 39 casi. Invece 23 partecipanti non hanno saputo dare una valutazione, 15 sono rimasti parzialmente soddisfatti e solo 2 si dichiarano insoddisfatti del programma (Fig. 66).

Fig. 66: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	39
Soddisfatto	104
Parzialmente soddisfatto	15
Insoddisfatto	2
Non so valutare	23

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. 39-40).

Tav 39. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	2	1	1	0	0	4
Da 26 a 44	20	59	8	1	7	95
Da 45 a 64	17	39	6	1	15	78
Da 65 e oltre	0	5	0	0	1	6
<b>Totale</b>	<b>39</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>183</b>

Tav 40. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	30	83	9	2	15	139
Dipendente settore privato	0	6	3	0	6	15
Dipendente settore pubblico	2	2	0	0	1	5
Imprenditore	2	4	1	0	0	7
Senza occupazione	2	3	1	0	1	7
Studente	3	1	0	0	0	4
Pensionato	0	1	0	0	0	1
Altro	0	4	1	0	0	5
<b>Totale</b>	<b>39</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>183</b>

### 3.5.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 67-70).

Fig. 67: Numerosità per genere

Genere	Esiti
Maschio	91
Femmina	92

Fig. 68: Numerosità per fasce d'età

Età	Esiti
Da 18 a 25	4
Da 26 a 44	95
Da 45 a 64	78
Da 65 e oltre	6

Fig. 69: Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	2
Diploma	61
Laurea	111
Titolo post-laurea	8
Altro	1

Fig. 70: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	4
Dipendente settore pubblico	5
Dipendente settore privato	15
Libero professionista/ lavoratore autonomo	139
Imprenditore	7
Senza occupazione	7
Pensionato	1
altro	5

### 3.6 LUCI SUL LAVORO – SIENA, 07/09 LUGLIO 2016

Il borgo rinascimentale di Montepulciano (Si) ha ospitato dal 7 al 9 luglio “Luci sul lavoro”, importante momento di riflessione collettiva e luogo di incontro aperto in cui le persone possano entrare in contatto con il variegato concetto di lavoro, con tutte le sfaccettature e le implicazioni socio-culturali ad esso connesse. L’evento prevedeva un ricco programma di workshop, interviste, proiezioni filmiche, spettacoli, ed è stato organizzato da Eidos (Istituto Europeo di Documentazione e Studi Sociali), Italia Lavoro (Agenzia Tecnica del Ministero del Lavoro) e dal Comune di Montepulciano. Riforma del lavoro, giovani, innovazione, sostenibilità, politiche industriali, innovazione, territorio, ambiente: questi, i temi di stringente attualità che verranno approfonditi nel corso dell’evento. All’interno della kermesse vi era uno spazio per dibattiti aperti, per consentire ai Rappresentanti delle istituzioni, delle parti sociali, delle categorie produttive e del mondo professionale di confrontarsi con i cittadini, accendendo le “luci” sul lavoro e sui lavoratori, considerando la centralità che la tematica dell’occupazione occupa all’interno del controverso dibattito politico nazionale e internazionale. Durante i tre giorni si è svolto anche il Festival dei Corti, un concorso creativo incentrato sul tema del lavoro, che può essere raccontato tramite il potere evocativo delle immagini o la forza dirompente delle parole.

Luci sul Lavoro ha ospitato, inoltre, la consegna del Premio di Laurea Massimo D’antona, promosso dall’Istituto Eidos e giunto alla dodicesima edizione. Il riconoscimento, il cui bando è stato diffuso in tutte le Università italiane e in quelle di altri Paesi Europei, intende premiare la migliore tesi in Diritto del Lavoro con la consegna di un premio in denaro di 1.200,00 Euro. A far da cornice, un ricco programma di concerti musicali, rappresentazioni teatrali, proiezioni cinematografiche.

#### 3.6.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Politiche attive del lavoro* per 69 rispondenti. Le tematiche *Garanzia Giovani* (41 rispondenti), *Orientamento al lavoro* (43 rispondenti) e *SELFIEmployment* (22 rispondenti) sono risultati particolarmente interessanti. Infine 8 rispondenti hanno indicato *Crescere in digitale* come tematica di interesse, 4 hanno preferito la tematica *Tutele* e 3 la tematica *Previdenza* (Fig. 71).

Fig. 71: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	69
Garanzia Giovani	41
Tutele	3
Previdenza	4
Orientamento al lavoro	43
Crescere in digitale	8
SELFIEmployment	22

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d’età e per tipologia di occupazione (Tavv. 41-42).

**Tav. 41 Tematica di interesse per fascia di età**

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Da 18 a 25	0	0	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	16	2	28	2	15	2	8
Da 45 a 64	25	1	39	2	25	6	12
Da 65 e oltre	0	0	2	0	3	0	2
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>69</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>22</b>

**Tav. 42 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3	0	7	0	5	0	2
Dipendente settore privato	14	0	22	2	14	3	7
Dipendente settore pubblico	18	2	29	1	18	4	11
Imprenditore	2	0	5	0	1	0	1
Senza occupazione	2	0	2	0	3	0	0
Studente	0	0	0	0	0	0	0
Pensionato	1	0	0	0	0	1	0
Altro	1	1	4	1	2	0	1
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>69</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>22</b>

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 (41 risposte) o per avere materiale informativo (54 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi (19 risposte) e ricerca di prodotti editoriali (9 risposte). Inoltre 15 persone hanno dichiarato di aver partecipato per altri motivi (Fig. 72).

**Fig. 72: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	41
Utilizzo di servizi	19
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	54
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	9
Altro	15

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 43-44).

**Tav. 43 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	17	6	19	2	6
Da 45 a 64	22	13	32	7	9
Da 65 e oltre	2	0	3	0	0
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>15</b>

**Tav. 44 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	1	6	1	2
Dipendente settore privato	11	6	14	3	6
Dipendente settore pubblico	19	10	24	4	5
Imprenditore	3	0	3	1	1
Senza occupazione	3	1	4	0	0
Studente	0	0	0	0	0
Pensionato	1	1	0	0	0
Altro	2	0	3	0	1
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>15</b>

### 3.6.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, 60 persone si sono dichiarate molto soddisfatte e ulteriori 28 soddisfatte; solo 2 rispondenti si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e solo 1 non ha saputo valutare il servizio offerto (Fig. 73).

Fig. 73: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	60
Soddisfatto	28
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

I partecipanti si sono dichiarati molto soddisfatti (48 risposte) o soddisfatti (38 casi) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; sono 3 le persone che si sono dichiarate parzialmente soddisfatte e 2 persone hanno dichiarato di non saper valutare il servizio (Fig. 74).

Fig. 74: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	48
Soddisfatto	38
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

*I prodotti editoriali e i materiali informativi* sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (44 soddisfatti e 40 molto soddisfatti). In questo caso 4 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e 2 rispondenti non hanno saputo valutare il servizio. Infine solo una persona si è dichiarata non soddisfatta dal servizio (Fig. 75).

Fig. 75: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	40
Soddisfatto	44
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	1
Non so valutare	2

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata molto soddisfacente per 33 partecipanti, soddisfacente per 40 e parzialmente soddisfacente per 8 partecipanti. In questo caso nessun partecipante si è dichiarato insoddisfatto del servizio e 10 non hanno saputo dare una valutazione (Fig. 76).

**Fig. 76: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	33
Soddisfatto	40
Parzialmente soddisfatto	8
Insoddisfatto	0
Non so valutare	10

### 3.6.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano molto soddisfatti in 25 casi, soddisfatti in 40 casi e 10 sono parzialmente soddisfatti. In questo caso nessun partecipante ha dichiarato di non essere soddisfatto e sono 16 quelli che non hanno saputo valutare il programma (Fig. 77).

**Fig. 77: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani**

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	25
Soddisfatto	40
Parzialmente soddisfatto	10
Insoddisfatto	0
Non so valutare	16

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. 45-46).

**Tav 45. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età**

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	0	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	11	13	5	0	4	33
Da 45 a 64	14	26	5	0	10	55
Da 65 e oltre	0	1	0	0	2	3
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>91</b>

**Tav 46. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	3	1	0	2	8
Dipendente settore privato	11	10	3	0	4	28
Dipendente settore pubblico	12	20	3	0	5	40
Imprenditore	0	2	3	0	1	6
Senza occupazione	0	4	0	0	0	4
Studente	0	0	0	0	0	0
Pensionato	0	1	0	0	0	1
Altro	0	0	0	0	4	4
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>91</b>

### 3.6.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 78-81).

**Fig. 78: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	41
Femmina	50

**Fig. 79: Numerosità per fasce d'età**

Età	Esiti
Da 18 a 25	0
Da 26 a 44	33
Da 45 a 64	55
Da 65 e oltre	3

**Fig. 80: Numerosità per livello d'istruzione**

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	0
Diploma	17
Laurea	52
Titolo post-laurea	21
Altro	1

**Fig. 81: Numerosità per tipo di occupazione**

Occupazione	Esiti
Studente	0
Dipendente settore pubblico	40
Dipendente settore privato	28
Libero professionista/ lavoratore autonomo	8
Imprenditore	6
Senza occupazione	4
Pensionato	1
altro	4

### 3.7 RIMINI MEETING – RIMINI, 19/25 AGOSTO 2016

Nell'ultima settimana d'agosto Rimini ospita il "Meeting dell'amicizia fra i popoli", un evento che si ripete da trentasei 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.

Al Meeting di Rimini partecipano sempre grandi personaggi della politica, manager dell'economia, rappresentanti di religioni e culture, intellettuali e artisti, sportivi e protagonisti dello scenario mondiale. Storie di uomini, quindi, al centro di incontri, mostre, spettacoli e eventi sportivi.

Nel poliedrico 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 della XXXVII edizione, in programma dal 19 al 25 agosto 2016, era "Tu sei un bene per me".

La manifestazione è stata organizzata dal movimento cattolico Comunione e liberazione attraverso la Fondazione Meeting per l'amicizia fra i popoli.

### 3.7.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Garanzia Giovani* per 36 rispondenti. Le tematiche *Orientamento al lavoro* (33 rispondenti) e *Politiche attive del lavoro* (31 rispondenti) sono risultati particolarmente interessanti. Infine 14 rispondenti hanno indicato *Crescere in digitale*, 11 rispondenti hanno indicato *Previdenza* e *Tutele* e solo 6 rispondenti hanno indicato *SELFIemployment* come tematica di interesse (Fig. 82).

Fig. 82: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	31
Garanzia Giovani	36
Tutele	11
Previdenza	11
Orientamento al lavoro	33
Crescere in digitale	14
SELFIemployment	6

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 47-48).

Tav. 47 Tematica di interesse per fascia di età

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Da 18 a 25	10	1	3	1	10	3	0
Da 26 a 44	8	5	11	3	9	3	2
Da 45 a 64	17	4	17	6	14	7	4
Da 65 e oltre	1	1	0	1	0	1	0
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

**Tav. 48 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	6	1	7	3	6	1	1
Dipendente settore privato	13	4	12	3	12	8	1
Dipendente settore pubblico	7	1	5	2	7	2	3
Imprenditore	0	1	1	0	1	1	1
Senza occupazione	3	3	5	2	1	0	0
Studente	6	1	1	1	6	1	0
Pensionato	1	0	0	0	0	1	0
Altro	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

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 (50 risposte) o per avere materiale informativo (41 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi (13 risposte) e di altre motivazioni (8 risposte). Inoltre 4 persone hanno dichiarato di aver partecipato per cercare prodotti editoriali (Fig. 83).

**Fig. 83: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	50
Utilizzo di servizi	13
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	41
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	4
Altro	8

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 49-50).

**Tav. 49 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	10	0	9	0	3
Da 26 a 44	14	6	12	4	1
Da 45 a 64	25	7	19	0	3
Da 65 e oltre	1	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>13</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

**Tav. 50 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	10	1	8	2	0
Dipendente settore privato	17	4	15	1	4
Dipendente settore pubblico	11	5	6	0	2
Imprenditore	2	1	2	0	0
Senza occupazione	4	2	3	1	0
Studente	6	0	6	0	1
Pensionato	0	0	1	0	1
Altro	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>13</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

### 3.7.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, la totalità delle persone si sono dichiarate molto soddisfatte (52 risposte) o soddisfatte (28 risposte) (Fig. 84).

**Fig. 84: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	52
Soddisfatto	28
Parzialmente soddisfatto	0
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Anche riguardo *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite* i partecipanti si sono dichiarati nella totalità molto soddisfatti (45 risposte) o soddisfatti (35 risposte) (Fig. 85).

**Fig. 85: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	45
Soddisfatto	35
Parzialmente soddisfatto	0
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

*I prodotti editoriali e i materiali informativi* sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (41 soddisfatti e 26 molto soddisfatti). In questo caso 8 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e 5 rispondenti non hanno saputo valutare il servizio (Fig. 86).

**Fig. 86: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	26
Soddisfatto	41
Parzialmente soddisfatto	8
Insoddisfatto	0
Non so valutare	5

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata soddisfacente per 42 partecipanti e molto soddisfacente per 28. In questo caso 3 partecipanti si sono dichiarati parzialmente soddisfacenti, 1 partecipante si è dichiarato insoddisfatto del servizio e 6 non hanno saputo dare una valutazione (Fig. 87).

Fig. 87: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	28
Soddisfatto	42
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	1
Non so valutare	6

### 3.7.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano molto soddisfatti in 31 casi, soddisfatti in 43 casi e 2 sono parzialmente soddisfatti. Sono invece 4 le persone che non hanno saputo valutare il programma e nessuno è rimasto non soddisfatto (Fig. 88).

Fig. 88: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	31
Soddisfatto	43
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	0
Non so valutare	4

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. 51-52).

Tav 51. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	7	10	0	0	0	17
Da 26 a 44	8	13	1	0	0	22
Da 45 a 64	15	19	1	0	4	39
Da 65 e oltre	1	1	0	0	0	2
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>80</b>

**Tav 52. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddi- sfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	5	6	1	0	2	14
Dipendente settore privato	9	19	0	0	0	28
Dipendente settore pubblico	6	9	1	0	1	17
Imprenditore	2	0	0	0	0	2
Senza occupazione	3	4	0	0	1	8
Studente	5	5	0	0	0	10
Pensionato	1	0	0	0	0	1
Altro	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>80</b>

### 3.7.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 89-92).

**Fig. 89: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	31
Femmina	49

**Fig. 90: Numerosità per fasce d'età**

Età	Esiti
Da 18 a 25	17
Da 26 a 44	22
Da 45 a 64	39
Da 65 e oltre	2

**Fig. 91: Numerosità per livello d'istruzione**

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	4
Diploma	23
Laurea	48
Titolo post-laurea	5
Altro	0

Fig. 92: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	10
Dipendente settore pubblico	17
Dipendente settore privato	28
Libero professionista/ lavoratore autonomo	14
Imprenditore	2
Senza occupazione	8
Pensionato	1
altro	0

### 3.8 XI SALONE DELL'ORIENTAMENTO – REGGIO CALABRIA, 10/12 NOVEMBRE 2016 E MESSINA, 29 NOVEMBRE – 01 DICEMBRE 2016

Il Salone dell'Orientamento è una rassegna nazionale, è dedicato all'informazione, anche europea, all'istruzione, alla formazione, 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, l'esperienza dei centri per l'impiego, i programmi dell'Unione Europea. La manifestazione offre infatti un ampio spazio espositivo, suddiviso in aree di interesse (istruzione e formazione, informazione dei Centri di informazione Europea, lavoro, mobilità).

Studenti delle scuole superiori, universitari, giovani in cerca di informazioni su esperienze di mobilità hanno la possibilità di incontrare le Università, i CPI, gli enti di formazione, le istituzioni locali e nazionali, le imprese, le agenzie di recruiting.

Dal 10 al 12 novembre, dalle ore 9.30 alle ore 18, a Reggio Calabria e dal 29 novembre al 1° dicembre, dalle ore 9.30 alle ore 14, al Palacultura di Messina si è tenuta al Salone dell'orientamento la rassegna gratuita dedicata al mondo del lavoro.

#### 3.8.1 REGGIO CALABRIA, 10/12 NOVEMBRE 2016: prima tappa

##### 3.8.1.1 Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Garanzia Giovani* per 112 rispondenti. Le tematiche *Orientamento al lavoro* (93 rispondenti) e *Politiche attive del lavoro* (55 rispondenti) sono risultati particolarmente interessanti. Infine 50 rispondenti hanno indicato *Crescere in digitale*, 24 rispondenti hanno indicato *SELFEmployment*, 7 rispondenti hanno indicato *Tutele* e solo 5 rispondenti hanno indicato *Previdenza* come tematica di interesse (Fig. 93).

**Fig. 93: Tematica di interesse**

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	55
Garanzia Giovani	112
Tutele	7
Previdenza	5
Orientamento al lavoro	93
Crescere in digitale	50
SELFImployment	24

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 53-54).

**Tav. 53 Tematica di interesse per fascia di età**

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Da 18 a 25	103	6	42	4	78	43	17
Da 26 a 44	8	1	10	1	11	5	6
Da 45 a 64	1	0	3	0	3	2	1
Da 65 e oltre	0	0	0	0	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>112</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>93</b>	<b>50</b>	<b>24</b>

**Tav. 54 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	0	3	0	3	1	1
Dipendente settore privato	1	0	3	0	2	0	2
Dipendente settore pubblico	1	0	2	0	1	0	1
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	5	0	5	1	8	8	0
Studente	102	7	42	4	77	40	20
Pensionato	0	0	0	0	1	0	0
Altro	1	0	0	0	1	1	0
<b>Totale</b>	<b>112</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>93</b>	<b>50</b>	<b>24</b>

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 (155 risposte) o per avere materiale informativo (69 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi (49 risposte) e di altre motivazioni (17 risposte). Inoltre 11 persone hanno dichiarato di aver partecipato per cercare prodotti editoriali (Fig. 94).

**Fig. 94: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	<b>155</b>
Utilizzo di servizi	<b>49</b>
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	<b>69</b>
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	<b>11</b>
Altro	<b>17</b>

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 55-56).

**Tav. 55 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	134	44	55	10	16
Da 26 a 44	18	5	10	1	1
Da 45 a 64	3	0	3	0	0
Da 65 e oltre	0	0	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>155</b>	<b>49</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>17</b>

**Tav. 56 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4	0	1	0	1
Dipendente settore privato	2	1	2	0	1
Dipendente settore pubblico	3	1	1	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	11	3	7	0	0
Studente	134	44	56	11	14
Pensionato	0	0	1	0	0
Altro	1	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>155</b>	<b>49</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>17</b>

### 3.8.1.2 Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, 155 persone si sono dichiarate molto soddisfatte e ulteriori 93 soddisfatte; 6 persone si sono dichiarate parzialmente soddisfatte, 2 persone non hanno saputo valutare e solo 1 è rimasto insoddisfatto del servizio offerto (Fig. 95).

**Fig. 95: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	155
Soddisfatto	93
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	1
Non so valutare	2

I partecipanti si sono dichiarati soddisfatti (115 risposte) o molto soddisfatti (128 casi) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; sono 11 le persone che si sono dichiarate parzialmente soddisfatte e solo 3 hanno dichiarato di non saper valutare il servizio (Fig. 96).

**Fig. 96: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	128
Soddisfatto	115
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	0
Non so valutare	3

I prodotti editoriali e i materiali informativi sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (135 soddisfatti e 107 molto soddisfatti). In questo caso 11 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti, 3 rispondenti non hanno saputo valutare il servizio e solo 1 è rimasto insoddisfatto del servizio offerto (Fig. 97).

Fig. 97: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	107
Soddisfatto	135
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	1
Non so valutare	3

Per quanto riguarda L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti è risultata molto soddisfacente per 109 partecipanti, soddisfacente per 128 e parzialmente soddisfacente per 14 partecipanti. In questo caso 5 partecipanti non hanno saputo dare una valutazione e solo 1 è rimasto insoddisfatto del servizio (Fig. 98).

Fig. 98: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	109
Soddisfatto	128
Parzialmente soddisfatto	14
Insoddisfatto	1
Non so valutare	5

### 3.8.1.3 Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano molto soddisfatti in 81 casi, soddisfatti in 143 casi e 18 sono parzialmente soddisfatti. Sono invece 13 le persone che non hanno saputo valutare il programma e solo 2 le persone che non sono soddisfatte del servizio (Fig. 99).

Fig. 99: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	81
Soddisfatto	143
Parzialmente soddisfatto	18
Insoddisfatto	2
Non so valutare	13

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. 57-58).

Tav 57. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	69	132	17	0	7	225
Da 26 a 44	9	9	1	1	5	25
Da 45 a 64	3	2	0	0	1	6
Da 65 e oltre	0	0	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>143</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>257</b>

Tav 58. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4	1	0	0	0	5
Dipendente settore privato	3	0	0	0	1	4
Dipendente settore pubblico	1	3	0	0	0	4
Imprenditore	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	7	7	1	1	4	20
Studente	66	130	17	0	7	220
Pensionato	0	0	0	1	0	1
Altro	0	2	0	0	1	3
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>143</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>257</b>

### 3.8.1.4 Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 100-103).

Fig. 100: Numerosità per genere

Genere	Esiti
Maschio	108
Femmina	149

Fig. 101: Numerosità per fasce d'età

Età	Esiti
Da 18 a 25	225
Da 26 a 44	25
Da 45 a 64	6
Da 65 e oltre	1

Fig. 102: Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	75
Diploma	137
Laurea	31
Titolo post-laurea	7
Altro	7

Fig. 103: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	220
Dipendente settore pubblico	4
Dipendente settore privato	4
Libero professionista/ lavoratore autonomo	5
Imprenditore	0
Senza occupazione	20
Pensionato	1
altro	3

### 3.8.2. MESSINA, 29 NOVEMBRE – 01 DICEMBRE 2016: seconda tappa

#### 3.8.2.1 Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Garanzia Giovani* per 179 rispondenti. Le tematiche *Politiche attive del lavoro* (125 rispondenti) e *Orientamento al lavoro* (91 rispondenti) sono risultati particolarmente interessanti. Infine 59 rispondenti hanno indicato *Crescere in digitale*, 54 rispondenti hanno indicato *SELFIemployment*, 10 rispondenti hanno indicato *Previdenza* e solo 4 rispondenti hanno indicato *Tutele* come tematica di interesse (Fig. 104).

Fig. 104: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	125
Garanzia Giovani	179
Tutele	4
Previdenza	10
Orientamento al lavoro	91
Crescere in digitale	59
SELFIemployment	54

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 59-60).

Tav. 59 Tematica di interesse per fascia di età

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Da 18 a 25	170	3	118	9	85	50	51
Da 26 a 44	1	0	1	0	2	2	1
Da 45 a 64	8	1	6	1	4	6	2
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	1	0
<b>Totale</b>	<b>179</b>	<b>4</b>	<b>125</b>	<b>10</b>	<b>91</b>	<b>59</b>	<b>54</b>

**Tav. 60 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1	0	0	0	1	1	1
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	9	1	8	1	4	6	2
Imprenditore	0	0	0	0	1	0	0
Senza occupazione	1	0	0	0	3	1	0
Studente	168	3	116	9	82	51	51
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	1	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>179</b>	<b>4</b>	<b>125</b>	<b>10</b>	<b>91</b>	<b>59</b>	<b>54</b>

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 (237 risposte) o per l'utilizzo dei servizi (48 risposte). Meno frequenti risultano le richieste per avere materiale informativo (37 risposte) di e di altre motivazioni (23 risposte). Inoltre 17 persone hanno dichiarato di aver partecipato per cercare prodotti editoriali (Fig. 105).

**Fig. 105: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	<b>237</b>
Utilizzo di servizi	<b>48</b>
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	<b>37</b>
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	<b>17</b>
Altro	<b>23</b>

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 61-62).

**Tav. 61 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	223	47	32	15	19
Da 26 a 44	3	0	1	0	1
Da 45 a 64	10	1	4	2	3
Da 65 e oltre	1	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>23</b>

**Tav. 62 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1	0	0	0	1
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	12	1	5	2	2
Imprenditore	0	1	0	0	0
Senza occupazione	3	1	0	0	1
Studente	220	45	32	15	19
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	1	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>237</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>23</b>

### 3.8.2.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, 165 persone si sono dichiarate molto soddisfatte e ulteriori 117 soddisfatte; 17 persone si sono dichiarate parzialmente soddisfatte, 9 persone non hanno saputo valutare e solo 1 è rimasto insoddisfatto del servizio offerto (Fig. 106).

**Fig. 106: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	165
Soddisfatto	117
Parzialmente soddisfatto	17
Insoddisfatto	1
Non so valutare	9

I partecipanti si sono dichiarati soddisfatti (133 risposte) o molto soddisfatti (152 casi) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; sono 17 le persone che si sono dichiarate parzialmente soddisfatte, 5 persone hanno dichiarato di essere insoddisfatti e 2 persone non hanno saputo dare una valutazione sul servizio offerto (Fig. 107).

**Fig. 107: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	152
Soddisfatto	133
Parzialmente soddisfatto	17
Insoddisfatto	5
Non so valutare	2

*I prodotti editoriali e i materiali informativi* sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (145 soddisfatti e 126 molto soddisfatti). In questo caso 26 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti, 8 rispondenti sono rimasti insoddisfatti e solo 4 non hanno saputo valutare il servizio offerto (Fig. 108).

**Fig. 108: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	126
Soddisfatto	145
Parzialmente soddisfatto	26
Insoddisfatto	8
Non so valutare	4

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata molto soddisfacente per 112 partecipanti, soddisfacente per 131 e parzialmente soddisfacente per 62 partecipanti. In questo caso 3 partecipanti non hanno saputo dare una valutazione e solo 1 è rimasto insoddisfatto del servizio (Fig. 109).

Fig. 109: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	112
Soddisfatto	131
Parzialmente soddisfatto	62
Insoddisfatto	1
Non so valutare	3

### 3.8.2.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano molto soddisfatti in 95 casi, soddisfatti in 179 casi e 26 sono parzialmente soddisfatti. Sono invece 5 le persone che non soddisfate del servizio e 4 le persone che non hanno saputo valutare il programma (Fig. 110).

Fig. 110: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	95
Soddisfatto	179
Parzialmente soddisfatto	26
Insoddisfatto	5
Non so valutare	4

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. 63-64).

Tav 63. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	88	170	26	4	4	292
Da 26 a 44	2	1	0	1	0	4
Da 45 a 64	4	8	0	0	0	12
Da 65 e oltre	1	0	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>95</b>	<b>179</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>309</b>

**Tav 64. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	1	0	0	0	1
Dipendente settore privato	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	7	7	0	0	0	14
Imprenditore	0	1	0	0	0	1
Senza occupazione	0	2	2	1	0	5
Studente	87	168	24	4	4	287
Pensionato	0	0	0	0	0	0
Altro	1	0	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>95</b>	<b>179</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>309</b>

### 3.8.2.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 111-114).

**Fig. 111: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	130
Femmina	179

**Fig. 112: Numerosità per fasce d'età**

Età	Esiti
Da 18 a 25	292
Da 26 a 44	4
Da 45 a 64	12
Da 65 e oltre	1

**Fig. 113: Numerosità per livello d'istruzione**

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	221
Diploma	63
Laurea	16
Titolo post-laurea	2
Altro	7

Fig. 114: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	287
Dipendente settore pubblico	14
Dipendente settore privato	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1
Imprenditore	1
Senza occupazione	5
Pensionato	0
altro	1

### 3.9 ABCD – GENOVA, 14/16 NOVEMBRE 2016

La manifestazione ABCD, organizzata in stretta collaborazione con il Ministero dell’Istruzione, è dedicata al rinnovamento della scuola e alle tecnologie digitali che permetteranno ai ragazzi di avvicinarsi al mondo del lavoro. Oltre al focus sul Piano nazionale della Scuola Digitale, ABCD affronterà temi significativi del rapporto fra scuola e mondo del lavoro come la formazione, l’orientamento, i viaggi d’istruzione, gli scambi interculturali. ABCD si pone come riferimento per il mondo della scuola, della formazione e dell’educazione ed è rivolta principalmente agli studenti delle scuole superiori, agli universitari e a tutti i giovani interessati anche ad esperienze di mobilità internazionale.

Dal 14 al 16 novembre il Centro congressi Porto Antico di Genova ha ospitato ABCD, Salone italiano dell’educazione.

#### 3.9.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all’evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Garanzia Giovani* per 96 rispondenti. Le tematiche *Orientamento al lavoro* (88 rispondenti), *Politiche attive del lavoro* e *Crescere in digitale* (entrambe con 39 rispondenti) sono risultati particolarmente interessanti. Infine 23 rispondenti hanno indicato *SELFIemployment*, 5 rispondenti hanno indicato *Tutele* e solo 2 rispondenti hanno indicato *Previdenza* come tematica di interesse (Fig. 115).

Fig. 115: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	39
Garanzia Giovani	96
Tutele	5
Previdenza	2
Orientamento al lavoro	88
Crescere in digitale	39
SELFIemployment	23

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 65-66).

**Tav. 65 Tematica di interesse per fascia di età**

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Da 18 a 25	64	3	16	1	54	14	6
Da 26 a 44	10	2	6	1	8	3	5
Da 45 a 64	22	0	17	0	26	22	12
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>96</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>88</b>	<b>39</b>	<b>23</b>

**Tav. 66 Tematica di interesse per occupazione**

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFImployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	0	0	0	1	0	1
Dipendente settore privato	8	1	3	1	4	4	4
Dipendente settore pubblico	19	0	13	0	23	18	11
Imprenditore	0	0	1	0	0	0	0
Senza occupazione	7	1	3	0	6	2	0
Studente	58	3	15	1	51	13	6
Pensionato	0	0	0	0	0	1	0
Altro	2	0	4	0	3	1	1
<b>Totale</b>	<b>96</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>88</b>	<b>39</b>	<b>23</b>

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 (114 risposte) o per avere materiale informativo (73 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi (22 risposte) e di altre motivazioni (17 risposte). Inoltre solo una persona ha dichiarato di aver partecipato per cercare prodotti editoriali (Fig. 116).

**Fig. 116: Motivo della visita**

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	114
Utilizzo di servizi	22
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	73
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	1
Altro	17

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 67-68).

**Tav. 67 - Motivo della visita per fascia d'età**

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	67	18	33	1	12
Da 26 a 44	12	0	12	0	0
Da 45 a 64	35	4	28	0	5
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>22</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

**Tav. 68 - Motivo della visita per occupazione**

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	0	0	0	2
Dipendente settore privato	7	0	9	0	0
Dipendente settore pubblico	29	4	23	0	4
Imprenditore	1	0	0	0	0
Senza occupazione	9	2	3	0	2
Studente	62	16	34	1	9
Pensionato	0	0	1	0	0
Altro	4	0	3	0	0
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>22</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

### 3.9.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, 116 persone si sono dichiarate molto soddisfatte e ulteriori 47 soddisfatte. Invece solo 3 persone si sono dichiarati parzialmente soddisfatti, solo 2 persone non hanno saputo dare una valutazione e solo una persona è rimasta insoddisfatta dal servizio offerto (Fig. 117).

Fig. 117: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	116
Soddisfatto	47
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	1
Non so valutare	2

I partecipanti si sono dichiarati soddisfatti (65 risposte) o molto soddisfatti (94 casi) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; sono 7 le persone che si sono dichiarate parzialmente soddisfatte, 2 le persone che hanno dichiarato di non saper valutare il servizio e solo 1 ha dichiarato di non essere soddisfatto (Fig. 118).

Fig. 118: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	94
Soddisfatto	65
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	1
Non so valutare	2

*I prodotti editoriali e i materiali informativi* sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (83 soddisfatti e 69 molto soddisfatti). In questo caso 12 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti, 4 rispondenti non hanno saputo valutare il servizio e solo 1 si è dichiarato insoddisfatto (Fig. 119).

Fig. 119: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	69
Soddisfatto	83
Parzialmente soddisfatto	12
Insoddisfatto	1
Non so valutare	4

Per quanto riguarda *L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti* è risultata molto soddisfacente per 77 partecipanti, soddisfacente per 71 e parzialmente soddisfacente per 9 partecipanti. In questo caso 11 partecipanti non hanno

saputo dare una valutazione e solo 1 si è dichiarato insoddisfatto (Fig. 120).

**Fig. 120: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	77
Soddisfatto	71
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	1
Non so valutare	11

### 3.9.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano molto soddisfatti in 56 casi, soddisfatti in 99 casi e 6 sono parzialmente soddisfatti. Sono invece 7 le persone che non hanno saputo valutare il programma e solo una è rimasta insoddisfatta (Fig. 121).

**Fig. 121: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani**

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	56
Soddisfatto	99
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	1
Non so valutare	7

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. 69-70).

**Tav 69. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età**

Età	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	35	66	5	1	4	111
Da 26 a 44	5	8	1	0	2	16
Da 45 a 64	16	25	0	0	1	42
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>56</b>	<b>99</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>169</b>

**Tav 70. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	0	1	0	0	3
Dipendente settore privato	3	6	1	0	0	10
Dipendente settore pubblico	11	23	0	0	1	35
Imprenditore	0	1	0	0	0	1
Senza occupazione	3	8	0	1	0	12
Studente	33	60	4	0	6	103
Pensionato	0	1	0	0	0	1
Altro	4	0	0	0	0	4
<b>Totale</b>	<b>56</b>	<b>99</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>169</b>

### 3.9.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 122-125).

**Fig. 122: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	52
Femmina	117

**Fig. 123: Numerosità per fasce d'età**

Età	Esiti
Da 18 a 25	111
Da 26 a 44	16
Da 45 a 64	42
Da 65 e oltre	0

**Fig. 124: Numerosità per livello d'istruzione**

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	74
Diploma	43
Laurea	44
Titolo post-laurea	4
Altro	4

Fig. 125: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	103
Dipendente settore pubblico	35
Dipendente settore privato	10
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3
Imprenditore	1
Senza occupazione	12
Pensionato	1
altro	4

### 3.10 JOB&ORIENTA – VERONA, 24/26 NOVEMBRE 2016

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).

“Imparare lavorando: in Italia si può” è stato il titolo dell'edizione 2016. Job&Orienta si rivolge a dirigenti e docenti scolastici, a studenti, alle famiglie e ai giovani, che avranno modo di conoscere le posizioni aperte nelle aziende, di lasciare il proprio cv, di organizzare un primo colloquio di lavoro.

In questa edizione particolare attenzione è stata rivolta ad un primo bilancio sul sistema duale, con la presentazione delle migliori pratiche a livello nazionale. Dal 24 al 26 novembre la Fiera di Verona ha ospitato Job&Orienta, mostra convegno nazionale gratuita sull'orientamento, la formazione, la scuola e il lavoro.

#### 3.10.1. Tematiche di interesse e motivo partecipazione all'evento

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse visitate presso lo stand e prevede la possibilità di risposta multipla.

La tematica di maggior interesse risulta essere *Orientamento al lavoro* per 163 rispondenti. Le tematiche *Garanzia Giovani* (160 rispondenti) e *Crescere in digitale* (54 rispondenti) sono risultati particolarmente interessanti. Infine 46 rispondenti hanno indicato *Politiche attive del lavoro*, 31 rispondenti hanno indicato *SELFEmployment*, solo 7 rispondenti hanno indicato *Tutele* e solo 6 rispondenti hanno indicato *Previdenza* come tematica di interesse (Fig. 126).

Fig. 126: Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree hai visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	46
Garanzia Giovani	160
Tutele	7
Previdenza	6
Orientamento al lavoro	163
Crescere in digitale	54
SELFIemployment	31

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 71-72).

Tav. 71 Tematica di interesse per fascia di età

Età	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Da 18 a 25	121	5	22	4	134	35	17
Da 26 a 44	14	0	11	0	13	9	6
Da 45 a 64	25	2	13	2	16	10	8
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>160</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>163</b>	<b>54</b>	<b>31</b>

Tav. 72 Tematica di interesse per occupazione

Occupazione	Garanzia Giovani	Tutele	Politiche attive del lavoro	Previdenza	Orientamento al Lavoro	Crescere in digitale	SELFIemployment
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3	0	1	0	2	2	1
Dipendente settore privato	5	1	4	1	5	4	3
Dipendente settore pubblico	28	1	16	1	18	11	8
Imprenditore	0	0	0	0	1	0	0
Senza occupazione	12	0	4	0	15	4	4
Studente	110	5	20	4	120	33	15
Pensionato	0	0	0	0	0	1	0
Altro	2	0	1	0	2	0	0
<b>Totale</b>	<b>160</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>163</b>	<b>54</b>	<b>31</b>

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 (130 risposte) o per avere materiale informativo (211 risposte). Meno frequenti risultano le richieste di utilizzo dei servizi (34 risposte) e di altre motivazioni (20 risposte). Inoltre 18 persone hanno dichiarato di aver partecipato per cercare prodotti editoriali (Fig. 127).

Fig. 127: Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni agli operatori	211
Utilizzo di servizi	34
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	130
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	18
Altro	20

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tavv. 73-74).

Tav. 73 - Motivo della visita per fascia d'età

Età	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Da 18 a 25	165	25	95	10	16
Da 26 a 44	19	3	13	4	2
Da 45 a 64	27	6	22	4	2
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>211</b>	<b>34</b>	<b>130</b>	<b>18</b>	<b>20</b>

Tav. 74 - Motivo della visita per occupazione

Occupazione	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	Altro
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	1	2	1	0
Dipendente settore privato	11	2	6	2	0
Dipendente settore pubblico	29	7	25	5	3
Imprenditore	0	0	0	1	0
Senza occupazione	19	5	8	0	0
Studente	148	18	87	9	16
Pensionato	0	0	1	0	0
Altro	2	1	2	0	1
<b>Totale</b>	<b>211</b>	<b>34</b>	<b>130</b>	<b>18</b>	<b>20</b>

### 3.10.2. Soddisfazione sul servizio offerto

Il terzo quesito riguarda la soddisfazione sul servizio offerto e prevede una risposta per ciascuno 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 riportiamo le risposte per ciascuna delle aree.

Per quanto riguarda *L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori*, 199 persone si sono dichiarate molto soddisfatte e ulteriori 134 soddisfatte; solo 7 persone si sono dichiarate parzialmente soddisfatte e solo 1 è rimasta insoddisfatta dal servizio offerto (Fig. 128).

**Fig. 128: Livello di soddisfazione per L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori**

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<b>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</b>	
Molto soddisfatto	199
Soddisfatto	134
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

I partecipanti si sono dichiarati soddisfatti (156 risposte) o molto soddisfatti (170 casi) per quanto riguarda *La chiarezza e completezza delle informazioni fornite*; sono 14 le persone che si sono dichiarate parzialmente soddisfatte e solo 1 ha dichiarato di non saper valutare il servizio (Fig. 129).

Fig. 129: Livello di soddisfazione per La chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	170
Soddisfatto	156
Parzialmente soddisfatto	14
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

I prodotti editoriali e i materiali informativi sono stati dichiarati soddisfacenti o molto soddisfacenti dalla quasi totalità dei rispondenti (185 soddisfatti e 136 molto soddisfatti). In questo caso 17 si sono dichiarati parzialmente soddisfatti, 2 rispondenti non hanno saputo valutare il servizio e solo 1 si è dichiarato insoddisfatto (Fig. 130).

Fig. 130: Livello di soddisfazione per I prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	136
Soddisfatto	185
Parzialmente soddisfatto	17
Insoddisfatto	1
Non so valutare	2

Per quanto riguarda L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti è risultata molto soddisfacente per 181 partecipanti, soddisfacente per 133 e parzialmente soddisfacente per 18 partecipanti. In questo caso 6 partecipanti non hanno saputo dare una valutazione e 3 partecipanti si sono dichiarati insoddisfatti (Fig. 131).

Fig. 131: Livello di soddisfazione per L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto</b>	
<i>d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti</i>	
Molto soddisfatto	133
Soddisfatto	181
Parzialmente soddisfatto	18
Insoddisfatto	3
Non so valutare	6

### 3.10.3. Soddisfazione su Garanzia Giovani

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani.

I rispondenti durante l'evento si dichiarano quasi nella totalità molto soddisfatti in 102 casi e soddisfatti in 204 casi. Sono invece 20 le persone parzialmente soddisfatte, 13 le persone che non hanno saputo valutare il programma e 2 le persone che si dichiarano insoddisfatte (Fig. 132).

Fig. 132: Livello di soddisfazione su Garanzia Giovani

QUESITO	ESITI
<b>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</b>	
Molto soddisfatto	102
Soddisfatto	204
Parzialmente soddisfatto	20
Insoddisfatto	2
Non so valutare	13

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. 75-76).

Tav 75. Soddisfazione su Garanzia Giovani per età

Età	Molto soddis- sfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Da 18 a 25	70	173	18	2	8	271
Da 26 a 44	13	12	2	0	4	31
Da 45 a 64	19	19	0	0	1	39
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>102</b>	<b>204</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>341</b>

**Tav 76. Soddisfazione su Garanzia Giovani per occupazione**

Occupazione	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so valutare	Totale
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1	4	0	0	0	5
Dipendente settore privato	6	4	1	0	2	13
Dipendente settore pubblico	18	24	1	0	1	44
Imprenditore	0	0	1	0	0	1
Senza occupazione	13	11	1	0	1	26
Studente	64	158	15	2	8	247
Pensionato	0	0	0	0	0	0
Altro	0	3	1	0	1	5
<b>Totale</b>	<b>102</b>	<b>204</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>341</b>

### 3.10.4. Sintesi delle caratteristiche dei partecipanti

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla *customer satisfaction* (Fig. 133-136).

**Fig. 133: Numerosità per genere**

Genere	Esiti
Maschio	109
Femmina	232

**Fig. 134: Numerosità per fasce d'età**

Età	Esiti
Da 18 a 25	271
Da 26 a 44	31
Da 45 a 64	39
Da 65 e oltre	0

**Fig. 135: Numerosità per livello d'istruzione**

Istruzione	Esiti
Licenza media inferiore	164
Diploma	98
Laurea	64
Titolo post-laurea	9
Altro	6

Fig. 136: Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	Esiti
Studente	247
Dipendente settore pubblico	44
Dipendente settore privato	13
Libero professionista/ lavoratore autonomo	5
Imprenditore	1
Senza occupazione	26
Pensionato	0
altro	5

## 4. VALUTAZIONE CONCLUSIVA

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.

La premessa doverosa riguarda il fatto che il volume di risposte ai questionari non offre un indicatore di partecipazione agli eventi che possiamo ipotizzare essere comunque direttamente proporzionale.

La maggior parte degli eventi cui ha partecipato l'Amministrazione nel 2016 era orientato ai giovani, comunque ad un target ben definito, ad eccezione del Meeting di Rimini rivolto ad un pubblico eterogeneo, composto per lo più da famiglie.

Coerentemente alle aspettative, il profilo del rispondente tipo è rappresentato da giovani studenti di età compresa tra i 18 e i 25 anni, per lo più donne (quasi il doppio degli uomini), diplomati o con licenza media, mentre gli utenti di età superiore ai 25 anni, con un numero rilevante di laureati, sono per la maggior parte occupati nelle pubbliche amministrazioni o liberi professionisti, più interessati agli eventi dedicati alla P.A.

Tra le aree tematiche proposte, le risposte raccolte individuano come servizio di maggiore interesse quello relativo al programma di "Garanzia Giovani" considerato argomento di conoscenza tematica di rilievo per il 50% dei rispondenti.

Al secondo posto risultano le informazioni riguardanti le Politiche di Orientamento al Lavoro.

L'aspetto più interessante che emerge dai questionari è che alla domanda su quale sia il motivo della visita, le risposte convergono sulla possibilità di avere un colloquio informativo con un operatore, mentre minore interesse è riservato ad altre opzioni quali il reperimento di materiale informativo, brochure o altri prodotti editoriali.

Questo indica come per i giovani che si avvicinano al mondo del lavoro sia importante poter contare su un referente fisico, un rappresentante delle istituzioni che possa garantire più spazio dialettico sui temi di interesse. Infatti, le valutazioni sulla disponibilità, la competenza e l'assistenza degli operatori presenti, sono risultate pienamente soddisfacenti.

Complessivamente dall'analisi dei risultati emerge un quadro altamente soddisfacente, per tutti gli eventi trattati, che conferma l'efficacia delle iniziative di comunicazione intraprese dall'Amministrazione nel 2016.



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

**CUSTOMER SATISFACTION**  
sulla qualità dei servizi erogati  
durante gli eventi fieristici 2016