



CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici,
dai portali e durante gli eventi fieristici nel 2018

Gennaio 2019

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



INDICE

Premessa.....	4
La customer Satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici e attraverso il sito-web istituzionale...	5
La finalità e modalità di compilazione del questionario.....	5
Gli utenti e i servizi utilizzati.....	5
Caratteristiche e tipologie di utenza.....	5
Area tematica di interesse dei servizi del ministero.....	7
Servizi utilizzati.....	8
Le valutazioni sul rapporto con gli uffici.....	9
Valutazione dei canali utilizzati per accedere ai servizi erogati dagli uffici.....	9
Giudizi sulla chiarezza e completezza delle risposte ricevute.....	9
Giudizi sulle capacità del personale incontrato.....	10
Valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio.....	11
Valutazione sulle tempistiche di rilascio.....	12
Giudizi sulle capacità e sulla velocità degli uffici.....	13
Valutazione complessiva per accedere ai servizi erogati dall'ufficio.....	14
Le valutazioni sul sito istituzionale.....	15
Giudizi sulla facilità di accesso alle informazioni e sull'organizzazione del sito.....	15
Valutazione sull'interesse dei contenuti dei focus.....	16
Valutazione sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative.....	17
Giudizi sulle caratteristiche funzionali del sito.....	18
Valutazione complessiva del sito web istituzionale.....	19
Sezione del sito consultata e strumenti/servizi utilizzati.....	20
Valutazioni complessive e consigli di miglioramento.....	21
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - URP online.....	23
La customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati durante gli eventi fieristici.....	25
Finalità e modalità di compilazione del questionario.....	25
Caratteristiche e tipologie di utenza.....	28
Dettaglio esiti per evento.....	31
Sardinian Job Day – Cagliari, 24-25 gennaio 2018.....	31
Forum PA 2018– Roma, 22-24 maggio 2018.....	37
Luci sul Lavoro – Siena, 05-07 luglio 2018.....	43
Teen Parade 2018 – Bologna, 05-06 settembre 2018.....	48
OrientaSud 2018 – Napoli, 06-08 novembre 2018.....	53
Orientamenti 2018– Genova, 13-15 novembre 2018.....	58
Job&Orienta – Verona, 29 novembre-1 dicembre 2018.....	63

Valutazioni complessive e consigli di miglioramento.....	68
Appendice.....	71
Il questionario di customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici e tramite il sito web istituzionale - annualità 2018.....	71
Il questionario di customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati durante gli eventi fieristici annualità 2018.....	78

Premessa

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

I primi richiami alla partecipazione e ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l’efficacia degli interventi della Pubblica Amministrazione sono presenti all’art. 12 del Decreto Legislativo 29/1993, oltre che nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

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

Più di recente, le disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 150/2009 hanno inserito quali elementi importanti per la valutazione delle performance organizzative delle strutture pubbliche, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti intesi come i destinatari delle attività e dei servizi, anche mediante modalità interattive, al fine di favorire lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione.

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

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

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

Sono state predisposte e sottoposte agli utenti 2 differenti tipologie di questionario, a ciascuna delle quali è dedicato un capitolo del presente documento: il primo sui servizi erogati dal Ministero, il secondo, invece, sulla qualità degli eventi fieristici a cui ha presenziato il Ministero stesso.

Ogni questionario è in grado di evidenziare criticità specifiche perché legate a destinatari e servizi spesso molto differenti tra loro. Per quanto riguarda il primo, infatti, l’indagine si è concentrata sui possibili miglioramenti necessari per gli uffici e il sito web istituzionale. Il questionario sugli eventi fieristici, infine, ha verificato l’effettiva qualità dell’assistenza fornita dagli operatori e del materiale informativo distribuito.

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

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

LA FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

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

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

Inoltre, si è scelto di utilizzare una scala da 1-6 per valutare il grado di soddisfazione, così da riscontrare una più facile ed agevole lettura da parte dell'utente, che tramite dei semplici clic esprime un giudizio sul servizio ricevuto.

Nel corso del 2018, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 80 questionari, di cui 17 completati integralmente.

GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI

Caratteristiche e tipologie di utenza

Gli utenti che hanno compilato il questionario di customer satisfaction, dopo aver usufruito di servizi offerti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sono tutti di nazionalità italiana (17 rispondenti); inoltre risulta una lieve maggioranza maschile pari a 9 uomini contro 8 donne. La maggior parte dei rispondenti ha un'età superiore a 25 anni, in particolare compresa fra i 26 e i 64. Le regioni maggiormente rappresentate risultano essere la Lombardia (5 rispondenti), l'Abruzzo ed il Lazio (3 rispondenti ciascuno).

Oltre la metà degli utenti che hanno compilato il questionario ha un titolo di studio universitario e si tratta per la maggior parte di lavoratori dipendenti (Fig. 1-6).

Fig. 1 - Utenti dei servizi per genere

Sesso	
Maschio	9
Femmina	8

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

Età	
Fino a 18	1
Da 18 a 25	0
Da 26 a 45	6
Da 46 a 64	7
Da 65 e oltre	3

Fig. 3 - Utenti dei servizi per regione di residenza

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

Fig. 4 - Utenti dei servizi per cittadinanza

Cittadinanza	
Italiana	17
Paese UE	0
Paese extra UE	0

Fig. 5 - Utenti dei servizi per titolo di studio

Istruzione	
Nessun titolo	2
Licenza elementare / media	0
Diploma	7
Laurea	8

Fig. 6 - Utenti dei servizi per professione/condizione

Occupazione	
Lavoratore dipendente	10
Libero professionista/Imprenditore	0
Casalinga	1
Pensionato	3
Studente	1
Disoccupato	2
Altro	0

Area tematica di interesse dei servizi del ministero

Le aree tematiche che interessano maggiormente gli utenti sono l'Attività ispettiva (che registra 4 risposte), gli Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione, l'Infanzia e l'adolescenza, la Povertà ed esclusione sociale e la Salute e sicurezza (tutte con 3 risposte ciascuna) (Fig. 7).

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

Area tematica di interesse	
Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione	3
Attività ispettiva	4
Disabilità e non autosufficienza	1
Europa e fondi europei	1
Immigrazione	1
Infanzia e adolescenza	3
Occupazione	0
Orientamento e formazione	2
Parità e pari opportunità	0
Povertà ed esclusione sociale	3
Previdenza	1
Rapporti di lavoro e relazioni industriali	2
Salute e sicurezza	3
Terzo settore e responsabilità sociale delle imprese	1
Nessuna in particolare	1

Servizi utilizzati

La maggior parte delle risposte inviate afferiscono alle ex Direzioni Territoriali del Lavoro sul territorio nazionale (7 utenti) e in secondo luogo alle Direzioni Generali a livello centrale (6 utenti). Inferiori sono i contatti con il Sito web (5 utenti) (Fig. 8).

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

Fig. 8 – Canali di comunicazione utilizzati dagli utenti

Ufficio o canale di comunicazione utilizzato	
Ufficio Centrale	6
Ufficio Territoriale	7
Sito web	5

Fig. 9 – Uffici centrali contattati dagli utenti

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

LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI

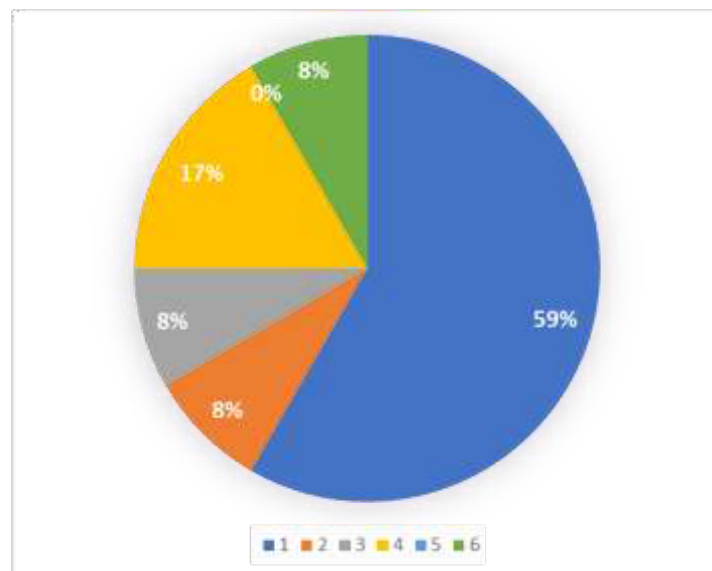
In questa sezione vengono rese le valutazioni raccolte riguardo il rapporto con gli uffici, dichiarate dai rispondenti che hanno avuto accesso ai servizi attraverso gli uffici centrali o territoriali.

Valutazione dei canali utilizzati per accedere ai servizi erogati dagli uffici

I servizi erogati direttamente dal personale preposto presso gli uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sono accessibili principalmente tramite i canali di comunicazione: telefono ed e-mail.

Ai differenti utenti è stato chiesto di valutare la velocità di accesso al servizio tramite i due canali. Gli utenti sostanzialmente hanno espresso giudizi su entrambi i canali del tutto equa, la cui percentuale di utenti che hanno espresso giudizio completamente positivo (da 4 a 6) è del 25% per entrambi i canali di comunicazione forniti agli utenti (Fig. 10-11).

Fig. 10 – Grado di soddisfazione* sulla facilità e la velocità di accesso alle informazioni riguardanti i servizi erogati dall'Ufficio, relativamente ai seguenti canali di comunicazione (valori percentuali v.p.)



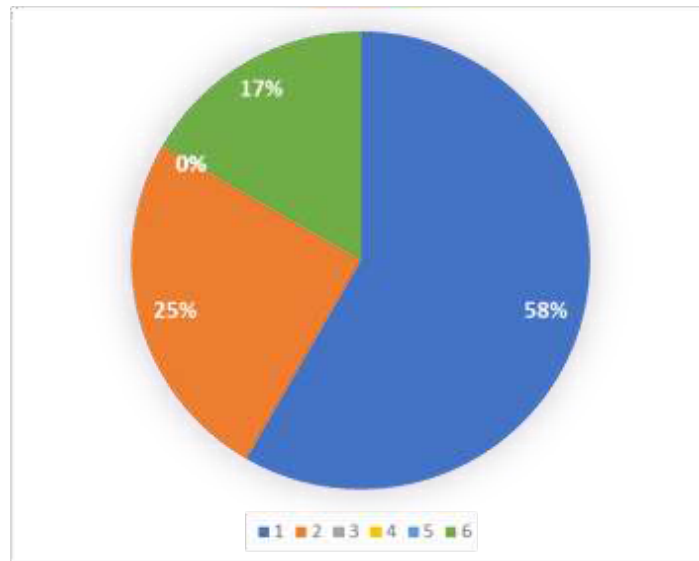
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Giudizi sulla chiarezza e completezza delle risposte ricevute

Il secondo quesito della customer satisfaction dei servizi erogati dagli uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali riguarda la “chiarezza, adeguatezza e completezza” delle risposte ricevute tramite il canale scelto (telefono, e-mail o personale preposto). In questo caso 10 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 2 un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 12).

Fig. 11 – Grado di soddisfazione* sulla chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni riguardanti i servizi erogati (valori percentuali v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

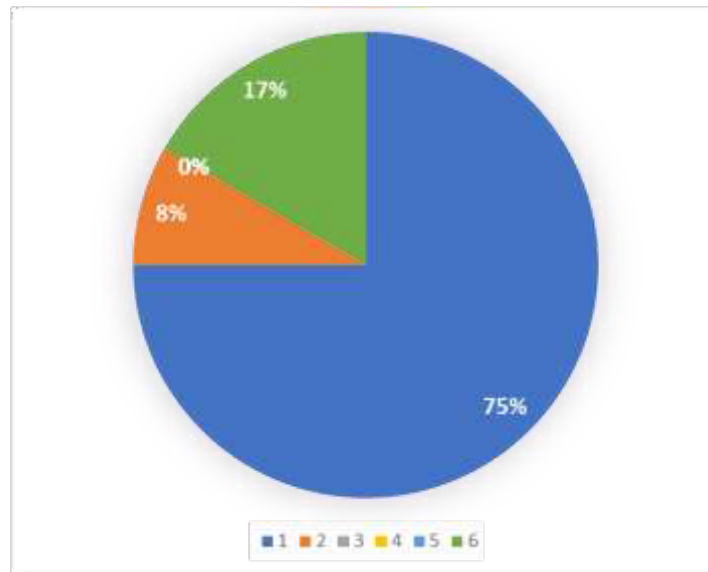
Giudizi sulle capacità del personale incontrato

Il terzo ambito di misurazione della customer satisfaction dei servizi erogati dagli uffici riguarda le capacità del personale. In particolare, i quesiti posti agli utenti riguardano la disponibilità e collaborazione del personale come primo focus e la competenza professionale come secondo aspetto da analizzare.

Per quanto riguarda la disponibilità del personale 10 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 2 un grado di soddisfazione da 4 a 6, dimostrandosi quindi abbastanza soddisfatti (Fig. 12).

Sul quesito relativo alla competenza e professionalità del personale dell'Amministrazione 10 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 2 un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 13).

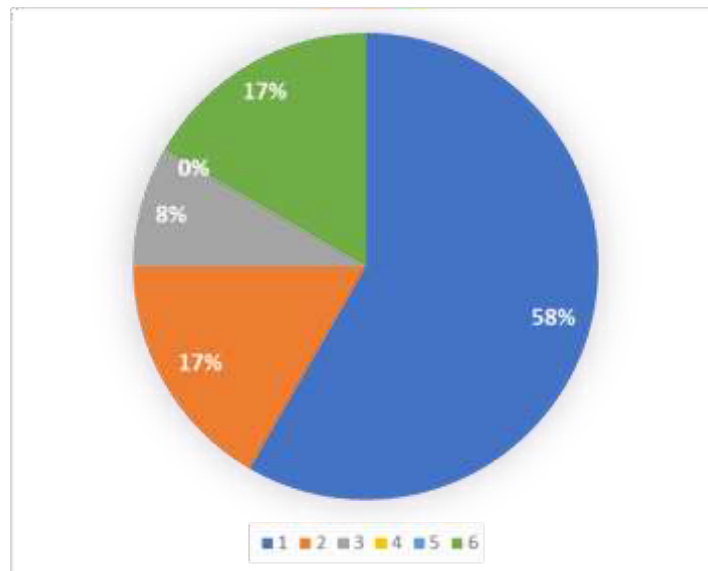
Fig. 12 – Grado di soddisfazione* sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

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



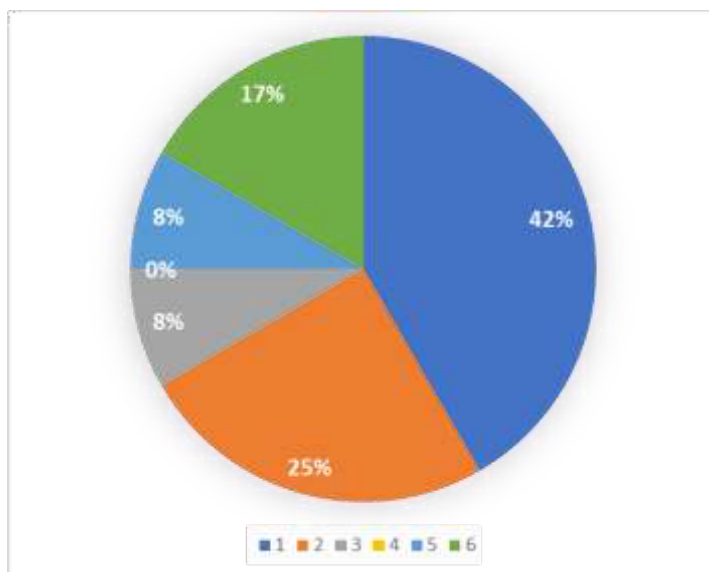
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio

Il quesito successivo interroga gli utenti riguardo la comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio. In tale quesito 9 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 3 un grado di alta soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 14).

Fig. 14– Grado di soddisfazione* sulla comprensibilità della documentazione fornita dall’ufficio (v.p.)



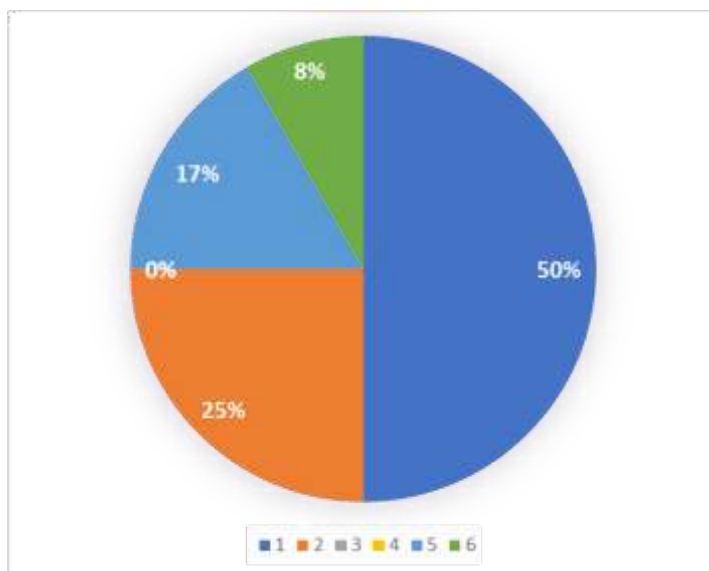
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Valutazione sulle tempistiche di rilascio

In tale quesito è stato chiesto agli utenti di fornire una valutazione sulle tempistiche di rilascio/invio di quanto richiesto all’Amministrazione. Nel caso specifico 9 utenti hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 3 un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 15).

Fig. 15 – Grado di soddisfazione* sulle tempistiche di rilascio/invio di quanto richiesto all’Amministrazione (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

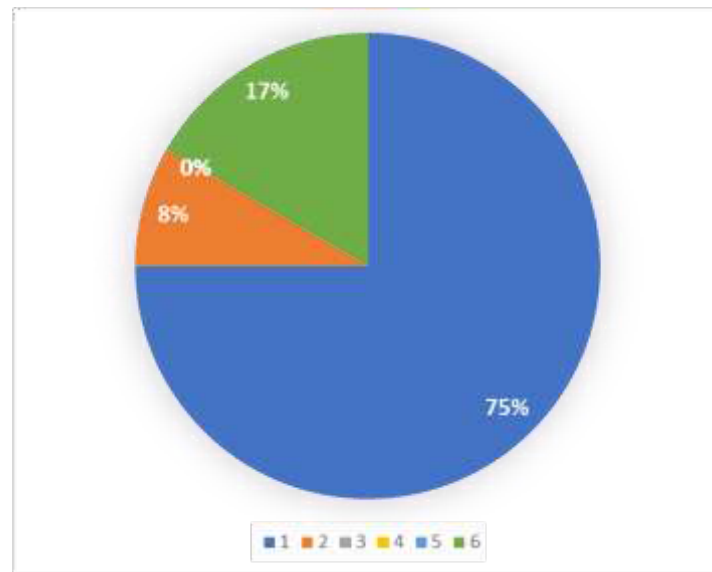
Giudizi sulle capacità e sulla velocità degli uffici

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

Per quanto riguarda la capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche, vi sono 10 utenti con grado di soddisfazione da 1 a 3 mentre 2 con grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 16).

Anche in merito alla velocità di risposta dell'Ufficio alle problematiche sopraggiunte, si hanno 9 utenti con un grado di soddisfazione da 1 a 3 e 2 utenti con un grado di soddisfazione da 4 a 6 (Fig. 17).

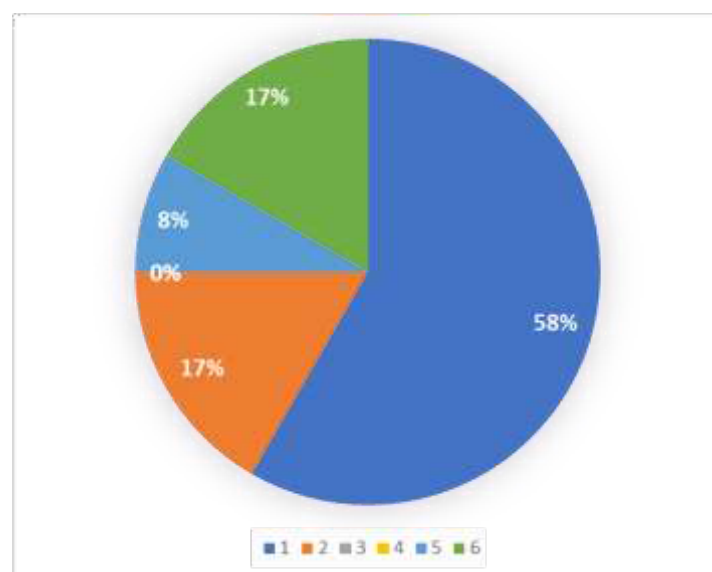
Fig. 16 – Grado di soddisfazione* sulla capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

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



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

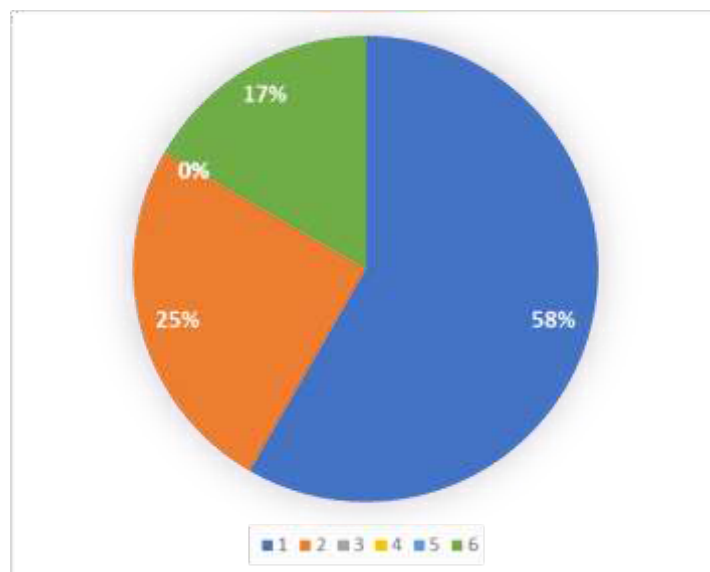
Valutazione complessiva per accedere ai servizi erogati dall'ufficio

Gli ultimi due quesiti chiedono di riassumere il grado di soddisfazione complessivo e di esprimere se questo è in linea con le aspettative di ogni utente.

Complessivamente gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 3 sono 10, mentre quelli che hanno espresso un grado di soddisfazione tra 4 e 6 sono 2 (Fig. 18).

Per quanto riguarda il confronto fra le aspettative iniziali e il livello di soddisfazione raggiunto, 8 persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali e 4 si dichiarano in linea rispetto a quello che si attendevano prima del contatto (Fig. 19).

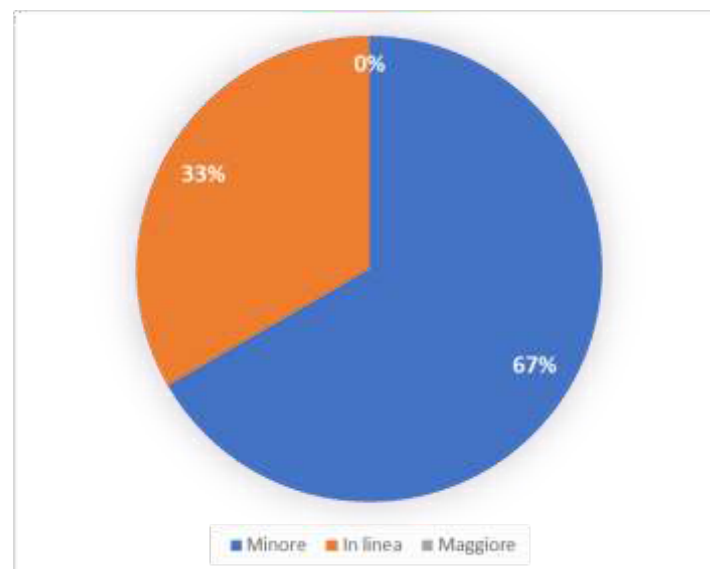
Fig. 18 – Grado di soddisfazione* complessivo nei confronti della nostra Amministrazione, relativamente alle attività di competenza (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Fig. 19 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali per accedere ai servizi erogati dall'Ufficio (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE

Il questionario di customer satisfaction raccoglie informazioni anche sulle preferenze degli utenti in relazione ai canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero. Come indicato in precedenza, 5 utenti (sulle 17 risposte totali completate pervenute) hanno indicato come canale di comunicazione utilizzato il sito istituzionale www.lavoro.gov.it. La scelta di queste modalità di contatto con l'Amministrazione permette di accedere ad una sezione dedicata del questionario con domande apposite e specifiche rispetto alle caratteristiche del sito. Nei paragrafi seguenti viene riportato il dettaglio delle risposte riguardo al grado di soddisfazione degli utenti sull'utilizzo e sull'organizzazione dei contenuti sul sito.

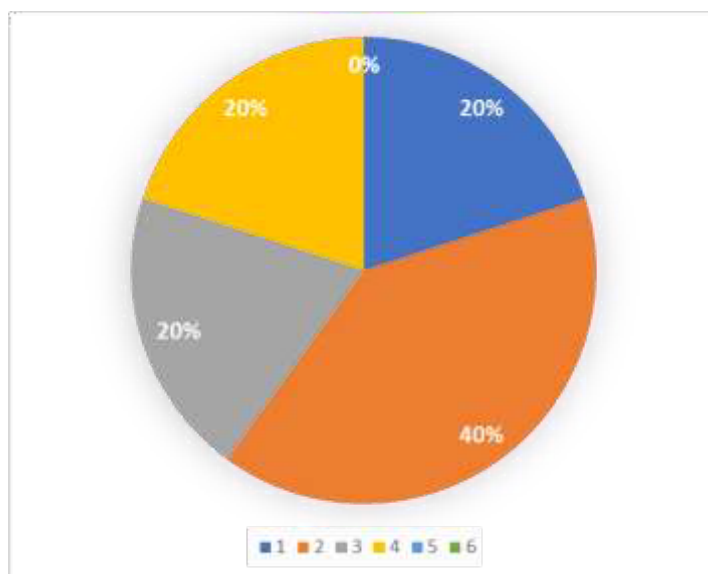
Giudizi sulla facilità di accesso alle informazioni e sull'organizzazione del sito

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

Per quanto riguarda la facilità e la velocità di accesso alle informazioni sul sito, 2 utenti esprimono un grado di soddisfazione nella fascia intermedia. Sono invece 3 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre nessun'utente completamente soddisfatto (Fig. 20).

Sul quesito relativo all'organizzazione per aree tematiche, più della metà degli utenti (3 risposte) esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia. Sono invece 2 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 (Fig. 21).

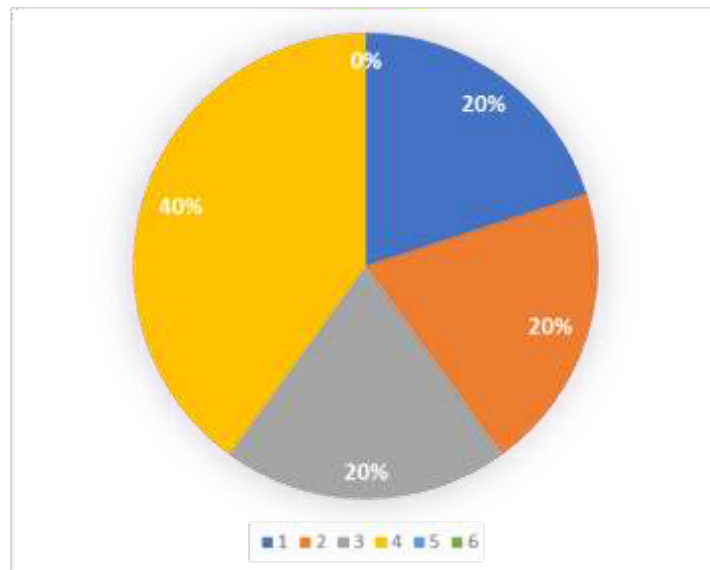
Fig. 20 – Grado di soddisfazione* sulla facilità e la velocità di accesso alle informazioni riguardanti i servizi erogati accessibili attraverso il sito web del Ministero del Lavoro (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Fig. 21 – Grado di soddisfazione* sulla funzionalità dell’organizzazione del sito web per aree tematiche (v.p.)



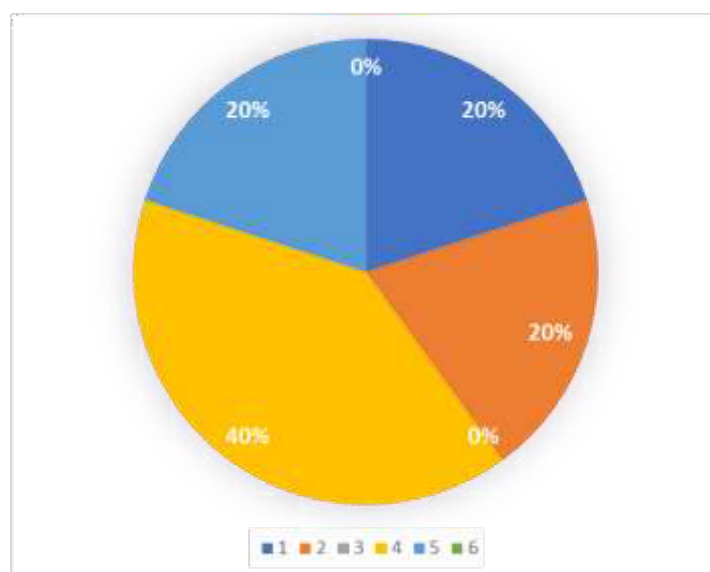
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Valutazione sull’interesse dei contenuti dei focus

Il terzo quesito posto richiede una valutazione sull’interesse dei contenuti dei focus on presenti sul sito web, dove oltre la metà degli utenti esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia, pari a 7 risposte. Sono invece 2 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 mentre 1 utente risulta quasi completamente soddisfatto (Fig. 22).

Fig. 22 – Grado di soddisfazione* sull’interesse dei contenuti dei focus on (v.p.)



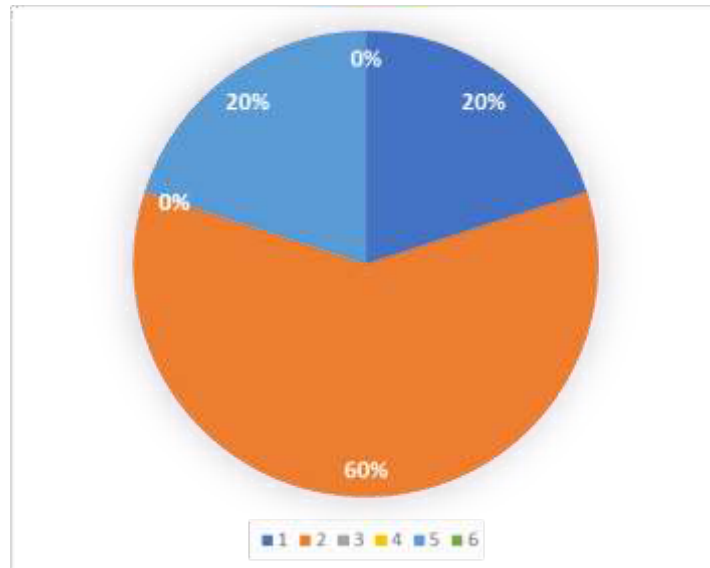
*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Valutazione sulle capacità del sito di rispondere alle esigenze informative

Il quarto quesito chiede ai cittadini la valutazione sulle capacità del sito di rispondere alle loro esigenze informative e di accesso ai servizi. Solo 1 utente ha espresso un grado di soddisfazione nella fascia intermedia, mentre 4 di essi hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 (Fig. 23).

Fig. 23 – Grado di soddisfazione* su quanto il sito è riuscito a rispondere alle esigenze informative e di accesso ai servizi (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

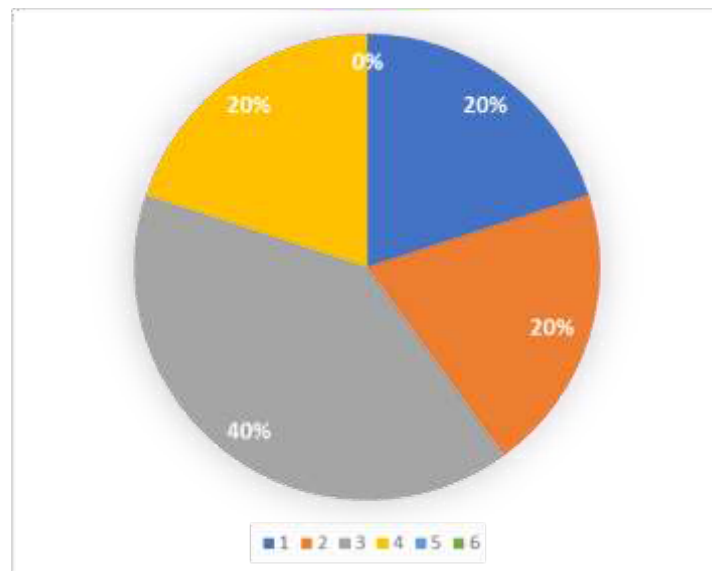
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Giudizi sulle caratteristiche funzionali del sito

L'ultimo quesito, chiede agli utenti di esprimere un giudizio sulla funzionalità del sito in termini di navigabilità, immagini, caratteri e colori.

Oltre la metà degli utenti (3 risposte) esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia. Sono invece 2 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a (Fig. 24).

Fig. 24 – Grado di soddisfazione* su quanto reputa funzionale il modo in cui il sito è stato progettato (navigabilità, immagini, caratteri, colori) (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

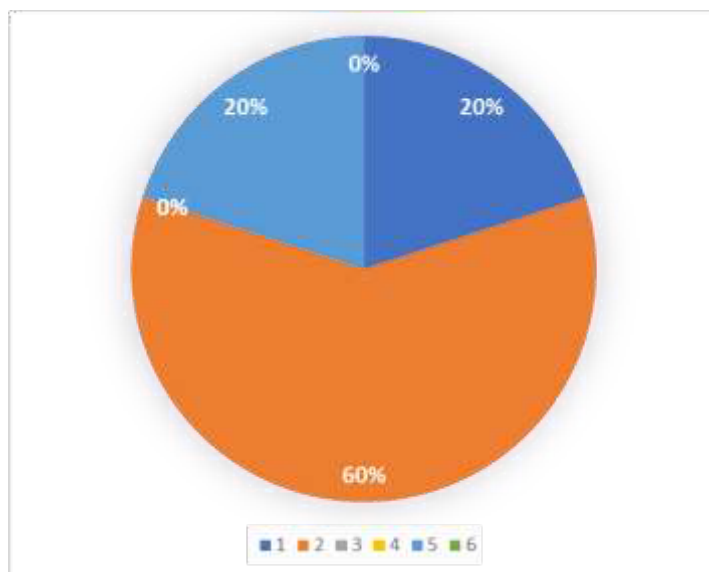
Valutazione complessiva del sito web istituzionale

Infine, come per gli uffici, viene richiesta una valutazione complessiva del sito web, facendo anche un confronto rispetto alle aspettative iniziali di ciascun' utente.

Complessivamente solo 1 utente si ritiene sufficientemente soddisfatti. Sono invece 4 gli utenti che hanno espresso un grado di soddisfazione da 1 a 2 (Fig. 25).

Per quanto riguarda il confronto fra le aspettative iniziali e il livello di soddisfazione raggiunto, 3 persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, 1 si dichiara in linea ed 1 maggiormente soddisfatta rispetto a quello che si attendeva prima del contatto (Fig. 26).

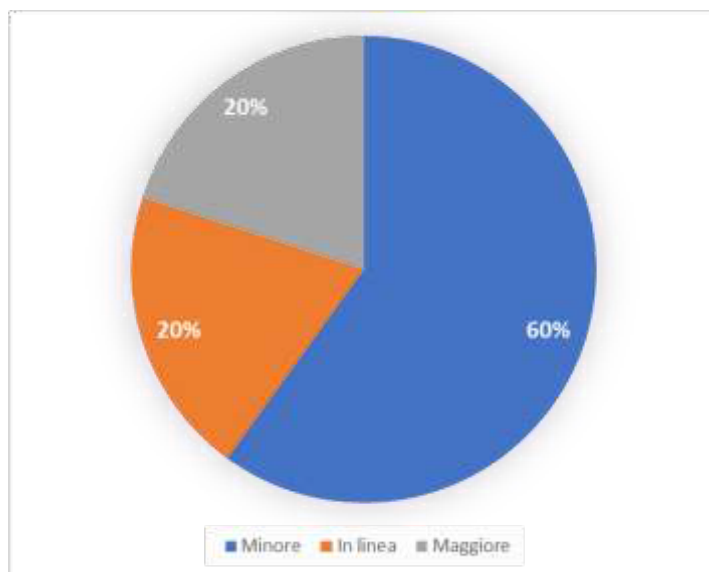
Fig. 25 – Grado di soddisfazione* complessivo sul sito e su quanto lo consiglierebbe ad un amico o collega (v.p.)



*1= per nulla soddisfatto, 6= completamente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Fig. 26 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali in merito al sito web istituzionale (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Sezione del sito consultata e strumenti/servizi utilizzati

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

Ne deriva che la sezione più utilizzata è "Strumenti e Servizi" (3 risposte), seguita da "Ministro e Ministero", "Temi e priorità" e "Normativa" (tutte con 2 risposte). Le sezioni meno visitate risultano "Interpelli", "Pubblicità legale" e "Amministrazione trasparente" (Fig. 27).

Infine, gli utenti hanno usufruito maggiormente dei seguenti strumenti/servizi: "Fondo nazionale politiche sociali" (2 rispondenti) insieme a "ISEE", "Patrocini" e "Sistema informativo servizi sociali".

Gli strumenti/servizi meno utilizzati sono: "#diamociunamano", "Autocertificazione Esonero 60X1000", "Cigs Online", "Detassazione Deposito contratti", "Lavoratori Salvaguardati" e "Nuovo DURC" (Fig. 28).

Fig. 27 – Utenti delle differenti sezioni del sito web istituzionale

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

Fig. 28 – Utenti per strumento/serizio utilizzato sul sito web istituzionale

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

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO

Il giudizio complessivo degli utenti rilasciato a seguito della fruizione dei servizi offerti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, mediante questionario online di customer satisfaction, si orienta su livelli di non piena soddisfazione.

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

Innanzitutto, è stato effettuato un confronto, fra la soddisfazione nel rapporto con gli uffici e quella nell'utilizzo del sito web. La soddisfazione minore è stata ottenuta per il sito istituzionale (33%), mentre il rapporto con gli uffici lascia soddisfatto il 67% degli utenti. (Fig. 29).

Proprio in virtù di quanto appena evidenziato, assume ancora più importanza il confronto successivo, quello fra le diverse caratteristiche degli uffici stessi. Emerge come per pochi utenti sia soddisfacente il rapporto con il personale del Ministero, sia in merito alla disponibilità (14% di utenti soddisfatti), sia alla competenza e professionalità (20%).

Le principali aree da migliorare sono relative alla chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni ottenute, così come la disponibilità e collaborazione del personale (Fig. 30).

Infine, sono state confrontate le caratteristiche del sito web istituzionale. Risulta molto interessante il contenuto dei focus-on (38% di soddisfazione), mentre l'area da migliorare risulta essere la capacità di rispondere alle esigenze informative di ogni singolo utente (Fig. 31).

Fig. 29 – Livello di soddisfazione raggiunto per modalità di contatto

Modalità di contatto	Percentuale di utenti soddisfatti
Ufficio (Telefono/e-mail)	67%
Sito web	33%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Fig. 30 – Livello di soddisfazione raggiunto per caratteristica dell'ufficio

Caratteristica dell'ufficio	Percentuale di utenti soddisfatti
Canale di comunicazione "telefono"	25%
Canale di comunicazione "e-mail"	25%
Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni ottenute	14%
Disponibilità e collaborazione del personale	14%
Competenza e professionalità del personale	20%
Comprensibilità della documentazione fornita	25%
Tempistiche di rilascio/invio della documentazione richiesta	20%
Capacità di far fronte ad eventuali problematiche	14%
Velocità di risposta ad eventuali problematiche	20%

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Fig. 31 – Livello di soddisfazione raggiunto per caratteristica del sito web istituzionale

Caratteristica del sito web	Percentuale di utenti soddisfatti
Facilità e velocità di accesso alle informazioni	29%
Funzionalità dell'organizzazione per aree tematiche	37%
Interesse dei contenuti dei focus-on	38%
Capacità di rispondere alle esigenze informative	17%
Navigabilità, immagini, caratteri, colori	37%

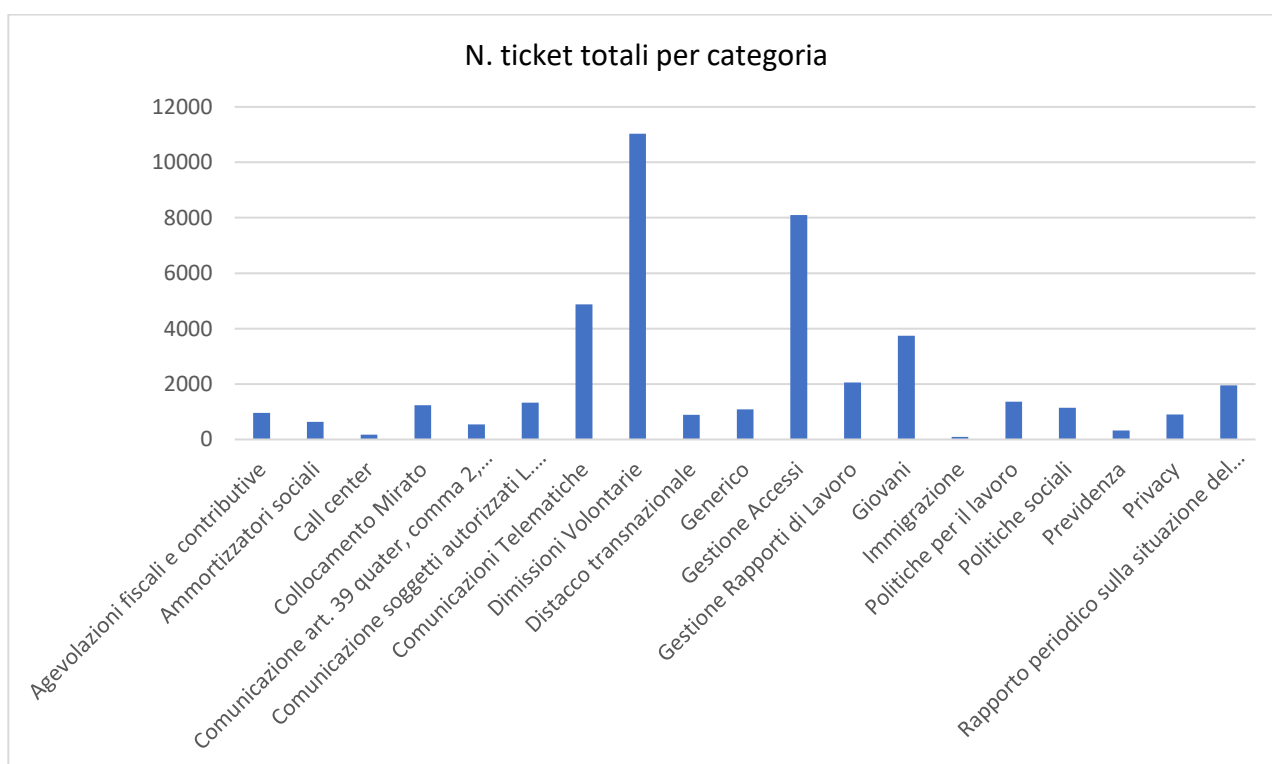
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2018

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - URP online

L'URP online, operativo dal novembre 2017 all'indirizzo www.urponline.lavoro.gov.it, permette a cittadini e aziende di ottenere informazioni, risposte a quesiti e, soprattutto, accedere a uno strumento di supporto tecnico all'esecuzione delle procedure e adempimenti di competenza del Ministero, afferenti al portale online Cliclavoro. Lo spazio virtuale di interazione consente, infatti, alla variegata platea di utenti di accedere ad una serie di FAQ categorizzate in base ad alcuni temi (Europa ed Estero, Servizi telematici, Immigrazione, Politiche Sociali, Rapporti di Lavoro, Pari Opportunità, Giovani); è inoltre possibile inviare una richiesta personalizzata compilando un form online "Chiedi supporto". Il sistema che è alla base della piattaforma online permette sia di accelerare i tempi di risposta da parte dell'Amministrazione, sia di migliorare i servizi attraverso i feedback forniti dall'utenza.

Nel periodo **1° gennaio - 31 dicembre 2018** sono state effettuate **767.863 visualizzazioni** sulle pagine del sito web Urponline e sono stati **elaborati e chiusi 42.420 ticket**, ripartiti in 19 categorie per argomento.

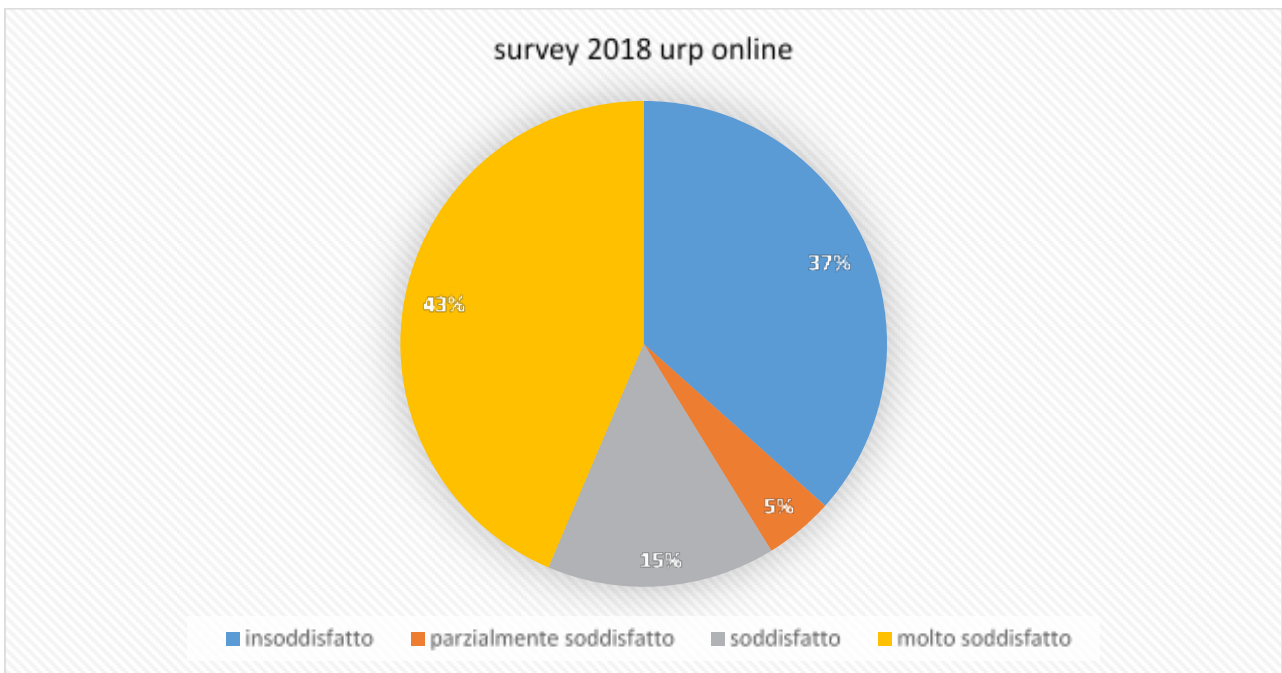
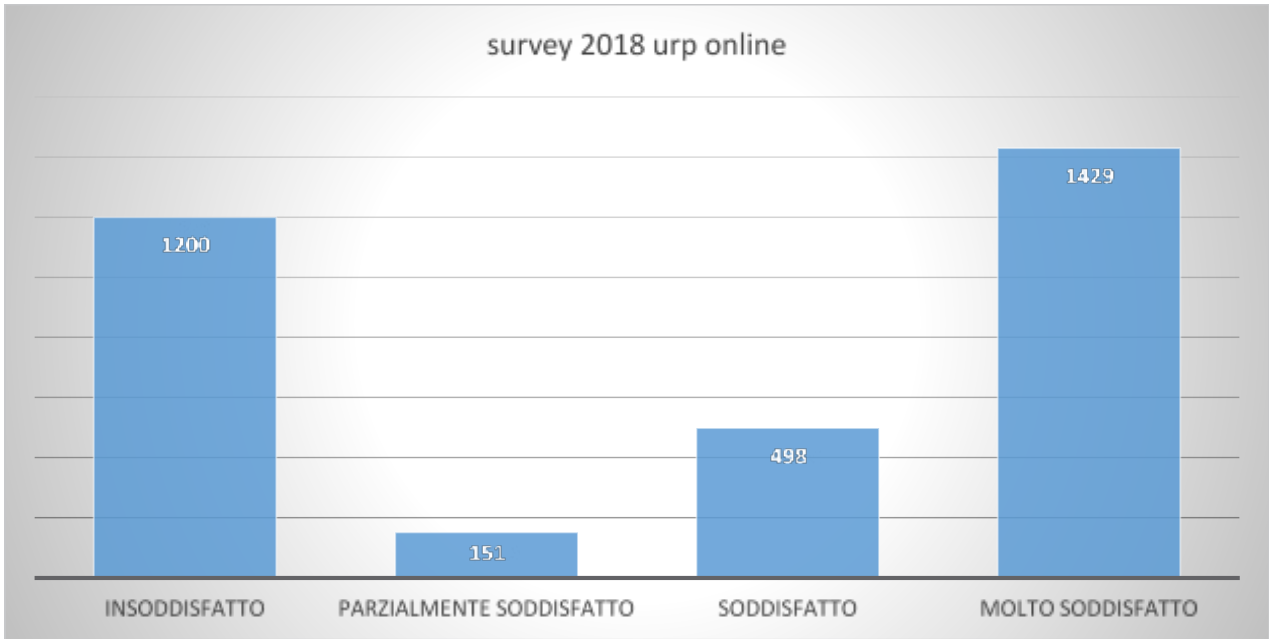
Le maggiori richieste di supporto hanno riguardato le categorie *dimissioni volontarie* (26%), gestione accessi (19,1%), *comunicazioni telematiche* (11,5%) e *giovani* (8.8%)



Sul totale dei ticket aperti sono stati ricevuti **3278 feedback** degli utenti riguardo il grado di soddisfazione sul servizio svolto dal Ministero (**7,7%** del totale dei ticket aperti).

Il grado di soddisfazione dell'utente è stato misurato su una scala da 1 a 10. Ai valori da 1 a 4 è stata assegnata una valutazione di insoddisfazione; dal 5 al 6 una parziale soddisfazione; i valori dal 7 all'8 una valutazione di soddisfazione e dal 9 al 10 di totale soddisfazione.

Di seguito i grafici che esprimono sia i valori numerici per livello di soddisfazione che le percentuali di ciascun livello sul totale dei feedback.



Come si intuisce facilmente dal grafico a torta, la totale **soddisfazione** degli utenti per il servizio svolto dall'Urp online rappresenta una fetta importante della survey con il **58%** dei feedback totali.

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

FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

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

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

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

Nel corso del 2018, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 791 questionari (di cui completati 774) compilati durante le giornate degli eventi. Durante il 2018 sono stati raccolti questionari durante i seguenti eventi:

EVENTO	DATA	NUMERO RISPONDENTI	SEDE
Sardinian Job Day	24-25 Gennaio 2018	74	CAGLIARI – Quartiere fieristico
Forum PA 2018	24-25 Maggio 2018	147	ROMA – Convention Centre “La Nuvola”
Luci sul Lavoro	05-07 Luglio 2018	21	Siena – Montepulciano
Teen Parade 2018	05-06 Settembre 2018	65	BOLOGNA – Bologna Fiere
OrientaSud 2018	06-08 Novembre 2018	129	NAPOLI – Mostra D’Oltremare
Orientamenti 2018	13-15 Novembre 2018	175	GENOVA – Porto Antico di Genova
Job&Orienta 2018	29 Novembre – 1 Dicembre 2018	180	VERONA – Verona Fiera

Il presente Rapporto illustra i risultati delle customer satisfaction condotte nel 2018. Prima di entrare nel merito dell'analisi dei singoli eventi, si riporta di seguito un prospetto di sintesi degli esiti raccolti complessivamente in tutti gli eventi.

QUESITO	TOTALE ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	247
Formazione	230
SELFIEmployment	28
Orientamento al lavoro	370
Garanzia Giovani	95
Previdenza	1
Alternanza scuola-lavoro	131
Inclusione Sociale	58
Immigrazione	28
Crescere in digitale/Digitalizzazione	101
Tutele	40

Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	448
Utilizzo di servizi	17
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	227
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	205
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	30
Altro	25

In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	394
Soddisfatto	342
Parzialmente soddisfatto	30
Insoddisfatto	3
Non so valutare	5

b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	378
Soddisfatto	343
Parzialmente soddisfatto	48
Insoddisfatto	3
Non so valutare	2

c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	290
Soddisfatto	336

Parzialmente soddisfatto	93
Insoddisfatto	29
Non so valutare	28

d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti/ I temi proposti nei seminari	
Molto soddisfatto	275
Soddisfatto	322
Parzialmente soddisfatto	84
Insoddisfatto	17
Non so valutare	76

Sesso	
Maschio	255
Femmina	519

Età	
Da 18 a 25	425
Da 26 a 44	146
Da 45 a 64	185
Da 65 e oltre	18

Istruzione	
Licenza media inferiore	146
Diplomando/Diploma	344
Laureando/Laurea	190
Titolo post-laurea	85
Altro	9

Occupazione	
Studente	398
Dipendente settore pubblico	194
Dipendente settore privato	65
Libero professionista/ lavoratore autonomo	30
Imprenditore	9
Senza occupazione	48
Pensionato	9
Altro	21

CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I 774 utenti che hanno completato il questionario di customer satisfaction, dopo aver visitato lo stand e usufruito dei servizi offerti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali durante l'evento, sono in prevalenza donne (519 femmine, 255 maschi) e sono prevalentemente diplomati (344 utenti); non mancano i laureati (190) ma è alto anche il numero di persone con licenza media inferiore (146), a causa dell'alta numerosità di studenti delle superiori che hanno partecipato ad alcuni eventi. La fascia di età prevalente è dunque quella tra i 18 e i 25 anni, seguita da quella fra i 45 e i 64. Si tratta prevalentemente di studenti, seguiti da dipendenti pubblici, liberi professionisti e disoccupati. Nelle tavole seguenti vengono riportati le numerosità di utenti divisi per genere, fasce d'età, livello di istruzione e tipo di occupazione (Tav. 1-4).

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

Età	Maschio	Femmina	Totale
Da 18 a 25	145	280	425
Da 26 a 44	46	100	146
Da 45 a 64	58	127	185
Da 65 e oltre	6	12	18
Totale	255	519	774

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

	Maschio					Femmina					totale
	Da 18 a 25	Da 26 a 44	Da 45 a 64	Da 65 e oltre	totale	Da 18 a 25	Da 26 a 44	Da 45 a 64	Da 65 e oltre	totale	
Licenza media inferiore	53	1	0	1	55	88	2	1	0	91	146
Diploma	81	10	23	1	115	170	18	36	5	229	344
Laurea	10	18	25	4	57	17	52	58	6	133	190
Titolo post-laurea	0	16	10	0	26	2	25	31	1	59	85
Altro	1	1	0	0	2	3	3	1		7	9
Totale	145	46	58	6	255	280	100	127	12	519	774

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

	Maschio				Maschio totale	Femmina				Femmine a totale	Totale
	Da 18 a 25	Da 26 a 44	Da 45 a 64	Da 65 e oltre		Da 18 a 25	Da 26 a 44	Da 45 a 64	Da 65 e oltre		
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	7	5	0	12	1	7	7	3	18	30
Dipendente settore privato	5	9	11	0	25	2	28	10	0	40	65
Dipendente settore pubblico	1	18	35	1	55	3	37	97	2	139	194
Imprenditore	1	0	2	0	3	0	4	1	1	6	9
Senza occupazione	12	7	0	0	19	13	13	3	0	29	48
Studente	125	2	0	0	127	261	7	2	1	271	398
Pensionato	0	0	1	4	5	0	0	1	3	4	9
Altro	1	3	4	1	9	0	4	6	2	12	21
Totale	145	46	58	6	255	280	100	127	12	519	774

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

	Libero professionista / lavoratore autonomo	Dipendente settore privato	Dipendente settore pubblico	Imprenditore	Senza occupazione	Studente	Pensionato	Altro	Totale
Licenza media inferiore	0	0	1	0	5	138	1	1	146
Diplomando \ Diploma	6	16	56	5	24	228	3	6	344
Laureando / Laurea	12	36	88	4	13	26	4	7	190
Titolo post-laurea	12	12	48	0	5	2	1	5	8
Altro	0	1	1	0	1	4	0	2	9
Totale	30	65	194	9	48	398	9	21	774

Rispetto al 2017 sono state evidenziate variazioni significative nella proporzione uomo-donna (la percentuale femminile è diminuita del 10%, mentre quella degli uomini che hanno compilato il questionario aumentata di quasi il 10%). Diminuisce percentualmente la quantità di rispondenti col titolo di licenza media inferiore (a vantaggio del numero di diplomati), mentre la fascia d'età più rappresentata rimane quella dei giovani con età compresa fra i 18 e i 25 anni (54,9% del totale dei rispondenti). Il tipo di occupazione più frequente, fra

coloro che hanno risposto al questionario, resta quella dello studente (51,4%), ma è aumentato percentualmente il numero di dipendenti pubblici (+7,7%) (Tav. 5-8).

Tav. 5 - Numerosità rispondenti per genere - confronto 2017-2018

	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Variazione percentuale
Maschio	397	41,7%	255	32,9%	-8,8%
Femmina	555	58,3%	519	67,1%	8,8%
Totale	952	100%	774	100%	

Tav. 6 - Numerosità rispondenti per fascia d'età - confronto 2017-2018

	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Variazione percentuale
Da 18 a 25	539	56,6%	425	54,9%	-1,7%
Da 26 a 44	177	18,6%	146	18,9%	0,3%
Da 45 a 64	226	23,7%	185	23,9%	0,2%
Da 65 e oltre	10	1,1%	18	2,3%	1,2%
Totale	952	100%	774	100%	

Tav. 7 - Numerosità rispondenti per livello d'istruzione - confronto 2017-2018

	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Variazione percentuale
Licenza media inferiore	238	34,5%	146	18,8%	-15,7%
Diploma	397	35,2%	344	44,4%	9,2%
Laurea	230	23,7%	190	24,6%	0,9%
Titolo post-laurea	62	5,0%	85	10,9%	5,9%
Altro	25	1,7%	9	1,2%	-0,5%
Totale	952	100%	774	100%	

Tav. 8 - Numerosità rispondenti per tipo di occupazione - confronto 2017-2018

	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Variazione percentuale
Studente	496	52,1%	398	51,4%	-0,7%
Dipendente settore pubblico	166	17,4%	194	25,1%	7,7%
Dipendente settore privato	58	6,1%	65	8,4%	2,3%
Libero professionista/ lavoratore autonomo	82	8,6%	30	3,9%	-4,7%
Imprenditore	9	0,9%	9	1,2%	-0,3%
Senza occupazione	91	10%	48	6,2%	-3,8%
Pensionato	20	2%	9	1,2%	-0,8%
Altro	30	3%	21	2,7%	1,5%
Totale	952	100%	952	100%	

DETTAGLIO ESITI PER EVENTO

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante ogni evento svolto nel 2018.

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.

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).

Sardinian Job Day – Cagliari, 24-25 gennaio 2018

Il Sardinian Job Day (SJD) è molto più di una fiera lavoro. Il SJD è un luogo dove imprese, scuole, istituzioni e cittadini si incontrano. Dove professionisti delle risorse umane si presentano. Dove reti e programmi internazionali creano opportunità lavorative.

Il 24 e 25 gennaio, a Cagliari, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente all'evento - insieme ad ANPAL (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro), INL (Ispettorato Nazionale del Lavoro) e Inapp (Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche) - organizzato dalla Regione Autonoma della Sardegna.

Lo spazio espositivo ha coinvolto tutte le informazioni dei singoli Enti con l'obiettivo di informare i visitatori su orientamento e politiche attive del lavoro.

Il Ministero e gli Enti che hanno condiviso lo stand istituzionale sono stati impegnati in convegni sui temi dell'innovazione, del lavoro e della formazione.

Il convegno "Le riforme del lavoro e gli effetti sulla Sardegna. Come stabilizzare la crescita occupazionale", in programma mercoledì 24 gennaio, vede tra i suoi relatori il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, Giuliano Poletti, e Maurizio Del Conte, Presidente dell'ANPAL.

A seguito, giovedì 25 gennaio, è stato svolto il convegno "Innovazione digitale e impatto sul mercato del lavoro: competenze digitali e mismatch", che vide l'intervento di Salvatore Pirrone, Direttore Generale dell'ANPAL.

Fig. 32 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	41
Formazione	20
SELFImployment	9
Orientamento al lavoro	29
Garanzia Giovani	15
Previdenza	1
Alternanza scuola-lavoro	13
Tutele	3

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

Tav. 9 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive dellavoro	Formazione	SELFImployment	Orientamento allavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola- lavoro	Tutele
Da 18 a 25	15	6	2	13	8	0	5	2
Da 26 a 44	10	4	4	6	3	1	2	1
Da 45 a 64	16	9	2	9	4	0	6	0
Da 65 e oltre	0	1	1	1	0	0	0	0
TOTALE	41	20	9	29	15	1	13	3

Tav. 10 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive dellavoro	Formazione	SELFEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Previdenza	Alternanza scuola-lavoro	Tutele
Studente	9	6	1	14	7	0	7	3
Dipendente settore pubblico	14	4	3	6	4	1	3	0
Dipendente settore privato	1	0	0	0	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	3	0	0	1	0	0	0	0
Imprenditore	1	1	0	1	1	0	0	0
Senza occupazione	9	5	4	5	3	0	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	4	4	1	2	0	0	3	0
TOTALE	41	20	9	29	15	1	13	3

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per ottenere materiale informativo, come opuscoli o brochure (22 risposte) o per richiedere direttamente informazioni (60 risposte). Solo 17 persone partecipano all'evento per utilizzare servizi (Fig. 33).

Fig. 33 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	60
Utilizzo di servizi	17
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	22
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	0
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	4
Altro	1

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

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

	Richiesta di Informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	31	4	10	2	0
Da 26 a 44	14	4	7	1	0
Da 45 a 64	15	8	5	1	1
Da 65 e oltre	0	1	0	0	0
TOTALE	60	17	22	4	1

Tav. 12 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Utilizzo di servizi	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	22	5	9	2	1
Dipendente settore pubblico	15	5	7	0	0
Dipendente settore privato	1	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	2	0	1	0	0
Imprenditore	1	1	1	0	0
Senza occupazione	15	3	4	2	0
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	4	3	0	0	0
TOTALE	60	17	22	4	1

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

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

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 34-37). Da segnalare che per ciascun quesito il livello di soddisfazione è sempre alto ("Molto soddisfatto" o "Soddisfatto") e non si registrano aree particolarmente insufficienti.

Fig. 34 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	41
Soddisfatto	25
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Fig. 35 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	42
Soddisfatto	26
Parzialmente soddisfatto	1
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Fig. 36 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	30
Soddisfatto	28
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	3
Non so valutare	0

Fig. 37 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) L'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti/ I temi proposti nei seminari	
Molto soddisfatto	37
Soddisfatto	25
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 38-41).

Fig. 38 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	25
Femmina	45

Fig. 39 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	33
Da 26 a 44	18
Da 45 a 64	18
Da 65 e oltre	1

Fig. 40 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	24
Diplomando/Diploma	28
Laureando/Laurea	10
Titolo post-laurea	7
Altro	1

Fig. 41 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	26
Dipendente settore pubblico	19
Dipendente settore privato	1
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3
Imprenditore	1
Senza occupazione	16
Pensionato	0
Altro	4

Forum PA 2018– Roma, 22-24 maggio 2018

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente all'edizione 2018 del FORUM PA che si è svolta presso il Roma Convention Center 'La Nuvola', dal 22 al 24 maggio.

Il Dicastero e l'Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro (INAIL) hanno condiviso la sala "Italian Workers" per svolgere seminari e convegni oltre a offrire ai visitatori un unico punto informativo sui temi della digitalizzazione e del lavoro in tutte le declinazioni. Tre giornate di seminari che hanno analizzato la Digital Transformation e la Pubblica Amministrazione, gli strumenti online per l'integrazione dei minori stranieri, le nuove sfide del programma Erasmus+, le problematiche delle donne nel mondo del lavoro e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Ad inaugurare la serie degli incontri, martedì 22 maggio, il workshop "Strumenti online per l'integrazione dei minori stranieri" incentrato sugli strumenti digitali -progettati e realizzati dalla DG immigrazione e politiche di integrazione del Ministero - a supporto della gestione delle politiche migratorie e di integrazione dei cittadini migranti, con particolare riferimento ai minori stranieri presenti sul territorio.

Nella stessa mattinata l'evento "Digital Transformation e Pubblica Amministrazione: un binomio possibile", che vede tra i relatori Daniele Lunetta, Dirigente Div.II - Digitalizzazione e innovazione tecnologica del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS).

Nel pomeriggio si è analizzato il "Programma ERASMUS+ dai dati alle nuove sfide nel post 2020". Dove sono state presentate le opportunità offerte e i risultati del Programma nel periodo 2014-2017.

Di particolare rilievo anche il convegno "Il mercato del lavoro e le donne" svolto mercoledì 23 maggio. Al convegno, tra i relatori: Francesca Bagni Cipriani, Consigliera Nazionale di Parità – MLPS; Serenella Molendini, Consigliera Nazionale Parità Supplente – MLPS e Danilo Papa, Direttore Centrale della D.C. Vigilanza, affari legali e contenzioso - Ispettorato Nazionale del Lavoro.

Durante l'ultima giornata dell'evento, giovedì 24 maggio, l'INAIL, invece, focalizzerà gli interventi sul tema della sicurezza nei luoghi di lavoro alla luce anche delle nuove tecnologie.

Fig. 42 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	64
Formazione	36
SELFIEmployment	2
Orientamento al lavoro	16
Garanzia Giovani	10
Alternanza scuola-lavoro	21
Inclusione Sociale	21
Immigrazione	7
Crescere in digitale/Digitalizzazione	53
Tutele	16

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 13-14).

Tav. 13 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Da 18 a 25	0	3	0	0	0	1	1	1	1	0
Da 26 a 44	18	12	0	3	2	6	5	1	19	3
Da 45 a 64	37	17	1	11	4	12	12	3	30	11
Da 65 e oltre	9	4	1	2	4	2	3	2	3	2
TOTALE	64	36	2	16	10	21	21	7	53	16

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Studente	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0
Dipendente settore pubblico	43	25	2	14	6	15	14	5	34	11
Dipendente settore privato	5	4	0	1	0	3	1	0	13	2
Libero professionista/ Lavoratore autonomo	7	3	0	0	0	1	2	0	2	1
Imprenditore	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Senza occupazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensionato	3	1	0	1	2	1	2	0	1	1
Altro	4	2	0	0	1	0	1	1	2	1
TOTALE	64	36	2	16	10	21	21	7	53	16

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (28 risposte). La ricerca di materiale informativo (10 risposte) e l'utilizzo di servizi (9 risposte) sono, invece, opzioni meno selezionate (Fig. 81).

Fig. 43 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	19
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	32
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	115
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	0
Altro	5

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 15-16).

Tav. 15 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari	Ricerca di materiale informativo	Altro
Da 18 a 25	1	3	1	0
Da 26 a 44	6	40	9	1
Da 45 a 64	9	64	18	4
Da 65 e oltre	3	8	4	0
TOTALE	19	115	32	5

Tav. 16 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari	Ricerca di materiale informativo	Altro
Studente	1	2	1	0
Dipendente settore pubblico	9	80	22	3
Dipendente settore privato	4	16	3	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	1	9	3	0
Imprenditore	1	1	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0
Pensionato	3	1	1	0
Altro	0	6	2	1
TOTALE	19	115	32	5

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

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

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 44-47).

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

Fig. 44 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	71
Soddisfatto	68
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 45 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	63
Soddisfatto	65
Parzialmente soddisfatto	15
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 46 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	41
Soddisfatto	64
Parzialmente soddisfatto	26
Insoddisfatto	10
Non so valutare	2

Fig. 47 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) I temi proposti nei seminari	
Molto soddisfatto	60
Soddisfatto	73
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Il quarto quesito riguarda la soddisfazione rispetto al programma Garanzia Giovani. I risultati, particolarmente di rilievo considerando il pubblico di riferimento dell'evento, sono molto soddisfacenti, con la risposta "Molto soddisfatto" indicata in 13 occasioni, "Soddisfatto" in 19 e "Parzialmente soddisfatto" in 3. Nessuno è invece rimasto completamente deluso dalle informazioni fornite presso lo stand (Fig. 48).

Fig. 48 – Partecipazione ai seminari

QUESITO	ESITI
A quale seminario/convegno ha partecipato?	
Strumenti on-line per l'integrazione dei minori stranieri	6
Digital Transformation e Pubblica Amministrazione: un binomio possibile	49
Programma ERASMUS+ dai risultati alle nuove sfide nel post 2020	6
In mercato del lavoro e le donne	44
Seminari Inail	69
Nessuno	3

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 49-52).

Fig. 49 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	47
Femmina	96

Fig. 50 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	4
Da 26 a 44	47
Da 45 a 64	81
Da 65 e oltre	11

Fig. 51 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	0
Diplomando/Diploma	39
Laureando/Laurea	60
Titolo post-laurea	44
Altro	0

Fig. 52 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	3
Dipendente settore pubblico	94
Dipendente settore privato	21
Libero professionista/ lavoratore autonomo	11
Imprenditore	2
Senza occupazione	0
Pensionato	5
Altro	7

Luci sul Lavoro – Siena, 05-07 luglio 2018

Il Ministero, anche per l'anno 2018, è stato presente all'evento, che si è svolto da giovedì 5 a sabato 7 luglio nella Fortezza di Montepulciano (SI), interamente dedicato al mondo del lavoro.

Immagini, musica e parole che raccontano il Lavoro in tutte le sue forme. All'interno della manifestazione è, infatti, previsto uno spazio per dibattiti aperti sui temi più attuali, con particolare attenzione all'Europa, alle relazioni industriali, al welfare, all'immigrazione e alle nuove tecnologie. Al tema del lavoro sono anche dedicati spettacoli teatrali, concerti e letture di testi.

Presso lo stand istituzionale, situato nel chiostro della Fortezza, ai visitatori sono state fornite informazioni sulle tematiche proprie del Ministero, che è stato impegnato anche in tavole rotonde e seminari, dove sono state affrontati temi del lavoro quale forma di inclusione sociale e crescita per gli immigrati e dell'innovazione tecnologica nel futuro del lavoro.

Nel questionario presentato in tale evento, il primo quesito riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. L'area che ha maggiormente attirato l'attenzione dei visitatori è stata di gran lunga quella dedicata alle Politiche attive del lavoro (10 risposte), ottenendo oltre il triplo delle preferenze rispetto Alternanza scuola-lavoro (1 risposta) e Formazione (2 risposte).

Fig. 53 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	10
Formazione	2
SELFIEmployment	1
Orientamento al lavoro	2
Garanzia Giovani	3
Alternanza scuola-lavoro	1
Inclusione Sociale	6
Immigrazione	5
Crescere in digitale/Digitalizzazione	1
Tutele	1

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

Tav. 17 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Da 18 a 25	1	0	1	0	3	1	0	0	1	0
Da 26 a 44	4	1	0	1	0	0	4	3	0	0
Da 45 a 64	5	1	0	1	0	0	2	2	0	1
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	10	2	1	2	3	1	6	5	1	1

Tav. 18 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Studente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	4	0	0	0	0	0	2	1	0	0
Dipendente settore privato	2	1	0	1	0	0	2	3	0	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Imprenditore	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	2	1	1	1	2	0	1	0	1	0
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	10	2	1	2	3	1	6	5	1	1

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per partecipare a seminari, convegni e/o dibattiti (12 risposte). Le richieste di informazioni agli operatori, risulta la seconda opzione più indicata (5 risposte) (Fig. 54).

Fig. 54 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	5
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	3
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti	12
Altro	0

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

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

	Richiesta di informazioni agli operatori	Ricerca di materiale informativo	Partecipazione ai seminari	Altro
Da 18 a 25	3	2	1	0
Da 26 a 44	1	1	5	0
Da 45 a 64	1	0	6	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0
TOTALE	5	3	12	0

Tav. 20 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Ricerca di materiale informativo	Partecipazione ai seminari	Altro
Studente	0	1	1	0
Dipendente settore pubblico	0	0	4	0
Dipendente settore privato	0	1	3	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	0	2	0
Imprenditore	0	0	1	0
Senza occupazione	5	1	1	0
Pensionato	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0
TOTALE	5	3	12	0

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

- L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori,
- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,

- I prodotti editoriali e i materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari.

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 55-58).

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

Fig. 55 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	7
Soddisfatto	11
Parzialmente soddisfatto	0
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 56 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	8
Soddisfatto	10
Parzialmente soddisfatto	0
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 57 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	5
Soddisfatto	8
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

Fig. 58 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) I temi proposti nei seminari	
Molto soddisfatto	7
Soddisfatto	7
Parzialmente soddisfatto	1
Insoddisfatto	0
Non so valutare	3

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 59-62). Il dato più evidente è quello della totale assenza di utenti aventi un'età pari o maggiore a 65 anni, ma colpisce anche una leggera disparità di genere: gli uomini (13) sono poco più del doppio delle donne (5).

Fig. 59 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	13
Femmina	5

Fig. 60 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	5
Da 26 a 44	6
Da 45 a 64	7
Da 65 e oltre	0

Fig. 61 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	1
Diplomando/Diploma	4
Laureando/Laurea	10
Titolo post-laurea	3
Altro	0

Fig. 62 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	2
Dipendente settore pubblico	4
Dipendente settore privato	3
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2
Imprenditore	1
Senza occupazione	6
Pensionato	0
Altro	0

Teen Parade 2018 – Bologna, 05-06 settembre 2018

Anche nell'anno 2018 il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente al Teen Parade, il Festival nazionale del Lavoro spiegato dagli adolescenti, organizzato dalla web radio "Radio Immaginarica", che si è svolto a Bologna Fiere (Padiglione 18), negli scorsi 5 e 6 settembre 2018.

"L'educazione all'orientamento", uno stimolo per gli adolescenti a fare e a scegliere il proprio futuro, è il titolo di questa III edizione della manifestazione dedicata al rapporto fra i giovani e il mondo del lavoro.

Presso lo stand del Ministero sono state presentate e comunicate tutte le possibili informazioni sui temi del lavoro e dell'orientamento, digitalizzazione e automazione, strumenti di inserimento nel mercato del lavoro.

Il primo quesito, presentato in tale evento, riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. Le tematiche di maggior interesse risultano essere Orientamento al lavoro (37 risposte) e Formazione (19 risposte), perfettamente coerenti con il tipo di pubblico a cui era rivolto l'evento, in larga parte composto da utenti tra 26 e 44 anni (Fig. 63).

Fig. 63 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	18
Formazione	19
SELFIEmployment	3
Orientamento al lavoro	37
Garanzia Giovani	8
Alternanza scuola-lavoro	14
Inclusione Sociale	4
Immigrazione	1
Crescere in digitale/Digitalizzazione	7
Tutele	4

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

Tav. 21 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Da 18 a 25	2	3	1	5	3	1	0	1	0	0
Da 26 a 44	9	8	1	17	3	7	2	0	3	1
Da 45 a 64	7	8	1	15	2	5	1	0	3	2
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
TOTALE	18	19	3	37	8	14	4	1	7	4

Tav. 22 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELF Employment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Studente	0	1	0	3	1	0	0	1	0	0
Dipendente settore pubblico	4	7	0	9	1	6	1	0	0	0
Dipendente settore privato	10	6	1	13	5	5	1	0	4	3
Libero professionista / lavoratore autonomo	2	1	0	4	1	0	1	0	0	0
Imprenditore	2	1	1	2	0	1	0	0	1	1
Senza occupazione	0	1	1	4	0	1	0	0	1	0
Pensionato	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Altro	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0
TOTALE	18	19	3	37	8	14	4	1	7	4

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla.

I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (41 risposte). La ricerca di materiale informativo (13 risposte) sono, invece, opzioni meno selezionate le opzioni che riguardano le ricerche di prodotti editoriali (Fig. 64).

Fig. 64 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	41
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	13
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti	11
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	5
Altro	3

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

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

	<i>Richiesta di informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari/convegni /dibattiti</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Ricerca di prodotti editoriali</i>	<i>Altro</i>
<i>Da 18 a 25</i>	5	0	2	3	0
<i>Da 26 a 44</i>	19	3	5	0	2
<i>Da 45 a 64</i>	15	8	6	2	1
<i>Da 65 e oltre</i>	2	0	0	0	0
TOTALE	41	11	13	5	3

Tav. 24 - Motivo della visita per occupazione

	<i>Richiesta di informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari/convegni /dibattiti</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Ricerca di prodotti editoriali</i>	<i>Altro</i>
<i>Studente</i>	2	0	1	1	0
<i>Dipendente settore pubblico</i>	6	6	3	1	1
<i>Dipendente settore privato</i>	22	2	4	2	2
<i>Libero professionista / lavoratore autonomo</i>	3	1	2	1	0
<i>Imprenditore</i>	3	0	1	0	0
<i>Senza occupazione</i>	3	1	2	0	0
<i>Pensionato</i>	1	0	0	0	0
<i>Altro</i>	1	1	0	0	0
TOTALE	41	11	13	5	3

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

- L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori,
- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I prodotti editoriali e i materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari.

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 65-68).

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

Fig. 65 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	43
Soddisfatto	18
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

Fig. 66 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	44
Soddisfatto	17
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 67 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	34
Soddisfatto	9
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	4
Non so valutare	8

Fig. 68 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) I temi proposti nei seminari	
Molto soddisfatto	29
Soddisfatto	9
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	3
Non so valutare	16

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 69-72).

Fig. 69 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	19
Femmina	45

Fig. 70 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	9
Da 26 a 44	27
Da 45 a 64	26
Da 65 e oltre	2

Fig. 71 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	3
Diplomando/Diploma	21
Laureando/Laurea	30
Titolo post-laurea	10
Altro	0

Fig. 72 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	4
Dipendente settore pubblico	15
Dipendente settore privato	27
Libero professionista/ lavoratore autonomo	6
Imprenditore	4
Senza occupazione	5
Pensionato	1
Altro	2

OrientaSud 2018 – Napoli, 06-08 novembre 2018

Il Salone delle Opportunità, è la manifestazione del sud Italia che vuole offrire ai giovani un orientamento efficace in tema di formazione e lavoro.

La diciannovesima edizione si è svolta dal 6 all'8 novembre, a Napoli, presso la Mostra d'Oltremare (ingresso Piazzale Tecchio). L'iniziativa è stata rivolta a tutti gli studenti degli ultimi anni degli Istituti di Istruzione Superiore di II grado, neodiplomati e giovani in cerca di opportunità.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente all'evento con il proprio stand istituzionale, condiviso con Inps e Inapp, dove sono stati presentati i progetti per la formazione e l'inserimento lavorativo in Italia, con particolare riferimento al Mezzogiorno, e all'estero. Inoltre, sarà possibile avere informazioni su tematiche previdenziali.

All'interno dello spazio espositivo, sono stati svolti due workshop dal titolo "*Programma ERASMUS+ e le nuove sfide nel post 2020*" e "*Stage4eu*": un'app ed un sito per trovare uno stage in Europa", svolti in data 6 e 7 novembre.

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. La tematica di maggior interesse risulta essere, come ci si potrebbe aspettare l'Orientamento al lavoro (78 risposte), mentre risultano molto interessanti anche Politiche attive del lavoro e Formazione (Fig. 73).

Fig. 73 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	30
Formazione	52
SELFIEmployment	5
Orientamento al lavoro	78
Garanzia Giovani	12
Alternanza scuola-lavoro	27
Inclusione Sociale	13
Immigrazione	5
Crescere in digitale	17
Tutele	3

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 25-26).

Tav. 25 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Da 18 a 25	21	42	2	61	11	23	7	4	14	3
Da 26 a 44	3	5	2	5	0	2	2	1	1	0
Da 45 a 64	5	5	1	12	1	2	4	0	2	0
Da 65 e oltre	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	30	52	5	78	12	27	13	5	17	3

Tav. 26 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Studente	22	41	2	62	10	23	8	4	14	3
Dipendente settore pubblico	6	9	1	14	2	4	5	1	2	0
Dipendente settore privato	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	30	52	5	78	12	27	13	5	17	3

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (72 risposte). La ricerca di materiale informativo (51 risposte) e la partecipazione ai seminari-workshop e convegni (27 risposte) (Fig. 74).

Fig. 74 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	72
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	51
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	27
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	7
Altro	3

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 27-28).

Tav. 27 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	57	20	37	4	0
Da 26 a 44	3	2	5	2	2
Da 45 a 64	12	5	8	1	1
Da 65 e oltre	0	0	1	0	0
TOTALE	72	27	51	7	3

Tav. 28 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	59	19	38	4	0
Dipendente settore pubblico	11	7	12	1	2
Dipendente settore privato	2	0	1	1	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	1	0	1	1
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
TOTALE	72	27	51	7	3

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

- L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori,
- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni.

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 75-78).

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

Fig. 75 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
<i>a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori</i>	
Molto soddisfatto	58
Soddisfatto	64
Parzialmente soddisfatto	5
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

Fig. 76 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	61
Soddisfatto	55
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

Fig. 77 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
<i>c) I materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	54
Soddisfatto	57
Parzialmente soddisfatto	13
Insoddisfatto	1
Non so valutare	3

Fig. 78 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	
Molto soddisfatto	46
Soddisfatto	57
Parzialmente soddisfatto	15
Insoddisfatto	4
Non so valutare	6

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 79-82)

Fig. 79 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	55
Femmina	73

Fig. 80 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	98
Da 26 a 44	9
Da 45 a 64	20
Da 65 e oltre	1

Fig. 81 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	29
Diplomando/Diploma	71
Laureando/Laurea	20
Titolo post-laurea	6
Altro	2

Fig. 82 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	99
Dipendente settore pubblico	24
Dipendente settore privato	3
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2
Imprenditore	0
Senza occupazione	0
Pensionato	0
Altro	0

Orientamenti 2018– Genova, 13-15 novembre 2018

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

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente alla 23esima edizione del salone "Orientamenti", che è stato in programma al Porto Antico di Genova da martedì 13 a giovedì 15 novembre.

A tale scopo il personale del Ministero ha seguito all'interno del proprio spazio espositivo, condiviso con ANPAL e INAPP, l'illustrazione dei temi e le attività propri del Dicastero e delle Agenzie: l'orientamento, la formazione, gli strumenti per l'inserimento nel mercato del lavoro, le opportunità occupazionali in Italia e all'estero, i dettagli su programmi e azioni comunitarie.

Sono stati, inoltre, tenuti workshop di approfondimento su Erasmus+, sulla mobilità formativa e professionale, sulla ricerca di uno stage in Europa, sui percorsi di ingresso nel mondo del lavoro.

Il primo quesito, presentato nel questionario di gradimento, riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. Le tematiche di maggior interesse risultano essere Orientamento al lavoro e Politiche attive del lavoro rispettivamente con 100 e 43 risposte (Fig. 83).

Fig. 83 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	43
Formazione	41
SELFIEmployment	4
Orientamento al lavoro	100
Garanzia Giovani	24
Alternanza scuola-lavoro	19
Inclusione Sociale	6
Immigrazione	6
Crescere in digitale/Digitalizzazione	9
Tutele	4

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

Tav. 29 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELF-Employment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Da 18 a 25	36	36	4	88	21	16	6	6	7	4
Da 26 a 44	2	2	0	6	1	1	0	0	2	0
Da 45 a 64	5	2	0	4	2	2	0	0	0	0
Da 65 e oltre	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
TOTALE	43	41	4	100	24	19	6	6	9	4

Tav. 30 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELF-Employment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Studente	33	34	2	83	19	16	6	6	7	3
Dipendente settore pubblico	4	1	1	2	2	1	0	0	0	1
Dipendente settore privato	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	2	3	1	8	2	0	0	0	2	0
Pensionato	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Altro	2	1	0	3	0	1	0	0	0	0
TOTALE	43	41	4	100	24	19	6	6	9	4

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (127 risposte). La partecipazione a seminari-workshop e/o convegni (20 risposte) e la ricerca di materiale informativo (50 risposte) sono, invece, opzioni meno selezionate (Fig. 84).

Fig. 84 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	127
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	50
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	20
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	4
Altro	5

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

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

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	110	18	45	4	3
Da 26 a 44	8	1	1	0	2
Da 45 a 64	7	1	3	0	0
Da 65 e oltre	2	0	1	0	0
TOTALE	127	20	50	4	5

Tav. 32 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	106	18	43	3	3
Dipendente settore pubblico	5	0	2	1	0
Dipendente settore privato	1	0	1	0	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	2	1	0	0	0
Imprenditore	1	0	0	0	0
Senza occupazione	9	0	1	0	1
Pensionato	2	0	2	0	0
Altro	1	1	1	0	0
TOTALE	127	20	50	4	5

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

- L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori,
- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari.

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 85-88).

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

Fig. 85 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	88
Soddisfatto	79
Parzialmente soddisfatto	5
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Fig. 86 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	83
Soddisfatto	82
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	1
Non so valutare	0

Fig. 87 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I materiali informativi	
Molto soddisfatto	66
Soddisfatto	88
Parzialmente soddisfatto	13
Insoddisfatto	5
Non so valutare	1

Fig. 88 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) I temi proposti nei seminari	
Molto soddisfatto	53
Soddisfatto	79
Parzialmente soddisfatto	15
Insoddisfatto	4
Non so valutare	22

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	48
Femmina	125

Fig. 90 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	152
Da 26 a 44	10
Da 45 a 64	9
Da 65 e oltre	2

Fig. 91 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	42
Diplomando/Diploma	106
Laureando/Laurea	21
Titolo post-laurea	1
Altro	3

Fig. 92 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	146
Dipendente settore pubblico	7
Dipendente settore privato	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2
Imprenditore	1
Senza occupazione	10
Pensionato	2
Altro	3

Job&Orienta – Verona, 29 novembre-1 dicembre 2018

Job&Orienta è il salone nazionale sull'orientamento, la scuola, la formazione e il lavoro promosso da Verona Fiere e la Regione Veneto, in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS). La mostra-convegno si pone come luogo d'incontro privilegiato tra il visitatore e il mondo del lavoro, della scuola e della formazione, con informazioni ed eventi utili all'orientamento dei giovani. Nel corso dell'edizione 2018 si sono svolti convegni, dibattiti, incontri e seminari, alla presenza di autorevoli esponenti del mondo dell'economia, della politica e dell'imprenditoria, destinati sia agli addetti ai lavori che ai giovani e alle famiglie. Nello spazio espositivo, allestito in collaborazione con INPS, COVIP, ANPAL, INAPP e Servizio Civile Nazionale.

In tale ottica, sono state fornite informazioni su digitalizzazione e automazione, alternanza scuola-lavoro, formazione, strumenti di inserimento nel mercato del lavoro, dichiarazione immediata disponibilità al lavoro (DID), autoimpiego, assegno di ricollocazione e incentivi per l'occupazione dei giovani e per il Sud, nuovi voucher.

Il primo quesito riguarda le tematiche di interesse dei visitatori dello stand e prevede la possibilità di risposta multipla. La tematica di maggior interesse risulta essere Orientamento al lavoro (108 risposte), mentre altre opzioni selezionate ai primi posti sono Formazione, Politiche attive del lavoro e Alternanza scuola-lavoro (Fig. 93).

Fig. 93 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?	
Politiche attive del lavoro	41
Formazione	60
SELFIEmployment	4
Orientamento al lavoro	108
Garanzia Giovani	23
Alternanza scuola-lavoro	36
Inclusione Sociale	8
Immigrazione	4
Crescere in digitale/Digitalizzazione	14
Tutele	9

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

Tav. 33 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Da 18 a 25	29	36	1	79	16	23	5	3	9	4
Da 26 a 44	7	13	2	13	2	3	1	1	2	0
Da 45 a 64	5	11	1	15	5	10	2	0	3	5
Da 65 e oltre	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
TOTALE	41	60	4	108	23	36	8	4	14	9

Tav. 34 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione Sociale	Immigrazione	Digitalizzazione	Tutele
Studente	27	38	1	72	16	23	6	4	8	3
Dipendente settore pubblico	6	13	0	18	6	10	2	0	1	5
Dipendente settore privato	2	2	2	5	1	1	0	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	1	4	0	1	0	0	0	1	1	1
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	2	1	1	8	0	0	0	1	0	0
Pensionato	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Altro	3	2	0	3	0	2	0	3	0	0
TOTALE	41	60	4	108	23	36	8	4	14	9

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (124 risposte) o per la ricerca di materiale informativo (56 risposte) (Fig. 94).

Fig. 94 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	124
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	56
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	20
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	10
Altro	6

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

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

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	93	9	34	6	4
Da 26 a 44	23	3	8	0	0
Da 45 a 64	8	8	14	3	2
Da 65 e oltre	0	0	0	1	0
TOTALE	124	20	56	10	6

Tav. 36 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studente	88	9	33	4	3
Dipendente settore pubblico	14	6	17	3	2
Dipendente settore privato	7	1	1	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	3	1	1	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	10	0	2	2	1
Pensionato	0	0	0	1	0
Altro	2	3	2	0	0
TOTALE	124	20	56	10	6

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

- L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori,
- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop / convegni.

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 95-98).

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

Fig. 95 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Molto soddisfatto	86
Soddisfatto	77
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	1
Non so valutare	3

Fig. 96 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	77
Soddisfatto	88
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	1
Non so valutare	1

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

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I materiali informativi	
Molto soddisfatto	60
Soddisfatto	82
Parzialmente soddisfatto	19
Insoddisfatto	6
Non so valutare	11

Fig. 98 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
d) I temi proposti nei seminari-workshop / convegni	
Molto soddisfatto	43
Soddisfatto	72
Parzialmente soddisfatto	30
Insoddisfatto	5
Non so valutare	28

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 99-102).

Fig. 99 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	48
Femmina	130

Fig. 100 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	124
Da 26 a 44	29
Da 45 a 64	24
Da 65 e oltre	1

Fig. 101 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	47
Diplomando/Diploma	75
Laureando/Laurea	39
Titolo post-laurea	14
Altro	3

Fig. 102 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	118
Dipendente settore pubblico	31
Dipendente settore privato	8
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4
Imprenditore	0
Senza occupazione	11
Pensionato	1
Altro	5

VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO

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

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

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

Il profilo del rispondente tipo è rappresentato da studenti di età compresa tra i 18 e i 25 anni, dotati di diploma di scuola media superiore, in maggioranza donne. Un secondo segmento di riferimento è composto da utenti fra i 45 e i 64 anni, diplomati o laureati, per lo più dipendenti pubblici o liberi professionisti.

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

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

Di seguito si riportano i confronti 2017-2018 riferiti alle valutazioni degli utenti circa i servizi forniti (Tav. 37-40). Non vi sono differenze significative con i risultati riscontrati nella precedente annata e, complessivamente, emerge un quadro altamente soddisfacente che conferma l'efficacia delle iniziative di comunicazione intraprese dall'Amministrazione nel 2018.

Tav. 37 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori - confronto 2017-2018

	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	574	60,3%	394	50,9%	-9,4%
Soddisfatto	342	35,9%	342	44,2%	8,3%
Parzialmente soddisfatto	24	2,5%	30	3,9%	1,4%
Insoddisfatto	5	0,5%	3	0,4%	-0,1%
Non so valutare	7	0,7%	5	0,6%	-0,1%
Totale	952	100%	774	100%	

Tav. 38 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite - confronto 2017-2018

	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	545	57,2%	378	48,8%	-8,4%
Soddisfatto	357	37,5%	343	44,3%	6,8%
Parzialmente soddisfatto	40	4,2%	48	6,2%	2%
Insoddisfatto	4	0,4%	3	0,4%	0%
Non so valutare	6	0,6%	2	0,3%	-0,3%
Totale	952	100%	774	100%	

Tav. 39 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi - confronto 2017-2018

	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	368	38,7%	290	37,5%	-1,2%
Soddisfatto	441	46,3%	336	43,4%	-2,9%
Parzialmente soddisfatto	103	10,8%	93	12%	1,2%
Insoddisfatto	18	1,9%	29	3,7%	1,8%
Non so valutare	22	2,3%	26	3,4%	1,1%
Totale	952	100%	774	100%	

Tav. 40 - Livello di soddisfazione per l'assistenza all'uso degli strumenti telematici offerti - confronto 2017-2018

	Valore assoluto 2017	Valore percentuale 2017	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	489	51,4%	275	35,5%	-15,9%
Soddisfatto	383	40,2%	322	41,6%	1,4%
Parzialmente soddisfatto	61	6,4%	84	10,2%	4,5%
Insoddisfatto	8	0,8%	17	2,2%	1,4%
Non so valutare	11	1,2%	76	9,8%	8,6%
Totale	952	100%	774	100%	

APPENDICE

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2018



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

Gentile Utente,

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

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

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

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

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

Grazie

AVANTI >



Questionario di gradimento

0% 100%

DATI PERSONALI

* **Sesso (Obbligatorio)**

- Maschio
- Femmina

* **Fascia d'età (Obbligatorio)**

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

Regione Residenza

▼

Cittadinanza

- Italiana
- Paese UE
- Paese extra UE

Titolo di studio

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

Professione / condizione

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

◀ **INDIETRO**

AVANTI ▶



Questionario di gradimento

0%  100%

AREA TEMATICA DI INTERESSE

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

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

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

- Ufficio Centrale
- Ufficio Territoriale
- Sito web

◀ **INDIETRO**

AVANTI ▶



Questionario di gradimento

0%  100%

SITO INTERNET

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- In linea
- Maggiore
- Minore

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

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

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

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

◀ **INDIETRO**

INVIA



Questionario di gradimento

0%  100%

RAPPORTI CON GLI UFFICI

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria. Si prega di completare tutti i campi.

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

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

Domanda obbligatoria.

- In linea
- Maggiore
- Minore

[◀ INDIETRO](#) [AVANTI ▶](#)

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2018



Questionario di gradimento >

Gentile Signora, Gentile Signore,

stiamo conducendo un'indagine sul gradimento di quanto offerto durante l'evento. Conoscere la sua opinione costituisce per noi un importante contributo al miglioramento. Le chiediamo, perciò, di compilare questo breve questionario, rigorosamente anonimo.

Grazie.

AVANTI >

Job&Orienta - Verona, 29 novembre - 1 dicembre 2018



Questionario di gradimento>

0% 100%

• **Quale tematica ha suscitato il suo interesse?**

- Politiche attive del lavoro
- Orientamento al Lavoro
- Alternanza scuola-lavoro
- Formazione
- Garanzia Giovani
- SELFIEmployment
- Tutele
- Digitalizzazione
- Inclusione Sociale
- Immigrazione

• **Qual è il motivo della sua visita?**

- Richiesta di informazioni agli operatori
- Partecipazione ai seminari-workshop/convegni
- Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)
- Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)
- Altro, specificare

• **In base alla sua esperienza, come valuta:**

	Non so valutare	Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I materiali informativi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INDIETRO **AVANTI**

Job&Orienta - Verona, 29 novembre - 1 dicembre 2018

Questionario di gradimento >

0%  100%

DATI PERSONALI

* **Sesso**

- M
- F

* **Età**

- Da 18 a 25
- Da 26 a 44
- Da 45 a 64
- Da 65 e oltre

* **Istruzione**

- Licenza media inferiore
- Diplomando\Diploma
- Laureando\Laurea
- Titolo post-laurea
- Altro, specificare

* **Occupazione**

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

[INDIETRO](#)

[INVIA](#)

Job&Orienta - Verona, 29 novembre - 1 dicembre 2018

CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici,
dai portali e durante gli eventi fieristici nel 2018

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

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



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI