



CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici,
dai portali e durante gli eventi fieristici nel 2019

Gennaio 2020

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



INDICE

PREMESSA.....	3
LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E ATTRAVERSO IL SITO WEB ISTITUZIONALE.....	5
<i>LA FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO.....</i>	5
<i>GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI.....</i>	5
AREA TEMATICA DI INTERESSE DEI SERVIZI DEL MINISTERO.....	5
SERVIZI UTILIZZATI.....	6
CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA.....	6
<i>LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI.....</i>	8
VALUTAZIONE DEI CANALI UTILIZZATI PER ACCEDERE AI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI.....	8
GIUDIZI SULLA CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE RISPOSTE RICEVUTE.....	9
GIUDIZI SULLE CAPACITÀ DEL PERSONALE INCONTRATO.....	10
VALUTAZIONE SULLA COMPRESIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE FORNITA DALL'UFFICIO.....	11
VALUTAZIONE SULLE TEMPISTICHE DI RILASCIO.....	11
GIUDIZI SULLE CAPACITÀ E SULLA VELOCITÀ DEGLI UFFICI.....	12
VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER ACCEDERE AI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO.....	13
<i>LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE.....</i>	14
GIUDIZI SULLA FACILITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E SULL'ORGANIZZAZIONE DEL SITO.....	14
VALUTAZIONE SULLA COMPLETEZZA DEI CONTENUTI DEI DOSSIER TEMATICI.....	15
VALUTAZIONE SULLA CHIAREZZA E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI DEL SITO.....	15
GIUDIZI SULL'ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI DEL SITO.....	16
VALUTAZIONE SUL GRADO DI SICUREZZA E PRIVACY.....	16
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SITO WEB ISTITUZIONALE.....	17
SEZIONE DEL SITO CONSULTATA E STRUMENTI/SERVIZI UTILIZZATI.....	18
UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP ONLINE.....	19
LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI.....	22
<i>FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO.....</i>	22
<i>CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA.....</i>	25
DETTAGLIO ESITI PER EVENTO.....	28
SARDINIAN JOB DAY – CAGLIARI, 24-25 GENNAIO 2019.....	28
FORUM PA 2019– ROMA, 14-16 MAGGIO 2019.....	34
FESTIVAL DEL LAVORO– MILANO, 20-22 GIUGNO 2019.....	40
LUCI SUL LAVORO – SIENA, 11-13 LUGLIO 2019.....	46
ORIENTASUD 2019 – NAPOLI, 05-07 NOVEMBRE 2019.....	51
ORIENTAMENTI 2019– GENOVA, 12-14 NOVEMBRE 2019.....	56
XXXVI ASSEMBLEA NAZIONALE ANCI– AREZZO, 19-21 NOVEMBRE 2019.....	61
JOB&ORIENTA – VERONA, 28-30 NOVEMBRE 2019.....	68
VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO.....	73
APPENDICE.....	76
<i>IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2019.....</i>	76
<i>IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2019.....</i>	83

Premessa

Porre il cittadino al centro dell'attenzione dell'organizzazione è ormai uno dei pilastri fondamentali, che dagli anni novanta del secolo scorso ha preso piede anche tra molte Pubbliche Amministrazioni in Italia. Per tale motivo il **tema del miglioramento delle performance e della qualità dei servizi pubblici** è da tempo centrale nei programmi di riforma del sistema pubblico. Si è posto, infatti, l'accento sulla necessità di migliorare la qualità dei servizi pubblici promuovendo una gestione orientata al miglioramento continuo delle performance e alla soddisfazione dei clienti dei servizi pubblici e degli *stakeholder*. Tali obiettivi sono diventati strategici con il **D.Lgs. n. 150/2009** e, più recentemente, con i decreti delegati della **Legge n. 124/2015**.

L'art. 7 del D.Lgs. n. 150/2009, novellato dal D.Lgs. n. 74/2017, ha stabilito, infatti, che la funzione di misurazione e valutazione è esercitata, oltre che dagli Oiv e dai dirigenti, anche **dai cittadini o dagli altri utenti finali** in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, partecipando alla **valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione**

Già in passato i primi richiami alla partecipazione e ascolto dei cittadini, quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della Pubblica Amministrazione, erano presenti nell'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".

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

In tal modo sono state fornite indicazioni più precise, affinché la *customer satisfaction* diventasse strumento fondamentale nel "definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti", favorendo "il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente".

Poi il Decreto Legislativo 150/2009 ha 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.

Premesso ciò, oggi la misurazione e il confronto con le aspettative e i bisogni dei cittadini, sono d'ausilio nelle attività delle PP.AA. volte ad orientare le politiche pubbliche future e a ridurre lo scostamento tra ciò che è stato realizzato e ciò di cui gli utenti hanno bisogno e, di conseguenza, a porre in essere eventuali azioni correttive, adeguando i propri standard qualitativi e migliorando le proprie prestazioni.

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

Sono state predisposte e sottoposte agli utenti 3 differenti tipologie di questionario, a ciascuna delle quali è dedicato un capitolo del presente documento: il primo sui **servizi erogati dal Ministero**, il secondo relativo all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Online**, il terzo, 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 secondo evidenzia il numero di richieste di supporto effettuate dagli utenti, suddivise per categorie, e il grado di soddisfazione in merito all'esperienza. 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 alla principale area tematica di interesse, prevede la possibilità di scegliere la modalità con cui si è entrati in contatto con l'Amministrazione, tramite sito web, e-mail, PEC o telefono, e quale Struttura particolare è stata contattata.

Di seguito è possibile rispondere alle sezioni relative ai servizi offerti dal portale internet e ai rapporti con gli uffici.

Si è scelto di utilizzare una scala da 0-4 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.

Il questionario si conclude quindi con una sezione relativa all'anagrafica dell'utente, rimanendo comunque completamente anonimo e salvaguardando, in questo modo, la riservatezza dei dati personali.

Nel corso del 2019, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 49 questionari, di cui 8 completati integralmente.

GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI

Area tematica di interesse dei servizi del ministero

Le aree tematiche che interessano maggiormente gli utenti sono **Povertà ed esclusione sociale** (che registra 3 risposte), gli **Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione** e **Orientamento e formazione** (entrambe con 2 risposte) (Fig. 7).

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

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

Servizi utilizzati

Le risposte inviate afferiscono parimenti alle ex Direzioni Territoriali del Lavoro sul territorio nazionale, alle Direzioni Generali a livello centrale e ai contatti con il Sito web (4 utenti ciascuno) (Fig. 8).

Le Direzioni Generali a livello centrale presso le quali gli utenti si sono maggiormente recati sono la Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.), la Direzione Generale per le Politiche previdenziali e assicurative, la Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione, la Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale (Fig. 9).

Fig. 8 – Canali di comunicazione utilizzati dagli utenti

Ufficio o canale di comunicazione utilizzato	
Ufficio Centrale	4
Ufficio Territoriale	4
Sito web	4

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
Segretariato Generale	0
Direzione Generale dei Sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	0
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	0
Direzione Generale per le Politiche previdenziali e assicurative	1
Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione	1
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	1
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	0
Direzione Generale del Terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	0

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 prevalentemente di nazionalità italiana (7 rispondenti); inoltre risulta una lieve maggioranza maschile pari a 5 uomini contro 3 donne. La maggior parte dei rispondenti ha un'età superiore a 25 anni, in particolare compresa fra i 26 e i 64. La regione maggiormente rappresentata risulta essere il Lazio (2 rispondenti).

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	5
Femmina	3

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

Età	
Fino a 18	0
Da 18 a 25	0
Da 26 a 45	4
Da 46 a 64	3
Da 65 e oltre	1

Fig. 3 - Utenti dei servizi per regione di residenza

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

Fig. 4 - Utenti dei servizi per cittadinanza

Cittadinanza	
Italiana	7
Paese UE	0
Paese extra UE	1

Fig. 5 - Utenti dei servizi per titolo di studio

Istruzione	
Nessun titolo	0
Licenza elementare / media	1
Diploma	3
Laurea	4
Titolo post-Laurea	0

Fig. 6 - Utenti dei servizi per professione/condizione

Occupazione	
Lavoratore dipendente	4
Libero professionista/Imprenditore	0
Casalinga	0
Pensionato	0
Studente	0
Disoccupato	3
Altro	1

LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI

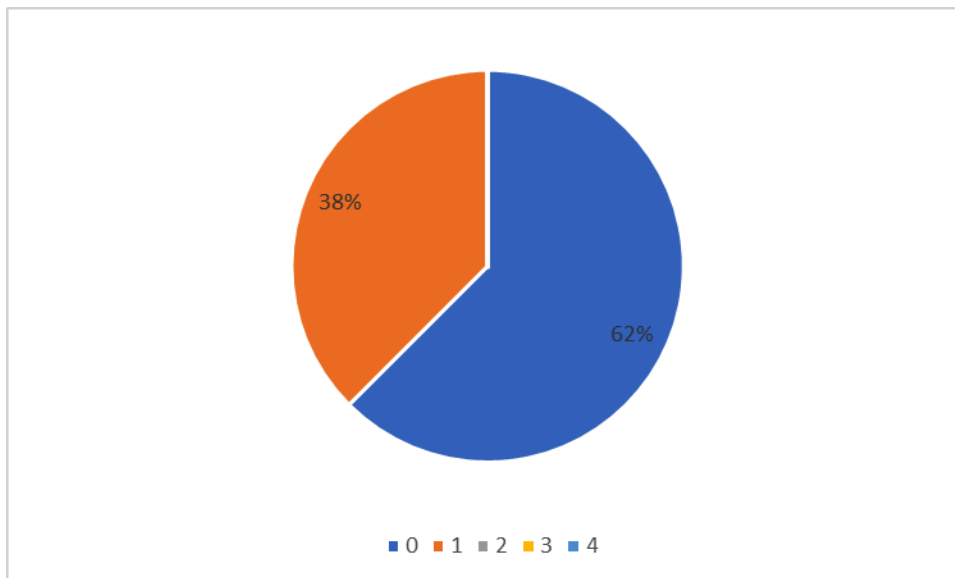
In questa sezione vengono rese le valutazioni raccolte riguardo il rapporto con gli uffici, dichiarate dai rispondenti che hanno avuto accesso ai servizi attraverso gli uffici centrali o territoriali.

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, e-mail ed URP Online.

Ai differenti utenti è stato chiesto di valutare la velocità di accesso al servizio tramite i tre canali. Gli utenti sostanzialmente hanno espresso giudizi su entrambi i canali del tutto equa (Fig. 10).

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.)



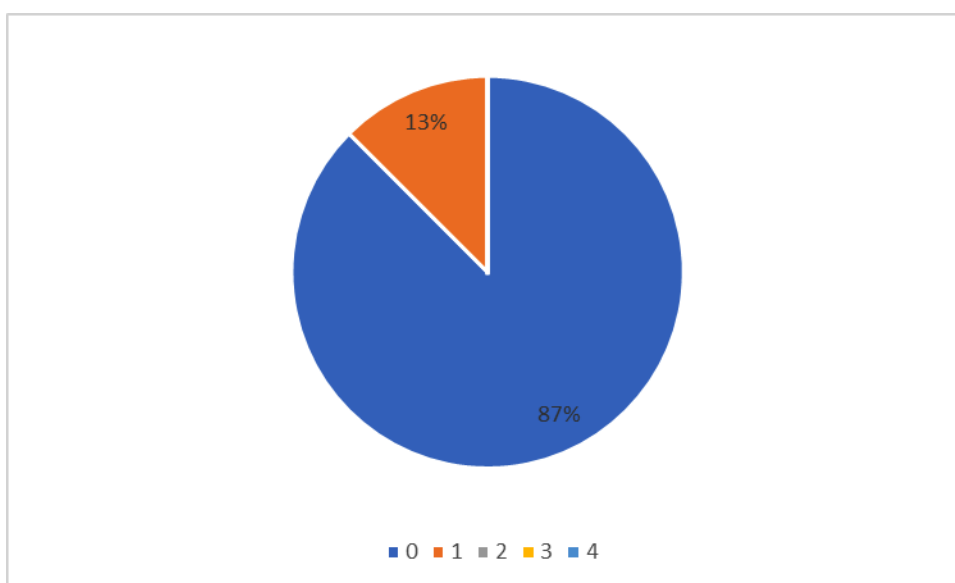
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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). (Fig. 11).

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



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

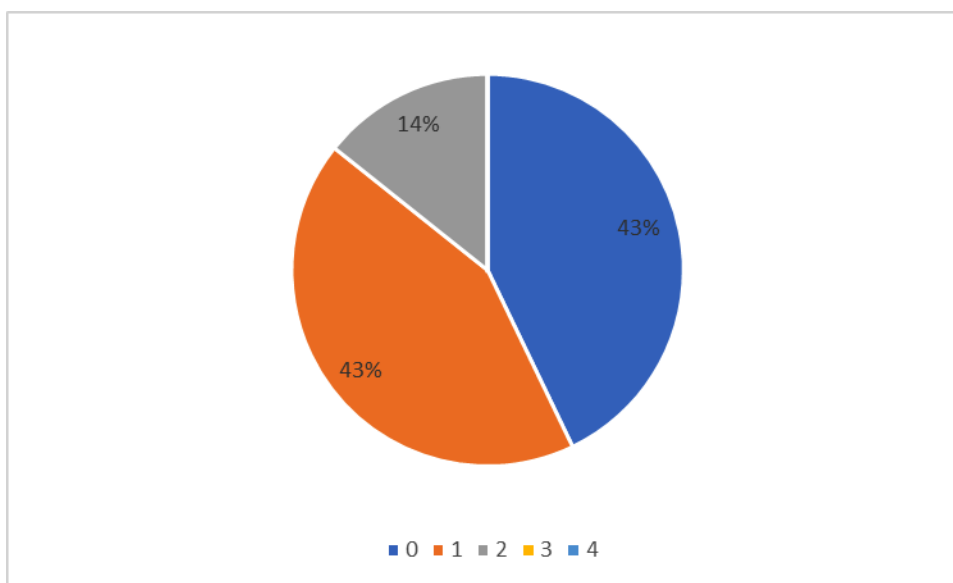
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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.

(Fig. 12) (Fig. 13)

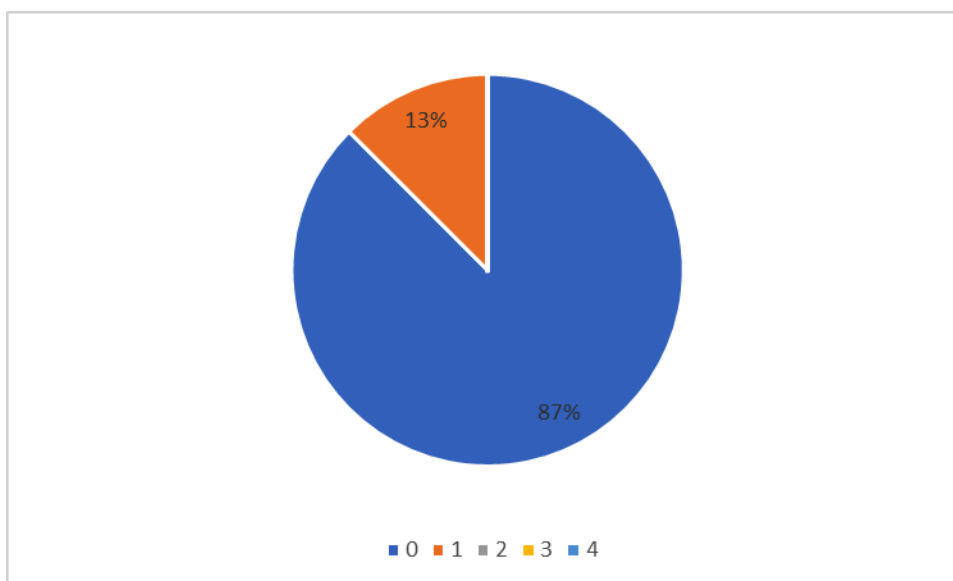
Fig. 12 – Grado di soddisfazione* sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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.)



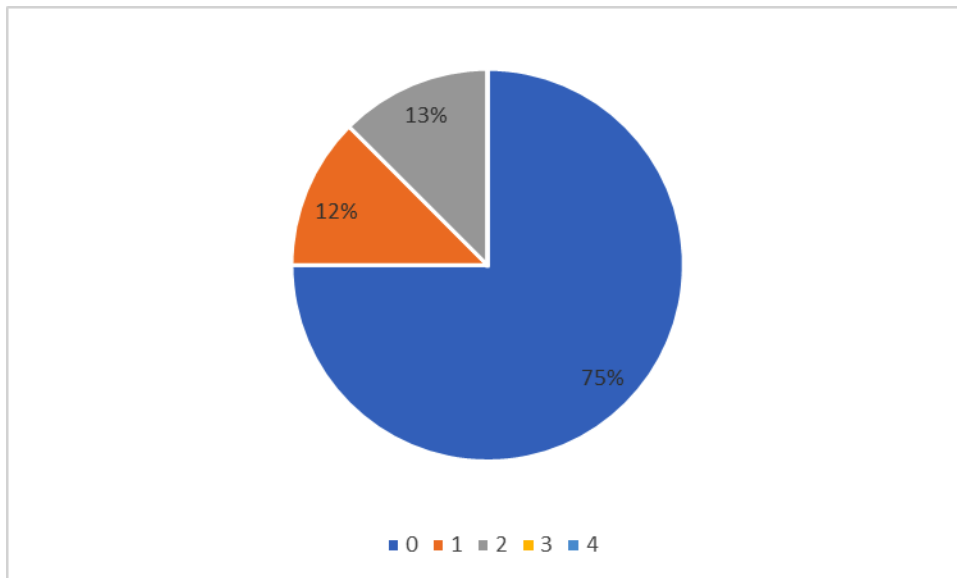
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

Valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio

Il quesito successivo interroga gli utenti riguardo la comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio (Fig. 14).

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



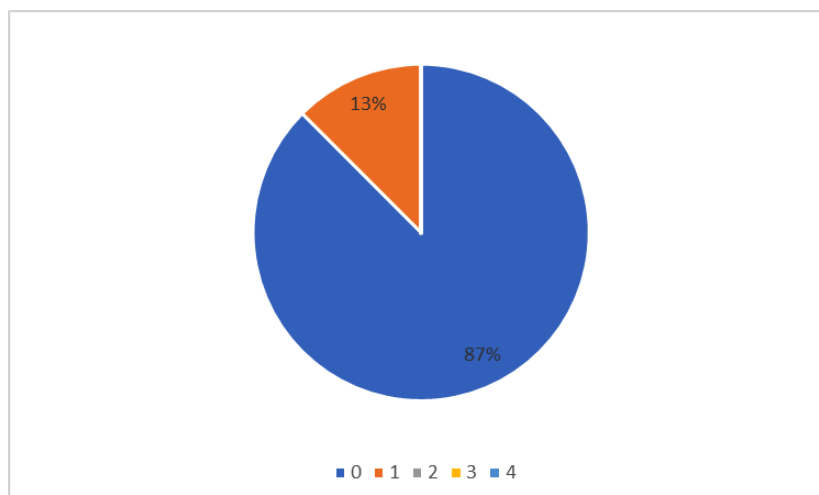
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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. (Fig. 15)

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



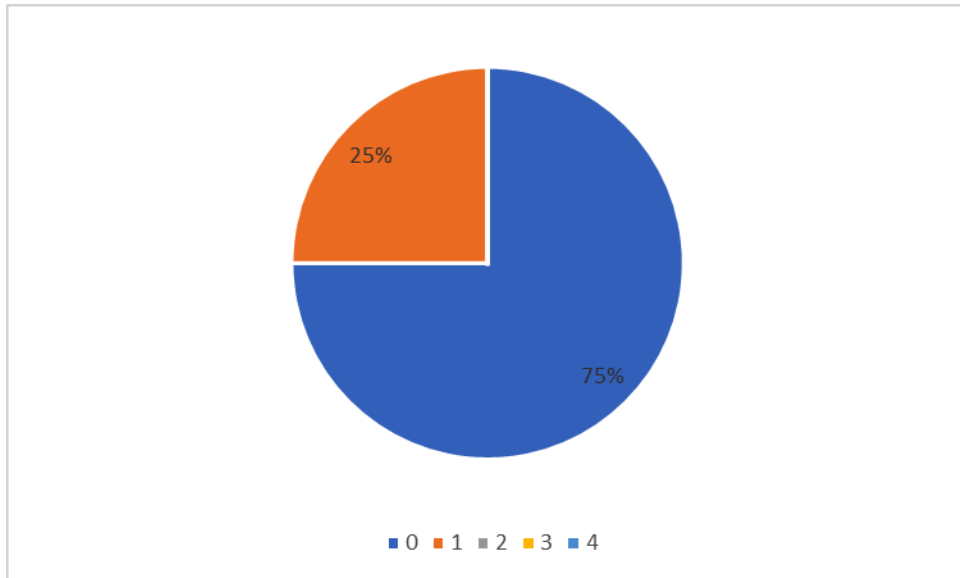
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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. (Fig. 16) (Fig. 17)

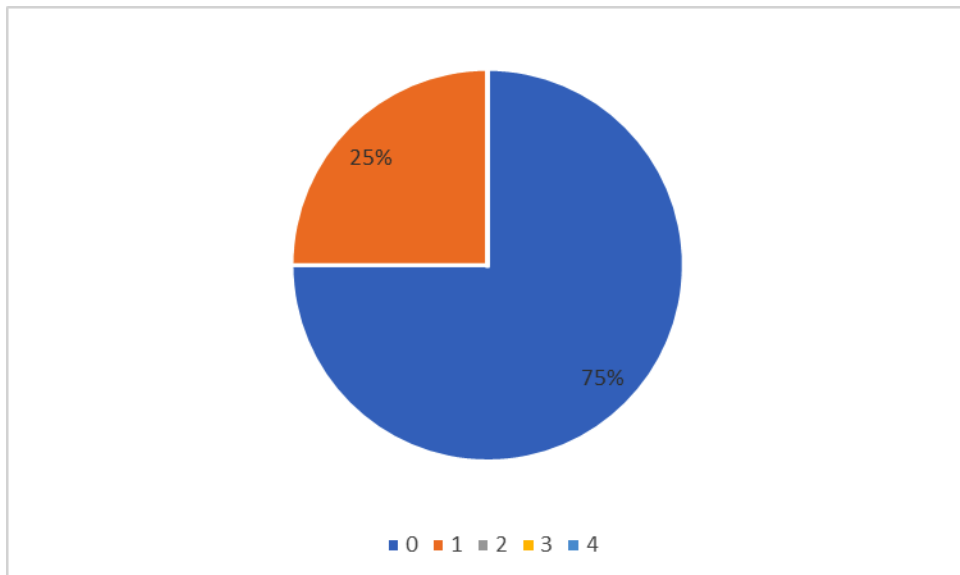
Fig. 16 – Grado di soddisfazione* sulla capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

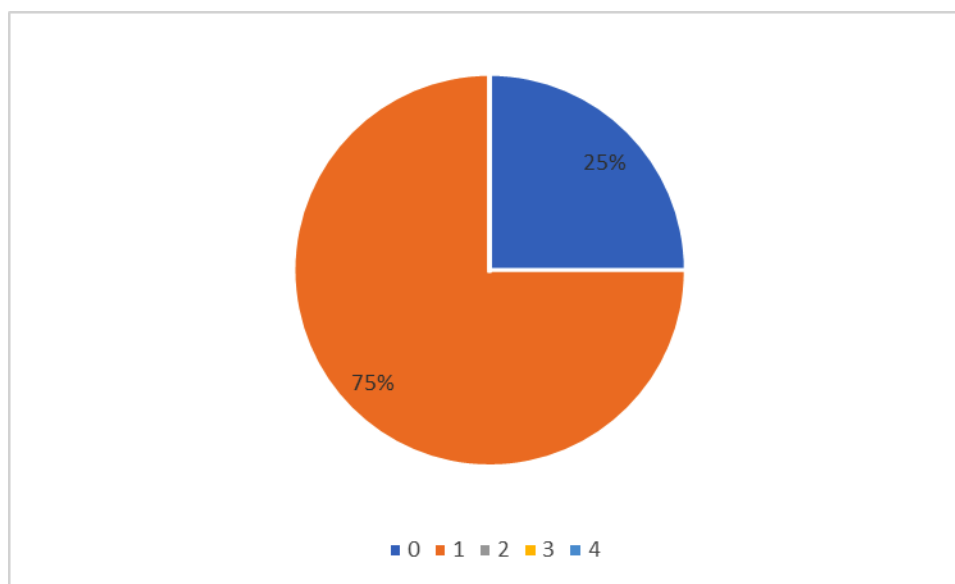
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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. (Fig. 18)

Per quanto riguarda il confronto fra le aspettative iniziali e il livello di soddisfazione raggiunto, 4 persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, 1 si dichiara maggiormente soddisfatta e altrettanta si dichiara in linea rispetto a quello che si attendeva prima del contatto (Fig. 19).

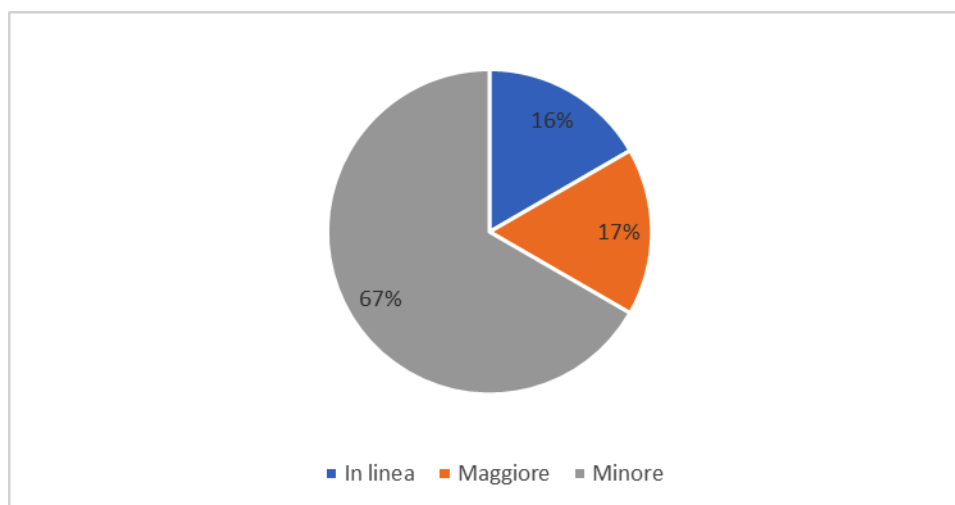
Fig. 18 – Grado di soddisfazione* complessivo nei confronti della nostra Amministrazione, relativamente alle attività di competenza (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE

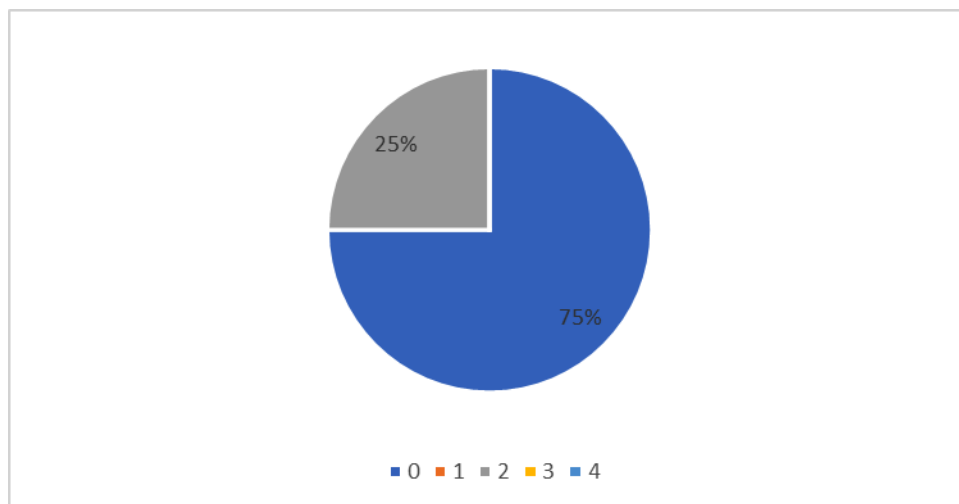
Il questionario di customer satisfaction raccoglie informazioni anche sulle preferenze degli utenti in relazione ai canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero. Come indicato in precedenza, 4 utenti (sulle 8 risposte totali completate pervenute) hanno indicato come canale di comunicazione utilizzato il sito istituzionale www.lavoro.gov.it. Nei paragrafi seguenti viene riportato il dettaglio delle risposte riguardo al grado di soddisfazione degli utenti sull'utilizzo e sull'organizzazione dei contenuti sul portale.

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

I primi due quesiti riguardano la "Semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili" e una valutazione sulla facilità nel trovare le informazioni sul sito.

Per quanto riguarda la semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili, 2 utenti esprimono un grado di soddisfazione nella fascia intermedia. (Fig. 20). Altrettanti utenti esprimono un giudizio analogo sul quesito relativo alla facilità nel trovare le informazioni sul sito (Fig. 21).

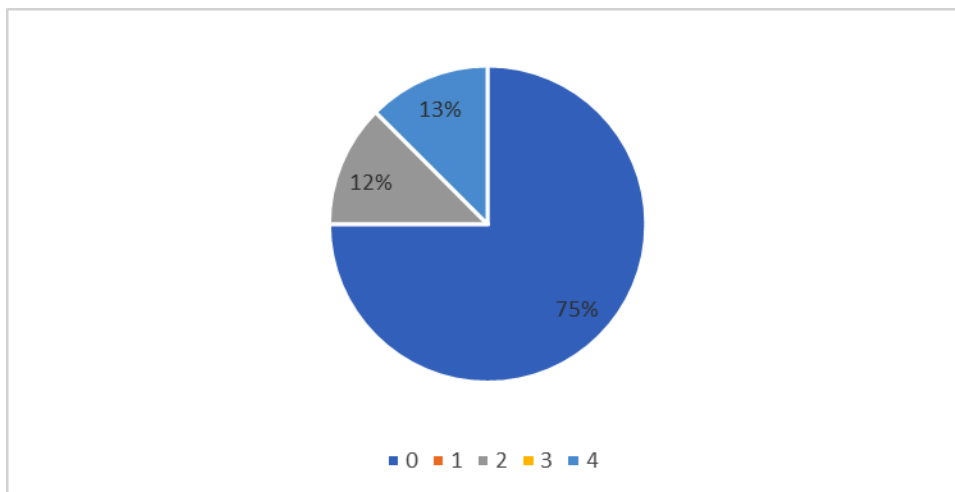
Fig. 20 – Grado di soddisfazione* sulla semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

Fig. 21 – Grado di soddisfazione* sulla facilità nel trovare le informazioni sul sito (v.p.)



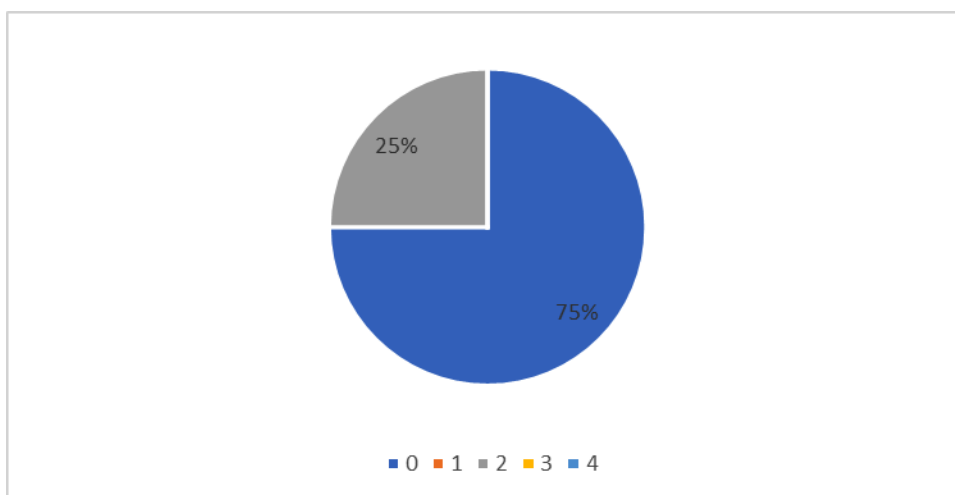
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

Valutazione sulla completezza dei contenuti dei dossier tematici

Il terzo quesito posto richiede una valutazione sulla completezza dei contenuti dei focus on presenti sul sito web, un quarto degli utenti esprime un grado di soddisfazione nella fascia intermedia (Fig. 22).

Fig. 22 – Grado di soddisfazione* sulla completezza dei contenuti dei dossier tematici (Focus on) (v.p.)



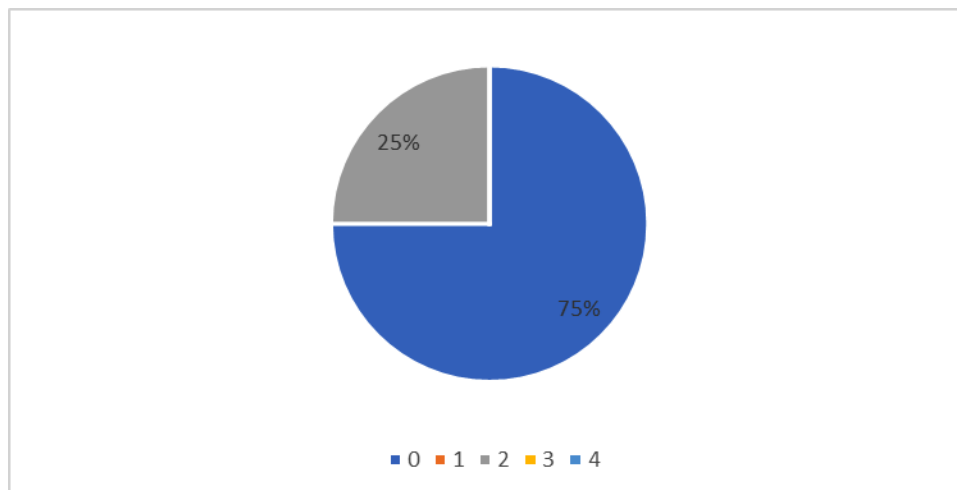
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

Valutazione sulla chiarezza e adeguatezza delle informazioni del sito

Il quarto quesito chiede ai cittadini la valutazione sulle capacità del sito di rispondere alle loro esigenze informative (Fig. 23).

Fig. 23 – Grado di soddisfazione* chiarezza e adeguatezza delle informazioni (v.p.)



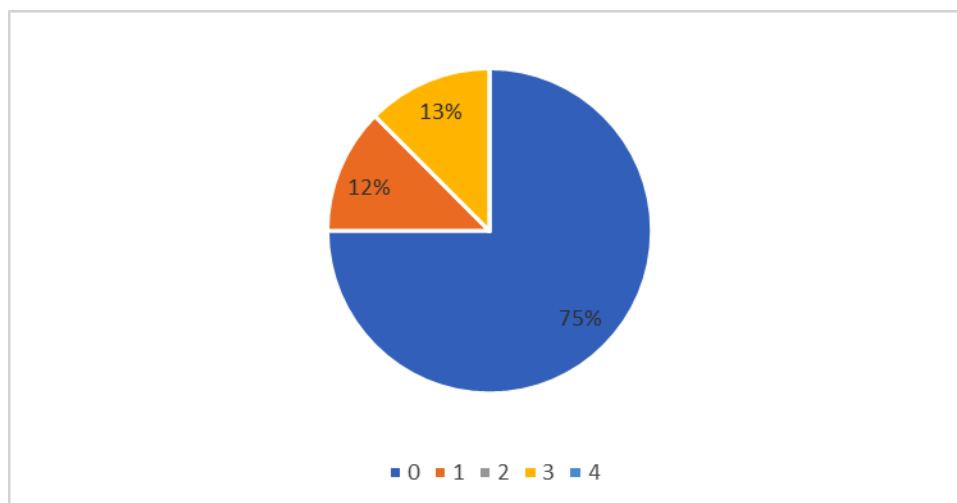
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

Giudizi sull'organizzazione dei contenuti del sito

Il quinto quesito chiede agli utenti di esprimere un giudizio sulla comprensibilità dell'organizzazione dei contenuti del sito (Fig. 24).

Fig. 24 – Grado di soddisfazione* sulla comprensibilità dell'organizzazione dei contenuti) (v.p.)



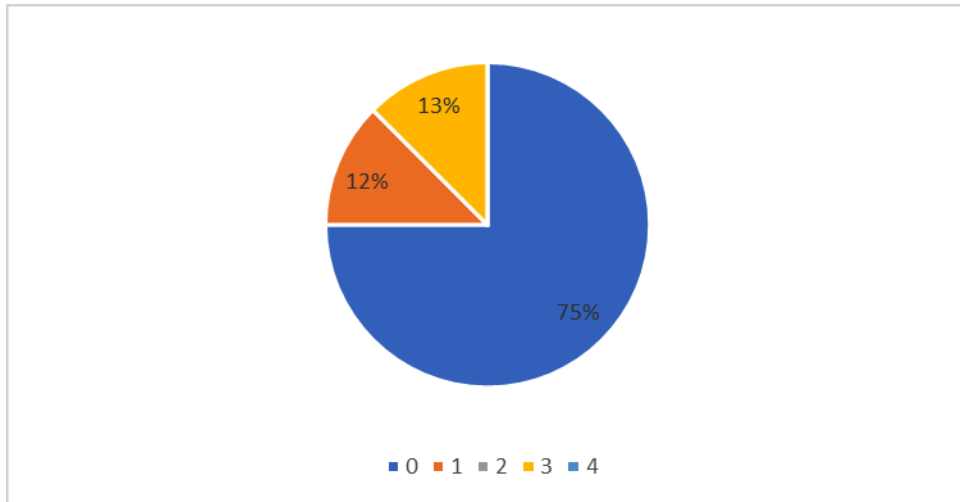
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

Valutazione sul grado di sicurezza e privacy

L'ultimo quesito chiede agli utenti di esprimere un giudizio in merito al livello di sicurezza e privacy dell'accesso alle informazioni. (Fig. 25)

Fig. 25 – Grado di soddisfazione* sul livello di sicurezza e privacy dell'accesso alle informazioni (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

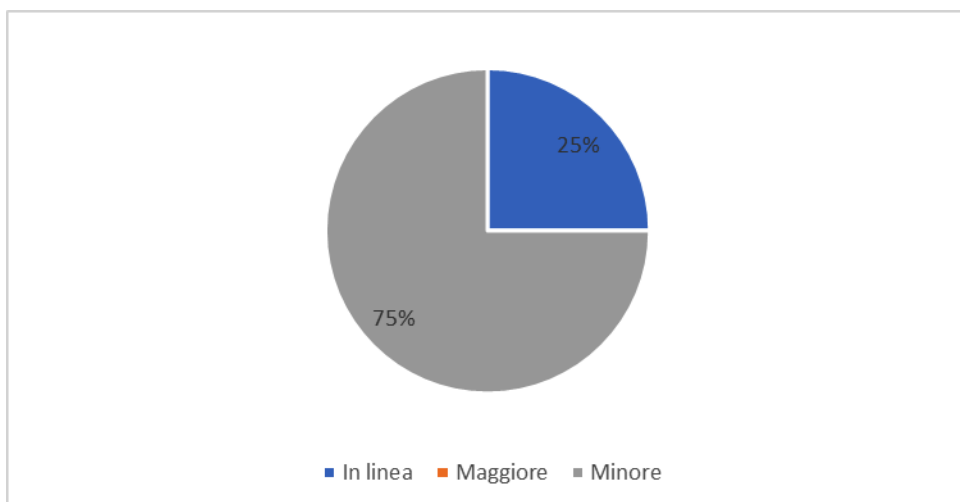
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

Valutazione complessiva del sito web istituzionale

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

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 ed 1 si dichiara in linea rispetto a quello che si attendeva prima del contatto (Fig. 26).

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



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2019

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 "Ministro e Ministero" (3 risposte), seguita da "Strumenti e Servizi" (con 2 risposte). La sezione meno visitata risulta "Amministrazione trasparente" (Fig. 27).

Infine, gli utenti hanno usufruito maggiormente dei seguenti strumenti/servizi: "Sistema informativo servizi sociali" (3 rispondenti), "Fondo nazionale politiche sociali" e "Modulistica" (entrambi con 2 rispondenti).

Lo strumento/servizio meno utilizzato è "Cigs Online" (Fig. 28).

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

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

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

Quali strumenti/servizi ha utilizzato sul sito?	
Smart working	0
Autocertificazione Esonero 60X1000	0
Cigs Online	1
Distacco Transnazionale	0
Deposito Telematico contratti	0
Dimissioni volontarie	0
Fondo nazionale politiche sociali	2
ISEE	0
Lavoratori "Salvaguardati"	0
Open Data	0
Modulistica	2
Nuovo DURC	0
Prospetto informativo disabili	0
URP Online	0
Patrocini	0
Sistema informativo servizi sociali	3

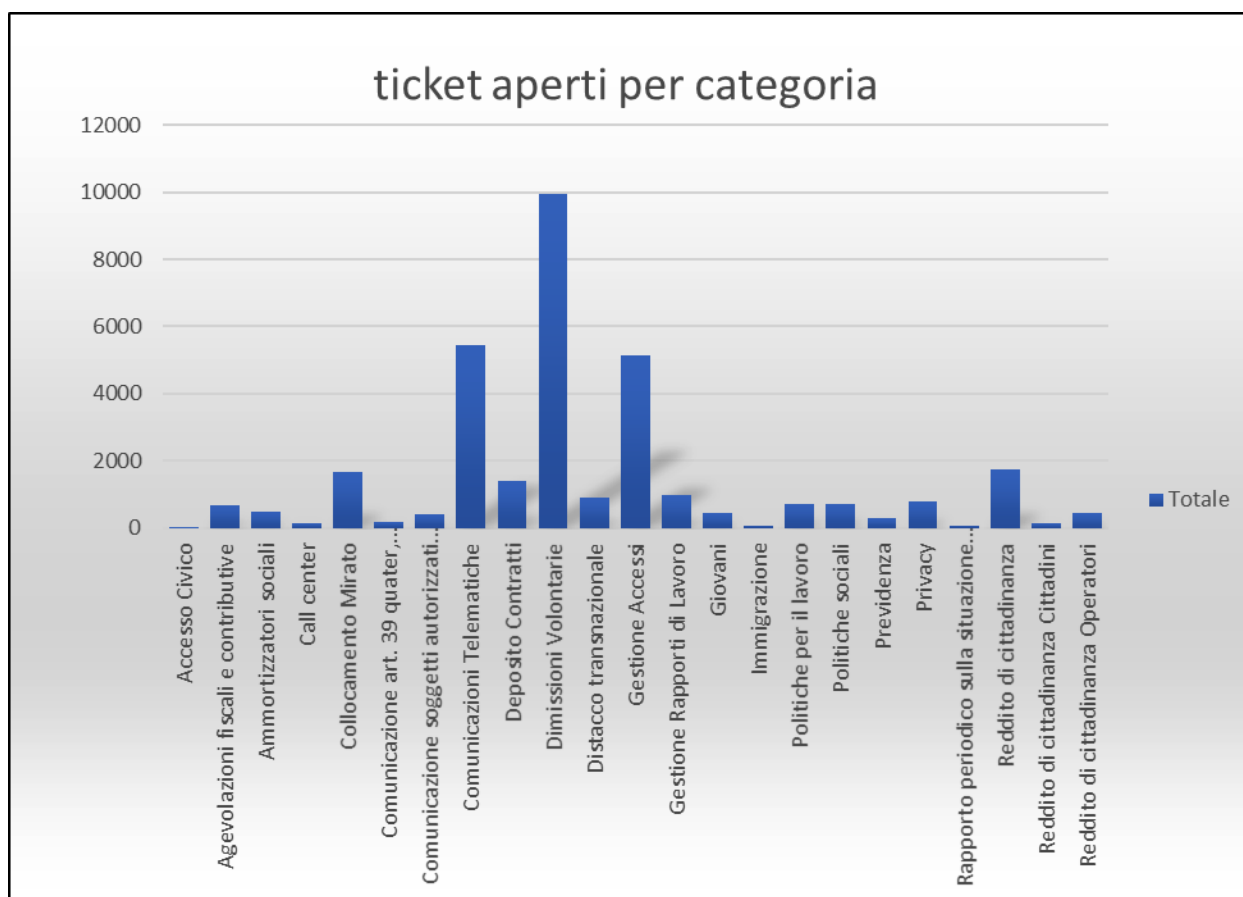
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - URP online

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); nell'anno di riferimento è stata inoltre creata l'area tematica *Reddito di cittadinanza* per fornire tutte informazioni utili, sia al cittadino che agli operatori, per la presentazione delle istanze secondo quanto previsto dal DL 4/2019.

E' inoltre possibile inviare una richiesta personalizzata compilando un form online "Chiedi supporto", che consente all'utente di selezionare la categoria di interesse.

Nel periodo **1° gennaio - 31 dicembre 2019** sono stati **elaborati 32.699 ticket** (il 22,9% in meno rispetto al 2018) ripartiti in 23 categorie per argomento.

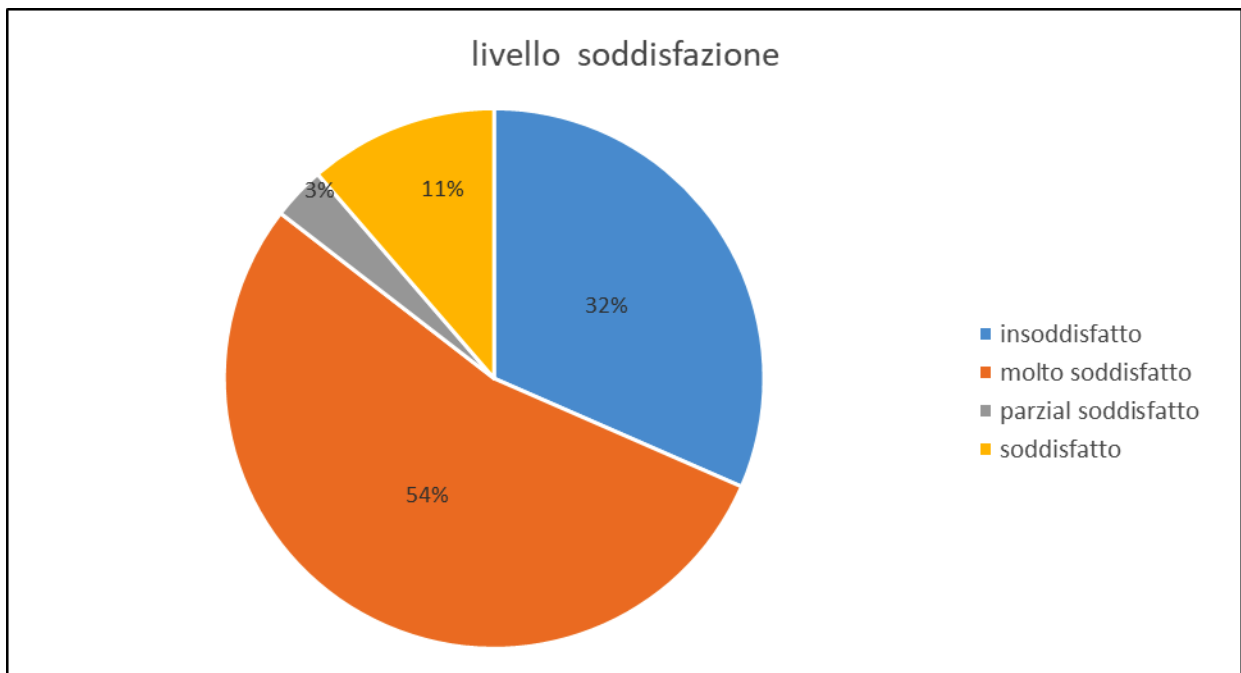
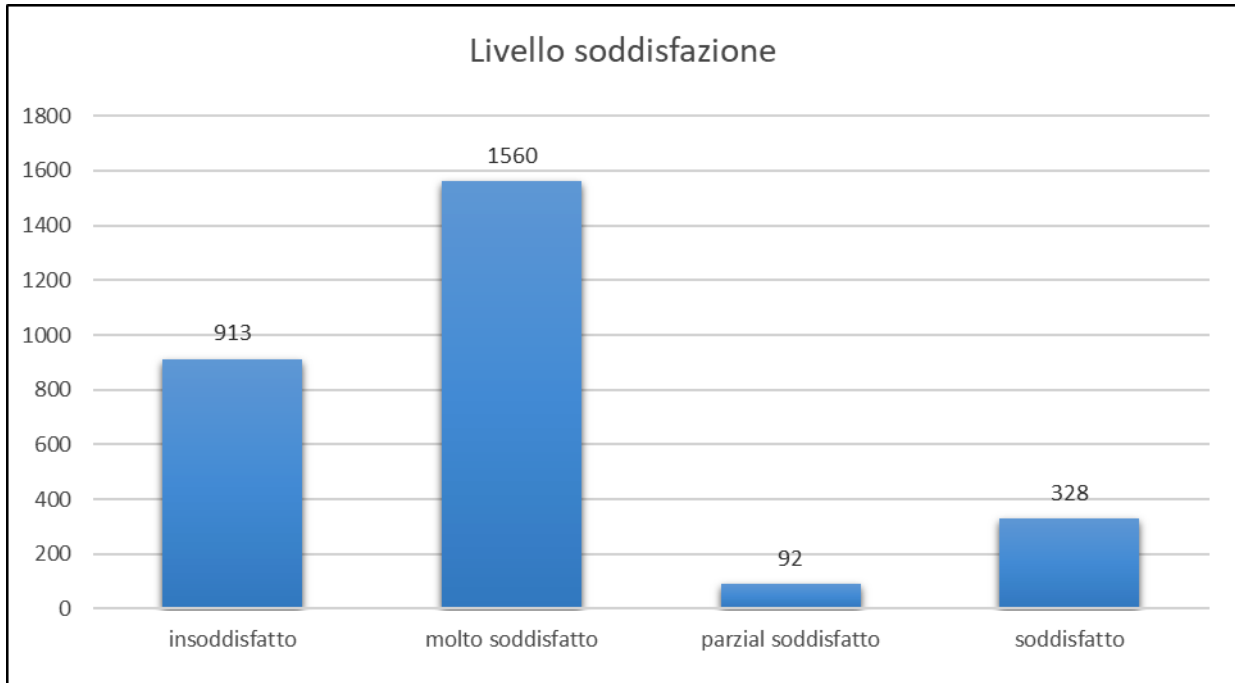
Le maggiori richieste di supporto hanno riguardato le categorie *dimissioni volontarie* (9.940 ticket; 30,4%), *comunicazioni telematiche* (5.460 ticket; 16,7%) e *gestione accessi* (5.121 ticket; 15,6%), sostanzialmente in linea con quanto registrato nel 2018. La nuova categoria **Reddito di cittadinanza**, con l'insieme delle tre voci ad essa dedicate, ha ricevuto **2.331** richieste, il 7,1% del totale. Oltre la possibilità di aprire un ticket, la sezione Reddito di cittadinanza dell'URP online prevede la possibilità di avviare una **chat box** dedicata, che risponde in tempo reale alle più frequenti domande su modalità e requisiti per la presentazione delle istanze. Nel periodo di riferimento sono state aperte **21.730 conversazioni** in chat box, le quali non prevedono la possibilità di lasciare dei feedback sulla soddisfazione del servizio.



Sul totale dei ticket aperti sono stati ricevuti **2893 feedback** degli utenti riguardo il grado di soddisfazione sul servizio svolto dal Ministero (8,8% del totale dei ticket).

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 **65%** dei feedback totali (+ 7% rispetto al 2018).

Tale percentuale rispecchia la media delle categorie maggiormente richieste (*dimissioni volontarie e comunicazioni telematiche*) mentre nella categoria *gestione accessi* la percentuale di soddisfazione raggiunge l'81,6% dei feedback.

La categoria *Reddito di cittadinanza* registra invece livelli di insoddisfazione maggiori con il 35% di utenti soddisfatti.

Il tempo medio di chiusura dei ticket (sul totale dei ticket chiusi, cioè con risposta inviata all'utente) è di **4,5 giorni**.

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 2019, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 1744 questionari (di cui completati 1698) compilati durante le giornate degli eventi. Durante il 2019 sono stati raccolti questionari durante i seguenti eventi:

EVENTO	DATA	NUMERO RISPONDENTI	SEDE
Sardinian Job Day	24-25 Gennaio 2019	43	CAGLIARI – Quartiere fieristico
Forum PA 2019	14-16 Maggio 2019	178	ROMA – Convention Centre “La Nuvola”
Festival del lavoro	20 -22 Giugno 2019	177	MILANO -MiCo
Luci sul Lavoro	11-13 Luglio 2019	100	SIENA – Fortezza di Montepulciano
OrientaSud 2019	05-07 Novembre 2019	215	NAPOLI – Mostra D’Oltremare
Orientamenti 2019	12-14 Novembre 2019	535	GENOVA – Salone Orientamenti
XXXIV Assemblea Annuale ANCI	19-21 novembre 2019	43	AREZZO - Fiera
Job&Orienta 2019	28 - 30 Novembre 2019	453	VERONA – Verona Fiera

Il presente Rapporto illustra i risultati delle customer satisfaction condotte nel 2019. 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
<i>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</i>	
Politiche attive del lavoro	512
Formazione	428
SELFIEmployment	39
Orientamento al lavoro	808
Garanzia Giovani	249
Alternanza scuola-lavoro	394
Inclusione Sociale	156
Immigrazione	138
Crescere in digitale/Digitalizzazione	191
Tutele	86
Reddito di cittadinanza	95
Quota 100	75

<i>Qual è il motivo della sua visita?</i>	
Richiesta di informazioni agli operatori	902
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	496
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	525
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	119
Altro	46

<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	911
Soddisfatto	702
Parzialmente soddisfatto	50
Insoddisfatto	10
Non so valutare	25

<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	
Molto soddisfatto	828
Soddisfatto	748
Parzialmente soddisfatto	97
Insoddisfatto	14
Non so valutare	11

<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Molto soddisfatto	699
Soddisfatto	816

Parzialmente soddisfatto	135
Insoddisfatto	17
Non so valutare	31
d) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	
Molto soddisfatto	622
Soddisfatto	788
Parzialmente soddisfatto	163
Insoddisfatto	15
Non so valutare	110

Sesso	
Maschio	643
Femmina	1055

Età	
Da 18 a 25	962
Da 26 a 44	299
Da 45 a 64	400
Da 65 e oltre	37

Istruzione	
Licenza media inferiore	243
Diploma	322
Diplomando	515
Laurea	403
Laureando	60
Titolo post-laurea	139
Altro	16

Occupazione	
Studente	921
Dipendente settore pubblico	305
Dipendente settore privato	99
Libero professionista/ lavoratore autonomo	219
Imprenditore	29
Senza occupazione	61
Pensionato	23
Altro	41

CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I 1698 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 (1055femmine, 643maschi) e sono prevalentemente diplomandi (515 utenti); non mancano i laureati (403) ma è alto anche il numero di persone con diploma (322). 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 dipendente settore privato. 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	373	589	962
Da 26 a 44	108	191	299
Da 45 a 64	139	261	400
Da 65 e oltre	23	14	37
Totale	643	1055	1698

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	83	3	1	0	87	153	2	1	0	156	243
Diploma	51	20	43	5	119	94	30	73	6	203	322
Diplomando	211		3	0	214	294	2	5	0	301	515
Laurea	9	50	69	12	140	16	102	141	4	263	403
Laureando	15	9	5	1	30	22	6	2	0	30	60
Titolo post-laurea	1	25	18	5	49	3	47	36	4	90	139
Altro	3	1	0	0	4	7	2	3	0	12	16
Totale	373	108	139	23	643	589	191	261	14	1055	1698

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	3	41	34	4	82	6	72	53	6	137	219
Dipendente settore privato	3	18	17	2	40	5	30	24	0	59	99
Dipendente settore pubblico	1	28	61	0	90	7	51	156	1	215	305
Imprenditore	1	6	8	4	19	0	6	4	0	10	29
Senza occupazione	14	6	7	0	27	15	12	6	1	34	61
Studente	348	6		1	355	553	12	1	0	566	921
Pensionato	1	0	4	11	16	0	0	2	5	7	23
Altro	2	3	8	1	14	3	8	15	1	27	41
Totale	373	108	139	23	643	589	191	261	14	1055	1698

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

	Libero professionista / lavoratore autonomo	Dipendente settore privato	Dipendente settore pubblico	Imprenditore	Senza occupazione	Studente	Pensionato	Altro	Totale
Licenza media inferiore	2	2	0	0	5	233	1	0	243
Diploma	65	26	54	5	41	115	2	14	322
Diplomando	4	4	2	1	1	502	0	1	515
Laurea	111	53	170	15	10	17	113	14	403
Laureando	4	1	8	1	2	42	1	1	60
Titolo post-laurea	30	11	70	7	2	3	6	10	139
Altro	3	2	1	0	0	9	0	1	16
Totale	219	99	305	29	61	921	23	41	1698

Rispetto al 2018 sono state evidenziate variazioni significative nella proporzione uomo-donna (la percentuale femminile è diminuita del 5%, mentre quella degli uomini che hanno compilato il questionario aumentata del 5%). I livelli d'istruzione più numerosi sono quelli di diplomandi e di laureati, coerentemente con il fatto che la fascia d'età più rappresentata rimane quella dei giovani con età compresa fra i 18 e i 25 anni (56,7% del totale dei rispondenti). Il tipo di occupazione più frequente, fra coloro che hanno risposto al

questionario, resta quella dello studente (54,2%), ma è aumentato percentualmente il numero di liberi professionisti/lavoratori autonomi (9%) (Tav. 5-8).

Tav. 5 - Numerosità rispondenti per genere - confronto 2018-2019

	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Variazione percentuale
Maschio	255	32,9%	643	37,9%	5%
Femmina	519	67,1%	1055	62,1%	-5%
Totale	774	100%	1698	100%	

Tav. 6 - Numerosità rispondenti per fascia d'età - confronto 2018-2019

	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Variazione percentuale
Da 18 a 25	425	54,9%	962	56,7%	1,8%
Da 26 a 44	146	18,9%	299	17,6%	-1,3%
Da 45 a 64	185	23,9%	400	23,6%	-0,3%
Da 65 e oltre	18	2,3%	37	2,2%	-0,1%
Totale	774	100%	1698	100%	

Tav. 7 - Numerosità rispondenti per livello d'istruzione - confronto 2018-2019

	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Variazione percentuale
Licenza media inferiore	146	18,8%	243	14,3%	-4,5%
Diploma	344	44,4%	322	19,0%	-25,4%
Diplomando*	0	0%	515	30,3%	100%
Laurea	190	24,6%	403	23,7%	-0,9%
Laureando*	0	0%	60	3,5%	100%
Titolo post-laurea	85	10,9%	139	8,2%	-2,7%
Altro	9	1,2%	16	0,9%	-0,3%
Totale	774	100%	1698	100%	

*L'attuale versione del questionario presenta due ulteriori voci relative al livello d'istruzione, non riportate nelle versioni precedenti, da qui una variazione del 100% rispetto l'anno precedente.

Tav. 8 - Numerosità rispondenti per tipo di occupazione - confronto 2018-2019

	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Variazione percentuale
Studente	398	51,4%	921	54,2%	2,8%
Dipendente settore pubblico	194	25,1%	305	18,0%	-7,1%
Dipendente settore privato	65	8,4%	99	5,8%	-2,6
Libero professionista/ lavoratore autonomo	30	3,9%	219	12,9%	9%
Imprenditore	9	1,2%	29	1,7%	-0,5%
Senza occupazione	48	6,2%	61	3,6%	-2,6%
Pensionato	9	1,2%	23	1,4%	0,2%
Altro	21	2,7%	41	2,4%	-0,3%
Totale	952	100%	1698	100%	

DETTAGLIO ESITI PER EVENTO

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante ogni evento svolto nel 2019.

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 2019

Si è rinnovato il tradizionale appuntamento dedicato al mercato del lavoro in Sardegna. Due giorni ricchi di appuntamenti, incontri e confronti. L'edizione 2019 si è incentrata sull'innovazione digitale e sull'incidenza dei processi di trasformazione tecnologica nell'organizzazione del lavoro e nelle professioni.

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) e INAPP (Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche).

Numerosi sono stati i convegni, talk show, seminari e laboratori, dedicati a molteplici aree di interesse, quali: digitalizzazione, alternanza scuola-lavoro, formazione, strumenti di inserimento nel mercato del lavoro, percorsi di tirocinio e opportunità occupazionali in Italia e all'estero.

Nell'area espositiva un posto d'onore lo ha avuto lo spazio riservato ai colloqui di lavoro dove gli interessati hanno potuto avere un rapporto diretto con HR di imprese, italiane ed estere.

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	13
Orientamento al lavoro	7
Alternanza scuola-lavoro	4
Formazione	6
Garanzia Giovani	8
SELFIEmployment	4
Tutele	0
Digitalizzazione	2
Inclusione Sociale	3
Immigrazione	1

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

	<i>Politiche attive del lavoro</i>	<i>Orientamento al lavoro</i>	<i>Alternanza scuola-lavoro</i>	<i>Formazione</i>	<i>Garanzia Giovani</i>	<i>SELFIEmployment</i>	<i>Tutele</i>	<i>Digitalizzazione</i>	<i>Inclusione Sociale</i>	<i>Immigrazione</i>
Da 18 a 25	2	2	1	2	3	3	0	1	0	0
Da 26 a 44	2	0	0	1	3	1	0	1	2	1
Da 45 a 64	9	5	3	3	2	0	0	0	1	0
TOTALE	13	7	4	6	8	4	0	2	3	1

Tav. 10 - Tematica di interesse per occupazione

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

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (12 risposte) o per partecipare ai seminari, convegni, ecc (9 risposte). Solo 7 persone partecipano all'evento per ricercare materiale informativo (Fig. 33).

Fig. 33 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	12
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	9
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	7
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	0
Altro	4

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

	<i>Richiesta di Informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari-workshop/convegni</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Ricerca di prodotti editoriali</i>	<i>Altro</i>
Da 18 a 25	5	3	2	0	1
Da 26 a 44	2	1	1	0	2
Da 45 a 64	5	5	4	0	1
TOTALE	12	9	7	0	4

Tav. 12 - Motivo della visita per occupazione

	<i>Richiesta di informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari-workshop/convegni</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Ricerca di prodotti editoriali</i>	<i>Altro</i>
Studente	2	2	0	0	2
Dipendente settore pubblico	3	5	4	0	1
Dipendente settore privato	2	1	1	0	
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	1	0	0	
Senza occupazione	5	0	2	0	1
TOTALE	12	9	7	0	4

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-workshop/convegni,

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	16
Soddisfatto	8
Parzialmente soddisfatto	0
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

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	16
Soddisfatto	6
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	0
Non so valutare	1

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	13
Soddisfatto	6
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	1
Non so valutare	1

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	12
Soddisfatto	5
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

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	9
Femmina	16

Fig. 39 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	7
Da 26 a 44	5
Da 45 a 64	13

Fig. 40 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Diplomando	3
Diploma	9
Laureando	1
Laurea	10
Titolo post-laurea	2

Fig. 41 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	4
Dipendente settore pubblico	12
Dipendente settore privato	3
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1
Senza occupazione	5

Forum PA 2019– Roma, 14-16 maggio 2019

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente all'edizione 2019 del FORUM PA che si è svolta presso il Roma Convention Center 'La Nuvola', dal 14 al 16 maggio. Un appuntamento che ogni anno si propone come punto di incontro e collaborazione tra Pubblica Amministrazione, imprese, mondo della ricerca e società civile.

Nell'edizione 2019, il cui tema è stato "Creare Valore Pubblico", il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente con uno spazio condiviso con ANPAL (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro), INL (Ispettorato Nazionale del Lavoro), INAPP, INPS e INAIL.

In questa occasione è stato possibile avere informazioni sui temi: lavoro, formazione e tutele.

Nella giornata di mercoledì 15 maggio si sono susseguiti diversi seminari e convegni.

Ha avuto inizio il primo con il titolo "Genere in chiaro: il rapporto biennale sul personale delle aziende medio-grandi nell'attività delle consigliere di parità". Occasione in cui è stato illustrato il nuovo applicativo informatico disponibile sul sito del Ministero per la raccolta biennale dei dati sulla situazione del personale maschile e femminile delle aziende con oltre 100 dipendenti.

Nel pomeriggio della stessa giornata si è svolto il seminario "I tirocini Erasmus+ per la transizione scuola-lavoro", che ha offerto una panoramica della mobilità individuale ai fini dell'apprendimento nel programma Erasmus+ - ambito VET.

A seguire, l'incontro "I numeri dell'integrazione: conoscere per programmare", ha presentato i rapporti realizzati dedicati al lavoro, alle comunità, alle aree metropolitane e ai minori stranieri non accompagnati, nella convinzione che la conoscenza dei fenomeni sia indispensabile per programmare politiche e interventi.

Sempre nella stessa giornata il Ministero è stato impegnato in contemporanea in un altro workshop "Migliorare le politiche di inclusione sociale: Pon Metro, Pon Legalità, Pon Inclusione, laboratori di integrazione".

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	55
Orientamento al lavoro	38
Alternanza scuola-lavoro	25
Formazione	51
Garanzia Giovani	25
SELFIEmployment	6
Tutele	12
Digitalizzazione	53
Inclusione Sociale	32
Immigrazione	25
Reddito di Cittadinanza	19
Quota 100	18

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	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di Cittadinanza	Quota 100
Da 18 a 25	1	3	2	2	2	0	0	4	1	3	1	2
Da 26 a 44	18	11	6	19	7	1	3	13	8	10	8	2
Da 45 a 64	29	17	15	27	14	3	9	34	18	7	6	12
Da 65 e oltre	7	7	2	3	2	2	0	2	5	5	4	2
TOTALE	55	38	25	51	25	6	12	53	32	25	19	18

Tav. 14 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di cittadinanza	Quota 100
Studente	1	4	2	3	3	0	0	1	1	2	1	2
Dipendente settore pubblico	32	15	17	30	9	0	7	34	17	9	9	9
Dipendente settore privato	8	6	1	5	4	1	1	2	5	3	2	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	9	5	1	5	5	3	2	10	3	5	1	2
Imprenditore	0	1	0	1	2	1	1	3	2	0	0	0
Senza occupazione	0	1	1	2	0	0	1	1	1	1	2	1
Pensionato	4	5	1	3	1	1	0	1	2	3	4	2
Altro	1	1	2	2	1	0	0	1	1	2	0	1
TOTALE	55	38	25	51	25	6	12	53	32	25	19	18

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 ai seminari (104 risposte). La richiesta di informazioni agli operatori (69 risposte) e la ricerca di materiale informativo (41 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	69
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	104
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	41
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	21
Altro	2

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-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	4	4	2	2	0
Da 26 a 44	16	32	11	4	1
Da 45 a 64	41	58	23	11	1
Da 65 e oltre	8	10	5	4	0
TOTALE	69	104	41	21	2

Tav. 16 - Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Studiante	3	3	2	2	
Dipendente settore pubblico	36	60	23	5	1
Dipendente settore privato	9	15	3	2	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	9	14	5	9	0
Imprenditore	4	1	1	0	0
Senza occupazione	2	2	1	0	0
Pensionato	4	6	5	3	0
Altro	2	3	1	0	0
TOTALE	69	104	41	21	2

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-workshop/convegni,

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.

Fig. 44 - 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	85
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

Fig. 45 - 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	85
Soddisfatto	85
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	1
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	57
Soddisfatto	92
Parzialmente soddisfatto	21
Insoddisfatto	3
Non so valutare	4

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	47
Soddisfatto	104
Parzialmente soddisfatto	15
Insoddisfatto	2
Non so valutare	9

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	70
Femmina	107

Fig. 50 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	6
Da 26 a 44	52
Da 45 a 64	100
Da 65 e oltre	19

Fig. 51 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Diplomando	3
Diploma	30
Laureando	6
Laurea	92
Titolo post-laurea	45
Altro	1

Fig. 52 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	4
Dipendente settore pubblico	99
Dipendente settore privato	22
Libero professionista/ lavoratore autonomo	25
Imprenditore	6
Senza occupazione	5
Pensionato	12
Altro	4

Festival del lavoro– Milano, 20-22 giugno 2019

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente al "Festival del Lavoro", organizzato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro e dalla Fondazione Studi, in programma dal 20 al 22 giugno presso il Centro Congressi di Milano-MiCo.

Rappresentanti istituzionali, del giornalismo, dell'economia, accademici, esperti di diritto del lavoro, professionisti, studenti e comuni cittadini sono stati protagonisti di un confronto sui temi del lavoro e sulle prospettive future del Paese, con l'obiettivo di promuovere interventi concreti per lo sviluppo e la crescita.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente presso lo spazio espositivo "Lavoro&Welfare", insieme ad ANPAL (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro), INL (Ispettorato Nazionale del Lavoro), INAPP e INAIL. In questa occasione è stato possibile avere informazioni sui temi: lavoro e tutele, orientamento e formazione, digitalizzazione e automazione.

La presenza all'evento ha avuto anche lo scopo di avvicinare maggiormente la Pubblica Amministrazione al cittadino e alle imprese e rendere più accessibili i servizi digitali per il lavoro.

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	138
Orientamento al lavoro	41
Alternanza scuola-lavoro	34
Formazione	59
Garanzia Giovani	74
SELFIEmployment	6
Tutele	9
Digitalizzazione	18
Inclusione Sociale	7
Immigrazione	8
Reddito di Cittadinanza	20
Quota 100	23

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	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFIEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di Cittadinanza	Quota 100
Da 18 a 25	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	1	3
Da 26 a 44	69	16	16	29	38	3	4	8	2	4	12	9
Da 45 a 64	61	22	14	24	34	3	5	8	4	4	7	10
Da 65 e oltre	6	1	4	4	0	0	0	2	1	0	0	1
TOTALE	138	41	34	59	74	6	9	18	7	8	20	23

Tav. 14 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFIEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di cittadinanza	Quota 100
Studente	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1
Dipendente settore pubblico	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
Dipendente settore privato	10	2	3	3	5	0	1	1	0	2	1	3
Libero professionista / lavoratore autonomo	119	36	28	51	62	6	8	15	6	6	17	17
Imprenditore	4	1	2	2	3	0	0	1	0	0	0	0
Pensionato	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	2	0	1	1	3	0	0	0	0	0	1	1
TOTALE	138	41	34	59	74	6	9	18	7	8	20	23

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 ai seminari (108 risposte). La richiesta di informazioni agli operatori (67 risposte) e la ricerca di materiale informativo (37 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	67
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	108
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	37
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	21
Altro	2

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-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	4	3	1	0	0
Da 26 a 44	32	55	21	12	2
Da 45 a 64	28	43	13	6	0
Da 65 e oltre	3	7	2	3	0
TOTALE	67	108	37	21	2

Tav. 16 - 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	2	1	1	0	0
Dipendente settore pubblico	2	2	0	0	0
Dipendente settore privato	4	7	1	1	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	54	92	33	19	1
Imprenditore	2	5	1	0	0
Pensionato	1	0	0	0	0
Altro	2	1	1	1	0
TOTALE	67	108	37	21	2

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-workshop/convegni,

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 i prodotti editoriali e i materiali informativi, mentre si segnala una soddisfazione leggermente più bassa circa i temi proposti nei seminari.

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	80
Soddisfatto	90
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	2
Non so valutare	1

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	79
Soddisfatto	84
Parzialmente soddisfatto	8
Insoddisfatto	3
Non so valutare	1

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	69
Soddisfatto	92
Parzialmente soddisfatto	9
Insoddisfatto	2
Non so valutare	3

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	75
Soddisfatto	83
Parzialmente soddisfatto	11
Insoddisfatto	2
Non so valutare	4

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	65
Femmina	110

Fig. 50 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	6
Da 26 a 44	89
Da 45 a 64	71
Da 65 e oltre	9

Fig. 51 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Diplomando	2
Diploma	68
Laureando	3
Laurea	87
Titolo post-laurea	14
Altro	1

Fig. 52 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	2
Dipendente settore pubblico	4
Dipendente settore privato	13
Libero professionista/ lavoratore autonomo	145
Imprenditore	6
Pensionato	1
Altro	4

Luci sul Lavoro – Siena, 11-13 luglio 2019

Anche per l'anno 2019, il Ministero è stato presente all'evento, svoltosi da giovedì 11 a sabato 13 luglio, all'interno della cornice della Fortezza di Montepulciano (in provincia di Siena).

La manifestazione - organizzata da Istituto Eidos (Istituto Europeo di documentazione e studi sociali) e Comune di Montepulciano ha visto un ricco calendario di workshop e dibattiti aperti su temi di stringente attualità, con particolare attenzione all'Europa, all'imprenditoria, alla green economy, al welfare, all'immigrazione e alle nuove tecnologie. Attività svoltesi con l'obiettivo di riportare il variegato mondo del lavoro al centro dell'attenzione.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente con uno spazio espositivo condiviso con INPS e INAPP, in cui è stato possibile avere informazioni su orientamento, formazione, lavoro, digitalizzazione e tutele. Il Dicastero ha proposto, inoltre, un susseguirsi di seminari e convegni in linea con il tema dell'evento, dedicati ai temi del lavoro quale forma di inclusione sociale e crescita per gli immigrati e dell'innovazione tecnologica nel futuro del lavoro.

In particolare, sabato 13 luglio, il Ministero ha partecipato alla plenaria conclusiva dell'evento incentrata su "Innovazione, sostenibilità, lavoro - Mismatch e competenze per i lavori del futuro: la persona fulcro dei processi di produzione".

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 (55 risposte), seguita dal tema dell'Immigrazione (42 risposte). Le aree meno interessate sono state sicuramente Quota 100 e SELFIEmployment, entrambe con un solo rispondente.

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	55
Orientamento al lavoro	18
Alternanza scuola-lavoro	10
Formazione	20
Garanzia Giovani	11
SELFIEmployment	1
Tutele	16
Digitalizzazione	22
Inclusione Sociale	27
Immigrazione	42
Reddito di Cittadinanza	5
Quota 100	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	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di Cittadinanza	Quota 100
Da 18 a 25	4	3	2	1	3	1	0	1	3	4	0	0
Da 26 a 44	26	11	2	9	3	0	8	11	14	16	2	1
Da 45 a 64	24	4	5	10	5	0	8	9	9	21	3	0
Da 65 e oltre	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0
TOTALE	55	18	10	20	11	1	16	22	27	42	5	1

Tav. 18 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di cittadinanza	Quota 100
Studente	4	2	1	1	2	0	1	0	2	1	0	0
Dipendente settore pubblico	15	2	4	6	1	0	7	8	10	16	2	0
Dipendente settore privato	15	5	2	6	3	0	3	4	4	10	2	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	9	2	1	1	2	0	3	4	3	6	0	0
Imprenditore	3	1	1	2	0	0	1	2	2	1	0	1
Senza occupazione	2	2	0	1	1	1	0	1	1	2	1	0
Pensionato	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0
Altro	6	4	0	3	2	0	1	2	4	5	0	0
TOTALE	55	18	10	20	11	1	16	22	27	42	5	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 (75 risposte). La ricerca di materiale informativo risulta la seconda opzione più indicata (13 risposte) (Fig. 54).

Fig. 54 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	8
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	75
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	13
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	6

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	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Ricerca di prodotti editoriali	Altro
Da 18 a 25	0	6	1	1	1
Da 26 a 44	4	36	9	1	2
Da 45 a 64	4	32	3	4	2
Da 65 e oltre	0	1	0	0	0
TOTALE	8	75	13	6	5

Tav. 20 - 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	0	4	2	1	0
Dipendente settore pubblico	2	20	4	2	1
Dipendente settore privato	3	20	4	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	1	14	1	0	2
Imprenditore	1	3	1	2	1
Senza occupazione	0	4	1	1	0
Pensionato	0	1	0	0	0
Altro	1	9	0	0	1
TOTALE	8	75	13	6	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,

- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

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. In particolar modo quanto riguarda l’accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori e i prodotti editoriali e i materiali informativi.

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	55
Soddisfatto	34
Parzialmente soddisfatto	3
Insoddisfatto	0
Non so valutare	2

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	42
Soddisfatto	41
Parzialmente soddisfatto	7
Insoddisfatto	0
Non so valutare	4

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	38
Soddisfatto	51
Parzialmente soddisfatto	1
Insoddisfatto	0
Non so valutare	4

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	49
Soddisfatto	38
Parzialmente soddisfatto	4
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). Si nota la prevalenza di utenti compresi tra i 26 e i 44 anni (46 utenti), ed una maggioranza di rispondenti aventi titolo post-laurea (35 utenti). La disparità di genere è lieve: 40 uomini contro 54 donne.

Fig. 59 - Numerosità per genere

GENERE	ESITI
Maschio	40
Femmina	54

Fig. 60 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	8
Da 26 a 44	46
Da 45 a 64	39
Da 65 e oltre	1

Fig. 61 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	1
Diploma	17
Laureando	9
Laurea	30
Titolo post-laurea	35
Altro	2

Fig. 62 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	7
Dipendente settore pubblico	25
Dipendente settore privato	22
Libero professionista/ lavoratore autonomo	18
Imprenditore	5
Senza occupazione	5
Pensionato	1
Altro	11

OrientaSud 2019 – Napoli, 05-07 novembre 2019

OrientaSud, è un evento nato nel 2000, conosciuto anche con il nome di “Salone delle Opportunità”, si prefigge un obiettivo ambizioso in una realtà socio-economica complessa come quella del Meridione: offrire ai giovani un orientamento efficace in tema di formazione e lavoro.

Nell’edizione 2019 tenutasi a Napoli presso la Mostra d’Oltremare dal 5 al 7 novembre, Migliaia i visitatori hanno partecipato alla kermesse più importante del Mezzogiorno. L’iniziativa ha visto un programma ricco di iniziative, tutte con l’obiettivo di soddisfare la domanda di orientamento di studenti degli ultimi anni degli Istituti di Istruzione Superiore di II grado, neodiplomati e giovani in cerca di opportunità.

Anche in questa occasione il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali non è venuto meno nel prendere parte e contribuire ad un’iniziativa di tale levatura.

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 (88 risposte) e Formazione (70 risposte), perfettamente coerenti con il tipo di pubblico a cui era rivolto l’evento, in larga parte composto da utenti tra 18 e 25 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	37
Orientamento al lavoro	88
Alternanza scuola-lavoro	54
Formazione	70
Garanzia Giovani	40
SELFIEmployment	4
Tutele	8
Digitalizzazione	12
Inclusione Sociale	18
Immigrazione	26
Reddito di Cittadinanza	20
Quota 100	11

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	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di Cittadinanza	Quota 100
Da 18 a 25	36	85	50	67	38	4	8	12	15	25	19	10
Da 26 a 44	1	1	2	1	2	0	0	0	2	1	1	0
Da 45 a 64	0	2	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTALE	37	88	54	70	40	4	8	12	18	26	20	11

Tav. 22 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di cittadinanza	Quota 100
Studente	35	81	50	62	35	4	8	12	15	25	19	10
Dipendente settore pubblico	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore privato	2	2	1	2	1	0	0	0	1	1	1	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
Senza occupazione	0	2	1	3	1	0	0	0	1	0	0	0
Altro	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	37	88	54	70	40	4	8	12	18	26	20	11

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 (129 risposte). La ricerca di prodotti editoriali (23 risposte), invece, è l'opzione meno selezionata (Fig. 64).

Fig. 64 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	129
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	56
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	65
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	23
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-workshop/convegni</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Ricerca di prodotti editoriali</i>	<i>Altro</i>
Da 18 a 25	126	53	63	22	2
Da 26 a 44	1	2	1	1	0
Da 45 a 64	2	1	1	0	1
TOTALE	129	56	65	23	3

Tav. 24 - Motivo della visita per occupazione

	<i>Richiesta di informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari-workshop/convegni</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Ricerca di prodotti editoriali</i>	<i>Altro</i>
Studente	124	50	61	22	2
Dipendente settore pubblico	2	0	1	0	0
Dipendente settore privato	0	2	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	1	1	1	0	0
Senza occupazione	1	3	1	1	0
Altro	1	0	1	0	1
TOTALE	129	56	65	23	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-workshop/convegni,

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	93
Soddisfatto	94
Parzialmente soddisfatto	14
Insoddisfatto	4
Non so valutare	4

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	84
Soddisfatto	99
Parzialmente soddisfatto	21
Insoddisfatto	4
Non so valutare	1

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	77
Soddisfatto	97
Parzialmente soddisfatto	24
Insoddisfatto	8
Non so valutare	3

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	72
Soddisfatto	103
Parzialmente soddisfatto	28
Insoddisfatto	2
Non so valutare	4

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	93
Femmina	116

Fig. 70 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	202
Da 26 a 44	3
Da 45 a 64	4

Fig. 71 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	21
Diplomando	153
Diploma	25
Laureando	3
Laurea	5
Titolo post-laurea	1
Altro	1

Fig. 72 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	196
Dipendente settore pubblico	3
Dipendente settore privato	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2
Senza occupazione	4
Altro	2

Orientamenti 2019– Genova, 12-14 novembre 2019

Arrivato alla 24a edizione l'evento che promuove le eccellenze formative e professionali liguri anche fuori dai confini regionali.

Organizzato da Aliseo in stretta collaborazione – tra gli altri - con MIUR e MLPS, Orientamenti è un “villaggio dell'orientamento”, unico nel panorama nazionale che si propone come luogo d'incontro soprattutto per giovani, famiglie, formatori ed educatori. Un'occasione in cui si è avuta l'opportunità di affrontare il tema della formazione di percorsi formativi coerenti con le richieste provenienti dal mondo del lavoro e in grado di valorizzare le skill possedute.

OM Salone è l'occasione per presentare le opportunità formative e professionali, dando risalto soprattutto a quelle maggiormente legate alla Regione Liguria e ai suoi asset strategici come innovazione, ambiente e turismo, proseguendo il lavoro di orientamento svolto durante tutto l'anno in collaborazione con le istituzioni scolastiche con l'obiettivo di ri-equilibrare il rapporto tra offerta di formazione e domanda di 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 Alternanza scuola-lavoro rispettivamente con 333 e 147 risposte (Fig. 83).

Fig. 83 - 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	112
Orientamento al lavoro	333
Alternanza scuola-lavoro	147
Formazione	116
Garanzia Giovani	52
SELFIEmployment	9
Tutele	21
Digitalizzazione	45
Inclusione Sociale	35
Immigrazione	19
Reddito di Cittadinanza	16
Quota 100	11

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	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di Cittadinanza	Quota 100
Da 18 a 25	64	239	114	75	39	7	15	26	22	13	13	8
Da 26 a 44	20	34	10	16	4	1	2	7	4	3	2	1
Da 45 a 64	28	59	21	25	9	1	4	12	8	2	0	1
Da 65 e oltre	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1
TOTALE	112	333	147	116	52	9	21	45	35	19	16	11

Tav. 30 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di cittadinanza	Quota 100
Studente	60	225	109	68	37	8	17	25	21	15	15	9
Dipendente settore pubblico	29	63	25	28	7	1	1	14	11	3	0	1
Dipendente settore privato	6	10	3	6	1	0	1	3	1	0	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	3	9	2	1	2	0	1	0	1	0	0	0
Imprenditore	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	9	20	5	10	4	0	1	2	1	1	1	0
Pensionato	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Altro	3	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTALE	112	333	147	116	52	9	21	45	35	19	16	11

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 (337 risposte). La ricerca di materiale informativo (160 risposte) e la partecipazione a seminari-workshop e/o convegni (85 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	337
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	85
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	160
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	30
Altro	21

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	248	59	104	19	8
Da 26 a 44	37	12	22	3	5
Da 45 a 64	51	12	34	8	8
Da 65 e oltre	1	2	0	0	0
TOTALE	337	85	160	30	21

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	233	57	104	20	8
Dipendente settore pubblico	55	16	28	5	11
Dipendente settore privato	13	1	8	2	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	8	3	7	1	1
Imprenditore	0	1	1	1	0
Senza occupazione	21	4	10	1	0
Pensionato	3	1	0	0	0
Altro	4	2	2	0	0
TOTALE	337	85	160	30	21

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. 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. Le aree che hanno riscosso particolare soddisfazione risultano essere l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori e la chiarezza e completezza delle informazioni fornite.

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	331
Soddisfatto	176
Parzialmente soddisfatto	12
Insoddisfatto	3
Non so valutare	9

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	286
Soddisfatto	211
Parzialmente soddisfatto	30
Insoddisfatto	3
Non so valutare	1

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	246
Soddisfatto	234
Parzialmente soddisfatto	39
Insoddisfatto	1
Non so valutare	11

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	202
Soddisfatto	232
Parzialmente soddisfatto	46
Insoddisfatto	3
Non so valutare	48

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	194
Femmina	337

Fig. 90 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	384
Da 26 a 44	58
Da 45 a 64	87
Da 65 e oltre	2

Fig. 91 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	107
Diplomando	190
Diploma	84
Laureando	29
Laurea	90
Titolo post-laurea	22
Altro	9

Fig. 92 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studiante	365
Dipendente settore pubblico	90
Dipendente settore privato	20
Libero professionista/ lavoratore autonomo	14
Imprenditore	2
Senza occupazione	30
Pensionato	3
Altro	7

XXXVI Assemblea Nazionale ANCI– Arezzo, 19-21 novembre 2019

La XXXVI edizione dell'Assemblea annuale dell'ANCI, si è tenuta quest'anno ad Arezzo, dal 19 al 21 novembre.

L'evento rappresenta un momento importante nella vita associativa, per incontrare i rappresentanti delle istituzioni, per confrontarsi con i colleghi amministratori e per conoscere le attività che l'ANCI organizza per i Comuni.

Anche quest'anno il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente all'evento con lo stand istituzionale, presso il quale è stato possibile ricevere informazioni sui temi e del lavoro e delle politiche sociali e sulle opportunità offerte dal Ministero.

Il primo quesito posto nel corso dell'evento 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 le Politiche attive del lavoro (19 risposte), risultano equamente interessanti anche Formazione e Garanzia Giovani, entrambe con 8 risposte (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	19
Orientamento al lavoro	6
Alternanza scuola-lavoro	5
Formazione	8
Garanzia Giovani	8
SELFIEmployment	1
Tutele	3
Digitalizzazione	7
Inclusione Sociale	7
Immigrazione	3
Reddito di Cittadinanza	7
Quota 100	5

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	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFIEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di Cittadinanza	Quota 100
Da 18 a 25	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	8	1	1	3	5	1	0	2	2	1	2	1
Da 45 a 64	9	4	3	4	3	0	3	4	4	2	4	3
Da 65 e oltre	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1
TOTALE	19	6	5	8	8	1	3	7	7	3	7	5

Tav. 26 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFIEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di cittadinanza	Quota 100
Studente	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	4	1	2	3	2	0	0	1	1	2	3	0
Dipendente settore privato	3	1	2	0	2	0	0	0	1	0	0	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	4	2	0	3	0	0	1	3	3	0	1	0
Imprenditore	5	2	1	2	1	1	0	1	2	1	0	1
Senza occupazione	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	2
Pensionato	3	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
Altro	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
TOTALE	19	6	5	8	8	1	3	7	7	3	7	5

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 ai seminari-workshop/convegni (21 risposte) e per la richiesta di informazioni agli operatori (15 risposte) (Fig. 74).

Fig. 74 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	15
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	21
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	9
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. 27-28).

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

	<i>Richiesta di informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari-workshop/convegni</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Ricerca di prodotti editoriali</i>	<i>Altro</i>
<i>Da 18 a 25</i>	0	0	1	0	0
<i>Da 26 a 44</i>	6	9	4	1	1
<i>Da 45 a 64</i>	8	11	3	1	0
<i>Da 65 e oltre</i>	1	1	1	2	0
TOTALE	15	21	9	4	1

Tav. 28 - Motivo della visita per occupazione

	<i>Richiesta di informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari-workshop/convegni</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Ricerca di prodotti editoriali</i>	<i>Altro</i>
<i>Studente</i>	0	1	0	0	0
<i>Dipendente settore pubblico</i>	3	7	4	0	0
<i>Dipendente settore privato</i>	0	5	0	1	0
<i>Libero professionista / lavoratore autonomo</i>	5	3	2	1	0
<i>Imprenditore</i>	3	3	0	1	1
<i>Senza occupazione</i>	2	0	2	1	0
<i>Pensionato</i>	1	2	0	0	0
<i>Altro</i>	1	0	1	0	0
TOTALE	15	21	9	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 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
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	26
Soddisfatto	11
Parzialmente soddisfatto	2
Insoddisfatto	1

Fig. 76 - 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	21
Soddisfatto	15
Parzialmente soddisfatto	3
Non so valutare	1

Fig. 77 - 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	20
Soddisfatto	13
Parzialmente soddisfatto	5
Non so valutare	2

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	17
Soddisfatto	13
Parzialmente soddisfatto	5
Insoddisfatto	1
Non so valutare	4

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	30
Femmina	10

Fig. 80 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	1
Da 26 a 44	17
Da 45 a 64	20
Da 65 e oltre	2

Fig. 81 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	1
Diplomando	1
Diploma	8
Laureando	2
Laurea	22
Titolo post-laurea	6

Fig. 82 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	1
Dipendente settore pubblico	11
Dipendente settore privato	5
Libero professionista/ lavoratore autonomo	10
Imprenditore	6
Senza occupazione	3
Pensionato	3
Altro	1

Job&Orienta – Verona, 28-30 novembre 2019

JOB&Orienta è il più grande salone nazionale riguardante l'orientamento, la scuola, la formazione e il lavoro. 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.

Con il tema "#ilavorochevorrei: orientamento, innovazione, crescita sostenibile", la 29° edizione dell'iniziativa si è svolta dal 28 al 30 novembre, presso la Fiera di Verona.

Come ogni anno, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente con uno spazio espositivo - allestito in collaborazione con Anpal, Inps, Covip e Inapp - con l'obiettivo di informare i visitatori su orientamento al lavoro, digitalizzazione, politiche attive del lavoro, tutele e previdenza.

Questo ospiterà, inoltre, diversi workshop interattivi rivolti a studenti, insegnanti, tutor e operatori della formazione e dell'orientamento.

Il Ministero, gli Enti e le Agenzie che hanno condiviso lo stand istituzionale sono stati impegnati in una serie di convegni, svoltisi nel corso delle tre giornate. Orientarsi con l'alternanza, le nuove professioni nel mercato del lavoro, quali soluzioni organizzative per l'apprendimento nelle scuole, l'attività di applicazione pratica in impresa per il primo anno, transizioni verso il lavoro e opportunità professionali, gli strumenti/programmi europei di trasparenza e comparabilità delle qualificazioni e per la mobilità transnazionale, sono alcuni dei temi affrontati.

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 (277 risposte), mentre altre opzioni selezionate ai primi posti sono Alternanza scuola-lavoro, Formazione e Politiche attive del 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	83
Orientamento al lavoro	277
Alternanza scuola-lavoro	115
Formazione	98
Garanzia Giovani	31
SELFIEmployment	8
Tutele	17
Digitalizzazione	32
Inclusione Sociale	27
Immigrazione	14
Reddito di Cittadinanza	8
Quota 100	6

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	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFIEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di Cittadinanza	Quota 100
Da 18 a 25	54	224	93	72	21	5	14	27	23	10	6	4
Da 26 a 44	13	15	7	11	4	2	1	2	1	0	1	0
Da 45 a 64	16	38	14	15	4	1	2	3	3	2	1	2
Da 65 e oltre	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0
TOTALE	83	277	115	98	31	8	17	32	27	14	8	6

Tav. 34 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Orientamento al lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Garanzia Giovani	SELFIEmployment	Tutele	Digitalizzazione	Inclusione Sociale	Immigrazione	Reddito di cittadinanza	Quota 100
Studente	52	219	91	71	19	5	13	27	23	10	5	3
Dipendente settore pubblico	18	40	17	16	5	3	0	4	2	2	1	2
Dipendente settore privato	6	5	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0
Imprenditore	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0
Senza occupazione	4	7	1	2	2	0	2	0	0	0	1	1
Pensionato	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0
Altro	3	4	4	2	1	0	1	1	1	0	0	0
TOTALE	83	277	115	98	31	8	17	32	27	14	8	6

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 (265 risposte) o per la ricerca di materiale informativo (164 risposte) (Fig. 94).

Fig. 94 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	265
Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	67
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	164
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	14
Altro	8

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	214	38	121	10	5
Da 26 a 44	16	13	10	0	0
Da 45 a 64	34	16	30	4	3
Da 65 e oltre	1	0	3	0	0
TOTALE	265	67	164	14	8

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	210	39	119	10	5
Dipendente settore pubblico	30	19	30	3	3
Dipendente settore privato	5	5	3	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	3	0	2	1	0
Imprenditore	4	0	0	0	0
Senza occupazione	6	1	2	0	0
Pensionato	1	0	2	0	0
Altro	6	3	6	0	0
TOTALE	265	67	164	14	8

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	224
Soddisfatto	204
Parzialmente soddisfatto	11
Non so valutare	8

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	215
Soddisfatto	207
Parzialmente soddisfatto	20
Insoddisfatto	3
Non so valutare	2

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	179
Soddisfatto	231
Parzialmente soddisfatto	32
Insoddisfatto	2
Non so valutare	3

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	148
Soddisfatto	210
Parzialmente soddisfatto	48
Insoddisfatto	5
Non so valutare	36

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	142
Femmina	305

Fig. 100 - Numerosità per fasce d'età

ETÀ	ESITI
Da 18 a 25	348
Da 26 a 44	29
Da 45 a 64	66
Da 65 e oltre	4

Fig. 101 - Numerosità per livello d'istruzione

ISTRUZIONE	ESITI
Licenza media inferiore	113
Diplomando	163
Diploma	81
Laureando	7
Laurea	67
Titolo post-laurea	14
Altro	2

Fig. 102 - Numerosità per tipo di occupazione

OCCUPAZIONE	ESITI
Studente	342
Dipendente settore pubblico	61
Dipendente settore privato	12
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4
Imprenditore	4
Senza occupazione	9
Pensionato	3
Altro	12

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, diplomandi, in maggioranza donne. Un secondo segmento di riferimento è composto da utenti fra i 45 e i 64 anni, prevalentemente laureati, per lo più dipendenti pubblici o liberi professionisti, anche in questo in maggioranza donne.

Tra le aree tematiche proposte, le risposte raccolte individuano come servizi di maggiore interesse quelli relativi all'Orientamento al lavoro, le Politiche attive del lavoro e la Formazione mentre hanno destato poco coinvolgimento i temi SELFIEmployment 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 2018-2019 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 2019.

Tav. 37 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori - confronto 2018-2019

	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	394	50,9%	911	53,7%	2,8%
Soddisfatto	342	44,2%	702	41,3%	-2,9%
Parzialmente soddisfatto	30	3,9%	50	2,9%	-1,0%
Insoddisfatto	3	0,4%	10	0,6%	0,2%
Non so valutare	5	0,6%	25	1,5%	0,9%
Totale	774	100%	1698	100%	

Tav. 38 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite - confronto 2018-2019

	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	378	48,8%	828	48,8%	0,0%
Soddisfatto	343	44,3%	748	44,1%	-0,2%
Parzialmente soddisfatto	48	6,2%	97	5,7%	-0,5%
Insoddisfatto	3	0,4%	14	0,8%	0,4%
Non so valutare	2	0,3%	11	0,6%	0,3%
Totale	774	100%	1698	100%	

Tav. 39 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi - confronto 2018-2019

	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	290	37,5%	699	41,2%	3,7%
Soddisfatto	336	43,4%	816	48,1%	4,7%
Parzialmente soddisfatto	93	12%	135	8,0%	-4,0%
Insoddisfatto	29	3,7%	17	1,0%	-2,7%
Non so valutare	26	3,4%	31	1,8%	-1,6%
Totale	774	100%	1698	100%	

Tav. 40 - Livello di soddisfazione per i temi proposti nei seminari-workshop/convegni - confronto 2018-2019

	Valore assoluto 2018	Valore percentuale 2018	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	275	35,5%	622	36,6%	1,1%
Soddisfatto	322	41,6%	788	46,4%	4,8%
Parzialmente soddisfatto	84	10,2%	163	9,6%	-0,6%
Insoddisfatto	17	2,2%	15	0,9%	-1,3%
Non so valutare	76	9,8%	110	6,5%	-3,3%
Totale	774	100%	1698	100%	

APPENDICE

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2019



Questionario di Customer Satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici 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.

La invito, pertanto, a compilare il questionario in tutte le sue parti per esprimere una valutazione sul servizio/informazione richiesto nel corso dell'anno solare.

Le valutazioni sono molto utili per migliorare costantemente la qualità dei servizi/informazioni offerte.

Il questionario è completamente anonimo per salvaguardare la riservatezza dei dati personali.

AVANTI ▶



Questionario di gradimento

0% 100%

AREA TEMATICA DI INTERESSE

* **Quale area tematica l'ha interessata? (Obbligatorio)**

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

* **Quale canale di comunicazione ha utilizzato? (Obbligatorio)**

- Sito web
- E-mail
- PEC
- Telefono

* **Quale Struttura ha contattato?**

- Segretariato Generale
- Direzione Generale per le Politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio - Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)
- Direzione Generale dei Sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
- Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali
- Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione
- Direzione Generale per le Politiche previdenziali e assicurative
- Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale
- Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione
- Direzione Generale del Terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese

◀ INDIETRO

AVANTI ▶



Questionario di gradimento



SITO INTERNET

In base alla sua esperienza, quanto è soddisfatto del sito web relativamente a:

assegnare un punteggio da 0 a 4 tracciando una X sul numero scelto:
 (0= non so valutare, 1= insoddisfatto, 2= parzialmente soddisfatto
 3= soddisfatto, 4 = molto soddisfatto)

- * **Semplicità e velocità** di accesso alle informazioni sui servizi disponibili

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- * **Facilità** nel trovare le informazioni sul sito

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- * **Completezza** dei contenuti dei dossier tematici (**Focus on**)

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- * **Chiarezza e adeguatezza** delle informazioni

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- * **Comprensibilità** dell'organizzazione dei contenuti

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- * **Livello di sicurezza e privacy** dell'accesso alle informazioni

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

• Il livello di soddisfazione **complessivo nell'uso del portale** è in linea con le sue **aspettative iniziali**?

- In linea
- Maggiore
- Minore

• Consiglierebbe il sito web a un amico o collega?

- Sì
- No

• **In quale sezione del sito ha navigato?**

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

• **Quali Servizi ha utilizzato sul sito?**

- Autocertificazione Esonero 60X1000
- Dimissioni volontarie
- ISEE
- Nuovo DURC
- Prospetto informativo disabili
- URP Online
- Cigs Online
- Distacco Transnazionale
- Lavoratori "Salvaguardati"
- Open Data
- Sistema informativo servizi sociali
- Deposito Telematico contratti
- Fondo nazionale politiche sociali
- Modulistica
- Patrocini
- Smart working

◀ **INDIETRO** **AVANTI** ▶



Questionario di gradimento



RAPPORTI CON GLI UFFICI

In base alla sua esperienza, quanto è soddisfatto del rapporto con gli uffici, relativamente a:

assegnare un punteggio da 0 a 4 tracciando una X sul numero scelto
 (0= non so valutare, 1=insoddisfatto, 2= parzialmente soddisfatto
 3 = soddisfatto, 4 = molto soddisfatto)

* **Facilità e velocità di accesso alle informazioni tramite URP Online**

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* **Facilità e velocità di accesso alle informazioni tramite E-mail**

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* **Facilità e velocità di accesso alle informazioni tramite telefono**

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* **Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni**

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* **Disponibilità e collaborazione del personale**

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* **Competenza e professionalità del personale**

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* **Comprensibilità della documentazione** fornita

0 1 2 3 4

* **Tempistiche** di rilascio/invio

0 1 2 3 4

* **Capacità dell'Ufficio** di far fronte a eventuali problematiche

0 1 2 3 4

* **Velocità di risposta** dell'Ufficio di fronte a eventuali problematiche

0 1 2 3 4

* **Soddisfazione complessiva finale**

0 1 2 3 4

* **Il livello di soddisfazione complessiva nel rapporto con gli Uffici** è in linea con le Sue aspettative iniziali?

In linea

Maggiore

Minore

[INDIETRO](#) [AVANTI](#)



Questionario di gradimento

0%  100%

DATI PERSONALI

Sesso (Obbligatorio)

- Maschio
- Femmina

Età (Obbligatorio)

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

Titolo di studio

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

Regione Residenza


[Frego selezionare... ▼]

Cittadinanza

- Italiana
- Paese UE
- Paese extra UE

Professione/condizione

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

 *(inoccupato è colui che non ha mai lavorato o che ha lavorato senza la contribuzione prevista dalla legge)

INDIETRO

INVIA

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2019



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, 28 - 30 novembre 2019



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
- Reddito di cittadinanza
- Quota 100

• **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, 28 - 30 novembre 2019



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, 28 - 30 novembre 2019

CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici,
dai portali e durante gli eventi fieristici nel 2019

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