



CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici,
dai portali e durante gli eventi fieristici nel 2020

Gennaio 2021

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



INDICE

LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E ATTRAVERSO IL SITO WEB ISTITUZIONALE.....	4
LA FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO.....	4
GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI.....	4
AREA TEMATICA DI INTERESSE DEI SERVIZI DEL MINISTERO	4
SERVIZI UTILIZZATI	5
CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA	5
LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI.....	7
VALUTAZIONE DEI CANALI UTILIZZATI PER ACCEDERE AI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI.....	7
GIUDIZI SULLA CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE RISPOSTE RICEVUTE	8
GIUDIZI SULLE CAPACITÀ DEL PERSONALE INCONTRATO	8
VALUTAZIONE SULLA COMPRESIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE FORNITA DALL'UFFICIO	10
VALUTAZIONE SULLE TEMPISTICHE DI RILASCIO	10
GIUDIZI SULLE CAPACITÀ E SULLA VELOCITÀ DEGLI UFFICI	11
VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER ACCEDERE AI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO	12
LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE.....	13
GIUDIZI SULLA FACILITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E SULL'ORGANIZZAZIONE DEL SITO	13
VALUTAZIONE SULLA COMPLETEZZA DEI CONTENUTI DEI DOSSIER TEMATICI	14
VALUTAZIONE SULLA CHIAREZZA E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI DEL SITO.....	15
GIUDIZI SULL'ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI DEL SITO	15
VALUTAZIONE SUL GRADO DI SICUREZZA E PRIVACY.....	16
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SITO WEB ISTITUZIONALE	16
SEZIONE DEL SITO CONSULTATA E STRUMENTI/SERVIZI UTILIZZATI	17
UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP ONLINE.....	18
SURVEY VERSO UTENTI INTERNI	20
DETTAGLIO ESITI PER SURVEY.....	21
SMART WORKING DIRIGENTI 2020	21
SMART WORKING UTENTI 2020	27
ADDESTRAMENTO HCM	32
LA CUSTOMER SATISFACTION SUGLI EVENTI	35
LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI.....	37
FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO.....	37
CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA.....	37
DETTAGLIO ESITI PER EVENTO	41
INTERNATIONAL JOB MEETING – CAGLIARI, 28-30 GENNAIO 2020	41
VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO	46
APPENDICE	49
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2020.....	49
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2020	56

Premessa

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

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

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

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

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

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

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

Sono state predisposte e sottoposte agli utenti molteplici 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 sulle survey rivolte ad utenti interni, il quarto, 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. Le survey rivolte agli utenti interni sono principalmente collegate all’emergenza Covid-19. Il questionario sugli eventi fieristici, infine, ha verificato l’effettiva qualità dell’assistenza fornita dagli operatori e del materiale informativo distribuito. Per quest’ultima tipologia, occorre precisare che quest’anno, in considerazione della situazione sanitaria dovuta al Covid-19, l’amministrazione ha partecipato ad un unico evento on site, mentre per gli altri la partecipazione è stata in modalità virtuale.

Seguendo questo approccio è stato possibile raccogliere dei feedback mirati, evidenziati in coda a ciascuno dei cinque capitoli dedicati alle 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 2020, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 147 questionari, di cui 12 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 e Rapporti di lavoro e relazioni industriali (entrambe con 4 risposte), gli Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione, Infanzia e adolescenza, Previdenza e Salute e sicurezza (tutte con 3 risposte) (Fig. 7).

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

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

Servizi utilizzati

Le risposte inviate afferiscono principalmente ai contatti con il Sito web, che infatti conta 10 utenti (Fig. 8).

Le Direzioni Generali a livello centrale presso le quali gli utenti si sono maggiormente recati sono la Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale, la Direzione Generale dei sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione e la Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e della formazione (Fig. 9).

Fig. 8 – Canali di comunicazione utilizzati dagli utenti

Ufficio o canale di comunicazione utilizzato	
Sito web	10
E-mail	4
PEC	0
Telefono	1

Fig. 9 – Uffici centrali contattati dagli utenti

Direzione Generale	
Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)	1
Direzione Generale dei sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione	4
Segretariato Generale	0
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	1
Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e della formazione	4
Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	0
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	5
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	1
Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	2

Caratteristiche e tipologie di utenza

Gli utenti che hanno compilato il questionario di customer satisfaction, dopo aver usufruito di servizi offerti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sono tutti di nazionalità italiana (12 rispondenti); inoltre risulta una lieve maggioranza femminile pari a 7 donne contro 5 uomini. La totalità dei rispondenti ha un'età superiore a 25 anni, in particolare compresa fra i 46 e i 65. Le regioni maggiormente rappresentate risultano essere il Veneto (3 rispondenti) e le Marche (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	7

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

Età	
Fino a 18	0
Da 18 a 25	0
Da 26 a 45	3
Da 46 a 65	8
Oltre 65	1

Fig. 3 - Utenti dei servizi per regione di residenza

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

Fig. 4 - Utenti dei servizi per cittadinanza

Cittadinanza	
Italiana	12
Paese UE	0
Paese extra UE	0

Fig. 5 - Utenti dei servizi per titolo di studio

Istruzione	
Nessun titolo	0
Licenza elementare / media	0
Diploma	4

Laurea	7
Titolo post Laurea	1

Fig. 6 - Utenti dei servizi per professione/condizione

Occupazione	
Lavoratore dipendente	5
Libero professionista/Imprenditore	1
Casalinga	0
Pensionato	0
Studente	0
Disoccupato	3
Altro	3

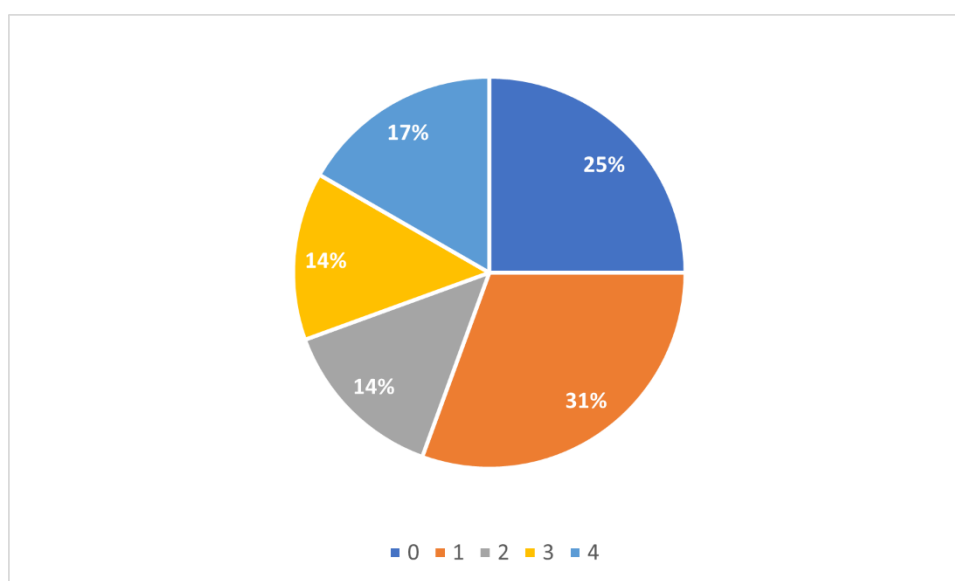
LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI

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 hanno espresso un maggior grado di soddisfazione nei confronti dell'e-mail come canale di velocità di accesso al servizio (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.)



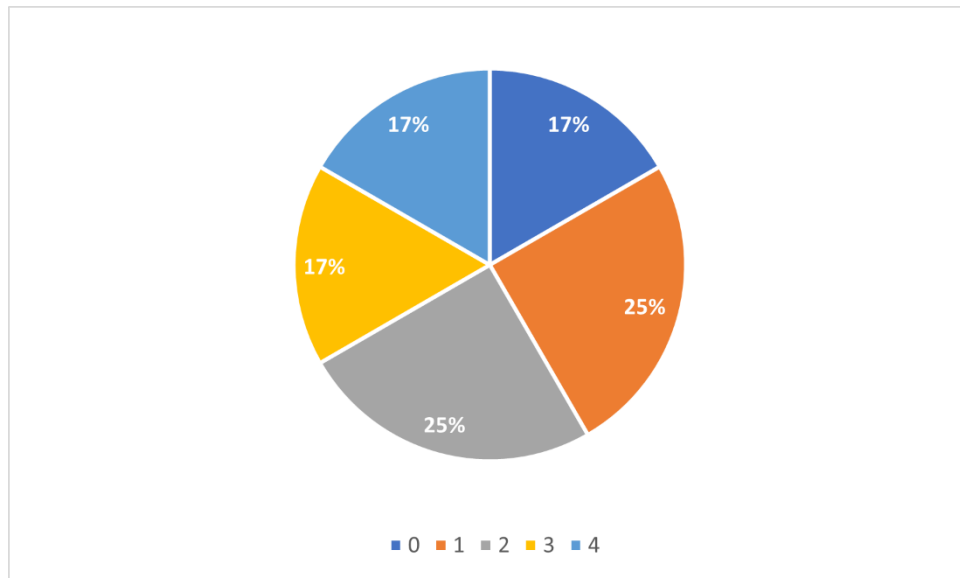
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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

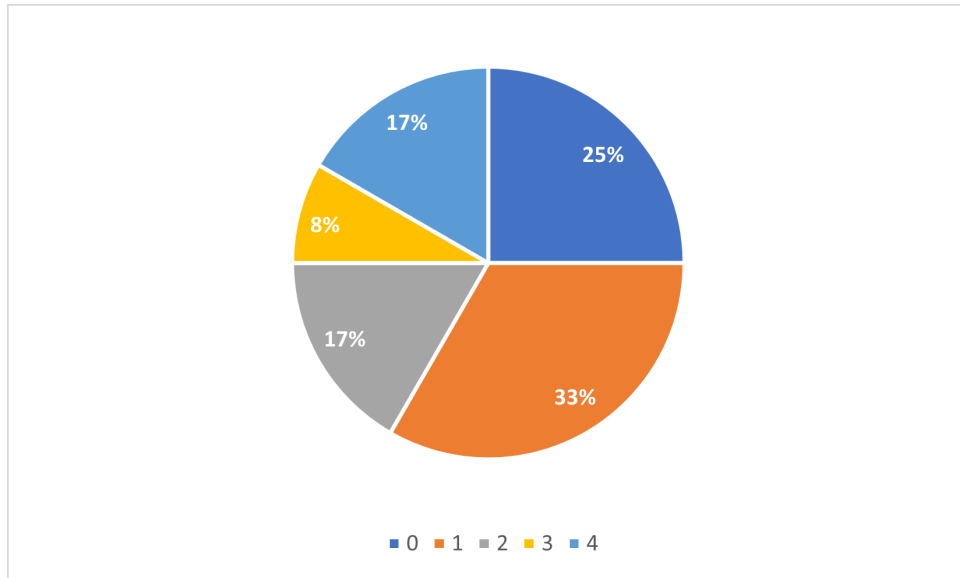
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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)

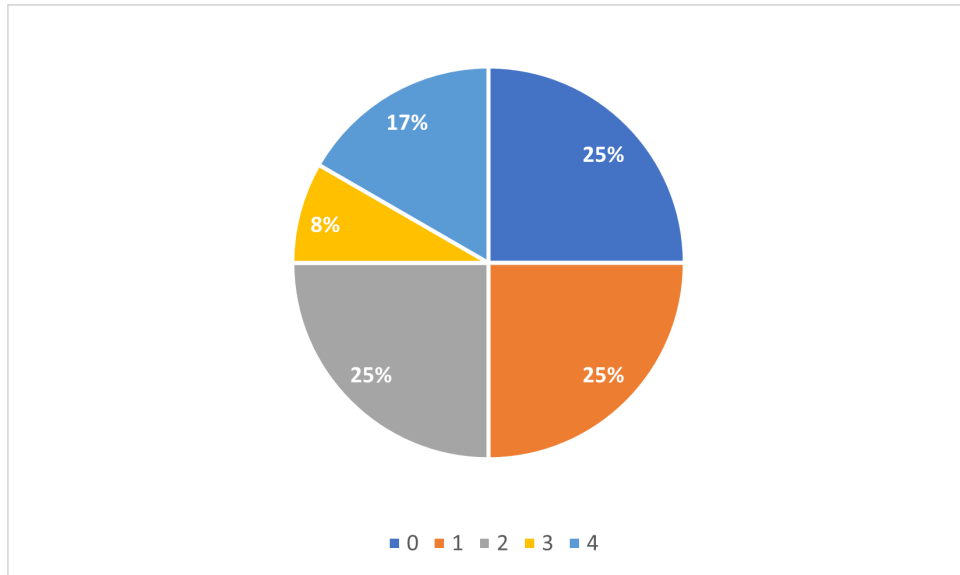
Fig. 12 – Grado di soddisfazione* sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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.)



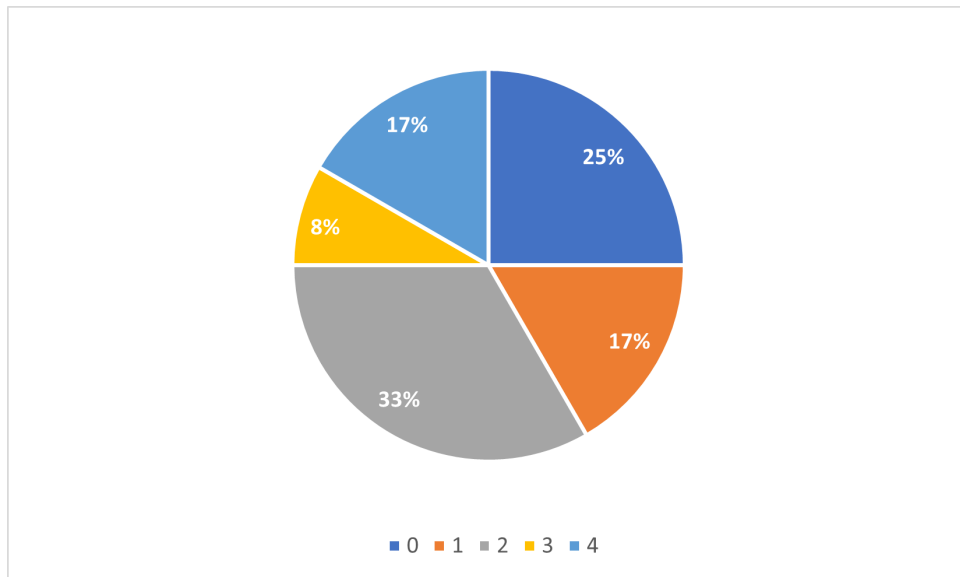
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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.)



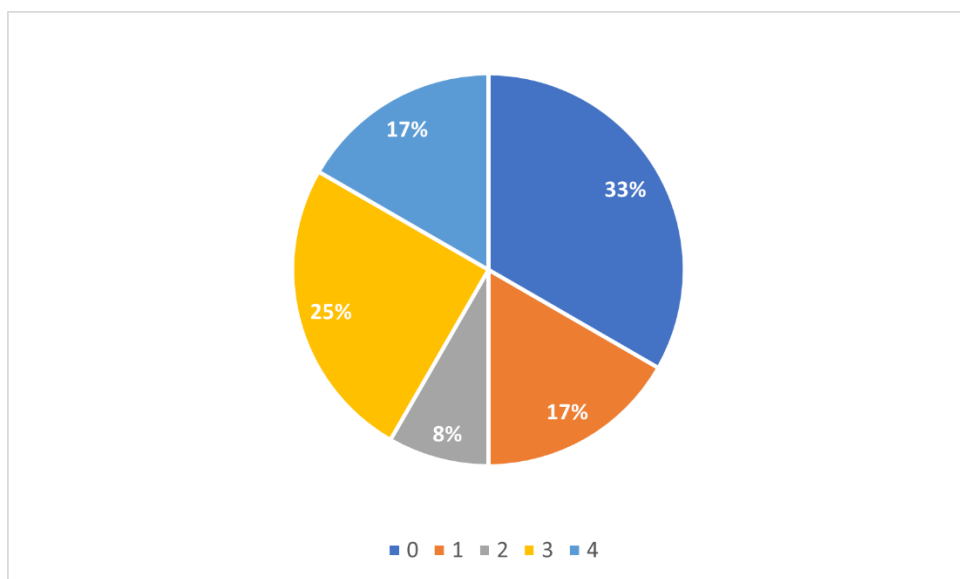
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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.)



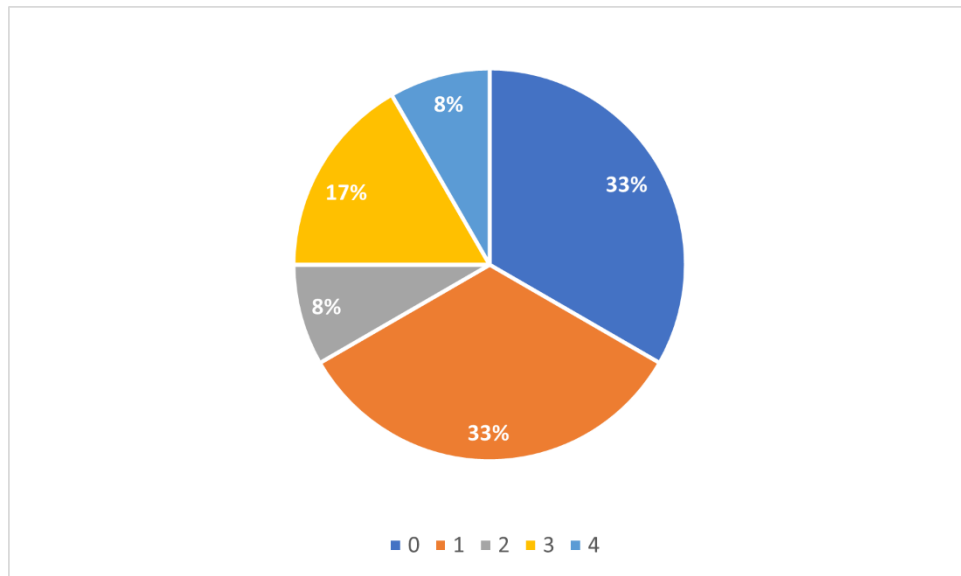
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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)

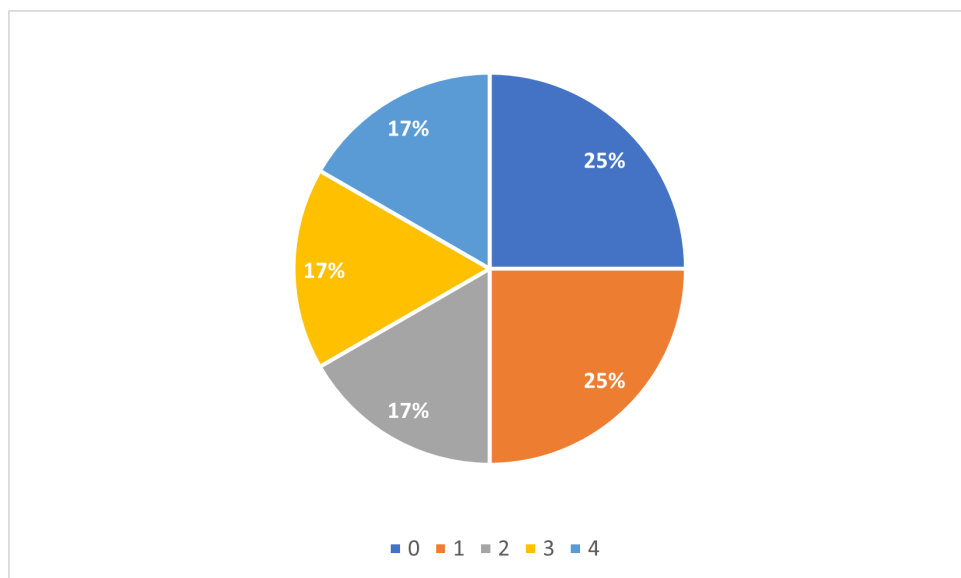
Fig. 16 – Grado di soddisfazione* sulla capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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

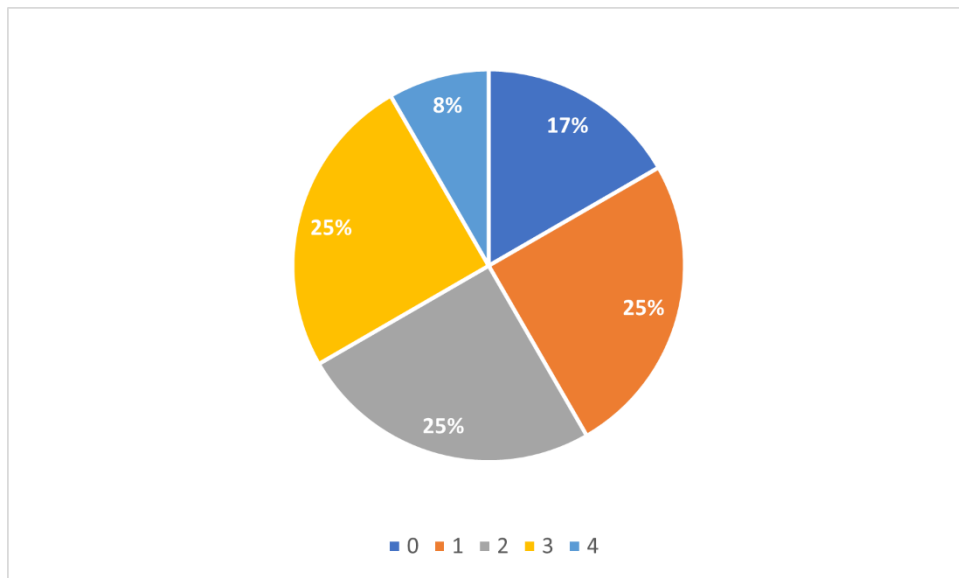
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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, 5 persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, 1 si dichiara maggiormente soddisfatta e 6 persone si dichiarano in linea rispetto a quello che si attendevano prima del contatto (Fig. 19).

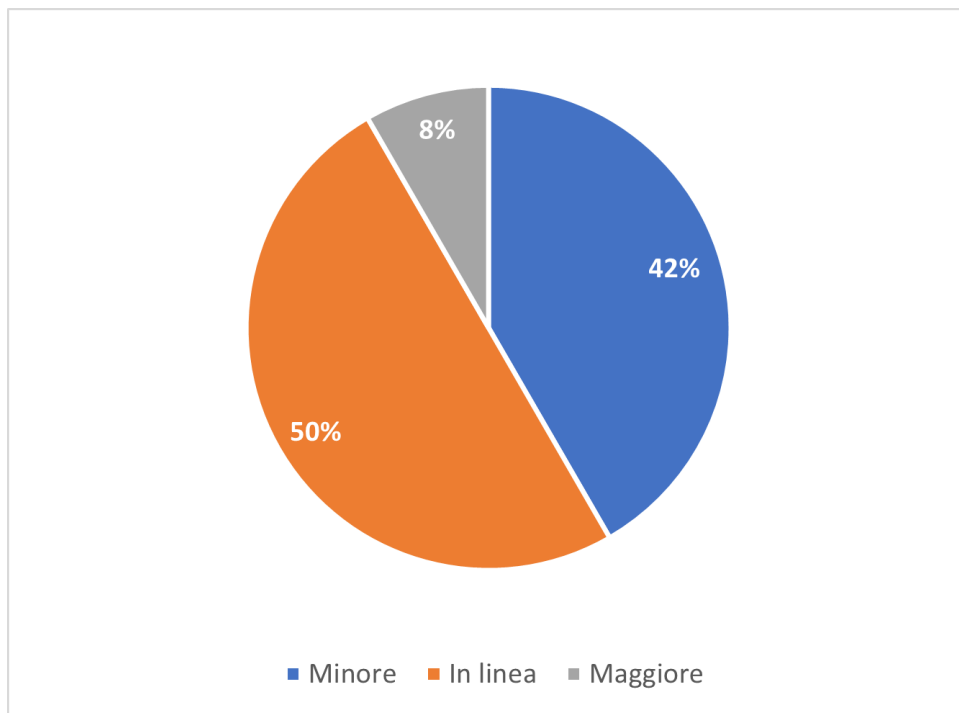
Fig. 18 – Grado di soddisfazione* complessivo nei confronti dell'Amministrazione, relativamente alle attività di competenza (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE

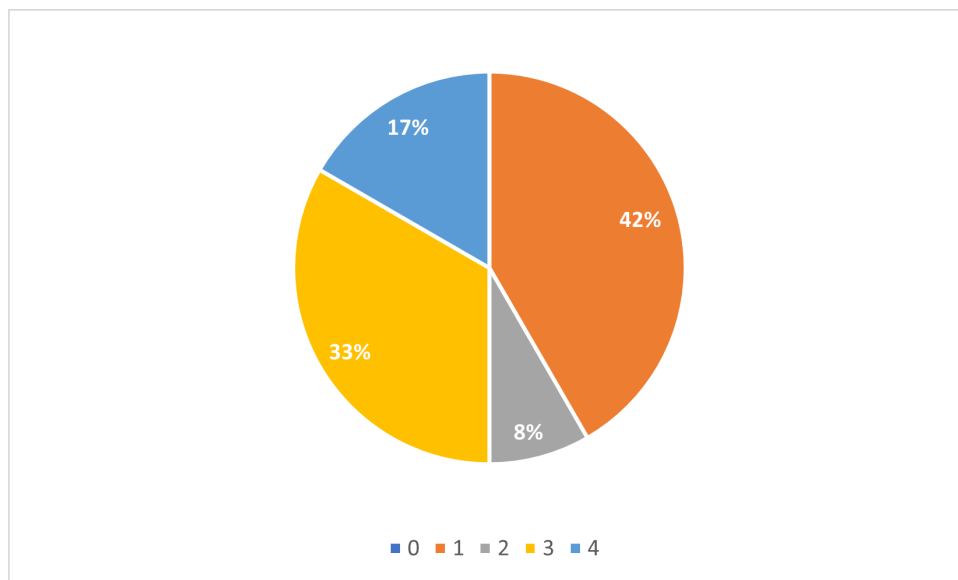
Il questionario di customer satisfaction raccoglie informazioni anche sulle preferenze degli utenti in relazione ai canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero. Come indicato in precedenza, 10 utenti (sulle 12 risposte totali completate pervenute) hanno indicato come canale 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, 5 utenti esprimono un grado di insoddisfazione. (Fig. 20). Altrettanti utenti esprimono un giudizio analogo sul quesito relativo alla facilità nel trovare le informazioni sul sito (Fig. 21).

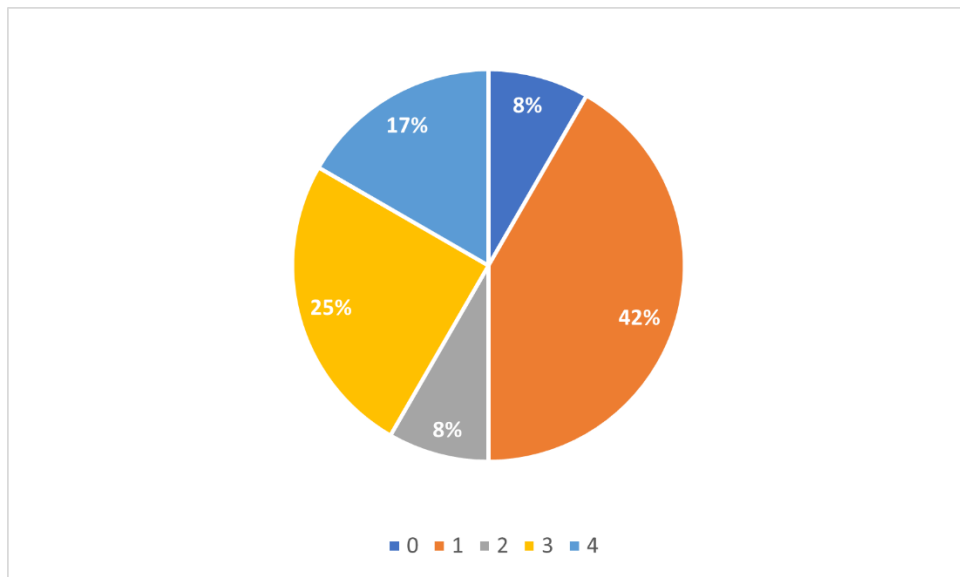
Fig. 20 – Grado di soddisfazione* sulla semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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



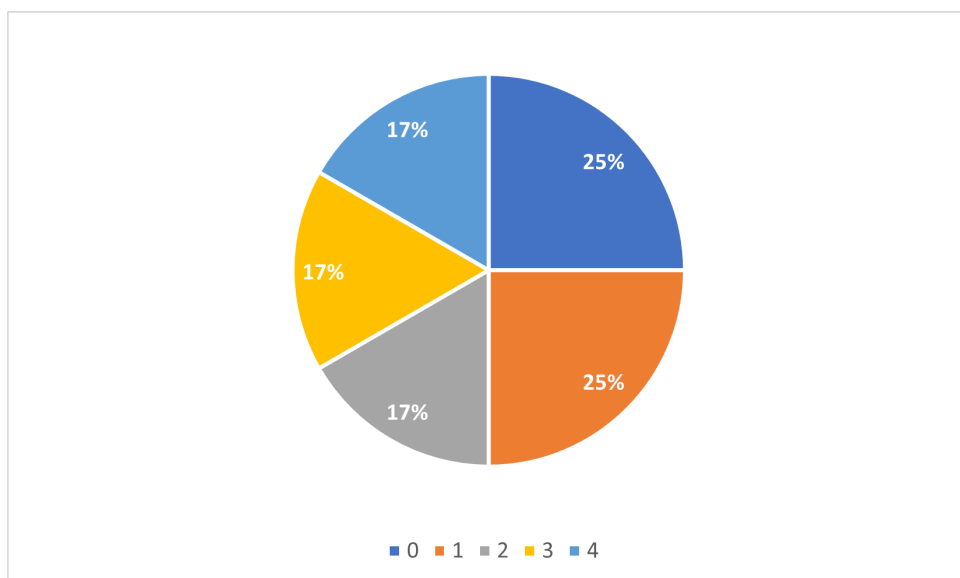
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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 insoddisfazione, l’altro quarto di utenti invece non è in grado di valutare (Fig. 22).

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



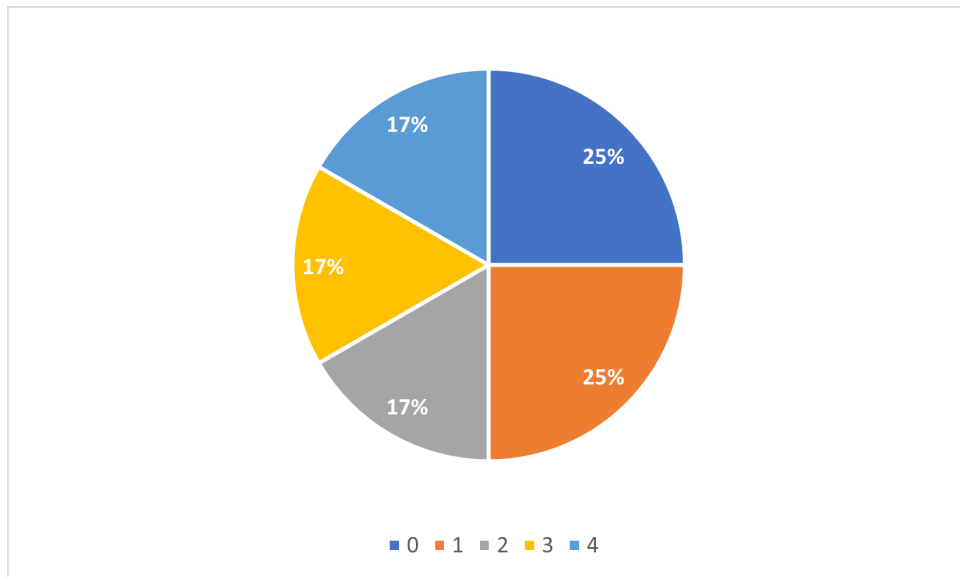
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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.)



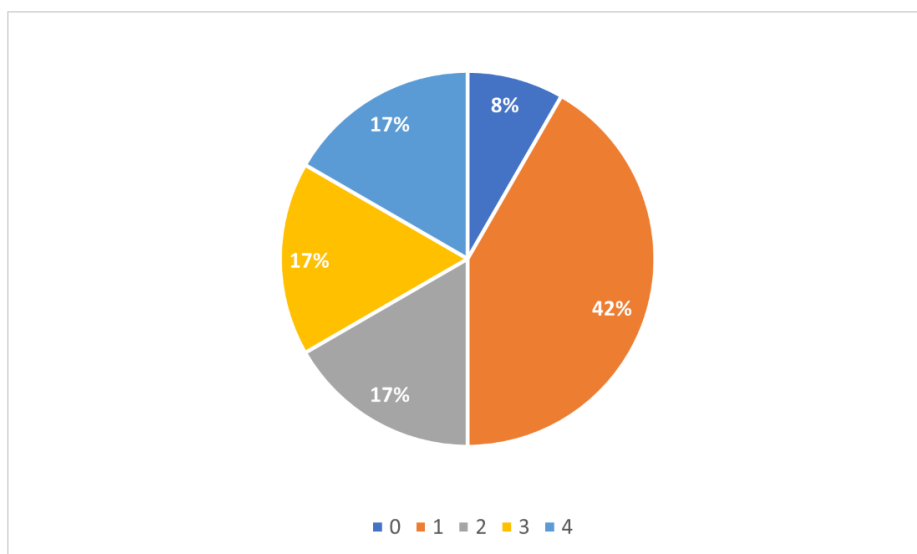
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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.)



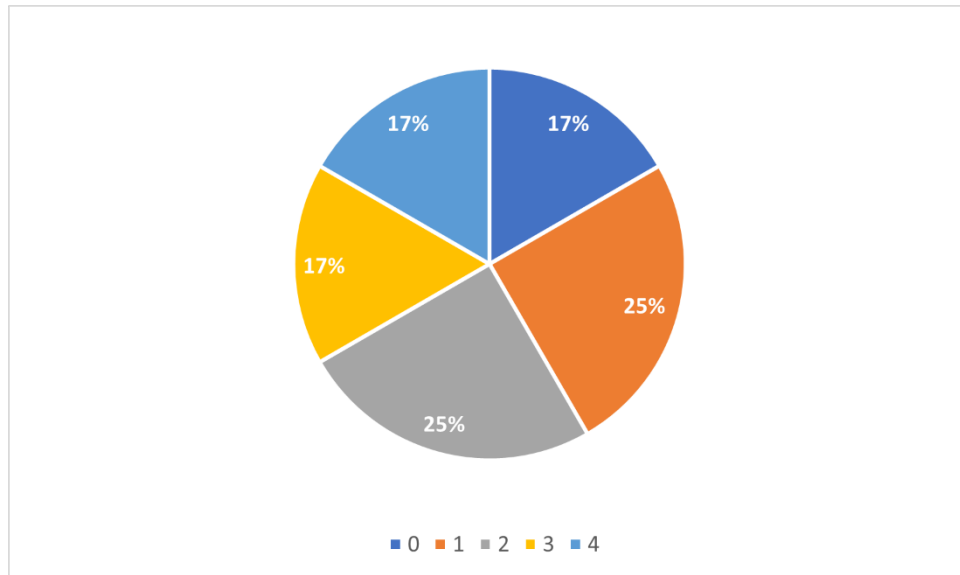
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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

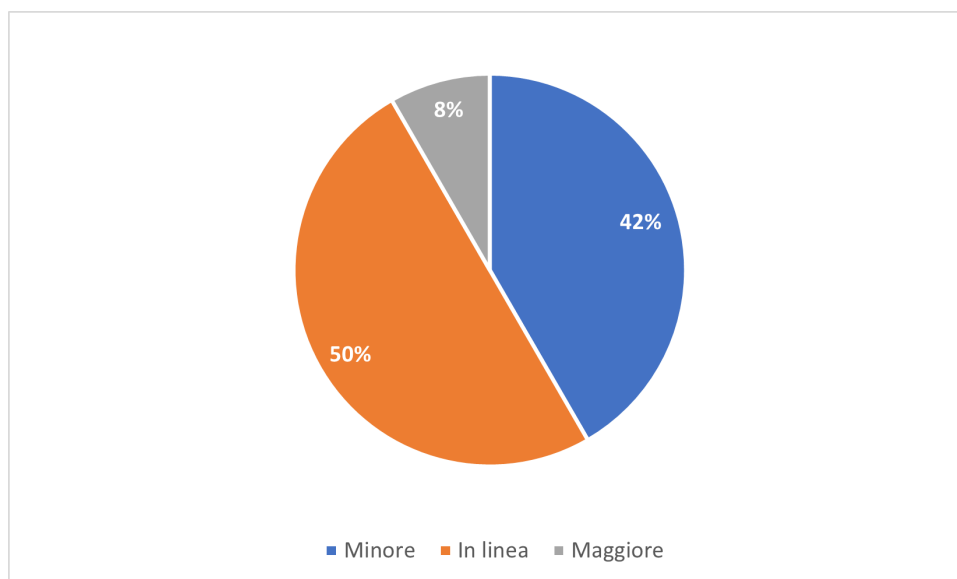
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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, 5 persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, 1 si dichiara maggiormente soddisfatta e 6 si dichiarano 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 – 2020

Sezione del sito consultata e strumenti/servizi utilizzati

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

Ne deriva che la sezione più utilizzata è "Strumenti e Servizi" (con 6 risposte), seguita da "Ministro e Ministero" e "Temi e priorità" (con 4 risposte). Le sezioni meno visitate sono "Stampa e media", "Normativa", "Pubblicità legale", "Interpello" e "Biblioteca" (Fig. 27).

Infine, gli utenti hanno usufruito maggiormente dei seguenti strumenti/servizi: "Sistema informativo servizi sociali", "Open Data", "Modulistica" e "URP online" (tutti con 3 rispondenti).

I servizi meno utilizzati sono "Deposito telematico dei contratti", "Nuovo DURC", "Distacco transazionale" e "Patrocini" (Fig. 28).

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

Quale sezione del sito ha navigato?	
Ministro e Ministero	4
Stampa e media	1
Temi e priorità	4
Strumenti e servizi	6
Normativa	1
Studi e statistica	2
Pubblicità legale	1
Interpello	1
Biblioteca	1
Amministrazione trasparente	2

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

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

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

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 in particolar modo al portale online Cliclavoro. La piattaforma consente, infatti, alla variegata platea di utenti di accedere ad una serie di FAQ categorizzate in base ad alcune macroaree (Europa ed Estero, Servizi telematici, Immigrazione, Politiche Sociali, Rapporti di Lavoro, Pari Opportunità, Giovani); è inoltre possibile inviare una richiesta personalizzata compilando il form in "Chiedi supporto", che consente all'utente di selezionare la categoria di interesse tra le 27 disponibili dal menù a tendina. Rispetto al 2019 sono state create nell'anno di riferimento 4 categorie nuove, fra le quali *servizi digitali con SPID*.

Nel periodo **1° gennaio - 31 dicembre 2020** sono stati **elaborati 52.482 ticket**, con un netto aumento rispetto all'anno precedente (+37,7%).

Le maggiori richieste di supporto hanno riguardato le categorie *comunicazioni telematiche* (20.029 ticket; 38%), *dimissioni volontarie* (10.387 ticket; 19,7%), e *gestione accessi* (5.695 ticket; 10,8%). Le tre categorie preponderanti sono le stesse rispetto al 2019, ma nel 2020 comunicazioni telematiche ha visto un'impennata notevole di richieste, quadruplicate rispetto all'anno precedente. La categoria *Reddito di cittadinanza*, con l'insieme delle due voci ad essa dedicate (cittadini e operatori), oltre la possibilità di aprire un ticket, prevede la possibilità di avviare una **chatbot** 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 51.068 conversazioni in chatbot, con un **+138%** rispetto al 2019, segno che tale modalità di interazione risulti molto apprezzata dagli utenti per la velocità con cui è possibile reperire informazioni.

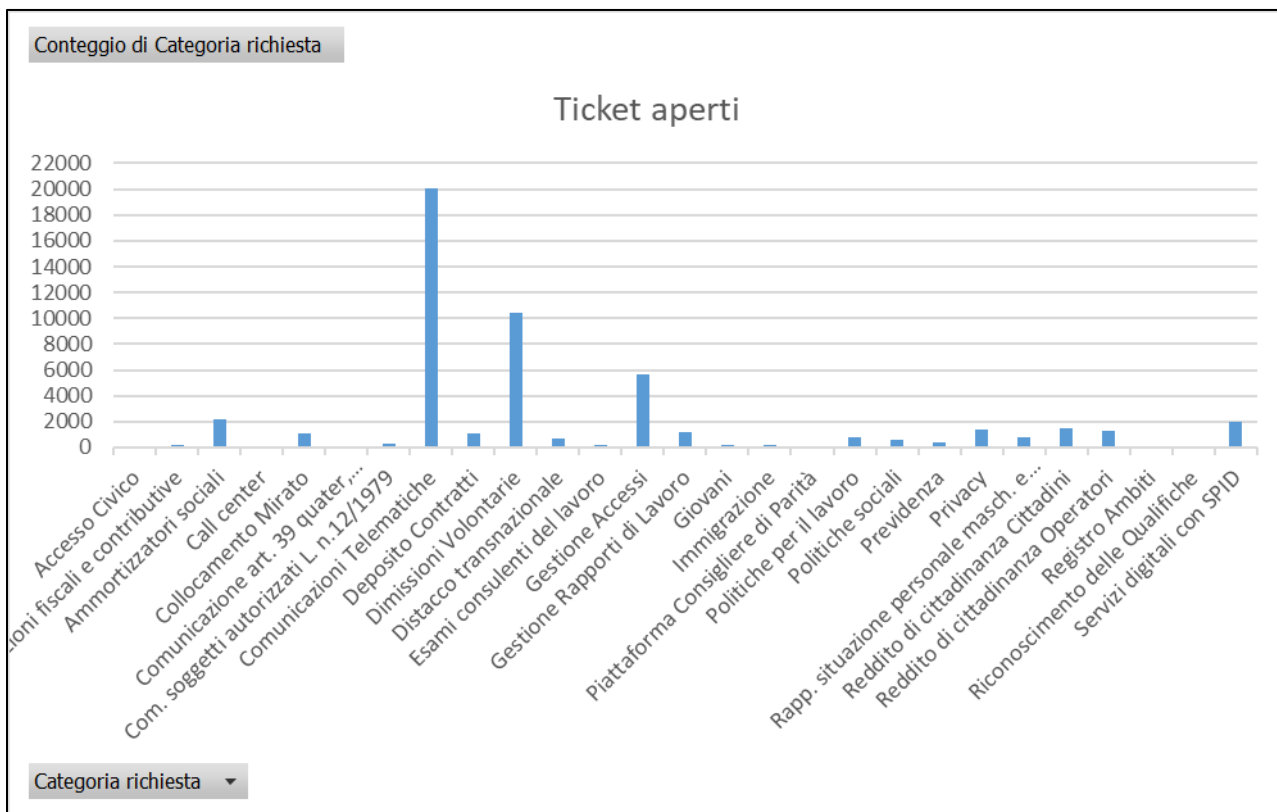


Fig.1

Sul totale dei ticket aperti sono stati ricevuti **5.072 feedback** degli utenti riguardo il grado di soddisfazione sul servizio svolto dal Ministero (9,6% 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.

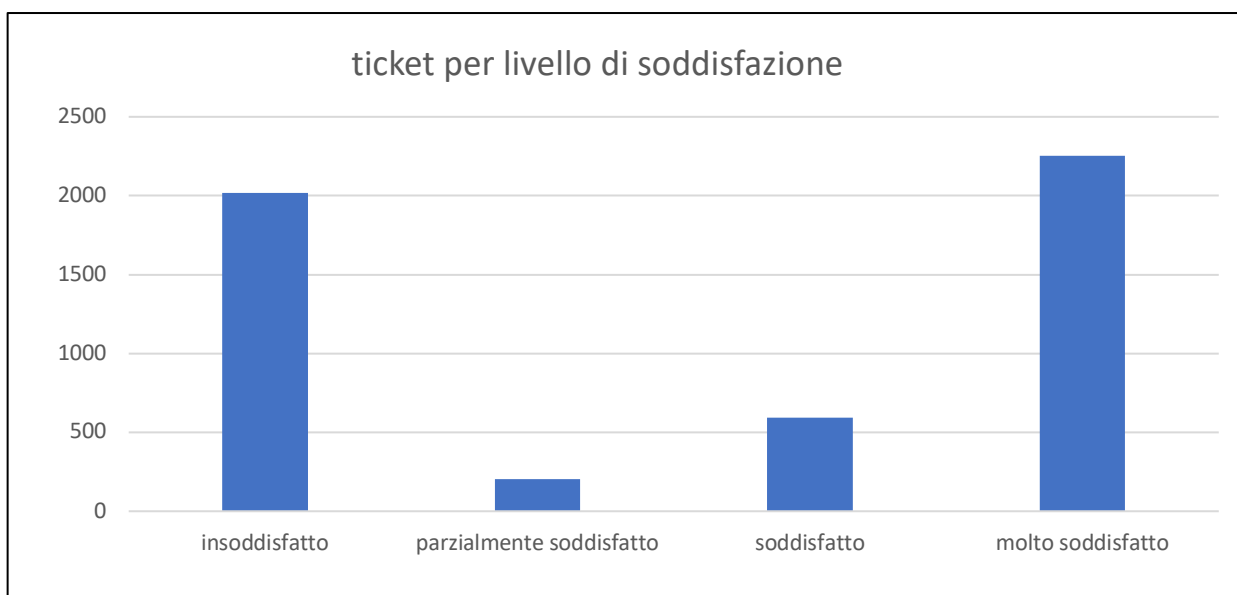


Fig.2

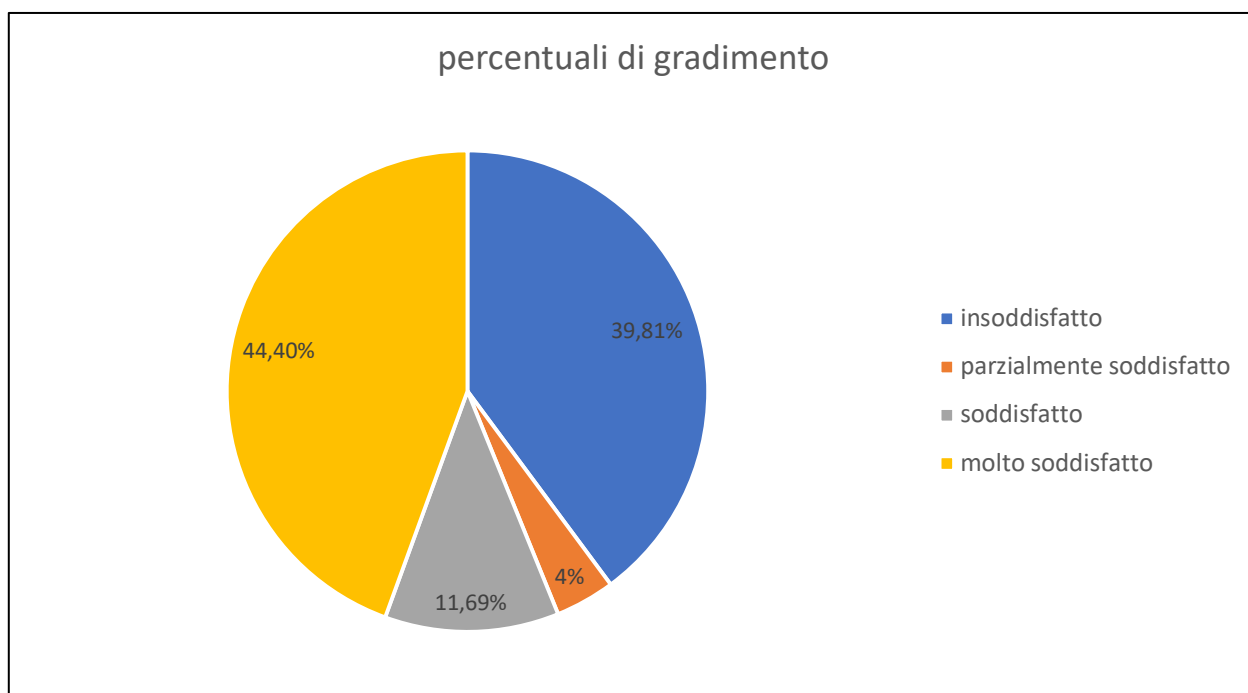


Fig.3

Il grafico fig.3 mostra come la **totale soddisfazione** (soddisfatto + molto soddisfatto) degli utenti per il servizio svolto dall'Urp online rappresenta più della metà dei feedback totali (**56%**), anche se in diminuzione rispetto al 2019 (- 9%)

Il tempo medio di chiusura dei ticket (sul totale dei ticket chiusi, cioè con risposta inviata all'utente) è di **4,1 giorni**.

SURVEY VERSO UTENTI INTERNI

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, ha somministrato, nel corso del 2020, tre questionari. Due volte a testare la modalità di lavoro in Smart Working, l'altro, sull'attività di addestramento sulle funzionalità del nuovo sistema di gestione del personale HCM.

Nel corso del 2020, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 665 questionari (di cui completati 510). Durante il 2020 sono stati raccolti i seguenti questionari:

SURVEY	NUMERO RISPONDENTI
Smart Working Dirigenti 2020	31
Smart Working Utenti 2020	625
Addestramento HCM	9

DETTAGLIO ESITI PER SURVEY

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante ogni survey svolta nel 2020.

In particolare, verranno organizzati gli esiti in base alla macro-tipologia di informazione che rappresentano: il primo quesito riguarda l'adozione dello Smart Working prima dell'emergenza Covid-19, i successivi cinque quesiti sono relativi alla produttività, ai contatti e agli strumenti tecnologici, infine, gli altri quesiti riguardano le difficoltà ed i vantaggi.

Smart Working

A fronte della situazione emergenziale e in nome della tutela della salute, il Ministero del Lavoro ha attualizzato un radicale ripensamento dell'organizzazione del lavoro, privilegiando dove possibile il lavoro da remoto.

Nel mese di giugno è stato pubblicato l'esito del questionario di gradimento, somministrato ai Dirigenti e al Personale delle aree funzionali in relazione all'esperienza lavorativa in modalità di Smart Working.

Di seguito vengono riportati i risultati emersi, rispetto ai quali è necessario sottolineare che si riferiscono ad una valutazione dei primi tre mesi di Smart Working

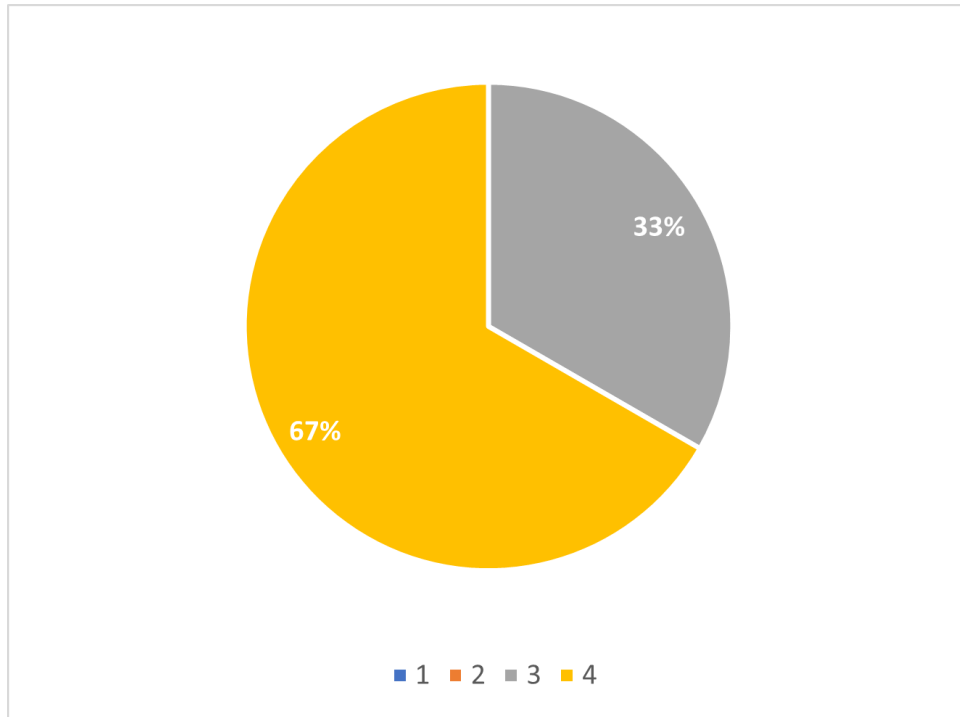
Smart Working Dirigenti

Prima dell'emergenza Covid-19 più della metà dei dirigenti non aveva lavorato in modalità Smart Working (Tav. 1). Tuttavia, le valutazioni sulla produttività in Smart Working sono elevate, **14** utenti hanno assegnato un livello 4 di soddisfazione (Fig. 1).

Tav. 1 – Smart Working prima dell'emergenza Covid-19

Prima dell'emergenza COVID-19 avevi già lavorato in modalità Smart Working?	
Sì	6
No	15

Fig. 1 – Valutazione* produttività in Smart Working

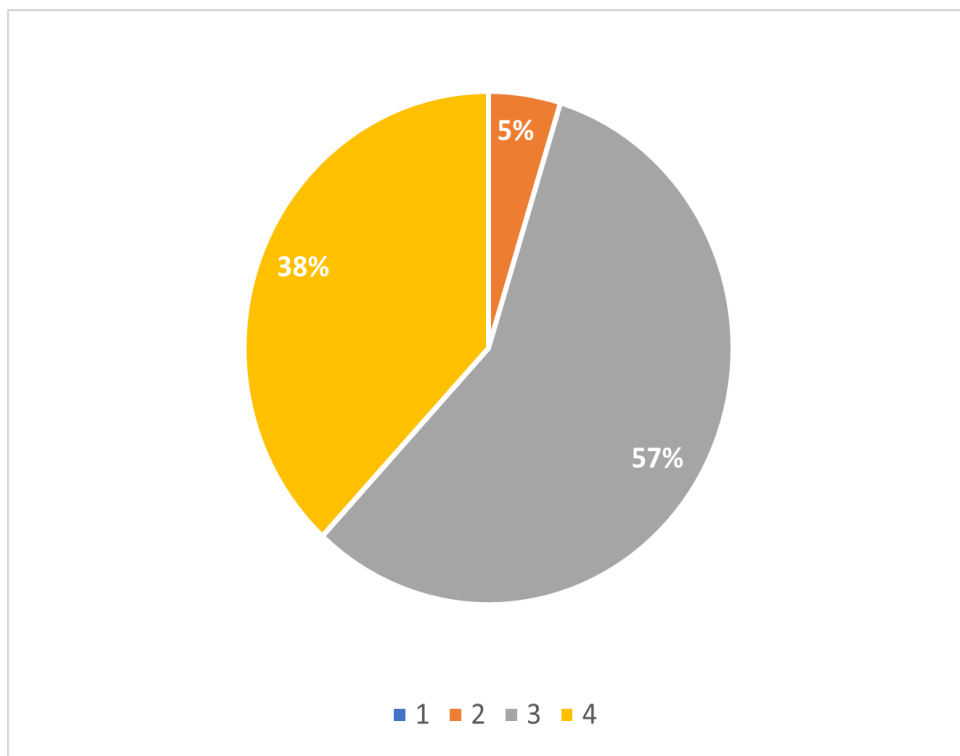


*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Per quanto riguarda la valutazione della produttività delle risorse in modalità Smart Working, invece, si registra un livello pienamente soddisfacente (**20** utenti hanno assegnato un livello 3 e 4 di valutazione).

Fig. 2 – Valutazione* produttività delle risorse in modalità Smart Working

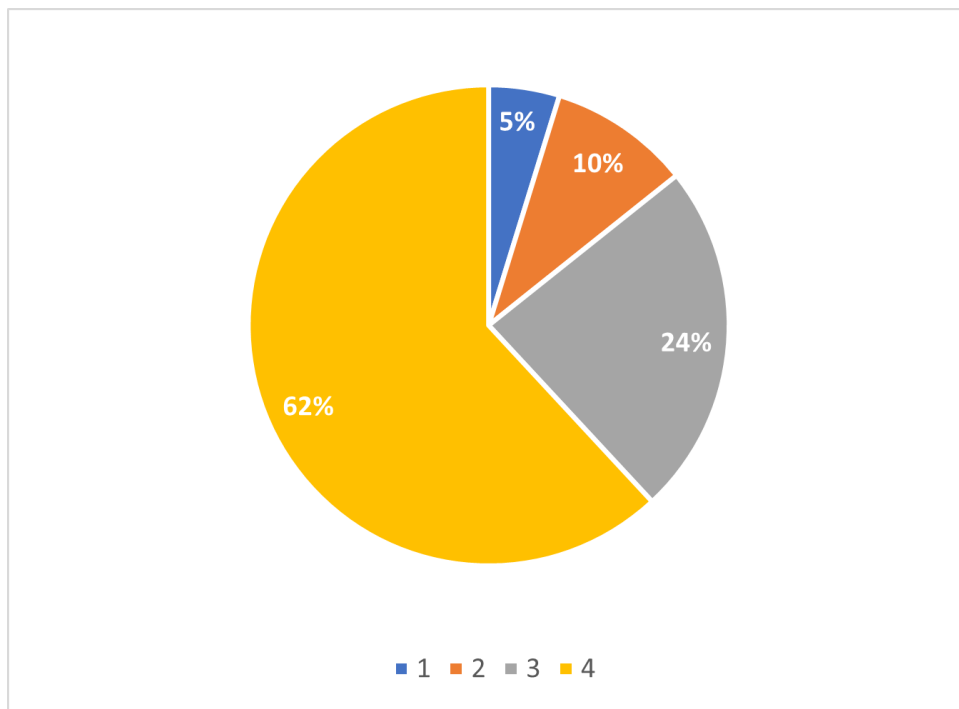


*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Inoltre, è stato chiesto agli utenti la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra dipendenti. La maggior parte degli utenti hanno indicato che i contatti sono avvenuti principalmente attraverso le e-mail ed il telefono (Fig. 3-5).

Inoltre, per ogni tipologia di canale scelto è stato richiesto anche una valutazione di soddisfazione: **13** utenti (corrispondenti al 62% della totalità degli utenti) hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 4 al telefono, **17** utenti (pari all'81% dei rispondenti) hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 4 all'e-mail e **7** utenti (corrispondenti al 33% dei rispondenti) hanno attribuito alle video call un livello di soddisfazione pari a 3.

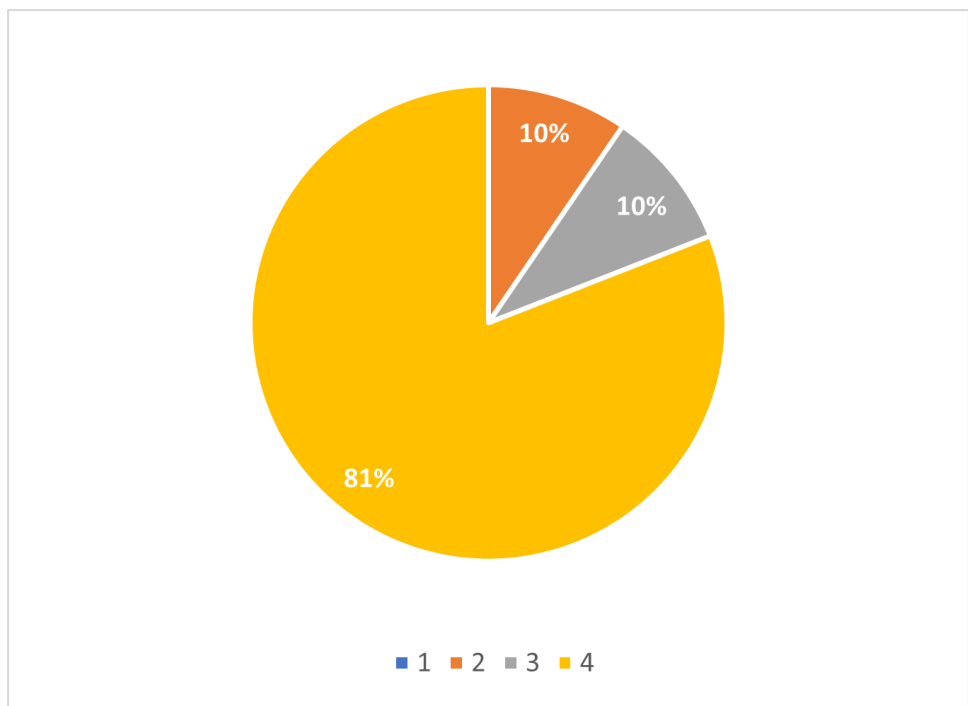
Fig. 3 – Contatti con telefono



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

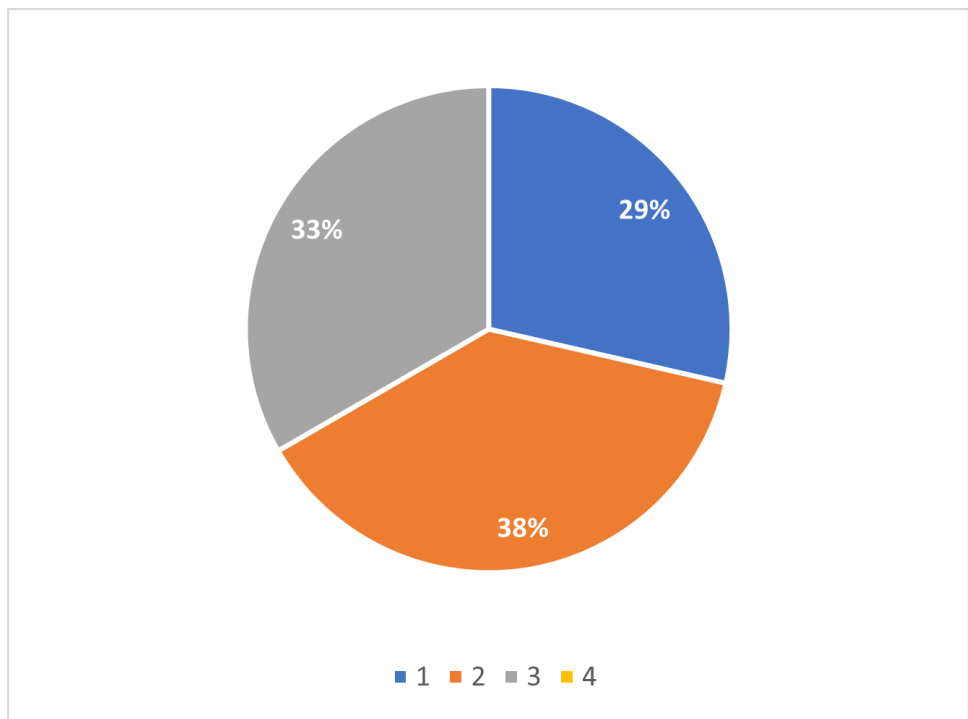
Fig. 4 – Contatti con e-mail



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Fig. 5 – Contatti con video call



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Agli utenti, che hanno partecipato al questionario, è stato chiesto se gli strumenti tecnologici in uso facilitano lo svolgimento delle attività lavorative in Smart Working. Quasi la totalità degli utenti (**20** rispondenti) ritiene che gli strumenti tecnologici siano idonei allo svolgimento delle attività in modalità Smart Working (Tav. 2).

Tav. 2 – Strumenti tecnologici

Gli strumenti tecnologici attualmente in uso facilitano lo svolgimento delle attività in Smart Working?	
Sì	20
No	1

Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare i vantaggi riscontrati dal punto di vista del benessere lavorativo durante le settimane di Smart Working. Le risposte predominanti date dagli utenti sono una **“Notevole diminuzione dei tempi di spostamento casa/ufficio”** (16 risposte) e una **“Maggiore facilità nel conciliare gli impegni professionali con quelli privati/personali”** (13 risposte) (Tav. 3).

Tav. 3 – Vantaggi Smart Working

Vantaggi Smart Working	
Maggiore facilità nel conciliare gli impegni professionali con quelli privati/personali	13
Notevole diminuzione dei tempi di spostamento casa/ufficio	16
Abbassamento dei livelli di stress	4

Agli utenti è stato chiesto se la capacità lavorativa dei dipendenti ha registrato un'intensificazione in modalità Smart Working. La maggior parte degli utenti (**13** rispondenti) ha rilevato che i dipendenti hanno esibito un'intensificazione nell'attività lavorativa (Tav. 4).

Tav. 4 – Intensificazione capacità lavorativa dei dipendenti

Capacità lavorativa dei dipendenti ha registrato un'intensificazione	
Sì	13
No	8

Inoltre, agli utenti è stato chiesto di palesare le difficoltà maggiori riscontrate nella realizzazione delle attività lavorative in modalità Smart Working. La maggior parte degli utenti, **12**, non ha incontrato alcun problema nella realizzazione delle attività lavorative in modalità Smart Working. Altri utenti hanno riscontrato difficoltà nella Gestione del proprio tempo di lavoro (**10** risposte) e nell'Utilizzo di tecnologie per il lavoro a distanza (**9** risposte) (Tav. 5).

Tav. 5 – Difficoltà nella realizzazione delle attività lavorative in modalità Smart Working

Difficoltà nella realizzazione delle attività lavorative in modalità Smart Working	
Comunicazione interpersonale con i colleghi	8
Utilizzo di tecnologie per il lavoro a distanza	9
Gestione del proprio tempo di lavoro	10
Scarsità di informazioni necessarie a lavorare in autonomia	0
Mancanza di spazi abitativi adeguati	3
Non incontro alcun problema	12

Successivamente, agli utenti è stato chiesto se ritengono che ci sia coerenza tra la modalità di lavoro in Smart Working e gli obiettivi della Struttura/Direzione Generale di competenza del rispondente.

Tutti gli utenti (**21** risposte) ritengono che ci sia perfetta coerenza tra obiettivi della struttura e lo svolgimento dell'attività di lavoro in modalità Smart Working (Tav. 6).

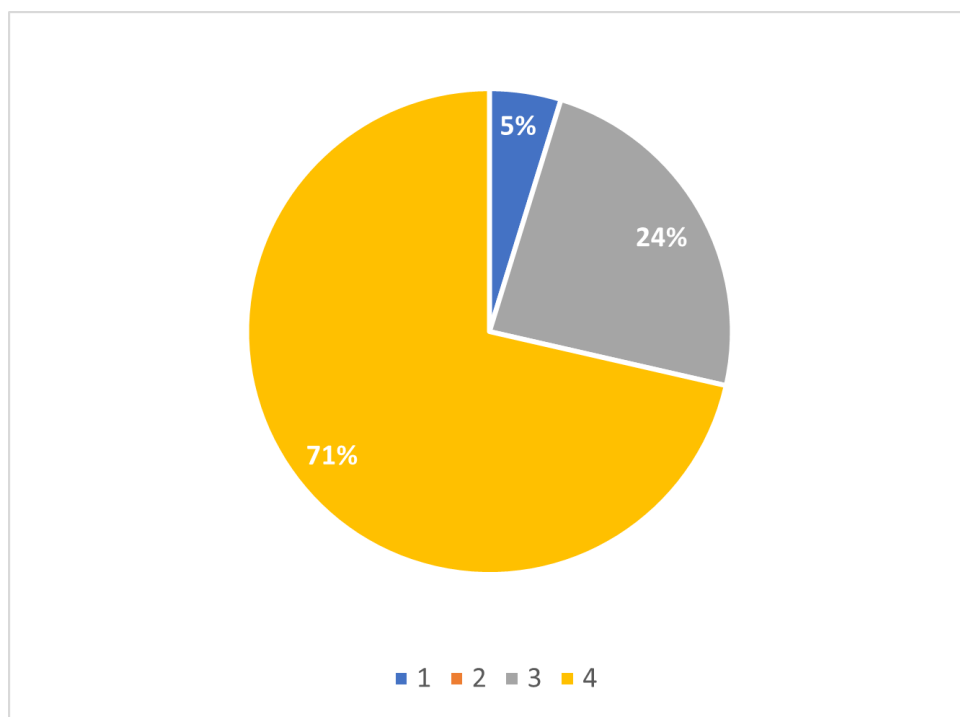
Tav. 6 – Coerenza Smart Working e obiettivi della Struttura/Direzione Generale

Coerenza Smart Working e obiettivi della Struttura/Direzione Generale	
Sì	21
No	0

Infine, agli utenti, è stato chiesto di esprimere una valutazione sull'esperienza con lo Smart Working.

Le valutazioni sono pienamente positive, infatti **15** utenti (che corrispondono al 71% del totale dei rispondenti) hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 4, mentre **5** utenti (corrispondenti al 24% del totale degli utenti) hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 3. Solo **1** utente è insoddisfatto dell'esperienza in Smart Working (5% del totale dei rispondenti) (Fig. 6).

Fig. 6 – Valutazione* esperienza con Smart Working



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Smart Working Utenti 2020

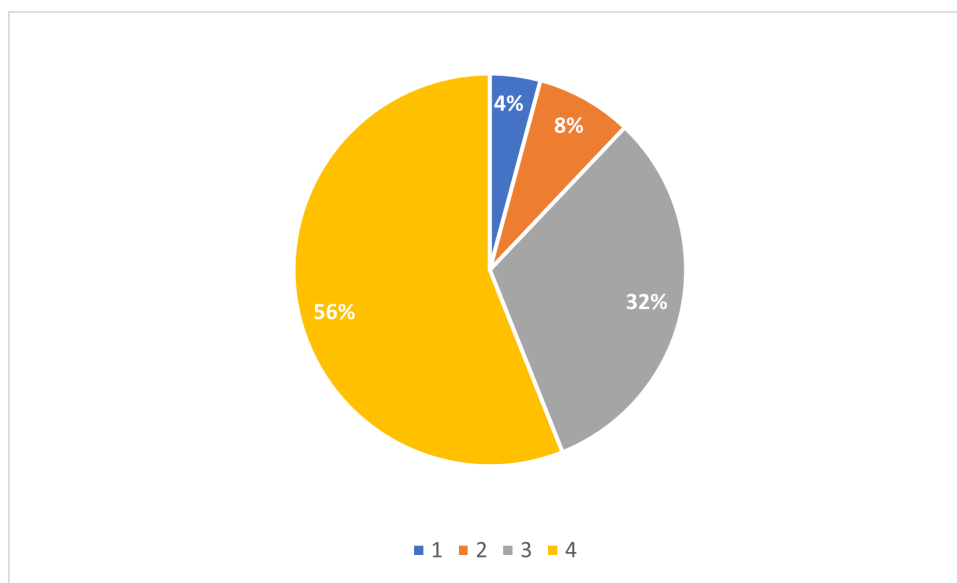
La totalità delle domande, precedentemente esposte al personale Dirigente, è stata sottoposta anche agli utenti non dirigenti.

Prima dell'emergenza Covid-19 più della metà degli utenti non aveva lavorato in modalità Smart Working (Tav. 1). Tuttavia, le valutazioni sull'esperienza dell'attività svolta in modalità Smart Working sono elevate: **269** utenti, che corrispondono al 56% del totale dei rispondenti, hanno assegnato un livello 4 di soddisfazione e **154** utenti, che corrispondono al 32% del totale dei rispondenti, hanno attribuito alla produttività in Smart Working un livello di soddisfazione pari a 3. Gli utenti insoddisfatti dell'esperienza con lo Smart Working sono 20 (corrispondenti al 4% del totale dei rispondenti) (Fig. 1).

Tav. 1 – Smart Working prima dell'emergenza Covid-19

Prima dell'emergenza COVID-19 avevi già lavorato in modalità Smart Working?	
Sì	69
No	411

Fig. 1 – Valutazione* esperienza con lo Smart Working



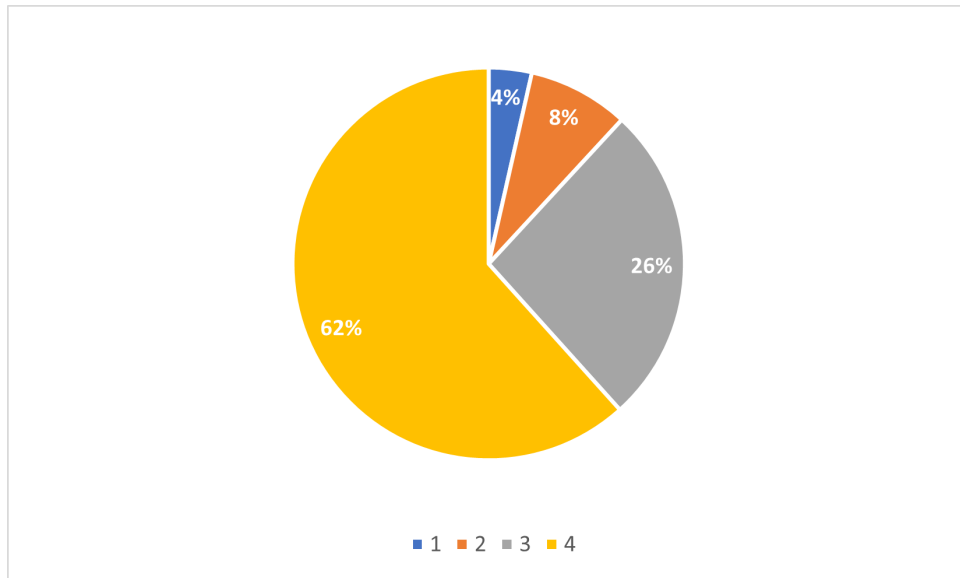
*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Agli utenti è stato chiesto di esprimere una valutazione della produttività in modalità Smart Working sia del singolo utente che del gruppo di lavoro. In entrambi i casi si registrano livelli elevati di soddisfazione della produttività. Rispettivamente, per la produttività del singolo **296** utenti hanno attribuito un livello 4 di soddisfazione, che corrispondono al 62% del totale, mentre **127** utenti, corrispondenti al 26% del totale, hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 3 (Fig. 2).

Per la produttività del gruppo di lavoro, invece, **253** utenti, corrispondenti al 53% del totale degli utenti, hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 4, mentre **172** rispondenti, che corrispondono al 36% del totale degli utenti, hanno attribuito un livello 3 di soddisfazione (Fig. 3).

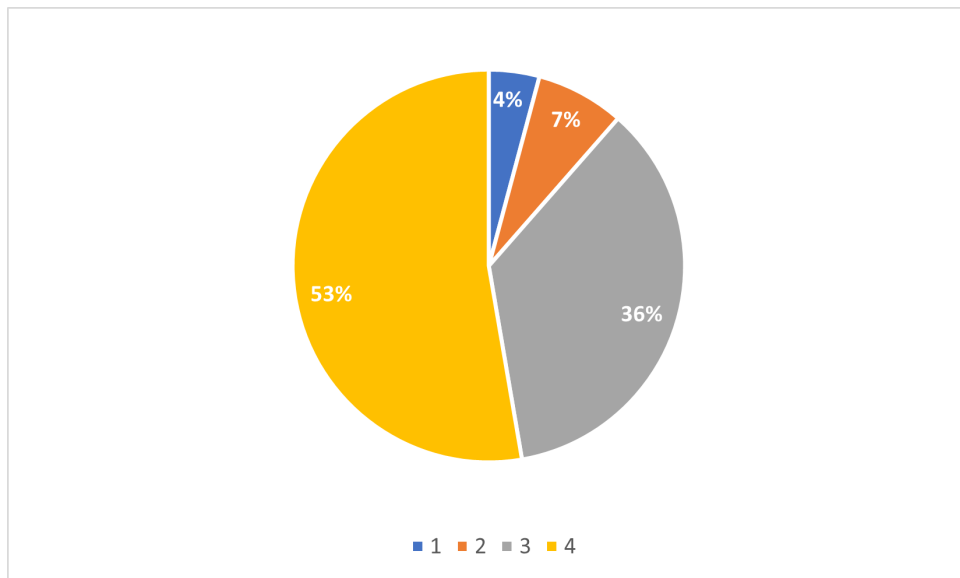
Fig. 2 – Valutazione* produttività in Smart Working



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Fig. 3 – Valutazione* produttività del gruppo di lavoro in Smart Working



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Inoltre, agli utenti è stato chiesto di palesare le difficoltà maggiori riscontrate nella realizzazione delle attività lavorative in modalità Smart Working.

La maggior parte degli utenti, **283**, non ha incontrato alcun problema nella realizzazione delle attività lavorative in modalità Smart Working.

Altri utenti, invece, hanno riscontrato difficoltà nell'Utilizzo di tecnologie per il lavoro a distanza (**181 risposte**) e nella Comunicazione interpersonale con i colleghi (**161 risposte**) (Tav. 2).

Tav. 2 – Difficoltà nella realizzazione delle attività lavorative in Smart Working

Difficoltà nella realizzazione delle attività lavorative in modalità Smart Working	
Comunicazione interpersonale con i colleghi	161
Utilizzo di tecnologie per il lavoro a distanza	181
Gestione del proprio tempo di lavoro	93
Scarsità di informazioni necessarie a lavorare in autonomia	112
Mancanza di spazi abitativi adeguati	80
Non incontro alcun problema	283

Agli utenti è stato richiesto, inoltre, se in famiglia sono presenti figli minori. Nella maggior parte dei casi non si hanno figli minori (**380** risposte) (Tav. 3).

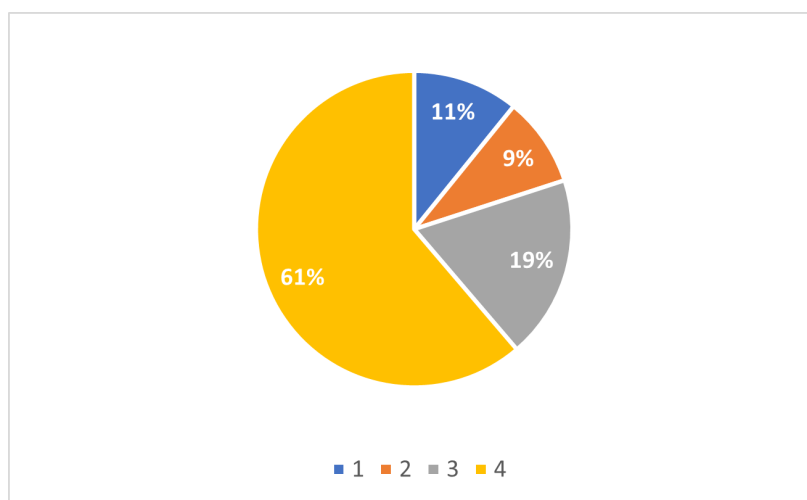
Tav. 3 – Presenza figli minori

Presenza figli minori	
Sì	100
No	380

Inoltre, è stato chiesto agli utenti la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra dipendenti. La maggior parte degli utenti hanno indicato che i contatti sono avvenuti principalmente attraverso le e-mail ed il telefono (Fig. 4-6).

Successivamente, per ogni tipologia di canale scelto è stato richiesto anche una valutazione di soddisfazione: **293** utenti (corrispondenti al 61% della totalità degli utenti) hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 4 al telefono, **250** utenti (pari al 52% dei rispondenti) hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 4 all'e-mail e soltanto **72** utenti (corrispondenti al 15% dei rispondenti) hanno attribuito alle video call un livello di soddisfazione pari a 4. Per i contatti avvenuti tramite video call il 66% dei rispondenti (**317** utenti) ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 1, cioè insoddisfacente.

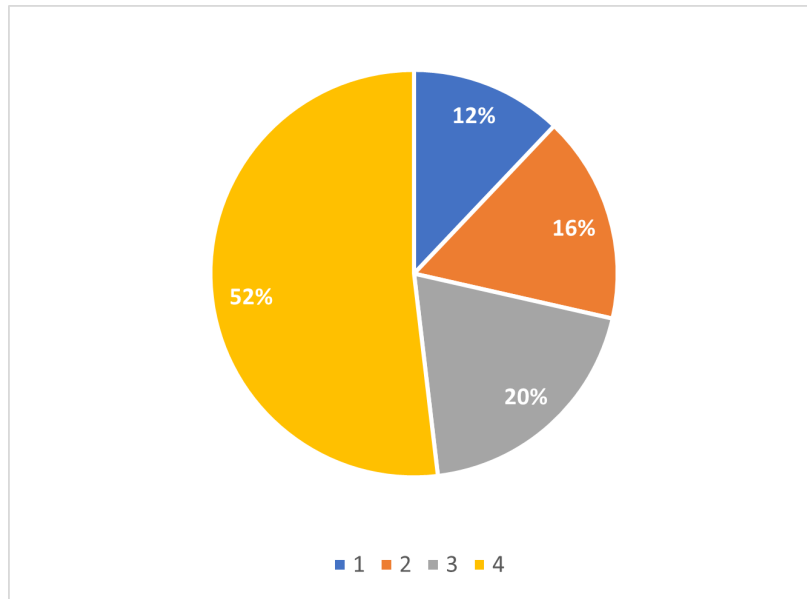
Fig. 4 – Contatti con telefono



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

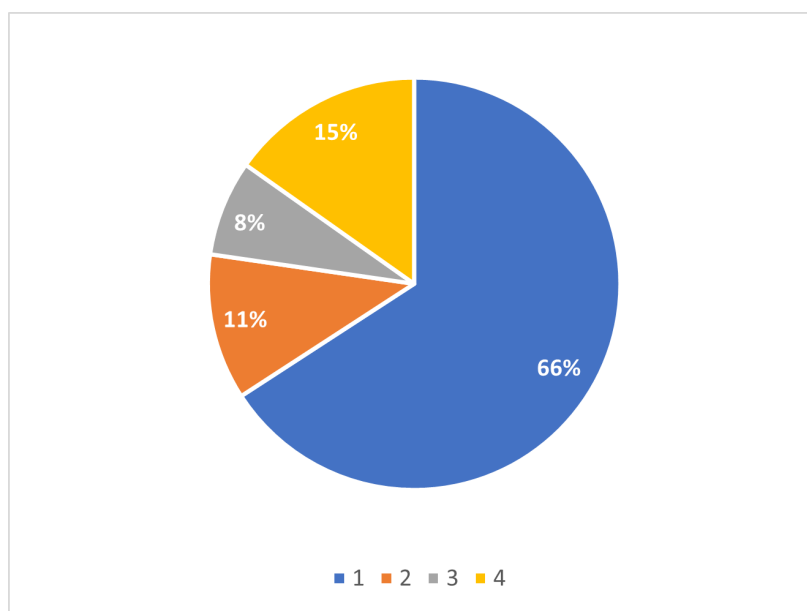
Fig. 5 – Contatti con mail



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Fig. 5 – Contatti con video call



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Agli utenti, sottoposti alla survey, è stato chiesto se gli strumenti tecnologici in uso facilitano lo svolgimento delle attività lavorative in Smart Working.

La maggior parte degli utenti, **404 risposte**, ritiene che gli strumenti tecnologici siano idonei allo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità Smart Working (Tav. 4).

Tav. 4 – Strumenti tecnologici

Gli strumenti tecnologici attualmente in uso facilitano lo svolgimento delle attività in Smart Working?	
Sì	404
No	76

Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare i vantaggi riscontrati dal punto di vista del benessere lavorativo durante le settimane di Smart Working.

Le risposte predominanti date dagli utenti sono una **“Notevole diminuzione dei tempi di spostamento casa/ufficio”** (405 risposte) e una **“Maggiore facilità nel conciliare gli impegni professionali con quelli privati/personali”** (249 risposte) (Tav. 5).

Tav. 5 – Vantaggi Smart Working

Vantaggi Smart Working	
Maggiore facilità nel conciliare gli impegni professionali con quelli privati/personali	249
Notevole diminuzione dei tempi di spostamento casa/ufficio	405
Abbassamento dei livelli di stress	216

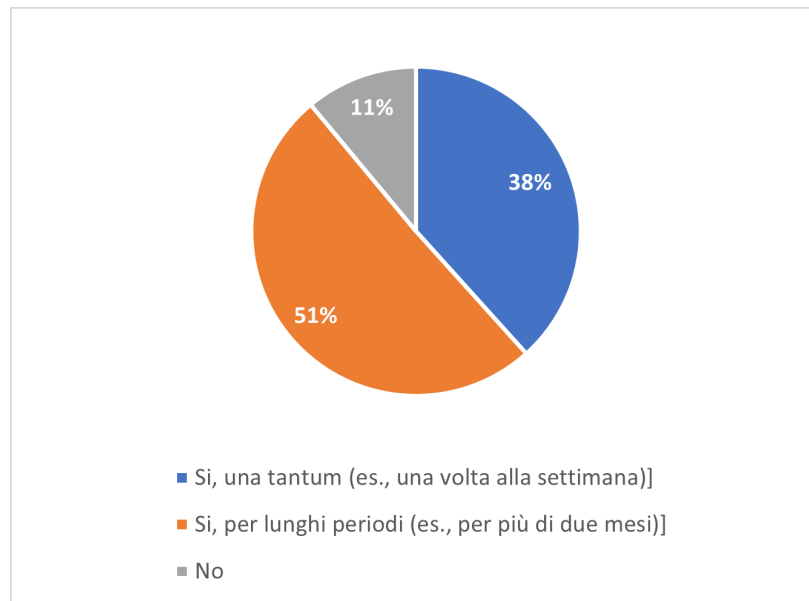
Agli utenti, inoltre, è stato richiesto se al termine dell'emergenza Covid-19 vorrebbero ancora prestare la loro attività lavorativa in modalità Smart Working.

La maggior parte degli utenti, **243** (il **51% del totale**), vorrebbe ancora prestare la sua attività lavorativa in modalità Smart Working per periodi di tempo prolungati, **184** utenti (il **38% del totale**) vorrebbero usufruire dello Smart Working una tantum e soltanto **53** utenti (**l'11% del totale**) non vorrebbero continuare ad usufruire dello Smart Working (Tav. 6 e Fig. 7).

Tav. 6 – Continuare Smart Working

Continuare lo Smart Working	
Sì, una tantum (es., una volta alla settimana)	184
Sì, per lunghi periodi (es., per più di due mesi)	243
No	53

Fig. 7 – Continuare Smart Working



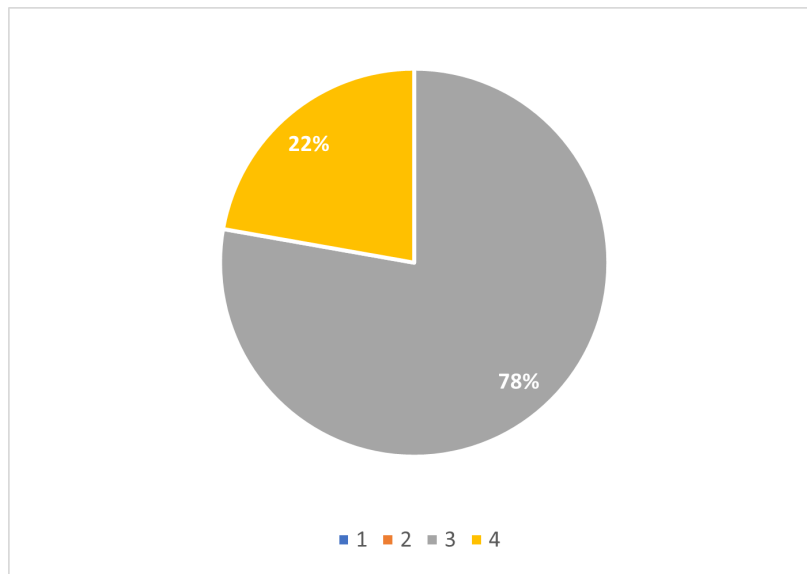
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Addestramento HCM

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha intrapreso un percorso di transizione al digitale ed in tale contesto rientra anche l'aggiornamento riguardo l'adozione del sistema di gestione del personale HCM. Agli utenti che hanno partecipato alle attività di Aggiornamento sul sistema di gestione del personale HCM è stato chiesto di valutare l'attività di addestramento sulle funzionalità e sulla nuova veste grafica del sistema di gestione del personale HCM, la qualità dei contenuti, l'utilità del contenuto dell'evento in relazione alle attività lavorative e la volontà di partecipare ad eventi simili.

La totalità degli utenti ha valutato positivamente l'attività di addestramento (Fig. 1). Quasi la totalità degli utenti (8 rispondenti) ha valutato positivamente la qualità dei contenuti e ritengono utile il contenuto dell'evento utile all'attività lavorativa svolta (Fig. 2-3).

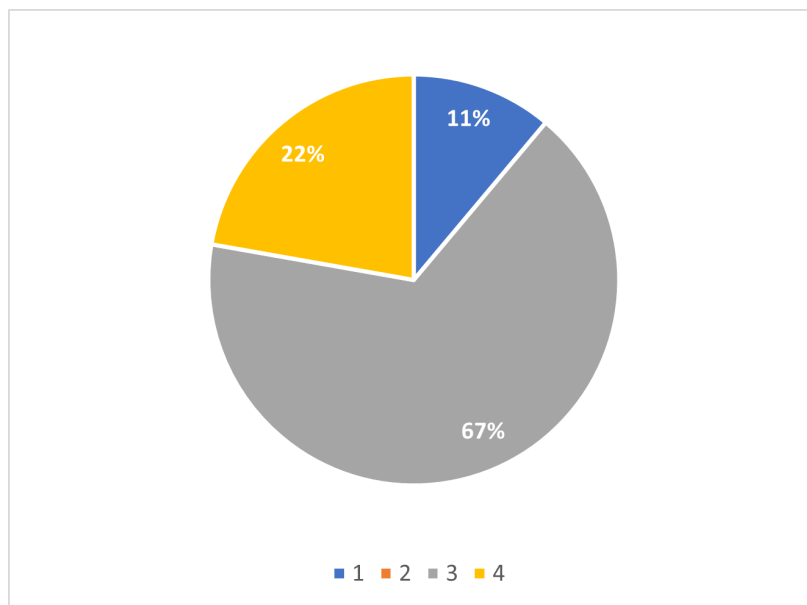
Fig. 1 – Valutazione* attività di addestramento



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

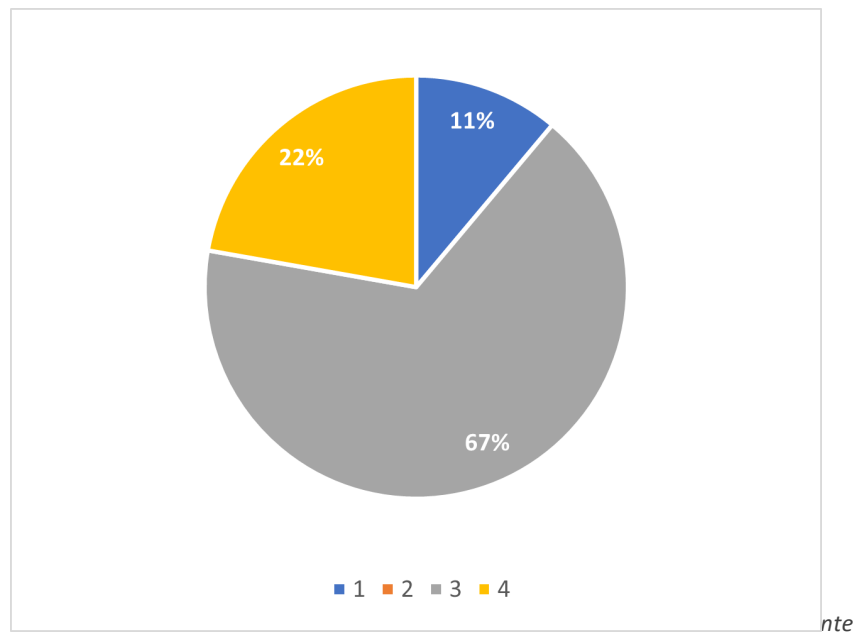
Fig. 2 – Valutazione* qualità dei contenuti



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Fig. 3 – Utilità* contenuto dell'evento in relazione alle attività lavorative



*1= insoddisfacente, 4= eccelle

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2020

Inoltre, è stato chiesto agli utenti se, a seguito dell'esperienza sul suddetto corso di formazione, avrebbero partecipato ad eventi simili a quello dell'addestramento sul sistema di gestione del personale. Tale formazione ha riscontrato particolare successo, ed infatti 8 utenti su 9, parteciperebbero ad eventi simili e li consiglierebbero anche ad altri colleghi. (Tav. 1-2)

Tav. 1 – Partecipazione ad eventi simili

Partecipazione ad eventi simili	
Sì	8
No	1

Tav. 2 – Consigliaresti ad un collega di partecipare ad un evento simile

Consigliaresti ad un collega di partecipare ad un evento del genere	
Sì	8
No	1

LA CUSTOMER SATISFACTION SUGLI EVENTI

“Giornata della Digitalizzazione: Innovazione e Lavoro, l'Italia è pronta alla sfida?”, Roma, 20 gennaio

La Giornata, organizzata dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali presso la Sala Capitolare del Palazzo della Minerva del Senato a Roma, è stata occasione di confronto sui temi della digitalizzazione del mercato del lavoro e sull’impatto della *digital transformation* nella Pubblica Amministrazione.

È stato approfondito in modo particolare il percorso del Ministero del lavoro, intrapreso dieci prima, focalizzato sull’innovazione e la centralità della persona.

Il Convegno si è svolto alla presenza del Ministro del lavoro *Nunzia Catalfo*, alte cariche dirigenziali e rappresentanti del settore privato che, a vario titolo, collaborano con la Pubblica Amministrazione per l’innovazione tecnologica.

Nel questionario, sottoposto agli utenti presenti durante l’evento, oltre ai dati personali è stato chiesto l’ente di appartenenza (Tav. 1) e se i partecipanti avessero avuto necessità di assistenza a causa di ridotta mobilità (Tav. 2), nella quale la totalità dei partecipanti ha risposto in modo negativo.

Tav. 1 – Enti

Ente	
Ministero del lavoro e delle politiche sociali	15
Accenture S.p.A.	2
Agcom	1
Almaviva S.p.A.	1
ANPAL	2
ARPAL UMBRIA	1
ASSOSOM	1
ASviS	1
AWS	1
Cassa Depositi e Prestiti S.p.A.	1
Cgil	2
CIDA	1
CISL Nazionale	1
Cnpr	1
Confartigianato imprese	1
Confindustria	2
CONFSAL	1
CONSIP SPA	1
COVIP	1
CRUI	1
Deloitte	4
Ente Nazionale per il Microcredito	3
EY	1
Federmanager	1
Fondazione Studi Consulenti del Lavoro	3
FPA S.r.l.	2
INAIL	2
INPS	3
Ispettorato Nazionale del Lavoro	1

ISTAT	2
Legacoop Nazionale	2
MEF	2
Microsoft	1
Ministero dell'Istruzione	3
Ministero Politiche Agricole Alimentari e Forestali	1
MIPAAF	1
Oracle	1
Provincia autonoma di Trento	1
Pwc	1
Regione Abruzzo	1
Regione Calabria	2
Regione Lazio	4
Regione Liguria – Liguria Digitale	2
Regione Marche	1
Salesforce	2
Sas Institute	2
SOGEI	1
Tecnostruttura	1
Teleconsys spa	1
The Adecco Group	1
UIL	1

Tav. 2 – Assistenza ridotta mobilità

Assistenza ridotta mobilità	
Sì	0
No	92

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 2020, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 167 questionari (di cui completati 166) compilati durante le giornate dell'evento. Durante il 2020 sono stati raccolti questionari durante il seguente evento:

EVENTO	DATA	NUMERO RISPONDENTI	SEDE
International Job Meeting	28-30 Gennaio 2020	167	CAGLIARI – Quartiere fieristico

CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I 166 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 (119 femmine, 47 maschi) e sono prevalentemente laureati (76 utenti), nonostante non mancano i diplomati (60). La fascia di età prevalente è dunque quella tra i 26 e i 44 anni, seguita da quella fra i 45 e i 64. Si tratta prevalentemente di dipendenti pubblici, seguiti da disoccupati, studenti e liberi professionisti. Nelle tavole seguenti vengono riportati le numerosità di utenti divisi per genere, fasce d'età, livello di istruzione e tipo di occupazione (Tav. 1-4).

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

Età	Maschio	Femmina	Totale
Da 18 a 25	8	19	27
Da 26 a 44	19	52	71
Da 45 a 64	58	127	68
Da 65 e oltre	0	0	0
Totale	47	119	166

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	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	2
Diploma	4	5	7	0	16	6	12	15	0	33	49
Diplomando	3	0	0	0	3	8	0	0	0	8	11
Laurea	1	9	8	0	18	3	28	23	0	54	72
Laureando	0	1	1	0	2	1	1	0	0	2	4
Titolo post-laurea	0	4	3	0	7	0	11	10	0	21	28
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	8	19	20	0	47	19	52	48	0	119	166

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	1	5	1	0	7	0	12	0	0	12	19	
Dipendente settore privato	0	2	1	0	3	1	5	0	0	6	9	
Dipendente settore pubblico	2	7	18	0	27	0	17	40	0	57	84	
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	3	
Senza occupazione	1	3	0	0	4	8	7	3	0	18	22	
Studente	4	0	0	0	4	10	5	0	0	15	19	
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	
Altro	0	2	0	0	2	0	4	3	0	7	9	
Totale	8	19	20	0	47	19	52	48	0	119	166	

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

	Liberoprofessionista/lavoratore autonomo	Dipendente settore privato	Dipendente settore pubblico	Imprenditore	Senza occupazione	Studente	Pensionato	Altro	Totale
Licenza media inferiore	0	1	0	0	0	1	0	0	2
Diploma	4	3	22	2	10	5	0	3	49
Diplomando	0	0	0	0	1	10	0	0	11
Laurea	9	4	42	1	9	1	1	5	72
Laureando	0	0	2	0	0	2	0	0	4
Titolo post-laurea	6	1	18	0	2	0	0	1	28
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	19	9	84	3	22	19	1	9	166

Rispetto al 2019 sono state evidenziate variazioni significative nella proporzione uomo-donna (la percentuale femminile è aumentata del **9,6%**, mentre quella degli uomini che hanno compilato il questionario è diminuita del **9,6%**). I livelli d'istruzione più numerosi sono quelli di diplomati e di laureati. Il tipo di occupazione più frequente, fra coloro che hanno risposto al questionario, è dipendente del settore pubblico (**50,6%**), ma è aumentato percentualmente il numero di senza occupazione (**9,7%**) (Tav. 5-8).

Tav. 5 - Numerosità rispondenti per genere - confronto 2019-2020

	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Variazione percentuale
Maschio	643	37,9%	47	28,3%	-9,6%
Femmina	1055	62,1%	119	71,7%	9,6%
Totale	1698	100%	166	100%	

Tav. 6 - Numerosità rispondenti per fascia d'età - confronto 2019-2020

	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Variazione percentuale
Da 18 a 25	962	56,7%	27	16,3%	-40,4%
Da 26 a 44	299	17,6%	71	42,8%	25,2%
Da 45 a 64	400	23,6%	68	41%	17,4%
Da 65 e oltre	37	2,2%	0	0%	-2,2%
Totale	1698	100%	166	100%	

Tav. 7 - Numerosità rispondenti per livello d'istruzione - confronto 2019-2020

	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Variazione percentuale
Licenza media inferiore	243	14,3%	2	1,2%	-13,1%
Diploma	322	19,0%	49	29,5%	10,5%
Diplomando	515	30,3%	11	6,6%	-23,7%
Laurea	403	23,7%	72	43,4%	19,7%
Laureando	60	3,5%	4	2,4%	-1,1%
Titolo post-laurea	139	8,2%	28	16,9%	8,7%
Altro	16	0,9%	0	0%	-0,9%
Totale	1698	100%	166	100%	

Tav. 8 - Numerosità rispondenti per tipo di occupazione - confronto 2019-2020

	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Variazione percentuale
Studente	921	54,2%	19	11,4%	-42,8%
Dipendente settore pubblico	305	18,0%	84	50,6%	32,6%
Dipendente settore privato	99	5,8%	9	5,4%	-0,4%
Libero professionista/ lavoratore autonomo	219	12,9%	19	11,4%	-1,5%
Imprenditore	29	1,7%	3	1,8%	0,1%
Senza occupazione	61	3,6%	22	13,3%	9,7%
Pensionato	23	1,4%	1	0,6%	-0,8%
Altro	41	2,4%	9	5,4%	3,0%
Totale	1698	100%	166	100%	

DETTAGLIO ESITI PER EVENTO

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante l'evento svolto nel 2020.

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 anche la sintesi delle caratteristiche delle persone che hanno risposto alla survey (genere, fasce d'età, livello d'istruzione e tipo di occupazione).

International Job Meeting – Cagliari, 28-30 gennaio 2020

L'International Job Meeting è il più importante evento dedicato al mercato del lavoro in Sardegna. Conferenze e workshop tematici favoriscono scambi di esperienze e opportunità tra chi chiede e chi offre lavoro e spunti di crescita personale, in un mercato del lavoro sempre più dinamico.

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha partecipato al Meeting con il proprio stand istituzionale, condiviso con ANPAL e INL- sede di Cagliari, per illustrare le tematiche attinenti al mondo del lavoro. In particolare, i visitatori dello stand hanno ricevuto informazioni e chiarimenti sull'importanza del processo di digitalizzazione in atto, sull'orientamento e sulle politiche attive del lavoro.

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	117
Formazione	36
SELFIEmployment	5
Orientamento al lavoro	74
Garanzia Giovani	19
Reddito di cittadinanza	32
Alternanza scuola-lavoro	12
Inclusione Sociale	13
Immigrazione	5
Crescere in digitale/Digitalizzazione	16
Tutele	3
Quota 100	2

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

Tav. 9 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Reddito di cittadinanza	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione sociale	Immigrazione	Crescere in digitale/Digitalizzazione	Tutele	Quota 100
Da 18 a 25	17	7	0	16	4	0	1	1	0	5	1	0
Da 26 a 44	50	19	1	32	7	20	4	7	4	7	1	0
Da 45 a 64	50	10	4	26	8	12	7	5	1	4	1	2
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	117	36	5	74	19	32	12	13	5	16	3	2

Tav. 10 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFIEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Reddito di cittadinanza	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione sociale	Immigrazione	Crescere in digitale/Digitalizzazione	Tutele	Quota 100
Studente	12	7	0	10	4	0	1	3	2	4	2	0
Dipendente settore pubblico	59	14	5	34	10	16	6	5	2	9	1	2
Dipendente settore privato	6	1	0	4	1	1	1	0	0	1	0	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	11	6	0	9	3	10	3	1	1	0	0	0
Imprenditore	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	17	5	0	13	1	1	1	1	0	2	0	0
Pensionato	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	8	3	0	4	0	4	0	3	0	0	0	0
TOTALE	117	36	5	74	19	32	12	13	5	16	3	2

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere direttamente informazioni (106 risposte) o per partecipare ai seminari/convegni (71 risposte) (Fig. 33).

Fig. 33 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	106
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochure, etc.)	45

Partecipazione ai seminari/convegni/dibattiti / Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	71
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	9
Altro	2

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	27	7	6	0	0
Da 26 a 44	40	35	19	7	0
Da 45 a 64	39	29	20	2	2
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	106	71	45	9	2

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	18	4	2	1	0
Dipendente settore pubblico	43	38	22	5	1
Dipendente settore privato	6	3	4	1	0
Libero professionista / lavoratore autonomo	10	13	5	2	0
Imprenditore	3	0	0	0	0
Senza occupazione	20	9	7	0	1
Pensionato	0	0	1	0	0
Altro	6	4	4	0	0
TOTALE	106	71	45	9	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. 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	94
Soddisfatto	68
Parzialmente soddisfatto	4
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

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

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Molto soddisfatto	95
Soddisfatto	66
Parzialmente soddisfatto	6
Insoddisfatto	0
Non so valutare	0

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

QUESITO	ESITI
In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?	
c) I prodotti editoriali e i materiali informativi	
Molto soddisfatto	74
Soddisfatto	58
Parzialmente soddisfatto	19
Insoddisfatto	7
Non so valutare	8

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	69
Soddisfatto	49
Parzialmente soddisfatto	13
Insoddisfatto	12
Non so valutare	23

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

Sesso	
Maschio	47
Femmina	119

Fig. 39 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	27
Da 26 a 44	71
Da 45 a 64	68
Da 65 e oltre	0

Fig. 40 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	2
Diploma	49
Diplomando	11
Laurea	72
Laureando	4
Titolo post-laurea	28
Altro	0

Fig. 41 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	19
Dipendente settore pubblico	84
Dipendente settore privato	9
Libero professionista/ lavoratore autonomo	19
Imprenditore	3
Senza occupazione	22
Pensionato	1
Altro	9

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.

Quest'anno, l'amministrazione ha partecipato ad un unico evento on site, mentre per gli altri la partecipazione è stata in modalità virtuale in considerazione della situazione sanitaria dovuta al Covid-19.

Il profilo del rispondente tipo è rappresentato da dipendenti del settore pubblico di età compresa tra i 26 e i 65 anni, laureati, in maggioranza donne.

Tra le aree tematiche proposte, le risposte raccolte individuano come servizi di maggiore interesse quelli relativi alle Politiche attive del lavoro, all'Orientamento al lavoro e la Formazione mentre hanno destato poco coinvolgimento i temi Quota 100 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 2019-2020 riferiti alle valutazioni degli utenti circa i servizi forniti (Tav. 37-40). È diminuito il livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi e il livello di soddisfazione per i temi proposti nei seminari-workshop/convegni. Per gli altri temi 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 2020.

Tav. 37 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori - confronto 2019-2020

	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	911	53,7%	94	56,6%	2,8%
Soddisfatto	702	41,3%	68	41,0%	-0,3%
Parzialmente soddisfatto	50	2,9%	4	2,4%	-0,5%
Insoddisfatto	10	0,6%	0	0%	-0,6%
Non so valutare	25	1,5%	0	0%	-1,5%
Totale	1698	100%	166	100%	

Tav. 38 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite - confronto 2019-2020

	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	828	48,8%	95	57,2%	8,4%
Soddisfatto	748	44,1%	65	39,2%	-4,9%
Parzialmente soddisfatto	97	5,7%	6	3,6%	-2,1%
Insoddisfatto	14	0,8%	0	0%	-0,8%
Non so valutare	11	0,6%	0	0%	-0,6%
Totale	1698	100%	166	100%	

Tav. 39 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi - confronto 2019-2020

	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	699	41,2%	74	44,6%	3,4%
Soddisfatto	816	48,1%	58	35,0%	-13,1%
Parzialmente soddisfatto	135	8,0%	19	11,4%	3,4%
Insoddisfatto	17	1,0%	7	4,2%	3,2%
Non so valutare	31	1,8%	8	4,8%	3,0%
Totale	1698	100%	166	100%	

Tav. 40 - Livello di soddisfazione per i temi proposti nei seminari-workshop/convegni - confronto 2019-2020

	Valore assoluto 2019	Valore percentuale 2019	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	622	36,6%	69	41,6%	5,0%
Soddisfatto	788	46,4%	49	29,5%	-16,9%
Parzialmente soddisfatto	163	9,6%	13	7,8%	-1,8%
Insoddisfatto	15	0,9%	12	7,2%	6,3%
Non so valutare	110	6,5%	23	13,9%	7,4%
Totale	1698	100%		100%	

Per quanto riguarda la partecipazione del Ministero agli eventi attraverso uno stand virtuale, si riportano di seguito i risultati della partecipazione dei visitatori, che comunque sono risultati soddisfacenti.

FORUM PA 2020, Roma, 6-11 luglio: n. 863 partecipanti effettivi

FORUM PA 2020, Roma, 2-6 novembre: n. 1119 partecipanti effettivi

ORIENTASUD, Napoli, 4-6 novembre: accessi complessivi n. 523

ORIENTASICILIA- ASTER Sicilia, Palermo 10-14 novembre: accessi complessivi n. 214.

ASSEMBLEA ANNUALE dell'ANCI, Roma 17-19 novembre: partecipanti webinar n. 1.116.

TIME4CHILD 2.0, Milano, 9-22 novembre: accessi complessivi n. 591.

JOB&ORIENTA, Verona, 25-27 novembre: accessi complessivi n. 634

Al momento della stesura di questo Report non sono pervenuti i numeri di accesso allo stand virtuale di **OM. ORIENTAMENTI**, Genova, 10-12 novembre.

APPENDICE

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2020



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.R.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

0%  100%

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

0%  100%

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* **Tempistiche di rilascio/invio**

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

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

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

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

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

* **Soddisfazione complessiva finale**

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

* **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

▼

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 hai 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 2020



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 >



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



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 ▶

CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici,
dai portali e durante gli eventi fieristici nel 2020

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



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI