



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici, dai portali e durante gli eventi fieristici nel 2021

☒ *Direzione Generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione*

Indice

Premessa.....	3
LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E ATTRAVERSO IL SITO WEB ISTITUZIONALE	4
LA FINALITA' E MODALITA' 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	9
VALUTAZIONE SULLE TEMPISTICHE DI RILASCIO	10
GIUDIZI SULLE CAPACITÀ E SULLA VELOCITÀ DEGLI UFFICI	10
VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER ACCEDERE AI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO	11
LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE	12
GIUDIZI SULLA FACILITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E SULL'ORGANIZZAZIONE DEL SITO	12
VALUTAZIONE SULLA COMPLETEZZA DEI CONTENUTI DEI DOSSIER TEMATICI	13
VALUTAZIONE SULLA CHIAREZZA E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI DEL SITO	14
GIUDIZI SULL'ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI DEL SITO.....	14
VALUTAZIONE SUL GRADO DI SICUREZZA E PRIVACY	15
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SITO WEB ISTITUZIONALE.....	15
SEZIONE DEL SITO CONSULTATA E STRUMENTI/SERVIZI UTILIZZATI	16
VALUTAZIONE GENERALE SUI SERVIZI EROGATI DAL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI	17
UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP ONLINE.....	21
SURVEY VERSO UTENTI INTERNI	23
DETTAGLIO ESITI PER SURVEY.....	23
LAVORO AGILE	23
MONITORAGGIO DEL LAVORO AGILE DIRIGENTI (9 LUGLIO 2021).....	23
MONITORAGGIO DEL LAVORO AGILE UTENTI 2021 (9 LUGLIO 2021).....	42
MONITORAGGIO DEL LAVORO AGILE DIRIGENTI (17 DICEMBRE 2021)	59
MONITORAGGIO DEL LAVORO AGILE UTENTI (17 DICEMBRE 2021)	80
CYBER SECURITY AWARENESS	101
ADDESTRAMENTO SUL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO FOLIUM SUITE	106
ADDESTRAMENTO SUL NUOVO SISTEMA DI GESTIONE DELLE PRESENZE	109
LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI	111
DETTAGLIO ESITI PER EVENTO	115
LUCI SUL LAVORO – SIENA, 9-11 SETTEMBRE 2021	115
ASSEMBLEA ANNUALE ANCI - XXXVIII EDIZIONE - PARMA, 9 -11 NOVEMBRE 2021.....	120
SALONE ORIENTAMENTI 2021, GENOVA, 16-18 NOVEMBRE 2021.....	124
JOB&ORIENTA 2021, VERONA, 25 -27 NOVEMBRE 2021 (IN PRESENZA E ONLINE)	129
PARTECIPAZIONI AD EVENTI ATTRAVERSO STAND VIRTUALI.....	134
ORIENTASICILIA - ASTERSicilia, 9 -11 novembre 2021.....	135
VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO	137
APPENDICE	140
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2021	140
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2021	147

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’adozione del Lavoro Agile a seguito dell’emergenza Covid-19 e alle valutazioni sui corsi di addestramento tenuti su nuovi protocolli e sistemi. Il questionario sugli eventi fieristici, infine, ha verificato la qualità dei prodotti editoriali e materiali informativi messi a disposizione durante gli eventi, ed il livello di soddisfazione per i temi proposti nei seminari-workshop/convegni. Per quest’ultima tipologia, occorre precisare che in considerazione della situazione sanitaria da Covid-19, nel corso del 2021 alcuni degli eventi ai quali ha partecipato il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in condivisione con Enti e Agenzie vigilate, si sono svolti in forma virtuale, altri in presenza.

Seguendo questo approccio è stato possibile raccogliere dei feedback mirati, evidenziati in coda a ciascuno dei sei 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 2021, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono stati completati 11 questionari.

GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI

Area tematica di interesse dei servizi del ministero

Le aree tematiche che interessano maggiormente gli utenti sono, gli Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione (con un numero di risposte pari a 7), Europa e fondi europei, Orientamento e formazione (entrambe con 2 risposte) (Fig. 1).

Fig. 1 - Utenti dei servizi per area tematica di interesse

Area tematica di interesse	
Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione	7
Enti e Agenzie vigilate	0
Disabilità e non autosufficienza	0
Europa e fondi europei	2
Immigrazione	0
Infanzia e adolescenza	1
Occupazione	1
Orientamento e formazione	2
Parità e pari opportunità	1
Povertà ed esclusione sociale	1
Previdenza	1
Rapporti di lavoro e relazioni industriali	1
Salute e sicurezza	1
Terzo settore e responsabilità sociale delle imprese	1
Nessuna in particolare	0

Servizi utilizzati

Le risposte inviate afferiscono principalmente ai contatti con il Sito web, che infatti conta **9** utenti. Gli altri utenti si dividono tra l'utilizzo della E-mail e il Telefono (entrambi con **5** risposte) (Fig. 2).

Le Direzioni Generali a livello centrale presso le quali gli utenti si sono maggiormente recati sono il Segretariato Generale e la Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e della formazione (Fig. 3).

Fig. 2 – Canali di comunicazione utilizzati dagli utenti

Ufficio o canale di comunicazione utilizzato	
Sito web	9
E-mail	5
PEC	0
Telefono	5

Fig. 3 – 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	1
Segretariato Generale	4
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	1
Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e della formazione	3
Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	0
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	0
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	0
Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	1

Caratteristiche e tipologie di utenza

Gli utenti che hanno compilato il questionario di customer satisfaction, dopo aver usufruito di servizi offerti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sono tutti di nazionalità italiana (**11** rispondenti); inoltre risulta una lieve maggioranza maschile pari a **7** uomini contro **4** donne. 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 Lazio (**3** rispondenti) e la Campania (**2** rispondenti).

La maggioranza degli utenti che hanno compilato il questionario è in possesso di un diploma e si tratta per la maggior parte di lavoratori dipendenti e disoccupati (Fig. 4-9).

Fig. 4 - Utenti dei servizi per genere

Sesso	
Maschio	7
Femmina	4

Fig. 5 - 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	7
Oltre 65	1

Fig. 6 - Utenti dei servizi per regione di residenza

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

Fig. 7 - Utenti dei servizi per cittadinanza

Cittadinanza	
Italiana	11
Paese UE	0
Paese extra UE	0

Fig. 8 - Utenti dei servizi per titolo di studio

Istruzione	
Nessun titolo	0
Licenza elementare / media	0
Diploma	6
Laurea	2

Titolo post Laurea	3
--------------------	---

Fig. 9 - Utenti dei servizi per professione/condizione

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

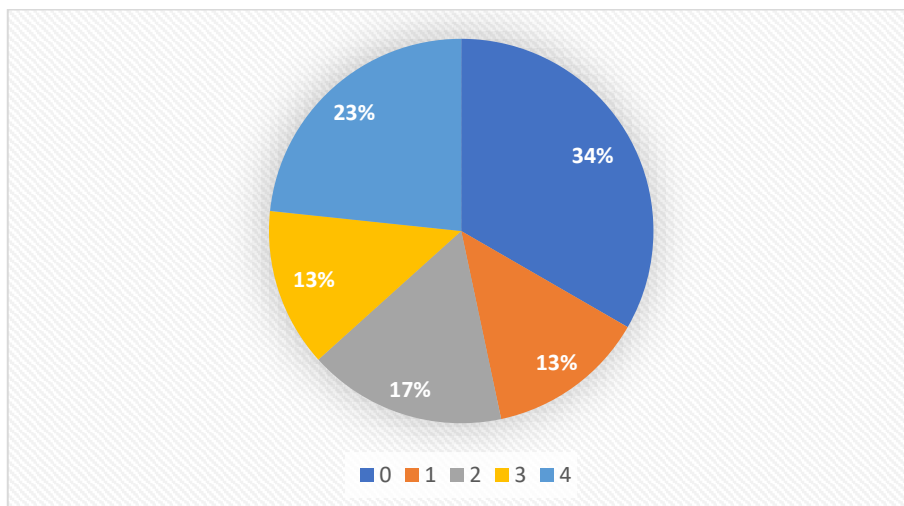
LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI

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 (Fig. 10).

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



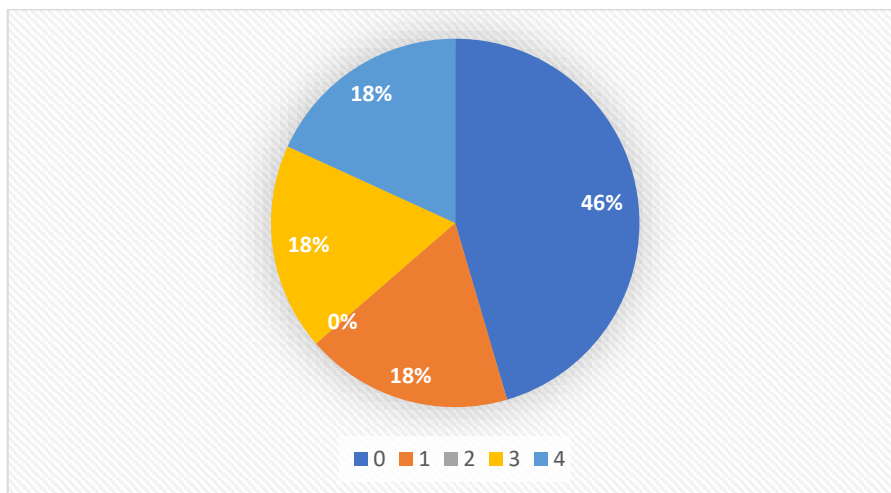
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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.)



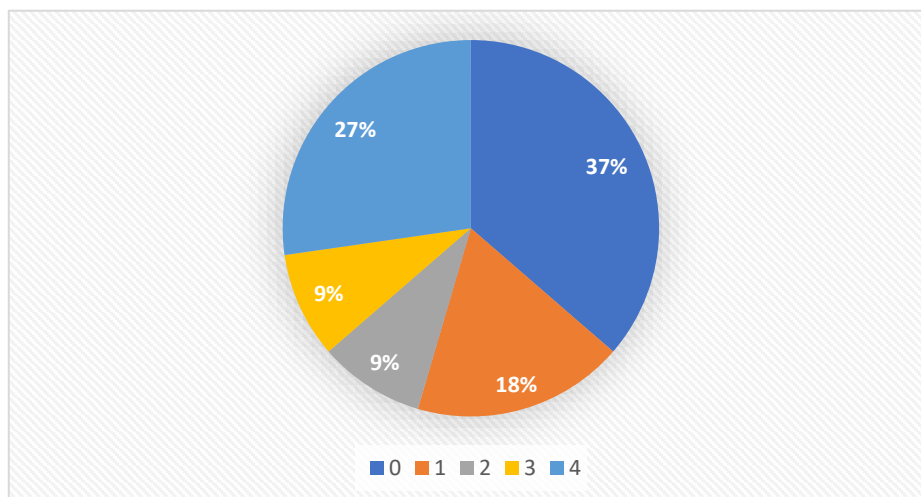
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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).

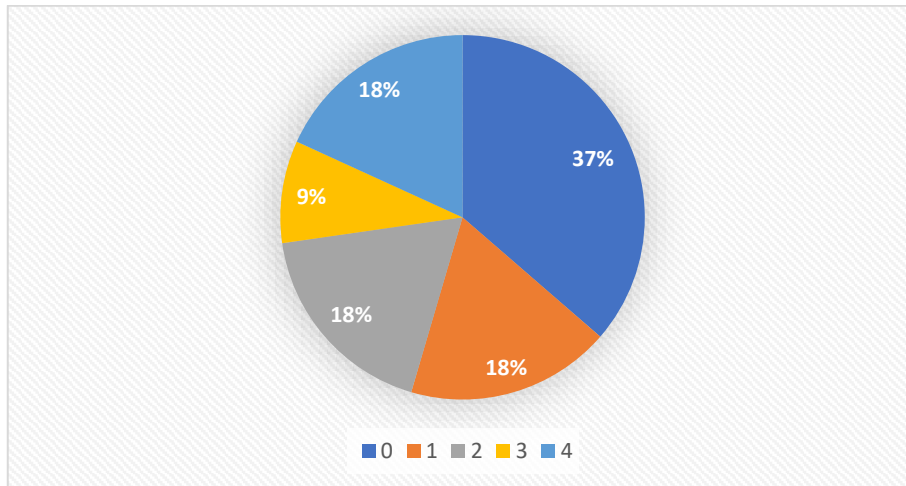
Fig. 12 – Grado di soddisfazione* sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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.)



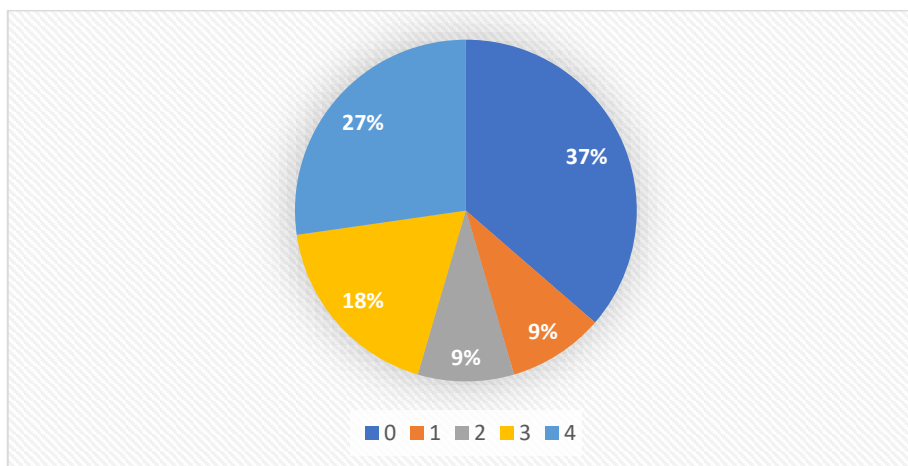
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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.)



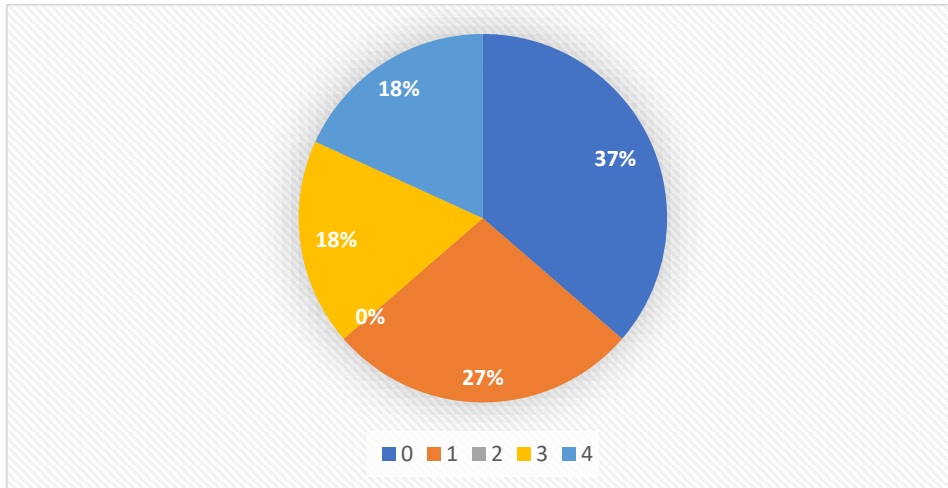
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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.)



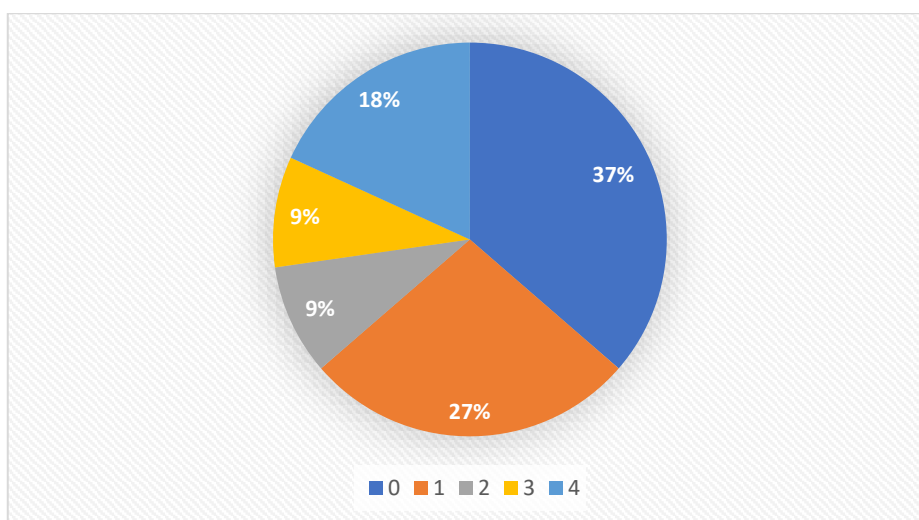
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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)

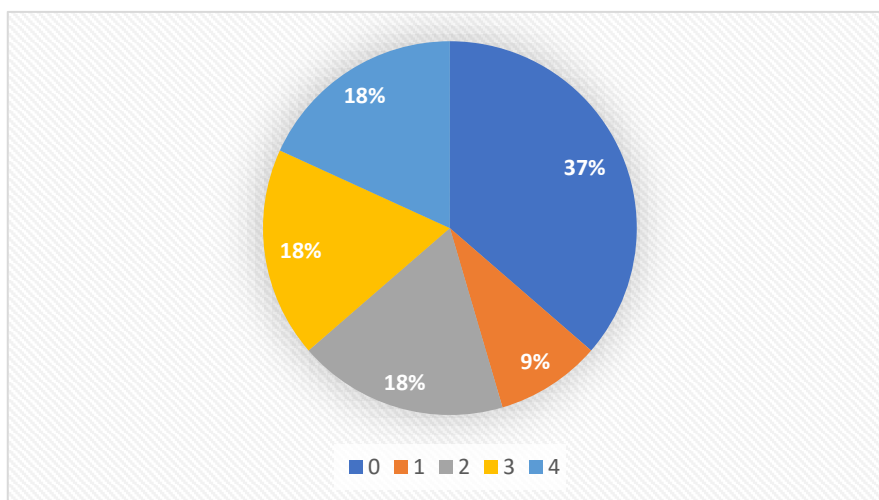
Fig. 16 – Grado di soddisfazione* sulla capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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

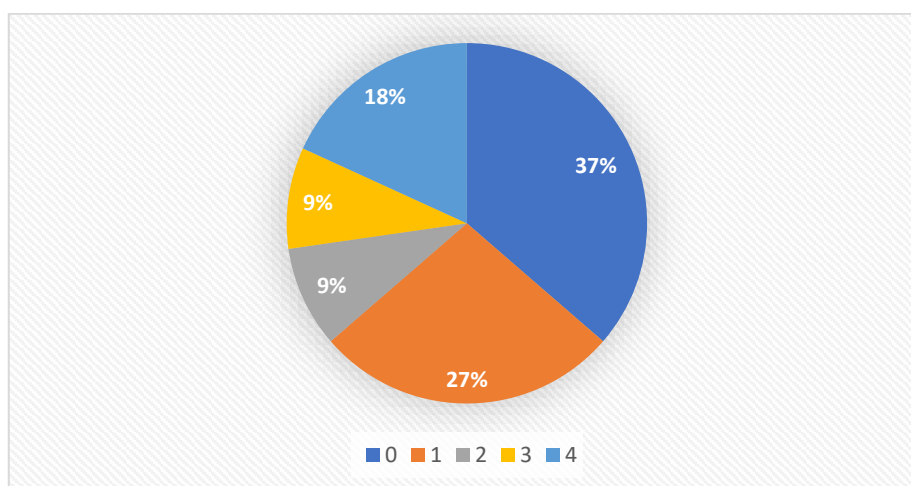
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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, **7** persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, **1** si dichiara maggiormente soddisfatta e **3** persone si dichiarano in linea rispetto a quello che si attendevano prima del contatto (Fig. 19).

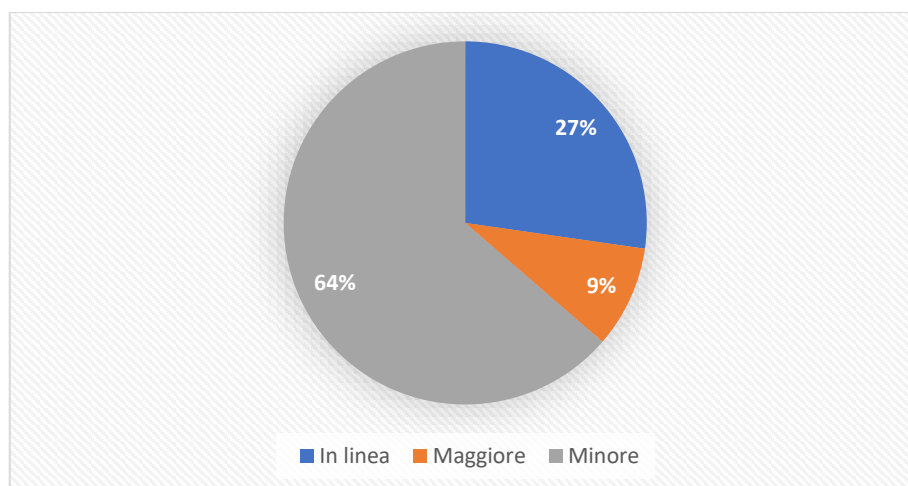
Fig. 18 – Grado di soddisfazione* complessivo nei confronti dell’Amministrazione, relativamente alle attività di competenza (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE

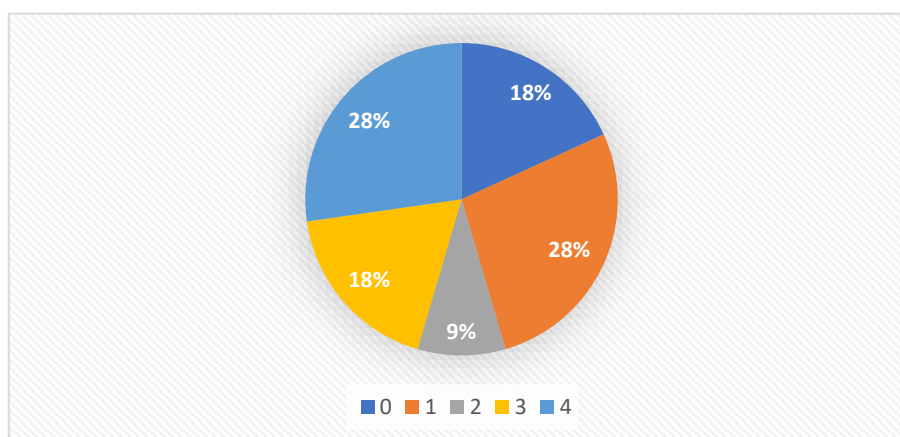
Il questionario di customer satisfaction raccoglie informazioni anche sulle preferenze degli utenti in relazione ai canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero. Come indicato in precedenza, **9** utenti (sulle **11** risposte totali completate pervenute) hanno indicato come 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, **3** utenti esprimono un grado di insoddisfazione e altri **3** utenti esprimono un grado di soddisfazione. (Fig. 20). Altrettanti utenti esprimono un giudizio positivo sul quesito relativo alla facilità nel trovare le informazioni sul sito (Fig. 21).

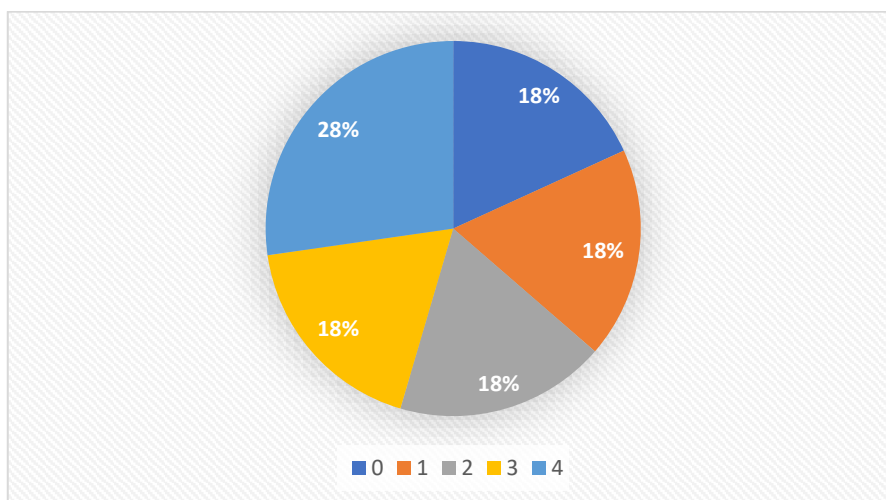
Fig. 20 – Grado di soddisfazione* sulla semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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



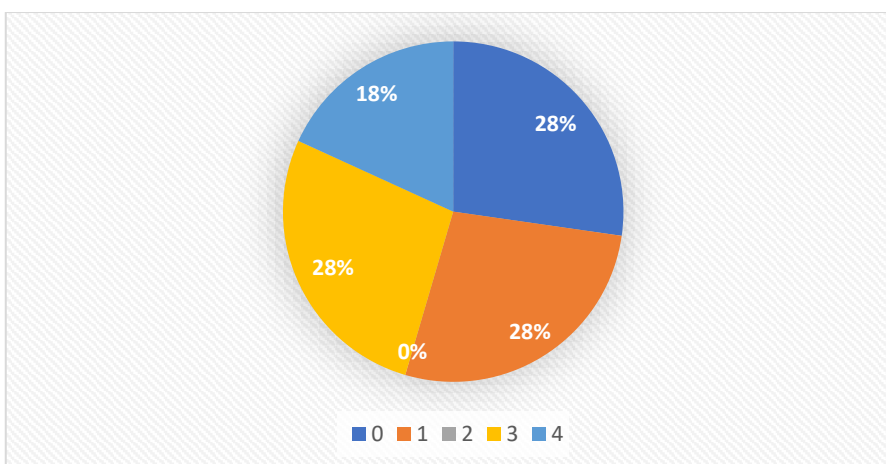
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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, dalla quale emerge che **3** utenti esprimono un grado di insoddisfazione, **3** utenti invece non sono in grado di valutare, mentre **5** esprimono un giudizio positivo (Fig. 22).

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



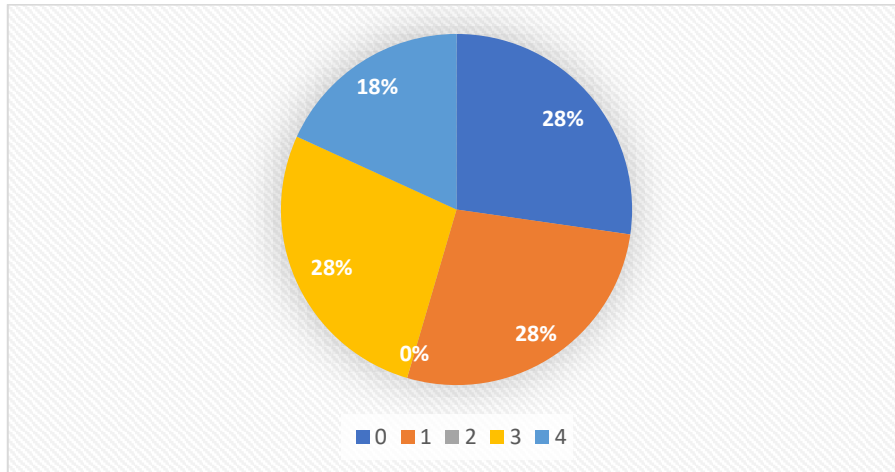
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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.)



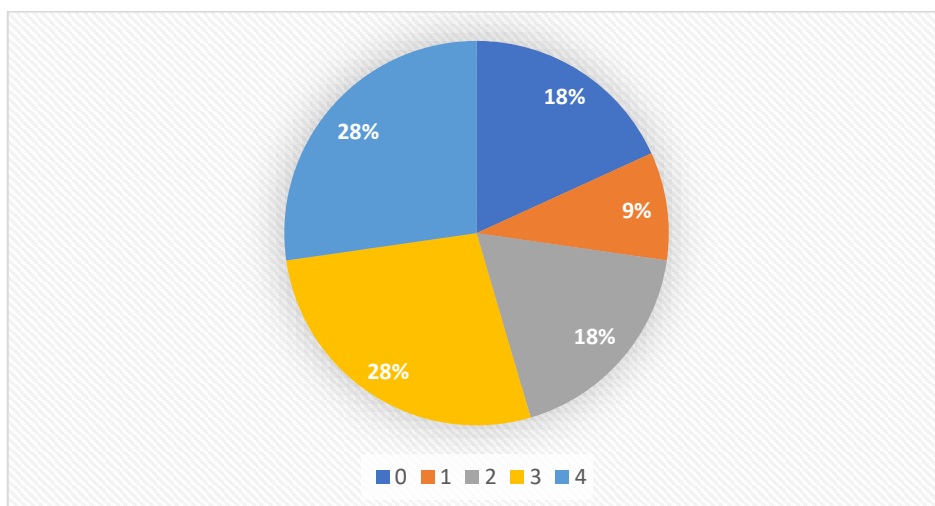
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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.)



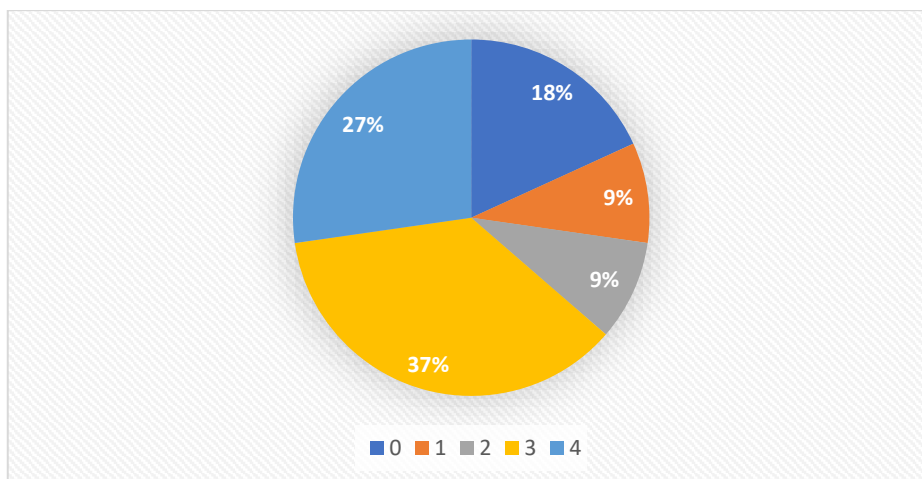
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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

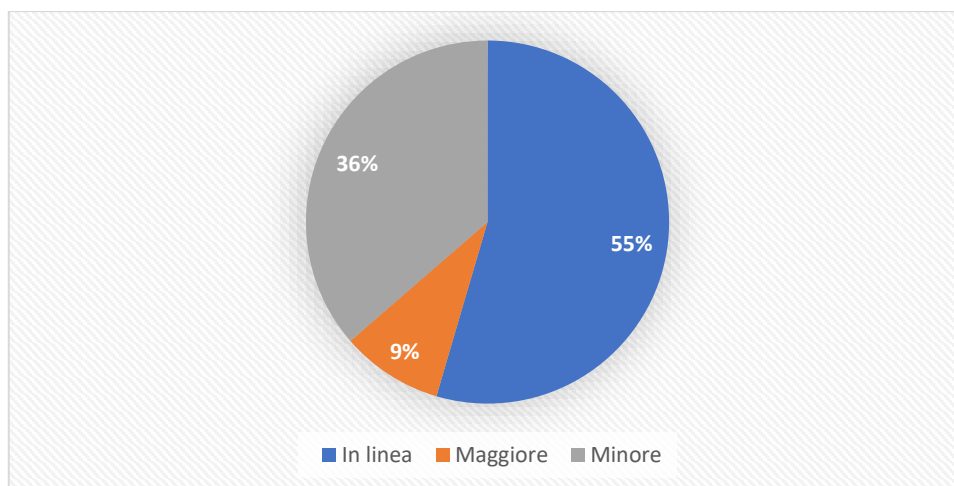
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

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, **4** 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 – 2021

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" (con 8 risposte), seguita da "Strumenti e servizi" (con 5 risposte) e "Normativa" (con 4 risposte). Le sezioni meno visitate sono "Stampa e media", "Pubblicità legale", "Studi e statistica" e "Biblioteca" (Fig. 27).

Infine, gli utenti hanno usufruito maggiormente dei seguenti strumenti/servizi: "Fondo nazionale politiche sociali", "Autocertificazione Esonero 60X1000", "Sistema informativo servizi sociali", "Smartworking" (Fig. 28).

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

Quale sezione del sito ha navigato?	
Ministro e Ministero	8
Stampa e media	1
Temi e priorità	3
Strumenti e servizi	5
Normativa	4
Studi e statistica	0
Pubblicità legale	1
Interpello	3
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	2
Cigs Online	1
Deposito telematico contratti	1
Dimissioni volontarie	1
Open data	1
ISEE	0
Lavoratori "Salvaguardati"	1
Sistema informativo dei servizi sociali	2
Nuovo DURC	1
Distacco transazionale	0
Modulistica	1
Smart working	2
Patrocini	1
Fondo nazionale politiche sociali	3
URP online	1

VALUTAZIONE GENERALE SUI SERVIZI EROGATI DAL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

PREMESSA

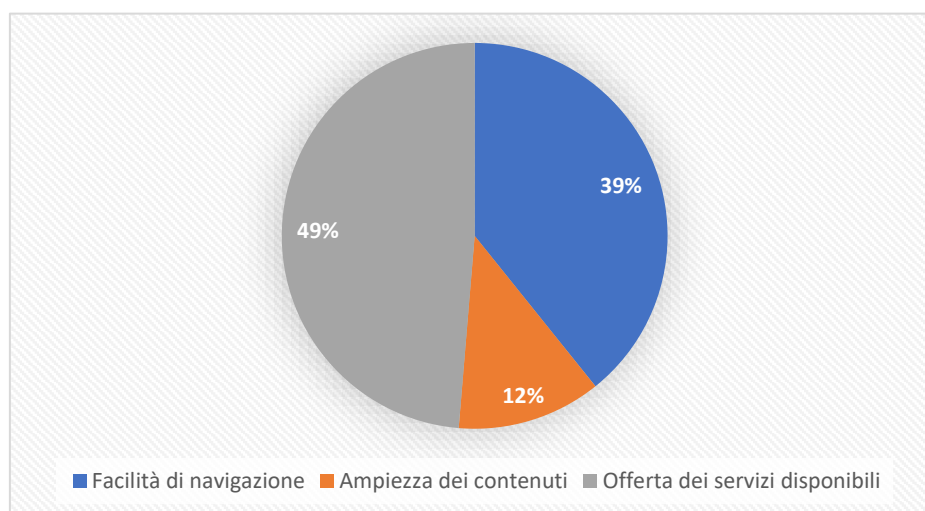
Il presente questionario ha l'obiettivo di rilevare il livello di apprezzamento sui servizi erogati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali attraverso i diversi canali di cui dispone. La survey si articola in 7 domande, volte a raccogliere informazioni sulle preferenze degli utenti in relazione all'utilizzo dei canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero.

Al momento del lancio, la survey era aperta ed è stata fatta veicolare sia agli utenti iscritti alla newsletter, sia a tutti quelli che seguono i canali social, su cui è stata poi pubblicizzata per raggiungere la platea più ampia di utenti fruitori.

Il numero totale di utenti che hanno risposto al questionario è **15997**.

A quest'ultimi, è stato chiesto di indicare quali aspetti dei siti istituzionali vorrebbero che fossero migliorati. Si evince che il **49%** degli utenti ritiene che debba essere migliorata l'offerta dei servizi; il **39%** vorrebbe che fosse migliorata la facilità di navigazione; solo il **12%** vorrebbe ampliare il ventaglio di contenuti offerti (Fig. 1).

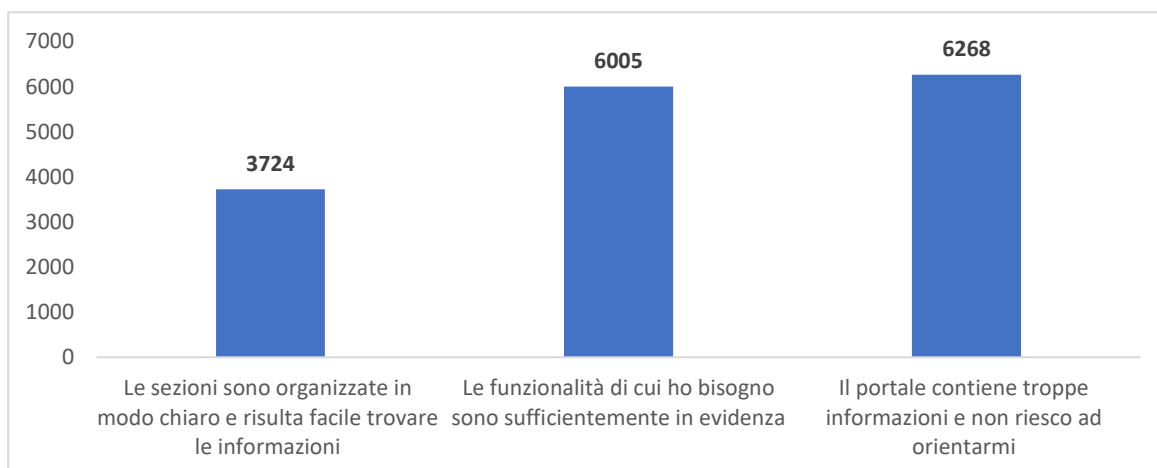
Fig. 1 – Aspetti dei siti istituzionali da migliorare



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Agli utenti è stato chiesto di descrivere la propria esperienza di navigazione sul portale Lavoro.gov.it. La maggior parte (**6268** rispondenti) afferma che il portale contiene troppe informazioni e ciò rende difficile orientarsi. Un'altra buona parte (**6005** rispondenti) sostiene, invece, che le funzionalità di cui si ha bisogno siano sufficientemente in evidenza. Infine, secondo **3724** utenti, le sezioni sono organizzate in modo chiaro e risulta facile trovare le informazioni (Fig. 2).

Fig. 2 – Esperienza di navigazione sul portale Lavoro.gov.it

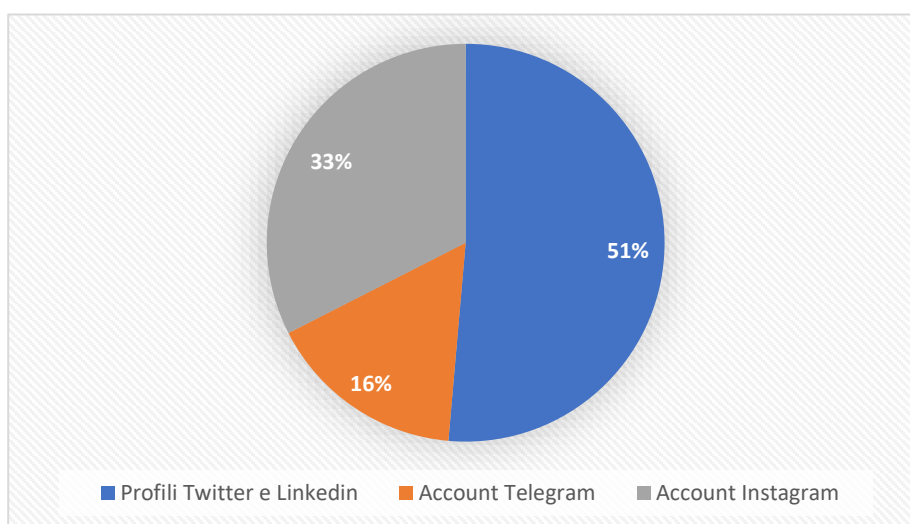


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, viene chiesto loro di indicare quali canali social del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali si ritengano più utili per chi è in cerca informazioni in tema di lavoro, e per quale motivo si seguano tali canali. Nel primo caso, la maggior parte degli utenti (**51%** dei rispondenti) ritiene che i profili Twitter e LinkedIn siano i social più idonei per chi è in cerca informazioni in tema di lavoro (Fig. 3).

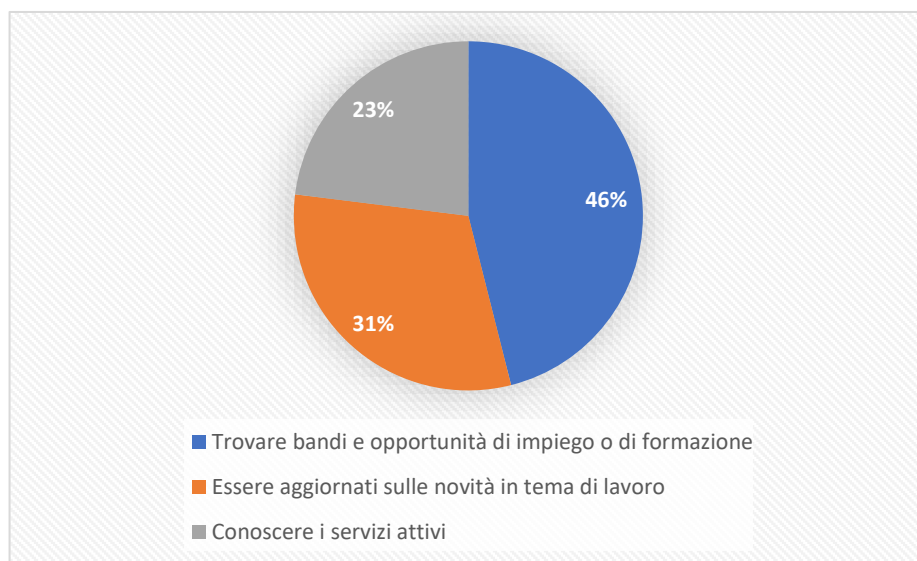
Nel secondo caso, il **46%** degli utenti afferma di utilizzare i canali social del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per trovare bandi e opportunità di impiego o di formazione, il **31%** per essere aggiornati sulle novità in tema di lavoro e, il **23%** per conoscere i servizi attivi (Fig. 4).

Fig. 3 – Canali social del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali considerati più utili per chi cerca informazioni in tema di lavoro



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

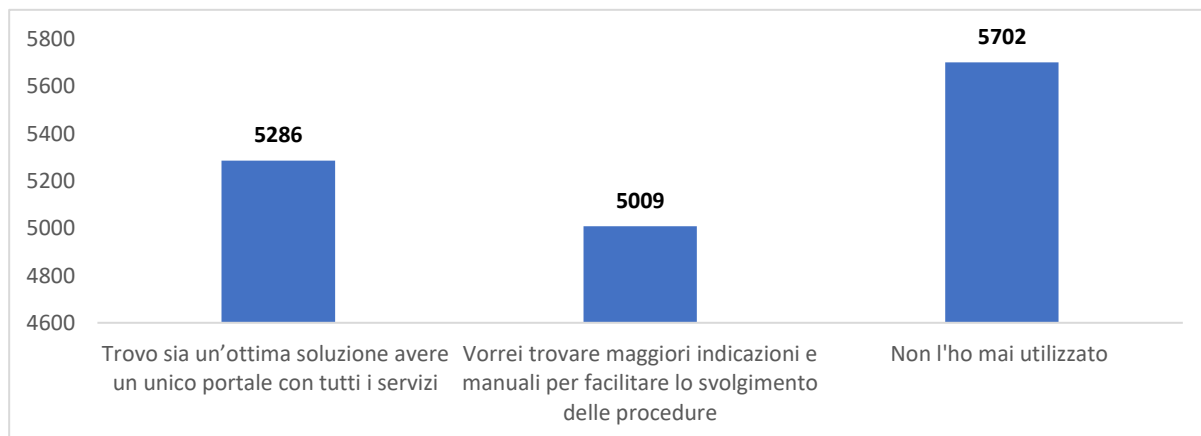
Fig. 4 – Perché vengono seguiti i canali social del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



Fonte: Elaborazioni MLPS –2021

Agli utenti, è stato chiesto di esprimere un’opinione sul portale dedicato ai servizi sul lavoro (Servizilavoro.gov.it). Le risposte mettono in luce che la maggior parte (**5702** rispondenti) non ha mai utilizzato il portale, mentre **5286** utenti trovano che sia un’ottima soluzione avere un unico portale con tutti i servizi. Infine, **5009** utenti vorrebbero trovare maggiori indicazioni e manuali per facilitare lo svolgimento delle procedure (Fig. 5).

Fig. 5 – Opinioni sul portale Servizilavoro.gov.it

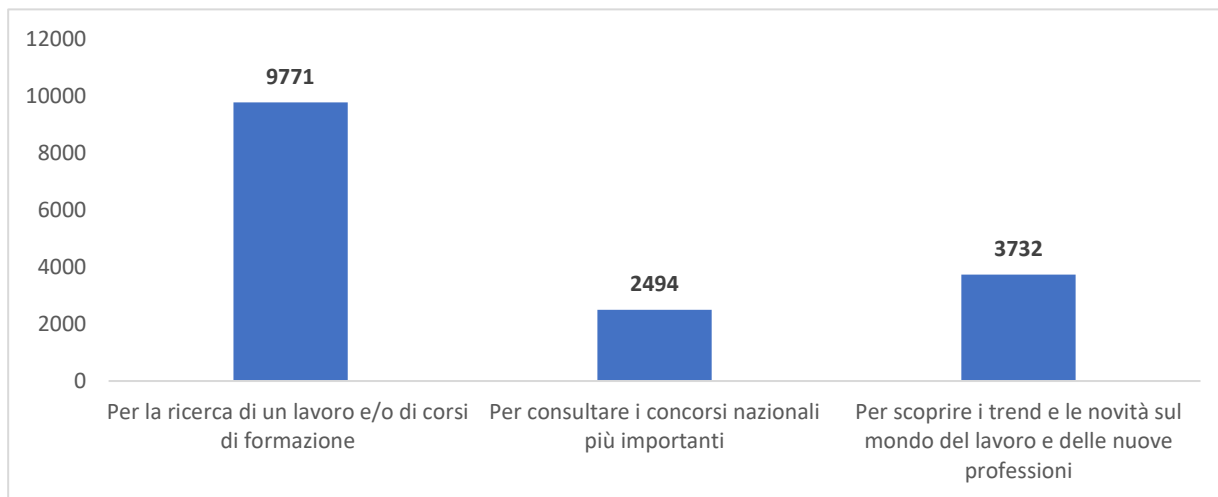


Fonte: Elaborazioni MLPS –2021

Infine, è stato chiesto qual è il principale motivo di utilizzo del portale Cliclavoro e se, sia stato mai utilizzato l’URP online. Nel primo caso, si nota che la maggior parte degli utenti (**9771** rispondenti) utilizza il portale per la ricerca di un lavoro e/o corsi di formazione. Invece, **3732** lo utilizzano per consultare i concorsi nazionali più importanti, mentre **2494** utenti, per scoprire i trend e le novità sul mondo del lavoro e delle nuove professioni (Fig. 6).

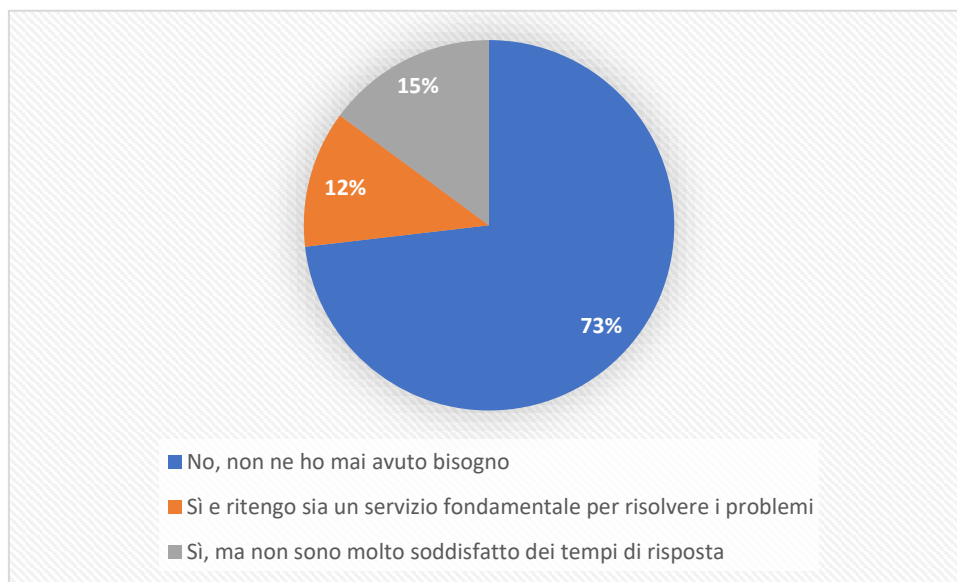
Sull'utilizzo dell'URP online, la maggior parte (**73%** dei rispondenti) afferma di non averne mai avuto bisogno; il **15%** lo utilizza, ma non è soddisfatto dei tempi di risposta. Solo il **12%** ritiene che sia un servizio fondamentale per risolvere problemi (Fig. 7).

Fig. 6 – Utilizzo del portale Cliclavoro



Fonte: Elaborazioni MLPS –2021

Fig. 7 – Utilizzo dell'URP online



Fonte: Elaborazioni MLPS –2021

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 32 disponibili dal menù a tendina. Rispetto al 2021 sono state create nell'anno di riferimento nuove categorie, fra le quali *App IO e Registro Unico Terzo settore*.

Nel periodo **1° gennaio - 31 dicembre 2021** sono stati **elaborati 49.434 ticket**, con una diminuzione rispetto all'anno precedente (-5,8%).

Le maggiori richieste di supporto hanno riguardato le categorie *comunicazioni telematiche* (16.902 ticket; 34,19%), *Reddito di cittadinanza – cittadini* (6.958 ticket; 14,08 %) e *dimissioni volontarie* (6.066 ticket; 12,27%). Rispetto al 2020 comunicazioni telematiche ha ridotto il numero di richieste, mentre la categoria **Reddito di cittadinanza – cittadini** ha più che triplicato le richieste.

Oltre la possibilità di aprire un ticket, la sezione Reddito di cittadinanza dell'URP online 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 **41.576 conversazioni** in chatbot, con un **-18%** rispetto al 2020, ma tale modalità di interazione si conferma molto apprezzata dagli utenti per la velocità con cui è possibile reperire informazioni.

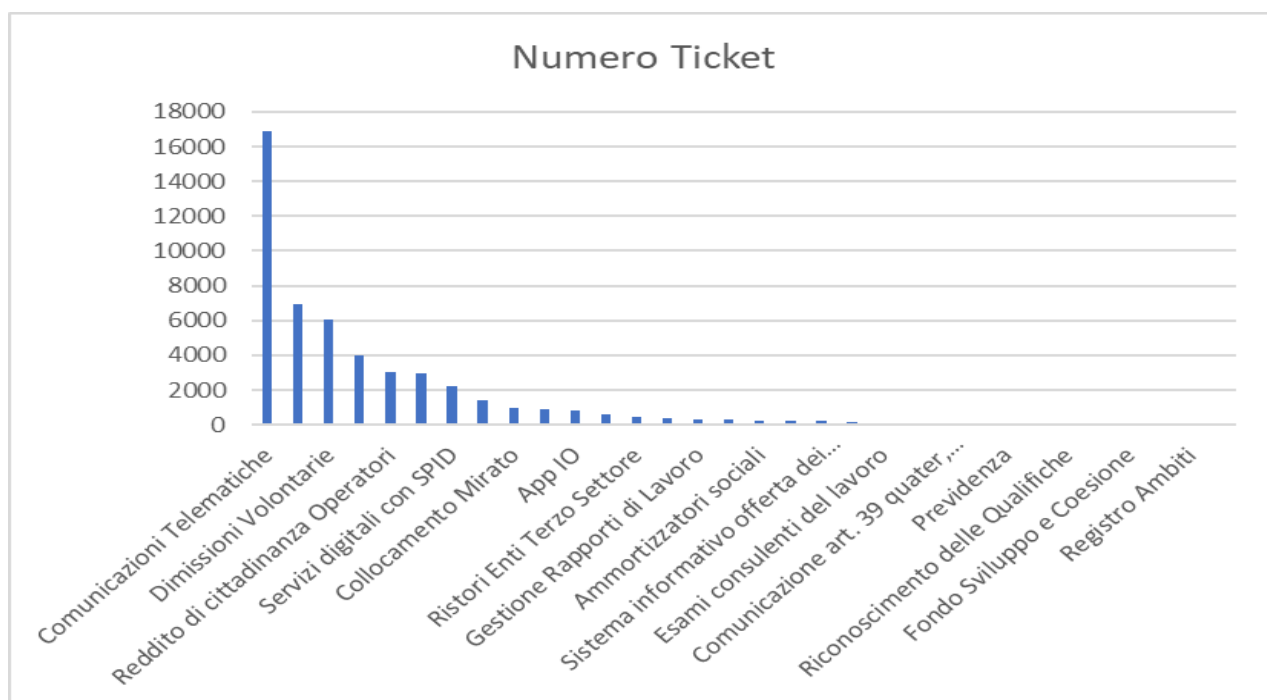


Fig.1 categorie maggiormente rilevanti

Sul totale dei ticket aperti sono stati ricevuti **5.141 feedback** degli utenti riguardo il grado di soddisfazione sul servizio svolto dal Ministero (10,4% 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.

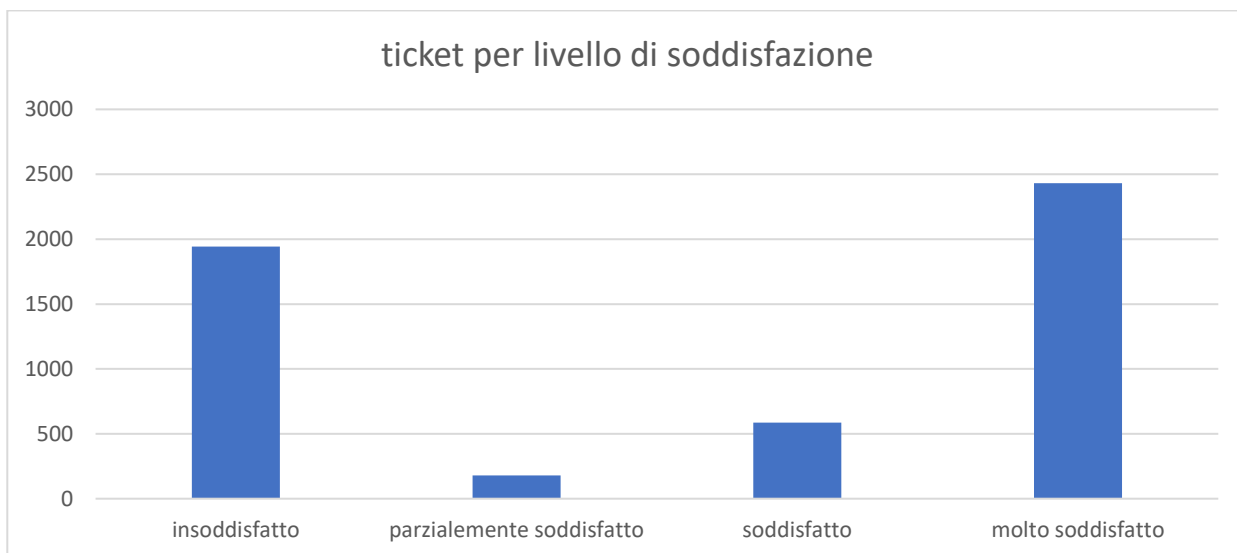


Fig.2

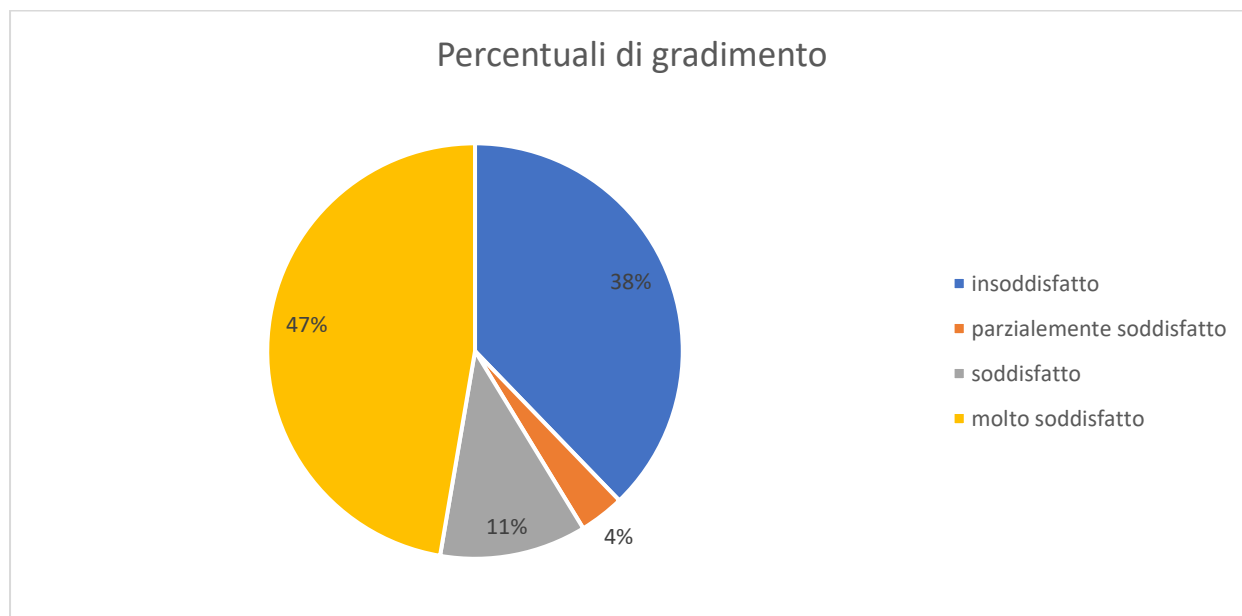


Fig.3

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 (**58%**), in aumento rispetto al 2020 (+2%)
Il tempo medio di chiusura dei ticket (sul totale dei ticket chiusi, cioè con risposta inviata all'utente) è di **4,2 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 2021, sei questionari. Quattro volte a testare la modalità di lavoro agile, uno, sull'attività di addestramento sul sistema di protocollo informativo Folium Suite e, l'ultimo, sull'attività di addestramento sul nuovo "Sistema di gestione delle presenze".

Nel corso del 2021, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 916 questionari. Durante il 2021 sono stati raccolti i seguenti questionari:

SURVEY	NUMERO RISPONDENTI
<i>Monitoraggio del lavoro agile Dirigenti 2021 – 9 Luglio 2021</i>	34
<i>Monitoraggio del lavoro agile Utenti 2021 – 9 Luglio 2021</i>	393
<i>Monitoraggio del lavoro agile Dirigenti 2021 – 17 Dicembre 2021</i>	34
<i>Monitoraggio del lavoro agile Utenti 2021– 17 Dicembre 2021</i>	415
<i>Addestramento sul sistema di protocollo informativo Folium Suite</i>	19
<i>Addestramento sul nuovo "Sistema di gestione delle presenze"</i>	21

DETTAGLIO ESITI PER SURVEY

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante ogni survey svolta nel 2021.

Lavoro agile

Nel percorso di innovazione e digitalizzazione intrapreso all'interno del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sono stati introdotti cambiamenti volti a prediligere modalità di lavoro ibride in risposta alla normativa vigente (Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione pubblicato nell'ottobre 2021) e al Piano della Performance 2021-2023. La nuova modalità di lavoro ibrida è entrata in vigore in seguito al decreto del 15 ottobre, che ha previsto il rientro in presenza nella sede di lavoro per i dipendenti della Pubblica Amministrazione. In attesa di organizzare il lavoro agile con le modalità previste dalle Linee Guida recentemente pubblicate dal Ministro della Funzione Pubblica, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha gestito l'organizzazione del ritorno in presenza nella modalità ibrida, prevedendo alcuni giorni in presenza e alcuni giorni da remoto. Con la finalità di comprendere al meglio, l'esperienza dell'utente con la modalità di lavoro ibrida, è stato predisposto il questionario di valutazione relativo al lavoro agile.

Monitoraggio del lavoro agile Dirigenti (9 Luglio 2021)

Sezione preliminare

I **34** utenti che hanno completato il questionario sul monitoraggio del lavoro agile sono in prevalenza donne (**25** donne, **9** uomini). La fascia di età prevalente è quella da i 51 ai 60 anni (Tav.1-2).

Tav. 1 – Genere

Genere	
Donna	25
Uomo	9

Tav. 2 – Fasce di età

Fasce di età	
Meno di 30 anni	0
Da 31 a 40 anni	0
Da 41 a 50 anni	8
Da 51 a 60 anni	21
Oltre 60 anni	5

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti per direzione di appartenenza ed esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Tav. 3-4).

Tav. 3 – Direzione di appartenenza

Direzione di appartenenza	
Direzione Generale per le Politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)	4
Direzione Generale dei Sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	3
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	4
Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione	4
Direzione Generale per le Politiche previdenziali e assicurative	4
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	4
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	2
Direzione Generale del Terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	3
Uffici di Diretta Collaborazione	2
Altri uffici	4

Tav. 4 – Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

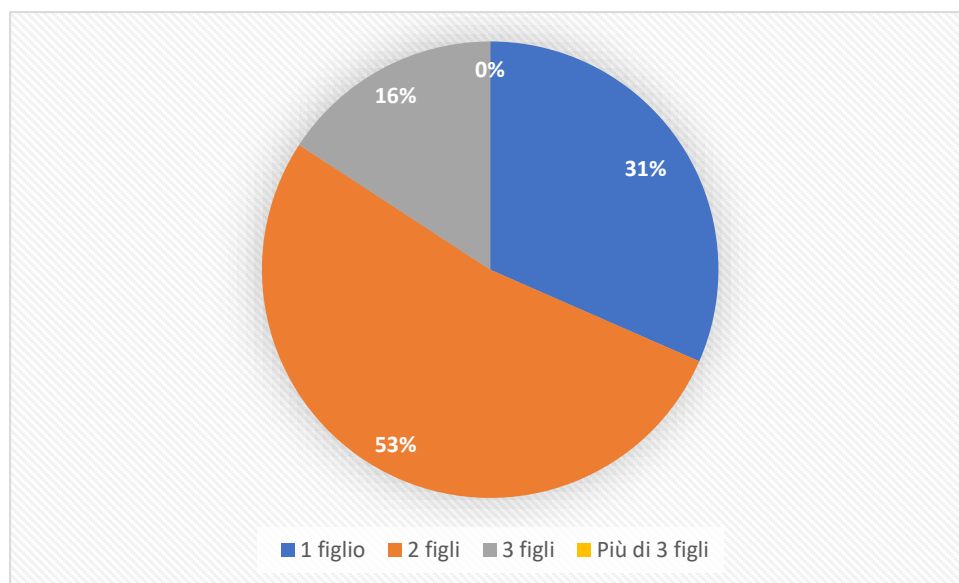
Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	
Meno di 1 anno	3
Da 1 a 5 anni	4
Da 6 a 10 anni	1
Da 11 a 15 anni	8
Da 16 a 20 anni	4
Oltre 20 anni	14

Agli utenti è stato richiesto se in famiglia sono presenti figli a carico che vivono in casa. Nella maggior parte dei casi si hanno figli a carico che vivono in casa (**19** risposte) (Tav. 5). In particolare, la maggior parte degli utenti (**53%** dei rispondenti) ha due figli a carico, solo il **16%**, invece, ha più di 3 figli a carico (Fig. 1).

Tav. 5 – Figli a carico

Figli a carico	
Si	19

Fig. 1 – Figli a carico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti che sono in condizioni di disabilità grave o che hanno componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (**2** rispondenti nel primo e **1** nel secondo caso) (Tav. 6-7).

Tav. 6 – Lavoratore in condizioni di disabilità grave

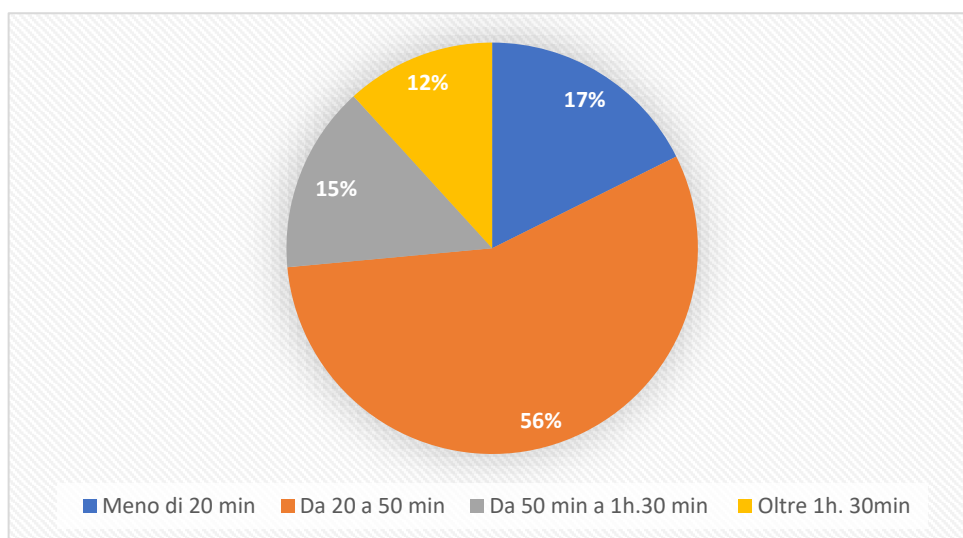
Lavoratore in condizioni di disabilità grave	
Sì	2
No	32

Tav. 7 – Lavoratore con componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave

Lavoratore con componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave	
Sì	1
No	33

Agli utenti è stato chiesto il tempo impiegato per effettuare il tratto casa-lavoro (o lavoro-casa). Il **56%** dei rispondenti impiega un tempo da 20 a 50 minuti, solo il **17%** impiega meno di 20 minuti (Fig. 2). In più, è stato chiesto di indicare il numero di mezzi impiegati (Tav. 8) e la tipologia di mezzo (Fig. 3).

Fig. 2 – Tempo impiegato per il tratto casa-lavoro (o lavoro-casa)

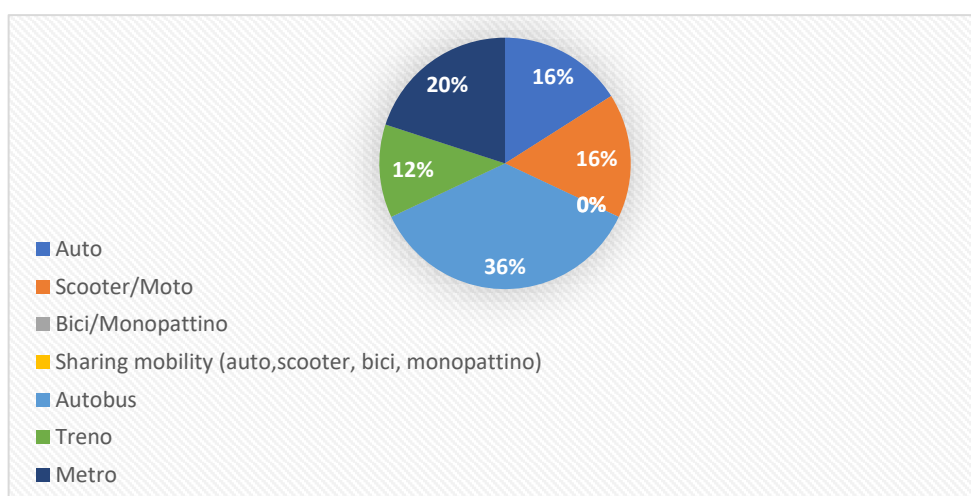


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Tav. 8 – Numero mezzi impiegati per recarsi a lavoro

Numeri mezzi impiegati per recarsi a lavoro	
Nessuno	8
1 mezzo	18
2 mezzi	5
Più di due	3

Fig. 3 – Mezzi impiegati per recarsi a lavoro



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Gestione organizzativa del lavoro agile

Nelle tavole seguenti viene chiesto agli utenti se in virtù di un approccio agile, sono stati rivisti in maniera innovativa i processi e i modelli di lavoro, e se, le attività sono state opportunamente programmate (Tav. 9-10). In quest'ultimo caso, se la risposta è affermativa, viene chiesto di indicare con quali modalità l'attività è stata programmata; Si evince che nell'**83%** dei casi, sono stati adottati piani operativi e di lavoro (Fig. 4).

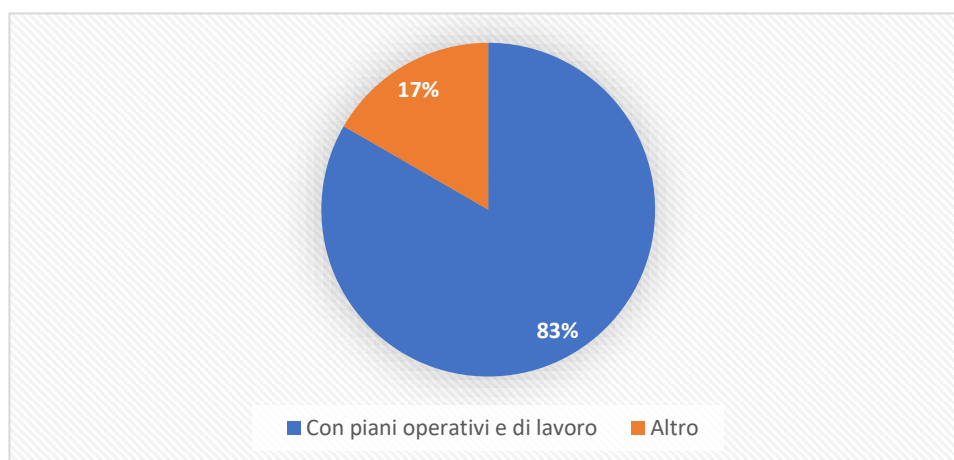
Tav. 9 – Rivisitazione in maniera innovativa dei processi e i modelli di lavoro in funzione di un approccio agile

Rivisitazione in maniera innovativa dei processi e i modelli di lavoro in funzione di un approccio agile	
Si	26
No	8

Tav. 10 – Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi

Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi	
Si	24
No	10

Fig. 4 – Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi



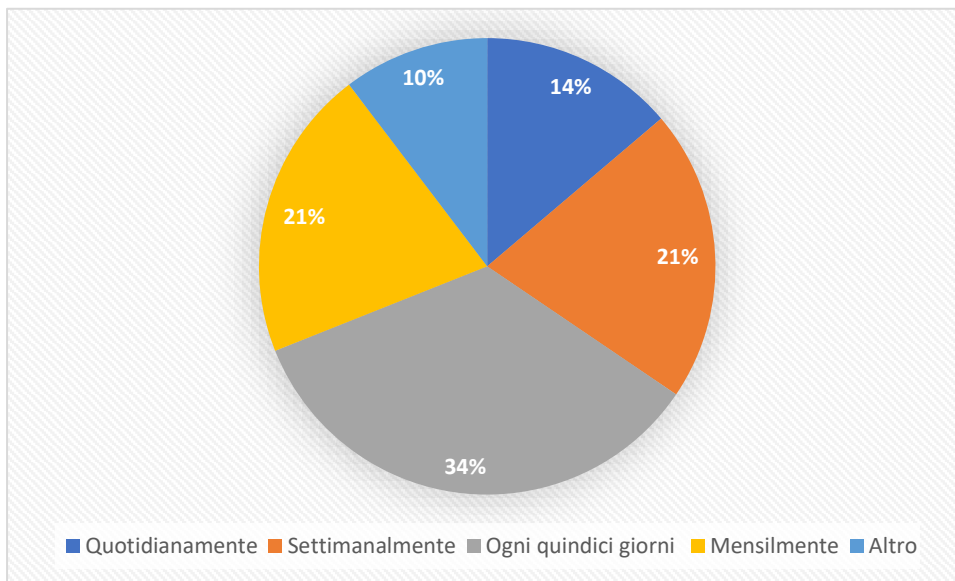
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Quasi la totalità degli utenti sottoposti al questionario, afferma che l'attività svolta in modalità agile è stata monitorata (**29** rispondenti) (Tav. 11). Viene chiesto agli utenti di indicare anche in che tempi è avvenuto il monitoraggio; la maggior parte delle risposte evidenzia un monitoraggio ogni 15 giorni (**34%**) (Fig. 5).

Tav. 11 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile

Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile	
Si	29
No	5

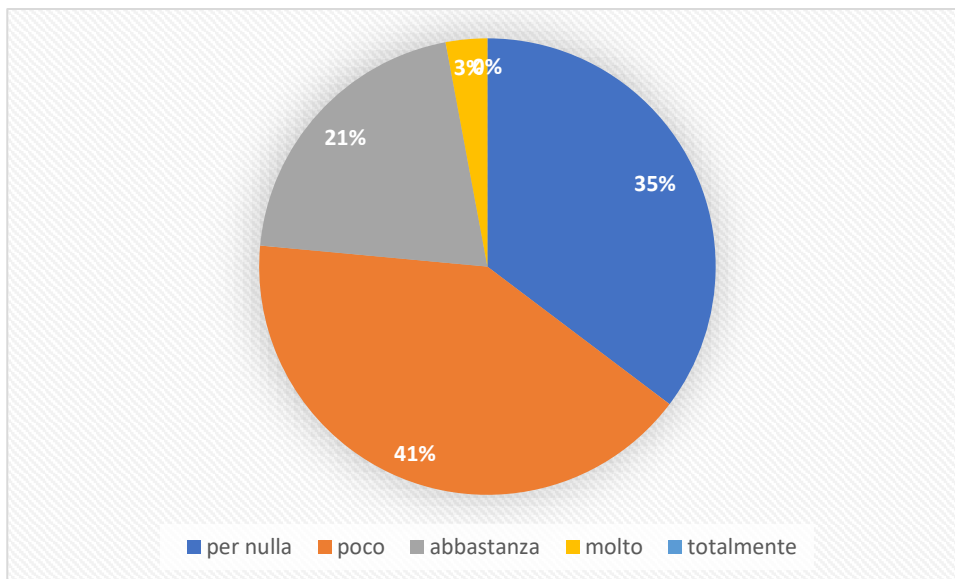
Fig. 5 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, è stato chiesto di valutare se ci sono state difficoltà in termini di comunicazione delle attività ai dipendenti. La maggior parte, **41%**, afferma di avere riscontrato poche difficoltà, il **35%** per nulla (Fig.6).

Fig. 6 – Difficoltà comunicative delle attività



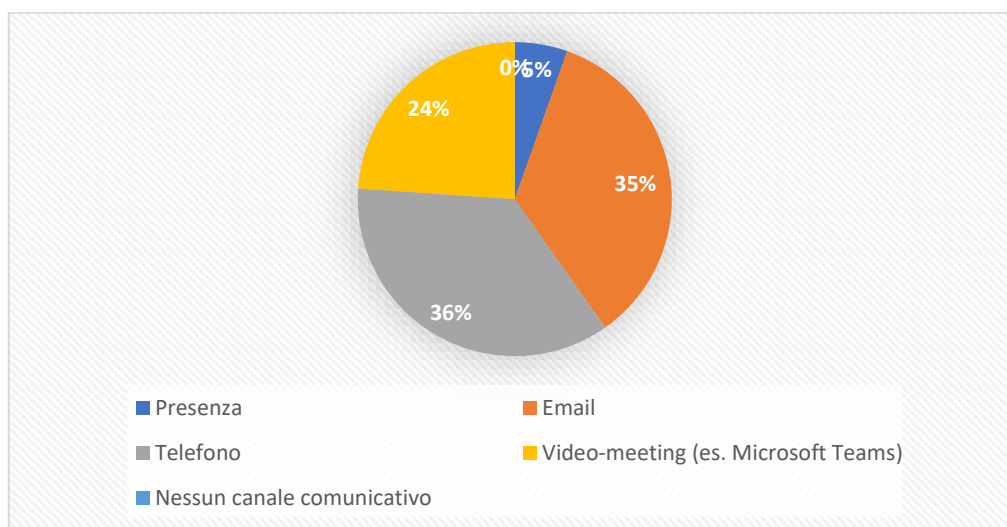
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Infine, è stato chiesto agli utenti la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra dipendenti. La maggior parte degli utenti ha indicato che i contatti sono avvenuti principalmente attraverso le e-mail ed il telefono (Tav. 12 e Fig. 7).

Tav. 12 – Canali comunicativi

Con quali canali comunicativi sono stati attivati e mantenuti i contatti con i membri del gruppo?	
Presenza	5
Email	32
Telefono	33
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	22
Nessun canale comunicativo	0

Fig. 7 – Canali comunicativi



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Strumenti tecnologici

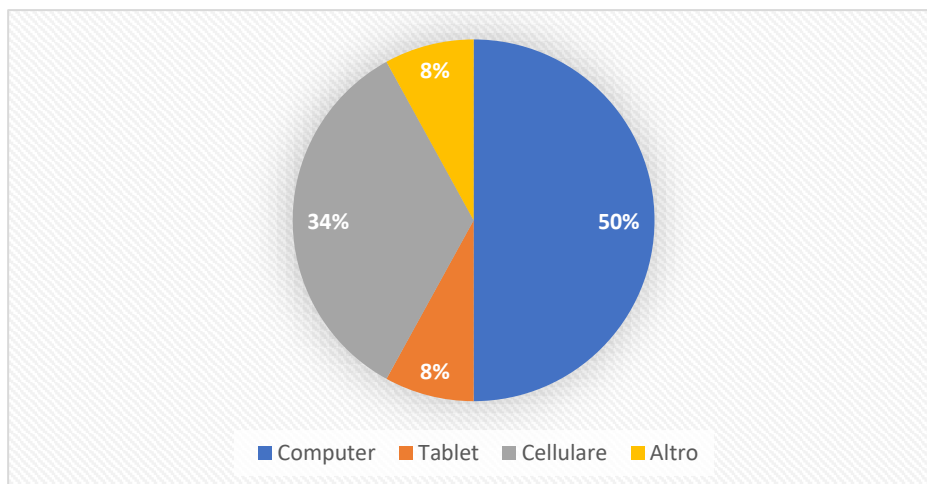
Agli utenti, che hanno partecipato al questionario, è stato chiesto se gli fossero stati distribuiti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere l'attività lavorativa da remoto. Quasi la totalità degli utenti (**33** rispondenti) ha risposto positivamente (Tav. 13).

Tav. 13 – Strumenti tecnologici

Le sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere la sua attività lavorativa da remoto?	
Sì	33
No	1

Gli strumenti tecnologici maggiormente forniti risultano essere il computer e il cellulare (Fig. 8).

Fig. 8 – Strumenti tecnologici



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Le applicazioni più utilizzate risultano skype e l’email (Tav. 14).

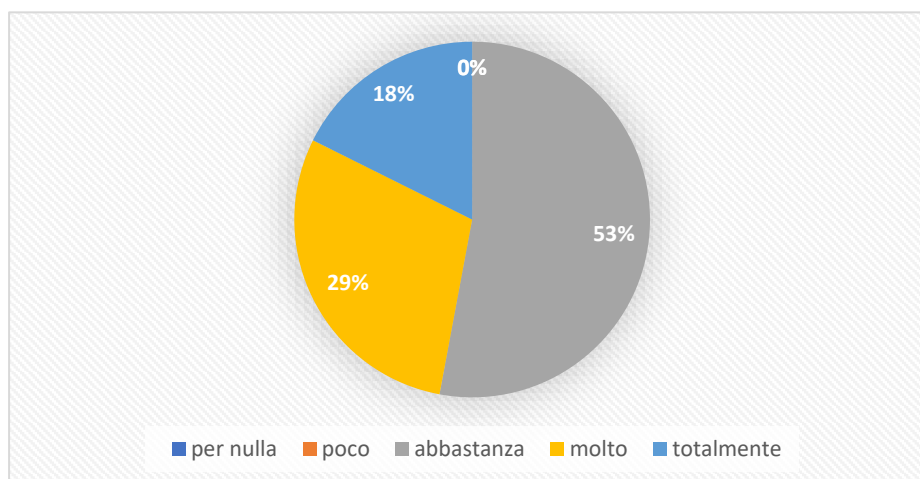
Tav. 14 – Applicazioni utilizzate

Applicazioni utilizzate	
Microsoft Teams	20
Skype for business/Telefono	33
Email (Microsoft Outlook)	32
Firma digitale (DocuSign)	26
Protocollo informatico (Folium Suite)	23
Archivio Digitale (OneDrive, SharePoint etc.)	8
Altro	0

Formazione

Agli utenti è stato chiesto di indicare in che misura le proprie nozioni e competenze siano adeguate ad affrontare la modalità del lavoro agile. Il **53%** dichiara abbastanza adeguate le proprie competenze, il **29%** molto, il **18%** totalmente adeguate (Fig. 9).

Fig. 9 – Adeguatezza competenze e nozioni



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

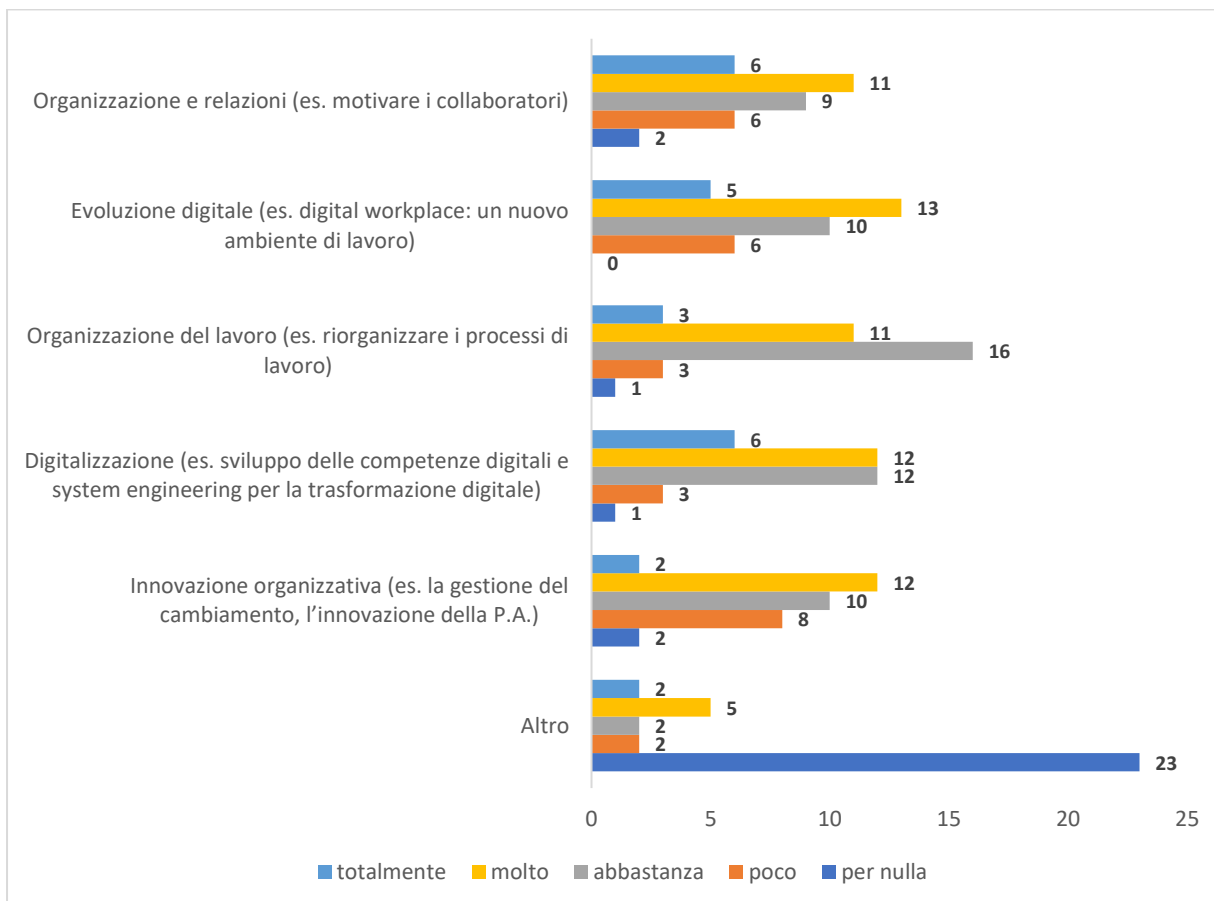
Infine, viene richiesto agli utenti di esprimere una valutazione circa la volontà di rafforzare le proprie competenze in una serie di ambiti proposti (Tav. 15 e Fig. 10).

Tav. 15– Volontà di rafforzare le competenze negli ambiti proposti

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
<i>Innovazione organizzativa (es. la gestione del cambiamento, l'innovazione della P.A.)</i>	2	8	10	12	2
<i>Digitalizzazione (es. sviluppo delle competenze digitali e system engineering per la trasformazione digitale)</i>	1	3	12	12	6
<i>Organizzazione del lavoro (es. riorganizzare i processi di lavoro)</i>	1	3	16	11	3
<i>Evoluzione digitale (es. digital workplace: un nuovo ambiente di lavoro)</i>	0	6	10	13	5

Organizzazione e relazioni (es. motivare i collaboratori)	2	6	9	11	6
Altro	23	2	2	5	2

Fig. 10 – Volontà di rafforzare le competenze negli ambiti proposti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Implementazione del lavoro agile

Circa la valutazione sull'esperienza del lavoro in modalità agile, **30** utenti hanno risposto positivamente, mentre **4** non si ritengono soddisfatti (Tav. 16).

Tav. 16 – Valutazione esperienza di Lavoro Agile

Si ritiene soddisfatto dell'esperienza di lavoro agile?	
Si	30
No	4

Sulla valutazione della produttività delle risorse in modalità di lavoro agile, si registra un livello pienamente soddisfacente, tutti gli utenti, eccetto **3**, si dichiarano soddisfatti (**31** risposte) (Tav. 17).

Tav. 17 – Valutazione produttività delle risorse in modalità di lavoro agile

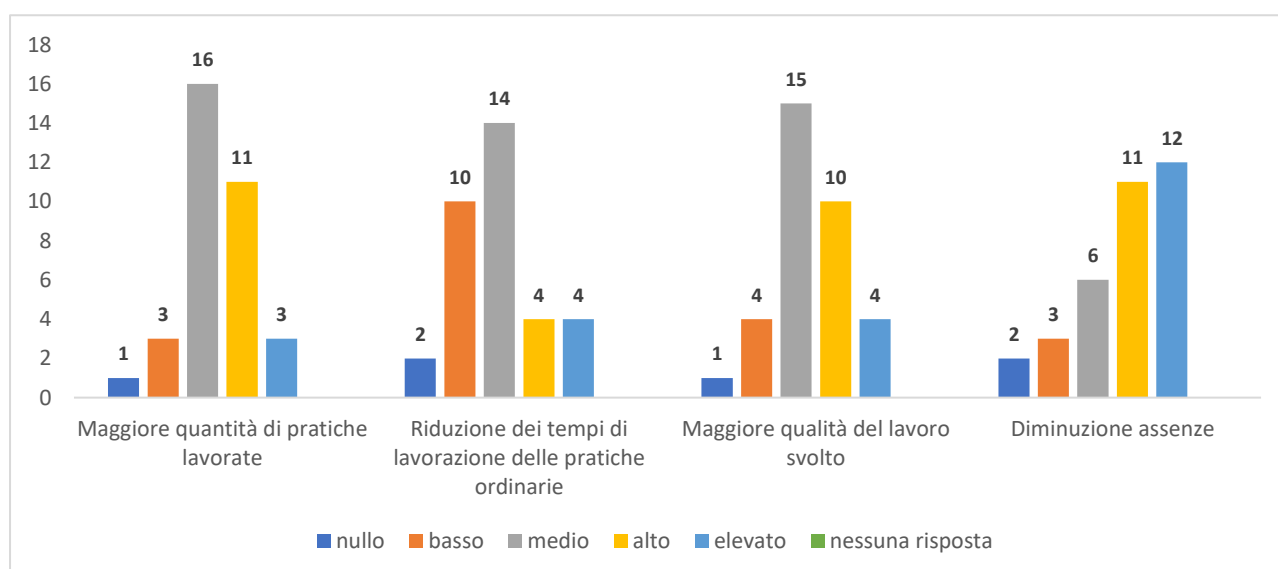
Si ritiene soddisfatto dei risultati dei propri collaboratori tramite lo svolgimento del lavoro agile?	
Sì	31
No	3

È stato richiesto agli utenti anche di esprimere una valutazione sull'impatto che ha avuto lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile in termini di produttività (Tav. 18 e Fig. 11). I risultati evidenziano che **11** utenti assegnano un livello di impatto alto alla maggiore quantità di pratiche lavorate, **14** utenti assegnano un livello di impatto medio alla riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche ordinarie, il **15** utenti assegnano un livello di impatto medio alla maggiore qualità del lavoro svolto. Sulla diminuzione delle assenze, **12** utenti assegnano un livello di impatto elevato.

Tav. 18 – Impatto de lavoro agile sulla produttività

	nullo	basso	medio	alto	elevato	nessuna risposta
Maggiore quantità di pratiche lavorate	1	3	16	11	3	0
Riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche ordinarie	2	10	14	4	4	0
Maggiore qualità del lavoro svolto	1	4	15	10	4	0
Diminuzione assenze	2	3	6	11	12	0

Fig. 11– Impatto del lavoro agile sulla produttività



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

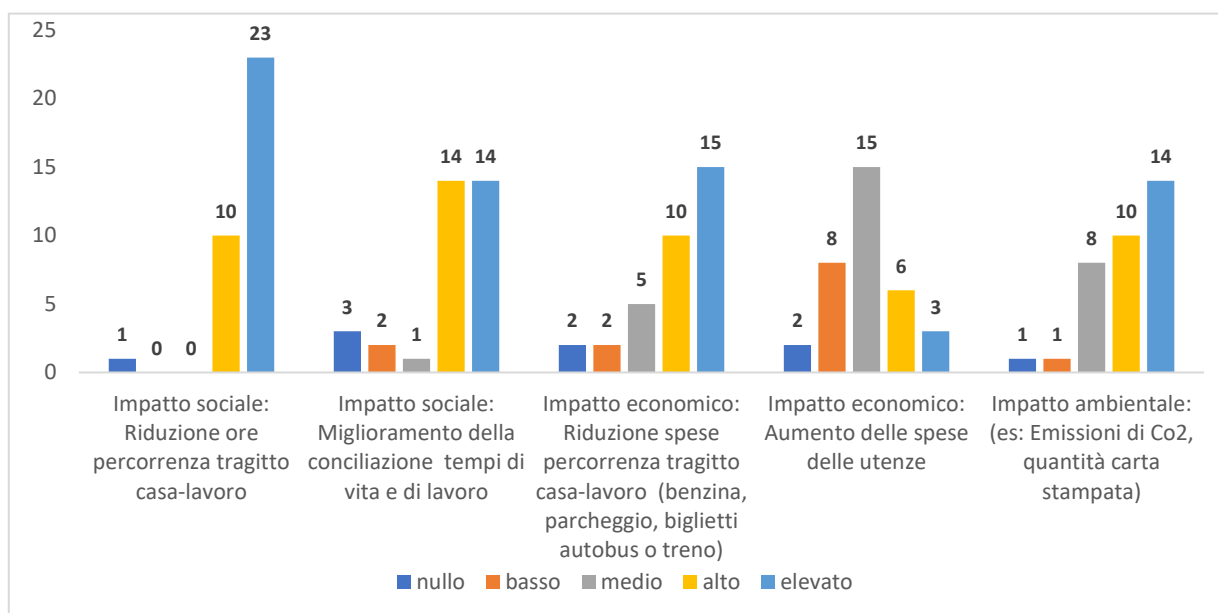
Viene inoltre chiesto agli utenti di esprimere una valutazione sull'impatto che ha avuto lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile su diversi ambiti (Tav. 19 e Fig. 12). I risultati evidenziano che **23**

utenti assegnano un livello di impatto elevato alla riduzione di ore percorrenza tragitto casa-lavoro, **14** utenti assegnano un livello di impatto elevato, ed alto, al miglioramento della conciliazione tempi di vita e di lavoro, **15** utenti assegnano un livello di impatto elevato alla riduzione spese percorrenza tragitto casa-lavoro (benzina, parcheggio, biglietti autobus o treno). Sull'aumento delle spese delle utenze, **15** utenti assegnano un livello di impatto medio, **14** utenti assegnano un livello di impatto elevato rispetto al fattore ambientale.

Tav. 19– Impatto del lavoro agile su diversi ambiti

	<i>nullo</i>	<i>basso</i>	<i>medio</i>	<i>alto</i>	<i>elevato</i>
Impatto sociale: Riduzione ore percorrenza tragitto casa-lavoro	1	0	0	10	23
Impatto sociale: Miglioramento della conciliazione tempi di vita e di lavoro	3	2	1	14	14
Impatto economico: Riduzione spese percorrenza tragitto casa-lavoro (benzina, parcheggio, biglietti autobus o treno)	2	2	5	10	15
Impatto economico: Aumento delle spese delle utenze	2	8	15	6	3
Impatto ambientale: (es: Emissioni di Co2, quantità carta stampata)	1	1	8	10	14

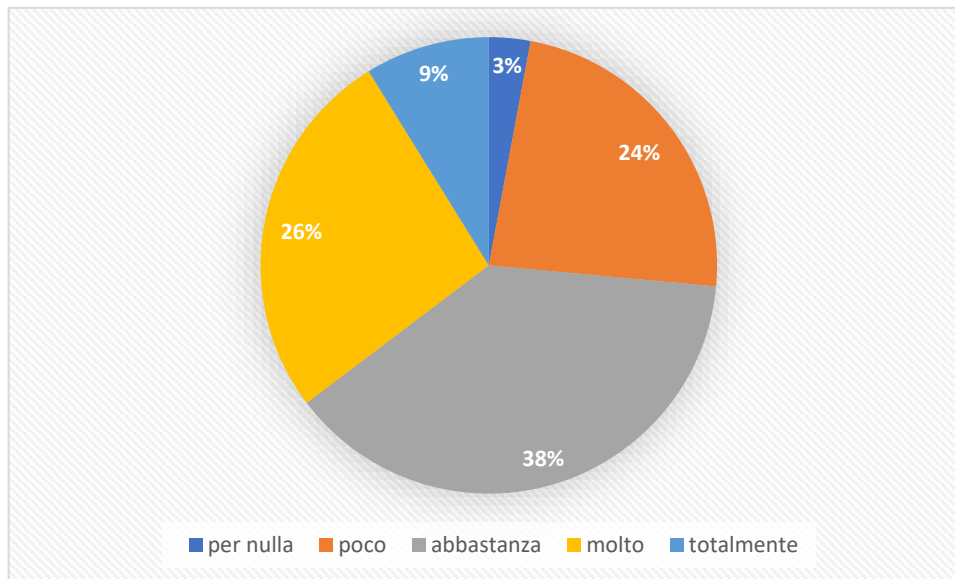
Fig. 12– Impatto del lavoro agile su diversi ambiti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare i vantaggi riscontrati sotto diversi punti di vista durante la prestazione lavorativa in modalità agile. Per ogni vantaggio, è stata richiesta anche una valutazione di soddisfazione: il **38%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 3 all'incremento della produttività (Fig. 13), il **38%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 3 al maggiore benessere organizzativo (Fig. 14), il **35%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 3 e a 4 all'orientamento del lavoro al raggiungimento dei risultati (Fig. 15). Infine, il **44%** e il **41%** degli utenti ha attribuito al miglioramento delle competenze digitali, rispettivamente, un livello di soddisfazione pari a 3 e 4 (Fig. 16).

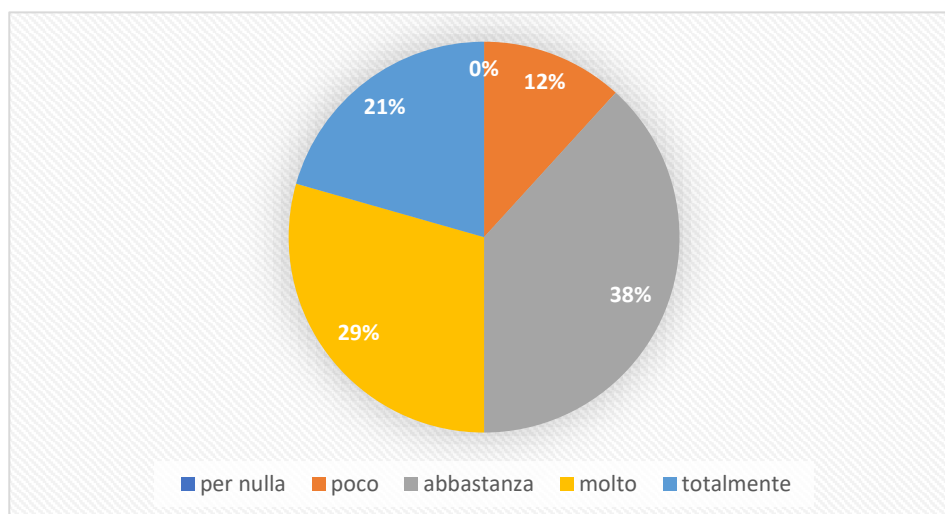
Fig. 13 – Incremento della produttività



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

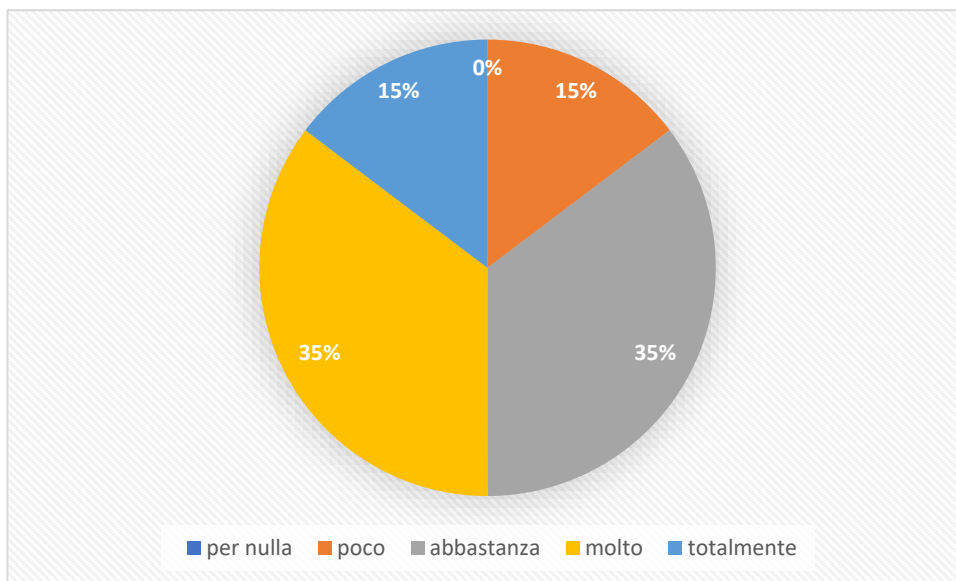
Fig. 14– Maggiore benessere organizzativo



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

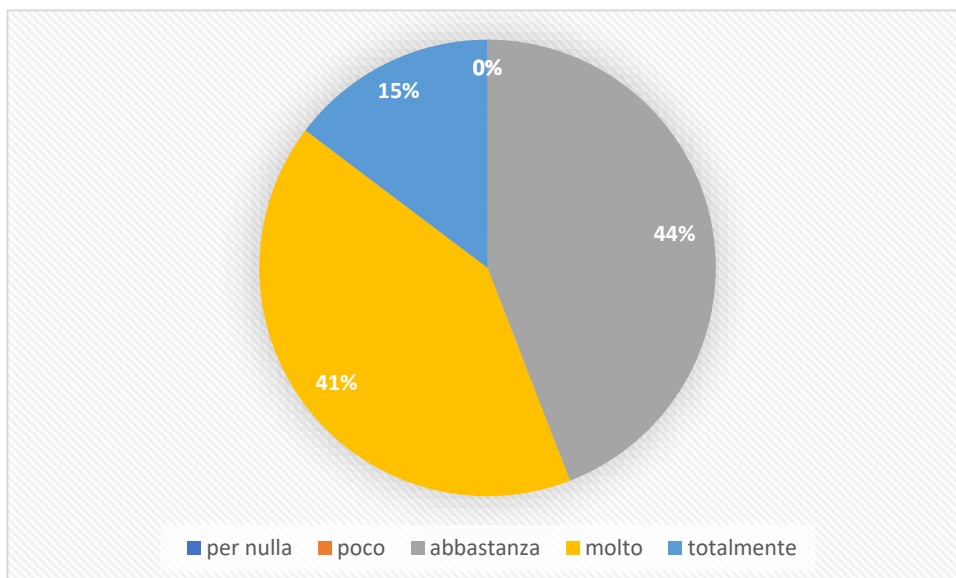
Fig. 15– Orientamento del lavoro al raggiungimento dei risultati



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Fig. 16– Miglioramento delle competenze digitali



*1= per nulla, 5= totalmente

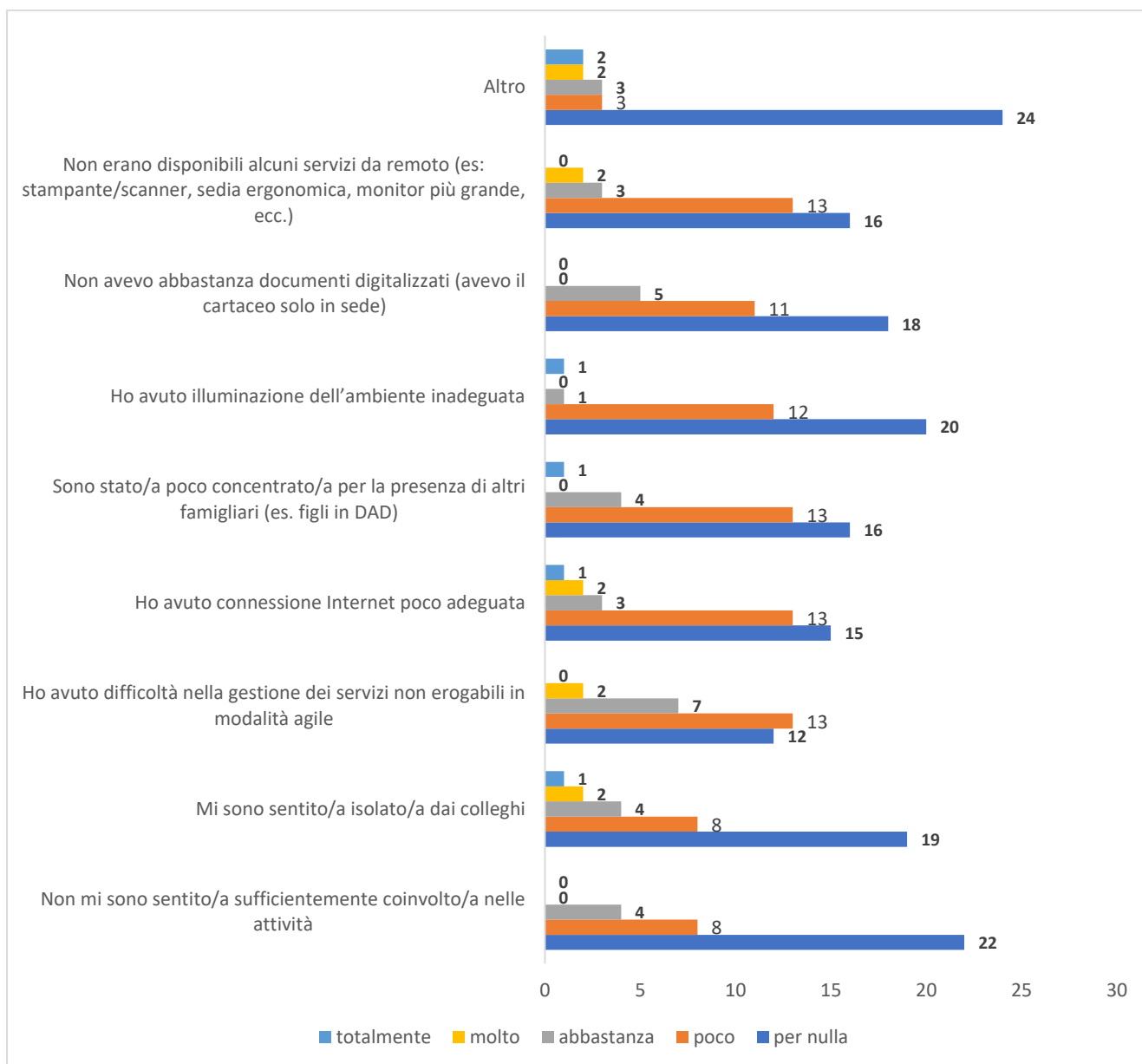
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare, tra varie criticità proposte, in che misura si sono eventualmente riscontrate durante la prestazione di lavoro in modalità agile. Dai risultati emerge che le numerosità più alte siano in corrispondenza dei livelli “per nulla” e “poco” riscontro di criticità (Tav. 20 e Fig. 17).

Tav. 20 – Criticità riscontrate

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
<i>Non mi sono sentito/a sufficientemente coinvolto/a nelle attività</i>	22	8	4	0	0
<i>Mi sono sentito/a isolato/a dai colleghi</i>	19	8	4	2	1
<i>Ho avuto difficoltà nella gestione dei servizi non erogabili in modalità agile</i>	12	13	7	2	0
<i>Ho avuto connessione Internet poco adeguata</i>	15	13	3	2	1
<i>Sono stato/a poco concentrato/a per la presenza di altri familiari (es. figli in DAD)</i>	16	13	4	0	1
<i>Ho avuto illuminazione dell'ambiente inadeguata</i>	20	12	1	0	1
<i>Non avevo abbastanza documenti digitalizzati (avevo il cartaceo solo in sede)</i>	18	11	5	0	0
<i>Non erano disponibili alcuni servizi da remoto (es: stampante/scanner, sedia ergonomica, monitor più grande, ecc.)</i>	16	13	3	2	0
<i>Altro</i>	24	3	3	2	2

Fig. 17 – Criticità riscontrate



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

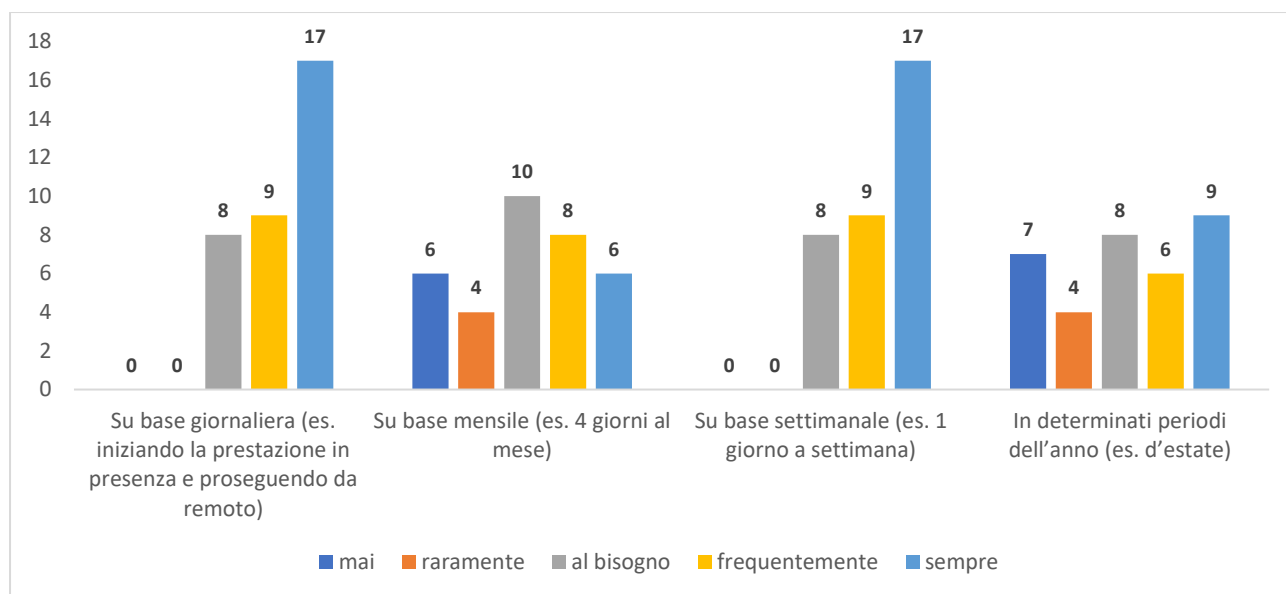
Agli utenti è stato chiesto di esprimere con quale frequenza ricorrebbero al lavoro agile in futuro (Tav. 21 e Fig. 18). Le numerosità più elevate si hanno in corrispondenza di ricorrenza giornaliera (17 utenti votano “sempre”) e ricorrenza settimanale (17 utenti votano “sempre”).

Tav. 21 – Ricorrenza lavoro agile

	mai	raramente	al bisogno	frequentemente	sempre
Su base giornaliera (es. iniziando la prestazione in presenza e proseguendo da remoto)	0	0	8	9	17

Su base settimanale (es. 1 giorno a settimana)	0	0	8	9	17
Su base mensile (es. 4 giorni al mese)	6	4	10	8	6
In determinati periodi dell'anno (es. d'estate)	7	4	8	6	9

Fig. 18 – Ricorrenza lavoro agile



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

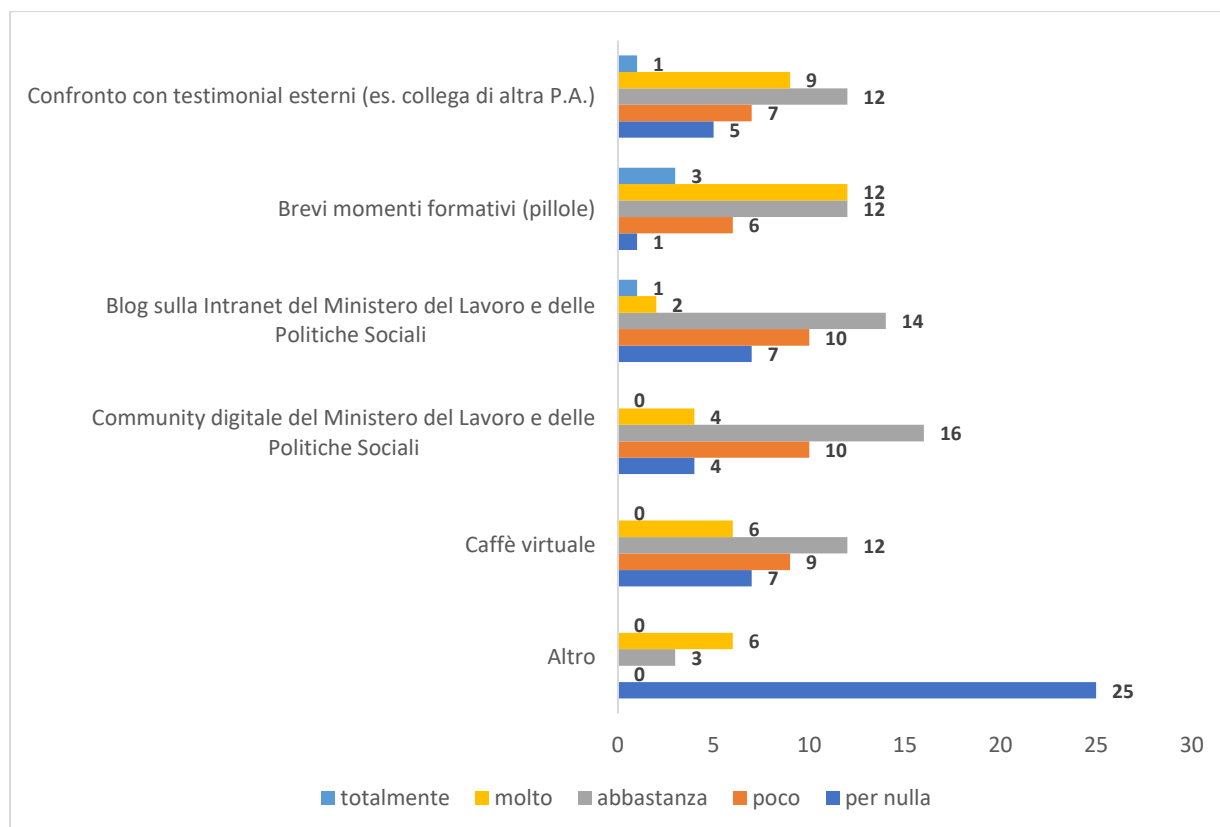
Inoltre, è stato chiesto loro in che misura piacerebbe avere delle tipologie di momenti di confronto con altri colleghi o altri capi area (Tav.22 e Fig. 19).

Tav. 22 – Strumenti di confronto

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Caffè virtuale	7	9	12	6	0
Community digitale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	4	10	16	4	0
Blog sulla Intranet del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	7	10	14	2	1
Brevi momenti formativi (pillole)	1	6	12	12	3
Confronto con testimonial	5	7	12	9	1

esterni (es. collega di altra P.A.)					
Altro	25	0	3	6	0

Fig.19 – Strumenti di confronto



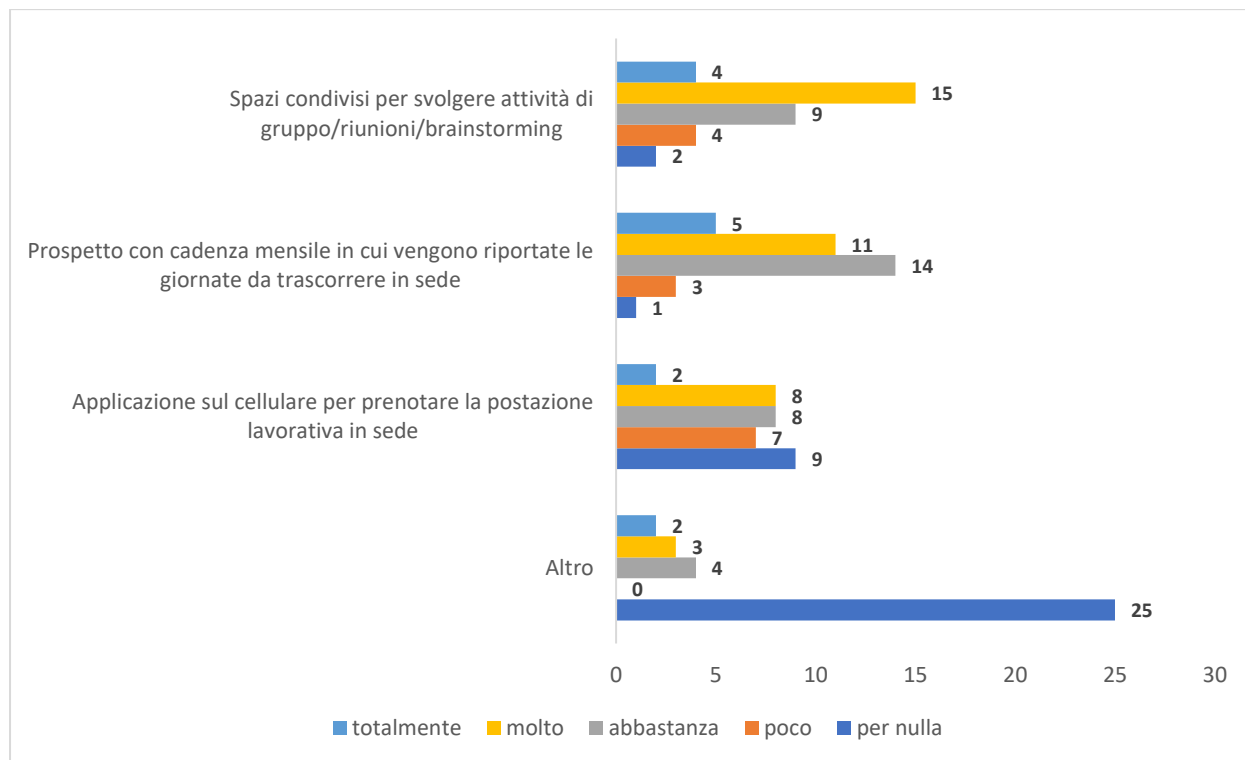
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Gli è stato chiesto di indicare una serie di soluzioni che potrebbero consentire una migliore gestione del lavoro agile (Tav.23 e Fig. 20).

Tav. 23 – Soluzioni migliorative

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Applicazione sul cellulare per prenotare la postazione lavorativa in sede	9	7	8	8	2
Prospetto con cadenza mensile in cui vengono riportate le giornate da trascorrere in sede	1	3	14	11	5
Spazi condivisi per svolgere attività di gruppo/riunioni/brainstorming	2	4	9	15	4
Altro	25	0	4	3	2

Fig. 20 – Soluzioni migliorative



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

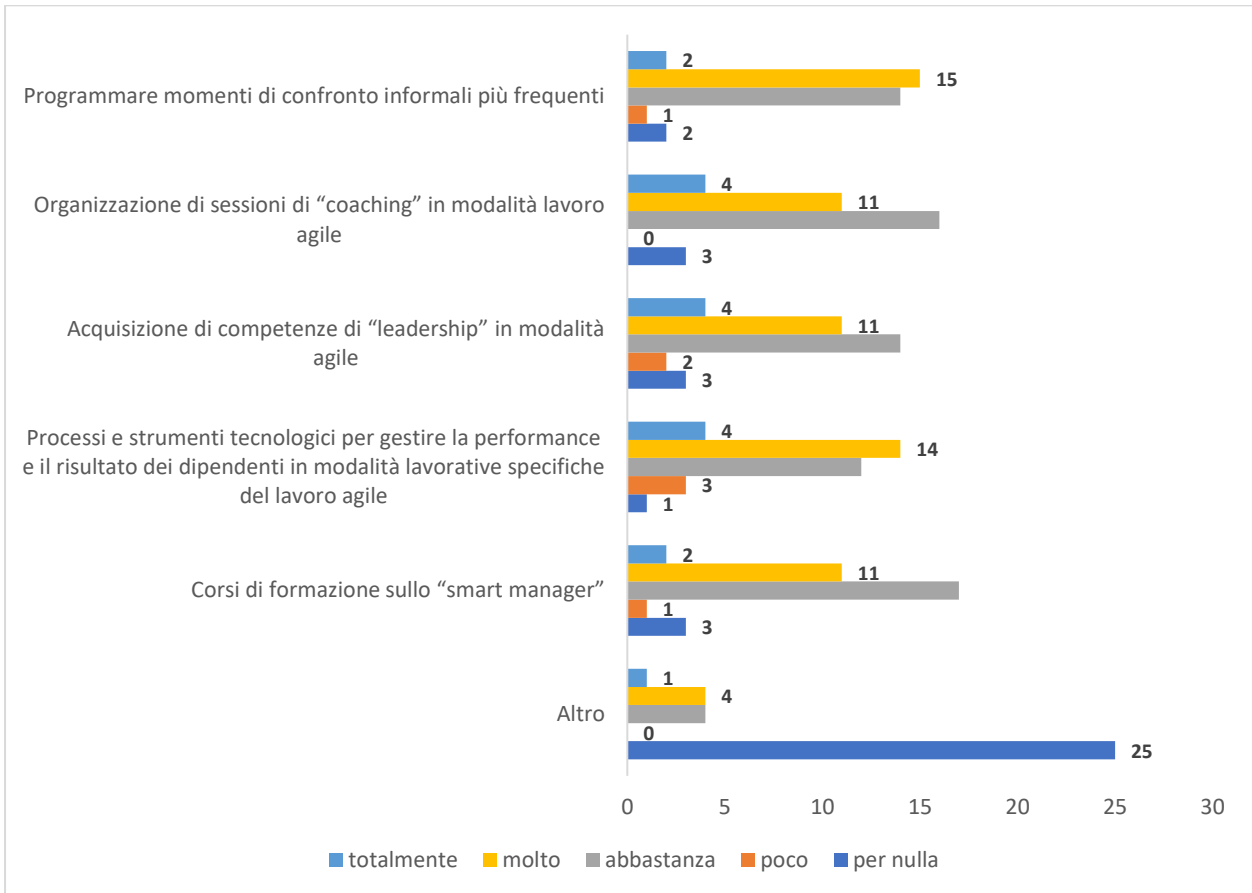
Infine, agli utenti è stato chiesto di valutare l'utilità di alcuni strumenti, al fine di ottenere migliori risultati dai propri collaboratori in modalità agile (Tav. 24 e Fig.21).

Tav. 24 –Proposta strumenti

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Corsi di formazione sullo "smart manager"	3	1	17	11	2
Processi e strumenti tecnologici per gestire la performance e il risultato dei dipendenti in modalità lavorative specifiche del lavoro agile	1	3	12	14	4
Acquisizione di competenze di "leadership" in modalità agile	3	2	14	11	4
Organizzazione di sessioni di "coaching" in modalità lavoro agile	3	0	16	11	4
Programmare momenti di confronto informali più frequenti	2	1	14	15	2

Altro	25	0	4	4	1
--------------	----	---	---	---	---

Fig. 21 –Proposta strumenti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Monitoraggio del lavoro agile Utenti 2021 (9 Luglio 2021)

Sezione preliminare

I **392** utenti che hanno completato il questionario sul monitoraggio del lavoro agile sono in prevalenza donne (**275** donne, **117** uomini). La fascia di età prevalente è quella da i 51 ai 60 anni (Tav.1-2).

Tav. 1 – Genere

Genere	
Donna	275
Uomo	117

Tav. 2 – Fasce di età

Fasce di età	
Meno di 30 anni	1
Da 31 a 40 anni	53
Da 41 a 50 anni	60
Da 51 a 60 anni	189
Oltre 60 anni	89

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti per direzione di appartenenza ed esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Tav. 3-4).

Tav. 3 – Direzione di appartenenza

Direzione di appartenenza	
Direzione Generale per le Politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)	93
Direzione Generale dei Sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	26
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	47
Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione	41
Direzione Generale per le Politiche previdenziali e assicurative	32
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	47
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	23
Direzione Generale del Terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	18
Uffici di Diretta Collaborazione	38
Altri uffici	27

Tav. 4 – Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	
Meno di 1 anno	6
Da 1 a 5 anni	94
Da 6 a 10 anni	6
Da 11 a 15 anni	31
Da 16 a 20 anni	19
Oltre 20 anni	236

Agli utenti è stato chiesto se ricoprono un ruolo lavorativo di supervisione di altre persone. (Tav.5)
99 utenti rispondono “sì”, **293** utenti rispondono “no”.

Tav. 5 – Ruolo di supervisione di altre persone

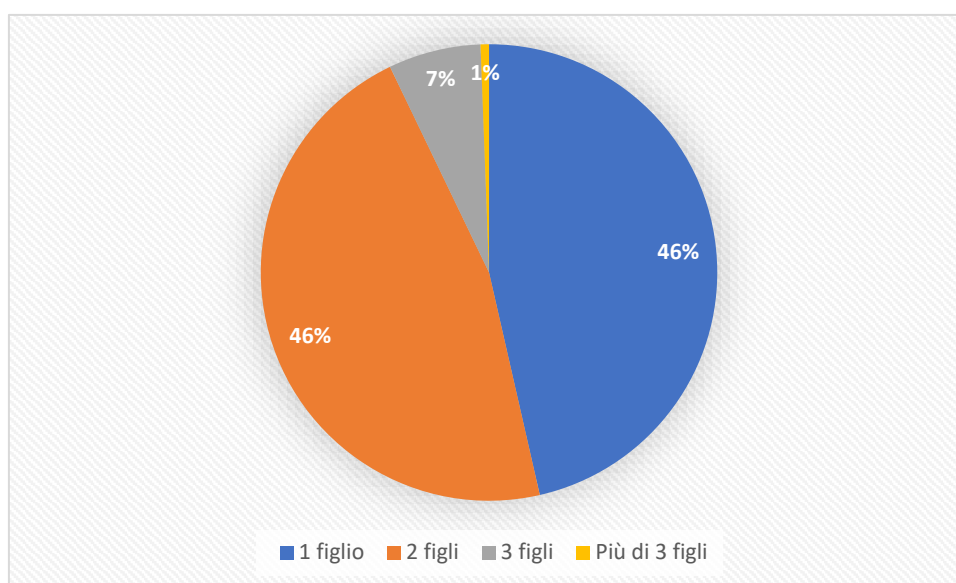
Ruolo di supervisione di altre persone	
<i>Si</i>	99
<i>No</i>	293

Agli utenti è stato richiesto se in famiglia sono presenti figli a carico che vivono in casa. Nella maggior parte dei casi non si hanno figli a carico che vivono in casa (**224** risposte) (Tav. 6). In particolare, la maggior parte degli utenti (**46%** dei rispondenti) ha rispettivamente uno e due figli a carico, solo l' **1%**, invece, ha più di 3 figli a carico (Fig. 1).

Tav. 6 – Figli a carico

Figli a carico	
Si	168
No	224

Fig. 1 – Figli a carico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti che sono in condizioni di disabilità grave o che hanno componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (**19** rispondenti nel primo e **59** nel secondo caso) (Tav. 7-8).

Tav. 7 – Lavoratore in condizioni di disabilità grave

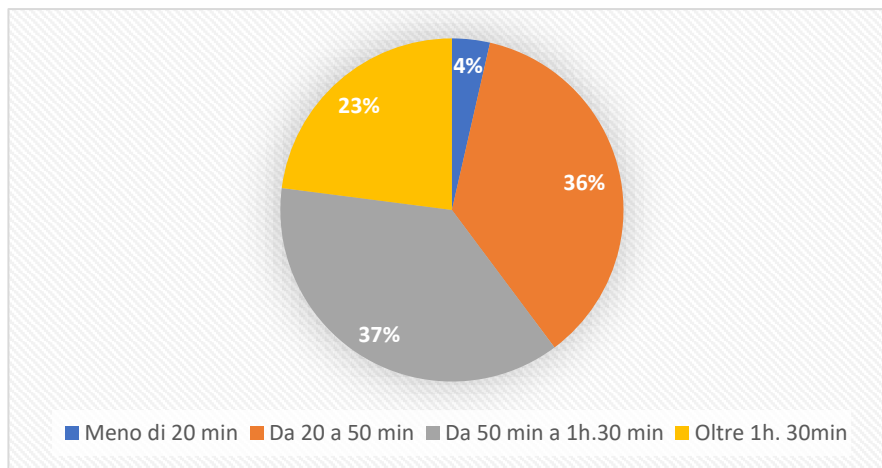
Lavoratore in condizioni di disabilità grave	
Si	19
No	373

Tav. 8 – Lavoratore con componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave

Lavoratore con componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave	
Si	59
No	333

Agli utenti è stato chiesto il tempo impiegato per effettuare il tratto casa-lavoro (o lavoro-casa). Il **37%** dei rispondenti impiega un tempo da 50 minuti a 1h e 30 minuti, solo il **4%** impiega meno di 20 minuti (Fig. 2). In più, è stato chiesto di indicare il numero di mezzi impiegati (Tav. 9) e la tipologia di mezzo (Fig. 3).

Fig. 2 – Tempo impiegato per il tratto casa-lavoro (o lavoro-casa)

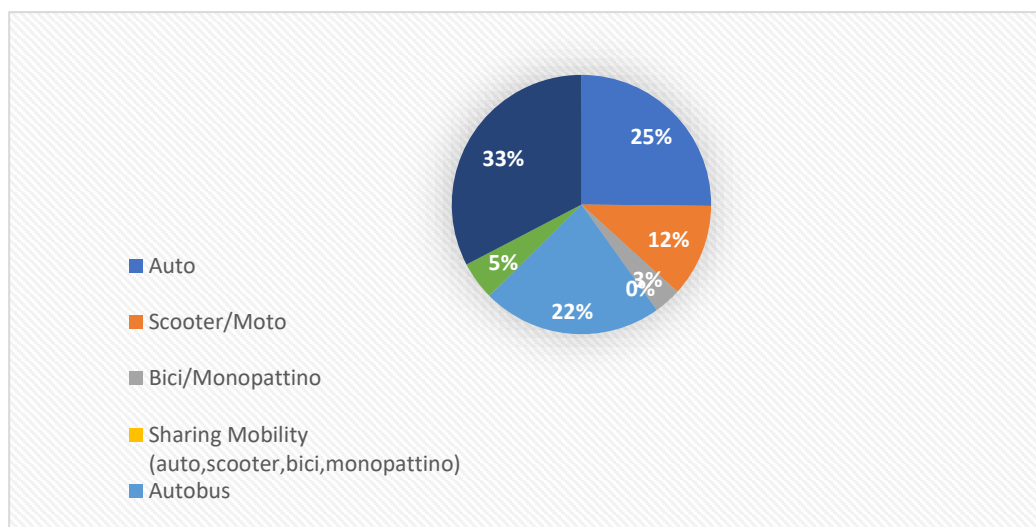


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Tav. 9 – Numero mezzi impiegati per recarsi a lavoro

Numeri mezzi impiegati per recarsi a lavoro	
Nessuno	22
1 mezzo	134
2 mezzi	125
Più di due	111

Fig. 3 – Mezzi impiegati per recarsi a lavoro



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Gestione organizzativa del lavoro agile

Nelle tavole seguenti viene chiesto agli utenti se in virtù di un approccio agile, se le attività sono state opportunatamente programmate (Tav. 10). In quest'ultimo caso, se la risposta è affermativa, viene chiesto di indicare con quali modalità l'attività è stata programmata; Si evince che nell'**95%** dei casi, sono stati adottati piani operativi e di lavoro (Fig. 4).

Tav. 10 – Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi

Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi	
Si	232
No	160

Fig. 4 – Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi



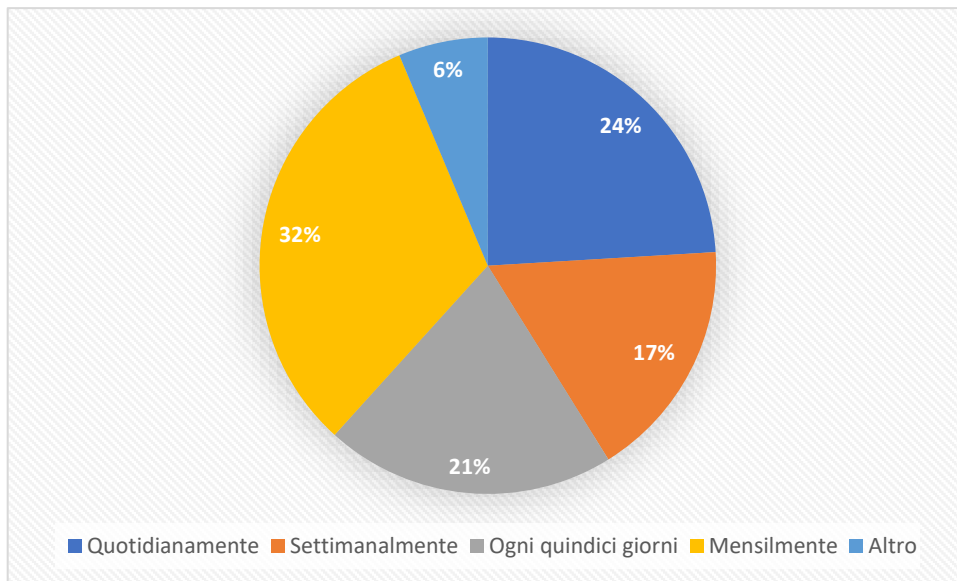
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Quasi la totalità degli utenti sottoposti al questionario, afferma che l'attività svolta in modalità agile è stata monitorata (**316** rispondenti) (Tav. 11). Viene chiesto agli utenti di indicare anche in che tempi è avvenuto il monitoraggio; la maggior parte delle risposte evidenzia un monitoraggio mensile (**32%**) (Fig. 5).

Tav. 11 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile

Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile	
Si	316
No	76

Fig. 5 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile



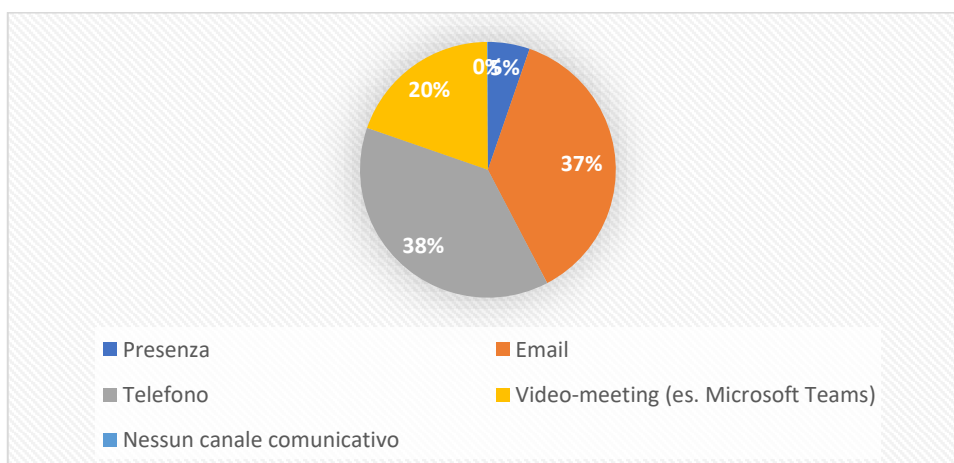
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Infine, è stato chiesto agli utenti la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra dipendenti. La maggior parte degli utenti ha indicato che i contatti sono avvenuti principalmente attraverso le e-mail ed il telefono (Tav. 12 e Fig. 7).

Tav. 12 – Canali comunicativi

Con quali canali comunicativi sono stati attivati e mantenuti i contatti con i membri del gruppo?	
Presenza	50
Email	350
Telefono	359
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	185
Nessun canale comunicativo	1

Fig. 7 – Canali comunicativi



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Strumenti tecnologici

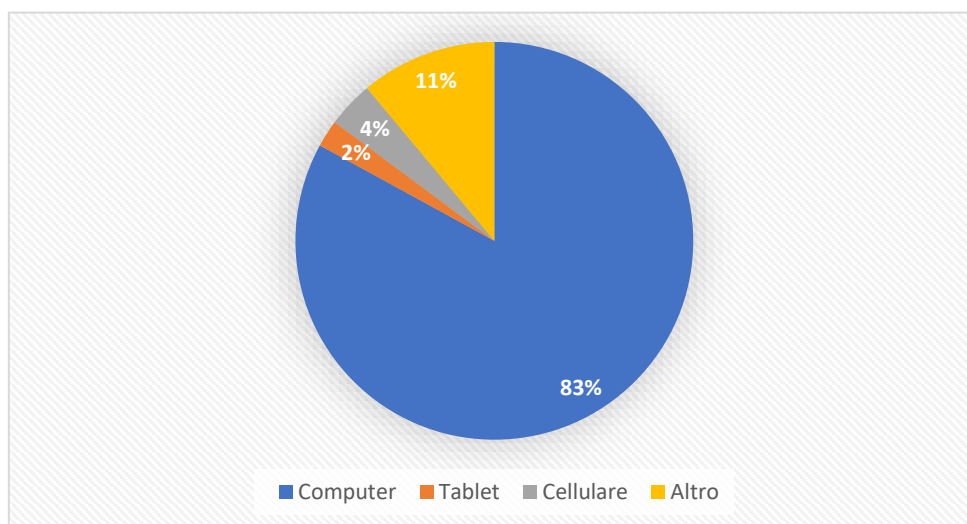
Agli utenti, che hanno partecipato al questionario, è stato chiesto se gli fossero stati distribuiti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere l'attività lavorativa da remoto. Quasi la totalità degli utenti (**382** rispondenti) ha risposto positivamente (Tav. 13).

Tav. 13 – Strumenti tecnologici

Le sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere la sua attività lavorativa da remoto?	
Sì	382
No	10

Lo strumento tecnologico maggiormente fornito risulta essere il computer (Fig. 8).

Fig. 8 – Strumenti tecnologici



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Le applicazioni più utilizzate risultano skype e l'email (Tav. 14).

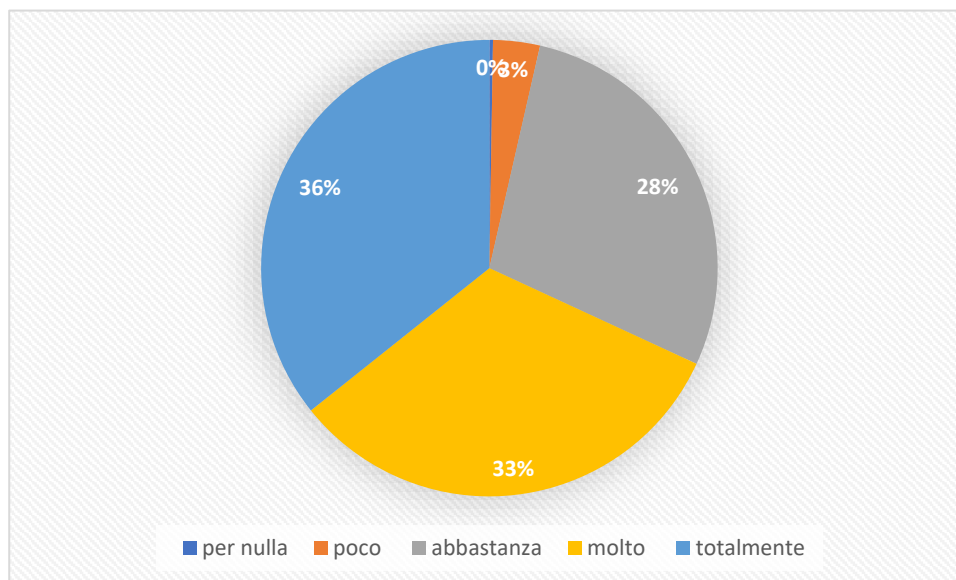
Tav. 14 – Applicazioni utilizzate

Applicazioni utilizzate	
Microsoft Teams	153
Skype for business/Telefono	374
Email (Microsoft Outlook)	376
Firma digitale (DocuSign)	21
Protocollo informatico (Folium Suite)	242
Archivio Digitale (OneDrive, SharePoint etc.)	60
Altro	54

Formazione

Agli utenti è stato chiesto di indicare in che misura le proprie nozioni e competenze siano adeguate ad affrontare la modalità del lavoro agile. Il **36%** dichiara totalmente adeguate le proprie competenze, il **32%** molto, il **28%** abbastanza adeguate (Fig. 9).

Fig. 9 – Adeguatezza competenze e nozioni



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

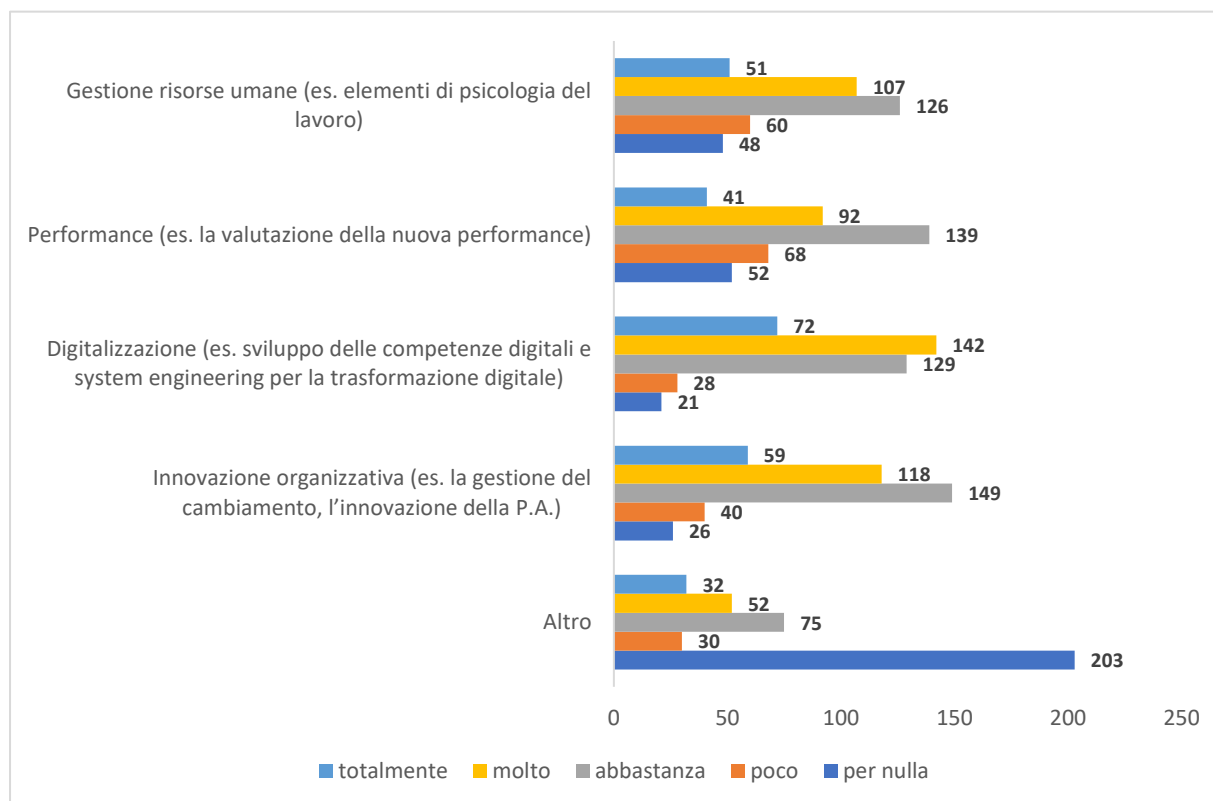
Infine, viene richiesto agli utenti di esprimere una valutazione circa la volontà di rafforzare le proprie competenze in una serie di ambiti proposti (Tav. 15 e Fig. 10).

Tav. 15– Volontà di rafforzare le competenze negli ambiti proposti

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
<i>Innovazione organizzativa (es. la gestione del cambiamento, l'innovazione della P.A.)</i>	26	40	149	118	59
<i>Digitalizzazione (es. sviluppo delle competenze digitali e system engineering per la trasformazione digitale)</i>	21	28	129	142	72
<i>Performance (es. la valutazione della nuova performance)</i>	52	68	139	92	41

Gestione risorse umane (es. elementi di psicologia del lavoro)	48	60	126	107	51
Altro	203	30	75	52	32

Fig. 10 – Volontà di rafforzare le competenze negli ambiti proposti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Implementazione del lavoro agile

Circa la valutazione sull'esperienza del lavoro in modalità agile, **369** utenti hanno risposto positivamente, mentre **23** non si ritengono soddisfatti (Tav. 16).

Tav. 16 – Valutazione esperienza di Lavoro Agile

Si ritiene soddisfatto dell'esperienza di lavoro agile?	
Si	369
No	23

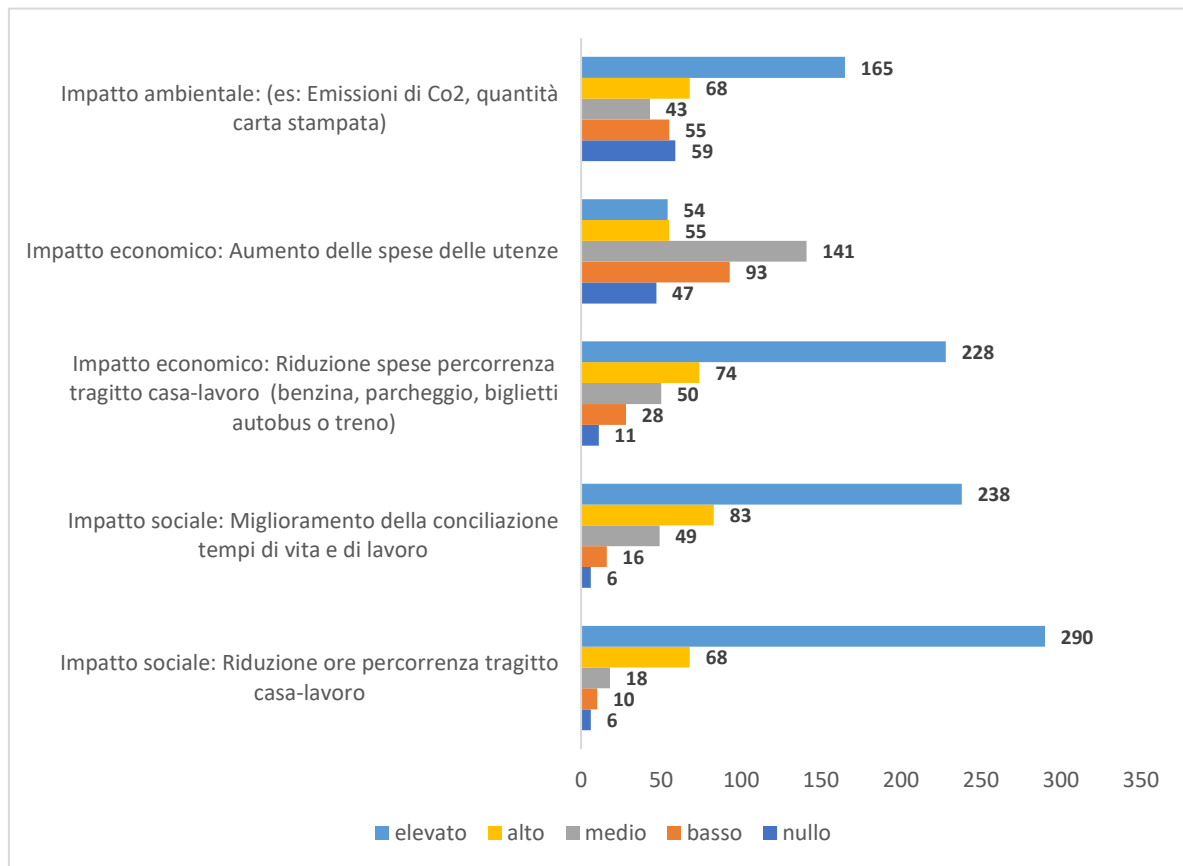
Viene inoltre chiesto agli utenti di esprimere una valutazione sull'impatto che ha avuto lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile su diversi ambiti (Tav. 17 e Fig. 11). I risultati evidenziano che **23** utenti assegnano un livello di impatto elevato alla riduzione di ore percorrenza tragitto casa-lavoro, **14** utenti

assegnano un livello di impatto elevato, ed alto, al miglioramento della conciliazione tempi di vita e di lavoro, **15** utenti assegnano un livello di impatto elevato alla riduzione spese percorrenza tragitto casa-lavoro (benzina, parcheggio, biglietti autobus o treno). Sull'aumento delle spese delle utenze, **15** utenti assegnano un livello di impatto medio, **14** utenti assegnano un livello di impatto elevato rispetto al fattore ambientale.

Tav. 17– *Impatto del lavoro agile su diversi ambiti*

	<i>nullo</i>	<i>basso</i>	<i>medio</i>	<i>alto</i>	<i>elevato</i>
Impatto sociale: Riduzione ore percorrenza tragitto casa-lavoro	6	10	18	68	290
Impatto sociale: Miglioramento della conciliazione tempi di vita e di lavoro	6	16	49	83	238
Impatto economico: Riduzione spese percorrenza tragitto casa-lavoro (benzina, parcheggio, biglietti autobus o treno)	11	28	50	74	228
Impatto economico: Aumento delle spese delle utenze	47	93	141	55	54
Impatto ambientale: (es: Emissioni di Co2, quantità carta stampata)	59	55	43	68	165

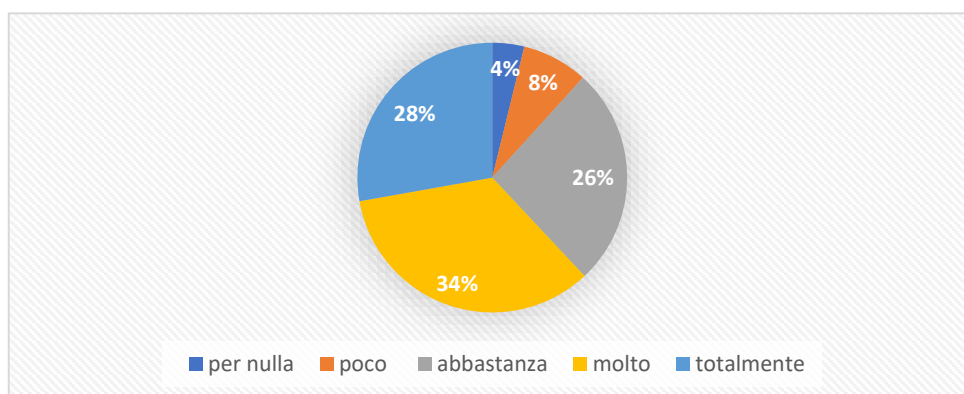
Fig. 11– Impatto del lavoro agile su diversi ambiti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare i vantaggi riscontrati sotto diversi punti di vista durante la prestazione lavorativa in modalità agile. Per ogni vantaggio, è stata richiesta anche una valutazione di soddisfazione: il **34%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 4 all'incremento della produttività (Fig. 12), il **36%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 5 al maggiore benessere organizzativo (Fig. 13), il **33%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 4 all'orientamento del lavoro al raggiungimento dei risultati (Fig. 14). Infine, il **35%** ha attribuito al miglioramento delle competenze digitali un livello di soddisfazione pari a 4 (Fig. 15).

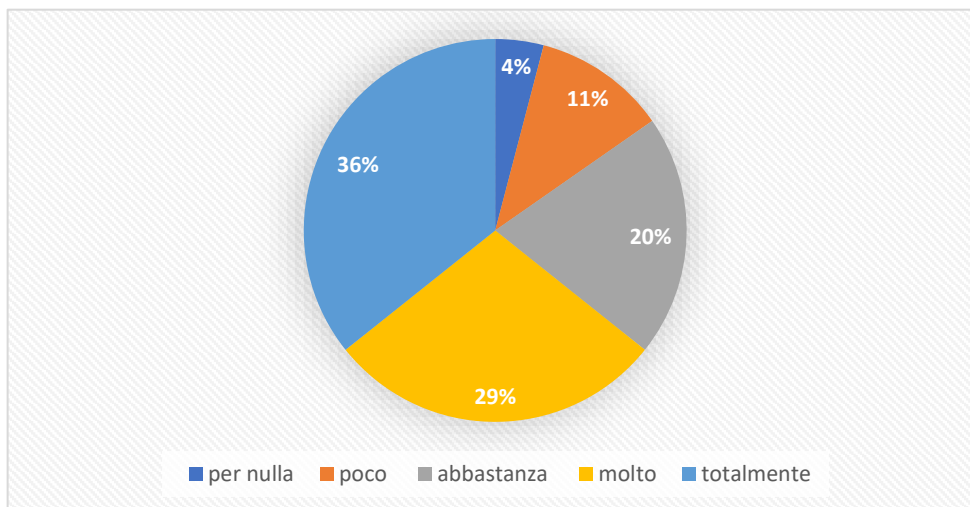
Fig. 12 – Incremento della produttività



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

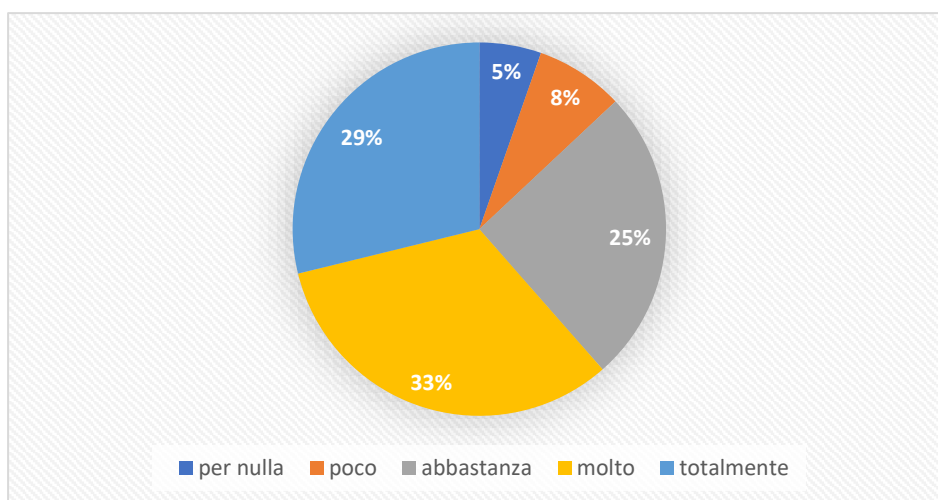
Fig. 13– Maggiore benessere organizzativo



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

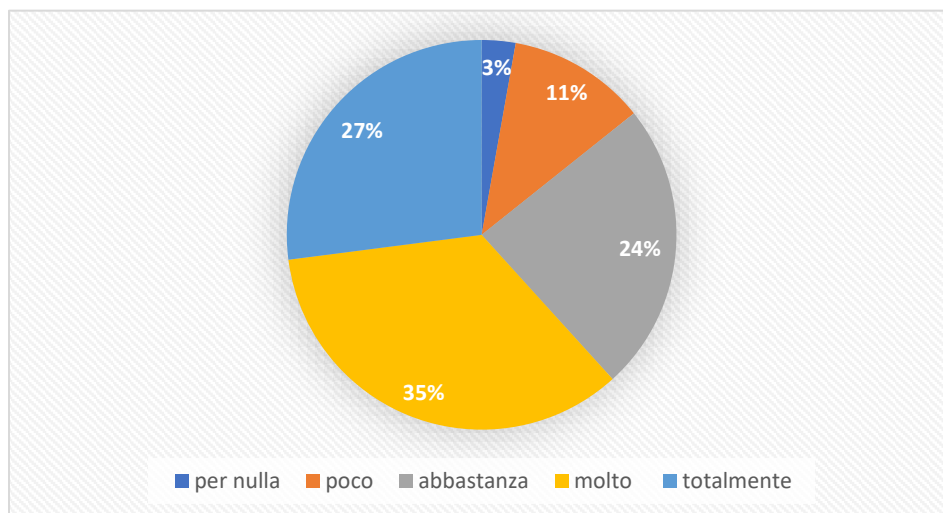
Fig. 14– Orientamento del lavoro al raggiungimento dei risultati



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Fig. 15– Miglioramento delle competenze digitali



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

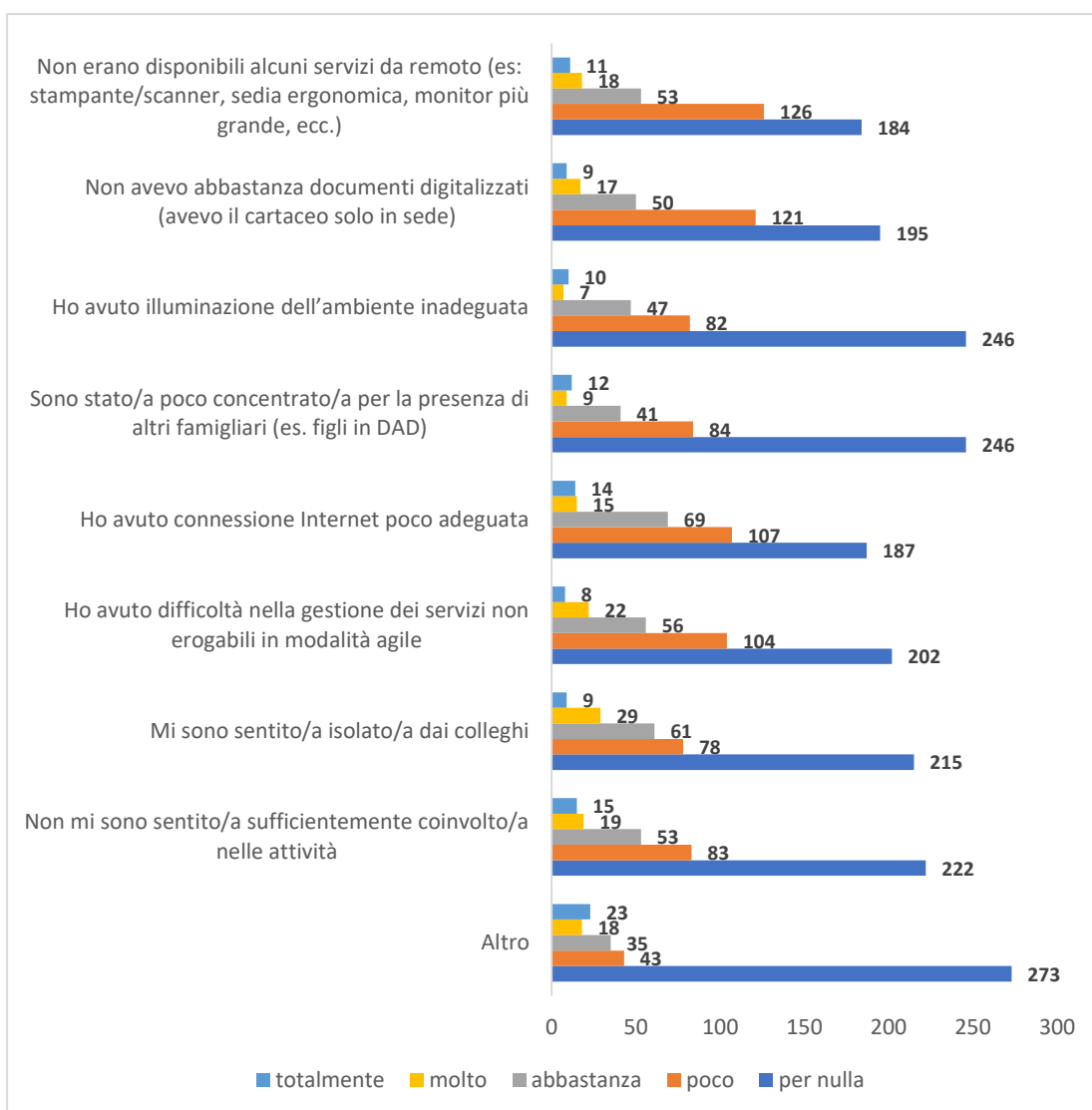
Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare, tra varie criticità proposte, in che misura si sono eventualmente riscontrate durante la prestazione di lavoro in modalità agile. Dai risultati emerge che le numerosità più alte siano in corrispondenza dei livelli “per nulla” e “poco” riscontro di criticità (Tav. 18 e Fig. 16).

Tav. 18 – Criticità riscontrate

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
Non mi sono sentito/a sufficientemente coinvolto/a nelle attività	222	83	53	19	15
Mi sono sentito/a isolato/a dai colleghi	215	78	61	29	9
Ho avuto difficoltà nella gestione dei servizi non erogabili in modalità agile	202	104	56	22	8
Ho avuto connessione Internet poco adeguata	187	107	69	15	14
Sono stato/a poco concentrato/a per la presenza di altri	246	84	41	9	12

famigliari (es. figli in DAD)					
Ho avuto illuminazione dell'ambiente inadeguata	246	82	47	7	10
Non avevo abbastanza documenti digitalizzati (avevo il cartaceo solo in sede)	195	121	50	17	9
Non erano disponibili alcuni servizi da remoto (es: stampante/scanner, sedia ergonomica, monitor più grande, ecc.)	184	126	53	18	11
Altro	273	43	35	18	23

Fig. 16 – Criticità riscontrate



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

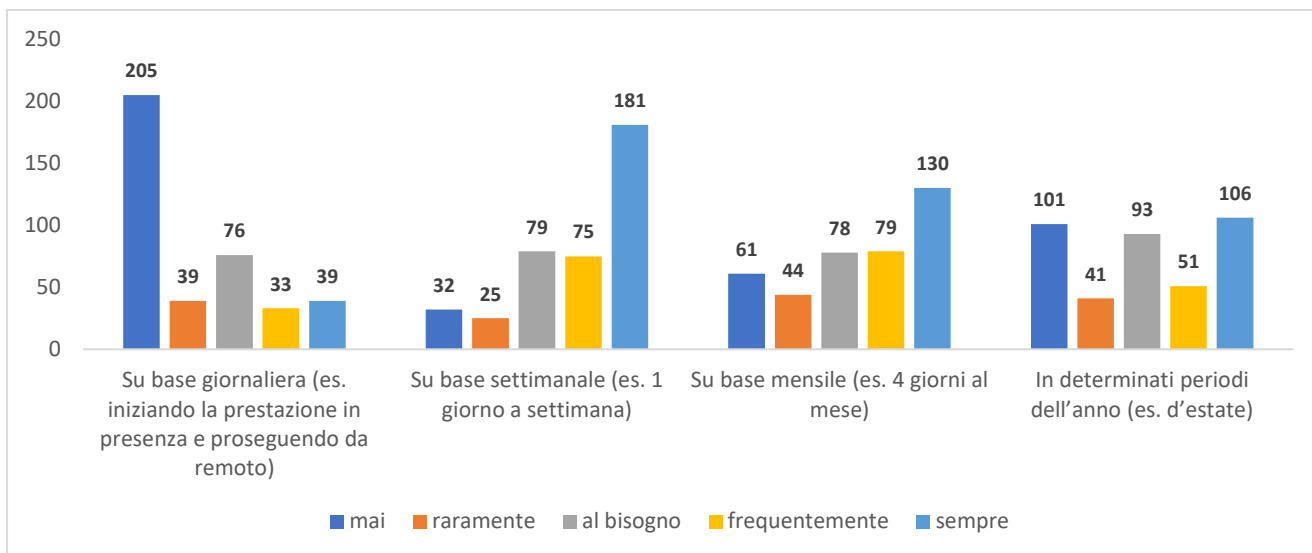
Agli utenti è stato chiesto di esprimere con quale frequenza ricorrebbero al lavoro agile in futuro (Tav. 19 e Fig. 17). Le numerosità più elevate si hanno in corrispondenza di ricorrenza giornaliera (**205** utenti votano “mai”), ricorrenza settimanale (**181** utenti votano “sempre”), ricorrenza mensile (**130** utenti votano “sempre”), in determinati periodi dell’anno (**106** utenti votano “sempre”).

Tav. 19 – Ricorrenza lavoro agile

	mai	raramente	al bisogno	frequentemente	sempre
Su base giornaliera (es. iniziando la prestazione in presenza e proseguendo da remoto)	205	39	76	33	39
Su base settimanale (es. 1 giorno a settimana)	32	25	79	75	181

Su base mensile (es. 4 giorni al mese)	61	44	78	79	130
In determinati periodi dell'anno (es. d'estate)	101	41	93	51	106

Fig. 17 – Ricorrenza lavoro agile



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

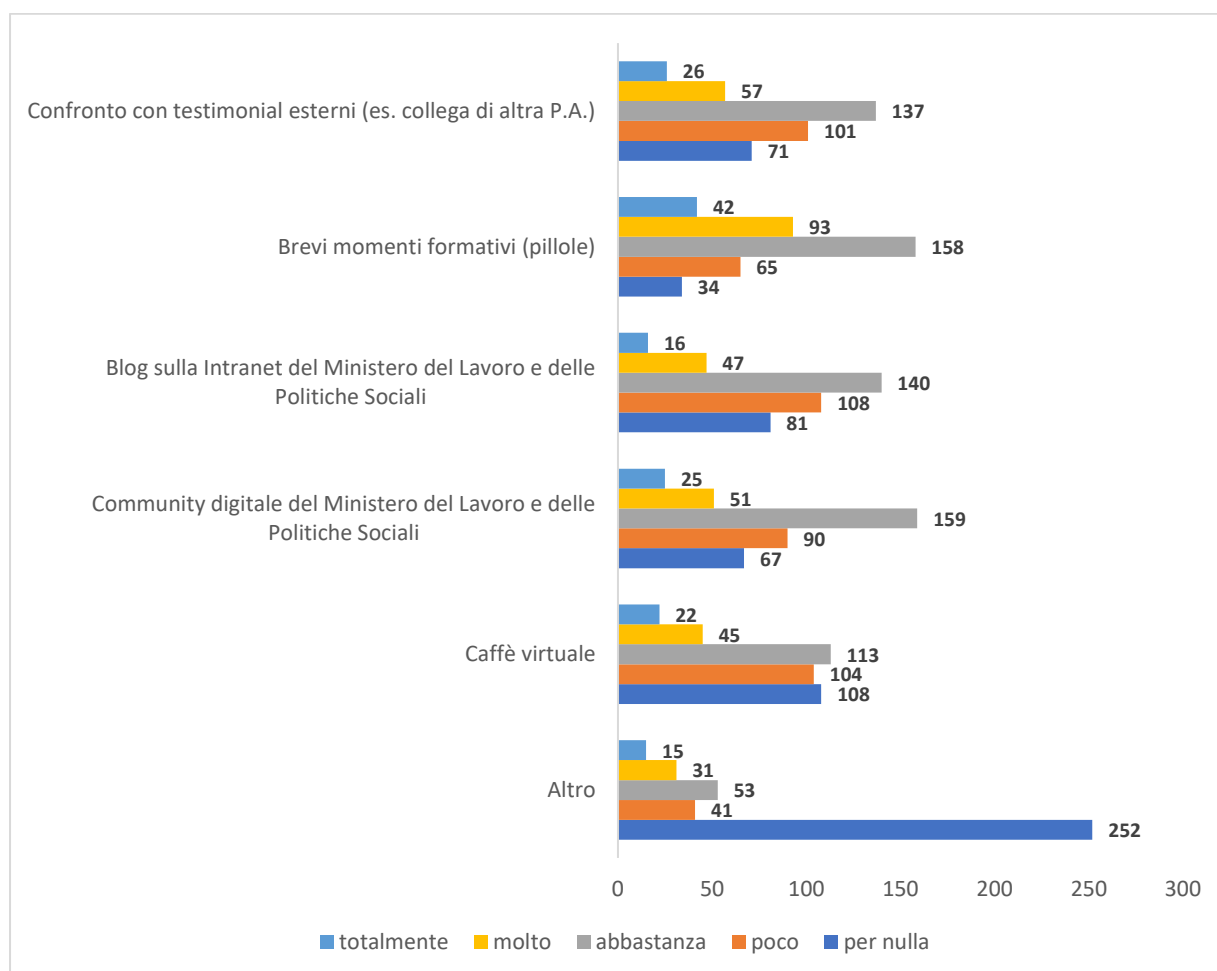
Inoltre, è stato chiesto loro in che misura piacerebbe avere delle tipologie di momenti di confronto con altri colleghi o altri capi area (Tav.20 e Fig. 18).

Tav. 20 – Strumenti di confronto

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Caffè virtuale	108	104	113	45	22
Community digitale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	67	90	159	51	25
Blog sulla Intranet del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	81	108	140	47	16
Brevi momenti formativi (pillole)	34	65	158	93	42

Confronto con testimonial esterni (es. collega di altra P.A.)	71	101	137	57	26
Altro	252	41	53	31	15

Fig.18 – Strumenti di confronto



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

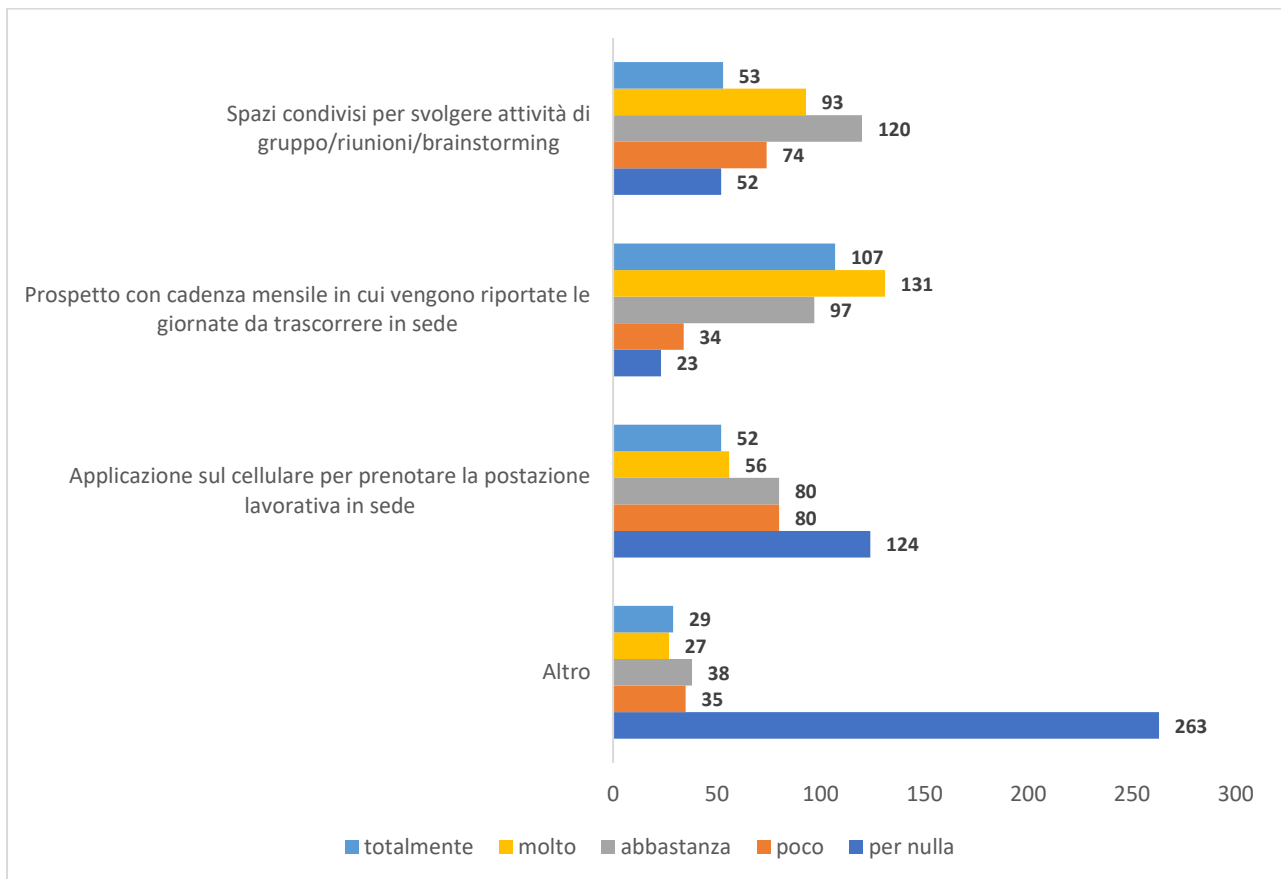
Infine, è stato chiesto di indicare una serie di soluzioni che potrebbero consentire una migliore gestione del lavoro agile (Tav.21 e Fig. 19).

Tav. 21 – Soluzioni migliorative

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Applicazione sul cellulare per prenotare la postazione lavorativa in sede	124	80	80	56	52
Prospetto con cadenza mensile in cui vengono riportate le giornate da trascorrere in sede	23	34	97	131	107

Spazi condivisi per svolgere attività di gruppo/riunioni/brainstorming	52	74	120	93	53
Altro	263	35	38	27	29

Fig. 19 – Soluzioni migliorative



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Monitoraggio del lavoro agile Dirigenti (17 Dicembre 2021)

Sezione preliminare

I 34 utenti che hanno completato il questionario sul monitoraggio del lavoro agile sono in prevalenza donne (27 donne, 7 uomini). La fascia di età prevalente è quella da i 51 ai 60 anni, seguita da quella fra i 41 e i 50 anni (Tav.1-2).

Tav. 1 – Genere

Genere	
Donna	27
Uomo	7

Tav. 2 – Fasce di età

Fasce di età	
Fino a 30 anni	2
Da 31 a 40 anni	1
Da 41 a 50 anni	8
Da 51 a 60 anni	15
Oltre 60 anni	8

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti per direzione di appartenenza ed esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Tav. 3-4).

Tav. 3 – Direzione di appartenenza

Direzione di appartenenza	
Direzione Generale per le Politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)	3
Direzione Generale dei Sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	3
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	3
Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione	4
Direzione Generale per le Politiche previdenziali e assicurative	5
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	2
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	4
Direzione Generale del Terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	2
Uffici di Diretta Collaborazione	1
Altri uffici	7

Tav. 4 – Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

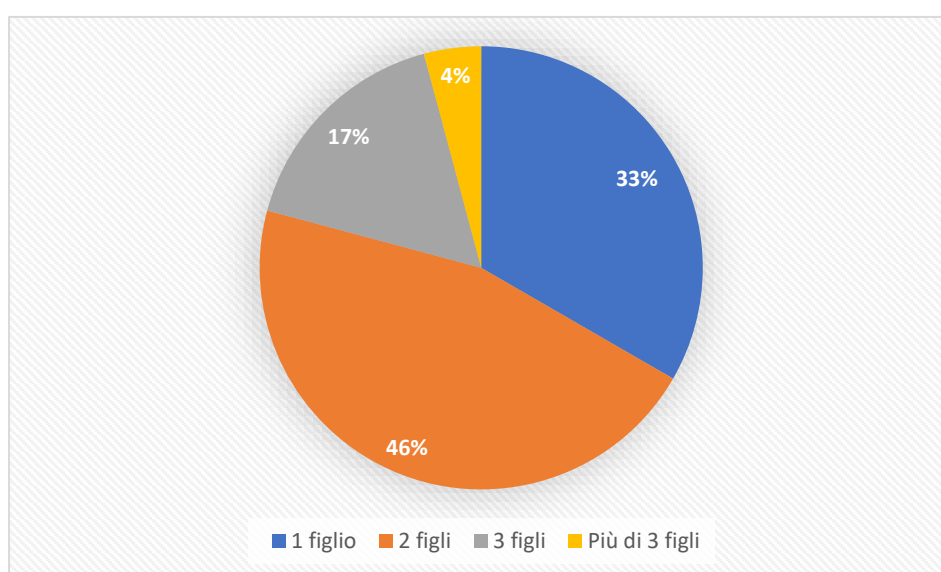
Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	
Meno di 1 anno	4
Da 1 a 5 anni	4
Da 6 a 10 anni	1
Da 11 a 15 anni	7
Da 16 a 20 anni	6
Oltre 20 anni	12

Agli utenti è stato richiesto se in famiglia sono presenti figli a carico che vivono in casa. Nella maggior parte dei casi non si hanno figli a carico che vivono in casa (**24** risposte) (Tav. 5). In particolare, la maggior parte degli utenti (**46%** dei rispondenti) ha due figli a carico, solo il **4%**, invece, ha più di 3 figli a carico (Fig. 1).

Tav. 5 – Figli a carico

Figli a carico	
Si	24
No	10

Fig. 1 – Figli a carico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti che sono in condizioni di disabilità grave o che hanno componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (**2** rispondenti nel primo e **2** nel secondo caso) (Tav. 6-7).

Tav. 6 – Lavoratore in condizioni di disabilità grave

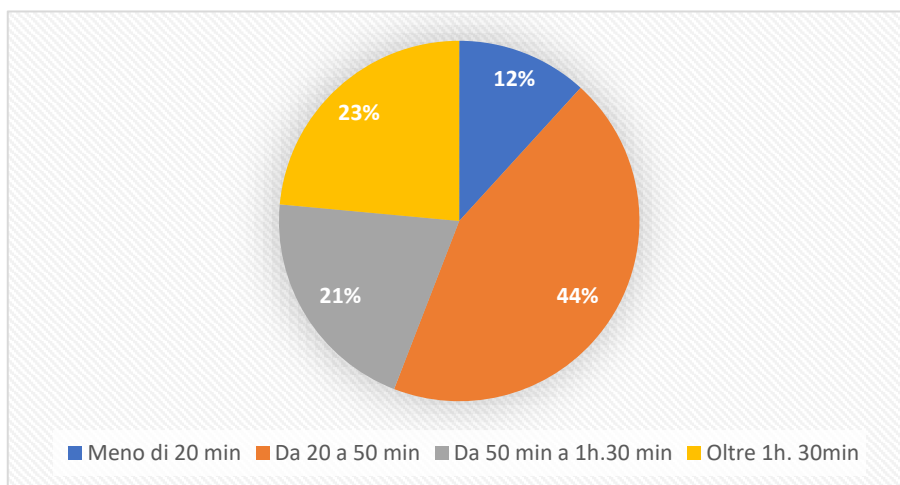
Lavoratore in condizioni di disabilità grave	
Si	2
No	32

Tav. 7 – Lavoratore con componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave

Lavoratore con componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave	
Si	2
No	32

Agli utenti è stato chiesto il tempo impiegato per effettuare il tratto casa-lavoro (o lavoro-casa). Il **44%** dei rispondenti impiega un tempo da 20 a 50 minuti, solo il **12%** impiega meno di 20 minuti (Fig. 2). In più, è stato chiesto di indicare il numero di mezzi impiegati (Tav. 8) e la tipologia di mezzo (Fig. 3).

Fig. 2 – Tempo impiegato per il tratto casa-lavoro (o lavoro-casa)

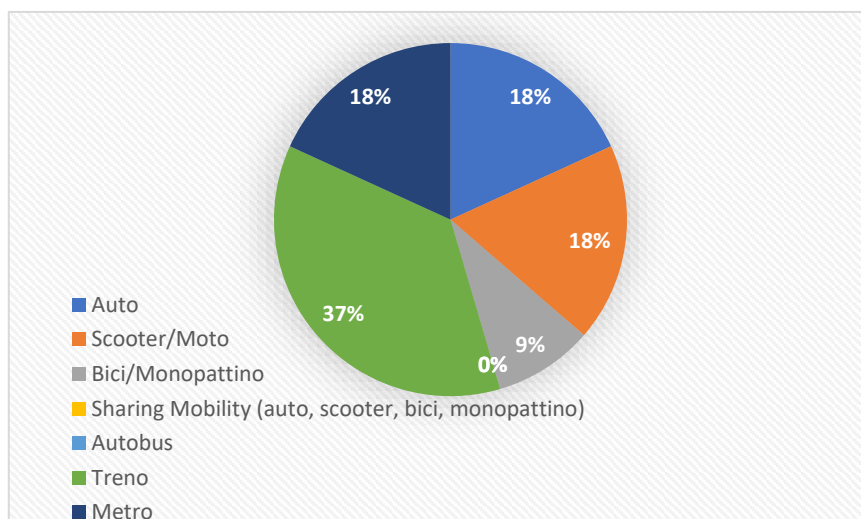


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Tav. 8 – Numero mezzi impiegati per recarsi a lavoro

Numeri mezzi impiegati per recarsi a lavoro	
Nessuno	10
1 mezzo	16
2 mezzi	6
Più di due	2

Fig. 3 – Mezzi impiegati per recarsi a lavoro



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Gestione organizzativa del lavoro agile

Nelle tavole seguenti viene chiesto agli utenti se in virtù di un approccio agile, sono stati rivisti in maniera innovativa i processi e i modelli di lavoro, e se, le attività sono state opportunamente programmate (Tav. 9-10). In quest'ultimo caso, se la risposta è affermativa, viene chiesto di indicare con quali modalità l'attività è stata programmata; Si evince che nell'**84%** dei casi, sono stati adottati piani operativi e di lavoro (Fig. 4).

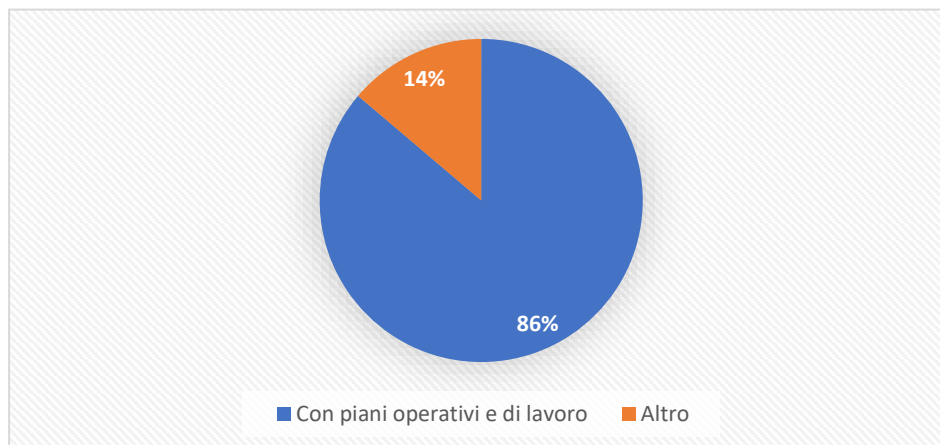
Tav. 9 – Rivisitazione in maniera innovativa dei processi e i modelli di lavoro in funzione di un approccio agile

Rivisitazione in maniera innovativa dei processi e i modelli di lavoro in funzione di un approccio agile	
Si	30
No	4

Tav. 10 – Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi

Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi	
Si	29
No	5

Fig. 4 – Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

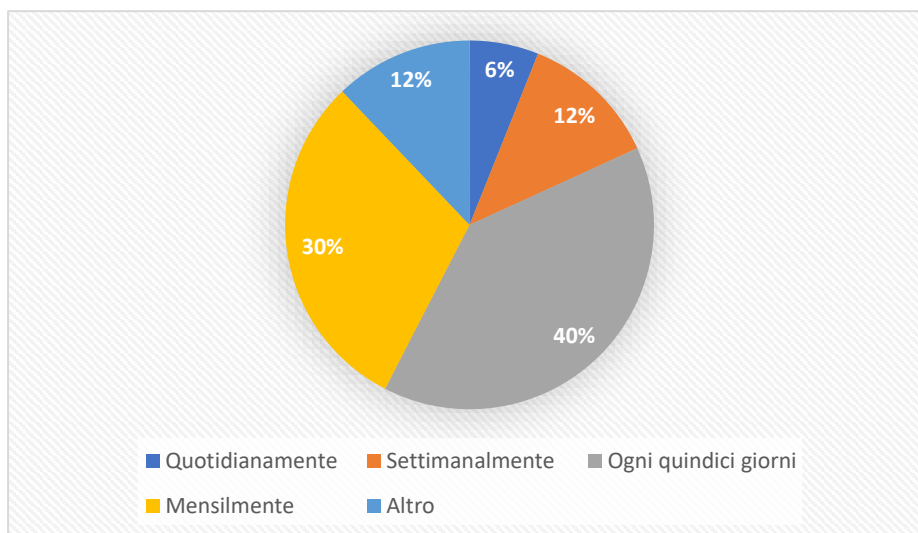
Quasi la totalità degli utenti sottoposti al questionario, afferma che l'attività svolta in modalità agile è stata monitorata (**33** rispondenti) (Tav. 11). Viene chiesto agli utenti di indicare anche in che tempi è avvenuto il monitoraggio; la maggior parte delle risposte oscilla tra un monitoraggio ogni 15 giorni (**40%**) e mensile (**30%**) (Fig. 5).

Tav. 11 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile

Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile	
---	--

Sì	33
No	1

Fig. 5 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, è stato chiesto agli utenti la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra dipendenti. La maggior parte degli utenti ha indicato che i contatti sono avvenuti principalmente attraverso le e-mail ed il telefono (Tav. 12 e Fig. 6).

Tav. 12 – Canali comunicativi

Con quali canali comunicativi sono stati attivati e mantenuti i contatti con i membri del gruppo?	
Presenza	17
Email	27
Telefono	26
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	22
Nessun canale comunicativo	2

Fig. 6 – Tipologia di contatti

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Strumenti tecnologici

Agli utenti, che hanno partecipato al questionario, è stato chiesto se gli fossero stati distribuiti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere l'attività lavorativa da remoto. Quasi la totalità degli utenti (33 rispondenti) ha risposto positivamente (Tav. 13).

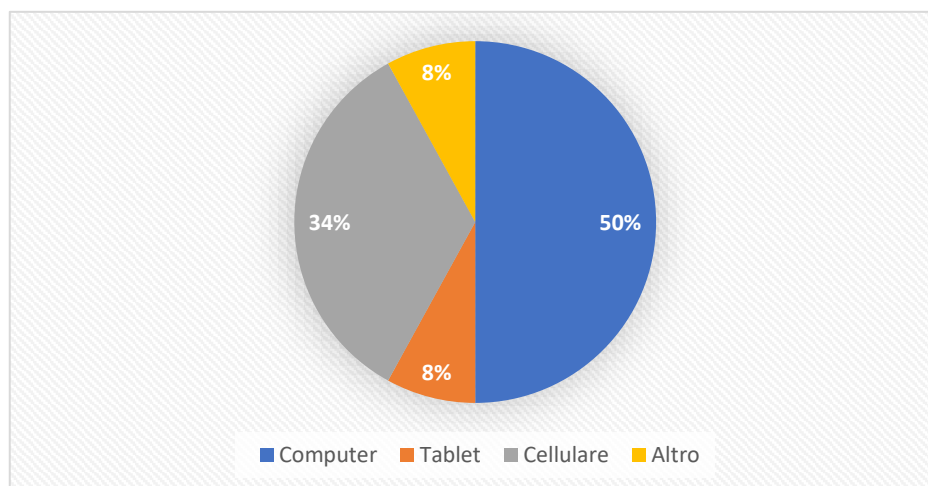
Tav. 13 – Strumenti tecnologici

Le sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere la sua attività lavorativa da remoto?	
Sì	33

No	1
----	---

Gli strumenti tecnologici maggiormente forniti risultano essere il computer e il cellulare (Fig. 7).

Fig. 7 – Strumenti tecnologici



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

L'applicazione più utilizzata risulta l'email (Tav. 14).

Tav. 14 – Applicazioni utilizzate

Applicazioni utilizzate	
Microsoft Teams	24
Skype for business/Telefono	27
Email (Microsoft Outlook)	30
Firma digitale (DocuSign)	22
Protocollo informatico (Folium Suite)	18
Archivio Digitale (OneDrive, SharePoint etc.)	11
Altro	0

Esperienza di lavoro agile

Circa la valutazione sull'esperienza del lavoro in modalità agile, **30** utenti hanno risposto positivamente, mentre **4** non si ritengono soddisfatti (Tav. 15).

Tav. 15 – Valutazione esperienza di Lavoro Agile

Si ritiene soddisfatto dell'esperienza di lavoro agile?	
Si	30

No	4
----	---

Sulla valutazione della produttività delle risorse in modalità di lavoro agile, si registra un livello pienamente soddisfacente, tutti gli utenti, eccetto **1**, si dichiarano soddisfatti (**33** risposte) (Tav. 16).

Tav. 16 – Valutazione produttività delle risorse in modalità di lavoro agile

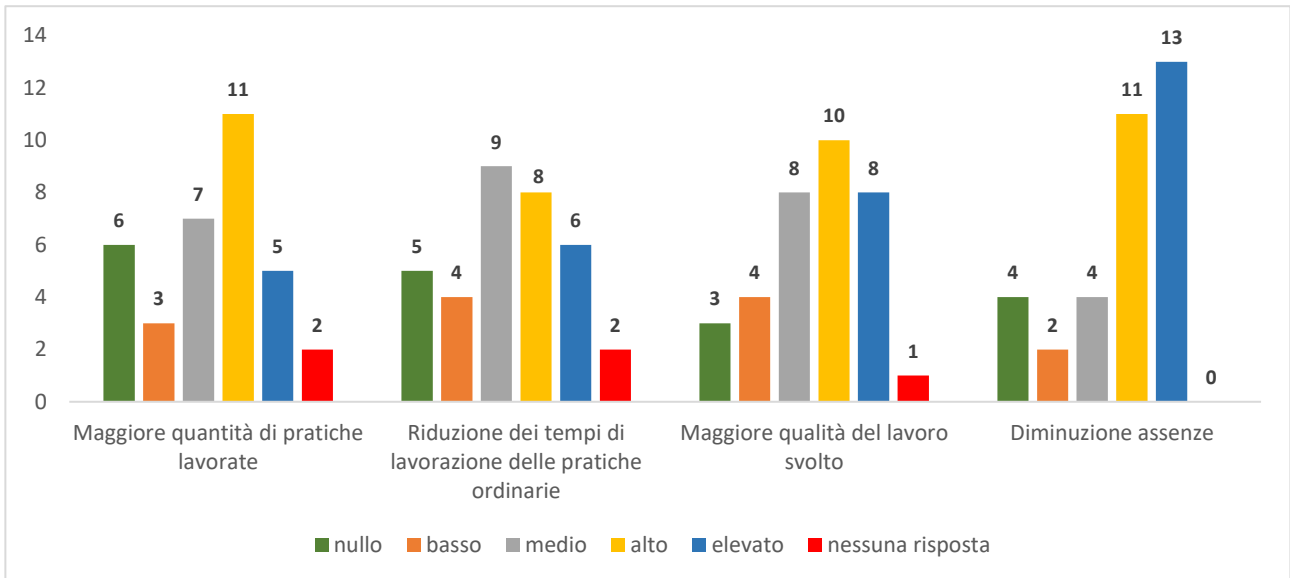
Si ritiene soddisfatto dei risultati dei propri collaboratori tramite lo svolgimento del lavoro agile?	
Si	33
No	1

È stato richiesto agli utenti anche di esprimere una valutazione sull'impatto che ha avuto lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile in termini di produttività (Tav. 17 e Fig. 8). I risultati evidenziano che **11** utenti assegnano un livello di impatto alto alla maggiore quantità di pratiche lavorate, **9** utenti assegnano un livello di impatto medio alla riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche ordinarie, il **10** utenti assegnano un livello di impatto alto alla maggiore qualità del lavoro svolto. Sulla diminuzione delle assenze, **13** utenti assegnano un livello di impatto elevato.

Tav. 17 – Impatto de lavoro agile sulla produttività

	<i>nullo</i>	<i>poco</i>	<i>medio</i>	<i>alto</i>	<i>elevato</i>	<i>nessuna risposta</i>
Maggiore quantità di pratiche lavorate	6	3	7	11	5	2
Riduzione dei tempi di lavorazione	5	4	9	8	6	2
Maggiore qualità del lavoro svolto	3	4	8	10	8	1
Diminuzione assenze	4	2	4	11	13	0

Fig. 8– Impatto del lavoro agile sulla produttività

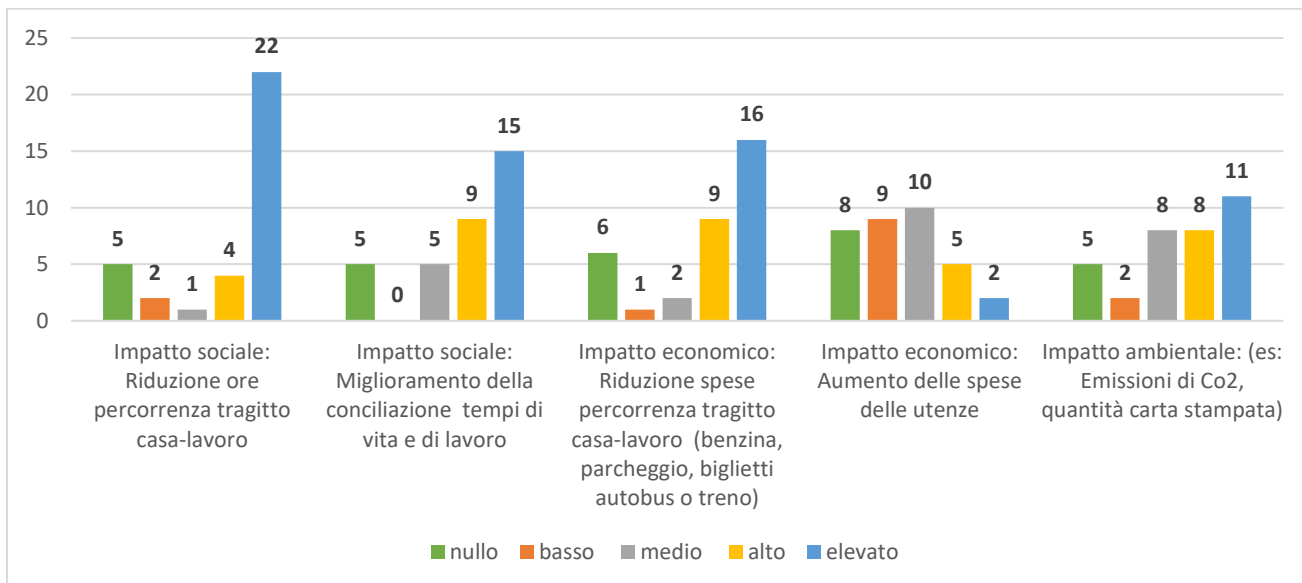


Viene inoltre chiesto agli utenti di esprimere una valutazione sull’impatto che ha avuto lo svolgimento dell’attività lavorativa in modalità agile su diversi ambiti (Tav. 18 e Fig. 9). I risultati evidenziano che **22** utenti assegnano un livello di impatto elevato alla riduzione di ore percorrenza tragitto casa-lavoro, **15** utenti assegnano un livello di impatto elevato al miglioramento della conciliazione tempi di vita e di lavoro, **16** utenti assegnano un livello di impatto elevato alla riduzione spese percorrenza tragitto casa-lavoro (benzina, parcheggio, biglietti autobus o treno). Sull’aumento delle spese delle utenze, **9** utenti assegnano un livello di impatto basso, mentre **10** utenti assegnano un livello di impatto medio. 11 utenti assegnano un livello di impatto elevato rispetto al fattore ambientale.

Tav. 18– Impatto del lavoro agile su diversi ambiti

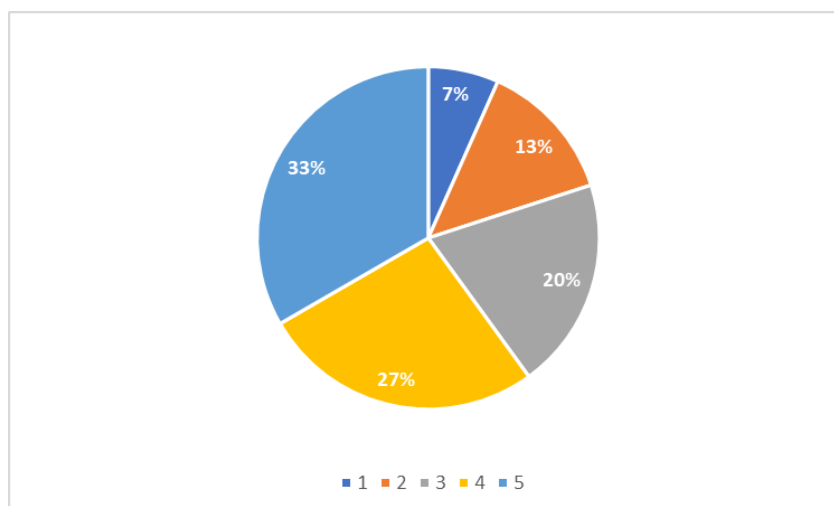
	<i>nullo</i>	<i>basso</i>	<i>medio</i>	<i>alto</i>	<i>elevato</i>
Impatto sociale: Riduzione ore percorrenza tragitto casa-lavoro	5	2	1	4	22
Impatto sociale: Miglioramento della conciliazione tempi di vita e di lavoro	5	0	5	9	15
Impatto economico: Riduzione spese percorrenza tragitto casa-lavoro (benzina, parcheggio, biglietti autobus o treno)	6	1	2	9	16
Impatto economico: Aumento delle spese delle utenze	8	9	10	5	2
Impatto ambientale: (es: Emissioni di Co2, quantità carta stampata)	5	2	8	8	11

Fig. 9– Impatto del lavoro agile su diversi ambiti



Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare i vantaggi riscontrati sotto diversi punti di vista durante la prestazione lavorativa in modalità agile. Per ogni vantaggio, è stata richiesta anche una valutazione di soddisfazione: il **33%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 5 all'incremento della produttività (Fig. 10), il **32%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 5 al maggiore benessere organizzativo (Fig. 11), il **32%** degli utenti ha assegnato un livello di soddisfazione pari a 3 all'orientamento del lavoro al raggiungimento dei risultati (Fig. 12). Infine, il **33%** degli utenti ha attribuito al miglioramento delle competenze digitali un livello di soddisfazione pari a 4 (Fig. 13).

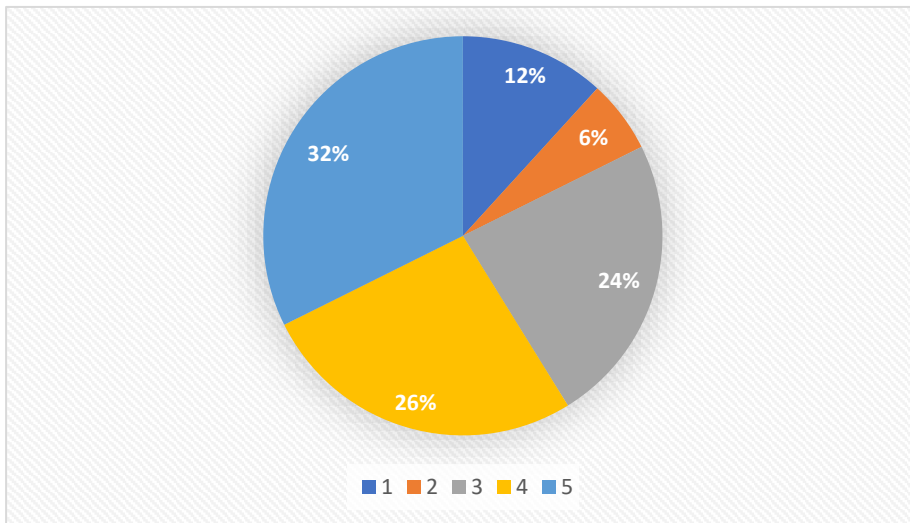
Fig. 10 – Incremento della produttività



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

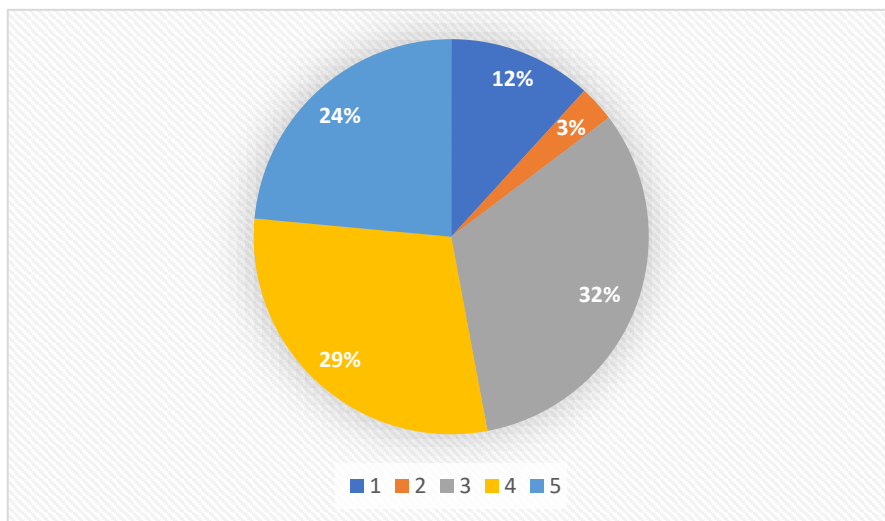
Fig. 11– Maggiore benessere organizzativo



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

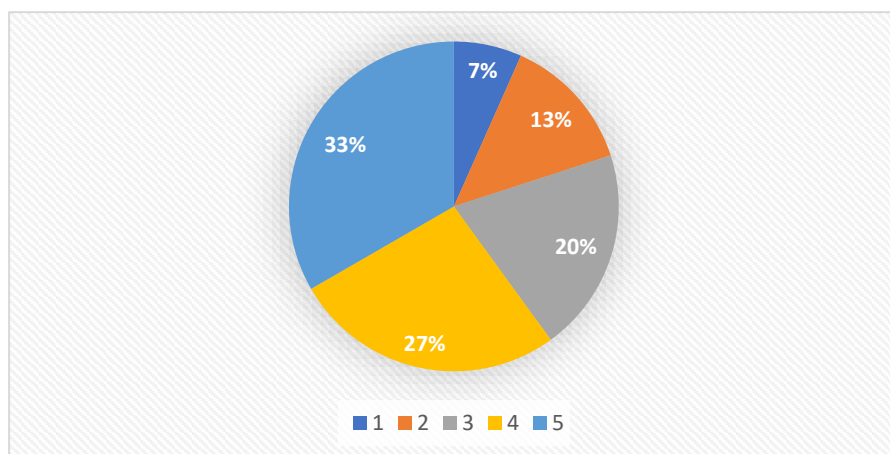
Fig. 12– Orientamento del lavoro al raggiungimento dei risultati



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Fig. 13– Miglioramento delle competenze digitali



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

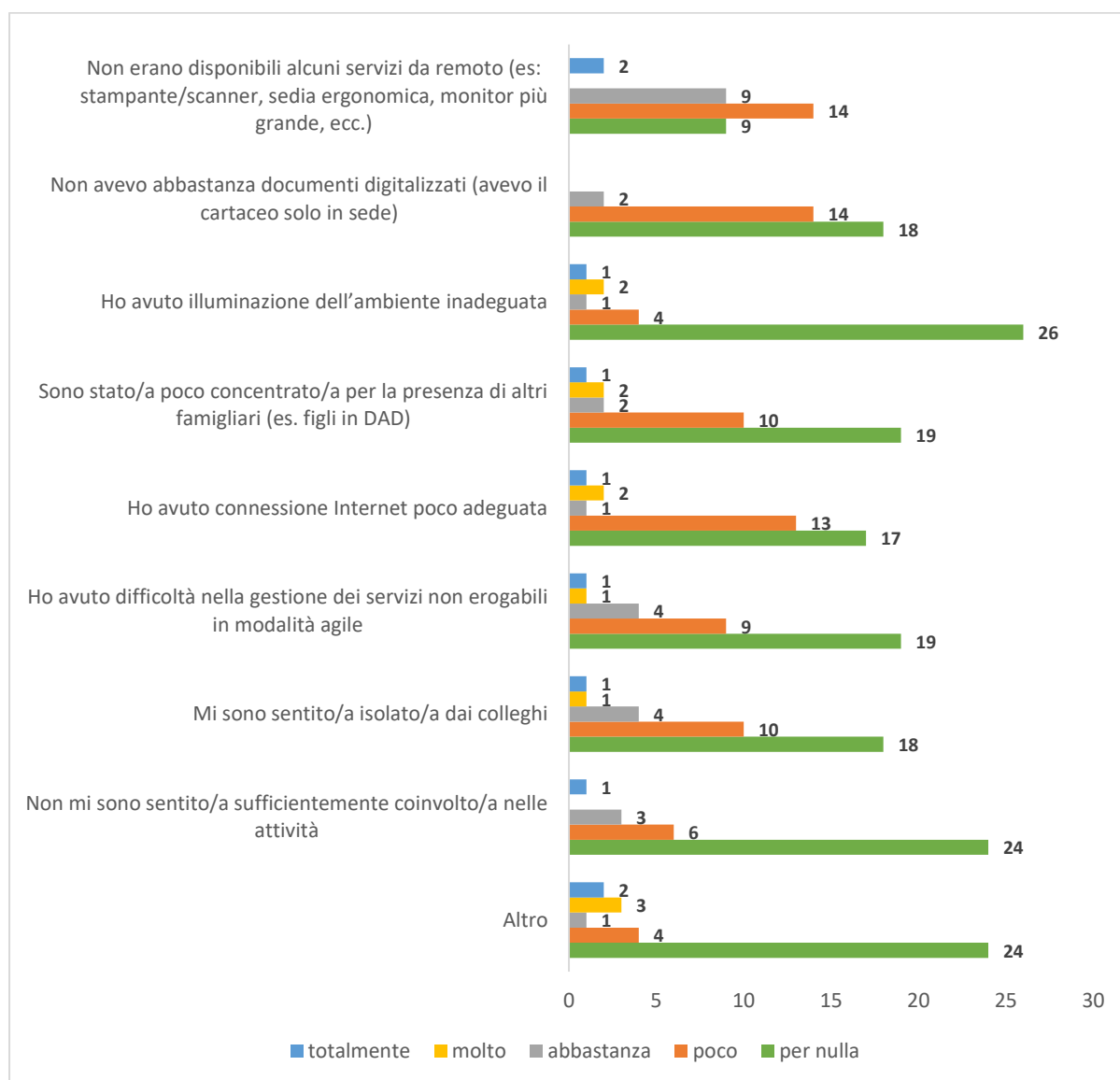
Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare, tra varie criticità proposte, in che misura si sono eventualmente riscontrate durante la prestazione di lavoro in modalità agile. Dai risultati emerge che le percentuali più alte siano in corrispondenza dei livelli “per nulla” e “poco” riscontro di criticità (Tav. 19 e Fig. 14).

Tav. 19 – Criticità riscontrate

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
Non mi sono sentito/a sufficientemente coinvolto/a nelle attività	24	6	3	0	1
Mi sono sentito/a isolato/a dai colleghi	18	10	4	1	1
Ho avuto difficoltà nella gestione dei servizi non erogabili in modalità agile	19	9	4	1	1
Ho avuto connessione Internet poco adeguata	17	13	1	2	1
Sono stato/a poco concentrato/a per la presenza di altri familiari (es. figli in DAD)	19	10	2	2	1
Ho avuto illuminazione dell'ambiente inadeguata	26	4	1	2	1

Non avevo abbastanza documenti digitalizzati (avevo il cartaceo solo in sede)	18	14	2	0	0
Non erano disponibili alcuni servizi da remoto (es: stampante/scanner, sedia ergonomica, monitor più grande, ecc.)	9	14	9	0	2
Altro	24	4	1	3	2

Fig. 14 – Criticità riscontrate

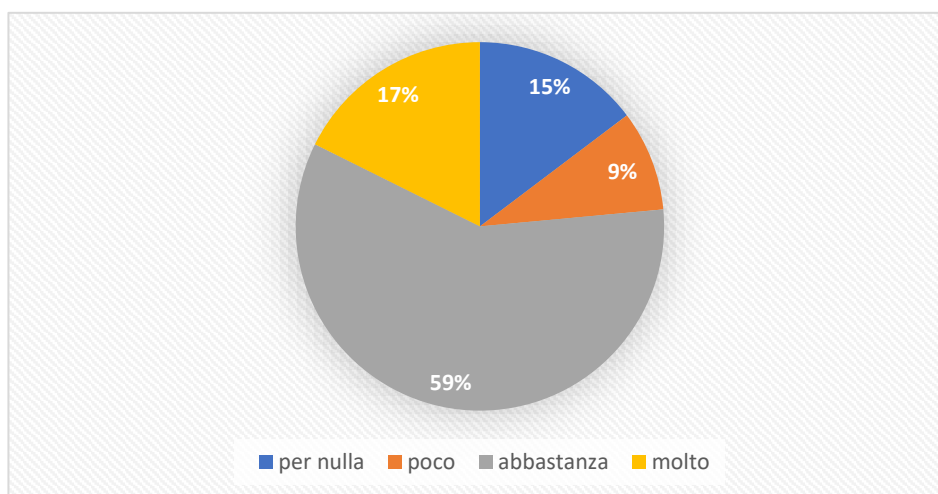


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Rientro al lavoro in presenza

Agli utenti è stata richiesta una valutazione circa la soddisfazione sulle nuove modalità di rientro al lavoro in presenza, ad esempio suddivisione delle giornate tra presenza e lavoro agile, flessibilità oraria, ecc. Si nota che il **59%** degli utenti si dichiara abbastanza soddisfatto delle nuove modalità di rientro al lavoro in presenza, mentre il **15%** non è per nulla soddisfatto (Fig. 15).

Fig. 15– Soddisfazione sulle nuove modalità di rientro al lavoro in presenza



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

È stato chiesto agli utenti di esprimere una valutazione su una serie di elementi riscontrati, o meno, al rientro in ufficio (Tav. 20 e Fig. 16).

Tav. 20 – Elementi riscontrati dopo il rientro in ufficio

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
<i>Maggiore coinvolgimento nelle attività</i>	8	6	13	5	2
<i>Maggiore collaborazione e confronto con i colleghi</i>	6	7	12	7	2
<i>Miglioramento nella gestione dei servizi non erogabili in modalità agile</i>	8	6	14	4	2
<i>Miglioramento nella concentrazione e nell'efficacia del lavoro</i>	10	7	11	6	0
<i>Immediatezza nella comprensione ed applicazione delle procedure di sicurezza sul lavoro (es: uso dei dispositivi di protezione, distanziamento)</i>	8	3	14	8	1
<i>Maggiore flessibilità dell'orario di lavoro</i>	11	5	12	6	0
<i>Comunicazione chiara sulle nuove modalità di flessibilità dell'orario di lavoro previste secondo normativa</i>	10	3	15	6	0
<i>Migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro</i>	12	6	12	4	0
<i>Altro (specificare)</i>	20	2	7	5	0

Fig. 16 – Elementi riscontrati dopo il rientro in ufficio



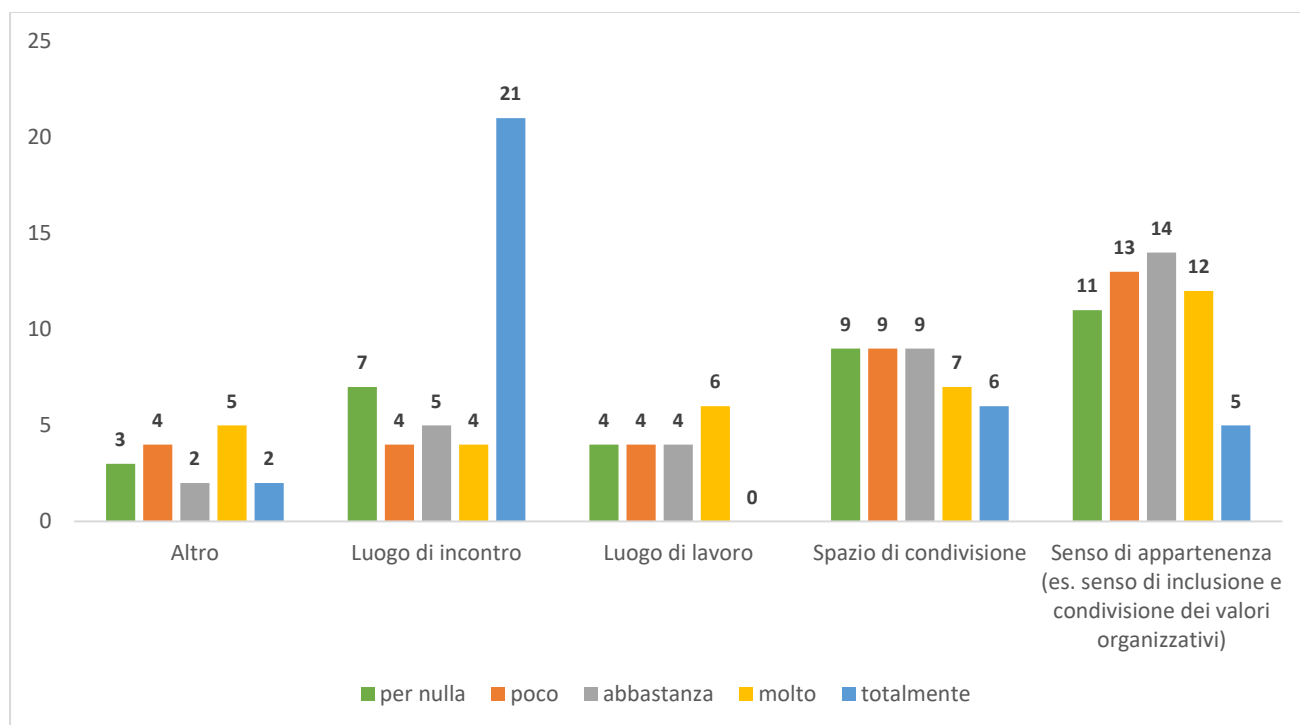
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Agli utenti, è stato richiesto di esprimere anche una valutazione sugli aspetti attribuiti al luogo di lavoro dopo il rientro in ufficio (Tav. 21 e Fig. 17).

Tav. 21 – Aspetti attribuiti al luogo di lavoro dopo il rientro in ufficio

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Luogo di incontro	7	4	9	11	3
Luogo di lavoro	4	4	9	13	4
Spazio di condivisione	5	4	9	14	2
Senso di appartenenza (es. senso di inclusione e condivisione dei valori organizzativi)	4	6	7	12	5
Altro	3	4	2	5	2

Fig. 17 – Aspetti attribuiti al luogo di lavoro dopo il rientro in ufficio



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

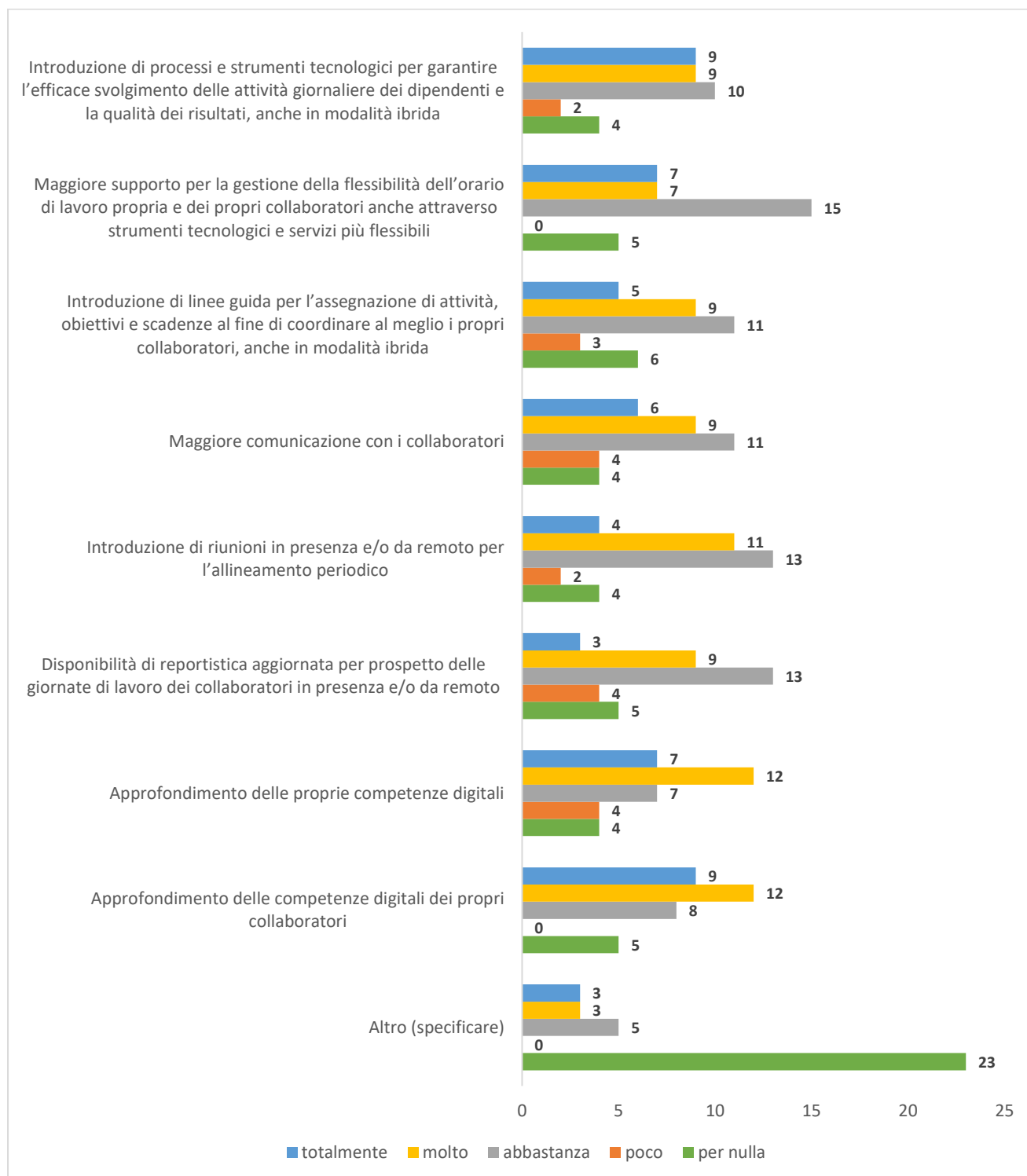
A seguito dell'esperienza di lavoro in modalità agile, agli utenti è stato chiesto di esprimere una valutazione su alcuni aspetti migliorativi (Tav. 22 e Fig. 18).

Tav. 22 – Aspetti migliorativi da approfondire

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Approfondimento delle competenze digitali dei propri collaboratori	5	0	8	12	9
Approfondimento delle proprie competenze digitali	4	4	7	12	7
Disponibilità di reportistica aggiornata per prospetto delle giornate di lavoro dei collaboratori in presenza e/o da remoto	5	4	13	9	3
Introduzione di riunioni in presenza e/o da remoto per	4	2	13	11	4

l'allineamento periodico					
Maggiore comunicazione con i collaboratori	4	4	11	9	6
Introduzione di linee guida per l'assegnazione di attività, obiettivi e scadenze al fine di coordinare al meglio i propri collaboratori, anche in modalità ibrida	6	3	11	9	5
Maggiore supporto per la gestione della flessibilità dell'orario di lavoro propria e dei propri collaboratori anche attraverso strumenti tecnologici e servizi più flessibili	5	0	15	7	7
Introduzione di processi e strumenti tecnologici per garantire l'efficace svolgimento delle attività giornaliere dei dipendenti e la qualità dei risultati, anche in modalità ibrida	4	2	10	9	9
Altro	23	0	5	3	3

Fig. 18 – Aspetti migliorativi da approfondire



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Infine, è stato richiesto di esprimere una valutazione su una serie di iniziative proposte al fine di una migliore gestione del lavoro agile (Tav. 23 e Fig. 19).

Osservando le numerosità più alte, si evince che il **26%** degli utenti è favorevole all'introduzione di spazi condivisi per svolgere attività di gruppo/riunioni/brainstorming, con valutazione "molto". Il **29%** degli utenti, con valutazione "abbastanza", è favorevole all'introduzione di prospetti con cadenza mensile in cui vengono riportate le giornate da trascorrere in sede.

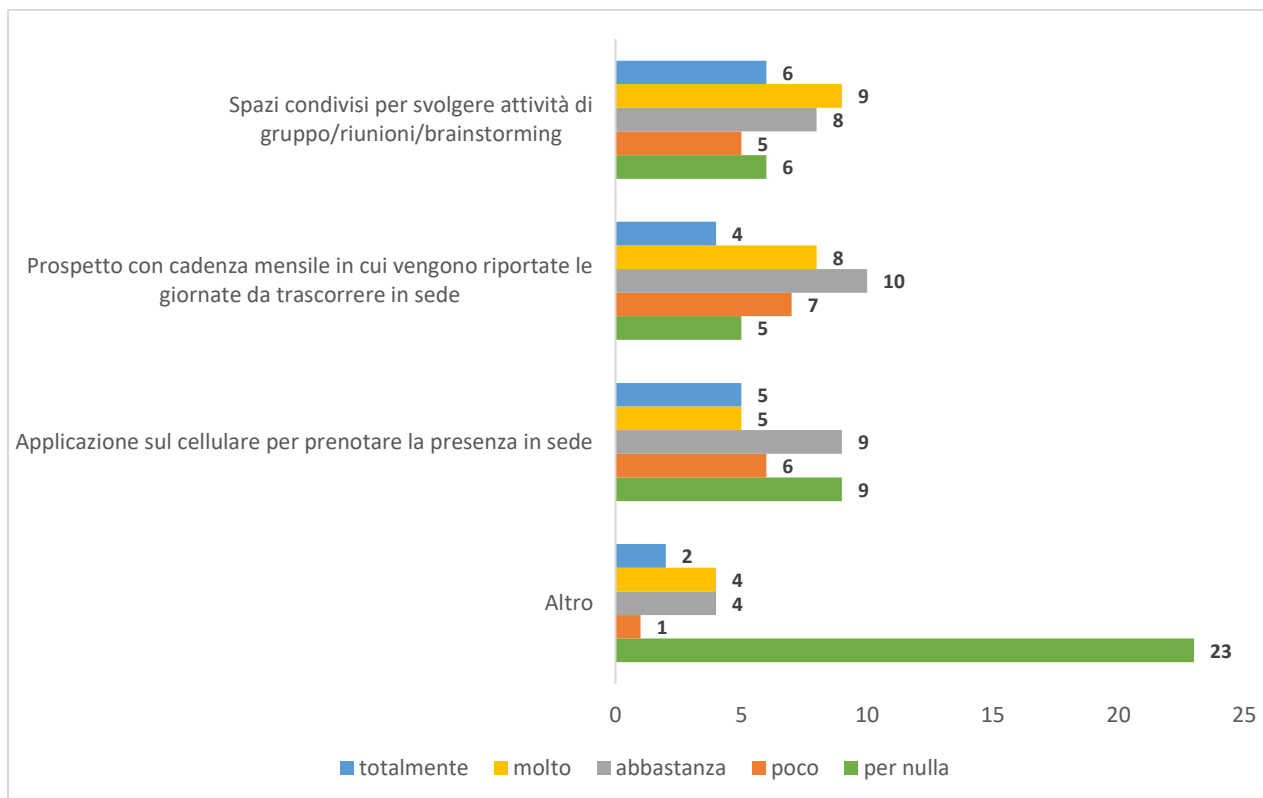
Sull'introduzione di un'applicazione cellulare per prenotare la presenza in sede si evince un contrasto tra il **26%** degli utenti con valutazione "abbastanza" e un altro **26%** di utenti con valutazione "per nulla".

Il **67%** degli utenti non ritiene necessarie altre proposte di miglioramento per la gestione del lavoro agile.

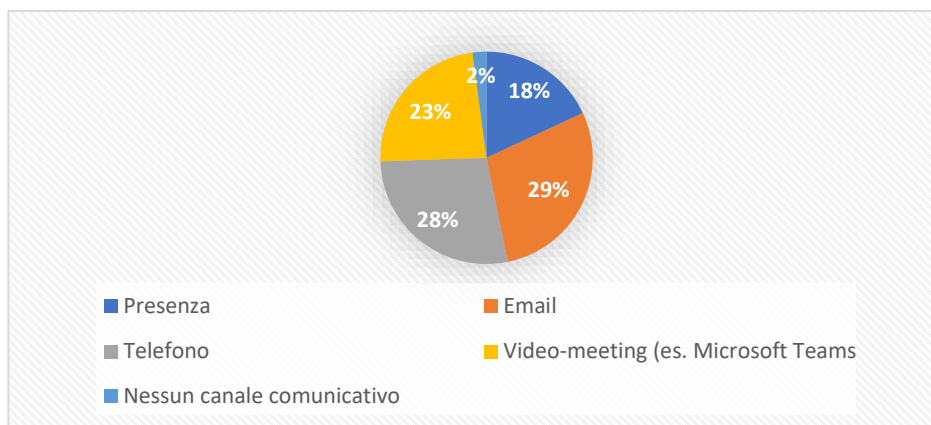
Tav. 23– Proposte per una migliore gestione del lavoro agile

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Applicazione sul cellulare per prenotare la presenza in sede	9	6	9	5	5
Prospetto con cadenza mensile in cui vengono riportate le giornate da trascorrere in sede	5	7	10	8	4
Spazi condivisi per svolgere attività di gruppo/riunioni/brainstorming	6	5	8	9	6
Altro	23	1	4	4	2

Fig. 19 – Proposte per una migliore gestione del lavoro agile



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021



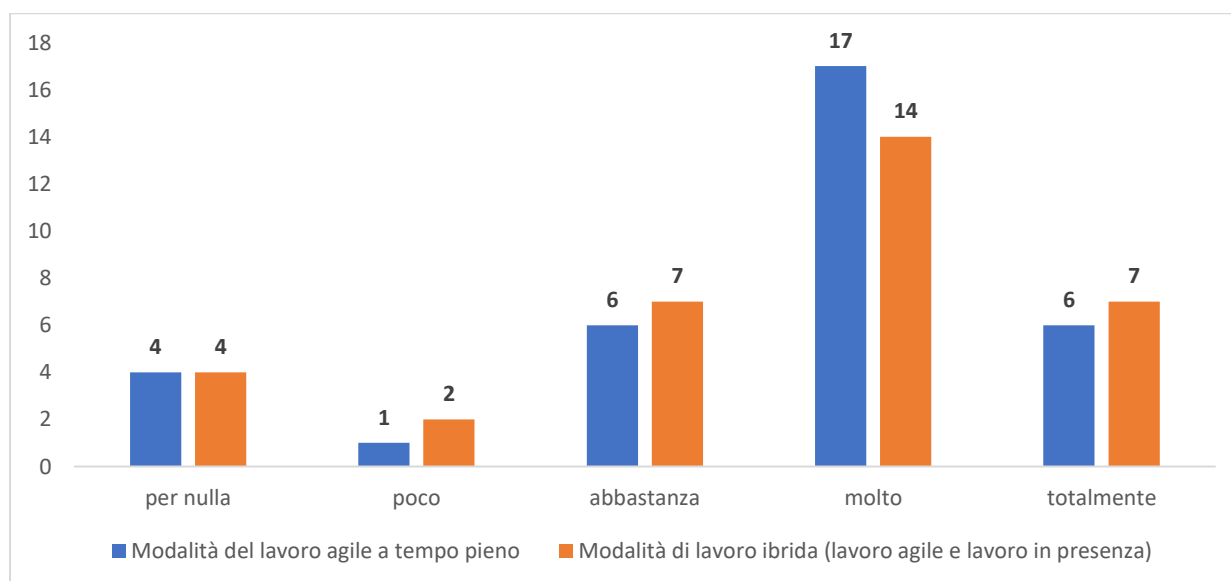
Formazione

A seguito dell'esperienza di lavoro in modalità agile, agli utenti viene chiesto di esprimere una valutazione sull'adeguatezza delle proprie competenze per affrontare le diverse modalità di lavoro. In particolare, **17** utenti, con livello di valutazione uguale a molto, dichiarano di avere competenze adeguate per la modalità di lavoro agile a tempo pieno. Mentre, **14** rispondenti affermano, con livello di valutazione pari a molto, di avere competenze adeguate per affrontare la modalità di lavoro ibrida (Tav. 24 e Fig. 20).

Tav. 24 – Adeguatezza delle competenze per affrontare le diverse modalità di lavoro

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Modalità del lavoro agile a tempo pieno	4	1	6	17	6
Modalità di lavoro ibrida (lavoro agile e lavoro in presenza)	4	2	7	14	7

Fig 20 – Adeguatezza delle competenze per affrontare le diverse modalità di lavoro



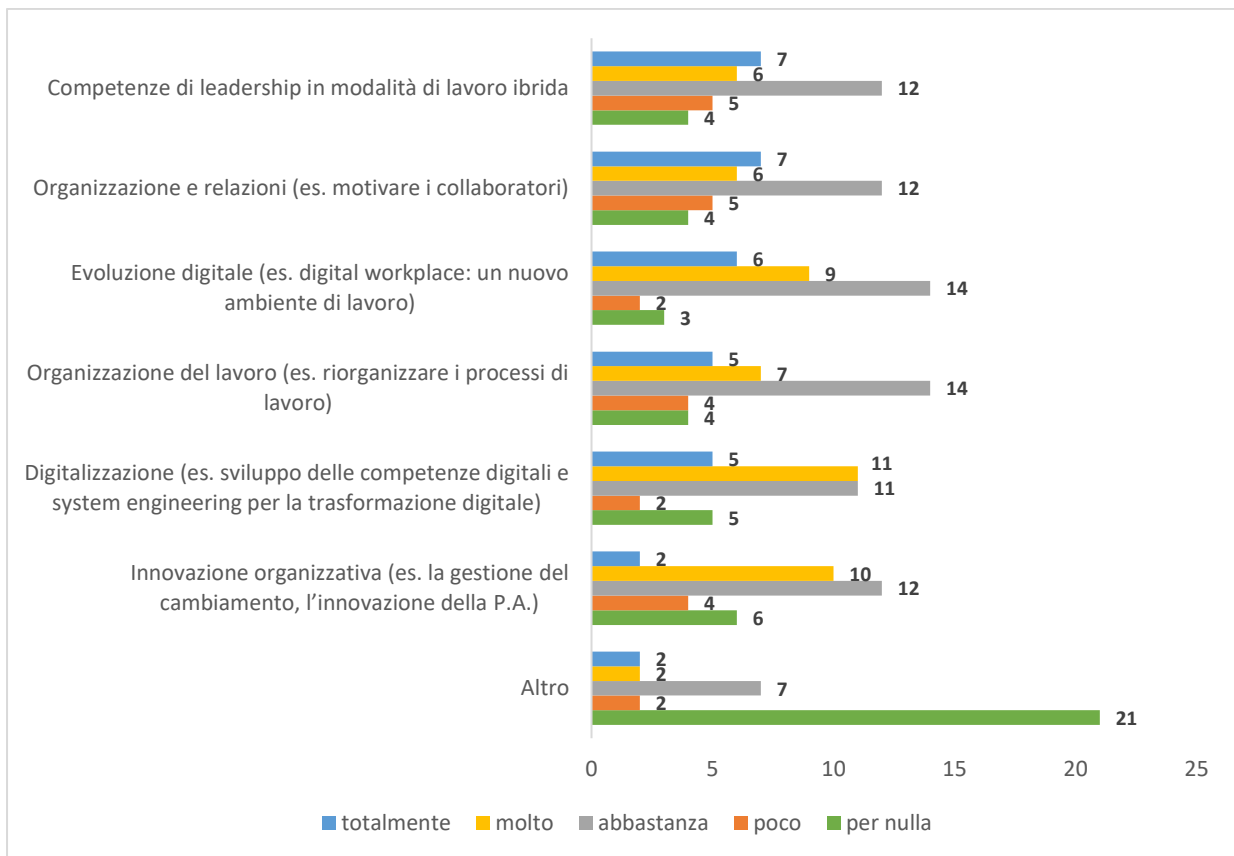
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Infine, viene richiesto agli utenti di esprimere una valutazione circa la volontà di rafforzare le proprie competenze in una serie di ambiti proposti (Tav. 25 e Fig. 21).

Tav. 25– Volontà di rafforzare le competenze negli ambiti proposti

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
<i>Innovazione organizzativa (es. la gestione del cambiamento, l'innovazione della P.A.)</i>	6	4	12	10	2
<i>Digitalizzazione (es. sviluppo delle competenze digitali e system engineering per la trasformazione digitale)</i>	5	2	11	11	5
<i>Organizzazione del lavoro (es. riorganizzare i processi di lavoro)</i>	4	4	14	7	5
<i>Evoluzione digitale (es. digital workplace: un nuovo ambiente di lavoro)</i>	3	2	14	9	6
<i>Organizzazione e relazioni (es. motivare i collaboratori)</i>	4	5	12	6	7
<i>Competenze di leadership in modalità di lavoro ibrida</i>	4	5	12	6	7
Altro	21	2	7	2	2

Fig. 21 – Volontà di rafforzare le competenze negli ambiti proposti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Monitoraggio del lavoro agile Utenti (17 Dicembre 2021)

Sezione preliminare

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

I **415** utenti che hanno completato il questionario sul monitoraggio del lavoro agile sono in prevalenza donne (**280** donne, **135** uomini). La fascia di età prevalente è quella da i 51 ai 60 anni, seguita da quella oltre i 60 anni (Tav.1-2).

Tav. 1 – Genere

Genere	
Donna	280
Uomo	135

Tav. 2 – Fasce di età

Fasce di età	
Fino a 30 anni	4
Da 31 a 40 anni	51
Da 41 a 50 anni	71
Da 51 a 60 anni	197
Oltre 60 anni	92

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti per direzione di appartenenza ed esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Tav. 3-4).

Tav. 3 – Direzione di appartenenza

Direzione di appartenenza	
Direzione Generale per le Politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)	100
Direzione Generale dei Sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	21
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	50
Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione	42
Direzione Generale per le Politiche previdenziali e assicurative	37
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	48
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	27
Direzione Generale del Terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	27
Uffici di Diretta Collaborazione	35
Altri uffici	28

Tav. 4 – Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	
Meno di 1 anno	11
Da 1 a 5 anni	102
Da 6 a 10 anni	4
Da 11 a 15 anni	40
Da 16 a 20 anni	19
Oltre 20 anni	239

Inoltre, **123** utenti ricoprono un ruolo di supervisione di altre persone, mentre **292** no (Tav. 5).

Tav. 5 – Ruolo lavorativo di supervisione di altre persone

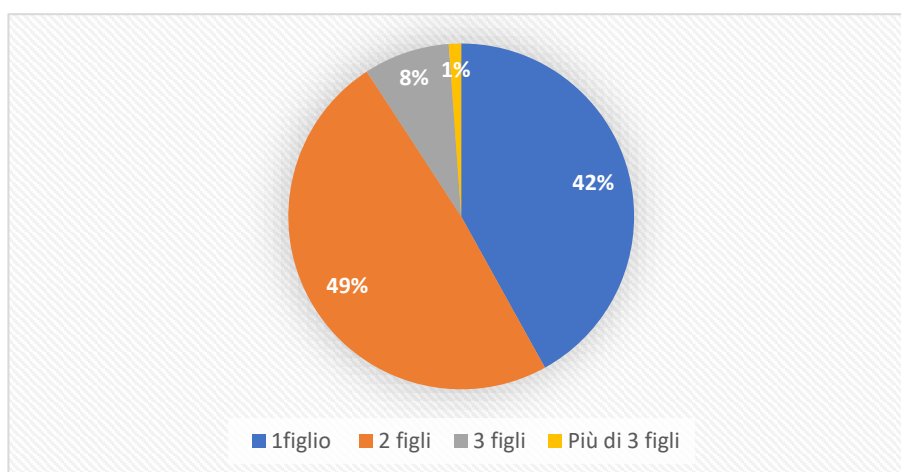
Ruolo lavorativo di supervisione di altre persone	
Si	123
No	292

Agli utenti è stato richiesto se in famiglia sono presenti figli a carico che vivono in casa. Nella maggior parte dei casi non si hanno figli a carico che vivono in casa (**241** risposte) (Tav. 6). In particolare, la maggior parte degli utenti (**49%** dei rispondenti) ha due figli a carico, seguito dal **42%** che ha un solo figlio a carico. Solo l'**1%**, invece, ha più di 3 figli a carico (Fig. 1).

Tav. 6 – Figli a carico

Figli a carico	
Si	174
No	241

Fig. 1 – Figli a carico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti che sono in condizioni di disabilità grave o che hanno componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (**21** rispondenti nel primo e **68** nel secondo caso) (Tav. 7-8).

Tav. 7 – Lavoratore in condizioni di disabilità grave

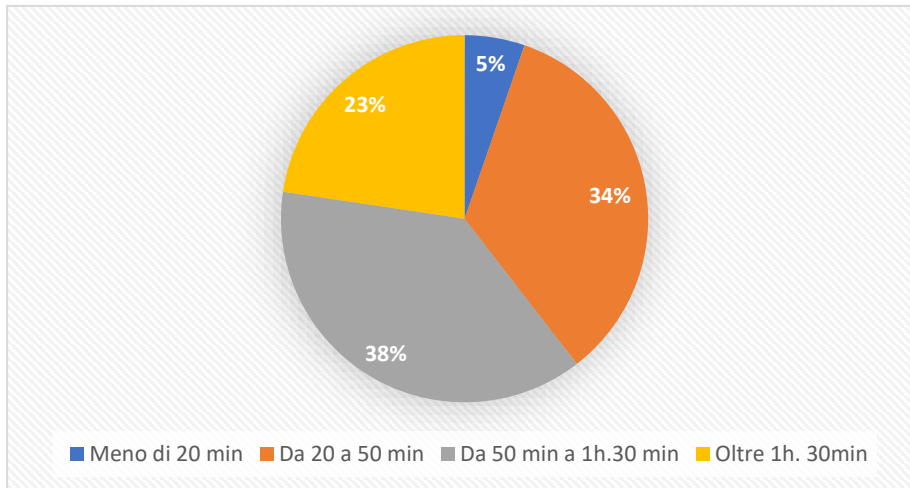
Lavoratore in condizioni di disabilità grave	
Si	21
No	394

Tav. 8 – Lavoratore con componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave

Lavoratore con componenti nel nucleo familiare in condizioni di disabilità grave	
Si	68
No	347

Agli utenti è stato chiesto il tempo impiegato per effettuare il tratto casa-lavoro (o lavoro-casa). Il **38%** dei rispondenti impiega un tempo da 50 minuti a 1h.30 minuti, seguito dal **34%** che impiega da 20 a 50 minuti. Il **23%** impiega oltre 1h.30 minuti, solo il **5%** impiega meno di 20 minuti (Fig. 2). In più, è stato chiesto di indicare il numero di mezzi impiegati (Tav. 9) e la tipologia di mezzo (Fig. 2).

Fig. 2 – Tempo impiegato per il tratto casa-lavoro (o lavoro-casa)

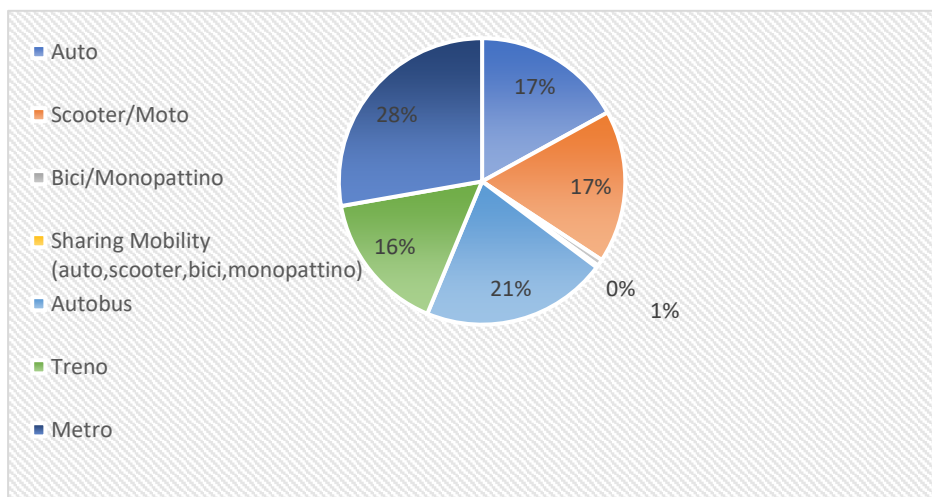


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Tav. 9 – Numero mezzi impiegati per recarsi a lavoro

Numeri mezzi impiegati per recarsi a lavoro	
Nessuno	15
1 mezzo	142
2 mezzi	144
Più di due	114

Fig. 3 – Mezzi impiegati per recarsi a lavoro



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Gestione organizzativa del lavoro agile

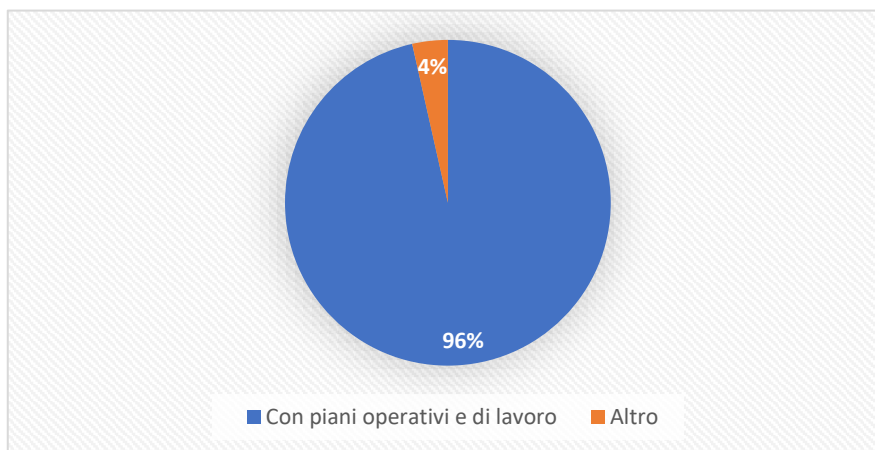
Nella tavola seguente viene chiesto agli utenti se in virtù di un approccio agile, le attività sono state opportunatamente programmate (Tav. 10). Se la risposta è affermativa, viene chiesto di indicare con quali

modalità l'attività è stata programmata; Si evince che nell'**96%** dei casi, sono stati adottati piani operativi e di lavoro (Fig. 4).

Tav. 10 – Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi

Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi	
Si	284
No	131

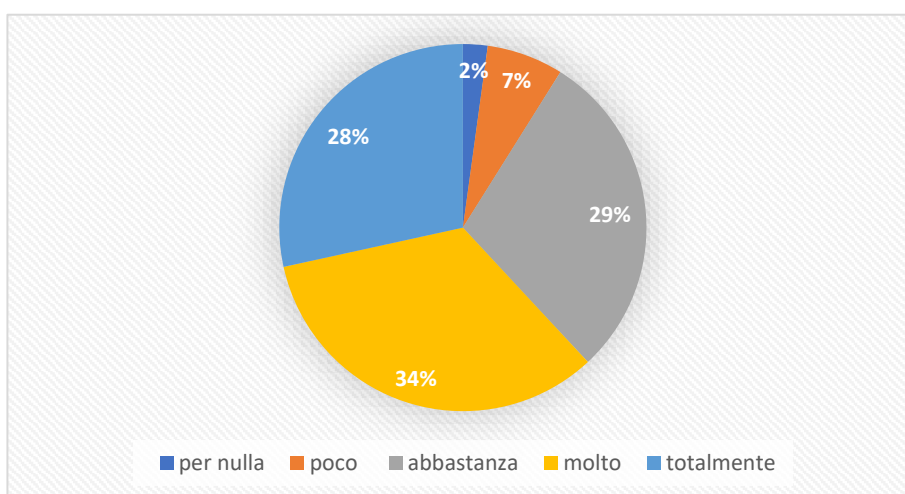
Fig. 4 – Programmazione dell'attività svolta in modalità di lavoro agile per obiettivi e/o per progetti e/o processi



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Agli utenti viene chiesto, in base alla propria esperienza di lavoro in modalità agile, di esprimere una valutazione sull'assegnazione delle attività, in particolare se gli fossero state assegnate in maniera chiara e regolare. Si evince, con un livello di valutazione pari a "molto", che nel **34%** dei casi l'assegnazione delle attività è avvenuta in maniera chiara e regolare (Fig. 5).

Fig. 5 – Assegnazione delle attività in maniera chiara e regolare



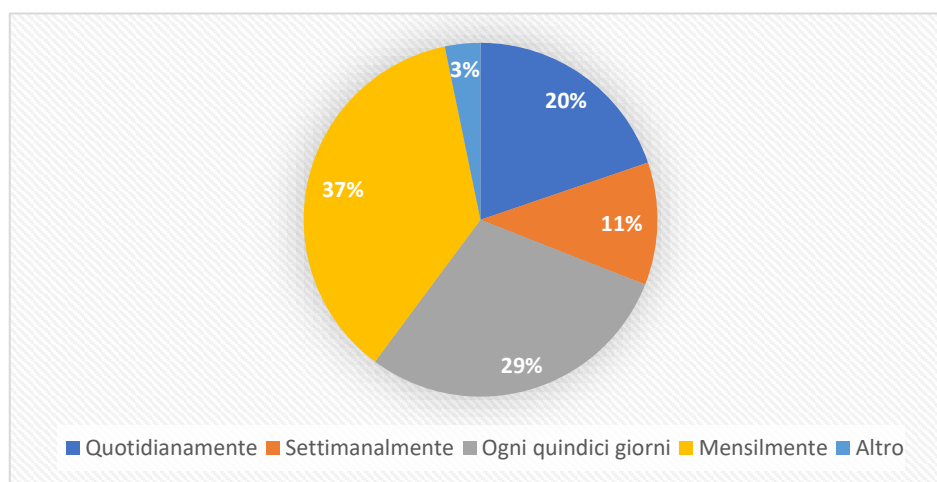
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Quasi la totalità degli utenti sottoposti al questionario, afferma che l'attività svolta in modalità agile è stata monitorata (**339** rispondenti) (Tav. 11). Viene chiesto agli utenti di indicare anche in che tempi è avvenuto il monitoraggio; la maggior parte delle risposte oscilla tra un monitoraggio mensile (**37%**) e ogni 15 giorni (**29%**) (Fig. 6).

Tav. 11 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile

Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile	
Si	339
No	76

Fig. 6 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile



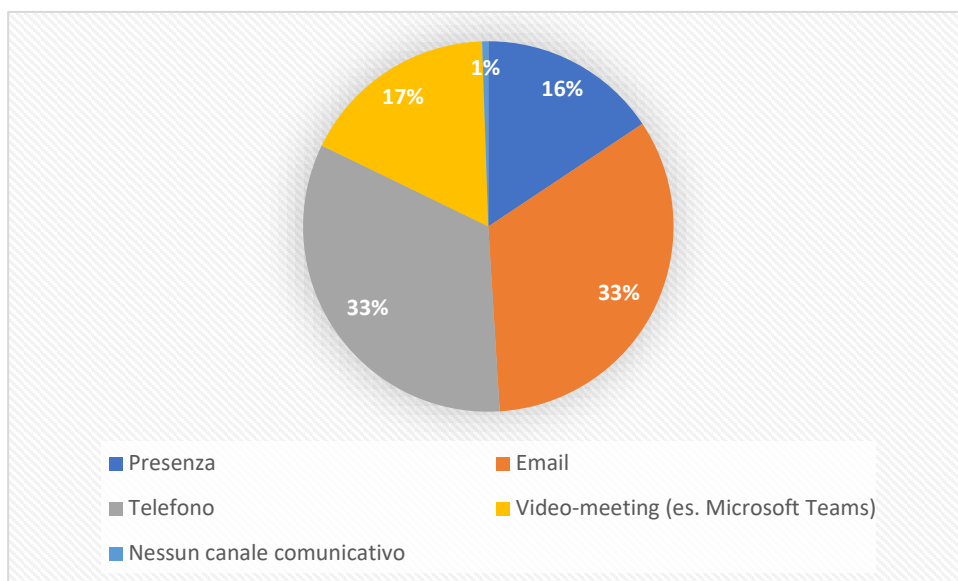
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, è stato chiesto agli utenti la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra dipendenti. La maggior parte degli utenti ha indicato che i contatti sono avvenuti principalmente attraverso le e-mail ed il telefono (Tav. 12 e Fig. 7).

Tav. 12 – Canali comunicativi

Con quali canali comunicativi sono stati attivati e mantenuti i contatti con i membri del gruppo?	
Presenza	175
Email	373
Telefono	371
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	193
Nessun canale comunicativo	6

Fig. 7 – Tipologia di contatti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Strumenti tecnologici

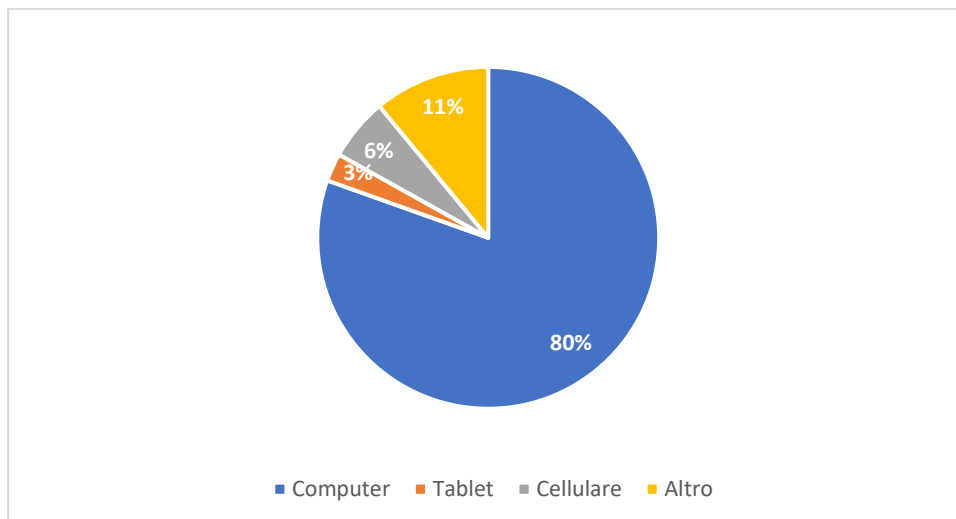
Agli utenti, che hanno partecipato al questionario, è stato chiesto se gli fossero stati distribuiti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere l'attività lavorativa da remoto (Tav. 13). Quasi la totalità degli utenti, **409 risposte**, ha risposto positivamente.

Tav. 13 – Strumenti tecnologici

Le sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere la sua attività lavorativa da remoto?	
Sì	409
No	6

Lo strumento tecnologico maggiormente fornito risulta essere il computer (Fig. 8).

Fig. 8 – Strumenti tecnologici



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

L'applicazione più utilizzata risulta l'email, seguita da Skype for business/Telefono (Tav. 14).

Tav. 14 – Applicazioni utilizzate

Applicazioni utilizzate	
Microsoft Teams	174
Skype for business/Telefono	376
Email (Microsoft Outlook)	379
Firma digitale (DocuSign)	18
Protocollo informatico (Folium Suite)	237
Archivio Digitale (OneDrive, SharePoint etc.)	57
Altro	49

Esperienza di lavoro agile

Sulla valutazione dell'esperienza di lavoro in modalità agile, **394** utenti, che corrispondono al 95% del totale dei rispondenti, si ritiene soddisfatto dell'esperienza di lavoro agile. Gli utenti insoddisfatti dell'esperienza di lavoro agile sono **21** (corrispondenti al 5% del totale dei rispondenti) (Tav. 15).

Tav. 15 – Valutazione esperienza di lavoro agile

Si ritiene soddisfatto dell'esperienza di lavoro agile?	
Sì	394
No	21

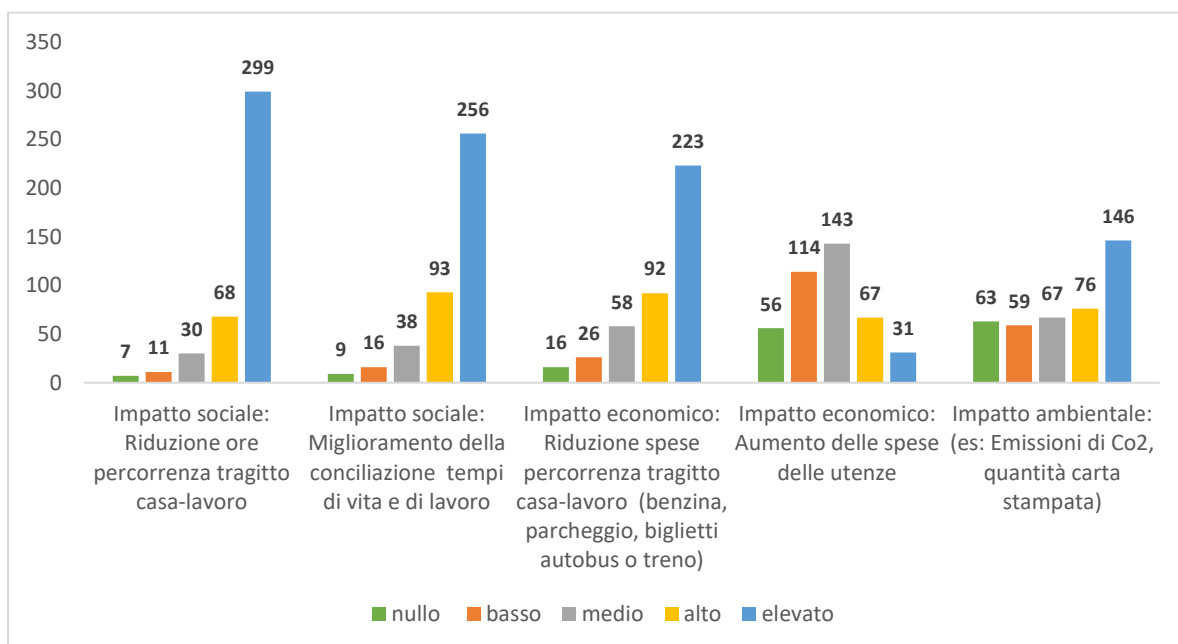
Viene, inoltre, chiesto agli utenti di esprimere una valutazione sull'impatto che ha avuto lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile su diversi ambiti (Tav. 16 e Fig. 9). I risultati evidenziano che **299** utenti assegnano un livello di impatto elevato alla riduzione di ore percorrenza tragitto casa-lavoro, **256** utenti assegnano un livello di impatto elevato al miglioramento della conciliazione tempi di vita e di lavoro, **223** utenti assegnano un livello di impatto elevato alla riduzione spese percorrenza tragitto casa-lavoro (benzina, parcheggio, biglietti autobus o treno). Sull'aumento delle spese delle utenze, **143** utenti assegnano

un livello di impatto medio, mentre **114** utenti assegnano un livello di impatto basso. Infine, **114** utenti assegnano un livello di impatto elevato rispetto al fattore ambientale.

Tav. 16– *Impatto del lavoro agile su diversi ambiti*

	<i>nullo</i>	<i>basso</i>	<i>medio</i>	<i>alto</i>	<i>elevato</i>
Impatto sociale: Riduzione ore percorrenza tragitto casa-lavoro	7	11	30	68	299
Impatto sociale: Miglioramento della conciliazione tempi di vita e di lavoro	9	16	38	93	256
Impatto economico: Riduzione spese percorrenza tragitto casa-lavoro (benzina, parcheggio, biglietti autobus o treno)	16	26	58	92	223
Impatto economico: Aumento delle spese delle utenze	56	114	143	67	31
Impatto ambientale: (es: Emissioni di Co2, quantità carta stampata)	63	59	67	76	146

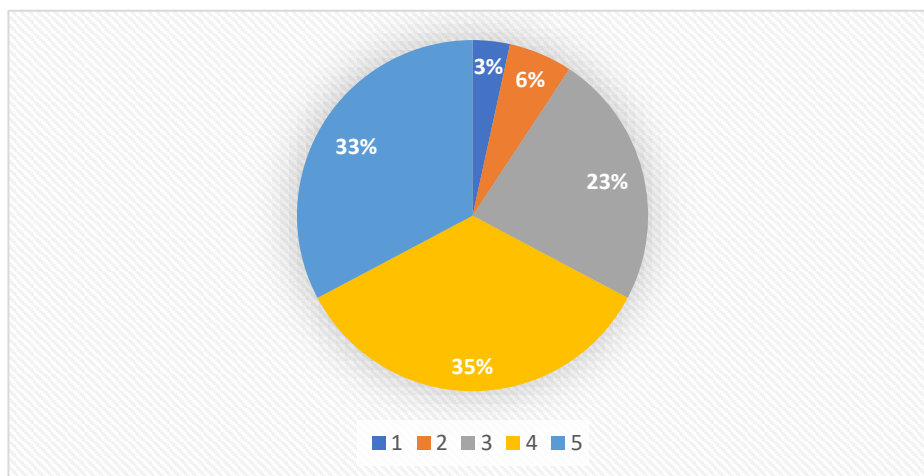
Fig. 9– *Impatto del lavoro agile su diversi ambiti*



Inoltre, agli utenti è stato richiesto di indicare i vantaggi riscontrati sotto diversi punti di vista durante la prestazione lavorativa in modalità agile. Per ogni vantaggio, è stata richiesta una valutazione di soddisfazione: **141** utenti hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 4 all’incremento di produttività (Fig. 10), **164** utenti hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 5 al maggiore benessere organizzativo (Fig. 11), **142** utenti hanno assegnato un livello di soddisfazione pari a 5 all’orientamento al raggiungimento dei risultati

(Fig. 12). Infine, **140** utenti hanno attribuito al miglioramento delle competenze digitali un livello di soddisfazione pari a 5 (Fig. 13).

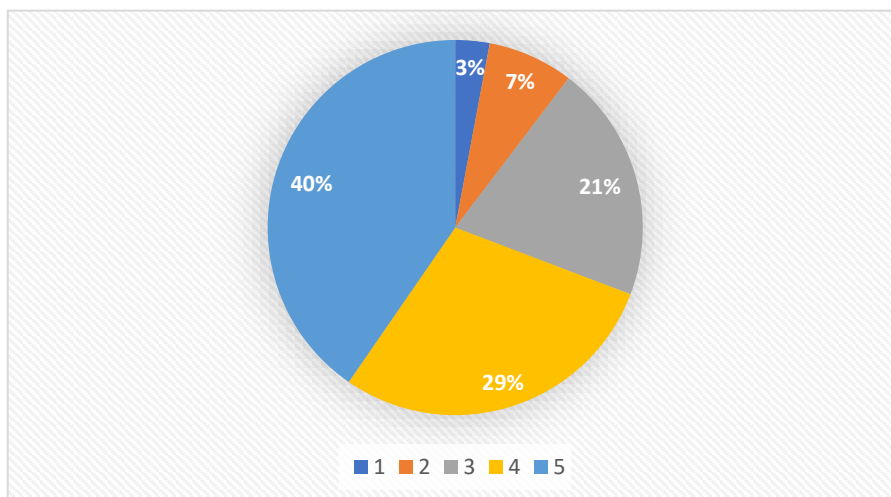
Fig. 10 – Incremento della produttività



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

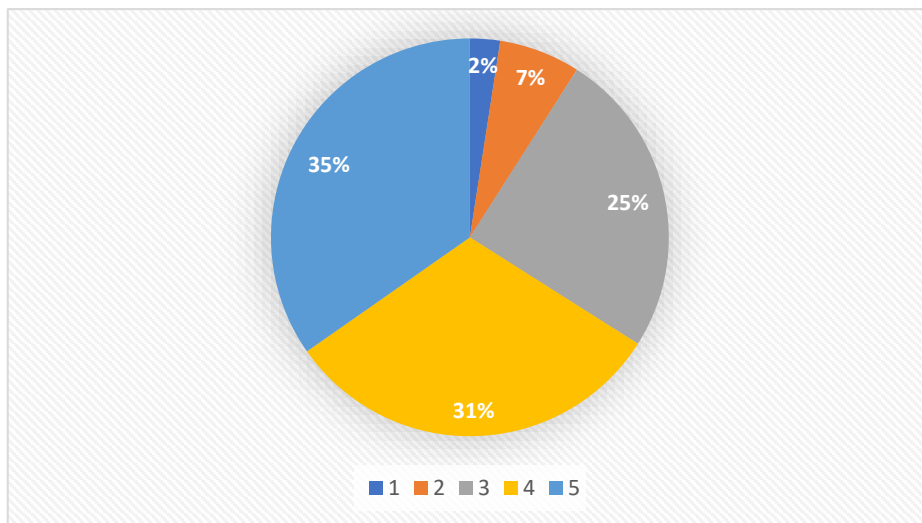
Fig. 11– Maggiore benessere organizzativo



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

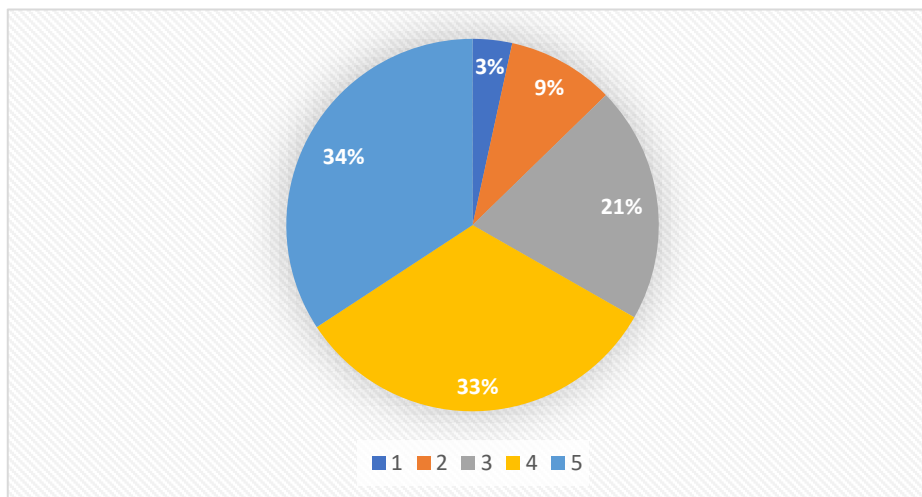
Fig. 12– Orientamento del lavoro al raggiungimento dei risultati



*1= per nulla, 5= totalmente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Fig. 13– Miglioramento delle competenze digitali



*1= per nulla, 5= totalmente

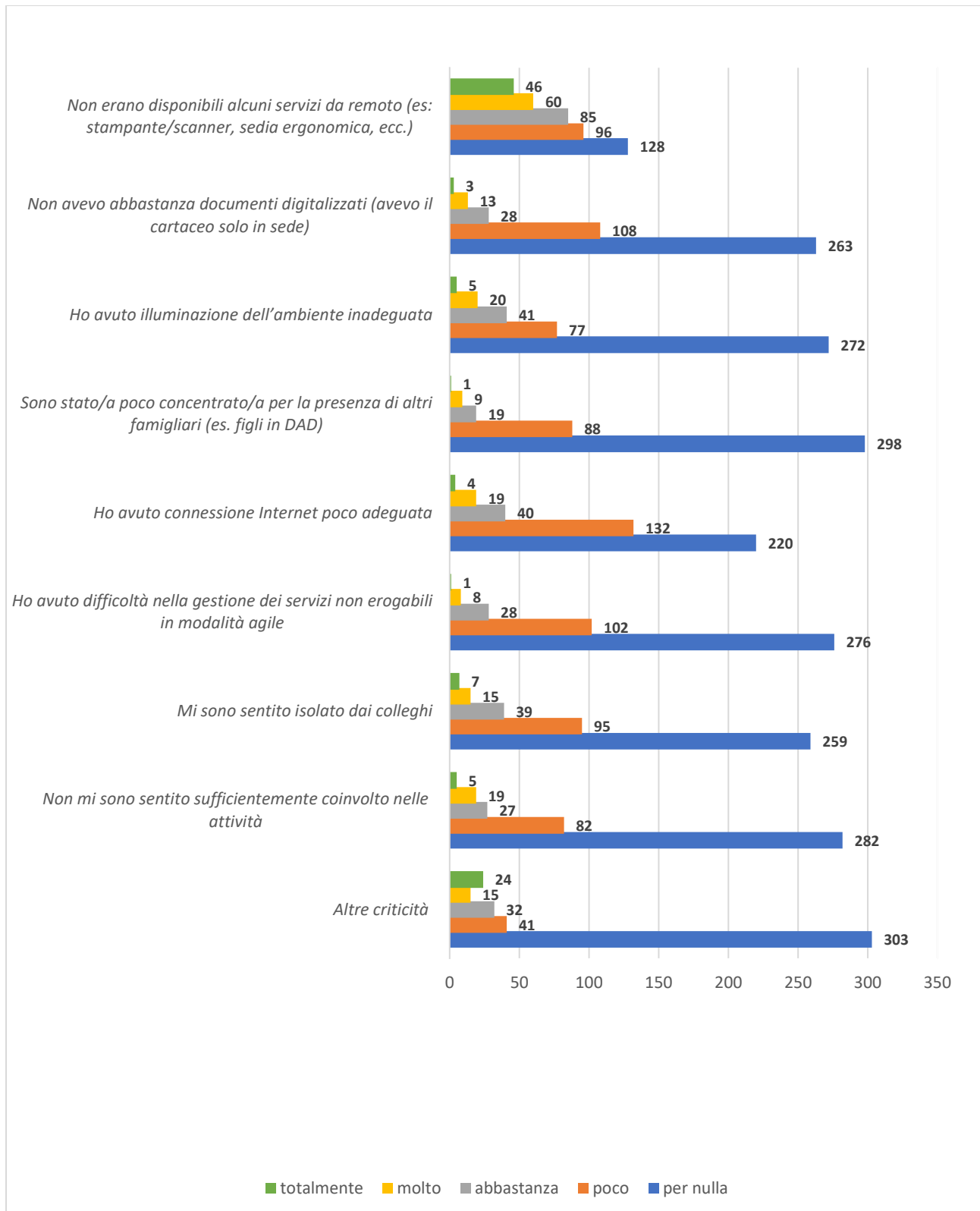
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Un'altra richiesta è stata quella di indicare, tra varie criticità proposte, in che misura si sono, eventualmente, riscontrate durante la prestazione di lavoro in modalità agile. Dai risultati emerge che le percentuali più alte siano in corrispondenza dei livelli "per nulla" e "poco" riscontro di criticità (Tav. 17 e Fig 14).

Tav. 17– Criticità riscontrate

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
<i>Non mi sono sentito/a sufficientemente coinvolto/a nelle attività</i>	282	82	27	19	5
<i>Mi sono sentito/a isolato/a dai colleghi</i>	259	95	39	15	7
<i>Ho avuto difficoltà nella gestione dei servizi non erogabili in modalità agile</i>	276	102	28	8	1
<i>Ho avuto connessione Internet poco adeguata</i>	220	132	40	19	4
<i>Sono stato/a poco concentrato/a per la presenza di altri familiari (es. figli in DAD)</i>	298	88	19	9	1
<i>Ho avuto illuminazione dell'ambiente inadeguata</i>	272	77	41	20	5
<i>Non avevo abbastanza documenti digitalizzati (avevo il cartaceo solo in sede)</i>	263	108	28	13	3
<i>Non erano disponibili alcuni servizi da remoto (es: stampante/scanner, sedia ergonomica, monitor più grande, ecc.)</i>	128	96	85	60	46
<i>Altro</i>	303	41	32	15	24

Fig. 15 – Criticità riscontrate

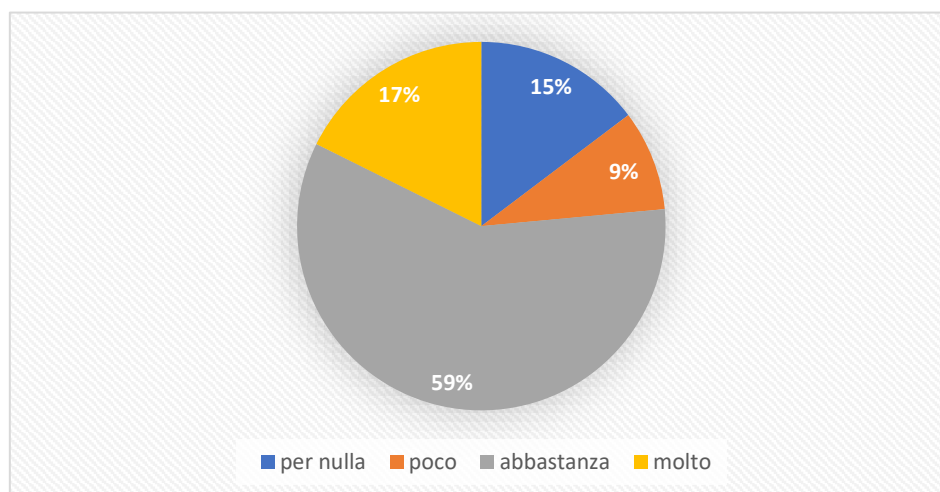


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Rientro al lavoro in presenza

Agli utenti, è stata richiesta una valutazione circa la soddisfazione sulle nuove modalità di rientro al lavoro in presenza, ad esempio suddivisione delle giornate tra presenza e lavoro agile, flessibilità oraria, ecc. Si nota che il **59%** degli utenti si dichiara abbastanza soddisfatto delle nuove modalità di rientro al lavoro in presenza, mentre il **15%** non è per nulla soddisfatto (Fig. 16).

Fig. 16– Soddisfazione sulle nuove modalità di rientro al lavoro in presenza



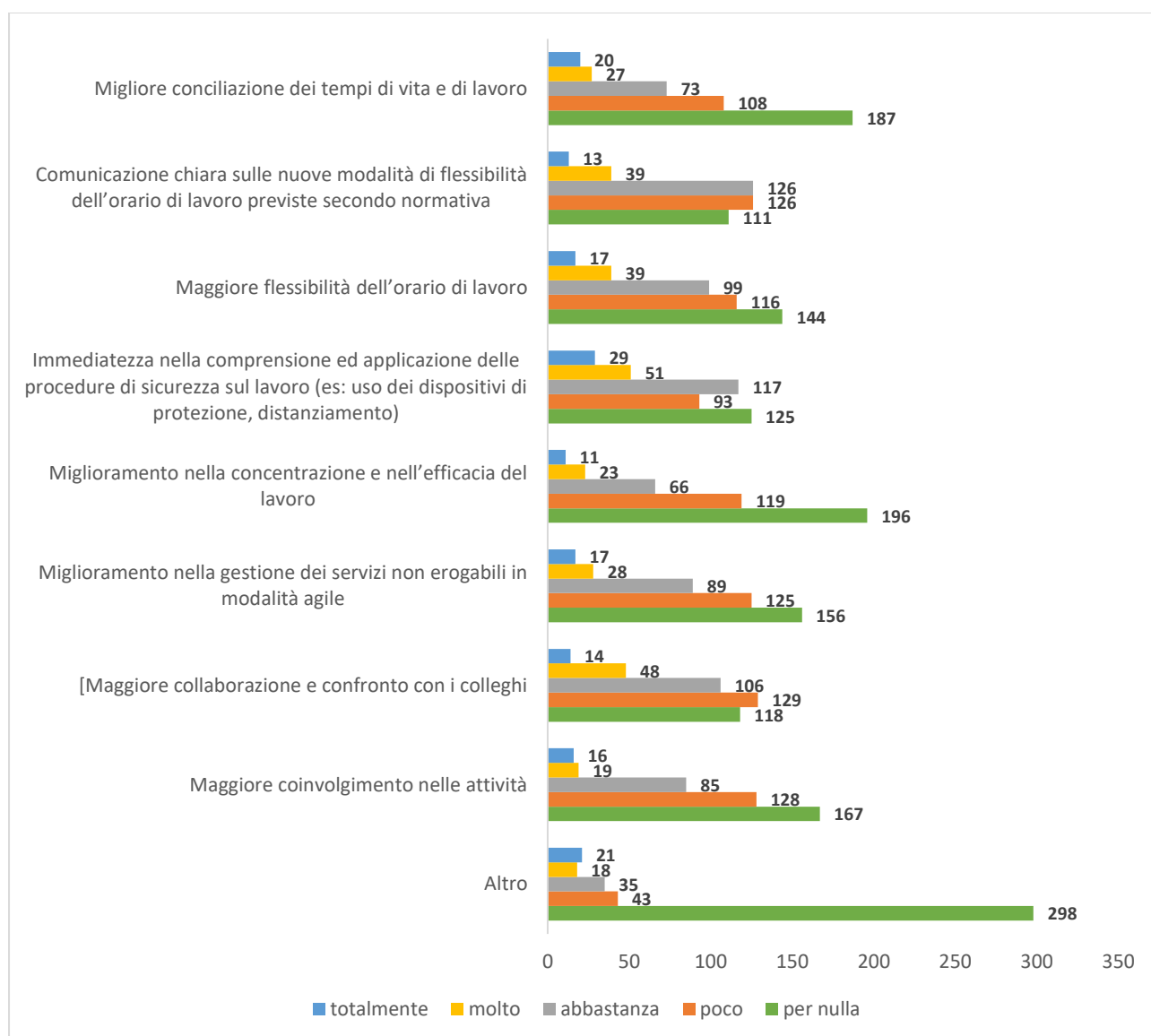
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

È stato chiesto agli utenti di esprimere una valutazione su una serie di elementi riscontrati, o meno, al rientro in ufficio (Tav. 18 e Fig. 17).

Tav. 18 – Elementi riscontrati dopo il rientro in ufficio

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
Maggiore coinvolgimento nelle attività	167	128	85	19	16
Maggiore collaborazione e confronto con i colleghi	118	129	106	48	14
Miglioramento nella gestione dei servizi non erogabili in modalità agile	156	125	89	28	17
Miglioramento nella concentrazione e nell'efficacia del lavoro	196	119	66	23	11
Immediatezza nella comprensione ed applicazione delle procedure di sicurezza sul lavoro (es: uso dei dispositivi di protezione, distanziamento)	125	93	117	51	29
Maggiore flessibilità dell'orario di lavoro	144	116	99	39	17
Comunicazione chiara sulle nuove modalità di flessibilità dell'orario di lavoro previste secondo normativa	111	126	126	39	13
Migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro	187	108	73	27	20
Altro	298	43	35	18	21

Fig. 17 – Elementi riscontrati dopo il rientro in ufficio



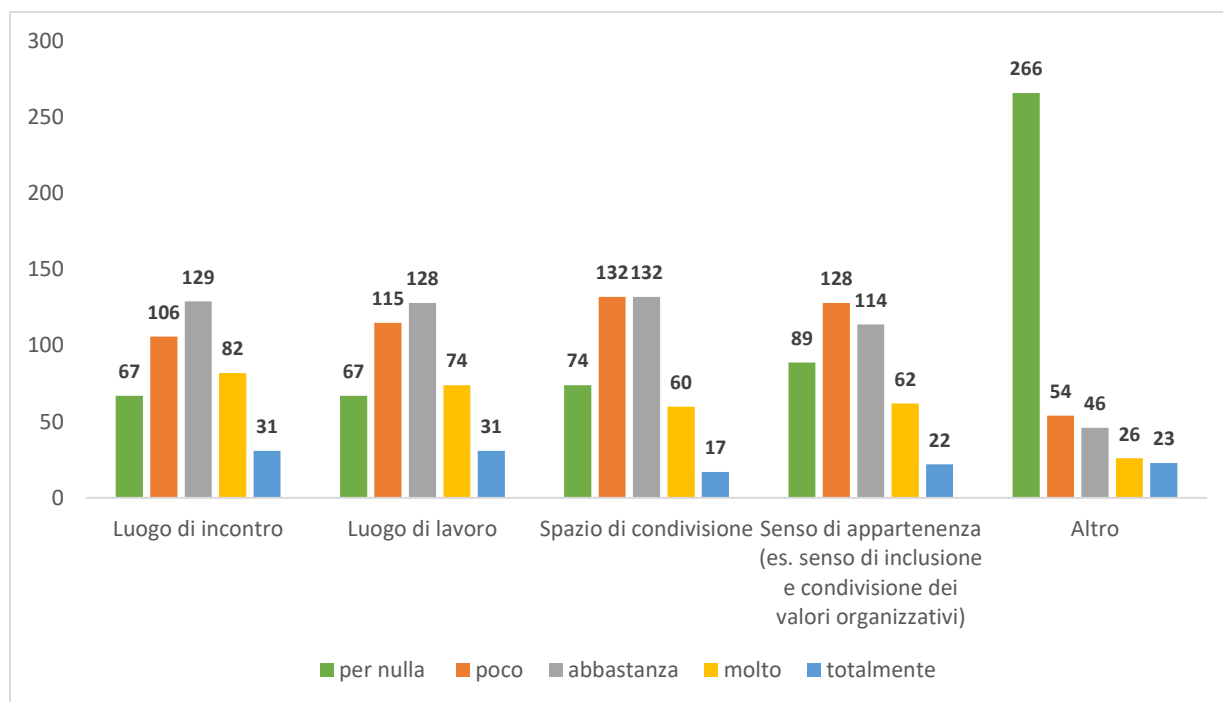
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Agli utenti, è stato richiesto di esprimere anche una valutazione sugli aspetti attribuiti al luogo di lavoro dopo il rientro in ufficio (Tav. 19 e Fig. 18).

Tav. 19 – Aspetti attribuiti al luogo di lavoro dopo il rientro in ufficio

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Luogo di incontro	67	106	129	82	31
Luogo di lavoro	67	115	128	74	31
Spazio di condivisione	74	132	132	60	17
Senso di appartenenza (es. senso di inclusione e condivisione dei valori organizzativi)	89	128	114	62	22
Altro	266	54	46	26	23

Fig. 18– Aspetti attribuiti al luogo di lavoro dopo il rientro in ufficio



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

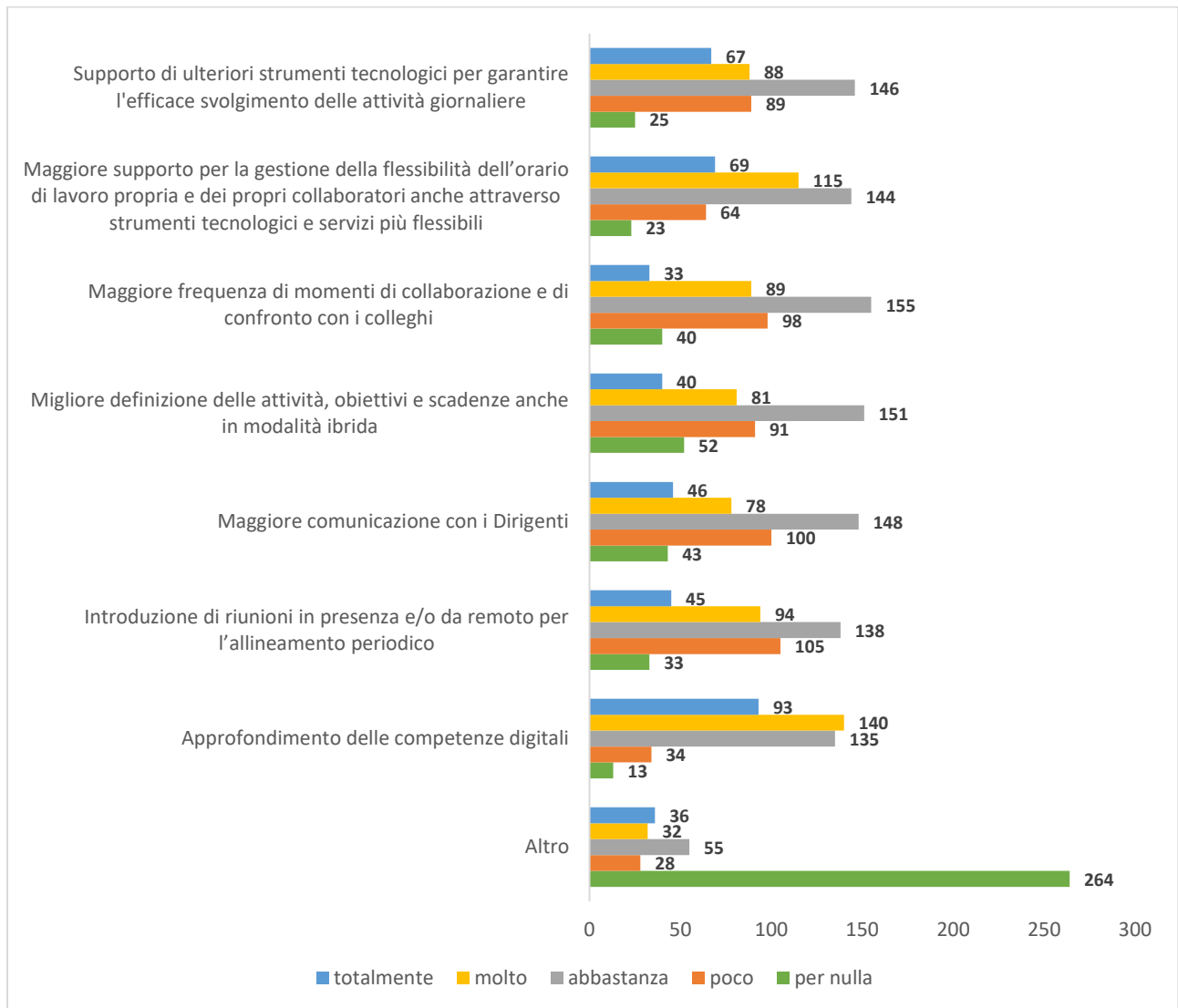
A seguito dell'esperienza di lavoro in modalità agile, agli utenti è stato chiesto di esprimere una valutazione su alcuni aspetti migliorativi (Tav. 20 e Fig. 19).

Tav. 20 – Aspetti migliorativi da approfondire

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
Approfondimento delle competenze digitali	13	34	135	140	93
Introduzione di riunioni in presenza e/o da remoto per l'allineamento periodico	33	105	138	94	45
Maggiore comunicazione con i Dirigenti	43	100	148	78	46
Migliore definizione delle attività, obiettivi e scadenze anche in modalità ibrida	52	91	151	81	40

<i>Maggiore frequenza di momenti di collaborazione e di confronto con i colleghi</i>	40	98	155	89	33
<i>Maggiore supporto per la gestione della flessibilità dell'orario di lavoro propria e dei propri collaboratori anche attraverso strumenti tecnologici e servizi più flessibili</i>	23	64	144	115	69
<i>Supporto di ulteriori strumenti tecnologici per garantire l'efficace svolgimento delle attività giornaliere</i>	25	89	146	88	67
<i>Altro</i>	264	28	55	32	36

Fig. 20 – Aspetti migliorativi da approfondire



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Infine, è stato richiesto di esprimere una valutazione su una serie di iniziative proposte al fine di una migliore gestione del lavoro agile (Tav. 20 e Fig. 21).

Osservando le numerosità più alte, si evince che **115** utenti sono favorevoli all'introduzione di spazi condivisi per svolgere attività di gruppo/riunioni/brainstorming, con valutazione "abbastanza"; **114** utenti, con valutazione "abbastanza", è favorevole all'introduzione di prospetti con cadenza mensile in cui vengono riportate le giornate da trascorrere in sede.

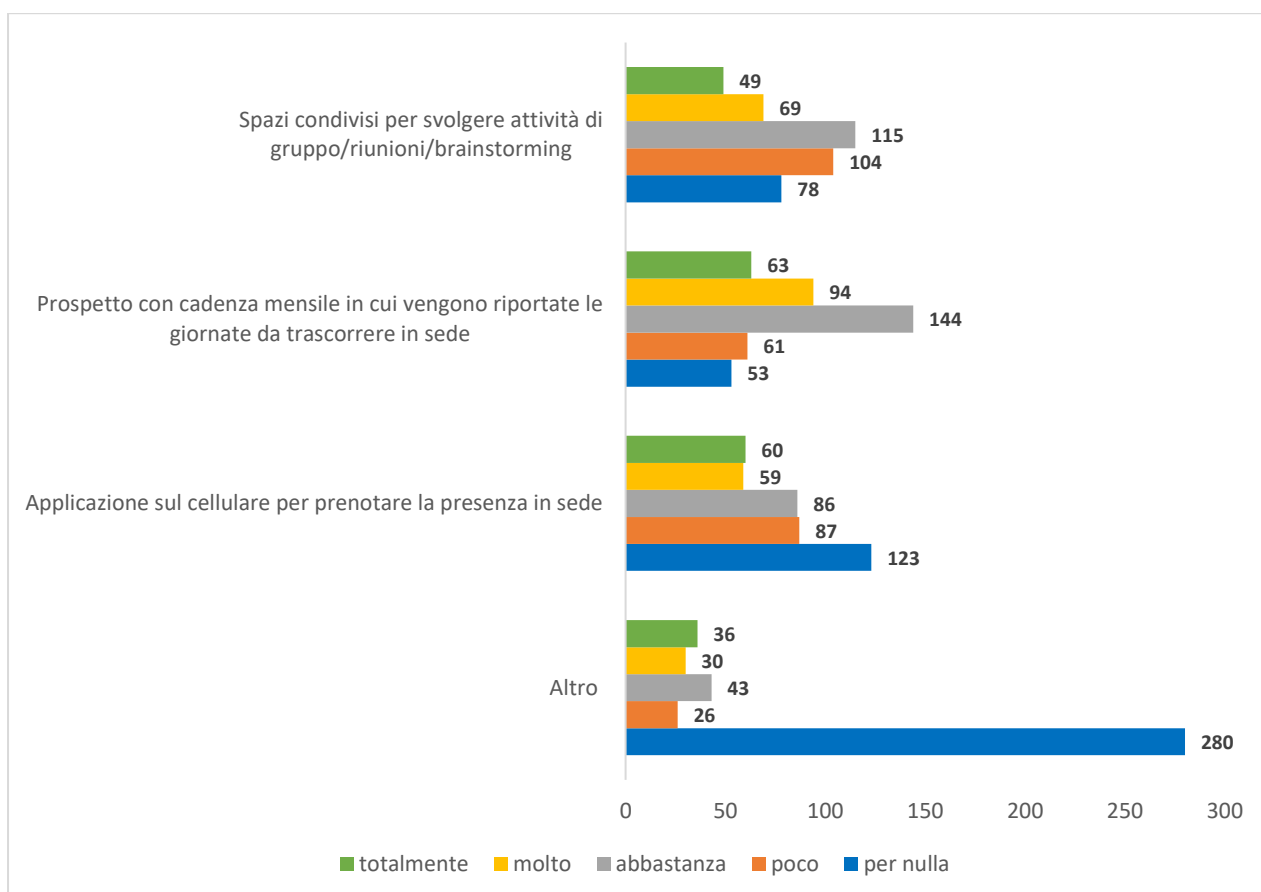
Sull'introduzione di un'applicazione cellulare per prenotare la presenza in sede **87** persone rilasciano la valutazione "poco", mentre **86** "abbastanza".

Altri **280** utenti non ritengono necessarie altre proposte di miglioramento per la gestione del lavoro agile.

Tav. 21 – Proposte per una migliore gestione del lavoro agile

	per nulla	poco	abbastanza	molto	totalmente
Applicazione sul cellulare per prenotare la presenza in sede	123	87	86	59	60
Prospetto con cadenza mensile in cui vengono riportate le giornate da trascorrere in sede	53	61	144	94	63
Spazi condivisi per svolgere attività di gruppo/riunioni/brainstorming	78	104	115	69	49
Altro	280	26	43	30	36

Fig. 21 – Proposte per una migliore gestione del lavoro agile



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

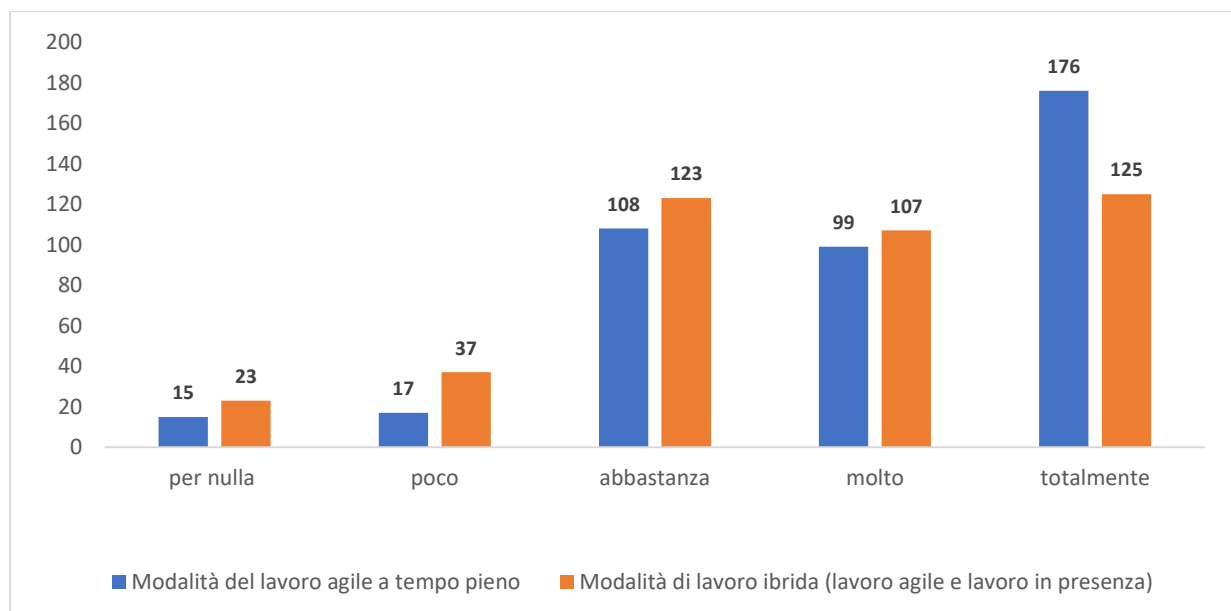
Formazione

A seguito dell'esperienza di lavoro in modalità agile, agli utenti viene chiesto di esprimere una valutazione sull'adeguatezza delle proprie competenze per affrontare le diverse modalità di lavoro. In particolare, **176** utenti, con livello di valutazione uguale a totalmente, dichiarano di avere competenze adeguate per la modalità di lavoro agile a tempo pieno. Mentre, **125** rispondenti affermano, con livello di valutazione pari a totalmente, di avere competenze adeguate per affrontare la modalità di lavoro ibrida (Tav. 22 e Fig. 22).

Tav. 22 – Adeguatezza delle competenze per affrontare le diverse modalità di lavoro

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
Modalità del lavoro agile a tempo pieno	15	17	108	99	176
Modalità di lavoro ibrida (lavoro agile e lavoro in presenza)	23	37	123	107	125

Fig 22 – Adeguatezza delle competenze per affrontare le diverse modalità di lavoro



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

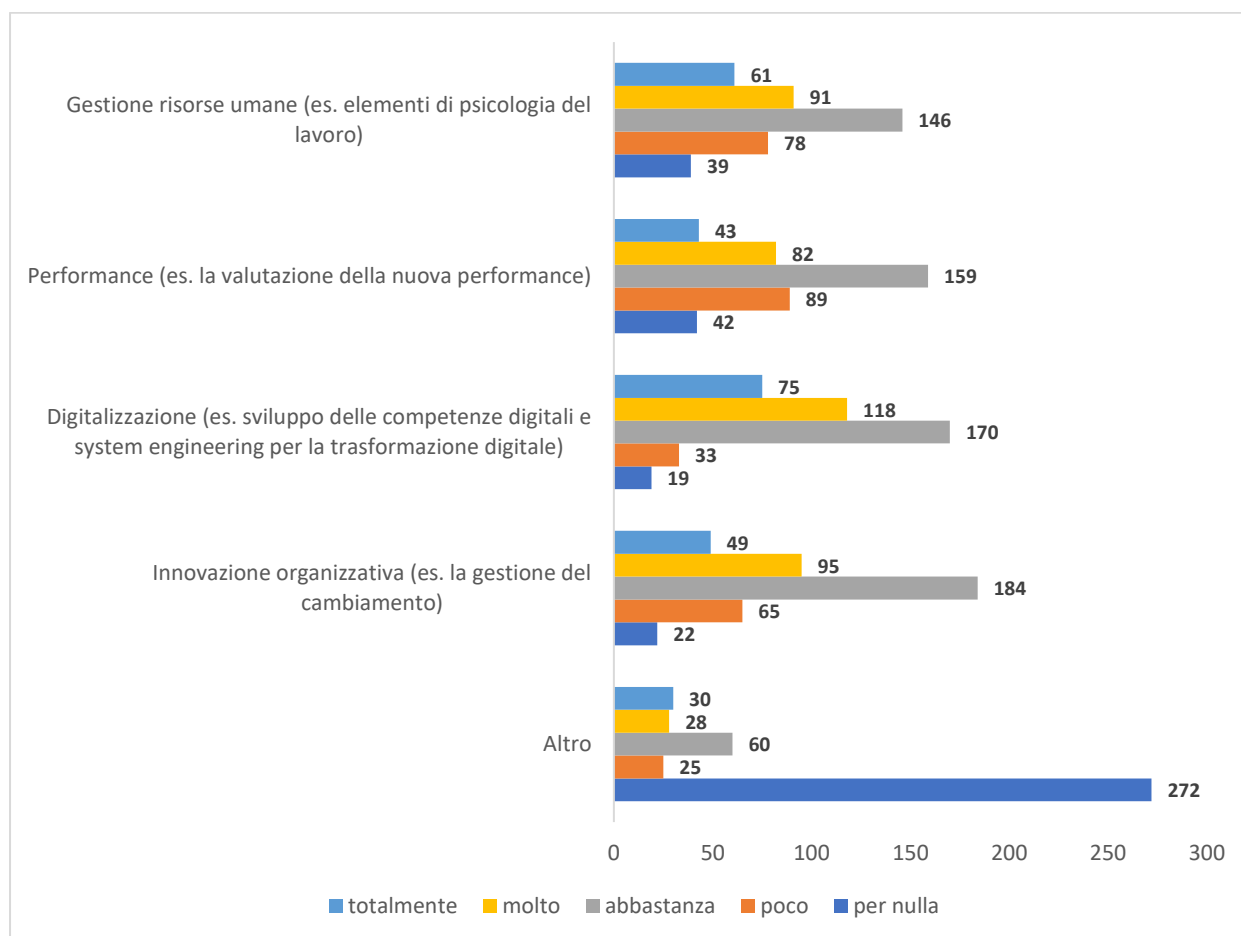
Infine, viene richiesto agli utenti di esprimere una valutazione circa la volontà di rafforzare le proprie competenze in una serie di ambiti proposti (Tav. 23 e Fig. 23).

Tav. 23 – Volontà di rafforzare le competenze negli ambiti proposti

	<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>	<i>totalmente</i>
Innovazione organizzativa (es. la gestione del cambiamento)	22	65	184	95	49

Digitalizzazione (es. sviluppo delle competenze digitali e system engineering per la trasformazione digitale)	19	33	170	118	75
Performance (es. la valutazione della nuova performance)	42	89	159	82	43
Gestione risorse umane (es. elementi di psicologia del lavoro)	39	78	146	91	61
Altro	272	25	60	28	30

Fig. 23 – Volontà di rafforzare le competenze negli ambiti proposti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Cyber Security Awareness

La presente Survey ha l'obiettivo di rilevare il livello di conoscenza e di gradimento del Corso di addestramento sulla Sicurezza Informatica, proposto dalla Direzione Generale dei sistemi informativi.

Oggi si stima che un'alta percentuale di incidenti di sicurezza informatica abbia origine da una qualche forma di errore umano e tra le forme più comunemente rilevate di errori e abitudini rischiose si registra una inadeguata gestione delle proprie password, l'incapacità di riconoscere siti fraudolenti, allegati e-mail pericolosi e URL ingannevoli.

Questo corso di addestramento nasce dunque dalla consapevolezza che la sicurezza informatica dell'Amministrazione non possa essere affidata solamente ad interventi specialistici e tecnici ma si debba garantire anche investendo sul fattore umano. Tale strategia, d'altra parte, viene richiamata in maniera esplicita dal Regolamento Europeo sulla protezione dei dati (c.d. "GDPR"), che prevede programmi obbligatori di addestramento e di formazione all'uso della strumentazione informatica, nella convinzione che la protezione dei dati passi anche attraverso comportamenti corretti.

In questa prospettiva, il corso Cyber Security Awareness offre a tutto il personale dell'Amministrazione un programma semplice e in grado di sviluppare un elevato grado di consapevolezza nell'uso delle tecnologie digitali e nella navigazione Web.

Conoscenza del corso

Nelle seguenti tavole, viene chiesto all'utente se è a conoscenza del corso di addestramento sulla sicurezza informatica svolto all'interno della piattaforma di e-learning Cyber Guru Awareness, proposto dalla Direzione Generale dei sistemi informativi, e se ne ha sentito parlare da altri colleghi (Tav. 1-2).

Tav. 1 – Conoscenza del corso

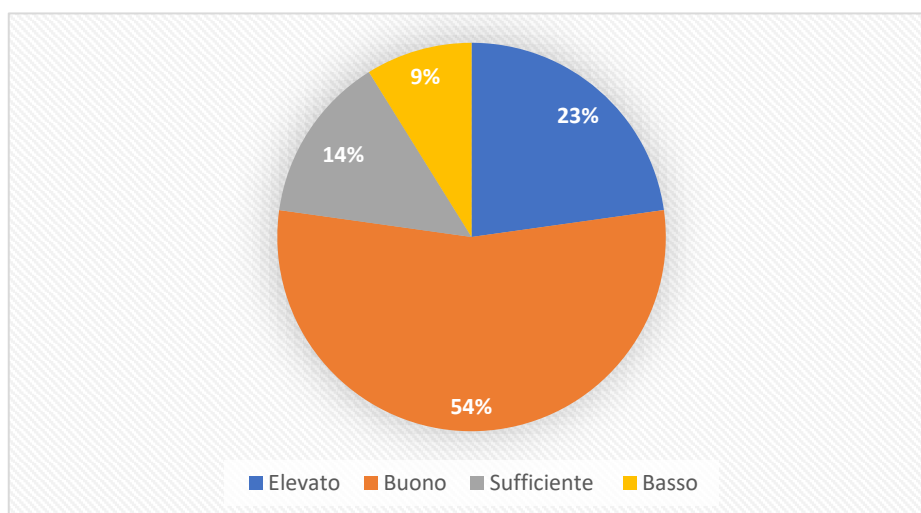
Conoscenza del corso	
Si, lo sto seguendo	65
Si, lo sto seguendo	65
Si, ma non lo sto seguendo	7
No, ne sento parlare ora per la prima volta	2
No	7

Tav. 2 – Conoscenza del corso attraverso i colleghi

Conoscenza del corso attraverso i colleghi	
Spesso	15
Qualche volta	45
Una sola volta	9
Mai	11

Agli utenti, viene chiesto di esprimere un giudizio sul proprio grado di consapevolezza dei rischi nell'ambito della Sicurezza Informatica (Fig. 1). Il **54%** dichiara di avere un buon grado di consapevolezza, il **23%** ha un elevato grado di consapevolezza. Invece, il **14%** e il **9%** degli utenti ha dichiarato di avere rispettivamente un sufficiente e un basso grado di consapevolezza.

Fig. 1 – Grado di consapevolezza dei rischi nella ambito della Sicurezza Informatica



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, viene chiesto gli utenti di esprimere un giudizio sull'utilità del corso proposto e la volontà di seguirlo (Tav. 3-4). Si evince che la maggior parte degli utenti (**72** rispondenti) lo ritiene utile e **29** hanno sicuramente intenzione di seguirlo.

Tav. 3 – Utilità di un corso sulla Sicurezza Informatica

Utilità di un corso sulla Sicurezza Informatica	
Sì, lo ritengo utile	72
Sì, lo ritengo utile ma non è ho sentito mai parlare	5
No, non mi interessa	1
No, non lo ritengo utile	1

Tav. 4 – Volontà di seguire il corso di addestramento proposto

Volontà di seguire il corso di addestramento proposto	
Sì, certamente	29
Sì, ci sto pensando	28
No, non lo ritengo una priorità	6
No, lo ritengo inutile	5

Gradimento del corso

Dei partecipanti al corso di addestramento sulla Sicurezza Informatica, ben **52** dichiarano di seguirlo con regolarità (Tav. 5). La reperibilità delle informazioni e delle comunicazioni risulta efficace ed utile per la maggior parte dei rispondenti (**37**) (Tav. 6).

La maggior parte degli utenti, rispettivamente **32** e **33**, considera molto ed abbastanza efficace l'uso di una piattaforma di e-learning (Tav. 7).

Tav. 5 – Frequentazione del corso

Frequentazione del corso	
Sì, ogni mese eseguo il corso	52
Sì, ma spesso me ne dimentico	5
No, rimango indietro ma recupero	9
No, ho fatto solo le prime lezioni	2

Tav. 6 – Reperibilità delle informazioni e comunicazioni

Reperibilità delle informazioni e delle comunicazioni	
Efficaci e puntuali	27
Efficaci e utili	37
Poco efficaci e dispersive	3
Poco efficaci e di non facilmente reperibilità	1

Tav. 7 – Efficacia dell'uso di una piattaforma di e-learning

Efficacia dell'uso di una piattaforma di e-learning	
Sì, lo considero molto efficace	32
Sì, lo considero abbastanza efficace	33
No, lo considero poco efficace	2
No, lo considero inefficace	1

Il **54%** degli utenti dichiara decisamente semplice l'utilizzo della piattaforma Cyber Guru (Fig. 2). Anche il supporto all'uso della piattaforma ha avuto buon esito, infatti, il **51%** dei rispondenti lo reputa buono (Fig. 3).

Fig. 2– Semplicità dell'utilizzo della piattaforma Cyber Guru

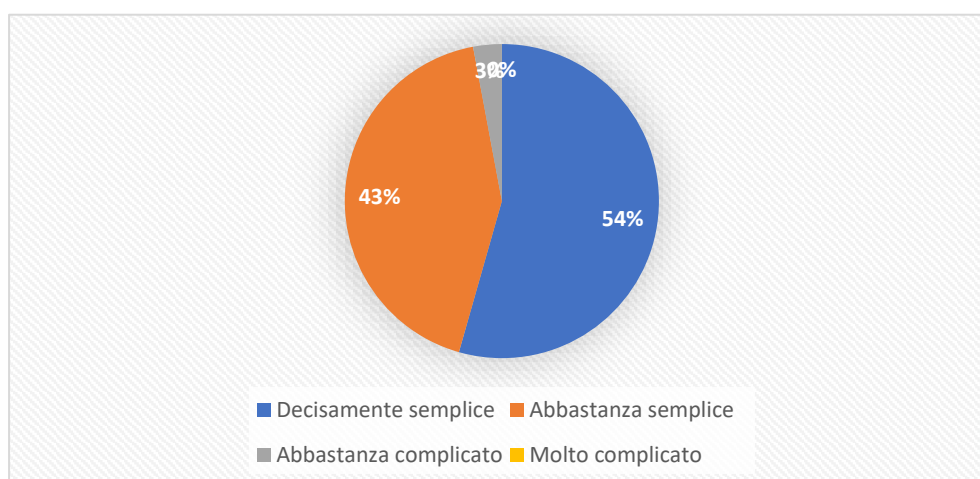
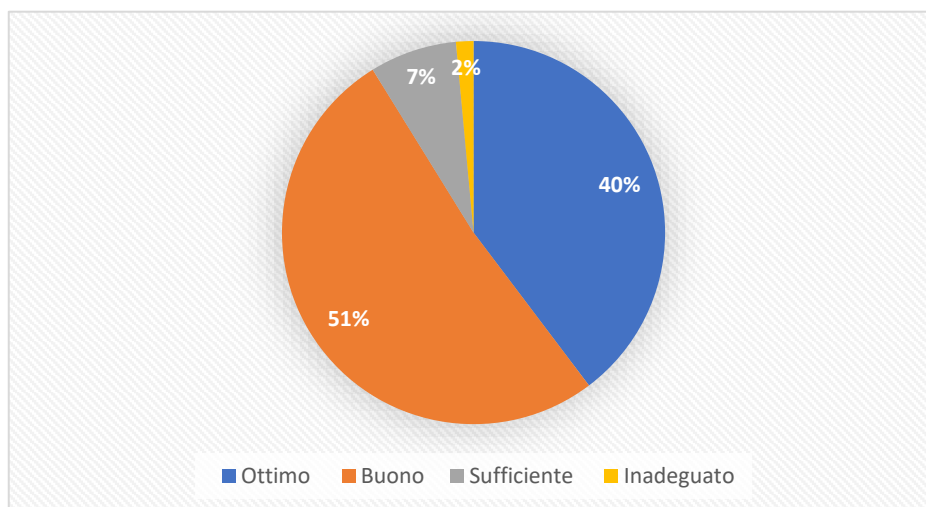


Fig. 4– Supporto ricevuto all’uso della piattaforma Cyber Guru

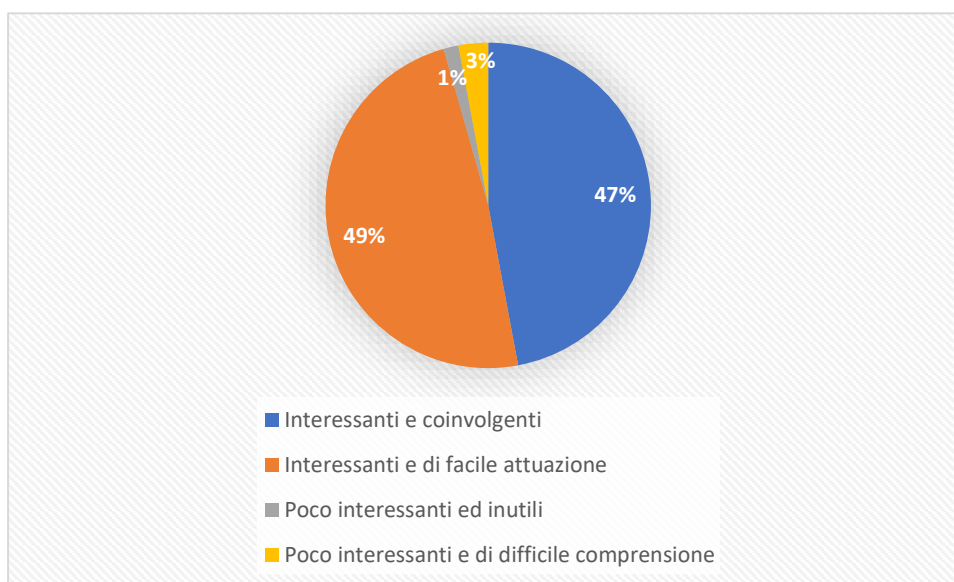


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Le tematiche del corso sono state valutate, per la maggior parte, da un lato interessanti e di facile attuazione e, dall’altro, interessanti e coinvolgenti (**49%** e **47%**). Si evince un livello di soddisfazione generale molto alto (**57%** soddisfatto e il **37%** molto soddisfatto).

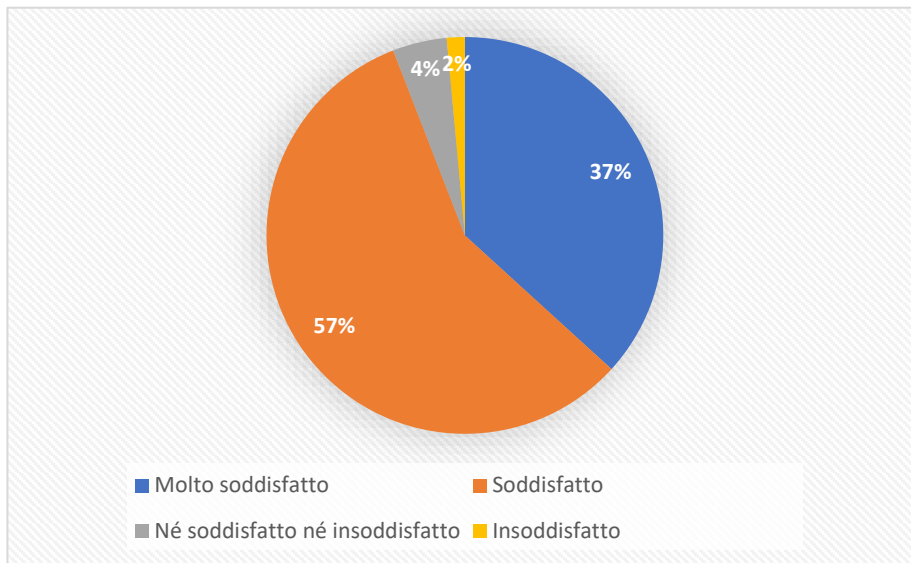
Infine, con un parimerito del **48%**, anche la valutazione complessiva sul corso è positiva, infatti risulta “utilissimo” e “abbastanza utile” (Fig. 5-7).

Fig. 5– Valutazione sulle tematiche del corso



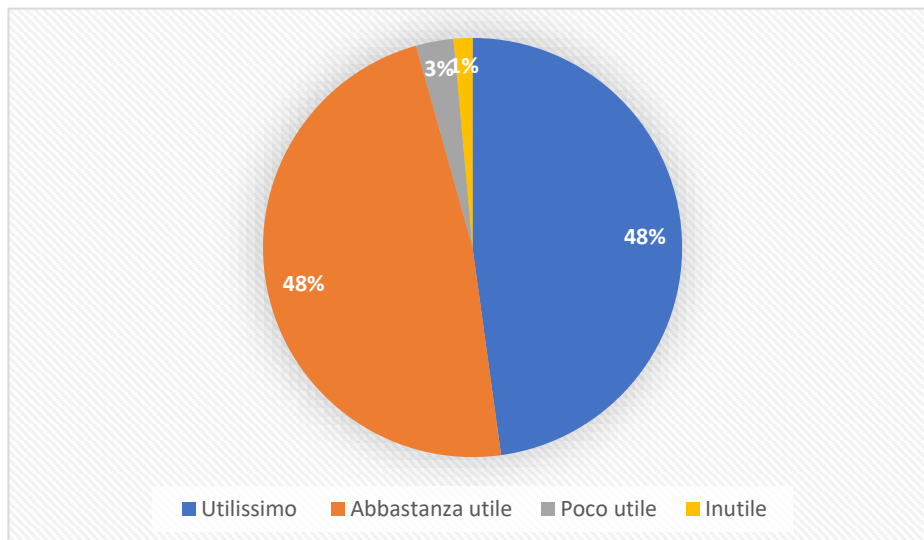
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Fig. 6– Soddisfazione generale



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Fig. 7– Valutazione complessiva



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

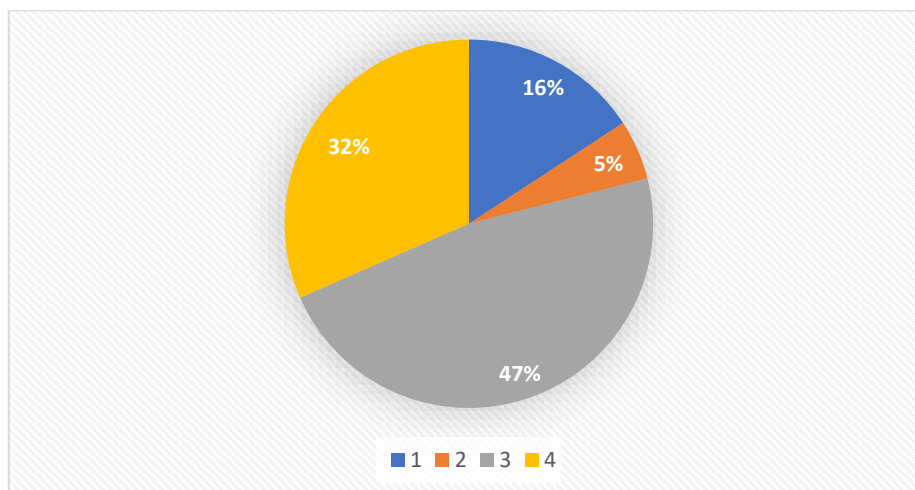
Addestramento sul sistema di protocollo informatico Folium Suite

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali desidera conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità degli eventi che ospita presso le proprie sedi, tra questi, l'evento di training organizzato per il sistema di protocollo informatico Folium Suite.

Agli utenti che hanno partecipato alle attività di addestramento sul sistema di protocollo informatico Folium Suite, è stato chiesto di valutare l'attività di addestramento, la qualità dei contenuti, l'utilità del contenuto dell'evento in relazione alle attività lavorative, la durata e la gestione del tempo a disposizione nel corso e la volontà di partecipare ad eventi simili.

La maggior parte degli utenti ha valutato positivamente l'attività di addestramento (Fig. 1). Anche la qualità dei contenuti ha riscontrato per lo più pareri positivi (Fig. 2). Sull'utilità dei contenuti dell'evento in relazione alle attività lavorative, 6 utenti esprimono un giudizio insoddisfacente a dispetto dei 9 utenti che li ritengono soddisfacenti (Fig. 3). Infine, la durata e la gestione del tempo a disposizione nel corso è risultata insoddisfacente per la maggior parte dei rispondenti (Fig. 4).

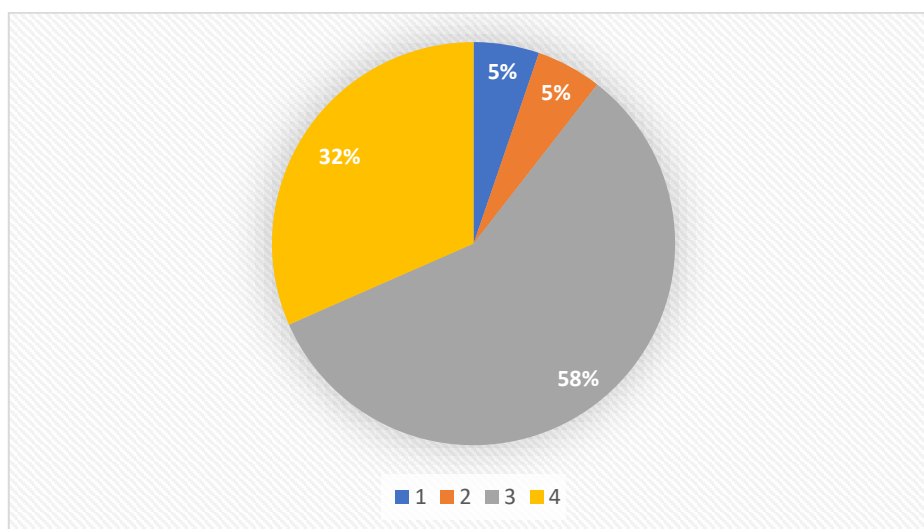
Fig. 1 – Valutazione* attività di addestramento



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

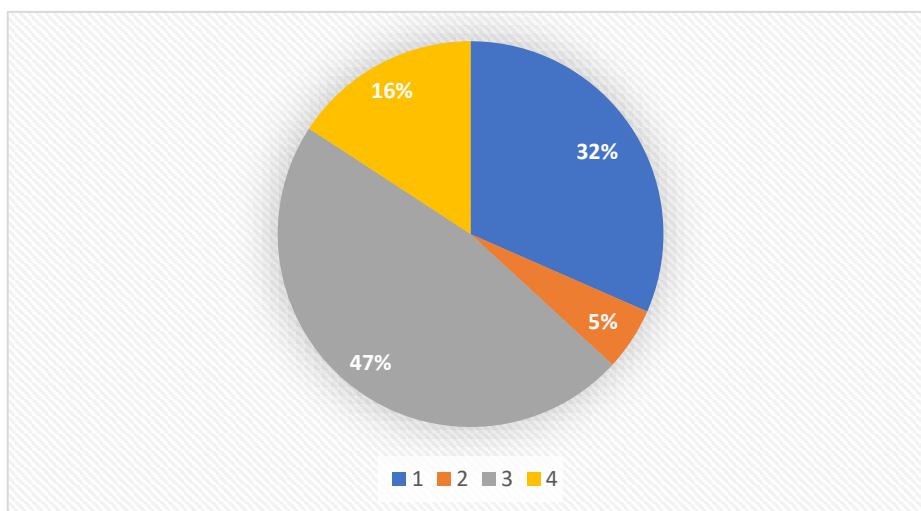
Fig. 2 – Valutazione* qualità dei contenuti



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

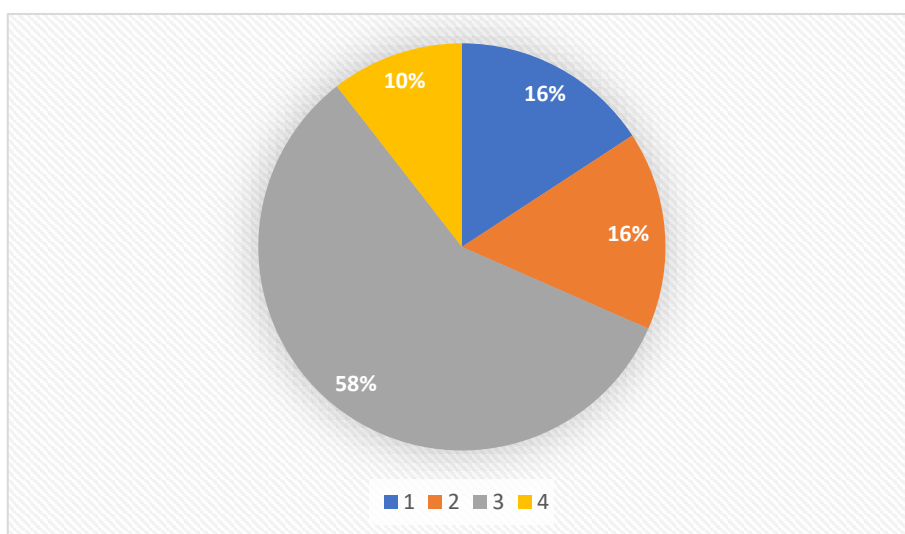
Fig. 3 – Utilità* contenuto dell'evento in relazione alle attività lavorative



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Fig. 4 –Durata e gestione del tempo a disposizione* nel corso



*1= insoddisfacente, 4= eccellente

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, è stato chiesto agli utenti se i risultati raggiunti in seguito all’attività di addestramento, fossero in linea con le attese che avevano prima del corso. La maggior parte degli utenti (15 rispondenti su 19) risponde positivamente.

Tav. 1 – Coerenza dei risultati

Coerenza dei risultati	
Sì	15
No	4

Infine, 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 protocollo informatico Folium Suite. **12** utenti parteciperebbero ad eventi simili e **13** li consiglierebbero anche ad altri colleghi, mentre **7** utenti non parteciperebbero ad eventi simili e **6** non li consiglierebbero ai colleghi (Tav. 1-2).

Tav. 2 – Partecipazione ad eventi simili

Partecipazione ad eventi simili	
Si	12
No	7

Tav. 3 – Consigliaresti ad un collega di partecipare ad un evento simile

Consigliaresti ad un collega di partecipare ad un evento simile	
Si	13
No	6

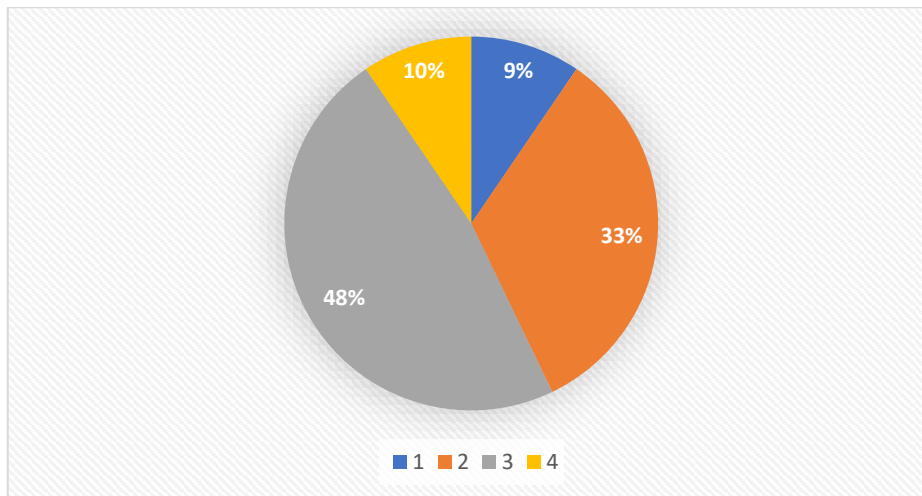
Addestramento sul nuovo sistema di gestione delle presenze

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali desidera conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità degli eventi che ospita presso le proprie sedi, tra questi, l'evento di training organizzato sul nuovo sistema di gestione delle presenze.

Agli utenti che hanno partecipato alle attività di addestramento sul nuovo sistema di gestione delle presenze, è stato chiesto di valutare l'attività di addestramento, la qualità dei contenuti, la coerenza del contenuto dell'evento in relazione alle attività ed esigenze lavorative, la durata e la gestione del tempo a disposizione nel corso e la volontà di partecipare ad eventi simili.

Il **48 %** degli utenti ha valutato positivamente l'attività di addestramento (Fig. 1). Sulla qualità dei contenuti il **43%** degli utenti si dichiara abbastanza soddisfatto, mentre il **38%** è poco soddisfatto (Fig. 2).

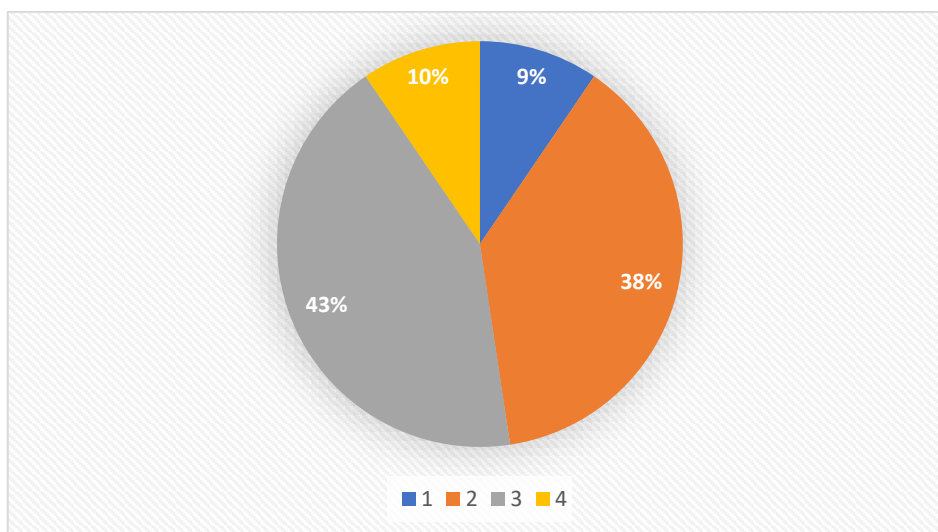
Fig. 1 – Valutazione* attività di addestramento



*1= insoddisfacente, 4= totalmente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Fig. 2 – Valutazione* qualità dei contenuti



*1= insoddisfacente, 4= totalmente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

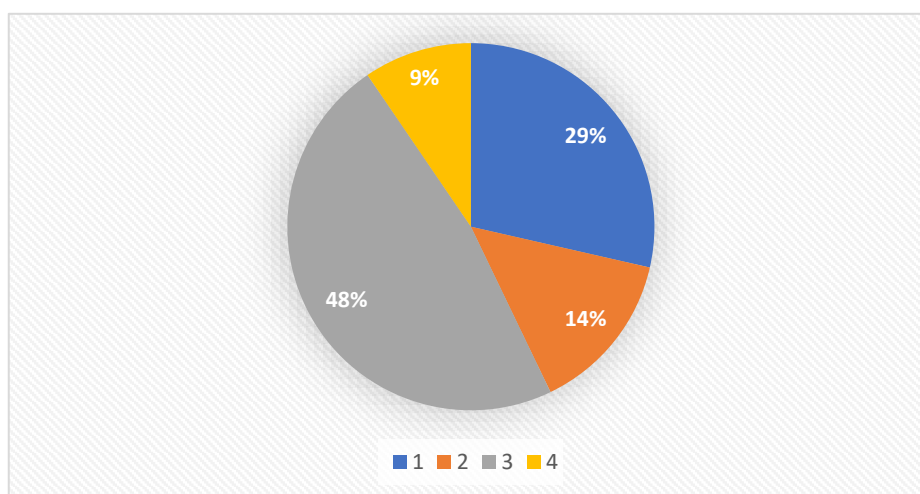
Rispetto alla coerenza dei contenuti dell'evento in relazione alle attività ed esigenze lavorative, **15** utenti hanno risposto positivamente, mentre **6** utenti ritengono che non ci sia coerenza (Tav. 1).

Tav. 1 –Coerenza contenuti dell'evento in relazione alle attività ed esigenze lavorative

Coerenza contenuti dell'evento in relazione alle attività ed esigenze lavorative	
Sì	15
No	6

Sulla durata e la gestione del tempo a disposizione nel corso, la maggior parte degli utenti (**48% dei rispondenti**) è abbastanza soddisfatta (Fig. 3).

Fig. 3 –Durata e gestione del tempo a disposizione* nel corso



*1= insoddisfacente, 4= totalmente soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2021

Inoltre, è stato chiesto agli utenti se i risultati raggiunti in seguito all'attività di addestramento, fossero in linea con le attese che avevano prima del corso. **12** utenti contro **9**, ritengono che ci sia coerenza nei risultati raggiunti (Tav. 2).

Tav. 2 – Coerenza dei risultati

Coerenza dei risultati	
Sì	12
No	9

Infine, è stato chiesto agli utenti se, a seguito dell'esperienza sul suddetto corso di formazione, avrebbero consigliato anche ad altri colleghi di partecipare ad eventi simili (Tav. 3). La maggior parte degli utenti (**17** rispondenti) consiglierebbe un evento simile ad un suo collega.

Tav. 3 – Consigliaresti ad un collega di partecipare ad un evento simile

Consigliaresti ad un collega di partecipare ad un evento simile	
Sì	17
No	4

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 2021, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 654 questionari compilati durante le giornate dell'evento. Durante il 2021 sono stati raccolti questionari durante il seguente evento:

EVENTO	DATA	NUMERO RISPONDENTI	SEDE
Luci sul lavoro	9-11 Settembre 2021	160	SIENA –Montepulciano
Eventi ANCI XXXVIII edizione	9-11 Novembre 2021	18	PARMA
Salore orientamenti	16-18 Novembre 2021	243	GENOVA
Job&Orienta	25-27 Novembre 2021	233	VERONA

CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I 654 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 (**366** femmine, **288** maschi) e sono prevalentemente diplomandi (**221** utenti). 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 privati, pubblici 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	152	225	377
Da 26 a 44	29	44	73
Da 45 a 64	100	96	196
Da 65 e oltre	7	1	8
Totale	288	366	654

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	
<i>Licenza media inferiore</i>	31	1	4		36	32	0	3	0	35	71
<i>Diploma</i>	25	11	45	3	84	45	12	26	1	84	168
<i>Diplomando</i>	86	1	2		89	125	3	4	0	132	221
<i>Laurea</i>	5	7	32	3	47	14	18	40	0	72	119
<i>Laurendo</i>	4	1	5		10	7	0	1	0	8	18
<i>Titolo post-laurea</i>	1	7	9		17	3	11	17	0	31	48
<i>Altro</i>	0	1	3	1	5	0	0	4	0	4	9
Totale	152	29	100	7	288	226	44	95	1	366	654

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			
<i>Libero professionista / lavoratore autonomo</i>	3	1	21	4	29	2	2	7	0	11	40	
<i>Dipendente settore privato</i>	5	18	34	1	58	6	19	24	1	50	108	
<i>Dipendente settore pubblico</i>	3	8	27	2	40	3	13	41	0	57	97	
<i>Imprenditore</i>	1	0	7	0	8	0	1	4	0	5	13	
<i>Senza occupazione</i>	5	0	0	0	5	5	1	3	0	9	14	
<i>Studente</i>	135	1	0	0	136	210	4	3	0	217	353	
<i>Pensionato</i>	0	0	3	1	4	0	0	1	0	1	5	
<i>Altro</i>	1	3	4	0	8	0	4	12	0	16	24	
Totale	153	31	96	8	288	226	44	95	1	366	654	

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		3	2		2	62	1	1	71
Diploma	8	44	27	3	9	58	4	8	161
Diplomando		8	1	1	1	209		1	221
Laurea	16	40	38	6	1	12		6	119
Laureando	2	4	1			9		2	18
Titolo post-laurea	10	13	22	2	1	3		5	56
Altro	2		5					1	8
Totale	38	112	96	12	14	353	5	24	654

Rispetto al 2020 sono state evidenziate variazioni significative nella proporzione uomo-donna (la percentuale maschile è aumentata del **15,7%**, mentre quella delle donne che hanno compilato il questionario è diminuita del **15,8%**). La fascia di età più numerosa è quella da 18 a 25 anni, aumentata del **41,3%**. I livelli d'istruzione più numerosi sono quelli di diplomandi, aumentati del **27,2%**. Il tipo di occupazione più frequente, fra coloro che hanno risposto al questionario, è lo studente, aumentato del **42,5%** (Tav. 5-8).

Tav. 5 - Numerosità rispondenti per genere - confronto 2020-2021

	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Variazione percentuale
Maschio	47	28,3%	288	44,0%	15,7%
Femmina	119	71,7%	366	55,9%	-15,8%
Totale	166	100%	654	100%	

Tav. 6 - Numerosità rispondenti per fascia d'età - confronto 2020-2021

	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Variazione percentuale
Da 18 a 25	27	16,3%	377	57,6%	41,3%
Da 26 a 44	71	42,8%	73	11,2%	-31,6%
Da 45 a 64	68	41%	196	29,9%	-11,1%
Da 65 e oltre	0	0%	8	1,2%	1,2%
Totale	166	100%	654	100%	

Tav. 7 - Numerosità rispondenti per livello d'istruzione - confronto 2020-2021

	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Variazione percentuale
Licenza media inferiore	2	1,2%	71	10,8%	9,6%
Diploma	49	29,5%	168	25,7%	-3,8%
Diplomando	11	6,6%	221	33,8%	27,2%
Laurea	72	43,4%	119	18,2%	-25,2%
Laureando	4	2,4%	18	2,7%	0,3%
Titolo post-laurea	28	16,9%	48	7,3%	-9,6%
Altro	0	0%	9	1,4%	1,4%
Totale	166	100%	654	100%	

Tav. 8 - Numerosità rispondenti per tipo di occupazione - confronto 2020-2021

	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Variazione percentuale
Studente	19	11,4%	353	53,9%	42,5%
Dipendente settore pubblico	84	50,6%	97	14,8%	-35,8%
Dipendente settore privato	9	5,4%	108	16,5%	11,1%
Libero professionista/ lavoratore autonomo	19	11,4%	40	6,1%	-5,3%
Imprenditore	3	1,8%	13	1,9%	0,1%
Senza occupazione	22	13,3%	14	2,1%	-11,2%
Pensionato	1	0,6%	5	0,7%	0,1%
Altro	9	5,4%	24	3,7%	-1,7%
Totale	166	100%	654	100%	

DETTAGLIO ESITI PER EVENTO

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante l'evento svolto nel 2021.

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).

Luci sul lavoro – Siena, 9-11 settembre 2021

Focus dell'edizione 2021 di "Luci sul Lavoro", evento dedicato al lavoro e alle professioni che si è svolto in presenza presso la fortezza di Montepulciano (SI), è stato: il Piano nazionale di ripresa e resilienza. Sono stati affrontati anche temi relativi alle politiche attive del lavoro, allo smart working, alle possibilità inclusive legate alle nuove tecnologie, con riferimento al tema del digitale e dell'innovazione, nonché all'Agenda ONU 2030. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente sia nell'area espositiva, con uno stand condiviso con Inps e Inapp, sia nell'area culturale.

Fig. 1 - 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	109
Orientamento al Lavoro	30
Alternanza scuola-lavoro	15
Formazione	54
Garanzia Giovani	25
SELFIEmployment	9
Tutele	34
Digitalizzazione	51
Inclusione Sociale	43
Immigrazione	24
Reddito di cittadinanza	17
Quota 100	10

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 1-2).

Tav. 1 - Tematica di interesse per fascia di età

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFEmployment	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	2	2	0	2	2	1	4	1	1	1	1	0
Da 26 a 44	29	14	3	8	6	6	10	13	5	19	7	3
Da 45 a 64	73	34	4	18	12	9	1	26	16	28	23	6
Da 65 e oltre	5	4	2	2	5	1	0	3	2	3	3	1
TOTALE	109	54	9	30	25	17	15	43	24	51	34	10

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	Formazione	SELFEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Reddito di cittadinanza	Alternanza scuola-lavoro	Inclusione sociale	Immigrazione	Crescere in digitale/Digitalizzazione	Tutele	Quota 100
Studente	1	1	0	2	2	1	0	1	1	1	1	0
Dipendente settore pubblico	23	12	5	7	9	5	4	13	7	12	12	5
Dipendente settore privato	45	24	4	14	5	6	5	12	8	22	13	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	20	4	0	3	4	2	3	3	3	3	3	1
Imprenditore	3	2	0	2	1	1	0	1	2	1	0	1
Senza occupazione	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Pensionato	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Altro	16	11	0	2	2	2	3	13	3	12	5	1
TOTALE	109	54	9	30	25	17	15	43	24	51	34	10

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 partecipazione ai seminari-workshop/convegni (126 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	22
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	126

Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	15
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	7
Altro	8

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 3-4).

Tav. 3 - 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	2	2	2	1	0
Da 26 a 44	6	33	3	3	1
Da 45 a 64	13	85	9	3	7
Da 65 e oltre	1	6	1	0	0
TOTALE	22	126	15	7	8

Tav. 4- 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	1	0	0
Dipendente settore pubblico	3	27	3	2	1
Dipendente settore privato	10	56	5	3	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	5	19	1	1	2
Imprenditore	0	4	1	0	2
Senza occupazione	0	0	1	0	0
Pensionato	1	0	1	0	0
Altro	1	18	2	1	1
TOTALE	22	126	15	7	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 prodotti editoriali e i materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 3-10). 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. 3 - 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	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	9
Soddisfatto	55
Molto soddisfatto	95

Fig. 4 – 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	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	16
Soddisfatto	65
Molto soddisfatto	78

Fig. 5 - 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	
Non so valutare	2
Insoddisfatto	2
Parzialmente soddisfatto	23
Soddisfatto	70
Molto soddisfatto	63

Fig. 6 - 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	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	11
Soddisfatto	63
Molto soddisfatto	85

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 7-10).

Fig. 7 - Numerosità per genere

Sesso	
M	90
F	70

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	7
Da 26 a 44	42
Da 45 a 64	103
Da 65 e oltre	8

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	2
Diplomando	5
Diploma	58
Laureando	6
Laurea	49
Titolo post-laurea	35
Altro	5

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	5
Dipendente settore pubblico	33
Dipendente settore privato	67
Libero professionista/ lavoratore autonomo	26
Imprenditore	7
Senza occupazione	1
Pensionato	2
Altro	19

ASSEMBLEA ANNUALE ANCI - XXXVIII edizione - Parma, 9 -11 novembre 2021

L'Assemblea Annuale Anci è un appuntamento annuale che vede la partecipazione attiva di sindaci, amministratori, rappresentanti del mondo istituzionale e imprenditoriale.

"Rinasce l'Italia - i Comuni al centro della nuova stagione" è stato il tema della manifestazione con l'obiettivo di innescare un confronto di esperienze, progetti e idee tra gli amministratori locali. Presso lo stand del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - allestito in collaborazione con Inail, Inps e Inapp – sono state fornite informazioni sui servizi legati alle politiche sociali, al lavoro, alle tutele e sul modello partecipativo tra Pubblica Amministrazione, cittadino e imprese tramite i servizi digitali tematici. Ciascun ente ha realizzato un convegno seguito anche in diretta streaming.

Il Ministero ha tenuto il seminario 'Realizzare il piano sociale nazionale. Rafforzamento dei servizi sociali territoriali, nuovo PON inclusione e progetti sociali del PNRR'.

Fig. 1 - 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	14
Orientamento al Lavoro	11
Alternanza scuola-lavoro	1
Formazione	3
Garanzia Giovani	0
SELFIEmployment	3
Tutele	0
Digitalizzazione	2
Inclusione Sociale	2
Immigrazione	0
Reddito di cittadinanza	0
Quota 100	0

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 1-2).

Tav. 1 - 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 digitale/Digitalizzazione	Tutele	Quota 100
Da 18 a 25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Da 45 a 64	14	3	3	11	0	0	1	2	0	2	0	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	14	3	3	11	0	0	1	2	0	2	0	0

Tav. 2- Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive dellavoro	Formazione	SELFEmployment	Orientamento al lavoro	Garanzia Giovani	Reddito di cittadinanza	Alternanza scuola- lavoro	Inclusione sociale	Immigrazione	Crescere in digitale/ Digitalizzazione	Tutele	Quota 100
Studente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	14	0	0	5	0	0	0	2	0	0	0	0
Dipendente settore privato	0	3	0	6	0	0	0	0	0	2	0	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	14	3	3	11	0	0	1	2	0	0	0	0

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (8 risposte) e per partecipazione ai seminari-workshop/convegni (126 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	8
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	6
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	5
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	1
Altro	0

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 3-4).

Tav. 3 - 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	0	0	0	0
Da 26 a 44	0	0	0	0	0
Da 45 a 64	8	6	5	1	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	8	6	5	1	0

Tav. 4- 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	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	6	3	5	0	0
Dipendente settore privato	2	2	0	0	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	1	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	0	0	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	1	0
TOTALE	8	6	5	1	0

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

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

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 3-6). Da segnalare che per ciascun quesito il livello di soddisfazione è sempre alto ("Molto soddisfatto", "Soddisfatto" o "Parzialmente soddisfatto") e non si registrano aree particolarmente insufficienti.

Fig. 3 - 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>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	2
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	8
Molto soddisfatto	8

Fig. 4 – 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>	

Non so valutare	1
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	11
Molto soddisfatto	6

Fig. 5 - 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	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	8
Soddisfatto	4
Molto soddisfatto	6

Fig. 6 - 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	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	3
Soddisfatto	9
Molto soddisfatto	6

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 7-10).

Fig. 7 - Numerosità per genere

Sesso	
M	9
F	9

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

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

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	0
Diplomando	0
Diploma	6
Laureando	0
Laurea	7
Titolo post-laurea	3
Altro	2

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	0
Dipendente settore pubblico	14
Dipendente settore privato	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1
Imprenditore	0
Senza occupazione	0
Pensionato	0
Altro	1

SALONE ORIENTAMENTI 2021, Genova, 16-18 novembre 2021

Il Salone Orientamenti, manifestazione annuale dedicata all'orientamento, alla formazione e al lavoro per i giovani, si è svolto sia in presenza che in modalità virtuale. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha condiviso lo spazio espositivo con Anpal, Inapp e Inps.

Ai visitatori sono stati illustrati i progetti per la formazione e l'inserimento lavorativo in Italia e all'estero, le varie tipologie contrattuali con particolare attenzione ai tirocini, all'apprendistato e ai lavori digitali e dato supporto per l'orientamento e l'efficace predisposizione di un C.V.. E' stato possibile sperimentare direttamente le potenzialità e i servizi dei portali Lavoro, Cliclavoro e Urponline.

I workshop realizzati per l'occasione sono stati seguiti sia in presenza che in streaming. Il ministero ha curato il workshop : *Il contributo di Erasmus+ VET per i giovani attraverso la mobilità transnazionale.*

Fig. 1 - 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	56
Orientamento al Lavoro	126
Alternanza scuola-lavoro	61
Formazione	82
Garanzia Giovani	18
SELFIEmployment	4
Tutele	8
Digitalizzazione	36

Inclusione Sociale	19
Immigrazione	13
Reddito di cittadinanza	4
Quota 100	2

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 1-2).

Tav. 1 - 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	43	68	2	114	17	3	55	16	12	30	5	2
Da 26 a 44	4	7	1	1	1	0	0	2	0	4	1	0
Da 45 a 64	9	7	1	11	0	1	6	1	1	2	2	0
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	56	82	4	126	18	4	61	19	13	36	8	2

Tav. 2 - 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	36	62	2	107	16	3	54	16	12	29	4	2
Dipendente settore pubblico	3	13	1	13	1	0	5	2	1	5	3	0
Dipendente settore privato	14	2	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Senza occupazione	3	4	0	4	1	0	2	0	0	2	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	56	82	4	126	18	4	61	19	13	36	8	2

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per richiedere informazioni agli operatori (148 risposte) e per la ricerca di materiale informativo (92 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	148
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	46
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	92
Ricerca di prodotti editoriali (libri, raccolte, etc.)	13
Altro	5

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio dei motivi di partecipazione per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 3-4).

Tav. 3 - 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	131	40	76	10	2
Da 26 a 44	4	4	7	1	1
Da 45 a 64	13	2	9	2	2
Da 65 e oltre	0	0	0	9	0
TOTALE	148	46	92	13	5

Tav. 4 - 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	120	36	69	9	1
Dipendente settore pubblico	19	2	14	2	3
Dipendente settore privato	0	5	4	2	1
Libero professionista / lavoratore autonomo	0	0	1	0	0
Imprenditore	0	1	0	0	0
Senza occupazione	9	2	4	0	0
Pensionato	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
TOTALE	148	46	92	13	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. 3-6). Da segnalare che per ciascun quesito il livello di soddisfazione è sempre alto ("Molto soddisfatto", "Soddisfatto" o "Parzialmente soddisfatto") e non si registrano aree particolarmente insufficienti.

Fig. 3 - 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>	
Non so valutare	7
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	12
Soddisfatto	84
Molto soddisfatto	140

Fig. 4 – 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>	
Non so valutare	4
Insoddisfatto	3
Parzialmente soddisfatto	25
Soddisfatto	86
Molto soddisfatto	125

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
<i>c) I prodotti editoriali e i materiali informativi</i>	
Non so valutare	7
Insoddisfatto	6
Parzialmente soddisfatto	22
Soddisfatto	95
Molto soddisfatto	113

Fig. 6 - 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	
Non so valutare	25
Insoddisfatto	6
Parzialmente soddisfatto	35
Soddisfatto	79
Molto soddisfatto	98

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 7-10).

Fig. 7 - Numerosità per genere

Sesso	
M	74
F	169

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	208
Da 26 a 44	15
Da 45 a 64	20
Da 65 e oltre	0

Fig. 9- Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	29
Diplomando	135
Diploma	47
Laureando	5
Laurea	19
Titolo post-laurea	6
Altro	2

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	192
Dipendente settore pubblico	30
Dipendente settore privato	9
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1
Imprenditore	1

Senza occupazione	10
Pensionato	0
Altro	0

JOB&ORIENTA 2021, Verona, 25 -27 novembre 2021 (in presenza e online)

La manifestazione dedicata a orientamento, scuola, lavoro e formazione si è svolta sia on site che on line. Il Ministero ha partecipato sia con uno spazio espositivo che culturale condivisi con Inps, Inapp e Anpal. All'interno dello spazio espositivo, i visitatori hanno ricevuto informazioni su: progetti per la formazione e l'inserimento lavorativo in Italia e all'estero, varie tipologie contrattuali con particolare attenzione ai tirocini, all'apprendistato e ai lavori digitali, orientamento e predisposizione di un CV efficace, sperimentazione diretta dei servizi offerti dai portali Lavoro, Cliclavoro e Urponline.

Nella saletta interna allo stand si sono tenuti numerosi workshop tematici dei vari enti; nelle sale esterne il Ministero ha curato due grandi convegni:

- DUAL R-EVOLUTION - Il Sistema Duale di domani: analisi e sfide, insieme all'Enaip
- IERI, OGGI... E DOMANI? Quale futuro per lo smart working?, insieme ad INAPP.

Fig. 1 - 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	58
Orientamento al Lavoro	132
Alternanza scuola-lavoro	64
Formazione	72
Garanzia Giovani	30
SELFIEmployment	6
Tutele	11
Digitalizzazione	27
Inclusione Sociale	19
Immigrazione	13
Reddito di cittadinanza	7
Quota 100	7

Nelle tavole seguenti viene riportato il dettaglio delle tematiche di interesse per fascia d'età e per tipologia di occupazione (Tav. 1-2).

Tav. 1 - 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	36	46	4	102	21	6	43	14	10	19	11	6
Da 26 a 44	2	5	0	8	2	0	3	1	0	2	0	0
Da 45 a 64	20	21	2	22	7	1	18	4	3	6	0	1
Da 65 e oltre		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	58	72	6	132	30	7	64	19	13	27	11	7

Tav. 2 - 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	34	41	1	101	21	6	41	12	10	19	10	7
Dipendente settore pubblico	8	5	0	12	4	1	12	2	0	1	0	0
Dipendente settore privato	5	11	3	11	2	0	6	4	2	4	0	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4	7	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0
Imprenditore	3	1	0	3	1	0	2	0	0	0	0	0
Senza occupazione	0	1	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0
Pensionato	2	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Altro	2	3	1	3	2	0	1	0	0	0	0	0
TOTALE	58	72	6	132	30	7	64	19	13	27	11	7

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 (**148** risposte) e per la ricerca di materiale informativo (**92** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni agli operatori	133
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	46
Ricerca di materiale informativo (opuscoli, brochures, etc.)	76
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. 3-4).

Tav. 3 - 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	99	27	55	8	1
Da 26 a 44	8	1	6	2	1
Da 45 a 64	26	18	15	4	6
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0
TOTALE	133	46	76	14	8

Tav. 4 - 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	97	24	50	7	2
Dipendente settore pubblico	12	6	11	5	2
Dipendente settore privato	9	11	8	1	3
Libero professionista / lavoratore autonomo	6	5	1	0	0
Imprenditore	4	0	1	0	0
Senza occupazione	2	0	2	0	0
Pensionato	1	0	0	1	1
Altro	2	0	3	0	0
TOTALE	133	46	76	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 prodotti editoriali e i materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 3-6). Da segnalare che per ciascun quesito il livello di soddisfazione è sempre alto ("Molto soddisfatto", "Soddisfatto" o "Parzialmente soddisfatto") e non si registrano aree particolarmente insufficienti.

Fig. 3 - 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>	

a) L'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori	
Non so valutare	14
Insoddisfatto	2
Parzialmente soddisfatto	22
Soddisfatto	90
Molto soddisfatto	105

Fig. 4 – 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	
Non so valutare	7
Insoddisfatto	6
Parzialmente soddisfatto	26
Soddisfatto	95
Molto soddisfatto	99

Fig. 5- 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	
Non so valutare	7
Insoddisfatto	5
Parzialmente soddisfatto	31
Soddisfatto	103
Molto soddisfatto	87

Fig. 6 - 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	
Non so valutare	15
Insoddisfatto	7
Parzialmente soddisfatto	31
Soddisfatto	105
Molto soddisfatto	75

Di seguito si riporta la sintesi delle caratteristiche dei partecipanti a questo evento che hanno risposto alla customer satisfaction (Fig. 7-10).

Fig. 7 - Numerosità per genere

Sesso	
M	115
F	118

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	162
Da 26 a 44	16
Da 45 a 64	55
Da 65 e oltre	0

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	40
Diplomando	81
Diploma	49
Laureando	7
Laurea	44
Titolo post-laurea	12
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	155
Dipendente settore pubblico	27
Dipendente settore privato	26
Libero professionista/ lavoratore autonomo	11
Imprenditore	4
Senza occupazione	3
Pensionato	3
Altro	4

PARTECIPAZIONI AD EVENTI ATTRAVERSO STAND VIRTUALI

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 (Tav. 1-5).

FORUM PA 2021, 21- 25 giugno

L'edizione digitale di Forum PA 2021, all'insegna dell'innovazione e con un focus particolare sugli interventi previsti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) ha visto la partecipazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali insieme agli Enti e alle Agenzie vigilate con la rubrica "Lavoro & Welfare", online tutti i giorni dell'evento.

Sono stati affrontati: il tema della sicurezza sui luoghi di lavoro, il programma di change management come leva di cambiamenti in INPS, l'innovazione organizzativa e lo smart working nel lavoro pubblico, oltre a una nuova campagna di comunicazione INAIL sul reinserimento lavorativo delle persone con disabilità da lavoro.

Il Ministero, all'interno della Rubrica Lavoro&Welfare, ha tenuto il seminario: *Innovazione tecnologica: il Ministero del lavoro e delle politiche sociali tra esperienze e nuovi scenari*

Tav. 1 FORUM PA 2021, 21-25 giugno

FORUM PA 2021, 21- 25 giugno	
Accessi alla vetrina virtuale	29
Visite allo stand virtuale dal 16 giugno a martedì 6 luglio	203
Partecipanti all'evento MLPS di lunedì 21 giugno	227

ORIENTASUD, 3-5 novembre 2021

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, insieme ad INPS e ANPAL ha partecipato alla XXII edizione di Orientasud, dedicato ai giovani del Sud Italia per orientarli nelle scelte formative e professionali ed introdurli nel mondo del lavoro. Anche quest'anno l'evento si è svolto in modalità digitale a causa dell'emergenza sanitaria.

Presso lo stand virtuale del ministero, i giovani hanno potuto trovare informazioni sulle varie tipologie di contratto, sul lavoro regolare, sul lavoro stagionale, sull'orientamento, sui servizi digitali del Ministero, sul portale Cliclavoro e su Urp online.

Inoltre, si sono svolti dei workshop dedicati all'orientamento formativo e professionale, in Italia e all'estero, trasmessi in diretta streaming.

Tav. 2 ORIENTASUD, 3-5 novembre 2021

ORIENTASUD, 3-5 novembre 2021	
Visualizzazioni dello stand	2.416
Partecipanti al workshop a cura di MLPS 'Il contributo di Erasmus+ VET per i giovani attraverso la mobilità transnazionale' in live streaming	1.342
Partecipanti al workshop a cura di MLPS 'Apprendiamo l'apprendistato' in live streaming.	1.222

ORIENTASICILIA - ASTERSicilia, 9 -11 novembre 2021

La Fiera per l'Orientamento Scolastico Universitario e Professionale della Sicilia, organizzata dall'Associazione ASTER, e svoltosi in forma digitale, ha visto la partecipazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali in condivisione con l'INPS.

Presso lo stand virtuale del ministero, i giovani hanno potuto trovare informazioni utili sulle tematiche del Ministero, con un focus particolare sull'orientamento al lavoro, sulle varie tipologie dei contratti di lavoro e sulla campagna europea per i diritti dei lavoratori stagionali.

In diretta streaming si è tenuto un workshop, a cura del ministero, sulle opportunità offerte dal Programma Erasmus+ nell'ambito dell'istruzione e della formazione professionale in Europa.

Tav. 3 ORIENTASICILIA - ASTERSicilia, 9 -11 novembre 2021

ORIENTASICILIA - ASTERSicilia, 9 -11 novembre 2021	
Accessi	276

TIME4CHILD: Feed the future 11-15 novembre 2021

La manifestazione dedicata sia agli adulti sia ai ragazzi tra i 13 e i 18 anni si è svolta in modalità virtuale.

L'obiettivo è stato quello di fornire a genitori, educatori, insegnanti e ragazzi gli strumenti per affrontare il futuro attraverso le cinque aree tematiche: Cibo, Mente, Salute, Sostenibilità e Diritti.

Nella propria vetrina virtuale, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha illustrato e approfondito numerosi temi, tra i quali i contratti di lavoro nelle varie forme, incluso quello riservato ai lavoratori delle piattaforme digitali, con un focus sull'apprendistato, e l'orientamento al lavoro anche per le nuove figure professionali. Sono state fornite informazioni sulle opportunità offerte dal Programma Erasmus+ nell'ambito dell'istruzione e della formazione professionale e sulla campagna ELA per i diritti dei lavoratori stagionali. Lo stand virtuale ha offerto anche approfondimenti sull'URP online e su Cliclavoro, con particolare attenzione al tema dell'innovazione tecnologica. Sono state realizzate video-pillole tematiche anche su nuove figure professionali.

Tav. 4 TIME4CHILD: Feed the future 11-15 novembre 2021

TIME4CHILD: Feed the future 11-15 novembre 2021	
Visite, di cui 238 Istituti Scolastici e 380 sessioni uniche	480
Visualizzazioni delle pillole video tematiche realizzate ad hoc	1465

JOB&ORIENTA 2021, Verona, 25 -27 novembre 2021

La manifestazione dedicata a orientamento, scuola, lavoro e formazione si è svolta sia on site che on line.

Il Ministero ha partecipato sia con uno spazio espositivo che culturale condivisi con Inps, Inapp e Anpal. All'interno dello spazio espositivo, i visitatori hanno ricevuto informazioni su: progetti per la formazione e l'inserimento lavorativo in Italia e all'estero, varie tipologie contrattuali con particolare attenzione ai tirocini, all'apprendistato e ai lavori digitali, orientamento e predisposizione di un CV efficace, sperimentazione diretta dei servizi offerti dai portali Lavoro, Cliclavoro e Urponline.

Nella saletta interna allo stand si sono tenuti numerosi workshop tematici dei vari enti; nelle sale esterne il Ministero ha curato due grandi convegni:

- DUAL R-EVOLUTION - Il Sistema Duale di domani: analisi e sfide, insieme all'Enaip
- IERI, OGGI... E DOMANI? Quale futuro per lo smart working?, insieme ad INAPP.

Tav. 5 JOB&ORIENTA 2021, Verona, 25 -27 novembre 2021

JOB&ORIENTA 2021, Verona, 25 -27 novembre 2021	
Accessi	235

Al momento della stesura di questo Report non sono pervenuti i numeri di accesso allo stand virtuale di **Salone "Orientamenti Senior"- Genova, 26-28 gennaio 2021.**

Inoltre, il Ministero ha tenuto anche i seguenti eventi su radio web:

TEEN PARADE AstroLav – Il lavoro spiegato dagli adolescenti - web series, I stagione 15- 26 marzo 2021

Il Ministero ha partecipato alla web series che ha affrontato in dieci episodi temi legati al mondo del lavoro con l'obiettivo di approfondire gli argomenti con un linguaggio proprio dei ragazzi dagli 11 ai 17 anni, cui Radioimmaginaria si dedica nella sua qualità di network europeo di riferimento.

Dal 15 al 26 marzo la serie è andata in onda, dal lunedì al venerdì alle ore 17.00, con interviste a Direttori Generali, Dirigente e Consigliera Nazionale di Parità dell'Amministrazione oltre ad esperti di settore.

La web series è stata trasmessa sul sito web di Radioimmaginaria ed altri canali ad essa collegati, oltre che sul canale You Tube di cliclavoro.

TEEN PARADE AstroLav – Il lavoro spiegato dagli adolescenti, web series - II stagione, 25 ottobre - 2 novembre 2021

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, insieme all'Inps, ha preso parte alla seconda stagione della web serie "Teen Parade Astrolav - Il lavoro spiegato dagli adolescenti", organizzato da Radioimmaginaria con l'obiettivo di avvicinare i più giovani a situazioni e tematiche che affronteranno con maggiore attenzione "da grandi".

Sono stati trasmessi on line sei episodi che hanno illustrato temi legati al mondo del lavoro ed alla previdenza con un linguaggio tipicamente giovanile: Sicurezza sul lavoro, il pianeta INPS, i colloqui di lavoro, le novità ISEE, il Personal Branding, e il QR Code per la disabilità.

Anche questa stagione si è svolta secondo la fortunata formula della precedente: all'interno di una navicella spaziale in movimento tra le galassie dell'universo lavoro, viaggiando nello spazio.

La web series è stata trasmessa sul sito web di Radioimmaginaria ed altri canali ad essa collegati, oltre che sul canale You Tube di cliclavoro.

TEEN PARADE ASTROLAV - Il lavoro spiegato dagli adolescenti- web series, III stagione, 6-14 dicembre 2021.

Con la partecipazione del Ministero e di Inps, **la web radio Radioimmaginaria, ha realizzato le sei puntate della terza serie di Teen Parade AstroLav con l'obiettivo di avvicinare i più giovani, tra gli 11 e 17 anni, ai temi del mondo del lavoro utilizzando un linguaggio fresco e giovanile.** Il format, lo stesso sperimentato con successo nelle edizioni precedenti, ha illustrato argomenti relativi a: Erasmus+, previdenza, alternanza scuola-lavoro, Inps Social-Revolution, pari opportunità e Riscatto di laurea e contributi.

Gli episodi sono stati trasmessi sul sito web di Radioimmaginaria ed altri canali ad essa collegati, oltre che sul canale You Tube di cliclavoro.

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, in considerazione della situazione sanitaria da Covid-19, nel corso del 2021 alcuni degli eventi ai quali ha partecipato il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in condivisione con Enti e Agenzie vigilate, si sono svolti in forma virtuale, altri in presenza.

Dalle risposte raccolte per l'anno 2021, il profilo del rispondente tipo è rappresentato da studenti di età compresa tra i 18 e i 25 anni, diplomandi e diplomati, 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.

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 2020-2021 riferiti alle valutazioni degli utenti circa i servizi forniti (Tav. 1-4). A seguito della grande differenza di numerosità registrate tra i due anni, si reputano di maggior interesse i valori percentuali. Dai dati riscontrati, si nota che in media è aumentato il livello di soddisfazione per i prodotti editoriali, i materiali informativi ed il livello di soddisfazione per i temi proposti nei seminari-workshop/convegni. In generale, emerge un quadro soddisfacente che conferma l'efficacia delle iniziative di comunicazione intraprese dall'Amministrazione nel 2021.

Tav. 1 - Livello di soddisfazione per l'accoglienza e la disponibilità da parte degli operatori - confronto 2020-2021

	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	94	56,6%	348	53,2%	-3,4%
Soddisfatto	68	41,0%	237	36,2%	-4,8%
Parzialmente soddisfatto	4	2,4%	43	6,6%	4,2%
Insoddisfatto	0	0%	5	0,8%	0,8%
Non so valutare	0	0%	21	3,2%	3,2%
Totale	166	100%	654	100%	

Tav. 2 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite - confronto 2020-2021

	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Variatione percentuale
Molto soddisfatto	95	57,2%	308	47,1%	-10,1%
Soddisfatto	65	39,2%	257	39,2%	0,0%
Parzialmente soddisfatto	6	3,6%	67	10,2%	6,6%
Insoddisfatto	0	0%	10	1,5%	1,5%
Non so valutare	0	0%	12	1,8%	1,8%
Totale	166	100%	654	100%	

Tav. 3 - Livello di soddisfazione per i prodotti editoriali e i materiali informativi - confronto 2020-2021

	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Variatione percentuale
Molto soddisfatto	74	44,6%	269	41,1%	-3,5%
Soddisfatto	58	35,0%	272	41,6%	6,6%
Parzialmente soddisfatto	19	11,4%	84	12,8%	1,4%
Insoddisfatto	7	4,2%	13	1,9%	-2,3
Non so valutare	8	4,8%	16	2,4%	-2,4
Totale	166	100%	654		

Tav. 4 - Livello di soddisfazione per i temi proposti nei seminari-workshop/convegni - confronto 2020-2021

	Valore assoluto 2020	Valore percentuale 2020	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Variatione percentuale
Molto soddisfatto	69	41,6%	264	40,4%	-1,2%
Soddisfatto	49	29,5%	256	39,1%	9,6%
Parzialmente soddisfatto	13	7,8%	80	12,2%	4,4%
Insoddisfatto	12	7,2%	14	2,1%	-5,1%
Non so valutare	23	13,9%	40	6,1%	-7,8%
Totale		100%	654	100%	

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2021



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 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 2021



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



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

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