



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

CUSTOMER SATISFACTION sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici centrali e territoriali

Gennaio 2016

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

INTRODUZIONE

1. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CUSTOMER SATISFACTION

In coerenza con il processo di cambiamento e ammodernamento della pubblica amministrazione, promosso in Italia a partire dagli anni Novanta del secolo scorso, il Ministro della Funzione Pubblica ha emanato nel 2004 la “Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini” allo scopo di migliorare la capacità di dialogo e la relazione fra Amministrazioni e cittadini.

Già l’art. 12 del decreto legislativo 29/1993, così come la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, individuavano la partecipazione e l’ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l’efficacia degli interventi della pubblica amministrazione.

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

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

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

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

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

2. FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il Questionario di customer satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici centrali e territoriali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in base a quanto definito dal DM. 14/09/2012, è stato messo a punto allo scopo di conoscere il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini, sia a livello centrale sia dalle Direzioni Regionali e Territoriali.

In tale questionario si richiede di esprimere una valutazione sul servizio/informazione richiesto, nell'anno solare di riferimento, presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

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

Nel corso del 2015, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 14 questionari, compilati in 8 casi entro 10 giorni dall'erogazione del servizio e negli altri a distanza di un periodo più prolungato (da 20 giorni a 3 mesi). E i due casi si tratta di servizi erogati prima di gennaio 2015 (settembre 2013 e settembre 2014).

La gran parte dei questionari è stata compilata da febbraio ad ottobre 2015 e si riferisce a servizi erogati principalmente a livello locale, dalle Direzioni Territoriali del Lavoro (6) e dalle Direzioni Regionali del Lavoro (3), e in 5 casi dalle Direzioni Generali centrali.

Il presente Rapporto illustra i risultati della customer satisfaction condotta nel 2015. Prima di entrare nel merito dell'analisi, si riporta di seguito un prospetto di sintesi dei principali esiti.

Sintesi dei principali esiti della customer satisfaction

STATO CIVILE	TITOLO DI STUDIO	PROFESSIONE	CAPACITA' DI RISPOSTA DEL PERSONALE					CAPACITA' RELAZIONALI DEL PERSONALE						AMBIENTE DELL'UFFICIO						SITO INTERNET WWW.LAVORO.GOV.IT			GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI USUFRUITI															
			Insoddisfatto	Non Indicato	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Insoddisfatto	Non Indicato	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto	Insoddisfatto	Non Indicato	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto															
3	10	1	3	4	7	6	2	1	3	2	64%	5%	10%	14%	7%	44%	11%	17%	14%	7%	1%	6%	19%	39%	11%	14%	10%	4%	3%	31%	28%	12%	14%	15%	77%	8%	8%	8%

1. GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI

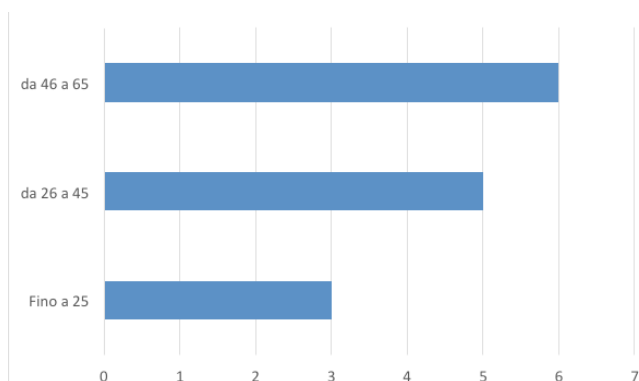
1.1 CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I 14 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 italiani, si distribuiscono in modo equivalente in due gruppi di età compresi, rispettivamente, tra i 26-45 anni e i 46-65 anni (in 3 casi l'età è inferiore ai 25 anni) e sono prevalentemente uomini (9 in totale). Più della metà risiede nel Nord Italia (9) e gli sono quasi equamente distribuiti al Centro Italia e nel Mezzogiorno (Figg. 1-3).

Sia tra gli uomini che tra le donne prevalgono le persone coniugate, anche se tutti gli utenti con età inferiore a 25 anni si dichiara nubile/celibe.

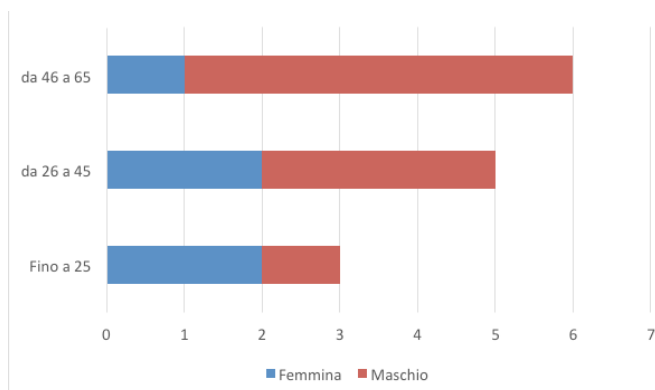
La metà degli utenti che hanno compilato il questionario hanno un titolo di studio universitario e sono dei lavoratori dipendenti, senza distinzioni significative relativamente all'età o al genere (Tavv. 1-3).

Fig. 1- Utenti dei servizi per fasce di età (v.a.)



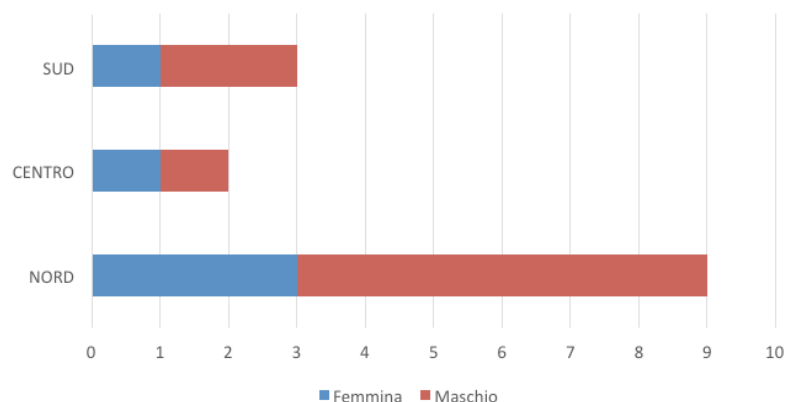
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 2 - Utenti dei servizi per fasce di età e genere (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 3 - Utenti dei servizi per area geografica di provenienza e genere (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 1 - Utenti dei servizi per stato civile, fasce di età e genere (v.a.)

Stato civile	Fino a 25		Fino a 25 Totale	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	Totale
	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Coniugato/a	2	1	3							3
Celibe/nubile				2	3	5	1	4	5	10
Vedovo/a								1	1	1
Totale	2	1	3	2	3	5	1	5	6	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 2 - Utenti dei servizi per titolo di studio, fasce di età e genere (v.a.)

Titolo di studio	Fino a 25		Fino a 25 Totale	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	Totale
	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Qualifica professionale		1	1					2	2	3
Diploma					2	2	1	1	2	4
Università	2		2	2	1	3		2	2	7
Totale	2	1	3	2	3	5	1	5	6	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 3 - Utenti dei servizi per professione/condizione, fasce di età e genere (v.a.)

Professione/ condizione	Fino a 25		Fino a 25 Totale	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	Totale
	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Lavoratore dipendente		1	1	1	2	3	1	1	2	6
Libero professionista				1		1		1	1	2
Dipendente pubblico								1	1	1
Disoccupato					1	1		2	2	3
Studente	2		2							2
Lavoratore dipendente		1	1	1	2	3	1	1	2	6
Totale	2	1	3	2	3	5	1	5	6	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

1.2 Frequenza e motivazioni del ricorso ai servizi del Ministero

I questionari pervenuti nell'annualità 2015 si riferiscono a servizi usufruiti dagli utenti interessati nel periodo compreso tra febbraio 2015 e ottobre 2015. Tranne due casi che si riferiscono a servizi usufruiti nel settembre 2013 e nel settembre 2014 (nella figura per utilità di rappresentazione sono stati riportati in dicembre 2014). Le richieste risultano concentrarsi maggiormente in corrispondenza dei mesi di febbraio e di aprile 2015 e sono, invece, del tutto assenti in alcuni mesi (gennaio, marzo e agosto) e finali (novembre e dicembre) della stessa annualità. In entrambe i casi i richiedenti sono prevalentemente lavoratori dipendenti e principalmente dai residenti nel Nord Italia. Mentre nel mese di maggio si è avuto esclusivamente da parte di utenti del Centro e in luglio solo del Sud (Figg. 4-6).

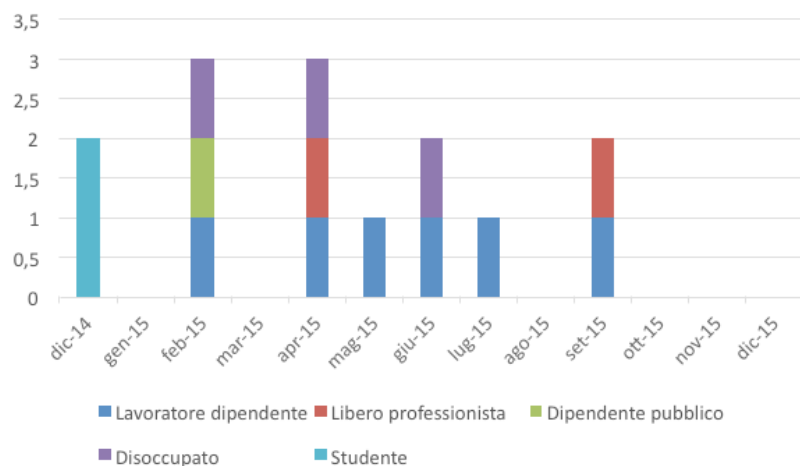
In 7 casi la motivazione del ricorso ai servizi è legata alla richiesta di informazioni generali negli ambiti di competenza del Ministero, soprattutto da parte dei lavoratori dipendenti. 4 utenti, disoccupati e studenti, hanno effettuato denuncia/riciesta di intervento. Alcuni utenti sono stati mossi, invece, dalla necessità di avere chiarimenti su una pratica in corso o di consegnare dichiarazioni e istanze (3 complessivamente). In generale, gli utenti interessati si sono rivolti agli Uffici del Ministero a titolo prevalentemente personale, anche se talvolta il servizio è stato richiesto per conto terzi, o per ragioni professionali (Fig. 7 e Tavv. 4-5).

Fig. 4 - Frequenza del ricorso ai servizi (v.a.)



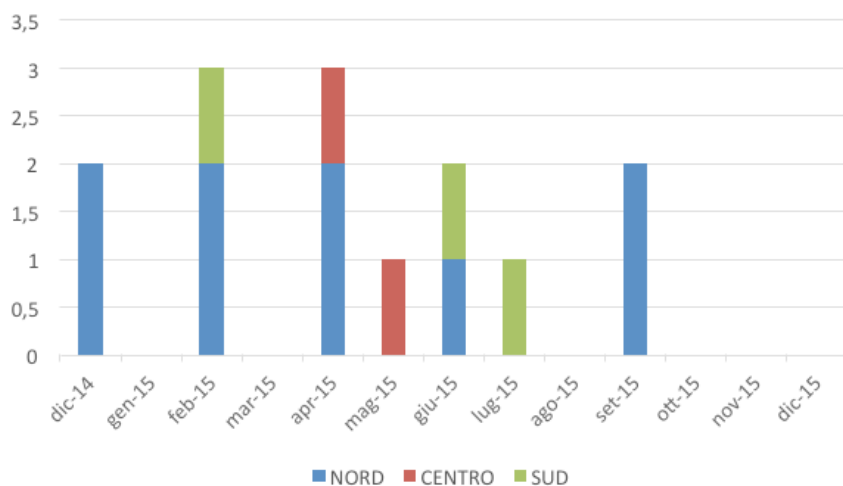
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 5 - Frequenza del ricorso ai servizi per professione/condizione lavorativa



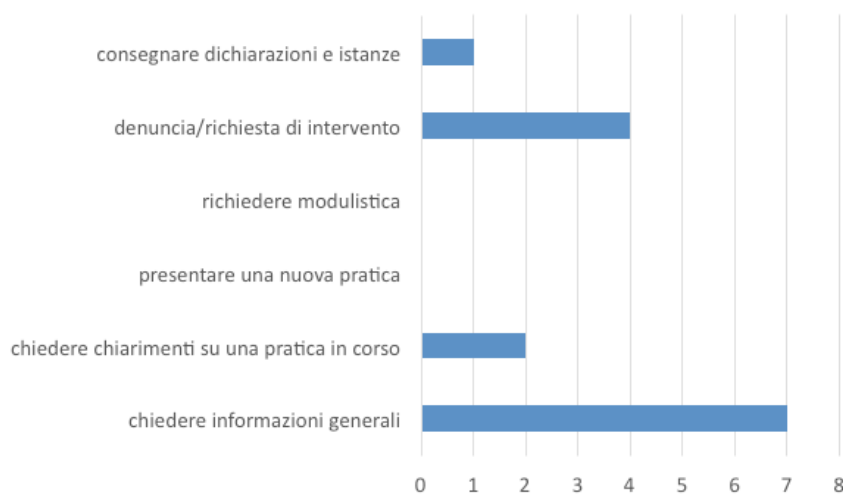
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 6 - Frequenza del ricorso ai servizi per area geografica (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 7 - Motivi per cui l'utente ha richiesto il servizio (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 4 - Motivo per cui l'utente ha richiesto il servizio per professione/condizione degli utenti (v.a.)

Professione/condizione	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Dipendente pubblico	Disoccupato	Studente	Totale
Chiedere informazioni generali	4	1	1	1		7
Chiedere chiarimenti su una pratica in corso	1	1				2
Denuncia/richiesta di intervento				2	2	4
Consegnare dichiarazioni e istanze	1					1
Totale	6	2	1	3	2	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 5 - Motivi per cui l'utente ha chiesto il servizio, per tipologia di interesse (v.a.)

Motivi della richiesta	Per conto terzi	Personale	Professionale	Totale
Chiedere informazioni generali	2	5		7
Chiedere chiarimenti su una pratica in corso		1	1	2
Denuncia/richiesta di intervento		4		4
Consegnare dichiarazioni e istanze		1		1
Totale	2	11	1	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

1.3 Servizi utilizzati

Gli Uffici contattati dagli utenti che hanno inviato il questionario, afferiscono prevalentemente alle Direzioni Generali a livello centrale e, in secondo luogo, alle Direzioni territoriali del Lavoro sul territorio nazionale,.

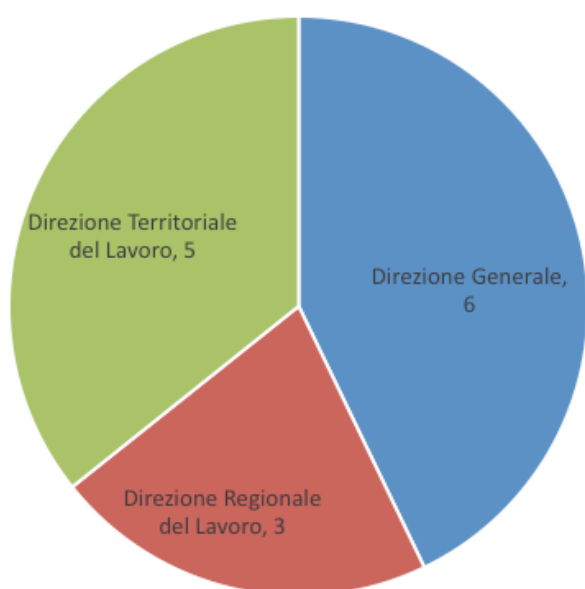
Quasi la metà degli utenti (6) si è rivolta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) delle diverse strutture e in 3 casi ha preso contatti con il Centro Nazionale di documentazione Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza. Almeno un utente, nel corso del 2015, ha richiesto uno dei seguenti servizi presso le strutture di competenza a livello centrale, regionale o territoriale: Servizio per la consegna del provvedimento di autorizzazione al trasferimento o all'assunzione di lavoratori italiani in Paesi extracomunitari, Servizio Agenzie per il lavoro, Servizio Sito Internet istituzionale <http://www.lavoro.gov.it>, Servizio Cerca lavoro, Servizio per convalida delle dimissioni presentate durante la gravidanza o durante il 1° anno di vita del bambino o nel 1° anno di accoglienza del minore.

Sono prevalentemente gli utenti residenti al Nord ad aver contattato in modo più significativo l'U.R.P., così come per gli altri servizi indicati nei questionari pervenuti.

Non si riscontrano particolari caratterizzazioni della richiesta di servizi in relazione alla fascia di età di appartenenza degli utenti interessati, che si distribuiscono in modo sostanzialmente omogeneo tranne per l'U.R.P. a cui nessuno della fasce d'età fra 26 e 45 anni ha richiesto servizi. Neanche la professione riporta particolari caratterizzazioni rispetto al servizio richiesto (Figg. 8-9 e Tavv. 6-11).

Laddove l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato consultato per assolvere a una serie diversificata di motivazioni, gli altri Uffici sono stati contattati in prevalenza per richiedere informazioni di carattere generale negli ambiti di pertinenza.

Fig. 8 - Uffici contattati dagli utenti per Direzioni di riferimento (v.a.)



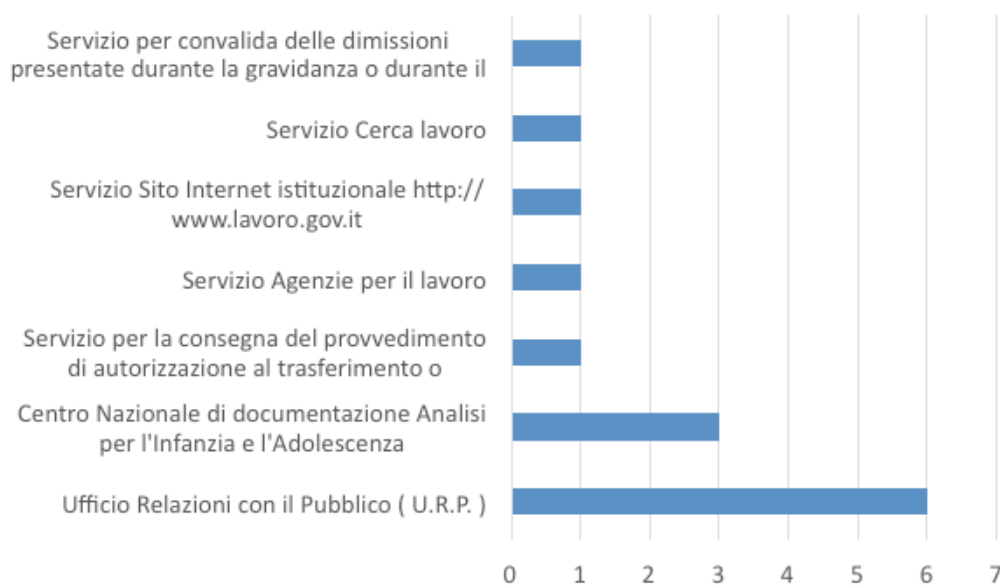
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 6 - Uffici contattati dagli utenti (v.a.)

Ufficio contattato	Totale
Direzione Generale dei sistemi informativi dell'innovazione tecnologica della comunicazione	2
Direzione Generale per le politiche attive, i servizi per il lavoro e la formazione	1
Direzione Generale per l'inclusione e le politiche sociali	3
Direzione Regionale del Lavoro - LOMBARDIA	1
Direzione Regionale del Lavoro - VENETO	2
Direzione Territoriale del Lavoro - ALESSANDRIA	1
Direzione Territoriale del Lavoro - BOLOGNA	1
Direzione Territoriale del Lavoro - BRESCIA	1
Direzione Territoriale del Lavoro - GENOVA	1
Direzione Territoriale del Lavoro - NAPOLI	1
Totale	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 9 - Servizi richiesti dagli utenti (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 7 - Servizi richiesti nelle Direzioni contattate dagli utenti (v.a.)

Servizi richiesti	Direzioni Generali	Direzioni Regionali del Lavoro	Direzioni Territoriali del Lavoro	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)		2	4	6
Centro Nazionale di documentazione Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza	3			3
Servizio per la consegna del provvedimento di autorizzazione al trasferimento o all'assunzione di lavoratori italiani in Paesi extracomunitari		1		1
Servizio Agenzie per il lavoro	1			1
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it	1			1
Servizio Cerca lavoro	1			1
Servizio per convalida delle dimissioni presentate durante la gravidanza o durante il 1° anno di vita del bambino o nel 1° anno di accoglienza del minore			1	1
Totale	6	3	5	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 8 - Servizi richiesti per area geografica di provenienza degli utenti (v.a.)

Servizi richiesti	Nord	Centro	Mezzogiorno	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	4	1	1	6
Centro Nazionale di documentazione Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza	1		2	3
Servizio per la consegna del provvedimento di autorizzazione al trasferimento o all'assunzione di lavoratori italiani in Paesi extracomunitari	1			1
Servizio Agenzie per il lavoro	1			1
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it	1			1
Servizio Cerca lavoro		1		1
Servizio per convalida delle dimissioni presentate durante la gravidanza o durante il 1° anno di vita del bambino o nel 1° anno di accoglienza del minore	1			1
Totale	9	2	3	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 9 - Servizi richiesti dagli utenti per fasce di età (v.a.)

Servizi richiesti	Fino a 25	26 - 45	46 - 65	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	3		3	6
Centro Nazionale di documentazione Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza		1	2	3
Servizio per la consegna del provvedimento di autorizzazione al trasferimento o all'assunzione di lavoratori italiani in Paesi extracomunitari		1		1
Servizio Agenzie per il lavoro			1	1
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it		1		1
Servizio Cerca lavoro		1		1
Servizio per convalida delle dimissioni presentate durante la gravidanza o durante il 1° anno di vita del bambino o nel 1° anno di accoglienza del minore		1		1
Totale	3	5	6	14

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2015*

Tav. 10 - Servizi richiesti per professione/condizione lavorativa degli utenti

Servizi richiesti	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Studente	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	1		2	1	2	6
Centro Nazionale di documentazione Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza		2	1			3
Servizio per la consegna del provvedimento di autorizzazione al trasferimento o all'assunzione di lavoratori italiani in Paesi extracomunitari				1		1
Servizio Agenzie per il lavoro		1				1
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it			1			1
Servizio Cerca lavoro			1			1
Servizio per convalida delle dimissioni presentate durante la gravidanza o durante il 1° anno di vita del bambino o nel 1° anno di accoglienza del minore			1			1
Totale	1	3	6	2	2	14

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2015*

Tav. 11 - Servizi richiesti per motivi della richiesta (v.a.)

Servizi richiesti	Chiedere informazioni generali	Chiedere chiarimenti su una pratica in corso	Denuncia/ richiesta di intervento	Consegnare dichiarazioni e istanze	Totale
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	2	2	2		6
Centro Nazionale di documentazione Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza	2		1		3
Servizio per la consegna del provvedimento di autorizzazione al trasferimento o all'assunzione di lavoratori italiani in Paesi extracomunitari	1				1
Servizio Agenzie per il lavoro			1		1
Servizio Sito Internet istituzionale http://www.lavoro.gov.it	1				1
Servizio Cerca lavoro	1				1
Servizio per convalida delle dimissioni presentate durante la gravidanza o durante il 1° anno di vita del bambino o nel 1° anno di accoglienza del minore				1	1
Totale	7	2	4	1	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

2. LE VALUTAZIONI SUL FUNZIONAMENTO E SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

2.1 Giudizi sulle capacità del personale incontrato

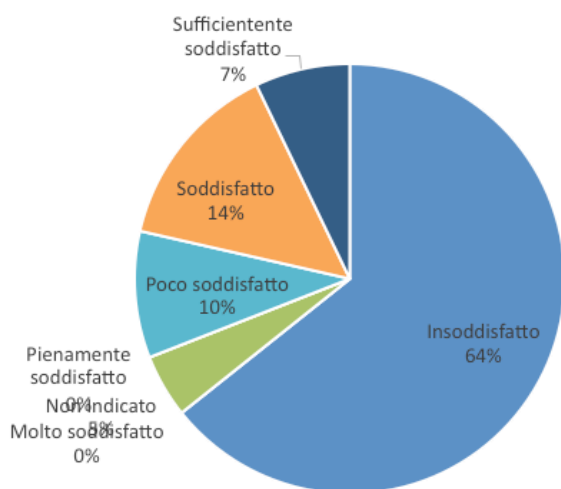
Un primo ambito di misurazione della customer satisfaction dei servizi erogati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali è la “capacità di risposta del personale” coinvolto nell’erogazione dei servizi richiesti dagli utenti.

Complessivamente il 64% delle risposte alle relative domande del questionario riportano un giudizio del tutto negativo, laddove il 36% esprime comunque una valutazione positiva si concentra nella fasce centrale della scala di gradimento.

Approfondendo l’analisi per le dimensioni specifiche rispetto alle quali si è chiesto di indicare il grado di soddisfazione, è possibile evidenziare che la “comprensibilità e facilità di compilazione di modelli e stampati” è l’area maggiormente apprezzata dagli utenti; inoltre la “competenza e preparazione del personale, servizio personalizzato” e la “completezza delle informazioni e servizio trasparente” e la “tempestività delle risposte ed erogazione del servizio in modo continuo e regolare, senza interruzioni” sono le altre caratteristiche apprezzate dall’utenza. Al contrario, le valutazioni negative riguardano soprattutto la “soddisfazione per la soluzione del servizio richiesto ed erogazione del servizio in modo efficace, elastico e flessibile”. In sintesi, ciò che sembra essere reputata non adeguata è la modalità di organizzazione ed erogazione del servizio e non tanto la competenza del personale (Figg. 9-10).

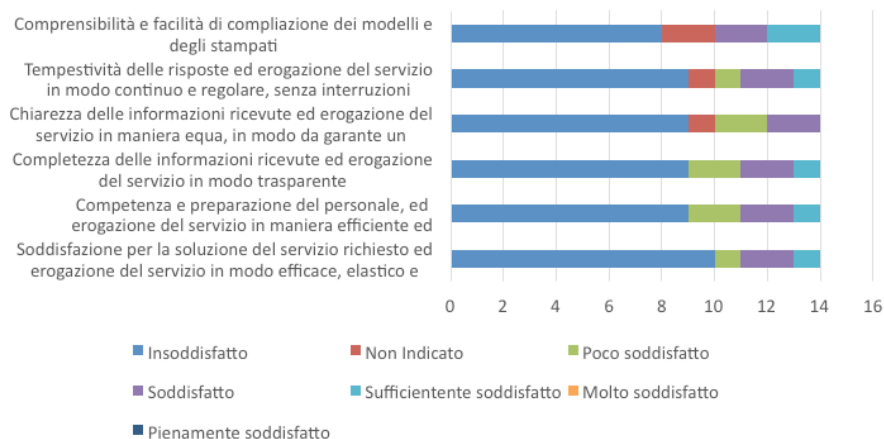
Una seconda dimensione indagata dal questionario, in rapporto alle capacità del personale impegnato nei servizi, riguarda le “capacità relazionali” di quest’ultimo. Anche in questo caso una percentuale considerevole delle risposte fornite esprime un giudizio del tutto negativo (44%). Ancora una volta, tuttavia, le valutazioni positive risultano essere più numerose (45%), seppure con una forbice più ampia rispetto all’area delle “capacità di risposta” vista in precedenza (le risposte vanno qui da poco soddisfatto a pienamente soddisfatto). Gli utenti hanno gradito particolarmente l’atteggiamento di “ascolto e comprensione delle esigenze”, insieme alla “cortesìa e disponibilità” e alla capacità di fornire informazioni con un “linguaggio semplice”. Diversamente, la “disponibilità al ricevimento fuori orario”, ritenuta evidentemente scarsa, e l’“adeguatezza della risposta a suggerimenti/reclami”, insieme alla “facilità nel presentare suggerimenti/reclami” rappresentano tre dimensioni sulle quali si concentra il massimo grado di insoddisfazione delle risposte fornite ai 14 questionari analizzati nel presente rapporto (Figg. 11-12).

Fig. 9 - Valutazione complessiva della capacità di risposta del personale (risposta multipla, v. %.)



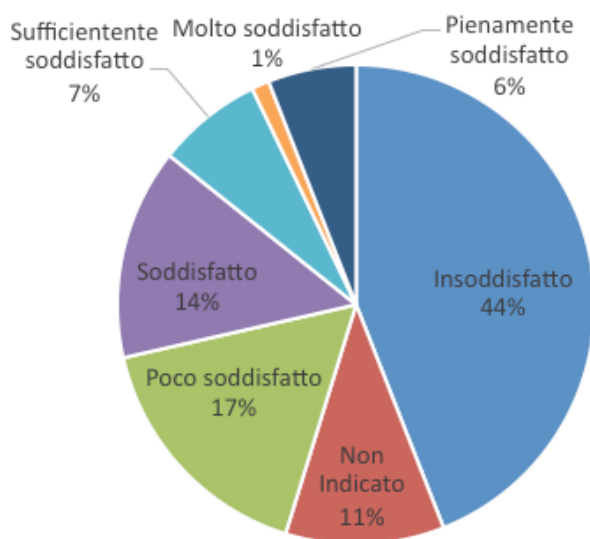
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 10 – Grado di soddisfazione della capacità di risposta del personale per dimensioni di valutazione (v.a.)



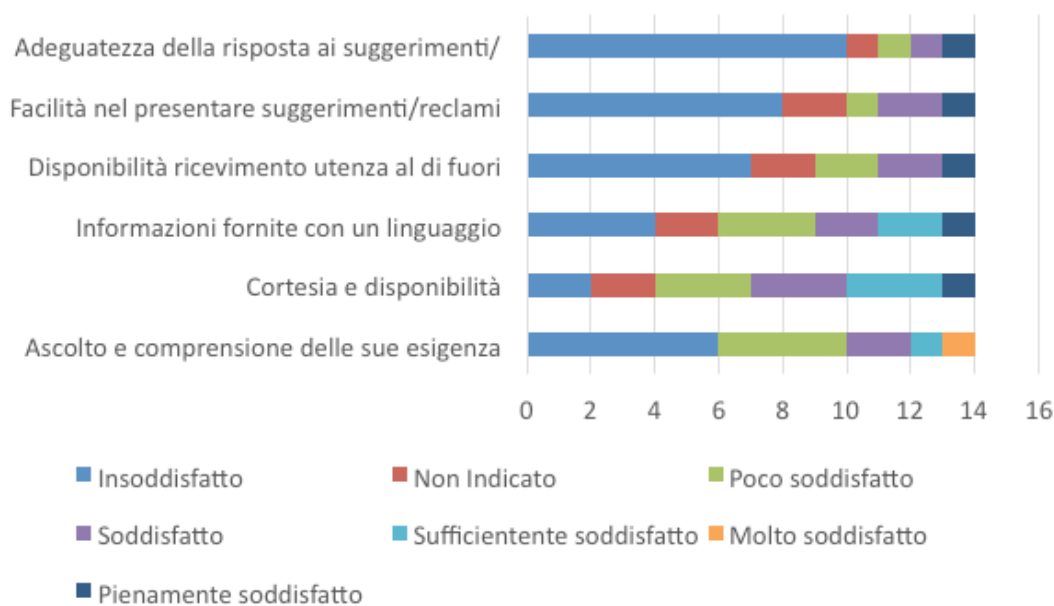
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2014

Fig. 11 - Valutazione complessiva delle capacità relazionali del personale (risposta multipla, v. %.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 12 – Grado di soddisfazione delle capacità relazionali del personale per dimensioni di valutazione (v.a.)



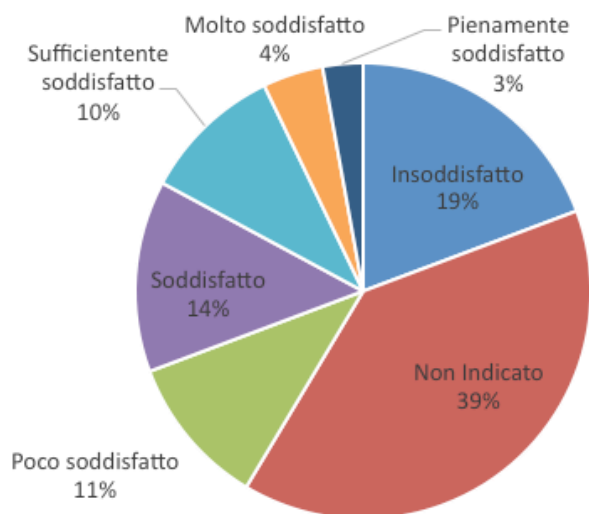
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

2.2 La valutazione della logistica e dell'organizzazione dei servizi erogati

Accanto alla misurazione del grado di soddisfazione del personale, un'altra area di indagine del questionario focalizza gli aspetti legati piuttosto all'"ambiente dell'ufficio" presso il quale l'utente viene ricevuto in occasione della prestazione del servizio richiesto. Rispetto a questo ambito, che riguarda sostanzialmente la logistica e l'organizzazione dei servizi, aumentano i casi di mancata risposta da parte degli utenti o di risposte "neutre" che si attestano, cioè, sulla "sufficienza".

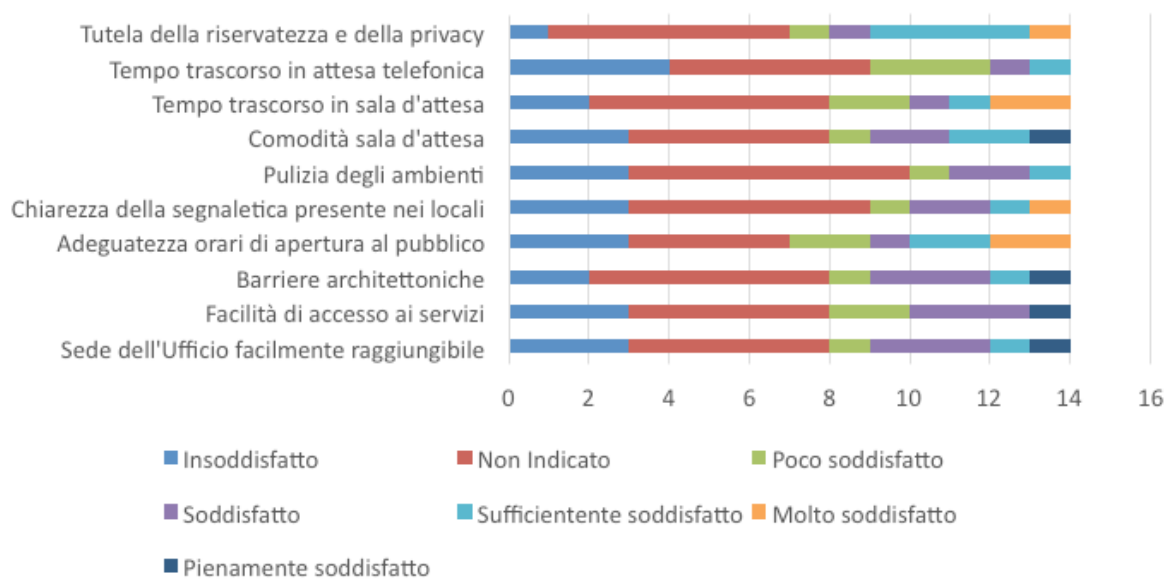
Come in precedenza, non sono trascurabili le valutazioni negative (19%), che vengono tuttavia nettamente superate dai giudizi abbastanza o pienamente positivi (42% complessivamente). Tra i fattori più apprezzati si trovano prioritariamente l'"adeguatezza degli orari di apertura" e la "tutela riservatezza e privacy". A questi si aggiungono anche altri elementi quali la "Comodità sala d'attesa" e il "Tempo trascorso in sala d'attesa" oltre alla "facilità di accesso ai servizi", "le barriere architettoniche" e la "sede dell'Ufficio facilmente raggiungibile" che sono valutati abbastanza positivamente (Figg. 13-14).

Fig. 13 - Valutazione complessiva della logistica e dell'organizzazione dei servizi (risposta multipla, v. %.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2014

Fig. 14 – Grado di soddisfazione della logistica e dell'organizzazione dei servizi per dimensioni di valutazione (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2014

2.3 Canali di informazione e comunicazione sui servizi offerti: il 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. Tra questi prevale nettamente il sito istituzionale www.lavoro.gov.it (ben 9 casi). Le altre due modalità adottate sono parimenti il contatto telefonico e il contatto diretto con gli uffici (2 casi ciascuno).

La scelta di queste modalità di accesso all'informazione trova diversa collocazione in base alla provenienza geografica: infatti gli utenti del nord accedono al sito o tramite contatto telefonico, mentre il centro e il mezzogiorno preferiscono il contatto diretto.

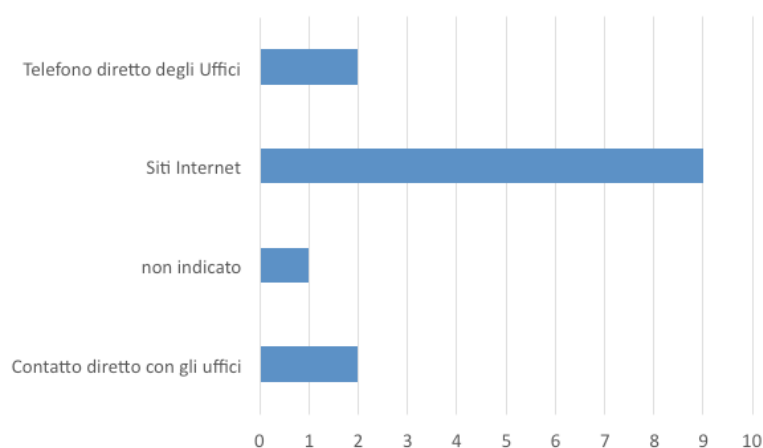
Anche rispetto all'età, si evidenzia una concentrazione dei giovani fino a 25 anni sul sito internet e sul contatto telefonico, mentre le altre fasce di età utilizzano sia il sito internet che il contatto diretto con gli uffici. Approfondendo l'analisi, è possibile evidenziare che il sito internet è di uso frequente sia per i lavoratori dipendenti (inclusi quelli pubblici), liberi professionisti, disoccupati e studenti. Mentre le altre forme ricadono principalmente sui lavoratori dipendenti (Figg. 15-17 e Tav. 12).

A proposito del Sito istituzionale, un'apposita sezione del questionario richiede di esprimere il grado di soddisfazione sui suoi contenuti e sulla sua funzionalità. Complessivamente il 41% delle valutazioni risulta essere positivo o pienamente positivo, contro il 31% che risulta negativo.

Proprio su alcuni aspetti di contenuto si concentrano i giudizi favorevoli. In particolar modo, sono apprezzate la "Modulistica" (sezione relativa al materiale online da scaricare) e la "Normativa" (area di accesso alle normative in vigore e al relativo archivio); ma anche la "Pubblicità legale" (sezione in cui vengono pubblicati gli atti e i provvedimenti di competenza del Ministero soggetti a pubblicità legale – L. n. 69/2009) e l'"Area sociale" (sezione relativa all'attività ministeriale in materia di indirizzo, programmazione, sviluppo, coordinamento, monitoraggio e valutazione delle politiche sociali) hanno raccolto un maggior numero di giudizi positivi.

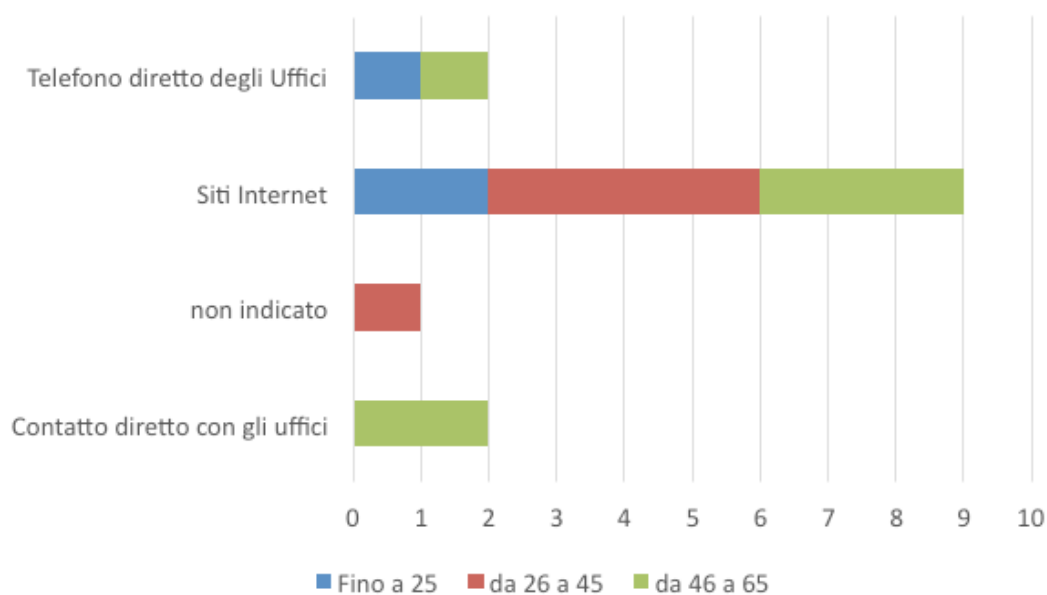
Su alcune funzionalità invece il numero di giudizi negativi è pari o leggermente superiore al numero di quelli positivi. Ad esempio la possibilità di trovare "le informazioni di cui ho bisogno", la "chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni" e il relativo aggiornamento, nonché la "facilità di consultazione" e di "ricerca" hanno raccolto lo stesso numero di giudizi positivi che negativi. (Figg. 18-19).

Fig. 15 - Canali utilizzati per acquisire informazioni sui servizi offerti (v.a.)



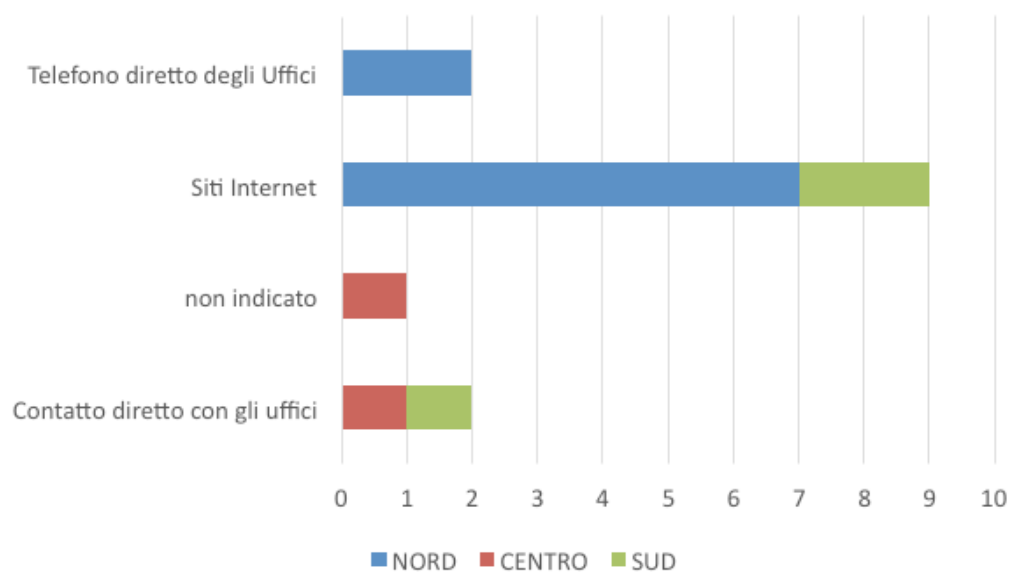
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 16 - Canali utilizzati per acquisire informazioni sui servizi offerti per fasce di età dell'utenza (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 17 - Canali utilizzati per acquisire informazioni sui servizi offerti per area geografica di provenienza dell'utenza (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 12 - Canali utilizzati per acquisire informazioni sui servizi offerti per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Canali utilizzati	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Studente	Totale
Contatto diretto con gli uffici			1	1		2
Non indicato			1			1
Siti Internet		3	3	1	2	9
Telefono diretto degli Uffici	1		1			2
Totale	1	3	6	2	2	14

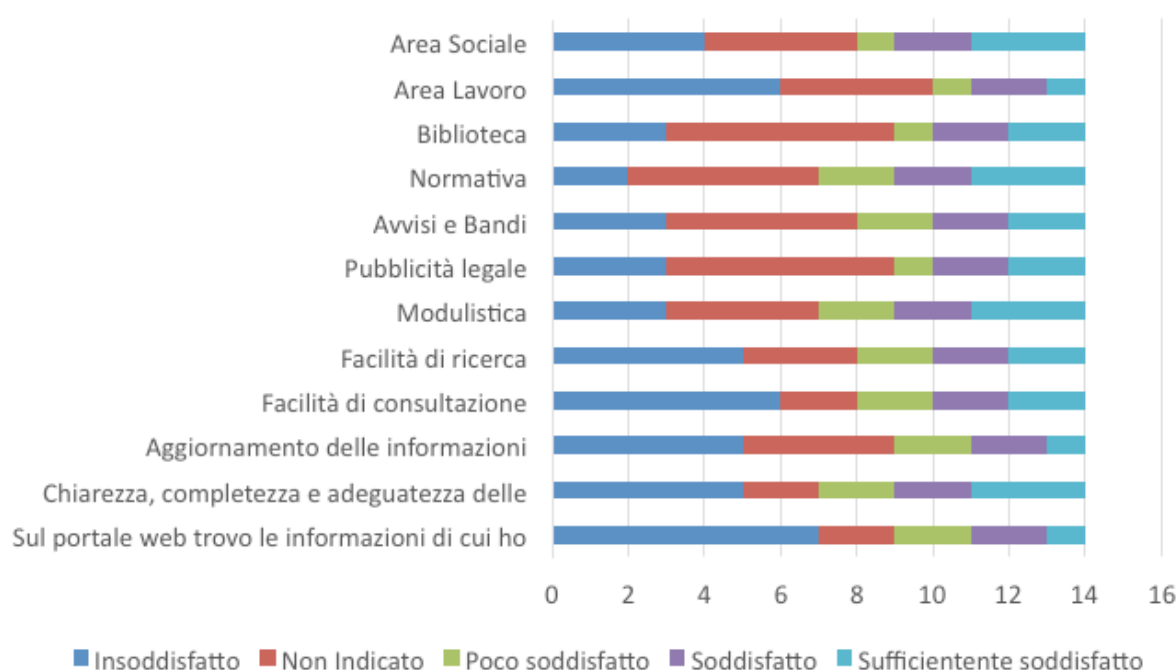
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 18 - Valutazione complessiva del sito web istituzionale www.lavoro.gov.it (risposte multiple - v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 19 – Grado di soddisfazione del sito web istituzionale www.lavoro.gov.it per dimensioni di valutazione (v.a.)



Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2015*

2.4 Giudizi complessivi e consigli degli utenti per migliorare i servizi offerti

Il giudizio complessivo sui servizi usufruiti, si attesta purtroppo su valori negativi con il 77% delle risposte contro il 33% di risposte positive (Fig. 20).

Tale giudizio complessivo si basa sulle valutazioni di due dimensioni specifiche: la “completezza e adeguatezza dei servizi”, da una parte, e la “chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazioni riguardanti i servizi erogati”, dall’altra.

Prese singolarmente le valutazioni generali di tali dimensioni non si discostano dalla distribuzione percentuale totale. Le variazioni, per altro minime, riguardano il peso delle risposte corrispondente ai diversi gradi della scala di soddisfazione positiva (da soddisfatto a pienamente soddisfatto).

Rispetto alla completezza e adeguatezza dei servizi, i giudizi negativi arrivano equamente dalle diverse fasce d’età, senza differenze di genere, mentre quelli positivi sono degli uomini più adulti (46-65 anni) e dei lavoratori dipendenti. L’U.R.P. è il servizio che ha ricevuto più valutazioni (essendo stato il più frequentato) e che ha ottenuto giudizi positivi nella quasi metà dei questionari (Figg. 21-22 e Tavv. 13-14).

In merito alla chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazioni riguardanti i servizi erogati, come detto in precedenza, le valutazioni espresse dagli utenti coinvolti sono analoghe a quelle già illustrate riguardo alla prima dimensione (Figg. 23-24 e Tavv. 15-16).

Un’ultima sezione del questionario di customer satisfaction richiede di fornire delle indicazioni sugli ambiti di miglioramento dei servizi.

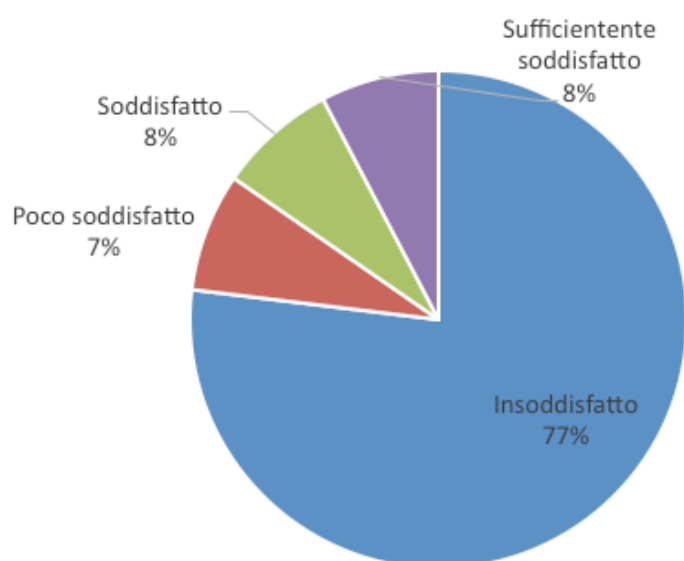
Una prima area di interesse riguarda le “modalità preferite dagli utenti per contatti futuri” con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Il canale privilegiato è individuato nel contatto telefonico soprattutto per gli utenti del nord. Solo un utente ha identificato il sito internet, l’e-mail e il contatto diretto per un prossimo intervento. La ripartizione sulle fasce d’età è distribuita su i diversi canali (Figg. 25-27 e Tav. 17).

Una seconda area prende in considerazione, invece, i “mezzi di informazione che dovrebbero essere potenziati” per rispondere meglio alle esigenze dell’utenza. In questo senso, nuovamente molti hanno segnalato il contatto telefonico. Altre indicazioni riguardano il sito internet, il Centro di contatto U.R.P./del numero verde e della stampa. In particolare gli aggiornamenti sono auspicati da chi fa uso personale dei servizi per quanto riguarda il contatto telefonico. Mentre le richieste sono distribuite sulle diverse fasce d’età senza particolari indicazioni per canale. In tutti i casi, sono prevalentemente i disoccupati a manifestare un interesse per l’adeguamento del servizio telefonico (Fig. 28 e Tavv. 18-20).

Arrivando ai suggerimenti circa il miglioramento dei servizi nel loro complesso, le indicazioni fornite dai 14 utenti si riferiscono a una serie di aspetti diversi tra quelli previsti nella domanda del questionario.

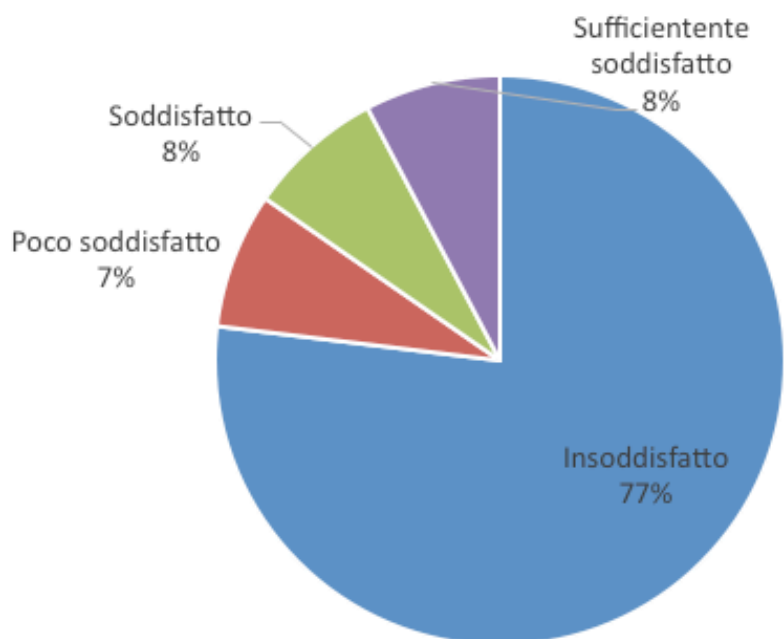
In primo luogo si consiglia di incrementare il numero di operatori agli “sportelli” aperti al pubblico di cui si chiede anche di migliorare la competenza e il livello di aggiornamento; inoltre rispetto ai siti internet, si auspica anche che possa essere adottata una struttura più chiara e accessibile. Oltre a un generale potenziamento dei servizi di informazione e comunicazione, inoltre, in un caso è stato chiesto di fornire modulistica più chiara e semplice (Fig. 29).

Fig. 20 - Giudizio complessivo sui servizi usufruiti (risposte multiple - v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 21 - Giudizio complessivo sui servizi usufruiti: completezza e adeguatezza dei servizi (risposte multiple - v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 13 - Valutazione della completezza e adeguatezza dei servizi erogati per genere e fasce di età dell'utenza (v.a.)

Grado di soddisfazione	Fino a 25		Fino a 25 Totale	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	Totale
	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Insoddisfatto	2	1	3	1	3	4		3	3	10
Poco soddisfatto				1		1				1
Soddisfatto							1		1	1
Sufficientente soddisfatto								2	2	2
Totale	2	1	3	2	3	5	1	5	6	14

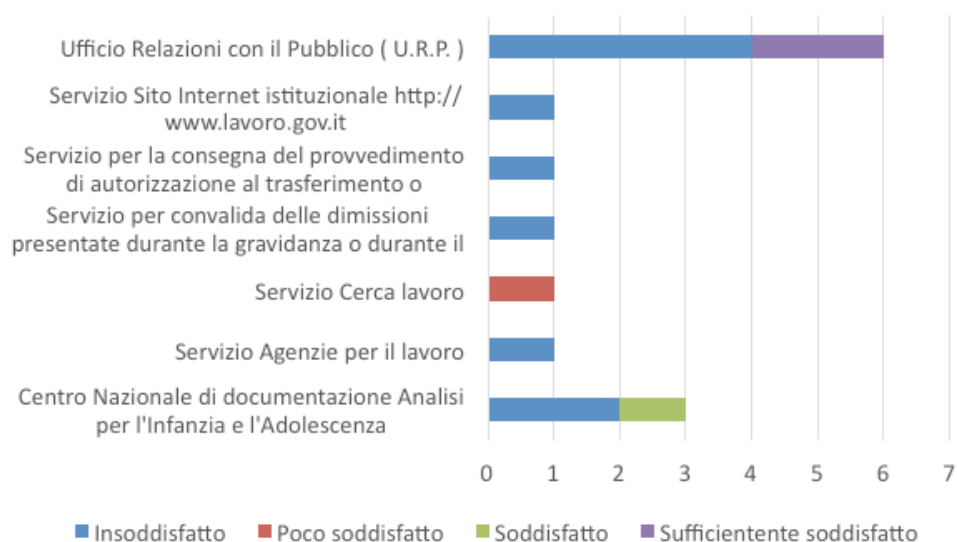
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 14 - Valutazione della completezza e adeguatezza dei servizi erogati per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Grado di soddisfazione	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Studente	Totale
Insoddisfatto	1	3	3	1	2	10
Poco soddisfatto			1			1
Soddisfatto			1			1
Sufficientemente soddisfatto			1	1		2
Totale	1	3	6	2	2	14

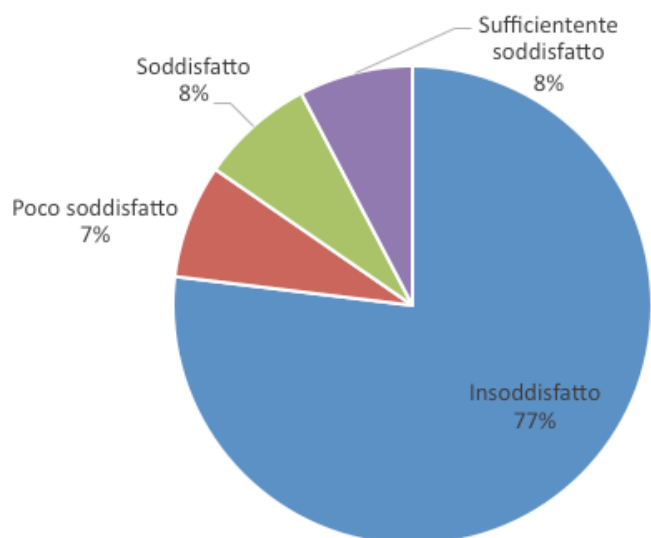
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 22 - Valutazione della completezza e adeguatezza dei servizi erogati per servizio richiesto dall'utenza (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 23 - Giudizio complessivo sui servizi usufruiti: chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazione riguardanti i servizi erogati (risposte multiple - v. %)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 15 - Valutazione della qualità dell'informazione e della comunicazione riguardanti i servizi per genere e fasce di età dell'utenza (v.a.)

Grado di soddisfazione	Fino a 25		Fino a 25 Totale	26 - 45		26 - 45 Totale	46 - 65		46 - 65 Totale	Totale
	Donne	Uomini		Donne	Uomini		Donne	Uomini		
Insoddisfatto	2	1	3	1	3	4		3	3	10
Poco soddisfatto				1		1				1
Soddisfatto							1		1	1
Sufficientente soddisfatto								2	2	2
Totale	2	1	3	2	3	5	1	5	6	14

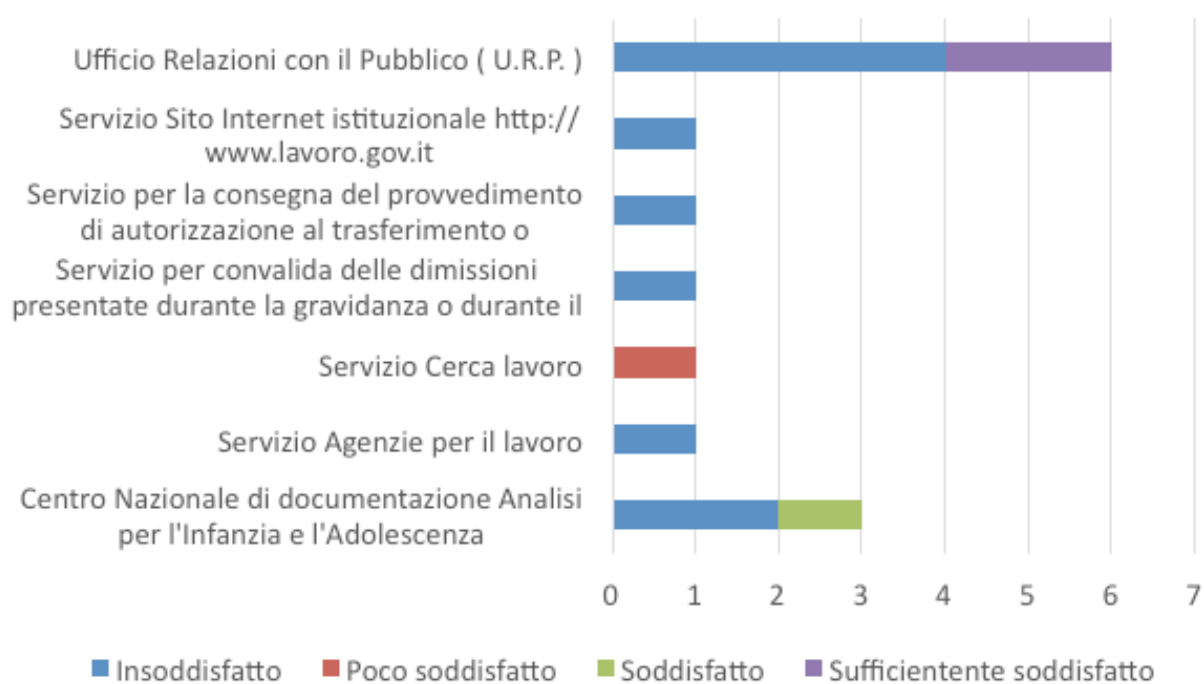
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 16 - Valutazione della qualità dell'informazione e della comunicazione riguardanti i servizi per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Grado di soddisfazione	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Studente	Totale
Insoddisfatto	1	3	3	1	2	10
Poco soddisfatto			1			1
Soddisfatto			1			1
Sufficientemente soddisfatto			1	1		2
Totale	1	3	6	2	2	14

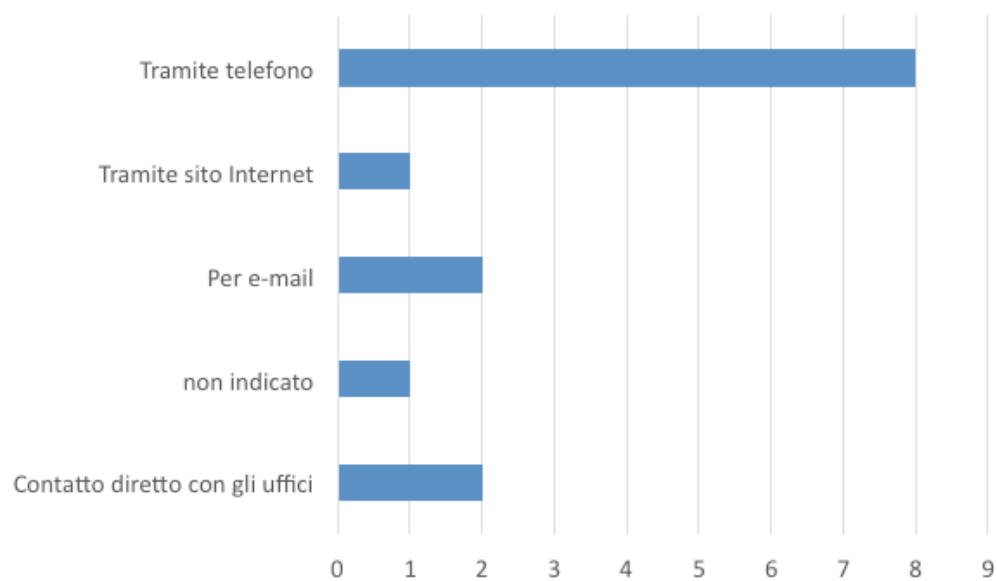
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 24 - Valutazione della qualità dell'informazione e della comunicazione riguardanti i servizi per servizio richiesto dall'utenza (v.a.)



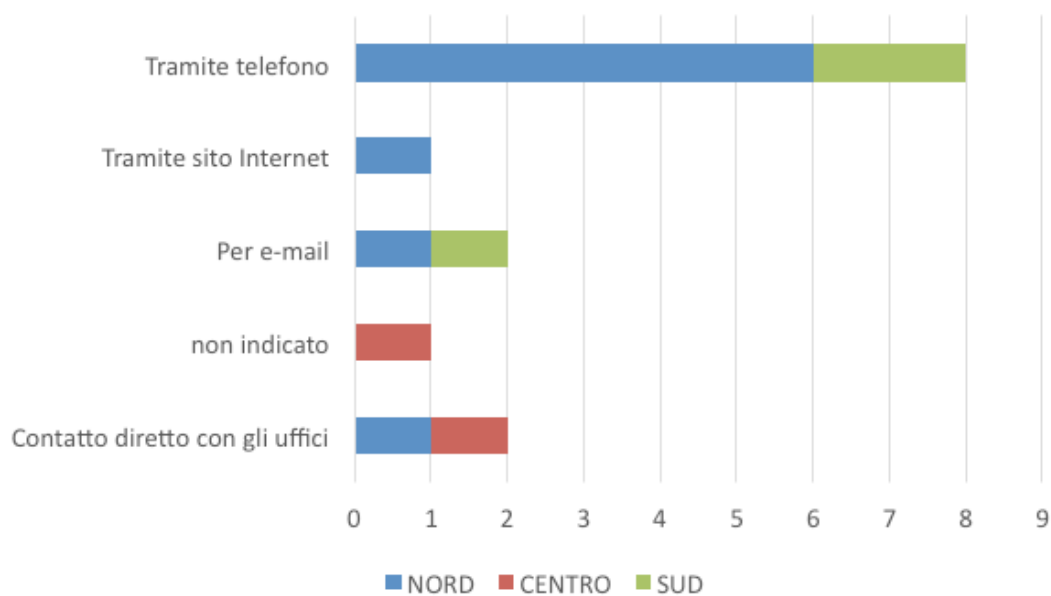
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 25 - Modalità preferite dagli utenti per contatti futuri con i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali (v.a.)



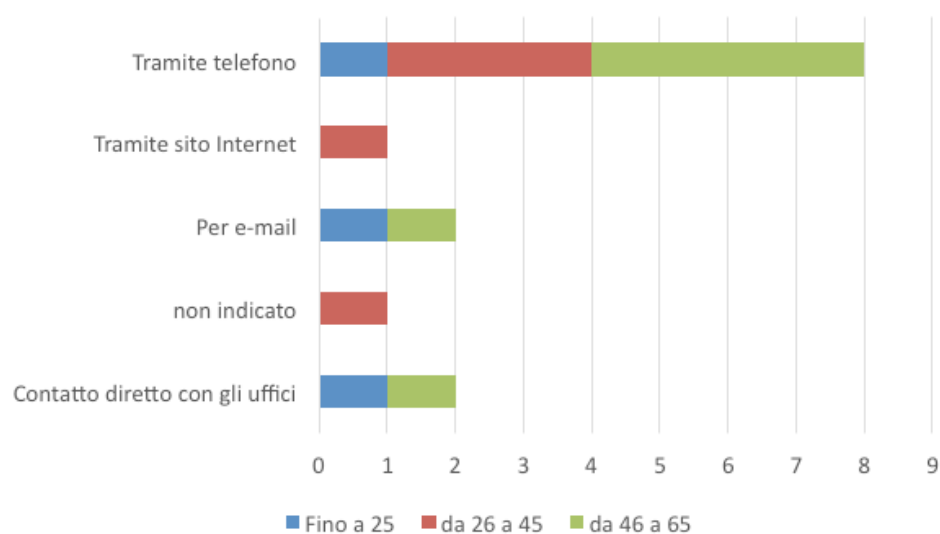
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 26 - Modalità preferite dagli utenti per contatti futuri con i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per area geografica di provenienza dell'utenza (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 27 - Modalità preferite dagli utenti per contatti futuri con i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per fasce di età dell'utenza (v.a.)



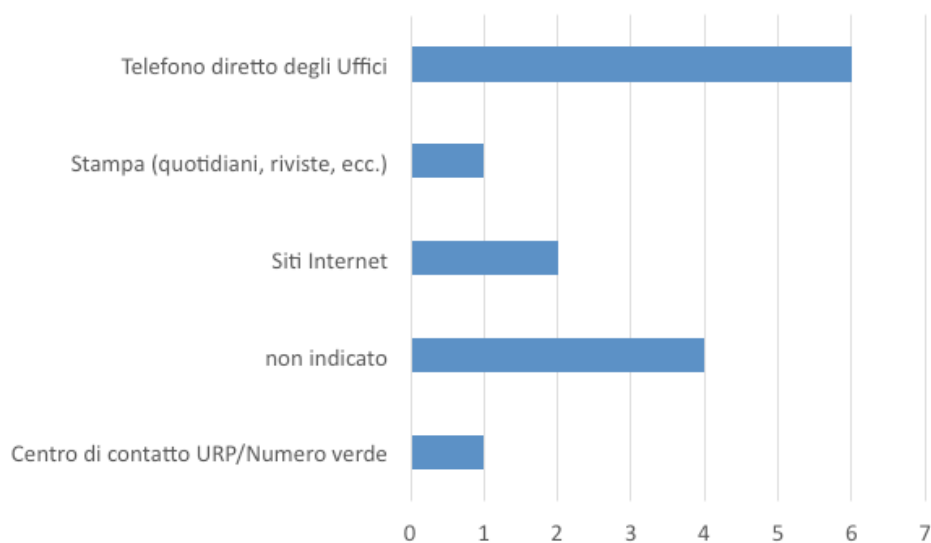
Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 17 - Modalità preferite dagli utenti per contatti futuri con i servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Modalità preferite	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Studente	Totale
Contatto diretto con uffici				1	1	2
Non indicato			1			1
Per e-mail			1		1	2
Tramite sito Internet			1			1
Tramite telefono	1	3	3	1		8
Totale	1	3	6	2	2	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Fig. 28 - Mezzi di informazione da potenziare (v.a.)



Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 18 - Mezzi di informazione da potenziare per interesse dell'utenza (v.a.)

Mezzi di informazione	Per conto terzi	Personale	Professionale	Totale
Centro di contatto URP/Numero verde			1	1
Non indicato	1	3		4
Siti Internet		2		2
Stampa (quotidiani, riviste, ecc.)		1		1
Telefono diretto degli Uffici	1	5		6
Totale	2	11	1	14

Fonte: Elaborazioni MLPS - 2015

Tav. 19 - Mezzi di informazione da potenziare per fasce di età dell'utenza (v.a.)

Mezzi di informazione	Fino a 25	26 – 45	46 – 65	Totale
Centro di contatto URP/Numero verde			1	1
Non indicato	1	2	1	4
Siti Internet	1	1		2
Stampa (quotidiani, riviste, ecc.)			1	1
Telefono diretto degli Uffici	1	2	3	6
Totale	3	5	6	14

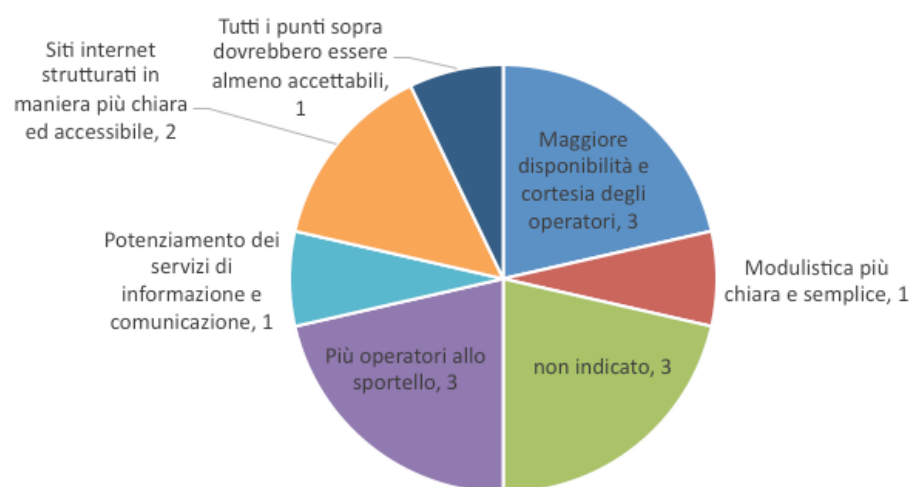
Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2015*

Tav. 20 - Mezzi di informazione da potenziare per professione/condizione dell'utenza (v.a.)

Mezzi di informazione	Dipendente pubblico	Disoccupato	Lavoratore dipendente	Libero professionista	Studente	Totale
Centro di contatto URP/Numero verde				1		1
Non indicato			3		1	4
Siti Internet			1		1	2
Stampa (quotidiani, riviste, ecc.)			1			1
Telefono diretto degli Uffici	1	3	1	1		6
Totale	1	3	6	2	2	14

Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2015*

Fig. 29 - Suggerimenti per il miglioramento dei servizi (v.a.)



Fonte: *Elaborazioni MLPS - 2015*

APPENDICE

Il questionario di customer satisfaction del Ministero del lavoro e delle politiche sociali - annualità 2015



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Questionario di Customer Satisfaction sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici centrali e territoriali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, così come definiti dal DM.14/09/2012

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

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

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

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

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

[AVANTI >](#)

© Copyright 2013 lavoro.gov.it



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

SESSO

- Maschio
- Femmina

CITTADINANZA

- Italiana
- Paese UE
- Paese extra UE

PROVINCIA DI RESIDENZA

--- Seleziona Una Provincia --- ▼

FASCIA D'ETA'

- Fino a 25
- da 26 a 45
- da 46 a 65
- oltre 65

STATO CIVILE

- celibe/nubile
- coniugato/a
- separato/a
- vedovo/a

TITOLO DI STUDIO

- nessun titolo
- licenza elementare
- qualifica professionale
- diploma
- università

PROFESSIONE/CONDIZIONE

- Lavoratore dipendente
- Dipendente pubblico
- Libero professionista
- Imprenditore
- Sindacati/Patronati
- Associazioni di categoria datori di lavoro
- Agenzia
- Casalinga
- Pensionato
- Disoccupato
- Studente
- Altro

< INDIETRO

AVANTI >



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

1 - In data

2 - Lei si è recato presso l'ufficio

3 - Per richiedere il seguente servizio

4 - Per quali motivi si è rivolto all'Ufficio?

- chiedere informazioni generali
- presentare una nuova pratica
- chiedere chiarimenti su una pratica in corso
- consegnare dichiarazioni e istanze
- denuncia/richesta di intervento
- accedere agli atti amministrativi
- richiedere modulistica
- reclami e segnalazioni su disservizi

5 - A che titolo si è rivolto all'Ufficio?

- personale
- professionale
- per conto terzi
- per accompagnare un parente/amico

< INDIETRO

AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

CAPACITA' DI RISPOSTA DEL PERSONALE	☹️		😐		😊	
	1	2	3	4	5	6
	Inesoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Soddisfazione per la soluzione del servizio richiesto ed erogazione del servizio in modo efficace, elastico e flessibile	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Competenza e preparazione del personale, ed erogazione del servizio in maniera efficiente ed empatica, in modo da fornire un servizio personalizzato	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Completezza delle informazioni ricevute ed erogazione del servizio in modo trasparente	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Chiarezza delle informazioni ricevute ed erogazione del servizio in maniera equa, in modo da garantire un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Tempestività delle risposte ed erogazione del servizio in modo continuo e regolare, senza interruzioni	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Comprensibilità e facilità di compilazione dei moduli e degli stampati	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️

CAPACITA' RELAZIONALI DEL PERSONALE	☹️		😐		😊	
	1	2	3	4	5	6
	Inesoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Ascolto e comprensione delle sue esigenze	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Cortesie e disponibilità	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Informazioni fornite con un linguaggio semplice	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Disponibilità ricevimento utenza al di fuori dell'orario di apertura al pubblico	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Facilità nel presentare suggerimenti/reclami	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️
Adeguatezza della risposta ai suggerimenti/reclami presentati	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️	☺️

< INDIETRO

AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

AMBIENTE DELL'UFFICIO						
	1	2	3	4	5	6
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Sede dell'Ufficio facilmente raggiungibile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità di accesso ai servizi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barriere architettoniche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguatezza orari di apertura al pubblico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza della segnaletica presente nei locali (cartelli, frecce direzionali, ecc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pulizia degli ambienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comodità sala d'attesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo trascorso in sala d'attesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo trascorso in attesa telefonica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tutela della riservatezza e della privacy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< INDIETRO

AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

SITO INTERNET ISTITUZIONALE www.lavoro.gov.it	☹️		😐		😊	
	1	2	3	4	5	6
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Sul portale web trovo le informazioni di cui ho bisogno	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni riguardanti i servizi erogati	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Aggiornamento delle informazioni	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Facilità di consultazione	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Facilità di ricerca	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Modulistica	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Pubblicità legale	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Avvisi e Bandi	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Normativa	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Biblioteca	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Area Lavoro	☉	☉	☉	☉	☉	☉
Area Sociale	☉	☉	☉	☉	☉	☉

< INDIETRO




AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI USFRUITI						
	1	2	3	4	5	6
	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Sufficientente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
Completezza e adeguatezza dei servizi erogati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza, completezza e adeguatezza della comunicazione e delle informazioni riguardanti i servizi erogati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

< INDIETRO

AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION



ATTRAVERSO QUALI STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ACQUISISCE, IN GENERALE, LE INFORMAZIONI SUI SERVIZI DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI?

- Contatto diretto con gli uffici
- Telefono diretto degli Uffici
- Siti Internet
- Materiale informativo presso gli Uffici cui Lei richiede i servizi
- Materiale informatico presso Fiere cui il Ministero è presente
- Sindacati/Patronati
- Associazioni datoriali di categoria
- Sportelli informativi locali di altre Amministrazioni (Informalavoro, Informagiovani, ecc.)
- Radio/Tv
- Stampa (quotidiani, riviste, ecc.)
- Altro



PER IL FUTURO, ATTRAVERSO QUALE STRUMENTO PREFERIREBBE RIVOLGERSI AGLI UFFICI DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI PER USUFRUIRE DEI SERVIZI?

- Contatto diretto con gli uffici
- Tramite telefono
- Per e-mail
- Per posta ordinaria
- Tramite sito Internet
- Altro

< INDIETRO

AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INFORMAZIONI SULLA CUSTOMER SATISFACTION



QUALI MEZZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE IL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI DOVREBBE POTENZIARE?

- Contatto diretto con gli uffici
- Telefono diretto degli Uffici
- Centro di contatto URP/Numero verde
- Siti Internet
- Materiale informativo presso gli Uffici cui Lei richiede i servizi
- Materiale informativo presso Fiere cui il Ministero è presente
- Radio/Tv
- Stampa (quotidiani, riviste, ecc.)
- Altro



SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

- Più operatori allo sportello
- Aumento degli orari di sportello
- Personale più aggiornato e competente
- Maggiore disponibilità e cortesia degli operatori
- Modulistica più chiara e semplice
- Potenziamento dei servizi di informazione e comunicazione
- Ampliamento delle informazioni contenute nei Siti Internet
- Siti internet strutturati in maniera più chiara ed accessibile
- Altro

< INDIETRO

AVANTI >

© Copyright 2013 lavoro.gov.it



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

CUSTOMER SATISFACTION
sulla qualità dei servizi erogati
dagli Uffici centrali e territoriali