



REPORT CUSTOMER SATISFACTION

sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici, dai portali e durante gli eventi fieristici nel 2022

□ *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
<i>LA FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO.....</i>	4
<i>GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI.....</i>	4
AREA TEMATICA DI INTERESSE DEI SERVIZI DEL MINISTERO.....	4
SERVIZI UTILIZZATI	5
CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA	5
<i>LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI.....</i>	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 COMPRENSIBILITÀ 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
<i>LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE.....</i>	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
<i>VALUTAZIONE GENERALE SUI SERVIZI EROGATI DAL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI.....</i>	17
UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP ONLINE.....	19
SURVEY VERSO UTENTI INTERNI.....	21
DETTAGLIO ESITI PER SURVEY.....	21
LAVORO AGILE	21
MONITORAGGIO DEL LAVORO AGILE DIRIGENTI - LUGLIO 2022	21
MONITORAGGIO DEL LAVORO AGILE UTENTI - LUGLIO 2022	35
QUESTIONARIO SULLE SESSIONI DI ADDESTRAMENTO SUL "SISTEMA GESTIONE PRESENZE" E SUL SISTEMA DI "HCM FUSION" – IN PRESENZA 27 APRILE – 6 MAGGIO 2022.....	53
QUESTIONARIO SULLE SESSIONI DI ADDESTRAMENTO SUL "SISTEMA GESTIONE PRESENZE" E SUL SISTEMA DI "HCM FUSION" - DA REMOTO 12 MAGGIO 2022.....	55
QUESTIONARIO SULLE SESSIONI DI ADDESTRAMENTO SUL "SISTEMA GESTIONE PRESENZE" E SUL SISTEMA DI "HCM FUSION" - IN PRESENZA 9 MAGGIO – 25 MAGGIO.....	57
QUESTIONARIO SULLA MOBILITÀ – NOVEMBRE 2022	59
DETTAGLIO ESITI PER EVENTO	84
FORUM PA – ROMA, 14-17 GIUGNO	84
ANCI – "MISSIONE ITALIA - 2021/2026 IL PNRR DEI COMUNI E DELLE CITTÀ" - ROMA, 22-23 GIUGNO	89
LUCI SUL LAVORO - FORTEZZA DI MONTEPULCIANO (S), 6-9 LUGLIO 2022	93
TEEN PARADE - GIFFONI, 21-30 LUGLIO	98
ORIENTAMENTI 2022 - GENOVA, 15-17 NOVEMBRE 2022	102
ASSEMBLEA NAZIONALE ANCI 2022 - BERGAMO, 22-24 NOVEMBRE.....	107
JOB&ORIENTA - VERONA, 24-26 NOVEMBRE	112
PARTECIPAZIONI AD EVENTI ATTRAVERSO STAND VIRTUALI	117
<i>OrienteSud - il Salone delle opportunità, in versione digitale, 26-28 ottobre.....</i>	117
VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO	118
APPENDICE	120
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2022	120
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2022	127

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, alle valutazioni sui corsi di addestramento tenuti su nuovi protocolli e sistemi e alle preferenze di mobilità per lo spostamento casa-lavoro. 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 2022 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 2022, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono stati completati 9 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, Europa e fondi europei, Occupazione, Orientamento e formazione, Parità e pari opportunità, Previdenza e Terzo settore e responsabilità sociale delle imprese (tutte con un numero di risposte pari a **3**) (Tav. 1).

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

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

Terzo settore e responsabilità sociale delle imprese	3
Nessuna in particolare	1

Servizi utilizzati

Le risposte inviate afferiscono principalmente ai contatti con il Sito web, che infatti conta **8** utenti. Gli altri utenti si dividono tra l'utilizzo della PEC (**3** risposte) e l'utilizzo della E-mail e il Telefono (entrambi con **2** risposte) (Tav. 2).

Le Direzioni Generali a livello centrale presso le quali gli utenti si sono maggiormente recati sono la Direzione Generale dei sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione, la Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative e la Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese (tutte con risposte pari a **3**) (Tav. 3).

Tav. 2 – Canali di comunicazione utilizzati dagli utenti

Ufficio o canale di comunicazione utilizzato	
Sito web	8
E-mail	2
PEC	3
Telefono	2

Tav. 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.)	0
Direzione Generale dei sistemi Informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione	3
Segretariato Generale	1
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	1
Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e della formazione	2
Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	3
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	1
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	0
Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	3

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 (**9** rispondenti); inoltre risulta una totale maggioranza maschile pari a **9** uomini contro **0** donne. La maggior parte dei rispondenti ha un'età superiore a 25 anni, in particolare compresa fra i 46 e i 65. Le regioni maggiormente rappresentate risultano essere la Campania e il Lazio (entrambe con **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 (Tav. 4-9).

Tav. 4 - Utenti dei servizi per genere

Sesso	
Maschio	9
Femmina	0

Tav. 5 - Utenti dei servizi per fascia d'età

Età	
Fino a 18	0
Da 18 a 25	2
Da 26 a 45	1
Da 46 a 65	5
Oltre 65	1

Tav. 6 - Utenti dei servizi per regione di residenza

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

Tav. 7 - Utenti dei servizi per cittadinanza

Cittadinanza	
Italiana	9
Paese UE	0
Paese extra UE	0

Tav. 8 - Utenti dei servizi per titolo di studio

Istruzione	

Nessun titolo	0
Licenza elementare / media	0
Diploma	5
Laurea	3
Titolo post Laurea	1

Tav. 9 - Utenti dei servizi per professione/condizione

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

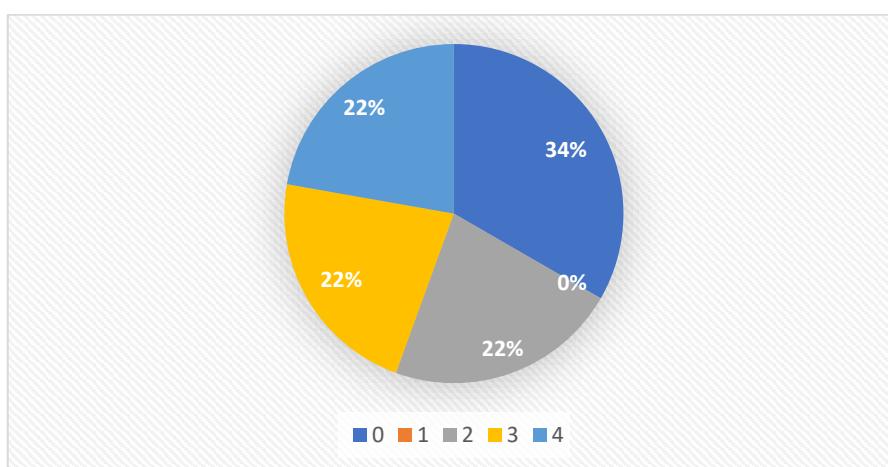
LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI

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

Valutazione dei canali utilizzati per accedere ai servizi erogati dagli uffici

I servizi erogati direttamente dal personale preposto presso gli uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sono accessibili principalmente tramite i canali di comunicazione: telefono, e-mail ed URP Online. Ai differenti utenti è stato chiesto di valutare la velocità di accesso al servizio tramite i tre canali (Fig. 1).

Fig. 1 – 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.)



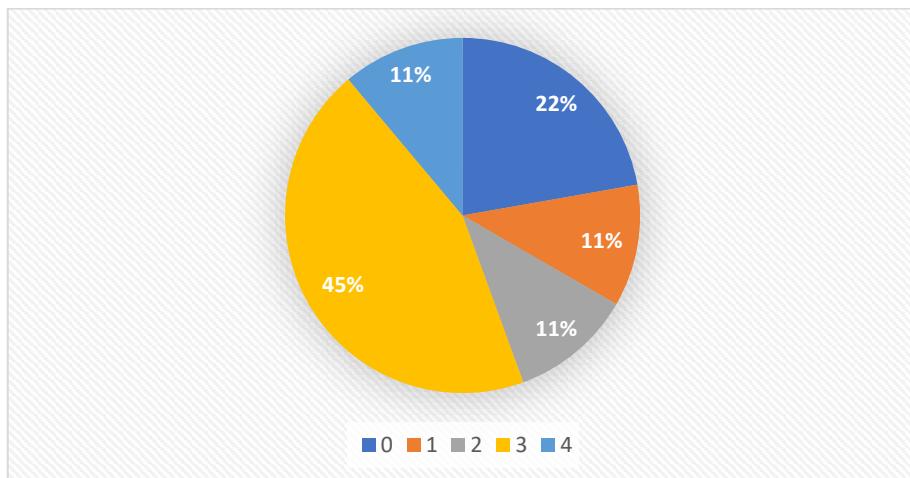
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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. 2).

Fig. 2 – 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

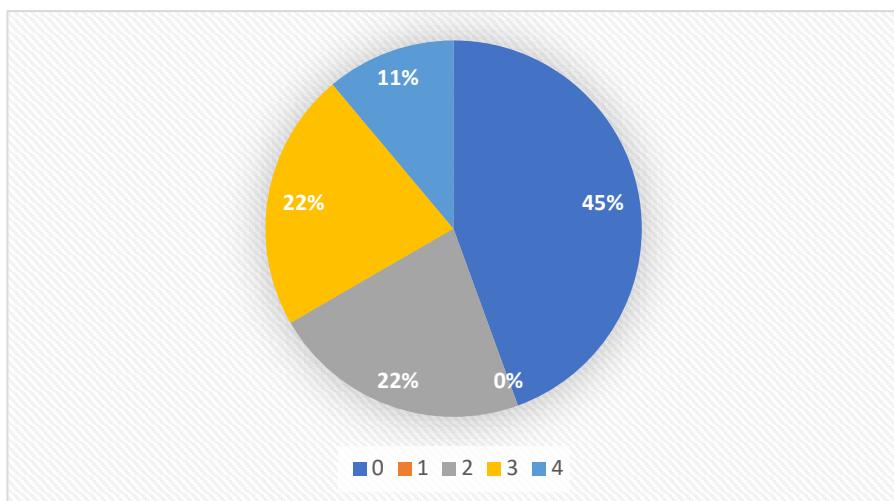
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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. 3-4).

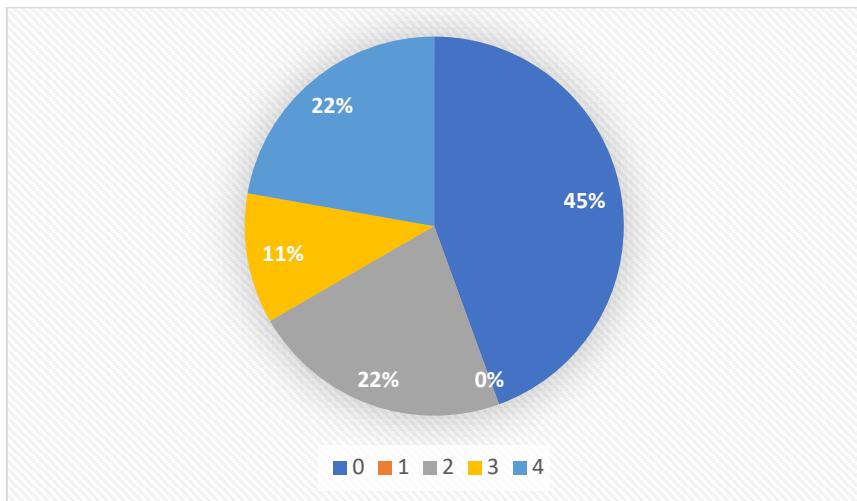
Fig. 3 – Grado di soddisfazione sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)*



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Fig. 4 – Grado di soddisfazione* sulla competenza e la professionalità del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)



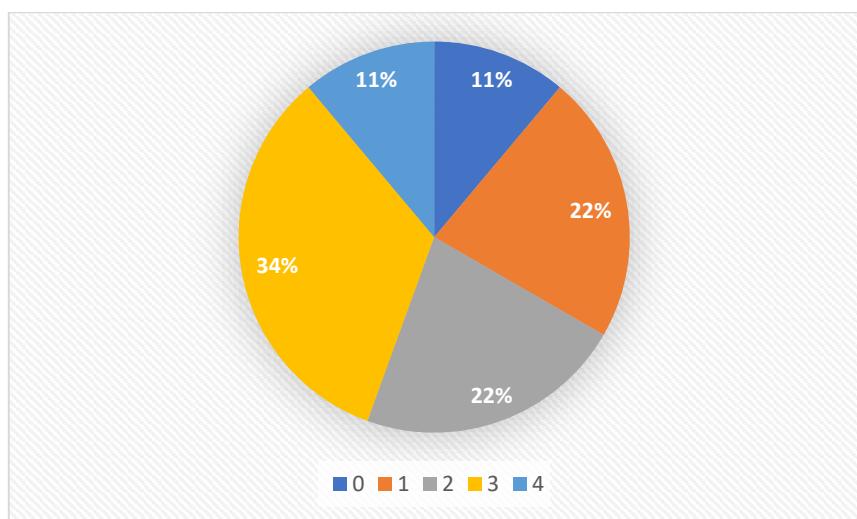
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Valutazione sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio

Il quesito successivo interroga gli utenti riguardo la comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio (Fig. 5).

Fig. 5 – Grado di soddisfazione* sulla comprensibilità della documentazione fornita dall'ufficio (v.p.)



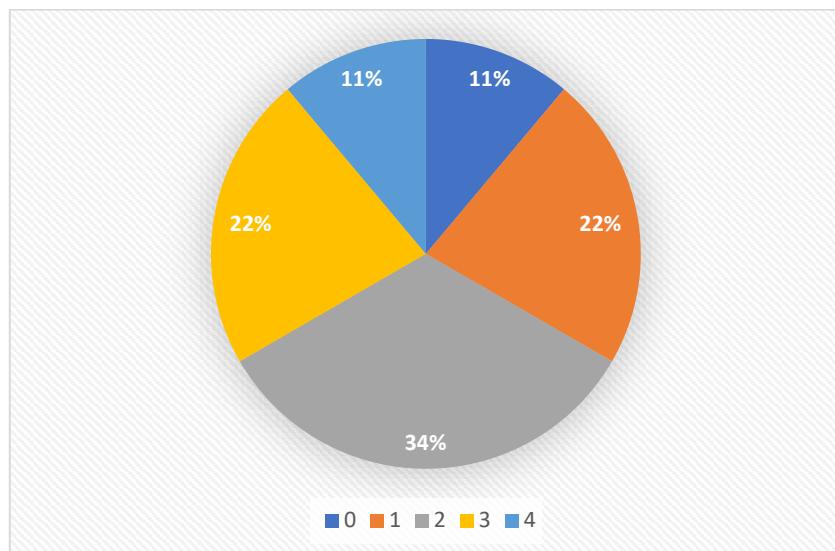
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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. 6)

Fig. 6 – Grado di soddisfazione* sulle tempistiche di rilascio/invio di quanto richiesto all'Amministrazione (v.p.)



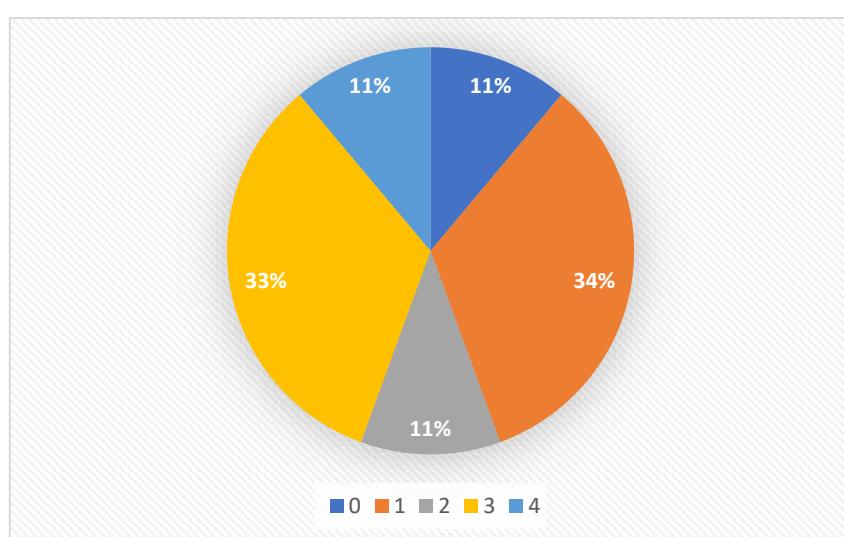
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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. 7-8)

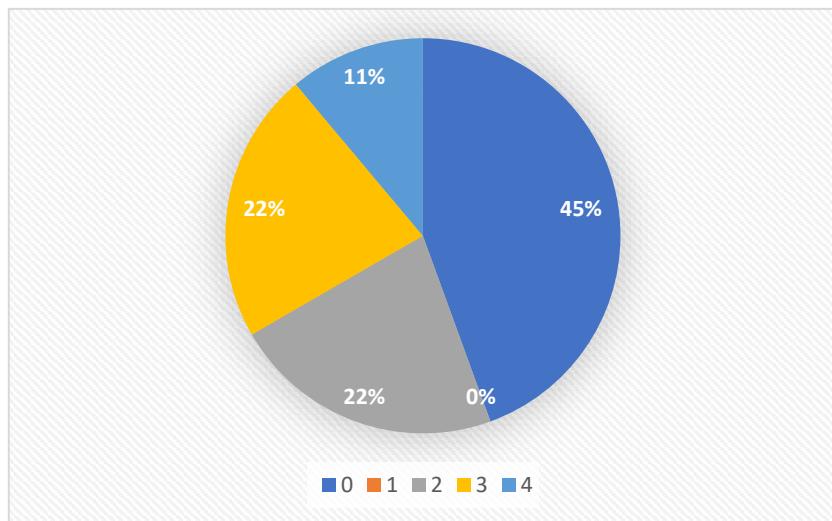
Fig. 7 – Grado di soddisfazione* sulla capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Fig. 8 – Grado di soddisfazione* sulla velocità di risposta dell’Ufficio di fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



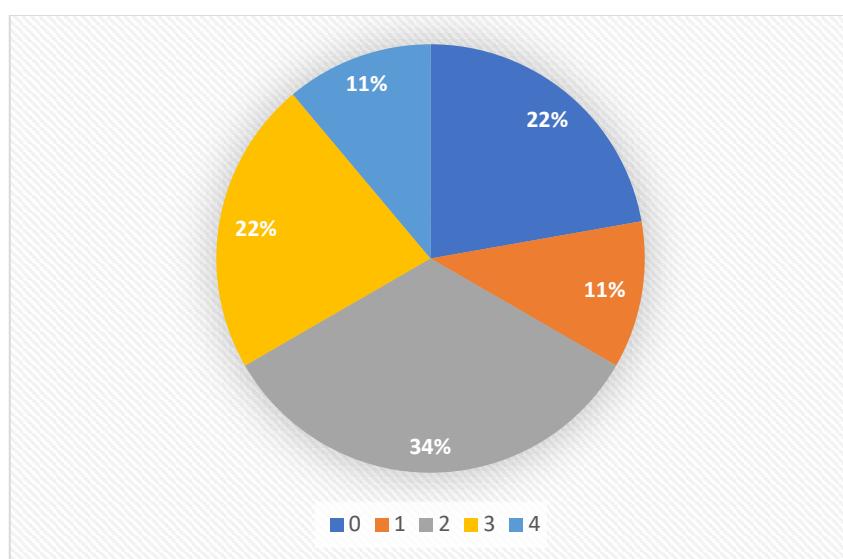
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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. 9)
 Per quanto riguarda il confronto fra le aspettative iniziali e il livello di soddisfazione raggiunto, **5** persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, **1** si dichiara maggiormente soddisfatta e **3** persone si dichiarano in linea rispetto a quello che si attendevano prima del contatto (Fig. 10).

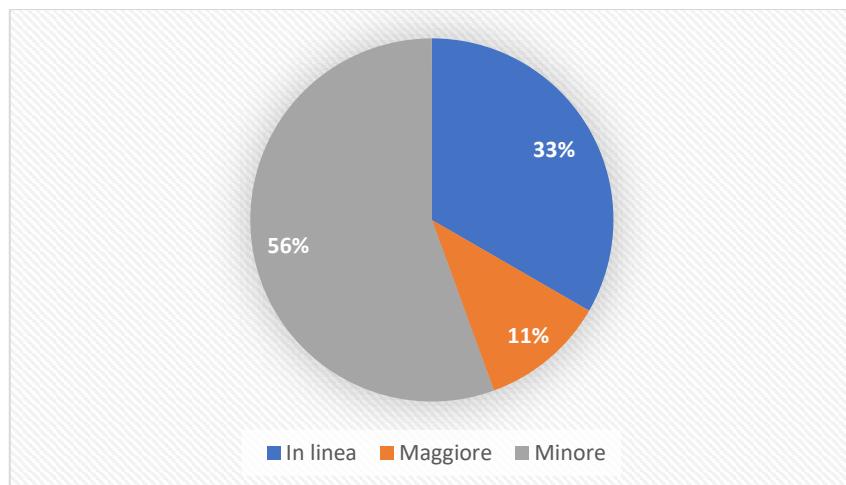
Fig. 9 – Grado di soddisfazione* complessivo nei confronti dell’ Amministrazione, relativamente alle attività di competenza (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Fig. 10 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali per accedere ai servizi erogati dall’Ufficio (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE

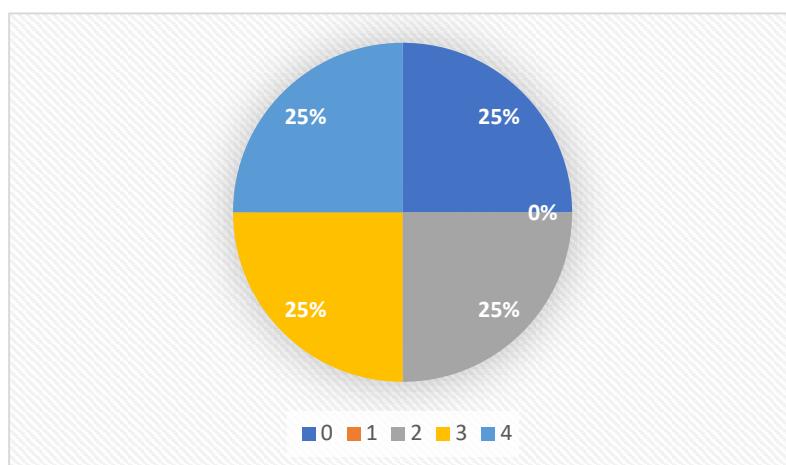
Il questionario di customer satisfaction raccoglie informazioni anche sulle preferenze degli utenti in relazione ai canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero. Come indicato in precedenza, **8** utenti (sulle **9** risposte totali completate pervenute) hanno indicato come canale di comunicazione utilizzato il sito istituzionale www.lavoro.gov.it. Nei paragrafi seguenti viene riportato il dettaglio delle risposte riguardo al grado di soddisfazione degli utenti sull’utilizzo e sull’organizzazione dei contenuti sul portale.

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

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

Per quanto riguarda la semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili, **2** utenti esprimono un grado di insoddisfazione e altri **4** utenti esprimono un grado di soddisfazione media e alta. (Fig. 11). Altrettanti utenti esprimono un giudizio positivo sul quesito relativo alla facilità nel trovare le informazioni sul sito (Fig. 12).

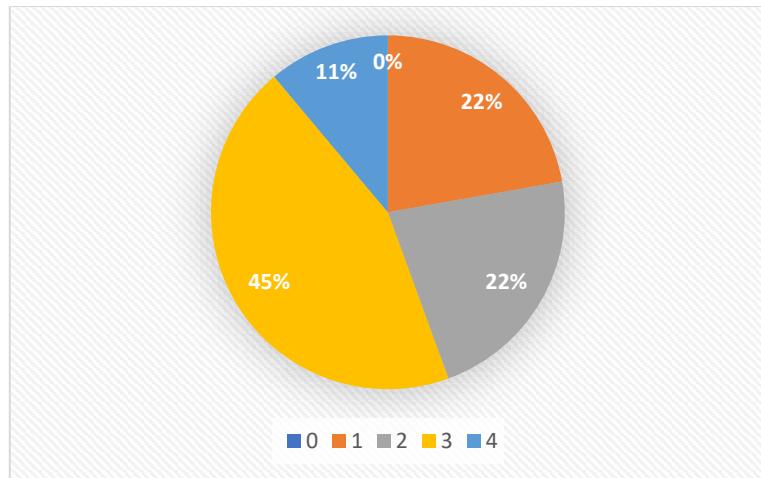
Fig. 11 – Grado di soddisfazione* sulla semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Fig. 12 – Grado di soddisfazione* sulla facilità nel trovare le informazioni sul sito (v.p.)



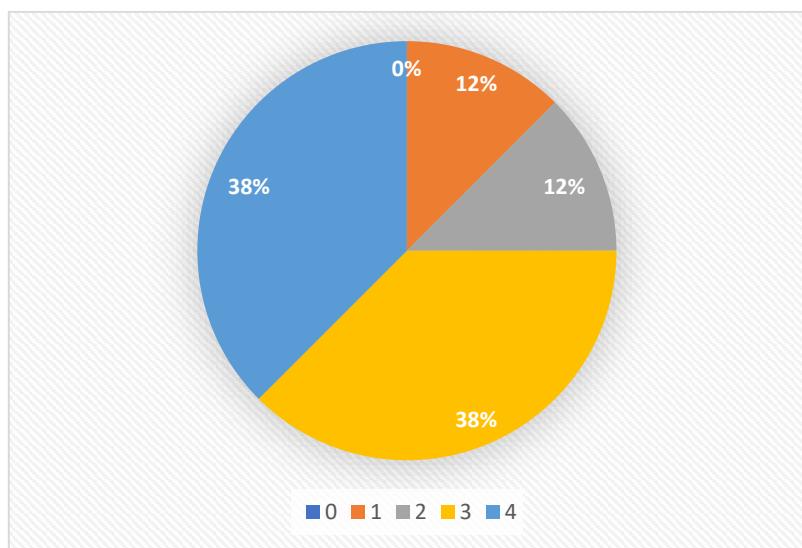
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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 **2** utenti esprimono un grado di insoddisfazione, mentre **6** esprimono un giudizio positivo (Fig. 13).

Fig. 13 – Grado di soddisfazione* sulla completezza dei contenuti dei dossier tematici (Focus on) (v.p.)



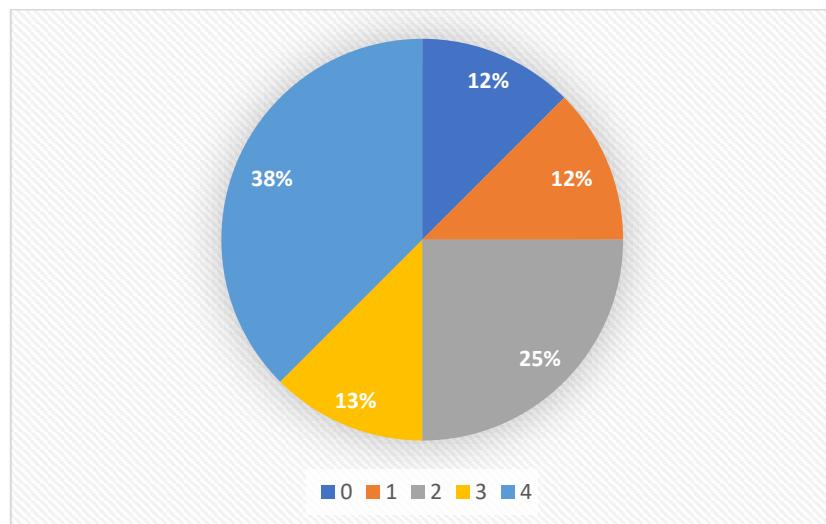
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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. 14).

Fig. 14 – Grado di soddisfazione chiarezza e adeguatezza delle informazioni (v.p.)*



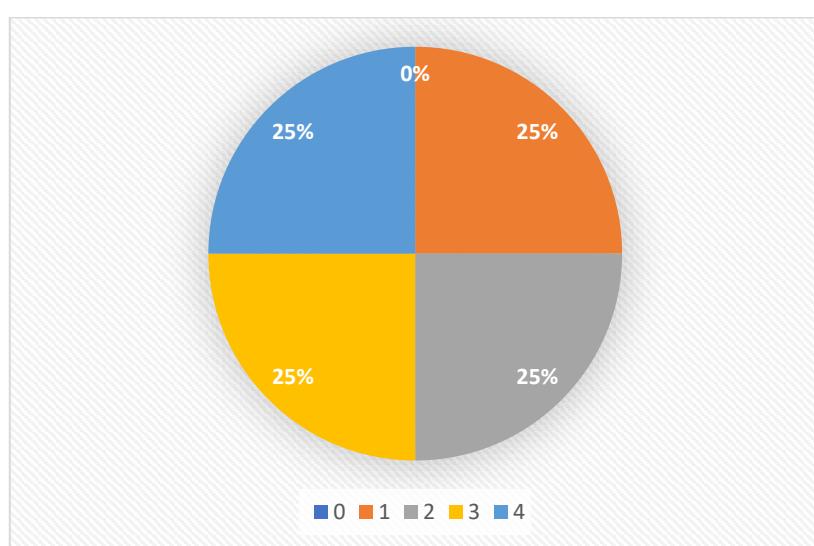
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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. 15).

Fig. 15 – Grado di soddisfazione sulla comprensibilità dell'organizzazione dei contenuti) (v.p.)*



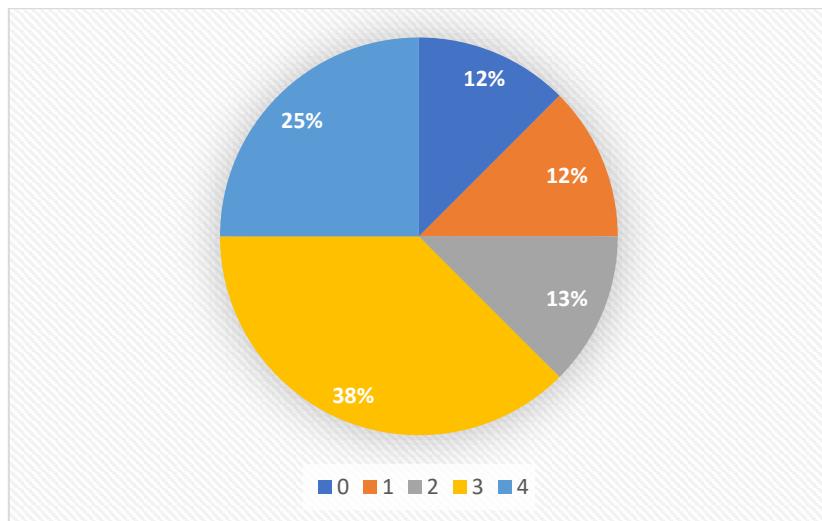
*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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. 16)

Fig. 16 – Grado di soddisfazione* sul livello di sicurezza e privacy dell'accesso alle informazioni (v.p.)



*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

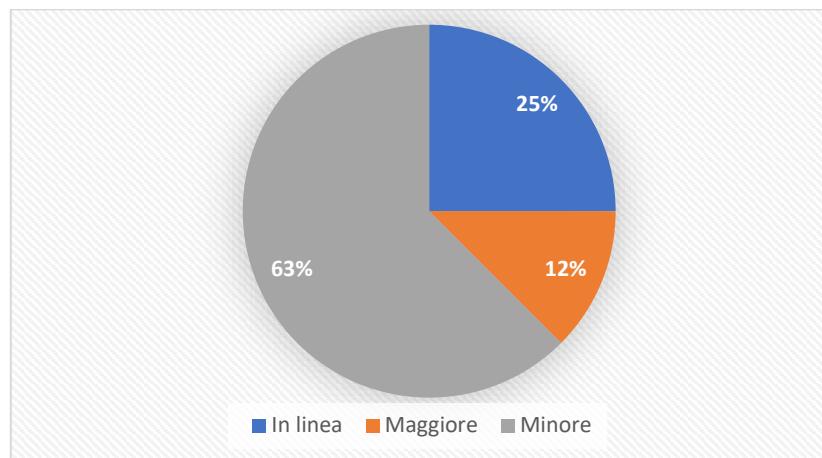
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Valutazione complessiva del sito web istituzionale

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

Per quanto riguarda il confronto fra le aspettative iniziali e il livello di soddisfazione raggiunto, **5** persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, **1** si dichiara maggiormente soddisfatta e **2** si dichiarano in linea rispetto a quello che si attendeva prima del contatto (Fig. 17).

Fig. 17 – Valutazione complessiva di soddisfazione in linea con le aspettative iniziali in merito al sito web istituzionale (v.p.)



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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 **6** risposte), seguita da “*Strumenti e servizi*” (con **4** risposte) e “*Normativa*” e “*Temi e priorità*” (con **3** risposte) (Tav. 10).

Infine, gli utenti hanno usufruito maggiormente dei seguenti strumenti/servizi: “*Modulistica*” e “*ISEE*” (Tav. 11).

Tav. 10 – Utenti delle differenti sezioni del sito web istituzionale

Quale sezione del sito ha navigato?	
Ministro e Ministero	6
Stampa e media	0
Temi e priorità	3
Strumenti e servizi	4
Normativa	3
Studi e statistica	2
Pubblicità legale	0
Interpello	1
Biblioteca	1
Amministrazione trasparente	1

Fig. 11 – Utenti per strumento/servizio utilizzato sul sito web istituzionale

Quali strumenti/servizi ha utilizzato sul sito?	
Prospetto informativo disabili	1
Autocertificazione Esonero 60X1000	0
Cigs Online	1
Deposito telematico contratti	1
Dimissioni volontarie	0
Open data	0
ISEE	3
Lavoratori "Salvaguardati"	2
Sistema informativo dei servizi sociali	2
Nuovo DURC	1
Distacco transazionale	1
Modulistica	4
Smart working	2
Patrocini	0
Fondo nazionale politiche sociali	1
URP online	1

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

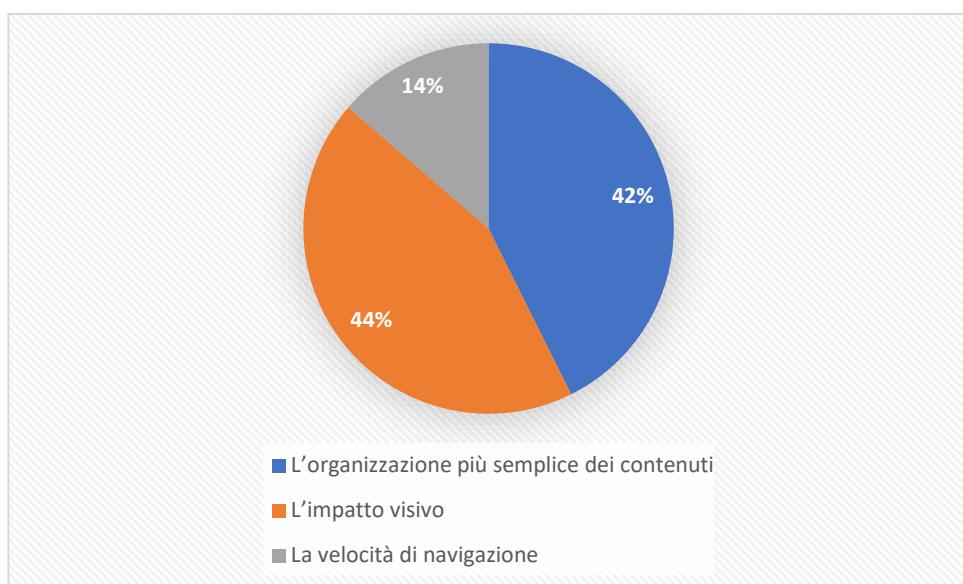
PREMESSA

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, in particolare sul canale online Cliclavoro. La survey si articola in 3 domande, volte a raccogliere feedback in merito alla nuova veste del grafica del portale online.

Il numero totale di utenti che hanno risposto al questionario è **870**.

A quest'ultimi, è stato chiesto di indicare quali aspetti del nuovo portale Cliclavoro hanno apprezzato maggiormente. Si evince che il **44%** degli utenti ha apprezzato l'impatto visivo; il **42%** degli utenti ha apprezzato l'organizzazione più semplice dei contenuti; il **14%** ha apprezzato la velocità di navigazione (Fig. 1).

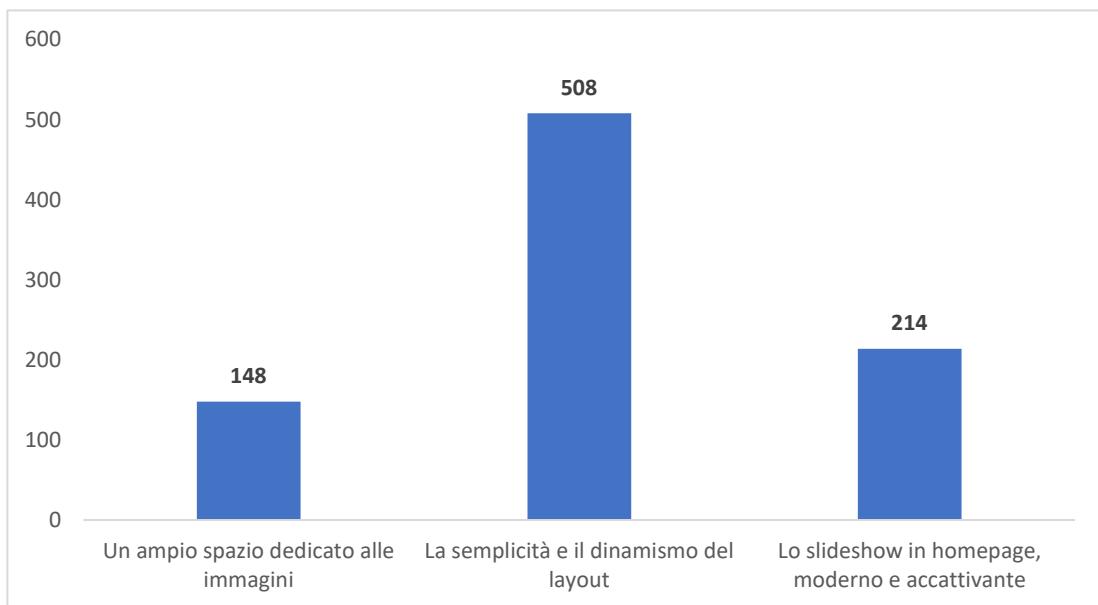
Fig. 1 – Aspetti del nuovo portale Cliclavoro maggiormente apprezzati



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Agli utenti è stato chiesto di esprimere cosa hanno apprezzato maggiormente della nuova veste grafica del portale. La maggior parte (**508** rispondenti) ha apprezzato la semplicità e il dinamismo del layout. Un'altra buona parte (**214** rispondenti) ha apprezzato lo slideshow in homepage, confermandone la modernità e l'accattivit. Infine, **148** utenti, apprezzano l'ampio spazio dedicato alle immagini (Fig. 2).

Fig. 2 – Aspetti maggiormente apprezzati della nuova veste grafica del portale Cliclavoro

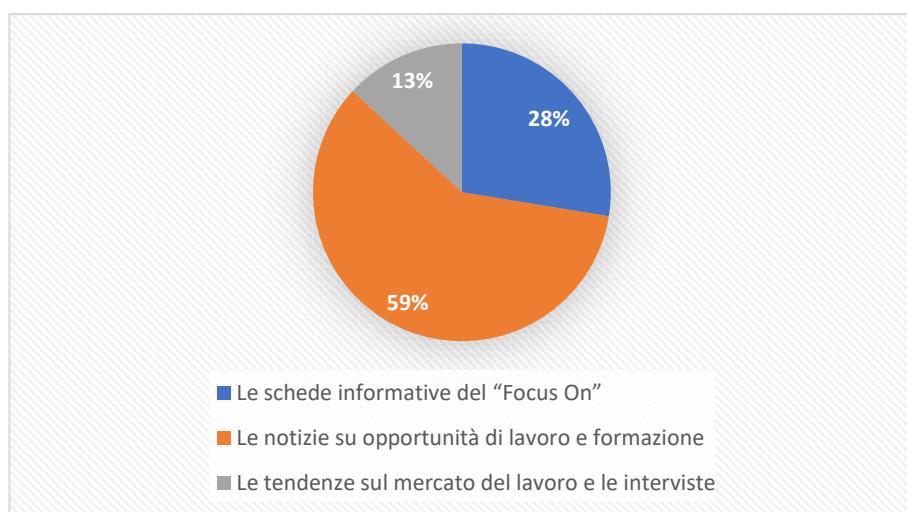


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Inoltre, viene chiesto loro di indicare quali contenuti del nuovo portale Cliclavoro ritengono più interessanti (Fig. 3).

La maggior parte (**59%** dei rispondenti) ritiene che la sezione più interessante sia quella contenente notizie su opportunità di lavoro e formazione; il **28%** ritiene più interessante le schede informative del “Focus On”; solo il **13%** preferisce la parte sulle tendenze del mercato del lavoro e le interviste.

Fig. 3 – Contenuti del nuovo portale Cliclavoro più interessanti



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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 Ester, 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.

Nel periodo **1° gennaio - 31 dicembre 2022** sono stati **elaborati 140.799**, con un aumento rispetto all'anno precedente (184,8%).

Le maggiori richieste di supporto hanno riguardato le categorie *comunicazioni telematiche* (40.612 ticket; 28,84%), Bonus Trasporti (33.503 ticket; 23,79%) e Reddito di cittadinanza – cittadini (13.035 ticket; 9,25%). Rispetto al 2021 *comunicazioni telematiche* ha più che duplicato il numero di richieste, mentre la categoria *Reddito di cittadinanza – cittadini* ha, all'incirca, duplicato 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 **51.101 conversazioni** in chatbot, con un **+23%** rispetto al 2021, tale modalità di interazione si conferma molto apprezzata dagli utenti per la velocità con cui è possibile reperire informazioni.

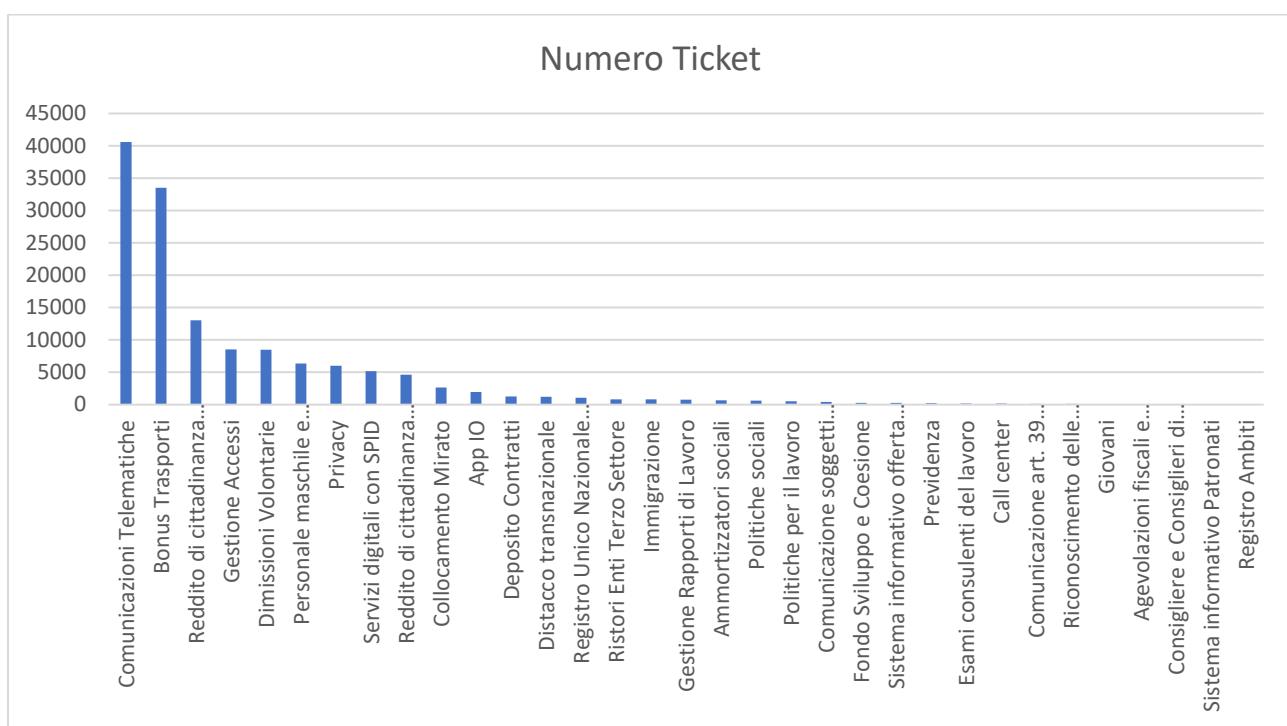


Fig.1

Sul totale dei ticket aperti sono stati ricevuti **9985 feedback** degli utenti riguardo il grado di soddisfazione sul servizio svolto dal Ministero (7,1% 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.

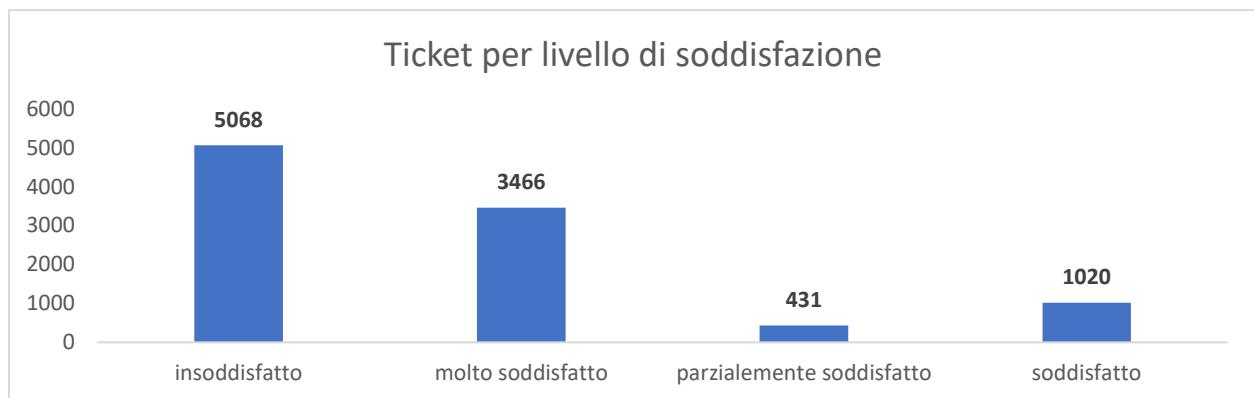


Fig.2

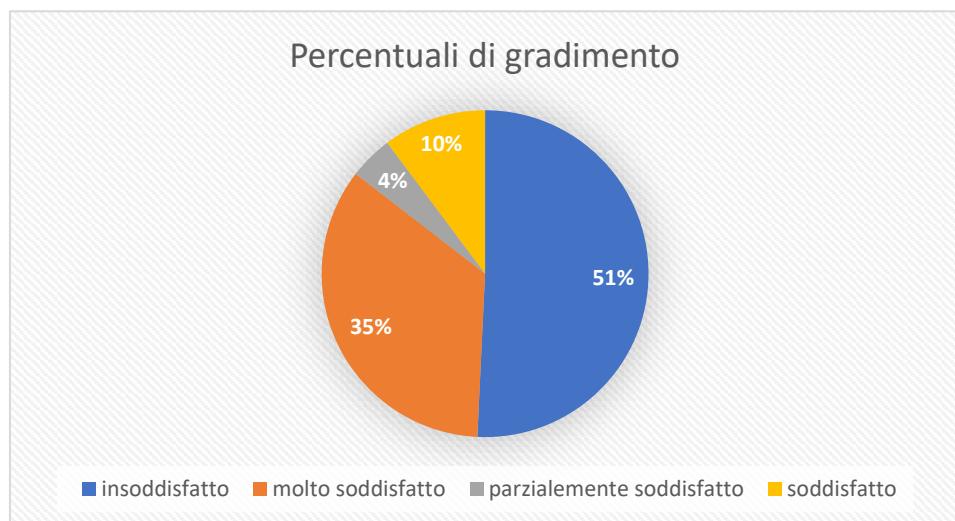


Fig.3

Il grafico Fig.3 mostra che la **totale soddisfazione** (soddisfatto + molto soddisfatto) degli utenti per il servizio svolto dall'Urp online è inferiore rispetto alla percentuale degli utenti non soddisfatti (parzialmente insoddisfatti + insoddisfatti), nello specifico **45% vs 55%**.

SURVEY VERSO UTENTI/INTERNI

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, ha somministrato, nel corso del 2022, sette questionari. Due volti a testare la modalità di lavoro agile, uno sull'attività di addestramento sul sistema di protocollo informativo Folium 6.1, uno sulle preferenze di mobilità del personale MLPS e tre sull'attività di addestramento sul nuovo "Sistema di gestione delle presenze" e sul sistema "HCM Fusion" rivolto, in particolar modo, ai neoassunti.

Nel corso del 2022, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 1140 questionari. Durante il 2022 sono stati raccolti i seguenti questionari:

SURVEY	NUMERO RISPONDENTI
<i>Monitoraggio del lavoro agile Dirigenti - Luglio 2022</i>	22
<i>Monitoraggio del lavoro agile Utenti - Luglio 2022</i>	436
<i>Questionario sulle sessioni di addestramento sul "Sistema Gestione Presenze" e sul sistema di "HCM Fusion"- in presenza 27 aprile – 6 maggio 2022</i>	56
<i>Questionario sulle sessioni di addestramento sul "Sistema Gestione Presenze" e sul sistema di "HCM Fusion"- da remoto 12 maggio 2022</i>	4
<i>Questionario sulle sessioni di addestramento sul "Sistema Gestione Presenze" e sul sistema di "HCM Fusion"-in presenza 9 maggio – 25 maggio 2022</i>	47
<i>Questionario sulla mobilità</i>	575

DETTAGLIO ESITI PER SURVEY

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante ogni survey svolta nel 2022.

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 2022) e, in coerenza con quanto pubblicato nel "Piano Organizzativo per il Lavoro Agile 2021-2023" e nella revisione contenuta nel "Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2022-2024" (in corso di pubblicazione) e in accordo con le disposizioni contenute nel Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro per gli enti pubblici: comparto funzioni centrali in materia di lavoro agile, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali intende monitorare l'andamento complessivo e individuare potenziali ambiti di miglioramento delle modalità di lavoro ibride del primo semestre 2022. 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 - Luglio 2022

Sezione preliminare

I **22** utenti che hanno completato il questionario sul monitoraggio del lavoro agile sono in prevalenza donne (**14** donne, **8** uomini). La fascia di età prevalente è quella da i 51 ai 60 anni (Tav.1-2).

Tav. 1 – Genere

Genere	
Donna	14
Uomo	8

Tav. 2 – *Fasce di età*

Fasce di età	
Fino di 30 anni	0
Da 31 a 40 anni	2
Da 41 a 50 anni	4
Da 51 a 60 anni	13
Oltre 60 anni	3

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	
Segretariato Generale	1
Direzione Generale per le politiche del personale e l'innovazione organizzativa	2
Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione	3
Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	2
Direzione Generale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro	2
Direzione Generale delle politiche attive del lavoro	2
Direzione Generale degli ammortizzatori sociali	2
Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	2
Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale	2
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	2
Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	1
Uffici di Diretta Collaborazione	1
Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV)	0
Altri uffici	0

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

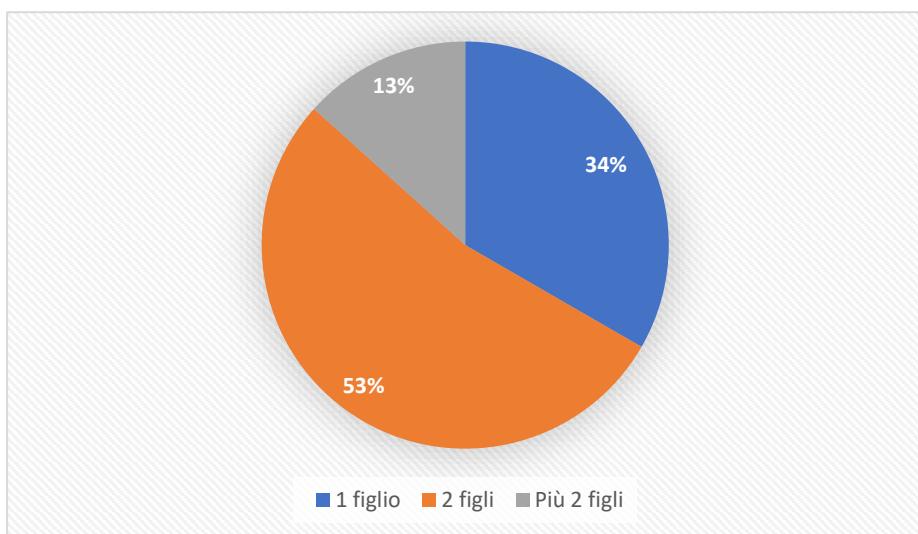
Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	
Meno di 1 anno	1
Da 1 a 5 anni	5
Da 6 a 10 anni	0
Da 11 a 15 anni	5
Da 16 a 20 anni	2
Oltre 20 anni	9

Agli utenti viene chiesto se in famiglia sono presenti figli a carico che vivono in casa. Nella maggior parte dei casi la risposta è affermativa (**15** risposte) (Tav. 5). In particolare, la maggior parte degli utenti (**53%** dei rispondenti) ha due figli a carico, solo il **13%**, invece, ha più di 2 figli a carico (Fig. 1).

Tav. 5 – Figli a carico

Figli a carico	
Si	15
No	7

Fig. 1 – Figli a carico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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 (**1** rispondente nel primo casp e **0** nel secondo caso) (Tav. 6-7).

Tav. 6 – Lavoratore in condizioni di disabilità grave

Lavoratore in condizioni di disabilità grave	
Sì	1
No	21

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	0
No	22

Infine, viene chiesto agli utenti di indicare come gestiscono la modalità di lavoro; la maggior parte delle risposte evidenzia la tendenza a ricorrere alla una modalità di lavoro ibrida (**19**) e solo **3** utenti svolgono il proprio lavoro completamente in presenza (Tav. 8).

Tav. 8 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile

Adozione della modalità di lavoro agile	
Sì, svolgo il mio lavoro solo in modalità agile	0
No, svolgo il mio lavoro ricorrendo alla modalità ibrida (sia giorni in presenza sia giorni in modalità agile)	19
No, svolgo il mio lavoro solo in presenza	3

Lavoro in modalità ibrida

Nella tavole seguenti viene chiesto agli utenti di esprimere il proprio livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro ibrida (Tav. 9) e se sono stati forniti gli strumenti tecnologici necessari per lo svolgimento delle attività lavorative (Tav. 10). Risulta che il livello di soddisfazione è, nella maggior parte dei casi, valutato alto (11) e molto alto (6) e che tutti i rispondenti sono stati muniti degli strumenti tecnologici necessari per l'attività lavorativa (19 rispondenti).

Tav. 9 – Livello di soddisfazione della modalità di lavoro agile

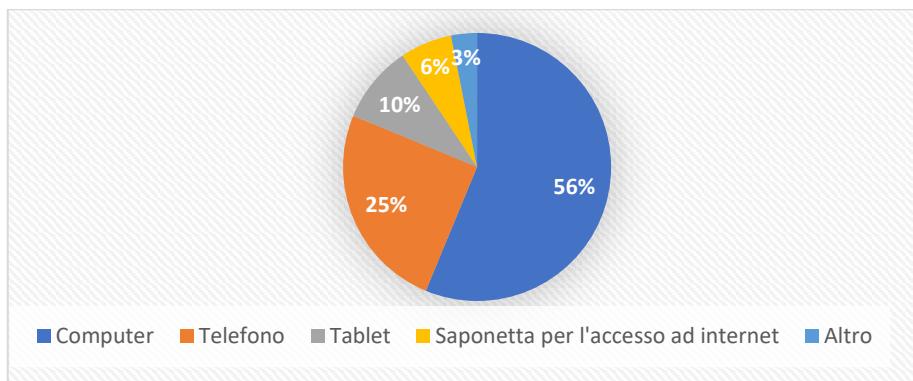
Livello di soddisfazione della modalità di lavoro ibrida	
Basso	0
Medio	2
Alto	11
Molto alto	6

Viene chiesto di indicare se sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere l'attività lavorativa (Tav. 10) e, in particolare, quali di essi (Fig. 2). Il computer (56%) e il telefono (25%) risultano gli strumenti maggiormente forniti e utilizzati.

Tav. 10 – Strumenti tecnologici

Le sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere la sua attività lavorativa da remoto?	
Sì	19
No	0

Fig. 2 – Strumenti tecnologici



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Inoltre, viene chiesto di esprimere il livello di soddisfazione della comunicazione con i collaboratori (Tav. 11), la facilità nella gestione del team composto contemporaneamente da lavoratori in presenza e da remoto (Tav. 12), in media quante giornate di lavoro vengono svolte in modalità agile (Tav. 13) e, il livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro (Tav. 14). Risulta alta (12) e molto alta (6) la soddisfazione della

comunicazione con i collaboratori; la facilità di gestione del team in parte in presenza e in parte da remoto risulta per lo più alta (**11**) e media (**5**); 1 giorno (**8**) e 2 giorni (**6**) risultano i giorni a settimana in media maggiormente utilizzati per la modalità agile; infine, risulta alto (**15** rispondenti) e medio (**4** rispondenti) il livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro.

Tav. 11 – Livello di soddisfazione della comunicazione con i collaboratori

Livello di soddisfazione della comunicazione con i collaboratori	
Basso	0
Medio	1
Alto	12
Molto alto	6

Tav. 12 – Livello di facilità nella gestione del team da remoto

Livello di facilità nella gestione del team composto da persone in presenza e da remoto	
Basso	0
Medio	5
Alto	11
Molto alto	3

Tav. 13 – Media delle giornate svolte in modalità agile

Media delle giornate svolte in modalità agile a settimana	
1 giorno	8
2 giorni	6
3 giorni	2
4 giorni	1
5 giorni	0
Altro	2

Tav. 14 – Livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro

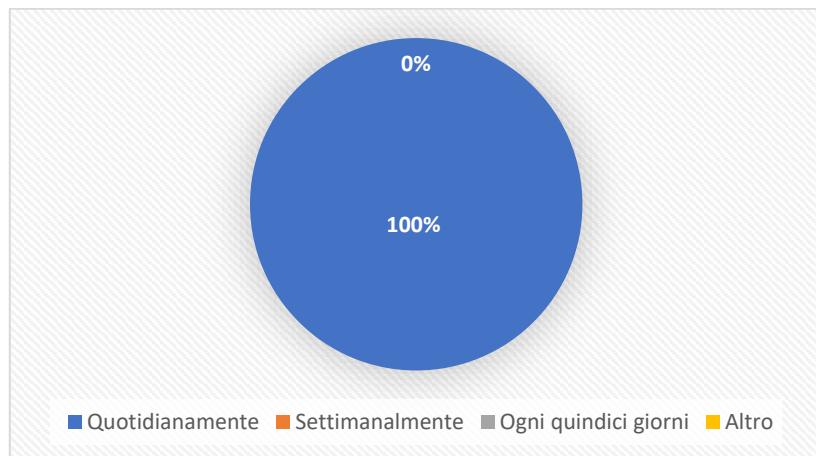
Livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro	
Basso	0
Medio	4
Alto	15
Molto alto	0

Viene chiesto di indicare la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra collaboratori (Tav. 15) e con quale frequenza (Fig. 3). Tutte le modalità di comunicazioni elencate vengono utilizzate, in particolar modo le e-mail (**18**) ed il telefono (**16**) con frequenza completamente quotidiana (**100%**).

Tav. 15 – Strumenti di comunicazione

Strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati	
Incontri in presenza	14
Email	18
Telefono	16
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	14
Altro	1

Fig. 3 – Frequenza di comunicazione



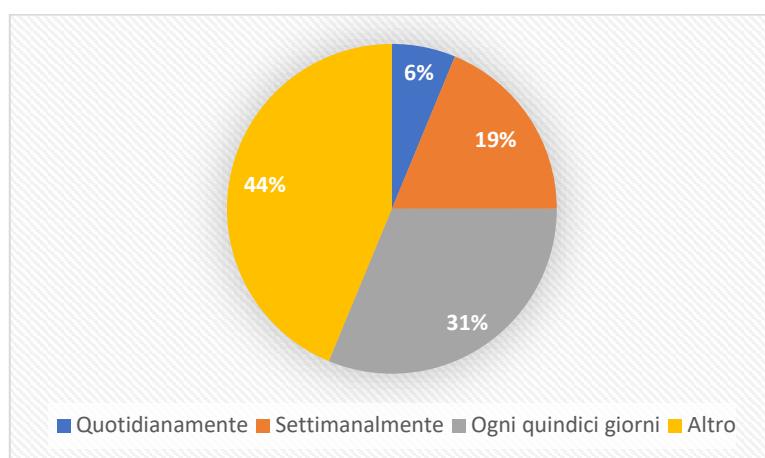
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Nelle successive tavole, viene chiesto agli utenti se l'attività lavorativa svolta in modalità ibrida è stata monitorata (Tav. 16) e con quale frequenza (Fig. 4), se è stata monitorata per obiettivi e/o progetti e/o per processi (Tav. 17) e attraverso quali modalità (Tav. 18). Quasi la totalità degli utenti sottoposti al questionario, afferma che l'attività svolta in modalità agile è stata monitorata (16), con un monitoraggio nella maggior parte dei casi distribuito ogni quindici giorni (31%) e altro (44%). Inoltre, risulta che per la maggior parte dei rispondenti la modalità di lavoro ibrida è stata programmata correttamente (16), in particolare con la ripartizione delle responsabilità tra le diverse risorse (10) e l'adozione di meeting in modalità ibrida (9).

Tav. 16 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro ibrida

Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro ibrida	
Sì	16
No	3

Fig. 4 – Frequenza di monitoraggio



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 17 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro ibrida programmata per obiettivi e/o per progetti e/o per processi

La modalità di lavoro ibrida è stata programmata per obiettivi e/o progetti e/o processi?	
Sì	16

No	3
----	---

Tav. 18 – Modalità di programmazione dell’attività di lavoro ibrido

La modalità di lavoro ibrida è stata programmata per obiettivi e/o progetti e/o processi?	
Organizzazione di meeting di allineamento più frequenti	6
Meeting in modalità ibrida (sia in presenza che da remoto)	9
Assegnazione di task puntuali	5
Ripartizione delle responsabilità tra le diverse risorse	10
Altro	0

Agli utenti viene chiesto di valutare quanto ritengano migliorata la propria capacità di pianificare e organizzare il lavoro (Tav. 19) e la capacità di lavorare in team (Tav. 20). La maggior parte degli utenti ha espresso un giudizio medio (9) e alto (9) circa il miglioramento sulla propria capacità di pianificare e organizzare il lavoro; si mantengono alte anche le valutazioni sulla capacità di lavorare in team (medio con punteggio 8 e alto con punteggio 9).

Tav. 19 – Capacità di pianificare e organizzare il lavoro

Quando valuta migliorata la sua capacità di pianificare e organizzare il lavoro	
Basso	0
Medio	9
Alto	9
Molto alto	1

Tav. 20 – Capacità di lavorare in team

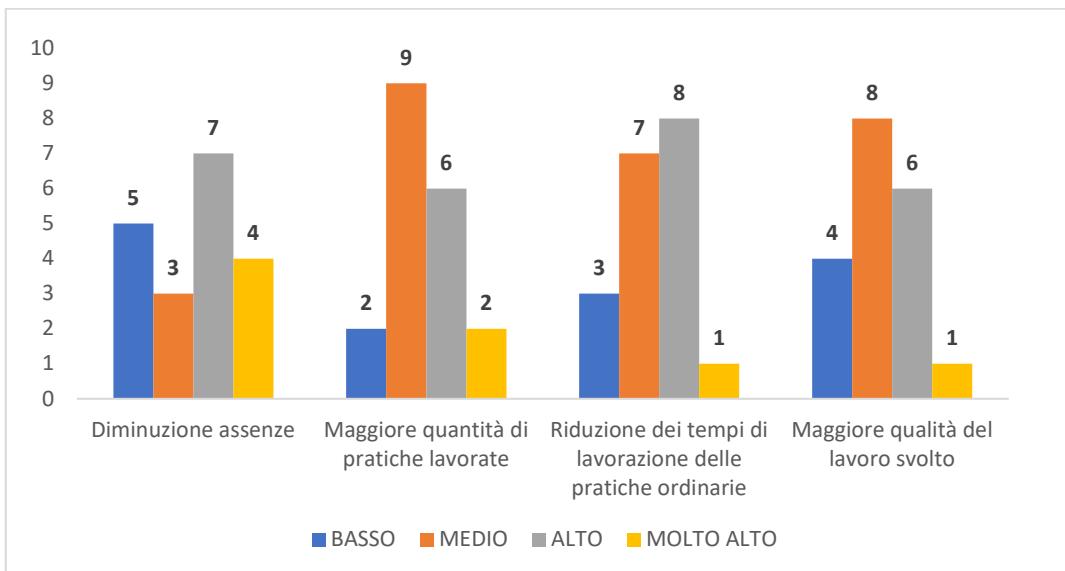
Quanto valuta migliorata la sua capacità di lavorare in team	
Basso	0
Medio	8
Alto	9
Molto alto	2

È stato richiesto agli utenti di valutare l’impatto che ha avuto lo svolgimento dell’attività lavorativa in termini di produttività (Tav. 21 e Fig. 5). Si osserva che 7 utenti assegnano un livello di impatto alto alla diminuzione delle assenze, 9 utenti assegnano un livello di impatto medio alla maggiore quantità di pratiche lavorate, 8 utenti assegnano un livello di impatto alto alla riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche ordinarie. Infine, 8 utenti assegnano un livello di impatto medio alla maggiore qualità del lavoro svolto.

Tav. 21 – Impatto della modalità di lavoro ibrida in termini di produttività

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Diminuzione assenze	5	3	7	4
Maggiore quantità di pratiche lavorate	2	9	6	2
Riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche ordinarie	3	7	8	1
Maggiore qualità del lavoro svolto	4	8	6	1

Fig. 5 – Impatto della modalità di lavoro ibrida in termini di produttività



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Inoltre, viene richiesto agli utenti di indicare in che misura il lavoro in modalità ibrida favorisce la gestione del tempo (Tav. 22), se permette di coincidere ottimamente gli impegni lavorativi e la vita privata (Tav. 23) e se è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale dai colleghi (Tav. 24). Si evince che la maggior parte dei rispondenti considera il lavoro in modalità ibrida come favorevole alla gestione del tempo, con punteggio alto (11) e molto alto (4); 8 utenti con valutazione “alta” e 6 con valutazione “molto alta”, affermano che la modalità di lavoro ibrida consente una migliore coinciliazione tra gli impegni lavorativi e la vita privata; 9 utenti con punteggio “alto” e 8 con punteggio “medio” valutano il rispetto del confine tra tempo di lavoro e tempo personale da parte dei propri colleghi.

Tav. 22 – Gestione del tempo con la modalità di lavoro ibrida

Indicare in che misura il lavoro in modalità ibrida favorisce la gestione del tempo	
Basso	1
Medio	3
Alto	11
Molto alto	4

Tav. 23 – Possibilità di coincidere vita privata e vita lavorativa

Indicare quanto lavorare in modalità ibrida le permette di conciliare ottimamente gli impegni lavorativi e la vita privata	
Basso	1
Medio	4
Alto	8
Molto alto	6

Tav. 24 – Rispetto del confine tra tempo personale e tempo di lavoro

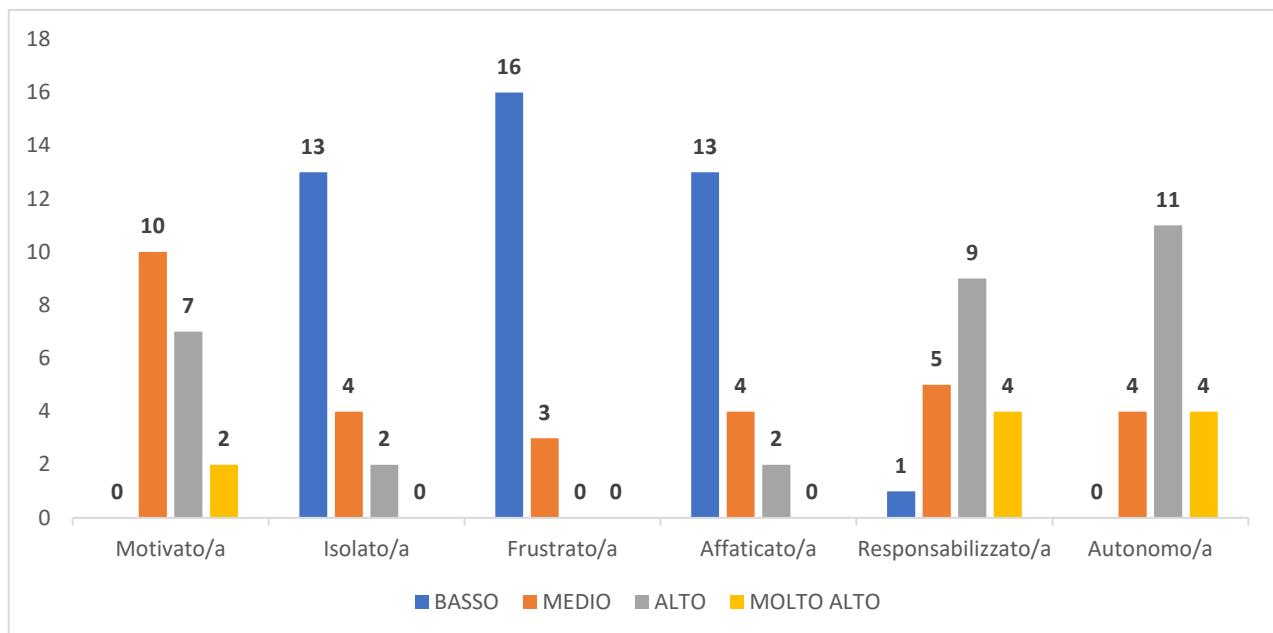
Indicare quanto è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale (dai colleghi)	
Basso	1
Medio	8
Alto	9
Molto alto	1

Infine, gli utenti sono stati chiamati ad esprimere i loro sentimenti in merito all'utilizzo della modalità di lavoro ibrida (Tav. 25 e Fig. 6). Risulta che **10** utenti assegnano un punteggio medio al sentimento di motivazione, **13** utenti attribuiscono un punteggio basso al sentimento di isolamento, **16** utenti assegnano un peggio basso al sentimento di frustrazione, **13** utenti assegnano un punteggio basso al sentimento di affaticamento, **9** utenti assegnano un punteggio alto al sentimento di responsabilizzazione. Infine, **11** utenti attribuiscono un punteggio alto al sentimento di autonomia.

Tav. 25– Sentimenti in merito all'attività lavorativa ibrida

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Motivato/a	0	10	7	2
Isolato/a	13	4	2	0
Frustrato/a	16	3	0	0
Affaticato/a	13	4	2	0
Responsabilizzato/a	1	5	9	4
Autonomo/a	0	4	11	4

Fig. 6– Sentimenti in merito all'attività lavorativa ibrida



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Lavoro in presenza

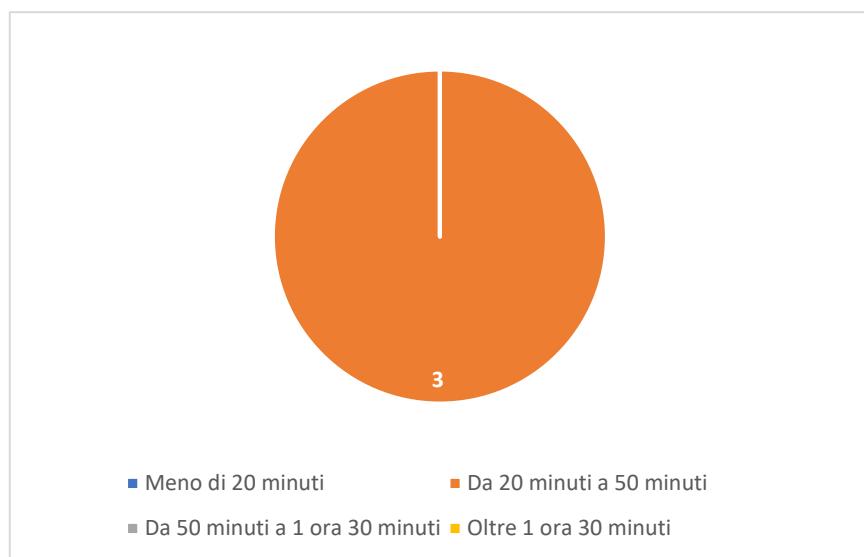
Agli utenti è stato chiesto di indicare il livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro svolto in presenza (Tav. 26). In particolare, **1** utente esprime un livello di soddisfazione medio, **1** utente esprime un livello di soddisfazione alto e **1** esprime un livello di soddisfazione molto alto.

Tav. 26 – Livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro in presenza

Livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro in presenza	
Basso	0
Medio	1
Alto	1
Molto alto	1

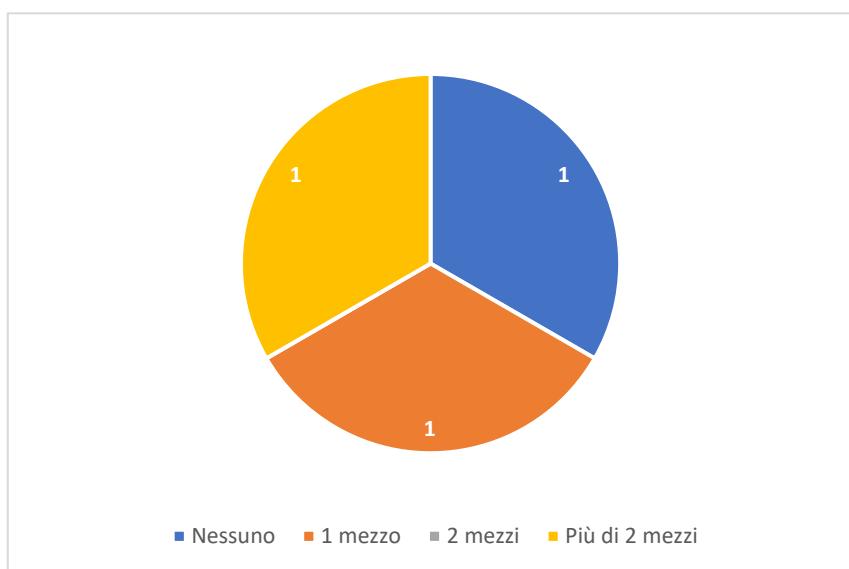
Viene chiesto loro di indicare quanto tempo si impiega a raggiungere la sede di appartenza (Fig. 7) e con quanti mezzi di trasporto (Fig. 8). In particolare, tutti i rispondenti (3) indicano di impiegare un tempo compreso tra 20 minuti e 50 minuti, utilizzando rispettivamente nessun mezzo (1), 1 mezzo (1) e più di due mezzi (1).

Fig.7 – Tempo impiegato per raggiungere la sede di appartenenza



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Fig. 8 – Mezzi di trasporto impiegati per raggiungere la sede di appartenenza



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Viene chiesto di indicare gli strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati (Tav. 27) ed email (3) e video-meeting (3) risultano quelli maggiormente utilizzati.

Tav. 27 – Strumenti di comunicazione

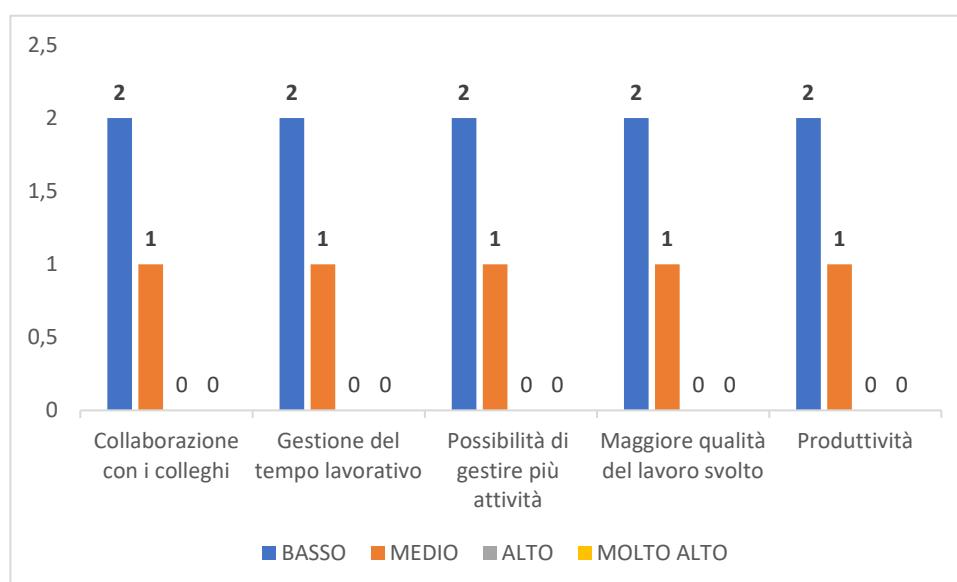
Strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati	
Incontri in presenza	2
Email	3
Telefono	2
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	3
Altro	0

Infine, viene richiesto agli utenti di indicare se si sono notati dei miglioramenti rispetto a quanto avveniva prima del periodo di lockdown, al rientro in ufficio (Tav. 28 e Fig. 9). Risulta che **2** utenti assegnano un punteggio basso alla collaborazione con i colleghi, **2** utenti assegnati un punteggio basso alla gestione del tempo lavorativo, **2** utenti assegnano un punteggio basso alla possibilità di gestire più attività, **2** utenti assegnano un punteggio basso alla maggiore qualità del lavoro svolto e, infine, **2** utenti assegnano un punteggio basso alla produttività.

Tav. 28 – Miglioramenti al rientro in ufficio rispetto al periodo di lockdown

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Collaborazione con i colleghi	2	1	0	0
Gestione del tempo lavorativo	2	1	0	0
Possibilità di gestire più attività	2	1	0	0
Maggiore qualità del lavoro svolto	2	1	0	0
Produttività	2	1	0	0

Fig. 9 – Miglioramenti al rientro in ufficio rispetto al periodo di lockdown



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Formazione

Agli utenti è stato chiesto di esprimere il livello di soddisfazione sulla formazione erogata dal Ministero (Tav. 29). La maggior parte degli utenti si ritiene soddisfatto con valutazione media (9) e alta (8).

Tav. 29 – Livello di soddisfazione sulla formazione erogata dal Ministero

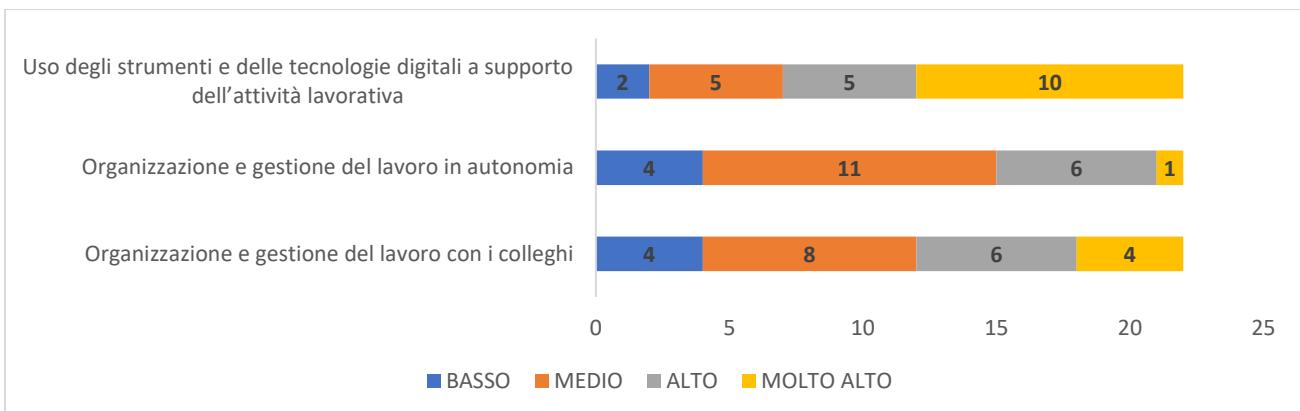
Livello di soddisfazione sulla formazione erogata dal Ministero	
Basso	4
Medio	9
Alto	8
Molto alto	1

Infine, gli viene chiesto di esprimere un giudizio su quali argomenti vorrebbero che fossero trattati nelle future sessioni di formazione (Tav. 30 e Fig. 10) e su quali strumenti e tecnologie gradirebbero un approfondimento nelle prossime sessioni di formazione (Tav. 31 e Fig. 11). Risulta che **8** utenti assegnano un punteggio medio all’organizzazione e gestione del lavoro con i colleghi, **11** utenti assegnano un punteggio medio all’organizzazione e gestione del lavoro in autonomia, **10** utenti assegnano un punteggio molto alto all’uso degli strumenti e delle tecnologie digitali a supporto dell’attività lavorativa. Mentre, **12** utenti attribuiscono un punteggio medio alla scrivania smart, **10** attribuiscono un punteggio alto agli strumenti di comunicazione e **8** un punteggio medio agli strumenti di lavoro.

Tav. 30 – Argomenti di interesse per le future sessioni di formazione

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Organizzazione e gestione del lavoro con i colleghi	4	8	6	4
Organizzazione e gestione del lavoro in autonomia	4	11	6	1
Uso degli strumenti e delle tecnologie digitali a supporto dell’attività lavorativa	2	5	5	10

Fig. 10 – Argomenti di interesse per le future sessioni di formazione

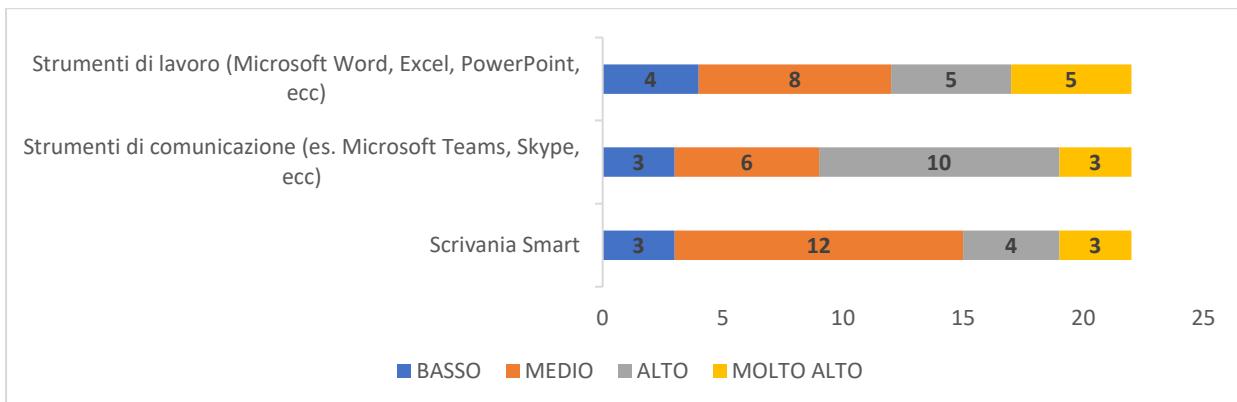


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 31 – Strumenti e tecnologie di interesse per le future sessioni di formazione

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Scrivania Smart	3	12	4	3
Strumenti di comunicazione (es. Microsoft Teams, Skype, ecc)	3	6	10	3
Strumenti di lavoro (Microsoft Word, Excel, PowerPoint, ecc)	4	8	5	5

Fig. 11 – Strumenti e tecnologie di interesse per le future sessioni di formazione



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Test situazionali

Questa sezione del questionario riproduce alcune situazioni che possono verificarsi, per testare il corretto comportamento degli utenti.

Tav. 32 – Problemi di accesso alla piattaforma Microsoft Teams

Ha un incontro virtuale e non riesce ad accedere alla piattaforma “Microsoft Teams”, come procede?	
Chiamo i miei colleghi per un supporto poiché, dopo aver cliccato varie volte sul link, continuo comunque a non aprirlo	6
Provo a chiudere il programma e riaprirlo / riavvio il computer / utilizzo altro dispositivo	8
Dopo vari tentativi, provo a scaricare l'applicazione teams / apro Google Chrome e faccio copia e incolla del link ricevuto per mail, provando ad accedere attraverso un altro sistema	8

Tav. 33 – Problemi con l'attivazione della fotocamera/microfono sulla piattaforma Microsoft Teams

Se, nel corso di una riunione su Microsoft Teams, riscontra dei problemi circa l'attivazione della fotocamera e del microfono, come procede?	
Chiamo il supporto tecnico e chiedo loro assistenza	3
Spengo ed accendo di nuovo il dispositivo che sto utilizzando	3
Vado tra i settings del dispositivo per vedere se erroneamente ho disabilitato le funzioni e le abilito di nuovo manualmente	16

Tav. 34– Utilizzo dello strumento di lavoro Excel in modalità condivisa

Come agirebbe se le venisse chiesto di aggiornare un documento Excel con contributi da parte di 4 suoi colleghi, oltre al suo?	
Stamperei il documento e lo distribuirei ai colleghi, per aumentare la chiarezza del compito. Poi raccoglierei i contributi cartacei e li copierei nel file Excel	0
Compilerei il file Excel e poi lo girerei via mail al primo collega per le sue modifiche, e così via fino al quarto, per garantire ordine e precisione	2
Caricherei il file su una cartella condivisa, per modificarlo tutti in contemporanea	20

Tav. 35– Gestione delle mail con mittente sconosciuto

Se arriva una mail, contenente un link da un indirizzo sconosciuto, quale di queste azioni intraprende?	
Clicco sul link per verificarne il contenuto	2
Rispondo alla mail per chiedere ulteriori informazioni sul contenuto	0
Cancello la mail in questione e segnalo l'indirizzo del mittente	20

Tav. 36– Condivisione dei documenti

In caso debba condividere un documento con un suo collega come procede?	
Stampo il documento e lo porto al collega	0
Creo il documento e lo mando tramite e-mail	9
Creo una cartella condivisa in cui condivido il documento	13

Tav. 37– Conversione di un documento word .docx ad un formato .pdf

Nel caso debba convertire un file da formato .docx (word) a formato .pdf come procede solitamente?	
Stampo il documento e lo scannerizzo come .pdf	0
Utilizzo un convertitore online per cambiare il formato del documento	1
Salvo il documento modificando il formato	21

Tav. 38– Compilazione di un file .pdf

Nel caso debba compilare un file .pdf con i suoi dati anagrafici, come procede?	
Stampo il documento e lo scannerizzo dopo aver riempito tutti i campi	2
Converto il documento in formato .docx (word) ed inserisco i dati nel documento convertito	4
Modifico il documento .pdf compilando i campi ed inserendo la firma digitale	16

Monitoraggio del lavoro agile Utenti - Luglio 2022

Sezione preliminare

I **436** utenti che hanno completato il questionario sul monitoraggio del lavoro agile sono in prevalenza donne (**311** donne, **122** uomini, **3** altro). La fascia di età prevalente è quella da i 51 ai 60 anni (Tav.1-2).

Tav. 1 – Genere

Genere	
Donna	311
Uomo	122
Altro	3

Tav. 2 – Fasce di età

Fasce di età	
Fino di 30 anni	13
Da 31 a 40 anni	78
Da 41 a 50 anni	84
Da 51 a 60 anni	171
Oltre 60 anni	90

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	
Segretariato Generale	40
Direzione Generale per le politiche del personale e l'innovazione organizzativa	60
Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione	38
Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	48
Direzione Generale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro	17
Direzione Generale delle politiche attive del lavoro	29
Direzione Generale degli ammortizzatori sociali	34
Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	32
Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale	45
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	25
Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	25
Uffici di Diretta Collaborazione	34
Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV)	4
Altri uffici	5

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

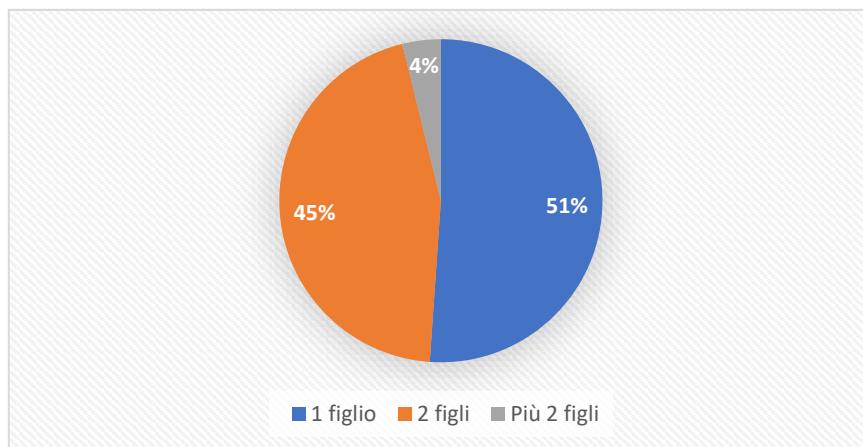
Esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	
Meno di 1 anno	73
Da 1 a 5 anni	81
Da 6 a 10 anni	12
Da 11 a 15 anni	33
Da 16 a 20 anni	21
Oltre 20 anni	216

Agli utenti è stato richiesto se in famiglia sono presenti figli a carico che vivono in casa. Nella maggior parte dei casi la risposta è negativa (254 risposte) (Tav. 5). In particolare, la maggior parte degli utenti (51% dei rispondenti) ha un figlio a carico e due (45%) (Fig. 1).

Tav. 5 – Figli a carico

Figli a carico	
Si	182
No	254

Fig. 1 – Figli a carico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

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 (23 rispondente nel primo e 65 nel secondo caso) (Tav. 6-7).

Tav. 6 – Lavoratore in condizioni di disabilità grave

Lavoratore in condizioni di disabilità grave	
Sì	23
No	413

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	65
No	371

Infine, viene chiesto agli utenti di indicare come gestiscono la modalità di lavoro; la maggior parte delle risposte evidenzia la tendenza a ricorrere alla una modalità di lavoro ibrida (**370**), **52** utenti svolgono l'attività lavorativa solo in modalità agile e **14** utenti svolgono il proprio lavoro completamente in presenza (Tav. 8).

Tav. 8 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile

Adozione della modalità di lavoro agile	
Sì, svolgo il mio lavoro solo in modalità agile	52
No, svolgo il mio lavoro ricorrendo alla modalità ibrida (sia giorni in presenza sia giorni in modalità agile)	370
No, svolgo il mio lavoro solo in presenza	14

Lavoro in modalità agile

Nella tavole seguenti viene chiesto agli utenti di esprimere il proprio livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro agile (Tav. 9) e se sono stati forniti gli strumenti tecnologici necessari per lo svolgimento delle attività lavorative (Tav. 10). Risulta che il livello di soddisfazione è, nella maggior parte dei casi, valutato molto alto (**32**) e alto (**14**) e che quasi la totalità dei rispondenti sono stati muniti degli strumenti tecnologici necessari per l'attività lavorativa (**51** rispondenti).

Tav. 9 – Livello di soddisfazione della modalità di lavoro agile

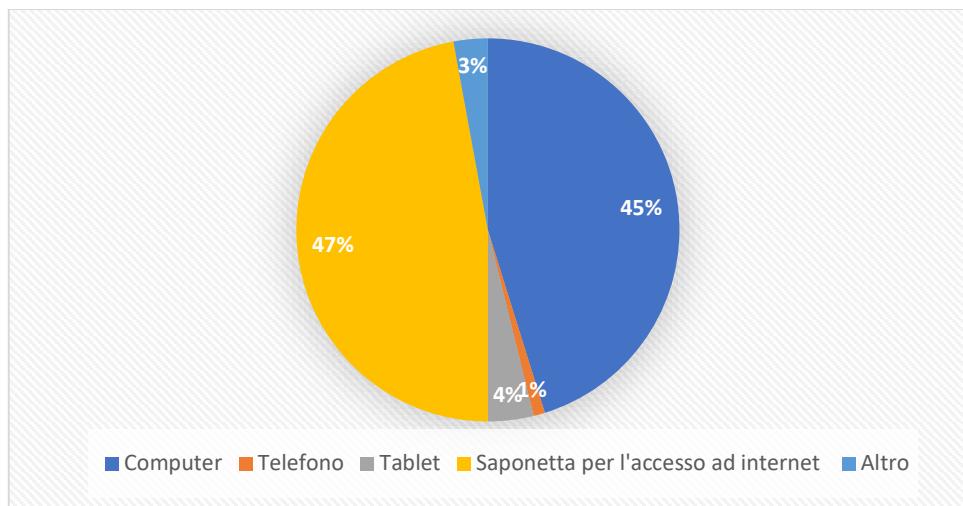
Livello di soddisfazione della modalità di lavoro agile	
Basso	1
Medio	5
Alto	14
Molto alto	32

Viene chiesto di indicare se sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere l'attività lavorativa (Tav. 10) e, in particolari, quali di essi (Fig. 2). La saponetta per l'accesso ad internet (**47%**) e il computer (**45%**) risultano gli strumenti maggiormente forniti e utilizzati.

Tav. 10 – Strumenti tecnologici

Le sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere la sua attività lavorativa in modalità agile?	
Sì	51
No	1

Fig. 2 – Strumenti tecnologici



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Inoltre, viene chiesto di esprimere il livello di soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi (Tav. 11) e il livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro (Tav. 12). Risulta alta (28) e molto alta (18) la soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi; risulta medio (24 rispondenti) e alto (19 rispondenti) il livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro.

Tav. 11 – Livello di soddisfazione della comunicazione con i collaboratori

Livello di soddisfazione della comunicazione con i collaboratori	
Basso	1
Medio	5
Alto	28
Molto alto	18

Tav. 12 – Livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro

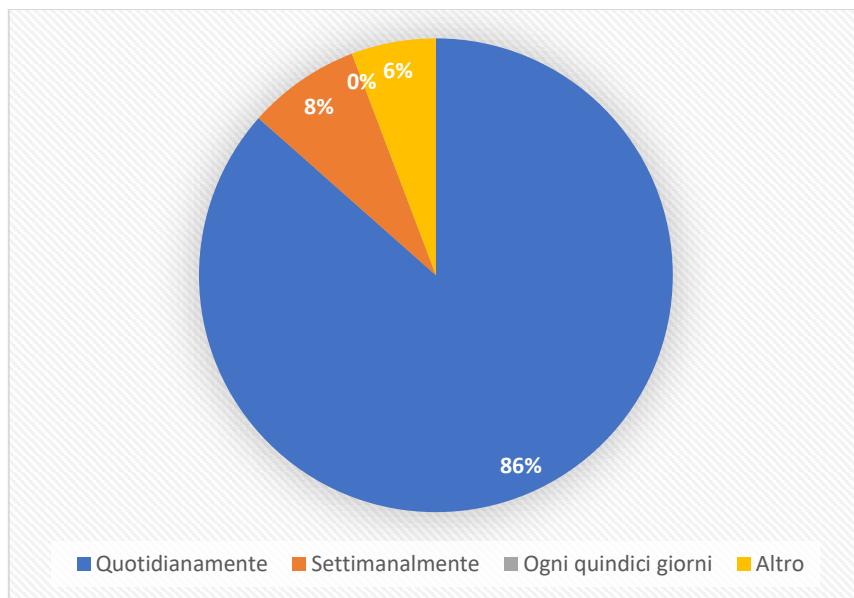
Livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro	
Basso	3
Medio	24
Alto	19
Molto alto	6

Viene chiesto di indicare la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra colleghi (Tav. 13) e con quale frequenza (Fig. 3). Tutte le modalità di comunicazioni elencate vengono utilizzate, in particolar modo le e-mail (50) ed il telefono (44) con frequenza maggiormente quotidiana (86%).

Tav. 13 – Strumenti di comunicazione

Strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati	
Email	50
Telefono	44
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	20
Altro	6

Fig. 3 – Frequenza di comunicazione



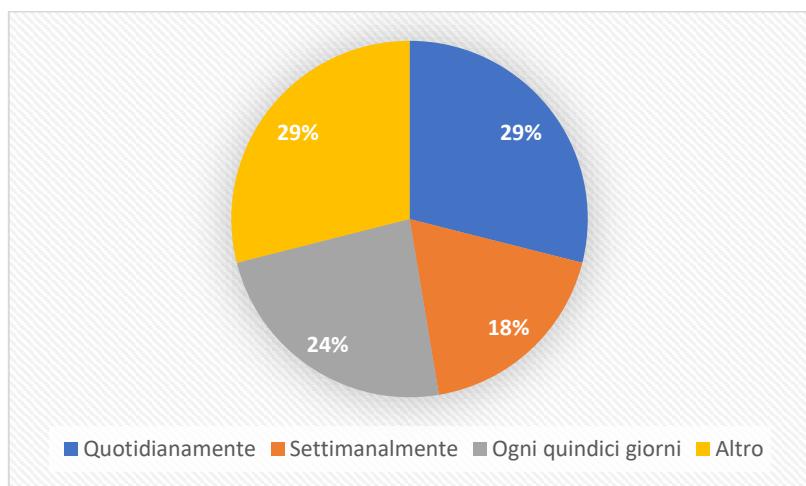
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Nelle successive tavole, viene chiesto agli utenti se l'attività lavorativa svolta in modalità agile è stata monitorata (Tav. 14) e con quale frequenza (Fig. 4). Quasi la totalità degli utenti sottoposti al questionario, afferma che l'attività svolta in modalità agile è stata monitorata (38), con un monitoraggio nella maggior parte dei casi quotidiano (29%) e altro (29%).

Tav. 14 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile

Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro agile	
Sì	38
No	14

Fig. 4 – Frequenza di monitoraggio



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Agli utenti viene chiesto di indicare quanto sono migliorati i risultati del proprio lavoro in modalità agile (Tav. 15), di valutare quanto ritengano migliorata la propria capacità di pianificare e organizzare il lavoro (Tav. 16) e la capacità di lavorare in team (Tav. 17). La maggior parte degli utenti ha espresso un giudizio alto (**25**) e molto alto (**15**) circa il miglioramento della propria attività lavorativa in modalità agile, anche sulla capacità di pianificare e organizzare il lavoro le valutazioni sono alte (**24**) e molto alte (**18**); si mantengono alte (**26**) anche le valutazioni sulla capacità di lavorare in team.

Tav. 15 – *Miglioramenti dell'attività lavorativa svolta in modalità agile*

Indicare quanto sono migliorati i risultati del suo lavoro svolto in modalità agile	
Basso	2
Medio	10
Alto	25
Molto alto	15

Tav. 16 – *Capacità di pianificare e organizzare il lavoro*

Quando valuta migliorata la sua capacità di pianificare e organizzare il lavoro	
Basso	3
Medio	10
Alto	26
Molto alto	13

Tav. 17 – *Capacità di lavorare in team*

Quanto valuta migliorata la sua capacità di lavorare in team	
Basso	0
Medio	8
Alto	9
Molto alto	2

Inoltre, viene richiesto agli utenti di indicare in che misura il lavoro in modalità agile favorisce la gestione del tempo (Tav. 18), se permette di coincidere ottimamente gli impegni lavorativi e la vita privata (Tav. 19) e se è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale dai colleghi (Tav. 20). Si evince che la maggior parte dei rispondenti considera il lavoro in modalità agile come favorevole alla gestione del tempo, con punteggio molto alto (**15**); **36** utenti con valutazione “molto alto”, affermano che la modalità di lavoro agile consente una migliore conciliazione tra gli impegni lavorativi e la vita privata; **27** utenti con punteggio “alto” e **14** con punteggio “molto alto” valutano il rispetto del confine tra tempo di lavoro e tempo personale da parte dei propri colleghi.

Tav. 18 – *Gestione del tempo con la modalità di lavoro agile*

Indicare in che misura il lavoro in modalità agile favorisce la gestione del tempo	
Basso	0
Medio	3
Alto	15
Molto alto	34

Tav. 19 – *Possibilità di conciliare vita privata e vita lavorativa*

Indicare quanto lavorare in modalità agile le permette di conciliare ottimamente gli impegni lavorativi e la vita privata	
Basso	1

Medio	4
Alto	11
Molto alto	36

Tav. 20 – Rispetto del confine tra tempo personale e tempo di lavoro

Indicare quanto è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale (dai colleghi)	
Basso	2
Medio	9
Alto	27
Molto alto	14

Inoltre, viene chiesto di indicare se il ricorso al lavoro agile viene percepito positivamente dai colleghi (Tav.21) e dai superiori (Tav. 22). Risulta che **29** utenti, con punteggio alto, ritengono che il lavoro agile venga percepito positivamente dai colleghi, solo **2** pensano il contrario (con punteggio basso); **25** utenti, con punteggio alto, ritengono che il lavoro agile venga percepito positivamente dai superiori, solo **1** utente ritiene il contrario (con punteggio basso).

Tav. 21 – Percezione del lavoro agile da parte dei colleghi

Indicare se il suo ricorso al lavoro agile viene percepito positivamente dai colleghi	
Basso	2
Medio	6
Alto	29
Molto alto	15

Tav. 22 – Percezione del lavoro agile da parte dei superiori

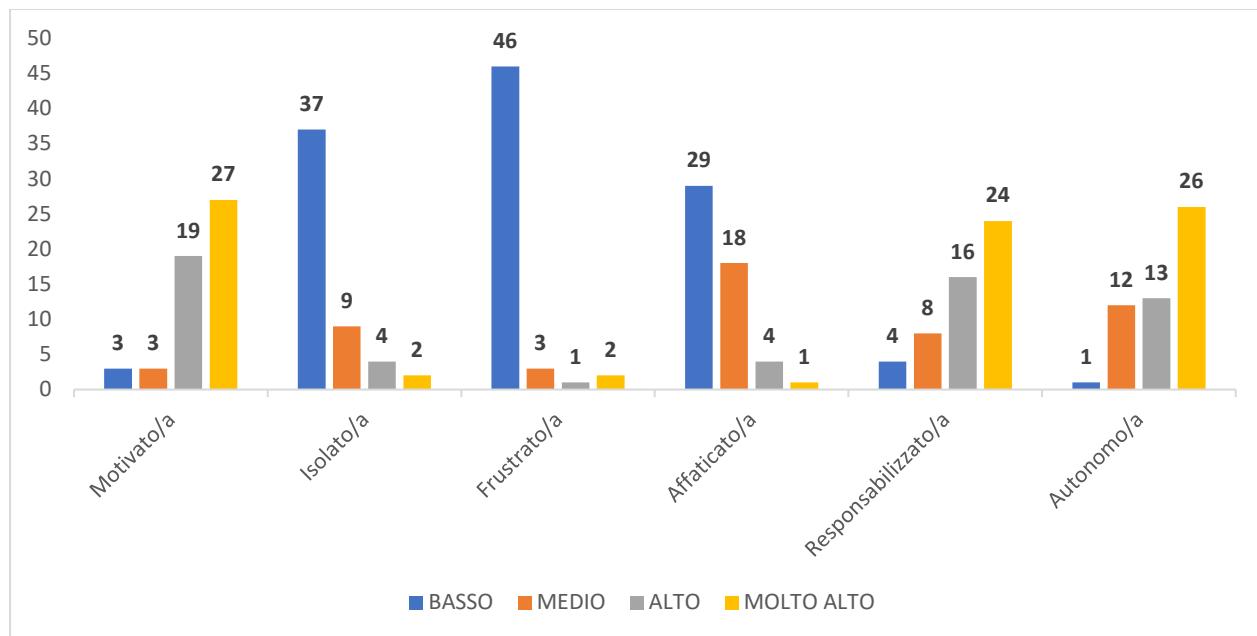
Indicare se il suo ricorso al lavoro agile viene percepito positivamente dai superiori	
Basso	1
Medio	13
Alto	25
Molto alto	13

Infine, gli utenti sono stati chiamati ad esprimere i loro sentimenti in merito all'utilizzo della modalità di lavoro agile (Tav. 23 e Fig. 5). Risulta che **27** utenti assegnano attribuiscono un punteggio molto alto al sentimento di motivazione, **37** utenti attribuiscono un punteggio basso al sentimento di isolamento, **46** utenti assegnano un peggio basso al sentimento di frustrazione, **29** utenti assegnano un punteggio basso al sentimento di affaticamento, **24** utenti assegnano un punteggio molto alto al sentimento di responsabilizzazione. Infine, **26** utenti attribuiscono un punteggio molto alto al sentimento di autonomia.

Tav. 23 – Sentimenti in merito all'attività lavorativa agile

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
<i>Motivato/a</i>	3	3	19	27
<i>Isolato/a</i>	37	9	4	2
<i>Frustrato/a</i>	46	3	1	2
<i>Affaticato/a</i>	29	18	4	1
<i>Responsabilizzato/a</i>	4	8	16	24
<i>Autonomo/a</i>	1	12	13	26

Fig. 5– Sentimenti in merito all’attività lavorativa agile



Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2022*

Lavoro in modalità ibrida

Nella tavole seguenti viene chiesto agli utenti di esprimere il proprio livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro ibrida (Tav. 24) e se sono stati forniti gli strumenti tecnologici necessari per lo svolgimento delle attività lavorative (Tav. 25). Risulta che il livello di soddisfazione è, nella maggior parte dei casi, valutato alto (175) e molto alto (131) e che quasi tutti i rispondenti sono stati muniti degli strumenti tecnologici necessari per l’attività lavorativa (369 rispondenti).

Tav. 24 – Livello di soddisfazione della modalità di lavoro ibrida

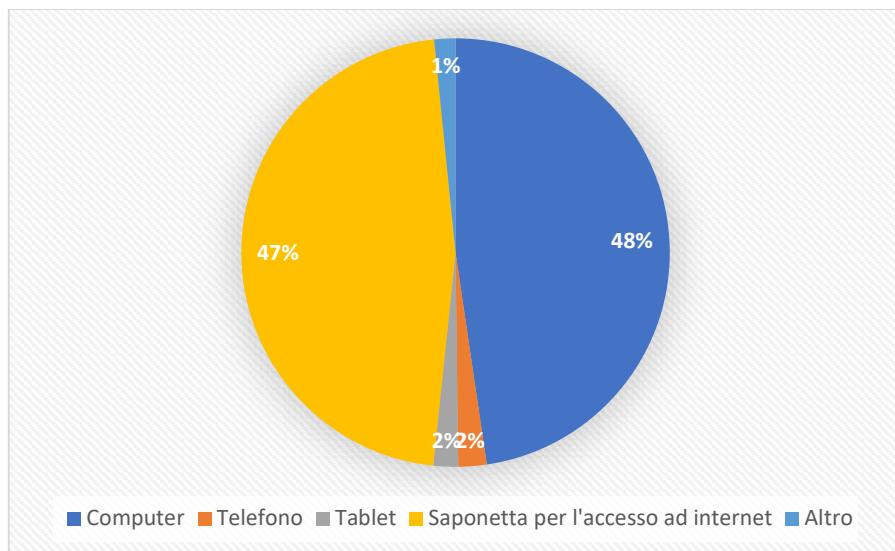
Livello di soddisfazione della modalità di lavoro ibrida	
Basso	8
Medio	56
Alto	175
Molto alto	131

Viene chiesto di indicare se sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere l’attività lavorativa (Tav. 25) e, in particolare, quali di essi (Fig. 6). Il computer (48%) e la saponetta per l’accesso d’internet (47%) risultano gli strumenti maggiormente forniti e utilizzati.

Tav. 25 – Strumenti tecnologici

Le sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere la sua attività lavorativa	
Sì	369
No	1

Fig. 6 – Strumenti tecnologici



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Inoltre, viene chiesto di esprimere il livello di soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi (Tav. 26) e il livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro (Tav. 27). Risulta alta (205) e molto alta (115) la soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi; risulta medio (158 rispondenti) e alto (157 rispondenti) il livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro.

Tav. 26 – Livello di soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi

Livello di soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi	
Basso	3
Medio	47
Alto	205
Molto alto	115

Tav. 27 – Livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro

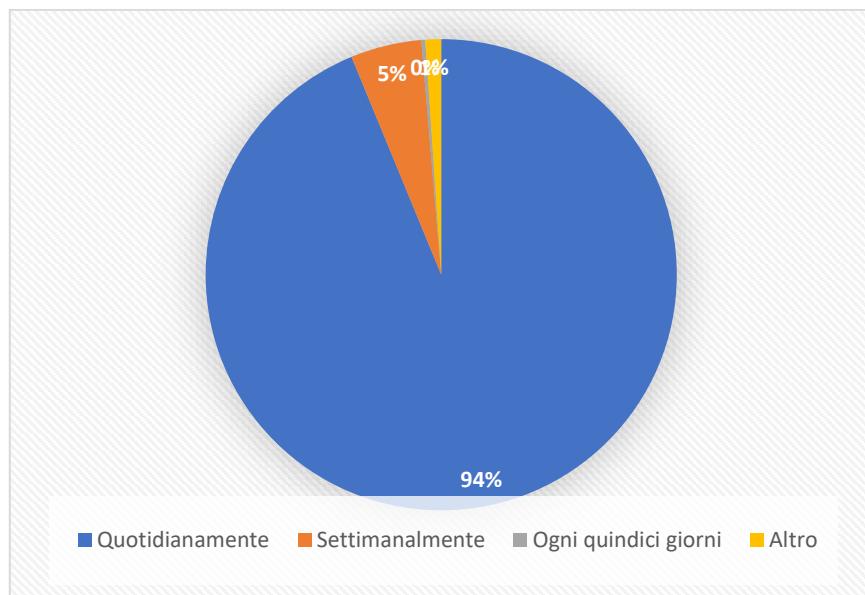
Livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro	
Basso	14
Medio	158
Alto	157
Molto alto	41

Viene, poi, chiesto agli utenti la principale tipologia di contatti che sono avvenuti tra colleghi (Tav. 28) e con quale frequenza (Fig. 7). Tutte le modalità di comunicazioni elencate vengono utilizzate, in particolar modo le e-mail (338) ed il telefono (307) con frequenza maggiormente quotidiana (94%).

Tav. 28 – Strumenti di comunicazione

Strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati	
Incontri in presenza	120
Email	338
Telefono	307
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	156

Fig. 7 – Frequenza di comunicazione



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Viene chiesto, successivamente, di indicare in media le giornate lavorative svolte in modalità ibrida durante la settimana (Tav. 29). Risultano in maggioranza 2 giorni (185) e 3 giorni (156).

Tav. 29 – Giornate lavorative svolte in modalità ibrida durante la settimana

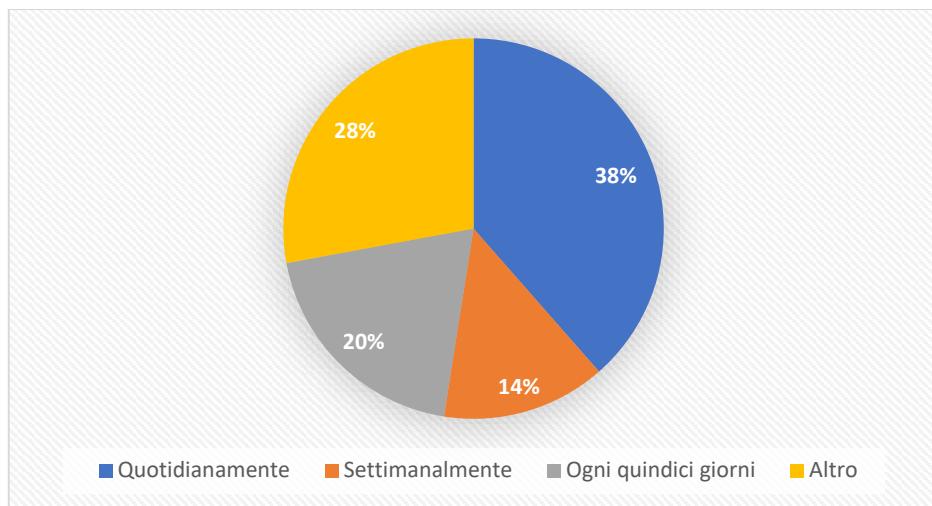
Indicare in media le giornate svolte in modalità ibrida a settimana	
1 giorno	27
2 giorni	185
3 giorni	156
4 giorni	1
5 giorni	0

Nelle successive tavole, viene chiesto agli utenti se l'attività lavorativa svolta in modalità ibrida è stata monitorata (Tav. 30) e con quale frequenza (Fig. 8). La maggioranza degli utenti sottoposti al questionario, afferma che l'attività svolta in modalità agile è stata monitorata (301), con un monitoraggio nella maggior parte dei casi quotidiano (38%) e altro (28%).

Tav. 30 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro ibrida

Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro ibrida	
Sì	301
No	69

Fig. 8 – Frequenza di monitoraggio



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Agli utenti viene chiesto di valutare quanto ritengano migliorata la propria capacità di pianificare e organizzare il lavoro (Tav. 31), la capacità di lavorare in team (Tav. 32) e di indicare se si percepisce un miglioramento di produttività fra i giorni di lavoro in modalità ibrida rispetto a quelli in ufficio (Tav. 33). La maggior parte degli utenti ha espresso un giudizio alto (188) e molto alto (97) circa il miglioramento della propria capacità di pianificare e organizzare il lavoro, si mantengono alte (200) anche le valutazioni sulla capacità di lavorare in team. Infine, risultano 159 utenti con punteggio alto e 105 con punteggio molto alto, percepiscono un miglioramento della produttività rispetto ai giorni in ufficio.

Tav. 31 – Capacità di pianificare e organizzare il lavoro

Quando valuta migliorata la sua capacità di pianificare e organizzare il lavoro	
Basso	7
Medio	78
Alto	188
Molto alto	97

Tav. 32 – Capacità di lavorare in team

Quanto valuta migliorata la sua capacità di lavorare in team	
Basso	12
Medio	79
Alto	200
Molto alto	79

Tav. 33 – Aumento della produttività

Indicare se percepisce un miglioramento di produttività fra i giorni in lavoro agile rispetto a quelli in ufficio	
Basso	16
Medio	90
Alto	159
Molto alto	705

Inoltre, viene richiesto agli utenti di indicare in che misura il lavoro in modalità ibrida favorisce la gestione del tempo (Tav. 34), se permette di coincidere ottimamente gli impegni lavorativi e la vita privata (Tav. 35) e se è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale dai colleghi (Tav. 36). Si evince che la maggior parte dei rispondenti considera il lavoro in modalità ibrida come favorevole alla gestione del tempo, con punteggio molto alto (183); 207 utenti con valutazione “molto alto”, affermano che la modalità di lavoro ibrida consente una migliore coinciliazione tra gli impegni lavorativi e la vita privata; 184 utenti, con punteggio alto, valutano il rispetto del confine tra tempo di lavoro e tempo personale da parte dei propri colleghi.

Tav. 34 – Gestione del tempo con la modalità di lavoro ibrida

Indicare in che misura il lavoro in modalità ibrida favorisce la gestione del tempo	
Basso	10
Medio	37
Alto	140
Molto alto	183

Tav. 35 – Possibilità di coincidere vita privata e vita lavorativa

Indicare quanto lavorare in modalità ibrida le permette di conciliare ottimamente gli impegni lavorativi e la vita privata	
Basso	10
Medio	45
Alto	108
Molto alto	207

Tav. 36 – Rispetto del confine tra tempo personale e tempo di lavoro

Indicare quanto è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale (dai colleghi)	
Basso	17
Medio	92
Alto	184
Molto alto	77

Inoltre, viene chiesto di indicare se il ricorso al lavoro ibrido viene percepito positivamente dai colleghi (Tav.37) e dai superiori (Tav. 38). Risulta che 194 utenti, con punteggio alto, ritengono che il lavoro agile venga percepito positivamente dai colleghi, solo 7 ritengono il contrario (con punteggio basso); 193 utenti, con punteggio alto, ritengono che il lavoro ibrido venga percepito positivamente dai superiori, solo 16 utente ritengono il contrario (con punteggio basso).

Tav. 37 – Percezione del lavoro agile da parte dei colleghi

Indicare se il suo ricorso al lavoro ibrido viene percepito positivamente dai colleghi	
Basso	7
Medio	54
Alto	194
Molto alto	115

Tav. 38 – Percezione del lavoro agile da parte dei superiori

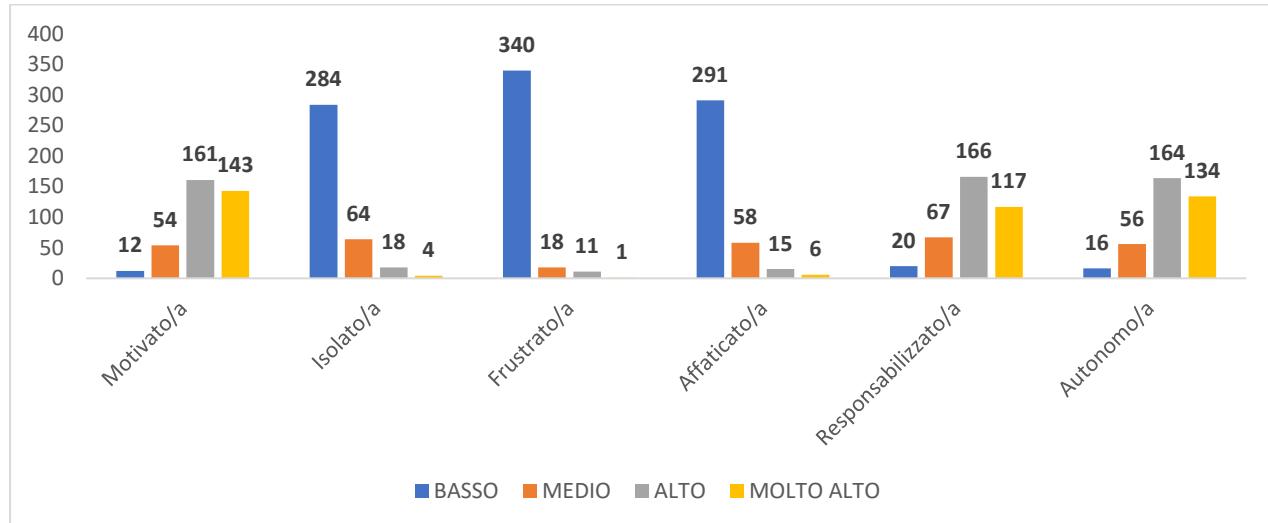
Indicare se il suo ricorso al lavoro agile viene percepito positivamente dai superiori	
Basso	16
Medio	92
Alto	193

Infine, gli utenti sono stati chiamati ad esprimere i loro sentimenti in merito all'utilizzo della modalità di lavoro ibrida (Tav. 39 e Fig. 9). Risulta che **143** utenti assegnano attribuiscono un punteggio molto alto al sentimento di motivazione, **284** utenti attribuiscono un punteggio basso al sentimento di isolamento, **340** utenti assegnano un peggio basso al sentimento di frustrazione, **291** utenti assegnano un punteggio basso al sentimento di affaticamento, **166** utenti assegnano un punteggio alto al sentimento di responsabilizzazione. Infine, **164** utenti attribuiscono un punteggio alto al sentimento di autonomia.

Tav. 39 – Sentimenti in merito all'attività lavorativa ibrida

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Motivato/a	12	54	161	143
Isolato/a	284	64	18	4
Frustrato/a	340	18	11	1
Affaticato/a	291	58	15	6
Responsabilizzato/a	20	67	166	117
Autonomo/a	16	56	164	134

Fig. 9 – Sentimenti in merito all'attività lavorativa ibrida



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Lavoro in presenza

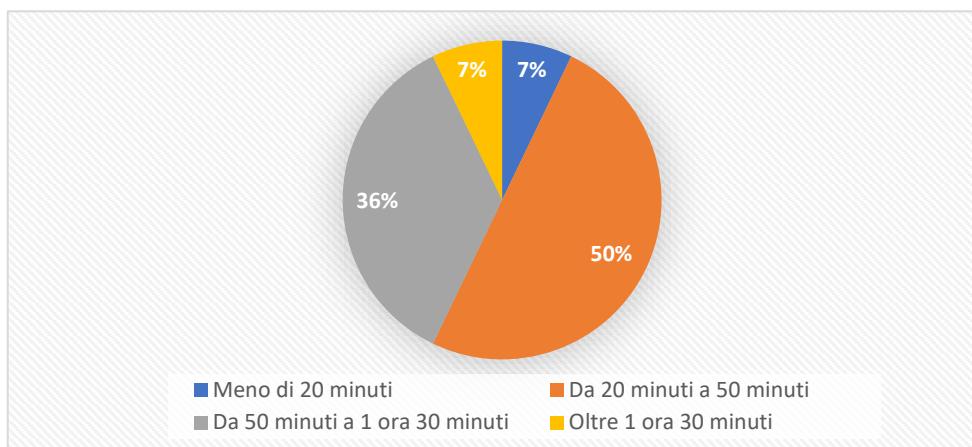
Agli utenti è stato chiesto di indicare il livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro svolto in presenza (Tav. 40). In particolare, **1** utente esprime un livello di soddisfazione basso, **7** utenti esprimono un livello di soddisfazione medio, **4** utenti esprimono un livello di soddisfazione alto e **2** utenti esprimono un livello di soddisfazione molto alto.

Tav. 40 – Livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro in presenza

Livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro in presenza	
Basso	1
Medio	7
Alto	4
Molto alto	2

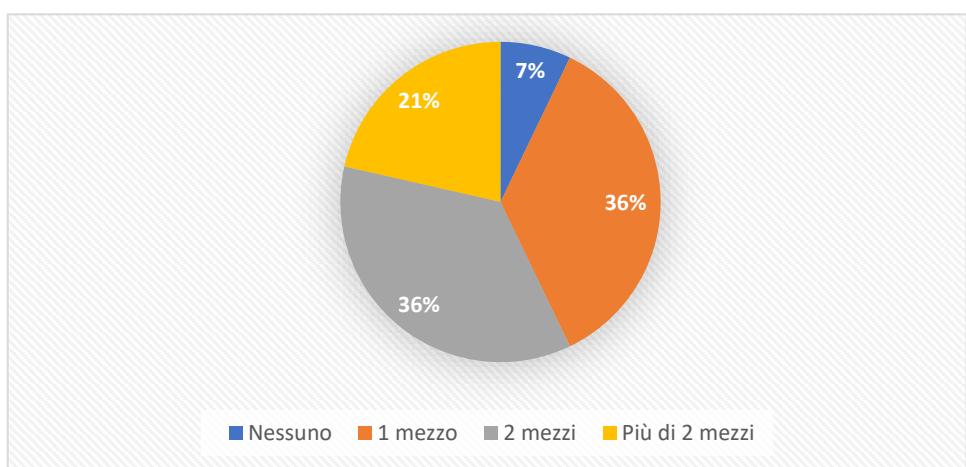
Viene chiesto loro di indicare quanto tempo si impiega a raggiungere la sede di appartenza (Fig. 10) e con quanti mezzi di trasporto (Fig. 11). In particolare, la metà degli utenti (**50%**) indicano di impiegare un tempo compreso tra 20 minuti e 50 minuti e il **36%** tra 50 minuti e 1 ora e 30 minuti, utilizzando in percentuale uguale (36%) 1 mezzo e 2 mezzi.

Fig.10 – Tempo impiegato per raggiungere la sede di appartenenza



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Fig. 11 – Mezzi di trasporto impiegati per raggiungere la sede di appartenenza



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Viene chiesto di indicare gli strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati (Tav. 41) e risultano essere le e-mail (**10**) e incontri in presenza (**8**).

Tav. 41 – Strumenti di comunicazione

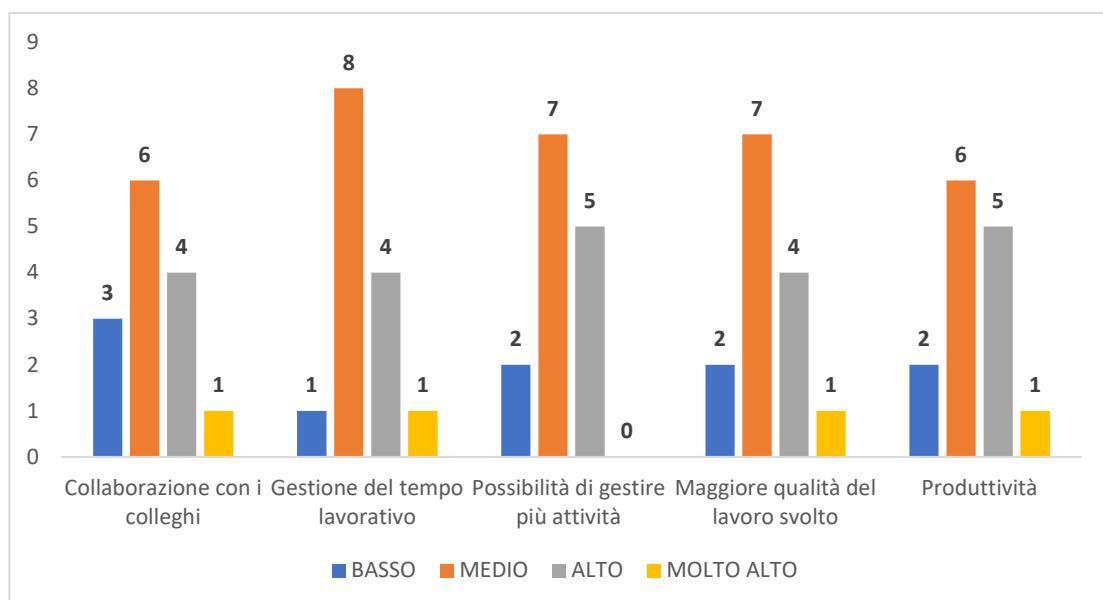
Strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati	
Incontri in presenza	8
Email	10
Telefono	7
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	4
Altro	0

Infine, viene richiesto agli utenti di indicare se si sono notati dei miglioramenti rispetto a quanto avveniva prima del periodo di lockdown, al rientro in ufficio (Tav. 42 e Fig. 12). Risulta che **6** utenti assegnano un punteggio medio alla collaborazione con i colleghi, **8** utenti assegnati un punteggio medio alla gestione del tempo lavorativo, **7** utenti assegnano un punteggio medio alla possibilità di gestire più attività, **7** utenti assegnano un punteggio medio alla maggiore qualità del lavoro svolto e, infine, **6** utenti assegnano un punteggio basso alla produttività.

Tav. 42 – Miglioramenti al rientro in ufficio rispetto al periodo di lockdown

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Collaborazione con i colleghi	3	6	4	1
Gestione del tempo lavorativo	1	8	4	1
Possibilità di gestire più attività	2	7	5	0
Maggiore qualità del lavoro svolto	2	7	4	1
Produttività	2	6	5	1

Fig. 12 – Miglioramenti al rientro in ufficio rispetto al periodo di lockdown



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Formazione

Agli utenti è stato chiesto di esprimere il livello di soddisfazione sulla formazione erogata dal Ministero (Tav. 43). La maggior parte degli utenti si ritiene soddisfatto con valutazione media (176) e alta (137).

Tav. 43 – Livello di soddisfazione sulla formazione erogata dal Ministero

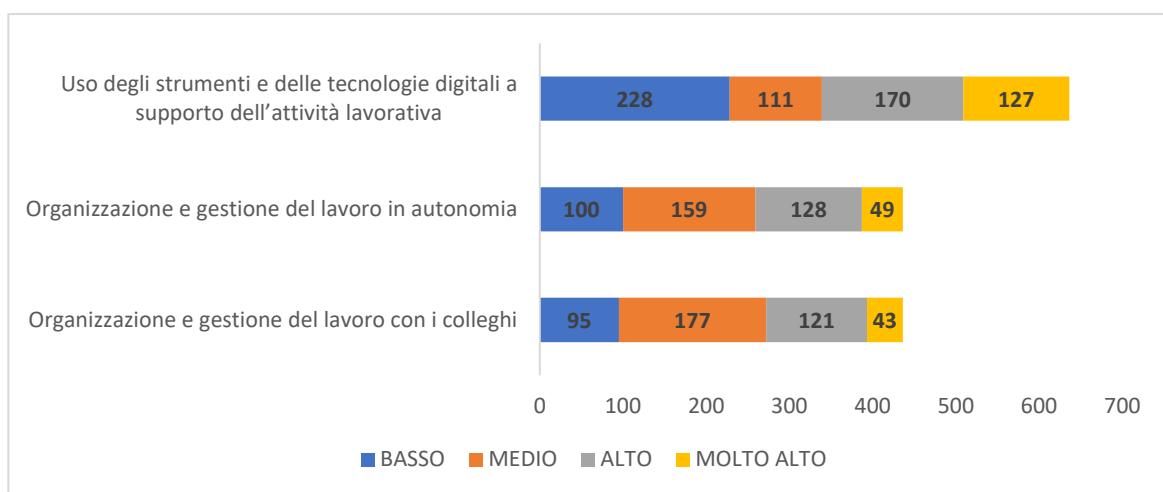
Livello di soddisfazione sulla formazione erogata dal Ministero	
Basso	84
Medio	176
Alto	137
Molto alto	39

Infine, gli viene chiesto di esprimere un giudizio su quali argomenti vorrebbero che fossero trattati nelle future sessioni di formazione (Tav. 44 e Fig. 13) e su quali strumenti e tecnologie gradirebbero un approfondimento nelle prossime sessioni di formazione (Tav. 45 e Fig. 14). Risulta che 177 utenti assegnano un punteggio medio all’organizzazione e gestione del lavoro con i colleghi, 159 utenti assegnano un punteggio medio all’organizzazione e gestione del lavoro in autonomia, 170 utenti assegnano un punteggio alto all’uso degli strumenti e delle tecnologie digitali a supporto dell’attività lavorativa. Mentre, 159 utenti attribuiscono un punteggio medio alla scrivania smart, 158 attribuiscono un punteggio alto agli strumenti di comunicazione e 154 un punteggio alto agli strumenti di lavoro.

Tav. 44 – Argomenti di interesse per le future sessioni di formazione

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Organizzazione e gestione del lavoro con i colleghi	95	177	121	43
Organizzazione e gestione del lavoro in autonomia	100	159	128	49
Uso degli strumenti e delle tecnologie digitali a supporto dell’attività lavorativa	228	111	170	127

Fig. 13 – Argomenti di interesse per le future sessioni di formazione

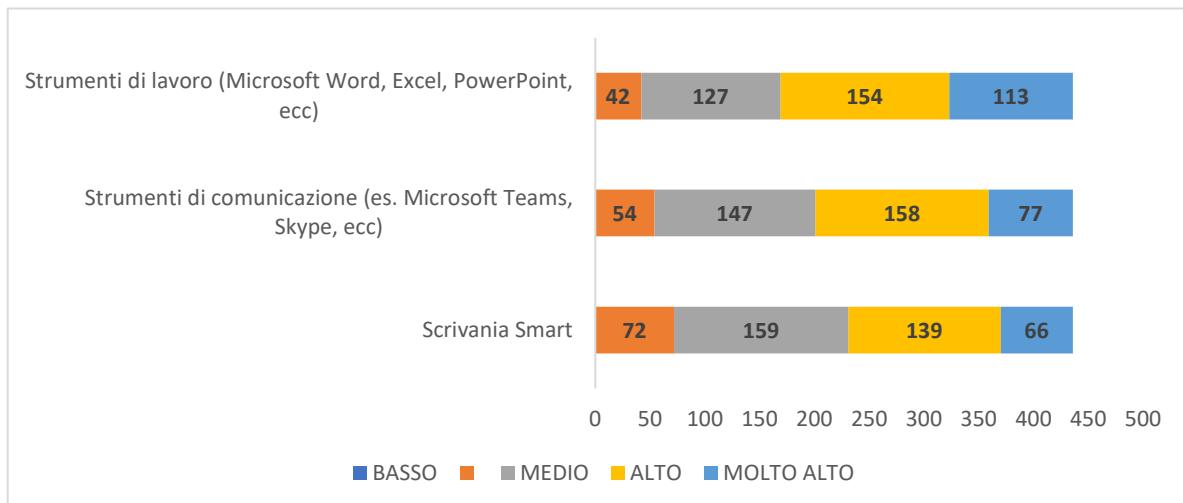


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 45– Strumenti e tecnologie di interesse per le future sessioni di formazione

	BASSO	MEDIO	ALTO	MOLTO ALTO
Scrivania Smart	72	159	139	66
Strumenti di comunicazione (es. Microsoft Teams, Skype, ecc)	54	147	158	77
Strumenti di lavoro (Microsoft Word, Excel, PowerPoint, ecc)	42	127	154	113

Fig. 14 – Strumenti e tecnologie di interesse per le future sessioni di formazione



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Test situazionali

Questa sezione del questionario riproduce alcune situazioni che possono verificarsi, per testare il corretto comportamento degli utenti.

Tav. 46– Problemi di accesso alla piattaforma Microsoft Teams

Ha un incontro virtuale e non riesce ad accedere alla piattaforma “Microsoft Teams”, come procede?	
Chiamo i miei colleghi per un supporto poiché, dopo aver cliccato varie volte sul link, continuo comunque a non aprirlo	110
Provo a chiudere il programma e riaprirlo / riavvio il computer / utilizzo altro dispositivo	120
Dopo vari tentativi, provo a scaricare l'applicazione teams / apro Google Chrome e faccio copia e incolla del link ricevuto per mail, provando ad accedere attraverso un altro sistema	206

Tav. 47– Problemi con l'attivazione della fotocamera/microfono sulla piattaforma Microsoft Teams

Se, nel corso di una riunione su Microsoft Teams, riscontra dei problemi circa l'attivazione della fotocamera e del microfono, come procede?	
Chiamo il supporto tecnico e chiedo loro assistenza	89
Spengo ed accendo di nuovo il dispositivo che sto utilizzando	44
Vado tra i settings del dispositivo per vedere se erroneamente ho disabilitato le funzioni e le abilito di nuovo manualmente	303

Tav. 48– Utilizzo dello strumento di lavoro Excel in modalità condivisa

Come agirebbe se le venisse chiesto di aggiornare un documento Excel con contributi da parte di 4 suoi colleghi, oltre al suo?	
Stamperei il documento e lo distribuirei ai colleghi, per aumentare la chiarezza del compito. Poi raccoglierei i contributi cartacei e li copierei nel file Excel	9
Compilerei il file Excel e poi lo girerei via mail al primo collega per le sue modifiche, e così via fino al quarto, per garantire ordine e precisione	111
Caricherei il file su una cartella condivisa, per modificarlo tutti in contemporanea	316

Tav. 49– Gestione delle mail con mittente sconosciuto

Se arriva una mail, contenente un link da un indirizzo sconosciuto, quale di queste azioni intraprende?	
Clicco sul link per verificarne il contenuto	19
Rispondo alla mail per chiedere ulteriori informazioni sul contenuto	33
Cancello la mail in questione e segnalo l'indirizzo del mittente	384

Tav. 50– Condivisione dei documenti

In caso debba condividere un documento con un suo collega come procede?	
Stampo il documento e lo porto al collega	2
Creo il documento e lo mando tramite e-mail	135
Creo una cartella condivisa in cui condivido il documento	299

Tav. 51– Conversione di un documento word .docx ad un formato .pdf

Nel caso debba convertire un file da formato .docx (word) a formato .pdf come procede solitamente?	
Stampo il documento e lo scannerizzo come .pdf	18
Utilizzo un convertitore online per cambiare il formato del documento	54
Salvo il documento modificando il formato	364

Tav. 52– Compilazione di un file .pdf

Nel caso debba compilare un file .pdf con i suoi dati anagrafici, come procede?	
Stampo il documento e lo scannerizzo dopo aver riempito tutti i campi	99
Converto il documento in formato .docx (word) ed inserisco i dati nel documento convertito	176
Modifico il documento .pdf compilando i campi ed inserendo la firma digitale	161

Questionario sulle sessioni di addestramento sul “Sistema Gestione Presenze” e sul sistema di “HCM Fusion” – in presenza 27 aprile – 6 maggio 2022

La presente Survey ha l’obiettivo di rilevare il livello di gradimento del Corso di addestramento sul “Sistema Gestione Presenze” e sul sistema di “HCM Fusion” rivolto ai neoassunti e svolto in presenza nelle giornate tra il 27 aprile e il 6 maggio 2022.

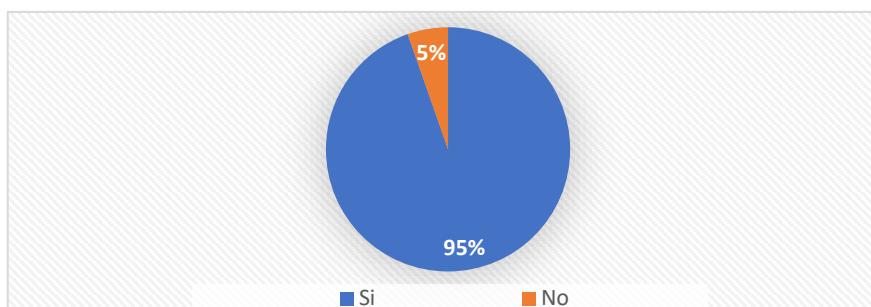
Gradimento del corso

Nelle seguenti tavole viene chiesto agli utenti di valutare l’addestramento sul Sistema Gestione Presenze e sul sistema di HCM Fusion, con una valutazione da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente) (Tav.1) e, se sulla base del seguente corso, parteciperebbe in futuro ad un’altra sessione così strutturata (Fig. 1). Risulta che la maggior parte dei rispondenti valuta la sessione di addestramento positivamente, in particolare **37** con punteggio 3 e **15** con punteggio 4. Il **95%** degli utenti parteciperebbe a sessioni di addestramento così strutturate anche in futuro.

Tav. 1 – Valutazione del corso

Come valuta l’addestramento sul Sistema Gestione Presenze e sul sistema di HCM Fusion? Si prega di valutare il servizio da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	1
2	3
3	37
4	15

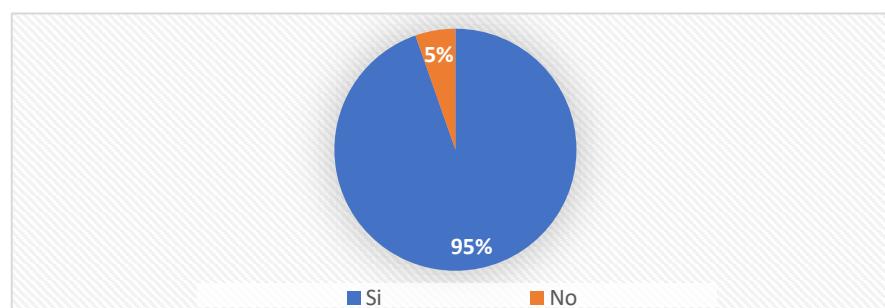
Fig. 1 – Volontà di partipare a sessioni future



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Si evince, inoltre, che il **95%** degli utenti consiglierebbe ad un suo collega di partecipare alla sessione di addestramento (Fig. 2)

Fig. 2 – Volontà di consigliare la partecipazione al corso ai colleghi



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Agli utenti, viene chiesto di esprimere un giudizio sulla qualità dei contenuti (Tav. 2), sull'utilità dei contenuti in relazione alle attività lavorative (Tav. 3), sulla durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione (Tav. 4). Risulta che la maggior parte degli utenti (37) valuta con punteggio 3 la qualità dei contenuti; 31 utenti assegnano un punteggio pari a 3 all'utilità dei contenuti dell'addestramento in relazione alle attività lavorative; infine, 34 utenti valutano con punteggio 3 la durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione.

Tav. 2 – Valutazione della qualità dei contenuti

Come valuta la qualità dei contenuti? Si prega di valutare la qualità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	1
2	6
3	37
4	12

Tav. 3 – Valutazione sull'utilità dei contenuti in relazione alle attività lavorative

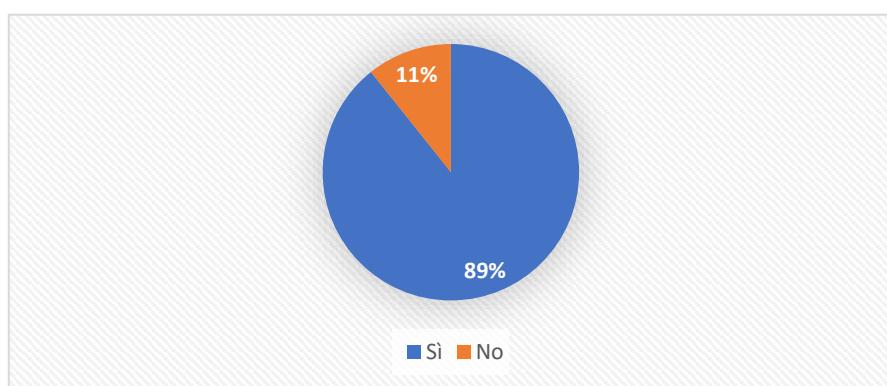
Quanto ritiene utile il contenuto dell'addestramento in relazione alle sue attività lavorative? Si prega di valutare l'applicabilità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	2
2	7
3	31
4	16

Tav. 4 – Valutazione della durata della sessione e la gestione del tempo

Come valuta la durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione? Si prega di valutare la gestione del tempo della sessione da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	1
2	4
3	34
4	17

Infine, risulta che per la maggior parte degli utenti (89%) i risultati raggiunti sono coerenti con le attese desiderate prima della sessione di addestramento (Fig. 3)

Fig. 3 – Coerenza con le attese desiderate prima della sessione di addestramento



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Questionario sulle sessioni di addestramento sul “Sistema Gestione Presenze” e sul sistema di “HCM Fusion”- da remoto 12 maggio 2022

La presente Survey ha l’obiettivo di rilevare il livello di gradimento del Corso di addestramento sul “Sistema Gestione Presenze” e sul sistema di “HCM Fusion” rivolto ai neoassunti e svolto da remoto nella giornata del 12 maggio 2022.

Gradimento del corso

Nelle seguenti tavole viene chiesto agli utenti di valutare l’addestramento sul Sistema Gestione Presenze e sul sistema di HCM Fusion, con una valutazione da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente) (Tav.1) e, se sulla base del seguente corso, parteciperebbe in futuro ad un’altra sessione così strutturata (Fig. 1). Dei quattro utenti che hanno partecipato al questionario risulta che **1** utente valuta la sessione di addestramento con punteggio 2, **2** utenti valutano la sessione con punteggio 3 e **1** utente con punteggio 4. Il **75%** degli utenti parteciperebbe a sessioni di addestramento così strutturate anche in futuro.

Tav. 1 – Valutazione del corso

Come valuta l’addestramento sul Sistema Gestione Presenze e sul sistema di HCM Fusion? Si prega di valutare il servizio da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	0
2	1
3	2
4	1

Fig. 1 – Volontà di partipare a sessioni future



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Si evince, inoltre, che il **75%** degli utenti consiglierebbe ad un suo collega di partecipare alla sessione di addestramento (Fig. 2)

Fig. 2 – Volontà di consigliare la partecipazione al corso ai colleghi



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Agli utenti, viene chiesto di esprimere un giudizio sulla qualità dei contenuti (Tav. 2), sull'utilità dei contenuti in relazione alle attività lavorative (Tav. 3), sulla durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione (Tav. 4). Risulta che **2** utenti valutano con punteggio 4 la qualità dei contenuti; **2** utenti assegnano un punteggio pari a 4 all'utilità dei contenuti dell'addestramento in relazione alle attività lavorative; infine, **2** utenti valutano con punteggio 4 la durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione.

Tav. 2 – Valutazione della qualità dei contenuti

Come valuta la qualità dei contenuti? Si prega di valutare la qualità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	0
2	1
3	1
4	2

Tav. 3 – Valutazione sull'utilità dei contenuti in relazione alle attività lavorative

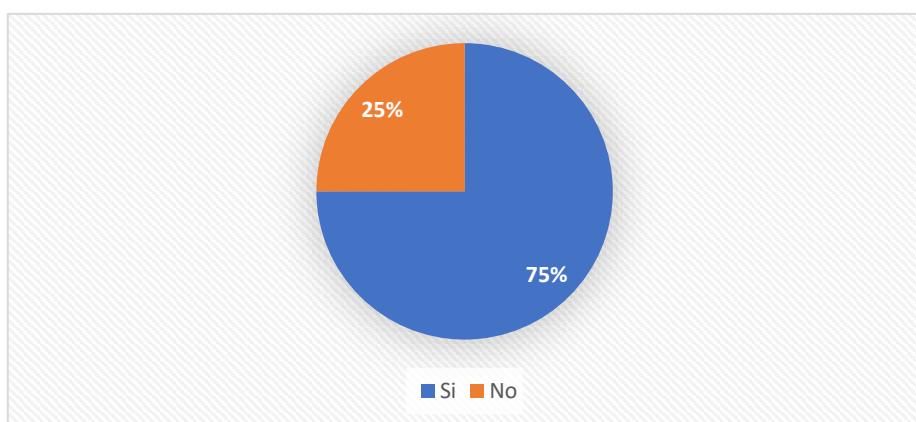
Quanto ritiene utile il contenuto dell'addestramento in relazione alle sue attività lavorative? Si prega di valutare l'applicabilità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	0
2	1
3	1
4	2

Tav. 4 – Valutazione della durata della sessione e la gestione del tempo

Come valuta la durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione? Si prega di valutare la gestione del tempo della sessione da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	1
2	0
3	1
4	2

Infine, risulta che per la maggior parte degli utenti (**75%**) i risultati raggiunti sono coerenti con le attese desiderate prima della sessione di addestramento (Fig. 3)

Fig. 3 – Coerenza con le attese desiderate prima della sessione di addestramento



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Questionario sulle sessioni di addestramento sul “Sistema Gestione Presenze” e sul sistema di “HCM Fusion”- in presenza 9 maggio – 25 maggio

La presente Survey ha l’obiettivo di rilevare il livello di gradimento del Corso di addestramento sul “Sistema Gestione Presenze” e sul sistema di “HCM Fusion” rivolto ai neoassunti e svolto da remoto nella giornata del 12 maggio 2022.

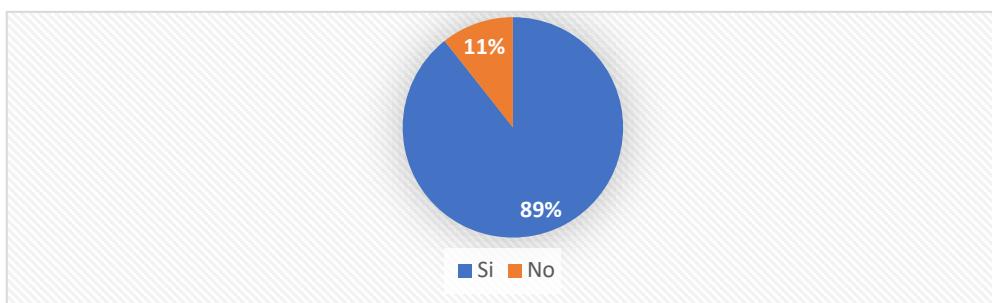
Gradimento del corso

Nelle seguenti tavole viene chiesto agli utenti di valutare l’addestramento sul Sistema Gestione Presenze e sul sistema di HCM Fusion, con una valutazione da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente) (Tav.1) e, se sulla base del seguente corso, parteciperebbe in futuro ad un’altra sessione così strutturata (Fig. 1). La maggior parte degli utenti valuta con punteggio 3 (24) e 4 (17) le sessioni di addestramento. L’89% degli utenti parteciperebbe a sessioni di addestramento così strutturate anche in futuro.

Tav. 1 – Valutazione del corso

Come valuta l’addestramento sul Sistema Gestione Presenze e sul sistema di HCM Fusion? Si prega di valutare il servizio da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	1
2	5
3	24
4	17

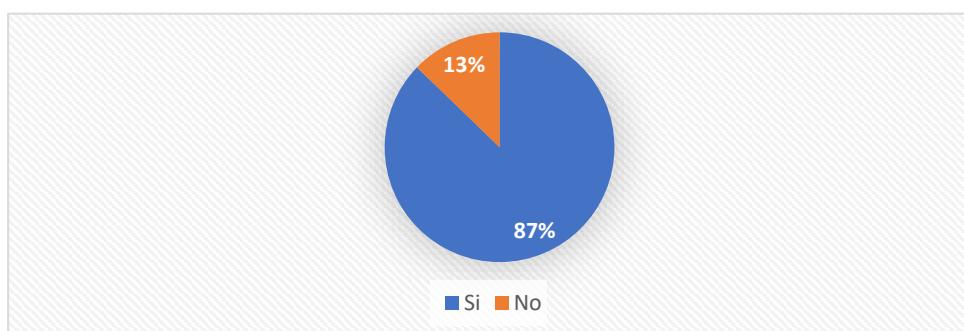
Fig. 1 – Volontà di partire a sessioni future



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Si evince, inoltre, che l’ **87%** degli utenti consiglierebbe ad un suo collega di partecipare alla sessione di addestramento (Fig. 2)

Fig. 2 – Volontà di consigliare la partecipazione al corso ai colleghi



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Agli utenti, viene chiesto di esprimere un giudizio sulla qualità dei contenuti (Tav. 2), sull'utilità dei contenuti in relazione alle attività lavorative (Tav. 3), sulla durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione (Tav. 4). Risulta che **28** utenti valutano con punteggio 3 la qualità dei contenuti; **16** utenti assegnano un punteggio pari a 3 e a 4 all'utilità dei contenuti dell'addestramento in relazione alle attività lavorative; infine, **18** utenti valutano con punteggio 4 la durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione.

Tav. 2 – Valutazione della qualità dei contenuti

Come valuta la qualità dei contenuti? Si prega di valutare la qualità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	1
2	3
3	28
4	15

Tav. 3 – Valutazione sull'utilità dei contenuti in relazione alle attività lavorative

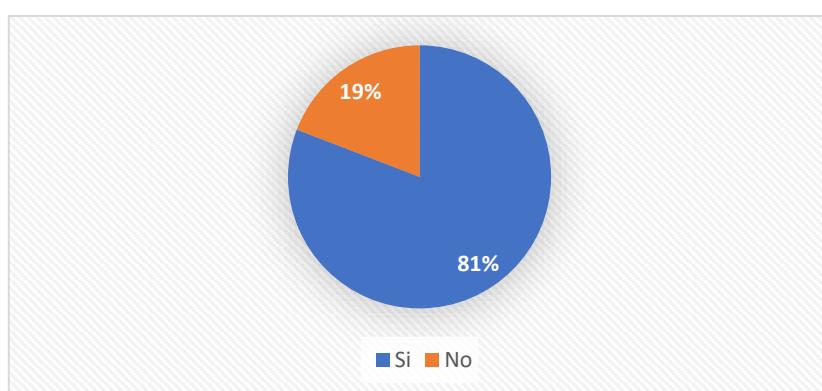
Quanto ritiene utile il contenuto dell'addestramento in relazione alle sue attività lavorative? Si prega di valutare l'applicabilità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	2
2	16
3	16
4	13

Tav. 4 – Valutazione della durata della sessione e la gestione del tempo

Come valuta la durata della sessione di addestramento e la gestione del tempo a disposizione? Si prega di valutare la gestione del tempo della sessione da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	1
2	11
3	18
4	17

Infine, risulta che per la maggior parte degli utenti (**81%**) i risultati raggiunti sono coerenti con le attese desiderate prima della sessione di addestramento (Fig. 3).

Fig. 3 – Coerenza con le attese desiderate prima della sessione di addestramento



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Questionario sulla mobilità – novembre 2022

In virtù delle nuove esigenze normative in tema di mobilità sostenibile e del contesto di riferimento in cui opera il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, la Direzione Generale per le Politiche del personale e l’innovazione organizzativa, nell’ambito delle attività istituzionali che è chiamata a svolgere, intende approfondire la propria conoscenza in merito alle modalità di spostamento utilizzate dal personale per raggiungere la sede di lavoro.

Pertanto, al fine di comprendere le abitudini e le preferenze in merito alle modalità di spostamento casa-lavoro, è stato predisposto il seguente questionario, che ha l’obiettivo di raccogliere informazioni per la predisposizione del Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL), che deve essere adottato entro il 31 dicembre di ciascun anno, e di eventuali iniziative che potranno essere intraprese per favorire forme di mobilità sostenibile alternative all’uso individuale del veicolo privato a motore, sulla base dell’analisi degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, delle loro esigenze di mobilità e dello stato dell’offerta di trasporto presente nel territorio interessato.

Anagrafica

I **575** utenti che hanno completato il questionario sulla mobilità sono in prevalenza donne (**384** donne, **191** uomini). La fascia di età prevalente è quella da i 51 ai 60 anni (Tav.1-2).

Tav. 1 – Genere

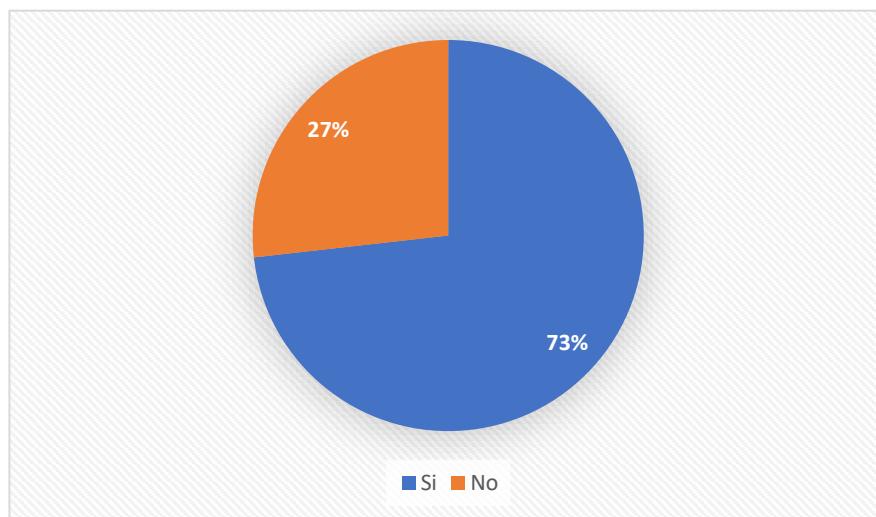
Genere	
Donna	384
Uomo	191

Tav. 2 – Fasce di età

Fasce di età	
Fino di 30 anni	22
Da 31 a 40 anni	114
Da 41 a 50 anni	119
Da 51 a 60 anni	202
Oltre 60 anni	118

Viene chiesto di indicare se il municipio di appartenenza è nel comune di Roma (Fig. 1), di indicare il municipio, la sede principale di lavoro e la Direzione Generale di appartenenza (Tav. 3-4-5).

Fig. 1 – Municipio nel comune di Roma



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 3 – Municipio di appartenenza

Municipio di appartenenza	
MUNICIPIO I – Centro Storico	34
MUNICIPIO II – Parioli/Nomentano	51
MUNICIPIO III – Monte Sacro	39
MUNICIPIO IV – Tiburtino	32
MUNICIPIO V – Prenestino/Centocelle	33
MUNICIPIO VI – Roma delle Torri	12
MUNICIPIO VII – Appio-Latino/Tuscolana/Cinecittà	65
MUNICIPIO VIII – Appia Antica	23
MUNICIPIO IX – Eur	24
MUNICIPIO X – Ostia/Acilia	16
MUNICIPIO XI – Arvalia/Portuense	16
MUNICIPIO XII – Monte Verde	23
MUNICIPIO XIII – Aurelio	18
MUNICIPIO XIV – Monte Mario	22
MUNICIPIO XV – Cassia/Flaminio	13

Tav. 4 – Sede di lavoro principale

Sede di lavoro principale	
Via Veneto, 56	91
Via Flavia, 6	283
Via Fornovo, 8	201

Tav. 5 – Direzione di appartenenza

Direzione di appartenenza	
Segretariato Generale	44
Direzione Generale per le politiche del personale e l'innovazione organizzativa	78
Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione	65
Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	54
Direzione Generale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro	24
Direzione Generale delle politiche attive del lavoro	42
Direzione Generale degli ammortizzatori sociali	48
Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	47
Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale	58
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	30
Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	30
Uffici di Diretta Collaborazione	45
Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV)	4
Altri uffici	6

Attività lavorativa

Agli utenti viene chiesto di indicare in media quanti giorni alla settimana svolgono in presenza (Tav. 6), a che ora si entra in ufficio (Tav. 7) e a che ora si esce (Tav. 8). Risulta che, in media vengono svolti per lo più 3 (**211**) e 2 (**198**) giorni in presenza; l'orario di entrata in ufficio più frequente è tra le 07.15 – 08.15 (**252**) e le 08.15 – 09.15 (**210**); l'orario di uscita dall'ufficio più frequente è tra le 14.15 – 15.15 (**78**) e 15.15 - 16.15 (**65**).

Tav. 6 – Giorni a settimana svolti in presenza

Indica in media quanti giorni alla settimana svolgi in presenza	
0	20
1	11
2	198
3	211
5	35
6	100

Tav. 7 – Orario di entrata in ufficio

Indica a che ora entri in ufficio	
07.15 – 08.15	252
08.15 – 09.15	210
09.15 – 10.15	77
10.15 – 11.15	7
Altro	29

Tav. 8 – Orario di uscita dall'ufficio

Indica a che ora esci dall'ufficio	
13.15 - 14.15	44
14.15 - 15.15	78
15.15 - 16.15	65
16.15 - 17.15	54
17.15 - 18.15	24
Altro	29

Spostamento casa-lavoro

Agli utenti viene chiesto di indicare quanto dista il domicilio di appartenza dalla sede principale di lavoro (Tav. 9), di indicare il tempo impiegare per recarsi al lavoro o per ritornare a casa (Tav. 10), se si è titolare di abbonamenti per il trasporto (Fig. 2) e quale tipologia (Tav. 11). Risulta che, la maggior parte degli utenti riporta una distanza tra il proprio domicilio e la sede principale di lavoro compresa tra 5 km e 10 km (158); il tempo impiegato per recarsi al lavoro o ritornare a casa è compreso tra 20 e 50 min. (221) e 50 min. e 1h30min. (194); il 55% dei rispondenti è titolare di uno o più abbonamenti e l'abbonamento più frequente è l'urbano ATAC (264).

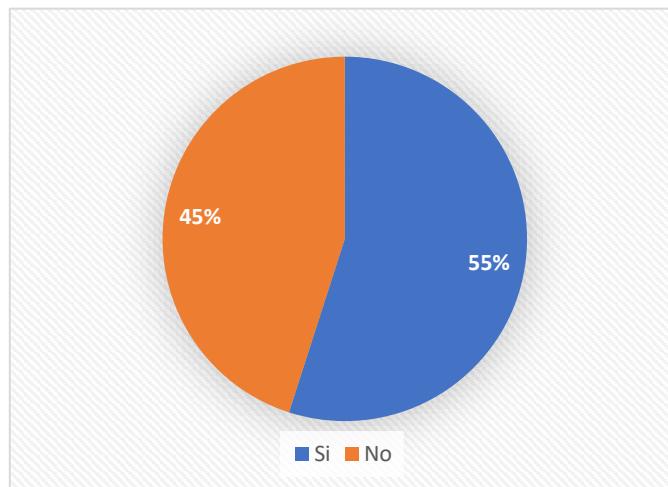
Tav. 9 – Distanza tra il domicilio e la sede principale di lavoro

Indica quanto dista il tuo domicilio dalla sede principale di lavoro	
Meno di 5 km	76
Da 5 km a 10 km	158
Da 10 km a 15 km	94
Da 15 km a 20 km	51
Da 20 km a 25 km	25
Da 25 km a 35 km	32
Da 35 km a 45 km	24
Oltre 45 km	115

Tav. 10 – Tempo impiegato per recarsi al lavoro o per ritornare a casa

Indica quanto tempo impieghi, in media, per recarti al lavoro o per ritornare a casa? (Considera il tempo impiegato a percorrere una sola delle due tratte, o casa-lavoro o lavoro-casa)	
Meno di 20 min.	42
Da 20 a 50 min.	221
Da 50 min. a 1h30min.	194
Oltre 1h30min.	118

Fig. 2 – Titolarità di abbonamenti per il trasporto



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 11 – Tipo di abbonamento

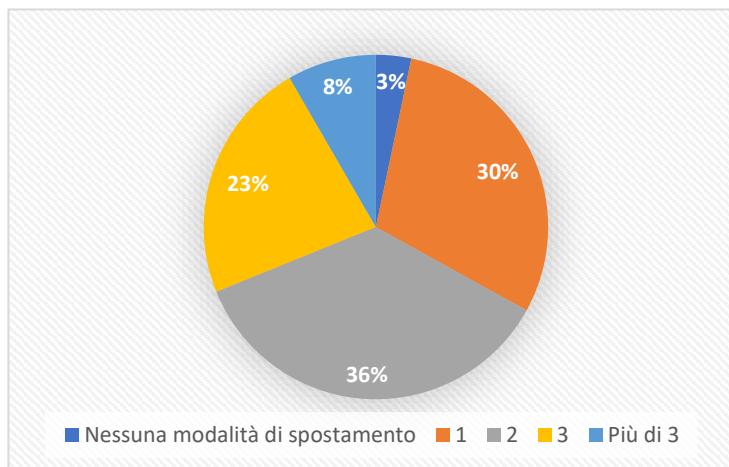
Indica il tipo di abbonamento posseduto	
Abbonamento urbano ATAC	264
Abbonamento treno regionale	57
Abbonamento treno extraregionale	34
Abbonamento monopattino in sharing	1
Abbonamento bicicletta in sharing	2
Abbonamento Car sharing	0
Abbonamento Scooter sharing	0
Abbonamento parcheggio	12

Inoltre, viene richiesto di indicare il grado di soddisfazione della modalità abituale di spostamento (Tav. 12) e a quante modalità di spostamento si fa ricorso per recarsi alla sede di lavoro (es: a piedi, auto, scooter/moto, bici/monopattino, mezzi del trasporto pubblico locale, sharing mobility, carpooling) (Fig. 3). Risulta che la maggior parte dei rispondenti esprime un grado di soddisfazione “abbastanza” (216) e “poco” (201); le modalità di spostamento utilizzate per recarsi al lavoro sono per lo più 2 (36%) e 1 (30%).

Tav. 12 – Soddisfazione della modalità di spostamento abituale

Indica il grado di soddisfazione della tua modalità abituale di spostamento	
Per nulla	103
Poco	201
Abbastanza	216
Molto	56

Fig. 3 – Numero di modalità di spostamento per recarsi a lavoro

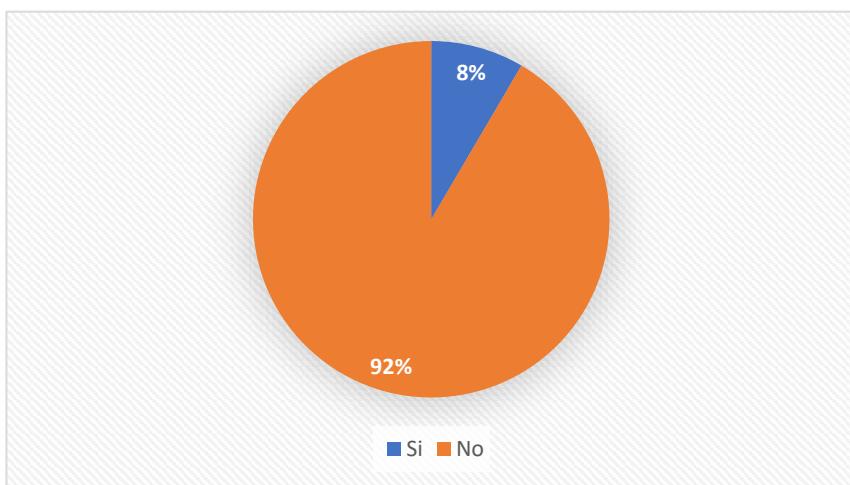


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Spostamento casa-lavoro - a piedi

Agli utenti viene chiesto di indicare se raggiungono la sede di lavoro a piedi (Fig. 4), quanti giorni alla settimana si recano a piedi a lavoro (Tav. 13), quanti km percorrono a piedi per arrivare alla sede di lavoro (Tav. 14) e la motivazione per cui non utilizzano alcun mezzo di trasporto (Tav. 15). Si evince che solamente l'8% dei rispondenti si reca a lavoro a piedi; i giorni a settimana in cui gli utenti si recano a piedi sono 2 (15) e 5 (12); la maggior parte impiega meno di 5 km (36); le motivazioni principali per cui gli utenti si recano a piedi sono il tempo di percorrenza breve (23), l'autonomia negli spostamenti (17) e la comodità (15).

Fig. 4 – Utenti che raggiungono la sede di lavoro a piedi



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 13 – Giorni della settimana in cui ci si reca a lavoro a piedi

Quanti giorni alla settimana ti rechi a lavoro a piedi?	
1	5
2	15
3	9

4	6
5	12

Tav. 14 – Chilometri percorsi a piedi per recarsi a lavoro

Quanti km percorri a piedi per arrivare alla sede di lavoro?	
Meno di 5 km	36
Da 5 km a 10 km	7
Da 10 km a 15 km	0
Da 15 km a 20 km	1
Da 20 km a 25 km	1
Da 25 km a 35 km	1
Da 35 km a 45 km	0
Oltre 45 km	1

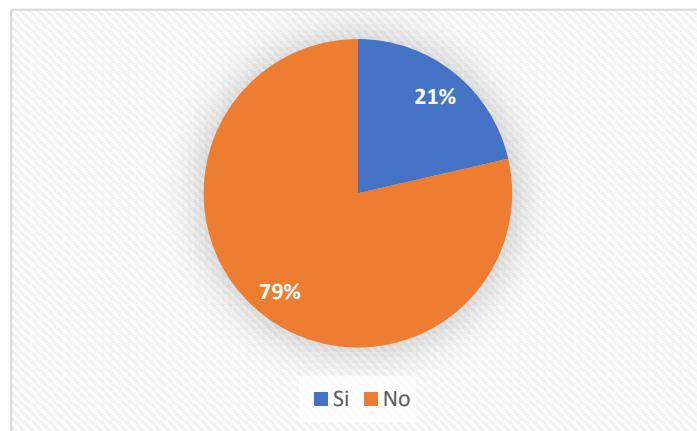
Tav. 15 – Motivazioni per cui si reca a lavoro a piedi

Perché non utilizza alcun mezzo di trasporto?	
Riduzione degli impatti ed inquinamento ambientali	7
Autonomia negli spostamenti	17
Necessità di effettuare tappe intermedie	4
Tempo di percorrenza breve	23
Comodità	15
Economicità	6
Orari dei mezzi pubblici non compatibili	6
Eccessiva distanza della stazione o fermata	3
Parcheggio	3
Assenza di mezzo di trasporto personale	1

Spostamento casa-lavoro – automobile

Agli utenti viene chiesto di indicare se raggiungono la sede di lavoro in automobile (Fig. 5), quanti giorni alla settimana si recano a lavoro in automobile (Tav. 16), quanti km percorrono in auto per arrivare alla sede di lavoro (Tav. 17) e la motivazione per cui si utilizza tale mezzo di trasporto (Tav. 18). Si evince che solamente il **21%** dei rispondenti si reca a lavoro in automobile; i giorni a settimana in cui gli utenti si recano in auto sono 3 (**40**) e 2 (**36**); la maggior parte impiega dai 5 km – 10 km (**36**); le motivazioni principali per cui gli utenti si recano a lavoro in automobile sono l'autonomia negli spostamenti (**71**), comodità (**44**) e orari dei mezzi pubblici non compatibili (**39**).

Fig. 5 – Utenti che raggiungono la sede di lavoro in automobile



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 16 – Giorni della settimana in cui ci si reca a lavoro in automobile

Quanti giorni alla settimana ti rechi a lavoro in automobile?	
1	13
2	36
3	40
4	7
5	23

Tav. 17 – Chilometri percorsi in auto per recarsi a lavoro

Quanti km percorri in auto per arrivare alla sede di lavoro?	
Meno di 5 km	18
Da 5 km a 10 km	40
Da 10 km a 15 km	17
Da 15 km a 20 km	7
Da 20 km a 25 km	8
Da 25 km a 35 km	11
Da 35 km a 45 km	3
Oltre 45 km	15

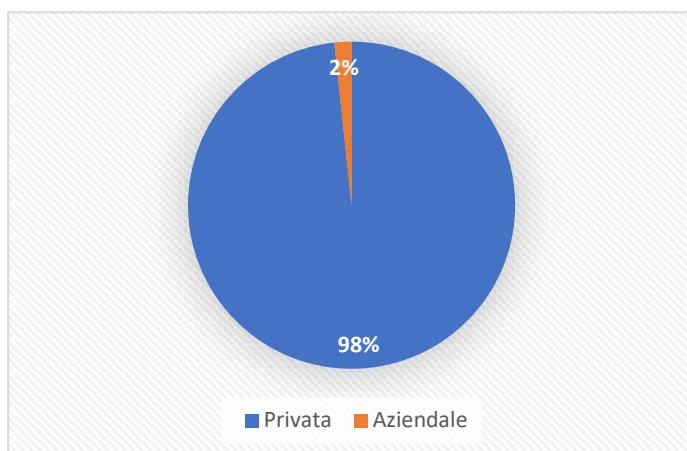
Tav. 18 – Motivazioni per cui ci si reca a lavoro in automobile

Perché utilizzi l'automobile?	
Riduzione degli impatti ed inquinamento ambientali	3
Autonomia negli spostamenti	71
Necessità di effettuare tappe intermedie	28
Tempo di percorrenza breve	17
Comodità	44
Economicità	4
Orari dei mezzi pubblici non compatibili	39

Eccessiva distanza della stazione o fermata	21
Parcheggio	5

Agli utenti viene chiesto di indicare se viene utilizzata un'automobile privata o aziendale (Fig. 6), qual è la tipologia di automobile (Tav. 19), qual è il tipo di alimentazione (Tav. 20) e qual è la classe (Tav. 21). Risulta che il **98%** dei rispondenti utilizza un'auto privata; la tipologia più frequente è Euro 6 (30); il tipo di alimentazione è per lo più a benzina (69); la classe dell'automobile è medium (49) e small (48).

Fig. 6 – Automobile privata o aziendale



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 19 – Tipologia di automobile utilizzata

Qual è la tipologia di automobile utilizzata?	
Euro 0 (auto immatricolate prima del 31 dicembre 1992)	1
Euro 1 (auto immatricolate dal 1 gennaio 1993)	1
Euro 2 (auto immatricolate dal 1 gennaio 1997)	1
Euro 3 (auto immatricolate dal 1 gennaio 2001)	6
Euro 4 (auto immatricolate dal 1 gennaio 2006)	22
Euro 5 (auto immatricolate dal 1 settembre 2009)	20
Euro 6 (auto immatricolate dal 1 settembre 2015)	30
Euro 6D Temp (auto immatricolate dal 1 settembre 2015)	3
Euro 6D Standard (auto immatricolate dal 1 settembre 2015)	13
Auto elettrica	2
Auto ibrida	20

Tav. 20 – Tipo di alimentazione dell'automobile

Qual è il tipo di alimentazione dell'automobile utilizzata?	
Benzina	69
Diesel	23
GPL	10
Metano	2

Elettrico	2
Ibrido	12
Plug-in hybrid	1

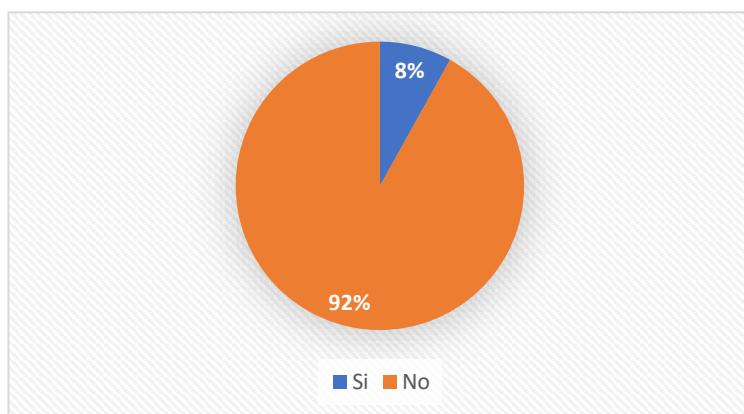
Tav. 21 – Classe dell’automobile

Qual è la classe dell’automobile che utilizzi?	
Mini	15
Small	48
Medium	49
Large-Suv-Executive	7

Spostamento casa-lavoro – scooter/moto

Agli utenti viene chiesto di indicare se raggiungono la sede di lavoro in scooter/moto (Fig. 7), quanti giorni alla settimana si recano a lavoro in scooter/moto (Tav. 22), quanti km percorrono in scooter/moto per arrivare alla sede di lavoro (Tav. 23) e la motivazione per cui si utilizza tale mezzo di trasporto (Tav. 24). Si evince che solamente l’8% dei rispondenti si reca a lavoro in scooter/moto; i giorni a settimana in cui gli utenti si recano in scooter/moto sono 3 (18) e 5 (17); la maggior parte impiega dai 5 km – 10 km (16); le motivazioni principali per cui gli utenti si recano a lavoro in scooter/moto sono l’autonomia negli spostamenti (31), comodità (21), parcheggio e tempi di percorrenza brevi (20).

Fig. 7 – Utenti che raggiungono la sede di lavoro in scooter/moto



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 22 – Giorni della settimana in cui ci si reca a lavoro in scooter/moto

Quanti giorni alla settimana ti rechi a lavoro in scooter/moto?	
1	3
2	5
3	18
4	2
5	17

Tav. 23 – Chilometri percorsi in scooter/moto per recarsi a lavoro

Quanti km percorri in scooter/moto per arrivare alla sede di lavoro?	
Meno di 5 km	9
Da 5 km a 10 km	16

Da 10 km a 15 km	9
Da 15 km a 20 km	4
Da 20 km a 25 km	4
Da 25 km a 35 km	3
Da 35 km a 45 km	0
Oltre 45 km	0

Tav. 24 – Motivazioni per cui ci si reca a lavoro in scooter/moto

Perché utilizzi lo scooter/moto?	
Riduzione degli impatti ed inquinamento ambientali	2
Autonomia negli spostamenti	31
Necessità di effettuare tappe intermedie	3
Tempo di percorrenza breve	20
Comodità	21
Economicità	7
Orari dei mezzi pubblici non compatibili	14
Eccessiva distanza della stazione o fermata	8
Parcheggio	20

Agli utenti viene chiesto di indicare qual è la tipologia di scooter/moto utilizzata (Tav. 25) e qual è il tipo di alimentazione (Tav. 26). Risulta che la tipologia più frequente è Euro 3 (21) e il tipo di alimentazione è quasi totalmente a benzina (44).

Tav. 25 – Tipologia di scooter/moto utilizzata

Qual è la tipologia di scooter/moto utilizzata?	
Euro 0 (nessuna dicitura specifica sul libretto di circolazione)	0
Euro 1 (motocicli omologati dal 1 gennaio 1999)	0
Euro 2 (motocicli immatricolati dal 1 gennaio 2003)	2
Euro 3 (motocicli immatricolati dal 1 gennaio 2006)	21
Euro 4 (motocicli immatricolati dal 1 gennaio 2016)	13
Euro 5 (motocicli immatricolati dal 1 gennaio 2020)	9
Moto/scooter elettrici	0

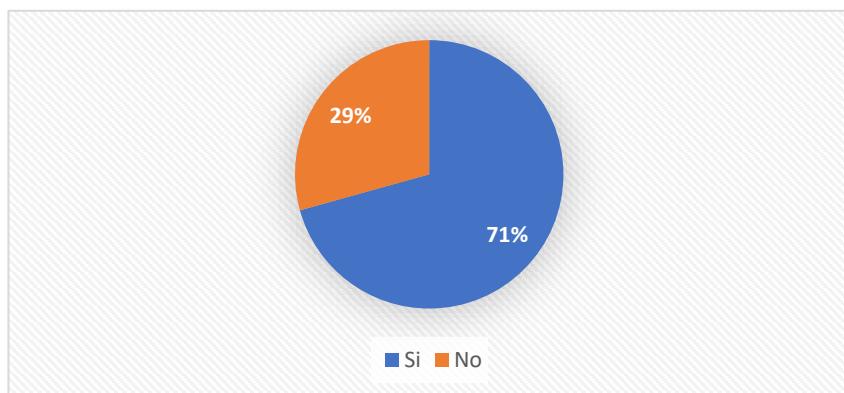
Tav. 26 – Tipo di alimentazione dello scooter/moto

Qual è il tipo di alimentazione dello scooter/moto utilizzato?	
Benzina	44
Elettrico	1

Spostamento casa-lavoro – trasporto pubblico locale

Agli utenti viene chiesto di indicare se raggiungono la sede di lavoro con il trasporto pubblico locale (Fig. 8), quanti giorni alla settimana si recano a lavoro con il trasporto pubblico locale (Tav. 27) e la motivazione per cui si utilizza tale mezzo di trasporto (Tav. 28). Si evince che solamente il **71%** dei rispondenti si reca a lavoro con il trasporto pubblico locale; i giorni a settimana in cui gli utenti si recano a lavoro con il trasporto pubblico locale sono 3 (**138**) e 2 (**137**); le motivazioni principali per cui gli utenti si recano a lavoro con il trasporto pubblico locale sono l'economicità (**172**), il parcheggio (**114**) e la riduzione degli impatti ed inquinamento ambientale (**101**).

Fig. 8 – Utenti che raggiungono la sede di lavoro con il trasporto pubblico locale



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 27 – Giorni della settimana in cui ci si reca a lavoro con il trasporto pubblico locale

Quanti giorni alla settimana ti rechi a lavoro con il trasporto pubblico locale?	
1	18
2	137
3	138
4	22
5	78

Tav. 28 – Motivazioni per cui ci si reca a lavoro con il trasporto pubblico locale

Perché utilizzi il trasporto pubblico locale?	
Riduzione degli impatti ed inquinamento ambientali	101
Autonomia negli spostamenti	42
Necessità di effettuare tappe intermedie	13
Tempo di percorrenza breve	81
Comodità	107
Economicità	172
Eccessiva distanza della stazione o fermat	30
Parcheggio	114
Assenza di mezzo di trasporto personale	67

Inoltre, viene chiesto di indicare quali mezzi di trasporto pubblico vengono utilizzati (Tav. 29), quanti mezzi di trasporto pubblico vengono cambiati in una tratta (Tav. 30) e qual è la distanza in metri tra la fermata della propria abitazione e la fermata del primo mezzo pubblico utilizzato (Tav. 31). Risulta che i trasporti pubblici locali più utilizzati sono la metro (**292**) e l'autobus (**231**); la maggior parte dei rispondenti cambia due mezzi

di trasporto pubblici in una tratta (**140**); la distanza tra abitazione e fermata del mezzo più frequente è tra 150m e 400m (**104**) e più di 1 km (**101**).

Tav. 29 – *Tipo di mezzi di trasporto pubblico utilizzati*

Quali mezzi del trasporto pubblico utilizzi?	
Autobus	231
Metro	292
Treno	117
Tram	22

Tav. 30 – *Numero di mezzi di trasporto cambiati in una tratta*

Quanti mezzi di trasporto pubblico cambi in una tratta?	
Nessuno, utilizzo solo un mezzo di trasporto pubblico	119
1	63
2	140
Più di 2	71

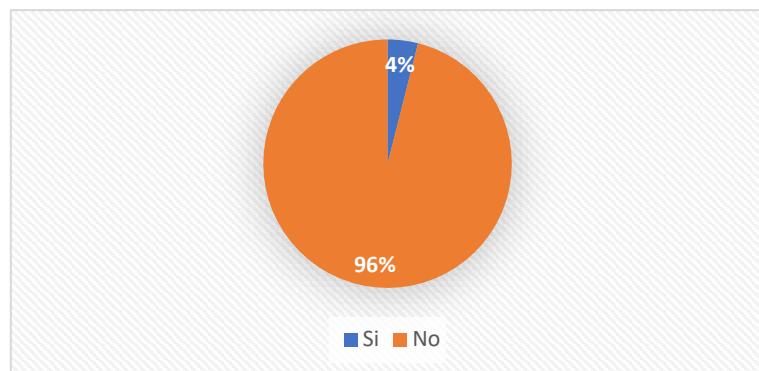
Tav. 31 – *Distanza tra l'abitazione e la fermata del primo mezzo di trasporto utilizzato*

Quanti metri è distante dalla tua abitazione la fermata del primo mezzo di trasporto pubblico che utilizzi?	
Meno di 80 m	28
Tra 80m e 150m	62
Tra 150m e 400m	104
Tra 400m e 800m	63
Tra 800m e 1km	35
Più di 1km	101

Spostamento casa-lavoro – bici/monopattini privati

Agli utenti viene chiesto di indicare se raggiungono la sede di lavoro in bici/monopattini privati (Fig. 9), quanti giorni alla settimana si recano a lavoro in bici/monopattino (Tav. 32), quanti km percorrono in bici/monopattino per arrivare alla sede di lavoro (Tav. 33) e la motivazione per cui si utilizza tale mezzo di trasporto (Tav. 34). Si evince che solamente il **4%** dei rispondenti si reca a lavoro in bici/monopattino; i giorni a settimana in cui gli utenti si recano in bici/monopattino sono mediamente 3,2 e raramente (**5**); le motivazioni principali per cui gli utenti si recano a lavoro in bici/monopattino sono l'autonomia negli spostamenti (**15**) e la riduzione degli impatti ed inquinamento ambientali e l'economicità (**10**).

Fig. 9 – *Utenti che raggiungono la sede di lavoro in bici/monopattini privati*



Fonte: *Elaborazioni MLPS – 2022*

Tav. 32 – Giorni della settimana in cui ci si reca a lavoro in bici/monopattino

Quanti giorni alla settimana ti rechi a lavoro in bici/monopattino?	
1	3
2	5
3	5
4	0
5	4
Raramente	5

Tav. 33 – Chilometri percorsi in bici/monopattino per recarsi a lavoro

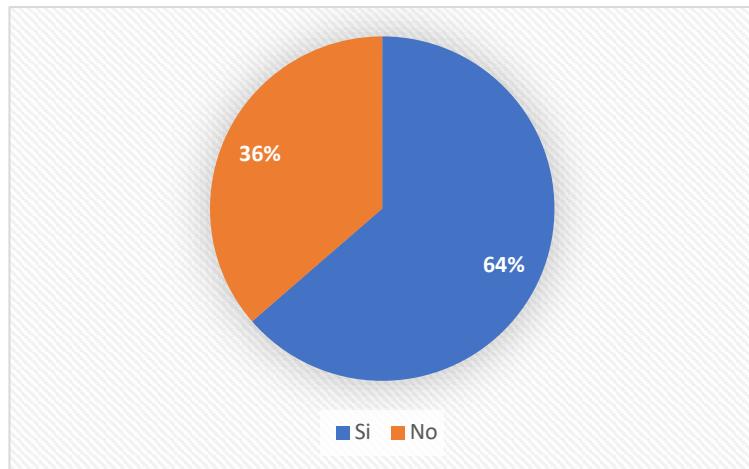
Quanti km percorri in bici/monopattino per arrivare alla sede di lavoro?	
Meno di 5 km	4
Da 5 km a 10 km	12
Da 10 km a 15 km	5
Da 15 km a 20 km	0
Da 20 km a 25 km	0
Da 25 km a 35 km	0
Da 35 km a 45 km	0
Oltre 45 km	1

Tav. 34 – Motivazioni per cui ci si reca a lavoro in bici/monopattino

Perché utilizzi bici/monopattino?	
Riduzione degli impatti ed inquinamento ambientali	10
Autonomia negli spostamenti	15
Necessità di effettuare tappe intermedie	2
Tempo di percorrenza breve	7
Comodità	9
Economicità	10
Orari dei mezzi pubblici non compatibili	2
Eccessiva distanza della stazione o fermata	0
Parcheggio	7
Assenza di mezzo di trasporto personale	2

Infine, si osserva che il **64%** dei rispondenti utilizza una bici/monopattino elettrico (Fig.10).

Fig. 10 – Utenti che utilizzano una bici/monopattino elettrico

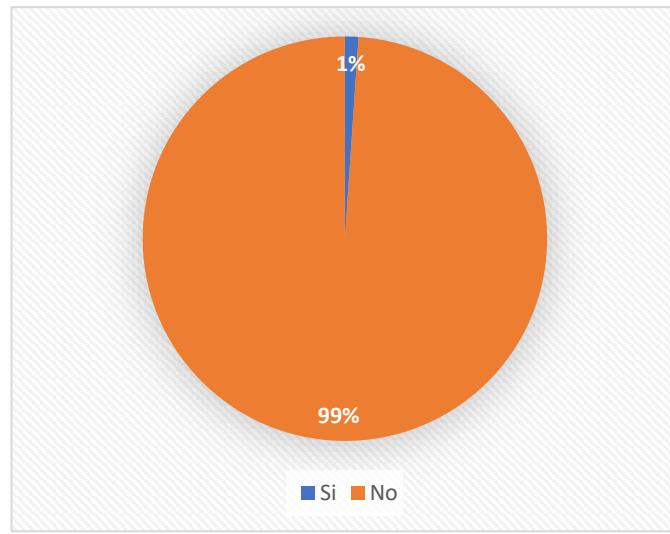


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Spostamento casa-lavoro – sharing mobility

Agli utenti viene chiesto di indicare se raggiungono la sede di lavoro con lo sharing mobility (Fig. 11). Solamente l'**1%** dei rispondenti utilizza lo sharing mobility come mezzo per recarsi a lavoro.

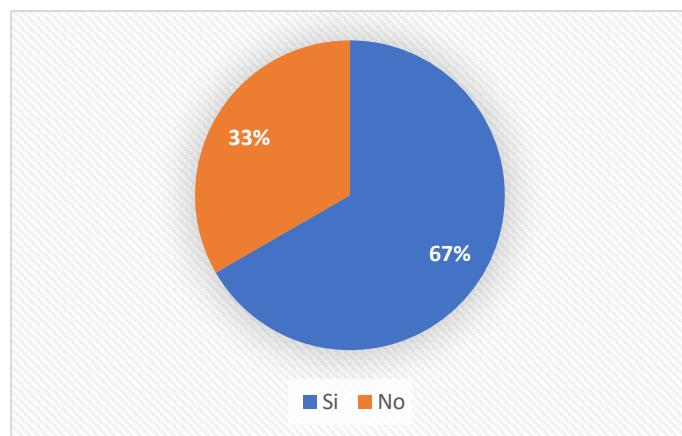
Fig. 11 – Utenti che utilizzano lo sharing mobility



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

In particolare, viene chiesto se si utilizzano bici/monopattini in sharing (Fig. 12) e quale operatore (Tav. 35); se si utilizzano auto in sharing (Fig.13) e quale operatore (Tav. 36); se si utilizzano scooter/moto in sharing (Fig.14) e quale operatore (Tav. 37).

Fig. 12 – Utenti che utilizzano bici/monopattini in sharing

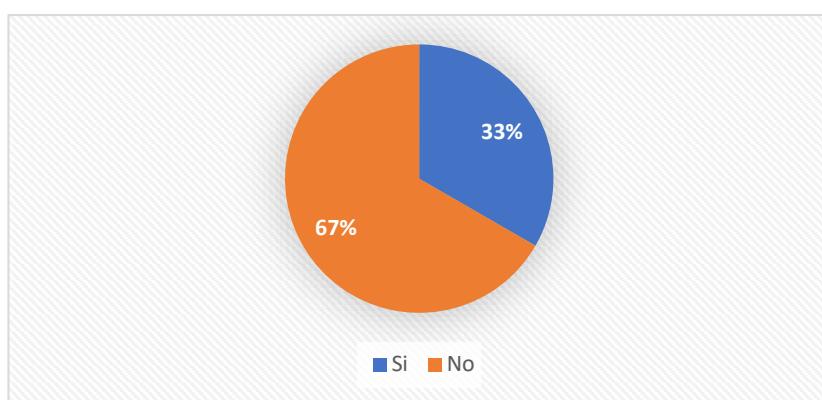


Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 35 – Operatore utilizzato per bici/monopattini in sharing

Quale operatore utilizzzi più frequentemente?	
Dott	0
Elerent	0
RideMovi	0
TIER	0
Helbiz	0
Lime	3
Link	0
Voi	1
Altro	0

Fig. 13 – Utenti che utilizzano auto in sharing



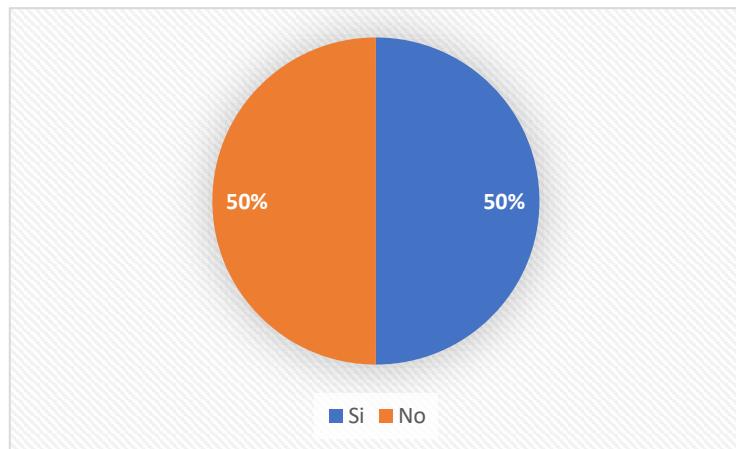
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 36 – Operatore utilizzato per auto in sharing

Quale operatore utilizzzi più frequentemente?	
Enjoy	1
ShareNow	1

LeasyGo!	0
Roma Carsharing	0
Altro	0

Fig. 14 – Utenti che utilizzano scooter/moto in sharing



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 37 – Operatore utilizzato per scooter/moto in sharing

Quale operatore utilizzi più frequentemente?	
Acciona	0
Cooltra	2
Zig Zag	1
Altro	0

Infine, agli utenti viene chiesto di indicare quanti giorni alla settimana si recano a lavoro in sharing mobility (Tav. 38), quanti km percorrono in sharing mobility per arrivare alla sede di lavoro (Tav. 39) e la motivazione per cui si utilizza tale mezzo di trasporto (Tav. 40). Si evince che i giorni a settimana in cui gli utenti si recano a lavoro in sharing mobility sono rari (3), 1 (1), 3 (1) e 5 (1); (5); i km percorsi sono meno di 5 km e da 5 km a 10 km (2); le motivazioni principali per cui gli utenti si recano a lavoro in sharing mobility sono l'autonomia negli spostamenti e la comodità (5).

Tav. 38 – Giorni della settimana in cui ci si reca a lavoro sharing mobility

Quanti giorni alla settimana ti rechi a lavoro in sharing mobility?	
1	1
2	0
3	1
4	0
5	1
Raramente	3

Tav. 39 – Chilometri percorsi in sharing/mobility per recarsi a lavoro

Quanti km percorri in sharing/mobility per arrivare alla sede di lavoro?	
Meno di 5 km	2

Da 5 km a 10 km	2
Da 10 km a 15 km	1
Da 15 km a 20 km	1
Da 20 km a 25 km	0
Da 25 km a 35 km	0
Da 35 km a 45 km	0
Oltre 45 km	0

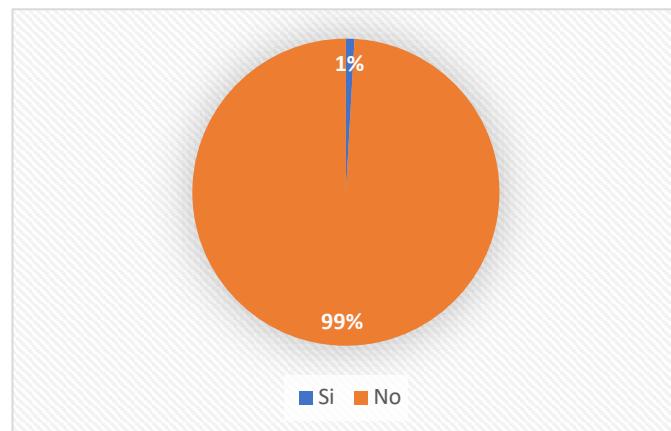
Tav. 40 – Motivazioni per cui si reca a lavoro in sharing mobility

Perché utilizzi il mezzo selezionato?	
Riduzione degli impatti ed inquinamento ambientali	2
Autonomia negli spostamenti	5
Necessità di effettuare tappe intermedie	0
Tempo di percorrenza breve	3
Comodità	5
Economicità	0
Orari dei mezzi pubblici non compatibili	1
Eccessiva distanza della stazione o fermata	0
Parcheggio	0
Assenza di mezzo di trasporto personale	1

Spostamento casa-lavoro – carpooling

Agli utenti viene chiesto di indicare se si raggiunge la sede di lavoro con il carpooling (per carpooling si intende l'utilizzo e la condivisione di un'unica auto per spostarsi con altri colleghi) (Fig. 15), quanti giorni alla settimana si ricorre al carpooling (Tav. 41) e quante volte al giorno (Tav. 42). Si evince che solo l'**1%** dei rispondenti utilizza il carpooling, raramente (**3**) e 2 giorni (**2**) sono i giorni alla settimana in cui si ricorre al carpooling; **4** utenti ricorrono al carpooling per entrambe le tratte (casa-lavoro, lavoro-casa) e solo **1** per una tratta.

Fig. 15 – Utenti che utilizzano il carpooling



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Tav. 41 – Giorni a settimana in cui si ricorre al carpooling

Quanti giorni alla settimana utilizzi il carpooling?	
1	0
2	2
3	0
4	0
5	0
Raramente	3

Tav. 42 – Numero di volte al giorno in cui si ricorre al carpooling

Quante volte al giorno ricorri al carpooling?	
Per entrambe le tratte (casa-lavoro e lavoro-casa)	4
Solo una tratta (casa-lavoro o lavoro-casa)	1

Infine, viene chiesto di indicare perché si utilizza il carpooling (Tav. 43). La principale motivazione è la comodità (2).

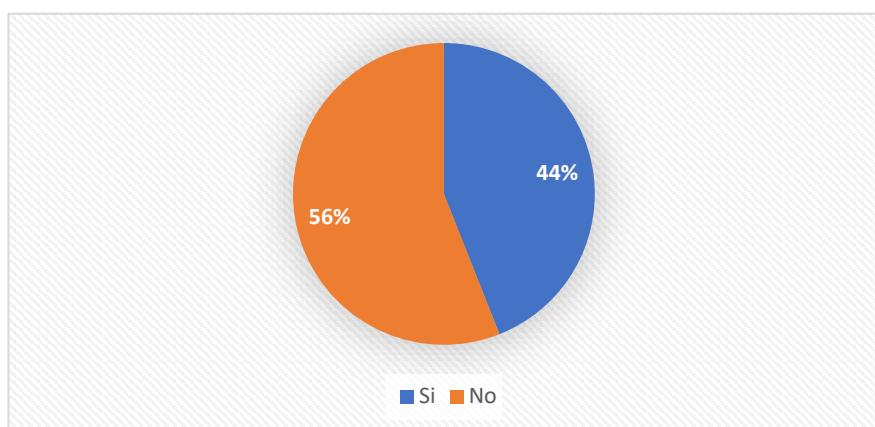
Tav. 43 – Motivazioni del ricorso al carpooling

Perché utilizzi il carpooling?	
Riduzione degli impatti ed inquinamento ambientali	0
Tempo di percorrenza breve	1
Comodità	2
Economicità	1
Orari dei mezzi pubblici non compatibili	1
Eccessiva distanza della stazione o fermata	1
Parcheggio	0
Assenza di mezzo di trasporto personale	0

Propensione al cambiamento

Agli utenti è stato chiesto di indicare se sarebbero disposti ad utilizzare modalità di spostamento alternative (Fig. 16). Il **44%** degli utenti risulta propenso ad utilizzare modalità di spostamento alternative, il **56%** invece no.

Fig. 16 – Utenti propensi ad utilizzare modalità di spostamento alternative



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Agli utenti non propensi ad utilizzare nuove modalità di spostamento viene chiesto di indicare le eventuali motivazioni (Tav. 44). Le principali motivazioni sono legate a tempi di percorrenza troppo elevati (161) e impossibilità organizzative (101).

Tav. 44 – Motivazioni per la mancata propensione all'utilizzo di altre modalità di spostamento

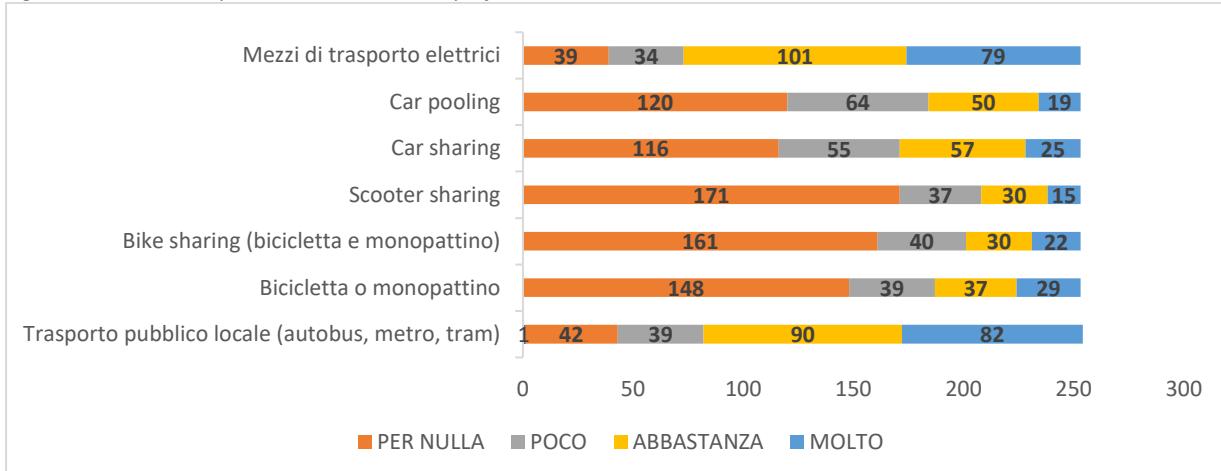
Indica le motivazioni per cui non sei disposto ad utilizzare mezzi di trasporto alternativi	
Mancanza di copertura del servizio	75
Impossibilità organizzative (familiari, lavorative, ecc)	101
Impedimenti dovuti a condizioni di salute	26
Paura del contagio	43
Tempi di percorrenza troppo elevati	161
Sensazione di mancata sicurezza	32
Scarso comfort	50
Altro	30

Invece, agli utenti propensi ad utilizzare nuove modalità di spostamento viene chiesto di indicare le tipologie di mezzo alternativo a cui potrebbero essere interessati (Tav. 45 e Fig 17). Risulta che 101 utenti opterebbero per mezzi di trasporto elettrici con votazione “abbastanza”; 120 utenti opterebbero per car pooling con votazione “per nulla”; 116 opterebbero per car sharing con votazione “per nulla”; 171 utenti opterebbero per scooter sharing con votazione “per nulla”; 148 utenti opterebbero per biciclette/monopattino con votazione “per nulla”; infine, 90 utenti opterebbero per trasporto pubblico locale con votazione “abbastanza”.

Tav. 45 – Modalità di spostamento alternative preferite

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
Trasporto pubblico locale (autobus, metro, tram)	42	39	90	82
Bicicletta o monopattino	148	39	37	29
Bike sharing (bicicletta e monopattino)	161	40	30	22
Scooter sharing	171	37	30	15
Car sharing	116	55	57	25
Car pooling	120	64	50	19
Mezzi di trasporto elettrici	39	34	101	79

Fig. 17 – Modalità di spostamento alternative preferite



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2022

Infine, viene chiesto agli utenti di indicare quali sono le proprie attese sulle possibili iniziative in merito alla mobilità da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Tav. 46). La maggior parte dei rispondenti attende delle agevolazioni per l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico locale (**384**).

Tav. 46– Attese sulle iniziative di mobilità da parte del MLPS

Indica quali sono le tue attese sulle possibili iniziative in merito alla mobilità da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali:	
Agevolazioni per l'acquisto di abbonamenti al Trasporto Pubblico Locale	384
Co-working presso eventuali altre sedi del Ministero presenti nel comune	151
Concorsi a premi per scelte virtuose (ad es.: buoni o sconti per aver raggiunto 10km di camminata, ...)	97
Partecipazione ad eventi di sensibilizzazione alla mobilità sostenibile	79
Altro	110

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 2022, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente **1247** questionari compilati durante le giornate dell'evento. Durante il 2022 sono stati raccolti questionari durante il seguente evento:

EVENTO	DATA	NUMERO RISPONDENTI	SEDE
Forum PA	14-17 Giugno 2022	160	Roma- Auditorium della Tecnica
ANCI - Missione Italia - 2021/2026 il PNRR dei Comuni e delle Città	22-23 Giugno 2022	68	Roma
Luci sul lavoro	7-9 Luglio 2022	92	Forteza di Montepulciano
Teen Parade	21-30 Luglio 2022	187	Giffoni
Salone Orientamenti	15-17 Novembre 2022	151	Genova
ANCI EXPO	22-24 Novembre 2022	166	Fiera di Bergamo
JOB&Orienta	24-26 Novembre 2022	423	Verona Fiere

CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA

I **1247** 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 (**651** femmine, **596** maschi) e sono prevalentemente laureati (**361** 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 anni. Si tratta prevalentemente di studenti, seguiti da dipendenti pubblici e privati. 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	206	323	529
Da 26 a 44	177	144	321
Da 45 a 64	183	170	353
Da 65 e oltre	30	14	44
Totale	596	651	1247

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>	54	3	7	1	65	57	1	1	1	60	125
<i>Diploma</i>	40	27	55	8	130	74	19	33	5	131	261
<i>Diplomando</i>	83	3	4	2	92	141	6	2	0	149	241
<i>Laurea</i>	10	85	76	11	182	12	71	90	6	179	361
<i>Laurendo</i>	16	11	11	2	40	30	8	1	0	39	79
<i>Titolo post-laurea</i>	1	46	29	6	82	3	38	42	2	85	167
<i>Altro</i>	2	2	1	0	5	6	1	1	0	8	13
Totale	206	177	183	30	596	323	144	170	14	651	1247

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

	Maschio				Maschio totale	Femmina				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>	4	35	38	5	82	1	27	29	2	59	141
<i>Dipendente settore privato</i>	4	47	48	1	100	5	38	38	0	81	181
<i>Dipendente settore pubblico</i>	5	65	73	5	148	5	47	88	3	143	291
<i>Imprenditore</i>	1	9	8	3	21	0	5	2	0	7	28
<i>Senza occupazione</i>	4	7	3	0	14	6	8	3	1	18	32
<i>Studente</i>	187	7	0	1	195	305	14	1	0	320	515
<i>Pensionato</i>	0	0	4	11	15	0	0	2	8	10	25
<i>Altro</i>	1	7	9	4	21	1	5	7	0	13	34
Totale	206	177	183	30	596	323	144	170	14	651	1247

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

	<i>Liberoprofessionista /lavoratore autonomo</i>	<i>Dipendentesettore privato</i>	<i>Dipendentesettore pubblico</i>	<i>Imprenditore</i>	<i>Senzaoccupazione</i>	<i>Studente</i>	<i>Pensionato</i>	<i>Altro</i>	<i>Totale</i>
<i>Licenza media inferiore</i>	4	3	5	0	3	107	3	0	125
<i>Diploma</i>	24	42	59	6	12	100	9	9	261
<i>Diplomando</i>	0	5	1	0	2	231	0	2	241
<i>Laurea</i>	76	84	145	12	7	20	7	10	361
<i>Laureando</i>	7	12	5	3	5	45	1	1	79
<i>Titolo post-laurea</i>	29	34	75	7	3	4	5	10	167
<i>Altro</i>	1	1	1	0	0	8	0	2	13
Totale	141	181	291	28	32	515	25	34	1247

Rispetto al 2021 sono state evidenziate variazioni significative nella proporzione uomo-donna (la percentuale maschile è aumentata del **106,9%**, mentre quella delle donne è aumentata del **77,9%**). La fascia di età più numerosa è quella da i 18 ai 25 anni, aumentata del **40,3%**. I livelli d'istruzione più numerosi sono quelli di laureati, aumentati del **203,4%**. Il tipo di occupazione più frequente, fra coloro che hanno risposto al questionario, è lo studente, aumentato del **45,9%** (Tav. 5-8).

Tav. 5 - Numerosità rispondenti per genere - confronto 2021-2022

	<i>Valore assoluto 2021</i>	<i>Valore percentuale 2021</i>	<i>Valore assoluto 2022</i>	<i>Valore percentuale 2022</i>	<i>Variazione percentuale</i>
<i>Maschio</i>	288	44,0%	596	47,8%	106,9%
<i>Femmina</i>	366	55,9%	651	52,2%	77,9%
Totale	654	100%	1247	100%	

Tav. 6 - Numerosità rispondenti per fascia d'età - confronto 2021-2022

	<i>Valore assoluto 2021</i>	<i>Valore percentuale 2021</i>	<i>Valore assoluto 2022</i>	<i>Valore percentuale 2022</i>	<i>Variazione percentuale</i>
<i>Da 18 a 25</i>	377	57,6%	529	42,4%	40,3%
<i>Da 26 a 44</i>	73	11,2%	321	25,7%	339,7%
<i>Da 45 a 64</i>	196	29,9%	353	28,3%	80,10%
<i>Da 65 e oltre</i>	8	1,2%	44	3,5%	450,0%
Totale	654	100%	1247	100%	

Tav. 7 - Numerosità rispondenti per livello d'istruzione - confronto 2021-2022

	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Valore assoluto 2022	Valore percentuale 2022	Variazione percentuale
<i>Licenza media inferiore</i>	71	10,8%	125	10,0%	76,1%
<i>Diploma</i>	168	25,7%	261	21,0%	55,4%
<i>Diplomando</i>	221	33,8%	241	19,3%	9,0%
<i>Laurea</i>	119	18,2%	361	28,9%	203,4%
<i>Laureando</i>	18	2,7%	79	6,3%	338,9%
<i>Titolo post-laurea</i>	48	7,3%	167	13,4%	247,9%
<i>Altro</i>	9	1,4%	13	1,0%	44,4%
Totale	654	100%	1247	100%	

Tav. 8 - Numerosità rispondenti per tipo di occupazione - confronto 2021-2022

	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Valore assoluto 2022	Valore percentuale 2022	Variazione percentuale
<i>Studente</i>	353	53,9%	515	41,3%	45,9%
<i>Dipendente settore pubblico</i>	97	14,8%	291	23,3%	200,0%
<i>Dipendente settore privato</i>	108	16,5%	181	14,5%	67,6%
<i>Libero professionista/lavoratore autonomo</i>	40	6,1%	141	11,3%	252,5%
<i>Imprenditore</i>	13	1,9%	28	2,4%	115,4
<i>Senza occupazione</i>	14	2,1%	32	2,5%	128,6%
<i>Pensionato</i>	5	0,7%	25	2,0%	400,0%
<i>Altro</i>	24	3,7%	34	2,7%	41,7%
Totale	654	100%	1247	100%	

DETTAGLIO ESITI PER EVENTO

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante l'evento svolto nel 2022.

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).

Forum PA – Roma, 14-17 giugno

L'evento, gratuito e accessibile a tutti, è un appuntamento annuale di confronto e dibattiti tra Pubblica Amministrazione ed enti territoriali sull'innovazione. Obiettivo nel 2022 è stato quello di rimuovere gli ostacoli nelle prassi e migliorare i processi di attuazione del PNRR e dei Fondi Europei.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente con uno stand espositivo e con la rubrica di approfondimento: "Lavoro & Welfare"

Entrambi gli spazi, fisico e digitale, sono stati condivisi con Inps, Inail, Anpal e Inapp.

Presso lo stand, i visitatori hanno ricevuto informazioni sulle misure introdotte con il PNRR, sui servizi offerti nell'ambito delle politiche del lavoro e delle politiche sociali, sulla normativa e sulle modalità di attuazione della formazione in Italia e in Europa, sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, sulle politiche previdenziali e altro ancora.

Il Ministero ha partecipato a vari convegni organizzati da FPA ed ha approfondito i temi: 'PNRR e interventi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per il lavoro e l'occupabilità' e 'Politiche sociali e inclusione, non solo PNRR' all'interno della Rubrica 'Lavoro&Welfare', che è stata fruibile solo in digitale.

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	41
GOL	11
Smart working	64
Sicurezza sul lavoro	24
Immigrazione	8
Orientamento al Lavoro	29
Garanzia Giovani	17
Digitalizzazione	53
Reddito di cittadinanza	6
PNRR	84
Alternanza scuola-lavoro	9
Formazione	39
Previdenza	3
Inclusione Sociale	16
Altro	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	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRÒ
Da 18 a 25	2	0	5	2	0	1	3	1	0	3	1	1	0	1	
Da 26 a 44	21	8	29	9	3	18	11	35	6	45	4	17	2	3	2
Da 45 a 64	13	3	27	12	3	9	1	13	0	31	3	19	1	8	5
Da 65 e oltre	5	0	3	1	2	1	2	4	0	5	1	2	0	4	
TOTALE	41	11	64	24	8	29	17	53	6	84	9	39	3	16	7

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	GOL	Smart working	Sicurezza sul lavoro	Immigrazione	Orientamento al Lavoro	Garanzia Giovani	Digitalizzazione	Reddito di cittadinanza	PNRR	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Previdenza	Inclusione Sociale	Inclusione Sociale
Studente	0	0	4	5	0	3	6	1	0	4	2	1	0	0	1
Dipendente settore pubblico	24	6	37	12	4	18	7	30	3	46	3	25		1	7
Dipendente settore privato	22	2	14	3	2	4	2	12	1	18	2	7	1	1	
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3	3	7	1	0	3	1	7	1	12	1	5		1	3
Imprenditore	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1
Senza occupazione	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensionato	2	0	1	1	2	0	1	2	0	2	1	1	0	0	3
Altro	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	41	11	64	24	8	29	17	53	6	84	9	39	3	16	

Il secondo quesito riguarda il motivo della partecipazione all'evento e prevede la possibilità di risposta multipla. I rispondenti dichiarano di visitare lo stand principalmente per partecipazione ai seminari-workshop/convegni (85 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO		ESITI
Qual è il motivo della sua visita?		
Richiesta di informazioni		52
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni		85
Ricerca di materiale informativo		35
Altro		22

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	Altro
Da 18 a 25	3	4	3	4
Da 26 a 44	29	44	19	9
Da 45 a 64	16	34	8	8
Da 65 e oltre	4	3	5	1
TOTALE	52	85	35	22

Tav. 4- Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
Studente	3	4	3	4
Dipendente settore pubblico	26	48	18	10
Dipendente settore privato	10	15	3	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	8	16	5	1
Imprenditore	1	0	1	0
Senza occupazione	1	0	1	1
Pensionato	1	1	4	0
Altro	0	1	0	4
TOTALE	52	85	35	22

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

- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 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 i temi proposti nei seminari-workshop/convegni

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	
Non so valutare	13
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	18
Soddisfatto	87
Molto soddisfatto	41

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>	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Non so valutare	6
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	19
Soddisfatto	87
Molto soddisfatto	48

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per 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>	
c) Materiali informativi	
Non so valutare	6
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	15
Soddisfatto	70
Molto soddisfatto	68

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	71
F	89

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	11
Da 26 a 44	78
Da 45 a 64	59
Da 65 e oltre	12

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	1
Diplomando	0
Diploma	26
Laureando	7
Laurea	69
Titolo post-laurea	54
Altro	3

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	12
Dipendente settore pubblico	85
Dipendente settore privato	27
Libero professionista/ lavoratore autonomo	23
Imprenditore	2
Senza occupazione	2
Pensionato	7
Altro	2

Infine, viene riportata la modalità di partecipazione all'evento (Fig. 11)

Fig. 11 – Modalità di partecipazione

Modalità di partecipazione	
In presenza	148
On line	2
In presenza e on line	10

ANCI – “Missione Italia - 2021/2026 il PNRR dei Comuni e delle Città” - Roma, 22-23 Giugno

L'Associazione Nazionale Comuni Italiani – ANCI -, insieme a partner istituzionali, fra i quali il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ha realizzato l'evento per coinvolgere tutti i protagonisti delle Misure inserite nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per una riflessione sullo stato dell'arte sugli investimenti e sulle riforme che accompagneranno l'attuazione del PNRR, opportunità unica di rilancio per l'Italia, al fine di avviare un costante dialogo con i Ministeri e gli attori istituzionali interessati.

L'Amministrazione è stata presente con rappresentanti istituzionali nei convegni e con un info point in cui, ai visitatori, sono state fornite informazioni sia sulle tematiche di interesse del Ministero sia sui progetti del PNRR di competenza dello stesso.

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	12
GOL	1
Smart working	9
Sicurezza sul lavoro	6
Immigrazione	1
Orientamento al Lavoro	3
Garanzia Giovani	3
Digitalizzazione	14
Reddito di cittadinanza	1
PNRR	49
Alternanza scuola-lavoro	0
Formazione	7
Previdenza	0
Inclusione Sociale	13
Altro	3

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	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
Da 18 a 25	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Da 26 a 44	9	0	3	2	0	1	2	7	1	20	0	3	0	3	2
Da 45 a 64	0	1	6	3	1	2	1	7	0	27	0	4	0	13	1
Da 65 e oltre	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
TOTALE	12	1	9	6	1	3	3	14	1	49	0	7	0	13	3

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
Studente	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Dipendente settore pubblico	8	1	3	2	1	2	1	8	1	27	0	3	0	5
Dipendente settore privato	1	0	2	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1	0	1	2	0	1	0	3	0	11	0	2	0	3
Imprenditore	0	0	1	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	0	1
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Altro	2	0	2	1	0	0	1	3	0	3	0	2	0	3
TOTALE	12	1	9	6	1	3	3	14	1	49	0	7	0	13

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 (35 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni	25
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	35
Ricerca di materiale informativo	5
Altro	9

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	Altro
Da 18 a 25	1	0	0	
Da 26 a 44	7	14	2	4
Da 45 a 64	16	21	3	4

Da 65 e oltre	1	0	0	1
TOTALE	25	35	5	9

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>Altro</i>
Studente	2	0	0	
Dipendente settore pubblico	9	18	5	5
Dipendente settore privato	3	7	0	
Libero professionista/ lavoratore autonomo	6	7	0	1
Imprenditore	0	1	0	
Senza occupazione	1	0	0	
Pensionato	1	1	0	1
Altro	3	1	0	2
TOTALE	25	35	5	9

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

- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 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 i temi proposti nei seminari-workshop/convegni

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	2
Soddisfatto	47
Molto soddisfatto	19

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>	

b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	2
Soddisfatto	42
Molto soddisfatto	24

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per 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>	
c) Materiali informativi	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	4
Soddisfatto	39
Molto soddisfatto	24

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	44
F	24

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	1
Da 26 a 44	27
Da 45 a 64	38
Da 65 e oltre	2

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	2
Diplomando	1
Diploma	14
Laureando	1
Laurea	25
Titolo post-laurea	24
Altro	1

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	2
Dipendente settore pubblico	34
Dipendente settore privato	10
Libero professionista/ lavoratore autonomo	12
Imprenditore	1
Senza occupazione	1
Pensionato	2
Altro	6

Infine, viene riportata la modalità di partecipazione all'evento (Fig. 11)

Fig. 11 – Modalità di partecipazione

Modalità di partecipazione	
In presenza	67
On line	0
In presenza e on line	1

Luci sul Lavoro - Fortezza di Montepulciano (S), 6-9 Luglio 2022

Presso la Fortezza di Montepulciano (Siena), si è svolta la tredicesima edizione di 'Luci sul Lavoro' dal titolo: Autonomia strategica, lavoro, crescita. Le politiche, il dialogo sociale e la giurisprudenza.

La manifestazione, appuntamento fisso per coloro che si occupano di lavoro si è caratterizzata per un confronto sui temi più attuali del momento: PNRR, Pilastro sociale europeo, Politiche e servizi per il lavoro, Agenda 2030, futuro delle relazioni industriali, welfare e benessere della persona ed altri temi di stringente attualità. Inoltre, ha ospitato la Scuola Europea di Relazioni Industriali per operatori del mercato del lavoro e la Labour Academy per gli specialisti di diritto del lavoro.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente con uno spazio espositivo condiviso con INPS, dove è stato possibile avere informazioni su iniziative e progetti dell'amministrazione, anche relativi al PNRR, su salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla previdenza.

I vari dibattiti in programma hanno visto la presenza di rappresentanti del Ministero e di un sottosegretario.

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	52
GOL	18
Smart working	24
Sicurezza sul lavoro	15
Immigrazione	7
Orientamento al Lavoro	10
Garanzia Giovani	8
Digitalizzazione	18

Reddito di cittadinanza	10
PNRR	25
Alternanza scuola-lavoro	12
Formazione	36
Previdenza	9
Inclusione Sociale	21
Altro	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	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
Da 18 a 25	1	1	1	1	0	0	0	2	1	2	1	1	0	1	0
Da 26 a 44	16	7	11	5	3	3	3	7	2	8	4	18	1	7	0
Da 45 a 64	30	9	12	6	4	6	5	9	7	15	6	15	8	12	2
Da 65 e oltre	5	1	0	3	0	1	0	0	0	0	1	2	0	1	0
TOTALE	52	18	24	15	7	10	8	18	10	25	12	36	9	21	2

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	INCLUSIONE SOCIALE
Studente	1	1	1	2	0	0	0	2	1	2	1	1	1	0	1
Dipendente settore pubblico	9	8	7	9	2	3	3	5	4	6	0	3	3	3	5
Dipendente settore privato	29	7	14	2	3	6	1	4	3	11	7	23	4	6	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	7	2	2	1	1	0		2	1	3	3	3	4	0	2
Imprenditore	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Senza occupazione	1	0	0	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	0	0	0
Altro	5	0	0	1	1	1	3	1	1	3	1	4	2	7	
TOTALE	52	18	24	15	7	10	8	18	10	25	12	36	9	21	

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 (**35** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni	18
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	70
Ricerca di materiale informativo	12
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

	Richiesta di Informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
Da 18 a 25	3	3	0	1
Da 26 a 44	6	23	5	0
Da 45 a 64	8	41	6	3
Da 65 e oltre	1	3	1	1
TOTALE	18	70	12	5

Tav. 4- Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
Studente	2	3	0	1
Dipendente settore pubblico	6	12	5	1
Dipendente settore privato	5	34	3	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3	11	4	1
Imprenditore	0	1	0	0
Senza occupazione	0	1	0	0
Pensionato	0	0	0	0
Altro	2	8	0	2
TOTALE	18	70	12	5

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

- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 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 i temi proposti nei seminari-workshop/convegni

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	6
Soddisfatto	42
Molto soddisfatto	43

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>	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	2
Soddisfatto	44
Molto soddisfatto	45

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per 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>	
c) Materiali informativi	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	13
Soddisfatto	43
Molto soddisfatto	35

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	60
F	32

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	6
Da 26 a 44	28
Da 45 a 64	52
Da 65 e oltre	6

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	2
Diplomando	3
Diploma	31
Laureando	3
Laurea	36
Titolo post-laurea	16
Altro	1

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	5
Dipendente settore pubblico	21
Dipendente settore privato	38
Libero professionista/ lavoratore autonomo	15
Imprenditore	1
Senza occupazione	1
Pensionato	0
Altro	11

Infine, viene riportata la modalità di partecipazione all'evento (Fig. 11)

Fig. 11 – Modalità di partecipazione

Modalità di partecipazione	
In presenza	84
On line	2
In presenza e on line	6

Teen Parade - Giffoni, 21-30 Luglio

L'edizione 2022 di 'Teen Parade 2022 – Il lavoro spiegato dagli adolescenti" di Radioimmaginaria, svoltasi all'interno del Festival Internazionale del cinema per ragazzi, è un tradizionale appuntamento dedicato ai più giovani, con ospiti, incontri e proiezioni.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato all'evento insieme all'INPS con il quale ha condiviso uno spazio espositivo per informare su tematiche e progetti d'attualità di particolare interesse per i giovani, dall'orientamento alla formazione, alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Durante la manifestazione, inoltre, Radioimmaginaria ha raccontato lo svolgimento del Festival ed ha intervistato ogni giorno rappresentanti dell'Amministrazione sui temi del lavoro più cari ai ragazzi. Infine, il 29 luglio si è tenuta un'iniziativa del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con lo scopo di approfondire gli argomenti principali trattati nelle interviste quotidiane svolte durante il Festival.

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	19
GOL	8
Smart working	31
Sicurezza sul lavoro	32
Immigrazione	20
Orientamento al Lavoro	30
Garanzia Giovani	41
Digitalizzazione	43
Reddito di cittadinanza	17
PNRR	22
Alternanza scuola-lavoro	23
Formazione	31
Previdenza	21
Inclusione Sociale	33
Altro	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	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
Da 18 a 25	1	1	12	8	7	8	14	12	5	3	12	10	5	8	0
Da 26 a 44	11	3	12	14	10	16	17	17	6	15	4	11	9	12	0

Da 45 a 64	7	3	7	9	3	5	9	13	3	3	7	9	3	11	0
Da 65 e oltre	0	1	0	1	0	1	1	1	3	1	0	1	4	2	0
TOTALE	19	8	31	32	20	30	41	43	17	22	23	31	21	33	0

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
Studente	2	0	12	7	6	5	16	12	5	2	12	9	4	7
Dipendente settore pubblico	3	1	7	6	2	2	6	8	0	4	2	7	1	6
Dipendente settore privato	3	2	3	7	4	5	4	4	4	3	2	3	4	6
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3	3	5	5	4	6	6	10	2	7	3	8	2	6
Imprenditore	3	0	0	2	3	0	1	2	1	2	1	1	4	1
Senza occupazione	2	0	2	4	1	9	5	5	2	2	2	2	1	5
Pensionato	1	2	0	1	0	2	1	2	3	2	1	1	4	1
Altro	2	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1
TOTALE	19	8	31	32	20	30	41	43	17	22	23	31	21	33

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 (**35** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni	101
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	73
Ricerca di materiale informativo	64
Altro	4

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>Altro</i>
<i>Da 18 a 25</i>	26	28	22	0
<i>Da 26 a 44</i>	45	29	28	0
<i>Da 45 a 64</i>	26	11	13	4
<i>Da 65 e oltre</i>	4	5	1	0
<i>TOTALE</i>	101	73	64	4

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>Altro</i>
<i>Studente</i>	25	27	21	0
<i>Dipendente settore pubblico</i>	16	11	7	1
<i>Dipendente settore privato</i>	17	8	7	1
<i>Libero professionista/ lavoratore autonomo</i>	18	11	14	1
<i>Imprenditore</i>	9	3	3	0
<i>Senza occupazione</i>	9	6	9	0
<i>Pensionato</i>	5	4	2	0
<i>Altro</i>	2	3	1	1
<i>TOTALE</i>	101	73	64	4

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

- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 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 i temi proposti nei seminari-workshop/convegni

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) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</i>	
Non so valutare	9
Insoddisfatto	9
Parzialmente soddisfatto	22
Soddisfatto	78
Molto soddisfatto	69

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	5
Insoddisfatto	3
Parzialmente soddisfatto	18
Soddisfatto	83
Molto soddisfatto	78

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per 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) Materiali informativi	
Non so valutare	5
Insoddisfatto	4
Parzialmente soddisfatto	17
Soddisfatto	67
Molto soddisfatto	94

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	77
F	110

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	60
Da 26 a 44	70
Da 45 a 64	47
Da 65 e oltre	10

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	2
Diplomando	7
Diploma	48
Laureando	27
Laurea	72
Titolo post-laurea	31
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	55
Dipendente settore pubblico	28
Dipendente settore privato	23
Libero professionista/ lavoratore autonomo	34
Imprenditore	13
Senza occupazione	17
Pensionato	11
Altro	6

Infine, viene riportata la modalità di partecipazione all'evento (Fig. 11)

Fig. 11 – Modalità di partecipazione

Modalità di partecipazione	
In presenza	173
On line	5
In presenza e on line	9

Orientamenti 2022 - Genova, 15-17 Novembre 2022

La 27esima edizione di 'Orientamenti' ha avuto come tema "Care": prendersi cura di sé stessi in primo luogo, dei propri interessi e delle proprie ambizioni.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato alla manifestazione - il Salone della scuola, della formazione, dell'orientamento e del lavoro - con uno spazio espositivo condiviso con INAPP e ANPAL, dove ai visitatori sono state fornite informazioni sull'offerta formativa e professionale in continua evoluzione innescata dall'evoluzione digitale, sulle opportunità del mercato del lavoro in Italia e all'estero, e per aumentare la consapevolezza della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il 15 novembre il Ministero ha tenuto un workshop dal titolo "La scelta dopo la scuola media: adulti al bivio": un'iniziativa di sensibilizzazione rivolta a genitori e adulti che a vario titolo assumono un ruolo significativo nelle scelte degli adolescenti per il proprio futuro formativo e professionale.

Il ministero è stato presente anche con uno stand virtuale.

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		222
GOL		3
Smart working		29
Sicurezza sul lavoro		19
Immigrazione		10
Orientamento al Lavoro		74
Garanzia Giovani		21
Digitalizzazione		12
Reddito di cittadinanza		5
PNRR		7
Alternanza scuola-lavoro		47
Formazione		47
Previdenza		3
Inclusione Sociale		12
Altro		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	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
Da 18 a 25	32	2	26	16	8	65	18	12	5	6	41	42	2	10	2
Da 26 a 44	85	0	2	1	2	6	3	0	0	0	3	2	1	0	0
Da 45 a 64	89	1	0	2	0	3	0	0	0	0	2	2	0	2	0
Da 65 e oltre	16	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0
TOTALE	222	3	29	19	10	74	21	12	5	7	47	47	3	12	2

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
Studente	32	1	24	16	7	62	17	10	4	5	43	40
Dipendente settore pubblico	71	1	1	0	0	3	0	1	0	1	2	2
Dipendente settore privato	62	0	1	1	2	4	2	0	0	1	0	1
Libero professionista/ lavoratore autonomo	30	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Imprenditore	5	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Senza occupazione	4	0	2	1	1	4	1	1	0	0	0	2
Pensionato	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Altro	15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTALE	222	3	29	19	10	74	21	12	5	7	47	47
											3	12

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 (35 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni	110
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	27
Ricerca di materiale informativo	43
Altro	1

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	Altro
Da 18 a 25	99	23	37	1
Da 26 a 44	7	2	3	0
Da 45 a 64	3	2	2	0

Da 65 e oltre	1	0	1	0
TOTALE	110	27	43	1

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>Altro</i>
Studente	94	22	36	1
Dipendente settore pubblico	2	2	2	0
Dipendente settore privato	5	3	2	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2	0	1	0
Imprenditore	1	0	0	0
Senza occupazione	5	0	1	0
Pensionato	0	0	1	0
Altro	1	0	0	0
TOTALE	110	27	43	1

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

- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 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 i temi proposti nei seminari-workshop/convegni

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) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</i>	
Non so valutare	24
Insoddisfatto	4
Parzialmente soddisfatto	25
Soddisfatto	75
Molto soddisfatto	23

Fig. 4 – Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornito

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	

b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Non so valutare	7
Insoddisfatto	5
Parzialmente soddisfatto	20
Soddisfatto	76
Molto soddisfatto	43

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per 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>	
c) Materiali informativi	
Non so valutare	12
Insoddisfatto	6
Parzialmente soddisfatto	22
Soddisfatto	74
Molto soddisfatto	37

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	67
F	84

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	134
Da 26 a 44	9
Da 45 a 64	6
Da 65 e oltre	2

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	43
Diplomando	66
Diploma	17
Laureando	9
Laurea	8

Titolo post-laurea	6
Altro	2

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	128
Dipendente settore pubblico	5
Dipendente settore privato	7
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3
Imprenditore	1
Senza occupazione	5
Pensionato	1
Altro	1

Infine, viene riportata la modalità di partecipazione all'evento (Fig. 11)

Fig. 11 – Modalità di partecipazione

Modalità di partecipazione	
In presenza	143
On line	4
In presenza e on line	4

Assemblea Nazionale ANCI 2022 - Bergamo, 22-24 Novembre

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato all'evento sia con uno stand nell'area espositiva sia con seminari nell'area convegnistica, tutti condivisi con Inail, Inps, Anpal e Inapp.

Fra gli obiettivi ci sono stati quelli di informare sui servizi legati al lavoro, diffondere la cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro e approfondire il modello partecipativo tra Pubblica Amministrazione, cittadini e imprese attraverso i servizi digitali.

I seminari tematici, svoltisi nella mattinata del 24 novembre hanno riguardato: il PNRR e politiche sociali- "Welfare AS a Service" - progetto innovativo dell'Inps per ottimizzare la programmazione e gli interventi in ambito welfare con le amministrazioni locali e centrali; il sostegno tecnico dell'Inail per il reinserimento delle persone con disabilità da lavoro; servizi di cura nel territorio - promosso da 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	68
GOL	4
Smart working	39
Sicurezza sul lavoro	18
Immigrazione	15
Orientamento al Lavoro	13

Garanzia Giovani	18
Digitalizzazione	45
Reddito di cittadinanza	13
PNRR	62
Alternanza scuola-lavoro	8
Formazione	31
Previdenza	5
Inclusione Sociale	19
Altro	4

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	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSI- ONE SOCIALE	ALTRO
Da 18 a 25	4	0	1	1	1	1	3	2	1	4	1	1	0	0	0
Da 26 a 44	32	0	18	7	4	8	8	25	7	30	3	20	1	9	1
Da 45 a 64	26	4	19	10	8	4	7	17	5	25	4	9	4	10	3
Da 65 e oltre	6	0	1	0	2	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0
TOTALE	68	4	39	18	15	13	18	45	13	62	8	31	5	19	4

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSI- ONE SOCIALE	INCLUSIONE SOCIALE
Studente	4	0	1	1	1	1	3	2	1	4	1	1	0	0	0
Dipendente settore pubblico	25	2	17	6	9	4	6	13	3	21	3	10	2	10	
Dipendente settore privato	16	0	14	8	3	6	6	16	3	18	3	10	1	3	
Libero professionista/ lavoratore autonomo	16	2	5	3	1	1	2	9	5	14	1	6	2	5	
Imprenditore	2	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
Senza occupazione	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Pensionato	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	

Altro	5	0	1	0	1	1	1	2	0	4	0	2	0	1
TOTALE	68	4	39	18	15	13	18	45	13	62	8	31	5	19

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 (35 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO		ESITI
Qual è il motivo della sua visita?		
Richiesta di informazioni		93
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni		67
Ricerca di materiale informativo		41
Altro		4

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>Altro</i>
Da 18 a 25	6	2	2	0
Da 26 a 44	36	35	19	0
Da 45 a 64	44	30	18	4
Da 65 e oltre	7	0	2	0
TOTALE	93	67	41	4

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>Altro</i>
Studente	5	3	2	0
Dipendente settore pubblico	39	19	17	3
Dipendente settore privato	19	25	10	1
Libero professionista/ lavoratore autonomo	22	15	10	0
Imprenditore	2	0	0	0
Senza occupazione	0	1	0	0
Pensionato	2	1	0	0

Altro	4	3	2	0
TOTALE	93	67	41	4

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

- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 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 i temi proposti nei seminari-workshop/convegni

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	
Non so valutare	16
Insoddisfatto	3
Parzialmente soddisfatto	19
Soddisfatto	102
Molto soddisfatto	26

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>	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Non so valutare	8
Insoddisfatto	3
Parzialmente soddisfatto	23
Soddisfatto	89
Molto soddisfatto	43

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per 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>	
c) Materiali informativi	
Non so valutare	8
Insoddisfatto	2

Parzialmente soddisfatto	28
Soddisfatto	86
Molto soddisfatto	42

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	107
F	59

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	8
Da 26 a 44	68
Da 45 a 64	81
Da 65 e oltre	9

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	1
Diplomando	4
Diploma	40
Laureando	13
Laurea	83
Titolo post-laurea	25
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	8
Dipendente settore pubblico	65
Dipendente settore privato	45
Libero professionista/ lavoratore autonomo	36
Imprenditore	2
Senza occupazione	1
Pensionato	2
Altro	7

Infine, viene riportata la modalità di partecipazione all'evento (Fig. 11)

Fig. 11 – Modalità di partecipazione

Modalità di partecipazione	
In presenza	164
On line	1
In presenza e on line	1

JOB&Orienta - Verona, 24-26 Novembre

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente al Salone nazionale dell'orientamento, scuola, formazione e lavoro con uno spazio espositivo e con una ricca agenda di seminari e workshop. Il tema scelto per la XXXI edizione di JOB&Orienta è stato: "A.A.A. Accogliere, accompagnare, apprendere in un mondo che cambia".

Condividendo gli spazi con Anpal, Inps e Inapp, il Ministero ha inteso informare i visitatori sui progetti per la formazione e l'inserimento lavorativo in Italia e all'estero, oltre che sulle varie tipologie contrattuali con particolare attenzione ai tirocini, all'apprendistato e ai lavori digitali. Inoltre, ai visitatori è stato dato supporto per l'orientamento e la predisposizione di un CV efficace. Inoltre, nella sala interna allo stand si sono svolti [diversi workshop interattivi](#) rivolti a studenti, insegnanti, tutor e operatori della formazione e dell'orientamento.

Vari seminari e convegni sono stati realizzati nelle sale esterne allo stand, fra i quali il seminario: 'Innovazione e crescita del sistema duale in Italia: gli interventi del PNRR per l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.'

Fig. 1 - Tematica di interesse

QUESITO	ESITI
<i>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</i>	
Politiche attive del lavoro	118
GOL	40
Smart working	73
Sicurezza sul lavoro	61
Immigrazione	19
Orientamento al Lavoro	188
Garanzia Giovani	44
Digitalizzazione	38
Reddito di cittadinanza	17
PNRR	26
Alternanza scuola-lavoro	62
Formazione	114
Previdenza	12
Inclusione Sociale	29
Altro	5

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	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRÒ
Da 18 a 25	73	14	61	46	12	145	30	26	12	13	42	85	9	19	3
Da 26 a 44	13	6	2	4	4	16	5	3	2	4	7	12	1	3	1
Da 45 a 64	31	19	8	11	3	26	9	9	3	8	13	17	2	7	1
Da 65 e oltre	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
TOTALE	118	40	73	61	19	188	44	38	17	26	62	114	12	29	5

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	INCLUSIONE SOCIALE
Studente	72	14	60	42	12	144	29	26	12	13	41	80	8	17	
Dipendente settore pubblico	22	10	7	10	3	21	6	4	1	8	14	13	1	6	
Dipendente settore privato	14	8	5	7	4	13	5	4	3	2	3	10	2	5	
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3	7	1	1	0	2	0	1	1	3	4	6	1	1	
Imprenditore	3	0	0	1	0	3	2	3	0	0	0	3	0	0	
Senza occupazione	1	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	2	0	0	
Pensionato	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Altro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALE	118	40	73	61	19	188	44	38	17	26	62	114	12	29	

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 (35 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
Qual è il motivo della sua visita?	
Richiesta di informazioni	312
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	60
Ricerca di materiale informativo	94
Altro	7

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	Altro
Da 18 a 25	253	26	63	
Da 26 a 44	24	10	10	2
Da 45 a 64	32	24	21	5
Da 65 e oltre	3	0	0	
TOTALE	312	60	94	7

Tav. 4- Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
Studente	251	26	59	
Dipendente settore pubblico	25	19	14	1
Dipendente settore privato	18	8	12	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	9	5	4	2
Imprenditore	4	2	1	1
Senza occupazione	4	0	3	1
Pensionato	1	0	1	
Altro	0	0	0	
TOTALE	312	60	94	7

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

- La chiarezza e completezza delle informazioni fornite,
- I materiali informativi,
- I temi proposti nei seminari-workshop/convegni,

Di seguito si riportano le risposte per ciascuna delle aree (Fig. 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 i temi proposti nei seminari-workshop/convegni

QUESITO	ESITI
<i>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</i>	
a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	
Non so valutare	55
Insoddisfatto	2
Parzialmente soddisfatto	52
Soddisfatto	211
Molto soddisfatto	103

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>	
b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite	
Non so valutare	16
Insoddisfatto	19
Parzialmente soddisfatto	37
Soddisfatto	203
Molto soddisfatto	148

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per 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>	
c) Materiali informativi	
Non so valutare	13
Insoddisfatto	6
Parzialmente soddisfatto	55
Soddisfatto	211
Molto soddisfatto	138

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	170
F	253

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	309
Da 26 a 44	41
Da 45 a 64	70
Da 65 e oltre	3

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	74
Diplomando	160
Diploma	85
Laureando	18
Laurea	69
Titolo post-laurea	11
Altro	6

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	305
Dipendente settore pubblico	53
Dipendente settore privato	31
Libero professionista/ lavoratore autonomo	18
Imprenditore	8
Senza occupazione	5
Pensionato	2
Altro	1

Infine, viene riportata la modalità di partecipazione all'evento (Fig. 11)

Fig. 11 – Modalità di partecipazione

Modalità di partecipazione	
In presenza	404
On line	11
In presenza e on line	8

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 (Tav. 1).

OrientaSud - il Salone delle opportunità, in versione digitale, 26-28 ottobre

La ventitreesima edizione dell'evento, rivolta in particolare a giovani in cerca di impiego, diplomandi, neodiplomati e neet, si è svolta nella sola forma digitale, ed il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali vi ha preso parte insieme ad Inps e Anpal.

Attraverso il desk virtuale del ministero sono stati raccontati diversi temi: dalle tipologie di rapporti di lavoro alle campagne istituzionali sulla sicurezza sul lavoro. Inoltre, è stato possibile seguire in diretta streaming, il 27 e il 28 ottobre, i webinar sull'Orientamento in uscita verso gli Istituti Tecnologici Superiori (ITS Academy) che hanno informato sui percorsi degli stessi attraverso la descrizione delle componenti essenziali e del loro funzionamento, oltre a fornire la possibilità di farne esperienza diretta per un breve periodo. I due workshop, simili nella parte iniziale, si sono differenziati per le diverse testimonianze.

Tav. 1 - OrientaSud - il Salone delle opportunità, in versione digitale, 26-28 ottobre

OrientaSud - il Salone delle opportunità, in versione digitale, 26-28 ottobre	
Accessi al primo webinar	467
Accessi al secondo webinar	411
Accessi totali	2109

Gli accessi ai due webinar sono stati rispettivamente di n. 467 e 411, ma sicuramente i numeri di coloro che li hanno seguiti sono maggiori poiché molti hanno effettuato l'accesso attraverso la LIM per partecipare come gruppo classe.

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 2022 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 2022, il profilo del rispondente tipo è rappresentato da studenti di età compresa tra i 18 e i 25 anni, laureati, in maggioranza donne.

Tra le aree tematiche proposte, le risposte raccolte individuano come servizi di maggiore interesse quelli relativi alle Politiche attive del lavoro, all'Orientamento al lavoro e la Formazione.

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 2021-2022 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 la chiarezza e completezza delle informazioni fornite, 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 2022.

Tav. 1 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite - confronto 2021-2022

	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Valore assoluto 2022	Valore percentuale 2022	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	348	53,2%	429	34,4%	23,3%
Soddisfatto	237	36,2%	624	50,0%	163,3%
Parzialmente soddisfatto	43	6,6%	121	9,7%	181,4%
Insoddisfatto	5	0,8%	30	2,4%	500%
Non so valutare	21	3,2%	43	3,4%	104,8%
Totale	654	100%	1247	100%	

Tav. 2 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi - confronto 2021-2022

	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Valore assoluto 2022	Valore percentuale 2022	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	269	41,1%	438	35,1%	62,8%
Soddisfatto	272	41,6%	590	47,3%	116,9%
Parzialmente soddisfatto	84	12,8%	154	12,3%	83,3%
Insoddisfatto	13	1,9%	21	1,7%	61,5%
Non so valutare	16	2,54%	44	3,5%	175%
Totale	654	100%	1247	100%	

Tav. 4 - Livello di soddisfazione per i temi proposti nei seminari-workshop/convegni - confronto 2021-2022

	Valore assoluto 2021	Valore percentuale 2021	Valore assoluto 2022	Valore percentuale 2022	Variazione percentuale
Molto soddisfatto	264	40,4%	324	26,0%	22,7%
Soddisfatto	256	39,1%	642	51,5%	150,8%
Parzialmente soddisfatto	80	12,2%	144	11,5%	80%
Insoddisfatto	14	2,1%	19	1,5%	35,7%
Non so valutare	40	6,1%	118	9,5%	195%
Totale	654	100%	1247	100%	

APPENDICE

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI E TRAMITE IL SITO WEB ISTITUZIONALE - ANNUALITÀ 2022



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

Gentile Utente,

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

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

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

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

AVANTI

Questionario di gradimento

0%  100%

AREA TEMATICA DI INTERESSE

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

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

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

- Sito web
- E-mail
- PEC
- Telefono

* **Quale Struttura ha contattato?**

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

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

Questionario di gradimento

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)

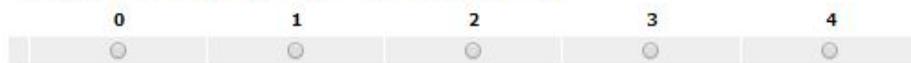
- * Semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili



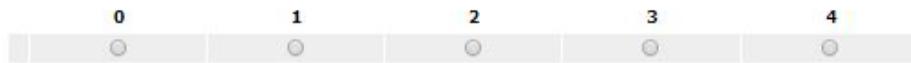
- * Facilità nel trovare le informazioni sul sito



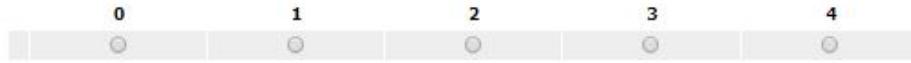
- * Completezza dei contenuti dei dossier tematici (Focus on)



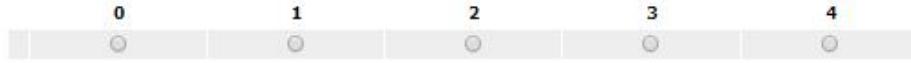
- * Chiarezza e adeguatezza delle informazioni



- * Comprensibilità dell'organizzazione dei contenuti



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



* 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 Trasnazionale
- 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"/>				

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

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

* Facilità e velocità di accesso alle informazioni tramite telefono

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

* Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni

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

* Disponibilità e collaborazione del personale

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

* Competenza e professionalità del personale

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

* **Comprensibilità della documentazione fornita**



* **Tempistiche di rilascio/invio**



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



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



* **Soddisfazione complessiva finale**



* **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

Prego selezionare... ▼

Cittadinanza

- Italiana
- Paese UE
- Paese extra UE

Professione/condizione

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

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

 INDIETRO  INVIA

IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2022



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Questionario di gradimento >

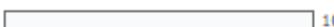
Gentile Signora, Gentile Signore,

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%

* **Ha partecipato:**

- In presenza
- On line
- In presenza e on line

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

- Politiche attive del lavoro
- GOL
- Smart working
- Sicurezza sul lavoro
- Immigrazione
- Orientamento al Lavoro
- Garanzia Giovani
- Digitalizzazione
- Reddito di cittadinanza
- PNRR
- Altemanza scuola-lavoro
- Formazione
- Previdenza
- Inclusione Sociale
- Altro, specificare

* **Qual è il motivo della sua partecipazione?**

- Richiesta di informazioni
- Partecipazione ai seminari-workshop/convegni
- Ricerca di materiale informativo
- Altro, specificare

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

	Non so valutare	Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
I temi proposti nei seminari-workshop/convegni	<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"/>

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** 