



**REPORT CUSTOMER SATISFACTION**  
sulla qualità dei servizi erogati dagli Uffici, dai portali e  
durante gli eventi fieristici nel 2023

*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
<b>LA FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPILENZA DEL QUESTIONARIO.....</b>	4
<b>GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI.....</b>	4
AREA TEMATICA DI INTERESSE DEI SERVIZI DEL MINISTERO .....	4
SERVIZI UTILIZZATI .....	4
CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA .....	5
<b>LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI.....</b>	7
VALUTAZIONE DEI CANALI UTILIZZATI PER ACCEDERE AI SERVIZI EROGATI DAGLI UFFICI .....	7
GIUDIZI SULLA CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE RISPOSTE RICEVUTE .....	7
GIUDIZI SULLE CAPACITÀ DEL PERSONALE INCONTRATO .....	8
VALUTAZIONE SULLA COMPRENSIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE FORNITA DALL'UFFICIO .....	9
VALUTAZIONE SULLE TEMPISTICHE DI RILASCIO .....	9
GIUDIZI SULLE CAPACITÀ E SULLA VELOCITÀ DEGLI UFFICI .....	10
VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER ACCEDERE AI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO .....	11
<b>LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE.....</b>	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
UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP ONLINE .....	17
SURVEY VERSO UTENTI INTERNI .....	19
DETTAGLIO ESITI PER SURVEY .....	19
QUESTIONARIO SULLA COMUNICAZIONE INTERNA E IL COINVOLGIMENTO – 6 MARZO 2023 .....	19
ANALISI ATTUALE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA TRA COLLEGHI.....	23
LA COMUNICAZIONE DEL FUTURO .....	24
QUESTIONARIO SULLE COMPETENZE – MARZO 2023.....	26
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULL'ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PROPOSTA AI REFERENTI REDATTORI, NEI GIORNI 7,8,9,10 NOVEMBRE, IN PRESENZA .....	51
QUESTIONARIO SUL MONITORAGGIO DEL LAVORO AGILE (DICEMBRE 2023).....	54
DET TAGLIO ESITI PER EVENTO .....	73
JOB DAY – CAGLIARI, 30-31 MARZO .....	73
FORUM PA - ROMA, PALAZZO DEI CONGRESSI, 16-18 MAGGIO .....	78
FESTIVAL DELL'ECONOMIA DI TRENTO, TRENTO 25 – 28 MAGGIO .....	83
ANCI- "MISSIONE ITALIA" - ROMA, 5-6 LUGLIO .....	88
TEEN PARADE, GIFFONI, 20-29 LUGLIO 2023 .....	93
LUCI SUL LAVORO - MONTEPULCIANO (SI), 14-16 SETTEMBRE .....	98
AMBIENTE LAVORO - BOLOGNA, 10-12 OTTOBRE .....	103
SALONE DELLO STUDENTE - CATANIA 12, 13 OTTOBRE.....	108
ANCI – ASSEMBLEA ANNUALE, 24 - 26 OTTOBRE .....	113
EXPOTRAINING, MILANO, 7-8 NOVEMBRE .....	118
ORIENTA SUD NAPOLI, 8-10 NOVEMBRE .....	123
IO LAVORO TORINO, 29-30 NOVEMBRE .....	128
SALONE ORIENTAMENTI, GENOVA 15-17 NOVEMBRE .....	133
JOB&ORIENTA, VERONA 22-25 NOVEMBRE .....	138
PARTECIPAZIONI AD EVENTI ATTRAVERSO STAND VIRTUALI .....	143
VALUTAZIONI COMPLESSIVE E CONSIGLI DI MIGLIORAMENTO .....	147
APPENDICE .....	149
IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2023 .....	150

## 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 formazione tenuti 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 2023 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 FINALITA' E MODALITA' 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 2023, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono stati completati 6 questionari.

### ***GLI UTENTI E I SERVIZI UTILIZZATI***

#### ***Area tematica di interesse dei servizi del ministero***

Le aree tematiche che interessano maggiormente gli utenti sono gli Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione (con un numero di risposte pari a **4**) (Tav. 1).

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

<b>Area tematica di interesse</b>	
Ammortizzatori sociali e incentivi all'occupazione	4
Europa e fondi europei	0
Infanzia e adolescenza	0
Orientamento e formazione	0
Rapporti di lavoro e relazioni industriali	0
Povertà ed esclusione sociale	0
Enti e Agenzie vigilate	1
Disabilità e non autosufficienza	0
Immigrazione	1
Occupazione	1
Parità e pari opportunità	0
Previdenza	0
Salute e sicurezza	0
Terzo settore e responsabilità sociale delle imprese	0
Nessuna in particolare	1

#### ***Servizi utilizzati***

Le risposte inviate afferiscono principalmente ai contatti con il Sito web, che infatti conta **4** utenti. Gli altri utenti si dividono tra l'utilizzo della E-mail (**1** risposta) e l'utilizzo del Telefono (**1** risposta) (Tav. 2).

Le Direzioni Generali a livello centrale presso le quali gli utenti si sono maggiormente recati sono la Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali e la Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione (entrambe con risposte pari a **2**) (Tav. 3).

*Tav. 2 – Canali di comunicazione utilizzati dagli utenti*

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

*Tav. 3 – Uffici centrali contattati dagli utenti*

Direzione Generale	
Segretariato Generale	1
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, del monitoraggio dati e della comunicazione	1
Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	2
Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali e della formazione	2
Direzione Generale per le Politiche previdenziali e assicurative	0
Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale	0
Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione	0
Direzione Generale del Terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	0

### *Caratteristiche e tipologie di utenza*

Gli utenti che hanno compilato il questionario di customer satisfaction sono di nazionalità italiana (**3** rispondenti) e **2** di paesi europei; inoltre risulta una totale maggioranza maschile pari a **2** uomini contro **4** donne. La maggior parte dei rispondenti ha un'età superiore a 25 anni, in particolare compresa fra i 26 e i 45 e i 46 e i 65. Le regioni rappresentate risultano essere l'Emilia-Romagna, la Lombardia, il Trento e il Veneto (tutte con **1** rispondente).

La maggioranza degli utenti che hanno compilato il questionario è in possesso di una licenza e si tratta per lo più di disoccupati (Tavole da 4 a 9).

*Tav. 4 - Utenti dei servizi per genere*

Sesso	
Maschio	2
Femmina	4

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

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

Oltre 65

0

Tav. 6 - Utenti dei servizi per regione di residenza

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

Tav. 7 - Utenti dei servizi per cittadinanza

Cittadinanza	
Italiana	3
Paese UE	2
Paese extra UE	0
Nessuna risposta	1

Tav. 8 - Utenti dei servizi per titolo di studio

Istruzione	
Nessun titolo	0
Licenza elementare / media	3
Diploma	1
Laurea	2
Titolo post Laurea	0

Tav. 9 - Utenti dei servizi per professione/condizione

Occupazione	
Lavoratore dipendente	1
Libero professionista/Imprenditore	0
Casalinga	0

Pensionato	0
Studente	0
Disoccupato	3
Inoccupato	1
Altro	1

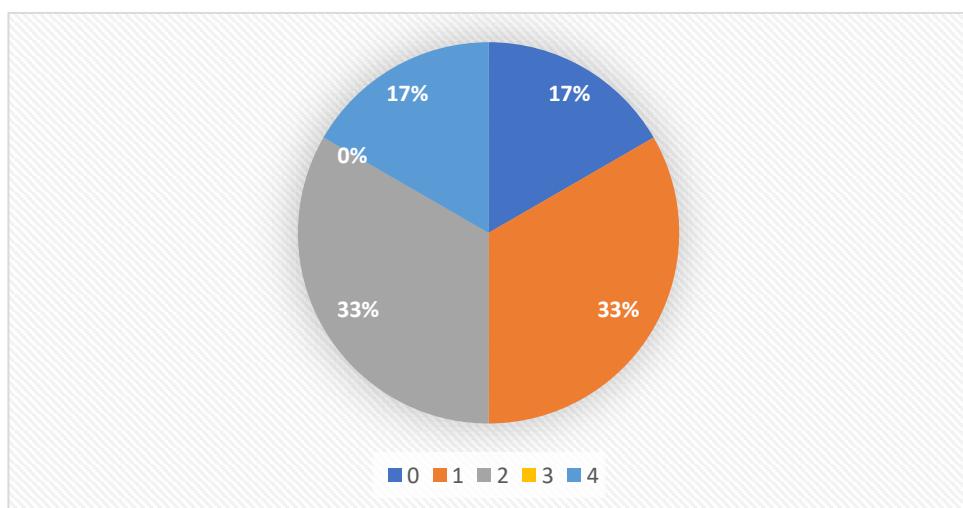
## LE VALUTAZIONI SUL RAPPORTO CON GLI UFFICI

In questa sezione vengono riportate 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 ai canali di comunicazione (valori percentuali v.p.)*



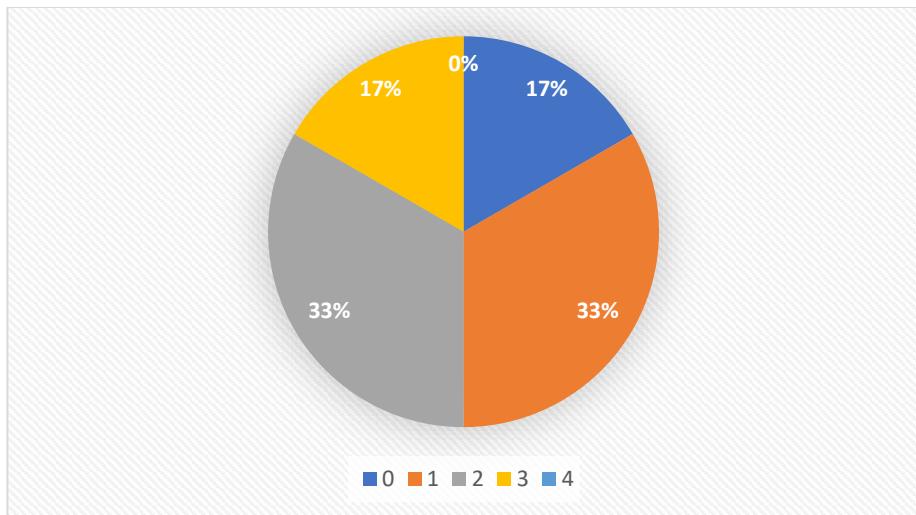
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### *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.)*



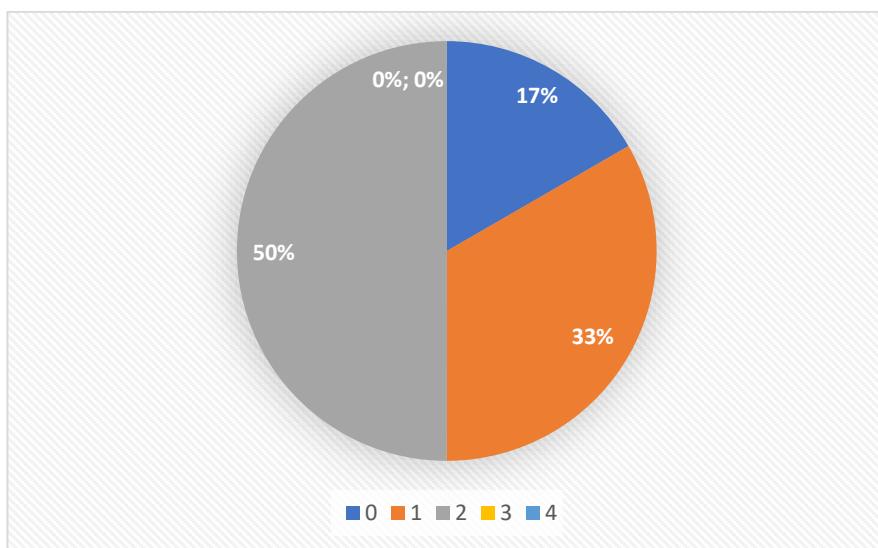
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### *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).

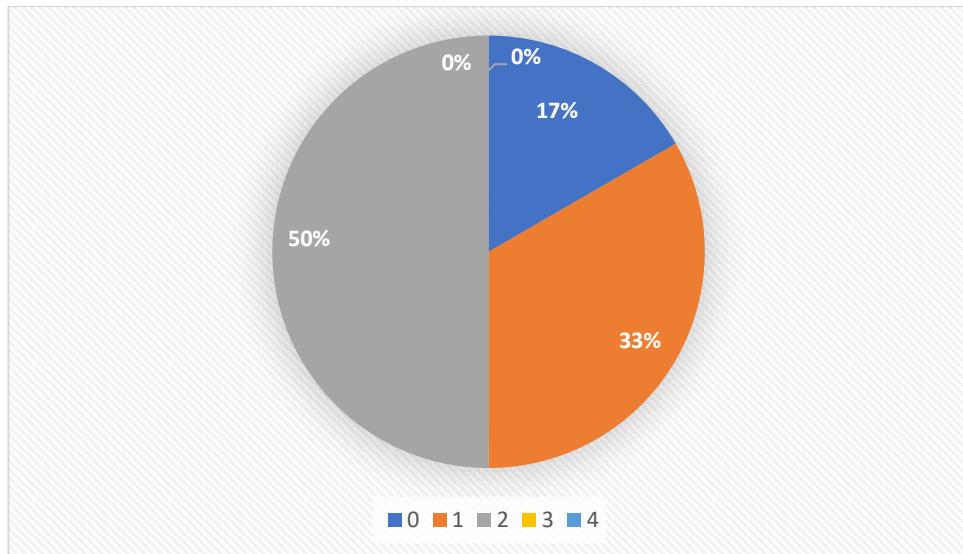
Fig. 3 – Grado di soddisfazione\* sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio (v.p.)



\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

*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.)*



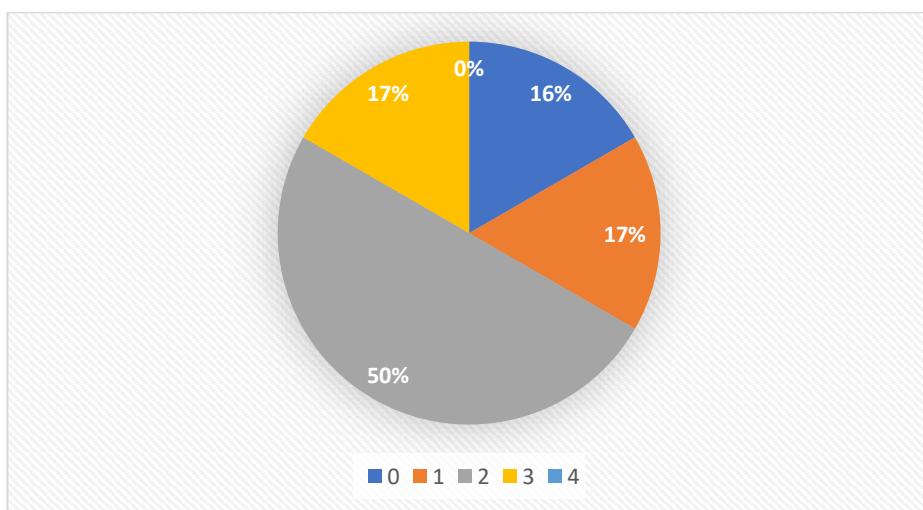
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### *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.)*



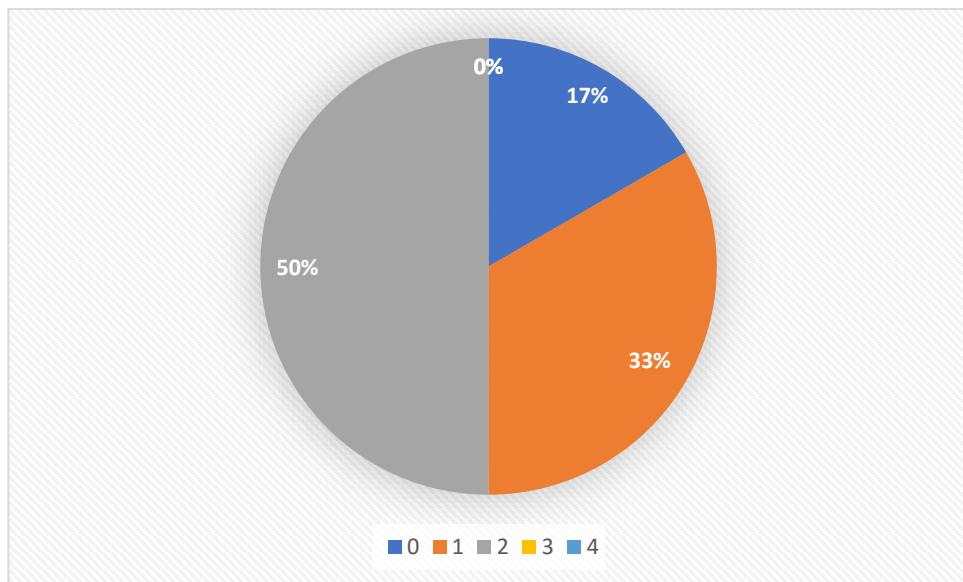
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### *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.)



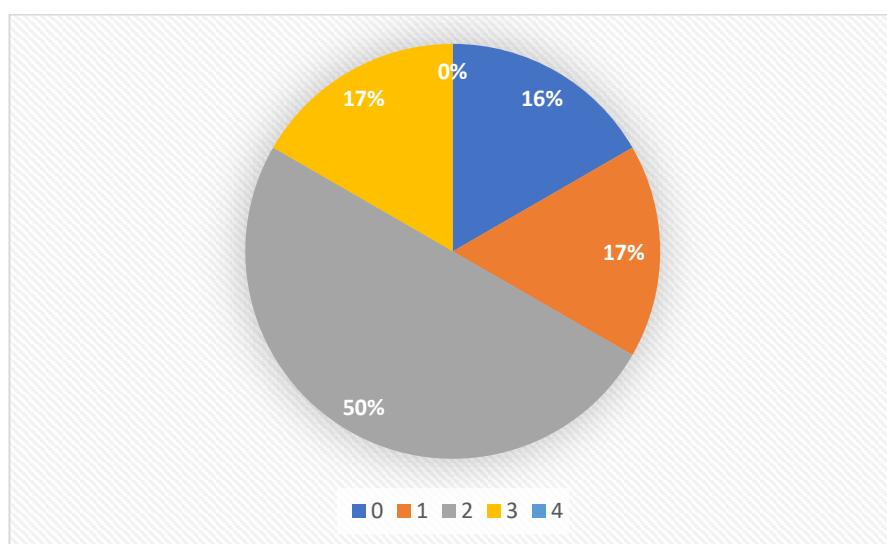
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### *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)

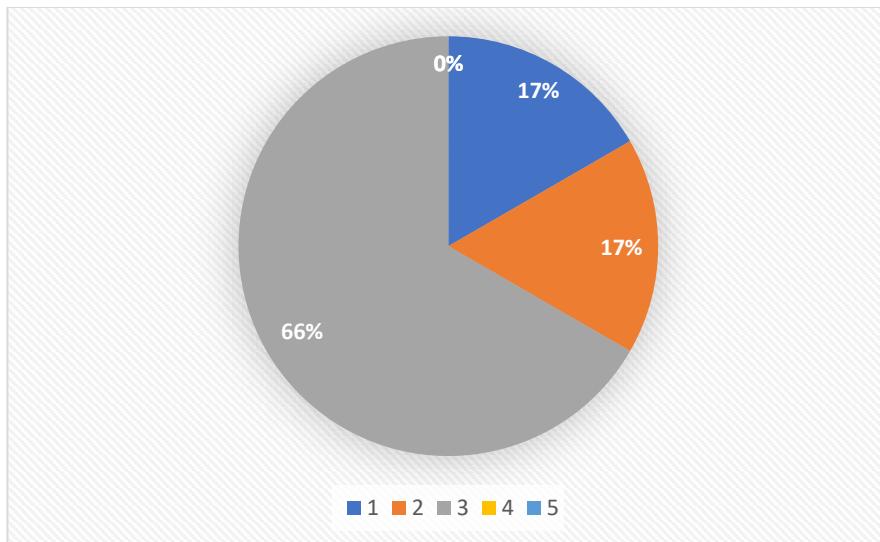
Fig. 7 – Grado di soddisfazione\* sulla capacità dell’Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche (v.p.)



\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

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

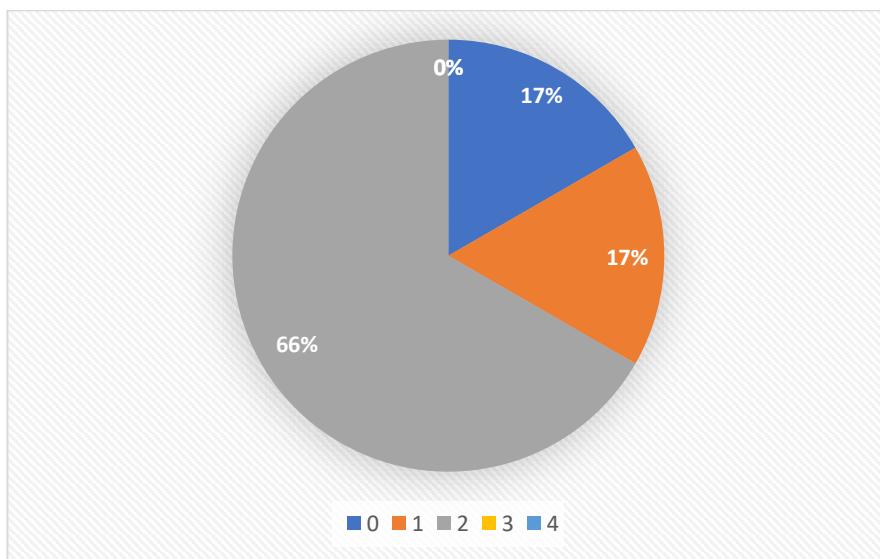
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### *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, **4** persone si dichiarano meno soddisfatte rispetto alle aspettative iniziali, **1** si dichiara maggiormente soddisfatta e **1** si dichiara in linea rispetto a quello che si attendevano prima del contatto (Fig. 10).

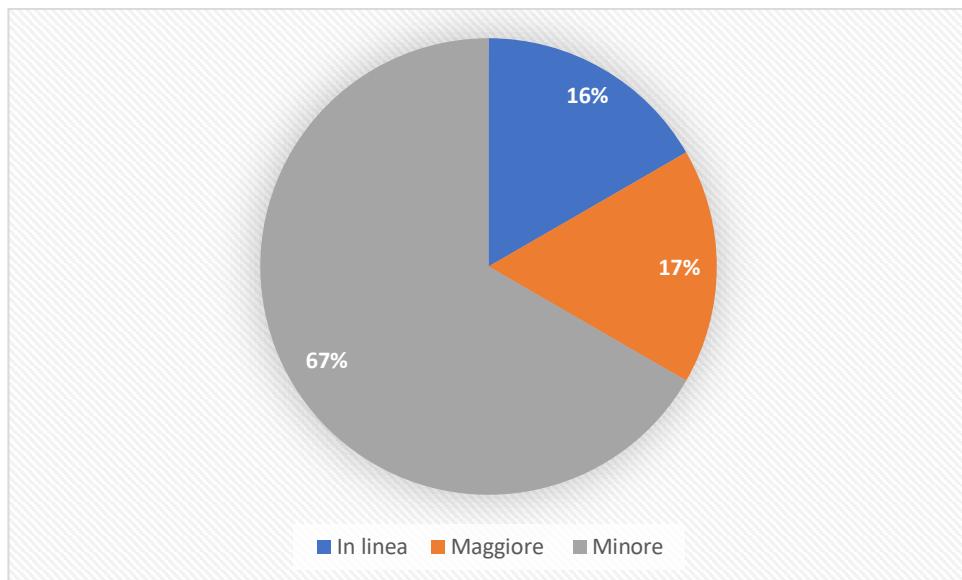
Fig. 9 – Grado di soddisfazione\* complessivo nei confronti dell'Amministrazione, relativamente alle attività di competenza (v.p.)



\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

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



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

## LE VALUTAZIONI SUL SITO ISTITUZIONALE

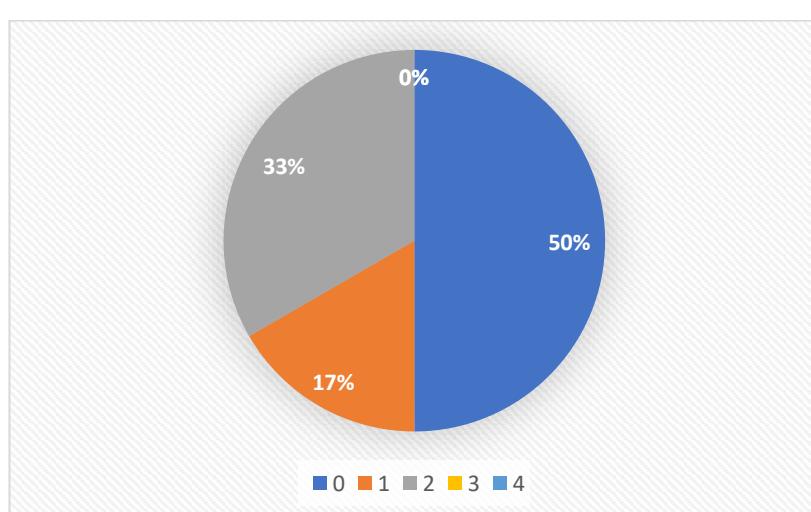
Il questionario di customer satisfaction raccoglie informazioni anche sulle preferenze degli utenti in relazione ai canali di informazione utilizzati per accedere ai servizi del Ministero. Come indicato in precedenza, **4** utenti (sulle **6** risposte totali completate pervenute) hanno indicato come canale di comunicazione utilizzato il sito istituzionale [www.lavoro.gov.it](http://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, **4** utenti esprimono un grado di insoddisfazione e altri **2** utenti esprimono un grado di soddisfazione media (Fig. 11). Altrettanti **2** utenti esprimono un giudizio mediamente positivo sul quesito relativo alla facilità nel trovare le informazioni sul sito (Fig. 12).

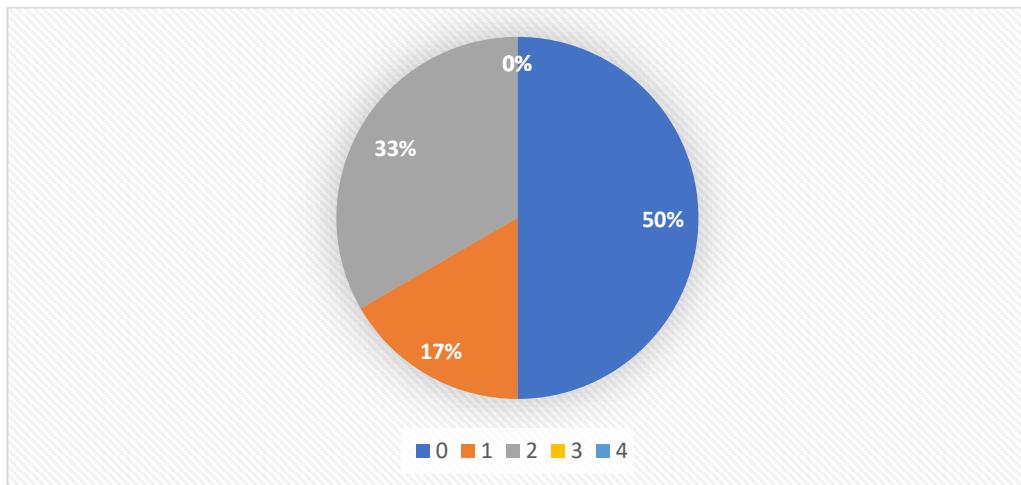
Fig. 11 – Grado di soddisfazione\* sulla semplicità e velocità di accesso alle informazioni sui servizi disponibili (v.p.)



\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

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



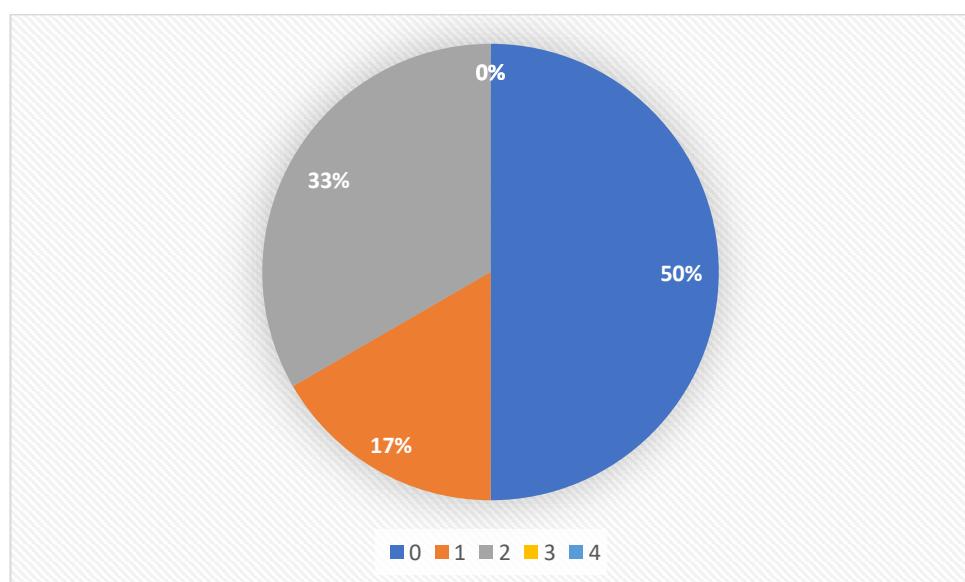
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

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

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



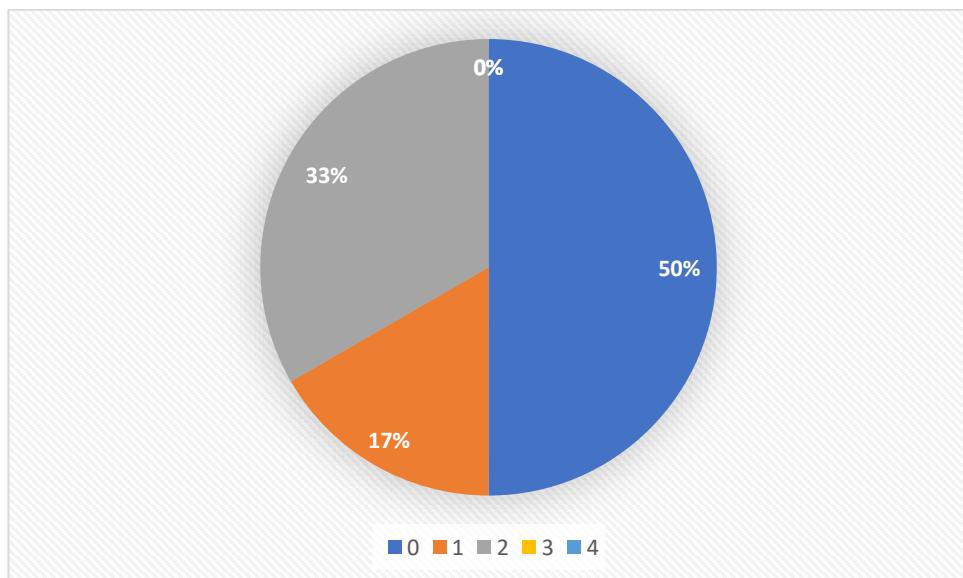
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### *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.)



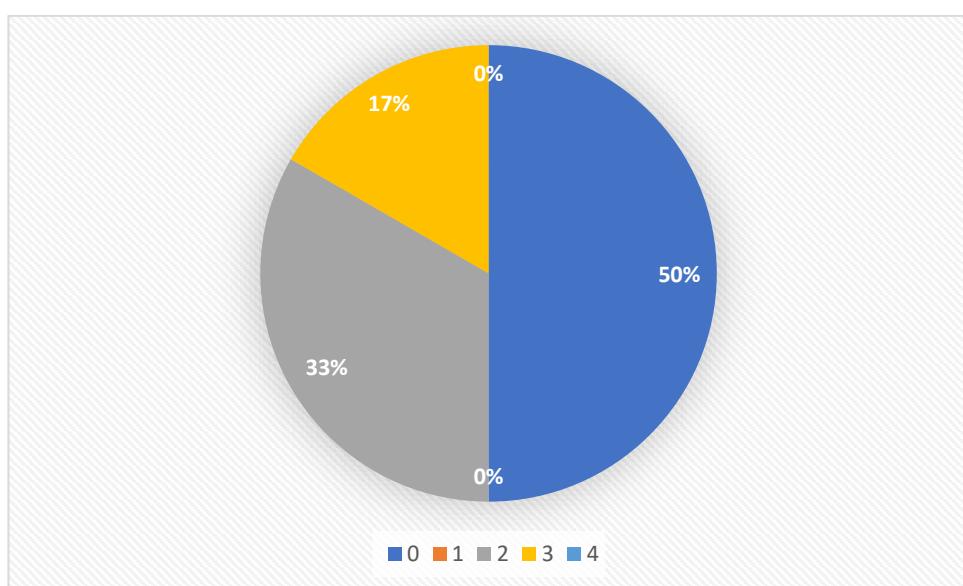
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### *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.)



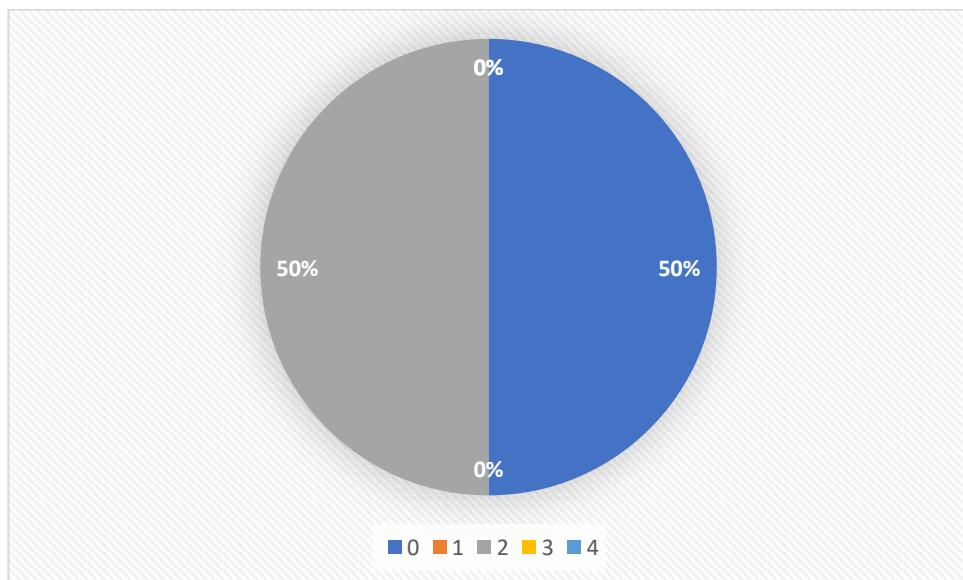
\*0= non so valutare, 4= molto soddisfatto

Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

## *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

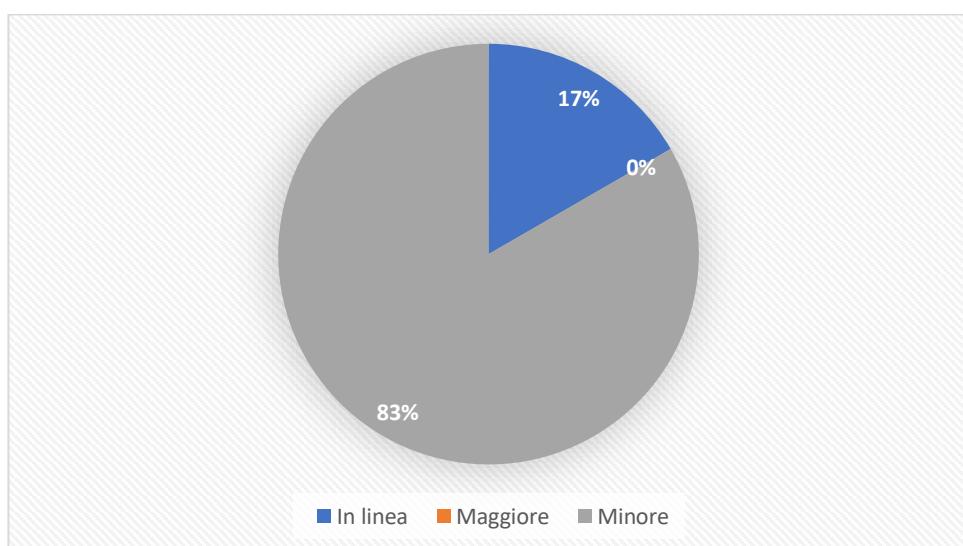
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

## *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, **0** si dichiarano maggiormente soddisfatte e **1** si dichiara 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.)*



### ***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 le sezioni più utilizzate sono “*Ministro e Ministero*” (con **3** risposte), e “*Strumenti e servizi*” (con **3** risposte) (Tav. 10).

Infine, gli utenti hanno usufruito maggiormente dei seguenti strumenti/servizi: “*Sistema informativo servizi sociali*” (Tav. 11).

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

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

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

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

## UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP ONLINE

L'**URP online**, operativo dal novembre 2017 all'indirizzo [www.urponline.lavoro.gov.it](http://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 2023 sono stati elaborati **130.043** ticket, con una diminuzione rispetto all'anno precedente (7,6%).

Le maggiori richieste di supporto hanno riguardato le categorie Bonus Trasporti (**52.766** ticket; 40,58%), Comunicazioni Telematiche (**17.002** ticket; 13,07%) e Registro Unico Nazionale Terzo Settore (**8.269** ticket; 6,36%).

Rispetto al 2022 *comunicazioni telematiche* ha più che dimezzato il numero di richieste, mentre la categoria *Bonus Trasporti* ha, all'incirca, duplicato le richieste.

Sul totale dei ticket aperti sono stati ricevuti **9.485 feedback** degli utenti riguardo il grado di soddisfazione sul servizio svolto dal Ministero (7,3% 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.

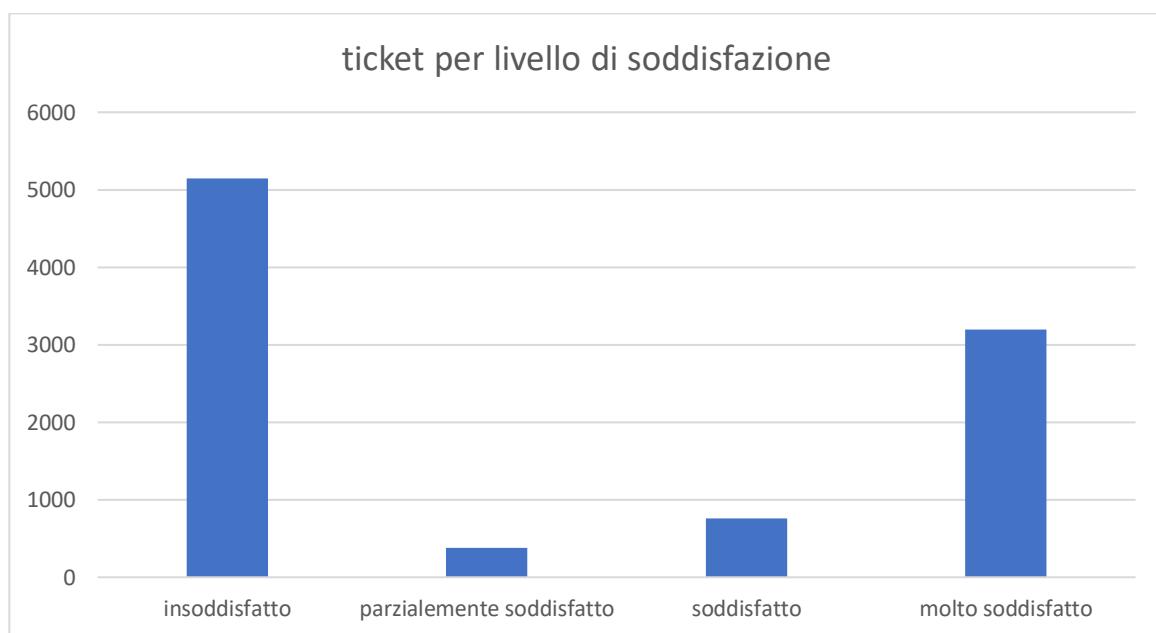


Fig.1

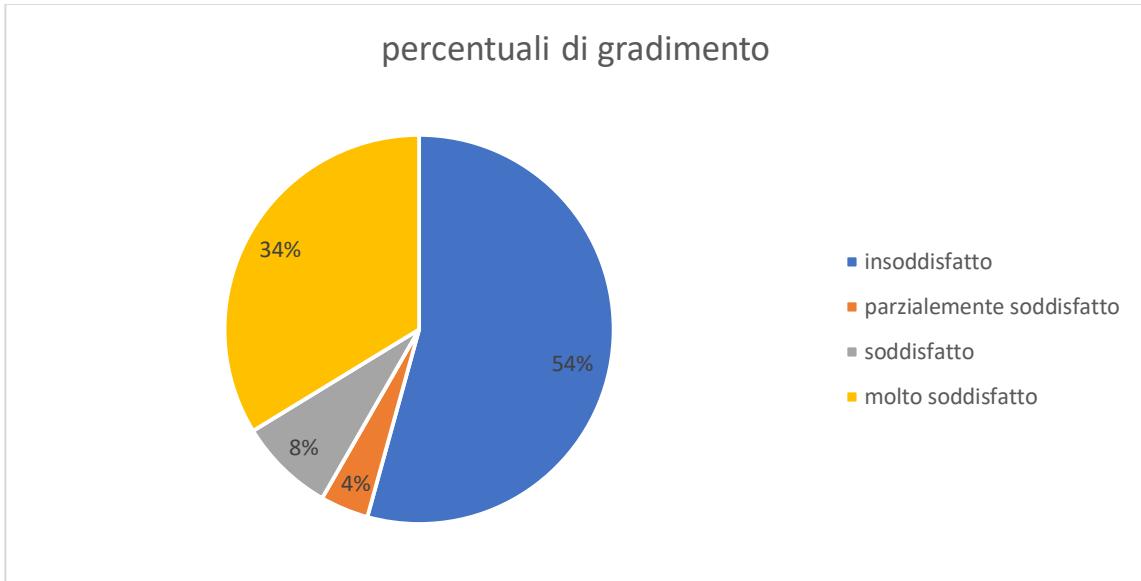


Fig.2

Il grafico fig.3 mostra come la **totale soddisfazione** (soddisfatto + molto soddisfatto) degli utenti per il servizio svolto dall'Urp online rappresenta il **42%** dei feedback totali.

## **SURVEY VERSO UTENTI INTERNI**

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, ha somministrato, nel corso del 2023, quattro questionari. Uno ha l'obiettivo di valutare l'efficacia della circolazione delle informazioni e della comunicazione interna, un altro relativo all'attività di formazione dedicata ai Referenti Redattori, uno con l'obiettivo di valutare il livello di possesso delle competenze (tecniche, digitali e soft) dei dipendenti e, infine, uno volto a testare la modalità di lavoro agile

Nel corso del 2023, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente 1122 questionari. Durante il 2023 sono stati raccolti i seguenti questionari:

<b>SURVEY</b>	<b>NUMERO RISPONDENTI</b>
<b>Questionario sulla comunicazione interna – Marzo 2023</b>	65
<b>Questionario sulle competenze – Marzo 2023</b>	526
<b>Questionario sulla sessione di formazione dedicati ai Referenti redattori - in presenza 7,8,9,10 novembre</b>	40
<b>Questionario sul monitoraggio dello smart working</b>	491

## **DETTAGLIO ESITI PER SURVEY**

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante ogni survey svolta nel 2023.

### ***Questionario sulla Comunicazione interna e il Coinvolgimento – 6 Marzo 2023***

La presente Survey mira a raccogliere l'esperienza e i suggerimenti dei dipendenti, al fine di migliorare e progettare le iniziative della Direzione Generale dell'Innovazione Tecnologica, delle Risorse Strumentali e della Comunicazione. Tali iniziative hanno l'obiettivo di favorire lo scambio di conoscenze e la generazione di senso di appartenenza.

#### **Anagrafica**

La fascia di età prevalente, rispetti ai **65** utenti che hanno completato il questionario, è quella maggiore dei 51 anni. In particolare, risultano esserci **22** utenti per la fascia compresa tra i 51 e i 60 anni, e altrettanti **22** utenti per quella che supera i 60 anni (Tav. 1).

*Tav. 1 – Fasce di età*

<b>Fasce di età</b>	
Fino di 30 anni	1
Da 31 a 40 anni	8
Da 41 a 50 anni	12
Da 51 a 60 anni	22
Oltre 60 anni	22

Viene inoltre richiesto di indicare la Divisione e l'area professionale di appartenenza (Tav. 2-3).

*Tav. 2 – Divisione di appartenenza*

<b>Divisione di appartenenza</b>	
Divisione I	40
Divisione II	7

Divisione III	8
Divisione IV	10

Tav. 3 – Area professionale di appartenenza

Area professionale di appartenenza	
Funzionario (ex Area Terza, F1-F7)	27
Assistente (ex Area Seconda, F1-F6)	29
Operatore (ex Area Prima, F1-F3)	9

Viene richiesto agli utenti di indicare da quanti anni lavorano presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e presso la Direzione Generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione e, in ultimo, gli anni di esperienza lavorativa maturati in generale (Tav 4-5-6).

Tav. 4 – Anni di lavoro presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Anni di lavoro presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	
Meno di 1 anno	8
Da 1 anno a 5 anni	18
Da 6 anni a 10 anni	1
Da 11 anni a 15 anni	2
Da 16 anni a 20 anni	1
Oltre 20 anni	35

Tav. 5 – Anni di lavoro presso la Direzione Generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione

Anni di lavoro presso la Direzione Generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione	
Meno di 1 anno	15
Da 1 anno a 5 anni	34
Da 6 anni a 10 anni	4
Da 11 anni a 15 anni	3
Da 16 anni a 20 anni	1
Oltre 20 anni	8

Tav. 6 – Anni di esperienza lavorativa maturata in generale

Anni di esperienza lavorativa maturata in generale	
Meno di 1 anno	1
Da 1 anno a 5 anni	7
Da 6 anni a 10 anni	4
Da 11 anni a 15 anni	3
Da 16 anni a 20 anni	5
Oltre 20 anni	45

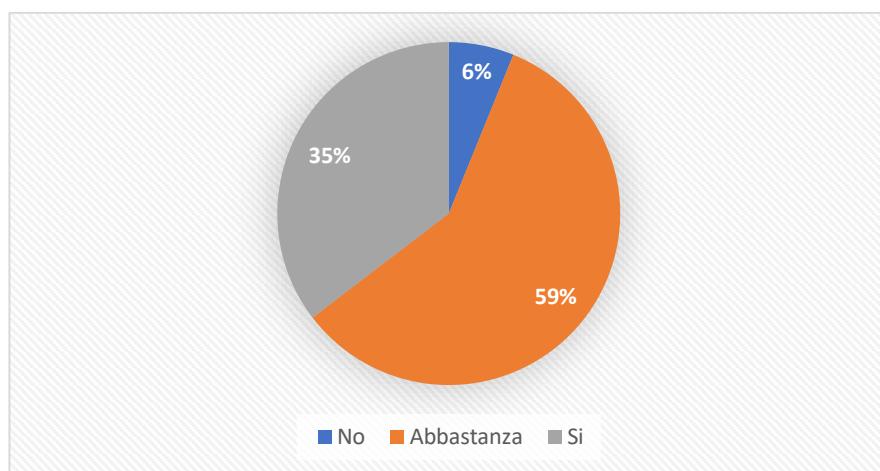
Infine, agli utenti viene richiesto di esprimere un giudizio sul loro grado di coinvolgimento, in funzione della circolazione delle informazioni e della comunicazione interna, nei processi di lavoro della Direzione (Tav. 7 e Fig. 1).

Risulta che **38** utenti ritengono che la circolazione delle informazioni e la comunicazione interna gli consentano di essere abbastanza coinvolti nei processi di lavoro della Direzione, **23** utenti esprimono un giudizio decisamente positivo ("Si") e **4** utenti un giudizio negativo ("No").

*Tav. 7 - Grado di coinvolgimento, in funzione della circolazione delle informazioni e della comunicazione interna, nei processi di lavoro della Direzione*

<b>Grado di coinvolgimento, in funzione della circolazione delle informazioni e della comunicazione interna, nei processi di lavoro della Direzione</b>	
No	4
Abbastanza	38
Si	23

*Fig. 1 - Grado di coinvolgimento, in funzione della circolazione delle informazioni e della comunicazione interna, nei processi di lavoro della Direzione*



*Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023*

### Analisi attuale della comunicazione interna da parte del Ministero

Agli utenti, viene chiesto di esprimere un giudizio su alcuni aspetti riguardanti la comunicazione interna da parte del Ministero, ossia:

- L'efficacia della comunicazione delle iniziative/attività/modifiche organizzative in corso (Tav. 8);
- La frequenza con cui le informazioni vengono apprese attraverso i canali di comunicazione ufficiali del Ministero rispetto a quelle acquisite in maniera informale (Tav. 9);
- La frequenza di utilizzo di Intranet per individuare informazioni e dati utili allo svolgimento delle attività lavorative quotidiane (Tav. 10);
- La chiarezza e completezza delle informazioni presenti nella intranet (Tav. 11);
- La chiarezza e completezza delle informazioni condivise tramite note protocollate o e-mail (Tav. 12);
- L'utilità degli eventi attualmente proposti dal Ministero al fine di comunicare le iniziative/attività interne (Tav. 13);
- Il livello di adeguatezza della formazione fornita dal Ministero in merito agli strumenti di comunicazione digitale (Tav. 14);
- L'efficacia della comunicazione interna attraverso il lavoro in modalità agile (Tav. 15);

Il giudizio viene espresso su una scala di valutazione che va da 1 (Per nulla) a 4 (Del tutto) riferita alla misura in cui l'utente si trova d'accordo con le affermazioni che gli vengono proposte.

Tav. 8 – Valutazione dell’efficacia della comunicazione delle iniziative e attività da parte del Ministero

<b>Il Ministero comunica in modo efficace e regolare (almeno settimanalmente) le iniziative/attività/modifiche organizzative in corso</b>	
1 - Per nulla	6
2 - Poco	17
3 - Abbastanza	32
4 - Del tutto	10

Tav. 9 – Valutazione sulla frequenza con cui le informazioni vengono apprese attraverso i canali di comunicazione ufficiali del Ministero rispetto a quelle acquisite in modo informale

<b>Capita più frequentemente di venire a conoscenza delle informazioni utili attraverso i canali di comunicazione del Ministero piuttosto che informalmente (es: passaparola)</b>	
1 - Per nulla	5
2 - Poco	16
3 - Abbastanza	34
4 - Del tutto	10

Tav. 10 – Valutazione sulla frequenza di utilizzo di Intranet per individuare informazioni e dati utili allo svolgimento delle attività lavorative quotidiane

<b>Utilizzo della Intranet per individuare informazioni e dati utili allo svolgimento delle attività lavorative quotidiane</b>	
1 - Per nulla	3
2 - Poco	10
3 - Abbastanza	30
4 - Del tutto	22

Tav. 11 – Valutazione sulla chiarezza e completezza delle informazioni presenti nella intranet

<b>Le informazioni presenti nella intranet sono sufficientemente chiare e complete</b>	
1 - Per nulla	3
2 - Poco	9
3 - Abbastanza	34
4 - Del tutto	19

Tav. 12 – Valutazione sulla chiarezza e completezza delle informazioni condivise tramite note protocollate o e-mail

<b>Le informazioni condivise tramite note protocollate o e-mail sono sufficientemente chiare e complete</b>	
1 - Per nulla	3
2 - Poco	13
3 - Abbastanza	35
4 - Del tutto	14

Tav. 13 – Valutazione sull’utilità degli eventi attualmente proposti dal Ministero al fine di comunicare le iniziative/attività interne

<b>Ritengo utili gli eventi attualmente proposti dal Ministero al fine di comunicare le iniziative/attività interne</b>	
1 - Per nulla	7
2 - Poco	13
3 - Abbastanza	31
4 - Del tutto	14

Tav. 14 – Valutazione sul livello di adeguatezza della formazione fornita dal Ministero in merito agli strumenti di comunicazione digitale

Ritengo che la formazione fornita dal Ministero in merito agli strumenti di comunicazione digitale sia adeguata	
1 - Per nulla	6
2 - Poco	17
3 - Abbastanza	32
4 - Del tutto	10

Tav. 15 – Valutazione sull'efficacia della comunicazione interna attraverso il lavoro in modalità agile

Ritengo che la comunicazione interna attraverso il lavoro in modalità agile sia efficace	
1 - Per nulla	6
2 - Poco	8
3 - Abbastanza	30
4 - Del tutto	21

Agli utenti viene inoltre richiesto un giudizio in merito allo strumento di comunicazione veicolato dal Ministero ritenuto più efficace. La maggioranza degli utenti (32) ha valutato la Mail lo strumento più efficace (Tav. 16).

Tav. 16 - Lo strumento di comunicazione veicolato dal Ministero ritenuto più efficace

Quale tra questi strumenti di comunicazione interna ritiene sia più efficace per le comunicazioni veicolate dal Ministero?	
Intranet	24
Mail	32
Note protocollate	9

#### Analisi attuale della comunicazione interna tra colleghi

All'interno di questa sottosezione, il questionario richiede agli utenti di indicare il loro grado di adesione alle affermazioni presentate, su una scala di valutazione che va da 1 (Per nulla) a 4 (Del tutto), in merito a:

- posesso degli strumenti necessari per comunicare efficacemente con i colleghi (Tav. 17);
- padronanza nell'utilizzo di applicazioni di messaggistica rapida e di strumenti di lavoro virtuali a mia disposizione (Skype, MS Teams) (Tav. 18);
- adeguatezza della veicolazione di informazioni e la comunicazione all'interno della Divisione rispetto al coordinamento delle attività lavorative (Tav. 19);

Emerge che, la maggioranza degli utenti (32) si ritiene del tutto in possesso degli strumenti essenziali per una comunicazione efficace con i colleghi e del tutto a proprio agio nell'utilizzo degli strumenti di lavoro virtuali di cui dispone (36 utenti). Infine, la maggioranza dei rispondenti (39) ritiene abbastanza adeguata la veicolazione di informazioni e la comunicazione all'interno della Divisione rispetto al coordinamento delle attività lavorative.

Tav. 17 – Valutazione del grado di possesso degli strumenti necessari per comunicare efficacemente con i miei colleghi

Possiedo gli strumenti necessari per comunicare efficacemente con i miei colleghi	
1 - Per nulla	0
2 - Poco	6
3 - Abbastanza	27
4 - Del tutto	32

Tav. 18 – Valutazione della padronanza nell'utilizzo di applicazioni di messaggistica rapida e di strumenti di lavoro virtuali a mia disposizione (Skype, MS Teams)

<b>Mi trovo a mio agio nell'utilizzo delle applicazioni di messaggistica rapida e di strumenti di lavoro virtuali a mia disposizione (Skype, MS Teams)</b>	
1 - Per nulla	4
2 - Poco	6
3 - Abbastanza	19
4 - Del tutto	36

Tav. 19 – Giudizio sulla adeguatezza della veicolazione di informazioni e la comunicazione all'interno della Divisione rispetto al coordinamento delle attività lavorative

<b>Ritengo che la veicolazione di informazioni e la comunicazione all'interno della Divisione siano adeguate al coordinamento delle attività lavorative</b>	
1 - Per nulla	2
2 - Poco	11
3 - Abbastanza	39
4 - Del tutto	13

### La comunicazione del futuro

Infine, agli utenti vengono proposti dei quesiti al fine di trarre degli spunti migliorativi in merito alla comunicazione interna. Le iniziative proposte riguardano:

- Il miglioramento dei contenuti dell'Intranet per la raccolta di materiale ed informazioni utili (Tav. 20);
- L'organizzazione di incontri di formazione in merito alle buone pratiche e agli strumenti tecnologici necessari per lo svolgimento delle mansioni lavorative (Tav. 21);
- Maggior ricorso ad eventi per i dipendenti, organizzati al fine di comunicare le iniziative/attività interne (Tav. 22);
- Introduzione di una newsletter periodica che aggiorni i dipendenti sulle iniziative/attività portate avanti dall'Amministrazione (Tav. 23);
- Creazione di un canale digitale su Teams al fine di favorire lo scambio di informazioni (Tav. 24);
- Pianificazione di riunioni periodiche di Direzione e di singola Divisione per condividere le iniziative/attività in corso (Tav. 25);

Tav. 20 – Giudizio sull'iniziativa proposta di miglioramento dei contenuti dell'Intranet per la raccolta di materiale ed informazioni utili

<b>Miglioramento dei contenuti dell'intranet per la raccolta di materiale e informazioni utili (es. news, video-pillole, guide, FAQ)</b>	
1 - Per nulla	0
2 - Poco	10
3 - Abbastanza	31
4 - Del tutto	24

Tav. 21 – Giudizio sull'iniziativa proposta riguardo l'organizzazione di formazione in merito alle buone pratiche e agli strumenti tecnologici necessari per lo svolgimento delle mansioni lavorative

<b>Organizzazione di incontri di formazione in merito alle buone pratiche e agli strumenti tecnologici necessari per lo svolgimento delle mansioni lavorative</b>	
1 - Per nulla	2
2 - Poco	4
3 - Abbastanza	38

Tav. 22 – Giudizio sull'iniziativa proposta riguardo un maggior ricorso ad eventi per i dipendenti, organizzati al fine di comunicare le iniziative/attività interne

<b>Maggior ricorso a eventi per i dipendenti organizzati al fine di comunicare le iniziative/attività interne</b>	
1 - Per nulla	2
2 - Poco	6
3 - Abbastanza	33
4 - Del tutto	24

Tav. 23 – Giudizio sull'iniziativa proposta riguardo l'introduzione di una newsletter periodica che aggiorni i dipendenti sulle iniziative/attività portate avanti dall'Amministrazione

<b>Introduzione di una newsletter periodica che aggiorni i dipendenti sulle iniziative/attività portate avanti dall'Amministrazione</b>	
1 - Per nulla	3
2 - Poco	10
3 - Abbastanza	28
4 - Del tutto	24

Tav. 24 – Giudizio sull'iniziativa proposta riguardo la creazione di un canale digitale su Teams al fine di favorire lo scambio di informazioni

<b>Creazione di un canale digitale su Teams al fine di favorire lo scambio di informazioni</b>	
1 - Per nulla	5
2 - Poco	17
3 - Abbastanza	24
4 - Del tutto	19

Tav. 25 – Giudizio sull'iniziativa proposta riguardo la pianificazione di riunioni periodiche di Direzione e di singola Divisione per condividere le iniziative/attività in corso

<b>Pianificazione di riunioni periodiche di Direzione e di singola Divisione per condividere le iniziative/attività in corso</b>	
1 - Per nulla	2
2 - Poco	6
3 - Abbastanza	34
4 - Del tutto	23

Infine, agli utenti viene offerta la possibilità di condividere suggerimenti e proposte per migliorare la qualità della comunicazione e il coinvolgimento del personale all'interno della Direzione Generale dell'Innovazione Tecnologica, delle Risorse Strumentali e della Comunicazione. Tra le risposte ricevute, emerge la richiesta di organizzare riunioni mensili più frequenti e di istituire un canale Teams per favorire lo scambio di informazioni.

## *Questionario sulle competenze – Marzo 2023*

La presente Survey è stata finalizzata ad individuare, per le varie Aree Professionali, il livello di possesso delle competenze tecniche, digitali e soft, e a programmare percorsi di crescita professionali e di progressioni di carriera personalizzati per ognuno dei dipendenti del Ministero. Il questionario è strutturato come un'autovalutazione, al fine di rilevare il grado di competenza nelle aree menzionate, in relazione al "CCNL Funzioni centrali 2019-2021 del 9 maggio 2022", per il quale il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha definito un nuovo ordinamento professionale.

Il Questionario è suddiviso in tre Sezioni, ognuna delle quali presenta specifiche Domande differenziate in base all'Area professionale e all'area di competenza di riferimento.

Le Aree professionali previste nel CCNL sono:

- Funzionario (ex Area Terza, F1-F7);
- Assistente (ex Area Seconda, F1-F6);
- Operatore (ex Area Prima, F1-F3).

Le aree di competenza, che afferiscono ai diversi ambiti professionali in cui sono impegnati dipendenti del Ministero, sono:

- Giuridica: conoscenza della normativa e dei regolamenti riguardanti diverse aree di funzionamento della Pubblica Amministrazione, in particolare nelle aree di dominio del MLPS (es.: diritto del lavoro);
- Economico-finanziaria: conoscenze teoriche e pratiche di economia, finanza e contabilità pubblica;
- Informatica: conoscenza teorica e pratica delle tecnologie informatiche e telematiche (es.: sistemi informativi) per la Pubblica Amministrazione;
- Tecnico-specialistica: competenze tecniche ad alto tasso di specializzazione (es.: sicurezza nei luoghi di lavoro, ecc.);
- Supporto operativo: capacità di fornire supporto operativo trasversale, propedeutico al funzionamento delle attività delle diverse Direzioni.

Nelle seguenti tavole (Tav. 1, Tav. 2, Tav. 3) e in figura 1 agli utenti vengono richieste informazioni riguardanti gli uffici, le divisioni e le aree professionali e di competenza a cui appartengono.

*Tav. 1 – Direzione generale di appartenenza*

<b>Indicare a quale Direzione Generale / Ufficio appartiene</b>	
Segretariato Generale	32
Unità di missione PNRR	17
Ufficio di diretta collaborazione	43
OIV	5
DG per le politiche del personale e l'innovazione organizzativa	73
DG dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione	72
DG dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	47
DG per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro	32
DG delle politiche attive del lavoro	43
DG degli ammortizzatori sociali	40
DG delle politiche previdenziali e assicurative	32
DG per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale	40
DG dell'immigrazione e delle politiche di integrazione	22
DG del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	28

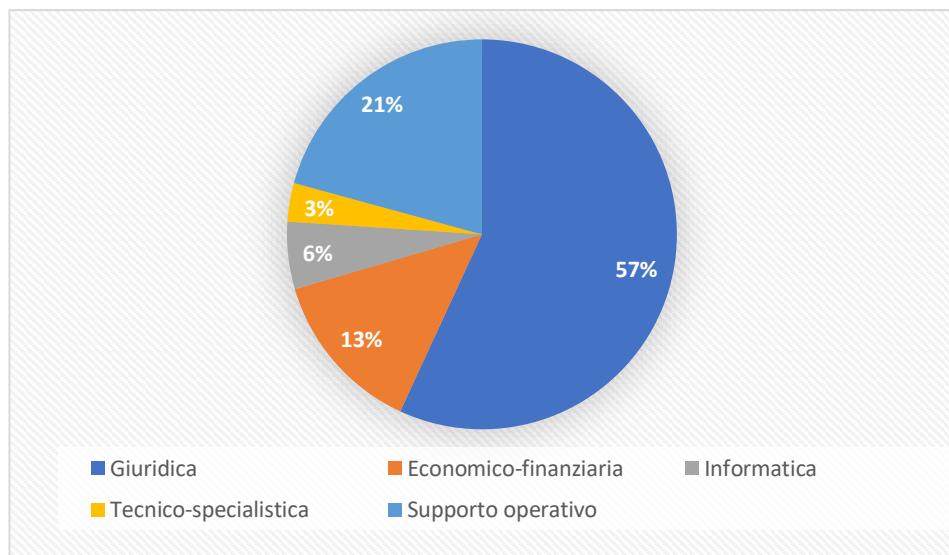
Tav. 2 – Divisione di appartenenza

Indicare a quale Divisione appartiene	
Divisione I	158
Divisione II	105
Divisione III	93
Divisione IV	71
Divisione V	27
Il mio Ufficio non è suddiviso in Divisioni	72

Tav. 3 – Area professionale di appartenenza

Indicare a quale Area professionale appartiene	
Funzionario (ex Area Terza, F1-F7)	323
Assistente (ex Area Seconda, F1-F6)	178
Operatore (ex Area Prima, F1-F3)	25

Fig.1 - Area di competenza di appartenenza



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

A discrezione dell'area di appartenenza selezionata, a ciascun utente vengono successivamente richieste informazioni relative alle competenze afferenti ad ognuna delle aree.

### Competenze giuridiche

I dipendenti appartenenti all'area giuridica (285 utenti) sono stati invitati a valutare il proprio livello di competenza su specifiche aree del settore giuridico utilizzando una scala di autovalutazione da 1 (basso) a 4 (ottimo). Le risposte sono riportate nelle seguenti tabelle (da Tav. 1 a Tav. 23), mentre il grafico in Figura 1 offre un riepilogo dell'andamento complessivo delle valutazioni.

Tav. 1 – Valutazione del grado di competenza in Diritto pubblico e costituzionale

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto pubblico e costituzionale	
1- BASSO	19
2- SUFFICIENTE	45
3- BUONO	133

Tav. 2 – Valutazione del grado di competenza in Diritto amministrativo

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto amministrativo	
1- BASSO	17
2- SUFFICIENTE	45
3- BUONO	138
4- OTTIMO	85

Tav. 3 – Valutazione del grado di competenza in Diritto processuale

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto processuale	
1- BASSO	76
2- SUFFICIENTE	61
3- BUONO	116
4- OTTIMO	32

Tav. 4 – Valutazione del grado di competenza in Diritto del lavoro

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto del lavoro	
1- BASSO	23
2- SUFFICIENTE	67
3- BUONO	131
4- OTTIMO	64

Tav. 5 – Valutazione del grado di competenza in Diritto commerciale

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto commerciale	
1- BASSO	82
2- SUFFICIENTE	96
3- BUONO	90
4- OTTIMO	17

Tav. 6 – Valutazione del grado di competenza in Diritto tributario

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto tributario	
1- BASSO	120
2- SUFFICIENTE	101
3- BUONO	57
4- OTTIMO	7

Tav. 7 – Valutazione del grado di competenza in Diritto societario

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto societario	
1- BASSO	106
2- SUFFICIENTE	106
3- BUONO	65
4- OTTIMO	8

Tav. 8 – Valutazione del grado di competenza in Diritto dell’Unione Europea

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area dell’Unione Europea	
1- BASSO	61
2- SUFFICIENTE	64
3- BUONO	119
4- OTTIMO	41

Tav. 9 – Valutazione del grado di competenza in Diritto del mercato e degli strumenti finanziari

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area del diritto del mercato e degli strumenti finanziari	
1- BASSO	158
2- SUFFICIENTE	92
3- BUONO	33
4- OTTIMO	2

Tav. 10 – Valutazione del grado di competenza in Diritto bancario-assicurativo

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area del diritto bancario-assicurativo	
1- BASSO	163
2- SUFFICIENTE	85
3- BUONO	35
4- OTTIMO	2

Tav. 11 – Valutazione del grado di competenza in Diritto e procedura penale

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area del diritto e procedura penale	
1- BASSO	77
2- SUFFICIENTE	64
3- BUONO	111
4- OTTIMO	33

Tav. 12 – Valutazione del grado di competenza in Diritto e procedura civile

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area del diritto e procedura civile	
1- BASSO	72
2- SUFFICIENTE	62
3- BUONO	104
4- OTTIMO	47

Tav. 13 – Valutazione del grado di competenza in Contrattualistica pubblica (procedure di appalto di beni e servizi)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area della Contrattualistica pubblica (procedure di appalto di beni e servizi)	
1- BASSO	83
2- SUFFICIENTE	82
3- BUONO	99
4- OTTIMO	21

Tav. 14 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Predisposizione e gestione della contrattualistica

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Predisposizione e gestione della contrattualistica	
1- BASSO	95
2- SUFFICIENTE	89
3- BUONO	84
4- OTTIMO	17

Tav. 15 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Disciplina del lavoro pubblico

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Disciplina del lavoro pubblico	
1- BASSO	37
2- SUFFICIENTE	71
3- BUONO	126
4- OTTIMO	51

Tav. 16 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Responsabilità dei pubblici dipendenti

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Responsabilità dei pubblici dipendenti	
1- BASSO	19
2- SUFFICIENTE	70
3- BUONO	140
4- OTTIMO	56

Tav. 17 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Normativa sulla trasparenza

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Normativa sulla trasparenza	
1- BASSO	32
2- SUFFICIENTE	76
3- BUONO	143
4- OTTIMO	34

Tav. 18 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Prevenzione e repressione della corruzione

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Prevenzione e repressione della corruzione	
1- BASSO	40
2- SUFFICIENTE	90
3- BUONO	122
4- OTTIMO	33

Tav. 19 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Normativa in materia dei dati personali

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Normativa in materia dei dati personali	
1- BASSO	36
2- SUFFICIENTE	102
3- BUONO	113
4- OTTIMO	34

Tav. 20 – Valutazione del grado di competenza nell'area dell'Iter dei lavori parlamentari

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area dell'Iter dei lavori parlamentari	
1- BASSO	70
2- SUFFICIENTE	102
3- BUONO	89
4- OTTIMO	24

Tav. 21 – Valutazione del grado di competenza nell'area delle Tecniche di redazione degli atti normativi

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Tecniche di redazione degli atti normativi	
1- BASSO	49
2- SUFFICIENTE	98
3- BUONO	104
4- OTTIMO	34

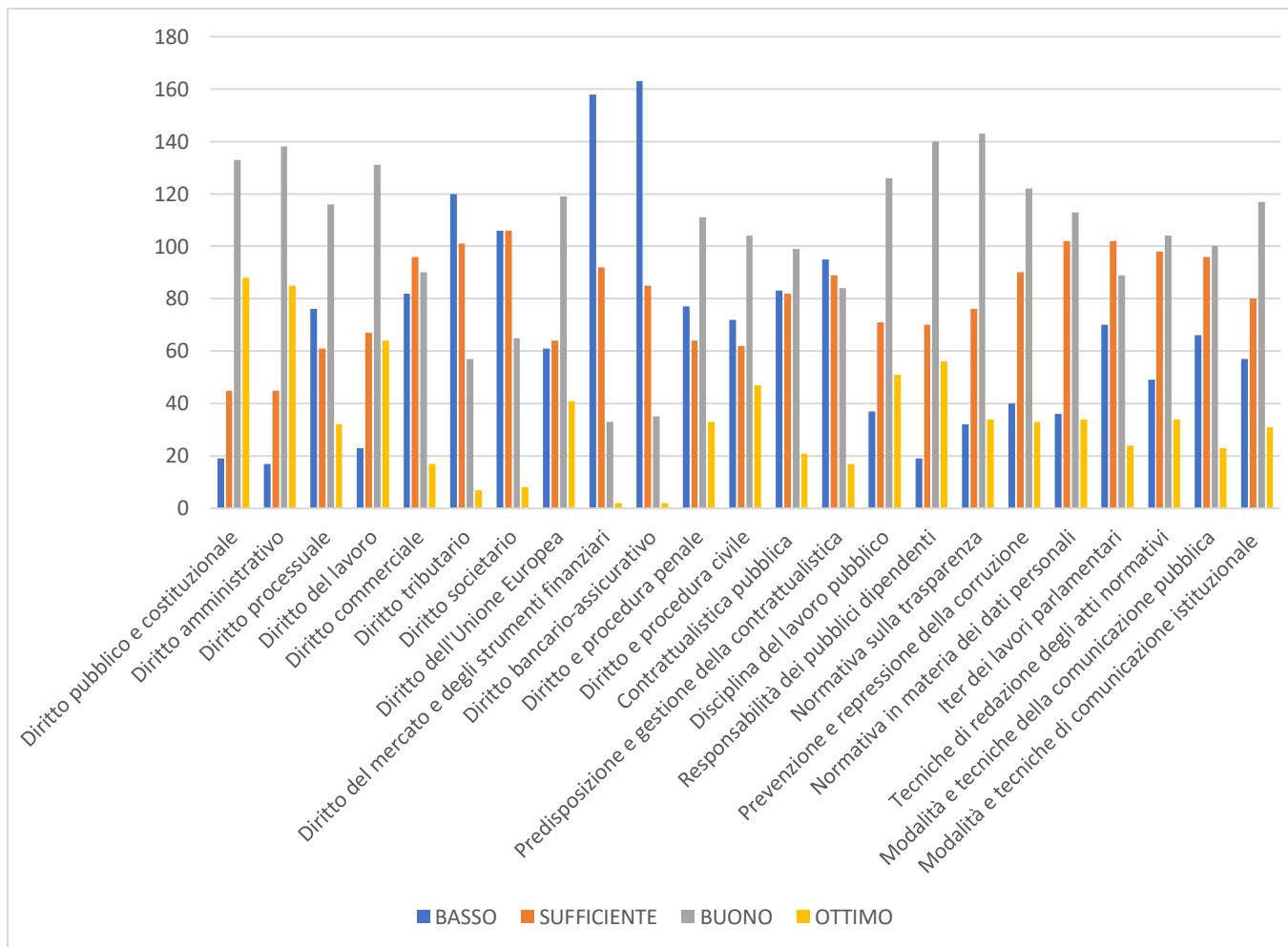
Tav. 22 – Valutazione del grado di competenza nell'area delle Modalità e tecniche della comunicazione pubblica (rivolta ai cittadini)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Modalità e tecniche della comunicazione pubblica (rivolta ai cittadini)	
1- BASSO	66
2- SUFFICIENTE	96
3- BUONO	100
4- OTTIMO	23

Tav. 23 – Valutazione del grado di competenza nell'area delle Modalità e tecniche di comunicazione istituzionale (rivolta ad altre Amministrazioni o internamente)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Modalità e tecniche di comunicazione istituzionale (rivolta ad altre Amministrazioni o internamente)	
1- BASSO	57
2- SUFFICIENTE	80
3- BUONO	117
4- OTTIMO	31

Fig.1 – Autovalutazione dei dipendenti nelle aree di competenza di ambito giuridico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### Competenze economico-finanziarie

Analogamente, anche ai dipendenti del dipartimento economico-finanziario (**68** utenti) è stata richiesta un'autovalutazione del loro livello di competenza su alcuni aspetti specifici del settore in cui operano. I risultati delle risposte sono descritti nelle tabelle seguenti (da Tavola 1 a Tavola 20) e in figura 2 è rappresentato l'andamento complessivo delle valutazioni.

Tav. 1 – Valutazione del grado di competenza e conoscenza teorica e pratica all'area dell'economia e finanza

Indicare come valuta il suo grado di competenza e conoscenza rispetto all'area dell'economia e finanza	
1- BASSO	15
2- SUFFICIENTE	19
3- BUONO	22
4- OTTIMO	12

Tav. 2 – Valutazione del grado di competenza e conoscenze teoriche e pratiche nell' area di contabilità economica e controllo della spesa per la predisposizione del bilancio

Indicare come valuta il suo grado di competenza e conoscenze teoriche e pratiche nell' area di contabilità economica e controllo della spesa per la predisposizione del bilancio	
1- BASSO	26

2- SUFFICIENTE	18
3- BUONO	13
4- OTTIMO	11

Tav. 3 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Politica economica e fiscale

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Politica economica e fiscale	
1- BASSO	28
2- SUFFICIENTE	16
3- BUONO	18
4- OTTIMO	6

Tav. 4 – Valutazione del grado di competenza nell'area dell'Econometria

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area dell'Econometria	
1- BASSO	44
2- SUFFICIENTE	13
3- BUONO	8
4- OTTIMO	3

Tav. 5 – Valutazione del grado di competenza nell'area dell'Economia monetaria

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area dell'Economia monetaria	
1- BASSO	36
2- SUFFICIENTE	11
3- BUONO	16
4- OTTIMO	5

Tav. 6 – Valutazione del grado di competenza nell'area dell'Economia politica e internazionale

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area dell'Economia politica e internazionale	
1- BASSO	32
2- SUFFICIENTE	13
3- BUONO	16
4- OTTIMO	7

Tav. 7 – Valutazione del grado di competenza nell'area dell'Analisi di investimento

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area dell'Analisi di investimento	
1- BASSO	45
2- SUFFICIENTE	13
3- BUONO	8
4- OTTIMO	2

Tav. 8 – Valutazione del grado di competenza nell'area dei Principi e tecniche di fund raising

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area dei Principi e tecniche di fund raising	
1- BASSO	51
2- SUFFICIENTE	11

3- BUONO	3
4- OTTIMO	3

Tav. 9 – Valutazione del grado di competenza nell'area del Diritto amministrativo

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto amministrativo	
1- BASSO	14
2- SUFFICIENTE	24
3- BUONO	21
4- OTTIMO	9

Tav. 10 – Valutazione del grado di competenza nell'area del Diritto e procedura civile

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto e procedura civile	
1- BASSO	30
2- SUFFICIENTE	23
3- BUONO	11
4- OTTIMO	4

Tav. 11 – Valutazione del grado di competenza nell'area del Diritto e procedura penale

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto e procedura penale	
1- BASSO	38
2- SUFFICIENTE	19
3- BUONO	8
4- OTTIMO	3

Tav. 12 – Valutazione del grado di competenza nell'area del Diritto dell'Unione Europea

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area del Diritto dell'Unione Europea	
1- BASSO	28
2- SUFFICIENTE	16
3- BUONO	14
4- OTTIMO	10

Tav. 13 – Valutazione del grado di competenza nell'area dell'Organizzazione aziendale

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area dell'Organizzazione aziendale	
1- BASSO	22
2- SUFFICIENTE	22
3- BUONO	17
4- OTTIMO	7

Tav. 14 – Valutazione del grado di competenza nell'area delle Tecniche di monitoraggio periodico dell'assetto organizzativo del Ministero

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Tecniche di monitoraggio periodico dell'assetto organizzativo del Ministero	
1- BASSO	32

2- SUFFICIENTE	20
3- BUONO	15
4- OTTIMO	1

Tav. 15 – Valutazione del grado di competenza nell’area delle Conoscenze teoriche e pratiche in materia di statistica e calcolo della probabilità

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area delle Conoscenze teoriche e pratiche in materia di statistica e calcolo della probabilità	
1- BASSO	27
2- SUFFICIENTE	16
3- BUONO	15
4- OTTIMO	10

Tav. 16 – Valutazione del grado di competenza nell’area delle Tecniche di costruzione e codifica dei questionari di indagine

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area delle Tecniche di costruzione e codifica dei questionari di indagine	
1- BASSO	32
2- SUFFICIENTE	19
3- BUONO	8
4- OTTIMO	9

Tav. 17 – Valutazione del grado di competenza nell’area della Progettazione e controllo di indagini statistiche

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area della Progettazione e controllo di indagini statistiche	
1- BASSO	35
2- SUFFICIENTE	17
3- BUONO	9
4- OTTIMO	7

Tav. 18 – Valutazione del grado di competenza nell’area dell’Analisi statistica dei dati

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area dell’Analisi statistica dei dati	
1- BASSO	29
2- SUFFICIENTE	15
3- BUONO	14
4- OTTIMO	10

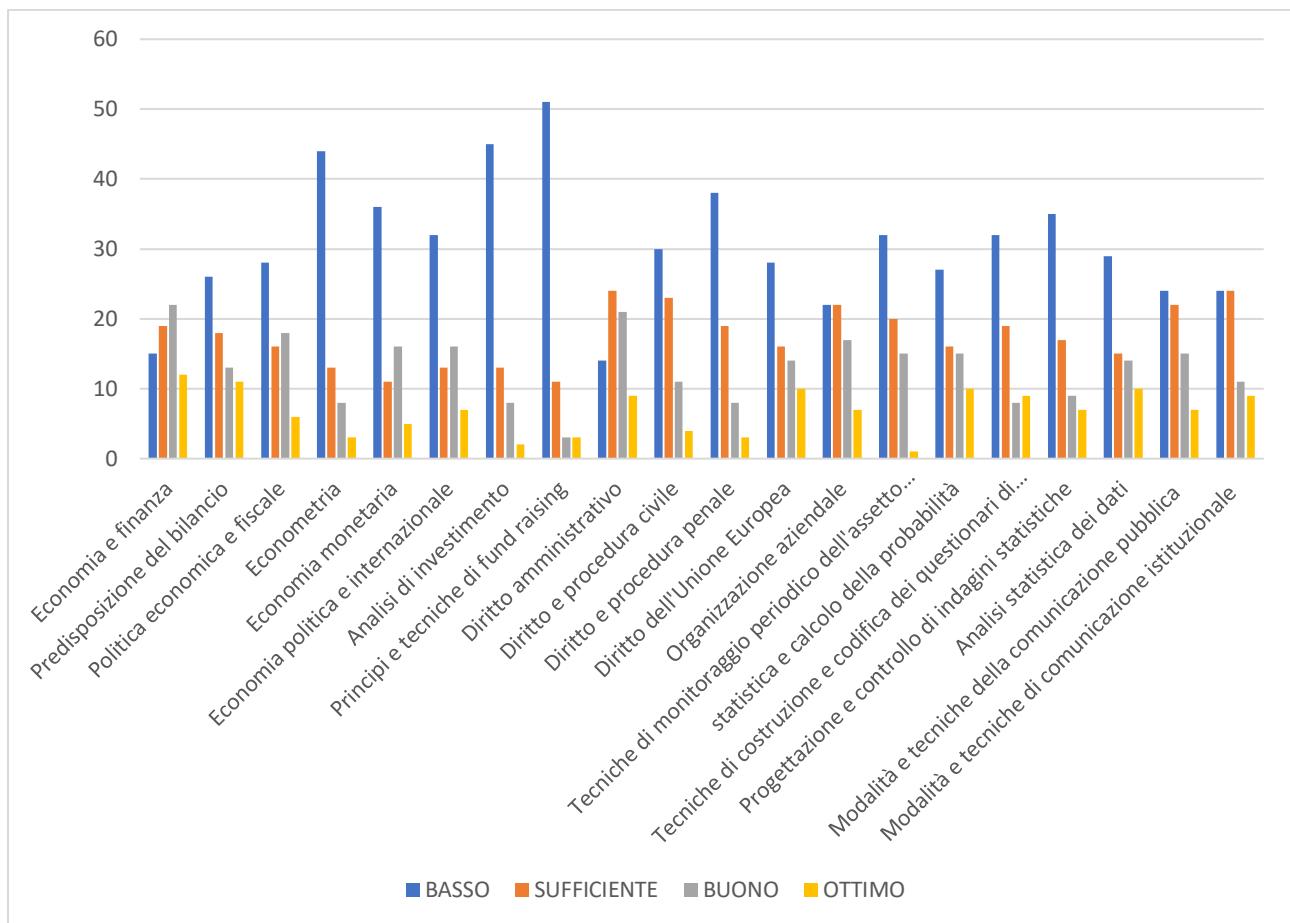
Tav. 19 – Valutazione del grado di competenza nell’area delle Modalità e tecniche della comunicazione pubblica (rivolta ai cittadini)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area delle Modalità e tecniche della comunicazione pubblica (rivolta ai cittadini)	
1- BASSO	24
2- SUFFICIENTE	22
3- BUONO	15
4- OTTIMO	7

Tav. 20 – Valutazione del grado di competenza nell’area delle Modalità e tecniche di comunicazione istituzionale (rivolta ad altre Amministrazioni o internamente)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area delle Modalità e tecniche di comunicazione istituzionale (rivolta ad altre Amministrazioni o internamente)	
1- BASSO	24
2- SUFFICIENTE	24
3- BUONO	11
4- OTTIMO	9

Fig.2 – Autovalutazione dei dipendenti nelle aree di competenza di ambito economico - finanziario



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

## Competenze informatiche

Allo stesso modo, ai dipendenti del reparto informatico (**28** utenti) è richiesto di valutare il proprio livello di competenza relativamente agli aspetti presentati nelle tabelle seguenti (da Tavola 1 a Tavola 11). Inoltre, l'andamento complessivo delle valutazioni è riassunto nella Figura 3.

Tav. 1 – Valutazione del grado di competenza nell'area delle Tecnologie informatiche e telematiche per la Pubblica Amministrazione

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Tecnologie informatiche e telematiche per la Pubblica Amministrazione	
1- BASSO	2
2- SUFFICIENTE	7
3- BUONO	14
4- OTTIMO	5

Tav. 2 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Gestione e dello sviluppo di sistemi informativi

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Gestione e sviluppo di sistemi informativi	
1- BASSO	6
2- SUFFICIENTE	6
3- BUONO	10
4- OTTIMO	6

Tav. 3 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Gestione e dello sviluppo di architetture hardware e software

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Gestione e sviluppo di architetture hardware e software	
1- BASSO	8
2- SUFFICIENTE	7
3- BUONO	10
4- OTTIMO	3

Tav. 4 – Valutazione del grado di competenza nell'area dei Big data e database

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area dei Big data e database	
1- BASSO	9
2- SUFFICIENTE	8
3- BUONO	8
4- OTTIMO	3

Tav. 5 – Valutazione del grado di competenza nell'area delle Reti e dei protocolli informatici

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Reti e dei protocolli informatici	
1- BASSO	4
2- SUFFICIENTE	11
3- BUONO	10
4- OTTIMO	3

Tav. 6 – Valutazione del grado di competenza nell’area dell’Ingegneria del software

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area dell’Ingegneria del software	
1- BASSO	12
2- SUFFICIENTE	7
3- BUONO	5
4- OTTIMO	4

Tav. 7 – Valutazione del grado di competenza nell’area dei Mezzi e tecniche di web communication

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area dei Mezzi e tecniche di web communication	
1- BASSO	3
2- SUFFICIENTE	7
3- BUONO	11
4- OTTIMO	7

Tav. 7 – Valutazione del grado di competenza nell’area dei Protocolli di sicurezza informatica

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area dei Protocolli di sicurezza informatica	
1- BASSO	5
2- SUFFICIENTE	9
3- BUONO	10
4- OTTIMO	4

Tav. 8 – Valutazione del grado di competenza nell’area della Pianificazione delle attività relative alla gestione ordinaria di reti, sistemi e procedure

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area della Pianificazione delle attività relative alla gestione ordinaria di reti, sistemi e procedure	
1- BASSO	9
2- SUFFICIENTE	4
3- BUONO	11
4- OTTIMO	4

Tav. 9 – Valutazione del grado di competenza nell’area del Codice dell’amministrazione digitale e della normativa di settore

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all’area del Codice dell’amministrazione digitale e della normativa di settore	
1- BASSO	9
2- SUFFICIENTE	7
3- BUONO	8
4- OTTIMO	4

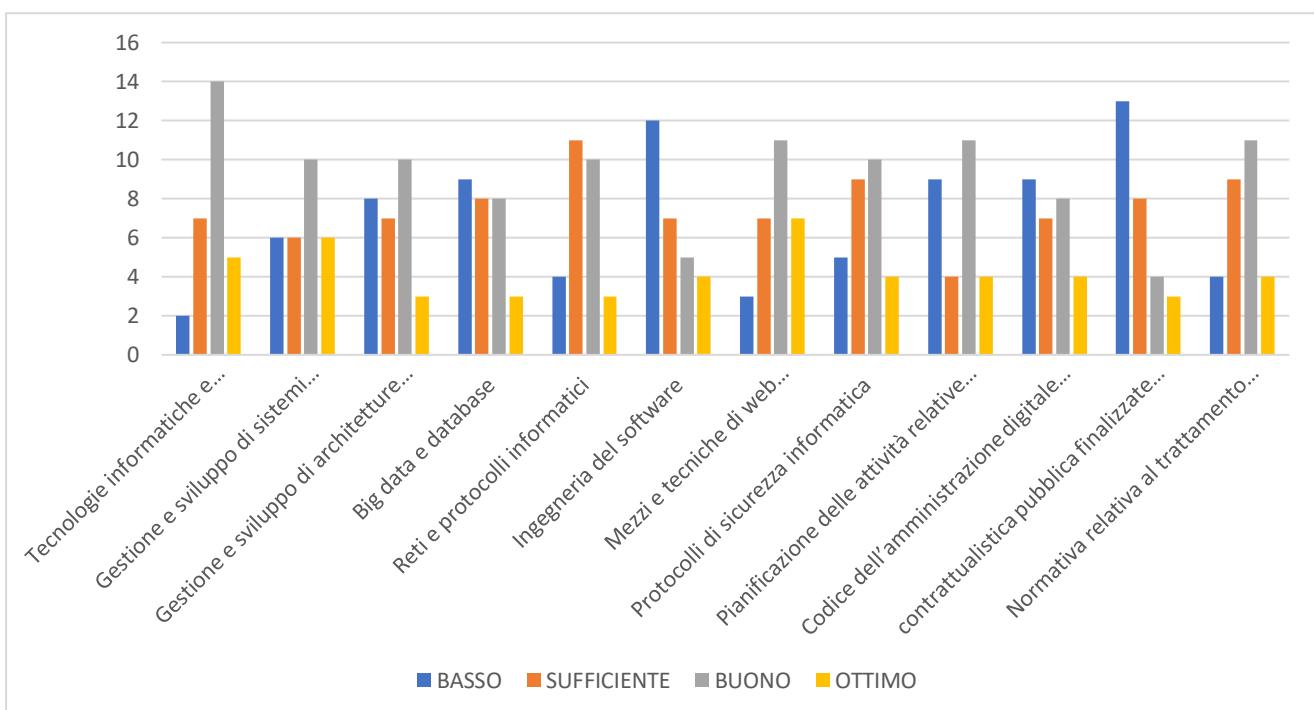
Tav. 10 – Valutazione del grado di conoscenza nell'area della contrattualistica pubblica finalizzata alla redazione di capitolati tecnici per l'acquisizione di servizi e forniture

Indicare come valuta il suo grado di conoscenza rispetto all'area della contrattualistica pubblica finalizzata alla redazione di capitolati tecnici per l'acquisizione di servizi e forniture	
1- BASSO	13
2- SUFFICIENTE	8
3- BUONO	4
4- OTTIMO	3

Tav. 11 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Normativa relativa al trattamento della privacy e dei dati personali

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Normativa relativa al trattamento della privacy e dei dati personali	
1- BASSO	4
2- SUFFICIENTE	9
3- BUONO	11
4- OTTIMO	4

Fig.3 – Autovalutazione dei dipendenti nelle aree di competenza di ambito informatico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

### Competenze tecnico – specialistiche

Di seguito (da Tav. 1 a Tav. 8) si riportano gli ambiti rispetto ai quali è stata richiesta un'autovalutazione ai dipendenti appartenenti all'area di competenza tecnico – specialistica (16 utenti), con le loro relative risposte. Il grado di competenza viene quantificato mediante una scala di autovalutazione che va da 1 (basso) a 4 (ottimo). In figura 4, infine, si dettaglia l'andamento complessivo delle valutazioni.

Tav. 1 – Valutazione del grado di Conoscenze tecniche, generali e specialistiche, teoriche e pratiche, di ingegneria civile

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Conoscenze tecniche, generali e specialistiche, teoriche e pratiche, di ingegneria civile	
1- BASSO	10
2- SUFFICIENTE	3
3- BUONO	2
4- OTTIMO	1

Tav. 2 – Valutazione del grado di Conoscenze tecniche, generali e specialistiche, teoriche e pratiche, di ingegneria edile

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Conoscenze tecniche, generali e specialistiche, teoriche e pratiche, di ingegneria edile	
1- BASSO	10
2- SUFFICIENTE	3
3- BUONO	2
4- OTTIMO	1

Tav. 3 – Valutazione del grado di Conoscenze tecniche, generali e specialistiche, teoriche e pratiche, di ingegneria impiantistica

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Conoscenze tecniche, generali e specialistiche, teoriche e pratiche, di ingegneria impiantistica	
1- BASSO	10
2- SUFFICIENTE	1
3- BUONO	4
4- OTTIMO	1

Tav. 4 – Valutazione del grado di Conoscenze tecniche, generali e specialistiche, teoriche e pratiche, di architettura e progettazione

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Conoscenze tecniche, generali e specialistiche, teoriche e pratiche, di architettura e progettazione	
1- BASSO	8
2- SUFFICIENTE	3
3- BUONO	4
4- OTTIMO	1

Tav. 5 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Contrattualistica pubblica (procedure di appalto di opere e lavori pubblici)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Contrattualistica pubblica (procedure di appalto di opere e lavori pubblici)	
1- BASSO	7
2- SUFFICIENTE	7
3- BUONO	1

Tav. 6 – Valutazione del grado di competenza nell'area delle Procedure di acquisizione di beni e servizi

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Procedure di acquisizione di beni e servizi	
1- BASSO	6
2- SUFFICIENTE	8
3- BUONO	2
4- OTTIMO	0

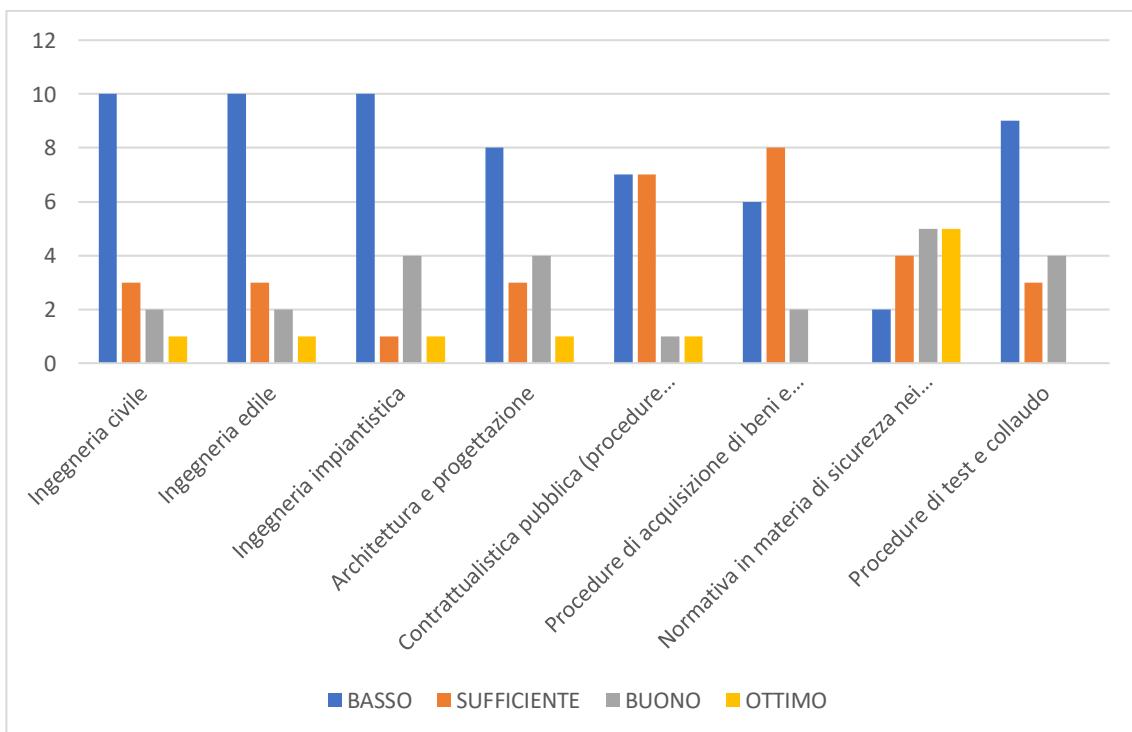
Tav. 7 – Valutazione del grado di competenza nell'area della Normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area della Normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro	
1- BASSO	2
2- SUFFICIENTE	4
3- BUONO	5
4- OTTIMO	5

Tav. 8 – Valutazione del grado di competenza nell'area delle Procedure di test e collaudo

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area delle Procedure di test e collaudo	
1- BASSO	9
2- SUFFICIENTE	3
3- BUONO	4
4- OTTIMO	0

Fig.4 – Autovalutazione dei dipendenti nelle aree di competenza di ambito tecnico - specialistico



## Supporto operativo

Analogamente, ai **129** dipendenti dell'area Supporto Operativo è stata chiesta un'autovalutazione del loro livello di competenza in tale settore, descritta nelle tavole seguenti (da Tav. 1 a Tav. 5). Inoltre, la Figura 5 fornisce un riassunto dell'andamento generale delle valutazioni.

Tav. 1 – Valutazione del grado di Conoscenza delle apparecchiature tecnologiche in uso al Ministero

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area di Conoscenza delle apparecchiature tecnologiche in uso al Ministero	
1- BASSO	7
2- SUFFICIENTE	29
3- BUONO	65
4- OTTIMO	28

Tav. 2 – Valutazione del grado di Conoscenza dei principali applicativi software in uso al Ministero (Word; Microsoft Teams, ...)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Conoscenza dei principali applicativi software in uso al Ministero (Word; Microsoft Teams, ...)	
1- BASSO	10
2- SUFFICIENTE	31
3- BUONO	70
4- OTTIMO	18

Tav. 3 – Valutazione del grado di competenza nell'area di Procedura di accesso ai locali del Ministero per esterni

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area di Procedura di accesso ai locali del Ministero per esterni	
1- BASSO	14
2- SUFFICIENTE	43
3- BUONO	50
4- OTTIMO	22

Tav. 4 – Valutazione del grado di competenza nell'area di Modalità e tecniche della comunicazione pubblica (rivolta ai cittadini)

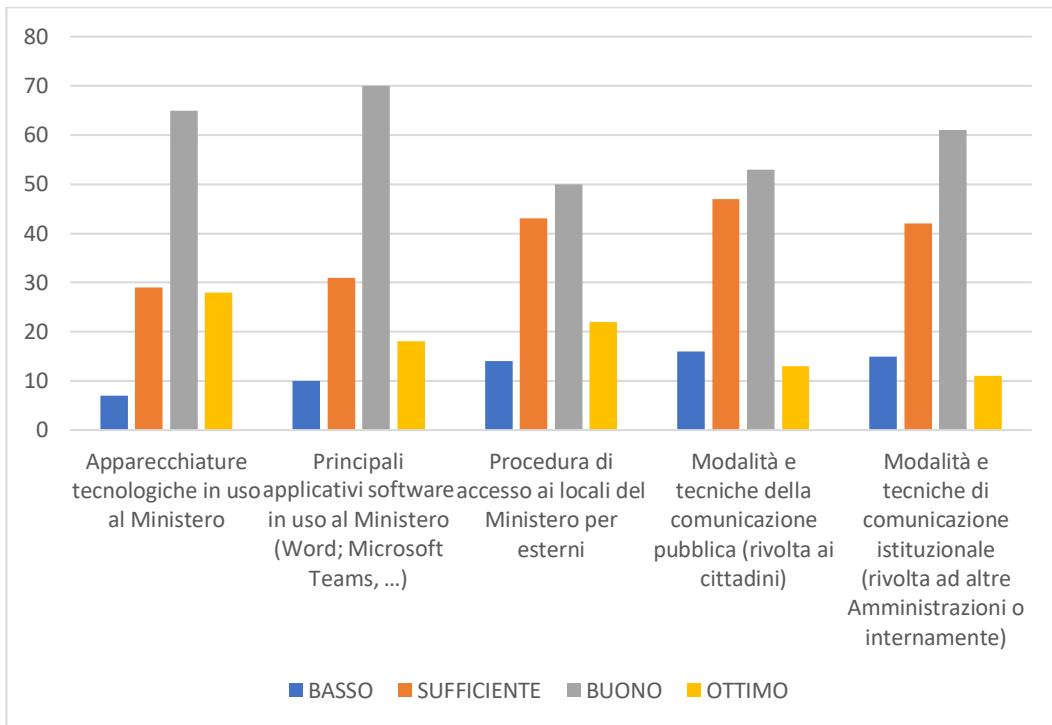
Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area di Modalità e tecniche della comunicazione pubblica (rivolta ai cittadini)	
1- BASSO	16
2- SUFFICIENTE	47
3- BUONO	53
4- OTTIMO	13

Tav. 5 – Valutazione del grado di competenza nell'area di Modalità e tecniche di comunicazione istituzionale (rivolta ad altre Amministrazioni o internamente)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all'area Modalità e tecniche di comunicazione istituzionale (rivolta ad altre Amministrazioni o internamente)	
1- BASSO	15
2- SUFFICIENTE	42

3- BUONO	61
4- OTTIMO	11

Fig.5 – Autovalutazione dei dipendenti nelle aree di competenza del supporto operativo



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

## Competenze digitali

Infine, tutti i **526** utenti a cui è stato somministrato il questionario vengono invitati a valutare il loro grado di competenza tramite una scala che va da 1 (basso) a 4 (ottimo), nelle aree specifiche delle:

- Competenze digitali;
- Competenze soft;

Di seguito, nelle tavole da 1 a 16, si riportano le risposte pervenute in merito all'autovalutazione nell'area delle competenze digitali.

*Tav. 1 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla capacità di ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali con particolare riguardo ai siti istituzionali (es. Normativa, Invipec, Indice PA, Parlamento, PAT)*

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Capacità di ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali con particolare riguardo ai siti istituzionali (es. Normativa, Invipec, Indice PA, Parlamento, PAT)</b>	
1- BASSO	52
2- SUFFICIENTE	118
3- BUONO	236
4- OTTIMO	120

*Tav. 2 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Capacità di valutare e gestire dati, informazioni e contenuti digitali*

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Capacità di valutare e gestire dati, informazioni e contenuti digitali</b>	
1- BASSO	33
2- SUFFICIENTE	123
3- BUONO	251
4- OTTIMO	119

*Tav. 3 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Conoscenza delle modalità di formazione, gestione e conservazione documentale*

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Conoscenza delle modalità di formazione, gestione e conservazione documentale</b>	
1- BASSO	50
2- SUFFICIENTE	156
3- BUONO	246
4- OTTIMO	74

*Tav. 4 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Capacità di interagire, collaborare e condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali (es. Microsoft Teams)*

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Capacità di interagire, collaborare e condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali (es. Microsoft Teams)</b>	
1- BASSO	37
2- SUFFICIENTE	135
3- BUONO	233
4- OTTIMO	121

Tav. 5 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Conoscenza e gestione dei canali di comunicazione interna (es. Intranet, siti istituzionali, etc) ed esterna (es. PEC, social media, etc) relativi al Ministero

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Conoscenza e gestione dei canali di comunicazione interna (es. Intranet, siti istituzionali, etc) ed esterna (es. PEC, social media, etc) relativi al Ministero</b>	
1- BASSO	23
2- SUFFICIENTE	118
3- BUONO	256
4- OTTIMO	129

Tav. 6 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Capacità di esercitare la cittadinanza tramite gli strumenti digitali (es. SPID, CIE e CNS) attraverso le tecnologie digitali

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Capacità di esercitare la cittadinanza tramite gli strumenti digitali (es. SPID, CIE e CNS) attraverso le tecnologie digitali</b>	
1- BASSO	31
2- SUFFICIENTE	100
3- BUONO	235
4- OTTIMO	160

Tav. 7 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Netiquette: Conoscenza e applicazione delle linee guida del comportamento ideale per gli utenti di Internet

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Netiquette: Conoscenza e applicazione delle linee guida del comportamento ideale per gli utenti di Internet</b>	
1- BASSO	78
2- SUFFICIENTE	149
3- BUONO	220
4- OTTIMO	79

Tav. 8 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Gestione dell'identità digitale

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Gestione dell'identità digitale</b>	
1- BASSO	70
2- SUFFICIENTE	154
3- BUONO	210
4- OTTIMO	92

Tav. 9 – Valutazione del grado di competenza rispetto all' Integrazione e rielaborazione contenuti digitali

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto all' Integrazione e rielaborazione contenuti digitali</b>	
1- BASSO	71
2- SUFFICIENTE	157
3- BUONO	221
4- OTTIMO	77

Tav. 10 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Conoscenza dei principali formati documentali (es. Office, PDF, etc), e all'utilizzo dei relativi software di produttività

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Conoscenza dei principali formati documentali (es. Office, PDF, etc), e all'utilizzo dei relativi software di produttività</b>	
1- BASSO	35
2- SUFFICIENTE	103
3- BUONO	259
4- OTTIMO	129

Tav. 11 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Conoscenza delle modalità d'uso e del valore legale degli strumenti della Firma Digitale, PEC, della marca temporale e del sigillo elettronico

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Conoscenza delle modalità d'uso e del valore legale degli strumenti della Firma Digitale, PEC, della marca temporale e del sigillo elettronico</b>	
1- BASSO	86
2- SUFFICIENTE	162
3- BUONO	207
4- OTTIMO	71

Tav. 12 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Capacità di svolgere le proprie mansioni lavorative attraverso gli strumenti di lavoro digitali (es. Folium, Microsoft Teams, Word, Excel, PowerPoint, etc)

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Capacità di svolgere le proprie mansioni lavorative attraverso gli strumenti di lavoro digitali (es. Folium, Microsoft Teams, Word, Excel, PowerPoint, etc)</b>	
1- BASSO	27
2- SUFFICIENTE	104
3- BUONO	239
4- OTTIMO	156

Tav. 13 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Capacità di utilizzare correttamente i vari strumenti di ricerca a disposizione del Ministero per acquisire informazioni (es. URP Online, Internet, Intranet, Istat, OCSE, Istituti presenti su HCM, etc)

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Capacità di utilizzare correttamente i vari strumenti di ricerca a disposizione del Ministero per acquisire informazioni (es. URP Online, Internet, Intranet, Istat, OCSE, Istituti presenti su HCM, etc)</b>	
1- BASSO	37
2- SUFFICIENTE	141
3- BUONO	231
4- OTTIMO	117

Tav. 14 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Protezione dei dispositivi a disposizione dei Dipendenti delle PA

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Protezione dei dispositivi a disposizione dei Dipendenti delle PA</b>	
1- BASSO	42
2- SUFFICIENTE	127
3- BUONO	259
4- OTTIMO	98

Tav. 15 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Conoscenza degli standard e delle modalità di riservatezza, privacy e gestione dei dati e del GDPR

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Conoscenza degli standard e delle modalità di riservatezza, privacy e gestione dei dati e del GDPR	
1- BASSO	53
2- SUFFICIENTE	153
3- BUONO	255
4- OTTIMO	65

Tav. 16 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla Conoscenza delle possibili minacce informatiche in ambito di cybersecurity e le modalità di prevenzione di tali minacce (es. ticket, VPN, etc)

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Conoscenza delle possibili minacce informatiche in ambito di cybersecurity e le modalità di prevenzione di tali minacce (es. ticket, VPN, etc)	
1- BASSO	34
2- SUFFICIENTE	139
3- BUONO	256
4- OTTIMO	97

Ai dipendenti con qualifica professionale di Assistente o Funzionario (**501** utenti) vengono inoltre richieste autovalutazioni rispetto ad alcuni specifici ambiti relativi alle competenze digitali (da Tav. 17 a Tav. 22).

Tav. 17 – Valutazione del grado di competenza in ambito di migrazione digitale verso il Cloud

Indicare come valuta il suo grado di competenza in ambito di migrazione digitale verso il Cloud	
1- BASSO	172
2- SUFFICIENTE	173
3- BUONO	134
4- OTTIMO	22

Tav. 18 – Valutazione del grado di Conoscenza degli Open Data e della gestione dei metadati documentali

Indicare come valuta il suo grado di Conoscenza degli Open Data e della gestione dei metadati documentali	
1- BASSO	218
2- SUFFICIENTE	172
3- BUONO	99
4- OTTIMO	12

Tav. 19 – Valutazione del grado di competenza in ambito di Conoscenza e implementazione dei principali aspetti e delle caratteristiche che dovrebbero avere i servizi web delle PA secondo gli standard di accessibilità (es. Linee Guida AgID)

Indicare come valuta il suo grado di Conoscenza e implementazione dei principali aspetti e delle caratteristiche che dovrebbero avere i servizi web delle PA secondo gli standard di accessibilità (es. Linee Guida AgID)	
1- BASSO	188
2- SUFFICIENTE	187
3- BUONO	113
4- OTTIMO	13

Tav. 20 – Valutazione del grado di competenza rispetto all'interoperabilità delle banche dati

Indicare come valuta il suo grado di competenze rispetto all'interoperabilità delle banche dati	
1- BASSO	198
2- SUFFICIENTE	193
3- BUONO	97
4- OTTIMO	13

Tav. 21 – Valutazione del grado di conoscenza dei principali concetti di Intelligenza Artificiale e Machine Learning

Indicare come valuta il suo grado di conoscenza dei principali concetti di Intelligenza Artificiale e Machine Learning	
1- BASSO	234
2- SUFFICIENTE	162
3- BUONO	91
4- OTTIMO	14

Tav. 22 – Valutazione del grado di conoscenza del copyright e delle licenze

Indicare come valuta il suo grado di conoscenza del copyright e delle licenze	
1- BASSO	231
2- SUFFICIENTE	170
3- BUONO	85
4- OTTIMO	15

Inoltre, ai soli dipendenti appartenenti all'area professionale dei Funzionari (**323** utenti), vengono proposti ulteriori quesiti di autovalutazione rispetto a specifiche tematiche afferenti alle competenze digitali. Le risposte degli utenti vengono rappresentate nelle tavole 23 e 24.

Tav. 23 – Valutazione del grado di competenza rispetto a competenze che caratterizzano un manager pubblico orientato all'innovazione

Indicare come valuta il suo grado di conoscenza rispetto a competenze che caratterizzano un manager pubblico orientato all'innovazione	
1- BASSO	100
2- SUFFICIENTE	105
3- BUONO	95
4- OTTIMO	23

Tav. 24 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla capacità di sviluppare e promuovere nuove competenze in ambito di leadership digitale, lavoro agile

Indicare come valuta il suo grado di conoscenza rispetto alla capacità di sviluppare e promuovere nuove competenze in ambito di leadership digitale, lavoro agile	
1- BASSO	87
2- SUFFICIENTE	97
3- BUONO	111

### Competenze soft

Infine, a tutti i **526** utenti vengono proposti dei quesiti autovalutativi rispetto alle competenze soft, tramite una scala che va da 1 (basso) a 4 (ottimo). Emerge che, in tutti casi ad eccezione dell'ultimo, la maggioranza degli utenti si valuta, rispetto alle competenze soft, attraverso un giudizio "buono". Rispetto, invece, al grado di diversità e all'inclusione, la maggioranza dei rispondenti (**257** utenti) indica un giudizio "Ottimo".

Tav. 1 – Valutazione del grado di conoscenza rispetto alla capacità di problem solving mirata alla risoluzione di problematiche complesse attraverso l'organizzazione e la prioritizzazione delle attività

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla capacità di problem solving mirata alla risoluzione di problematiche complesse attraverso l'organizzazione e la prioritizzazione delle attività</b>	
1- BASSO	51
2- SUFFICIENTE	114
3- BUONO	212
4- OTTIMO	149

Tav. 2 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla capacità di comunicare e ascoltare attivamente

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla capacità di comunicare e ascoltare attivamente</b>	
1- BASSO	11
2- SUFFICIENTE	78
3- BUONO	236
4- OTTIMO	201

Tav. 3 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla collaborazione all'interno di gruppi di lavoro in maniera efficace

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla collaborazione all'interno di gruppi di lavoro in maniera efficace</b>	
1- BASSO	6
2- SUFFICIENTE	67
3- BUONO	229
4- OTTIMO	224

Tav. 4 – Valutazione del grado di competenza rispetto alla capacità di sviluppare il ragionamento logico, deduttivo e numerico

<b>Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla capacità di sviluppare il ragionamento logico, deduttivo e numerico</b>	
1- BASSO	12
2- SUFFICIENTE	85
3- BUONO	228
4- OTTIMO	201

Tav. 5 – Valutazione del grado di propensione al rispetto delle diversità e all'inclusione

Indicare come valuta il suo grado di propensione al rispetto delle diversità e all'inclusione	
1- BASSO	15
2- SUFFICIENTE	50
3- BUONO	204
4- OTTIMO	257

In ultimo, ai soli dipendenti appartenenti all'area professionale dei Funzionari (**323** utenti) viene richiesta un'autovalutazione rispetto alle competenze di leadership in linea con gli obiettivi del Ministero (Tav. 6).

Tav. 6 – Valutazione del grado di capacità nel promuovere una leadership mirata al pensiero strategico verso gli obiettivi del Ministero

Indicare come valuta il suo grado di competenza rispetto alla Capacità di promuovere una leadership mirata al pensiero strategico verso gli obiettivi del Ministero	
1- BASSO	21
2- SUFFICIENTE	68
3- BUONO	150
4- OTTIMO	84

*Questionario di valutazione sull'attività di Formazione proposta ai Referenti Redattori,  
nei giorni 7,8,9,10 novembre, in presenza*

La presente Survey ha l’obiettivo di rilevare il livello di gradimento del Corso di formazione dedicato ai Referenti Redattori tenutosi in presenza i giorni 7,8,9,10 novembre 2023 in via Flavia. La valutazione del servizio è richiesta esprimendosi su una scala da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente).

*Gradimento del corso*

Nelle seguenti tavole viene chiesto agli utenti di valutare in generale l’attività di formazione cui ha partecipato, con una valutazione da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente) (Tav.1, Tav. 2 e Tav. 3), se sulla base del seguente corso, parteciperebbe in futuro ad un’altra sessione così strutturata e se la consiglierebbe ad un collega (Fig. 1 e Fig. 2). Dei **40** utenti che hanno partecipato al questionario risulta che **2** utenti valutano l’attività con punteggio 1, **5** utenti con punteggio 2, **12** utenti con punteggio 3 e **21** utenti con punteggio 4. Il **90%** degli utenti parteciperebbe a sessioni di addestramento così strutturate anche in futuro.

Tav. 1 – Valutazione del corso

<b>Come valuti l’attività di formazione alla quale hai partecipato? Si prega di valutare il servizio da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)</b>	
1	2
2	5
3	12
4	21

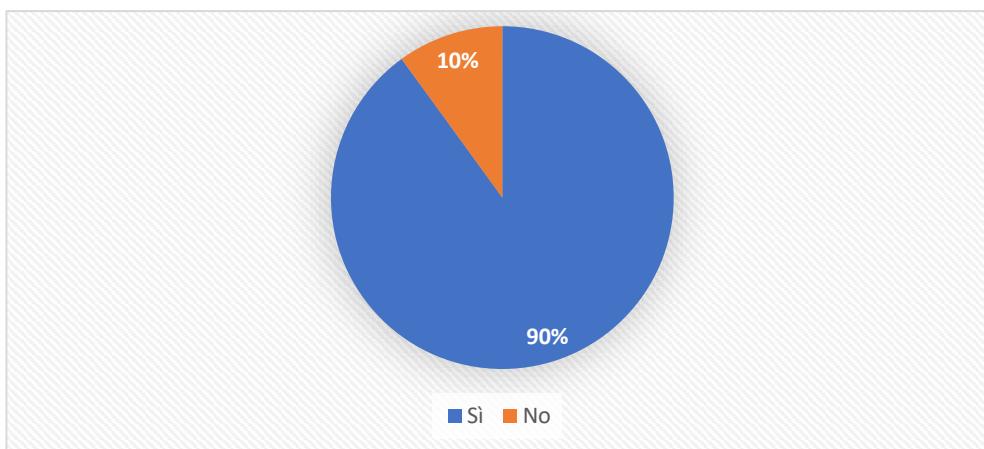
Tav. 2 – Valutazione della qualità dei contenuti proposti durante il corso

<b>Come valuti la qualità dei contenuti proposti durante l’attività di formazione quale hai partecipato? Si prega di valutare il servizio da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)</b>	
1	3
2	5
3	9
4	23

Tav. 3 – Valutazione del grado di utilità del contenuto del corso in relazione alle proprie attività lavorative

<b>Quanto ritieni utile il contenuto dell’evento in relazione alle tue attività lavorative? Si prega di valutare il servizio da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)</b>	
1	4
2	5
3	12
4	19

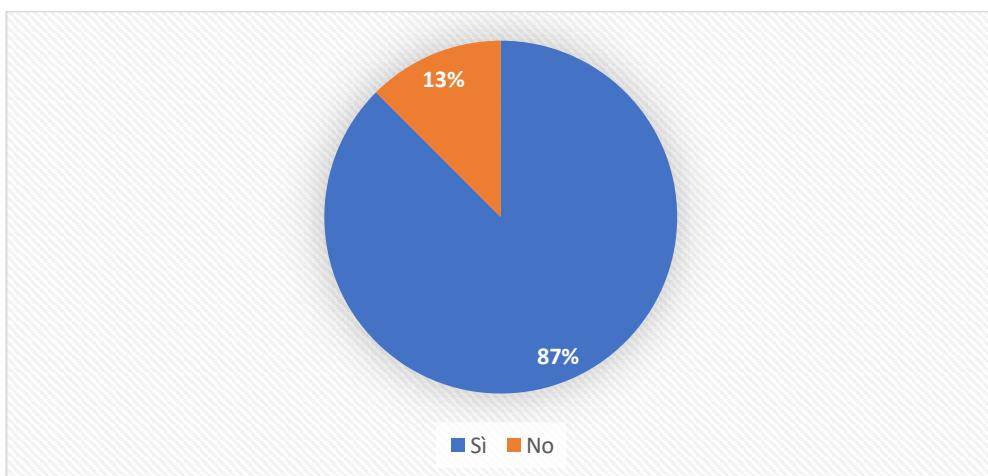
Fig. 1 – Volontà di partecipare a sessioni future



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

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 – 2023

Agli utenti, viene chiesto di esprimere un giudizio sulla qualità dei contenuti trattati nei moduli affrontati durante l'attività formativa, ossia:

- La comunicazione istituzionale del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali (Tav. 4);
- Tecnologia e comunicazione (Tav. 5);
- Le redazioni MLPS (Tav. 6);

Risulta che **20** utenti valutano con punteggio 4 la qualità dei contenuti del modulo “La comunicazione istituzionale del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali”; **18** utenti assegnano un punteggio pari a 4 alla qualità dei contenuti del modulo “Tecnologia e comunicazione”; infine, **21** utenti valutano con punteggio 4 qualità dei contenuti del modulo “Le redazioni MLPS”.

Tav. 4 – Valutazione della qualità dei contenuti del modulo “La comunicazione istituzionale del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali”

Come valuti la qualità del modulo “La comunicazione istituzionale” trattato durante la formazione? Si prega di valutare la qualità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	5
2	3

3	12
4	20

Tav. 5 – Valutazione della qualità dei contenuti del modulo “Tecnologia e comunicazione”

Come valuti la qualità del modulo “Tecnologia e comunicazione” trattato durante la formazione? Si prega di valutare la qualità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	5
2	4
3	13
4	18

Tav. 6 – Valutazione sulla qualità dei contenuti del modulo “Le redazioni MLPS”

Come valuti la qualità del modulo “Le redazioni MLPS” trattati durante la formazione? Si prega di valutare la qualità dei contenuti da 1 (insoddisfacente) a 4 (eccellente)	
1	6
2	3
3	10
4	21

Infine, agli utenti viene offerta la possibilità di fornire suggerimenti sull'organizzazione delle attività formative. Un suggerimento comune tra diversi rispondenti è quello di aumentare la frequenza di erogazione di progetti formativi di questo genere, alla luce della loro utilità.

## *Questionario sul Monitoraggio del Lavoro Agile (Dicembre 2023)*

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, anche dopo la pandemia, ha continuato il percorso di innovazione organizzativa prediligendo modalità di lavoro ibride, sia per rispondere al dettato normativo sia per aumentare il benessere organizzativo.

Pertanto, 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. Si tratta del quinto Questionario realizzato in questi anni dall'Amministrazione, che con periodicità monitora lo stato di attuazione del Lavoro Agile.

### Sezione preliminare

I **491** utenti che hanno completato il questionario sul monitoraggio del lavoro agile sono in prevalenza donne (**324** donne, **164** uomini). La fascia di età prevalente è quella da i 51 ai 60 anni (**166** utenti) (Tav.1-2).

Tav. 1 – Genere

Genere	
Donna	324
Uomo	164
Altro	3

Tav. 2 – Fasce di età

Fasce di età	
Fino di 30 anni	12
Da 31 a 40 anni	105
Da 41 a 50 anni	93
Da 51 a 60 anni	166
Oltre 60 anni	115

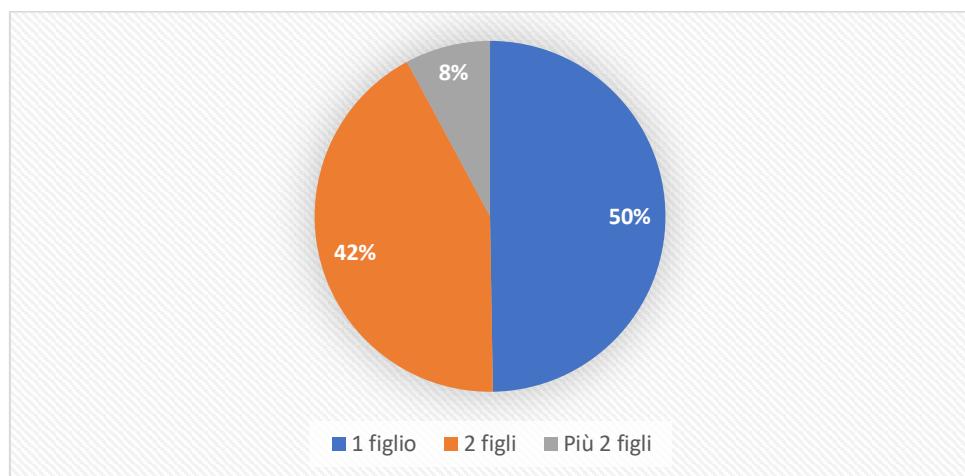
Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti per direzione di appartenenza ed esperienza di lavoro al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Tav. 3-4).

Agli utenti viene chiesto se in famiglia sono presenti figli a carico che vivono in casa. Nella maggior parte dei casi la risposta è negativa (**300** risposte) (Tav. 3). In particolare, la maggior parte degli utenti (**50%** dei rispondenti) ha un figlio a carico, solo l'**8%**, invece, ha più di 2 figli a carico (Fig. 1).

Tav. 3 – Figli a carico

Figli a carico	
Si	191
No	300

Fig. 1 – Figli a carico



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti aventi nei propri nuclei familiari componenti bisognosi di assistenza (anziani, invalidi disabili, bisognosi di cure) ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104 (69 risposte positive nel primo caso, 58 nel secondo e 82 nel terzo) (Tav. 4-5-6).

Tav. 4 – Lavoratore con componenti anziani nel nucleo familiare

Lavoratore acente nel proprio nucleo familiare o convivente persone anziane che necessitano di assistenza	
No	369
Sì, convivente	69
No, convivente	53

Tav. 5 – Lavoratore con componenti Invalidi disabili nel nucleo familiare

Lavoratore acente nel proprio nucleo familiare o convivente persone invalide disabili che necessitano di assistenza	
No	392
Sì, convivente	58
No, convivente	41

Tav. 6 – Lavoratore con componenti bisognosi di cure nel nucleo familiare

Lavoratore acente nel proprio nucleo familiare o convivente persone bisognose di cure che necessitano di assistenza	
No	359
Sì, convivente	82
No, convivente	50

Nelle tavole seguenti vengono riportate le numerosità di utenti per direzione di appartenenza ed anni di esperienza di lavoro presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Tav. 7-8).

Tav. 7 – Direzione di appartenenza

Direzione di appartenenza	
Segretariato Generale	47
Direzione Generale per le politiche del personale e l'innovazione organizzativa	73

Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione	56
Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	50
Direzione Generale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro	19
Direzione Generale delle politiche attive del lavoro	31
Direzione Generale degli ammortizzatori sociali	45
Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	40
Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale	46
Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione	23
Direzione Generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese	28
Uffici di Diretta Collaborazione	25
Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV)	4
Altri uffici	4

Tav. 8 – 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	31
Da 1 anno a 5 anni	158
Da 6 anni a 10 anni	40
Da 11 anni a 15 anni	29
Da 16 anni a 20 anni	25
Oltre 20 anni	208

Nelle figure seguenti vengono riportate le numerosità degli utenti in base al loro inquadramento professionale e rispetto al ruolo di supervisione o meno di altre persone, dipendenti presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Fig. 2-3). Emerge che il **4%** degli utenti ricopre un ruolo da dirigente e il **26%** svolge attività di supervisione di altri dipendenti.

Fig. 2 – Utenti per inquadramento professionale

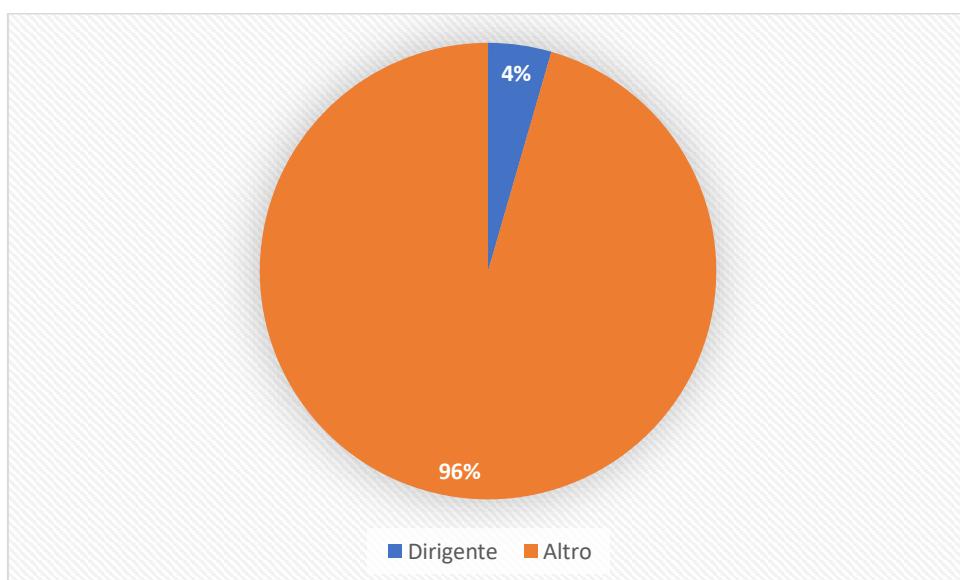
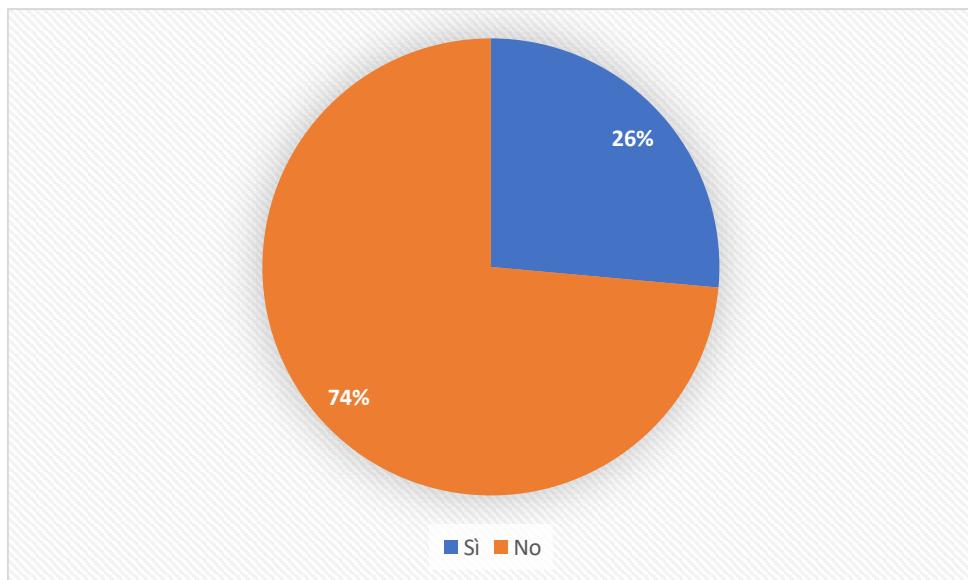


Fig. 3 – Utenti per ruolo di supervisione di altri dipendenti



### Lavoro in modalità agile

Infine, viene chiesto agli utenti di indicare come gestiscono la modalità di lavoro; la maggior parte delle risposte evidenzia la tendenza a ricorrere ad una modalità di lavoro ibrida (**436**) e solo **55** utenti svolgono il proprio lavoro completamente in presenza (Tav. 9).

Tav. 9 – Monitoraggio dell’attività svolta in modalità di lavoro agile

Adozione della modalità di lavoro agile	
Sì, svolgo il mio lavoro ricorrendo alla modalità agile – smart working (sia giorni in presenza sia giorni in modalità agile)	436
No, svolgo il mio lavoro solo in presenza	55

Nelle tavole seguenti viene chiesto agli utenti di esprimere il proprio livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro agile (Tav. 10), se sono stati forniti gli strumenti tecnologici necessari per lo svolgimento delle attività lavorative (Tav. 11), e in particolare, quali di essi (Fig. 2). Risulta che il livello di soddisfazione è, nella maggior parte dei casi, valutato molto alto (**255**) e alto (**132**) e che la maggioranza dei rispondenti sono stati muniti degli strumenti tecnologici necessari per l’attività lavorativa (**431** rispondenti).

Tav. 10 – Livello di soddisfazione della modalità di lavoro agile

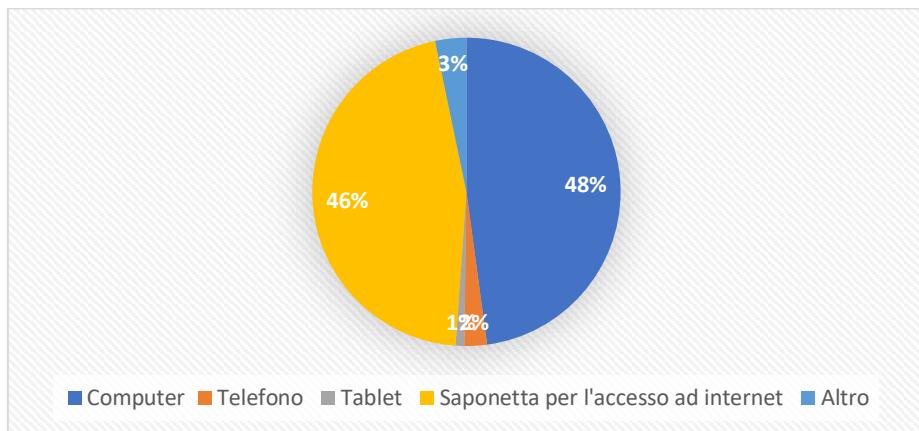
Livello di soddisfazione della modalità di lavoro ibrida	
Basso	4
Medio	45
Alto	132
Molto alto	255

Tav. 11 – Strumenti tecnologici

Le sono stati forniti tutti gli strumenti tecnologici necessari per svolgere la sua attività lavorativa da remoto?	
Sì	431
No	5

Viene chiesto di indicare quali strumenti tecnologici sono stati forniti per svolgere l’attività lavorativa (Tav. 12) (Fig. 2). Il computer (**48%**) e Saponetta per l’accesso ad internet (**46%**) risultano gli strumenti maggiormente forniti e utilizzati.

Fig. 2 – Strumenti tecnologici



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

Inoltre, viene chiesto di esprimere il livello di soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi e con i collaboratori (Tav. 12 e 13), la facilità nella gestione del team composto contemporaneamente da lavoratori in presenza e da remoto (Tav. 14), in media quante giornate di lavoro vengono svolte in modalità agile (Tav. 15) e, il livello di equità nella distribuzione della vita lavorativa e di quella personale (Tav. 16). Risulta molto alta (**194**) e alta (**177**) la soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e colleghi, e altrettanto alta per i dirigenti (**12**) quella con i collaboratori; la facilità di gestione del team da parte dei dirigenti in parte in presenza e in parte da remoto risulta per lo più alta (**9**); 2 giorni (**319**) risultano i giorni a settimana in media maggiormente utilizzati per la modalità agile; infine, risulta molto equa (**215** rispondenti) la distribuzione degli impegni lavorativi con la vita privata.

Tav. 12 – Livello di soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi

Livello di soddisfazione della comunicazione con i dirigenti e i colleghi	
Basso	4
Medio	45
Alto	177
Molto alto	194

Tav. 13 – Livello di soddisfazione della comunicazione con i collaboratori

Livello di soddisfazione della comunicazione con i collaboratori	
Basso	1
Medio	0
Alto	12
Molto alto	3

Tav. 14 – 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	4
Alto	9
Molto alto	3

Tav. 15 – Media delle giornate svolte in modalità agile

Media delle giornate svolte in modalità agile a settimana	
1 giorno	48
2 giorni	319

3 giorni	8
4 giorni	2
5 giorni	21
Altro	38

Tav. 16 – Livello di equità nella distribuzione della vita lavorativa e di quella personale

Livello di equità nella distribuzione della vita lavorativa e di quella personale	
Sì, molto	215
Sì, in parte	171
Non del tutto	45
No	5

Nelle tavole seguenti agli utenti viene richiesto in che modo impiegano il tempo durante la vita extralavorativa, il livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro, gli strumenti di comunicazione maggiormente usati e, la frequenza con cui comunicano con i loro colleghi (Tav. 17-18-19) e Fig. 3.

Tav. 17 – Attività a cui si dedica durante la vita extra lavorativa

In che modo si impiegano le ore di tempo libero	
Relazioni familiari e amicizia	381
Cura della persona/riposo	226
Attività culturali e sportive	226
Attività di volontariato o altro impegno sociale	62
Attività di partecipazione politica	5
Pratica religiosa	29
Hobby/intrattenimento	125
Altro	23

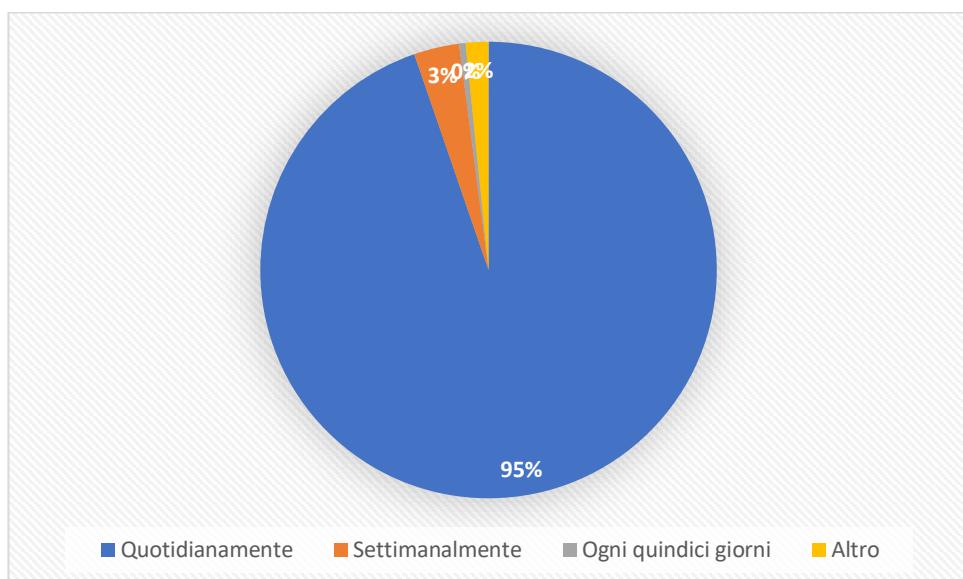
Tav. 18 – Livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro

Livello di equità nella distribuzione dei carichi di lavoro	
Basso	28
Medio	219
Alto	166
Molto alto	23

Tav. 19 – Strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati

Strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati	
Incontri in presenza	148
E-mail	379
Telefono	294
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	242
Altro	5

Fig. 3 – Frequenza di comunicazione



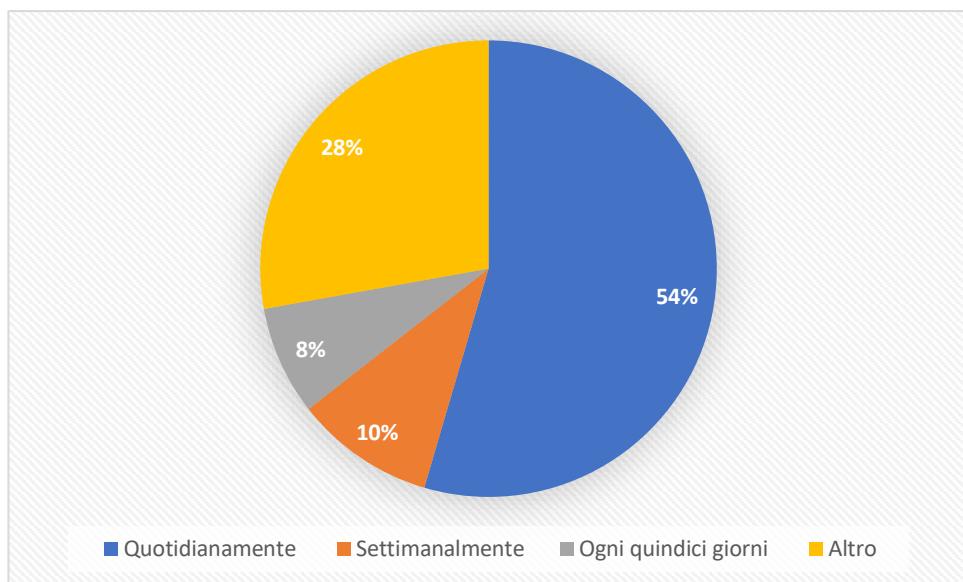
Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

Nelle successive tavole, viene chiesto agli utenti se l'attività lavorativa svolta in modalità ibrida è stata monitorata (Tav. 20) 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) e se, con il ricorso al lavoro agile, è stato rimodulato il lavoro delle risorse facilitando l'adesione al modello gestionale “per obiettivi”. Quasi la totalità degli utenti sottoposti al questionario, afferma che l'attività svolta in modalità agile è stata monitorata (**363**), con un monitoraggio nella maggior parte dei casi distribuito quotidianamente (**54%**). Inoltre, risulta che per la maggior parte dei rispondenti la modalità di lavoro ibrida è stata programmata per obiettivi e/o progetti e/o processi (**14**), in particolare con l'adozione di meeting in modalità ibrida (**5**) e con la rimodulazione delle responsabilità tra le diverse risorse (**13**).

Tav. 20 – Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro ibrida

Monitoraggio dell'attività svolta in modalità di lavoro ibrida	
Sì	363
No	73

Fig. 4 – Frequenza di monitoraggio



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

Tav. 21 – Monitoraggio dell’attività svolta in modalità di lavoro ibrida programmata per obiettivi e/o per progetti e/o processi

La modalità di lavoro ibrida è stata programmata per obiettivi e/o progetti e/o processi?	
Sì	14
No	2

Tav. 22 – Modalità di organizzazione dell’attività di lavoro ibrido

Modalità di programmazione dell’attività di lavoro ibrido	
Organizzazione di meeting di allineamento più frequenti	3
Meeting in modalità ibrida (sia in presenza che da remoto)	5
Assegnazione di task puntuali	2
Ripartizione delle responsabilità tra le diverse risorse	3
Altro	0

Tav. 23 – Rimodulazione del lavoro delle risorse facilitando l’adesione al modello gestionale “per obiettivi”

Indicare se, con il ricorso al lavoro in modalità agile, ha rimodulato il lavoro delle risorse facilitando l’adesione al modello gestionale “per obiettivi”	
Sì	13
No	3

Agli utenti viene chiesto di valutare quanto ritengano migliorata la propria capacità di pianificare e organizzare il lavoro (Tav. 24) e la capacità di lavorare in team (Tav. 25). La maggior parte degli utenti ha espresso un giudizio alto (**214**) e molto alto (**130**) circa il miglioramento sulla propria capacità di pianificare e organizzare il lavoro; si mantengono alte anche le valutazioni sulla capacità di lavorare in team (alto con punteggio **226** e molto alto con punteggio **129**).

Tav. 24 – Capacità di pianificare e organizzare il lavoro

Quando valuta migliorata la sua capacità di pianificare e organizzare il lavoro	
Basso	8
Medio	84

Alto	214
Molto alto	130

Tav. 25 – Capacità di lavorare in team

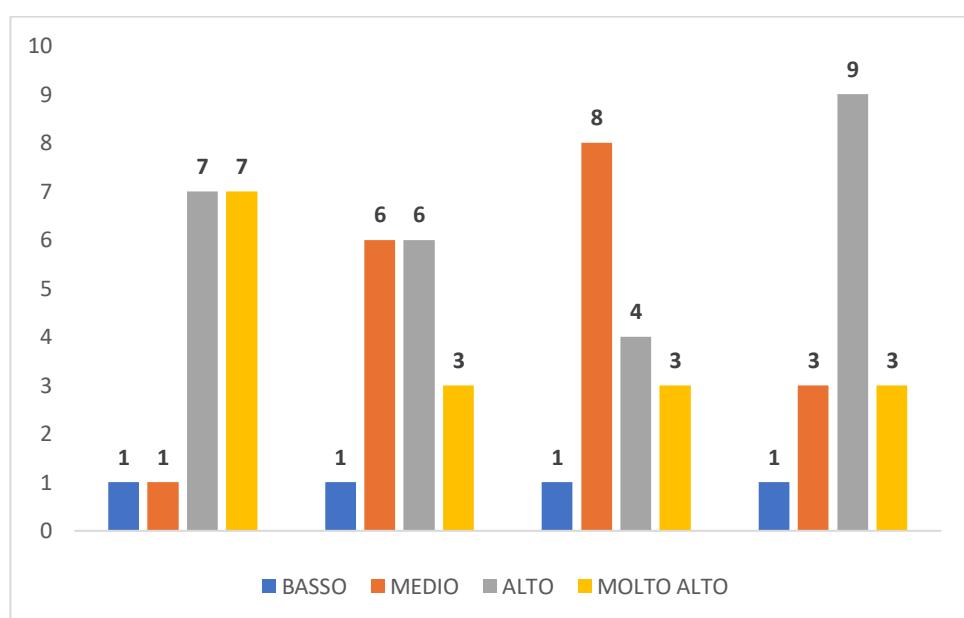
Quanto valuta migliorata la sua capacità di lavorare in team	
Basso	11
Medio	70
Alto	226
Molto alto	129

È stato richiesto agli utenti di valutare l'impatto che ha avuto lo svolgimento dell'attività lavorativa in termini di produttività (Tav. 26 e Fig. 5). Si osserva che **7** utenti assegnano un livello di impatto alto alla diminuzione delle assenze, rispettivamente **6** e **6** utenti assegnano un livello di impatto medio e alto alla maggiore quantità di pratiche lavorate, **8** utenti assegnano un livello di impatto medio alla riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche ordinarie. Infine, **9** utenti assegnano un livello di impatto alto alla maggiore qualità del lavoro svolto.

Tav. 26 – Impatto della modalità di lavoro ibrida in termini di produttività

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

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



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

Inoltre, viene richiesto agli utenti di indicare in che misura il lavoro in modalità ibrida favorisce la gestione del tempo (Tav. 27), se permette di conciliare ottimamente gli impegni lavorativi e la vita privata (Tav. 28) e

se è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale dai colleghi (Tav. 29). Si evince che la maggior parte dei rispondenti considera il lavoro in modalità ibrida come favorevole alla gestione del tempo, con punteggio molto alto (**257**) e alto (**139**); **255** utenti (con valutazione "molto alta") e **131** (con valutazione "alta"), affermano che la modalità di lavoro ibrida consente una migliore conciliazione tra gli impegni lavorativi e la vita privata; **197** utenti (con punteggio "alto") e **119** (con punteggio "medio") valutano il rispetto del confine tra tempo di lavoro e tempo personale da parte dei propri colleghi.

Tav. 27 – 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	39
Alto	139
Molto alto	257

Tav. 28 – Possibilità di conciliare vita privata e vita lavorativa

Indicare quanto lavorare in modalità ibrida le permette di conciliare ottimamente gli impegni lavorativi e la vita privata	
Basso	2
Medio	48
Alto	131
Molto alto	255

Tav. 29 – 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	16
Medio	119
Alto	197
Molto alto	104

Nella seguente tavola (Tav. 30) viene indicato dagli utenti un giudizio in merito a quanto positivamente viene percepito il ricorso al lavoro agile dai colleghi. Dalla risposta della maggioranza degli utenti (**213** rispondenti con valutazione "alto"), emerge che i loro colleghi percepiscono positivamente il loro ricorso al lavoro agile.

Tav. 30 – Percezione da parte dei colleghi del ricorso al lavoro agile

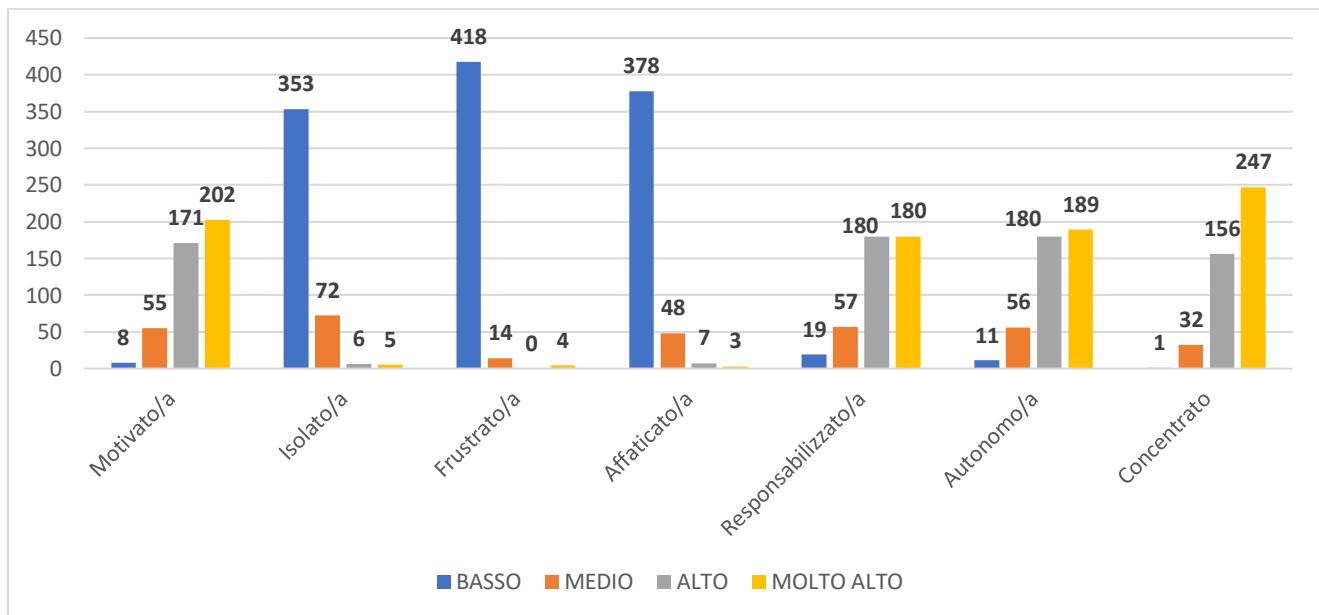
Indicare se il suo ricorso al lavoro agile viene percepito positivamente dai colleghi	
Basso	6
Medio	53
Alto	213
Molto alto	164

Infine, gli utenti sono stati chiamati ad esprimere i loro sentimenti in merito all'utilizzo della modalità di lavoro ibrida (Tav. 31 e Fig. 6). Risulta che **202** utenti assegnano attribuiscono un punteggio molto alto al sentimento di motivazione, **353** utenti attribuiscono un punteggio basso al sentimento di isolamento, **418** utenti assegnano un punteggio basso al sentimento di frustrazione, **378** utenti assegnano un punteggio basso al sentimento di affaticamento, **180** utenti assegnano un punteggio molto alto al sentimento di responsabilizzazione. Infine, **189** utenti attribuiscono un punteggio molto alto al sentimento di autonomia e **247** un punteggio molto alto al sentimento di concentrazione.

Tav. 31– Sentimenti in merito all’attività lavorativa ibrida

	<b>BASSO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MOLTO ALTO</b>
<b><i>Motivato/a</i></b>	8	55	171	202
<b><i>Isolato/a</i></b>	353	72	6	5
<b><i>Frustrato/a</i></b>	418	14	0	4
<b><i>Affaticato/a</i></b>	378	48	7	3
<b><i>Responsabilizzato/a</i></b>	19	57	180	180
<b><i>Autonomo/a</i></b>	11	56	180	189
<b><i>Concentrato</i></b>	1	32	156	247

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



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

Inoltre, viene richiesto agli utenti di indicare se è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale dai dirigenti (Tav. 32) e se il ricorrere al lavoro agile viene percepito positivamente dai superiori (Tav. 33). Si evince che la maggior parte dei rispondenti affermano che la modalità di lavoro agile consente una migliore conciliazione tra gli impegni lavorativi e la vita privata (180 con valutazione “alto”, e 118 con “Molto alto”); 193 utenti ritengono che il loro ricorrere al lavoro agile sia percepito piuttosto positivamente dai superiori (“alto”).

Tav. 32 – Rispetto del confine tra tempo personale e tempo di lavoro

Indicare quanto è rispettato il confine tra tempo di lavoro e tempo personale (dai dirigenti)	
Basso	17
Medio	105
Alto	180
Molto alto	118

Tav. 33 – Percezione da parte dei superiori riguardo il ricorso al lavoro agile

Indicare se il suo ricorso al lavoro agile viene percepito positivamente dai superiori	
Basso	19
Medio	109
Alto	193
Molto alto	99

Gli utenti sono invitati ad esprimere il modo in cui il ricorso al lavoro agile incide sul rapporto con il proprio responsabile (Fig. 7) e influisce sul loro senso di appartenenza all'Amministrazione (Fig. 8). In entrambi i casi, la maggioranza degli utenti esprime un giudizio positivo (il 52% nel primo caso e il 71% nel secondo).

Fig. 7– Incidenza del ricorso al lavoro agile sul rapporto con il proprio responsabile

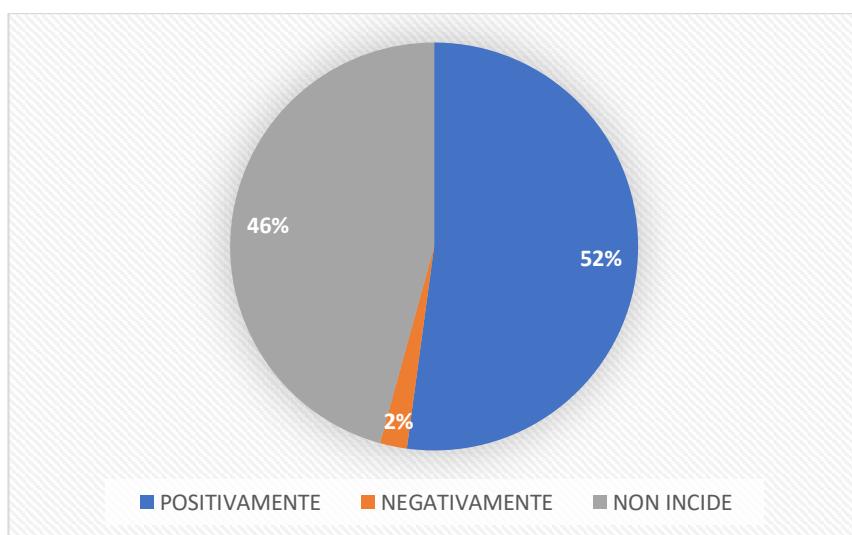
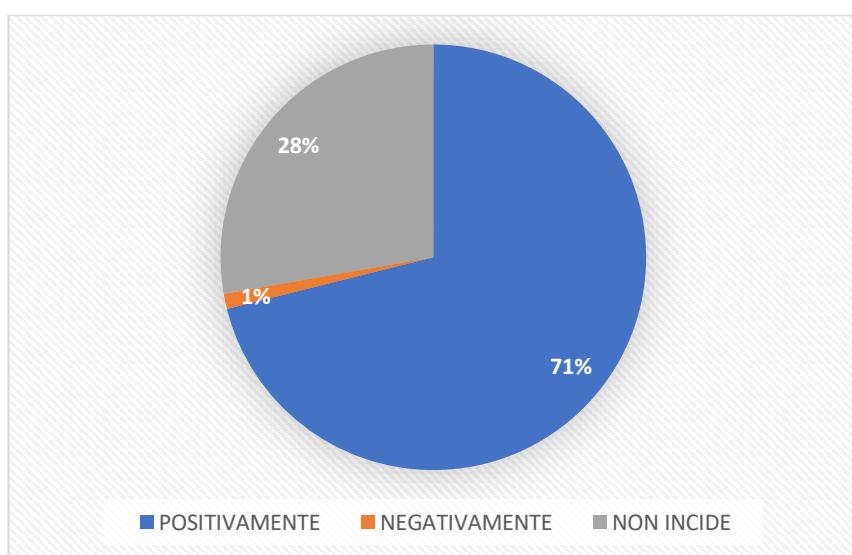


Fig. 8 – Incidenza del ricorso al lavoro agile sul senso di appartenenza all'Amministrazione



Infine, nella tavola seguente (Tav. 34), sono riportate le risposte degli utenti in merito al livello di benessere emotivo e fisico percepito in lavoro agile. Emerge che la maggioranza dei rispondenti (253 utenti) indica come “molto alto” il livello di benessere percepito.

Tav. 34 – Livello di benessere percepito dai dipendenti in lavoro agile

Indicare il livello di benessere emotivo e fisico percepito in lavoro agile	
Basso	3
Medio	60
Alto	120
Molto alto	253

### Lavoro in presenza

Agli utenti che hanno indicato di non svolgere il loro lavoro in modalità agile (**55**), ne è stato chiesto in primo luogo il motivo (tav. 35) e, poi, di indicare il livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro svolto in presenza (Tav. 36). In particolare, emerge che il tipo di lavoro di alcuni dipendenti (**19** utenti) rientra nelle condizioni di cui all'Art. 5 del Decreto n.109 del 03/2023 (attività non espletabili in modalità agile) e, rispetto al grado di soddisfazione della modalità di lavoro, **8** utenti esprimono un livello di soddisfazione basso, **26** utenti esprimono un livello di soddisfazione medio, **17** utenti esprimono un livello di soddisfazione alto e **4** utenti esprimono un livello di soddisfazione molto alto.

Tav. 35 – Motivo per il quale non svolge il proprio lavoro in modalità agile

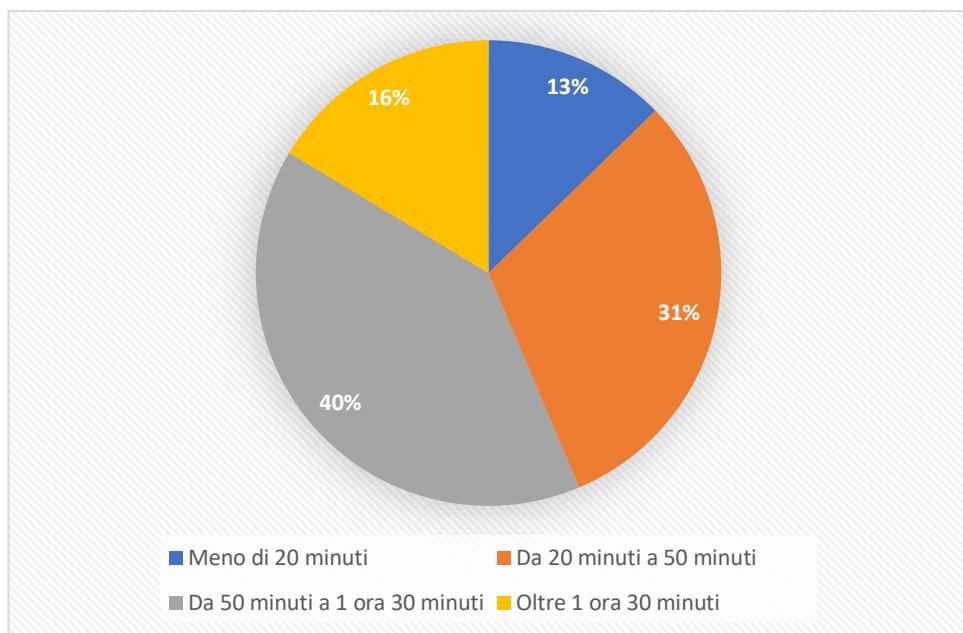
Indicare perché non svolge il proprio lavoro in modalità agile	
Il mio lavoro rientra nelle condizioni di cui all'Art. 5 del Decreto n.109 del 03/2023 (attività non espletabili in modalità agile)	19
Altro	36

Tav. 36 – Livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro in presenza

Livello di soddisfazione sulla modalità di lavoro in presenza	
Basso	8
Medio	26
Alto	17
Molto alto	4

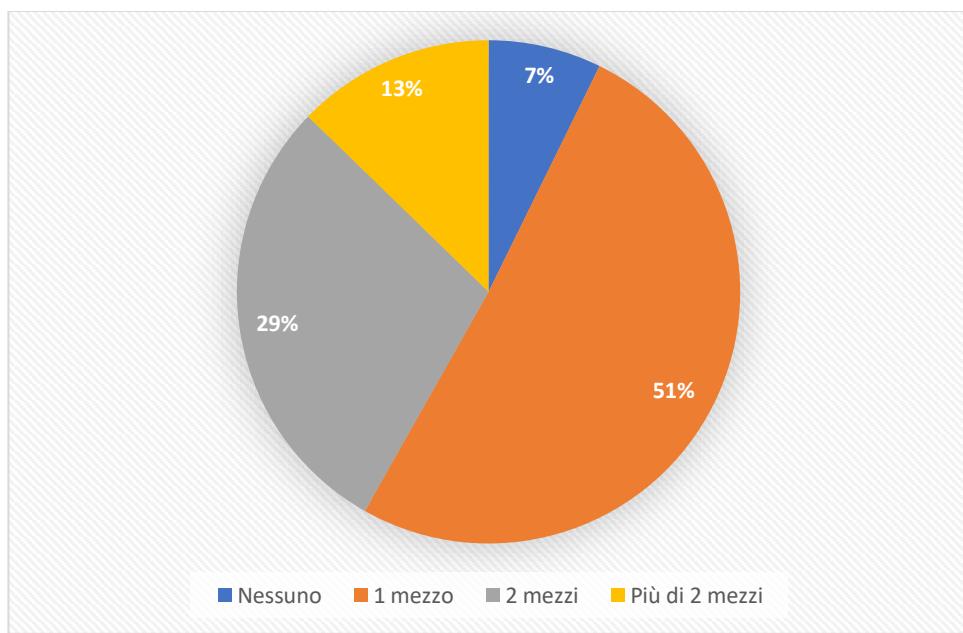
Viene chiesto loro di indicare quanto tempo si impiega a raggiungere la sede di appartenenza (Fig. 9) e con quanti mezzi di trasporto (Fig. 10). In particolare, il **31%** indicano di impiegare un tempo compreso tra 20 minuti e 50 minuti e il **40%** tra 50 minuti e 1 ora e 30 minuti, il **13%** impiega meno di 20 minuti e, il restante **16%** più di un'ora e 30 minuti.

Fig.9 – Tempo impiegato per raggiungere la sede di appartenenza



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

Fig. 10 – Mezzi di trasporto impiegati per raggiungere la sede di appartenenza



Fonte: Elaborazioni MLPS – 2023

Inoltre, ai rispondenti vengono richieste le principali ragioni della scelta del mezzo di trasporto (tav. 37). La maggioranza di essi attribuisce la motivazione della scelta alla difficoltà di parcheggio (**28** risposte), al risparmio dei tempi (**24** risposte) e al risparmio dei costi (**21** risposte).

Tav. 37 – Principali ragioni della scelta del mezzo di trasporto

Quali sono le principali ragioni della scelta del mezzo di trasporto	
Risparmio dei costi	21
Risparmio dei tempi	24
Difficoltà di parcheggio	28
Servizio pubblico inadeguato o inesistente	10

Autonomia di movimento	15
Sosta in destinazioni intermedia (ad esempio per accompagnare i figli a scuola, acquisti o attività sportive)	3
Abitudine	4
Motivi di salute	4
Altro	2

In ultimo, agli utenti viene richiesto se si sentono in grado di bilanciare la loro vita lavorativa con quella personale, in che modo impiegano le ore di tempo libero, e di indicare gli strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati (Tav. 41). Gli strumenti di comunicazione più usati risultano essere le e-mail (**40**), il telefono (**31**) e gli incontri in presenza (**27**).

Tav. 38 – *Bilancio della vita lavorativa con quella personale*

Si sente in grado di bilanciare la sua vita lavorativa con quella personale e familiare?	
Si, molto	12
Si, in parte	16
Non del tutto	18
No	9

Tav. 39 – *Modo in cui si impiegano le ore di tempo libero*

In che modo impiega le ore di tempo libero?	
Relazioni familiari e amicizia	41
Cura della persona/riposo	18
Attività culturali e sportive	22
Attività di volontariato o altro impegno sociale	3
Attività di partecipazione politica	1
Pratica religiosa	3
Hobby/intrattenimento	16
Altro	4

Tav. 40 – *Strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati*

Indicare gli strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati	
Incontri in presenza	27
E-mail	40
Telefono	31
Video-meeting (es. Microsoft Teams)	17
Altro	0

## **LA CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI**

### **FINALITÀ E MODALITÀ DI COMPIRAZIONE 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 2023, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono pervenuti complessivamente **852** questionari compilati durante le giornate dell'evento. Durante il 2023 sono stati raccolti questionari durante il seguente evento:

EVENTO	DATA	NUMERO RISPONDENTI	SEDE
JOB DAY	30-31 Marzo 2023	4	Cagliari
Forum PA	16-18 Maggio 2023	11	Roma
Festival dell'Economia	25-28 Maggio 2023	10	Trento
ANCI – “Missione Italia”	5-6 Luglio 2022	8	Roma
Teen Parade	20-29 Luglio 2023	397	Giffoni
LUCI sul Lavoro	14-16 Settembre 2023	10	Montepulciano
Ambiente Lavoro	10-12 Ottobre 2023	91	Bologna
Il salone dello studente	12-13 Ottobre 2023	9	Catania
ANCI – Assemblea Annuale	24-26 Ottobre 2023	21	Fiera di Genova
EXPOTRAINING	7-8 Novembre 2023	45	Fiera di Milano
ORIENTASUD	9-10 Novembre 2023	94	Napoli
IO LAVORO TORINO	29-30 Novembre 2023	20	Torino
Salone Orientamenti	15-17 Novembre 2023	61	Genova
JOB&Orienta	22-25 Novembre 2023	71	Verona fiere

### **CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI UTENZA**

Gli **852** 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 (**517** femmine, **335** maschi) e sono prevalentemente laureati (**270** utenti). La fascia di età prevalente è dunque quella tra i 18 e i 25 anni, seguita da quella fra i 26 e i 44 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	142	199	341
Da 26 a 44	91	158	249

<b>Da 45 a 64</b>	94	156	<b>250</b>
<b>Da 65 e oltre</b>	8	4	<b>12</b>
<b>Totale</b>	<b>335</b>	<b>517</b>	<b>852</b>

Tav. 2 - Numerosità rispondenti per genere, fascia d'età e livello d'istruzione

	Maschio					Femmina					<b>totale</b>
	<i>Da 18 a 25</i>	<i>Da 26 a 44</i>	<i>Da 45 a 64</i>	<i>Da 65 e oltre</i>	<i>totale</i>	<i>Da 18 a 25</i>	<i>Da 26 a 44</i>	<i>Da 45 a 64</i>	<i>Da 65 e oltre</i>	<i>totale</i>	
<i>Licenza media inferiore</i>	21	3	2	1	<b>27</b>	28	4	3	2	<b>37</b>	<b>64</b>
<i>Diploma</i>	36	17	32	3	<b>88</b>	41	37	39	0	<b>117</b>	<b>205</b>
<i>Diplomando</i>	46	2	0	0	<b>48</b>	68	3	2	0	<b>73</b>	<b>121</b>
<i>Laurea</i>	15	45	35	2	<b>97</b>	21	74	77	1	<b>173</b>	<b>270</b>
<i>Laureando</i>	21	11	5	0	<b>37</b>	29	8	5	1	<b>43</b>	<b>80</b>
<i>Titolo post-laurea</i>	2	13	20	2	<b>37</b>	9	31	29	0	<b>69</b>	<b>106</b>
<i>Altro</i>	1	0	0	0	<b>1</b>	3	1	1	0	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Totale</b>	<b>142</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>8</b>	<b>335</b>	<b>199</b>	<b>158</b>	<b>156</b>	<b>4</b>	<b>517</b>	<b>852</b>

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

	Maschio				<i>Maschio totale</i>	Femmina				<i>Femmine a totale</i>	<b>Totale</b>
	<i>Da 18 a 25</i>	<i>Da 26 a 44</i>	<i>Da 45 a 64</i>	<i>Da 65 e oltre</i>		<i>Da 18 a 25</i>	<i>Da 26 a 44</i>	<i>Da 45 a 64</i>	<i>Da 65 e oltre</i>		
<i>Libero professionista / lavoratore autonomo</i>	10	18	18	0	<b>46</b>	7	40	24	0	<b>71</b>	<b>117</b>
<i>Dipendente settore privato</i>	5	28	24	1	<b>58</b>	7	38	32	0	<b>77</b>	<b>135</b>
<i>Dipendente settore pubblico</i>	3	24	42	1	<b>70</b>	3	43	71	0	<b>117</b>	<b>187</b>
<i>Imprenditore</i>	2	5	7	0	<b>14</b>	1	6	10	0	<b>17</b>	<b>31</b>
<i>Senza occupazione</i>	6	8	1	0	<b>15</b>	6	22	11	1	<b>40</b>	<b>55</b>
<i>Studente</i>	116	7	0	0	<b>123</b>	174	7	2	0	<b>183</b>	<b>306</b>
<i>Pensionato</i>	0	0	1	6	<b>7</b>	0	0	0	3	<b>3</b>	<b>10</b>
<i>Altro</i>	0	1	1	0	<b>2</b>	1	2	6	0	<b>9</b>	<b>11</b>
<b>Totale</b>	<b>142</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>8</b>	<b>335</b>	<b>199</b>	<b>158</b>	<b>156</b>	<b>4</b>	<b>517</b>	<b>852</b>

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>Senzoccupazione</i>	<i>Studente</i>	<i>Pensionato</i>	<i>Altro</i>	<i>Totali</i>
<i>Licenza media inferiore</i>	2	4	0	2	5	48	3	0	<b>64</b>
<i>Diploma</i>	31	39	36	7	25	58	3	6	<b>205</b>
<i>Diplomando</i>	3	5	0	0	3	109	0	1	<b>121</b>
<i>Laurea</i>	53	58	95	14	15	29	2	4	<b>270</b>
<i>Laureando</i>	9	5	5	1	3	57	0	0	<b>80</b>
<i>Titolo post-laurea</i>	18	23	50	7	4	2	2	0	<b>106</b>
<i>Altro</i>	1	1	1	0	0	3	0	0	<b>6</b>
<b><i>Totali</i></b>	<b>117</b>	<b>135</b>	<b>187</b>	<b>31</b>	<b>55</b>	<b>306</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>852</b>

Rispetto al 2022 sono state evidenziate variazioni negative nella proporzione uomo-donna (la percentuale maschile è diminuita del **43,8%**, mentre quella delle donne del **20,6%**). La fascia di età più numerosa, come nel 2022, è quella da i 18 ai 25 anni, ed è diminuita del **35,5%**. I livelli d'istruzione più numerosi sono quelli di laureati, diminuiti del **25,2%**. Il tipo di occupazione più frequente, fra coloro che hanno risposto al questionario, è lo studente, diminuito del **4,6%** (Tav. 5-8).

Tav. 5 - Numerosità rispondenti per genere - confronto 2022-2023

	<i>Valore assoluto 2022</i>	<i>Valore percentuale 2022</i>	<i>Valore assoluto 2023</i>	<i>Valore percentuale 2023</i>	<i>Variazione percentuale</i>
<i>Maschio</i>	596	47,8%	335	39,3%	<b>-43,8%</b>
<i>Femmina</i>	651	52,2%	517	60,7%	<b>-20,6%</b>
<b><i>Totali</i></b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>	

Tav. 6 - Numerosità rispondenti per fascia d'età - confronto 2022-2023

	<i>Valore assoluto 2022</i>	<i>Valore percentuale 2022</i>	<i>Valore assoluto 2023</i>	<i>Valore percentuale 2023</i>	<i>Variazione percentuale</i>
<i>Da 18 a 25</i>	529	42,4%	341	40,0%	<b>-35,5%</b>
<i>Da 26 a 44</i>	321	25,7%	249	29,2%	<b>-22,4%</b>
<i>Da 45 a 64</i>	353	28,3%	250	29,3%	<b>-29,2%</b>
<i>Da 65 e oltre</i>	44	3,5%	12	1,4%	<b>-72,7%</b>
<b><i>Totali</i></b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>	

Tav. 7 - Numerosità rispondenti per livello d'istruzione - confronto 2022-2023

	<b>Valore assoluto 2022</b>	<b>Valore percentuale 2022</b>	<b>Valore assoluto 2023</b>	<b>Valore percentuale 2023</b>	<b>Variazione percentuale</b>
<b>Licenza</b>					
<i>media inferiore</i>	125	10,0%	64	7,6%	-48,8%
<b>Diploma</b>	261	21,0%	205	24,1%	-21,4%
<b>Diplomando</b>	241	19,3%	121	14,2%	-49,8%
<b>Laurea</b>	361	28,9%	270	31,7%	-25,2%
<b>Laureando</b>	79	6,3%	80	9,3%	1,3%
<b>Titolo post-laurea</b>	167	13,4%	106	12,5%	-36,5%
<b>Altro</b>	13	1,0%	6	0,7%	-53,8%
<b>Totale</b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>	

Tav. 8 - Numerosità rispondenti per tipo di occupazione - confronto 2022-2023

	<b>Valore assoluto 2021</b>	<b>Valore percentuale 2021</b>	<b>Valore assoluto 2022</b>	<b>Valore percentuale 2022</b>	<b>Variazione percentuale</b>
<b>Studente</b>	515	41,3%	306	35,9%	-40,6%
<i>Dipendente settore pubblico</i>	291	23,3%	187	22,0%	-35,7%
<i>Dipendente settore privato</i>	181	14,5%	135	15,9%	-25,4%
<i>Libero professionista/lavoratore autonomo</i>	141	11,3%	117	13,7%	-17,0%
<b>Imprenditore</b>	28	2,4%	31	3,6%	10,7%
<b>Senza occupazione</b>	32	2,5%	55	6,4%	71,9%
<b>Pensionato</b>	25	2,0%	10	1,2%	-60,0%
<b>Altro</b>	34	2,7%	11	1,3%	-67,6%
<b>Totale</b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>	

## **DETTAGLIO ESITI PER EVENTO**

Di seguito si riporta l'analisi di dettaglio degli esiti raccolti durante l'evento svolto nel 2023.

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).

### **JOB DAY – Cagliari, 30-31 marzo**

Si è svolto a Cagliari il "Job Day Sardegna", evento dedicato all'incontro tra domanda e offerta di lavoro, alla formazione professionale e all'orientamento, rivolto a giovani, studenti, imprese ma anche a quanti sono alla ricerca di un'occupazione, durante il quale i partecipanti hanno avuto l'occasione di incontrare istituzioni, aziende, agenzie per il lavoro, personale dei Centri per l'Impiego.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato con uno stand condiviso con ANPAL, INAPP, INAIL, INL e INPS all'interno del quale i visitatori hanno ricevuto informazioni sui progetti del Ministero in corso, sulla formazione e l'orientamento professionale, ma anche sull'utilizzo delle diverse tipologie contrattuali, come tirocini e apprendistato, con particolare attenzione alle relative tutele.

Nel corso dei due giorni, attraverso incontri tematici, sono stati approfonditi i temi della previdenza e della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	3
GOL	1
Smart working	0
Sicurezza sul lavoro	2
Immigrazione	0
Orientamento al Lavoro	1
Garanzia Giovani	0
Digitalizzazione	0
PNRR	0
Alternanza scuola-lavoro	0
Formazione	1
Previdenza	0
Inclusione Sociale	0
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
<b>Da 26 a 44</b>	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Da 45 a 64</b>	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	Politiche attive del lavoro	GOL	Smart working	Sicurezza sul lavoro	Immigrazione	Orientamento al Lavoro	Garanzia Giovani	Digitalizzazione	PNRR	Alternanza scuola-lavoro	Formazione	Previdenza	Inclusione Sociale	Inclusione Sociale
<b>Studente</b>	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 la motivazione “altro” (5 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	2
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	1
Ricerca di materiale informativo	2
Altro	5

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	<i>Richiesta di informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari-workshop/convegni</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Altro</i>
<i>Da 18 a 25</i>	1	1	0	2
<i>Da 26 a 44</i>	0	0	2	2
<i>Da 45 a 64</i>	1	0	0	1
<i>Da 65 e oltre</i>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

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>	1	1	0	2
<i>Dipendente settore pubblico</i>	1	0	1	2
<i>Dipendente settore privato</i>	0	0	1	1
<i>Libero professionista/ lavoratore autonomo</i>	0	0	0	0
<i>Imprenditore</i>	0	0	0	0
<i>Senza occupazione</i>	0	0	0	0
<i>Pensionato</i>	0	0	0	0
<i>Altro</i>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<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	0
Insoddisfatto	0

Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	1
Molto soddisfatto	3

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

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	0
Molto soddisfatto	4

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	0
Molto soddisfatto	4

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	1
F	3

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	1
Da 26 a 44	2
Da 45 a 64	1
Da 65 e oltre	0

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	

Licenza media inferiore	0
Diplomando	0
Diploma	0
Laureando	1
Laurea	3
Titolo post-laurea	0
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

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

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

Fig. 11 – Modalità di partecipazione

Modalità di partecipazione	
In presenza	4
On line	0
In presenza e on line	0

## **FORUM PA - Roma, Palazzo dei Congressi, 16-18 Maggio**

Presso il Palazzo dei Congressi di Roma si è svolto il Forum della Pubblica Amministrazione, l'appuntamento che si pone come punto di incontro, condivisione e collaborazione tra Pubblica Amministrazione, imprese, mondo della ricerca e società civile. "Partiamo dalle persone" è stato il tema dell'edizione 2023. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato con uno spazio condiviso con ANPAL, INL, INPS, INAIL e INAPP, dove sono state rilasciate dal personale informazioni in merito alle misure introdotte con il PNRR, ai servizi offerti nell'ambito delle politiche del lavoro e in ambito sociale, oltre alla sicurezza sui luoghi di lavoro e le politiche previdenziali.

Durante la manifestazione il Ministero ha preso parte ai convegni "Un PNRR che mette al centro la persona" e "Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: prevenzione attraverso la formazione"

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	4
GOL	2
Smart working	5
Sicurezza sul lavoro	1
Immigrazione	0
Orientamento al Lavoro	1
Garanzia Giovani	0
Digitalizzazione	5
PNRR	7
Alternanza scuola-lavoro	1
Formazione	2
Previdenza	0
Inclusione Sociale	2
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
<b>Da 26 a 44</b>	2	2	1	0	0	0	0	2	3	0	1	0	2	0
<b>Da 45 a 64</b>	1	0	4	1	0	1	0	2	3	1	1	0	0	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

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
<b>Studente</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	3	2	4	1	0	1	0	4	0	5	1	2	0	2
<b>Dipendente settore privato</b>	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

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 (**8** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	3
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	8
Ricerca di materiale informativo	1
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
<b>Da 18 a 25</b>	0	1	0	0
<b>Da 26 a 44</b>	0	4	0	0
<b>Da 45 a 64</b>	3	3	1	1
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

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>
<b>Studente</b>	0	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	2	6	1	1
<b>Dipendente settore privato</b>	0	2	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	1	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	7
Molto soddisfatto	3

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	7

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	1
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	5

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	5
F	6

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	1
Da 26 a 44	4
Da 45 a 64	6
Da 65 e oltre	0

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	0
Diplomando	0
Diploma	1
Laureando	1
Laurea	4
Titolo post-laurea	5
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	0
Dipendente settore pubblico	8
Dipendente settore privato	2
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0

Imprenditore	1
Senza occupazione	0
Pensionato	0
Altro	0

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

*Fig. 11 – Modalità di partecipazione*

Modalità di partecipazione	
In presenza	11
On line	0
In presenza e on line	0

## Festival dell'Economia di Trento, Trento 25 – 28 maggio

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha partecipato alla XVIII edizione del Festival che ha avuto come tema portante "Il futuro del futuro. Le sfide di un mondo nuovo".

Presso lo stand del Ministero, condiviso con Inapp, i visitatori hanno ricevuto informazioni sui progetti in essere relativi al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, sulle misure relative alle politiche sociali e del lavoro, sui servizi digitali, sugli strumenti di inserimento nel mercato del lavoro in Italia e all'estero e sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	4
GOL	2
Smart working	2
Sicurezza sul lavoro	4
Immigrazione	1
Orientamento al Lavoro	3
Garanzia Giovani	3
Digitalizzazione	2
PNRR	3
Alternanza scuola-lavoro	0
Formazione	1
Previdenza	2
Inclusione Sociale	0
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	1	1	2	2	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0
<b>Da 26 a 44</b>	2	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	2	0	0
<b>Da 45 a 64</b>	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione*

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	2	1	2	2	1	2	3	2	2	0	1	1	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

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 la richiesta di informazioni (**6** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	6
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	5
Ricerca di materiale informativo	2
Altro	0

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
<b>Da 18 a 25</b>	2	2	1	0
<b>Da 26 a 44</b>	2	2	1	0
<b>Da 45 a 64</b>	1	1	0	0
<b>Da 65 e oltre</b>	1	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

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>
<b>Studente</b>	3	2	2	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	0	0	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	0	1	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	2	2	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	1	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	2
Soddisfatto	2
Molto soddisfatto	5

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

<b>QUESITO</b>	
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	4

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	3
Molto soddisfatto	7

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	5
F	5

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	4
Da 26 a 44	3
Da 45 a 64	2
Da 65 e oltre	1

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	0
Diplomando	0
Diploma	1
Laureando	3
Laurea	5
Titolo post-laurea	1
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	5
Dipendente settore pubblico	0
Dipendente settore privato	1
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3

Imprenditore	0
Senza occupazione	0
Pensionato	1
Altro	0

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

*Fig. 11 – Modalità di partecipazione*

Modalità di partecipazione	
In presenza	10
On line	0
In presenza e on line	1

## *ANCI- "Missione Italia" - Roma, 5-6 Luglio*

Nella prestigiosa cornice della “Nuvola” a Roma si è svolto l’evento annuale organizzato dall’Anci per parlare del PNRR. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato tra i partner istituzionali dell’evento, ed è stato presente con un info-point per fornire ai visitatori informazioni sia sulle tematiche di interesse dell’Amministrazione sia sui progetti del PNRR di competenza del Ministero stesso. Inoltre, due sono stati gli interventi a cura dell’Amministrazione durante le attività convegnistiche proposte: uno sui progetti PNRR per il sociale, con i target da conseguire e il loro monitoraggio in itinere, il secondo relativo al ruolo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per lo sviluppo dei programmi d’inclusione sociale del PNRR.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	1
GOL	0
Smart working	2
Sicurezza sul lavoro	0
Immigrazione	2
Orientamento al Lavoro	1
Garanzia Giovani	0
Digitalizzazione	1
PNRR	5
Alternanza scuola-lavoro	0
Formazione	2
Previdenza	0
Inclusione Sociale	2
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Da 26 a 44</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0
<b>Da 45 a 64</b>	1	0	2	0	2	1	0	1	2	0	2	0	1	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

*Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione*

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1
<b>Dipendente settore privato</b>	1	0	1	0	2	1	0	0	2	0	1	0	1
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

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 (**6** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	0
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	6
Ricerca di materiale informativo	0
Altro	2

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
<b>Da 18 a 25</b>	0	0	0	0
<b>Da 26 a 44</b>	0	3	0	0
<b>Da 45 a 64</b>	0	3	0	2
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

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>
<b>Studente</b>	0	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	0	3	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	0	3	0	1
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

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
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	2

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

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	3

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>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	3

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	2
F	6

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	0
Da 26 a 44	3
Da 45 a 64	5
Da 65 e oltre	0

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	1
Diplomando	0
Diploma	2
Laureando	0
Laurea	3
Titolo post-laurea	2
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	0
Dipendente settore pubblico	3
Dipendente settore privato	4
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0
Imprenditore	0

Senza occupazione	0
Pensionato	0
Altro	1

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

*Fig. 11 – Modalità di partecipazione*

Modalità di partecipazione	
In presenza	8
On line	0
In presenza e on line	0

## TEEN PARADE, Giffoni, 20-29 Luglio 2023

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha preso parte insieme ad INPS a "Teen Parade - il Festival nazionale del Lavoro spiegato dagli adolescenti" che si è tenuto all'interno della prestigiosa cornice offerta dal Festival Internazionale del cinema per ragazzi.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, durante l'evento, si è impegnato nella diffusione di informazioni rivolte principalmente ai giovani partecipanti rispetto alle attività svolte e ai numerosi progetti in corso, con particolare attenzione a orientamento, formazione, tipologia di rapporti di lavoro, previdenza e prevenzione per la sicurezza nelle scuole e sui luoghi di lavoro.

Oltre alla presenza all'evento con uno spazio espositivo condiviso con INPS, alcuni rappresentanti dell'Amministrazione sono stati intervistati dai ragazzi di *Radiolmaginearia* - la Radio degli adolescenti - promotrice di Teen Parade.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	90
GOL	15
Smart working	112
Sicurezza sul lavoro	95
Immigrazione	71
Orientamento al Lavoro	92
Garanzia Giovani	97
Digitalizzazione	57
PNRR	53
Alternanza scuola-lavoro	66
Formazione	130
Previdenza	52
Inclusione Sociale	105
Altro	8

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	SIUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	REDDITO DI CITTADINANZA	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	27	3	41	37	36	39	47	30	0	18	27	53	8	44	5
<b>Da 26 a 44</b>	35	4	35	35	20	27	27	18	0	18	15	38	24	39	1
<b>Da 45 a 64</b>	28	8	35	21	15	26	23	9	0	17	23	38	20	21	2
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>90</b>	<b>15</b>	<b>112</b>	<b>95</b>	<b>71</b>	<b>92</b>	<b>97</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>66</b>	<b>130</b>	<b>52</b>	<b>105</b>	<b>8</b>

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
<b>Studente</b>	25	3	34	33	34	31	38	26	0	16	22	42
<b>Dipendente settore pubblico</b>	19	4	24	17	5	18	19	7	0	12	16	28
<b>Dipendente settore privato</b>	15	1	23	12	4	11	6	8	0	8	9	16
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	17	5	21	21	20	24	22	10	0	11	11	27
<b>Imprenditore</b>	4	0	4	5	2	1	4	1	0	3	3	4
<b>Senza occupazione</b>	9	2	4	6	6	7	7	5	0	3	4	9
<b>Pensionato</b>	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>90</b>	<b>15</b>	<b>112</b>	<b>95</b>	<b>71</b>	<b>92</b>	<b>97</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>66</b>	<b>130</b>
											<b>52</b>	<b>105</b>

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 la richiesta di informazioni (170 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	170
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	136
Ricerca di materiale informativo	88
Altro	43

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
<b>Da 18 a 25</b>	49	60	35	15
<b>Da 26 a 44</b>	62	45	26	9
<b>Da 45 a 64</b>	58	29	26	19
<b>Da 65 e oltre</b>	1	2	1	0

<b>TOTALE</b>	<b>170</b>	<b>136</b>	<b>88</b>	<b>43</b>
---------------	------------	------------	-----------	-----------

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>
<b>Studente</b>	44	48	29	11
<b>Dipendente settore pubblico</b>	37	32	17	9
<b>Dipendente settore privato</b>	23	18	15	8
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	36	23	20	10
<b>Imprenditore</b>	4	7	0	1
<b>Senza occupazione</b>	23	4	5	3
<b>Pensionato</b>	1	1	1	0
<b>Altro</b>	2	3	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>170</b>	<b>136</b>	<b>88</b>	<b>43</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	92
Insoddisfatto	5
Parzialmente soddisfatto	62
Soddisfatto	180
Molto soddisfatto	58

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	80
Insoddisfatto	5

Parzialmente soddisfatto	68
Soddisfatto	177
Molto soddisfatto	67

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	77
Insoddisfatto	5
Parzialmente soddisfatto	64
Soddisfatto	180
Molto soddisfatto	71

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	125
F	272

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	139
Da 26 a 44	137
Da 45 a 64	118
Da 65 e oltre	3

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	10
Diplomando	19
Diploma	121
Laureando	54
Laurea	140
Titolo post-laurea	50
Altro	3

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	115
Dipendente settore pubblico	84

Dipendente settore privato	60
Libero professionista/ lavoratore autonomo	83
Imprenditore	12
Senza occupazione	34
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	354
On line	29
In presenza e on line	14

## *Luci sul lavoro - Montepulciano (SI), 14-16 settembre*

"*Tempi e trasformazioni del lavoro - Accompagnare le persone e preparare le imprese*" è stato il tema di questa edizione di Luci sul Lavoro che ha visto numerosi confronti e dibattiti tra rappresentanti di pubbliche amministrazioni, enti locali, imprese e parti sociali, con l'obiettivo di analizzare il contesto sociale ed economico nazionale e internazionale per affrontare le sfide future legate all'occupazione e alle competenze professionali nel Paese.

Nel corso dell'evento il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente nell'area espositiva con uno stand condiviso con Anpal Servizi, Inps e Inapp, in cui sono state rilasciate informazioni sulle attività in corso e sulle nuove iniziative e progetti che l'Amministrazione sta mettendo in campo, autonomamente e insieme a Enti e Agenzie vigilate.

Relativamente alla parte convegnistica, rappresentanti del Ministero prenderanno parte al dibattito su "Lavoro, mismatch e competenze".

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

QUESITO	ESITI
<b><i>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</i></b>	
Politiche attive del lavoro	6
GOL	1
Smart working	2
Sicurezza sul lavoro	0
Immigrazione	2
Orientamento al Lavoro	4
Garanzia Giovani	0
Digitalizzazione	1
PNRR	0
Alternanza scuola-lavoro	2
Formazione	3
Previdenza	0
Inclusione Sociale	3
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b><i>Da 18 a 25</i></b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b><i>Da 26 a 44</i></b>	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	1	0

<b>Da 45 a 64</b>	5	0	2	0	2	2	0	1	0	1	2	0	2	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	4	1	1	0	0	4	0	1	0	1	1	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	3
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

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 (**10** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	0
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	10
Ricerca di materiale informativo	0
Altro	0

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di Informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
<b>Da 18 a 25</b>	0	0	0	0
<b>Da 26 a 44</b>	0	3	0	0
<b>Da 45 a 64</b>	0	7	0	0

<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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>
<b>Studente</b>	0	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	0	6	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	0	3	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	1	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	4
Molto soddisfatto	5

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>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	1

Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	4

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>	
<i>c) Materiali informativi</i>	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	2
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	2

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	2
F	8

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	0
Da 26 a 44	3
Da 45 a 64	7
Da 65 e oltre	0

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	0
Diplomando	0
Diploma	1
Laureando	0
Laurea	4
Titolo post-laurea	5
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
-------------	--

Studente	0
Dipendente settore pubblico	6
Dipendente settore privato	3
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1
Imprenditore	0
Senza occupazione	0
Pensionato	0
Altro	0

*Ambiente Lavoro - Bologna, 10-12 Ottobre*

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato alla 23ima edizione di "Ambiente Lavoro - 23° Salone della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro", manifestazione dedicata al mondo del lavoro e delle professioni.

"Ambiente Lavoro" è un evento di riferimento per chi si occupa di salute e sicurezza sul lavoro, e si pone l'obiettivo di ampliare e diffondere cultura e consapevolezza su questi argomenti, attraverso un ampio programma di convegni che affrontano tutti i temi principali in materia di prevenzione di incidenti e malattie professionali.

Nel corso dell'iniziativa il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sarà presente nell'area espositiva con uno stand, condiviso con l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, con l'intento di far conoscere e promuovere le numerose iniziative che l'Amministrazione mette in campo nei suoi ambiti di competenza con particolare riferimento ai temi della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	14
GOL	4
Smart working	11
Sicurezza sul lavoro	67
Immigrazione	2
Orientamento al Lavoro	2
Garanzia Giovani	4
Digitalizzazione	8
PNRR	5
Alternanza scuola-lavoro	12
Formazione	33
Previdenza	4
Inclusione Sociale	6
Altro	1

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

<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
---------------	-----------	----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	-----------	----------	----------	----------

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	1	0	3	7	0	1	1	3	1	4	2	1	1
<b>Dipendente settore pubblico</b>	2	0	3	16	1	0	0	0	0	4	5	1	1
<b>Dipendente settore privato</b>	6	2	4	24	0	0	2	3	2	2	13	2	3
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	4	2	1	13	0	1	1	1	2	2	9	0	1
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	6	1	0	0	1	0	0	3	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

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 (**49** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	32
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	49
Ricerca di materiale informativo	41
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
<b>Da 18 a 25</b>	4	4	4	1
<b>Da 26 a 44</b>	13	20	17	0
<b>Da 45 a 64</b>	15	25	19	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	1	0

<b>TOTALE</b>	<b>32</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>1</b>
---------------	-----------	-----------	-----------	----------

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>
<b>Studente</b>	3	6	4	1
<b>Dipendente settore pubblico</b>	5	14	6	0
<b>Dipendente settore privato</b>	13	18	17	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	6	8	9	0
<b>Imprenditore</b>	5	2	4	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	1	1	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>32</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>1</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	8
Insoddisfatto	14
Parzialmente soddisfatto	48
Soddisfatto	20
Molto soddisfatto	1

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	3
Insoddisfatto	11

Parzialmente soddisfatto	50
Soddisfatto	26
Molto soddisfatto	1

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	14
Soddisfatto	44
Molto soddisfatto	31

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	59
F	32

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	11
Da 26 a 44	37
Da 45 a 64	42
Da 65 e oltre	1

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	4
Diplomando	2
Diploma	29
Laureando	7
Laurea	34
Titolo post-laurea	15
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	11
Dipendente settore pubblico	20

Dipendente settore privato	35
Libero professionista/ lavoratore autonomo	15
Imprenditore	8
Senza occupazione	0
Pensionato	2
Altro	0

## *Salone dello studente - Catania 12, 13 ottobre*

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha preso parte al Campus Catania del "Salone dello Studente", in programma nel Centro Fieristico Catanese "Le Ciminiere" con uno stand condiviso con EURES, in cui i giovani visitatori e le loro famiglie hanno ricevuto informazioni sulle opportunità di formazione o di inserimento lavorativo, sulle nuove figure professionali, varie tipologie contrattuali, competenze e innovazione tecnologica e sull'importanza della prevenzione della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il "Salone dello Studente" è un evento dedicato all'orientamento accademico e professionale post-diploma che, durante l'anno, si tiene in varie città del territorio nazionale. L'obiettivo è presentare percorsi e attività per i giovani che vogliono proseguire gli studi e per coloro che intendono affacciarsi al mondo del lavoro.

Nei vari convegni e workshop sono stati trattati temi importanti quali competenze trasversali e orientamento, ambiente e inclusione per accompagnare i giovani verso il proprio futuro.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	2
GOL	0
Smart working	2
Sicurezza sul lavoro	2
Immigrazione	0
Orientamento al Lavoro	5
Garanzia Giovani	1
Digitalizzazione	3
PNRR	2
Alternanza scuola-lavoro	2
Formazione	2
Previdenza	1
Inclusione Sociale	3
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	1	0	2	1	0	5	0	2	0	1	2	0	2	0
<b>Da 26 a 44</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
<b>Da 45 a 64</b>	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	1	0	2	1	0	5	0	2	0	1	2	0	1
<b>Dipendente settore pubblico</b>	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Dipendente settore privato</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

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 la richiesta di informazioni (11 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	11
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	0
Ricerca di materiale informativo	3
Altro	0

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di Informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
<b>Da 18 a 25</b>	9	0	2	0
<b>Da 26 a 44</b>	1	0	0	0
<b>Da 45 a 64</b>	1	0	1	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

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>
<b>Studente</b>	8	0	2	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	1	0	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	0	0	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	1	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0
<b>Altro</b>	1	0	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	2
Soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	4
Molto soddisfatto	5

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>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	0
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	4

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	5
F	4

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	7
Da 26 a 44	2
Da 45 a 64	0
Da 65 e oltre	0

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	0
Diplomando	4
Diploma	3
Laureando	1
Laurea	1
Titolo post-laurea	0
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	7
Dipendente settore pubblico	0
Dipendente settore privato	0
Libero professionista/ lavoratore autonomo	0
Imprenditore	2

Senza occupazione	0
Pensionato	0
Altro	0

## *ANCI – Assemblea Annuale, 24 - 26 ottobre*

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato alla 40ima edizione Assemblea Annuale di ANCI, appuntamento politico-istituzionale per consolidare e rafforzare il dialogo tra amministratori, mondo delle imprese e Governo.

L'amministrazione ha preso parte all'evento con uno stand istituzionale condiviso con Inps, Inail, Inapp e Anpal, per informare i visitatori sulle nuove misure di inclusione e di lavoro, per diffondere il modello partecipativo tra la Pubblica Amministrazione, il cittadino e le imprese attraverso i servizi digitali tematici, e promuovere la cultura della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'amministrazione ha partecipato a due convegni tematici con propri rappresentanti: "Le nuove misure di inclusione attiva: Amministrazioni centrali e Comuni a confronto", e "Le persone al Centro: le opportunità messe in campo dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali",

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

QUESITO	ESITI
<b><i>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</i></b>	
Politiche attive del lavoro	7
GOL	3
Smart working	4
Sicurezza sul lavoro	4
Immigrazione	5
Orientamento al Lavoro	3
Garanzia Giovani	4
Digitalizzazione	3
PNRR	9
Alternanza scuola-lavoro	2
Formazione	5
Previdenza	2
Inclusione Sociale	3
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	SIUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b><i>Da 18 a 25</i></b>	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b><i>Da 26 a 44</i></b>	3	3	2	1	2	3	3	2	6	1	3	1	2	0
<b><i>Da 45 a 64</i></b>	2	0	2	3	3	0	1	1	3	1	2	1	1	0
<b><i>Da 65 e oltre</i></b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b><i>TOTALE</i></b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	2	1	2	2	2	0	1	0	4	0	1	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1	4	1	3
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	1	0	0	0	1	0	1	1	2	1	0	1	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

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 la richiesta di informazioni (**12** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	12
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	8
Ricerca di materiale informativo	3
Altro	0

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di Informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
<b>Da 18 a 25</b>	2	0	0	0
<b>Da 26 a 44</b>	5	4	2	0
<b>Da 45 a 64</b>	5	4	1	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0

<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
---------------	-----------	----------	----------	----------

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>
<b>Studente</b>	3	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	5	3	2	0
<b>Dipendente settore privato</b>	2	3	1	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	2	1	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	1	0	0
<b>Senza occupazione</b>	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	5
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	2
Soddisfatto	8
Molto soddisfatto	6

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	3

Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	3
Soddisfatto	8
Molto soddisfatto	7

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>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	3
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	1
Soddisfatto	8
Molto soddisfatto	9

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

Fig. 7 - Numerosità per genere

Sesso	
M	9
F	12

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	2
Da 26 a 44	10
Da 45 a 64	9
Da 65 e oltre	0

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	3
Diplomando	0
Diploma	4
Laureando	1
Laurea	8
Titolo post-laurea	5
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	3

Dipendente settore pubblico	8
Dipendente settore privato	6
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3
Imprenditore	1
Senza occupazione	0
Pensionato	0
Altro	0

## *EXPOTRAINING, Milano, 7-8 novembre*

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, con uno spazio espositivo condiviso con Inail, Inps e Inapp, ha partecipato all'edizione annuale di Expotraining.

Scopo della manifestazione è favorire le relazioni della "filiera delle competenze" mettendo in connessione tra loro i settori dell'educazione, del lavoro, della formazione e della salute e sicurezza.

Per gli studenti e i giovani in generale, la manifestazione riveste un'interessante opportunità per orientarsi nel mondo della formazione e del lavoro entrando in contatto diretto con istituzioni, operatori e aziende.

Il Ministero ha organizzato un convegno dal titolo "*La sicurezza inizia sui banchi di scuola*" in programma.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	10
GOL	4
Smart working	14
Sicurezza sul lavoro	7
Immigrazione	7
Orientamento al Lavoro	19
Garanzia Giovani	4
Digitalizzazione	12
PNRR	7
Alternanza scuola-lavoro	16
Formazione	14
Previdenza	3
Inclusione Sociale	7
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	3	0	10	4	4	12	3	7	0	10	7	1	5	0
<b>Da 26 a 44</b>	2	3	2	0	3	3	1	1	3	0	3	2	0	0
<b>Da 45 a 64</b>	5	1	2	3	0	4	0	4	4	6	4	0	2	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	3	1	10	4	4	12	3	7	3	10	8	2	6
<b>Dipendente settore pubblico</b>	5	0	2	3	2	5	1	2	2	6	4	0	1
<b>Dipendente settore privato</b>	1	1	1	0	0	1	0	1	2	2	0	0	0
<i>Libero professionista/ lavoratore autonomo</i>	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<i>Imprenditore</i>	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
<i>Senza occupazione</i>	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Pensionato</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Altro</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

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 la richiesta di informazioni (**22** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	22
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	20
Ricerca di materiale informativo	20
Altro	0

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di Informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
<b>Da 18 a 25</b>	15	4	13	0
<b>Da 26 a 44</b>	1	6	1	0
<b>Da 45 a 64</b>	6	10	6	0

<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>0</b>

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>
<b>Studente</b>	16	5	14	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	3	11	4	0
<b>Dipendente settore privato</b>	3	1	1	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	1	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	1	1	0
<b>Senza occupazione</b>	0	1	0	0
<b>Pensionato</b>	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>0</b>

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>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	3
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	9
Soddisfatto	22
Molto soddisfatto	11

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>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	

Non so valutare	2
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	8
Soddisfatto	16
Molto soddisfatto	18

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	9
Soddisfatto	20
Molto soddisfatto	15

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	12
F	33

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	20
Da 26 a 44	8
Da 45 a 64	17
Da 65 e oltre	0

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	8
Diplomando	5
Diploma	8
Laureando	2
Laurea	16
Titolo post-laurea	5

Altro

1

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	23
Dipendente settore pubblico	14
Dipendente settore privato	4
Libero professionista/ lavoratore autonomo	1
Imprenditore	2
Senza occupazione	1
Pensionato	0
Altro	0

## *ORIENTA SUD Napoli, 8-10 Novembre*

Si è svolto presso la Mostra d'Oltremare a Napoli, Orientasud - Il Salone delle Opportunità.

L'evento, che ha superato le venti edizioni, è dedicato all'orientamento universitario, al lavoro, alla formazione e alle competenze e prevede un ampio programma di conferenze, workshop, laboratori ed aree informative che puntano a informare e coinvolgere gli studenti degli ultimi anni degli Istituti di Istruzione Superiore di II grado, neodiplomati e giovani in cerca di opportunità.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato con uno stand istituzionale, condiviso con INPS, INAPP e ANPAL

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	24
GOL	2
Smart working	19
Sicurezza sul lavoro	27
Immigrazione	4
Orientamento al Lavoro	45
Garanzia Giovani	19
Digitalizzazione	9
PNRR	3
Alternanza scuola-lavoro	25
Formazione	23
Previdenza	3
Inclusione Sociale	21
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	18	2	18	24	4	33	17	7	3	19	19	3	18	0
<b>Da 26 a 44</b>	3	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
<b>Da 45 a 64</b>	2	0	0	1	0	10	2	2	0	5	2	0	3	0
<b>Da 65 e oltre</b>	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>0</b>

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	17	2	18	24	4	33	17	7	3	19	19	3	17
<b>Dipendente settore pubblico</b>	3	0	0	2	0	11	2	2	0	6	3	0	3
<b>Dipendente settore privato</b>	1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Pensionato</b>	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

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 la richiesta di informazioni (66 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	66
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	14
Ricerca di materiale informativo	28
Altro	2

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
<b>Da 18 a 25</b>	55	10	21	0
<b>Da 26 a 44</b>	3	1	0	1
<b>Da 45 a 64</b>	7	3	7	1
<b>Da 65 e oltre</b>	1	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

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>
<b>Studente</b>	55	10	20	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	8	3	7	2
<b>Dipendente settore privato</b>	0	0	1	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	1	1	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	1	0	0	0
<b>Pensionato</b>	1	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

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
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	6
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	17
Soddisfatto	54
Molto soddisfatto	17

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

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	3
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	11
Soddisfatto	55
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>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	2
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	11
Soddisfatto	57
Molto soddisfatto	23

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	36
F	58

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	74
Da 26 a 44	5
Da 45 a 64	14
Da 65 e oltre	1

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	22
Diplomando	47
Diploma	7
Laureando	4
Laurea	12
Titolo post-laurea	2
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	73
Dipendente settore pubblico	16
Dipendente settore privato	1
Libero professionista/ lavoratore autonomo	2
Imprenditore	0

Senza occupazione	1
Pensionato	1
Altro	0

## *IO LAVORO TORINO, 29-30 Novembre*

Anche quest'anno Regione Piemonte e Assessorato all'Istruzione e merito, lavoro, formazione professionale e diritto allo studio universitario, hanno organizzato la fiera "IOLAVORO" durante la quale sono stati presentati i servizi della Direzione Lavoro di Regione Piemonte, Agenzia Piemonte Lavoro e dei Centri per l'impiego.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è stato presente all'evento con uno stand condiviso con INPS, ANPAL e INAPP, per fornire informazioni sui progetti in essere per la formazione e l'inserimento lavorativo in Italia e all'estero, offrire supporto per la predisposizione di un CV, presentare le varie tipologie di contratto lavorativo, con particolare attenzione ai tirocini, all'apprendistato e ai lavori digitali e promuovere la prevenzione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nel corso dell'iniziativa Enti e Agenzie vigilate hanno realizzato workshop e laboratori destinati a operatori, giovani e studenti sui temi dell'orientamento e della formazione.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b><i>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</i></b>	
Politiche attive del lavoro	9
GOL	5
Smart working	2
Sicurezza sul lavoro	8
Immigrazione	7
Orientamento al Lavoro	10
Garanzia Giovani	9
Digitalizzazione	7
PNRR	3
Alternanza scuola-lavoro	6
Formazione	6
Previdenza	4
Inclusione Sociale	2
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 DELLA LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b><i>Da 18 a 25</i></b>	2	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0
<b><i>Da 26 a 44</i></b>	4	3	1	4	4	8	5	5	1	6	3	3	2	0
<b><i>Da 45 a 64</i></b>	3	2	1	2	2	1	1	1	1	0	2	0	0	0

<b>Da 65 e oltre</b>	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	2	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	0	0	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	3	1	1	1	1	3	1	1	0	1	1	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	1		1	0	1	1	2	2	1	2	1	1	0
<b>Imprenditore</b>	3	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1
<b>Senza occupazione</b>	0	1	0	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1
<b>Pensionato</b>	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	1	1	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

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 la richiesta di informazioni (15 risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	15
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	5
Ricerca di materiale informativo	3
Altro	0

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	<i>Richiesta di Informazioni agli operatori</i>	<i>Partecipazione ai seminari-workshop/convegni</i>	<i>Ricerca di materiale informativo</i>	<i>Altro</i>
<b>Da 18 a 25</b>	1	1	1	0
<b>Da 26 a 44</b>	10	2	1	0
<b>Da 45 a 64</b>	4	1	0	0
<b>Da 65 e oltre</b>	0	1	1	0

<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
---------------	-----------	----------	----------	----------

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>
<b>Studente</b>	1	1	1	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	2	0	0	0
<b>Dipendente settore privato</b>	4	1	0	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	3	1	0	0
<b>Imprenditore</b>	2	1	0	0
<b>Senza occupazione</b>	3	0	1	0
<b>Pensionato</b>	0	1	1	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	0
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	4
Soddisfatto	12
Molto soddisfatto	4

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	1

Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	5
Soddisfatto	9
Molto soddisfatto	5

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>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	2
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	4
Soddisfatto	10
Molto soddisfatto	4

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

Fig. 7 - Numerosità per genere

Sesso	
M	9
F	11

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	2
Da 26 a 44	12
Da 45 a 64	4
Da 65 e oltre	2

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	3
Diplomando	0
Diploma	3
Laureando	2
Laurea	11
Titolo post-laurea	1
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	2

Dipendente settore pubblico	2
Dipendente settore privato	5
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3
Imprenditore	3
Senza occupazione	3
Pensionato	2
Altro	0

## Salone Orientamenti, Genova 15-17 Novembre

Dal 15 al 17 novembre presso i Magazzini del Cotone di Genova si è svolto il Festival Orientamenti, l'appuntamento annuale sull'orientamento, la formazione e il lavoro, promosso dalla Regione Liguria e cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, rivolto a studenti, giovani, docenti e famiglie.

Un percorso di eventi, incontri e iniziative per aiutare i giovani a scegliere in modo più consapevole il proprio percorso di studi e ad orientarsi nel mondo del lavoro. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha partecipato con uno stand istituzionale condiviso con Inapp, per valorizzare i percorsi di orientamento per i ragazzi delle scuole superiori, al fine di rendere i giovani più capaci ed autonomi nelle loro scelte formative e professionali, durante l'evento, presso il proprio spazio, è stato promosso il bando di concorso nazionale *"Salute e sicurezza... insieme! - La prevenzione e la sicurezza nei luoghi di lavoro si imparano a scuola"*. Un'iniziativa promossa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, d'intesa con il Ministero dell'Istruzione e del Merito, che intende richiamare la creatività dei giovani per sensibilizzare alla cultura della prevenzione e della sicurezza sul lavoro.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

QUESITO	ESITI
<b>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</b>	
Politiche attive del lavoro	15
GOL	6
Smart working	2
Sicurezza sul lavoro	20
Immigrazione	8
Orientamento al Lavoro	29
Garanzia Giovani	9
Digitalizzazione	7
PNRR	11
Alternanza scuola-lavoro	8
Formazione	22
Previdenza	3
Inclusione Sociale	9
Altro	1

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 DELLA LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b>Da 18 a 25</b>	6	2	2	14	3	16	5	3	6	3	15	1	5	1
<b>Da 26 a 44</b>	2	0	0	3	1	8	2	2	2	3	2	0	2	0
<b>Da 45 a 64</b>	6	3	0	3	3	4	2	1	3	1	4	2	2	0

<b>Da 65 e oltre</b>	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	5	1	2	13	2	12	5	4	7	3	12	1	4
<b>Dipendente settore pubblico</b>	1		1	0	2	0	4	0	0	1	0	3	0
<b>Dipendente settore privato</b>	3	0	0	2	4	3	2	1	1	1	2	0	2
<i>Libero professionista/ lavoratore autonomo</i>	1		0	0	1	1	2	1	0	1	2	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0
<b>Senza occupazione</b>	3	1	0	1	0	4	1	1	0	1	3	1	1
<b>Pensionato</b>	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0
<b>Altro</b>	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

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 la richiesta di informazioni (**43** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	43
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	20
Ricerca di materiale informativo	13
Altro	0

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di Informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
<b>Da 18 a 25</b>	28	10	7	0
<b>Da 26 a 44</b>	8	4	3	0
<b>Da 45 a 64</b>	6	5	2	0
<b>Da 65 e oltre</b>	1	1	1	0

<b>TOTALE</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
---------------	-----------	-----------	-----------	----------

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>
<b>Studente</b>	22	9	7	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	6	1	3	0
<b>Dipendente settore privato</b>	4	4	1	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	2	2	0	0
<b>Imprenditore</b>	1	0	0	0
<b>Senza occupazione</b>	7	2	0	0
<b>Pensionato</b>	1	1	1	0
<b>Altro</b>	0	1	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>0</b>

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	8
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	9
Soddisfatto	25
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>	
<i>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</i>	

Non so valutare	2
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	4
Soddisfatto	35
Molto soddisfatto	20

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	2
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	6
Soddisfatto	28
Molto soddisfatto	25

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	33
F	28

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	37
Da 26 a 44	11
Da 45 a 64	11
Da 65 e oltre	2

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	5
Diplomando	19
Diploma	12
Laureando	3
Laurea	14
Titolo post-laurea	6
Altro	2

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	

Studente	30
Dipendente settore pubblico	7
Dipendente settore privato	6
Libero professionista/ lavoratore autonomo	4
Imprenditore	1
Senza occupazione	9
Pensionato	2
Altro	2

## *Job&Orienta, Verona 22-25 Novembre*

Il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, insieme a INPS, INAPP, ANPAL e INAIL, anche nella sua veste di Partner, ha partecipato alle quattro giornate di rassegna che hanno ospitato 400 realtà: 6 ministeri, 16 Regioni e numerose altre istituzioni locali e nazionali, 140 accademie e università (di cui 30 atenei stranieri), e ancora scuole, enti di formazione professionale, istituti tecnologici superiori (Iits) di tutta Italia, agenzie di servizi per il lavoro, associazioni di categoria e sindacati, imprese.

Come di consueto, è stato particolarmente nutrito il programma degli eventi organizzati, incentrati particolarmente su nuovi modelli e strumenti di orientamento, le riforme del mondo della scuola, i percorsi formativi più efficaci, le competenze più richieste e i lavori del futuro.

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con la collaborazione di Enti e Agenzie vigilate, ha promosso circa 30 eventi tra convegni proposti nello spazio convegnistico e workshop organizzati all'interno del proprio stand.

*Fig. 1 - Tematica di interesse*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b><i>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</i></b>	
Politiche attive del lavoro	23
GOL	5
Smart working	9
Sicurezza sul lavoro	12
Immigrazione	8
Orientamento al Lavoro	29
Garanzia Giovani	15
Digitalizzazione	10
PNRR	10
Alternanza scuola-lavoro	11
Formazione	26
Previdenza	9
Inclusione Sociale	7
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	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE	ALTRO
<b><i>Da 18 a 25</i></b>	12	2	5	8	6	16	8	5	2	8	14	4	4	1
<b><i>Da 26 a 44</i></b>	3	1	2	2	1	5	4	1	3	2	7	3	2	0
<b><i>Da 45 a 64</i></b>	6	2	1	2	1	8	3	4	5	1	5	2	1	1

<b>Da 65 e oltre</b>	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione

	POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	GOL	SMART WORKING	SICUREZZA SUL LAVORO	IMMIGRAZIONE	ORIENTAMENTO AL LAVORO	GARANZIA GIOVANI	DIGITALIZZAZIONE	PNRR	ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	FORMAZIONE	PREVIDENZA	INCLUSIONE SOCIALE
<b>Studente</b>	9	2	5	6	6	14	8	5	2	8	14	4	3
<b>Dipendente settore pubblico</b>	7	2	3	3	1	10	3	3	7	3	7	1	2
<b>Dipendente settore privato</b>	3	1	1	0	0	2	2	0	0	0	3	1	1
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	0
<b>Senza occupazione</b>	3	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1
<b>Pensionato</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>7</b>

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 la richiesta di informazioni (**42** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	42
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	16
Ricerca di materiale informativo	22
Altro	2

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>
<b>Da 18 a 25</b>	31	3	12	1
<b>Da 26 a 44</b>	7	4	5	0
<b>Da 45 a 64</b>	4	8	3	1
<b>Da 65 e oltre</b>	0	1	2	0

<b>TOTALE</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>2</b>
---------------	-----------	-----------	-----------	----------

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>
<b>Studente</b>	26	3	12	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	6	8	5	1
<b>Dipendente settore privato</b>	4	3	2	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	3	0	0	0
<b>Imprenditore</b>	0	1	1	0
<b>Senza occupazione</b>	3	1	1	1
<b>Pensionato</b>	0	0	1	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>2</b>

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>a) I temi proposti nei seminari-workshop/convegni</b>	
Non so valutare	5
Insoddisfatto	1
Parzialmente soddisfatto	10
Soddisfatto	29
Molto soddisfatto	26

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

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	4
Insoddisfatto	0

Parzialmente soddisfatto	6
Soddisfatto	28
Molto soddisfatto	33

Fig. 5 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi

QUESITO	ESITI
<b>In base alla sua esperienza presso il nostro stand, qual è il suo grado di valutazione del servizio offerto?</b>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	3
Insoddisfatto	0
Parzialmente soddisfatto	3
Soddisfatto	31
Molto soddisfatto	34

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	33
F	38

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	41
Da 26 a 44	14
Da 45 a 64	13
Da 65 e oltre	3

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	7
Diplomando	23
Diploma	14
Laureando	2
Laurea	17
Titolo post-laurea	8
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	35
Dipendente settore pubblico	16

Dipendente settore privato	8
Libero professionista/ lavoratore autonomo	3
Imprenditore	2
Senza occupazione	6
Pensionato	1
Altro	0

## **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).

### ***Time4child, 25 - 27 maggio in versione digitale***

Con uno stand virtuale innovativo, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, all'interno del quale ha approfondito temi come i contratti di lavoro nelle varie tipologie, le misure introdotte con il PNRR e i relativi progetti per i giovani e l'importanza della prevenzione infortuni attraverso la formazione su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ha preso parte a Time4child la manifestazione dedicata al mondo dell'infanzia e dell'adolescenza. L'obiettivo della manifestazione è stato come di consueto fornire a genitori, educatori, insegnanti e ragazzi gli strumenti per affrontare il futuro.

*Tav. 1 – Time4child, in versione digitale, 25-27 maggio*

<b>QUESITO</b>	<b>ESITI</b>
<b><i>Quali aree ha visitato presso il nostro stand? / Quale tematica ha suscitato il suo interesse visitando il nostro stand?</i></b>	
Digitalizzazione	12
Diritti per tutte le stagioni	12
Orientamento al Lavoro	16
Tipologie contratti di lavoro	8

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*

	DIGITALIZZAZIONE	DIRITTI PER TUTTE LE STAGIONI	ORIENTAMENTO AL LAVORO	TIPOLOGIE CONTRATTI DI LAVORO
<b><i>Da 18 a 25</i></b>	5	4	5	3
<b><i>Da 26 a 44</i></b>	4	4	4	3
<b><i>Da 45 a 64</i></b>	2	3	5	1
<b><i>Da 65 e oltre</i></b>	1	1	2	1
<b><i>TOTALE</i></b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>8</b>

*Tav. 2 - Tematica di interesse per occupazione*

	DIGITALIZZAZIONE	DIRITTI PER TUTTE LE STAGIONI	ORIENTAMENTO AL LAVORO	TIPOLOGIE CONTRATTI DI
<b>Studente</b>	2	3	3	2
<b>Dipendente settore pubblico</b>	2	0	2	1
<b>Dipendente settore privato</b>	2	3	6	1
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	1	3	0	2
<b>Imprenditore</b>	2	0	3	2
<b>Senza occupazione</b>	2	2	0	0
<b>Pensionato</b>	1	1	2	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>8</b>

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 la richiesta di informazioni e di materiale informativo (rispettivamente **24** risposte) (Fig. 2).

Fig. 2 - Motivo della visita

QUESITO	ESITI
<b>Qual è il motivo della sua visita?</b>	
Richiesta di informazioni	24
Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	0
Ricerca di materiale informativo	24
Altro	0

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

Tav. 3 - Motivo della visita per fascia d'età

	Richiesta di Informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro
<b>Da 18 a 25</b>	7	0	7	0
<b>Da 26 a 44</b>	8	0	8	0
<b>Da 45 a 64</b>	6	0	6	0
<b>Da 65 e oltre</b>	3	0	3	0
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>

Tav. 4- Motivo della visita per occupazione

	Richiesta di informazioni agli operatori	Partecipazione ai seminari-workshop/convegni	Ricerca di materiale informativo	Altro

		<i>convegni</i>		
<b>Studente</b>	2	0	2	0
<b>Dipendente settore pubblico</b>	3	0	3	0
<b>Dipendente settore privato</b>	8	0	8	0
<b>Libero professionista/ lavoratore autonomo</b>	3	0	3	0
<b>Imprenditore</b>	3	0	3	0
<b>Senza occupazione</b>	3	0	3	0
<b>Pensionato</b>	2	0	2	0
<b>Altro</b>	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>

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,

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. 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>b) La chiarezza e completezza delle informazioni fornite</b>	
Non so valutare	4
Insoddisfatto	5
Parzialmente soddisfatto	13
Soddisfatto	15
Molto soddisfatto	11

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>	
<b>c) Materiali informativi</b>	
Non so valutare	1
Insoddisfatto	7
Parzialmente soddisfatto	10
Soddisfatto	16
Molto soddisfatto	14

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	23
F	25

Fig. 8 - Numerosità per fasce d'età

Età	
Da 18 a 25	17
Da 26 a 44	15
Da 45 a 64	11
Da 65 e oltre	5

Fig. 9 - Numerosità per livello d'istruzione

Istruzione	
Licenza media inferiore	0
Diplomando	4
Diploma	12
Laureando	6
Laurea	11
Titolo post-laurea	15
Altro	0

Fig. 10 - Numerosità per tipo di occupazione

Occupazione	
Studente	10
Dipendente settore pubblico	5
Dipendente settore privato	12
Libero professionista/ lavoratore autonomo	6
Imprenditore	7
Senza occupazione	4
Pensionato	4
Altro	0

## **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, nel corso del 2023 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 2023, 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 e all'Orientamento al lavoro.

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 2022-2023 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. In generale, emerge un quadro soddisfacente che conferma l'efficacia delle iniziative di comunicazione intraprese dall'Amministrazione nel 2023.

*Tav. 1 - Livello di soddisfazione per la chiarezza e completezza delle informazioni fornite - confronto 2022-2023*

	<b>Valore assoluto 2022</b>	<b>Valore percentuale 2022</b>	<b>Valore assoluto 2023</b>	<b>Valore percentuale 2023</b>	<b>Variazione percentuale</b>
<b>Molto soddisfatto</b>	429	<b>34,4%</b>	226	26,5%	<b>-47,3%</b>
<b>Soddisfatto</b>	624	<b>50,0%</b>	395	46,4%	<b>-36,7%</b>
<b>Parzialmente soddisfatto</b>	121	<b>9,7%</b>	121	14,2%	<b>0,0%</b>
<b>Insoddisfatto</b>	30	<b>2,4%</b>	9	1,1%	<b>-70,0%</b>
<b>Non so valutare</b>	43	<b>3,4%</b>	101	11,9%	<b>134,8%</b>
<b>Totale</b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>	

*Tav. 2 - Livello di soddisfazione per i materiali informativi - confronto 2022-2023*

	<b>Valore assoluto 2022</b>	<b>Valore percentuale 2022</b>	<b>Valore assoluto 2023</b>	<b>Valore percentuale 2023</b>	<b>Variazione percentuale</b>
<b>Molto soddisfatto</b>	438	<b>35,1%</b>	197	23,1%	<b>-55,0%</b>
<b>Soddisfatto</b>	590	<b>47,3%</b>	392	46,0%	<b>-33,5%</b>
<b>Parzialmente soddisfatto</b>	154	<b>12,3%</b>	134	15,7%	<b>-13,0%</b>
<b>Insoddisfatto</b>	21	<b>1,7%</b>	9	1,1%	<b>-57,1%</b>
<b>Non so valutare</b>	44	<b>3,5%</b>	120	14,1%	<b>172%</b>
<b>Totale</b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>	

Tav. 4 - Livello di soddisfazione per i temi proposti nei seminari-workshop/convegni - confronto 2022-2023

	<i>Valore assoluto 2022</i>	<i>Valore percentuale 2022</i>	<i>Valore assoluto 2023</i>	<i>Valore percentuale 2023</i>	<i>Variazione percentuale</i>
<b>Molto soddisfatto</b>	324	26,0%	207	24,3%	-36,1%
<b>Soddisfatto</b>	642	51,5%	407	47,8%	-36,6%
<b>Parzialmente soddisfatto</b>	144	11,5%	111	13,0%	-23%
<b>Insoddisfatto</b>	19	1,5%	10	1,2%	-47,4%
<b>Non so valutare</b>	118	9,5%	117	13,7%	-0,8%
<b>Totale</b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>	<b>852</b>	<b>100%</b>	

*APPENDICE*

# IL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DURANTE GLI EVENTI FIERISTICI - ANNUALITÀ 2023



## 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
- PNRR
- Altermanza 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"/>



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo  
Investiamo nel tuo futuro



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

### Questionario di gradimento>

0%  100%

#### DATI PERSONALI

##### • Sesso

- M
- F

##### • Età

- Da 18 a 25
- Da 26 a 44
- Da 45 a 64
- Da 65 e oltre

##### • Istruzione

- Licenza media inferiore
- Diplomando
- Diploma
- Laureando
- Laurea
- Titolo post-laurea
- Altro, specificare

##### • Occupazione

- Studente
- Dipendente settore pubblico
- Dipendente settore privato
- Libero professionista/ lavoratore autonomo
- Imprenditore
- Senza occupazione
- Pensionato
- Altro, specificare

[INDIETRO](#)

[INVIA](#)