



AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE  
AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

## Interventi di ricollocazione per i soggetti disoccupati 'over 45'. L'opinione dei destinatari del Progetto

Ottobre 2012



## Indice

<b>1. Il contesto di riferimento della ricerca.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Il disegno della ricerca .....</b>	<b>5</b>
2.1 Il campione auto - selezionato tramite la rilevazione postale .....	6
2.2 Il profilo dei rispondenti .....	10
<b>3. L'accoglienza al Centro per l'Impiego .....</b>	<b>12</b>
3.1 Il giudizio sull'informazione ricevuta.....	12
3.2 La firma del Patto di Servizio.....	13
<b>4. La costruzione e gestione del Progetto: l'esperienza con il Case Manager .....</b>	<b>16</b>
4.1 Il primo incontro con il Case Manager .....	16
4.2 La realizzazione delle attività concordate con il Case Manager .....	18
<b>5. Le azioni personalizzate .....</b>	<b>19</b>
<b>6. Il percorso di supporto alla ricollocazione nel mondo del lavoro .....</b>	<b>21</b>
6.1 Il supporto del Referente .....	22
6.2 La realizzazione di colloqui presso le imprese .....	23
<b>7. Il giudizio complessivo sul Percorso .....</b>	<b>24</b>
7.1 Il principale obiettivo raggiunto dai partecipanti: confronto con le aspettative ad inizio Percorso .....	24
7.2 Il grado di soddisfazione e di utilità percepita complessivi.....	25
7.3 I suggerimenti dei partecipanti.....	26
<b>8. Le opinioni dei partecipanti sul Percorso di ricollocazione: uno sguardo d'insieme .....</b>	<b>27</b>
8.1 Il profilo dei rispondenti .....	27
8.2 L'accoglienza .....	27
8.3 L'esperienza con il Case Manager.....	28
8.4 Le azioni personalizzate e il percorso di ricollocazione .....	28
8.5 Le aspettative dei partecipanti e gli obiettivi raggiunti .....	29
8.6 Il giudizio complessivo e i suggerimenti dei lavoratori .....	29
<b>Appendice A - Target Over 45 e cassa/mobilità in deroga a confronto .....</b>	<b>31</b>
<b>Appendice B – Appunti di metodologia della ricerca .....</b>	<b>36</b>
A. Note statistiche sulla media.....	36
B. Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli".....	36

C. Nota sull'uso dei valori assoluti (v.a.) .....	37
<b>Appendice C - Il questionario .....</b>	<b>38</b>
<b>Indice delle figure e delle tabelle .....</b>	<b>45</b>

## 1. Il contesto di riferimento della ricerca

Nel corso del 2011 le *Aree Lavoro e Solidarietà Sociale* e *Istruzione e Formazione Professionale* della *Provincia di Torino* hanno promosso un Progetto che ha coinvolto **circa 2300 soggetti disoccupati over 45 colpiti dalla crisi**. Tali destinatari, selezionati tra gli iscritti alle liste di disoccupazione o di mobilità non in deroga, hanno partecipato a un percorso di ricollocazione al lavoro, secondo un *Piano di Azione Individuale (PAI)*, definito presso il *Centro per l'Impiego* di riferimento. L'adesione al Progetto prevedeva che il soggetto disoccupato sottoscrivesse un *Patto di Servizio* con il Centro stesso, che definiva gli impegni delle due parti.

Per i destinatari dell'intervento era previsto un incentivo alla partecipazione pari a 530 euro mensili per un periodo non superiore ai tre mesi, che è stato erogato dall'Agenda Piemonte Lavoro<sup>1</sup>.

## 2. Il disegno della ricerca

A conclusione del Progetto si è ritenuto utile rilevare le opinioni dei partecipanti, al fine di effettuare una prima valutazione circa l'efficacia dell'iniziativa. Tale ricerca è stata curata dal *Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità* della Provincia.

Il *Servizio Politiche per il lavoro* della Provincia ha reso disponibili i nominativi di 2308 partecipanti al Progetto: all'interno di questo elenco si è ritenuto opportuno escludere coloro che avevano effettuato un percorso che prevedeva un numero inferiore alle 4 ore di incontri e chi, sempre nell'ambito del *Progetto Crisi*, aveva partecipato anche ad altre attività oltre a quelle previste nell'ambito della ricollocazione al lavoro<sup>2</sup>. In questo modo sono stati selezionati 2023 soggetti cui, nel mese di Maggio 2012, è stato inviato per posta un *questionario semi - strutturato*, contenente cioè sia *domande a risposta chiusa*, in cui i rispondenti potevano scegliere tra una serie di risposte predefinite, sia a *risposta aperta*, ovvero degli spazi liberi all'interno dei quali potevano scrivere le loro considerazioni. Attraverso la rilevazione postale è stato possibile raggiungere 1791 soggetti<sup>3</sup>; 987 di loro – **il 55% del totale** – ha restituito il questionario compilato. Considerata la tecnica di rilevazione adottata, tale percentuale di risposta è da considerarsi molto elevata.

Un primo dato che è interessante rilevare sulla popolazione dei soggetti coinvolti nel Progetto è quello relativo alla durata del loro Percorso: più di sette individui su dieci hanno effettuato *tra le 31 e le 40 ore*

---

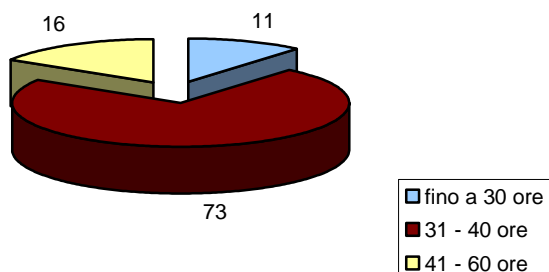
<sup>1</sup> Tale indennità poteva trasformarsi in incentivo all'azienda qualora questa avesse assunto il soggetto disoccupato a tempo indeterminato.

<sup>2</sup> La maggior parte dei soggetti esclusi ha seguito anche uno o più corsi di formazione professionale o, trovandosi temporaneamente nella condizione di cassaintegrato o in mobilità in deroga, aveva già partecipato a iniziative promosse dalla Provincia.

<sup>3</sup> 232 indirizzi sono risultati essere errati.

di incontri (fig. 1), il 16% tra le 41 e le 60 ore, mentre l'11% di loro ha partecipato ad attività per un totale che non supera le 30 ore.

Fig. 1: Numero ore incontri effettuate – valori %



Base (casi): 2023

Fonte: Provincia di Torino, Servizio Politiche per il lavoro

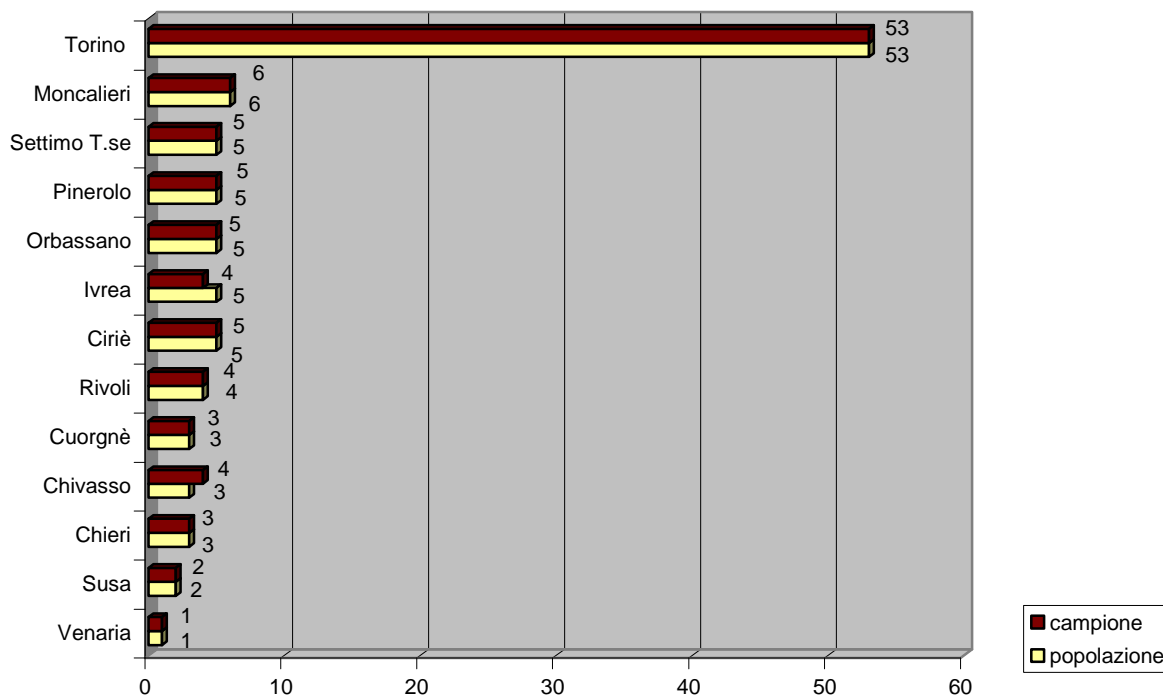
## 2.1 Il campione auto - selezionato tramite la rilevazione postale

La tecnica di rilevazione adottata, ossia la somministrazione tramite questionario postale, ha portato all'auto-selezione di un campione di rispondenti; hanno restituito la loro opinione solo coloro che, per vari motivi, si sono dimostrati più sensibili ai temi oggetto d'indagine.

E' possibile effettuare una prima valutazione dell'effettiva rappresentatività di tale campione attraverso l'analisi di alcune variabili di cui sia nota la distribuzione di frequenza anche sulla popolazione di riferimento. Tra i dati resi disponibili dal Servizio Politiche per il Lavoro figuravano quelli riferiti al Centro per l'Impiego in cui i disoccupati hanno firmato il Patto di servizio, il Bacino di riferimento e il loro genere ed età.

Le figg. 2, 4, 6 e 7 rappresentano il confronto tra le distribuzioni di frequenza di popolazione e campione di tali variabili: benché si tratti di un campione auto - selezionato, si nota che i dati del campione non si discostano in maniera significativa da quelli della popolazione per quanto riguarda le variabili riferite ai Centri per l'Impiego (fig. 2) e ai Bacini (fig. 4), mentre nel caso delle caratteristiche dei rispondenti si ha una lieve sovra rappresentazione delle donne (fig. 6) e dei soggetti con più di 55 anni (fig. 7).

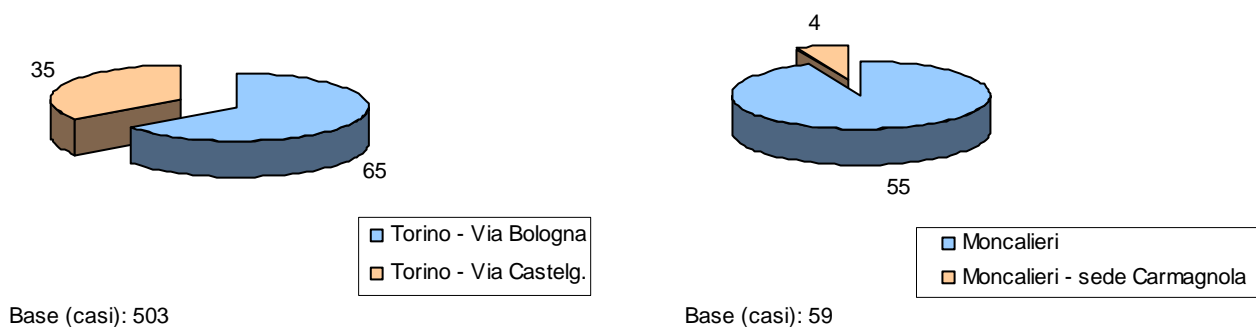
Fig. 2: Centro per l'Impiego in cui è stato firmato il Patto di Servizio – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 2023; base (casi) campione: 954

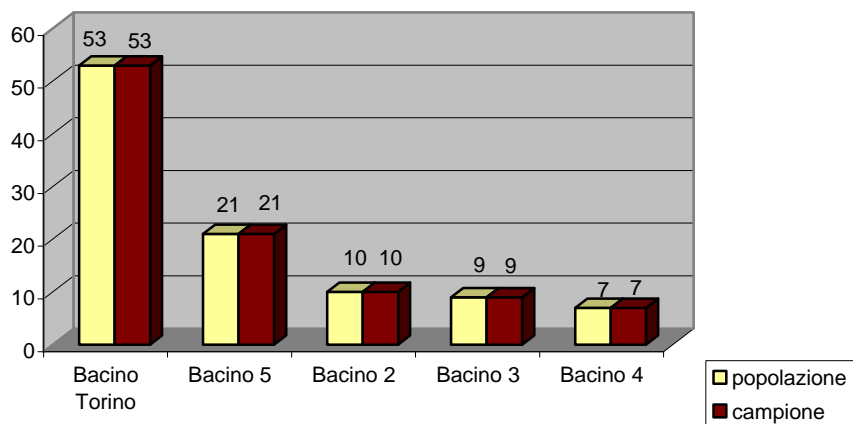
Fonte popolazione: Provincia di Torino, Servizio Politiche per il lavoro

Fig. 3: Centri per l'Impiego di Torino e Moncalieri: dettaglio per sede (campione)<sup>4</sup> – valori %



<sup>4</sup> I dati sulla popolazione forniti dal Servizio Politiche del Lavoro non permettevano una disaggregazione per sede per quanto riguarda i Centri per l'Impiego di Torino e di Moncalieri.

Fig. 4: Bacino di riferimento – confronto popolazione e campione – valori %



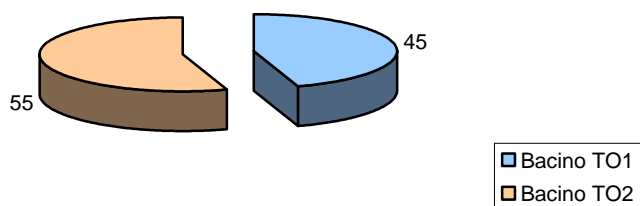
Base (casi) popolazione: 2023; base (casi) campione: 986

Legenda:

- Bacino 2: Orbassano e Pinerolo
- Bacino 3: Chieri e Moncalieri
- Bacino 4: Susa, Rivoli e Venaria
- Bacino 5: Chivasso, Ciriè, Cuorgnè, Ivrea e Settimo T.se
- Bacino TO1 e TO2: Torino

Fonte popolazione: Provincia di Torino, Servizio Politiche per il lavoro

Fig. 5: Bacino di riferimento: dettaglio per la città di Torino (campione)<sup>5</sup> – valori %

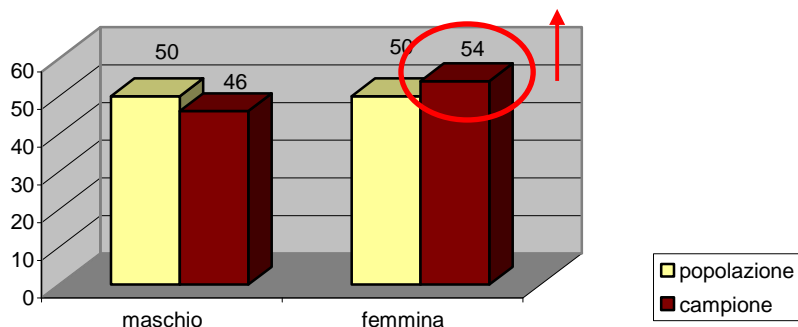


Base (casi): 524

<sup>5</sup> I dati sulla popolazione forniti dal Servizio Politiche per il Lavoro non permettevano la disaggregazione sul Bacino di Torino.



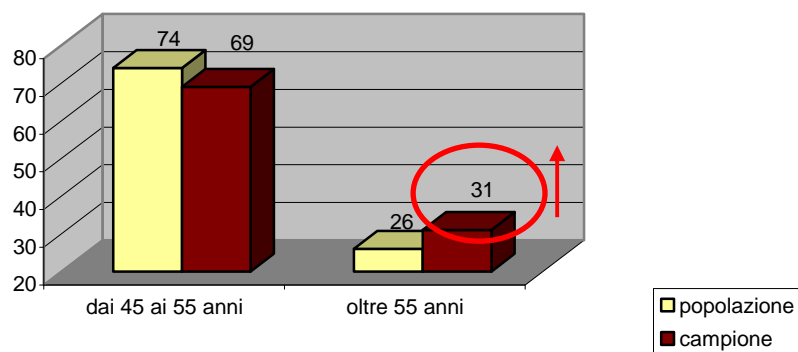
Fig. 6: Genere – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 2023; base (casi) campione: 981

Fonte popolazione: Provincia di Torino, Servizio Politiche per il lavoro

Fig. 7: Età – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 2023; base (casi) campione: 936

Fonte popolazione: Provincia di Torino, Servizio Politiche per il lavoro

## 2.2 Il profilo dei rispondenti

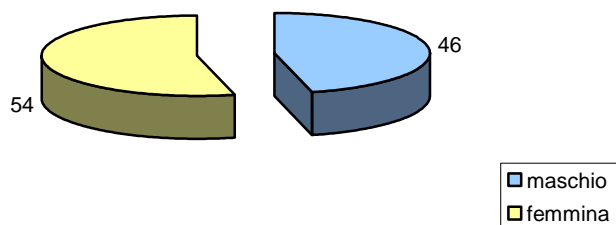
Il campione di soggetti che ha partecipato all'indagine attraverso la compilazione del questionario è composto per poco più della metà da *donne* (54% - fig. 8) e in sette casi su dieci si tratta di individui che hanno *tra i 45 e i 55 anni* (69% - fig. 9).

La maggior parte di loro è *cittadino italiano* (86% - fig. 10), mentre tra gli stranieri c'è una certa prevalenza di romeni (58 casi) e marocchini (30 casi).

Il grado d'istruzione risulta essere medio - basso (fig. 11), con il 10% di soggetti che non possiede *nessun titolo* o la sola *licenza elementare* e il 32% di individui che ha la *licenza media*. Il 22% ha un *diploma* e il 18% un *attestato di qualifica professionale*; il 12% *ha frequentato qualche anno di scuola superiore* senza aver raggiunto il diploma e il 3% ha un *titolo di studio estero* che, anche se elevato, non è stato riconosciuto in Italia. Solo il 3% è in possesso di una *laurea*.

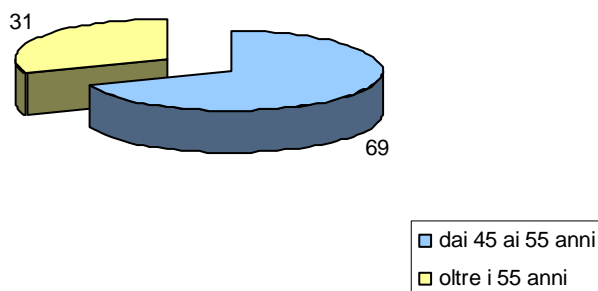
Appena il 25% degli intervistati *ha lavorato nel corso del 2010* (fig. 12), prevalentemente nel *settore dei servizi* (fig. 13).

Fig. 8: Genere - valori %



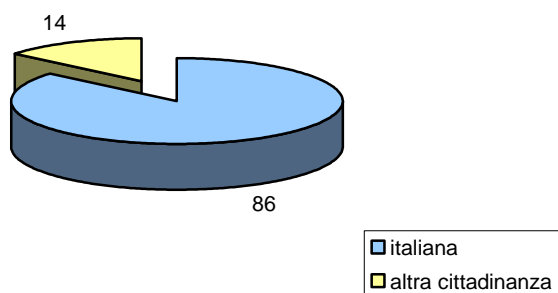
Base (casi): 981

Fig. 9: Età - valori %



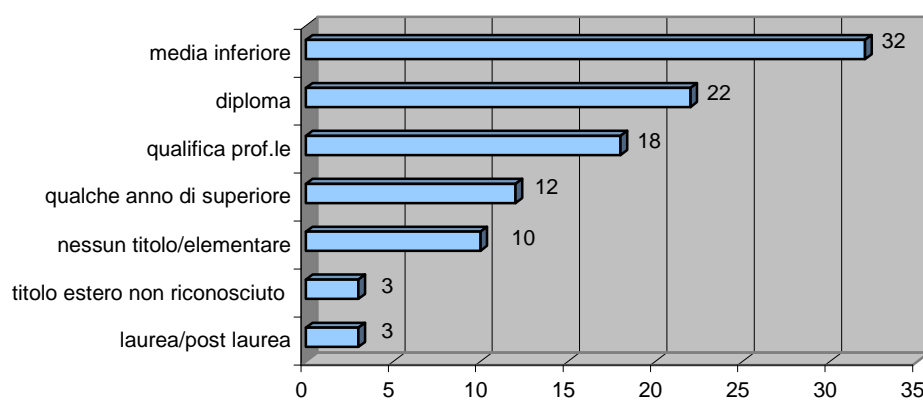
Base (casi): 936

Fig. 10: Cittadinanza – valori %



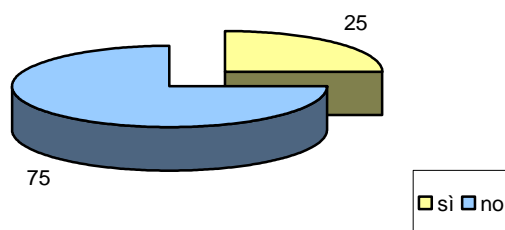
Base (casi): 954

Fig. 11: Grado di istruzione – valori %



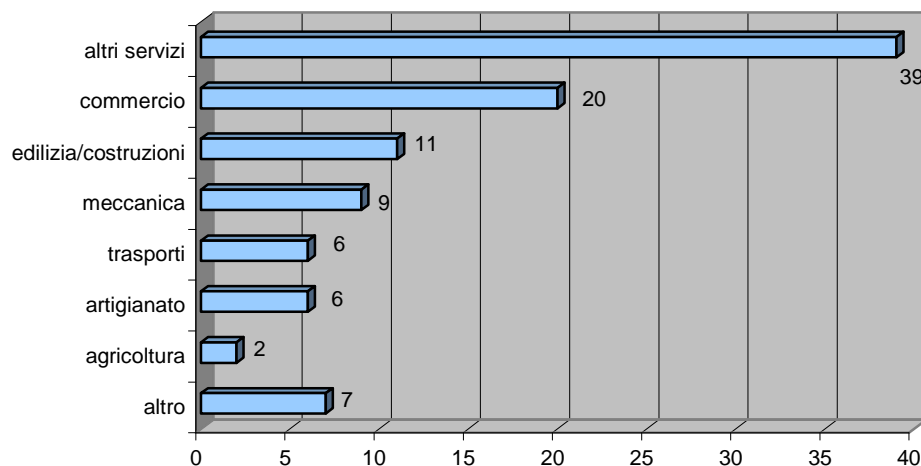
Base (casi): 972

Fig. 12: Ha lavorato nel corso del 2010? – valori %



Base (casi): 934

Fig. 13: Ambito occupazionale di provenienza – valori %



Base (casi): 261

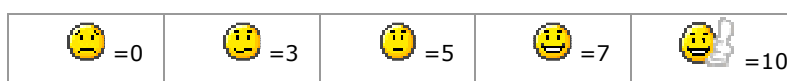
### 3. L'accoglienza al Centro per l'Impiego

#### 3.1 Il giudizio sull'informazione ricevuta

In più di otto casi su dieci gli intervistati hanno riferito che è stato il personale del Centro per l'Impiego di riferimento a fornire loro spiegazioni sul contenuto degli interventi di ricollocazione previsti dal Percorso (fig. 14).

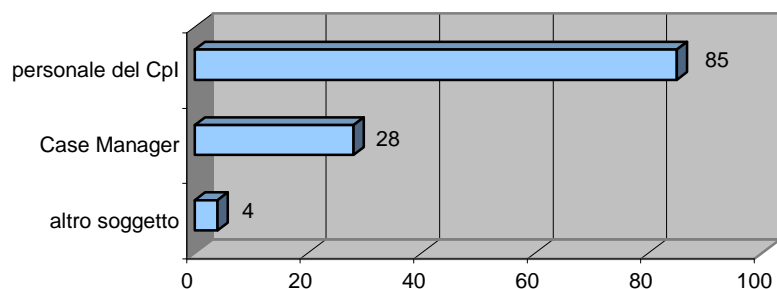
In generale, i disoccupati coinvolti nell'indagine hanno espresso un giudizio positivo circa la *chiarezza dell'informazione ricevuta*: in fig. 15 è riprodotto il 'righello' con i cinque emoticon (*faccine*) che è stato loro proposto sul questionario: all'estrema sinistra potevano collocarsi coloro che ritenevano che l'informazione ricevuta non fosse stata chiara e all'estrema destra, al contrario, coloro che pensavano che fosse stata adeguatamente chiara.

Per una lettura sintetica di tale risultato è stato calcolato un indice complessivo, un punteggio che permettesse di esprimere in un unico numero le opinioni raccolte. Tale indice è la media ponderata delle risposte fornite dai rispondenti, espressa su scala 0 - 100; per il calcolo del valore medio sono stati associati dei valori numerici agli emoticon del righello:



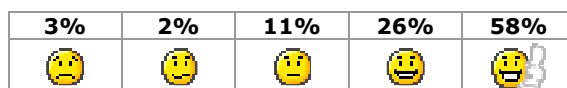
Per la chiarezza dell'informazione ricevuta su Progetto è stato calcolato un indice di *82 punti*.

Fig. 14: Chi Le ha spiegato in che cosa consisteva il Percorso? – valori %



Base (casi): 968; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

Fig. 15: Il giudizio sull'informazione ricevuta – valori %



Base (casi): 961

**Indice complessivo su scala 0-100: 82**

### 3.2 La firma del Patto di Servizio

Nel momento in cui ciascun disoccupato dichiarava di voler aderire al Progetto, era previsto che sottoscrivesse un *Patto di Servizio* con il Centro per l'Impiego di riferimento, un documento che definiva impegni di reciproca responsabilità tra le due parti.

Attraverso il meccanismo di rilevazione basato su righelli illustrato nel paragrafo precedente, è stato chiesto agli intervistati di esprimere il proprio giudizio di soddisfazione su questo momento di accoglienza al Centro per l'Impiego.

In generale si rilevano valutazioni medio – alte (tab.1) come confermato dal calcolo degli indici sintetici di soddisfazione che vanno da un massimo di 82 punti per la disponibilità dell'operatore ai 76 per la chiarezza degli obiettivi del Progetto (fig. 16).

Tab. 1: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – valori %





















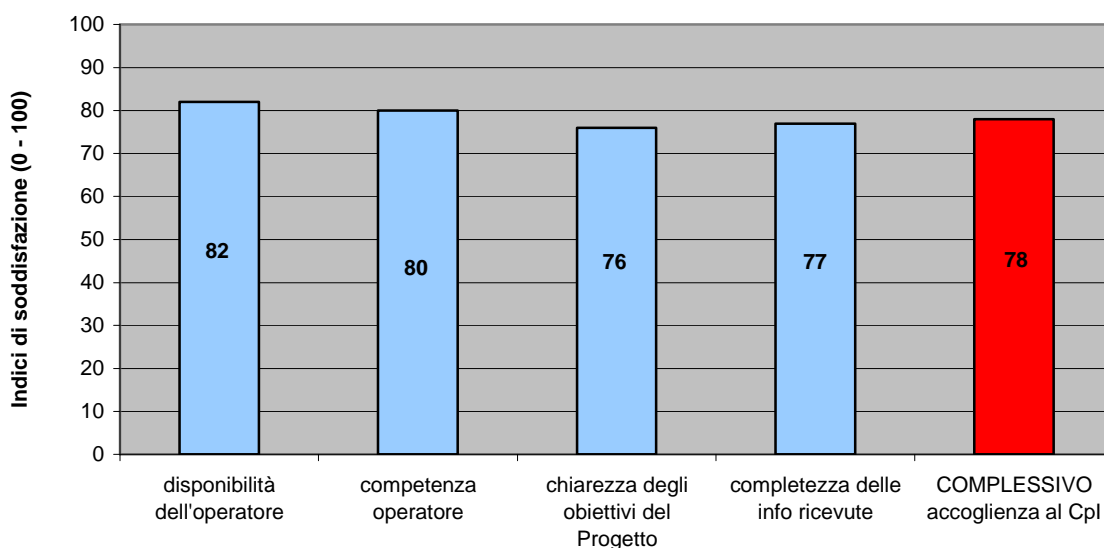
	Base (casi)					
Competenza dell'operatore	2%	3%	12%	32%	51%	849
						
Disponibilità dell'operatore	2%	2%	9%	30%	57%	863
						
Chiarezza degli obiettivi del progetto	4%	4%	13%	34%	45%	875
						
Completezza delle informazioni ricevute	3%	4%	13%	34%	46%	841
						

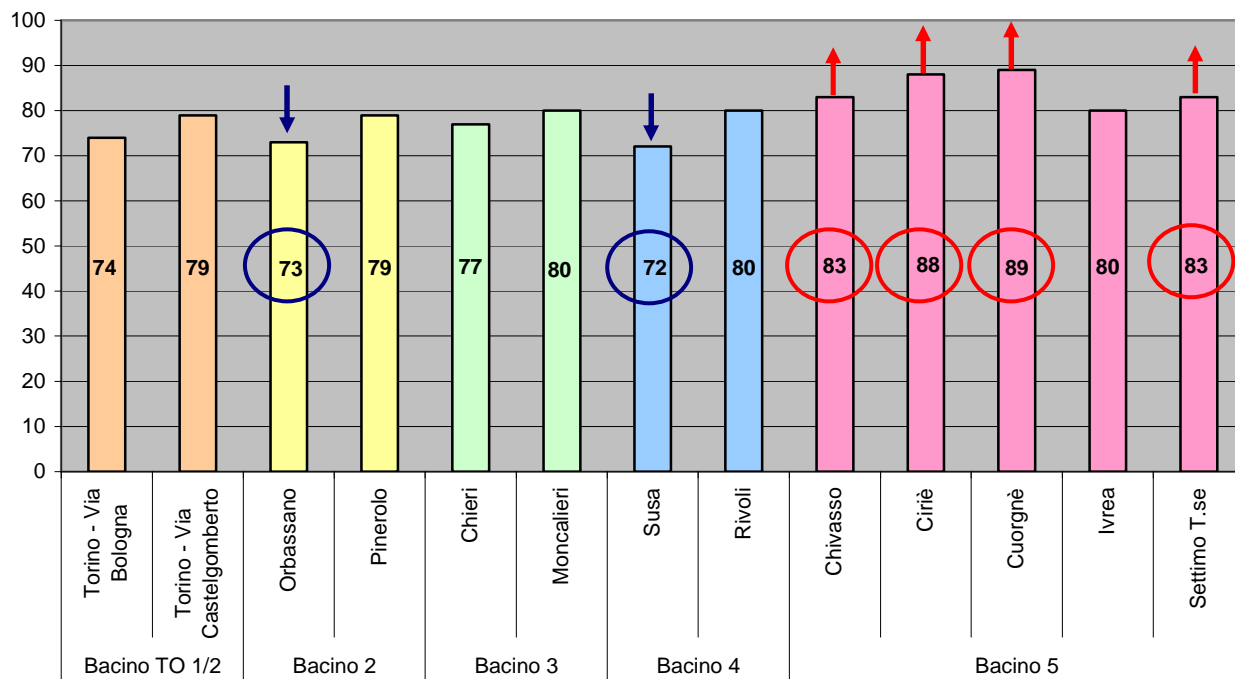
Fig. 16: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indici sintetici di soddisfazione



Successivamente, si è ritenuto utile effettuare un'analisi a livello di Centro per l'Impiego, disaggregando il giudizio complessivo sull'accoglienza, che era risultato essere pari a 78 punti<sup>6</sup> (fig. 17). Sono state considerate significative delle variazioni di tale punteggio di più o meno 5 punti indice: si rilevano giudizi mediamente più bassi rispetto al totale nel caso dei Centri per l'Impiego di Orbassano e Susa mentre, al contrario, emerge una situazione positiva nell'ambito del Bacino 5, che coinvolge i Centri di Cuornè, Ciriè, Chivasso e Settimo T.se.

<sup>6</sup> Il giudizio complessivo sull'accoglienza rappresenta una sintesi dei quattro *item* proposti sul questionario alla dom. 5.

Fig. 17: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per CpI



Nota: data l'esigua numerosità nel grafico non compaiono gli utenti dei Centri di Venaria (7 casi) e Moncalieri – sede Carmagnola (4 casi)

## 4. La costruzione e gestione del Progetto: l'esperienza con il *Case Manager*

### 4.1 Il primo incontro con il *Case Manager*

Per i lavoratori coinvolti nel Progetto, il *Case manager* è stato una figura di riferimento con cui hanno avuto uno o più colloqui nel corso del loro percorso di ricollocazione. Il primo incontro con questo soggetto aveva come obiettivo la definizione del PAI, il *Piano di Azione Individuale* che avrebbe seguito ciascun partecipante. Gli intervistati si dicono soddisfatti della *cortesia, disponibilità e competenza* del *Case Manager*, della sua *capacità di fornire informazioni chiare* e del suo *coinvolgimento nella costruzione e gestione del Progetto*. In tab. 2 sono riportate le risposte dei disoccupati e in fig. 18 tali opinioni sono state sintetizzate negli indici di soddisfazione su scala 0 – 100.

La maggior parte degli intervistati ritiene che questo primo colloquio sia stato effettivamente utile per definire il percorso personalizzato (fig. 19).

Tab. 2: Il giudizio sul primo incontro con il *Case manager* per la definizione del PAI – valori %





















						Base (casi)
Cortesia/disponibilità del <i>Case Manager</i>	3%	2%	6%	28%	61%	872
						
Competenza del <i>Case Manager</i>	2%	2%	9%	29%	58%	830
						
Chiarezza delle informazioni ricevute	4%	3%	10%	30%	53%	859
						
Coinvolgimento nella costruzione e gestione del Progetto	4%	5%	15%	30%	46%	845
						



Fig. 18: Il giudizio sul primo incontro con il Case manager (CM) – indici sintetici di soddisfazione

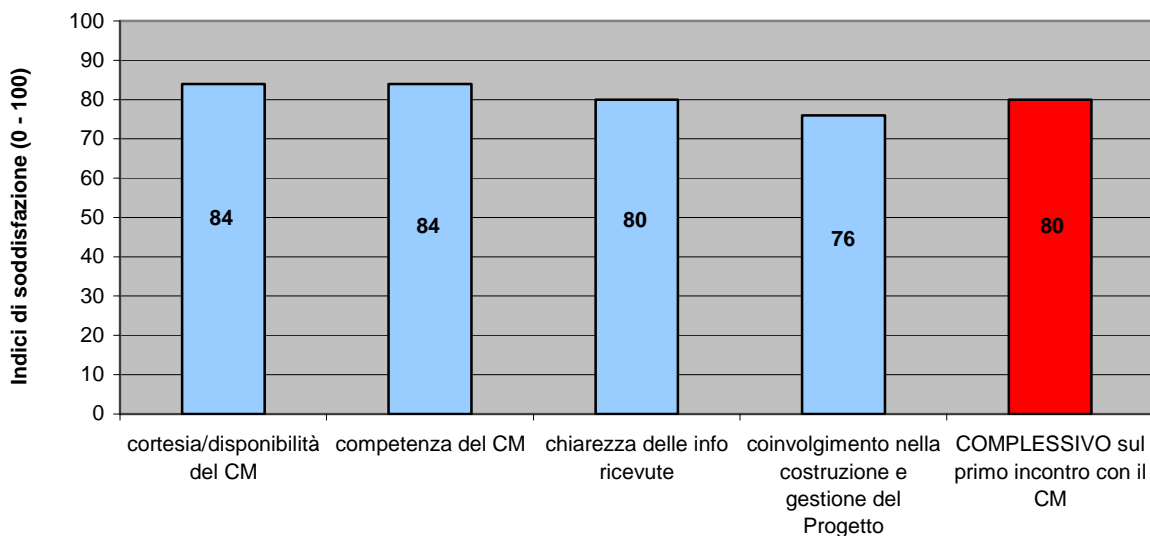
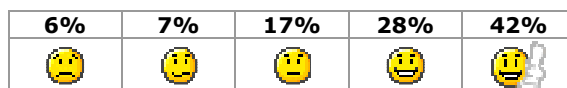


Fig. 19: Utilità dell'incontro con il Case Manager per definire un percorso personalizzato – valori %

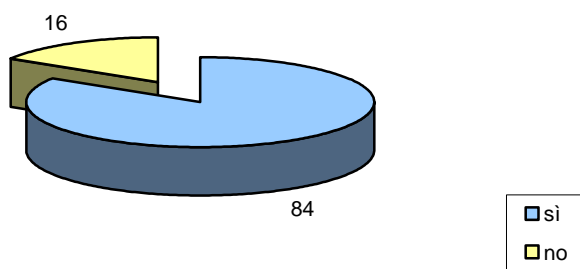


Base (casi): 962

**Indice complessivo su scala 0-100: 72**






In più di otto casi su dieci l'assistenza del Case Manager non si è limitata al primo momento della definizione del PAI, ma è proseguita durante tutto il Percorso (fig. 20). In generale, i disoccupati esprimono un giudizio di soddisfazione medio – alto sull'assistenza ricevuta dal proprio Case Manager (fig. 21).

Fig. 20: Nella costruzione gestione del Progetto è stato seguito dal Case Manager? – valori %



Base (casi): 910

Fig. 21: Il giudizio sull'assistenza ricevuta dal Case Manager – valori %

<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>16%</b>	<b>31%</b>	<b>46%</b>
				

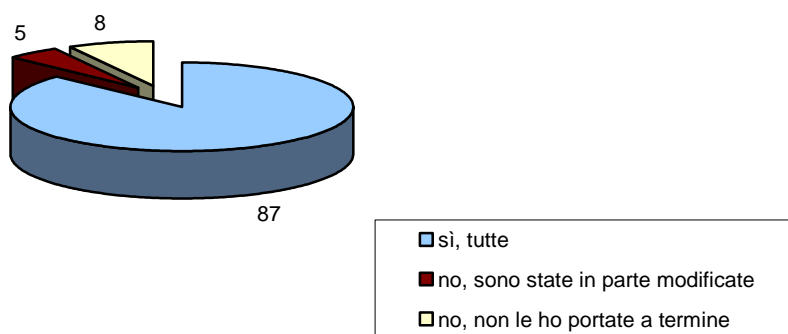
Base (casi): 801

**Indice complessivo su scala 0-100: 77**

## 4.2 La realizzazione delle attività concordate con il Case Manager

In quasi nove casi su dieci i soggetti coinvolti nel Progetto hanno portato a termine tutte le attività concordate con il Case Manager (fig. 22); tra i motivi dell'eventuale modifica o della mancata conclusione di quanto progettato, prevalgono i casi di chi ha avuto problemi personali o ha trovato lavoro prima della fine del percorso (tab.3).

Fig. 22: Ha realizzato tutte le attività concordate con il Case Manager? – valori %



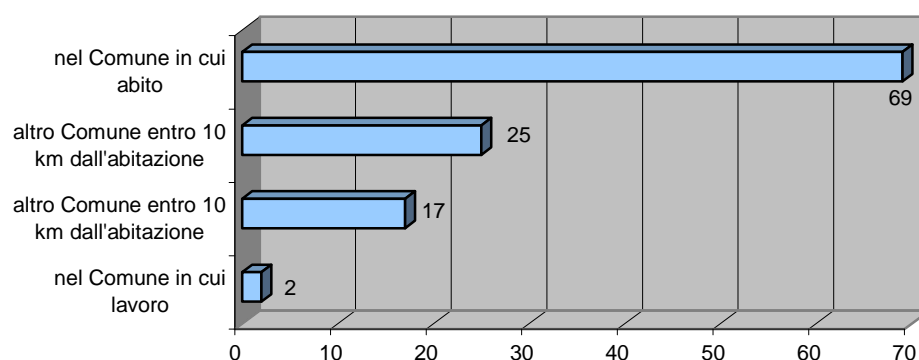
Base (casi): 880

Tab. 3: Motivi della modifica/mancata conclusione delle attività concordate – valori assoluti

Motivi modifica/mancata conclusione attività	v.a.
Motivi personali	17
Ho trovato lavoro	14
Problemi organizzativi	8
Ho svolto lavori saltuari	2
Attività mai iniziate	2
Scelta personale	2
Dimenticavo gli appuntamenti	1
Ero in prossimità della pensione	1
Ho ripreso il lavoro	1
Non conosco i motivi	1
<b>TOTALE</b>	<b>49</b>

Le attività previste dal Percorso di ricollocazione hanno avuto luogo più spesso nel Comune in cui risiedono i disoccupati.

Fig. 23: Sedi in cui di sono svolte le attività – valori %



Base (casi): 968; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

## 5. Le azioni personalizzate

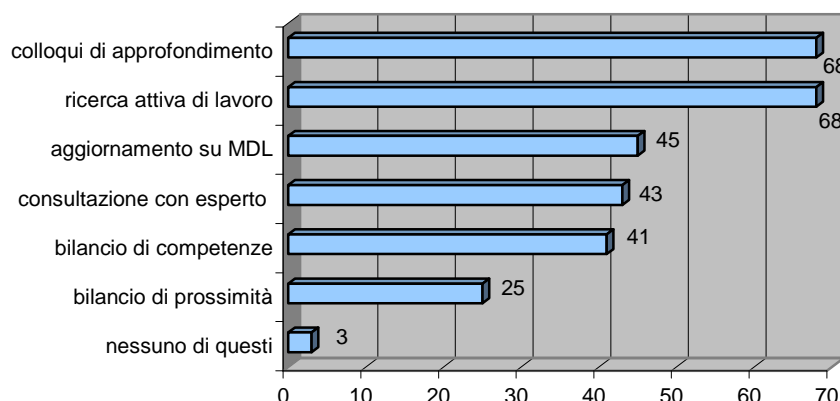
Il Percorso di supporto alla ricollocazione promosso dalla Provincia prevedeva una prima fase in cui i soggetti destinatari erano coinvolti in una serie di incontri, individuali o di gruppo: una serie di *azioni personalizzate*, definite così perché potevano essere adattabili alle differenti esigenze e disponibilità degli utenti coinvolti.

In media ciascun disoccupato ha partecipato a due o tre incontri; dalla fig. 24 si ricava che la partecipazione più elevata si è avuta:

- √ ai colloqui individuali di approfondimento, che avevano l'obiettivo di definire aspettative, bisogni e il livello di occupabilità di ciascun candidato, al fine di attivare gli interventi di sostegno più efficaci;
- √ all'incontro sul tema della ricerca attiva del lavoro, nell'ambito del quale veniva effettuato un supporto al candidato nella ricerca autonoma del lavoro, attraverso attività quali la compilazione del curriculum vitae, la lettura di inserzioni o la preparazione ai colloqui di lavoro.

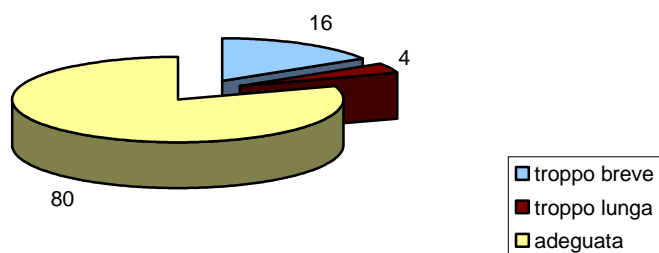
Otto intervistati su dieci ritengono che la durata di tali incontri sia stata adeguata (fig. 25) ed esprimono un giudizio di soddisfazione medio - alto (fig. 26).

Fig. 24: A quali incontri ha partecipato? - valori %



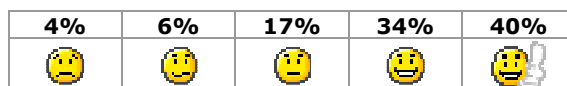
Base (casi): 957; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

Fig. 25: Percezione sulla durata degli incontri - valori %



Base (casi): 951

Fig. 26: Il giudizio sulle azioni personalizzate – valori %



Base (casi): 946

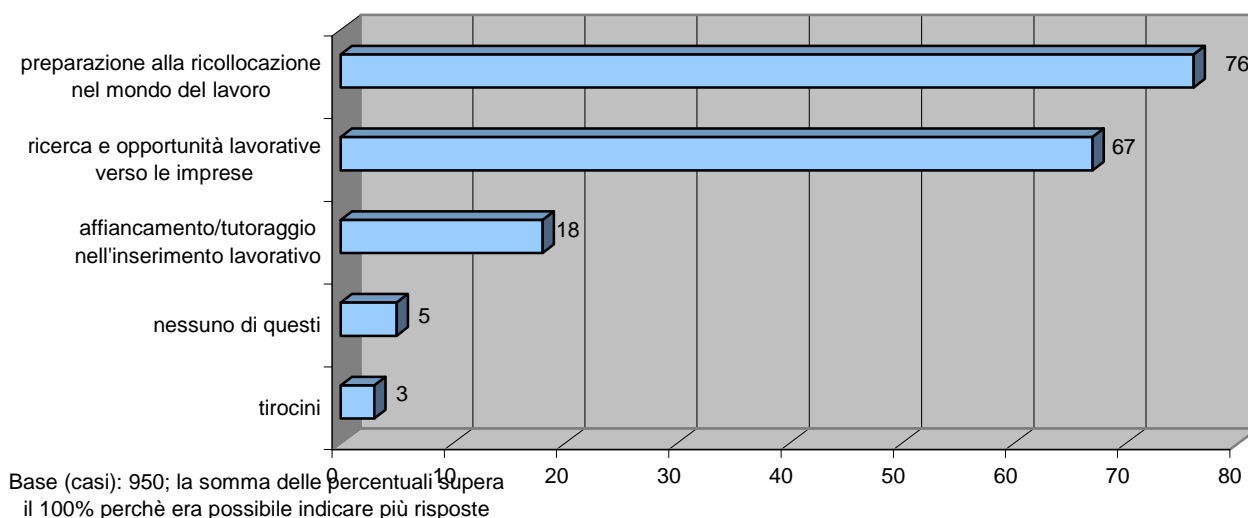
**Indice complessivo su scala 0-100: 73**

## 6. Il percorso di supporto alla ricollocazione nel mondo del lavoro

Il Percorso prevedeva poi una serie di incontri più specifici sui temi della ricollocazione; in questa fase i candidati hanno seguito una media di uno o due incontri ciascuno, e dalla fig. 27 si legge che i due che hanno fatto registrare la più alta partecipazione sono stati quelli dal titolo:

- ✓ *preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro*, durante il quale ciascun candidato è stato aiutato a definire un progetto di inserimento/reinserimento lavorativo che fosse corrispondente sia alle sue aspirazioni, sia alle esigenze delle imprese;
- ✓ *ricerca e opportunità lavorative verso le imprese*, che prevedeva una serie di attività attraverso le quali il lavoratore era messo a conoscenza dei canali di ricerca utilizzati dalle imprese e delle modalità più efficaci per proporre la propria candidatura.

Fig. 27: A quali incontri ha partecipato? – valori %



## 6.1 Il supporto del Referente

Durante il Percorso di ricollocazione, ciascun candidato è stato seguito da un Referente; il primo incontro con questa figura di supporto aveva l'obiettivo di definire le azioni da intraprendere successivamente. In riferimento a questo primo contatto, gli intervistati hanno espresso giudizi positivi in merito alla *cortesia, disponibilità e competenza* del Referente, alla *chiarezza con cui ha fornito loro informazioni* e, in generale al suo *grado di coinvolgimento* (tab. 4 - fig. 28).

Guardando poi all'intero Percorso di ricollocazione, esprimono un giudizio di soddisfazione medio - alto sul supporto ricevuto da questa figura (fig. 29).

Tab. 4: L'incontro con il Referente per la definizione del percorso di ricollocazione: il giudizio dei lavoratori - valori %





















	Base (casi)					
Cortesia/disponibilità	3%	2%	7%	31%	57%	887
						
Competenza	3%	2%	11%	33%	51%	819
						
Chiarezza delle informazioni ricevute	3%	3%	12%	33%	49%	844
						
Coinvolgimento nella costruzione e gestione del percorso di ricollocazione	4%	6%	17%	32%	41%	818
						

Fig. 28: Il giudizio dei lavoratori sul Referente per la ricollocazione - indici di soddisfazione

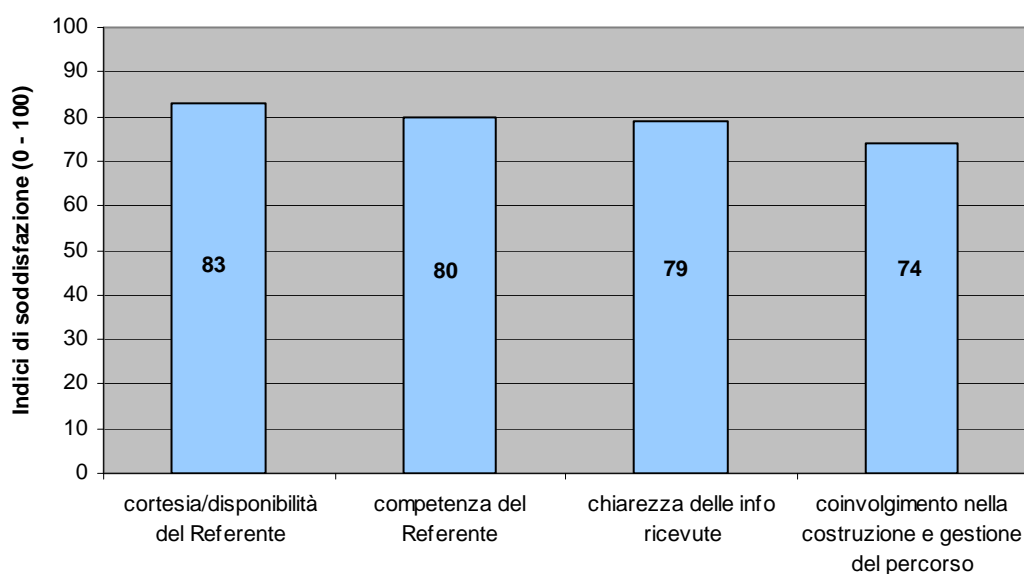
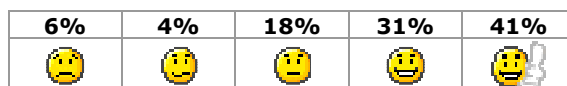


Fig. 29: Il giudizio sul supporto ricevuto dal Referente – valori %



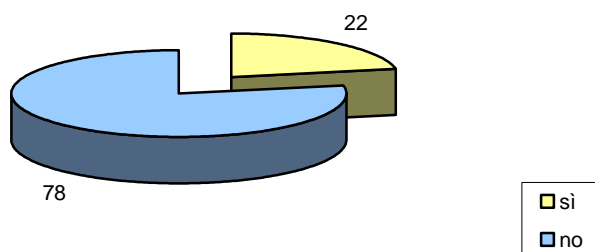
Base (casi): 938

**Indice complessivo su scala 0-100: 73**

## 6.2 La realizzazione di colloqui presso le imprese

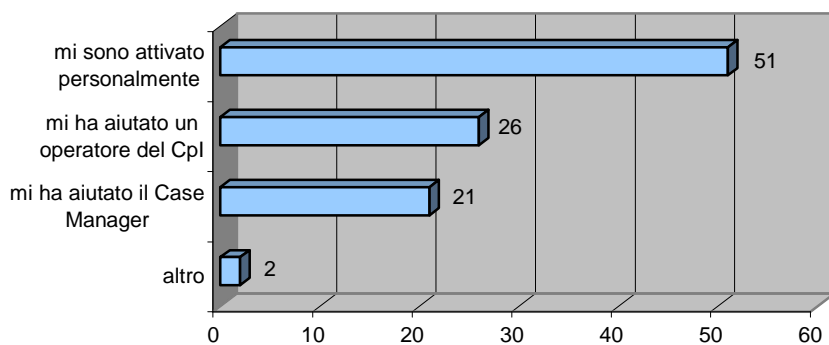
Durante il percorso previsto dagli interventi di ricollocazione solo due intervistati su dieci hanno effettuato colloqui in azienda (fig. 30) e la metà di questi contatti sono stati ottenuti direttamente dal disoccupato (fig. 31), senza alcuna intermediazione delle figure di supporto del Progetto (Case Manager o operatore del Centro per l'Impiego).

Fig. 30: Durante il Percorso ha effettuato colloqui in azienda? – valori %



Base (casi): 931

Fig. 31: Modalità attraverso la quale sono stati effettuati i colloqui – valori %



Base (casi): 242

## 7. Il giudizio complessivo sul Percorso

### 7.1 Il principale obiettivo raggiunto dai partecipanti: confronto con le aspettative ad inizio Percorso

All'inizio del Percorso di ricollocazione, la maggior parte dei soggetti coinvolti nell'indagine si aspettava di ricevere un *aiuto per cambiare o trovare lavoro* (42% - fig. 32) o sperava di *conoscere nuovi strumenti che potessero essere utili nella ricerca autonoma del lavoro* (32%).

Al termine del Percorso si è rilevato che questo secondo obiettivo è stato effettivamente raggiunto da una significativa percentuale di intervistati (il 28%), ma la maggior parte di loro riferisce che le attività svolte si sono dimostrate utili soprattutto come *arricchimento delle conoscenze personali* (41% - fig 33). Solo il 4% ritiene di avere avuto un *aiuto concreto per cambiare o trovare un nuovo lavoro* e il 22% sostiene che il Percorso *non sia servito a nulla*.

Fig. 32: Le aspettative dei lavoratori ad inizio Percorso – valori %

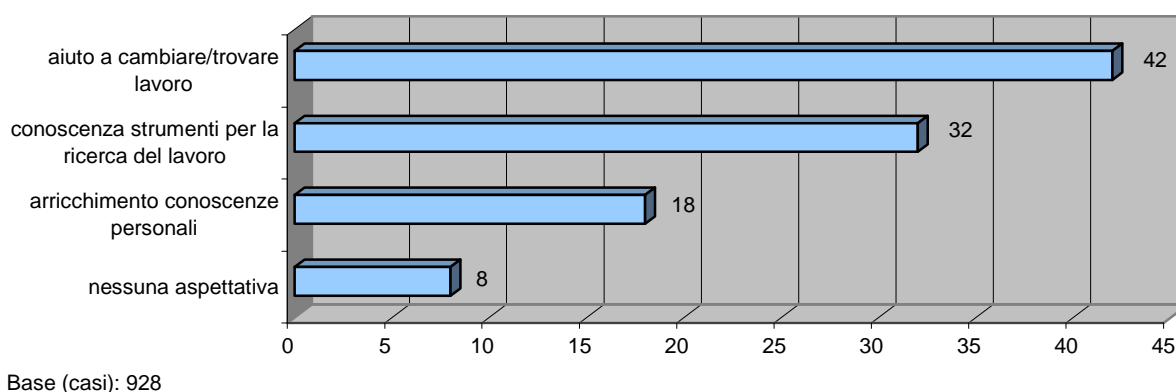
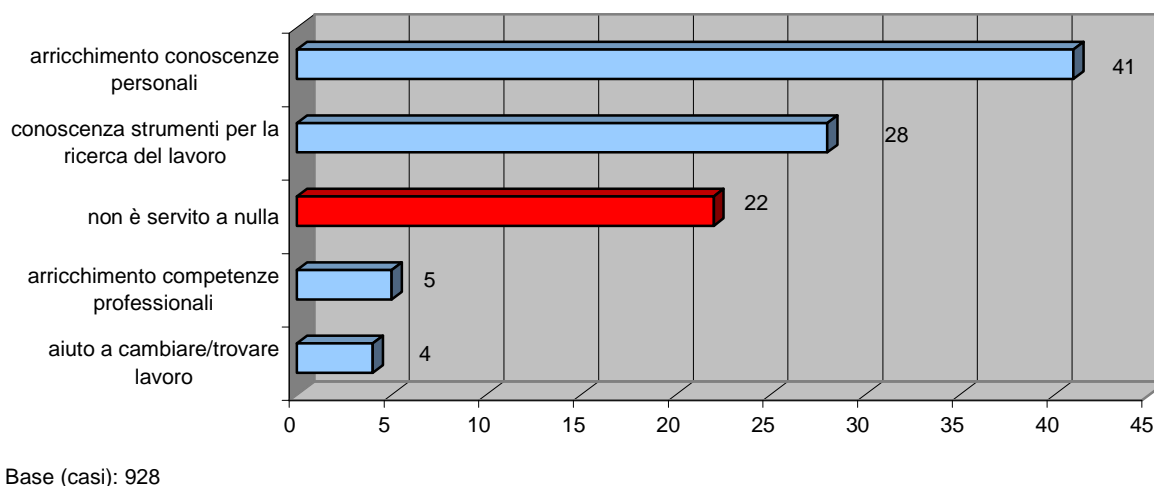


Fig. 33: L'obiettivo principale raggiunto – valori %





Una ulteriore analisi su queste due variabili ha permesso di individuare in quanti casi ci sia stata una effettiva corrispondenza tra quelle che erano le aspettative ad inizio percorso e l'obiettivo principale che ciascun partecipante ritiene di aver raggiunto. In tab. 5 si legge che la corrispondenza aspettative/obiettivo raggiunto riguarda il 64% di coloro che desideravano arricchire le proprie conoscenze personali, il 41% di chi si pensava che avrebbe imparato a conoscere nuovi strumenti per la ricerca autonoma del lavoro e solo il 6% di quelli che speravano in un aiuto concreto per poter cambiare o trovare una nuova attività lavorativa. E' poi rilevante notare che tra coloro che non avevano aspettative particolari ad inizio percorso, il 35% riferisca che questo non sia servito a nulla.

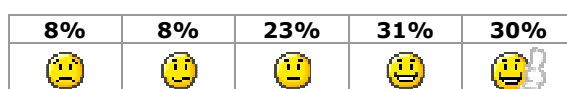
Tab. 5: Confronto aspettative/obiettivo raggiunto – valori %

		ASPETTATIVE			
		Arricchimento conoscenze personali	Conoscenza strumenti per la ricerca del lavoro	Aiuto a cambiare/trovare lavoro	Nessuna aspettativa
OBIETTIVO RAGGIUNTO	Arricchimento conoscenze personali	<b>64%</b>	39%	34%	42%
	Conoscenza strumenti per la ricerca del lavoro	16%	<b>41%</b>	24%	20%
	Aiuto a cambiare/trovare lavoro	2%	3%	<b>6%</b>	3%
	Arricchimento competenze professionali	7%	4%	6%	-
	Non è servito a nulla	11%	13%	30%	<b>35%</b>
<b>TOTALE</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 7.2 Il grado di soddisfazione e di utilità percepita complessivi

Complessivamente, i soggetti coinvolti nel percorso di ricollocazione esprimono un giudizio positivo di *soddisfazione* (66 punti indice su scala 0 – 100; fig. 34) e di *utilità percepita* (63 punti – fig. 35).

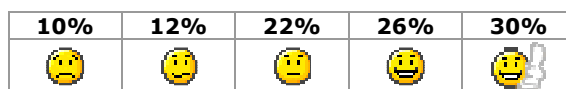
Fig. 34: Il grado di soddisfazione complessivo sul Progetto – valori %



Base (casi): 938

**Indice complessivo su scala 0-100: 66**

Fig. 35: Il grado di utilità percepita del Progetto – valori %



Base (casi): 946

**Indice complessivo su scala 0-100: 63**

### 7.3 I suggerimenti dei partecipanti

Al termine del questionario c'era uno spazio all'interno del quale i soggetti coinvolti nell'indagine potevano esprimere eventuali suggerimenti in riferimento al percorso progettuale svolto, che potessero essere utili per migliorare la qualità del servizio erogato. In realtà, oltre ai suggerimenti, sono stati raccolti anche numerosi 'sfoghi' sui vari problemi legati alla ricerca del lavoro in un momento di crisi. Le opinioni raccolte sono poi state ricodificate per aggregazioni di senso; in tab. 6 sono riportati i suggerimenti indicati da almeno 5 soggetti.

Tab. 6: I suggerimenti dei lavoratori – valori assoluti

suggerimenti	V.A.
maggiore aiuto nella ricerca del lavoro	33
ripetere l'iniziativa	21
coinvolgimento delle aziende nel Percorso	20
Percorso più lungo	14
incontri con gruppi più omogenei di partecipanti	9
prevedere stage in azienda	9
percorso più personalizzato	8
più colloqui presso le aziende	6
dare un taglio più pratico al percorso	5
prevedere una collaborazione con gli enti locali ai fini di una ricollocazione	5
personale coinvolto nel Percorso più competente	5

## 8. Le opinioni dei partecipanti sul Percorso di ricollocazione: uno sguardo d'insieme

### 8.1 Il profilo dei rispondenti

I soggetti coinvolti nell'indagine sono più spesso *donne* (54%) e individui che hanno *tra i 45 e i 55 anni* (69%). Nella maggior parte dei casi si tratta di *cittadini italiani* (86%) e soggetti con un grado d'istruzione medio - basso, infatti solo il 22% di loro ha un *diploma* e il 3% una *laurea*.

Appena un quarto degli intervistati *ha lavorato nel corso del 2010*, prevalentemente nel *settore dei servizi*.

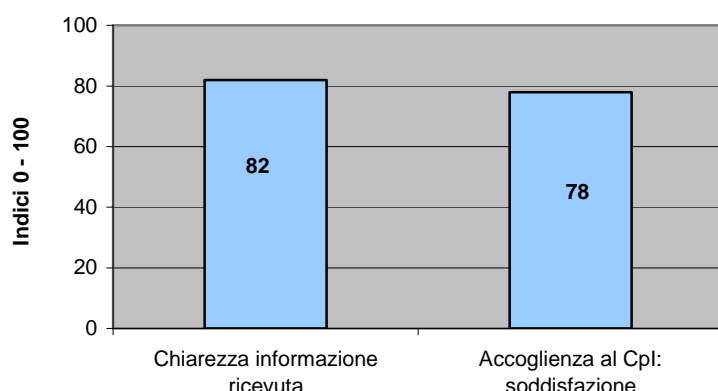
### 8.2 L'accoglienza

In più di otto casi su dieci è stato il personale del Centro per l'Impiego di riferimento a fornire spiegazioni sul contenuto degli interventi di ricollocazione previsti dal Percorso.

In generale, i disoccupati hanno espresso un giudizio positivo circa la *chiarezza dell'informazione ricevuta*: a partire dalle loro valutazioni è stato calcolato un indice complessivo su scala 0 - 100 che è risultato pari a *82 punti* (fig. 36).

Nel momento in cui ciascun disoccupato dichiarava di voler aderire al Progetto, era poi previsto che sottoscrivesse un *Patto di Servizio* con il Centro per l'Impiego, un documento che definiva impegni di reciproca responsabilità tra le due parti. Anche in riferimento a questo momento dell'accoglienza iniziale è stato calcolato un indice piuttosto elevato, pari a *78 punti* (fig. 36)

Fig. 36: L'accoglienza: il giudizio dei lavoratori - indici 0 - 100



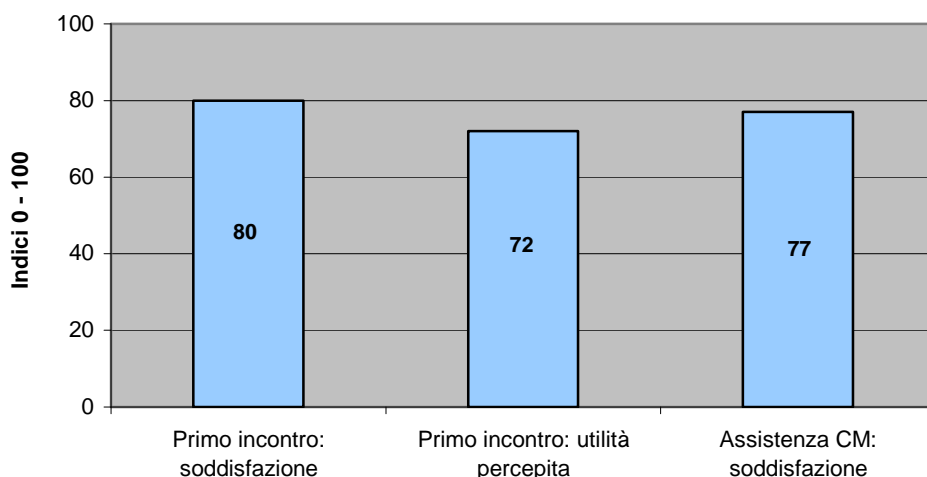
### 8.3 L'esperienza con il Case Manager

Il primo incontro dei disoccupati con il *Case manager*, figura di riferimento con cui avrebbero avuto uno o più colloqui nel corso del loro percorso di ricollocazione, aveva come obiettivo la definizione del PAI, il *Piano di Azione Individuale* che avrebbe seguito ciascun partecipante.

Gli intervistati si dicono soddisfatti di questo colloquio iniziale (indice di soddisfazione pari a *80 punti* fig. 37) e la maggior parte di loro ritiene che questo primo incontro sia stato effettivamente utile per definire il percorso personalizzato (indice di *79 punti* – fig. 37).

In più di otto casi su dieci l'assistenza del Case Manager non si è limitata al primo momento della definizione del PAI, ma è proseguita durante tutto il Percorso e, in generale, i disoccupati esprimono un giudizio di soddisfazione medio – alto sull'assistenza ricevuta dal proprio Case Manager (indice di *77 punti* – fig. 37).

Fig. 37: L'esperienza con il Case Manager: il giudizio dei lavoratori – indici 0 - 100



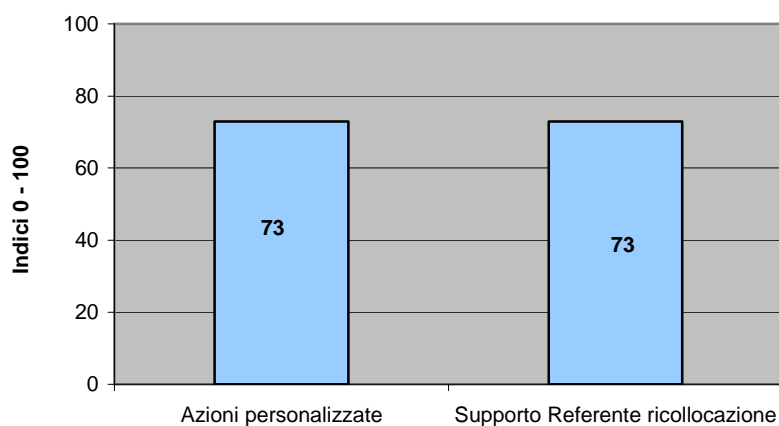
In quasi nove casi su dieci i soggetti coinvolti nel Progetto hanno portato a termine tutte le attività concordate con il Case Manager; tali attività hanno avuto luogo più spesso nel Comune in cui risiedono i disoccupati.

### 8.4 Le azioni personalizzate e il percorso di ricollocazione

Il Percorso di supporto alla ricollocazione prevedeva una serie di *azioni personalizzate*, in cui i soggetti destinatari erano coinvolti in una serie di incontri, individuali o di gruppo. In media ciascun disoccupato ha partecipato a due o tre incontri, e otto intervistati su dieci ritengono che la loro durata sia stata adeguata ed esprimono un giudizio di soddisfazione medio – alto pari a *73 punti* indice su scala 0 – 100 (fig. 38).

Nell'ambito del Progetto, ciascun candidato è stato seguito da un Referente; i soggetti coinvolti nell'indagine esprimono un giudizio di soddisfazione medio – alto su questa figura di supporto, con un indice complessivo pari a 73 punti (fig. 38).

Fig. 38: Azioni personalizzate/formazione professionale/percorso di ricollocazione – indici 0 – 100



Durante il percorso previsto dagli interventi di ricollocazione solo due intervistati su dieci hanno effettuato colloqui in azienda e la metà di questi contatti sono stati ottenuti direttamente dal disoccupato, senza alcuna intermediazione delle figure di supporto del Progetto (Case Manager o operatore del Centro per l'Impiego).

## 8.5 Le aspettative dei partecipanti e gli obiettivi raggiunti

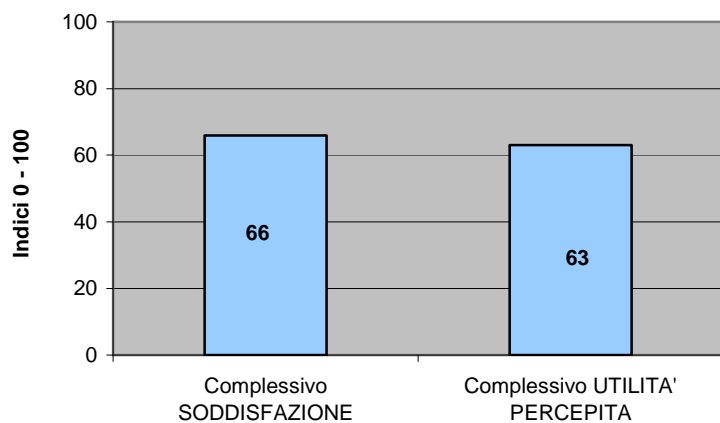
All'inizio del Percorso di ricollocazione, la maggior parte dei soggetti coinvolti nell'indagine si aspettava di ricevere un *aiuto per cambiare o trovare lavoro* (42%) o sperava di *conoscere nuovi strumenti che potessero essere utili nella ricerca autonoma del lavoro* (32%). Al termine del Percorso si è rilevato che questo secondo obiettivo è stato effettivamente raggiunto da una significativa percentuale di intervistati (28%), ma la maggior parte di loro riferisce che le attività svolte si sono dimostrate utili soprattutto come *arricchimento delle conoscenze personali* (41%).

## 8.6 Il giudizio complessivo e i suggerimenti dei lavoratori

Complessivamente, i soggetti coinvolti nel percorso di ricollocazione esprimono un giudizio positivo di *soddisfazione*, pari a 66 punti indice su scala 0 – 100 (fig. 39) e di *utilità percepita* (63 punti).

Tra i suggerimenti dei partecipanti prevalgono quelli di chi ritiene che sarebbe stato necessario un aiuto maggiore nella ricerca del lavoro. Alcuni segnalano poi che sarebbe utile ripetere l'iniziativa e prevedere un coinvolgimento delle aziende nell'ambito del percorso.

Fig. 39: Indice complessivo di soddisfazione e di utilità percepita – indici 0 - 100



## Appendice A - Target Over 45 e cassa/mobilità in deroga a confronto

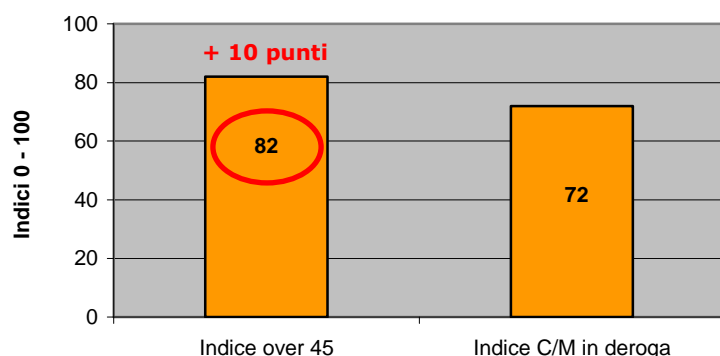
Molte delle domande del questionario proposto ai disoccupati over – 45 erano già state utilizzate nel corso di una precedente indagine, promossa dalle *Aree Lavoro e Formazione Professionale della Provincia di Torino*, che aveva coinvolto individui che, sempre nell'ambito del *Progetto Crisi*, avevano partecipato ad iniziative di formazione/ricollocazione perché si trovavano nella condizione di cassaintegrati o in mobilità in deroga.

Pur nella consapevolezza che si tratta di due target differenti con individui che, almeno in parte, hanno partecipato a Percorsi con diversi contenuti<sup>7</sup>, si è ritenuto interessante provare a confrontare i giudizi di soddisfazione/utilità percepita dei due gruppi sui vari step del Percorso svolto, al fine di poter effettuare una prima valutazione del differente impatto delle attività di supporto promosse dalla Provincia.

In generale, si rileva che i disoccupati over 45 esprimono, mediamente, giudizi più positivi su tutti i momenti del Percorso. Si può ipotizzare che per alcuni soggetti del target cassa/mobilità in deroga, questo sia stato vissuto come un 'obbligo' per poter accedere agli ammortizzatori sociali; nel caso del target over 45, invece, l'incentivo economico erogato contestualmente alle attività di supporto alla ricollocazione ha probabilmente influito in maniera positiva sui giudizi dei disoccupati.

Riguardo alla chiarezza dell'informazione ricevuta e al momento dell'accoglienza al Centro per l'impiego di riferimento, per il target over 45 sono stati calcolati indici che superano, rispettivamente, di dieci e otto punti su scala 0 – 100 quelli del target cassa integrazione/mobilità in deroga (figg. 40 – 41).

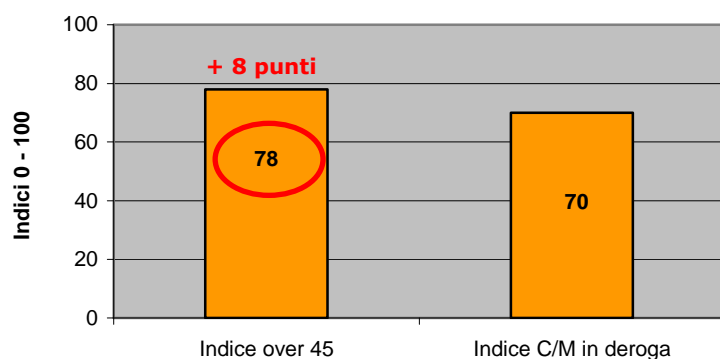
Fig. 40: Il giudizio sull'informazione ricevuta – indice – confronto con il target cassa/mobilità in deroga



Base (casi) over 45: 961; base (casi) C/M in deroga: 1477

<sup>7</sup> Molti dei Percorsi dei cassaintegrati o in mobilità in deroga prevedevano un numero significativo di ore dedicate alla formazione professionale.

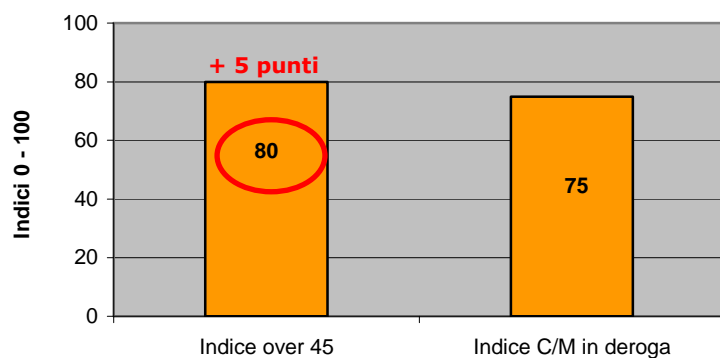
Fig. 41: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga



Base (casi) over 45: 964; base (casi) C/M in deroga: 1477

Il primo incontro con il Case Manager e il suo successivo supporto nella costruzione e gestione del Progetto fa registrare una differenza di cinque punti indice (fig. 42 – 43), mentre l'utilità percepita del primo incontro è più elevata per gli over 45 di ben nove punti (fig. 44).

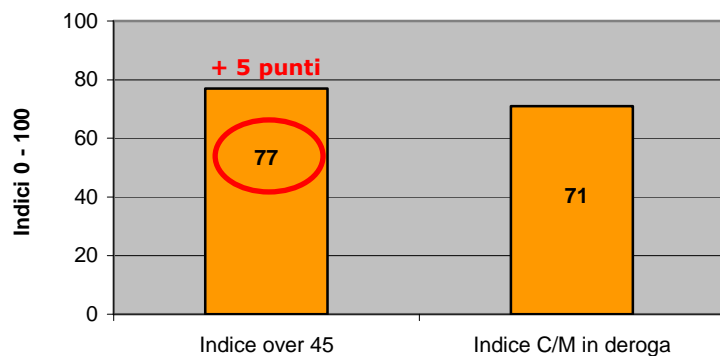
Fig. 42: Il primo incontro con il Case Manager – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga



Base (casi) over 45: 962; base (casi) C/M in deroga: 1463

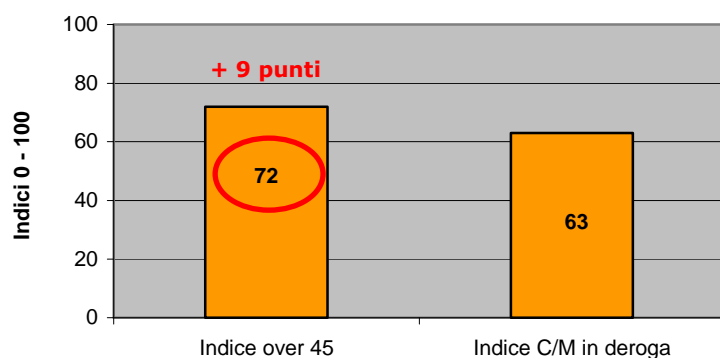


Fig. 43: Il supporto del Case Manager – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga



Base (casi) over 45: 801; base (casi) C/M in deroga: 1042

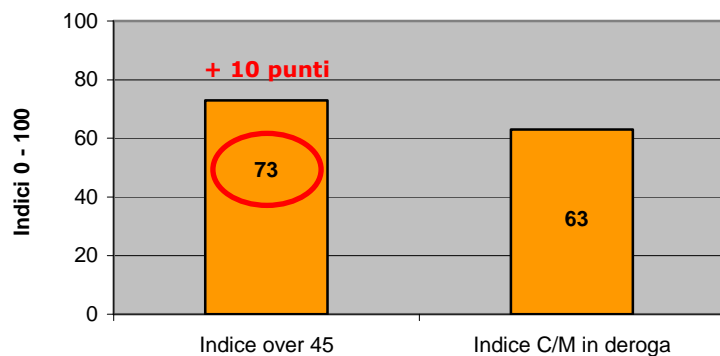
Fig. 44: Il primo incontro con il Case Manager – indice di utilità percepita – confronto con il target cassa/mobilità in deroga



Base (casi) over 45: 962; base (casi) C/M in deroga: 1466

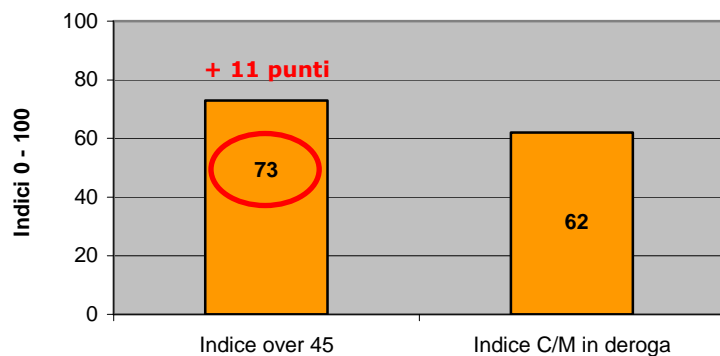
Le differenze di punteggio tra i due target sono molto significative anche in riferimento alle azioni personalizzate (+ dieci punti – fig. 45) e al supporto del Referente alla Ricollocazione (+ undici punti – fig. 46).

Fig. 45: Le azioni personalizzate – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga



Base (casi) over 45: 946; base (casi) C/M in deroga: 1205

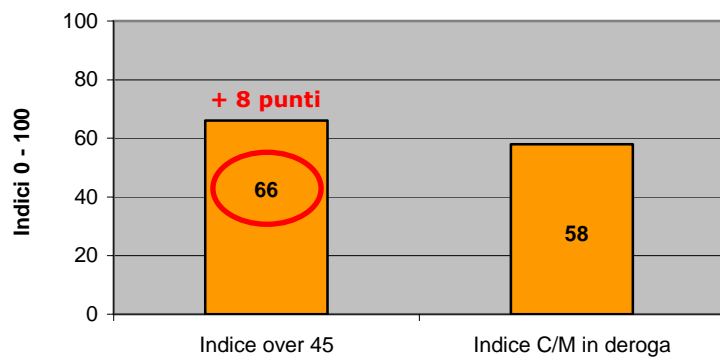
Fig. 46: Il supporto del referente per la ricollocazione – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga



Base (casi) over 45: 938; base (casi) C/M in deroga: 349

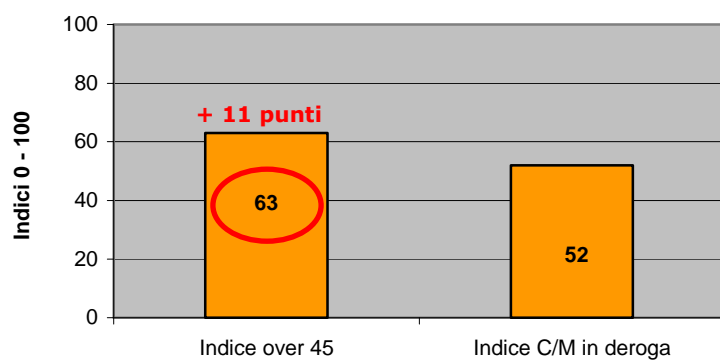
Chiamati a valutare il Percorso progettuale nel suo complesso, i disoccupati over 45 esprimono giudizi di soddisfazione e utilità percepita più elevati rispetto a quelli dichiarati dal target cassa/mobilità in deroga, rispettivamente di otto e undici punti indice (figg. 47 – 48).

Fig. 47: Il giudizio complessivo sul Progetto – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobità in deroga



Base (casi) over 45: 938; base (casi) C/M in deroga: 1463

Fig. 48: Utilità percepita del Progetto – indice di utilità percepita – confronto con il target cassa/mobità in deroga



Base (casi) over 45: 946; base (casi) C/M in deroga: 1462

## Appendice B – Appunti di metodologia della ricerca

### A. Note statistiche sulla media

In molti casi si rivela necessario sintetizzare le informazioni fornite da una distribuzione attraverso un semplice indicatore. Diversi indicatori forniscono diversi tipi di sintesi. Gli indicatori di posizione (*location index*) rappresentano un valore "rappresentativo" di tutti i valori della distribuzione e, per loro natura, tendono a comprimere le informazioni.

Per quanto riguarda il caso di un carattere quantitativo discreto  $X$  è possibile parlare di **medie** di una distribuzione.

Definizione generale di media

*(Dato un insieme di valori  $x_1, x_2, \dots, x_n$ , ed una funzione criterio  $f$ , si definisce Media dei valori  $x_1, x_2, \dots, x_n$  secondo il criterio  $f$  quel valore  $M$  tale che*

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = f(M, M, \dots, M)$$

Spiegazione: la funzione  $f$  rappresenta l'aspetto dei dati che vogliamo rappresentare.

*Es. se  $f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i$ ,  $M$  rappresenta il valore che, sostituito ai singoli valori, mantiene inalterato il totale. Ne segue che*

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i = \sum_i M = n M$$

da cui

$$M = \sum_i x_i / n$$

ovvero la **Media Aritmetica**.

### B. Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"

Qualsiasi variabile basata sul meccanismo del "righello" a rigore statistico è una variabile discreta. Ciò significa che le tecniche di analisi statistica metodologicamente corrette sono quelle proposte in letteratura per la specifica trattazione di informazioni avente tali natura; ad esempio, se si vogliono evidenziare le tipicità presenti nelle manifestazioni dei fenomeni i decili e, quindi, la mediana. Tuttavia, se si adottasse solo una tale procedura di analisi spesso non si sfrutterebbe interamente la portata informativa dei dati raccolti. Infatti, il meccanismo di risposta del "righello" sottende un *continuum* di valori che dipende dal grado di intensità del livello di soddisfazione vincolato agli estremi da "picchetti"

semantici quali, ad esempio, "per nulla soddisfatto" e "totalmente soddisfatto". A sua volta, tale grado di intensità, espresso dai rispondenti, è caratterizzato da un'elevata variabilità individuale.

Pertanto, naturalmente senza alcuna pretesa di risolvere uno dei tradizionali problemi della misurazione degli atteggiamenti/comportamenti, il calcolo della media appare ragionevole poiché prevede l'attribuzione di valori (punteggi) alle modalità di risposta in misura crescente al crescere del posizionamento degli intervistati sul righello verso la totale soddisfazione/utilità percepita/grado di accordo. Date queste premesse, la media riesce a sintetizzare abbastanza bene gli aspetti di tipicità che interessano a fini conoscitivi.

### C. Nota sull'uso dei valori assoluti (v.a.)

Per rappresentare sinteticamente i dati inseriti in una matrice si contano le frequenze delle singole risposte e si presenta in una tabella il risultato di questo conteggio.

La tabella viene denominata **distribuzione di frequenze assolute** (o "valori assoluti", indicati con v.a.) perché si riporta accanto ad ogni valore della variabile il numero di casi che presentano quel valore, senza alcun altro intervento.

Le variabili che rappresentano un esiguo numero di casi<sup>8</sup> vengono rappresentate non in valori percentuali, ma in **valori assoluti**.

---

<sup>8</sup> Si considera *esiguo* un numero di casi inferiore alle cinquanta unità.

## Appendice C - Il questionario

Bacino di riferimento:



AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE  
AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

### Progetto per la ricollocazione dei disoccupati over45.

Maggio 2012

Gentile Signora/Egregio Signore,

l'Area Lavoro e Solidarietà Sociale e l'Area Istruzione e Formazione Professionale della Provincia di Torino stanno realizzando una ricerca con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili a migliorare la qualità del percorso previsto dagli *Interventi di Ricollocazione*, rivolti a disoccupati over 45 colpiti dalla crisi.

A tal fine è stato preparato un questionario dedicato a tutti i disoccupati che, nell'ambito di tali interventi, hanno intrapreso un **percorso di ricollocazione nel corso del 2011**.

Le chiediamo quindi di voler dedicare pochi minuti a rispondere alle domande del questionario e di restituirlo **entro il 30 giugno 2012**, utilizzando la busta allegata, già affrancata e pre-indirizzata.

Il questionario è anonimo e i dati saranno utilizzati solo in forma aggregata nel rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003).

Può chiedere informazioni e chiarimenti sul questionario ai seguenti referenti della Provincia di Torino, che cureranno la ricerca: Angela MARRA (011/8612695), Mirella SOZIO (011/8612628)

La ringraziamo fin d'ora per la preziosa collaborazione e disponibilità.

Il Direttore dell'Area Lavoro  
e Solidarietà Sociale  
(dott. Gianfranco BORDONE)

Il Direttore dell'Area Istruzione  
e Formazione Professionale  
(dott. Arturo FAGGIO)

Ricerca condotta dal **Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità** della Provincia di Torino

# 1

Prima di iniziare la compilazione del questionario La preghiamo di fornirci alcune **informazioni che ci sono utili a fini statistici**. Le ricordiamo che le Sue indicazioni saranno sommate a quelle degli altri rispondenti e trattate complessivamente.

## A - genere

- 1  maschio  
2  femmina

## B - età

- 1  dai 45 ai 55 anni  
2  oltre 55 anni

## C - titolo di studio (INDICARE SOLO L'ULTIMO TITOLO CONSEGUITO)

- 1  nessun titolo/licenza elementare  
2  media inferiore  
3  ho frequentato qualche anno di scuola media superiore, ma non ho il diploma  
4  attestato di qualifica professionale  
5  diploma di scuola media superiore  
6  laurea/post Laurea  
7  ho un titolo di studio conseguito all'estero che non mi è stato riconosciuto in Italia (*specifichi quale*).....

## D - cittadinanza

- 1  italiana  
2  altra cittadinanza (*specificare*).....

## E - SEDI di svolgimento delle attività del Progetto (può indicare più risposte)

- 1  nel Comune in cui abito  
2  nel Comune in cui lavoro  
3  in un Comune diverso da quello in cui abito e/o lavoro (entro 10 Km dalla mia abitazione)  
4  in un Comune diverso da quello in cui abito e/o lavoro (oltre 10 Km dalla mia abitazione)

## F - Centro per l'Impiego con cui ha firmato il patto di servizio

- 1  Torino - sede di Via Bologna  
2  Torino - sede di Via Castalgomberto  
3  Chieri  
4  Chivasso  
5  Ciriè  
6  Cuorgnè  
7  Ivrea  
8  Moncalieri  
9  Moncalieri - sede di Carmagnola  
10  Orbassano  
11  Pinerolo  
12  Rivoli  
13  Settimo Torinese  
14  Susa  
15  Venaria

## G - Ha lavorato nel corso del 2010?

- 1  sì  
2  no (*passi direttamente alla domanda n. 2*)

## H - Se sì, in quale ambito?

(indichi una sola risposta)

- 1  agricoltura  
2  meccanica  
3  edilizia/costruzioni  
4  commercio  
5  artigianato  
6  trasporti  
7  altri servizi  
8  altro (*specificare*).....

2

**Prima di iniziare** il percorso relativo agli *Interventi di Ricollocazione* (attività per il reinserimento occupazionale), **a cosa pensava Le sarebbe servito? (*indichi una sola risposta*)**

- 1  ad arricchire le mie conoscenze personali sul mercato del lavoro
- 2  ad avere strumenti necessari per cercare autonomamente un lavoro
- 3  a cambiare/trovare lavoro
- 4  non avevo aspettative in merito
- 5  altro (*specificare*).....

3

Chi Le ha **SPIEGATO** in cosa consisteva la partecipazione al percorso relativo agli *Interventi di Ricollocazione*? (**può indicare più risposte**)

- 1  il Centro per l'Impiego di riferimento
- 2  il Case Manager
- 3  altro soggetto (*specificare*).....

4

Facendo riferimento al sogetto che Le ha SPIEGATO in cosa consisteva il percorso relativo agli *Interventi di Ricollocazione*, **come valuta COMPLESSIVAMENTE la chiarezza dell'informazione ricevuta?** Esprima il Suo **giudizio** segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che l'informazione non è stata chiara e a destra, al contrario, che è stata chiara























5

Pensando, invece, al **momento in cui ha firmato il Patto di Servizio** che, in genere, avviene presso il Centro per l'Impiego di riferimento, con il quale sono stati definiti gli impegni di reciproca responsabilità, come valuta gli aspetti riportati di seguito? Indichi il Suo **grado di soddisfazione** segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto

1. competenza dell'operatore					
2. disponibilità dell'operatore					
3. chiarezza degli obiettivi del Progetto					
4. completezza delle informazioni ricevute					



**6** In riferimento ora al **PRIMO incontro con il Case Manager** (*persona di riferimento con cui ha avuto uno o più colloqui da quando ha iniziato il percorso relativo agli Interventi di Ricollocazione*), che aveva l'obiettivo di definire il **Piano d'Azione Individuale (PAI)**, Le chiediamo di indicare il Suo **grado di soddisfazione** sugli aspetti elencati di seguito segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco.

1. cortesia/disponibilità del Case Manager					
2. competenza del Case Manager					
3. chiarezza delle informazioni ricevute					
4. coinvolgimento nella costruzione e gestione del Suo Progetto					

**7** Quanto ritiene che questo primo colloquio Le sia stato **utile** per **definire il percorso personalizzato**? Esprima il Suo giudizio segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei giudica il colloquio inutile e a destra, al contrario, utile.

				
---	---	---	---	--

**8** **Ha realizzato le attività concordate** con il Case Manager?

- 1  sì, tutte (*passi direttamente alla domanda n. 10*)  
 2  no, sono state in parte modificate  
 3  no, non le ho portate a termine

**9** **Se le attività concordate sono state modificate oppure non sono state concluse**, può specificarne i motivi?

.....  
 .....  
 .....

**10** Durante il percorso di costruzione e gestione del Suo progetto **è stato seguito dal Case Manager**?

- 1  sì  
 2  no (*passi direttamente alla domanda n. 12*)

**11** **Se sì, come valuta quell'esperienza?** Indichi il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto.

				
---	---	---	---	--

## Le azioni personalizzate

Il percorso relativo agli *Interventi di Ricollocazione* prevedeva l'erogazione di azioni, secondo varie modalità, adattabili alle differenti esigenze e disponibilità degli utenti coinvolti. Le azioni personalizzate (individuali o di gruppo) si sono sviluppate attraverso la realizzazione di una serie d'incontri:

- **colloqui di approfondimento:** colloqui individuali per conoscere le aspettative, i bisogni e il livello di occupabilità di chi è alla ricerca del lavoro, per scegliere i servizi più efficaci per rafforzare le competenze possedute e, laddove necessario, il suo inserimento nel mercato del lavoro.

- **bilancio di competenze:** attraverso il racconto delle esperienze lavorative e personali, il lavoratore viene aiutato a prendere consapevolezza delle abilità possedute ed acquisite durante il suo percorso lavorativo. L'intervento viene realizzato anche attraverso test, questionari, colloqui, per restituire al lavoratore anche una valutazione delle stesse competenze, distinguendo quelli che sono i punti di forza e le aree di miglioramento, attribuendo a ciascuna competenza la propria area di appartenenza (es competenze professionali, relazionali, intellettuali e tecniche).

- **bilancio di prossimità:** con questo intervento l'utente viene aiutato a definire meglio il suo obiettivo professionale. Il percorso permette di conoscere e valutare le competenze/conoscenze acquisite durante le esperienze lavorative/formative e cercare le aree professionali entro le quali poter mettere in pratica o adeguare le proprie competenze. In questo modo il percorso permette di fare un confronto fra competenze possedute e non possedute.

- **consultazione con esperto di opportunità lavorative o formative finalizzate alla ricollocazione:** l'esperto orienta il lavoratore alla scelta delle opportunità di lavoro, dei corsi di formazione, dei servizi presenti sul territorio preposti al sostegno nell'inserimento lavorativo, e in relazione alle possibilità di riqualificazione e di ricollocazione.

- **aggiornamento su normativa e dinamiche del Mercato del Lavoro:** seminari di breve durata per informare gli utenti sulle leggi e sui vari tipi di contratti di lavoro, sui settori in sviluppo e sulle tendenze del mercato del lavoro (maggiori figure ricercate ecc. ). Il servizio può anche essere utilizzato per aggiornare l'utente su aree tematiche professionali quali la sicurezza, la qualità nei luoghi di lavoro, adeguate al contesto lavorativo di provenienza.

- **ricerca attiva di lavoro:** l'attività è rivolta a sviluppare tecniche per favorire la ricerca autonoma di opportunità di lavoro su autocandidatura, attraverso la lettura di inserzioni, la preparazione a colloqui di lavoro, la compilazione del curriculum vitae.

**12** Nell'ambito delle azioni personalizzate, **a quali incontri ha partecipato?** *(può indicare più risposte)*

- 1  colloqui di approfondimento
- 2  bilancio di competenze
- 3  bilancio di prossimità
- 4  consultazione con esperto di opportunità lavorative o formative
- 5  aggiornamento su normativa e dinamiche del Mercato del Lavoro
- 6  ricerca attiva di lavoro
- 7  nessuno di questi

**13** Secondo Lei, **complessivamente**, la **durata degli incontri** a cui ha partecipato è stata...

- 1  troppo breve
- 2  troppo lunga
- 3  adeguata

**14** Come valuta **COMPLESSIVAMENTE** le azioni personalizzate a cui ha partecipato? Esprima il Suo **giudizio** segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto/a.



## Il percorso di supporto alla ricollocazione

Il percorso di *supporto alla ricollocazione nel mondo del lavoro* si è sviluppato attraverso la realizzazione di una serie d'incontri individuali o di gruppo:

**a. preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro:** il lavoratore viene aiutato a costruire/definire il proprio progetto di inserimento/reinserimento lavorativo corrispondente alle sue aspirazioni e alle esigenze delle imprese. Il lavoratore viene aiutato/preparato ad affrontare un colloquio di lavoro, predisponendo sia il proprio curriculum vitae sia utilizzando un "comportamento" adeguato in situazione di selezione lavorativa.

**b. ricerca e opportunità lavorative verso le imprese:** con questa attività il lavoratore conosce i canali di ricerca utilizzati dalle imprese e apprende le modalità più efficaci per proporre la propria candidatura (attraverso siti Internet, portali ministeriali, consultazione di quotidiani e inserzioni di proposte di lavoro) considerando le caratteristiche della domanda di lavoro espressa dalle imprese.





















**c. affiancamento/tutoraggio nell'inserimento lavorativo:** il lavoratore viene accompagnato durante i primi contatti con l'impresa per l'inserimento lavorativo, sostenuto nella motivazione, nella preparazione dei colloqui di selezione e nella soluzione di eventuali ostacoli all'assunzione.

**d. tirocini:** con il tirocinio il lavoratore viene inserito in una nuova realtà lavorativa e facilitato a valutare se la scelta del nuovo percorso lavorativo è rispondente alle sue aspirazioni.

**15** Nell'ambito del percorso di supporto alla ricollocazione, **a quali di questi incontri** di carattere generale **ha partecipato?** *(può indicare più risposte)*

- 1 preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro
- 2 ricerca e opportunità lavorative verso le imprese
- 3 affiancamento/tutoraggio nell'inserimento lavorativo
- 4 tirocini
- 5 nessuno di questi

**16** Pensando ora all'**incontro con il Referente** che l'avrebbe seguita durante il **percorso di supporto alla ricollocazione**, durante il quale sono state definite le azioni che avreste intrapreso, Le chiediamo di indicare il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto/a.

1. cortesia/disponibilità del Referente della ricollocazione					
2. competenza del Referente della ricollocazione					
3. chiarezza delle informazioni ricevute					
4. coinvolgimento nella costruzione e gestione del suo percorso					

**17** Ora Le chiediamo di indicarci **come valuta COMPLESSIVAMENTE il supporto alla ricollocazione che ha ricevuto dal Referente**, durante il percorso di ricollocazione e gestione del Suo progetto. Indichi il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto/a.

				
---	---	---	---	--

**18** Durante il percorso previsto dagli Interventi di Ricollocazione ha effettuato dei colloqui presso le imprese?

- 1  sì
- 2  no, (passi direttamente alla domanda n. 20)

**19** Se sì, può indicarci la **modalità prevalente** attraverso la quale è riuscito ad effettuare i colloqui?

**(indichi una sola risposta)**

- 1  mi sono attivato personalmente
- 2  mi ha aiutato un operatore del Centro per l'Impiego
- 3  mi ha aiutato il Case Manager
- 4  altro (specificare).....

**20** Come valuta **COMPLESSIVAMENTE** il percorso previsto dagli Interventi di Ricollocazione? Esprima il Suo **giudizio** segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto.



**21** A conclusione del percorso previsto dagli Interventi di Ricollocazione, quale obiettivo principale pensa di aver ottenuto? **(indichi una sola risposta)**

- 1  ha arricchito le mie conoscenze personali sul mercato del lavoro
- 2  ha arricchito le mie competenze professionali
- 3  mi ha aiutato/a a cambiare/trovare lavoro
- 4  mi ha dato gli strumenti necessari per cercare autonomamente un lavoro
- 5  non mi è servito a nulla
- 6  altro (specificare).....

**22** Quanto ritiene, invece, che il **percorso previsto** dagli Interventi di Ricollocazione **Le sia stato utile**? Esprima il Suo gradimento segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei giudica il percorso inutile e a destra, al contrario, utile.



**23** Vuole fornire qualche **suggerimento** che possa esserci utile a migliorare la qualità dei servizi erogati in merito all'intero percorso progettuale? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile segnalare.

.....

.....

.....

.....

## Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1: Numero ore incontri effettuate – valori %.....	6
Fig. 2: Centro per l'Impiego in cui è stato firmato il Patto di Servizio – confronto popolazione e campione – valori % .....	7
Fig. 3: Centri per l'Impiego di Torino e Moncalieri: dettaglio per sede (campione) – valori % .....	7
Fig. 4: Bacino di riferimento – confronto popolazione e campione – valori %.....	8
Fig. 5: Bacino di riferimento: dettaglio per la città di Torino (campione) – valori %.....	8
Fig. 6: Genere – confronto popolazione e campione – valori %.....	9
Fig. 7: Età – confronto popolazione e campione – valori % .....	9
Fig. 8: Genere – valori % .....	10
Fig. 9: Età – valori %.....	10
Fig. 10: Cittadinanza – valori % .....	11
Fig. 11: Grado di istruzione – valori % .....	11
Fig. 12: Ha lavorato nel corso del 2010? – valori % .....	11
Fig. 13: Ambito occupazionale di provenienza – valori %.....	12
Fig. 14: Chi Le ha spiegato in che cosa consisteva il Percorso? – valori %.....	13
Fig. 15: Il giudizio sull'informazione ricevuta – valori % .....	13
Fig. 16: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indici sintetici di soddisfazione.....	14
Fig. 17: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per CpI.....	15
Fig. 18: Il giudizio sul primo incontro con il Case manager (CM) – indici sintetici di soddisfazione .....	17
Fig. 19: Utilità dell'incontro con il Case Manager per definire un percorso personalizzato – valori %.....	17
Fig. 20: Nella costruzione gestione del Progetto è stato seguito dal Case Manager? – valori % .....	17
Fig. 21: Il giudizio sull'assistenza ricevuta dal Case Manager – valori % .....	18
Fig. 22: Ha realizzato tutte le attività concordate con il Case Manager? – valori %.....	18
Fig. 23: Sedi in cui di sono svolte le attività – valori %.....	19
Fig. 24: A quali incontri ha partecipato? – valori % .....	20
Fig. 25: Percezione sulla durata degli incontri – valori % .....	20
Fig. 26: Il giudizio sulle azioni personalizzate – valori %.....	21
Fig. 27: A quali incontri ha partecipato? – valori % .....	21
Fig. 28: Il giudizio dei lavoratori sul Referente per la ricollocazione – indici di soddisfazione.....	22
Fig. 29: Il giudizio sul supporto ricevuto dal Referente – valori % .....	23
Fig. 30: Durante il Percorso ha effettuato colloqui in azienda? – valori %.....	23
Fig. 31: Modalità attraverso la quale sono stati effettuati i colloqui – valori % .....	23
Fig. 32: Le aspettative dei lavoratori ad inizio Percorso – valori % .....	24
Fig. 33: L'obiettivo principale raggiunto – valori % .....	24
Fig. 34: Il grado di soddisfazione complessivo sul Progetto – valori %.....	25
Fig. 35: Il grado di utilità percepita del Progetto – valori %.....	26
Fig. 36: L'accoglienza: il giudizio dei lavoratori – indici 0 - 100.....	27
Fig. 37: L'esperienza con il Case Manager: il giudizio dei lavoratori – indici 0 - 100.....	28
Fig. 38: Azioni personalizzate/formazione professionale/percorso di ricollocazione – indici 0 - 100 .....	29

Fig. 39: <i>Indice complessivo di soddisfazione e di utilità percepita – indici 0 - 100</i> .....	30
Fig. 40: Il giudizio sull'informazione ricevuta – indice – confronto con il target cassa/mobilità in deroga	31
Fig. 41: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga.....	32
Fig. 42: Il primo incontro con il Case Manager – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga .....	32
Fig. 43: Il supporto del Case Manager – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga .....	33
Fig. 44: Il primo incontro con il Case Manager – indice di utilità percepita – confronto con il target cassa/mobilità in deroga .....	33
Fig. 45: Le azioni personalizzate – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga .....	34
Fig. 46: Il supporto del referente per la ricollocazione – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga .....	34
Fig. 47: <i>Il giudizio complessivo sul Progetto – indice di soddisfazione – confronto con il target cassa/mobilità in deroga</i> .....	35
Fig. 48: Utilità percepita del Progetto – indice di utilità percepita – confronto con il target cassa/mobilità in deroga .....	35
Tab. 1: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – valori % .....	14
Tab. 2: Il giudizio sul primo incontro con il Case manager per la definizione del PAI – valori % .....	16
Tab. 3: Motivi della modifica/mancata conclusione delle attività concordate – valori assoluti .....	19
Tab. 4: L'incontro con il Referente per la definizione del percorso di ricollocazione: il giudizio dei lavoratori – valori % .....	22
Tab. 5: Confronto aspettative/obiettivo raggiunto – valori % .....	25
Tab. 6: I suggerimenti dei lavoratori – valori assoluti .....	26