



PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION

Servizio Organizzazione e Qualità

Servizio Relazioni con il Pubblico

Servizio Lavoro

INDAGINE SUI CENTRI PER L'IMPIEGO 2002

Sportello – Colloquio – Avviati – Imprese

Marzo 2003

con la supervisione di ISPO
Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione

Indice

1	Il disegno della ricerca	pag. 3
2	I soggetti che si rivolgono ai Centri per l'Impiego	pag. 8
2.1	Profilo dell'utenza: domanda	pag. 8
2.2	Profilo dell'utenza: offerta	pag. 9
3	La valutazione del Servizio	pag. 10
3.1	Sportello	pag. 10
3.2	Colloquio	pag. 12
3.3	Avviati	pag. 14
3.4	Imprese	pag. 16
4	La concorrenza indiretta	pag. 19
5	Le proposte per migliorare il Servizio	pag. 21
5.1	Sportello e Colloquio	pag. 21
5.2	Avviati	pag. 23
5.3	Imprese	pag. 24

1 Il disegno della ricerca

Dal 1999 la Provincia di Torino si è impegnata con il *Progetto Qualità: la Soddisfazione del Cliente* a realizzare una valutazione complessiva della qualità dei servizi erogati e ad impostare strumenti di monitoraggio e analisi dei bisogni del cliente.

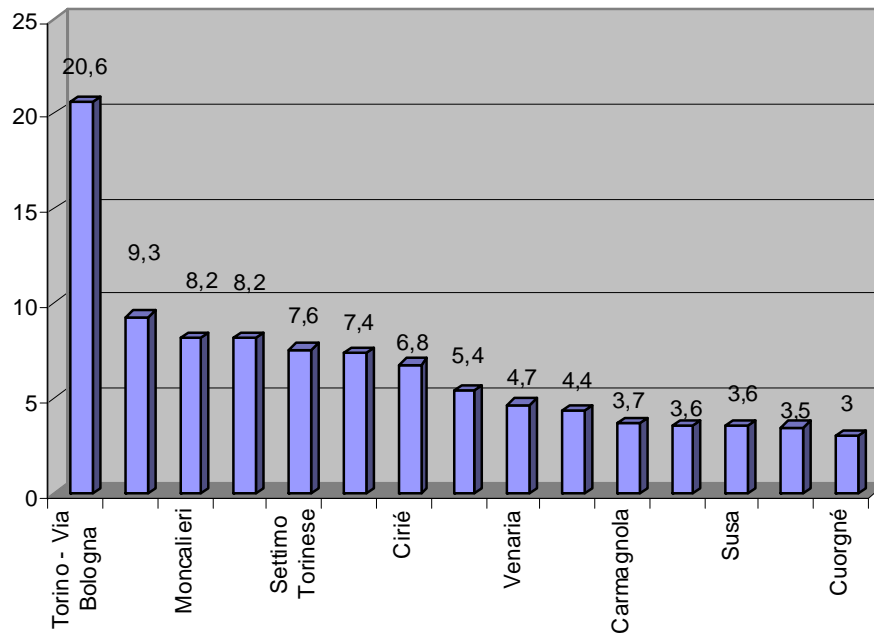
Queste attività si inseriscono all'interno del più ampio Progetto Strategico: *La Qualità del Sistema Provincia* che ha come obiettivo principale quello di avviare percorsi per la Certificazione di qualità dei Servizi offerti.

All'interno di questo contesto nei mesi di Novembre e Dicembre 2002 sono state effettuate quattro indagini per monitorare la valutazione dei Servizi erogati dai Centri per l'Impiego, cui destinatari erano tutti i soggetti che, con diverse modalità, utilizzano i servizi offerti dai Centri dislocati su tutto il territorio provinciale.

Nella settimana 11-15 Novembre 2002 a tutti gli utenti che si presentavano presso lo sportello di uno dei Centri, veniva chiesto di compilare un questionario semi-strutturato. Sono stati raccolti 2681 questionari con un tasso di risposta pari al 96%. D'ora in poi faremo riferimento a questa indagine chiamandola **Sportello**.

Centro per l'Impiego	SPORTELLLO	SPORTELLLO	TASSO
	Consegnati	Raccolti	Risposta
Torino - Via Bologna	636	561	88%
Torino - Via Castalgomberto	256	250	98%
Moncalieri	225	217	96%
Rivoli	216	214	99%
Pinerolo	205	199	97%
Settimo Torinese	197	194	98%
Cirié	176	176	100%
Chivasso	143	143	100%
Venaria	130	130	100%
Ivrea	119	118	99%
Orbassano	112	108	96%
Chieri	97	96	99%
Carmagnola	96	96	100%
Susa	93	93	100%
Cuorgné	86	86	100%
TOTALE	2787	2681	96%

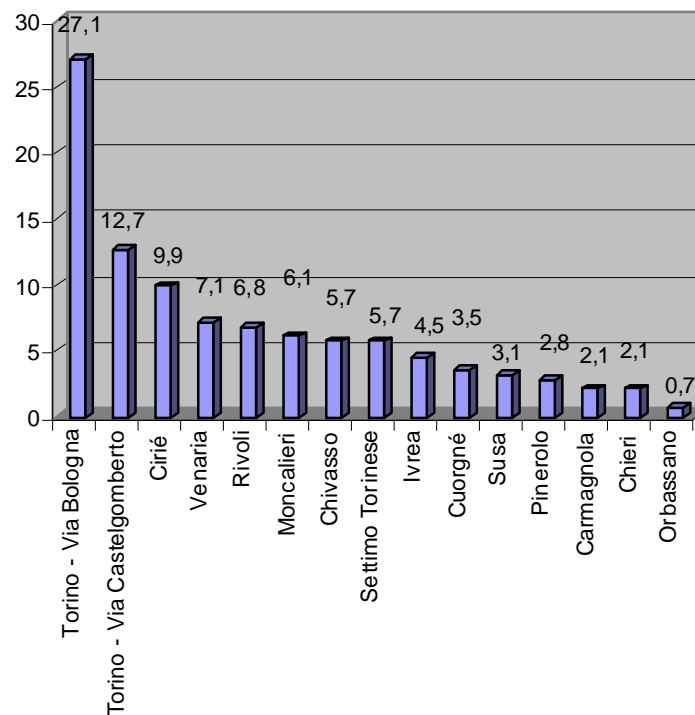
La tabella seguente indica la percentuale di rispondenti per Centro per l'Impiego.



Nella stessa settimana sono stati intervistati tutti gli utenti che avevano appena effettuato un colloquio di pre-selezione condotto dal personale di uno dei Centri. Anche in questo caso è stato somministrato un questionario semi-strutturato a tutta la popolazione (431 individui). Faremo riferimento a questa indagine chiamandola **Colloquio**.

Centro per l'Impiego	COLLOQUIO
Torino - Via Bologna	123
Torino - Via Castalgomberto	54
Cirié	42
Venaria	30
Chivasso	24
Moncalieri	26
Ivrea	19
Cuorgné	14
Pinerolo	12
Carmagnola	9
Chieri	9
Orbassano	3
Rivoli	29
Settimo Torinese	24
Susa	13
TOTALE	431

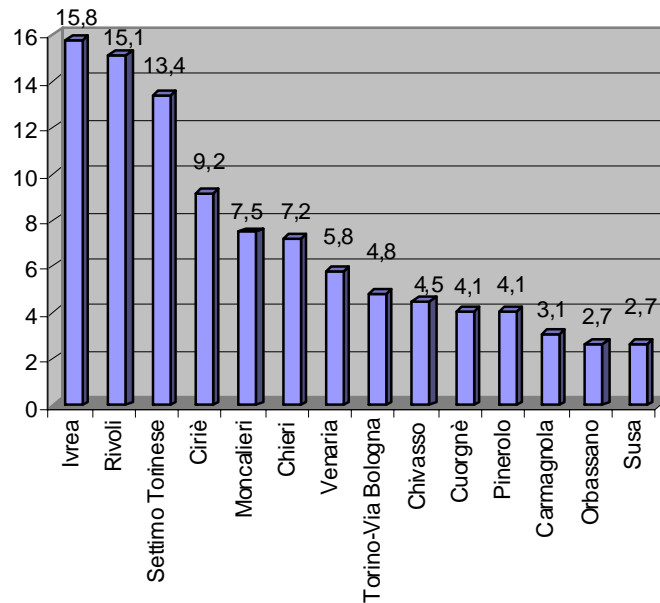
Di seguito la distribuzione degli intervistati per Centro per l'Impiego.



Nel Dicembre 2002 ha preso il via la seconda fase dell'indagine con l'invio di un questionario semi-strutturato agli utenti che negli ultimi 2 anni avevano trovato lavoro grazie all'intervento dei Centri per l'Impiego. L'universo di riferimento era disponibile dagli elenchi forniti dagli stessi Centri. C'è stata una percentuale di ritorni pari al 28% (290 su 1032 questionari spediti). Le sedi di Torino (Via Bologna e Via Castelgomberto) utilizzano un'unica banca dati. D'ora in poi chiameremo questa indagine **Avviati**.

Centro per l'Impiego	AVVIATI	AVVIATI	TASSO
		Ritorni	Risposta
Rivoli	137	42	31%
Ivrea	133	46	35%
Settimo Torinese	124	39	31%
Cirié	93	27	29%
Pinerolo	85	12	14%
Chieri	83	21	25%
Moncalieri	80	23	29%
Torino Via Bologna – Via Castelgomberto	47	14	30%
Venaria	59	17	29%
Chivasso	53	13	25%
Orbassano	38	8	21%
Carmagnola	35	9	26%
Cuorgné	33	11	33%
Susa	32	8	25%
TOTALE	1032	290	28%

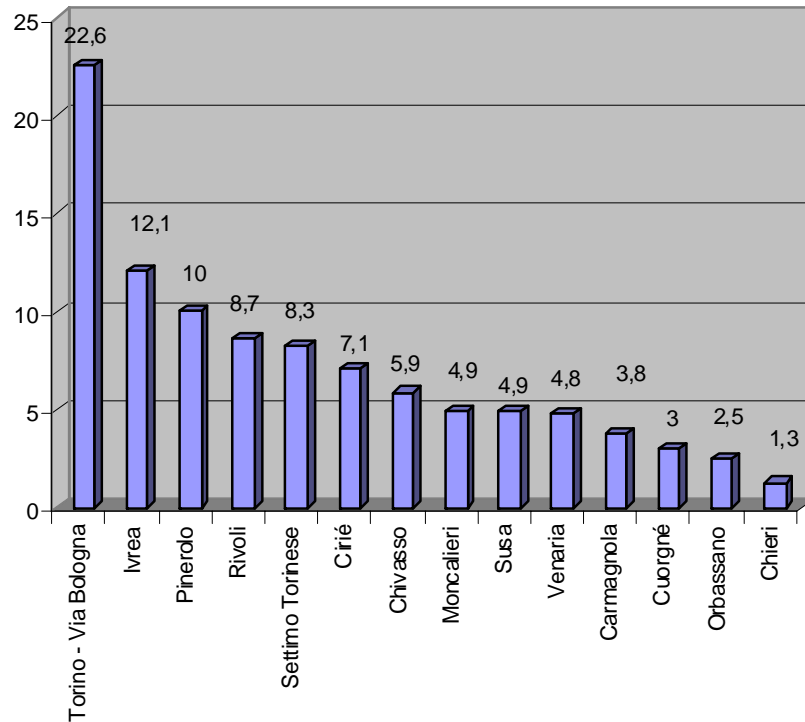
Nel grafico seguente leggiamo la percentuale di rispondenti per Centro per l'Impiego.



L'Indagine ha coinvolto anche il lato dell'offerta di lavoro: sono stati spediti 2524 questionari (la popolazione indicata dai Centri per l'Impiego) e ne sono tornati 708 (28%). Anche in questo caso abbiamo ricevuto un unico dato dalle sedi di Torino – Via Bologna e Torino – Via Castelgomberto. Chiameremo questa indagine **Imprese**.

Centro per l'Impiego	IMPRESE	IMPRESE	TASSO
		Ritorni	Risposta
Torino Via Bologna – Via Castelgomberto	606	159	26%
Ivrea	285	86	30%
Settimo Torinese	239	59	25%
Rivoli	226	61	27%
Pinerolo	206	71	34%
Cirié	164	49	30%
Chivasso	157	42	27%
Moncalieri	115	35	30%
Venaria	109	35	32%
Susa	108	35	32%
Orbassano	106	18	17%
Carmagnola	83	28	34%
Cuorgnè	78	21	27%
Chieri	42	9	21%
TOTALE	2524	708	28%

Nella tabella seguente la percentuale di Aziende che hanno restituito il questionario per Centro per l'Impiego.



Le diverse attività previste per la realizzazione delle indagini sono state svolte con l'impiego di risorse sia interne sia esterne. Sono stati coinvolti il Servizio Lavoro, il Servizio Organizzazione Qualità e il Servizio Relazioni con il Pubblico, mentre per le attività di rilevazione e caricamento dati ci si è avvalsi della collaborazione di personale esterno. Inoltre, come previsto dal Progetto Qualità, tutte le attività sono state realizzate con la supervisione metodologica dell'Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione (ISPO).

2. I soggetti che si rivolgono ai Centri per l'Impiego

Come accennato nel disegno della ricerca, i destinatari delle indagini sono stati tutti i soggetti che, con diverse modalità, utilizzano i Servizi offerti dai Centri per l'Impiego. In particolare, sono stati coinvolti sia gli individui che si rivolgono ai Centri per cercare lavoro (domanda), sia coloro che cercano personale da assumere (offerta).

2.1 Profilo dell'utenza: domanda

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine possiedono caratteristiche socio-demografiche simili. Sono perlopiù donne, di età compresa tra i 18 e i 29 anni, ma osserviamo anche una discreta percentuale di utenti tra i 30 e i 39 anni. Il 40% di loro possiede un diploma di scuola media inferiore e un altro 40% quello superiore. In questo contesto l'indagine Avviati è quella che fa registrare la maggiore percentuale di giovani tra i 18 e i 29 anni che possiedono un diploma di scuola superiore.

Quasi la totalità dei rispondenti è di nazionalità italiana con una percentuale più bassa solo per gli Sportelli (88%). Gli stranieri sono utenti soprattutto del Centro di Torino-Via Castalgomberto.

Solo una percentuale minore di utenti appartiene alle categorie speciali e si tratta principalmente di iscritti alle liste di mobilità.

La tabella seguente fornisce un quadro riassuntivo dei dati sociodemografici più rilevanti dell'utenza; per approfondimenti è possibile fare riferimento ai report relativi alle singole indagini. Le percentuali riportate in tabella sono riferite al valore totale relativo a ciascuna indagine.

		Sportello	Colloquio	Avviati
Genere	<i>Donne</i>	55.6%	66.9%	61.6%
Età	<i>18-29 anni</i>	40.5%	43%	48.6%
	<i>30-39 anni</i>	27.5%	31.7%	29.1%
Titolo di studio	<i>Media Inferiore</i>	39.2%	42.1%	42.8%
	<i>Media Superiore</i>	41.4%	40%	49.7%
Nazionalità	<i>Italiana</i>	88.2%	93.1%	98.6%
Appartenenza a categorie speciali	<i>Mobilità</i>	16.4%	7.1%	12.7%
	<i>Disabili</i>	4.6%	1%	5.5%

N.B. Le percentuali sono riferite al valore totale di ciascuna indagine

L'indagine Sportello e soprattutto l'indagine Colloquio fanno registrare, come prevedibile, un'alta percentuale di disoccupati: rispettivamente il 70,5% (di cui il 76,9% è immediatamente disponibile al lavoro), e il 94,8% (di cui il 97,4% si dice pronto ad iniziare subito un'attività lavorativa). Più del 60% degli Avviati è occupato, ma di questi solo il 43,2% sta svolgendo un lavoro trovato grazie all'intervento del Centro per l'Impiego.

Il 74,3% degli Avviati e il 60,7% dei rispondenti dell'indagine Sportello dice di essere a conoscenza della Riforma del Collocamento in Centri per l'Impiego gestiti dalla Provincia, o di averne almeno sentito parlare. Agli utenti delle indagini Sportello e Colloquio si chiedeva poi di indicare quali fossero le modalità con cui erano venuti a conoscenza dei servizi offerti dai Centri: in entrambi i casi il canale più efficace è stato il passaparola di amici, parenti e conoscenti seguito dal materiale informativo inviato direttamente dal personale dei Centri per l'Impiego.

Prima di trovare lavoro gli Avviati sono stati assidui frequentatori dei Centri per l'Impiego per consultare le offerte: il 25% di loro ci andava almeno una volta alla settimana e il 16,8% una volta al mese, anche se il 18,5% non vi si recava mai aspettando la chiamata del Centro. Situazione analoga per gli intervistati dell'indagine Colloquio, mentre il 25% dei rispondenti all'indagine Sportelli dice di trovarsi in un Centro per la prima volta e il 40% ci va solo una o poche volte l'anno.

2.2 Profilo dell'utenza: offerta

Le Aziende che si rivolgono ai Centri per l'Impiego appartengono a settori molto diversificati tra loro: notiamo solo una certa prevalenza di appartenenti al settore meccanico (14.2%), e al commercio (10.3%). Più del 70% delle aziende che hanno partecipato all'indagine impiegano fino a 50 addetti; al polo opposto una percentuale estremamente bassa (7.8%) ne possiede più di 250. L'utente/azienda si rivolge ai Centri per l'Impiego principalmente per registrare assunzioni o cessazioni di personale o per cercare personale da assumere. Il compilatore del questionario è perlopiù un funzionario/impiegato dell'azienda (45%), ma in molti casi ne è il titolare (39%), dato in linea con quello relativo alle ridotte dimensioni di molte imprese.

3. La valutazione del Servizio

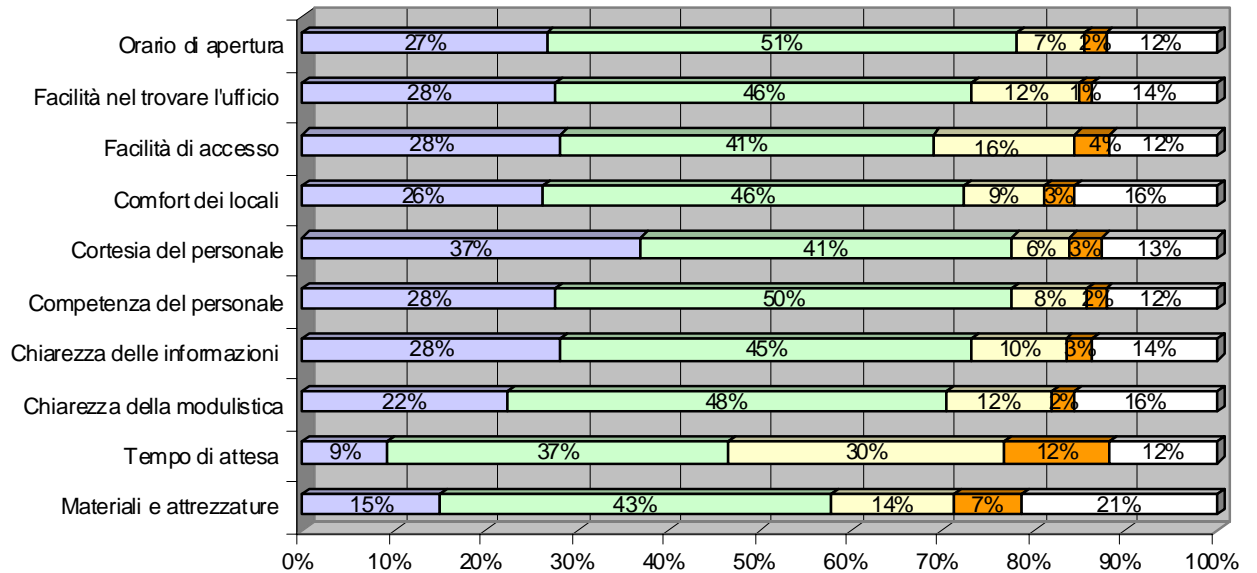
Ciascun questionario prevedeva una serie di domande in cui si è chiesto all'utente di esprimere una valutazione sul servizio offerto dai Centri per l'Impiego, dapprima da punto di vista diacronico: qualora si fosse già trovato a far visita al Centro negli ultimi 2 anni gli si è domandato se pensava che il servizio fosse migliorato, rimasto uguale o peggiorato. Quindi gli si è chiesto di procedere ad una valutazione più analitica riferita unicamente al servizio di cui aveva appena usufruito. Ogni questionario proponeva una serie di dimensioni relativamente alle quali l'utente poteva dichiararsi *molto* soddisfatto, *abbastanza* soddisfatto, *poco* soddisfatto, *per nulla* soddisfatto.

3.1 Sportello

I due terzi dei rispondenti affermano di essersi recati almeno un'altra volta presso il Centro per l'Impiego negli ultimi due anni: il 42,6% di loro sostiene che il servizio nel suo complesso è migliorato, il 29,4% che è rimasto uguale mentre solo per il 4,1% è peggiorato. Da notare che la seconda modalità non ci dice nulla circa la soddisfazione degli utenti: un livello qualitativo può essere rimasto invariato nel tempo indipendentemente dalle sue caratteristiche.

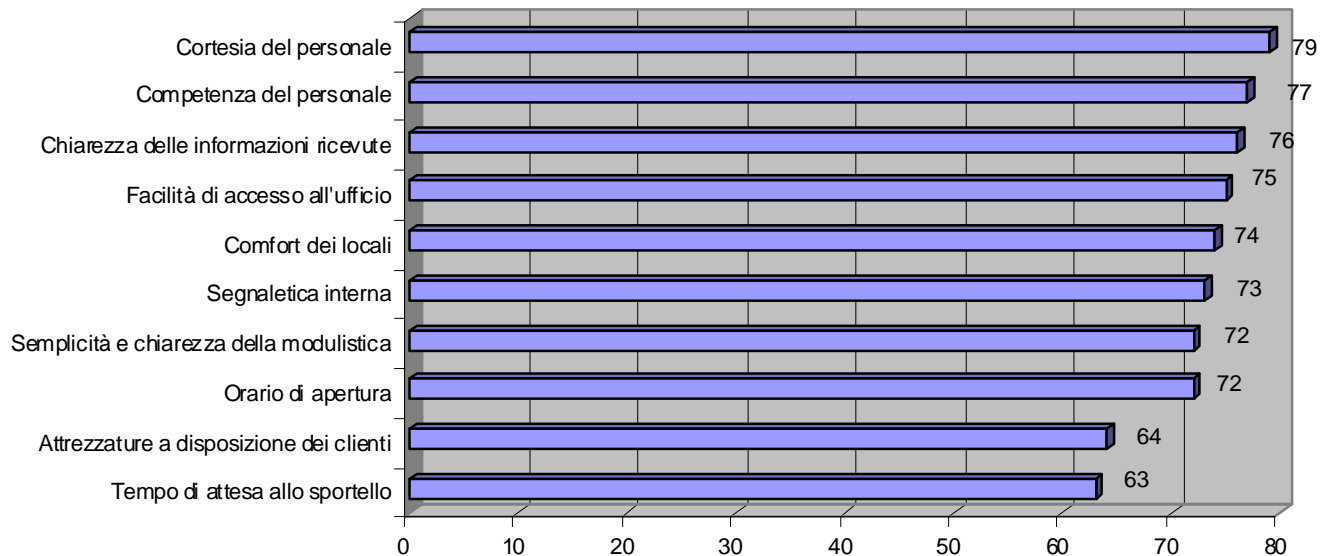
Dalla tabella seguente, che riguarda le valutazioni analitiche sul Servizio, leggiamo che gli utenti si dicono particolarmente soddisfatti degli aspetti legati alla cortesia e competenza del personale e agli orari di apertura: sommando le percentuali di risposta delle modalità *molto* e *abbastanza* otteniamo un 78%. Allo stesso modo ricaviamo un 70% di individui che si dichiarano *molto* o *abbastanza* soddisfatti della chiarezza delle informazioni e della modulistica, della facilità di accesso al Centro e del comfort dei locali. Meno soddisfacente la situazione inerente i materiali e le attrezzature a disposizione nei Centri e soprattutto i tempi di attesa allo sportello: questa variabile fa registrare una percentuale particolarmente alta di *poco* soddisfatti (30%).

Sportello: la valutazione del Servizio



Per ciascuna variabile abbiamo poi calcolato un indice sintetico di soddisfazione su scala 0-100: si tratta di un valore medio che va a ponderare le 4 modalità di risposta, non tenendo conto della voce *non indicato*.

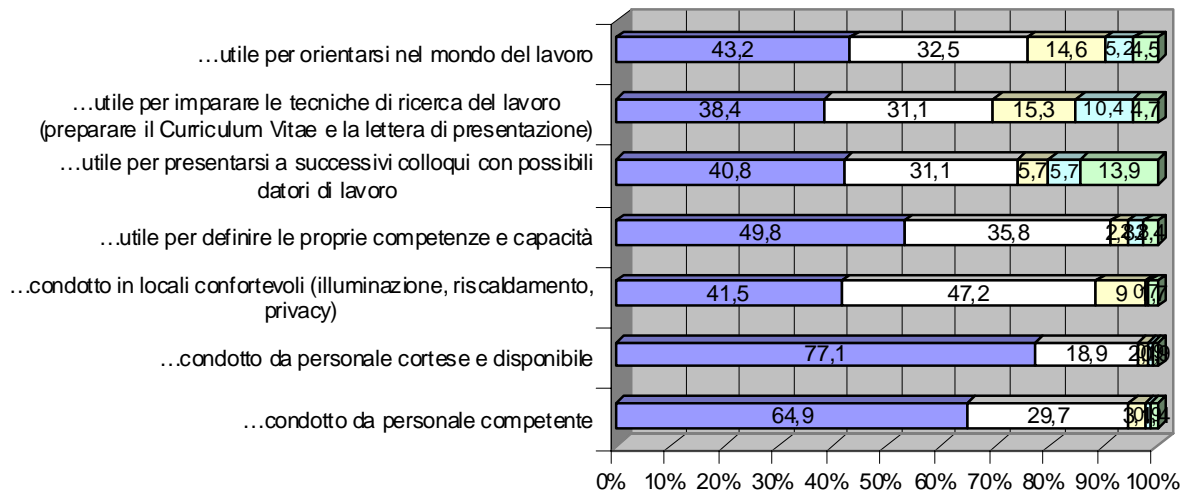
Sportello: indice sintetico di soddisfazione



3.2 Colloquio

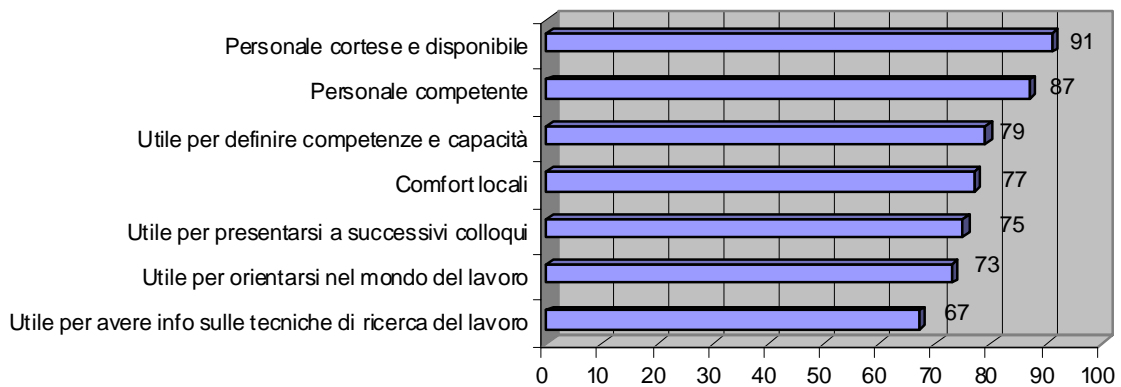
Alla domanda relativa alla valutazione del colloquio di pre-selezione appena effettuato, l'utente doveva dapprima indicare quanto a suo parere fosse rilevante ciascun aspetto, e quindi indicarne il livello di soddisfazione in base all'esperienza appena vissuta. Quasi la totalità degli utenti giudica le 8 modalità elencate nel questionario come *molto* o *abbastanza* rilevanti; per quanto concerne invece la soddisfazione ritroviamo valori di eccellenza a proposito della cortesia e competenza del personale con il 96% dei rispondenti *molto* o *abbastanza* soddisfatti. Applicando lo stesso calcolo alle altre variabili non si scende al di sotto del 70%. E' da notare però che mentre nell'indagine Sportello era la modalità *abbastanza* a far registrare la maggior frequenza, qui il valore modale è appannaggio della risposta *molto*, fatta eccezione per variabile relativa al comfort dei locali con un 42% di *molto* soddisfatti e un 48% di *abbastanza* soddisfatti.

Colloquio: la valutazione del Servizio



Molto
 Abbastanza
 Poco
 Per nulla
 Non indicato

Colloquio: indice sintetico di soddisfazione



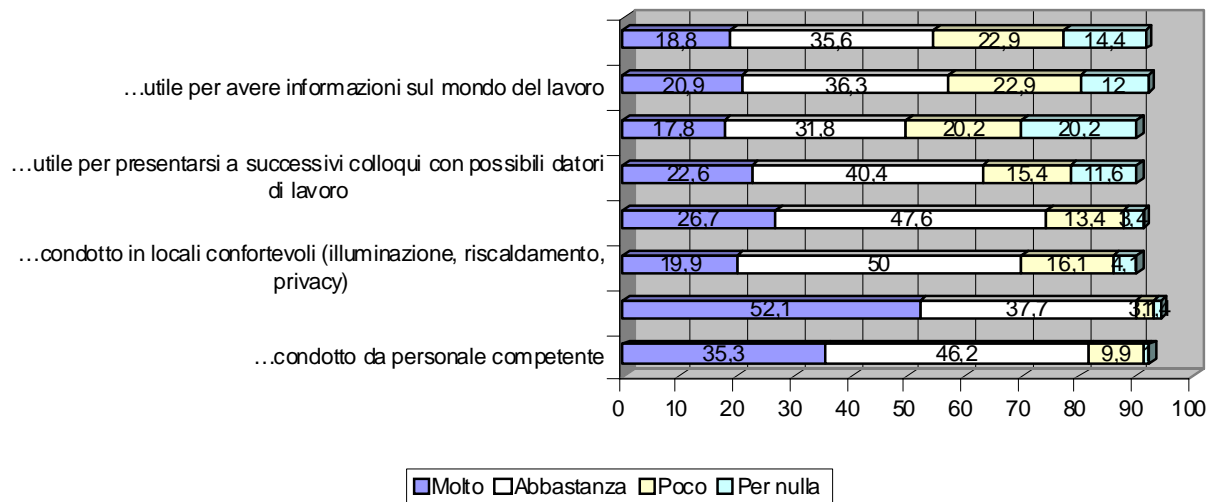
3.3 Avviati

Il questionario Avviati propone anche la domanda relativa alla valutazione diacronica del Servizio: il 45% degli utenti dice che ultimi 2 anni è complessivamente migliorato, mentre per un 25% è rimasto uguale. Questa domanda ha fatto registrare un'alta percentuale di mancate risposte: un altro 25% circa tra i *non so* e i *non indicato*.

Le valutazioni analitiche sono riferite ad alcune caratteristiche del colloquio di pre-selezione effettuato prima di essere presentati in Azienda. Di nuovo troviamo giudizi *molto* o *abbastanza* positivi a proposito della competenza, cortesia e disponibilità del personale dei Centri (con valori percentuali che superano l'80%); il 70% dei rispondenti è soddisfatto anche del comfort.

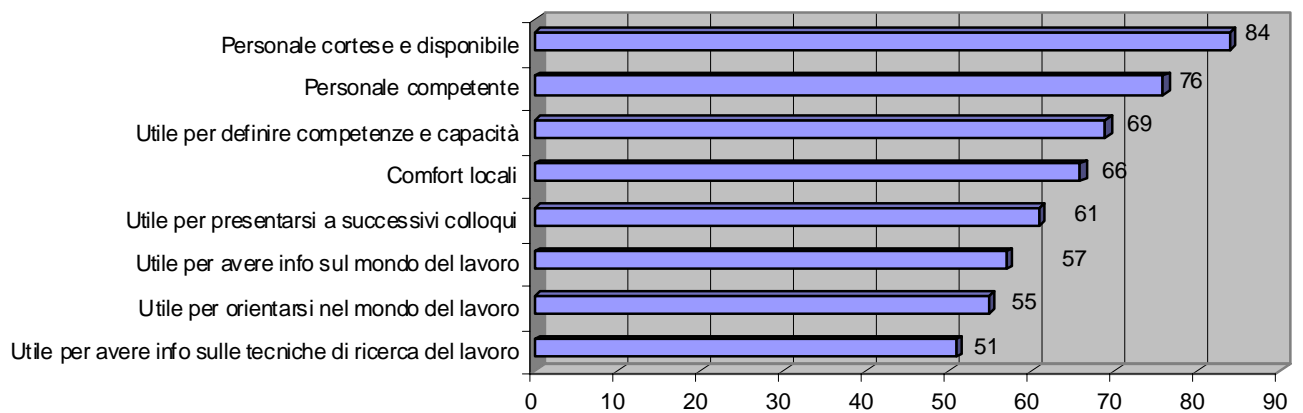
Alcune variabili avevano invece l'obiettivo di rilevare la soddisfazione dell'utenza a proposito di alcune funzioni del colloquio di pre-selezione: il 70% dei rispondenti lo giudica *molto* o *abbastanza* utile per definire le proprie competenze e capacità, per il 63% è un buon allenamento per successivi colloqui di lavoro e il 57% è soddisfatto delle informazioni ricevute sul mondo del lavoro in generale. Valutazioni meno positive a proposito dell'utilità del colloquio per imparare le tecniche sulla ricerca del lavoro (solo il 50% è *molto* o *abbastanza* soddisfatto) e come aiuto per orientarsi nel modo del lavoro (55%).

Avviati: la valutazione del Servizio



Di seguito gli indici sintetici su scala 0-100.

Avviati: indice sintetico di soddisfazione



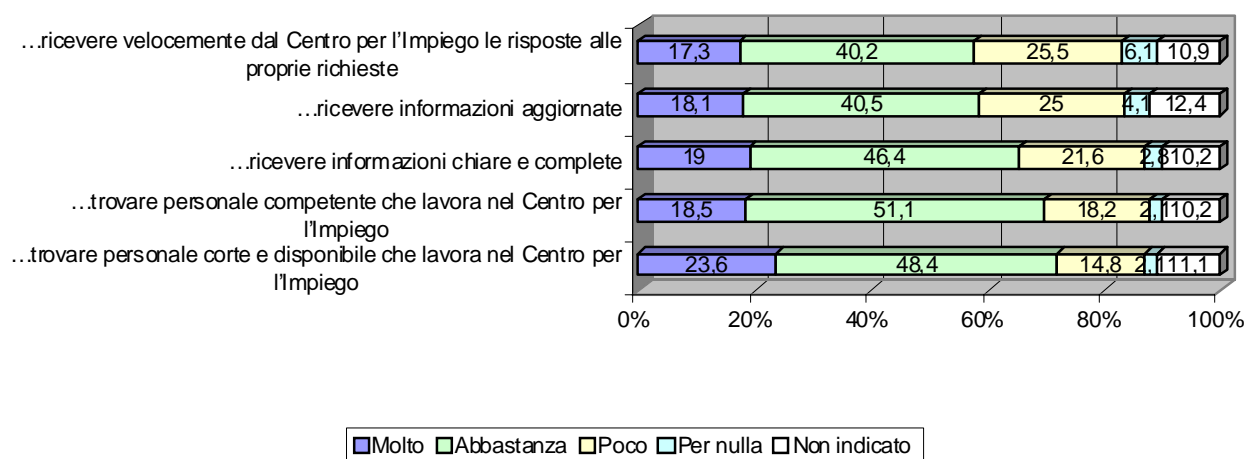
3.4 Imprese

Nel questionario Imprese sono state predisposte 3 domande per valutare i diversi momenti di contatto dell'utente con le strutture del Centro: una prima serie di variabili faceva riferimento alle occasioni in cui l'Azienda si rivolge ai Centri per sbrigare pratiche amministrative o per chiedere informazioni o consulenze, mentre con le altre 2 domande si sono voluti approfondire aspetti inerenti la selezione del personale effettuata dai dipendenti dei Centri quando l'Azienda cerca personale per assunzioni e tirocini.

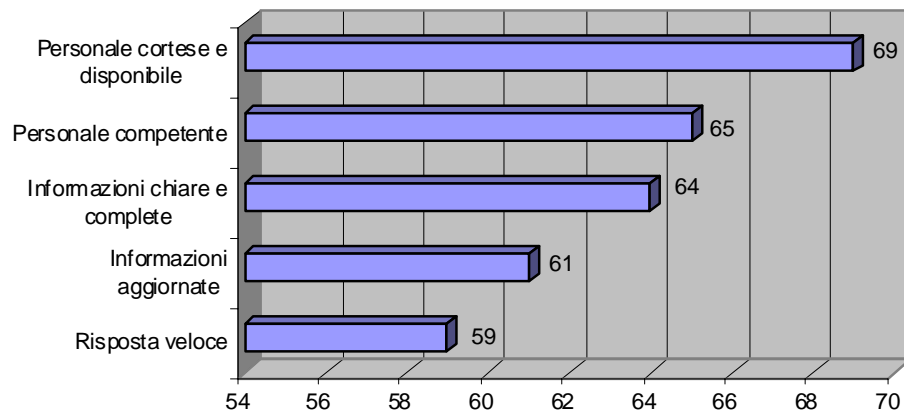
L'utenza si rivolge ai Centri principalmente perché ha pratiche amministrative da sbrigare o per richiedere informazioni o consulenze; le altre 2 domande hanno fatto riscontrare invece una percentuale molto alta di *mancate risposte* dovuta al mancato utilizzo del Servizio: nel caso delle assunzioni il 20% circa e per i tirocini più del 65%.

Quando l'utente/Azienda si rivolge al Centro per sbrigare pratiche amministrative o per richiedere informazioni o consulenze (attività che considera *molto* rilevanti) è soddisfatto soprattutto della cortesia, disponibilità e competenza del personale (il 70% circa ha indicato le modalità *molto* e *abbastanza*), e della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute (65%). Sono meno soddisfacenti (come appare chiaramente anche nel grafico relativo agli indici complessivi) gli aspetti inerenti la velocità di risposta e l'aggiornamento delle informazioni ricevute. Su questi aspetti si è chiesta anche una valutazione diacronica: il 50% circa dei rispondenti dichiara che, negli ultimi 2 anni, il servizio erogato dai Centri per l'Impiego è complessivamente migliorato. Per un 31,5% è rimasto uguale e solo un 21,6% lo trova peggiorato.

Imprese: pratiche amministrative/informazioni e consulenze

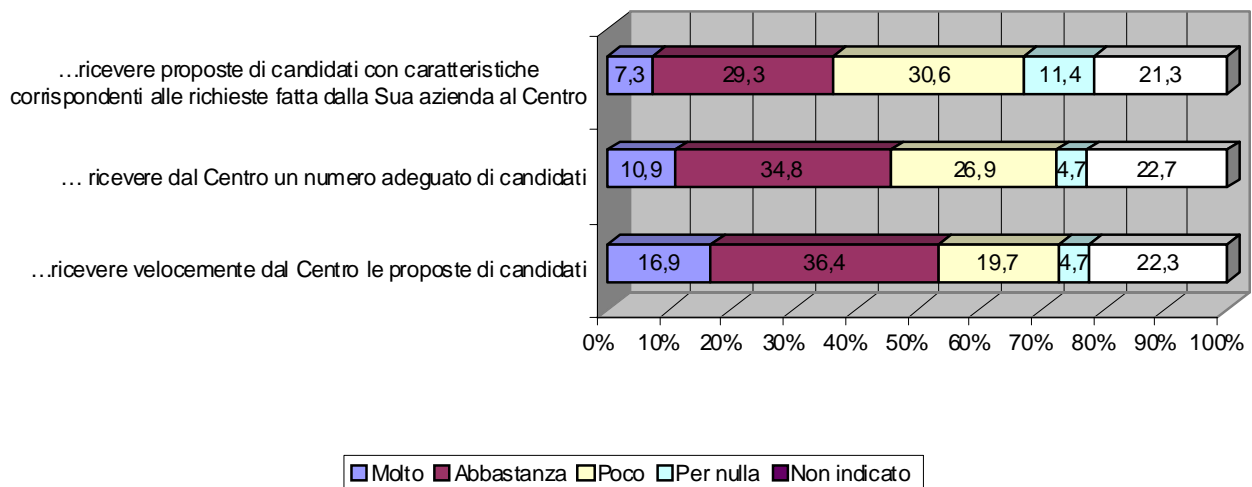


Imprese: indici sintetici di soddisfazione



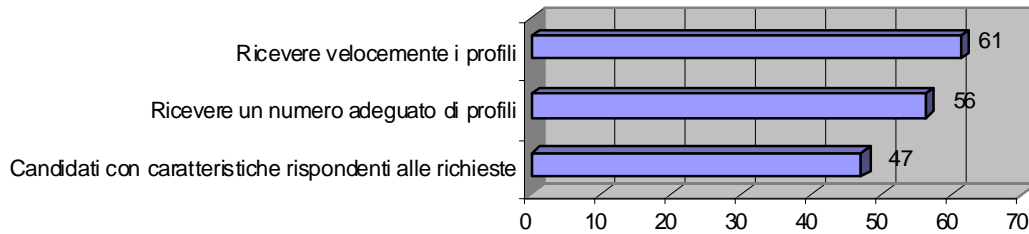
Come anticipato in precedenza solo l'80% dei rispondenti si rivolge ai Centri per l'Impiego per cercare personale da assumere. Coloro che usufruiscono del servizio lo considerano *molto* rilevante ma poi si dichiarano *abbastanza* soddisfatti solo del numero e della velocità con cui ricevono i profili dei candidati da assumere; una significativa percentuale di rispondenti afferma di ricevere proposte che sono *poco* (30.6%) o per nulla (11.4%) in linea con le richieste presentate al Centro.

Assunzioni



Questa tendenza appare ancora più chiaramente dagli indici sintetici.

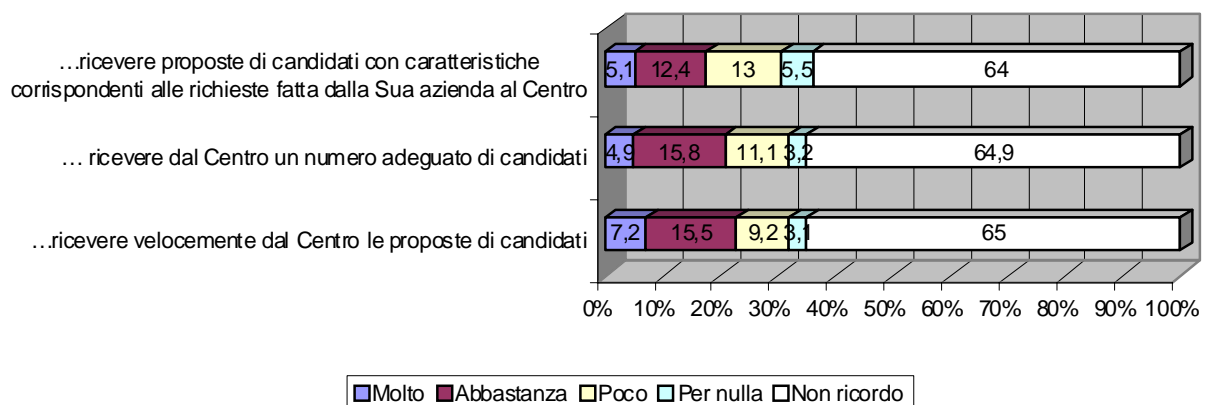
Assunzioni: indice sintetico di soddisfazione

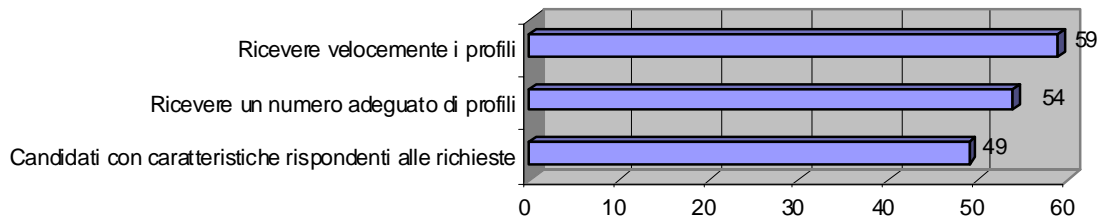


Una percentuale decisamente limitata di Aziende si rivolge ai Centri per cercare personale per tirocini: con un 65% di mancate risposte si può ipotizzare che alcune aziende non siano a conoscenza del Servizio offerto dalla Provincia, o che magari per questo tipo di esigenze preferiscano rivolgersi ai canali tradizionali offerti da Scuole e Università.

Tra coloro che hanno risposto prevalgono le situazioni di chi ritiene l'attività di selezione effettuata dal personale dei Centri *molto* rilevante ma poi si dichiara solo *abbastanza* o *poco* soddisfatto.

Tirocini



Tirocini: indice sintetico di soddisfazione


In generale l'utente/azienda ritiene che negli ultimi 2 anni il servizio offerto dai Centri per l'Impiego relativo alla ricerca di personale per assunzioni e tirocini sia complessivamente migliorato (42.2%). Il 31.6% ritiene che sia rimasto uguale mentre solo per un 1.8% è peggiorato. Le mancate risposte raggiungono il 24.4%.

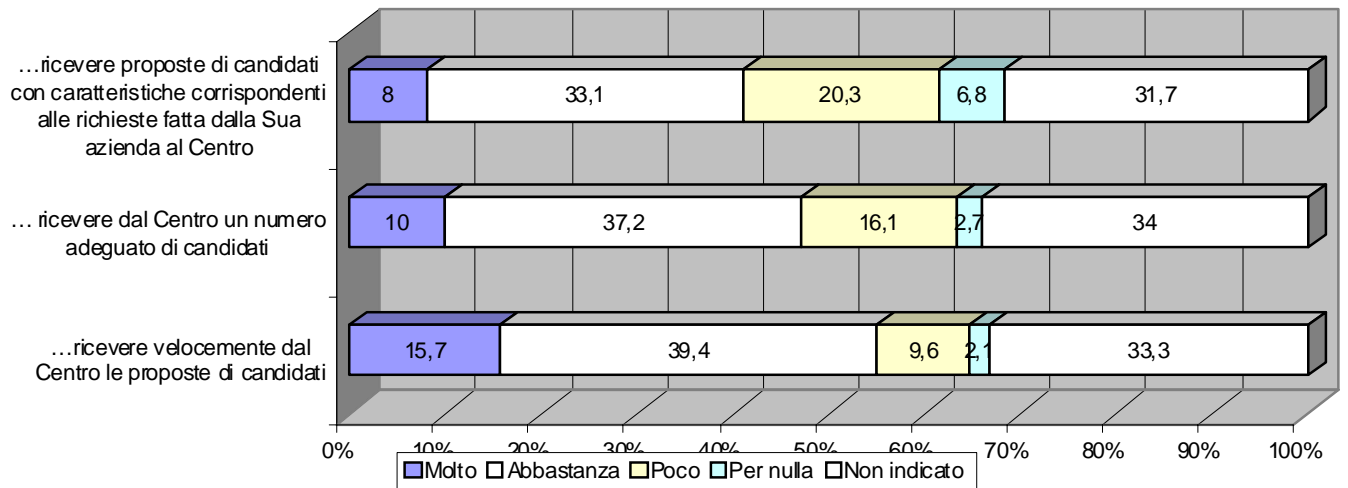
4. La concorrenza indiretta

I questionari Colloquio e Avviati prevedevano una domanda relativa ai canali per la ricerca di lavoro utilizzati dai rispondenti in alternativa ai Centri per l'Impiego. Il 30% delle risposte degli utenti intervistati nell'indagine Colloquio si sono concentrate sulla modalità inerente la candidatura spontanea presso alcune aziende mediante l'invio del proprio curriculum. A pochi punti percentuali di distanza troviamo poi gli altri canali elencati nella domanda: il contatto con di Società di Lavoro Interinale, il passaparola tra parenti e conoscenti e la risposta ad annunci di lavoro. Era possibile indicare più di una risposta a questa domanda, e dai risultati appare chiaro come chi è in cerca di lavoro non lasci nulla di intentato. Anche per gli Avviati il canale alternativo più utilizzato è quello relativo all'invio del proprio curriculum alle Aziende (33,2%), seguito dal contatto con le Società di Lavoro Interinale (26,6%), dal passaparola (21,7%) e dalla candidatura spontanea alle Aziende presentandosi personalmente (17,7%).

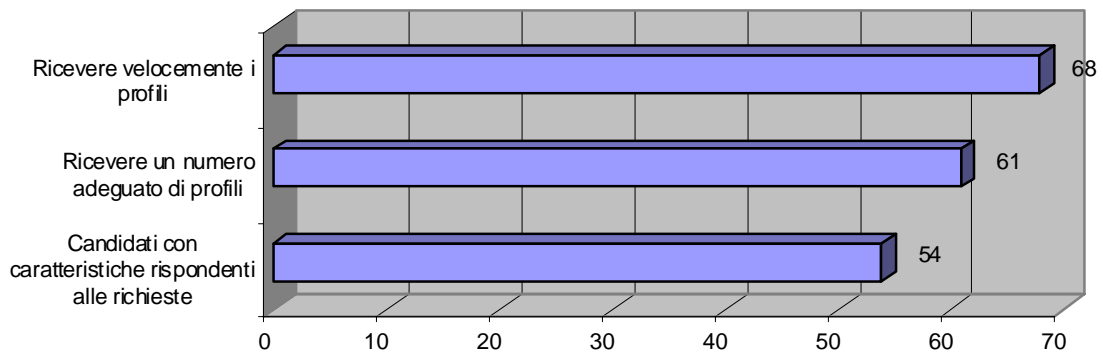
Nel questionario rivolto alle Imprese si è voluto chiedere un giudizio sul servizio offerto dalla concorrenza (utilizzata dall'84,5% dei rispondenti) relativo all'attività di selezione del personale da assumere: in particolare si voleva sapere quanto i concorrenti fossero tempestivi nell'inviare i profili di un numero adeguato di candidati con caratteristiche rispondenti alle richieste dell'Azienda. La percentuale di non risposte è di nuovo piuttosto alta, intorno al 30%. In generale poi i rispondenti si dichiarano *abbastanza* soddisfatti del servizio di selezione, con valori compresi tra il 39,4% inerente la velocità nell'inviare i profili e il 33,4% a proposito della capacità di selezionare candidati

con caratteristiche rispondenti alle proprie richieste. Quest'ultima variabile, che aveva fatto registrare delle criticità nel caso dei Centri per l'Impiego, risulta un aspetto problematico anche per la concorrenza con un elevato valore percentuale di poco soddisfatti (20.3%).

Valutazione del Servizio di selezione offerto dalla concorrenza



Valutazione della concorrenza indiretta



5. Le proposte per migliorare il Servizio

Ciascun questionario utilizzato nelle 4 indagini prevedeva una domanda aperta in cui era possibile indicare alcune proposte per migliorare la qualità del Servizio. Le indicazioni degli utenti sono poi state ricodificate mediante aggregazioni di senso.

5.1 Sportello e colloquio

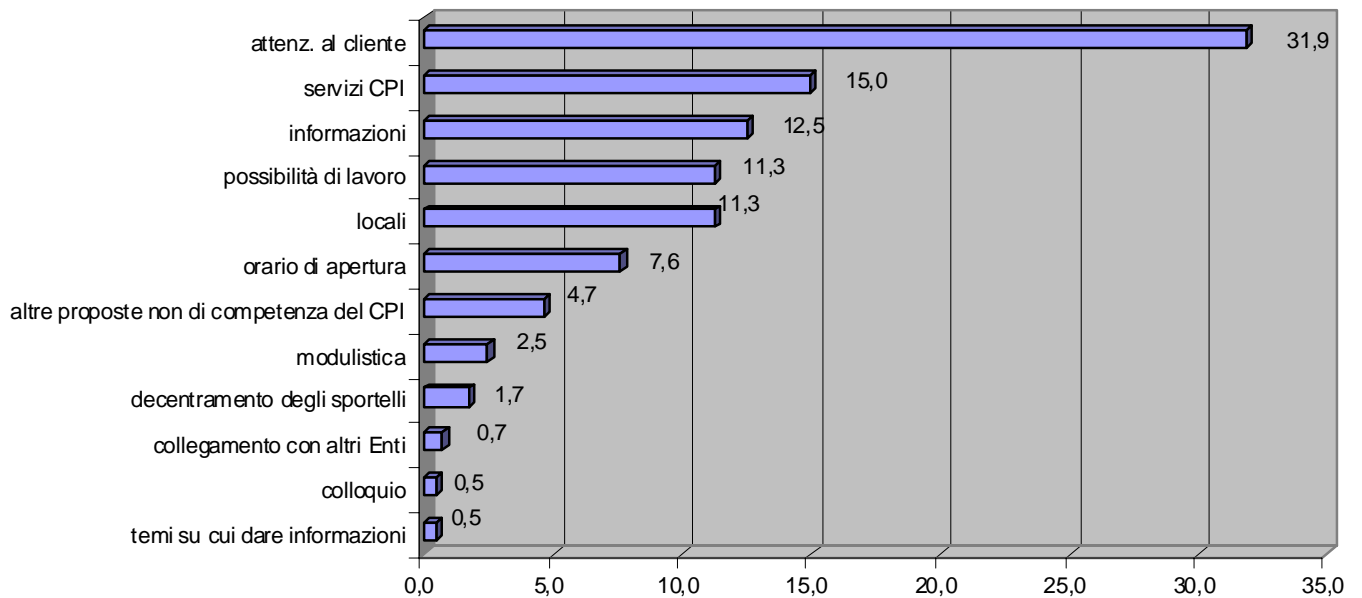
La modalità intorno alla quale abbiamo potuto raggruppare il maggior numero di opinioni in entrambe le indagini (32% delle risposte in Sportelli e 27% in Colloqui) è quella che abbiamo definito come **attenzione al cliente**: gli utenti chiedono un trattamento individualizzato in base alle loro esigenze che può realizzarsi secondo modalità quali un decentramento degli sportelli, un aumento del numero del personale e una sua maggiore competenza (conoscenze linguistiche e informatiche) cortesia e disponibilità.

Gli utenti hanno poi segnalato (Sportello: 15%; Colloquio 19%) una serie di **servizi** che a loro parere dovrebbe offrire un Centro per l'Impiego: dalla possibilità di accesso a distanza tramite internet (o anche semplicemente il telefono) ad una migliore gestione della banca dati. I rispondenti gradirebbero anche dei servizi accessori all'interno della struttura del Centro quali postazioni Internet, giornali e riviste in consultazione, fotocopiatrice e fax.

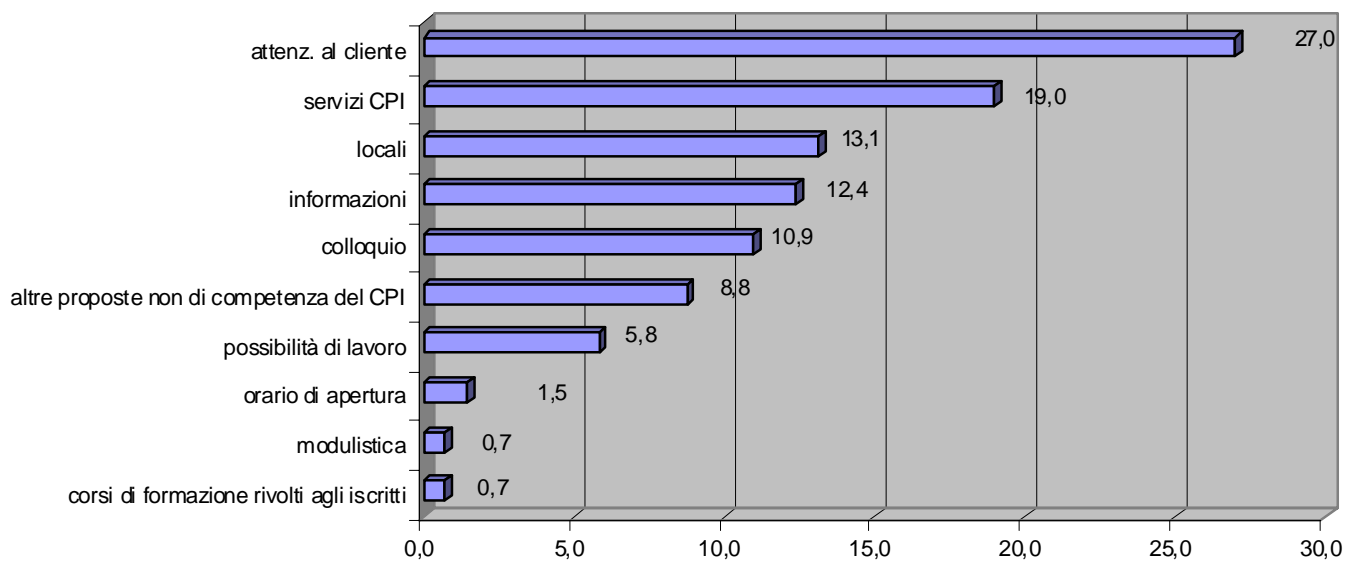
Una percentuale simile di risposte (intorno al 10-12%) ha sottolineato sia l'importanza che i Centri per l'Impiego facciano **più pubblicità dei servizi offerti** anche attraverso i canali informatici, sia alcune migliorie che dovrebbero essere apportate alla **struttura fisica dei locali**: riscaldamento, illuminazione, privacy, servizi igienici, ordine, arredi, ampiezza e modernità, ma anche segnaletica interna ed esterna, barriere architettoniche e parcheggi.

Gli utenti hanno poi segnalato una serie di proposte (4,7% Sportello e 8,8% Colloquio) che non sono di competenza dei Centri per l'Impiego (es. riforma del sistema dei punteggi, abolizione delle Agenzie di Lavoro Interinale, privatizzazione dei Centri per l'Impiego, cambiamenti delle leggi sul lavoro...).

Sportello: proposte per migliorare il Servizio



Colloquio: proposte per migliorare il Servizio



5.2 Avviati

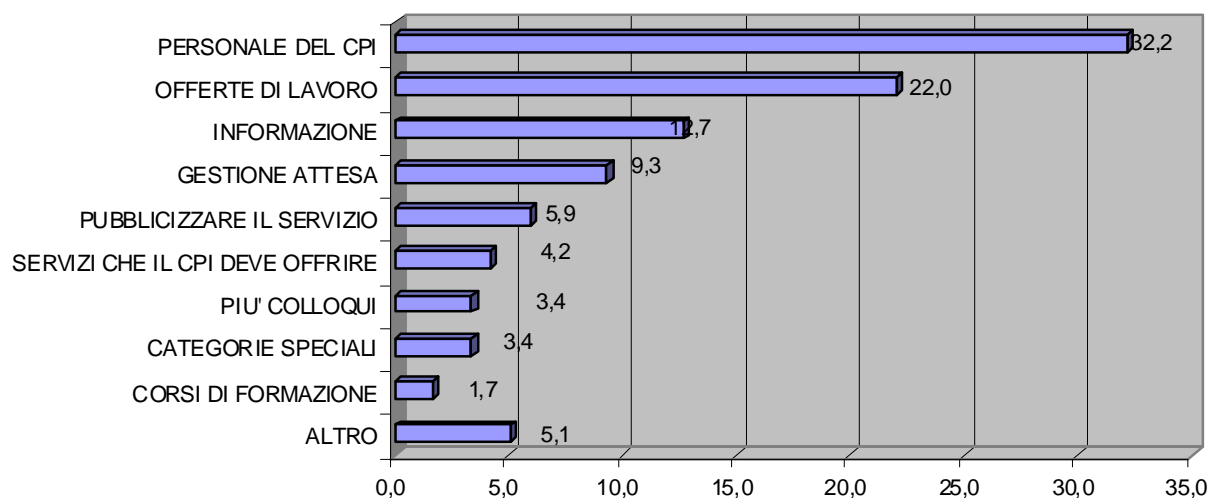
Il 32,2% delle risposte evidenzia **problematiche legate al personale dipendente dei Centri**: è giudicato poco disponibile, cortese e competente, non sa effettuare una buona selezione e dovrebbe avere un atteggiamento di maggiore attenzione ai bisogni dell'utente.

Il 22% delle proposte sottolinea invece la necessità di offrire **più opportunità di lavoro** ad alcune categorie di individui particolari quali i ragazzi con meno di 18 anni, gli over 30 e gli over 40, i lavoratori in mobilità, i padri di famiglia, gli artigiani, ma anche chi è già occupato desidera continuare ad essere preso in considerazione per la propria crescita professionale.

Il 12,7% vorrebbe **essere maggiormente informato sui servizi** e le iniziative promosse dai Centri, mentre un 9,3% raccoglie le lamentele circa la **gestione delle attese** (meno code, locali più spaziosi, più privacy).

Una percentuale più bassa di risposte ha evidenziato aspetti legati ai **servizi** che un Centro per l'Impiego dovrebbe offrire (ad esempio più postazioni PC, elenchi di aziende a cui poter spedire il proprio curriculum vitae, possibilità di poter contattare telefonicamente il Centro...), all'importanza della realizzazione di **Corsi di Formazione Professionale**, alla necessità di una **maggiore visibilità del Servizio** (ad esempio attraverso la pubblicazione su Internet e sui maggiori quotidiani delle offerte di lavoro), all'auspicio che i **colloqui** di pre-selezione vengano effettuati in modo sempre più capillare, ad una particolare attenzione alle **categorie speciali**.

Avviati: proposte per migliorare il Servizio



5.3 Imprese

Il 60% delle risposte ha evidenziato diverse problematiche legate all'attività di **selezione dei candidati** da presentare alle aziende. In particolare l'utente/azienda lamenta una scarsa aderenza dei profili inviati rispetto alle richieste che aveva effettuato al Centro e poca cura nel fornire curriculum il più possibile dettagliati e aggiornati. Alcuni hanno poi sottolineato che un candidato non debba essere selezionato unicamente in base alle proprie competenze, ma anche facendo attenzione a quelle che sono le sue motivazioni al lavoro; altri suggeriscono un impegno diretto del personale che si occupa di selezione proprio nel motivare ed "istruire" il lavoratore. Un certo numero di rispondenti desidera poi che il Centro invii periodicamente una serie di candidature, anche senza che ne venga fatta esplicita richiesta; altri poi desiderano ricevere liste di candidati senza che venga effettuata selezione: da quest'ultimo elemento si può dedurre la scarsa fiducia che alcuni rispondenti hanno nei confronti delle capacità del personale del Centro che svolge questa funzione.

Il 14,5% delle criticità evidenziate riguarda poi aspetti inerenti ad uno **scarso orientamento al cliente azienda/candidato** da parte del personale dei Centri: si chiede una maggiore attenzione alle proprie esigenze, più competenza e disponibilità, una maggiore velocità di risposta, impiegando ad esempio di strumenti come il numero verde.

L'11,6% delle risposte ha messo in luce la necessità di poter usufruire di un **database**, magari anche informatizzato, che sia aggiornato con cura e dove siano disponibili sezioni apposite con elenchi di disabili ed iscritti alle liste di mobilità.

Altre proposte dell'utenza hanno poi riguardato aspetti come **Corsi di Formazione** per i candidati e di aggiornamento per il personale dei Centri, **orari di apertura** più lunghi, una minore **burocrazia** e la possibilità di ricevere tempestivamente **informazioni** sulle attività che i Centri propongono alle aziende, anche attraverso strumenti informatici (soprattutto la posta elettronica).

Imprese: proposte per migliorare il Servizio

