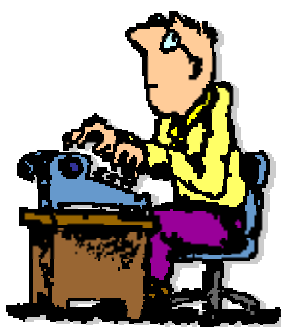


Indagine sui Servizi per l'Impiego
seconda edizione
Maggio 2005



Indagine effettuata dal Servizio Organizzazione e Qualità
in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Indice

1. Il disegno della ricerca	3
2. L'indagine "Sportello"	4
2.1 Motivo e frequenza delle visite al Centro per l'Impiego.....	5
2.2 L'utilizzo di Internet per consultare le offerte di lavoro.....	8
2.2.1 La sezione "Lavoro" del sito Internet della Provincia.....	8
2.2.2 I vari siti dedicati al mondo del lavoro.....	9
2.3 I servizi di sportello: la qualità percepita.....	10
2.4 La qualità percepita nel tempo	13
2.5 La qualità attesa	14
3. L'indagine "Colloquio"	16
3.1 Il colloquio di preselezione.....	16
3.1.1 La prenotazione del colloquio.....	16
3.1.2 La qualità e l'utilità percepita del colloquio sostenuto.....	17
3.1.3 I suggerimenti degli utenti per migliorare la qualità del servizio	21
3.2 La ricerca attiva del lavoro	22
3.2.1 I principali canali di ricerca utilizzati dagli utenti	22
3.2.2 Frequenza delle visite al Centro per l'Impiego	23
3.2.3 L'utilizzo della rete Internet	24
4. I Centri per l'Impiego della Provincia di Torino: elementi di criticità e situazioni di eccellenza	28
4.1 Indagine "Sportello".....	28
4.2 Indagine "Colloquio".....	30
5. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine	32
5.1 Principali dati socioanagrafici dei rispondenti	32
5.2 Condizione occupazionale	36
6. Indagine sui Servizi per l'Impiego: uno sguardo d'insieme	37
7. I siti Internet visitati dagli utenti per consultare le offerte di lavoro	39
8. I questionari proposti agli utenti	40
8.1 Indagine "Sportello".....	40
8.2 Indagine "Colloquio"	42
9. Indice delle figure e delle tabelle	45

1. Il disegno della ricerca

I Centri per l'impiego sono strutture che forniscono una vasta gamma di servizi rivolti sia alle **persone in cerca di lavoro** sia alle **imprese che intendono assumere**.

La presente indagine prende in esame solo alcune delle attività istituzionali dei Centri per l'Impiego; dal punto di vista della domanda di lavoro si analizzeranno i momenti in cui i Centri si occupano di fornire informazioni all'utenza che si reca agli sportelli e di effettuare colloqui di preselezione/orientamento rivolti a coloro che hanno segnalato la loro immediata disponibilità al lavoro. Tra i servizi rivolti alle imprese, invece, si prenderanno in considerazione solo i servizi che vengono erogati direttamente agli sportelli e che riguardano prioritariamente il disbrigo di pratiche amministrative e gli aspetti di consulenza.

Il disegno della ricerca prevede, quindi, il coinvolgimento dei soli **utenti diretti**, ovvero coloro che utilizzano i servizi per l'impiego recandosi personalmente presso gli uffici. L'indagine ha coinvolto tutti i Centri per l'Impiego presenti sul territorio (13 Centri distribuiti su 15 sedi).

La ricerca è stata condotta in due fasi, in tempi diversi e con differenti modalità di rilevazione, in quanto ci si è rivolti ad utenti che usufruiscono di due tipologie di servizi:

- *utenti dei servizi di sportello*: la rilevazione si è svolta utilizzando un questionario semi-strutturato¹ che è stato consegnato a tutti coloro che si sono recati presso un Centro per l'Impiego nel periodo di rilevazione (22-26 novembre 2004). Per la distribuzione dei questionari ci si è avvalsi della collaborazione rilevatori – studenti universitari – dislocati uno per ogni Centro² al fine di fornire assistenza alla compilazione, ove necessaria;
- *utenti del servizio di pre-selezione/orientamento*: per tutta la durata del mese di febbraio³ a coloro che si sono recati presso un Centro per l'Impiego per effettuare un colloquio di pre-selezione è stato consegnato un questionario semi-strutturato da compilare autonomamente (autosomministrato) dopo aver usufruito del servizio. In questo caso, quindi, la rilevazione è stata curata direttamente dal personale dei centri.

Nelle pagine che seguono sono illustrati i risultati più significativi emersi dall'analisi delle risposte. Il *paragrafo 2* riporta le opinioni degli utenti dei servizi di sportello (d'ora in poi "**indagine Sportello**"), il *paragrafo 3*, invece, è dedicato a chi ha usufruito del servizio di preselezione/orientamento ("**indagine Colloquio**"). Nel *paragrafo 4* sono riportate alcune tabelle riassuntive dei giudizi dell'utenza, disaggregate per singolo Centro per l'Impiego, dove è possibile individuare più nello specifico quali sono gli effettivi elementi di criticità o di eccellenza di ciascuna sede. Il *paragrafo 5* riporta, quindi, l'illustrazione delle principali caratteristiche socioanagrafiche dei rispondenti. Per una sintesi dei risultati dell'indagine si rimanda alla lettura del *paragrafo 6*.

¹ Il questionario semi-strutturato contiene domande a risposta sia chiusa sia aperta; nelle domande *a risposta chiusa* il rispondente indica la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite dal ricercatore; nel caso di quelle *a risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può scrivere liberamente qualunque informazione ritenga opportuno segnalare.

² Ad eccezione della sede di Torino – Via Bologna in cui i rilevatori erano due.

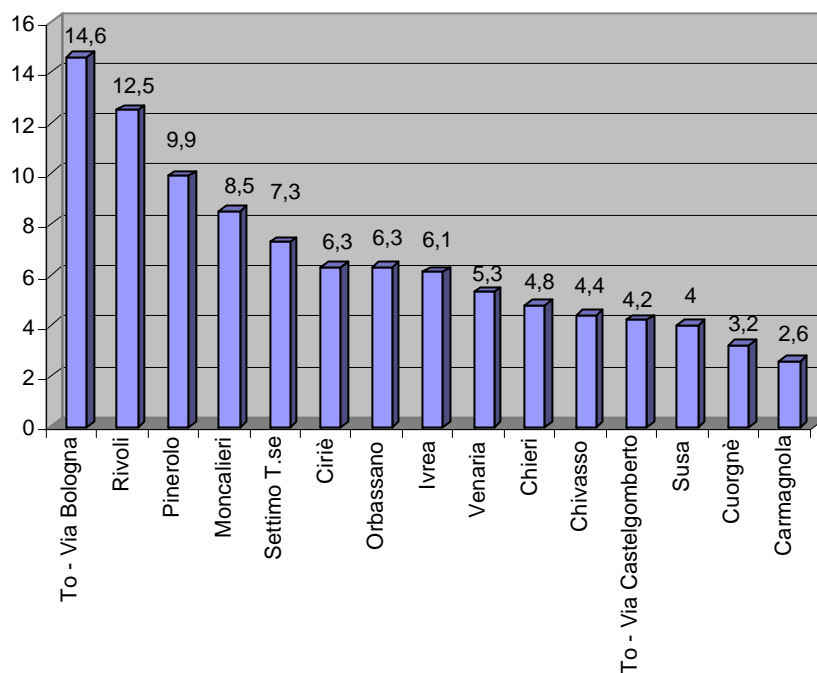
³ Nella sede di Via Castelgomberto a Torino la rilevazione si è svolta nel mese di marzo.

2. L'indagine "Sportello"

L'indagine "Sportello" ha coinvolto la totalità degli utenti che si sono recati, nel periodo compreso tra il 22 e il 26 novembre 2004, ad un Centro per l'Impiego della Provincia di Torino.

Sono stati raccolti 2126 questionari: la fig. 1 illustra la distribuzione dei rispondenti tra le varie sedi e la fig. 2 pone a confronto questi dati di affluenza con quelli registrati nel 2002, in cui era stata condotta una rilevazione analoga⁴. Si nota come in due anni ci sia stata una leggera flessione del dato complessivo di affluenza – da 2524 a 2126 unità - che sembra essere riconducibile principalmente al significativo calo di presenze registrato nelle sedi torinesi. Queste, infatti, nel 2002 raccoglievano il 30% dell'utenza di tutti i centri, mentre nel 2004 ne accolgono solo il 18%. Al contrario, Rivoli, Pinerolo, Ivrea, Orbassano e Chieri fanno registrare un incremento degli accessi.

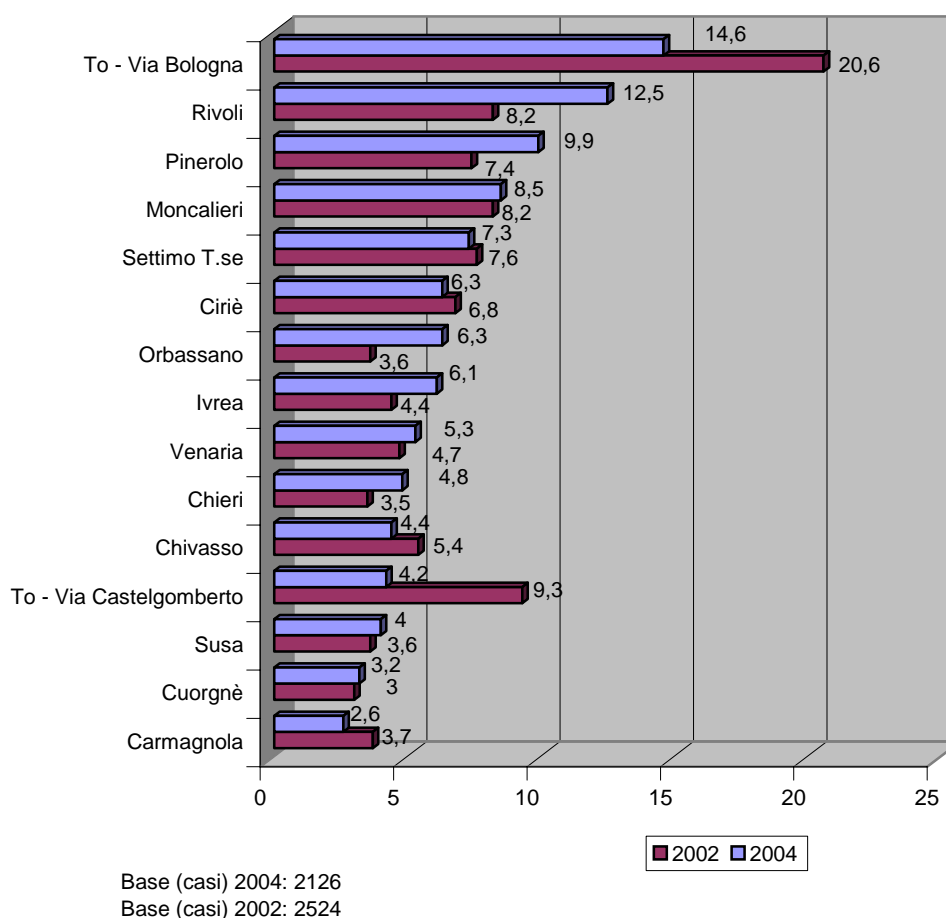
Fig. 1 – Utenti che hanno partecipato all'indagine Sportello: dati disaggregati per Centro per l'Impiego – valori %



Base (casi): 2126

⁴ Nel periodo compreso tra l'11 e il 15 novembre.

Fig. 2 – L'affluenza degli utenti agli sportelli dei Centri per l'Impiego – un confronto con il dato 2002 – valori %

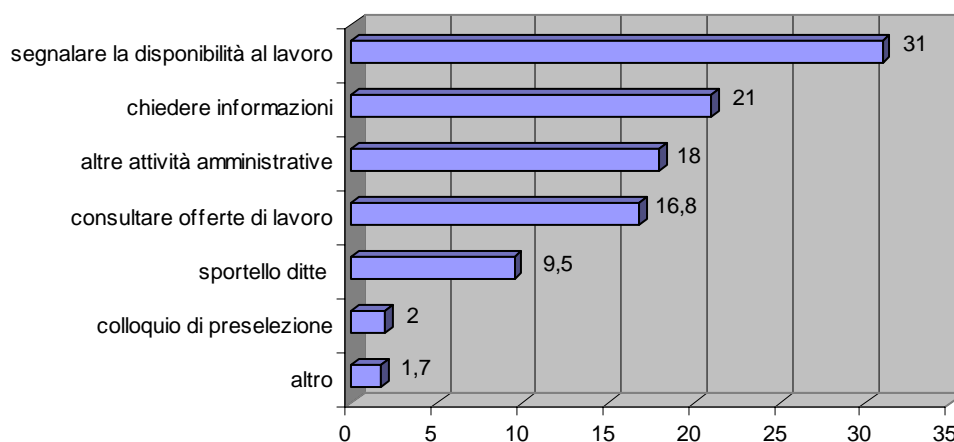


2.1 Motivo e frequenza delle visite al Centro per l'Impiego

Circa un terzo (31%) degli utenti si è rivolto allo sportello di un Centro per l'Impiego per *segnalare l'immediata disponibilità al lavoro*, il 21% per *chiedere informazioni* e il 18% per *sbrigare pratiche amministrative*. Si noti come queste ultime due categorie riguardino servizi rivolti sia ai lavoratori, sia alle ditte o ai professionisti che le rappresentano. Il 16,8% degli utenti si è recato al Centro per *consultare le offerte di lavoro* esposte in bacheca mentre il 2% doveva sostenere un *colloquio di preselezione* (fig. 3)⁵. È bene ricordare che il questionario proposto agli utenti non prevedeva una modalità di risposta relativa allo *sportello ditte* che è stata, comunque, segnalata spontaneamente dal 9,5% dei rispondenti nella modalità *altro*.

⁵ Anche in questo caso si tratta di una modalità che non era stata prevista nella stesura del questionario, che è stata ricavata dall'analisi della modalità *altro*.

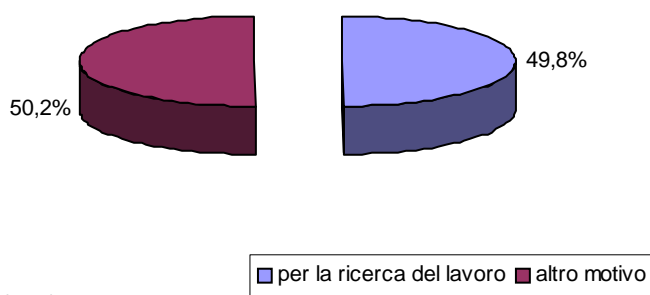
Fig. 3 – Motivo della visita al Centro per l'Impiego – valori %



Base (casi): 1983

Dalla lettura aggregata di questi risultati (fig. 4) si nota quindi come poco meno della metà degli utenti (49,8%) si sia rivolta ad un Centro per usufruire di servizi immediatamente riconducibili alla ricerca del lavoro (*per segnalare la propria disponibilità, per consultare le offerte o per effettuare il colloquio di preselezione*), mentre il restante 50,2% ha visitato il centro per altri motivi (*per chiedere informazioni, per sbrigare pratiche amministrative, compreso lo sportello ditte*).

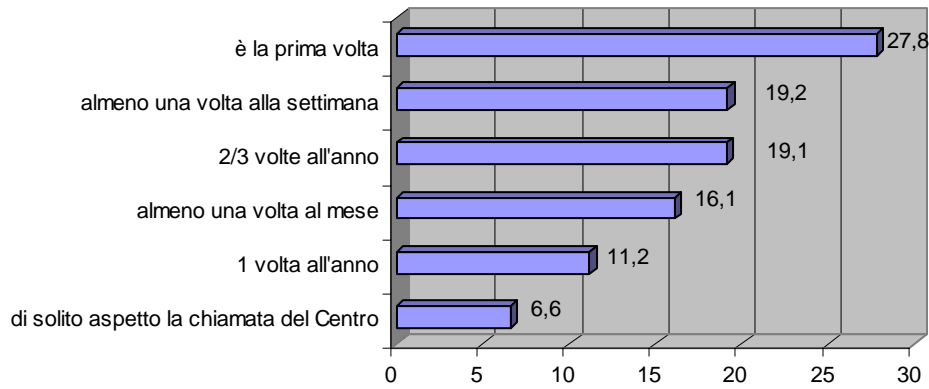
Fig. 4 – Utenti che si sono recati al Centro per l'Impiego per la ricerca del lavoro – valori %



Base (casi): 1983

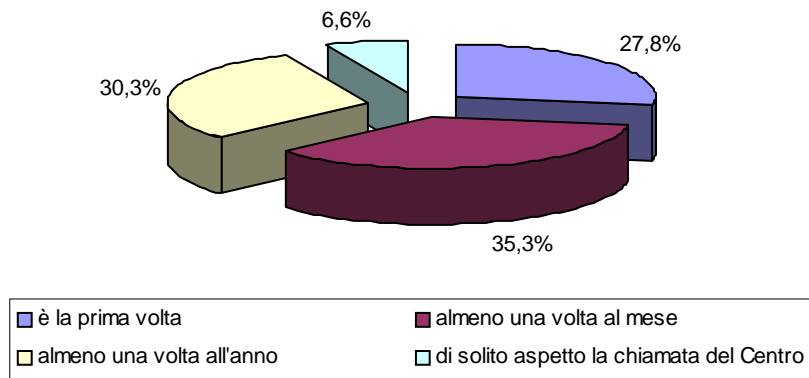
Per il 27,8% si è trattato della *prima visita* effettuata ad un Centro per l'Impiego (figg. 5 – 6), mentre il 35,3% ci si reca *almeno una volta al mese*, il 30,3% *almeno una volta all'anno* e il restante 6,6% non ci va mai perché *aspetta generalmente la chiamata da parte del Centro*.

Fig. 5 – Frequenza delle visite al Centro per l'Impiego – valori %



Base (casi): 2079

Fig. 6 – Frequenza delle visite – aggregazione delle modalità di risposta – valori %



Base (casi): 2079

2.2 L'utilizzo di Internet per consultare le offerte di lavoro

2.2.1 La sezione "Lavoro" del sito Internet della Provincia

Il sito Internet della Provincia di Torino (www.provincia.torino.it/lavoro.htm) ha una sezione dedicata espressamente ai Centri per l'Impiego. Tra le varie tematiche affrontate, l'indagine ha rilevato il livello di conoscenza e utilizzo da parte degli utenti. Un utente su quattro (25,5%) la conosce e dice di averla visitata almeno una volta (fig. 7), un terzo (33,3%) sa che esiste ma non l'ha mai consultata, mentre il 41,2% non sa della sua esistenza.

La maggioranza di chi l'ha visitata almeno una volta la giudica *molto* (26,7% - fig. 8) o *abbastanza* (60,3%) utile.

Fig. 7 – Conoscenza e utilizzo della sezione dedicata ai Centri per l'Impiego del sito internet della Provincia– valori %

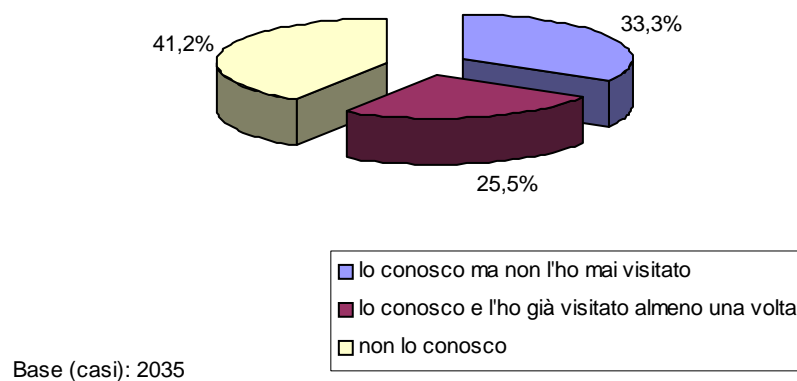
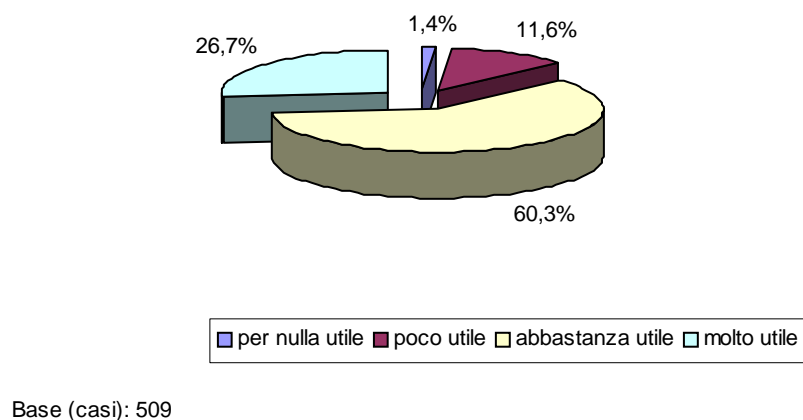


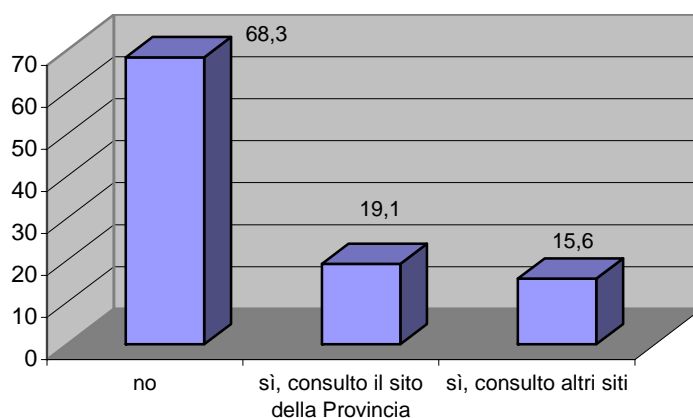
Fig. 8 – Utilità percepita dagli utilizzatori delle pagine Internet dei Centri per l'Impiego della Provincia – valori %



2.2.2 Altri siti dedicati al mondo del lavoro

Quasi sette rispondenti su dieci (68,3%) non utilizzano generalmente Internet per consultare le offerte di lavoro (fig. 9); tuttavia, alcuni affermano di visitare il *sito della Provincia* dove, nella sezione riservata ai Centri per l'Impiego, oltre alle offerte segnalate dalle varie sedi, sono presenti alcuni *link* che rimandano ad altre pagine web in cui è possibile trovare ulteriori proposte lavorative (es. l'*Informalavoro* che il Comune di Torino realizza in collaborazione con la Provincia). Altri, invece, affermano di fare riferimento a siti differenti. In fig. 10 sono elencate le pagine web, alternative a quelle proposte dalla Provincia, che gli utenti dichiarano di consultare più frequentemente nella ricerca di lavoro: *secondamano.it* (32,4%), siti di *agenzie di lavoro temporaneo* (31,7%), *portali - libero, tiscali* - (15,2%) o il sito del *Comune di Torino* (15,2%); seguono *monster.it* (11%), il sito della *Regione Piemonte* (8,3%), *stepstone.it* (8,3%) e *assioma.org* (7,6%). In realtà, a questo proposito hanno fornito indicazioni 184 utenti, ma in fig. 10 sono stati riportati solo i siti che sono stati segnalati da almeno 10 individui. Per un elenco dettagliato di tutte le pagine web utilizzate dai rispondenti per la ricerca di lavoro si rimanda al paragrafo 7.

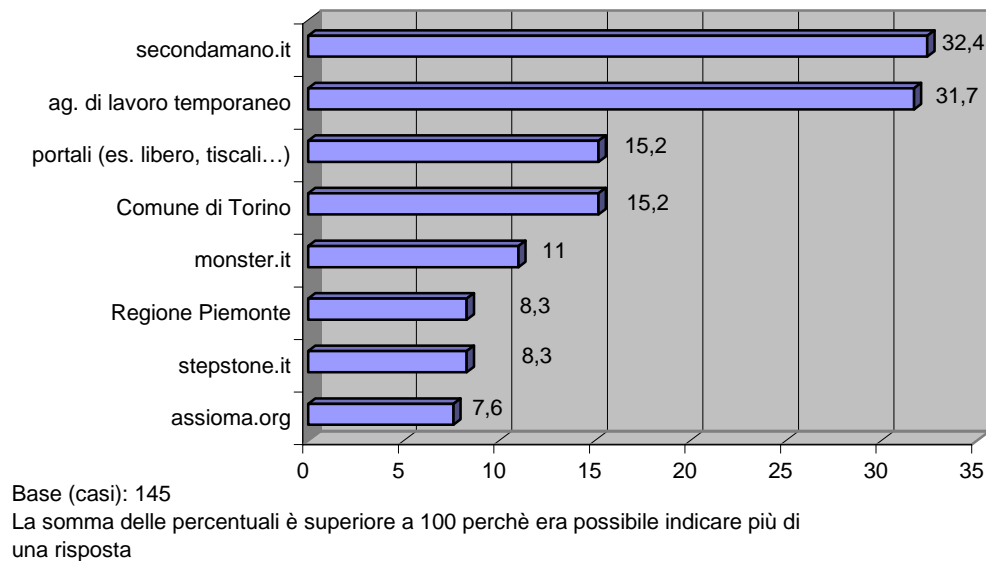
Fig. 9 – Utilizza Internet per consultare le offerte di lavoro? – valori %



Base (casi): 2011

La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

Fig. 10 – I principali siti Internet visitati dagli utenti per consultare le offerte di lavoro – valori %



2.3 I servizi di sportello: la qualità percepita

Un'ampia sezione del questionario prevedeva che gli utenti esprimessero il loro giudizio relativamente ad una serie di indicatori della qualità del servizio di cui avevano appena usufruito. A tale fine sono stati proposti dei righelli, come quelli riprodotti in tab. 1, in cui i rispondenti sono stati invitati ad esprimere una valutazione segnando una **x** in una delle caselle: all'estrema sinistra potevano collocarsi coloro che ritenevano di essere *per nulla soddisfatti* (cioè che ritenevano **pessimo** un dato aspetto) mentre a destra coloro che pensavano di essere *molto soddisfatti* (ovvero coloro che lo giudicavano **ottimo**).

Da una prima analisi della distribuzione di frequenza delle risposte è possibile notare come si siano raccolte opinioni positive a proposito di tutti gli aspetti presi in considerazione. In tab. 1, in cui sono riportate le percentuali di risposta per ciascuna casella, si vede come i rispondenti si siano posizionati principalmente nella parte destra dei righelli, dove era possibile esprimere giudizi positivi. Si può notare come la **posizione mediana**, ovvero il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra), cada nella casella all'estrema destra nel caso dei primi cinque item⁶ (*cortesia/disponibilità del personale, comfort locali, competenza del personale, chiarezza delle informazioni ricevute e facilità di accesso all'ufficio*), e in quella immediatamente precedente nei successivi cinque (*segnaletica interna, semplicità e chiarezza della modulistica, orario di apertura, materiale informativo a disposizione dei clienti e tempo di attesa allo sportello*).

⁶ Questo significa, ad esempio, che più del 50% dei rispondenti ha valutato come ottima la cortesia e la disponibilità del personale di sportello o il comfort dei locali.

Si può notare che i cinque item in cui si rilevano situazioni di eccellenza riguardano da un lato aspetti riferiti alla qualità del personale dei Centri, sintomo che un servizio di qualità è sempre accompagnato da personale che svolge il proprio lavoro prestando attenzione al cliente, dall'altro i buoni risultati rilevati a proposito dell'accesso e del comfort locali sembrano essere l'effetto degli investimenti effettuati dall'Amministrazione negli ultimi anni per l'ammodernamento di molte sedi.

Tab. 1 – La qualità percepita dagli utenti dei Centri per l'Impiego – valori %

Come giudica i seguenti aspetti?								Base (casi)
Cortesìa/disponibilità del personale	2,9%	1,6%	3,4%	8,5%	11,2%	16,7%	55,7%	1942
	PESSIMO			OTTIMO				
Comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento, arredamento, posti a sedere)	1,6%	1,2%	2,6%	9,8%	13,3%	19,2%	52,3%	1926
	PESSIMO			OTTIMO				
Competenza del personale	2,8%	1,5%	3,3%	10,7%	13%	18,2%	50,5%	1936
	PESSIMO			OTTIMO				
Chiarezza delle informazioni ricevute	3,4%	1,6%	3,4%	11,3%	13,5%	16,6%	50,2%	1914
	PESSIMO			OTTIMO				
Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche)	3,4%	1,9%	3,7%	12,7%	12,8%	15,4%	50,1%	1881
	PESSIMO			OTTIMO				
Facilità nel trovare/individuare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	4,7%	3,2%	5,6%	15,3%	14,8%	14,2%	42,2%	1927
	PESSIMO			OTTIMO				
Semplicità e chiarezza della modulistica	3,1%	1,8%	4,1%	15,5%	16,5%	17,3%	41,7%	1836
	PESSIMO			OTTIMO				
Orario di apertura	3,9%	1,7%	5,2%	20,4%	16,5%	11,4%	40,9%	1929
	PESSIMO			OTTIMO				
Materiale informativo a disposizione dei Clienti	3,8%	2,8%	4,9%	17,4%	16%	15,5%	39,6%	1817
	PESSIMO			OTTIMO				
Tempo di attesa allo sportello	8,8%	3,5%	7,6%	16,7%	13%	14,5%	35,7%	1901
	PESSIMO			OTTIMO				



Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

I giudizi dell'utenza sono poi stati sintetizzati in un indice di soddisfazione⁷; questo indice varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo.

Gli indici sintetici aiutano a leggere in modo più immediato l'andamento evidenziato in precedenza (tab. 2): quasi tutti gli *item* superano ampiamente la sufficienza, ovvero registrano punteggi superiori a 50.

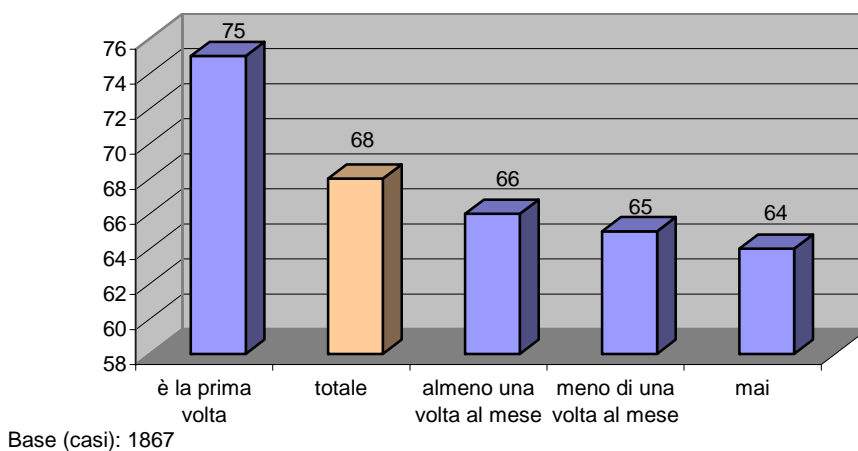
⁷ L'indice di soddisfazione è calcolato effettuando una media dei giudizi degli utenti. Il valore ottenuto (che non tiene conto delle mancate risposte) è poi trasformato su scala 0-100.

Tab. 2 – Indice sintetico di soddisfazione degli utenti

	Indice 0 - 100	Base (casi)
Cortesia/disponibilità del personale	83	1942
Comfort dei locali	83	1926
Competenza del personale	81	1913
Chiarezza delle informazioni ricevute	80	1914
Facilità di accesso all'ufficio	79	1881
Semplicità e chiarezza della modulistica	77	1836
Facilità nel trovare/individuare l'ufficio a cui rivolgersi	74	1927
Orario di apertura	74	1929
Materiale informativo a disposizione dei clienti	74	1817
Tempo di attesa allo sportello	68	1901

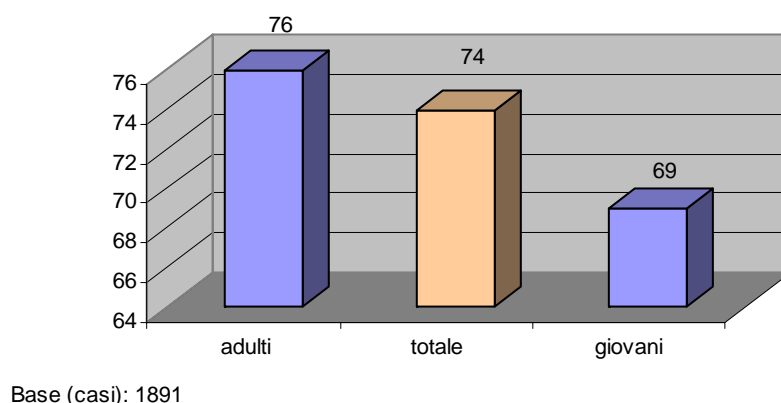
In un secondo tempo poi, al fine di fornire una prima interpretazione dei risultati, si sono disaggregati i dati per identificare le variabili che sembrano esercitare una maggiore influenza sugli aspetti fin qui considerati. In questo modo, è stato possibile osservare come i *nuovi clienti*, ovvero coloro che si sono recati presso un Centro per l'Impiego per la prima volta, sono significativamente più soddisfatti a proposito dei *tempi di attesa* allo sportello. In fig. 11 si osserva, infatti, come il loro indice di soddisfazione sia superiore di 7 punti rispetto al valore totale. Allo stesso modo si è notato che coloro che possiedono un titolo di studio medio-basso sono più soddisfatti a proposito della *facilità di accesso*, dell'*orario di apertura*, della *segnaletica interna* e dei *materiali informativi* (tab. 3). L'età dei rispondenti esercita un'influenza significativa solo sulla variabile *orario di apertura*: gli adulti fanno registrare un indice di soddisfazione più alto di 7 punti rispetto ai giovani (fig. 12).

Fig. 11 – Grado di soddisfazione dei nuovi clienti a proposito dei tempi di attesa allo sportello



Tab. 3 – Influenza della variabile livello di istruzione dei rispondenti sul grado di soddisfazione

	Livello di istruzione ⁸		
	medio – basso	medio - alto	Totale
Facilità di accesso Base (casi): 1727	84	77	79
Orario di apertura Base (casi): 1771	80	70	74
Segnaletica interna Base (casi): 1769	79	71	74
Materiali informativi Base (casi): 1672	79	72	74

 Fig. 12 – Influenza della variabile età⁹ sul grado di soddisfazione per gli orari di apertura


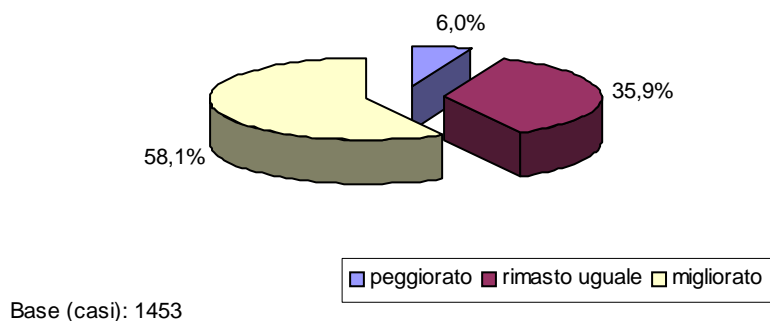
2.4 La qualità percepita nel tempo

Oltre la metà degli utenti (58,1%) che avevano già usufruito dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego, rivolgendosi direttamente ad uno sportello, segnalano che la qualità del servizio è *migliorata* (fig. 13), solo il 6% dice che è *peggiorata* mentre per il 35,9% è *rimasta uguale*. Occorre notare, però, che quest'ultima informazione non dice molto sull'effettiva percezione positiva o negativa dell'utenza: infatti, si riferisce ad una continuità nel tempo a prescindere da quale fosse l'opinione iniziale.

⁸ La variabile *livello di istruzione medio – basso* comprende coloro che hanno dichiarato di non possedere alcun titolo o di avere la sola licenza elementare o la media inferiore. Inoltre si è deciso di inserire in questo raggruppamento anche coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero che, anche se elevato, non è stato loro riconosciuto in Italia. La variabile *livello di istruzione medio – alto* raggruppa invece i laureati, i diplomati e coloro che possiedono un attestato di qualifica professionale.

⁹ Si considerano *giovani* gli individui che hanno fino a 29 anni e *adulti* coloro che hanno dai 30 anni su.

Fig. 13 – Rispetto al passato, il servizio del Centro per l'Impiego è ... - valori %



2.5 La qualità attesa

Il questionario proposto agli utenti prevedeva uno spazio nel quale poter esprimere suggerimenti che, a loro parere, potessero essere utili per migliorare la qualità del servizio di cui avevano appena usufruito. Le indicazioni fornite dai rispondenti, in sede di analisi dei dati, sono state raggruppate mediante aggregazioni omogenee.

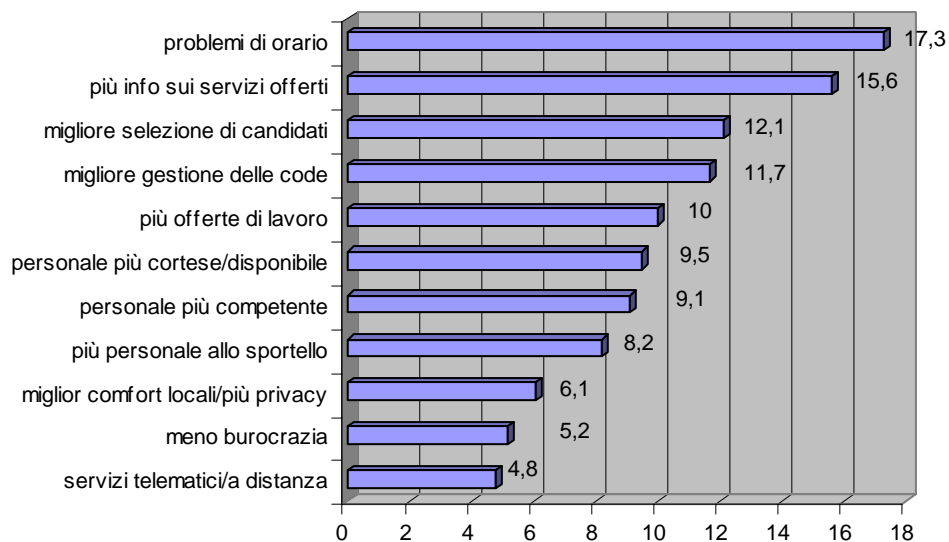
Le modalità intorno alle quali si sono concentrate il maggior numero di opinioni sono state quelle relative alla segnalazione di *problemi di orario* (17,3%, fig. 14) e alla necessità di poter disporre di *più informazioni sul servizio offerto* (15,6%). Alcuni utenti, invece, hanno segnalato che il personale di Centri dovrebbe effettuare una *migliore selezione dei candidati* (12,1%) e che è necessario impegnarsi in una *più efficiente gestione delle code* (11,7%).

Alcune risposte evidenziano, inoltre, la necessità di poter scegliere tra un *numero maggiore di offerte di lavoro* (10%); altre auspicano che il *personale* dei Centri possa essere *più cortese/disponibile* (9,5%), *più competente* (9,1%) o che, semplicemente, allo sportello siano contemporaneamente presenti più dipendenti (8,2%).

Il 6,1% dei rispondenti vorrebbe poter disporre di *locali più confortevoli* e che garantiscano una maggiore privacy, il 5,2% spera che possano essere *snellite le pratiche amministrative* anche attraverso il disbrigo di *pratiche a distanza* o il *supporto di strumenti telematici* (4,8%).

In fig. 14 sono riportate solo le indicazioni che sono state fornite da almeno 10 utenti.

Fig. 14 – Critiche e suggerimenti - valori %



Base (casi): 231

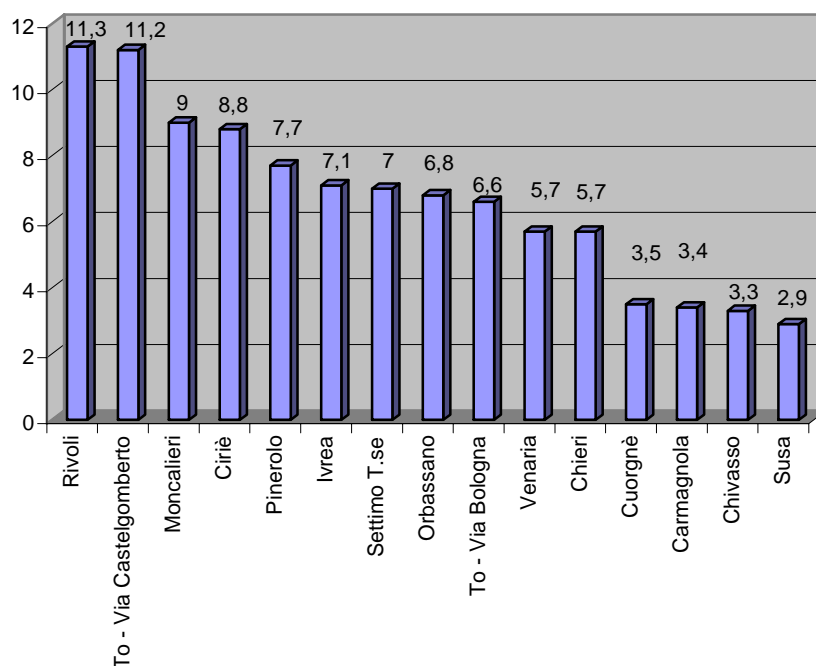
La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

3. L'indagine "Colloquio"

L'indagine "Colloquio" ha coinvolto tutti gli utenti che, nel mese di Febbraio 2005, hanno sostenuto un colloquio di preselezione/orientamento presso un Centro per l'Impiego della Provincia. La distribuzione dei questionari è stata curata direttamente dal personale dei Centri addetto al servizio di preselezione che, al termine del colloquio, ne ha consegnato una copia a ciascun utente. In questo modo sono state raccolte le opinioni di 1273 individui; la fig. 15 illustra la loro distribuzione per Centro per l'Impiego.

Non è possibile effettuare un confronto con i risultati dell'analoga indagine condotta nel 2002, in quanto allora era stata adottata una differente modalità di rilevazione: si era fatto ricorso ad interviste dirette, rivolte a tutti gli utenti che avevano effettuato un colloquio nel corso di una sola settimana.

Fig. 15 – Utenti che hanno partecipato all'indagine "Colloquio": dati disaggregati per Centro per l'Impiego – valori %



Base (casi): 1273

3.1 Il colloquio di preselezione

3.1.1 La prenotazione del colloquio

Circa otto utenti su dieci (82%) ha prenotato il colloquio in anticipo, mentre il restante 18% ha potuto sostenerlo il giorno stesso in cui si è recato al Centro per l'Impiego per segnalare la propria disponibilità al lavoro (fig. 16). Tra chi ha effettuato la prenotazione, il 63,2% afferma di aver aspettato *meno di un mese* per poterlo sostenere (fig. 17), il 23,7% ha atteso *2 o 3 mesi*, mentre il 7,6% è stato convocato *entro una settimana* dalla sua prima visita al Centro. Solo il 3,7% segnala che tra prenotazione e

colloquio sono passati *più di 3 mesi*: si tratta, tuttavia, di un dato significativo in quanto il limite dei 3 mesi è uno standard temporale che è stato definito dal Servizio Lavoro a livello centrale.

Fig. 16 – Ha dovuto prenotare il colloquio? – valori %

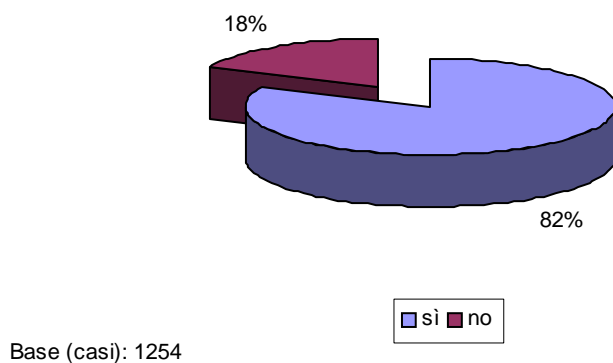
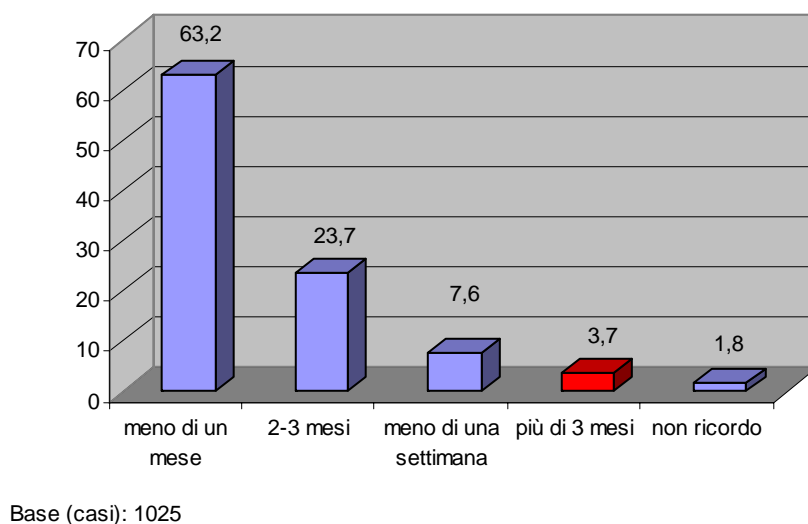


Fig. 17 – Tempo trascorso tra la prenotazione del colloquio e il suo svolgimento – valori %



3.1.2 La qualità e l'utilità percepita del colloquio sostenuto

Gli utenti giudicano in maniera estremamente positiva sia il personale dei Centri che si occupa di preselezione (in particolare per quanto concerne la *cortesìa*, *disponibilità* e *competenza*), sia i *locali* in cui si è svolto il colloquio (tab. 4). Ritengono, inoltre, che il colloquio possa essere molto utile per meglio *definire le proprie competenze e capacità* e per *avere informazioni sul mondo del lavoro* (tab. 5). Nelle

tabb. 4 e 5 si nota come la posizione mediana, che divide in due metà la distribuzione di frequenza, (50% da una parte e 50% dall'altra) per tutte le dimensioni si collochi nell'ultima casella a destra del righello, dove si poteva esprimere il massimo giudizio positivo: si nota a questo proposito una situazione di eccellenza riguardo alla *cortesìa/disponibilità del personale*, dove ben 2 individui su 3 si sono collocati su questo segmento all'estrema destra.

Tab. 4 – La qualità percepita degli utenti che hanno effettuato il colloquio di preselezione – valori %

Come giudica i seguenti aspetti?								Base (casi)
Cortesìa/disponibilità del personale	0,5%	0,2%	0,9%	3,6%	5,3%	14,1%	75,4%	1202
	PESSIMO OTTIMO							
Competenza del personale	0,7%	0,2%	0,6%	6,1%	9%	16,7%	66,7%	1207
	PESSIMO OTTIMO							
Comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento, arredamento, posti a sedere)	1,5%	1%	2,1%	7,3%	10,5%	16,6%	61%	1186
	PESSIMO OTTIMO							



Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Tab. 5 – Utilità percepita del colloquio effettuato– valori %

Come giudica i seguenti aspetti?								Base (casi)
Utilità del colloquio per definire le proprie competenze e capacità	1,9%	0,9%	2,4%	9%	13,1%	18%	54,7%	1179
	PESSIMO OTTIMO							
Utilità del colloquio per avere informazioni sul mondo del lavoro	2%	1,4%	2,6%	9,2%	12,6%	17,7%	54,5%	1185
	PESSIMO OTTIMO							



Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

I giudizi degli utenti sono poi stati sintetizzati in un indice di soddisfazione su scala 0-100. Le tabb. 6 e 8 illustrano i valori ottenuti per ogni singolo item, mentre in tab. 7 è presentato un confronto tra gli aspetti che erano stati valutati anche dagli utenti dell'indagine Sportello: si nota come chi ha usufruito dei servizi di preselezione dichiara valutazioni decisamente più positive, in particolare per quanto riguarda il personale dipendente dei Centri (dieci punti in più riguardo alla *cortesìa/disponibilità* e nove nel caso della *competenza*). Questo divario così ampio può essere in parte spiegato dal fatto che nel corso di un colloquio, della durata indicativa di mezzora, è più facile che si instauri un processo di interazione più forte tra utente e operatore rispetto a quanto può accadere allo sportello in cui ci si ferma solo il tempo per chiedere un'informazione o sbrigare una pratica amministrativa.

Tab. 6 – Indice sintetico di soddisfazione degli utenti per il colloquio sostenuto

	Indice 0 – 100	Base (casi)
Cortesìa/disponibilità del personale	93	1202
Competenza del personale	90	1207
Comfort dei locali	86	1186

Tab. 7 Indici sintetici di soddisfazione: un confronto con i risultati emersi dall'indagine Sportello

	Indagine Sportello		Indagine Colloquio	
	Indice 0 - 100	Base (casi)	Indice 0 - 100	Base (casi)
Cortesìa/disponibilità del personale	83	1942	93	1202
Competenza del personale	81	1913	90	1207
Comfort dei locali	83	1913	86	1186

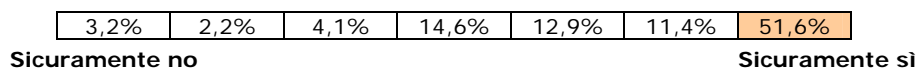
Tab. 8 – Indice sintetico di utilità percepita per il colloquio sostenuto

	Indice 0 – 100	Base (casi)
Utilità del colloquio per definire le proprie competenze e capacità	84	1179
Utilità del colloquio per avere informazioni sul mondo del lavoro	83	1185

Un ultimo aspetto che è stato rilevato riguarda la percezione degli utenti in merito all'effettivo aiuto che pensano di poter ricevere dal Centro per l'Impiego nella ricerca del lavoro. In questo caso l'indice complessivo – pari a settantanove - che è stato calcolato a partire dalle risposte riportate in fig. 18, si configura come un vero e proprio **termometro della fiducia degli utenti** sull'efficacia dell'attività dei Centri.

Si è, quindi, cercato di fornire una prima interpretazione a questo risultato provando ad individuare le variabili che, più di altre, sembrano influenzare il livello di fiducia degli utenti. A questo proposito è emerso che esiste una relazione tra la frequenza delle visite al Centro e il grado di fiducia, ovvero coloro che si recano più spesso al Centro sono anche convinti che il Centro possa effettivamente essergli d'aiuto (fig. 19). In secondo luogo, appaiono più propensi alla fiducia gli utenti che possiedono un livello di istruzione medio-basso (fig. 20) e coloro che risiedono fuori Torino (fig. 21).

Fig. 18 – Pensa che il Centro per l'Impiego possa davvero aiutarla nella ricerca di un'occupazione? – valori %



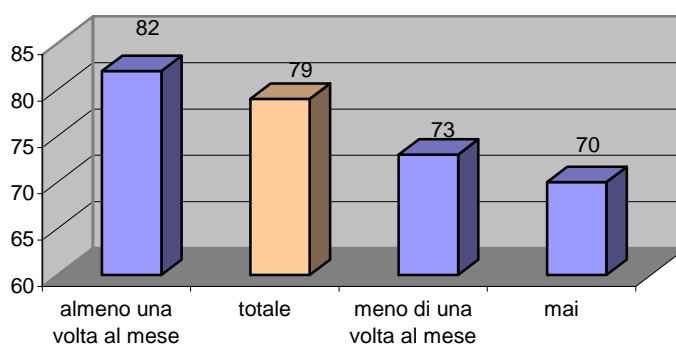
Base (casi): 1157

Indice complessivo di fiducia nell'utilità dell'aiuto dei Cpl per la ricerca del lavoro (scala 0-100): 79



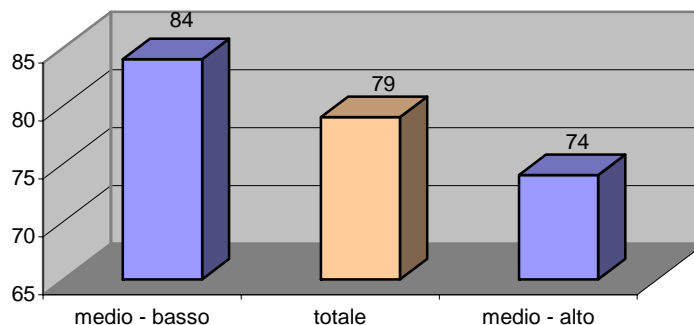
Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig. 19 – Influenza della variabile frequenza delle visite sul grado di fiducia nell'aiuto dei Centri per l'Impiego



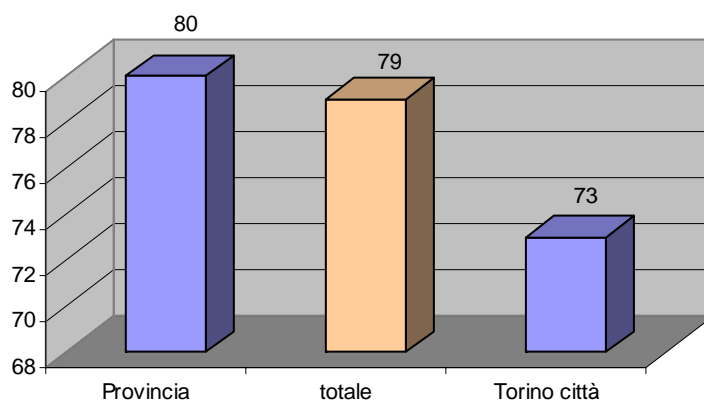
Base (casi): 1058

Fig. 20 – Influenza della variabile livello di istruzione sul grado di fiducia nell'aiuto del Centro per l'Impiego



Base (casi): 1119

Fig. 21 – Influenza della variabile residenza sul grado di fiducia nell'aiuto dei Centri per l'Impiego



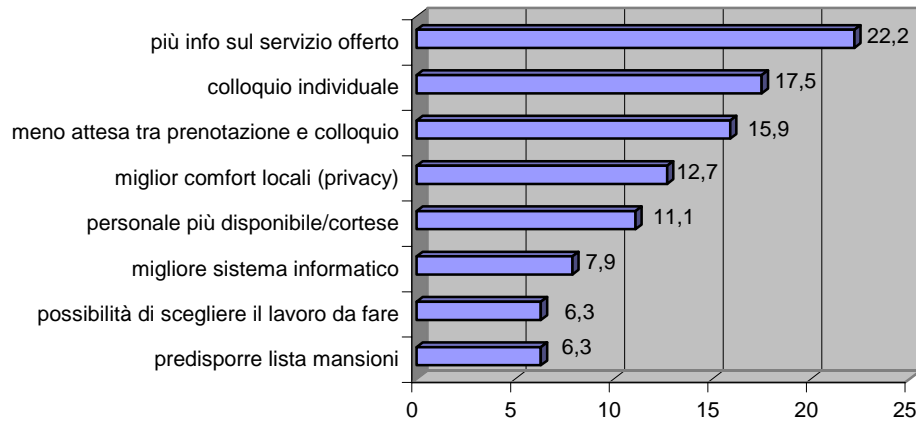
Base (casi): 1079

3.1.3 I suggerimenti degli utenti per migliorare la qualità del servizio

La fig. 22 riporta le indicazioni che gli utenti hanno segnalato ad una domanda aperta dove era possibile fornire suggerimenti per migliorare la qualità del servizio. Questo spazio è stato utilizzato solo da una minoranza di rispondenti – ottantatre persone – che hanno fornito indicazioni piuttosto eterogenee tra loro. In fig. 22 sono riportati solo i suggerimenti segnalati da almeno quattro rispondenti¹⁰. Il 22,2% di loro vorrebbe essere più informato circa il servizio di incontro domanda offerta erogato dai Centri, il 17,5% vorrebbe poter sostenere il colloquio in forma individuale e il 15,9% pensa che dovrebbe passare meno tempo tra il momento della prenotazione e lo svolgimento del colloquio. Il 12,7% lamenta uno scarso comfort dei locali, soprattutto per gli aspetti riguardanti la privacy, che a detta di alcuni non può essere salvaguardata con un colloquio di gruppo. L'11,1% dei rispondenti vorrebbe che il personale dei Centri fosse più cortese e disponibile, il 7,9% auspica che venga predisposto un migliore sistema informativo per la gestione dell'incontro domanda offerta, il 6,3% vorrebbe poter decidere quale lavoro fare e un altro 6,3% pensa che potrebbe essere utile effettuare questa scelta utilizzando una lista dettagliata delle mansioni.

¹⁰ Le indicazioni non riportate in fig. 22 riguardano la richiesta di effettuare un colloquio più lungo, di poter disporre di più personale ai Centri, la possibilità di scegliere il Centro cui rivolgersi e di concordare l'appuntamento per il colloquio. Altri utenti poi vorrebbero offerte più dettagliate in bacheca, la possibilità di fare corsi di formazione, di svolgere il colloquio solo in azienda, di compilare un CV on line e di ampliare gli orari di apertura.

Fig. 22: Suggerimenti - valori %



Base (casi): 63

3.2 La ricerca attiva del lavoro

Una sezione del questionario aveva l'obiettivo di individuare quali fossero i principali canali utilizzati dagli utenti per la ricerca del lavoro. In primo luogo si è chiesto loro di elencare quali attività avessero svolto fino ad allora a questo proposito, oltre a rivolgersi al Centro per l'Impiego e, successivamente, con che frequenza fossero soliti recarsi presso le sedi per Centri per consultare le offerte di lavoro affisse in bacheca; è stato loro domandato, quindi, se avessero l'abitudine a fare ricorso ad Internet per cercare le offerte.

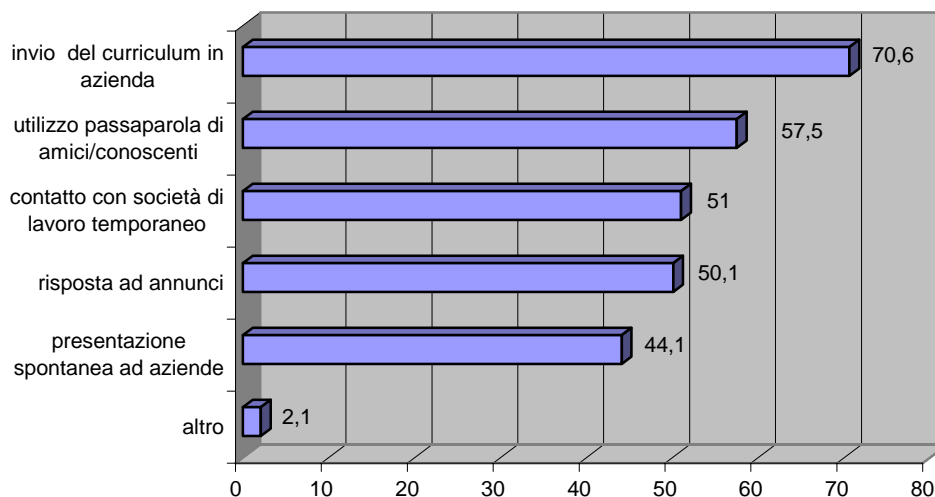
3.2.1 I principali canali di ricerca utilizzati dagli utenti

Alla domanda relativa alle modalità alternative al ricorso ai Centri per l'Impiego per la ricerca del lavoro era possibile indicare più di una risposta¹¹. Il primo dato evidente che emerge osservando la fig. 23 è che le strategie adottate per la ricerca di lavoro sono molteplici e multilivello. Spesso, infatti, un solo rispondente ha indicato tutte le modalità di risposta proposte nel questionario, anche se si nota una certa prevalenza per quella riferita all'*invio del proprio curriculum in azienda* (70,6%). Molti poi hanno utilizzato il *passaparola di amici o conoscenti* (57,5%), hanno preso contatti con *società di lavoro temporaneo* (51%) o hanno risposto ad *annunci pubblicati su giornali/riviste* (50,1%). Alcuni hanno *presentato la propria candidatura direttamente in azienda* (44,1%), mentre nella modalità *altro* (2,1%) si collocano

¹¹ Per questo motivo la somma delle percentuali di fig. 23 supera il 100%

coloro che hanno fatto pubblicare annunci per la ricerca del lavoro su giornali/riviste o che hanno partecipato a concorsi pubblici.

Fig. 23 – Strategie adottate per la ricerca di lavoro - valori %

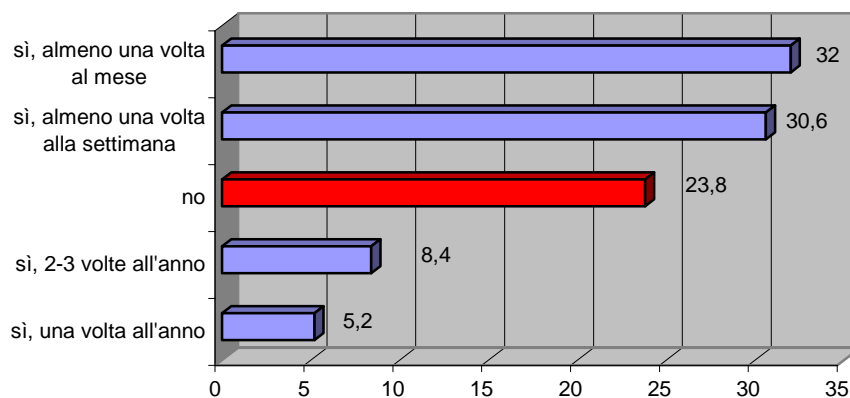


Base (casi): 1168. La somma delle percentuali supera il valore 100 perchè era possibile fornire più risposte

3.2.2 Frequenza delle visite al Centro per l'Impiego

Più del 60% dei rispondenti si reca *almeno una volta al mese* presso una sede dei Centri per l'Impiego per consultare le offerte esposte in bacheca (fig. 24); di questi, il 30% ci va *almeno una volta alla settimana*. Esiste, però, una significativa percentuale di persone che non si rivolge ai Centri per questo motivo (23,8%), mentre alcuni ci vanno solo 2-3 volte all'anno (8,4%) o una volta sola all'anno (5,2%).

Fig. 24 – Consulta le offerte esposte nelle bacheche del Centro per l'Impiego? - valori %

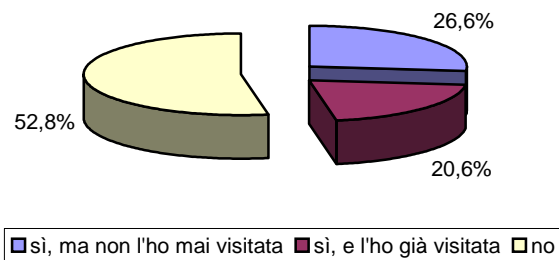


Base (casi): 1116

3.2.3 L'utilizzo della rete Internet

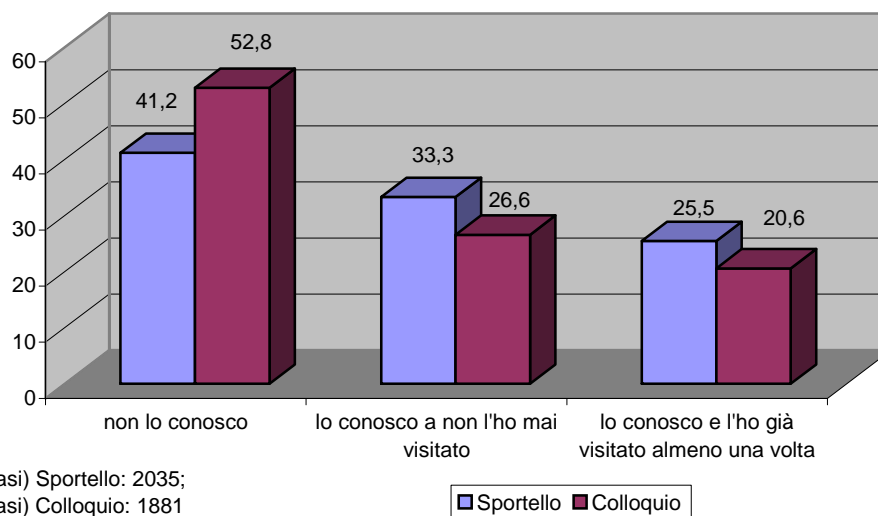
Il sito Internet della Provincia di Torino, nella sezione dedicata ai Centri per l'Impiego, è noto ad una minoranza di intervistati (fig. 25): solo il 20,6%, infatti, dichiara di conoscerlo e di averlo visitato almeno una volta, il 26,6% sa della sua esistenza ma non l'ha mai utilizzato, mentre il 52,8% non lo conosce affatto. Il dato sulla scarsa notorietà del sito Internet era già emerso tra gli utenti dell'indagine Sportello; tuttavia la fig. 26 ci mostra come questo aspetto appaia ancora più evidente nel caso dell'indagine Colloquio.

Fig. 25 – Sa che il sito Internet della Provincia ha una parte dedicata ai Centri per l'Impiego? - valori %



Base (casi): 1881

Fig. 26 – Conoscenza e utilizzo del sito Internet della Provincia nella parte dedicata ai Centri per l'Impiego - valori %



Base (casi) Sportello: 2035;
base (casi) Colloquio: 1881

Tra coloro che visitano le pagine Internet dei Centri per l'Impiego prevalgono le opinioni di chi è abbastanza soddisfatto riguardo a tutti gli aspetti proposti alla loro valutazione (tab. 9). La mediana, valore che divide in due parti uguali la distribuzione di frequenza, è collocata per tutti gli item nella terz'ultima posizione del righello. In tab. 10 sono poi stati calcolati gli indici di soddisfazione su scala 0 – 100 per ciascun aspetto: i risultati ottenuti sono medio – alti, da un minimo di 68 punti a proposito dell'*aggiornamento dei contenuti* ad un massimo di 72 per quanto concerne la loro *chiarezza*. Non esistono poi sostanziali differenze tra gli altri aspetti, relativi all'*aspetto grafico del sito* (71), alla *facilità nel trovare le informazioni cercate* (70) e la *completezza dei contenuti* (70).

La variabile che sembra maggiormente influenzare il livello di soddisfazione degli utenti a proposito del sito Internet della Provincia è il *livello di istruzione* (tab. 11): chi possiede un titolo di studio medio-basso è mediamente più soddisfatto a proposito della *facilità nel trovare le informazioni*, della *chiarezza*, *completezza* e dell'*aggiornamento dei contenuti*. L'*aspetto grafico del sito* è maggiormente gradito agli adulti che ai giovani (fig. 27).

Tab. 9 – Giudizio dei visitatori del sito Internet della Provincia nelle pagine riservate ai Centri per l'Impiego - valori %

Come giudica i seguenti aspetti?								Base (casi)
Chiarezza dei contenuti								224
		2,2%	7,1%	19,2%	25%	21,9%	24,6%	
PESSIMO OTTIMO								
Aspetto grafico del sito								217
	1,8%	1,8%	7,4%	20,7%	20,3%	21,7%	26,3%	
PESSIMO OTTIMO								
Facilità nel trovare le informazioni cercate								224
	1,8%	1,8%	4,5%	23,7%	25,4%	18,7%	24,1%	
PESSIMO OTTIMO								
Completezza dei contenuti								217
	2,3%	1,4%	4,6%	24,8%	24%	19,4%	23,5%	
PESSIMO OTTIMO								
Aggiornamento dei contenuti								215
	1,9%	4,2%	7,9%	20,8%	22,8%	17,7%	24,7%	
PESSIMO OTTIMO								



Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

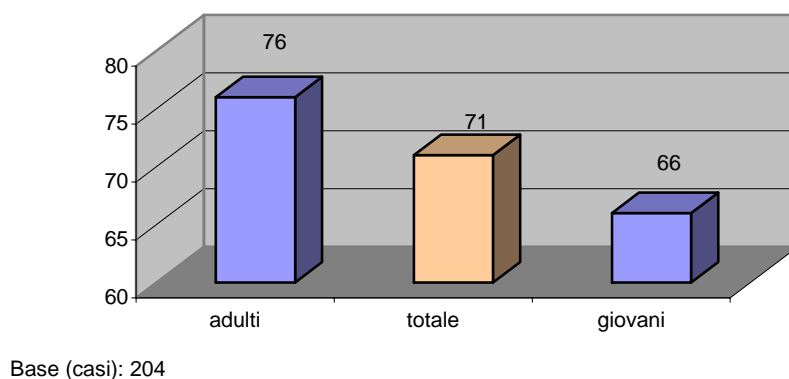
Tab. 10 – Giudizio dei visitatori delle pagine Internet dei Centri per l'Impiego: indici sintetici di soddisfazione

	Indice 0 - 100	Base (casi)
Chiarezza dei contenuti	72	224
Aspetto grafico del sito	71	217
Facilità nel trovare le informazioni cercate	70	224
Completezza dei contenuti	70	217
Aggiornamento dei contenuti	68	215

Tab. 11 – Influenza della variabile livello di istruzione sul gradimento del sito Internet

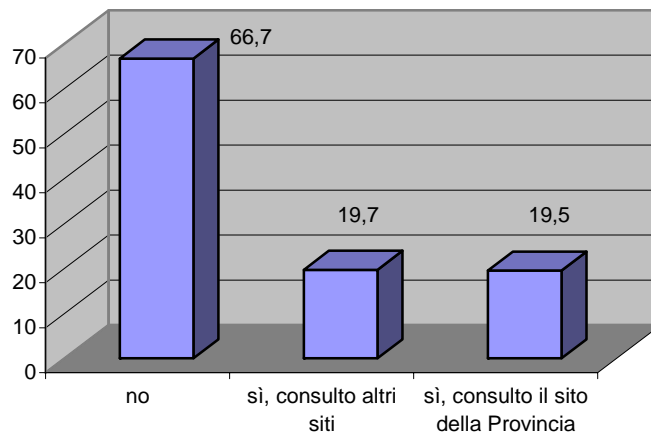
	Livello di istruzione		
	medio – basso	medio - alto	Totale
Chiarezza dei contenuti Base (casi): 215	77	70	72
Aspetto grafico del sito Base (casi): 208	75	70	71
Facilità nel trovare le informazioni Base (casi): 214	77	69	70
Completezza dei contenuti Base (casi): 208	78	68	70
Aggiornamento dei contenuti Base (casi): 206	78	66	68

Fig. 27 – Influenza della variabile età sul giudizio a proposito dell'aspetto grafico del sito Internet



In generale, si rileva che Internet è uno strumento mediamente poco utilizzato dagli utenti per la ricerca del lavoro: il 66,7% non lo utilizza per nulla (fig. 28), il 19,5% dice di visitare periodicamente il sito della Provincia e un altro 19,7% è solito consultare altri siti. In fig. 29 sono elencati i siti Internet più visitati dagli utenti dell'indagine Colloquio: sono riportati solo gli indirizzi segnalati da almeno 10 utenti, mentre per un elenco dettagliato di tutte le pagine visitate da chi è alla ricerca di un lavoro si rimanda al paragrafo 7.

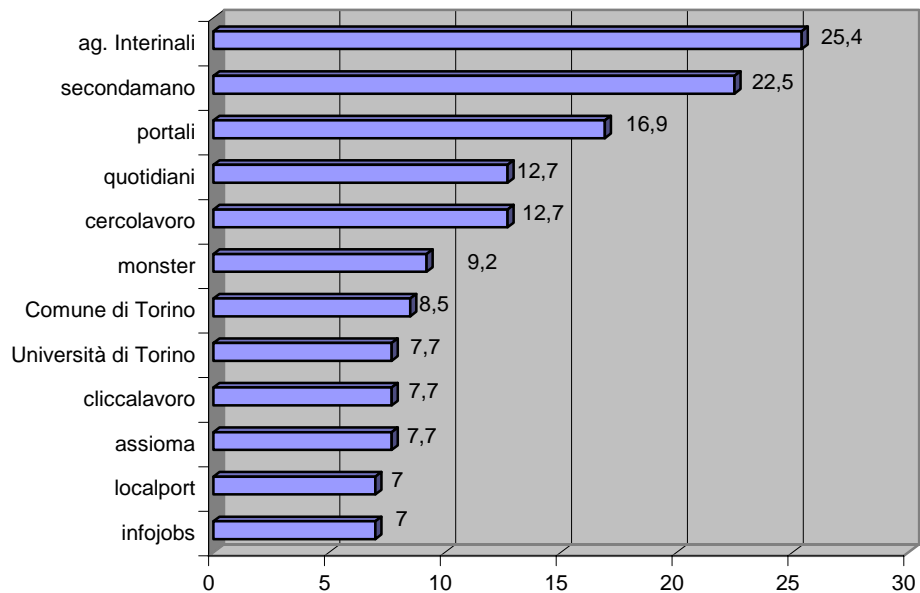
Fig. 28 – Utilizza Internet per consultare le offerte di lavoro? - valori %



Base (casi): 1145

La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

Fig. 29 – I principali siti Internet visitati dagli utenti per consultare le offerte di lavoro – valori %



Base (casi): 142. La somma delle % supera il valore 100 perchè era possibile fornire più di una risposta

4. I Centri per l'Impiego della Provincia di Torino: elementi di criticità e situazioni di eccellenza

4.1 Indagine "Sportello"

Le considerazioni effettuate finora sono il risultato di un'analisi delle risposte degli intervistati considerati complessivamente, vale a dire indipendentemente dal Centro per l'Impiego cui si sono rivolti. Per verificare se effettivamente esista una certa omogeneità nel livello qualitativo del servizio offerto, per alcune variabili è stata effettuata una disaggregazione dei dati per singola sede. In tab. 12 sono riportati gli indici complessivi per i dieci indicatori presi in considerazione dall'indagine "Sportello". In arancione e in verde sono evidenziati i valori che, rispetto al punteggio totale, risultano rispettivamente superiori o inferiori di almeno cinque punti. I numeri in rosso segnalano invece una variazione rispetto al totale, positiva o negativa, di più di dieci punti.

Emerge un quadro complessivo di estrema eterogeneità, che va a penalizzare principalmente i Centri di dimensioni medio-grandi, prime fra tutte le sedi torinesi, che gestiscono maggiori flussi di utenza e che presumibilmente si trovano ad affrontare un numero maggiore di criticità. Tuttavia è da notare che anche nelle situazioni più critiche gli indici di soddisfazione non scendono mai al di sotto del valore 50 su scala 0-100.

Tab. 12 – Giudizio degli utenti dell'indagine Sportello: indici di soddisfazione disaggregati per Centro per l'Impiego

Centri per l'Impiego	Indici 0-100									
	Cortesia	Comfort locali	Competenza	Chiarezza informazioni	Accesso	Modulistica	Segnaletica interna	Orario	Materiale informativo	Attesa
Torino – Via Bologna	73	79	70	70	78	69	67	68	63	54
Torino – Via Castelg.	75	90	74	73	87	70	72	60	62	57
Carmagnola	80	82	83	81	89	82	76	78	76	72
Chieri	92	90	88	88	85	84	70	78	79	81
Chiasso	92	92	92	91	88	84	85	82	86	85
Ciriè	93	91	92	90	90	86	81	80	84	77
Cuorgnè	80	88	77	76	82	71	76	76	71	69
Ivrea	91	90	87	86	84	82	79	75	77	77
Moncalieri	77	85	75	74	78	76	70	74	72	60
Orbassano	81	85	80	78	79	78	73	70	77	68
Pinerolo	83	85	82	83	82	77	78	74	73	69
Rivoli	84	74	81	80	67	73	74	74	72	66
Settimo T.se	80	71	78	76	75	73	71	73	75	64
Susa	95	95	93	93	94	90	84	77	90	90
Venaria	82	79	83	80	60	74	68	71	75	67
TOTALE	83	83	81	80	79	77	74	74	74	68

Nota:

In arancione sono evidenziati i valori che si discostano positivamente, in maniera rilevante, dal valore registrato a livello totale, **in verde** quelli che, al contrario, appaiono significativamente più negativi. Si intende significativa una variazione di più o meno cinque punti indice. **In rosso** sono poi segnalate le variazioni che superano, in positivo o in negativo, 10 punti di indice rispetto al totale.

4.2 Indagine “Colloquio”

La tab. 13 riporta la disaggregazione degli indici di soddisfazione, utilità percepita e fiducia calcolati sulla base delle risposte degli utenti dell’indagine “Colloquio”. L’eterogeneità nelle percezioni tra gli utenti delle varie sedi, seppur presente, è meno evidente rispetto a quanto emerso dall’analisi degli indicatori dell’indagine “Sportello”. Sembra quindi possibile affermare che l’attività di preselezione, più che quella di sportello, pare essere svolta con un grado maggiore di standardizzazione tra Centro e Centro.

Tab. 13 – Giudizio degli utenti dell’indagine Colloquio: indici di soddisfazione disaggregati per Centro per l’Impiego

Centri per l’Impiego	Indici 0-100					
	Cortesìa	Competenza	Comfort locali	Utilità per def. competenze/capacità	Utilità per avere info sul mondo del lavoro	Livello di fiducia
Torino – Via Bologna	83	83	71	72	71	69
Torino – Via Castelg.	92	89	86	82	77	75
Carmagnola	94	93	67	87	90	85
Chieri	97	93	96	90	90	86
Chiasso	98	97	94	90	92	81
Ciriè	90	88	85	84	80	82
Cuorgnè	98	94	94	82	82	80
Ivrea	94	90	92	87	82	81
Moncalieri	87	83	85	77	80	78
Orbassano	91	87	89	80	85	76
Pinerolo	94	92	91	88	90	82
Rivoli	96	92	84	86	84	76
Settimo T.se	94	92	80	84	84	79
Susa	95	92	90	87	90	80
Venaria	94	94	93	86	88	81
TOTALE	93	90	86	84	83	79

Nota:

In arancione sono evidenziati i valori che si discostano positivamente, in maniera rilevante, dal valore registrato a livello totale, **in verde** quelli che, al contrario, appaiono significativamente più negativi. Si intende significativa una variazione di più o meno cinque punti indice. **In rosso** sono poi segnalate le variazioni che superano, in positivo o in negativo, 10 punti di indice rispetto al totale.

Un altro aspetto relativamente al quale si è ritenuto opportuno rilevare eventuali differenze tra le diverse sedi riguarda la gestione del momento della prenotazione del colloquio. In primo luogo, si è ritenuto interessante discriminare tra i Centri che richiedono la prenotazione e quelli che effettuano il colloquio nel momento stesso in cui l’utente dichiara la propria disponibilità al lavoro (tab. 14). In secondo luogo, si è cercato di evidenziare le differenze tra le varie sedi per quanto concerne i tempi di attesa tra la prenotazione e il colloquio (tab. 15).

Da un’analisi comparata delle tabb. 14 e 15 emerge che le sedi dove tendenzialmente non viene effettuata la prenotazione sono Chieri, Ciriè e Rivoli. I Centri, dove, invece la prenotazione sembra essere la regola e il colloquio si svolge in genere a più di un mese da questa sono Torino – Via Bologna, Pinerolo, Susa e Venaria.

Tab. 14 – Ha dovuto prenotare il colloquio? Dati disaggregati per Centro per l'Impiego – valori %

Centri per l'Impiego	Ha dovuto prenotare il colloquio?			
	Si	No	Totale	Base (casi)
Torino – Via Bologna	95,1	4,9	100	82
Torino – Via Castelg.	94,9	5,1	100	137
Carmagnola	95,2	4,8	100	42
Chieri	76,4	23,6	100	72
Chivasso	85,7	14,3	100	42
Ciriè	35,7	64,3	100	112
Cuorgnè	93,5	6,5	100	46
Ivrea	67,8	32,2	100	90
Moncalieri	95,6	4,4	100	113
Orbassano	95,3	4,7	100	85
Pinerolo	97,9	2,1	100	97
Rivoli	59,9	40,1	100	142
Settimo T.se	79,5	20,5	100	88
Susa	100	-	100	35
Venaria	97,2	2,8	100	71
TOTALE	81,8	18,2	100	1254

Nota:

In rosso sono indicati i valori percentuali che si discostano positivamente, in maniera rilevante, dal valore registrato a livello totale, **in blu** quelli che, al contrario, appaiono significativamente più negativi. Si considera significativa una variazione di più o meno cinque punti percentuali.

Tab. 15 – Tempo trascorso tra la prenotazione del colloquio e il suo svolgimento: dati disaggregati per Centro per l'Impiego – valori %

Centri per l'Impiego	Tempo trascorso tra la prenotazione e il colloquio			
	Fino a un mese	Oltre un mese	Totale	Base (casi)
Torino – Via Bologna	7,6	92,4	100	79
Torino – Via Castelg.	70,1	29,9	100	127
Carmagnola	100	-	100	40
Chieri	96,4	3,6	100	55
Chivasso	97,2	2,8	100	36
Ciriè	92,3	7,7	100	39
Cuorgnè	95,3	4,7	100	43
Ivrea	59	41	100	61
Moncalieri	71,7	28,3	100	99
Orbassano	87,7	12,3	100	81
Pinerolo	64,9	35,1	100	94
Rivoli	91,3	8,8	100	80
Settimo T.se	85,7	14,3	100	70
Susa	60	40	100	35
Venaria	48,5	51,5	100	68
TOTALE	72,1	27,9	100	1007

Nota:

In rosso sono indicati i valori percentuali che si discostano positivamente, in maniera rilevante, dal valore registrato a livello totale, **in blu** quelli che, al contrario, appaiono significativamente più negativi. Si considera significativa una variazione di più o meno cinque punti percentuali.

5. Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

I risultati illustrati nelle figg. da 30 a 37 permettono di circoscrivere il profilo degli utenti che usufruiscono dei servizi di sportello dei Centri per l'Impiego. Ciascun grafico riporta sia i valori riferiti ai soggetti coinvolti nell'indagine "Sportello" (le barre blu), sia quelli di coloro che hanno partecipato all'indagine "Colloquio" (le barre rosse).

5.1 Principali dati socioanagrafici dei rispondenti

Gli utenti dei Centri per l'Impiego sono principalmente **donne** (fig. 30 - Sportello: 61,5%; Colloquio: 65,5%) ed individui con **meno di 50 anni** (fig. 31 - Sportello: 87,4%; Colloquio: 88,9%). Tra i rispondenti dell'indagine "Colloquio" si nota una certa prevalenza di giovani tra i 19 e i 29 anni, individui che probabilmente si affacciano al mondo del lavoro per la prima volta. Tuttavia, è la variabile titolo di studio quella che sembra discriminare maggiormente gli utenti delle due indagini: in entrambi i casi si osserva una certa prevalenza di coloro che possiedono un **livello di istruzione medio alto** (fig. 32), ma tra i rispondenti dell'indagine Sportello prevale decisamente chi ha conseguito il diploma di scuola media superiore (39,2%), mentre gli utenti che hanno sostenuto il colloquio di preselezione dichiarano più spesso di aver conseguito la licenza media inferiore (36,5%) o di possedere un attestato di qualifica professionale (18,3%). I laureati rappresentano, in entrambi i casi, il 9% circa del campione, mentre sono decisamente inferiori le percentuali riferite a chi non possiede alcun titolo (Sportello 0,5%; Colloquio: 1,3%) o la sola licenza elementare (Sportello: 4,4%; Colloquio: 5,3%). Poco rilevante anche la percentuale di coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, di un qualunque grado, ma che non è stato riconosciuto in Italia. D'altra parte si nota, in generale, come sia piuttosto **limitato il numero di stranieri** che si recano ai Centri. (fig. 33 – Sportello: 7,3%; Colloquio: 11%).

Poco più del 20% degli utenti di entrambe le indagini appartiene a **categorie speciali** (fig. 34): si tratta principalmente di individui iscritti alle liste di mobilità, anche se esiste una piccola categoria di persone che appartengono a categorie protette (es. disabili). Un'altra variabile che appare come poco discriminante tra gli utenti delle due indagini è il comune di residenza: in entrambi i casi più dell'80% degli utenti vive **al di fuori della città di Torino** (fig. 35).

Fig. 30 – Genere - valori %

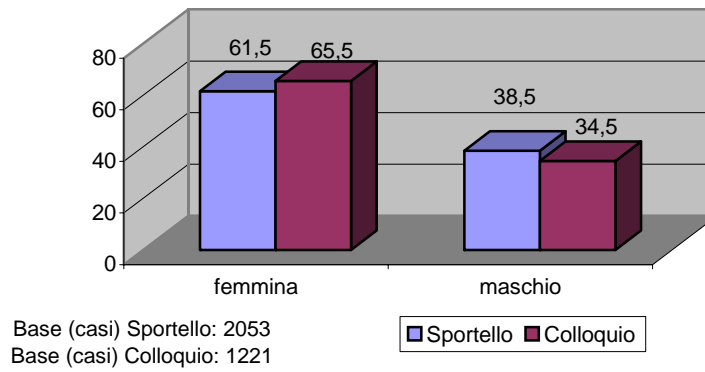


Fig. 31 – Età- valori %

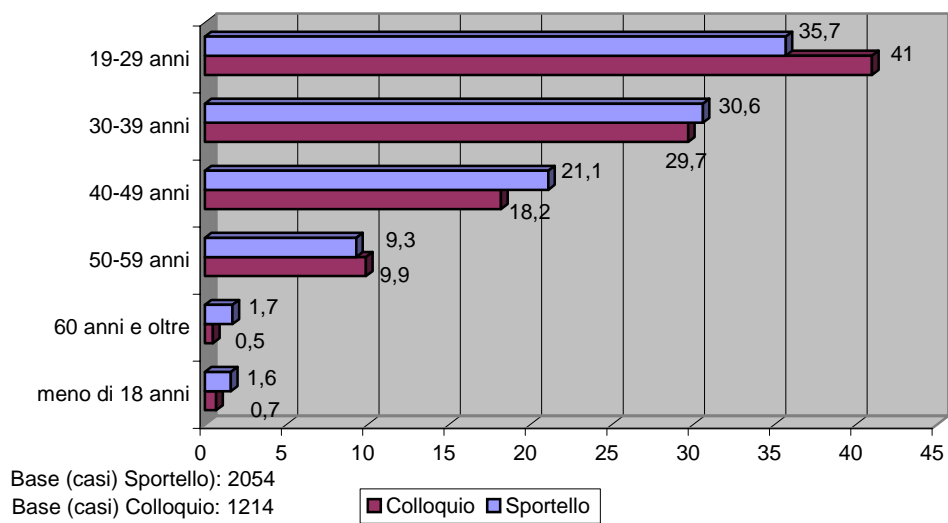


Fig. 32 – Titolo di studio - valori %

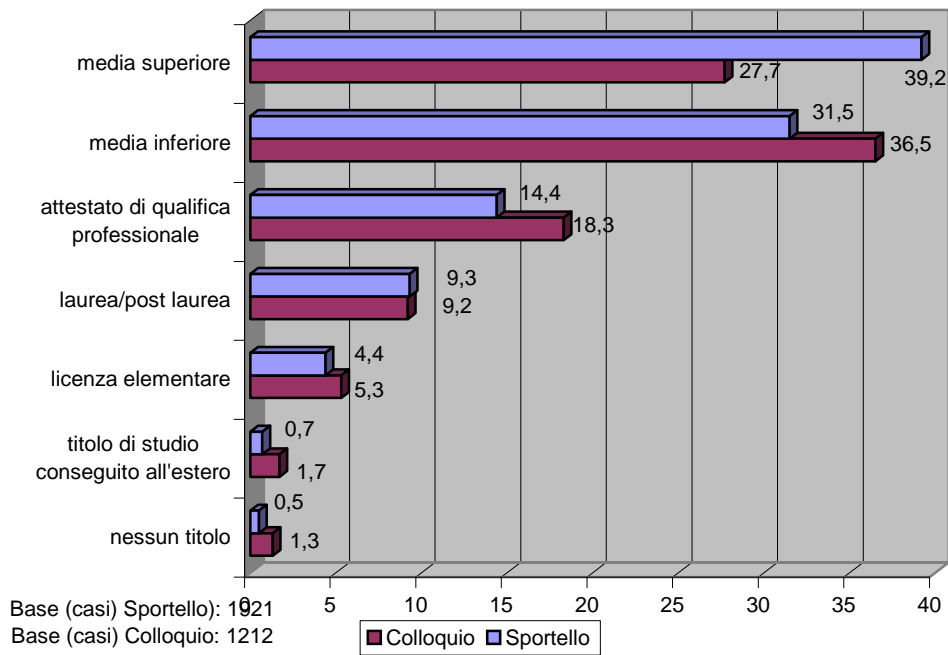


Fig. 33 – Nazionalità - valori %

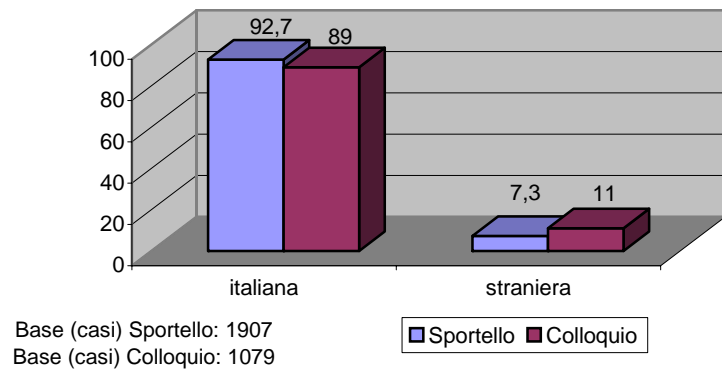


Fig. 34 – Appartenenza a categorie speciali - valori %

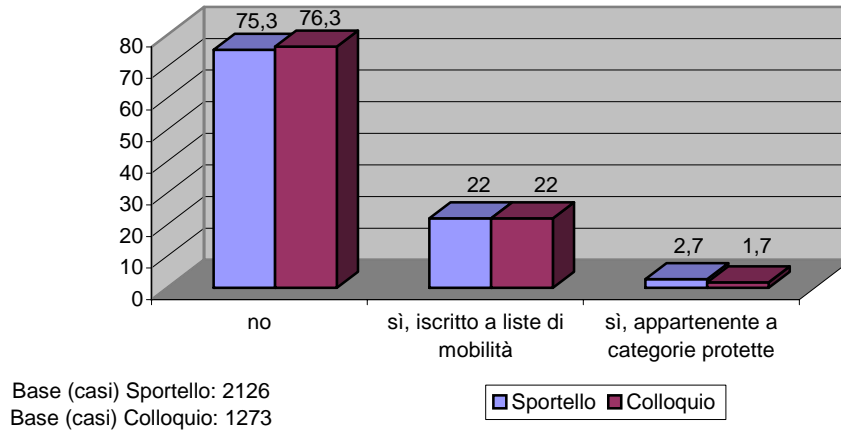
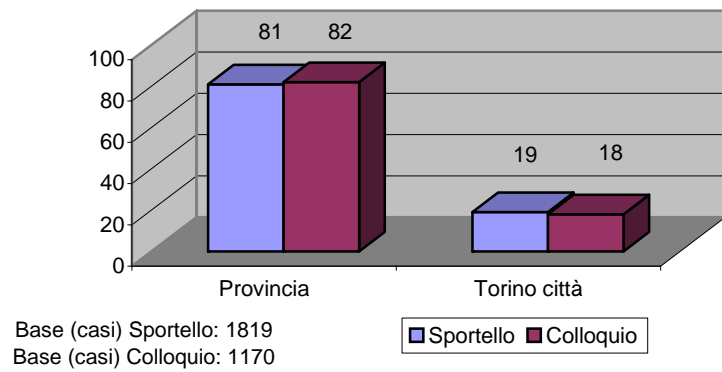


Fig. 35 – Comune di residenza - valori %



5.2 Condizione occupazionale

L'80% degli utenti dell'indagine "Colloquio" è **disoccupato** contro il solo 61% dei rispondenti dell'indagine "Sportello" (fig. 36): tuttavia, questo dato appare in parte falsato dal fatto che la prima indagine ha coinvolto, come già detto, anche coloro che si rivolgono allo *Sportello ditte* dei Centri, vale a dire professionisti o aziende che segnalano assunzioni, cessazioni, variazioni o che hanno bisogno di consulenza. Purtroppo lo strumento di rilevazione adottato non ha permesso di isolare adeguatamente questa categoria di utenti. Tale problema appare in parte confermato anche dal fatto che tra gli occupati dell'indagine "Sportello" prevale nettamente chi **lavora nei servizi** (41,4% - fig. 37), mentre chi possiede un'occupazione tra gli intervistati dell'indagine "Colloquio" lavora per lo più nell'**industria** (36,8%).

Fig. 36 – Condizione occupazionale - valori %

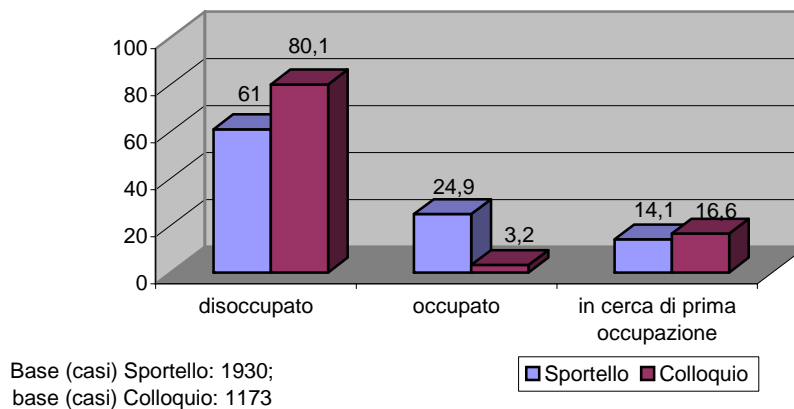
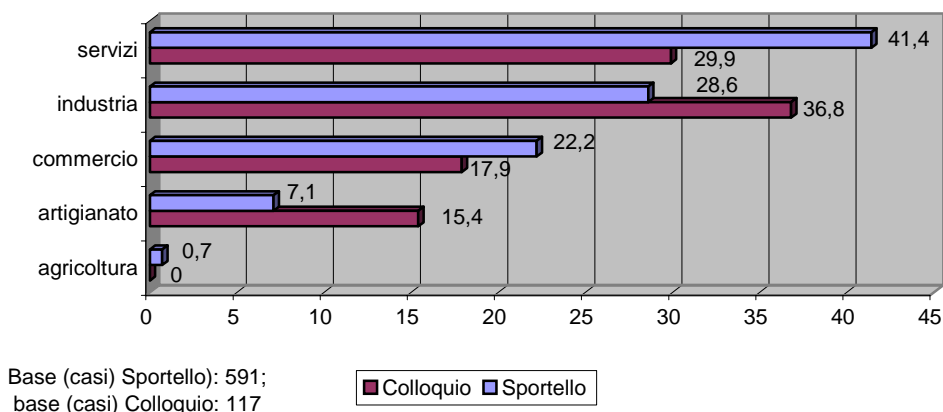


Fig. 37 – Settore di occupazione - valori %



6. Indagine sui Servizi per l'Impiego: uno sguardo d'insieme

Gli utenti dei Centri per l'Impiego si rivolgono agli Sportelli dislocati nelle quindici sedi provinciali principalmente per **segnalare la propria disponibilità al lavoro**, per **chiedere informazioni** o per **sbrigare pratiche amministrative**. Per alcuni si tratta della loro **prima visita**, ma molti di loro sono clienti abituali, che sono soliti recarsi presso una sede dei Centri **almeno una volta al mese**.

Quasi il 60% dei soggetti coinvolti nell'indagine sa dell'esistenza delle **pagine web del Servizio Lavoro** all'interno del sito Internet della Provincia, ma poco meno della metà di loro dice di averle visitate almeno una volta. In generale, **Internet appare come uno strumento poco utilizzato** dagli utenti nella ricerca del lavoro. Chi ne fa uso tuttavia, afferma di consultare più spesso il sito di **secondamano** e quelli delle varie **agenzie di lavoro temporaneo**.

Gli utenti dichiarano di essere soddisfatti del servizio che viene erogato agli sportelli dei centri per l'Impiego, con situazioni di eccellenza per quanto concerne la **qualità del personale** (*cortesìa, competenza, chiarezza nel fornire informazioni*), il **comfort locali** e la **facilità di accesso all'ufficio**. Gli elevati risultati a livello complessivo sono però la sintesi di una situazione che, analizzata più nel dettaglio a livello di singolo Centro, appare decisamente **eterogenea**. È da notare, comunque, che quasi il 60% degli utenti che in passato avevano già usufruito dei servizi dei Centri per l'Impiego affermano che **il livello qualitativo offerto sia migliorato**. Alcuni utenti lamentano però disfunzioni riguardanti principalmente gli **orari di apertura**, l'**informazione** che viene fornita sui servizi offerti, la **selezione dei candidati** e la **gestione delle code**.

Gli utenti del servizio di preselezione, intervistati subito dopo aver effettuato il colloquio, segnalano che, nella maggior parte dei casi, **hanno dovuto prenotare** l'incontro, che generalmente ha avuto luogo dopo **meno di un mese** dal momento in cui hanno segnalato la propria disponibilità al lavoro. Nella gestione delle prenotazioni esiste di nuovo una certa **eterogeneità** tra i diversi Centri.

I rispondenti si dicono molto soddisfatti della **cortesìa/disponibilità del personale** del servizio di preselezione e del **comfort dei locali** dove sono stati accolti. Inoltre pensano che il colloquio sia un momento utile per meglio **definire le proprie competenze e capacità** e per avere **informazioni sul mondo** del lavoro. Credono poi che il lavoro svolto dai Centri possa veramente esser loro utile per la ricerca del lavoro. Anche nel caso del servizio di preselezione emergono alcune differenze tra le percezioni degli utenti dei diversi Centri, seppur meno marcate rispetto a quelle evidenziate da chi si reca agli sportelli.

Alcuni rispondenti segnalano qualche criticità per quanto concerne principalmente le **informazioni** che il Servizio fornisce sulle sue attività, i **tempi di attesa tra prenotazione e colloquio** e la scelta di effettuare **colloqui di gruppo** che, a giudizio di alcuni, non garantiscono la necessaria privacy agli utenti.

Gli utenti disoccupati utilizzano contemporaneamente molti canali per la ricerca del lavoro; sembrano privilegiare l'attività di **invio del curriculum alle aziende**, ma ricorrono anche al **passaparola di amici/conoscenti**, ai contatti con le **società di lavoro temporaneo**, alla risposta ad **annunci pubblicati su giornali riviste**, alla **presentazione spontanea in azienda**.

Una buona percentuale di utenti si reca **almeno una volta al mese** presso una sede dei Centri per consultare le offerte di lavoro affisse in bacheca mentre, come già rilevato nel caso degli utenti degli sportelli, Internet appare uno strumento decisamente poco utilizzato per la ricerca del lavoro. Più del 50% degli utenti non conosce le **pagine web dei Centri per l'Impiego** all'interno del sito della Provincia mentre tra i siti più visitati dagli utenti si evidenziano **secondamano** e i siti delle **agenzie interinali**.

7. I siti Internet visitati dagli utenti per consultare le offerte di lavoro

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">o pagine job placement dell'Università di Torino (da www.unito.it)o Portali (es. virgilio, libero, tiscali...)o Siti agenzie di lavoro temporaneo (interinale)o Siti dei Comunio Siti dei quotidianio Siti delle aziendeo www.agenziapiemontelavoro.neto www.almalaurea.ito www.assioma.orgo www.bancalavoro.como www.bollettinodellavoro.ito www.cambiolavoro.como www.caprilli.como www.cercolavoro.como www.cliccalavoro.ito www.click4talent.ito www.comune.torino.it/lavoro/o www.concorsi.ito www.difesa.ito www.eures.ito www.gazzettaufficiale.ito www.infojobs.it | <ul style="list-style-type: none">o www.informagiovani.ito www.jobcrawler.ito www.jobintourism.ito www.joblavoro.ito www.job-net.ito www.jobonline.ito www.jobpilot.ito www.jobtel.ito www.lavoro.ito www.lavoroeprofessioni.ito www.lavoroturistico.como www.localport.ito www.mercurius.ito www.monster.ito www.paginegialle.ito www.profiliecarriere.ito www.regione.piemonte.it/lavoro/o www.secondamano.ito www.stepstone.ito www.studenti.ito www.to.camcom.ito www.torino2006.orgo www.trovalavoro.ito www.unimpiego.it |
|--|---|

8. I questionari proposti agli utenti

8.1 Indagine Sportello

Centro per l'Impiego di



INDAGINE SUI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI TORINO

La Provincia di Torino sta realizzando un'indagine sui servizi per l'impiego, rivolta sia a chi cerca che a chi offre lavoro. In particolare, il presente questionario è rivolto a tutti coloro **che si recano presso gli sportelli dei Centri per l'Impiego**. Lo scopo della ricerca è quello di acquisire elementi per migliorare la qualità del servizio attualmente offerto. E' indispensabile per noi poter contare sulla Sua collaborazione: La preghiamo quindi di voler rispondere ad alcune brevi domande. Il questionario è anonimo, e i dati saranno utilizzati solo ai fini del miglioramento organizzativo. La ringraziamo fin d'ora per la preziosa collaborazione!

1

Per quale motivo oggi è venuto al Centro per l'Impiego? *(barrare una sola casella)*

- 1 Per chiedere informazioni
- 2 Per segnalare la disponibilità al lavoro
- 3 Per consultare le offerte lavorative o altro materiale
- 4 Per altre attività amministrative (es. segnalare variazioni dei propri dati, richiedere documenti...)
- 5 Altro *(specificare)*.....

2

Con quale **frequenza** viene al Centro per l'Impiego? *(barrare una sola casella)*

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1 è la prima volta | 4 2/3 volte all'anno |
| 2 almeno 1 volta alla settimana | 5 1 volta all'anno |
| 3 almeno una volta al mese | 6 di solito aspetto la chiamata del Centro |

3

E' a conoscenza del fatto che il sito Internet della Provincia di Torino (www.provincia.torino.it/lavoro.htm) ha una parte riservata ai Centri per l'Impiego? *(barrare una sola casella)*

- 1 Sì, ma non l'ho mai visitato *(passi direttamente alla domanda 5)*
- 2 Sì, e l'ho già visitato
- 3 No *(passi direttamente alla domanda 5)*

4

Se lo ha già visitato, lo considera utile? *(barrare una sola casella)*

- | | | | |
|---------|--------------|--------|-------------|
| 4 molto | 3 abbastanza | 2 poco | 1 per nulla |
|---------|--------------|--------|-------------|

5

Di solito Lei **utilizza Internet** per consultare le **offerte di lavoro**? *(può indicare più risposte)*

- 1 Sì, visito il sito della Provincia di Torino
- 2 Sì, consulto altri siti *(la preghiamo di indicare quelli che visita più spesso)*.....
- 3 No

6

Se in passato è già venuto in questo Centro per l'Impiego, trova che la qualità dei servizi offerti sia: *(barrare una sola casella)*

- | | | |
|--------------|------------------|--------------|
| 3 migliorata | 2 rimasta uguale | 1 peggiorata |
|--------------|------------------|--------------|

7

Di seguito sono elencati alcuni aspetti che riguardano **il servizio di cui ha appena usufruito allo sportello**: Le chiediamo di esprimere un giudizio su ciascuno di essi segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che l'aspetto è pessimo e a destra, al contrario, che è ottimo

1. Orario di apertura	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
2. Facilità nel trovare/individuare l'ufficio a cui rivolgersi (segnaletica interna)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
3. Facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
4. Comfort dei locali (illuminazione, pulizia, riscaldamento, arredamento, posti a sedere)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
5. Cortesia/disponibilità del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
6. Competenza del personale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
7. Chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
8. Semplicità e chiarezza della modulistica	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
9. Tempo di attesa allo sportello	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO
10. Materiali informativo a disposizione dei Clienti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> PESSIMO OTTIMO

8

Vuole segnalarci qualche **suggerimento** che possa aiutarci a migliorare la qualità dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile condividere

.....

.....

.....

9

Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati. Le garantiamo la più assoluta riservatezza: le Sue risposte saranno analizzate insieme a quelle degli altri rispondenti e verranno considerate solo complessivamente.

Genere

- 1 Maschio
- 2 Femmina

Nazionalità

- 1 italiana
- 2 straniera

Appartiene a qualche categoria speciale?

- 1 Iscritto alle liste di mobilità
- 2 Appartenente a categorie protette:
- 3 Disabile
- 4 Altro (*specificare*).....

Titolo di studio

- 1 Nessun titolo
- 2 Licenza elementare
- 3 Media Inferiore
- 4 Media Superiore
- 5 Attestato di qualifica professionale
- 6 Laurea/Post Laurea
- 7 Ho un titolo di studio conseguito all'estero che non mi è stato riconosciuto in Italia (*specifici quale titolo*).....

Età

- 1 meno di 18 anni
- 2 18-29 anni
- 3 30-39 anni
- 4 40-49 anni
- 5 50-59 anni
- 6 60 anni e oltre

Al momento Lei è:

- 1 In cerca di prima occupazione
- 2 Disoccupato
- 3 Occupato

Se è occupato, La preghiamo di indicare il settore in cui opera l'azienda

- 1 industria
- 2 servizi
- 3 agricoltura
- 4 commercio
- 5 artigianato

Comune di residenza

.....

8.2 Indagine Colloquio

Centro per l'Impiego di



INDAGINE SUI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI TORINO

La Provincia di Torino sta realizzando un'indagine rivolta a tutti coloro **che hanno sostenuto un colloquio di pre-selezione presso un Centro per l'Impiego**. Scopo della ricerca è raccogliere informazioni per migliorare la qualità del servizio. A tale fine, La preghiamo di rispondere ad alcune brevi domande. Naturalmente il questionario è anonimo, e i dati saranno utilizzati solo ai fini del miglioramento organizzativo. La ringraziamo fin d'ora per la preziosa collaborazione! Nel caso, invece, non volesse compilare il questionario La preghiamo di restituirlo in bianco.

1 Per sostenere il colloquio di pre-selezione che ha fatto oggi **Lei ha dovuto prima prenotarsi?** (indichi una sola risposta)

1 Sì, ho dovuto prima prenotarmi (passi alla domanda 2)

2 No, ho potuto sostenere il colloquio di pre-selezione il giorno stesso in cui mi sono presentato/a al Centro per l'Impiego (passi direttamente alla domanda 3)

2 Quanto tempo ha aspettato **tra la prenotazione e il momento in cui effettivamente si è svolto il colloquio di pre-selezione?** (indichi una sola risposta)

1 Meno di una settimana

2 Meno di un mese

3 Due/tre mesi

4 Più di tre mesi

5 Non ricordo

3 Pensi sempre al **colloquio di preselezione che ha appena sostenuto**: per ciascuno dei seguenti aspetti esprima il Suo giudizio, segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei giudica l'aspetto pessimo e a destra, al contrario, ottimo.

Indichi il Suo giudizio per ciascuno dei seguenti aspetti																	
a. Competenza del personale	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PESSIMO</td> <td colspan="6"></td> <td>OTTIMO</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PESSIMO							OTTIMO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
PESSIMO							OTTIMO										
b. Cortesia/disponibilità del personale	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PESSIMO</td> <td colspan="6"></td> <td>OTTIMO</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PESSIMO							OTTIMO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
PESSIMO							OTTIMO										
c. Comfort del locale dove si è svolto il colloquio (illuminazione, riscaldamento, privacy, ecc.)	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PESSIMO</td> <td colspan="6"></td> <td>OTTIMO</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PESSIMO							OTTIMO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
PESSIMO							OTTIMO										
d. Utilità del colloquio per definire le Sue competenze e capacità	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PESSIMO</td> <td colspan="6"></td> <td>OTTIMO</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PESSIMO							OTTIMO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
PESSIMO							OTTIMO										
e. Utilità del colloquio per avere informazioni sul mondo del lavoro	<table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PESSIMO</td> <td colspan="6"></td> <td>OTTIMO</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PESSIMO							OTTIMO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
PESSIMO							OTTIMO										

4 Le saremo grati se indicherà qualche **suggerimento** che possa aiutarci a migliorare la qualità dei colloqui di pre-selezione. Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile segnalare

.....

.....

.....

.....

5 Parliamo ora del sito Internet della Provincia di Torino. Prima di fare il colloquio Lei era a conoscenza del fatto che il sito Internet della Provincia di Torino (www.provincia.torino.it/lavoro.htm) ha una parte riservata ai Centri per l'Impiego? (indichi una sola risposta)

- 1 Sì, ma non l'ho mai visitato (passi direttamente alla domanda 7)
 2 Sì, e l'ho già visitato almeno una volta
 3 No (passi direttamente alla domanda 7)

6 Se ha già visitato il sito Internet della Provincia di Torino nella sezione dedicata ai Centri per l'Impiego, che giudizio dà ai seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio segnando una crocetta sul righello sottostante dove a sinistra significa che Lei giudica l'aspetto pessimo e a destra, al contrario, ottimo.

Indichi il Suo giudizio per ciascuno dei seguenti aspetti

a. Facilità nel trovare le informazioni cercate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PESSIMO						OTTIMO
b. Chiarezza dei contenuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PESSIMO						OTTIMO
c. Completezza dei contenuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PESSIMO						OTTIMO
d. Aggiornamento dei contenuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PESSIMO						OTTIMO
e. Aspetto grafico del sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PESSIMO						OTTIMO

7 Di solito Lei **utilizza Internet** per consultare le **offerte di lavoro**? (può indicare più risposte)

- 1 Sì, visito il sito della Provincia di Torino
 2 Sì, consulto altri siti (la preghiamo in questo caso di indicare quelli che visita più spesso)
 a).....
 b).....
 c).....
 3 No

8 Con quale frequenza Lei consulta le offerte di lavoro **esposte presso la sede del Centro per l'Impiego**? (indichi una sola risposta)

- 1 almeno una volta alla settimana
 2 almeno una volta al mese
 3 due/tre volte all'anno
 4 una sola volta all'anno
 5 non vengo mai a consultare le offerte

9 Lei pensa che il Centro per l'Impiego possa davvero **aiutarla nella ricerca di un'occupazione**? Indichi la Sua opinione segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a destra significa che Lei pensa che il Centro per l'Impiego possa sicuramente aiutarla nella ricerca del lavoro e a sinistra, al contrario, che l'intervento del Centro per l'Impiego non serve a nulla.

Pensa che il Centro per l'Impiego possa davvero aiutarla nella ricerca di un'occupazione?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicuramente no						Sicuramente sì

10 Oltre a rivolgersi al Centro per l'Impiego, quali altre cose ha fatto per cercare lavoro? (può indicare più di una risposta)

- 1 Ho inviato il mio curriculum ad aziende/imprese
- 2 Mi sono presentato/a personalmente ad alcune aziende/imprese
- 3 Ho risposto ad inserzioni ed annunci di lavoro
- 4 Ho utilizzato il passaparola di parenti/conoscenti
- 5 Ho contattato delle società di lavoro temporaneo (interinale)
- 6 Altro (specificare cosa).....

11 Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati. Le garantiamo la più assoluta riservatezza: la Sue risposte saranno analizzate insieme a quelle degli altri rispondenti e verranno considerate solo complessivamente.

Genere

- 1 maschio
- 2 femmina

Nazionalità

- 1 italiana
- 2 straniera

Appartiene a qualche categoria speciale?

- 1 Iscritto/a alle liste di mobilità
- 2 Appartenente a categorie protette:
 - 3 Disabile
 - 4 Altro (specificare).....

Titolo di studio

- 1 Nessun titolo
- 2 Licenza elementare
- 3 Media Inferiore
- 4 Media Superiore
- 5 Attestato di qualifica professionale
- 6 Laurea/Post Laurea
- 7 Ho un titolo di studio conseguito all'estero che non mi è stato riconosciuto in Italia (specifici quale titolo).....

Età

- 1 meno di 18 anni
- 2 18-29 anni
- 3 30-39 anni
- 4 40-49 anni
- 5 50-59 anni
- 6 60 anni e oltre

Al momento Lei è:

- 1 In cerca di prima occupazione
- 2 Disoccupato/a
- 3 Occupato/a

Se è occupato/a, La preghiamo di indicare il settore in cui opera l'azienda

- 1 industria
- 2 servizi
- 3 agricoltura
- 4 commercio
- 5 artigianato

Comune di residenza

- 1 Torino città
- 2 Provincia

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione!

9. Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1 – Utenti che hanno partecipato all’indagine Sportello: dati disaggregati per Centro per l’Impiego.....	4
Fig. 2 – L’affluenza degli utenti agli sportelli dei Centri per l’Impiego – un confronto con il dato 2002 ..	5
Fig. 3 – Motivo della visita al Centro per l’Impiego	6
Fig. 4 – Utenti che si sono recati al Centro per l’Impiego per la ricerca del lavoro	6
Fig. 5 – Frequenza delle visite al Centro per l’Impiego	7
Fig. 6 – Frequenza delle visite	7
Fig. 7 –Conoscenza e utilizzo del sito Internet della Provincia di Torino nella sezione dedicata ai Centri per l’Impiego	8
Fig. 8 –Utilità percepita dagli utilizzatori delle pagine Internet dei Centri per l’Impiego della Provincia.....	8
Fig. 9 –Utilizza Internet per consultare le offerte di lavoro?	9
Fig. 10 – I principali siti Internet visitati dagli utenti per consultare le offerte di lavoro.....	10
Fig. 11 – Grado di soddisfazione dei nuovi clienti a proposito dei tempi di attesa allo sportello	12
Fig. 12 – Influenza della variabile età sul grado di soddisfazione per gli orari di apertura	13
Fig. 13 – Rispetto al passato, il servizio del Centro per l’Impiego è.....	14
Fig. 14 – Critiche/suggerimenti	15
Fig. 15 – Utenti che hanno partecipato all’indagine colloquio: dati disaggregati per Centro per l’Impiego.....	16
Fig. 16 – Ha dovuto prenotare il colloquio?	17
Fig. 17 – Tempo trascorso tra la prenotazione del colloquio e il suo svolgimento	17
Fig. 18 – Pensa che il Centro per l’Impiego possa davvero aiutarla nella ricerca di un’occupazione ..	20
Fig. 19 – Influenza della variabile frequenza delle visite sul grado di fiducia nell’aiuto dei Centri per l’Impiego.....	20
Fig. 20 – Influenza della variabile livello di istruzione sul grado di fiducia nell’aiuto del Centro per l’Impiego.....	20
Fig. 21 – Influenza della variabile residenza sul grado di fiducia nell’aiuto del Centro per l’Impiego.....	21
Fig. 22 – Suggerimenti	22
Fig. 23 – Attività svolte per cercare lavoro	23
Fig. 24 – Consulta le offerte esposte nelle bacheche del Centro per l’Impiego?.....	23
Fig. 25 – Sa che il sito Internet della Provincia ha una parte dedicata ai Centri per l’Impiego?	24
Fig. 26 – Conoscenza e utilizzo del sito Internet della Provincia nella parte dedicata ai Centri per l’Impiego	24
Fig. 27 – Influenza della variabile età sul giudizio a proposito dell’aspetto grafico del sito Internet ..	26
Fig. 28 –Utilizza Internet per consultare le offerte di lavoro?.....	27
Fig. 29 –I principali siti Internet visitati dagli utenti per consultare le offerte di lavoro.....	27
Fig. 30 – Genere.....	33

Fig. 31 – Età	33
Fig. 32 – Titolo di studio.....	34
Fig. 33 – Nazionalità.....	34
Fig. 34 – Appartenenza a categorie speciali	35
Fig. 35 – Comune di residenza	35
Fig. 36 – Condizione occupazionale	36
Fig. 37 – Settore di occupazione	36
Tab. 1 – La qualità percepita dagli utenti dei Centri per l’Impiego.....	11
Tab. 2 –Indice sintetico di soddisfazione degli utenti	12
Tab. 3 –L’influenza del livello di istruzione dei rispondenti sul loro grado di soddisfazione	13
Tab. 4 –La qualità percepita dagli utenti che hanno frequentato il colloquio di preselezione.....	18
Tab. 5 –L’utilità percepita del corso frequentato	18
Tab. 6 –Indice sintetico di soddisfazione degli utenti per il colloquio sostenuto.....	19
Tab. 7 –Indici sintetici di soddisfazione: un confronto con i risultati emersi dall’indagine Sportello ..	19
Tab. 8 –Indice sintetico di utilità percepita per il colloquio sostenuto.....	19
Tab. 9 –Il giudizio dei visitatori del sito Internet della Provincia nelle pagine riservate ai Centri per l’Impiego.....	25
Tab. 10 –Il giudizio dei visitatori delle pagine Internet dei Centri per l’Impiego: indici sintetici di soddisfazione.....	25
Tab. 11 –L’influenza della variabile livello di istruzione sul gradimento del sito Internet	26
Tab. 12 –Il giudizio degli utenti dell’indagine Sportello: indici di soddisfazione disaggregati per Centro per l’Impiego	29
Tab. 13 –Il giudizio degli utenti dell’indagine Colloquio: indici di soddisfazione disaggregati per Centro per l’Impiego	30
Tab. 14 – Ha dovuto prenotare il colloquio?: dati disaggregati per Centro per l’Impiego.....	31
Tab. 15 – Tempo trascorso tra la prenotazione del colloquio e il suo svolgimento: dati disaggregati per Centro per l’Impiego.....	31