



AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE

*Servizio Politiche per il lavoro e l'orientamento*

La trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie.  
Le opinioni degli utilizzatori dell'applicativo *Comunicazioni on-line*

Agosto 2007

## Indice

<b>1. Il disegno della ricerca</b> .....	2
<b>2. L'utilizzo dell'applicativo <i>Comunicazioni on-line</i></b> .....	3
2.1 Le modalità di informazione sulla nuova modalità di trasmissione delle comunicazioni obbligatorie .....	3
2.2 Il volume di pratiche inviate.....	5
2.3 I corsi di formazione per l'utilizzo dell'applicativo organizzati dalla Provincia.....	6
<b>3. La qualità percepita: le opinioni degli utilizzatori del servizio</b> .....	8
3.1 I problemi di natura tecnico-applicativa.....	9
3.2 I problemi nell'interpretazione di aspetti giuridici .....	11
<b>4. La qualità attesa: rilevare esigenze e bisogni per migliorare il servizio</b> .....	13
<b>5. Il profilo degli intervistati</b> .....	14
<b>6. Le opinioni degli utilizzatori dell'applicativo <i>Comunicazioni on-line</i>: sintesi dei risultati</b> ..	17
.....	17
<b>Appendice A - Il questionario proposto agli utenti</b> .....	18
<b>Appendice B - Indice delle figure e delle tabelle</b> .....	23

Ricerca effettuata dal Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità

## 1. Il disegno della ricerca

A partire dal 2 Ottobre 2006 le comunicazioni obbligatorie ai Centri per l'Impiego relative alle pratiche di assunzione, trasformazione, proroga e cessazione possono essere inviate telematicamente utilizzando l'applicativo *Comunicazioni on-line*. La sicurezza informatica di questo sistema è garantita dall'accesso al servizio utilizzando la posta elettronica certificata.

Nell'aprile 2007, a pochi mesi dall'avvio di questa nuova modalità di trasmissione, il *Servizio Politiche per il lavoro e l'orientamento*, in collaborazione con il *Servizio Sviluppo organizzativo, regolamenti e qualità* della Provincia di Torino, ha realizzato un'indagine con l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dell'applicativo *Comunicazioni on-line*, vale a dire delle aziende, dei professionisti del settore e delle associazioni di categoria.

Destinatari dell'indagine sono stati tutti coloro che hanno effettuato almeno una comunicazione per via telematica nel periodo compreso tra ottobre 2006 e febbraio 2007, cui è stato spedito un questionario semi-strutturato<sup>1</sup> a mezzo posta elettronica, utilizzando l'indirizzo con cui gli utenti inviano le comunicazioni. Al fine di poter effettivamente identificare i "non ritorni" dai casi in cui gli indirizzi e-mail risultassero non validi o non attivi, si è provveduto a cancellare questi ultimi dalla banca dati iniziale. In questo modo sono stati effettivamente contattati 2897 utenti; a fine aprile è stato inviato un sollecito alla compilazione utilizzando i medesimi indirizzi di posta elettronica.

Hanno quindi restituito la loro opinione con la compilazione del questionario 1005 utenti, pari al 35% del totale. E' da segnalare che, trattandosi di un campione auto-selezionato, non è possibile determinare la sua effettiva rappresentatività rispetto alla popolazione di riferimento. Il questionario postale, infatti, non permette alcun controllo sulla selezione dei rispondenti: partecipa all'indagine chi desidera farlo spontaneamente. Tuttavia, un tasso di risposta di questa entità in relazione alla tecnica di rilevazione adottata, denota un certo interesse dei rispondenti rispetto al tema oggetto di indagine.

---

<sup>1</sup> Il questionario semi - strutturato contiene domande sia a risposta chiusa sia aperta: nelle domande a *risposta chiusa* il rispondente indica la propria preferenza tra una serie di alternative predefinite dal ricercatore, in quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale può scrivere qualunque informazione ritenga utile segnalare.

## 2. L'utilizzo dell'applicativo Comunicazioni on-line

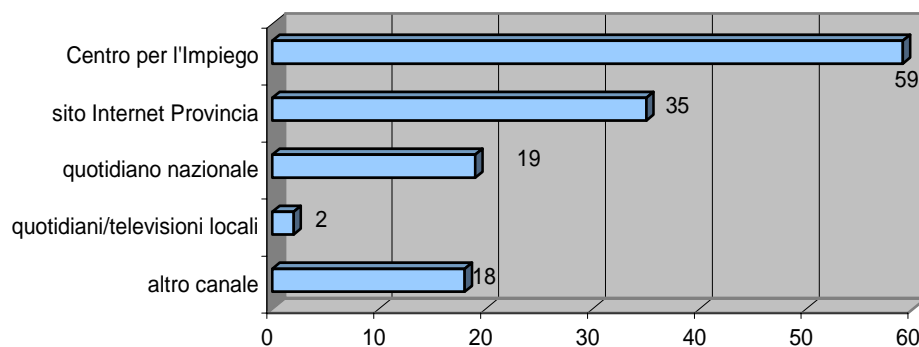
### 2.1 Le modalità di informazione sulla nuova modalità di trasmissione delle comunicazioni obbligatorie

Il primo obiettivo conoscitivo dell'indagine era quello di rilevare in che modo gli utenti fossero venuti a conoscenza del nuovo sistema di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie.

La maggior parte degli intervistati ha saputo dell'applicativo Comunicazioni on-line attraverso un contatto diretto con la Provincia di Torino (fig.1): sei intervistati su dieci hanno evidenziato il ruolo fondamentale svolto dai Centri per l'Impiego, altri hanno invece fatto riferimento al sito Internet della Provincia (35%). I quotidiani nazionali (19%), ma soprattutto i quotidiani e le televisioni locali (2%) sono risultati canali di informazione meno efficaci.

Tra coloro che hanno indicato di essere venuti a conoscenza delle nuove modalità di trasmissione delle comunicazioni obbligatorie tramite *altri canali* informativi (18%) prevalgono coloro che l'hanno saputo dalla propria associazione di riferimento (es. API, ASCOM, Unione Industriale, Confindustria - 55 casi), da professionisti del settore (Consulenti del Lavoro, Commercialisti - 54 casi), o che hanno ricevuto comunicazione dal proprio ordine professionale (Ordine dei Consulenti del Lavoro e Collegio dei Ragionieri - 24 casi).

Fig. 1: Modalità di conoscenza del nuovo sistema di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie – valori %



Base (casi): 989; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

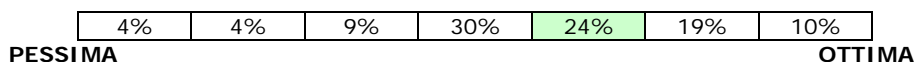
È stata quindi chiesta agli intervistati un'opinione sull'efficacia della campagna pubblicitaria che la Provincia di Torino ha promosso per presentare l'applicativo. Il questionario prevedeva un righello, come quello riprodotto in fig. 2, su cui i rispondenti potevano esprimere un giudizio segnando una **X** sulla casella che meglio rappresentasse la loro opinione: all'estrema sinistra poteva collocarsi chi giudicava la campagna pubblicitaria come "pessima", mentre a destra coloro che la ritenevano "ottima".

Dalla fig. 2 si ricava un giudizio complessivamente positivo, come è evidenziato anche dalla *posizione mediana* della distribuzione di frequenza, ovvero il valore che la divide a metà (50% da una parte e 50% dall'altra), che cade nella terz'ultima casella da destra.

Per rappresentare in modo più sintetico i giudizi degli utilizzatori è stato calcolato un indice di soddisfazione. Questo varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. Nel caso in esame il punteggio è risultato di 61.

Successivamente, al fine di fornire una prima interpretazione di questo risultato, si è proceduto ad una disaggregazione dei dati per identificare le variabili che sembrano esercitare una maggiore influenza sul grado di soddisfazione degli allievi. È emerso che gli intervistati con basso grado di istruzione (licenza elementare, media inferiore, qualifica professionale) sono mediamente più soddisfatti rispetto ai laureati (si registrano, rispettivamente, 55 e 66 punti indice – fig. 3). Le opinioni dei diplomati, invece, non si discostano dal valore di 61 punti fatto registrare complessivamente.

Fig.2 : Il giudizio sulla campagna pubblicitaria promossa dalla Provincia – valori %



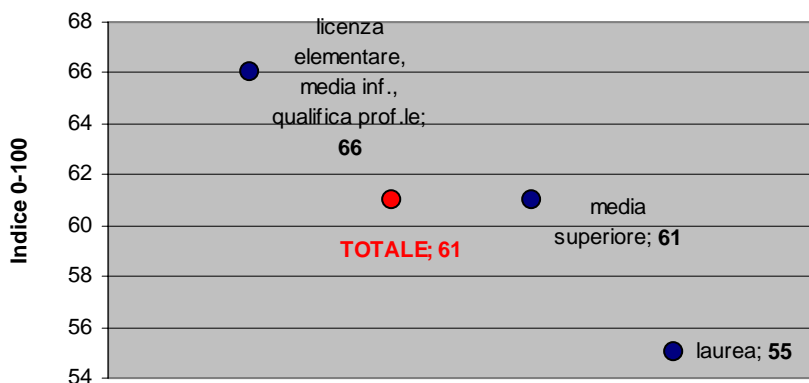
Base (casi): 918



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

**Indice sintetico di soddisfazione (scala 0-100): 61**

Fig.3 : Il giudizio sulla campagna pubblicitaria promossa dalla Provincia – disaggregazione per titolo di studio – indici 0-100



## 2.2 Il volume di pratiche inviate

Il 90% dei rispondenti utilizza l'applicativo Comunicazioni on-line per tutte le proprie pratiche, mentre il 10% ne fa uso solo per alcune di queste (fig. 4).

Quanto al volume delle comunicazioni trasmesse mensilmente, il 45% dei rispondenti invia *meno di 5 pratiche* (fig. 5), il 30% ne fa pervenire *tra 6 e 15*, il 19% *tra 16 e 50* e il rimanente 6% ne manda *più di 50*.

Fig. 4 : Frequenza di utilizzo dell'applicativo Comunicazioni on – line – valori %

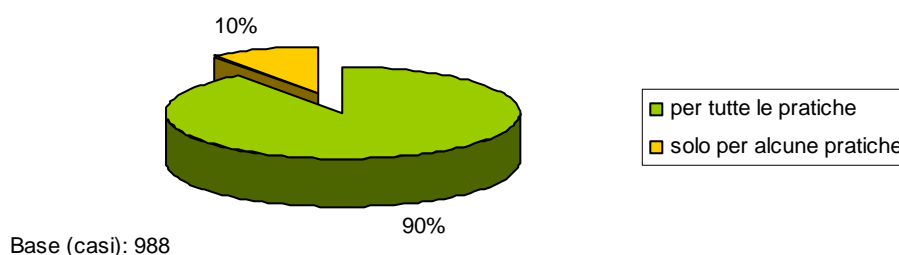
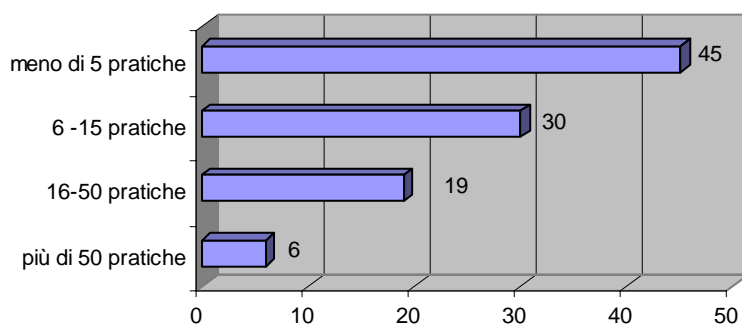


Fig.5 : Numero di pratiche inviate mensilmente – valori %



Base (casi) : 998

In tab. 1 la variabile relativa al *numero di pratiche inviate* è stata disaggregata in base alla *tipologia di utenza*. Si evidenzia che quasi sette *aziende* su dieci effettuano *meno di 5 comunicazioni al mese*, i *Consulenti del Lavoro* e i *Commercialisti*, invece, ne inviano più spesso *tra 6 e 50*. Ma la categoria che, mediamente, trasmette il maggior numero di pratiche (*tra 16 e 50*) è quella che, in tab. 1, è indicata come *altro soggetto*. Questa rappresenta però poco più del 10% dei rispondenti, e comprende i *Centri di Elaborazione Dati*, le *Agenzie per il Lavoro* e le *Associazioni di Categoria*

Tab.1: Numero di pratiche inviate mensilmente – disaggregazione per tipologia di utente – valori %

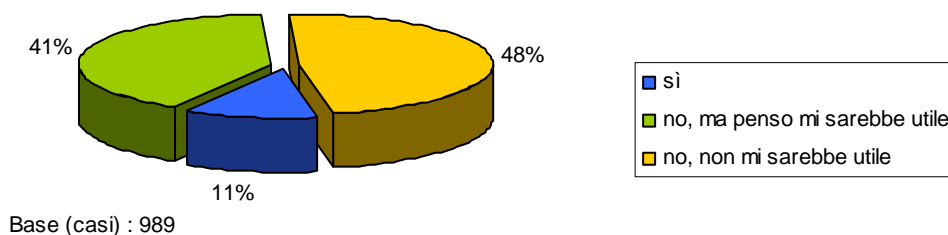
Base (casi): 926	Tipologia di utenza			Totale
	azienda	studio di consulenza del lavoro/ commercialista	altro soggetto (**)	
meno di 5 pratiche	68	21	21	46
da 6 a 15 pratiche	23	40	27	29
da 16 a 50 pratiche	8	31	34	19
più di 50 pratiche	1	8	18	6
<b>Totale</b>	100	100	100	<b>100</b>

(\*\*) Centro di Elaborazione dati, Agenzia per il Lavoro e Associazione di Categoria

**NOTA:** In arancione sono evidenziati i valori che superano di almeno cinque punti percentuali quanto fatto registrare complessivamente, in verde quelli che, al contrario, appaiono più bassi di almeno cinque punti rispetto al totale.

Solo l'11% degli intervistati trasmette le pratiche utilizzando la *modalità massiva* (fig. 6); tra i non utilizzatori di questo sistema di trasmissione, il 41% crede che potrebbe essergli utile, mentre il 48% sostiene di non averne necessità.

Fig.6 : Utilizzo della modalità di invio massiva – valori %



## 2.3 I corsi di formazione per l'utilizzo dell'applicativo organizzati dalla Provincia

La Provincia di Torino organizza degli incontri formativi rivolti agli utilizzatori dell'applicativo Comunicazioni on-Line. Come emerge in fig. 7, il 65% degli intervistati è a conoscenza di queste opportunità formative e, tra questi, il 38% vi ha già partecipato. Questi ultimi riferiscono che il corso è stato *utile* (fig. 8), come emerge anche dal calcolo di un elevato indice sintetico (79 punti su 100).

Da una successiva disaggregazione dell'indice, è emersa la tendenza alla diminuzione della percezione dell'utilità del corso all'aumentare del grado di istruzione dei partecipanti (fig. 9).

Fig.7 : Sa che la Provincia organizza corsi di formazione sull'uso dell'applicativo *Comunicazioni on-line*?– valori %

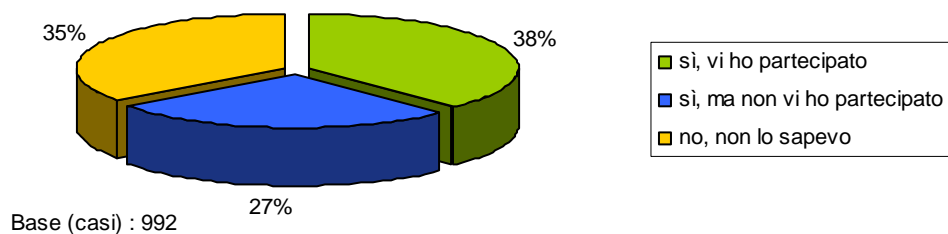
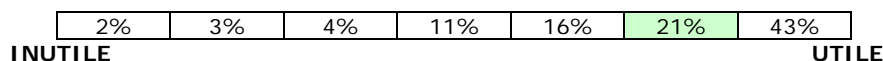


Fig.8 : Il giudizio dei partecipanti ai corsi organizzati dalla Provincia – valori %



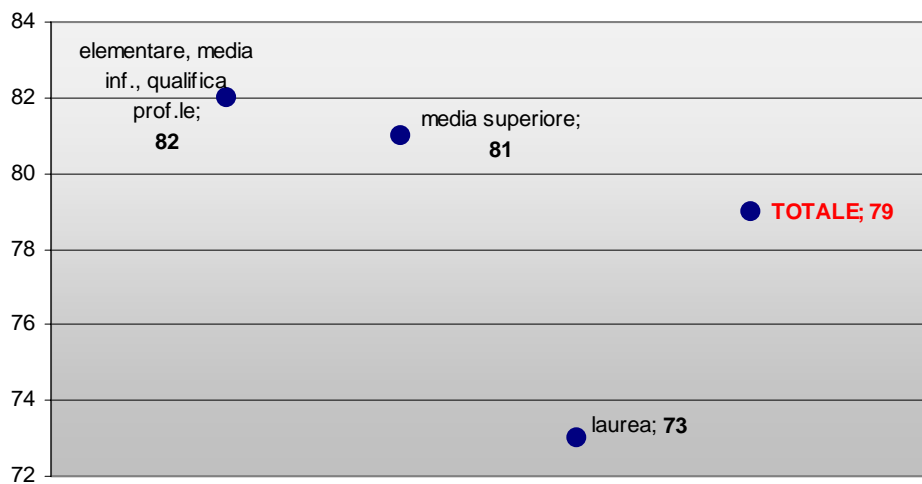
Base (casi): 376



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

**Indice sintetico di utilità percepita (scala 0-100): 79**

Fig.9 : Il giudizio dei partecipanti ai corsi organizzati dalla Provincia –disaggregazione per titolo di studio– indici 0-100



### 3. La qualità percepita: le opinioni degli utilizzatori del Servizio

Per conoscere meglio le opinioni degli utilizzatori in merito a *Comunicazioni on-line* sono state loro proposte alcune affermazioni sull'applicativo, in relazione alle quali potevano esprimere il loro grado di accordo/disaccordo utilizzando il meccanismo di risposta basato sui righelli già descritto in precedenza.

In tab. 2 sono indicate per ogni righello – che corrisponde a ciascuna frase proposta nel questionario – le risposte espresse in valori percentuali. Si rileva che la maggior parte dei rispondenti è d'accordo nel considerare che la trasmissione telematica abbia effettivamente *semplificato l'invio delle comunicazioni obbligatorie*, portando ad una *riduzione dei tempi* dedicati a questa attività. Molti concordano poi sul fatto che *gli aggiornamenti dell'applicativo sono comunicati tempestivamente sul sito Internet della Provincia*, ma alcuni lamentano che, in alcuni giorni, *l'applicativo risulti troppo lento*. Altri poi, incontrano una certa *difficoltà nell'espletamento delle operazioni preliminari all'utilizzo della firma digitale*, e non considerano *particolarmente utili le tabelle sulle qualifiche professionali e i contratti pubblicate sul sito Internet della Provincia*.

Tab.2: Le opinioni degli utilizzatori dell'applicativo *Comunicazioni on-line* in merito ad alcuni aspetti specifici – valori %

		Base (casi)														
a. La trasmissione telematica ha semplificato l'invio delle comunicazioni obbligatorie	<table border="1"> <tr> <td>4%</td><td>4%</td><td>6%</td><td>11%</td><td>15%</td><td>18%</td><td>42%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="3">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	4%	4%	6%	11%	15%	18%	42%	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			987
4%	4%	6%	11%	15%	18%	42%										
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo												
b. Le operazioni preliminari per l'utilizzo della firma digitale sono troppo complesse	<table border="1"> <tr> <td>18%</td><td>16%</td><td>10%</td><td>18%</td><td>14%</td><td>11%</td><td>13%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="3">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	18%	16%	10%	18%	14%	11%	13%	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			970
18%	16%	10%	18%	14%	11%	13%										
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo												
c. Le tabelle sulle qualifiche professionali e i contratti pubblicate sul sito Internet della Provincia sono utili per il caricamento delle pratiche	<table border="1"> <tr> <td>13%</td><td>12%</td><td>13%</td><td>21%</td><td>16%</td><td>12%</td><td>13%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="3">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	13%	12%	13%	21%	16%	12%	13%	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			927
13%	12%	13%	21%	16%	12%	13%										
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo												
d. La trasmissione telematica ha ridotto i tempi di invio delle comunicazioni obbligatorie	<table border="1"> <tr> <td>6%</td><td>4%</td><td>5%</td><td>9%</td><td>12%</td><td>19%</td><td>45%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="3">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	6%	4%	5%	9%	12%	19%	45%	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			981
6%	4%	5%	9%	12%	19%	45%										
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo												
e. Gli aggiornamenti dell'applicativo <i>Comunicazioni on-line</i> sono comunicati tempestivamente sul sito Internet della Provincia	<table border="1"> <tr> <td>5%</td><td>5%</td><td>8%</td><td>22%</td><td>18%</td><td>20%</td><td>22%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="3">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	5%	5%	8%	22%	18%	20%	22%	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			765
5%	5%	8%	22%	18%	20%	22%										
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo												
f. In alcuni giorni l'applicativo <i>Comunicazioni on-line</i> è troppo lento	<table border="1"> <tr> <td>5%</td><td>6%</td><td>6%</td><td>12%</td><td>14%</td><td>18%</td><td>39%</td> </tr> <tr> <td colspan="4">totalmente in disaccordo</td> <td colspan="3">totalmente d'accordo</td> </tr> </table>	5%	6%	6%	12%	14%	18%	39%	totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo			998
5%	6%	6%	12%	14%	18%	39%										
totalmente in disaccordo				totalmente d'accordo												



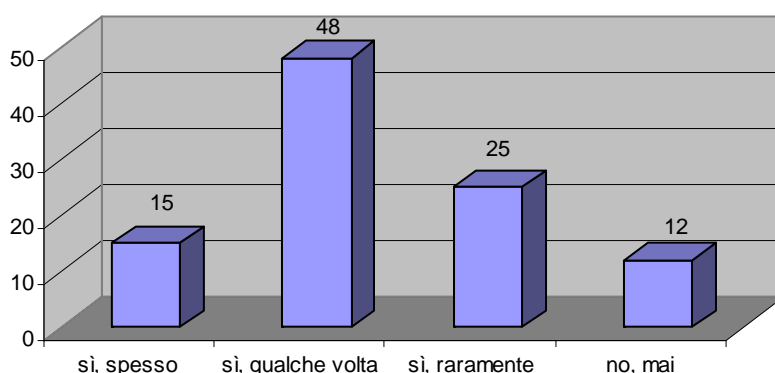
**Mediana:** nella casella colorata in verde si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).



### 3.1 I problemi di natura tecnico-applicativa

Si è chiesto agli intervistati di indicare se, nell'utilizzo dell'applicativo, avessero riscontrato problemi di natura tecnico applicativa, relativi, ad esempio, all'utilizzo della smart card o all'accesso alla URL di Comunicazioni on-line. Solo un utente su dieci non ha mai incontrato problemi di questo tipo (fig. 10); per la maggior parte di loro questi inconvenienti si verificano *spesso* (15%), *qualche volta* (48%) o *raramente* (25%).

Fig. 10 : Ha mai riscontrato problemi di natura tecnico/applicativa? – valori %

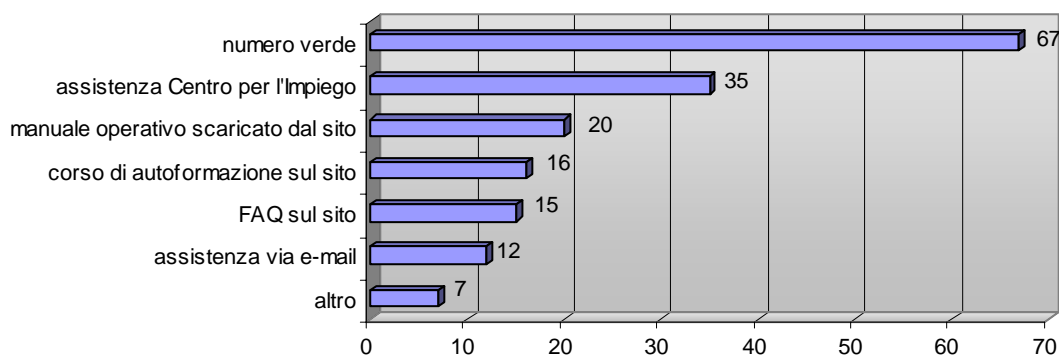


Base (casi): 998

Per la risoluzione di questi problemi, la maggior parte di loro ha contattato il *numero verde di Comunicazioni on-line* (67% - fig. 11) o si è rivolto direttamente al *Centro per l'Impiego di riferimento* (35%).

Altri hanno invece scelto uno degli strumenti di autoinformazione presenti sul sito Internet della Provincia: il 20% ha cercato la soluzione al proprio problema sul *manuale operativo*, il 16% ha consultato il *corso di autoformazione* e il 15% ha esaminato le *FAQ* pubblicate sul sito.

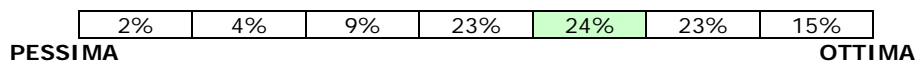
Fig. 11 : Risoluzione dei problemi di natura tecnico/applicativa – valori %



Base (casi) : 877; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

E' stato quindi chiesto di esprimere una valutazione sul servizio di assistenza della Provincia in merito ai problemi di natura tecnica. Il giudizio complessivo è positivo, come risulta evidente da una prima lettura dei dati di fig. 12, in cui è riprodotto il righello proposto agli intervistati: la maggior parte di loro, infatti, ha scelto di collocarsi nella parte destra, dove poteva esprimere un più elevato grado di soddisfazione. L'indice sintetico è risultato pari a 65 punti su una scala da 0 a 100 e, da una successiva disaggregazione di questo risultato, si rileva come il grado di istruzione degli intervistati discrimini il campione in maniera significativa. I più soddisfatti appaiono essere coloro che possiedono un titolo di studio medio-basso (licenza elementare, media inferiore o qualifica professionale), meno soddisfatti, invece, i laureati, a sottolineare la tendenza che al crescere il titolo di studio diminuisca il grado di soddisfazione (fig. 13).

Fig.12 : Il giudizio sul servizio di assistenza tecnica erogato dalla Provincia – valori %



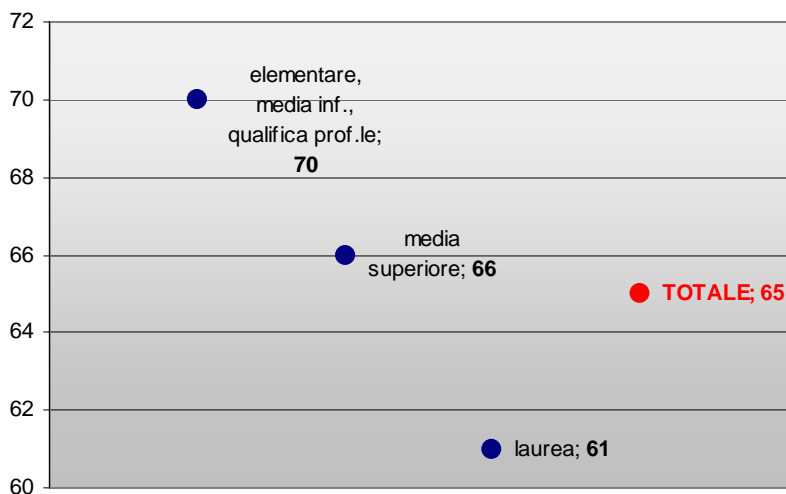
Base (casi): 811



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

**Indice sintetico di soddisfazione (scala 0-100): 65**

Fig.13 : Il giudizio sul servizio di assistenza tecnica erogato dalla Provincia – disaggregazione per titolo di studio – indici 0-100

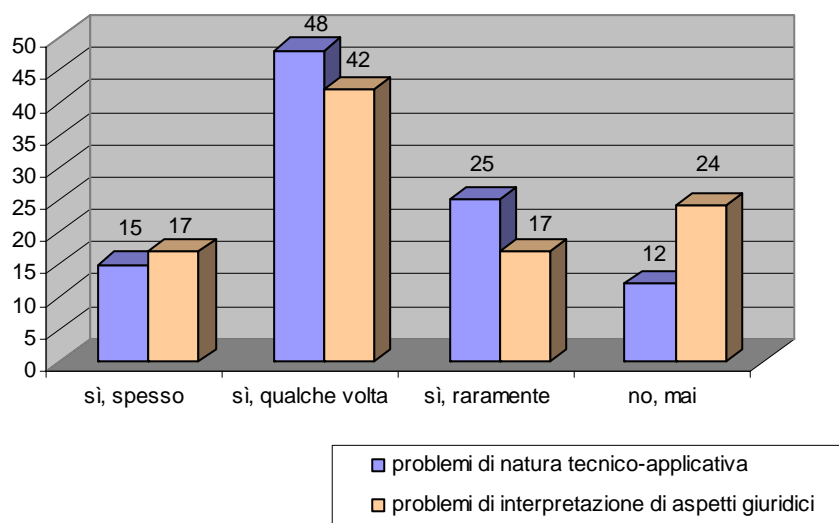


### 3.2 I problemi nell'interpretazione di aspetti giuridici

Successivamente, è stato chiesto agli utilizzatori di Comunicazioni on-line se avessero mai riscontrato problemi nell'interpretazione di aspetti giuridici, in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale. In fig.14 le risposte degli intervistati sono messe a confronto con quelle fornite all'analogha domanda riferita ai problemi tecnico applicativi, già analizzata in fig. 10. Il dato più rilevante che emerge dalla comparazione delle due serie di dati, risiede nel fatto che, nel caso delle difficoltà di interpretazione di aspetti giuridici, raddoppia la percentuale di soggetti che non ha *mai* incontrato questo tipo di problema. Per contro scende la percentuale di chi li ha incontrati *qualche volta* o *raramente*. Rimane pressoché invariata la quota di soggetti che riferiscono di incontrare *spesso* queste difficoltà.

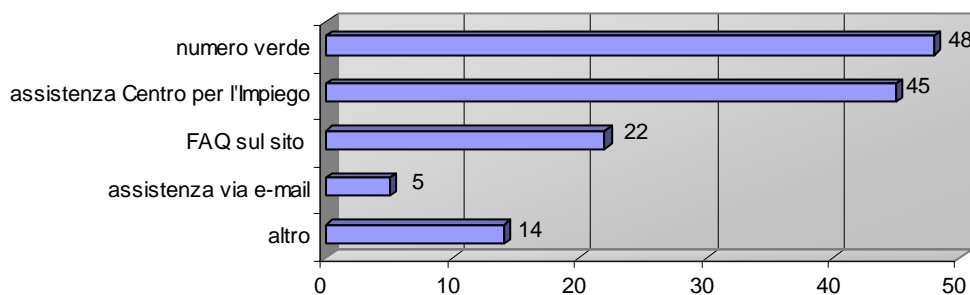
Per la risoluzione dei problemi in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale, il 48% dei rispondenti chiama il *numero verde di Comunicazioni on-line* e il 45% si rivolge direttamente al *Centro per l'Impiego* di riferimento (fig. 15). Altri consultano le *FAQ* sul sito Internet della Provincia (22%) o richiedono assistenza via *e-mail* all'indirizzo [info.comunicazioni@provincia.torino.it](mailto:info.comunicazioni@provincia.torino.it) (5%).

Fig.14 : Ha avuto problemi di natura tecnico/applicativa o di interpretazione di aspetti giuridici? – valori %



Base (casi): 998

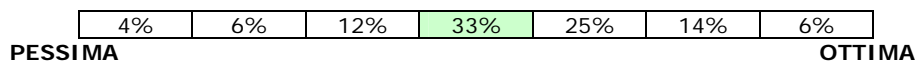
Fig.15 : Risoluzione dei problemi di natura giuridica – valori %



Base (casi) : 733; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Il giudizio degli intervistati sul servizio di consulenza in materia giuridica è mediamente positivo (fig. 16), e l'indice sintetico di soddisfazione è di 56 punti su 100. Come già emerso in merito ai problemi tecnico – applicativi, la soddisfazione decresce all'aumentare del titolo di studio (fig. 17). Inoltre, da un confronto tra i due indici sintetici di soddisfazione, si rileva che, complessivamente, gli intervistati dimostrano di gradire maggiormente la qualità della consulenza in merito agli aspetti tecnici piuttosto che in riferimento ai problemi giuridici. (fig. 18).

Fig.16 : Il giudizio sul servizio di consulenza in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale erogato dalla Provincia – valori %



Base (casi): 559



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

**Indice sintetico di soddisfazione (scala 0-100): 56**

Fig.17 : Il giudizio sul servizio di consulenza in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale erogato dalla Provincia – disaggregazione per titolo di studio – indici 0-100

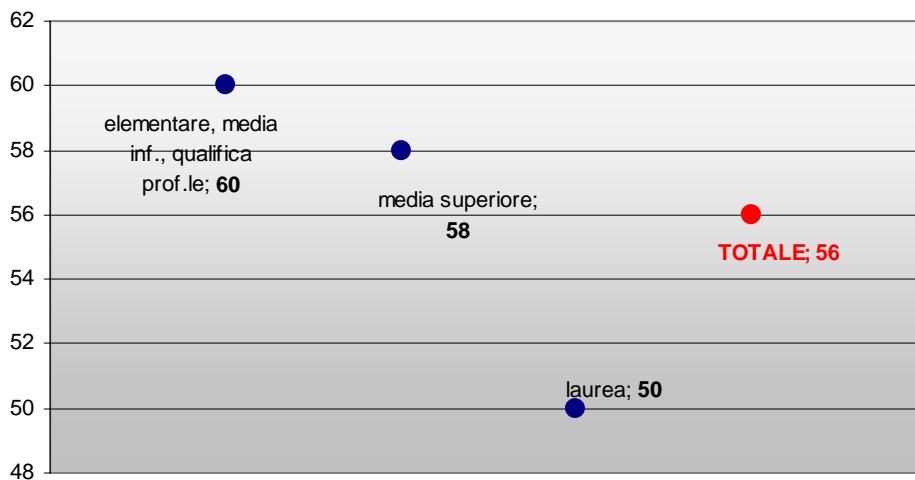
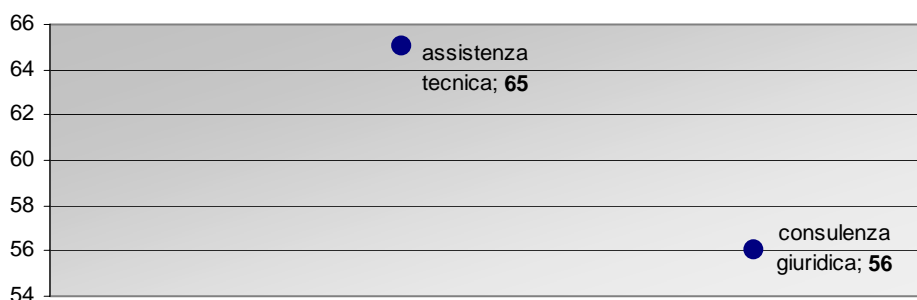


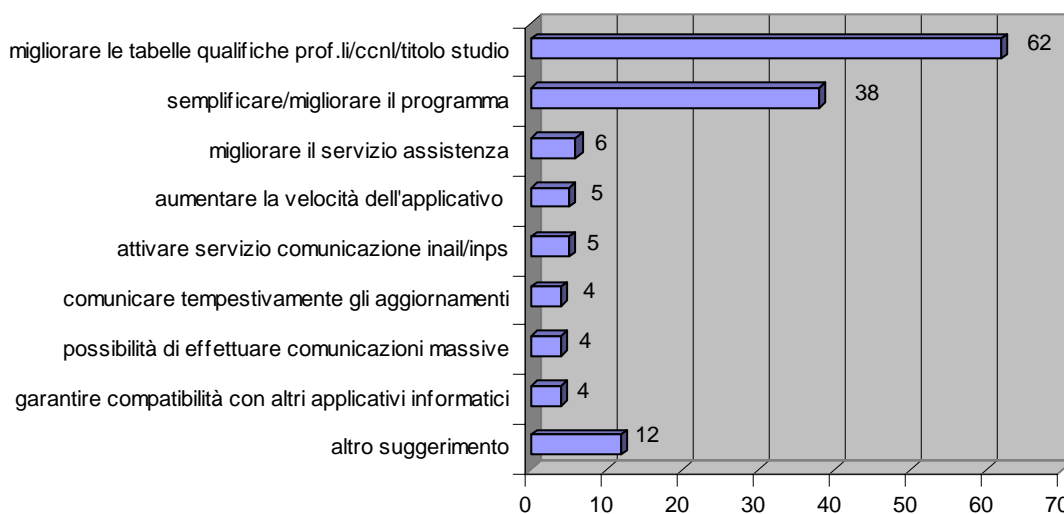
Fig. 18 : Il giudizio sul servizio di assistenza tecnica e di consulenza in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale erogato dalla Provincia – indici 0-100



## 4. La qualità attesa: rilevare esigenze e bisogni per migliorare il servizio

Il questionario proposto agli utilizzatori di Comunicazioni on-line, prevedeva uno spazio in cui gli intervistati avevano la possibilità di esprimere suggerimenti che, a loro parere, potessero essere utili per migliorare la qualità del servizio di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie. Il 62% di loro ha suggerito di *migliorare le tabelle relative a qualifiche professionali, contratti collettivi e titoli di studio* attualmente pubblicate sul sito Internet della Provincia. Un'altra percentuale significativa di intervistati (38%) segnala, invece, la necessità di provvedere ad una generale semplificazione e al miglioramento del programma.

Fig.19 : *Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie – valori %*



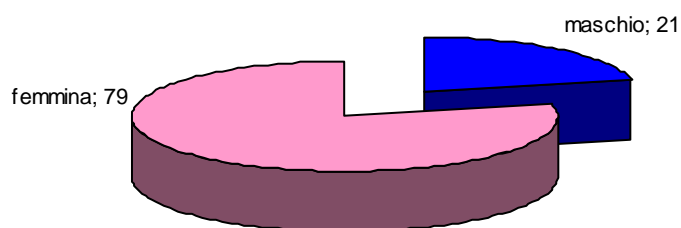
Base (casi): 346; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile fornire più indicazioni

## 5. Il profilo degli intervistati

Il campione di utilizzatori dell'applicativo Comunicazioni on-line che ha partecipato all'indagine, è costituito per la maggior parte da *donne* (79% - fig. 20), individui appartenenti alle classi di età centrali (68% *tra i 30 e i 49 anni* - fig. 21), che possiedono un *diploma* di scuola media superiore (66% - fig. 22).

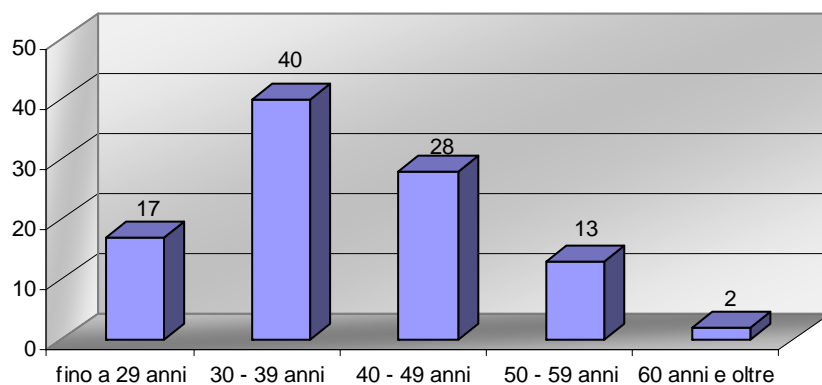
Attualmente più della metà dei rispondenti lavora in *azienda* (52% - fig. 23), quasi un quarto in uno *Studio di Consulenza del Lavoro* (26%), mentre la restante quota di intervistati è distribuita tra gli *Studi di Dottori Commercialisti* (7%), le *Agenzie per il lavoro* (5%), i *Centri di Elaborazione Dati* (4%) e le *Associazioni di Categoria* (3%).

Fig.20 : Genere – valori %



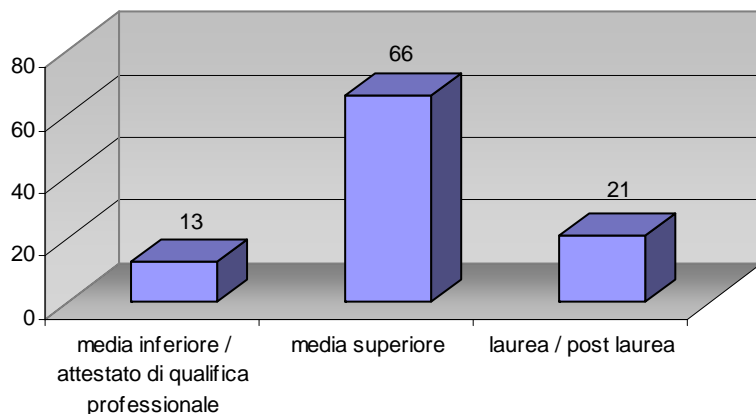
Base (casi) : 994

Fig.21 : Età – valori %



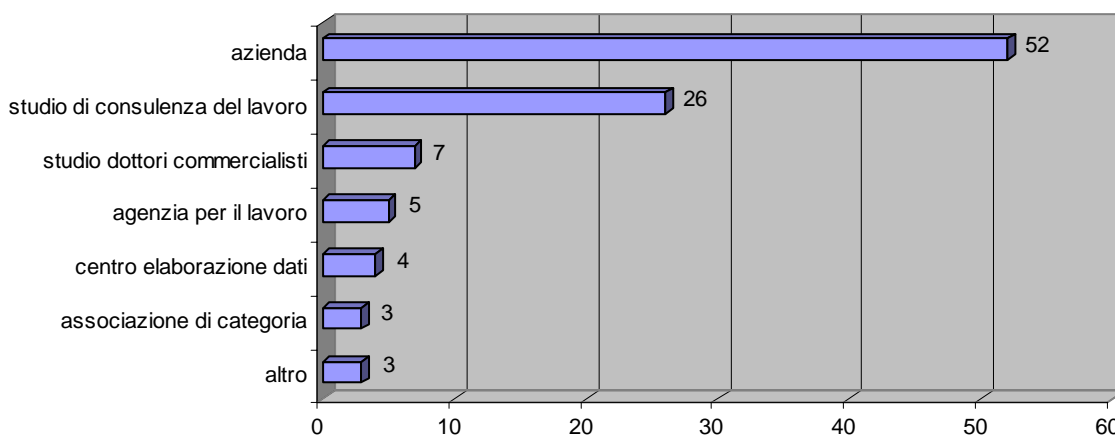
Base (casi): 988

Fig.22 : Titolo di studio – valori %



Base (casi) : 984

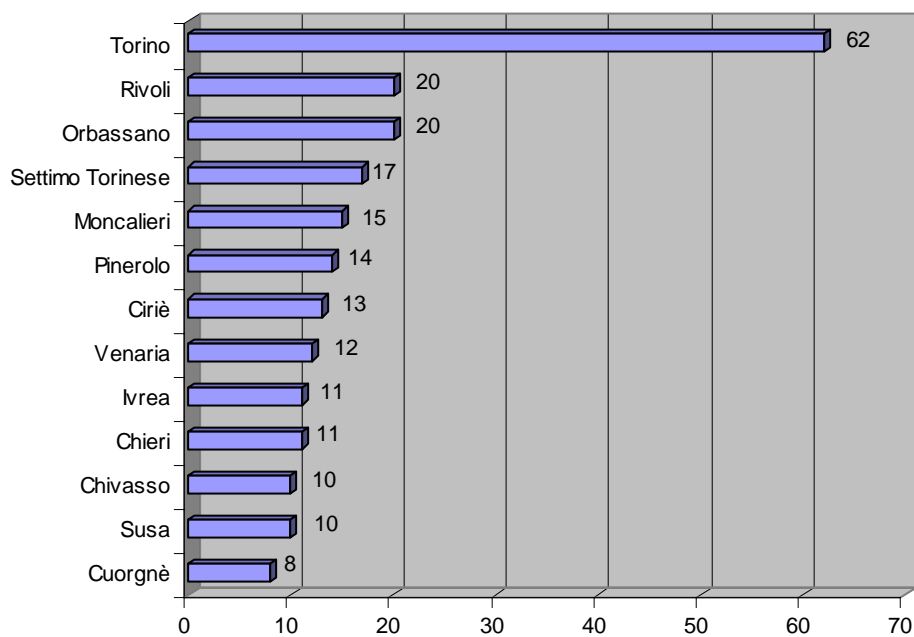
Fig.23 : Attualmente Lei lavora presso... – valori %



Base (casi) : 968

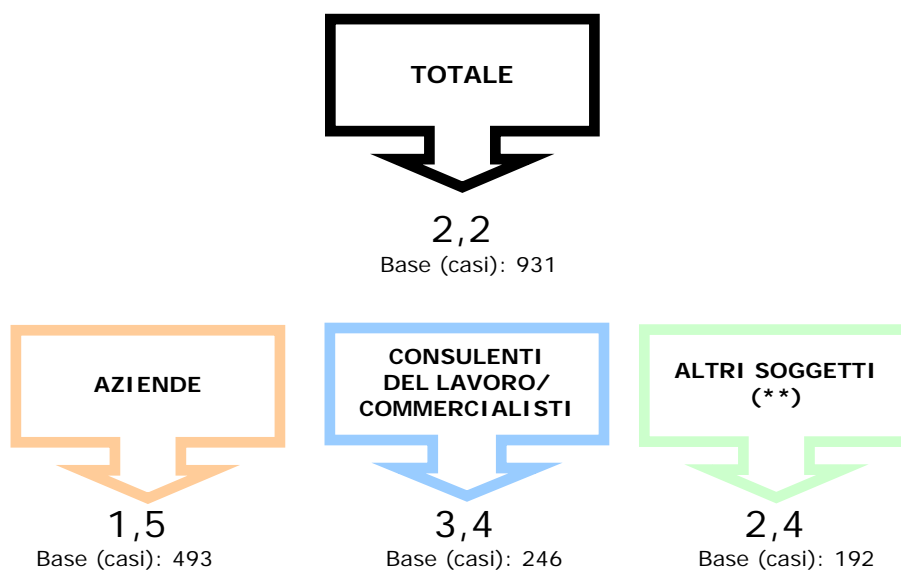
Sei intervistati su dieci si rivolgono al *Centro per l'Impiego di Torino* (fig. 24), ma il dato più interessante da rilevare a questo proposito, è rappresentato dal numero stesso di Centri di riferimento per le varie categorie di utenti. Mentre le *aziende* si rivolgono, mediamente, a 1,5 sedi (fig. 25), i *Consulenti del Lavoro* e i *Commercialisti* fanno riferimento a 3,4 Centri e gli *altri soggetti* (Centri di Elaborazione Dati, Agenzie per il Lavoro, e Associazioni di Categoria) a 2,4. Da questi dati emerge, quale immediata conseguenza, l'estrema importanza che il Servizio di assistenza venga erogato il più possibile in maniera omogenea presso le varie sedi.

Fig.24 : Centro per l'Impiego di riferimento – valori %



Base (casi): 931; la somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più risposte

Fig.25 : Numero medio di Centri per l'Impiego di riferimento – disaggregazione per tipologia di utenza



(\*\*) Centri di Elaborazione Dati, Agenzie per il Lavoro e Associazioni di Categoria



## 6. Le opinioni degli utilizzatori dell'applicativo *Comunicazioni on-line*: sintesi dei risultati

Gli utilizzatori del servizio Comunicazioni on-line hanno saputo della nuova modalità di trasmissione delle comunicazioni obbligatorie principalmente dal proprio **Centro per l'Impiego**, o hanno fatto riferimento al **sito Internet della Provincia di Torino**. Gli intervistati hanno giudicato mediamente efficace la **campagna pubblicitaria** promossa dalla Provincia, ma si rileva che il loro grado di soddisfazione diminuisce al crescere del titolo di studio posseduto.

Nove rispondenti su dieci utilizzano Comunicazioni on-line per inviare **tutte le loro pratiche**, ma quasi la metà di loro, in particolare tra le aziende, invia **meno di cinque pratiche al mese**. I principali utenti del servizio – in termini di frequenza di utilizzo – sono risultati essere gli **Studi di Consulenza del Lavoro** e di **Dottori Commercialisti**, i **Centri di Elaborazione Dati**, le **Agenzie per il Lavoro** e le **Associazioni di Categoria**. Talvolta questi soggetti arrivano ad inviare anche più di 50 pratiche al mese.

Solo una minoranza di utenti utilizza la **modalità di invio massiva**, ma tra i non utilizzatori prevale l'opinione di chi non considera necessaria questa modalità di trasmissione delle pratiche.

Una buona parte degli intervistati sa che la Provincia organizza dei **corsi per gli utilizzatori dell'applicativo** Comunicazioni on-line, e alcuni di loro vi hanno già preso parte. Questi ultimi riferiscono che il corso è stato mediamente utile anche se, di nuovo, si rileva una diminuzione del grado di soddisfazione al crescere del titolo di studio dei partecipanti.

Gli utilizzatori del servizio Comunicazioni on-line, ritengono che la trasmissione telematica abbia effettivamente **semplificato l'invio delle comunicazioni obbligatorie**, portando ad una **riduzione dei tempi** dedicati a questa attività. Considerano soddisfacente la **tempestività con cui la Provincia comunica gli aggiornamenti dell'applicativo sul suo sito Internet**, ma alcuni ne riferiscono una certa **lentezza in alcuni giorni**, in cui il sistema si trova ad essere sovraccarico. Per alcuni le **operazioni preliminari per l'utilizzo della firma digitale sono troppo complesse**, mentre altri **non considerano particolarmente utili le tabelle sulle qualifiche professionali e i contratti** pubblicate sul sito Internet della Provincia.

Nei primi mesi di utilizzo dell'applicativo, gli intervistati hanno talvolta incontrato **difficoltà legate all'interpretazione di aspetti giuridici** in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale o, più spesso, **problemi di natura tecnico-applicativa**. Per affrontare questi casi, la maggior parte di loro ha chiamato il **numero verde di Comunicazioni on-line**, mentre altri si sono rivolti direttamente al **Centro per l'Impiego di riferimento**. In generale, gli utenti apprezzano il servizio di assistenza fornito dalla Provincia, anche se lo ritengono maggiormente efficace in merito agli aspetti tecnici del servizio, piuttosto che per le consulenze giuridiche.

Per migliorare la qualità dell'attuale servizio di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie, gli utilizzatori suggeriscono di **rivedere le tabelle relative a qualifiche professionali, contratti collettivi e titoli di studio** attualmente pubblicate sul sito Internet della Provincia; altri chiedono invece una generale **semplificazione dell'applicativo**.

## **Appendice A**

### **Il questionario proposto agli utenti**



SERVIZIO POLITICHE PER IL LAVORO E L'ORIENTAMENTO

## La trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie. L'opinione degli utilizzatori dell'applicativo *Comunicazioni on-line*.

**Aprile 2007**

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

**1****A - Genere**

- 1  maschio  
2  femmina

**B - Età**

- 1  fino a 29 anni  
2  30 – 39 anni  
3  40 – 49 anni  
4  50 – 59 anni  
5  60 anni e oltre

**C - Titolo di studio**

- 1  nessun titolo/licenza elementare  
2  media inferiore  
3  attestato di qualifica professionale  
4  media superiore  
5  laurea/post Laurea

**D – Attualmente Lei lavora presso...**

- 1  un'azienda  
2  uno studio di Consulenza del Lavoro  
3  uno studio di Dottori Commercialisti  
4  un Centro di Elaborazione Dati  
5  presso un'Associazione di Categoria  
6  presso un'Agenzia per il Lavoro  
7  altro (*specificare*).....

**E – Centro per l'Impiego di riferimento dell'azienda o delle aziende clienti***(può indicare più risposte)*

- 1  Torino  
2  Chieri  
3  Chivasso  
4  Ciriè  
5  Cuorgnè  
6  Ivrea  
7  Moncalieri  
8  Orbassano  
9  Pinerolo  
10  Rivoli  
11  Settimo Torinese  
12  Susa  
13  Venaria

**2** Nell'ottobre 2006 la Provincia di Torino ha messo a disposizione delle aziende la possibilità di trasmettere via web le pratiche (di assunzione, cessazione, proroga...) attraverso l'applicativo **Comunicazioni on-line**.

In questo arco di tempo, Lei ha utilizzato l'applicativo:

- 1  per tutte le pratiche che ho effettuato  
2  solo per alcune pratiche (*specificare la motivazione scrivendo nella casella grigia*)

**3** **Quante pratiche** invia **mediamente ogni mese** utilizzando l'applicativo Comunicazioni on-line?\_

- 1  meno di 5  
2  6 - 15  
3  16 - 50  
4  più di 50  
5  non so

**4** Nella trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie, l'applicativo Comunicazioni on-line permette l'invio in **modalità massiva**, vale a dire consente l'invio di più pratiche con un'unica comunicazione. Lei utilizza questa modalità ?

- 1  sì  
2  no, ma penso che mi sarebbe utile  
3  no, non mi sarebbe utile

**5** Nella primavera del 2006, il *Servizio Politiche per il Lavoro e l'Orientamento* della Provincia di Torino ha realizzato una campagna pubblicitaria per promuovere il servizio di Comunicazioni on-line. Lei **come è venuto a conoscenza** di questa nuova modalità di trasmissione delle comunicazioni obbligatorie? (*può indicare più risposte*)

- 1  quotidiani nazionali (La Stampa, La Repubblica, Il Sole 24 Ore)  
2  quotidiani locali (es. l'Eco del Chisone, Luna Nuova...)  
3  televisioni locali  
4  ho ricevuto comunicazioni dal Centro per l'Impiego di riferimento  
5  sito Internet della Provincia di Torino  
6  altro canale (*specificare scrivendo nella casella grigia*)

**6** **Come valuta complessivamente l'informazione** che la Provincia di Torino ha rivolto alle aziende per presentare il servizio di Comunicazioni on-line? Esprima il Suo **giudizio** indicando una crocetta sul righello riportato di seguito, dove a sinistra significa che Lei giudica l'informazione pessima e a destra, al contrario, ottima.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> non so
<b>PESSIMA</b>							<b>OTTIMA</b>	

**7** Nell'utilizzo dell'applicativo Comunicazioni on-line, ha mai riscontrato **difficoltà di natura tecnico - applicativa** (es. utilizzo della smart card, accesso alla URL di Comunicazioni on-line...)?\_

- 1  sì, spesso  
2  sì, qualche volta  
3  sì, raramente  
4  no, mai (*passi direttamente alla domanda 10*)

8

Se sì, come ha risolto il problema? (può indicare più risposte)

- 1  ho consultato il corso di autoformazione sul sito Internet della Provincia
- 2  ho consultato il manuale operativo scaricabile dal sito Internet della Provincia
- 3  ho esaminato le FAQ pubblicate sul sito Internet della Provincia
- 4  ho chiesto assistenza direttamente al Centro per l'Impiego di riferimento
- 5  ho telefonato al numero verde di Comunicazioni on-line (800.461.021)
- 6  ho chiesto assistenza via e-mail all'indirizzo info.comunicazioni@provincia.torino.it
- 7  altro (specificare: può scrivere nella casella grigia)

9

Come valuta il **servizio di assistenza tecnica** erogato della Provincia di Torino? Indichi il Suo **grado di soddisfazione** indicando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto /a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Totalmente insoddisfatto</b>	<b>Totalmente soddisfatto</b>

0  non so

10

Nell'utilizzo dell'applicativo per le Comunicazioni on-line, ha mai avuto **problemi di interpretazione relativamente ad aspetti giuridici** (es. qualificazione delle tipologie contrattuali...)?

- 1  sì, spesso
- 2  sì, qualche volta
- 3  sì, raramente
- 4  no, mai (passi direttamente alla domanda 13)

11

Se sì, come ha risolto il problema? (può indicare più risposte)

- 1  ho esaminato le FAQ pubblicate sul sito Internet della Provincia
- 2  ho chiesto assistenza direttamente al Centro per l'Impiego di riferimento
- 3  ho telefonato al numero verde di comunicazioni on line (800.461.021)
- 4  ho chiesto assistenza via e-mail all'indirizzo info.comunicazioni@provincia.torino.it
- 5  altro (specificare: può scrivere nella casella grigia)

12

Come valuta il **servizio di consulenza giuridica in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale** erogato della Provincia di Torino? Indichi il Suo **grado di soddisfazione** indicando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto /a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Totalmente insoddisfatto</b>	<b>totalmente soddisfatto</b>

0  non so

**13** Di seguito sono riportate alcune frasi riferite al **servizio di trasmissione delle comunicazioni obbligatorie attraverso l'applicativo Comunicazioni on-line**. Per ciascuna affermazione Le chiediamo di indicare il Suo grado di accordo, segnando una crocetta sul righello posto a fianco, dove a sinistra significa che è totalmente in disaccordo e a destra, al contrario, che è totalmente d'accordo.

b. La trasmissione telematica ha semplificato l'invio delle comunicazioni obbligatorie	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> non so
b. Le operazioni preliminari per l'utilizzo della firma digitale sono troppo complesse	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> non so
c. Le tabelle sulle qualifiche professionali e i contratti pubblicate sul sito Internet della Provincia sono utili per il caricamento delle pratiche	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> non so
d. La trasmissione telematica ha ridotto i tempi di invio delle comunicazioni obbligatorie	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> non so
e. Gli aggiornamenti dell'applicativo Comunicazioni on-line sono comunicati tempestivamente sul sito Internet della Provincia	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> non so
g. In alcuni giorni l'applicativo Comunicazioni on-line è troppo lento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> non so

**14** E' a conoscenza del fatto che dalla primavera del 2005 la Provincia di Torino organizza **corsi di formazione** per imparare a utilizzare l'applicativo Comunicazioni on-line?

- 1  sì, e vi ho partecipato  
 2  sì, ma non vi ho partecipato (*passi direttamente alla domanda 16*)  
 3  no, non lo sapevo (*passi direttamente alla domanda 16*)

**15** Se ha partecipato a questi corsi di formazione, quanto ritiene che Le siano stati utili? Esprima il Suo **giudizio** indicando una crocetta sul righello riportato di seguito, dove a sinistra significa che Lei giudica i corsi siano inutili e a destra, al contrario, utili.

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/> non so
INUTILE	UTILE	

**16** Vuole fornire qualche **suggerimento** che possa esserci utile a migliorare la **qualità del servizio di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie**? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile segnalare.  
*(può scrivere nella casella grigia)*

## Appendice B - Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1 – Modalità di conoscenza del nuovo sistema di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie .....	3
Fig. 2 – Il giudizio sulla campagna pubblicitaria promossa dalla Provincia .....	4
Fig. 3 – Il giudizio sulla campagna pubblicitaria promossa dalla Provincia – disaggregazione per titolo di studio .....	4
Fig. 4 – Frequenza di utilizzo dell'applicativo Comunicazioni on-line .....	5
Fig. 5 – Numero di pratiche inviate mensilmente .....	5
Fig. 6 – Utilizzo della modalità di invio massiva .....	6
Fig. 7 – Sa che la Provincia organizza corsi di formazione sull'uso dell'applicativo Comunicazioni on line? .....	7
Fig. 8 – Il giudizio dei partecipanti ai corsi organizzati dalla Provincia .....	7
Fig. 9 – Il giudizio dei partecipanti ai corsi organizzati dalla Provincia – disaggregazione per titolo di studio .....	7
Fig. 10 – Ha mai riscontrato problemi di natura tecnico/applicativa? .....	9
Fig. 11 – Risoluzione dei problemi di natura tecnico/applicativa .....	9
Fig. 12 – Il giudizio sul servizio di assistenza tecnica erogato dalla Provincia .....	10
Fig. 13 – Il giudizio sul servizio di assistenza tecnica erogato dalla Provincia – disaggregazione per titolo di studio .....	10
Fig. 14 – Ha avuto problemi di natura tecnico/applicativa o di interpretazione di aspetti giuridici? ...	11
Fig. 15 – Risoluzione dei problemi di natura giuridica .....	11
Fig. 16 – Il giudizio sul servizio di consulenza in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale erogato dalla Provincia .....	12
Fig. 17 – Il giudizio sul servizio di consulenza in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale erogato dalla Provincia – disaggregazione per titolo di studio .....	12
Fig. 18 – Il giudizio sul servizio di assistenza tecnica e di consulenza in materia di diritto del lavoro e legislazione sociale erogato dalla Provincia .....	12
Fig. 19 – Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie .....	13
Fig. 20 – Genere .....	14
Fig. 21 – Età .....	14
Fig. 22 – Titolo di studio .....	15
Fig. 23 – Attualmente Lei lavora presso .....	15
Fig. 24 – Centro per l'Impiego di riferimento .....	16
Fig. 25 – Numero medio di Centri per l'Impiego di riferimento – disaggregazione per tipologia di utenza .....	16
Tab. 1 – Numero di pratiche inviate mensilmente – disaggregazione per tipologia di utente .....	6
Tab. 2 – Le opinioni degli utilizzatori dell'applicativo Comunicazioni on-line in merito ad alcuni aspetti specifici .....	8