



PROVINCIA
DI TORINO

AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE

Servizio Coordinamento Centri per l'impiego

Indagine sui servizi per l'Impiego – III edizione

Marzo 2009

A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo,
Regolamenti e Qualità

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	3
2. Il disegno della ricerca	3
2.1 Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine	5
3. Motivo e frequenza delle visite al Centro per l'Impiego	9
4. I servizi di sportello: la qualità percepita	11
5. La qualità percepita nel tempo	14
6. La qualità attesa	15
7. Il nuovo servizio <i>CPI on line</i>	16
8. La ricerca attiva del lavoro	17
8.1 I principali canali di ricerca utilizzati dagli utenti	17
8.2 L'utilizzo di Internet per la ricerca del lavoro	18
9. I Centri per l'Impiego della Provincia di Torino: elementi di criticità e situazioni di eccellenza	20
10. Indagine sui Servizi per l'Impiego: uno sguardo d'insieme	22
 Appendice A - Il questionario proposto agli utenti	 23
Appendice B - Indice delle figure e delle tabelle	26

1. Il contesto di riferimento 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 il punto di vista della domanda di lavoro analizzando il momento in cui gli operatori dei Centri accolgono gli utenti che si recano agli sportelli. In particolare la ricerca ha coinvolto i soli utenti che si sono dichiarati attualmente alla ricerca di un lavoro.

2. Il disegno della ricerca

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

La ricerca è stata condotta attraverso un questionario semi-strutturato¹ che è stato consegnato a tutti coloro che si sono recati presso un Centro per l'Impiego della Provincia di Torino nel periodo di rilevazione (9 - 12 dicembre 2008 per tutte le sedi ad eccezione di quella di Moncalieri in cui è avvenuta nel periodo 2 - 5 dicembre 2008). Per la distribuzione dei questionari ci si è avvalsi della collaborazione di rilevatori - studenti universitari - dislocati uno per ogni Centro² al fine di fornire assistenza alla compilazione, ove necessaria.

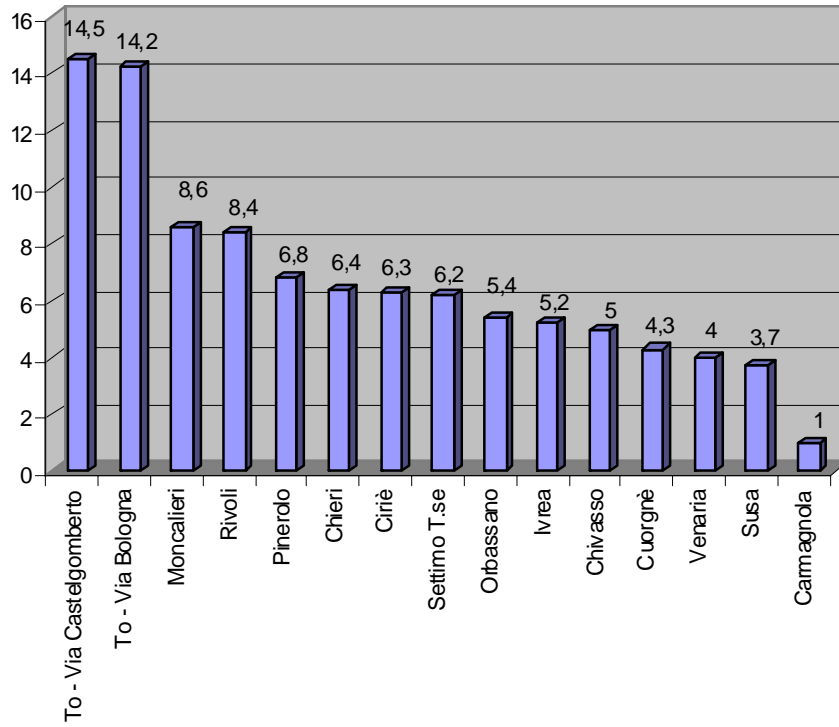
Sono stati raccolti 1392 questionari: la fig. 1 illustra la distribuzione dei rispondenti tra le varie sedi e la fig. 2 pone a confronto questi dati di affluenza con quelli registrati nel 2004, in cui era stata condotta una rilevazione analoga³. Si nota come in quattro anni ci sia stata una leggera flessione del dato complessivo di affluenza - da 2126 a 1392 unità - che sembra essere facilmente riconducibile al periodo di rilevazione, che è passato dai cinque giorni dell'anno 2004 ai quattro giorni dell'anno 2008. Si registra però una controtendenza per alcuni Centri: l'affluenza è pertanto aumentata, seppur in maniera lieve, per i Centri di Chieri, Cuornè e Chivasso e in modo sorprendente per la sede di Torino - Via Castalgomberto, in cui si è passati dal 4,2% nel 2004 al 14,5% nel 2008.

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.

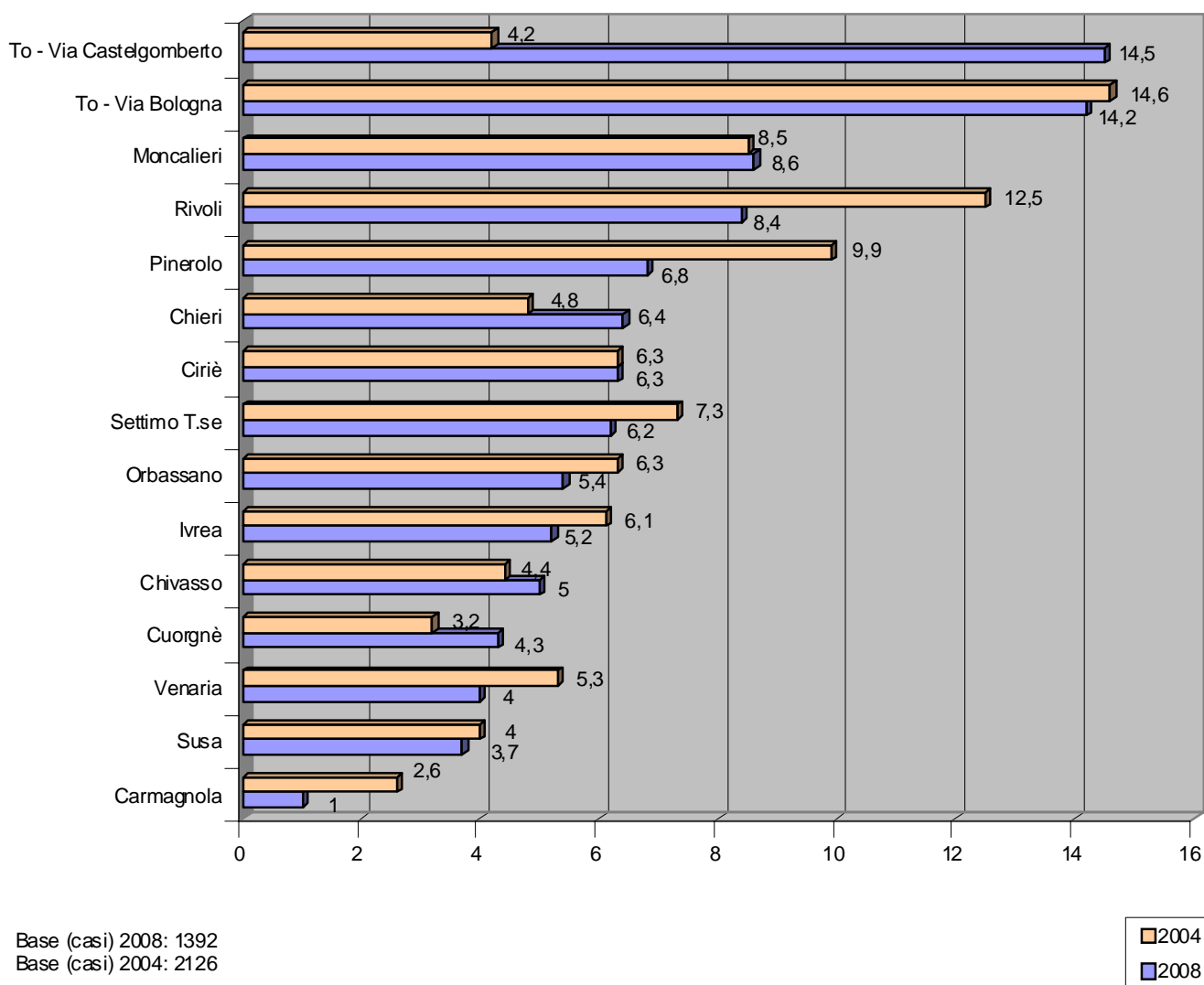
³ Nel periodo compreso tra il 22 e il 26 novembre 2004.

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



Base (casi): 1392

Fig. 2 – L'affluenza degli utenti agli sportelli dei Centri per l'Impiego – un confronto con il dato 2004 – valori %



Nelle pagine che seguono sono illustrati i risultati più significativi emersi dall'analisi delle risposte degli utenti. Il *paragrafo 2* illustra le principali caratteristiche socioanagrafiche dei rispondenti. Nel *paragrafo 3*, emergono i motivi e la frequenza delle visite al Centro per l'Impiego. I giudizi dell'utenza vengono rappresentati, invece, nel *paragrafo 4, 5 e 6* in cui vengono riportati rispettivamente la qualità percepita dei servizi allo sportello, la qualità percepita nel tempo e la qualità attesa. Il *paragrafo 7* riporta i dati sul nuovo servizio *CPI on-line*. Il *paragrafo 8* mostra i principali canali utilizzati dagli utenti per la ricerca del lavoro, concentrando successivamente l'attenzione, nel *paragrafo 8.2*, sull'utilizzo di Internet. Vengono, infine, rappresentati con una tabella riassuntiva i giudizi dell'utenza, disaggregati 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 rispetto alla precedente indagine del 2004. Per una sintesi dei risultati dell'indagine si rimanda alla lettura del *paragrafo 10*.

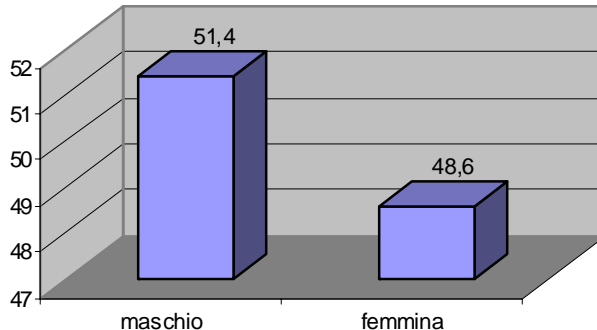
2.1 Il profilo degli utenti che hanno partecipato all'indagine

I risultati illustrati nelle figg. da 3 a 8 permettono di delineare il profilo degli utenti alla ricerca di lavoro che usufruiscono dei servizi di sportello dei Centri per l'Impiego.

Gli utenti dei Centri per l'Impiego sono **quasi equamente divisi tra uomini e donne** (fig. 3 - maschi: 51,4%; femmine: 48,6%) e sono individui che per buona parte hanno un'età compresa **tra i 26 e 49 anni** (fig. 4 – 67,4%) mentre gli utenti più giovani sono solo un quinto del totale (fig. 4 – età fino a 25 anni: 20,2%). Si osserva una certa prevalenza di coloro che possiedono un **livello di istruzione medio** (fig. 5): gli utenti dichiarano più spesso di aver conseguito la licenza media inferiore (34,2%) o di possedere un diploma di scuola media superiore (29,7%). I laureati rappresentano il 7% circa del campione, mentre sono decisamente inferiori le percentuali riferite a chi non possiede alcun titolo (1%) o ha la sola licenza elementare (5,1%). E' poco rilevante, inoltre, 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. Otto rispondenti su dieci hanno **cittadinanza italiana**. (fig. 6 – 16,5%).

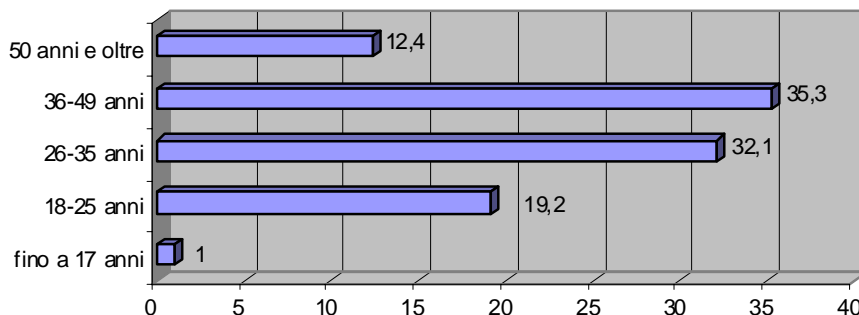
Poco più del 30% degli utenti appartiene a **categorie speciali** (fig. 7 – 461 persone sul totale dei rispondenti): tra questi la maggior parte sono individui iscritti alle liste di mobilità (81,1%) anche se esiste una ridotta percentuale di persone che appartiene a categorie protette (es. disabili).

Fig. 3 – Genere - valori %



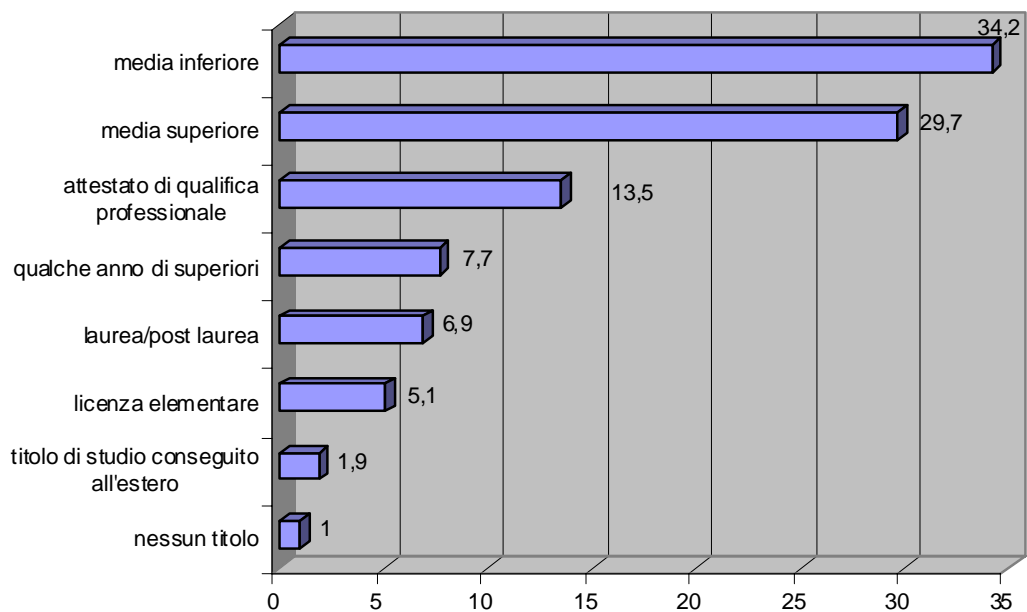
Base (casi): 1353

Fig. 4 – Età- valori %



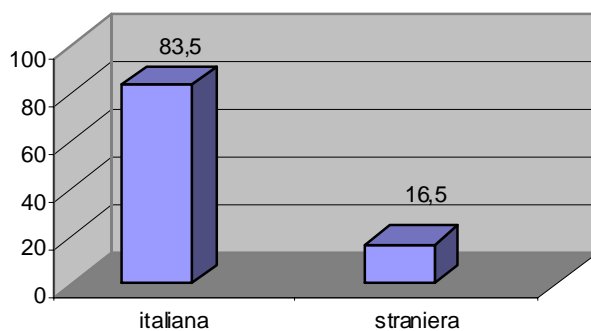
Base (casi): 1344

Fig. 5 – Titolo di studio - valori %



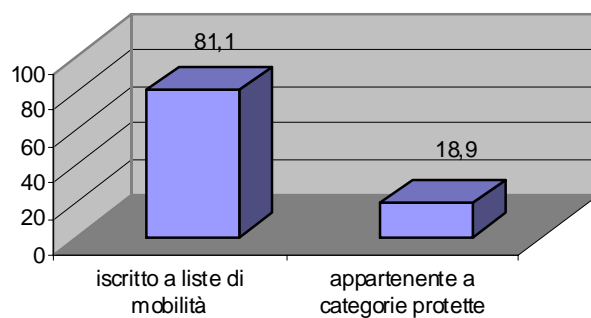
Base (casi): 1237

Fig. 6 – Cittadinanza - valori %



Base (casi): 1334

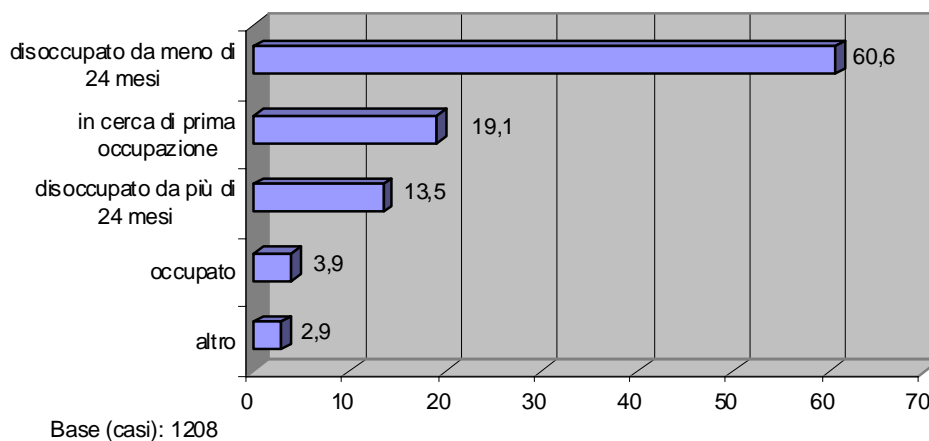
Fig. 7 – Appartenenza a categorie speciali - valori %



Base (casi): 461

Il 93% degli utenti coinvolti nell'indagine è **disoccupato** (fig. 8). Si tratta soprattutto di persone disoccupate da meno di un anno (60,6%), mentre un gruppo esiguo di persone è disoccupato da un periodo più lungo (13,5%). Solo poco meno del 4% risulta occupato e la restante parte (che corrisponde alla modalità "altro": 2,9%) si divide tra pensionati e tirocinanti.

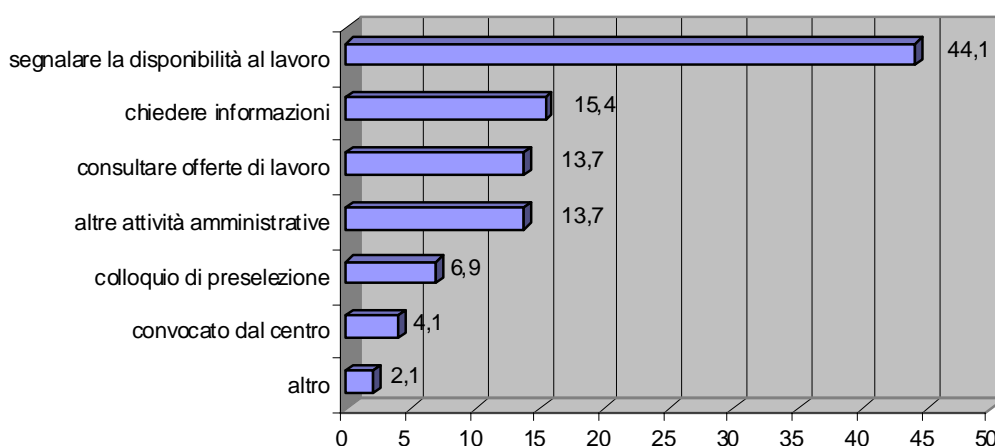
Fig. 8 – Condizione occupazionale - valori %



3. Motivo e frequenza delle visite al Centro per l'Impiego

Poco più del 44% degli utenti si è rivolto allo sportello di un Centro per l'Impiego per *segnalare l'immediata disponibilità al lavoro*, il 15,4% per *chiedere informazioni*, il 13,7% per *sbrigare pratiche amministrative* e il 13,7% degli utenti si è recato al Centro per *consultare le offerte di lavoro* esposte in bacheca. Una parte modesta di utenti si è rivolta al Centro per sostenere un colloquio di preselezione (6,9%) oppure vi è stato convocato (4,1%).

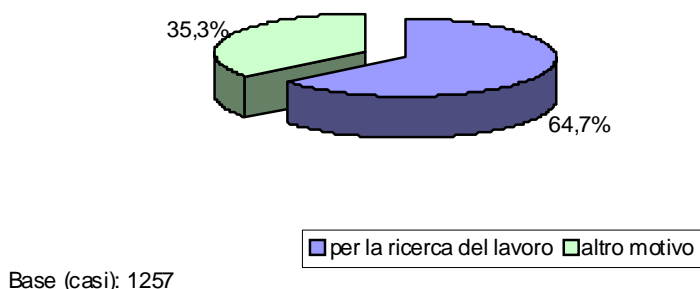
Fig. 9 – Motivo della visita al Centro per l'Impiego – valori %



Base (casi): 1257

Si nota, quindi, che la maggioranza degli utenti (64,7%) si è 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 35,3% ha visitato il Centro per altri motivi (*per chiedere informazioni, per sbrigare pratiche amministrative, o perché convocato dal Centro stesso*).

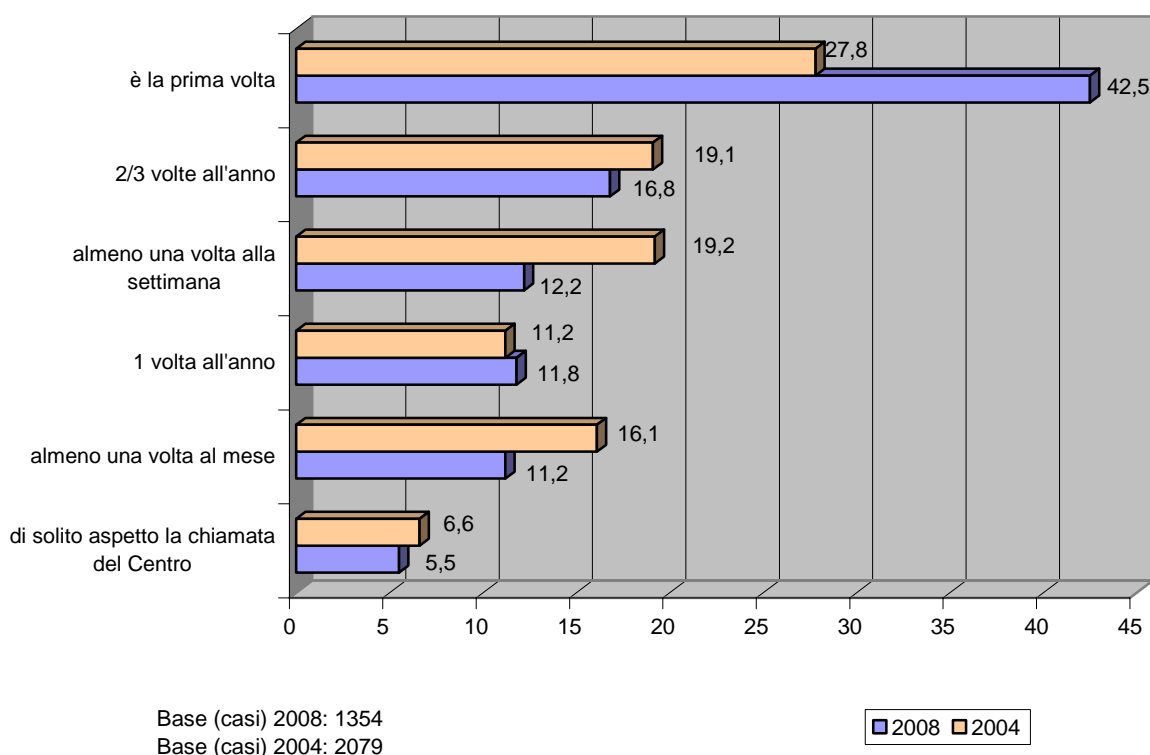
Fig. 10 – Utenti che si sono recati al Centro per l'Impiego per la ricerca del lavoro – valori %



Base (casi): 1257

Per il 42,5% si è trattato della *prima visita* effettuata ad un Centro per l'Impiego (fig. 11), mentre il 16,8% ci si reca *2/3 volte all'anno*, il 12,2% *almeno una volta alla settimana*, l'11,8% *una volta all'anno*, 11,2% *almeno una volta al mese* e il restante 5,5% *aspetta generalmente la chiamata da parte del Centro*. E' facile notare che rispetto al dato del 2004, nel 2008 sono aumentati notevolmente gli utenti che si recano per la prima volta al Centro per l'impiego (dal 27,8% nel 2004 al 42,5% nel 2008), mentre la percentuale diminuisce per quanto riguarda i visitatori "abituali" (dal 19,2% nel 2004 al 12,2% nel 2008 per quelli che si recano al Centro *almeno una volta a settimana* e dal 16,1% all'11,2%, per quelli che vi si recano *almeno una volta al mese*).

Fig. 11 – Frequenza delle visite al Centro per l'Impiego – confronto con il dato 2004 – valori %



4. 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 di tutti i dieci item⁴ (*cortesia/disponibilità del personale, comfort locali, competenza del personale, chiarezza delle informazioni ricevute e facilità di accesso all'ufficio, segnaletica interna, semplicità e chiarezza della modulistica, orario di apertura, materiale informativo a disposizione dei clienti e tempo di attesa allo sportello*).

Si può notare che gli 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.

⁴ 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.

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

		Base (casi)														
1. comfort dei locali (pulizia, riscaldamento, arredamento, posti a sedere)	<table border="1"> <tr> <td>1,2%</td><td>0,2%</td><td>0,6%</td><td>2,6%</td><td>5,0%</td><td>11,6%</td><td>78,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	1,2%	0,2%	0,6%	2,6%	5,0%	11,6%	78,8%	insoddisfatto			soddisfatto				1283
1,2%	0,2%	0,6%	2,6%	5,0%	11,6%	78,8%										
insoddisfatto			soddisfatto													
2. cortesia/disponibilità del personale	<table border="1"> <tr> <td>2,5%</td><td>0,5%</td><td>0,9%</td><td>3,4%</td><td>4,8%</td><td>9,5%</td><td>78,4%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	2,5%	0,5%	0,9%	3,4%	4,8%	9,5%	78,4%	insoddisfatto			soddisfatto				1291
2,5%	0,5%	0,9%	3,4%	4,8%	9,5%	78,4%										
insoddisfatto			soddisfatto													
3. facilità di accesso all'ufficio (scale, ascensori, barriere architettoniche)	<table border="1"> <tr> <td>2,9%</td><td>0,6%</td><td>1,6%</td><td>3,8%</td><td>5%</td><td>9,6%</td><td>76,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	2,9%	0,6%	1,6%	3,8%	5%	9,6%	76,5%	insoddisfatto			soddisfatto				1256
2,9%	0,6%	1,6%	3,8%	5%	9,6%	76,5%										
insoddisfatto			soddisfatto													
4. competenza del personale	<table border="1"> <tr> <td>2,8%</td><td>0,4%</td><td>1,0%</td><td>3,8%</td><td>6,8%</td><td>11%</td><td>74,2%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	2,8%	0,4%	1,0%	3,8%	6,8%	11%	74,2%	insoddisfatto			soddisfatto				1221
2,8%	0,4%	1,0%	3,8%	6,8%	11%	74,2%										
insoddisfatto			soddisfatto													
5. chiarezza delle informazioni ricevute	<table border="1"> <tr> <td>3,5%</td><td>0,4%</td><td>1,2%</td><td>2,7%</td><td>7,2%</td><td>12,6%</td><td>72,4%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	3,5%	0,4%	1,2%	2,7%	7,2%	12,6%	72,4%	insoddisfatto			soddisfatto				1255
3,5%	0,4%	1,2%	2,7%	7,2%	12,6%	72,4%										
insoddisfatto			soddisfatto													
6. orario di apertura	<table border="1"> <tr> <td>4%</td><td>0,9%</td><td>2,6%</td><td>6,4%</td><td>6,6%</td><td>10%</td><td>69,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	4%	0,9%	2,6%	6,4%	6,6%	10%	69,5%	insoddisfatto			soddisfatto				1245
4%	0,9%	2,6%	6,4%	6,6%	10%	69,5%										
insoddisfatto			soddisfatto													
7. facilità nel trovare/individuare l'ufficio cui rivolgersi (segnaletica interna)	<table border="1"> <tr> <td>5%</td><td>1,5%</td><td>2,1%</td><td>4,6%</td><td>7%</td><td>11,2%</td><td>68,6%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	5%	1,5%	2,1%	4,6%	7%	11,2%	68,6%	insoddisfatto			soddisfatto				1249
5%	1,5%	2,1%	4,6%	7%	11,2%	68,6%										
insoddisfatto			soddisfatto													
8. semplicità e chiarezza della modulistica	<table border="1"> <tr> <td>3,4%</td><td>0,5%</td><td>1,6%</td><td>5,7%</td><td>9,1%</td><td>12,2%</td><td>67,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	3,4%	0,5%	1,6%	5,7%	9,1%	12,2%	67,5%	insoddisfatto			soddisfatto				1199
3,4%	0,5%	1,6%	5,7%	9,1%	12,2%	67,5%										
insoddisfatto			soddisfatto													
9. materiale informativo a disposizione dei clienti	<table border="1"> <tr> <td>5,8%</td><td>1,4%</td><td>1,8%</td><td>6,6%</td><td>9,1%</td><td>12,8%</td><td>62,5%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	5,8%	1,4%	1,8%	6,6%	9,1%	12,8%	62,5%	insoddisfatto			soddisfatto				1168
5,8%	1,4%	1,8%	6,6%	9,1%	12,8%	62,5%										
insoddisfatto			soddisfatto													
10. tempo di attesa allo sportello	<table border="1"> <tr> <td>7,7%</td><td>1,4%</td><td>2,9%</td><td>8,4%</td><td>8,9%</td><td>10,9%</td><td>59,8%</td> </tr> <tr> <td colspan="3">insoddisfatto</td> <td colspan="4">soddisfatto</td> </tr> </table>	7,7%	1,4%	2,9%	8,4%	8,9%	10,9%	59,8%	insoddisfatto			soddisfatto				1257
7,7%	1,4%	2,9%	8,4%	8,9%	10,9%	59,8%										
insoddisfatto			soddisfatto													

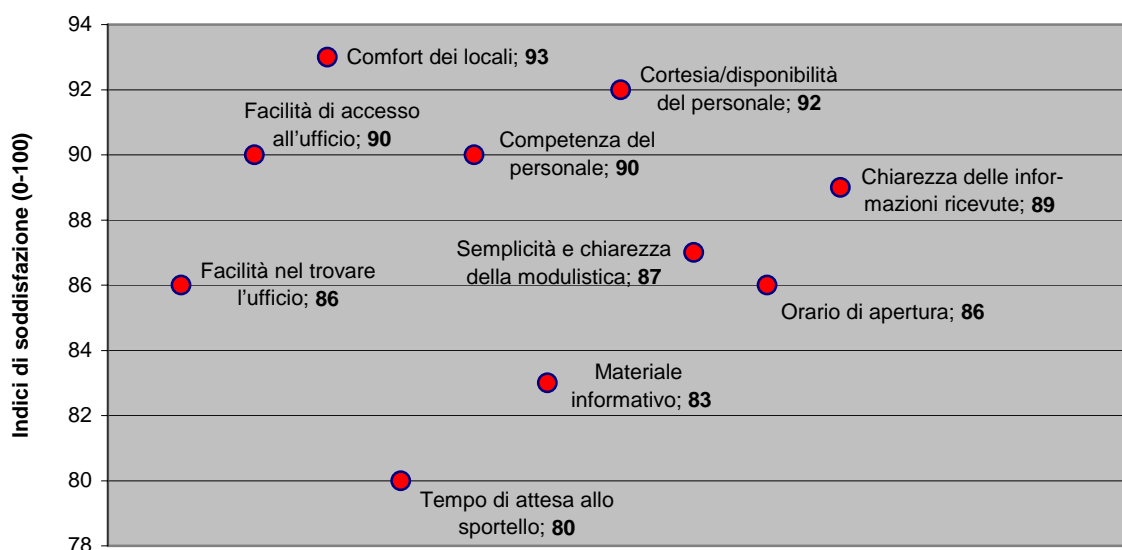
Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

I giudizi dell'utenza sono poi stati sintetizzati in un indice sintetico di soddisfazione⁵; 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 (fig. 12): quasi tutti gli *item* superano ampiamente la sufficienza, ovvero registrano punteggi superiori a 50.

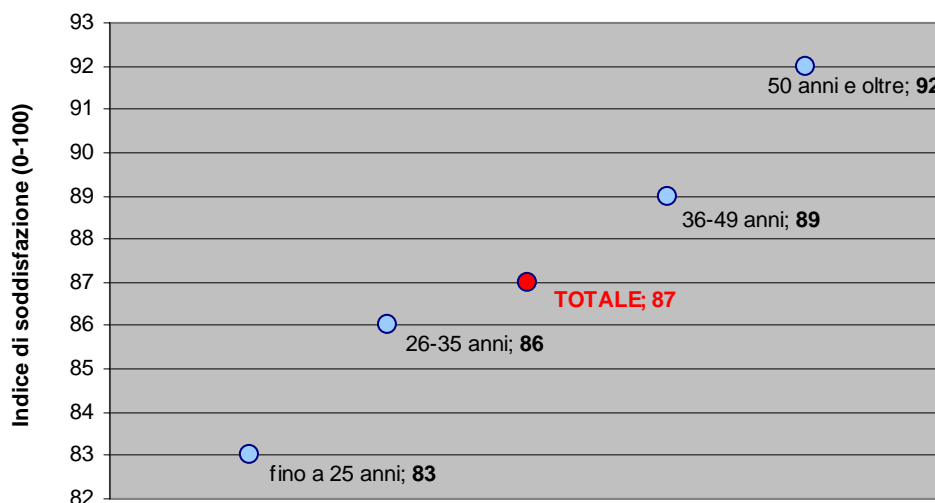
⁵ L'indice di soddisfazione è calcolato effettuando una media dei giudizi degli utenti. Il valore ottenuto (che non tiene conto delle mancate risposte) è poi trasformato su scala 0-100.

Fig. 12 – La qualità percepita dagli utenti dei Centri per l'Impiego: indici sintetici di soddisfazione



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 che l'età dei rispondenti esercita una leggera influenza sul loro grado di soddisfazione complessivo: al crescere dell'età aumenta il livello di soddisfazione degli utenti (fig.12).

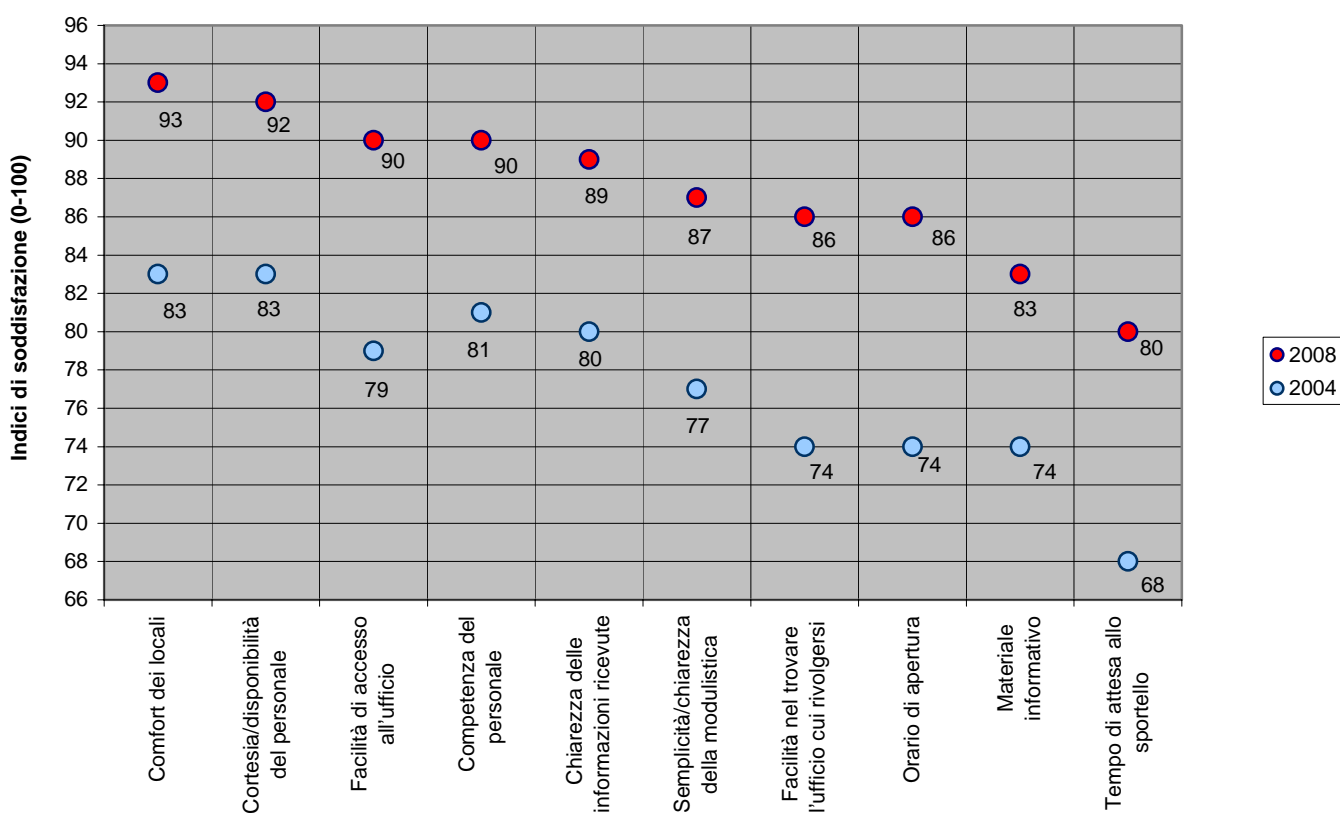
Fig. 13 – Indice complessivo di soddisfazione – disaggregazione per età degli utenti



5. La qualità percepita nel tempo

La qualità percepita nel tempo dagli utenti dei Centri per l'Impiego può essere stimata mettendo a confronto gli indici sintetici di soddisfazione calcolati sul campione 2008, con quelli ottenuti nella precedente indagine realizzata nel 2004. Emerge un sostanziale miglioramento che riguarda tutti gli aspetti presi in considerazione: la qualità percepita è aumentata da un minimo di 9 punti indice fino ad un massimo di 12 punti indice dal 2004 al 2008⁶.

Fig. 14 – La qualità percepita dagli utenti dei Centri per l'Impiego: indici sintetici di soddisfazione – confronto con il dato 2004

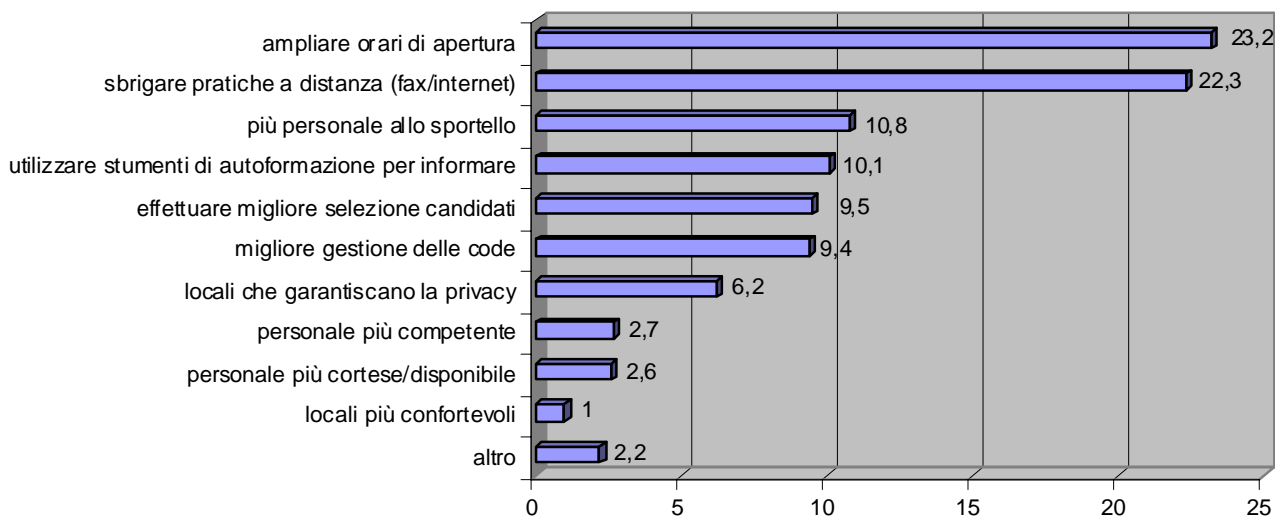


⁶ Il miglioramento rilevato è statisticamente significativo: per una significatività fissata al 95%, c'è una probabilità del 5% che il miglioramento osservato sia dovuto al caso, vale a dire si considerano due valori medi significativamente differenti se la probabilità che siano uguali è inferiore al 5%.

6. La qualità attesa

I rispondenti hanno dichiarato che per migliorare la qualità del Servizio offerto dal Centro sarebbe necessario prioritariamente *ampliare gli orari di apertura* (23,3%, fig. 15) e avere la *possibilità di sbrigare le pratiche a distanza* (22,3%). Alcuni utenti, invece, hanno segnalato che occorrerebbe avere a disposizione *più persone allo sportello* (10,8%) e avere la possibilità di *utilizzare strumenti di autoformazione per informare* (10,1%); altri ancora pensano che il personale dei Centri dovrebbe effettuare una *migliore selezione dei candidati* (9,5%), che sia necessario impegnarsi in una *più efficiente gestione delle code* (9,4%) e che sarebbero necessari dei *locali che garantiscano una maggiore privacy* (6,2%). Rimangono poi alcune risposte residuali che si riferiscono al *personale* che, a parere di alcuni, dovrebbe essere *più competente* (2,7%) e *più cortese e disponibile* (2,6%), e ai *locali* che potrebbero essere *più confortevoli* (1%)

Fig. 15 – Critiche e suggerimenti - valori %

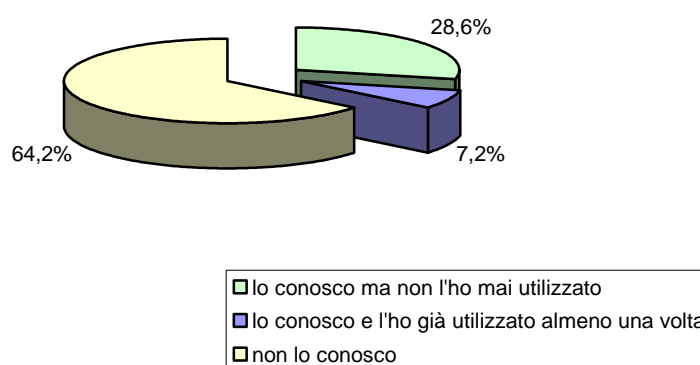


Base (casi): 1005

7. Il nuovo servizio *CPI on line*

La Provincia di Torino ha adottato un nuovo sistema che attraverso l'applicativo *CPI on line* permette la visualizzazione e la modifica dei dati anagrafici e del curriculum vitae registrati presso il Centro di competenza, direttamente dal proprio computer. Il servizio è utilizzabile da tutti gli utenti in possesso della certificazione digitale e permette di controllare ed aggiornare la propria posizione senza recarsi al Centro per l'Impiego. Il 28,6% degli utenti conosce questo nuovo servizio ma non lo ha mai utilizzato, il 7,2% lo ha già usato, mentre il 64,2% non sa della sua esistenza (fig. 16).

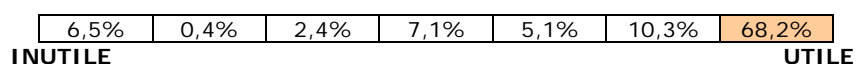
Fig. 16 – Il servizio *CPI on line*: conoscenza e utilizzo - valori %



Base (casi): 1247

La maggioranza dei rispondenti pensa che il Servizio *CPI on-line* possa essere un utile strumento per evitare le code e l'attesa al Centro per l'Impiego (fig. 17). Questo emerge chiaramente dall'indice complessivo dell'utilità percepita che si registra ad un livello molto alto (85 punti indice).

Fig. 17 – Il servizio *CPI on line*: utilità percepita - valori %



Base (casi): 507



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).

Indice complessivo dell'utilità percepita (scala 0-100): 85

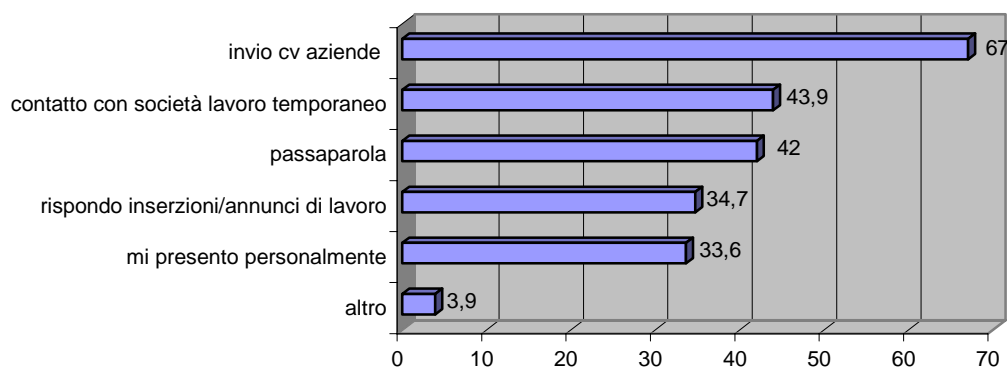
8. La ricerca attiva del lavoro

8.1 I principali canali di ricerca utilizzati dagli utenti

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 è stato chiesto loro di elencare quali attività avessero svolto fino a quel momento per trovare un'occupazione, oltre a rivolgersi al Centro per l'Impiego e, successivamente, si è domandato, se erano soliti ricorrere ad Internet per cercare le offerte.

Alla domanda relativa alle modalità alternative al ricorso ai Centri per l'Impiego per la ricerca del lavoro era possibile indicare più di una risposta⁷. Il primo dato evidente che emerge osservando la fig. 18 è che le strategie adottate per la ricerca di lavoro sono molteplici e multilivello. Spesso, infatti, il rispondente ha indicato tutte le modalità di risposta proposte nel questionario; complessivamente si nota una certa prevalenza per la modalità riferita all'*invio del proprio curriculum in azienda* (67%). Molti poi hanno preso contatti con *società di lavoro temporaneo* (43,9%), hanno utilizzato il *passaparola di amici o conoscenti* (42%), o hanno risposto ad *annunci pubblicati su giornali/riviste* (34,7%). Alcuni hanno *presentato la propria candidatura direttamente in azienda* (33,6%), mentre nella modalità *altro* (3,9%) si collocano coloro che hanno frequentato corsi di formazione, che hanno fatto pubblicare annunci per la ricerca del lavoro su giornali/riviste o che hanno partecipato a concorsi pubblici.

Fig. 18 – Strategie adottate per la ricerca di lavoro - valori %



Base (casi): 1253, La somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

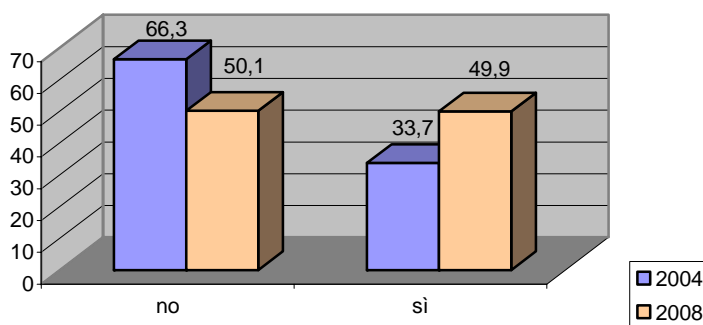
⁷ Per questo motivo la somma delle percentuali di fig. 18 supera il 100%

8.2 L'utilizzo di Internet per la ricerca del lavoro

La metà dei rispondenti (49,9%) utilizza generalmente Internet per consultare le offerte di lavoro (fig. 19). Rispetto alla precedente indagine del 2004 si può notare che sono aumentate le persone che utilizzano il web per la ricerca del lavoro (dal 33,7% del 2004 al 49,9% del 2008).

In fig. 20 sono elencate le pagine web che gli utenti dichiarano di consultare più frequentemente; nell'esprimere la loro risposta i rispondenti potevano indicare al massimo tre preferenze⁸. Una buona parte degli utilizzatori di Internet afferma di visitare più spesso il *sito della Provincia* (31,7%) 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: *infojob.it* (27,6%), *cercalavoro.it* (23,4%), sito del *Comune di Torino* (22,2%), siti di *agenzie di lavoro temporaneo* (21,3%), *secondamano.it* (18,9%), *portali - libero, tiscali -* (17,7%), sito della *Regione Piemonte* (16,1%), siti internet di *aziende* (10,4%), *monster.it* (8,3%), siti dei *jobplacement dell'Università o del Politecnico* (7,9%), *cliccalavoro.it* (6,3%), siti dei *quotidiani nazionali* (4,9%), *unimpiego.it* (3,9%), *stepstone.it* (2,4%), *localport.it* (0,8) e *caprilli.it* (0,6%).

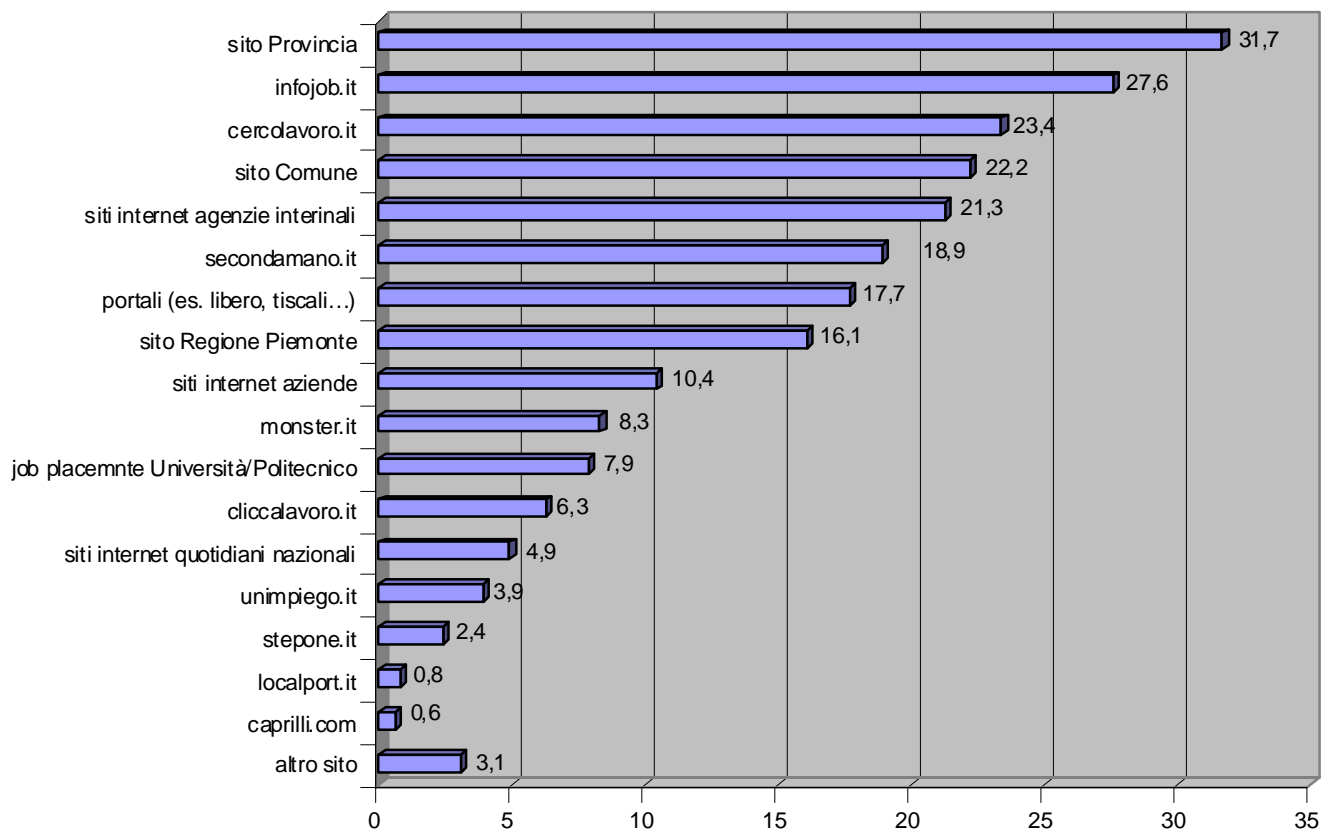
Fig. 19 – Utilizza Internet per consultare le offerte di lavoro? – confronto con il dato 2004 – valori %



Base (casi) 2008:1297; base (casi) 2004:2011

⁸ Per questo motivo la somma delle percentuali di fig. 20 supera il 100%

Fig. 20 – I principali siti Internet visitati dagli utenti per consultare le offerte di lavoro – valori %



Base (casi): 508, la somma delle percentuali è superiore a 100 perchè era possibile indicare più di una risposta

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

Le considerazioni effettuate finora sono il risultato dell'analisi delle risposte degli intervistati considerati complessivamente, vale a dire indipendentemente dal Centro per l'Impiego cui si sono rivolti.

Per prendere in esame ogni singolo Centro, occorre effettuare una disaggregazione dei dati per singola sede: è emerso che, in realtà, per effetto di un'ampia dispersione delle risposte, **non si possono considerare rilevanti le differenze tra un Centro e l'altro**, poiché tale differenza non è risultata significativa a livello statistico⁹, e che pertanto i livelli di soddisfazione rilevati non sono comparabili tra Centri; ad esempio non si può affermare con certezza che il grado di soddisfazione complessivamente calcolato per la *segnaletica interna* del Centro di Cuorgnè sia in maniera significativa minore rispetto a quello ottenuto per il Centro di Chivasso.

E' possibile invece prendere in esame le variazioni per ogni singolo Centro per l'Impiego rispetto alla rilevazione precedente: si è notato che, per alcuni aspetti, c'è stato un significativo miglioramento rispetto a quanto emerso nell'indagine 2004. In tab. 2 si evidenzia un quadro complessivo di miglioramento generalizzato, che si nota soprattutto **per i due centri torinesi**, e **per i centri di Rivoli e Settimo Torinese**. E' inoltre importante notare che **in nessun caso si registra un peggioramento rispetto alla rilevazione precedente**.

⁹ La significatività è stata fissata al 95% ovvero c'è una probabilità del 5% che il miglioramento osservato sia dovuto al caso, vale a dire che consideriamo due valori medi significativamente differenti se la probabilità che siano uguali è inferiore al 5%.

Tab. 2 – La qualità percepita dagli utenti dei Centri per l'Impiego: il miglioramento rilevati rispetto alla rilevazione 2004

Centri per l'Impiego	😊 - aspetti che risultano significativamente ¹⁰ migliorati rispetto alla rilevazione del 2004. 😐 - aspetti per cui non si registrano variazioni significative rispetto alla rilevazione del 2004.									
	Comfort locali	Cortesia	Accesso	Competenza	Chiarezza informazioni	Modulistica	Segnaletica interna	Orario	Materiale informativo	Attesa
Torino – Via Bologna	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Torino – Via Castelg.	😐	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Carmagnola	😊	😊	😐	😊	😊	😐	😐	😐	😐	😊
Chieri	😊	😐	😊	😐	😐	😊	😊	😊	😊	😊
Chivasso	😊	😐	😊	😐	😊	😊	😊	😐	😐	😐
Ciriè	😊	😊	😊	😐	😐	😊	😐	😊	😊	😐
Cuornè	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😊	😐	😐
Ivrea	😊	😐	😊	😐	😐	😐	😐	😊	😊	😐
Moncalieri	😊	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😊
Orbassano	😐	😐	😐	😐	😐	😊	😐	😊	😐	😊
Pinerolo	😐	😐	😊	😊	😊	😐	😊	😊	😐	😐
Rivoli	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Settimo T.se	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Susa	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😐	😐
Venaria	😊	😊	😐	😐	😊	😐	😐	😊	😐	😐

¹⁰ La significatività è stata fissata al 95% ovvero c'è una probabilità del 5% che il miglioramento osservato sia dovuto al caso vale a dire che consideriamo due valori medi significativamente differenti se la probabilità che siano uguali è inferiore al 5%.

10. 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 la maggior parte degli utenti si tratta della loro **prima visita**, nonostante ci siano anche clienti abituali, che sono cioè soliti recarsi presso la sede dei Centri **almeno 2/3 volte l'anno**. Rispetto all'indagine 2004 sono aumentati notevolmente gli utenti che si recano per la prima volta al Centro per l'impiego, mentre diminuiscono i visitatori "abituali".

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** (*cortesia, competenza, chiarezza nel fornire informazioni*) e il **comfort locali**.

Confrontando questi dati di soddisfazione con quelli registrati nel 2004, si nota un generale e ampio miglioramento, che si coglie anche a livello di singolo centro, soprattutto **per le sedi torinesi, e quelle di Rivoli e Settimo Torinese**.

Tuttavia i rispondenti suggeriscono che si potrebbe migliorare la qualità del servizio offerto per prima cosa **ampliando gli orari di apertura** e **avendo la possibilità di sbrigare alcune pratiche a distanza**.

Quasi il 36% dei soggetti coinvolti nell'indagine sa dell'esistenza del **nuovo servizio CPI on line** che permette l'autonomo aggiornamento dei dati personali comunicati al Centro, ma solo un quinto di loro dice di averlo utilizzato almeno una volta. Tra questi ultimi emerge tuttavia un grado di utilità percepita alto.

In generale, **Internet appare come uno strumento utilizzato** dalla metà degli utenti nella ricerca del lavoro: chi ne fa uso afferma di consultare più spesso il sito della **Provincia di Torino**.

Appendice A - Il questionario utilizzato

Provincia di Torino
Centri per l'Impiego



INDAGINE SUI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI TORINO

Centro per l'Impiego di _____ - III edizione – Dicembre 2008

La Provincia di Torino sta realizzando un'indagine, sui servizi per l'Impiego, rivolta a chi **in questo momento sta cercando un'occupazione**. Lo scopo della ricerca è quello di acquisire elementi utili a migliorare la qualità del servizio attualmente offerto dai Centri per l'Impiego.

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 prevalente oggi è venuto al Centro per l'Impiego? (indicare una sola risposta)

- 1 per chiedere informazioni
- 2 per segnalare la disponibilità al lavoro
- 3 per sostenere un colloquio di pre-selezione
- 4 per consultare le offerte lavorative o altro materiale
- 5 per altre attività amministrative (es. segnalare variazioni dei propri dati, richiedere documenti...)
- 6 sono stato convocato dal Centro
- 7 altro (specificare).....

2 Con quale frequenza viene al Centro per l'Impiego? (indicare una sola risposta)

- | | |
|---------------------------------|--|
| 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 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 Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	
2. facilità nel trovare/individuare l'ufficio 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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	
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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	
4. comfort dei locali (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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	

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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	
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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	
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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	
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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	
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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	
10. materiale 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"/>	non so 0
	insoddisfatto soddisfatto	

4 Che cosa, secondo Lei, potrebbe **migliorare la qualità del Servizio** offerto dal Centro per l'Impiego?

Indichi una sola risposta, quella che ritiene più importante

- | | |
|---|---|
| 1 ampliare gli orari di apertura | 9 possibilità di sbrigare le pratiche a distanza (via Fax o Internet) |
| 2 effettuare una migliore selezione dei candidati | 10 fornire maggiori informazioni sui servizi offerti utilizzando strumenti di auto-informazione (es. bacheche presso i Centri, Internet...) |
| 3 migliorare la gestione delle code | 11 altro (<i>specificare</i>)..... |
| 4 locali che garantiscano una maggiore privacy | |
| 5 locali più confortevoli | |
| 6 avere a disposizione più persone allo sportello | |
| 7 incontrare personale più cortese/disponibile | |
| 8 incontrare personale più competente | |

5 Sa che la Provincia di Torino ha adottato un nuovo sistema informatico che attraverso l'applicativo **"CPI ON LINE"** permette la visualizzazione e la modifica dei dati anagrafici e del curriculum vitae registrati presso il Centro per l'Impiego **direttamente dal proprio computer**?

- 1 sì e l'ho già utilizzato
- 2 sì, ma non l'ho mai utilizzato
- 3 no (*passi direttamente alla domanda 7*)

6 Pensa che CPI ON LINE possa essere uno strumento **utile per evitare le code e l'attesa al Centro per l'Impiego**? Indichi la Sua opinione segnando una crocetta sul righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei pensa che questo strumento sia completamente inutile e a destra, al contrario, totalmente utile.

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

7 Oltre a rivolgersi al Centro per l'Impiego, quali altre cose sta facendo 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*).....

8

 Di solito Lei **utilizza Internet** per consultare le **offerte di lavoro**?

- 1 sì
- 2 no (*passi direttamente alla domanda 10*)

9

 Se **sì**, La preghiamo di indicare i siti Internet che consulta più spesso (**indichi al massimo 3 risposte**)

- | | |
|--|--|
| 1 sito Internet della Provincia | 11 monster.it |
| 2 sito Internet del Comune | 12 stepstone.it |
| 3 sito Internet della Regione | 13 cercolavoro.com |
| 4 pagine del job placement dell'Università/del Politecnico | 14 cliccalavoro.it |
| 5 portali (es. virgilio, libero, tiscali...) | 15 localport.it |
| 6 siti Internet delle agenzie di lavoro temporaneo
(interinale) | 16 caprilli.com |
| 7 siti Internet delle aziende | 17 infojobs.it |
| 8 sito Internet di quotidiani nazionali | 18 altri siti Internet (<i>specificare</i>)..... |
| 9 unimpiego.it | |
| 10 secondamano.it | |

10

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

Cittadinanza

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

Età

- 1 fino ai 17 anni
- 2 dai 18 ai 25 anni
- 3 dai 26 ai 35 anni
- 4 dai 36 ai 49 anni
- 5 50 anni e oltre

Appartiene a qualche categoria speciale?

- 1 iscritto alle liste di mobilità
- 2 appartenente a categorie protette:
 - a disabile
 - b altro (*specificare*).....

Titolo di studio (*indichi l'ultimo titolo conseguito*)

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

Attualmente lei è:

- 1 in cerca di prima occupazione
- 2 disoccupato da meno di 24 mesi
- 3 disoccupato da più di 24 mesi
- 4 altro (*specificare*).....

Appendice B - Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1 – Utenti che hanno partecipato all'indagine: 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 2004.....	5
Fig. 3 – Genere.....	6
Fig. 4 – Età.....	6
Fig. 5 – Titolo di studio.....	7
Fig. 6 – Cittadinanza.....	7
Fig. 7 – Appartenenza a categorie speciali.....	7
Fig. 8 – Condizione occupazionale.....	8
Fig. 9 – Motivo della visita al Centro per l'Impiego.....	9
Fig. 10 – Utenti che si sono recati al Centro per l'Impiego per la ricerca del lavoro – valori %.....	9
Fig. 11 – Frequenza delle visite al Centro per l'Impiego – confronto con il dato 2004.....	10
Fig. 12 – La qualità percepita dagli utenti dei Centri per l'Impiego: indici sintetici di soddisfazione.....	13
Fig. 13 – Indice complessivo di soddisfazione – disaggregazione per età degli utenti.....	13
Fig. 14 – La qualità percepita dagli utenti dei Centri per l'Impiego: indici sintetici di soddisfazione – confronto con il dato 2004.....	14
Fig. 15 – Critiche e suggerimenti.....	15
Fig. 16 – Il servizio CPI on line: conoscenza e utilizzo.....	16
Fig. 17 – Il servizio CPI on line: utilità percepita.....	16
Fig. 18 – Strategie adottate per la ricerca di lavoro.....	17
Fig. 19 – Utilizza Internet per consultare le offerte di lavoro? – confronto con il dato 2004.....	18
Fig. 20 – I principali siti Internet visitati dagli utenti per consultare le offerte di lavoro.....	19
Tab. 1 – La qualità percepita dagli utenti dei Centri per l'Impiego.....	11
Tab. 2 – Il giudizio degli utenti sui servizi di sportello: indici di soddisfazione disaggregati per Centro per l'Impiego.....	21