



Accesso on line ai servizi integrati.
C.P.I. e I.N.P.S. ascoltano i cittadini

Marzo 2011

A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	3
2. Il disegno della ricerca	3
3. Il profilo dei rispondenti.....	4
3.1 I dati socioanagrafici.....	4
3.2 La condizione lavorativa	6
4. Partecipazione ai workshop.....	9
4.1 Il giudizio sui workshop	10
5. I Centri per l'impiego	11
5.1 I servizi dei CPI: conoscenza, utilizzo e giudizio	11
5.2 I servizi on-line dei CPI: conoscenza, utilizzo e giudizio.....	13
5.3 I CPI e i social network	15
5.4 I servizi dei CPI presenti alla manifestazione	16
6. L' I.N.P.S.	17
6.1 L'utilizzo delle prestazioni I.N.P.S.	18
6.2 Il sito web dell' I.N.P.S. e la conoscenza dei servizi on-line.....	18
6.3 Il PIN per accedere ai servizi on-line dell' I.N.P.S.	20
7. I suggerimenti.....	20
8. Uno sguardo d'insieme	21
9. Il questionario.....	22
10.Indici delle tabelle e delle figure	26

1. Il contesto di riferimento della ricerca

IOLAVORO è una manifestazione dedicata al settore turistico alberghiero e benessere, che è giunta nel marzo 2011 alla sua decima edizione. L'evento si è tenuto i giorni 11 e 12 marzo a Torino presso il Palasport Olimpico Isozaki.

La manifestazione era promossa dalla Regione Piemonte, la Provincia di Torino e la Città di Torino, con il coordinamento organizzativo dell'Agenzia Piemonte Lavoro (APL), in collaborazione con i Centri per l'Impiego della Provincia di Torino e della Regione Valle d'Aosta, l'Agenzia Liguria Lavoro, i Servizi per l'Impiego francesi Pôle Emploi della Regione Rhône-Alpes, la rete Eures (Servizi Europei per l'Impiego) e l'I.N.P.S..

Sono state migliaia le opportunità di lavoro proposte dalle 43 aziende che hanno partecipato a questa edizione. Le figure professionali ricercate erano numerose: camerieri, cuochi, pizzaioli, animatori turistici, coreografi, scenografi, educatori, istruttori sportivi, fotografi, capo villaggio e molte altre.

Come tradizione consolidata e apprezzata dalle migliaia di visitatori che hanno partecipato alle passate manifestazioni, anche la decima edizione di IOLAVORO ha garantito alle persone in cerca d'impiego un meccanismo di prenotazione dei colloqui e il loro svolgimento in un ambiente accogliente e perfettamente attrezzato.

Nell'area "Istituzionale" erano presenti la rete dei Servizi Europei per l'Impiego Eures, con numerose possibilità di lavoro nei paesi della Unione Europea, i Servizi per l'Impiego francesi Pôle Emploi della regione Rhône-Alpes, gli sportelli specialistici della Provincia di Torino (Olyjob, Wellness, Alte Professionalità), i Centri per l'Impiego della Regione Valle d'Aosta e l'Informagiovani della Città di Torino, l'Agenzia Liguria Lavoro e l'I.N.P.S..

Durante la manifestazione era anche attivo un servizio di consulenza gratuita per aiutare i partecipanti a redigere al meglio il curriculum vitae e a prepararsi ad affrontare un colloquio di lavoro.

E' stato inoltre possibile per il pubblico inserire i propri dati professionali in una banca dati, consultabile dalle aziende alla ricerca di personale: si tratta di OlyJobNet, un sistema telematico del Centro per l'Impiego di Torino che aveva l'obiettivo di mettere in contatto domanda e offerta di lavoro nel settore del turismo e della ristorazione.

2. Il disegno della ricerca

La Provincia di Torino con i suoi Centri per l'Impiego e l'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale, grazie al supporto tecnico del servizio *Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità* della Provincia, hanno proposto ai visitatori della manifestazione un questionario semi-strutturato¹. In particolare sono state coinvolte le persone che si sono rivolte agli stand dei Centri per l'Impiego e dell'Inps, per un totale di 222 soggetti, distribuiti in maniera abbastanza omogenea tra le due giornate della manifestazione.

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, in quelle a *risposta aperta*, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può scrivere liberamente qualunque informazione ritenga utile segnalare.

Questa iniziativa rientra tra le attività che seguono all'approvazione del protocollo d'intesa (febbraio 2010), con il quale i due enti si sono impegnati ad attivare le più ampie sinergie, al fine di realizzare opportune forme di integrazione logistico - funzionali, di semplificazione amministrativa e di sviluppo dei servizi e delle politiche attive del lavoro.

I presupposti su cui si fonda tale protocollo sono:

- perseguire una razionalizzazione organizzativa, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi per ottimizzare il rapporto con i cittadini utenti;
- porre al centro il cliente e la capillarizzazione dei servizi, attuata sia con gli accessi telematici facilitati, sia con i progetti di decentramento delle strutture di ricevimento;
- promuovere ogni possibile sperimentazione per ottimizzare la gestione delle informazioni relative agli avviamenti al lavoro nel loro complesso (con particolare riguardo alle assunzioni che danno titolo a specifiche agevolazioni contributive e agli interventi di sostegno al reddito previsti per i lavoratori fuoriusciti dal mercato del lavoro nell'attuale periodo di crisi).

Il questionario utilizzato per l'indagine presentava le seguenti sezioni:

- a. la prima parte era utile per delineare un profilo dei partecipanti; in essa sono stati raccolti i dati socioanagrafici e le informazioni sulla condizione lavorativa dei rispondenti;
- b. una seconda sezione riguardava la partecipazione ai workshop;
- c. la terza sezione si concentrava sui servizi, tra cui quelli on-line, offerti dai Centri per l'Impiego e il giudizio su di essi da parte dei fruitori;
- d. l'ultima parte riguardava la conoscenza e il giudizio sui servizi offerti dall'I.N.P.S., compresi quelli on-line.

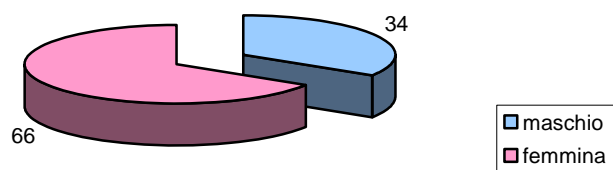
3. Il profilo dei rispondenti

3.1 I dati socioanagrafici

Tra i partecipanti prevalgono le *donne* (66%; fig. 1) e buona parte delle persone coinvolte è giovane o molto giovane: più della metà delle persone (52%) ha un'età compresa *tra i 18 e i 29 anni*, il 18% ha *meno di 18 anni*, il 16% ha *tra i 30 e 39 anni* (fig. 2).

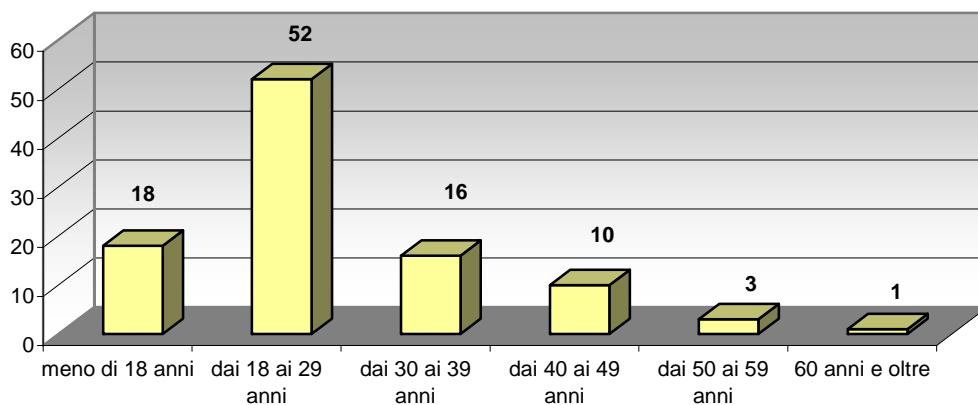
Il pubblico si divide quasi equamente tra persone che hanno almeno il diploma di scuola media superiore (35% *diploma di scuola media superiore*, 12% *laurea*) e quelle che hanno un titolo di studio inferiore al diploma (21% *licenza media inferiore*, 22% *attestato di qualifica professionale*, 9% *solo qualche anno di scuola media superiore* e l'1% *licenza elementare*) (fig. 3).

Fig. 1: Genere (domanda 1A) – valori %



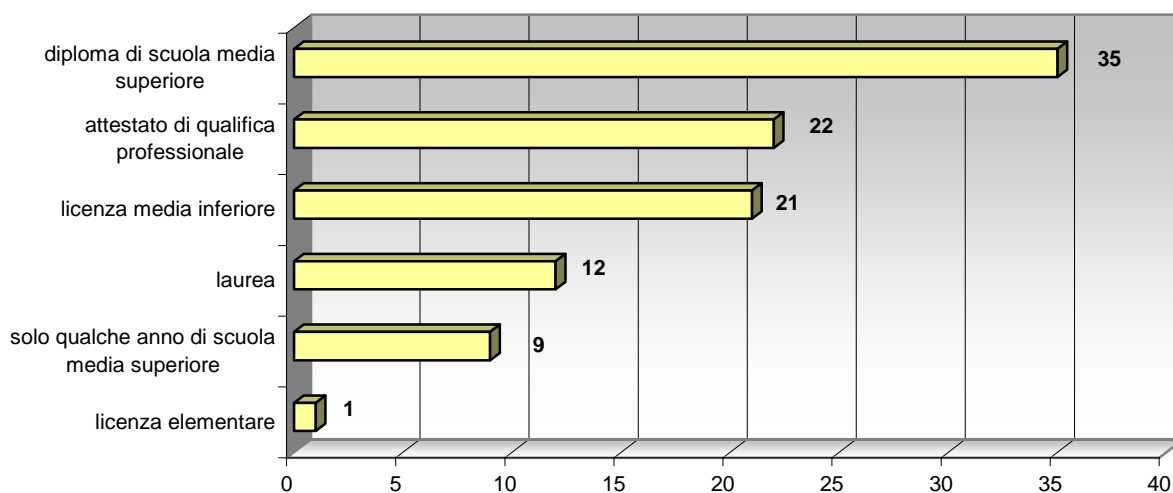
Base (casi): 218

Fig. 2: Et  (domanda 1B) – valori %



Base (casi): 214

Fig. 3: Titolo di studio (domanda 1C)– valori %



Base (casi): 182

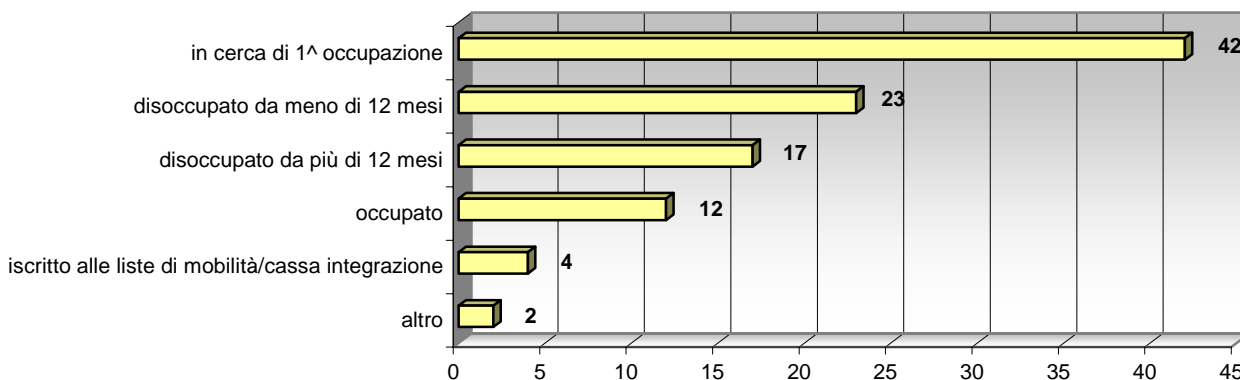
3.2 La condizione lavorativa

Ai fini dell'indagine risulta importante comprendere qual è la condizione lavorativa dei rispondenti sia dal punto di vista dell'attuale condizione occupazionale, sia per quel che concerne il settore lavorativo e il profilo dell'attività lavorativa svolta.

Com'era facilmente prevedibile più di quattro persone su cinque sono persone che al momento non hanno un'occupazione: il 42% è *in cerca di prima occupazione*, il 23% è *disoccupato da meno di 12 mesi* e il 17% lo è *da più di un anno*, infine, il 4% è *iscritto alle liste di mobilità o è in cassa integrazione*. Gli occupati corrispondono al 12% (fig. 4). A questi ultimi veniva chiesto di specificare se erano occupati a tempo determinato, indeterminato o altro: tra le 24 persone che danno questa risposta 6 specificano di lavorare a tempo indeterminato, 3 a tempo determinato e altre 4 persone dichiarano di essere apprendisti, liberi professionisti e lavoratori atipici.

Al fine di mostrare ancora più chiaramente i dati sulla condizione occupazionale, nella fig. 5 viene rappresentata la distribuzione per età delle diverse modalità di risposta (fig. 5; in valori assoluti)²: si nota che le persone *in cerca di prima occupazione* sono quasi esclusivamente giovani al di sotto dei 30 anni, per le altre modalità i giovani prevalgono tra i *disoccupati*, mentre sono in minoranza solo tra gli *occupati* e gli *iscritti alle liste di mobilità o in cassa integrazione*.

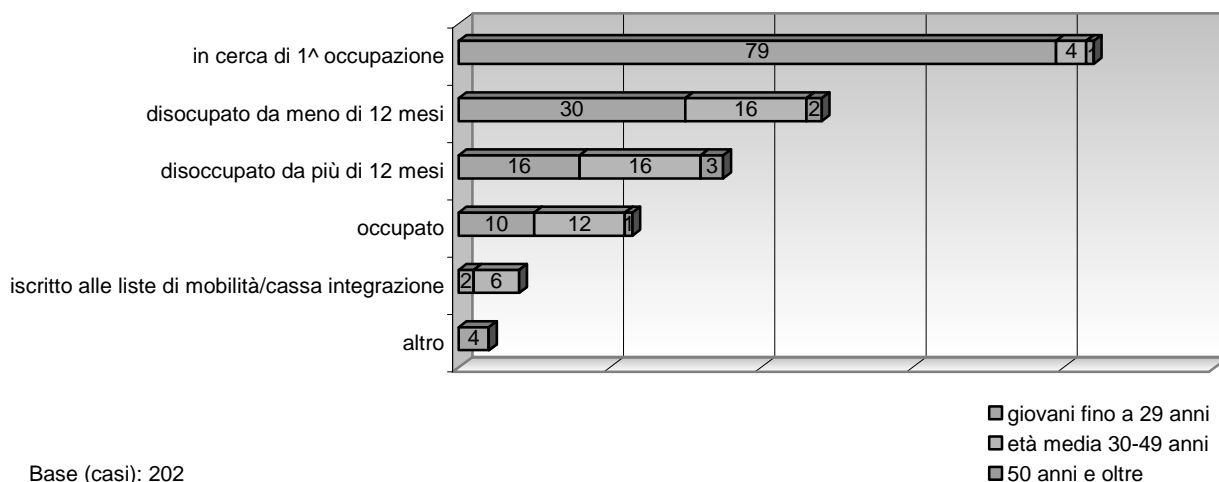
Fig. 4: Attuale condizione occupazionale (domanda 1D) – valori %



Base (casi): 209

² La figura 5 è il risultato di una tavola di contingenza che aveva lo scopo di mettere in relazione la variabile *età* e la variabile *condizione occupazionale*. Si è deciso, innanzitutto, di ricodificare la variabile *età*, portando le modalità da sei a tre: l'obiettivo consisteva nel considerare la classe dei giovani fino ai 29 anni, la classe di età media dai 30 ai 49 anni e la classe di età dai 50 anni e oltre. Si precisa che, nonostante i dati mostrino scostamenti percentuali di cella considerevoli rispetto ai totali, non esiste una relazione di dipendenza tra le variabili (il test del Chi-Quadrato di Pearson non è attendibile a causa della presenza nella tavola di contingenza di molte celle vuote).

Fig. 5: Attuale condizione occupazionale ed età dei rispondenti – valori assoluti



Successivamente veniva chiesto ai rispondenti di specificare quale tipo di contratto avevano al momento della compilazione. L'esito del quesito presenta dati decisamente anomali: verificando il numero delle risposte alla domanda sulla condizione occupazionale e quelle sulla tipologia di contratto di lavoro si nota che, a differenza delle 24 persone che hanno dichiarato di essere occupate (12%), sono 106 le persone che danno una risposta alla *tipologia del contratto di lavoro*. Partendo dal presupposto che l'item sull'attuale condizione occupazionale risultava di più facile comprensione, poiché era chiarito il carattere temporale della domanda, per la tipologia di contratto di lavoro non è stato precisato ai rispondenti nessun riferimento specifico. Per questo motivo si può ipotizzare che la domanda sia stata fraintesa e che alcuni dei rispondenti abbiano interpretato in maniera diversa la questione³.

Per completare il profilo dei rispondenti rispetto alla condizione occupazionale, è stato chiesto di indicare l'attività lavorativa svolta negli ultimi 5 anni. La struttura della domanda permetteva al rispondente di scegliere il settore lavorativo e, al suo interno, il profilo specifico. Dal momento che l'arco temporale indicato era abbastanza ampio, molte persone hanno indicato più settori e dunque più profili⁴.

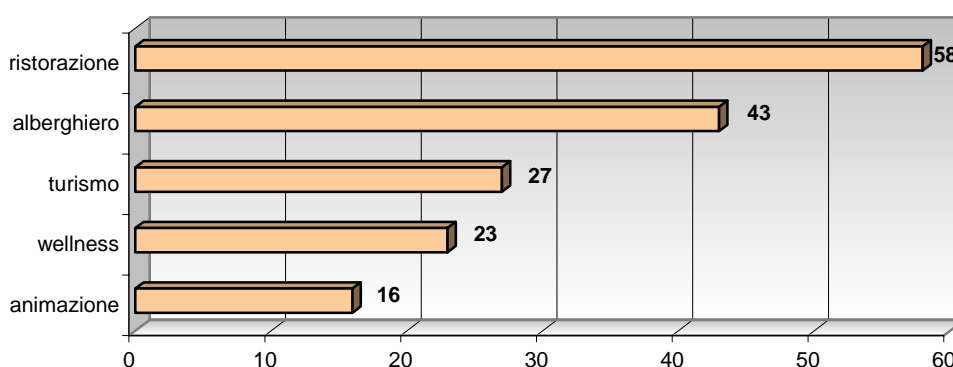
³ Per i motivi spiegati, il grafico riferito all'item **Tipologia di contratto di lavoro** non viene esposto nel presente documento. Di seguito riportiamo, solo a scopo conoscitivo, una tabella che mostra i dati raccolti, presentanti in valori assoluti.

Risposte	Val. assoluti
tempo indeterminato	56
tempo determinato	32
somministrazione	4
collaborazione a progetto	5
collaborazioni occasionali	8
altro	1
TOTALE	106

⁴ Per poter trattare in maniera adeguata i dati e per non perdere le informazioni ottenute dai rispondenti, si è deciso, in sede di elaborazione dati, di codificare le risposte relative al settore lavorativo come variabili distinte, in modo da registrare più risposte alla stessa domanda. È stato utilizzato, quindi, il metodo delle dicotomie multiple. Il profilo lavorativo consisteva invece in una domanda a risposta singola.

Nel grafico successivo (fig. 6), viene rappresentata la distribuzione delle risposte relative al settore lavorativo: il 58% ha lavorato nel *settore della ristorazione*, il 43% in quello *alberghiero*, il 27% nel *turismo*, il 23% nel *wellness* e il 16% nell'*animazione*. Si evidenzia che sono state solo 148 le persone che hanno dato una risposta a questa domanda, probabilmente perché non tutti i soggetti avevano già svolto un'attività lavorativa e poiché alcune delle persone avevano svolto attività diverse dalle opzioni selezionabili. Inoltre la somma delle percentuali supera il 100 poiché, in sede di elaborazione dati, si è deciso di considerare valida più di una risposta per ciascun rispondente.

Fig. 6: Settore in cui si è svolta l'attività lavorativa negli ultimi 5 anni (domanda 1F)– valori %



Base (casi): 148, la somma delle percentuale supera il 100 perché era possibile dare più risposte

Considerato che ogni persona poteva selezionare più settori lavorativi, allo stesso modo il rispondente potenzialmente aveva la possibilità di indicare più profili (uno per ciascuno dei settori selezionati⁵). La distribuzione delle risposte relativa al profilo risulta, infatti, molto frammentata, non tutti i rispondenti lo hanno specificato o alcuni di loro ne hanno selezionati più di uno, comportando l'annullamento della risposta.

Si è deciso di riportare i dati sul profilo nella tabella 1 in valori assoluti, mostrando accanto ad essi le percentuali di risposta relative al settore lavorativo, ricavate dalla fig. 6. I profili selezionati da più di 10 persone sono riportati in rosso. Non tutte le persone che hanno selezionato la modalità *altro* hanno specificato il diverso profilo: le risposte raccolte sono indicate in tabella tra le parentesi, accanto a "Altro" (se la risposta è stata indicata da più persone è presente anche il numero di coloro che l'hanno scritta).

⁵ La domanda sul profilo lavorativo è stata considerato una domanda a risposta singola, per tale motivo, laddove le risposte erano più di una sono state annullate.

Tab. 1: Il profilo dei rispondenti (domanda 1F) - valori assoluti

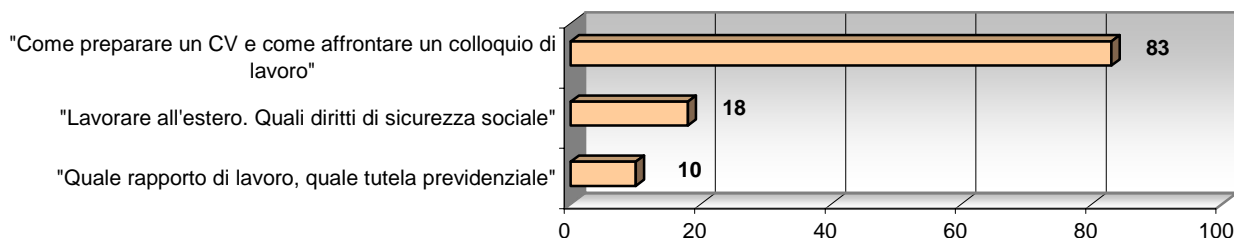
	Profili	val. assoluti	% settore (rif. fig. 6)
RISTORAZIONE	Cameriere	24	58%
	Barista	13	
	Aiuto cuoco/Demi chef	8	
	Chef di cucina	3	
	Aiuto pizzaiolo	3	
	Altro (macellaio)	1	
	Totale	52	
ALBERGHIERO	Personale di segreteria	23	43%
	Personale alberghiero	20	
	Addetto/a front office	12	
	Resp. amministrativo	2	
	Altro (1 fattorino)	2	
	Totale	59	
TURISMO	Animatore	11	27%
	Assistente turistico	9	
	Addetto Mini Club	6	
	Capo animatore	4	
	Responsabile ricevimento	3	
	Capo Area	1	
	Altro (addetto escursioni)	1	
Totale	35		
WELLNESS	Estetista	12	23%
	Istruttore/trice sportivo/a	4	
	Massaggiatore/trice	3	
	Addetto/a Front Office centro estetico	2	
	Istruttore/trice fitness	1	
	Istruttore/trice nuoto	1	
	Altro (6 parrucchiere)	7	
Totale	30		
ANIMAZIONE	Ballerino/a	5	16%
	Cantante	5	
	Costumista	3	
	Coreografo/a	2	
	Scenografo/a	2	
	Maestro/a di ballo	1	
	Tecnico audio/luci/deejay	1	
	Altro (1 educatrice)	1	
	Totale	20	

4. Partecipazione ai workshop

IOLAVORO offriva al pubblico la possibilità di partecipare a tre workshop realizzati dai C.P.I. e dall'I.N.P.S.. In generale, rispetto al totale dei questionari somministrati, hanno preso parte ad almeno una delle tre iniziative il 48% del totale dei rispondenti (107 persone). Tra questi l'83% ha partecipato al workshop "Come preparare un CV e come affrontare un colloquio di lavoro", il 18% a quello intitolato

“Lavorare all'estero. Quali diritti di sicurezza sociale” e, infine, il 10% a quello intitolato “Quale rapporto di lavoro, quale tutela previdenziale” (fig. 9; domanda in cui era possibile dare più risposte).

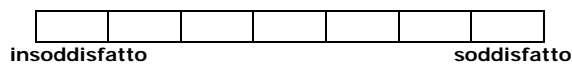
Fig. 7: Partecipazione ai workshop (domanda 2) – valori %



Base (casi): 107, la somma delle percentuali supera il 100 perchè era possibile dare più risposte

4.1 Il giudizio sui workshop

E' stato chiesto ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito ai workshop cui si è preso parte. Per poter esprimere i giudizi è stato adottato un righello formato da sette caselle: sulla prima a sinistra si poteva collocare chi era *insoddisfatto*, mentre all'estrema destra chi si considerava *soddisfatto*.



Si precisa che solo il primo degli item in tabella ha una base superiore ai 50 casi. Per ragioni di omogeneità si è deciso di mostrare il dato in valori assoluti così come negli altri due item, i quali hanno una base di casi decisamente ridotta.

Al fine di rendere più agevole la lettura dei dati, nella tabella 2 sono stati sommati i giudizi negativi e parzialmente negativi (le prime tre caselle), riportando in tabella il risultato in rosso, e i giudizi positivi e parzialmente positivi (le ultime tre caselle), riportando in tabella il risultato in verde. E' stata lasciata invariata la casella centrale, ossia le persone che non prendono una posizione, in tabella con il colore arancione. Le caselle colorate sono quelle in cui si colloca la maggior parte delle persone (così come spiegato nella legenda al di sotto della tabella).

Dall'analisi delle distribuzioni di frequenza emerge un livello di soddisfazione medio-alto per tutti i workshop offerti: si può notare che buona parte delle persone dà un giudizio positivo o parzialmente positivo.

Tab. 2: Grado di soddisfazione relativo alla partecipazione ai workshop (domanda 3) - valori assoluti

I workshop proposti:		Base (casi)						
Come preparare un curriculum vitae e come affrontare un colloquio di lavoro	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">65</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: center;">soddisfatto</td> </tr> </table>	7	5	65	insoddisfatto		soddisfatto	77
7	5	65						
insoddisfatto		soddisfatto						
Quale rapporto di lavoro, quale tutela previdenziale.	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: center;">soddisfatto</td> </tr> </table>	2	2	11	insoddisfatto		soddisfatto	15
2	2	11						
insoddisfatto		soddisfatto						
Lavorare all'estero. Quali diritti di sicurezza sociale.	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: center;">soddisfatto</td> </tr> </table>	3	1	8	insoddisfatto		soddisfatto	13
3	1	8						
insoddisfatto		soddisfatto						

- La maggior parte delle persone dà un giudizio negativo
- La maggior parte delle persone dà un giudizio neutro
- La maggior parte delle persone dà un giudizio positivo

5. I Centri per l'impiego

L'indagine si è successivamente concentrata sui Centri per l'Impiego, inizialmente per comprendere il grado di conoscenza dei servizi che offre, sia tradizionali, sia on-line, e successivamente per capire a quali servizi si sono rivolti i partecipanti nel corso della manifestazione.

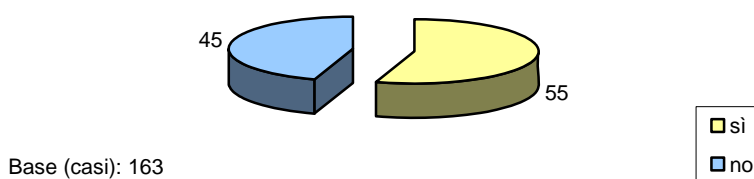
E' importante precisare che questa sezione del questionario è stata tralasciata da molti dei rispondenti, così come mostrano le basi di casi (totale dei rispondenti) al di sotto di ogni grafico. Si evidenzia, inoltre, che a compilare le sezioni dedicate ai C.P.I. e all'I.N.P.S. sono, nella maggioranza dei casi, le persone che hanno parte ad almeno un workshop, probabilmente perché maggiormente interessate agli argomenti trattati⁶.

5.1 I servizi dei CPI: conoscenza, utilizzo e giudizio

Sono 163 le persone che rispondono alla domanda relativa alla conoscenza dei servizi offerti dai C.P.I. e, tra questi, più della metà delle persone (55%) afferma di *conoscerli* (fig. 8).

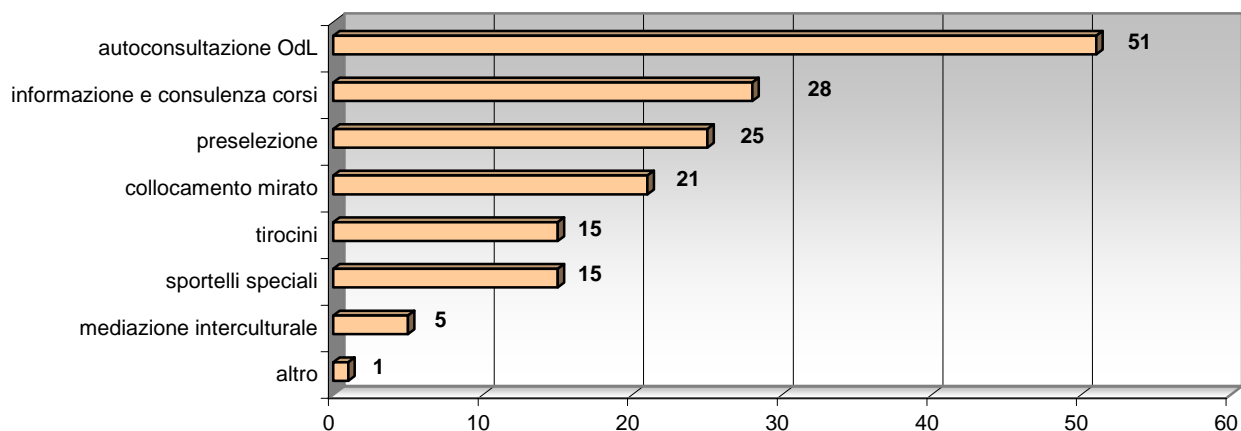
Solo coloro che conoscono i servizi offerti dai C.P.I. hanno risposto alla domanda successiva (89 persone): essi ci informano che il servizio più utilizzato è quello dell'*autoconsultazione delle offerte di lavoro* (51%). Al di sotto troviamo *l'informazione e la consulenza sui corsi di formazione professionale* (28%), la *preselezione* (25%), il *collocamento mirato* (21%), i *tirocini* e gli *sportelli speciali* (entrambi al 15%) (fig. 9).

Fig. 8: La conoscenza dei servizi offerti dai CPI (domanda 4)– valori %



⁶ Alle domande in fig. 10 e in fig. 16 hanno risposto 107 persone che hanno partecipato al almeno workshop.

Fig. 9: I servizi offerti dai CPI utilizzati dai rispondenti (domanda 5) – valori %



Base (casi): 89, la somma delle percentuali supera il 100 perchè era possibile dare più risposte

E' stato chiesto alle persone che hanno utilizzato almeno un servizio tra quelli indicati, di esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito ad essi. Anche in questo caso, per poter esprimere i giudizi è stato adottato un righello formato da sette caselle: sulla prima a sinistra si poteva collocare chi era *insoddisfatto*, mentre all'estrema destra chi si considerava *soddisfatto*.

Le persone che hanno espresso il proprio livello di soddisfazione vanno da un massimo di 41, per il servizio di *autoconsultazione delle offerte di lavoro* ad un minimo di 3, per il servizio di *mediazione interculturale*⁷.

Anche in questo caso, al fine di rendere più agevole la lettura dei dati, nella tabella 3 sono stati sommati i giudizi negativi e parzialmente negativi (le prime tre caselle), riportando in tabella il risultato in rosso, e i giudizi positivi e parzialmente positivi (le ultime tre caselle), riportando in tabella il risultato in verde. E' stata lasciata invariata la casella centrale, ossia le persone che non prendono una posizione, in tabella con il colore arancione. Le caselle colorate sono quelle in cui si colloca la maggior parte delle persone.

Dall'analisi delle distribuzioni di frequenza (tab. 3) emerge un livello di soddisfazione che si differenzia molto tra un aspetto e l'altro:

1. gli *sportelli speciali*, sono giudicati soddisfacenti da 5 persone su 9;
2. l'*autoconsultazione delle offerte di lavoro* è un servizio apprezzato da 22 persone su 41, 5 persone non prendono posizione e 14 danno un giudizio negativo o parzialmente negativo;
3. il *servizio di informazione e consulenza sui corsi di formazione professionale*, viene considerato soddisfacente da 12 persone su 25, 5 persone danno un giudizio neutro e 8 persone si dichiarano insoddisfatte o parzialmente insoddisfatte;
4. al *servizio di collocamento mirato* viene dato un giudizio positivo da 5 persone su 12, un giudizio neutro da 2 persone e un giudizio negativo/parzialmente negativo da altre 5 persone;
5. anche per i *tirocini* i giudizi sono uguali al precedente;

⁷ Dal momento che la base di casi è inferiore a 50, i dati sono riportati in valori assoluti.

6. il servizio di preselezione è quello che viene apprezzato meno dai partecipanti, infatti sono 13 persone su 23 a dare un giudizio negativo, 5 persone non si sbilanciano e 4 persone danno un giudizio positivo;
7. il servizio di mediazione culturale è stato valutato solo da 3 persone.

Nei primi tre aspetti, quindi, i giudizi positivi superano, anche se di poco, quelli negativi; per il quarto e quinto aspetto i giudizi positivi e negativi si equivalgono; il servizio di preselezione, invece, raccoglie maggiormente giudizi negativi.

Tab. 3: Grado di soddisfazione per i servizi offerti dai CPI (domanda 6) – valori assoluti

		Base (casi)						
Sportelli speciali	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: right;">soddisfatto</td> </tr> </table>	3	1	5	insoddisfatto		soddisfatto	9
3	1	5						
insoddisfatto		soddisfatto						
Autoconsultazione offerte di lavoro	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">14</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">22</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: right;">soddisfatto</td> </tr> </table>	14	5	22	insoddisfatto		soddisfatto	41
14	5	22						
insoddisfatto		soddisfatto						
Informazione e consulenza sui corsi di formazione professionale disponibili	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: right;">soddisfatto</td> </tr> </table>	8	5	12	insoddisfatto		soddisfatto	25
8	5	12						
insoddisfatto		soddisfatto						
Collocamento mirato (inserimento lavorativo ai sensi L. 68/99)	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: right;">soddisfatto</td> </tr> </table>	5	2	5	insoddisfatto		soddisfatto	12
5	2	5						
insoddisfatto		soddisfatto						
Tirocini	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: right;">soddisfatto</td> </tr> </table>	5	2	5	insoddisfatto		soddisfatto	12
5	2	5						
insoddisfatto		soddisfatto						
Preselezione	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: right;">soddisfatto</td> </tr> </table>	13	5	5	insoddisfatto		soddisfatto	23
13	5	5						
insoddisfatto		soddisfatto						
Mediazione interculturale	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">insoddisfatto</td> <td></td> <td style="text-align: right;">soddisfatto</td> </tr> </table>	1	2	-	insoddisfatto		soddisfatto	3
1	2	-						
insoddisfatto		soddisfatto						

- La maggior parte delle persone dà un giudizio negativo
- La maggior parte delle persone dà un giudizio neutro
- La maggior parte delle persone dà un giudizio positivo

5.2 I servizi on-line dei CPI: conoscenza, utilizzo e giudizio

Sono 153 le persone che rispondono alla domanda relativa alla conoscenza dei servizi on-line offerti dai C.P.I. e, tra questi, meno di 2 persone su 5 (39%) affermano di conoscerli (fig. 10).

Solo coloro che conoscono i servizi on-line offerti dai C.P.I. hanno risposto alla domanda successiva (62 persone): essi ci informano che il servizio più utilizzato è quello delle offerte di lavoro (84%). Con percentuali decisamente inferiori troviamo il C.P.I. on-line (23%), la modulistica (19%), la chiamata pubblica (18%) (fig. 11).

Fig. 10: La conoscenza dei servizi on-line offerti dai CPI (domanda 7) – valori %

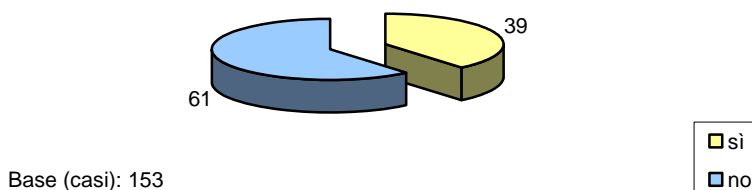
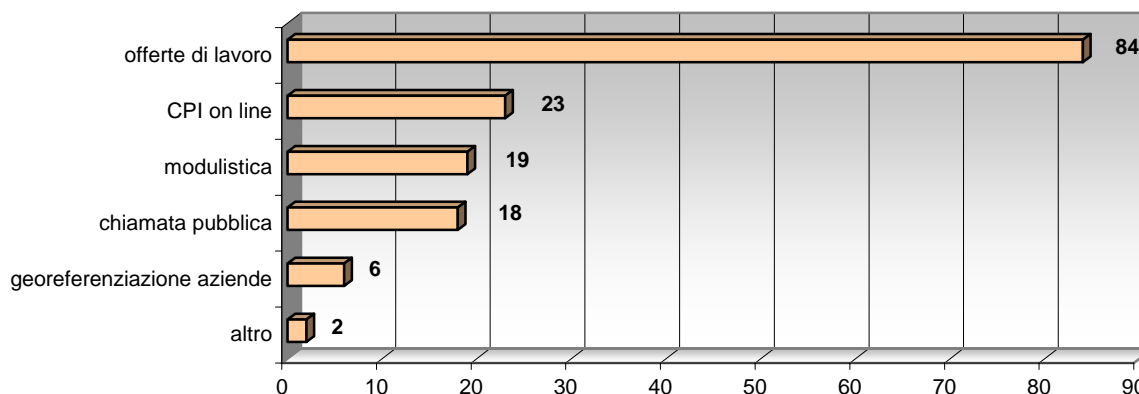


Fig. 11: I servizi on-line offerti dai CPI utilizzati dai rispondenti (domanda 8) – valori %



Base (casi): 62, la somma delle percentuali supera il 100 perchè era possibile dare più risposte

E' stato chiesto alle persone che hanno utilizzato almeno un servizio tra quelli indicati, di esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito ad essi. Anche in questo caso, per poter esprimere i giudizi è stato adottato un righello formato da sette caselle.

Le persone che hanno espresso il proprio livello di soddisfazione vanno da un massimo di 54, per il servizio di *offerte di lavoro* ad un minimo di 9, per il servizio di *georeferenziazione aziende*⁸.

Con lo scopo di rendere più agevole la lettura dei dati, nella tabella 4 sono stati sommati i giudizi negativi e parzialmente negativi (le prime tre caselle), riportando in tabella il risultato in rosso, e i giudizi positivi e parzialmente positivi (le ultime tre caselle), riportando in tabella il risultato in verde. E' stata lasciata invariata la casella centrale, ossia le persone che non prendono una posizione, in tabella con il colore arancione. Le caselle colorate sono quelle in cui si colloca la maggior parte delle persone (così come spiegato nella legenda al di sotto della tabella).

Da una prima analisi delle distribuzioni di frequenza (tab. 4) emerge un livello di soddisfazione che si differenzia abbastanza tra un aspetto e l'altro:

- i *C.P.I. on-line*, sono giudicati soddisfacenti da 9 persone su 17, 4 persone danno un giudizio neutro e altrettante un giudizio negativo o parzialmente negativo;

⁸ Dal momento che la base di casi è inferiore a 50 per 4 aspetti su 5, i dati sono riportati in valori assoluti.

- la *georeferenziazione aziende* è un servizio apprezzato da 5 persone su 9, 2 persone non prendono posizione e 2 danno un giudizio negativo o parzialmente negativo;
- alla *modulistica* viene dato un giudizio positivo da 5 persone su 15, anche se sono 7 le persone che non prendono una posizione;
- il *servizio di offerte di lavoro* è apprezzato da 21 persone su 54, ben 11 persone non si sbilanciano e 22 persone lo ritengono insoddisfacente/parzialmente insoddisfacente;
- il *servizio relativo alla chiamata pubblica*, viene considerato soddisfacente solo da 6 persone su 15, mentre sono 8 le persone che si dichiarano insoddisfatte o parzialmente insoddisfatte;

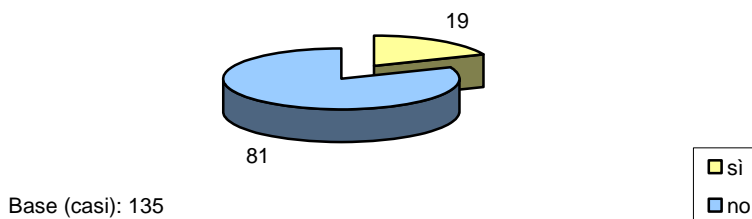
Tab. 4: Grado di soddisfazione per i servizi on-line offerti dai CPI (domanda 9) – valori assoluti

		Base (casi)						
CPI on line	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #f08080;">4</td> <td style="background-color: #ffff00;">4</td> <td style="background-color: #90ee90;">9</td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>	4	4	9	insoddisfatto		soddisfatto	17
4	4	9						
insoddisfatto		soddisfatto						
Georeferenziazione aziende	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #f08080;">2</td> <td style="background-color: #ffff00;">2</td> <td style="background-color: #90ee90;">5</td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>	2	2	5	insoddisfatto		soddisfatto	9
2	2	5						
insoddisfatto		soddisfatto						
Modulistica	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #f08080;">3</td> <td style="background-color: #ffff00;">7</td> <td style="background-color: #90ee90;">5</td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>	3	7	5	insoddisfatto		soddisfatto	15
3	7	5						
insoddisfatto		soddisfatto						
Offerte di lavoro	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #f08080;">22</td> <td style="background-color: #ffff00;">11</td> <td style="background-color: #90ee90;">21</td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>	22	11	21	insoddisfatto		soddisfatto	54
22	11	21						
insoddisfatto		soddisfatto						
Chiamata pubblica	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #f08080;">8</td> <td style="background-color: #ffff00;">1</td> <td style="background-color: #90ee90;">6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">insoddisfatto</td> <td>soddisfatto</td> </tr> </table>	8	1	6	insoddisfatto		soddisfatto	15
8	1	6						
insoddisfatto		soddisfatto						

- La maggior parte delle persone dà un giudizio negativo
- La maggior parte delle persone dà un giudizio neutro
- La maggior parte delle persone dà un giudizio positivo

Ai fini dell'indagine è importante conoscere quante sono le persone in possesso del certificato digitale utile per l'accesso ai servizi on-line (che si ottiene registrandosi sul sito di Sistema Piemonte e accreditandosi presso i C.P.I.). Poco meno di una persona su cinque (19%) utilizza il certificato digitale (fig. 12).

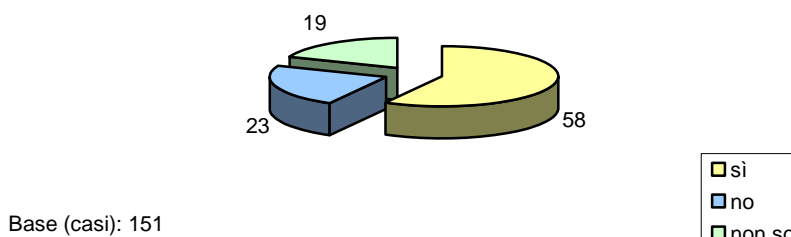
Fig. 12: L'utilizzo del certificato digitale (domanda 10) – valori %



5.3 I CPI e i social network

Ai rispondenti è stato domandato se riterrebbero utile attivare un profilo C.P.I. su un social network (ad esempio facebook, twitter, myspace, ecc). La maggioranza pensa che possa essere una buona idea, mentre il 23% la pensa in maniera opposta (fig. 13).

Fig. 13: L'utilità dell'attivazione di un profilo dei CPI sui principali social network (domanda 11) – valori %



5.4 I servizi dei CPI presenti alla manifestazione

L'ultima sezione del questionario relativa ai C.P.I., aveva l'obiettivo di capire a quali dei servizi messi a disposizione durante la manifestazione si era rivolto il pubblico e di indagarne il loro livello di conoscenza.

Per questo motivo è stata proposta ai rispondenti una batteria di item composta da tutti i servizi offerti durante IOLAVORO (*informazione e orientamento sul mercato del lavoro, sportello Olyjob, sportello wellness, sportello alta professionalità, mediazione interculturale, Mip – sportelli creazione d'impresa, CPI on-line*). Le persone potevano indicare a quali servizi si erano rivolti, segnalando, allo stesso tempo, il grado di conoscenza che avevano del servizio (*so bene di cosa si tratta, ne ho sentito parlare ma non so bene di cosa si tratta, non ne ho mai sentito parlare*).

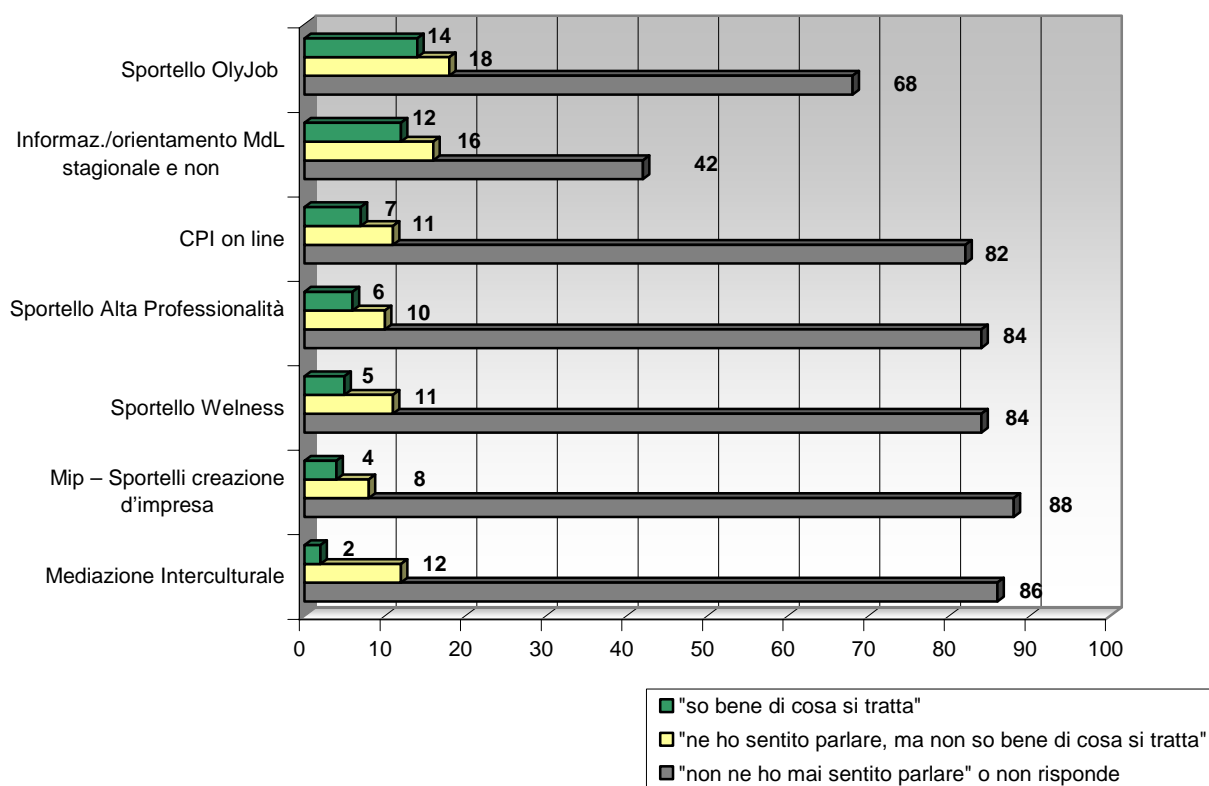
Per comprendere quali sono stati i servizi a cui si è rivolto il pubblico e in che volumi, dovrebbe essere sufficiente guardare al totale delle persone che hanno dato una delle tre risposte selezionabili (ossia la base di casi per ogni item):

- *informazione e orientamento sul mercato del lavoro*: 90 persone hanno dato una risposta;
- *sportello Olyjob*: 100 persone hanno dato una risposta;
- *sportello wellness*: 77 persone hanno dato una risposta;
- *sportello alta professionalità*: 81 persone hanno dato una risposta;
- *mediazione interculturale*: 75 persone hanno dato una risposta;
- *Mip – sportelli creazione d'impresa*: 78 persone hanno dato una risposta;
- *CPI on-line*: 81 persone hanno dato una risposta;

Allo scopo di mostrare con chiarezza il livello di conoscenza dei servizi espresso dai rispondenti, si è deciso di riportare nella fig. 14 le percentuali semplici (e non le percentuali valide, che non considerano i dati mancanti), poiché maggiormente significative ai fini dell'analisi. Sono state conteggiate nella stessa modalità sia coloro che *non hanno mai sentito parlare del servizio* e sia coloro che *non hanno dato alcuna risposta*, proprio per mostrare con maggiore chiarezza il grado di conoscenza. Guardando la rappresentazione nel suo insieme emerge un grado di conoscenza dei servizi abbastanza basso.

Il servizio maggiormente conosciuto è lo *sportello Olyjob* (il 14% *sa bene di cosa si tratta* e il 18% *ne ha almeno sentito parlare*) e il *servizio di informazione e orientamento sul mercato del lavoro stagionale e non* (il 12% *sa bene di cosa si tratta* e il 16% *ne ha almeno sentito parlare*).

Fig. 14: I servizi dei CPI presenti alla manifestazione IOLAVORO (domanda 12) – valori %



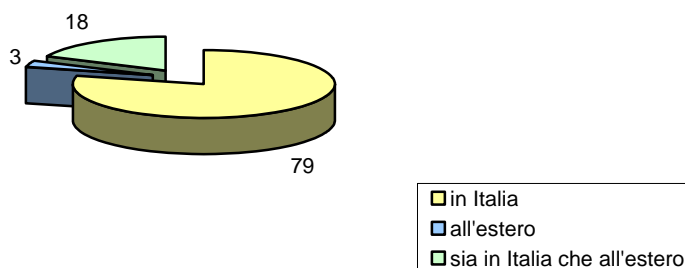
In questo caso le percentuali sono state calcolate sulla base del totale dei questionari pervenuti (222) a differenza degli altri grafici in cui sono state adottate le percentuali valide (depurante dai dati mancanti).

6. L' I.N.P.S.

L'ultima sezione del questionario era dedicata all'I.N.P.S., all'utilizzo delle prestazioni fornite da questo Ente da parte del pubblico e ai servizi on-line offerti. E' importante precisare che questa sezione del questionario è stata tralasciata da molti dei rispondenti, così come viene riportato nelle basi di casi (totale dei rispondenti) al di sotto di ogni grafico.

Innanzitutto, è stato chiesto ai rispondenti di indicare il luogo di lavoro degli ultimi 5 anni. L'79% ha lavorato in *Italia*, il 18% *sia in Italia che all'estero* e il 3% *all'estero* (fig. 15).

Fig. 15: Luogo di lavoro negli ultimi 5 anni (domanda 13) – valori %



Base (casi): 135

6.1 L'utilizzo delle prestazioni I.N.P.S.

Buona parte delle persone (59%), tra quelle che hanno risposto (totale rispondenti 139), dichiara di *non aver usufruito di prestazioni I.N.P.S.*, in base ai contributi versati (fig. 16).

Coloro che le hanno utilizzate, hanno usufruito in larga parte del sussidio di *disoccupazione* (80%). Con percentuali minori si registrano le altre prestazioni (fig. 17).

Fig. 16: Persone che hanno usufruito di prestazioni I.N.P.S. (domanda 14) – valori %

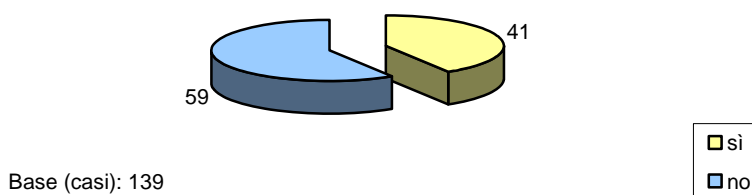
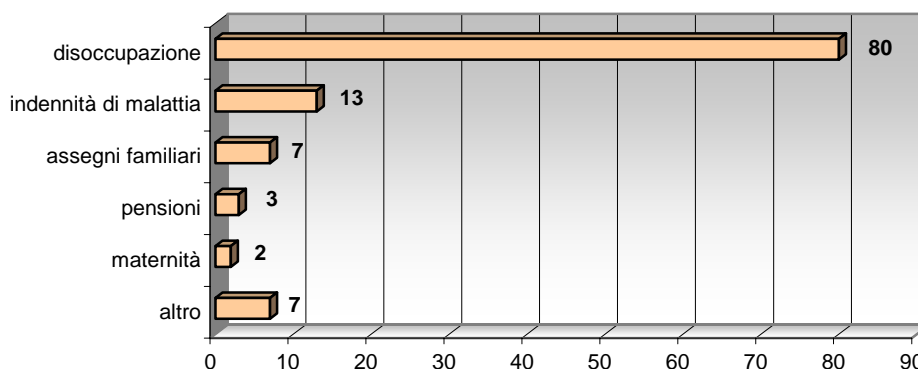


Fig. 17: Le prestazioni I.N.P.S. utilizzate dai rispondenti (domanda 15) – valori %



Base (casi): 60, la somma delle percentuali supera il 100 perchè era possibile dare più risposte

6.2 Il sito web dell' I.N.P.S. e la conoscenza dei servizi on-line

Più della metà delle persone (54%), tra quelle che rispondono (147 persone), conosce il sito Internet dell' I.N.P.S., ma solo il 24% *lo ha visitato* (fig. 18).

Tra coloro che conoscono il sito web, 14 persone sanno che è presente il *servizio on-line del fascicolo previdenziale del cittadino* (estratto contributivo unificato, informazioni su pensioni, stampa modelli CUD ed OBIS/M, pagamenti di prestazioni e richieste prestate all'Istituto), 12 persone conoscono il *servizio di invio di moduli on-line*, 9 persone quello di *variazione di residenza* e 6 persone sono al corrente del *servizio relativo al rapporto di lavoro domestico* e altrettante di quello che riguarda *l'accesso ai servizi Equitalia* (fig. 19)⁹.

⁹ Dal momento che la base di casi è inferiore a 50, i dati sono riportati in valori assoluti.

Fig. 18: La conoscenza del sito Internet dell' I.N.P.S. (domanda 16) – valori %

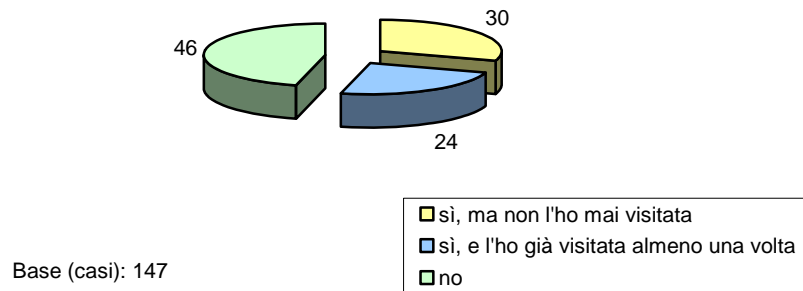
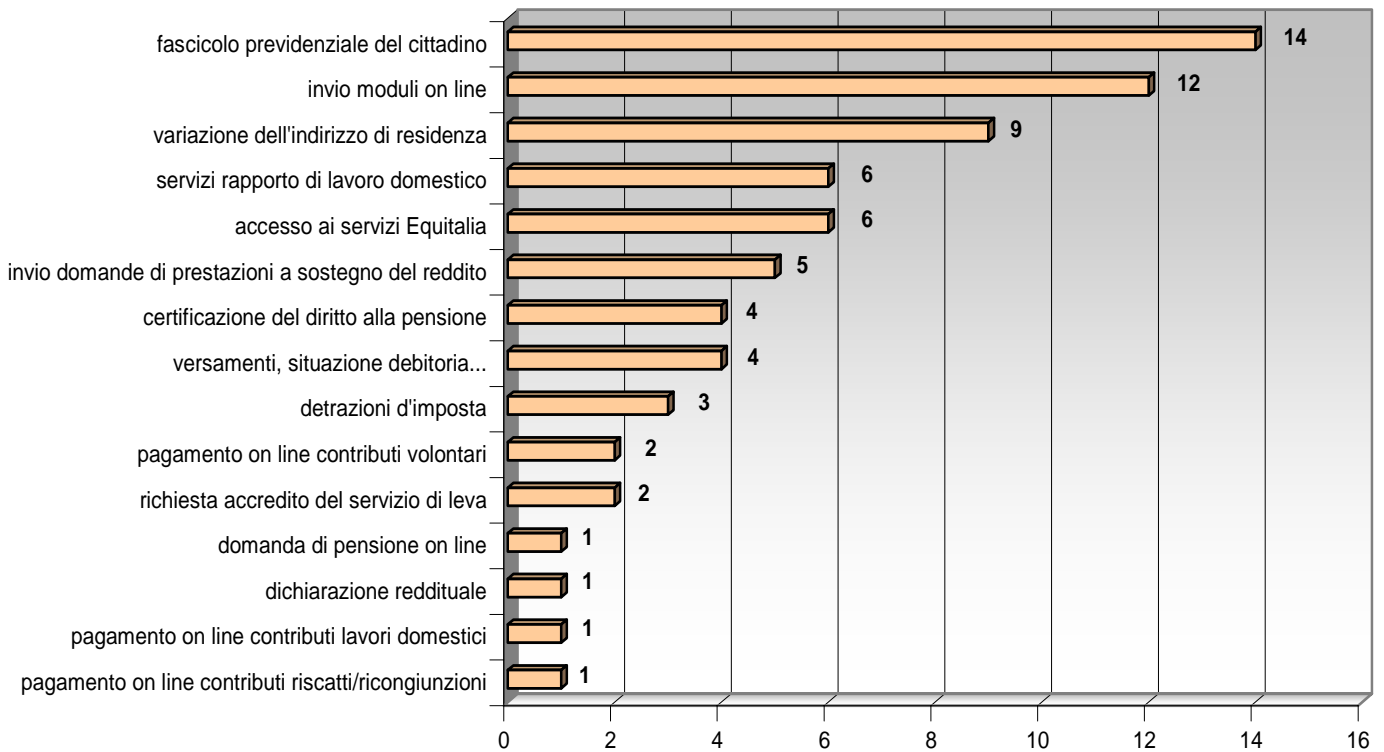


Fig. 19: La conoscenza dei servizi on-line dell'I.N.P.S (domanda 17) – valori assoluti

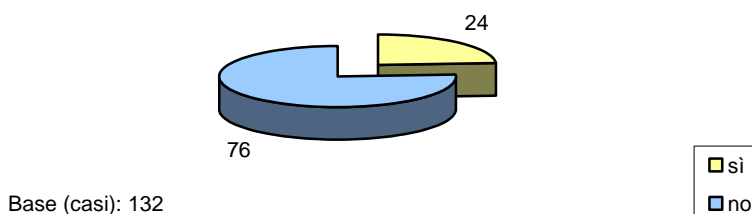


Base (casi): 44, la somma delle risposte supera il numero dei casi perchè era possibile dare più risposte

6.3 Il PIN per accedere ai servizi on-line dell' I.N.P.S.

All'interno del sito internet dell' I.N.P.S. è possibile accedere ai servizi on-line tramite un PIN. Sono solo il 24% (su un totale di 132 persone) coloro che possiedono il PIN (fig. 20).

Fig. 20: Le persone che possiedono il PIN per l'accesso ai servizi on-line dell'I.N.P.S. (domanda 18) – valori %



7. I suggerimenti

Al termine del questionario è stata data la possibilità ai rispondenti di scrivere liberamente dei suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti dai C.P.I. e dall'I.N.P.S.: solo 9 persone hanno risposto (vedi tab. 5).

Tab. 5: Suggerimenti (domanda 19) – valori assoluti

Suggerimenti	n. persone
Contattare più frequentemente le persone con proposte di lavoro concrete	1
INPS: velocizzare tempi sportello	1
CPI: migliorare le selezioni per i corsi di formazione o per i posti di lavoro	1
Maggiore chiarezza	1
Più informazioni sul mondo del lavoro tramite i CPI o direttamente al cittadino	1
Maggiori collegamenti col mondo del lavoro, per far sì che le aziende utilizzino i CPI in via preferenziale	1
Più accessi per i corsi di formazione professionale (voucher)	1
Più informazione dell'esistenza di questi servizi e del loro funzionamento	1
Pubblicizzare di più i vostri servizi	1
TOTALE	9

8. Uno sguardo d'insieme

Hanno preso parte all'indagine complessivamente **222 persone**, distribuite in maniera abbastanza omogenea tra le due giornate dell'iniziativa. C'è da sottolineare che hanno risposto alle sezioni specifiche dedicate ai C.P.I. e all'I.N.P.S. un numero decisamente inferiore di persone.

Tra i partecipanti prevalgono le **donne**; buona parte delle persone coinvolte è **giovane o molto giovane**.

Il pubblico si divide quasi **equamente** tra persone che hanno almeno il **diploma di scuola media superiore** e quelle che hanno un **titolo di studio inferiore al diploma**.

Com'era facilmente prevedibile **più di quattro rispondenti su cinque** sono persone che al momento **non hanno un'occupazione**.

Tra coloro che hanno già svolto un'attività lavorativa il 58% ha lavorato nel settore della ristorazione, il 43% in quello alberghiero, il 27% nel turismo, il 23% nel wellness e il 16% nell'animazione.

Hanno preso parte ad **almeno un workshop poco meno della metà dei soggetti coinvolti**. Tra questi la maggior parte ha partecipato al workshop **"Come preparare un CV e come affrontare un colloquio di lavoro"**. Si registra un livello di soddisfazione medio-alto per tutti i workshop offerti.

Più della metà dei rispondenti afferma di **conoscere i servizi offerti dai C.P.I.**. Il servizio più utilizzato è quello dell'autoconsultazione delle offerte di lavoro. Con percentuali minori troviamo l'informazione e la consulenza sui corsi di formazione professionale, la preselezione, il collocamento mirato, i tirocini e gli sportelli speciali.

Per i servizi di **autoconsultazione delle offerte di lavoro**, di **informazione e la consulenza sui corsi di formazione professionale** e per gli **sportelli speciali**, i **giudizi positivi superano**, anche se di poco, quelli **negativi**; per il **servizio di collocamento mirato** e per il **servizio tirocini** i giudizi **positivi e negativi si equivalgono**; il **servizio di preselezione**, invece, raccoglie **per lo più giudizi negativi**.

Meno di 2 rispondenti su 5 affermano di **conoscere i servizi on-line offerti dai C.P.I.**. Il servizio più utilizzato è quello delle offerte di lavoro. Con percentuali decisamente inferiori troviamo il C.P.I. on-line, la modulistica e la chiamata pubblica. Tali servizi vengono giudicati **in parte positivamente**, come per i C.P.I. on-line e la georeferenziazione aziende, e **in parte in maniera negativa o neutra**, come per il servizio di offerte di lavoro, di modulistica e quello relativo alla chiamata pubblica.

Poco meno di un rispondente su cinque utilizza il **certificato digitale** e la **maggioranza** pensa che possa essere una buona idea attivare un **profilo C.P.I. su un social network**.

Rispetto ai servizi messi a disposizione durante la manifestazione, lo sportello Olyjob e il servizio di informazione e orientamento sul mercato del lavoro stagionale e non sono quelli maggiormente conosciuti.

La gran parte dei soggetti ha lavorato in Italia e tra loro una **buona parte** dichiara di **non aver usufruito di prestazioni I.N.P.S.**. Coloro che le hanno utilizzate, hanno usufruito in larga parte del sussidio di disoccupazione.

Più della metà dei rispondenti conosce il **sito internet dell' I.N.P.S.**, ma non tutti l'hanno visitato. Tra i servizi dell'I.N.P.S. offerti on-line il più conosciuto è il servizio on-line del fascicolo previdenziale e il servizio di invio di moduli on-line. Solo il 24% dei rispondenti possiede il PIN per l'accesso ai servizi.

9. Il questionario

Accesso on line ai servizi integrati C.P.I. e I.N.P.S. ascoltano i cittadini

IOLAVORO, Palasport Olimpico Isozaki – 11 e 12 Marzo 2011

Gentile signora, egregio signore, la Provincia di Torino con i suoi Centri per l'Impiego e l'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale Le danno il benvenuto! Le chiediamo di rispondere ad alcune domande per aiutarci a capire meglio le Sue esigenze ed intervenire in modo sempre più puntuale ed efficiente.

Il questionario sarà suddiviso in due sezioni, una sui servizi offerti dai Centri per l'Impiego e una sui servizi offerti dalle Agenzie I.N.P.S. Naturalmente il questionario è anonimo e i dati saranno utilizzati solo in forma aggregata nel rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003).

1

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.

A – Genere

- 1 maschio
- 2 femmina

B – Età

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

C – 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 (*specifichi quale titolo*)
.....

D – Attuale condizione occupazionale

- 1 in cerca di prima occupazione
- 2 disoccupato da meno di 12 mesi
- 3 disoccupato da più di 12 mesi
- 4 iscritto alle liste di mobilità/cassa integrazione
- 5 occupato con contratto di lavoro a tempo
(*specificare, es: indeterminato, determinato...*)
.....
- 6 donna in reinserimento lavorativo
- 7 altro (*specificare*).....

E – Tipologia di contratto di lavoro

- 1 tempo indeterminato
- 2 tempo determinato
- 3 somministrazione
- 4 collaborazione a progetto
- 5 collaborazioni occasionali
- 6 altro (*specificare*).....
.....

F – Attività lavorativa svolta negli ultimi 5 anni (indichi in quale SETTORE E PROFILO)

1 RISTORAZIONE

- 1.1. chef di Cucina
- 1.2. aiuto cuoco/Demi Chef
- 1.3. aiuto Pizzaiolo
- 1.4. barista
- 1.5. cameriere
- 1.6. altro (*specificare*).....

2 ALBERGHIERO

- 2.1. responsabile Amministrativo
- 2.2. addetto/a Front Office
- 2.3. personale di Segreteria
- 2.4. personale Alberghiero
- 2.5. altro (*specificare*).....

3 TURISMO (TOUR OPERATOR, VILLAGGI TURISTICI)

- 3.1. assistente turistico
- 3.2. capo Area
- 3.3. capo Villaggio
- 3.4. responsabile Ricevimento
- 3.5. capo Animatore
- 3.6. animatore
- 3.7. addetto Mini Club
- 3.8. altro (*specificare*).....

4 ANIMAZIONE (PROFILI ARTISTICI)

- 4.1. ballerino/a
- 4.2. cantante
- 4.3. coreografo/a
- 4.4. costumista
- 4.5. maestro/a di Ballo
- 4.6. scenografo/a
- 4.7. tecnico Audio/Luci/Deejay
- 4.8. altro (*specificare*).....

5 WELLNESS (SPORT, BENESSERE)

- 5.1. istruttore/trice sportivo (nuoto, tennis, ...)
- 5.2. istruttore/trice fitness
- 5.3. istruttore/trice nuoto
- 5.4. massaggiatore/trice
- 5.5. estetista
- 5.6. addetto/a Front Office centro estetico
- 5.7. altro (*specificare*).....
.....

2 SOLO PER COLORO CHE HANNO PARTECIPATO AD ALMENO UN WORKSHOP. All'interno della manifestazione odierna sono stati realizzati, dai C.P.I. e dall'I.N.P.S., tre workshop. A quale/i di questi ha partecipato? (può indicare più risposte)

- 1 "Lavorare all'estero. Quali diritti di sicurezza sociale".
- 2 "Quale rapporto di lavoro, quale tutela previdenziale".
- 3 "Come preparare un curriculum vitae e come affrontare un colloquio di lavoro".

3 Pensando al/ai workshop a cui ha partecipato, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a?** Indichi il Suo giudizio segnando una crocetta sul righello sottostante dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

1. Lavorare all'estero. Quali diritti di sicurezza sociale.	<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. Quale rapporto di lavoro, quale tutela previdenziale.	<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. Come preparare un curriculum vitae e come affrontare un colloquio di lavoro	<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	

CENTRI PER L'IMPIEGO

4 Conosce i **servizi** che offrono i **Centri per l'Impiego** della Provincia di Torino? (indichi una sola risposta)

- 1 sì
- 2 no *(passi direttamente alla domanda n.7)*

5 Se li conosce, **quali ha utilizzato?** (può indicare più risposte)

- 1 preselezione
- 2 sportelli speciali
- 3 tirocini
- 4 mediazione interculturale
- 5 collocamento mirato (inserimento lavorativo ai sensi L. 68/99)
- 6 autoconsultazione offerte di lavoro
- 7 informazione e consulenza sui corsi di formazione professionale disponibili
- 8 altro *(specificare)*.....

6 Pensando ai servizi utilizzati, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a?** Indichi il Suo giudizio segnando una crocetta sul righello sottostante dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

1. preselezione	<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. sportelli speciali	<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. tirocini	<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. mediazione interculturale	<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. collocamento mirato (inserimento lavorativo ai sensi L. 68/99)	<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. autoconsultazione offerte di lavoro	<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. informazione e consulenza sui corsi di formazione professionale disponibili	<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 La Provincia di Torino ha un sito internet all'indirizzo **www.provincia.torino.it** con una sezione dedicata al "lavoro". All'interno di questa sezione i CPI offrono anche dei **servizi on line**, li conosce? **(indichi una sola risposta)**

- 1 sì,
- 2 no *(passi direttamente alla domanda n. 9)*

8 Se sì, quali dei **servizi offerti** ha utilizzato? **(può indicare più risposte)**

- 1 georeferenziazione aziende
- 2 offerte di lavoro
- 3 CPI on line
- 4 chiamata pubblica
- 5 modulistica
- 6 altro *(specificare)*.....

9 Pensando ai servizi utilizzati, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a?** Indichi il Suo giudizio segnando una crocetta sul righello sottostante dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a.

1. georeferenziazione aziende	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so	0
2. offerte di lavoro	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so	0
3. CPI on line	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so	0
4. chiamata pubblica	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so	0
5. 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"/>	insoddisfatto	soddisfatto	non so	0

10 Per accedere ai servizi on line è necessario essere in possesso del **certificato digitale**, registrandosi sul sito di Sistema Piemonte, accreditandosi presso i CPI o anche oggi, durante la manifestazione. Lei lo utilizza? **(indichi una sola risposta)**

- 1 sì
- 2 no

11 Pensando invece ai **social network** quali facebook, twitter, myspace etc , riterrebbe utile **attivare un profilo** dei CPI su uno di questi canali? **(indichi una sola risposta)**

- 1 sì
- 2 no
- 3 non so

12 Di seguito sono elencati i servizi che i **Centri per l'Impiego** della Provincia di Torino hanno messo a disposizione dei cittadini all'interno della manifestazione. A quale di questi si è rivolto?

<u>Servizi dei Centri per l'Impiego per i cittadini</u>	<i>so bene di cosa si tratta</i>	<i>ne ho sentito parlare, ma non so bene di cosa si tratta</i>	<i>non ne ho mai sentito parlare</i>
a. Informazione e orientamento sul mercato del lavoro stagionale e non	1	2	3
b. Sportello OlyJob	1	2	3
c. Sportello Wellness	1	2	3
d. Sportello Alta Professionalità	1	2	3
e. Mediazione Interculturale	1	2	3
f. Mip – Sportelli creazione d'impresa	1	2	3
g. CPI on line	1	2	3

I.N.P.S.
13 Dove ha lavorato negli ultimi 5 anni? (indichi una sola risposta)

- 1 in Italia
- 2 all'Estero
- 3 sia in Italia che all'estero

14 In base ai contributi versati, ha usufruito di prestazioni I.N.P.S.? (indichi una sola risposta)

- 1 sì
- 2 no

15 Se sì, quali di queste prestazioni ha utilizzato? (può indicare più risposte)

- 1 disoccupazione
- 2 maternità
- 3 indennità di malattia
- 4 assegni familiari
- 5 pensioni
- 6 altro (specificare).....

16 L'I.N.P.S. ha un sito internet all'indirizzo www.inps.it con una sezione dedicata al cittadino.

 La conosce? (indichi una sola risposta)

- 1 sì, ma non l'ho mai visitata
- 2 sì, e l'ho già visitata almeno una volta
- 3 no

17 Se sì, quali dei seguenti servizi on-line conosce? (può indicare più risposte)

- | | |
|--|---|
| 1 fascicolo previdenziale del cittadino: estratto contributivo unificato, informazioni su pensioni, stampa modelli CUD ed OBIS/M, pagamenti di prestazioni e richieste presentate all'Istituto | 7 certificazione del diritto alla pensione |
| 2 accesso ai servizi Equitalia | 8 invio moduli online |
| 3 richiesta accredito del servizio di leva | 9 pagamento online contributi di uno o più riscatti e/o ricongiunzioni |
| 4 versamenti, situazione debitoria, modello F24 e calcolo eccedente il minimale per artigiani e commercianti | 10 pagamento online contributi lavoratori domestici di uno o più rapporti di lavoro |
| 5 variazione dell'indirizzo di residenza | 11 pagamento online contributi versamenti volontari |
| 6 servizi rapporto di lavoro domestico | 12 invio domande di prestazioni a sostegno del reddito |
| | 13 dichiarazione reddituale |
| | 14 detrazioni d'imposta |
| | 15 domanda di pensione online |

18 All'interno del sito è possibile accedere ai servizi on-line tramite un PIN. Ne è in possesso?

- 1 sì
- 2 no (Le ricordiamo che può ritirare il PIN presso lo Stand oppure richiederlo on line sul sito dell'INPS)

19 Vuole segnalarci qualche suggerimento che possa aiutarci a migliorare la qualità dei servizi offerti dai C.P.I. e dall'I.N.P.S.? Utilizzi lo spazio che segue per riportare qualunque informazione ritenga utile condividere.

.....

.....

.....

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione!

10. Indici delle tabelle e delle figure

Fig. 1: Genere (domanda 1A) – valori %.....	5
Fig. 2: Età(domanda 1B) – valori %	5
Fig. 3: Titolo di studio (domanda 1C)– valori %	5
Fig. 4: Attuale condizione occupazionale (domanda 1D) – valori %	6
Fig. 5: Attuale condizione occupazionale ed età dei rispondenti – valori assoluti.....	7
Fig. 6: Settore in cui si è svolta l'attività lavorativa negli ultimi 5 anni (domanda 1F)– valori %.....	8
Fig. 7: Partecipazione ai workshop (domanda 2) – valori %	10
Fig. 8: La conoscenza dei servizi offerti dai CPI (domanda 4)– valori %	11
Fig. 9: I servizi offerti dai CPI utilizzati dai rispondenti (domanda 5) – valori %	12
Fig. 10: La conoscenza dei servizi on-line offerti dai CPI (domanda 7) – valori %.....	14
Fig. 11: I servizi on-line offerti dai CPI utilizzati dai rispondenti (domanda 8) – valori %	14
Fig. 12: L'utilizzo del certificato digitale (domanda 10) – valori %.....	15
Fig. 13: L'utilità dell'attivazione di un profilo dei CPI sui principali social network (domanda 11) – valori %.....	16
Fig. 14: I servizi dei CPI presenti alla manifestazione IOLAVORO (domanda 12) – valori %	17
Fig. 15: Luogo di lavoro negli ultimi 5 anni (domanda 13) – valori %	17
Fig. 16: Persone che hanno usufruito di prestazioni I.N.P.S. (domanda 14) – valori %	18
Fig. 17: Le prestazioni I.N.P.S. utilizzate dai rispondenti (domanda 15) – valori %.....	18
Fig. 18: La conoscenza del sito Internet dell' I.N.P.S. (domanda 16) – valori %	19
Fig. 19: La conoscenza dei servizi on-line dell'I.N.P.S (domanda 17) – valori assoluti	19
Fig. 20: Le persone che possiedono il PIN per l'accesso ai servizi on-line dell'I.N.P.S. (domanda 18) – valori %.....	20

Tab. 1: Il profilo dei rispondenti - valori assoluti.....	9
Tab. 2: Grado di soddisfazione relativo alla partecipazione ai workshop - valori assoluti	11
Tab. 3: Grado di soddisfazione per i servizi offerti dai CPI – valori assoluti	13
Tab. 4: Grado di soddisfazione per i servizi on-line offerti dai CPI – valori assoluti.....	15
Tab. 5: Suggerimenti – valori assoluti	20