

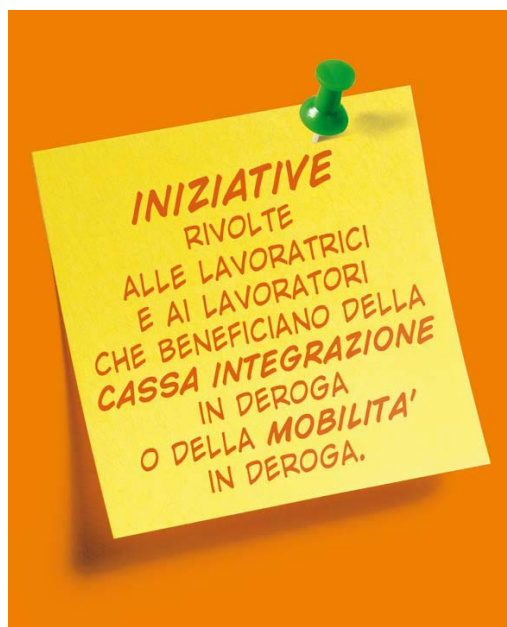


PROVINCIA
DI TORINO

AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE

PROGETTO CRISI



L'opinione dei lavoratori

Dicembre 2011

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca.....	3
2. Il disegno della ricerca	4
3. Il profilo dei rispondenti.....	4
3.1 Il confronto popolazione/campione	5
3.2 L'età e la situazione occupazionale.....	8
4. L'avvio del percorso: l'accoglienza.....	10
4.1 Le modalità di informazione sul Progetto Crisi	10
4.2 Il giudizio dei lavoratori sull'informazione ricevuta	11
4.3 Il giudizio sul Patto di Servizio	11
5. La costruzione e la gestione del progetto dei lavoratori	13
5.1 La definizione del Piano d'Azione Individuale: il Case Manager	13
5.2 Le azioni personalizzate	16
6. La formazione professionale	17
6.1 Le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente	18
6.2 I risultati ottenuti e l'utilità del corso.....	19
7. Il percorso di ricollocazione nel mondo del lavoro	20
8. Il giudizio complessivo sul Progetto Crisi e i suggerimenti.....	23
9. Uno sguardo d'insieme	25
10. Appendice metodologica	27
10.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana.....	27
10.2 Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"	28
11. Il questionario.....	29
Indici delle tabelle e delle figure	36

1. Il contesto di riferimento della ricerca

La Provincia di Torino, su mandato della Regione Piemonte, ha predisposto un'offerta di servizi per sostenere coloro che si trovano in Cassa Integrazione in deroga o in Mobilità in deroga.

Si tratta di un'offerta di azioni di orientamento e formazione professionale finalizzata allo sviluppo di competenze (conoscenze, capacità) e all'incremento dell'occupabilità.

Queste azioni sono realizzate in attuazione della Direttiva regionale pluriennale per la programmazione e gestione delle misure di potenziamento delle competenze per le lavoratrici e i lavoratori colpiti dalla crisi economica in attuazione dell'Accordo Stato-Regioni del 12 febbraio 2009, con D.G.R. n.84 – 12006 del 04.08.2009.

Ai sensi della normativa vigente (L.223/91, D.Lgs 181/00 e successive modificazioni, L.2/2009 art. 19) l'integrazione al reddito viene erogata se la/il lavoratrice/ore:

- sottoscrive la Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID);
- sottoscrive il Patto di Servizio con il Centro per l'Impiego e rispetta gli obblighi contenuti;
- segue il percorso di riqualificazione professionale proposto e definito attraverso un Piano di Azione Individuale (PAI).

Il *Progetto Crisi* prevede la partecipazione dei lavoratori che, per effetto della crisi, hanno perso l'occupazione, selezionati e orientati dal competente Centro per l'Impiego verso una o più attività comprese nel Catalogo dell'Offerta Formativa, per una durata complessivamente non inferiore a 60 ore. La partecipazione ai corsi è accompagnata da un incentivo alla formazione, utilizzabile presso gli enti di formazione titolari delle attività stesse.

I servizi di aggiornamento e riqualificazione professionale messi a disposizione per le persone che si trovano in Cassa Integrazione in deroga o in mobilità in deroga sono:

- l'ACCOGLIENZA,
- l'ORIENTAMENTO PROFESSIONALE,
- la FORMAZIONE PROFESSIONALE,
- la FORMAZIONE ORIENTATIVA,
- l'ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO per chi è in cerca di nuova occupazione.

Per poter accedere ai servizi, i soggetti coinvolti attivano con il Centro per l'Impiego le seguenti procedure:

- la sottoscrizione del PATTO DI SERVIZIO che definisce gli impegni di reciproca responsabilità;
- la definizione del PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE (PAI) che viene concordato sulla base sia dei bisogni individuali di aggiornamento e di riqualificazione professionale che della durata del periodo di Cassa Integrazione in deroga.

2. Il disegno della ricerca

L'Area Istruzione e Formazione Professionale e l'Area Lavoro e Solidarietà Sociale della Provincia di Torino, in collaborazione con il Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità, hanno realizzato un'indagine con l'obiettivo di rilevare le opinioni dei lavoratori che hanno partecipato al percorso di formazione/ricollocazione previsto dal *Progetto Crisi*.

L'indagine ha previsto la somministrazione di un questionario semi-strutturato autocompilato (inviato per posta) alle lavoratrici e ai lavoratori in cassa integrazione in deroga o in mobilità che hanno partecipato al *Progetto crisi* e che hanno preso parte ad un solo corso di formazione. La rilevazione ha dunque coinvolto 3814 soggetti (tra questi non è stato possibile raggiungere 163 persone a causa di un erroneo indirizzo), che rappresentano la popolazione di riferimento. Coloro che hanno risposto, corrispondono al campione dell'indagine: i rispondenti sono risultati 1042, pari al 27,3% della popolazione (si tratta di un campione auto-selezionato in base alla volontà di compilazione).

La ricerca ha esaminato nel dettaglio tutte le fasi che compongono il *Progetto Crisi*, così come presentato nei paragrafi successivi:

- l'avvio del percorso: l'**accoglienza**;
- la costruzione e la gestione del progetto: il **case manager** e le **azioni personalizzate**;
- la **formazione professionale**;
- il percorso di **ricollocazione** nel mondo del lavoro;
- il giudizio complessivo.

3. Il profilo dei rispondenti

Dal momento che la tecnica di rilevazione utilizzata non ha permesso alcun controllo sulla selezione dei rispondenti (all'indagine, infatti, partecipano solamente coloro che desiderano farlo spontaneamente senza interazione o sollecito), si è cercato di verificare che il profilo dei soggetti coinvolti (il campione) rispecchiasse quello della popolazione (il totale dei destinatari dell'indagine).

Tutto ciò è stato effettuato mediante il confronto tra i dati della popolazione forniti dall'Area Istruzione e Formazione Professionale della Provincia di Torino e i dati dei rispondenti. Sono state oggetto del confronto le variabili relative il profilo dei rispondenti, di cui si disponeva dei dati della popolazione: il *bacino di riferimento*, il *genere*, il *titolo di studio*, la *cittadinanza* e il *Centro per l'Impiego di riferimento*.

Per le restanti variabili riguardanti il profilo non è stato possibile compiere questa verifica.

3.1 Il confronto popolazione/campione

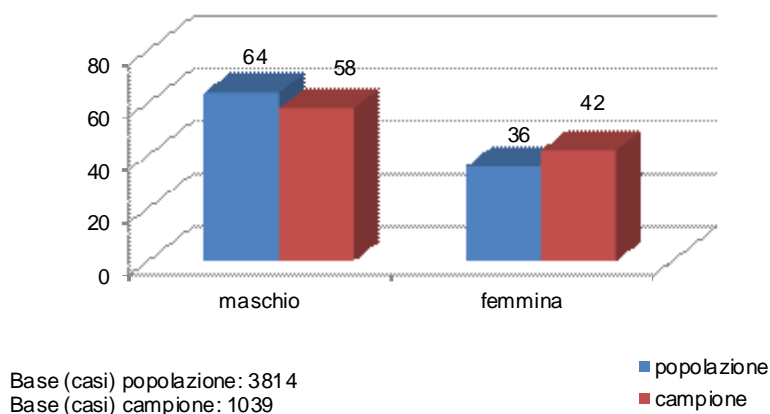
Dalle figure seguenti si nota che le caratteristiche dei rispondenti rispecchiano la distribuzione presente nella popolazione di riferimento. Infatti, seppur si tratti di un campione autoselezionato attraverso la rilevazione postale, le distribuzioni di frequenza delle variabili relative al *bacino di riferimento*, alla *cittadinanza* e al *C.P.I. di riferimento* non si discostano in modo rilevante¹ da quelle della popolazione. Per quanto riguarda il *genere*, benché i dati del campione si discostino di sei punti percentuali rispetto alla popolazione, si rileva che il trend della variabile rimane sostanzialmente uguale (vi è una maggiore presenza di uomini rispetto alle donne sia nel campione, sia nella popolazione; fig. 1).

Relativamente al *titolo di studio*, si sottolinea che coloro che possiedono un titolo d'istruzione alto (*diploma di scuola media superiore* e *laurea*) sono leggermente sovrarappresentati nel campione (con una differenza pari al 7%)²; anche in questo caso, non viene comunque alterato il trend della distribuzione (fig. 2).

Il campione può quindi essere considerato rappresentativo della popolazione, per quel che concerne le variabili oggetto di confronto.

I rispondenti sono per la maggior parte uomini (58% - campione) (fig. 1) e possiedono soprattutto un livello di istruzione medio (58%, campione - fig. 2; di cui il 29% ha la *licenza media*, il 21% un *attestato di qualifica professionale* e l'8% ha frequentato *qualche anno delle scuole medie superiori* – fig. 3).

Fig. 1: Genere – confronto popolazione e campione – valori %

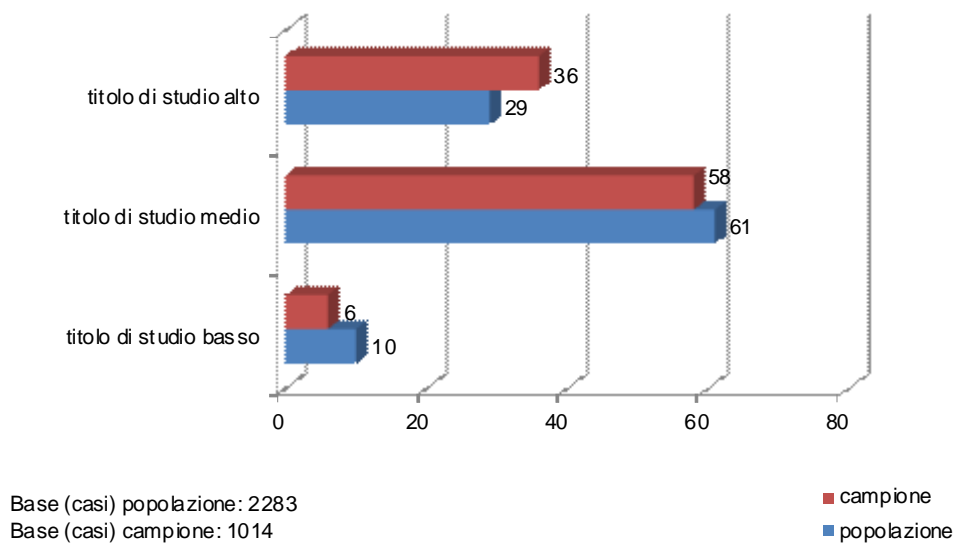


Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

¹ È stata considerata rilevante una variazione di cinque punti percentuali.

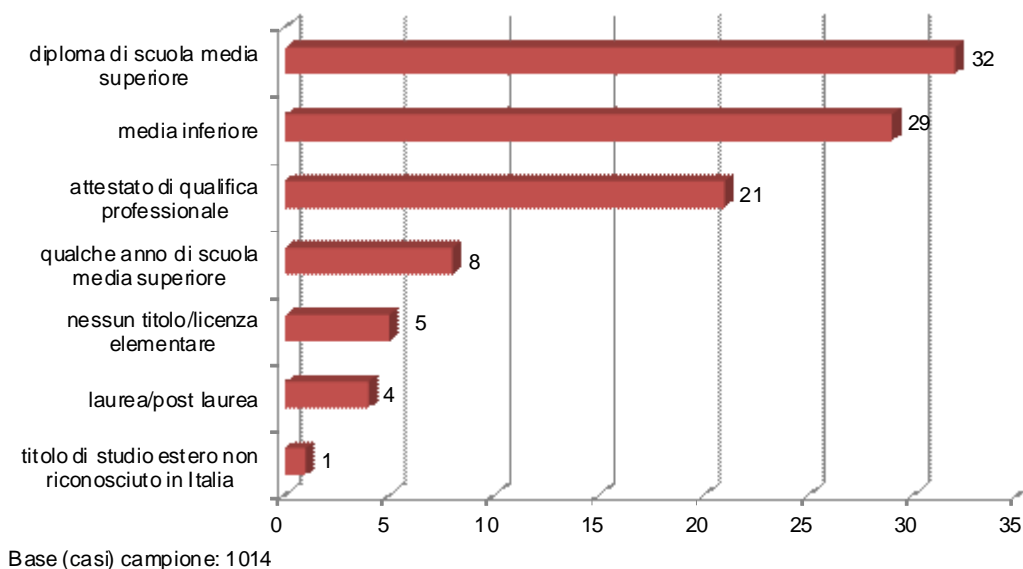
² Al fine di procedere con il confronto tra popolazione e campione, data la differente categorizzazione della variabile, si è proceduto con la ricodifica della stessa nelle modalità *titolo di studio alto, medio e basso*: per la popolazione sono rientrati nel titolo di studio alto la *laurea* e il *diploma di scuola media superiore*, nel titolo di studio medio l'*attestato di qualifica professionale* e la *licenza media inferiore* e per il titolo di studio basso *nessun titolo* e *licenza elementare*; per il campione sono rientrati nel titolo di studio alto la *laurea* e il *diploma di scuola media superiore*, nel titolo di studio medio *qualche anno di scuola media superiore*, l'*attestato di qualifica professionale* e la *licenza media inferiore* e per il titolo di studio basso *nessun titolo*, la *licenza elementare* e il *titolo di studio estero non riconosciuto in Italia*.

Fig. 2: Titolo di studio – confronto popolazione e campione – valori %



Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

Fig. 3: Titolo di studio – dettaglio delle modalità del campione – valori %



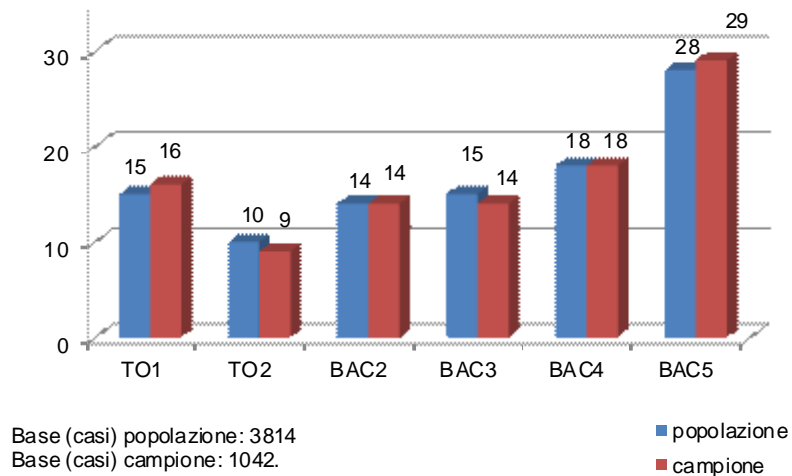
Nella modalità **altro titolo di studio** 1 rispondente ha indicato *master of arts*

Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

I rispondenti appartengono per la maggior parte al bacino di riferimento *BAC5* (29% - campione); i restanti si distribuiscono in maniera abbastanza omogenea per gli altri bacini di riferimento (dal 18% al 14%), con l'eccezione del bacino *TO2* che presenta percentuali leggermente inferiori (9% - campione) (fig. 2).

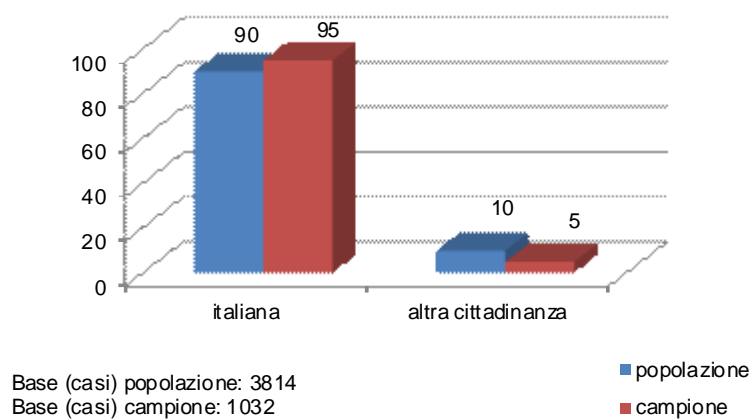
Quasi tutte le persone coinvolte hanno *cittadinanza italiana*, solo il 5% (nel campione) ha un'altra *cittadinanza* (*rumena* 22 casi, *marocchina* 12, *peruviana* 4, *ivoriana* 2, *nigeriana* 2, *sudanese* 2).

Fig. 4: Bacino di riferimento – confronto popolazione e campione – valori %



Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

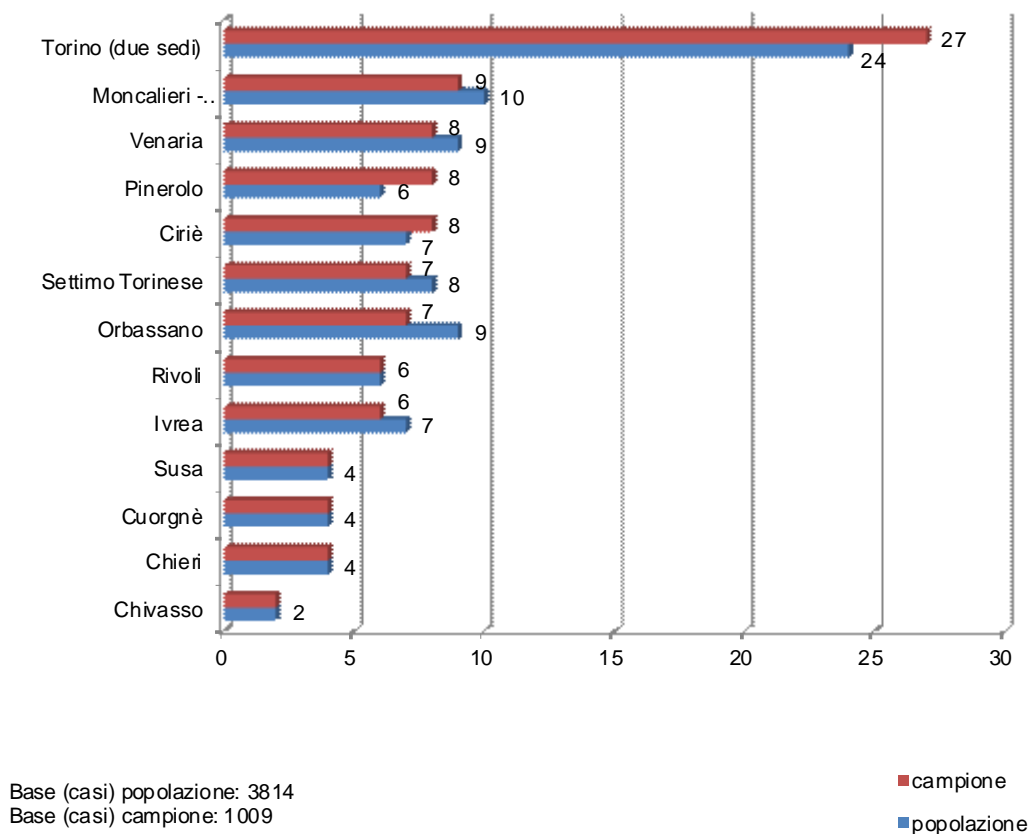
Fig. 5: Cittadinanza – confronto popolazione e campione – valori %



Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

I rispondenti hanno firmato il Patto di servizio soprattutto nei Centri per l'Impiego di *Torino* (il 27% - campione, di cui il 14% in quello di via Bologna e il 13% in quello di via Castalgomberto). Per gli altri C.P.I. si registrano percentuali (del campione) inferiori al 10% (fig. 6).

Fig. 6: C.P.I. – confronto popolazione e campione – valori %



Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

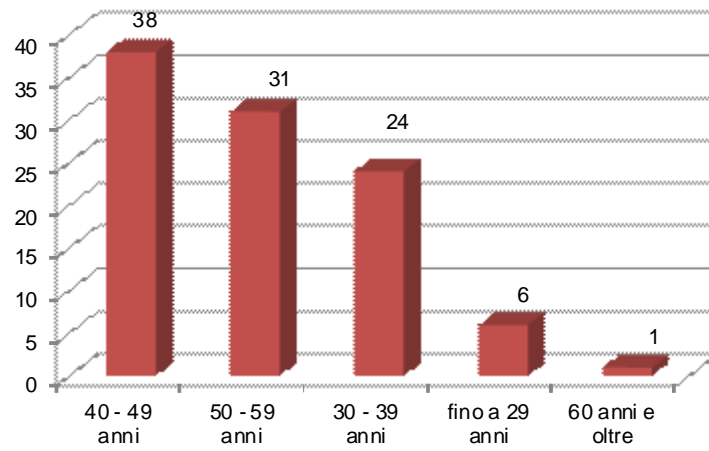
3.2 L'età e la situazione occupazionale

Per le altre variabili che delineano il profilo dei rispondenti, l'età e la situazione occupazionale, non è stato possibile effettuare il confronto con i dati della popolazione.

La gran parte dei rispondenti ha un'età che va *dai 40 ai 59 anni* (38% *dai 40 ai 49 anni* e il 31% *dai 50 ai 59 anni*), le persone che hanno *dai 30 ai 39 anni* rappresentano il 24% del totale e i giovani *sotto i 30 anni* corrispondono al 6% (fig. 7).

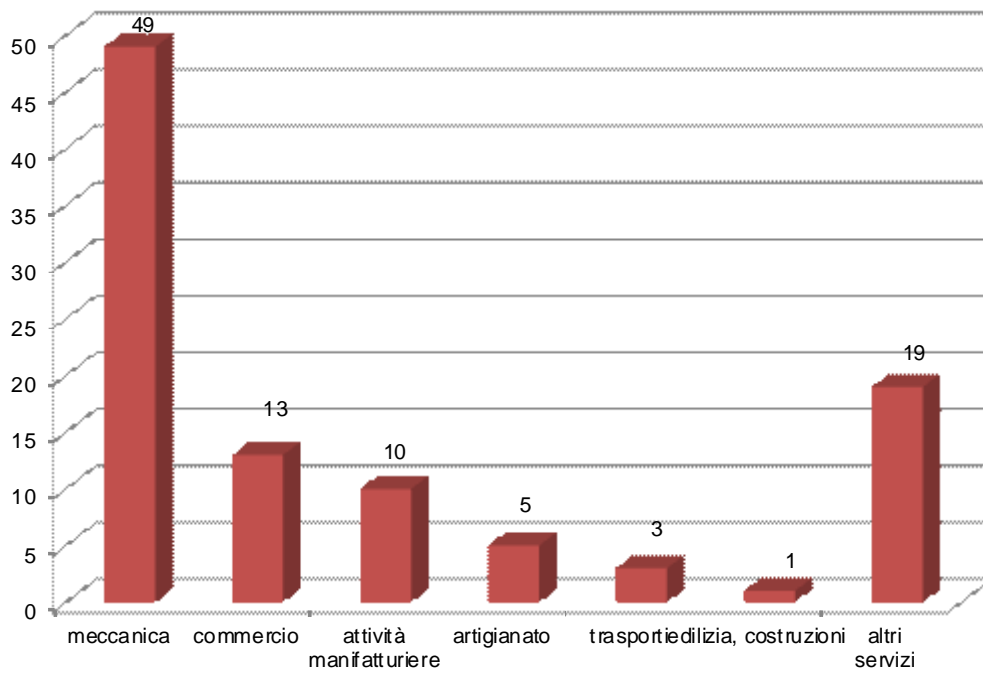
Quasi la metà dei soggetti coinvolti proviene dal settore lavorativo della *meccanica* (49%), il 13% proviene dal settore del *commercio* e il 10% dalle *attività manifatturiere* (fig. 8) e nella quasi totalità dei casi si tratta di *cassaintegrati in deroga* (97%, fig. 9).

Fig. 7: Età – valori %



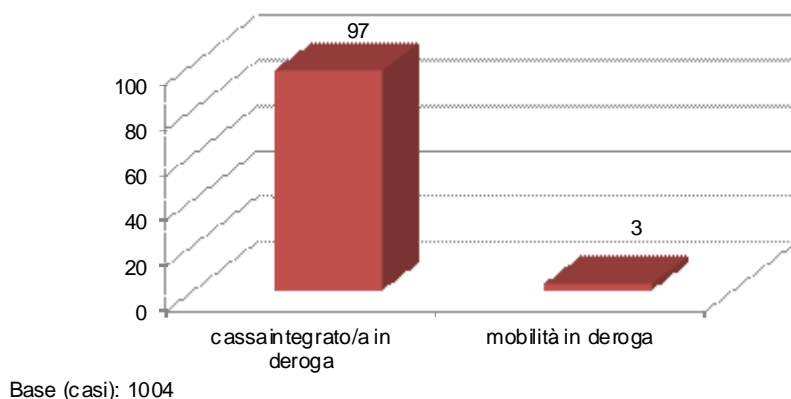
Base (casi): 1023

Fig. 8: Settore occupazionale di provenienza – valori %



Base (casi): 960

Fig. 9: Nell'anno 2010, quando ha iniziato il percorso del Progetto Crisi, qual era la Sua condizione occupazionale? – valori %



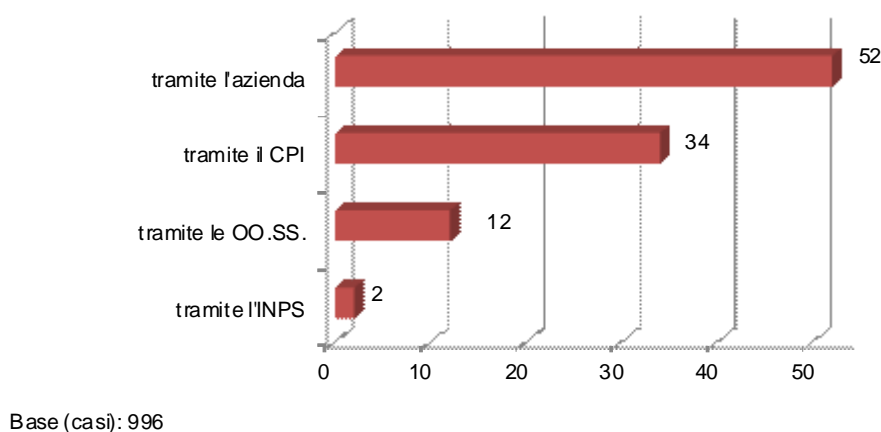
4. L'avvio del percorso: l'accoglienza

Il *Progetto Crisi* prevedeva come prima fase l'accoglienza, durante la quale è stato comunicato il progetto nel suo insieme e le persone hanno firmato il Patto di servizio.

4.1 Le modalità di informazione sul Progetto Crisi

Appare interessante, innanzitutto, comprendere in che modo i lavoratori sono venuti a conoscenza del progetto: il 52% tramite l'*azienda*, il 34% tramite il *Centro per l'Impiego*, il 12% tramite le *Organizzazioni Sindacali* e infine il 2% tramite l'*INPS* (fig. 10).

Fig. 10: Modalità di conoscenza da parte del lavoratore – valori %



4.2 Il giudizio dei lavoratori sull'informazione ricevuta

E' stato chiesto ai rispondenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito all'informazione ricevuta, facendo riferimento al soggetto che ha fornito la prima comunicazione. Per poter esprimere i giudizi le persone hanno utilizzato una scala di risposta formata da cinque *emoticon* ("faccine") poste in sequenza: sulla prima a sinistra si poteva collocare chi era *totalmente insoddisfatto*, mentre all'estrema destra chi si considerava *totalmente soddisfatto*.

I rispondenti risultano abbastanza soddisfatti dell'informazione ricevuta dal soggetto che l'ha fornita, così come appare dalla distribuzione di frequenza rappresentata nella fig. 11.


La casella colorata in azzurro indica la *posizione mediana* della distribuzione di frequenza, ovvero il valore che la divide in due metà (50% da una parte e 50% dall'altra); si può notare come tale valore cada nella parte destra della scala, dove si potevano collocare gli individui che si sono ritenuti maggiormente soddisfatti.

Per sintetizzare in maniera più chiara questi giudizi è stato calcolato un indice di soddisfazione su scala 0 – 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. Nel caso in esame il punteggio che ne è risultato può essere considerato sufficientemente positivo, benché non arrivi a livelli alti; esso è di 60 punti indice.

Fig. 11: La soddisfazione sull'informazione ricevuta rispetto al soggetto che l'ha fornita – valori %



Base (casi): 1030






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

Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100)³: 60

4.3 Il giudizio sul Patto di Servizio

Il Patto di Servizio, punto di arrivo della fase di accoglienza, aveva l'obiettivo di definire gli impegni di reciproca responsabilità tra lavoratore e struttura competente. Per questo è apparso interessante conoscere il giudizio dei lavoratori riguardo al momento della firma del Patto di Servizio, sia per quel che concerne l'operatore che se ne è occupato (*disponibilità dell'operatore, competenza dell'operatore*), sia per la *completezza delle informazioni ricevute* e per la *chiarezza degli obiettivi del progetto*.





















³ L'indice complessivo di soddisfazione è la media ponderata delle risposte fornite dagli utenti, espressa su scala 0 – 100. Per il calcolo del valore medio sono stati associati dei valori numerici agli emoticon proposti all'utenza:


 =0	 =3	 =5	 =7	 =10
--	--	--	--	---

Anche in questo caso è stata utilizzata una scala di risposta con cinque emoticon.

Dalle distribuzioni di frequenza si nota che i soggetti sono abbastanza soddisfatti degli aspetti descritti: la *posizione mediana* per tutti e quattro gli *item* si colloca nella parte destra della scala, dove si potevano posizionare gli individui che si ritenevano maggiormente soddisfatti (tab. 1).





Tab. 1: La soddisfazione percepita in riferimento all'accoglienza – valori %

						Base (casi)
Disponibilità dell'operatore	3%	6%	18%	42%	31%	979
						
Competenza dell'operatore	4%	7%	19%	43%	27%	965
						
Completezza delle informazioni ricevute	5%	10%	24%	37%	24%	974
						
Chiarezza degli obiettivi del progetto	6%	11%	25%	35%	23%	977
						

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

Per sintetizzare in maniera più chiara questi giudizi sono stati calcolati degli indici di soddisfazione su scala 0 – 100. Si è deciso di rappresentare gli indici di soddisfazione nella tabella 2, considerando insufficienti i giudizi inferiori a 60 punti, sufficienti quelli tra i 60 e i 64 punti, discreti quelli tra i 65 e i 70 punti e buoni tutti quelli superiori ai 70 punti. In questo caso si nota che i rispondenti risultano molto soddisfatti della *disponibilità dell'operatore* (72 punti), mentre appare più basso il punteggio relativo alla *chiarezza degli obiettivi del progetto* (63).

Tab. 2: La soddisfazione percepita in riferimento all'accoglienza – Indici di soddisfazione

INDICI DI SODDISFAZIONE 0 - 100		
Disponibilità dell'operatore	72	 Punteggio buono
Competenza dell'operatore	69	 Punteggio discreto
Completezza delle informazioni ricevute	65	 Punteggio sufficiente
Chiarezza degli obiettivi del progetto	63	 Punteggio insufficiente


























5. La costruzione e la gestione del progetto dei lavoratori


La seconda fase del *Progetto Crisi* consisteva nella costruzione e gestione del progetto dei lavoratori. Attraverso l'indagine si è cercato di capire il grado di soddisfazione in merito al ruolo del Case Manager (persona di riferimento con cui il lavoratore ha avuto uno o più colloqui dall'inizio della cassa integrazione), con il quale i soggetti hanno definito il loro piano di azione individuale (PAI) e alle varie azioni personalizzate (individuali o di gruppo) che si sono sviluppate attraverso la realizzazione di una serie d'incontri.

5.1 La definizione del Piano d'Azione Individuale: il Case Manager

In merito all'incontro con il Case Manager, i rispondenti hanno espresso un livello di soddisfazione abbastanza alto, così come dimostra la tab. 3, in cui la mediana si colloca per tutti e cinque gli aspetti nella parte destra della scala.

Tab. 3: La soddisfazione percepita in merito all'incontro con il Case manager per la definizione del PAI – valori %

						Base (casi)
Cortesìa/disponibilità del Case Manager	3%	3%	13%	43%	38%	985
						
Competenza del Case Manager	4%	4%	17%	42%	33%	966
						
Chiarezza delle informazioni ricevute	4%	6%	20%	38%	32%	982
						
Utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato	9%	8%	23%	34%	26%	974
						
Coinvolgimento del CM nella costruzione e gestione de tuo progetto	8%	10%	24%	33%	25%	962
						

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

Per sintetizzare in maniera più chiara questi giudizi sono stati calcolati, anche in questo caso, degli indici di soddisfazione su scala 0 – 100. Gli indici di soddisfazione rappresentati nella tabella 4, ci dimostrano che il Case Manager e il suo operato è stato generalmente molto apprezzato dai soggetti. Presentano, invece, giudizi solo sufficienti l'*utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato* e il *coinvolgimento del Case Manager nella costruzione e gestione del progetto*, di cui i rispondenti sono meno soddisfatti.

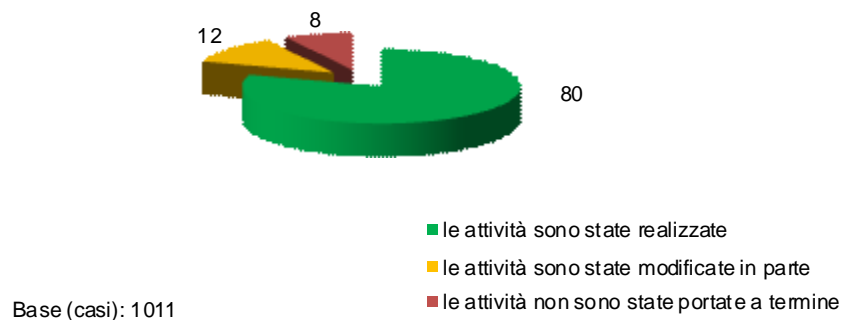
Tab. 4: La soddisfazione percepita in merito all'incontro con il Case manager per la definizione del PAI – indici di soddisfazione

INDICI DI SODDISFAZIONE 0 - 100	
Cortesìa/disponibilità del Case Manager	76
Competenza del Case Manager	72
Chiarezza delle informazioni ricevute	70
Utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato	64
Coinvolgimento del CM nella costruzione e gestione del progetto	63

- Punteggio buono
- Punteggio discreto
- Punteggio sufficiente
- Punteggio insufficiente

Buona parte dei rispondenti *ha realizzato le attività concordate* con il Case Manager (l'80%); dei restanti, il 12% le ha *modificate in parte* e l'8% *non le ha portate a termine* (fig. 12).

Fig. 12: La realizzazione delle attività concordate con il Case Manager – valori %



Coloro che sono stati seguiti dal Case Manager nel percorso di costruzione e gestione del progetto corrispondono al 64% dei rispondenti (fig. 13).

Da una più approfondita analisi, si nota che **laddove il Case Manager ha seguito il percorso di costruzione e gestione del progetto**, i rispondenti hanno espresso un **maggior grado di soddisfazione in merito agli aspetti riguardanti l'incontro per la definizione del PAI**, e viceversa, **coloro che non sono stati seguiti danno giudizi decisamente più bassi**, talvolta anche insufficienti. Nella fig. 14 si possono osservare i risultati di questa analisi: gli aspetti che risentono maggiormente del mancato supporto del Case Manager sono *l'utilità del colloquio* e *il coinvolgimento del Case Manager nella costruzione del progetto*, che coloro che non sono stati seguiti reputano insoddisfacenti.

Fig. 13: Il percorso di costruzione e gestione del progetto: il supporto del Case Manager – valori %

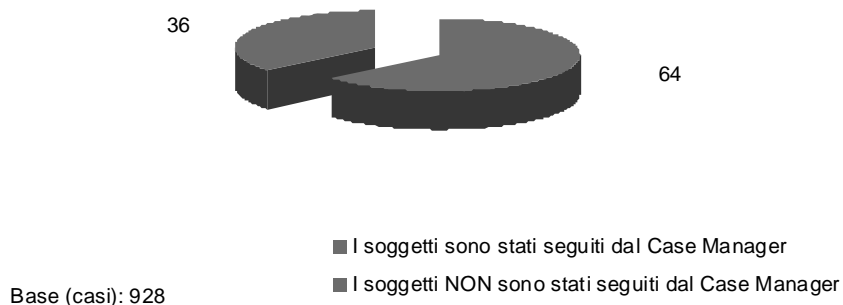
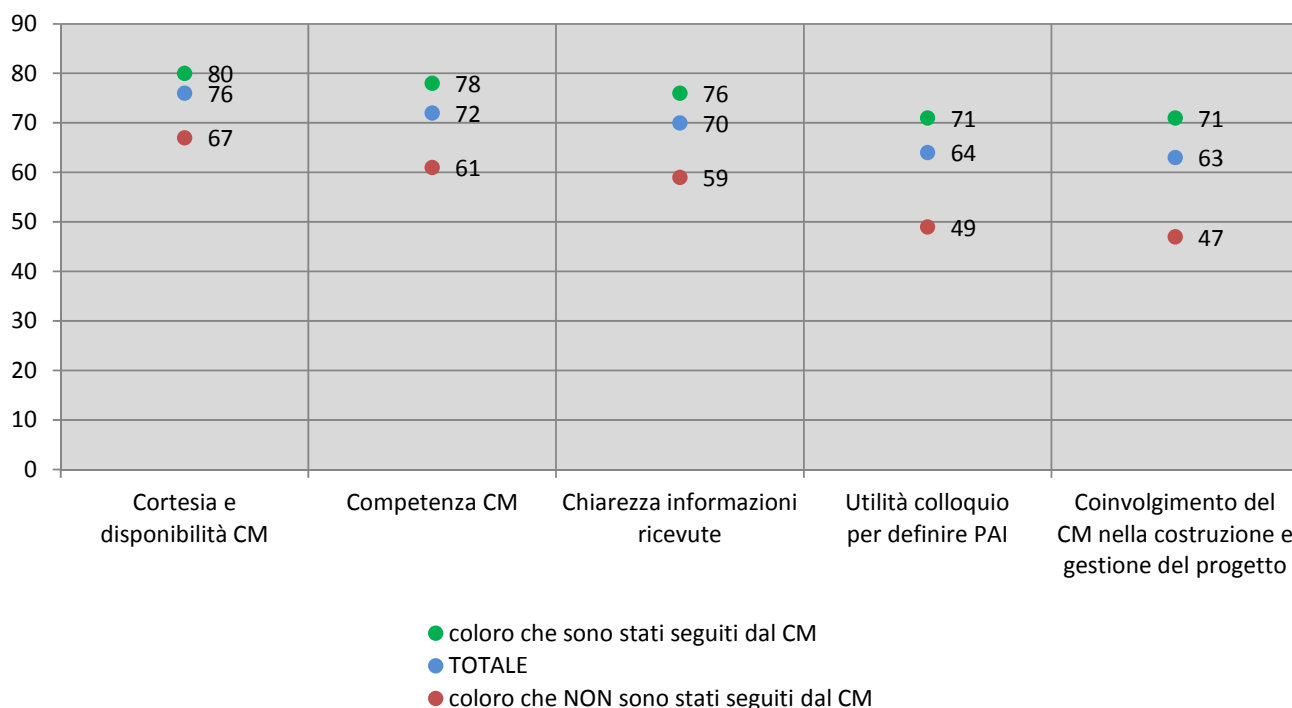
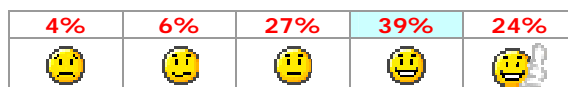


Fig. 14: La soddisfazione percepita in merito all'incontro con il Case Manager per la definizione del PAI – disaggregazione in base al supporto dato dal Case Manager – indici di soddisfazione



Alle persone che sono stati seguite dal Case Manager, è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione per il percorso di costruzione e gestione del progetto con il Case Manager. Esso raggiunge livelli positivi: la mediana mostrata in fig. 15 si colloca nella parte destra della scala e l'indice di soddisfazione è pari a 66 punti, che dimostra una discreta soddisfazione da parte dai rispondenti.

Fig. 15: La soddisfazione per il percorso di costruzione e gestione del progetto con il Case Manager – valori %



Base (casi): 683

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

Indice di soddisfazione (scala 0-100): 66

5.2 Le azioni personalizzate

Il progetto dei lavoratori si poteva comporre anche di azioni personalizzate (individuali o di gruppo) che comprendevano i *colloqui di approfondimento*, il *bilancio di competenze*, il *bilancio di prossimità*, la *consultazione con un esperto sulle opportunità lavorative o formative*, l'*aggiornamento sulla normativa e sulle dinamiche del Mercato del Lavoro* e la *ricerca attiva di lavoro*.

Nella tab. 5 si è deciso di presentare le percentuali effettive di partecipazione alle azioni personalizzate, per questo sono state aggregate e mostrate le cosiddette risposte "mancanti" nell'ultima colonna della tabella (coloro che non ricordano o che non danno una risposta), in modo da sapere quanti dei 1042 rispondenti hanno effettivamente partecipato agli incontri.

La percentuale di partecipazione ai *colloqui di approfondimento* è la maggiore: vi ha partecipato il 60% dei soggetti coinvolti; il 40% ha partecipato alla *consultazione con un esperto di opportunità lavorative e formative*, il 36% ha seguito l'incontro di *aggiornamento sulle normative e sulle dinamiche del mercato del lavoro* e il 30% ha preso parte all'iniziativa di *ricerca attiva di lavoro*. Hanno effettuato il *bilancio di competenze* solo il 28% del totale delle persone e il *bilancio di prossimità* solo il 15%.

Tab. 5: Le azioni personalizzate: la partecipazione agli incontri – valori %

(in rosso viene indicata la frequenza percentuale maggiore)

Colloqui di approfondimento	60% Sì	22% No	18% Non ricordo o non risponde
Consultazione con esperto di opportunità lavorative o formative	40% Sì	34% No	26% Non ricordo o non risponde
Aggiornamento su normativa e dinamiche del Mercato del Lavoro	36% Sì	37% No	27% Non ricordo o non risponde
Ricerca attiva di lavoro	30% Sì	45% No	25% Non ricordo o non risponde
Bilancio di competenze	28% Sì	37% No	35% Non ricordo o non risponde
Bilancio di prossimità	15% Sì	42% No	43% Non ricordo o non risponde

In questa tabella sono state riportate le % semplici, ossia quelle calcolate **sul totale dei partecipanti all'indagine** - 1042 persone, allo scopo di conoscere chiaramente il grado di partecipazione agli incontri (negli altri grafici/tabelle si utilizzano le percentuali valide, sottraendo dal totale dei partecipanti i dati mancanti)


Solo una minoranza delle persone valuta positivamente il proprio grado di soddisfazione per le azioni personalizzate cui ha partecipato (49%), così come dimostrato dalla posizione mediana indicata nella fig. 16.

Per tradurre tali percentuali in un unico punteggio, è stato calcolato l'indice di soddisfazione per le azioni personalizzate, che corrisponde a 58 punti. Tale risultato dimostra che i lavoratori non sono molto soddisfatti di tali azioni.

Fig. 16: La soddisfazione per le azioni personalizzate a cui il lavoratore ha partecipato – valori %



Base (casi): 859

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

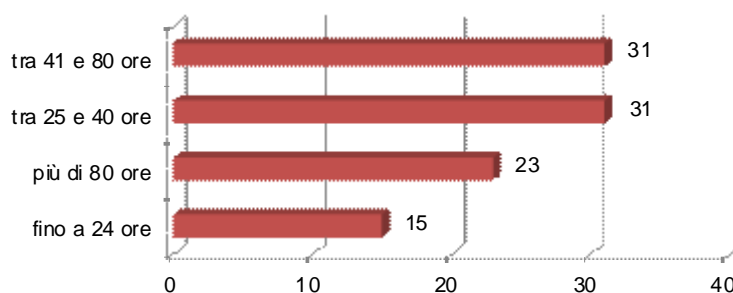
Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 58

6. La formazione professionale

Il percorso del lavoratore poteva avere altresì una fase dedicata alla formazione. A questa sezione dell'indagine hanno partecipato solo coloro che avevano seguito un percorso di formazione professionale (per questa indagine, nella scelta dei destinatari, si è deciso di considerare solo le persone frequentati un solo corso di formazione, per poter rilevare un'informazione nitida e precisa).

I corsi frequentati maggiormente hanno avuto una durata *tra le 41 e le 80 ore* oppure *tra le 25 e le 40 ore* (entrambi al 31%); il 23% ha frequentato corsi di durata *superiore alle 80 ore* e solo il 15% delle persone ha seguito i corsi di durata *inferiore alle 24 ore* (fig. 17).

Fig. 17: La durata del corso frequentato dai rispondenti – valori %



Base (casi): 974

6.1 Le opinioni sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente


L'indagine ha tentato di rilevare l'opinione dei rispondenti sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente. Anche in questo caso è stata utilizzata una batteria di *item* in cui i soggetti potevano rispondere attraverso la scala a cinque emoticon. I risultati vengono presentati nella tabella 6.

Tra gli aspetti organizzativi quello che soddisfa maggiormente è il *comfort dei locali*; *l'omogeneità del livello di preparazione degli allievi*, invece, è quello che raccoglie i giudizi più bassi.

Per quel che concerne gli *aspetti sul personale docente* si nota che i giudizi raccolti sono tutti positivi o molto positivi.

Tab. 6: La soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente – valori %

						Base (casi)
Aspetti organizzativi del corso						
Comfort locali	3%	5%	20%	39%	33%	966
Attrezzature di supporto alla didattica	7%	9%	19%	35%	30%	957
Orario in cui si sono svolte le lezioni	5%	7%	22%	41%	25%	966
Comodità nel raggiungere la sede del corso	9%	8%	19%	33%	31%	972
Numero di ore di lezione	5%	9%	27%	38%	21%	956
Materiale didattico	10%	11%	22%	32%	25%	948
Omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi	13%	19%	28%	25%	16%	945
Aspetti relativi al personale docente						
Competenza dell'insegnante	1%	2%	9%	33%	55%	974
Disponibilità dell'insegnante	1%	2%	9%	36%	52%	980
Chiarezza delle spiegazioni dell'insegnante	2%	3%	12%	39%	44%	979
Capacità dell'insegnante di adattare il programma alle caratteristiche degli allievi	2%	6%	12%	33%	46%	969

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

Le distribuzioni di frequenza della tabella precedente sono state trasformate in indici di soddisfazione 0 – 100 per poter comprendere meglio i giudizi dei rispondenti. Dalla tabella 7 si può dire che il *comfort dei locali* è l'aspetto che a livello organizzativo soddisfa maggiormente (72 punti); viene dato un giudizio discretamente positivo alle *attrezzature di supporto alla didattica*, all'*orario in cui si sono svolte le lezioni* e alla *comodità nel raggiungere la sede del corso* (rispettivamente con 67, 67 e 66). La soddisfazione raggiunge un livello di sufficienza per il *numero di ore di lezione* e per il *materiale didattico* (con 64 e 62 punti), ma è insufficiente, pari a 53 punti, per l'*omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi*.

I rispondenti valutano molto positivamente il personale docente con punteggi che vanno da 76 per la *capacità dell'insegnante di adattare il programma alle caratteristiche degli allievi* a 83 per la *competenza*.

Tab. 7: La soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente – indici di soddisfazione

INDICI DI SODDISFAZIONE 0 - 100		
Aspetti organizzativi	Comfort locali	72
	Attrezzature di supporto alla didattica	67
	Orario in cui si sono svolte le lezioni	67
	Comodità nel raggiungere la sede del corso	66
	Numero di ore di lezione	64
	Materiale didattico	62
	Omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi	53
Personale docente	Competenza dell'insegnante	83
	Disponibilità dell'insegnante	82
	Chiarezza delle spiegazioni dell'insegnante	78
	Capacità dell'insegnante di adattare il programma alle caratteristiche degli allievi	76

■ Punteggio buono
■ Punteggio discreto
■ Punteggio sufficiente
■ Punteggio insufficiente

6.2 I risultati ottenuti e l'utilità del corso

Il corso frequentato ha permesso ai lavoratori soprattutto di *arricchire le proprie conoscenze* (68%); per il 15% ha *arricchito le proprie competenze professionali*, per il 10% ha dato la *possibilità di conoscere persone che condividono i propri interessi* e solo per l'1% è stato *utile a cambiare lavoro*. Per il 5%, però, il corso *non è servito a nulla* (fig. 18).

Da questa distribuzione di frequenza si intuisce quindi che il corso in parte ha disatteso il miglioramento sperato a livello professionale, così come dimostrato dall'*item* successivo, in cui i rispondenti hanno assegnato un giudizio sull'utilità del corso: la maggior parte delle persone non ha dato né un giudizio positivo, né uno negativo (fig. 19) e l'indice di utilità percepita del corso risulta essere insufficiente, pari a 56 punti.

Fig. 18: I risultati che i rispondenti ritengono di aver ottenuto grazie al corso – valori %

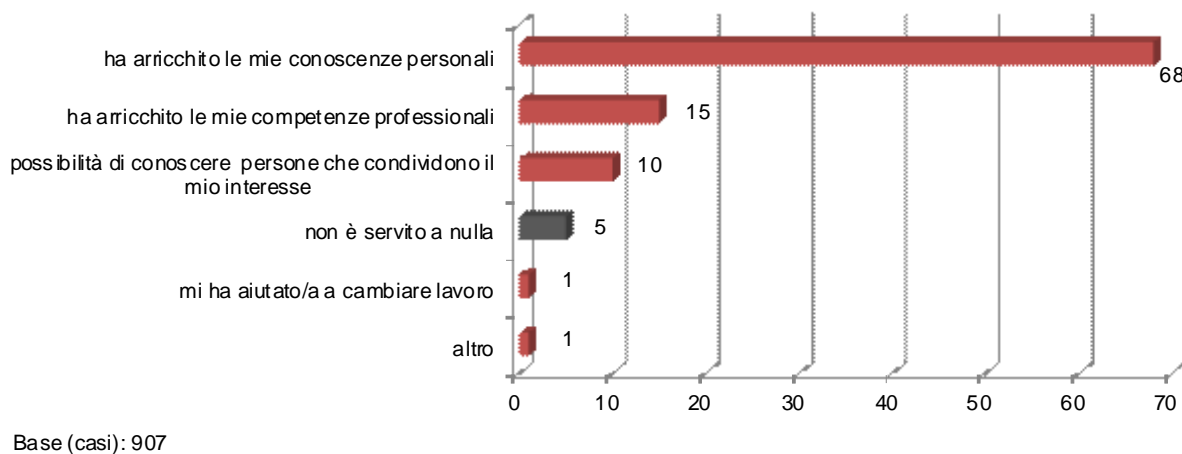


Fig. 19: Utilità percepita del corso – valori %



Base (casi): 992

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

Indice di utilità percepita (scala 0-100): 56

7. Il percorso di ricollocazione nel mondo del lavoro

Alcuni dei lavoratori coinvolti nel Progetto Crisi hanno partecipato al percorso di ricollocazione. Ad essi è dedicato il presente paragrafo, in cui vengono presi in considerazione gli incontri di carattere generale, la definizione del percorso di ricollocazione, il referente che se ne è occupato.

Gli incontri di carattere generale riguardavano: la *preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro*, la *ricerca e le opportunità lavorative verso le imprese*, l'*affiancamento/tutoraggio nell'inserimento lavorativo* e i *tirocini*.

Nella tab. 8 si è deciso di presentare le percentuali effettive di partecipazione agli incontri, per questo sono state aggregate e mostrate le cosiddette risposte "mancanti" nell'ultima colonna della tabella (coloro che non ricordano o che non danno una risposta), in modo da sapere quante persone rispetto al totale dei rispondenti (1042) hanno effettivamente partecipato agli incontri.

La percentuale di partecipazione all'incontro sulla *preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro* è la maggiore: vi ha partecipato il 25% dei soggetti coinvolti; il 16% ha aderito all'incontro sulla *ricerca e le opportunità lavorative verso le imprese*, il 7% ha seguito l'incontro sull'*affiancamento/tutoraggio nell'inserimento* e solo l'1% ha preso parte all'iniziativa sui *tirocini*.

Tab. 8: La partecipazione agli incontri di carattere generale – valori %

(in rosso viene indicata la frequenza percentuale maggiore)

Preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro	25% Sì	2% No	73% Non ricordo o non risponde
Ricerca e opportunità lavorative verso le imprese	16% Sì	8% No	76% Non ricordo o non risponde
Affiancamento/tutoraggio nell'inserimento lavorativo	7% Sì	13% No	80% Non ricordo o non risponde
Tirocini	1% Sì	18% No	81% Non ricordo o non risponde

In questa tabella sono state riportate le % semplici, ossia quelle calcolate **sul totale dei partecipanti all'indagine** (1042 persone) allo scopo di conoscere chiaramente il grado di partecipazione agli incontri (negli altri casi si utilizzano le percentuali valide, sottraendo dal totale dei partecipanti i dati mancanti).


























Nella fattispecie le % del "non ricordo o non risponde" sono molto alte poiché meno di un terzo delle persone coinvolte ha partecipato ad un percorso di ricollocazione.


È stato domandato ai rispondenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione sul percorso di ricollocazione e sul referente che se ne è occupato. I giudizi raccolti sono abbastanza positivi come si può vedere dalle distribuzioni di frequenza nella tab. 9.

Dai giudizi dei rispondenti, sono stati ricavati gli indici di soddisfazione relativi ai rispettivi aspetti (tab. 10): la *cortesìa e la disponibilità del Referente della ricollocazione* si attesta con un indice pari a 71 punti, leggermente inferiori vi sono quelli che riguardano la sua *competenza* e la *chiarezza delle informazioni ricevute* con 68 e 67 punti. Risultano abbastanza negativi gli indici che misurano l'*utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato di ricollocazione* e il *coinvolgimento nella costruzione e gestione del percorso di ricollocazione* con 56 punti.

Complessivamente, però, viene assegnato al referente un livello di soddisfazione sufficiente così come si evince dalla distribuzione di frequenza (fig. 20) e dal relativo indice di soddisfazione (60 punti).

Tab. 9: La definizione del percorso di ricollocazione e il referente: la soddisfazione percepita – valori %

					Base (casi)	
Cortesia/disponibilità del Referente della ricollocazione	5% 	4% 	18% 	42% 	32% 	297
Competenza del Referente della ricollocazione	6% 	5% 	20% 	44% 	26% 	290
Chiarezza delle informazioni ricevute	5% 	7% 	20% 	42% 	26% 	297
Utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato di ricollocazione	13% 	12% 	25% 	32% 	18% 	294
Coinvolgimento nella costruzione e gestione del suo percorso di ricollocazione	14% 	13% 	25% 	30% 	18% 	287

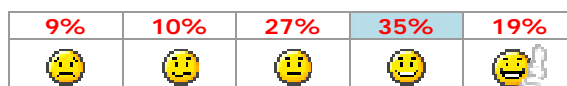
 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Tab. 10: La definizione del percorso di ricollocazione e il referente: la soddisfazione percepita – indici di soddisfazione


INDICI DI SODDISFAZIONE 0 - 100	
Cortesia/disponibilità del Referente della ricollocazione	71
Competenza del Referente della ricollocazione	68
Chiarezza delle informazioni ricevute	67
Utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato di ricollocazione	56
Coinvolgimento nella costruzione e gestione del suo percorso di ricollocazione	56

-  Punteggio buono
-  Punteggio discreto
-  Punteggio sufficiente
-  Punteggio insufficiente

Fig. 20: Soddisfazione complessiva per il supporto ricevuto dal Referente – valori %



Base (casi): 320

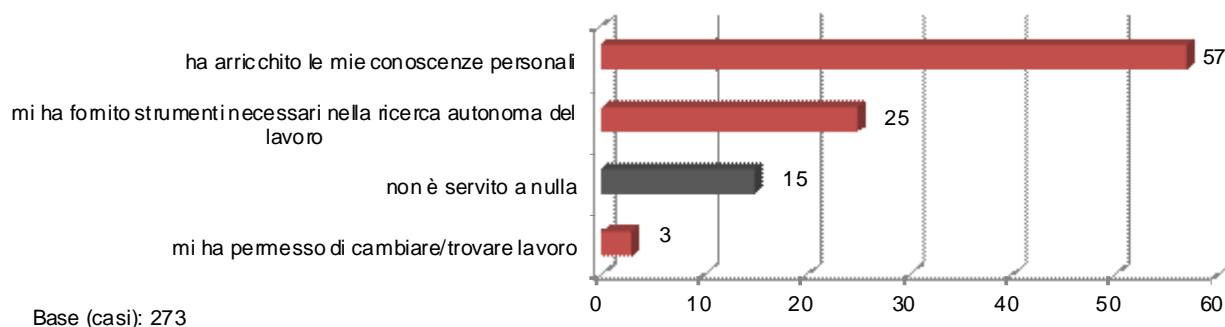
 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Indice di utilità percepita (scala 0-100): 60

Il percorso di ricollocazione ha permesso a coloro che vi hanno partecipato soprattutto di *arricchire le proprie conoscenze personali* (57%); per il 25% ha *fornito gli strumenti necessari alla ricerca autonoma del lavoro* e ha permesso al 3% delle persone di *cambiare/trovare lavoro*. Il 15% dei rispondenti, invece, ritiene che tale percorso non sia servito a nulla (fig. 21).

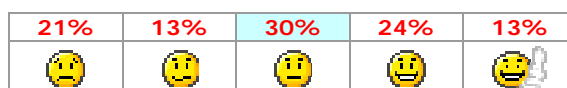
Da tutto ciò si può dire che, per buona parte dei soggetti, il percorso di ricollocazione disattende le aspettative di ricollocazione, poiché esso ha semplicemente arricchito le proprie conoscenze personali.

Fig. 21: I risultati ottenuti e l'utilità del percorso di ricollocazione – valori %



Anche per i motivi sopradetti, buona parte dei rispondenti non considera utile il percorso di ricollocazione: il 33% dà un giudizio negativo e il 30% non dà né un giudizio positivo né un giudizio negativo (fig. 22). L'indice di utilità ricavato, infatti, è pari a soli 48 punti, un giudizio decisamente basso.

Fig. 22: L'utilità percepita del percorso di ricollocazione – valori %



Base (casi): 318

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

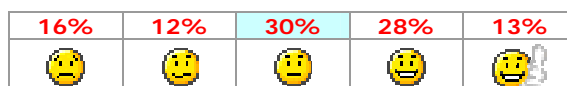
Indice di utilità percepita (scala 0-100): 48

8. Il giudizio complessivo sul Progetto Crisi e i suggerimenti


A conclusione dell'indagine è stato chiesto ai rispondenti di dare un'opinione complessiva al *Progetto Crisi*, innanzitutto esprimendo il proprio livello di soddisfazione. Il 28% dà un giudizio negativo e il 30% si colloca in una posizione né positiva né negativa (fig. 23).

L'indice di soddisfazione complessivo che ne deriva, infatti, corrisponde ad un valore abbastanza basso, pari a 52 punti.

Fig. 23: La soddisfazione complessiva per il Progetto Crisi – valori %



Base (casi): 1002

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

Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 52

I rispondenti a conclusione del questionario avevano la possibilità di indicare dei suggerimenti o delle criticità del *Progetto Crisi*. Nella tab. 11 vengono indicate tutte le osservazioni raccolte, riportando il numero dei rispondenti che ha espresso il parere. In grassetto vengono riportati i suggerimenti/criticità indicati da almeno 10 persone, cioè quelle che si sono presentate con maggior frequenza.

Tab. 11: I suggerimenti e le criticità – valori assoluti

Suggerimenti/criticità	Valori Assoluti
Migliorare gli aspetti organizzativi (corsi sovrapposti, ripetitivi, ostacoli dalle aziende)	81
Distanza della sede dal luogo di lavoro/residenza	41
Aumentare le tipologie di corsi	34
Scarsa attinenza con il lavoro	32
Classi disomogenee per attività e preparazione	21
Case manager più adeguato/più dedicato	19
Fare stage/lavori socialmente utili	14
Maggiore informazione alle scuole sul Progetto crisi	9
Corsi orientati alla ricollocazione	8
Numero ore inadeguato	7
Maggiore competenza del personale dei CPI	7
Possibilità di frequentare più corsi	7
Troppa burocrazia	7
Abbinare al percorso un aiuto economico	7
Migliorare l'orario	6
Maggiore interazione tra il sistema produttivo e le istituzioni	6
Mancanza di materiali/attrezzature	5
Presenza di barriere architettoniche	4
Maggior disponibilità degli insegnanti	3
Tutor competente nei vari settori lavorativi	2
Maggior numero di lezioni pratiche	2
N° totale dei suggerimenti/criticità forniti dai rispondenti:	322

9. Uno sguardo d'insieme

L'Area Istruzione e Formazione Professionale e l'Area Lavoro e Solidarietà Sociale della Provincia di Torino, in collaborazione con il Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità, hanno realizzato un'indagine con l'obiettivo di rilevare le opinioni dei lavoratori che hanno partecipato al percorso di formazione/ricollocazione previsto dal *Progetto Crisi*.

I rispondenti sono per la maggior parte **uomini**, hanno più spesso un **livello di istruzione medio**, la **cittadinanza italiana**, un'età che va **dai 40 ai 59 anni** e hanno firmato il Patto di servizio soprattutto presso i **Centri per l'Impiego di Torino**. Quasi la metà dei soggetti coinvolti proviene dal settore lavorativo della meccanica e, nella quasi totalità dei casi, si tratta di **cassaintegrati in deroga**.

I lavoratori sono venuti a **conoscenza** del progetto tramite **l'azienda** o il **Centro per l'Impiego** e sono **sufficientemente soddisfatti dell'informazione ricevuta**.

Il **momento in cui viene firmato il Patto di Servizio**, punto di arrivo della fase di accoglienza, viene giudicato come **abbastanza soddisfacente** dai rispondenti (si nota che i soggetti risultano soddisfatti soprattutto dalla disponibilità dell'operatore).

La seconda fase del *Progetto Crisi* consisteva nella costruzione e gestione del progetto dei lavoratori.

In merito **all'incontro con il Case Manager**, i rispondenti hanno espresso un **livello di soddisfazione abbastanza alto**. Presentano, invece, **giudizi solo sufficienti** l'utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato e il coinvolgimento del Case Manager nella costruzione e gestione del progetto.

Buona parte dei rispondenti ha **realizzato le attività concordate** con il Case Manager e dimostra una **discreta soddisfazione per il percorso di costruzione e gestione del progetto**.

Il progetto dei lavoratori si poteva comporre anche di **azioni personalizzate**: i colloqui di approfondimento sono quelli che hanno registrato una partecipazione maggiore. In generale i lavoratori **non sono molto soddisfatti di tali azioni**.

Per quanto riguarda la fase dedicata alla **formazione**, si nota che i corsi maggiormente frequentati sono stati quelli di **durata media**; i giudizi sulla soddisfazione per gli aspetti organizzativi del corso vanno da 72 per il comfort dei locali a 53 punti per l'omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi. I rispondenti valutano, invece, **molto positivamente il personale docente**.

Il corso frequentato ha permesso ai lavoratori soprattutto di **arricchire le proprie conoscenze** e viene espresso, in generale, un **grado di utilità percepita insufficiente**.

Il **percorso di ricollocazione**, prevedeva una serie di incontri in cui quello sulla preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro è stato il più seguito. Il **grado di soddisfazione** sul percorso di ricollocazione e sul referente che se ne è occupato è **discretamente positivo per ciò che concerne il Referente**. Risultano **abbastanza negativi gli indici che misurano l'utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato di ricollocazione** e il **coinvolgimento nella costruzione e gestione del percorso di ricollocazione**.

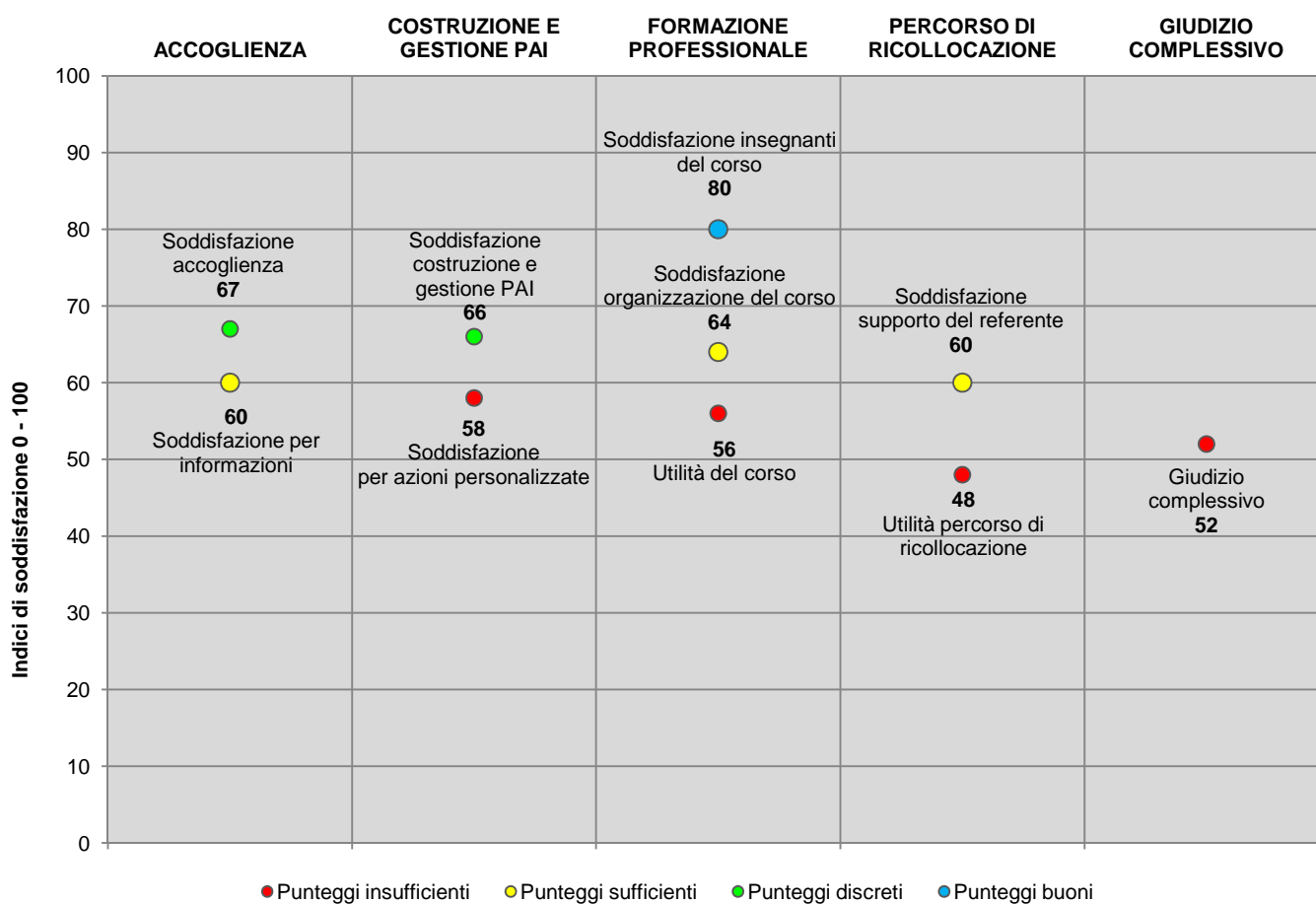
Complessivamente viene assegnato **al referente un livello di soddisfazione sufficiente**.

Il percorso di ricollocazione ha permesso a coloro che vi hanno partecipato soprattutto di **arricchire le proprie conoscenze personali**, ma buona parte dei rispondenti **non lo considera utile**.

L'opinione complessiva relativa al Progetto Crisi corrisponde ad un giudizio abbastanza basso.

Nella fig. 24 vengono mostrati nello stesso grafico tutti i giudizi complessivi ricavati dalla ricerca: in esso vengono inseriti solo i giudizi complessivi, con l'eccezione della *soddisfazione insegnanti del corso* e *soddisfazione organizzazione del corso*, i quali vengono ricavati dalla media degli indici della batteria di *item* che li compongono.

Fig. 24: Il confronto tra i giudizi espressi sulle diverse aree di indagine – indici di soddisfazione



10. Appendice metodologica

10.1 Note statistiche sulla media e sulla mediana

In molti casi si rivela necessario sintetizzare le informazioni fornite da una distribuzione attraverso un semplice indicatore. Diversi indicatori forniscono diversi tipi di sintesi. Gli indicatori di posizione (*location index*) rappresentano un valore "rappresentativo" di tutti i valori della distribuzione e, per loro natura, tendono a comprimere le informazioni.

Per quanto riguarda il caso di un carattere quantitativo discreto X è possibile parlare di **medie** di una distribuzione.

Definizione generale di media

(Dato un insieme di valori x_1, x_2, \dots, x_n , ed una funzione criterio f , si definisce Media dei valori x_1, x_2, \dots, x_n secondo il criterio f quel valore M tale che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = f(M, M, \dots, M)$$

Spiegazione: la funzione f rappresenta l'aspetto dei dati che vogliamo rappresentare.

Es. se $f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i$, M rappresenta il valore che, sostituito ai singoli valori, mantiene inalterato il totale. Ne segue che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i = \sum_i M = n M$$

da cui

$$M = \sum_i x_i / n$$

ovvero la **Media Aritmetica**.

La **mediana** è invece il valore centrale oppure la media aritmetica dei due valori centrali di un insieme di numeri ordinati. La mediana di una variabile è dunque la modalità del caso che occupa il posto di mezzo nella distribuzione ordinata dei casi secondo quella variabile. È assai facile determinare la mediana su una distribuzione percentuale delle frequenze: è la modalità della variabile nel 50° e 51° caso (questo è immediatamente leggibile dalle percentuali cumulate: la mediana è quella modalità nella quale cadono le percentuali 50 e 51).

10.2 Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"

Qualsiasi variabile basata sul meccanismo del "righello" a rigore statistico è una variabile discreta. Ciò significa che le tecniche di analisi statistica metodologicamente corrette sono quelle proposte in letteratura per la specifica trattazione di informazioni avente tale natura; ad esempio, se si vogliono evidenziare le tipicità presenti nelle manifestazioni dei fenomeni i decili e, quindi, la mediana. Tuttavia, se si adottasse solo una tale procedura di analisi spesso non si sfrutterebbe interamente la portata informativa dei dati raccolti. Infatti, il meccanismo di risposta del "righello" sottende un *continuum* di valori che dipende dal grado di intensità del livello di soddisfazione vincolato agli estremi da "picchetti" semantici quali, ad esempio, "per nulla soddisfatto" e "totalmente soddisfatto". A sua volta, tale grado di intensità, espresso dai rispondenti, è caratterizzato da un'elevata variabilità individuale.

Pertanto, naturalmente senza alcuna pretesa di risolvere uno dei tradizionali problemi della misurazione degli atteggiamenti/comportamenti, il calcolo della media appare ragionevole poiché prevede l'attribuzione di valori (punteggi) alle modalità di risposta in misura crescente al crescere del posizionamento degli intervistati sul righello verso la totale soddisfazione/utilità percepita/grado di accordo. Date queste premesse, la media riesce a sintetizzare abbastanza bene gli aspetti di tipicità che interessano a fini conoscitivi.

11. Il questionario



AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE
AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE
SERVIZIO SVILUPPO ORGANIZZATIVO, REGOLAMENTI E QUALITA'

Progetto crisi. L'opinione dei lavoratori

Luglio 2011

Gentile Signora/Egregio Signore, l'Area Lavoro e Solidarietà Sociale e l'Area Istruzione e Formazione Professionale della Provincia di Torino stanno realizzando una ricerca con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili a migliorare la qualità dei percorsi previsti dal Progetto Crisi rivolti ai lavoratori beneficiari degli ammortizzatori in deroga.

A tale fine è stato preparato un questionario rivolto a tutti i lavoratori che, nell'anno 2010, hanno intrapreso un Percorso Formativo e/o di Ricollocazione.

Le chiediamo quindi di voler dedicare pochi minuti a rispondere alle domande del questionario e di restituirlo entro il 31 luglio 2011, utilizzando la busta allegata, già affrancata e pre-indirizzata.

Il questionario è anonimo e i dati saranno utilizzati solo in forma aggregata nel rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003).

Può chiedere informazioni e chiarimenti ai seguenti referenti della Provincia di Torino, che cureranno la ricerca:

- Angela MARRA 011/8612695
- Palma LA GROTTERIA 011/8612859
- Mirella SOZIO 011/8612628

La ringraziamo fin d'ora per la preziosa collaborazione e disponibilità.

Il Direttore dell'Area Lavoro
e Solidarietà Sociale
(dott. Gianfranco BORDONE)

Il Direttore dell'Area Istruzione
e Formazione Professionale
(dott. Arturo FAGGIO)

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

C - titolo di studio (INDICARE SOLO L'ULTIMO TITOLO CONSEGUITO)

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

D - cittadinanza

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

E – Centro per l'Impiego con cui ha firmato il patto di servizio

- 1 Torino – sede di Via Bologna
2 Torino – sede di Via Castalgomberto
3 Chieri
4 Chivasso
5 Ciriè
6 Cuorgnè
7 Ivrea
8 Moncalieri
9 Moncalieri – sede di Carmagnola
10 Orbassano
11 Pinerolo
12 Rivoli
13 Settimo Torinese
14 Susa
15 Venaria

F – settore occupazionale di provenienza quando ha iniziato il percorso

- 1 agricoltura
2 meccanica
3 edilizia/costruzioni
4 commercio
5 trasporti
6 altri servizi
7 altro (*specificare*).....
.....

SEZIONE 1 - L'AVVIO DEL PERCORSO: ACCOGLIENZA

2

Nell'anno 2010, quando ha iniziato il percorso del *Progetto Crisi* (attività obbligatorie quali seminari, colloqui e/o percorsi formativi rivolti a lavoratori in cassa e/o mobilità in deroga), qual era la Sua **condizione occupazionale**?

- 1 cassaintegrato/a in deroga
2 mobilità in deroga

3 Come è venuto a conoscenza del percorso *Progetto Crisi*? Indichi chi Le ha dato per primo la comunicazione

- 1 me lo ha comunicato l'azienda
- 2 me ne ha parlato un operatore del Centro per l'Impiego di riferimento
- 3 l'ho saputo tramite le organizzazioni sindacali
- 4 me lo ha comunicato l'INPS

4 Facendo riferimento al soggetto che Le ha dato per primo la comunicazione, come valuta complessivamente l'informazione ricevuta? Esprima il Suo **giudizio** segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è stato totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è stato totalmente soddisfatto.



INSODDISFATTO

SODDISFATTO

5 Pensando, invece, al **momento in cui ha firmato il Patto di Servizio** (con il quale sono stati definiti gli impegni di reciproca responsabilità), come valuta gli aspetti di seguito riportati? Indichi il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei è stato totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, è stato totalmente soddisfatto/a.

1. competenza dell'operatore							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
2. disponibilità dell'operatore							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
3. chiarezza degli obiettivi del progetto							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
4. completezza delle informazioni ricevute							1 <input type="checkbox"/> non ricordo

SEZIONE 2 - LA COSTRUZIONE E LA GESTIONE DEL SUO PROGETTO

6 In merito all'**incontro con il Case Manager** (*persona di riferimento con cui ha avuto uno o più colloqui da quando ha iniziato il periodo di cassa integrazione*), che aveva l'obiettivo di definire il Piano d'azione individuale (PAI), Le chiediamo di indicare il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto.

1. cortesia/disponibilità del Case Manager							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
2. competenza del Case Manager							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
3. chiarezza delle informazioni ricevute							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
4. utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
5. coinvolgimento nella costruzione e gestione del suo progetto							1 <input type="checkbox"/> non ricordo

7

Ha realizzato le attività concordate con il Case Manager?

- 1 sì
- 2 no, sono state modificate in parte
- 3 no, non le ho portate a termine

8

 Durante il percorso di costruzione e gestione del Suo progetto **e' stato seguito** dal **Case Manager**?

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

9

Se sì, come valuta quell'esperienza? Indichi il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è stato totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è stato totalmente soddisfatto.


INSODDISFATTO

SODDISFATTO

10

 Il *Progetto Crisi* prevedeva l'erogazione di azioni, secondo varie modalità, adattabili alle differenti esigenze e disponibilità degli utenti coinvolti. Le **azioni personalizzate** (individuali o di gruppo) si sono sviluppate attraverso la realizzazione di una serie d'incontri. **Lei ha partecipato a:**

	<i>sì</i>	<i>no</i>	<i>non ricordo</i>
a. colloqui di approfondimento	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b. bilancio di competenze	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c. bilancio di prossimità	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
d. consultazione con esperto di opportunità lavorative o formative	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
e. aggiornamento su normativa e dinamiche del Mercato del Lavoro	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
f. ricerca attiva di lavoro	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

11

Come valuta complessivamente le azioni personalizzate a cui ha partecipato? Esprima il Suo **giudizio** segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è stato totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è stato totalmente soddisfatto/a.


INSODDISFATTO

SODDISFATTO

SE HA PARTECIPATO AD UN PERCORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PROSEGUA CON LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO NELLA SEZIONE 3, ALTRIMENTI VADA DIRETTAMENTE ALLA SEZIONE 4.

SEZIONE 3 - LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

12

Quante ore è durato il corso che ha frequentato? *(indichi una sola risposta)*

- 1 fino a 24 ore
- 2 tra 25 e 40 ore
- 3 tra 41 e 80 ore
- 4 più di 80 ore

13

Pensando ora al corso di formazione che ha frequentato può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? Indichi il Suo giudizio segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei ha giudicato l'aspetto pessimo e a destra, al contrario, lo ha giudicato ottimo.

1. orario in cui si sono svolte le lezioni						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
2. numero di ore di lezione						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
3. chiarezza delle spiegazioni dell'insegnante						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
4. disponibilità dell'insegnante						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
5. competenza dell'insegnante						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
6. capacità dell'insegnante di adattare il programma alle caratteristiche degli allievi						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
7. omogeneità del livello di preparazione degli allievi ad inizio corso						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
8. materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
9. attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
10. comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
11. comodità nel raggiungere la sede del corso (es. disponibilità di mezzi pubblici o di parcheggi)						1 <input type="checkbox"/> non ricordo

14

Il corso che ha frequentato cosa Le ha permesso di ottenere?

(indichi una sola risposta)

- 1 ha arricchito le mie conoscenze personali
- 2 ha arricchito le mie competenze professionali
- 3 mi ha aiutato/a a cambiare lavoro
- 4 mi ha dato la possibilità di conoscere un gruppo di persone che condividono il mio stesso interesse
- 5 altro *(specificare)*.....

15

Ora Le chiediamo, invece, di indicarci quanto ritiene che il corso a cui ha partecipato **Le sia stato utile**. Esprima il Suo gradimento segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei giudica il corso inutile e a destra, al contrario, utile.

				
INUTILE				UTILE

SE HA PARTECIPATO ANCHE AD UN PERCORSO DI RICOLLOCAZIONE PROSEGUA CON LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO NELLA SEZIONE 4, ALTRIMENTI VADA DIRETTAMENTE ALLA SEZIONE 5.

SEZIONE 4 - PERCORSO DI RICOLLOCAZIONE NEL MONDO DEL LAVORO

16

Gli interventi individuali o di gruppo per gli occupati si sono sviluppati attraverso la realizzazione di incontri di carattere generale. **Lei ha partecipato a:**

	<i>si</i>	<i>no</i>	<i>non ricordo</i>
a. preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b. ricerca e opportunità lavorative verso le imprese	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c. affiancamento/tutoraggio nell'inserimento lavorativo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
d. tirocini	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

17

In merito all'**incontro con il Referente**, che aveva l'obiettivo di definire il percorso di ricollocazione, Le chiediamo di indicare il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto, dove a sinistra significa che Lei è stato totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è stato totalmente soddisfatto/a.

1. cortesia/disponibilità del Referente della ricollocazione						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
2. competenza del Referente della ricollocazione						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
3. chiarezza delle informazioni ricevute						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
4. utilità del colloquio per definire il percorso personalizzato di ricollocazione						1 <input type="checkbox"/> non ricordo
5. coinvolgimento nella costruzione e gestione del suo percorso di ricollocazione						1 <input type="checkbox"/> non ricordo

18

Ora Le chiediamo di indicarci **come valuta complessivamente il supporto che ha ricevuto dal Referente**, durante il percorso di ricollocazione e gestione del Suo progetto. Indichi il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è stato totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è stato totalmente soddisfatto/a.

				
INSODDISFATTO				SODDISFATTO

19

Il percorso di Ricollocazione cosa Le ha permesso di ottenere?

(indichi una sola risposta)

- 1 ha arricchito le mie conoscenze personali in merito al mercato del lavoro
- 2 mi ha permesso di cambiare/trovare lavoro
- 3 mi ha fornito strumenti necessari nella ricerca autonoma del lavoro
- 4 altro (*specificare*).....

20

Quanto ritiene, invece, che il percorso di Ricollocazione **Le sia stato utile**. Esprima il Suo gradimento segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei giudica il percorso inutile e a destra, al contrario, utile.



**SEZIONE 5 – GIUDIZIO COMPLESSIVO
SUL PROGETTO CRISI E SUGGERIMENTI**

21

Come valuta complessivamente il Progetto Crisi? Esprima il Suo **giudizio** segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto.



22

Vuole fornire qualche **suggerimento** che possa esserci utile a migliorare la qualità dei servizi erogati in merito all'**intero percorso progettuale**? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile segnalare.

.....

.....

.....

.....

Indici delle tabelle e delle figure

Fig. 1: Genere – confronto popolazione e campione – valori %	5
Fig. 2: Titolo di studio – confronto popolazione e campione – valori %	6
Fig. 3: Titolo di studio – dettaglio delle modalità del campione – valori %	6
Fig. 4: Bacino di riferimento – confronto popolazione e campione – valori %	7
Fig. 5: Cittadinanza – confronto popolazione e campione – valori %	7
Fig. 6: C.P.I. – confronto popolazione e campione – valori %	8
Fig. 7: Età – valori %	9
Fig. 8: Settore occupazionale di provenienza – valori %	9
Fig. 9: Nell'anno 2010, quando ha iniziato il percorso del Progetto Crisi, qual era la Sua condizione occupazionale? – valori %	10
Fig. 10: Modalità di conoscenza da parte del lavoratore – valori %	10
Fig. 11: La soddisfazione sull'informazione ricevuta rispetto al soggetto che l'ha fornita – valori %	11
Fig. 12: La realizzazione delle attività concordate con il Case Manager – valori %	14
Fig. 13: Il percorso di costruzione e gestione del progetto: il supporto del Case Manager – valori %	15
Fig. 14: La soddisfazione percepita in merito all'incontro con il Case Manager per la definizione del PAI – disaggregazione in base al supporto dato dal Case Manager – indici di soddisfazione	15
Fig. 15: La soddisfazione per il percorso di costruzione e gestione del progetto con il Case Manager – valori %	15
Fig. 16: La soddisfazione per le azioni personalizzate a cui il lavoratore ha partecipato – valori %	17
Fig. 17: La durata del corso frequentato dai rispondenti – valori %	17
Fig. 18: I risultati che i rispondenti ritengono di aver ottenuto grazie al corso – valori %	20
Fig. 19: Utilità percepita del corso – valori %	20
Fig. 20: Soddisfazione complessiva per il supporto ricevuto dal Referente – valori %	22
Fig. 21: I risultati ottenuti e l'utilità del percorso di ricollocazione – valori %	23
Fig. 22: L'utilità percepita del percorso di ricollocazione – valori %	23
Fig. 23: La soddisfazione complessiva per il Progetto Crisi – valori %	24
Fig. 24: Il confronto tra i giudizi espressi sulle diverse aree di indagine – indici di soddisfazione	26

Tab. 1: La soddisfazione percepita in riferimento all'accoglienza – valori %	12
Tab. 2: La soddisfazione percepita in riferimento all'accoglienza – Indici di soddisfazione	12
Tab. 3: La soddisfazione percepita in merito all'incontro con il Case manager per la definizione del PAI – valori %	13
Tab. 4: La soddisfazione percepita in merito all'incontro con il Case manager per la definizione del PAI – indici di soddisfazione	14
Tab. 5: Le azioni personalizzate: la partecipazione agli incontri – valori %	16
Tab. 6: La soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente – valori %	18
Tab. 7: La soddisfazione sugli aspetti organizzativi del corso e sul personale docente – indici di soddisfazione	19
Tab. 8: La partecipazione agli incontri di carattere generale – valori %	21
Tab. 9: La definizione del percorso di ricollocazione e il referente: la soddisfazione percepita – valori %	22
Tab. 10: La definizione del percorso di ricollocazione e il referente: la soddisfazione percepita – indici di soddisfazione	22
Tab. 11: I suggerimenti e le criticità – valori assoluti	24