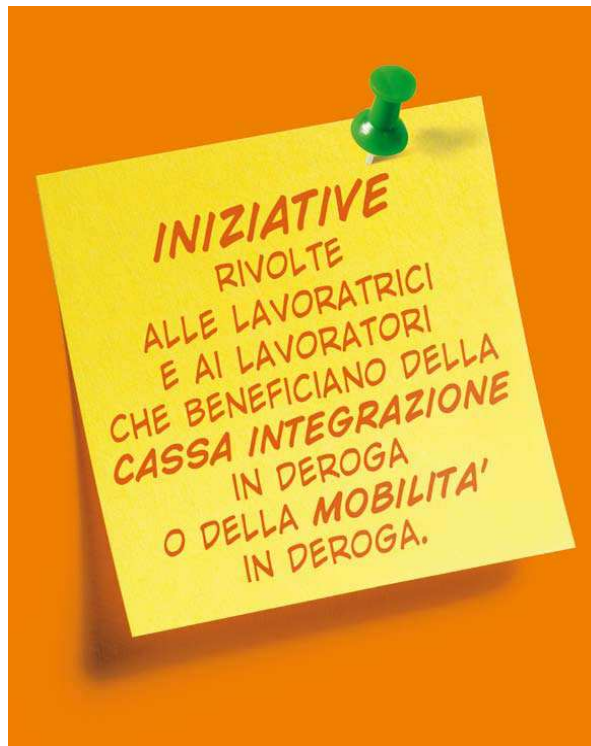




AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE
AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE

I servizi di aggiornamento e riqualificazione professionale del *Progetto Crisi*. L'opinione dei lavoratori



II edizione - Agosto 2012

A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca.....	5
2. Il disegno della ricerca.....	5
2.1 Il campione auto - selezionato tramite la rilevazione postale	6
2.2 Altre caratteristiche del campione dei rispondenti	11
3. Le aspettative dei lavoratori all'inizio del percorso del <i>Progetto Crisi</i>	13
4. L'avvio del percorso: l'accoglienza.....	14
4.1 Le modalità di informazione sul <i>Progetto Crisi</i>	14
4.2 Il giudizio dei lavoratori sulla chiarezza dell'informazione ricevuta	15
4.3 La firma del <i>Patto di Servizio</i> : l'accoglienza al Centro per l'Impiego di riferimento.....	16
5. La costruzione e la gestione del Progetto: l'esperienza con il <i>Case Manager</i>	18
5.1 Il primo incontro con il <i>Case Manager</i>	18
5.2 Il supporto del <i>Case Manager</i> nella costruzione e gestione del Progetto	20
5.3 La realizzazione delle attività concordate con il <i>Case Manager</i>	21
6. La realizzazione del percorso previsto dal PAI.....	23
6.1 Le azioni personalizzate.....	23
6.2 La formazione professionale.....	25
6.3 Il percorso di supporto alla ricollocazione nel mondo del lavoro	28
7. Il giudizio complessivo sul Progetto Crisi.....	31
7.1 Il principale obiettivo raggiunto dai lavoratori.....	32
7.2 Il grado di soddisfazione e di utilità percepita complessivi.....	34
7.3 I suggerimenti dei lavoratori	34
8. Il confronto con le opinioni dei lavoratori che hanno partecipato al Percorso nell'annualità precedente	36
9. Le opinioni dei lavoratori sul <i>Progetto Crisi</i> : uno sguardo d'insieme	41
9.1 Il profilo dei rispondenti	41
9.2 L'accoglienza	41
9.3 L'esperienza con il <i>Case Manager</i>	42
9.4 Azioni personalizzate/formazione professionale/ricollocazione	42
9.5 Le aspettative dei lavoratori e gli obiettivi raggiunti	43
9.6 Il giudizio complessivo e i suggerimenti dei lavoratori	43

9.7 Il confronto con il Percorso 2010	44
Appendice metodologica	45
A. Note statistiche sulla media	45
B. Nota sull'opportunità di calcolare la media sui "righelli"	45
C. Nota sull'uso dei valori assoluti (v.a.)	46
Il questionario proposto ai lavoratori	47
Indice delle figure e delle tabelle	56

1. Il contesto di riferimento della ricerca

Dal 1 gennaio 2010 l'erogazione di ammortizzatori sociali in deroga - Cassa Integrazione e Mobilità - è collegata alla partecipazione dei soggetti beneficiari ad un programma di politiche attive del lavoro, con l'obiettivo di innalzarne le competenze professionali e supportare una loro eventuale ricollocazione. In questo contesto, nell'ambito del *Progetto Crisi*, le Province piemontesi hanno proposto l'accesso gratuito ad una serie di servizi di orientamento, formazione professionale e accompagnamento nella ricerca di un nuovo lavoro.

Ciascun lavoratore, dopo aver sottoscritto la *Dichiarazione di Immediata Disponibilità* presso l'azienda (in caso di Cassa Integrazione in deroga) o presso la sede INPS di riferimento (in caso di Mobilità in deroga), ha dovuto recarsi entro cinque giorni lavorativi presso il Centro per l'Impiego (CpI)¹ per la firma del *Patto di Servizio* e per definire il *Piano d'Azione Individuale (PAI)*, il documento che descrive le attività che si sarebbero svolte durante il percorso di formazione/ricollocazione².

Il percorso offerto dalle Province prevedeva una serie di servizi ai lavoratori, classificabili nelle seguenti categorie:

- √ accoglienza
- √ orientamento professionale
- √ formazione professionale
- √ formazione orientativa e accompagnamento al lavoro

Le attività di *accoglienza* e di *orientamento professionale* attraverso l'erogazione di azioni personalizzate (individuali o di gruppo) erano rivolte a tutti i lavoratori; ciascun PAI poteva poi prevedere la partecipazione a corsi di *formazione professionale* e/o a un percorso di ricollocazione (*servizi di formazione orientativa e accompagnamento al lavoro*).

2. Il disegno della ricerca

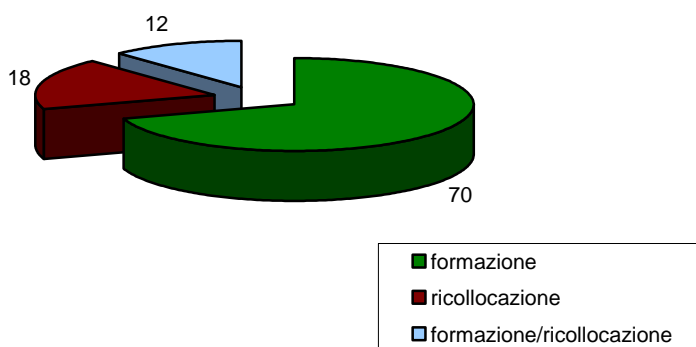
Le Aree *Istruzione e formazione professionale* e *Lavoro e solidarietà sociale* della Provincia di Torino hanno promosso la realizzazione di un'indagine con l'obiettivo di rilevare le opinioni dei lavoratori che, nell'ambito del Progetto Crisi, hanno realizzato un percorso formativo e/o di ricollocazione nel corso del 2011. Tale iniziativa fa seguito a un'analoga ricerca che ha coinvolto i soggetti che hanno aderito al Progetto nel 2010.

¹ Il Centro per l'Impiego di competenza è quello della sede operativa dell'azienda in caso di Cassa Integrazione in deroga e del domicilio/residenza del lavoratore in caso di Mobilità in deroga.

² Dopo l'accoglienza al Centro per l'Impiego, le attività di formazione/ricollocazione vengono gestite dalle A.T. vincitrici del Bando provinciale.

La ricerca è stata condotta dal *Servizio Sviluppo organizzativo, regolamenti e qualità* della Provincia di Torino e ha coinvolto 4615 lavoratori: il 70% di loro ha preso parte solo ad un'attività formativa senza seguire un percorso di ricollocazione³, il 18% ha usufruito di servizi di formazione orientativa e accompagnamento al lavoro senza partecipare ad alcuna attività formativa, mentre il 12% di loro ha seguito un percorso completo di formazione/ricollocazione (fig. 1)

Fig. 1: Target – valori %



Base (casi): 4615

Fonte: Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

La rilevazione delle opinioni dei lavoratori è stata condotta utilizzando un *questionario semi - strutturato*, contenente cioè sia domande a *risposta aperta*, dove il rispondente poteva indicare una o più risposte all'interno di un elenco predefinito, sia a *risposta chiusa*, ovvero degli spazi all'interno dei quali ciascun rispondente era libero di esprimere proprie considerazioni. Il questionario proposto ai lavoratori è stato redatto in tre versioni, a seconda che i rispondenti avessero partecipato all'intero percorso o solo ad attività di formazione o di ricollocazione⁴.

2.1 Il campione auto - selezionato tramite la rilevazione postale

Il questionario è stato inviato per posta al domicilio dei lavoratori ed è stato compilato da 1493 soggetti, pari al 32% del totale. Si è assistito, quindi, alla costituzione di un *campione auto selezionato*: hanno compilato il questionario i soggetti che, per vari motivi, si sono dimostrati più sensibili ai temi oggetto di indagine.

³ L'indagine è stata limitata a coloro che avevano seguito *un solo* corso di formazione nel corso del 2011.

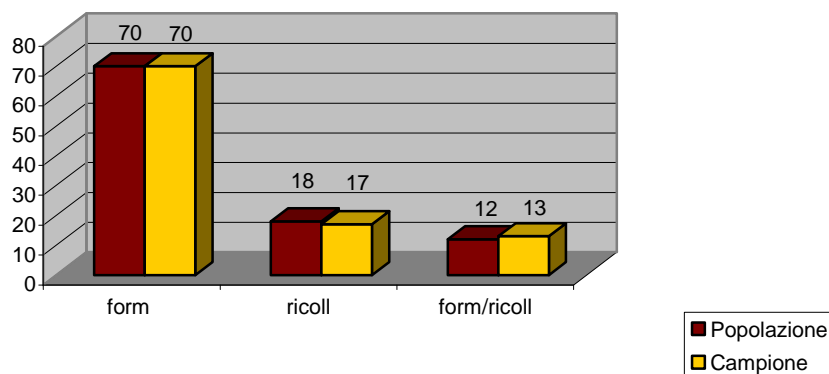
⁴ Il questionario che si riporta a pag. 47 è la versione completa, ovvero quello proposto a chi ha frequentato sia un corso di formazione, sia un percorso di ricollocazione.

E' stato possibile valutare l'effettiva rappresentatività di alcune variabili del campione, effettuando un confronto con i dati sulla popolazione di riferimento forniti dall'Area Istruzione e formazione professionale. Le figure riportate di seguito illustrano il confronto tra le distribuzioni di frequenza di popolazione e campione relativamente alle variabili *target*, *bacino* e *CpI* presso cui è stato firmato il Patto di Servizio, più alcuni item relativi ai compilatori quali *genere*, *età*, *cittadinanza* e *grado di istruzione*.

Il campione auto-selezionato riproduce fedelmente le caratteristiche della popolazione per quanto riguarda le variabili *target*, *bacino di riferimento*, *Centro per l'impiego in cui è stato firmato il Progetto*, *genere* ed *età* dei rispondenti (figg. 2 – 6)

Il 70% dei soggetti coinvolti nell'indagine ha frequentato un corso di formazione nell'ambito del Progetto Crisi, il 17% è stato supportato in attività di ricollocazione e il 13% ha seguito un percorso che prevedeva entrambi gli interventi (fig. 2).

Fig. 2: Target – confronto popolazione e campione – valori %



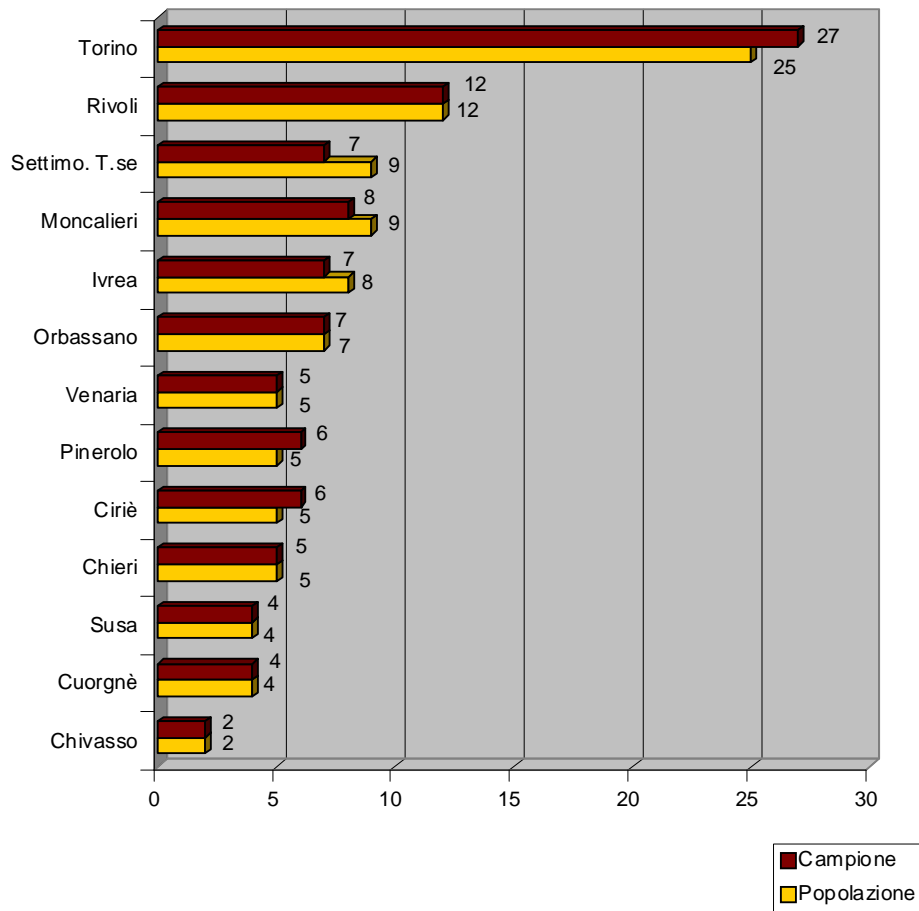
Base (casi) popolazione: 4615; base (casi) campione: 1493

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

Quasi il 30% di loro ha firmato il Patto di Servizio presso una delle due sedi del CpI torinese⁵ (fig. 3); guardando invece alla distribuzione per bacino si osserva che la maggior parte dei lavoratori ha svolto le attività previste dal Progetto sul territorio del Bacino 5, che comprende le zone di Chivasso, Ciriè, Cuornè, Ivrea e Settimo (fig. 5).

⁵ Dalla fig. 4 si ricava che 53% dei lavoratori si è rivolto presso la sede di Via Bologna e il 47% presso quella di via Castalgomberto; la stessa figura illustra anche il dettaglio del CpI di Moncalieri con la sede distaccata di Carmagnola (rispettivamente 80% e 20%).

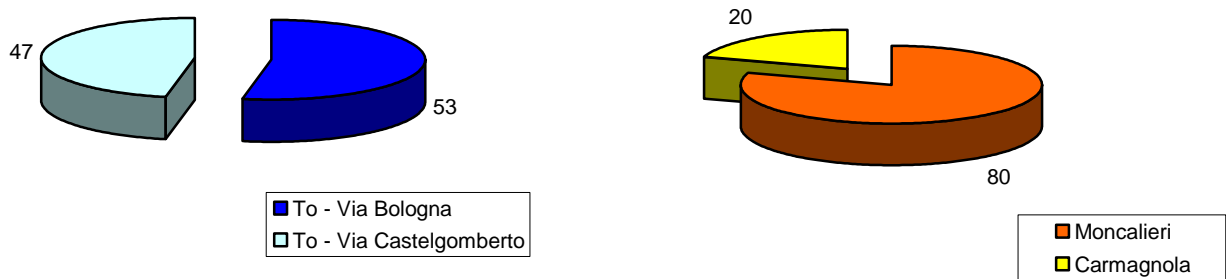
Fig. 3: Centro per l'Impiego in cui è stato firmato il Progetto – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 4615; base (basi) campione: 1433

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

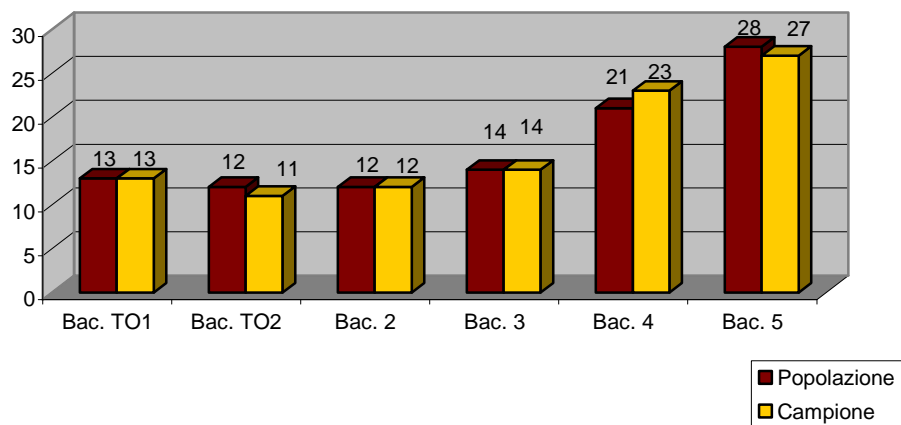
Fig. 4: Centri per l'Impiego di Torino e Moncalieri: dettaglio per sede – valori %



Base (casi): 384

Base (casi): 117

Fig. 5: Bacino di riferimento – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 4615; base (casi) campione: 1493

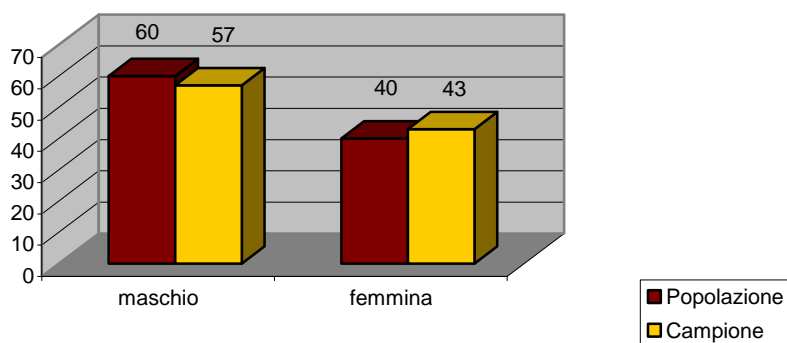
Fonte (popolazione): Provincia di Torino, Servizio Formazione Professionale.

Legenda:

- Bacino 2: Orbassano e Pinerolo
- Bacino 3: Chieri e Moncalieri
- Bacino 4: Susa, Rivoli e Venaria
- Bacino 5: Chivasso, Ciriè, Cuorgnè, Ivrea e Settimo T.se
- Bacino TO1 e TO2: Torino

Per quanto riguarda le caratteristiche dei rispondenti, il campione è composto per quasi il 60% da maschi (fig.6) e da soggetti con un'età compresa tra i 40 e i 49 anni (34% - fig. 7) o tra i 50 e i 59 anni (30%).

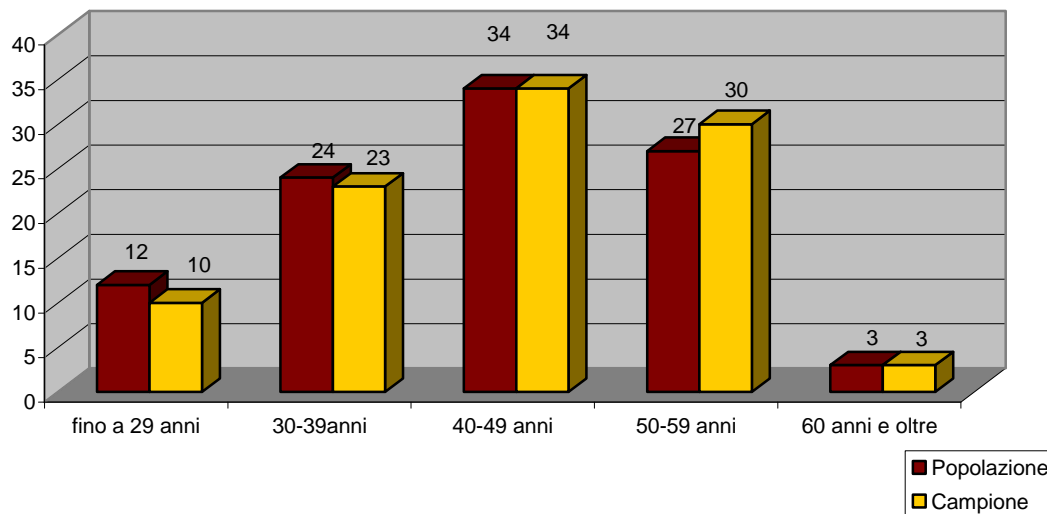
Fig. 6: Genere – confronto popolazione e campione – valori %



Base (casi) popolazione: 4615; base (casi) campione: 1484

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

Fig. 7: Età – confronto popolazione e campione – valori %

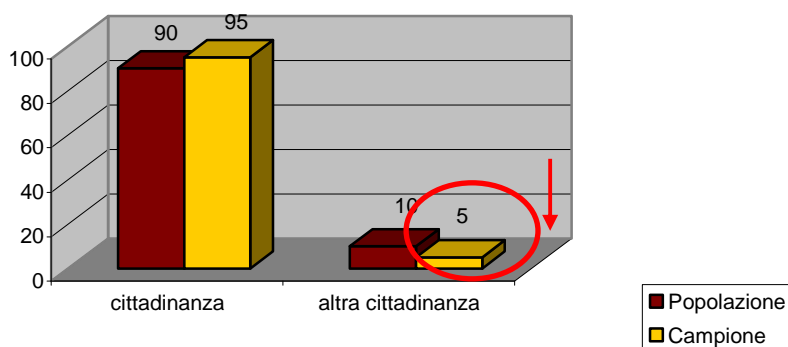


Base (casi) popolazione: 4615; base (casi) campione: 1472

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

Osservando, invece, la distribuzione di frequenza della variabile *cittadinanza* (fig. 8), si ricava che il 95% dei rispondenti è cittadino italiano; il campione, quindi, sotto – rappresenta in maniera significativa⁶ la quota di cittadini stranieri (- 5 punti percentuali).

Fig. 8: Cittadinanza – confronto popolazione e campione – valori %



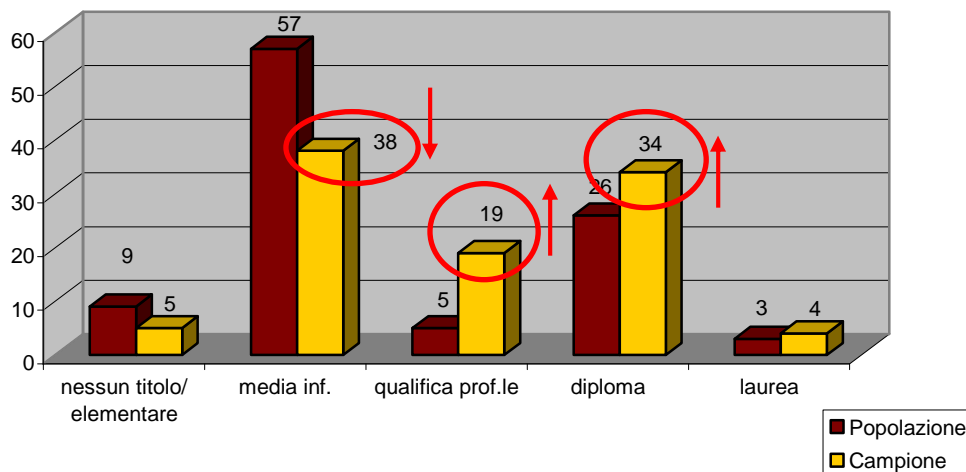
Base (casi) popolazione: 4615; base (casi) campione: 1476

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

⁶ Si considera significativa una variazione percentuale di più o meno 5 punti percentuali.

Anche la variabile relativa al grado di istruzione non rispecchia fedelmente la distribuzione di frequenza della popolazione (fig. 9): nel campione sono decisamente sotto - rappresentati coloro che possiedono la sola licenza media (38%: - 19 punti percentuali rispetto alla popolazione di riferimento) e, al contrario, si ha una sovra - rappresentazione dei soggetti con un diploma o una qualifica professionale (rispettivamente 34% e 19%: + 8 e + 14 punti percentuali rispetto al totale).

Fig. 9: Grado di istruzione - confronto popolazione e campione - valori %



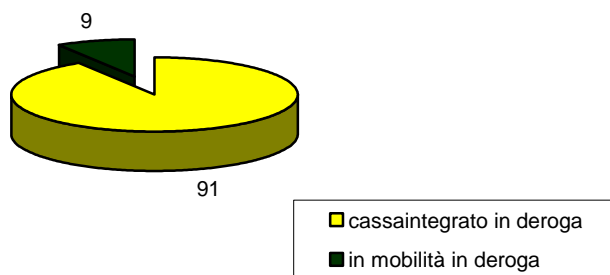
Base (casi) popolazione: 3226; Base (casi) campione: 1465

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

2.2 Altre caratteristiche del campione dei rispondenti

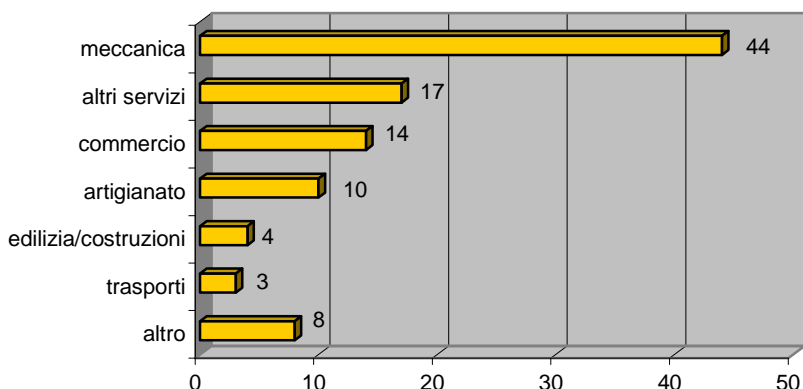
A inizio Progetto nove soggetti su dieci beneficiavano della cassa - integrazione in deroga (fig. 10) provenendo più spesso dal settore meccanico (44% - fig. 11).

Fig. 10: Condizione occupazionale ad inizio Progetto - valori %



Base (casi): 1478

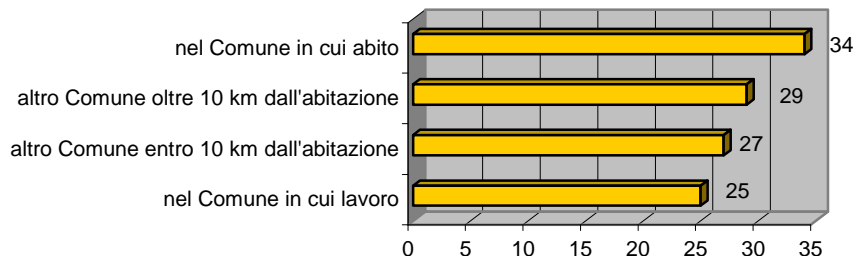
Fig. 11: Ambito occupazionale di provenienza – valori %



Base (casi): 1378

In molti casi le attività previste dal Progetto si sono svolte in sedi sul territorio del Comune di residenza (34% - fig. 12) o di lavoro (25%) dei partecipanti, ma spesso hanno avuto luogo anche in altri Comuni: nel 27% dei casi entro 10 km dalla loro abitazione e nel 29% oltre i 10 km.

Fig. 12: Sedi in cui di sono svolte le attività – valori %



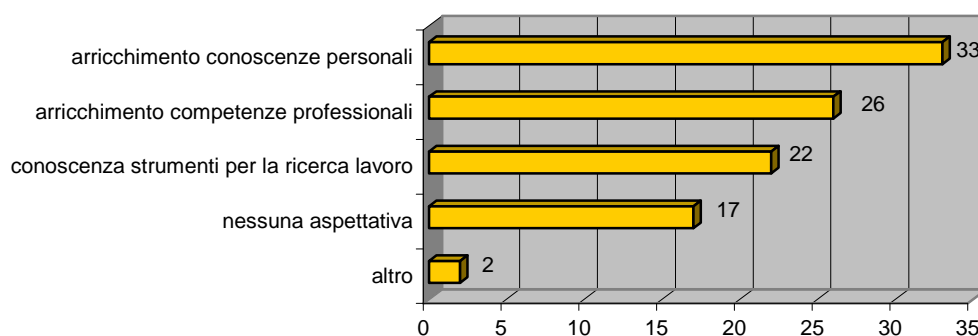
Base (casi): 1448; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

3. Le aspettative dei lavoratori all'inizio del percorso del *Progetto Crisi*

La fig. 13 illustra quali fossero, complessivamente, le aspettative dei lavoratori ad inizio Percorso: molti pensavano che sarebbe servito ad arricchire le loro conoscenze personali (33%), altri che potesse essere utile per accrescere le competenze professionali (26%) e altri ancora che potesse permettere di conoscere gli strumenti necessari per ricercare autonomamente un lavoro (22%); due soggetti su dieci non avevano, invece, aspettative particolari.

Una lettura più interessante di questo dato si può ricavare effettuando una disaggregazione per target (tab. 1), distinguendo cioè coloro che hanno partecipato solo ad attività di formazione professionale (*target formazione*), i lavoratori che hanno unicamente seguito un percorso di supporto alla ricollocazione (*target ricollocazione*) e soggetti che, invece, hanno partecipato ad entrambe le attività (*target formazione/ricollocazione*). Tra i lavoratori del *target formazione* sono più frequenti le opinioni di coloro che si aspettavano di arricchire le proprie conoscenze personali, mentre un numero minore di soggetti credeva che sarebbe venuto a conoscenza di strumenti che potessero essere utili per la ricerca di un nuovo lavoro; quest'ultima aspettativa è, al contrario, quella prevalente tra gli intervistati dei *target ricollocazione*, e *formazione/ricollocazione*.

Fig. 13: Le aspettative dei lavoratori ad inizio Percorso – valori %



Base (casi): 1433

Tab. 1: Le aspettative ad inizio percorso – disaggregazione per target- valori %

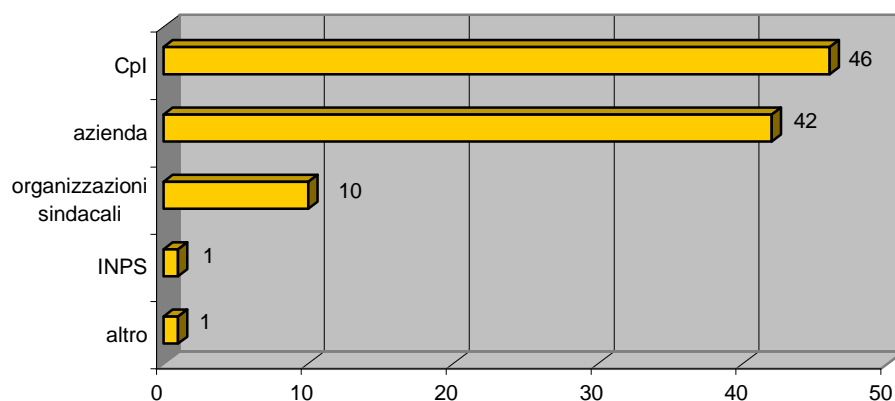
		TARGET		
		form	ricoll	form/ricoll
ASPETTATIVE	Arricchimento conoscenze personali	39%	18%	25%
	Arricchimento competenze professionali	27%	22%	29%
	Conoscenza strumenti per la ricerca del lavoro	15%	43%	34%
	Nessuna aspettativa	19%	17%	12%
TOTALE		100%	100%	100%

4. L'avvio del percorso: l'accoglienza

4.1 Le modalità di informazione sul *Progetto Crisi*

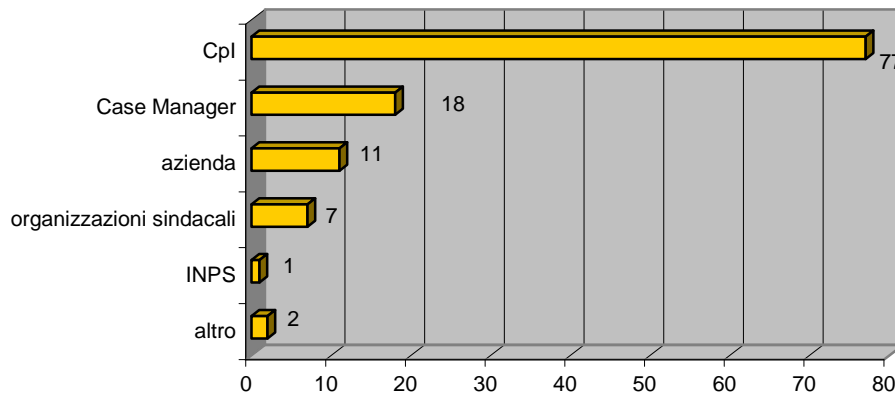
I lavoratori hanno saputo di dover partecipare al percorso di aggiornamento/ricollocazione promosso dalla Provincia per poter usufruire della cassa/mobilità in deroga principalmente dal Centro per l'Impiego di riferimento (46% - fig. 14) o dall'azienda (42%), mentre spiegazioni più dettagliate sul Progetto Crisi sono state fornite successivamente - in quasi otto casi su dieci - da personale dei CpI (fig. 15).

Fig. 14: Chi Le ha comunicato per primo che avrebbe dovuto partecipare al Percorso? – valori %



Base (casi): 1471

Fig. 15: Chi Le ha spiegato in che cosa consisteva il Percorso? – valori %

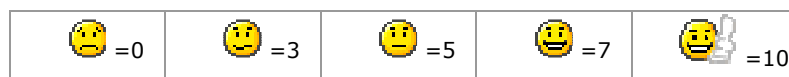


Base (casi): 1488; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

4.2 Il giudizio dei lavoratori sulla chiarezza dell'informazione ricevuta

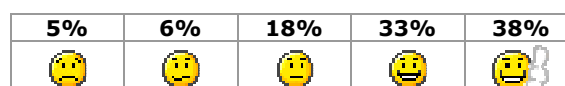
I lavoratori hanno espresso un giudizio positivo sulla chiarezza dell'informazione che, complessivamente, hanno ricevuto sul Progetto. In fig. 16 è riportato il 'righello' con i cinque emoticon (*faccine*) che è stato loro proposto sul questionario: all'estrema sinistra potevano collocarsi coloro che ritenevano che l'informazione ricevuta non fosse stata chiara e all'estrema destra, al contrario coloro che pensavano che fosse stata adeguatamente chiara.

Per una lettura più immediata del dato, è stato calcolato un indice complessivo, un punteggio che permettesse di sintetizzare in un unico numero le opinioni espresse sul righello. Tale indice è la media ponderata delle risposte fornite dai rispondenti, espressa su scala 0 - 100; per il calcolo del valore medio sono stati associati dei valori numerici agli emoticon del righello:



Per la chiarezza dell'informazione ricevuta su Progetto è stato calcolato un indice di 72 punti.

Fig. 16: Il giudizio sull'informazione ricevuta – valori %



Base (casi): 1477

Indice complessivo su scala 0-100: 72

4.3 La firma del *Patto di Servizio*: l'accoglienza al Centro per l'Impiego di riferimento





















Come già accennato in precedenza, i lavoratori coinvolti nel Progetto Crisi si sono dovuti recare presso il Centro per l'Impiego di riferimento per la firma del Patto di Servizio, documento che definiva impegni di reciproca responsabilità tra le due parti.

Per rilevare il grado di soddisfazione su questo primo momento di accoglienza è stata proposta agli intervistati una batteria di domande⁷: è stato chiesto loro di esprimere il livello di soddisfazione sulla *competenza e disponibilità dell'operatore* che li ha accolti, sulla *chiarezza con cui sono stati illustrati gli obiettivi del Progetto* e sulla *completezza delle informazioni ricevute*, utilizzando il meccanismo di risposta basato sui righelli con i cinque emoticon, dove a sinistra poteva collocarsi chi era completamente insoddisfatto di un determinato aspetto e a destra, al contrario, chi lo giudicava completamente soddisfacente (tab. 2).

Sono quindi stati calcolati gli indici di soddisfazione per ciascun item, più un indice complessivo che potesse sintetizzare in un unico numero il giudizio dei lavoratori sull'accoglienza ricevuta al CpI (fig. 17).

In generale, i lavoratori esprimono giudizi positivi sull'accoglienza ricevuta al CpI e si calcola un indice complessivo pari a *70 punti*. Successivamente, tale indice è stato disaggregato per Centro per l'Impiego: dalla fig. 18 si rileva come emergano giudizi particolarmente positivi da parte dei lavoratori che si sono rivolti ai CpI di Venaria (+ 8 punti indice), Rivoli (+ 6 punti) e Cuornè (+ 5 punti); al contrario, emerge una criticità in riferimento alla sede di via Bologna del CpI torinese (- 7 punti).

Tab. 2: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – valori %

						Base (casi)
Competenza dell'operatore	3%	6%	17%	40%	34%	1405
						
Disponibilità dell'operatore	4%	6%	13%	38%	39%	1403
						
Chiarezza degli obiettivi del progetto	5%	9%	23%	36%	27%	1386
						
Completezza delle informazioni ricevute	4%	8%	21%	38%	29%	1387
						

⁷ Le *batterie di domande* sono domande che essendo tutte formulate nello stesso modo (stessa domanda introduttiva e stesse alternative di risposta, varia solo l'oggetto al quale si riferiscono), vengono presentate all'intervistato in un unico blocco.

Fig. 17: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indici sintetici di soddisfazione

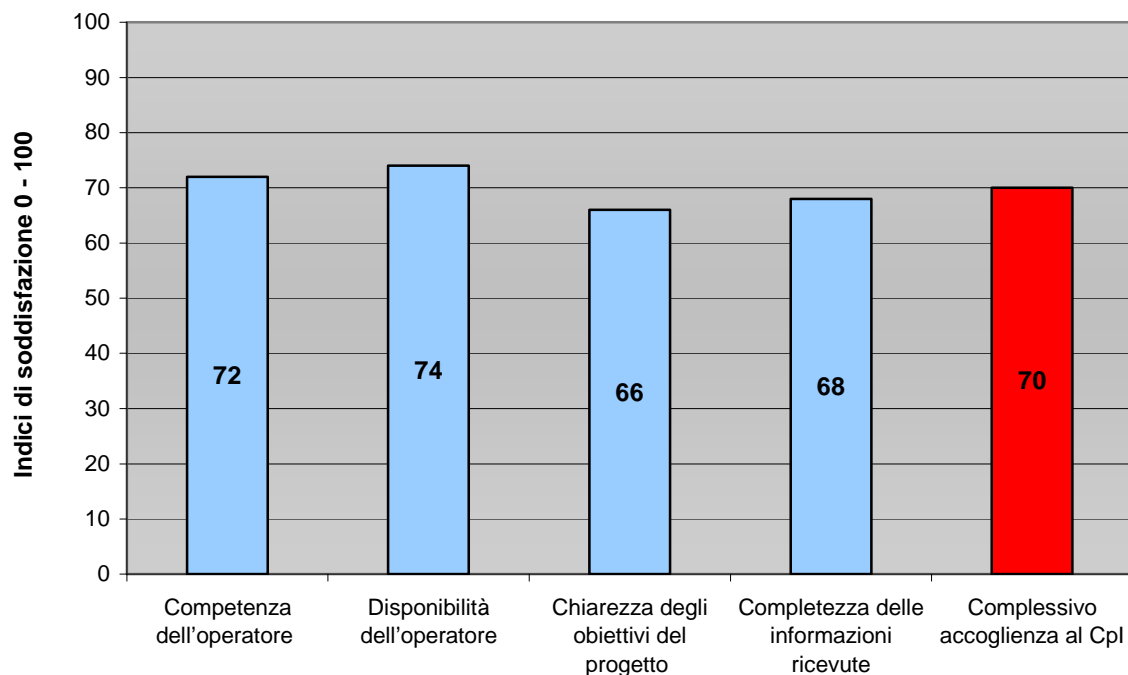
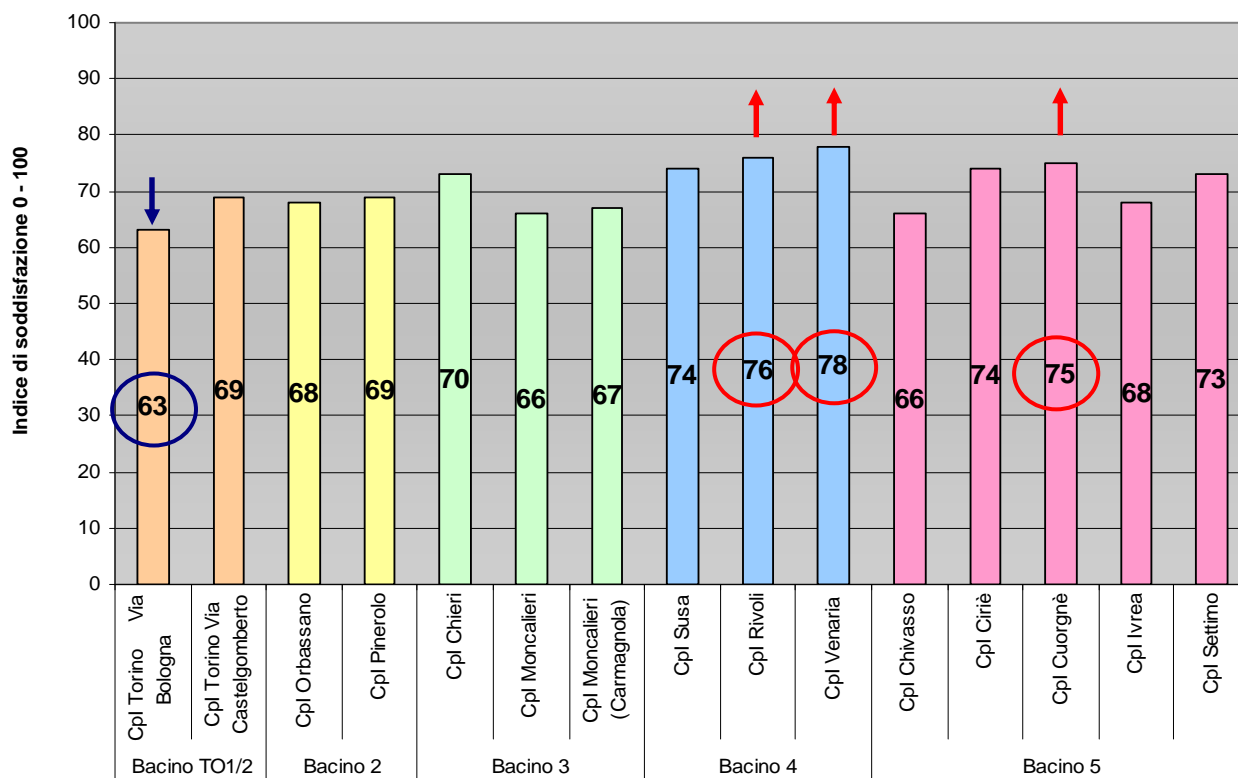


Fig. 18: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per Cpl



5. La costruzione e la gestione del Progetto: l'esperienza con il Case Manager

5.1 Il primo incontro con il Case Manager

Successivamente alla firma del Patto di Servizio, i lavoratori hanno avuto un incontro con il Case Manager, con il quale hanno definito il proprio Piano di Azione Individuale (PAI). Di nuovo il questionario prevedeva una batteria di domande per rilevare il grado di soddisfazione degli intervistati su questa persona di riferimento: in particolare si è chiesto loro di valutare la sua *cortesia/disponibilità e competenza*, la *chiarezza con cui ha fornito le informazioni* e il suo *grado di coinvolgimento nella costruzione e gestione del Progetto individuale*. In tab. 3 sono riportate le distribuzioni di frequenza per ciascun item, mentre la fig. 19 illustra gli indici di soddisfazione su scala 0 – 100: è stato calcolato un *indice complessivo di 75 punti*; guardando al dettaglio per item si va da un minimo di *70 punti per il grado di coinvolgimento nella costruzione e gestione del Progetto* a un massimo di *80 punti per la cortesia e disponibilità*.

Tab. 3: Il giudizio sul primo incontro con il Case manager per la definizione del PAI – valori %





















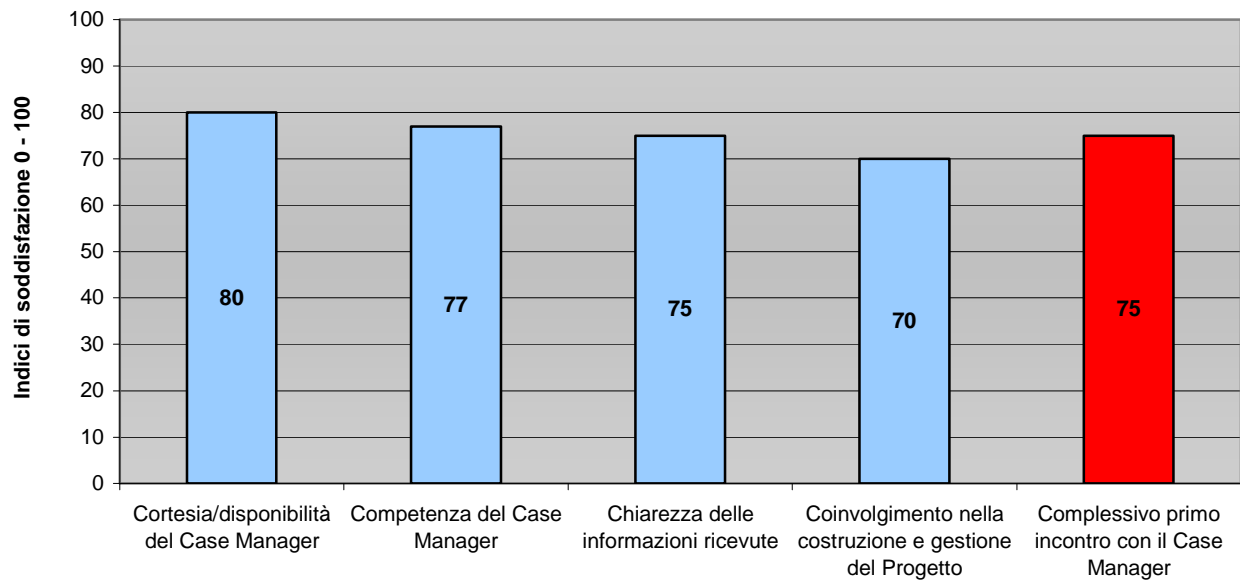
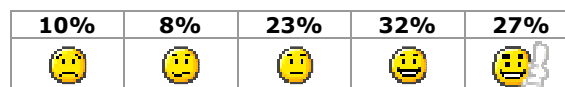
						Base (casi)
Cortesia/disponibilità del Case Manager	2%	3%	10%	34%	51%	1398
						
Competenza del Case Manager	3%	4%	13%	35%	45%	1364
						
Chiarezza delle informazioni ricevute	4%	5%	14%	37%	40%	1397
						
Coinvolgimento nella costruzione e gestione del Progetto	7%	5%	17%	35%	36%	1364
						

Fig. 19: Il giudizio sul primo incontro con il Case manager – indici sintetici di soddisfazione



Si è ritenuto interessante rilevare anche il grado di *utilità* di questo primo incontro che aveva l'obiettivo di definire un percorso personalizzato (fig. 20). Gli intervistati esprimono un giudizio medio, dal calcolo dell'indice sintetico si ottiene un *punteggio pari a 63* che, da una successiva disaggregazione per target (fig. 21) appare influenzato in senso negativo dalle opinioni dei lavoratori del *target ricollocazione* (- 5 punti indice rispetto al totale).

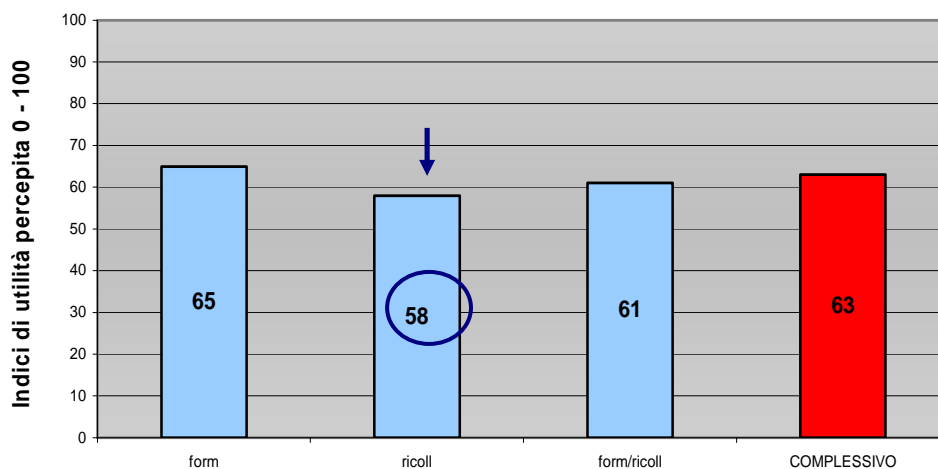
Fig. 20: Utilità dell'incontro con il Case Manager per definire un percorso personalizzato – valori %



Base (casi): 1466

Indice complessivo su scala 0-100: 63

Fig. 21: Utilità del primo colloquio con il Case Manager – indice di utilità percepita – disaggregazione per target

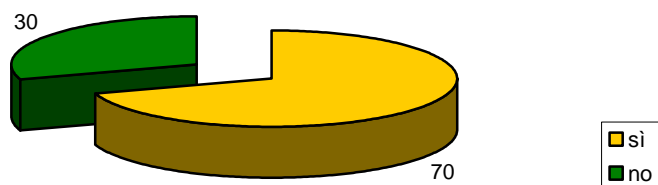


5.2 Il supporto del *Case Manager* nella costruzione e gestione del Progetto

Il 70% dei lavoratori riferisce di essere stato assistito dal Case Manager nella costruzione e gestione del Progetto (fig. 22) e giudica il supporto ricevuto in maniera positiva, come emerge dalla distribuzione di frequenza di fig. 23 e dall'indice complessivo che è risultato pari a 71 punti.






E' interessante notare che i lavoratori del *target formazione/ricollocazione*, pur avendo beneficiato più spesso degli altri sottogruppi d'intervistati dell'assistenza del Case Manager (76% - tab.4), fanno registrare un grado di soddisfazione per tale supporto che non si discosta significativamente da quello calcolato a livello complessivo.

Fig. 22: Nella costruzione gestione del Progetto è stato seguito dal Case Manager? – valori %



Base (casi): 1410

Fig. 23: Il giudizio sull'assistenza ricevuta dal Case Manager – valori %

6%	4%	20%	35%	35%
				

Base (casi): 1042

Indice complessivo su scala 0-100: 71

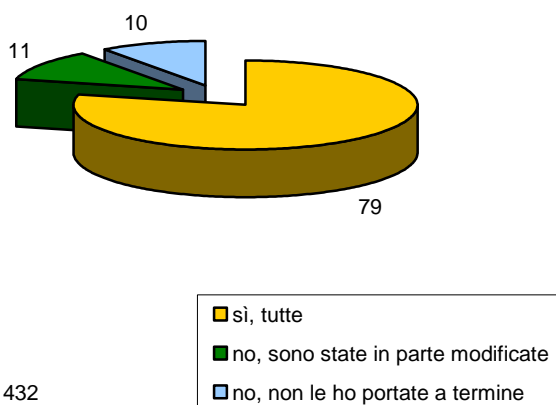
Tab. 4: Assistenza del Case Manager nella costruzione/gestione del Progetto – disaggregazione per target – valori %

		TARGET		
		<i>form</i>	<i>ricoll</i>	<i>form/ricoll</i>
ASSISTENZA CASE MANAGER	<i>si</i>	69%	72%	76%
	<i>no</i>	31%	28%	24%
TOTALE		100%	100%	100%

5.3 La realizzazione delle attività concordate con il *Case Manager*

In quasi otto casi su dieci i lavoratori hanno realizzato tutte le attività del PAI concordate con il Case Manager (fig. 24), mentre in alcuni casi queste non sono state portate a termine (10%) o sono state in parte modificate (11%). Tra i motivi della mancata conclusione o modifica delle attività prevalgono i casi di coloro che hanno ripreso la propria attività lavorativa (69 casi – tab.5) e di chi non ha potuto frequentare il corso scelto perché non è stato attivato.

Fig. 24: Ha realizzato tutte le attività concordate con il Case Manager? – valori %



Tab. 5: Motivi della modifica/mancata conclusione delle attività concordate – valori assoluti

Motivi modifica/mancata conclusione attività	v.a.
Rientro al lavoro	69
Non è stato attivato il corso scelto	38
Problemi organizzativi	27
Motivi personali	22
Disinteresse del lavoratore	14
Trovato un nuovo lavoro	13
Attività non avviate	9
Fallimento agenzia formativa	7
Percorso non ancora concluso	3
Interrotta cassa in deroga per fallimento azienda	2
Ho trovato un corso più utile	1
TOTALE	205

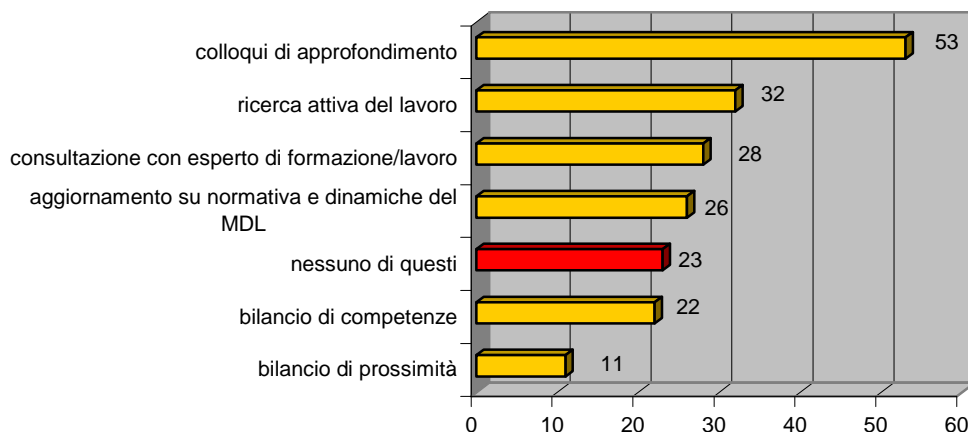
6. La realizzazione del percorso previsto dal PAI

6.1 Le azioni personalizzate

Il percorso di aggiornamento e riqualificazione professionale del Progetto Crisi, prevedeva una prima fase, comune a tutti i target, che si è sviluppata attraverso la realizzazione di una serie di incontri, individuali o di gruppo.

Più del 50% dei lavoratori è stato coinvolto in uno o più *colloqui di approfondimento individuale* che avevano l'obiettivo di evidenziare le proprie aspettative e i propri bisogni, al fine di scegliere i servizi più efficaci tra quelli disponibili nell'ambito del Progetto (fig. 25). Alcuni hanno potuto *consultare un esperto di opportunità lavorative e formative* (28%), mentre altri hanno partecipato a incontri che avevano ad oggetto la *ricerca attiva del lavoro* (32%), la *normativa e le dinamiche del mercato del lavoro* (26%), il *bilancio di competenze* (22%) e il *bilancio di prossimità* (11%). E' rilevante notare, tuttavia, che il 23% degli intervistati riferisce di non aver partecipato ad alcun incontro fra quelli elencati sul questionario⁸. Dalle figg. 26 e 27 si ricava che quest'ultima categoria di soggetti fa parte più frequentemente del target formazione (89%) e ha seguito più spesso il Percorso sul territorio del Bacino 5 (36%).

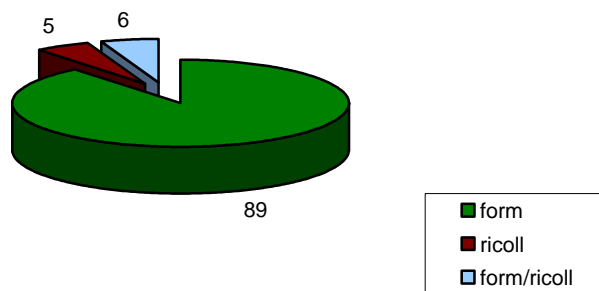
Fig. 25: A quali incontri ha partecipato? – valori %



Base (casi): 1395; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

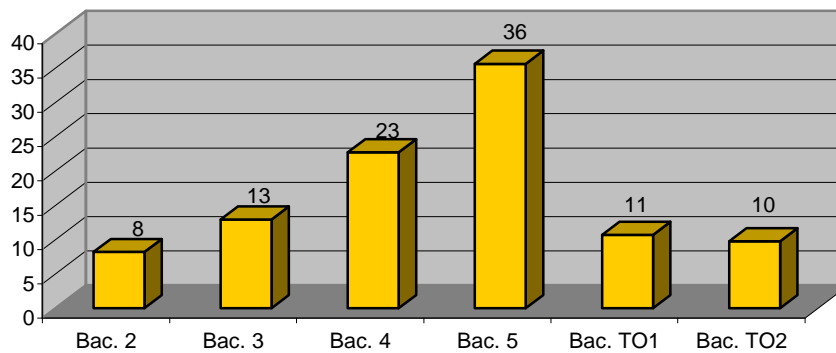
⁸ Al fine di facilitare il ricordo dei rispondenti, il questionario prevedeva un riquadro esplicativo in cui i contenuti delle azioni erano illustrati più in dettaglio.

Fig. 26: Il profilo di chi non ha partecipato a nessun incontro: target – valori %



Base (casi): 317

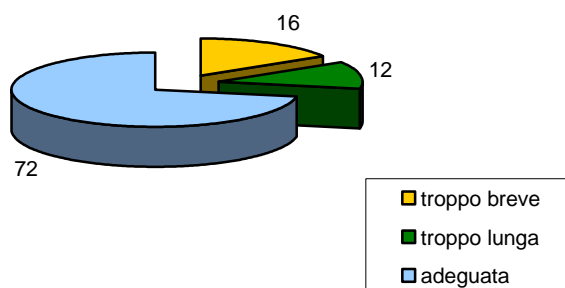
Fig. 27: Il profilo di chi non ha partecipato a nessun incontro: bacino – valori %



Base (casi): 317

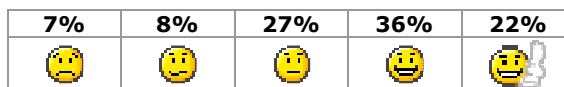
Più di sette lavoratori su dieci ritengono che la durata degli incontri cui hanno partecipato sia stata *adeguata* (fig. 28) e riferiscono un *giudizio di soddisfazione medio*, con un indice complessivo pari a 63 *punti* su scala 0 – 100 (fig. 29). Non emergono significative differenza di opinione tra i tre target di lavoratori.

Fig. 28: Percezione sulla durata degli incontri – valori %



Base (casi): 1204

Fig. 29: Il giudizio sulle azioni personalizzate – valori %



Base (casi): 1205

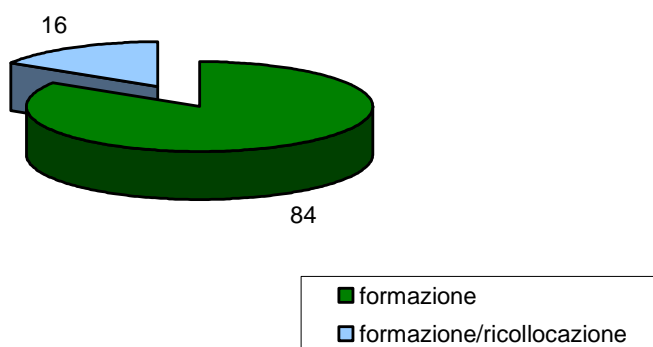
Indice complessivo su scala 0-100: 63

6.2 La formazione professionale

Nell'ambito del Percorso del *Progetto Crisi*, più di otto intervistati su dieci hanno frequentato un corso di formazione professionale: di questi l'84% ha fatto solo formazione (fig. 30), mentre il 16% ha partecipato anche ad attività di supporto alla ricollocazione (16%).

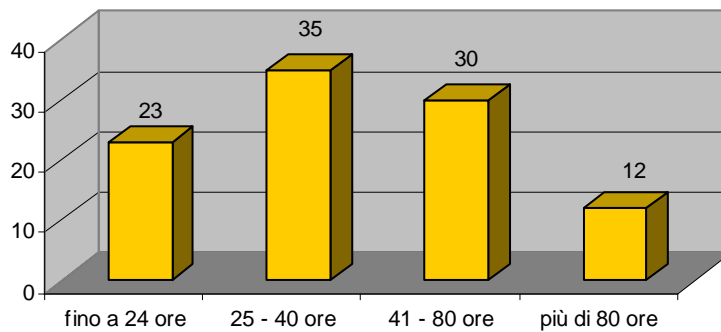
Il 23% degli intervistati ha frequentato un corso di *durata inferiore alle 25 ore* (fig. 31), il 35% di durata compresa *tra le 25 e le 40 ore*, il 30% *tra le 41 e le 80 ore* e il 12% di *più di 80 ore*.

Fig. 30: Formazione professionale: target dei partecipanti ai corsi – valori %



Base (casi): 1244

Fig. 31: La durata del corso frequentato – valori %























Base (casi): 1090

Il questionario proposto ai lavoratori proponeva una batteria di domande per rilevare il loro grado di soddisfazione sul corso frequentato. Ancora una volta le opinioni degli intervistati sono state raccolte utilizzando dei righelli a cinque caselle (tabb. 6 - 7); quindi si è proceduto al calcolo degli indici sintetici di soddisfazione su scala 0 - 100 per ciascuno degli item oggetto di indagine (fig. 32).

I lavoratori esprimono giudizi positivi sugli insegnanti che hanno incontrato, sono stati calcolati punteggi elevati in riferimento alla loro *competenza* (84 punti), *disponibilità* (83 punti), *chiarezza nel fornire spiegazioni* (79 punti) e *capacità di adattare il programma alle caratteristiche degli allievi* (78 punti). Un po' più bassi i punteggi riferiti agli aspetti organizzativi del corso: 73 punti per il *comfort locali*, 69 per le *attrezzature di supporto alla didattica*, 64 per il *numero di ore del corso*, 63 per il *materiale didattico*, fino ai 55 punti per quanto riguarda l'*omogeneità del livello di preparazione degli allievi ad inizio corso*.

Tab. 6: Il giudizio sugli insegnanti – valori %

						Base (casi)
Chiarezza delle spiegazioni	2%	4%	11%	35%	48%	1108
						
Disponibilità	2%	2%	9%	32%	55%	1103
						
Competenza dell'insegnante	1%	2%	9%	30%	58%	1095
						
Capacità di adattare il programma alle caratteristiche degli allievi	3%	4%	13%	33%	47%	1093
						

Tab. 7: Il giudizio sugli aspetti organizzativi del corso – valori %































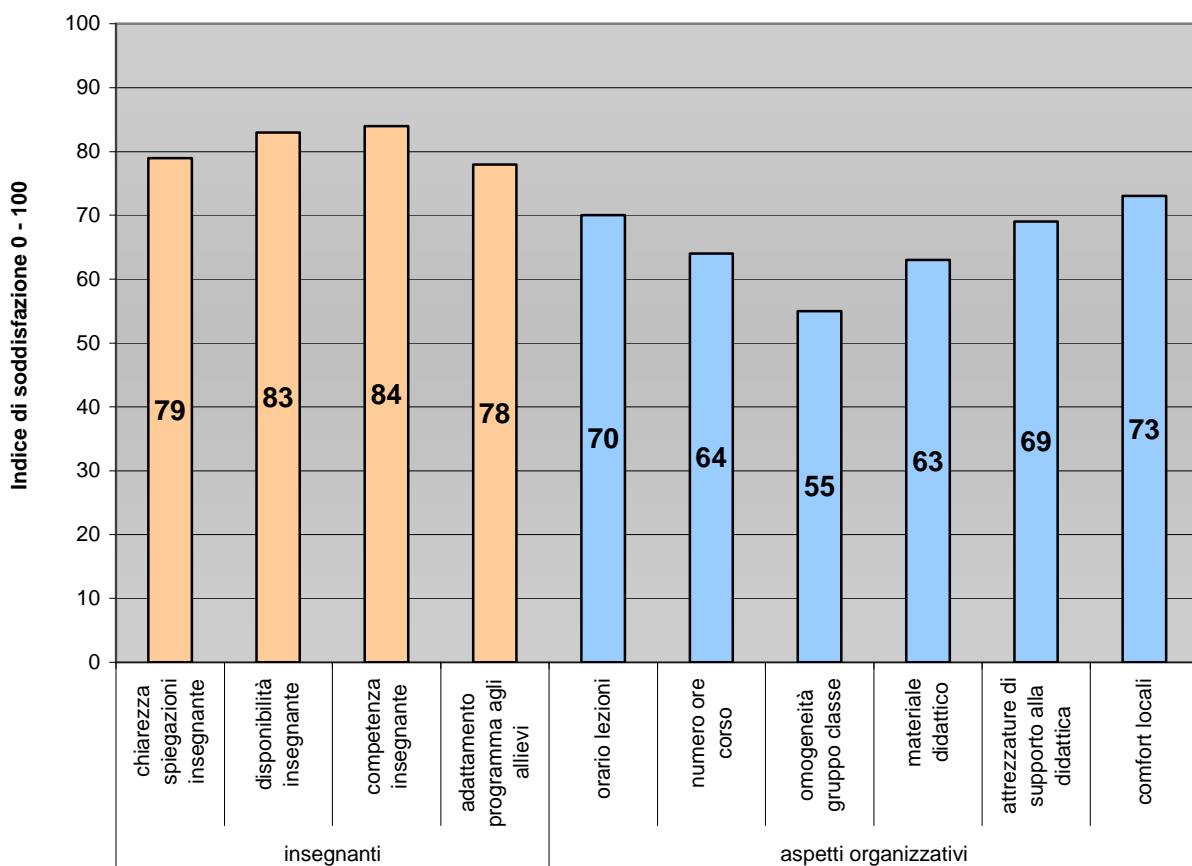





	Base (casi)					
Orario in cui si sono svolte le lezioni	4%	6%	20%	40%	30%	1094
						
Numero di ore di lezione	6%	8%	25%	38%	23%	1095
						
Omogeneità del livello di preparazione iniziale degli allievi	13%	16%	28%	24%	19%	1075
						
Materiale didattico	10%	9%	23%	31%	27%	1068
						
Attrezzature di supporto alla didattica	6%	8%	18%	36%	32%	1076
						
Comfort locali	4%	5%	18%	36%	37%	1094
						

Fig. 32: Il giudizio sul corso frequentato – indici sintetici di soddisfazione



In una successiva domanda si è chiesto agli allievi di esprimere un giudizio complessivo sull'esperienza formativa cui avevano partecipato (fig. 33). Questi hanno fornito un giudizio di soddisfazione medio – alto, con un indice di 72 punti su scala 0 – 100. Da una successiva disaggregazione di questo risultato è emerso che il target e la durata del corso non influenzano significativamente il grado di soddisfazione degli allievi.

Fig. 33: Il giudizio complessivo sul corso frequentato – valori %

5%	6%	18%	35%	36%
				

Base (casi): 1129

Indice complessivo su scala 0-100: 72

6.3 Il percorso di supporto alla ricollocazione nel mondo del lavoro

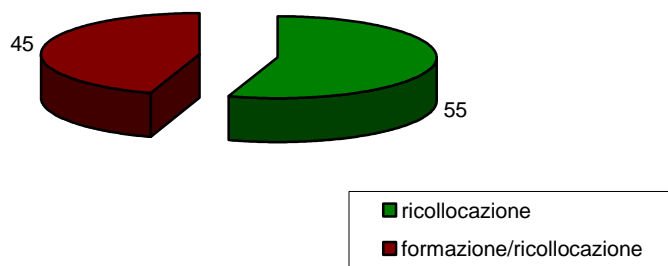
Il 30% dei lavoratori intervistati ha preso parte a un percorso di supporto alla ricollocazione, di questi, poco meno della metà – il 45% - ha frequentato anche un corso di formazione professionale (fig. 34).

Come nel caso delle *azioni personalizzate* già trattate in precedenza, anche le attività legate alla ricollocazione si sono sviluppate attraverso la realizzazione di una serie di incontri individuali o di gruppo. Tra questi, i più frequentati dagli intervistati sono stati quelli che trattavano argomenti legati alla *preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro* (69% - fig.35) e alla *ricerca e opportunità lavorative verso le imprese* (60%).

Anche in questo caso si rileva una significativa percentuale di soggetti (11%) che riferisce di non aver partecipato ad alcun incontro: il 56% di loro fa parte del *target ricollocazione* (fig. 35) e quasi quattro lavoratori su dieci hanno seguito il Percorso sul territorio del Bacino 4⁹.

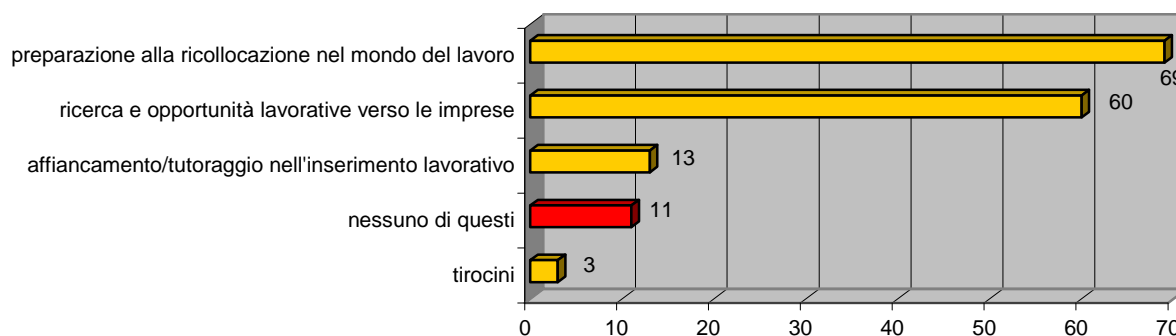
⁹ Nelle figg. 35 e 36, la bassa numerosità della base casi suggerirebbe di trattare i dati da un punto di vista qualitativo, riportando i risultati solo in valore assoluto. Tuttavia, per facilitare una lettura complessiva del dato, si è deciso di riportare i valori percentuali.

Fig. 34: Target dei partecipanti al percorso di supporto alla ricollocazione – valori %



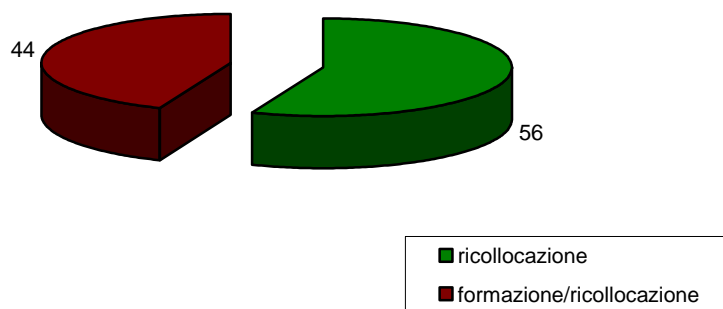
Base (casi): 450

Fig. 35: A quali incontri ha partecipato? – valori %



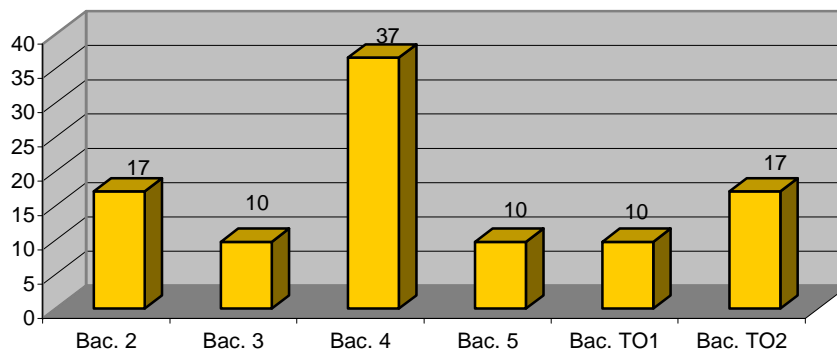
Base (casi): 359; la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Fig. 36: Il profilo di chi non ha partecipato a nessun incontro: target – valori %



Base (casi): 41

Fig. 37: Il profilo di chi non ha partecipato a nessun incontro: bacino – valori %



Base (casi): 41

All'inizio del percorso di ricollocazione, ciascun lavoratore ha avuto un incontro con un Referente che lo ha supportato nella definizione delle successive azioni che avrebbe intrapreso. Il questionario prevedeva una batteria di domande per rilevare il grado di soddisfazione circa questo primo incontro. Dalle distribuzioni di frequenza riportate in tab. 8 e dagli indici di soddisfazione di fig. 38 si evidenzia un grado di soddisfazione medio – alto per il proprio referente per quanto riguarda la sua *cortesia/disponibilità*, *competenza* e *chiarezza nel fornire informazioni* (rispettivamente 76, 73 e 72 punti indice su una scala 0 – 100), mentre si legge un punteggio inferiore – pari a 65 punti – a proposito del suo grado di coinvolgimento nella costruzione e gestione del percorso. Quest'ultimo risultato è in linea con il *giudizio complessivo* che i lavoratori forniscono sul percorso di ricollocazione, relativamente al quale è stato calcolato un indice di 64 punti (fig. 39).

Tab. 8: L'incontro con il Referente per la definizione del percorso di ricollocazione: il giudizio dei lavoratori – valori %





















						Base (casi)
Cortesia/disponibilità	3%	3%	15%	39%	40%	318
						
Competenza	4%	4%	19%	38%	35%	314
						
Chiarezza delle informazioni ricevute	3%	6%	18%	41%	32%	319
						
Coinvolgimento nella costruzione e gestione del percorso di ricollocazione	6%	8%	23%	37%	26%	313
						

Fig. 38: Il giudizio dei lavoratori sul referente per la ricollocazione – indici di soddisfazione

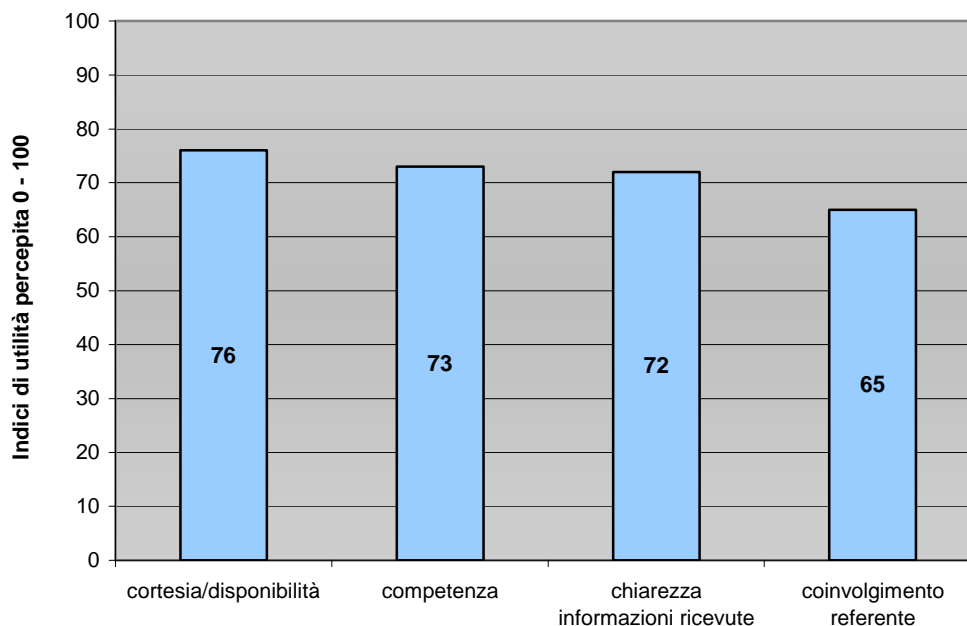
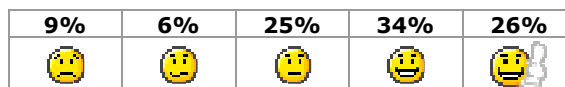


Fig. 39: Il giudizio sul supporto ricevuto dal Referente – valori %



Base (casi): 338

Indice complessivo su scala 0-100: 64

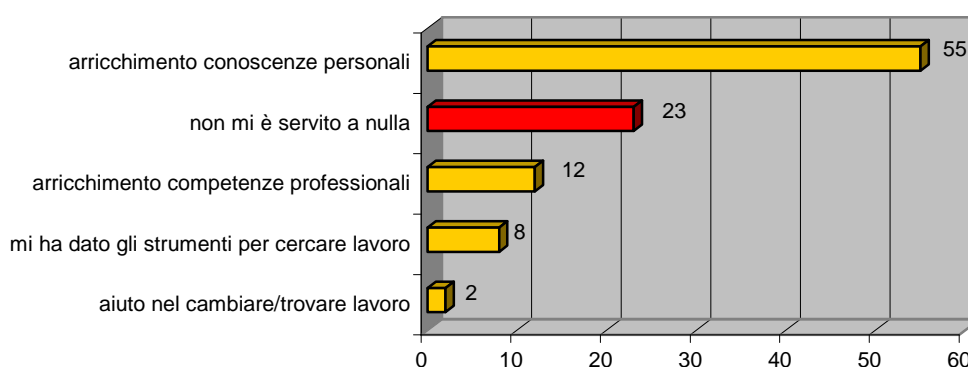
7. Il giudizio complessivo sul Progetto Crisi

Nell'ultima sezione del questionario, si è chiesto ai lavoratori di effettuare un bilancio sul percorso appena concluso. In primo luogo si è chiesto loro quale fosse l'obiettivo principale che pensavano di aver raggiunto, quindi gli si è domandato di esprimere un giudizio complessivo di soddisfazione e di utilità percepita sull'intero percorso. Al termine del questionario si è poi lasciato uno spazio di qualche riga dove poter esprimere eventuali suggerimenti che, a loro parere, potessero migliorare la qualità dei servizi offerti nell'ambito del Progetto.

7.1 Il principale obiettivo raggiunto dai lavoratori

Più della metà degli intervistati riferisce che il Percorso ha permesso di *arricchire le proprie conoscenze personali* (55% - fig. 40), il 12% segnala un *arricchimento delle competenze professionali*, l'8% ritiene di aver ricevuto *indicazioni utili per poter ricercare autonomamente un lavoro* e solo il 2% ritiene di aver ricevuto un *aiuto che gli ha permesso di cambiare/trovare lavoro*. Una percentuale significativa di soggetti - il 23% - sostiene che il percorso *non sia servito a nulla*.

Fig. 40: L'obiettivo principale raggiunto - valori %



Base (casi): 1378

Disaggregando questo risultato per target (tab. 9), emerge che nell'ambito del *target formazione*, più di 6 soggetti su dieci ritengono di aver arricchito le proprie conoscenze personali; lo stesso obiettivo è raggiunto solo dal 33% dei lavoratori del *target ricollocazione* e dal 45% di coloro che hanno seguito un percorso completo di *formazione/ricollocazione*. Molti intervistati di questi ultimi due sottogruppi hanno poi dichiarato di essere venuti a conoscenza di strumenti utili per la ricerca del lavoro (23% *target ricollocazione* e 17% *target formazione/ricollocazione*). Il *target ricollocazione* è quello, inoltre, che fa registrare la più alta percentuale di soggetti convinti che il Percorso non sia servito a nulla.

Si è quindi ritenuto utile confrontare gli *obiettivi* che i lavoratori ritengono di aver raggiunto con le *aspettative* che avevano dichiarato di possedere ad inizio percorso¹⁰ (tab. 10):

Chi si aspettava di arricchire le proprie conoscenze personali ha raggiunto il suo obiettivo nell'84% dei casi, mentre coloro che speravano di arricchire le proprie competenze personali o di venire a conoscenza di strumenti utili per la ricerca autonoma del lavoro hanno visto l'aspettativa soddisfatta solo rispettivamente nel 33% e nel 23% dei casi. La metà dei soggetti che ad inizio percorso non avevano aspettative particolari ritengono che non sia servito loro a nulla.

¹⁰ Già descritte al paragrafo 3 di fig. 9.

Tab. 9: Obiettivo raggiunto per target – valori %

		TARGET		
		<i>form</i> (base casi: 987)	<i>ricoll</i> (base casi: 203)	<i>form/ricoll</i> (base casi: 180)
OBIETTIVO RAGGIUNTO	<i>Arricchimento conoscenze personali</i>	62%	33%	45%
	<i>Arricchimento competenze professionali</i>	14%	6%	10%
	<i>Aiuto a cambiare/trovare lavoro</i>	1%	4%	3%
	<i>Conoscenza strumenti per la ricerca del lavoro</i>	2%	23%	17%
	<i>Non è servito a nulla</i>	21%	34%	25%
TOTALE		100%	100%	100%

Tab. 10: Confronto aspettative/obiettivo raggiunto – valori %






		ASPETTATIVE			
		<i>Arricchimento conoscenze personali</i> (base casi: 453)	<i>Arricchimento competenze professionali</i> (base casi: 341)	<i>Conoscenza strumenti per la ricerca del lavoro</i> (base casi: 277)	<i>Nessuna aspettativa</i> (base casi: 235)
OBIETTIVO RAGGIUNTO	<i>Arricchimento conoscenze personali</i>	84%	44%	38%	43%
	<i>Arricchimento competenze professionali</i>	3%	33%	8%	4%
	<i>Aiuto a cambiare/trovare lavoro</i>	1%	2%	4%	-
	<i>Conoscenza strumenti per la ricerca del lavoro</i>	3%	3%	23%	3%
	<i>Non è servito a nulla</i>	9%	18%	27%	50%
TOTALE		100%	100%	100%	100%

7.2 Il grado di soddisfazione e di utilità percepita complessivi

Chiamati ad esprimere un giudizio complessivo sul Percorso svolto, i lavoratori esprimono un livello di soddisfazione medio – basso (fig. 41), pari a *58 punti* indice su scala 0 – 100. Ancora inferiore il giudizio sull'utilità del Progetto (fig. 42), con un indice di *52 punti*.

Disaggregando tali risultati per *target* non emergono significative differenze tra i tre sottogruppi.






Fig. 41: Il grado di soddisfazione complessivo sul progetto – valori %

11%	11%	28%	31%	19%
				

Base (casi): 1463

Indice complessivo su scala 0-100: 58

Fig. 42: Il grado di utilità percepita sul Progetto – valori %

16%	14%	29%	24%	17%
				

Base (casi): 1462

Indice complessivo su scala 0-100: 52

7.3 I suggerimenti dei lavoratori

Nello spazio del questionario riservato ai suggerimenti sono state raccolte 440 segnalazioni da 326 soggetti, pari al il 22% del totale. Tali suggerimenti sono stati ricodificati in sede di analisi dati per aggregazioni di senso, come riportato in tab. 11.

Tab. 11: I suggerimenti dei lavoratori – valori assoluti

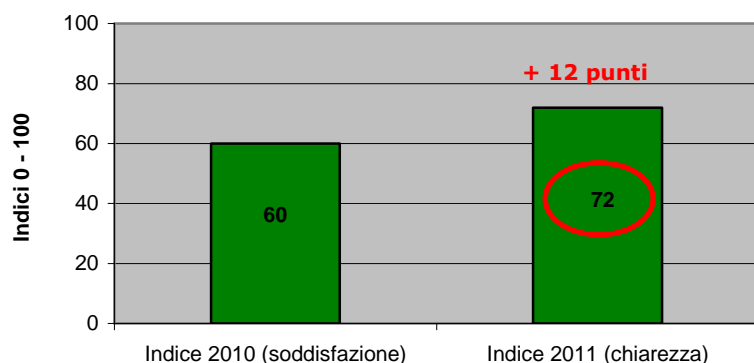
Suggerimenti	v.a.
Più varietà nella scelta dei corsi	44
Corsi di maggiore durata	40
Dare un taglio più pratico al percorso/promuovere stage	34
Classi più omogenee	34
Percorso in sedi più vicine a casa	28
Corsi più professionalizzanti	28
Azione più concreta sulle aziende del territorio	23
Corsi più orientati al settore di provenienza	18
Problemi organizzativi	16
Insegnanti più competenti/motivati	15
Prevedere corsi avanzati dopo la formazione di base	13
Percorsi più personalizzati	13
Incaricare referenti e case manager più competenti/motivati	12
Problemi di orario	11
Migliore qualità del materiale didattico	10
Possibilità di terminare il corso per chi ha trovato lavoro/è passato in cassa ordinaria/ha perso ore per i rientri lavorativi	10
Prevedere la possibilità di svolgere lavori socialmente utili	9
Proporre corsi anche slegati dall'esperienza ma utili per ricollocarsi	9
Avere la possibilità di fare più corsi	8
Il percorso non dovrebbe essere obbligatorio	8
Più informazioni	8
Prevedere corsi per lavoratori con professionalità alta	8
Ridurre la burocrazia del percorso	7
Corsi più adatti all'età delle persone	7
altro	27
TOTALE	440

8. Il confronto con le opinioni dei lavoratori che hanno partecipato al Percorso nell'annualità precedente

Il questionario proposto agli intervistati aveva molte parti in comune con quello utilizzato nell'ambito della precedente edizione dell'indagine, che coinvolgeva i lavoratori che avevano partecipato al Progetto nel 2010. Si è ritenuto utile effettuare un confronto nel tempo tra gli indici complessivi di soddisfazione/utilità percepita riferiti alle varie fasi del Percorso.

Per quanto riguarda l'*accoglienza* sono stati presi in considerazione il giudizio relativo all'informazione sul Progetto che i lavoratori hanno ricevuto da vari soggetti (fig. 43) e il grado di soddisfazione complessivo sulla prima visita al Centro per l'Impiego per la firma del Patto di Servizio (fig. 44): in entrambi i casi sono stati calcolati punteggi più elevati sul campione 2011 (rispettivamente + 12¹¹ e + 3 punti indice).

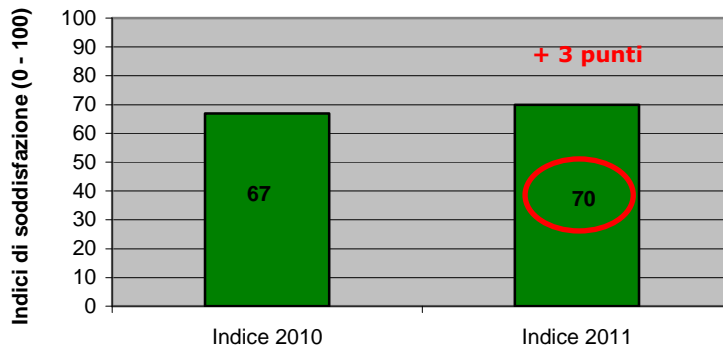
Fig. 43: Il giudizio sull'informazione ricevuta – indice – confronto con il dato 2010



Base (casi) 2010: 1030; base (casi) 2011: 1477

¹¹ Nella precedente edizione dell'indagine si era rilevata la *soddisfazione* generale per l'informazione ricevuta, in quella attuale il grado di *chiarezza*.

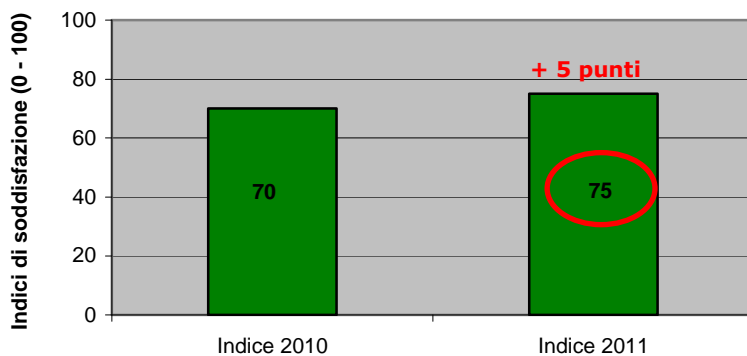
Fig. 44: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010



Base (casi) 2010: 1013; base (casi) 2011: 1477

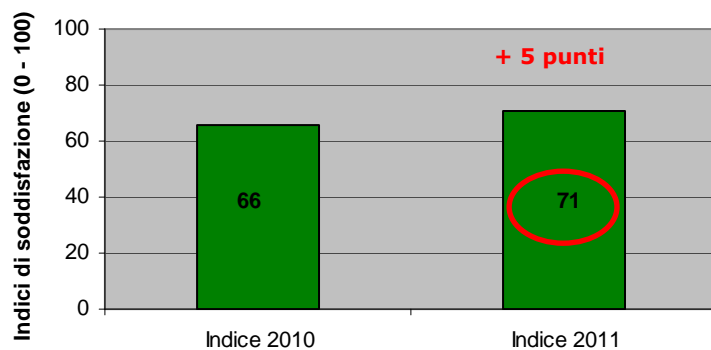
Nella fase di *costruzione e gestione del Progetto* si rileva la stessa tendenza positiva per quanto concerne il primo incontro con il *Case Manager* (+ 5 punti – fig. 45) e, in generale, per il suo supporto nell'ambito della progettazione e svolgimento delle azioni concordate (+ 5 punti – fig. 46); emerge, invece, una lieve flessione per quanto riguarda l'utilità del primo incontro per definire il percorso personalizzato (- 1 punto – fig. 47).

Fig. 45: Il primo incontro con il Case Manager – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010



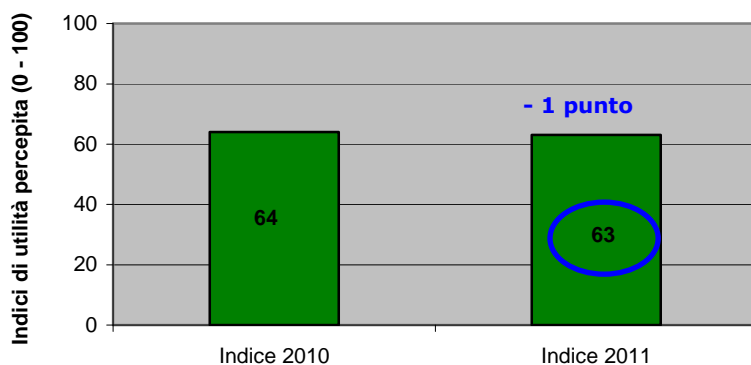
Base (casi) 2010: 1000; base (casi) 2011: 1463

Fig. 46: Il supporto del Case Manager – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010



Base (casi) 2010: 683; base (casi) 2011: 1042

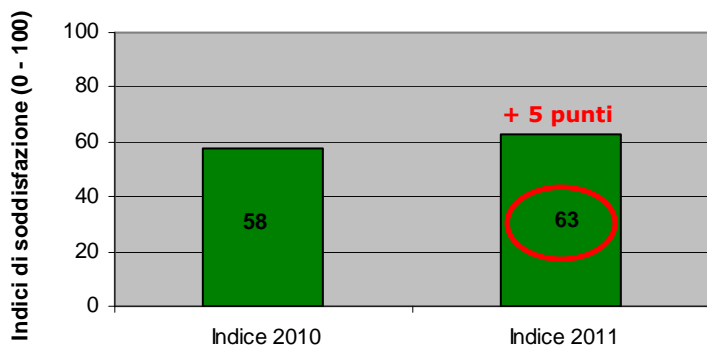
Fig. 47: Il primo incontro con il Case Manager – indice di utilità percepita – confronto con il dato 2010



Base (casi) 2010: 974; base (casi) 2011: 1466

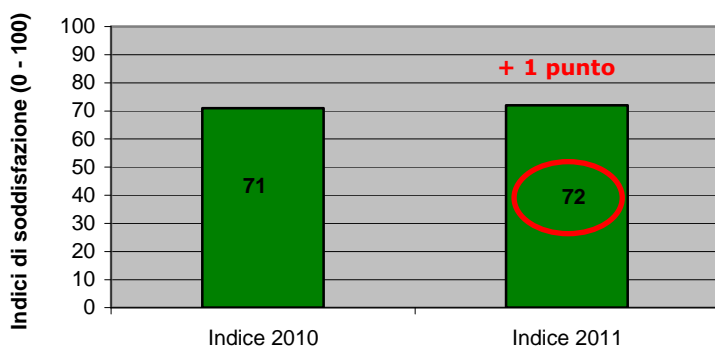
Il punteggio sulle *azioni personalizzate* calcolato sui giudizi del campione 2011 è superiore di 5 punti rispetto a quello dell'anno precedente (fig. 48), mentre gli indici riferiti alla *formazione professionale* e al *percorso di ricollocazione* rimangono pressoché invariati, si registra solo una lieve flessione verso l'alto (+ 1 punto per la formazione – fig. 49; + 2 punti per la ricollocazione – fig. 50).

Fig. 48: Le azioni personalizzate – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010



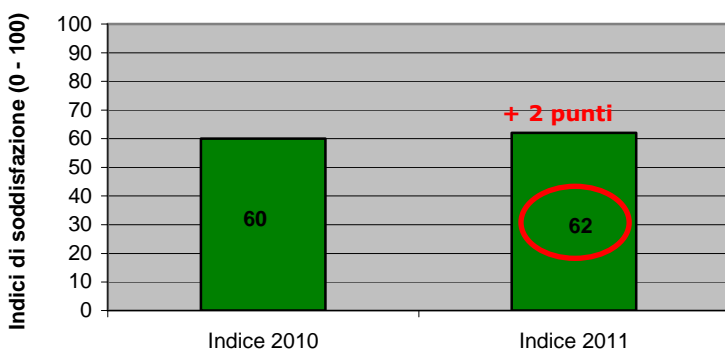
Base (casi) 2010: 859; base (casi) 2011: 1205

Fig. 49: Le attività di formazione professionale – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010



Base (casi) 2010: 990; base (casi) 2011: 1131

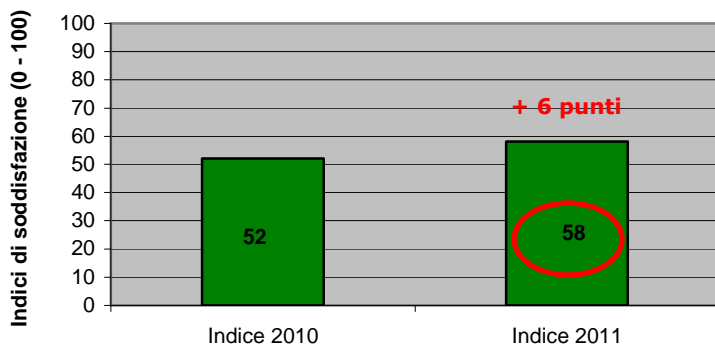
Fig. 50: Il supporto del referente per la ricollocazione – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010



Base (casi) 2010: 320; base (casi) 2011: 349

Complessivamente, i lavoratori del campione 2011 esprimono un *giudizio complessivo di soddisfazione sul Progetto* superiore di 6 punti indice rispetto all'anno precedente (fig. 51).

Fig. 51: Il giudizio complessivo sul Progetto – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010



Base (casi) 2010: 1002; base (casi) 2011: 1463

9. Le opinioni dei lavoratori sul *Progetto Crisi*: uno sguardo d'insieme

9.1 Il profilo dei rispondenti

I lavoratori che hanno partecipato all'indagine restituendo le loro opinioni attraverso la compilazione del questionario sono più spesso maschi (60%) e individui con un'età compresa tra i 40 e i 49 anni (34%) o tra i 50 e i 59 anni (30%). Il 95% dei rispondenti è cittadino italiano e la maggior parte di loro è in possesso della licenza media inferiore (38%) o di un diploma di scuola superiore (34%).

A inizio Progetto nove soggetti su dieci beneficiavano della cassa – integrazione in deroga provenendo più spesso dal settore meccanico (44%).

Nell'ambito del Progetto Crisi il 70% dei soggetti coinvolti nell'indagine ha frequentato un corso di formazione (*target formazione*), il 17% è stato supportato in attività di ricollocazione (*target ricollocazione*) e il 13% ha seguito un percorso che prevedeva entrambi gli interventi (*target formazione/ricollocazione*).

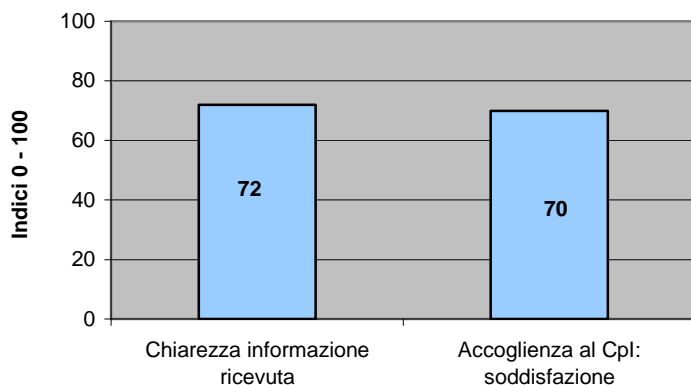
9.2 L'accoglienza

I lavoratori hanno saputo di dover partecipare al Progetto principalmente dal Centro per l'Impiego di riferimento (46%) o dall'azienda (42%), mentre spiegazioni più dettagliate sono state fornite successivamente - in quasi otto casi su dieci - da personale dei CpI .

I lavoratori hanno espresso un giudizio positivo sulla **chiarezza dell'informazione** che, complessivamente, hanno ricevuto sul Progetto (72 punti su scala 0 – 100; fig. 52).

I lavoratori si sono poi dovuti recare presso il Centro per l'Impiego di riferimento per la firma del Patto di Servizio, documento che definiva impegni di reciproca responsabilità tra le due parti. In generale esprimono giudizi positivi sull'**accoglienza ricevuta al CpI** (70 punti - fig. 52).

Fig. 52: L'accoglienza: il giudizio dei lavoratori – indici 0 - 100

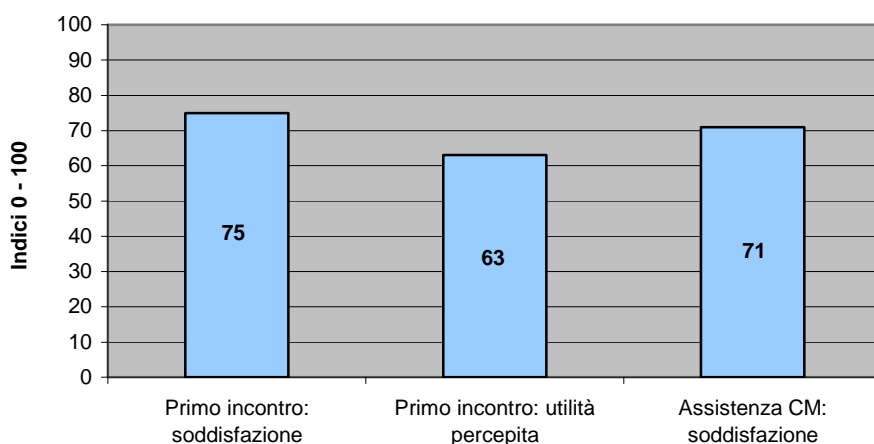


9.3 L'esperienza con il Case Manager

Successivamente alla firma del Patto di Servizio, i lavoratori hanno avuto un **primo incontro con il Case Manager**, il soggetto con il quale hanno definito il proprio Piano di Azione Individuale (PAI). Gli intervistati esprimono valutazioni positive di **soddisfazione** circa questo incontro (75 punti - fig. 53). Più basso, invece, il giudizio sulla sua **utilità** (63 punti - fig. 53); tale risultato negativo è risultato essere influenzato in modo significativo dalle opinioni dei lavoratori del *target ricollocazione*.

Il 70% dei lavoratori riferisce di essere stato **assistito** dal Case Manager **nella costruzione e gestione del Progetto** e giudica il supporto ricevuto in maniera positiva (71 punti - fig. 53). In quasi otto casi su dieci i lavoratori hanno realizzato tutte le attività del PAI concordate con il Case Manager.

Fig. 53: L'esperienza con il Case Manager: il giudizio dei lavoratori – indici 0 - 100



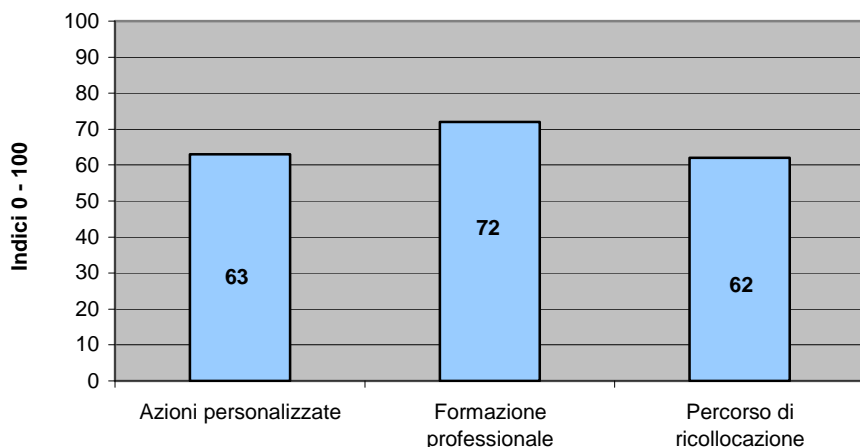
9.4 Azioni personalizzate/formazione professionale/ricollocazione

La prima tappa del Percorso di aggiornamento e riqualificazione professionale del Progetto Crisi era comune a tutti i target: si tratta delle **azioni personalizzate** che consistevano nella partecipazione a uno o più incontri individuali o di gruppo. Più di sette lavoratori su dieci ritengono che la durata degli incontri cui hanno partecipato sia stata *adeguata*, ma riferiscono un *giudizio di soddisfazione medio - basso* (63 punti - fig. 54).

Più di otto soggetti su dieci hanno frequentato un **corso di formazione professionale**; il 23% degli intervistati ha frequentato un corso di *durata inferiore alle 25 ore*, il 35% di durata compresa *tra le 25 e le 40 ore*, il 30% *tra le 41 e le 80 ore* e il 12% di *più di 80 ore*. I lavoratori esprimono un *giudizio di soddisfazione medio - alto* (72 punti - fig.54) sull'esperienza formativa cui hanno partecipato.

Il 30% dei lavoratori intervistati ha preso parte a un **percorso di supporto alla ricollocazione** che, come nel caso delle azioni personalizzate, si è sviluppato attraverso la realizzazione di una serie di incontri individuali o di gruppo. Ciascun lavoratore è stato seguito da un Referente che lo ha accompagnato nella definizione delle successive azioni che avrebbe intrapreso: gli intervistati esprimono un *giudizio di soddisfazione medio - basso* sul supporto che hanno ricevuto da tale soggetto (62 punti - fig. 54).

Fig. 54: Azioni personalizzate/formazione professionale/percorso di ricollocazione – indici 0 - 100



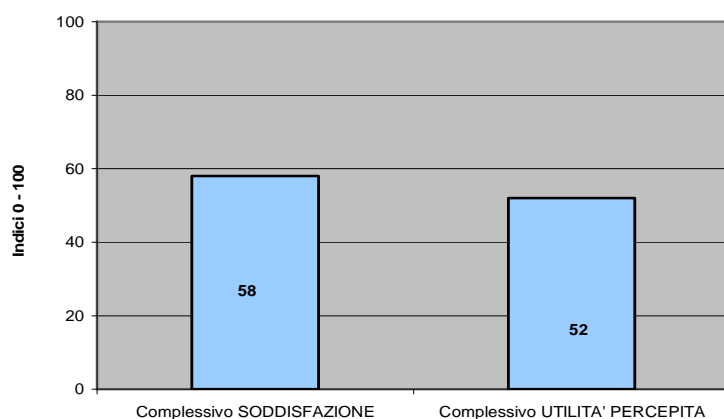
9.5 Le aspettative dei lavoratori e gli obiettivi raggiunti

Confrontando gli *obiettivi* che i lavoratori ritengono di aver raggiunto con le *aspettative* che avevano dichiarato di possedere ad inizio percorso, emerge che chi si aspettava di arricchire le proprie conoscenze personali ha raggiunto il suo obiettivo nell'84% dei casi, mentre coloro che speravano di arricchire le proprie competenze personali o di venire a conoscenza di strumenti utili per la ricerca autonoma del lavoro hanno visto l'aspettativa soddisfatta solo rispettivamente nel 33% e nel 23% dei casi. La metà dei soggetti che ad inizio percorso non avevano aspettative particolari ritengono che non sia servito loro a nulla.

9.6 Il giudizio complessivo e i suggerimenti dei lavoratori

I lavoratori esprimono un livello di soddisfazione e di utilità percepita *medio - bassi* sul Percorso svolto (rispettivamente di 58 e 52 punti - fig. 55).

Fig. 55: Indice complessivo di soddisfazione e di utilità percepita – indici 0 - 100



Molti dei **suggerimenti** forniti dai lavoratori sono inerenti le *attività di formazione professionale*: tra le segnalazioni più frequenti troviamo le richieste di una maggiore varietà nella scelta dei corsi, di corsi di maggiore durata, di classi più omogenee, e di corsi più professionalizzanti e orientati al settore di provenienza.

Altre segnalazioni riguardano, invece, il *percorso nel suo complesso*: molti ritengono che dovrebbe avere un taglio più pratico, magari con la possibilità di promuovere stage, che dovrebbe svolgersi in sedi più vicine a casa e che dovrebbe essere effettuata un'azione più concreta sulle aziende del territorio.

9.7 Il confronto con il Percorso 2010

Per quanto riguarda le fasi di **accoglienza** al Centro per l'Impiego e di assistenza del *Case Manager* nella **costruzione e gestione del Progetto** sono state rilevate opinioni più positive sul campione 2011 rispetto a quanto emerso nella precedente edizione dell'indagine, fatto salvo per una leggera flessione in riferimento all'utilità del primo incontro con il Case Manager per definire il percorso personalizzato.

La stessa tendenza positiva si rileva sui giudizi in merito alle **azioni personalizzate**, mentre rimangono pressoché invariati quelli riferiti alla **formazione professionale** e al **percorso di ricollocazione**, che fanno registrare solo una lieve flessione verso l'alto.

Complessivamente, i lavoratori del campione 2011 esprimono un **giudizio di soddisfazione sul Progetto** superiore rispetto a coloro che sono stati coinvolti nell'annualità precedente.

Appendice metodologica

A. Note statistiche sulla media

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**.

B. 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 tali 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 frutterebbe 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.

C. Nota sull'uso dei valori assoluti (v.a.)

Per rappresentare sinteticamente i dati inseriti in una matrice si contano le frequenze delle singole risposte e si presenta in una tabella il risultato di questo conteggio.

La tabella viene denominata **distribuzione di frequenze assolute** (o "valori assoluti", indicati con v.a.) perché si riporta accanto ad ogni valore della variabile il numero di casi che presentano quel valore, senza alcun altro intervento.

Le variabili che rappresentano un esiguo numero di casi¹² vengono rappresentate non in valori percentuali, ma in **valori assoluti**.

¹² Si considera *esiguo* un numero di casi inferiore alle cinquanta unità.

Il questionario proposto ai lavoratori

Bacino di riferimento:



AREA LAVORO E SOLIDARIETA' SOCIALE
AREA ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Progetto crisi. L'opinione dei lavoratori

Maggio 2012

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'ambito di tale Progetto, hanno intrapreso un **percorso formativo e/o di ricollocazione nel corso del 2011**.

Le chiediamo quindi di voler dedicare pochi minuti a rispondere alle domande del questionario e di restituirlo **entro il 30 giugno 2012**, 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 sul questionario ai seguenti referenti della Provincia di Torino, che cureranno la ricerca:

• Angela MARRA 011/8612695

• 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)

Ricerca condotta dal **Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità** della Provincia di Torino

1

Prima di iniziare la compilazione del questionario 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).....

D - cittadinanza

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

E - ambito occupazionale di provenienza quando ha iniziato il percorso

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

F - 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

G - SEDI di svolgimento delle attività del Progetto (può indicare più risposte)

- 1 nel Comune in cui abito
2 nel Comune in cui lavoro
3 in un Comune diverso da quello in cui abito e/o lavoro (entro 10 Km dalla mia abitazione)
4 in un Comune diverso da quello in cui abito e/o lavoro (oltre entro 10 Km dalla mia abitazione)

2 **Prima di iniziare** il percorso del Progetto Crisi (attività obbligatorie quali seminari, colloqui e/o percorsi formativi rivolti a lavoratori in cassa e/o mobilità in deroga), **a cosa pensava Le sarebbe servito?**
(indichi una sola risposta)

- 1 ad arricchire le mie conoscenze personali
- 2 ad arricchire le mie competenze professionali
- 3 ad avere strumenti necessari per cercare autonomamente un lavoro
- 4 non avevo aspettative in merito
- 5 altro (*specificare*).....

3 **Nell'anno 2011**, quando ha iniziato il percorso del Progetto Crisi, qual era la Sua **condizione occupazionale?**

- 1 cassaintegrato/a in deroga
- 2 in mobilità in deroga

SEZIONE 1 - L'AVVIO DEL PERCORSO: ACCOGLIENZA

4 Chi Le ha **COMUNICATO per primo** che **avrebbe dovuto partecipare** al percorso previsto dal Progetto Crisi?
(indichi una sola risposta)

- 1 l'Azienda
- 2 il Centro per l'Impiego di riferimento
- 3 le Organizzazioni Sindacali
- 4 l'INPS
- 5 altro (*specificare*).....





















5 Invece, chi Le ha **SPIEGATO** in cosa consisteva la partecipazione al Progetto Crisi?
(può indicare più risposte)

- 1 l'Azienda
- 2 il Centro per l'Impiego di riferimento
- 3 le Organizzazioni Sindacali
- 4 l'INPS
- 5 il Case Manager
- 6 altro (*specificare*).....

6 Facendo riferimento al soggetto che Le ha **SPIEGATO** in cosa consisteva il Progetto Crisi (relativamente alla Sua condizione occupazionale e a ciò che avrebbe dovuto fare durante il percorso), **come valuta COMPLESSIVAMENTE la chiarezza dell'informazione ricevuta?** Esprima il Suo **giudizio** segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che l'informazione è stata non chiara e a destra, al contrario, che è stata chiara























7 Pensando, invece, al **momento in cui ha firmato il Patto di Servizio** che, in genere, avviene presso il Centro per l'Impiego di riferimento, con il quale sono stati definiti gli impegni di reciproca responsabilità, come valuta gli aspetti riportati di seguito? Indichi il Suo **grado di soddisfazione** segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto

1. competenza dell'operatore					
2. disponibilità dell'operatore					
3. chiarezza degli obiettivi del Progetto					
4. completezza delle informazioni ricevute					

SEZIONE 2 - LA COSTRUZIONE E LA GESTIONE DEL SUO PROGETTO

8 Pensando ora al primo **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** sugli aspetti elencati di seguito segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco.

1. cortesia/disponibilità del Case Manager					
2. competenza del Case Manager					
3. chiarezza delle informazioni ricevute					
4. coinvolgimento nella costruzione e gestione del Suo Progetto					

9 Quanto ritiene che questo primo colloquio Le sia stato **utile** per **definire il percorso personalizzato**? Esprima il Suo giudizio segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei giudica il colloquio inutile e a destra, al contrario, utile.

				
---	---	---	---	---

10 **Ha realizzato le attività concordate** con il Case Manager?

- 1 sì, tutte (*passi direttamente alla domanda n. 12*)
- 2 no, sono state in parte modificate
- 3 no, non le ho portate a termine

11 **Se le attività concordate sono state modificate oppure non sono state concluse**, può specificarne i motivi?

.....

.....

.....

12

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

- 1 sì
 2 no (*passi direttamente alla domanda n. 14*)

13

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 totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto.



Le azioni personalizzate

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:

- **colloqui di approfondimento:** colloqui individuali per conoscere le aspettative, i bisogni e il livello di occupabilità di chi è alla ricerca del lavoro, per scegliere i servizi più efficaci per rafforzare le competenze possedute e, laddove necessario, il suo inserimento nel mercato del lavoro.
- **bilancio di competenze:** attraverso il racconto delle esperienze lavorative e personali, il lavoratore viene aiutato a prendere consapevolezza delle abilità possedute ed acquisite durante il suo percorso lavorativo. L'intervento viene realizzato anche attraverso test, questionari, colloqui, per restituire al lavoratore anche una valutazione delle stesse competenze, distinguendo quelli che sono i punti di forza e le aree di miglioramento, attribuendo a ciascuna competenza la propria area di appartenenza (es competenze professionali, relazionali, intellettuali e tecniche).
- **bilancio di prossimità:** con questo intervento l'utente viene aiutato a definire meglio il suo obiettivo professionale. Il percorso permette di conoscere e valutare le competenze/conoscenze acquisite durante le esperienze lavorative/formative e cercare le aree professionali entro le quali poter mettere in pratica o adeguare le proprie competenze. In questo modo il percorso permette di fare un confronto fra competenze possedute e non possedute.
- **consultazione con esperto di opportunità lavorative o formative:** l'esperto orienta il lavoratore alla scelta delle opportunità di lavoro, dei corsi di formazione, dei servizi presenti sul territorio preposti al sostegno nell'inserimento lavorativo, e in relazione alle possibilità di riqualificazione e di ricollocazione.
- **aggiornamento su normativa e dinamiche del Mercato del Lavoro:** seminari di breve durata per informare gli utenti sulle leggi e sui vari tipi di contratti di lavoro, sui settori in sviluppo e sulle tendenze del mercato del lavoro (maggiori figure ricercate ecc.). Il servizio può anche essere utilizzato per aggiornare l'utente su aree tematiche professionali quali la sicurezza, la qualità nei luoghi di lavoro, adeguate al contesto lavorativo di provenienza.
- **ricerca attiva di lavoro:** l'attività è rivolta a sviluppare tecniche per favorire la ricerca autonoma di opportunità di lavoro su autocandidatura, attraverso la lettura di inserzioni, la preparazione a colloqui di lavoro, la compilazione del curriculum vitae.

14

 Nell'ambito delle azioni personalizzate, **a quali incontri ha partecipato?** (*può indicare più risposte*)

- 1 colloqui di approfondimento
 2 bilancio di competenze
 3 bilancio di prossimità
 4 consultazione con esperto di opportunità lavorative o formative
 5 aggiornamento su normativa e dinamiche del Mercato del Lavoro
 6 ricerca attiva di lavoro
 7 nessuno di questi (*passi direttamente alla SEZIONE 3*)

15

 Secondo Lei, **complessivamente**, la **durata degli incontri** a cui ha partecipato è stata...

- troppo breve
 troppo lunga
 adeguata

16

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 totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto/a.



ATTENZIONE: SE HA PARTECIPATO AD UN CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE PROSEGUA LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO NELLA SEZIONE 3, ALTRIMENTI PASSI DIRETTAMENTE ALLA SEZIONE 4.

SEZIONE 3 - LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

17

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

- fino a 24 ore
 tra 25 e 40 ore
 tra 41 e 80 ore
 più di 80 ore

18

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 giudica l'aspetto pessimo e a destra, al contrario, ottimo.

1. orario in cui si sono svolte le lezioni					
2. numero di ore di lezione					
3. chiarezza delle spiegazioni dell'insegnante					
4. disponibilità dell'insegnante					
5. competenza dell'insegnante					
6. capacità dell'insegnante di adattare il programma alle caratteristiche degli allievi					
7. omogeneità del livello di preparazione degli allievi ad inizio corso					
8. materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)					
9. attrezzature di supporto alla didattica (es. computer, registratori, videoproiettori...)					
10. comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)					

19

Come valuta COMPLESSIVAMENTE il corso 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 totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto/a.



SEZIONE 4 - PERCORSO DI SUPPORTO ALLA RICOLLOCAZIONE NEL MONDO DEL LAVORO

Il percorso di *supporto alla ricollocazione nel mondo del lavoro* si è sviluppato attraverso la realizzazione di una serie d'incontri individuali o di gruppo:

a. preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro: il lavoratore viene aiutato a costruire/definire il proprio progetto di inserimento/reinserimento lavorativo corrispondente alle sue aspirazioni e alle esigenze delle imprese. Il lavoratore viene aiutato/preparato ad affrontare un colloquio di lavoro, predisponendo sia il proprio curriculum vitae sia utilizzando un "comportamento" adeguato in situazione di selezione lavorativa.

b. ricerca e opportunità lavorative verso le imprese: con questa attività il lavoratore conosce i canali di ricerca utilizzati dalle imprese e apprende le modalità più efficaci per proporre la propria candidatura (attraverso siti Internet, portali ministeriali, consultazione di quotidiani e inserzioni di proposte di lavoro) considerando le caratteristiche della domanda di lavoro espressa dalle imprese.

c. affiancamento/tutoraggio nell'inserimento lavorativo: il lavoratore viene accompagnato durante i primi contatti con l'impresa per l'inserimento lavorativo, sostenuto nella motivazione, nella preparazione dei colloqui di selezione e nella soluzione di eventuali ostacoli all'assunzione.

d. tirocini: con il tirocinio il lavoratore viene inserito in una nuova realtà lavorativa e facilitato a valutare se la scelta del nuovo percorso lavorativo è rispondente alle sue aspirazioni.





















ATTENZIONE: SE HA PARTECIPATO AD UN PERCORSO DI SUPPORTO ALLA RICOLLOCAZIONE PROSEGUA CON LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO, ALTRIMENTI PASSI DIRETTAMENTE ALLA SEZIONE 5.

20

Nell'ambito del percorso di supporto alla ricollocazione, **a quali di questi incontri** di carattere generale **ha partecipato?** (può indicare più risposte)

- 1 preparazione alla ricollocazione nel mondo del lavoro
- 2 ricerca e opportunità lavorative verso le imprese
- 3 affiancamento/tutoraggio nell'inserimento lavorativo
- 4 tirocini
- 5 nessuno di questi (passi direttamente alla SEZIONE 5)

21 Pensando ora all'**incontro con il Referente** che l'avrebbe seguita durante il **percorso di supporto alla ricollocazione**, durante il quale sono state definite le azioni che avreste intrapreso, 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 totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto/a.

1. cortesia/disponibilità del Referente della ricollocazione					
2. competenza del Referente della ricollocazione					
3. chiarezza delle informazioni ricevute					
4. coinvolgimento nella costruzione e gestione del suo percorso					

22 Ora Le chiediamo di indicarci **come valuta COMPLESSIVAMENTE il supporto alla ricollocazione 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 totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, che è totalmente soddisfatto/a.



SEZIONE 5 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL PROGETTO CRISI E SUGGERIMENTI

23 **A conclusione del percorso** previsto dal Progetto Crisi, quale obiettivo principale pensa di aver ottenuto? **(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/trovare lavoro
- 4 mi ha dato gli strumenti necessari per cercare autonomamente un lavoro
- 5 non mi è servito a nulla
- 6 altro (*specificare*).....

24 **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.



25 Quanto ritiene, invece, che il **percorso previsto dal *Progetto Crisi* 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.

				
---	---	---	---	--

26 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.

.....

.....

.....

.....

Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1: Target – valori %	6
Fig. 2: Target – confronto popolazione e campione – valori %.....	7
Fig. 3: Centro per l'Impiego in cui è stato firmato il Progetto – confronto popolazione e campione – valori %.....	8
Fig. 4: Centri per l'Impiego di Torino e Moncalieri: dettaglio per sede – valori %	8
Fig. 5: Bacino di riferimento – confronto popolazione e campione – valori %.....	9
Fig. 6: Genere – confronto popolazione e campione – valori %.....	9
Fig. 7: Età – confronto popolazione e campione – valori %	10
Fig. 8: Cittadinanza – confronto popolazione e campione – valori %	10
Fig. 9: Grado di istruzione – confronto popolazione e campione – valori %	11
Fig. 10: Condizione occupazionale ad inizio Progetto – valori %.....	11
Fig. 11: Ambito occupazionale di provenienza – valori %.....	12
Fig. 12: Sedi in cui di sono svolte le attività – valori %.....	12
Fig. 13: Le aspettative dei lavoratori ad inizio Percorso – valori %	13
Fig. 14: Chi Le ha comunicato per primo che avrebbe dovuto partecipare al Percorso? – valori %.....	14
Fig. 15: Chi Le ha spiegato in che cosa consisteva il Percorso? – valori %.....	15
Fig. 16: Il giudizio sull'informazione ricevuta – valori %	15
Fig. 17: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indici sintetici di soddisfazione.....	17
Fig. 18: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indici sintetici di soddisfazione – disaggregazione per CpI17	
Fig. 19: Il giudizio sul primo incontro con il Case manager – indici sintetici di soddisfazione.....	19
Fig. 20: Utilità dell'incontro con il Case Manager per definire un percorso personalizzato – valori %.....	19
Fig. 21: Utilità del primo colloquio con il Case Manager – indice di utilità percepita – disaggregazione per target.....	20
Fig. 22: Nella costruzione gestione del Progetto è stato seguito dal Case Manager? – valori %	20
Fig. 23: Il giudizio sull'assistenza ricevuta dal Case Manager – valori %	21
Fig. 24: Ha realizzato tutte le attività concordate con il Case Manager? – valori %.....	22
Fig. 25: A quali incontri ha partecipato? – valori %	23
Fig. 26: Il profilo di chi non ha partecipato a nessun incontro: target – valori %.....	24
Fig. 27: Il profilo di chi non ha partecipato a nessun incontro: bacino – valori %	24
Fig. 28: Percezione sulla durata degli incontri – valori %	24
Fig. 29: Il giudizio sulle azioni personalizzate – valori %.....	25
Fig. 30: Formazione professionale: target dei partecipanti ai corsi – valori %.....	25
Fig. 31: La durata del corso frequentato – valori %	26
Fig. 32: Il giudizio sul corso frequentato – indici sintetici di soddisfazione.....	27
Fig. 33: Il giudizio complessivo sul corso frequentato – valori %	28
Fig. 34: Target dei partecipanti al percorso di supporto alla ricollocazione – valori %	29
Fig. 35: A quali incontri ha partecipato? – valori %.....	29
Fig. 36: Il profilo di chi non ha partecipato a nessun incontro: target – valori %.....	29
Fig. 37: Il profilo di chi non ha partecipato a nessun incontro: bacino – valori %	30
Fig. 38: Il giudizio dei lavoratori sul referente per la ricollocazione – indici di soddisfazione	31
Fig. 39: Il giudizio sul supporto ricevuto dal Referente – valori %.....	31
Fig. 40: L'obiettivo principale raggiunto – valori %	32
Fig. 41: Il grado di soddisfazione complessivo sul progetto – valori %.....	34
Fig. 42: Il grado di utilità percepita sul Progetto – valori %.....	34
Fig. 43: Il giudizio sull'informazione ricevuta – indice – confronto con il dato 2010	36

Fig. 44: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010	37
Fig. 45: Il primo incontro con il Case Manager – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010	37
Fig. 46: Il supporto del Case Manager – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010	38
Fig. 47: Il primo incontro con il Case Manager – indice di utilità percepita – confronto con il dato 2010	38
Fig. 48: Le azioni personalizzate – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010	39
Fig. 49: Le attività di formazione professionale – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010	39
Fig. 50: Il supporto del referente per la ricollocazione – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010	39
Fig. 51: Il giudizio complessivo sul Progetto – indice di soddisfazione – confronto con il dato 2010	40
Fig. 52: L'accoglienza: il giudizio dei lavoratori – indici 0 - 100.....	41
Fig. 53: L'esperienza con il Case Manager: il giudizio dei lavoratori – indici 0 - 100.....	42
Fig. 54: Azioni personalizzate/formazione professionale/percorso di ricollocazione – indici 0 - 100.....	43
Fig. 55: Indice complessivo di soddisfazione e di utilità percepita – indici 0 - 100	43
Tab. 1: Le aspettative ad inizio percorso – disaggregazione per target- valori %.....	14
Tab. 2: Il giudizio sull'accoglienza al Centro per l'Impiego – valori %	16
Tab. 3: Il giudizio sul primo incontro con il Case manager per la definizione del PAI – valori %	18
Tab. 4: Assistenza del Case Manager nella costruzione/gestione del Progetto – disaggregazione per target – valori %	21
Tab. 5: Motivi della modifica/mancata conclusione delle attività concordate – valori assoluti	22
Tab. 6: Il giudizio sugli insegnanti – valori %	26
Tab. 7: Il giudizio sugli aspetti organizzativi del corso – valori %.....	27
Tab. 8: L'incontro con il Referente per la definizione del percorso di ricollocazione: il giudizio dei lavoratori – valori %	30
Tab. 9: Obiettivo raggiunto per target – valori %	33
Tab. 10: Confronto aspettative/obiettivo raggiunto – valori %.....	33
Tab. 11: I suggerimenti dei lavoratori – valori assoluti	35