

# Le caratteristiche e la soddisfazione degli utenti dei Centri per l'Impiego toscani

Aprile 2015 - Marzo 2016



## RICONOSCIMENTI

Il rapporto è stato curato da Donatella Marinari e Letizia Ravagli all'interno dell'area dell'IRPET Lavoro, Istruzione, Welfare coordinata da Nicola Sciclone. Il testo e le elaborazioni statistiche sono stati realizzati da IZI Spa, Donatella Marinari e Letizia Ravagli. L'indagine telefonica è stata svolta da IZI Spa. L'allestimento del testo è stato curato da Elena Zangheri del Servizio Editoriale dell'IRPET.

## Indice

INTRODUZIONE	5
1. IL DISEGNO DELLA RICERCA	5
2. LE CARATTERISTICHE DELL'UTENZA DEI CENTRI PER L'IMPIEGO	7
2.1 Caratteristiche demografiche	7
2.2 Caratteristiche occupazionali	9
2.3 Caratteristiche familiari	12
3. IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	15
3.1 Il grado di soddisfazione nei confronti dei singoli servizi ricevuti	15
3.2 Il grado di soddisfazione complessivo	18
4. GLI ESITI OCCUPAZIONALI E LE CONDIZIONI ECONOMICHE FAMILIARI	21
Allegato 1: IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER CLASSI DI ETÀ E STATUS OCCUPAZIONALE	25
Allegato 2: IL QUESTIONARIO	31



## Introduzione

I Centri per l'Impiego (CPI) rappresentano il punto di accesso ai servizi e alle politiche attive del lavoro all'interno della rete regionale dei servizi per l'impiego. Le politiche attive del lavoro sono costituite da una molteplicità di strumenti e misure finalizzati a migliorare il funzionamento del mercato del lavoro, anche attraverso il contrasto ai fenomeni di marginalizzazione delle categorie di lavoratori più svantaggiate. Nello specifico i servizi forniti dai Centri per l'Impiego possono essere distinti in: attività di orientamento, fornitura di informazioni e proposte di corsi di formazione professionale, proposte di tirocini/stage in azienda, servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro, anche all'estero.

L'obiettivo di questo lavoro è tracciare un identikit delle persone che si rivolgono ai Centri per l'Impiego che operano sul territorio regionale toscano e fornire un quadro del grado di soddisfazione per le azioni di cui hanno usufruito, nonché degli esiti occupazionali e delle condizioni economiche familiari. Nel dettaglio la ricerca è finalizzata a: i) analizzare le caratteristiche anagrafiche, occupazionali e familiari degli utenti dei CPI, ii) monitorare il livello di soddisfazione complessivo e per singola azione svolta, distinto ove possibile per la Provincia in cui ha sede il CPI, individuando la presenza di elementi di forza e/o criticità nell'erogazione dei servizi e iii) conoscere lo stato occupazionale degli utenti, dopo aver svolto un'azione presso il CPI, e le condizioni economiche familiari.

Per raggiungere gli obiettivi della ricerca si è fatto ricorso ad un'indagine diretta effettuata con il metodo CATI agli utenti dei CPI toscani che hanno svolto almeno un'azione nel periodo compreso tra aprile 2015 e marzo 2016. L'indagine è stata realizzata su un campione di 2.028 individui rappresentativo dell'universo degli utenti che si sono rivolti al CPI toscani nel periodo preso in considerazione.

Il rapporto di ricerca è strutturato in quattro capitoli. Il primo capitolo è dedicato all'illustrazione del disegno campionario e, in particolare, della metodologia alla base della ricerca (questionario, piano di campionamento, ecc.). Il secondo capitolo descrive dettagliatamente le caratteristiche dell'utenza che si rivolge ai CPI. Il terzo presenta il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi ricevuti. Infine, nel quarto capitolo vengono presentati i risultati relativi agli esiti occupazionali e alle condizioni economiche familiari.

## 1.

### Il disegno della ricerca

#### 1.1 *L'universo oggetto di indagine*

In questa indagine l'universo di riferimento è rappresentato dalle 120.169 persone iscritte allo stato di disoccupazione (D.Lgs 150/2015) che, tra il 1° Aprile 2015 e il 31 Marzo 2016, si sono recate almeno una volta presso un CPI toscano per ricevere un servizio. Nel 39% dei casi si tratta di giovani con meno di 30 anni (Tab. 1). Le donne sono più numerose degli uomini e rappresentano il 51,5% del totale degli utenti. Per quanto riguarda la distribuzione territoriale le Province con maggiore peso nella realtà toscana sono, oltre a Firenze con il 25% del totale, Livorno (17%) e Lucca (14%).

Tabella 1  
COMPOSIZIONE % DELL'UNIVERSO DI INDAGINE PER PROVINCIA DEL CPI, GENERE E CLASSE DI ETÀ DELL'UTENTE

	Donne 15-29 anni	Donne 30 anni e più	Uomini 15-29 anni	Uomini 30 anni e più	Totale	% 15-29 anni	% 30 anni e più	Donne	Uomini
Massa Carrara	0,8	1,4	1,1	1,5	<b>4,9</b>	39,0	61,0	46,4	53,6
Lucca	2,5	4,6	2,9	4,0	<b>14,1</b>	38,9	61,1	50,7	49,3
Pistoia	1,1	2,4	1,5	1,6	<b>6,6</b>	39,5	60,5	53,7	46,3
Firenze	4,9	8,0	5,1	7,1	<b>25,0</b>	39,8	60,2	51,2	48,8
Livorno	2,9	6,4	3,1	4,8	<b>17,2</b>	34,8	65,2	53,9	46,1
Pisa	1,1	1,5	1,2	1,2	<b>4,9</b>	46,1	53,9	51,2	48,8
Arezzo	1,7	2,8	1,9	2,7	<b>9,2</b>	39,3	60,8	49,5	50,5
Siena	1,1	2,1	1,3	1,4	<b>5,9</b>	41,0	59,0	54,4	45,6
Grosseto	1,3	2,3	1,4	1,9	<b>6,8</b>	38,1	61,9	52,4	47,6
Prato	1,0	1,6	1,5	1,3	<b>5,3</b>	46,2	53,8	48,7	51,3
<b>TOTALE</b>	<b>18,4</b>	<b>33,1</b>	<b>21,0</b>	<b>27,5</b>	<b>100</b>	<b>39,3</b>	<b>60,7</b>	<b>51,5</b>	<b>48,5</b>

Dall'universo degli utenti che si sono rivolti ai CPI nel periodo considerato sono stati esclusi quelli per i quali non erano disponibili, oppure erano registrate in modo errato, le informazioni anagrafiche; la base per il campionamento ha, quindi, numerosità pari a 107.248 persone.

### 1.2 La costruzione del campione

Il campione è stratificato per Province di appartenenza del CPI, a loro volta stratificate in base al genere e a due classi di età (fino a 29 anni e da 30 anni in su) dell'utente. Dalla combinazione di Provincia, genere e classe di età sono risultati 40 strati. La frazione di campionamento è pari all'1,9% dell'universo e costante negli strati. Le interviste realizzate sono risultate pari a 2.028.

Il campione non è stratificato per cittadinanza degli utenti perché il raggiungimento di una quota fissata di interviste avrebbe potuto rallentare eccessivamente l'indagine dato che gli stranieri sono meno facilmente contattabili. Si è, quindi, preferito lasciare la selezione degli immigrati al caso e post stratificare. La quota di stranieri intervistati è stata comunque piuttosto soddisfacente e pari al 19,6% contro il 26,4% dell'universo (Tab. 2). Agli intervistati è stato attribuito un peso pari 1,347 se stranieri e 0,915 se italiani per correggere la minore presenza dei primi.

Tabella 2  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER CITTADINANZA NELL'UNIVERSO E NEL CAMPIONE

	Universo	Campione	Peso campionario
Stranieri	26,4	19,6	1,347
Italiani	73,6	80,4	0,915

Per la realizzazione materiale del servizio d'indagine sono state utilizzate metodologie e tecniche di rilevazione, archiviazione ed elaborazione dei dati consolidate. In particolare, l'indagine è stata realizzata con il metodo CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Le informazioni sono state raccolte con un questionario strutturato, riportato in appendice 2, che si compone di 22 quesiti prevalentemente a risposta chiusa. Le risposte aperte sono state opportunamente ricodificate.

## 2.

### Le caratteristiche dell'utenza dei Centri per l'Impiego

In questo paragrafo sono descritte le caratteristiche anagrafiche, occupazionali e familiari degli utenti che si sono rivolti ad uno dei Centri per l'Impiego presenti nel territorio regionale toscano.

#### 2.1 Caratteristiche anagrafiche

La composizione degli utenti dei CPI per Provincia e principali caratteristiche anagrafiche è riportata nella seguente tabella (Tab. 3). Come già osservato nella descrizione dell'universo di indagine (Tab. 1) le Province con il peso maggiore sono Firenze (25%), Livorno (17%) e Lucca (14%). Nel complesso le donne costituiscono la maggioranza degli utenti; nelle Province di Massa Carrara (46,4%) e Prato (48,7%) sono invece superate dagli uomini. In media i cittadini stranieri rappresentano il 26,4% del totale degli utenti, ma esistono forti differenze territoriali: si passa, infatti, dal 32,3% registrato a Prato al 20,9% di Livorno.

Tabella 3  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER PROVINCIA DEL CPI E CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE

	Genere		Classi di età			Cittadinanza		TOTALE %
	Donne	Uomini	15-29	30-44	45+	Italiani	Stranieri	
Arezzo	49,5	50,5	39,3	28,4	32,4	75,4	24,6	9,2
Firenze	51,2	48,8	39,8	30,1	30,1	71,4	28,6	25,0
Grosseto	52,4	47,6	38,1	35,0	26,9	71,9	28,1	6,8
Livorno	53,9	46,1	34,8	31,4	33,8	79,1	20,9	17,2
Lucca	50,7	49,3	38,9	34,0	27,1	73,2	26,8	14,1
Massa Carrara	46,4	53,6	39,0	34,8	26,2	78,3	21,7	4,9
Pisa	51,2	48,8	46,1	27,3	26,6	77,1	22,9	4,9
Pistoia	53,7	46,3	39,5	28,7	31,8	70,0	30,0	6,6
Prato	48,7	51,3	46,2	27,7	26,1	67,7	32,3	5,3
Siena	54,4	45,6	41,0	28,3	30,7	69,4	30,6	5,9
TOTALE	51,5	48,5	39,3	30,8	29,9	73,6	26,4	100,0

Il peso degli immigrati è più elevato nell'utenza femminile (27,7%) e nella classe di età tra 30 e 39 anni (37,1%) (Tabb. 4 e 5).

Tabella 4  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER CITTADINANZA E GENERE

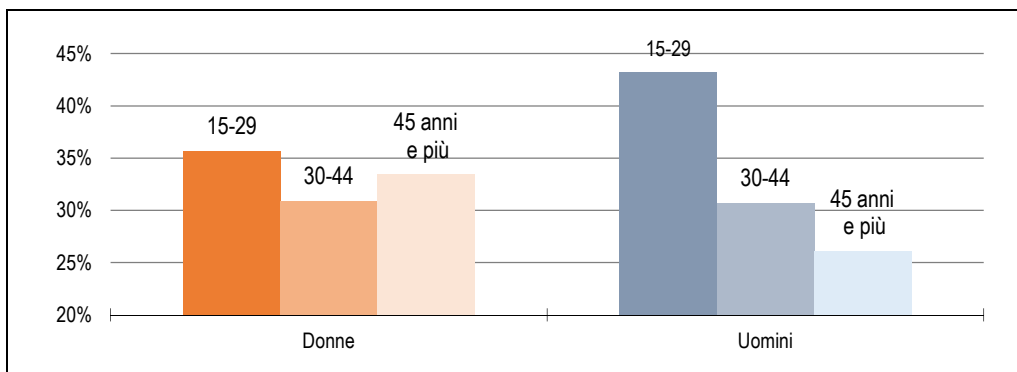
	Donne	Uomini	TOTALE
Italiani	50,6	49,4	100,0
Stranieri	54,1	45,9	100,0
TOTALE	51,5	48,5	100,0
Incidenza stranieri	27,7	25,1	26,4

Tabella 5  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER CITTADINANZA E CLASSI DI ETÀ

	15-29 anni	30-39 anni	40 anni e più	TOTALE
Italiani	41,2	16,8	42,0	100,0
Stranieri	34,2	27,6	38,2	100,0
TOTALE	39,3	19,7	41,0	100,0
Incidenza stranieri	23,0	37,1	24,6	26,4

Considerando gli utenti distinti per genere e classi di età si osserva come tra gli uomini sono gli under 30 i più rappresentati (43%), mentre per le donne la distribuzione è decisamente più uniforme (Graf. 6).

Grafico 6  
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER GENERE E CLASSI DI ETÀ



Il 39% degli utenti iscritti ai CPI possiede un diploma di scuola media superiore, il 16% è laureato e il 34% ha la licenza di scuola media inferiore; la qualifica professionale riguarda il 10,7% del totale degli utenti (Tab. 7).

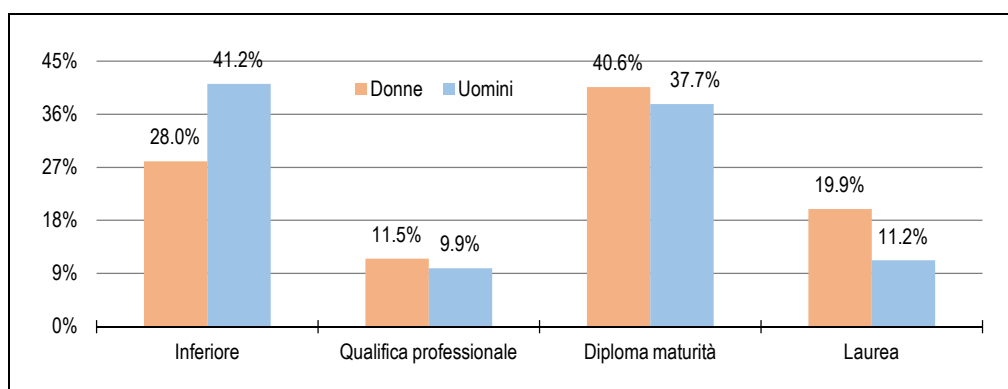
Tabella 7  
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER TITOLO DI STUDIO

	Comp. %
Inferiore *	34,4
Qualifica professionale	10,7
Diploma maturità	39,2
Laurea	15,7

\* Media inferiore, scuola elementare o nessun titolo

Tra donne e uomini esistono sensibili differenze nel livello di istruzione. Le laureate rappresentano il 20% delle utenti dei CPI contro l'11% degli uomini, tra cui prevale, invece, il titolo di studio inferiore (Graf. 8).

Grafico 8  
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER GENERE E TITOLO DI STUDIO





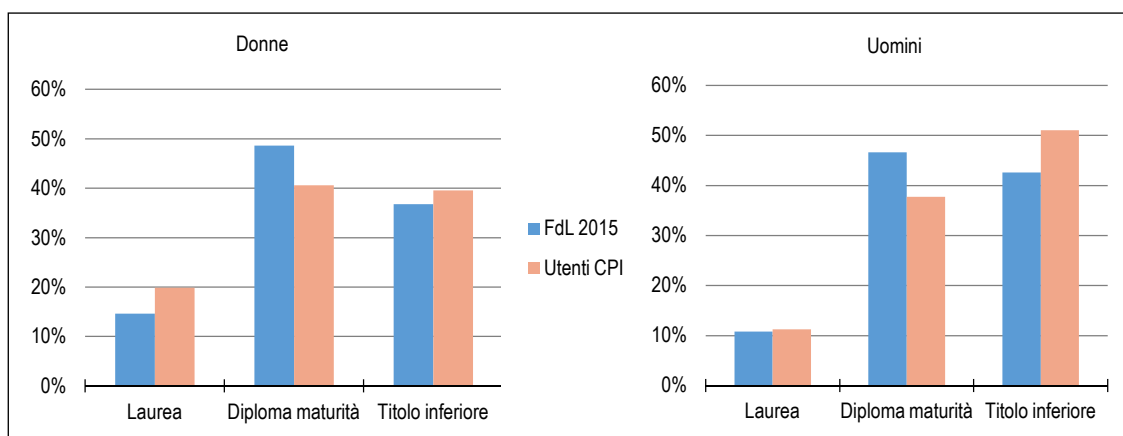
In particolare, nella fascia di età tra 25 e 34 anni le donne con un titolo di studio universitario rappresentano circa il 36% delle utenti (Tab. 9).

Tabella 9  
INCIDENZA DELLA LAUREA PER GENERE E CLASSI DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Donne	12,3	35,6	25,0	9,8	19,9
Uomini	6,9	22,3	11,3	6,0	11,2
TOTALE	9,2	29,3	18,3	8,2	15,7

Confrontando il livello di istruzione degli utenti dei CPI con quello delle persone in cerca di occupazione rilevato dall'indagine ISTAT sulle forze di lavoro, possiamo osservare come tra gli uomini iscritti ai CPI siano più presenti i titoli di studio inferiori, mentre tra le donne siano più numerose le laureate (20% contro 15% nell'indagine FdL) (Graf. 10).

Grafico 10  
DISTRIBUZIONE PER TITOLO DI STUDIO \*  
Utenti CPI e persone in cerca di occupazione dell' indagine ISTAT Forze di Lavoro



\* Nel titolo inferiore è compresa la qualifica professionale

## 2.2 Caratteristiche occupazionali

L'84% degli intervistati ha dichiarato di essere disoccupato al momento in cui si è rivolto al Centro per l'Impiego (Tab. 11). Si tratta nello specifico di persone che lavoravano – hanno quindi maturato una esperienza – e successivamente hanno perso il lavoro. La restante parte (il 16%) si è dichiarata, invece, in cerca di prima occupazione.

L'incidenza di disoccupati aumenta con l'età. Nel dettaglio, si trovano in stato di disoccupazione al momento di rivolgersi al CPI il 98% degli intervistati oltre i 45 anni, il 96% degli intervistati tra 35 e 44 anni, l'85% tra 25 e 34 anni e il 56% tra 15 e 24 anni. La quota di utenti intervistati in cerca di prima occupazione è, all'opposto, decrescente con l'età. E' molto più elevata, in particolare, tra quelli con meno di 25 anni (45%). Tra gli uomini l'incidenza di utenti in cerca di prima occupazione diminuisce nella classe 35-44 (1,5%) per poi annullarsi dopo i 45 anni. Tra le donne, invece, rimane una quota non trascurabile di utenti in cerca di prima occupazione anche nelle fasce di età più elevate, per una probabile riattivazione nel mercato del lavoro.

Tabella 11  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER GENERE E CONDIZIONE AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
TOTALE					
Disoccupato	55,3	86,1	96,5	97,8	84,2
Inoccupato	44,7	13,9	3,5	2,2	15,8
DONNE					
Disoccupato	55,9	85,3	94,5	96,2	84,8
Inoccupato	44,1	14,7	5,5	3,8	15,2
UOMINI					
Disoccupato	54,9	86,9	98,5	100,0	83,5
Inoccupato	45,1	13,1	1,5		16,5

Tra gli utenti che si sono dichiarati disoccupati al momento dell'intervista quasi il 40% ha beneficiato di una forma di sostegno al reddito (indennità di mobilità o di disoccupazione) (Tab. 12). L'indennità di disoccupazione, in particolare, ha riguardato il 34% del campione, mentre solo il 5% ha beneficiato della mobilità. Come era facile attendersi, sono le persone appartenenti alle fasce di età oltre i 35 anni a beneficiare maggiormente della mobilità, mentre tra i più giovani la misura è praticamente assente. Il 61% del totale degli utenti non ha, invece, beneficiato di alcuna forma di protezione sociale. La quota di disoccupati senza ammortizzatori sociali è decrescente con l'età: dal 77,5% dei giovanissimi al 57,1% dei più maturi.

Tabella 12  
PERCENTUALE DI UTENTI PERCEPTORI DI UNA FORMA DI SOSTEGNO AL REDDITO PER CLASSE DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Indennità	22,5	41,2	40,6	42,9	39,0
<i>di cui di Disoccupazione</i>	21,7	39,6	33,2	34,8	33,6
<i>di cui di Mobilità</i>	0,8	1,6	7,4	8,0	5,3
Nessuna indennità	77,5	58,8	59,4	57,1	61,0

Per il 58% degli utenti l'attività lavorativa svolta precedentemente alla fine del rapporto è durata più di un anno e per il 18% più di 10 anni (Tab. 13). Il 42% degli utenti ha, invece, perso un lavoro di durata inferiore all'anno prima di rivolgersi al Centro per l'Impiego.

Tabella 13  
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER DURATA DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO E GENERE

	Donne	Uomini	TOTALE
Fino a 1 anno	38,6	46,4	42,3
Da 1 a 3	18,7	10,6	14,8
Da 3 a 5	12,6	10,0	11,3
Da 5 a 10	14,4	11,8	13,1
Più di 10	15,7	21,2	18,4

Naturalmente è più frequente che tra i giovanissimi l'ultima attività lavorativa svolta sia di durata inferiore all'anno (nel 72% dei casi) (Tab. 14). Coloro che hanno perso una attività che durava da più di 10 anni sono molto presenti tra coloro che hanno 45 anni o più (rappresentano il 33%).

Tabella 14

DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER DURATA DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO E CLASSE DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
1) fino a 1 anno	71,9	55,1	40,4	30,9	42,3
2) da 1 a 3	17,3	16,5	11,7	8,8	14,8
3) da 3 a 5	7,7	10,7	11,3	12,3	11,3
4) da 5 a 10	0,0	13,3	16,5	15,0	13,1
5) più di 10		4,4	20,1	33,1	18,4

Gli intervistati provengono nella maggioranza dei casi dal settore terziario. Nello specifico, si concentra nel settore del commercio e dei pubblici esercizi il 38% del campione dei disoccupati in senso stretto (Tab. 15). Un ulteriore 33% ha prestato la propria attività lavorativa negli altri servizi a persone e imprese. Anche dall'industria proviene una quota significativa, pari al 16%, di persone intervistate che hanno dichiarato di aver perso il lavoro.

Tabella 15

DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER DURATA DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO E GENERE

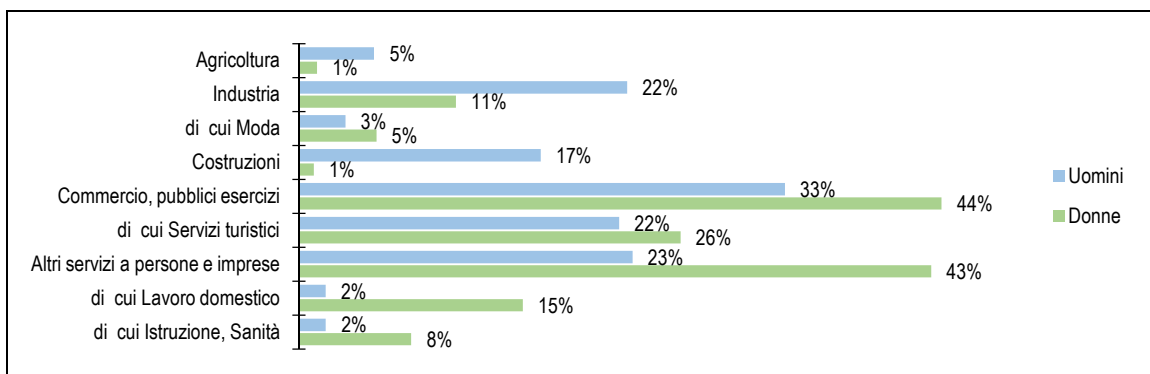
	Donne	Uomini	TOTALE
Agricoltura	1,6	4,8	3,1
Industria	9,9	23,0	16,2
Edilizia	1,1	18,9	9,6
Commercio, pubblici esercizi	42,7	33,7	38,4
Altri servizi	44,6	19,5	32,6

A livello di genere le differenze nel settore di provenienza all'interno del campione, appaiono marcate. Il comparto agricolo risulta maggiormente rappresentato dalle persone disoccupate di sesso maschile (il 5% contro il 3% delle persone disoccupate di sesso femminile). La più elevata quota di espulsi dal comparto industriale si rileva all'interno dei disoccupati di sesso maschile (23%), che evidenziano al contempo la più bassa incidenza di disoccupati provenienti dal comparto degli altri servizi (20%). Le donne disoccupate provengono, invece, prevalentemente dal commercio e dai pubblici esercizi (43% del totale) e dagli altri servizi a persone e imprese (45%).

Integrando i dati rilevati attraverso l'indagine con le informazioni provenienti dalla banca dati del Sistema Informativo Lavoro (Graf. 16) si registra, inoltre, come oltre la metà dei disoccupati del commercio lavorava nei servizi turistici (26% delle donne e il 22% degli uomini). Inoltre, tra le donne che erano occupate negli altri servizi a persone e imprese aveva un lavoro domestico il 15%, mentre il 18% lavorava nel settore dell'istruzione e della sanità.

Grafico 16

DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER DURATA DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO E GENERE\*



\* Il settore dichiarato nell'intervista è stato integrato con le informazioni provenienti dalla banca dati IDOL del Settore Lavoro di Regione Toscana

Nel confronto per classi di età si evidenzia come il comparto agricolo risulti maggiormente rappresentato tra i giovanissimi e i disoccupati più maturi (rispettivamente 4,3% e 3,6%) (Tab. 17). La quota più elevata di disoccupati provenienti dal comparto industriale (20%) è presente tra gli over 45, che evidenziano anche la più bassa incidenza (31%) nel settore del commercio e dei pubblici esercizi. Anche l'edilizia è maggiormente rappresentata nelle classi di età più adulte. Quasi il 54% dei giovanissimi proviene dal commercio e dai pubblici esercizi contro un dato medio del 38%.

Tabella 17  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER SETTORE DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO E CLASSE DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Agricoltura	4,3	2,0	2,8	3,6	3,1
Industria	11,4	12,2	17,5	19,8	16,2
Edilizia	3,9	9,5	11,5	10,7	9,6
Commercio, pubblici esercizi	53,6	42,7	36,1	31,4	38,4
Altri servizi	26,8	33,6	32,1	34,5	32,6

Il 92% delle persone disoccupate ha avuto l'ultima esperienza lavorativa come dipendente (Tab. 18). Tale incidenza non è uguale per tutte le fasce di età: al crescere dell'anzianità aumenta la quota di coloro che hanno dichiarato di avere avuto un lavoro autonomo (l'11% tra le persone oltre i 45 anni).

Tabella 18  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER TIPOLOGIA DI LAVORO E DI CONTRATTO DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO E CLASSE DI ETÀ

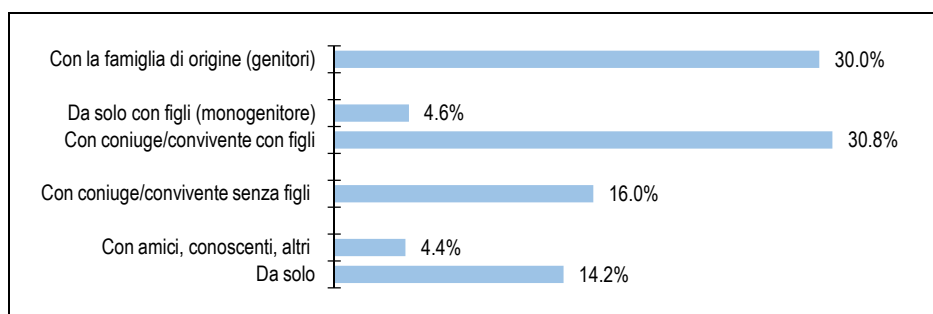
	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Autonomi	4,5	7,2	5,9	10,7	7,7
Dipendenti	95,5	92,8	94,1	89,3	92,3
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
A tempo indeterminato	10,1	28,1	48,1	53,8	39,8
Apprendistato	16,0	5,3	0,4	0,0	3,7
A termine	69,7	63,6	49,4	44,4	54,0
Senza contratto	4,1	3,0	2,2	1,8	2,5
TOTALE DIPENDENTI	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tra coloro che hanno perso un lavoro dipendente prevalgono quelli che avevano un contratto a termine, nelle varie forme che la legge prevede (il 54% dei rispondenti). Tale tipologia di contratto riguarda chiaramente in misura maggiore i giovanissimi: il 70% tra i 15-24enni contro il 44% delle persone disoccupate di 45 anni e più. Aveva, invece, un rapporto a tempo indeterminato il 40% dei rispondenti con una distribuzione molto differenziata a seconda dell'età dell'intervistato. In particolare, gli utenti fino a 24 anni ne hanno beneficiato solo nel 10% dei casi rispetto al 40% degli over 45. Per i giovanissimi l'apprendistato rappresenta la seconda forma contrattuale più frequente con una quota del 16%. Non si rilevano invece particolari differenze di genere per tipologia di contratto.

### 2.3 Caratteristiche familiari

Il 31% degli intervistati dichiara di vivere con un coniuge o un convivente e di avere figli. Il 16% vive in coppia, ma senza figli. Il 30% vive ancora con la famiglia di origine. I genitori soli rappresentano il 5% degli utenti. Le famiglie senza nuclei, ovvero single (14,2%) o composte da amici o altri (4,4%), rappresentano quasi il 19% dei casi (Graf. 19).

Grafico 19  
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER TIPO DI FAMIGLIA IN CUI VIVONO



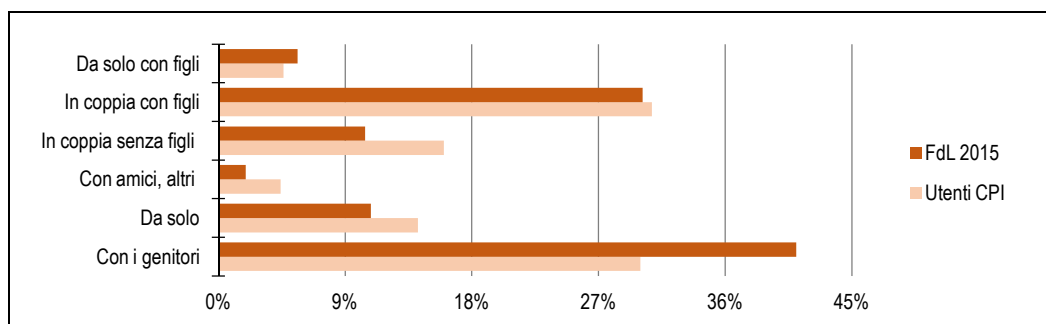
Vivono più spesso in coppie con figli gli utenti tra 35 e 44 anni (53,9% dei casi) e le persone di 45 anni o più (42% dei casi) (Tab. 20). Gli utenti oltre i 44 anni di età vivono, più spesso degli altri, (nel 21% dei casi) in coppie senza figli. Anche il genitore solo è più rappresentato in questa fascia di età (9,4%). Naturalmente i giovanissimi, meno di 25 anni, abitano con i genitori nel 71% dei casi.

Tabella 20  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER TIPO DI FAMIGLIA IN CUI VIVONO PER CLASSI DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Con i genitori	71,2	32,2	11,6	7,3	30,0
Da solo	9,3	19,9	12,3	14,9	14,2
Con amici, altri	5,3	3,7	3,8	4,6	4,4
In coppia senza figli	9,2	18,5	13,6	21,4	16,0
In coppia con figli	4,6	22,7	53,9	42,4	30,8
Da solo con figli	0,3	3,1	4,7	9,4	4,6

Confrontando le tipologie di famiglia degli intervistati con quella delle persone in cerca di occupazione rilevate dall'indagine ISTAT sulle Forze di Lavoro le differenze maggiori riguardano la quota di coloro che vivono come figli nella famiglia di origine (41% nelle FdL e 30% per gli utenti CPI) e delle coppie senza figli (10% FdL e 16% CPI) (Graf. 21). La minore quota di giovani che vivono nella famiglia di origine tra gli utenti può dipendere dal fatto che tendono ad rivolgersi al CPI solo quelli con un minor sostegno familiare su cui contare. La più elevata presenza di coppie senza figli può essere conseguenza di un maggiore e prolungato disagio lavorativo degli iscritti ai Centri per l'Impiego che può diminuire la propensione a fare figli.

Grafico 21  
LE FAMIGLIE DELLE PERSONE IN CERCA DI OCCUPAZIONE. UTENTI CPI E INDAGINE ISTAT FORZE DI LAVORO 2015



Tra gli intervistati che hanno dichiarato di avere figli (il 35,4%), il 18,4% ne ha uno, il 14,4% due e il 2,6% tre o più. Il 64,6% non ha nessun figlio (Tab. 22).

Tabella 22  
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER NUMERO DI FIGLI

	Utenti	Comp. %
1 figlio	374	18,4
2 figli	293	14,4
3 o più figli	52	2,6
Totale con figli	718	35,4
Nessun figlio	1.310	64,6
TOTALE	2.028	100,0

Per gli utenti giovani è, chiaramente, molto elevata la quota senza alcun figlio a carico (85%) (Tab. 23). Dai 35 anni in su aumenta, invece, considerevolmente la percentuale di utenti con almeno un figlio. Tra gli utenti con età compresa tra 35 e 44 anni il 23% ne ha uno e il 36% almeno due. La quota di utenti con almeno tre figli a carico appartenenti alla classe di età 35-44 anni è pari al 6%. Fatto 100 il totale di coloro che hanno figli a carico si osserva come il 51% delle persone tra 35 e 44 anni ne ha due e il 10% più di due. Tra gli over 45 il 28% ne ha uno, ma il 48% nessuno, probabilmente per l'uscita dei figli dalla famiglia di origine.

Tabella 23  
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER GENERE E NUMERO DI FIGLI A CARICO

		15-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Donne	Nessun figlio	78,8	39,3	46,2	59,6
	1 figlio	13,7	24,5	29,2	21,2
	2 o più figli	7,4	36,2	24,6	19,3
Uomini	Nessun figlio	90,4	43,5	50,9	69,9
	1 figlio	7,9	20,5	26,5	15,5
	2 o più figli	1,8	36,0	22,6	14,6
TOTALE	Nessun figlio	84,8	41,3	48,2	64,6
	1 figlio	10,7	22,6	28,1	18,4
	2 o più figli	4,5	36,1	23,7	17,0
	<b>Totale con figli</b>	<b>15,2</b>	<b>58,7</b>	<b>51,8</b>	<b>35,4</b>
	<b>3 o più figli</b>	<b>0,6</b>	<b>6,0</b>	<b>3,5</b>	<b>2,6</b>

Sicuramente molto forte e indicativa del disagio e delle difficoltà nel realizzare un progetto familiare è la percentuale di donne tra 35 e 44 anni, età in cui si realizzano le scelte riproduttive, che non ha figli (il 40%); questo valore sale ancora di più tra gli uomini della stessa età (43,5%).

Tabella 24  
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI CHE HANNO FIGLI PER NUMERO DI FIGLI A CARICO

	15-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
1 figlio	70,3	38,5	54,2	52,0
2 figli	26,0	51,4	39,1	40,7
3 o più figli	3,6	10,2	6,7	7,3

Per il 75% degli utenti con un solo figlio l'età del figlio è al più di 22 anni, per il 50% è al più di 12 anni (Tab. 25). Per chi ha più di un figlio il più giovane di questi ha nel 75% dei casi al più 18 anni (2 figli) o 15 (3 figli).

Tabella 25  
 ETÀ DEL FIGLIO PIÙ GIOVANE  
 Quartili della distribuzione per età per numero di figli

	1 solo figlio	2 figli	3 o più figli
1° quartile	3	5	4
Mediana	12	11,5	8
3° quartile	22	18	15
95° percentile	30	28	23

### 3. Il grado di soddisfazione degli utenti

In questo paragrafo sono descritte le valutazioni sul grado di soddisfazione per i servizi ricevuti espresse dagli utenti che si sono rivolti ad un Centro per l'Impiego operante sul territorio toscano nel periodo oggetto di osservazione. Attraverso l'indagine è stata richiesta agli utenti un giudizio per singolo servizio usufruito (§ 3.1) e una valutazione complessiva del grado di soddisfazione percepito (§ 3.2).

#### 3.1 *Il grado di soddisfazione nei confronti dei singoli servizi ricevuti*

Il grado di soddisfazione è stato valutato sia con riferimento ad aspetti organizzativi dei CPI, sia riguardo ai servizi specifici forniti.

Gli aspetti organizzativi sui quali è stata richiesta una valutazione sono i seguenti:

- Orari di apertura;
- Accessibilità della sede;
- Tempi di attesa;
- Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute;
- Cortesia e disponibilità degli operatori;
- Competenza professionale degli operatori.

I servizi specifici presi in esame sono di seguito elencati e brevemente descritti.

- *Accoglienza e servizi di prima informazione*

Il servizio di accoglienza rappresenta il primo contatto della persona con il CPI; serve ad identificare i bisogni dell'utente per guidarlo verso il servizio adeguato e fornire le prime informazioni sui servizi disponibili. Gli utenti ricevono, inoltre, informazioni sullo stato di disoccupazione e possono presentare la Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID).

- *Attività di orientamento*

Il servizio di orientamento indirizza le persone alle opportunità lavorative e formative del territorio, aiutandole nella definizione e realizzazione di un progetto di ricerca di un lavoro. Offre, inoltre, consulenza per facilitare la comprensione dei propri interessi e attitudini professionali. Il servizio di formazione orientativa di gruppo ha lo scopo di promuovere l'acquisizione di informazioni attraverso momenti di riflessione e di incontro con altre persone che sperimentano lo stesso tipo di difficoltà. Fornisce, inoltre, strumenti e tecniche per la ricerca operativa del lavoro attraverso seminari e/o laboratori di gruppo su tematiche specifiche quali tecniche e strategie di ricerca attiva del lavoro, mercato del lavoro, nuove tipologie contrattuali.

- *Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale*  
I corsi di formazione professionale rappresentano un strumento con cui le persone disoccupate o in cerca di prima occupazione acquisiscono nuove conoscenze e competenze professionali al fine di accrescere le proprie possibilità di entrare o rientrare nel mercato del lavoro. Il CPI fornisce informazioni e/o propone corsi di formazione professionale, corsi di formazione generalisti, corsi di formazione a distanza agli utenti che si rivolgono al CPI.
- *Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda*  
I tirocini rappresentano esperienze di formazione e orientamento in un luogo di lavoro, di durata limitata finalizzati ad agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro. Il CPI offre la progettazione del tirocinio e l'individuazione del settore e del ruolo professionale più adatto alla persona; segnala il profilo alle aziende interessate ad accogliere un tirocinante; assegna un tutor che affiancherà la persona per tutta la durata del tirocinio; tramite il tutor mantiene i contatti con l'azienda e verifica il corretto svolgimento del tirocinio e la realizzazione del progetto formativo.
- *Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro*  
Il servizio favorisce l'incontro tra l'azienda e la persona in cerca di lavoro attraverso la segnalazione ad aziende che hanno fatto richiesta di personale al Centro per l'impiego. Propone un colloquio approfondito per accertare le competenze, ricostruire le esperienze formative e professionali del candidato/a e verificare la disponibilità e propensione ad una determinata attività lavorativa. Raccoglie le candidature per offerte di lavoro pubblicate presso i Centri per l'Impiego e segnala i candidati alle imprese.
- *Informazioni su offerte di lavoro all'estero.*

Con riferimento agli aspetti organizzativi e prendendo in esame i “molto” e gli “abbastanza” soddisfatti emerge che i maggiori livelli di soddisfazione sono identificabili nella cortesia del personale dei CPI (95,6%), nella loro competenza (94,6%) e nella chiarezza delle informazioni fornite (92,2%) (Tab. 26). L'accessibilità al CPI è valutata positivamente dall'87,9% dei rispondenti, mentre gli orari di apertura raccolgono l'87% delle preferenze. I tempi di attesa, invece, fanno registrare un livello complessivo di soddisfazione pari al 72%, dato decisamente inferiore rispetto agli altri aspetti organizzativi oggetto di valutazione.

E' interessante notare come coloro che sono in cerca di prima occupazione presentino un livello di soddisfazione di 4 o 5 punti percentuali superiore rispetto alle persone disoccupate in senso stretto sui seguenti aspetti: tempi di attesa, accessibilità, orari di apertura. Per il dettaglio del grado di soddisfazione per disoccupati e inoccupati si rimanda all'appendice 1.

Tabella 26  
GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CPI  
Valori %

	Tempi di attesa	Orari di apertura	Accessibilità della sede	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	Competenza professionale degli operatori	Cortesia e disponibilità degli operatori
Per niente soddisfatto	6,8	2,8	2,3	1,6	0,8	0,8
Poco soddisfatto	20,6	10,1	9,8	6,2	4,5	3,6
Abbastanza soddisfatto	52,3	62,0	55,2	51,3	49,1	47,5
Molto soddisfatto	20,2	25,1	32,7	40,9	45,5	48,1
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Molto + Abbastanza	72,5	87,1	87,9	92,2	94,60	95,6



Prima di presentare i dati relativi al grado di soddisfazione per i singoli servizi offerti dai CPI si riporta la quota di utenti che ne ha usufruito. Tale informazione è importante per comprendere il livello di robustezza dei giudizi forniti sui singoli servizi. Come si può notare i servizi più utilizzati, oltre all'accoglienza e ai servizi di prima informazione, sono l'attività di orientamento e il servizio di incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro (Tab. 27). Meno diffuse sono la fornitura di informazioni e le proposte sui corsi professionali, sui tirocini/stage in azienda e sulle offerte di lavoro all'estero.

Tabella 27  
PERCENTUALE DI UTENTI CHE HANNO USUFRUITO DEI SEGUENTI SERVIZI

	% sul totale degli intervistati
Accoglienza e servizi di prima informazione	96,8
Attività di orientamento	80,8
Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro	80,4
Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale	69,8
Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda	61,5
Informazioni su offerte di lavoro all'estero	42,0

La tabella seguente illustra nel dettaglio i risultati delle valutazioni fornite dagli utenti per i diversi servizi utilizzati. In primo luogo, si osserva per i vari servizi un livello di soddisfazione piuttosto elevato (Tab. 28). Si nota, tuttavia, che il gradimento è maggiore per le attività di accoglienza e orientamento che incidono indirettamente nella ricerca di un lavoro, mentre è minore per quei servizi che potrebbero favorire più direttamente una nuova esperienza lavorativa, come l'offerta di tirocini e soprattutto il servizio di incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Tabella 28  
GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CPI SUI SERVIZI RICEVUTI  
Valori %

	Informazioni su offerte di lavoro all'estero	Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro	Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda	Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale	Attività di orientamento	Accoglienza e servizi di prima informazione
Per niente soddisfatto	27,6	15,0	12,4	8,7	4,9	2,6
Poco soddisfatto	21,8	20,9	22,7	18,3	12,6	6,5
Abbastanza soddisfatto	36,1	44,8	42,6	48,0	50,3	55,8
Molto soddisfatto	14,5	19,4	22,3	25,0	32,2	35,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Molto + Abbastanza	50,6	64,1	64,9	73,0	82,5	90,9

Nello specifico, il 51% di coloro che hanno usufruito di informazioni sulle opportunità di lavoro all'estero si dichiara molto o abbastanza soddisfatto. Tale percentuale cresce al 64% per il servizio di incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e a quasi il 65% per le informazioni e/o proposte di tirocinio/stage in azienda.

Per quanto riguarda le informazioni sui corsi professionali, le attività di orientamento e i servizi di accoglienza i livelli di soddisfazione crescono decisamente. Nel caso delle informazioni sui corsi professionali i soddisfatti si attestano al 73%, sulle attività di orientamento la soddisfazione aumenta di quasi 10 punti percentuali, fino a raggiungere, per i servizi di prima informazione e accoglienza il 91%.

Ad eccezione dell'accoglienza e dei servizi di prima informazione, per tutti gli altri servizi le persone in cerca di prima occupazione evidenziano un'incidenza di giudizi più soddisfacenti

rispetto alle persone disoccupate. Mediamente si registra uno scarto positivo di 4 o 5 punti percentuali tra il giudizio dei soddisfatti in cerca di prima occupazione e le persone disoccupate in senso stretto. Per i dettagli si veda l'appendice 1.

### 3.2 Il grado di soddisfazione complessivo

Oltre ad una valutazione dei singoli servizi ricevuti agli utenti dei CPI presenti sul territorio toscano è stato chiesto un giudizio complessivo sui servizi usufruiti. Il 58% degli utenti ha dichiarato di essere “abbastanza” soddisfatto e il 24% ha esplicitato un livello di soddisfazione superiore. Complessivamente la quota di utenti soddisfatta si attesta attorno all'82% (Tab. 29). Giudizi più entusiastici (“molto” soddisfatto) sono espressi in misura maggiore dalle persone oltre i 45 anni di età.

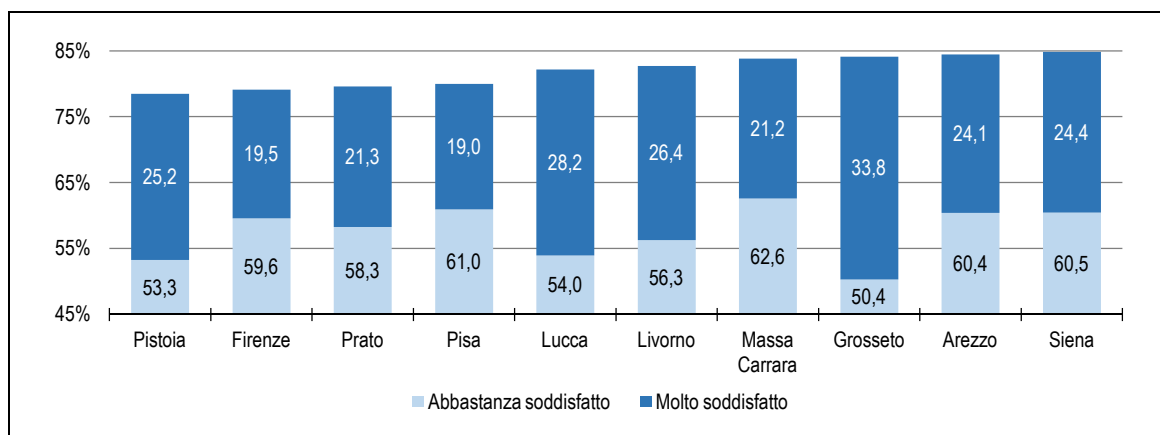
Tabella 29  
GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SUI SERVIZI RICEVUTI PER CLASSE DI ETÀ E STATUS OCCUPAZIONALE  
Valori %

	Classi di età			Status occupazionale		Composizione %
	15-29	30-44	45+	Disoccupato	In cerca di prima occupazione	
Molto	21,7	24,6	26,7	24,5	23,0	24,1
Abbastanza	60,6	56,2	55,1	57,3	58,3	57,6
Poco	15,4	15,0	13,9	14,6	15,8	14,8
Per niente	2,3	4,2	4,3	3,6	2,9	3,5
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Viceversa gli “abbastanza” soddisfatti sono proporzionalmente di più tra i giovani intervistati. In ogni caso la somma tra i “molto” soddisfatti e gli “abbastanza” soddisfatti è più o meno simile per ciascuna delle tre classi di età. I critici, rappresentati dalle persone “per niente” soddisfatte tendono ad essere proporzionalmente di meno tra i giovani. La valutazione della soddisfazione incrociata per la condizione dell'utente non restituisce risultati significativi.

Le Province con le performance più elevate sono Siena (84,9%), Arezzo (84,5%) e Grosseto (84,2%). Di contro le minori performance si registrano per Pistoia (78,5%), Firenze (79,1%) e Prato (79,6%).

Grafico 30  
GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO DEGLI UTENTI PER PROVINCIA



Secondo il 45% degli intervistati che si sono dichiarati soddisfatti (Tabella 31), i CPI offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non sarebbero disponibili. Di tale opinione sono prevalentemente le persone oltre i 45 anni di età (52%). Quasi il 40% ritiene, invece, che i CPI sostengano i lavoratori nella ricerca di un nuovo impiego. Sono di tale opinione prevalentemente le persone tra i 30 e i 44 anni. Degna di nota è anche l'opinione – sostenuta dal 36% degli intervistati – secondo cui i CPI aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e formative. Sono prevalentemente i giovani a sostenere questo punto di vista.

Tabella 31  
MOTIVI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI  
Valori %

MOTIVI DELLA SODDISFAZIONE	Classi di età			TOTALE
	15-29	30-44	45+	
Perché i CPI offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	42,6	41,2	52,4	45,1
Perché i CPI aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	39,2	36,6	33,1	36,6
Perché i CPI sostengono i lavoratori nella ricerca di un nuovo lavoro	39,6	41,1	38,5	39,7
Per la gentilezza, la cortesia, il supporto, l'accoglienza, la professionalità, l'assistenza	3,1	4,8	5,1	4,2
Altro	1,3	1,7	2,0	1,6

Il 79% degli intervistati che si sono dichiarati poco o per nulla soddisfatti dei servizi offerti dai CPI ritengono che questi ultimi non aiutino a trovare lavoro (Tab. 32). Tale opinione è sostenuta in maniera piuttosto omogenea da tutti gli intervistati, indipendentemente dall'età. Quasi il 20% ritiene invece che i CPI non aiutino ad orientarsi sulle scelte professionali e formative. Sono di tale opinione prevalentemente le persone oltre i 45 anni. Vi è anche l'opinione -sostenuta dal 19% degli intervistati poco o per nulla soddisfatti- secondo cui i CPI non offrano informazioni adeguate sul mercato del lavoro. Tale opinione è prevalentemente sostenuta dai giovani. Solo il 4% attribuisce alle lacune organizzative la causa della propria insoddisfazione.

Tabella 32  
MOTIVI DI NON SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI  
Valori %

	Classi di età			TOTALE
	15-29	30-44	45+	
Perché i CPI non offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	21,2	17,4	17,8	19,0
Perché i CPI non aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	20,6	15,6	22,9	19,6
Perché i CPI non sostengono i lavoratori nella ricerca di un nuovo lavoro	80,0	79,5	78,4	79,4
Per lacune organizzative	3,9	3,8	5,0	4,2
Altro	0,0	2,6	1,7	1,3

Oltre al giudizio sul grado di soddisfazione ricevuto in generale è stato chiesto agli intervistati – secondo la loro esperienza effettiva – quanto abbia influito l'operato del CPI nell'aiutarli, direttamente o indirettamente, nella ricerca di un lavoro. Quasi il 60% degli utenti ritiene di essere stato aiutato "poco" o "per niente" (Tab. 33). Degna di nota è l'incidenza di coloro che ritengono di non essere stati aiutati "per niente", pari al 31,5%.

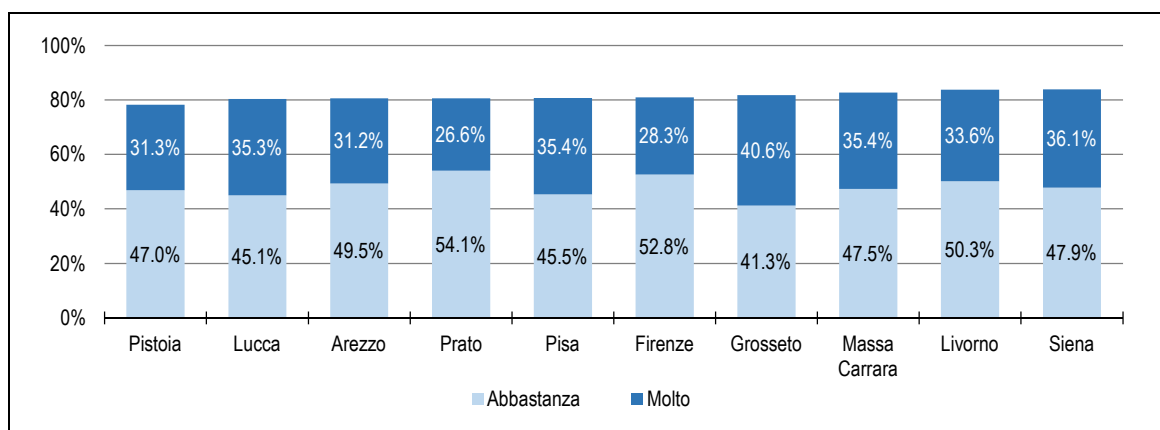
Tabella 33  
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SUL RUOLO DEL CPI NEL FACILITARE LA RICERCA DI UN LAVORO PER CLASSE DI ETÀ E STATUS OCCUPAZIONALE

	15-29	30-44	45+	Disoccupato	In cerca di prima occupazione	TOTALE
Molto	10,2	8,0	7,6	8,2	10,3	8,7
Abbastanza	36,9	29,1	30,1	30,1	39,7	32,4
Poco	28,5	27,5	25,6	26,9	28,8	27,3
Per niente	24,5	35,5	36,7	34,8	21,2	31,5

Tra costoro la percentuale di persone oltre i 45 anni sul totale degli intervistati della medesima classe raggiunge il 37%, ben 12 punti percentuali in più rispetto all'incidenza di giovani che esprimono il medesimo giudizio. Come già riscontrato, le persone sotto i 30 anni, evidenziano giudizi più moderati e tendenzialmente più positivi rispetto alle persone più adulte. Anche i disoccupati in senso stretto evidenziano giudizi più severi e meno moderati, rispetto alle persone in cerca di prima occupazione.

Infine, è stato chiesto agli intervistati se consiglierebbero ad un amico di rivolgersi ad un CPI. Coerentemente con l'elevato grado di soddisfazione complessiva oltre l'80% degli intervistati risponde positivamente. La figura seguente mostra le risposte relative ai "molto" e "abbastanza" propensi a consigliare ad un amico l'iscrizione al CPI per Provincia. Le risposte confermano in gran parte i risultati relativi al grado di soddisfazione complessivo per CPI a livello di singole Province. Le performance più elevate si rilevano per Siena, Livorno, Massa Carrara e Grosseto. Il posizionamento di Massa Carrara, Livorno e Siena ricalca in parte quello riscontrato nel quesito relativo al grado di soddisfazione complessivo. Anche per Pistoia e Prato i risultati meno favorevoli sono coerenti con i risultati relativi al grado di soddisfazione complessivo.

Grafico 34  
QUOTA DI UTENTI PROPENSI A CONSIGLIARE AD UN AMICO L'ISCRIZIONE AL CPI PER PROVINCIA



In sintesi, dall'indagine emerge una valutazione estremamente positiva dell'operato dei Centri per l'Impiego presenti sul territorio toscano. Gli aspetti organizzativi ricevono in generale l'apprezzamento degli utenti, con un giudizio leggermente più basso sui tempi di attesa allo sportello. Gli utenti esprimono, inoltre, una buona valutazione relativamente ai servizi di accoglienza, alle attività di orientamento e alle informazioni ricevute sui corsi professionali. Sugli altri servizi, che più direttamente dovrebbero aiutare a trovare lavoro, come l'incontro tra

la domanda e l'offerta di lavoro e le proposte di tirocinio/stage in azienda, il giudizio, pur sempre positivo, è inferiore.

Il giudizio su quanto abbia influito l'operato del CPI nell'aiutare gli utenti, direttamente o indirettamente, nella ricerca di un lavoro è più critico con la maggioranza che ritiene di essere stato aiutato "poco" o "per niente". Incrociando le valutazioni fornite sul complesso dei servizi e sull'aiuto nella ricerca del lavoro emerge come l'operato dei centri per l'impiego soddisfi maggiormente le persone più "fragili" (Tab. 35). I ragazzi molto giovani hanno una percezione più positiva rispetto ai disoccupati più maturi, le persone con basso titolo di studio una maggiore soddisfazione rispetto ai laureati e gli immigrati un giudizio più elevato in confronto agli italiani.

Tabella 35  
QUOTA % DI UTENTI CHE HANNO VALUTATO POSITIVAMENTE/NEGATIVAMENTE SIA IL COMPLESSO DEI SERVIZI SIA L'AIUTO, DIRETTO E INDIRETTO, NELLA RICERCA DI UN LAVORO

	Soddisfatto su entrambi gli aspetti	Non soddisfatto su entrambi gli aspetti
TITOLO DI STUDIO		
Inferiore	42,6	15,6
Maturità	40,2	18,9
Laurea	34,6	19,9
CLASSE DI ETÀ		
15-24 anni	48,9	14,9
25-34 anni	40,0	19,6
35-44 anni	35,1	17,8
35-44 anni	37,4	17,9
CITTADINANZA		
Italiani	39,3	18,3
Stranieri	43,5	15,3
<b>TOTALE</b>	<b>40,4</b>	<b>17,6</b>

#### 4. Gli esiti occupazionali e le condizioni economiche familiari

L'ultima parte del rapporto analizza gli esiti occupazionali degli intervistati dopo essersi rivolti presso un Centro per l'Impiego e le condizioni economiche familiari. In particolare, agli utenti è stato chiesto quale fosse la loro condizione occupazionale a sei mesi dall'ultima azione svolta presso il CPI. Il 48% degli utenti era occupato a sei mesi dall'ultima azione, mentre il 52% era ancora in cerca di lavoro (Tab. 36). Le persone che avevano avuto precedenti esperienze di lavoro (i disoccupati) mostrano un maggiore tasso di successo, con il 49% di occupati, rispetto a coloro che erano in cerca di una prima occupazione (41%).

Tabella 36  
SITUAZIONE OCCUPAZIONALE DEGLI UTENTI A 6 MESI DALL'ULTIMA AZIONE SVOLTA PER CONDIZIONE AL MOMENTO IN CUI SI SONO RIVOLTI AL CPI

Condizione precedente	Condizione a sei mesi		TOTALE
	Occupati	Non occupati	
Disoccupato	49.4%	50.6%	100%
Inoccupato	40.6%	59.4%	100%
<b>TOTALE</b>	<b>48.0%</b>	<b>52.0%</b>	<b>100%</b>

La condizione rilevata è piuttosto differenziata rispetto all'età degli intervistati (Tab. 37). Gli utenti oltre i 45 anni hanno il più basso tasso di occupazione (42%) ma, tra coloro che hanno un lavoro, il più alto tasso di contratti stabili (28%). La maggiore quota di occupati, il 52%, si registra tra gli utenti nella classe 25-34 anni, anche se prevalgono forme di contratto più precarie.

Tabella 37  
SITUAZIONE OCCUPAZIONALE DEGLI UTENTI A 6 MESI DALL'ULTIMA AZIONE SVOLTA PER CLASSI DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Non occupati	51,3	47,6	48,9	58,4	52,0
Occupati	48,7	52,4	51,1	41,6	48,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Dipendente a tempo indeterminato	15,7	19,3	23,0	27,8	21,4
Apprendista	17,0	7,3	0,0	0,0	6,2
Dipendente a termine	60,2	65,9	70,7	64,5	65,2
Dipendente senza contratto	2,4	3,4	1,8	3,6	2,9
Lavoratore Autonomo	4,7	4,1	4,5	4,2	4,4
TOTALE OCCUPATI	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Agli intervistati è stato, inoltre, richiesto un aggiornamento della condizione occupazionale al momento dell'intervista, mediamente a circa 13 mesi dall'ultima azione svolta presso un CPI (Tab. 38). Rispetto ai mesi immediatamente successivi all'ultima azione svolta presso il CPI, si osserva un peggioramento del tasso di occupazione che si riduce in media di 4 punti percentuali passando dal 48% al 44%. Tra i 25 e 34 anni si osserva, invece, un leggero miglioramento: da 52,4% a 53,4%. Il contratto a tempo indeterminato cresce in modo consistente passando dal 21% al 36%, presumibilmente per effetto di trasformazioni di contratti a termine o di nuove assunzioni con il contratto a tutele crescenti.

Tabella 38  
SITUAZIONE OCCUPAZIONALE DEGLI UTENTI A 6 MESI DALL'ULTIMA AZIONE SVOLTA PER CLASSI DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Non occupati	53,4	46,6	57,6	65,1	56,1
Occupati	46,6	53,4	42,4	34,9	43,9
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Dipendente a tempo indeterminato	23,0	33,2	44,0	48,0	36,3
Apprendista	19,0	6,8	0,0	0,0	7,0
Dipendente a termine	46,5	51,0	45,7	39,7	46,0
Dipendente senza contratto	2,7	3,1	1,7	4,3	3,0
Lavoratore Autonomo	8,8	5,8	8,6	8,0	7,7
TOTALE OCCUPATI	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per analizzare le condizioni economiche familiari è stato chiesto, infine, agli utenti se avessero difficoltà ad arrivare a fine mese con i redditi disponibili e quanti membri della famiglia, al momento dell'intervista, avessero un lavoro. Il 30% degli utenti dichiara grande difficoltà e il 45% qualche difficoltà (Tab. 39). La percentuale di utenti che vive in famiglie con grandi difficoltà sale al 36% tra coloro che non sono occupati.

Tabella 39  
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE E LIVELLO DI DISAGIO ECONOMICO

	Con grande difficoltà	Con qualche difficoltà	Con una certa facilità	Con molta facilità
Occupato	22,5	46,2	26,7	4,6
Non occupato	36,4	44,8	16,2	2,6
TOTALE	30,3	45,4	20,8	3,5

Il numero di redditi nella famiglia influenza, ovviamente, il grado di difficoltà economica percepito. Osservando la distribuzione degli utenti per numero di percettori di reddito si rileva come nel 20% dei casi non ve ne sia alcuno e nel 45% solo uno. Tra gli occupati in grandi difficoltà la grande maggioranza vive in una famiglia monoreddito (13,5% su un totale di 22,5% di famiglie). Tra i non occupati che vivono con grandi difficoltà economiche la metà è senza alcun reddito (Tab. 40).

Tabella 40  
NUMERO DI PERCETTORI DI REDDITO IN FAMIGLIA PER CONDIZIONE DELL'INTERVISTATO E DISAGIO ECONOMICO  
Valori %

Condizione al momento dell'intervista	Percettori di reddito in famiglia	Con grande difficoltà	Con qualche difficoltà	Con una certa facilità	Con molta facilità	TOTALE
Occupato	Uno solo (il rispondente)	13,8	20,1	7,5	1,2	42,7
	Due o più	8,7	26,0	19,1	3,4	57,3
	TOTALE CON LAVORO	22,5	46,2	26,7	4,6	100
Non occupato	Nessuno	18,9	13,5	2,7	0,0	35,1
	Uno solo	14,9	23,4	7,7	1,0	47,0
	Due o più	2,6	7,9	5,8	1,6	17,9
	TOTALE SENZA LAVORO	36,4	44,8	16,2	2,6	100





Allegato 1

IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER CLASSI DI ETÀ E STATUS OCCUPAZIONALE

Potrebbe fornire una valutazione del suo grado di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti relativi ai CPI:

Distribuzioni di frequenza per classi di età degli utenti

		<30	30-44	45+	Totale
Orari di apertura	Per niente soddisfatto	2,3%	3,1%	3,2%	2,8%
	Poco soddisfatto	10,7%	9,7%	10,0%	10,2%
	Abbastanza soddisfatto	65,4%	59,6%	59,9%	62,0%
	Molto soddisfatto	21,6%	27,6%	26,9%	25,0%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
Accessibilità della sede	Per niente soddisfatto	1,9%	2,9%	2,3%	2,3%
	Poco soddisfatto	9,0%	8,5%	11,7%	9,7%
	Abbastanza soddisfatto	55,6%	54,5%	55,2%	55,2%
	Molto soddisfatto	33,5%	34,0%	30,7%	32,8%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
Tempi di attesa	Per niente soddisfatto	6,7%	6,0%	8,0%	6,9%
	Poco soddisfatto	21,6%	21,0%	18,9%	20,6%
	Abbastanza soddisfatto	52,7%	53,4%	50,7%	52,3%
	Molto soddisfatto	19,0%	19,7%	22,4%	20,2%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	Per niente soddisfatto	0,6%	2,3%	2,2%	1,6%
	Poco soddisfatto	7,5%	5,5%	5,3%	6,2%
	Abbastanza soddisfatto	53,2%	50,7%	49,7%	51,4%
	Molto soddisfatto	38,7%	41,5%	42,9%	40,8%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
Cortesie e disponibilità degli operatori	Per niente soddisfatto	0,4%	1,1%	1,2%	0,8%
	Poco soddisfatto	4,2%	2,7%	3,8%	3,6%
	Abbastanza soddisfatto	48,7%	48,3%	45,0%	47,5%
	Molto soddisfatto	46,8%	47,8%	50,0%	48,1%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
Competenza professionale degli operatori	Per niente soddisfatto	0,3%	1,1%	1,0%	0,7%
	Poco soddisfatto	5,2%	4,0%	4,2%	4,5%
	Abbastanza soddisfatto	50,6%	49,8%	46,3%	49,1%
	Molto soddisfatto	44,0%	45,0%	48,6%	45,7%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Per ciascuno dei servizi forniti dal CPI le chiediamo una valutazione del suo grado di soddisfazione:  
Distribuzioni di frequenza per classi di età degli utenti

		<30	30-44	45+	Totale
<b>Accoglienza e servizi di prima informazione</b>	Per niente soddisfatto	2,8%	2,2%	3,0%	2,7%
	Poco soddisfatto	7,4%	5,5%	6,5%	6,5%
	Abbastanza soddisfatto	56,1%	54,3%	56,8%	55,8%
	Molto soddisfatto	33,7%	38,0%	33,7%	35,0%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</b>		<b>96,5%</b>	<b>94,4%</b>	<b>94,4%</b>	<b>95,2%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
<b>Attività di orientamento</b>	Per niente soddisfatto	5,1%	4,1%	5,6%	4,9%
	Poco soddisfatto	13,3%	12,8%	11,4%	12,6%
	Abbastanza soddisfatto	52,1%	49,0%	49,2%	50,3%
	Molto soddisfatto	29,6%	34,1%	33,7%	32,2%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</b>		<b>81,4%</b>	<b>81,9%</b>	<b>78,7%</b>	<b>80,8%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
<b>Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale</b>	Per niente soddisfatto	7,7%	9,1%	9,7%	8,7%
	Poco soddisfatto	19,1%	17,2%	18,3%	18,3%
	Abbastanza soddisfatto	47,6%	50,0%	46,3%	48,0%
	Molto soddisfatto	25,6%	23,6%	25,7%	25,0%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</b>		<b>75,3%</b>	<b>70,9%</b>	<b>61,3%</b>	<b>69,8%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
<b>Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda</b>	Per niente soddisfatto	10,6%	14,5%	13,5%	12,4%
	Poco soddisfatto	21,4%	23,8%	23,9%	22,7%
	Abbastanza soddisfatto	45,9%	39,8%	39,4%	42,6%
	Molto soddisfatto	22,1%	21,9%	23,2%	22,3%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</b>		<b>72,1%</b>	<b>59,5%</b>	<b>49,5%</b>	<b>61,5%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
<b>Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro</b>	Per niente soddisfatto	13,8%	15,0%	16,7%	15,0%
	Poco soddisfatto	22,3%	20,6%	19,1%	20,9%
	Abbastanza soddisfatto	43,1%	47,3%	44,4%	44,8%
	Molto soddisfatto	20,8%	17,1%	19,8%	19,4%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</b>		<b>85,9%</b>	<b>74,7%</b>	<b>34,3%</b>	<b>100,0%</b>

		<30	30-44	45+	Totale
<b>Informazioni su offerte di lavoro all'estero</b>	Per niente soddisfatto	27,9%	28,7%	25,5%	27,6%
	Poco soddisfatto	24,4%	20,5%	18,2%	21,8%
	Abbastanza soddisfatto	33,8%	36,3%	40,9%	36,1%
	Molto soddisfatto	13,9%	14,6%	15,3%	14,5%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</b>		<b>48,4%</b>	<b>41,4%</b>	<b>34,2%</b>	<b>42,0%</b>

Complessivamente, in che misura è soddisfatto dei servizi offerti dal CPI?

		<30	30-44	45+	Totale
Complessivamente, in che misura è soddisfatto dei servizi offerti dal CPI?	Molto	21,7%	24,6%	26,7%	24,1%
	Abbastanza	60,6%	56,2%	55,1%	57,6%
	Poco	15,4%	15,0%	13,9%	14,8%
	Per niente	2,3%	4,2%	4,3%	3,5%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Se molto o abbastanza soddisfatto, perché? (possibile più di una risposta)

		<30	30-44	45+	Totale
Se molto o abbastanza soddisfatto, perché?	Perché i CPI offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	33,9%	32,9%	40,0%	35,5%
	Perché i CPI aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	31,1%	29,2%	25,2%	28,7%
	Perché i CPI sostengono i lavoratori nella ricerca di un nuovo lavoro	31,5%	32,8%	29,3%	31,2%
	Per la gentilezza, la cortesia, il supporto, l'accoglienza, la professionalità, l'assistenza	2,5%	3,8%	3,9%	3,3%
	Altri motivi	1,0%	1,4%	1,5%	1,3%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Se poco o per niente soddisfatto, perché? (possibile più di una risposta il totale)

		<30	30-44	45+	Totale
Se poco o per niente soddisfatto, perché?	Perché i CPI non offrono informazioni adeguate sul mercato del lavoro	16,9%	14,7%	14,2%	15,4%
	Perché i CPI non aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	16,4%	13,1%	18,2%	15,9%
	Perché i CPI non aiutano a trovare lavoro	63,7%	66,8%	62,3%	64,3%
	Lacune a livello organizzativo (file troppo lunghe, difficoltà a reperire informazioni, orari non adeguati alla grande richiesta)	3,1%	3,2%	4,0%	3,4%
	Altri motivi	0,0%	2,2%	1,3%	1,1%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

In che misura ritiene che il CPI l'abbia aiutata, direttamente o indirettamente, a trovare lavoro o comunque a rendere più facile la sua ricerca di un lavoro?

		<30	30-44	45+	Totale
In che misura ritiene che il CPI l'abbia aiutata, direttamente o indirettamente, a trovare lavoro o comunque a rendere più facile la sua ricerca di un lavoro?	Molto	10,2%	8,0%	7,6%	8,7%
	Abbastanza	36,9%	29,1%	30,1%	32,4%
	Poco	28,5%	27,5%	25,6%	27,3%
	Per niente	24,5%	35,5%	36,7%	31,5%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Consiglierebbe ad un amico di iscriversi a un CPI?

		<30	30-44	45+	Totale
Consiglierebbe ad un amico di iscriversi a un CPI?	Molto	34,3%	30,9%	32,0%	32,6%
	Abbastanza	48,2%	49,8%	49,0%	48,9%
	Poco	12,7%	11,4%	11,7%	12,0%
	Per niente	4,9%	7,9%	7,3%	6,5%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Potrebbe fornire una valutazione del suo grado di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti relativi ai CPI:  
Distribuzioni di frequenza per condizione occupazionale degli utenti

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Orari di apertura</b>	Per niente soddisfatto	3,2%	1,4%	2,7%
	Poco soddisfatto	10,4%	9,5%	10,2%
	Abbastanza soddisfatto	60,9%	65,5%	62,0%
	Molto soddisfatto	25,5%	23,6%	25,0%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Accessibilità della sede</b>	Per niente soddisfatto	2,5%	1,7%	2,3%
	Poco soddisfatto	10,5%	7,0%	9,6%
	Abbastanza soddisfatto	54,1%	58,9%	55,2%
	Molto soddisfatto	33,0%	32,4%	32,9%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Tempi di attesa</b>	Per niente soddisfatto	7,7%	4,3%	6,9%
	Poco soddisfatto	20,8%	20,0%	20,6%
	Abbastanza soddisfatto	51,1%	56,2%	52,3%
	Molto soddisfatto	20,4%	19,5%	20,2%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute</b>	Per niente soddisfatto	1,6%	1,6%	1,6%
	Poco soddisfatto	5,9%	7,4%	6,3%
	Abbastanza soddisfatto	50,4%	54,1%	51,3%
	Molto soddisfatto	42,1%	36,8%	40,8%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Cortesia e disponibilità degli operatori</b>	Per niente soddisfatto	0,7%	1,2%	0,8%
	Poco soddisfatto	3,8%	3,1%	3,6%
	Abbastanza soddisfatto	47,0%	49,2%	47,5%
	Molto soddisfatto	48,5%	46,5%	48,0%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Competenza professionale degli operatori</b>	Per niente soddisfatto	0,7%	1,0%	0,8%
	Poco soddisfatto	4,6%	3,9%	4,5%
	Abbastanza soddisfatto	48,2%	51,8%	49,1%
	Molto soddisfatto	46,4%	43,3%	45,7%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Per ciascuno dei servizi forniti dal CPI le chiediamo una valutazione del suo grado di soddisfazione:  
Distribuzioni di frequenza per condizione occupazionale degli utenti

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Accoglienza e servizi di prima informazione</b>	Per niente soddisfatto	2,7%	2,3%	2,6%
	Poco soddisfatto	6,7%	6,1%	6,5%
	Abbastanza soddisfatto	55,7%	56,0%	55,8%
	Molto soddisfatto	34,9%	35,6%	35,0%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</i>		<b>96,4%</b>	<b>98,2%</b>	<b>96,8%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Attività di orientamento</b>	Per niente soddisfatto	4,8%	4,9%	4,8%
	Poco soddisfatto	11,9%	14,9%	12,6%
	Abbastanza soddisfatto	50,6%	49,5%	50,3%
	Molto soddisfatto	32,7%	30,7%	32,2%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</i>		<b>80,4%</b>	<b>81,7%</b>	<b>80,7%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale</b>	Per niente soddisfatto	9,2%	7,1%	8,7%
	Poco soddisfatto	17,7%	19,9%	18,3%
	Abbastanza soddisfatto	48,8%	46,3%	48,1%
	Molto soddisfatto	24,3%	26,7%	24,9%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</i>		<b>68,2%</b>	<b>74,8%</b>	<b>69,8%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda</b>	Per niente soddisfatto	13,6%	9,5%	12,4%
	Poco soddisfatto	23,3%	21,2%	22,7%
	Abbastanza soddisfatto	41,9%	44,5%	42,7%
	Molto soddisfatto	21,1%	24,8%	22,2%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</i>		<b>57,9%</b>	<b>72,5%</b>	<b>61,4%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro</b>	Per niente soddisfatto	15,8%	12,8%	15,0%
	Poco soddisfatto	20,3%	22,4%	20,9%
	Abbastanza soddisfatto	45,6%	42,5%	44,8%
	Molto soddisfatto	18,2%	22,4%	19,3%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</i>		<b>95,9%</b>	<b>87,1%</b>	<b>80,4%</b>

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Informazioni su offerte di lavoro all'estero</b>	Per niente soddisfatto	27,8%	27,2%	27,6%
	Poco soddisfatto	21,8%	22,0%	21,9%
	Abbastanza soddisfatto	37,7%	32,5%	36,0%
	Molto soddisfatto	12,7%	18,3%	14,5%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>Quota di utenti che ha usufruito del servizio</i>		<b>39,3%</b>	<b>50,4%</b>	<b>41,9%</b>

Complessivamente, in che misura è soddisfatto dei servizi offerti dal CPI?

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Complessivamente, in che misura è soddisfatto dei servizi offerti dal CPI?</b>	Molto	24,5%	23,0%	24,1%
	Abbastanza	57,3%	58,3%	57,5%
	Poco	14,6%	15,8%	14,9%
	Per niente	3,6%	2,9%	3,5%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Se molto o abbastanza soddisfatto, perché? (possibile più di una risposta)

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Se molto o abbastanza soddisfatto, perché?</b>	Perché i CPI offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	36,5%	31,7%	35,5%
	Perché i CPI aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	28,3%	30,2%	28,7%
	Perché i CPI sostengono i lavoratori nella ricerca di un nuovo lavoro	29,9%	35,6%	31,2%
	Per la gentilezza, la cortesia, il supporto, l'accoglienza, la professionalità, l'assistenza	3,7%	2,1%	3,3%
	Altri motivi	1,5%	0,4%	1,3%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Se poco o per niente soddisfatto, perché? (possibile più di una risposta)

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Se poco o per niente soddisfatto, perché?</b>	Perché i CPI non offrono informazioni adeguate sul mercato del lavoro	14,0%	19,6%	15,4%
	Perché i CPI non aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	16,0%	15,6%	15,9%
	Perché i CPI non aiutano a trovare lavoro	64,4%	63,9%	64,3%
	Lacune a livello organizzativo (file troppo lunghe, difficoltà a reperire informazioni, orari non adeguati alla grande richiesta)	4,2%	0,8%	3,4%
	Altri motivi	1,4%	0,0%	1,1%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

In che misura ritiene che il CPI l'abbia aiutata, direttamente o indirettamente, a trovare lavoro o comunque a rendere più facile la sua ricerca di un lavoro?

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>In che misura ritiene che il CPI l'abbia aiutata, direttamente o indirettamente, a trovare lavoro o comunque a rendere più facile la sua ricerca di un lavoro?</b>	Molto	8,2%	10,3%	8,7%
	Abbastanza	30,1%	39,7%	32,4%
	Poco	26,9%	28,8%	27,3%
	Per niente	34,8%	21,2%	31,5%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Consiglierebbe ad un amico di iscriversi a un CPI?

		Disoccupato	In cerca di prima occupazione	Totale
<b>Consiglierebbe ad un amico di iscriversi a un CPI?</b>	Molto	31,7%	35,3%	32,5%
	Abbastanza	49,5%	47,0%	48,9%
	Poco	12,1%	11,7%	12,0%
	Per niente	6,7%	6,0%	6,5%
<b>Totale</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Allegato 2

### QUESTIONARIO UTENTI CENTRI PER L'IMPIEGO 2015-2016

Buongiorno, stiamo svolgendo un'indagine statistica in collaborazione con la Regione Toscana sugli utenti dei Centri per l'impiego (CPI).

Il suo nominativo è stato estratto dalla banca dati regionale sugli utenti che si sono rivolti ad un CPI toscano nel periodo compreso tra aprile 2015 e marzo 2016. Il questionario è anonimo e i suoi dati saranno utilizzati solo a fini statistici e nel rispetto della legge sulla privacy.

#### SE L'INTERVISTATO NEGA DI ESSERE STATO AD UN CPI CHIUDERE L'INTERVISTA

Vorremmo chiederle quale era la sua situazione occupazionale al momento in cui si è rivolto al CPI.

#### SEZIONE I: CONDIZIONE OCCUPAZIONALE AL MOMENTO IN CUI SI È RIVOLTO AL CPI

##### 1. Quando si è rivolto al CPI lei era?

1. Disoccupato (persona che ha perso il lavoro ed è alla ricerca di una nuova occupazione)
2. In cerca di prima occupazione (persona che non ha mai lavorato prima)

#### LA SEZIONE CONTINUA SOLO PER CHI HA RISPOSTO 1 ALLA DOMANDA 1

##### 2. Era beneficiario di una forma di sostegno al reddito?

1. Sì, indennità di disoccupazione
2. Sì, indennità di mobilità
3. No, nessun tipo di indennità

(Le restanti domande della sezione sono riferite al lavoro che l'utente ha perso)

##### 3. Da quanto tempo svolgeva quella attività lavorativa?

1. Anni [\_\_\_]
2. Se inferiore all'anno, indicare mesi [\_\_\_]

##### 4. In quale settore lavorava?

1. Agricoltura
2. Industria, produzione, settori manifatturieri (ad es. alimentari, tessili, carta, legno, metalli, non metalli, energia)
3. Edilizia, costruzioni
4. Commercio, alberghi, ristoranti, bar, pubblici esercizi
5. Altri servizi a persone e imprese
6. Altro, specificare

##### 5. Aveva un lavoro di tipo?

1. Dipendente
2. Autonomo

#### SOLO SE L'INTERVISTATO HA RISPOSTO 1 ALLA DOMANDA 5

##### 6. Il suo contratto era?

- 1.1 A tempo indeterminato (senza scadenza)
- 1.2 Apprendistato
- 1.3 A termine (tutto ciò che ha una scadenza oltre al contratto a tempo determinato anche lavoro occasionale pagato con voucher, tirocini, contratto interinale con agenzia)
- 1.4 Senza contratto (si intende a nero)

Le chiederemo adesso un suo giudizio sintetico sul grado di soddisfazione dei servizi offerti dal CPI.

## SEZIONE II: VALUTAZIONE DEI SERVIZI FORNITI DAI CPI

**SE L'UTENTE NON SA RISPONDERE OPPURE NON HA USUFRUITO DI UNO DEI SERVIZI INDICATI LASCIARE VUOTO**

**7. Potrebbe fornire una valutazione del suo grado di soddisfazione per ciascuno dei seguenti aspetti relativi ai CPI:**

*Molto soddisfatto(4), Abbastanza soddisfatto (3), Poco soddisfatto (2), Per niente soddisfatto (1)*

1. Orari di apertura ..... Punteggio [\_\_]
2. Accessibilità della sede (*facilmente raggiungibile, collegato con mezzi, parcheggi*) ..... Punteggio [\_\_]
3. Tempi di attesa (*file allo sportello*) ..... Punteggio [\_\_]
4. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute ..... Punteggio [\_\_]
5. Cortesia e disponibilità degli operatori ..... Punteggio [\_\_]
6. Competenza professionale degli operatori ..... Punteggio [\_\_]

**8. Per ciascuno dei servizi forniti dal CPI le chiediamo una valutazione del suo grado di soddisfazione:**

*Molto soddisfatto(4), Abbastanza soddisfatto (3), Poco soddisfatto (2), Per niente soddisfatto (1)*

1. Accoglienza e servizi di prima informazione ..... Punteggio [\_\_]  
*(ad es. compilazione di moduli, prime informazioni sui servizi offerti dal CPI)*
2. Attività di orientamento ..... Punteggio [\_\_]  
*(ad es. come fare un curriculum, consulenza per la ricerca di un lavoro, bilancio delle competenze)*
3. Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale ..... Punteggio [\_\_]
4. Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda..... Punteggio [\_\_]
5. Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro  
*(ad es. informazioni su offerte di lavoro da parte di aziende, indicazioni su imprese a cui mandare il curriculum, guida all'utilizzo del portale regionale su internet per la ricerca del lavoro).....* Punteggio [\_\_]
6. Informazioni su offerte di lavoro all'estero ..... Punteggio [\_\_]
7. Altro .....

**9. Complessivamente, in che misura è soddisfatto dei servizi offerti dal CPI?**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente

**SOLO SE L'INTERVISTATO HA RISPOSTO 1 o 2 ALLA DOMANDA 9**

**10. Se molto o abbastanza soddisfatto, perché? (possibile più di una risposta)**

1. Perché i CPI offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero
2. Perché i CPI aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative
3. Perché i CPI sostengono i lavoratori nella ricerca di un nuovo lavoro
4. Altro, specificare .....



**SOLO SE L'INTERVISTATO HA RISPOSTO 3 o 4 ALLA DOMANDA 9**

**11. Se poco o per niente soddisfatto, perché? (possibile più di una risposta)**

1. Perché i CPI non offrono informazioni adeguate sul mercato del lavoro
2. Perché i CPI non aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative
3. Perché i CPI non aiutano a trovare lavoro
4. Altro, specificare .....

**12. In che misura ritiene che il CPI l'abbia aiutata, direttamente o indirettamente, a trovare lavoro o comunque a rendere più facile la sua ricerca di un lavoro?**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente

**13. Consiglierebbe ad un amico di iscriversi ad un CPI?**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente

**SEZIONE III: ESITI OCCUPAZIONALI A 6 MESI DA ULTIMA AZIONE**

**14. Ricorda quale era la sua condizione professionale nel mese di (mese corrispondente ai 6 mesi dall'ultima azione svolta da ciascun utente)?:**

1. Disoccupato
2. In cerca di prima occupazione
3. Dipendente a tempo indeterminato (senza scadenza)
4. Apprendista
5. Dipendente a termine (tutto ciò che ha una scadenza oltre al contratto a tempo determinato anche lavoro occasionale pagato con voucher, tirocini, contratto interinale con agenzia)
6. Dipendente senza contratto (si intende a nero)
7. Lavoratore Autonomo

Adesso le farò alcune domande conclusive sulla sua situazione attuale

**SEZIONE IV: INFORMAZIONI SULL'INTERVISTATO**

**15. Oggi lei è?**

1. Disoccupato
2. In cerca di prima occupazione
3. Dipendente a tempo indeterminato (senza scadenza)
4. Apprendista
5. Dipendente a termine (tutto ciò che ha una scadenza oltre al contratto a tempo determinato anche lavoro occasionale pagato con voucher, tirocini, contratto interinale con agenzia)
6. Dipendente senza contratto (si intende a nero)
7. Lavoratore Autonomo

**16. Quale è il suo titolo di studio?**

**NEL CASO L'UTENTE SIA STRANIERO E NON SI RICONOSCA IN QUESTI TITOLI CHIEDERE IL NUMERO DI ANNI DI FREQUENZA DI UN CORSO DI STUDI NELLA SUA VITA E ASSOCIARE ALLA RELATIVA MODALITÀ**

Durata in anni del percorso di studi  
(per stranieri)

1. Nessun titolo	
2. Licenza elementare	5
3. Licenza media inferiore	8
4. Qualifica professionale (2-3 anni)	10-11
5. Diploma di scuola media superiore	13
6. Laurea (triennale, magistrale, dottorati, master)	14+
7. Altro titolo post diploma scuola superiore (ad es. conservatorio, accademia belle arti)	14+

**17. Con chi abita attualmente? (i figli possono essere anche di solo uno dei membri della coppia)**

1. Da solo senza figli
2. Con coniuge/convivente senza figli
3. Con coniuge/convivente con figli
4. Da solo con figli
5. Con la sua famiglia di origine (genitori)
6. Con amici, conoscenti, altri

**LE SEGUENTI DOMANDE (18, 19 e 20) SOLO SE L'INTERVISTATO HA RISPOSTO 3 o 4 ALLA DOMANDA 17**

**18. Quanti figli ha?**

**19. Può dirmi la loro età?**

Figlio 1,..... Figlio 2,..... Figlio 3,..... Figlio 4,.....

**20. Quanti di loro sono a suo carico? (ovvero studenti o privi di un'occupazione)**

**PER TUTTI**

**21. Escluso lei, quanti lavorano regolarmente nella sua famiglia?**

**22. Tenendo conto di tutti i redditi disponibili, come riesce la sua famiglia ad arrivare alla fine del mese?**

1. Con grande difficoltà
2. Con qualche difficoltà
3. Con una certa facilità
4. Con molta facilità