



IRPET Istituto Regionale
Programmazione
Economica
della Toscana

LE CARATTERISTICHE E LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO TOSCANI

**MARZO 2019 – FEBBRAIO 2020
APRILE 2020 – GIUGNO 2020**



Regione Toscana



Firenze, Dicembre 2020

RICONOSCIMENTI

Il rapporto è stato curato da Elena Cappellini e Donatella Marinari all'interno dell'area dell'IRPET Lavoro, Istruzione, Welfare coordinata da Nicola Sciclone. Il testo e le elaborazioni statistiche sono stati realizzati da Elena Cappellini e Donatella Marinari. L'indagine telefonica è stata svolta da MEDIACOM Srl. 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	6
2.1 Caratteristiche demografiche	6
2.2 Caratteristiche occupazionali	8
2.3 Caratteristiche familiari	11
3. IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	13
3.1 Il grado di soddisfazione nei confronti dei singoli servizi ricevuti	13
3.2 Il grado di soddisfazione complessivo	16
4. GLI ESITI OCCUPAZIONALI E LE CONDIZIONI ECONOMICHE FAMILIARI	19
5. IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON-LINE	21
ALLEGATO 1: IL CAMPIONAMENTO	25
ALLEGATO 2: IL QUESTIONARIO – Modulo standard	27
ALLEGATO 3: IL QUESTIONARIO – Modulo Covid	31

INTRODUZIONE

I Centri per l'Impiego (CPI) rappresentano il presidio territoriale delle politiche attive del lavoro e svolgono un ruolo importante nella gestione delle politiche a supporto del reddito, come la cassa integrazione in deroga e il reddito di cittadinanza. Ai CPI è anche delegato il compito, non meno importante, di alimentare il sistema informativo lavoro, sia nella parte relativa ai movimenti dentro e fuori dall'occupazione, che in quella attinente le misure di attivazione predisposte dai servizi.

In generale, il compito delle politiche attive è quello di favorire il buon funzionamento del mercato del lavoro, favorendo il miglior matching possibile tra domanda e offerta in termini di quantità e di qualità di lavoro attivato, anche attraverso il contrasto ai fenomeni di marginalizzazione delle categorie di lavoratori più svantaggiate.

I servizi erogati dai CPI della Regione Toscana riflettono quanto previsto dalle disposizioni nazionali in materia di livelli essenziali delle prestazioni (LEP) e dagli standard individuati nella Carta dei Servizi, attraverso la quale l'amministrazione stabilisce i principi e le condizioni per l'erogazione dei servizi a cittadini e imprese. Più nello specifico, i servizi forniti dai CPI ai cittadini possono essere schematizzati in: attività di informazione e orientamento, anche specialistico e per il reinserimento formativo dei minori, individuazione e validazione delle competenze, supporto per la formazione a distanza, promozione e tutoraggio dei tirocini extra-curricolari, accompagnamento al lavoro, servizi di mobilità territoriale, supporto all'autoimpiego, al collocamento mirato e presa in carico integrata per soggetti in condizione di vulnerabilità. A queste misure, si aggiunge il ruolo di centri pivot in programmi specifici, come Garanzia Giovani, l'assegno di ricollocazione e il reddito di cittadinanza.

L'emergenza sanitaria del 2020 ha inevitabilmente inciso sul servizio dei CPI, che si sono trovati a garantire un servizio quanto mai indispensabile in condizioni eccezionali per i propri dipendenti e per gli utenti in generale. A questo proposito, i servizi per il lavoro della Toscana hanno dovuto riorganizzarsi, potenziando la gestione da remoto e istituendo la piattaforma digitale Toscana Lavoro per la consultazione online delle opportunità d'impiego.

L'obiettivo di questo lavoro è tracciare un identikit delle persone che si rivolgono ai CPI toscani e fornire un quadro del grado di soddisfazione delle politiche di cui hanno usufruito, nonché degli esiti occupazionali e delle condizioni economiche familiari. E' questo un approccio collaudato negli anni, che consente una lettura del cambiamento nel tempo. A fianco della tradizionale indagine, lo spessore acquisito negli ultimi mesi dai servizi on-line ha richiesto l'aggiunta di un questionario "speciale" dedicato al gradimento dei servizi on-line attivati nei mesi post-pandemia.

1. IL DISEGNO DELLA RICERCA

L'indagine 2020 sulla soddisfazione degli utenti dei CPI è articolata in quattro parti:

- i) l'analisi delle caratteristiche anagrafiche, occupazionali e familiari degli utenti dei CPI;
- ii) il monitoraggio del livello di soddisfazione complessivo e per singola azione svolta;
- iii) lo studio dello stato occupazionale degli utenti;
- iv) la verifica dello stato di soddisfazione dei servizi on-line per la frazione di utenti che nel 2020 hanno beneficiato delle prestazioni da remoto.

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 il 1° Marzo 2019 e il 29 Febbraio 2020, per il modulo "standard", e tra il 1° Aprile 2020 e il 30 Giugno 2020 per il modulo "speciale".

L'indagine si è basata complessivamente su 4mila interviste, che hanno consentito di raggiungere anche gli utenti dei servizi on-line. In particolare, si sono identificati due campioni di utenza:

- quello standard, più corposo, si compone di 3.400 individui stratificati in base a genere, classi di età e provincia per rappresentare un universo di 167.777 persone iscritte allo stato di disoccupazione ex D.Lgs 150/2015;
- quello speciale, invece, si sostanzia in 600 utenti, che rappresentano 11.768 beneficiari dei servizi online nel periodo considerato.

Per i dettagli sulla struttura del campionamento si rimanda all'Allegato 1.

I questionari indirizzati ai due campioni sono sostanzialmente sovrapponibili nelle parti relative all'anagrafica, sia familiare che occupazionale, e in quella di monitoraggio della soddisfazione del servizio, per la quale si sono semplicemente armonizzate le motivazioni del giudizio rispetto alle nuove modalità operative a distanza. Il questionario speciale si differenzia, invece, da quello standard per la scelta di non indagare sugli esiti occupazionali, sia perché l'intervallo di tempo è limitato che per la straordinarietà delle condizioni del mercato del lavoro nei mesi dell'emergenza (v. Allegato 2 e Allegato 3).

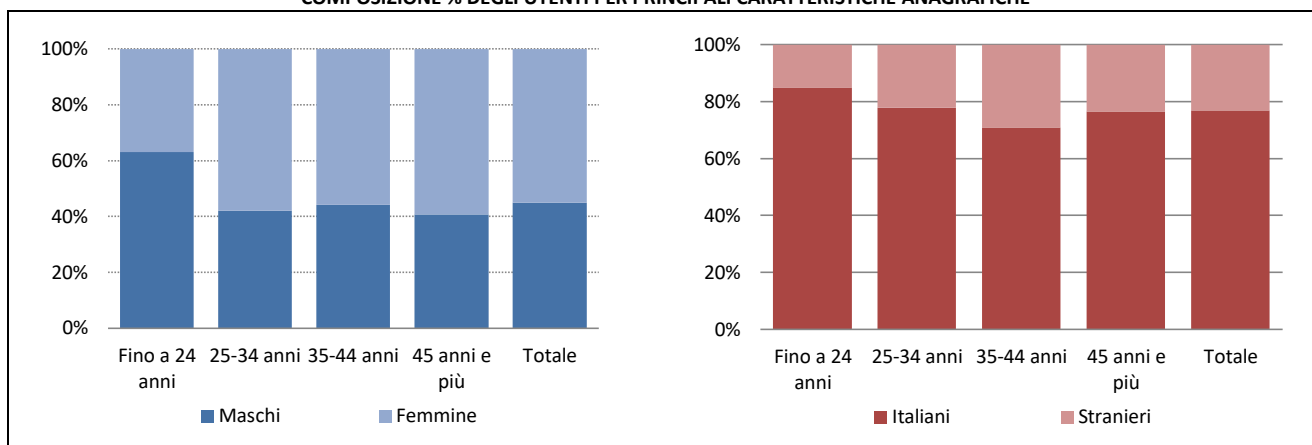
2. LE CARATTERISTICHE DELL'UTENZA DEI CENTRI PER L'IMPIEGO

Attraverso l'indagine è possibile studiare la composizione socio-anagrafica delle 167.777 persone iscritte allo stato di disoccupazione (D.Lgs 150/2015) e che, tra 1° Marzo 2019 e il 29 Febbraio 2020, si sono recate almeno una volta presso un CPI toscano.

2.1 Caratteristiche demografiche

La popolazione degli iscritti alla disoccupazione si rivela diversamente composta dalla forza lavoro: le donne sono prevalenti e più di un iscritto su cinque è di cittadinanza straniera. Queste caratteristiche risultano meno accentuate nella classe di età dei giovanissimi con meno di 25 anni, che rappresentano quasi la metà (47,9%) di coloro che sono in cerca di prima occupazione (ed il 9% del totale).

Grafico 1
COMPOSIZIONE % DEGLI UTENTI PER PRINCIPALI CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE



La distribuzione provinciale degli utenti conferma il ruolo, centrale, della provincia di Firenze nella determinazione dei risultati regionali. Ciò nonostante Firenze, assieme alla provincia di Prato, mostra una quota di utenza significativamente inferiore al relativo peso demografico, confermandosi tra le aree a maggiore domanda di lavoro. La provincia di Livorno, viceversa, registra una quota di iscritti alla disoccupazione superiore alla quota demografica provinciale a riprova della difficile fase economica che sta vivendo quel territorio. Le altre province della Toscana rilevano disallineamenti più esigui delle due misure. La composizione di genere dell'utenza conferma una prevalenza femminile trasversale a tutto il territorio e un'incidenza di utenti con meno di 35 anni attorno al 40%. La distribuzione dell'utenza straniera evidenzia scostamenti leggermente più consistenti, con un'incidenza variabile tra il 27,2% di Firenze e il 18,3% di Massa Carrara.

Tabella 1

DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER PROVINCIA DEL CPI E CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE

	Genere		Classi di età		Cittadinanza		Totale	
	Maschi	Femmine	Fino a 34 anni	Oltre 35 anni	Italiani	Stranieri	Utenti CPI	Popolazione residente
Arezzo	56.7%	43.3%	40.8%	59.2%	75.4%	24.6%	8.7%	9.2%
Firenze	54.7%	45.3%	39.2%	60.8%	72.8%	27.2%	24.1%	27.0%
Grosseto	55.9%	44.1%	37.8%	62.2%	76.8%	23.2%	6.7%	5.9%
Livorno	53.8%	46.2%	36.2%	63.8%	80.9%	19.1%	12.5%	9.0%
Lucca	55.6%	44.4%	38.7%	61.3%	80.2%	19.8%	10.4%	10.4%
Massa Carrara	51.9%	48.1%	36.9%	63.1%	81.7%	18.3%	5.5%	5.2%
Pisa	54.9%	45.1%	38.1%	61.9%	78.0%	22.0%	12.2%	11.3%
Prato	53.8%	46.2%	40.0%	60.0%	77.8%	22.2%	5.0%	6.9%
Pistoia	56.7%	43.3%	40.2%	59.8%	77.7%	22.3%	7.4%	7.9%
Siena	57.1%	42.9%	39.9%	60.1%	73.5%	26.5%	7.5%	7.2%
TOSCANA	55.1%	44.9%	38.7%	61.3%	76.9%	23.1%	100.0%	100.0%

La popolazione straniera costituisce una componente fondamentale dell'utenza dei CPI, con caratteristiche del tutto peculiari rispetto al genere. Gli utenti stranieri sono, infatti, donne in sei casi su dieci e rappresentano una componente strutturale dei servizi per l'impiego: mentre l'utenza straniera si è sensibilmente ridotta negli ultimi anni, le donne rappresentano stabilmente un quarto dei beneficiari di politiche attive.

Tabella 2

DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER CITTADINANZA E GENERE

	Maschi	Femmine	Totale
Italiani	46.5%	53.5%	100.0%
Stranieri	39.7%	60.3%	100.0%
TOTALE	44.9%	55.1%	100.0%
Incidenza stranieri	20.4%	25.3%	23.1%
<i>Incidenza stranieri indagine 2017</i>	<i>27.7%</i>	<i>25.1%</i>	<i>26.4%</i>

Anche rispetto all'incrocio della variabile di cittadinanza con quella relativa all'età degli utenti si rilevano scostamenti interessanti: l'utenza straniera mostra una riduzione importante della propria incidenza soprattutto tra i giovani, gli under 25, ma soprattutto tra i 25-34enni che erano il gruppo di utenza più consistente e che oggi sono invece sopravanzati dai giovani adulti tra i 35 e i 44 anni. Questo effetto potrebbe essere in parte provocato dall'invecchiamento della coorte più corposa nel 2016, che non è stata completamente rimpiazzata da nuovi utenti stranieri più giovani.

Tabella 3

DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER CITTADINANZA E ETÀ'

	Fino a 24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	Totale
Italiani	15.4%	25.1%	19.1%	40.4%	100.0%
Stranieri	9.0%	23.8%	25.9%	41.3%	100.0%
TOTALE	13.9%	24.8%	20.6%	40.6%	100.0%
Incidenza stranieri	15.0%	22.2%	29.0%	23.5%	23.1%
<i>Incidenza stranieri indagine 2017</i>	<i>23.0%</i>	<i>37.1%</i>	<i>24.6%</i>	<i>26.4%</i>	<i>26.4%</i>

Entrando nel merito delle competenze delle persone che si rivolgono ai CPI, l'indagine consente di apprezzare un leggero innalzamento del titolo di studio e, soprattutto, un ridimensionamento della quota di utenti privi di qualifica o in possesso del solo titolo dell'obbligo (su questo elemento influisce il minor peso dell'utenza straniera, meno istruita e con difficoltà di riconoscimento dei titoli eventualmente ottenuti nei paesi di origine). Gli operatori dei CPI della Toscana si sono interfacciati in oltre la metà dei casi di soggetti di un diploma, trattando nel 17,7% casi di soggetti laureati. Rimane, tuttavia, elevata la quota di utenti con titolo inferiore poiché è questo il patrimonio formativo del 30% dell'utenza complessiva.

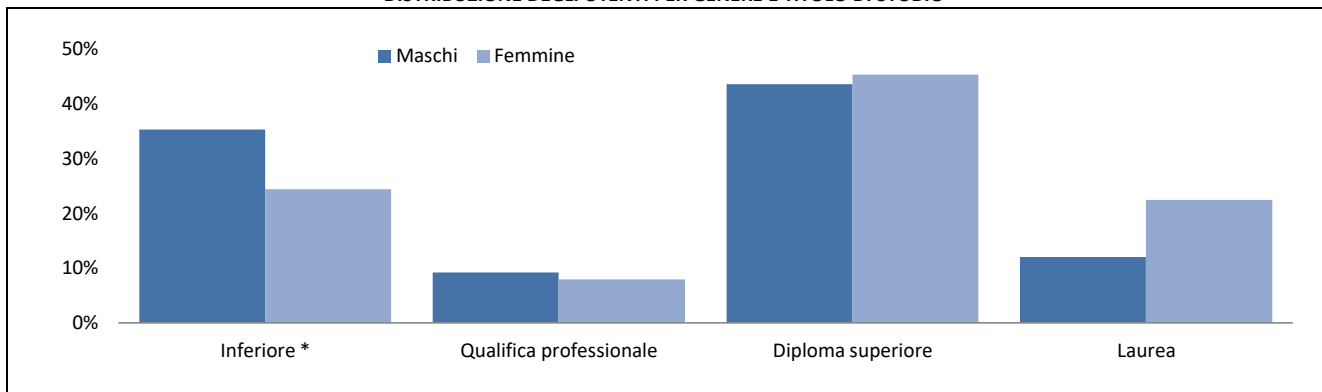
Tabella 4
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER TITOLO DI STUDIO

	Composizione	Composizione indagine 2017
Inferiore *	29.3%	34.40%
Qualifica professionale	8.5%	10.70%
Diploma superiore	44.5%	39.20%
Laurea	17.7%	15.70%

* Media inferiore, scuola elementare o nessun titolo

Donne e uomini che si rivolgono ai CPI rilevano, comunque, differenze apprezzabili nei livelli di istruzione: sono gli uomini a mostrare una maggior concentrazione nel gruppo dei non istruiti, specialmente tra coloro che non hanno nessuna qualifica professionale; viceversa le donne sono significativamente più rappresentate tra i laureati (più di una utente su cinque lo è).

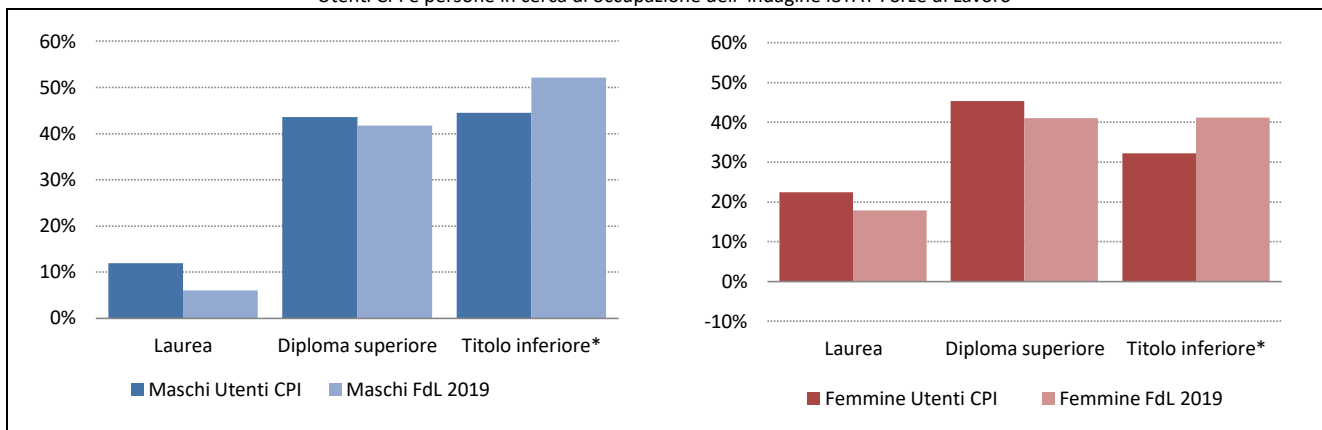
Grafico 2
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER GENERE E TITOLO DI STUDIO



* Media inferiore, scuola elementare o nessun titolo

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, soprattutto tra le donne iscritte ai CPI, siano leggermente più presenti i titoli di studio superiori. I laureati, in particolare, costituiscono un profilo più frequente nella popolazione dei CPI rispetto alla loro presenza nel complesso delle forze lavoro.

Grafico 3
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

Lo stato occupazionale costituisce una dimensione di analisi particolarmente importante nella definizione del profilo di utenza dei CPI, poiché riassume l'esperienza lavorativa pregressa e, quindi, il tipo di inserimento nel mondo del lavoro di ciascun individuo. In questo caso siamo in presenza di una platea di individui accomunati dal vivere un episodio di disoccupazione, che - indipendentemente dal genere - accade perlopiù dopo la fine di un contratto.

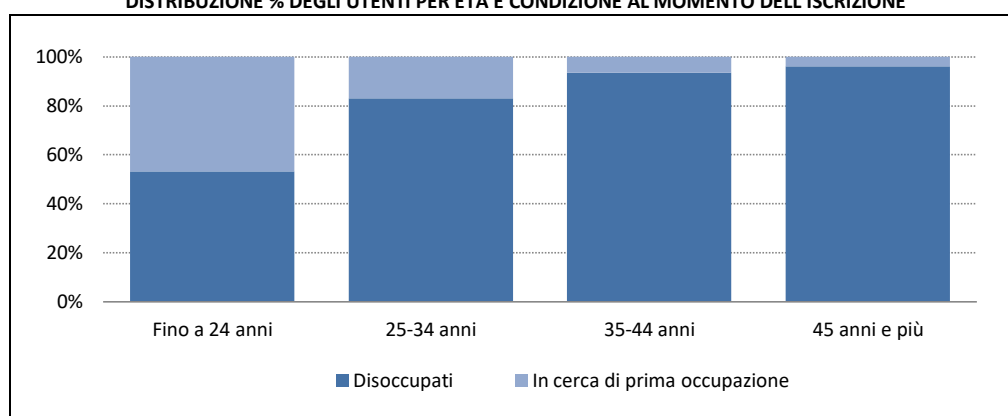
Tabella 5

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

	Maschi	Femmine	Totale
Disoccupati	84.2%	88.2%	86.4%
In cerca di prima occupazione	15.8%	11.8%	13.6%
<i>Incidenza disoccupati indagine 2017</i>	83.5%	84.8%	84.2%

Ovviamente, la presenza di una carriera lavorativa pregressa dipende dall'età degli utenti, con una presenza meno corposa nelle classi di età giovanili dove i soggetti alla ricerca del primo lavoro costituiscono poco meno della metà del totale. La platea degli utenti dei CPI si compone, comunque, in larga parte di soggetti alla ricerca di un nuovo lavoro dopo averne perso uno precedente (l'86,4% dell'utenza totale). E' questa una dimensione stabile se confrontata con i risultati della precedente indagine, dando conto di un profilo di disoccupato già inquadrato nel mercato del lavoro e che potrebbe beneficiare degli ammortizzatori sociali previsti in caso di disoccupazione.

Grafico 4

DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER ETÀ E CONDIZIONE AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE

Tra gli utenti che si sono dichiarati disoccupati al momento dell'intervista la maggioranza ha beneficiato di una forma di sostegno al reddito (indennità di disoccupazione o reddito di cittadinanza). La quota di soggetti che si sono interfacciati con i CPI in assenza di indennità è minoritaria anche nel gruppo dei giovanissimi, laddove sono più diffusi i casi di assenza di esperienze lavorative pregresse. In particolare, nel periodo considerato tre utenti su quattro hanno beneficiato dell'indennità di disoccupazione e al reddito di cittadinanza hanno aderito circa il 5% delle persone trattate.

Tabella 6

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

	Fino a 24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	Totale
No, nessun tipo di indennità	33.1%	19.7%	20.6%	19.2%	20.9%
Sì, indennità di disoccupazione/mobilità	62.3%	76.5%	75.3%	74.5%	74.1%
Sì, reddito di cittadinanza	4.7%	3.8%	4.0%	6.3%	5.0%

* Media inferiore, scuola elementare o nessun titolo

La percentuale di soggetti coperti dall'indennità di disoccupazione è positivamente correlata al titolo di studio, che garantisce carriere più consistenti dal punto di vista contributivo. In particolare, gli utenti laureati sono in otto casi su dieci coperti da indennità di disoccupazione e raramente accedono al reddito di cittadinanza, che è una misura di contrasto alla povertà ed è concessa in relazione alle condizioni economiche familiari (con politiche di attivazione chiamate in causa solo in sede di condizionalità). Tra i meno istruiti, viceversa, uno su quattro non è coperto da alcuna protezione del reddito nonostante il reddito di cittadinanza raggiunga in questa categoria di utenza la propria incidenza massima (8,7%).

Tabella 7

PERCENTUALE DI UTENTI PERCETTORI DI UNA FORMA DI SOSTEGNO AL REDDITO PER TITOLO DI STUDIO

	Inferiore / professionale	Superiore	Laurea
No, nessun tipo di indennità	24.9%	22.2%	16.5%
Sì, indennità di disoccupazione/mobilità	66.4%	73.9%	81.4%
Sì, reddito di cittadinanza	8.7%	3.9%	2.1%

La relazione tra indennità e anzianità contributiva determina variazioni considerevoli della probabilità di tutela in base al settore in cui si è lavorato precedentemente l'episodio di disoccupazione. L'indagine ha evidenziato, ad esempio, che i lavoratori a termine del comparto istruzione – oggetto di una stagionalità calibrata sulla durata dell'anno scolastico - sono quasi sempre coperti da indennità e molto raramente fanno parte della platea di beneficiari del reddito di cittadinanza. Al contrario, coloro che provengono da occupazioni agricole sperimentano elevate probabilità di essere scoperti dalle tutele previste in caso di disoccupazione ed hanno la maggiore incidenza sulle prestazioni di contrasto alla povertà. I lavoratori del terziario registrano un profilo molto vicino alla media, mentre quelli in uscita dal lavoro nell'industria e nelle costruzioni risultano leggermente più svantaggiati rispetto al profilo medio.

Tabella 8

PERCENTUALE DI UTENTI PERCETTORI DI UNA FORMA DI SOSTEGNO AL REDDITO PER SETTORE DI OCCUPAZIONE

	Agricoltura	Industria	Edilizia	Commercio e turismo	Istruzione	Altri servizi	Totale
No, nessun tipo di indennità	33.7%	26.1%	23.0%	22.2%	12.2%	20.9%	22.3%
Sì, indennità di disoccupazione/mobilità	53.7%	68.3%	67.6%	73.4%	85.1%	72.8%	72.2%
Sì, reddito di cittadinanza	12.6%	5.6%	9.4%	4.4%	2.6%	6.3%	5.4%
% utenti disoccupati su totale	1.9%	18.1%	5.6%	42.2%	5.4%	26.7%	100.0%

Il 74% degli utenti disoccupati dei CPI proviene, in effetti, da lavori in aziende del terziario, percentuale che sfiora il 90% nel caso della componente femminile. L'industria e l'edilizia, invece, rappresentano importanti ambiti di lavoro soprattutto per gli uomini, che si rivolgono ai CPI in seguito ad una cessazione (38,7%, mentre per le donne si tratta complessivamente del 12,1% dell'utenza).

Tabella 9

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

	Maschi	Femmine	Totale	Indagine 2017
Agricoltura	2.9%	1.1%	1.9%	3.1%
Industria	27.7%	10.7%	18.1%	16.2%
Edilizia	11.0%	1.4%	5.6%	9.6%
Commercio e turismo	35.9%	47.2%	42.2%	38.4%
Altri servizi	22.6%	39.6%	32.2%	32.6%

Anche la cittadinanza costituisce una discriminante per il tipo di lavoro perso: tra gli stranieri più di quattro su dieci provengono dai servizi alla persona o alle imprese e otto su dieci hanno esperienze legate al terziario. Il lavoro nell'industria è, invece, meno frequente. E' questo un effetto che si collega alla maggiore presenza femminile della componente straniera, oltre che ovviamente al diverso inserimento lavorativo dei due segmenti demografici.

Tabella 10

DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER SETTORE DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO E CITTADINANZA

	Italiani	Stranieri	Totale
Agricoltura	1.7%	2.6%	1.9%
Industria	20.3%	11.0%	18.1%
Edilizia	5.3%	6.8%	5.6%
Commercio e turismo	44.1%	36.3%	42.2%
Altri servizi	28.6%	43.4%	32.2%

Rispetto alla durata media dell'ultimo episodio di disoccupazione, si rilevano scostamenti consistenti nella comparazione settoriale. E' tuttavia l'età la vera discriminante di questa variabile: in tutti i settori la durata della disoccupazione cresce progressivamente con l'avanzare degli anni del lavoratore. Nei settori che

rilevano la durata media di disoccupazione più elevata (industria, edilizia, ma anche commercio e turismo), in particolare, si registra un aumento molto importante nella classe di età degli over45.

Tabella 11
DURATA DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO PER ETÀ (ANNI, MESI)

	Fino a 24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	Totale
Agricoltura	0.4	1.4	7.0	7.5	3.7
Industria	0.9	4.3	6.1	13.1	8.1
Edilizia	1.6	4.4	5.9	10.3	7.1
Commercio e turismo	0.4	2.1	3.5	8.3	4.6
Istruzione	0.1	1.6	2.6	3.5	2.8
Altri servizi	0.8	2.3	4.0	5.5	4.0
TOTALE	0.6	2.6	4.2	8.1	5.1

La stragrande maggioranza delle persone disoccupate (95,7%) ha avuto l'ultima esperienza lavorativa come dipendente, nella maggioranza dei casi uscendo da un contratto a termine e nel 30% dei casi da un lavoro a tempo indeterminato.

Tabella 12
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER TIPOLOGIA DI LAVORO E DI CONTRATTO DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO

Autonomo	4.3%
Dipendente	95.7%
<i>di cui tempo indeterminato</i>	29.6%
<i>di cui apprendistato</i>	1.7%
<i>di cui a termine</i>	63.0%
<i>di cui senza contratto</i>	1.4%

La distribuzione dei contratti è molto differenziata rispetto all'età dell'utente e si collega con quanto osservato rispetto ai tempi di disoccupazione: la quota di lavoratori "stabili" cresce progressivamente con l'età, passando dal 12,6% dei giovanissimi (apprendistato compreso) al 41,8% degli utenti con più di 45 anni. I rapporti a tempo indeterminato sono più diffusi tra gli utenti maturi per età, che una volta usciti da queste posizioni hanno sperimentato periodi di disoccupazione più lunghi e complicati. Al contrario, i più giovani vivono episodi mediamente brevi di disoccupazione, anche se probabilmente più frequenti poiché frutto di un inserimento a termine nel mercato del lavoro.

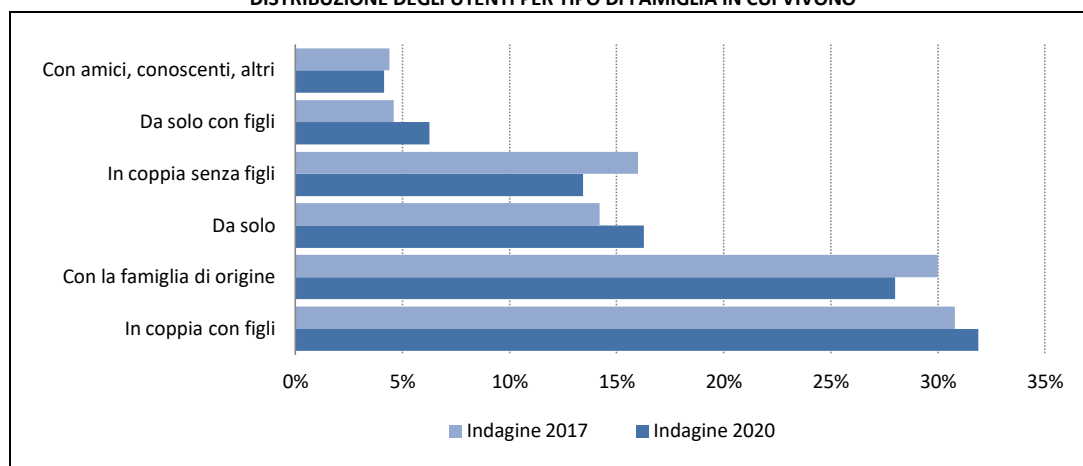
Tabella 13
DISTRIBUZIONE % DEGLI UTENTI PER CONTRATTO DELL'ULTIMO LAVORO SVOLTO E CLASSE DI ETÀ (SOLO LAVORO DIPENDENTE)

	Fino a 24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	Totale
A tempo indeterminato	3.8%	18.8%	33.5%	41.8%	30.9%
A termine	87.6%	75.9%	65.1%	56.2%	65.8%
Apprendistato	8.8%	4.1%	0.0%	0.0%	1.8%
Senza contratto	2.1%	1.2%	1.4%	1.6%	1.5%

2.3 Caratteristiche familiari

Gli utenti dei CPI sono collocati perlopiù in contesti familiari "standard": fanno prevalentemente parte di coppie con figli oppure vivono con la famiglia di origine. In leggera crescita, rispetto alla precedente indagine, coloro che vivono da soli, con e senza figli, mentre si riduce la percentuale di appartenenti a coppie senza figli.

Grafico 5
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER TIPO DI FAMIGLIA IN CUI VIVONO



La condizione familiare è determinata soprattutto dall'età dell'utente, riflettendo la tipica struttura familiare per cui la coabitazione con la famiglia di origine è una prerogativa dei più giovani, mentre la metà dei 35-44enni vive frequentemente in una coppia con figli. Nella classe di età più matura, quella degli over 45, la quota di disoccupati che vive con i figli si riduce e si ampliano i casi di individui che vivono soli (uno su cinque) e i nuclei monogenitore (uno su dieci).

Tabella 14
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER TIPO DI FAMIGLIA IN CUI VIVONO ED ETÀ'

	Fino a 24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più
In coppia con figli	3.7%	20.8%	50.7%	38.7%
Con la famiglia di origine	81.6%	40.2%	16.7%	7.9%
Da solo	6.3%	15.2%	14.5%	21.3%
In coppia senza figli	4.1%	16.3%	9.5%	16.9%
Da solo con figli	0.4%	3.9%	4.4%	10.7%
Con amici, conoscenti, altri	3.9%	3.7%	4.2%	4.5%

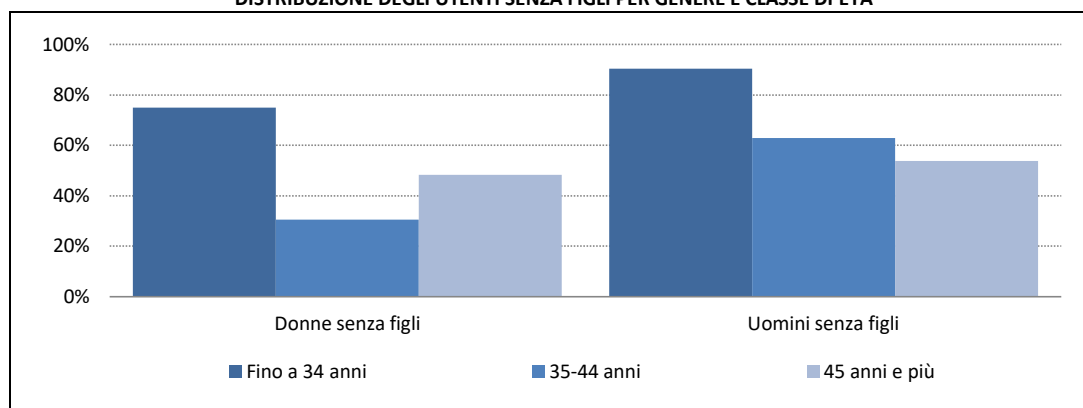
Complessivamente, poco più del il 60% degli utenti non ha figli e quelli che ne hanno si spartiscono piuttosto equamente tra coloro che ne hanno uno o due. Il peso dei soggetti con tre più figli è minoritario, sebbene si assesti su una percentuale non irrilevante di casi ed in crescita negli ultimi anni (riguarda oltre un disoccupato su dieci).

Tabella 15
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER NUMERO DI FIGLI

	Indagine 2020	Indagine 2017
Nessun figlio	61.9%	64.6%
Totale con figli	38.1%	35.4%
di cui 1 figlio	46.4%	52.0%
di cui 2 figli	42.0%	40.7%
di cui 3 figli	11.6%	7.3%

Ovviamente, la presenza di figli è una circostanza dipendente dall'età, per cui è relativamente raro trovare utenti molto giovani in condizione di genitori. L'effetto composizione della platea femminile dei CPI fa sì che solo per questo sottogruppo si osservi un aumento della probabilità di non avere figli nella classe di età oltre i 45 anni. Gli uomini, invece, rilevano una maggiore probabilità di non aver figli in tutte le classi di età (sebbene con tendenza inversa rispetto all'età).

Grafico 6
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI SENZA FIGLI PER GENERE E CLASSE DI ETÀ



Una sfumatura diversa della composizione familiare riguarda la percentuale di utenza che ha figli a carico, quindi molto giovani o comunque non capaci di produrre un reddito adeguato. In effetti, emerge che la maggioranza degli utenti dei CPI non ha figli a carico, soprattutto nelle classi di età estreme. Un solo figlio a carico è una situazione familiare più frequente tra gli over45, mentre avere due figli è una condizione più diffusa nella classe di età centrale.

Tabella 16
DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER NUMERO DI FIGLI A CARICO E CLASSE DI ETÀ

	Fino a 34 anni	35-44 anni	45 anni e più
Senza figli o senza figli a carico	86.0%	59.1%	64.6%
1 figlio a carico	8.1%	18.1%	20.4%
2 o più figli a carico	5.9%	22.9%	15.0%

3. IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La parte centrale del questionario è dedicata alla rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati dai CPI toscani nel periodo che va dal 1° Marzo 2019 al 29 Febbraio 2020.

L'indagine ha cercato di cogliere, distinguendoli, il giudizio sulle singole misure attivate e la soddisfazione complessiva del servizio, sollecitando gli intervistati nell'individuazione degli elementi fondanti tali giudizi. Le domande hanno riguardato prima gli aspetti di dettaglio (le modalità organizzative dello sportello e il gradimento nel merito di ciascuna politica) per poi ampliare l'orizzonte di studio alla soddisfazione del servizio complessivo e del suo ruolo nel facilitare la ricerca di un nuovo lavoro.

3.1 Il grado di soddisfazione dei singoli servizi

Come nella precedente rilevazione, l'indagine sulla soddisfazione dei singoli servizi fruiti è stata orientata su due dimensioni: una valutazione degli aspetti organizzativi del CPI e una valutazione delle misure sperimentate dall'utente.

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).

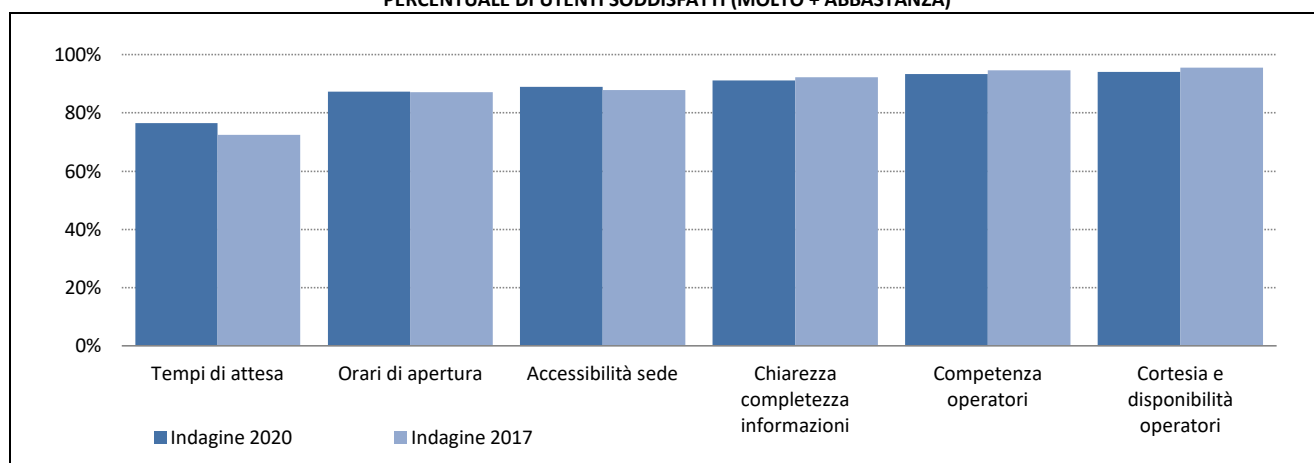
- *Supporto e convalida dell'iscrizione online alla disoccupazione amministrativa (c.d. DID).* La Did - Dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro, è la dichiarazione che determina formalmente l'inizio dello stato di disoccupazione di una persona. La Did può essere resa autonomamente online sul portale ANPAL o tramite un intermediario, ovvero un CPI (o un patronato).
- *Stipula del patto di servizio personalizzato.* Il patto di servizio personalizzato, introdotto dal D. Lgs 150/2015, rappresenta documento vincolante tra il disoccupato e il CPI e definisce il percorso di fruizione dei servizi di attivazione per l'occupazione. Esso è un passaggio obbligato per i disoccupati che beneficiano dell'indennità di disoccupazione e del reddito di cittadinanza.
- *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. Rientrano in questo ambito la profilazione, il bilancio delle competenze e la messa a punto del curriculum, nonché la consulenza per la ricerca di un lavoro.
- *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 CPI. Propone un colloquio approfondito per accertare le competenze, ricostruisce le esperienze formative e professionali del candidato/a e verifica la disponibilità e propensione ad una determinata attività lavorativa. Raccoglie le candidature per offerte di lavoro pubblicate presso i CPI e segnala i candidati alle imprese.
- *Informazioni su offerte di lavoro all'estero.*

Relativamente agli aspetti organizzativi, si riscontrano percentuali di soddisfazione complessivamente molto elevate. Risulta particolarmente esteso, in particolare, il gradimento nei confronti degli operatori, che incassano la soddisfazione di oltre 9 utenti su 10 (e ben oltre la metà si dichiara apertamente "molto soddisfatto"). La chiarezza, la cortesia e la competenza degli operatori dei CPI risulta, pertanto, un elemento di prestigio del servizio offerto dai CPI della Toscana. Il confronto con l'indagine del 2017 conferma questo dato, come pure l'identificazione dei tempi di attesa come elemento di maggiore criticità, come attesta la quota di non soddisfatti in questo caso al 24%.

Tabella 17
GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CPI

	Orari di apertura	Accessibilità della sede	Tempi di attesa	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	Cortesia e disponibilità degli operatori	Competenza professionale degli operatori
Per niente soddisfatto	2.3%	2.5%	5.1%	2.4%	1.7%	2.1%
Poco soddisfatto	10.4%	8.6%	18.5%	6.4%	4.2%	4.5%
Abbastanza soddisfatto	54.7%	46.7%	47.9%	39.5%	36.8%	37.5%
Molto soddisfatto	32.6%	42.2%	28.6%	51.7%	57.3%	55.9%

Grafico 7
PERCENTUALE DI UTENTI SODDISFATTI (MOLTO + ABBASTANZA)



Prima di presentare i dati relativi al grado di soddisfazione per i singoli servizi, si riporta la quota di utenti che ne ha usufruito. Tale informazione è importante per comprendere il livello di robustezza dei giudizi espressi dagli intervistati.

I servizi più utilizzati, oltre all'accoglienza e ai servizi di prima informazione, sono l'attività di orientamento e il servizio di incontro domanda e offerta di lavoro. Leggermente meno diffuse, anche perché più specifiche, sono la fornitura di informazioni e le proposte sui corsi professionali, sui tirocini e sulle offerte di lavoro all'estero. Sei utenti su dieci, tra quelli intervistati, hanno stipulato il patto di servizio personalizzato e circa la metà ha richiesto il supporto del CPI per il rilascio della DID online.

Tabella 18
PERCENTUALE DI UTENTI CHE HANNO USUFRUITO DEI SEGUENTI SERVIZI SUL TOTALE DEGLI INTERVISTATI

Accoglienza e servizi di prima informazione	92.3%
Attività di orientamento	72.5%
Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro	66.2%
Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale	60.0%
Stipula del patto di servizio personalizzato	59.9%
Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda	51.2%
Supporto e convalida dell'iscrizione on line DID	49.6%
Informazioni su offerte di lavoro all'estero	23.6%

Gli intervistati sono stati quindi sollecitati ad esprimere il loro giudizio solo sui servizi effettivamente fruiti. Anche in questo caso, la soddisfazione è complessivamente elevata. Si nota, tuttavia, che il gradimento è maggiore per le attività di accoglienza e orientamento - che sono più diffusi e incidono indirettamente nella ricerca di un lavoro - mentre è minore per quei servizi "specialistici" che richiamano più direttamente a nuove esperienze lavorative, come l'offerta di tirocini e soprattutto il servizio di incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Tabella 19

GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CPI

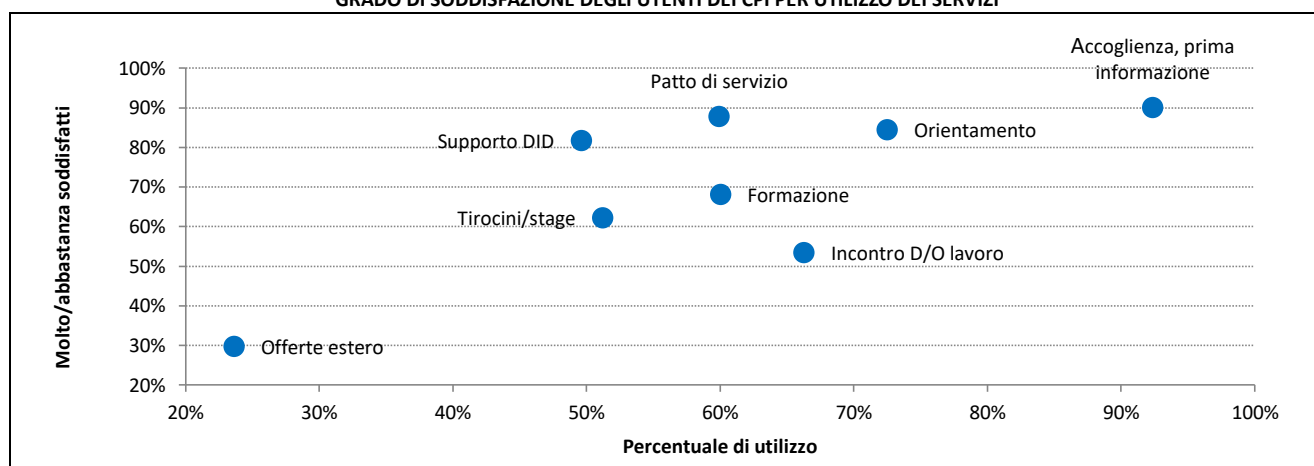
	Accoglienza e servizi di prima informazione	Attività di orientamento	Informazioni e/o proposte su formazione	Informazioni e/o proposte su tirocini/stage	Informazioni su offerte di lavoro all'estero	Servizio incontro domanda e offerta	Stipula del patto di servizio personalizzato	Supporto e convalida dell'iscrizione on line DID
Per niente soddisfatto	3.8%	7.3%	16.8%	20.4%	52.5%	24.8%	6.5%	10.5%
Poco soddisfatto	6.1%	8.2%	15.1%	17.3%	17.8%	21.8%	5.6%	7.8%
Abbastanza soddisfatto	46.6%	45.2%	41.6%	37.1%	21.4%	32.3%	48.3%	41.0%
Molto soddisfatto	43.5%	39.3%	26.5%	25.1%	8.4%	21.2%	39.5%	40.8%

E' questa un'evidenza riscontrata anche nella precedente indagine, che indicava percentuali di soddisfazione sui servizi "specialistici" sensibilmente maggiori ma sempre nel quadro di una relazione positiva tra soddisfazione dell'utenza e diffusione/trasversalità del servizio.

Nello specifico, il 29,8% di coloro che hanno usufruito di informazioni sulle opportunità di lavoro all'estero si dichiara molto o abbastanza soddisfatto. Tale percentuale cresce al 53% per il servizio di incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e fino al 62% per le informazioni e/o proposte di tirocinio/stage in azienda. Le informazioni sui corsi professionali e relative proposte di adesione raccolgono il 68% di valutazioni positive, mentre sul versante delle attività di orientamento e i servizi di accoglienza i livelli di soddisfazione crescono decisamente oltre l'80%.

Grafico 8

GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CPI PER UTILIZZO DEI SERVIZI



3.2 Il grado di soddisfazione complessivo

Oltre alla valutazione dei singoli servizi, agli utenti intervistati è stato chiesto un giudizio complessivo sul servizio. Il 53% degli utenti ha dichiarato di essere "abbastanza" soddisfatto e il 26% ha esplicitato un livello di soddisfazione superiore. Complessivamente, quindi, otto intervistati su dieci si sono dichiarati soddisfatti del servizio ricevuto. Il 15%, invece, si è dichiarato poco soddisfatto, lasciando trapelare qualche elemento di criticità. La quota di utenti completamente scontenti si ferma, infine, al 5% dei casi. Questi risultati confermano l'alto indice di gradimento dei servizi emerso nel corso della precedente indagine.

Tabella 20

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO DEGLI UTENTI

	Intervistati	Composizione Indagine 2020	Composizione Indagine 2017
Molto soddisfatto	925	26.4%	24.1%
Abbastanza soddisfatto	1,864	53.3%	57.6%
Poco soddisfatto	531	15.2%	14.8%
Per niente soddisfatto	180	5.1%	3.5%
TOTALE	3,500	100.0%	100.0%

Entrando nel merito delle caratteristiche anagrafiche delle valutazioni, si rileva che i giudizi molto favorevoli sono trasversali a tutte le classi di utenza e raccolgono l'opinione di circa un intervistato su quattro. I giudizi più positivi si collocano tra i giovanissimi e, soprattutto, tra gli utenti stranieri.

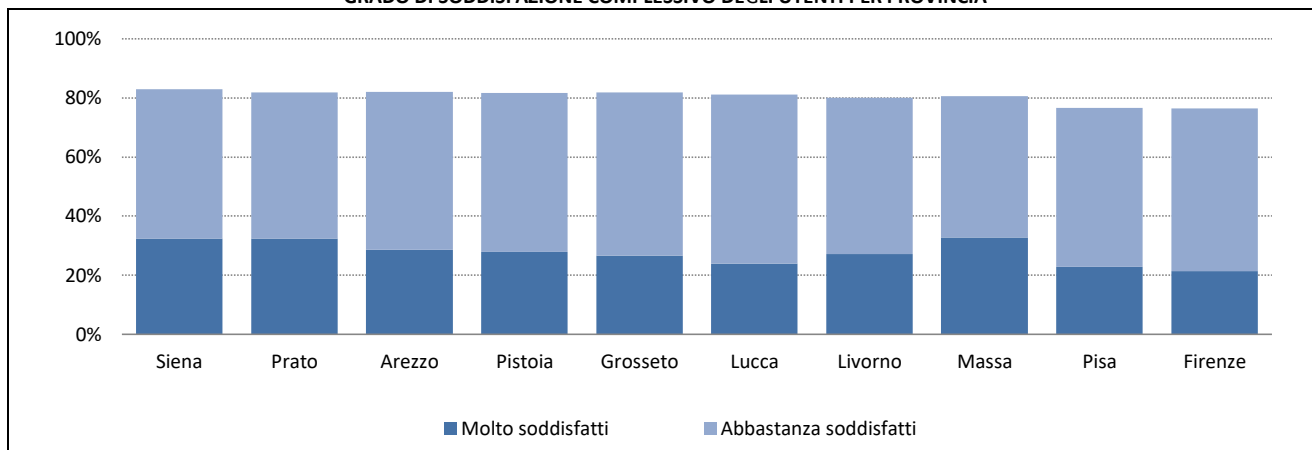
Viceversa, i giudizi più critici, rappresentati dalle persone "per niente" soddisfatte tendono ad essere più frequenti tra gli utenti con più di 45 anni. La dimensione di genere non rileva grossi scostamenti, anche se le donne sembrano registrare opinioni lievemente più positive.

Tabella 21
GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SUI SERVIZI RICEVUTI PER CLASSE DI ETÀ E STATUS OCCUPAZIONALE

	Classi di età					Genere		Cittadinanza	
	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55 anni e più	Maschi	Femmine	Italiani	Stranieri
Molto soddisfatto	27.1%	25.1%	25.3%	28.0%	27.0%	24.6%	27.9%	25.5%	29.6%
Abbastanza soddisfatto	56.9%	53.3%	52.8%	51.4%	53.3%	53.0%	53.4%	52.7%	54.9%
Poco soddisfatto	13.9%	16.8%	17.4%	14.4%	12.5%	16.7%	14.0%	16.3%	11.5%
Per niente soddisfatto	2.1%	4.9%	4.5%	6.2%	7.1%	5.7%	4.7%	5.5%	4.0%
TOTALE	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
SODDISFATTI (molto + abbastanza)	84.0%	78.4%	78.1%	79.4%	80.4%	77.6%	81.3%	78.2%	84.5%

La dimensione campionaria dell'indagine ha consentito di studiare la distribuzione provinciale del gradimento. L'approccio territoriale lascia infatti emergere una situazione generalizzata di soddisfazione, più omogenea di quella rilevata nel corso della precedente indagine (2017). Solo gli utenti delle province di Firenze e Pisa si collocano leggermente al di sotto dell'80% di valutazioni positive del servizio.

Grafico 9
GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO DEGLI UTENTI PER PROVINCIA



All'80% degli intervistati che hanno dichiarato di essere complessivamente soddisfatti dei servizi è stato chiesto di indicare le ragioni di tale giudizio e sei utenti su dieci hanno identificato il CPI come un luogo dove reperire informazioni sul lavoro altrimenti difficili da reperire. Il contributo informativo dei CPI risulta trasversale tra le varie fasce di età, mentre il ruolo dei CPI come orientatori, che complessivamente è una motivazione scelta dal 40% degli intervistati, è un'opinione che appartiene maggiormente agli utenti giovani. Sempre i giovani identificano in misura sensibilmente più importante i CPI come il luogo dove trovare un supporto alla ricerca di un nuovo lavoro, mentre le persone più mature tendono a collegare più spesso il giudizio positivo all'atteggiamento degli operatori. La netta maggioranza degli utenti, comunque, lega il proprio giudizio positivo a ragioni sostanziali (informazioni, orientamento, ricerca di un nuovo lavoro).

Tabella 22
MOTIVI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER CLASSE DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55 anni e più	Totale
Perché i CPI offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	57.5%	57.2%	61.9%	62.7%	58.8%	59.8%
Perché i CPI aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	49.9%	38.4%	40.8%	36.4%	36.9%	39.8%
Perché i CPI sostengono i lavoratori nella ricerca di un nuovo lavoro	45.6%	37.3%	39.1%	39.6%	37.3%	39.4%
Per la gentilezza, la cortesia, il supporto, l'accoglienza, la professionalità, l'assistenza	3.7%	8.7%	6.7%	6.7%	11.1%	7.5%

Anche alla minoranza di utenti (20%) che hanno espresso un giudizio negativo sulla loro relazione con il CPI è stato chiesto di spiegarne le ragioni. Il risultato indica che l'aspetto più frequentemente richiamato come critico è la debolezza del supporto offerto dai CPI nella ricerca di una nuova occupazione, motivazione che viene indicata da più di otto intervistati scontenti su dieci. Diffusa anche la delusione circa il ruolo dei CPI nel veicolare informazioni specifiche sul mercato del lavoro, che rappresenta al contempo l'elemento più apprezzato nella platea dei soddisfatti.

Tabella 23
MOTIVI DI NON SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER CLASSE DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55 anni e più	Totale
Perché i CPI non offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	42.6%	52.0%	57.0%	45.0%	57.4%	51.4%
Perché i CPI non aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	45.8%	46.4%	39.7%	40.8%	45.6%	43.3%
Perché i CPI non sostengono i lavoratori nella ricerca di un nuovo lavoro	79.2%	84.7%	86.2%	84.7%	83.8%	84.3%
Altro	12.9%	7.8%	9.0%	9.1%	3.5%	8.2%

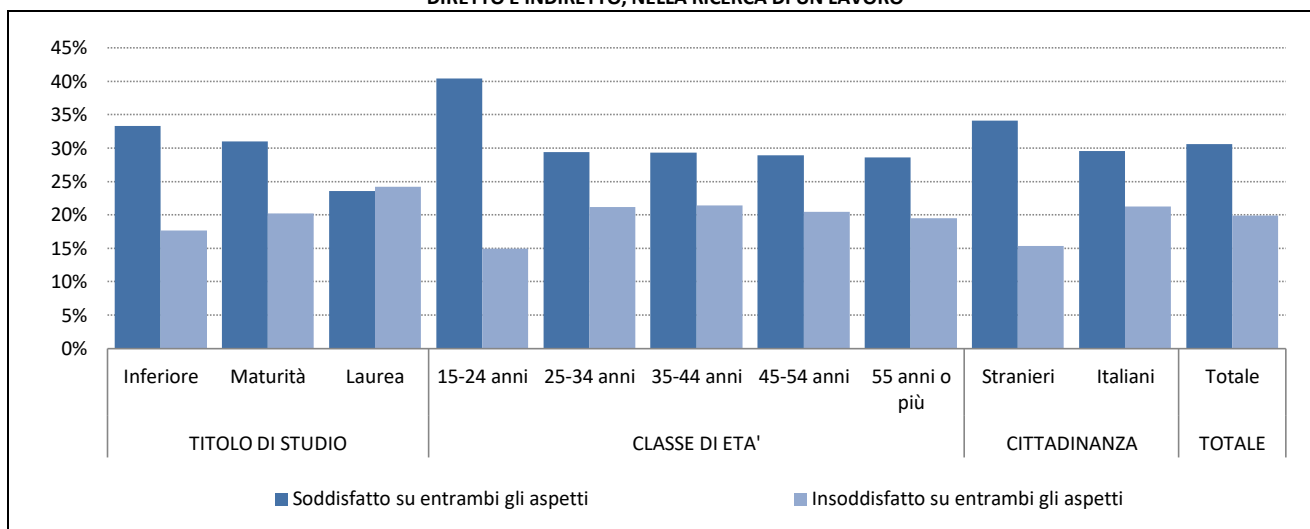
L'analisi della soddisfazione generale del rapporto utente-CPI è stata poi declinata in relazione al ruolo giocato dal servizio nell'aiutare, direttamente o indirettamente, nella ricerca di un lavoro. Circa il 70% degli utenti disoccupati ritiene di essere stato aiutato "poco" o "per niente" (il 46%, in particolare, dice di non essere stato aiutato "per niente"). Queste percentuali sono meno critiche nella fascia di età più giovane, che corrisponde in larga parte ai soggetti in cerca di prima occupazione.

Tabella 24
VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SUL RUOLO DEL CPI NEL FACILITARE LA RICERCA DI UN LAVORO PER CLASSE DI ETÀ E STATUS OCCUPAZIONALE

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55 anni e più	Disoccupati	In cerca di prima occupazione
Molto	9.4%	7.8%	6.8%	7.3%	6.8%	6.8%	11.9%
Abbastanza	32.0%	22.1%	23.0%	21.7%	21.9%	22.8%	28.5%
Poco	25.8%	25.1%	24.3%	23.6%	22.9%	24.2%	24.6%
Per niente	32.8%	45.0%	45.9%	47.3%	48.4%	46.2%	34.9%
MOLTO/ABBASTANZA	41.4%	29.9%	29.8%	29.0%	28.8%	29.6%	40.5%
POCO/PER NIENTE	58.6%	70.1%	70.2%	71.0%	71.2%	70.4%	59.5%

In questo senso, il questionario ha rilevato un apparente contrasto tra il giudizio complessivo degli utenti – molto favorevole anche nella dimensione di trasversalità tra gruppi – e il giudizio sul ruolo effettivo dei CPI nel risolvere la difficoltà di fondo (la disoccupazione).

Grafico 10
QUOTA % DI UTENTI CHE HANNO VALUTATO POSITIVAMENTE/NEGATIVAMENTE SIA IL COMPLESSO DEI SERVIZI SIA L'AIUTO, DIRETTO E INDIRETTO, NELLA RICERCA DI UN LAVORO



4. GLI ESITI OCCUPAZIONALI E LE CONDIZIONI ECONOMICHE FAMILIARI

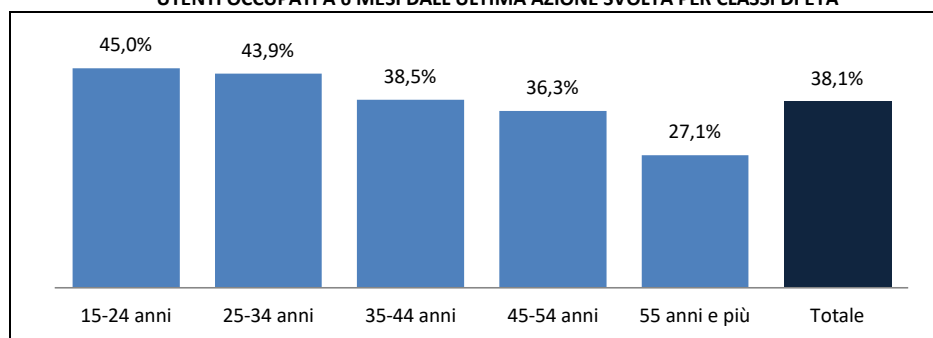
L'ultima parte del questionario analizza gli esiti occupazionali degli intervistati dopo essersi rivolti presso un CPI e le rispettive condizioni economiche familiari. In particolare, agli utenti è stato chiesto quale fosse la loro condizione occupazionale a sei mesi dall'ultima azione svolta presso il CPI. Il 38% degli utenti era occupato a sei mesi dall'ultima azione, mentre il 62% era ancora in cerca di lavoro. Rispetto alla precedente indagine si tratta di un abbassamento nell'ordine di 10 punti percentuali della probabilità di occupazione totale. Il tasso di successo, che nella scorsa analisi avvantaggiava coloro che avevano avuto precedenti esperienze di lavoro, in questo caso mostra, inoltre, una sostanziale omogeneità tra i cessati da precedenti rapporti e coloro che entrano per la prima volta sul mercato del lavoro.

Tabella 25
SITUAZIONE OCCUPAZIONALE DEGLI UTENTI A 6 MESI DALL'ULTIMA AZIONE SVOLTA PER CONDIZIONE AL MOMENTO IN CUI SI SONO RIVOLTI AL CPI

	Indagine 2020		Indagine 2017	
	Occupati	Non occupati	Occupati	Non occupati
Disoccupati	37.9%	62.1%	49.4%	50.6%
In cerca di prima occupazione	39.3%	60.7%	40.6%	59.4%
Totale	38.1%	61.9%	48.0%	52.0%

La condizione di occupazione rileva risultati molto differenziati in base all'età degli intervistati e passa dal 44-45% di probabilità per i più giovani (fino a 35 anni) a percentuali attorno alla media per le classi centrali ed infine si abbassa nettamente, al 27%, nella classe di utenza più anziana.

Grafico 11
UTENTI OCCUPATI A 6 MESI DALL'ULTIMA AZIONE SVOLTA PER CLASSI DI ETÀ



Tra gli utenti che riescono a essere occupati entro sei mesi dal ricorso ai CPI, otto su dieci sono inseriti in un rapporto a termine, il 17% ha un rapporto di lavoro dipendente stabile (a tempo indeterminato o di apprendistato) e circa il 3% ha avviato un lavoro autonomo. Questa ripartizione delle occasioni di lavoro per contratto distingue l'utenza di tutte le età, sebbene si osservi una maggiore probabilità dei più anziani ad essere occupati a tempo indeterminato.

Tabella 26
SITUAZIONE OCCUPAZIONALE DEGLI UTENTI OCCUPATI A 6 MESI DALL'ULTIMA AZIONE SVOLTA PER CLASSI DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55 anni e più	Totale
Lavoratore Autonomo	0.9%	3.5%	4.0%	1.8%	2.2%	2.7%
Dipendente a tempo indeterminato	5.3%	9.9%	14.9%	17.7%	22.6%	13.6%
Apprendista	10.1%	6.4%				3.7%
Dipendente a termine	81.2%	79.5%	79.8%	79.2%	74.1%	79.1%
Dipendente altro	2.5%	0.7%	0.6%	0.4%	1.1%	1.0%
Occupati su totale	45.0%	43.9%	38.5%	36.3%	27.1%	38.1%

Agli intervistati è stato, inoltre, richiesto un aggiornamento della condizione occupazionale al momento dell'intervista, che corrisponde al mese di Novembre 2020 (quindi per tutti i soggetti un periodo successivo ai sei mesi dalla prestazione del CPI). La probabilità di essere occupati a Novembre 2020 è significativamente più bassa di quella riscontrata entro sei mesi dall'azione e l'effetto è determinato esclusivamente dalla minore incidenza dei soggetti assunti a tempo determinato. Segnale che indica la nascita, nell'imminenza del servizio, di contratti a termine di breve durata. Viceversa, le probabilità di ottenere un contratto stabile sono sensibilmente più alte, crescendo di oltre 10 punti percentuali. Le occasioni di lavoro a tempo indeterminato o in apprendistato sono più frequenti soprattutto per i disoccupati più maturi, ma indicano una crescita di rilievo anche tra i giovani e i giovanissimi.

Tabella 27
SITUAZIONE OCCUPAZIONALE DEGLI UTENTI AL MOMENTO DELL'INTERVISTA PER CLASSI DI ETÀ

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55 anni e più	Totale
Disoccupati	61.8%	57.7%	61.2%	63.9%	76.4%	63.9%
Occupati	38.2%	42.3%	38.8%	36.1%	23.6%	36.1%
di cui lavoratore autonomo	3.1%	5.6%	7.4%	5.4%	4.6%	5.5%
di cui a tempo indeterminato	13.9%	17.2%	28.8%	27.7%	37.4%	24.2%
di cui apprendista	13.1%	8.8%				4.3%
di cui dipendente a termine	69.9%	67.2%	63.5%	65.6%	53.8%	64.8%
di cui dipendente altro	0.0%	1.1%	0.3%	1.3%	4.2%	1.2%

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 40% qualche difficoltà (dunque complessivamente il 70% degli utenti dichiara una carenza effettiva di risorse economiche). Tale percentuale sale in misura considerevole e raggiunge il 77% dei casi all'interno dei nuclei dei soggetti che al momento dell'intervista non stanno lavorando.

Tabella 28
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE E LIVELLO DI DISAGIO ECONOMICO

	Con grande difficoltà	Con qualche difficoltà	Con una certa facilità	Con molta facilità
Disoccupati	36.3%	41.0%	20.4%	2.3%
Occupati	18.2%	38.7%	38.3%	4.8%
Totale intervistati	29.7%	40.2%	26.9%	3.2%

Il numero di redditi nella famiglia influenza, ovviamente, il grado di difficoltà economica percepito. Osservando la distribuzione dei percettori nelle famiglie in cui vivono gli utenti privi di un impiego, si rileva che circa la metà di loro fa parte di nuclei ad occupazione zero e circa un quarto sperimenta gravi difficoltà economiche. La percezione del disagio migliora sensibilmente in presenza di almeno un soggetto percettore di reddito ed il disagio profondo costituisce una eccezione nei nuclei con due o più percettori. Oltre la metà dei soggetti che, al contrario, si sono dichiarati occupati al momento dell'intervista vivono in famiglie con

altri percettori di reddito e manifestano una percezione del disagio economico meno profonda, sebbene solo leggermente meno diffusa e con una minore sensibilità alla presenza di altri percettori di reddito (complessivamente dichiara un disagio medio-alto il 30% dei soggetti collocati in nuclei privi di altri lavoratori e il 27% di coloro che invece vivono assieme ad altri percettori).

Tabella 29
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE E LIVELLO DI DISAGIO ECONOMICO

Status	N. percettori	Con grande difficoltà	Con qualche difficoltà	Con una certa facilità	Con molta facilità	Totale
Disoccupati		36.3%	41.0%	20.4%	2.3%	100.0%
	Nessuno	24.6%	17.2%	6.6%	0.7%	49.1%
	1 solo	10.1%	19.1%	9.1%	0.9%	39.3%
	2 o più	1.6%	4.8%	4.6%	0.6%	11.7%
Occupati		18.2%	38.7%	38.3%	4.8%	100.0%
	1 solo (il rispondente)	13.0%	16.7%	12.9%	1.5%	44.1%
	2 o più	5.2%	22.1%	25.4%	3.3%	55.9%

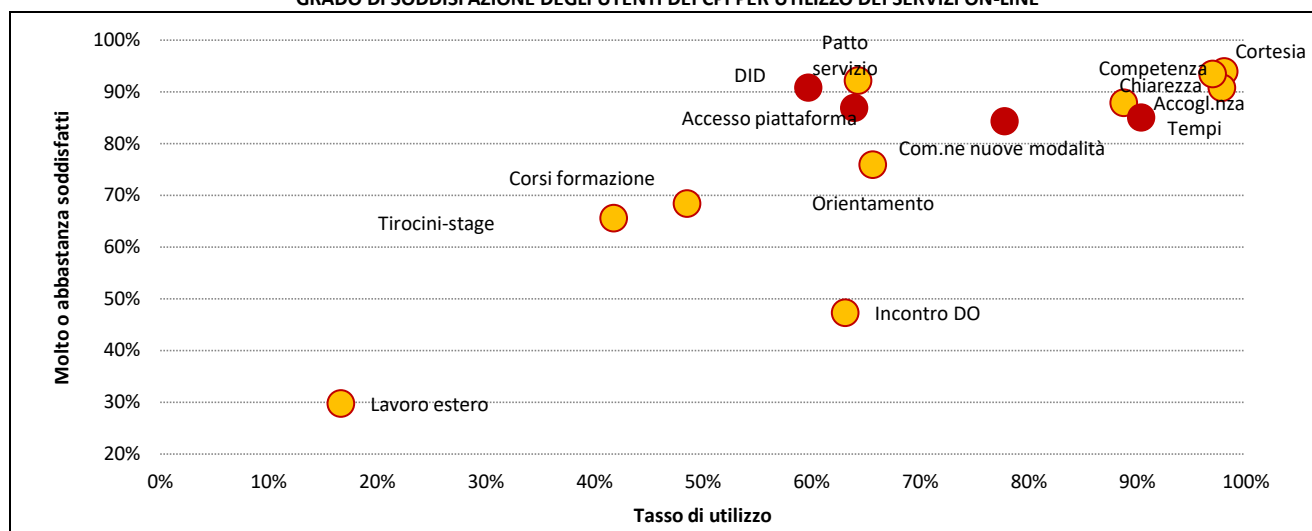
5. IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON-LINE

L'indagine 2020 sulla soddisfazione dei servizi erogati dai CPI della Toscana si è arricchita di un questionario, il modulo "speciale", dedicato ai feedback degli utenti che hanno fruito dei servizi on-line nel periodo dell'emergenza sanitaria. A fianco del campione standard, quindi, si è selezionato un campione di individui che si sono interfacciati da remoto con gli operatori del CPI nel periodo tra il 1° Aprile 2020 e il 30 Giugno 2020. Complessivamente sono stati 11.768 i beneficiari delle prestazioni on-line nel periodo considerato e l'indagine ha interrogato 600 persone, con una frazione di campionamento piuttosto elevata (5%).

La composizione socio-anagrafiche e lavorativa di questo gruppo si è rivelata del tutto sovrapponibile a quella del campione ordinario, indicando che non vi è stata - nel periodo dell'emergenza - una selezione dei casi (né sul versante dell'offerta, quindi da parte dei CPI, né su quello della domanda, quindi da parte dei potenziali utenti). Questa evidenza costituisce, di per sé, un'indicazione della capacità del servizio di rendersi fruibile secondo le nuove modalità a tutti gli strati di utenza. Il questionario si è quindi concentrato sul gradimento dei servizi erogati nel periodo di osservazione, rilevando un giudizio largamente positivo: complessivamente si dichiara soddisfatto l'81% degli utenti, una percentuale in linea con il dato dell'indagine sui servizi standard.

Anche in questo caso, come per i servizi erogati in presenza, molte delle prestazioni che riscontrano una percentuale elevata di soddisfazione corrispondono a quelle più diffuse e relative alle prime fasi del percorso di attivazione (accoglienza, orientamento, patto di servizio e qualità professionale degli operatori). In particolare tutti i servizi attivati ad hoc nella nuova modalità operativa riscontrano il favore della larga maggioranza dell'utenza (in rosso nel grafico). Da notare, in particolare, il miglioramento del grado di soddisfazione sui tempi di attesa dell'appuntamento, che raccoglie la soddisfazione di otto utenti su dieci e migliora il risultato ottenuto nell'attività di sportello. Meno frequenti e leggermente meno graditi i servizi di informazione e proposta di percorsi formativi e stage, mentre la proposta di lavori all'estero risulta un'attività del tutto marginale (dato il periodo di forti limitazioni della circolazione dei cittadini a livello anche europeo). Il servizio di incontro domanda e offerta di lavoro, certamente reso difficoltoso dalle particolari condizioni del mercato, risulta un servizio frequentemente erogato (tasso di utilizzo del 63%) ma con un indice di gradimento relativamente basso (sono soddisfatti il 47% degli utilizzatori).

Grafico 12
GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CPI PER UTILIZZO DEI SERVIZI ON-LINE



Scendendo nel dettaglio delle singole poste di valutazione dei servizi, il questionario conferma l'elevato indice di gradimento degli utenti circa la professionalità degli operatori che, nonostante l'emergenza in corso, hanno dato un'impressione molto positiva ad oltre la metà degli intervistati (con un indice di soddisfazione complessivo oltre il 93%). Anche i servizi predisposti ad hoc per l'attività da remoto sono stati giudicati molto positivamente dagli utilizzatori, in particolare l'accesso alla piattaforma per il colloquio on-line (46% di elevata soddisfazione e 87% di soddisfazione complessiva) e l'attesa per la prenotazione dell'appuntamento on-line (46% di elevata soddisfazione e 87% di soddisfazione complessiva). Leggermente meno entusiasta il giudizio sulla comunicazione delle nuove modalità di accesso al servizio, avvenuta tramite il sito web ARTI e Regione Toscana anche attraverso video-tutorial esemplificativi, che rilevano una percentuale più bassa di valutazioni molto positive (sebbene la valutazione complessiva sia positiva nell'84% dei casi).

Tabella 30
GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CPI SUI SERVIZI RICEVUTI ON-LINE

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Informazioni su offerte di lavoro all'estero	7.2%	22.5%	39.1%	31.2%
Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro	16.9%	30.4%	29.0%	23.7%
Informazioni proposte su tirocini	27.0%	38.6%	19.6%	14.8%
Informazioni o proposte su corsi di formazione	29.4%	39.0%	18.1%	13.5%
Attività di orientamento	32.4%	43.5%	14.0%	10.1%
Comunicazione della nuova modalità accesso ai servizi	28.6%	55.8%	11.7%	4.0%
Tempi di attesa per la prenotazione dell'appuntamento online	40.4%	44.6%	9.9%	5.1%
Accesso alla piattaforma per il colloquio	46.1%	40.7%	9.1%	4.0%
Accoglienza e servizi di prima informazione	40.5%	47.3%	8.1%	4.0%
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	45.7%	45.0%	6.2%	3.0%
Supporto e convalida dell'iscrizione on line DID	40.4%	50.4%	4.8%	4.4%
Stipula del patto di servizio personalizzato	31.5%	60.7%	5.0%	2.8%
Competenza professionale degli operatori	52.8%	40.7%	4.1%	2.4%
Cortesia e disponibilità degli operatori	52.8%	41.1%	3.7%	2.4%
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	29.6%	51.1%	12.3%	6.9%

Al di là del giudizio specifico sui servizi fruiti, il questionario speciale ha fatto emergere un giudizio comparato della modalità on-line rispetto al tradizionale servizio di sportello. Questo approfondimento si è svolto rivolgendo alcune semplici domande al sottoinsieme di utilizzatori che si erano interfacciati con il CPI prima dell'emergenza sanitaria e che rappresenta il 75% degli utenti on-line totali. L'operatività on-line del servizio è stata infatti una scelta obbligata nei mesi più duri della pandemia, ma ha continuato ad operare anche successivamente.

La soddisfazione specifica dei servizi ha indotto il 67% degli utenti già fruitori di servizi allo sportello a ritenere questo servizio "utile e da mantenere anche in futuro" e solo una minoranza, corrispondente a

meno di un utente su dieci, ha reputato la nuova modalità inefficace (perché troppo difficile da utilizzare oppure perché non adatta al tipo di prestazione). Poco meno di un utente su quattro, infine, ha giudicato la modalità operativa a distanza meno efficiente dell'attività in presenza, ma comunque utile.

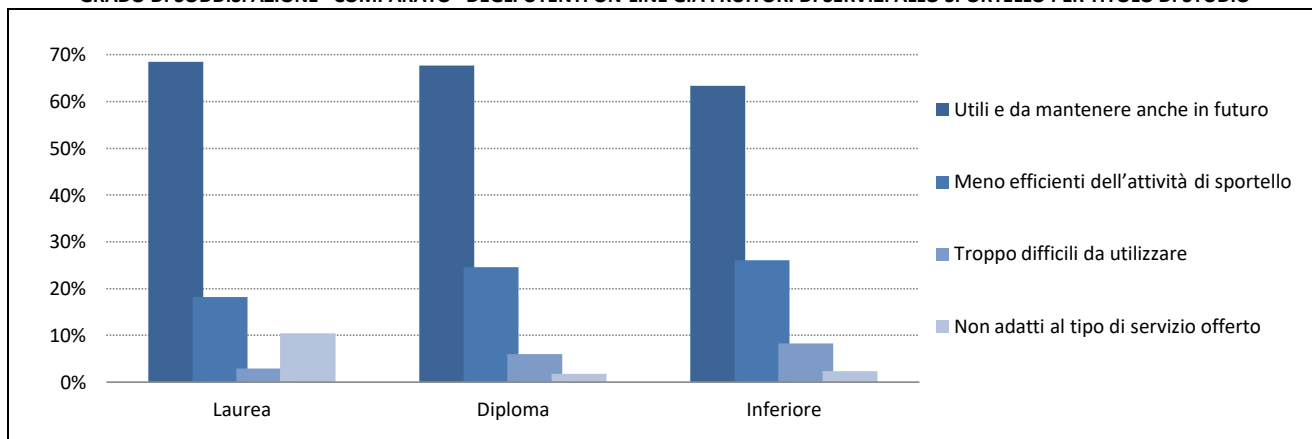
Tabella 31

GRADO DI SODDISFAZIONE "COMPARATO" DEGLI UTENTI ON-LINE GIÀ FRUITORI DI SERVIZI ALLO SPORTELLO		
	Intervistati	Composizione Indagine 2020
Troppo difficili da utilizzare	521	5.9%
Non adatti al tipo di servizio offerto	306	3.5%
Meno efficienti dell'attività di sportello	2,089	23.7%
Utili e da mantenere anche in futuro	5,886	66.9%
Totale complessivo	8,802	100.0%
Quota di utenti on-line già fruitori di servizi sportello		74.8%

Questo giudizio è abbastanza indipendente dal titolo di studio, dunque presumibilmente dalle competenze informatiche dell'utenza, confermando l'adeguatezza degli strumenti messi a punto dai CPI per fronteggiare la chiusura fisica degli sportelli. Più nello specifico, la percentuale di coloro che hanno giudicato il servizio troppo complesso da utilizzare corrisponde all'8% degli utenti poco istruiti, il 6% di quelli diplomati e il 3% dei laureati. Il giudizio critico sull'adeguatezza del servizio da remoto, invece, è attribuibile prevalentemente agli utilizzatori laureati (10%), mentre nelle altre categorie tale risposta è stata indicata da meno del 3% degli intervistati.

Grafico 13

GRADO DI SODDISFAZIONE "COMPARATO" DEGLI UTENTI ON-LINE GIÀ FRUITORI DI SERVIZI ALLO SPORTELLO PER TITOLO DI STUDIO



ALLEGATO 1

IL CAMPIONAMENTO

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.

I due questionari hanno preso in considerazione due popolazioni differenti di utenti dei CPI:

- il questionario "standard", più corposo, si compone delle interviste a 3.400 individui che rappresentano un universo di 167.777 persone iscritte allo stato di disoccupazione (frazione di campionamento pari al 2,1%);
- il questionario "speciale", invece, si sostanzia in 600 interviste, che rappresentano 11.768 beneficiari dei servizi on-line nel periodo considerato (frazione di campionamento 5,1%).

L'indagine si è svolta interamente nel mese di Novembre 2020. Per la realizzazione materiale dell'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 due questionari strutturati, riportati rispettivamente in appendice 3 e 4.

La struttura del questionario "standard" (26 quesiti) è organizzata in cinque sezioni:

- I. la situazione occupazionale al momento del ricorso al CPI
- II. la valutazione dei servizi ricevuti
- III. gli esiti occupazionali a sei mesi dall'ultima azione di politica attiva
- IV. le caratteristiche socio-anagrafiche individuali e familiari
- V. la condizione occupazionale ed economica al momento dell'intervista (Novembre 2020).

Il questionario "speciale" (22 quesiti) ricalca questa struttura con esclusione della sezione dedicata agli esiti occupazionali.

Entrambi i questionari si compongono di quesiti prevalentemente a risposta chiusa. Le risposte aperte sono state opportunamente ricodificate.

ALLEGATO 2 IL QUESTIONARIO – Modulo standard

Per coloro che si sono rivolti ai Centri per l'Impiego (CPI) dal 1 marzo 2019 e non oltre il 29 febbraio 2020

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 il 1Marzo 2019 e il 29 Febbraio 2020. 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*) => **2.1**
2. In cerca di prima occupazione (*persona che non ha mai lavorato prima*) => **2.2**

2.1 Il ricorso al CPI era legato alla fruizione di una forma di sostegno al reddito?

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

2.2 Il ricorso al CPI era legato alla fruizione del reddito di cittadinanza?

1. Sì
2. No

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

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

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. Istruzione (scuole di ogni ordine e grado, università)
6. Altri servizi a persone e imprese
7. 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. Supporto e convalida dell'iscrizione online alla disoccupazione amministrativa (c.d. DID) Punteggio [__]
6. Stipula del patto di servizio personalizzato [__]
7. 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 [__]
8. Informazioni su offerte di lavoro all'estero Punteggio [__]
9. 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

SOLO SE L'INTERVISTATO HA RISPOSTO 1 ALLA DOMANDA 14

14.bis Ricorda se ha lavorato per qualche periodo tra il mese (mese corrispondente ai 6 mesi dall'ultima azione svolta da ciascun utente) e il mese (mese corrispondente all'ultima azione svolta da ciascun utente)?

1. Sì, ho lavorato
2. No, non ho mai lavorato
3. Non ricordo

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

SOLO SE L'INTERVISTATO HA RISPOSTO 3, 4, 5, 6, 7 ALLA DOMANDA 15 ALTRIMENTI PASSARE A DOMANDA 18

15.bis Può dire in che mese ha iniziato questa attività lavorativa?

1. Mese
2. Non ricordo

16. In quale settore lavora?

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. Istruzione (scuole di ogni ordine e grado, università)
6. Altri servizi a persone e imprese
7. Altro, specificare

17. È un lavoro di tipo?

1. Dipendente
2. Autonomo

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

19. 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

20. Quanti figli ha?

21. Può dirmi la loro età?

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

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

PER TUTTI

23. Escluso lei, quanti lavorano regolarmente nella sua famiglia?

24. 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

ALLEGATO 3

IL QUESTIONARIO – Modulo Covid

Buongiorno, stiamo svolgendo un'indagine statistica in collaborazione con la Regione Toscana sugli utenti dei Centri per l'impiego (CPI) durante l'emergenza sanitaria. Il suo nominativo è stato estratto dalla banca dati regionale sugli utenti che si sono rivolti ad un CPI toscano nel periodo compreso tra il **1 Aprile 2020 e il 30 Giugno 2020**. 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*) => **2.1**
2. In cerca di prima occupazione (*persona che non ha mai lavorato prima*) => **2.2**

2. 1 Il ricorso al CPI era legato alla fruizione di una forma di sostegno al reddito?

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

2. 2 Il ricorso al CPI era legato alla fruizione del reddito di cittadinanza?

1. Sì
2. No

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

(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. Istruzione (scuole di ogni ordine e grado, università)
6. Altri servizi a persone e imprese
7. 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 in modalità "a distanza", ovvero non allo sportello.

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 servizi svolti dal CPI "a distanza":

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

1. Comunicazione della nuova modalità accesso ai servizi (*sito web ARTI, Regione Toscana, video tutorial*) Punteggio [__]
2. Tempi di attesa per la prenotazione dell'appuntamento online (*dal sito Arti Toscana*) Punteggio [__]
3. Accesso alla piattaforma per il colloquio (*per la video chiamata*) 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 "a distanza"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. Supporto e convalida dell'iscrizione online alla disoccupazione amministrativa (c.d. DID) Punteggio [__]
6. Stipula del patto di servizio personalizzato [__]
7. 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 [__]
8. Informazioni su offerte di lavoro all'estero Punteggio [__]
9. Altro

9. Complessivamente, in che misura è soddisfatto dei servizi "a distanza" 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 passato ha mai fruito dei servizi "allo sportello" di un CPI?

1. Sì
2. No

SOLO SE L'INTERVISTATO HA RISPOSTO 1 ALLA DOMANDA 12

13. Come giudica il servizio "a distanza" rispetto ai servizi tradizionali?

1. Utili e da mantenere anche in futuro
2. Meno efficienti dell'attività di sportello
3. Troppo difficili da utilizzare
4. Non adatti al tipo di servizio offerto

14. Consiglierebbe ad un amico di rivolgersi ad un CPI?

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

Adesso le farò alcune domande conclusive sulla sua situazione attuale

SEZIONE IV: INFORMAZIONI SULL'INTERVISTATO

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

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