



Regione Toscana



**IRPET**  
Istituto Regionale  
Programmazione  
Economica  
della Toscana

# WEBINAR

## Le caratteristiche e il grado di soddisfazione degli utenti dei CPI toscani

*Letizia Ravagli*

Firenze, 30 ottobre 2017

# Il contesto della ricerca

- I Centri per l'Impiego 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 del lavoro sono costituite da un molteplicità di strumenti finalizzati a migliorare il funzionamento del mercato del lavoro, anche attraverso il contrasto alla marginalizzazione delle categorie di lavoratori più svantaggiate.
- L'utenza dei CPI può essere divisa in 3 macro-categorie:
  - Occupati, tra i quali rientrano quelli con riduzione dell'orario di lavoro attraverso la cassa integrazione
  - Disoccupati ed inoccupati, tra i quali rientrano i beneficiari di un ammortizzatore sociale
  - Imprese, quindi una rappresentazione della domanda di lavoro
- I CPI si interfacciano sia con la domanda che con l'offerta di lavoro, offrendo servizi che favoriscono il loro incontro.

# L'oggetto della ricerca

- Nel 2017 l'IRPET è stato incaricato da Regione Toscana di svolgere un'indagine sugli utenti dei Centri dell'Impiego, dal lato dell'offerta di lavoro, che operano sul territorio toscano al fine di analizzare:
  - Le caratteristiche degli utenti,
  - Il grado di soddisfazione per i servizi ricevuti,
  - Gli esiti occupazionali dopo essersi rivolti al CPI.
- L'IRPET sta svolgendo una seconda indagine, su richiesta di RT, sulle aziende che si rivolgono ai CPI di cui prossimamente saranno diffusi i risultati.

# Indice della presentazione

- Il disegno di ricerca
- Le caratteristiche dell'utenza dei CPI
- Il grado di soddisfazione degli utenti dei CPI
- Gli esiti occupazionali e le condizioni economiche familiari
- Alcune riflessioni conclusive

# Il disegno di ricerca

# L'universo oggetto di indagine e la costruzione del campione

- L'universo di riferimento è costituito dalle 120mila persone iscritte allo stato di disoccupazione (disoccupati amministrativi) che tra il 1° aprile 2015 e il 31 marzo 2016 si sono recate almeno una volta presso un CPI toscano.
- Il campione è stratificato per Provincia di appartenenza del CPI. Le Province sono a loro volte stratificate per genere e due classi di età. Dall'incrocio sono originati 40 strati.
- Il campione non è stato stratificato per cittadinanza, ma è stata effettuata una post-stratificazione.
- La frazione di campionamento è pari a 1,9% e costante negli strati. Le interviste, effettuate tramite il metodo CATI, sono state pari a 2.028.

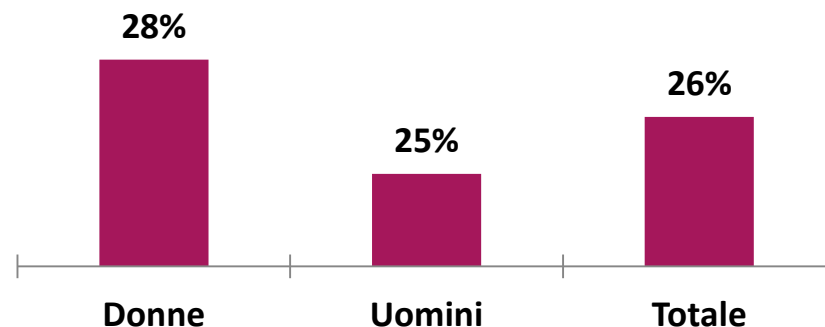
# Le caratteristiche dell'utenza dei CPI

# Le caratteristiche demografiche

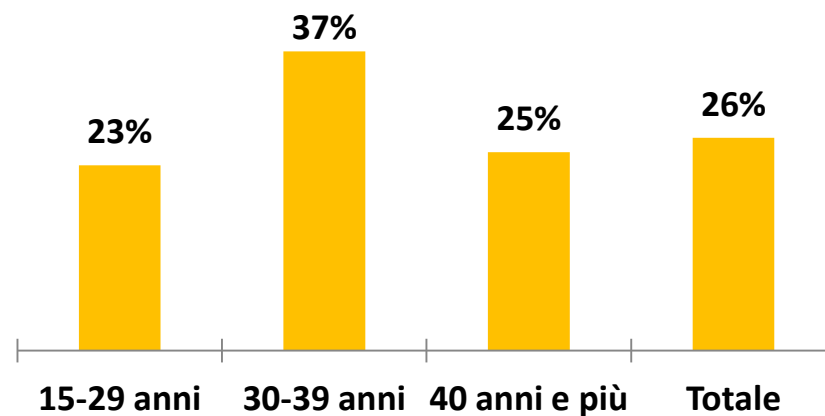
## Utenti per provincia e genere

	Genere		Stranieri	TOTALE
	Donne	Uomini		
Arezzo	49,5%	50,5%	24,6%	9,2%
Firenze	51,2%	48,8%	28,6%	25,0%
Grosseto	52,4%	47,6%	28,1%	6,8%
Livorno	53,9%	46,1%	20,9%	17,2%
Lucca	50,7%	49,3%	26,8%	14,1%
Massa Carrara	46,4%	53,6%	21,7%	4,9%
Pisa	51,2%	48,8%	22,9%	4,9%
Pistoia	53,7%	46,3%	30,0%	6,6%
Prato	48,7%	51,3%	32,3%	5,3%
Siena	54,4%	45,6%	30,6%	5,9%
<b>TOTALE</b>	<b>51,5%</b>	<b>48,5%</b>	<b>26,4%</b>	<b>100%</b>

## Incidenza stranieri per genere



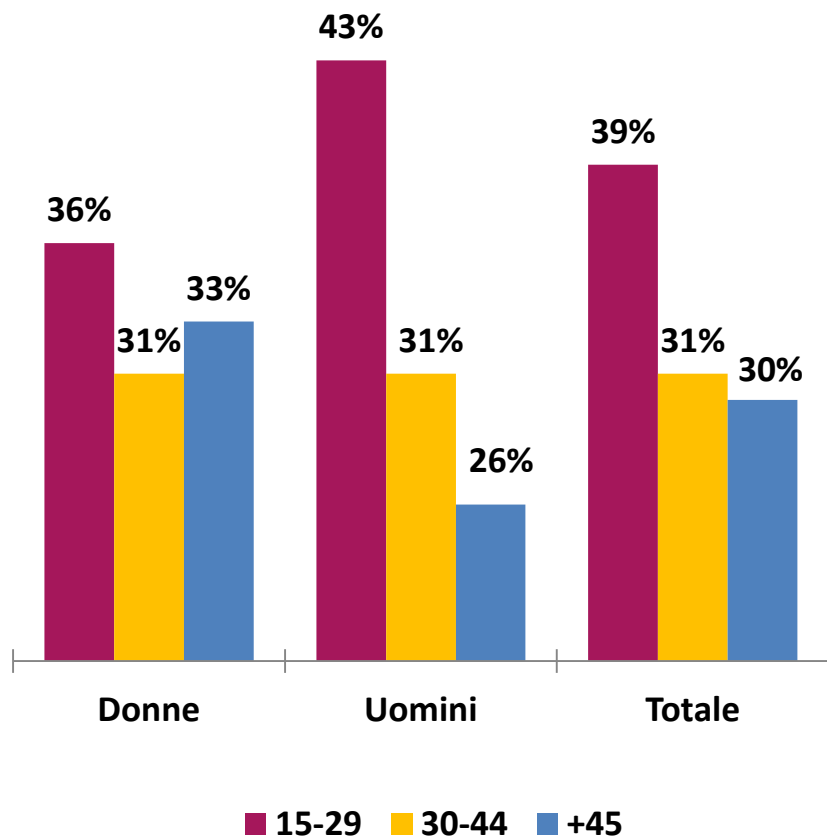
## Incidenza stranieri per classe di età



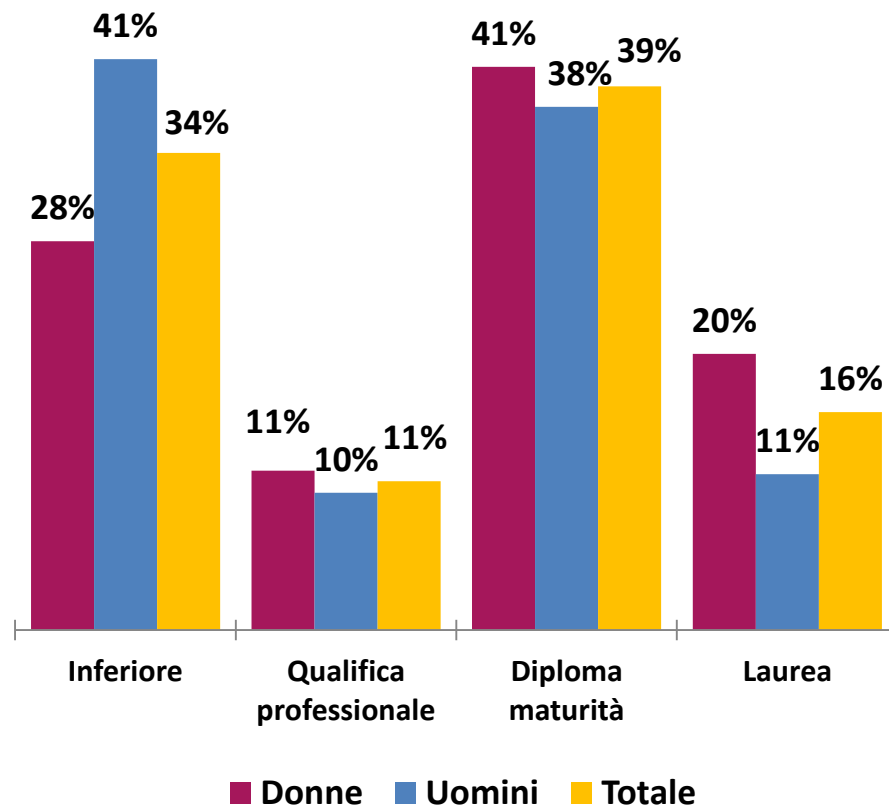


# Le caratteristiche demografiche

## Utenti per classe di età e genere

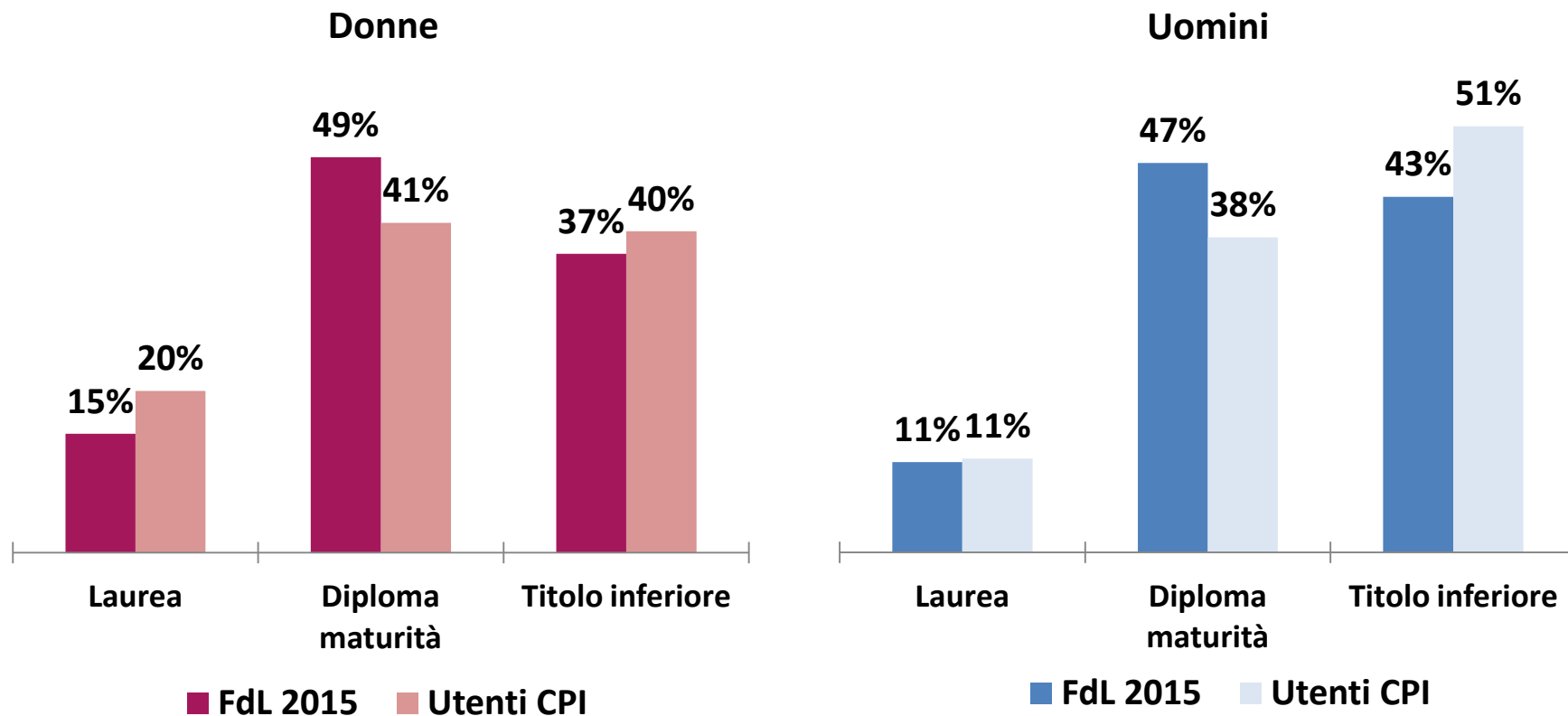


## Utenti per titolo di studio e genere



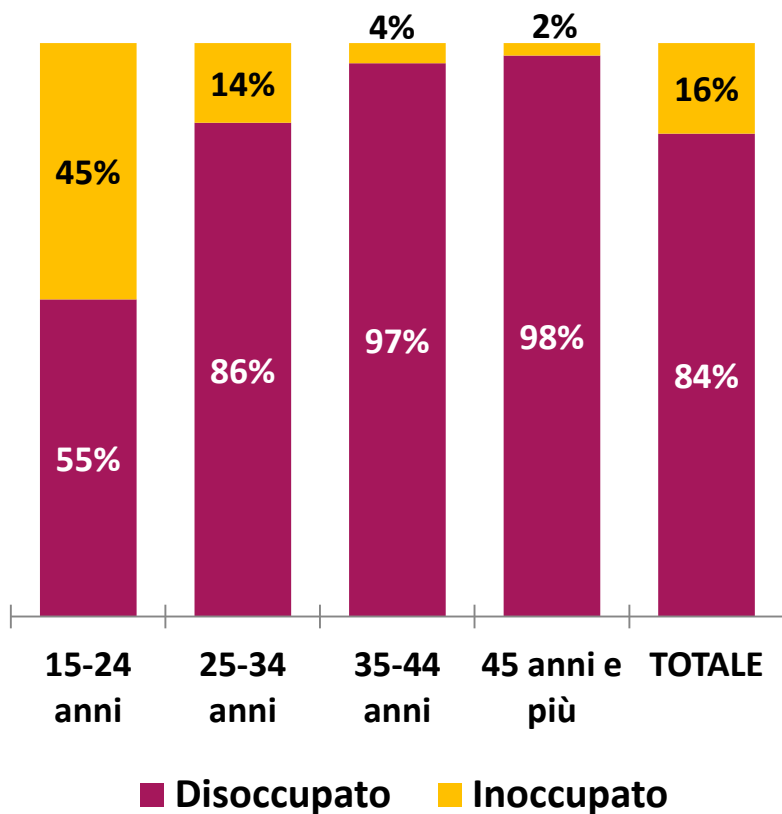
# Le caratteristiche demografiche

Composizione % per titolo di studio degli utenti dei CPI e delle persone in cerca di occupazione (FdL)



# Le caratteristiche occupazionali

Utenti per condizione occupazionale e classe di età



Utenti per condizione occupazionale, classe di età e genere

	Classi di età				
	15-24	25-34	35-44	≥ 45	TOTALE
<i>DONNE</i>					
Disoccupata	55,9%	85,3%	94,5%	96,2%	84,8%
Inoccupata	44,1%	14,7%	5,5%	3,8%	15,2%
<i>UOMINI</i>					
Disoccupato	54,9%	86,9%	98,5%	100%	83,5%
Inoccupato	45,1%	13,1%	1,5%		16,5%

# Le caratteristiche occupazionali

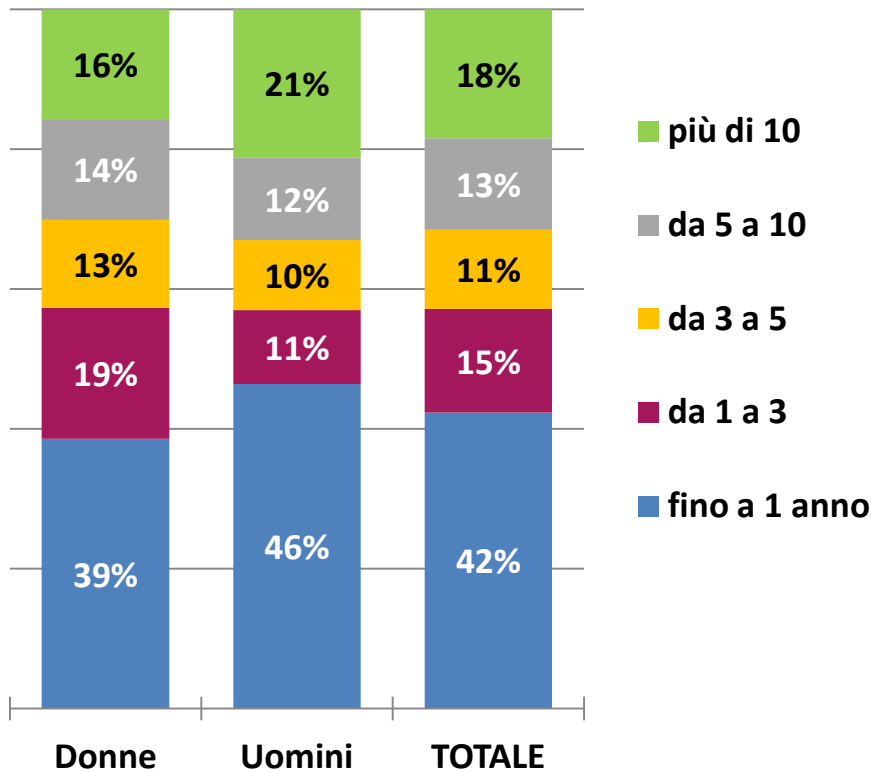
## Utenti per tipo di lavoro, contratto e titolarità degli ammortizzatori sociali

	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	≥ 45 anni	TOTALE
Autonomi	4,5%	7,2%	5,9%	10,7%	7,7%
Dipendenti	95,5%	92,8%	94,1%	89,3%	92,3%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
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%
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

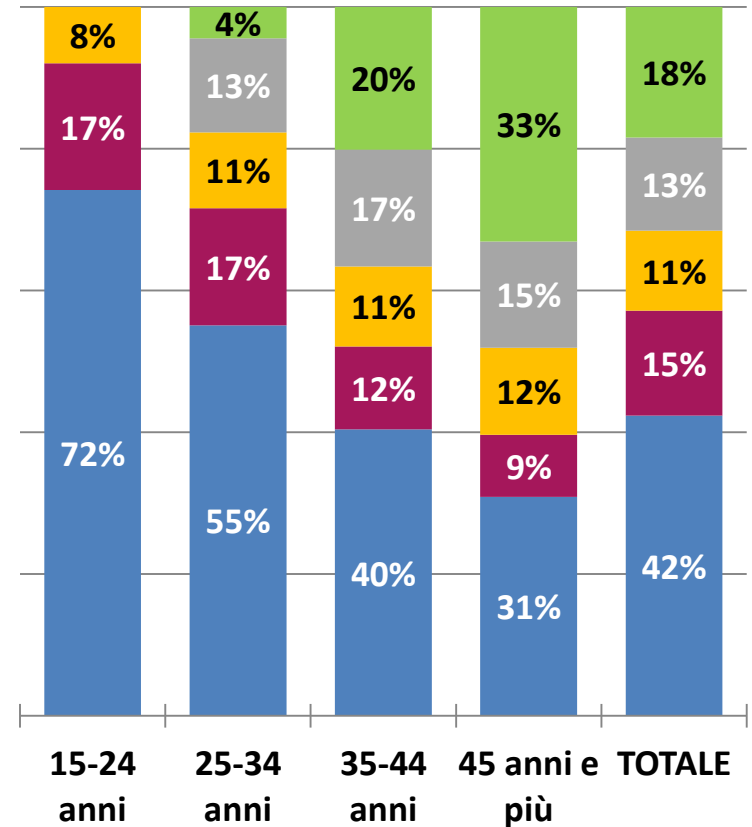
	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Indennità	22,5%	41,2%	40,6%	42,9%	39,0%
<i>di cui di Disoccupazione</i>	<i>21,7%</i>	<i>39,6%</i>	<i>33,2%</i>	<i>34,8%</i>	<i>33,6%</i>
<i>di cui di Mobilità</i>	<i>0,8%</i>	<i>1,6%</i>	<i>7,4%</i>	<i>8,0%</i>	<i>5,3%</i>
Nessuna indennità	77,5%	58,8%	59,4%	57,1%	61,0%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Le caratteristiche occupazionali

## Utenti per durata dell'ultimo lavoro svolto e genere

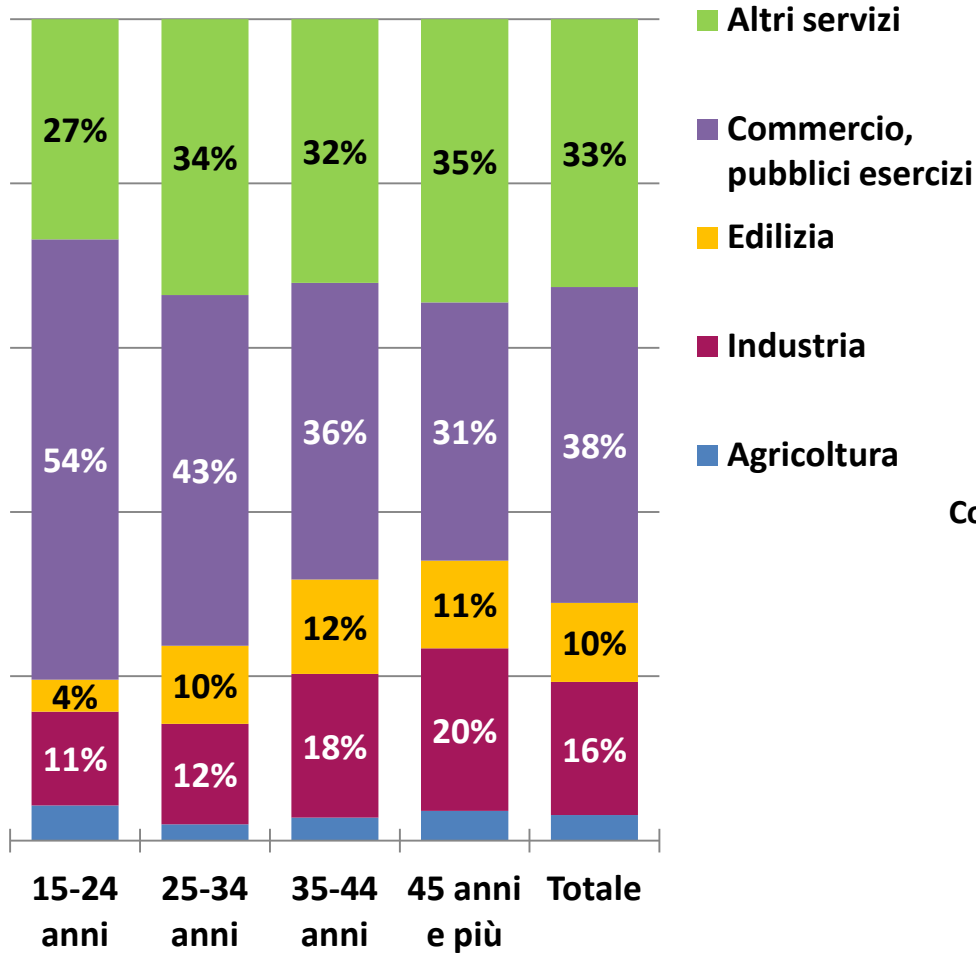


## Utenti per durata dell'ultimo lavoro svolto e classe di età

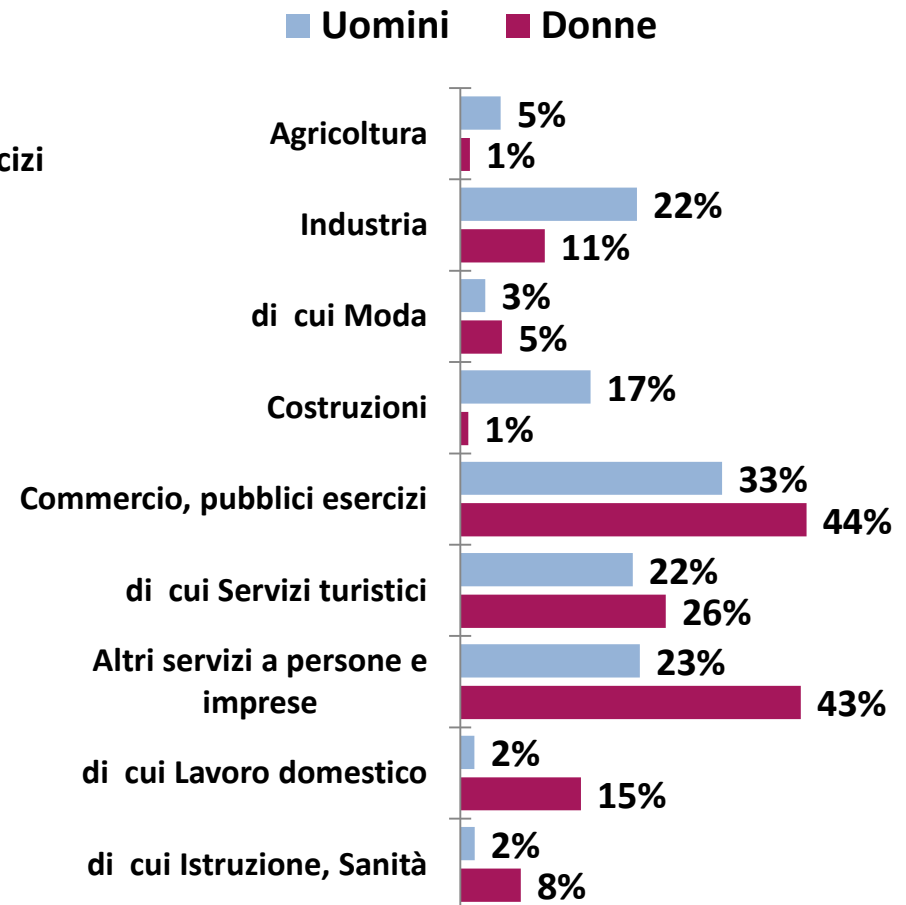


# Le caratteristiche occupazionali

## Utenti per settore dell'ultimo lavoro svolto e classe di età

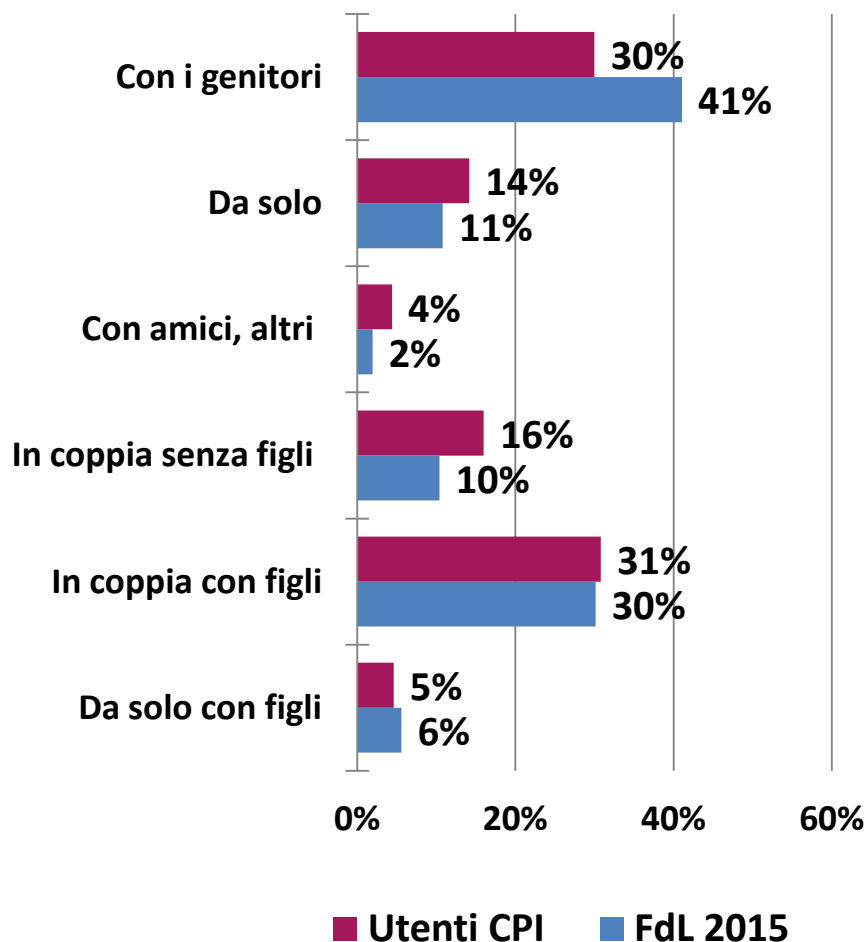


## Utenti per settore dell'ultimo lavoro svolto e genere

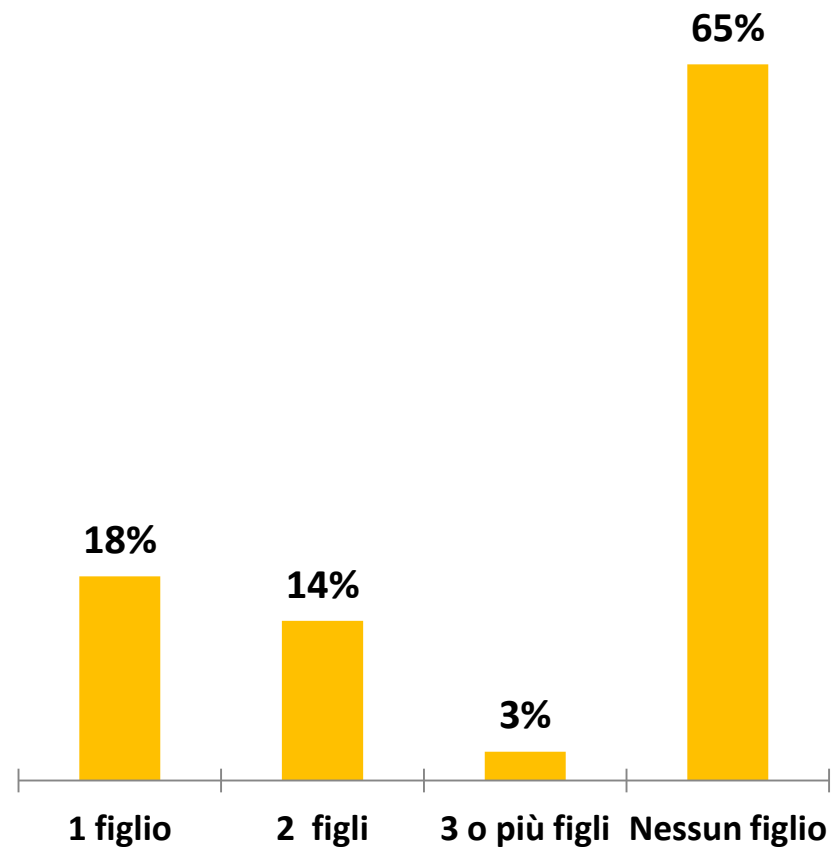


# Le caratteristiche familiari

## Utenti per tipo di famiglia in cui vivono



## Utenti per numero di figli



# Il grado di soddisfazione degli utenti dei CPI



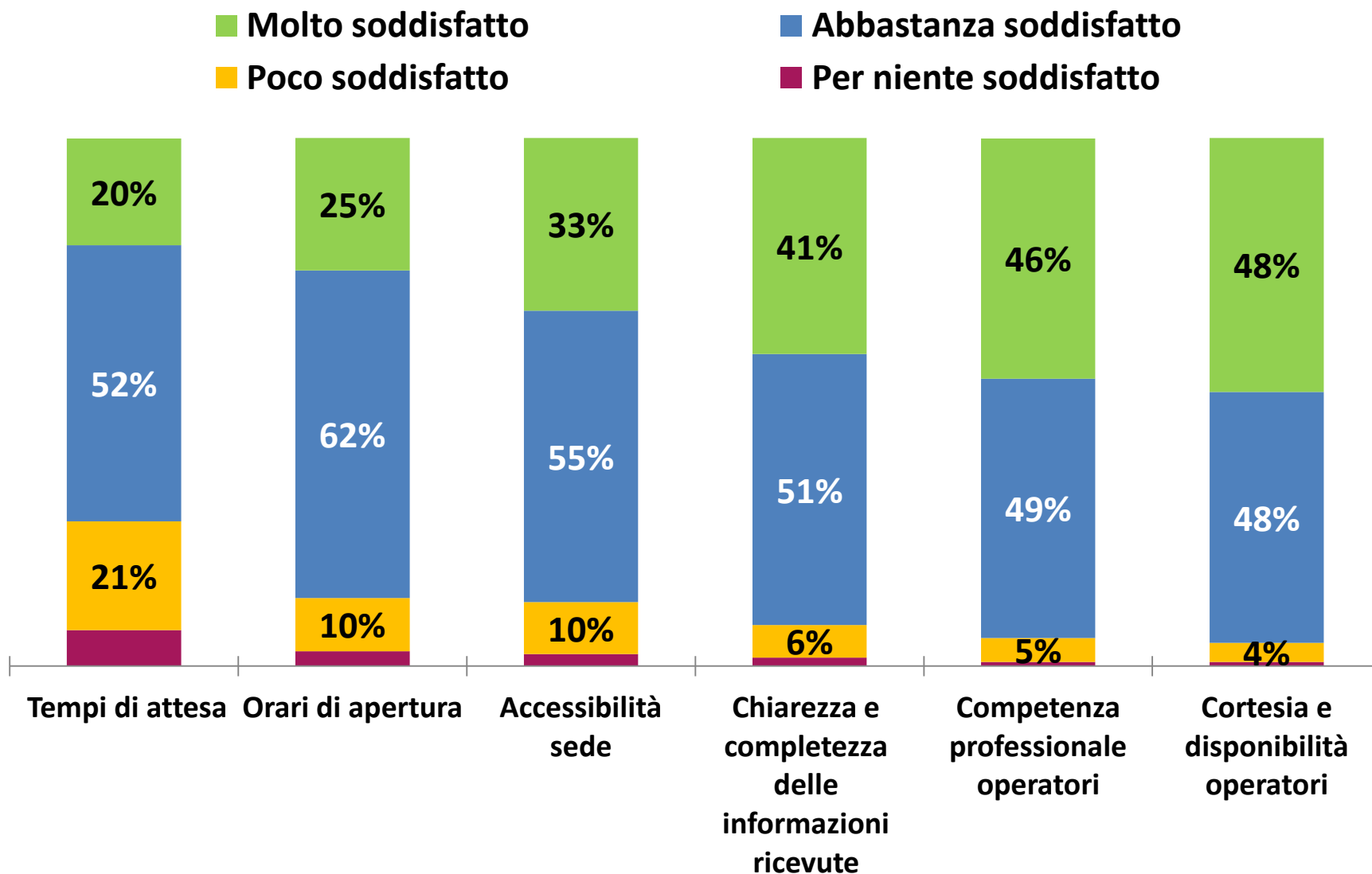
# Il grado di soddisfazione degli utenti dei CPI: aspetti considerati

- Il grado di soddisfazione per gli aspetti organizzativi
- Il grado di soddisfazione per i servizi erogati
- Il grado di soddisfazione complessivo
- Motivi di soddisfazione e di insoddisfazione
- Il ruolo dei CPI nella ricerca di un lavoro
- Consigliaresti ad un amico di iscriversi ad un CPI?

# Gli aspetti organizzativi sotto indagine

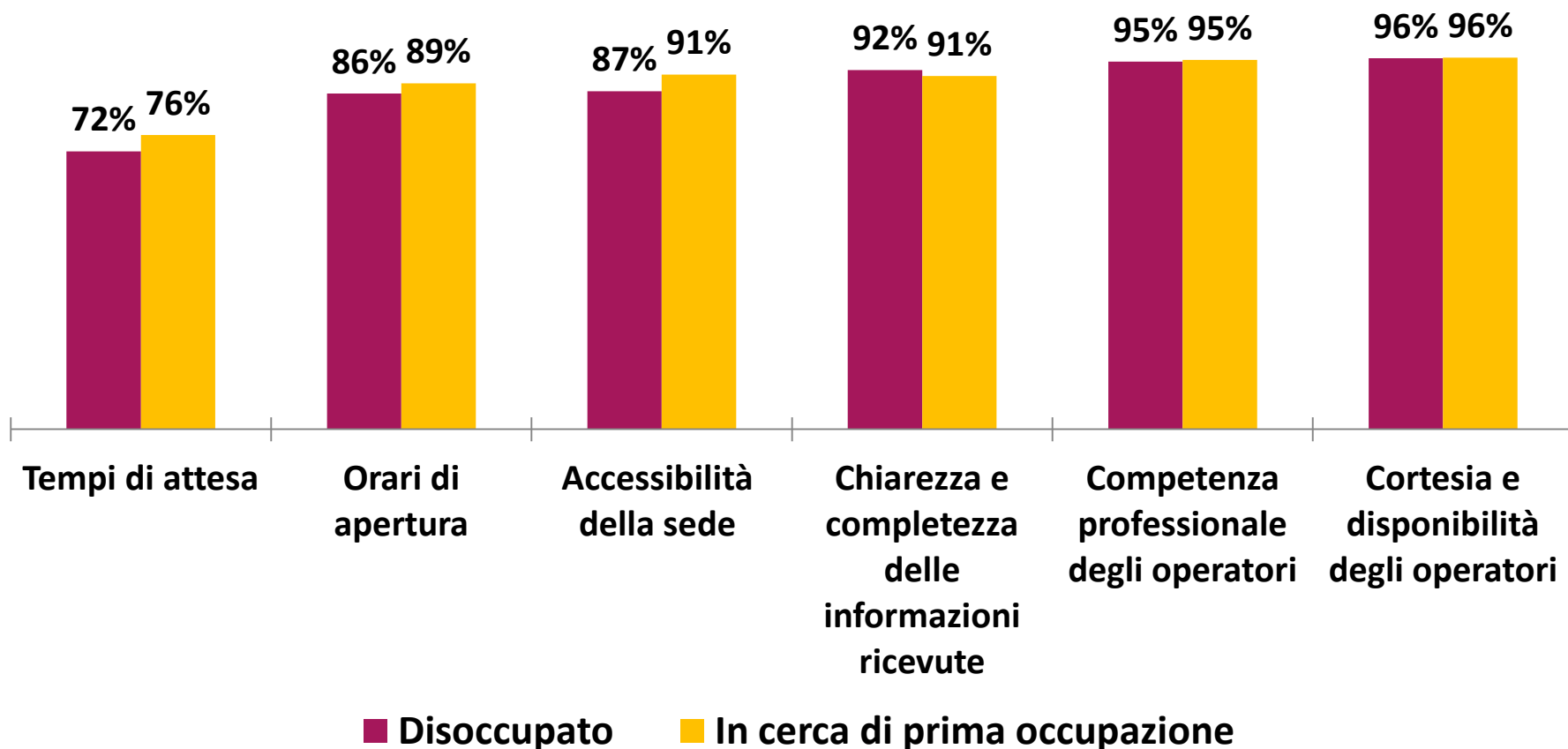
- Orari di apertura
- Accessibilità della sede
- Tempi di attesa
- Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute
- Cortesia e disponibilità degli operatori
- Competenza professionale degli operatori

# Il grado di soddisfazione per gli aspetti organizzativi



# Il grado di soddisfazione per gli aspetti organizzativi

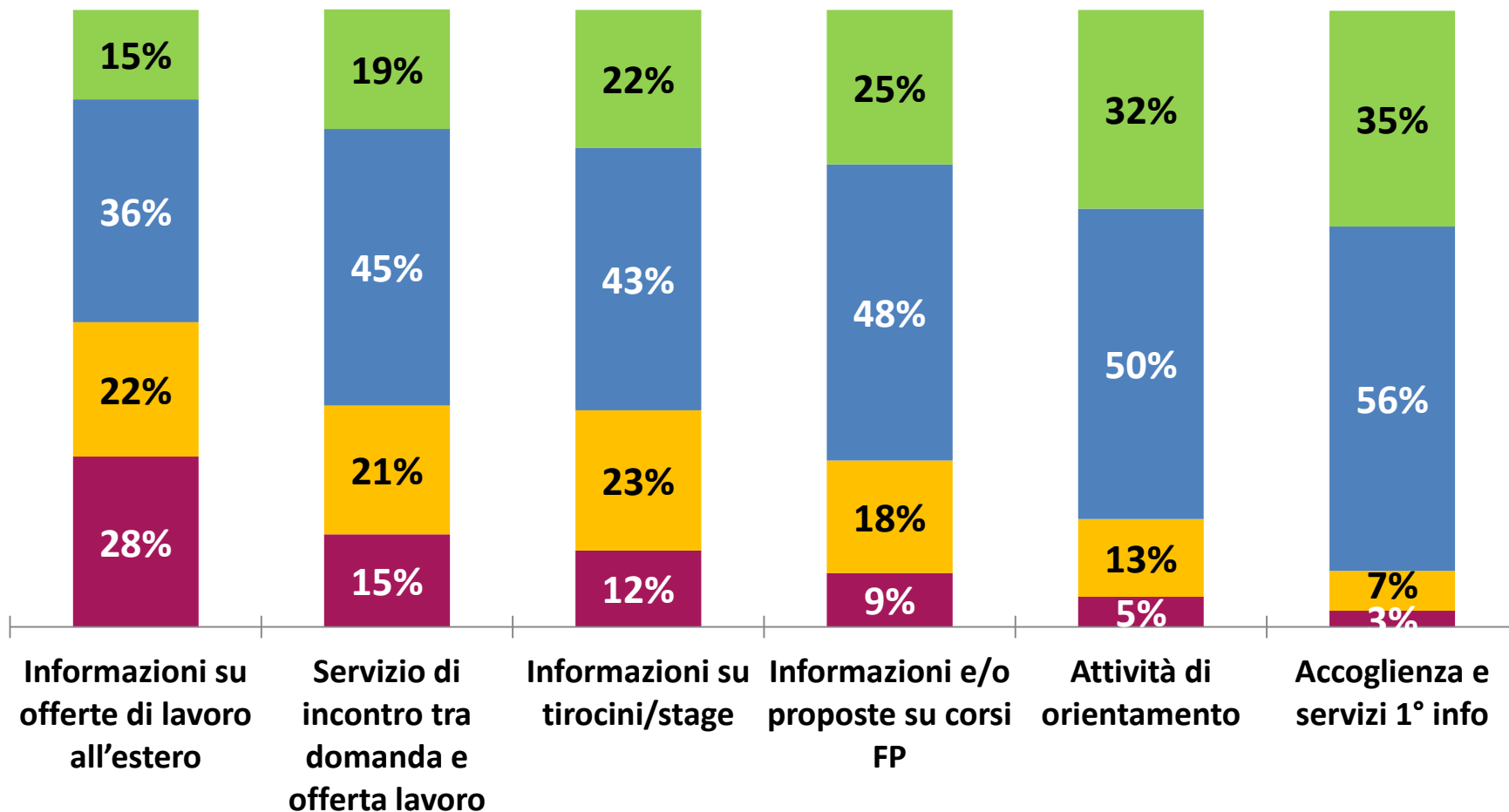
Utenti “molto” e “abbastanza” soddisfatti per condizione occupazionale



# I servizi erogati: tipologia ed utilizzo

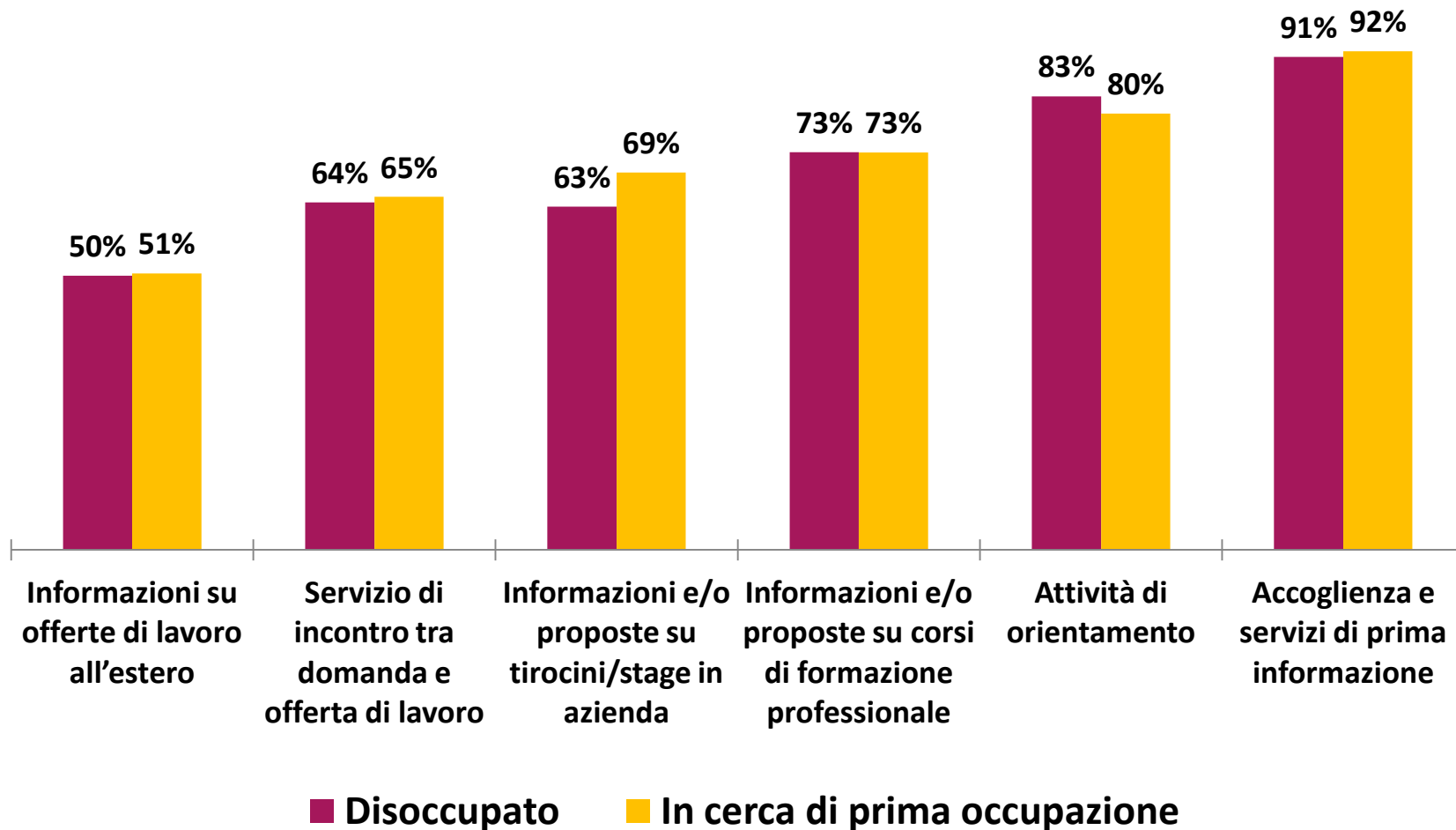
SERVIZIO EROGATO	% UTILIZZO
Accoglienza e servizi di prima informazione	96,8%
Attività di orientamento	80,8%
Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro	80,4%
Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale	69,8%
Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda	61,5%
Informazioni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

# Il grado di soddisfazione per i servizi erogati



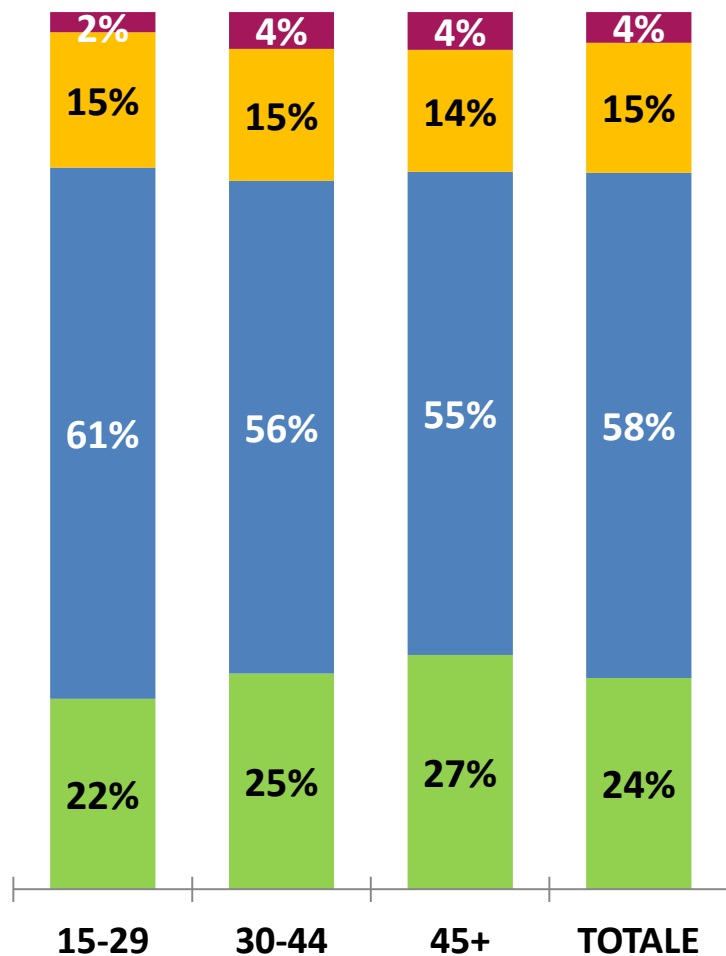
# Il grado di soddisfazione per i servizi erogati

Utenti “molto” e “abbastanza” soddisfatti per condizione occupazionale

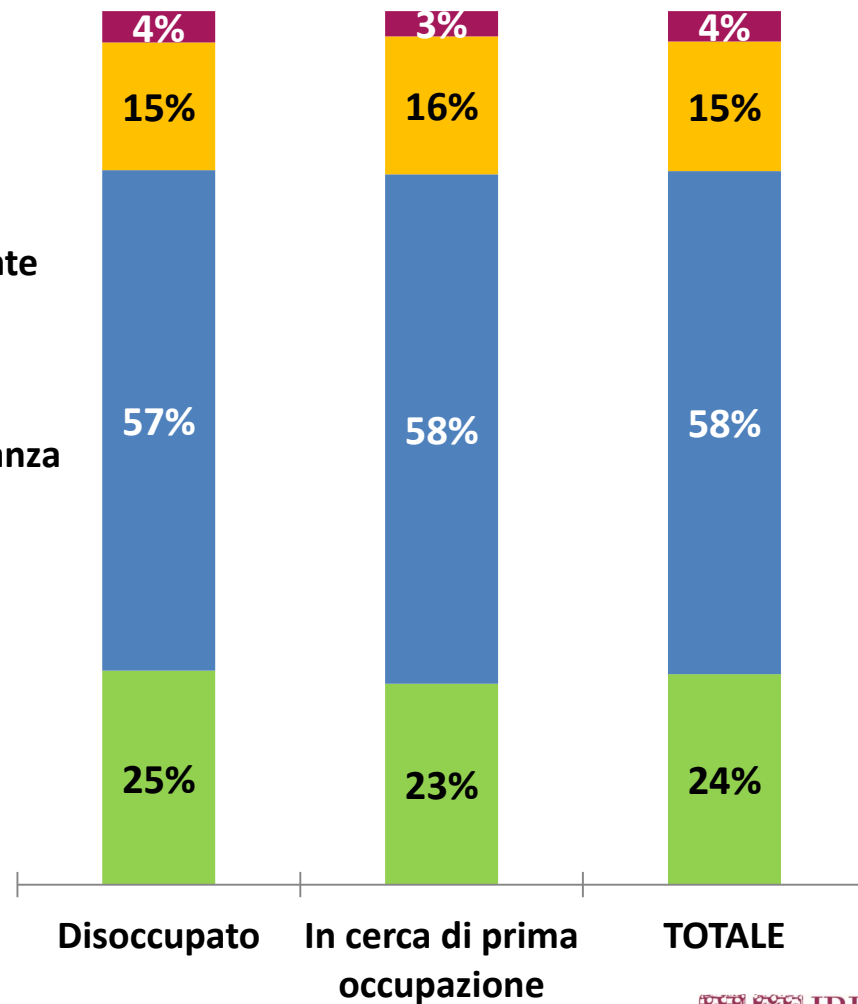


# Il grado di soddisfazione complessivo

## Utenti per classe di età



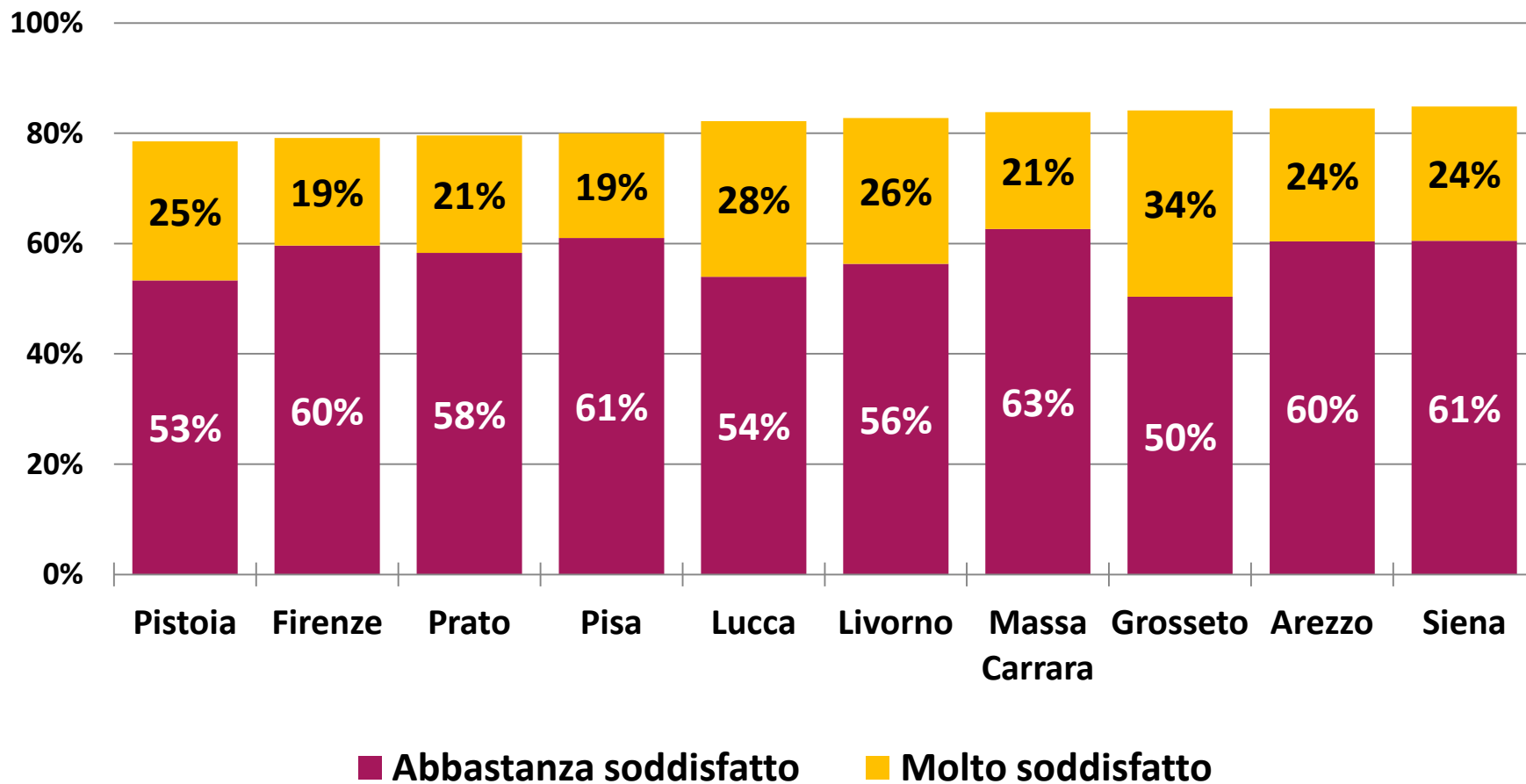
## Utenti per condizione professionale





# Il grado di soddisfazione complessivo

## Utenti per Provincia



# Motivi di soddisfazione degli utenti

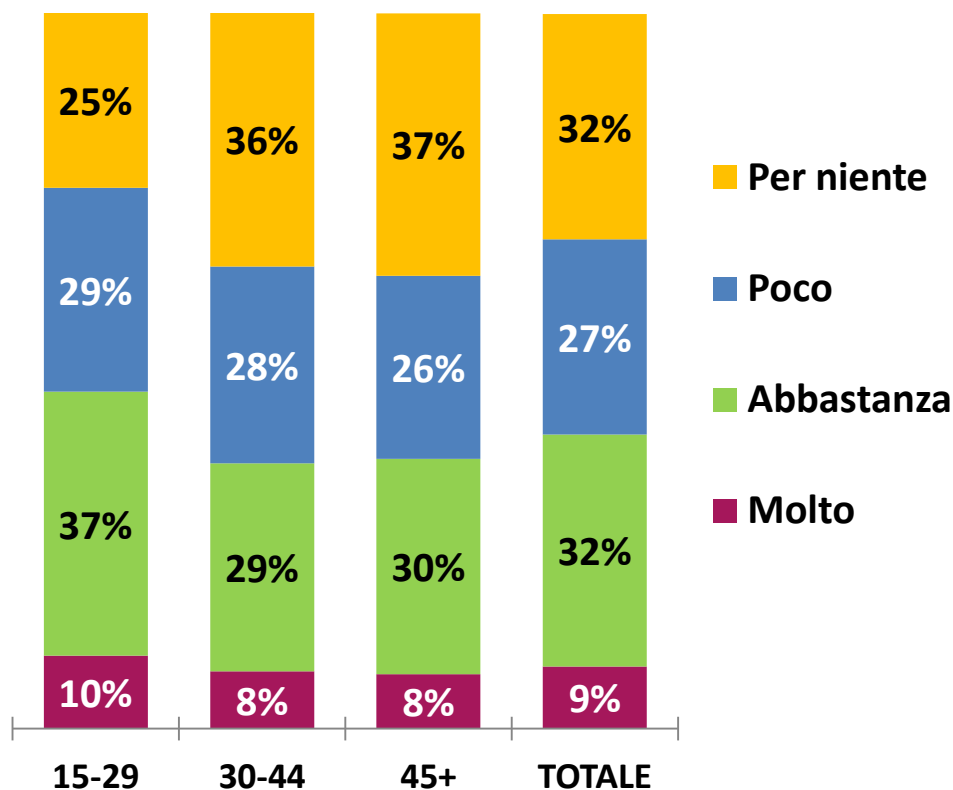
MOTIVI DELLA SODDISFAZIONE	Classi di età			TOTALE
	15-29	30-44	≥ 45	
Perché i CPI offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	42,6%	41,2%	52,4%	45,1%
Perché i CPI aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	39,2%	36,6%	33,1%	36,6%
Perché i CPI sostengono 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%

# Motivi di insoddisfazione degli utenti

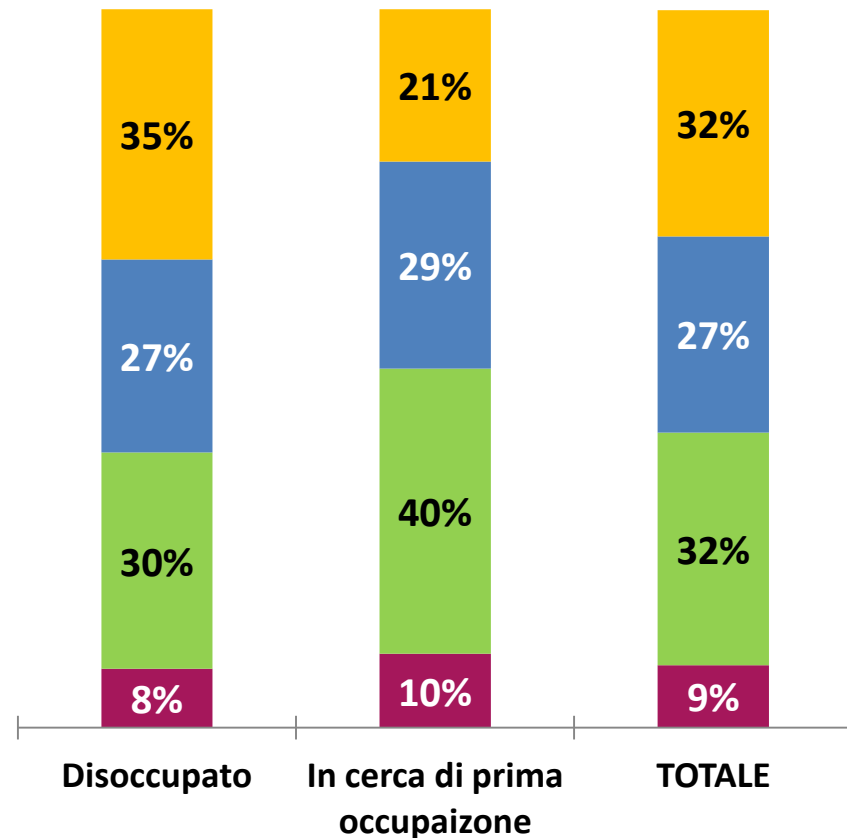
	Classi di età			TOTALE
	15-29	30-44	≥ 45	
Perché i CPI non offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	21,2%	17,4%	17,8%	19,0%
Perché i CPI non aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	20,6%	15,6%	22,9%	19,6%
Perché i CPI non sostengono i lavoratori 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%

# Il ruolo dei CPI nel facilitare la ricerca di un lavoro

## Utenti per classe di età

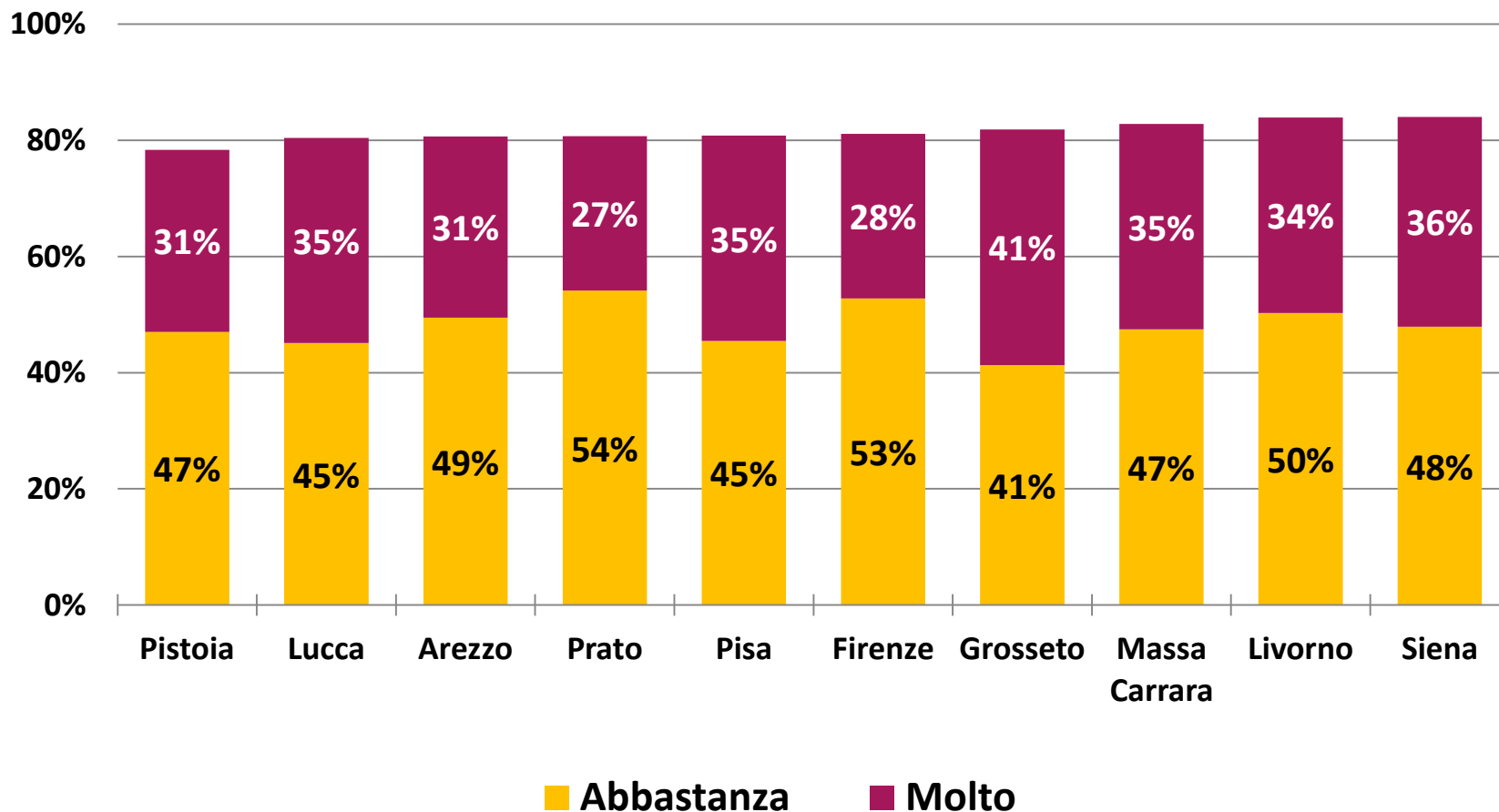


## Utenti per condizione professionale



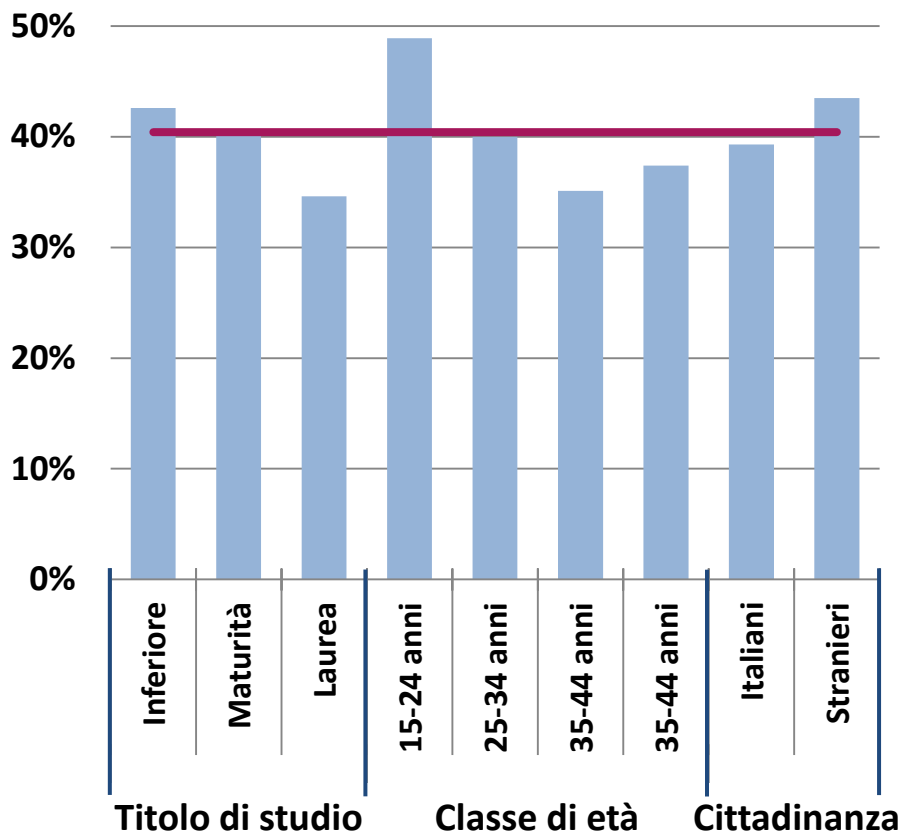
# Consigliaresti ad un amico di rivolgersi ad un CPI?

## Utenti per Provincia

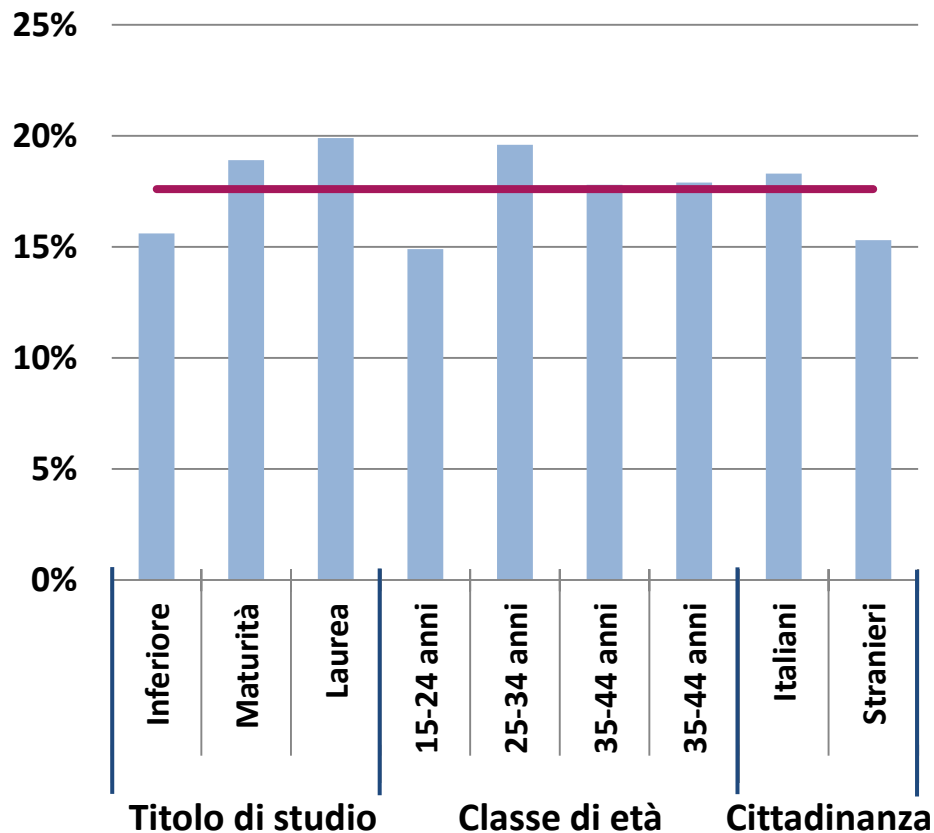


# Il grado di soddisfazione complessiva e il ruolo dei CPI nel facilitare la ricerca di un lavoro

## Soddisfatto su entrambi gli aspetti

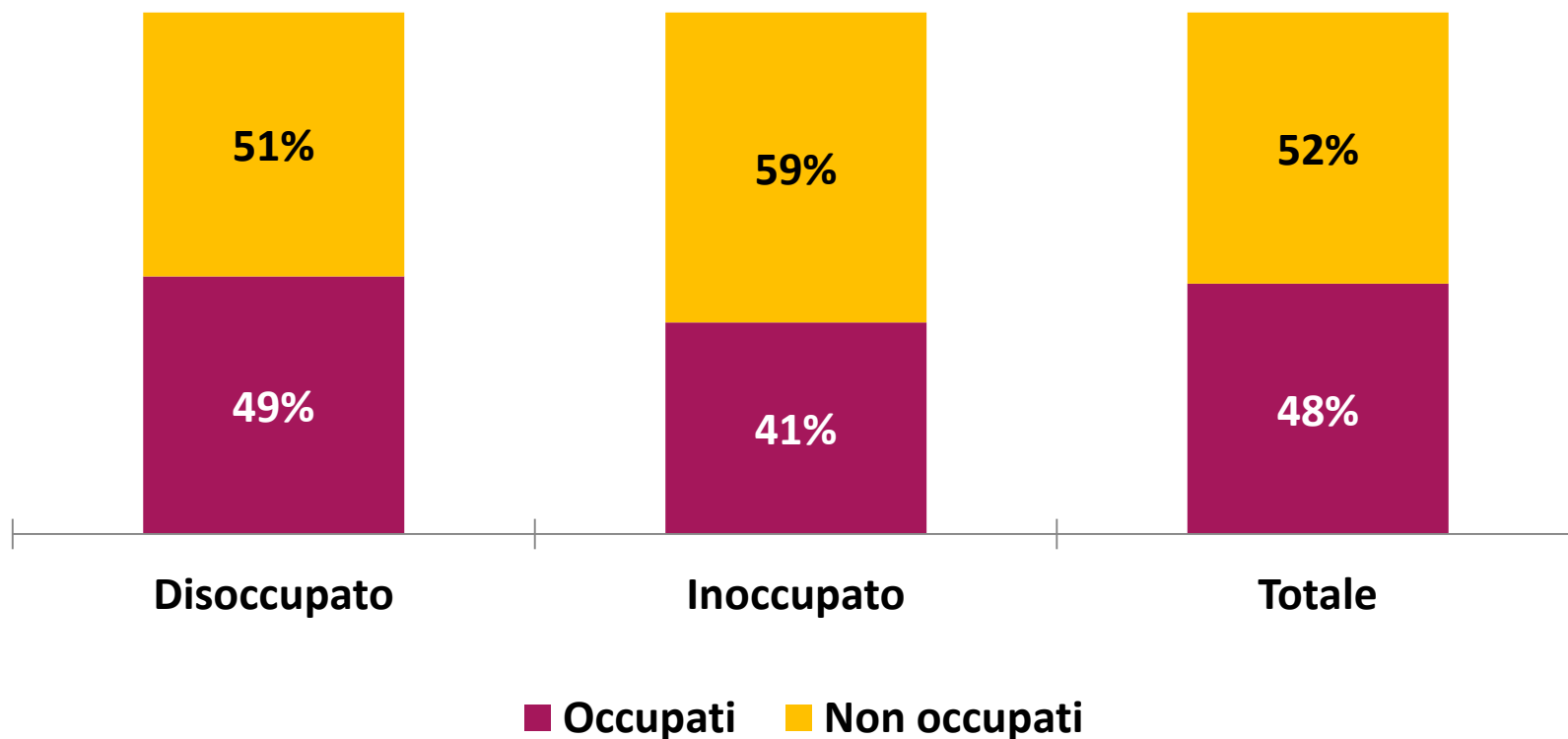


## Non soddisfatto su entrambi gli aspetti



# **Gli esiti occupazionali e le condizioni economiche familiari**

# Situazione occupazionale a 6 mesi dall'ultima azione svolta presso il CPI





# Situazione occupazionale a 6 mesi dall'ultima azione svolta presso il CPI

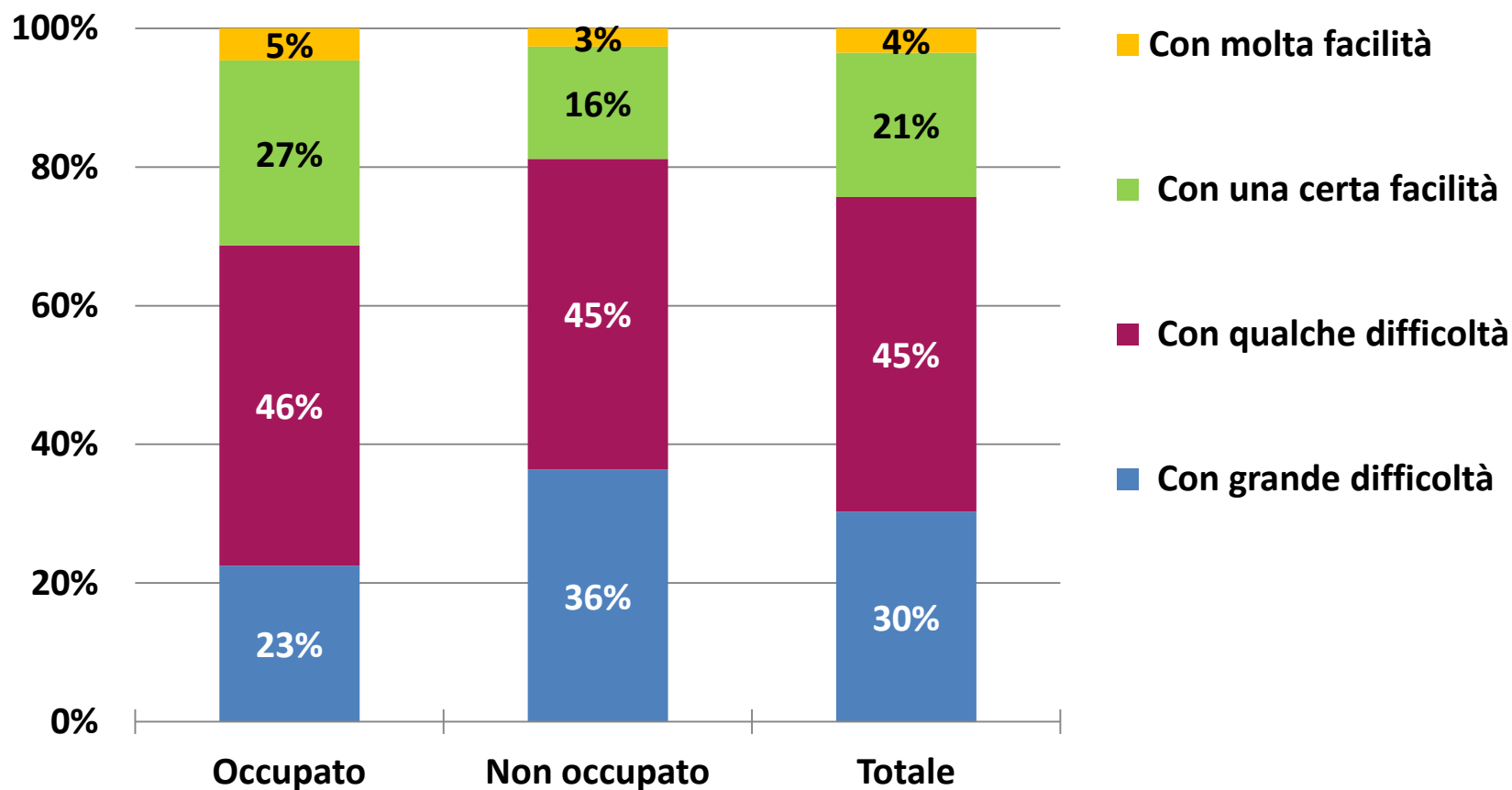
	Classi di età				TOTALE
	15-24	25-34	35-44	≥ 45	
Non occupati	51,3%	47,6%	48,9%	58,4%	52,0%
Occupati	48,7%	52,4%	51,1%	41,6%	48,0%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Dipendente a tempo indeterminato	15,7%	19,3%	23,0%	27,8%	21,4%
Apprendista	17,0%	7,3%	0,0%	0,0%	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%
<b>TOTALE OCCUPATI</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Situazione occupazionale al momento dell'intervista

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

# Le caratteristiche economiche

## Utenti per livello di disagio economico



# Alcune riflessioni conclusive

# Alcune riflessioni conclusive

- Dall'indagine emerge una valutazione estremamente positiva dell'operato dei CPI presenti sul territorio toscano.
- Gli aspetti organizzativi ricevono un ampio apprezzamento degli utenti, con un giudizio leggermente più basso sui tempi di attesa allo sportello.
- Gli utenti esprimono una buona valutazione relativamente ai servizi di accoglienza, alle attività di orientamento e alle informazioni ricevute sui corsi professionali.
- I 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, ricevono un giudizio, pur sempre positivo, ma inferiore.
- Incrociando le valutazioni fornite sul complesso dei servizi e sull'aiuto nella ricerca del lavoro emerge come l'operato dei CPI soddisfi maggiormente le persone più "fragili".



Regione Toscana



**IRPET**  
Istituto Regionale  
Programmazione  
Economica  
della Toscana

# WEBINAR

## Le caratteristiche e il grado di soddisfazione degli utenti dei CPI toscani

*Letizia Ravagli*

Firenze, 30 ottobre 2017