



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.

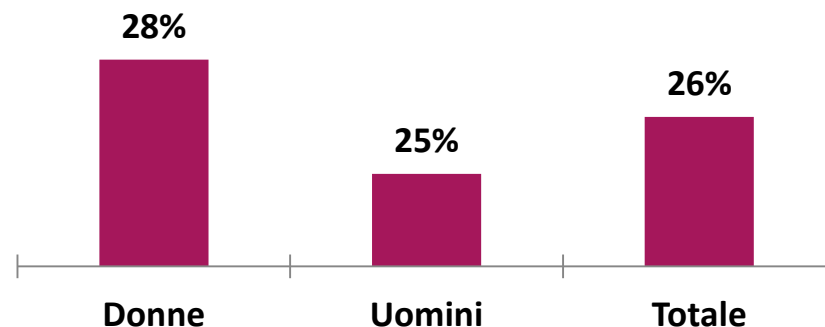
Le caratteristiche dell'utenza dei CPI

Le caratteristiche demografiche

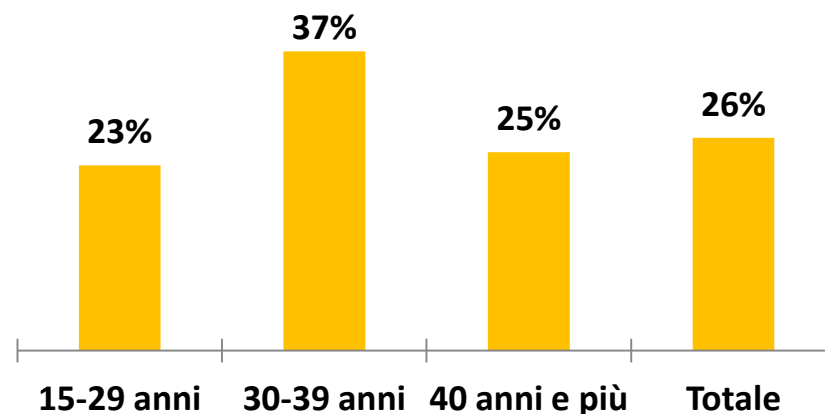
Utenti per provincia e genere

	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%
TOTALE	51,5%	48,5%	26,4%	100%

Incidenza stranieri per genere

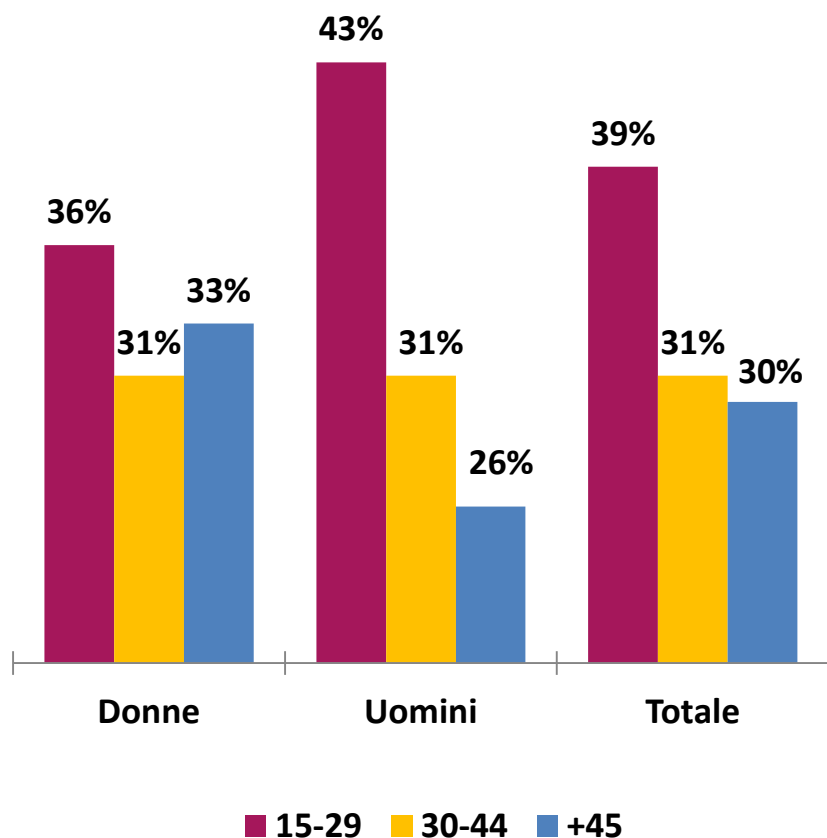


Incidenza stranieri per classe di età

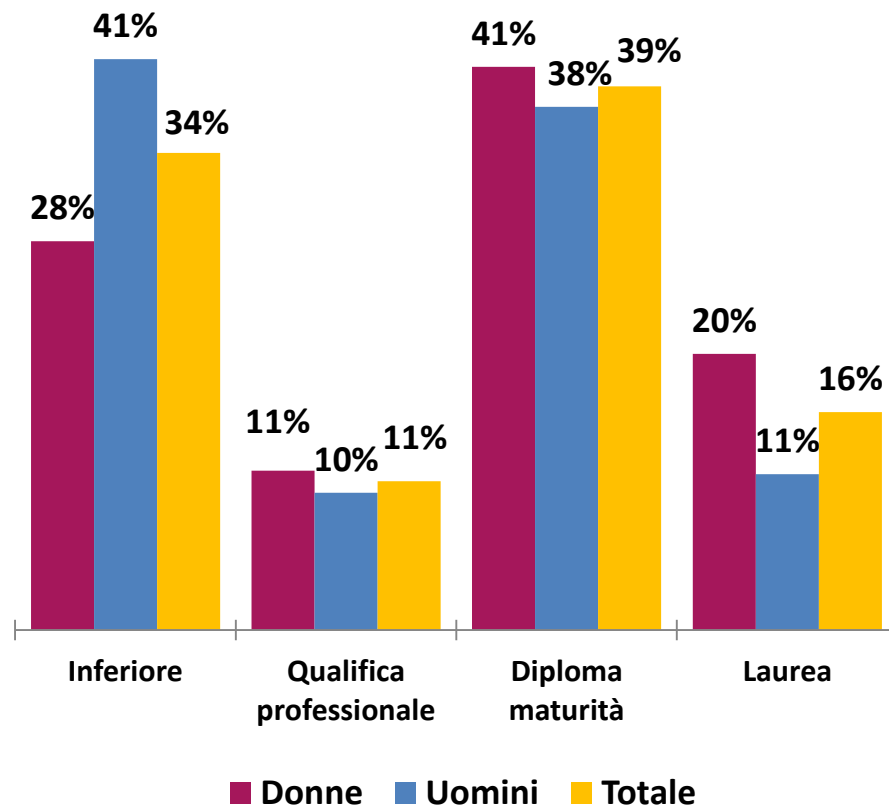


Le caratteristiche demografiche

Utenti per classe di età e genere

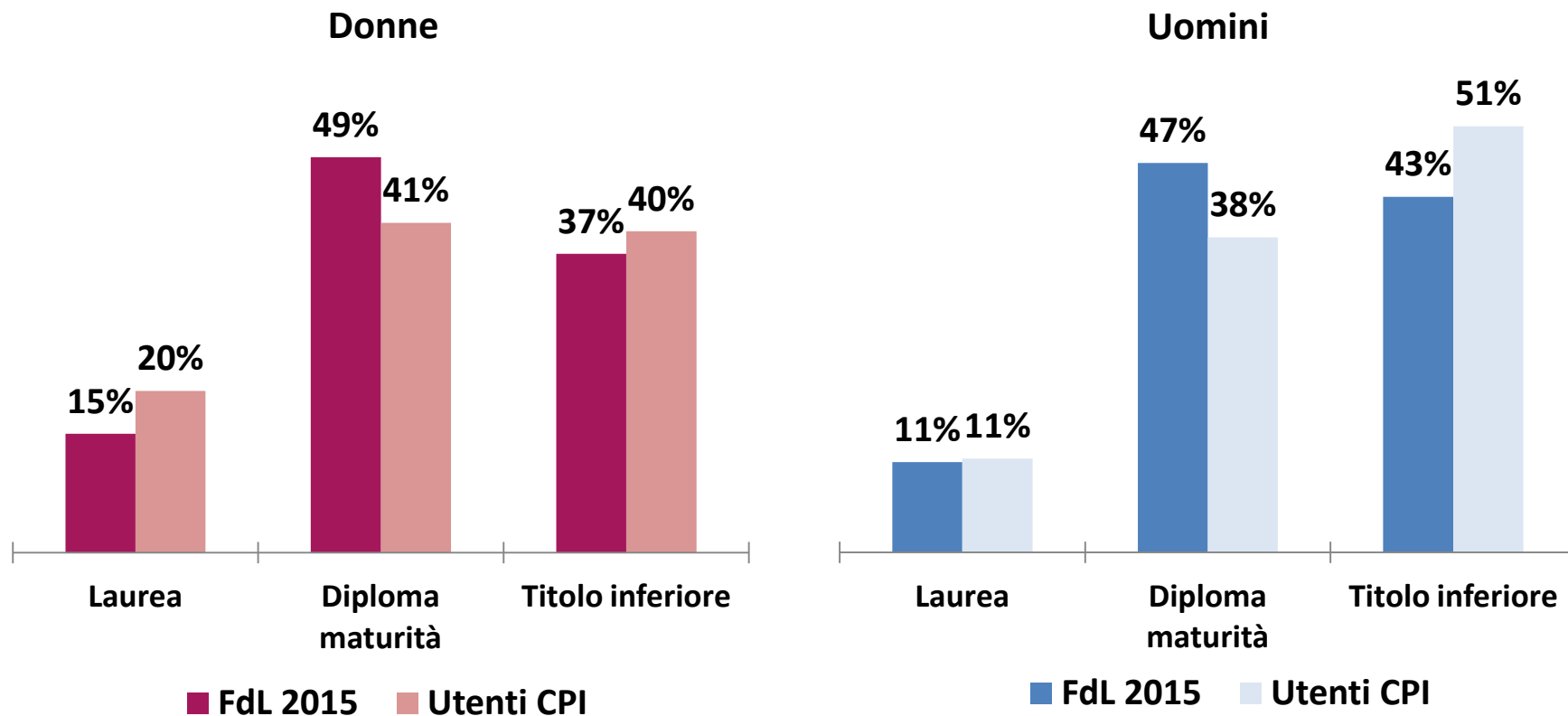


Utenti per titolo di studio e genere



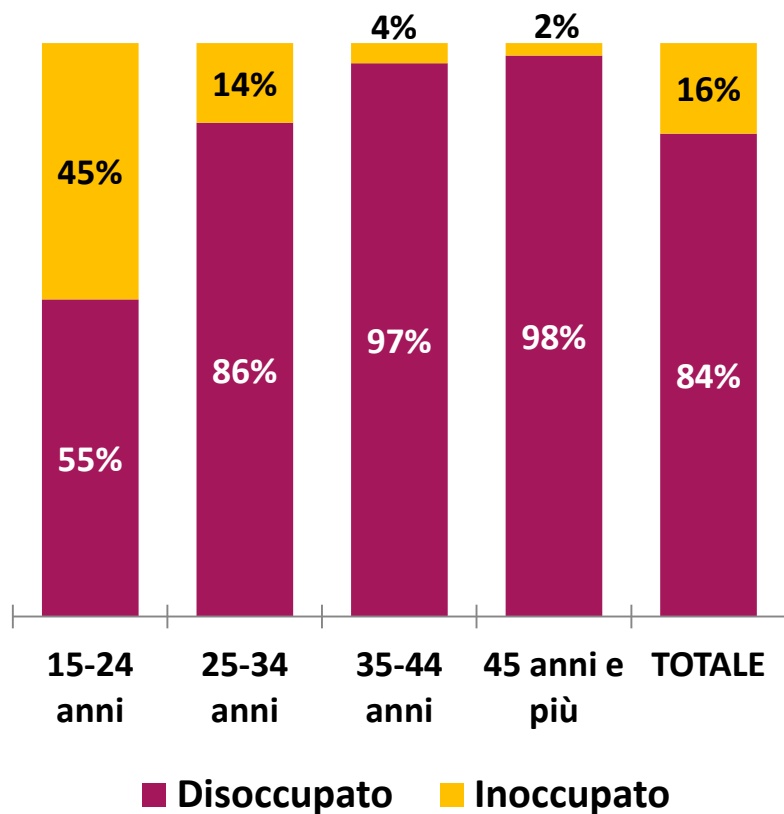
Le caratteristiche demografiche

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

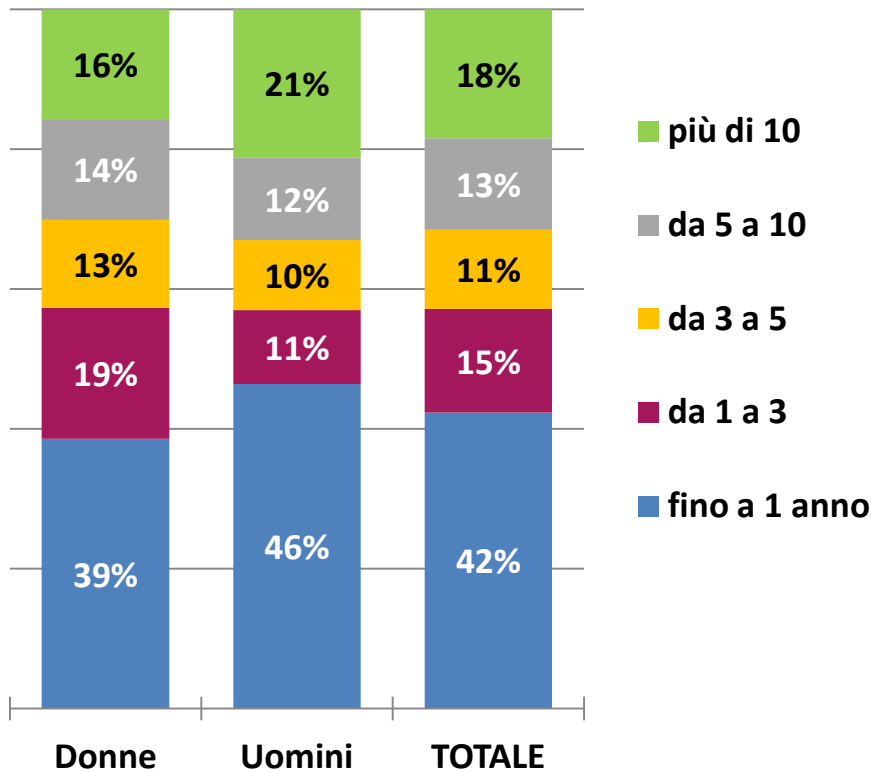
Utenti per tipo di lavoro, contratto e titolarità degli ammortizzatori sociali

	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%
TOTALE	100%	100%	100%	100%	100%
A tempo indeterminato	10,1%	28,1%	48,1%	53,8%	39,8%
Apprendistato	16,0%	5,3%	0,4%	0,0%	3,7%
A termine	69,7%	63,6%	49,4%	44,4%	54,0%
Senza contratto	4,1%	3,0%	2,2%	1,8%	2,5%
TOTALE DIPENDENTI	100%	100%	100%	100%	100%

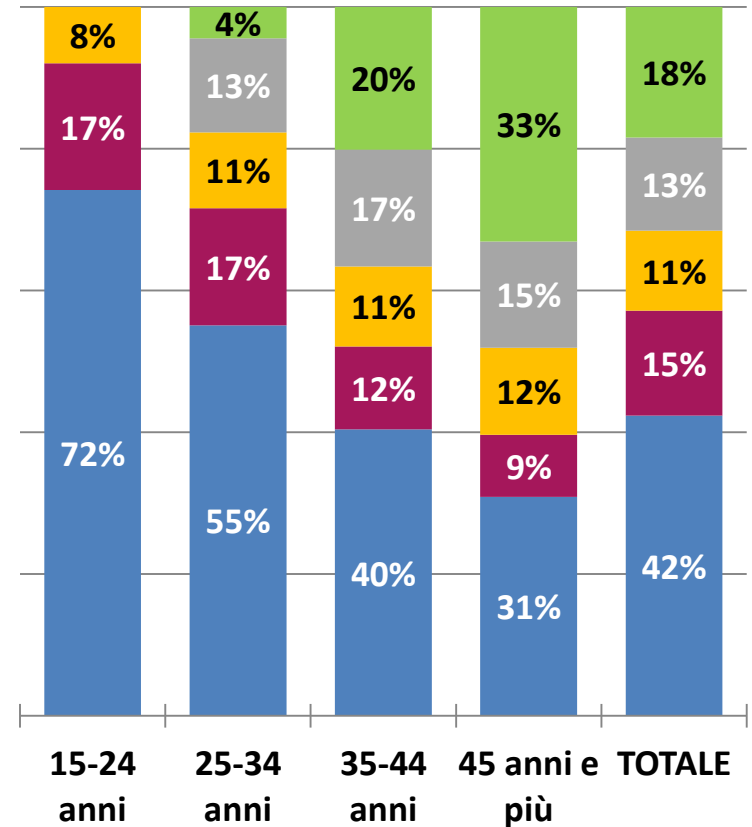
	15-24 anni	25-34 anni	35-44 anni	45 anni e più	TOTALE
Indennità	22,5%	41,2%	40,6%	42,9%	39,0%
<i>di cui di Disoccupazione</i>	<i>21,7%</i>	<i>39,6%</i>	<i>33,2%</i>	<i>34,8%</i>	<i>33,6%</i>
<i>di cui di Mobilità</i>	<i>0,8%</i>	<i>1,6%</i>	<i>7,4%</i>	<i>8,0%</i>	<i>5,3%</i>
Nessuna indennità	77,5%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

Le caratteristiche occupazionali

Utenti per durata dell'ultimo lavoro svolto e genere

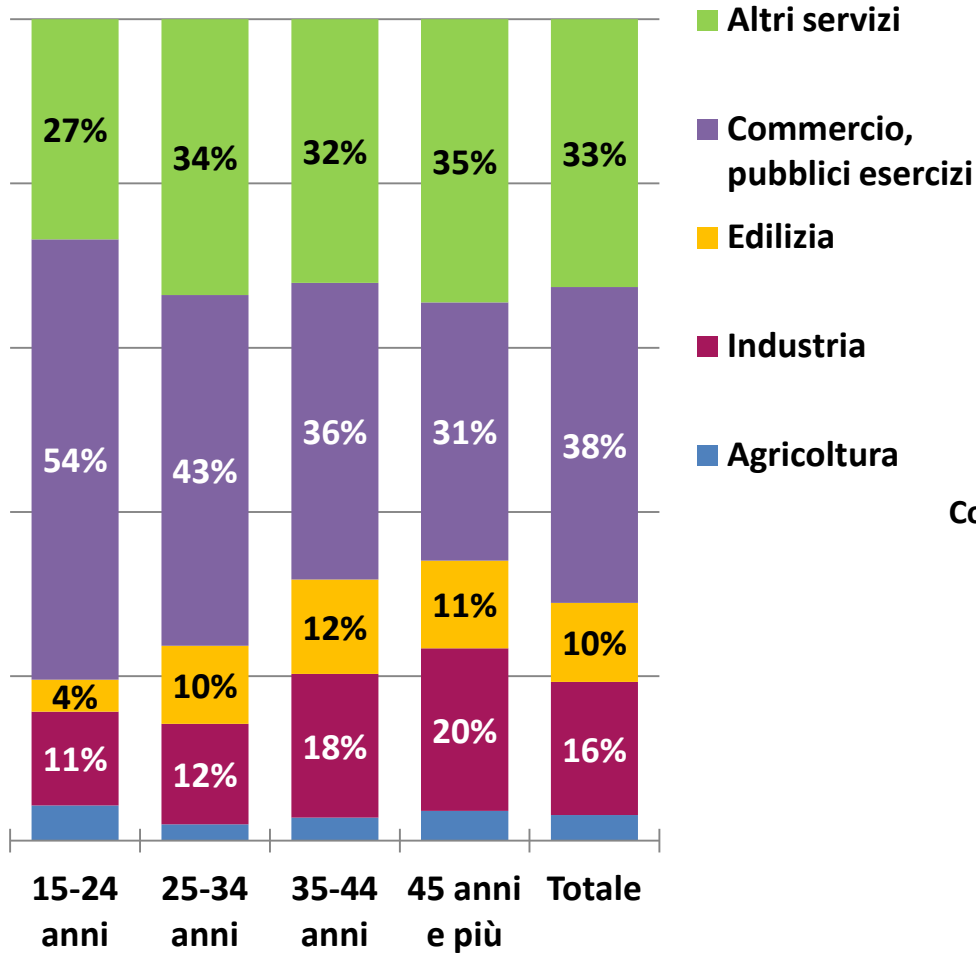


Utenti per durata dell'ultimo lavoro svolto e classe di età

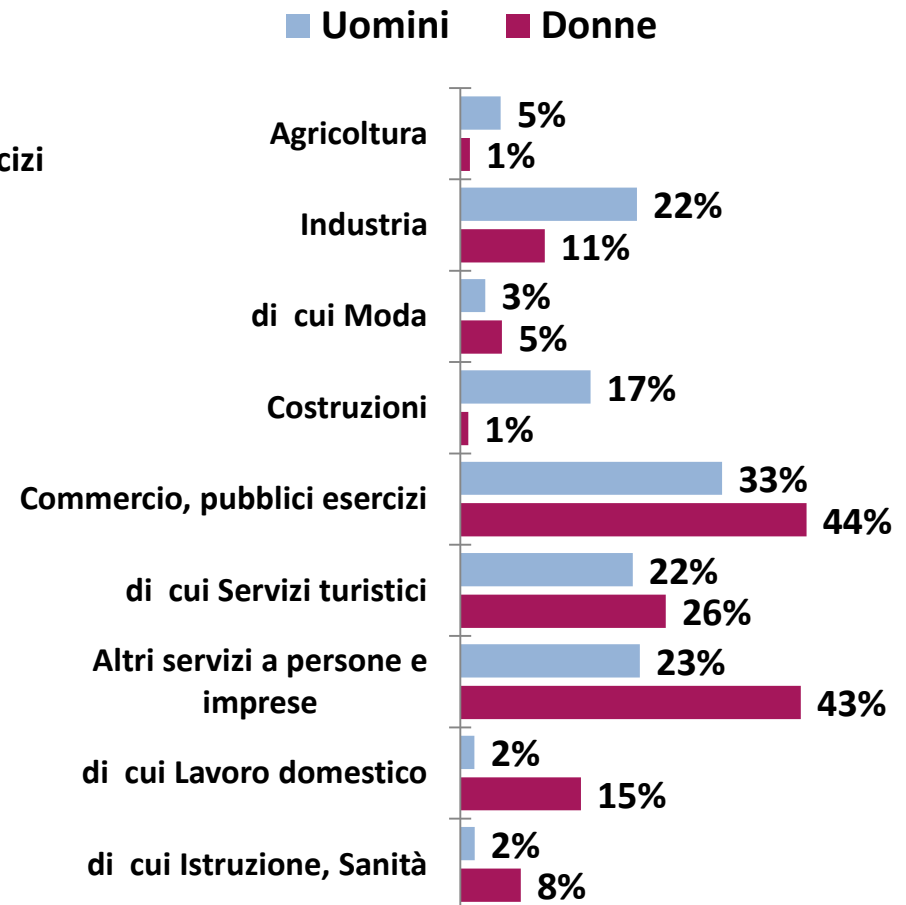


Le caratteristiche occupazionali

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

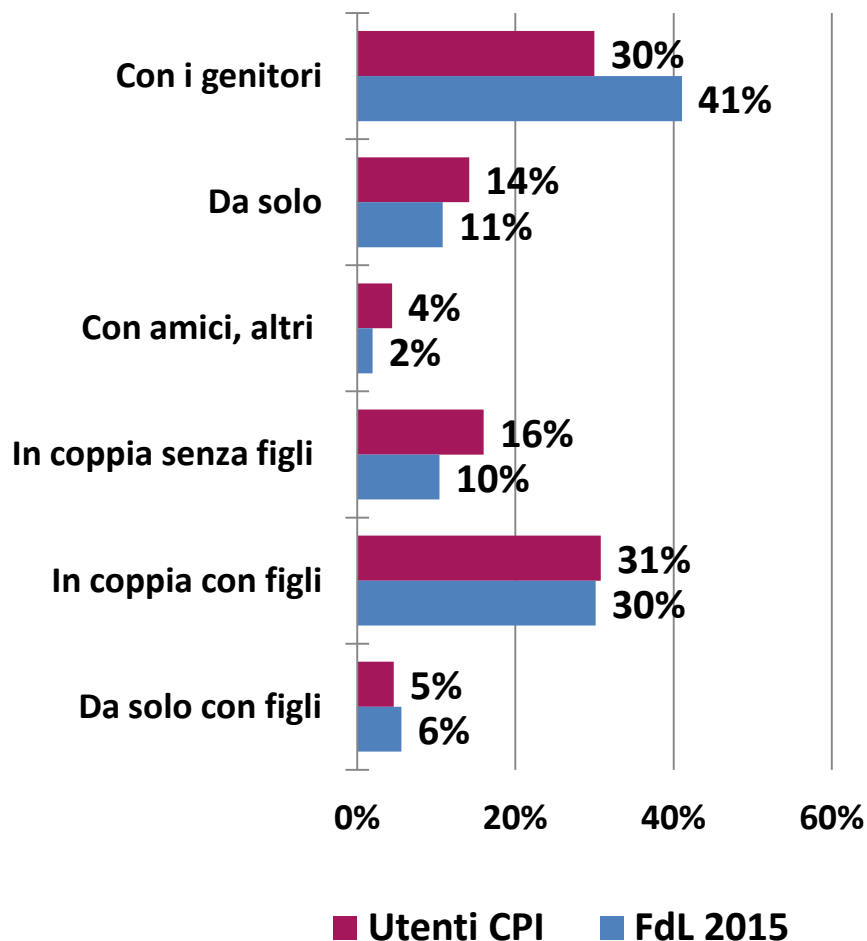


Utenti per settore dell'ultimo lavoro svolto e genere

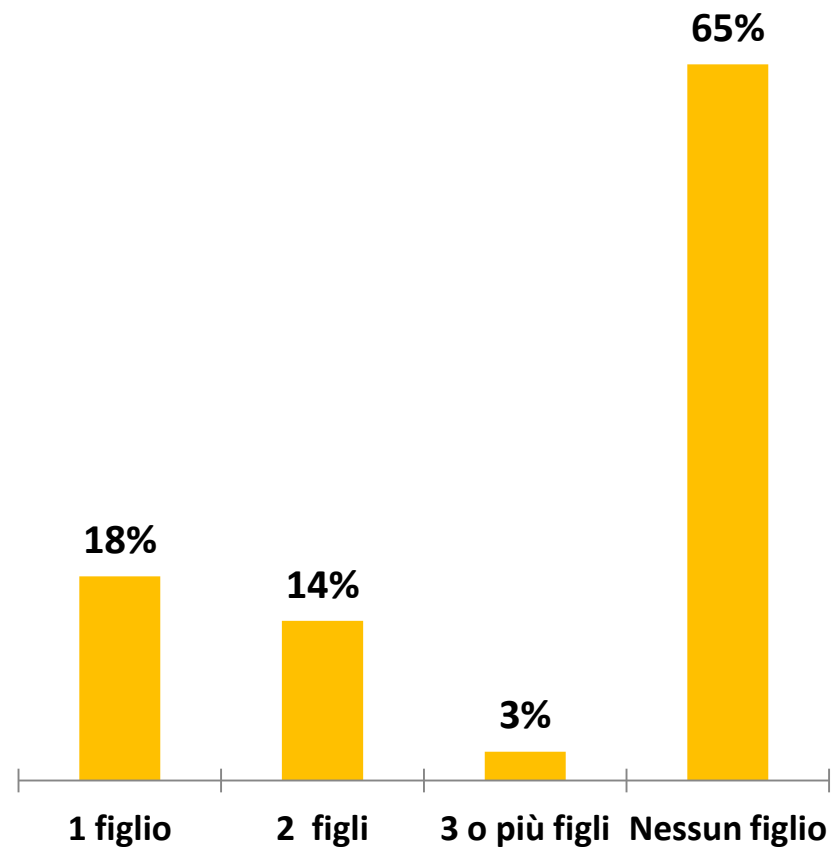


Le caratteristiche familiari

Utenti per tipo di famiglia in cui vivono



Utenti per numero di figli



Il grado di soddisfazione degli utenti dei CPI

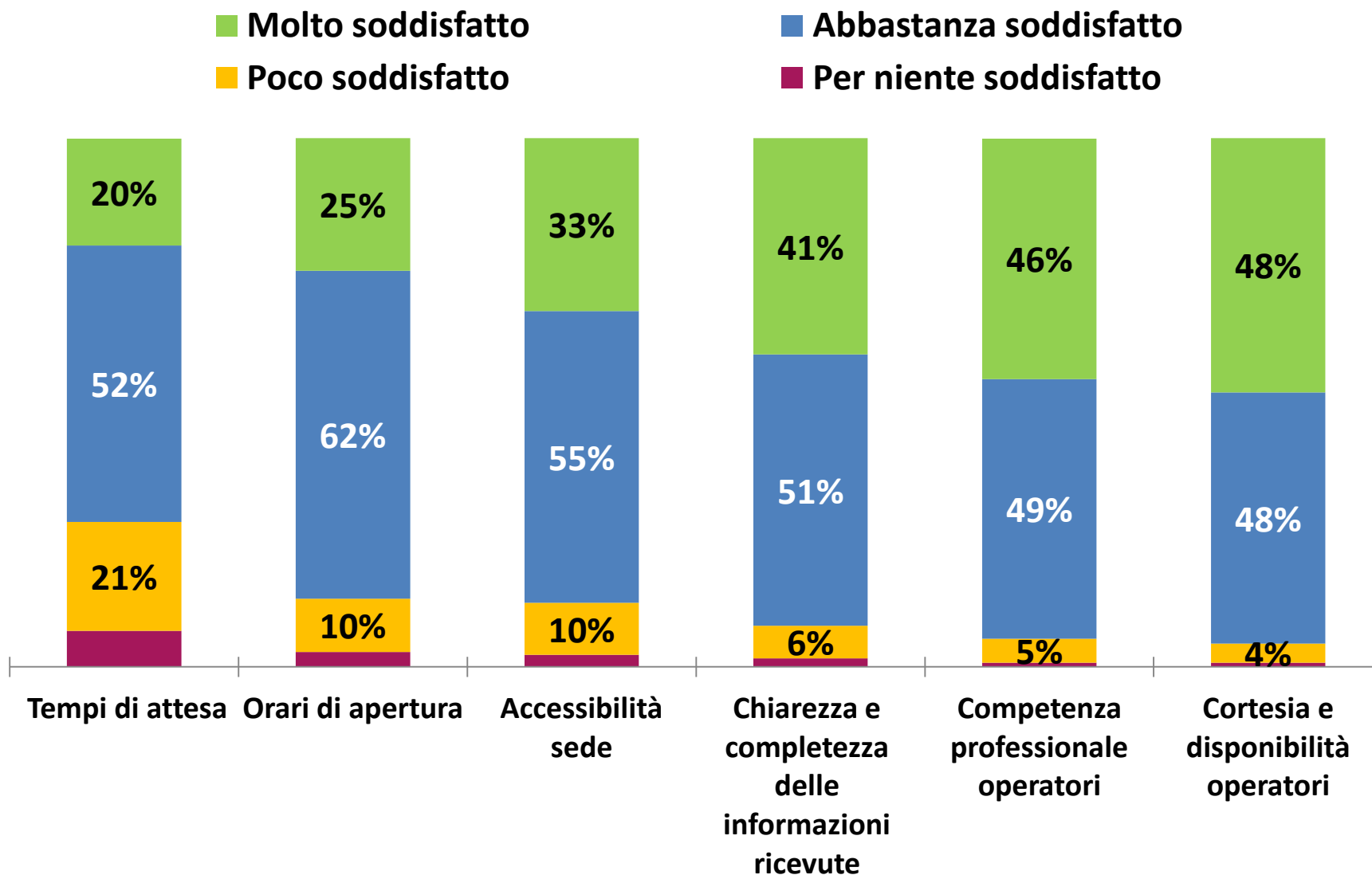
Il grado di soddisfazione degli utenti dei CPI: aspetti considerati

- 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

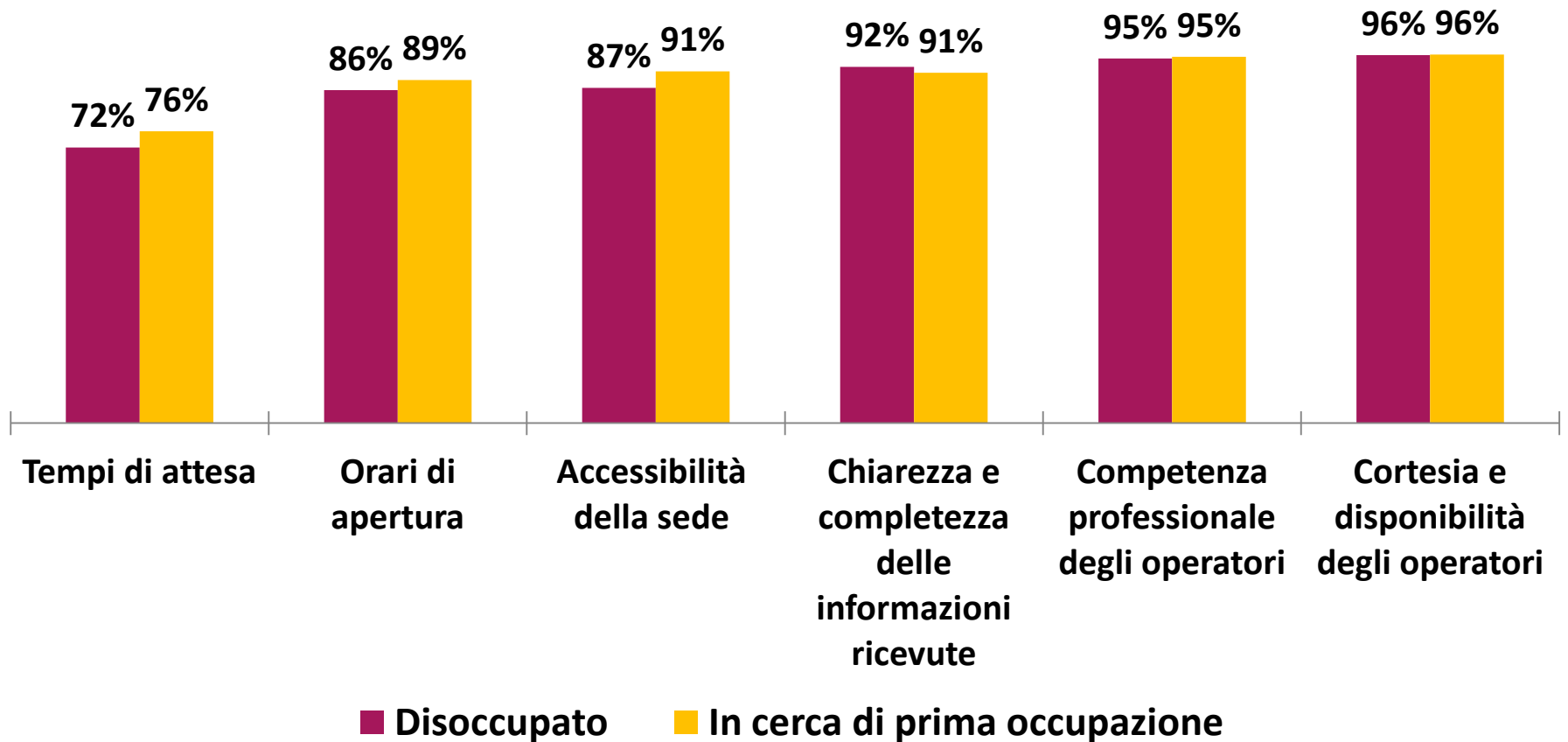
- Orari di apertura
- Accessibilità della sede
- Tempi di attesa
- Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute
- Cortesia e disponibilità degli operatori
- Competenza professionale degli operatori

Il grado di soddisfazione per gli aspetti organizzativi



Il grado di soddisfazione per gli aspetti organizzativi

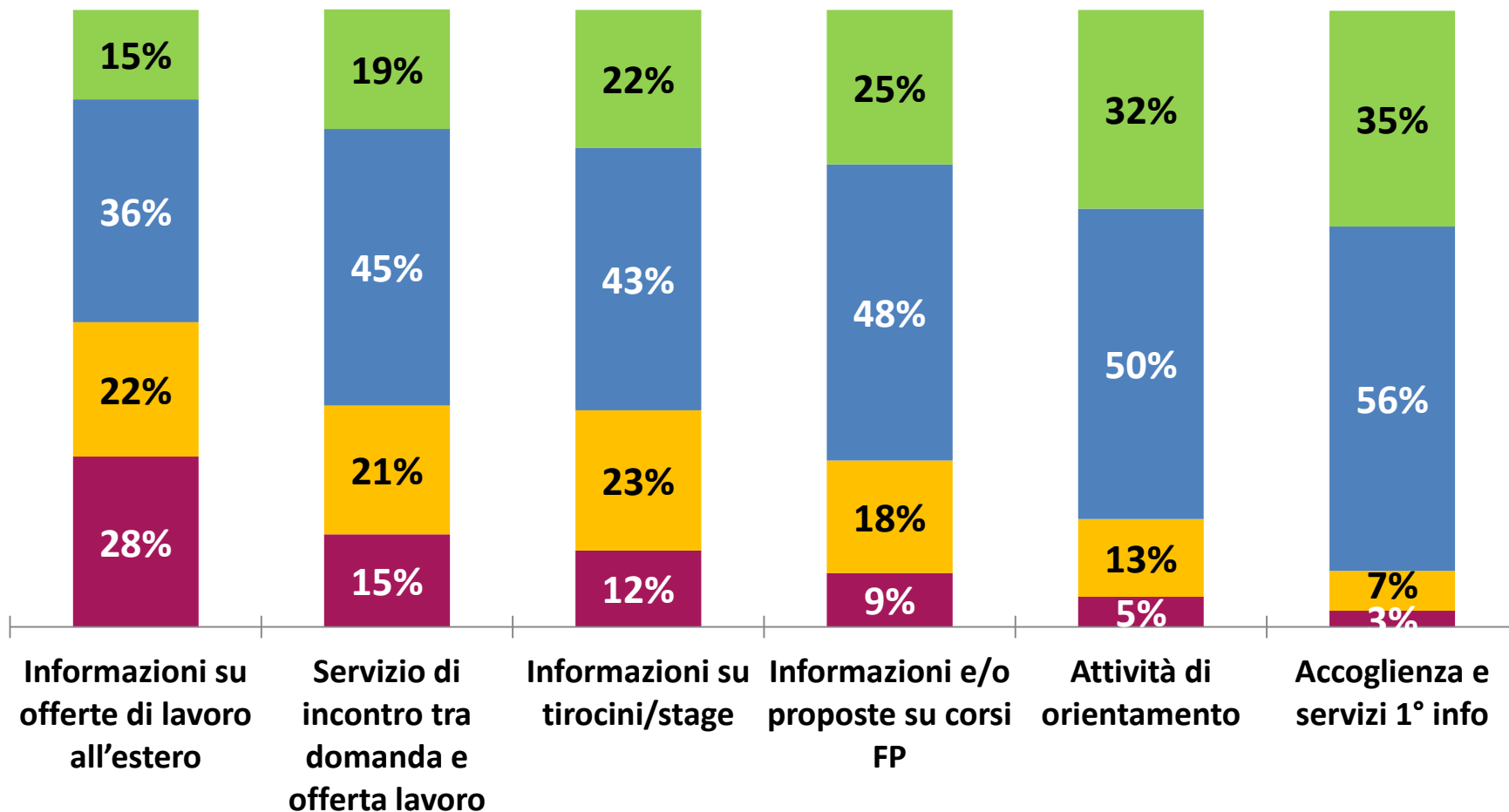
Utenti “molto” e “abbastanza” soddisfatti per condizione occupazionale



I servizi erogati: tipologia ed utilizzo

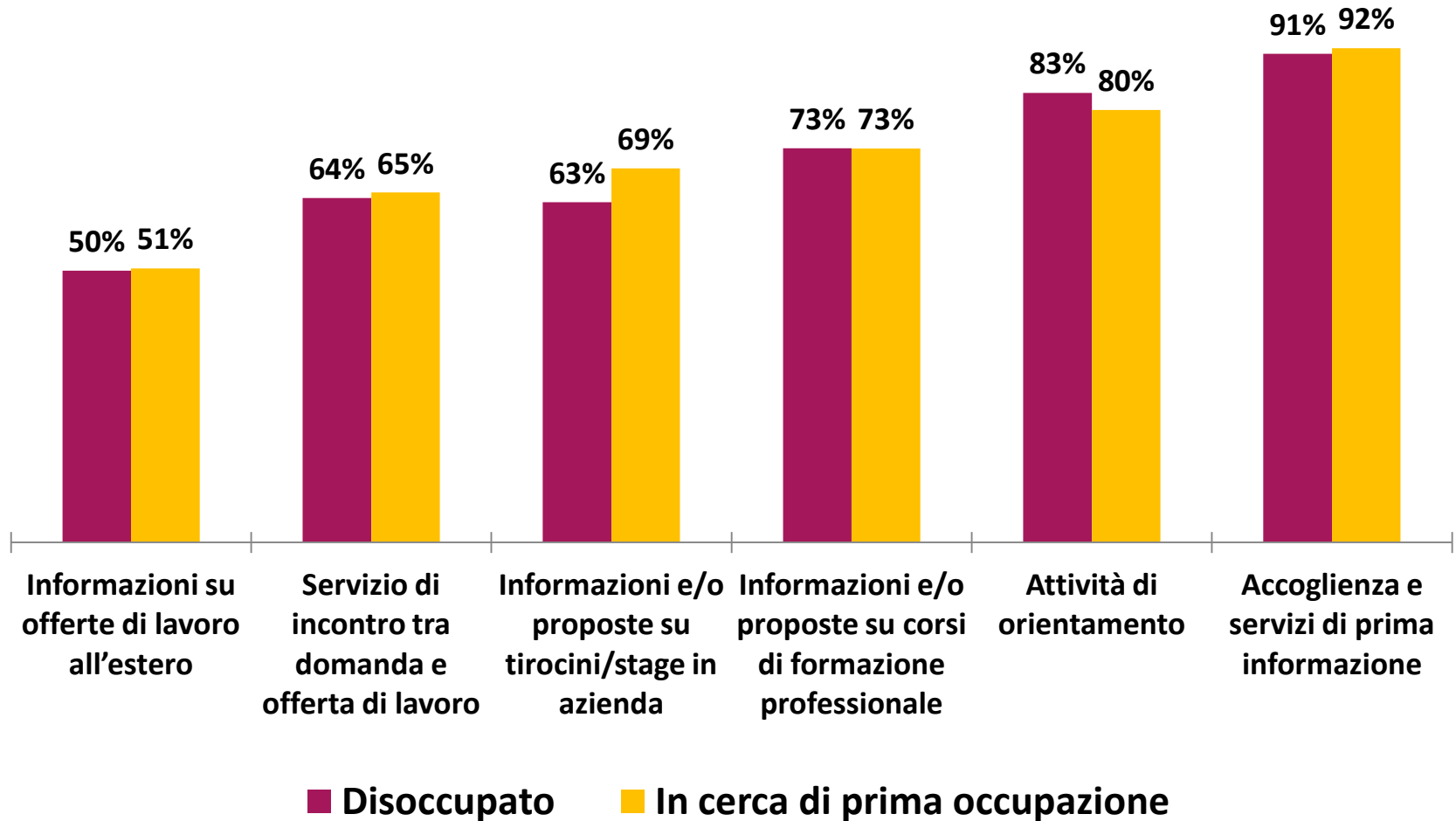
SERVIZIO EROGATO	% UTILIZZO
Accoglienza e servizi di prima informazione	96,8%
Attività di orientamento	80,8%
Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro	80,4%
Informazioni e/o proposte su corsi di formazione professionale	69,8%
Informazioni e/o proposte su tirocini/stage in azienda	61,5%
Informazioni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

Il grado di soddisfazione per i servizi erogati



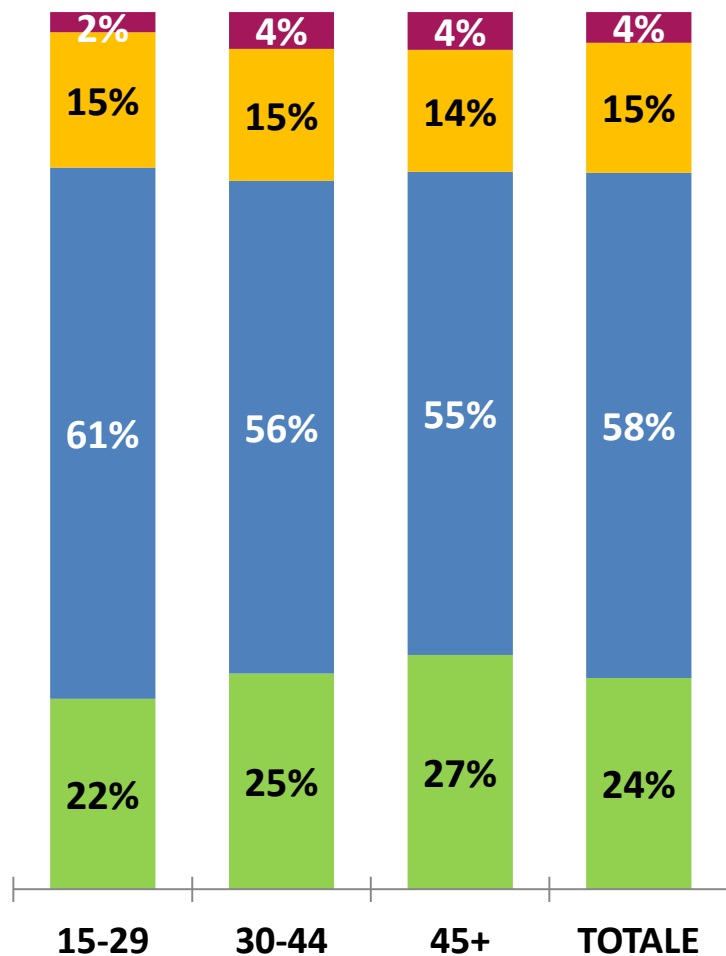
Il grado di soddisfazione per i servizi erogati

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

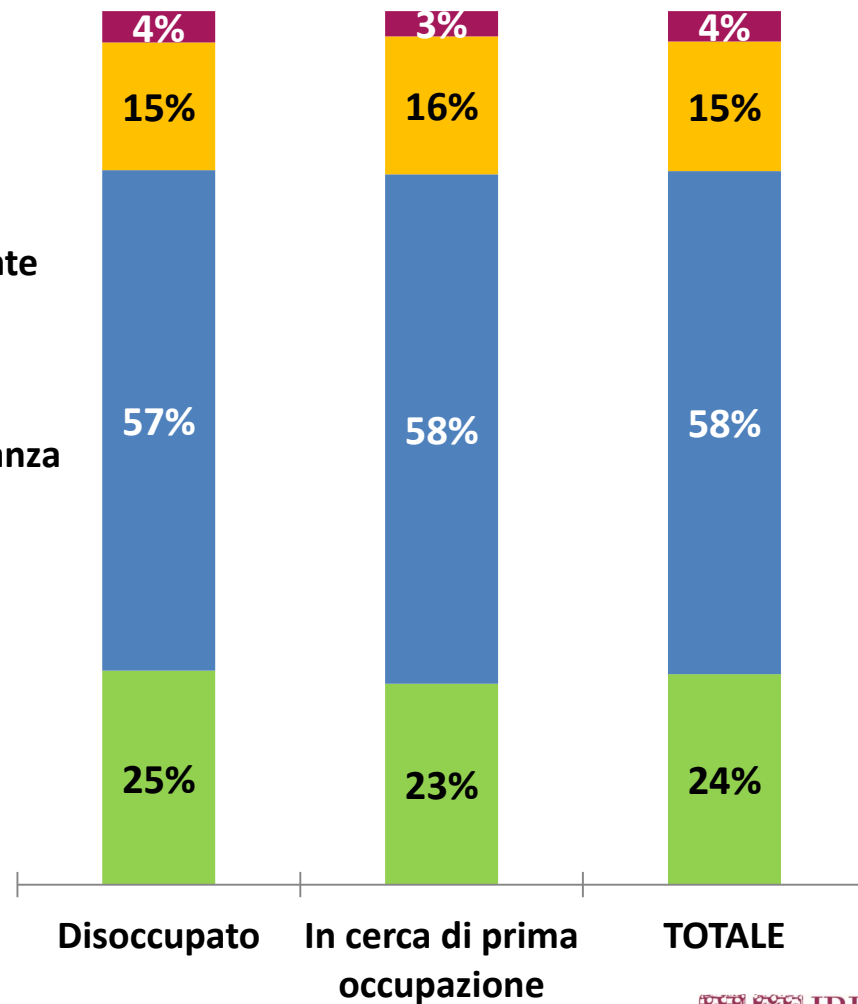


Il grado di soddisfazione complessivo

Utenti per classe di età

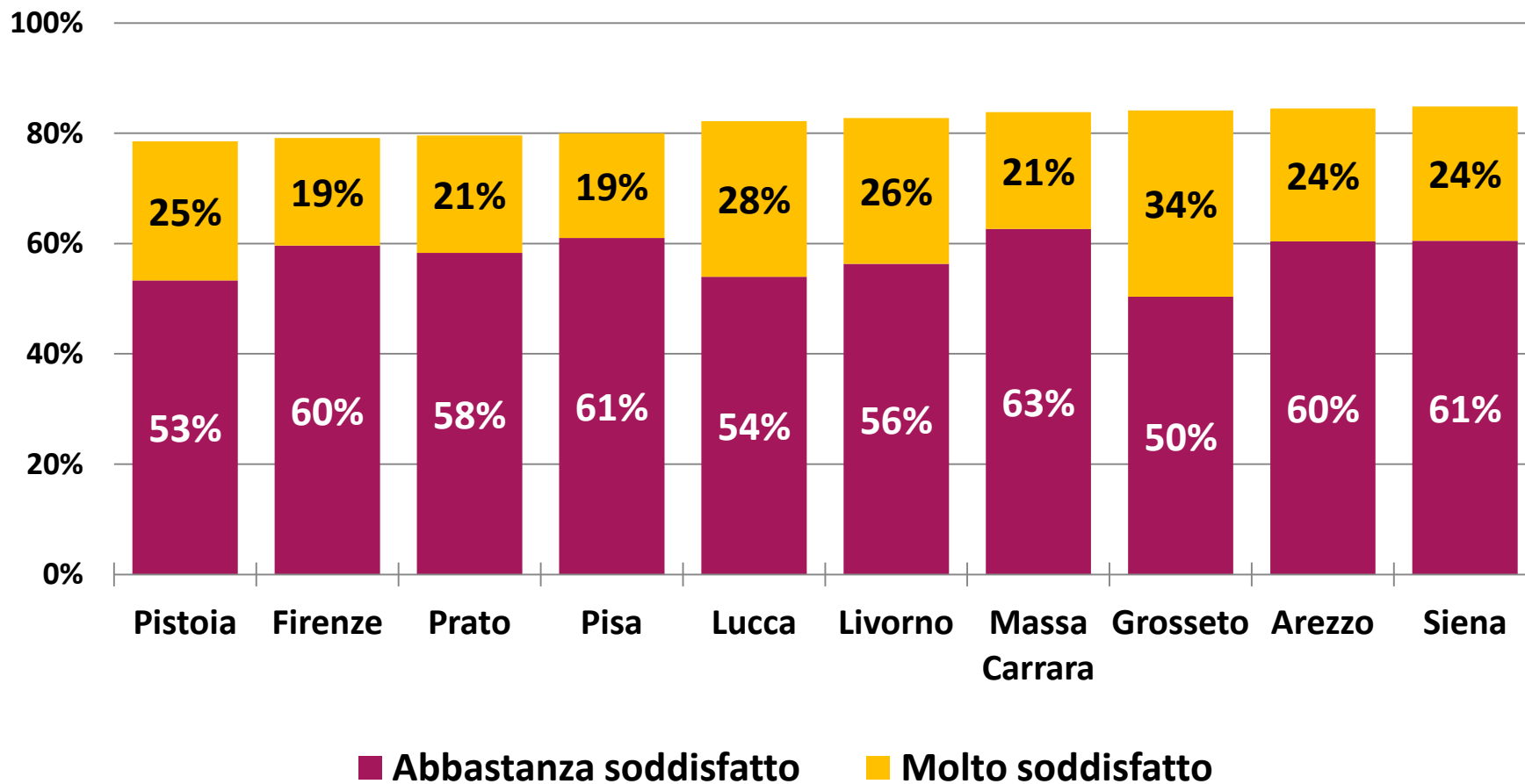


Utenti per condizione professionale



Il grado di soddisfazione complessivo

Utenti per Provincia



Motivi di soddisfazione degli utenti

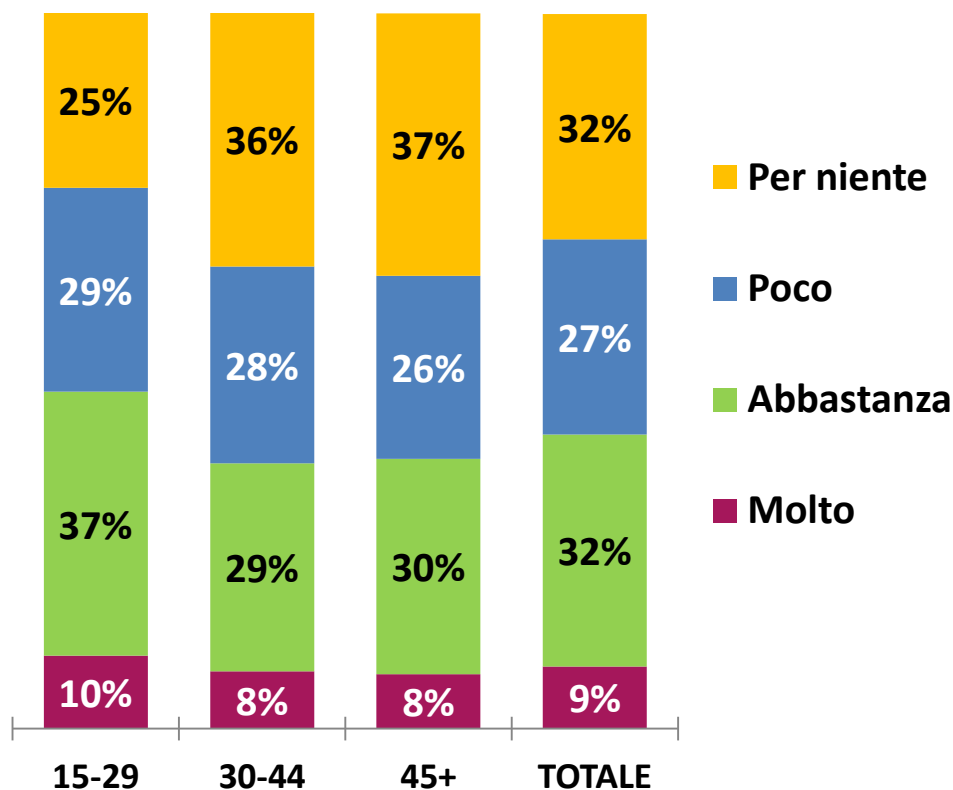
MOTIVI DELLA SODDISFAZIONE	Classi di età			TOTALE
	15-29	30-44	≥ 45	
Perché i CPI offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	42,6%	41,2%	52,4%	45,1%
Perché i CPI aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	39,2%	36,6%	33,1%	36,6%
Perché i CPI sostengono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

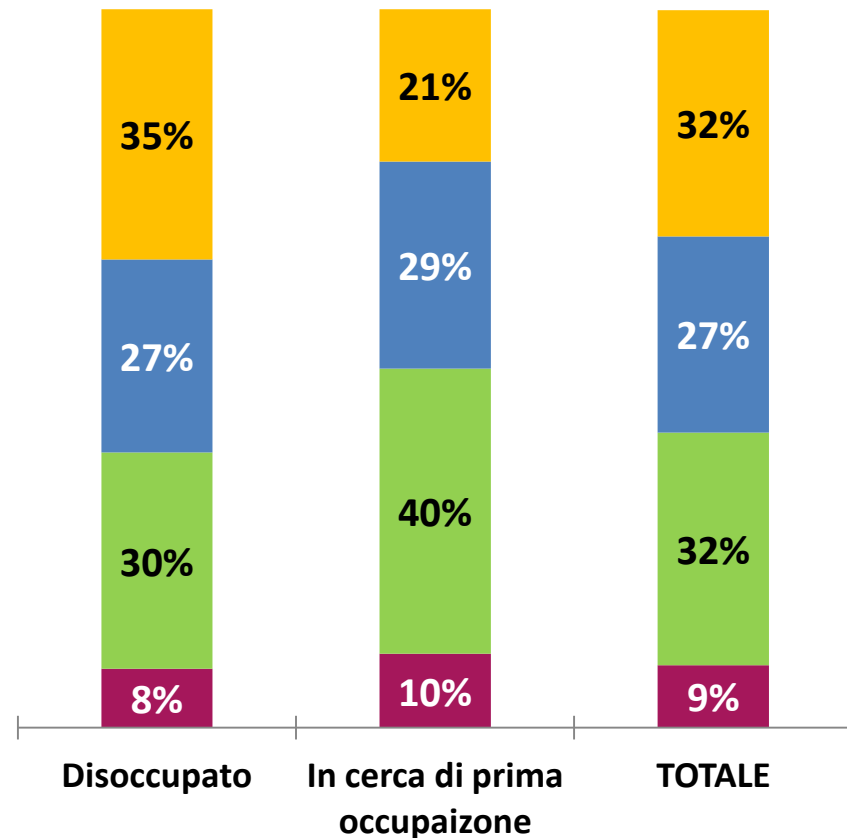
	Classi di età			TOTALE
	15-29	30-44	≥ 45	
Perché i CPI non offrono informazioni sul mercato del lavoro che altrimenti non si avrebbero	21,2%	17,4%	17,8%	19,0%
Perché i CPI non aiutano ad orientarsi sulle scelte professionali e/o formative	20,6%	15,6%	22,9%	19,6%
Perché i CPI non sostengono i lavoratori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

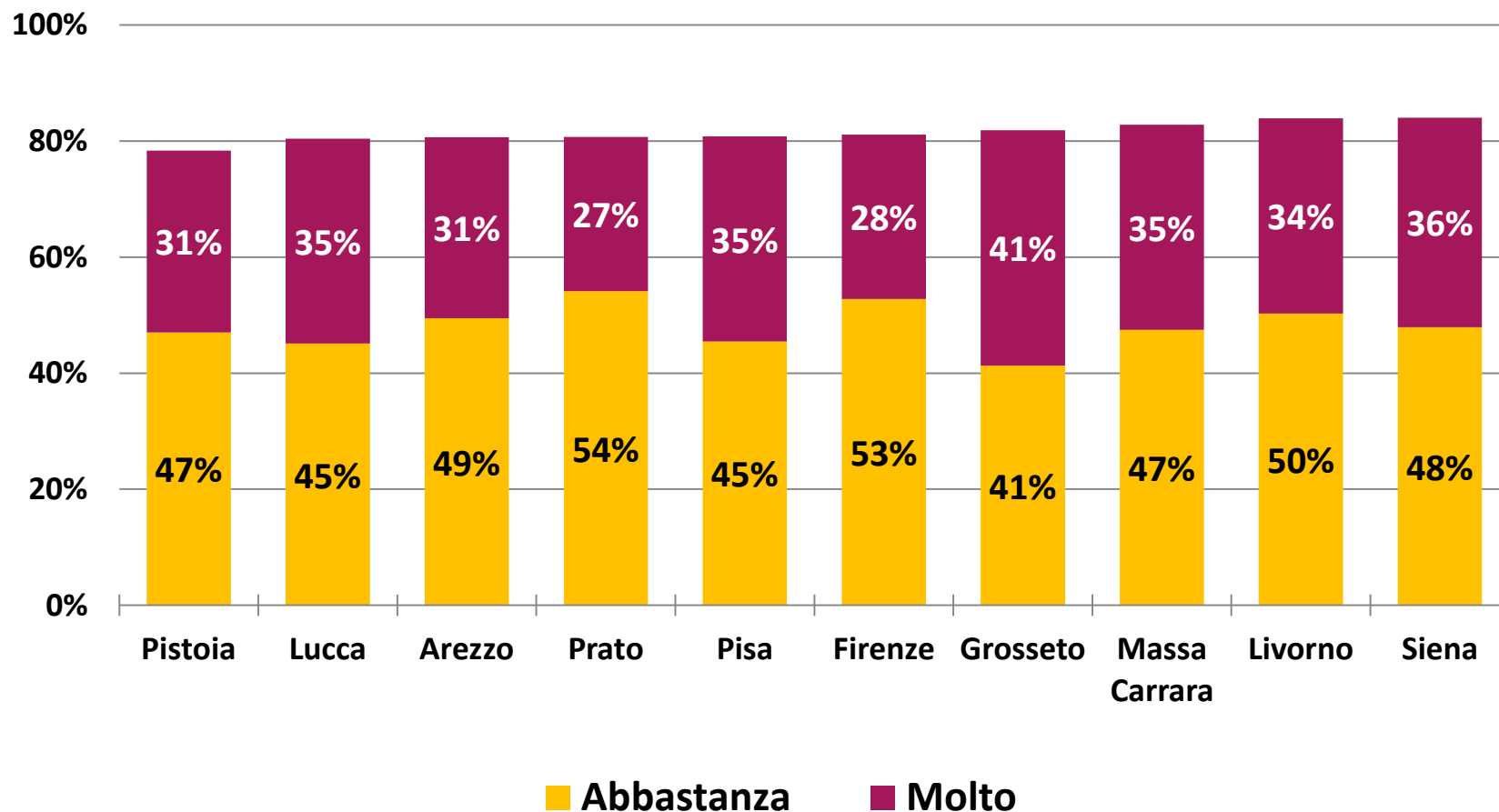


Utenti per condizione professionale



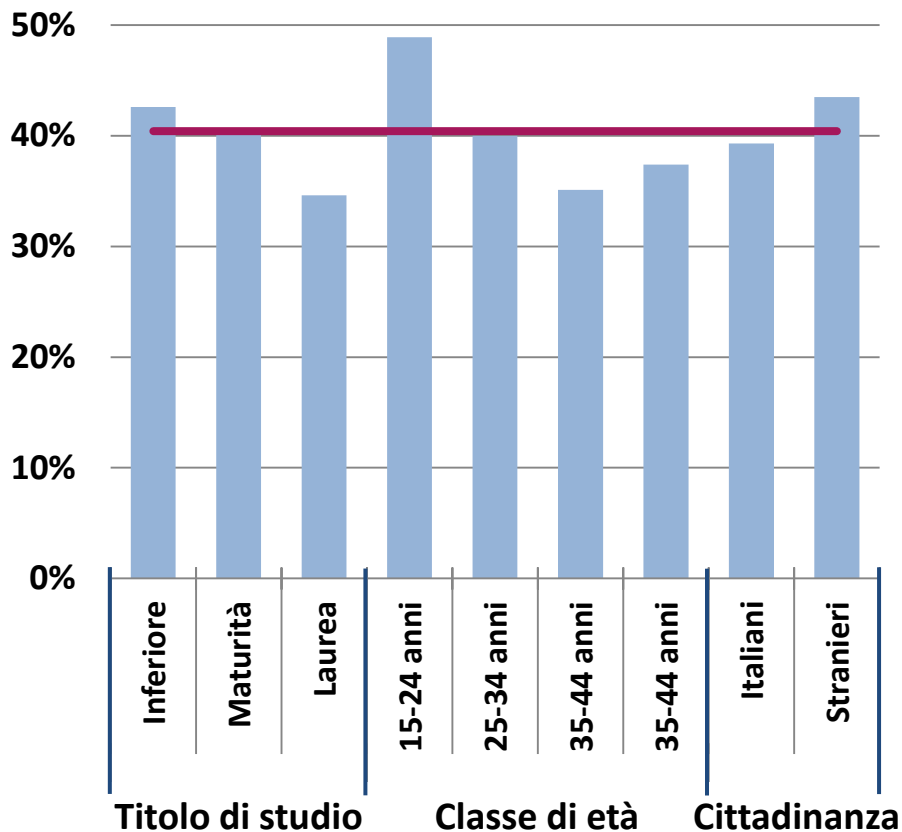
Consigliaresti ad un amico di rivolgersi ad un CPI?

Utenti per Provincia

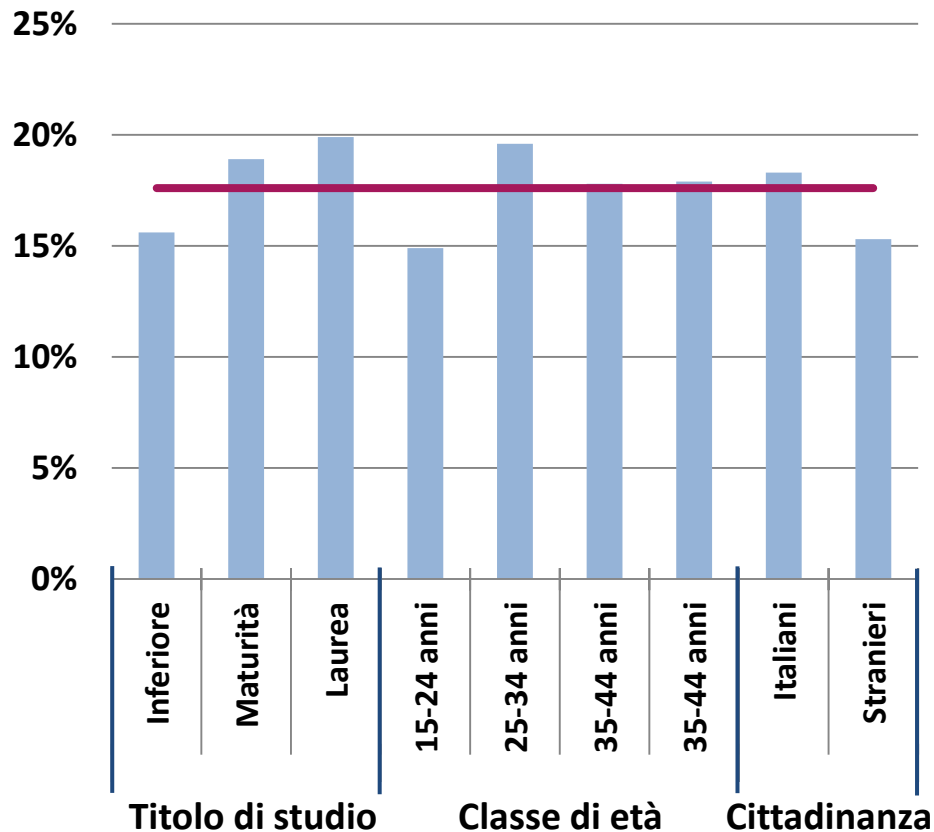


Il grado di soddisfazione complessiva e il ruolo dei CPI nel facilitare la ricerca di un lavoro

Soddisfatto su entrambi gli aspetti

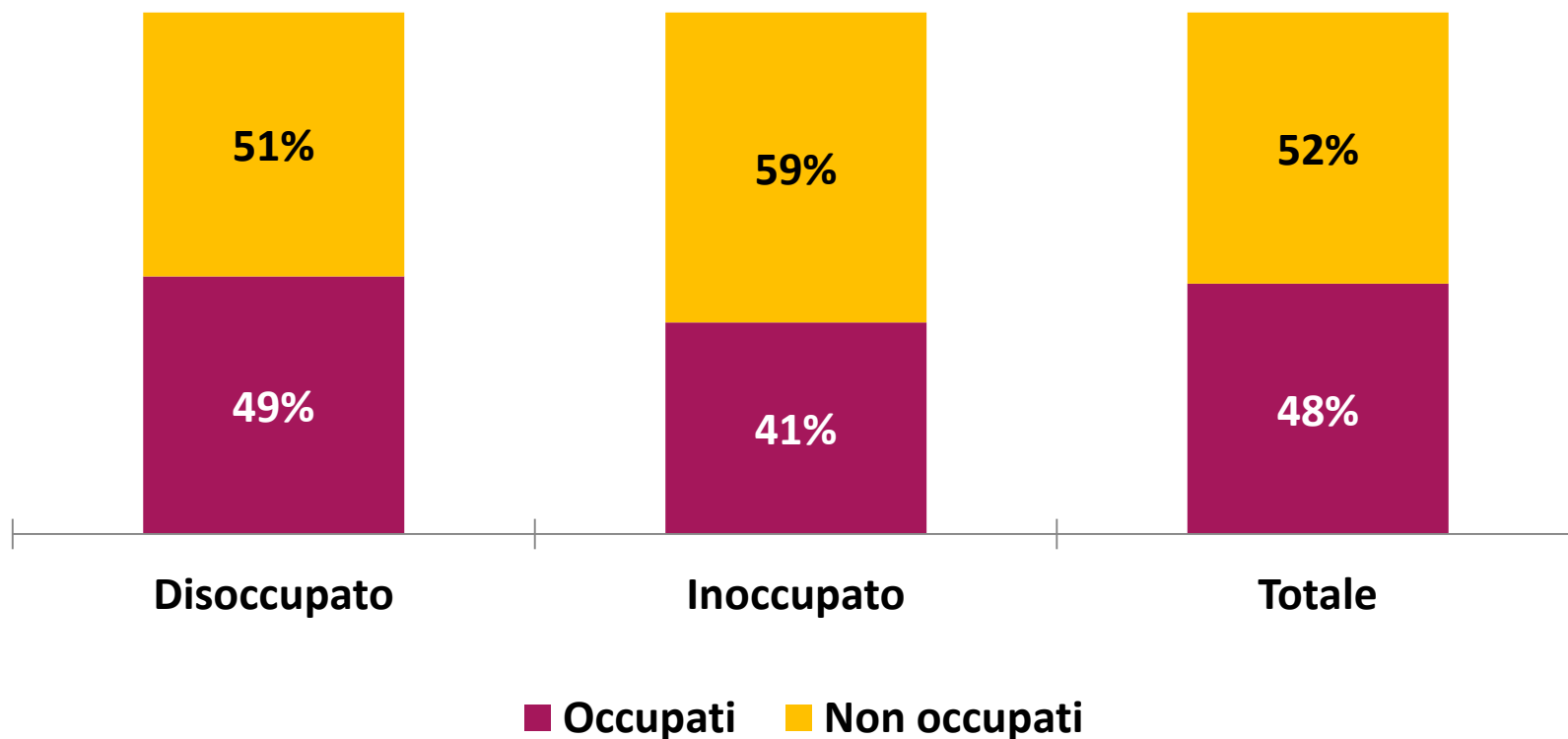


Non soddisfatto su entrambi gli aspetti



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

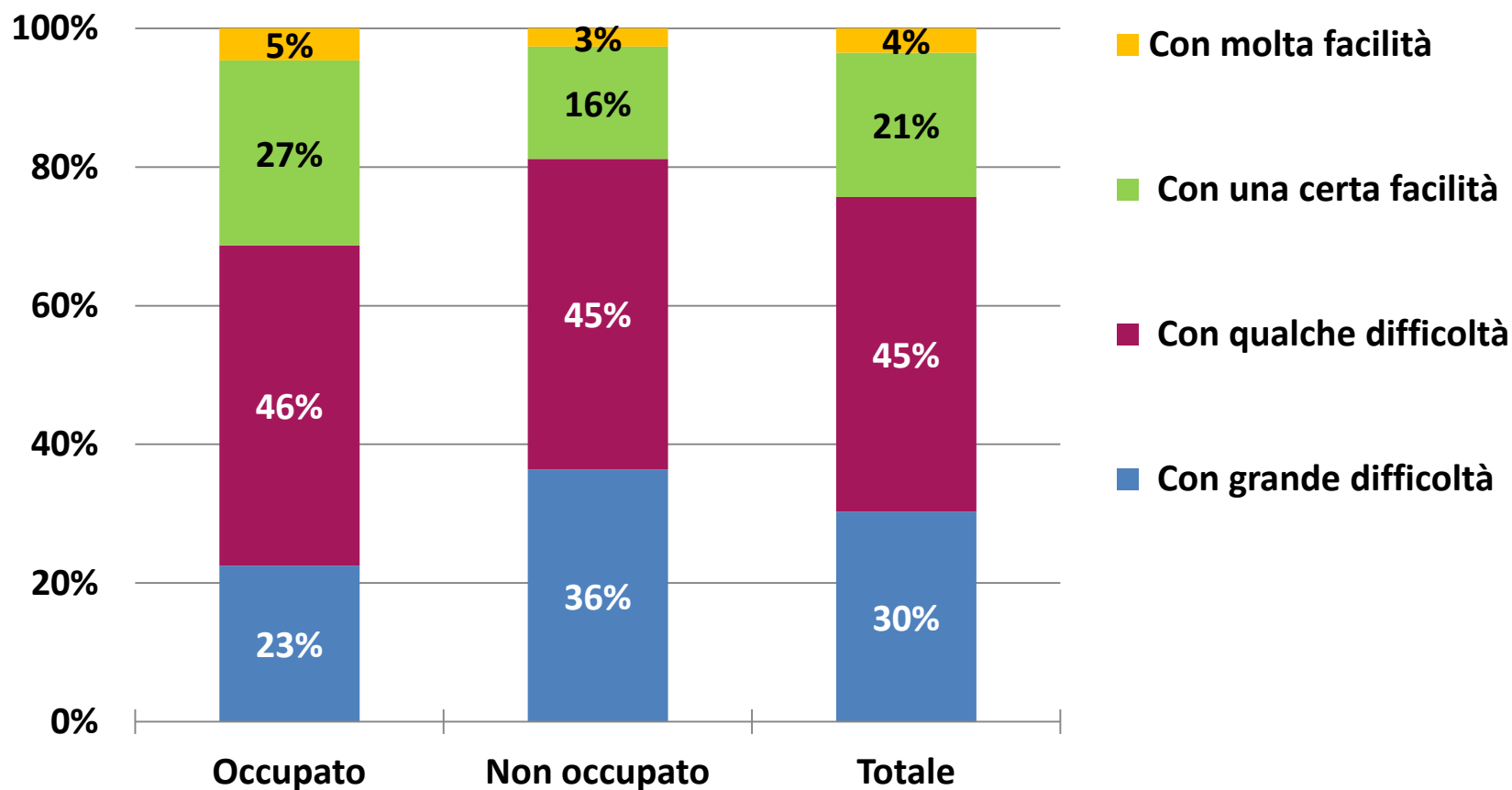
	Classi di età				TOTALE
	15-24	25-34	35-44	≥ 45	
Non occupati	51,3%	47,6%	48,9%	58,4%	52,0%
Occupati	48,7%	52,4%	51,1%	41,6%	48,0%
TOTALE	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendente a tempo indeterminato	15,7%	19,3%	23,0%	27,8%	21,4%
Apprendista	17,0%	7,3%	0,0%	0,0%	6,2%
Dipendente a termine	60,2%	65,9%	70,7%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

Situazione occupazionale al momento dell'intervista

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

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