

Udine, 21 dicembre 2015



# Ricerca attiva di lavoro e soddisfazione dell'utenza **dei** Centri per l'impiego

**Carlos Corvino**

*Servizio osservatorio  
mercato del lavoro*



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

**Il mercato del lavoro in FVG - Rapporto 2015**

## L'INDAGINE IN SINTESI

- **Campione** significativo di **utenti del CPI** che, tra il 2013 e il 2014, hanno sottoscritto un **Piano di Azione Individuale**
- Indagare le **strategie di ricerca del lavoro** dei disoccupati utenti CPI
- Far emergere le percezioni di **soddisfazione** per i servizi erogati
- Rilevare alcuni indicatori di efficacia nell'**intermediazione tra domanda e offerta** di lavoro
- Verificare se e in che termini alcune **caratteristiche sociali ed economiche degli utenti** (età, sesso, titolo di studio, livello di reddito, motivazione al lavoro, ecc.) influenzano sia la strategia di ricerca, sia gli esiti sul mercato del lavoro, sia l'impatto sui servizi pubblici
- Questionario di **48 domande** somministrato ad un **campione rappresentativo** di utenti del CPI
- Indagine realizzata tra maggio e luglio 2015 con somministrazione on line (**metodo CAWI**)

**POPOLAZIONE STATISTICA: CARATTERISTICHE**

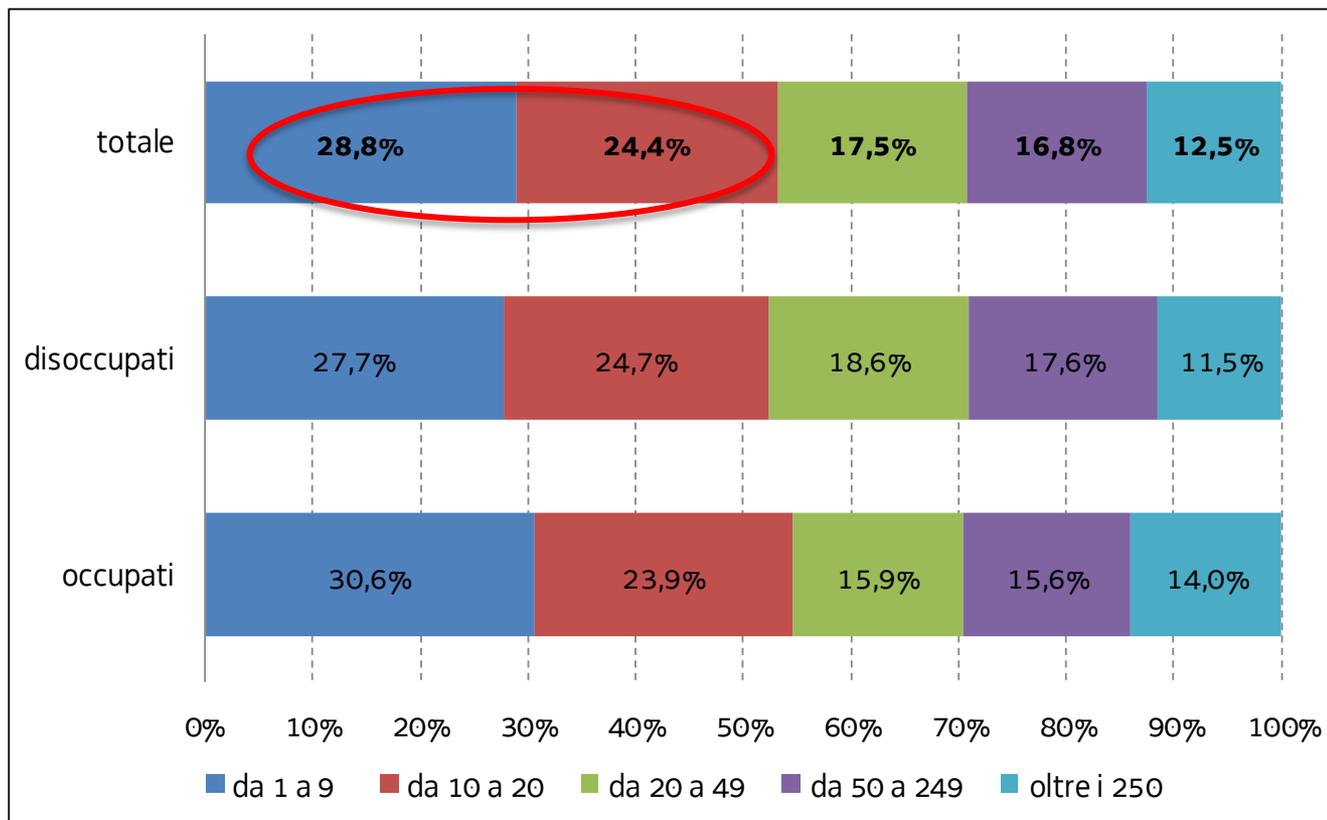
Titoli di studio	15-34		35-44		45 e più		Totale		Totale
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Valori Assoluti									
Titoli bassi (Elementari, Medie)	5.342	4.218	4.326	3.897	7.322	6.212	<b>16.990</b>	<b>14.327</b>	<b>31.317</b>
Titoli Superiori (Qualifiche Diplomi)	6.989	7.704	2.840	4.324	3.766	3.829	<b>13.595</b>	<b>15.857</b>	<b>29.452</b>
Titoli universitari (Lauree e Post-laurea)	1.633	3.980	634	1.742	510	821	<b>2.777</b>	<b>6.543</b>	<b>9.320</b>
Totale	13.964	15.902	7.800	9.963	11.598	10.862	<b>33.362</b>	<b>36.727</b>	<b>70.089</b>
Valori percentuali									
Titoli bassi (Elementari, Medie)	7,6	6,0	6,2	5,6	10,4	8,9	<b>24,2</b>	<b>20,4</b>	<b>44,7</b>
Titoli Superiori (Qualifiche Diplomi)	10,0	11,0	4,1	6,2	5,4	5,5	<b>19,4</b>	<b>22,6</b>	<b>42,0</b>
Titoli universitari (Lauree e Post-laurea)	2,3	5,7	0,9	2,5	0,7	1,2	<b>4,0</b>	<b>9,3</b>	<b>13,3</b>
Totale	20	23	11	14	17	15	<b>47,6</b>	<b>52,4</b>	<b>100,0</b>
	<b>43</b>		<b>25</b>		<b>32</b>				

Campione rappresentativo e stratificato: 560 casi, pesato sulla base delle caratteristiche dei rispondenti.

**STATO OCCUPAZIONALE AL MOMENTO DELL'INTERVISTA**

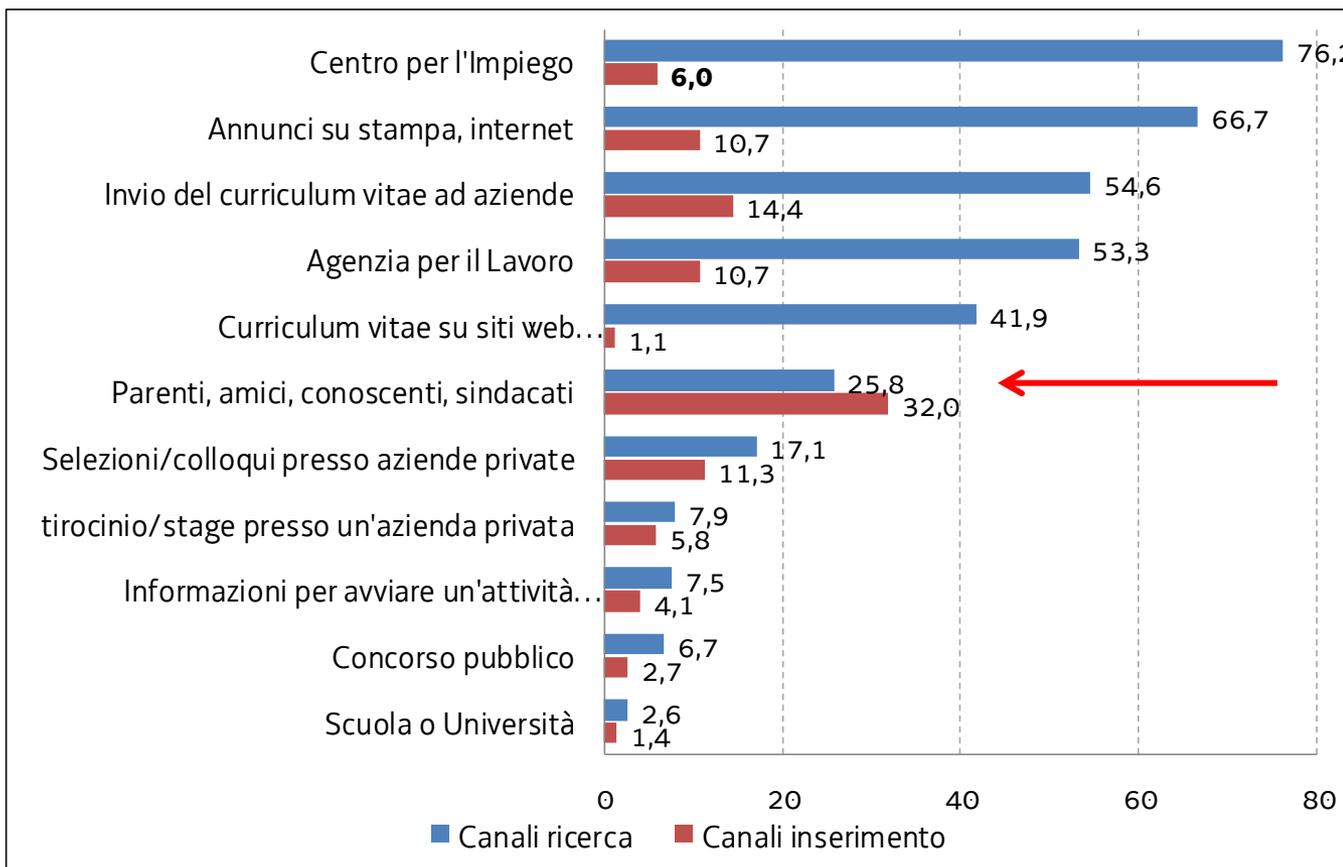
	Occ.	Dis.	Inattivo	
	%	%	%	%
Maschio	29,6	64,9	5,5	47,6%
Femmina	37,2	59,4	3,4	52,4%
15-24 anni	24,8	61,7	<b>13,5</b>	17,3%
25-34 anni	<b>38,0</b>	60,0	2,0	25,3%
35-44 anni	<b>41,8</b>	56,8	1,4	25,3%
45-54 anni	30,9	<b>66,6</b>	2,4	22,0%
55-64 anni	22,5	<b>70,7</b>	<b>6,9</b>	10,0%
licenza media	17,4	<b>78,9</b>	3,7	17,7%
diploma di qualifica professionale	26,9	<b>70,2</b>	2,9	14,0%
diploma di scuola superiore	33,2	<b>61,0</b>	5,7	44,2%
laurea triennale	<b>41,9</b>	54,3	3,7	8,2%
laurea specialistica, laurea a ciclo unico	<b>47,8</b>	49,7	2,5	12,1%
diploma post-laurea (dottorato di ricerca, master)	<b>75,9</b>	18,2	5,9	3,4%
<b>Totale</b>	<b>33,6</b>	<b>62,0</b>	<b>4,4</b>	<b>100,0%</b>

**Ultima occupazione dei rispondenti e classe dimensionale impresa datoriale**

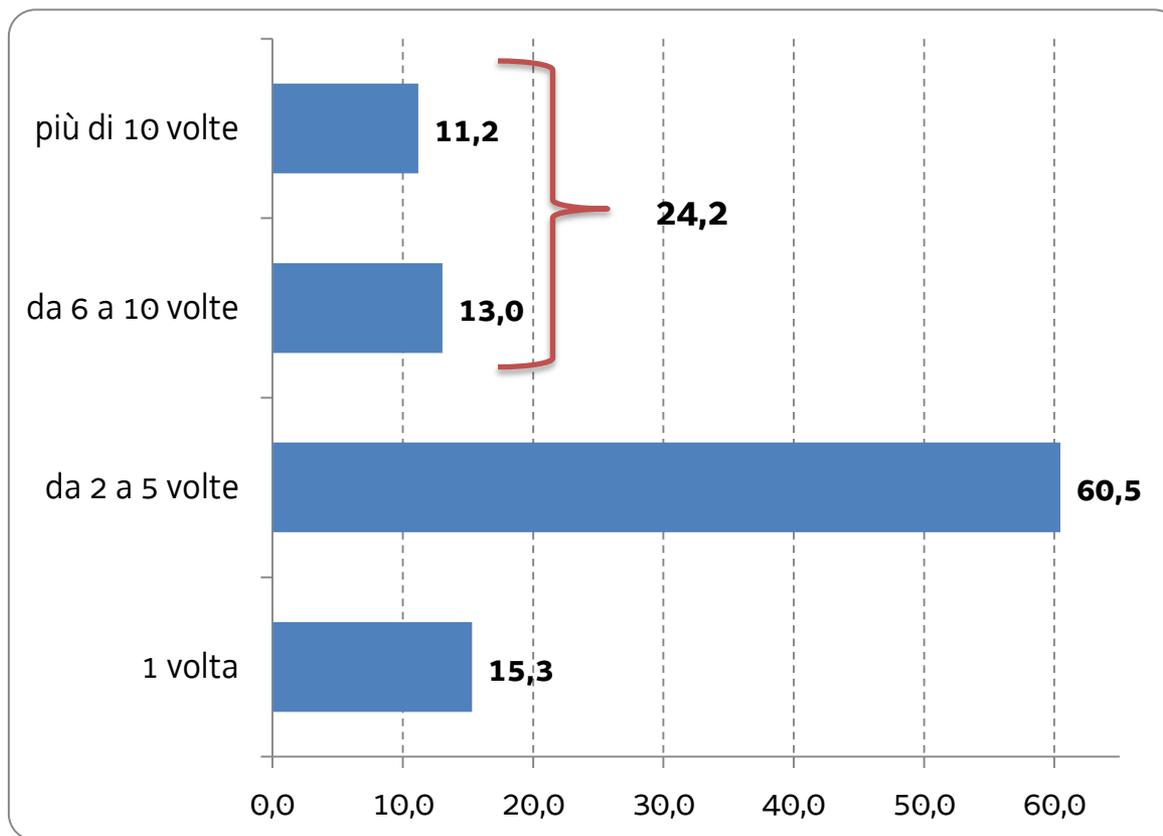


Oltre il 50% delle opportunità occupazionali colte dal nostro campione negli ultimi anni è relativo ad imprese sotto i 20 dipendenti.  
 Il 28,8% sta in imprese sotto i 9 dipendenti.

Si cerca lavoro in molti modi, ma lo si trova prevalentemente con i contatti personali



**Quante volte, nell'ultimo anno, gli utenti si sono recati presso il proprio CPI**



**Canali di inserimento rispetto a età e titolo di studio**

	<i>Contatti personali</i>	<i>Invio CV</i>	<i>APL</i>	<i>CPI</i>	<i>Tirocinio/s tage</i>
<b>Classi di età</b>					
15-24 anni	30,0	<b>16,9</b>	<b>12,2</b>	3,3	<b>17,9</b>
25-34 anni	27,4	<b>19,2</b>	<b>11,3</b>	4,8	<b>6,1</b>
35-44 anni	29,9	<b>15,5</b>	<b>12,2</b>	6,0	3,0
45-54 anni	<b>35,5</b>	8,0	9,7	<b>8,6</b>	3,6
55-64 anni	<b>43,3</b>	11,0	5,0	<b>6,5</b>	1,0
<b>Titoli di studio</b>					
Licenza media	<b>37,8</b>	8,8	8,0	<b>10,8</b>	0,6
Qualifica professionale	<b>39,2</b>	9,6	7,1	<b>7,6</b>	<b>13,0</b>
Diploma di scuola superiore	29,9	<b>16,7</b>	<b>14,6</b>	3,6	<b>6,8</b>
Laurea triennale	27,8	<b>22,9</b>	6,6	5,0	0,0
laurea spec.; ciclo unico	28,1	11,4	<b>11,1</b>	4,8	<b>7,4</b>
Titolo post-laurea	18,2	<b>25,8</b>	0,0	6,3	0,0
<b>Totale</b>	<b>32,0</b>	<b>14,4</b>	<b>10,7</b>	<b>6,0</b>	<b>5,8</b>



## Percentuali di inserimento per tipologia contrattuale

	<i>CPI</i>	<i>APL</i>	<i>Annunci</i>	<i>Contatti personali</i>	<i>Invio CV</i>	<i>Totale</i>
lavoro interinale a tempo determinato	12,8	<b>46,8</b>	3,3	5,6	6,1	9,3
lavoro a tempo determinato	<b>36,6</b>	33,3	<b>41,5</b>	<b>38,2</b>	<b>51,3</b>	39,9
tirocinio/stage	<b>12,0</b>	3,1	11,6	4,3	2,8	6,0
lavoro a tempo indeterminato	<b>23,5</b>	10,8	21,6	<b>27,6</b>	<b>34,5</b>	25,9
lavoro occasion., parasub. e autonomo	15,0	5,9	22,0	<b>24,3</b>	5,4	18,9
<i>Totale</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>% totale di intermediazione</b>	<b>6,0%</b>	<b>10,7%</b>	<b>10,7%</b>	<b>32,0%</b>	<b>14,4%</b>	

I Cpl intermediano soprattutto a tempo determinato e indeterminato, mentre le ApL tramite il contratto di somministrazione.  
I contatti personali a tempo determinato, indeterminato e anche con lavori più occasionali.



## L'indagine di soddisfazione

- **Importanza** attribuita ai servizi e livelli di **soddisfazione**
- Scala likert da 1 (per niente) a 5 (moltissimo)
- **Customer care**: disponibilità da parte degli operatori e capacità di comprendere i bisogni dell'utenza
- **Qualità percepita dei servizi**: accuratezza del lavoro svolto, linguaggio adottati con gli utenti, giudizio generale sul proprio **CPI** e su **specifiche attività**
- Quali attività e servizi dovrebbero essere migliorate (o introdotte)

## L'indagine di soddisfazione

- Punteggio medio di soddisfazione: **3 su 5**;
- Il 55% circa dei rispondenti è molto o abbastanza soddisfatto in generale
- *Customer care*: punteggio medio **3 su 5**; qualità percepita del servizio: **2,8**
- La soddisfazione sulla qualità dei servizi e la *customer care*, a parità di altre condizioni, **variano in ragione dell'età**: i giovani (fino a 34 anni) sono mediamente meno soddisfatti degli over 45 (il giudizio non considera gli interventi di Garanzia Giovani)
- Tendono ad essere più soddisfatti coloro che hanno dichiarato di **aver ricevuto un qualche tipo di offerta di servizi in linea con le proprie aspettative/fabbisogni** (formazione, incrocio domanda/offerta, tirocinio): punteggio medio **3,8**
- Si evince nel complesso, quindi, come i **servizi di accoglienza e presa in carico** vengano considerati come «livelli essenziali», mentre i servizi **post-accoglienza** sono quelli a cui si attribuisce più importanza

## Attività su cui abbiamo chiesto un giudizio di importanza e di soddisfazione

---

Avere un operatore dedicato di un CPI cui fare riferimento

---

Avere un colloquio approfondito con un operatore del CPI

---

Avere un supporto specialistico nella formulazione di un CV aggiornato

---

Avere la possibilità di partecipare a un tirocinio formativo presso un'azienda

---

Partecipare a un corso di formazione con rilascio di qualifica

---

Avere il proprio profilo lavorativo inserito in una lista che l'operatore del CPI invia alle aziende in cerca di personale

---

Partecipare a una selezione di personale presso un CPI, a seguito di richiesta da parte di un'impresa

---

Conoscere i progetti nazionali e regionali a favore delle persone in cerca di occupazione

---

Partecipare a incontri collettivi di orientamento al lavoro

---

Conoscere le imprese del territorio locale e il loro fabbisogno di personale

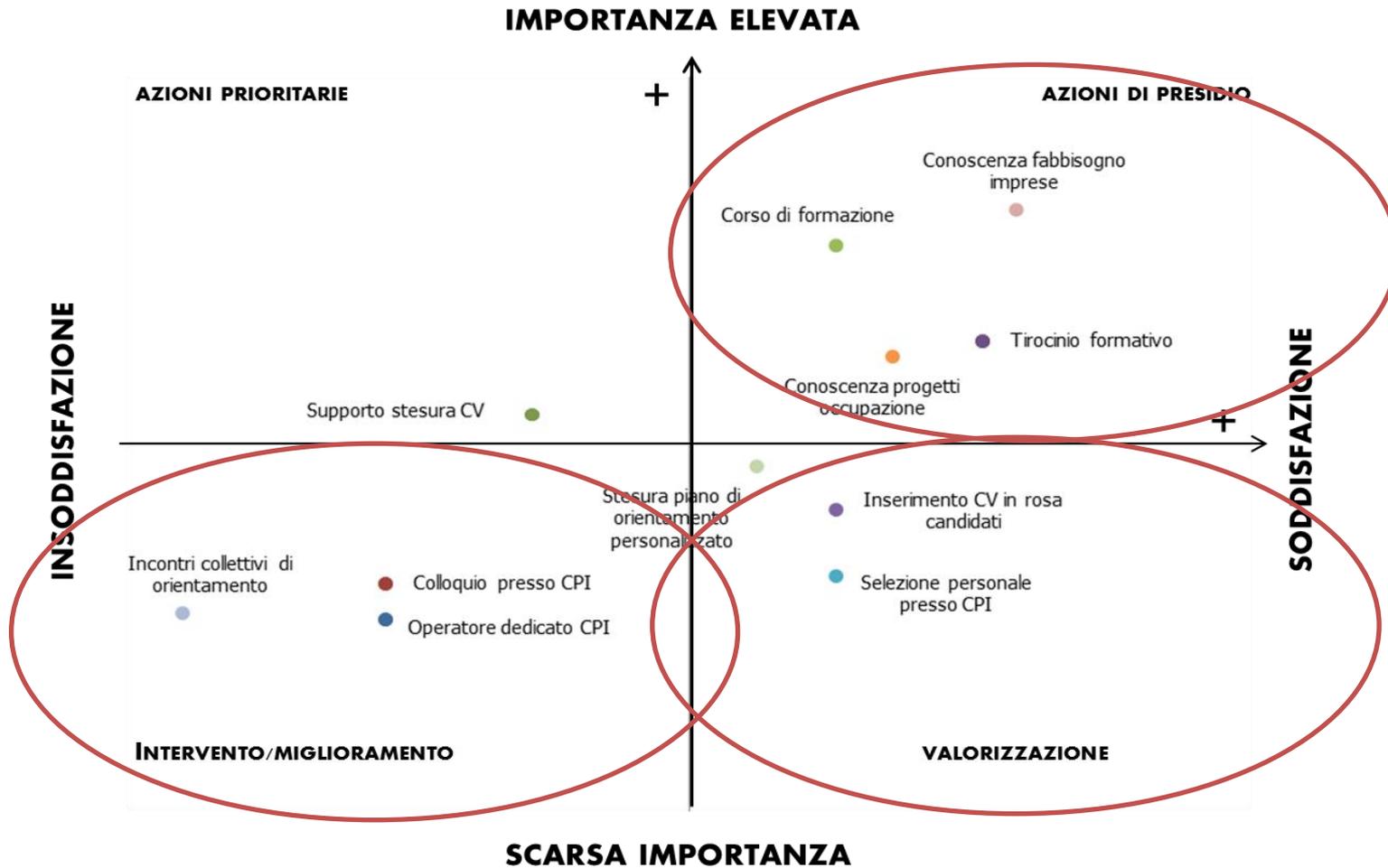
---

Avere la possibilità di pianificare un percorso di orientamento personalizzato

---



Mappa delle percezioni di soddisfazione e importanza dei servizi



**Azioni richieste dagli utenti intervistati**

	%
Un contatto più diretto con il mondo delle imprese, anche attraverso l'incontro diretto con datori di lavoro della zona	27,3
Maggiori informazioni sulle opportunità di impiego a disposizione nel mercato del lavoro locale	22,5
Un servizio di presa in carico più personalizzato, finalizzato anche alla riqualificazione o alla scelta di un percorso professionale più appropriato	21,4
Un servizio più intenso di orientamento al lavoro, fondato sia sulle proprie aspirazioni sia sulle possibilità offerte dal mercato	15,8
Maggiori indicazioni sulle modalità di ricerca attiva del lavoro (es. come presentarsi a un colloquio; come cercare lavoro)	11,4
Altro	1,6
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>



## Conclusioni: un'indagine sperimentale

- La capacità di **intermediazione diretta** dei CPI è del **6%** (3% a livello nazionale)
- L'**intermediazione indiretta** si attesta al **33%** (26% a livello nazionale): si conferma la vocazione dei CPI pubblici a poter essere uno **snodo fondamentale della rete dei servizi sul territorio**
- Rispetto ad altri canali il **CPI** tende ad intermediare di più **over 45 con titoli di studio medio-bassi**, con una buona quota di **avvio a tempo indeterminato e determinato**
- Le **ApL** sembrano invece concentrarsi su una **fascia tendenzialmente più giovane** (under 44), diplomati e laureati, avviati per lo più **con il contratto di somministrazione** a tempo determinato e prevalentemente impiegati nel **settore industriale e manifatturiero**
- Oltre il **33% delle intermediazioni dirette** avviene grazie ai «**contatti personali**», alle reti informali: esiste pertanto un «**mercato nascosto**» dell'**intermediazione piuttosto vario e articolato** e che a sua volta riproduce specifiche **diseguaglianze** di accesso al Mercato del lavoro



- Da un lato, lavoratori **over 45** hanno maturato nelle precedenti esperienze un capitale sociale di relazioni utili per l'intermediazione; dall'altro i **giovani**, anche istruiti, ma che non possiedono lo stesso patrimonio di relazioni si ritrovano con specifiche difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro (spesso a prescindere dal titolo di studio)
- Sembra, inoltre, che parte di queste reti di relazioni tendano ad intermediare anche «**bad jobs**»
- L'importanza relativa del mercato informale si deve (anche) alla diffusa presenza di opportunità di impiego che derivano soprattutto da **imprese di piccole e medie dimensioni**
- Per i servizi per il lavoro è fondamentale **entrare in queste reti**, che fanno leva soprattutto sui rapporti di **fiducia e affidabilità** tra la **persona/istituzione** che intermedia e l'impresa stessa
- Questo sembra emergere, d'altronde, anche dai principali risultati dell'indagine di soddisfazione

