



**PROVINCIA DI CROTONE**

# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI ESTERNI



Rapporto di Sintesi sui servizi erogati dai Centri per  
l'Impiego della Provincia di Crotone



## PREMESSA

---

Con il D. Lgs. 469/97, il legislatore ha decentrato alle regioni e agli enti locali le funzioni e i compiti relativi al collocamento, introducendo, al tempo stesso, una concezione rivoluzionaria dei servizi per l'impiego, ai quali compete, oggi, l'erogazione di politiche attive.

Superata la vecchia concezione degli *"uffici di collocamento"*, deputati a svolgere funzioni tipicamente burocratico-amministrative, i nuovi centri per l'impiego sono stati chiamati ad erogare servizi totalmente innovativi, miranti a favorire il *job matching*, ovvero l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

A distanza di tanti anni, nasce la naturale esigenza di verificare se, ed in quale misura, i nuovi servizi per l'impiego siano stati all'altezza del compito che erano chiamati a svolgere, in un contesto che, complice la recente introduzione di nuove disposizioni normative, appare in continua evoluzione.

Non a caso, quindi, i servizi per l'impiego sono diventati oggetto di valutazione, per poter cogliere, soprattutto dal punto di vista qualitativo, se esista un divario tra i servizi *"progettati"* dall'Ente e quelli effettivamente *"percepiti"* dagli utenti e proporre, semmai, i necessari correttivi.



## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

---

Obiettivo della verifica dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego è stato quello di rilevare l'adeguatezza degli stessi attraverso l'analisi della loro percezione da parte del campione di clienti/utenti cui viene somministrato il questionario, per cogliere eventuali criticità ed adottare gli opportuni correttivi.

In dettaglio, l'indagine ha avuto come obiettivo quello di:

- Rilevare la **tipologia** di utenza che fruisce dei servizi;
- Verificare l'**adeguatezza** dei servizi erogati in rapporto alle esigenze dell'utenza;
- Individuare eventuali scostamenti tra qualità "**progettata**" e qualità "**percepita**";
- Acquisire eventuali **proposte** di miglioramento e/o suggerimenti;
- Adottare i necessari **correttivi**.

## METODOLOGIA UTILIZZATA

---

La metodologia utilizzata per l'indagine è stata differente per le due macro categorie in cui possono essere suddivisi gli utenti che fruiscono dei servizi offerti dai Servizi per l'Impiego: **Lavoratori e datori di lavoro/consulenti**.

Per i lavoratori, in particolare, è stato necessario distinguere gli utenti che fruiscono dei servizi del **collocamento ordinario** da quelli che fruiscono dei servizi del **collocamento obbligatorio**.

Per i **lavoratori del collocamento ordinario** la metodologia adottata è stata la seguente:

- Somministrazione del questionario in autocompilazione presso gli sportelli dei Centri per l'Impiego nel periodo **21/04/08** al **09/05/08**, durante l'orario di apertura;
- Definizione di un campione di **320** utenti su un universo di circa **30.000** potenziali utenti e **323** utenti effettivi.

Il calcolo del campione è stato effettuato sulla base dei parametri di cui alla seguente tabella:



Definizione	Simbolo	Valore
Universo	N	30.000
Errore di campionamento (Intervallo di confidenza)	e	22%
Livello fiduciario	k	95%
Deviazione standard	s	2,0
Campione	n	314,1732058
<b>Campione arrotondato</b>		<b>320</b>

Tabella 1 - Criteri di calcolo del campione rappresentativo di lavoratori fruitori del collocamento ordinario.

Analoga è stata la metodologia adottata per i **lavoratori del collocamento obbligatorio**:

- Somministrazione del questionario in autocompilazione presso gli sportelli dell'Ufficio di Coordinamento Provinciale dei Centri per l'Impiego nel periodo **21/04/08** al **09/05/08**, durante l'orario di apertura;
- Definizione di un campione di **80** utenti su un universo di **3.000** potenziali utenti e **57** utenti effettivi.

In tal caso, il campione di circa 80 questionari è stato calcolato con i seguenti criteri:

Definizione	Simbolo	Valore
Universo	N	3.000
Errore di campionamento (Intervallo di confidenza)	e	22%
Livello fiduciario	k	95%
Deviazione standard	s	1,0
Campione	n	77,35118113
<b>Campione arrotondato</b>		<b>80</b>

Tabella 2 - Criteri di calcolo del campione rappresentativo di lavoratori fruitori del collocamento obbligatorio.



Per la macro categoria dei datori di lavoro, è stata prevista la somministrazione ai consulenti del lavoro che esercitano la professione nell'ambito della provincia, nonché alle principali aziende che operano nello stesso contesto.

La metodologia adottata per i datori di lavoro/consulenti è stata la seguente:

- Somministrazione del questionario in autocompilazione presso gli sportelli dell'Ufficio di Coordinamento Provinciale dei Centri per l'Impiego durante l'orario di apertura o attraverso interviste telefoniche, nel periodo **21/04/08** al **09/05/08**;
- Definizione forfetaria di un campione di **30** utenti su un universo di circa **50** potenziali utenti e **20** utenti effettivi.

## I QUESTIONARI

---

I questionari somministrati hanno le seguenti caratteristiche, comuni per tutte le tipologie di intervistati:

- **Valutazione della soddisfazione ponderata** - relativamente ad alcuni aspetti del servizio - al fine di individuare l'importanza di alcune caratteristiche ed il grado di soddisfazione espresso dagli utenti;
- **Valutazione della competenza/professionalità** del personale addetto con scala 1-5;
- **Dati anagrafico-informativi** (sesso, fascia d'età, titolo di studio, professione e comune di residenza per il questionario dei lavoratori, sesso, fascia d'età, titolo di studio, qualità dell'intervistato, settore di appartenenza e dimensione aziendale per il questionario destinato ai consulenti/datori di lavoro).

## PROFILO DEL CAMPIONE (LAVORATORI)

---

Relativamente al questionario somministrato ai **lavoratori**, il campione intervistato, comprensivo degli utenti del collocamento ordinario e del collocamento obbligatorio, è risultato avere le caratteristiche che emergono dai successivi grafici:

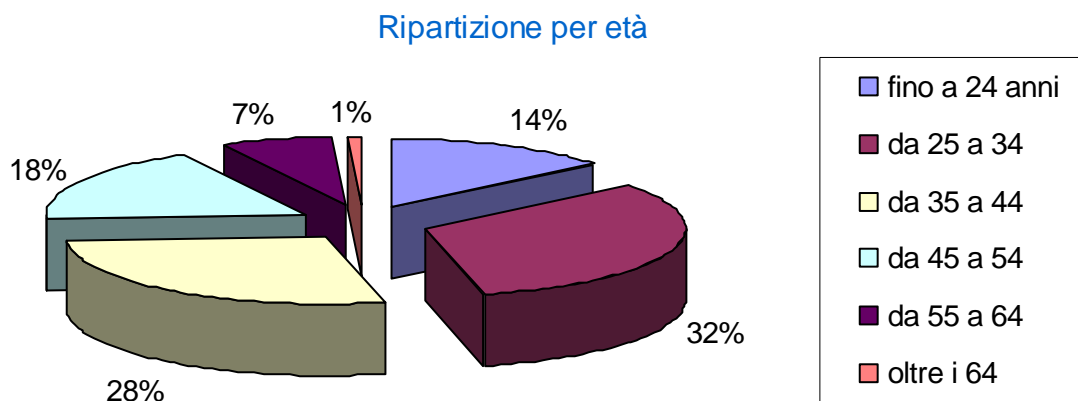


Figura 1 - Ripartizione lavoratori per età

Appare evidente che una percentuale consistente degli intervistati (pari al **60%** del totale) appartiene alle classi di età comprese tra i 25/34 anni ed i 35/44 anni (rispettivamente pari al **32%** ed al **28%**).

Seguono, con una percentuale del **18%** sul totale, gli intervistati in età compresa tra il 45 ed i 54 anni.

Abbastanza rilevante la percentuale di giovani fino a 24, pari al **14%** del totale.

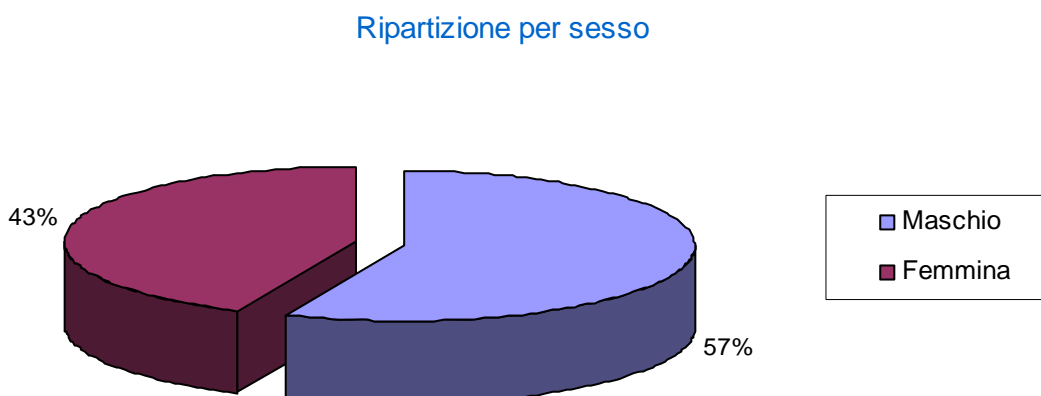


Figura 2 - Ripartizione dei lavoratori per sesso

La distribuzione dei lavoratori per sesso risulta essere abbastanza equilibrata: i maschi costituiscono il **57%** del totale, le femmine il residuo **43%**.

## Ripartizione per Titolo di studio

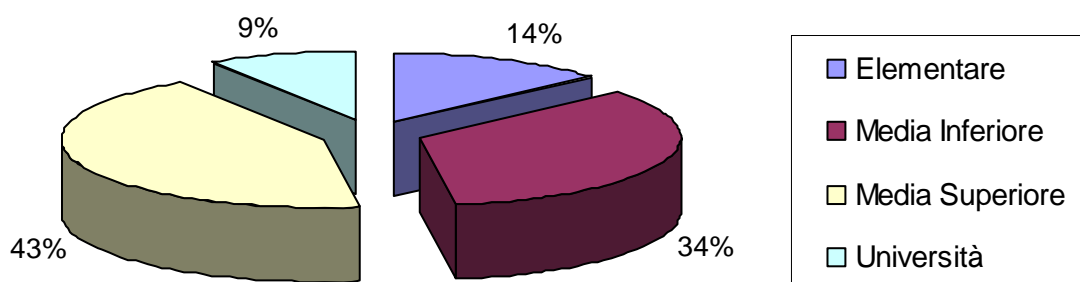


Figura 3 - Ripartizione dei lavoratori per titolo di studio

Dalla ripartizione dei lavoratori per titolo di studio emerge chiaramente che la maggior parte degli intervistati risulta essere in possesso di diploma di scuola superiore (**43%**) o di licenza media (**34%**).

Piuttosto elevata la percentuale di intervistati in possesso della sola licenza elementare (**14%** del totale).

Solo ultima, con il **9%** del totale, la categoria di utenti in possesso di titolo di studio universitario.

## Ripartizione per Professione

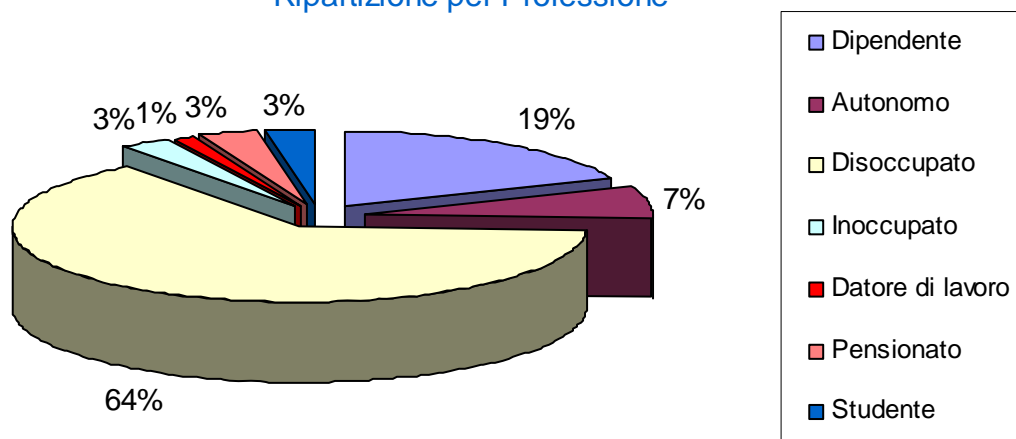


Figura 4 - Ripartizione dei lavoratori per professione

I disoccupati occupano, nella ripartizione dei lavoratori per professione, la fetta più consistente del totale, con il **64%**, al quale si somma il **3%** di intervistati che si dichiara inoccupato.



Importante la percentuale di utenti lavoratori, pari al **27%** del totale, così ripartiti:

- **19%** di lavoratori dipendenti;
- **7%** di lavoratori autonomi;
- **1%** di datori di lavoro.

## FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO (LAVORATORI)

Dai due grafici successivi è possibile evincere quali siano i motivi per i quali l'utenza si rivolge ai servizi per l'impiego.

Dal primo dei due (Figura 5), in particolare, emerge chiaramente che la percentuale di lavoratori che fruisce dei servizi del collocamento ordinario (**39,95%**) è di molto superiore a quella che fruisce del collocamento obbligatorio (**3,70%**).

Una grossa percentuale degli intervistati (il **56,35%**), comunque, non risponde alla relativa domanda.

Di quale servizio prevalente ha fruito in data odierna ?

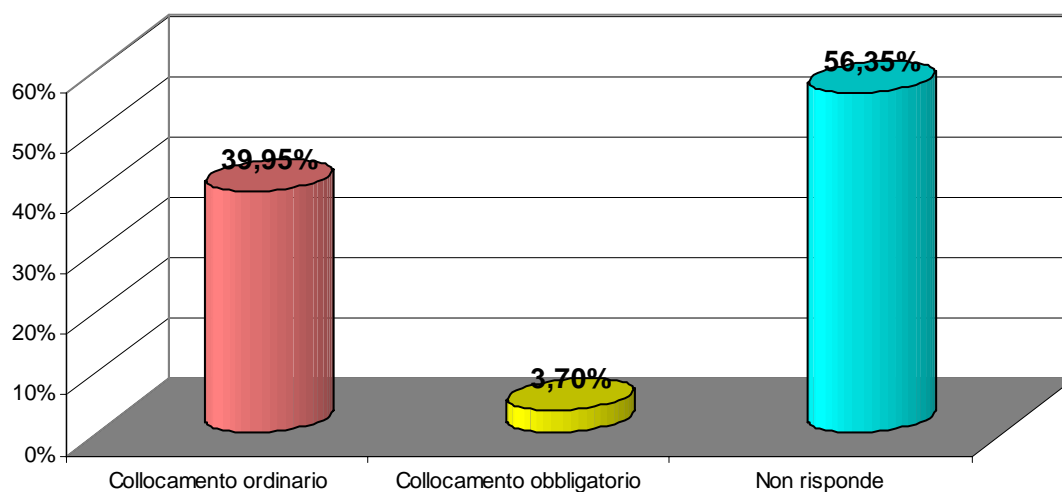


Figura 5 - Servizio prevalente (lavoratori)

Il grafico successivo evidenzia in dettaglio i servizi fruiti.

Pur tenendo conto del fatto che una percentuale consistente non risponde alla relativa domanda (il **42,33%**), appare evidente che la maggioranza degli intervistati si rivolge ai servizi per l'impiego per ottenere consulenza (il **23,81%**) o per adempimenti amministrativi (il **16,14%**), relegando l'incrocio Domanda/Offerta di lavoro alla percentuale del **10,05%**.

Residua il **7,67%** di altri motivi.



Qual'è stato il motivo per il quale si è rivolto al Centro per l'Impiego ?

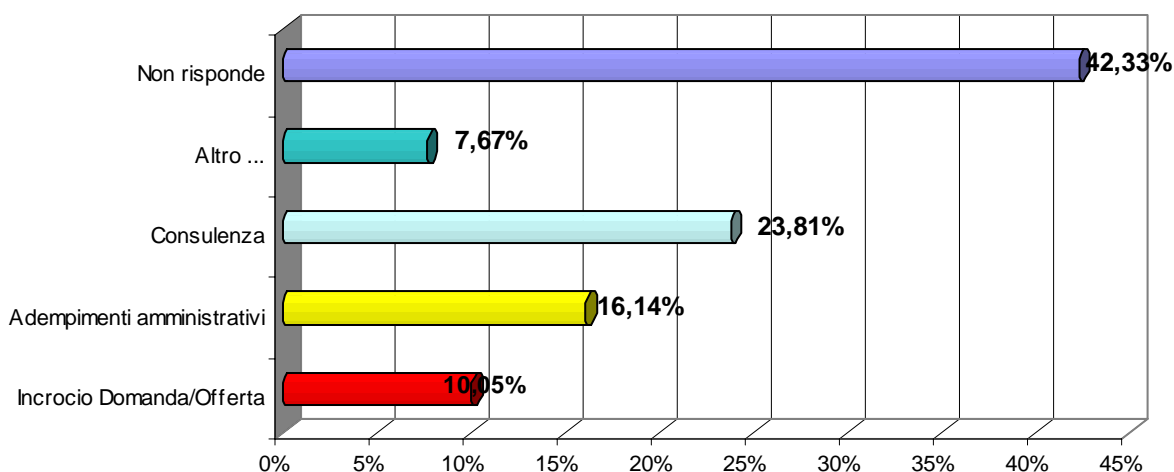


Figura 6 - Motivo prevalente (lavoratori)

## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (LAVORATORI)

Per l'assegnazione di un giudizio complessivo sul servizio, si è fatto ricorso ad una scala da 1 a 10, utilizzata per analisi di *benchmarking* interno ed esterno.

Il punteggio medio è risultato essere pari a **8,42**, a fronte dell'attribuzione di un'importanza media pari a **8,83**.

In particolar modo, hanno conseguito il punteggio maggiore la cortesia e disponibilità dei dipendenti, con un voto medio pari a **8,92**, e la loro competenza e professionalità, aspetto al quale è stato attribuito un punteggio medio di **8,81**.

Segue la completezza delle informazioni, con un punteggio medio di **8,71**.

Il grafico seguente rappresenta l'istogramma del giudizio complessivo espresso dagli intervistati nel corso dell'indagine.

La prima barra del grafico, in particolar modo, rappresenta il punteggio medio, evidenziato anche dalla linea tratteggiata verticale.



### Soddisfazione complessiva

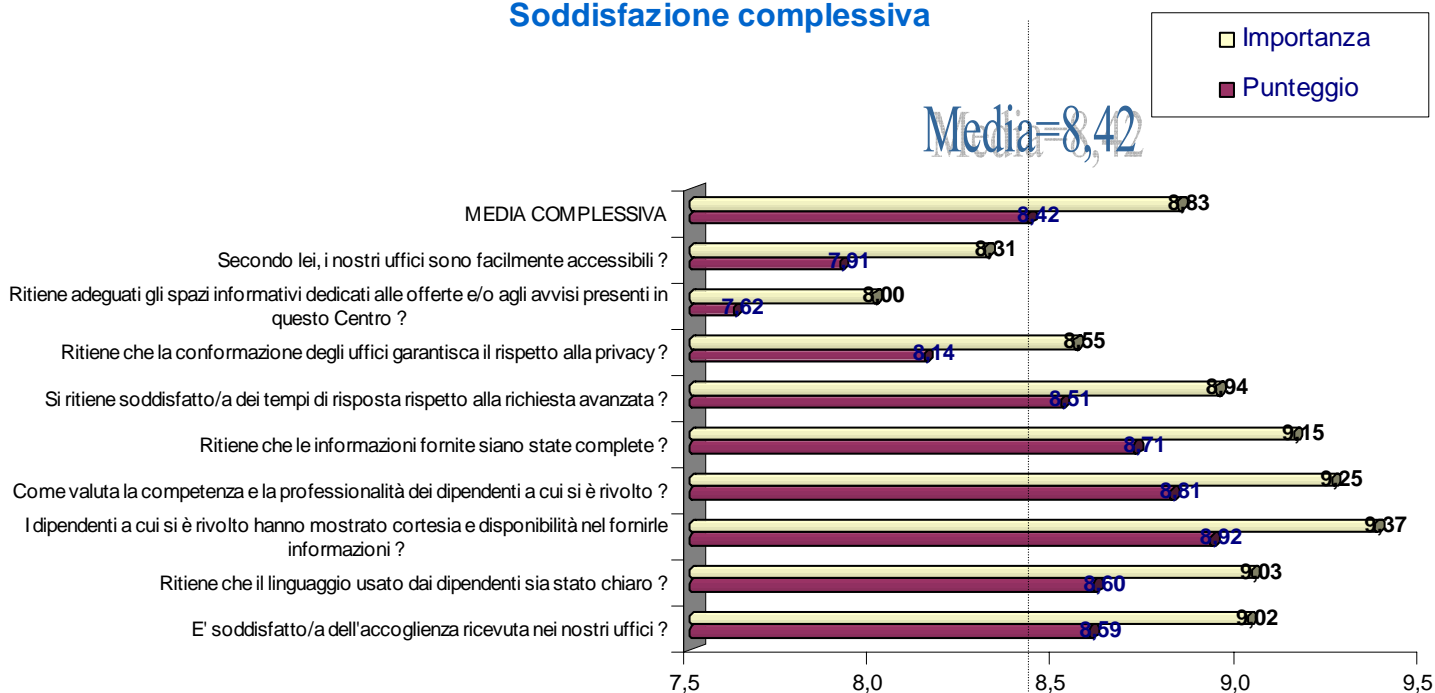


Figura 7 - Istogramma giudizio complessivo (lavoratori)

Come emerge dai tre grafici relativi alla soddisfazione per area di competenza, l'Area Relazionale è stata quella nella quale è stato raggiunto il più alto grado di soddisfazione dell'utenza, con un voto medio pari a **8,70**.

Segue l'Area Tecnica, alla quale è stato attribuito dagli intervistati un punteggio medio di **8,68**.

Chiude l'Area Strumentale-Fisica, che si colloca al terzo ed ultimo posto, con un punteggio medio pari a **7,89**.

Come emerge dall'istogramma del giudizio complessivo, le tre domande inerenti quest'ultima area sono quelle nelle quali si riscontrano tutti i punteggi più bassi, evidenziando l'esistenza di criticità.

### SODDISFAZIONE AREA RELAZIONALE (LAVORATORI)

Come già accennato, l'Area Relazionale è stata quella nella quale i lavoratori hanno mostrato il maggior grado di soddisfazione.

Il grafico seguente mostra l'istogramma del giudizio complessivo relativo all'Area Relazionale.



### Soddisfazione Area Relazionale

Media=8,70

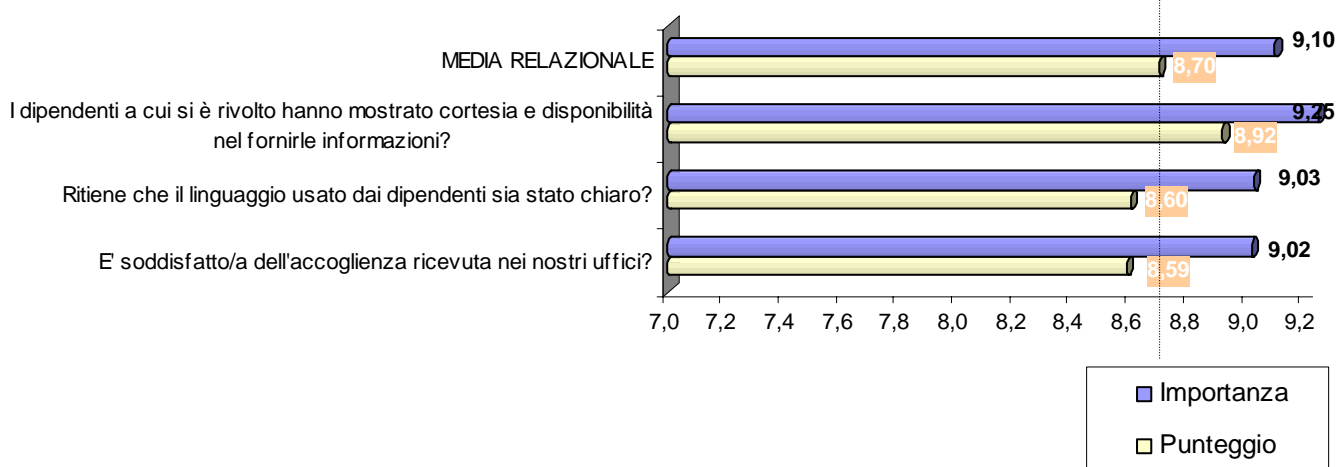


Figura 8 - Soddisfazione Area Relazionale (lavoratori)

Andiamo a vedere in dettaglio la valutazione espressa per ogni singolo aspetto nel quale è stata suddivisa l'area.

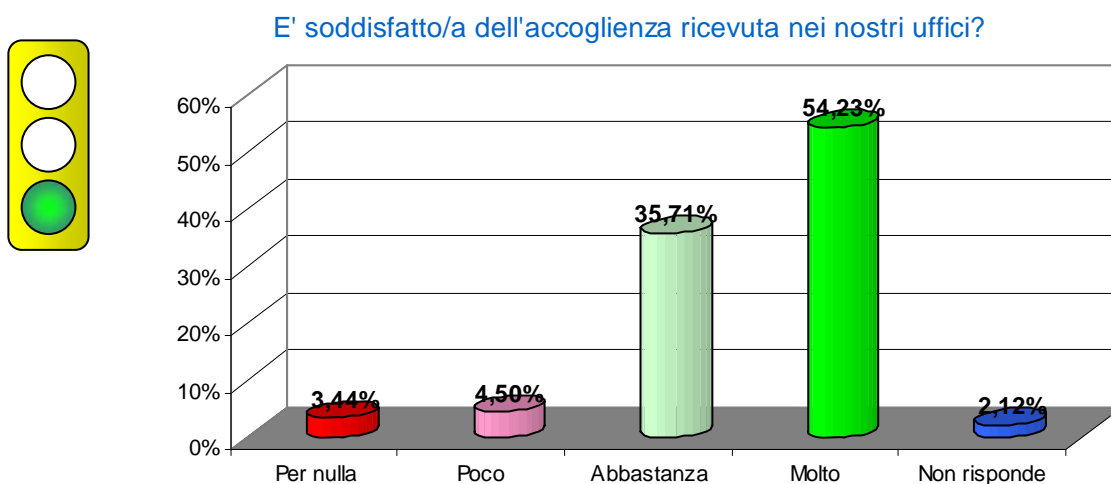


Figura 9 - Dimensione Accoglienza (lavoratori)

Semaforo verde per l'**accoglienza**. Il punteggio medio di **8,59** è da ritenersi più che soddisfacente, sebbene rappresenti quello più basso riscontrato all'interno dell'Area Relazionale.

Come evidenzia il grafico, il **54,23%** degli intervistati si reputa molto soddisfatto dall'accoglienza ricevuta.

In particolar modo, gli utenti di età compresa tra i 25 ed i 34 anni che si dichiarano abbastanza o molto soddisfatti costituiscono da soli il **29,21%** del totale.

Nella stessa fascia d'età, solo l'**1,32%** del totale si reputa, al contrario, per nulla o poco soddisfatto.

Facendo un'analogia valutazione per titolo di studio, mentre il **37,89%** dei diplomati si reputa abbastanza o molto soddisfatto, è appena l'**1,84%** a mostrarsi insoddisfatto.

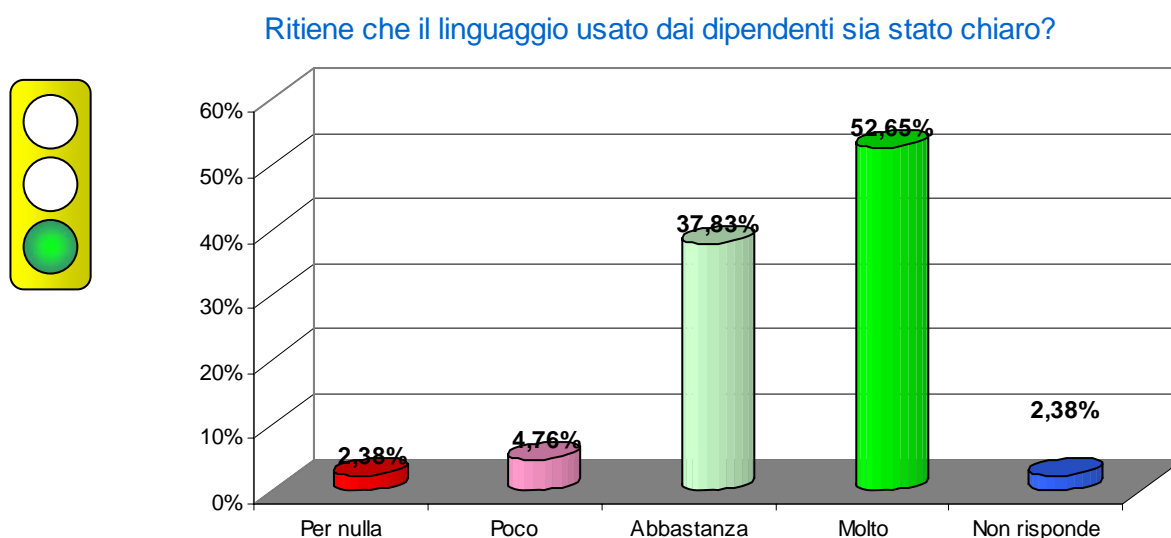


Figura 10 - Dimensione Chiarezza del linguaggio (lavoratori)

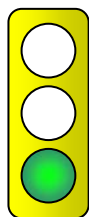
Anche la **chiarezza** del linguaggio merita un semaforo verde, con un punteggio medio di **8,60**.

Il **52,65%** degli intervistati si reputa molto soddisfatto ed il **37,83%** abbastanza soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato.

Sono gli utenti con il più alto grado di scolarità a rappresentare la più alta percentuale di intervistati soddisfatti.

Laureati e diplomati che si reputano abbastanza o molto soddisfatti costituiscono, infatti, il **45,26%** del totale. Tra coloro in possesso degli stessi titoli di studio (titolo universitario o diploma) gli insoddisfatti, al contrario, rappresentano solo una modesta percentuale del totale (**2,89%**).

In particolar modo, nessun laureato (**0,00%**) si è dichiarato per nulla soddisfatto.



I dipendenti a cui si è rivolto hanno mostrato cortesia e disponibilità nel fornirle informazioni?

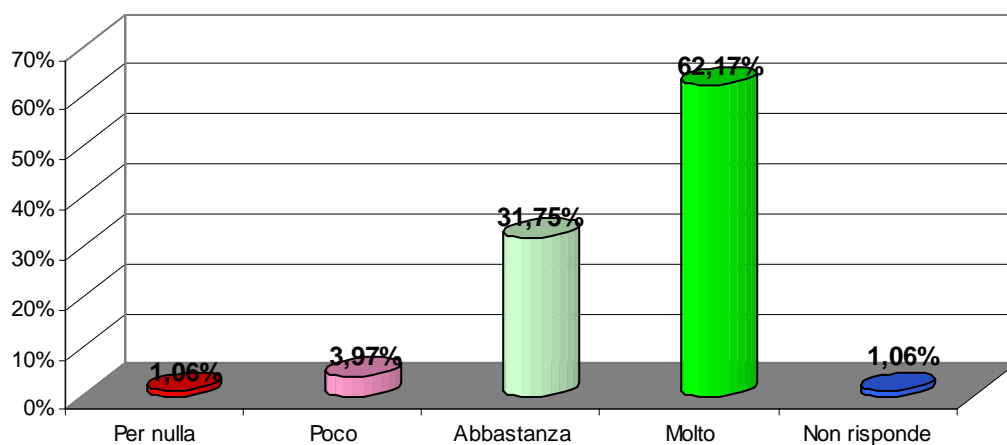


Figura 11 - Dimensione Cortesia e Disponibilità (lavoratori)

La **cortesia e disponibilità** nel fornire informazioni conseguono il punteggio medio più alto riscontrato tra le tre aree, pari a **8,92**.

Ben il **62,17%** degli intervistati si reputa molto soddisfatto. Più che meritato, quindi, il semaforo verde.

Sono, ancora una volta, gli utenti nella fascia d'età 25/34 anni i più soddisfatti (**29,74%** del totale). Seguono quelli della fascia 35/44 (**25,00%** del totale).

Tra i diplomati, in particolare, gli intervistati soddisfatti rappresentano il **39,21%** del totale, mentre ben più bassa è la percentuale di quelli, appartenenti alla stessa categoria, per nulla o poco soddisfatti (rispettivamente **0,00%** e **1,05%**).

## SODDISFAZIONE AREA TECNICA (LAVORATORI)

Positivi i risultati riscontrati anche per l'Area Tecnica, il cui punteggio medio è risultato appena al di sotto di quello già visto per l'Area Relazionale e pari all'**8,68%**.

Il grafico seguente rappresenta l'istogramma del giudizio complessivo relativo all'Area Tecnica.



### Soddisfazione Area Tecnica

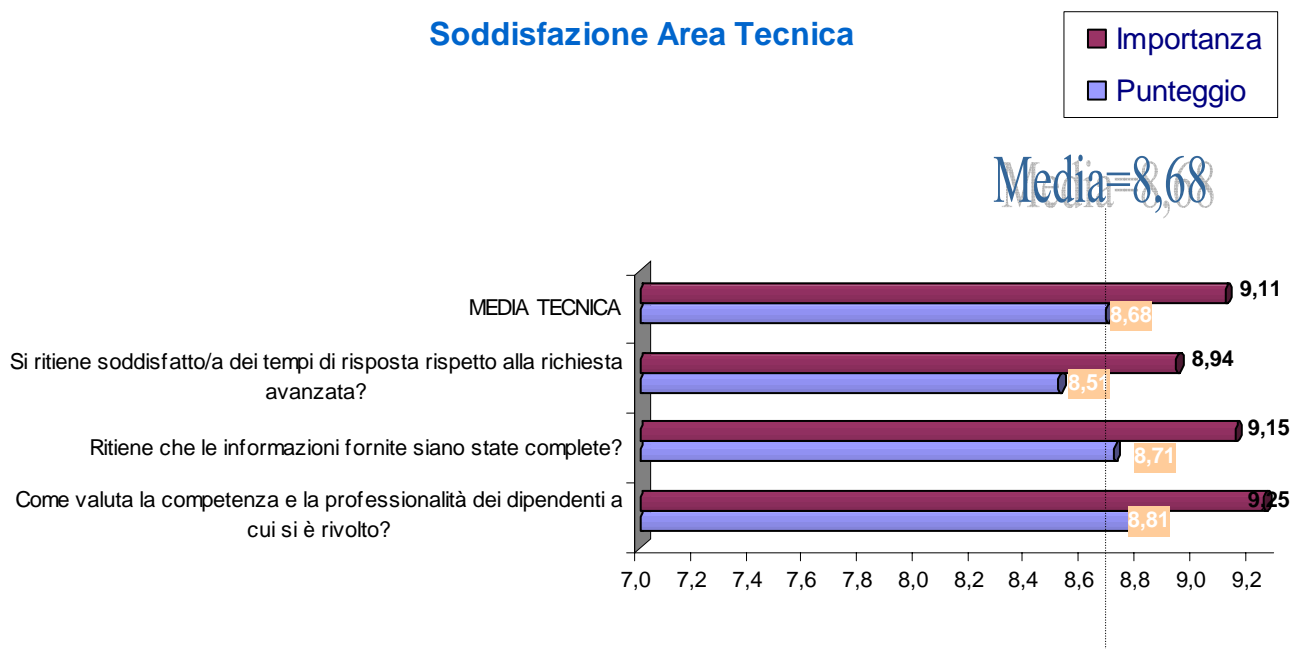


Figura 12 – Soddisfazione Area Tecnica (lavoratori)

Segue il dettaglio degli aspetti riconducibili all'Area Tecnica.

### Come valuta la competenza e la professionalità dei dipendenti a cui si è rivolto?

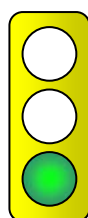


Figura 13 - Dimensione competenza (lavoratori)

La **competenza e professionalità** dei dipendenti, espressa in una scala da 1 a 5, ha conseguito un punteggio medio pari a **8,81**, il più alto dell'Area Tecnica e secondo punteggio medio riscontrato in assoluto.

Più che giustificato, quindi, il semaforo verde.

Gli intervistati in possesso del diploma che hanno espresso una valutazione positiva (voto 4 e 5) costituiscono il **34,74%** del totale.

Positiva anche la percentuale degli utenti in possesso di licenza media che si sono espressi analogamente (**25,53%** del totale).

Facendo un'analisi per classe di età, gli intervistati in età compresa tra i 25 ed i 44 anni che si esprimono favorevolmente (voto 4 o 5) rappresentano il **47,37%** del totale.

Nelle stesse fasce d'età è appena lo **0,53%** ad attribuire i giudizi più negativi (voto 1 o 2) ed il **5,53%** ad esprimere un giudizio neutro (voto 3).

#### Ritiene che le informazioni fornite siano state complete?

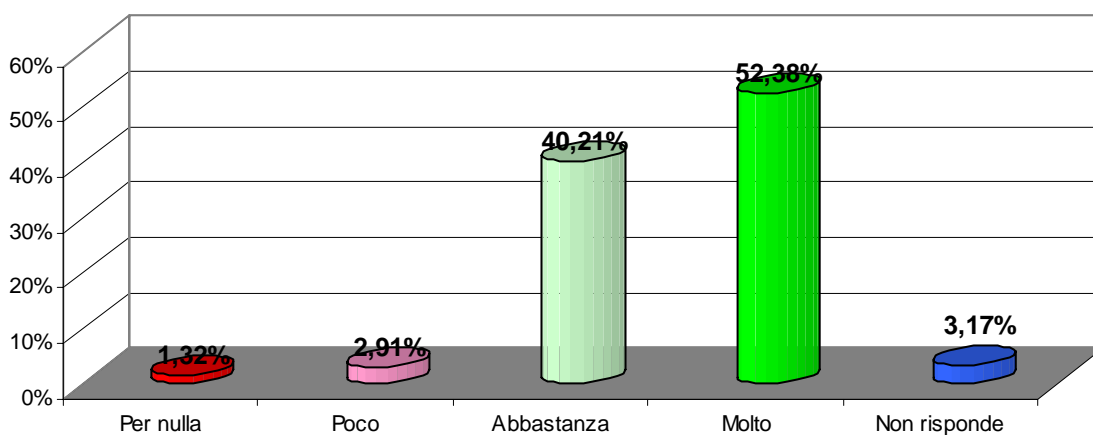
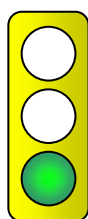


Figura 14 - Dimensione completezza informazioni (lavoratori)

Poco al di sopra della media dell'Area Tecnica, il punteggio relativo alla **completezza** delle informazioni fornite, pari a **8,71**.

Il **52,38%** degli intervistati si è dichiarato molto soddisfatto ed il **40,21%** abbastanza soddisfatto di quest'aspetto. Anche in tal caso, semaforo verde.

Ancora una volta sono gli intervistati in età compresa tra il 25 ed i 34 anni ad essere proporzionalmente più soddisfatti (**28,68%** del totale).

Ad esprimere lo stesso giudizio è anche una parte consistente degli utenti appartenenti alla classe d'età 35/44 anni (il **25,00%** del totale).

Nelle corrispondenti classi di età è appena l'**1,58%** a dichiararsi poco o per nulla soddisfatto.

Situazione analoga nell'analisi per titolo di studio.

I diplomati soddisfatti rappresentano il **38,42%** del totale, contro l'**1,05%** degli insoddisfatti.

Si ritiene soddisfatto/a dei tempi di risposta rispetto alla richiesta avanzata?

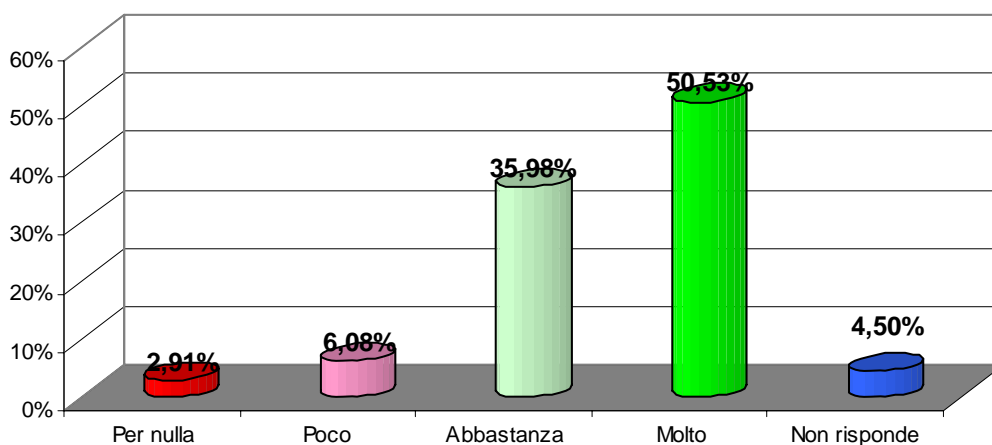
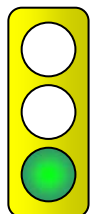


Figura 15 - Dimensione Tempi di risposta (lavoratori)

Relativamente ai **tempi di risposta**, il punteggio medio è stato pari a **8,51**.

Sul punteggio pesa negativamente il **6,08%** degli intervistati, che ha dichiarato di essere poco soddisfatto di questo aspetto.

Il voto, comunque, giustifica il semaforo verde.

Sono, in particolare, gli utenti in età compresa tra i 35 ed i 44 anni a pesare negativamente; gli insoddisfatti appartenenti questa fascia rappresentano il **2,89%** del totale.

Nella stessa fascia, comunque, il **22,37%** del totale si esprime favorevolmente.

La fascia di età compresa tra i 25 ed i 34 anni è quella che esprime il giudizio più favorevole, rappresentando il **27,89%** del totale.

## SODDISFAZIONE AREA STRUMENTALE-FISICA (LAVORATORI)

Come già anticipato, l'Area Strumentale-Fisica rappresenta il fanalino di coda dell'indagine, l'area, cioè, nella quale emerge il minor grado di soddisfazione degli intervistati, per la presumibile esistenza di criticità.

Sebbene il voto medio espresso dagli intervistati non si possa definire basso (**7,89**), appare evidente che una percentuale rilevante dell'utenza manifesta una certa insoddisfazione.

Il grafico seguente rappresenta l'istogramma del giudizio complessivo relativo all'Area Strumentale-Fisica.

### Soddisfazione Area Fisico Strumentale

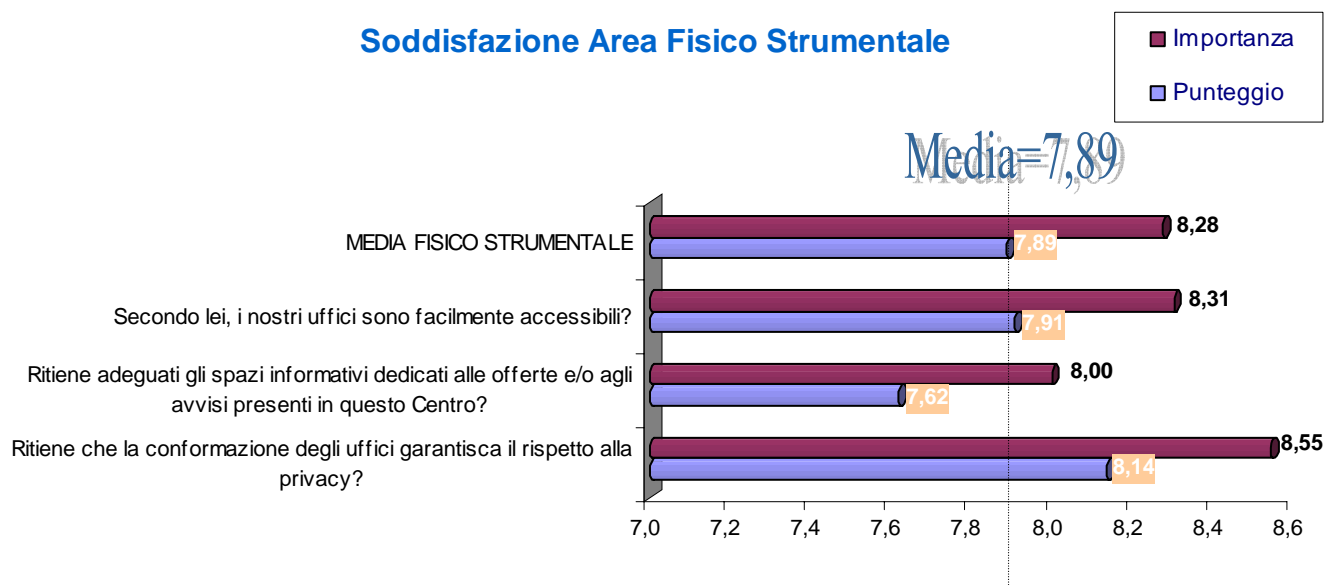


Figura 16 - Soddisfazione Area Strumentale-Fisica (lavoratori)

Vediamo in dettaglio le singole dimensioni nelle quali è stata scomposta l'Area Strumentale-Fisica.

#### Ritiene che la conformazione degli uffici garantisca il rispetto alla privacy?

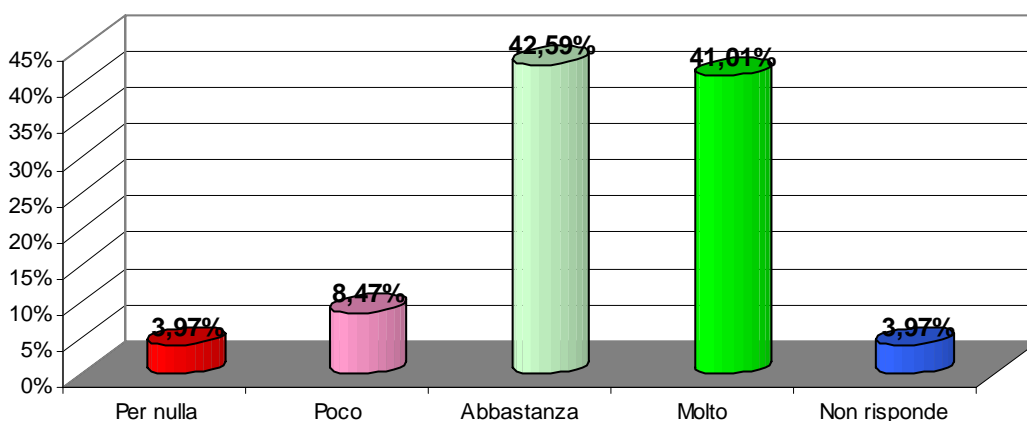
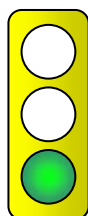


Figura 17 - Dimensione Rispetto della privacy (lavoratori)

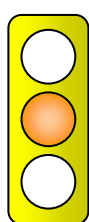
Il **rispetto della Privacy** riscontra un incoraggiante punteggio medio di **8,14**, il più alto dell'Area Strumentale-Fisica e sufficiente a garantire un semaforo verde.

La percentuale di intervistati molto soddisfatti (**41,01%**) è comunque inferiore a quella degli intervistati abbastanza soddisfatti, pari al **42,59%**.

Sono i diplomati, in questo caso, a rivelarsi in proporzione i più soddisfatti; il **36,58%** del totale, appartenente a questa categoria, si dichiara abbastanza o molto soddisfatto.

Volendo analizzare i dati per classe d'età, emerge che gli intervistati appartenenti alle fasce 25/34 e 35/44 anni che si dichiarano abbastanza o molto soddisfatti rappresentano quasi il 50% del totale (**49,21%**).

All'interno delle stesse fasce, però, si situa anche la maggior parte di coloro che hanno manifestato, al contrario, insoddisfazione (**6,32%**).



Ritiene adeguati gli spazi informativi dedicati alle offerte e/o agli avvisi presenti in questo Centro?

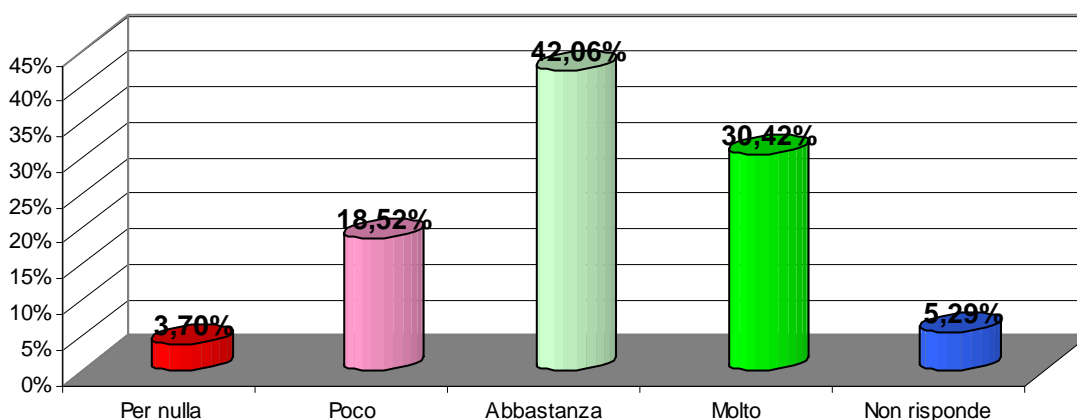


Figura 18 - Dimensione Spazi informativi (lavoratori)

Meno incoraggiante il risultato conseguito della **disponibilità di spazi informativi** all'interno dei centri, che, con un punteggio medio di **7,62**, si rivela il peggiore in assoluto.

Ben il **18,52%** degli intervistati si ritiene poco soddisfatto di quest'aspetto.

Semaforo giallo, più che giustificato, quindi.

I diplomati, in tal caso, incidono molto negativamente; i soli diplomati poco soddisfatti, infatti, costituiscono il **7,63%** del totale.

Analizzando i dati per classe d'età, emerge un grado di insoddisfazione distribuito su tutte le fasce; i più insoddisfatti risultano essere gli intervistati appartenenti alla classe compresa tra i 35 ed i 44 anni (**6,32%** del totale, poco o per nulla soddisfatti).

Seguono, con il **6,05%** del totale, gli intervistati insoddisfatti appartenenti alla classe di età compresa tra 25 e 34 anni.

## Secondo lei, i nostri uffici sono facilmente accessibili?

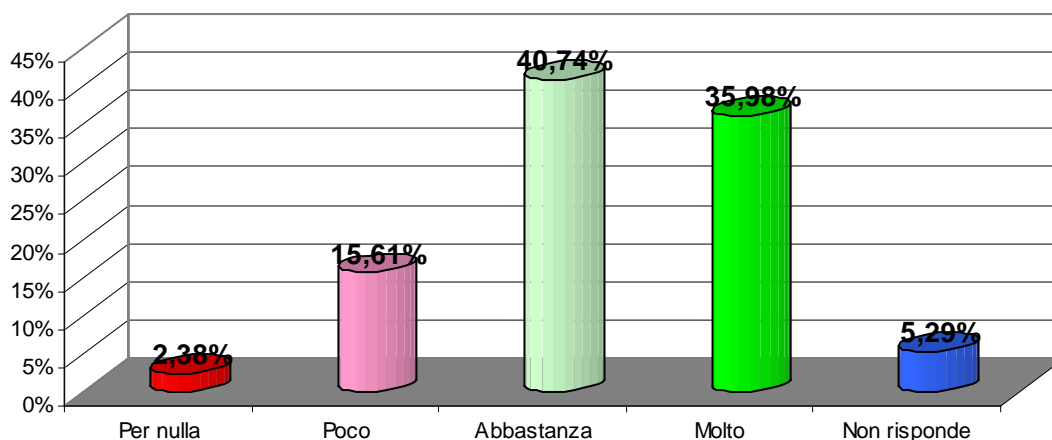
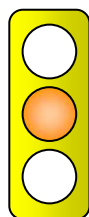


Figura 19 - Dimensione Accessibilità (lavoratori)

Semaforo giallo anche per l'**accessibilità degli uffici**, ritenuta poco soddisfacente dal **15,61%** degli intervistati.

Il punteggio medio, in tal caso, è stato pari a **7,91**, appena al di sopra della media relativa all'area, pari a **7,89**.

Gli intervistati insoddisfatti in possesso di licenza media o diplomati costituiscono da soli il **11,84%** del totale.

Nella stessa categoria, comunque, la percentuale di intervistati abbastanza o molto soddisfatti è pari al **57,63%**.

## PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO (LAVORATORI)

Il grafico seguente evidenzia le proposte di miglioramento e/o suggerimenti raccolte attraverso la somministrazione dei questionari nel corso dell'indagine.

Tra le varie proposte emerge, con il **24,34%**, il miglioramento dell'**accessibilità** degli uffici, esigenza, quindi, sentita da quasi un quarto degli intervistati.

Tra questi ultimi, spiccano gli intervistati in possesso di diploma, che rappresentano il **10,00%** del totale.

Appare, invece, piuttosto equilibrata la distribuzione per classe di età: attribuiscono maggior peso al miglioramento dell'accessibilità degli uffici soprattutto intervistati appartenenti alle classi di età comprese tra i 24 ed i 54 anni, rappresentando il **18,68%** del totale. In minor misura i restanti.



Seguono, per importanza, la **riduzione dei tempi d'attesa**, che si attesta al **14,29%**, e la **semplificazione della modulistica** in dotazione ai centri, con il **14,02%**.

Il **13,23%** degli intervistati, invece, ritiene prioritaria la **variazione dell'orario di apertura** al pubblico.

Residua un **9,52%** di altri motivi.

### Cosa proporrebbe per migliorare il servizio?

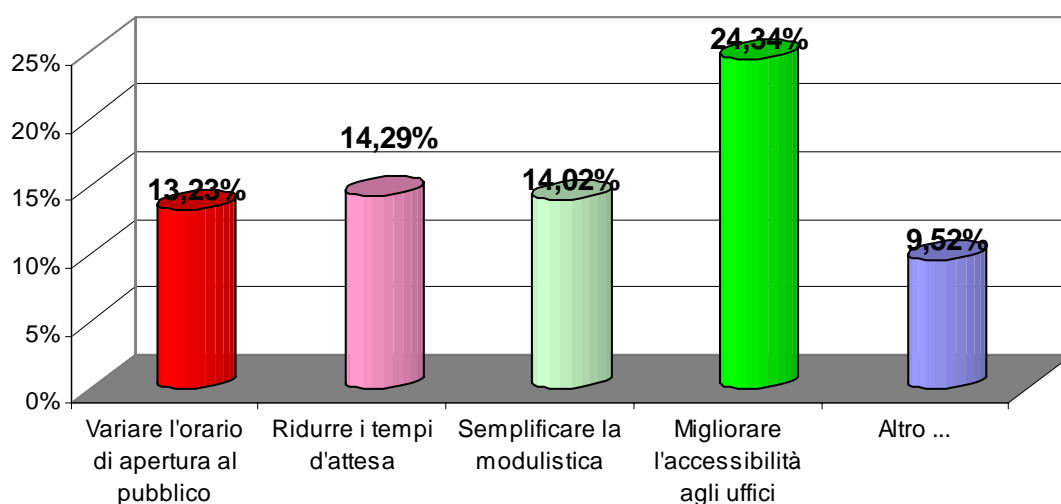


Figura 20 - Proposte di miglioramento (lavoratori)

## PROFILO DEL CAMPIONE (DATORI)

Relativamente al questionario somministrato ai **datori di lavoro/consulenti**, il campione intervistato è risultato avere il profilo che emerge dai successivi grafici.

La distribuzione per classe d'età risulta essere piuttosto equilibrata.

La maggior parte degli intervistati risulta appartenere alla fascia d'età che va dai 45 ai 54 anni (il **35%** del totale). Segue, con un lieve scarto, la percentuale degli utenti appartenenti alla fascia d'età 35/44 anni (**30%** del totale degli intervistati).

Più ridotte le percentuali di utenti appartenenti alle fasce 25/34 anni e 55/64 anni (rispettivamente **20%** e **15%**).

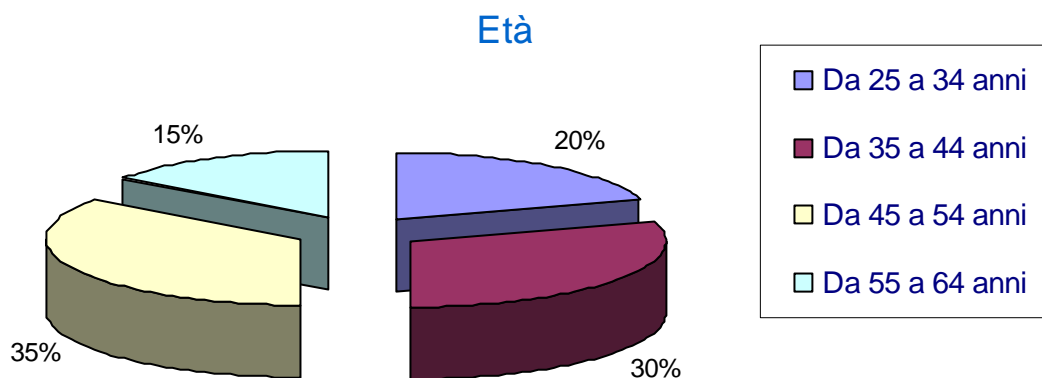


Figura 21 - Ripartizione datori di lavoro per età

La ripartizione per sesso (vedi *figura 22*) evidenzia una certa predominanza degli uomini rispetto alle donne (**65%** i primi contro il **35%** delle seconde) tra i datori di lavoro/consulenti.

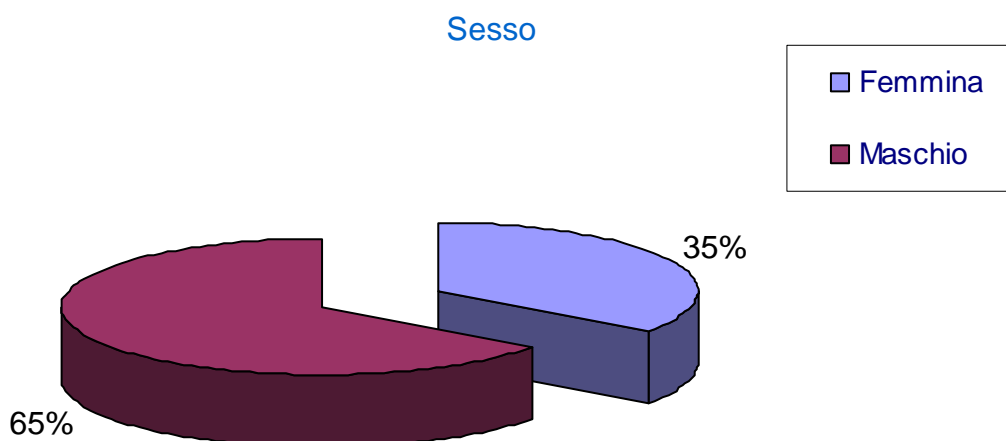


Figura 22 - Ripartizione datori di lavoro per sesso



Dal punto di vista del grado di scolarità, sono i diplomati a costituire la maggioranza degli intervistati (il **60%** del totale).

Il restante **40%** è costituito da utenti in possesso di titolo di studio universitario (laurea per il **25%** del totale e diploma di laurea breve per il residuo **15%**).

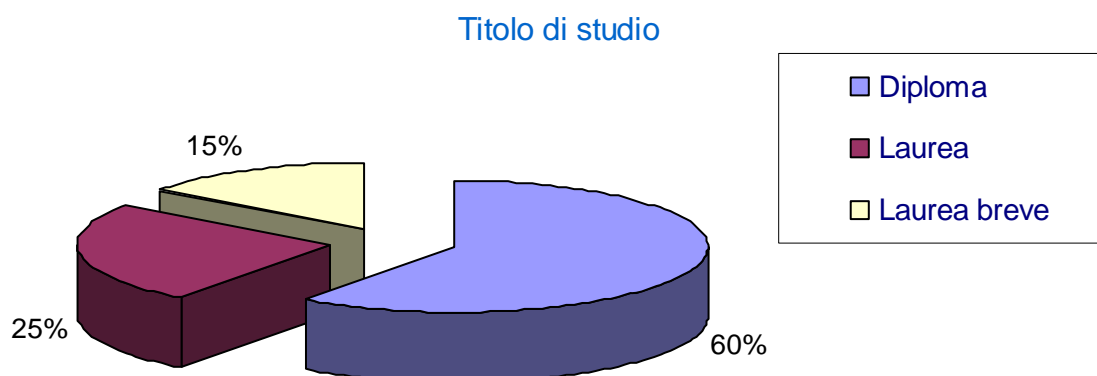


Figura 23 - Ripartizione datori di lavoro per titolo di studio

Il grafico successivo evidenzia che i consulenti del lavoro/commercialisti rappresentano la maggioranza degli intervistati (**60%** del totale).

Solo il restante **40%** appartiene alla categoria dei datori di lavoro e/o loro rappresentanti.

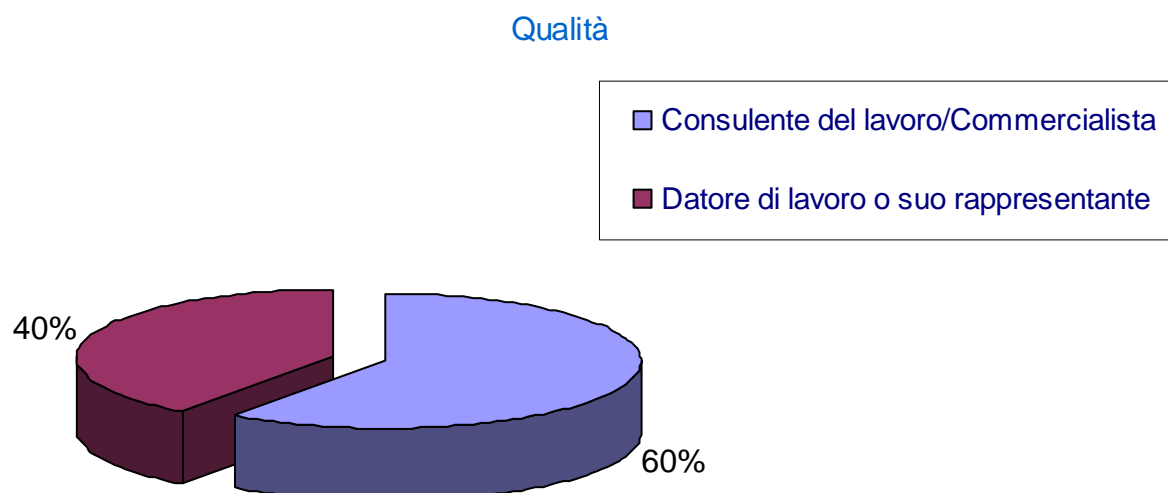


Figura 24 - Ripartizione datori di lavoro per qualità



Il grafico seguente indica la ripartizione dei datori di lavoro/consulenti del lavoro per **settore di appartenenza**.

Nell'interpretazione del dato, si dovrà tenere conto che **ogni intervistato può operare in più settori** contemporaneamente.

Appare evidente che i settori Terziario ed Industria prevalgono nettamente sugli altri.

Segue l'Artigianato.

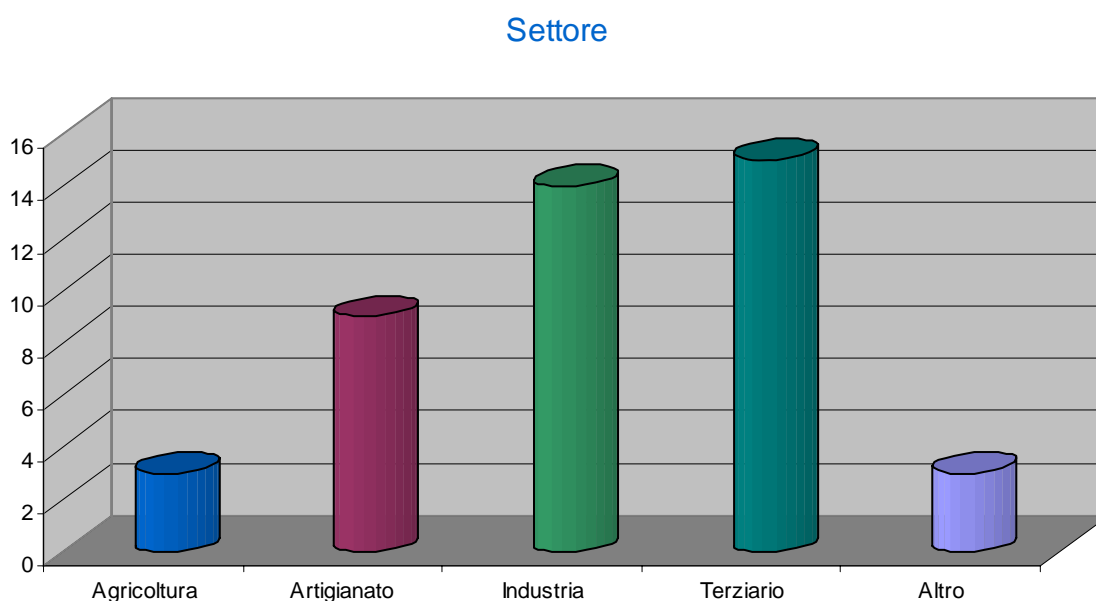


Figura 25 - Ripartizione datori di lavoro per Settore

Analogamente a quanto visto per il grafico relativo alla ripartizione per settore, il grafico successivo indica la distribuzione per **dimensione aziendale** del campione.

Anche in tal caso, si dovrà tenere conto che **ogni intervistato può essere rappresentativo di più dimensioni aziendali**.

Come si evince dal grafico, prevalgono, tra gli intervistati, le aziende con **oltre 15 dipendenti**.

Seguono, in ordine, quelle con **meno di 5 dipendenti**, quelle **da 6 a 10** e quelle **da 11 a 15 dipendenti**.

## Dimensione aziendale

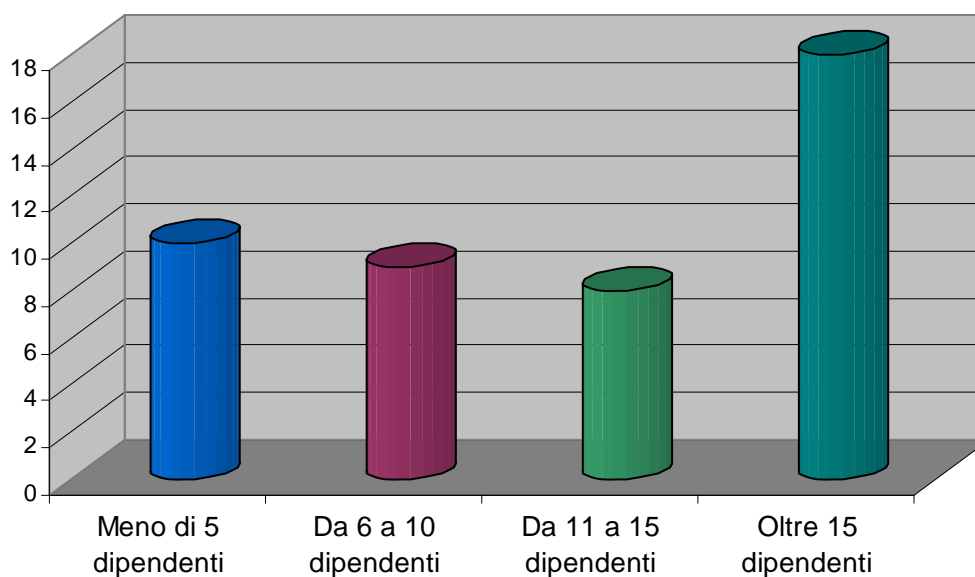


Figura 26 - Ripartizione dei datori di lavoro per dimensione aziendale

**FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO (DATORI)**

I grafici seguenti permettono di cogliere le **motivazioni** che hanno indotto l'utenza a rivolgersi ai servizi per l'impiego.

Come emerge dal primo dei tre grafici (*Figura 27*), analogamente a quanto già constatato per i lavoratori, tanto per i datori di lavoro, quanto per i consulenti la percentuale di intervistati che risulta aver fruito del **collocamento ordinario** (60% del totale degli intervistati) è superiore rispetto a quella che ha fruito del **collocamento obbligatorio** (25%).

Residua un **15%** di intervistati, che dichiara di aver usufruito di entrambi i servizi.

Il secondo grafico, relativo al dettaglio dei servizi fruiti, evidenzia che la percentuale maggiore di intervistati (**55%** del totale) richiede **consulenze** (i soli consulenti del lavoro incidono con il **40%** delle richieste).

Seguono gli **altri motivi**, con una percentuale del **30%**, all'interno dei quali, come si evince dal terzo ed ultimo grafico della serie, pesano soprattutto gli **adempimenti amministrativi**, con una percentuale del **57,14%**.

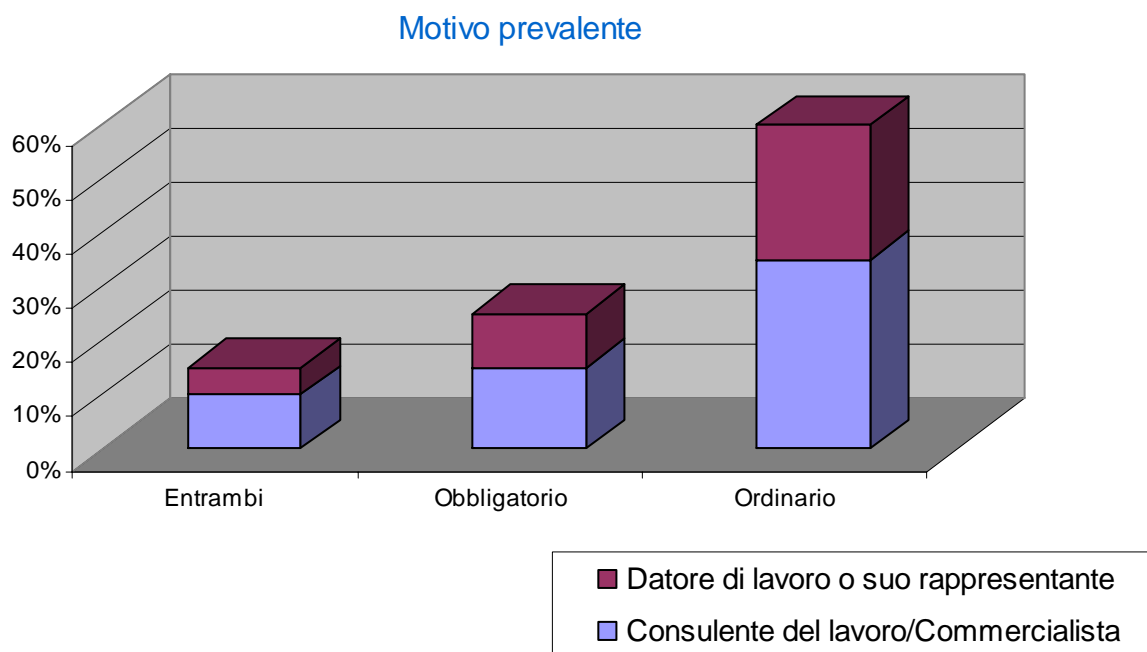


Figura 27 - Motivo prevalente (datori di lavoro)

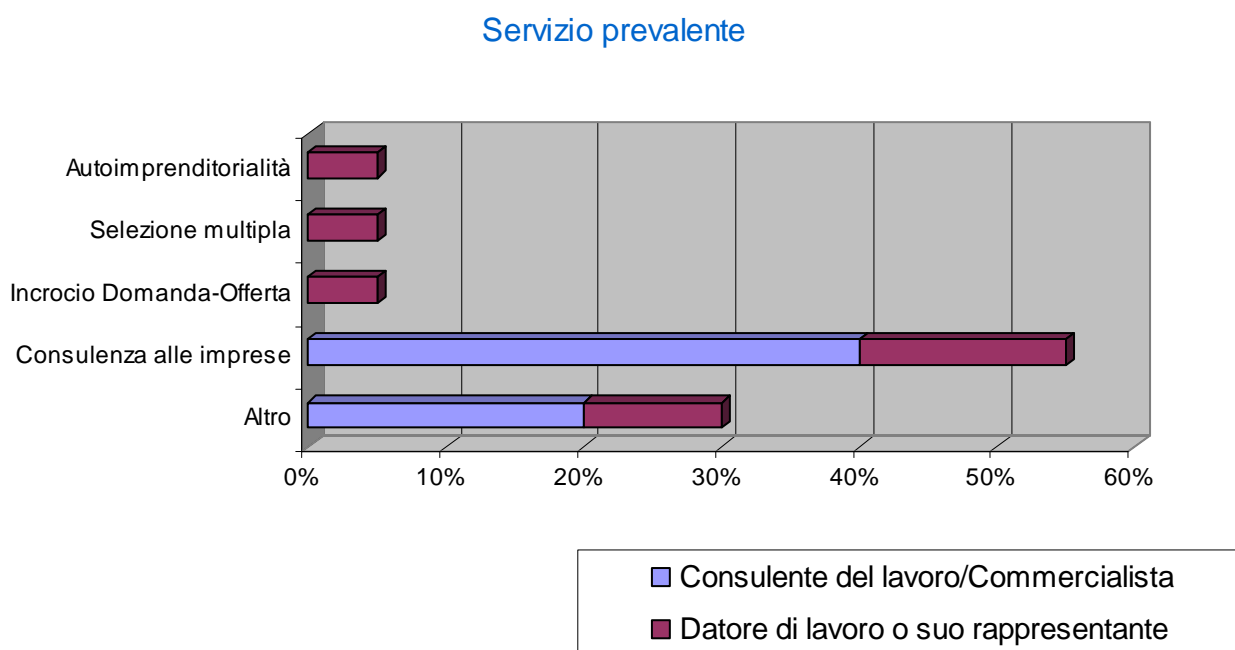


Figura 28 - Servizio prevalente (datori di lavoro)

## Dettaglio altri motivi

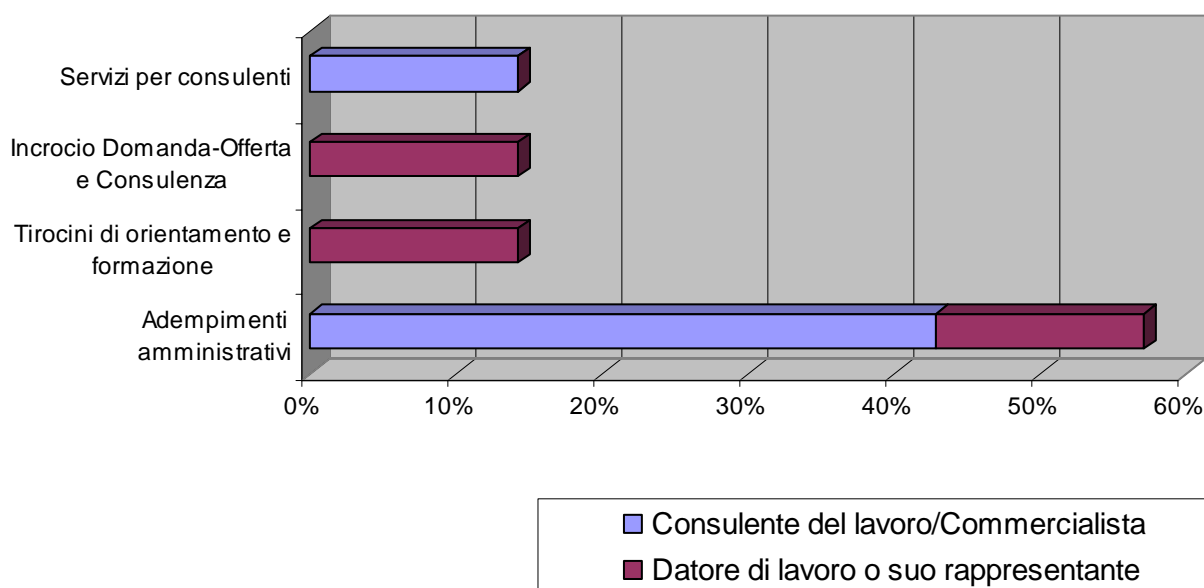


Figura 29 - Dettaglio altri motivi (datori di lavoro)

## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (DATORI)

Per avere un giudizio complessivo sul servizio, si è fatto ricorso, analogamente a quanto fatto per i lavoratori, ad una valutazione con scala da 1 a 10.

Il punteggio medio è risultato pari a **8,81**; l'importanza media è stata pari a **9,26**.

Il punteggio maggiore, pari ad un positivo **9,38**, è stato conseguito dalla **disponibilità** mostrata dal personale.

Segue la **competenza**, con un punteggio medio di **9,26**.

Anche per i datori di lavoro/consulenti del lavoro l'Area Fisico/Strumentale mostra essere quella più critica.

Nelle domande relative agli aspetti ricadenti in quest'ultima area si riscontrano, infatti i punteggi medi minori.

Il punteggio più basso, in particolare, lo ha conseguito la domanda relativa all'**area di attesa dedicata alla clientela** (voto **8,25**).



### Soddisfazione complessiva

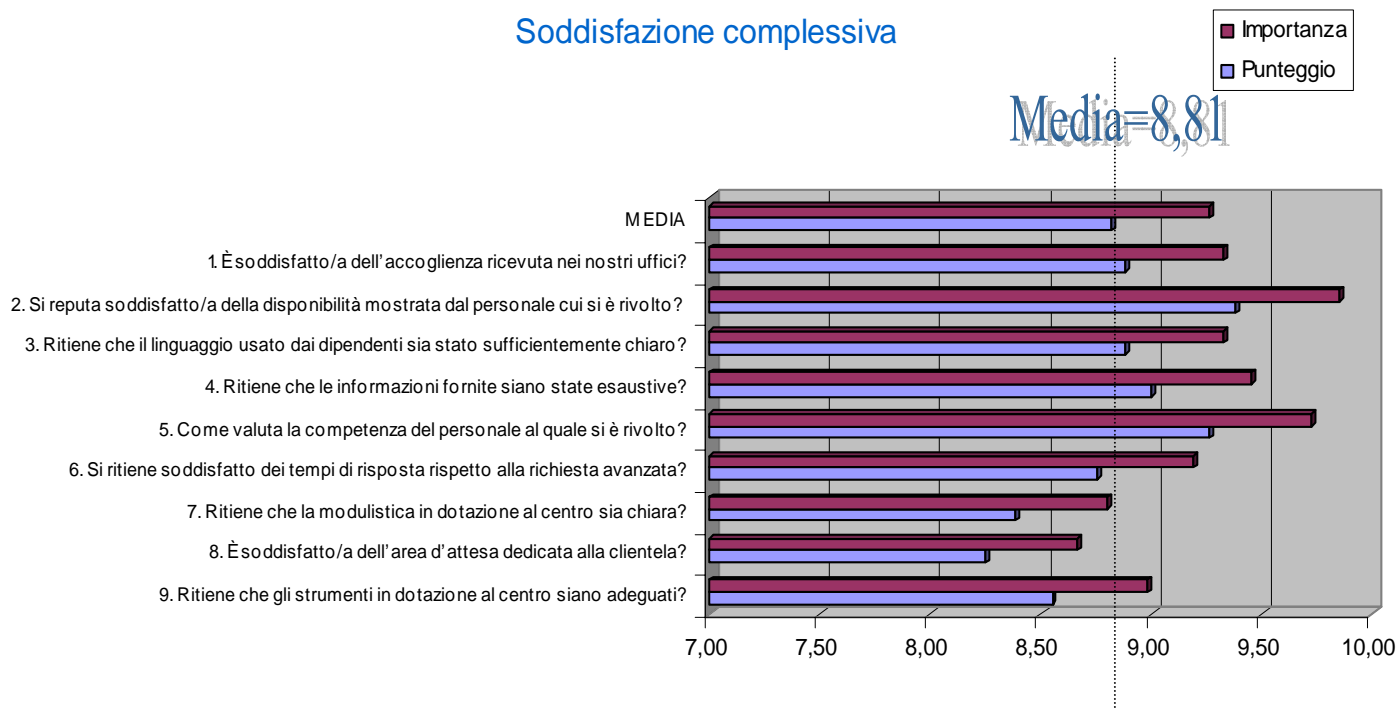


Figura 30 - Istogramma giudizio complessivo (datori)

Analizzando i tre grafici relativi alla soddisfazione per area di competenza, analogamente a quanto visto per i lavoratori, anche per i datori/consulenti l'Area Relazionale risulta essere quella con il punteggio medio più alto, pari a **9,05**.

In particolare è la disponibilità mostrata dai dipendenti a totalizzare il punteggio medio più in alto in assoluto, pari a **9,38**.

Poco al di sotto si situa l'Area Tecnica, con un punteggio medio di **9,00**.

È la competenza del personale, in tal caso, a segnare il punteggio medio più alto dell'area (**9,26**).

Ancora una volta l'Area Strumentale-Fisica segna il passo, con il punteggio medio più basso (**8,39**) ed i peggiori risultati individuali, segno di una evidente insoddisfazione da parte dell'utenza.

### SODDISFAZIONE AREA RELAZIONALE (DATORI)

Analogamente a quanto già visto per i lavoratori, anche per i datori di lavoro/consulenti, l'Area Relazionale è essere quella stata quella nella quale si è raggiunto il più alto grado di soddisfazione.

Il grafico seguente mostra l'istogramma del giudizio relativo all'Area Relazionale.

### Soddisfazione Area Relazionale

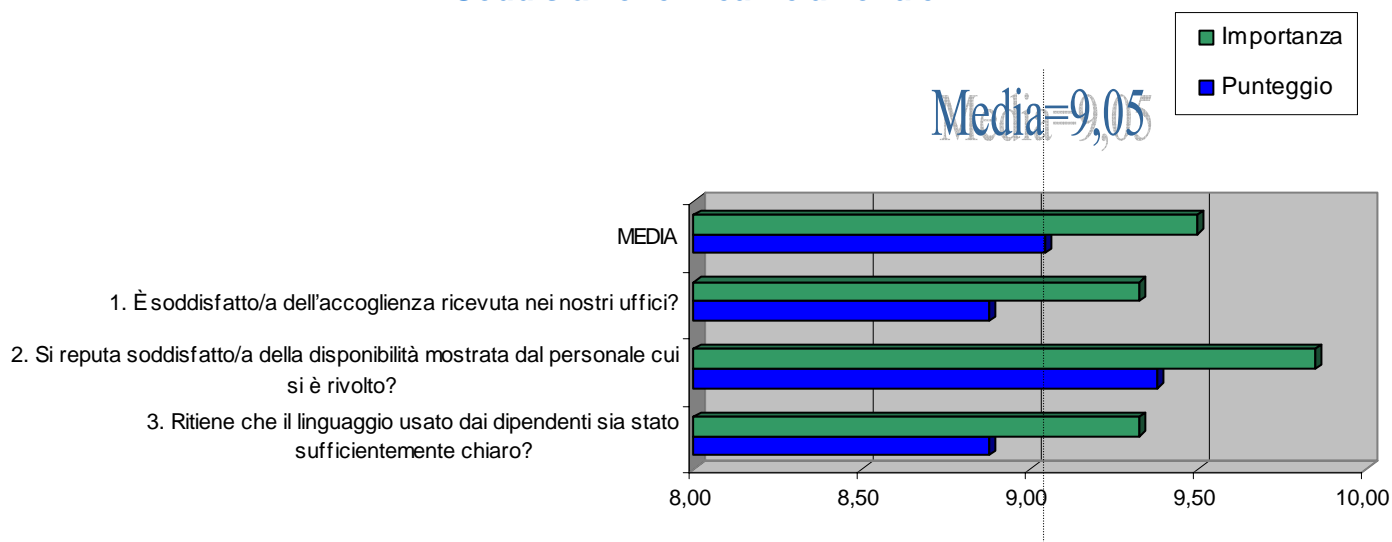


Figura 31 - Soddisfazione Area Relazionale (datori)

Segue il dettaglio delle valutazioni espresse dagli intervistati relativamente ai singoli aspetti nei quali l'Area Relazionale è stata scomposta.

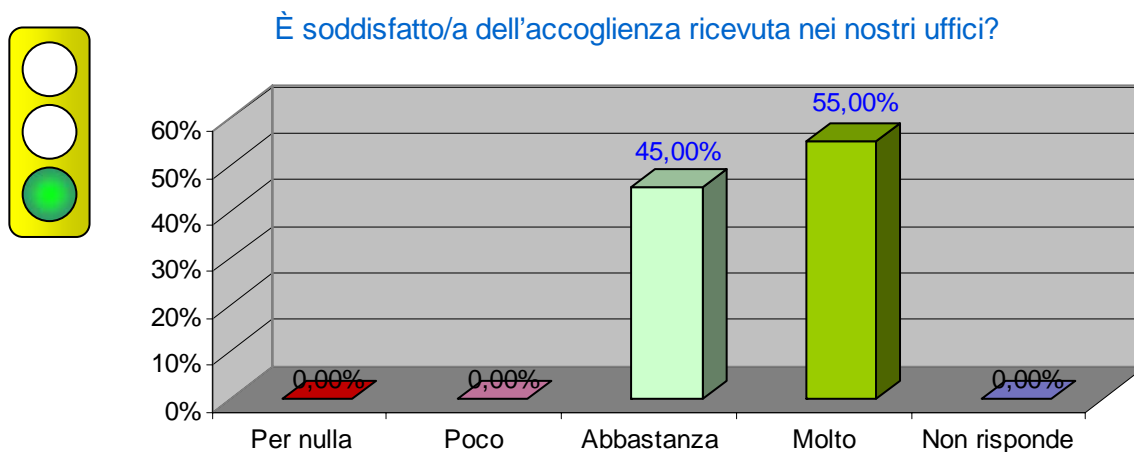


Figura 32 - Dimensione Accoglienza (datori)

Semaforo verde senz'altro meritato dall'**accoglienza**, per la quale il **55%** degli intervistati si ritiene molto soddisfatto ed il restante **45%** abbastanza soddisfatto.

Il punteggio medio è un positivo **8,88**.

In particolar modo, nella classe di età compresa tra i 25 ed i 34 anni, ben il **75%** degli intervistati si reputa molto soddisfatto.

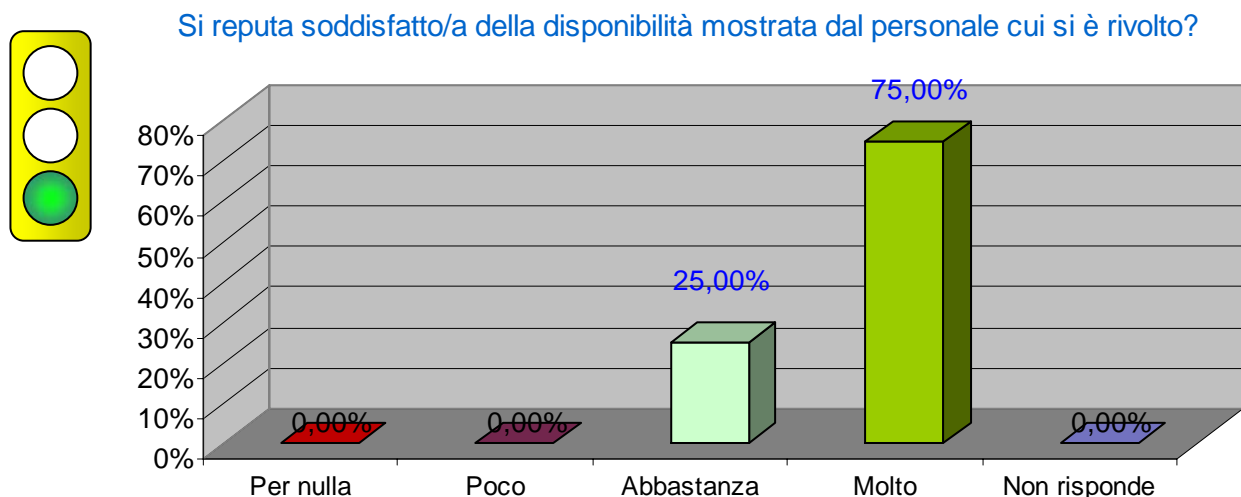


Figura 33 - Dimensione Disponibilità (datori)

La **disponibilità** mostrata dal personale rappresenta un vero punto di forza emerso nel corso dell'indagine, con il punteggio più alto in assoluto (**9,38**) ed una percentuale del **75%** di intervistati molto soddisfatti.

Appare scontato, quindi, il semaforo verde.

Il **71,43%** degli intervistati in età compresa tra i 45 ed i 54 anni promuove questo aspetto, ritenendosi molto soddisfatto. I diplomati, in particolare, costituiscono, da soli, il **50%** degli intervistati molto soddisfatti.

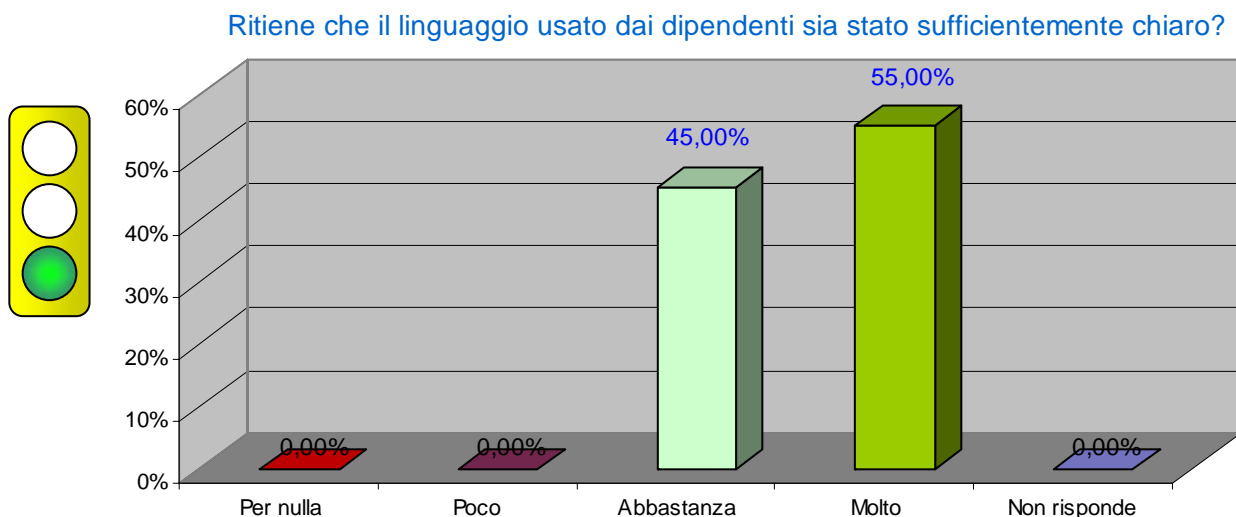


Figura 34 - Dimensione Chiarezza del linguaggio (datori)

Soddisfacente il risultato emerso per la **chiarezza** del linguaggio usato, con il **55%** degli intervistati molto soddisfatto ed il **45%** abbastanza soddisfatto.

Il voto medio, pari ad **8,88**, assicura senz'altro un semaforo verde.

La totalità degli intervistati più giovani (quelli in età compresa tra i **25** ed i **34** anni), si è dichiarata molto soddisfatta.

## SODDISFAZIONE AREA TECNICA (DATORI)

Anche per i datori di lavoro/consulenti il grado di soddisfazione relativo all'Area Tecnica è stato appena al di sotto di quello riscontrato per l'Area Relazionale, con un positivo voto medio di **9,00**.

### Soddisfazione Area Tecnica

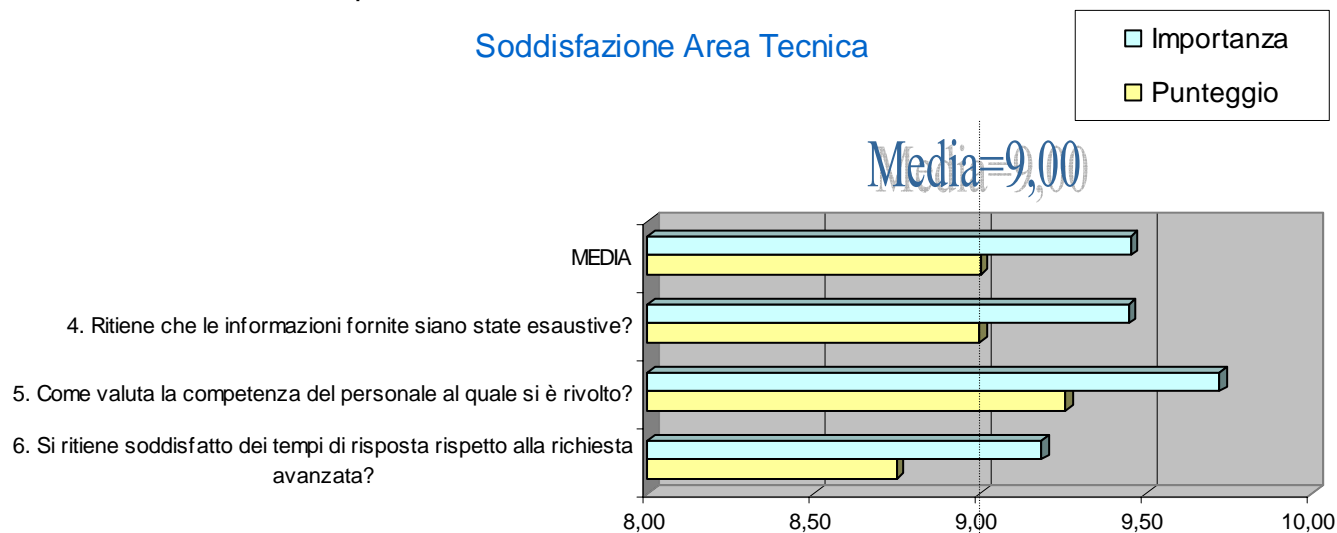


Figura 35 - Soddisfazione Area Tecnica (datori)

Vediamo il dettaglio dei singoli aspetti in cui è stata scomposta l'Area Tecnica.

### Ritieni che le informazioni fornite siano state esaustive?

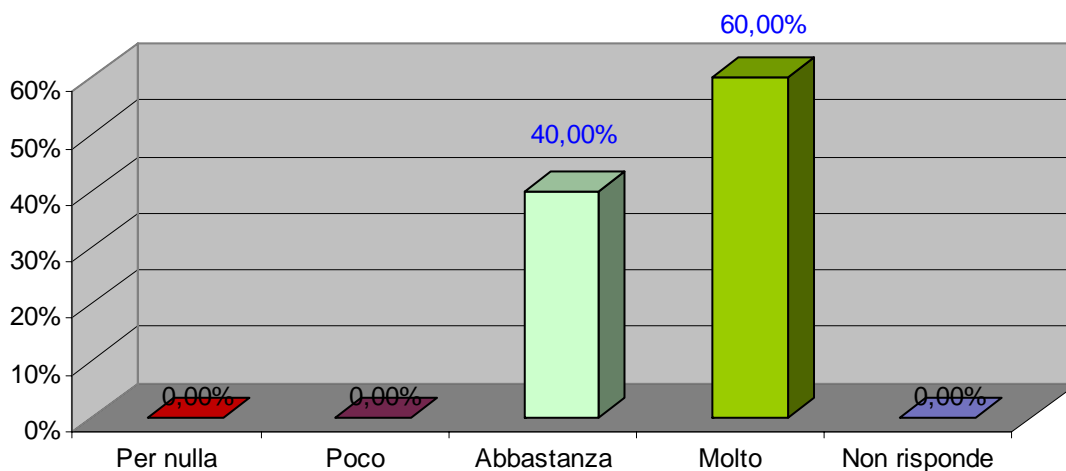
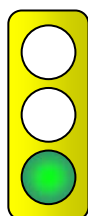


Figura 36 - Dimensione Esaustività (datori)

Voto **9,00** per l'**esaustività** delle informazioni fornite. Il **60%** degli intervistati si ritiene molto soddisfatto; il restante **40%** si reputa abbastanza soddisfatto.

Aspetto che, evidentemente, non può non assicurarsi un semaforo verde.

Ancora una volta sono proporzionalmente gli intervistati in età compresa tra i 25 ed i 34 anni i più soddisfatti (il **75%**).

## Come valuta la competenza del personale al quale si è rivolto?

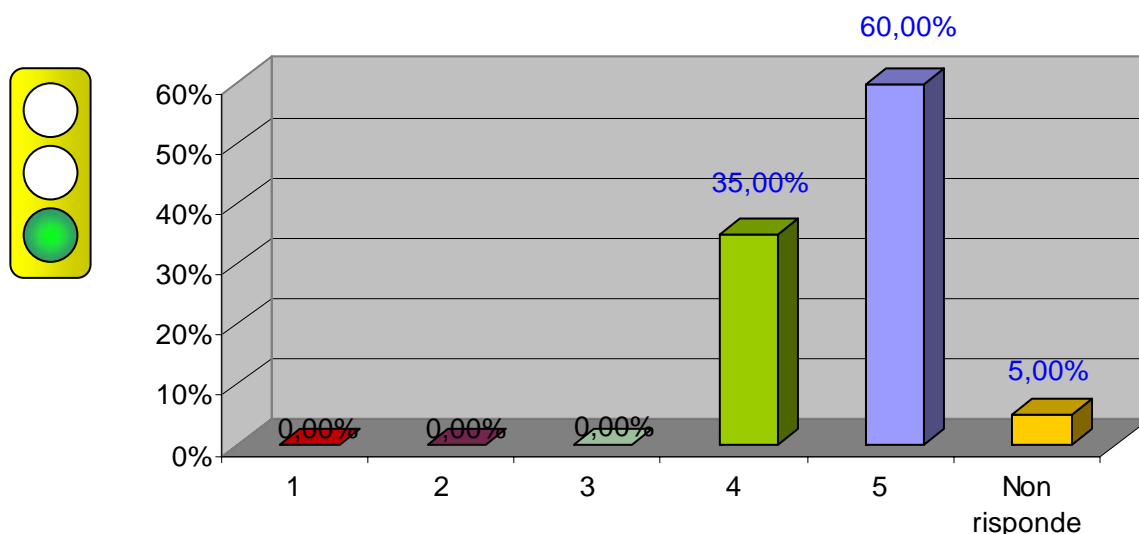


Figura 37 - Dimensione Competenza (datori)

Situazione analoga si riscontra per la **competenza** dei dipendenti.

Il **60%** degli intervistati attribuisce il massimo dei voti (5, in una scala da 1 a 5) ed il **35%** attribuisce 4.

Il **5%** degli intervistati non risponde alla relativa domanda.

Con un voto medio di **9,26** (il secondo in assoluto) il semaforo verde è più che meritato.

## Si ritiene soddisfatto dei tempi di risposta rispetto alla richiesta avanzata?

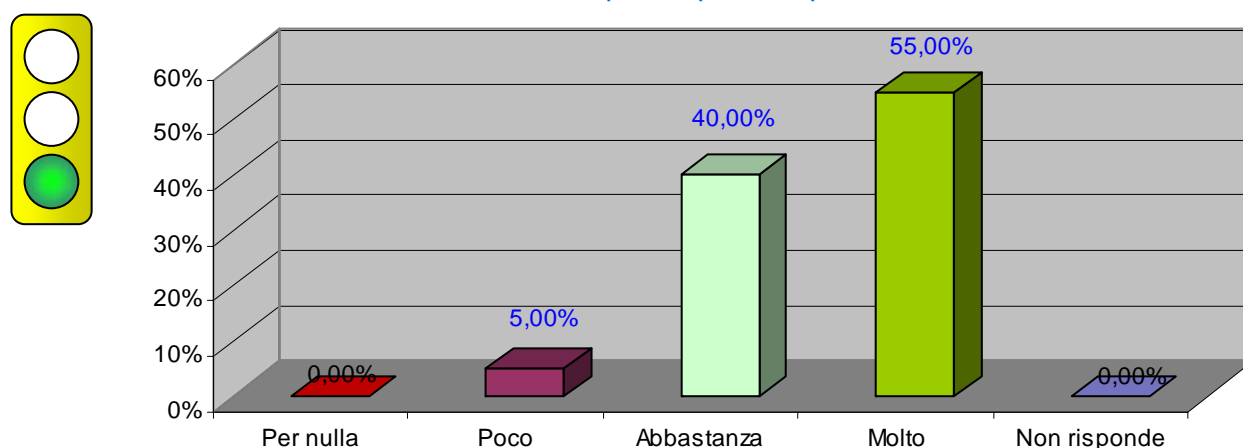


Figura 38 - Dimensione Tempi di risposta (datori)

Anche i **tempi di risposta** meritano un semaforo verde, con un voto medio di **8,75**, anche se il **5%** degli intervistati, rientrante nella classe di età compresa tra i 25 ed i 34 anni, si reputa poco soddisfatto.

In ogni caso, il **55%** degli intervistati si ritiene molto soddisfatto e la restante percentuale (pari al **40%**) si reputa abbastanza soddisfatta.

## SODDISFAZIONE AREA FISICO-STRUMENTALE (DATORI)

Anche per l'Area Fisico-Strumentale appare evidente il parallelo con i risultati dell'indagine relativa ad i lavoratori.

Decisamente più basso di quello riscontrato per le altre due aree il punteggio, pari ad un comunque incoraggiante **8,39**.

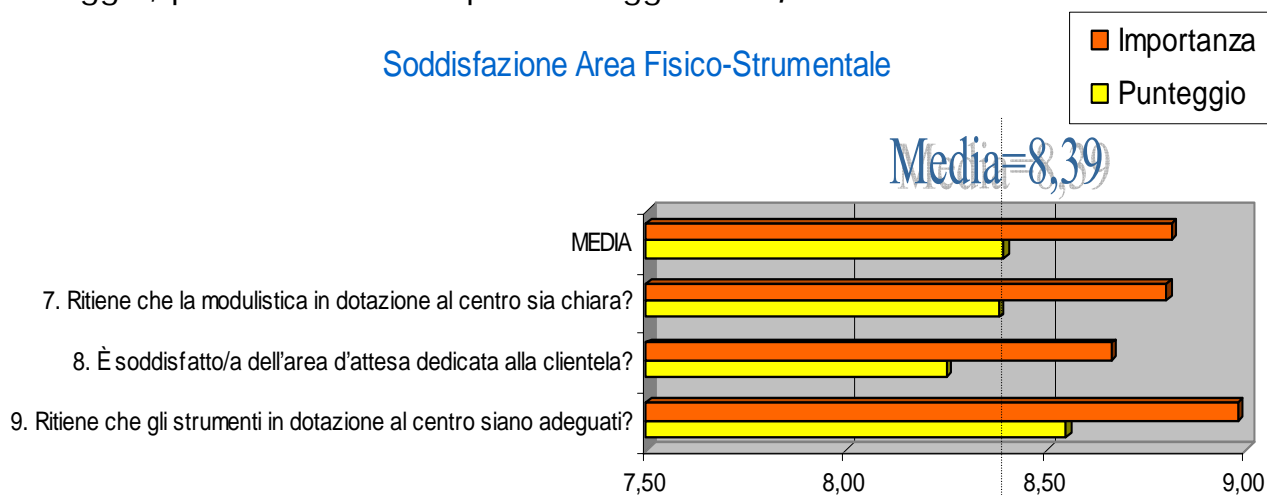


Figura 39 - Soddisfazione Area Strumentale-Fisica

Segue la valutazione delle singole dimensioni nelle quali l'Area Strumentale-Fisica è stata scomposta.

### Ritiene che la modulistica in dotazione al centro sia chiara?

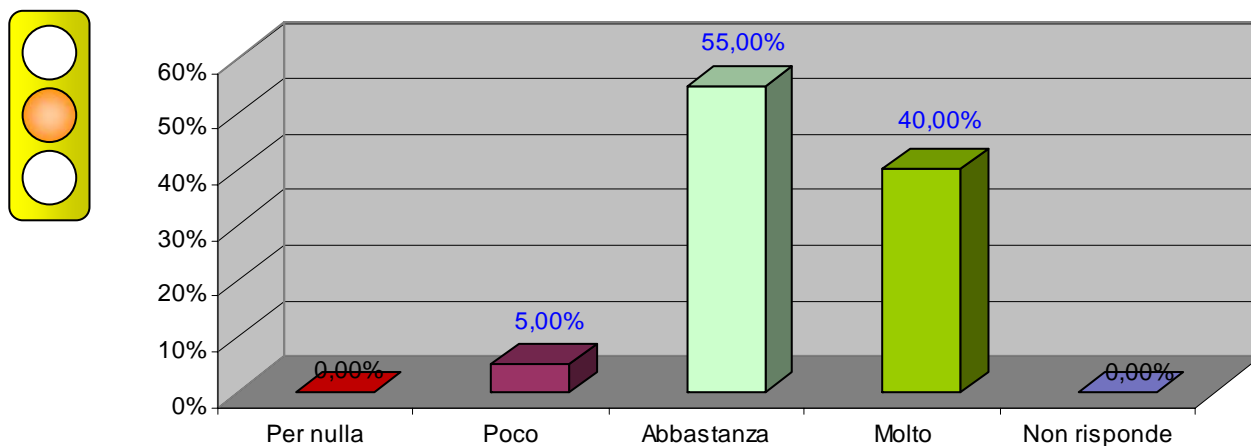


Figura 40 - Dimensione Modulistica (datori)

Sebbene il punteggio medio (**8,35**) sia di tutto rispetto, la **modulistica** in dotazione ai centri non va oltre il semaforo giallo.

Nell'attribuzione pesa la percentuale di intervistati abbastanza soddisfatti, piuttosto alta (**55%**) rispetto a quella degli utenti molto soddisfatti (**40%**).

Ancora una volta i più soddisfatti sono, proporzionalmente, gli utenti della fascia 25/34 anni.

## È soddisfatto/a dell'area d'attesa dedicata alla clientela?

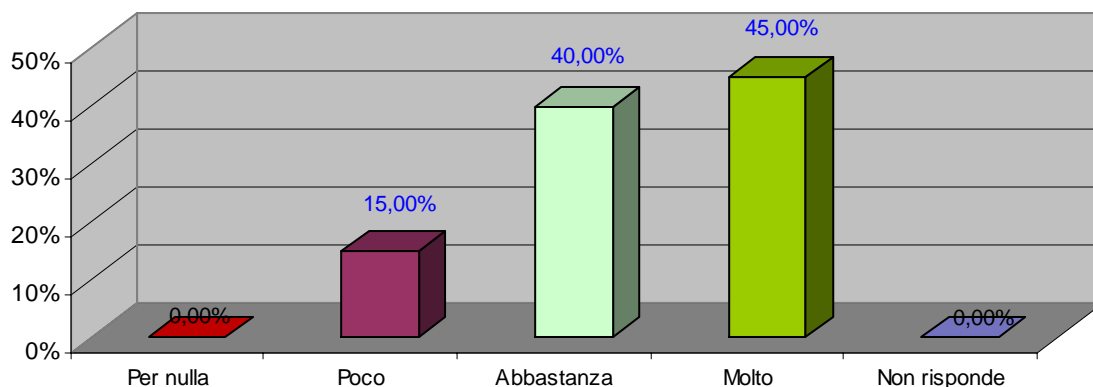
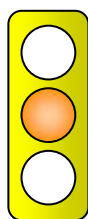


Figura 41 - Dimensione Area d'attesa (datori)

Semaforo giallo anche per l'**area di attesa** dedicata all'utenza, con un voto medio di **8,25**, il più basso constatato tra i datori di lavoro/consulenti.

Sul punteggio incide negativamente la percentuale di intervistati (il **15%**) che si reputa poco soddisfatta, mentre sono pressoché equivalenti gli intervistati molto ed abbastanza soddisfatti (rispettivamente **45%** e **40%**).

I più soddisfatti sono gli intervistati tra i 45 ed i 54 anni (tutti gli utenti appartenenti a questa fascia d'età si dichiarano abbastanza o molto soddisfatti, rappresentando il **35%** del totale).

## Ritiene che gli strumenti in dotazione al centro siano adeguati?

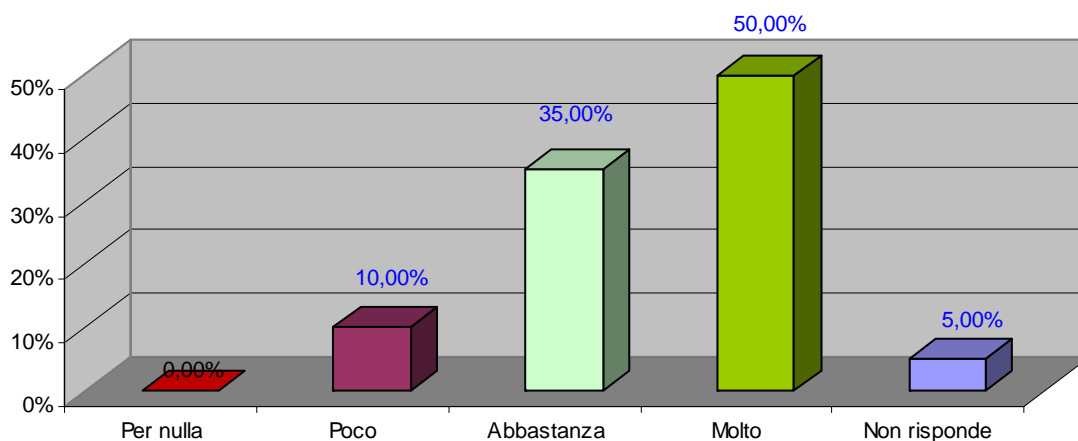
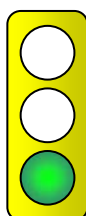


Figura 42 - Dotazione strumenti (datori)

La **dotazione di strumenti** risulta essere l'aspetto con il punteggio più alto all'interno dell'Area Fisco-Strumentale, con un punteggio medio di **8,55**.

Il **50%** degli intervistati si reputa molto soddisfatto ed il **35%** abbastanza soddisfatto, permettendo di conseguire un semaforo verde.

Ancora una volta sono i giovani ad essere, in proporzione, i più soddisfatti.

Il **10%** di intervistati dichiaratisi poco soddisfatti appartiene, al contrario, interamente alla classe d'età compresa tra i 45 ed i 54 anni.



## PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO (DATORI)

Le proposte di suggerimenti raccolte durante l'indagine sono riprodotte nel grafico seguente.

Emerge immediatamente che la percentuale più elevata di intervistati (pari al **40%**) **non risponde** alla relativa domanda.

Viene attribuito, poi, lo stesso peso alla **semplificazione della modulistica** ed alla **riduzione dei tempi d'attesa** (entrambi al **20%**); pesano su tali percentuali le scelte dei consulenti del lavoro, mentre si riscontra una minore partecipazione dei datori di lavoro.

Una percentuale bassa (solo il **10%**) propone il miglioramento dell'**accessibilità degli uffici**, esigenza che, al contrario, è risultata preponderante per i lavoratori.

### Proposte di Miglioramento

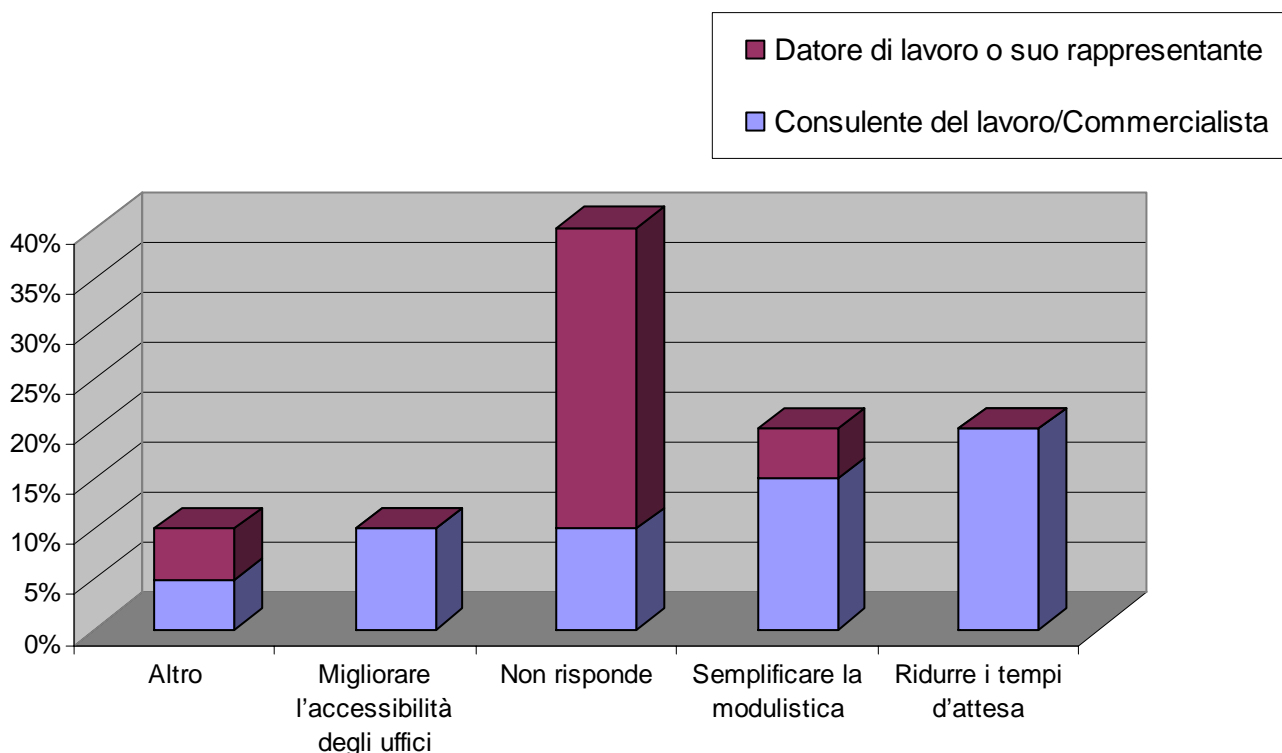


Figura 43 - Proposte di miglioramento (datori)



## CONCLUSIONI

---

Da una prima analisi dei risultati dell'indagine, emerge, evidentemente, una sostanziale uniformità di valutazioni da parte delle due macrocategorie, lavoratori e datori di lavoro/consulenti, nelle quali è stata suddivisa l'utenza.

Entrambe le categorie, infatti, probabilmente a dispetto di quanto ci si sarebbe atteso, manifestano una rilevante soddisfazione relativamente a quegli aspetti inquadrati nelle Aree **Relazionale** e **Tecnica**.

I lavoratori, in particolare, attribuiscono un punteggio medio di **8,70** all'Area Relazionale.

Nell'ambito di quest'ultima, la **cortesìa e la disponibilità** nel fornire informazioni conseguono il punteggio medio più alto riscontrato tra le tre aree, pari a **8,92**: ben il **62,17%** degli intervistati si reputa molto soddisfatto ed un altro **31,75%** si considera abbastanza soddisfatto.

Ma anche l'**accoglienza** e la **chiarezza** del linguaggio ottengono risultati più che soddisfacenti (rispettivamente **8,59** ed **8,60**).

Positiva la situazione emersa per l'Area Tecnica, che, con un voto medio pari a **8,68**, rappresenta un punto di forza emerso nell'indagine.

Sia la **competenza** degli operatori, che la **completezza** delle informazioni fornite ottengono punteggi elevati.

Qualche perplessità in più suscitano, al contrario, i **tempi di risposta**. Più elevato è, infatti, il numero degli utenti per nulla o poco soddisfatti (oltre il **9%**), sebbene il punteggio sia un incoraggiante **8.58**.

Fanalino di coda l'Area **Strumentale-Fisica**, per la quale è possibile riscontrare, da parte di entrambe le categorie di intervistati, punteggi medi più bassi.

Cresce il numero delle persone insoddisfatte per ciò che attiene alla conformazione degli Uffici a garanzia del rispetto del **diritto alla privacy**. Ancora peggiore è la valutazione espressa per l'**accessibilità** degli Uffici.

Peggior risultato in assoluto per la **disponibilità di spazi informativi** all'interno dei centri, che, con un punteggio medio di **7,62**, si colloca in ultima posizione.

Dall'analisi delle valutazioni espresse per l'Area **Strumentale-Fisica**, appare più che evidente la necessità di prevedere, già nel breve/medio periodo, adeguamenti mirati delle strutture dei centri per l'impiego.

La situazione non cambia se si analizzano i risultati emersi nel corso dell'indagine per i datori di lavoro/consulenti.

Anche per questi ultimi l'Area Relazionale risulta essere quella con il punteggio medio più alto, pari a **9,05**.



In particolare è la **disponibilità** mostrata dai dipendenti a totalizzare il punteggio medio più in alto in assoluto, pari a **9,38**.

Anche **l'accoglienza** e la **chiarezza** del linguaggio, comunque, incontrano i favori degli intervistati, assicurando un voto medio pari a **8,88**.

Sono, in particolare, i più giovani (quelli in età compresa tra i 25 ed i 34 anni), a risultare i più soddisfatti.

Poco al di sotto si situa l'Area Tecnica, con un punteggio medio di **9,00**.

È la **competenza** del personale, in tal caso, a segnare il punteggio medio più alto dell'area (**9,26**), ed il secondo in assoluto.

Seguono a breve distanza **l'eshaustività** ed i **tempi di risposta**, che totalizzano, rispettivamente, punteggi medi pari a **9,00** ed **8,75**.

Ancora una volta sono, in proporzione, gli intervistati in età compresa tra i 25 ed i 34 anni i più soddisfatti.

Resta indietro l'Area Strumentale-Fisica, che segna il passo, con il punteggio medio peggiore (**8,39**) ed i risultati individuali più bassi, segno di una evidente insoddisfazione da parte dell'utenza.

Il voto medio di **8,25**, espresso per l'adeguatezza dell'**area di attesa** dedicata all'utenza, in particolare, risulta essere il più basso constatato tra i datori di lavoro/consulenti.

Sul punteggio incide negativamente la percentuale di intervistati (il **15%**) che si reputa poco soddisfatta, mentre sono pressoché equivalenti gli intervistati molto ed abbastanza soddisfatti (rispettivamente **45%** e **40%**).

I più soddisfatti sono gli intervistati tra i 45 ed i 54 anni.

Sebbene il punteggio medio (**8,35**) sia di tutto rispetto, anche la **modulistica** in dotazione ai centri non è esente da critiche. Nell'attribuzione pesa la percentuale di intervistati abbastanza soddisfatti, piuttosto alta (**55%**) se rapportata a quella degli utenti molto soddisfatti (**40%**).

Auspiciabili, quindi, anche per i datori di lavoro, urgenti modifiche strutturali all'interno dei centri per l'impiego, ma anche, come già emerso dalle proposte di miglioramento (vedi il relativo paragrafo), la **semplificazione della modulistica**.



## INDICE

---

PREMESSA.....	2
OBIETTIVI DELL'INDAGINE .....	3
METODOLOGIA UTILIZZATA.....	3
I QUESTIONARI .....	5
PROFILO DEL CAMPIONE (LAVORATORI).....	5
FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO (LAVORATORI) .....	8
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (LAVORATORI) .....	9
SODDISFAZIONE AREA RELAZIONALE (LAVORATORI).....	10
SODDISFAZIONE AREA TECNICA (LAVORATORI).....	13
SODDISFAZIONE AREA STRUMENTALE-FISICA (LAVORATORI).....	16
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO (LAVORATORI).....	19
PROFILO DEL CAMPIONE (DATORI) .....	20
FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO (DATORI).....	24
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (DATORI).....	26
SODDISFAZIONE AREA RELAZIONALE (DATORI).....	27
SODDISFAZIONE AREA TECNICA (DATORI) .....	30
SODDISFAZIONE AREA FISICO-STRUMENTALE (DATORI).....	32
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO (DATORI) .....	34
CONCLUSIONI.....	35
INDICE .....	37