



Provincia di Torino
Centri per l'Impiego



I Servizi a sostegno della stabilizzazione occupazionale

Gli utenti di **spazioImprecario**

Agosto 2009

A cura del Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità

Indice

1. Il contesto di riferimento della ricerca	3
2. Il disegno della ricerca.....	4
2.1 Il profilo dei rispondenti	4
2.1.1 Popolazione e campione a confronto	6
3. Motivo della partecipazione	9
4. La pubblicità e il primo contatto.....	9
4.1 La campagna di comunicazione.....	10
4.1.1 Il giudizio dei rispondenti sulla campagna di comunicazione.....	10
4.2 La qualità percepita del primo contatto telefonico.....	11
4.3 La definizione del percorso durante il primo incontro: la soddisfazione dei rispondenti	12
4.3.1 I giudizi sul primo incontro: disaggregazione per titolo di studio.....	13
5.1 Gli esiti del percorso	15
5.2 La qualità percepita del percorso scelto.....	16
5.2.1 I giudizi sul percorso svolto: disaggregazione per titolo di studio	17
6. Gli obiettivi raggiunti	17
7. La propensione al passaparola	21
8. La qualità attesa: i suggerimenti dei partecipanti	21
9. Uno sguardo d'insieme.....	23
10. Il questionario	25
11. Indice delle figure e delle tabelle.....	30

1. Il contesto di riferimento della ricerca

Spazio Imprecario, il Progetto specialistico del *Servizio Programmazione politiche per il lavoro e inserimento lavorativo disabili* della Provincia di Torino, è nato per sostenere i lavoratori in condizione di precarietà occupazionale. Il Progetto aveva come obiettivo la valorizzazione dei talenti e l'accrescimento del bagaglio personale di conoscenze ed esperienze dei lavoratori precari, attraverso tre aree di attività innovative, flessibili e qualificate:

- i servizi personalizzati, che si proponevano di mettere a fuoco il profilo professionale, di definire gli obiettivi da raggiungere e di fornire gli strumenti essenziali per muoversi nel mercato del lavoro attraverso la definizione di percorsi modulari finalizzati al rafforzamento dell'autonomia dei destinatari nella ricerca, individuazione, valutazione e negoziazione di un'opportunità di lavoro;
- i laboratori didattici, strutturati per acquisire competenze e maturare esperienze utili nella vita lavorativa sia come lavoratore dipendente sia come lavoratore autonomo. I laboratori sono stati realizzati seguendo una logica di modularità e di forte personalizzazione, secondo la metodologia dei *focus di competenza*, itinerari definiti in funzione dei bisogni espressi per poter conseguire specifici obiettivi di sviluppo personale e professionale;
- gli eventi a tema, organizzati con cadenza mensile, che riguardavano i bacini di opportunità occupazionali più importanti in Provincia di Torino.

Spazio Imprecario si è svolto nel periodo compreso tra ottobre 2007 e luglio 2008, e ha visto coinvolto un *target* di utenti, meno visibile rispetto a quelli cui tradizionalmente si rivolgono le politiche del lavoro. Il **lavoratore discontinuo**, infatti, manca di una vera e propria definizione e collocazione istituzionale e, di conseguenza, chi ne fa parte non ha "luoghi" specifici presso cui rivolgersi. E' stata dunque necessaria una importate **campagna pubblicitaria**, per far conoscere il Progetto ed è stato messo a disposizione un **numero verde per il primo contatto** e per una più esaustiva spiegazione delle attività proposte.

Occorreva anche definire dei criteri oggettivi per la selezione dei partecipanti: dovevano essere lavoratori occupati e disoccupati che, nel corso dell'anno solare precedente, avessero percepito un reddito superiore a 8.000 euro e avessero sottoscritto più di due contratti di lavoro e/o missioni con contratto, anche in possesso di partita I.V.A., oppure non avessero lavorato complessivamente per più di otto mesi. Tale criterio non è stato seguito in maniera rigida, ma si sono valutate le situazioni caso per caso, inserendo all'interno del Progetto anche lavoratori che, più in generale, avessero avuto difficoltà di inserimento professionale, con scarse possibilità di progredire nella carriera, con un reddito inadeguato o anche de-qualificati a livello professionale.

Alla preliminare **fase di accoglienza**, in cui sono state rese esplicite le informazioni generali e le condizioni di erogazione, è seguita una puntuale **analisi dei bisogni** del singolo partecipante da cui è scaturita la **proposta di un percorso personalizzato**, attingendo alle tre diverse aree di servizi offerti. Successivamente alla proposta, il percorso veniva ufficializzato attraverso la firma del **patto di adesione**.

2. Il disegno della ricerca

La ricerca si pone come obiettivo principale la rilevazione della soddisfazione degli utenti coinvolti nel Progetto, anche in riferimento ai risultati raggiunti attraverso l'intero *iter* seguito.

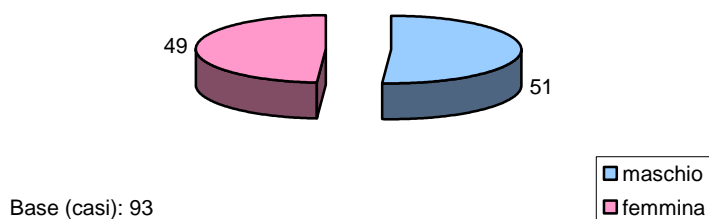
Sono state valutate le varie fasi del Progetto, dalla campagna di comunicazione, al preliminare contatto telefonico, concentrandosi poi sul primo incontro con l'operatore e quindi sul percorso intrapreso (*servizi personalizzati, laboratori didattici ed eventi a tema*).

Dei circa 1200 lavoratori che si sono messi in contatto con *Spazio Imprecario*, solo 492 persone possedevano i requisiti richiesti e sono state, quindi, selezionate per partecipare al Progetto. Di queste 361 hanno firmato il patto di adesione: il disegno della ricerca ha previsto l'invio a questi soggetti di un *questionario semi-strutturato postale*¹. Hanno restituito la loro opinione con la compilazione del questionario **93 soggetti**, pari al **28% della popolazione**.

2.1 Il profilo dei rispondenti

Il questionario proposto permetteva di delineare il profilo degli utenti che hanno partecipato alle attività di *Spazio Imprecario*. Come si può notare dalla fig. 1, il campione si divide quasi equamente tra *uomini* e *donne* (49% *donne*, 51% *uomini*); la maggior parte dei rispondenti appartiene alla fascia di età compresa tra i 30 e i 39 anni (60%; fig. 2) e, per buona parte, possiede un *diploma di scuola media superiore* o una laurea (43% *diploma*, 34% *laurea*; fig. 3). Tra i partecipanti prevalgono i soggetti che hanno come Centro per l'Impiego di riferimento quello di *Torino* (27 persone presso il C.p.I. Torino di *via Bologna*, 23 persone presso il C.p.I. Torino di *via Castalgomberto*; tab. 1). Al momento della compilazione del questionario il numero delle persone disoccupate corrisponde quasi al numero degli occupati (51% *disoccupati*, 47% *occupati*, fig. 4); tra questi ultimi un utente su quattro ha un *contratto a tempo indeterminato* mentre il 66% degli occupati ha un *contratto a termine* o un *contratto atipico* (39% *contratto a tempo determinato*, 12% *contratto di collaborazione a progetto*, 9% *contratto di somministrazione*, 2% per i *contratti intermittenti/ripartiti, di inserimento o a tempo determinato nelle P.A. – co.co.co.*).

Fig. 1: Genere – valori %



¹ Il questionario semi-strutturato contiene sia domande a risposta chiusa sia aperta: nelle prime il rispondente indica la propria preferenza scegliendo tra una serie di alternative predefinite, in quelle a risposta aperta, invece, è previsto uno spazio all'interno del quale l'intervistato può riportare liberamente qualunque indicazione ritenga utile fornire.

Fig. 2: Età – valori %

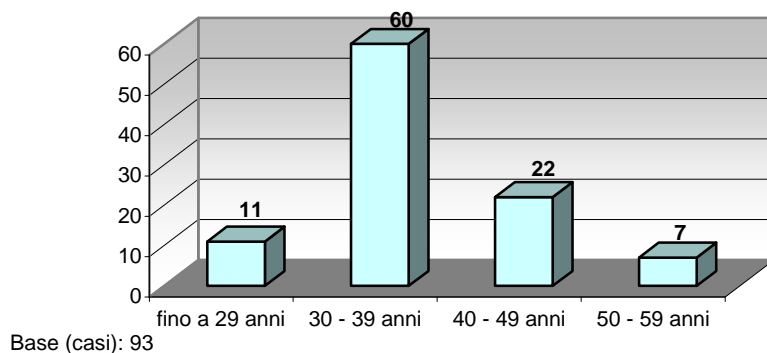
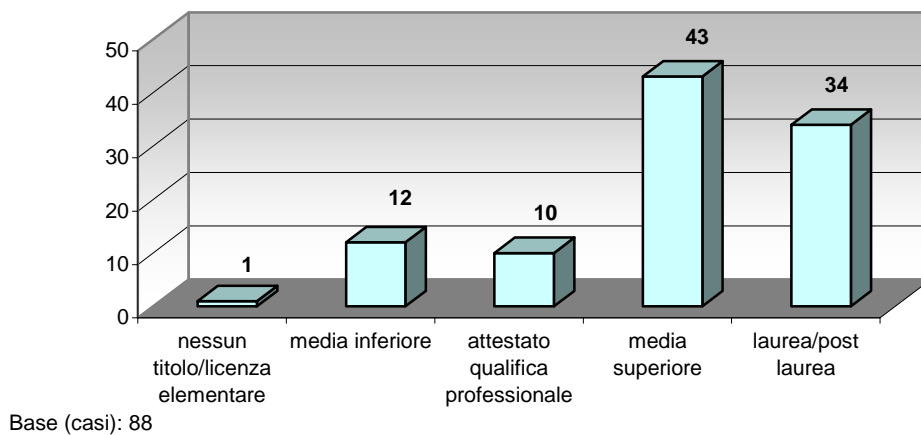


Fig. 3: Titolo di studio – valori %



Tab. 1: Centro per l'impiego di riferimento – valori assoluti

CpI di riferimento	Valori assoluti
Torino (via Bologna)	27
Torino (via Castelgomberto)	23
Settimo Torinese	9
Moncalieri	7
Ivrea	6
Pinerolo	4
Rivoli	3
Susa	3
Cuorgnè	2
Orbassano	2
Venaria	2
Chivasso	1
Ciriè	1
Moncalieri (sede Carmagnola)	1
Totale	91

Fig. 4: Condizione occupazionale – valori %

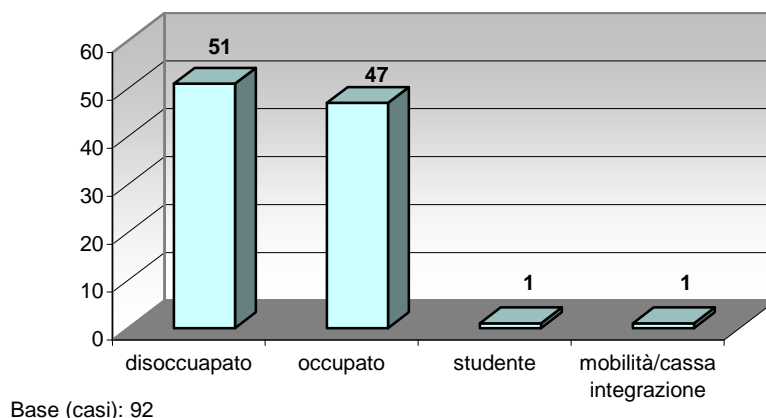
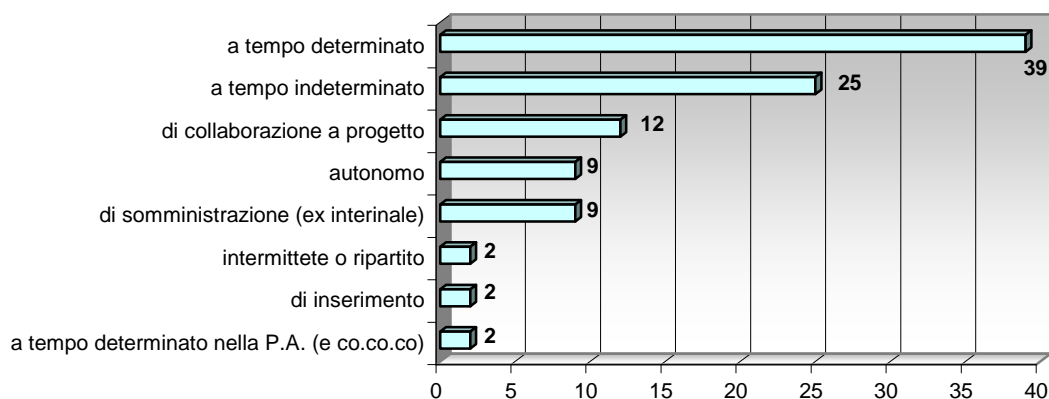


Fig. 5: Occupati: tipo di contratto di lavoro – valori %



2.1.1 Popolazione e campione a confronto

La scelta di utilizzare, quale strumento di rilevazione, un questionario auto-compilato postale, ha come conseguenza l'autoselezione del campione che, come è già stato accennato in precedenza, corrisponde al 28% della popolazione di riferimento. Per alcune variabili note - il *genere*, il *Centro per l'Impiego di competenza* e la *condizione occupazionale*² - è stato possibile valutare la rappresentatività del campione rispetto alla popolazione di riferimento.

Dalle figg. 6 - 7 - 8 si può notare che la distribuzione di frequenza relativa al *genere* del campione non si discosta in maniera significativa da quella della popolazione (*uomini*: 54% popolazione, 51% campione; *donne*: 46% popolazione, 49% campione, fig. 6); lo stesso per quanto riguarda la variabile riferita al *Centro per l'Impiego di riferimento* (fig. 7). Si osservano, invece, alcuni scostamenti per la variabile *condizione occupazionale* in quanto nel campione risultano sovra-rappresentati i soggetti occupati (lo scostamento è pari al 14%; fig. 8).

² Per la popolazione questi dati sono disponibili nel database in cui venivano registrati gli utenti del Progetto.

Fig. 6: Genere: confronto popolazione/campione – valori %

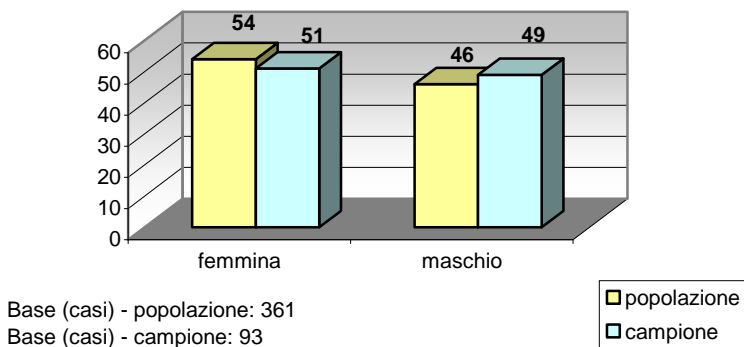


Fig. 7: Centri per l'impiego: confronto popolazione/campione – valori %

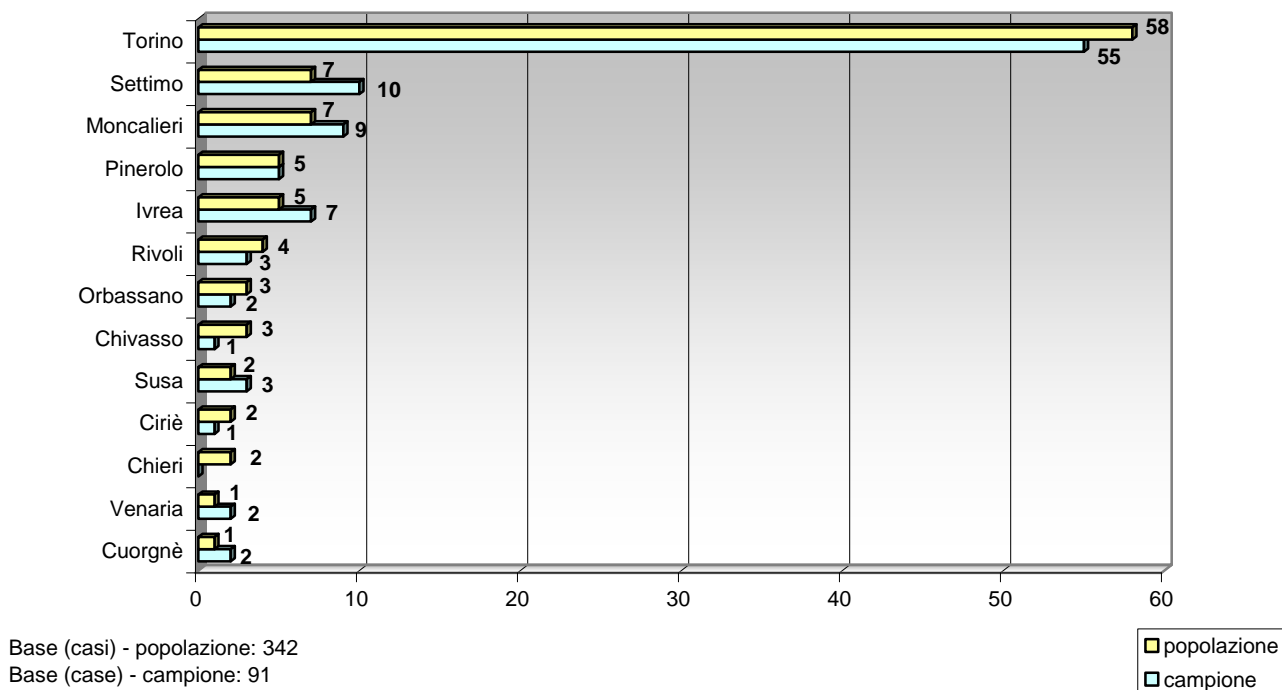
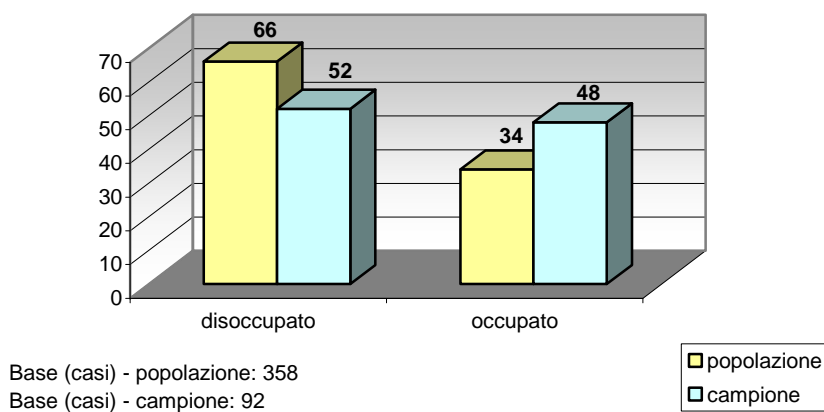


Fig. 8: Condizione occupazionale: confronto popolazione/campione – valori %



Il quadro generale sulle caratteristiche della **popolazione** di *Spazio Imprecario* può essere completato con le indicazioni in merito alla *durata del contratto di lavoro ottenuto dopo o durante la partecipazione al Progetto* e la *percentuale degli utenti stabilizzati alla conclusione del percorso effettuato*.

Si può notare che più di sei utenti su dieci *non possiedono un contratto di lavoro* (66% - fig. 9), solo il 13% svolge un *lavoro a tempo indeterminato*, mentre tutti gli altri hanno *contratti a termine* (13% durata inferiore ad un anno, 7% durata di un anno, 1% durata superiore ad un anno ma a tempo determinato).

Per **“utenti stabilizzati”** si intendono coloro che hanno ottenuto un contratto a termine di durata pari o superiore ad un anno, che hanno un contratto a tempo indeterminato o un altro tipo di lavoro stabile (es. i lavoratori autonomi); in base a questa definizione si può dire che gli utenti stabilizzati dopo o durante il percorso di *Spazio Imprecario* sono pari al 21% del totale della popolazione (fig. 10). Si precisa, comunque, che i dati riferiti ai soggetti stabilizzati attualmente a disposizione (riportati nelle figg. 9 e 10) si riferiscono al mese successivo alla conclusione del Progetto. Una vera e propria valutazione di impatto verrà effettuata ad un anno dalla conclusione del Progetto e le informazioni sugli stabilizzati saranno ricavate dall’analisi delle comunicazioni obbligatorie dei rapporti di lavoro.

Fig. 9: Popolazione: durata del contratto di lavoro ottenuto dopo/durante il percorso – valori %

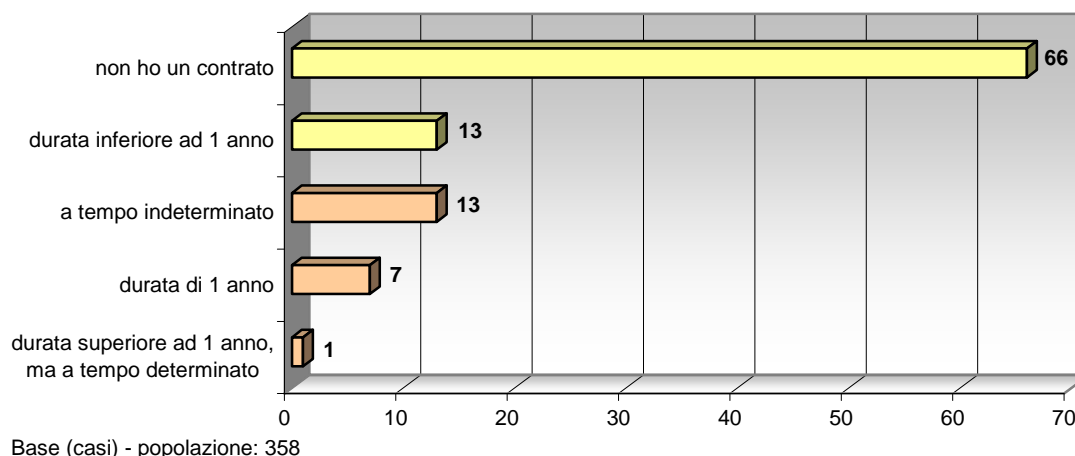
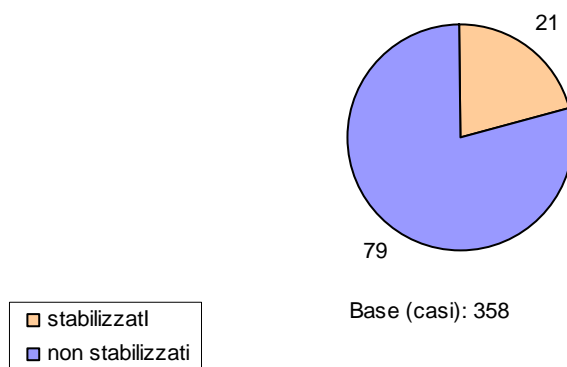


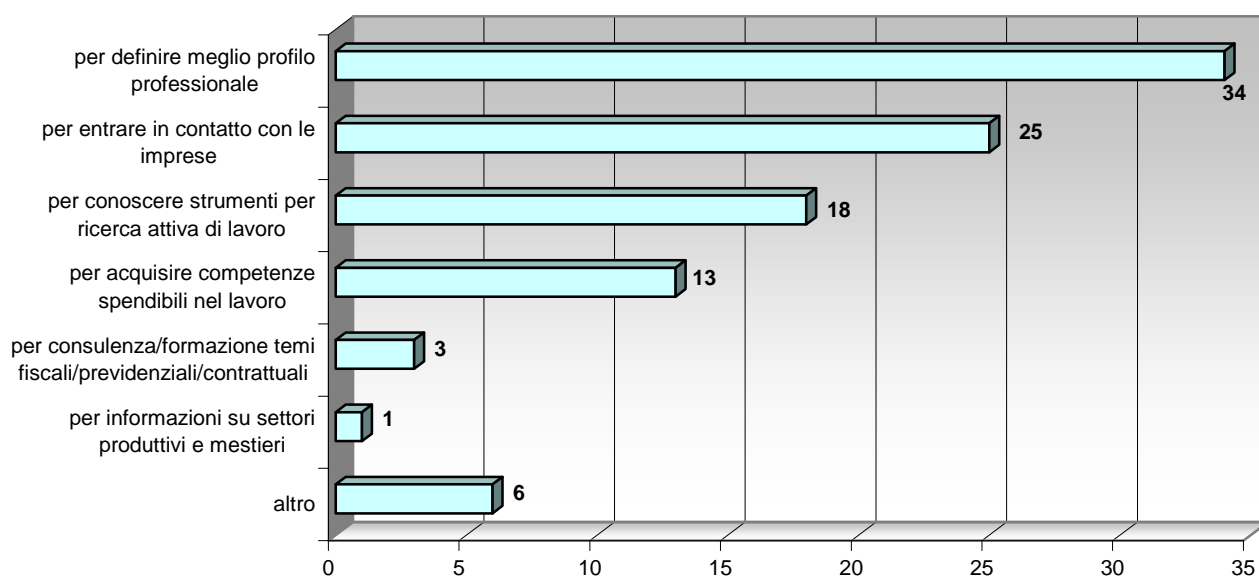
Fig. 10: Popolazione: utenti stabilizzati dopo/durante il percorso – valori %



3. Motivo della partecipazione

E' stato chiesto agli utenti di indicare le motivazioni prevalenti per le quali hanno deciso di aderire alle iniziative proposte (fig. 11). Tra le ragioni alla base della loro scelta si è distinta la possibilità di *definire meglio il proprio profilo professionale* (34%); molti riferiscono, poi, di averlo scelto per *entrare in contatto con le imprese* (25%), per *conoscere gli strumenti per la ricerca attiva del lavoro* (18%) e per *acquisire competenze spendibili nell'esperienza lavorativa* (13%). Solo il 4% dei rispondenti ha deciso di parteciparvi per *ottenere informazioni su temi fiscali, previdenziali e contrattuali* o sui *settori produttivi ed i mestieri ad essi collegati*.

Fig. 11: Motivo principale della partecipazione alle iniziative proposte nell'ambito di Spazio Imprecario – valori %



Base (casi): 89

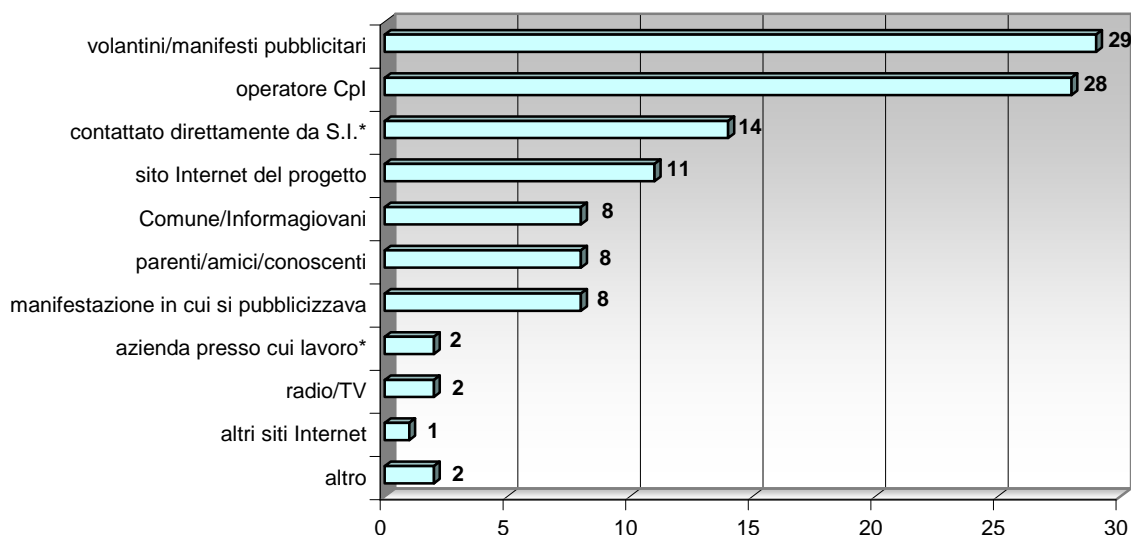
4. La pubblicità e il primo contatto

Il Progetto *Spazio Imprecario* è stato reso noto al pubblico soprattutto attraverso un'intensa operazione di comunicazione: per poter mirare ad un *target* dai contorni così indefiniti come il lavoratore discontinuo, è stato necessario utilizzare diversi strumenti per far conoscere il Progetto. Sono stati, dunque, usati per la promozione dell'iniziativa dai più tradizionali manifesti pubblicitari, alla creazione di un sito Internet dedicato, oltre ad un numero verde istituito per il primo contatto.

4.1 La campagna di comunicazione

Per comprendere l'efficacia della campagna pubblicitaria è importante sapere come gli utenti sono venuti a conoscenza di *Spazio Imprecario*: quasi 3 persone su 10 hanno appreso della sua esistenza attraverso volantini e manifesti pubblicitari, altrettanti sono stati informati dagli operatori dei Centri per l'Impiego. L'11% ha saputo del Progetto consultando il sito Internet dedicato (www.spazioimprecario.it) e l'8% ne ha avuto notizia dagli uffici del Comune, dal passaparola di conoscenti o attraverso la partecipazione a manifestazioni in cui è stato pubblicizzato. Da segnalare anche alcuni utenti che riferiscono di essere stati contattati direttamente da *Spazio Imprecario* attraverso il call center: corrispondono al 14% del totale ed hanno specificato liberamente tale risposta nella modalità "altro", poiché non era tra le risposte predefinite del questionario.

Fig. 12: Modalità di conoscenza del servizio Spazio Imprecario – valori %



Base (casi): 92;

la somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

*Modalità ottenuta dalla ricodifica delle risposte aperte che specificavano l'"altro"

4.1.1 Il giudizio dei rispondenti sulla campagna di comunicazione

Si è quindi chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio sulla campagna di comunicazione utilizzando una scala di risposta formata da cinque *emoticon* ("faccine") poste in sequenza: sulla prima a sinistra si poteva collocare chi era *totalmente insoddisfatto*, mentre all'estrema destra chi si considerava *totalmente soddisfatto*. La casella colorata in azzurro indica la *posizione mediana* della distribuzione di frequenza, ovvero il valore che la divide in due metà (50% da una parte e 50% dall'altra).

I giudizi sono stati poi sintetizzati in un indice di soddisfazione, che varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. In questo caso è risultato di 49 punti, un valore non molto positivo.

Fig. 13: Giudizio sulla campagna di comunicazione – valori %



Base (casi): 91



Mediana: nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).


























Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 49

4.2 La qualità percepita del primo contatto telefonico

Il numero verde dedicato è stato creato con lo scopo di offrire maggiori informazioni sul Progetto e di esporre in maniera chiara e personalizzata le attività proposte.

Agli utenti, anche in questo caso, è stato chiesto un giudizio su una serie di aspetti riguardanti il contatto telefonico: essi potevano rispondere utilizzando la scala formata dai 5 *emoticons* già descritta in precedenza. Le valutazioni che si sono registrate sono abbastanza positive: si può notare, infatti, che la mediana cade nella penultima casella a destra, vale a dire verso l'estremità corrispondente al giudizio più positivo.

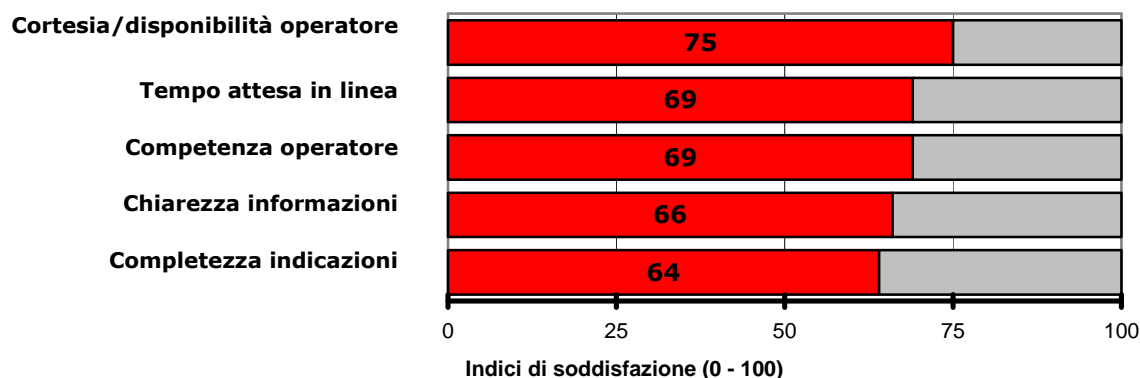
Tab. 2: Giudizio sul primo contatto con Spazio Imprecario avvenuto attraverso il numero verde – valori %

						Base (casi)
Cortesia/disponibilità dell'operatore	-	2%	16%	51%	31%	77
						
Tempo di attesa prima di prendere la linea	1%	5%	30%	37%	27%	60
						
Competenza dell'operatore	1%	5%	24%	48%	22%	75
						
Chiarezza delle informazioni ricevute	-	12%	28%	38%	22%	77
						
Completezza delle indicazioni ricevute	4%	13%	25%	36%	22%	77
						

Mediana: nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Sintetizzando questi giudizi in indici sintetici di soddisfazione su scala 0 – 100, si conferma l'andamento positivo sopra descritto (fig. 14): per tutti gli *item* si calcola un punteggio alto, da un minimo 64 punti per la *completezza delle indicazioni ricevute* ad un massimo di 75 punti per la *cortesia/disponibilità dell'operatore*.

Fig. 14: Giudizio sul primo contatto con Spazio Imprecario avvenuto attraverso il numero verde – indici di soddisfazione





























4.3 La definizione del percorso durante il primo incontro: la soddisfazione dei rispondenti











Gli utenti, dopo il preliminare contatto telefonico, sono stati convocati ad un primo incontro, per effettuare una puntuale analisi dei bisogni, a cui seguiva la proposta di definizione di un percorso personalizzato.


Ai partecipanti è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito ad alcuni aspetti riferiti all'incontro con l'operatore e all'utilità percepita di questo colloquio, ai fini di una migliore definizione delle proprie competenze e capacità e per un chiarimento su alcuni aspetti riferiti al mercato del lavoro. Dalla tab. 3, in cui sono riportate le risposte, emergono in generale giudizi positivi, in particolare per quanto concerne la *cortesia e la competenza dell'operatore*.

Tab. 3: Il primo incontro con l'operatore – definizione del percorso: il giudizio dei rispondenti – valori %

						Base (casi)
Quanto è soddisfatto/a dei seguenti aspetti?						
Cortesia/disponibilità dell'operatore	2%	2%	7%	42%	47%	91
						
Competenza dell'operatore	3%	3%	12%	37%	45%	90
						
Chiarezza delle informazioni ricevute	4%	8%	25%	33%	30%	89
						
Completezza delle indicazioni ricevute	7%	7%	32%	26%	28%	89
						
Comfort dei locali	5%	16%	26%	27%	26%	88
						

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra)

Quanto il colloquio è stato utile per...						
...la definizione delle Sue competenze/capacità	6%	11%	24%	35%	24%	89
						
...ricevere informazioni sul mondo del lavoro	8%	17%	31%	20%	24%	89
						

 **Mediana:** nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Gli indici di soddisfazione su scala 0 – 100 si distribuiscono in un *range* che va dai 63 agli 80 punti indice. Il colloquio è stato apprezzato dai rispondenti anche per la sua *utilità* (fig. 16): è stato giudicato più *utile per la definizione delle competenze e delle capacità* (64 punti indice), piuttosto che *per ricevere informazioni sul mondo del lavoro* (59 punti indice).

Fig. 15: Il primo incontro con l'operatore – il **grado di soddisfazione** dei rispondenti – indici di soddisfazione

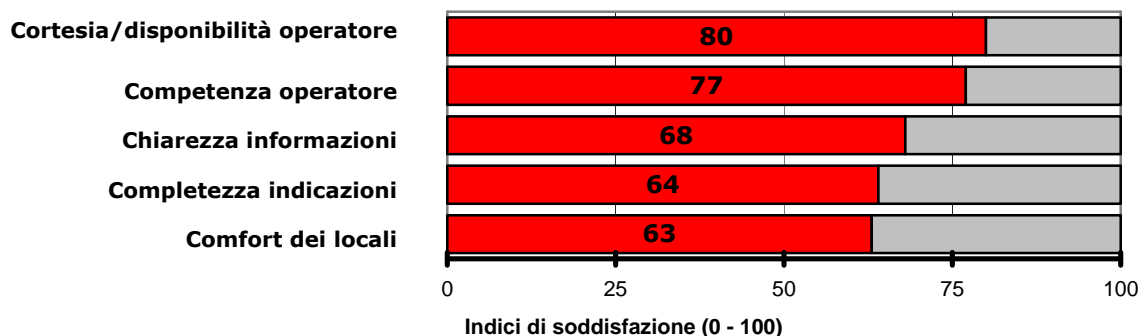
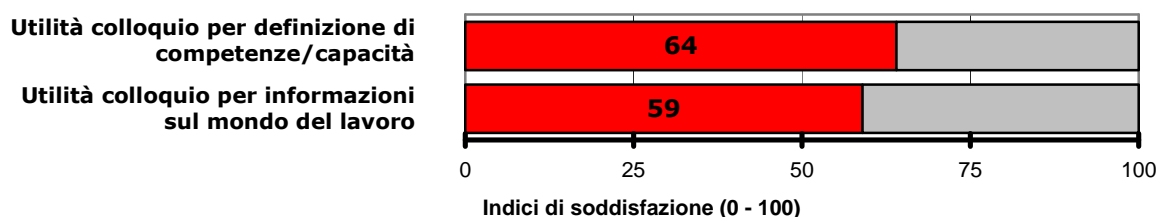


Fig. 16: Il primo incontro con l'operatore – l'**utilità** percepita dai rispondenti – indici di soddisfazione



4.3.1 I giudizi sul primo incontro: disaggregazione per titolo di studio

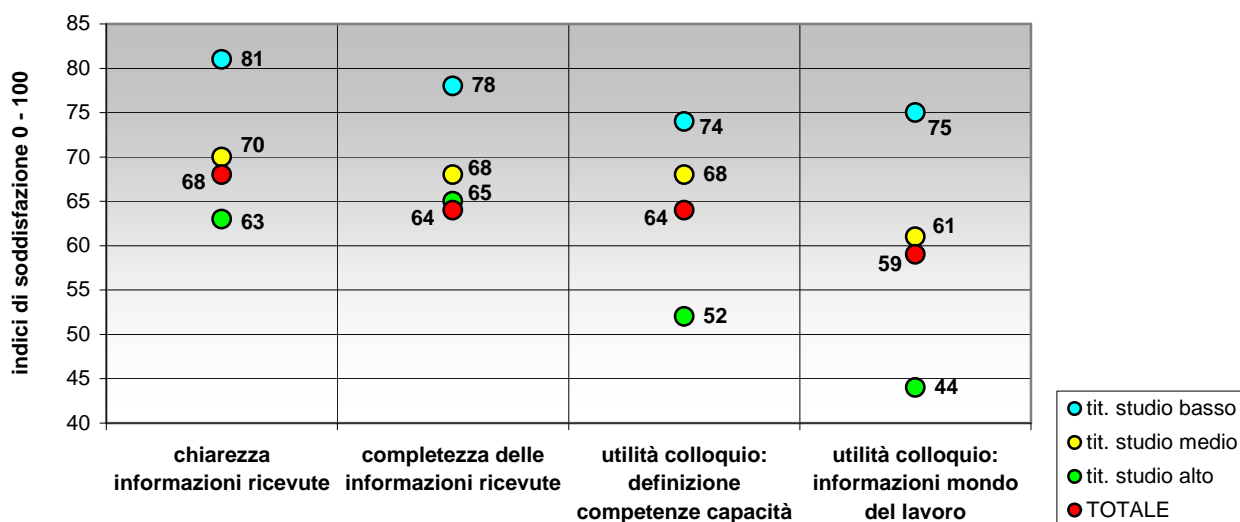
Da una successiva disaggregazione dei risultati, emerge che il grado di soddisfazione dei rispondenti varia in maniera significativa³ a seconda del titolo di studio: gli utenti con un livello di istruzione alto, infatti, si ritengono più spesso meno soddisfatti rispetto a chi ha un titolo di studio medio-basso⁴. Queste differenze si registrano per alcuni aspetti riferiti al primo incontro - *chiarezza e completezza delle informazioni ricevute*,

³ La significatività è stata fissata al 95% ovvero c'è una probabilità del 5% che le differenze osservate siano dovute al caso.

⁴ Per la disaggregazione la variabile *titolo di studio* è stata ricodificata in tre classi: *livello basso* (nessun titolo/licenza elementare, media inferiore e attestato di qualifica professionale), *livello medio* (diploma di media superiore) e *livello alto* (laurea/post laurea).

ma tale divario si fa più accentuato nella percezione dell'*utilità*, in cui, chi ha un titolo di studio alto ritiene meno utile il colloquio sia *per la definizione delle competenze/capacità* e soprattutto *per avere informazioni sul mondo del lavoro* (fig. 17).

Fig. 17: Il primo incontro con l'operatore – soddisfazione e utilità percepita dai rispondenti – disaggregazione in base al titolo di studio



5. Un percorso a sostegno della stabilizzazione dei lavoratori

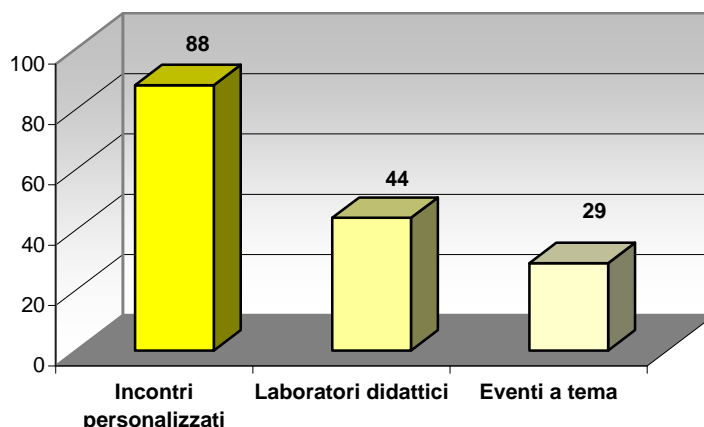
La proposta del percorso personalizzato poteva prevedere diverse combinazioni delle tre aree di attività: *i servizi personalizzati, i laboratori didattici e gli eventi a tema*. In tab. 4 vengono riportati il numero di partecipanti per area di attività: la somma delle percentuali supera il 100% perché ciascun utente aveva la possibilità partecipare a una, a due o a tutte e tre le aree di attività⁵. Questo risultato è stato anche rappresentato in fig. 18.

Tab. 4: La partecipazione ai tre tipi di servizi offerti

	N° dei partecipanti	% dei partecipanti
Incontri personalizzati	68	88%
Laboratori didattici	34	44%
Eventi a tema	22	29%
TOTALE PARTECIPANTI	77	

⁵ Per questo motivo le variabili legate alla tipologia dei servizi sono state trattate, in sede di analisi dei dati, come variabili a risposta multipla, in cui il valore conteggiato è la risposta affermativa alla domanda 9 del questionario.

Fig. 18: La partecipazione ai tre tipi di servizi offerti – valori %

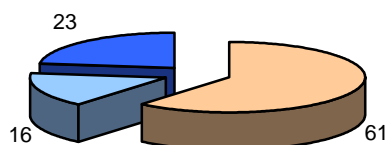


Base (casi): 77;
 la somma delle percentuali supera il 100% perché ogni utente aveva la possibilità di partecipare a tutte e tre le aree di attività

5.1 Gli esiti del percorso

Per poter esprimere una prima valutazione sull'esito del percorso proposto, si è cercato in primo luogo di capire quanti utenti avessero effettivamente portato a termine il percorso consigliato dall'operatore (fig. 19): la maggior parte di loro, il 61%, ha *seguito il percorso consigliato*, mentre gli altri *non l'hanno portato a termine* (23%) o lo hanno *modificato in parte* (16%). A queste ultime due categorie di utenti si è quindi domandato il motivo di tale scelta. In fig. 20 sono riportate *le risposte* dei 36 soggetti che hanno modificato o interrotto il percorso consigliato: dato il numero esiguo della base casi, infatti, si è deciso di riportare i risultati in valore assoluto. I motivi che hanno spinto gli utenti all'abbandono o alla modifica del percorso derivano soprattutto da difficoltà inerenti l'organizzazione e il contenuto del percorso: *problemi legati alla dislocazione delle sedi o agli orari* (14 persone), la percezione dell'*inutilità del percorso* (8 persone) e la *cancellazione di laboratori/eventi di proprio interesse* (2 persone). 9 persone hanno, invece, trovato un lavoro stabile e 4 hanno indicato, genericamente, di essere stati spinti da motivi personali.

Fig. 19: La definizione del percorso: gli utenti hanno seguito il percorso consigliato – valori %



Base (casi): 90

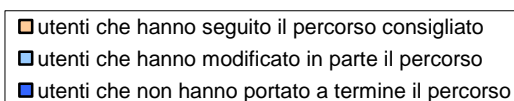
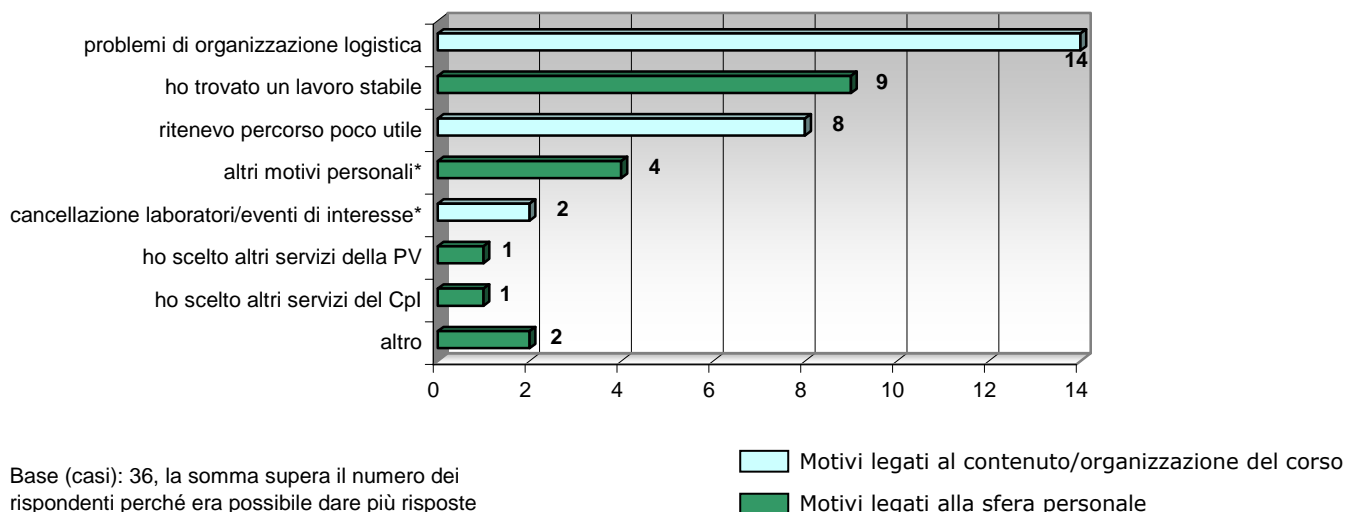


Fig. 20: I motivi per cui non è stato portato a termine il percorso – valori assoluti



*Modalità ottenuta dalla ricodifica delle risposte aperte che specificavano l' "altro"

5.2 La qualità percepita del percorso scelto

Si è chiesto, quindi, un **giudizio complessivo** su ciascuna area di attività - *incontri personalizzati*, *laboratori didattici* e *eventi a tema* - sempre utilizzando come scala di valutazione il righello con i 5 emoticons (tab. 5). Il livello di soddisfazione è risultato abbastanza alto: la posizione mediana si colloca nella penultima casella a destra nel caso degli *incontri personalizzati* e dei *laboratori didattici*; il grado di soddisfazione espresso per gli *eventi a tema* appare, invece, lievemente più basso.

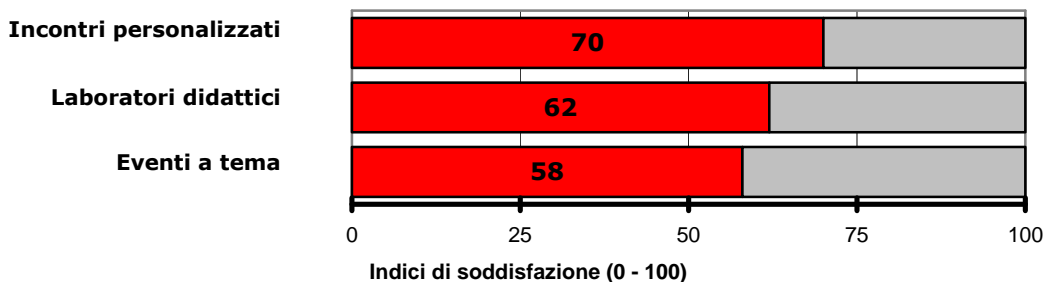
Tab. 5: Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di cui hanno usufruito – valori %

						Base (casi)
Incontri personalizzati	4%	8%	23%	29%	36%	73
Laboratori didattici	8%	18%	18%	31%	25%	39
Eventi a tema	7%	14%	36%	25%	18%	28

Mediana: nella casella colorata in azzurro si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Gli indici di soddisfazione su scala 0 – 100 confermano il quadro appena descritto (fig. 15): sono compresi in un *range* che va dai 58 ai 70 punti.

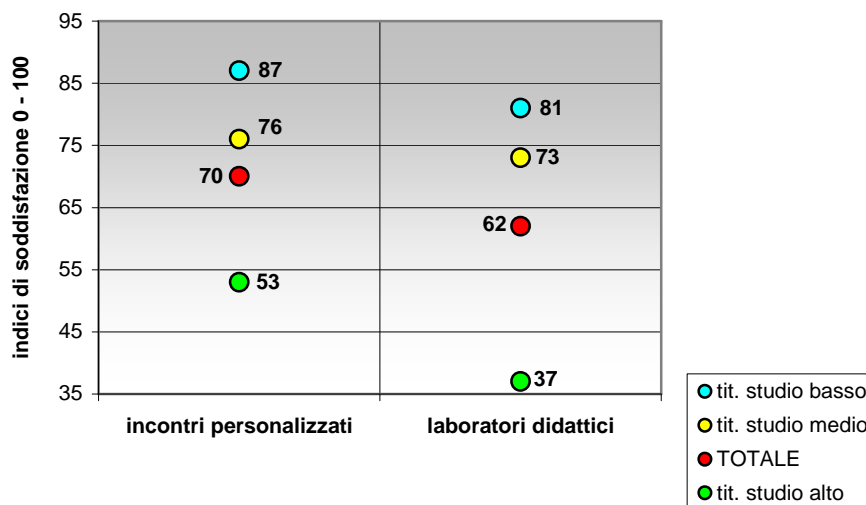
Fig. 21: Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di cui hanno usufruito – indici di soddisfazione



5.2.1 I giudizi sul percorso svolto: disaggregazione per titolo di studio

Anche per quel che concerne il giudizio sul percorso svolto, l'unica variabile che appare influenzare il grado di soddisfazione dei rispondenti è il titolo di studio – in riferimento agli incontri personalizzati e, soprattutto, ai laboratori didattici. Gli utenti con un livello di istruzione alto, infatti, spesso si ritengono meno soddisfatti rispetto a chi possiede un titolo di studio medio-basso (fig. 22).

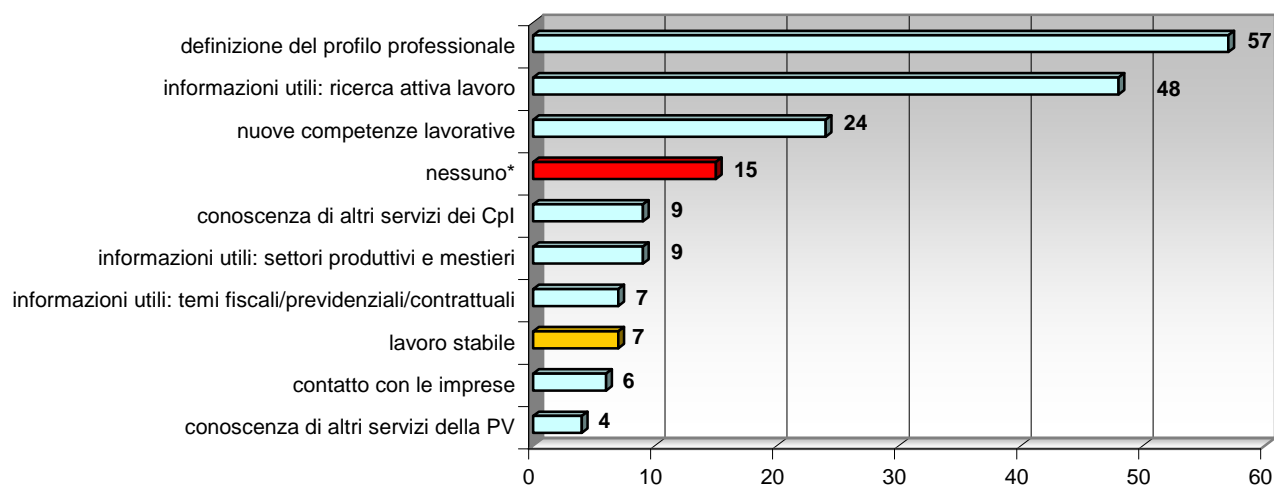
Fig. 22: Il primo incontro con l'operatore – soddisfazione e utilità percepita dai rispondenti – disaggregazione in base al titolo di studio





6. Gli obiettivi raggiunti

Gli utenti che hanno preso parte all'indagine dichiarano più spesso di aver raggiunto l'obiettivo di una migliore *definizione del proprio profilo professionale* (57%), di aver ricevuto *informazioni utili per la ricerca attiva del lavoro* (48%) o di aver *acquisito nuove competenze spendibili nell'attività lavorativa* (24%). E' tuttavia importante sottolineare, che il 15% dei partecipanti ritiene di *non aver raggiunto alcun obiettivo*. Solo per il 7% del totale degli intervistati si è trattato di un percorso che ha permesso di *trovare un lavoro stabile* (fig. 23).

Fig. 23: Gli obiettivi raggiunti grazie al Progetto Spazio Imprecario – valori %



Base (casi): 89,
la somma delle percentuali è superiore al 100% perché era possibile dare più risposte

 Il corso ha favorito la stabilizzazione del lavoro
 Il corso è stato inutile

*Modalità ottenuta dalla ricodifica delle risposte aperte che specificavano l' "altro"

Un'analisi più approfondita degli obiettivi raggiunti può essere effettuata mettendo in relazione le opinioni dei rispondenti relative ai risultati che hanno conseguito, con le aspettative che avevano al momento della firma del patto di adesione, ovvero le motivazioni che li hanno spinti ad aderire al Progetto (già analizzate in fig. 11 al paragrafo 3). Data l'esigua base casi di riferimento conseguente alla disaggregazione della variabile riferita alle aspettative, i risultati riportati nelle figg. da 24 a 27 sono espressi in valore assoluto e rappresentano la numerosità delle risposte:

- chi ha scelto di aderire a *Spazio Imprecario* principalmente per **definire meglio il proprio profilo professionale** ha in generale raggiunto l'obiettivo (fig.24);
- anche chi si aspettava di **ottenere informazioni utili sul mondo del lavoro** ha visto soddisfatte le proprie aspettative iniziali (fig. 25);
- chi aspirava ad **acquisire nuove competenze spendibili nell'attività lavorativa** è invece stato più frequentemente deluso (fig. 26);
- allo stesso modo, il percorso si è rivelato poco efficace per **entrare in contatto con le imprese** (fig. 27).

Fig. 24: I risultati ottenuti da chi ha partecipato a Spazio Imprecario per **definire meglio il proprio profilo professionale** – valori assoluti

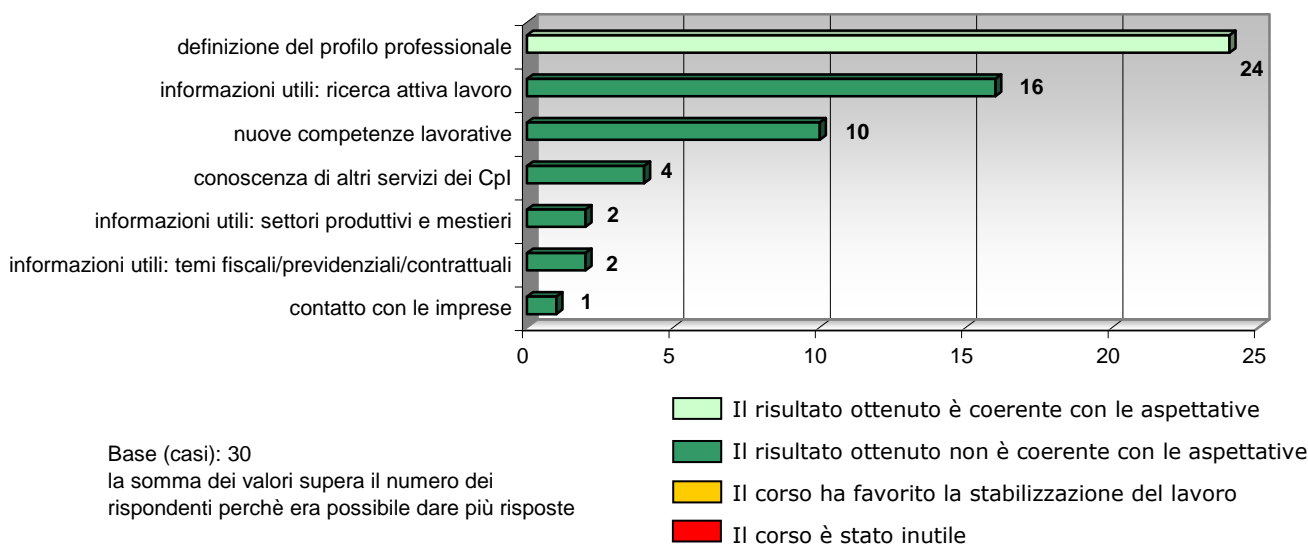


Fig. 25: I risultati ottenuti da chi ha partecipato a Spazio Imprecario per **ottenere informazioni utili sul mondo del lavoro** – valori assoluti

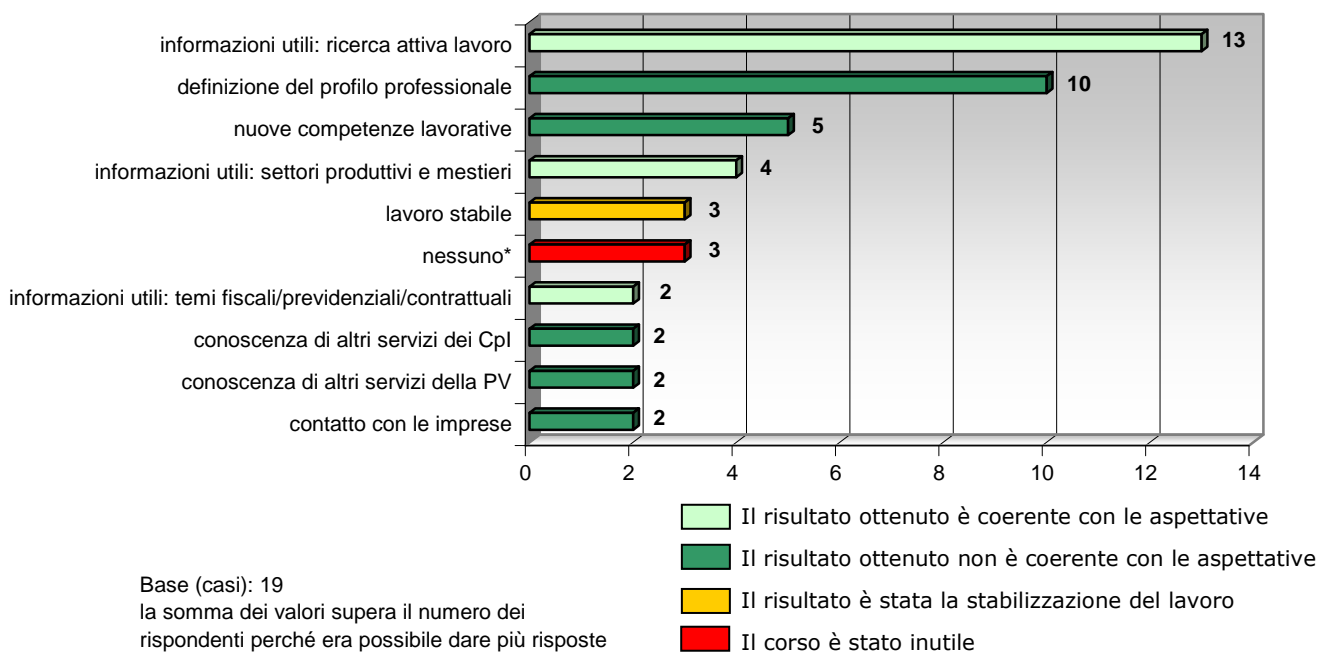


Fig. 26: I risultati ottenuti da chi ha partecipato a Spazio Imprecario per **acquisire nuove competenze** – valori assoluti

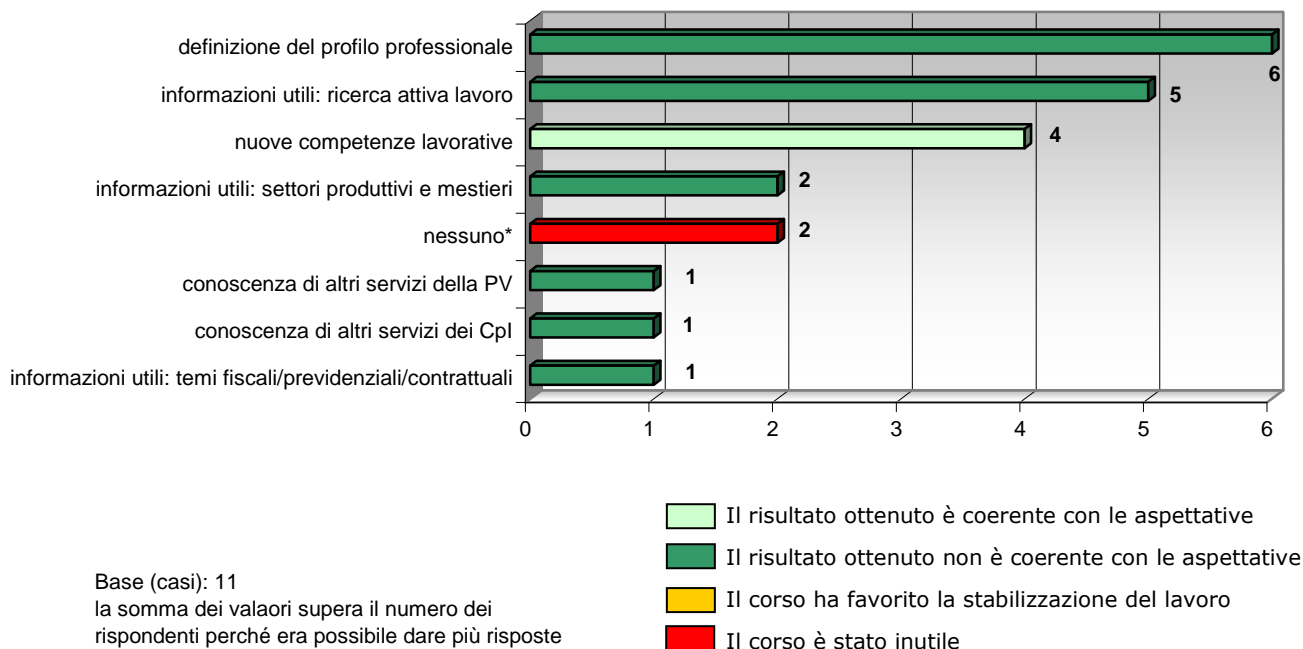
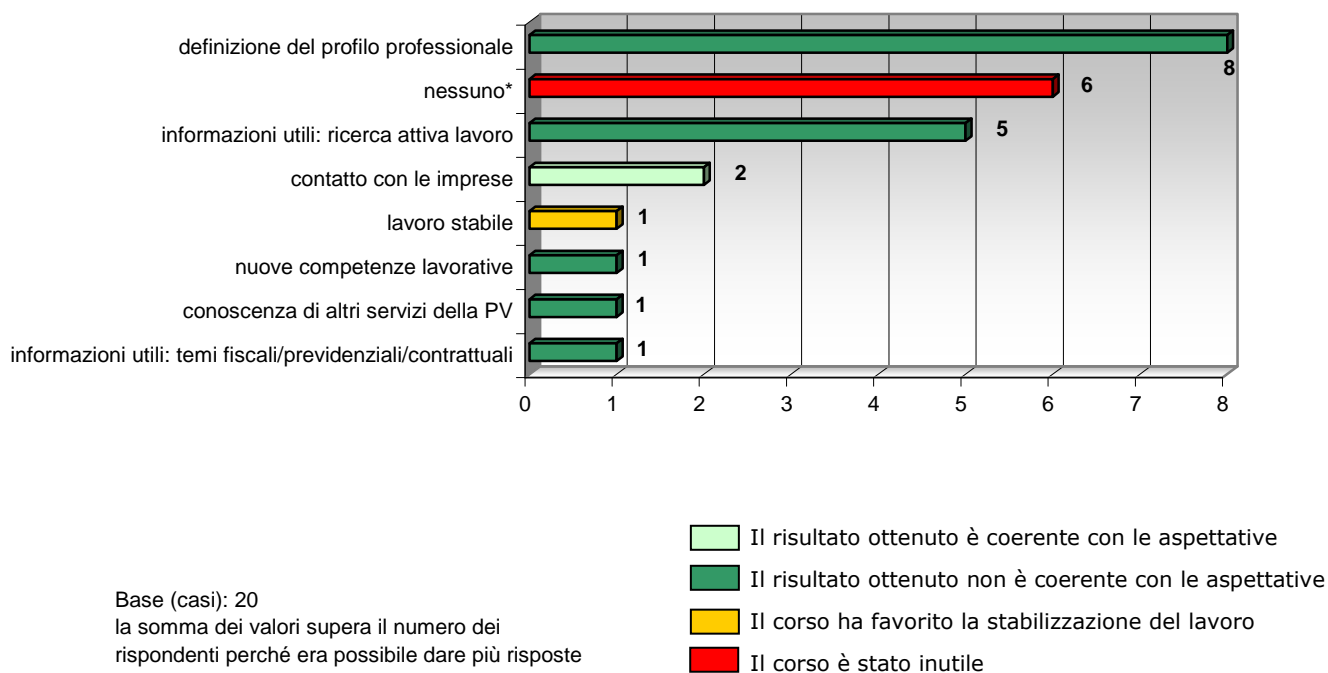


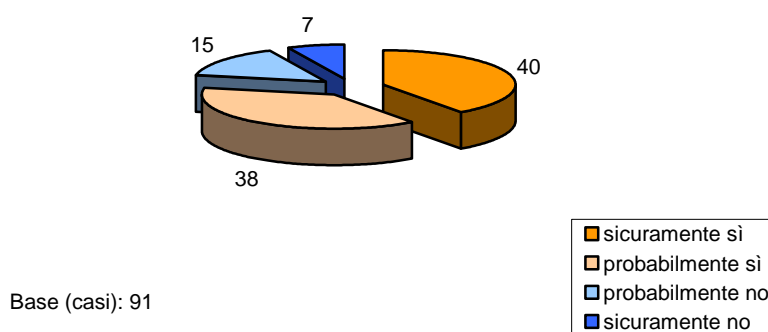
Fig. 27: I risultati ottenuti da chi ha partecipato a Spazio Imprecario per **entrare in contatto con le imprese** – valori assoluti



7. La propensione al passaparola

Il 78% degli utenti coinvolti nel Progetto consiglierebbe ad altri il percorso offerto da *Spazio Imprecario*.

Fig. 28: La propensione al passaparola – valori %



8. La qualità attesa: i suggerimenti dei partecipanti

Più di tre persone su cinque hanno voluto indicare dei suggerimenti che, a loro parere, potrebbero migliorare la qualità del percorso svolto. Le indicazioni fornite riguardano aspetti riferiti alle *prospettive lavorative al termine del Progetto, al percorso in generale, all'organizzazione del servizio* e infine ai *contenuti e al personale*.

La maggior parte dei suggerimenti si sono raccolti nell'ambito delle prospettive lavorative: 16 persone auspicerebbero un *percorso che permettesse di incontrare i datori di lavoro e le aziende*, 12 persone pensano, invece, che *si dovrebbe dare un aiuto più tangibile per la ricerca del lavoro* e 5 persone ritengono *il percorso inutile, poiché troppo poco concreto*. Secondo altri rispondenti potrebbe, invece, migliorare l'organizzazione del servizio: è stata segnalata l'opportunità di *potenziare le informazioni e la pubblicità su Spazio Imprecario* (4 persone) e di *offrire un servizio più capillare sul territorio* (4 persone). Tutti gli altri suggerimenti vengono riportati, insieme a quelli appena citati, nella tabella successiva (tab. 6).

Tab. 6: Suggestimenti – valori assoluti

Aree di interesse	Suggestimenti	Valori assoluti
Prospettive lavorative	Sarebbe più utile incontrare i datori di lavoro/le aziende	16
	Dovrebbe dare un aiuto più tangibile per la ricerca del lavoro	12
	Percorso inutile, troppo poco concreto	5
Percorso	Strumento utile: più fiducia nelle proprie capacità e valido sostegno "psicologico" alla persona	5
Organizzazione del servizio	Migliorare informazioni/pubblicità	4
	Servizio più capillare, nei diversi centri oltre Torino	4
	Ho saputo di <i>Spazio Imprecario</i> solo alla fine del progetto	3
	Alcuni moduli annullati o ridotti (senza informare adeguatamente utenti)	2
	Locali più idonei	2
Contenuti e personale	Poche ore rispetto ai contenuti	3
	Potenziare il servizio (ad es. sulla creazione del C.V. o sugli eventi a tema)	3
	E' necessario personale più qualificato	2
	Adeguare i percorsi ai diversi profili	1
	Base (casi)	62

9. Uno sguardo d'insieme

Gli utenti che hanno partecipato alle attività previste dal Progetto *Spazio Imprecario* - promossa dal Servizio Programmazione politiche per il lavoro e inserimento lavorativo disabili della Provincia di Torino - si dividono equamente tra **uomini e donne**, hanno più spesso un'età compresa tra i **30 ai 39 anni** ed un'**istruzione media superiore o la laurea**; **metà** di loro svolge **un'attività lavorativa**, soprattutto con **contratti a termine e contratti atipici**. I dati del campione riferiti alle variabili *genere* e *Centro per l'Impiego di riferimento* sono in linea con quelli della popolazione, si osserva, invece, uno scostamento relativamente alla variabile *condizione occupazionale*, in quanto nel campione auto-selezionato attraverso la rilevazione postale risultano più numerosi gli occupati.

I soggetti coinvolti nell'indagine hanno deciso di aderire alle iniziative di *Spazio Imprecario* principalmente per **definire meglio il proprio profilo professionale**, per **entrare in contatto con le imprese** e per **conoscere meglio gli strumenti per la ricerca attiva del lavoro**.

Spazio Imprecario è stato pubblicizzato attraverso una intensa campagna di comunicazione; un primo modo per valutarne l'efficacia è stato quello di rilevare in che modo gli utenti fossero venuti a conoscenza del Progetto: la maggior parte di loro ha saputo della sua esistenza attraverso **volantini e manifesti pubblicitari**, altrettanti sono stati informati **dagli operatori dei Centri per l'Impiego**.

La **campagna di comunicazione** è stata valutata dai rispondenti in maniera **non pienamente sufficiente**. **Migliore**, invece, è il giudizio sul preliminare contatto telefonico con gli operatori attraverso il **numero verde dedicato**. Analogamente, i rispondenti si considerano **mediamente soddisfatti** del **primo incontro con l'operatore**, durante il quale è stato definito un percorso individuale nell'ambito delle aree di attività proposte dal Progetto: **servizi personalizzati, laboratori didattici ed eventi a tema**.

La **maggior parte** delle persone ha **seguito il percorso consigliato dall'operatore** nel corso dell'incontro preliminare; chi **non l'ha portato a termine** o chi l'ha **modificato in parte** l'ha fatto soprattutto per **problemi legati alla dislocazione delle sedi, agli orari**, o perché ha trovato un **lavoro stabile** oppure, talvolta, perché ha valutato il **percorso come inutile**.

Gli intervistati hanno espresso una **valutazione positiva** sia per gli **incontri personalizzati** sia per i **laboratori didattici**; il gradimento è stato **lievemente più basso** per gli **eventi a tema**.

Sia i **giudizi** sul primo incontro con l'operatore, sia quelli relativi al percorso svolto sono correlati alla variabile **titolo di studio**: chi ha un livello di istruzione alto si dichiara generalmente meno soddisfatto rispetto a chi ha un titolo di studio più basso.

Gli utenti che hanno preso parte all'indagine riferiscono di aver raggiunto l'**obiettivo** della **definizione del proprio profilo professionale**, di aver ricevuto **informazioni utili per la ricerca attiva del lavoro** e di aver **acquisito nuove competenze spendibili nell'attività lavorativa**.

Mettendo in relazione queste opinioni con le aspettative che i rispondenti avevano espresso al momento della firma del patto di adesione, emerge che **chi ha scelto Spazio Imprecario per definire meglio il proprio profilo professionale e per ottenere informazioni utili sul mondo del lavoro** ha, in generale,

raggiunto l'obiettivo. Al contrario, *Spazio Imprecario* è risultato essere meno efficace per coloro che si aspettavano di acquisire nuove competenze spendibili nell'attività lavorativa o desideravano entrare in contatto con le imprese del territorio.

Quasi la totalità degli intervistati **consiglierebbe ad altri il percorso** offerto da *Spazio Imprecario*, tuttavia molti di loro hanno fornito una serie indicazioni puntuali che, a loro parere, potrebbero migliorare la qualità del servizio offerto. Alcuni auspicano la previsione di momenti in cui **incontrare i datori di lavoro e le aziende del territorio**; altri pensano che gli operatori dovrebbero adoperarsi per **dare un aiuto più concreto nella ricerca del lavoro**; altri ancora forniscono una serie di **suggerimenti relativi all'organizzazione del servizio** (es. migliori informazioni, pubblicità più incisiva...).



Destinatari:

- I lavoratori discontinui che hanno preso parte al progetto *Spazio Imprecario* firmando il patto di adesione (93 soggetti, pari al 28% della popolazione di riferimento)



- Soddisfazione per il primo contatto telefonico: Discreta
- Soddisfazione per il primo incontro con l'operatore: Buona
- Utilità per il primo incontro con l'operatore: Sufficiente
- Soddisfazione per gli incontri personalizzati e laboratori didattici: Discreta
- Soddisfazione per gli eventi a tema: Sufficiente
- Principale obiettivo raggiunto: definizione del proprio profilo professionale



- Campagna di comunicazione non sufficiente
- Insufficienti incontri con datori di lavoro/aziende
- Limitato sostegno alla ricerca attiva del lavoro

10. Il questionario

I Servizi a sostegno della stabilizzazione occupazionale.

Gli utenti di **spazio Imprecario**

maggio 2009

Gentile Signora, Egregio Signore,

il Servizio Programmazione politiche per il lavoro e inserimento lavorativo disabili della **Provincia di Torino** sta realizzando una ricerca che coinvolge tutti gli utenti di **Spazio Imprecario**, il servizio specialistico a sostegno della stabilizzazione occupazionale promosso in via sperimentale lo scorso anno.

La preghiamo di dedicare alcuni minuti alla compilazione del questionario riportato di seguito, facendo riferimento al percorso che Lei ha seguito nell'ambito del progetto che proponeva:

- ⇒ **Servizi personalizzati** con l'obiettivo di mettere a fuoco il profilo professionale, gli obiettivi da raggiungere e fornire gli strumenti essenziali per muoversi nel mercato del lavoro;
- ⇒ **Laboratori didattici** utili ad acquisire delle competenze e a maturare delle esperienze spendibili nella vita lavorativa sia come lavoratore dipendente sia come lavoratore autonomo;
- ⇒ **Eventi a tema**, eventi pubblici riferiti ai bacini di opportunità occupazionali più importanti in Provincia di Torino.

Il questionario compilato potrà essere restituito utilizzando la busta allegata, già affrancata e pre-indirizzata entro il **31 maggio 2009**. Naturalmente il questionario è anonimo e i dati saranno utilizzati solo in forma aggregata nel rispetto della normativa sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003).

Per eventuali informazioni e chiarimenti sul questionario può contattare il Servizio Sviluppo Organizzativo, Regolamenti e Qualità della Provincia di Torino, che curerà la ricerca, ai numeri 011/8612695 – 2729.

La ringrazio fin d'ora per la Sua preziosa collaborazione, le Sue opinioni saranno per noi molto utili per valutare l'efficacia del progetto e l'eventualità di riproporlo nella sua veste attuale.

Cordiali saluti,

Il Dirigente del Servizio Programmazione politiche
per il lavoro e inserimento lavorativo disabili
dott. Gianfranco Bordone

1

Prima di iniziare la compilazione La preghiamo di fornirci alcune **informazioni che ci sono utili a fini statistici**. Le ricordiamo che le Sue indicazioni saranno sommate a quelle degli altri rispondenti e trattate complessivamente.

A - genere

- 1 maschio
- 2 femmina

B - età

- 1 fino a 29 anni
- 2 30 – 39 anni
- 3 40 – 49 anni
- 4 50 – 59 anni
- 5 60 anni e oltre

C - titolo di studio

- 1 nessun titolo/licenza elementare
- 2 media inferiore
- 3 attestato di qualifica professionale
- 4 media superiore
- 5 laurea/post Laurea

D – Centro per l’Impiego di riferimento

- 1 Torino – sede di Via Bologna
- 2 Torino – sede di Via Castalgomberto
- 3 Chieri
- 4 Chivasso
- 5 Ciriè
- 6 Cuorgnè
- 7 Ivrea
- 8 Moncalieri
- 9 Moncalieri – sede di Carmagnola
- 10 Orbassano
- 11 Pinerolo
- 12 Rivoli
- 13 Settimo Torinese
- 14 Susa
- 15 Venaria

E – condizione occupazionale

- 1 occupato
- 2 disoccupato
- 3 studente
- 4 casalinga
- 5 in mobilità/cassa integrazione
- 6 altro (*specificare*).....

F – PER GLI OCCUPATI: tipo di contratto di lavoro

- 1 a tempo indeterminato
- 2 a tempo determinato
- 3 a tempo determinato nella pubblica amministrazione (comprese le co.co.co)
- 4 di inserimento
- 5 di apprendistato
- 6 di somministrazione (ex interinale)
- 7 di collaborazione a progetto
- 8 intermittente o ripartito
- 9 autonomo (agenzia, occasionale, associazione in partecipazione, P. IVA...)
- 10 altro (*specificare*).....

2 Per quale motivo principale ha deciso di aderire alle iniziative proposte nell'ambito di *Spazio Imprecario*?
Indichi una sola risposta che corrisponde alla motivazione più importante.

1 per definire meglio il mio profilo professionale
 2 per conoscere gli strumenti essenziali per la ricerca attiva del lavoro
 3 per usufruire di consulenza e formazione su temi fiscali, previdenziali e giuridico - contrattuali
 4 per acquisire nuove competenze spendibili nell'esperienza lavorativa
 5 per ottenere informazioni sui settori produttivi e i mestieri ad essi collegati
 6 per entrare in contatto con le imprese
 7 altro (*specificare*).....

3 All'avvio del Progetto, la Provincia di Torino ha realizzato una **campagna di comunicazione** per promuovere *Spazio Imprecario*. Lei **come è venuto a conoscenza** di questo nuovo servizio? (*può indicare più risposte*)

1 ho visto dei volantini/manifesti pubblicitari
 2 ne ho sentito parlare alla radio/in televisione
 3 ho partecipato ad una manifestazione in cui si pubblicizzava il Progetto
 4 ho consultato il sito Internet dedicato al Progetto (www.spazioimprecario.it)
 5 ho consultato altri siti Internet
 6 me ne ha parlato un operatore del Centro per l'Impiego di riferimento
 7 me ne hanno parlato parenti/amici/conoscenti
 8 l'ho saputo tramite organizzazioni sindacali
 9 l'ho saputo tramite il Comune/l'Ufficio Informagiovani
 10 altro (*specificare*).....

4 Come valuta complessivamente la **campagna di comunicazione** che la Provincia di Torino ha rivolto ai lavoratori in condizione di precarietà occupazionale destinatari del Progetto? Esprima il Suo **giudizio** segnando una **X** su una delle faccine disegnate qui sotto, dove a sinistra significa che Lei è totalmente insoddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto



5 Il primo contatto con *Spazio Imprecario* è avvenuto attraverso il **numero verde dedicato (800 92 40 82)**. Ripensando a quella esperienza, come valuta gli aspetti riportati di seguito? Indichi il Suo grado di soddisfazione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto.

a. cortesia/disponibilità dell'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> non ricordo
b. competenza dell'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> non ricordo
c. tempo di attesa prima di prendere la linea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> non ricordo
d. chiarezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> non ricordo
e. completezza delle indicazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> non ricordo

6 La preghiamo ora di fare riferimento al **primo incontro con un operatore**, che aveva l'obiettivo di definire un percorso modulare all'interno dei servizi di *Spazio Imprecario*. Anche in questo caso può esprimere la Sua opinione segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto.

a. cortesia/disponibilità dell'operatore							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
b. competenza dell'operatore							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
c. comfort del locale dove si è svolto il colloquio (illuminazione, riscaldamento, privacy, ecc.)							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
d. utilità del colloquio per definire le Sue competenze e capacità							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
e. utilità del colloquio per avere informazioni sul mondo del lavoro							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
f. chiarezza delle informazioni ricevute							1 <input type="checkbox"/> non ricordo
g. completezza delle indicazioni ricevute							1 <input type="checkbox"/> non ricordo

7 Ha seguito il percorso consigliato dall'operatore nel corso del primo incontro?

1 sì (**passi direttamente alla domanda 9**)

2 no, l'ho modificato in parte

3 no, non l'ho portato a termine

8 Se non ha portato a termine o ha parzialmente modificato il percorso consigliato dall'operatore, specifichi **per quale/i motivo/i** (può indicare più risposte)

1 ho trovato un lavoro stabile

2 ritenevo il percorso poco utile

3 avevo problemi di organizzazione logistica (es. dislocazione delle sedi, orari...)

4 ho scelto di usufruire di altri servizi offerti dai Centri per l'Impiego (es. Incontro domanda/offerta, formazione...)

5 ho scelto di usufruire di altri servizi offerti dalla Provincia (es. Mettersi In Proprio - MIP)

6 altro (specificare).....

9 Il Progetto *Spazio Imprecario* prevedeva l'erogazione di servizi secondo varie modalità, adattabili alle differenti esigenze e disponibilità degli utenti coinvolti. I **Servizi personalizzati** e i **Laboratori didattici** erano percorsi modulari di consulenza rispettivamente individuale o di gruppo, mentre gli **Eventi a tema** si sono sviluppati attraverso la realizzazione di incontri di carattere generale a larga partecipazione e di seminari tematici aperti a piccoli gruppi di persone. **Lei ha partecipato a:**

	sì	no	non ricordo
a. Incontri personalizzati (Servizi personalizzati)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
b. Laboratori didattici	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>
c. Eventi a tema	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>

10 Quale giudizio dà dei servizi di cui ha usufruito? Anche in questo caso può esprimere il Suo **grado di soddisfazione** segnando una **X** sopra una delle faccine disegnate a fianco di ogni aspetto.

a. Servizi personalizzati						<input type="checkbox"/> non ne ho usufruito
b. Laboratori didattici						<input type="checkbox"/> non ne ho usufruito
c. Eventi a tema						<input type="checkbox"/> non ne ho usufruito

11 **Quale/i obiettivo/i** ha potuto raggiungere grazie al percorso seguito nell’ambito del Progetto *Spazio Imprecario*? Indichi **al massimo 3 risposte**, che corrispondono ai principali obiettivi raggiunti.

- 1 ho trovato un lavoro stabile
- 2 ho acquisito nuove competenze spendibili nell’attività lavorativa
- 3 ho definito meglio il mio profilo professionale
- 4 sono entrato in contatto con alcune imprese
- 5 ho ricevuto informazioni utili per la ricerca attiva del lavoro
- 6 ho ricevuto informazioni utili su temi fiscali, previdenziali e giuridico - contrattuali
- 7 ho acquisito informazioni utili sui settori produttivi e i mestieri ad essi collegati
- 8 sono venuto a conoscenza di altri servizi erogati dai Centri per l’Impiego della Provincia (es. incontro domanda/offerta, formazione...)
- 9 sono venuto a conoscenza di altri servizi erogati dalla Provincia (es. MIP - Mettersi In Proprio)
- 10 altro (*specificare*).....

12 **Consiglierebbe ad altri** di intraprendere un percorso nell’ambito dei servizi offerti da *Spazio Imprecario*?

- 1 sicuramente sì
- 2 probabilmente sì
- 3 probabilmente no
- 4 sicuramente no

13 Vuole fornire qualche **suggerimento** che possa esserci utile a migliorare la **qualità dei servizi erogati nell’ambito di Spazio Imprecario**? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile segnalare.

.....

.....

.....

.....

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione.

La preghiamo di inserire il questionario nella busta allegata, già affrancata e indirizzata, e di **restituirlo entro il 31 maggio 2009**

11. Indice delle figure e delle tabelle

Fig. 1: Genere – valori %	4
Fig. 2: Età – valori %	5
Fig. 3: Titolo di studio – valori %	5
Fig. 4: Condizione occupazionale – valori %	6
Fig. 5: Occupati: tipo di contratto di lavoro – valori %.....	6
Fig. 6: Genere: confronto popolazione/campione – valori %.....	7
Fig. 7: Centri per l’impiego: confronto popolazione/campione – valori %	7
Fig. 9: Popolazione: durata del contratto di lavoro ottenuto dopo/durante il percorso – valori %.....	8
Fig. 10: Popolazione: utenti stabilizzati dopo/durante il percorso – valori %.....	8
Fig. 11: Motivo principale della partecipazione alle iniziative proposte nell’ambito di Spazio Imprecario – valori %	9
Fig. 12: Modalità di conoscenza del servizio Spazio Imprecario – valori %.....	10
Fig. 13: Giudizio sulla campagna di comunicazione – valori %	11
Fig. 14: Giudizio sul primo contatto con Spazio Imprecario avvenuto attraverso il numero verde – indici di soddisfazione	12
Fig. 15: Il primo incontro con l’operatore – il grado di soddisfazione dei rispondenti – indici di soddisfazione	13
Fig. 16: Il primo incontro con l’operatore – l’utilità percepita dai rispondenti – indici di soddisfazione	13
Fig. 17: Il primo incontro con l’operatore – soddisfazione e utilità percepita dai rispondenti – disaggregazione in base al titolo di studio	14
Fig. 18: La partecipazione ai tre tipi di servizi offerti – valori %	15
Fig. 19: La definizione del percorso: gli utenti hanno seguito il percorso consigliato – valori %	15
Fig. 20: I motivi per cui non è stato portato a termine il percorso – valori assoluti	16
Fig. 21: Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di cui hanno usufruito – indici di soddisfazione	17
Fig. 22: Il primo incontro con l’operatore – soddisfazione e utilità percepita dai rispondenti – disaggregazione in base al titolo di studio	17
Fig. 23: Gli obiettivi raggiunti grazie al Progetto Spazio Imprecario – valori %.....	18
Fig. 24: I risultati ottenuti da chi ha partecipato a Spazio Imprecario per definire meglio il proprio profilo professionale – valori assoluti.....	19
Fig. 25: I risultati ottenuti da chi ha partecipato a Spazio Imprecario per ottenere informazioni utili sul mondo del lavoro – valori assoluti.....	19
Fig. 26: I risultati ottenuti da chi ha partecipato a Spazio Imprecario per acquisire nuove competenze – valori assoluti	20
Fig. 27: I risultati ottenuti da chi ha partecipato a Spazio Imprecario per entrare in contatto con le imprese – valori assoluti.....	20
Fig. 28: La propensione al passaparola – valori %	21

Tab. 1: Centro per l'impiego di riferimento – valori assoluti.....	5
Tab. 2: Giudizio sul primo contatto con Spazio Imprecario avvenuto attraverso il numero verde – valori %	11
Tab. 3: Il primo incontro con l'operatore – definizione del percorso: il giudizio dei rispondenti – valori %	12
Tab. 4: La partecipazione ai tre tipi di servizi offerti	14
Tab. 5: Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di cui hanno usufruito – valori %	16
Tab. 6: Suggerimenti – valori assoluti	22