



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



La prospettiva degli utenti nella valutazione dei CPI

Chiozza A. - Mattei L. - Torchia B.

Roma, 5 giugno 2018



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



- ✓ **Soddisfazione complessiva degli Utenti dei CPI di età superiore a 18 anni espressa in relazione ai servizi ricevuti e fruiti nell'anno 2016**

- ✓ **Valutazione dell'esperienza degli utenti over 30 in merito alla fruizione dei servizi fruiti presso i CPI nell'anno 2016**



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



La soddisfazione degli utenti dei CPI

Risponde a un'**esigenza conoscitiva espressa a livello europeo** e formalizzata in sede di *European Commission - DG Employment, Social Affairs and Inclusion*

La misurazione dell'indicatore di soddisfazione degli utenti dei CPI di età superiore ai 18 anni espressa in relazione ai servizi ricevuti e fruiti nell'anno 2016 si è avvalsa delle risultanze di **due attività ANPAL** e ha coinvolto nel complesso **50.685 utenti** (di cui **11.235 under 30**)

1. Indagine condotta nell'ambito della valutazione del **Programma Garanzia Giovani** che ha interessato la popolazione di giovani fino a 29 anni (inseriti o meno nel Programma) – Struttura di ricerca e consulenza tecnica scientifica I – Monitoraggio e valutazione dei servizi per l'impiego
2. Indagine campionaria sul **profilo degli utenti con oltre 30 anni e la customer satisfaction dei CPI** – Struttura di ricerca e consulenza tecnica scientifica IV – Analisi di contesto e comparative



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



La costruzione dell'indicatore di soddisfazione

Secondo **le indicazioni contenute in Linee guida** per *data collection for the PES Benchlearning* (esclusione dei valori “neutri” al fine di permettere una chiara distinzione tra utenti soddisfatti e non soddisfatti) è stata utilizzata una **scala a quattro modalità**

La **variabile indicatrice Ind_{cs}** assume valore 1 se l'intervistato si ritiene molto o abbastanza soddisfatto del servizio, e assume valore 0 se l'intervistato si dichiara poco o per niente soddisfatto del servizio ricevuto

$$Ind_{cs} = \begin{cases} 1 & \begin{cases} Molto soddisfatto \\ Abbastanza soddisfatto \end{cases} \\ 0 & \begin{cases} Poco soddisfatto \\ Per niente soddisfatto \end{cases} \end{cases}$$



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Livello di soddisfazione degli utenti dei CPI per target geografico di riferimento, genere, titolo di studio e classe di età. Anno 2016 (val.%)

	Regioni più sviluppate <i>(More Developed)*</i>	Regioni in transizione <i>(Transition)</i>	Regioni meno sviluppate <i>(Less Developed)</i>	Italia*
<i>Genere</i>				
Uomini	79,00	81,11	76,09	78,05
Donne	80,02	81,41	77,20	79,30
<i>Titolo di studio</i>				
Al massimo licenza media	80,49	82,02	76,80	79,20
Diploma secondaria superiore	79,06	80,92	76,32	78,33
Titolo universitario	78,30	79,54	76,34	77,89
<i>Età in classi</i>				
18-29anni	77,99	79,27	73,69	76,52
30-39anni	80,36	81,96	77,92	79,69
40-49anni	79,53	81,82	78,32	79,32
50 e più	80,78	82,56	77,51	79,83
Totale	79,53	81,25	76,55	78,66

*ad esclusione della P.A. di Bolzano

Fonte: indagini ANPAL



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



L'esperienza secondo gli utenti

La survey e gli approfondimenti relativi agli utenti dei CPI con 30 anni e oltre

- ✓ Quali aspetti concorrono alla composizione della prospettiva degli utenti?
- ✓ In quale contesto biografico si esplica la soddisfazione?



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Le caratteristiche del campione

✓ L'attività ha coinvolto un campione di **39.450 utenti** con **30 anni e oltre**.

Il campione è:

- rappresentativo di **oltre un milione di persone over 30**, che nel 2016 hanno sottoscritto o modificato una **DID** e si sono recati *almeno una volta* presso un Centro per l'impiego.
- costruito a partire dalle **SAP** presenti nel sistema **BDPAPL** e, ove necessario, ricalcolato mediante stima teorica dell'universo utilizzando le risultanze della Rilevazione Forze di Lavoro (RCFL, ISTAT).

✓ Il campione è **rappresentativo per Regione** (del CPI), **classe di età e genere**



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Opinioni su aspetti di logistica e organizzazione (utenti d'accordo e non d'accordo con affermazioni proposte – val.%)





UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Performance dei CPI

- ✓ Numero di **UTENTI** interessati **1.014.132**
- ✓ **SERVIZI EROGATI** nel 2016 **1.346.204**
- ✓ **Numero medio di servizi** fruiti per utente **1,33**

Utenti che hanno compiuto **UNA VISITA** durante l'anno: **60,9%**

(17,9% **DUE** visite, 21,3% **DUE** visite **E PIÙ**)

- ✓ **Domanda di servizi SODDISFATTA** **86,8%**
- ✓ **DOMANDA INEVASA** **13,2%**
(sul complesso della domanda prodotta dagli utenti)
- ✓ Servizi erogati perché **PROPOSTI** dai CPI **9,6%**



UNIONE EUROPEA

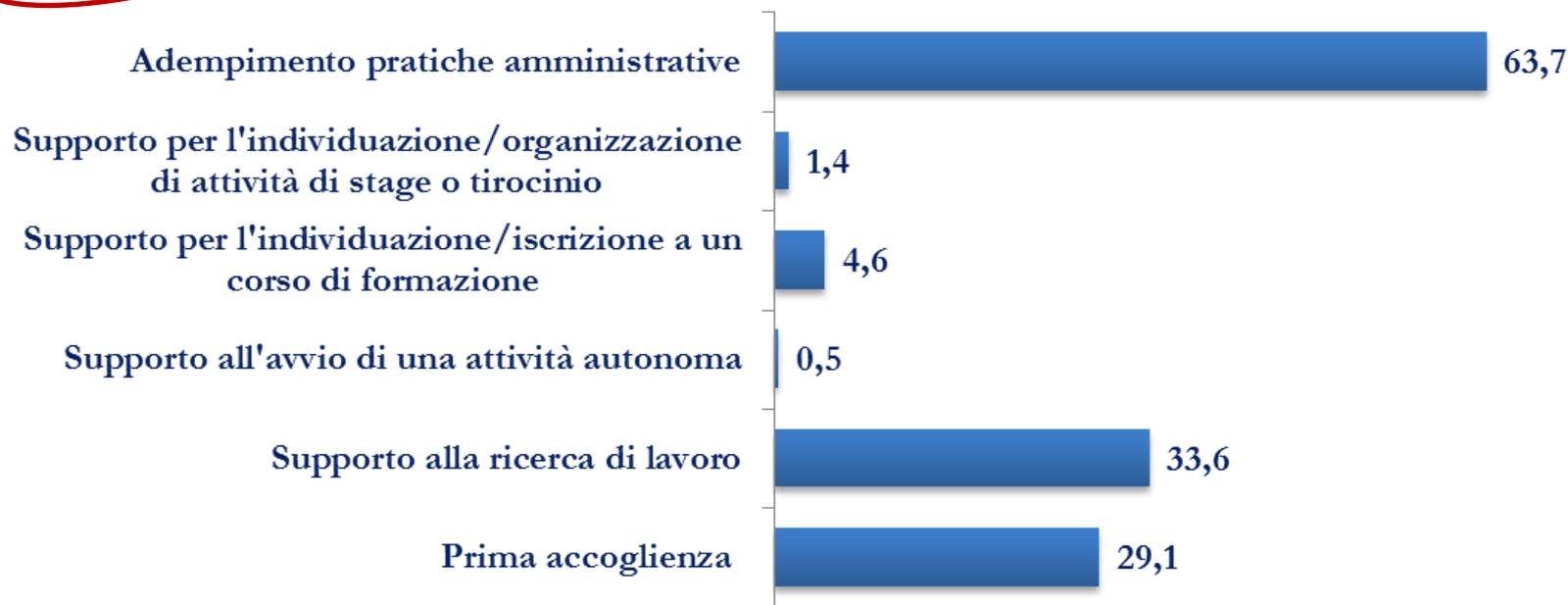
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



UTENTI interessati dai servizi erogati

(ogni utente ha fruito in media di 1,33 servizi erogati)

1.014.132



Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Composizione della domanda **INEVASA** di **SERVIZI**

Servizi richiesti ma **NON** erogati/Totale dei servizi interessati dalla domanda
(soddisfatta o meno) prodotta dagli utenti

13,2%



185.697

Su 1.402.936

Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Utenti e servizi

La domanda e la movimentazione delle attività (v.a. e val.%)

	Servizi erogati	Domanda soddisfatta	Servizi richiesti NON erogati	Domanda inevasa
Prima accoglienza	295.339	97,3	6.783	2,7
Supporto alla ricerca di lavoro	340.379	84,0	57.809	16,0
Supporto avvio attività autonoma	4.702	7,0	29.701	93,0
Supporto individuazione/iscrizione corso di formazione	46.525	37,9	34.440	62,1
Supporto individuazione/organizzazione attività stage-tirocinio	13.729	18,0	32.989	82,0
Svolto pratiche amministrative	645.530	96,4	23.975	3,6
Totale	1.346.204	86,8	185.697	13,2

Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017

Solo nel 3% dei casi il servizio erogato è in sostituzione di un servizio richiesto



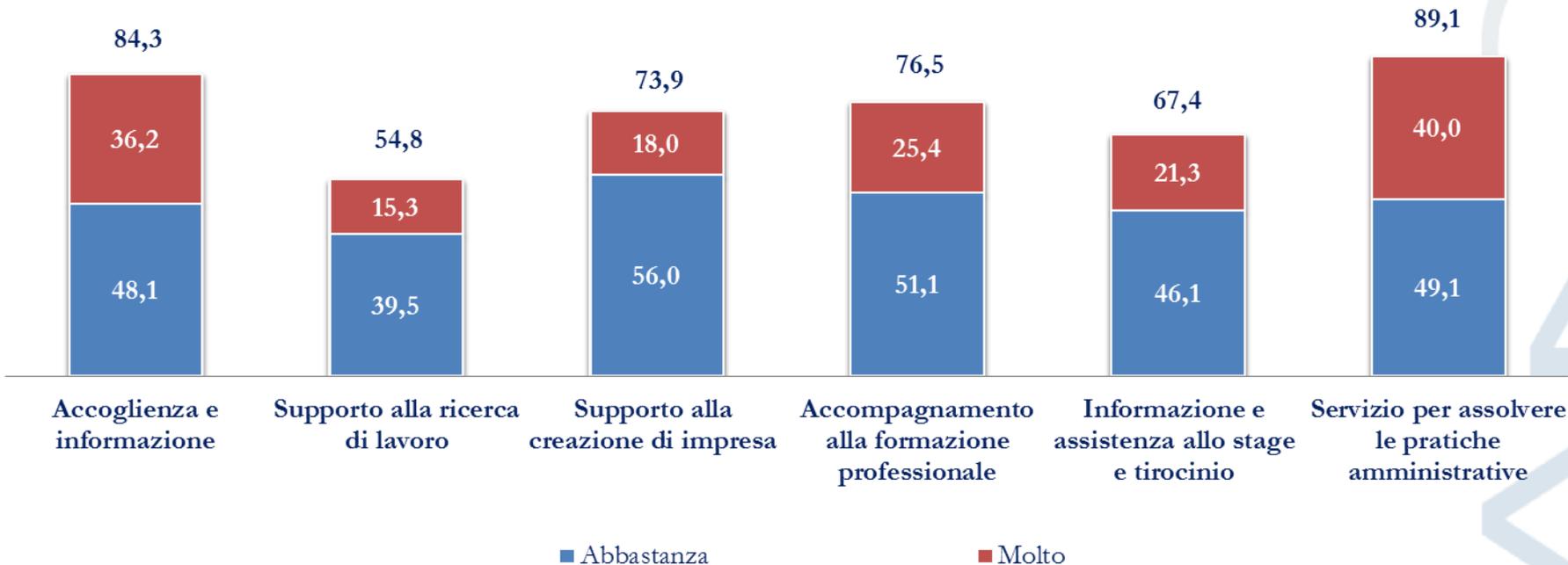
UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Soddisfazione per singolo servizio

Utenti over 30 **molto e abbastanza** SODDISFATTI per servizio fruito (%)



Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017

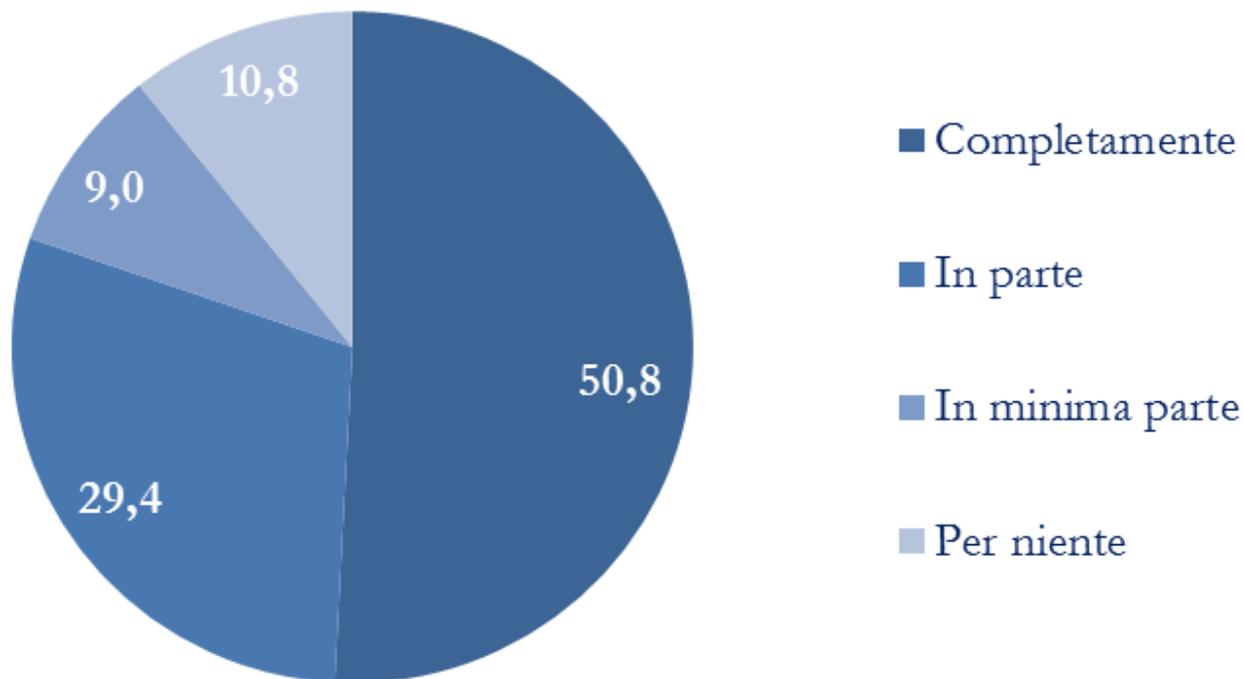


UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Utenti che, in relazione al principale motivo della visita al CPI, ritengono di aver **raggiunto i risultati attesi** (%)



Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017

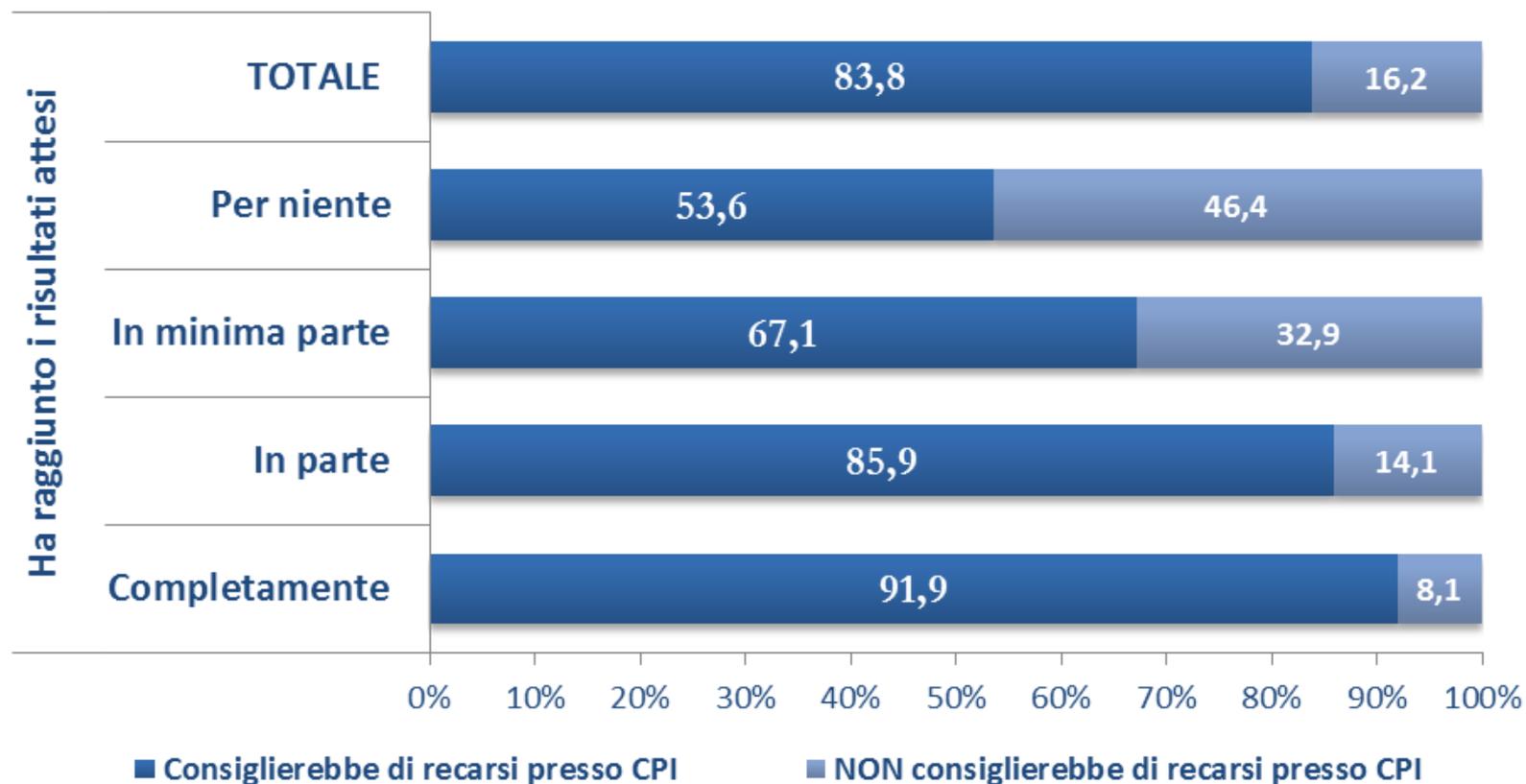


UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Utenti che **consiglierebbero ad una persona nella stessa situazione di rivolgersi a un CPI**, per raggiungimento dei risultati attesi



Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Caratteristiche degli utenti: un profilo sintetico

Il **95%** si reca al CPI dopo aver già maturato **almeno una esperienza di lavoro**

Al momento della visita: quasi l'**80%** cerca attivamente lavoro
il **3,3%** dichiara di svolgere una attività lavorativa

Al momento dell'intervista: lavora quasi il **38%** degli utenti.

Il **2,7%** dichiara di lavorare grazie al **CPI**;
Il **39,7%** lavora grazie ad **amici e conoscenti**;
il **4%** lavora **nell'impresa familiare**

In più di **7 casi su 10**
ha **meno di 50 anni**

Il **33%** è un «**trentenne**»
Il **37,2%** è un «**quarantenne**»

Il **50,5%** è **PRIVO**
del diploma di
scuola secondaria
superiore

Il **51,6%** è **uomo** (sulla
composizione per genere
pesano il Sud e le Isole)

Il **15%** è **straniero**

Nel Nord Est è straniero
un utente su 4



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



La capacità economica

- ✓ Il 39,8% dichiara di vivere in famiglie **senza alcun reddito da lavoro o pensione**
- ✓ Il 45,7% degli utenti dichiara di vivere in famiglie che **NON POSSONO** sostenere una spesa **imprevista 150 EURO**

Ammontare della spesa imprevista	Condizione abitativa						ITALIA
	Da solo	Con partner, senza figli	Con partner e figli	Con figli, senza partner	Con almeno un genitore	Altro	
150 euro	59,6	39,5	42,7	59,2	33,5	57,6	45,7
300 euro	76,9	56,5	61,2	79,0	50,9	77,7	63,7
800 euro	90,5	82,8	84,6	91,1	74,4	92,4	85,0

Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017

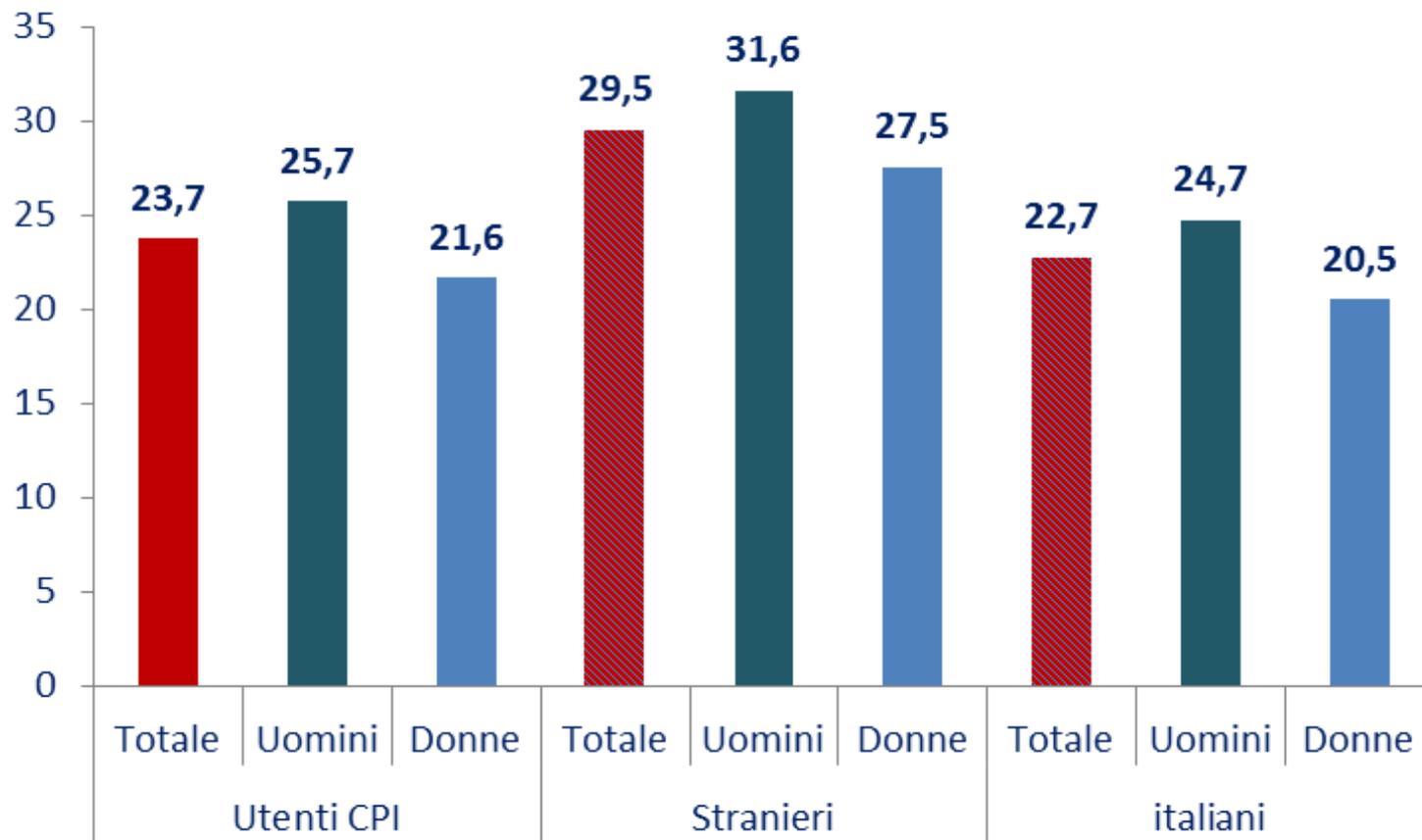


UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Utenti che dichiarano di essere inseriti in **NESSUNA RETE** di aiuto, per genere e cittadinanza (%)



Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017

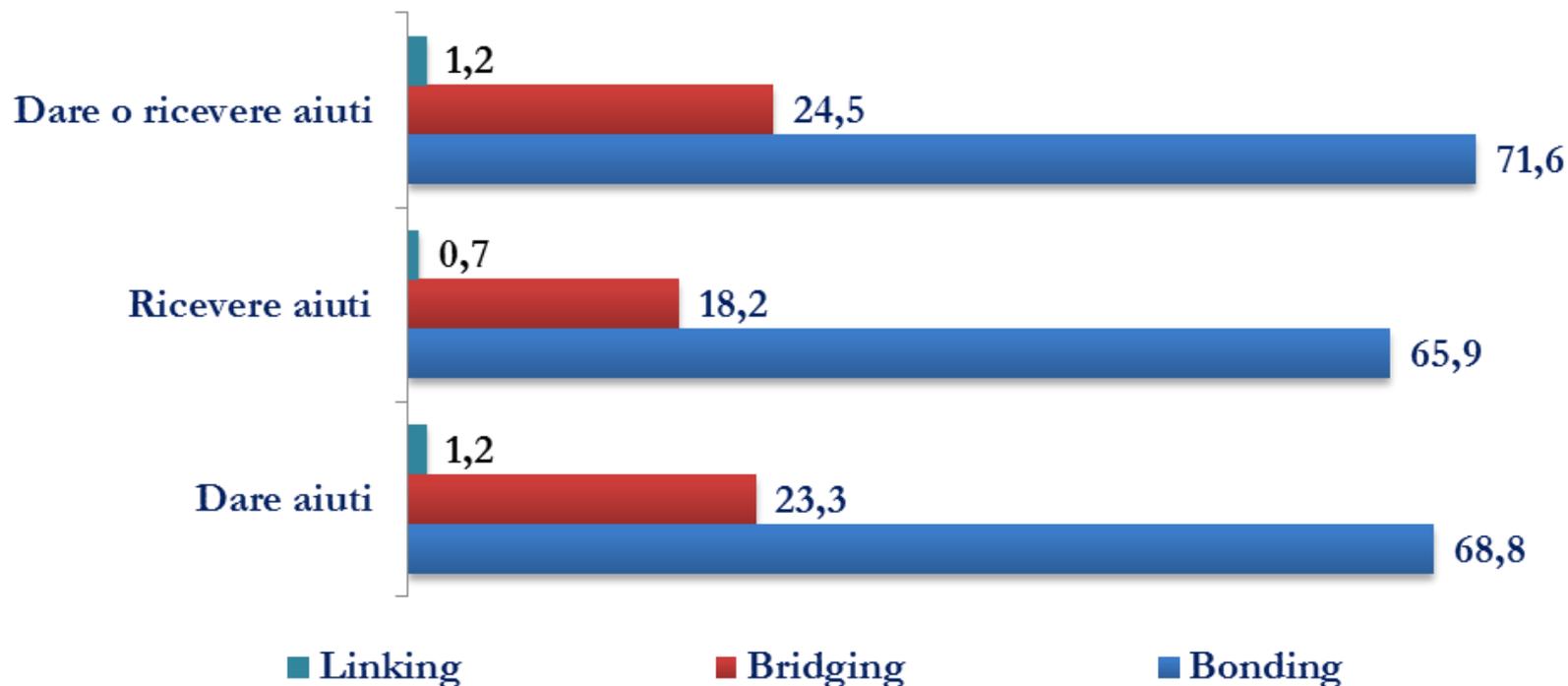


UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Utenti che vivono relazioni di mutualità, per **TIPOLOGIA DI RETE** (%)



Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017

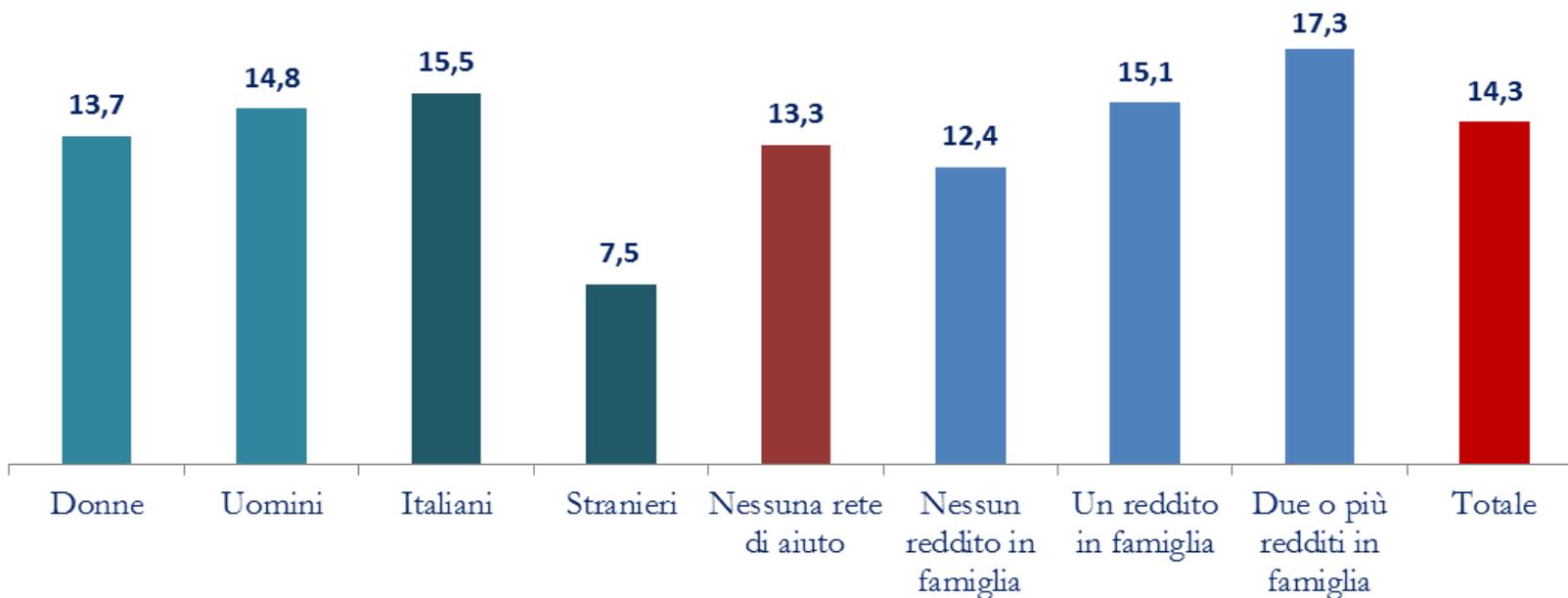


UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Utenti che dichiarano di essere iscritti e di **partecipare ad una qualche RETE ASSOCIATIVA**, per genere, cittadinanza, rete di aiuti e redditi in famiglia (%)



Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Giudizio espresso **sulla base dell'esperienza vissuta** in merito all'operato dei CPI (%)



Fonte: indagine ANPAL Profilo degli utenti e customer satisfaction CPI, 2017



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



La prospettiva degli utenti nella valutazione dei CPI

Grazie per l'attenzione

Per continuare a ragionare insieme:

alessandro.chiozza@anpal.gov.it

luca.mattei@anpal.gov.it

benedetta.torchia@anpal.gov.it