

COLLANA
FOCUS
ANPAL
N°28

ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro



METODOLOGIE E APPROFONDIMENTI

LA PROSPETTIVA DEGLI UTENTI NELLA VALUTAZIONE DEI CPI

GIUGNO 2018



L'Anpal – Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro – è stata istituita dal d.lgs. 150/2015 con lo scopo di coordinare la rete dei servizi per le politiche del lavoro, la gestione delle politiche attive del lavoro, di promuovere l'effettività dei diritti al lavoro, alla formazione e all'elevazione professionale, mediante interventi e servizi che migliorino l'efficienza del mercato del lavoro. Tramite le proprie strutture di ricerca, l'Agenzia svolge anche analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche attive e dei servizi per il lavoro.

Presidente: Maurizio Del Conte

Direttore generale: Salvatore Pirrone

ANPAL

Via Fornovo, 8

00192 Roma

www.anpal.gov.it

Il lavoro raccoglie i risultati dell'Indagine Profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI, curata dalla Struttura di ricerca IV - Analisi del contesto occupazionale (responsabile Guido Baronio) nell'ambito delle attività rientranti nelle azioni di sistema per il rafforzamento dei Servizi per l'impiego e le politiche attive - asse occupazione – Priorità 8vii - Monitoraggio e valutazione dei Servizi per l'impiego e delle politiche

Gruppo di lavoro:

Struttura di ricerca e consulenza tecnico-scientifica IV – Analisi del contesto occupazionale

Alessandro Chiozza

Luca Mattei

Benedetta Torchia

Sono autori del testo: Chiozza A., Mattei L., Torchia B.

Si ringrazia Enrico Toti della Struttura di ricerca e consulenza tecnico-scientifica I – Monitoraggio e Valutazione dei Servizi per l'impiego, per il congiunto lavoro condotto in merito alla costruzione dell'indicatore sulla soddisfazione.

Si ringraziano, inoltre, Riccardo Grassi e Iolanda Di Pelino per la società SWG S.p.a. per la cura profusa nelle indagini di campo.

Testo chiuso a giugno 2018

Le opinioni espresse in questo lavoro impegnano la responsabilità degli autori e non necessariamente riflettono la posizione dell'Agenzia.

Alcuni diritti riservati [2018] [Anpal]

Quest'opera è rilasciata sotto i termini della licenza Creative Commons Attribuzione – Non commerciale

Condividi allo stesso modo 4.0. Italia License.

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)



ISSN 2724-5551

Collana Focus ANPAL

Valorizza gli avanzamenti periodici di monitoraggi e indagini e gli approfondimenti tecnici su iniziative e misure di politica attiva dell'Agenzia. Prevede sotto-collane dedicate a temi specifici, quali: Garanzia Giovani in Italia, Incentivi per l'occupazione, Contratti di somministrazione, Metodologie e approfondimenti.

Coordinamento editoriale: Orsola Fornara

Sommario

PREMESSA.....	5
SEZIONE I - L'INDICATORE DI SODDISFAZIONE.....	11
1. IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE.....	11
SEZIONE II - GLI ELEMENTI CHE CONCORRONO ALLA SODDISFAZIONE: GLI ESITI DELLA CUSTOMER	12
1. L'ESPERIENZA SECONDO GLI UTENTI.....	12
2. LE MODALITA' DI FRUIZIONE	18
3. QUALE VISSUTO SOSTIENE IL GIUDIZIO.....	23
4. DIVERSE PROSPETTIVE PER UNA SOLA UTENZA.....	24
CONCLUSIONI	27
Bibliografia essenziale	30

PREMESSA

Il presente contributo si articola in due distinte sezioni che danno conto di altrettante attività di indagine condotte nell'anno 2017 dall'Anpal, ovvero la rilevazione del livello di soddisfazione condotta nell'ambito del Programma Garanzia Giovani che ha interessato la popolazione di giovani fino a 29 anni (inseriti o meno nel Programma) e l'indagine sul Profilo degli utenti di trenta anni e oltre e la *customer satisfaction* dei CPI.

La prima sezione, considerando le risultanze di entrambe le attività di indagine, riassume la descrizione dell'indicatore della soddisfazione di tutti gli utenti dei Centri per l'impiego di età superiore a 18 anni che nel 2016 hanno fruito di un servizio.

Nel complesso, gli utenti cui è stato chiesto di esprimere un giudizio in merito al livello di soddisfazione sono stati 50.685. Per la costruzione e la metodologia adottata si rimanda alla Nota tecnica su *Grado di soddisfazione degli utenti dei CPI* (Chiozza, Mattei, Torchia, Toti, 2018). In questa sede si ricorda che il campione, così come è stato costruito, risulta rappresentativo per regione del CPI, età e genere.

La scelta di dedicare una lettura tutta centrata sulla percezione degli utenti in merito ai servizi fruiti ed erogati dai CPI deriva da tre macro-obiettivi che qui si richiamano brevemente, rimandando al testo successivo per i necessari approfondimenti.

Il primo si riferisce alla esigenza conoscitiva espressa a livello europeo e formalizzata in sede di Commissione Europea DG *Employment, Social Affairs and Inclusion* al fine di disporre, così come negli altri Paesi europei, di un indicatore in grado di sintetizzare la soddisfazione degli utenti nei confronti dei Servizi pubblici per l'impiego.

Le Linee Guida per *data collection for the PES Benchmarking* redatte nel marzo 2016, infatti, declinano gli obiettivi di sistema che spiegano la necessità di disporre di dati relativi alla soddisfazione degli utenti¹.

Il secondo si riferisce al valore intrinseco della soddisfazione degli utenti come output significativo funzionale alla valutazione dell'intero complesso dei Servizi pubblici per l'impiego. In questo senso sarebbe auspicabile non solo assumere il valore quantitativo *tout court*, ma connetterlo a indicatori circa le risorse disponibili presso i singoli Centri, a indicatori di contesto (come tassi di occupazione, tassi di scolarizzazione, durata della disoccupazione, risorse esperienziali, ecc.) sia, infine, a indicatori di processo che presuppongono protocolli e modelli di erogazione del servizio anche molto differenti in relazione al territorio di riferimento e ai livelli di governo propri di ciascuna Regione.

Il terzo è stato quello di ricostruire l'opinione dell'utenza e ascoltare la voce di chi il servizio l'ha chiesto e fruito, anche per comprendere gli atteggiamenti, i punti di forza e di debolezza del sistema ed eventualmente individuare quelle criticità e resistenze di imprese e cittadini che posizionano ancora l'Italia in coda rispetto al numero di servizi richiesti e fruiti.

Secondo le indicazioni contenute nelle linee guida richiamate per *data collection for the PES Benchmarking*, nella rilevazione sono stati esclusi i valori *neutri*, ovvero quelli mediani, al fine di permettere una più chiara distinzione tra utenti soddisfatti e non soddisfatti. A tal fine, agli utenti si è chiesto di esprimersi utilizzando sempre una scala a quattro modalità (per niente, poco, abbastanza, molto soddisfatto).

La seconda sezione offre un focus più specifico sulla valutazione dell'esperienza e sul giudizio espresso dagli utenti con 30 anni e oltre in merito ai servizi fruiti presso i Centri per l'impiego nel 2016².

La natura quali-quantitativa dell'indagine e la tecnica mista Cati e Cawi ha permesso di raggiungere circa 40mila utenti over 30 che si erano recati nel 2016 presso un Centro per l'impiego e, nello stesso anno di riferimento, avevano sottoscritto o aggiornato una Dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID).

¹ Gli obiettivi così come riportati nel documento: *to enhance cooperation between Public Employment Services (PES), in particular services; to implement the "benchmarking" concept within the network of PES a comparison of performance outcomes (results) across PES; to identify those performance enablers which exhibit a systematic relationship to results if the context in which PES operate is taken into account; for fair comparisons to build a solid basis for organisational learning.*

² Dove non diversamente indicato, tutte le risposte fornite dagli utenti in merito ai servizi fruiti ed erogati dal CPI presso cui hanno effettuato la visita si riferiscono all'anno 2016.

In questo caso, le aree di indagine hanno riguardato la tipologia e la modalità con cui sono stati fruiti i servizi, la soddisfazione espressa in relazione al servizio ricevuto e agli aspetti logistico-organizzativi, nonché la dimensione anagrafica dell'utente, la condizione abitativa e familiare, la condizione economica e reddituale, la partecipazione a reti e forme di aggregazione alla società civile, le opinioni e gli atteggiamenti in relazione al contesto entro cui vivono e si muovono abitualmente.

Nel restituire il complesso delle analisi che hanno interessato il giudizio espresso dagli utenti dei CPI, un primo aspetto ha riguardato il carattere definitorio della soddisfazione.

In relazione alla *customer satisfaction* nell'ambito dei Servizi per il lavoro così come riformulati dal D.lgs. 150/2016, questa è stata intesa come "percezione soggettiva del cliente relativamente all'appagamento delle sue aspettative sulla base del servizio ricevuto" (Galimberti, 1999) e quindi la stessa è stata assunta come restituzione di uno stato emotivo che ha accompagnato l'appagamento (o meno) di un bisogno senza dimenticare che, in fase di erogazione del servizio, possono essere stati esplicitati anche i bisogni taciti dell'utente e, dunque, aver prodotto una domanda ulteriore o differente rispetto alle motivazioni che hanno spinto gli utenti stessi a recarsi presso il CPI.

Nel presente lavoro, dunque, l'analisi della soddisfazione ha tenuto conto anche della gradualità del traguardo raggiunto e della natura del servizio erogato in risposta alla domanda (tacita o esplicita). A tale proposito è bene ricordare che nell'analisi dei Servizi al lavoro, a differenza di quanto avviene, ad esempio, per la domanda di servizi sanitari, servizi commerciali e servizi alla persona più diffusamente intesi, la prestazione richiesta alla struttura di riferimento, nel nostro caso coincidente con un Centro per l'impiego, non è erogata sempre dal CPI ma si riferisce e rimanda a strutture, organizzazioni e contesti sociali e relazioni esterne, a un secondo livello operativo che presuppone l'attivazione di ulteriori reti e Servizi che insistono o servono gli stessi utenti del territorio.

In altre parole, solo alcuni degli adempimenti e prestazioni dipendono in modo diretto dal CPI sulla base di standard di competenza regionale. È questo il caso, ad esempio, della ricerca del lavoro (che viene effettuata presso il CPI ma l'utente non è assunto direttamente dal CPI né potrà esserlo) o dell'inserimento in formazione. La prestazione richiesta viene erogata dal CPI invece per quel che riguarda la consulenza orientativa al lavoro e alla formazione, l'assolvimento di pratiche amministrative (ivi compresa la registrazione e l'aggiornamento delle schede anagrafiche SAP). Le attività e le prestazioni si collocano in parte su adempimenti tangibili e in parte su un piano immateriale in cui la componente relazionale, il livello di fiducia nel servizio e la riconoscibilità del ruolo del CPI assumono un peso decisamente rilevante. Questo aspetto, in particolare, si specchia nel livello di confidenza che l'utente mostra o accetta nei confronti del servizio stesso e nei confronti dell'orizzonte di conoscenza e esperienza del contesto entro cui si muove.

Così come avviene con il complesso delle azioni pubbliche, anche le misure e i servizi attuati dai CPI si esplicano su due diversi versanti che fanno del presidio territoriale il fulcro per ogni politica di inclusione e contrasto alla marginalità civile e sociale. I due versanti si riferiscono alla dimensione sociale delle misure e all'assolvimento delle pratiche - anche amministrative e gestionali - per la costruzione di un percorso individuale che possa attingere alle misure ad oggi disponibili e alle politiche così come declinate sui territori.

Agli intervistati, per tale ragione, è stato chiesto di esprimersi modulando sia un giudizio generale sui servizi richiesti, erogati e fruiti presso l'ultimo CPI visitato nell'anno 2016, sia un giudizio per ogni tipologia di servizio fruito, sia infine una valutazione circa gli aspetti che, pur non direttamente connessi all'efficacia del servizio, hanno comunque un impatto sulla percezione (come ad esempio il comfort ambientale, la logistica, l'accessibilità, la qualità delle relazioni intercorse con il personale dei CPI, i tempi di attesa, ecc.).

Dunque, pur assumendo come unità di analisi l'individuo, la lettura complessiva non può prescindere dalla contaminazione che implica la partecipazione attiva dell'utente e la corrispondenza tra i livelli di consapevolezza e la probabilità di soddisfare i bisogni attesi³. Lo sviluppo di una nuova prospettiva che tenga insieme i giudizi soggettivi degli utenti, l'identificazione di priorità di intervento in grado di soddisfare le aspettative, la qualità del servizio erogato a valle degli investimenti effettuati, presuppone contestualmente anche una visione sistemica che assume paradigmi quali l'aderenza (ovvero la narrazione del singolo di quanto ricevuto o realizzato rispetto alle attese e ai bisogni avanzati) e la rilevanza, ovvero la capacità percepita dell'azione intrapresa per rispondere ai bisogni avanzati e alle attese esplicitate presso il CPI.

È in questa logica che l'analisi della *customer satisfaction* ha di certo un carattere autoconsistente ma va collocata all'interno di un intervento valutativo più ampio che deve includere l'impatto sul territorio, sia in termini di modulazione della azione del CPI, sia in termini di incidenza sui processi di transizione al lavoro di giovani e adulti.

³ Alcune sperimentazioni condotte in ambito sanitario ad esempio confermano la relazione positiva tra educazione/formazione e livello di soddisfazione (Faranda, 1994): le pazienti educate ed informate ad una previsione realistica del servizio percepiscono minore ansia, dimostrando un maggiore controllo sulla situazione da cui riescono a trarre maggiore soddisfazione dall'esperienza.

SEZIONE I - L'INDICATORE DI SODDISFAZIONE

Come anticipato in premessa, i dati qui presentati si riferiscono alla soddisfazione espressa sul complesso dei servizi fruiti presso il CPI dagli utenti coinvolti da due diverse attività di indagine: una condotta nell'ambito della valutazione del programma Garanzia Giovani rivolta alla popolazione di giovani tra i 18 e i 29 anni di età e l'altra rivolta ai soli utenti dei CPI con età uguale o superiore a 30 anni.

1. IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Il livello di soddisfazione complessivo espresso dagli utenti è risultato essere particolarmente elevato: il 78,66% degli utenti ha infatti affermato di essere molto o abbastanza soddisfatto del servizio erogato nei propri confronti dal Centro per l'impiego (Tabella 1).

La disaggregazione per area territoriale mostra quanto la soddisfazione sia più elevata tra gli utenti delle *Regioni in transizione* (per i quali il dato sale sino all'81,25%) e più bassa tra i residenti delle *Regioni meno sviluppate*, dove la percentuale scende al 76,55%.

Con riferimento al genere, risultano più soddisfatte le donne, attestando il valore medio nazionale al 79,30% contro il 78,05% registrato per la componente maschile. La disaggregazione del dato per regioni target sottolinea ulteriormente la differenza di genere.

Per quel che riguarda l'età, nel complesso è la fascia dei più giovani, i 18-29enni, a registrare il più basso livello di soddisfazione (76,52%) mentre è tra gli over 50 che si rileva il livello più alto (79,83%), anche se in linea con le restanti classi considerate. Sempre i giovani presentano la maggiore variabilità per target geografico di riferimento: nelle *Regioni meno sviluppate* infatti la soddisfazione si attesta a 73,69%, quasi sei punti percentuale in meno rispetto ai coetanei residenti nelle *Regioni in via di transizione*. Leggermente difforme invece il livello di soddisfazione per gli utenti di età compresa tra i 40 e i 49 anni se disaggregato per regione di appartenenza. All'interno delle *Regioni più sviluppate* i quarantenni presentano il valore più basso (79,53%) dopo quello rilevato tra i giovani, mentre al contrario, pur con una contrazione trasversale a tutte le classi di età, nelle *Regioni meno sviluppate* risultano i più soddisfatti.

Tabella 1 - 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 (More Developed)*	Regioni in transizione (Transition)	Regioni meno sviluppate (Less Developed)	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 2017

Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

La disaggregazione degli utenti per titolo di studio conseguito, evidenzia come il grado di soddisfazione scenda al crescere del livello di istruzione. Per chi è in possesso al massimo di una licenza media, l'indice si attesta al 79,2%, per scendere fino al 77,89% per chi dichiara di possedere un titolo di studio universitario. Analogo andamento si riscontra nelle diverse ripartizioni geografiche considerate.

La Tabella 2 riporta in modo disaggregato il livello di soddisfazione degli utenti dei CPI per singola regione, genere, titolo di studio e classi di età.

Tabella 2 - Livello di soddisfazione degli utenti dei CPI per Regione, genere, titolo di studio e classe d'età. Anno 2016 (val.%)

	Totale	Genere		Titolo di studio			Classe di età							
		Uomini	Donne	Al massimo lic. media	Diploma sec. superiore	Titolo universitario	18-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55 e +
Piemonte	77,99	77,71	78,27	78,20	78,06	76,87	79,33	83,88	74,38	76,59	76,57	77,28	76,80	78,51
Valle d'Aosta	83,87	82,58	85,29	82,66	84,28	89,09	85,25	83,24	84,31	81,72	80,79	84,63	85,45	85,57
Lombardia	78,63	77,67	79,49	80,01	76,78	80,46	71,51	72,15	83,02	82,36	82,05	78,69	79,23	82,44
PA Trento	87,58	86,98	88,16	89,92	87,03	82,03	92,16	89,90	86,16	87,41	83,29	85,00	86,30	88,15
PA Bolzano/Bozen	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Veneto	80,05	78,29	81,53	81,05	79,93	77,93	81,74	76,03	80,38	86,71	76,66	79,30	84,06	78,79
Friuli Venezia Giulia	79,43	79,16	79,63	79,54	79,19	80,17	76,71	66,69	81,40	84,21	83,02	81,59	82,03	83,64
Liguria	77,92	76,11	79,30	79,21	76,74	77,98	76,84	80,50	75,43	76,54	79,24	77,93	78,86	78,01
Emilia Romagna	80,10	82,18	78,28	80,78	80,90	75,51	82,79	77,45	81,31	78,73	82,12	75,70	81,23	80,72
Toscana	80,95	79,40	82,40	82,62	79,77	79,74	81,03	75,83	76,78	81,70	82,18	82,62	81,33	84,47
Umbria	77,91	77,38	78,37	79,72	78,43	71,81	79,38	73,37	77,47	76,11	78,42	81,94	76,04	80,18
Marche	77,79	76,79	78,63	78,00	78,53	75,26	70,61	76,82	78,02	79,26	79,84	75,17	82,13	82,67
Lazio	80,37	79,61	81,17	81,40	79,36	81,31	84,35	77,85	83,16	80,95	78,79	79,46	79,45	78,73
<i>Totale Regioni più sviluppate</i>	<i>79,53</i>	<i>79,00</i>	<i>80,02</i>	<i>80,49</i>	<i>79,06</i>	<i>78,30</i>	<i>79,12</i>	<i>76,75</i>	<i>79,91</i>	<i>80,77</i>	<i>80,21</i>	<i>78,80</i>	<i>80,49</i>	<i>81,03</i>
Abruzzo	80,13	80,40	79,89	80,01	79,97	80,86	77,27	76,88	84,71	82,99	79,83	79,64	80,67	81,99
Molise	80,65	79,70	81,69	78,28	82,21	81,73	85,27	74,33	75,45	85,81	82,10	82,39	80,79	77,80
Sardegna	81,99	81,65	82,42	83,19	81,36	77,51	84,47	75,10	83,34	79,20	83,75	81,99	84,32	83,79
<i>Totale Regioni in transizione</i>	<i>81,25</i>	<i>81,11</i>	<i>81,41</i>	<i>82,02</i>	<i>80,92</i>	<i>79,54</i>	<i>82,31</i>	<i>75,77</i>	<i>83,16</i>	<i>80,75</i>	<i>82,39</i>	<i>81,18</i>	<i>82,62</i>	82,52
Campania	74,19	74,95	73,04	74,97	73,67	72,90	69,14	64,68	78,39	76,02	75,35	79,71	78,94	79,99
Puglia	76,06	76,28	75,81	77,32	74,99	74,03	74,35	74,94	75,58	74,14	77,16	80,05	74,15	79,49
Basilicata	78,60	79,98	76,93	79,02	78,49	77,36	75,10	75,29	80,64	80,08	78,57	79,87	80,86	80,19
Calabria	80,55	78,76	82,40	79,87	81,39	80,39	79,41	81,35	79,94	83,37	81,30	77,22	82,43	80,23
Sicilia	76,55	75,27	79,11	75,98	76,97	78,39	77,22	74,73	79,53	76,59	79,08	76,90	72,49	75,14
<i>Totale Regioni meno sviluppate</i>	<i>76,55</i>	<i>76,09</i>	<i>77,20</i>	<i>76,80</i>	<i>76,32</i>	<i>76,34</i>	<i>74,18</i>	<i>73,07</i>	<i>78,48</i>	<i>77,32</i>	<i>78,08</i>	<i>78,54</i>	<i>76,44</i>	<i>78,56</i>
Totale	78,66	78,05	79,30	79,20	78,33	77,89	77,50	75,39	79,70	79,68	79,73	78,90	79,25	80,35

Fonte: Indagini Anpal 2017

SEZIONE II - GLI ELEMENTI CHE CONCORRONO ALLA SODDISFAZIONE: GLI ESITI DELLA CUSTOMER

Gli approfondimenti oggetto della presente sezione, sono stati realizzati grazie alle risultanze di una indagine⁴ quali-quantitativa dedicata ai soli utenti dei CPI con trenta anni e oltre che hanno usufruito nel 2016 di almeno un servizio presso i Centri pubblici dell'Impiego e che, nello stesso periodo di riferimento, hanno sottoscritto o aggiornato la Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID).

L'impianto e il questionario, molto articolato, hanno permesso di raccogliere informazioni anche sul profilo degli utenti, sulla loro condizione e sulle esperienze pregresse. Il complesso delle informazioni è stato dunque collegato ai giudizi e opinioni circa i servizi fruiti presso i CPI e circa il contesto del mercato del lavoro anche in una logica di un miglioramento dei processi di accompagnamento al lavoro e sul lavoro.

In estrema sintesi, i temi indagati mediante la somministrazione del questionario con tecnica Cati e Cawi sono stati:

- Il livello di soddisfazione nei confronti dei servizi dei CPI presso cui si sono recati;
- la condizione familiare e abitativa;
- il capitale sociale e la partecipazione attiva a reti che favoriscono la partecipazione sociale;
- la dote familiare (per coloro che al momento dell'intervista avevano tra i 30 e i 39 anni);
- la condizione rispetto al lavoro (attuale, al momento della visita al CPI nel 2016 e pregressa);
- le opinioni e gli atteggiamenti che hanno maturato ed esprimono in relazione al mondo del lavoro.

Il campione è composto da 39.450 individui ed è rappresentativo⁵ della popolazione over 30, di poco più di un milione di persone, che nel corso del 2016 ha sottoscritto o modificato una Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) e si è recata almeno una volta in un Centro per l'impiego⁶.

Poiché il campione risulta rappresentativo sia per regione (del CPI), sia per classe di età e genere, l'analisi delle informazioni raccolte permette di ricostruire e descrivere a livello nazionale e regionale:

- il profilo degli utenti in relazione al loro contesto geografico e socio-economico;
- la loro opinione sui servizi attesi e richiesti.

Tutte le informazioni di seguito presentate, infine, sono state raccolte durante l'indagine realizzata tra l'ultima settimana di aprile e il mese di settembre 2017.

1. L'ESPERIENZA SECONDO GLI UTENTI

Benché in linea con la maggior parte dei Paesi europei, la soddisfazione espressa dagli utenti - che si ricorda era del 78,66% e arriva per i soli utenti di 30 anni e più a superare costantemente gli 80 punti percentuali - risulta piuttosto elevata soprattutto se commisurata alle criticità evidenziate dagli stessi responsabili e operatori dei Centri per l'impiego espresse in occasione delle attività di monitoraggio degli SPI (D'Onofrio, 2018). In particolare, all'insufficienza delle dotazioni strutturali e informatiche si associava anche una carenza di competenze specifiche che decretavano maggiori difficoltà nel garantire attività di consulenza di II livello (relative prevalentemente all'orientamento e all'inserimento in formazione e al supporto alla creazione d'impresa), le stesse cioè che presuppongono anche una capacità di sostenere e animare una rete territoriale anche con soggetti e istituzioni esterne al CPI stesso (ivi comprese le strutture socio-sanitarie, formative, assistenziali, ecc.).

⁴ L'indagine è stata curata da A. Chiozza, L. Mattei, B. Torchia – ANPAL, Struttura 4, Analisi del contesto occupazionale.

⁵ Le informazioni sono state desunte dalla popolazione delle Schede Anagrafiche Professionali (SAP) presente nel sistema BDPAPL dell'ANPAL. Per alcune Regioni, la popolazione delle SAP presenti nel sistema non copriva l'intera platea dei beneficiari ed è stato dunque necessario ricostruire una stima teorica dell'universo di riferimento utilizzando le risultanze della Rilevazione Continua sulle Forze di Lavoro (RCFL, ISTAT).

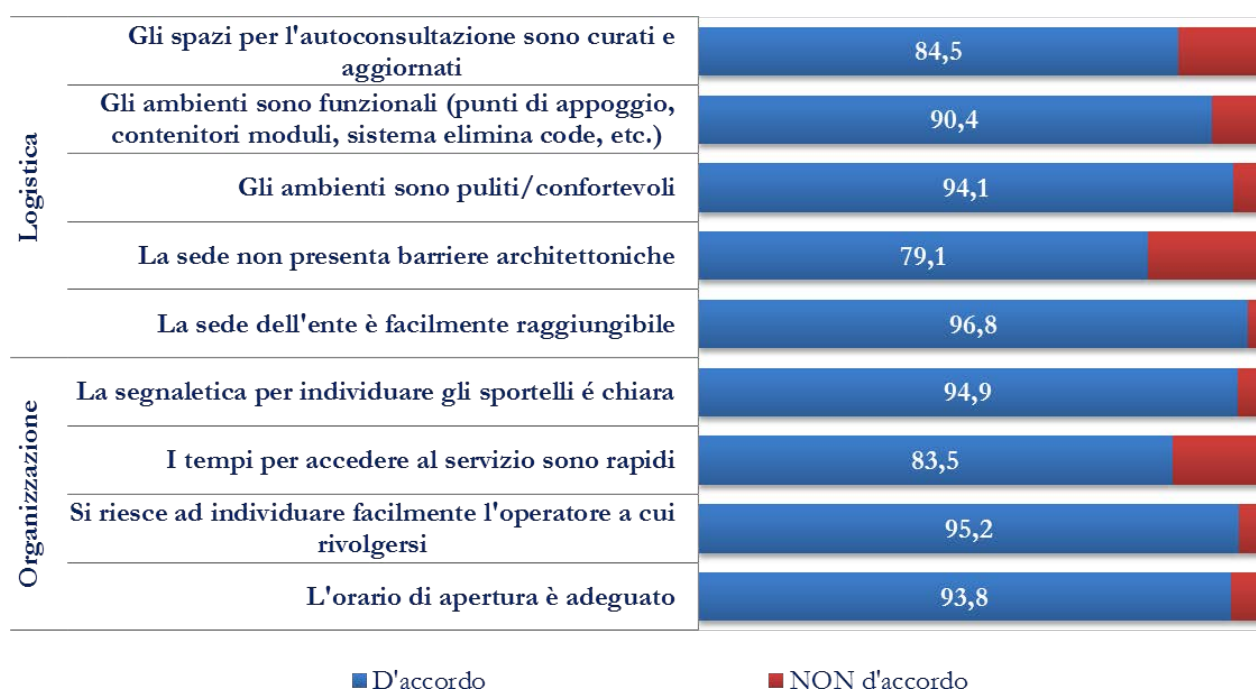
⁶ Per le questioni metodologiche si veda la nota tecnica *Grado di soddisfazione degli utenti dei CPI* (Chiozza, Mattei, Torchia, Toti, 2018)

Due dunque sono stati gli interrogativi che, a partire dalla comparazione tra dati di sistema e giudizio degli utenti hanno guidato gli approfondimenti ritenuti necessari ovvero: quali aspetti abbiano concorso alla composizione della prospettiva degli utenti e quale contesto e percorso biografico abbia determinato il livello di soddisfazione espresso nei confronti dei Servizi.

Per scandagliare il giudizio generale è stato chiesto agli utenti in primo luogo di esprimersi su specifici aspetti che potevano impattare sulla qualità della visita al CPI, ovvero sugli aspetti di logistica e di organizzazione del Centro visitato. Nel caso di più visite o più Centri visitati si richiedeva di riferirsi all'ultima visita effettuata.

Come si evince dalla Figura 1 il livello di soddisfazione non solo sembra confermato ma anzi ribadito con convinzione. Tutti gli ambiti sottoposti a valutazione raggiungono un punteggio molto elevato. Anche l'aspetto ritenuto più critico, ovvero l'accessibilità delle sedi per l'assenza di barriere architettoniche, ottiene un giudizio positivo espresso da oltre il 79% della popolazione over 30. La raggiungibilità della sede per la dislocazione territoriale e la possibilità di riuscire a interloquire con un operatore sono gli aspetti che raggiungono le maggiori punte di consenso (con oltre il 95% degli utenti molto e abbastanza soddisfatti).

Figura 1 - Opinioni espresse dagli utenti con 30 anni e più su aspetti di logistica e organizzazione dei CPI visitati. Anno 2016 (val.%)



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Se, da un lato, è accertata la relazione tra modalità di partecipazione e soddisfazione (Bitner, Faranda, Hubbert e Zeithaml, 1997) nel senso che una corretta partecipazione da parte del cliente permette di aumentare la probabilità di soddisfare i bisogni attesi, è pur vero che questi aspetti, da soli, non bastano e non esauriscono le spiegazioni circa la natura e la dimensione della soddisfazione stessa.

2. LE MODALITÀ DI FRUIZIONE

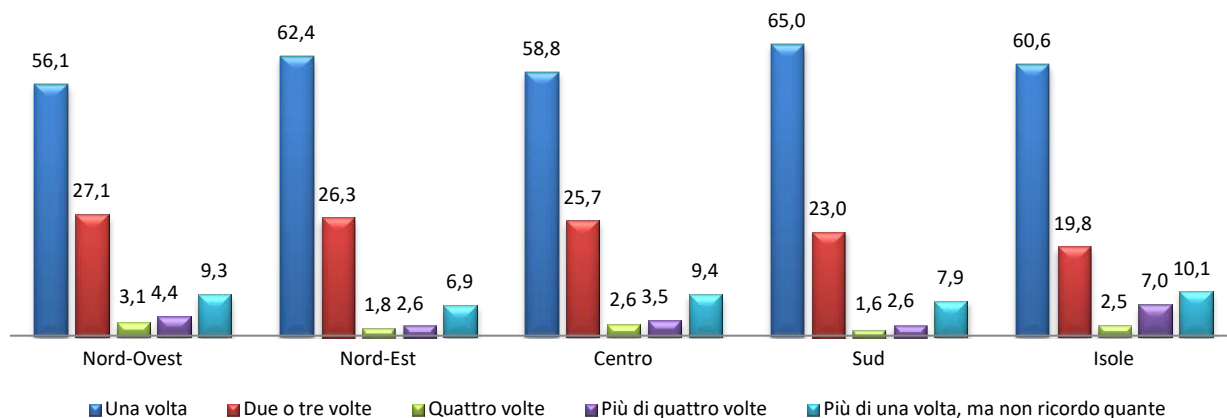
Una prima spiegazione alla diffusa soddisfazione degli utenti può riferirsi proprio alla risposta reale a un bisogno sollevato: gli approfondimenti in merito a quanto avvenuto durante la visita stessa, infatti, legano le opinioni espresse alla specificità dei servizi richiesti e fruiti.

Considerando che il lavoro consulenziale, il supporto alla ricerca di lavoro e la pratica orientativa possono esplicarsi attraverso una molteplicità di interventi, è stato chiesto agli utenti del CPI quante volte si fossero recati nell'anno considerato (2016) presso un CPI e per quale ragione.

A livello nazionale il 60% si è recato al Centro per l'impiego una sola volta nell'anno; quasi uno su quattro si è

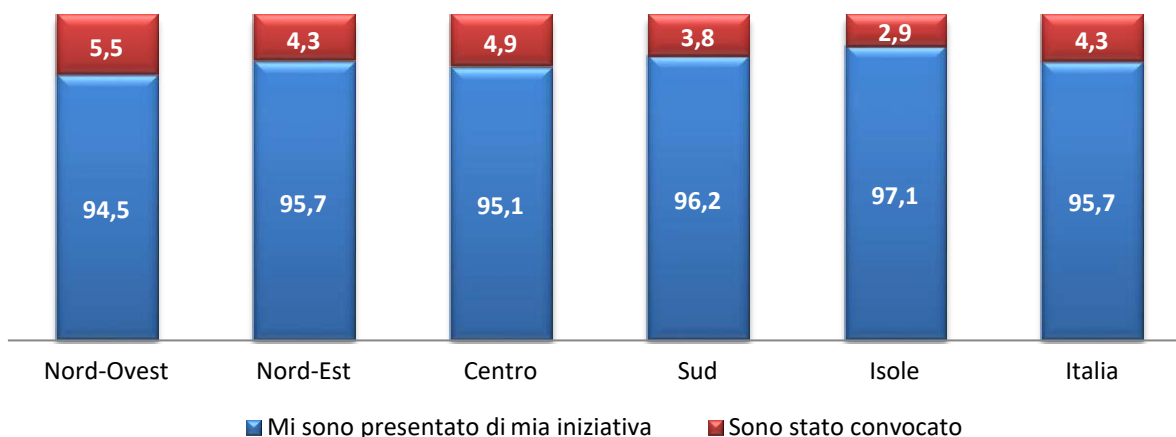
fisicamente recato presso il CPI due o tre volte. A questi si aggiunge un ulteriore 6% di utenti che ha visitato il CPI quattro volte o più e l'8,6% di rispondenti che vi si è recato più di una volta ma non ricordava esattamente quante. La Figura 2, nello specifico, mostra il numero di visite effettuate nelle diverse ripartizioni geografiche. Nel Sud, si rileva la più alta percentuale di utenti che si sono recati al CPI solo una volta (65%). Nelle Isole, invece si rileva una accentuazione di coloro che sono andati al CPI quattro volte e più.

Figura 2 – Distribuzione degli utenti con 30 anni e più per numero di volte che si sono recati presso un Centro per l'Impiego, per ripartizione geografica. Anno 2016 (val.%)



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Figura 3 – Utenti con 30 anni e più che si sono recati presso il CPI su iniziativa personale o in seguito a una convocazione, per ripartizione geografica. Anno 2016 (val.%)



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Per lo più la visita è stata dettata dall'iniziativa personale e infatti solo nel 4,3% dei casi gli utenti si sono recati presso il CPI perché contattati e/o convocati dagli operatori (Figura 3).

Il dato relativo alle attività dei Centri in merito alla convocazione o meno dei propri utenti risulta pressoché allineato in tutte le ripartizioni geografiche e si discosta, al rialzo, solo per il Nord Ovest dove le convocazioni interessano il 5,5% degli utenti.

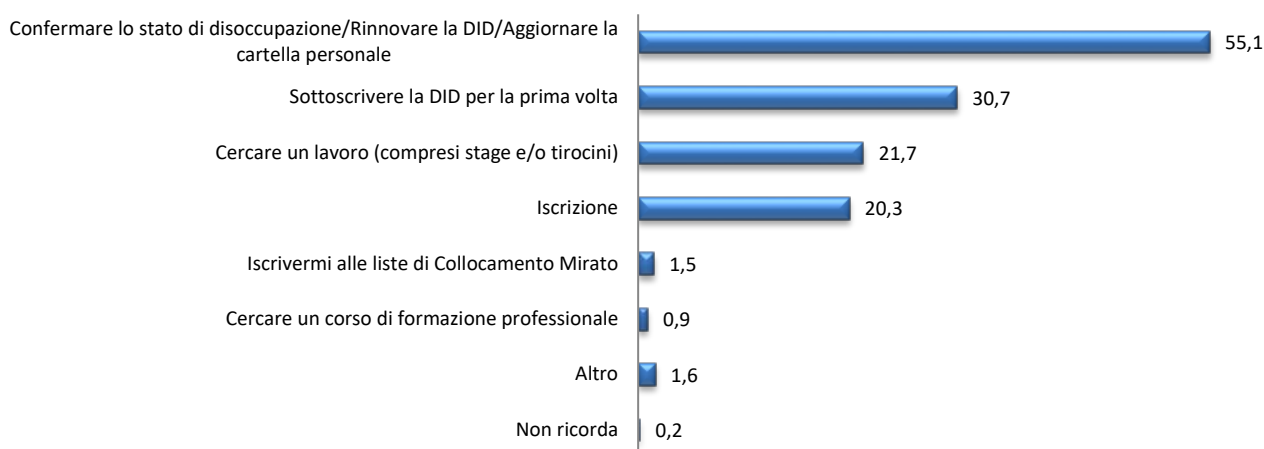
In linea con la molteplicità di compiti e servizi svolti dai Centri per l'impiego, la ricerca di lavoro è solo una delle motivazioni che ha spinto gli utenti a recarsi presso un CPI. Tra coloro che si sono recati di propria iniziativa al CPI, quasi il 74% era intenzionato a svolgere pratiche di tipo amministrativo, ovvero confermare lo stato di disoccupazione e sottoscrivere o rinnovare la Dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro, iscriversi per la prima volta o iscriversi alle liste di collocamento mirato. Si è recato al CPI espressamente per ricevere supporto alla ricerca di lavoro il 21,7% degli utenti (Figura 4).

Prevale una motivazione legata all'aggiornamento della propria scheda anagrafica-professionale e al rinnovo della dichiarazione immediata di disponibilità anche tra coloro che sono stati convocati (58,7%) a cui si aggiungono coloro che, avendo precedentemente richiesto informazioni e documentazione specifica, si sono visti convocare presso il CPI per proseguire azioni già avviate. Inoltre il 7,6% di utenti è stato convocato per ricevere una offerta

di lavoro e un ulteriore 18,7% ha ricevuto la chiamata e la proposta di partecipare ad una attività formativa.

Figura 4 - Motivo principale della visita per gli utenti di 30 anni e più che si sono presentati di propria iniziativa e per coloro che sono stati convocati dal CPI. Anno 2016 (val.%)

4.a. Motivo principale della visita (per chi si è presentato di propria iniziativa)



4.b. Motivo principale della visita (per chi è stato convocato)



Il totale è superiore a 100 perché era possibile fornire fino a 2 risposte

Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Agli utenti è stato chiesto di specificare quali servizi abbiano ricevuto nel periodo preso in esame. Le risposte sono state analizzate considerando che durante una stessa visita potrebbe essere stato richiesto e fruito più di un servizio e, al contrario, più visite potrebbero essere state collegate ad un unico servizio o attività.

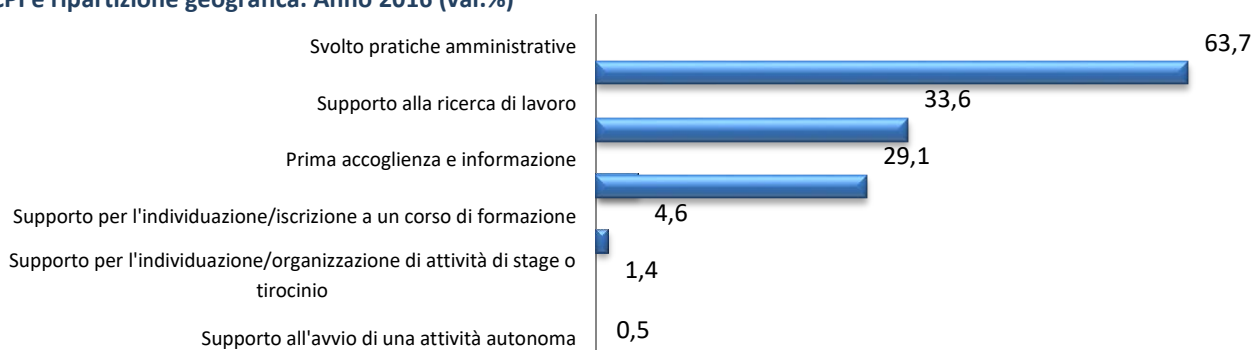
Per chi si è recato al CPI più volte, nella descrizione dei servizi sono stati presi in esame solo quelli fruiti durante l'ultima visita⁷. Con questa avvertenza è stato calcolato il numero dei servizi fruiti di seguito descritti, pari in valore assoluto a 1.346.204.⁸

In linea con le motivazioni che hanno dettato la visita presso il CPI, il servizio legato alla dimensione amministrativa supera tutti gli altri per volume di persone coinvolte. Il 63,7% dei rispondenti infatti ha usufruito di tale servizio. A seguire più di un utente su tre (il 33,6%) ha ricevuto supporto alla ricerca di lavoro mentre per il 29,1% dei rispondenti si è trattato di prima accoglienza. Residuale l'attività di orientamento e consulenza a supporto dell'avvio di attività autonoma che interessa lo 0,5% degli utenti (Figura 5).

⁷ Si ricordi che il 60% degli utenti nel 2016 si è recato presso il CPI una sola volta.

⁸ Ne discende che il totale dei servizi movimentati dai CPI nell'anno è certamente superiore a quello indicato nel testo poiché il conteggio è stato fatto sulla base della metodologia indicata. I servizi cui di seguito si dà conto, si ribadisce, si riferiscono all'ultima visita effettuata dall'utente o all'unica visita condotta.

Figura 5 – Utenti con 30 anni e più per tipologia di servizio di cui hanno usufruito nell'ultima (o nell'unica) visita al CPI e ripartizione geografica. Anno 2016 (val.%)



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e *customer satisfaction* dei CPI – Anpal 2017

Per analizzare al meglio le modalità di svolgimento della visita è stato chiesto di indicare se ogni servizio è stato fruito su richiesta propria o su proposta del CPI oppure richiesto ma disatteso. Come si evince dalle risposte sul complesso della domanda di servizio (ovvero sulla somma di servizi richiesti e fruiti e servizi richiesti ma non fruiti) l'86,8% degli utenti dichiara di aver beneficiato di un servizio richiesto, a fronte invece di una domanda inevasa che interessa poco più del 13% degli della domanda (Tabella 3). Rispetto al tema della soddisfazione espressa dunque - anche in relazione ai singoli servizi - si trova una prima corrispondenza tra la domanda prodotta e le prestazioni erogate.

Tabella 3 – Utenti con 30 anni e più: la domanda e la movimentazione delle attività. Anno 2016 (v.a e val.%)

Nell'ultima (o nell'unica) visita:	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

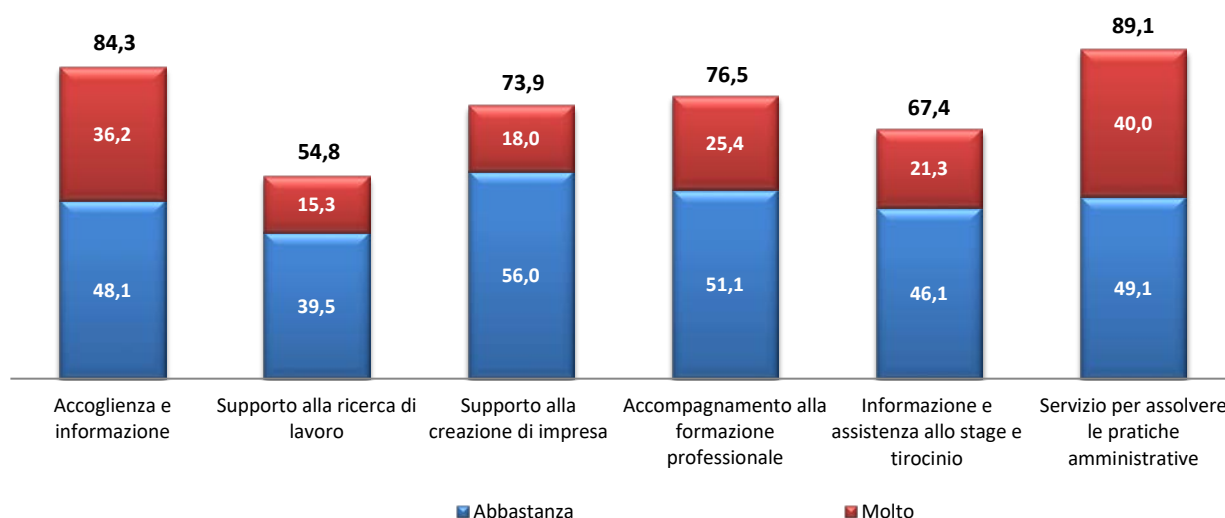
Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e *customer satisfaction* dei CPI – Anpal 2017

Dunque, la prima motivazione a sostegno di una soddisfazione tanto elevata risiede proprio nella capacità del Centro di aver dato risposta ad un bisogno espresso. Inoltre, si sottolinea che i servizi erogati su proposta dai CPI sono nella quasi totalità dei casi in aggiunta a quelli richiesti dagli utenti e che solo una minima parte (pari a non più del 3%) sono stati erogati in sostituzione rispetto a quanto richiesto. Un dato che indica quanto la declinazione del servizio abbia tenuto conto della richiesta esplicita e individuale del singolo piuttosto che della organizzazione interna del CPI. Uno sforzo che sicuramente, pur con le criticità espresse dai referenti dei CPI (D'Onofrio, 2018) è stato comunque riconosciuto e premiato dagli utenti proprio con il giudizio positivo che ha riguardato il complesso dei Servizi.

Indicazioni importanti provengono anche dalla analisi della domanda inevasa e dal giudizio espresso sul singolo servizio fruito.

Rispetto al complesso della domanda inevasa, che ricordiamo interessa il 13,2% dei servizi richiesti, le maggiori criticità si rilevano per il supporto all'avvio del lavoro autonomo, per il supporto alla individuazione e reinserimento in formazione e rispetto al supporto all'inserimento al lavoro (ivi comprese le attività di organizzazione di stage o tirocini extracurricolari). Si tratta di attività che rimandano alle stesse criticità sottolineate da referenti e operatori dei Centri e rispetto alle quali lamentano una carenza non tanto in termini informativi, quanto piuttosto in termini di possibilità di costruzione di rete di servizi esterni al CPI (ad esempio, con il sistema della formazione professionale e con il sistema di educazione degli adulti) e che mettono al centro la questione della credibilità e affidabilità percepita dal sistema delle imprese che si rivolgono ancora in minima parte ai CPI per reperire personale. Due aspetti importanti su cui gli attori del sistema (utenti e operatori) chiedono un maggiore sostegno, da un lato, aprendo le attività dei CPI ad altri attori del territorio e, dall'altro, implementando o rafforzando le competenze necessarie a fare rete.

Figura 6 – Utenti Molto e Abbastanza soddisfatti per servizio fruito presso il CPI (val.%)

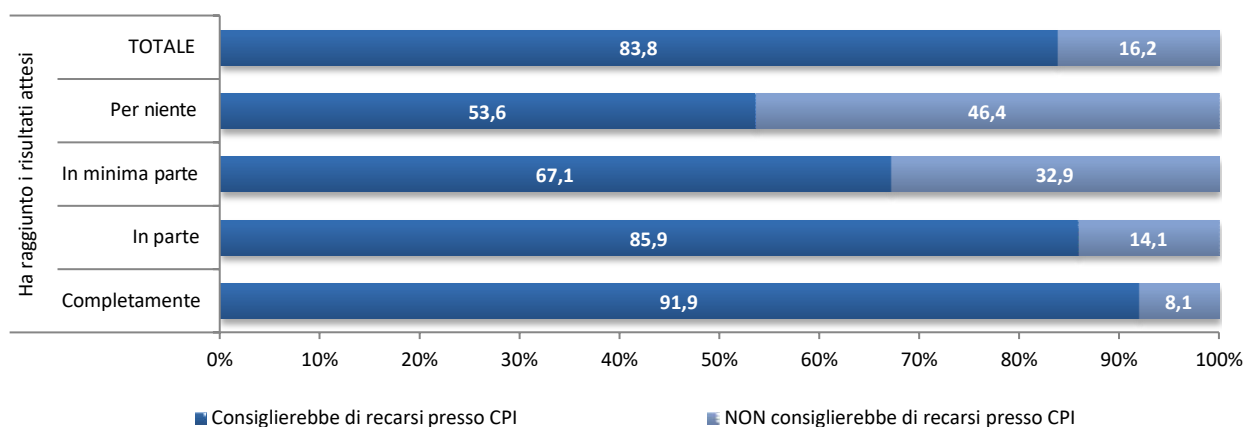


Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Passando dunque dal giudizio complessivo a un giudizio articolato più specificamente assato sul dettaglio dei servizi, la Figura 6 mostra una maggiore variabilità del giudizio. L'assolvimento delle pratiche amministrative e la fase di accoglienza e prima informazione raccolgono i punteggi più elevati anche per quel che riguarda gli entusiasti che si dichiarano molto soddisfatti (rispettivamente pari al 40% e 36,2%).

Al contrario, il supporto alla ricerca di lavoro e l'attività di informazione e assistenza alla organizzazione di stage e tirocini raccolgono livelli minori di soddisfazione. L'assistenza alla ricerca di lavoro, in particolare, è l'unico servizio che non raggiunge il 55% di giudizi soddisfacenti, attestandosi sul 54,8%.

Figura 7 – Utenti con 30 anni e più che consiglierebbero ad una persona nella stessa situazione di rivolgersi a un CPI, per raggiungimento dei risultati attesi. Anno 2016 (val.%)



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Gli utenti che comunque ritengono di aver raggiunto, in parte o completamente, il risultato atteso e dunque di aver trovato una risposta alle aspettative e motivazioni che li avevano condotti presso i CPI, si attesta sull'80,2%⁹. La percentuale di chi l'ha raggiunto completamente supera addirittura la metà del complesso degli utenti.

⁹Agli utenti è stata posta una domanda specifica in cui si chiedeva di indicare se, rispetto alle motivazioni che li avevano spinti ad effettuare la visita, ritenessero di aver raggiunto il risultato atteso completamente, in parte, in minima parte o per nulla.

3. QUALE VISSUTO SOSTIENE IL GIUDIZIO

Mettendo a confronto da un lato la soddisfazione così elevata nei confronti dei servizi fruiti e offerti dai CPI e il loro ruolo di presidio territoriale con il numero effettivo di inserimenti testimoniato dalle indagini Istat in merito ai canali di ricerca e reperimento del lavoro (RCFL 2017 e precedenti), si è ritenuto di dover proseguire interrogandosi sulla natura del giudizio espresso non potendo non chiamare in causa anche la dimensione biografica ed esperienziale degli utenti che si sono espressi.

La Tabella 4 riassume le principali caratteristiche anagrafiche degli utenti.

Tabella 4 – Caratteristiche anagrafiche e profilo degli utenti dei CPI con DID attiva nel 2016, per ripartizione geografica (v.a. e val.%)

	Nord-Ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	Italia
<i>Genere</i>						
Donne	53,4	54,1	51,9	45,5	34,1	48,4
Uomini	46,6	45,9	48,1	54,5	65,9	51,6
<i>Cittadinanza</i>						
Italiana	78,0	73,2	80,2	95,3	97,2	84,9
Straniera	22,0	26,8	19,8	4,7	2,8	15,1
<i>Titolo di studio</i>						
Al massimo licenza media	48,1	44,3	44,8	55,5	60,7	50,5
Qualifica professionale	6,2	7,7	5,2	3,2	2,6	5,0
Diploma sec. superiore	33,1	34,9	37,4	31,9	29,3	33,4
Titolo universitario	12,5	13,2	12,6	9,4	7,4	11,1
<i>Condizione occupazionale al momento della visita al CPI</i>						
Occupato	3,1	3,8	3,3	3,0	3,3	3,3
Non occupato in cerca di lavoro	78,1	76,3	77,1	72,9	75,1	75,8
Non occupato e NON in cerca di lavoro	18,8	19,9	19,5	24,0	21,6	21,0
<i>Esperienze di lavoro concluse e precedenti alla visita al CPI</i>						
Sì	95,6	95,1	95,1	94,6	94,5	95,0
No	4,4	4,9	4,9	5,4	5,5	5,0
Totale (v.a.)	207.558	190.352	200.332	275.134	140.756	1.014.132

Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e *customer satisfaction* dei CPI – Anpal 2017

Si tratta dunque di una utenza che si rivolge al Centro per l'impiego mediamente in condizioni di svantaggio non solo per quel che riguarda l'esclusione del mercato del lavoro (e quindi a rischio di obsolescenza delle competenze agite) ma anche e soprattutto per le criticità o carenze legate alle variabili che determinano l'occupabilità ovvero la possibilità di ampliare le *chanche* di poter più facilmente trovare una occupazione.

Complessivamente, tra gli utenti con 30 anni e più, oltre il 50% è privo di un titolo di studio di scuola secondaria superiore, nel 95% di casi si tratta di persone che hanno maturato almeno una esperienza professionale che si è rivelata a termine o comunque non stabile nel tempo. In più di 7 casi su dieci si tratta di individui appartenenti alla generazione dei trentenni e quarantenni. Il 15% dell'utenza ha una cittadinanza diversa da quella italiana.

Benché già questi dati raccontino di un sistema che dovrebbe essere teso all'*empowerment* della persona prima ancora che alla pratica dell'incontro domanda-offerta di lavoro, anche attraverso misure di sostegno alla mobilità geografica ad esempio, la disaggregazione dei dati suggerisce come sia necessario considerare che, tra gli utenti dei CPI, i non occupati in cerca di lavoro non si presentano come un *corpus* unico ma si distinguono al loro interno in modo anche molto difforme per territorio e genere.

Se nelle regioni del Nord-Ovest la componente di persone straniere supera il 22% e arriva al 26,8% nel Nord-Est, mostrando una spiccata capacità di attrazione dell'utenza, particolarmente ridotta è la presenza di utenti stranieri nelle regioni del Sud (4,7%) e soprattutto nelle Isole (2,8%).

La seconda evidenza riguarda il genere: in coerenza con le dinamiche relative ai tassi di attività delle diverse ripartizioni, nelle regioni del Nord e del Centro, le donne rappresentano oltre la metà degli utenti (54,1% nel Nord-Est e 53,4% nel Nord-Ovest, 51,9% nel Centro), mentre, nel Sud e ancora di più nelle Isole è la componente maschile a risultare maggioritaria (54,5% nel Sud e 65,9% nelle Isole). Nelle regioni insulari, dunque, le donne costituiscono il 34,1% dell'utenza e tale dato è inferiore di 14,3 punti percentuali rispetto alla media nazionale e di circa 20 punti percentuali rispetto al Nord-Est.

La terza evidenza si riferisce al livello di istruzione. Se già il valore a livello nazionale aveva messo in luce che oltre

la metà della popolazione dispone al più della licenza media, nelle regioni del Sud la quota raggiunge il 55,5% e supera il 60% nelle Isole.

Sul piano delle variabili anagrafiche, dunque, a livello nazionale si ritrovano caratterizzazioni assai diverse da area ad area, che rimandano alla necessità e all'impegno di garantire servizi uniformi ed elevati per qualità ed efficacia sul territorio nazionale. È su questo fronte frastagliato delle diversità individuali, infatti, che si struttura il percorso di diversificazione e personalizzazione delle soluzioni proposte, coniugando caratteristiche dell'utente e dimensione territoriale.

Si tratta dunque di una utenza adulta, a volte anche decisamente matura, non nuova ai meccanismi e ai contesti professionali. È probabilmente anche con questa necessità che il CPI si è confrontato nei servizi di accoglienza, informazione e primo orientamento nell'ottica dell'attivazione di misure e meccanismi a supporto e in direzione di un inserimento occupazionale che può trovare una misurazione forse in tempi più lunghi rispetto a quelli della singola visita.

4. DIVERSE PROSPETTIVE PER UNA SOLA UTENZA

Ulteriori differenze si articolano prendendo in considerazione anche variabili non strettamente anagrafiche che includono anche la condizione familiare e abitativa.

Benché l'80% di chi ha sottoscritto una DID è attivamente alla ricerca di lavoro, al momento della visita, ben il 96,7% di coloro che si sono recati al CPI¹⁰ non aveva un'occupazione. Durante l'indagine si è potuta rilevare, per molti di questi soggetti, una totale assenza di redditi.

Il 39,8% degli utenti intervistati dichiara di vivere in famiglie del tutto prive di reddito da lavoro o pensione. La percentuale sale nelle regioni del Sud (42,0%) e ancor di più nelle Isole dove raggiunge il 45% (Tabella 5).

Una deprivazione che assume i contorni della emergenza sociale, soprattutto se si guarda alla composizione familiare, e che richiede il concorso di soggetti e politiche. A molteplici condizioni di svantaggio, infatti, dovrebbe rispondere una pluralità coordinata di interventi atti a garantire la dignità della persona nella sua interezza, anche attraverso la sollecitazione di politiche abitative e l'accesso a risorse funzionali a tutelare il diritto alla salute e all'infanzia nel caso della presenza di minori.

Un dato che conferma la necessità di superare concettualmente la sola registrazione dello stato di occupazione o disoccupazione per ricostruire le storie e le biografie dell'esclusione sociale connessa alla mancanza e alla qualità del lavoro.

Le maggiori criticità si riscontrano tra coloro che vivono da soli e per i quali si confermano tutte le allarmanti riflessioni in merito al nuovo volto della povertà e della marginalità sociale legata alla solitudine (cfr. Caritas 2017).

In aggiunta a situazioni che appaiono di particolare gravità, si rileva anche la criticità sostenuta da chi è genitore ma non ha un partner e che dichiara, nel 57,4% dei casi, di non disporre di alcun reddito pur dovendosi occupare della cura dei figli. Tale situazione, che presuppone fenomeni che espongono a rischio di povertà anche i minori, risulta essere maggiormente accentuata nelle regioni Nord occidentali, dove il valore raggiunge il 61,6%, mentre risulta meno presente ma comunque rilevante in quelle Nord orientali, dove interessa il 49,6% di quegli utenti che vivono con i figli e senza il partner.

Focalizzandosi sulle sole strutture familiari prive di reddito, emerge che la solitudine coniugata all'assenza di reddito colpisce in misura prevalente le donne e la componente straniera. Le donne prive di reddito vivono da sole infatti nel 52,2% dei casi mentre gli stranieri senza né reddito né altri membri della famiglia si attestano sul 51,7%.

Al di là della presenza o meno di un reddito e della consistenza dello stesso, di fatto, la percentuale di individui che dichiara di vivere in una famiglia, anche monoparentale, al limite delle possibilità economiche risulta essere molto elevata.

¹⁰ Si ricorda che il dato si riferisce agli utenti che si esprimono in merito all'ultima visita al CPI nel corso dell'anno 2016.

Difficile proporre una gradualità delle situazioni ivi descritte perché i valori insieme restituiscono condizioni di disagio che attraversano le diverse composizioni familiari e raccontano storie e scelte individuali.

Si rafforza, dunque, la dimensione peculiare della natura biografica della domanda di servizi portata avanti da soggetti con una pluralità di questioni a cui politiche e Servizi territoriali sono chiamati a rispondere in modo diversificato per poter essere maggiormente efficaci.

Associata alla criticità della condizione reddituale, risultano poco capienti, quando non proprio inesistenti, il patrimonio e i risparmi delle famiglie degli utenti CPI che, infatti, non riescono a sostenere spese impreviste anche contenute.

Il 45,7% degli intervistati dichiara di vivere in famiglie che non possono sostenere una spesa imprevista pari a 150 euro. Tale percentuale sale al 63,7% se si prende in considerazione una spesa imprevista di 300 euro e coinvolge più dei quattro quinti dell'utenza che non sono in grado di sostenere una spesa pari a 800 euro (Tabella 6).

Tabella 6 – Utenti con 30 anni e più che dichiarano di vivere in famiglie che non possono sostenere spese impreviste. Anno 2016 (val. %)

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 sul profilo degli utenti e *customer satisfaction* dei CPI – Anpal 2017

L'indagine ha consentito di rilevare che è per le persone che vivono da sole (con e senza figli) che si rilevano le maggiori difficoltà, per tutti, indipendentemente dalla cittadinanza.

Difficoltà che connotano almeno una parte dell'utenza dei CPI che da sola o insieme a partner, famiglia o genitori, risulta spesso a rischio di povertà; un dato che si declina nella dimensione territoriale e chiede di essere fronteggiata a volte con i tempi propri dell'emergenza sociale.

È in questo frangente specifico che assume una accezione importante il concetto che presiede la competenza dei CPI all'interno della rete dei Servizi per il lavoro e che costituisce il punto di interazione anche per altre istituzioni e politiche che insistono sul territorio, a partire dai servizi di accompagnamento alla persona anche in ambito socio-sanitario e delle politiche abitative, comunali e provinciali.

L'assenza di lavoro, una ridotta capacità di spesa e spesso una totale assenza di reddito, si accompagnano allo scarso ricorso di aiuti chiesti o rivolti a reti esterne alla famiglia e in grado di incidere positivamente sulla capacità di accedere a risorse, informazioni, nuove relazioni capaci di spezzare la dimensione di marginalità sociale legata allo svantaggio.

La dimensione relazionale in questo contesto appare significativa quanto le caratteristiche anagrafiche perché è proprio nel contatto con il CPI che i legami *informali*, *la loro natura nonché la propensione e la capacità a mettere in atto processi di cooperazione attiva dovrebbero essere esplicitati, da una parte, e valorizzati dall'altra per ampliare l'efficacia della politica stessa* (Mutti 1998).

Non sfugge infatti che i fattori immateriali¹¹ giocano un ruolo importante per animare il tessuto socio-economico e per restituire una funzione al portato multidimensionale della persona nell'integrazione con altri utenti e attori del territorio. La disponibilità di tali fattori, così come il loro diverso grado di sollecitazione, richiede di essere interpretata anche dalle istituzioni, in primo luogo quelle attive a livello locale, chiamate a rispondere ai fabbisogni della persona scoprendone e implementandone potenzialità e livelli di sviluppo differenti. In questo senso, il contatto con il CPI costituisce già di per sé una occasione per ampliare le opportunità di accesso a informazioni ed esperienze che altrimenti sarebbero rimaste sconosciute o precluse all'utente.

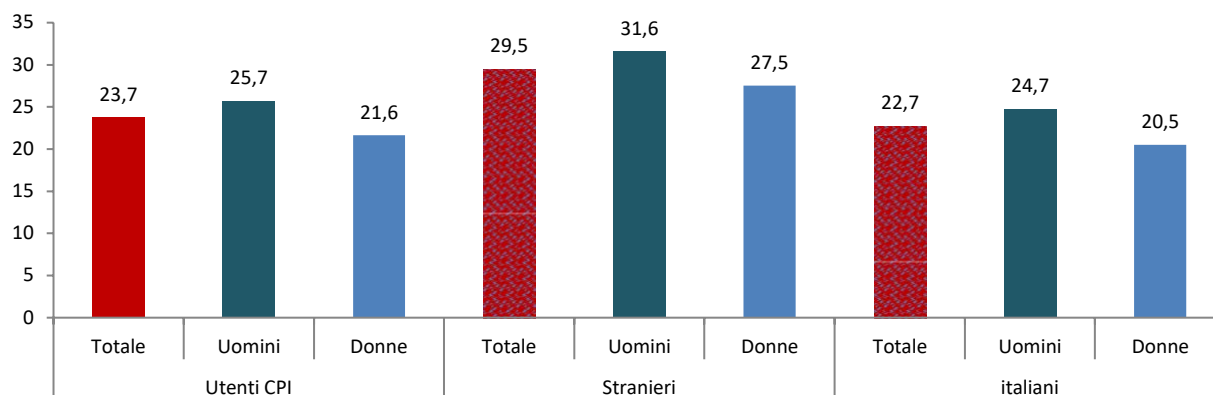
Senza qui voler ripercorrere il dibattito sulla definizione di capitale sociale (Coleman 2005, Burt 2002; Putnam 1994, Glaeser, Laibson, Sacerdote 2000, Bagnasco 2003), per quel che riguarda la ricerca e il canale di ricerca di lavoro, molte indagini testimoniano, quanto le modalità di accesso al lavoro siano legate a relazioni familiari e amicali (Mandrone, Radicchia 2016). La rete dunque è tanto più efficace quanto più flessibili, diversificate e ampie sono le traiettorie che contribuiscono alla identità sociale, prima ancora che professionale. La questione infatti è quella di garantire le stesse opportunità a chi dispone di reti informali più deboli per natura ed estensione o a chi ne è del tutto privo.

Sul tema, l'analisi condotta conferma anche il fenomeno contrario ovvero che l'assenza di lavoro e di risorse incide negativamente anche sulla dimensione relazionale e sulla capacità di sostenere reti complesse.

Quasi il 24% degli utenti dei CPI, infatti, dichiara di essere privo di qualsiasi sostegno proveniente da rete parentale, amicale o di altro genere (Figura 8). Una situazione che interessa per lo più gli uomini (più di uno su quattro) e in

particolare gli stranieri (29,5% nel complesso) e ancor più gli uomini stranieri, per i quali la percentuale sale sino al 31,6%.

Figura 8 – Utenti con 30 anni e più che dichiarano di essere inseriti in NESSUNA RETE di aiuto, per genere e cittadinanza. Anno 2016 (val. %)

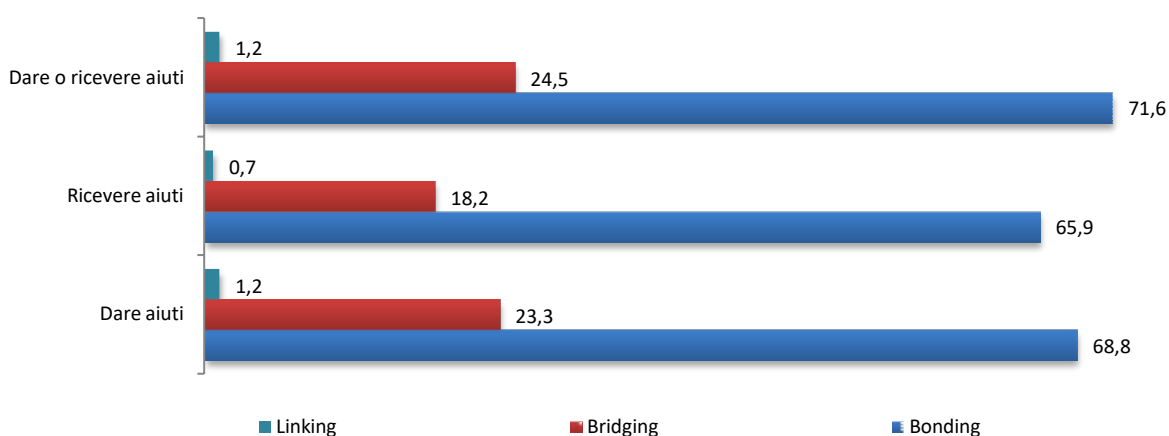


Fonte: indagine sul profilo degli utenti e *customer satisfaction* dei CPI – Anpal 2017

Se da una parte le reti possono costituire il luogo dove si agisce la relazione di mutuo-aiuto, dall'altra, raccontano una pratica quotidiana e, dunque, sono state ricostruite e prese in considerazione tre tipi di rete che descrivono le aggregazioni formali e informali in base alla intenzionalità e natura dei legami (Di Nicola 2006), ovvero: la rete *bonding* per i legami ereditati o più prossimi (genitori, parenti, amici di famiglia); la rete *bridging* per i legami tra persone simili anche se distanti per origine e appartenenza (colleghi, compagni di scuola/corso, vicini di casa) e la rete *linking* che connette l'individuo con punti di vista e informazioni altrimenti non accessibili (membri di associazioni e altro)¹².

Senza dubbio è la rete familiare a connotare la quasi totalità delle relazioni cui ricorre l'utente del CPI. La rete che invece potrebbe assicurare l'accesso e il confronto con opportunità diverse da quelle abituali (*rete linking o bridging* in misura diversa) occupa uno spazio residuale nella vita quotidiana e interessa rispettivamente appena l'1% e il 24,5% del totale degli utenti (Figura 9).

Figura 9 – Utenti con 30 anni e più abituati a ricevere o dare aiuti per tipologia della rete che attivano abitualmente. Anno 2016 (val.%)

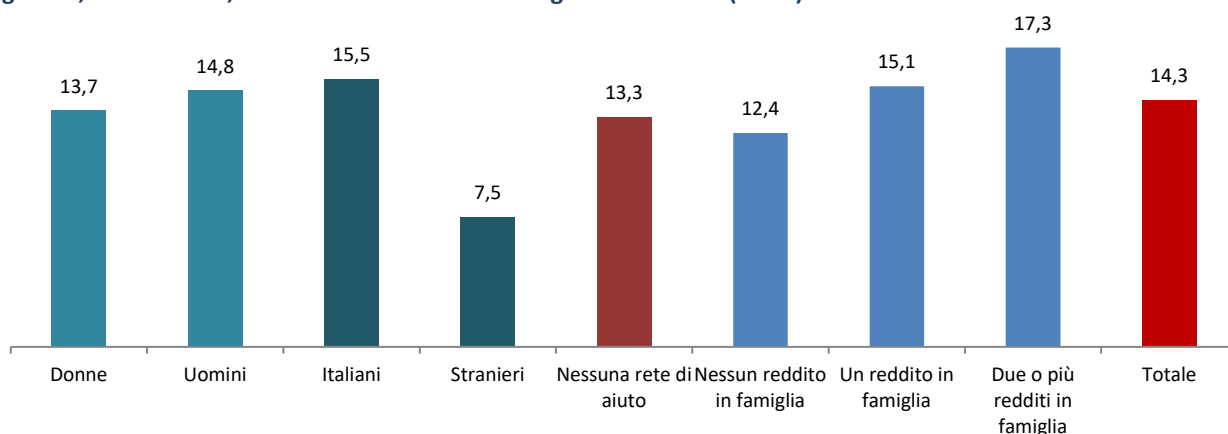


Fonte: indagine sul profilo degli utenti e *customer satisfaction* dei CPI – Anpal 2017

¹¹ Sono considerati fattori immateriali dello sviluppo, ad esempio, il livello di fiducia e affidabilità presenti in un dato contesto, il senso civico, le reti basate su cooperazione e reciprocità.

Residuale risulta anche l'adesione ad associazioni e organizzazioni sul territorio che riguarda poco più del 14% degli utenti CPI. Sul dato sembrano pesare in modo inverso la disponibilità economica e la disponibilità dei redditi, tanto che chi ha più redditi partecipa in misura leggermente più ampia a organizzazioni di tipo associativo. Inoltre, tra chi è privo di qualsiasi rete di mutuo-aiuto (cioè non è inserito in alcuna rete *bonding*, *bridging* o *linking*) la percentuale di chi si associa a organizzazioni e associazioni è addirittura inferiore alla media nazionale (13,3% contro il 14,3%). Particolarmente significativa anche la situazione per gli stranieri che presentano una percentuale di adesione alle associazioni pari alla metà (7,5%) del dato rilevato tra la sola componente di utenti italiani (15,5%) (Figura 10). Sarebbe dunque confermarsi un effetto di trascinamento al ribasso secondo il quale chi è escluso da qualsiasi rete non riesca a trovare le risorse neanche all'interno del sistema associativo e di volontariato.

Figura 10 – Utenti con 30 a anni e più iscritti a una organizzazione o ente di tipo associativo, attivo sul territorio, per genere, cittadinanza, rete di aiuti e redditi in famiglia. Anno 2016 (val.%)



Fonte: indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

CONCLUSIONI

A fronte di una soddisfazione così elevata che si specchia solo in parte nel quadro tratteggiato dagli stessi operatori ma anche e soprattutto nella quantificazione degli inserimenti occupazionali prodotti dai CPI, diverse sono state le ipotesi che hanno guidato l'analisi del giudizio degli utenti.

Tra le prime ipotesi affrontate di certo l'idea che le risposte descrivessero e quantificassero il fenomeno dell'*abitudine al peggioramento* non poteva rimanere estranea. Tra una popolazione colpita da situazioni di svantaggio imputabile all'assenza di lavoro e certificato dalla immediata disponibilità a lavorare, l'abitudine a condizioni di incertezza e l'esposizione a stati di alienazione, presupponevano anche una scarsa qualità delle condizioni di vita e condizioni di disagio. In questo senso, una soddisfazione tanto elevata poteva essere l'espressione di una condizione non solo avvertita ma neanche pensata come fattore deteriorante. Si pensi ad esempio che a fronte di una consistente quota di utenti in forti situazioni di deprivazione, il livello di soddisfazione espresso nei confronti dei Servizi per l'impiego – che dovrebbe costituire la leva per modificare la propria condizione - corrisponde ed è anzi leggermente più basso del livello di soddisfazione espresso nei confronti della propria vita. Oltre l'80% degli stessi rispondenti ha attribuito un punteggio al complesso della propria condizione un valore pari o superiore a 8 punti su una scala che va da 1 a 10.

¹² Per le specifiche adottate nella identificazione della rete, cfr. Chiozza, Mattei, Torchia, Fondazione Feltrinelli, in corso di pubblicazione.

D'altronde anche il dibattito sociologico ci restituisce la descrizione di un fenomeno che sta interessando tutti, con particolare evidenza la *middle class* e che si riferisce al *regresso delle aspettative* (Finzi E. 2012). Una delle giustificazioni di tanta soddisfazione cioè poteva riferirsi al fatto che, di fronte a una popolazione che sempre più spesso esprime aspettative decrescenti, basate su previsioni negative, sulla percezione di essere esposti a un rischio diffuso e ricorrente (di povertà, sicurezza, precarietà, ecc.) e sulla certezza (o paura) che il futuro riserverà meno di quanto ci si sarebbe potuti aspettare fino agli anni pre-crisi (dalla qualità abitativa, ai percorsi di carriera che sempre più spesso presuppongono mobilità orizzontali e non più verticali), la filosofia del *quanto basta* (De Masi), figlia dell'*arretramento coatto* - e non della *sazietà* - potesse essere talmente diffusa da generare giudizi entusiasti perché sostanzialmente acritici. A cascata, la soddisfazione espressa non poteva dunque non costituire la risultante di una sorta di intimismo che attribuisce alla capacità di essere comunque soddisfatti una strategia per poter continuare a guardare positivamente la propria storia, il proprio percorso biografico e professionale. In risposta a tale ipotesi, non si può non tenere conto che oltre il 95% degli utenti ha già avuto esperienza di lavoro, che quasi la metà degli utenti intervistati sperimenta quotidianamente criticità legate a reddito, casa, spese impreviste. Si tratta di persone inserite e impegnate a mantenere la rete più prossima di familiari e conoscenti e che costruiscono la propria identità solo attraverso questa ma rimangono escluse per lo più dal mercato del lavoro e dalla rete associativa. Si tratta delle stesse persone che accordano scarsi livelli di fiducia alla rappresentanza politica e della società civile ma si valutano più forti da un punto di vista di conoscenze e competenze rispetto a cinque anni fa e ritengono importante non smettere di cercare lavoro e lavorare a qualsiasi costo senza rifiutare alcuna proposta (si esprime in tal senso il 47% degli utenti). Un terreno questo che restituisce la fotografia di persone che non hanno smesso di credere nei valori fondanti del lavoro così come articolati nella Costituzione e nella capacità del lavoro di contribuire a migliorare il tessuto sociale e attraverso il quale continuare ad agire una responsabilità civile. L'orientamento professionale, le misure di *empowerment* e operazioni di collaborazione tra istituzioni e misure che favoriscano anche la mobilità e nuove politiche abitative e al reddito potrebbero dunque costituire misure importanti per tutti coloro che percepiscono ancora una unità forte tra il vissuto biografico e la costruzione di un percorso professionale, pur discontinuo ma sempre presente nella dimensione di progettualità. Gli elevati livelli di soddisfazione dunque forse subiscono sono espressione della persona che si esprime senza necessariamente farsi condizionare dalla condizione di svantaggio e che percepisce contingente. In questo caso, fornire un giudizio positivo del contesto entro il quale ci si muove - rivolto al CPI in questo caso - può forse rappresentare una via per continuare a esprimere un giudizio positivo di sé. La famiglia, la dimensione più prossima, il CPI cui l'utente si rivolge e che si consiglia a chi si trova nella stessa situazione esprime dunque una sorta di azione di resilienza. La valutazione positiva aiuta a restituire un valore positivo alle azioni compiute, ai servizi richiesti, alle strategie intraprese.

D'altro canto non sfugge che la soddisfazione è più elevata tra i più anziani (più critici i giovani under trenta e la generazione dei trentenni). Sono gli stessi che hanno maturato una esperienza più lunga sul mercato e che hanno una casistica più ampia.

Non si può non considerare che si è di fronte dunque a utenti che pur in condizione di svantaggio sono comunque capaci di scindere i *desiderata* e il sistema di aspettative, dai risultati conseguibili attraverso l'azione del CPI. Da un lato, infatti, si sentono accolti, si sentono riconosciuti come utenti e come cittadini ma, dall'altro, ritengono che non ci sia lavoro, che le condizioni peggiorino, che i salari non siano adeguati. Ma questo non è imputabile al CPI che costituisce il nodo territoriale di chi accoglie il disagio espresso, lo rende leggibile e ne evidenzia le criticità. In un Paese in cui il principale canale di ricerca e selezione del personale è costituito dalla famiglia sarà anche per questo che le attese sono distolte dalla domanda di lavoro e si concentrano in misura maggiore sulla necessità di accedere a informazioni e sulla possibilità di procedere a pratiche amministrative. Una sorta di azione che comprende le criticità legate all'incontro domanda-offerta.

Non si dimentichi a questo proposito che la natura delle attese non può non essere commisurata ai servizi richiesti e che oltre il 65% degli utenti si è recato presso il CPI per motivi legati alle pratiche amministrative. Considerando che al momento dell'intervista poco più del 37% degli utenti lavorava, che circa il 3% dichiara di aver legato la nuova esperienza professionale alla visita CPI è chiaro come si sia di fronte a una utenza estremamente consapevole, che vede nel CPI una articolazione territoriale delle politiche attive per il lavoro ma scinde i problemi reali del mercato, dal lavoratore che trova allo sportello e dalla capacità del CPI di incidere realmente sul contesto di riferimento.

Cioè la soddisfazione esprime e descrive un realismo disincantato di utenti adulti, consapevoli, esercitati a fare particolarismi, distinguo. Utenti, che non si avventano sull'interfaccia locale dell'istituzione ma recuperano o cercano gli interstizi entro cui inseguire un vantaggio. Un vantaggio che può andare dal reperimento di

informazioni cui altrimenti non accederebbe, alla natura interlocutoria della relazione che si instaura per poter accedere a quelle informazioni.

Di fatto, non si può non attestare che il CPI per le funzioni ad esso attribuite costituisca una articolazione territoriale delle istituzioni deputate a promuovere e sostenere politiche attive per il lavoro.

Un nodo di rete la cui specificità dunque è per propria natura la più capillare. Interfaccia, punto di ascolto, un insieme di interlocutori che continua, pur nelle numerose riforme, a presidiare il territorio.

In un quadro generale in cui negli anni si sono registrate crisi delle rappresentanze (politiche così come di categoria), crisi distrettuali, crisi immobiliari, crisi economiche e generazionali, il CPI si presenta ancora come un luogo fisico all'interno del quale si muove un personale davanti cui riconoscersi, a cui raccontare (con la SAP e l'orientamento e tutto il resto) la propria storia professionale che molto spesso, soprattutto tra i più adulti, si accompagna a una storia personale, di famiglia, di trasferimenti, di migrazioni. Un versante emotivo, che pur non esautorando o non semplificando le aspettative, racconta anche altro: se l'identità personale non passa più attraverso il lavoro (come ci mostrano i requisiti per il lavoro ideale) perché le persone hanno sperimentato discontinuità professionale, disoccupazione, frammentazione delle carriere, ecc. allora l'utente forse valuta con giudizio positivo l'istituzione e la sua articolazione (CPI) quando l'istituzione riconosce l'utente come cittadino, come soggetto da ascoltare, con cui interloquire, da valorizzare. Il giudizio come premio.

Bibliografia essenziale

- Anpal, Inail, Inps, Istat, Ministero del lavoro, dicembre 2017, *Il mercato del lavoro: verso una lettura integrata*, Rapporto congiunto, Roma: <http://www.anpal.gov.it/Notizie/Pagine/Rapporto-congiunto-sul-mercato-del-lavoro.aspx>
- Bagnasco A., 2003, *Società fuori squadra. Come cambia l'organizzazione sociale*, Bologna: Il Mulino
- Bauman Z., 1998, *La società dell'incertezza*, Bologna: Il Mulino
- Bertolini S., Torrioni P., 2012, "Giovani adulti flessibili? Le ripercussioni del lavoro atipico sulle strategie di uscita dalla famiglia di origine in Italia e Francia" in *Condizione giovanile e nuovi rischi sociali* Roma: Carocci editore
- Bitner, M.J., W.T. Faranda, A.R. Hubbert, V.A. Zeithaml, 1997, *Customer Contributions and Roles in Service Delivery*, International Journal of Service Industry Management, 8 (3), 93-205,
- Burt R.S., 2002 Social origins of Good Ideas, draft note per il workshop Russell Sage Foundation Stanford Graduate School of Business and University of Texas at Dallas: http://www.analytictech.com/mb709/readings/burt_SOGI.pdf
- Cassano F., 2004, *Homo civicus. La ragionevole follia dei beni comuni*, Bari: Dedalo
- Chiozza A., Mattei L., Torchia B., in corso di pubblicazione, *La condizione di non occupazione tra storie e biografie*, in AA.VV. Fondazione Feltrinelli
- Chiozza A., Mattei L., Torchia B., 2018, *Profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Nota sui primi risultati relativi agli utenti over 30*, Nota tecnica Anpal, Roma
- Chiozza A., Mattei L., Torchia B., Toti E., 2018 *Grado di soddisfazione degli utenti dei CPI*, Nota tecnica Anpal, Roma
- Coleman J.S., 2005, *Fondamenti di teoria sociale*, Il Mulino
- D'Eramo M., 2001, "L'inafferrabile giovinezza. A proposito di una categoria", in Dal Lago A. Molinari A. (a cura di), *Giovani senza tempo: il mito della giovinezza nella società globale*, Verona: Ombre corte
- Deriu M., 2005, "La capacità di aspirare nell'epoca del precariato. Le nuove generazioni tra senso di irrilevanza e nuovi modi di stare al mondo" in *Animazione Sociale*, n. 289
- De Luigi N., 2007, *I confini mobili della giovinezza. Esperienze, orientamenti e strategie giovanili nelle società locali*, Milano: Franco Angeli
- Di Nicola P., 2006, *Dalla società civile al capitale sociale. Reti associative e strategie di prossimità*, Milano: Franco Angeli
- D'Onofrio M. (a cura di), 2017, *Monitoraggio e valutazione dei Servizi dell'impiego e delle politiche*, Biblioteca ANPAL
- Finzi E., 2012, *Felici malgrado*, ecomunicare
- Fullin G., 2005, *Vivere l'instabilità del lavoro*, Bologna: Il Mulino
- Galimberti U., 1999, *Psiche e techne. L'uomo nell'età della tecnica*, Milano, Feltrinelli
- Glaeser E.L., Laibson D., Sacerdote B. 2000 The Economic Approach to Social Capital, *National Bureau of Economic research, Working Paper n. 7728*, <http://www.nber.org/papers/w7728>
- Gosetti G. 2009, la società dei lavori, FOR, Rivista per la Formazione, Milano, Franco Angeli
- Lin N., 2005, "Verso una teoria reticolare del capitale sociale", in *Sociologia e politiche sociali*, n. 8-1
- Mandrone E., Radicchia D., (a cura di), 2016, *Indagine Plus. Il mondo del lavoro tra forma e sostanza, terza annualità*, Roma: Isfol, I libri del Fondo sociale europeo
- Marini M. (a cura di), 2000, *Le risorse immateriali. I fattori culturali dello sviluppo economico*, Roma: Carocci editore
- Mutti A., 1998, *Capitale sociale e sviluppo. La fiducia come risorsa*, Bologna: Il Mulino
- Putnam R., 1994, *La tradizione civica nelle regioni italiane*, Milano: Mondadori
- Reyneri E., 2007, "Lavori e lavori nel contesto italiano", in A. Perulli (a cura di), *Il futuro del lavoro*, Matelica, Halley editrice
- Sennet R., 2001, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, Milano: Feltrinelli

COLLANA
FOCUS
ANPAL