

# PARTE SECONDA

## VALUTAZIONE DI EFFICACIA DEI SERVIZI

### PER L'IMPIEGO IN EMILIA-ROMAGNA

di Marco Cantalupi e Giuseppe Forte<sup>1</sup>

#### INTRODUZIONE

Nella prassi operativa dei più importanti Servizi per l'impiego (SPI) esteri, il ricorso alle indagini di soddisfazione quale elemento di una valutazione di efficacia è una prassi pressoché generalizzata. Indubbiamente, tale prassi può apparire dettata semplicemente da un'impostazione di *public management* che va via sempre più imponendosi. Tuttavia, tale scelta risulta ulteriormente avvalorata non appena si pensi che l'ambito di soddisfazione, che dipende da molteplici elementi tanto di risultato quanto di processo, trascende, incorporandola tra le sue componenti, la variabile di efficacia di *placement*. Così facendo, dunque, si elimina alla radice l'equivoco legato a una lettura unilaterale del valore sociale di un'istituzione complessa come i SPI.

D'altro canto, il fatto che, nel nostro Paese, i SPI non siano ancora organizzati secondo i canoni della gestione per obiettivi rende le indagini di soddisfazione uno strumento conoscitivo intrinsecamente "opaco" e incapace di esercitare potenti effetti di retroazione sulle prassi operative. Da un lato, infatti, i servizi erogati non sono standardizzati – come ad esempio nei paesi anglosassoni – con il risultato che i giudizi di soddisfazione a essi relativi non sono confrontabili, né sincronicamente né diacronicamente. Dall'altro, tali indagini di soddisfazione vengono proposte a un'"utenza" generica, non segmentata a priori – come invece avviene nei sistemi che ricorrono alle complesse procedure di *profiling* o di *targeting* –, con la conseguenza che la lettura descrittiva proposta nella fase di indagine quasi certamente risulta troppo generica, e quindi scarsamente utile, rispetto alle esigenze conoscitive del committente.

La presente indagine risente necessariamente di queste ambiguità di fondo. Si tratta, in altre parole, di un'indagine di *customer satisfaction* per così dire "spuria", pur essendo stata impostata e tecnicamente condotta in maniera corretta. In effetti, oltre a fornire alcune importanti indicazioni sulla soddisfazione dei "clienti" più importanti dei SPI, i lavoratori, la presente indagine intende richiamare l'attenzione del decisore proprio sul problema di quale segmentazione della clientela scegliere.

---

<sup>1</sup> Alla stesura di questa sezione hanno inoltre collaborato: Prof. Michele Lalla (Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia – Facoltà di Economia – piano di campionamento); BPA-Bologna (rilevazioni telefoniche); Davide Branduzzi (elaborazioni statistiche); Natalia Mealla (cura elaborazioni editoriali testi POLEIS).

Sotto il profilo tecnico, la metodologia di indagine seguita appare solida e di indubbia utilità. La rappresentatività statistica del campione consente di avere un quadro descrittivo affidabile della struttura socio-demografica degli iscritti ai SPI regionale. Il questionario proposto si è rivelato strumento agile e ben accolto dagli intervistati, come risulta confermato dagli assai elevati tassi di risposta.

Si ravvisa un aspetto di criticità nella difficoltà incontrata rispetto agli iscritti con cittadinanza non italiana: le interviste effettivamente somministrate sono, infatti, risultate in numero sensibilmente inferiore a quelle previste nella fase di campionamento.

In previsione del certo futuro aumento della quota di lavoratori stranieri e al di là dell'ovvia problematicità legata al come rintracciarli – a tal proposito basta ricorrere a delle interviste all'uscita –, si porrà la questione di quale protocollo comunicativo impiegare nelle indagini, un argomento di ricerca sicuramente da approfondire.

Trascurando questo aspetto, l'indagine pare sufficientemente robusta e di rapida attuazione anche su scala provinciale, consentendo così alle singole amministrazioni provinciali di meglio precisare eventuali altri ambiti di interesse. È inoltre auspicabile che a un'indagine così strutturata, e che può essere considerata di "riferimento" per un periodo di due-tre anni, si affianchino indagini annuali con impianti più "leggeri" volte a seguire nel tempo il giudizio di soddisfazione dell'utenza effettiva.

A nostro avviso, i risultati più significativi per il decisore sono quattro. Primo, il giudizio di soddisfazione espresso dagli intervistati appare buono. Infatti, la percentuale di "soddisfatti" – coloro cioè che hanno assegnato un voto di soddisfazione complessiva non inferiore a 70/100 – supera il 51% per gli utenti che effettivamente si sono recati negli ultimi mesi presso i CPI della regione Emilia-Romagna: lo scarto rispetto all'analoga proporzione riferita ai "non utenti" è molto elevata, oltre 12 punti (38,5%). Inoltre, il giudizio di soddisfazione degli utenti è in larga misura influenzato dallo status occupazionale. I disoccupati di lunga durata sono tra i meno soddisfatti, ed è tra costoro che si concentra la maggioranza dei "gravemente insoddisfatti".

In secondo luogo, è vero che una quota molto elevata di utenti figura "occupata", ma è anche vero che quasi tre occupati su quattro sono lavoratori atipici (in senso ISTAT), moltissimi dei quali "precari". Risulta pertanto definitivamente acclarato il fatto che i SPI regionali non si rapportano soltanto ai disoccupati, ma anche a quegli occupati non inseriti definitivamente e che pertanto "ritornano", con periodicità e bisogni che a questo punto sarebbe fondamentale conoscere.

Con riferimento al risultato di *placement*, ed è il terzo punto, il dato pare confortante. Il 9,6% degli occupati dichiara, infatti, di aver trovato lavoro grazie ai SPI.

Infine, ed è il quarto punto, le interviste si sono svolte in un clima collaborativo, e un gran numero di intervistati si è dichiarato disponibile a essere nuovamente contattato

in futuro per eventuali nuove indagini. Sicuramente, i SPI della regione possono contare su un livello di attenzione da parte dei lavoratori degno di nota, un atteggiamento di apertura che molto probabilmente è l'esito dei notevoli sforzi profusi dalle amministrazioni in questi ultimi anni.