

## 2

### LA METODOLOGIA DELLA RICERCA

La presente indagine sui lavoratori iscritti presso i CPI della regione ha utilizzato la vecchia Lista Ordinaria. Nonostante tale lista sia decaduta, al momento dell'indagine (primavera 2003) tale opzione era giustificabile per alcuni motivi. Primo, essa includeva non soltanto i disoccupati, ma anche soggetti occupati per i quali non era prevista la cancellazione dalla medesima. Secondo la stima, effettuata mediante l'indagine RFTL su scala nazionale, a luglio 2000 i disoccupati (secondo il criterio ILO) presenti nelle liste ordinarie pesavano per circa i due quinti del totale, i disoccupati passivi (i disoccupati che non svolgono attività di ricerca) per circa un quarto e gli inattivi (le non forze di lavoro) per circa un quinto. Pertanto, nelle liste figurano sicuramente tutte le tipologie di soggetti interessate ai processi di ricerca sul mercato del lavoro. Invece, nella nuova lista 181, l'unica valida a partire dal 20 gennaio 2003, figurano unicamente coloro che ottemperano al nuovo criterio amministrativo (disoccupati con disponibilità immediata a lavorare). In terzo luogo, l'usuale obiezione mossa all'utilizzo delle liste amministrative qualora l'obiettivo della ricerca sia la valutazione dell'impatto che i SPI hanno sulla occupabilità<sup>9</sup> risulta non pertinente nel caso di indagini di *customer satisfaction*. Certamente, la soddisfazione è fortemente correlata alla probabilità ex post che la persona, grazie all'intermediazione del CPI, riesca a trovare lavoro, ma è anche vero che la platea degli utenti dei CPI annovera soggetti che non necessariamente intendono o possono impiegarsi. Inoltre, molti sono gli utenti dei CPI che si trovano "occupati" e che ciononostante continuano a rivolgersi ai Centri anche per motivi che non siano la ricerca di un posto di lavoro.

L'indagine è stata condotta approntando un questionario telefonico (con metodo CATI). Pertanto, è certo che alcune risposte soffrono del cosiddetto *recall error*. A prescindere dall'entità dell'errore, tale strumento, rispetto all'alternativa rappresentata da una intervista all'uscita, evidenzia un marcato carattere retrospettivo, soprattutto con riferimento ai giudizi di soddisfazione dell'utenza. Ciò significa, in pratica, che il giudizio viene registrato con un ritardo temporale che è variabile da soggetto a soggetto e dipendente dalla data dell'ultimo contatto con il Centro.

L'indagine sugli utenti è stata collocata all'interno di una linea di valutazione di efficacia dei Servizi pubblici per l'impiego regionali. L'accezione corrente di valutazione di efficacia insiste soprattutto sulla capacità di *placement* dei CPI. Nella presente indagine

---

<sup>9</sup> Ad esempio, Barbieri G. et al. (2001) *Do Public Employment Services help people in finding a job? An evaluation of the Italian case* p. 3.

si è provveduto invece a corredare il crudo dato quantitativo di altre informazioni certamente non secondarie: la tipologia di lavoro trovata, il tipo di contratto, la variazione nel “gradimento” qualitativo del nuovo lavoro rispetto a quello precedente.

L'altro dominio di interesse dell'indagine verte sul grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati dai Centri per l'impiego (CPI).

In prima battuta, non parrebbero esserci legami tra la soddisfazione e la valutazione di efficacia. Invece, e questa è l'ipotesi qui accolta, le valutazioni di soddisfazione degli iscritti sono correlate ai relativi comportamenti sul mercato del lavoro, in particolare quelli attinenti alla ricerca mediati dai Servizi pubblici per l'impiego.

Il questionario, somministrato per via telefonica con il metodo CATI, si articola su sei aree di approfondimento.

**Parte A. Anamnesi e socio-anagrafica.** Come detto, l'ipotesi metodologica che fa da sfondo alla presente indagine prevede di indagare il comportamento e le valutazioni di soddisfazione del soggetto alla luce degli schemi di *job search* presenti nella letteratura economica sul mercato del lavoro. Tuttavia, non essendo proposto un modello e quindi, con esso, un elenco specifico di caratteristiche da utilizzare *ex ante* nella progettazione stessa del questionario, si è resa necessaria una prima parte, per così dire, “contestualizzante”. Era quindi compito della prima parte del questionario focalizzare il soggetto sulla sua posizione in quanto persona iscritta agli ex Uffici di Collocamento/Centri per l'impiego. In tal modo, si è potuto documentare lo stato di “anzianità” dell'iscritto, individuare il motivo dell'iscrizione nella Lista Ordinaria e di avere una prima percezione sull'immagine che l'intervistato ha dei CPI. Tutte queste informazioni sono da ritenersi primarie.

**Parte B. Sezione Lavoro.** Al sottoinsieme di iscritti alla Lista Ordinaria che al momento dell'intervista si trovavano nella condizione di occupato è stato chiesto in che modo hanno trovato lavoro e di specificare alcuni elementi della condizione lavorativa (posizione professionale, settore, classe dimensionale, forma contrattuale, giudizio comparativo sul nuovo lavoro).

**Parte C. Qualità percepita dei servizi.** All'intervistato si è chiesto poi di pronunciarsi sulla sua percezione di alcuni elementi qualitativi comuni attinenti ai servizi offerti dai CPI. Se si intende il CPI quale strumento di ricerca, i tratti qualitativi di interesse sono sostanzialmente due: un elemento di efficienza “tecnica”, nel senso di know-how del personale, e un elemento “relazionale”, cioè la capacità dell'operatore di CPI di entrare in una relazione che sia al contempo empatica e utile per il cliente. Una volta escluso dall'obiettivo dell'indagine l'esame di *performance* dei SPI nei ristretti termini degli esiti di *placement*, le domande “relazionali” vanno ritenute una componente importante per una verifica di quelli che la letteratura definisce *soft outcome*<sup>10</sup> dell'attività dei SPI e, so-

prattutto, la capacità da parte degli operatori di attivare nelle persone comportamenti strutturati ed efficaci di ricerca.

**Parte D. Soddisfazione del servizio offerto dai CPI.** Questa batteria di domande è cruciale al fine della valutazione di soddisfazione. Si prevede l'adozione di definizioni dei servizi comprensibili per gli intervistati – e corredate da esempi di servizio – anche se non rigorose dal punto di vista amministrativo.

Pertanto viene richiesto di esprimere un giudizio di soddisfazione sui servizi di informazioni generali sulle opportunità di lavoro presenti nel territorio, di consulenza, di avviamento al lavoro e di colloquio di attitudine professionale.

**Parte E. Preferenze e comportamenti di ricerca.** Si tratta a questo punto di spostare l'attenzione dell'intervistato da utente dei SPI ad attore impegnato in processi di ricerca sul mercato del lavoro. Solo in tal modo è giustificabile un prolungamento dell'intervista, che in caso contrario, dopo la Parte D, andrebbe conclusa. Poiché la presente indagine ipotizza che l'utilizzo dei SPI sia l'esito non solo di condizionamenti di natura amministrativa ma anche di comportamenti razionali di ricerca, è chiara l'utilità di identificare, seppure in maniera semplificata, preferenze e vincoli degli iscritti.

**Parte F. Conoscenza e uso delle tecnologie informatiche.** Una novità rispetto all'indagine *Network* del 2001 è rappresentata dall'inserimento di una sezione dedicata alle conoscenze informatiche. In che modo, infatti, lo sviluppo dell'ICT e la diffusione dell'alfabetizzazione informatica incidono su preferenze e vincoli di chi cerca lavoro? L'introduzione di questa sezione è stata anche motivata dalla previsione, avanzata da più parti, che anche per i Servizi pubblici per l'impiego si ponga un problema di *digital divide* e quindi di come far fronte alla distribuzione diseguale nelle capacità di "accesso tecnologico". In terzo luogo, l'erogazione da parte dei SPI di quella che può definirsi informazione "libera", schiude ampie possibilità perché tra gli utenti figurino anche gli occupati. Infine, considerato lo sforzo delle Amministrazioni di potenziare il canale informatico di ricerca mediante i siti *web* dedicati, era necessario verificare l'effettiva risposta dell'utenza.

I dati relativi all'universo di riferimento provengono dal Sistema Informativo Lavoro utilizzato dai CPI della regione Emilia-Romagna, sistema che opera attraverso il software relazionale Netlabor. Il *database* amministrativo di partenza conteneva i riferimenti dei soggetti iscritti alle liste ordinarie di disoccupazione fino all'applicazione del Decreto Legislativo 19 dicembre 2002, n. 297.

Il *database* pervenuto conteneva 107.106 *records*, da cui sono stati successivamente eli-

---

<sup>10</sup> Gli indicatori "soffici" di risultato sono quegli indicatori che si collegano agli atteggiamenti, alle predisposizioni e alle competenze che risultano requisiti importanti nella riuscita dell'agire umano nella sfera dell'istruzione, della formazione e dell'occupazione, mantenendo al contempo relazioni sociali positive.

minati tutti quei *records* per i quali l'informazione relativa al Centro per l'impiego era assente o errata. L'universo di riferimento è quindi rappresentato da 104.119 unità.

La strategia del piano di campionamento degli iscritti nella Lista Ordinaria dei Centri per l'impiego (CPI) della regione Emilia-Romagna ha seguito una procedura standard. Si è fissata la numerosità del campione a 1.000 soggetti, il che consente una precisione statistica delle stime dell'ordine del 3%.

Il livello di risposta complessivamente registrato è più che soddisfacente e tale quindi da rendere attendibili le informazioni da esso desumibili.

Essendo il campione rappresentativo dell'universo degli iscritti ai CPI dell'Emilia-Romagna, i dati ottenuti dal campione sono estendibili all'intera popolazione di riferimento. Pertanto, qualora non espresso diversamente, tanto le percentuali quanto i valori assoluti si riferiscono ai cosiddetti "riporti all'universo".