

Rilevazione Qualità dei Servizi per il Lavoro

Dicembre 2009

Provincia di Oristano – Provintzia de Aristanis

Nucleo Operativo di Monitoraggio & Valutazione CSL Provincia di Oristano



Sommario

Sommario

Indice Figure	2
1. Strumenti di valutazione della qualità.....	3
2. Strumento rilevazione soddisfazione utenti	3
3. Strumento di rilevazione soddisfazione utenti web	5
4. Strumento di rilevazione testimoni privilegiati.....	7

Indice Figure

Figura 1 - Strumenti di Rilevazione	3
Figura 3 - Questionari Somministrati per CSL (2009 val.ass.).....	3
Figura 4 - Intervistati per titolo di studio (2009 val. ass.).....	4
Figura 5 - Indice SPO 2008-2009	5
Figura 6 - Obiettivi Strumento Rilevazione	5
Figura 7 - Intervistati per genere e titolo di studio (Val. Ass. 2009)	6
Figura 8 - Soddisfazione utenti per il servizio informativo (scala da 1 a 5).....	6

1. Strumenti di valutazione della qualità

Gli strumenti che presentiamo in questo breve *abstract* fanno parte di un più complesso processo di valutazione della qualità dei servizi, avviato da circa due anni dalla Provincia di Oristano, che ha visto la predisposizione di un piano operativo di monitoraggio e valutazione riguardante tutti gli aspetti, interni ed esterni, dell'organizzazione dei servizi per il lavoro attivati nel territorio provinciale.

Il processo di valutazione ha tenuto conto di diversi aspetti e dedicato un'attenzione particolare ai diversi attori che operano direttamente o indirettamente nel mercato del lavoro.

Figura 1 - Strumenti di Rilevazione¹

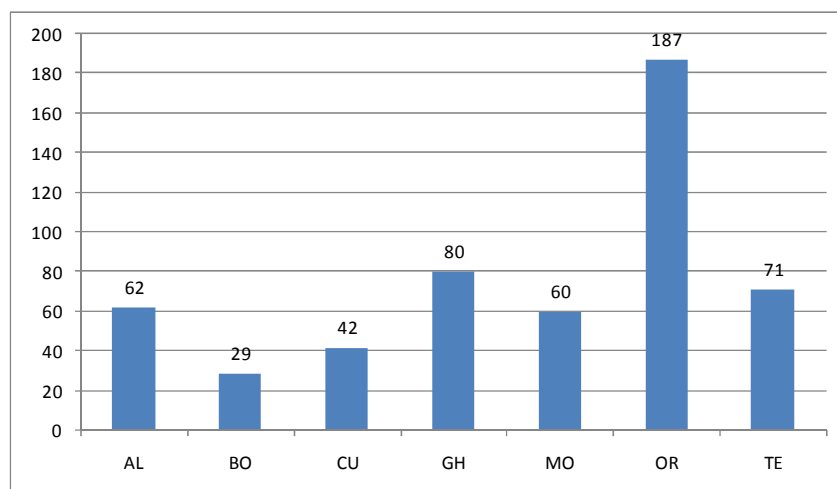
Strumento 1 (C.2.2a)	Strumento 2 (C.2.2b)	Strumento 3 (C.2.3.b)
<ul style="list-style-type: none">• Strumento rilevazione soddisfazione utenti	<ul style="list-style-type: none">• Strumento rilevazione soddisfazione utenti servizi web	<ul style="list-style-type: none">• Strumento rilevazione opinioni testimoni privilegiati del territorio

In questa sede presenteremo alcuni dati i sintesi dei 3 strumenti riportati in figura 1.

2. Strumento rilevazione soddisfazione utenti

Il primo è lo strumento messo a punto per valutare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti. In particolare l'attenzione è ricaduta sui fruitori dei servizi a sportello presso le sedi dislocate su tutto il territorio provinciale dei CSL.

Figura 2 - Questionari Somministrati per CSL (2009 val.ass.)

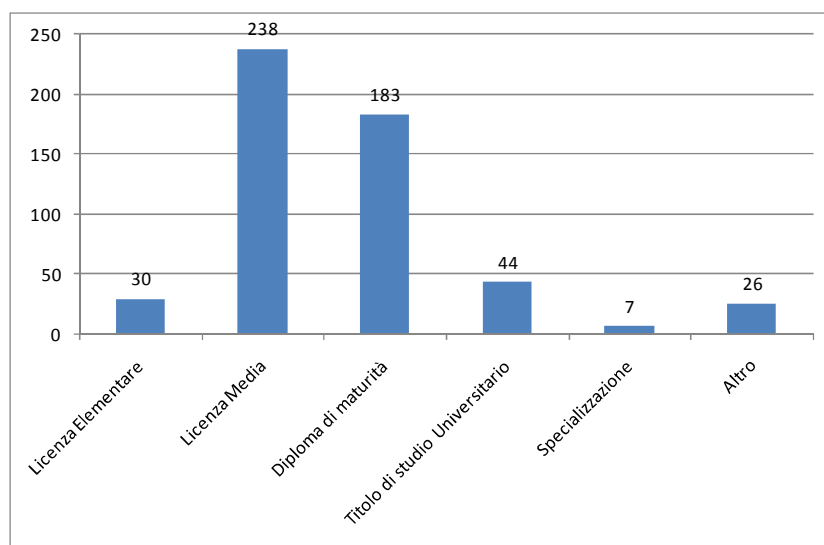


¹ I codici riportati fanno riferimento al Piano Metodologico versione 2.0

I questionari somministrati nell'anno 2009, in totale 531 risultano distribuiti per csl di somministrazione per il 35% nel CSL di Oristano ed il restante 65% pressoché equamente distribuito tra le altre sedi².

Il 99% è rappresentato da utenti di nazionalità italiana, appena una decina risultano utenti comunitari o extracomunitari. Per quel che riguarda il genere il 57% è rappresentato da utenti di genere femminile, mentre per il titolo di studio va evidenziata una nella prevalenza dei possessori di licenza media pari a circa il 48% mentre i laureati risultano essere appena il 9% (cfr. fig 4).

Figura 3 - Intervistati per titolo di studio (2009 val. ass.)



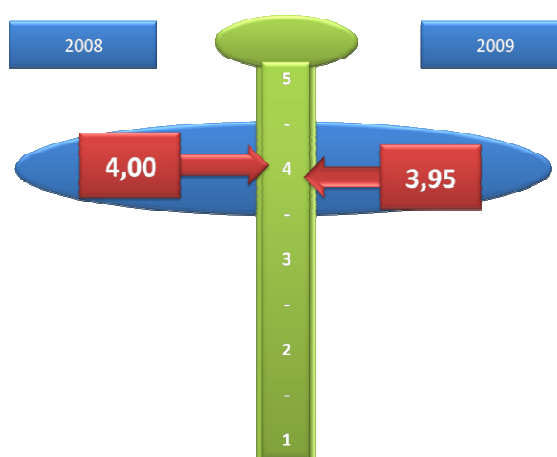
Il campione di persone intervistato rappresenta un utile strumento per verificare l'andamento temporale della soddisfazione degli utenti. Nel complesso si registrano valori fondamentalmente stabili rispetto alla rilevazione del 2008 con leggeri miglioramenti relativi alla raggiungibilità delle sedi ed alla qualità della segnaletica dovuta alla apertura della nuova sede del CSL di Terralba e di conseguenza. Stabili invece risultano essere tutti i singoli indicatori che costituiscono la base dell'indice SPO³. Questo indice composito riassume il livello di soddisfazione degli utenti intervistati relativamente alla Qualità delle strutture, alla disponibilità e competenza degli operatori e alla adeguatezza dei tempi d'attesa per usufruire dei servizi.

Dal 2008 al 2009 l'indice SPO si mantiene costante passando da un valore pari a 4,0 ad un valore pari a 3.95. Il che indica una buona soddisfazione da parte degli utenti oramai stabilizzata nel tempo. Si rimanda per un approfondimento della tematica al report approfondito sul singolo strumento.

² Il dato di Bosa va considerato assieme al dato di Cuglieri.

³ Tale indice messo a punto nel 2008 rappresenta uno strumento di sintesi per individuare criticità particolari nell'evolversi storico del processo di erogazione dei servizi. Le tre dimensioni che compongono l'indice sintetizzano gli aspetti principali relativi alla percezione della qualità dei servizi da parte degli utenti.

Figura 4 - Indice SPO 2008-2009

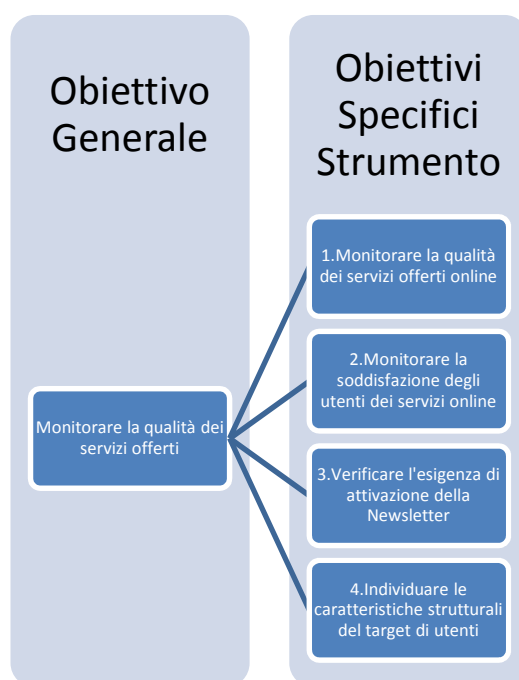


3. Strumento di rilevazione soddisfazione utenti web

Per quel che riguarda il secondo strumento oggetto di questo breve excursus c'è da segnalare che si tratta di un questionario somministrato online agli utenti dei servizi informativi offerti sul portale web della provincia di Oristano (www.provincia.or.it/lavoro).

Obiettivi di fondo dello strumento sono il monitorare la qualità dei servizi online, la soddisfazione degli utenti e soprattutto le specifiche caratteristiche di questo particolare gruppo di utenti.

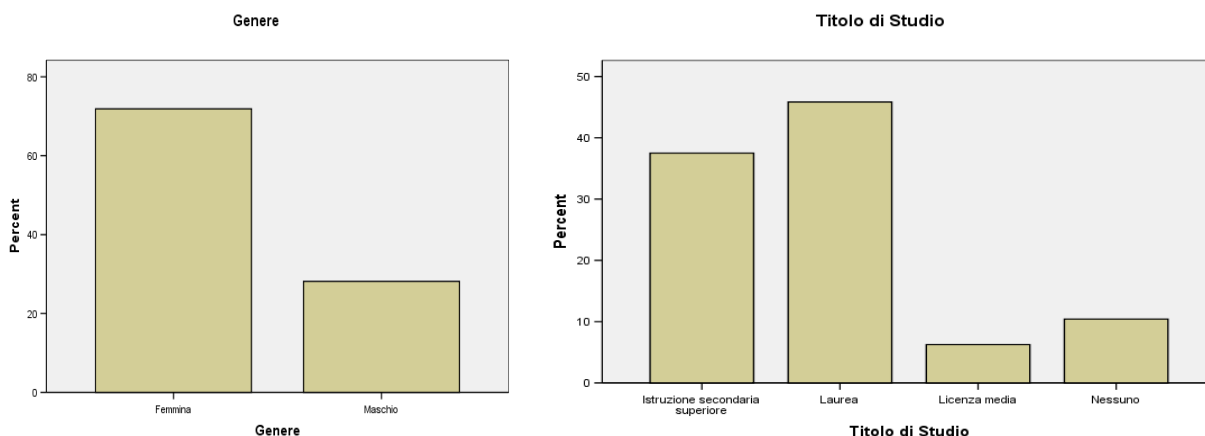
Figura 5 - Obiettivi Strumento Rilevazione



Dall'analisi dei primi dati rilevati (100 casi) è emerso in maniera abbastanza chiara la diversità del target di utenti che abitualmente usufruisce dei servizi online rispetto agli utenti che frequentano gli sportelli territoriali.

Questi oggetti risultano essere in larghissima maggioranza donne e soprattutto con un titolo di studio elevato (più del 40% risultano essere laureati).

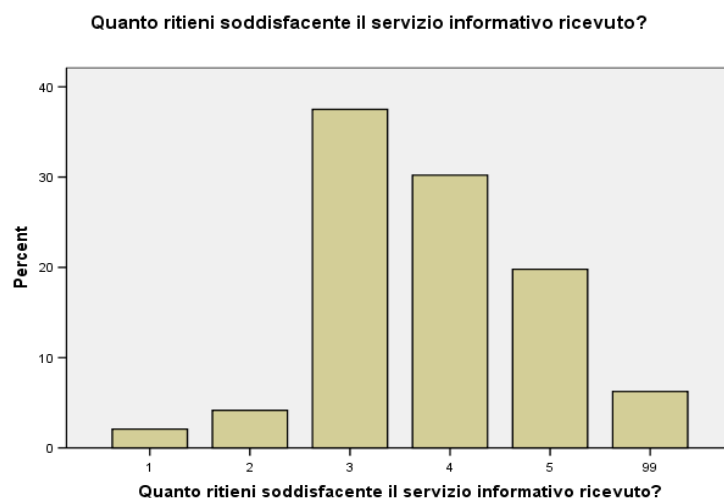
Figura 6 - Intervistati per genere e titolo di studio (Val. Ass. 2009)



In più del 40% dei casi non si sono mai recati presso gli sportelli dei CSL ed è per questo possibile sostenere che si tratta di un utenza in buona parte differente da quella tradizionale, che mostra di avere aspettative ed esigenze particolare nell'approcciarsi ai servizi per l'impiego.

Risultano essere nel complesso abbastanza soddisfatti del servizio informativo offerto ma dimostrano attraverso i suggerimenti offerti in un'apposita sezione del questionario di rilevazione una grande disponibilità nel fornire suggerimenti per ampliare i servizi offerti online⁴.

Figura 7 - Soddisfazione utenti per il servizio informativo (scala da 1 a 5)

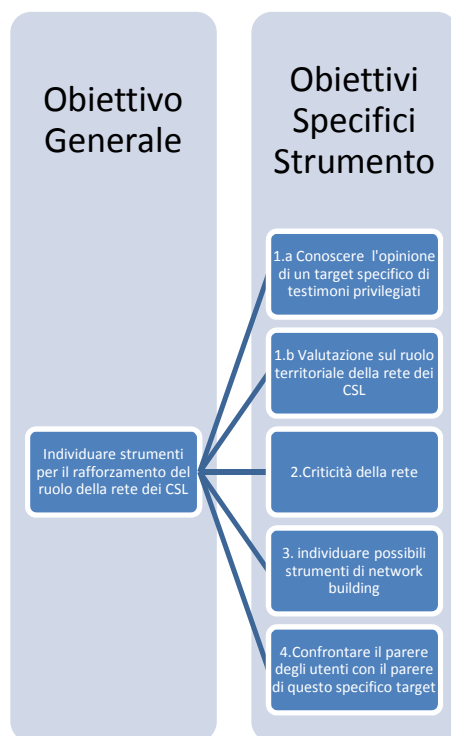


⁴ Cfr. Report approfondito sullo strumento.

4. Strumento di rilevazione testimoni privilegiati

Relativamente al terzo strumento esso presenta ulteriori specificità in quanto non si tratta di un questionario somministrato ad utenti dei servizi bensì delle brevi interviste telefoniche somministrate per la raccolta delle opinioni di uno specifico target di testimoni privilegiati che, nella nostra ipotesi di fondo, rappresentano un'attore fondamentale nella diffusione delle informazioni. Si tratta sostanzialmente di quegli attori territoriali che rivestono un ruolo nei processi governo delle dinamiche territoriali sia per il loro ruolo di tipo amministrativo o di tipo prettamente politico.

Figura 8 - Obiettivi Strumento Rilevazione C.2.2b (da concordare)



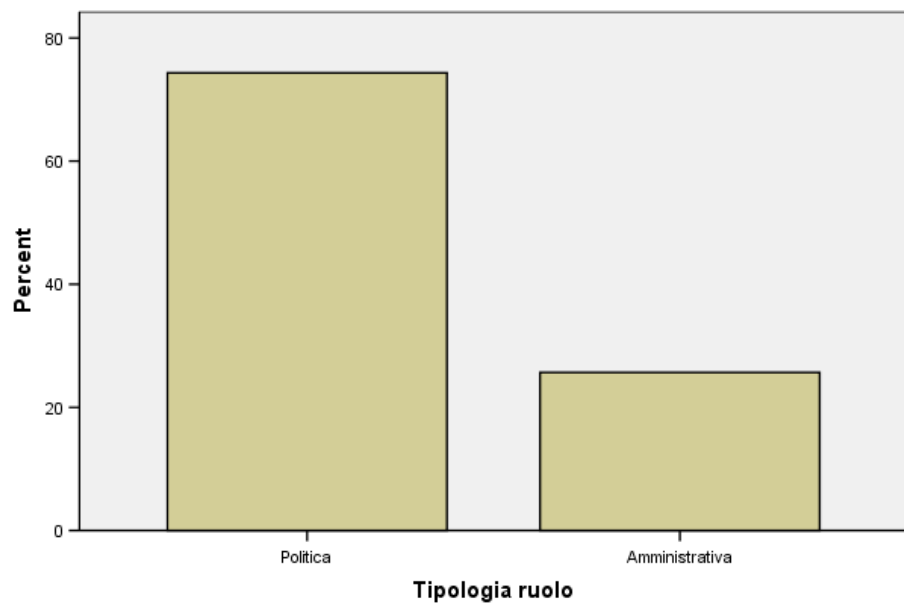
Copertura di tutti i comuni

tipologia dei soggetti intervistati

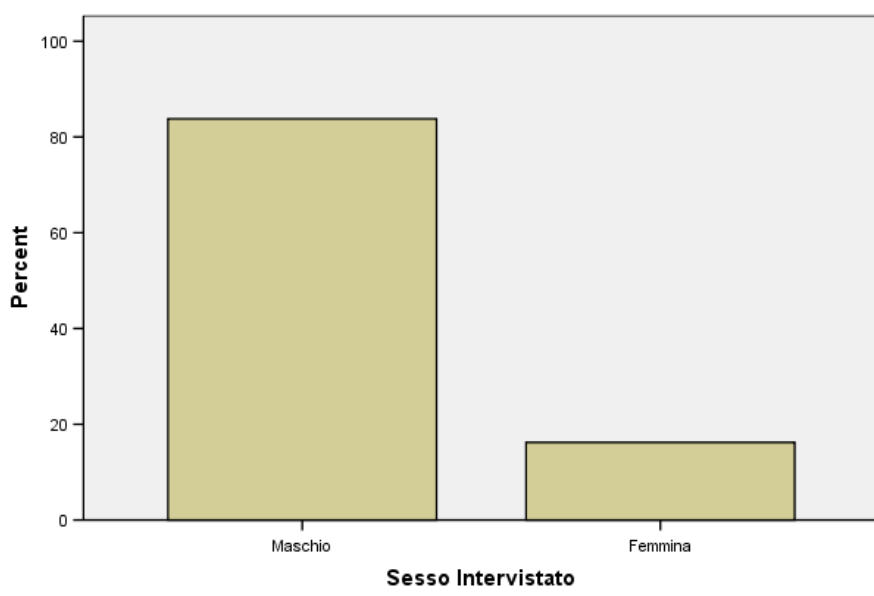
risultanza macro

i suggerimenti come indicatore di partecipazione

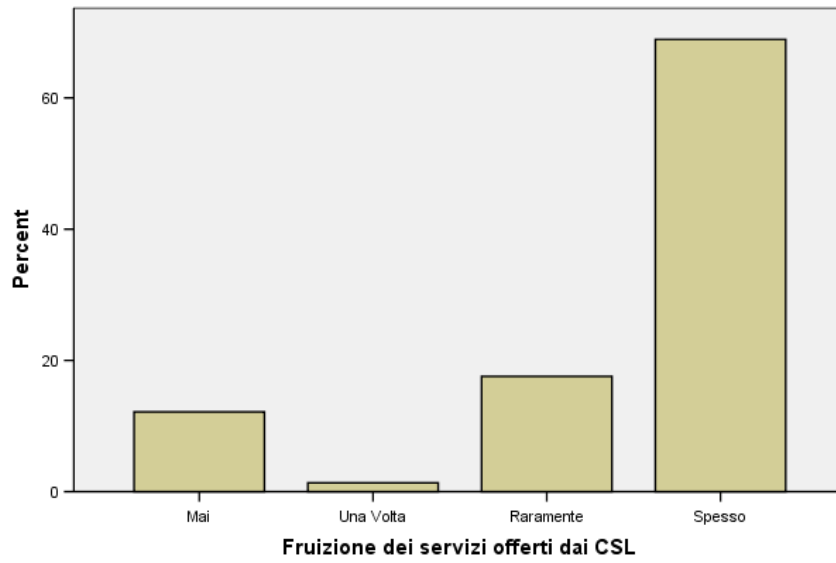
Tipologia ruolo



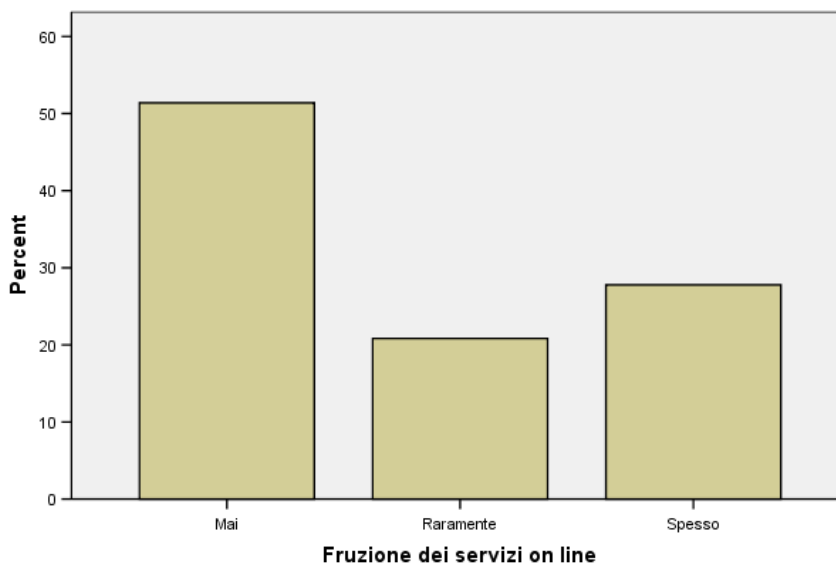
Sesso Intervistato



Fruizione dei servizi offerti dai CSL



Fruizione dei servizi on line





Indicatori Qualità

2007



2008



2009



2010

• 583

• 428

• 531

• 500/600

Confrontabili