



## RELAZIONE FINALE

---



CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

Ottobre 2016

Monitoraggio Servizi alle persone nei Centri per L'impiego di  
Firenze e Provincia

---

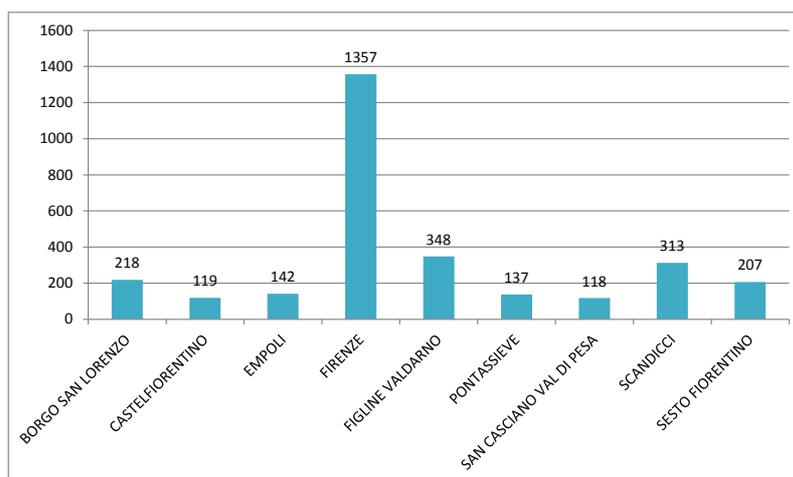
<b>1</b>	<b>Presentazione dell'indagine</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Identikit degli intervistati</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>I servizi più utilizzati</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>I servizi più graditi</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Valutazione complessiva</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>La ricerca di lavoro e le esperienze pregresse</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Dettaglio per CPI</b>	<b>8</b>
	1. Borgo San Lorenzo	11
	2. Castelfiorentino	15
	3. Empoli	19
	4. Figline Valdarno	23
	5. Firenze	27
	6. Pontassieve	32
	7. San Casciano	36
	8. Scandicci	40
	9. Sesto Fiorentino	44

## 1 Presentazione dell'indagine

La città metropolitana di Firenze ha avviato una attività di ricerca e analisi condotta sugli **utenti che frequentano i Centri Per L'impiego (CPI)**. L'attività si è posta l'obiettivo di capire quali siano i servizi più richiesti, le necessità e i bisogni degli utenti oltre a fornire una valutazione dei servizi utilizzati.

L'attività di rilevazione è stata condotta tra il 27 di giugno e il 08 di luglio su tutti i CPI: BORGO SAN LORENZO, CASTELFIORENTINO, EMPOLI, FIRENZE (Centro, Isolotto, Parterre, Pratellino), FIGLINE VALDARNO, PONTASSIEVE, SAN CASCIANO VAL DI PESA, SCANDICCI, SESTO FIORENTINO (Sesto Fiorentino e Campi Bisenzio). Sono state intervistate circa 3000 persone.

### Interviste per Centro per l'impiego



Firenze: Centro 683; Parterre 393; Isolotto 96; Pratellino 185; Sesto Fiorentino: Sesto Fiorentino 112; Campi Bisenzio 95.

L'attività di raccolta dei dati è stata svolta con interviste dirette nelle varie sedi dei CPI. Gli operatori sono stati incaricati della consegna del questionario all'ingresso e del ritiro al momento dell'uscita. In caso di necessità hanno prestato supporto alla compilazione del questionario.

Il questionario è stato strutturato in tre parti. Nella parte iniziale sono state rilevate le informazioni circa il CPI, la data e i tempi di permanenza negli uffici pubblici, e i dati relativi alle caratteristiche socio-anagrafiche di ciascun intervistato (età, titolo di studio, genere, nazionalità e condizione occupazionale).

Nella parte centrale gli utenti hanno potuto esprimere un giudizio sui servizi utilizzati con una scala numerica da 1 a 5 (1 per niente, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 moltissimo). I macro servizi oggetto di intervista sono stati: Accoglienza e presa in carico, Incontro domanda/offerta di lavoro, Tirocini, Formazione, Orientamento e Servizi amministrativi. Per completare la valutazione è stato chiesto di esprimere un giudizio circa la completezza e chiarezza delle informazioni, i materiali messi a disposizione, la gentilezza degli operatori e i tempi di attesa.

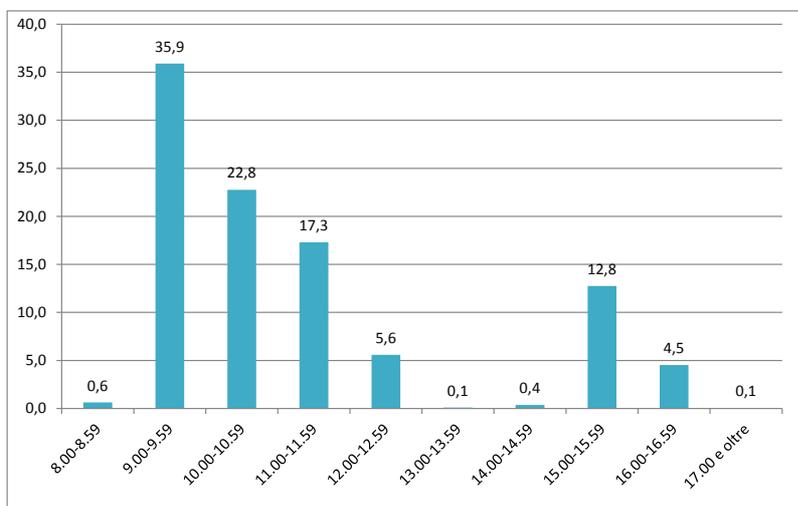
L'ultima parte del questionario ha approfondito i tempi della ricerca di lavoro, i corsi formativi, le esperienze di lavoro oltre a rilevare la frequenza con cui l'utente si è rivolto al servizio.

La relazione che segue è articolata in 7 paragrafi che ripercorrono le informazioni raccolte nel questionario:

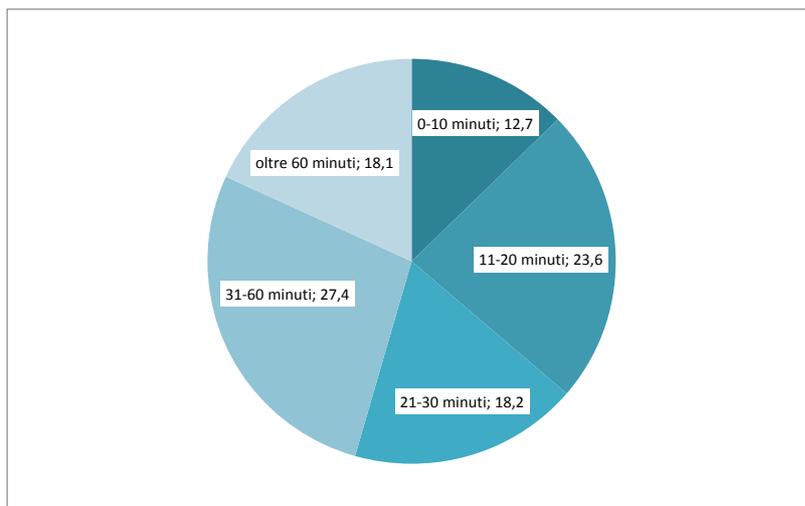
- \_ Identikit degli intervistati;
- \_ I servizi più utilizzati;
- \_ I servizi più graditi;
- \_ La ricerca di lavoro;
- \_ Formazione e tirocini;
- \_ Esperienze pregresse.

Prima di entrare nel merito delle risposte raccolte tra i partecipanti all'indagine riportiamo l'orario di ingresso dei partecipanti all'indagine e la permanenza media negli uffici oltre alla frequenza di utilizzo del servizio. I dati riportati in tabella ci permettono di rilevare in maniera indiretta gli orari di maggiore afflusso e le permanenze medie degli utenti negli uffici pubblici.

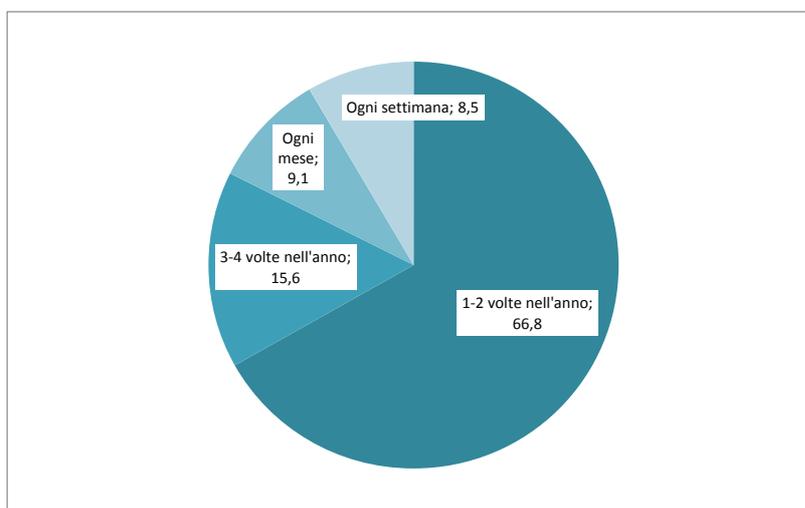
### Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



### Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



### Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

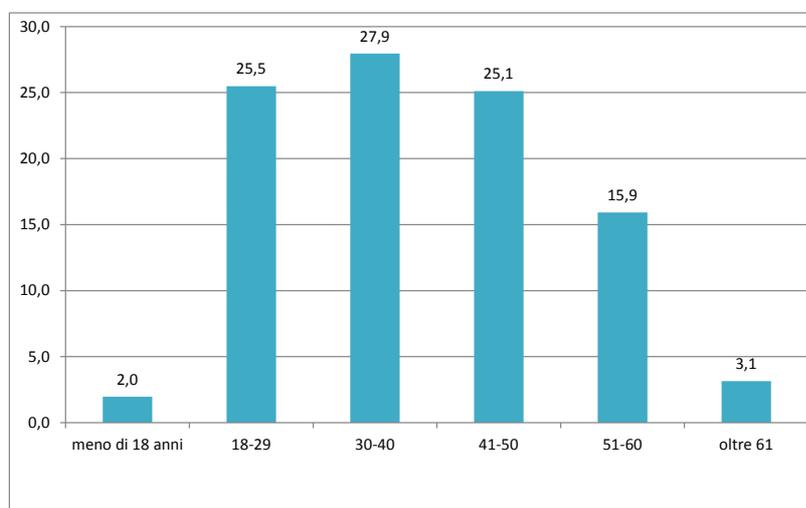


## 2 Identikit degli intervistati

La prima parte dei dati rilevati nel questionario ci permette di fornire un identikit delle persone che hanno partecipato all'indagine. Si tratta di un campione di soggetti che si sono resi disponibili a partecipare all'indagine che si può assumere abbiano caratteristiche e opinioni simili a chi non ha aderito alla rilevazione. Le informazioni socio-anagrafiche rilevate ci permettono di conoscere: genere, età, nazionalità, titolo di studio e condizione lavorativa.

Rispetto al genere abbiamo intervistato un numero leggermente maggiore di donne (57%) rispetto agli uomini (43%). Analizzando l'età dei rispondenti si nota che la fascia di età più numerosa è quella di età compresa tra i 30 e i 40 anni (27,9%). Abbastanza numerose anche le due fasce dei più giovani 18-29 anni (25,5%) e dei 41-50 (25,1%). Si rileva poi un nutrito gruppo di utenti di età 51-60 anni (15,9%) mentre risultano residuali le due fasce più estreme (fino a 18 anni e oltre 60 anni).

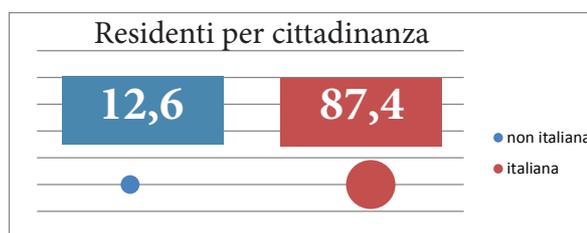
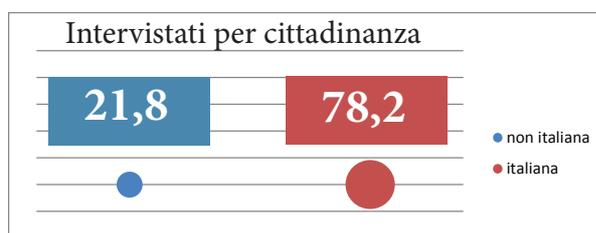
### Intervistati per classe di età. Valori percentuali



Per quanto riguarda la cittadinanza, si tratta nel 78,2% di utenti di nazionalità italiana a fronte di un 5,6% di utenti di nazionalità comunitaria e di un 16,2% di nazionalità non comunitaria. Analizzando le 5 etnie più numerose intervistate troviamo al primo posto i cittadini di nazionalità Rumena (17,1%), al secondo posto i cittadini Albanesi (10,5%), seguono i Peruviani (7,9%), Marocchini (5,6%) e Senegalesi (4,7%). I dati ISTAT al 1 gennaio 2016 ci permettono di fare un confronto con i cittadini residenti. Dalle statistiche ufficiali si rilevano che i cittadini stranieri residenti in provincia di Firenze sono pari al 12,6%. Le principali etnie sono quella Rumena (16,6%), Cinese (16,3%) e Albanese (14,6%) seguono con un pò di distacco i cittadini Peruviani e Filippini.

Dal confronto di questi dati emerge una maggiore propensione dei cittadini stranieri a utilizzare il servizio pubblico per la ricerca di lavoro.

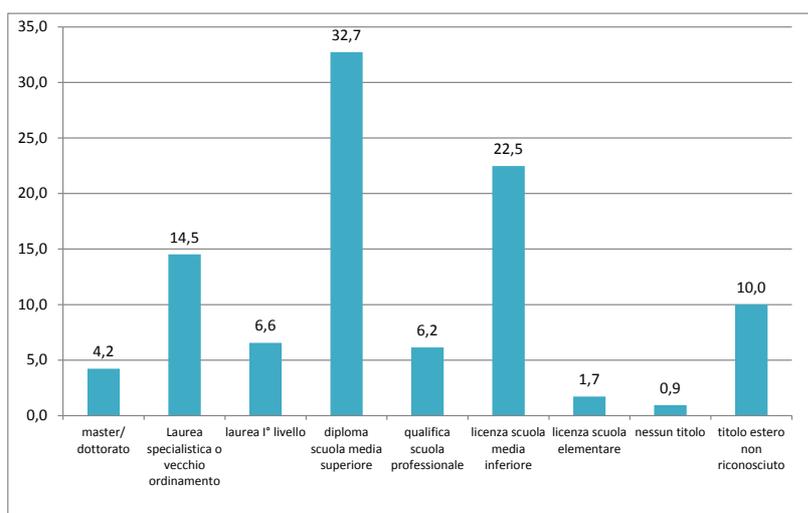
### Intervistati e Cittadini residenti per cittadinanza. Valori percentuali



Le informazioni socio anagrafiche rilevate ci permettono di analizzare anche il livello di istruzione delle persone che hanno partecipato all'indagine oltre alla loro condizione lavorativa.

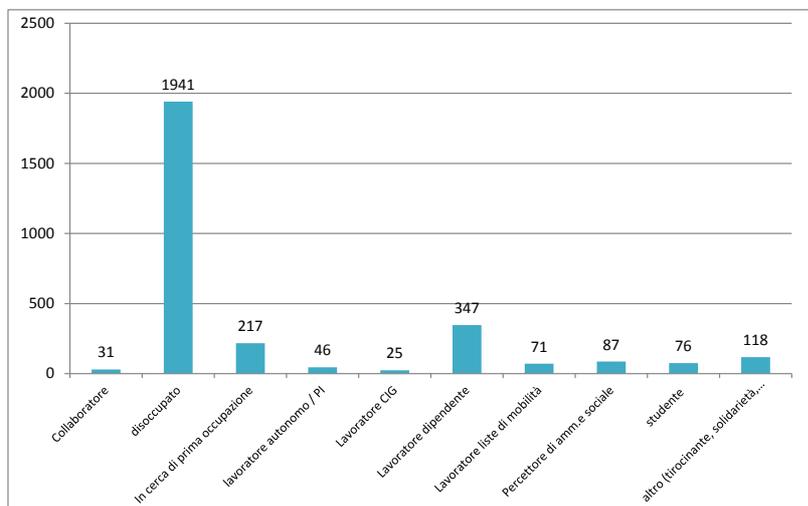
L'analisi del livello di istruzione mette in evidenza che la classe più numerosa di intervistati è quella che ha un livello di istruzione medio 40% (scuola media superiore o qualifica scuola professionale), seguono le persone che hanno un livello medio basso 35,1% (Licenza elementare, media o nessun titolo) e le persone con un livello di istruzione elevato 25,3% (laurea, master o dottorato). Il livello di istruzione è strettamente correlato all'età degli intervistati. Infine la percentuale degli intervistati che ha dichiarato di avere un titolo non riconosciuto in Italia è pari al 10%.

### Intervistati per titolo di studio. Valori percentuali



Analizzando la condizione occupazionale si evidenzia che il 73% degli intervistati si è dichiarato in cerca di lavoro (disoccupato 65,6%, in cerca di prima occupazione 7,3%), seguono le persone che hanno già un contratto di lavoro (12%) mentre risultano residuali le altre categorie.

### Intervistati per condizione occupazionale. Valori assoluti

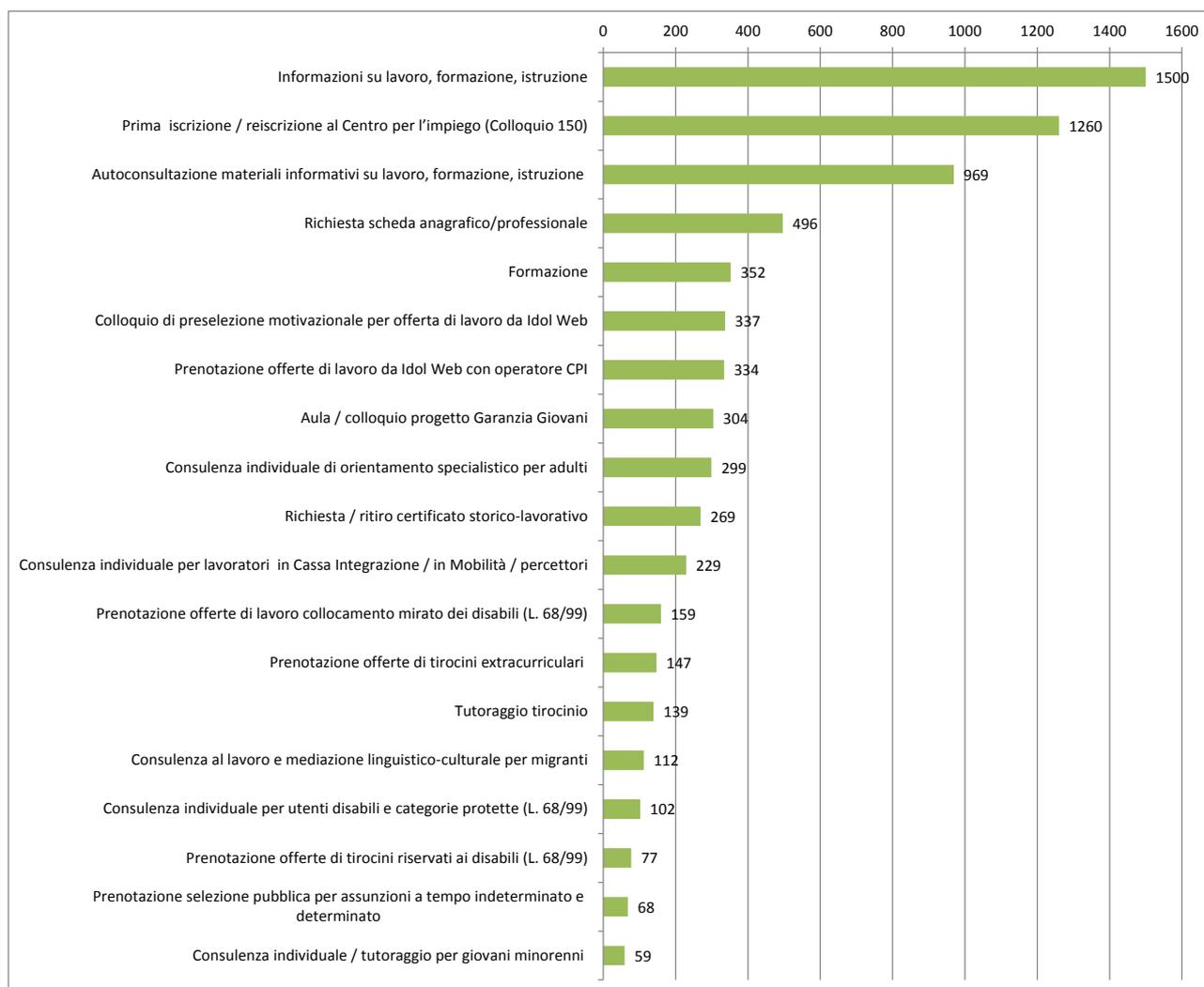


### 3 I servizi più utilizzati

La parte centrale del questionario ci permette di analizzare i servizi più utilizzati dagli utenti dei CPI. I primi tre servizi più utilizzati appartengono alla categoria ‘accoglienza e presa in carico’: informazioni sul lavoro, formazione, istruzione (1500; 51%); prima iscrizione o reiscrizione al Centro per l’impiego (1260; 43%) e autoconsultazione materiali informativi sul lavoro, formazione, istruzione (969; 33%). Seguono con un pò di distacco il servizio amministrativo di richiesta della scheda anagrafica/professionale (496; 17%), la formazione (352; 12%) e i servizi di incontro domanda e offerta di lavoro, colloquio di preselezione per offerta idol WEB (337; 11%) e prenotazione offerte di lavoro da idol WEB con operatore (334; 11%). Tra gli intervistati risultano essere stati meno utilizzati i servizi di orientamento e dei tirocini.

Per quanto attiene ai servizi rivolte agli utenti del collocamento mirato si fa presente che 192 persone intervistate si sono dichiarate iscritte al collocamento mirato (6,5% del campione intervistato) di conseguenza l’utilizzo dei servizi è correlato a questo dato.

#### Graduatoria dei servizi più utilizzati. Valori assoluti



4

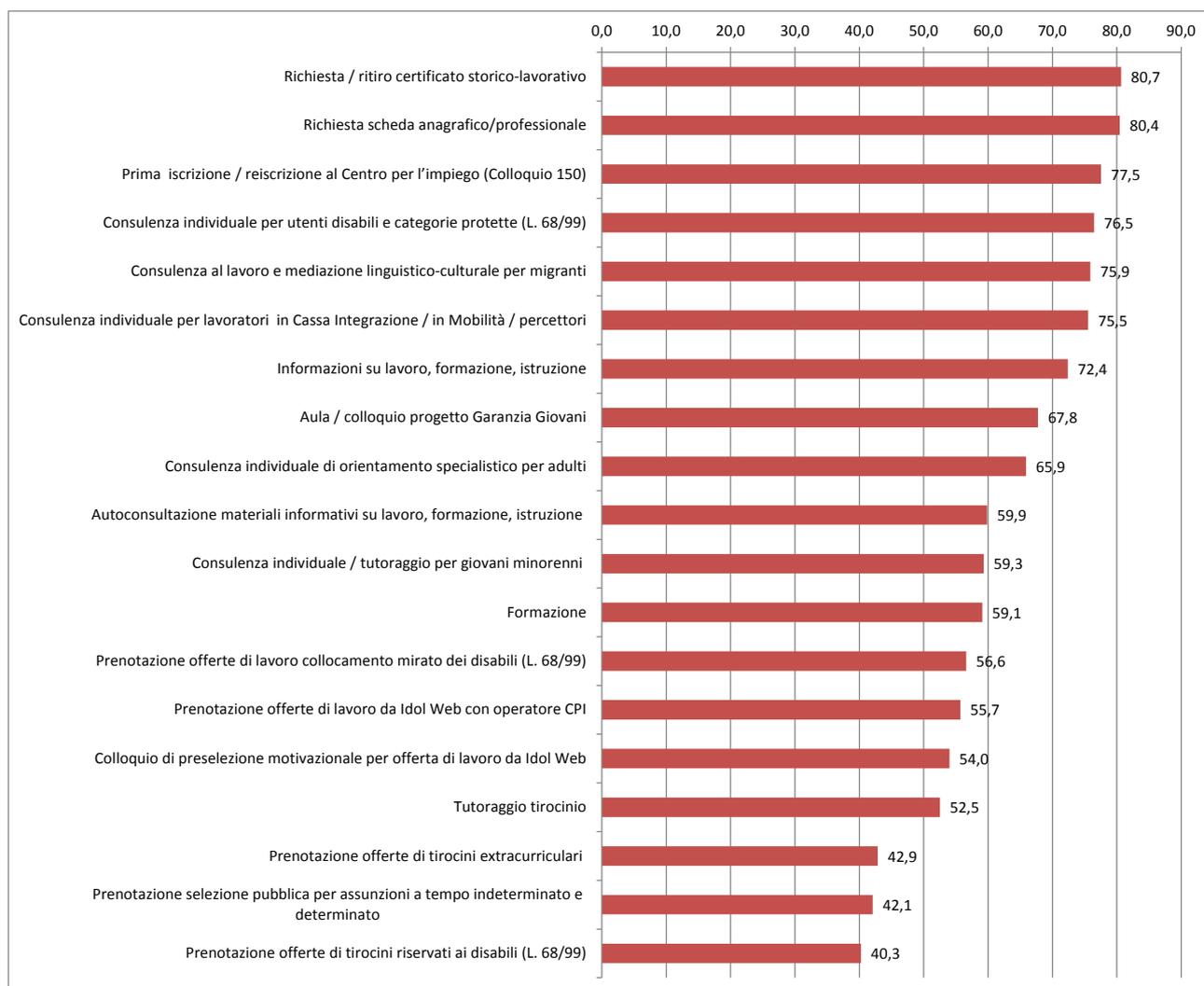
**I servizi più graditi**

Gli utenti intervistati hanno potuto esprimere un giudizio rispetto ai servizi utilizzati. Il gradimento è stato espresso utilizzando la seguente scala: 1 per niente, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 moltissimo. Per fare un confronto dei servizi più graditi possiamo analizzare il grafico relativo alla graduatoria dei servizi più apprezzati (valutazioni 4 e 5).

I servizi più graditi, valutati in maniera positiva da 8 su 10 intervistati, sono quelli di natura amministrativa: richiesta / ritiro certificato storico-lavorativo (80,7%) e richiesta scheda anagrafica / professionale (80,4%). Tra i servizi più apprezzati troviamo quelli delle categorie dei servizi di orientamento e accoglienza / presa in carico (giudizio molto positivi da 59,3% a 77,5%). Seguono la formazione (59,1%) e i servizi dei tirocini e di incontro domanda e offerta di lavoro.

I servizi che sono risultati in assoluto meno graditi, per i quali i giudizi positivi più alti (4 e 5) sono inferiori al 50%, sono stati: prenotazione offerte di tirocini extracurricolari (42,9%), prenotazione selezione pubblica per assunzioni (42,1%) e prenotazioni offerte di tirocini riservati ai disabili (L.68/99) (40,3%).

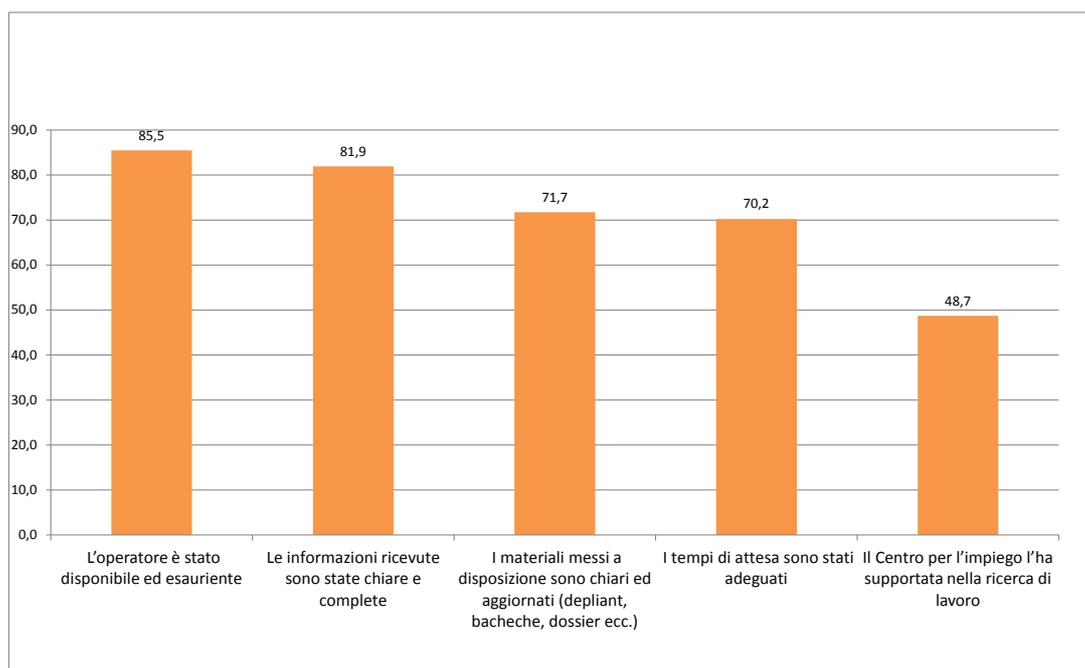
**Graduatoria dei servizi più graditi. Valori percentuali punteggi 4 e 5**



## Valutazione complessiva

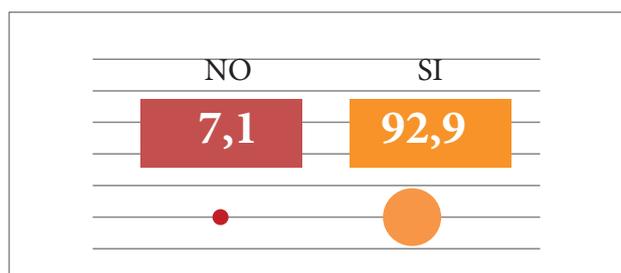
Oltre a esprimere un gradimento sui servizi utilizzati gli utenti hanno espresso una valutazione sulla completezza e chiarezza delle informazioni ricevute, sui materiali messi a disposizione, sulla gentilezza degli operatori e i tempi di attesa. Infine per avere una valutazione complessiva è stato chiesto agli intervistati se il CPI gli ha supportati o meno nella ricerca di lavoro e se avrebbero consigliato o meno ad altri di rivolgersi al servizio.

### Valutazione complessiva. Valori percentuali



Nella valutazione complessiva, l'aspetto che ha ricevuto un punteggio maggiore (valutazione 4 e 5) è legato alla disponibilità e competenza degli operatori (85,5%). Segue un aspetto strettamente connesso: le informazioni ricevute sono risultate chiare e complete (81,9%). Buona anche la valutazione sui materiali messi a disposizione e sui tempi di attesa (giudizi positivi intorno al 70%) anche se per questi due aspetti si ha un'area di insoddisfazione (punteggi 1 e 2) rispettivamente pari al 7% e 11%. L'aspetto che è stato nel complesso giudicato in maniera meno appagante è il supporto ricevuto per la ricerca di lavoro, valutato in maniera positiva da 1 su 2 intervistati. Le motivazioni che approfondiscono questo aspetto sono da imputarsi anche a fattori esterni e al momento contingente. Dato confermato dall'alta percentuale di utenti, pari al 92,7%, che consiglierebbe a terzi di rivolgersi al servizio pubblico per la ricerca di lavoro.

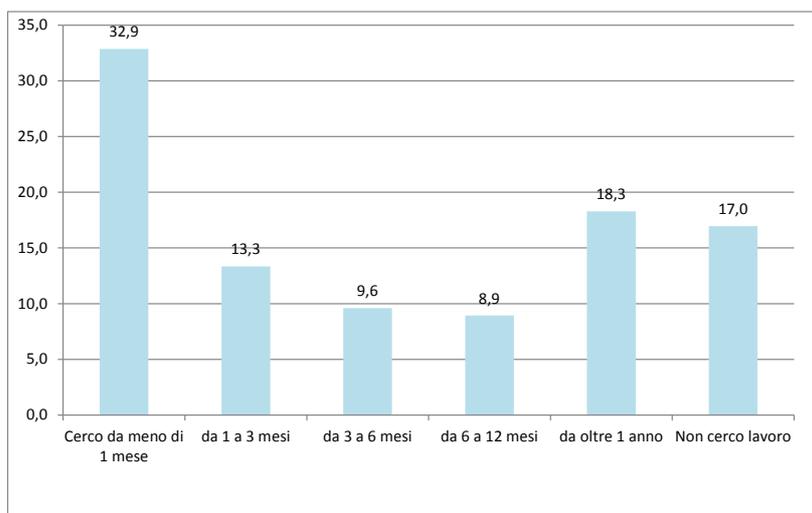
### Consiglierebbe a terzi il servizio. Valori percentuali



## La ricerca di lavoro e le esperienze pregresse

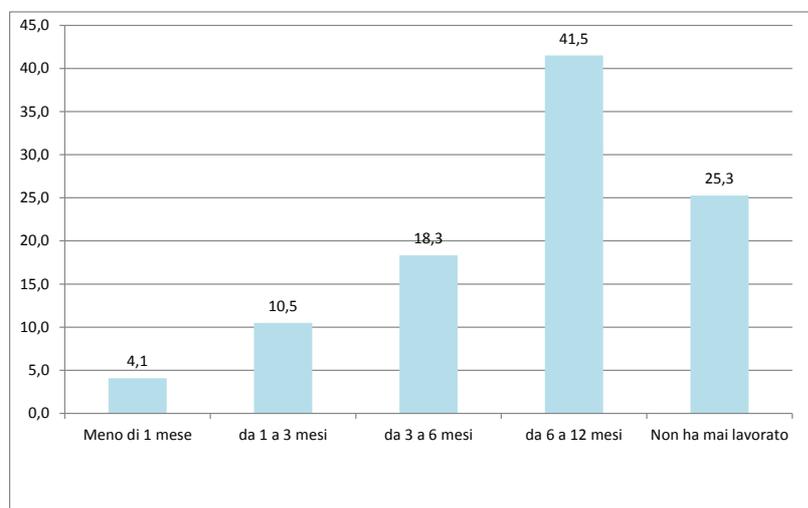
L'ultima parte del questionario ha approfondito le esperienze pregresse degli intervistati. In particolare abbiamo potuto rilevare da quanto tempo ricerca lavoro, i corsi formativi e le esperienze di tirocinio svolte nell'ultimo anno e rileva quanti hanno effettuato il servizio.

### Tempo della ricerca di lavoro. Valori percentuali



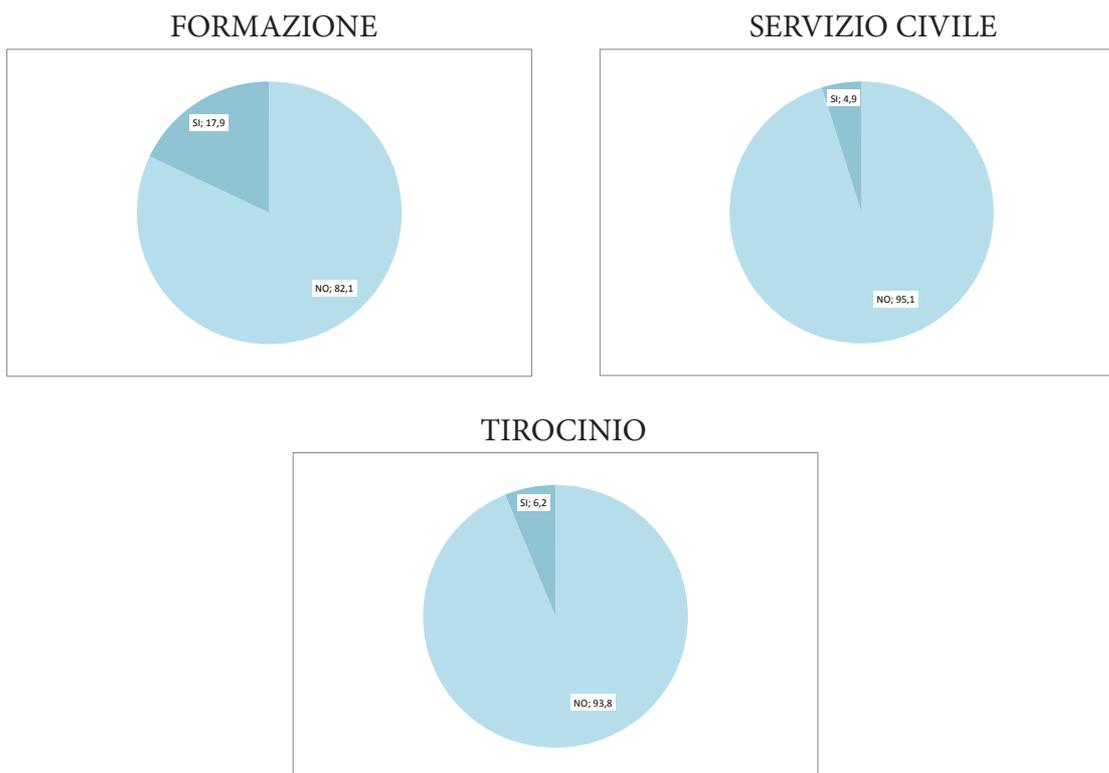
Nella prima domanda abbiamo chiesto agli utenti di indicare da quanto tempo sono in cerca di lavoro. Dal grafico le prime due evidenze sono, che la maggior parte delle persone è in cerca di lavoro da poco tempo (32,9% da meno di un mese, 13,3% da 1 a 3 mesi, 9,6% da 3 a 6 mesi) e che c'è un gruppo di persone (17%) che si è rivolto al servizio per motivi diversi dalla ricerca di lavoro (p.e. formazione, orientamento). Infine ci sono persone che sono in cerca di lavoro da più tempo, 8,9% da 6 a 12 mesi e 18,3% da oltre un anno. Le informazioni socio anagrafiche rilevate ci consentono di analizzare il target delle persone che si sono dichiarate non in cerca di lavoro. Si tratta di persone con un titolo di studio elevato, giovanissime (meno di 18 anni) o giovani (30-40 anni) che hanno già una occupazione (dipendenti, autonomi e CIG).

### Mesi lavorati nell'ultimo anno. Valori percentuali



Abbiamo potuto rilevare inoltre i mesi di lavoro effettuati nell'ultimo anno. Il 25,3% degli intervistati non ha mai lavorato, si trova quindi per la prima volta ad affacciarsi nel mercato del lavoro. Circa 4 utenti su 10 (41,5%) hanno lavoro da 6 a 12 mesi, il 18,3% ha lavorato da 3 a 6 mesi, infine il 14,6% ha effettuato esperienze di lavoro più brevi (4,1% meno di un mese; 10,5% da 1 a 3 mesi). La propensione a non aver mai lavorato risulta più alta tra gli uomini, i giovanissimi (18-29 anni) e anche tra i cittadini non comunitari.

### Esperienze extra lavorative. Valori percentuali



L'analisi si conclude con le esperienze extra lavorative (formazione e tirocini) effettuate nell'ultimo anno e rileva se gli intervistati hanno svolto il servizio civile.

Il 17,9% degli intervistati ha dichiarato di aver effettuato un corso di formazione nell'ultimo anno. I canali attraverso i quali è venuto a conoscenza del corso di formazione sono molteplici, i più ricorrenti sono, i CPI indicati dal 23,6% degli intervistati, la scuola (10,4%) e le agenzie formative (14,3%). La propensione a svolgere un'attività di formazione risulta più elevata tra le classi di età centrali (tra 18 e i 50 anni), tra le donne, tra le persone con titolo di studio più elevato, tra coloro che hanno un titolo di studio non riconosciuto e tra le persone disoccupate.

Infine il numero di utenti che ha effettuato un tirocinio risulta essere pari al 6,2% mentre è pari al 4,9% il numero di intervistati che ha svolto il servizio civile. Queste due esperienze sono state svolte soprattutto dai giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni.

7

**DETTAGLIO PER CPI**

---

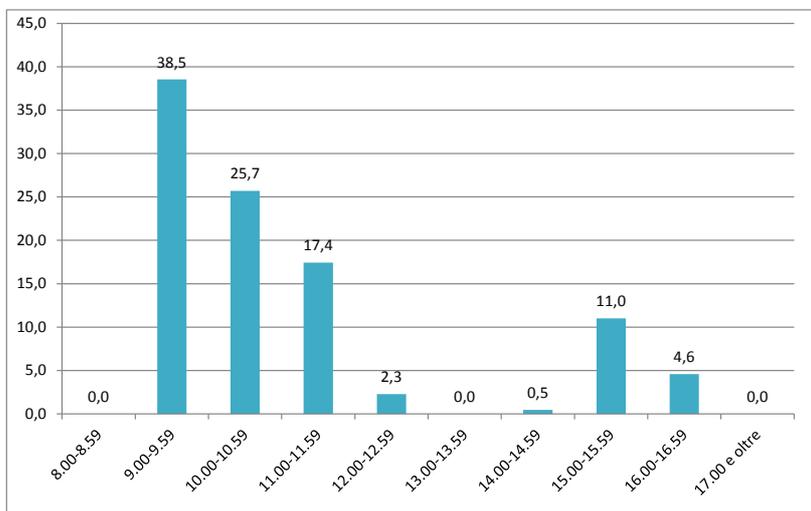
7

**1. BORGO SAN LORENZO**

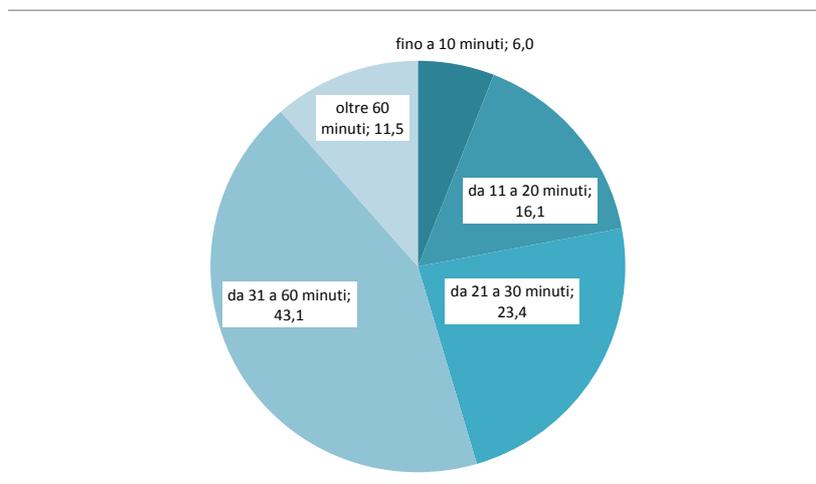
**TOTALE INTERVISTE 218**

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

1-2 volte nell'anno	65,6
3-4 volte nell'anno	17,4
Ogni mese	11,0
Ogni settimana	6,0
Totale complessivo	100,0

7

**1. BORGO SAN LORENZO****Identikit degli intervistati. Valori percentuali****Genere**

Femmina	54,6
maschio	45,4
Totale complessivo	100,0

**Cittadinanza**

comunitaria	5,5
italiana	80,3
non comunitaria	14,2
Totale complessivo	100,0

**Età**

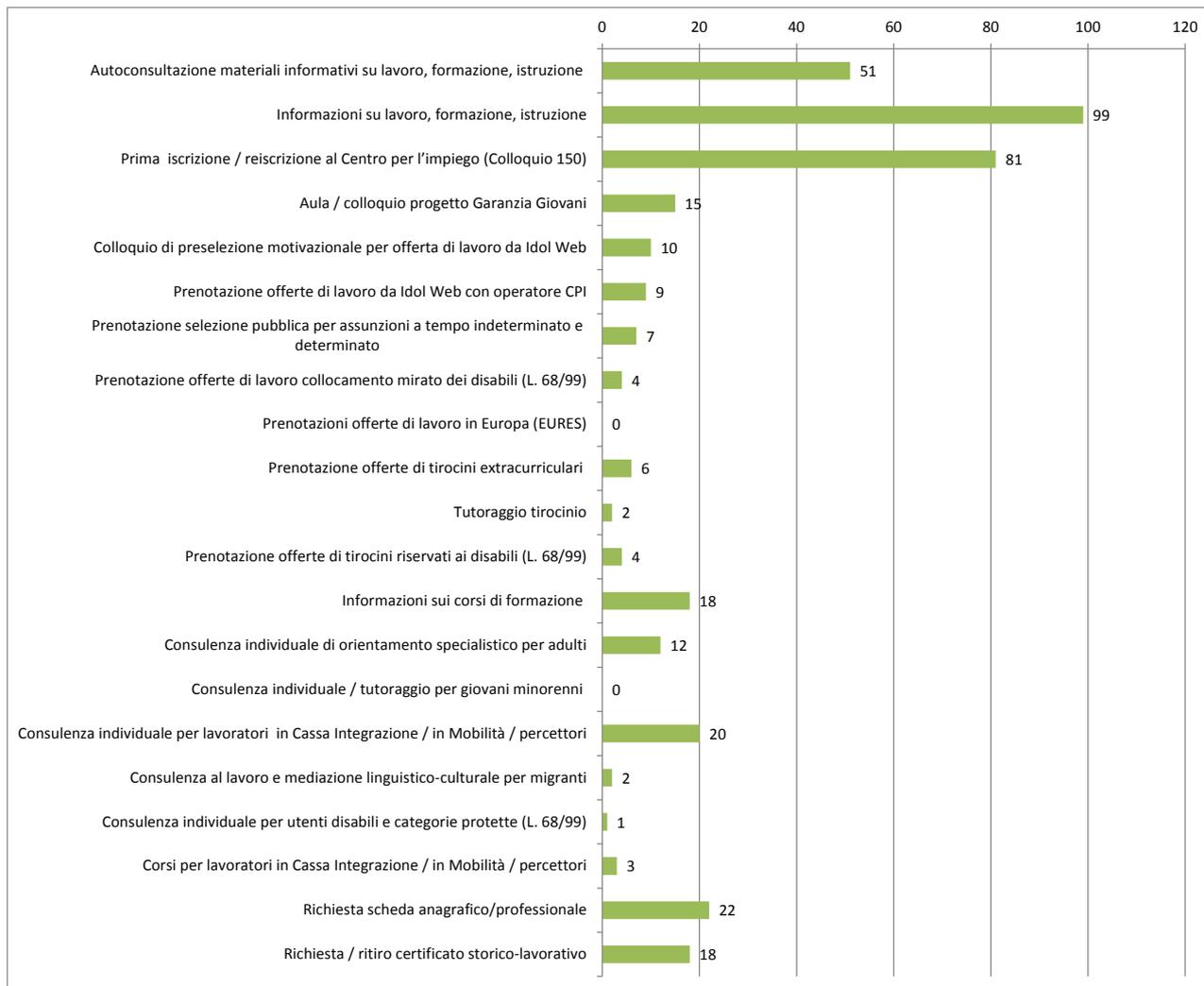
meno di 18 anni	0,9
18-29	27,1
30-40	27,1
41-50	24,3
51-60	16,5
oltre 61	4,1
Totale complessivo	100,0

**Titolo di studio**

master / dottorato	1,4
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	7,8
laurea I° livello	2,8
diploma scuola media superiore	35,3
qualifica scuola professionale	7,3
licenza scuola media inferiore	28,0
licenza scuola elementare	3,7
nessun titolo	0,9
titolo estero non riconosciuto	12,8
Altro (non indicato)	0,0
Totale complessivo	100,0

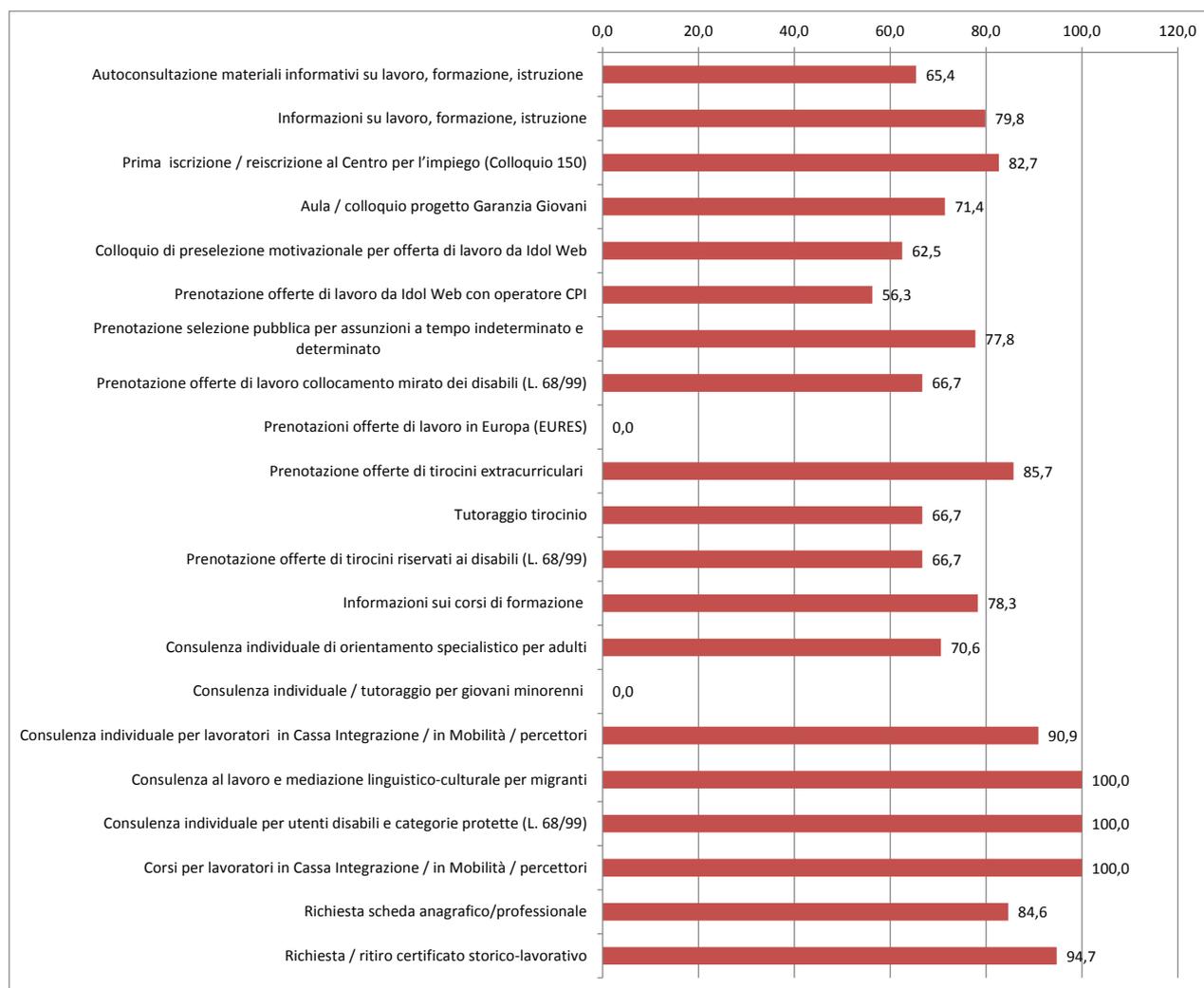
1. BORGO SAN LORENZO

I servizi più utilizzati



1. BORGO SAN LORENZO

I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5



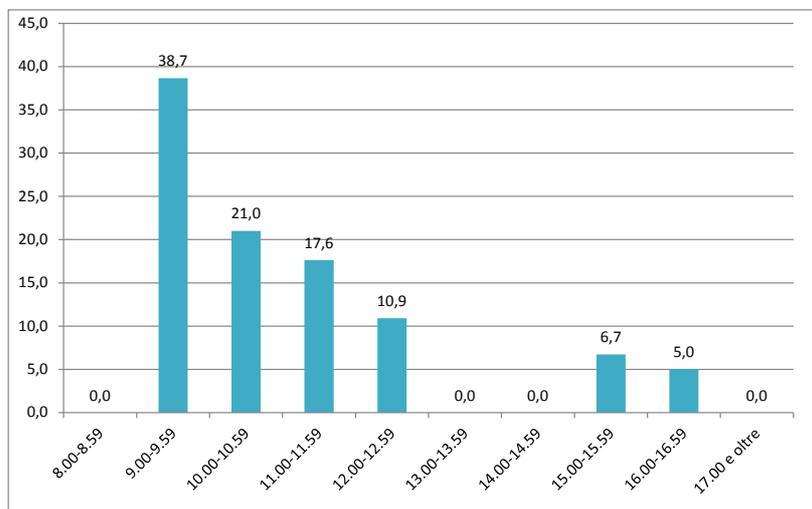
Valutazione complessiva. Valori percentuali

L'operatore è stato disponibile ed esauriente	82,8
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	75,5
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	80,0
I tempi di attesa sono stati adeguati	64,2
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	41,9
Consiglierebbe a terzi il servizio	93,8

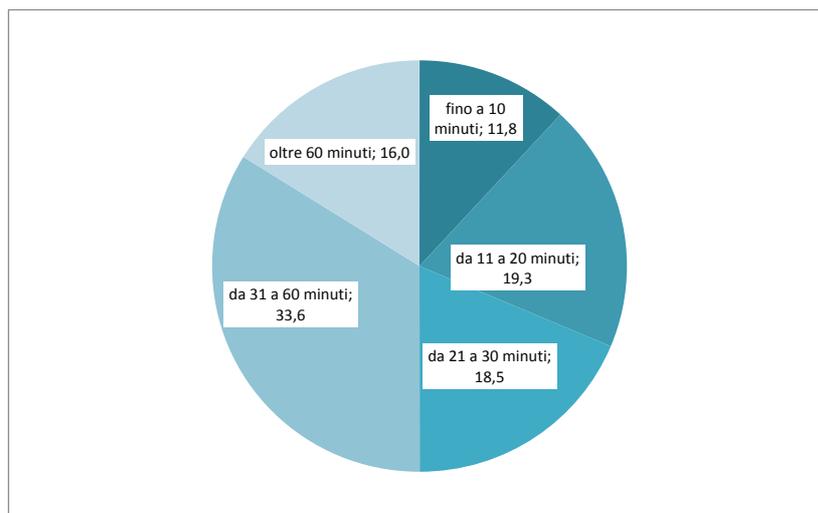
2. CASTELFIORENTINO

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

1-2 volte nell'anno	65,0
3-4 volte nell'anno	22,2
Ogni mese	9,4
Ogni settimana	3,4
Totale complessivo	100,0

7

## 2. CASTELFIORENTINO

### Identikit degli intervistati. Valori percentuali

#### Genere

Femmina	58,8
maschio	41,2
Totale complessivo	100,0

#### Cittadinanza

comunitaria	6,7
italiana	80,7
non comunitaria	12,6
Totale complessivo	100,0

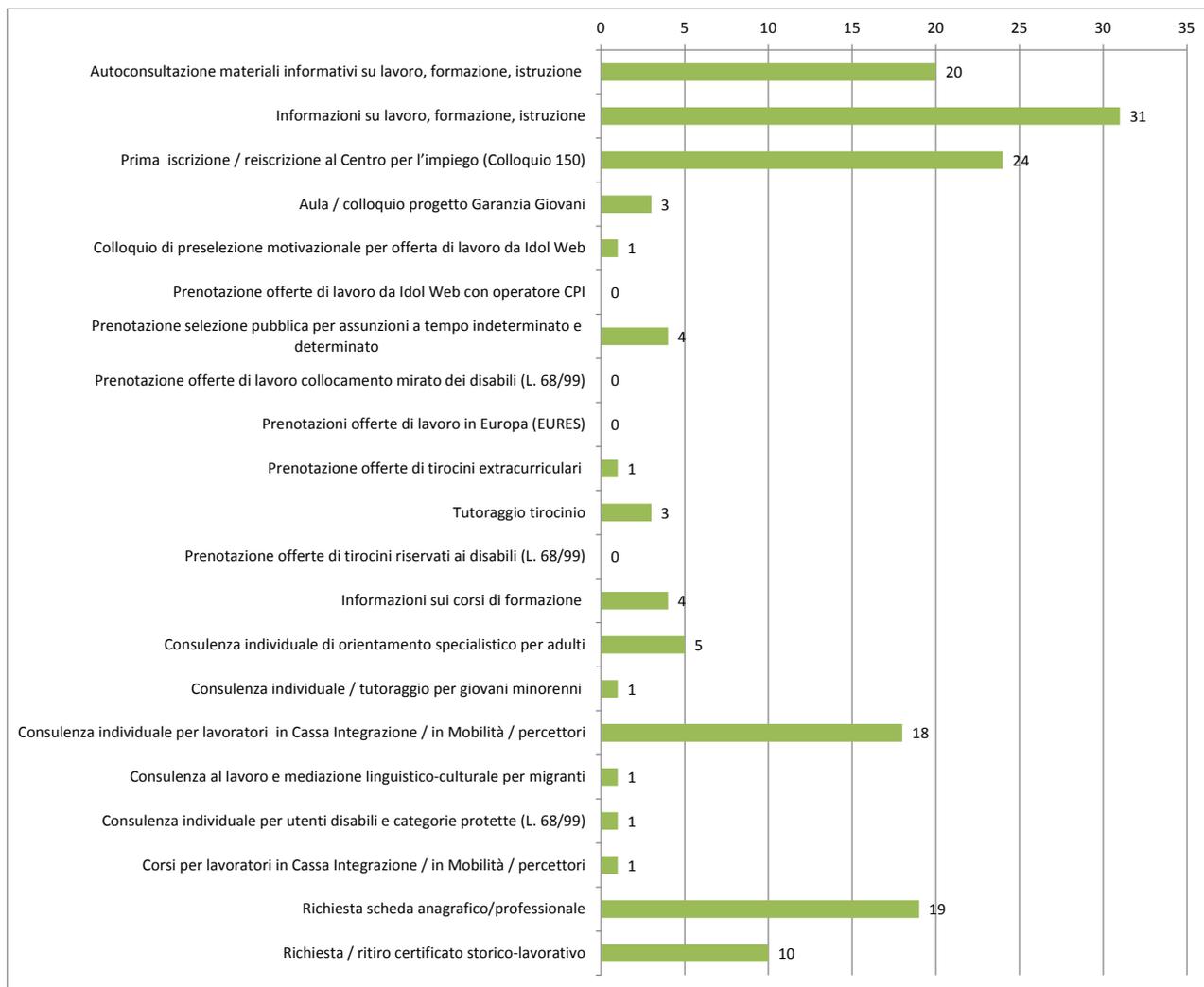
#### Età

meno di 18 anni	1,7
18-29	26,1
30-40	28,6
41-50	27,7
51-60	15,1
oltre 61	0,8
Totale complessivo	100,0

#### Titolo di studio

master / dottorato	4,2
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	11,8
laurea I° livello	7,6
diploma scuola media superiore	33,6
qualifica scuola professionale	5,0
licenza scuola media inferiore	23,5
licenza scuola elementare	1,7
nessun titolo	1,7
titolo estero non riconosciuto	10,9
Altro (non indicato)	0,0
Totale complessivo	100,0

I servizi più utilizzati



**I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5**



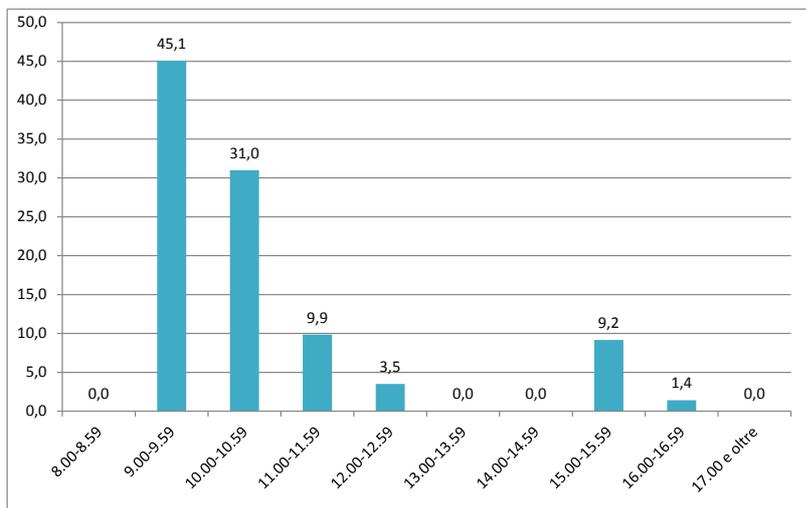
**Valutazione complessiva. Valori percentuali**

L'operatore è stato disponibile ed esauriente	69,8
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	58,9
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	69,0
I tempi di attesa sono stati adeguati	59,8
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	45,8
Consiglierebbe a terzi il servizio	95,8

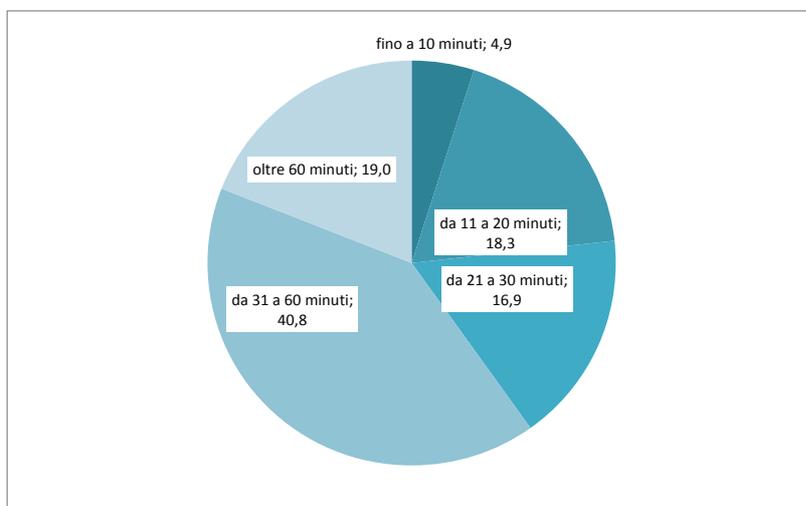
3. EMPOLI

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

1-2 volte nell'anno	70,9
3-4 volte nell'anno	13,7
Ogni mese	12,8
Ogni settimana	2,6
Totale complessivo	100,0

## Identikit degli intervistati. Valori percentuali

### Genere

Femmina	54,2
maschio	45,8
Totale complessivo	100,0

### Cittadinanza

comunitaria	4,9
italiana	87,3
non comunitaria	7,7
Totale complessivo	100,0

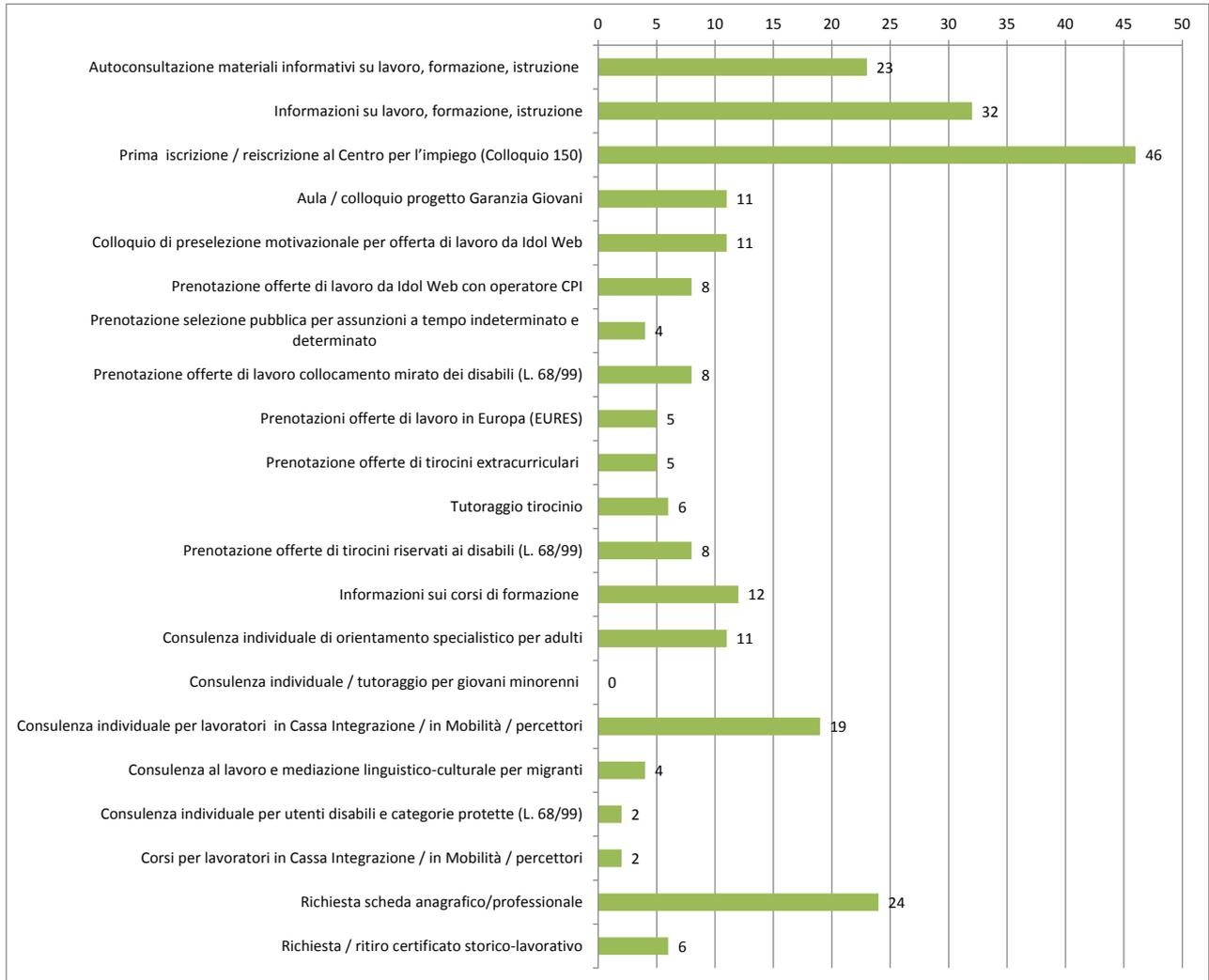
### Età

meno di 18 anni	1,4
18-29	31,0
30-40	31,7
41-50	21,8
51-60	12,0
oltre 61	1,4
Totale complessivo	100,0

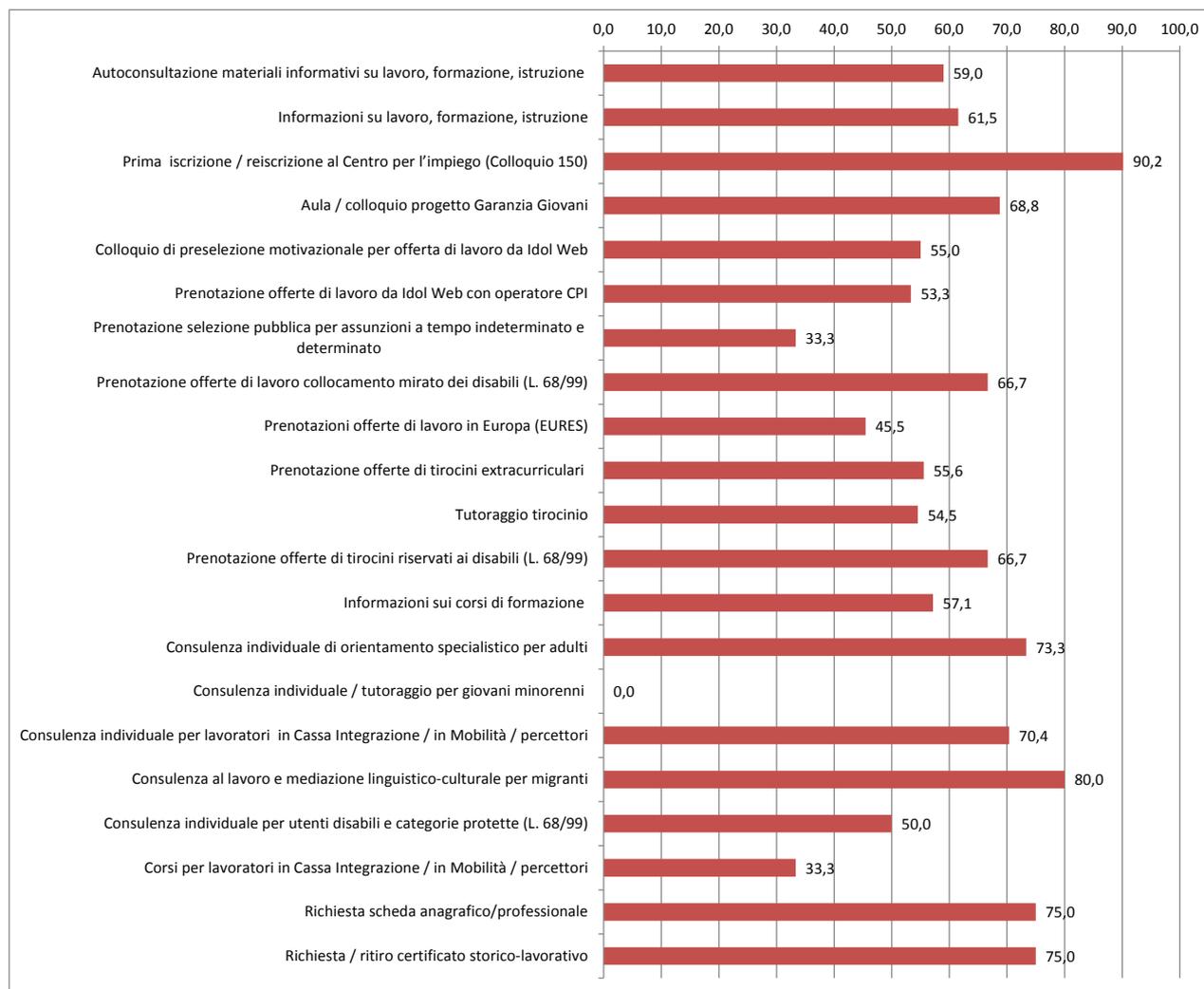
### Titolo di studio

master / dottorato	3,5
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	14,1
laurea I° livello	9,9
diploma scuola media superiore	38,0
qualifica scuola professionale	4,2
licenza scuola media inferiore	26,1
licenza scuola elementare	2,1
nessun titolo	0,7
titolo estero non riconosciuto	0,7
Altro (non indicato)	0,7
Totale complessivo	100,0

I servizi più utilizzati



**I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5**



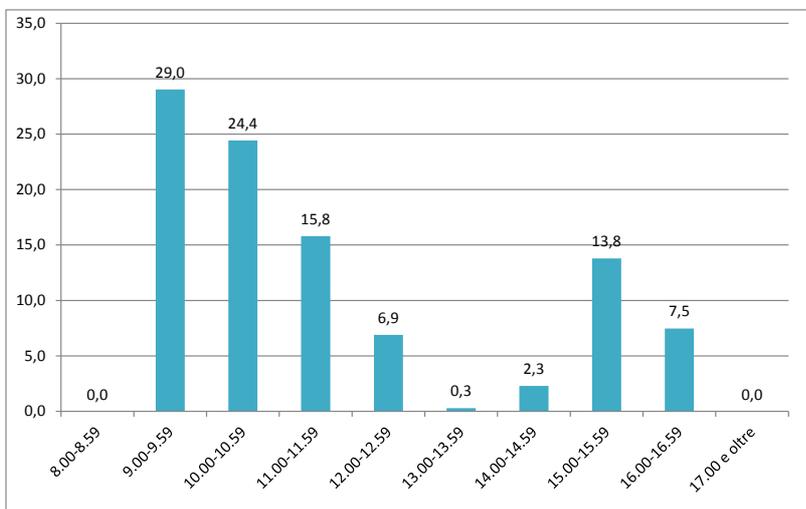
**Valutazione complessiva. Valori percentuali**

L'operatore è stato disponibile ed esauriente	72,9
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	61,7
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	83,6
I tempi di attesa sono stati adeguati	64,5
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	32,4
Consiglierebbe a terzi il servizio	87,2

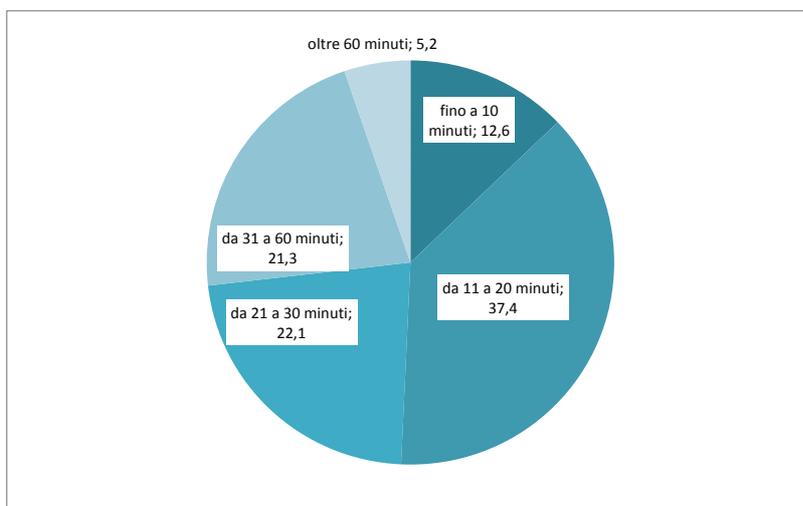
4. FIGLINE VALDARNO

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

1-2 volte nell'anno	49,3
3-4 volte nell'anno	15,1
Ogni mese	15,1
Ogni settimana	20,6
Totale complessivo	100,0

7

## 4. FIGLINE VALDARNO

## Identikit degli intervistati. Valori percentuali

## Genere

Femmina	47,4
maschio	52,6
Totale complessivo	100,0

## Cittadinanza

comunitaria	6,0
italiana	85,3
non comunitaria	8,6
Totale complessivo	100,0

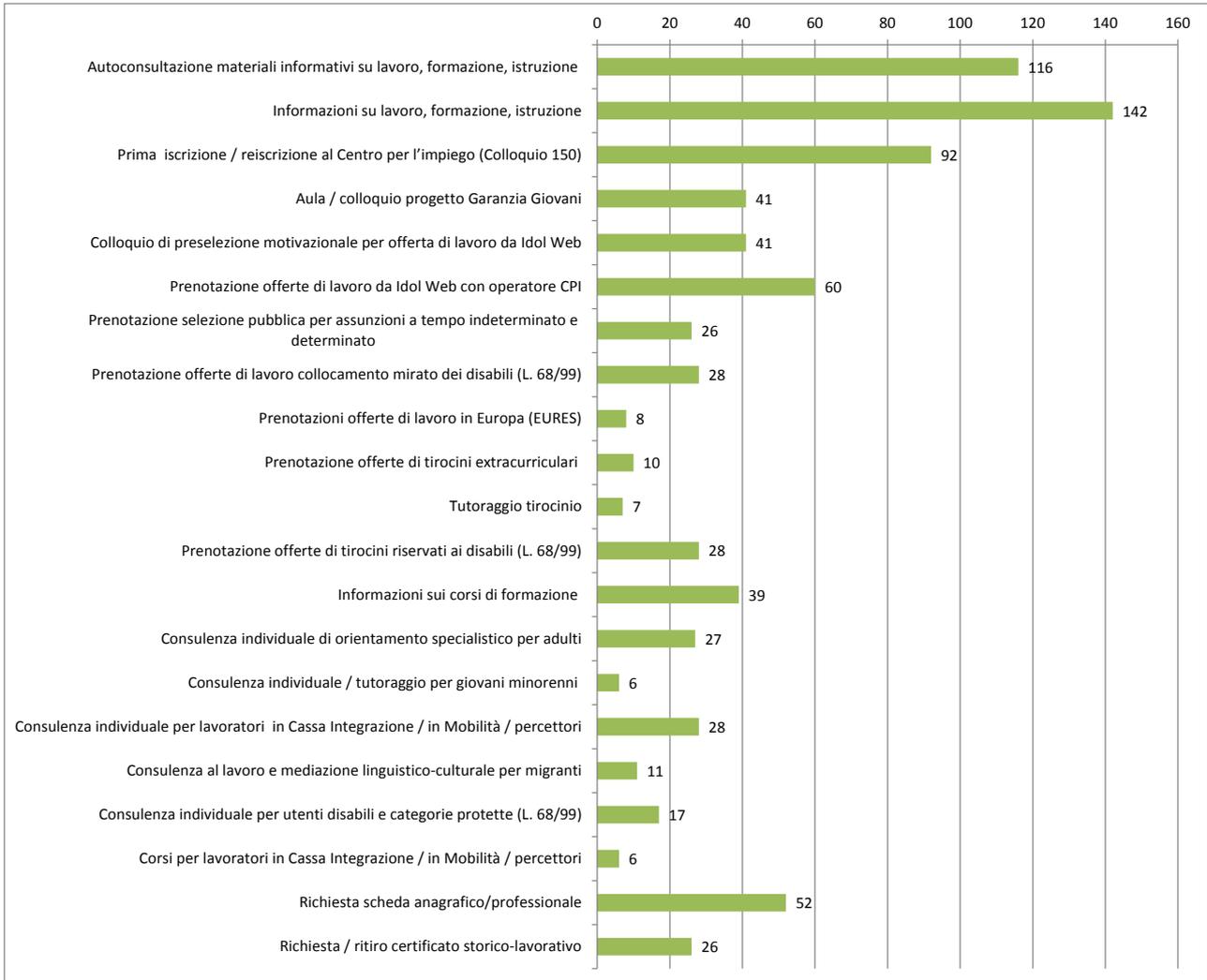
## Età

meno di 18 anni	1,7
18-29	20,7
30-40	23,3
41-50	28,2
51-60	21,6
oltre 61	4,3
Totale complessivo	100,0

## Titolo di studio

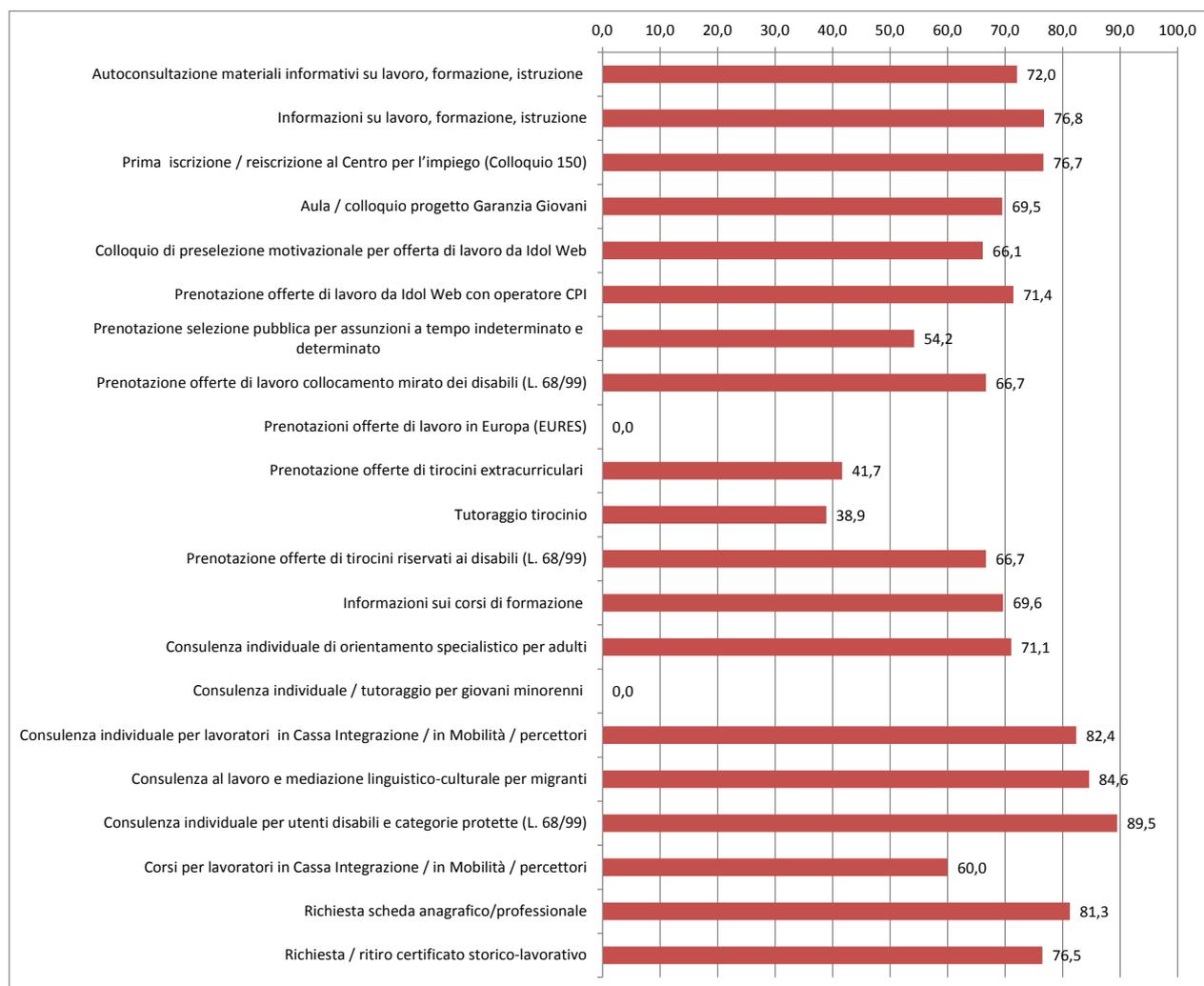
master / dottorato	2,3
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	9,2
laurea I° livello	4,6
diploma scuola media superiore	28,2
qualifica scuola professionale	9,2
licenza scuola media inferiore	40,2
licenza scuola elementare	1,4
nessun titolo	1,1
titolo estero non riconosciuto	1,4
Altro (non indicato)	2,3
Totale complessivo	100,0

I servizi più utilizzati



4. FIGLINE VALDARNO

I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5

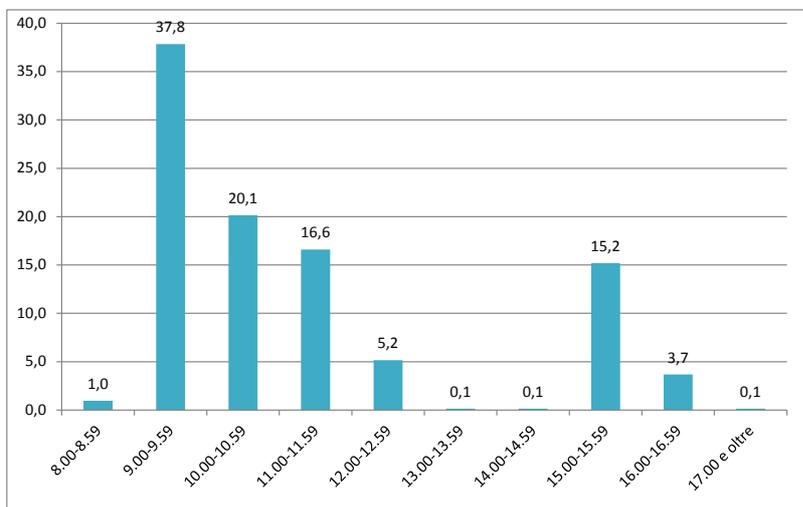


Valutazione complessiva. Valori percentuali

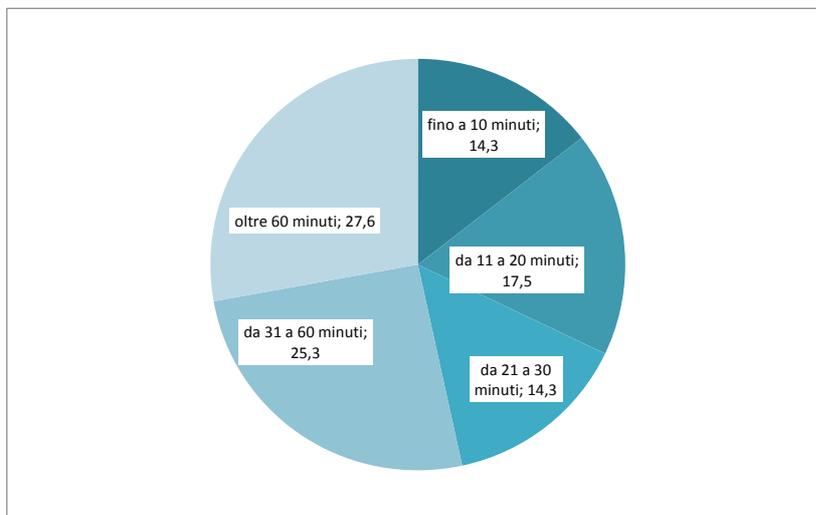
L'operatore è stato disponibile ed esauriente	92,3
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	86,4
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	94,6
I tempi di attesa sono stati adeguati	82,4
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	73,8
Consiglierebbe a terzi il servizio	98,2

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

		CENTRO	ISOLOTTO	PARTERRE	PRATELLINO
1-2 volte nell'anno	71,7	73,2	74,7	69,0	69,6
3-4 volte nell'anno	15,8	15,8	2,7	17,7	17,7
Ogni mese	7,0	5,1	14,7	8,6	7,6
Ogni settimana	5,5	5,8	8,0	4,7	5,1
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## Identikit degli intervistati. Valori percentuali

### Genere

Femmina	59,1
maschio	40,9
Totale complessivo	100,0

### Cittadinanza

comunitaria	6,2
italiana	72,5
non comunitaria	21,3
Totale complessivo	100,0

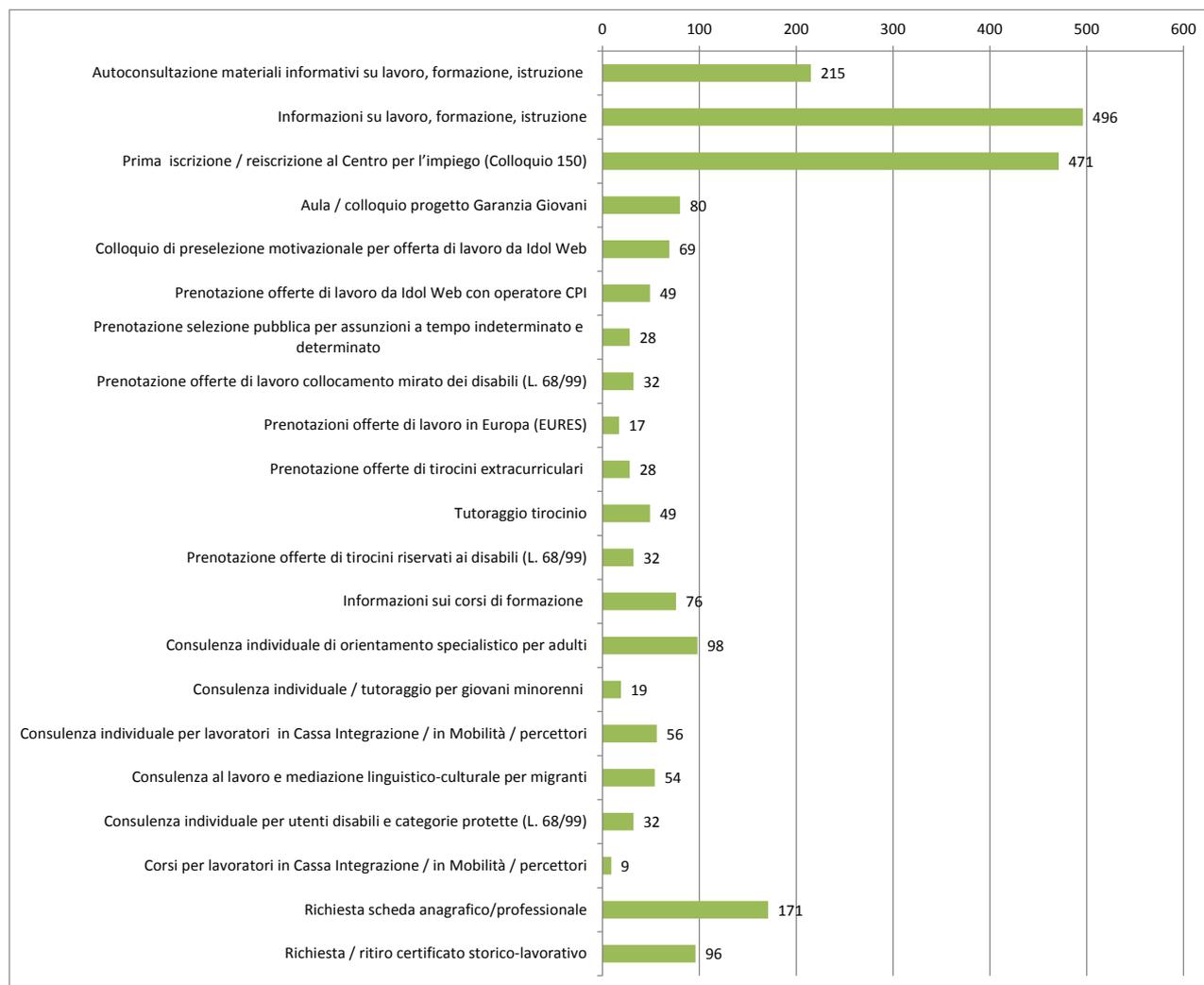
### Età

meno di 18 anni	2,1
18-29	25,6
30-40	29,6
41-50	23,3
51-60	15,8
oltre 61	3,0
Totale complessivo	100,0

### Titolo di studio

master / dottorato	5,3
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	17,5
laurea I° livello	8,3
diploma scuola media superiore	30,5
qualifica scuola professionale	5,4
licenza scuola media inferiore	16,4
licenza scuola elementare	2,1
nessun titolo	1,0
titolo estero non riconosciuto	12,7
Altro (non indicato)	0,8
Totale complessivo	100,0

I servizi più utilizzati



CENTRO	ISOLOTTO	PARTERRE	PRATELLINO	
80	28	77	30	Autoconsultazione materiali informativi su lavoro, formazione, istruzione
262	31	141	62	Informazioni su lavoro, formazione, istruzione
238	35	141	57	Prima iscrizione / reinscrizione al Centro per l'impiego (Colloquio 150)
25	12	36	7	Aula / colloquio progetto Garanzia Giovani
16	10	36	7	Colloquio di preselezione motivazionale per offerta di lavoro da Idol Web
11	9	25	4	Prenotazione offerte di lavoro da Idol Web con operatore CPI
3	9	12	4	Prenotazione selezione pubblica per assunzioni a tempo indeterminato e determinato
7	3	14	8	Prenotazione offerte di lavoro collocamento mirato dei disabili (L. 68/99)
0	5	11	1	Prenotazioni offerte di lavoro in Europa (EURES)
2	2	23	1	Prenotazione offerte di tirocini extracurricolari
4	1	43	1	Tutoraggio tirocinio
7	3	14	8	Prenotazione offerte di tirocini riservati ai disabili (L. 68/99)
26	14	31	5	Informazioni sui corsi di formazione
49	9	33	7	Consulenza individuale di orientamento specialistico per adulti
6	4	8	1	Consulenza individuale / tutoraggio per giovani minorenni
18	8	14	16	Consulenza individuale per lavoratori in Cassa Integrazione / in Mobilità / percettori
44	2	8	0	Consulenza al lavoro e mediazione linguistico-culturale per migranti
15	2	9	6	Consulenza individuale per utenti disabili e categorie protette (L. 68/99)
1	4	2	2	Corsi per lavoratori in Cassa Integrazione / in Mobilità / percettori
85	16	47	23	Richiesta scheda anagrafico/professionale
44	12	28	12	Richiesta / ritiro certificato storico-lavorativo

**I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5**



**Valutazione complessiva. Valori percentuali**

	CENTRO	ISOLOTTO	PARTERRE	PRATELLINO	
L'operatore è stato disponibile ed esauriente	80,7	85,4	69,6	72,5	85,0
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	67,5	70,6	67,3	63,4	69,6
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	85,2	89,6	75,0	77,8	88,5
I tempi di attesa sono stati adeguati	65,0	72,5	51,5	54,6	64,1
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	46,7	56,1	25,5	36,1	43,2
Consiglierebbe a terzi il servizio	91,7	92,4	87,5	89,4	95,3

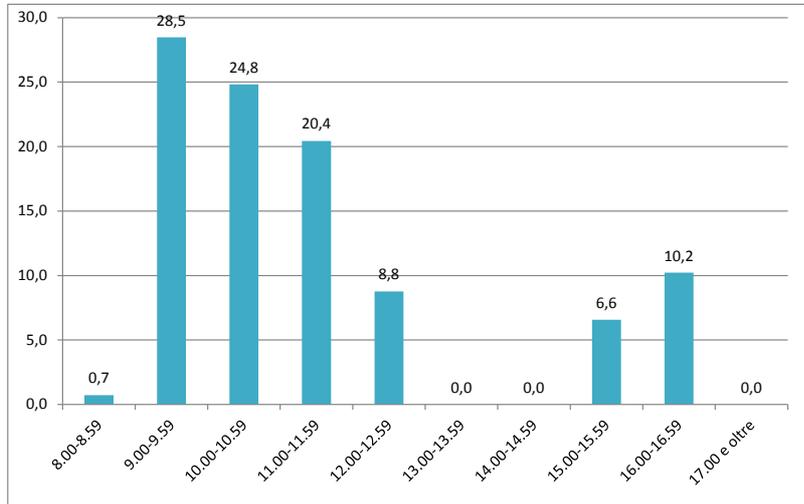
**I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5**

CENTRO	ISOLOTTO	PARTERRE	PRATELLINO	
59,7	54,9	51,7	62,5	Autoconsultazione materiali informativi su lavoro, formazione, istruzione
77,1	55,4	66,2	78,5	Informazioni su lavoro, formazione, istruzione
79,9	68,6	75,0	86,4	Prima iscrizione / reiscrizione al Centro per l'impiego (Colloquio 150)
73,5	66,7	63,2	87,5	Aula / colloquio progetto Garanzia Giovani
59,3	38,5	59,0	63,6	Colloquio di preselezione motivazionale per offerta di lavoro da Idol Web
61,1	50,0	49,0	44,4	Prenotazione offerte di lavoro da Idol Web con operatore CPI
25,0	47,4	31,6	57,1	Prenotazione selezione pubblica per assunzioni a tempo indeterminato e determinato
58,3	33,3	63,6	61,5	Prenotazione offerte di lavoro collocamento mirato dei disabili (L. 68/99)
0,0	0,0	0,0	0,0	Prenotazioni offerte di lavoro in Europa (EURES)
25,0	14,3	52,3	100,0	Prenotazione offerte di tirocini extracurricolari
44,4	9,1	69,4	100,0	Tutoraggio tirocinio
58,3	33,3	63,6	61,5	Prenotazione offerte di tirocini riservati ai disabili (L. 68/99)
59,1	60,9	51,7	55,6	Informazioni sui corsi di formazione
83,1	47,4	75,0	70,0	Consulenza individuale di orientamento specialistico per adulti
0,0	0,0	0,0	0,0	Consulenza individuale / tutoraggio per giovani minorenni
81,8	72,7	66,7	88,9	Consulenza individuale per lavoratori in Cassa Integrazione / in Mobilità / percettori
81,5	66,7	80,0	0,0	Consulenza al lavoro e mediazione linguistico-culturale per migranti
88,2	40,0	75,0	66,7	Consulenza individuale per utenti disabili e categorie protette (L. 68/99)
20,0	66,7	28,6	100,0	Corsi per lavoratori in Cassa Integrazione / in Mobilità / percettori
79,4	66,7	69,1	88,5	Richiesta scheda anagrafico/professionale
81,5	70,6	66,7	92,3	Richiesta / ritiro certificato storico-lavorativo

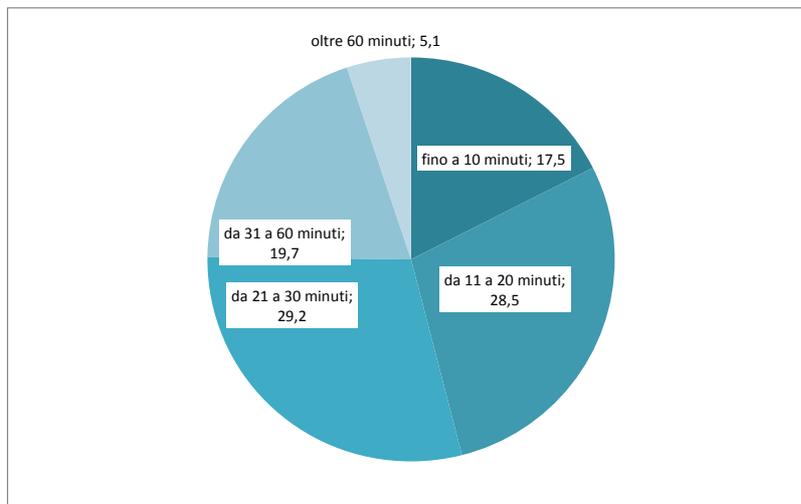
6. PONTASSIEVE

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

1-2 volte nell'anno	61,3
3-4 volte nell'anno	14,6
Ogni mese	12,4
Ogni settimana	11,7
Totale complessivo	100,0

## Identikit degli intervistati. Valori percentuali

### Genere

Femmina	54,0
maschio	46,0
Totale complessivo	100,0

### Cittadinanza

comunitaria	3,6
italiana	89,8
non comunitaria	6,6
Totale complessivo	100,0

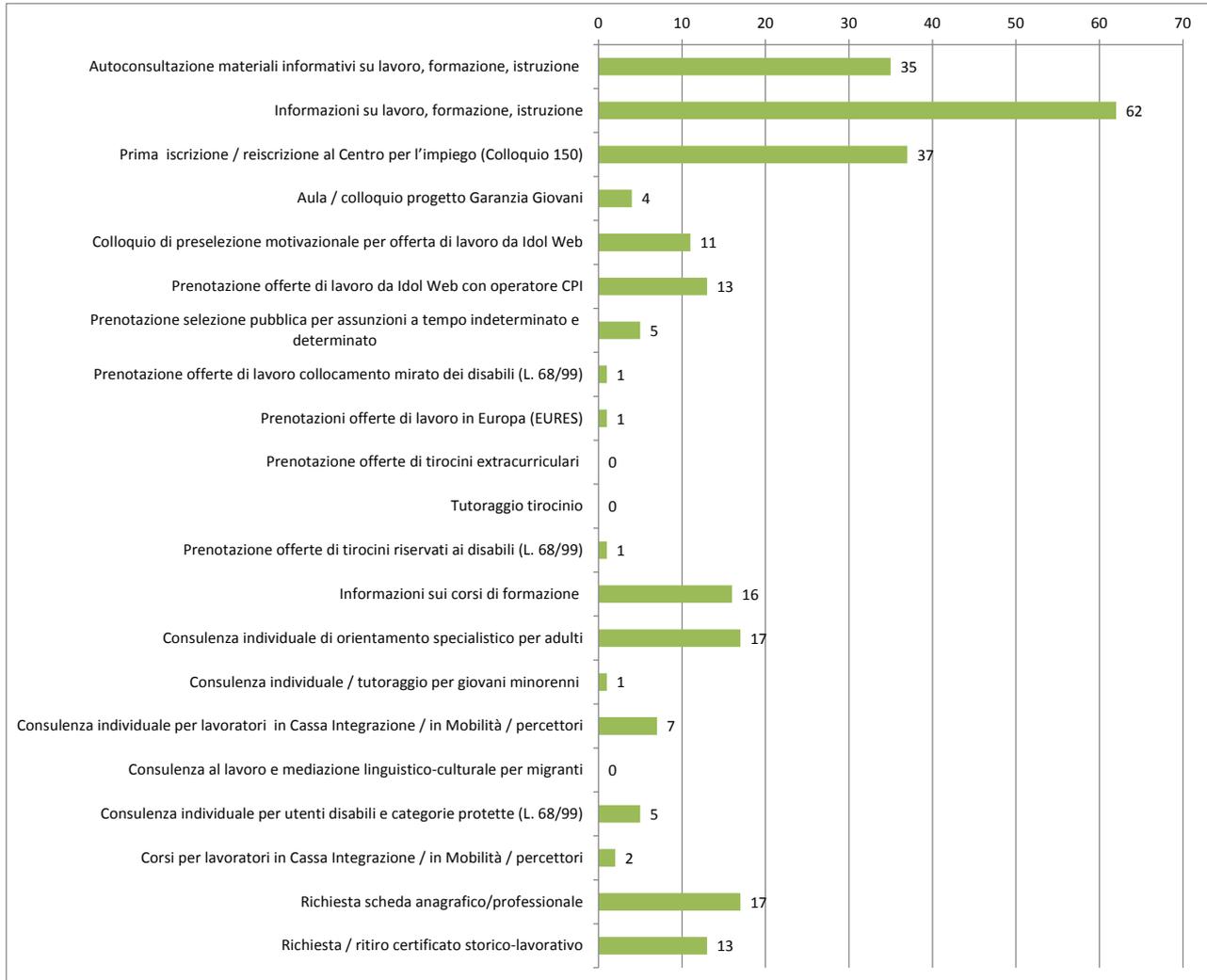
### Età

meno di 18 anni	0,0
18-29	21,9
30-40	29,2
41-50	29,2
51-60	13,1
oltre 61	6,6
Totale complessivo	100,0

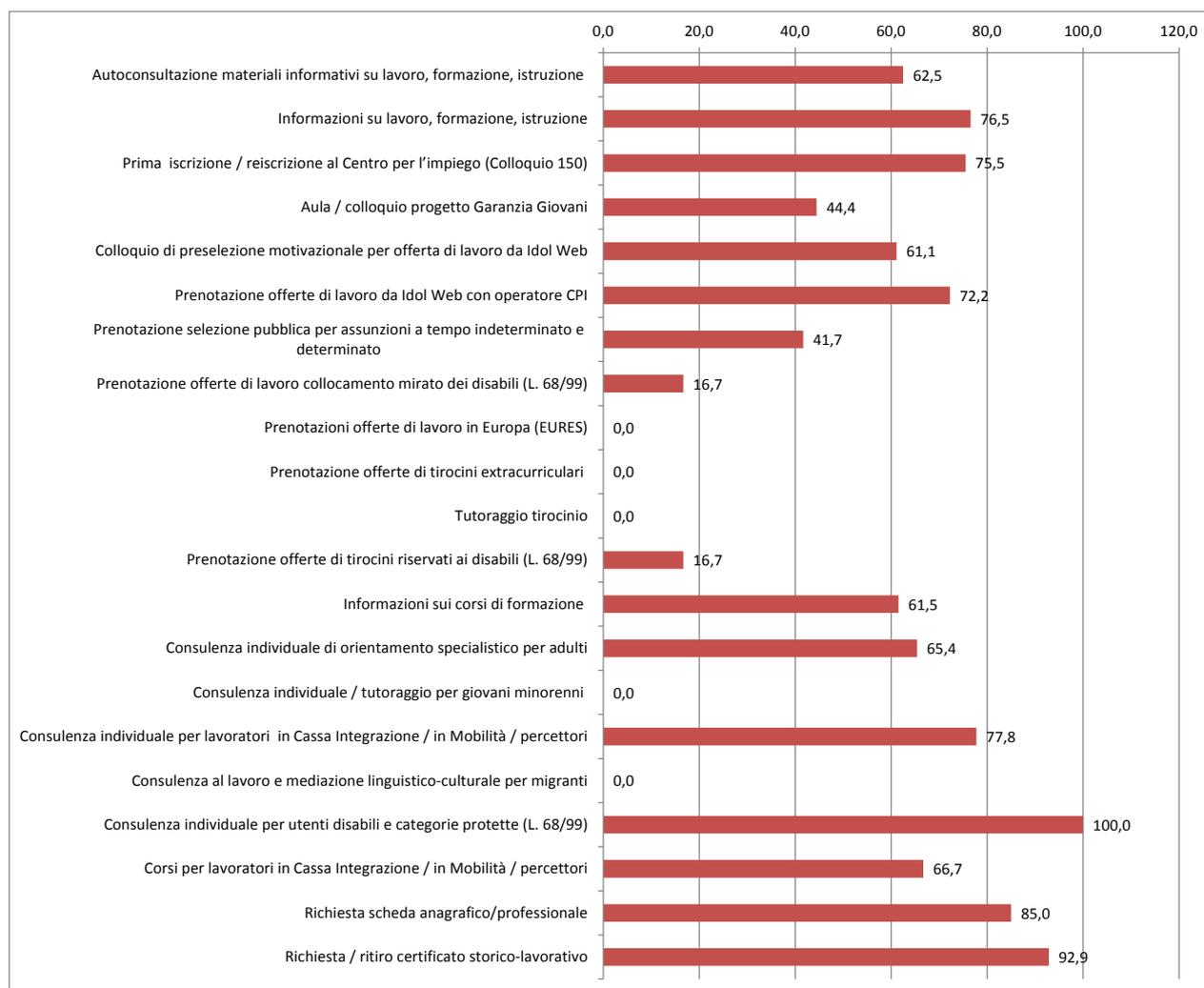
### Titolo di studio

master / dottorato	5,1
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	19,7
laurea I° livello	6,6
diploma scuola media superiore	29,2
qualifica scuola professionale	8,0
licenza scuola media inferiore	24,1
licenza scuola elementare	0,7
nessun titolo	0,0
titolo estero non riconosciuto	6,6
Altro (non indicato)	0,0
Totale complessivo	100,0

I servizi più utilizzati



**I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5**



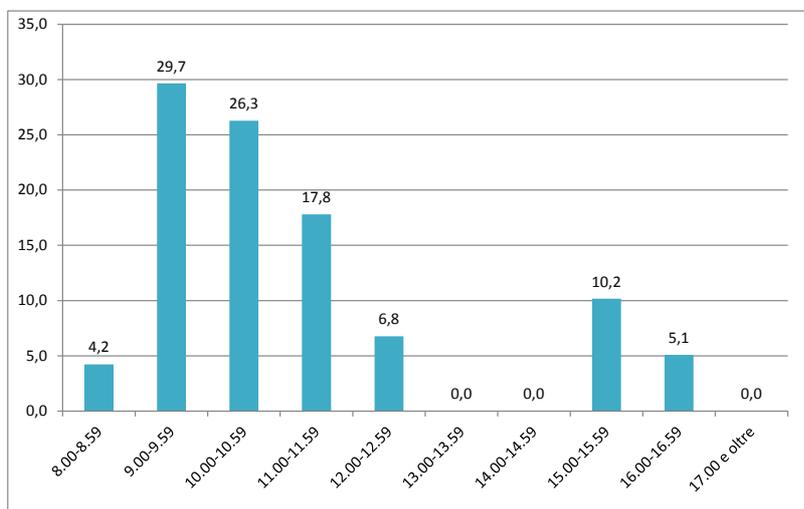
**Valutazione complessiva. Valori percentuali**

L'operatore è stato disponibile ed esauriente	81,6
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	74,8
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	89,6
I tempi di attesa sono stati adeguati	79,7
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	45,8
Consiglierebbe a terzi il servizio	93,3

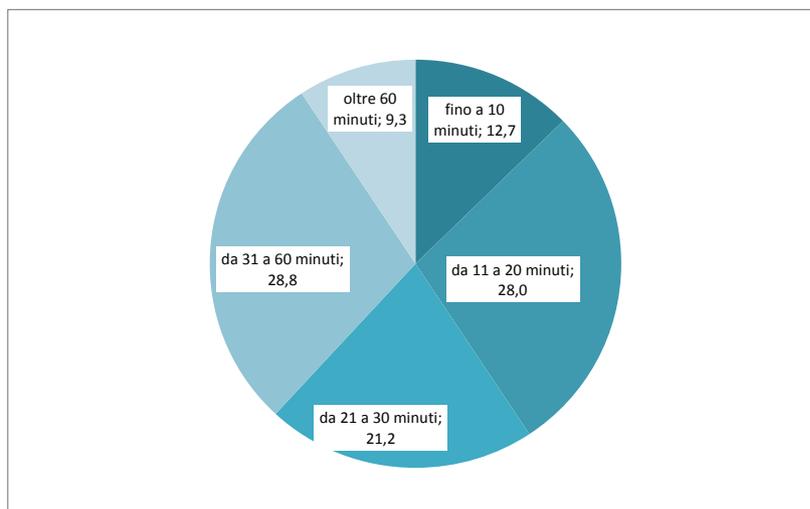
7. SAN CASCIANO VAL DI PESA

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

1-2 volte nell'anno	74,8
3-4 volte nell'anno	9,3
Ogni mese	2,8
Ogni settimana	13,1
Totale complessivo	100,0

7

## 7. SAN CASCIANO VAL DI PESA

### Identikit degli intervistati. Valori percentuali

#### Genere

Femmina	67,8
maschio	32,2
Totale complessivo	100,0

#### Cittadinanza

comunitaria	5,1
italiana	84,7
non comunitaria	10,2
Totale complessivo	100,0

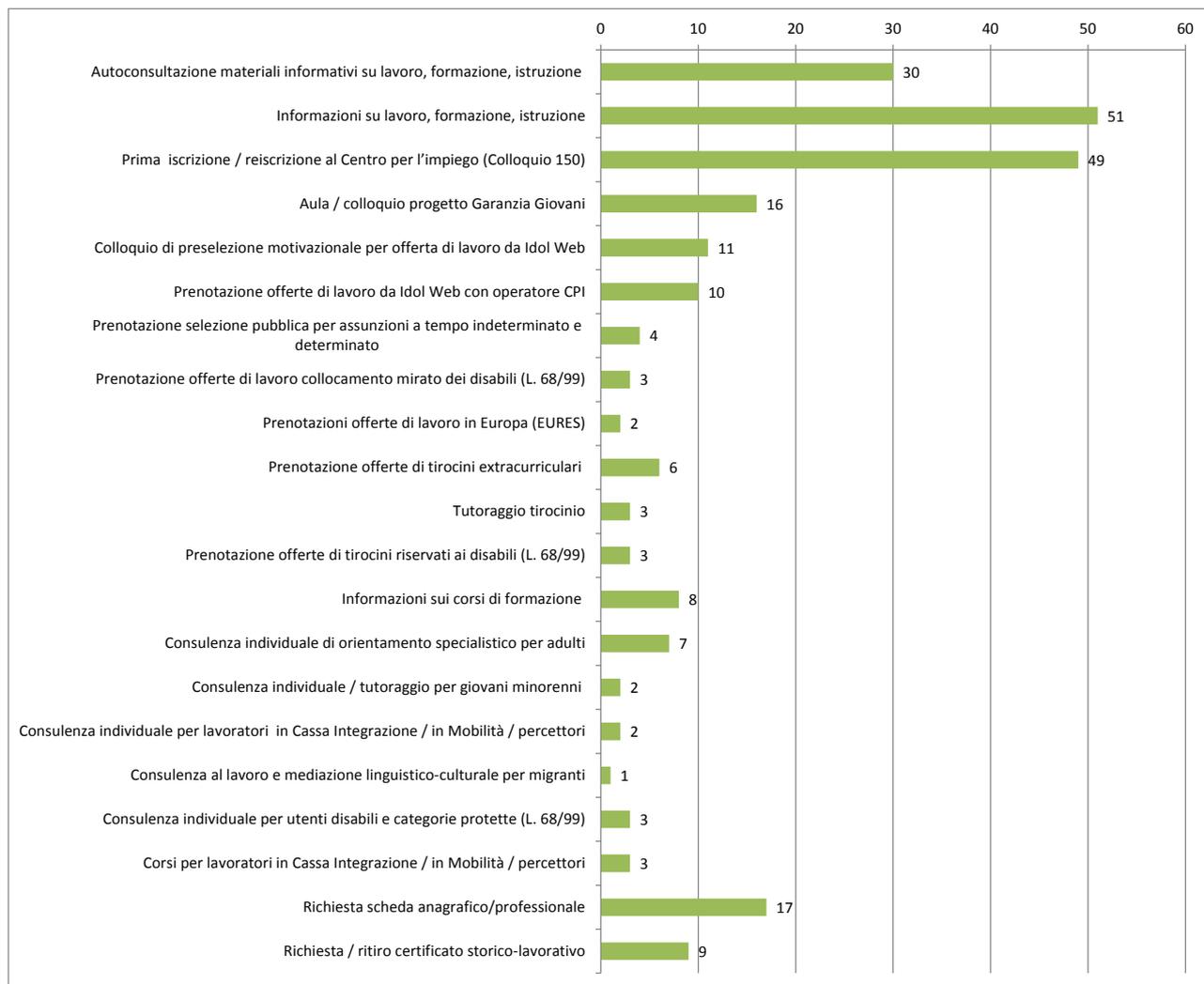
#### Età

meno di 18 anni	1,7
18-29	19,5
30-40	28,8
41-50	28,0
51-60	21,2
oltre 61	0,8
Totale complessivo	100,0

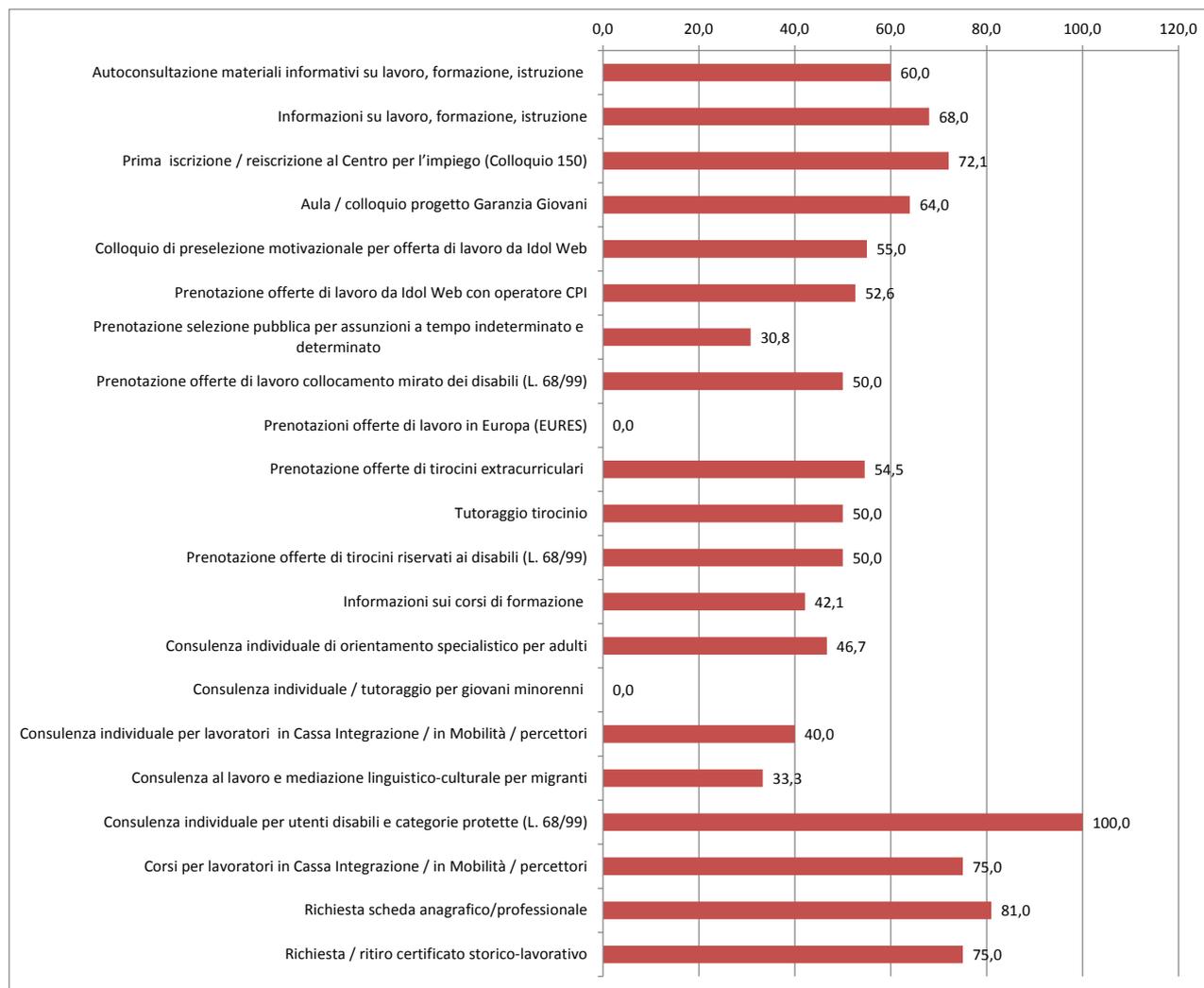
#### Titolo di studio

master / dottorato	8,5
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	13,6
laurea I° livello	8,5
diploma scuola media superiore	34,7
qualifica scuola professionale	5,1
licenza scuola media inferiore	28,0
licenza scuola elementare	0,0
nessun titolo	0,8
titolo estero non riconosciuto	0,8
Altro (non indicato)	0,0
Totale complessivo	100,0

I servizi più utilizzati



**I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5**

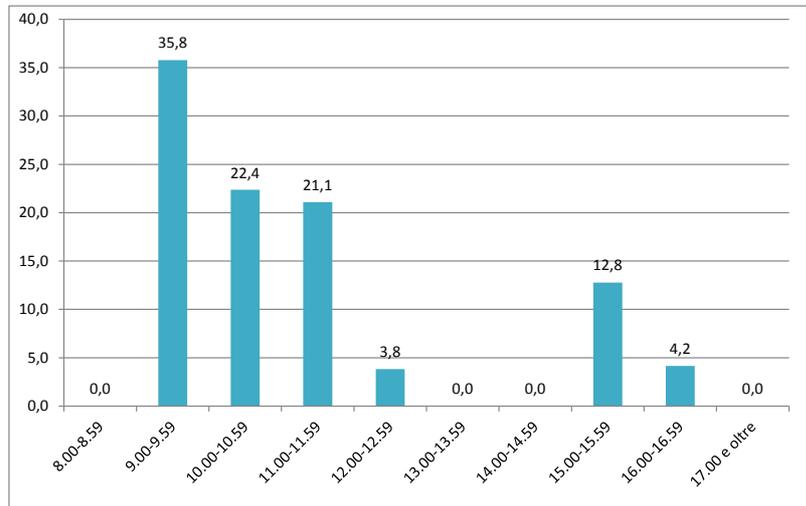


**Valutazione complessiva. Valori percentuali**

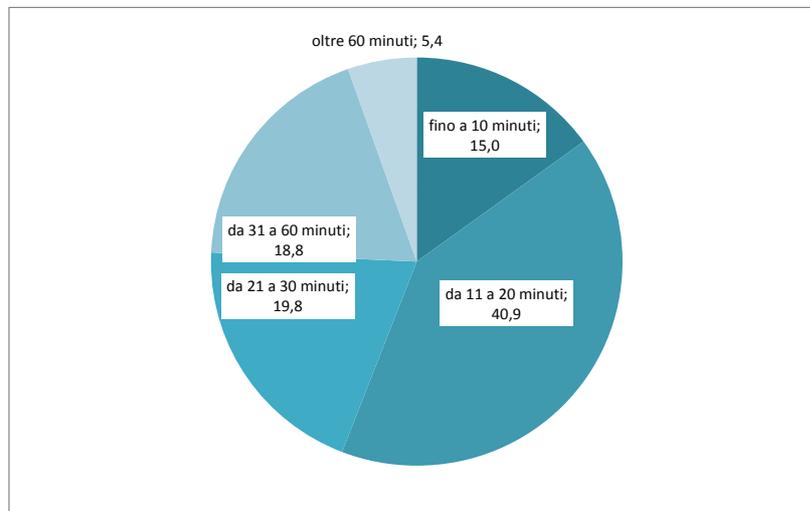
L'operatore è stato disponibile ed esauriente	86,0
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	71,4
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	84,2
I tempi di attesa sono stati adeguati	80,9
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	49,5
Consiglierebbe a terzi il servizio	94,3

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

1-2 volte nell'anno	65,5
3-4 volte nell'anno	13,4
Ogni mese	10,2
Ogni settimana	10,9
Totale complessivo	100,0

7

## 8. SCANDICCI

**Identikit degli intervistati. Valori percentuali****Genere**

Femmina	51,1
maschio	48,9
Totale complessivo	100,0

**Cittadinanza**

comunitaria	5,4
italiana	74,8
non comunitaria	19,8
Totale complessivo	100,0

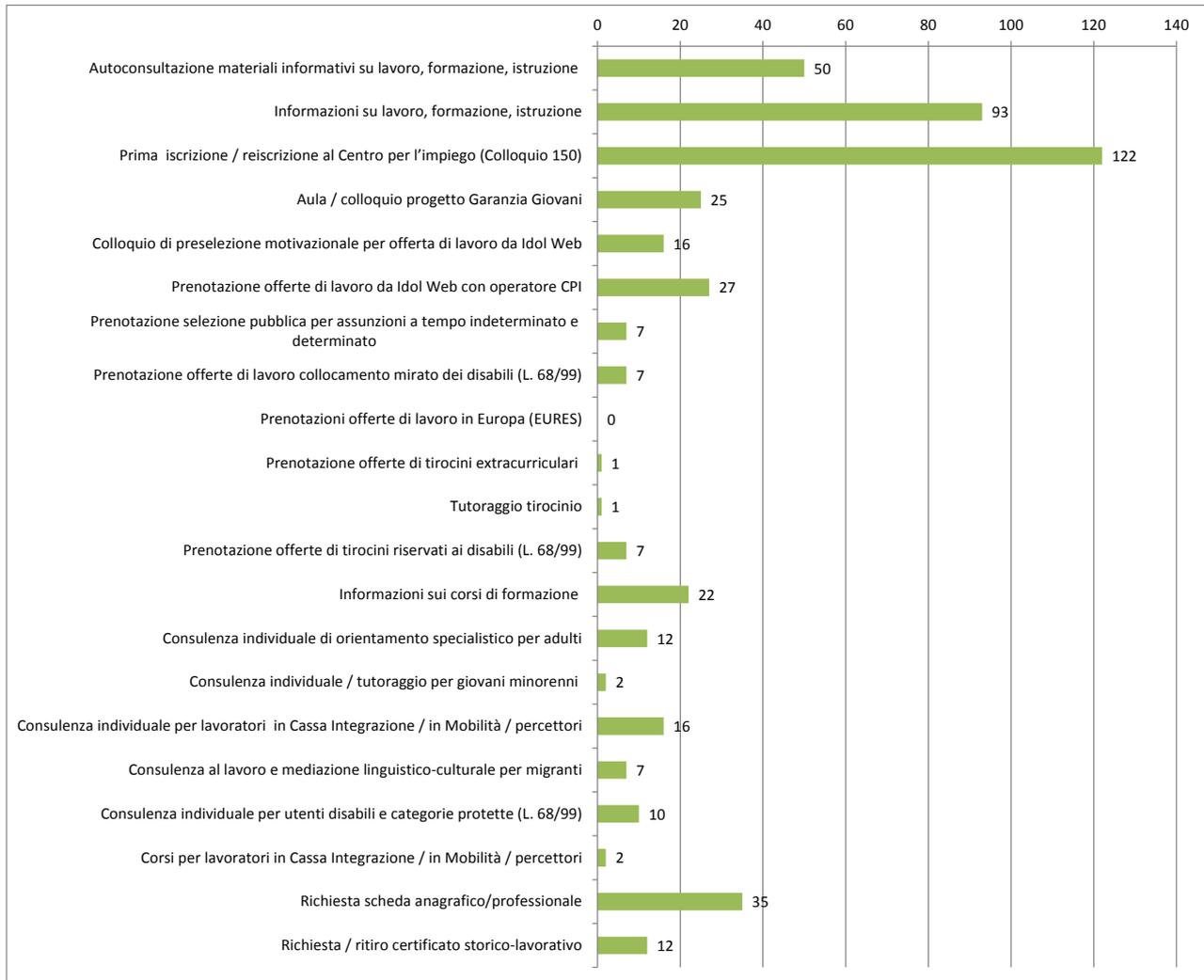
**Età**

meno di 18 anni	2,6
18-29	31,6
30-40	25,2
41-50	24,0
51-60	13,4
oltre 61	3,2
Totale complessivo	100,0

**Titolo di studio**

master / dottorato	2,6
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	12,1
laurea I° livello	2,9
diploma scuola media superiore	33,2
qualifica scuola professionale	6,4
licenza scuola media inferiore	23,6
licenza scuola elementare	0,6
nessun titolo	1,3
titolo estero non riconosciuto	17,3
Altro (non indicato)	0,0
Totale complessivo	100,0

I servizi più utilizzati



**I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5**



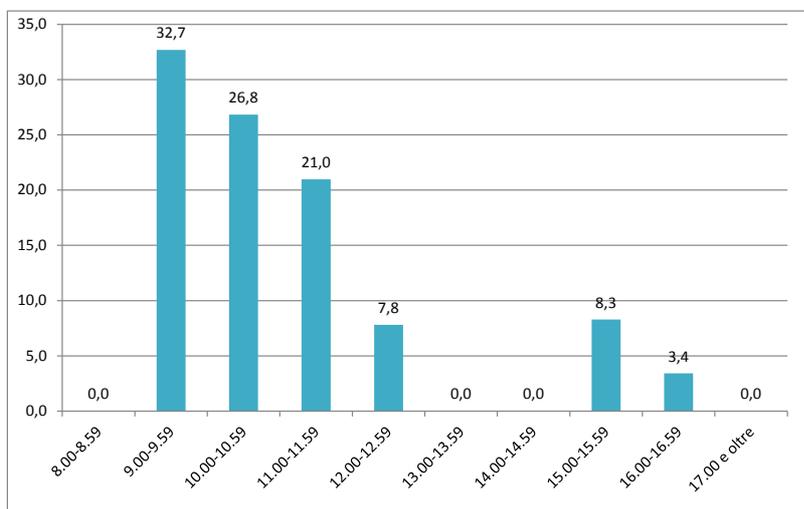
**Valutazione complessiva. Valori percentuali**

L'operatore è stato disponibile ed esauriente	88,0
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	83,7
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	91,2
I tempi di attesa sono stati adeguati	88,5
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	57,0
Consiglierebbe a terzi il servizio	95,2

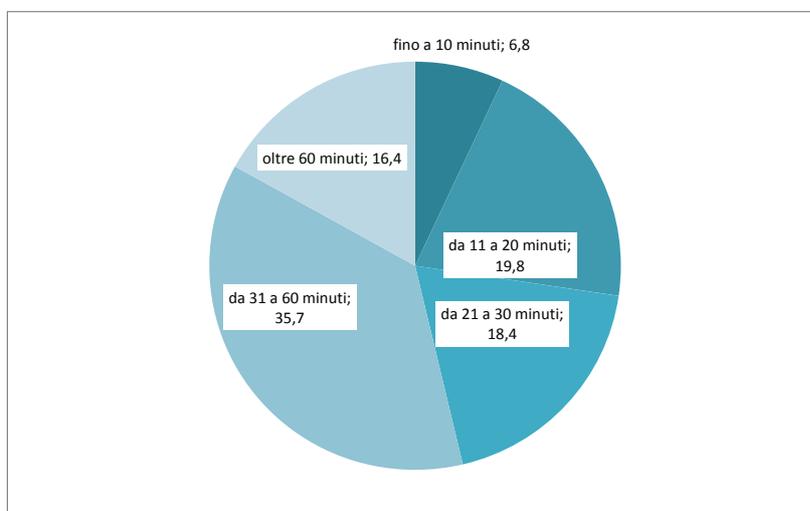
9. SESTO FIORENTINO

Dati sull'affluenza

Orario di ingresso ai Centri per l'impiego. Valori percentuali



Tempi medi di permanenza. Valori percentuali



Frequenza di utilizzo del servizio. Valori percentuali

	SESTO	CAMPI
1-2 volte nell'anno	61,6	70,4
3-4 volte nell'anno	17,9	50,0
Ogni mese	17,6	18,3
Ogni settimana	9,5	6,5
Totale complessivo	11,1	13,4
	100,0	5,6
		18,3
		100,0

## Identikit degli intervistati. Valori percentuali

### Genere

Femmina	68,1
maschio	31,9
Totale complessivo	100,0

### Cittadinanza

comunitaria	3,4
italiana	87,4
non comunitaria	9,2
Totale complessivo	100,0

### Età

meno di 18 anni	3,4
18-29	23,2
30-40	26,1
41-50	30,9
51-60	12,6
oltre 61	2,4
Totale complessivo	100,0

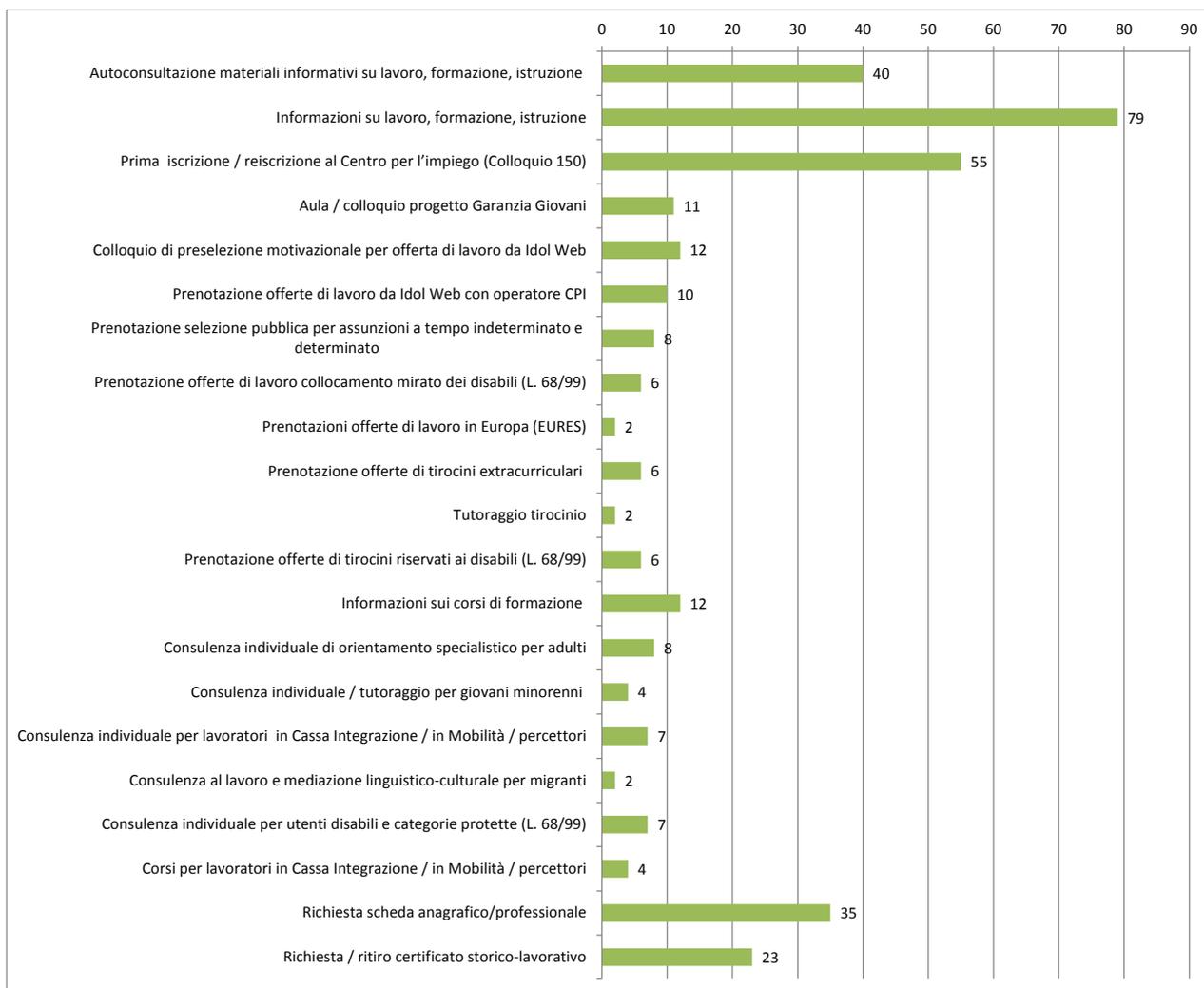
Non indicato 1,4

### Titolo di studio

master / dottorato	3,4
Laurea specialistica o vecchio ordinamento	14,0
laurea I° livello	4,3
diploma scuola media superiore	48,3
qualifica scuola professionale	5,8
licenza scuola media inferiore	17,4
licenza scuola elementare	1,0
nessun titolo	0,0
titolo estero non riconosciuto	5,8
Altro (non indicato)	0,0
Totale complessivo	100,0

9. SESTO FIORENTINO

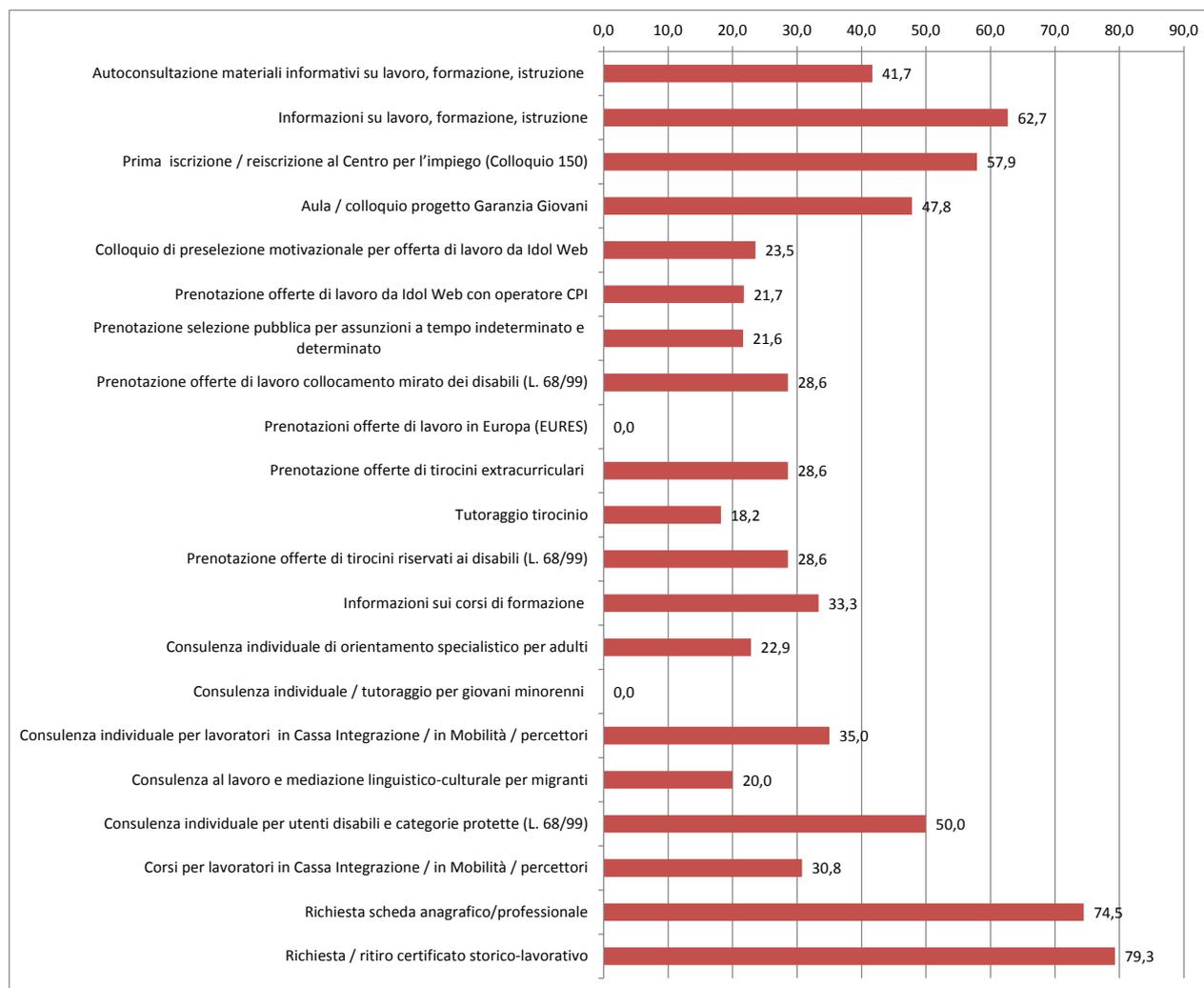
I servizi più utilizzati



SESTO CAMPI

19	21	Autoconsultazione materiali informativi su lavoro, formazione, istruzione
51	28	Informazioni su lavoro, formazione, istruzione
30	25	Prima iscrizione / reiscrizione al Centro per l'impiego (Colloquio 150)
4	7	Aula / colloquio progetto Garanzia Giovani
5	7	Colloquio di preselezione motivazionale per offerta di lavoro da Idol Web
3	7	Prenotazione offerte di lavoro da Idol Web con operatore CPI
4	4	Prenotazione selezione pubblica per assunzioni a tempo indeterminato e determinato
0	6	Prenotazione offerte di lavoro collocamento mirato dei disabili (L. 68/99)
0	2	Prenotazioni offerte di lavoro in Europa (EURES)
1	5	Prenotazione offerte di tirocini extracurricolari
0	2	Tutoraggio tirocinio
0	6	Prenotazione offerte di tirocini riservati ai disabili (L. 68/99)
3	9	Informazioni sui corsi di formazione
2	6	Consulenza individuale di orientamento specialistico per adulti
1	3	Consulenza individuale / tutoraggio per giovani minorenni
2	5	Consulenza individuale per lavoratori in Cassa Integrazione / in Mobilità / percettori
1	1	Consulenza al lavoro e mediazione linguistico-culturale per migranti
0	7	Consulenza individuale per utenti disabili e categorie protette (L. 68/99)
0	4	Corsi per lavoratori in Cassa Integrazione / in Mobilità / percettori
17	18	Richiesta scheda anagrafico/professionale
11	12	Richiesta / ritiro certificato storico-lavorativo

I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5



Valutazione complessiva. Valori percentuali

		SESTO	CAMPI
L'operatore è stato disponibile ed esauriente	74,1	74,1	74,0
Le informazioni ricevute sono state chiare e complete	62,0	64,1	58,8
I materiali messi a disposizione sono chiari ed aggiornati (depliant, bacheche, dossier ecc.)	78,0	77,4	78,9
I tempi di attesa sono stati adeguati	59,6	58,3	61,3
Il Centro per l'impiego l'ha supportata nella ricerca di lavoro	34,9	35,6	33,8
Consiglierebbe a terzi il servizio	88,4	90,4	85,3

**I servizi più graditi. Valutazione % giudizi 4 e 5**

## SESTO CAMPI

35,2	50,0	Autoconsultazione materiali informativi su lavoro, formazione, istruzione
68,0	54,9	Informazioni su lavoro, formazione, istruzione
56,6	59,5	Prima iscrizione / iscrizione al Centro per l'impiego (Colloquio 150)
57,1	43,8	Aula / colloquio progetto Garanzia Giovani
17,9	30,4	Colloquio di preselezione motivazionale per offerta di lavoro da Idol Web
12,0	33,3	Prenotazione offerte di lavoro da Idol Web con operatore CPI
23,5	20,0	Prenotazione selezione pubblica per assunzioni a tempo indeterminato e determinato
0,0	31,6	Prenotazione offerte di lavoro collocamento mirato dei disabili (L. 68/99)
0,0	0,0	Prenotazioni offerte di lavoro in Europa (EURES)
20,0	31,3	Prenotazione offerte di tirocini extracurricolari
0,0	20,0	Tutoraggio tirocinio
0,0	31,6	Prenotazione offerte di tirocini riservati ai disabili (L. 68/99)
18,8	45,0	Informazioni sui corsi di formazione
14,3	28,6	Consulenza individuale di orientamento specialistico per adulti
0,0	0,0	Consulenza individuale / tutoraggio per giovani minorenni
28,6	38,5	Consulenza individuale per lavoratori in Cassa Integrazione / in Mobilità / percettori
33,3	14,3	Consulenza al lavoro e mediazione linguistico-culturale per migranti
0,0	53,8	Consulenza individuale per utenti disabili e categorie protette (L. 68/99)
0,0	40,0	Corsi per lavoratori in Cassa Integrazione / in Mobilità / percettori
77,3	72,0	Richiesta scheda anagrafico/professionale
84,6	75,0	Richiesta / ritiro certificato storico-lavorativo