



**SERVIZI PER L'IMPIEGO
DELLA PROVINCIA DI RAVENNA**

**CUSTOMER SATISFACTION
SERVIZIO S.I.I.L.
Sostegno Integrato Inserimento Lavorativo**

ANNO 2007

Luglio 2008

Gruppo di lavoro:

Alessandra Graziani (*coordinamento ed elaborazione dati*)

Luisa Liverani (*elaborazione dati e redazione report*)

Stefano Piazza (*redazione questionario di rilevazione e metodologia di campionamento*)

Si ringraziano **gli operatori del Servizio S.I.I.L. di Ravenna, Faenza e Lugo** che hanno realizzato le interviste alle aziende e hanno collaborato attivamente a tutte le fasi dell'indagine.

Premessa

L'indagine è stata condotta nel 2007 e ha interessato le aziende che hanno effettuato assunzioni di persone in obbligo negli anni 2005/06 attraverso il servizio S.I.I.L (Sostegno Integrato Inserimento Lavorativo). I questionari compilati sono stati 55. Il questionario è stato suddiviso in due parti: una prima parte, compilata direttamente dall'intervistato, comprendeva domande tese a verificare il gradimento del servizio fornito; una seconda parte più articolata, da compilarsi con il supporto dell'intervistatore, richiedeva approfondimenti e suggerimenti sotto forma di risposte aperte. Le risposte della prima parte del questionario prevedevano una scala di valutazione: ripartita su 5 item:: "per niente", "poco", "abbastanza", "molto", "moltissimo". Va sottolineato che l'elaborazione dei dati è fatta su valori assoluti bassi per cui le percentuali vanno prese con cautela.

I dati delle imprese intervistate

I principali settori di inserimento delle aziende intervistate sono per il 29,1% Commercio e Pubblici esercizi, per il 16,4% Cooperative sociali e per il 14,5% Industria metalmeccanica. Le Associazioni di categoria di riferimento sono: Associazioni Artigiane (23,6%), Associazioni commercio e turismo (23,6%) Centrali cooperative (20,0%), Associazioni imprenditoriali (20%). I ruoli ricoperti in azienda dagli intervistati sono in prevalenza *responsabile del personale* (30,9%), *titolare* (21,8%).

I risultati

Dall'analisi dei questionari emerge uno scenario estremamente positivo del lavoro svolto dai S.I.I.L. con evidenziazione di punti di eccellenza e spunti di miglioramento per il futuro. L'87% degli intervistati esprime un giudizio estremamente positivo (valore *molto* e *moltissimo*) sull'efficacia del servizio per assolvere all'obbligo di assunzione di persone disabili e il 71% valuta complessivamente *molto* soddisfacente il servizio offerto dal S.I.I.L.

Tale soddisfazione riguarda diversi ambiti: il livello di collaborazione del servizio, la sua accessibilità, le verifiche in azienda, le modalità di erogazione del servizio. Riguardo al livello di collaborazione del servizio nella soluzione di eventuali problemi l'86% degli intervistati esprime un giudizio estremamente positivo (*molto* e *moltissimo*). Anche l'accessibilità al servizio tramite contatto telefonico è considerato positivamente, infatti per la facilità al contatto il valore *molto* e *moltissimo* viene indicato nel 79% dei casi. Andando ad analizzare le risposte relative alle verifiche degli operatori in azienda si può notare che rispetto alla loro utilità l'81,8% degli intervistati indica i valori *molto* e *moltissimo*;

parallelamente il 98,1% ritiene adeguati i tempi di presenza in esse degli operatori. Anche i tempi e le modalità di risposta del servizio sono valutati positivamente sia per quanto riguarda la rapidità (70,9% valore *molto*) sia per la capacità di intervenire sul problema in modo efficace (65,4% valore *molto*). Il giudizio degli intervistati sugli operatori risulta estremamente lusinghiero, infatti in merito alla disponibilità nel rapporto con i referenti dell'azienda gli intervistati indicano nel 98,2% dei casi i valori *molto* e *moltissimo*; analogamente rispetto alla competenza e professionalità degli operatori tali valori raggiungono il 96,3% . Passando ad analizzare le modalità di erogazione del servizio più della metà degli intervistati ritiene che la persona inserita si sia dimostrata adeguata al profilo concordato (51% valore *molto*) e abbastanza adeguata (40% valore *abbastanza*) . Le azioni di accompagnamento svolte dal servizio sono ritenute adeguate alle necessità dell'impresa (63,6% valore "*molto*") e ai bisogni della persona (58,2% valore "*molto*"). Anche rispetto all' utilità del servizio per l'integrazione socio-lavorativa della persona disabile il 90,9% degli intervistati indica i valori *molto* e *moltissimo*. Il 98,2% ritiene che il servizio sia stato d'aiuto nel caso in cui l'inserimento abbia presentato particolari problematiche. Scendendo nel dettaglio delle motivazioni dell'utilità del servizio fra le più indicate abbiamo la mediazione utile per il monitoraggio dell'esperienza (30,9%), il sostegno al lavoratore (20,0%), l'adeguatezza della selezione in fase di inserimento (16,3%), la presenza costante di un tutore altamente professionalizzante (14,5%). Il 72,7% degli intervistati ritiene che possa essere utile per le imprese un servizio che svolga attività di mediazione in conflitti con personale non in carico al SILL sia per il tipo di mediazione effettuata sia come strumento per la gestione dei conflitti all'interno dell'azienda e del gruppo di lavoro. Da queste poche righe emerge uno scenario estremamente positivo a supporto del lavoro e della professionalità espressa dal SILL. Un'ulteriore conferma del giudizio positivo espresso dagli intervistati si ricava dalla richiesta di osservazioni utili al miglioramento del servizio. Solo il 47,3 % degli intervistati ha dato una risposta, di questi il 16,4% dice che il servizio è già buono e il 7,3% che non ha osservazioni da fare. Infine incontro domanda e offerta rispetto alle esigenze delle imprese e che possibili ambiti di miglioramento possono ricavarsi non tanto da elementi di criticità del servizio, peraltro inesistenti, quanto da valutazioni più basse espresse talvolta dalle aziende in risposta alle singole domande.

ALLEGATO STATISTICO

D1 Pensa che il Servizio SIIL sia stato efficace per assolvere all'obbligo di assunzione di persone disabili?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	18	81,8	10	62,5	13	76,5	41	74,5
Moltissimo	3	13,6	2	12,5	2	11,8	7	12,7
Abbastanza	1	4,6	3	18,7	1	5,8	5	9,1
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non rilevato	0	0	1	6,2	1	5,8	2	3,6
Totale complessivo	22	100,0	16	100	17	100	55	100

D2 Valuta soddisfacente nel complesso il servizio offerto dal SIIL?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	17	77,2	9	56,2	13	76,5	39	70,9
Moltissimo	4	18,2	2	12,5	2	11,7	8	14,6
Abbastanza	1	4,5	4	25,0	2	11,7	7	12,7
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non rilevato	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Totale complessivo	22	100,0	16	100,0	17	100,0	55	100

D3 È soddisfatto del livello di collaborazione del servizio nella risoluzione di eventuali problemi disabili?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	11	50,0	12	75,0	7	41,2	30	54,5
Moltissimo	8	36,4	3	18,7	6	35,3	17	30,9
Abbastanza	3	13,6	1	6,2	4	23,5	8	14,5
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale complessivo	22	100,0	16	100,0	17	100,0	55	100,0

D4 Ritiene che si riesca a contattare il servizio telefonicamente con facilità?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	13	59,1	9	56,2	9	52,9	31	56,4
Moltissimo	5	22,7	1	6,2	7	41,2	13	23,6
Abbastanza	4	18,2	6	37,5	1	5,9	11	20,0
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale complessivo	22	100,0	16	100,0	17	100,0	55	100

D5 Le visite di verifica degli operatori in azienda sono utili a favorire l'inserimento di persona disabile?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	14	63,6	9	56,2	9	52,9	32	58,2
Moltissimo	5	22,7	2	12,5	6	35,3	13	23,6
Abbastanza	3	13,6	4	25,0	2	11,8	9	16,4
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non rilevato	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

D6 Ritieni che i tempi di presenza degli operatori per la verifica dell'inserimento siano*:

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Sufficienti	22	100	15	93,7	17	100	54	98,1
Non rilevato	0	0	1	6,3	0	0	1	1,9
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

α) *altre risposte possibili: "eccessivi", "scarsi"*

D7 Ritieni che i tempi di risposta del servizio siano adeguati in caso di richiesta di intervento?

a) per quanto riguarda la rapidità

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	11	50,0	14	87,5	14	82,3	39	70,9
Abbastanza	7	31,8	1	6,2	2	11,8	10	18,2
Moltissimo	3	13,6	0	0,0	1	5,9	4	7,3
Poco	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non rilevato	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

b) per quanto riguarda la capacità di intervenire sul problema in modo efficace

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	13	59,1	11	68,7	12	70,6	36	65,4
Abbastanza	5	22,7	4	25,0	4	23,5	13	23,6
Moltissimo	4	18,2	0	0,0	1	5,9	5	9,1
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non rilevato	0	0,0	1	6,25	0	0,0	1	1,8
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

D8 Ritieni che gli operatori siano:**a) disponibili nel rapporto con i referenti dell'azienda?**

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	10	45,5	12	75,0	10	58,8	32	58,2
Moltissimo	11	50,0	4	25,0	7	41,2	22	40,0
Abbastanza	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

b) competenti e professionali?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	11	50,0	14	87,5	11	64,7	36	65,4
Moltissimo	10	45,5	2	12,5	5	29,4	17	30,9
Abbastanza	1	4,5	0	0,0	1	5,9	2	3,6
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

D9 Pensa che nel corso del tempo la persona inserita in impresa si sia dimostrata adeguata al profilo concordato?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	13	59,1	5	31,2	10	58,8	28	51,0
Abbastanza	8	36,4	9	56,2	5	29,4	22	40,0
Moltissimo	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Poco	1	4,5	2	12,5	0	0,0	3	5,4
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non rilevato	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

D10 Ritieni che le azioni di accompagnamento svolte dal servizio siano adeguate rispetto:**a) alle necessità dell'impresa**

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	14	63,6	9	56,2	12	70,6	35	63,6
Abbastanza	7	31,8	7	43,8	3	17,6	17	30,9
Moltissimo	1	4,5	0	0,0	1	5,9	2	3,6
Poco	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

b) Ai bisogni della persona

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	13	59,1	10	62,5	9	52,9	32	58,2
Abbastanza	3	13,6	5	31,3	2	11,8	10	18,2
Moltissimo	5	22,7	0	0,0	5	29,4	10	18,2
Poco	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non rilevato	1	4,5	1	6,2	0	0,0	2	3,6
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

D11 Pensa che il servizio abbia facilitato l'integrazione socio-lavorativa della persona disabile?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Molto	12	54,6	9	56,2	12	70,6	33	60,0
Moltissimo	9	40,9	4	25,0	4	23,5	17	30,9
Abbastanza	1	4,5	2	12,5	1	5,9	4	7,3
Poco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Per niente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non rilevato	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

D12 Ritieni che il servizio sia stato d'aiuto nel caso in cui l'inserimento abbia presentato particolari problematiche?

Valutazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Si	21	95,5	16	100,0	17	100,0	54	98,2
No	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Totale complessivo	22	100	16	100	17	100	55	100

a) Perché (sia in caso di risposta affermativa che negativa)?

Motivazione	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Mediazione utile al monitoraggio dell'esperienza	7	31,8	6	37,5	4	23,5	17	30,9
Sostegno al lavoratore	7	31,8	0	0,0	4	23,5	11	20,0
Adeguatezza della selezione nella fase di inserimento	2	9,1	5	31,2	2	11,7	9	16,3
Presenza costante tutore referente altamente professionalizzante	1	4,5	1	6,2	6	35,3	8	14,5
Capacità di risolvere problemi che l'azienda non ha tempo di affrontare	1	4,5	1	6,2	1	5,9	3	5,4
La persona non ha presentato problemi	1	4,5	1	6,2	0	0,0	2	3,6
Facilitazione della collaborazione con i colleghi e supporto alle persone a fine rapporto	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Impegno degli operatori per l'inserimento, anche in un inserimento senza successo	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Non rilevato	3	13,6	0	0,0	0	0,0	3	5,4
Totale complessivo	22	100,0	16	100,0	17	100,0	55	100

b) Utilità di un servizio con attività di mediazione in conflitti con personale non in carico al SIIL

	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Si	20	90,9	13	81,2	7	41,2	40	72,7%
No	1	4,5	1	6,2	8	47,1	10	18,2%
Non so	0	0,0	2	12,5	1	5,9	3	5,4%
Non rilevato	1	4,5	0	0,0	1	5,9	2	3,6%
Totale complessivo	22	100,0	16	100,0	17	100,0	55	100,0

Dettaglio delle risposte

SPECIFICA	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Non rilevato	19	86,4	7	43,7	5	29,4	31	56,4
Si per il tipo di mediazione effettuata	3	13,6	3	18,7	4	23,5	10	18,2
Si per la gestione dei conflitti all'interno dell'azienda e del gruppo di lavoro	0	0,0	0	0,0	5	29,4	5	9,1
Si a condizione che il lavora-Tore accetti la mediazione	0	0,0	2	12,5	0	0,0	2	3,6
Si anche per chi non è in carico al SIIL	0	0,0	1	6,2	1	5,9	2	3,6
Utile ma all'azienda intervistata non serve	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Utile per adottare le strategie giuste di inserimento	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
No utile solo per tirocinante e studenti e non per personale assunto	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Non utile all'interno dell'azienda	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Non so	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Totale complessivo	22	100,0	16	100,0	17	100,0	55	100,0

c) Altre osservazioni utili da parte della azienda per migliorare il servizio offerto.

	SIIL Ra	%	SIIL Faenza	%	SIIL Lugo	%	Totale complessivo	%
Non rilevato	12	54,5	12	75,0	5	29,4	29	52,7
Servizio già molto buono	2	9,1	1	6,2	6	35,3	9	16,4
Nessuna osservazione	2	9,1	1	6,2	1	5,9	4	7,3
Migliorare la selezione della persona da inserire per favorire la corrispondenza fra domanda e offerta	0	0	0	0	2	11,8	2	3,6
Diminuzione dei tempi di selezione delle persone	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Reperibilità telefonica immediata del mediatore	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Promuovere percorsi di formazione per qualificare le persone e facilitare il loro inserimento	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Favorire la conoscenza del territorio e delle attività produttive presenti	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Mantenimento del servizio	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Maggiore specializzazione in tempi e metodi per valutare meglio la persona rispetto al contesto aziendale	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Consulenza per l'identificazione delle mansioni	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Consultazione dei curricula dei candidati	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Utile che il SIIL abbia informazioni sugli iscritti al CM per agevolare l'abbinamento azienda persona	0	0,0	1	6,2	0	0,0	1	1,8
Promozione presso gli enti pubblici del ruolo svolto dalle aziende	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Maggiore strutturazione delle informazioni relative all'utente	0	0,0	0	0,0	1	5,9	1	1,8
Totale complessivo	22	100,0	16	100,0	17	100,0	55	100,0

DATI DELL'IMPRESA

Settore e dimensione aziendale dell'impresa intervistata

	1-15	%	16-35	%	36-50	%	> 50	%	Totale complessivo	%
Commercio e pubblici esercizi	0	0,0	4	26,7	3	33,3	9	34,6	16	29,1
Coop.sociale	1	20,0	2	13,3	2	22,2	4	15,4	9	16,4
Industria metalmeccanica	3	60,0	1	6,6	1	11,1	3	11,5	8	14,5
Alimentare	0	0,0	1	6,6	1	11,1	3	11,5	5	9,1
Servizi	0	0,0	1	6,6	0	0,0	2	7,7	3	5,4
Chimica/gomma plastica	0	0,0	1	6,6	0	0,0	2	7,7	3	5,4
Concessionarie automobilistiche	0	0,0	1	6,6	2	22,2	0	0,0	3	5,4
Non rilevato	0	0,0	2	13,3	0	0,0	0	0,0	2	3,6
Lavorazione e noleggio conto terzi (gru)	0	0,0	1	6,6	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Macellazione,lavorazione carni	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,8	1	1,8
Pubblica Amministrazione	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,8	1	1,8
Elettrico automazione	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,8	1	1,8
Autotrasporti	1	20,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Edilizia	0	0,0	1	6,6	0	0,0	0	0,0	1	1,8
Totale complessivo	5	100,0	15	100,0	9	100,0	26	100,0	55	100,0

Associazione di categoria di riferimento per dimensione aziendale

	1-15	%	16-35	%	36-50	%	>50	%	Totale complessivo	%
Associazioni artigiane	4	80,0	5	33,3	1	11,1	3	11,5	13	23,6
Associazioni commercio e turismo	0	0,0	4	26,7	5	55,6	4	15,4	13	23,6
Centrali cooperative	1	20,0	3	20,0	1	11,1	6	23,1	11	20,0
Associazioni imprenditoriali	0	0,0	2	13,3	1	11,1	8	30,7	11	20,0
Associazioni nazionali coop consumatori	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	11,5	3	5,4
Non rilevato	0	0,0	1	6,7	1	11,1	1	3,8	3	5,4
Associazioni Comuni	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,8	1	1,8
Totale complessivo	5	100,0	15	100,0	9	100,0	26	100,0	55	100,0

Ruolo ricoperto in azienda dagli intervistati suddiviso per sesso.

	F	%	M	%	Totale complessivo	%
Altro	9	33,3	10	35,7	19	34,5
Responsabile del personale	10	37,0	7	25,0	17	30,9
Titolare	3	11,1	9	32,1	12	21,8
Quadro/dirigente	5	18,5	2	7,1	7	12,7
Totale complessivo	27	100,0	28	100,0	55	100,0