



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
**Segreteria di Stato dell'economia SECO**  
Direzione del lavoro  
Mercato del lavoro / Assicurazione contro la  
disoccupazione

# ***Sondaggio presso le persone in cerca d'impiego sulle prestazioni degli uffici regionali di collocamento (URC) e delle casse di disoccupazione (CD)***

20 settembre 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
**Segreteria di Stato dell'economia SECO**  
Direzione del lavoro  
Mercato del lavoro / Assicurazione contro la  
disoccupazione

Il sondaggio presso persone in cerca d'impiego sui servizi erogati dagli Uffici regionali di collocamento (URC) e dalle casse di disoccupazione (CD) fa parte dell'accordo di gestione incentrata sui risultati stipulato tra il Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca (DEFR) e i Governi cantonali che verte sull'esecuzione della legge sull'assicurazione contro la disoccupazione e della legge sul collocamento, nonché rientra nella convenzione sulle prestazioni tra il DEFR e i titolari delle CD relativa all'esecuzione della legge sull'assicurazione contro la disoccupazione.

Lo scopo del sondaggio è di rilevare la soddisfazione nei confronti dei servizi che erogano gli URC e le CD nonché eventuali possibili miglioramenti.

Su richiesta della Segreteria di Stato dell'economia (SECO), nei mesi di maggio e giugno 2021 la società Empiricon AG ha svolto un sondaggio online tra circa 50 000 persone in cerca d'impiego.

Il prossimo sondaggio a livello svizzero avrà luogo probabilmente nel 2023.

I grafici riportati di seguito illustrano l'esito del 2021.

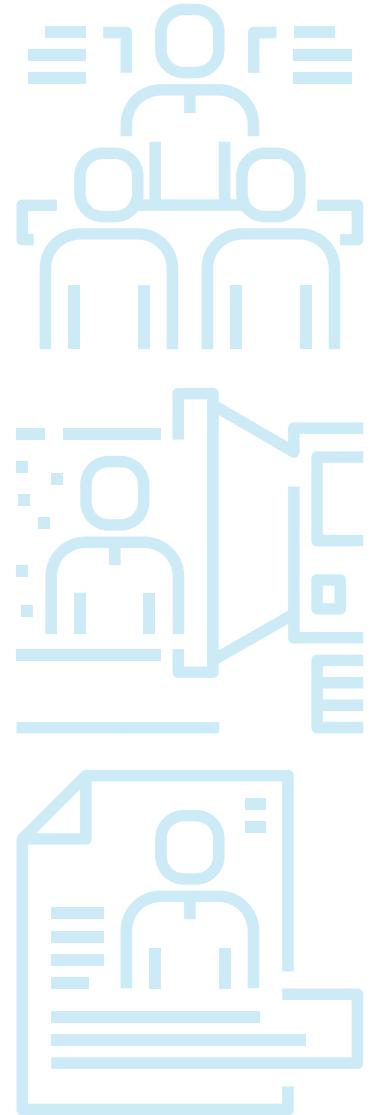
Segreteria di Stato dell'economia

Oliver Schärli  
Capo Mercato del lavoro/Assicurazione contro la disoccupazione

**empiricon**

# Sondaggio presso le persone in cerca d'impiego 2021

**Rapporto URC:  
Svizzera (CH)**



**Empiricon AG**  
Indagine. Consulenza. Attuazione.

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

Per incarico di



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
Segreteria di Stato dell'economia SECO

# Indice

A

A	Introduzione	2
B	Risultati	5
C	Metodo	28

# Legenda

A

## Come leggere i colori

Alle domande sono assegnati punteggi da 1.0 a 6.0 [valori medi], che corrispondono al grado di aderenza all'affermazione. Per facilitare la lettura viene utilizzata una visualizzazione cromatica dei punteggi:

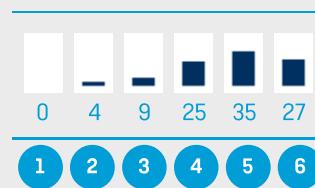
- Giudizio positivo elevato  
(punteggio assoluto pari a 5.3 o più)
- Giudizio positivo medio  
(punteggio assoluto da 4.3 a 5.2)
- Giudizio poco positivo  
(punteggio assoluto da 3.6 a 4.2)
- Giudizio da poco ad altamente negativo  
(punteggio assoluto inferiore a 3.6)

Domande in percentuale: il numero di persone che hanno risposto alla domanda corrispondente (valore n) è preso come base del 100%. Per le domande con la possibilità di risposte multiple, tutte le risposte in una colonna possono superare il 100% se sommate.

## Distribuzione percentuale

Per le domande valutative è specificata anche la distribuzione percentuale delle risposte. Da sinistra a destra si considerano le seguenti formulazioni:

- 1 per nulla d'accordo
- 2 pochissimo d'accordo
- 3 poco d'accordo
- 4 abbastanza d'accordo
- 5 molto d'accordo
- 6 completamente d'accordo



## Abbreviazioni

Svizzera	CH
Sondaggio 2017	17
Numero di rispondenti	n
Non utilizzabili	*

## Numeri delle domande

I numeri delle domande corrispondono alla numerazione del questionario e non sono sempre consecutivi in questo documento.

# Tasso di risposta / Base di dati

A

Unità organizzativa:	distribuiti	rispediti	
		ass.	in %
– Kanton Aargau (AG)	9'541	3'149	33.0%
– Kanton Appenzell Innerrhoden (AI)	154	61	39.6%
– Kanton Appenzell Ausserrhoden (AR)	1'143	416	36.4%
– Kanton Bern (BE)	16'099	5'358	33.3%
– Kanton Basel-Landschaft (BL)	6'830	2'435	35.7%
– Kanton Basel-Stadt (BS)	5'114	1'641	32.1%
– Kanton Freiburg (FR)	7'093	2'491	35.1%
– Canton de Genève (GE)	6'954	2'434	35.0%
– Kanton Glarus (GL)	976	288	29.5%
– Canton Grigioni (GR)	3'202	943	29.5%
– Canton du Jura (JU)	2'513	830	33.0%
– Kanton Luzern (LU)	6'283	2'031	32.3%
– Canton de Neuchâtel (NE)	3'881	1'246	32.1%
– Kanton Ob-/Nidwalden (ON)	1'170	452	38.6%
– Kanton St. Gallen (SG)	7'448	2'552	34.3%
– Kanton Schaffhausen (SH)	1'376	399	29.0%
– Kanton Solothurn (SO)	3'755	1'148	30.6%
– Kanton Schwyz (SZ)	2'428	870	35.8%
– Kanton Thurgau (TG)	4'064	1'455	35.8%
– Canton Ticino (TI)	6'128	2'506	40.9%
– Kanton Uri (UR)	617	156	25.3%
– Canton de Vaud (VD)	15'351	5'698	37.1%
– Canton du Valais (VS)	6'568	1'890	28.8%
– Kanton Zug (ZG)	1'380	568	41.2%
– Kanton Zürich (ZH)	21'704	7'805	36.0%
<b>Svizzera (CH)</b>	<b>141'772</b>	<b>48'822</b>	<b>34.4%</b>

	assoluto	in %
– Femminile	24'259	49.7%
– Maschile	24'563	50.3%
<b>Madrelingua</b>		
– Tedesco	21'468	44.0%
– Francese	10'421	21.3%
– Italiano	3'611	7.4%
– Altra madrelingua	13'322	27.3%
<b>Età</b>		
– 20 anni o più giovane	431	0.9%
– Tra 21 e 30 anni	6'384	13.1%
– Tra 31 e 40 anni	11'365	23.3%
– Tra 41 e 50 anni	11'498	23.6%
– Tra 51 e 60 anni	13'517	27.7%
– Tra 61 e 65 anni	5'627	11.5%
<b>Formazione conclusa</b>		
– Scuola dell'obbligo	12'561	25.7%
– Livello secondario	22'564	46.2%
– Livello terziario	9'366	19.2%
– Altro	4'331	8.9%
<b>Sanzione URC</b>		
– Sì	9'817	20.1%
– No	39'005	79.9%
<b>Sanzione CD</b>		
– Sì	5'488	11.2%
– No	43'334	88.8%

---

A      Introduzione

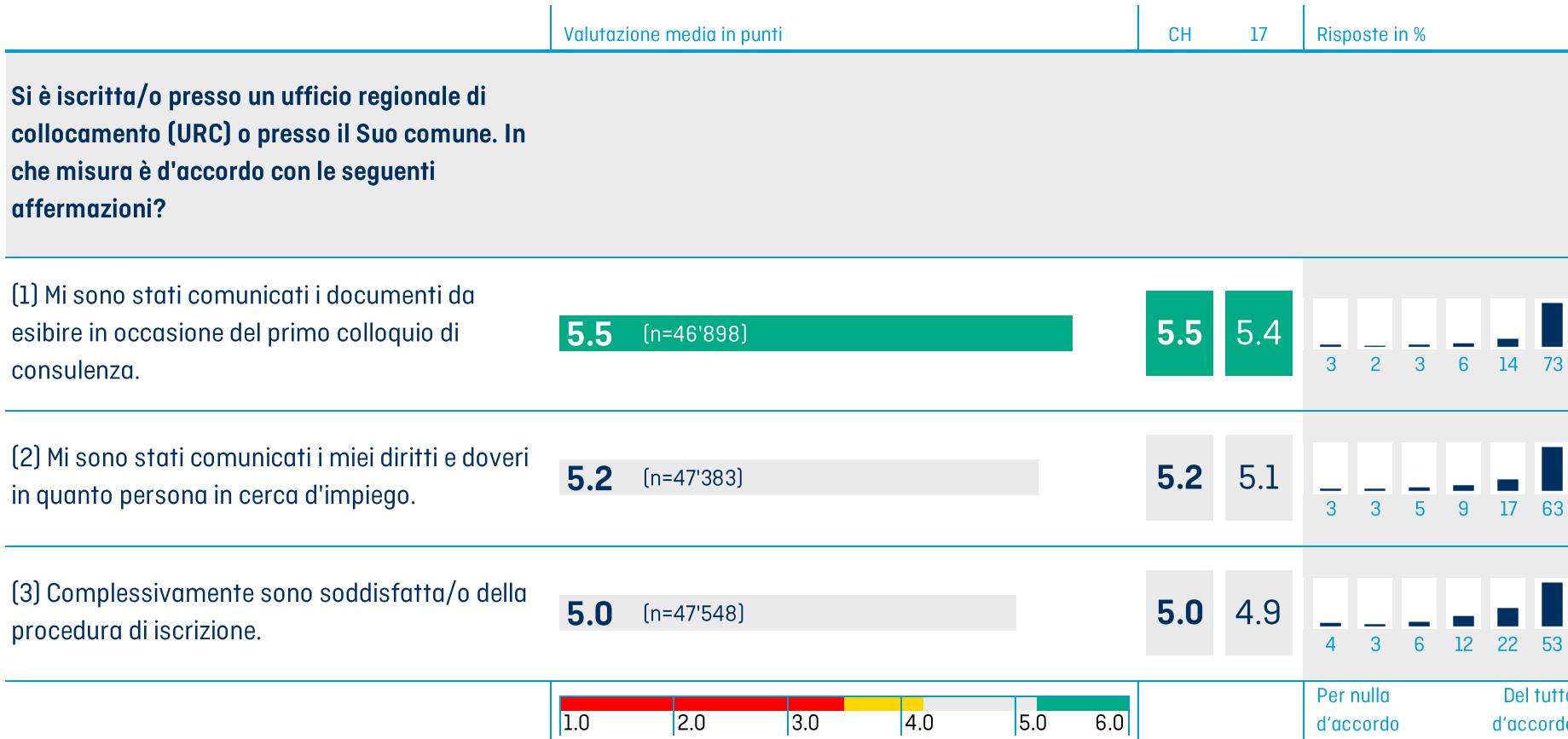
B      **Risultati**

---

C      Metodo

# Iscrizione presso l'URC / il comune

B



# Consulenza dell'URC

B

CH 17

(24) Secondo che modalità si sono svolti i colloqui? (sono possibili più risposte)

(n=48'081)

all'URC

59%

59%

\*

per telefono

88%

88%

\*

per videoconferenza

3%

3%

\*

altro canale

4%

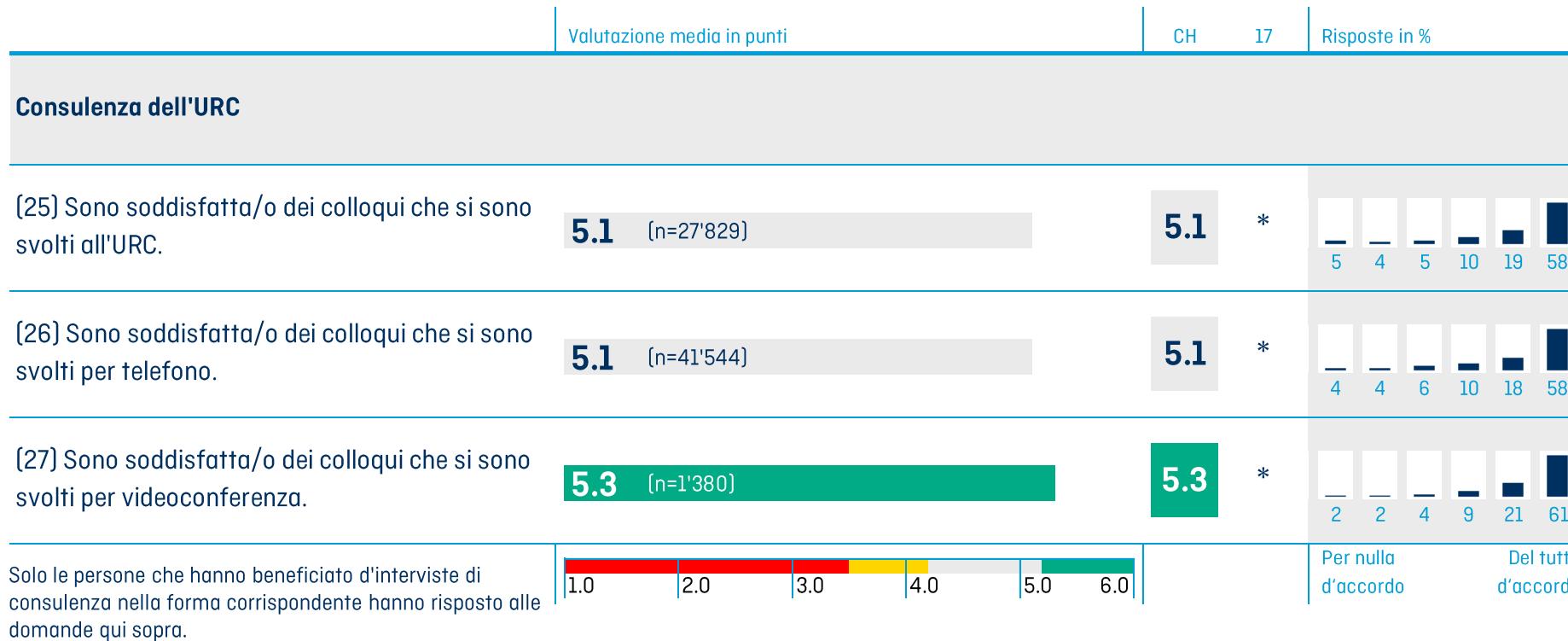
4%

\*



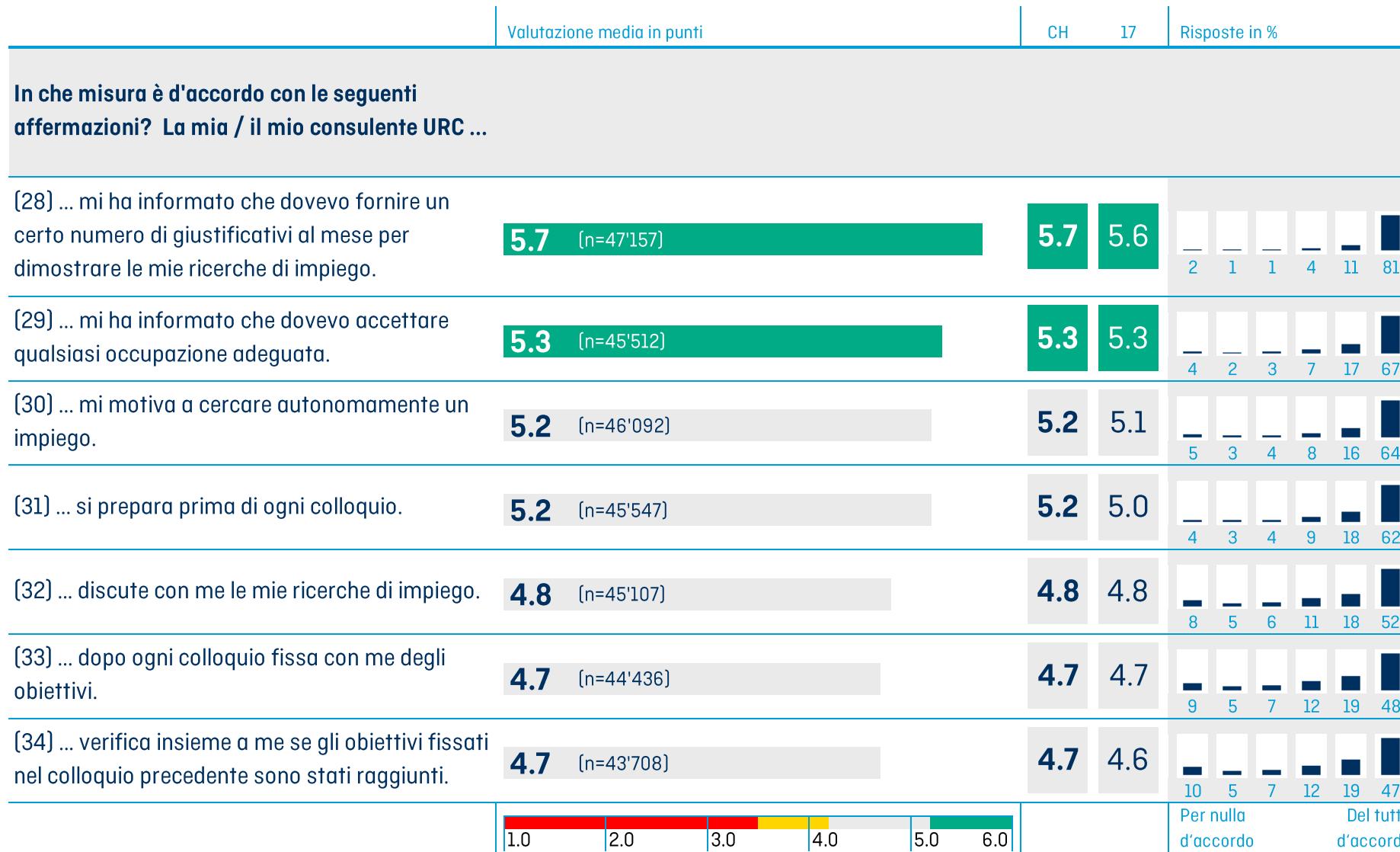
# Consulenza dell'URC

B



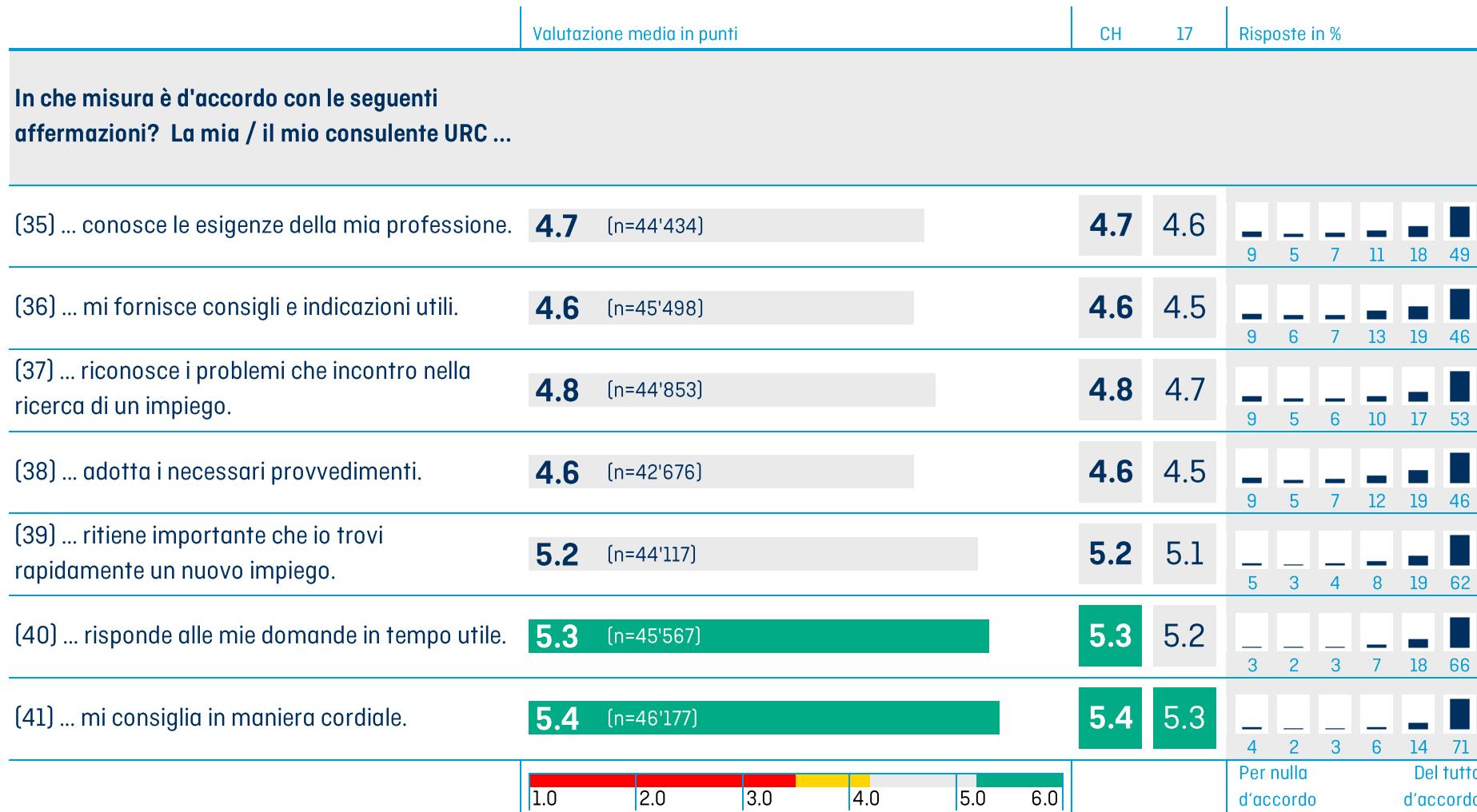
# Consulenza dell'URC

B



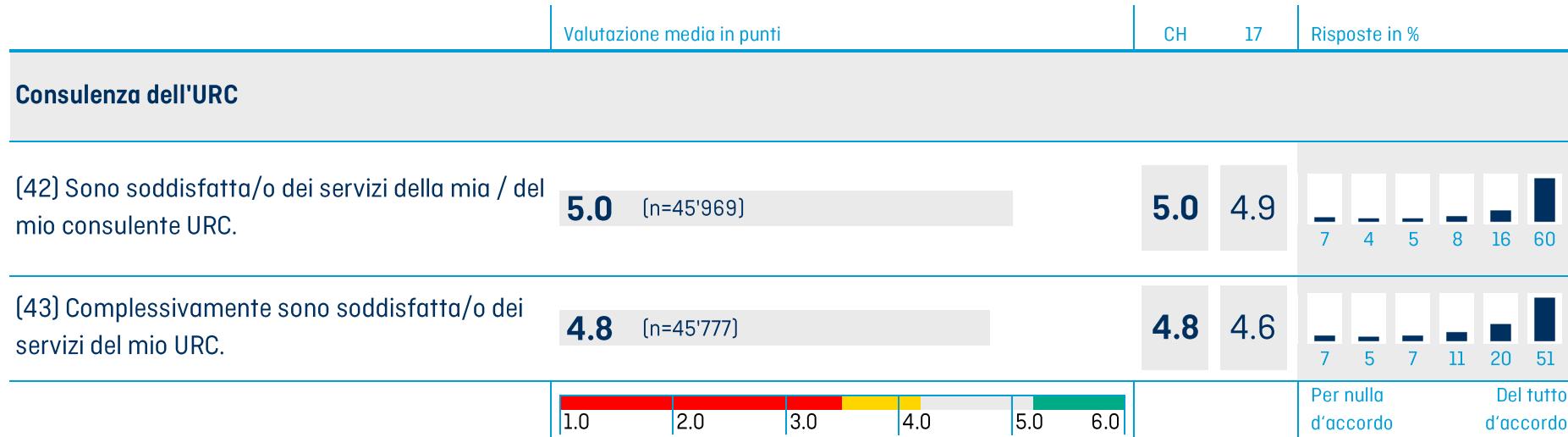
# Consulenza dell'URC

B



# Consulenza dell'URC

B



# Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro

B

CH 17

(44) Ha partecipato a un provvedimento inerente  
al mercato del lavoro?

(n=46'957)

sì

55%

55% 61%

no

45%

45% 39%



Valutazione media in punti

CH 17

Risposte in %

## Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro

(45) Sapevo perché partecipavo a questo  
provvedimento.

5.3 (n=24'600)

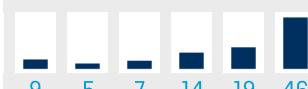
5.3 5.2



(48) Il provvedimento è stato utile per le mie  
ricerche d'impiego.

4.7 (n=23'725)

4.7 4.4



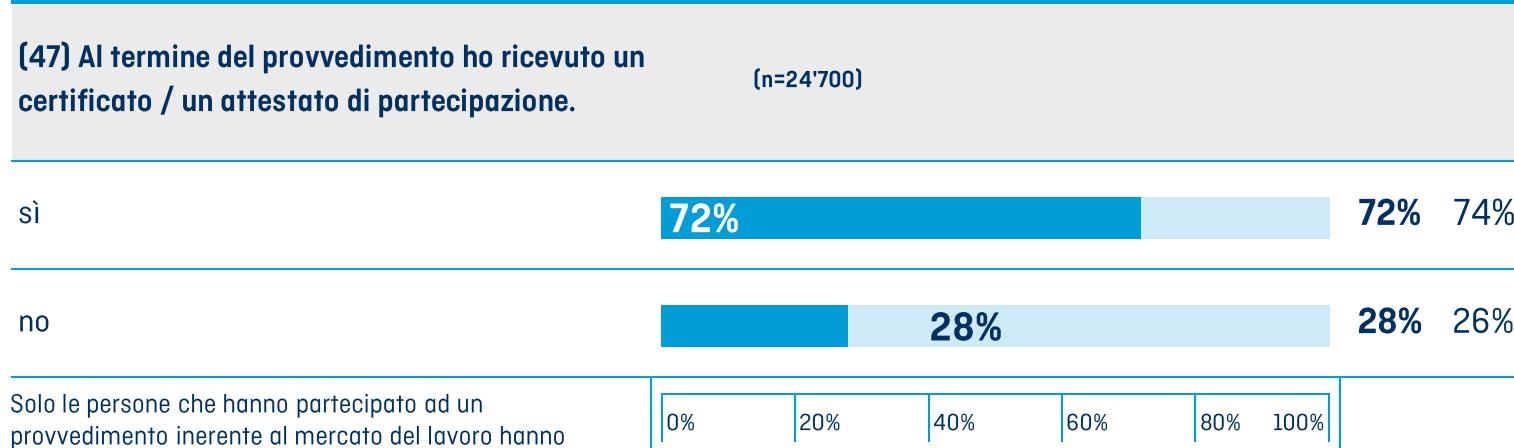
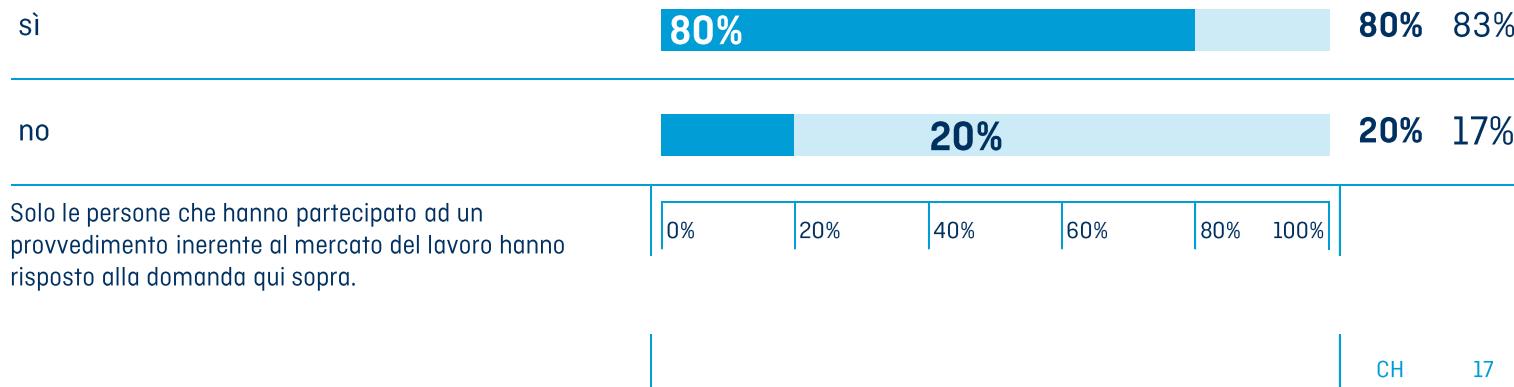
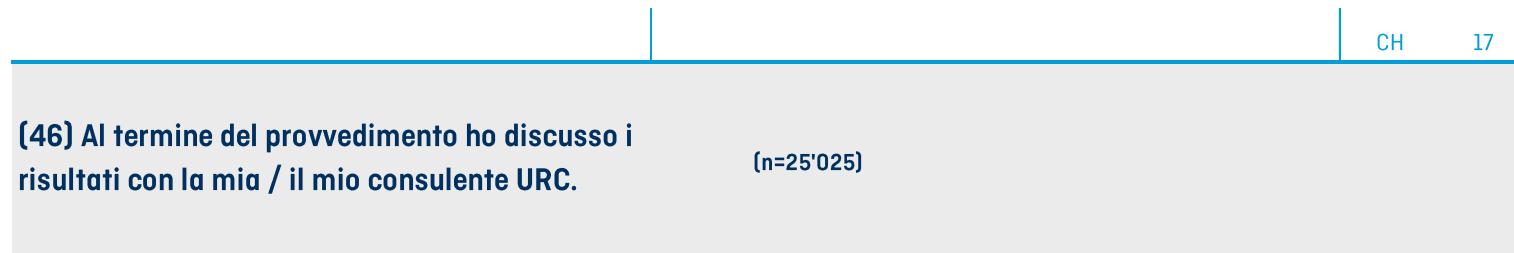
Solo le persone che hanno partecipato ad un  
provvedimento inerente al mercato del lavoro hanno  
risposto alle domande qui sopra.



Per nulla  
d'accordo Del tutto  
d'accordo

# Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro

B



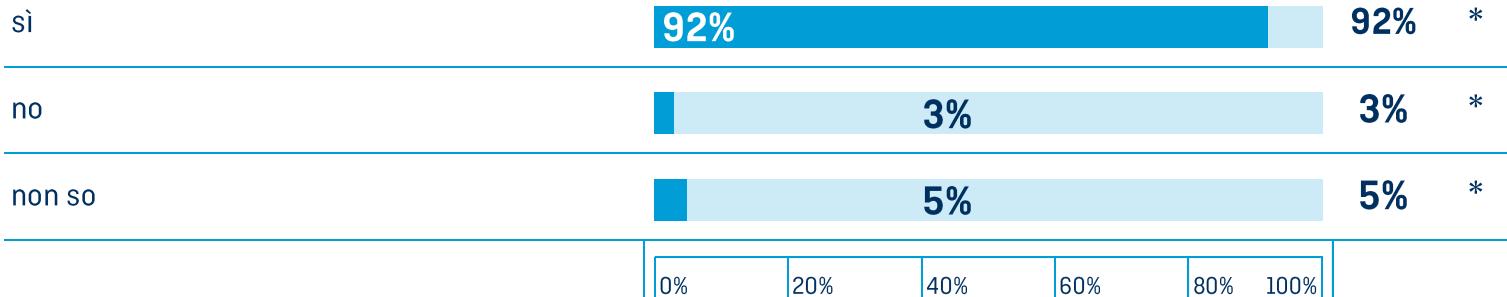
# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B

(49) La Sua / il Suo consulente URC L'ha informata che può cercare autonomamente lavoro in Job-Room?

(n=46'596)

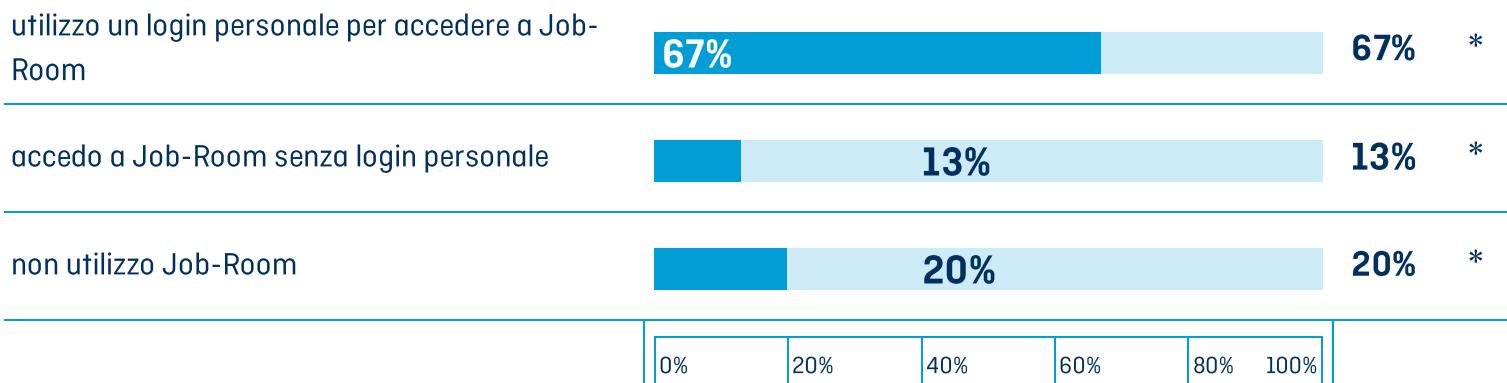
CH 17



(50) Come utilizza Job-Room per la ricerca di lavoro?

(n=46'343)

CH 17

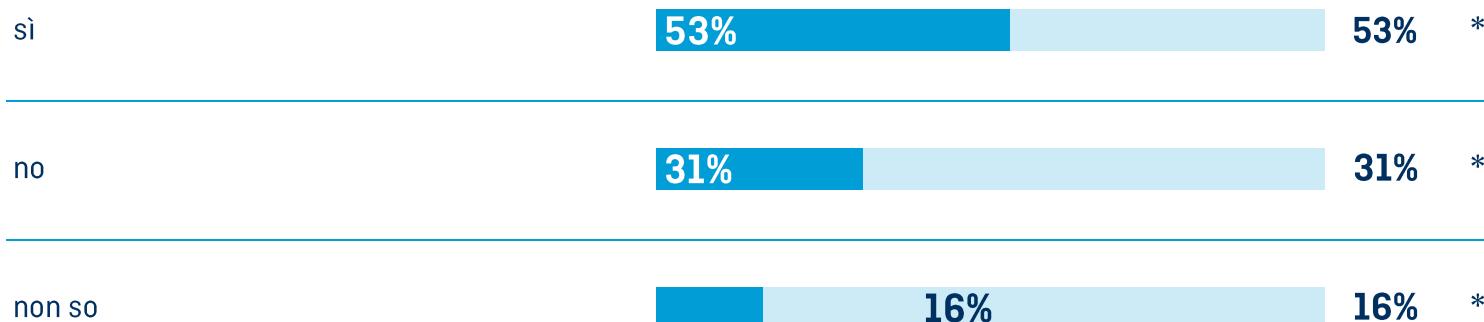


# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B

**[53] Cerca in modo mirato un posto di lavoro che è segnalato in Job-Room come soggetto all'obbligo di annuncio?**

[n=31'002]

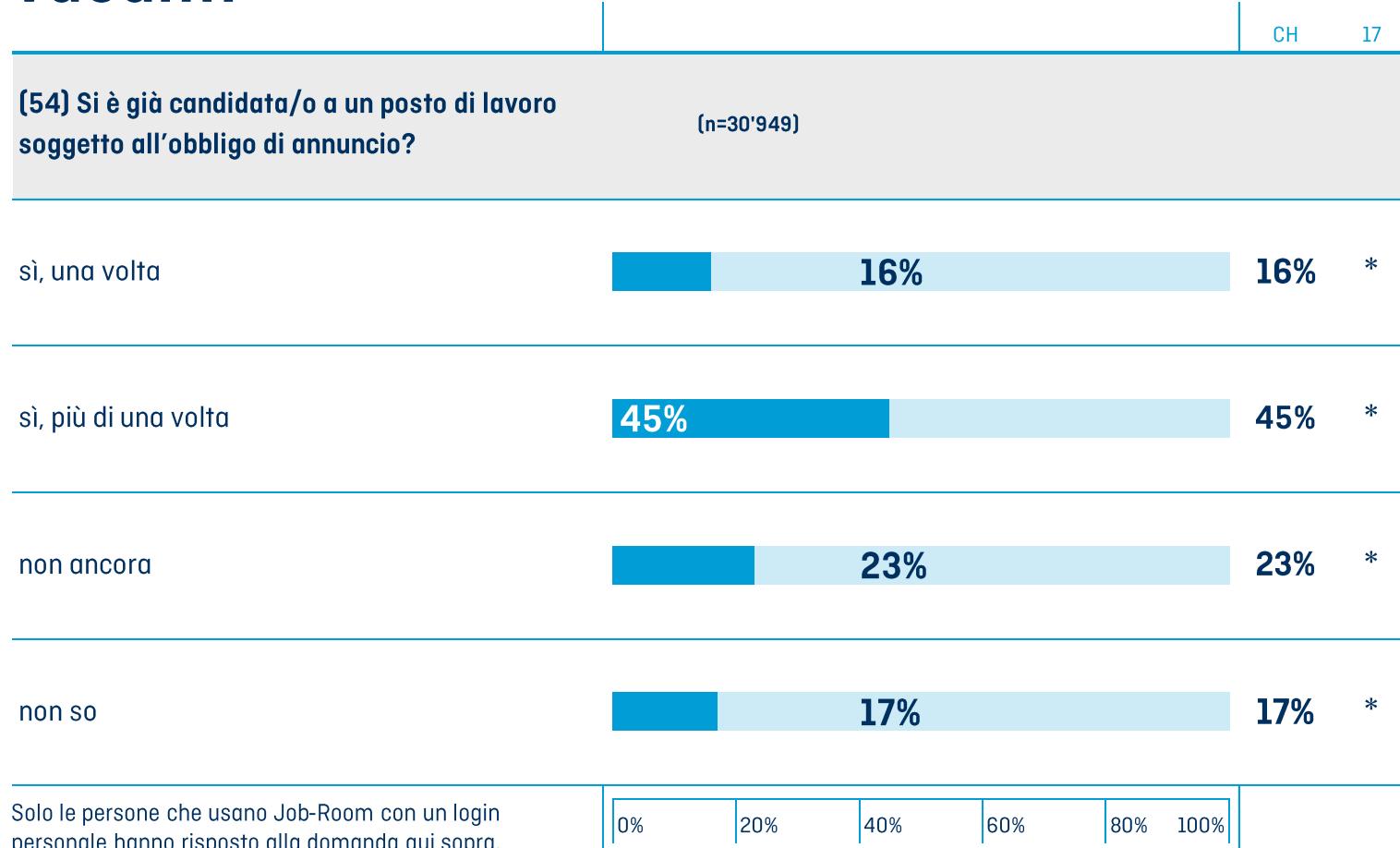


Solo le persone che usano Job-Room con un login personale hanno risposto alla domanda qui sopra.



# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B



# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B

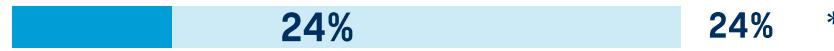
(55) È già stata/o convocata/o a un colloquio per un posto di lavoro soggetto all'obbligo di annuncio?

(n=18'550)

CH

17

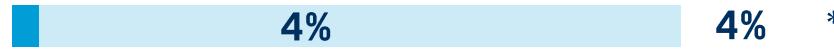
sì



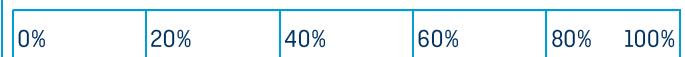
no



non so

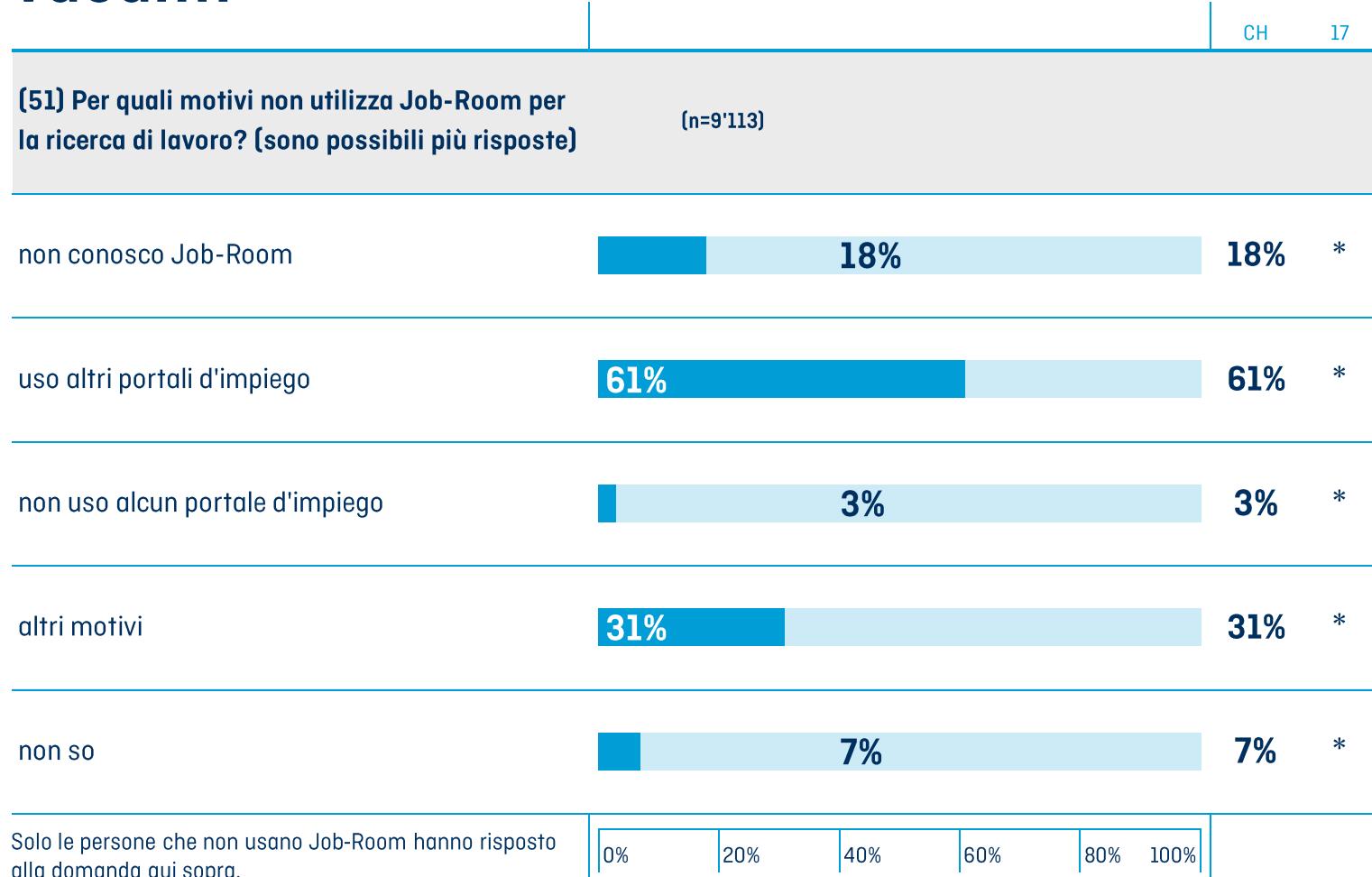


Solo le persone che almeno una volta si sono candidate per un posto soggetto all'obbligo di annuncio di posti vacanti hanno risposto alla domanda qui sopra.



# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B



# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B

CH

17

(52) Per quali motivi non utilizza il login personale per Job-Room? (sono possibili più risposte)

(n=5'755)

non m'interessa



7%

7%

\*

la procedura di registrazione è troppo complicata



29%

29%

\*

altri motivi



52%

52%

\*

non sapevo che ci fosse un login



19%

19%

\*

Solo le persone che usano Job-Room senza un login personale hanno risposto alla domanda qui sopra.



0%

20%

40%

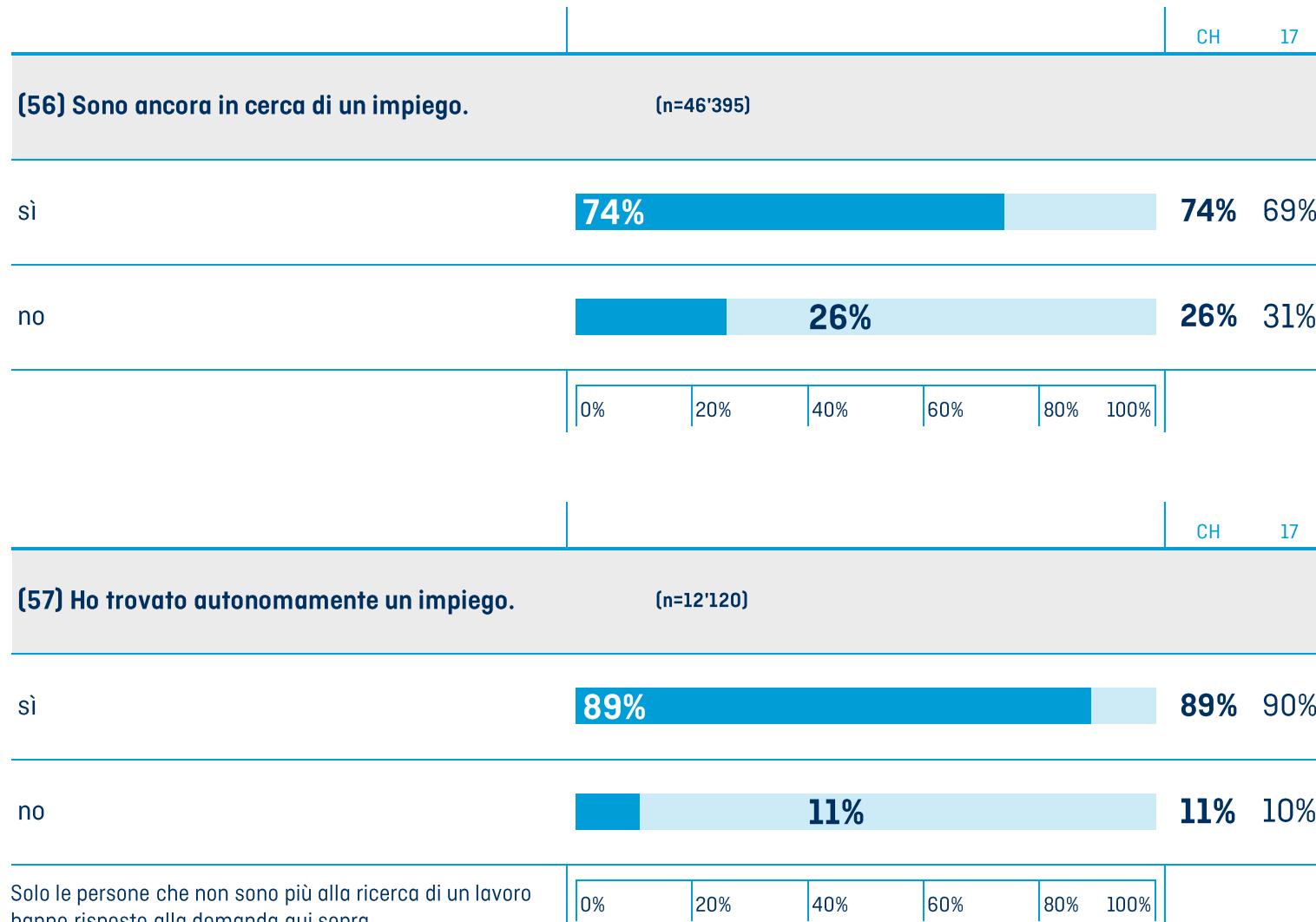
60%

80%

100%

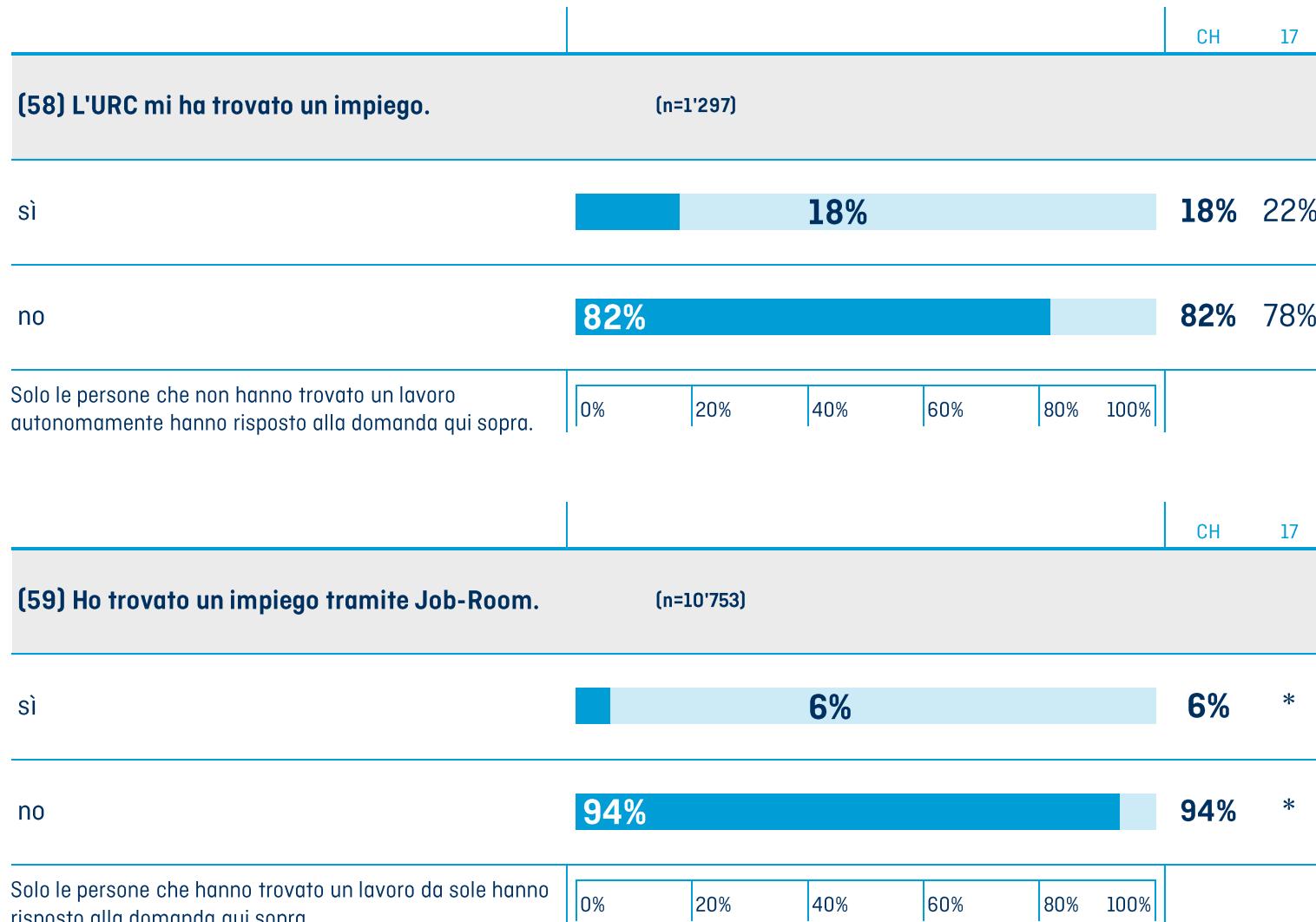
# Situazione attuale

B



# Situazione attuale

B



# Indice

C

---

A      Introduzione

---

B      Risultati

---

**C      Metodo**

---

## Sondaggio scritto

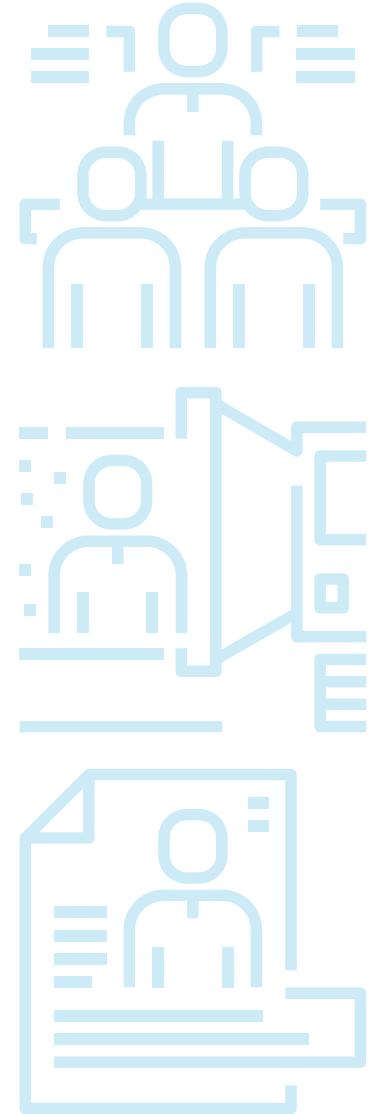
- Il sondaggio presso le persone in cerca d'impiego 2021 è stato condotto dal 6 maggio all'11 giugno 2021 su un totale di 141 772 persone in cerca di impiego in tutta la Svizzera.
- Il sondaggio si è basato su un questionario per lo più standardizzato ed è stato condotto online in italiano, tedesco e francese.

## Presentazione dei risultati

- Le domande di valutazione sono indicate come valori medi da 1.0 a 6.0 e colorate secondo la codifica cromatica. Vi si aggiungono la distribuzione percentuale delle risposte e i valori n (numero di persone che rispondono).
- Per le domande di valutazione, le risposte "non posso giudicare" non sono prese in considerazione per il calcolo delle medie né per i valori n.
- Per le domande in percentuale, viene mostrata la distribuzione percentuale delle risposte e i valori n. Non c'è differenziazione cromatica dei valori. Il numero di persone che hanno risposto alla domanda corrispondente (valore n) è preso come base del 100%. Per le domande con la possibilità di risposte multiple, tutte le risposte in una colonna possono superare il 100% se sommate.
- Dove possibile, vengono indicati anche i valori dell'ultimo sondaggio del 2017 a titolo comparativo.
- Ulteriori commenti sulla presentazione dei valori si trovano nella legenda a pagina 3.

# Sondaggio presso le persone in cerca d'impiego 2021

Rapporto CD:  
**CD pubbliche e private svizzere (CH)**



**Empiricon AG**  
Indagine. Consulenza. Attuazione.

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

Per incarico di



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,  
della formazione e della ricerca DEFR  
Segreteria di Stato dell'economia SECO

# Indice

A

A	Introduzione	2
B	Risultati	5
C	Metodo	15

# Legenda

A

## Come leggere i colori

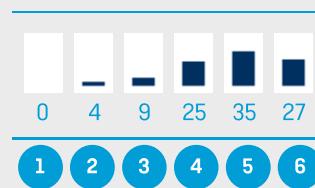
Alle domande sono assegnati punteggi da 1.0 a 6.0 [valori medi], che corrispondono al grado di aderenza all'affermazione. Per facilitare la lettura viene utilizzata una visualizzazione cromatica dei punteggi:

- Giudizio positivo elevato  
(punteggio assoluto pari a 5.3 o più)
- Giudizio positivo medio  
(punteggio assoluto da 4.3 a 5.2)
- Giudizio poco positivo  
(punteggio assoluto da 3.6 a 4.2)
- Giudizio da poco ad altamente negativo  
(punteggio assoluto inferiore a 3.6)
- Domande in percentuale: il numero di persone che hanno risposto alla domanda corrispondente (valore n) è preso come base del 100%. Per le domande con la possibilità di risposte multiple, tutte le risposte in una colonna possono superare il 100% se sommate.

## Distribuzione percentuale

Per le domande valutative è specificata anche la distribuzione percentuale delle risposte. Da sinistra a destra si considerano le seguenti formulazioni:

- 1 per nulla d'accordo
- 2 pochissimo d'accordo
- 3 poco d'accordo
- 4 abbastanza d'accordo
- 5 molto d'accordo
- 6 completamente d'accordo



## Abbreviazioni

CD pubbliche e private svizzere	CH
Sondaggio 2017	17
Numero di rispondenti	n
Non utilizzabili	*

## Numeri delle domande

I numeri delle domande corrispondono alla numerazione del questionario e non sono sempre consecutivi in questo documento.

# Tasso di risposta / Base di dati

A

	distribuiti	rispediti	
		ass.	in %
<b>Unità organizzativa:</b>			
– CD pubbliche svizzere (PUB)	86'705	31'421	36.2%
– CD private svizzere (PRI)	47'925	15'884	33.1%
<b>CD pubbliche e private svizzere (CH)</b>	<b>134'630</b>	<b>47'305</b>	<b>35.1%</b>

	assoluto	in %
<b>Sesso</b>		
– Femminile	23'500	49.7%
– Maschile	23'805	50.3%
<b>Madrelingua</b>		
– Tedesco	20'761	43.9%
– Francese	10'152	21.5%
– Italiano	3'502	7.4%
– Altra madrelingua	12'890	27.2%
<b>Età</b>		
– 20 anni o più giovane	395	0.8%
– Tra 21 e 30 anni	6'056	12.8%
– Tra 31 e 40 anni	11'021	23.3%
– Tra 41 e 50 anni	11'182	23.6%
– Tra 51 e 60 anni	13'168	27.8%
– Tra 61 e 65 anni	5'483	11.6%
<b>Formazione conclusa</b>		
– Scuola dell'obbligo	12'185	25.8%
– Livello secondario	21'970	46.4%
– Livello terziario	9'015	19.1%
– Altro	4'135	8.7%
<b>Sanzione URC</b>		
– Sì	9'743	20.6%
– No	37'562	79.4%
<b>Sanzione CD</b>		
– Sì	5'455	11.5%
– No	41'850	88.5%

---

A      Introduzione

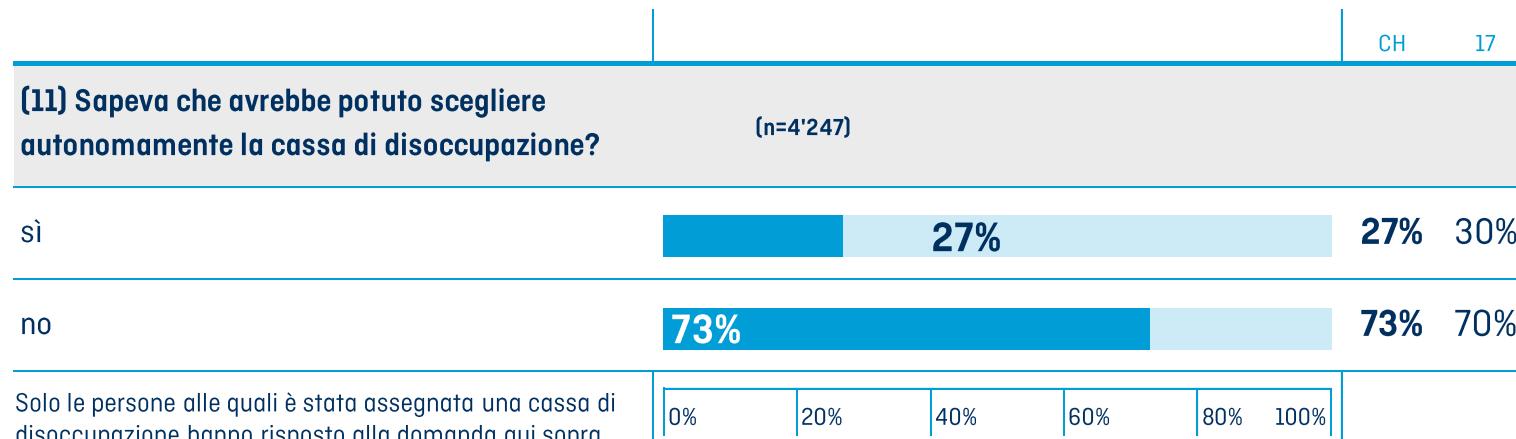
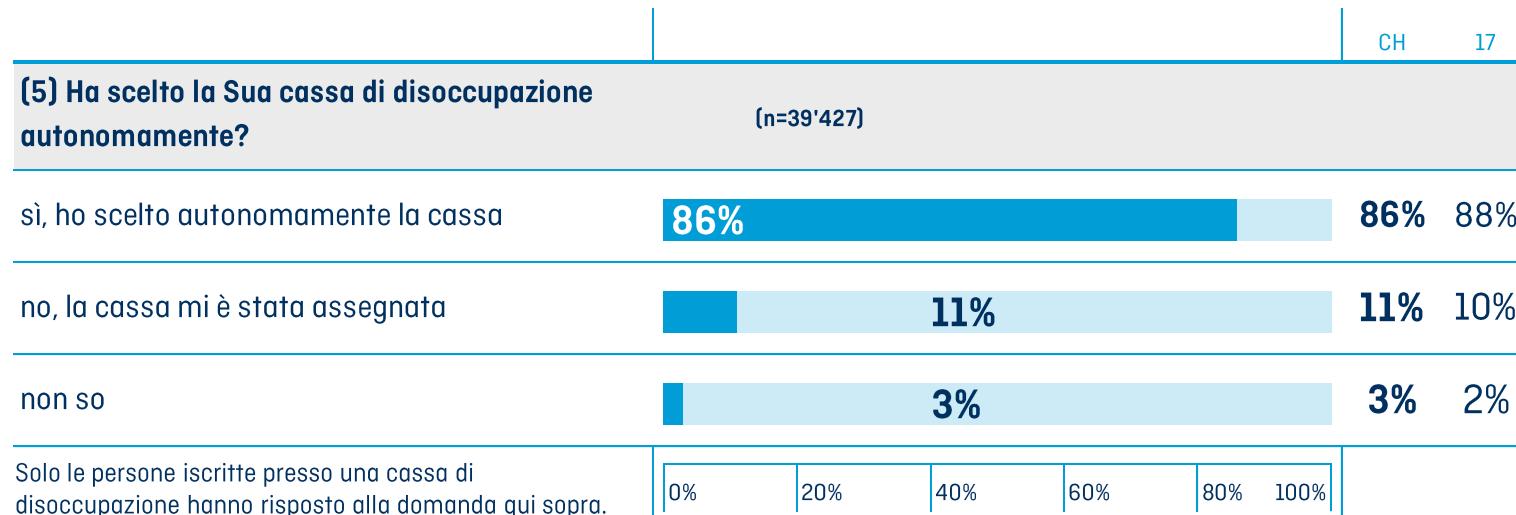
B      **Risultati**

---

C      Metodo

# Scelta della cassa di disoccupazione

B



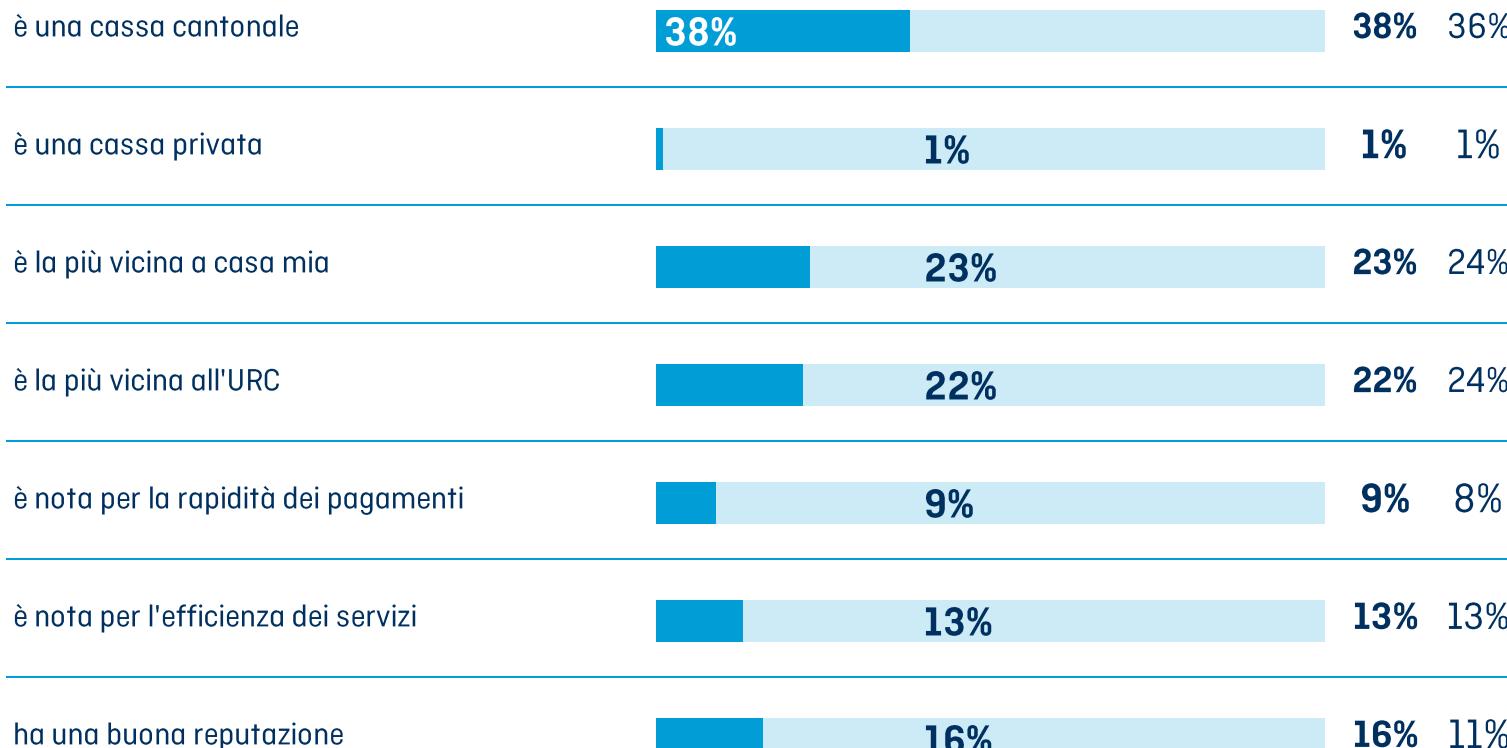
# Scelta della cassa di disoccupazione

B

CH 17

(6) Ho scelto questa cassa di disoccupazione perché: (sono possibili più risposte)

(n=33'773)

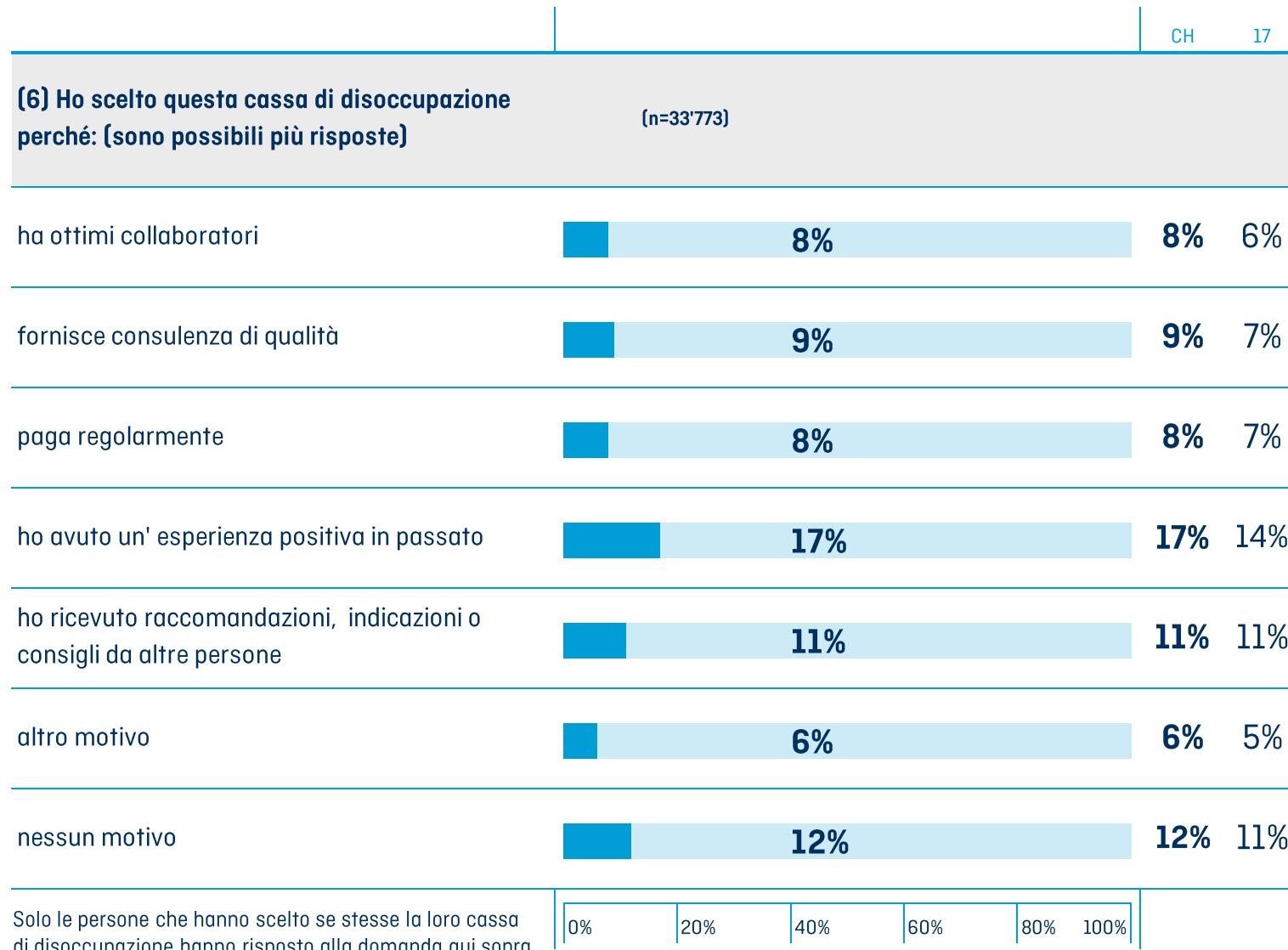


Solo le persone che hanno scelto se stesse la loro cassa di disoccupazione hanno risposto alla domanda qui sopra.



# Scelta della cassa di disoccupazione

B



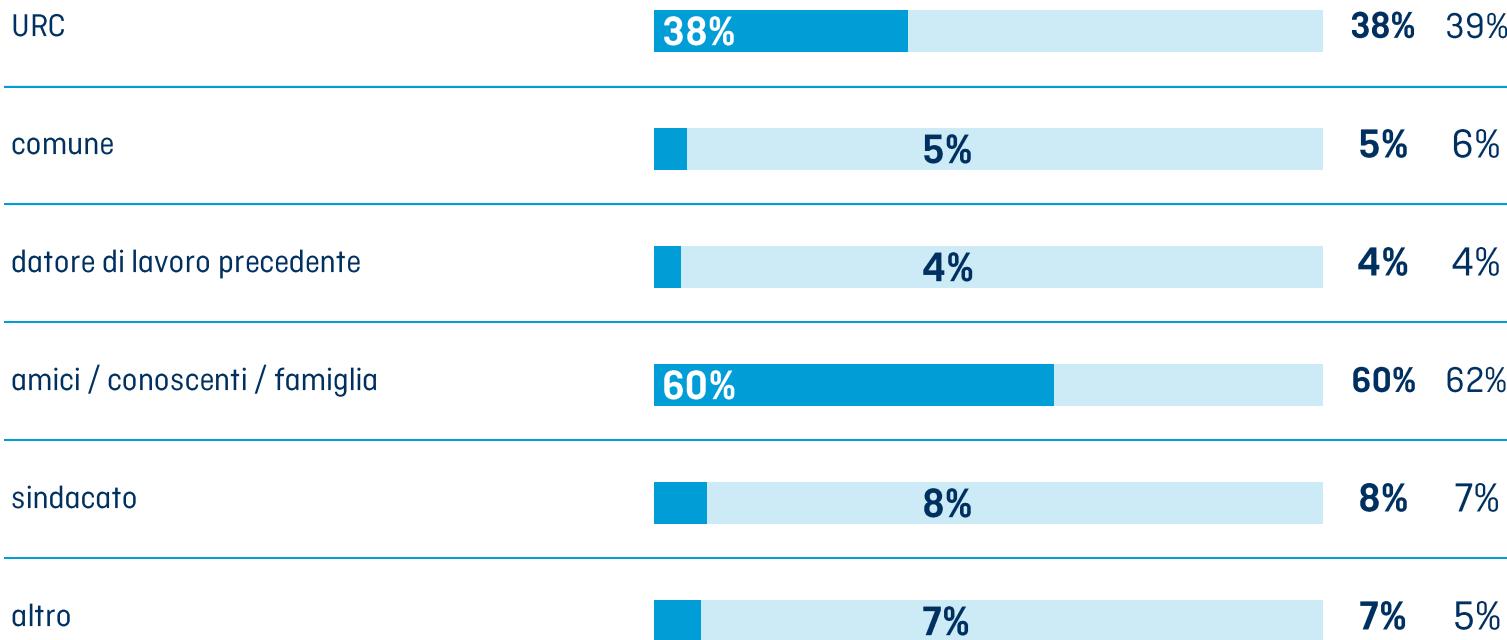
# Scelta della cassa di disoccupazione

B

CH 17

(7) Da parte di chi ha ricevuto queste  
raccomandazioni, queste indicazioni o questi  
consigli? (sono possibili più risposte)

(n=3'651)



Solo le persone che hanno scelto la loro cassa di disoccupazione sulla base di raccomandazioni, indicazioni o consigli hanno risposto alla domanda qui sopra.



# Scelta della cassa di disoccupazione

B

CH 17

(8) Avrebbe desiderato più informazioni per la  
scelta della Sua cassa di disoccupazione?

(n=33'885)

sì



no



non so



Solo le persone che hanno scelto se stesse la loro cassa  
di disoccupazione hanno risposto alla domanda qui sopra.



CH 17

(10) Avrebbe preferito avere più tempo a  
disposizione per poter scegliere la Sua cassa di  
disoccupazione?

(n=33'709)

sì



no

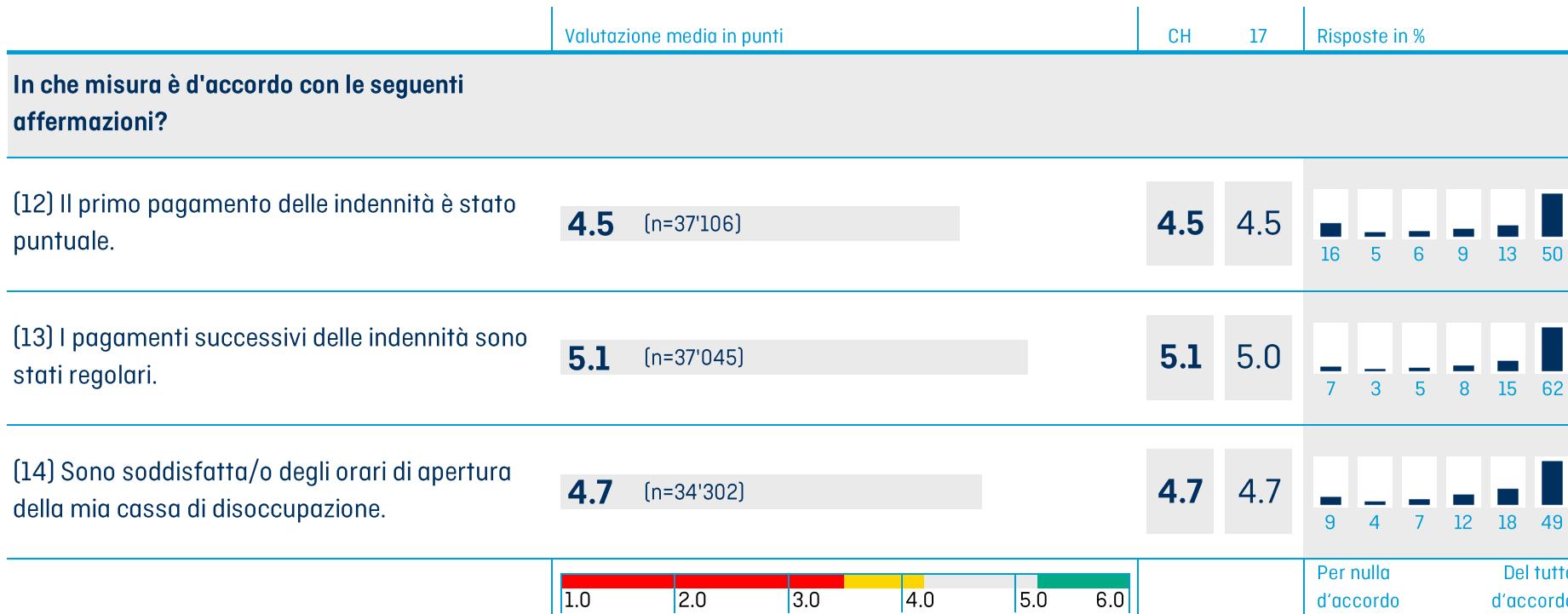


Solo le persone che hanno scelto se stesse la loro cassa  
di disoccupazione hanno risposto alla domanda qui sopra.



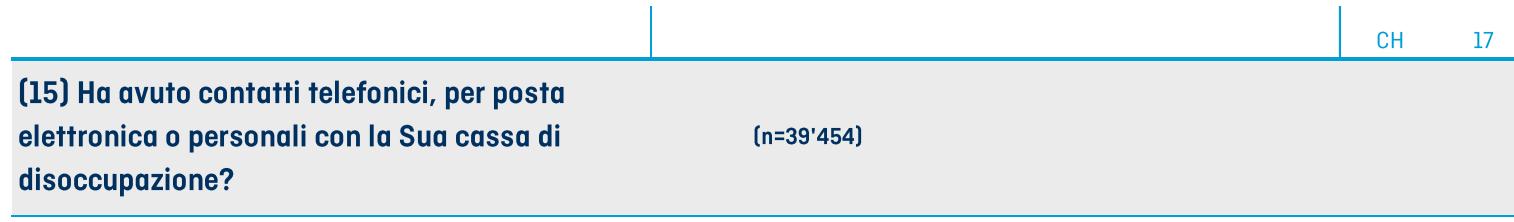
# Soddisfazione rispetto alla cassa di disoccupazione

B



# Contatto con la cassa di disoccupazione

B

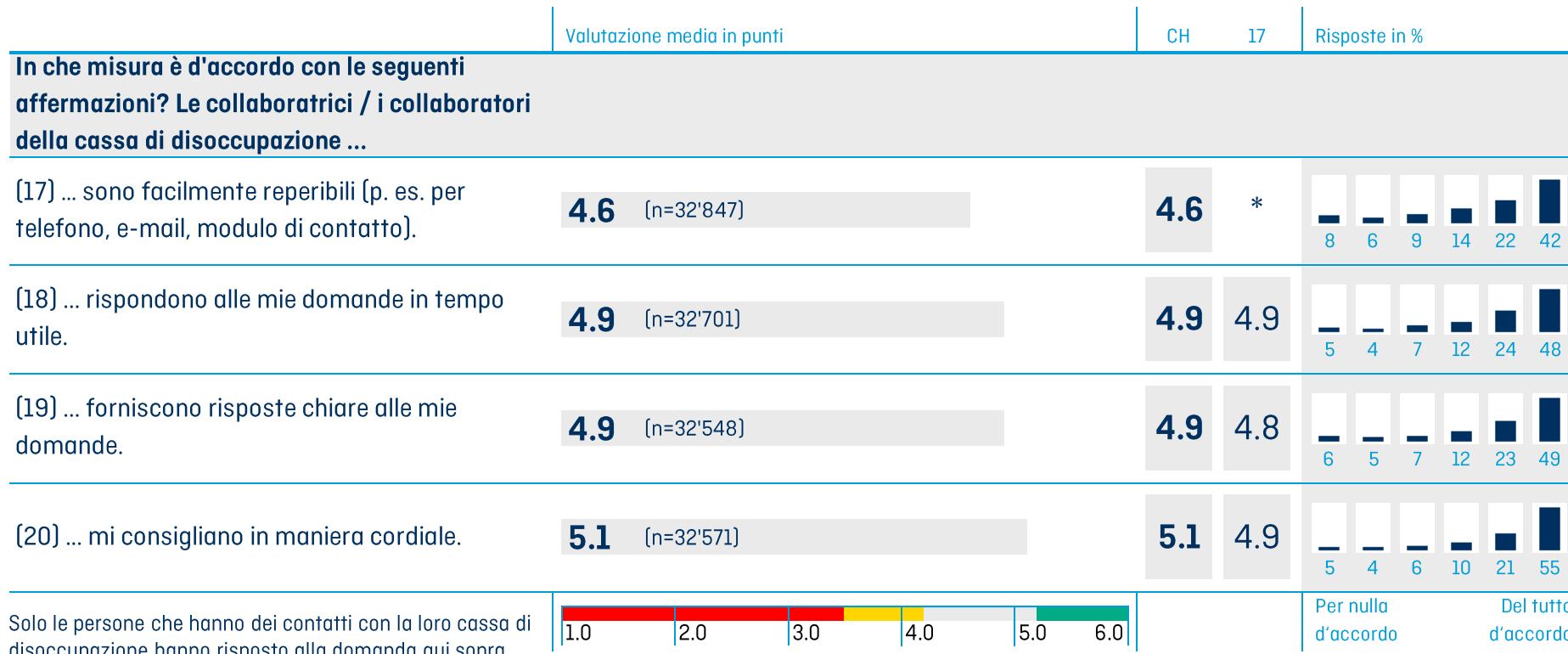


Solo le persone che hanno dei contatti con la loro cassa di disoccupazione hanno risposto alla domanda qui sopra.

Percentuale
0%
20%
40%
60%
80%
100%

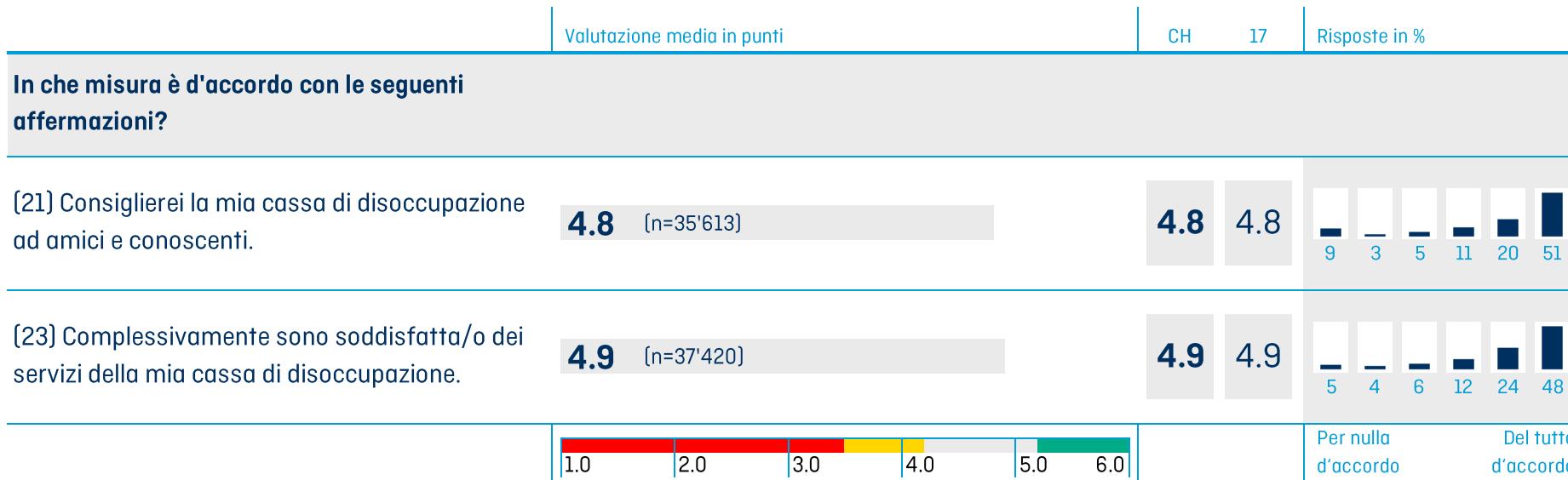
# Collaboratori della cassa

B



# Soddisfazione rispetto alla cassa di disoccupazione

B



# Indice

C

---

A      Introduzione

---

B      Risultati

---

**C      Metodo**

## Sondaggio scritto

- Il sondaggio presso le persone in cerca d'impiego 2021 è stato condotto dal 6 maggio all'11 giugno 2021 su un totale di 141 772 persone in cerca di impiego in tutta la Svizzera.
- Il sondaggio si è basato su un questionario per lo più standardizzato ed è stato condotto online in italiano, tedesco e francese.

## Presentazione dei risultati

- Le domande di valutazione sono indicate come valori medi da 1.0 a 6.0 e colorate secondo la codifica cromatica. Vi si aggiungono la distribuzione percentuale delle risposte e i valori n (numero di persone che rispondono).
- Per le domande di valutazione, le risposte "non posso giudicare" non sono prese in considerazione per il calcolo delle medie né per i valori n.
- Per le domande in percentuale, viene mostrata la distribuzione percentuale delle risposte e i valori n. Non c'è differenziazione cromatica dei valori. Il numero di persone che hanno risposto alla domanda corrispondente (valore n) è preso come base del 100%. Per le domande con la possibilità di risposte multiple, tutte le risposte in una colonna possono superare il 100% se sommate.
- Dove possibile, vengono indicati anche i valori dell'ultimo sondaggio del 2017 a titolo comparativo.
- Ulteriori commenti sulla presentazione dei valori si trovano nella legenda a pagina 3.

**Empiricon AG**

Indagine. Consulenza. Attuazione.

T +41 31 318 86 06

Langmauerweg 12

CH-3001 Berna

[info@empiricon.ch](mailto:info@empiricon.ch)

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

---