



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**





<b>A</b>	<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
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:

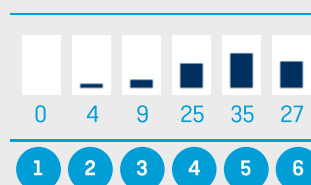
-  Giudizio positivo elevato (punteggio assoluto pari a 5.3 o più)
-  Giudizio positivo medio (punteggio assoluto da 4.3 a 5.2)
-  Giudizio poco positivo (punteggio assoluto da 3.6 a 4.2)
-  Giudizio da poco ad altamente negativo (punteggio assoluto inferiore a 3.6)

 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>

Sesso	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

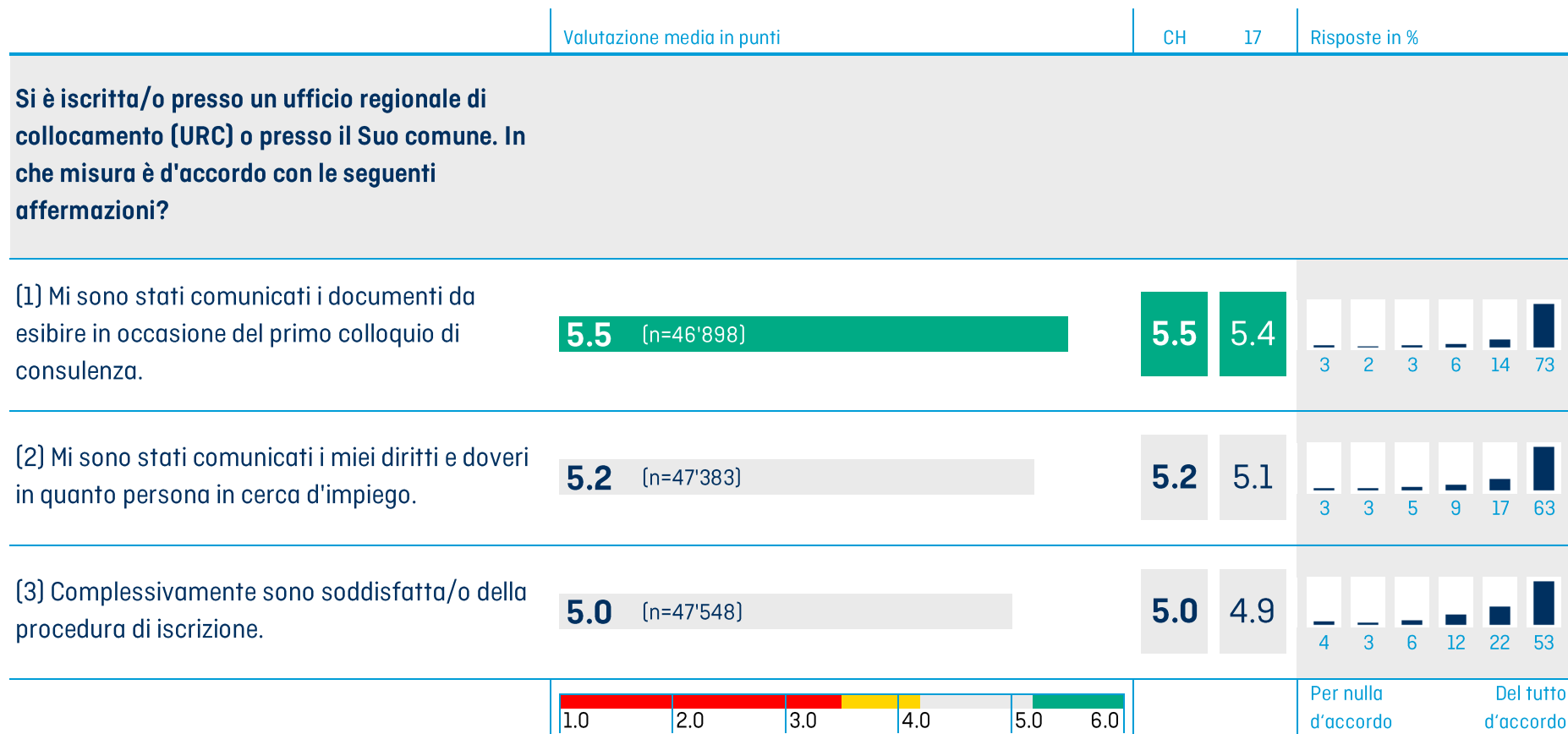
**B      Risultati**

C      Metodo

---

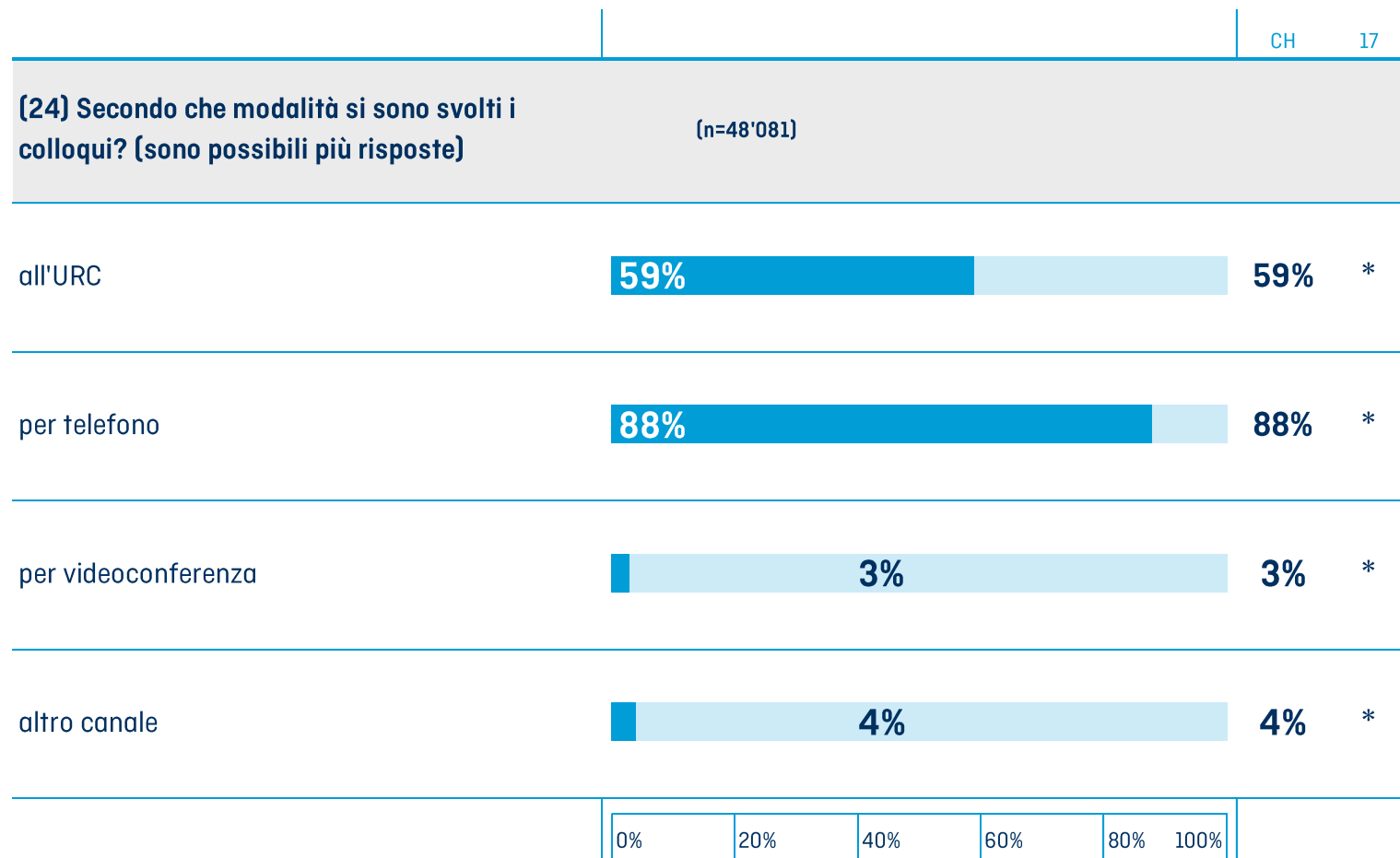
# Iscrizione presso l'URC / il comune

B



# Consulenza dell'URC

B



# Consulenza dell'URC

B

	Valutazione media in punti	CH	17	Risposte in %
<b>Consulenza dell'URC</b>				
(25) Sono soddisfatta/o dei colloqui che si sono svolti all'URC.	<b>5.1</b> [n=27'829]	<b>5.1</b>	*	 5 4 5 10 19 58
(26) Sono soddisfatta/o dei colloqui che si sono svolti per telefono.	<b>5.1</b> [n=41'544]	<b>5.1</b>	*	 4 4 6 10 18 58
(27) Sono soddisfatta/o dei colloqui che si sono svolti per videoconferenza.	<b>5.3</b> [n=1'380]	<b>5.3</b>	*	 2 2 4 9 21 61
Solo le persone che hanno beneficiato d'interviste di consulenza nella forma corrispondente hanno risposto alle domande qui sopra.	 1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0			Per nulla d'accordo Del tutto d'accordo

# Consulenza dell'URC

B

	Valutazione media in punti	CH	17	Risposte in %
<b>In che misura è d'accordo con le seguenti affermazioni? La mia / il mio consulente URC ...</b>				
[28] ... mi ha informato che dovevo fornire un certo numero di giustificativi al mese per dimostrare le mie ricerche di impiego.	<b>5.7</b> [n=47'157]	<b>5.7</b>	<b>5.6</b>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> 21141181 </div>
[29] ... mi ha informato che dovevo accettare qualsiasi occupazione adeguata.	<b>5.3</b> [n=45'512]	<b>5.3</b>	<b>5.3</b>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> 42371767 </div>
[30] ... mi motiva a cercare autonomamente un impiego.	<b>5.2</b> [n=46'092]	<b>5.2</b>	<b>5.1</b>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> 53481664 </div>
[31] ... si prepara prima di ogni colloquio.	<b>5.2</b> [n=45'547]	<b>5.2</b>	<b>5.0</b>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> 43491862 </div>
[32] ... discute con me le mie ricerche di impiego.	<b>4.8</b> [n=45'107]	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> 856111852 </div>
[33] ... dopo ogni colloquio fissa con me degli obiettivi.	<b>4.7</b> [n=44'436]	<b>4.7</b>	<b>4.7</b>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> 957121948 </div>
[34] ... verifica insieme a me se gli obiettivi fissati nel colloquio precedente sono stati raggiunti.	<b>4.7</b> [n=43'708]	<b>4.7</b>	<b>4.6</b>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> 1057121947 </div>
	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div> 1.02.03.04.05.06.0 </div>			<div> <div></div> <div></div> </div> <div> Per nulla d'accordoDel tutto d'accordo </div>

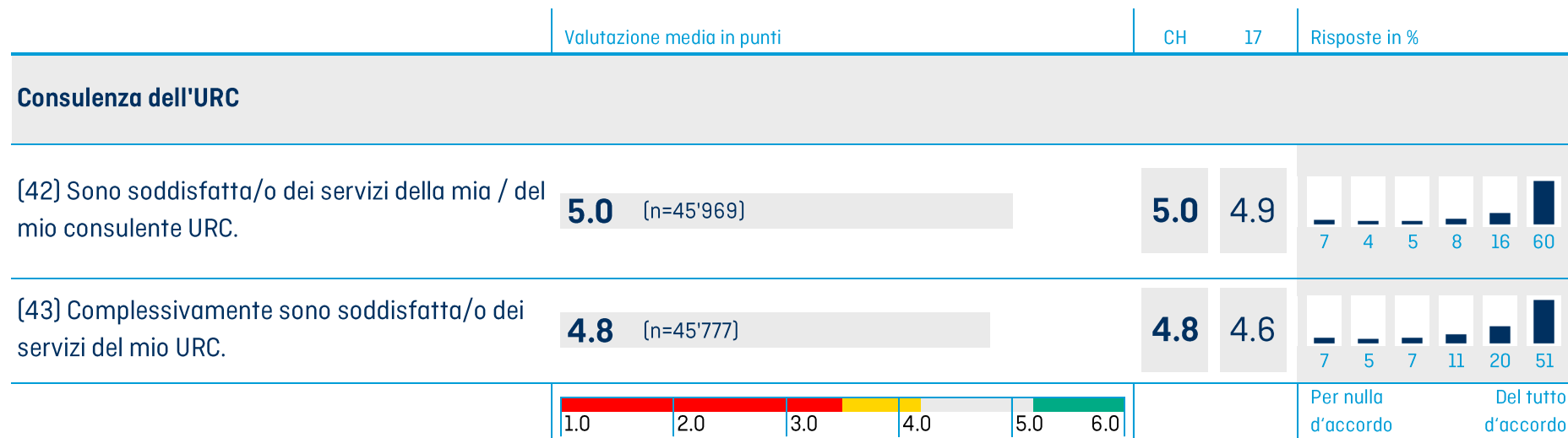
# Consulenza dell'URC

B

	Valutazione media in punti	CH	17	Risposte in %
In che misura è d'accordo con le seguenti affermazioni? La mia / il mio consulente URC ...				
[35] ... conosce le esigenze della mia professione.	<b>4.7</b> (n=44'434)	<b>4.7</b>	4.6	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>9 5 7 11 18 49</div>
[36] ... mi fornisce consigli e indicazioni utili.	<b>4.6</b> (n=45'498)	<b>4.6</b>	4.5	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>9 6 7 13 19 46</div>
[37] ... riconosce i problemi che incontro nella ricerca di un impiego.	<b>4.8</b> (n=44'853)	<b>4.8</b>	4.7	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>9 5 6 10 17 53</div>
[38] ... adotta i necessari provvedimenti.	<b>4.6</b> (n=42'676)	<b>4.6</b>	4.5	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>9 5 7 12 19 46</div>
[39] ... ritiene importante che io trovi rapidamente un nuovo impiego.	<b>5.2</b> (n=44'117)	<b>5.2</b>	5.1	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>5 3 4 8 19 62</div>
[40] ... risponde alle mie domande in tempo utile.	<b>5.3</b> (n=45'567)	<b>5.3</b>	5.2	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>3 2 3 7 18 66</div>
[41] ... mi consiglia in maniera cordiale.	<b>5.4</b> (n=46'177)	<b>5.4</b>	5.3	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>4 2 3 6 14 71</div>
	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0</div>			<div> <div></div> <div></div> </div> <div>Per nulla d'accordo Del tutto d'accordo</div>

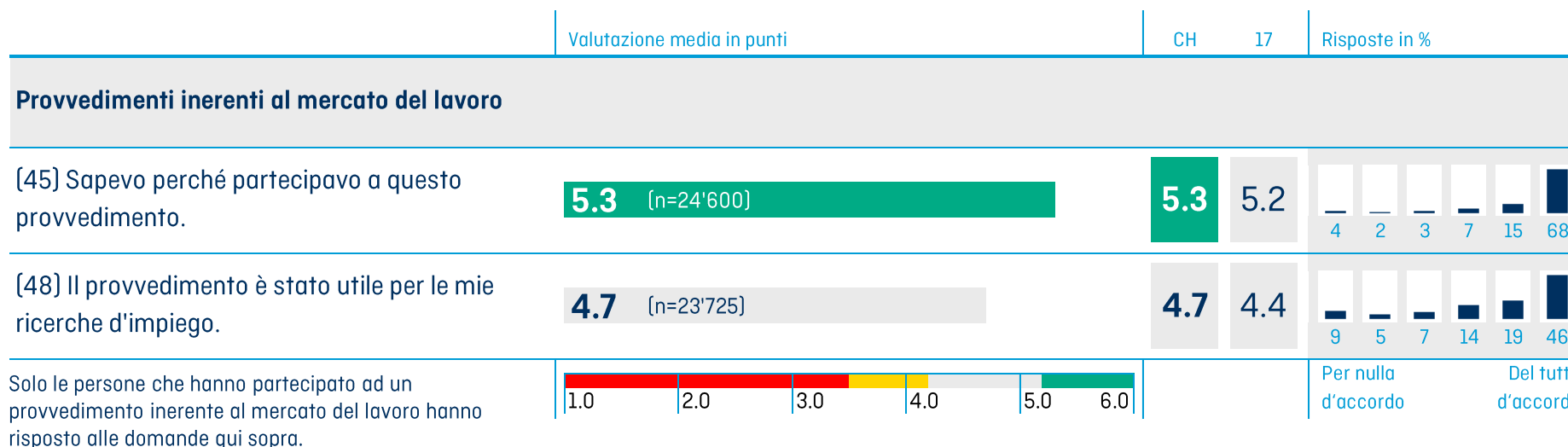
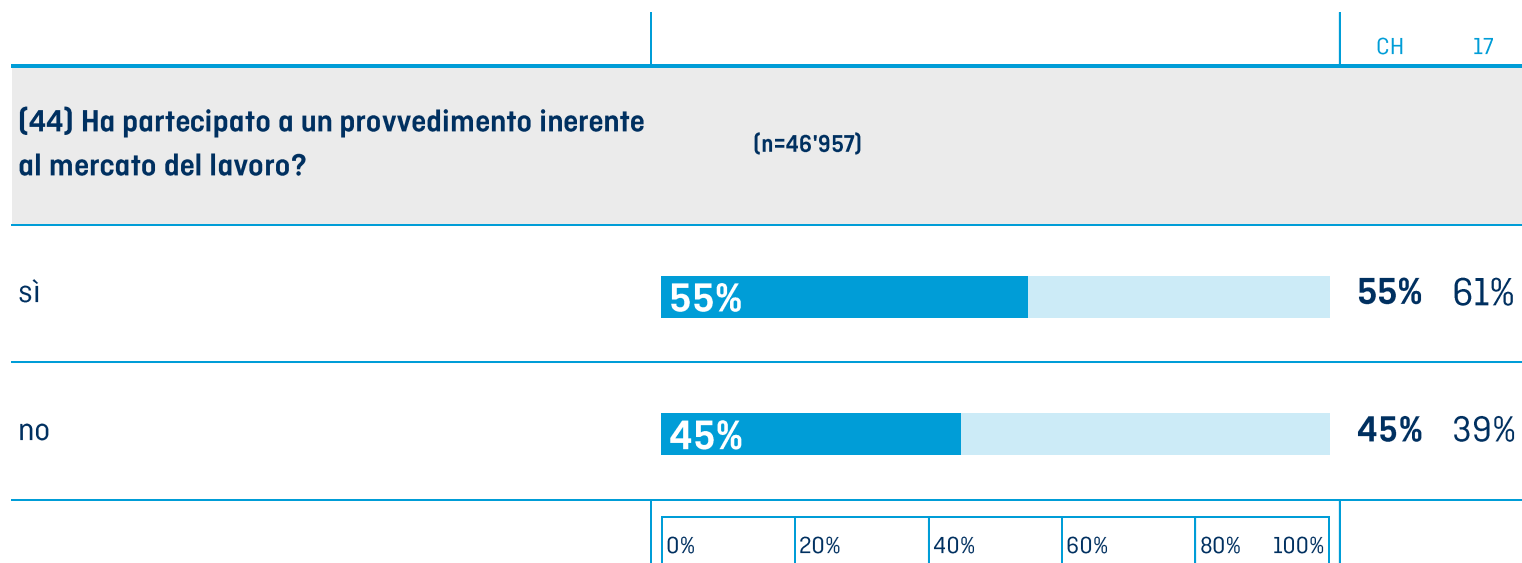
# Consulenza dell'URC

B



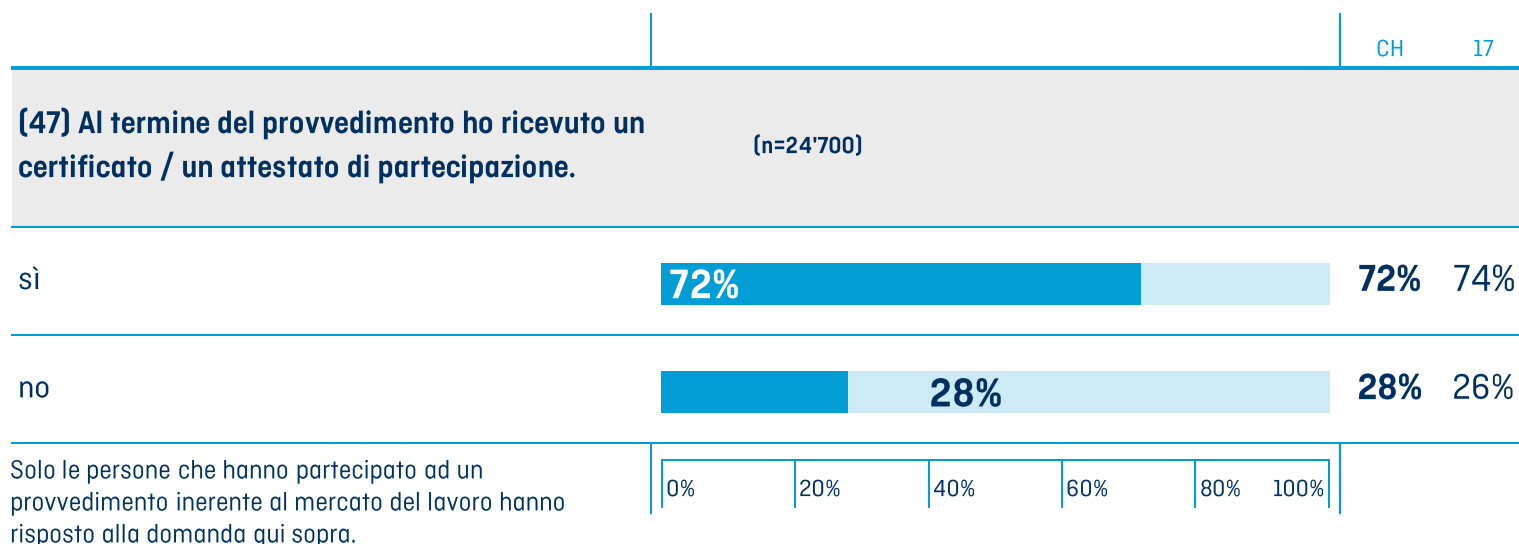
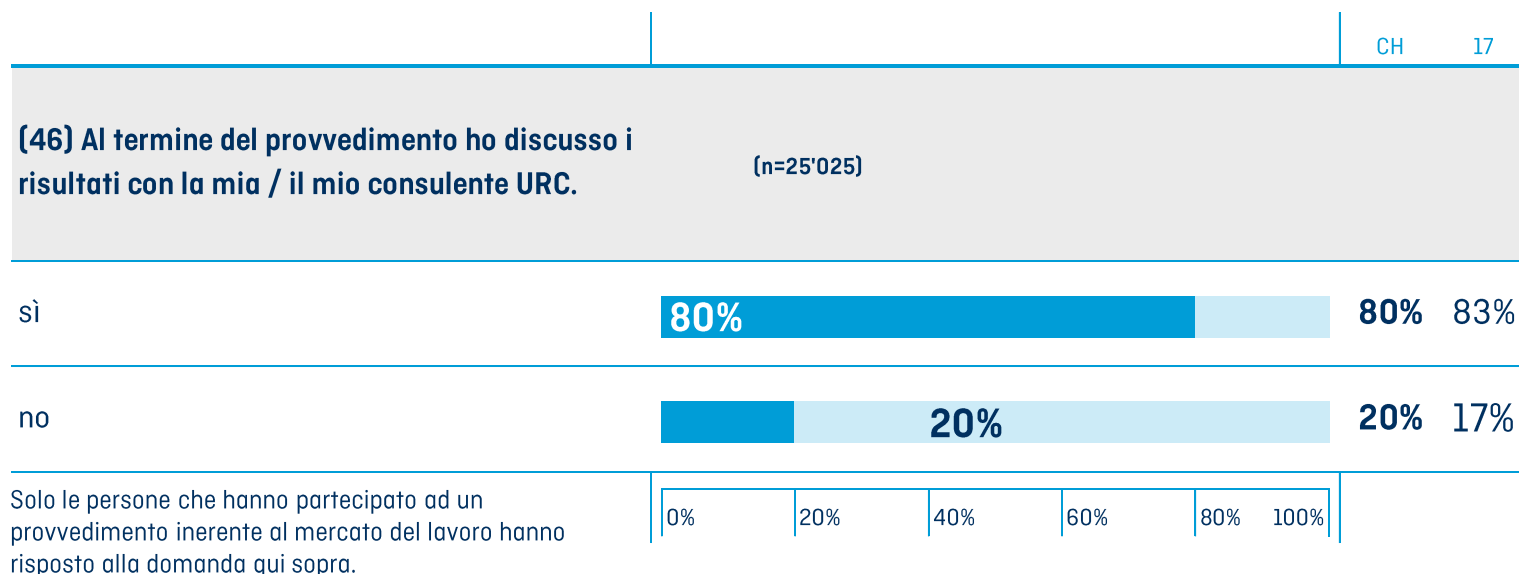
# Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro

B



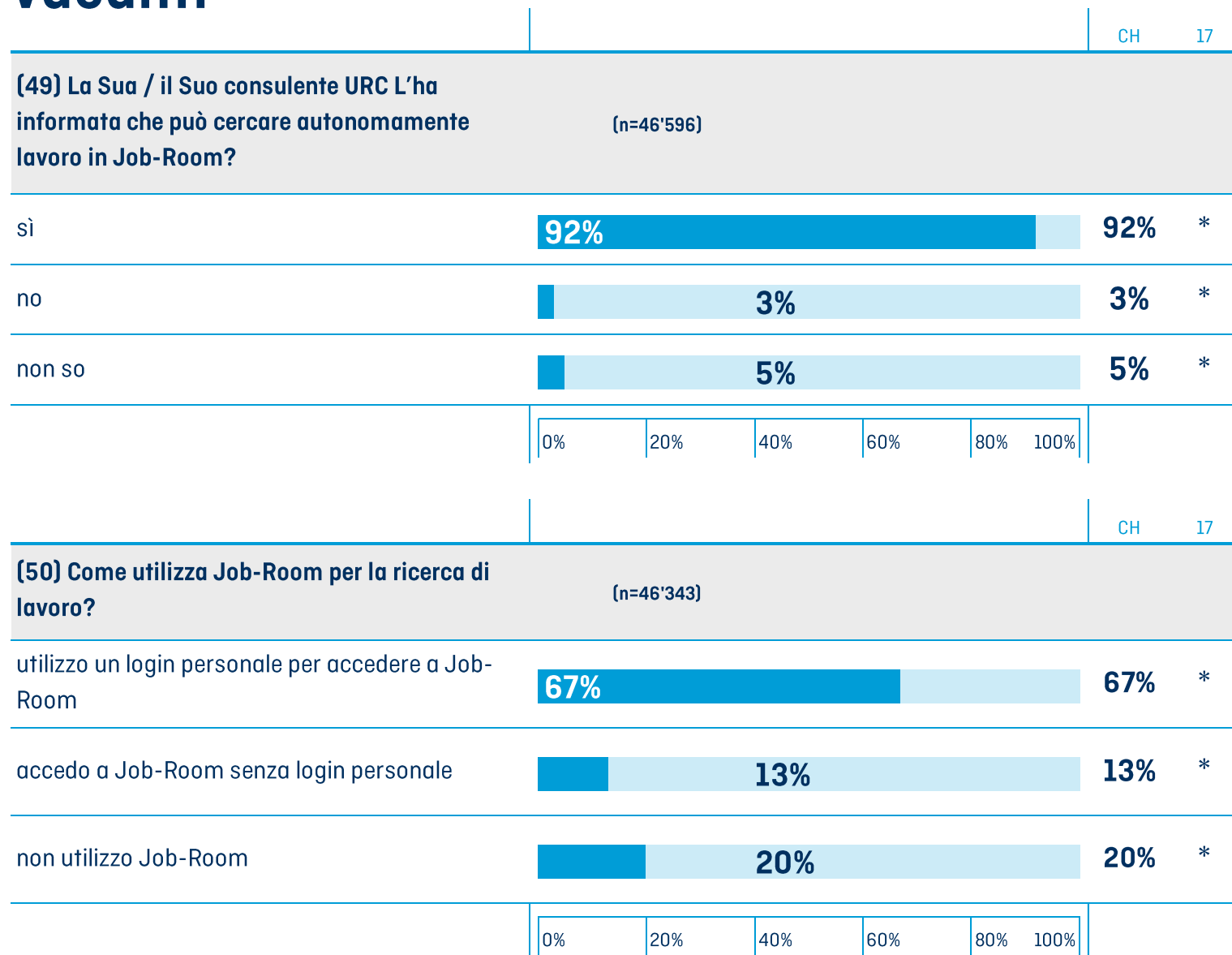
# Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro

B



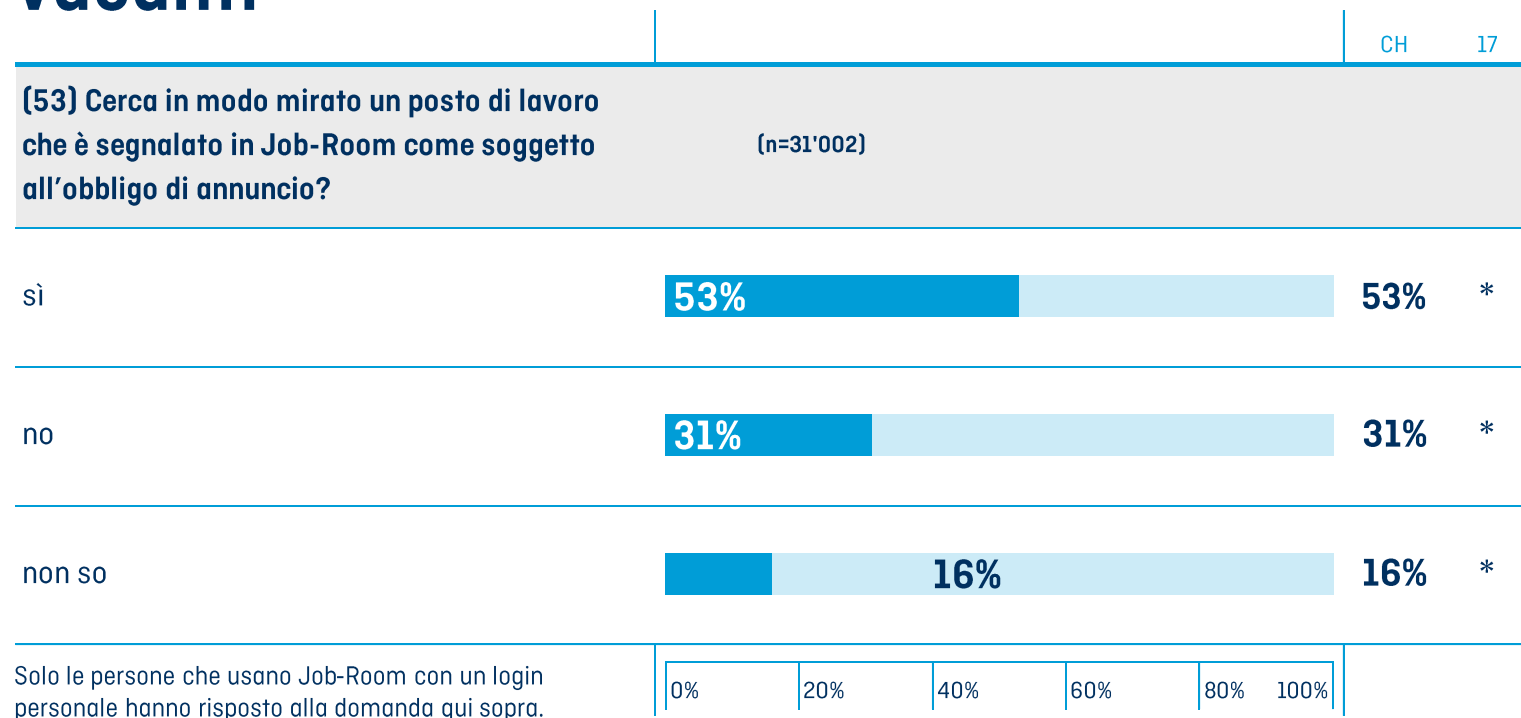
# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B



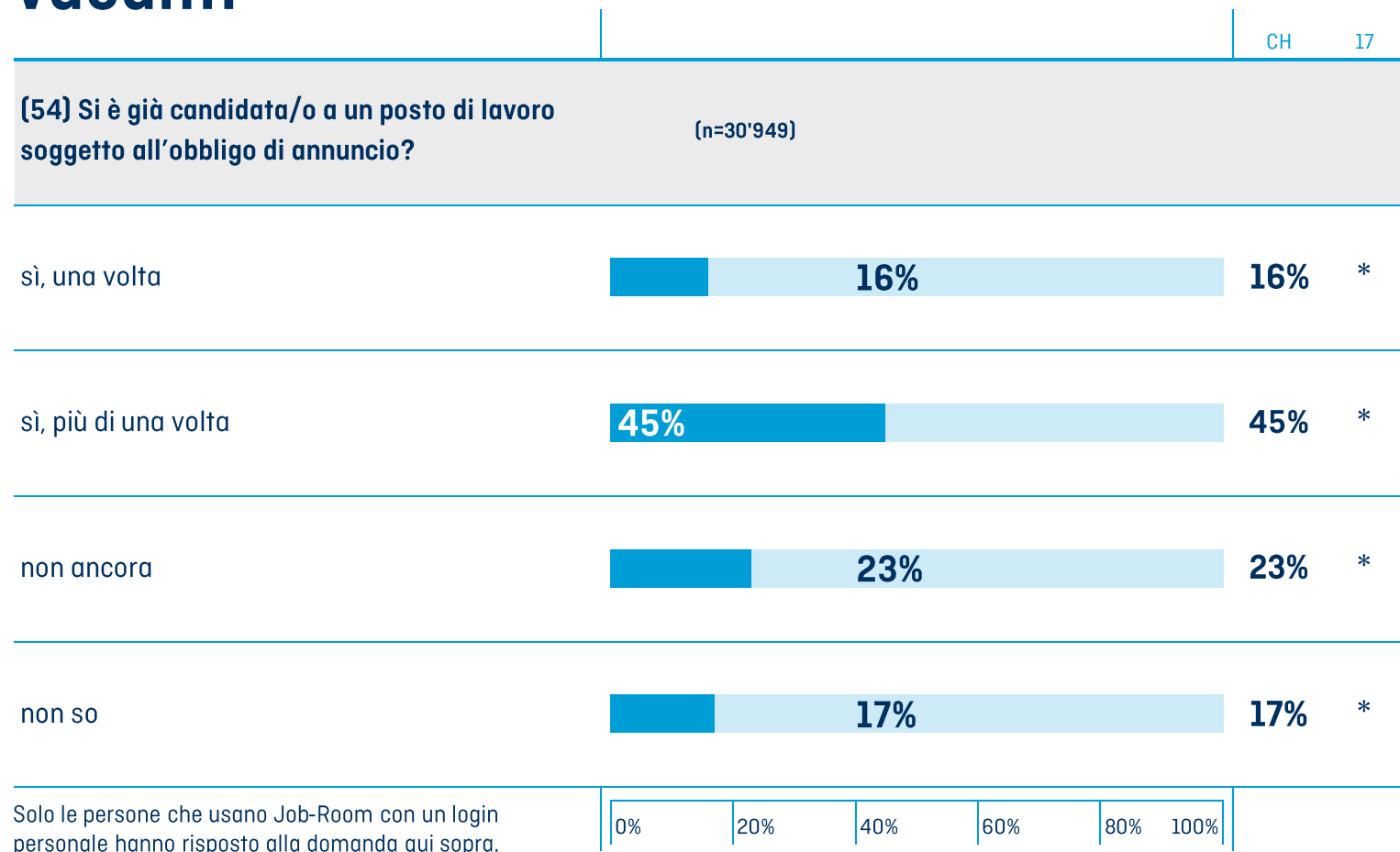
# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B



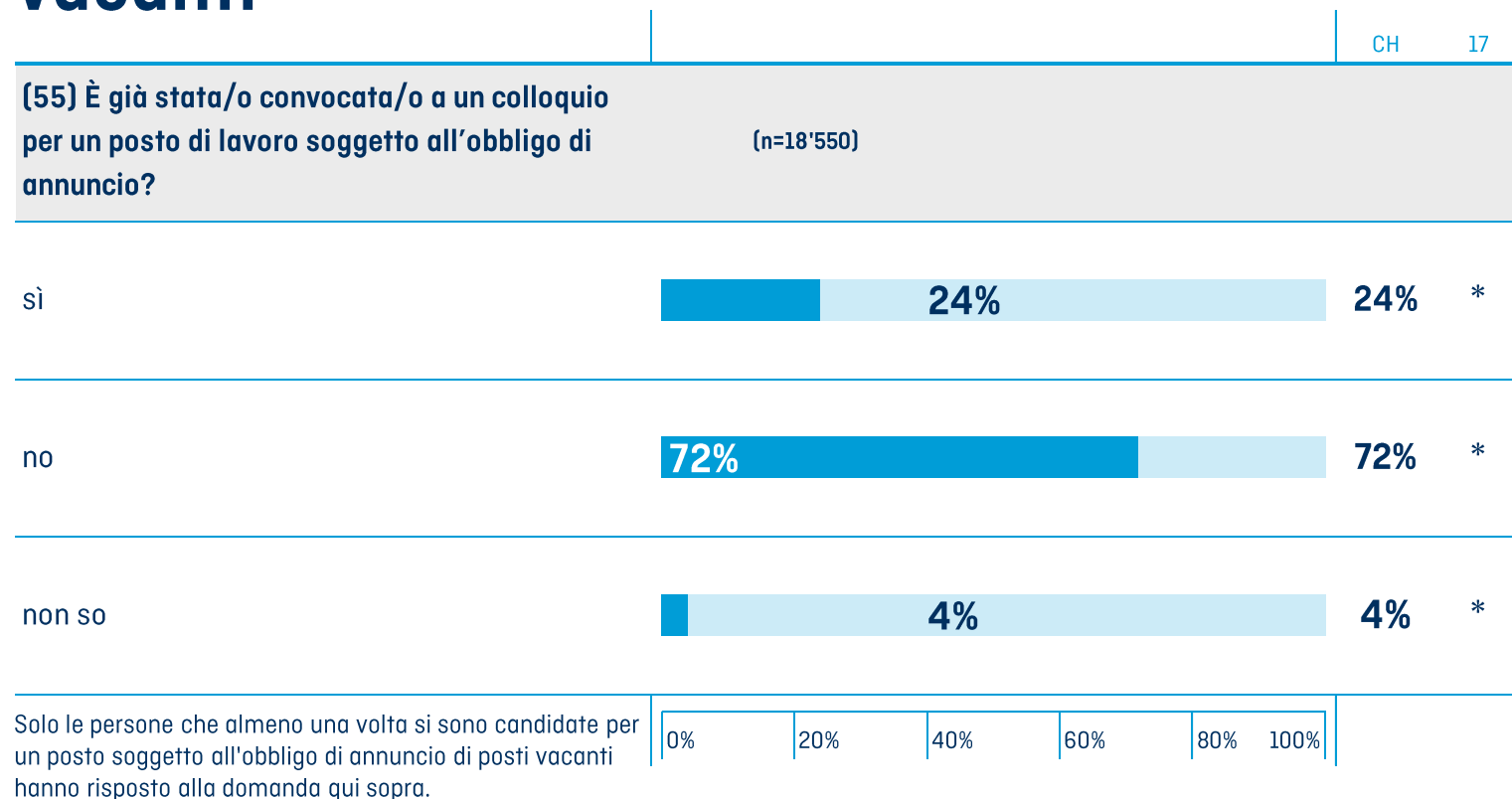
# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B



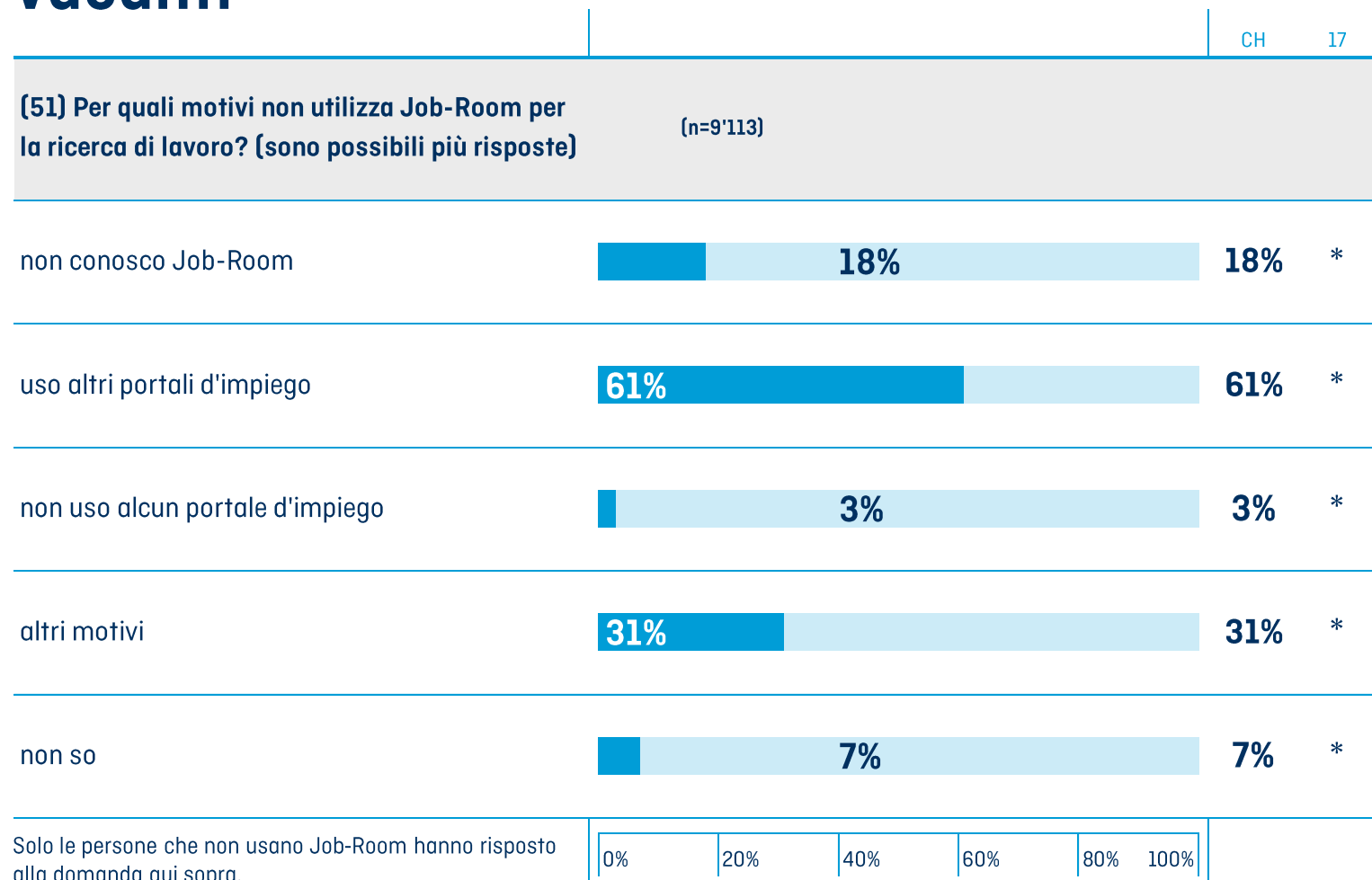
# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B



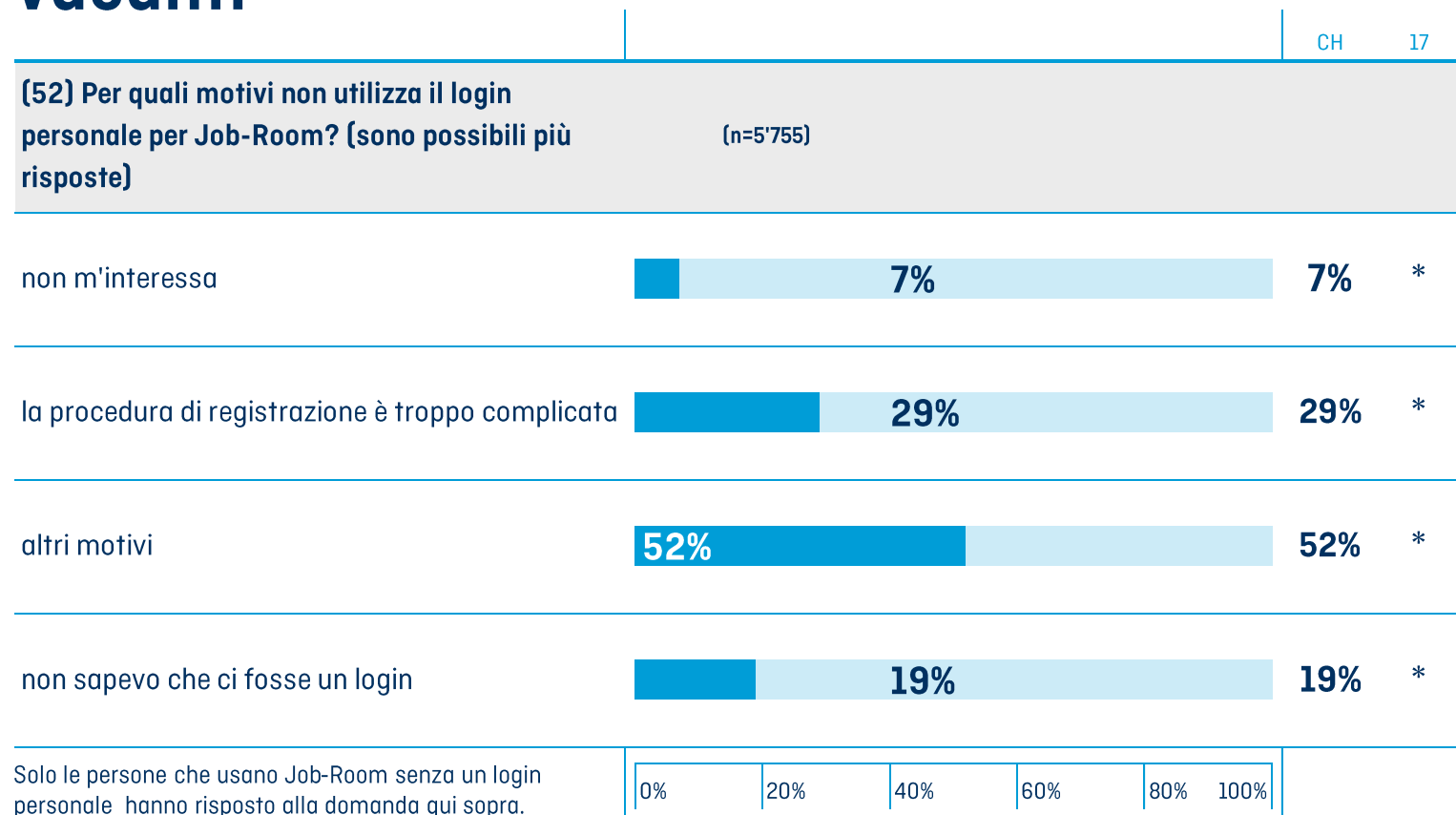
# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B



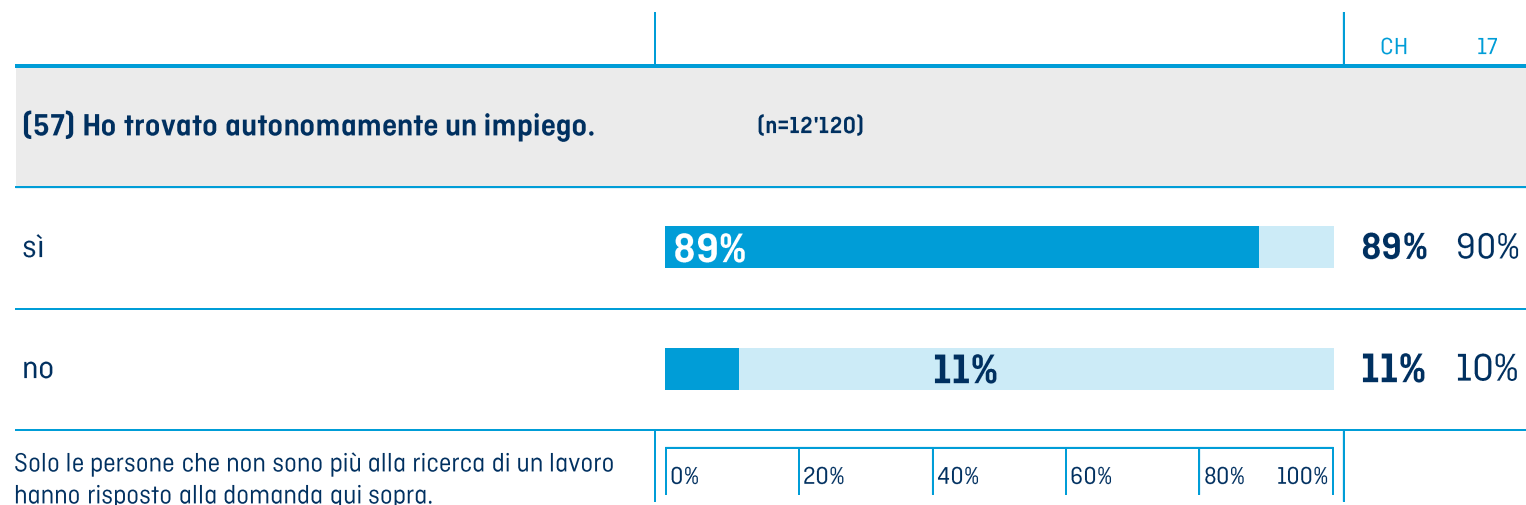
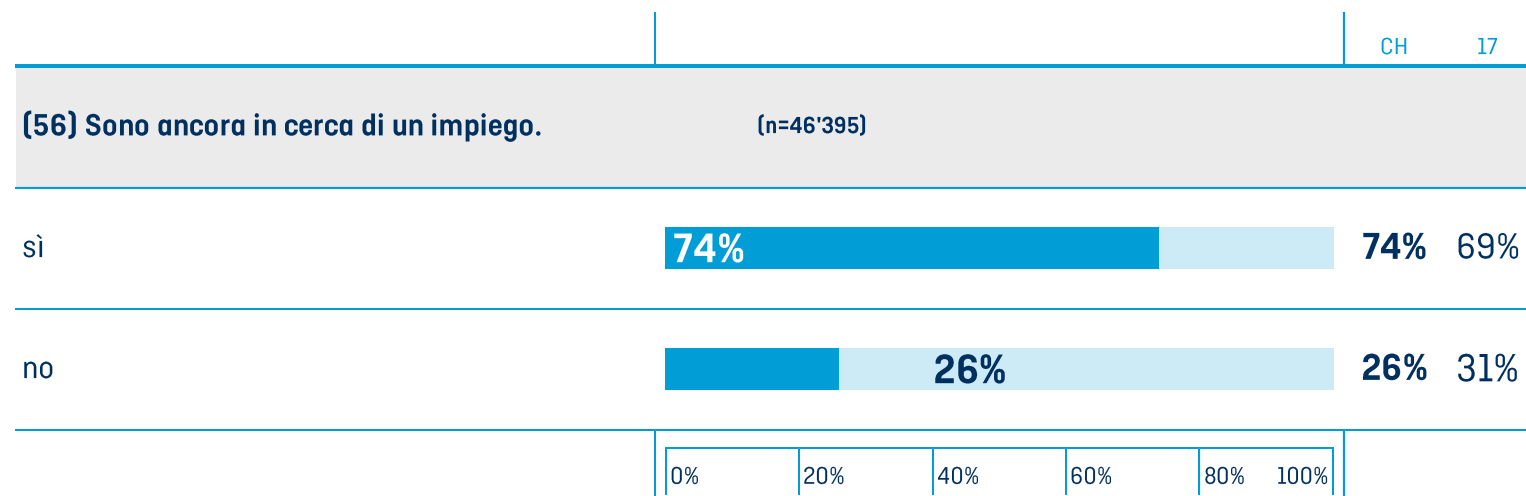
# Utilizzo di Job-Room / obbligo di annunciare i posti di lavoro vacanti

B



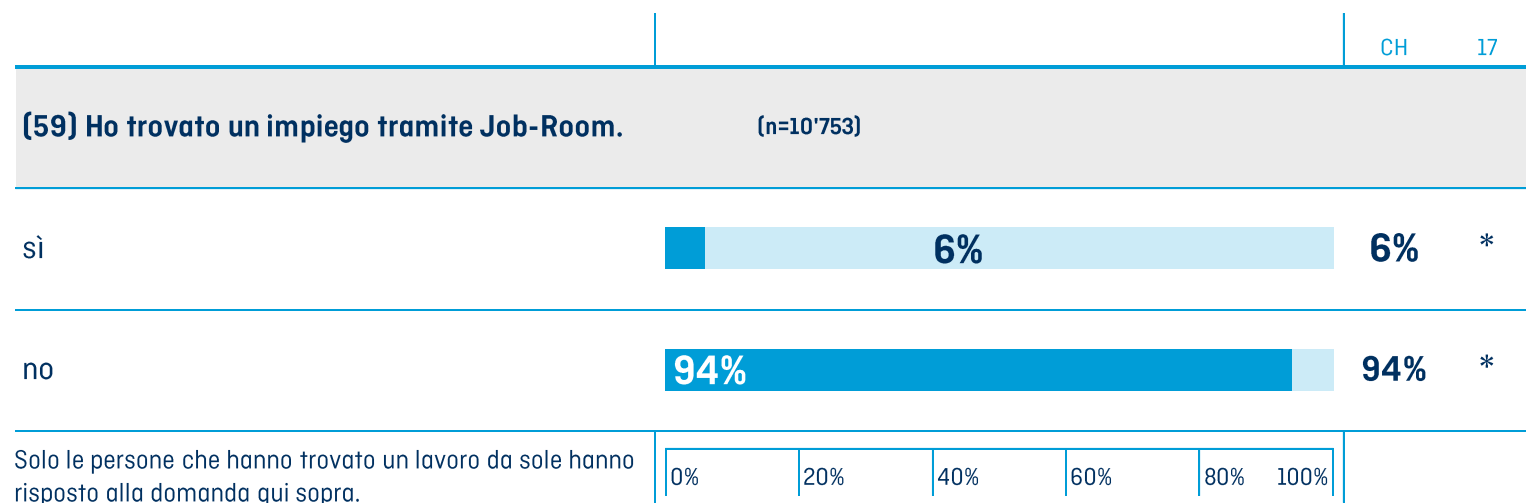
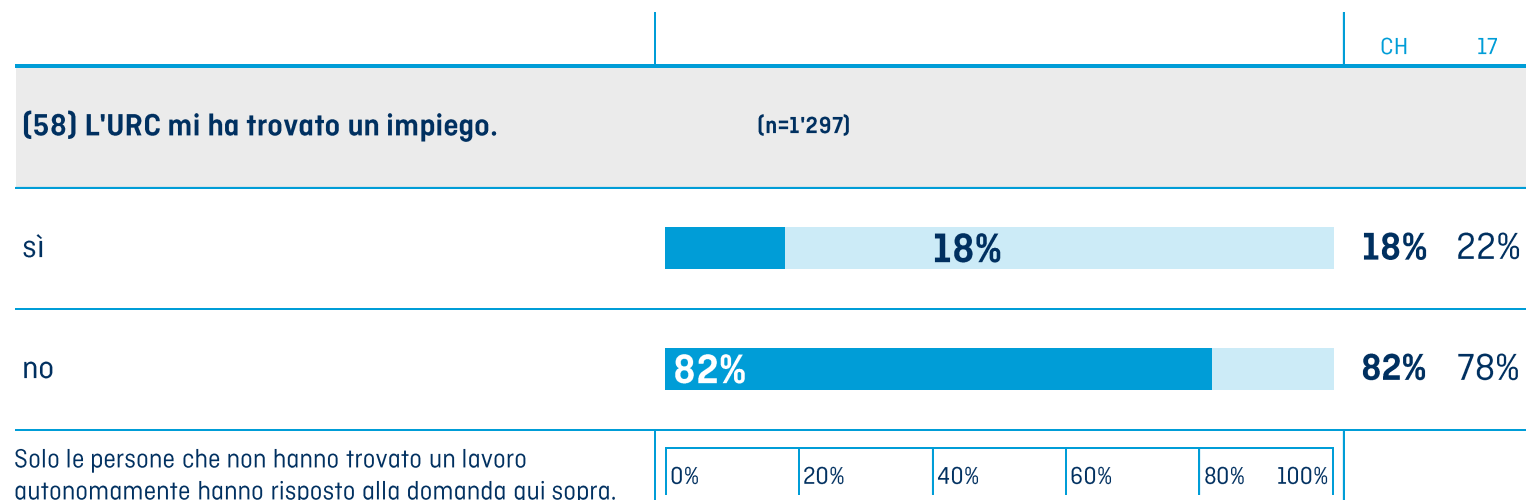
# Situazione attuale

B



# Situazione attuale

B



---

A	Introduzione
---	--------------

---

B	Risultati
---	-----------

---

<b>C</b>	<b>Metodo</b>
----------	---------------

---

## 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**

# 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**





<b>A</b>	<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
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:

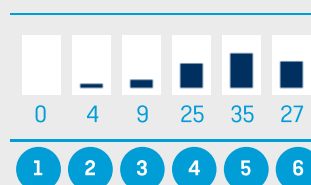
-  Giudizio positivo elevato (punteggio assoluto pari a 5.3 o più)
-  Giudizio positivo medio (punteggio assoluto da 4.3 a 5.2)
-  Giudizio poco positivo (punteggio assoluto da 3.6 a 4.2)
-  Giudizio da poco ad altamente negativo (punteggio assoluto inferiore a 3.6)

 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

Unità organizzativa:	distribuiti	rispediti ass.	in %
– 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>

Sesso	assoluto	in %
– 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

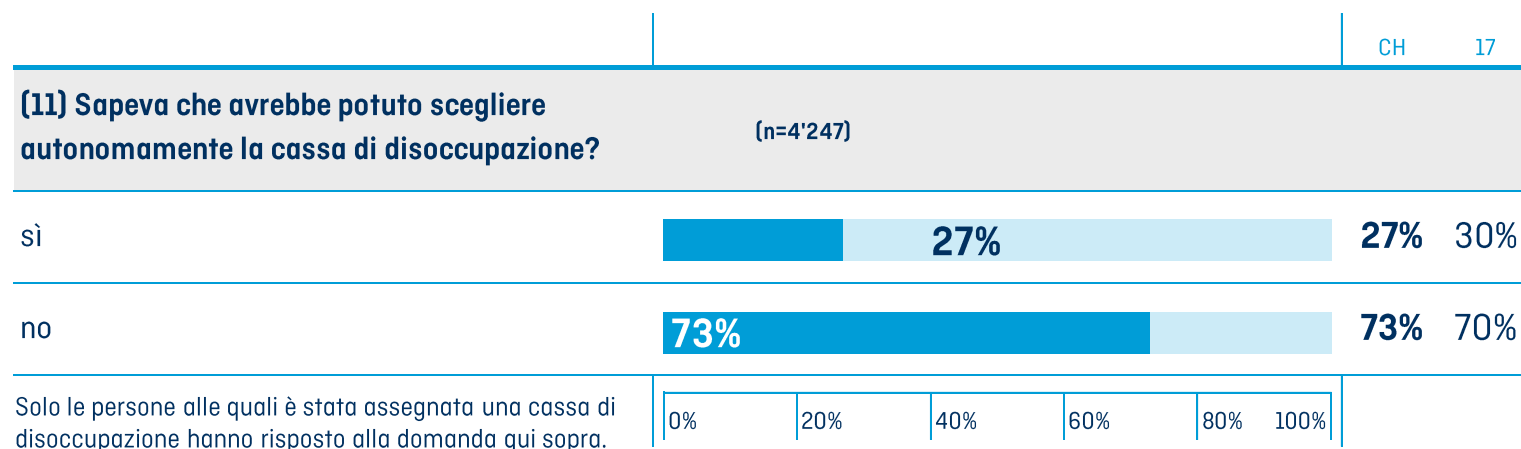
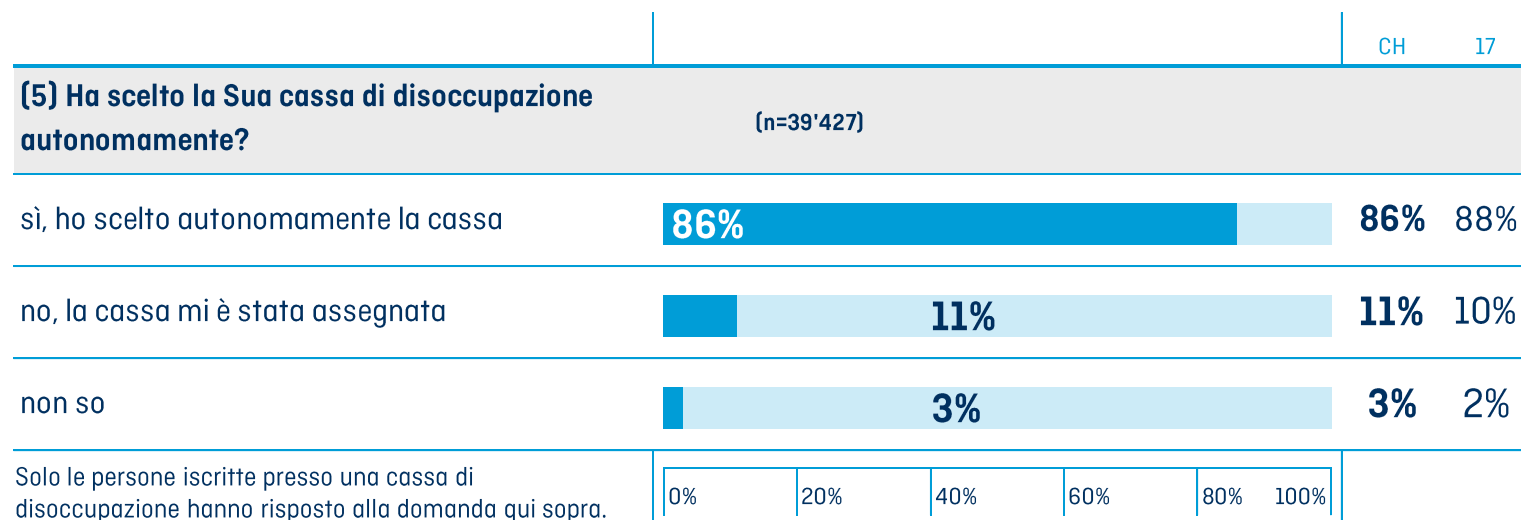
**B      Risultati**

C      Metodo

---

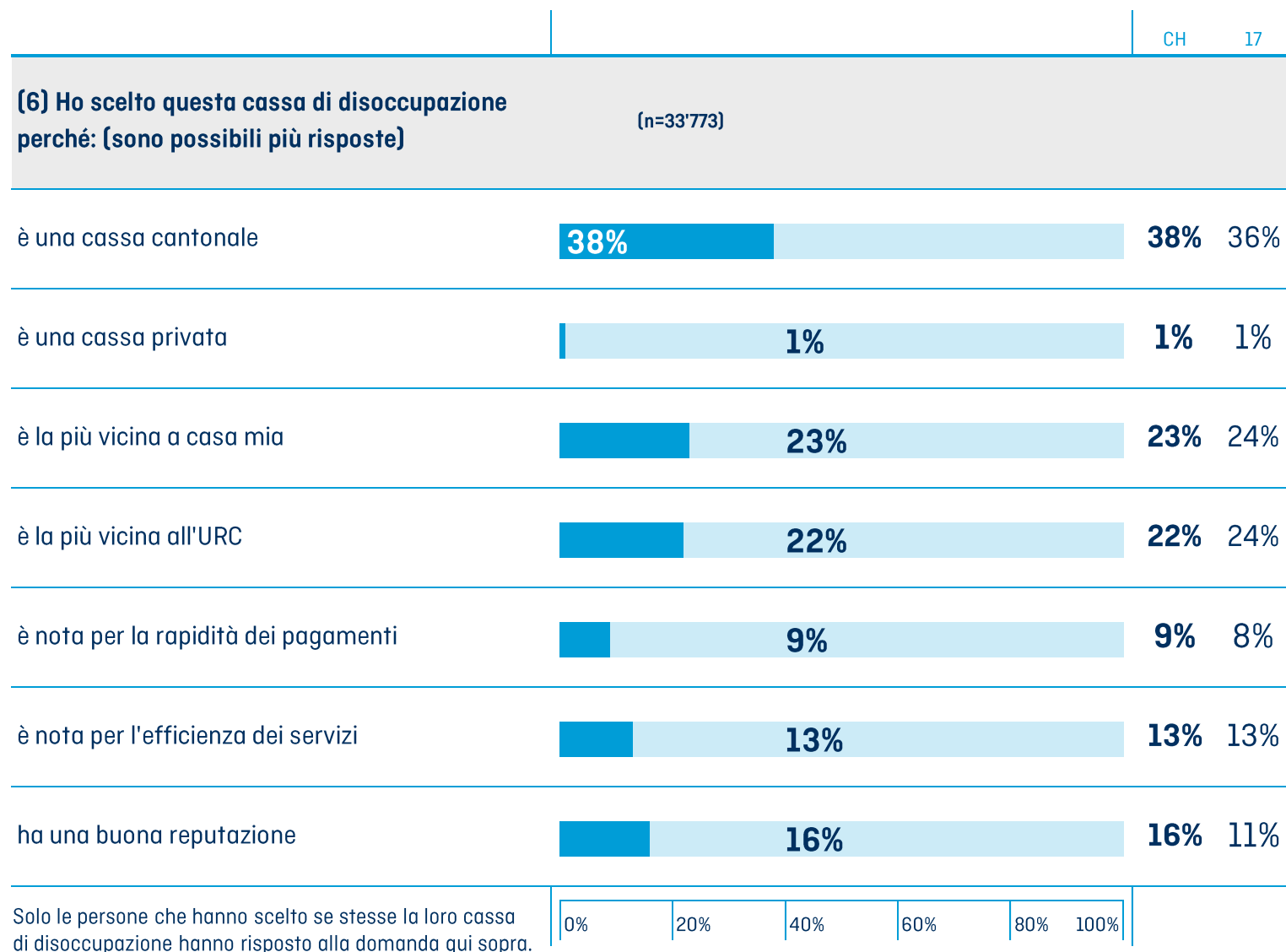
# Scelta della cassa di disoccupazione

B



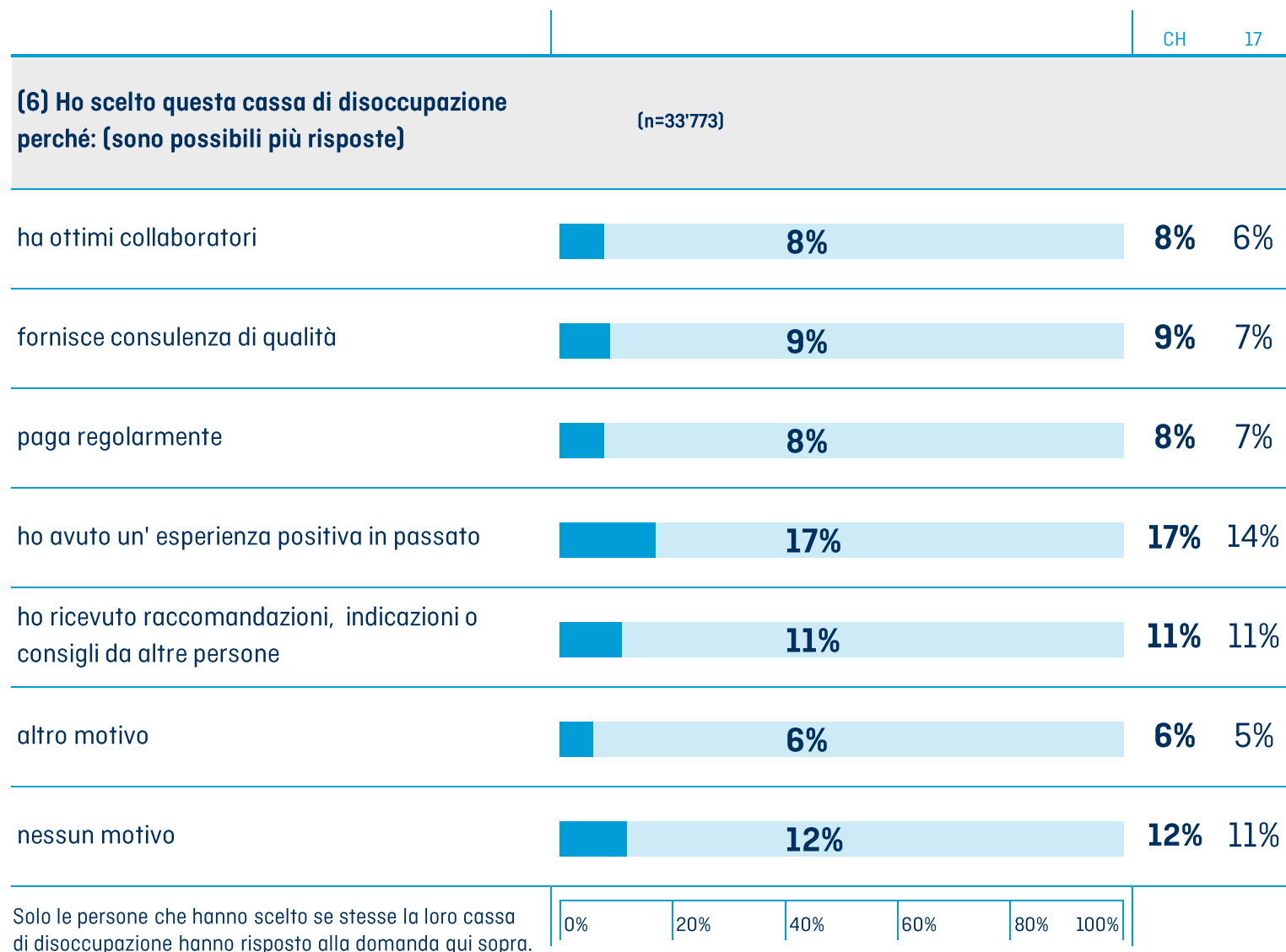
# Scelta della cassa di disoccupazione

B



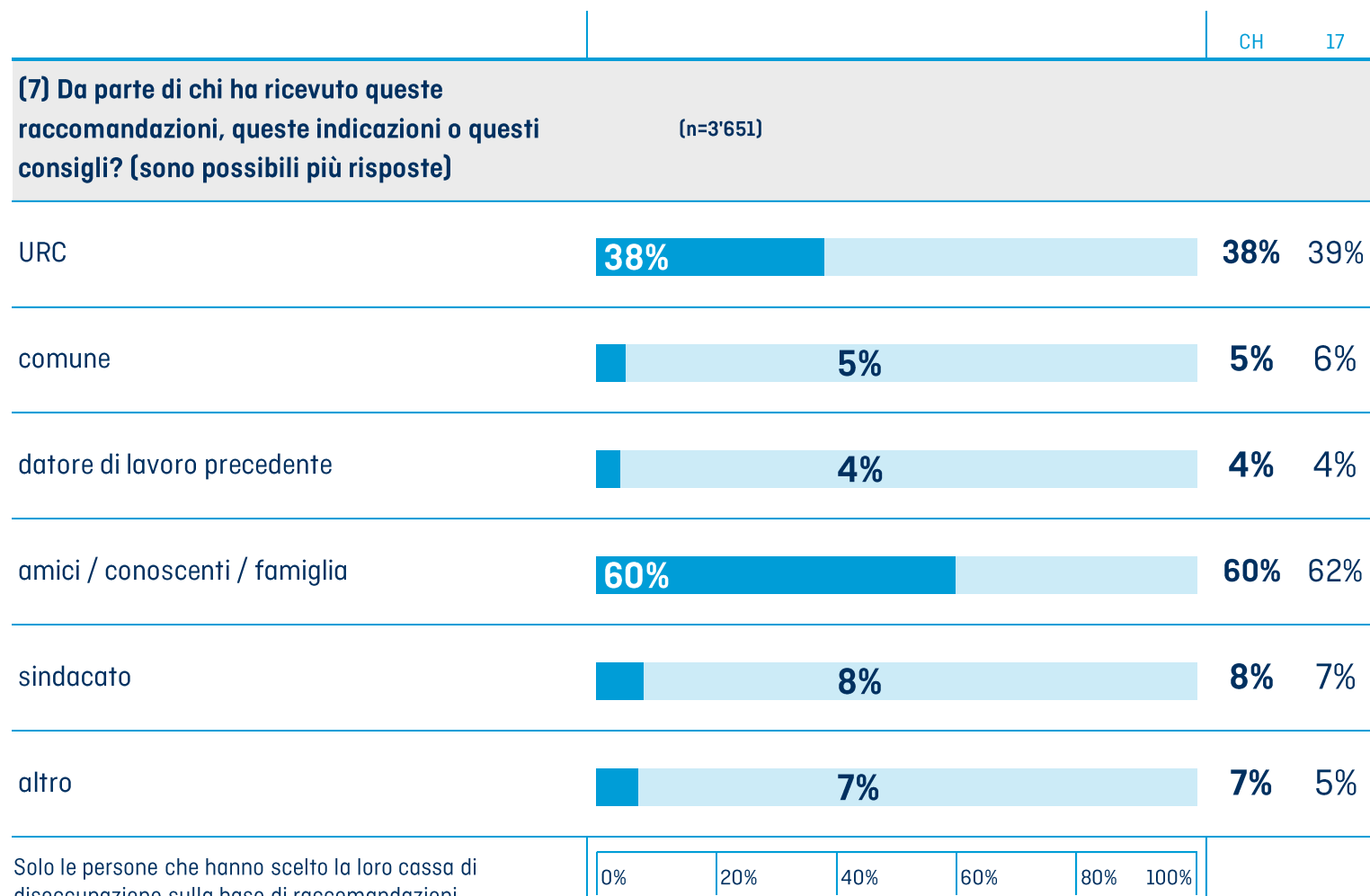
# Scelta della cassa di disoccupazione

B



# Scelta della cassa di disoccupazione

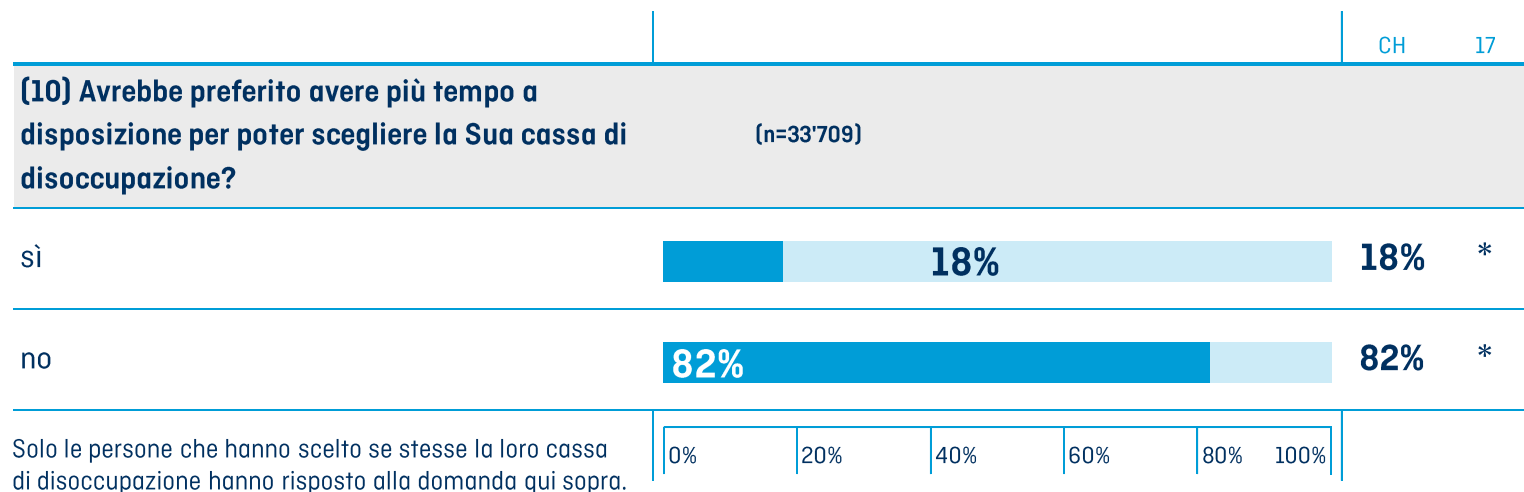
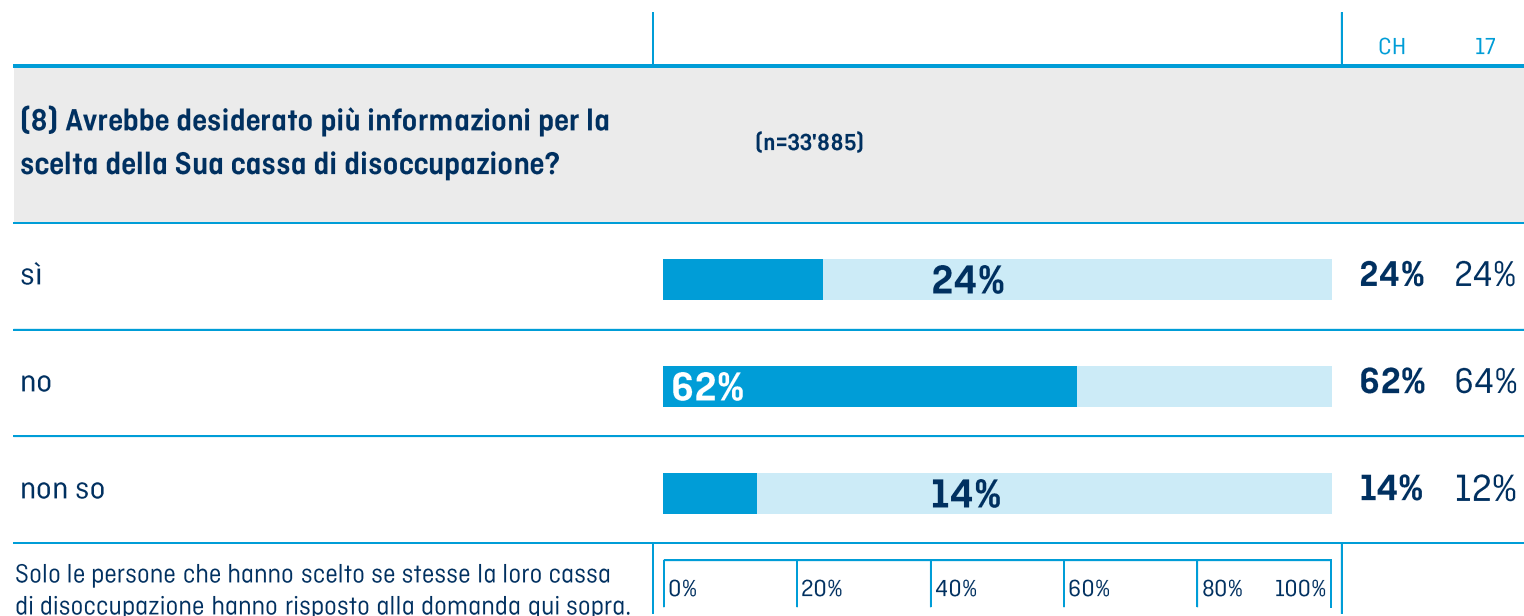
B



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

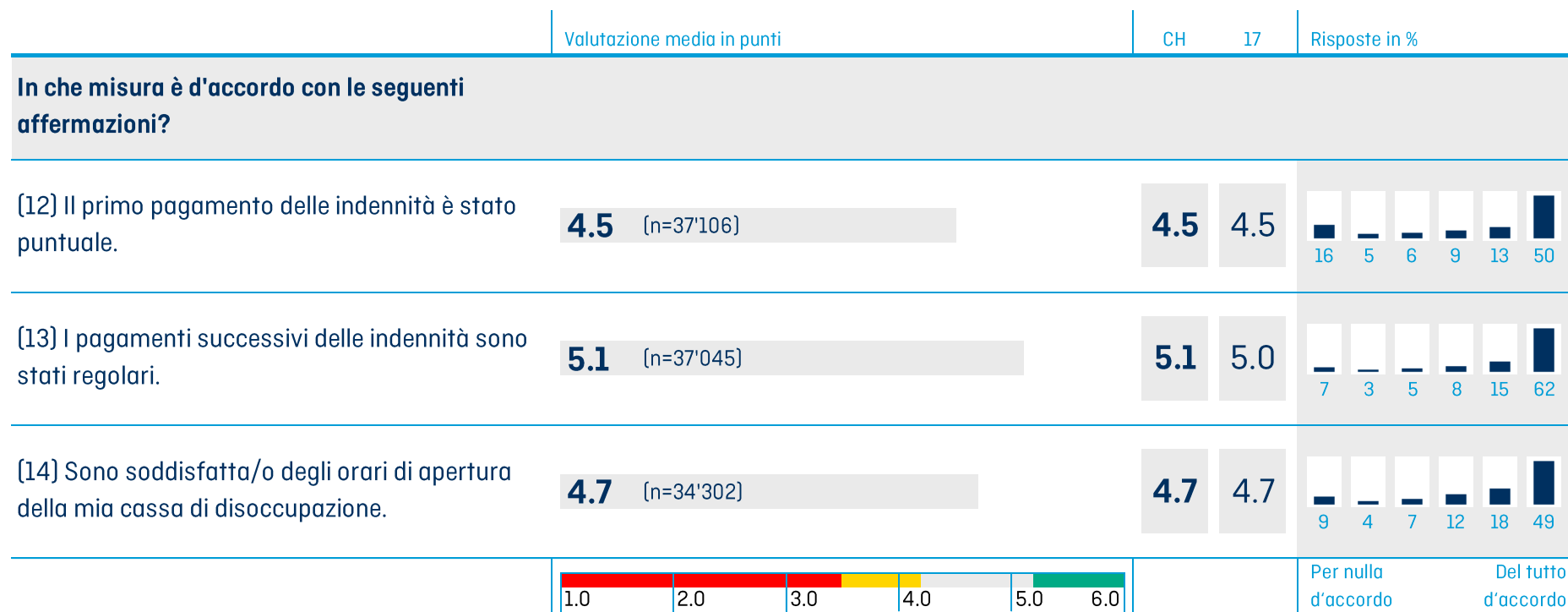
# Scelta della cassa di disoccupazione

B



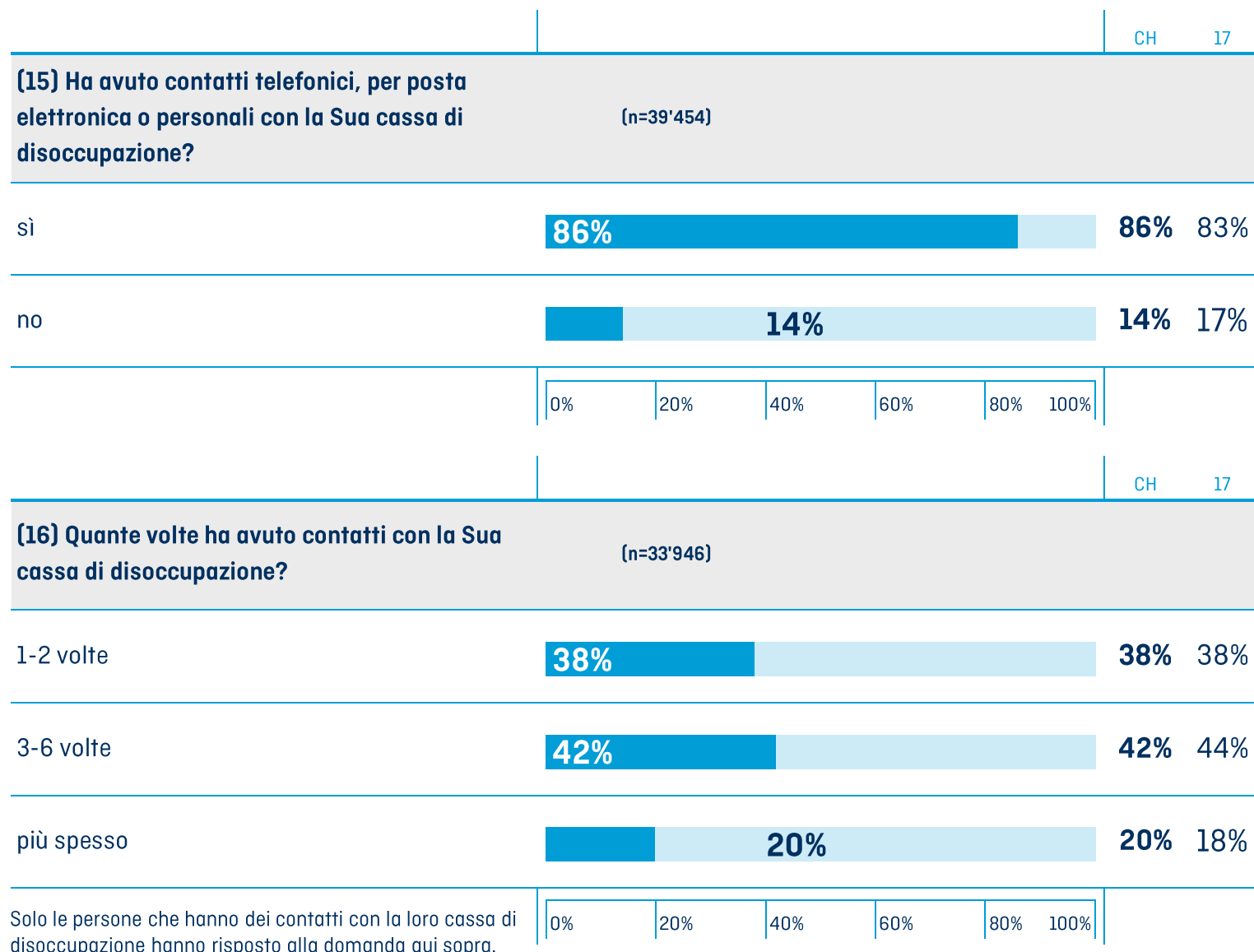
# Soddisfazione rispetto alla cassa di disoccupazione

B



# Contatto con la cassa di disoccupazione

B



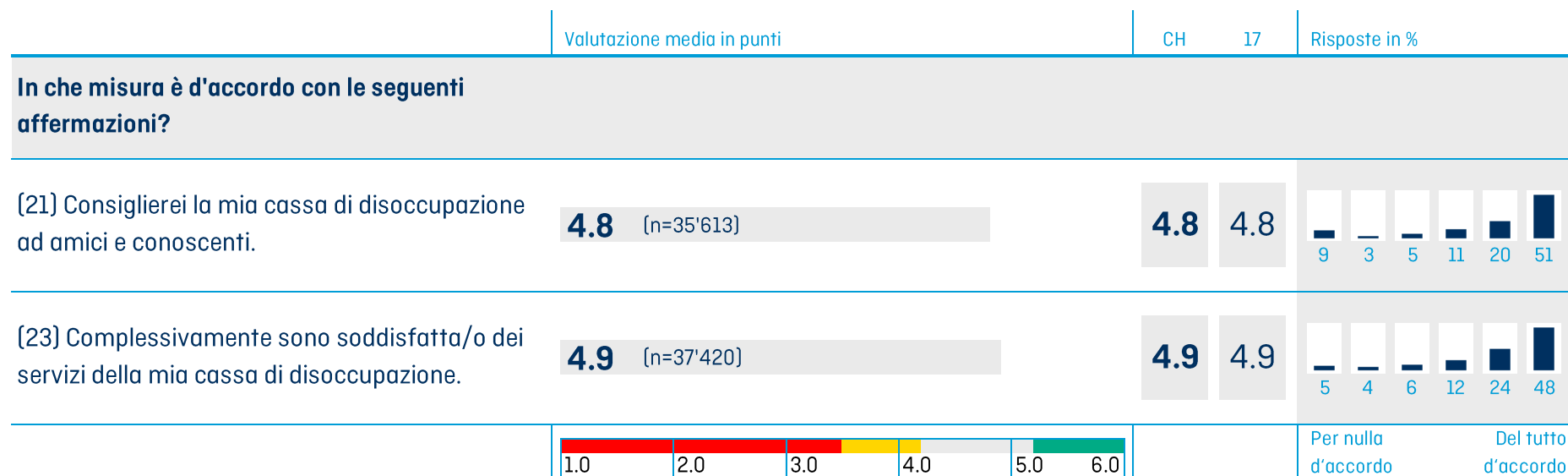
# Collaboratori della cassa

B

	Valutazione media in punti	CH	17	Risposte in %
<b>In che misura è d'accordo con le seguenti affermazioni? Le collaboratrici / i collaboratori della cassa di disoccupazione ...</b>				
(17) ... sono facilmente reperibili (p. es. per telefono, e-mail, modulo di contatto).	<b>4.6</b> (n=32'847)	<b>4.6</b>	*	 8 6 9 14 22 42
(18) ... rispondono alle mie domande in tempo utile.	<b>4.9</b> (n=32'701)	<b>4.9</b>	4.9	 5 4 7 12 24 48
(19) ... forniscono risposte chiare alle mie domande.	<b>4.9</b> (n=32'548)	<b>4.9</b>	4.8	 6 5 7 12 23 49
(20) ... mi consigliano in maniera cordiale.	<b>5.1</b> (n=32'571)	<b>5.1</b>	4.9	 5 4 6 10 21 55
Solo le persone che hanno dei contatti con la loro cassa di disoccupazione hanno risposto alla domanda qui sopra.	 1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0			Per nulla d'accordo Del tutto d'accordo

# Soddisfazione rispetto alla cassa di disoccupazione

B



---

A	Introduzione
---	--------------

---

B	Risultati
---	-----------

---

<b>C</b>	<b>Metodo</b>
----------	---------------

---

## 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)**

---