

Gruppo tecnico nazionale di lavoro

“Valutazione della Qualità dell’offerta formativa dei sistemi territoriali”

Palazzetto delle Carte Geografiche, 29 ottobre 2009

La sperimentazione in Provincia di Lucca

Struttura della presentazione

- Obiettivi della ricerca valutativa
- Ambito della sperimentazione
- Percorso valutativo
- Prodotti e risultati della sperimentazione

Obiettivi dell'indagine valutativa

- Ricostruire il contesto istituzionale sul quale poggia il sistema *lucchese* di “rinvio dell’utenza alla formazione professionale”, ovvero il complesso delle attività di ***raccolta e conferimento della domanda formativa presso il sistema di offerta territoriale.***
- Analizzare (in particolare) l'**integrazione** tra il servizio FP e Lavoro.

Ambito della sperimentazione

Sulla base dell'analisi della domanda di valutazione è stato individuato l'ambito di indagine della sperimentazione, tenendo conto dell'articolazione del modello.

Pertanto, la ricerca fa riferimento a:

- criteri della qualità
- dimensioni di riferimento
- sottodimensioni
- indicatori

Criterio della qualità

La sperimentazione ha preso in considerazione il criterio di **equità della formazione rispetto ai fabbisogni dell'utenza**, che consiste nella **capacità di intercettare** l'utenza potenziale e di offrire una formazione adeguata ai **fabbisogni degli individui**, attraverso l'integrazione tra politiche della formazione, del lavoro e dell'inclusione sociale.

Le dimensioni di riferimento

Rispetto alla configurazione complessiva del modello, la sperimentazione in Provincia di Lucca approfondisce aspetti cruciali riconducibili a due delle dimensioni della qualità :

- la **diffusione delle informazioni** rivolte agli enti attuatori e agli utenti potenziali;
- il **grado di integrazione** esistente tra i sistemi di orientamento, della formazione e dell'istruzione.

Dalla dimensione alle sottodimensioni (1)

DIMENSIONE di riferimento della sperimentazione

Diffusione delle informazioni rivolte agli enti attuatori e agli utenti potenziali (2.1)

SOTTODIMENSIONE

Esistenza di sportelli/punti informativi, numeri verdi, siti internet rivolti ai destinatari degli interventi (copertura totale) (2.1.1)

Dalla dimensione alle sottodimensioni (2)

DIMENSIONE di riferimento della sperimentazione

Integrazione tra sistemi di orientamento, formazione e istruzione (2.8)

SOTTODIMENSIONI

- Raccordo tra i servizi di IFP e i servizi di orientamento sul territorio (2.8.1)
- Capacità di risposta dei servizi di informazione orientativa e orientamento ai fabbisogni dell'utenza potenziale (2.8.2)

L'indicatore utilizzato per la dimensione 2.1

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	INDICATORI
<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione delle informazioni rivolte agli enti attuatori e agli utenti potenziali (2.1). 	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di sportelli/punti informativi, numeri verdi, siti internet rivolti ai destinatari degli interventi (copertura totale) (2.1.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di sportelli informativi sul numero di utenti potenziali
		<ul style="list-style-type: none"> • Distribuzione degli sportelli sul territorio (copertura del territorio)
		<ul style="list-style-type: none"> • Numero di strumenti informativi attivati, alternativi allo sportello (per esempio numeri verdi regionali, n. verdi provinciali, sms, mailing list, tv, radio, ecc)
		<ul style="list-style-type: none"> • Numero di contatti (passaggi) gestiti dagli sportelli/punti informativi (nell'unità di tempo)
		<ul style="list-style-type: none"> • Numero di contatti (chiamate) ai numeri verdi (nell'unità di tempo)
		<ul style="list-style-type: none"> • Numero di contatti (accessi) al sito internet (nell'unità di tempo)
		<ul style="list-style-type: none"> • Numero di sportelli informativi specializzati per fasce deboli
		<ul style="list-style-type: none"> • Numero di operatori addetti all'informazione orientativa specializzati per fasce deboli
		<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di servizi specializzati per tipologia di disagio che forniscono informazioni

Gli indicatori utilizzati per la dimensione 2.8

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	INDICATORI
<p>•Integrazione tra sistemi di orientamento, formazione e istruzione (2.8)</p>	<p>•Raccordo tra i servizi di IFP e i servizi di orientamento sul territorio (2.8.1)</p>	<p>•Numero di intese (tavoli, organismi, ecc.) formalizzate attive sull'orientamento che prevedono il raccordo tra istruzione, fp, servizi per il lavoro (sul territorio dell'ADG, nell'unità di tempo, con il coinvolgimento delle istituzioni competenti)</p>
		<p>•Numero di persone che accedono ai corsi di IFP dopo aver fruito di un servizio di orientamento sul totale degli iscritti</p>
		<p>•Numero di banche dati integrate accessibili sia da parte dei servizi di IFP, sia da parte del servizio lavoro</p>

Segue....

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	INDICATORI
<ul style="list-style-type: none">•Integrazione tra sistemi di orientamento, formazione e istruzione (2.8)	<ul style="list-style-type: none">•Capacità di risposta dei servizi di informazione orientativa e di orientamento ai fabbisogni dell'utenza potenziale (2.8.2)	<ul style="list-style-type: none">•Numero di sportelli informativi e/o orientativi specializzati per tipologia di utenza (in particolare per le fasce deboli)
		<ul style="list-style-type: none">•Numero di operatori specializzati per tipologia di utenza nei punti informativi e/o orientativi (in particolare per le fasce deboli)
		<ul style="list-style-type: none">•Presenza di modalità di erogazione del servizio di informazione e/o orientamento diversificate (sportello, assistenza all'auto-consultazione, colloquio individuale, attività di gruppo, ecc)

Il percorso valutativo

Il percorso valutativo, si è configurato come segue:

- A. definizione della **domanda valutativa**
- B. esplicitazione delle **metodologie** d'indagine
- C. attuazione dell'**indagine valutativa**
- D. enucleazione dei **risultati della sperimentazione**, sia ai fini di una validazione del modello complessivo, sia ai fini del miglioramento delle pratiche di governo del sistema integrato formazione- lavoro

A - Definizione della domanda valutativa

La domanda si esplicita come segue

→ In che misura i servizi di informazione e/o orientamento erogati dai soggetti della rete territoriale rispondono efficacemente ai fabbisogni dell'utenza in termini di:

- visibilità dell'offerta formativa presente nel territorio;
- capacità di rispondere ai fabbisogni individuali.

→ La gestione dei servizi risponde efficacemente alle esigenze di governo dell'Amministrazione, in termini di:

- raccordo tra gli uffici e i settori dell'Amministrazione che si occupano di orientamento e quelli che si occupano di istruzione e formazione;
- possibilità di utilizzo e di accesso a banche dati integrate.

Metodologie di indagine

La sperimentazione del modello è stata realizzata:

- sia attraverso **indagini desk** (analisi di documenti e indagini realizzate sul territorio, raccolta di dati amministrativi, ecc);
- sia attraverso **un'indagine sul campo** (interviste in profondità agli attori chiave del processo di *policy* e questionari strutturati somministrati all'utenza del Centro per l'impiego di Lucca).

Attuazione dell'indagine

Nell'ambito della sperimentazione sono state realizzate le seguenti azioni:

- **predisposizione degli strumenti di indagine** (griglia per le interviste agli attori coinvolti, questionario distribuito agli utenti dei CPI, revisione/integrazione del questionario utilizzato dalla CSA di Firenze per l'indagine placement, questionario di gradimento omogeneo per gli enti attuatori)
- **analisi dell'indagine placement** (*“Gli esiti della formazione – Anni 2004-2007”* di CSA srl)
- **interviste e somministrazione dei questionari**
- **restituzione dei risultati dell'indagine all'amministrazione.**

I RISULTATI DELL'INDAGINE

Ricostruzione del contesto: gli attori e le funzioni

GRUPPO	FUNZIONE	ATTORI DELLA RETE
1	Consulenza orientativa (oppure Bilancio di competenze, Counselling orientativo)	<ul style="list-style-type: none">◆ Uffici provinciali dedicati all'organizzazione dei Servizi per l'impiego (Servizio Lavoro della Provincia, 3 CPI della Provincia);◆ Agenzie per il lavoro.
2	Informazione orientativa	<ul style="list-style-type: none">◆ Servizio FP della Provincia di Lucca*;◆ Scuole medie inferiori e superiori;◆ Sportelli informativi e/o orientativi (per esempio Informagiovani, Centro Pari Opportunità, URP, ecc) <p><i>* Il servizio ha anche la funzione di comunicazione istituzionale</i></p>
3	Marketing	<ul style="list-style-type: none">◆ Agenzie formative

Funzioni e finalità del servizio

FUNZIONE	FINALITA' DEL SERVIZIO	ATTIVITA' PREVISTE
Consulenza orientativa (oppure Bilancio di Competenze, Counselling orientativo)	◆Sostenere e “accompagnare” l'utente nella scelta di percorsi di formazione e lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ◆Colloqui individuali ◆Compilazione questionari ◆Ricerche documentarie o sul campo ◆Attività di gruppo
Informazione orientativa	Facilitare il reperimento delle informazioni sulle opportunità esistenti nell'ambito del sistema dell'IFP e del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ◆Erogazione informazioni all'utenza attraverso lo sportello; ◆Assistenza all'auto-consultazione; ◆Sviluppo di seminari informativi tematici verso target di utenti; ◆Comunicati stampa (comunicazione istituzionale in genere).
Marketing	Promuovere gli interventi formativi gestiti dall'Agenzia formativa, in modo da “persuadere” l'utenza a partecipare	Colloqui informativi individuali o di gruppo

Visibilità dell'offerta formativa: efficacia dei servizi di informazione e orientamento

- l'indagine segnala come siano la “conoscenza” e l’“amicizia” la fonte/i canali utilizzati dalla maggior parte degli allievi per **acquisire informazioni sulle caratteristiche dell'offerta formativa** e scegliere, di conseguenza, il corso da frequentare (33,1%);
- **l'11,9% degli allievi dichiara di essere venuto a conoscenza dell'intervento presso uno dei CPI provinciali;**
- **più bassa risulta essere la percentuale** di coloro che rivelano di aver ricevuto informazioni di tipo orientativo sull'offerta formativa locale presso **scuole, sportelli informativi (“Informagiovani”) o agenzie per il lavoro:** i valori percentuali sono per tutti i soggetti citati prossimi allo zero.

Segue...

Hanno beneficiato di un servizio di **orientamento formativo** (consulenza, bilancio di competenze, counselling) il **19%** degli allievi che hanno frequentato un percorso formativo nelle annualità 2004-2007.

di questi:

- il **25%** sostiene che nella scelta del corso abbia avuto un'influenza decisiva **l'agenzia formativa** che ha gestito l'intervento formativo;
- per il **15,5%**, invece, è stata la **propria azienda lavorativa** ad avere un ruolo determinante nella scelta;
- il **9,6%** dell'utenza dichiara di essere stata orientata da uno dei **CPI provinciali** e di aver scelto il corso sulla base degli esiti dell'orientamento.
- **quasi ininfluyente la percentuale** di coloro che sono stati indirizzati nella scelta del corso o dalla **regione/provincia/comune, o dalla scuola di provenienza, o dai centri informagiovani o dalle agenzie del lavoro private.**

Capacità dei servizi di rispondere ai bisogni individuali

SOGGETTI DELLA RETE	LIVELLO DI APPROFONDIMENTO DELLE INFORMAZIONI		
	L'informazione è circoscritta alle sole opportunità in essere al momento della richiesta (a sportello nella forma di un abstract)	L'informazione è estesa alla programmazione dell'offerta formativa ed è comunque esauriente in termini di informazioni sui contenuti e/o sugli enti attuatori	L'informazione è mirata a target specifici (in termini di bisogni e strumenti utilizzati)
Servizio FP della Provincia di Lucca	SI	SI	In alcuni casi
Uffici provinciali dedicati all'organizzazione dei Servizi per l'impiego	SI	NO	SI
Scuole medie inferiori e superiori	per la loro offerta	NO	NO
Sportelli informativi e/o orientativi (per esempio Informagiovani, Centro Pari Opportunità, URP, ecc)	SI	NO	in alcuni casi
Agenzie formative	per la loro offerta	NO	NO

Segue...

In sintesi:

- si può generalmente affermare che **l'informazione è di carattere generalista** ad eccezione dei Servizi per l'impiego e, naturalmente, del Servizio FP della Provincia (unico soggetto della rete in grado di fornire informazioni agli utenti sull'intera offerta formativa e sulla programmazione futura).
- i **servizi** che sono in grado di offrire gli altri soggetti della rete **non riescono a tener conto della specifica tipologia di utenza a cui vengono rivolti** (giovani, adulti con bisogni di riconversione professionale, immigrati, disabili, ecc), né in termini di **bisogni informativi** che ciascuna tipologia esprime, né in termini di **strumenti informativi** da utilizzare.
- diversamente, più **strutturata ed efficace** rispetto ai differenti target di utenza ai quali si rivolge, si presenta **l'informazione orientativa offerta dai Servizi per l'impiego provinciali**.

Raccordo/integrazione tra i servizi di IFP e i servizi di orientamento sul territorio

SOGGETTI DELLA RETE	MODALITA' DI RELAZIONE CON IL SERVIZIO FP			
	Trasmissione informazioni relative ai corsi (A)	Scambio di informazioni ricorrenti e/o partecipazione a riunioni di tipo informale (B)	Presenza di azioni mirate alla raccolta e utilizzo di informazioni (C)	Presenza di tavoli, organismi, ecc formalizzati ed attivi sull'orientamento (D)
Uffici provinciali dedicati all'organizzazione dei Servizi per l'impiego	SI	SI	SI	NO
Agenzie per il lavoro	NO	NO	NO	NO
Scuole medie inferiori e superiori	NO	SI	IN ALCUNI CASI (attuazione diritto-dovere)	NO
Sportelli informativi e/o orientativi (per esempio Informagiovani, Centro Pari Opportunità, URP, ecc)	SI	IN ALCUNI CASI	NO	NO
Agenzie formative	NO	NO	NO	NO

Segue...

In sintesi:

- non si registra sul territorio la presenza di tavoli e/o organismi dedicati all'orientamento, che vedono la presenza *formale* di soggetti della rete insieme a quella del Servizio FP della Provincia;
- i Servizi per l'impiego provinciali hanno contatti *ricorrenti, ma non strutturati* con il Servizio FP della Provincia;
- a parte alcuni incontri congiunti organizzati presso le scuole, il flusso comunicativo dal Servizio FP agli altri soggetti consiste, nella maggior parte dei casi, nella trasmissione di *abstract informativi* relativi agli interventi formativi finanziati dalla Provincia in procinto di essere attivati.

Sintesi dei risultati dell'indagine sui Servizi per l'impiego

- presenza di una *buona interazione* tra i sistemi della formazione professionale e del lavoro, seppur fondato prevalentemente sulla base di rapporti interpersonali tra dirigenti e tra operatori dei diversi servizi coinvolti;
- si riscontra un' impostazione condivisa rispetto alle prospettive e alle problematiche inerenti il coordinamento dei due servizi, riconducibile tuttavia alla partecipazione comune a *tavoli/incontri informali e periodici e non alla presenza di una cabina di regia formalizzata*. Gli incontri e le occasioni di coordinamento avvengono all'incirca una volta al mese, e sono facilitati dalla circostanza di condividere gli uffici all'interno della stessa sede operativa;
- è opinione dei soggetti intervistati nell'indagine che *l'integrazione debba essere maggiormente ricercata soprattutto nella fase di programmazione degli interventi formativi*. Il contributo del Settore Lavoro all'individuazione dei fabbisogni professionali avviene mediante un coinvolgimento non strutturato;

Segue...

- più stretto invece il raccordo tra i due servizi nella fase di programmazione attuativa e di elaborazione dei bandi, anche se la condivisione riguarda più aspetti legati a problematiche procedurali-finanziarie che a contenuti di merito dell'offerta formativa. Anche in questo caso, il coordinamento tra i due servizi avviene mediante l'organizzazione di riunioni puntuali;
- si rilevano due casi specifici di maggiore interazione tra i due sistemi: erogazione dei *voucher* (in particolare Carta ILA) e i *Poli TRIO*;
- assenza *di sistemi informativi integrati* e, più in generale, di prassi di scambio e riutilizzo di informazioni sugli esiti relativi all'utenza "comune" ai due settori.

Considerazioni finali

Punti di forza	Criticità
<ul style="list-style-type: none">■ buon livello di approfondimento dell'informazione sui corsi da parte degli operatori, grazie all'esperienza professionale degli stessi ed alla possibilità di entrare in contatto con gli operatori del Servizio FP;■ ampia gamma di specializzazione degli operatori che si occupano dell'orientamento;■ intensità del trattamento: l'orientamento di II livello si estrinseca fino ad un massimo di 8 incontri ed anche in bilanci di competenze;■ rapporto molto stretto tra operatori e utenti.	<ul style="list-style-type: none">■ bassa percentuale di coloro che vengono inseriti in un corso di formazione dopo essere stati orientati da un CPI;■ contributo non strutturato da parte del Settore Lavoro nella fase di individuazione dei fabbisogni professionali;■ asimmetrie temporali e di merito tra il momento in cui viene effettuato l'orientamento e il momento dell'inserimento in un corso (possono trascorre fino ad 8 mesi);■ assenza di informazione strutturata e periodica circa gli esiti dell'orientamento;

Quali miglioramenti

CRITICITA'	COSA BISOGNA FARE	ATTRAVERSO...
bassa percentuale di coloro che vengono inseriti in un corso di formazione dopo essere stati orientati da un CPI	promuovere la “cultura” dell’orientamento	attraverso un’attività di informazione mirata che coinvolga i giovani fin dalle scuole
	prevedere una via di accesso privilegiata per chi usufruisce di un servizio di orientamento	attraverso clausole o sistemi premianti inseriti nella progettazione esecutiva dei bandi
contributo non strutturato nella fase di individuazione dei fabbisogni	aumentare il livello di raccordo tra il settore FP e Lavoro (soprattutto nella fase della programmazione degli interventi)	attraverso l’istituzione di una cabina di regia
asimmetrie temporali tra il momento in cui viene effettuato l’orientamento e il momento di inserimento al corso		attraverso un processo di programmazione integrata che coinvolga tutti gli attori del sistema
assenza di informazione strutturata e periodica circa gli esiti dell’orientamento	prevedere modalità di raccolta delle informazioni sugli esiti dell’orientamento	attraverso la tracciabilità del percorso degli utenti: esiti dell’orientamento presso i CPI, domanda pre/iscrizione, questionario gradimento, indagine placement.
		integrazione banche dati (possibilità di accesso reciproco)