

Progetto di ricerca valutativa

Il progetto di ricerca valutativa, del quale si presentano i risultati, concerne la Struttura multifunzionale a supporto delle azioni a gestione diretta dell'Autorità di gestione del Fondo sociale europeo - secondo quanto contenuto nel programma operativo Obiettivo 2 Fse della Provincia autonoma di Trento, periodo 2007/2013 «Competitività regionale e Occupazione» - riferito all'Asse 4 «Capitale Umano».

Gruppo di ricerca Zancan Formazione Srl

L'indagine è stata coordinata da Roberto Maurizio e Debora Nicoletto.

Per l'impostazione e realizzazione della ricerca valutativa hanno collaborato Tiziana Bellofiore e Viviana Tarter della Struttura *Ad Personam*. Inoltre, hanno collaborato:

Francesca Giuliani della Struttura *Ad Personam* per la sistematizzazione dei database e loro normalizzazione;

Giulia Barbero Vignola e Cinzia Canali della Fondazione Zancan per la costruzione del campione statistico;

Martina Curzel, Simone Farina, Barbara Gala, Patrizia Ianes, Roberto Paolazzi per la realizzazione delle interviste telefoniche.

Hanno partecipato all'indagine con il metodo Delphi le seguenti organizzazioni: Caf, Centro per l'impiego, Cfp, Cgil, comprensori, comuni, cooperative, Enaip, fondazioni, Isfol, istituti comprensivi, istituti secondari superiore, Pat - Consigliera di parità, Politiche familiari, Sportello famiglia, Dipartimento istruzione, innovazione scolastica, Università degli studi di Trento.

«La presente pubblicazione è stata realizzata nell'ambito del programma operativo Fondo Sociale Europeo 2007-2013 della Provincia autonoma di Trento, con il sostegno finanziario del Fondo Sociale Europeo, dello Stato Italiano e della Provincia autonoma di Trento».

INDICE

| | |
|--|----|
| Introduzione | |
| Nascita e messa a regime di un sistema strutturato, diffuso e olistico di promozione e sostegno della cittadinanza attiva | |
| <i>Mauro Frisanco, Tiziana Bellofiore</i> | |
| L'esperienza della Provincia autonoma di Trento, attraverso lo Sportello di Orientamento Formativo Territoriale (Soft) e la Struttura Multifunzionale di Servizi (Smt) Ad Personam | 5 |
| Parte prima | |
| Il Progetto di ricerca-valutativa della Struttura Ad Personam: orientamenti, finalità e metodologia | |
| Ad Personam: un centro risorse per i cittadini | 13 |
| Valutare l'impatto della Struttura in termini di inclusione sociale e di miglioramento del contesto sociale | 13 |
| La valutazione di esito riferita al valore aggiunto per i beneficiari | 14 |
| Parte seconda | |
| Il monitoraggio della Struttura Ad Personam | |
| Metodologia del lavoro di analisi dei dati di monitoraggio | 21 |
| I contatti con la Struttura Ad Personam | 22 |
| Le caratteristiche delle persone che accedono alla Struttura Ad Personam | 26 |
| A. Numero e distribuzione degli accessi per anno | 26 |
| B. Caratteristiche degli utenti | 28 |
| C. L'uso della Struttura da parte degli utenti | 35 |
| Parte terza | |
| Il punto di vista degli utenti della Struttura Ad Personam | |
| Metodologia e strumenti di indagine | 41 |
| Il campione di riferimento e gli utenti intervistati | 42 |
| Gli intervistati: un quadro d'insieme | 44 |
| L'uso del servizio da parte degli intervistati | 51 |
| I cambiamenti nella situazione occupazionale | 57 |
| Il bisogno che ha determinato l'accesso alla Struttura | 62 |
| La voce degli intervistati | 66 |
| Considerazioni conclusive | 74 |
| Parte quarta | |
| Il punto di vista degli stakeholder locali | |
| Premessa metodologica | 79 |
| Prima fase dell'indagine | 79 |

| | |
|--|-----|
| A. La prima parte della ricerca | 79 |
| B. Esaustività delle risposte | 80 |
| C. Funzioni chiare, ruolo incerto | 80 |
| D. Il target di riferimento | 82 |
| E. Un mondo «tra» | 82 |
| F. Gli elementi di pregio del servizio | 83 |
| G. L'impatto sul territorio | 83 |
| La seconda fase dell'indagine | 84 |
| A. Gli utenti di Ad Personam | 85 |
| B. Gestire, proporre e sostenere per poi disorientarsi | 86 |
| C. Gratuità, territorialità e disponibilità | 87 |
| D. Una rete da consolidare | 88 |
| Parte quinta | |
| Il punto di vista degli operatori della Struttura Ad Personam | |
| Il Servizio, le sue funzioni e caratterizzazioni | 91 |
| Punti di forza e di criticità del Servizio | 92 |
| I clienti dal punto di vista degli operatori | 93 |
| Un servizio in rete | 94 |
| Parte sesta | |
| Considerazioni conclusive | 99 |
| Postfazione | |
| Alcune considerazioni valutative | |
| <i>Giovanni Mazzotti</i> | 105 |

INTRODUZIONE

**Nascita e messa a regime di un sistema
strutturato, diffuso e olistico di promozione
e sostegno della cittadinanza attiva**

Mauro Frisanco, Tiziana Bellofiore

L'esperienza della Provincia autonoma di Trento, attraverso lo Sportello di Orientamento Formativo Territoriale (Soft) e la Struttura Multifunzionale di Servizi (Smt) Ad Personam

Il perseguimento da parte dell'Amministrazione provinciale, fin dall'inizio della Programmazione Fse 2000/2006, di un sistema strutturato, diffuso e olistico di promozione e sostegno della cittadinanza attiva ha tratto origine, non solo nelle indicazioni contenute nei molti documenti pubblicati dalla Commissione Europea dal 2000 in poi ma, anche, e soprattutto nell'intento di favorire una crescente e pervasiva accessibilità alle opportunità offerte alla popolazione nell'ottica, progressivamente caratterizzante l'impianto strategico delle politiche di sviluppo del Trentino, di rafforzare il benessere individuale e collettivo attraverso la piena valorizzazione del capitale territoriale provinciale, con le sue risorse materiali e immateriali, la dotazione di beni pubblici e competenze private, di reti di cooperazione, di valori di socialità.

È con il Programma Operativo Obiettivo 3 Fse della Provincia autonoma di Trento periodo 2000/2006 che questo intento trova traduzione operativa e concretizzazione attraverso la nascita nel 2003 in via sperimentale degli «Sportelli di Orientamento Formativo Territoriale - Soft», una rete territoriale di punti accessibili a tutti i cittadini per l'erogazione di una costellazione di servizi rispondenti ad una molteplicità di bisogni e di target di riferimento, interconnessa con altri servizi disponibili sul territorio, in modo da favorire l'insorgere di un «sistema territoriale integrato» di sostegno/accompagnamento del cittadino costituito dalle diverse realtà della comunità di appartenenza con cui si è operata una costante interfaccia.

Considerando, in quella fase, la domanda emergente dalle strategie di sviluppo provinciale (sviluppo qualitativo del capitale umano), dal territorio (sviluppo pervasivo e capillare delle opportunità di accesso alla «società della conoscenza», in particolare alle nuove aree chiave di competenza, da quella digitale a quella della comunicazione linguistica) e dai vari gruppi sociali portatori di specifici bisogni durante i diversi momenti e fasi di transizione lungo tutto l'arco della propria vita (adolescenti, giovani, donne, immigrati, soggetti con professionalità obsolete, in condizioni di svantaggio sociale, diversamente abili ecc.) al dispositivo di sistema (Soft) per la promozione e sostegno della cittadinanza attiva fu data - la stessa denominazione lo evidenzia - una connotazione ispirata soprattutto all'orientamento e all'accompagnamento della persona nello spirito del lifelong guidance.

La struttura Soft fu, dunque, concepita sulla base dei dettami del Consiglio Europeo di Lisbona del 2000 e di tutti i documenti ufficiali che ne sono derivati (in primis il «V° Messaggio chiave» del Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente della Commissione delle Comunità Europee «Ripensare l'orientamento»).

Inoltre, tenendo conto che il processo di orientamento/accompagnamento dei soggetti sottendeva, di fatto, una pluralità di bisogni, la mission degli Sportelli di orientamento formativo territoriali fu progressivamente quella di includere una pluralità di servizi/funzioni con mission diversificate. In tal senso, già dopo la prima fase di operatività sperimentale, Soft ha operato, di fatto, come rete di strutture di servizi

multifunzionali per il cittadino, adottando un'impostazione con centratura del servizio sulla domanda e sui bisogni espressi dall'individuo, sia in generale sia in riferimento a specifici contesti di vita e professionali, teso nello sforzo di supportare la creazione, lo sviluppo e la manutenzione ricorrente del proprio progetto di sviluppo personale.

Ne è conseguito il prevalere, nell'impianto di operatività di Soft, della logica del «cittadino-cliente», anziché di quella del «cittadino-utente»¹, sostenuta anche dalla consapevolezza che fornire una risposta adeguata ai bisogni di cittadinanza riconducibili alla progettualità personale nelle diverse fasi del ciclo di vita significava operare nei confronti di gruppi sociali della popolazione sempre più estesi ed eterogenei. Di qui, la decisione in quegli anni di dover modellizzare, e offrire sperimentalmente, nuovi approcci e metodiche per accrescere il valore del servizio al cittadino-utente, innestando progressivamente sui servizi di base attivati, focalizzati prevalentemente sui servizi informativi-orientativi relativi all'offerta formativa e a dispositivi di sostegno individuale a cofinanziamento Fse, una costellazione di servizi più complessi, in grado di configurare percorsi di guidance della persona nel suo percorso evolutivo.

La configurazione degli Sportelli di orientamento formativo territoriali ha, dunque, assunto progressivamente nel tempo la veste di un'azione di sistema (sistema di life long guidance) in grado di assicurare un servizio permanente di orientamento, informazione, accompagnamento, sostegno accessibile a tutti e fondato sull'erogazione capillare di servizi di informazione e primo orientamento, di consulenza, di accompagnamento e supporto personalizzato rispetto alla fruizione proficua delle opportunità disponibili per soddisfare i bisogni prodotti/indotti dalla costruzione/manutenzione/sviluppo del progetto personale del cittadino-utente.

Nello specifico, i servizi erogati da Soft, sempre più numerosi, variegati e flessibili in relazione anche al mutare delle esigenze connesse alla progressiva realizzazione del PO Fse 2000/2006, possono essere raggruppati nelle seguenti tipologie:

- informazione, divulgazione e primo orientamento sulle opportunità educativo-formative presenti (dai percorsi del diritto-dovere all'istruzione e formazione a quelli della formazione superiore post diploma e post laurea, alle azioni di formazione continua e permanente, ai percorsi di riqualificazione, dell'alta formazione professionale, dell'educazione degli adulti, fino alle opportunità di tirocinio e di specializzazione locali, nazionali ed estere), con eventuale rimando ai diretti soggetti referenti;
- consulenza orientativa a sostegno sia della scelta e della definizione di percorsi educativi, formativi e professionali personalizzati, sia dei sempre più frequenti

¹ L'apprezzamento rispetto a questa impostazione produsse già in quella fase diversi riconoscimenti ufficiali ottenuti da Soft: la nomination di «*Best practice regionale*» espressa da Tecnostruttura delle Regioni nel 2004, l'attestazione di «*Ufficio Sorridente*» da parte dell'Associazione *Vivopositivo lamiacittà* di Trento nel 2007 conseguita in esito ad una specifica indagine svolta nei confronti di un campione di oltre 100 strutture di servizio rivolte alla cittadinanza.

- processi di ri-orientamento del personale progetto scolastico-professionale;
- attività di costruzione/ricostruzione di bilanci di competenze in connessione alla crescente esigenza di validazione delle competenze acquisite (con l'affermazione di strumenti quali il Libretto formativo del cittadino, il portfoglio Europass mobilità ecc.);
 - realizzazione di attività di orientamento, informazione e formazione, nella forma di seminari, eventi, brevi moduli formativi, rivolti ai giovani studenti delle diverse Istituzioni scolastiche e formative, alle famiglie ed agli operatori del settore (docenti, formatori, educatori, referenti dell'orientamento, tutor);
 - servizi di supporto per la fruizione di attività formative e di sostegno realizzate con il cofinanziamento del Fondo sociale europeo (Fse) in provincia (dall'erogazione dei voucher formativi per l'apprendimento delle lingue straniere e delle tecnologie informatiche, alla gestione dei Buoni di servizio o di accompagnamento per la conciliazione lavoro-famiglia, al supporto per l'erogazione delle indennità integrative di conciliazione durante la frequenza di alcune tipologie di corsi a cofinanziamento Fse, alla raccolta delle iscrizioni a percorsi superiori post diploma e post laurea, di specializzazione professionale e di mobilità e tirocinio all'estero);
 - realizzazione e messa a disposizione gratuita di guide, volumi, articoli ed altri materiali di consultazione ed approfondimento riguardo alle tematiche di pertinenza.

L'esperienza Soft ha poi generato, a partire dal luglio 2008, la «Struttura Multifunzionale Territoriale *Ad Personam*» (Smt) che eredita la precedente esperienza metodologico-gestionale e che, di fatto, ne costituisce un'evoluzione, attribuendo, da un lato, ufficialità alle già subentrate estensioni dei servizi erogati da Soft con il procedere dell'attuazione del PO Ob. 3 Fse 2000/2006, e recependo, dall'altro, i nuovi fabbisogni previsti per la nuova programmazione Fse 2007/2013. In questo senso vi è una continuità tra le due strutture.

Gli orientamenti strategici iniziali, che avevano caratterizzato in modo profondo la missione e il percorso evolutivo compiuto da Soft dal 2003 al 2008, suffragati anno dopo anno dall'evidenza di un crescente e consistente impatto sociale dei servizi offerti, hanno sostenuto l'accelerazione all'evoluzione di questo servizio che l'Ufficio Fondo Sociale Europeo ha voluto imprimere alla configurazione di questo «dispositivo di cittadinanza attiva» nel corso del 2008 e che è ben evidenziata dal cambio della stessa sua denominazione da «struttura di orientamento formativo a struttura multifunzionale».

Alla base di questa configurazione più evoluta del dispositivo vi sono stati anche gli esiti di una specifica swot-analysis compiuta nel 2007 relativamente all'esperienza Soft e che, di seguito, si riporta nei tratti essenziali espressi in termini di punti di forza, punti di debolezza, opportunità e rischi futuri.

Punti di forza (del dispositivo progettuale Soft), determinati da:

- visibilità e riconoscibilità esterna del servizio attraverso l'esistenza di un logo specifico,

- trasversalità dell'impianto generale dell'offerta di servizi d'ambito, con assenza di specifiche preclusioni sulle tipologie di servizi erogabili,
- programmazione dei servizi e operatività secondo una logica di un sistema territoriale integrato,
- erogazione capillare sul territorio, approccio di servizio a «geometria variabile» secondo eventuali bisogni contingenti delle comunità locali,
- capacità di far emergere i bisogni di servizio anche in territori a limitata sensibilità e propensione verso iniziative nella prospettiva di lifelong learning,
- rete territoriale di operatività come volano per lo sviluppo decentrato di attività e servizi pertinenti (attuazione di corsi in loco, di iniziative a supporto della conciliazione, della mobilità ecc.),
- centratura dei servizi sulla domanda e sui bisogni espressi dall'individuo,
- approccio di servizio secondo la logica del «cittadino-cliente» anziché di quella del «cittadino-utente»,
- ampiezza dei target di destinatari,
- omogeneità dei servizi indipendentemente dal contesto territoriale e dalla domanda individuale,
- sistematicità organizzativa e di offerta del servizio.

Punti di debolezza (del dispositivo progettuale Soft), determinati dalla carenza di:

- sistematicità nei servizi a «domanda emergente» relativi alla validazione delle acquisizioni e delle competenze,
- servizi di «primo livello» di sviluppo, di rafforzamento e di manutenzione delle competenze chiave per la cittadinanza europea,
- capacità di alcune istituzioni territoriali locali di assimilare una visione condivisa di sviluppo di servizi secondo una logica di «sistema territoriale» e di riconoscere il valore comune del servizio,
- opportunità estese di ascolto del «cliente» in grado di coinvolgere direttamente i cittadini nella valutazione di eventuali loro necessità non contemplate nella strategia provinciale di offerta,
- procedure e modalità valutative in grado di potenziare la capacità di focalizzare e misurare l'impatto dei servizi sulla cittadinanza e, più in generale, sulle comunità di riferimento.

Opportunità future (contesto esterno al dispositivo progettuale), determinate da:

- presenza e accrescimento del «capitale sociale» e delle reti fiduciarie a sostegno del radicamento organico sul territorio del servizio,
- qualificazione del tessuto di attori presenti sul territorio provinciale a supporto della lifelong guidance,
- allargamento del partenariato transnazionale e fidelizzazione di nuovi interlocutori di altri sistemi caratterizzati da best-practice importabili,
- transiti e accessi ai servizi Soft quantitativamente significativi e crescenti nel tempo,
- giudizi di elevata soddisfazione espressi da parte dei fruitori dei servizi Soft,

- valenza di Soft come «buona pratica» a favore dell'occupabilità e dell'inclusione socio-economica assegnata da strutture nazionali ed europee.

Rischi futuri (contesto esterno al dispositivo progettuale), dovute a:

- autoreferenzialità istituzionale, con possibile distacco tra cittadini e istituzioni,
- rapidità dei cambiamenti dei bisogni dei cittadini,
- frammentazione della società con presenza di gruppi sociali portatori di bisogni con nuove caratteristiche connotative (genere, età, scolarità, status sociale e occupazionale).

La finalità istituzionale primaria della Smt resta quella di sostenere i processi di sostegno e accompagnamento del cittadino-utente nell'accesso alle opportunità disponibili per l'esercizio di una cittadinanza attiva in collaborazione con tutti gli attori di un sistema d'offerta territorialmente integrata. Nel dettaglio, le realtà del territorio con cui la Smt si è via via interfacciata, mantenendo e rafforzando la rete già creata dal Soft, sono:

- le Istituzioni scolastiche di primo e secondo grado, gli istituti ed i centri di formazione professionale, l'Università degli studi di Trento, l'Opera Universitaria di Trento;
- le realtà istituzionali e tutte le realtà informative/di sportello operanti a livello territoriale (comuni, comprensori e servizi vari della Provincia autonoma di Trento);
- i Centri per l'impiego territoriali dell'Agenzia del lavoro;
- i servizi di supporto socio-assistenziale territoriali;
- la Consigliera di Parità;
- le organizzazioni imprenditoriali e sindacali provinciali;
- le agenzie formative e di sviluppo delle competenze operanti a vario titolo sul territorio provinciale e nazionale;
- le realtà del privato sociale attive nello sviluppo e nella valorizzazione delle risorse umane.

La denominazione *Ad Personam* data alla Smt intende rafforzare la visione che il servizio persegue, che consiste da un lato nella ricerca della massima personalizzazione del servizio, necessaria per far fronte all'unicità di ogni persona, e dall'altro nella promozione delle sue capacità e responsabilità individuali. I servizi sono realizzati, quindi, nell'ottica di creare, valorizzare e promuovere conoscenze, abilità e atteggiamenti riconducibili alla competenza chiave europea «senso di iniziativa e di imprenditorialità» in modo tale da guidare la persona nello sviluppo e nell'effettivo utilizzo della sua capacità di gestione autonoma e responsabile del proprio processo di partecipazione attiva e consapevole a tutte le dimensioni (economica, sociale, familiare, di relazione ecc.) della vita individuale e collettiva.

L'idea di una multifunzionalità del servizio, che si è voluta enfatizzare, fa della Smt un dispositivo ancor flessibile di Soft, in grado di adattarsi a nuove esigenze sociali e istituzionali e di essere positiva interprete nella sperimentazione di nuovi servizi,

interventi e strumenti a disposizione del cittadino, nello specifico quelli cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

È possibile, dunque, considerare la Smt come un dispositivo di sistema e di rafforzamento del territorio, tanto auspicata in numerosi documenti e comunicazioni dell'Unione Europea, attivata per garantire risposte adeguate e tempestive alla complessità dei bisogni individuali che si riscontra nell'attuale società: un anello strategico di una rete integrata territoriale di opportunità per tutti.

La costellazione dei servizi della Smt può essere così riassunta:

- servizi di informazione, divulgazione e primo orientamento sulle opportunità educativo-formative presenti attraverso un continuum di servizi di supporto e accompagnamento che vanno dalla semplice informazione, all'assistenza nella ricerca di informazioni e nella consultazione e riflessione critica su varie fonti documentali a supporto dell'attività;
- servizi di informazione, divulgazione e orientamento sulle opportunità di formazione superiore, continua e permanente promosse dal Fondo Sociale Europeo;
- servizi di orientamento a supporto delle transizioni scolastiche, formative e universitarie;
- servizi di consulenza informativa e orientativa sulle opportunità di mobilità, full immersion e stage all'estero;
- servizi di supporto e accompagnamento per la fruizione di Buoni formativi individuali per lo sviluppo professionale e personale;
- servizi di supporto e accompagnamento per la fruizione di Buoni di servizio per la conciliazione tra lavoro e impegni familiari;
- servizi di consulenza personale per la definizione dei fabbisogni formativi;
- servizi di consulenza personale per la definizione di bilanci di competenze ai fini della validazione e certificazione delle stesse.

L'articolazione gestionale-operativa della Smt *Ad Personam* assicura, al pari di Soft, l'erogazione dei servizi in forma capillare sul territorio e vede la presenza di una sede centrale, collocata nel capoluogo di provincia, Trento, e di dieci sedi periferiche, decentrate in base alla specifica articolazione del territorio. Questa presenza sul territorio ha nel tempo avuto delle ricadute positive quale volano per lo sviluppo «decentrato» di attività e servizi pertinenti, tra cui ad esempio l'attivazione di iniziative corsuali, di azioni di indennità integrativa di conciliazione, di servizi all'infanzia fruibili mediante voucher di servizio, di progetti di mobilità transnazionale rivolti a giovani e adulti, eccetera. Di qui, l'assunzione di un profilo strutturale che in senso più ampio colloca l'esperienza Smt a pieno titolo tra le risorse del capitale territoriale provinciale orientate allo sviluppo e mantenimento del benessere individuale e collettivo.

PARTE PRIMA

**Il Progetto di ricerca-valutativa
della Struttura Ad Personam:
orientamenti, finalità e metodologia**

Ad Personam: un centro risorse per i cittadini

In questa parte del volume è illustrato il progetto di ricerca-valutativa, relativa alla Struttura multifunzionale *Ad Personam*, attivata dalla Provincia autonoma di Trento e gestita - a seguito di bando emanato nel 2007 - da un'Associazione Temporanea d'Impresa (Ati), composta da ARiS - Azione e Ricerca Sociale di Trento (che cura la gestione operativa della Struttura), Ce.Trans - Centro per le Transizioni al lavoro e nel lavoro di Bologna (che cura la consulenza scientifica del progetto), Studio Méta & associati di Bologna (che cura la formazione e il supporto degli operatori), Zancan Formazione di Padova (che cura la valutazione del progetto).

Valutare l'impatto della Struttura in termini di inclusione sociale e di miglioramento del contesto sociale

L'esigenza valutativa espressa dalla Provincia è di rendicontazione dell'impiego di fondi e finanziamenti pubblici attraverso una specifica attività di monitoraggio (per la raccolta e analisi di informazioni relative all'utenza, alle attività svolte, alle risorse impiegate e alla soddisfazione delle persone che utilizzano la Struttura) e, soprattutto di costruzione di un processo valutativo con funzioni critiche di analisi, riflessione e interpretazione.

In particolare la Provincia ha espressamente richiesto di realizzare un'analisi dell'effettivo «valore aggiunto» creato dalla Struttura multifunzionale di Servizi a livello provinciale, partendo anche da quanto già realizzato nell'esperienza Soft 2002-2007, in un'ottica di continuità tra l'attuazione del PO 2000/2006 e del PO 2007/2013.

La Zancan Formazione si è così assunta l'impegno di:

- mettere a punto delle metodologie e degli strumenti di valutazione (questionari e schede ad hoc);
- rielaborare e sistematizzare le informazioni fornite dal sistema di monitoraggio e più in generale dal «sistema di dialogo» tra la Struttura multifunzionale di servizi e i clienti-utenti;
- realizzare un Rapporto conclusivo incentrato sui risultati più significativi raggiunti, sui fattori di successo, ma anche su eventuali criticità da sottoporre a miglioramento, al fine di socializzare il «modello» e i risultati e ragionare sulla loro «trasferibilità», in una logica di «fertilizzazione» ma anche di confronto con altre esperienze e di benchmarking.

La Zancan Formazione, in coerenza con quanto indicato nel Capitolato e in accordo con gli altri soggetti dell'Ati, ha definito un progetto operativo che ha previsto lo sviluppo di una metodologia di valutazione complessa e articolata, con l'utilizzazione di diverse tecniche e strumenti di rilevazione.

La valutazione di esito riferita al valore aggiunto per i beneficiari

Prima di entrare nel merito dei risultati valutativi ottenuti è opportuno premettere alcune considerazioni sul carattere di elevata complessità del Servizio.

In primo luogo la complessità è insita nella natura della domanda sociale che si presume possa pervenire alla Struttura: *Ad Personam*, infatti, è immaginata come un polo di riferimento per persone con domande afferenti a dimensioni di vita altamente differenziate. In particolare alla Struttura accedono persone interessate a dare risposta a bisogni diversi:

- di orientamento nella scelta di percorsi di inserimento lavorativo o di modifica della propria situazione lavorativa,
- di cambiamento professionale in funzione della possibilità di intraprendere percorsi migliorativi delle proprie competenze in vista di cambiamenti di contesti lavorativi,
- di sostegno per superare momenti transitori o lunghi di crisi lavorativa,
- di sostegno per costruire e mantenere equilibri tra vita lavorativa e vita familiare ecc.

Ciascuna di queste dimensioni, che al Servizio si manifesta come domanda/problema, potrebbe ampiamente giustificare l'esistenza di servizi dedicati ad hoc, con competenze specifiche di alto livello per rispondere in modo adeguato alle persone. La proposta di *Ad Personam* si basa sull'idea che sia possibile far confluire in un unico luogo, ovvero in un unico servizio, queste diverse domande, immaginando che esse sono sì diverse ma, al contempo, sono fortemente intrecciate, tali da costruire l'oggetto di lavoro di un sapere professionale plurale, capace di accogliere domande di orientamento, supporto, sostegno ecc.

La ricaduta sulla dimensione della valutazione di questo primo aspetto è concretamente individuabile nella necessità di trovare un equilibrio tra l'esigenza di uno sguardo globale e di uno sguardo specifico sulle diverse situazioni/domande che investono il servizio.

Un secondo elemento di complessità deriva dal fatto che le persone si rivolgono alla Struttura in relazione a due tipi di «movimenti».

Da un lato, infatti, vi sono coloro che si rivolgono alla Struttura perché ciò costituisce condizione per accedere a determinati benefici che la Provincia autonoma mette a disposizione della cittadinanza. Dall'altro, vi è chi sceglie di rivolgersi alla Struttura al termine di un percorso d'individuazione delle proprie esigenze e di riconoscimento, in modo più o meno consapevole, della Struttura come una risorsa adeguata per darvi risposta.

Nel primo caso la Struttura svolge la funzione di accoglienza, ascolto, filtro, valutazione, gestione di procedure e processi di accesso a benefici (cioè alle *Misure*), nel secondo svolge funzioni di accoglienza, ascolto, supporto all'orientamento, informazione, supporto alle scelte, mediazione con le risorse esistenti.

La ricaduta di questo secondo elemento, sul versante valutativo è concretamente individuabile nella necessità di considerare questi diversi percorsi di accesso, senza sovrapporli o ridurli, assumendoli come base del processo di riconoscimento che gli utenti del Servizio fanno della Struttura, comprensivo delle risposte (più o meno consapevoli) alla domanda: cosa mi posso attendere da questo servizio?

Un terzo elemento di complessità ha attinenza con il fatto che *Ad Personam* non gestisce la totalità dell'intervento con riferimento ai bisogni delle persone, ma, in grande parte, svolge una funzione di connessione tra domande (che le persone portano e che vanno comprese) e risorse esistenti nel territorio. L'efficacia dell'intervento della Struttura, in ragione di ciò, non può estendersi anche alle fasi operative successive all'intervento di *Ad Personam*, in quanto questi interventi fanno riferimento ad altre organizzazioni con proprie proposte culturali, metodologiche, con propri modelli organizzativi e gestionali sui quali la Struttura non ha possibilità di influire se non limitatamente.

La valutazione di efficacia, più realisticamente, dovrebbe essere contenuta nella valutazione dell'intervento diretto, realizzato dagli operatori di *Ad Personam* e, quindi, inerente alla capacità di accogliere, ascoltare, aiutare e sostenere, orientare, informare.

In realtà, pur consapevoli delle diverse responsabilità in campo e del difficile intreccio delle stesse, e, pur consapevoli del fatto che l'intervento di *Ad Personam* possa costituire un fattore di sviluppo e cambiamento per la persona che vi accede (e non il fattore di sviluppo e cambiamento), è possibile assumere uno sguardo valutativo più ampio per comprendere i percorsi delle persone che accedono alla Struttura anche in una prospettiva che va oltre il ruolo della stessa.

Un quarto elemento di complessità si esprime nella difficoltà - correlata alla questione appena esposta - di disporre delle informazioni necessarie a una valutazione di esito. Assumendo l'ipotesi che valutare un esito di un intervento implichi valutare la differenza esistente tra due momenti (il momento T_0 e il momento T_1), nel caso della Struttura *Ad Personam*, alla possibilità di raccogliere dati e informazioni utili a costruire la situazione al momento T_0 non corrisponde, sempre, la possibilità diretta della Struttura di raccogliere dati relativi al momento T_1 , T_2 , T_3 ecc. per compiere una valutazione dei cambiamenti che intervengono nel tempo. Queste informazioni, infatti, sono possedute dalle organizzazioni che concretamente offrono risposta ai bisogni di formazione, inserimento lavorativo ecc. delle persone che si sono rivolte alla Struttura.

Va considerato, inoltre, che non sempre quanto definito tra utente e operatore trova, in seguito, piena attuazione: a volte cambia l'interesse o la motivazione nell'utente o le condizioni (ad esempio cambio di residenza, inserimento al lavoro, modifiche nel lavoro, modifiche nella situazione personale e familiare ecc.), a volte vi sono condizioni che non permettono la realizzazione dell'iniziativa prevista (ad esempio, per mancanza di numero d'iscritti, un determinato corso di formazione può non essere realizzato).

La ricaduta sulla dimensione valutativa è la difficoltà di unire le informazioni possedute dalle diverse organizzazioni e servizi che intervengono sulla stessa persona per costruire una valutazione globale dell'intervento (tenuto conto che sono in corso processi di valutazione dei singoli interventi come, ad esempio, dei Buoni formativi e dei Buoni servizio)².

Un quinto elemento di complessità ha a che fare con la difficoltà di definire - in modo condiviso - significati di termini quali «inclusione sociale» e «cittadinanza sociale» che sono evocati nella domanda valutativa proposta dall'amministrazione provinciale nel Capitolato di gara. Si tratta, infatti, di temi che si prestano a molteplici visioni e punti di vista e che richiederebbero approfondimenti teorici e culturali preliminari a qualsiasi azione valutativa. È vero che si dispone di un'ingente messe di documenti di natura nazionale, europea e provinciale su questi temi ma, «in gioco» non sono solo i significati «ufficiali» ma, anche, quelli che nel quotidiano un servizio veicola e testimonia. Pertanto, il nodo è comprendere - ai fini valutativi - se nella Struttura *Ad Personam* è rinvenibile un significato «proprio» attribuito ai termini suindicati e come, eventualmente, questo/i significato/i si intersechi con quelli ufficiali (europei, nazionali, provinciali).

Questi elementi di complessità, specifici del Servizio *Ad Personam*, determinano la difficoltà di costruire un modello valutativo capace di delineare il valore aggiunto della Struttura che si intreccia con la difficoltà di fondo di sviluppare valutazione di impatto delle politiche per il lavoro³.

Tale impegno, quindi, costituisce una sfida culturale innanzitutto, e tecnica, in quanto si tratta di costruire non solo procedure e metodologie di raccolta e tratta-

² Cfr. Colasanto M., Galetti L. (a cura di), *Valutare la qualità. Gli interventi valutativi delle azioni del Fondo Sociale Europeo Obiettivo 3 (2000-2006) della Provincia autonoma di Trento*, due volumi, Franco Angeli, Milano 2007; Nicoli D., Quarantino L., Serio L., Vergani A., *Impatto dell'azione di monitoraggio e sportello sul sistema formativo della Provincia autonoma di Trento*, Provincia autonoma di Trento, Trento 2009. In questi due testi, infatti, si da conto della valutazione di esito degli interventi formativi e dei Buoni Servizio, promossi dalla Provincia autonoma di Trento nel periodo 2002-2006, nonché delle attività di monitoraggio e sportello sul sistema formativo trentino. RTI Cles, Istituto Superiore M. Boella, *Valutazione di alcuni esiti della formazione per occupati sostenuta dal Fondo Sociale Europeo nella provincia di Trento*, Provincia Autonoma di Trento, 2009; RTI Cles, Istituto Superiore M. Boella, *Valutazione sui Buoni servizio o di accompagnamento a cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo nella provincia di Trento*, Provincia Autonoma di Trento, 2009.

³ A puro titolo di riferimento si possono indicare diversi studi che evidenziano tutti la estrema complessità della valutazione di impatto, soprattutto quando si intenda valutare l'impatto «netto», cioè attribuibile esclusivamente o primariamente alla politica in oggetto: Ceccarelli D., *Valutare le politiche del lavoro. La valutazione di impatto come fattore di programmazione: il caso della Valle d'Aosta*, Franco Angeli, Milano 2000; Luciano A. (a cura di), *Politiche del lavoro. Linee di ricerca e prove di valutazione*, Franco Angeli, Milano 2002; Altieri L., Togni D. (a cura di), *Valutazione e politiche attive del lavoro. Esperienze in Emilia-Romagna*, Franco Angeli, Milano 2005.

mento di dati, ma soprattutto di (ri)costruire un senso di questo lavoro connesso all'intervento che si intende valutare.

La prospettiva che è stata assunta nel percorso sviluppato dalla Zancan Formazione mette al centro del progetto di ricerca valutativa la convinzione che sia possibile attivare un processo di lavoro per identificare un *valore* del servizio *Ad Personam*, utilizzando i dati a disposizione e coinvolgendo in questo processo i diversi soggetti coinvolti (l'organizzazione che concretamente gestisce la Struttura e gli operatori che in essa operano, i clienti/beneficiari diretti della Struttura, le altre agenzie coinvolte in rete o come partner operativi dei progetti e degli interventi o come partner del sistema sociale allargato) con l'intento di proporre all'amministrazione provinciale elementi utili per comprendere e valutare le politiche attivate e gli esiti delle stesse.

Il percorso valutativo attuato tende a individuare quale apporto specifico caratterizzi la Struttura all'interno del più complessivo sistema locale di politiche attive del lavoro e dell'inclusione sociale e quali interconnessioni vi siano con le altre realtà (agenzie, organizzazioni, uffici ecc.) operanti nel territorio trentino.

Il progetto valutativo si sviluppa a tre livelli, che prendono in esame ciascuno un punto di vista diverso e che utilizzano tecniche di rilevazione e analisi differenti.

- la rilevazione del punto di vista dei clienti è svolta con la realizzazione di un'indagine Cati (intervista telefonica con ausilio informatico) con un campione rappresentativo delle persone che hanno avuto l'opportunità del colloquio orientativo,
- la rilevazione del punto di vista degli operatori è svolta con la realizzazione di focus group,
- la rilevazione del punto di vista degli stakeholder locali è svolta con la realizzazione di un'indagine con la tecnica Delphi.

Il tutto è stato preceduto da uno studio sui dati di monitoraggio raccolti dal 2002 al 2009 sui contatti e sugli accessi alla Struttura relativi, cioè, alle persone che hanno preso contatto con la Struttura tramite telefono, mail o con un passaggio diretto e alle persone che hanno sostenuto un colloquio presso la Struttura per l'accesso alle varie *Misure*.

L'attività di messa a punto del progetto di ricerca valutativa si è sviluppata parallelamente all'attivazione della Struttura, la predisposizione degli strumenti di rilevazione è avvenuta nel 2009 e l'attività di rilevazione delle informazioni, trattamento e analisi delle stesse è avvenuto nel corso del 2010.

PARTE SECONDA

Il monitoraggio della Struttura Ad Personam

Metodologia del lavoro di analisi dei dati di monitoraggio

Per lo sviluppo dell'analisi dei dati di monitoraggio si è ritenuto opportuno utilizzare i diversi data-base che la Struttura ha costruito nel corso del periodo 2002-2009.

In particolare gli operatori della Struttura - nel corso degli anni - hanno costruito e implementato due data-base diversi: uno relativo ai contatti, cioè agli utenti che usufruiscono della struttura per accedere alle bacheche informative o per chiedere informazioni e uno relativo alle persone che in modo diretto esprimono l'intenzione di accedere alle varie opportunità previste dalle *Misure* che la Provincia autonoma di Trento, di volta in volta, predispone e propone ai cittadini.

Il primo data-base è costruito su informazioni rilevate sommariamente dagli operatori che concernono il sesso e la modalità di accesso alla struttura (transito personale, mail, telefonata o incontro in occasione di interventi in trasferta) nonché il principale oggetto di attenzione.

Il secondo data-base è, invece, più ricco di informazioni, in quanto l'accesso alle *Misure* è mediato da un colloquio approfondito tra operatore e cittadino, nel quale - in base alle informazioni ritenute essenziali dalla Provincia per ogni specifica *Misura* - è possibile raccogliere molte informazioni sulla persona e sulle sue esigenze, previa la sottoscrizione dell'accordo alla raccolta, trattamento e utilizzo dei dati personali a fini di analisi di servizio.

Quando la Zancan Formazione ha avviato il percorso di ricerca valutativa è parso utile provare a raccogliere e analizzare questi due data-base, anche per la significativa quota di record in essi complessivamente contenuti, oltre 72mila.

L'intento connesso allo studio è duplice: da un lato vi è l'intenzione di utilizzare i dati raccolti dagli operatori nel corso degli anni per delineare le principali caratteristiche dell'utente della Struttura, dall'altro, vi è l'intenzione - partendo dall'uso dei data-base esistenti - di provare a costruire un prototipo di scheda di rilevazione da utilizzare costantemente, a prescindere dalla *Misura* specificatamente implementata, al fine di disporre di dati utilizzabili a fini di valutazione del servizio.

Sono occorsi diversi mesi di lavoro per sistematizzare il secondo data-base poiché si è lavorato su formulari diversi al fine di renderli riunificabili in un unico data-base.

Per giungere a questo risultato sono state compiute le seguenti azioni:

- in primo luogo è stata costruita una lista di variabili (cioè le voci previste in ogni formulario),
- in secondo luogo sono state selezionate le variabili che permettevano di acquisire informazioni sul massimo possibile dei record di partenza,
- in terzo luogo sono state ricodificate tutte le modalità, cioè le possibili declinazioni di ciascuna variabile, in modo da renderle omogenee tra loro e, quindi, trattabili con operazioni statistiche,
- in quarto luogo è stata realizzata l'operazione di assegnazione di nuovi codici per ciascuna modalità di tutte le variabili prese in esame.

Questo lavoro ha portato alla costruzione di un data-base unico, relativo al periodo 2002-2009, concernente i 72mila contatti alla Struttura con richiesta di accesso alle varie *Misure* che la Struttura ha implementato nel corso degli anni.

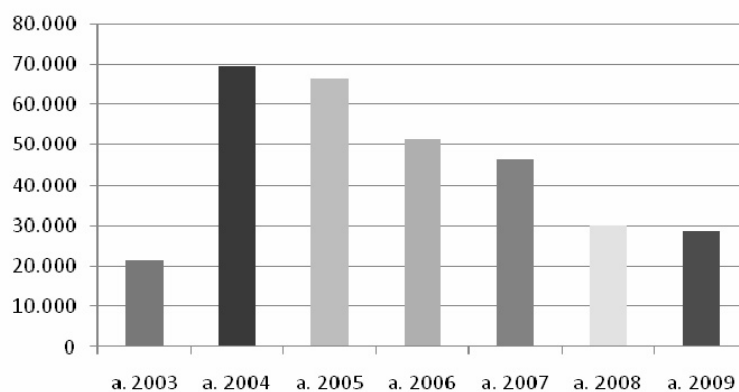
Il data-base contiene informazioni a proposito di due aree di variabili, l'una prende in esame le persone per come si presenta la loro situazione personale al momento dell'accesso alla Struttura e l'altra prende in esame l'accesso:

- caratteristiche delle persone: genere, età, età al momento dell'accesso, cittadinanza, comune e provincia di residenza, comprensorio di appartenenza, composizione del nucleo familiare e situazione, situazione formativa e occupazionale dei genitori, titolo di studio conseguito, al momento dell'accesso, e anno di conseguimento dello stesso, eventuale partecipazione a percorsi formativi, situazione occupazionale al momento dell'accesso alla struttura, tipologia della situazione lavorativa, posizione lavorativa, tempo di lavoro, tipologia del contratto di lavoro, settore di impegno lavorativo, tipologia dell'impresa e numero di addetti dell'impresa;
- rapporto con la Struttura: accesso alla struttura, mezzi usati per conoscere la struttura, anno di accesso alla struttura, *Misura* richiesta: motivi per l'adesione alla proposta formativa, numero di corsi frequentati, giudizio sulla struttura e sulle modalità di comunicazione della stessa.

I contatti con la Struttura Ad Personam

Gli operatori della Struttura hanno registrato, sommariamente, i diversi contatti dal 2003 al 2009: complessivamente si tratta di quasi trecentoquindicimila persone entrate in contatto in sei anni, una media di 35mila all'anno e di quasi tremila persone ciascun mese.

Fig. 1 – Distribuzione dei contatti per anno



Il numero dei contatti cresce consistentemente tra il 2003 e il 2004, sino ad arrivare a quasi 70mila contatti, per poi - progressivamente - scendere e stabilizzarsi intorno ai 30mila accessi negli ultimi due anni.

Nella tabella seguente⁴ si può notare il fatto che - negli anni considerati - si mantiene la caratterizzazione di servizio con un'utenza a larga maggioranza femminile (si passa dal 65% del 2003 al 77% del 2007).

Tab. 1 – Suddivisione dei contatti per anno e sesso

| | Maschi | Femmine | Totale |
|---------|--------|---------|---------|
| a. 2003 | 7.497 | 13.731 | 21.228 |
| a. 2004 | 21.456 | 48.222 | 69.678 |
| a. 2005 | 17.580 | 48.851 | 66.431 |
| a. 2006 | 13.385 | 38.121 | 51.506 |
| a. 2007 | 10.478 | 36.011 | 46.489 |
| a. 2008 | 6.093 | 23.929 | 30.022 |
| a. 2009 | 9.198 | 19.578 | 28.776 |
| Totale | 85.687 | 228.443 | 314.130 |

La seconda tabella propone la distribuzione dei contatti per anno e modalità. I dati mettono in luce una progressiva crescita dei contatti via telefono che nel 2004 rappresentano il 25% del totale dei contatti e che, nel 2007, superano i contatti diretti per transito presso la struttura, arrivando ad essere, negli ultimi due anni una quota non inferiore al 55% del totale dei contatti. In seconda battuta è possibile cogliere la presenza ancora minima (1,5% del totale) di contatti via telematica (attraverso l'uso di mail) negli ultimi due anni.

Tab. 2 – Suddivisione dei contatti per anno e modalità

| | Transito | Telefono | Mail | Totale |
|---------|----------|----------|------|---------|
| a. 2003 | 14.617 | 6.601 | | 21.218 |
| a. 2004 | 51.893 | 17.785 | | 69.678 |
| a. 2005 | 46.593 | 19.838 | | 66.431 |
| a. 2006 | 32.399 | 19.107 | | 51.506 |
| a. 2007 | 22.521 | 23.968 | | 46.489 |
| a. 2008 | 12.963 | 19.673 | 505 | 33.141 |
| a. 2009 | 13.967 | 17.783 | 488 | 32.238 |
| Totale | 194.953 | 124.755 | 993 | 320.701 |

⁴ I totali della tabella sono leggermente inferiori rispetto a quelli presentati nella tabella precedente, in quanto non sempre è possibile rilevare il sesso della persona che entra in contatto con la Struttura.

La tabella seguente presenta un riepilogo della distribuzione dei contatti per anno e per sede territoriale in cui si sono realizzati⁵. Ovviamente la quota maggiore (il 75% del totale) concerne il Comprensorio C5 che include la Struttura sia per quanto concerne l'accoglienza e l'attività di front-office. I dati sono riferiti al solo periodo 2004-2009 poiché gli sportelli territoriali sono stati avviati solo nel mese di ottobre del 2003.

Tab. 3 – Suddivisione dei contatti per anno, sesso e sede territoriale

| | | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | Totale |
|-----|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| C5 | Accoglienza | 25.722 | 26.623 | 23.739 | 26.087 | 11.513 | 8.166 | 121.850 |
| | Front | 22.792 | 18.546 | 12.340 | 10.843 | 15.383 | 16.960 | 96.864 |
| C1 | Cavalese | 841 | 670 | 545 | 489 | 292 | 127 | 2.964 |
| C2 | Tonadico | 812 | 899 | 649 | 385 | 185 | 107 | 3.037 |
| C3 | Borgo | 1.410 | 877 | 721 | 642 | 248 | 435 | 4.333 |
| C4 | Pergine | 2.032 | 2.366 | 1.773 | 958 | 543 | 368 | 8.040 |
| C6 | Cles | 1.969 | 2.189 | 1.326 | 856 | 315 | 378 | 7.033 |
| C7 | Malé | 1.069 | 891 | 743 | 496 | 138 | 80 | 3.417 |
| C8 | Tione | 1.586 | 1.560 | 1.022 | 703 | 101 | 212 | 5.184 |
| C9 | Riva | 2.003 | 2.241 | 1.909 | 1.481 | 431 | 636 | 8.701 |
| C10 | Rovereto | 8.918 | 9.238 | 6.429 | 3.364 | 796 | 1.263 | 30.008 |
| C11 | Pozza | 524 | 331 | 310 | 185 | 77 | 44 | 1.471 |
| | Totale | 69.678 | 66.431 | 51.506 | 46.489 | 30.022 | 28.776 | 292.902 |

Si può notare come nel corso degli anni si mantenga stabile la distribuzione territoriale degli accessi, con il comprensorio C10-Rovereto che raccoglie mediamente il 40% dei contatti (si registra un calo significativo nel 2008, quando i contatti scendono al 25% a favore di tutti gli altri comprensori), quelli di C4-Pergine e C9-Riva che raccolgono tra il 10 e il 12% dei contatti, quello di C6-Cles intorno al 9%, quello di C8-Tione intorno al 7%, quelli di C3-Borgo, C1-Cavalese e C7-Malé intorno al 5%, quello di C2-Tonadico intorno al 4% e quello di C11-Pozza-Moena intorno al 2%.

In particolare si può notare come:

- le richieste di voucher siano numericamente elevate ma presentino un andamento in diminuzione (dal massimo di richieste registrato nel 2004 con oltre sessantamila domande al minimo del 2009 con meno di diecimila);
- le richieste di post-qualifica seguano un andamento alquanto incerto, con crescite e diminuzioni;

⁵ Ad Personam è strutturato in una sede centrale, collocata a Trento, e in dieci sedi decentrate sul territorio, riferite a ciascuna area comprensoriale in cui è suddivisa la provincia di Trento.

- le richieste connesse a post-diploma si mantengano generalmente sopra la soglia di 2500 annue con una punta elevata nel 2008 di oltre 4000 domande;
- le richieste relative a post-laurea seguano un andamento in diminuzione ad eccezione dell'anno 2009, nel quale si registra una lieve crescita;
- le richieste di Buoni servizio presentino un trend in crescita, con un innalzamento negli ultimi due anni particolarmente rilevante;
- le richieste di corsi per stranieri presentino un andamento regolare, dopo un primo calo numerico registrato nel 2004.

Nel 2003 i contatti complessivi sono più di 21mila, di cui due terzi costituiti da donne. Oltre i voucher, la principale modalità di contatto con il Servizio è per transito e le tipologie corsuali più richieste sono il Post Diploma, il Post Laurea e i corsi per donne.

Nel 2004 sul totale degli oltre 70mila contatti la netta maggioranza è di donne e di accessi in modo diretto presso la Struttura. A proposito della tipologia corsuale per la quale sono richieste informazioni, i voucher rappresentano il 90% di tutte le richieste. Tra le altre vi sono quasi 2.500 richieste inerenti i Post-Diploma e 1.000 inerenti i Post-Laurea.

Nel 2005 sul totale dei quasi 66mila contatti la netta maggioranza è di donne e di accessi in modo diretto presso la Struttura. In ordine alla tipologia corsuale per la quale sono richieste informazioni i voucher rappresentano sempre il 90% di tutte le richieste. Si registrano quasi seicento richieste d'informazioni inerenti i Buoni servizio.

Nel 2006 i contatti sono di poco superiori a 51mila e si conferma la netta maggioranza di donne, mentre si assiste alla crescita dei contatti tramite linea telefonica (che arrivano alla percentuale del 37% sul totale). In ordine alla tipologia corsuale per la quale sono richieste informazioni i voucher rappresentano sempre la maggioranza delle richieste e le richieste di Buoni servizio aumentano sino a quota 1.142.

Nel 2007 i contatti sono di poco superiori a 46mila: si conferma la netta maggioranza di donne, mentre si assiste al sorpasso dei contatti tramite linea telefonica rispetto a quelli per transito diretto presso la struttura. In ordine alla tipologia corsuale per la quale sono richieste informazioni i voucher rappresentano sempre la maggioranza delle richieste e le richieste di Buoni servizio aumentano sino a quota 4.500.

Nel 2008 i contatti sono 33mila: si conferma la netta maggioranza di donne e si consolida la prevalenza di contatti via linea telefonica. Tra l'altro, per la prima volta sono registrati anche i contatti a cura di enti e non solo di singole persone. In ordine alla tipologia corsuale per la quale sono richieste informazioni i voucher rappresentano la metà dei contatti orientati ai corsi, mentre sono circa tremila quelli orientati alla mobilità transnazionale. Le richieste di Buoni servizio aumentano sino a quota 15mila.

Nel 2009 i contatti sono 32mila: si conferma la netta maggioranza di donne, e si conferma la prevalenza di contatti via linea telefonica. I contatti a cura di enti sono 3.462. In ordine alla tipologia corsuale per la quale sono richieste informazioni diminuisce la centralità dei voucher che rappresentano un quarto dei contatti orientati ai corsi, mentre sono circa quattromila quelli orientati alla mobilità transnazionale.

Le richieste di Buoni servizio si stabilizzano intorno ai 14-15mila. Sono registrati anche oltre 5.600 contatti per la *Misura* anticrisi, principalmente da parte di uomini in modo diretto presso la Struttura.

Le caratteristiche delle persone che accedono alla Struttura Ad Personam

A. Numero e distribuzione degli accessi per anno

A fronte dei 314mila contatti complessivi nel periodo 2002-2009, presi in esame nel capitolo precedente, sono state registrate, dagli operatori della Struttura, richieste di accesso alle diverse *Misure* da parte di 39.917 persone⁶: la maggior parte delle persone (60,7%) accede ai servizi una sola volta, mentre il restante 39,3% degli utenti vi accede più volte (da 2 a 21 volte), nello stesso anno o in anni differenti.

Si evidenzia un accesso particolarmente consistente, sia come valori numerici sia come percentuale sul totale, nel 2007.

Tab. 4 – Suddivisione degli accessi delle singole persone per anno

| | VA | % |
|--------|--------|-------|
| 2002 | 995 | 2,6 |
| 2003 | 1.920 | 4,9 |
| 2004 | 5.989 | 15,4 |
| 2005 | 5.350 | 13,7 |
| 2006 | 3.240 | 8,3 |
| 2007 | 15.165 | 39,0 |
| 2008 | 3.949 | 10,1 |
| 2009 | 2.309 | 5,9 |
| Totale | 38.917 | 100,0 |

Nella tabella seguente è proposta la suddivisione degli accessi, nei vari anni, in riferimento alle classi d'età ed è possibile notare come la classe più frequente sia quella tra i 31 e i 40 anni, che rappresenta il 29% del totale delle persone che hanno utilizzato la Struttura. Di poco inferiore è la percentuale di altre due fasce d'età, quella al di sotto dei 30 anni e quella tra 41 e 50 anni.

⁶ In realtà 39.811 sono i record univoci per codice fiscale, ma vi sono 429 di casi in cui il codice fiscale è differente (maiuscolo/minuscolo..), ma nome, cognome e data di nascita coincidono. Pertanto le persone che effettivamente hanno avuto accesso ai servizi tra il 2002 e il 2009 sono 39.382.

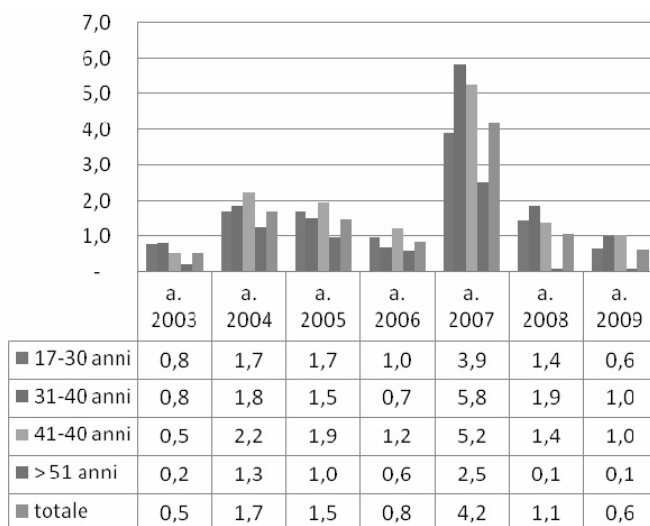
Tab. 5 – Suddivisione degli accessi delle singole persone per classi d'età

| | VA | % |
|-----------------|--------|-------|
| Da 15 a 30 anni | 10.299 | 26,7 |
| Da 31 a 40 anni | 11.228 | 29,1 |
| Da 41 a 50 anni | 10.533 | 27,3 |
| Più di 50 anni | 6.574 | 17,0 |
| Totale | 38.634 | 100,0 |
| NR | 283 | |
| Totale | 38.917 | |

Questi dati permettono di valutare l'incidenza del numero di utenti (residenti in provincia di Trento) rispetto alla popolazione trentina nella fascia d'età corrispondente.

Il grafico e la tabella seguenti propongono questo dato per ciascun anno. Il quadro che emerge, in particolare per l'anno 2007, quello con il maggior numero di persone che hanno utilizzato il Servizio, è di un tasso di incidenza del 4,2% sul totale della popolazione, con tassi più alti per le fasce d'età 31-40 anni (5,8%) e 41-50 anni (5,2%). Nell'anno che registra il maggiore numero di accessi (il 2007), la Struttura è riuscita ad avvicinare una quota di popolazione - nella fascia dai 31 ai 50 anni - nell'ordine del 5-6% del totale⁷.

Fig. 2 – Incidenza dell'utenza sulla popolazione residente corrispondente per età



⁷ Considerando il totale delle persone si arriva a un tasso d'incidenza sulla popolazione (rapportato alla popolazione del 2009) del 10%.

Considerando il numero di accessi, nel periodo 2002-2009 sono stati registrati 72.731 accessi, con una netta maggioranza di accessi concernenti la *Misura* dei Buoni formativi, che rappresenta il motivo dell'accesso per quasi due terzi degli stessi. È nettamente inferiore l'incidenza degli accessi riguardante le altre *Misure*: il 12% avviene a proposito dei corsi di formazione superiore e dei Buoni servizio, il 6% in relazione alle opportunità formative per donne, il 3%, per le *Misure* anticrisi e il 2% per le richieste di mobilità transnazionale.

Tab. 6 – Suddivisione degli accessi per *Misura* di riferimento

| | VA | % |
|-------------------------|--------|-------|
| Buoni formativi (BF) | 47.403 | 65,2 |
| FS | 8.501 | 11,7 |
| Buoni servizio (BS) | 8.459 | 11,6 |
| FS Donne | 4.557 | 6,3 |
| Anticrisi | 2.243 | 3,1 |
| Mobilità transnazionale | 1.568 | 2,2 |
| Totale | 72.731 | 100,0 |

B. Caratteristiche degli utenti

Più di due terzi degli utenti della Struttura è rappresentata da donne. L'età media delle persone, al momento dell'accesso alla Struttura, è di circa 42 anni.

Tab. 7 – Suddivisione degli accessi per genere degli utenti

| | VA | % |
|---------|--------|-------|
| Femmine | 50.073 | 68,8 |
| Maschi | 22.658 | 31,2 |
| Totale | 72.731 | 100,0 |

Più di metà degli utenti ha un'età tra 31 e 50 anni, un quarto ha un'età superiore a 51 anni e il 19% un'età inferiore a 30.

Tab. 8 – Suddivisione degli accessi per classi di età degli utenti

| | Utenti | |
|------------------|--------|------|
| | VA | % |
| Sotto i 30 anni | 13.616 | 18,8 |
| Tra 31 e 40 anni | 21.620 | 29,9 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | |
|---------------------|---------------|--------------|
| Tra 41 e 50 anni | 20.029 | 27,7 |
| Superiori a 51 anni | 17.036 | 23,6 |
| Totale | 72.301 | 100,0 |

L'età al momento dell'accesso alla Struttura è, in media, di 38 anni.

La cittadinanza è in larghissima parte italiana. Gli stranieri, infatti, rappresentano solo il 9% del totale degli utenti, in linea con i dati della distribuzione della popolazione provinciale che, al 1.1.2009, conta l'8% di stranieri. Tra gli stranieri la percentuale maggiore proviene dal continente asiatico (37%) e, a seguire, dai paesi dell'Unione Europea (24%). L'apporto dell'Africa è quantificabile nel 20% e dell'America del Sud del 18%.

La provincia di residenza è nettamente quella di Trento: solo il 2,4 degli utenti risiede in altre province.

L'analisi della distribuzione per comprensorio mostra la centralità del comprensorio C5, che - da solo - comprende il 43% di tutti gli accessi. Tra gli altri comprensori quelli presenti in percentuali di rilievo sono il C10, con il 18% di accessi, e il C4 con il 10%.

Tab. 9 – Suddivisione degli accessi per comprensorio di riferimento degli utenti

| | VA | % |
|---------------|---------------|--------------|
| C1 | 1.268 | 1,8 |
| C2 | 1.310 | 1,8 |
| C3 | 2.963 | 4,2 |
| C4 | 6.984 | 9,8 |
| C5 | 30.875 | 43,5 |
| C6 | 4.353 | 6,1 |
| C7 | 1.587 | 2,2 |
| C8 | 3.145 | 4,4 |
| C9 | 4.869 | 6,9 |
| C10 | 12.920 | 18,2 |
| C11 | 578 | 0,8 |
| C2-C3 | 11 | 0,0 |
| No | 79 | 0,1 |
| Totale | 70.942 | 100,0 |
| NR | 1.789 | |
| Totale | 72.731 | |

L'analisi della distribuzione per Comunità di Valle (la recente riarticolazione amministrativa della Provincia autonoma di Trento) evidenzia la centralità della Comunità 15 Valle dell'Adige, che comprende il 35% di tutti gli accessi. Tra le altre

comunità di valle quelle che registrano percentuali significative sono la 10 Vallagarina, con il 18% degli accessi, la 4 Alta Valsugana, con il 10% degli accessi, la 9 Alto Garda e Ledro, con il 7% degli accessi e la 6 Val di Non con il 6% degli accessi.

Tab. 10 – Suddivisione degli accessi per comprensorio di riferimento degli utenti

| | VA | % |
|--|---------------|--------------|
| 1 Valle di Fiemme | 1.348 | 1,9 |
| 2 Primiero | 1.310 | 1,8 |
| 3 Bassa Valsugana | 2.853 | 4,0 |
| 4 Alta Valsugana | 6.767 | 9,5 |
| 5 Cembra | 999 | 1,4 |
| 6 Val di Non | 4.355 | 6,1 |
| 7 Val di Sole | 1.589 | 2,2 |
| 8 Giudicarie | 3.147 | 4,4 |
| 9 Alto Garda e Ledro | 4.879 | 6,9 |
| 10 Vallagarina | 12.729 | 17,9 |
| 11 Ladino di Fassa | 580 | 0,8 |
| 12 Altopiano di Folgaria, Lavarone e Luserna | 258 | 0,4 |
| 13 Rotaliana | 3.415 | 4,8 |
| 14 Paganella | 348 | 0,5 |
| 15 Val d'Adige | 25.183 | 35,5 |
| 16 Valle dei Laghi | 1.175 | 1,7 |
| Totale | 70.935 | 100,0 |
| Residenti fuori provincia | 1.796 | |
| Totale | 72.731 | |

In ordine al titolo studio che le persone possedevano al momento dell'accesso al Servizio, la quota maggiore è di diplomati (44%). Da registrare che la percentuale di chi ha titoli inferiori alla media superiore ammonta a quasi il 36% del totale, mentre la parte di utenti con titoli di studio elevati (laurea e oltre) rappresentano il 20% del totale.

Tab. 11 – Suddivisione degli accessi per titolo di studio conseguito dagli utenti

| | VA | % |
|-----------------------------------|--------|------|
| Senza titolo o licenza elementare | 1.128 | 1,6 |
| Diploma scuola media inferiore | 12.762 | 17,6 |
| Qualifica professionale | 12.011 | 16,5 |
| Diploma scuola media superiore | 31.315 | 43,1 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | |
|--|--------|-------|
| Qualifica post diploma | 966 | 1,3 |
| Diploma universitario | 1.191 | 1,6 |
| Laurea triennale | 1.956 | 2,7 |
| Laurea specialistica o vecchio ordinamento | 10.779 | 14,8 |
| Master | 559 | 0,8 |
| Dottorato | 34 | 0,0 |
| Totale | 72.701 | 100,0 |
| NR | 30 | |
| Totale | 72.731 | |

L'anno medio di conseguimento dell'ultimo titolo di studio è il 1990, mentre l'anno più frequente è il 2002.

Sono circa 3.800 le persone che stanno frequentando un corso al momento dell'accesso al servizio. Di esse la maggior parte è concentrata in corsi universitari triennali o magistrali.

Tab. 12 – Suddivisione degli accessi per corsi frequentati dagli utenti

| | VA | % |
|-----------------------------------|-------|-------|
| Scuola media inferiore | 1 | 0,0 |
| Scuola professionale | 280 | 7,4 |
| Scuola media superiore | 940 | 24,9 |
| Scuola professionale post diploma | 25 | 0,7 |
| Università diploma | 257 | 6,8 |
| Università triennale | 1.058 | 28,0 |
| Università specialistica | 1.066 | 28,2 |
| Master | 149 | 3,9 |
| Totale | 3.776 | 100,0 |

La situazione occupazionale al momento dell'accesso alla Struttura registra il 55% di occupati (che includono le persone in mobilità), e il 26% di persone senza lavoro o in situazione di crisi (che includono anche le persone in cassa integrazione). Gli inattivi (studenti, stagisti, tirocinanti, casalinghe, pensionati ecc.) sono il 19% del totale. Occorre considerare la quota di dati non raccolti, 12% del totale degli utenti.

Tab. 13 – Suddivisione degli accessi per situazione occupazionale degli utenti

| | VA | % |
|-------------------------------|--------|------|
| Occupato/a | 34.439 | 53,6 |
| Disoccupato/a | 10.125 | 15,8 |
| In cerca di prima occupazione | 5.159 | 8,0 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | |
|-----------------------------------|--------|-------|
| Inattivo/a | 5.127 | 8,0 |
| Studente/ssa | 4.444 | 6,9 |
| Pensionato/a | 2.391 | 3,7 |
| In Cassa Integrazione | 1.557 | 2,4 |
| Iscritto/a alle liste di mobilità | 1.020 | 1,6 |
| Totale | 64.262 | 100,0 |
| NR | 8.469 | |
| Totale | 72.731 | |

Tab. 14 – Suddivisione degli accessi per situazione occupazionale degli utenti (semplificata)

| | VA | % |
|--------------|--------|-------|
| Occupati | 35.459 | 55,2 |
| Non occupati | 16.841 | 26,2 |
| Inattivi | 11.962 | 18,6 |
| Totale | 64.262 | 100,0 |

Tenuto conto che le informazioni di dettaglio sulla situazione occupazionale sono state raccolte solo per il 43% degli occupati (34.439), il dato rilevante è che nella quasi totalità di essi, si tratta di persone in posizione di rapporto di dipendenza. La quota dei lavoratori autonomi è inferiore al 4%.

Tab. 15 – Suddivisione degli accessi per posizione lavorativa degli utenti

| | VA | % |
|---------------------|--------|-------|
| Dipendente | 14.413 | 95,9 |
| Lavoratore autonomo | 517 | 3,4 |
| Tirocinio | 94 | 0,6 |
| Totale | 15.024 | 100,0 |
| NR | 57.707 | |
| Totale | 72.731 | |

Tre quarti delle persone che hanno dato informazioni in merito al loro tempo di lavoro, sono impegnati a tempo pieno, mentre un quarto è a part-time.

Tab. 16 – Suddivisione degli accessi per tempo di lavoro degli utenti

| | VA | % |
|-------------|--------|-------|
| Tempo pieno | 39.696 | 74,0 |
| Part time | 13.931 | 26,0 |
| Totale | 53.627 | 100,0 |
| NR | 19.104 | |
| Totale | 72.731 | |

Tre quarti delle persone che hanno fornito l'informazione corrispondente hanno un impegno lavorativo a tempo indeterminato.

Tab. 17 – Suddivisione degli accessi per tipologia di contratto degli utenti

| | VA | % |
|-----------------------|--------|-------|
| A tempo indeterminato | 4.162 | 75,1 |
| A tempo determinato | 719 | 13,0 |
| Atipico | 250 | 4,5 |
| Nessun contratto | 408 | 7,4 |
| Totale | 5.539 | 100,0 |
| NR | 67.192 | |
| Totale | 72.731 | |

Il settore d'impiego prevalente è quello terziario, che registra l'82% delle persone che hanno fornito questa informazione.

Tab. 18 – Suddivisione degli accessi per settore d'impiego degli utenti

| | VA | % |
|-------------|--------|-------|
| Agricoltura | 1.032 | 2,6 |
| Industria | 6.202 | 15,5 |
| Terziario | 32.819 | 81,9 |
| Totale | 40.053 | 100,0 |
| NR | 32.678 | |
| Totale | 72.731 | |

Le persone lavorano in imprese che hanno un numero di addetti generalmente inferiore a 50 dipendenti: sta al di sotto di questa soglia, infatti, il 54% delle imprese considerate.

Tab. 19 – Suddivisione degli accessi per numero di addetti delle imprese in cui sono impiegati gli utenti

| | VA | % |
|--------------|--------|-------|
| Da 1 a 9 | 13.394 | 29,9 |
| Da 10 a 15 | 3.928 | 8,8 |
| Da 16 a 49 | 7.320 | 16,3 |
| Da 50 a 249 | 10.229 | 22,8 |
| Da 250 a 499 | 1.725 | 3,9 |
| Oltre 500 | 8.190 | 18,3 |
| Totale | 44.786 | 100,0 |
| NR | 27.945 | |
| Totale | 72.731 | |

Quasi tre quarti delle persone opera in aziende private.

Tab. 20 – Suddivisione degli accessi per ambito di lavoro degli utenti

| | VA | % |
|----------|--------|-------|
| Privato | 2.310 | 73,5 |
| Pubblico | 831 | 26,5 |
| Totale | 3.141 | 100,0 |
| NR | 69.590 | |
| Totale | 72.731 | |

Più della metà delle persone che si sono rivolte al servizio in questi anni, è sposata o convivente. Nel 30% dei casi gli utenti vivono ancora in famiglia, mentre solo il 12% vive da solo. L'esperienza della vita assieme ad amici è inferiore al 2%.

Tab. 21 – Composizione del nucleo familiare degli utenti

| | VA | % |
|---------------------------|--------|-------|
| Coniuge o convivente | 32.265 | 50,5 |
| Con la famiglia d'origine | 18.881 | 29,6 |
| Da solo/a | 7.848 | 12,3 |
| In comunità d accoglienza | 297 | 0,5 |
| Con amici | 1.079 | 1,7 |
| Altro | 3.490 | 5,5 |
| Totale | 63.860 | 100,0 |
| NR | 8.871 | |
| Totale | 72.731 | |

C. L'uso della Struttura da parte degli utenti

Un primo aspetto preso in considerazione è la forma comunicativa che ha permesso agli utenti di conoscere il servizio. La tabella seguente mostra la molteplicità di forme comunicative. Una è nettamente prevalente sulle altre (perché rappresenta quasi la metà del totale): la comunicazione diretta avuta da altre persone della propria rete di parenti, amici e conoscenti.

Notevolmente meno incisive, stando a quanto emerge da questi dati, altre modalità che rientrano tra le azioni strutturate di campagne promozionali, di marketing e di informazione come la predisposizione di cartelloni e depliant di varia natura (10%), le informazioni erogate da operatori in sportelli informativi (7%), le informazioni veicolate tramite spot televisivi o radiofonici (6%), informazioni inserite in internet (4%), le informazioni veicolate tramite il Centro per l'impiego o l'agenzia del lavoro (4%).

Tab. 22 – Suddivisione degli accessi per modalità di conoscenza del servizio

| | VA | % |
|--|--------|------|
| Parenti amici conoscenti | 33.742 | 46,5 |
| Manifesti depliant e guide | 7.025 | 9,7 |
| Sportello informativo | 5.152 | 7,1 |
| Stampa e spot radio Tv | 4.542 | 6,3 |
| Internet | 3.278 | 4,5 |
| Centro per l'impiego - Agenzia del lavoro | 2.943 | 4,1 |
| Altro | 2.652 | 3,7 |
| Azienda di lavoro | 1.715 | 2,4 |
| Insegnanti | 1.354 | 1,9 |
| Sportello orientamento formativo Provincia | 1.019 | 1,4 |
| Strutture che organizzano il servizio | 968 | 1,3 |
| Amici conoscenti | 847 | 1,2 |
| Struttura che ha organizzato l'evento | 778 | 1,1 |
| Sindacati | 748 | 1,0 |
| Ufficio Assessorato Provincia | 716 | 1,0 |
| Manifesti depliant sull'intervento | 617 | 0,9 |
| Scuola del figlio | 557 | 0,8 |
| Informagiovani e Informalavoro | 524 | 0,7 |
| Telefonate lettera degli organizzatori dell'evento | 500 | 0,7 |
| Altri uffici pubblici | 392 | 0,5 |
| Da stampa quotidiana | 370 | 0,5 |
| Manifesti depliant sul dispositivo | 367 | 0,5 |
| Centro per l'Impiego | 362 | 0,5 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | |
|---|--------|-------|
| Dallo sportello orientamento formativo territoriale | 274 | 0,4 |
| Impresa in cui lavorava | 213 | 0,3 |
| Provincia e Comune | 185 | 0,3 |
| Provincia autonoma di Trento | 168 | 0,2 |
| Struttura multifunzionale | 158 | 0,2 |
| Spot radio Tv | 118 | 0,2 |
| Informagiovani | 116 | 0,2 |
| Parenti | 53 | 0,1 |
| Già utilizzato in anni precedenti | 40 | 0,1 |
| Ufficio orientamento università | 33 | 0,0 |
| Agenzie private per il lavoro | 14 | 0,0 |
| Totale | 72.540 | 100,0 |
| NR | 191 | |
| Totale | 72.731 | |

Per quanto riguarda l'anno di accesso alla Struttura i dati mettono in luce una situazione di forte discontinuità: all'anno 2007 che registra il 28% di accessi, fanno da contraltare anni con quote di accessi decisamente inferiori alla soglia del 10%. Intorno al 10% degli accessi si registrano nel 2005.

Tab. 23 – Suddivisione degli accessi per anno

| | VA | % |
|--------|--------|-------|
| 2002 | 3.174 | 4,4 |
| 2003 | 6.154 | 8,5 |
| 2004 | 14.470 | 19,9 |
| 2005 | 9.898 | 13,6 |
| 2006 | 5.961 | 8,2 |
| 2007 | 20.719 | 28,5 |
| 2008 | 6.316 | 8,7 |
| 2009 | 6.039 | 8,3 |
| Totale | 72.731 | 100,0 |

In rapporto al fatto che la *Misura* più richiesta è quella dei buoni formativi, appare interessante analizzare i motivi che le persone hanno esposto nel colloquio per motivare tale richiesta. Il motivo prevalente, indicato nel 69% degli accessi ha a che fare con l'esigenza di aggiornamento delle competenze e delle conoscenze. La formazione come chiave di accesso al lavoro è indicata solo nel 16% dei colloqui, mentre nel 6% dei casi è ritenuta dagli utenti una strategia adeguata per reinserirsi nel mondo del lavoro dopo un periodo di assenza.

Tab. 24 – Suddivisione degli accessi per motivi di interesse verso l'attività formativa richiesta

| | VA | % |
|--|--------|-------|
| Aggiornamento delle competenze e delle conoscenze | 44.168 | 69,5 |
| Trovare lavoro | 10.260 | 16,1 |
| Reinserirsi nel mondo del lavoro dopo un periodo di inattività | 4.120 | 6,5 |
| Compensare carenze nelle competenze tecnico professionali | 1.754 | 2,8 |
| Completare il percorso formativo | 1.079 | 1,7 |
| Altro | 1.018 | 1,6 |
| Interesse verso i temi | 612 | 1,0 |
| L'intervento prevede rimborsi o borse lavoro | 181 | 0,3 |
| L'intervento dà vantaggi a fine carriera | 154 | 0,2 |
| Ha tempo libero | 151 | 0,2 |
| Integrazioni al reddito | 25 | 0,0 |
| Partecipano all'attività amici o parenti | 24 | 0,0 |
| Totale | 63.546 | 100,0 |
| NR | 9.185 | |
| Totale | 72.731 | |

Il giudizio sulla struttura è stato raccolto solo nel 74% dei casi considerati e l'esito è decisamente positivo: complessivamente la percentuale di chi esprime un giudizio positivo («molto utile» e «utile») è quasi l'89% del totale.

Tab. 25 – Suddivisione degli accessi per giudizio espresso dagli utenti sul servizio ricevuto

| | VA | % |
|---------------------------|--------|-------|
| Molto utile | 24.087 | 44,7 |
| Utile | 23.719 | 44,0 |
| Carente in alcuni aspetti | 209 | 0,4 |
| Poco utile | 418 | 0,8 |
| Altro | 5.441 | 10,1 |
| Totale | 53.874 | 100,0 |
| NR | 18.857 | |
| Totale | 72.731 | |

Il giudizio sulle strategie e forme della comunicazione è stato raccolto solamente dal 15% delle persone. Resta di segno positivo nel complesso, ma con un minor numero di persone che esprimono il giudizio migliore della scala proposta.

Tab. 26 – Suddivisione degli accessi per giudizio espresso dagli utenti sulle modalità di comunicazione del servizio

| | VA | % |
|------------------|--------|-------|
| Molto stimolante | 3.710 | 31,9 |
| Stimolante | 7.248 | 62,4 |
| Poco stimolante | 453 | 3,9 |
| Altro | 206 | 1,8 |
| Totale | 11.617 | 100,0 |
| NR | 61.114 | |
| Totale | 72.731 | |

PARTE TERZA

**Il punto di vista degli utenti
della Struttura Ad Personam**

Metodologia e strumenti di indagine

Il lavoro di valutazione si è sviluppato anche attraverso una survey telefonica su un campione statisticamente rappresentativo di circa 900 persone tra quelle che hanno utilizzato il servizio nel periodo 2002-2009⁸.

Con la survey si è inteso costruire una rappresentazione più approfondita del rapporto d'uso del servizio da parte degli utenti e dell'esito del servizio, secondo la percezione che gli stessi utenti dichiarano.

Le interviste realizzate forniscono utili informazioni che non riguardano solo la Struttura multifunzionale, ma si dispone ora di una messe di dati leggibili anche per un più ampio ragionamento e una riflessione sulle politiche di Settore, a partire soprattutto dagli aspetti di difficoltà emersi dalle interviste e dai suggerimenti raccolti.

Lo strumento utilizzato per raccogliere i dati è un questionario, la cui costruzione ha visto impegnato il gruppo di ricerca con la collaborazione fattiva di Mauro Frisanco, Tiziana Bellofiore e Viviana Tarter di ARiS, che gestisce la Struttura multifunzionale, e con una collaborazione da parte degli altri due partner dell'Ati (Ce.Trans e Studio Méta) nella revisione della proposta finale del questionario.

Alla revisione del questionario ha contribuito altresì Nicoletta Clauser, dirigente del Servizio rapporti comunitari e sviluppo locale della Provincia autonoma di Trento - servizio nel quale si colloca l'apporto della Struttura multifunzionale - e degli esperti valutatori che collaborano con lo stesso nella task force Fse (Carlo Borzaga, Daniele Checchi, Franco Fraccaroli, Alberto Vergani).

Alle persone sono state poste 21 domande, tutte a risposte chiuse, salvo una. Le interviste telefoniche sono state realizzate nel periodo giugno-luglio 2010, in orario preserale e serale. La durata media delle interviste è stata di poco meno di cinque minuti. Le interviste sono state immediatamente registrate, come prevede il metodo Cati, in un software di archiviazione dei dati.

La prima batteria di domande è andata a raccogliere informazioni circa il quadro anagrafico e occupazionale dei rispondenti (genere, età, nazionalità, stato civile, presenza di figli, residenza, ultimo titolo di studio conseguito, eventuali corsi in essere, situazione occupazionale, caratteristiche dell'occupazione in ordine alla tipologia di ambito, settore, contratto e tempo di lavoro).

La seconda parte del questionario ha affrontato, invece, altri temi:

- la dimensione dell'inclusione sociale delle persone, indagata attraverso tre indicatori: il coinvolgimento in esperienze di impegno sociale, culturale o am-

⁸ Nel data-base iniziale degli accessi al servizio, sono state individuate le persone (record univoci per codice fiscale), con associati tutti gli accessi effettuati dal 2002 al 2009. Per ogni dominio di studio (cioè la *Misura*) si è estratto un campione di 200 persone, con selezione sistematica, a stratificazione implicita (ordinamento a serpentina) per anno di accesso, genere, età.

bientale, civico o politico; la conoscenza delle iniziative di impegno sociale esistenti nel territorio; la capacità di orientarsi e utilizzare le diverse opportunità di servizi esistenti per informazioni e consulenze in materia di formazione, lavoro e impegno sociale;

- la dimensione di utilizzo della Struttura multifunzionale in merito ai bisogni per cui le persone si sono rivolte ad essa, la corrispondenza tra quanto sperimentato concretamente nel servizio con le attese, la percezione di utilità nell'aver utilizzato il servizio, tempi e forme dell'accesso al servizio, l'utilizzo di altri servizi presenti nel territorio e la disponibilità a farsi soggetto promotore del servizio;
- la dimensione di esito dell'intervento della Struttura multifunzionale in ordine alla percezione che le persone hanno dell'evoluzione della propria situazione formativa, occupazionale, informativa e partecipativa prima e dopo l'utilizzo del servizio.

Grazie alla disponibilità dei dati è stato possibile ricavare una serie di informazioni sulle persone selezionate come campione, riducendo il numero delle domande da porre telefonicamente. Tali informazioni pregresse hanno anche permesso la costruzione di alcuni confronti tra le situazioni al momento dell'accesso alla Struttura (in riferimento al titolo di studio a quel momento conseguito e alla condizione occupazionale in essere) e le situazioni analoghe al momento dell'intervista telefonica (al momento della richiesta dei servizi).

Il campione di riferimento e gli utenti intervistati

I questionari raccolti hanno interessato 892 persone, pari al 75% del campione di riferimento composto da 1.200 nominativi. Il campione, è stato costruito in riferimento a cinque *Misure* (cioè agli assi operativi della Struttura multifunzionale):

- *Buoni formativi* (BF), o voucher. Si tratta di documenti rilasciati dalla Provincia autonoma di Trento per poter frequentare gratuitamente un corso di lingue (inglese, tedesco, francese o spagnolo) o un corso di informatica (grafica computerizzata, Office automation o telematica e reti), scelti da due appositi cataloghi di offerta formativa. Ogni buono è valido per frequentare un solo corso presente nel catalogo, a prescindere dalla durata e dalla sede di svolgimento. Per richiedere un buono formativo è necessario avere un'età compresa tra i 15 e i 64 anni;
- *Buoni servizio* (BS). Sono dei titoli di spesa, concessi dalla Provincia autonoma di Trento - con il cofinanziamento del Fondo sociale europeo - che consentono di ridurre i costi dei servizi di educazione e cura per i propri figli, presso strutture dedicate in orario extrascolastico e nei periodi di vacanza (fine settimana, giornate festive, vacanze estive ecc.). I buoni di servizio hanno l'obiettivo di aiutare i genitori che lavorano a svolgere meglio il proprio compito, favorendo la conciliazione

tra impegni familiari e lavoro. Possono essere richiesti fino a tre buoni di servizio l'anno (cinque in caso di bambini fino ai 3 anni);

- FS. La *formazione superiore* prevede un'offerta di corsi post-diploma e post laurea per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro. Si tratta di percorsi lunghi, di durata variabile tra le 800 e le 1000 ore, che affiancano a una parte di aula una parte di stage (200/300 ore) a fine corso. L'offerta formativa esce una volta all'anno, tendenzialmente in autunno/inverno, e trattandosi di corsi a numero chiuso (12-15 allievi per corso) è sempre prevista una selezione, che si articola nella somministrazione di un test psicoattitudinale e in un colloquio motivazionale;
- FS/Donne. È la sezione della *formazione superiore* dedicata ai percorsi *per donne*. Non sono richiesti specifici titoli di studio per l'accesso alla *Misura*, ma possono essere indicati a progetto per i singoli corsi in essa contenuti. Anche in questo caso l'offerta esce una volta l'anno, insieme ai corsi post-diploma e post-laurea ed è prevista una selezione semplificata con colloquio motivazionale. A discrezione dell'Ente formativo possono essere somministrati anche dei test psicoattitudinali;
- *Mobilità transnazionale*. Dal 2007 sono disponibili delle opportunità di mobilità transnazionale per diversi target di utenti: i due progetti Leonardo Da Vinci - Llp Programmi Ellepi I-Trentino e Mose consentono rispettivamente a giovani laureati e a lavoratori over 40 di svolgere un tirocinio professionale in un contesto estero (inglese o tedesco). Dal 2008 è attivo anche il progetto ForMe che consente a giovani qualificati e diplomati di scegliere tra un'esperienza di full Immersion linguistica di 5 settimane in contesto inglese, tedesco, francese o spagnolo e un'esperienza di tirocinio di 16 settimane in contesto inglese o tedesco.

Nelle analisi e nelle tabelle successive compare anche una sesta *Misura* «Donne». Si tratta di una *Misura* che è stata mantenuta «autonoma» dalle altre per esigenza di costruzione del campione, ma che appartiene alla stessa linea di finanziamento FS/Donne.

Nell'insieme, le interviste realizzate assicurano una distribuzione proporzionata rispetto alle sei *Misure*: a fronte di un numero atteso di questionari pari a duecento per *Misura*, ne sono stati raccolti, infatti, una percentuale tra il 73% e il 76% dell'atteso per ciascuna di esse.

I dati riferiti al genere e all'età delle persone effettivamente intervistate, inoltre, garantiscono la coerenza rispetto alle caratteristiche definite del campione teorico:

- con riferimento alle *Misure* a utenza mista, infatti, la distribuzione per genere delle persone intervistate rispecchia quella dell'universo (con una presenza di femmine di poco inferiore alle attese per le *Misure* BF, BS, FS Donne Mobilità);

Tab. 27 – Il campione: valori attesi ed effettivi in riferimento al genere

| | Valore atteso | | Valore effettivo | |
|----------|---------------|--------|------------------|--------|
| | Femmine | Maschi | Femmine | Maschi |
| BF | 67,0 | 33,0 | 64,4 | 35,6 |
| BS | 84,3 | 15,7 | 81,8 | 18,2 |
| DONNE | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
| FS | 62,6 | 37,4 | 60,1 | 39,9 |
| FS DONNE | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 |
| MOBILITÀ | 62,1 | 37,9 | 60,5 | 39,5 |

- con riferimento alle classi d'età delle persone al momento dell'intervista la distribuzione delle persone intervistate presenta un margine di difformità minimo rispetto all'ipotesi di partenza (sovracampionamento di giovani per la *Misura Mobilità transnazionale*).

Tab. 28 – Il campione: valori attesi ed effettivi in riferimento alla classe d'età

| | 17-30 | | 31-40 | | 41-50 | | oltre 51 | |
|----------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|
| | Valori attesi | Valori effettivi | Valori attesi | Valori effettivi | Valori attesi | Valori effettivi | Valori attesi | Valori effettivi |
| BF | 12,8 | 11,0 | 27,4 | 28,1 | 29,0 | 28,8 | 30,7 | 32,2 |
| BS | 5,2 | 3,4 | 46,7 | 40,5 | 44,4 | 51,4 | 3,6 | 4,7 |
| DONNE | 58,6 | 58,7 | 23,5 | 24,8 | 14,8 | 13,8 | 3,1 | 2,8 |
| FS | 75,3 | 75,7 | 19,7 | 20,9 | 4,0 | 3,4 | 1,0 | 0 |
| FS DONNE | 28,2 | 28,1 | 44,8 | 45,9 | 18,6 | 18,5 | 8,3 | 7,5 |
| MOBILITÀ | 79,4 | 88,2 | 6,0 | 3,3 | 10,1 | 6,6 | 4,5 | 2,0 |

Gli intervistati: un quadro d'insieme

Il campione intervistato comprende persone in un arco di età che va da 19 a 67 anni, con una netta prevalenza di femmine (78%) rispetto ai maschi (22%) e l'età media di 34 anni.

La classe d'età maggiormente ricorrente tra gli intervistati è quella «giovane», tra 17 e 30 anni (44% del campione), seguita dalla classe successiva cronologicamente dei «giovani adulti» tra i 31 e i 40 anni (27%) e dalla classe degli adulti dai 41-50 anni (21%). Le persone intervistate con oltre 51 anni «over fifty» rappresentano l'8% del campione.

Tra gli utenti di genere maschile la distribuzione per fasce d'età presenta alcune differenze rispetto alla media generale: si registra una maggiore concentrazione nella fascia giovane (53% di tutti i maschi) e nella fascia degli over fifty (13% del totale).

Tab. 29 – Gli intervistati: distribuzione per classi d'età

| | VA | % |
|---------------|-----|-------|
| 17 - 30 anni | 372 | 43,8 |
| 31 - 40 anni | 231 | 27,2 |
| 41 - 50 anni | 175 | 20,6 |
| Oltre 51 anni | 71 | 8,4 |
| Totale | 849 | 100,0 |
| NR | 43 | |
| Totale | 892 | |

La maggior parte degli utenti intervistati è di nazionalità italiana (93%), gli altri provengono da 27 Paesi diversi, tra cui quelli numericamente più presenti sono Cile, Albania, Argentina, Romania, Svizzera (le persone provenienti da questi paesi, insieme, rappresentano quasi il 40% del totale degli stranieri intervistati). La correlazione tra la nazionalità delle persone intervistate e il genere non è rilevante: sia tra gli italiani sia tra gli stranieri, le donne costituiscono tre quarti del campione.

Tab. 30 – Gli intervistati: distribuzione per nazionalità

| | VA | % |
|---------------------|-----|------|
| Italia | 834 | 93,5 |
| Albania | 5 | 0,6 |
| Algeria | 1 | 0,1 |
| Argentina | 4 | 0,4 |
| Austria | 1 | 0,1 |
| Belgio | 3 | 0,3 |
| Bosnia e Erzegovina | 3 | 0,3 |
| Brasile | 2 | 0,2 |
| Cile | 6 | 0,7 |
| Colombia | 2 | 0,2 |
| Costa d'Avorio | 1 | 0,1 |
| Croazia | 2 | 0,2 |
| Federazione Russa | 2 | 0,2 |
| Germania | 1 | 0,1 |
| Grecia | 1 | 0,1 |
| Marocco | 3 | 0,3 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | |
|-----------------------|-----|-------|
| Nicaragua | 1 | 0,1 |
| Polonia | 2 | 0,2 |
| Romania | 4 | 0,4 |
| Slovacchia | 1 | 0,1 |
| Stati Uniti d'America | 2 | 0,2 |
| Sudan | 1 | 0,1 |
| Svizzera | 4 | 0,4 |
| Ucraina | 1 | 0,1 |
| Venezuela | 2 | 0,2 |
| Vietnam | 1 | 0,1 |
| Cuba | 1 | 0,1 |
| Bolivia | 1 | 0,1 |
| Totale | 892 | 100,0 |

Il 97% degli intervistati ha la residenza in un Comune della provincia di Trento, mentre sono 4 le persone che hanno residenza in provincia di Bolzano e 19 persone che hanno domicilio in provincia di Trento, ma con residenza in altra regione.

I residenti nella città di Trento rappresentano il 31% del totale degli intervistati (273 casi). Oltre alla città di Trento presentano un rilevante numero d'intervistati anche i seguenti comuni: Rovereto (80 casi, 9,0%), Pergine Valsugana (47 casi, 5,3%), Arco (21 casi, 2,4%), Lavis (18 casi, 2,0%), Civezzano, Cles (15 casi ciascuno, 1,7%), Borgo Valsugana, Mori (13 casi, 1,5%).

L'analisi per Comprensorio evidenzia una netta prevalenza di residenti nel Comprensorio C5 - Valle dell'Adige (il 42% dei casi). A seguire vi è il dato riferito al Comprensorio C10 - Vallagarina, con il 18% dei casi e il Comprensorio C4 - Alta Valsugana, con il 12% dei casi. Tutti gli altri comprensori presentano una percentuale di casi (sul totale degli intervistati) inferiore al 10%.

Tab. 31 – Gli intervistati: distribuzione per Comprensorio

| | VA | % |
|-------------------------------|-----|------|
| C1 - Val di Fiemme | 16 | 1,9 |
| C2 - Primiero | 8 | 0,9 |
| C3 - Bassa Valsugana e Tesino | 44 | 5,2 |
| C4 - Alta Valsugana | 98 | 11,5 |
| C5 - Valle dell'Adige | 361 | 42,4 |
| C6 - Val di Non | 57 | 6,7 |
| C7 - Val di Sole | 22 | 2,6 |
| C8 - Valli Giudicarie | 27 | 3,2 |
| C9 - Alto Garda e Ledro | 58 | 6,8 |
| C10 - Vallagarina | 153 | 18,0 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | |
|-----------------------|-----|-------|
| C11 - Ladino di Fassa | 8 | 0,9 |
| Totale | 852 | 100,0 |
| NR (altre province) | 40 | |
| Totale | 892 | |

Il 61% delle persone intervistate ha conseguito il diploma di scuola media superiore, il 7% possiede un titolo di studio inferiore e il 32% presenta un titolo di livello universitario.

Analizzando i dati sul titolo di studio in relazione al genere, si osserva una maggiore scolarizzazione tra le femmine, che presentano una maggiore percentuale di laureate rispetto ai maschi (33% vs 28%), mentre tra questi ultimi è maggiore la percentuale di chi ha la licenza di scuola media inferiore (10% vs 6%) o la licenza media superiore (62% vs 60%).

Sono 177 le persone che stanno frequentando un corso di formazione (pari al 20% del totale degli intervistati) che, in larga maggioranza coincide con un percorso universitario (112, il 64% di chi sta frequentando corsi), e in percentuale minore con un percorso di aggiornamento in servizio (18 casi, pari al 10% del totale).

Gli intervistati - al momento della realizzazione dell'intervista - sono «lavoratori» (73% del totale). Notevolmente inferiore la quota degli studenti (12%) e di chi si definisce «in cerca di occupazione» (8%) e di chi presenta altre condizioni (6%, comprendenti i pensionati, i non attivi, le casalinghe).

Considerando esclusivamente i lavoratori, la situazione di lavoro più diffusa è quella di lavoratore dipendente (89% dei casi) rispetto a quella di lavoratore autonomo (11% dei casi). Prevalde, però, tra i lavoratori dipendenti la posizione di chi ha un contratto a tempo determinato o con contratti a progetto e temporanei rispetto a chi ha un contratto a tempo indeterminato. I primi, infatti, sono il 69% di tutti i dipendenti. Le persone con contratto a progetto o con collaborazione temporanea o di lavoro interinale sono in tutto 23, il 31% di tutti i dipendenti, pari al 4% del totale.

Tra le femmine la distribuzione vede prevalere sempre i contratti a tempo indeterminato che raggiungono una percentuale maggiore rispetto ai maschi: 34% vs 22%, mentre tra i maschi è più frequente la posizione del contratto a tempo determinato (78% vs 66%).

Il 60% dei lavoratori è occupato nell'ambito di aziende private, piuttosto che in amministrazioni pubbliche. Il settore prevalente è quello dell'istruzione e dei servizi sociali e sanitari che registra il 36% dei dipendenti. A seguire, si registrano il 14% di occupati nel settore del commercio e il 9% nella pubblica amministrazione. Industria, costruzioni e trasporti, complessivamente, registrano 72 persone occupate, pari al 10% del totale dei dipendenti.

La distribuzione dei maschi in relazione alla situazione occupazionale presenta qualche variazione rispetto alla media generale: vi è una maggiore popolazione di studenti e una quota inferiore di «altre situazioni» (pensionati, casalinghe e inattivi).

Tab. 32 – Gli intervistati: distribuzione per titolo di studio conseguito

| | VA | % |
|--------------------------------------|-----|-------|
| Diploma di scuola media superiore | 487 | 54,7 |
| Diploma di laurea magistrale | 147 | 16,5 |
| Diploma di laurea breve | 70 | 7,9 |
| Licenza media inferiore | 62 | 7,0 |
| Attestato di qualifica professionale | 57 | 6,4 |
| Diploma universitario | 43 | 4,8 |
| Master universitario | 12 | 1,3 |
| Qualifica post diploma | 8 | 0,9 |
| Dottorato di ricerca | 2 | 0,2 |
| Nessun titolo | 2 | 0,2 |
| Totale | 890 | 100,0 |

Tab. 33 – Gli intervistati: distribuzione per situazione occupazionale

| | VA | % |
|-----------------------------------|-----|-------|
| Occupato/a | 642 | 73,0 |
| Studente/ssa non lavoratore | 88 | 10,0 |
| Disoccupato/a | 59 | 6,7 |
| In pensione | 17 | 1,9 |
| Casalinga/o | 17 | 1,9 |
| In cerca di prima occupazione | 12 | 1,4 |
| Inattivo/a | 12 | 1,4 |
| Studente/ssa lavoratore/trice | 11 | 1,3 |
| Altro | 10 | 1,1 |
| Tirocinante stage borsista | 6 | 0,7 |
| In cassa integrazione | 3 | 0,3 |
| Non occupato/a | 2 | 0,2 |
| Iscritto/a alle liste di mobilità | 1 | 0,1 |
| Totale | 880 | 100,0 |

Incrociando la situazione occupazionale con il titolo di studio conseguito, emergono alcune caratteristiche interessanti dei rispondenti:

- tra i 105 studenti il 76% ha conseguito, al massimo, un diploma di scuola superiore e il 24% una laurea,
- tra i 644 lavoratori il 66% ha, al massimo, un diploma di scuola media superiore e il 33% una laurea,

- tra le 73 persone in cerca di occupazione la percentuale di laureati è del 41%, mentre quelli che presentano, al massimo, un diploma superiore sono il 59%.

In altre parole, con riferimento al titolo di studio, i dati evidenziano altre caratteristiche del campione:

- tra chi ha un basso livello di istruzione (licenza media inferiore o nessun titolo) la percentuale dei lavoratori è del 72%, quella degli studenti è del 2%, quella di chi sta cercando un lavoro è del 3%, quella dell'ultimo gruppo di persone (pensionati, inattivi, casalinghe) è del 23%,
- tra chi dispone di diploma di scuola media la percentuale dei lavoratori rimane stabile (72%) ma cresce la quota di studenti (15%) e quella di chi cerca occupazione (8%) e scende quella dell'ultimo gruppo (pensionati, inattivi, casalinghe),
- tra i laureati è maggiore la quota dei lavoratori (77%) e, per converso, diminuiscono le percentuali degli studenti (9%), in cerca di occupazione (11%) e altro (3%).

Tab. 34 – Gli intervistati: distribuzione per titolo di studio conseguito e situazione occupazionale

| | | Licenza media inferiore | | Diploma di maturità | | Laurea o più | | Totale | |
|-------------------------|----|-------------------------|-------|---------------------|-------|--------------|-------|--------|-------|
| | | VA | % | VA | % | VA | % | VA | % |
| Studente/ssa | VA | 1 | 1,0 | 79 | 75,2 | 25 | 23,8 | 105 | 100,0 |
| | % | 1,6 | | 14,8 | | 9,0 | | 12,0 | |
| Lavoratore/trice | VA | 46 | 7,1 | 383 | 59,5 | 215 | 33,4 | 644 | 100,0 |
| | % | 71,9 | | 71,6 | | 77,1 | | 73,3 | |
| In cerca di occupazione | VA | 2 | 2,7 | 41 | 56,2 | 30 | 41,1 | 73 | 100,0 |
| | % | 3,1 | | 7,7 | | 10,8 | | 8,3 | |
| Altro | VA | 15 | 26,8 | 32 | 57,1 | 9 | 16,1 | 56 | 100,0 |
| | % | 23,4 | | 6,0 | | 3,2 | | 6,4 | |
| Totale | VA | 64 | 100,0 | 535 | 100,0 | 279 | 100,0 | 878 | 100,0 |
| | % | 100,0 | | 100,0 | | 100,0 | | 100,0 | |

Più della metà del campione (56%) è costituito da persone celibi o nubili. Le persone già coniugate sono il 35% del totale, il 6% è separato e/o divorziato/a, il 3% convive senza matrimonio. La quota dei vedovi è minima (0,2%).

Le persone intervistate che hanno figli sono 532, pari al 60% del campione, con un numero medio di figli pari a 1,8. Tra le persone che hanno figli il 30% ne ha un solo, il 56% ne ha due, il restante 14% ha tre o più figli.

Tra le persone che hanno figli la proporzione di persone celibi-nubili è quantificata in poco più del 10%, l'88% è, invece, sposato o convivente.

Una parte del questionario, come indicato in premessa, ha indagato un aspetto particolare della vita delle persone intervistate, l'inclusione sociale, che è stata considerata utilizzando tre indicatori: la partecipazione sociale, il possesso di informazioni rispetto al contesto sociale e la capacità di orientarsi nella ricerca di informazioni e supporto.

Le risposte evidenziano, nell'insieme, una situazione di discreto possesso di informazioni e di capacità di orientarsi ma, al contempo, di ridotto impegno sociale.

Tab. 35 – L'inclusione sociale degli intervistati (a)

| | Presenza di impegni sociali | |
|---|-----------------------------|-------|
| | VA | % |
| No | 660 | 74,0 |
| Si, saltuariamente | 40 | 4,5 |
| Si, con continuità per conto mio | 22 | 2,5 |
| Si, con continuità in un'organizzazione | 170 | 19,1 |
| Totale | 892 | 100,0 |

Per quanto concerne la presenza di impegni (di tipo sociale, culturale, ambientale, civico o politico) tre quarti delle persone intervistate dichiarano di non essere coinvolti in nessuna situazione, il 19% di esserlo in modo continuativo e all'interno di un'organizzazione, il 4% di esserlo ma saltuariamente e il 2% di svolgere attività di impegno sociale continuativamente ma al di fuori di organizzazioni sociali. Ad essere maggiormente coinvolti in impegni sono i maschi (34%) rispetto alle femmine (24%).

Tab. 36 – L'inclusione sociale degli intervistati (b)

| | Grado di possesso di informazioni sulle iniziative di impegno sociale | |
|---|---|-------|
| | VA | % |
| Non sono per nulla informato/a | 106 | 11,9 |
| Ho limitate informazioni sulle realtà operanti nel territorio | 530 | 59,4 |
| Sono molto interessato sulle realtà operanti nel territorio | 256 | 28,7 |
| Totale | 892 | 100,0 |

Rispetto al possesso d'informazioni inerenti le iniziative di impegno sociale presenti nel territorio il 60% degli intervistati riconosce di avere limitate informazioni, il 29% di essere molto informato.

Tab. 37 – L'inclusione sociale degli intervistati (c)

| | Capacità di orientarsi nella ricerca di informazioni | |
|-------------------|--|-------|
| | VA | % |
| No | 69 | 7,7 |
| Si, parzialmente | 408 | 45,7 |
| Si, completamente | 415 | 46,5 |
| Totale | 892 | 100,0 |

A proposito della capacità di orientarsi tra le diverse opportunità di servizi esistenti per poterle utilizzare rispetto alle proprie esigenze (informazione, formazione ecc.) le risposte evidenziano un perfetto equilibrio tra chi ritiene di essere completamente in grado di orientarsi (46%) e chi di essere in grado di farlo solo parzialmente (46%).

Tra chi dichiara di possedere informazioni (in rapporto a chi dichiara di non averne) su quanto esiste nel territorio si rileva una percentuale più elevata di chi ha impegni (27% vs 18%) e di chi esprime capacità di orientarsi (95% vs 72%).

L'uso del servizio da parte degli intervistati

Il 56% delle persone ha utilizzato la Struttura in età giovanile (17-30) e nell'insieme la tendenza è di un minor utilizzo del servizio da parte delle fasce d'età più alte.

Tab. 38 – Gli intervistati: distribuzione per classi d'età al momento dell'accesso alla Struttura

| | Totale | | Maschi | Femmine |
|---------------|--------|-------|--------|---------|
| | VA | % | % | % |
| 17 - 30 anni | 474 | 55,8 | 60,6 | 54,4 |
| 31 - 40 anni | 199 | 23,4 | 26,9 | 12,1 |
| 41 - 50 anni | 135 | 15,9 | 15,2 | 18,2 |
| Oltre 51 anni | 41 | 4,8 | 3,5 | 9,1 |
| Totale | 849 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| NR | 43 | | | |
| Totale | 892 | | | |

Vi sono alcune differenze da annotare, nell'età di accesso in rapporto al genere degli intervistati pur confermandosi le tendenze generali appena descritte: tra i maschi, infatti, sono più presenti percentualmente le due fasce d'età estreme, quella giovanile (61% vs 54%) e quella over 50 anni (9% vs 3%), mentre tra le femmine la quota dei giovani-adulti tra i 31-40 anni è più che doppia rispetto al valore corrispondente tra i maschi (27% vs 12%).

Solo il 9% di coloro che hanno utilizzato la Struttura si è rivolto anche ad altri servizi nel territorio per soddisfare le proprie esigenze. In particolare vi è un utilizzo dell'agenzia per il lavoro, dei centri per l'impiego, dell'università e delle agenzie interinali.

Per quanto riguarda il tipo di intervento di cui le persone chiedono di usufruire tre *Misure* (Donne, FS e Mobilità) includono ciascuna, più azioni specifiche. In particolare:

- per quanto attiene la *Misura* Donna, i dati mettono in luce un accesso numericamente consistente al servizio per i programmi post diploma e laurea (89 casi), Competenze trasversali (32 casi), e meno consistente per gli altri programmi (disoccupate, manager, occupate, donne telelavoro);
- per quanto riguarda la *Misura* FS, si può evidenziare che la maggioranza delle persone (137 su 148) che si è rivolta alla Struttura per percorsi post laurea o post diploma;
- per quanto riguarda, infine, la *Misura* Mobilità, sono 87 persone che si sono rivolte alla Struttura in relazione al programma ForMe, altre 52 per i programmi Ellepi e 12 per i programmi Mose.

Tab. 39 – Accessi alla Struttura: distribuzione per *Misura* (dettaglio)

| | VA | % |
|-------------------------------------|-----|------|
| BF BUONI FORMATIVI | 146 | 16,4 |
| BS BUONI SERVIZIO | 148 | 16,6 |
| DONNE | 152 | 17,0 |
| FSE/DONNE | 146 | 16,4 |
| <i>Donne competenze trasversali</i> | 32 | 3,6 |
| <i>Donne disoccupate</i> | 11 | 1,2 |
| <i>Donne post diploma laurea</i> | 89 | 10 |
| <i>Donne telelavoro</i> | 7 | 0,8 |
| <i>Donne manager</i> | 4 | 0,4 |
| <i>Donne occupate</i> | 3 | 0,3 |
| FS | 148 | 16,6 |
| <i>Post laurea - Post diploma</i> | 137 | 15,4 |
| <i>Post diploma deboli</i> | 5 | 0,6 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | |
|----------------------------|------------|--------------|
| <i>Interventi brevi</i> | 2 | 0,2 |
| <i>Percorsi IFTS</i> | 2 | 0,2 |
| <i>Post qualifica base</i> | 2 | 0,2 |
| MOBILITÀ | 152 | 17 |
| <i>For Me</i> | 88 | 9,9 |
| <i>Ellepi 2</i> | 14 | 1,6 |
| <i>Ellepi 3</i> | 14 | 1,6 |
| <i>Ellepi 4</i> | 13 | 1,5 |
| <i>Ellepi</i> | 11 | 1,2 |
| <i>Mose</i> | 8 | 0,9 |
| <i>Mose 2</i> | 4 | 0,4 |
| Totale | 892 | 100,0 |

Per ciò che concerne l'età degli intervistati al momento dell'accesso alla Struttura, i dati indicano una rilevante differenziazione, con alcune *Misure* destinate in modo prevalente ai giovani e altre destinate a un'utenza più adulta.

Tra le *Misure* giovanili vi sono: la Mobilità transnazionale (che registra il 90% di persone entro i 30 anni); la *Misura* FS (che ha l'86% degli utenti entro i 30 anni); la *Misura* Donne, con il 70% di giovani tra i suoi utilizzatori, la *Misura* FS/Donne, con il 66% di giovani tra gli utenti.

Le altre due *Misure*, i Buoni formativi e i Buoni servizio, evidenziano un'utenza diversificata per età, seppur sembra prevalere una fascia di utilizzatori oltre i 31 anni (soprattutto per i Buoni servizio).

Tab. 40 – Gli accessi alla Struttura: distribuzione per classi d'età e *Misura* (valori percentuali)

| | Mobilità | FS | Donne | FS donne | BF | BS | Totale |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 17-30 anni | 90,1 | 86,5 | 69,7 | 65,8 | 20,5 | 4,7 | 55,8 |
| 31-40 anni | 1,3 | 10,8 | 16,5 | 10,8 | 30,1 | 56,8 | 23,4 |
| 41-50 anni | 6,6 | 2,7 | 11,9 | 8,2 | 30,1 | 35,1 | 15,9 |
| Oltre 51 anni | 2,0 | 0,0 | 1,8 | 2,1 | 19,2 | 3,4 | 4,8 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

L'analisi dei dati concernenti l'anno di accesso correlati al genere degli intervistati mostra una differenza di notevole rilievo: mentre le femmine si distribuiscono nei due periodi indicati (sino al 2006 e dal 2007 in poi) in modo equilibrato, i maschi si distribuiscono per due terzi nel periodo più recente e per un terzo nel periodo sino al 2006.

Nell'analisi dei dati riguardanti l'anno di accesso correlati alla *Misura* si coglie la differenza tra alcune *Misure* prevalentemente utilizzate nel primo periodo (2002-2006) e altre, tendenzialmente più recenti:

- periodo 2002-2006: la *Misura* FS Donne con accessi solo in questo periodo, la *Misura* Buoni formativi con il 71% degli accessi nel periodo, la *Misura* Donne con il 57% degli accessi in questo periodo;
- periodo 2007-2009: la *Misura* Mobilità che ha la quasi totalità di accessi nel periodo indicato, la *Misura* Buoni servizio che presenta la percentuale del 87% di utilizzo nel periodo, la *Misura* FS con il 60% di accessi.

L'utilizzo medio della Struttura è di due accessi per persona, nel periodo 2002-2009, anche se va registrato che poco più della metà degli intervistati ha utilizzato una sola volta la Struttura.

I maschi tendono a utilizzare la Struttura una sola volta (ciò avviene per il 68% degli utenti di genere maschile), mentre le femmine si orientano a un utilizzo plurimo nel tempo (53% dei casi).

A proposito delle diverse *Misure* per cui si accede al Servizio, cambia in media il numero di accessi: per quanto attiene alla Mobilità la quasi totalità delle persone presenta un solo accesso; la percentuale scende al 61% per le persone che hanno richiesto Buoni formativi e al 55% per chi ha chiesto Buoni servizio. Per le *Misure* concernenti le donne (FS Donne e Donne) e per la *Misura* FS la tendenza è verso un utilizzo ripetuto nel tempo della Struttura.

Tab. 41 – Gli intervistati: distribuzione per numero di accessi alla Struttura e *Misura* (valori percentuali)

| | Mobilità | BF | BS | FS donne | Donne | FS | Totale |
|-------------------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|--------|
| Un accesso | 96,7 | 61,0 | 54,7 | 45,2 | 28,9 | 25,7 | 52,1 |
| Due accessi | 2,6 | 24,7 | 25,0 | 21,2 | 40,1 | 33,8 | 24,6 |
| Tre o più accessi | 0,7 | 14,4 | 20,3 | 33,6 | 30,9 | 40,5 | 23,3 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Il tempo trascorso dall'ultimo accesso alla Struttura è, per più di metà delle persone, superiore a due anni. Il 31% degli intervistati ha utilizzato il servizio in tempi recenti (meno di un anno), cioè nella nuova sede di via Pranzelores.

Tab. 42 – Gli intervistati: distribuzione per periodo trascorso dall'ultimo accesso alla Struttura multifunzionale

| | VA | % |
|--------------------|----|-----|
| Da meno di un mese | 20 | 2,2 |
| Da uno a tre mesi | 44 | 4,9 |
| Da tre a sei mesi | 59 | 6,6 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | |
|-----------------------|-----|-------|
| Da sei mesi a un anno | 137 | 15,4 |
| Da uno a due anni | 141 | 15,8 |
| Oltre due anni | 461 | 51,7 |
| Non mi ricordo | 30 | 3,4 |
| Totale | 892 | 100,0 |

Si è ritenuto opportuno indagare se esistessero relazioni particolari tra la tipologia di *Misura* utilizzata dagli intervistati e una serie di variabili.

In primo luogo si è verificata la relazione con il titolo di studio delle persone intervistate.

I dati raccolti indicano una tendenza a un utilizzo percentualmente più elevato - tra le persone con titolo di studio «basso» rispetto a chi ha titoli superiori delle *Misure* Buoni formativi e Buoni servizio: in riferimento a queste due *Misure*, infatti, la percentuale degli utilizzatori con titolo di scuola media inferiore è intorno al 15%, a fronte di una presenza media di questo livello di scolarizzazione del 7%.

Per converso, chi ha conseguito la maturità e una laurea o titolo superiore, utilizza tutte le *Misure*, con una frequenza d'uso maggiore:

- nel caso dei diplomati, delle *Misure* Donne, BS e FS;
- nel caso dei laureati, delle *Misure* FS Donne, Mobilità e FS.

Tab. 43 – Gli intervistati: distribuzione per titolo di studio e *Misura* (valori percentuali)

| | BF | BS | FS donne | Donne | Mobilità | FS | Totale |
|--------------------------|-------|-------|----------|-------|----------|-------|--------|
| Licenza media inferiore | 17,9 | 13,6 | 7,5 | 3,3 | 1,3 | 0,0 | 7,2 |
| Diploma scuola superiore | 55,9 | 65,3 | 50,0 | 74,3 | 56,6 | 64,2 | 61,1 |
| Laurea | 26,2 | 21,1 | 42,5 | 22,4 | 42,1 | 35,8 | 31,7 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Analogo quesito si è posto rispetto alla relazione tra tipologia di *Misura* e condizione occupazionale delle persone intervistate.

I dati raccolti indicano mostrano una utilizzazione più frequente della *Misura* della Mobilità transnazionale tra gli studenti (46%) e, in secondo ordine tra i lavoratori (38%), mentre per tutte le altre *Misure* la percentuale dei lavoratori è sempre superiore al 68% degli utilizzatori, con una punta massima del 93% rispetto ai Buoni servizio.

Le persone in cerca di occupazione superano il 10% di accesso a tre *Misure*: Mobilità, Donne e FS, mentre per le altre tre la loro presenza è inferiore al 5%.

Tra chi si situa in condizione di pensionato, casalinga o inattivo, emerge un significativo utilizzo di Buoni formativi (nel 16% del totale di chi accede a questa opportunità).

Tab. 44 – Gli intervistati: distribuzione per condizione occupazionale e *Misura* (valori percentuali)

| | Mobilità | Donne | FS | FS donne | BF | BS | Totale |
|-------------------------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|--------|
| Studente | 46,1 | 12,2 | 6,4 | 2,7 | 1,4 | 1,4 | 11,9 |
| Lavoratore | 38,2 | 67,6 | 77,3 | 85,6 | 80,1 | 93,2 | 73,4 |
| In cerca di occupazione | 15,1 | 13,5 | 10,6 | 4,8 | 2,1 | 3,4 | 8,3 |
| Altro | 0,7 | 6,8 | 5,7 | 6,8 | 16,4 | 2,0 | 6,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Una relazione è stata ricercata tra *Misura* e tipologia del contratto di lavoro. Ad eccezione della *Misura* Donne che registra un equo accesso di utilizzatori con entrambe le tipologie di contratto, in tutti gli altri casi prevalgono gli utilizzatori con contratto a tempo determinato, seppure con percentuali diverse: l'80% nel caso dei Buoni formativi e dei Buoni servizio, il 73% nel caso della *Misura* FS/Donne, il 63% nel caso della *Misura* Mobilità, il 57% lavoratori della *Misura* FS.

Si è verificata la relazione tra *Misura* e stato civile delle persone intervistate. I celibi/nubili utilizzano in modo significativo le *Misure* Mobilità (tra gli utilizzatori di questa *Misura* vi è il 92% di nubili/celibì), FS (essi rappresentano l'88% degli utilizzatori di questa *Misura*), Donne (60% di utilizzatori nubili).

Per quanto riguarda i coniugati-conviventi-separati-divorziati, emerge una loro presenza consistente (cioè, superiore alla metà degli utilizzatori) in riferimento a due *Misure*: Buoni formativi (63%) e Buoni servizio (92%).

In ordine alla *Misura* FS/Donne vi è una sostanziale parità di utilizzatori rispetto alle due tipologie di stato civile considerate.

Non emergono differenze di rilievo nell'accesso alle varie *Misure* con riferimento alla nazionalità degli intervistati, mentre, come già annotato in premessa, la differenza in ordine al genere è evidente, laddove due *Misure* sono destinate esclusivamente a donne (FS/Donne e Donne). La presenza di utenti di genere maschile con riferimento alle *Misure* varia da un minimo del 18% nel caso dei Buoni servizio a un massimo del 39% nel caso delle *Misure* FS e Mobilità.

Il rapporto tra *Misura* e tipologia di occupazione mette in luce un uso maggiore da parte dei lavoratori autonomi di due *Misure*, Buoni formativi e Mobilità, rispetto alle quali si registra una loro presenza intorno al 20% degli utilizzatori. In riferimento alle altre *Misure* è sempre dominante l'utilizzazione da parte dei lavoratori dipendenti, la cui presenza varia dall'89% al 95%.

Per quanto concerne la relazione con l'ambito di lavoro vi è una maggioranza di lavoratori impiegati negli enti pubblici solo nel caso della *Misura* Donne (56% dei casi), mentre per tutte le altre è prevalente l'uso da parte di lavoratori del settore privato.

Un'ultima relazione indagata è quella relativa al Comprensorio di appartenenza: in linea di massima non si rilevano differenze sostanziali rispetto alle medie generali già descritte in precedenza. È opportuno, però, annotare:

- nel caso dei Buoni formativi una maggiore presenza di residenti nel Comprensorio C5 (che rappresentano il 49% di tutti gli utilizzatori di questa *Misura*, mentre essi sono il 41% di tutti gli intervistati),
- nel caso della *Misura* Donne si rileva l'11% di residenti del Comprensorio C3 (mentre essi sono il 5% di tutti gli intervistati) e il 17% di residenti del Comprensorio C4 (mentre essi sono il 12% del totale degli utenti),
- nel caso della *Misura* FS si registra il 25% di residenti del Comprensorio C10 (a fronte del 18% di residenti in questo territorio tra gli intervistati),
- nel caso della *Misura* FS/Donne si rileva il 49% di residenti nel Comprensorio C5 mentre essi sono il 41% di tutti gli intervistati).

Non si colgono differenze di rilievo, invece, rispetto ai Buoni servizio e alla Mobilità.

I cambiamenti nella situazione occupazionale

Grazie alla disponibilità dei dati iniziali e alle informazioni sulla situazione al momento della rilevazione telefonica è stato possibile, per 736 delle 892 persone intervistate, verificare l'esistenza di cambiamenti per quanto concerne lo stato occupazionale.

Il dato di maggior rilievo è rappresentato dal consistente numero di persone che hanno modificato in meglio la propria situazione occupazionale: sono 441 (il 60% del sub-campione), infatti, quelli che mettono in luce una situazione evolutiva connessa all'occupazione di segno positivo.

Tab. 45 – Campione di utenti della Struttura multifunzionale: confronti tra condizione occupazionale al momento dell'utilizzo del servizio e attuale

| | Condizione occupazionale di partenza | Condizione occupazionale di arrivo | Variazioni assolute | Variazioni percentuali |
|-------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Inattivi | 190 | 156 | - 34 | 18% |
| Non occupati | 290 | 92 | - 198 | 68% |
| Occupati | 256 | 488 | + 232 | + 90% |
| Totale | 736 | 736 | 0 | |
| Tasso di disoccupazione | 65,2% | 33,7% | | |
| Tasso di occupazione | 34,8% | 66,3% | | |

Al momento dell'utilizzo del Servizio da parte degli intervistati risultava che il 39% era in situazione di non occupazione e in cerca di occupazione, il 26% era inattivo (studenti in larga maggioranza, 125 su 190), poco più di un terzo affermava di essere occupato.

Al momento dell'intervista la situazione evidenziava, invece, una quota di occupati pari al 66%, le persone in cerca di occupazione erano il 12,5% e gli inattivi il 21%.

Ne consegue che nel periodo considerato (2002-2009) e per le persone intervistate che hanno usufruito del Servizio il tasso di disoccupazione si è ridotto sensibilmente mentre il tasso di occupazione è migliorato in misura rilevante (vedi tabella precedente).

Nel complesso, dal confronto temporale emerge quindi un miglioramento significativo della condizione occupazionale. A riprova di questa osservazione, va sottolineato che il 77% è passato dall'area della non occupazione a quella dell'occupazione e il 20% da quella dell'inattività a quella dell'occupazione. Per converso, solo il 12% degli occupati è passato a una situazione di inattività o non occupazione. I soggetti più stabili nella propria condizione occupazionale appaiono gli occupati e gli inattivi, con tassi di permanenza pari, rispettivamente all' 87% e al 38%.

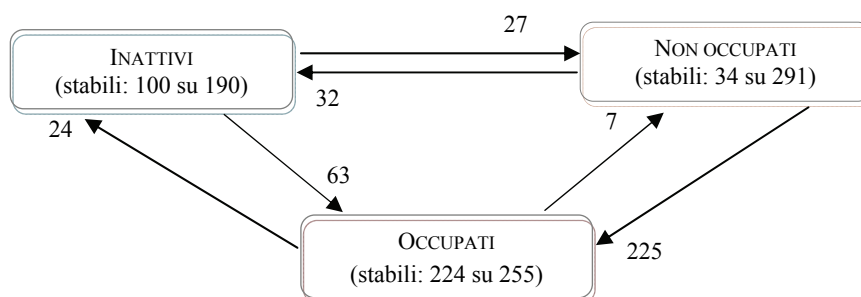
Tab. 46 – Confronto tra condizione occupazionale al momento dell'utilizzo del servizio e condizione attuale (valori percentuali su condizione iniziale)

| Condizione occupazionale di partenza | Condizione occupazionale di arrivo | | | | Totale |
|--------------------------------------|------------------------------------|--------------|----------|--------|--------|
| | Inattivi | Non occupati | Occupati | Totale | |
| Inattivi | 25,8 | 64,1 | 55,4 | 8,0 | 25,8 |
| Non occupati | 39,4 | 20,5 | 37,0 | 45,9 | 39,4 |
| Occupati | 34,8 | 15,4 | 7,6 | 46,1 | 34,8 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Il turnover delle persone in cerca di occupazione appare, invece, piuttosto elevato, considerato che poco più del 10% di queste permangono nella condizione di disoccupate. Inoltre è interessante notare che i movimenti in uscita da questa condizione sono decisamente prevalenti rispetto a quelli in direzione dell'inattività (pensione, lavoro casalingo, studio): essi rappresentano, infatti, tre quarti del totale dei disoccupati iniziali.

Il grafico seguente permette di visualizzare i diversi percorsi in atto con i valori assoluti relativi alle entrate e uscite da ciascuna delle tre situazioni (inattivi, disoccupati e occupati) e l'indicazione del numero assoluto di chi mantiene la propria situazione.

Fig. 3 – Cambiamento di status lavorativo e valori assoluti di chi resta stabile



Una variabile particolarmente importante nei percorsi appena descritti è rappresentata dal tempo. I dati permettono di evidenziare che:

- tra coloro che sono passati dalla condizione di inattivo a quella di occupato, il 56% ha realizzato questo passaggio nei due anni successivi all'utilizzo della Struttura, il 17% nel periodo tre-quattro anni, il rimanente 27% in un periodo superiore a 5 anni;
- tra coloro che sono transitati dalla posizione di disoccupato a quella di occupato, invece, il 23% lo ha fatto nei primi due anni, il 27% tra 3 e 4 anni, il 50% dopo cinque anni di utilizzo del Servizio;
- per coloro che, al contrario, sono transitati da una situazione di occupazione a una di non occupazione o inattività, oltre il 60% ha vissuto questo cambiamento negli ultimi due anni.

Passando a un esame più approfondito, si ricava una conferma di queste considerazioni mettendo in relazione il confronto tra situazione occupazionale iniziale e attuale con i diversi bisogni che le persone esprimevano quando si sono rivolte al Servizio e con le diverse *Misure* richieste al Servizio.

Il miglioramento più consistente (considerando solamente la differenza tra la quota di occupati all'inizio e attualmente) si registra tra coloro che si sono rivolti al Servizio per superare la difficoltà di trovare lavoro, a seguire vi sono coloro che cercavano un lavoro, e coloro che necessitavano di un supporto per conciliare lavoro e famiglia. Tra chi presenta una situazione evolutiva meno positiva vi è chi si è rivolto alla Struttura per supporto alla mobilità transnazionale, chi intendeva apprendere lingue, chi desiderava costruire la certificazione delle proprie competenze, chi desiderava apprendere l'uso del pc e chi voleva informazioni.

Tab. 47 – Confronti tra la condizione occupazionale al momento dell'utilizzo del servizio e la condizione attuale in relazione ai bisogni (valori percentuali su condizione iniziale)

| | Situazione occupazionale inizio | | | | Situazione occupazionale fine | | | | Variazioni % per la voce «occupati» |
|---|---------------------------------|-------------|----------|--------|-------------------------------|-------------|----------|--------|-------------------------------------|
| | Inattivi | Disoccupati | Occupati | Totale | Inattivi | Disoccupati | Occupati | Totale | |
| Superare difficoltà nel lavoro | 17 | 53 | 30 | 100 | 13 | 4 | 83 | 100 | + 53 |
| Trovare lavoro | 17 | 63 | 20 | 100 | 13 | 16 | 71 | 100 | + 51 |
| Supporto per la conciliazione famiglia-lavoro | 17 | 33 | 50 | 100 | 0 | 0 | 100 | 100 | + 50 |
| Aggiornamento e formazione continua | 20 | 44 | 36 | 100 | 10 | 10 | 80 | 100 | + 44 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|-----|----|----|----|-----|------|
| Consulenza orientativa | 18 | 54 | 28 | 100 | 14 | 18 | 68 | 100 | + 40 |
| Informazioni | 39 | 30 | 31 | 100 | 28 | 13 | 59 | 100 | + 28 |
| Apprendere l'uso del pc | 18 | 35 | 47 | 100 | 17 | 9 | 74 | 100 | + 27 |
| Predisporre una certificazione competenze | 73 | 18 | 9 | 100 | 64 | 0 | 36 | 100 | + 27 |
| Apprendere lingue | 24 | 22 | 54 | 100 | 18 | 7 | 75 | 100 | + 21 |
| Supporto per la mobilità | 65 | 14 | 21 | 100 | 49 | 15 | 36 | 100 | + 15 |

Un secondo approfondimento deriva dalla correlazione tra l'evoluzione della situazione occupazionale del sub-campione con la *Misura* per cui si sono rivolti al Servizio.

Tab. 48 – Confronti tra condizione occupazionale al momento dell'utilizzo del servizio (valori percentuali rispetto alla *Misura*)

| Misura | Situazione occupazionale inizio | | | | Situazione occupazionale fine | | | | Variazioni percentuali per la voce «occupati» |
|-----------------|---------------------------------|-------------|----------|--------|-------------------------------|-------------|----------|--------|---|
| | Inattivi | Disoccupati | Occupati | Totale | Inattivi | Disoccupati | Occupati | Totale | |
| Buoni formativi | 17 | 12 | 71 | 100 | 17 | 3 | 80 | 100 | + 9 |
| Buoni servizio | 20 | 0 | 80 | 100 | 10 | 0 | 90 | 100 | + 10 |
| Donne | 20 | 55 | 25 | 100 | 18 | 14 | 68 | 100 | + 43 |
| FS | 20 | 66 | 14 | 100 | 11 | 13 | 76 | 100 | + 62 |
| Fs Donne | 10 | 56 | 34 | 100 | 6 | 8 | 86 | 100 | + 52 |
| Mobilità | 61 | 13 | 27 | 100 | 47 | 16 | 37 | 100 | + 10 |

I dati evidenziano un generale miglioramento del sub-campione in riferimento a tutte le *Misure*, seppure con risultati diversi.

Il risultato migliore (riferito al passaggio a una situazione di occupazione) è riscontrato dalle persone che si sono rivolte al Servizio per la *Misura* FS (+ 62% di occupati tra situazione di partenza e quella attuale), e a seguire da quelle che si sono rivolte per la *Misura* FD Donne (+ 52%), e Donne (+ 43%).

I risultati meno brillanti sono registrati, invece, dalle altre *Misure*: Buoni formativi (+ 9%), Buoni servizio (+ 10%), Mobilità (+ 10%). Si consideri che tra le persone coinvolte nei Buoni formativi e Buoni servizio la percentuale di occupati era già elevata in fase iniziale. Sotto questo profilo, quindi, l'esito meno significativo è registrato dalle persone che hanno contattato la Struttura multifunzionale per la *Misura* Mobilità: tra di esse, infatti, solo il 27% era in situazione di occupazione e, nell'arco dei sei anni presi in esame, se è vero, da un lato, che vi è una quota significativa

che esce dalla condizione di inattivo per mettersi a disposizione del mercato del lavoro, è vero altresì che solo il 10% di coloro che non erano occupati trovano un'occupazione.

Un ultimo approfondimento riguarda lo studio della relazione tra l'evoluzione della situazione occupazionale e l'età delle persone che mette in luce due dati di notevole rilievo: al crescere dell'età delle persone aumenta la tendenza alla stabilità della situazione (si passa dal 41% nella fascia giovanile sino al 76% nella fascia over 51 anni) e per tutte le fasce d'età il movimento numericamente e percentualmente più rilevante concerne il passaggio verso la condizione di occupazione (anche nelle prime due fasce d'età raggiunge livelli molto più alti). In dettaglio:

- nella fascia d'età 17-30 anni la proporzione di persone in condizione di stabilità è del 41% e i due movimenti più consistenti vanno nella direzione dell'occupazione (il 13% degli inattivi e il 31% dei disoccupati diventano occupati);
- nella fascia d'età dai 31 ai 40 anni la stabilità rappresenta il 47% delle situazioni e i due movimenti più consistenti vanno nella direzione dell'occupazione (il 5% degli inattivi e il 39% dei disoccupati diventano occupati);
- nella fascia d'età dai 41 ai 50 anni la stabilità rappresenta il 67% delle situazioni e i due movimenti più consistenti vanno nella direzione dell'occupazione (il 4% degli inattivi e il 21% dei disoccupati diventano occupati);
- nella fascia d'età oltre i 51 anni la stabilità rappresenta il 76% delle situazioni e i due movimenti più consistenti vanno nella direzione dell'occupazione e dell'inattività (il 12% dei disoccupati diventa occupato e l'11% delle persone diventa inattivo).

Tab. 49 – Confronti tra la condizione occupazionale al momento dell'utilizzo del servizio e la condizione attuale in relazione alla classe d'età

| | 17 - 30 anni | 31 - 40 anni | 41 - 50 anni | Oltre 51 anni | Totale |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|--------|
| Inattivo stabile | 19,8% | 4,1% | 3,7% | 23,4% | 13,9% |
| Da inattivo a non occupato | 6,5% | 1,2% | 1,9% | 1,6% | 4,0% |
| Da inattivo a occupato | 12,7% | 5,3% | 3,7% | 0,0% | 8,4% |
| Da non occupato a inattivo | 4,2% | 3,0% | 3,7% | 4,7% | 3,9% |
| Non occupato stabile | 5,9% | 5,9% | 5,6% | 1,6% | 5,5% |
| Da non occupato a occupato | 31,2% | 39,1% | 20,6% | 12,5% | 29,7% |
| Da occupato a inattivo | 3,1% | 1,8% | 1,9% | 6,3% | 2,9% |
| Da occupato a non occupato | 1,1% | 3,0% | 0,9% | 0,0% | 1,4% |
| Occupato stabile | 15,3% | 36,7% | 57,9% | 50,0% | 30,3% |
| Totale | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Il bisogno che ha determinato l'accesso alla Struttura

Un capitolo particolare del rapporto è dedicato al bisogno che ha determinato l'accesso alla Struttura.

Agli intervistati è stata data la possibilità di indicare - in un elenco precostruito - due bisogni. Quelli che emergono con maggiore frequenza, nelle risposte degli intervistati, sono quattro (insieme costituiscono il 63% delle risposte):

- l'accesso alle attività formative per trovare lavoro e l'apprendimento di una o più lingue straniere, indicati dal 23% degli utenti;
- avere informazioni e richiedere i Buoni servizio, indicati dal 18% e dal 15% degli utenti.

Minore peso specifico si registra rispetto ad altri bisogni, quali il supporto per la mobilità, l'apprendimento dell'uso del personal computer, il supporto generico per la formazione e l'aggiornamento, l'accesso a opportunità formative per superare difficoltà nel lavoro, la consulenza orientativa e la predisposizione di certificazione delle competenze.

Tab. 50 – Gli intervistati: distribuzione per bisogno che ha determinato l'accesso alla Struttura multifunzionale

| | Risposte | | Percentuale sui casi ⁹ |
|---|----------|--------|-----------------------------------|
| | VA | % | |
| Accesso a attività formative per trovare lavoro | 204 | 18,8% | 23,2% |
| Apprendere una o più lingue | 204 | 18,8% | 23,2% |
| Informazioni | 161 | 14,9% | 18,3% |
| Richiesta di Buoni servizio | 135 | 12,5% | 15,3% |
| Supporto per la mobilità | 106 | 9,8% | 12,0% |
| Apprendere l'uso del computer | 100 | 9,2% | 11,4% |
| Supporto per la formazione e aggiornamento | 54 | 5,0% | 6,1% |
| Accesso a attività formative per superare difficoltà nel lavoro | 53 | 4,9% | 6,0% |
| Consulenza orientativa | 22 | 2,0% | 2,5% |
| Predisporre una certificazione delle competenze | 11 | 1,0% | 1,3% |
| Altro | 34 | 3,1% | 3,9% |
| Totale | 1.084 | 100,0% | |

Anche in questo caso alcuni approfondimenti si rendono necessari per comprendere meglio il profilo degli utilizzatori della Struttura multifunzionale in rapporto ad alcune variabili strutturali.

⁹ È riportata anche questa percentuale in quanto le persone intervistate potevano, solo per questa domanda dare due risposte. La percentuale, pertanto, indica quante persone, sul totale delle 892, hanno indicato ciascuna delle risposte possibili.

La prima variabile presa in esame è il *genere*. I bisogni principali espressi dalle donne sono la ricerca del lavoro e l'apprendimento delle lingue, mentre tra gli uomini la richiesta maggiore è di apprendimento delle lingue e supporto alla mobilità transnazionale.

Le donne esprimono - più dei maschi - bisogni di Buoni servizio (è il bisogno su cui c'è maggiore differenza con i maschi), di informazioni, di consulenza orientativa, di accesso ad attività formative per superare difficoltà di lavoro e per trovare lavoro. I maschi, invece, manifestano più bisogno di supporto per la mobilità (è il bisogno su cui c'è maggiore differenza con le femmine), apprendimento di lingue straniere.

Tab. 51 – Gli intervistati: distribuzione per tipo di bisogno e genere (valori percentuali riferiti al totale dei casi)

| | Femmina | Maschio |
|---|---------|---------|
| Accesso a attività formative per trovare lavoro | 23,9 | 19,2 |
| Apprendere una o più lingue | 22,3 | 24,7 |
| Informazioni | 18,7 | 15,7 |
| Richiesta di Buoni servizio | 16,1 | 11,6 |
| Apprendere l'uso del computer | 10,7 | 13,1 |
| Supporto per la mobilità | 9,7 | 19,7 |
| Accesso a attività formative per superare difficoltà nel lavoro | 6,9 | 2,5 |
| Supporto per la formazione e aggiornamento | 6,1 | 6,1 |
| Consulenza orientativa | 3,0 | 0,5 |
| Predisporre una certificazione delle competenze | 1,3 | 1,0 |
| Altro | 3,7 | 4,0 |

La seconda variabile considerata è l'età. Emergono alcuni elementi di caratterizzazione:

- i giovani (17-30 anni) si rivolgono alla Struttura principalmente per trovare lavoro, per supporto alla mobilità e per informazioni,
- i giovani-adulti nella fascia 31-40 anni accedono alla Struttura in modo prevalente per apprendere una o più lingue, per richiedere Buoni servizio e per trovare lavoro (attraverso la partecipazione a attività formative),
- gli adulti tra 41 e 50 anni accedono alla Struttura per richiedere Buoni servizio e, secondariamente, per apprendere lingue,
- le persone oltre i 51 anni, infine, alla Struttura si rivolgono per apprendere lingue e per apprendere l'uso del computer.

Tab. 52 – Gli intervistati: distribuzione per tipo di bisogno e classe d'età (valori percentuali riferiti al totale dei casi)

| | 17 - 30 anni | 31 - 40 anni | 41 - 50 anni | Oltre 51 anni |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Accesso a attività formative per trovare lavoro | 31,5 | 22,1 | 7,4 | 4,2 |
| Supporto per la mobilità | 24,7 | 2,2 | 4,0 | 2,8 |
| Informazioni | 24,5 | 13,9 | 14,9 | 8,5 |
| Apprendere una o più lingue | 14,5 | 28,6 | 23,4 | 54,9 |
| Accesso a attività formative per superare difficoltà nel lavoro | 7,0 | 5,6 | 2,3 | 7,0 |
| Apprendere l'uso del computer | 6,7 | 13,9 | 14,3 | 23,9 |
| Supporto per la formazione e aggiornamento | 6,2 | 5,6 | 7,4 | 5,6 |
| Consulenza orientativa | 3,0 | 1,7 | 1,1 | 1,4 |
| Predisporre una certificazione delle competenze | 2,4 | 0,4 | 0,6 | 0,0 |
| Richiesta di Buoni servizio | 2,2 | 23,4 | 38,3 | 7,0 |
| Altro | 3,8 | 5,2 | 2,3 | 0,0 |

La terza variabile presa in esame è la *nazionalità*. I dati raccolti non evidenziano differenze significative, connesse alla nazionalità, nei motivi che portano alla Struttura: tra gli italiani il primo bisogno è l'apprendimento delle lingue e, a seguire, il bisogno di trovare lavoro e di avere informazioni. Tra gli stranieri, invece, i primi tre bisogni, pur rimanendo gli stessi, cambiano di ordine: al primo posto è la ricerca di lavoro, seguito dall'esigenza di informazioni e di apprendimento delle lingue.

Tab. 53 – Gli intervistati: distribuzione per tipo di bisogno che ha determinato l'accesso alla Struttura multifunzionale e per nazionalità (valori percentuali riferiti al totale dei casi)

| | Italiana | Altra nazionalità |
|---|----------|-------------------|
| Apprendere una o più lingue | 23,1 | 19,0 |
| Accesso a attività formative per trovare lavoro | 22,5 | 27,6 |
| Informazioni | 17,9 | 20,7 |
| Richiesta di Buoni servizio | 15,1 | 15,5 |
| Supporto per la mobilità | 12,1 | 8,6 |
| Apprendere l'uso del computer | 10,9 | 15,5 |
| Supporto per la formazione e aggiornamento | 6,4 | 1,7 |
| Accesso a attività formative per superare difficoltà nel lavoro | 5,9 | 6,9 |
| Consulenza orientativa | 2,6 | 0,0 |
| Predisporre una certificazione delle competenze | 1,3 | 0,0 |
| Altro | 4,1 | 0,0 |

La quarta variabile presa in esame è il *titolo di studio* conseguito. I principali bisogni di chi ha la licenza media inferiore e la qualifica professionale sono l'apprendimento dell'uso del computer, la richiesta di Buoni servizio, l'accesso al lavoro tramite corsi di formazione. Chi ha la qualifica esprime anche un bisogno di consulenza orientativa.

Chi ha conseguito la maturità esprime, primariamente, bisogni di accesso ad attività formative per superare difficoltà nel lavoro e apprendere l'uso del computer.

Metà delle persone con qualifica post-diploma si rivolge alla Struttura per trovare lavoro tramite la partecipazione a corsi di formazione.

Chi ha una laurea breve è mosso soprattutto dall'esigenza di supporto per la formazione e l'aggiornamento.

Uso del computer e accesso al lavoro sono i principali bisogni di chi ha diplomi universitari.

Chi dispone della laurea magistrale o di un master richiede al Servizio, soprattutto, aiuto nel superare problemi di lavoro e apprendimento del computer.

Chi ha titoli di dottorato di ricerca, infine, si rivolge alla Struttura esclusivamente per cercare lavoro attraverso la formazione.

La quinta variabile presa in esame è la *situazione occupazionale*. Gli studenti si rivolgono alla Struttura principalmente per esigenze connesse alla mobilità transnazionale, a bisogni informativi e alla ricerca di lavoro tramite la partecipazione a attività formative.

Gli occupati chiedono, soprattutto, apprendimento delle lingue e accesso ad attività formative per trovare lavoro.

Chi si trova in situazione di difficoltà lavorativa si rivolge alla Struttura per apprendere le lingue e l'uso del computer (chi è in cassa integrazione) o per Buoni servizio (chi è in mobilità).

I disoccupati e in cerca di occupazione accedono al Servizio principalmente per trovare lavoro, tramite l'accesso alla formazione e, in secondo ordine, per superare difficoltà lavorative e avere informazioni.

Tra i pensionati sono molto frequenti il bisogno di apprendere lingue e l'uso del computer, mentre tra le casalinghe oltre all'esigenza di apprendere le lingue si evidenzia l'esigenza di trovare lavoro tramite la partecipazione ad attività formative.

Gli inattivi esprimono primariamente bisogno di trovare lavoro, di apprendere l'uso del pc e di informazioni.

La sesta variabile considerata è la *presenza di figli*. Chi ha figli esprime principalmente il bisogno di Buoni servizio e di apprendimento delle lingue, mentre chi non ha figli prospetta alla Struttura prevalentemente bisogni di trovare lavoro e informazioni.

Un'altra variabile presa in esame è il *Comprensorio di appartenenza*. L'apprendimento delle lingue è un'esigenza espressa in tutti i comprensori ma in modo particolare nel primo (dal 44% delle persone residenti).

L'esigenza di informazioni è diffusa in modo significativo in tutti i comprensori ma in modo più accentuato nell'undicesimo.

Il supporto alla mobilità è espresso in modo più forte da residenti del primo e del settimo comprensorio.

L'accesso alle attività formative per trovare lavoro è esigenza espressa da quasi tutti i comprensori ad eccezione del settimo, del primo e dell'undicesimo.

La richiesta di Buoni servizio è espressa in modo particolare da residenti del nono comprensorio mentre i comprensori 8, 1, 6 e 7 non la esprimono.

Il bisogno di apprendimento dell'uso del computer è indicato in modo più consistente nei comprensori 9 e 11.

La consulenza orientativa e la partecipazione ad attività formative per superare difficoltà di lavoro sono espresse, più frequentemente, da residenti del secondo e dell'undicesimo comprensorio.

Il supporto per la formazione e l'aggiornamento vede interessati in misura maggiore i residenti dei comprensori 11, 7 e 9.

L'ultima relazione analizzata è quella tra bisogni e *Misura*. Tra le persone che sono arrivate alla Struttura per richiedere Buoni formativi i bisogni principali connessi sono l'apprendimento delle lingue straniere (indicato dal 68% delle persone) e l'apprendimento dell'uso del computer.

Tra chi ha richiesto Buoni servizio il principale bisogno è di supporto alla conciliazione vita lavorativa e vita familiare.

Tra chi ha cercato di usufruire della *Misura* Donne e della *Misura* FS il bisogno principale è l'accesso al lavoro (tramite formazione).

Tra chi si è rivolto alla Struttura per la *Misura* FS/donne non emerge un bisogno esclusivo ma un insieme che include primariamente informazioni, apprendimento delle lingue, accesso al lavoro.

Tra chi si è rivolto al Servizio per la *Misura* Mobilità le esigenze principali sono superare le difficoltà connesse all'essere in mobilità e le informazioni.

La voce degli intervistati

Prima di entrare nel merito delle risposte alle domande direttamente di tipo valutativo è opportuno dedicare uno spazio a un contributo di tipo valutativo indiretto. L'ultima domanda del questionario, infatti, proponeva alle persone intervistate la possibilità di offrire dei suggerimenti sulla Struttura e le sue attività.

Sono stati raccolti in totale 350 suggerimenti, che sono stati riaggregati per temi comuni. Nell'insieme è possibile distinguere due grandi gruppi di argomenti: i suggerimenti relativi ai corsi di formazione (pari al 55% del totale) e i suggerimenti relativi alla Struttura (pari al 45% del totale).

Una proposta è comune a tutte e due i gruppi tematici appena indicati: migliorare la qualità dell'informazione sulla Struttura multifunzionale e sui corsi, attraverso un maggiore impegno pubblicitario con l'uso di tutte le opportunità esistenti: web, lettere a casa delle persone, telefono, depliant, interventi a scuola ecc., e dedicando la stessa attenzione a Trento e al territorio al di fuori del capoluogo.

Per quanto riguarda i corsi di formazione i suggerimenti mostrano l'esigenza di arricchire e ampliare l'offerta formativa, anche prevedendo livelli differenti di formazione, di rendere più chiare le informazioni e le regole che determinano l'accesso ai corsi, di migliorare la qualità dei corsi (e dei formatori).

Per ciò che concerne la struttura e le altre attività in essa svolte le proposte raccolte indicano alcune esigenze prioritarie: garantire maggiori opportunità di accesso al servizio al di fuori del capoluogo, essere più chiari sulle informazioni erogate, snellire la dimensione burocratica del servizio e gestire in modo più continuativo nel tempo il rapporto con la persona che si rivolge al servizio.

Entrando, ora, nel merito della parte più esplicitamente valutativa dell'indagine occorre sottolineare come al campione di intervistati sono state poste alcune domande per sondare la percezione della soddisfazione per il servizio ricevuto, la percezione di utilità di quanto ricevuto, la percezione dell'esito (cosa si è modificato dopo l'accesso alla Struttura).

In primo luogo si è inteso verificare se il servizio ricevuto è stato corrispondente alle attese. Il risultato complessivo è di notevole rilievo, in quanto il 95% dichiara che quanto ricevuto è corrispondente a ciò che si aspettava. Da annotare, altresì, che la percentuale di chi dichiara di aver constatato una corrispondenza completa è superiore al 71%. Sono le donne (96%) che esprimono - in misura superiore a quanto fanno i maschi (90%) - soddisfazione per questo aspetto.

Tab. 54 – Gli intervistati: distribuzione per percezione di corrispondenza tra il servizio ricevuto e le attese

| | VA | % | BF | BS | Donne | FS | FS Donne | Mobilità |
|-------------------|-----|-------|--------|--------|--------|--------|----------|----------|
| Si, completamente | 635 | 71,2 | 73,3% | 94,6% | 69,1% | 70,3% | 54,1% | 65,8% |
| Si, parzialmente | 152 | 17,0 | 16,4% | 4,7% | 23,7% | 21,6% | 16,4% | 19,1% |
| No, per nulla | 41 | 4,6 | 4,8% | 0,7% | 3,9% | 5,4% | 7,5% | 5,3% |
| Non ricordo | 64 | 7,2 | 5,5% | 0,0% | 3,3% | 2,7% | 21,9% | 9,9% |
| Totale | 892 | 100,0 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Le persone che hanno riscontrato in percentuale maggiore una completa corrispondenza tra attese e servizio ricevuto - come si nota nella tabella precedente - sono quelle che si sono rivolte alla Struttura per i Buoni servizio, mentre quelle che indicano una minore corrispondenza sono quelle che sono arrivate al servizio per le usufruire della *Misura* FS/Donne.

Un secondo quesito posto agli intervistati ha indagato la percezione di utilità dell'utilizzo della Struttura. In questo caso la valutazione complessiva è meno positiva di quella appena descritta: se da un lato è elevata la percentuale di chi riconosce il Servizio ricevuto come utile (73%), dall'altro va riconosciuta un'area d'insoddisfazione pari a un quarto degli intervistati, che si dividono equamente tra chi è parzialmente e totalmente insoddisfatto.

Tab. 55 – Gli intervistati: distribuzione per percezione di utilità del servizio ricevuto

| | VA | % | BF | BS | Donne | FS | FS Donne | Mobilità |
|------------|-----|-------|--------|--------|--------|--------|----------|----------|
| Molto | 398 | 44,8 | 32,9 | 80,4 | 35,5 | 35,1 | 35,0 | 49,3 |
| Abbastanza | 248 | 27,9 | 41,8 | 11,5 | 25,0 | 24,3 | 38,5 | 27,0 |
| Poco | 127 | 14,3 | 10,3 | 4,7 | 21,7 | 25,0 | 15,4 | 8,6 |
| Per nulla | 116 | 13,0 | 15,1 | 3,4 | 17,8 | 15,5 | 11,2 | 15,1 |
| Totale | 889 | 100,0 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Un terzo indicatore valutativo consiste nel grado di soddisfazione complessiva sul servizio. A questo proposito è stata posta una domanda che ha focalizzato l'attenzione sul servizio nell'ultimo periodo, cioè da quando è ubicato nella nuova sede. Solo il 18% del totale degli intervistati ha utilizzato il Servizio nell'ultimo periodo, con un grado di soddisfazione molto alto (il 61% si dichiara «Molto soddisfatto» e il 31% «Abbastanza soddisfatto»).

Tra coloro che dichiarano di non aver utilizzato il servizio recentemente vi è: il 94% di chi ha utilizzato Buoni formativi, il 58% di chi ha chiesto Buoni servizio, il 78% di chi ha chiesto di accedere alla *Misura* Donne, l'84% di chi ha chiesto di usufruire della *Misura* FS, il 96% di chi ha chiesto la *Misura* FS/Donne e l'85% di chi si è rivolto alla Struttura per la Mobilità.

Tab. 56 – Gli intervistati: distribuzione per soddisfazione complessiva verso il Servizio

| | VA | % | % solo tra chi ha espresso un giudizio |
|--|-----|-------|--|
| Non ho utilizzato il Servizio nella nuova sede | 736 | 82,5 | |
| Molto | 96 | 10,8 | 61,5 |
| Abbastanza | 49 | 5,5 | 31,4 |
| Poco | 6 | 0,7 | 3,8 |
| Per nulla | 5 | 0,6 | 3,2 |
| Totale | 892 | 100,0 | 100,0 |

I livelli di soddisfazione più elevati sono riscontrabili tra coloro che si sono rivolti alla Struttura per accedere ai Buoni servizio (85% dei quali dichiara di essere molto soddisfatto), mentre gli utilizzatori della *Misura* FS/Donne e Donne indicano minori livelli di soddisfazione.

Tab. 57 – Gli intervistati: distribuzione per soddisfazione complessiva verso il Servizio (valore assoluto di riferimento: 156 casi)

| | % | BF | BS | Donne | FS | FS Donne | Mobilità |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|----------|
| Molto | 61,5 | 50,0 | 85,5 | 30,3 | 54,2 | 16,7 | 65,2 |
| Abbastanza | 31,4 | 25,0 | 14,5 | 54,5 | 37,5 | 83,3 | 26,1 |
| Poco | 3,8 | 12,5 | 0,0 | 6,1 | 8,3 | 0,0 | 4,3 |
| Per nulla | 3,2 | 12,5 | 0,0 | 9,1 | 0,0 | 0,0 | 4,3 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

La tabella seguente riprende questi primi tre indicatori (percezione di corrispondenza del Servizio rispetto alle attese, livello di soddisfazione e percezione di utilità del Servizio) mettendoli in relazione al bisogno che ha generato nelle persone la decisione di rivolgersi alla Struttura.

Nell'insieme si nota che le percentuali di valutazioni positive sono decisamente più alte laddove si consideri la corrispondenza tra il servizio ricevuto e le attese, mentre sono inferiori laddove si considerino la soddisfazione verso il servizio e la percezione di utilità.

In rapporto ai diversi bisogni quelli che esprimono, mediamente, valutazioni migliori sono coloro che si sono rivolti alla Struttura per la necessità di conciliazione tra lavoro e famiglia, coloro che cercavano lavoro e chi necessitava della certificazione delle competenze.

I primi, infatti, nella loro totalità giudicano congruente alle attese il servizio e il 90% esprime elevata soddisfazione, mentre l'83% ritiene che il servizio ricevuto sia stato utile.

I secondi, esprimono quasi tutti giudizi positivi sulla congruenza, esprimono totale soddisfazione e oltre tre quarti di essi ritiene che il servizio sia stato utile.

I terzi, ugualmente, nella loro totalità giudicano congruente alle attese e pienamente soddisfacente il servizio ma solo il 58% lo ritiene utile.

Il giudizio più critico è espresso da coloro che necessitavano di consulenza orientativa: il 91% ritiene il servizio congruente alle attese, il 67% ne è soddisfatto e il 41% lo giudica utile.

Tab. 58 – Gli intervistati: sintesi delle valutazioni verso il Servizio in relazione al bisogno

| Bisogno di | Livello di corrispondenza del Servizio alle attese | | | Livello di soddisfazione verso il Servizio | | | Livello di utilità dell'apporto del Servizio | | |
|---|--|-------|-----|--|-------|-----|--|-------|-----|
| | Alto | Basso | Tot | Alto | Basso | Tot | Alto | Basso | Tot |
| Supporto per la conciliazione famiglia-lavoro | 100 | 0 | 100 | 89 | 11 | 100 | 83 | 17 | 100 |
| Predisporre una certificazione | 100 | 0 | 100 | 100 | 0 | 100 | 58 | 42 | 100 |

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA AD PERSONAM
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|----|---|-----|-----|----|-----|----|----|-----|
| competenze | | | | | | | | | |
| Superare difficoltà nel lavoro | 98 | 2 | 100 | 100 | 0 | 100 | 74 | 26 | 100 |
| Trovare lavoro | 94 | 6 | 100 | 95 | 5 | 100 | 68 | 32 | 100 |
| Apprendere l'uso del pc | 94 | 6 | 100 | 100 | 0 | 100 | 71 | 29 | 100 |
| Apprendere lingue | 94 | 6 | 100 | 80 | 20 | 100 | 71 | 29 | 100 |
| Aggiornamento e formazione continua | 93 | 7 | 100 | 87 | 13 | 100 | 78 | 22 | 100 |
| Supporto per la mobilità | 93 | 7 | 100 | 88 | 12 | 100 | 79 | 21 | 100 |
| Informazioni | 92 | 8 | 100 | 93 | 7 | 100 | 74 | 26 | 100 |
| Consulenza orientativa | 91 | 9 | 100 | 67 | 33 | 100 | 41 | 59 | 100 |

Un altro indicatore utile a comprendere come gli intervistati valutano il Servizio è desumibile dalle risposte alla domanda che ha chiesto loro se avessero suggerito ad altre persone di utilizzare il servizio: oltre il 62% lo ha fatto e metà di essi è a conoscenza che l'informazione data è stata utilizzata concretamente (la persona a cui hanno offerto il suggerimento si è rivolta effettivamente alla Struttura) mentre l'altra metà non è al corrente se ciò sia accaduto.

Per quanto riguarda, infine, la valutazione di efficacia (esito), inerente il raggiungimento effettivo degli obiettivi che le persone avevano e che avevano determinato il loro accesso al Servizio, si è deciso di proporre agli intervistati una batteria di quattro domande costruite nello stesso modo: è stato chiesto agli intervistati di esprimere, cosa è accaduto loro (dopo l'utilizzo del Servizio) in relazione a quattro diverse dimensioni:

- la situazione formativa,
- la situazione occupazionale,
- la situazione orientativa,
- la situazione partecipativa.

Con queste domande si è ritenuto di poter sondare la percezione del cambiamento vissuto in riferimento a quattro direttrici fondamentali nel processo di inclusione: la formazione, l'occupazione, l'orientamento e la partecipazione sociale.

Si è immaginato di proporre la possibilità di assegnare tre tipi di punteggi: da -4 a -1 per indicare un'evoluzione negativa, lo 0 per indicare una situazione di stabilità, da +1 a +4 per indicare un'evoluzione positiva della propria situazione.

Tab. 59 – Valutazione degli esiti sulle dimensioni del cambiamento

| | Evoluzione | | | | | | | |
|--------|------------|-------|-------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|
| | Formazione | | Occupazione | | Orientamento | | Partecipazione | |
| | Va | % | Va | % | Va | % | Va | % |
| - 4 | 1 | 0,1 | 1 | 0,1 | | | | |
| - 3 | | | 2 | 0,2 | | | | |
| - 2 | 1 | 0,1 | 2 | 0,2 | 2 | 0,2 | | |
| - 1 | | | | | 1 | 0,1 | | |
| 0 | 448 | 53,5 | 641 | 76,9 | 553 | 66,8 | 650 | 79,1 |
| + 1 | 18 | 2,1 | 9 | 1,1 | 13 | 1,6 | 14 | 1,7 |
| + 2 | 95 | 11,3 | 32 | 3,8 | 89 | 10,7 | 59 | 7,2 |
| + 3 | 178 | 21,2 | 82 | 9,8 | 115 | 13,9 | 75 | 9,1 |
| + 4 | 97 | 11,6 | 65 | 7,8 | 55 | 6,6 | 24 | 2,9 |
| Totale | 838 | 100,0 | 834 | 100,0 | 828 | 100,0 | 822 | 100,0 |
| NR | 54 | | 58 | | 64 | | 70 | |
| Totale | 892 | | 892 | | 892 | | 892 | |

Sono tre le considerazioni che è possibile proporre alla luce di questo livello di analisi:

- è possibile osservare come, rispetto a tutte le dimensioni proposte, è prevalente la percezione di stabilità della propria situazione, seppur con diverse percentuali. Si oscilla, infatti, tra due estremi rappresentati dalla formazione, con la percentuale minore di stazionarietà (53,5%), e la partecipazione, con la percentuale più elevata (79,1%);
- è possibile osservare che laddove le persone hanno indicato un cambiamento nella propria situazione, esso in larga parte è migliorativo, con un livello di miglioramento più consistente per la dimensione formativa, minore per l'orientamento e più contenuto per l'occupazione e la partecipazione;
- è possibile cogliere come il livello di miglioramento più frequente, per tutte le dimensioni indagate, è sempre +3.

Dopo aver operato la somma dei valori algebrici relativi ai quattro giudizi espressi dagli intervistati, i dati ottenuti sono stati ulteriormente codificati, al fine di semplificare la lettura dei risultati, riducendo a cinque categorie gli esiti possibili: peggioramento (incluso tutti i punteggi negativi), stabilità (punteggio zero), miglioramento lieve (punteggi da +1 a +5), miglioramento medio (punteggi da +6 a +10), miglioramento elevato (punteggi da +11 a +16).

Il risultato di queste operazioni è esposto nella tabella seguente che propone, altresì, la correlazione con il genere e con le *Misure* richieste alla Struttura.

Tab. 60 – Valutazione degli esiti per genere e *Misura*

| | Totale | | F | M | BF | BS | Donne | FS | FS/Donne | Mobilità |
|-----------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|----------|
| | VA | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| Peggioramento | 5 | 0,6 | 0,5 | 1,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,7 | 2,3 | 0,7 |
| Stabilità | 310 | 48,9 | 49,6 | 46,7 | 35,9 | 89,0 | 55,0 | 48,1 | 35,3 | 34,0 |
| Miglioramento lieve | 173 | 21,4 | 20,6 | 24,2 | 37,4 | 2,4 | 8,4 | 11,9 | 24,8 | 40,7 |
| Miglioramento medio | 143 | 17,7 | 17,8 | 17,6 | 19,8 | 4,7 | 16,0 | 20,0 | 28,6 | 16,7 |
| Miglioramento elevato | 91 | 11,3 | 11,5 | 10,4 | 6,9 | 3,9 | 20,6 | 19,3 | 9,0 | 8,0 |
| Totale | 807 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

L'insieme di questi dati offre ulteriori spunti di lettura:

- complessivamente è maggiore il numero di chi coglie dei cambiamenti, rispetto a chi coglie stabilità della propria situazione,
- complessivamente è maggioritario chi esprime un cambiamento in senso migliorativo,
- nel confronto tra maschi e femmine, i primi esprimono una valutazione globalmente positiva (di miglioramento),
- considerando le diverse *Misure* gestite dalla Struttura quelle che per le quali sono state espresse le valutazioni di maggiore stabilità della situazione sono i Buoni servizio (89% di persone che dichiara la situazione stabile dopo l'intervento) e Donne (55% di stabilità),
- considerando coloro che hanno espresso una valutazione di cambiamento intervenuto, la direzione è pressoché sempre migliorativa. Nel caso dei Buoni formativi e della Mobilità transnazionale il risultato si attesta sul lieve cambiamento. Per le *Misure* Donne, FS, FS/Donne il risultato si attesta principalmente sul cambiamento medio. Solo nel caso delle *Misure* FS e FS/Donne si registra una percentuale di cambiamento elevato intorno al 20% (percentuale che, per tutte le altre *Misure*, non supera tendenzialmente il 10%).

Per completare il punto di vista degli utenti sotto il profilo strettamente valutativo si è ritenuto di realizzare un supplemento di interviste telefoniche per acquisire le motivazioni ai giudizi (numerici) espressi.

Sono state, quindi, realizzate quindici brevi interviste, selezionando casualmente alcune tra le persone che avevano espresso giudizi completamente positivi in riferimento alle quattro dimensioni proposte (in altre parole, avevano espresso sempre il valore +4) o che avevano espresso sempre giudizi completamente negativi (-4).

Nel complesso tra le persone che hanno espresso giudizi completamente negativi le motivazioni portate riguardano essenzialmente due aspetti:

- la scarsa qualità del corso di formazione cui hanno partecipato o per l'inadeguatezza organizzativa o per la scarsa competenza dei docenti,
- lo scarso rapporto con la situazione lavorativa che non ha tratto alcun vantaggio dalla partecipazione al corso.

Tra le persone che, al contrario, hanno espresso sempre giudizi totalmente positivi vi sono diversi che hanno usufruito dei Buoni formativi o di opportunità di esperienze di mobilità transnazionale, che hanno proposto diverse motivazioni a spiegazione del giudizio positivo:

- a) la qualità dell'esperienza sotto il profilo dell'apprendimento oggetto del corso (es. lingue, computer ecc.) grazie all'adeguatezza dell'ambiente formativo, alla competenza dei docenti, alla qualità dello stage all'estero per chi ha potuto usufruirne,
- b) la possibilità di acquisire elementi utili al superamento di esami (ad es. di inglese) o alla costruzione della propria tesi (in lingua inglese) o al conseguimento del patentino/certificazioni necessarie per l'ingresso al lavoro,
- c) la possibilità di completare la formazione professionale in funzione dell'accesso al mondo del lavoro,
- d) la possibilità di ampliare le proprie competenze di base (es. come docente) con l'acquisizione di conoscenze informatiche,
- e) la possibilità di trovare lavoro grazie ai contatti intrapresi con lo stage all'estero,
- f) la positività dello scambio di informazioni tra partecipanti e dello scambio di esperienze umane che ha permesso, tra l'altro, anche di conoscere e apprezzare esperienze di impegno e solidarietà.

Per quanto riguarda, invece, le persone che hanno usufruito dei Buoni servizio le motivazioni portate sono di due tipi: da un lato c'è chi mette in luce il fatto che grazie a questi buoni ha potuto offrire ai propri figli la possibilità di partecipare a esperienze che altrimenti (per ragioni economiche, essenzialmente) difficilmente avrebbero potuto vivere, come gli scambi all'estero o i corsi di lingue all'estero; dall'altro c'è chi, invece, pone l'accento sulle opportunità per sé, di crescita personale, grazie ai contatti personali sviluppati, agli stimoli ricevuti, alle idee con cui è entrato/a in contatto.

Le motivazioni raccolte in queste interviste confermano quanto emerso dai dati statistici: a fronte del positivo accrescimento delle opportunità di formazione personale e/o professionale, di inserimento lavorativo o miglioramento della propria esperienza lavorativa e di aumento delle informazioni e della capacità di orientamento nell'accesso alle opportunità si conferma la scarsa attenzione ai processi partecipativi.

Sotto questo profilo, pertanto, si può ritenere confermata la valutazione della *Struttura Ad Personam* come opportunità di crescita del livello d'inclusione sociale almeno per ciò che concerne le opportunità di crescita personale e professionale (grazie ai dispositivi formali di formazione, stage, mobilità transnazionale ecc.) ma grazie, altresì, ai contatti personali e informali che queste esperienze permettono di costruire e vivere) e d'inserimento nel mondo del lavoro.

Considerazioni conclusive

È noto che la valutazione d'impatto delle politiche del lavoro presenta elevati livelli di complessità e di difficoltà. Nel caso in esame, oltretutto, l'oggetto di lavoro non è una politica specifica (formativa o quanto altro) ma un servizio, che - per di più - ha la funzione di centro di risorse, punto di riferimento per una svariata serie di possibili destinatari.

Inoltre, come già accade nella valutazione delle politiche attive del lavoro, è difficile costruire stime precise sull'impatto di un servizio o di una politica, non esistendo la possibilità di disporre di un gruppo di controllo, ma disponendo esclusivamente di un mix di dati, in parte oggettivi, e di apprezzamento soggettivo.

È questa, infatti, la prospettiva nella quale è stata costruita e realizzata la ricerca valutativa qui presentata. Si è, concretamente, cercato di integrare:

- dati derivanti dalla percezione delle persone coinvolte (in questo caso un campione di chi ha usufruito del servizio), non solo per quanto concerne la soddisfazione e il gradimento delle iniziative, ma anche in ordine alla percezione di utilità e ai cambiamenti intervenuti dopo l'utilizzo del servizio,
- dati oggettivi, che sono stati considerati sotto due profili, l'evoluzione del livello di scolarizzazione e della situazione occupazionale, realizzando un confronto tra due momenti, quello coincidente con l'utilizzo del servizio e quello coincidente con l'intervista.

Per ciò che concerne proprio questi due ambiti di valutazione oggettiva, sono molti i fattori che tendono a ridurre il loro peso nella valutazione delle politiche: del resto, l'aumento delle situazioni di precariato lavorativo e di situazioni ibride rende difficile valutare cosa si possa intendere per «bene» o «male» in questo campo. Nel lavoro svolto, proprio in ragione delle questioni appena indicate, si è deciso di considerare positivo in sé il passaggio dalla situazione di inattività o non occupazione a quella di occupazione, senza entrare nel merito di quale situazione occupazionale si tratti.

I dati raccolti, presentati nelle pagine precedenti, richiedono in questa sede due considerazioni di sintesi:

- nel complesso gli indici di gradimento sul servizio sono molto alti, anche se - operando su diverse *Misure* e in funzione di diversi bisogni/domande sociali - è assolutamente comprensibile l'esistenza di diversi livelli di soddisfazione in relazione alle diverse *Misure*. Allo stesso modo, il campione interpellato esprime una valutazione sostanzialmente positiva sull'utilità connessa all'utilizzo del servizio. Ciò significa che è elevata la base di considerazione positiva che il servizio ha costruito in questi anni e che il passaggio alla nuova sede, e alla nuova prospettiva di posizionamento nel territorio, ha confermato tale considerazione;
- l'analisi delle situazioni connesse ai quattro indicatori di inclusione (relativi a formazione, occupazione, orientamento e partecipazione) ha evidenziato una autovalutazione delle persone positiva in relazione alla dimensione formativa e a

quella lavorativa, mentre ha mostrato ampie criticità rispetto alle altre due dimensioni dell'inclusione: quella dell'orientamento e quella della partecipazione.

Si tratta di riscontri globalmente positivi sulla struttura, in parte diretti e in parte indiretti, che permettono di costruire un primo tassello del processo valutativo a più voci e su più livelli di cui si è dato conto nell'introduzione.

La voce dei destinatari/beneficiari del servizio indica, complessivamente, un riscontro positivo, pur evidenziando aree di problematicità e di minore efficacia, che è arricchito dai molti suggerimenti proposti per migliorare la qualità del servizio, soprattutto in due direzioni: il miglioramento della capacità di comunicazione verso il territorio e l'aumento delle possibilità di accesso in sedi decentrate.

PARTE QUARTA

Il punto di vista degli stakeholder locali

Premessa metodologica

La ricerca con la tecnica Delphi s'inserisce tra le diverse azioni di ricerca valutativa di tipo qualitativo, ed è stata appositamente realizzata per rilevare l'immagine che della Struttura hanno gli stakeholder locali.

Una serie di questionari sono inviati a un gruppo di esperti preselezionato. I questionari sono formulati con lo scopo di sollecitare e approfondire risposte individuali al problema posto, aiutando gli esperti ad affinare il loro punto di vista, mano a mano che il gruppo progredisce nel compito assegnato.

Il percorso d'indagine è stato realizzato esclusivamente con comunicazioni via e-mail alle persone indicate dalle organizzazioni. La ricerca è stata realizzata nel periodo giugno - dicembre 2010.

Prima fase dell'indagine

A. La prima parte della ricerca

La raccolta dei questionari, ha consentito di trarre delle osservazioni interessanti: in primo luogo permette di operare una considerazione generale che i rispondenti hanno riguardo la Struttura e, in secondo luogo, permette di operare una valutazione della conoscenza che questi hanno riguardo alle opportunità che la Struttura propone e, infine, per una sua valutazione complessiva.

Le domande rivolte ai singoli individui sono state le seguenti:

- In cosa consiste la Struttura *Ad Personam*? Di cosa si occupa e a chi si rivolge?
- Che cosa differenzia questo servizio da altri presenti nel territorio?
- Che cosa accomuna questo servizio ad altri presenti nel territorio?
- Quali sono gli aspetti di maggior rilievo di questo servizio?
- Qual è l'impatto di questo servizio rispetto ai cittadini che lo utilizzano?
- Qual è l'impatto di questo servizio rispetto al territorio?

Obiettivo della prima parte della ricerca è stato quello di prendere in considerazione gli elementi descritti sopra e «sondare» le risposte per passare a una seconda sessione del Delphi più specifica e dettagliata: prendere in considerazione determinate lacune o carenze, sviscerare ulteriori argomentazioni, realizzare una prima valutazione d'insieme.

I portatori d'interesse coinvolti sono stati 31, provenienti da diverse realtà lavorative e con differenti competenze: dai centri per l'impiego, agli istituti comprensivi, ai centri professionali, agli enti pubblici (comuni, comunità di valle, servizi provinciali), università, cooperative, centri di ricerca, sindacati. Hanno risposto in 15 soggetti pari al 48% del campione scelto.

B. Esaustività delle risposte

Un primo elemento che risalta immediatamente nell'analisi dei pareri raccolti riguarda la completezza ed esaustività delle risposte tratte dai rispondenti. Difatti, molti di questi non hanno risposto a tutte le domande, soprattutto alle ultime tre, e l'hanno fatto in maniera approssimativa. In particolare proprio le ultime tre domande si riferiscono alla richiesta di un giudizio sulla struttura e sull'indicazione dell'impatto che la struttura ha sul territorio.

L'aspetto interessante è che i rispondenti più «esaustivi» fanno parte di enti che hanno un servizio diretto con il territorio: centro per l'impiego; servizi sociali; sportelli; Istituti comprensivi; Cfp. Mancano alcune realtà importanti come i comuni più grandi (Trento, Rovereto e Arco), l'università, l'Enaip e alcuni tra gli altri servizi della Provincia autonoma di Trento.

Questo elemento porta ad alcuni quesiti:

- quanto sopra sta a significare l'esclusivo interessamento al lavoro della Struttura solo di alcuni enti?
- a cosa è dovuta la difficoltà di esprimere un giudizio sulla Struttura da parte dei portatori di interesse?

C. Funzioni chiare, ruolo incerto

Nella risposta alla prima domanda (in cosa consiste, di cosa si occupa e a chi si rivolge), si sono riscontrate numerose definizioni utilizzate per spiegare cosa sia la struttura *Ad Personam*.

In generale i soggetti mischiano termini differenti per il ruolo che la struttura detiene, mentre hanno un quadro più nitido e condiviso rispetto ad alcuni servizi o funzioni:

1. la struttura offre servizi tramite il Fondo Sociale Europeo;
2. «fornisce i buoni servizio» in particolare sottolineando l'aspetto relativo alla richiesta che i genitori lavoratori possono chiedere per conciliare famiglia e tempo lavoro¹⁰.

¹⁰ I Buoni di servizio o di accompagnamento consistono in titoli di spesa rilasciati dalla Struttura Multifunzionale di Servizi dell'Ufficio Fondo Sociale Europeo della Provincia autonoma di Trento, che consentono ai titolari di acquisire, a fronte di un contributo finanziario personale pari ad almeno il 10 per cento del valore nominale del Buono, servizi di educazione e cura di minori con età fino a 16 anni, o fino a 18 anni nel caso di minori riconosciuti in stato di handicap, in forma complementare ai servizi erogati presso strutture dedicate (nidi di infanzia, micro-nidi, scuole dell'infanzia o altre istituzioni scolastiche ed altre strutture dedicate ed integrative) operanti allo stesso titolo sul territorio provinciale, per consentire di migliorare la conciliazione tra occupazioni familiari e lavoro (fonte <http://www.fse.provincia.tn.it>).

Alle due funzioni sopra citate, riportate da molti intervistati, se ne aggiungono altre:

1. formativa: corsi post diploma, post laurea, corsi di lingua o di informatica, corsi di specializzazione per il reinserimento nel mercato del lavoro,
2. orientativa: servizio di orientamento al lavoro,
3. progettazione: progettare direttamente interventi a favore delle scuole riferibili ad aree innovative e strategiche,
4. accreditamento: si occupa dell'accREDITAMENTO delle strutture formative,
5. inserimento lavorativo: corsi finalizzati alla ricerca attiva di occupazione, tirocinio professionale all'estero, full immersion linguistico, corsi professionalizzanti, percorsi formativi specifici inerenti il pacchetto anticrisi.

Non emerge chiarezza, invece, per quanto concerne il ruolo della Struttura, infatti, alla domanda «*Che cosa differenzia questo servizio da altri presenti nel territorio?*» i soggetti hanno risposto:

- nel fatto che è una struttura istituzionalizzata,
- fornisce elenco di enti erogatori,
- centrato sull'informazione di opportunità formative,
- posto accogliente, aperto,
- servizi importanti perché riguardano la sfera personale di vita nella direzione dei propri bisogni formativi, di crescita, delle necessità e potenzialità legate al lavoro, delle esigenze di conciliazione famiglia e lavoro,
- capire i bisogni delle persone e orientarle,
- risposte personalizzate,
- formulazione gratuita o retribuita in maniera stabile e continuativa,
- diretto all'utente,
- non si tratta di un'agenzia di collocamento o lavoro interinale, perché si occupa specificamente di orientamento formativo, anche se ovviamente questo riguarda sia la scuola che il mondo del lavoro,
- capillarità sul territorio,
- si occupa solamente di percorsi finanziati dall'Fse,
- credo che sia un punto di criticità. Alcune funzioni sono simili a quelle svolte dai Centri per l'impiego (orientamento, formazione, consulenza). Dal punto di vista dell'utente si creano delle difficoltà nell'orientamento dentro i servizi pubblici. Guardando alla struttura, si rischia di produrre diseconomie (sia rispetto alla sede centrale che a quelle periferiche).

Molti sono i punti sottolineati che dimostrano come *Ad Personam* sia una struttura istituzionalizzata che fornisce gratuitamente informazioni e indirizza gli utenti verso scelte consapevoli; in più offre anche dei servizi non solo rivolti alla scelta del lavoro o del corso di formazione ma focalizzati alla crescita culturale, al supporto alla vita quotidiana e alla conquista dell'autonomia.

Si sottolinea che il servizio ha anche un orario di fruizione libero e non su appuntamento.

È chiaro a molti che la Struttura non è assimilabile a un'agenzia di collocamento o lavoro interinale ma un servizio dedicato all'orientamento formativo sia nel campo del lavoro che in quello scolastico. È il primo interlocutore che un soggetto deve avere per ottenere informazioni sui corsi del Fse, siccome tali *Misure* sono quelle su cui si basano maggiormente i servizi offerti da *Ad Personam*.

La Struttura assicura la gestione e il coordinamento dell'intero percorso formativo e orientativo individuale senza sostituirsi ai soggetti protagonisti della propria formazione che vengono 'ospitati' nella sede centrale che garantisce, oltre a quanto sopra, spazi aperti, innovativi e con servizi aggiuntivi come la gestione dei bambini. Affiancata alla sede centrale vi sono 10 sedi periferiche decentrate sul territorio provinciale che garantiscono un supporto capillare e costante.

Alcuni interlocutori privilegiati hanno proposto, in modo diretto o indiretto, anche dei punti di criticità legati alla possibile confusione sui diversi servizi esistenti che offrono orientamento, consulenza e formazione come i Centri per l'impiego. Queste criticità, assieme ad altre risposte ambigue, espresse dai testimoni privilegiati indicano la necessità di rivedere quanto meno l'immagine e l'identità che *Ad Personam* offre. Emerge con chiarezza la convinzione che *Ad Personam* sia un servizio di pregio ed eccellenza che però nel territorio può essere interpretato, o mal interpretato, come uno dei tanti Servizi presenti offerti dalla Provincia. Differenziare e rafforzare la propria identità verso l'esterno è un elemento su cui agire per non generare confusione o erronei etichettamenti.

D. Il target di riferimento

Secondo le affermazioni dei rispondenti, diverse sono le figure che si rivolgono alla Struttura; in dettaglio riferiscono sia di persone singole quali lavoratori, studenti e disoccupati, oltre ai «singoli cittadini», donne e stranieri, sia di figure associate quali le famiglie, le scuole e le aziende.

E. Un mondo «tra»

Le risposte alla domanda «Che cosa accomuna questo servizio ad altri presenti nel territorio» si concentrano più nel posizionare la struttura nel mondo complesso dei servizi rivolti all'orientamento.

Ne esce un quadro simile tra gli interlocutori che mettono a monte le scuole, a valle il mondo del lavoro e «tra» queste due realtà la struttura.

Emerge un'evidente ambiguità, in particolar modo nel comprensorio C6 e C7, tra l'attività della struttura e quella del centro per l'impiego.

Peculiarità forte e identificativa della struttura è certamente quella dei Buoni servizi che vengono associati senza dubbi a *Ad Personam*.

Le risposte vaghe e le non risposte a questa domanda pongono, ancora una volta degli interrogativi:

- la struttura *Ad Personam* ha bisogno di essere ri-posizionata nel mercato delle offerte dei servizi alla persona?
- le struttura *Ad Personam* ha realizzato una campagna mirata di differenziazione dei propri prodotti in modo tale da essere inequivocabilmente riconosciuta e legittimata?

F. Gli elementi di pregio del servizio

Con la domanda «*Quali sono gli aspetti di maggior rilievo di questo servizio?*» si è andati a rilevare i punti di forza del servizio e, questa volta, le risposte sono state precise e mirate.

Pragmaticamente sono enucleati diversi punti di forza partendo dalla considerazione che «*l'aspetto peculiare del servizio è che interviene a livello di sistema per agevolare l'orientamento degli individui e supportare le imprese nella formazione continua*».

Alla logica del «sistema» si associa l'aspetto della qualità sia a livello organizzativo che gestionale ed anche estetico. Si sottolinea, ancora una volta, la capillarità territoriale come elemento di rilievo assieme al fatto di essere ufficio di riferimento «unico» per tutto ciò che riguarda la gestione dei fondi Fse. Lo sportello inoltre promuove sul territorio, sia direttamente alle famiglie sia alle associazioni potenziali enti erogatori, informazioni in merito alle *Misure* proposte.

In generale si sottolinea come *Ad Personam* si caratterizzi per fornire un contesto per la socializzazione, la condivisione di problematiche e difficoltà inerenti la ricerca e/o il mantenimento dell'occupazione, nell'ottica di una loro elaborazione positiva, nonché dell'accrescimento delle competenze.

Le due *Misure* di maggior rilievo evidenziate dagli stakeholder sono i buoni formativi e il sostegno economico, nel caso specifico del pacchetto anticrisi, fornito alle persone in difficoltà nella ricollocazione.

Per quanto riguarda i Buoni di servizio lo sportello offre un supporto ai genitori che vogliono presentare la domanda per l'ottenimento, fornendo anche informazioni su altre possibilità alle famiglie che non rientrano nei requisiti prefissati.

G. L'impatto sul territorio

«*Qual è l'impatto di questo servizio rispetto ai cittadini che lo utilizzano e al territorio?*» è la domanda che cerca di sondare con gli occhi degli esperti, la percezione del servizio da parte degli utenti. Emergono interessanti punti di riflessione poiché dalle domande sopra elaborate, appare evidente la bontà dell'idea e della realizzazione della struttura. Osservando però «dall'altra parte», ovvero da chi il servizio lo utilizza e non lo studia, emergono alcuni importanti punti critici che è rilevante segnalare.

In primis è necessario creare un «*maggior coordinamento fra Ad Personam e centri per l'impiego*».

Si sottolinea, altresì, un impatto poco positivo della struttura per le persone con maggiore difficoltà *«Nel senso che spesso la risorsa formativa è utilizzabile in modo pieno da chi ha motivazioni e capacità. A volte lo standard è medio alto anche se si parla di un corso base per computer... se raffrontato a persone che hanno difficoltà socio/culturali»*.

Ai problemi di contenuto sopra emersi si aggiungono altre questioni più di carattere amministrativo, burocratico.

Alcune lacune si trovano con i *«tempi di attesa per l'accesso a un percorso, la mancanza di varietà delle opportunità formative di durata media o breve, la poca o nulla aderenza di alcuni percorsi alla realtà del mercato del lavoro locale»*. Inoltre *«c'è la sensazione iniziale di difficoltà, di un qualcosa che richiede non poco tempo sia per la raccolta di informazioni che per la compilazione della documentazione, sicuramente la modulistica può essere perfezionata e semplificata nel linguaggio»*.

«A livello di sito le informazioni potrebbero essere fornite con un linguaggio più semplice e immediato. Dal punto di vista istituzionale sarebbe interessante avere una documentazione, ad esempio per i Buoni di servizio, che forniscano una restituzione sull'utilizzo effettivo di questa misura e sui benefici resi alle famiglie in termini di quantità e qualità delle richieste soddisfatte».

La seconda fase dell'indagine

La prima parte della ricerca ha originato un perimetro entro il quale muoversi per realizzare la seconda fase della ricerca giacché le risposte raccolte sono state stimolo per la realizzazione di un secondo questionario, finalizzato ad approfondire le tematiche emerse nel primo.

In particolare sono state proposte domande a risposta chiusa, sulle tematiche eterogenee offerte dagli stakeholder nella prima tornata. I destinatari sono stati nuovamente tutti invitati a rispondere nella prima parte, anche quelli che non avevano fornito un feedback.

Sono stati raccolti dodici questionari che hanno consentito di affinare gli aspetti e le questioni aperte emerse nella prima parte della ricerca.

Gli stakeholder interpellati sono stati 31 anche nel secondo invio anche se tre soggetti hanno dichiarato nel primo questionario di non aver intenzione di rispondere. Incrociando i dati sulle risposte al primo e al secondo invio si può osservare che 9 su 31 rispondenti hanno fornito entrambi i questionari, cinque solo al primo e 3 solo al secondo, per un totale di 17 soggetti coinvolti su 31.

Il quadro di seguito proposto è, quindi, maggiormente nitido e consente di aggiungere, al ragionamento d'insieme della ricerca valutativa, il punto di vista di soggetti che operano nel territorio.

A. Gli utenti di Ad Personam

Nella prima parte della ricerca la definizione del target di riferimento della Struttura (a partire da una domanda aperta) era apparsa indeterminata: nel complesso le risposte indicavano di tutto e di più.

Per tale ragione si è cercato di analizzare, con il secondo questionario, categorie di destinatari più specifiche, proponendole agli stakeholder, per capire non solo la loro percezione degli utenti attuali ma, anche, per acquisire un loro sguardo verso i possibili fruitori futuri.

Nelle risposte si conferma la tendenza già evidenziata nella prima fase, vale a dire di immaginare un servizio rivolto a un ampio e differenziato insieme di fruitori.

Insieme di cui, ovviamente, fanno parte - in modo rilevante - i giovani in genere. Quando si pone ai partecipanti all'indagine la domanda riguardante i giovani in cerca di lavoro, le risposte li individuano come il target principale del servizio. E la stessa cosa vale per gli occupati in crisi lavorativa piuttosto che le donne e i disoccupati che vogliono completare la loro formazione.

Interessante è notare come i rispondenti segnalino che le famiglie e le associazioni di categoria imprenditoriali non siano i destinatari del servizio e in misura minore anche i centri di formazione e le associazioni, oltre ai disoccupati in cerca di lavoro, questi ultimi indicati anche come soggetti che dovrebbero essere l'unica categoria reale a cui il servizio dovrebbe rivolgersi.

Un altro rispondente ha indicato anche i giovani studenti delle scuole professionali e superiori quali target privilegiato della Struttura.

Appare evidente che, secondo gli stakeholder, *Ad Personam* si rivolge ai singoli (giovani, occupati, donne, disoccupati), ma appare più sfocata la conoscenza dell'utenza di soggetti diversi dai singoli individui quali le associazioni di categoria imprenditoriali, le associazioni, le università e, in seconda battuta, anche centri di formazione professionali e scuole superiori.

Le donne sono soggetti interessati agli interventi della Struttura. Sono state rivolte delle domande di approfondimento in tale direzione e sette soggetti sui dodici rispondono che le donne sono un target prioritario per la Struttura, mentre gli altri rispondenti si posizionano sul «non so» e, a una domanda successiva, vi è chi sostiene che le donne non devono essere un target prioritario per *Ad Personam*.

In dettaglio, si riscontra la consapevolezza e l'accordo dei testimoni privilegiati nel fatto che siano realizzati dei corsi espressamente rivolti a donne e che, nell'impegno della distribuzione dei voucher, vi sia attenzione per la conciliazione dei tempi del lavoro e della famiglia.

Si è cercato di comprendere il grado di accordo sul tema del «lavoro», trattato da *Ad Personam*, e affiora che oltre alle informazioni rivolte alla formazione un tema trattato ampiamente è proprio quello del lavoro.

Infatti, gli stakeholder sono d'accordo nel sostenere che la struttura rinforza i lavoratori delle aziende in crisi, attraverso la formazione e prevede un'offerta di corsi post-diploma e post laurea per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro.

Si è sondata un'altra categoria di possibili destinatari: gli immigrati. Essi rappresentano, infatti, i destinatari di attenzione nelle azioni della struttura per cinque soggetti, mentre cinque non prendono posizione e due affermano che essi non sono un target di interesse.

Alla domanda di approfondimento, a differenza della categoria delle donne, risulta che otto su dodici risposte indicano che le persone straniere immigrate debbano essere un target prioritario per la Struttura *Ad Personam*. Solo due indicano una posizione contraria.

B. Gestire, proporre e sostenere per poi disorientarsi

Con una specifica domanda si è valutato il grado di accordo rispetto ad alcune affermazioni che intendevano focalizzare le funzioni e le azioni che svolge la Struttura. In dettaglio è emerso, con chiarezza, che *Ad Personam* distribuisce buoni/voucher formativi e riceve richieste di partecipazione a corsi di formazione, il tutto finanziato dal Fondo Sociale Europeo. Il grado di accordo riscontrato rispetto queste mansioni è netto ed evidente, così da consentire di individuare già in questa fase l'identità della Struttura: un ente finanziato dal Fse che gestisce, propone e sostiene la formazione.

Qualche nota di disaccordo si riscontra invece quando, pur restando nel campo della formazione, si parla di orientamento formativo che trova qualche voce di divergenza.

Il percorso d'individuazione della Struttura diventa più difficile quando si affrontano altre tematiche, rispetto alle quali le risposte si diversificano nell'interno del range di preferenza disponibile.

In particolare le risposte si spalmano quasi uniformemente nelle categorie dall'accordo al disaccordo quando si parla di alcuni compiti come l'accreditamento delle strutture formative o l'erogazione di contributi economici a sostegno dei lavoratori delle aziende in crisi.

Minor sintonia si ha, infine, quando si attribuisce alla Struttura il compito di «predispone» programmi di apprendimento permanente o di «organizzare» corsi di formazione.

La maggior parte dei rispondenti esprime una posizione di incertezza quando si chiede se la struttura svolge servizi di supporto alle scuole superiori.

Si evince che la Struttura è un servizio prezioso per la Provincia e il territorio, una risorsa che attua in pieno accordo, con competenza e attenzione, le indicazioni e le proposte che mette in campo.

Ad Personam è una struttura incardinata in un sistema ben organizzato che necessita di un potenziamento nella parte di informazione sulla propria esistenza e sulle specifiche funzioni. Per questo i testimoni privilegiati si sono espressi unanimi in tale direzione affermando che i cittadini (singoli, famiglie e gruppi) sono poco a conoscenza sia dell'esistenza della Struttura sia delle funzioni che essa svolge.

Osservando, invece, i soggetti istituzionali e non, si comprende che essi sono mediamente a conoscenza dell'esistenza della Struttura ma anch'essi sono in difficoltà nella padronanza delle funzioni svolte dimostrando a volte confusione e disordine.

Sondando quest'ultimo aspetto emerge nei rispondenti che *Ad Personam* è somigliante a un centro di formazione ma, anche, a un centro per l'impiego e a un'agenzia del lavoro nonché a servizi proposti dagli uffici provinciali. In egual misura, però, dichiarano che la Struttura non assomiglia a un centro per l'impiego né a un'agenzia del lavoro e nemmeno agli uffici provinciali.

Posizioni, quindi, che si equivalgono: paradossalmente se non emerge cosa è la Struttura, si riesce a mettere un netto spartiacque su cosa non è, infatti, per i rispondenti, *Ad Personam* non è un'agenzia interinale e non è un servizio sociale.

C. Gratuità, territorialità e disponibilità

Si è già sottolineata la necessità di centrare e comunicare più adeguatamente le funzioni della Struttura, che risultano una miscellanea anche agli stakeholder ma che conoscono molto bene alcuni aspetti promossi e realizzati da *Ad Personam* come è leggibile nella tabella qui sotto.

Entrando nel merito degli aspetti concreti che la Struttura svolge risulta noto, evidente e apprezzato che la gratuità è garantita e deve essere garantita anche nel futuro. Così il servizio alla persona è garantito con pienezza a tutti, offrendo in più l'opportunità di comunicare con facilità a *Ad Personam* grazie al numero verde, come sottolineano i rispondenti, ma anche grazie alla capillarità nel territorio, altro punto di forza del servizio che deve essere anche mantenuto nel tempo.

Se da una parte la gratuità non è messa in discussione, anzi sostenuta, per altri due aspetti oggi garantiti quali la fruizione libera, ovvero utilizzare le consulenze senza dover prendere appuntamento, e l'accesso libero, ovvero il poter accedere senza filtri di nessuna natura, nelle interviste si coglie l'interesse a che siano maggiormente gestiti nel futuro. Tali posizioni sono a supporto di quanto indicato fin d'ora come elementi di maggior organizzazione del sistema e pertanto di maggior efficienza del servizio. Si rinforza tale pensiero anche nella richiesta di maggiore personalizzazione del servizio e nel rendere maggiormente protagoniste le persone, questioni oggi presenti in maniera consistente negli aspetti della Struttura ma definiti dai rispondenti non completamente a regime.

Emerge, con chiarezza, l'elevata competenza e disponibilità degli operatori che garantiscono una capacità di accoglienza che deve essere elemento fondante oggi e per il futuro per la costruzione della relazione a cui si aggiunge la capacità del supporto alla compilazione della modulistica,

Accoglienza e competenza sembra il connubio vincente, dichiarato dagli esperti per il servizio *Ad Personam*, condito da gratuità, territorialità e anche da una disponibilità di apertura del servizio ampio che consente di accedere in modalità e tempi differenti per gli utenti.

D. Una rete da consolidare

Di elementi positivi ce ne sono molti: molte funzioni, alta competenza, capillarità territoriale, disponibilità e flessibilità.

Punti di forza ed eccellenze che sono state costruite e raggiunte negli anni con grande attenzione, competenza e dedizione. È emerso un quadro a tinte forti che connota un servizio ben ideato, che racchiude, però, qualche aspetto di debolezza su cui lavorare.

La rete, che in questi anni è stata creata, è sufficiente ma non soddisfacente. In questi anni *Ad Personam* ha costruito relazioni di collaborazione con varie realtà ma queste relazioni potrebbero aumentare e, soprattutto, ci si dovrebbe concentrare su quelle realtà con cui non si è mai collaborato.

Gli intervistati sono unanimi, infatti, nell'evidenziare la necessità di sviluppare un maggior coordinamento tra la Struttura *Ad Personam* e le altre iniziative/servizi esistenti in Trentino. In particolare s'indicano quali sono i soggetti deputati a entrare nella rete, centri per l'impiego, agenzia del lavoro. Proprio quei soggetti che spesso sono identificati con *Ad Personam*. Per non creare una maggiore confusione di competenze agli utenti, e non solo, è il caso di fare chiarezza a monte attraverso una rete attiva e propositiva e una comunicazione più efficace.

Potenziare ancor più la presenza nel territorio e rendere le procedure di accesso ai servizi meno burocratica è una pista di lavoro che va coniugata con la necessità di agire sempre di più verso le persone in situazione di grave difficoltà. Dopotutto lo spazio di accoglienza e la qualità degli operatori sono una garanzia per tutte le azioni che verranno intraprese in futuro.

PARTE QUINTA

**Il punto di vista degli operatori
della Struttura Ad Personam**

Operativamente sono stati realizzati tre Focus ai quali hanno partecipato globalmente venticinque operatori, di cui circa la metà ha partecipato a due dei tre incontri. I focus sono stati tutti realizzati presso la Struttura *Ad Personam* nel mese di novembre 2010.

I focus sono stati condotti tutti nello stesso modo ma, attraverso ciascuno di essi si è cercato di approfondire aspetti diversi del servizio:

- nel primo focus si è cercato di raccogliere informazioni e considerazioni intorno alle funzioni svolte dal Servizio e ai suoi punti di forza e di criticità,
- nel secondo focus si è concentrata l'attenzione sui clienti e sulla domanda sociale che essi propongono,
- nel terzo focus oggetto di approfondimento è stato il sistema di relazioni tra il Servizio *Ad Personam* e le altre realtà operanti in Trentino nel settore.

Il Servizio, le sue funzioni e caratterizzazioni

Gli operatori individuano due funzioni preminenti, integrate tra loro, del Servizio:

- mettere a disposizione dei cittadini informazioni sulle offerte territoriali di tipo formativo connesse alle azioni finanziate dalla Provincia autonoma di Trento con i fondi Fse e non solo,
- mettere a disposizione dei cittadini opportunità di orientamento sviluppando un accompagnamento nel processo di crescita della persona.

I bisogni che arrivano al Servizio, per quanto gli operatori colgono nei colloqui e negli incontri, sono i più diversi e sono differenti anche le fonti di invio: scuole, centri per stranieri, servizi sociali, associazioni e realtà del territorio.

Sovente, secondo gli operatori, le domande degli utenti sono confuse e l'idea di *Ad Personam* è anche ricca di sguardi non del tutto congrui: alcuni vedono il servizio come agenzia del lavoro o centro per l'impiego, altri come agenzia formativa diretta, altri ancora come agenzia interinale. Ciò accade un po' meno nelle sedi decentrate del servizio perché, generalmente, l'accesso al servizio è preceduto da una telefonata nella quale è possibile spiegare e dare informazioni sul servizio.

Il processo di lavoro si caratterizza - secondo gli operatori - come centrato sulla dimensione dell'ascolto delle persone e di ciò che chiedono e «portano» nel colloquio, nella prospettiva della possibilità di personalizzare l'intervento e dell'accompagnamento di medio periodo.

La personalizzazione implica, di fatto, l'espressione da parte degli operatori di due competenze: da un lato la capacità di capire la persona che si rivolge al Servizio e, dall'altro, la capacità di informarsi costantemente sul sistema di offerta nel territorio, al fine di garantire - nel colloquio - la possibilità di ridurre la confusione della/nella persona e di comprendere quale proposta è possibile avanzare, in riferimen-

to ai vincoli esistenti (definiti dalla Provincia nel momento della definizione della *Misura* o dell'iniziativa).

Ad avviso degli operatori, lo stile di lavoro del servizio è andato maturando e costruendosi nel tempo, e si esprime, oggi, nella ricerca di modi per costruire *con* la persona che si rivolge al servizio. La prospettiva che assegna all'utente un ruolo da protagonista nel processo di informazione e della consulenza, si traduce nel:

- lavorare affinché la persona riduca la propria confusione (se c'è, ovviamente) e, al contempo, aumenti la propria capacità di messa a fuoco delle personali esigenze informative e di orientamento. Solo se questi esiti sono raggiunti è possibile sostenere le persone nell'accesso a eventuali opportunità esistenti,
- lavorare con la persona in una prospettiva globale, anche quando la richiesta è molto precisa e contenuta.

Punti di forza e di criticità del Servizio

Gli operatori sono stati invitati a esprimere valutazioni sugli aspetti di forza e di criticità del Servizio *Ad Personam*.

Per quanto concerne i punti di forza gli operatori hanno posto l'accento su diversi aspetti, alcuni già proposti nelle considerazioni appena proposte:

- aspetti del modo di gestire gli interventi quali:
 - l'importanza del modo di accogliere, l'empatia e la sensibilità che permette di porsi dal punto di vista dell'utente,
 - la flessibilità mentale che sta alla base della relazione che si stabilisce con le persone,
- aspetti legati all'organizzazione quali:
 - la capillarità sul territorio che permette al cliente la facilitazione nell'accesso e la riduzione dei disagi,
 - l'orario esteso di apertura,
- aspetti connessi al gruppo di lavoro quali:
 - il clima,
 - la voglia di documentare, di studiare e riflettere,
 - l'interscambiabilità tra operatori,
 - la voglia di documentarsi su cosa offre il territorio.

Tra gli aspetti di criticità gli operatori colgono, invece, il peso:

- della dimensione burocratica nella relazione con i clienti;
- della faticosa comunicazione tra il servizio e gli altri enti del territorio;
- dell'irregolarità negli accessi, con l'alternarsi di periodi molto carichi di accessi ad altri particolarmente vuoti;
- dei tempi irregolari e incerti nell'avvio delle diverse *Misure*, che rendono difficile agli operatori comunicare con i clienti sui tempi reali e costringono le persone a ri-

- tornare o telefonare ripetutamente per sapere se vi sono novità in merito;
- della mancanza di conoscenza di come nasce un dispositivo (una *Misura*) e cosa accade prima che esso arrivi al Servizio per la sua attuazione.

I clienti dal punto di vista degli operatori

Gli elementi raccolti nel corso dell'intervista mettono in evidenza come al Servizio acceda un'utente che non ha caratteristiche uniche: ogni *Misura*, infatti, ha come suo specifico obiettivo quello di avvicinare quote di cittadini diversificate.

Nel caso dei Buoni servizio, ad esempio, si rivolgono a *Ad Personam*, cittadini che presentano sempre più difficoltà di carattere economico che si manifestano in specifico nella difficoltà di conciliare il costo della cura dei figli con il reddito conseguito e conciliare i tempi dell'uno con quelli dell'altro. Appare in crescita, anche, la presenza di nuclei monogenitoriali che vivono con maggiore criticità le dinamiche già descritte.

Gli operatori sottolineano, però, il rischio che in alcune persone che chiedono di accedere ai benefici di questa *Misura* vi siano persone che non si trovano in una reale situazione di disagio e bisogno ma che si presentano perché esiste la possibilità e chiedono di beneficiarne per permettere ai propri figli di vivere esperienze interessanti (soprattutto in estate, come i viaggi o i campeggi) che altrimenti non vivrebbero.

Un altro aspetto messo in evidenza è rappresentato dal fatto che l'atteggiamento di diverse persone che si rivolgono al Servizio per i Buoni servizio è molto pretenzioso, come se l'accesso al Buono fosse un atto dovuto senza connessione a bisogni specifici e solo per avere il contributo. Per converso, appare in molte persone che sembrerebbero avere maggiore necessità del Buono, un atteggiamento di maggiore rispetto e di gratitudine circa la possibilità di beneficiarne.

Nell'insieme, i colloqui rappresentano una preziosa opportunità di incontro e osservazione con il mondo delle famiglie e delle relazioni tra genitori e figli. Il quadro che gli operatori incontrano è molto vario ma nelle loro parole emerge la sensazione che stia crescendo una diversificazione sempre più rilevante tra famiglie molto organizzate, capaci di informarsi e beneficiare delle opportunità che il territorio offre, e famiglie più in difficoltà nell'accesso alle informazioni prima ancora che nell'accesso alla *Misura*. Agli operatori pare di cogliere un aumento diffuso di difficoltà dei genitori ad esprimere con autorevolezza il proprio ruolo educativo verso i figli, anche con richieste al Servizio di svolgere funzioni di mediazione, e un aumento dell'isolamento delle famiglie, con la rappresentazione di famiglie sole, senza particolari reti sociali di appoggio.

Da ultimo, molte famiglie colgono l'occasione del colloquio per esprimere le loro fatiche anche in relazione alla difficoltà di esercitare un «controllo» adeguato rispetto ai figli.

In ordine alle opportunità di mobilità transnazionale gli operatori annotano l'espressione di bisogni reali dei giovani, in due direzioni: da un lato il bisogno di potenziare il possesso di una lingua straniera, soprattutto per rispondere alle esigenze e alle

richieste universitarie; dall'altro il bisogno di vivere esperienze di crescita personale e di sperimentazione nel mondo del lavoro come passaggio-opportunità di aumento delle possibilità di accesso al lavoro.

Nel complesso i giovani che si rivolgono al Servizio per accedere a opportunità formative appaiono più confusi che lineari nelle loro richieste: ad esempio chiedono opportunità di lavoro ma non sanno cosa gli interessa. Ciò determina la messa in moto di un processo, non veloce, di sostegno allo sviluppo di consapevolezza, poiché solo questa permette di costruire progetti personali di sviluppo e crescita. Non si tratta tanto di capire per mettere loro a disposizione ma di capire (o meglio, intuire) per aiutare i giovani a rendersi essi stessi consapevoli. In questa dinamica non gioca un ruolo positivo un pensiero quasi magico che si coglie nei giovani, circa la vita, come se fossero distanti dalla realtà, non a conoscenza della realtà e di come essa oggi si caratterizza.

Un target particolare del Servizio è quello costituito da persone di altra nazionalità che propongono domande concrete, molto precise, fortemente connesse ai bisogni economici (stante una difficoltà crescente nel fronteggiare la crisi economica) e di integrazione sociale, con l'emergere di altre difficoltà che vanno dalle difficoltà linguistiche a, soprattutto, le difficoltà di mancanza di reti sociali di riferimento.

Un servizio in rete

Le considerazioni raccolte su questo aspetto del Servizio sono, come quelle sull'utenza, fortemente condizionate dal fatto che gran parte del lavoro di *Ad Personam* è legato a *Misure* che, in ragione della loro diversità, determinano per il Servizio funzioni e ruoli differenziati. Nell'insieme, però, emerge per *Ad Personam* un posizionamento sempre intermedio tra l'amministrazione provinciale e i diversi soggetti coinvolti nella realizzazione della singola *Misura*.

È una posizione, questa, particolarmente complessa, che nel caso dei Buoni formativi implica mediare tra le esigenze e le direttive dell'amministrazione provinciale e quelle dei vari enti erogatori che propongono il ventaglio di offerte formative (nonché con quelle dei cittadini utenti, ovviamente).

Gli operatori, inoltre, sottolineano come tutto ciò si traduca per il Servizio nel saper essere un dispositivo particolarmente poliedrico e flessibile e che, proprio per questo motivo, fatica a trovare una sua caratterizzazione univoca verso la popolazione e i vari soggetti della rete.

La mancata definizione e la confusione che, per alcuni aspetti, accompagnano il Servizio *Ad Personam*, rappresentano il suo limite ma, al contempo, la sua grande risorsa. Il suo limite poiché si tratta di convivere con un contesto di soggetti e realtà che presentano identità certe e definite senza averne una analoga (intesa come chia-

rezza del mandato e esclusività delle funzioni), la sua grande risorsa perché ciò permette di avvicinare cittadini che si rivolgono alla Struttura con domande diverse, più aperte, come già evidenziato, più confuse e, quindi, potenzialmente più interessanti sia per gli operatori (in quanto si trovano ad agire in contesti in cui sono maggiormente messe in gioco le competenze professionali di comprensione della domanda e della consulenza orientativa) sia per i cittadini poiché possono vedere ridursi la frammentazione dei luoghi a cui accedere per porre quesiti e richieste all'amministrazione pubblica.

Il livello della collaborazione con le altre realtà è uno dei temi approfonditi nel focus group, con la messa a fuoco, anche in questo caso, di una grande differenziazione di situazioni. Le pratiche di collaborazione tra enti e organizzazioni sono fortemente dipendenti dal livello di riconoscimento reciproco tra gli stessi e nel caso del Servizio *Ad Personam*, gli operatori percepiscono esistere ancora un'area di non sufficiente comprensione e riconoscimento del servizio negli altri soggetti con cui entra in relazione a causa di quanto detto sinora: essendo imperniato sulle *Misure* che la Provincia autonoma di Trento adotta il Servizio è percepito soprattutto in funzione di queste e non come entità con una sua fisionomia a prescindere dalle *Misure*.

Con gli operatori delle altre realtà e organizzazioni esiste un livello di collaborazione e integrazione ritenuto positivo, caratterizzato da un significativo impegno a comprendersi e dialogare. Resta l'esigenza - per gli operatori della Struttura - di potenziare la rete istituzionale in termini di maggiore chiarezza del ruolo e delle funzioni di *Ad Personam* nell'insieme dei ruoli dei diversi servizi esistenti e delle diverse realtà operanti per rendere più proficua l'integrazione professionale esistente tra gli operatori.

PARTE SESTA

Considerazioni conclusive

Ricapitolando le indicazioni raccolte nelle parti precedenti del volume, è possibile provare a rispondere alla domanda valutativa iniziale: quale è il valore aggiunto prodotto dall'attuazione del servizio *Ad Personam*?

Un primo significativo esito del lavoro di ricerca valutativa è relativo al fatto che i dati analizzati e raccolti (riferiti a otto anni di vita del servizio) offrono - ai decisori politici e tecnici trentini - una conoscenza approfondita di chi si rivolge alla Struttura, dei motivi che lo spingono in tale senso e dei bisogni che presentano agli operatori, dei percorsi che permettono l'accesso, dei cambiamenti intervenuti nel corso degli anni. Tutto ciò concorre a confermare il disegno strategico della Provincia autonoma di Trento che ha valutato opportuno il passaggio dalla precedente struttura denominata *Soft* a quella attuale denominata *Ad Personam*, accentuando la dimensione di multidimensionalità del servizio e la possibilità di rispondere a domande sociali sempre più diversificate.

I dati raccolti danno conto, infatti, di un significativo consolidamento del Servizio che rappresenta, sempre più, un patrimonio del territorio provinciale, proprio per la sua funzione di punto di contatto tra la Provincia autonoma di Trento e la cittadinanza in ordine a bisogni e opportunità di accesso alle risorse.

Ad Personam ha consolidato l'esperienza precedente mettendo a disposizione, nei suoi primi due anni di vita, oltre sessantamila contatti. Nell'insieme il Servizio ha costruito le condizioni per oltre trecentomila contatti, riferiti a quasi quarantamila persone. Negli anni in cui si registra il maggiore afflusso i dati indicano un'incidenza degli utenti sulla popolazione nella fascia d'età interessata, pari al 5% della popolazione.

Sono numeri che testimoniano di un lavoro intenso, di una presenza sempre più capillare (anche territorialmente, in considerazione del fatto che un terzo circa dei contatti è riferito alle sedi decentrate del servizio e che il 57% degli utenti risiede fuori dal comprensorio di Trento), di un'elevata capacità di accogliere degli operatori. Sono numeri che permettono, altresì, di delineare, con maggiore precisione rispetto al passato, gli obiettivi operativi per i prossimi anni, che potranno configurare mete simili o migliori in termini di numeri di accessi e contatti.

Le caratteristiche dell'utenza di *Ad Personam* - per come sono state rilevate dagli operatori - segnalano una prevalenza femminile coincidente con le attese e la presenza di domande/richieste sostanzialmente congruenti con il mandato ufficiale. Nell'insieme, si tratta di un Servizio che entra in rapporto con persone che propongono domande di aggiornamento professionale, di miglioramento della propria situazione lavorativa, di apprendimento di lingue straniere, di conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare.

Un secondo campo di indagine valutativa era rappresentato dall'interesse a comprendere se l'utilizzo della Struttura favorisse un aumento di inclusione sociale nelle persone. I dati raccolti, pur con le cautele necessarie in ragione degli elementi di complessità e criticità già messi in luce, evidenziano una risposta tendenzialmente positiva, con l'evidenza di significativi risultati in questa prospettiva.

Prendendo in esame i dati oggettivi, riferiti ai cambiamenti intervenuti negli utenti tra il momento del colloquio presso la Struttura e il momento della realizzazione della ricerca valutativa, si può cogliere un miglioramento consistente della situazio-

ne occupazionale: la condizione di disoccupato o in cerca di lavoro scende del 68% e la condizione di occupato sale del 90%.

Prendendo in esame i dati di tipo auto-valutativo espressi dagli utenti, si evidenzia un miglioramento significativo nelle aree della formazione e della capacità di orientarsi, mentre minori risultati sono auto percepiti in riferimento alla dimensione occupazionale.

In altri termini, chi usa il servizio esprime elevata soddisfazione per quanto ricevuto e dichiara di valutarlo «utile» sia nell'immediato, cioè a ridosso dell'utilizzo sia a distanza di tempo: in particolare gli utenti riconoscono alla Struttura *Ad Personam* di aver inciso, non tanto sul cambiamento della situazione lavorativa in sé (che avrebbe potuto mutare nel corso degli anni in ragione di altri fattori), quanto sul cambiamento del modo di conoscere e utilizzare le opportunità che sono presenti nel territorio e del proprio sistema di competenze.

Un aspetto preso in esame, in riferimento al tema dell'inclusione, evidenzia, invece, una consistente fatica a raggiungere - da parte del Servizio e della realtà istituzionale nel suo complesso - un significativo risultato: la presenza di forme di impegno sociale. In riferimento a questo tema, infatti, i dati mettono in luce un risultato modesto. Le persone che si sono rivolte al Servizio non riconoscono ad esso di aver inciso in ordine al loro livello di impegno sociale che, peraltro, risulta «basso» per stesso auto-riconoscimento delle persone. Ciò che le persone mettono al centro della loro attenzione, in termini di inclusione sociale, è - invece - l'accesso al lavoro (e al reddito), alla formazione e a servizi esistenti nel territorio.

Sotto questo profilo, quindi, si tratta di comprendere - per il futuro delle politiche sociali in genere e delle politiche dell'Amministrazione provinciale trentina in specifico - in che termini considerare questo risultato, se assumerlo come punto intorno al quale definire i progetti di intervento nel territorio e come individuare le metodologie e gli strumenti più adeguati per incidere effettivamente sulla tensione degli individui a partecipare nella propria comunità di vita.

Un secondo significativo esito del lavoro di ricerca valutativa è, pertanto, individuabile nell'aver messo in luce le potenzialità della Struttura sotto il profilo dei risultati che concorre a costruire nelle storie delle persone, per ciò che concerne il livello di inclusione sociale: aumento delle informazioni, delle competenze e delle capacità di auto-orientamento e utilizzo dei servizi e delle opportunità di cui il territorio dispone.

Il lavoro svolto ha costruito, altresì, una preziosa occasione per comprendere se e in che termini anche il tessuto sociale trentino ha avuto ricadute connesse alla presenza e attività della Struttura.

L'indagine realizzata con gli stakeholder locali, cioè con le realtà maggiormente vicine alla Struttura per affinità e per funzioni, offre un interessante spunto per cogliere la fatica connessa alla costruzione delle reti sociali.

Pur essendo il Servizio attivo da diversi anni, il risultato più importante che l'indagine ha raggiunto è che il territorio, ancora, non ha «mentalizzato» in modo completo la Struttura *Ad Personam*: non appare esistere un'immagine completamente chiara del Servizio nelle riflessioni dei diversi soggetti interpellati. Essi esprimono

una conoscenza più che adeguata per ciò che concerne i destinatari e, al contempo, una conoscenza meno adeguata per ciò che concerne le funzioni.

Nonostante ciò, i soggetti operanti nel territorio (analogamente, peraltro, a quanto indicato dagli utenti) esprimono, sul Servizio, un giudizio lusinghiero sulle sue capacità di accogliere, sulla capillarità nel territorio e sull'accessibilità, sull'essere un'opportunità senza filtri particolari, sulla capacità di personalizzazione e sulla capacità di collocarsi nella rete di soggetti e realtà del territorio trentino. L'aspetto che maggiormente essi evidenziano come area di miglioramento della Struttura attiene alla dimensione della comunicazione sul Servizio, su ciò che esso offre e sui contenuti che tratta.

Negli sviluppi del Servizio e della sua progettualità, alla luce di questi dati, appaiono evidenti le aree su cui investire: da un lato si tratta di operare per migliorare la conoscenza del Servizio per aumentare l'efficacia riferita ai singoli individui (grazie ad accessi sempre più consapevoli e congrui alla funzione del Servizio) e, dall'altro, si tratta di operare per raggiungere un posizionamento del Servizio sempre più rilevante nella rete delle risorse territoriali al fine di aumentare l'efficacia sociale (e non solo individuale) della Struttura.

POSTFAZIONE

Alcune considerazioni valutative

Giovanni Mazzotti

Al termine di un'esperienza triennale di gestione di un servizio come quello della struttura multifunzionale di servizi che ha assunto la denominazione significativa di *Ad Personam*, che non ho contribuito a progettare, ma che ho «ereditato» dalla creatività di Maria Luisa Pombeni per Cetrans, e dagli amici di Aris e di Studio Méta & associati (richiamo per tutti Luciano Covi, Mauro Frisanco, Tiziana Bellofiore; Pier Giovanni Bresciani, Carla Ruffini, Vincenzo Sarchielli) mi rendo, forse, solo ora parzialmente conto della portata e degli effetti prodotti dal progetto, finanziato dalla Pat, nella Comunità Trentina.

Il monitoraggio realizzato dalla Zancan Formazione, partner dell'Ati che ha gestito con Ce.trans., Aris e Studio Méta & associati l'intero progetto della struttura multifunzionale *Ad Personam* in questi tre anni, mi pare documenti analiticamente l'importanza quantitativa e qualitativa delle attività realizzate, la loro concretezza nei riguardi degli utenti, di coloro che nel periodo di crisi che stiamo ancora attraversando, vogliono dare prospettiva e speranza al loro, a volte, non semplice percorso di vita.

Sono convinto che gli obiettivi siano stati raggiunti almeno per due principali motivi:

- l'interazione/confronto tra l'Ati, la Struttura Multifunzionale Territoriale (Smt) e la Pat (Committente); difficoltà, criticità, correzioni di rotta, intercettazione di domande/bisogni e individuazione di opportunità sono state rese possibili dal dialogo franco e approfondito nel merito delle questioni dei problemi via via incontrati nella realizzazione del progetto, nell'implementazione dei servizi, avendo sempre e solo di mira il ben-essere dei cittadini,
- la disponibilità e la passione professionale degli operatori presi come singoli e come gruppo. La qualità di un servizio è decisa, a mio avviso, molto spesso, dalla competenza e io aggiungerei dalla «cordialità», intesa come capacità di accoglienza, presa in carico e accompagnamento degli operatori nei riguardi delle persone e dei loro problemi. Non sempre, infatti, l'utente ha immediatamente chiaro il suo bisogno, la sua richiesta o il significato delle opportunità offerte. Occorre, da un lato, la pazienza dell'ascolto, dell'analisi, della decodifica, e dall'altro, l'intelligenza per formulare la proposta giusta alla singola persona.

Mi pare che i dati relativi all'affluenza di persone alla Smt confermino ampiamente le mie affermazioni; il numero delle persone è indicatore significativo del successo di un servizio: sono le persone il primo strumento positivo di marketing.

Alla vigilia del rinnovo per altri tre anni del contratto, già annunciato dalla Pat, il patrimonio accumulato ci carica, in primo luogo, di nuove più importanti responsabilità. I successi raggiunti ci gratificano, ma non ci appagano. Vorremmo ripetere e utilizzare le parole di Enzo Ferrari, che alla domanda di un giornalista su quale fosse il gran premio più bello vinto nella sua carriera, rispose *«quello che devo ancora vincere»*.

Sono, infatti, convinto che già gli eccellenti servizi offerti dalla Pat ai cittadini del Trentino possano ulteriormente migliorare, ottimizzando le risorse, anche con l'aiuto delle nuove tecnologie, incrementando i processi di governance democratica, promuovendo la partecipazione e la cittadinanza attiva.

Nel nostro piccolo, e nel nostro ambito, vorremmo contribuire e collaborare a questi grandi processi, attenti a cogliere le esigenze vere e le reali domande degli uomini e delle donne, dei giovani e dei meno giovani, del territorio e dei territori, per articolare nuove e giuste risposte, che sappiano ulteriormente migliorare la qualità di vita, il ben-essere sociale, culturale ed economico dell'intera comunità.



ARiS (Azione e Ricerca Sociale), di Trento, svolge attività di ricerca, assistenza tecnica e gestione di servizi nel campo della programmazione economica e sociale, della formazione e apprendimento permanente e dell'orientamento/accompagnamento dei cittadini lungo l'intero arco della vita, promuovendo reti territoriali e partnership con università, centri di ricerca applicata, agenzie formative, gruppi di esperti e realtà di servizio.



Il Centro per le Transizioni al lavoro e nel Lavoro di Bologna si occupa di ricerca sperimentale e applicata nel campo dei processi formativi, dell'orientamento scolastico e professionale, del lavoro e delle transizioni psico-sociali; progetta e gestisce attività di potenziamento delle competenze degli operatori e docenti orientatori, mette a punto, con un approccio multidisciplinare, modelli di intervento nel campo dell'orientamento, della formazione e delle transizioni al lavoro (in occupazione) e nel lavoro (disoccupazione e sviluppo di carriera); progetta e realizza attività di valorizzazione del capitale umano; fornisce consulenza tecnico-scientifica a progetti.



Studio Méta & associati, di Bologna, dal 1987 svolge attività di ricerca, consulenza e intervento per enti pubblici e imprese private sui temi della formazione, dell'orientamento, del lavoro e dello sviluppo delle risorse umane e delle competenze. Su tali temi ha progettato approcci e modelli di intervento e ha realizzato sperimentazioni innovative.



Zancan Formazione Srl, di Padova, opera nel campo della formazione, della ricerca sociale e dello sviluppo di progettualità nel campo delle politiche sociali. Agisce in stretta sinergia con la Fondazione Emanuela Zancan Onlus – Centro Studi e Ricerca Sociale, condividendone le finalità di promozione sociale, di miglioramento delle politiche e dell'azione professionale nei servizi alle persone, di sviluppo di conoscenze, di tecniche e di strategie operative per garantire efficacia agli interventi.