

PERCORSO PER LA SPERIMENTAZIONE E IL MONITORAGGIO DEL LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO¹

rev. 9 novembre 2005

1. I PRESUPPOSTI DELLA SPERIMENTAZIONE

Il Libretto Formativo, secondo quanto definito nell'Accordo del 14 luglio 2005, rappresenta un dispositivo chiave per il cittadino-lavoratore finalizzato alla trasparenza delle competenze nella prospettiva del lifelong learning. Esso infatti, nell'attuale formato, è in grado di registrare sia gli elementi curricolari essenziali della storia formativa e professionale dell'individuo, sia un quadro delle competenze acquisite con l'indicazione dell'ambito di acquisizione e delle documentazioni di supporto. Dunque l'adozione del Libretto implica, in linea generale e da parte delle istituzioni, una sfida impegnativa: offrire ai cittadini l'opportunità di rappresentare in un documento pubblico sia le esperienze formative tradizionali (scuola, università, formazione professionale), sia le competenze acquisite nell'attività di lavoro o nella vita quotidiana (che in prospettiva potranno essere validate o certificate), pur distinguendo in modo chiaro le une dalle altre.

Infatti vi è la comune consapevolezza che la costruzione di un libretto formativo condiviso nei suoi elementi essenziali a livello nazionale inevitabilmente va a toccare aspetti che ineriscono la definizione di un sistema nazionale di standard minimi (in termini di contenuto del concetto di competenza, di modalità di descrizione e riconoscimento delle stesse) ancora non compiuta in Italia, occorre evitare il rischio di ridurre il percorso intrapreso ad una operazione meramente di forma. Adottare in questa fase semplicistiche anticipazioni del complesso confronto in corso tra le Regioni e Province autonome nell'ambito del Progetto Interregionale, e tra queste e gli altri attori istituzionali e non del sistema-Paese, in materia di standard minimi non porterebbe ad alcun risultato "utile" e tangibile per il cittadino.

In questa ottica, in attesa che si creino tali condizioni di sistema, la presente sperimentazione si pone in una logica di massima gradualità nella diffusione del Libretto nonché di un impegno significativo da parte di molti soggetti, a partire dalle istituzioni e dai servizi e operatori che saranno coinvolti con varie modalità nelle azioni di supporto, nella direzione di incrementare e sviluppare prassi basate sulla trasparenza e sulla leggibilità delle competenze, a partire dalla ricostruzione dell'esperienza individuale.

La sperimentazione ha dunque lo scopo principale di testare l'attuale strumento e al tempo stesso di consentire al sistema un graduale affinamento delle prassi, puntando al raggiungimento di un buon grado di affidabilità ed attendibilità nell'utilizzo del Libretto.

E' auspicabile inoltre che, anche tramite l'introduzione di un dispositivo così strategico e "integrato", sia sempre più evidente ed agevole la logica di ottimizzazione tra le diverse agenzie che operano nel quadro del lifelong learning (scuola, formazione, servizi per l'impiego). Ciò consentirà di raggiungere l'obiettivo di un reale beneficio al cittadino in termini di supporto alla propria occupabilità e autorealizzazione, obiettivo che rimane al centro dall'azione istituzionale su questo tema.

2. IL PERCORSO DI SPERIMENTAZIONE

¹ Il presente documento è stato redatto congiuntamente dal Progetto Interregionale (in particolare per il paragrafo 2 riguardante il Percorso di sperimentazione), e dall'Isfol (in particolare il paragrafo 3 riguardante il Piano di Monitoraggio).

E' indispensabile individuare con precisione il campo di una prima sperimentazione del libretto, avendo cura di mettere a punto anche tutti gli strumenti di monitoraggio della stessa che possono garantire il necessario feed back di informazioni per l'eventuale messa a punto di interventi di modifica e/o adeguamento dello strumento, al fine di renderlo effettivamente utilizzabile in tutte le sue potenzialità: definire "cosa" si sperimenta e "come" diventa il presupposto indispensabile per procedere nel percorso avviato.

A tal proposito le Regioni e Province autonome hanno delineato un possibile percorso di sperimentazione del libretto, partendo dalla definizione chiara dei "soggetti, degli oggetti e delle modalità" della sperimentazione.

Nel documento di partenza per la sperimentazione del Libretto Formativo messo a punto dalle Regioni vi sono le seguenti indicazioni forniscono un primo grado di impostazione del lavoro e che implica dei riflessi sulle modalità di osservazione e monitoraggio.

I soggetti della sperimentazione

Il governo della sperimentazione: si identifica nel gruppo MLPS formalmente costituito che ha lavorato alla definizione del Libretto per la sua adozione. La sperimentazione ancorché attivata su base volontaria dalle Regioni e Province autonome che lo ritengono opportuno, dovrà inoltre essere inserita nel percorso avviato all'interno del Progetto Interregionale, che diventa, pertanto, il *laboratorio della sperimentazione*.

Il supporto tecnico per la conduzione della sperimentazione: il percorso avviato è supportato da ISFOL, in ragione del know how di cui l'istituto è portatore. Tale ruolo, pur essendo chiaramente distinto da quello dei gruppi di assistenza tecnica che supportano le diverse Regioni e Province autonome, deve trovare uno stretto raccordo con l'azione svolta da questi ultimi.

Gli attori della sperimentazione: data la natura di strumento ancora in progress, esso deve essere sperimentato da una pluralità di soggetti individuati (per qualità e quantità) dalle Regioni e Province quali strutture di assistenza al cittadino per la compilazione, il rilascio e l'aggiornamento del libretto, prioritariamente nell'ambito di:

- soggetti che svolgono servizi per l'impiego, pubblici e privati accreditati;
- organismi di formazione/orientamento accreditati;
- istituti di istruzione e università

Le Regioni e le Province autonome definiscono i soggetti che partecipano alle sperimentazioni e prevedono anche l'eventuale realizzazione di iniziative di formazione per i soggetti individuati.

➤ I beneficiari della sperimentazione: nell'individuare le tipologie di destinatari su cui sperimentare il libretto, è prioritario mantenere fermo l'obiettivo di non ingenerare nei potenziali fruitori dello strumento attese superiori all'effettiva portata che *allo stato* attuale il libretto può avere; d'altra parte occorre considerare che la "dimensione" dell'universo dei beneficiari - più o meno comprensiva di tipologie differenziate - determina anche la dimensione dell'attività preliminare di formazione dei diversi tipi di operatori all'utilizzo dello strumento. Sulla base di tali considerazioni, si avanza, pertanto, una prima ipotesi di individuazione delle tipologie di beneficiari e, di conseguenza, dei diversi punti di attenzione della sperimentazione.

i.a) Relativamente alla sperimentazione del libretto nell'ambito dei servizi per l'impiego, la compilazione del libretto potrebbe essere proposta a coloro che si presentano per accedere ad uno dei servizi (informazione, orientamento, consulenza, aiuto per favorire

l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accesso alla formazione, promozione della imprenditorialità). Di volta in volta, l'operatore che assiste la persona nella compilazione dovrebbe specificare la tipologia di utenza cui la persona appartiene, tra quelle già individuate dalla proposta formulata da ISFOL²; tali tipologie dovranno essere definite in maniera univoca e standard eventualmente facendo riferimento a classificazioni già esistenti (per esempio, tipologie di destinatari di interventi FSE, eventualmente raggruppate in macroaggregati)

i.b) Relativamente alla sperimentazione del libretto nell'ambito degli organismi di formazione/orientamento, la compilazione del libretto potrebbe essere proposta alle persone che, accedendo ad un percorso formativo, richiedono il riconoscimento di crediti in ingresso. Anche in questo caso dovrà essere specificata la tipologia di utenza cui la persona appartiene, con un esplicito riferimento alle tipologie già definite dal D.Lgs 276/03 (apprendistato, contratti di inserimento, formazione continua).

L'abbinamento di cui sopra tra tipologia di utenze/contesti della sperimentazione è puramente indicativa e sarà stabilito in via definitiva dalle Regioni al momento dell'avvio della sperimentazione.

Ciascuna Regione e Provincia Autonoma potrà scegliere di attivare la sperimentazione del libretto tra le varie tipologie di utenza previste, con un numero minimo di "attivazioni" che verrà definito anche in relazione alla popolazione di riferimento, mentre a livello di Coordinamento delle regioni si garantisce di coprire la totalità delle tipologie di utenza previste.

2.2 Gli "oggetti" e le modalità della sperimentazione

Considerando che nella fase di sperimentazione si procederà unicamente attraverso compilazione assistita, occorre articolare di conseguenza l'impostazione della sperimentazione.

1° Sezione del Libretto

Relativamente all'insieme di informazioni che costituiscono la prima sezione del Libretto occorre che la sperimentazione si concentri su:

1. verifica dell'effettiva "raccordabilità" delle informazioni previste dal libretto formativo rispetto a quelle previste dalla scheda anagrafica e dalla Borsa continua nazionale del lavoro
2. verifica, in particolare, del grado di coerenza dell'impostazione della scheda soprattutto relativamente alla registrazione dei dati connessi con le esperienze di lavoro e la loro coerenza con quanto previsto dalla scheda anagrafico-professionale
3. individuazione dei flussi informativi di alimentazione (e aggiornamento) di questa sezione del Libretto per la raccolta "automatica" dei dati già raccolti in altri sistemi informativi (si tratta dei dati anagrafici, ma anche dei dati concernenti le competenze certificate mediante titoli/qualifiche)

E' evidente che questa parte di verifica riguarda gli aspetti di "sistema" cui il libretto fa riferimento e quindi, attiene in prima istanza alle amministrazioni regionali e delle Province autonome ed agli operatori che all'interno di esse occupano dei sistemi informativi connessi ai servizi al lavoro, dell'istruzione e della formazione; ovviamente, a valle del disegno complessivo del sistema di flussi informativi che permettono di attingere ad altri database, anche gli operatori che assistono la persona

² cfr. "Libretto formativo – Bozza Novembre 2004" citato

nella compilazione del Libretto, dovranno ricevere adeguata formazione anche specificatamente sulle interconnessioni del libretto con altri strumenti informativi.

2° Sezione del Libretto

Per tutto quanto detto sopra, la seconda sezione del Libretto implica il maggior livello di coinvolgimento nella compilazione da parte del titolare dello stesso e, quindi, la necessità che la relazione instaurata dall'operatore che assiste alla compilazione sia fondata sulla chiarezza e la trasparenza degli obiettivi.

Gli elementi da porre sotto osservazione sono molteplici e l'osservazione stessa può essere effettuata (a seconda dell'elemento osservato) da più angolazioni. Sicuramente, deve essere registrato il punto di vista dell'operatore che utilizza lo strumento nel corso della relazione (criticità nell'utilizzo dello strumento etc.), come pure quello del beneficiario stesso dello strumento (rispondenza dello strumento alle esigenze di espressione e messa in trasparenza delle proprie competenze).

E' fondamentale, inoltre, riservare una specifica attenzione alle modalità con le quali le competenze vengono descritte; in tal senso, devono preventivamente essere concordati, messi a punto e diffusi tra gli operatori alcune "regole metodologiche" di base, che permettano la comparabilità dell'esito delle compilazioni.

Le prospettive di osservazione della sperimentazione

E' indubbio che per entrambe le sezioni del libretto, un punto di vista essenziale è rappresentato dall'analisi *complessiva* dell'andamento e, poi, dei risultati delle singole sperimentazioni locali al fine di trarre alcune indicazioni per l'individuazione dei fattori MINIMI comuni che, pur nelle diversità dei sistemi di descrizione delle competenze utilizzati, possono permettere di configurare un terreno di condivisione di linguaggio e, prima ancora, di senso. Tali indicazioni contribuiranno alla costruzione degli standard minimi che il Progetto Interregionale sta perseguendo e potranno essere elaborate da ISFOL, il cui ruolo costituisce un valore aggiunto significativo poiché permette di supportare l'azione di monitoraggio, i cui risultati potranno essere utilizzati nel complesso lavoro di ricondurre a sistema la diversità delle esperienze. Ovviamente, tale apporto potrà concretizzarsi attraverso la messa a punto di tutte le tappe della sperimentazione che le Regioni e le Province autonome individueranno con il supporto dell'ISFOL, ivi compresa la pianificazione delle relative attività di monitoraggio e di restituzione dei dati, nell'ambito della sede di confronto già individuata dal MLPS.

Fermo restando un set minimo di indicatori di monitoraggio comuni, ciascuna Regione e Provincia autonoma che partecipa alla sperimentazione potrà tuttavia focalizzare l'attenzione della propria azione sperimentale su uno o più aspetti (rapporto operatore-beneficiario, connessioni dei sistemi informativi, modalità di restituzione delle competenze percepite dalla persona) anche in relazione agli specifici percorsi intrapresi nell'ambito dei propri sistemi. Tali contributi costituiranno un ulteriore valore aggiunto, e confluiranno nel confronto più ampio in corso nell'ambito del Progetto Interregionale.

La preparazione e l'accompagnamento della sperimentazione

Assumeranno un ruolo chiave nella sperimentazione le azioni di informazione chiara e trasparente circa le finalità dello strumento, rivolta con misure e strumenti diversi a operatori e beneficiari.

E', infatti, indispensabile che gli *operatori* chiamati ad assistere la persona nella compilazione siano specificatamente formati ad instaurare una corretta relazione con la persona stessa (accoglienza, proposta, "patto di compilazione assistita"), ma anche a "leggere" lo strumento in ragione delle finalità che esso ha - e delle finalità specifiche in ragione delle tipologie diverse di utenza - e a valutarne l'effettiva efficacia rispetto a tali finalità. In tal senso, dovrà essere definito congiuntamente con ISFOL un piano per la raccolta dei feed back relativi alla formazione e la loro sistematizzazione con il coinvolgimento degli stessi operatori.

Altrettanto fondamentale, tuttavia, è il lavoro "di sistema" che le Regioni e Province autonome sono chiamate ad effettuare rispetto alle connessioni con i sistemi informativi esistenti; attualmente in ciascuno dei sistemi coinvolti (istruzione, formazione, lavoro) esistono sistemi informativi diversi con

cui il Libretto formativo deve poter entrare in contatto al fine di acquisire “in automatico” una serie di informazioni; spesso tali sistemi per fini diversi e spesso con protocolli diversi processano lo stesso tipo di informazioni. Inoltre, all’interno delle singole Regioni e Province autonome esistono ulteriori diversificazioni dei sistemi informativi.

La definizione di procedure di organizzazione ed ottimizzazione delle informazioni contenute in tali sistemi, che soltanto apparentemente si presenta come un’operazione di “raccordo informativo-informatico”, ed il loro utilizzo nell’ambito del Libretto formativo costituiscono un altro grande “filone” di lavoro che caratterizzerà la preparazione e lo svolgimento della sperimentazione.

E’ altrettanto indispensabile, però, che le azioni di informazione e divulgazione dello strumento presso i *potenziali beneficiari* sia realizzato dalle Regioni e Province autonome che partecipano alla sperimentazione, sulla base di linee comuni definite a livello nazionale, anche per evitare di ingenerare aspettative superiori alla effettiva portata dello strumento.

Il piano sperimentale che le Regioni e le Province autonome attiveranno nei singoli territori saranno concordati all’interno del Progetto Interregionale Competenze e definiti all’interno della sede di confronto già individuata dal MLPS.

L’insieme delle azioni previste per la messa a punto del format e delle linee guida e per la realizzazione della sperimentazione è sintetizzato nella tabella che segue, nella quale sono stati individuati anche i principali attori coinvolti.

	AZIONI	SOGETTI COINVOLTI				
		Regioni e Province Autonome	Ministero del Lavoro	MIUR	Parti sociali	ISFOL
FASE DI PREPARAZIONE DELLA SPERIMENTAZIONE	Definizione Format e Linee guida	X	X	X	X	X
	Esame flussi informativi e definizione delle procedure di organizzazione e ottimizzazione delle informazioni relative ai dati anagrafici ed alle competenze certificate per l'alimentazione e l'aggiornamento del libretto (sezione I)	X	X	(X)		
	Formazione operatori che assistono alla compilazione	X				
SPERIMENTAZIONE	Azioni di divulgazione del Libretto	X	X	X	X	X
	Compilazione del Libretto**	X				X
	Monitoraggio della sperimentazione*	X	X		X	X
	Eventuali modifiche/integrazioni alle procedure di acquisizione automatica delle informazioni	X	X	X		
	Eventuali modifiche/integrazioni al format ed alle Linee guida	X	X	X	X	X

* Gli esiti del monitoraggio verranno controllati e valutati nell'ambito della sede di confronto già individuata dal MLPS che coinvolge tutti gli attori interessati

** Le Regioni e le Province individueranno i soggetti che opereranno per la compilazione, il rilascio e l'aggiornamento del libretto tra i potenziali attori della sperimentazione.

3. IL PIANO DI MONITORAGGIO

A partire dalla impostazione del percorso di sperimentazione è dunque possibile definire un piano di monitoraggio della sperimentazione articolato dal punto di vista sia dei livelli di osservazione sia delle fonti/oggetti di rilevazione.

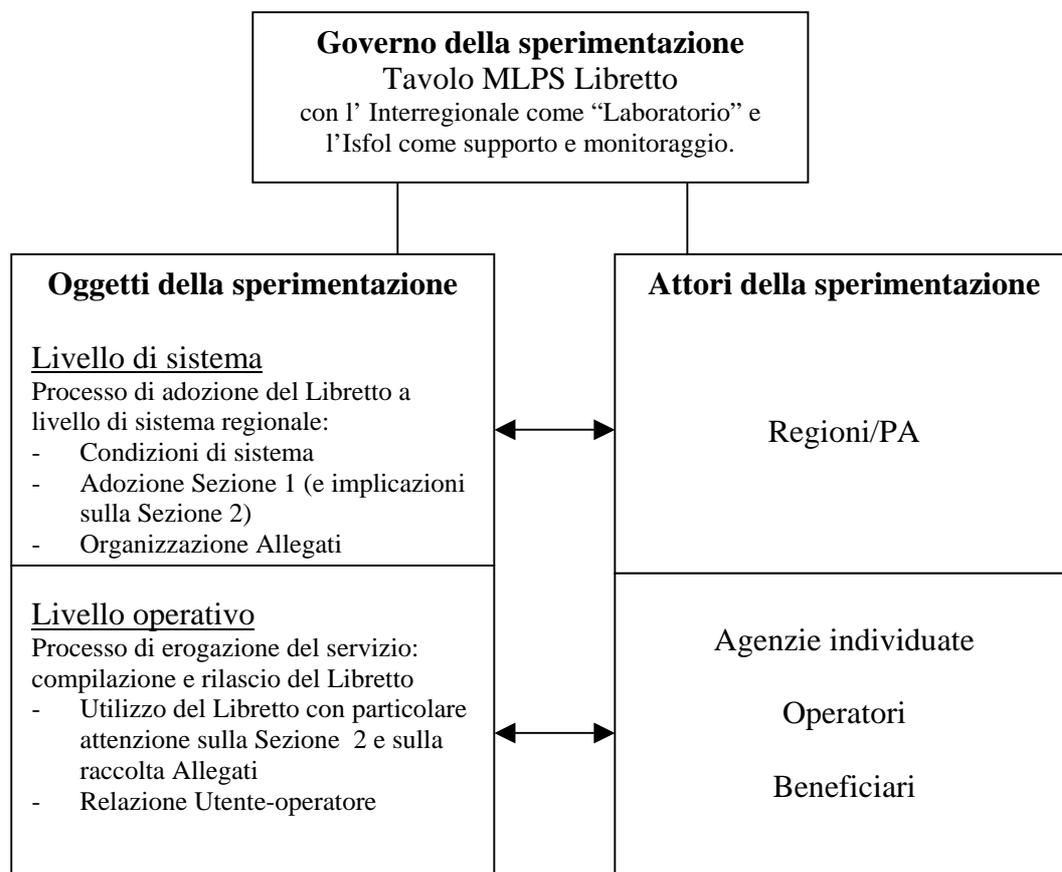
La finalità del monitoraggio consiste nell'individuare ed analizzare gli eventuali elementi di problematicità della sperimentazione della applicazione del Libretto formativo per elaborare misure per il loro superamento e per il miglioramento delle pratiche in funzione della 'messa a regime' del dispositivo (strategie di intervento istituzionale per la programmazione dell'attività e di assistenza tecnica alla stessa; intervento sulle professionalità e le competenze degli operatori; struttura e formato dello strumento-libretto; caratteristiche del "processo operativo" nel quale esso viene elaborato; scelta delle strutture di erogazione; selezione dei target di utenti; caratteristiche del processo di implementazione)

3.1 I due livelli di osservazione della sperimentazione

L'esigenza di osservare variabili complesse richiede un'organizzazione del monitoraggio su due livelli diversi di osservazione legati alla consapevolezza che l'introduzione del Libretto Formativo impatti principalmente su due diverse dimensioni:

1. la prima dimensione definita "DI SISTEMA" è legata all'adozione del Libretto nel contesto regionale o provinciale in cui viene introdotto. Infatti nel momento in cui viene adottato, seppur sperimentalmente, il Libretto entra in connessione con un determinato assetto regionale che può riguardare le strategie o le tendenze in materia di certificazione, le azioni di sistema già in atto, i dispositivi informativi, l'organizzazione di servizi sul territorio, la presenza di modelli o standard di competenze. Questo aspetto prevedrà un livello di osservazione complesso caratterizzato da piani di osservazione comuni (in particolare la sezione 1 ma anche l'impatto sul linguaggio istituzionale delle competenze), e, al contempo, da una possibile articolazione dei punti di attenzione a seconda delle dimensioni che il libretto maggiormente sollecita nei diversi contesti regionali;
2. la seconda dimensione di osservazione si pone invece sul piano "OPERATIVO" e riguarda il processo di utilizzo del Libretto (come erogazione di un servizio) da parte dei servizi/operatori preposti alla relazione con i beneficiari finali. Questa seconda dimensione chiama in causa particolarmente le azioni di ricostruzione dell'esperienza individuale, di sintesi, descrizione e trascrizione delle competenze nella sezione 2, nonché l'attività di raccolta della documentazione di supporto.

L'individuazione di due livelli di osservazione prefigura una impostazione del piano di monitoraggio basato su una relazione funzionale tra gli oggetti e i soggetti della sperimentazione che può essere così schematizzata.



3.2 L'impianto della rilevazione

In considerazione della complessità delle questioni da osservare/monitorare e della pluralità dei possibili punti di vista, è indispensabile raccogliere informazioni, ad entrambi i livelli di osservazione, e in relazione ai diversi aspetti implicati nella applicazione del Libretto formativo (es. motivazioni e aspettative dei promotori; strategie di intervento a livello regionale/provinciale; attività di informazione, formazione e comunicazione; contesti e strutture di erogazione; popolazioni-target; rappresentazioni di operatori e utenti; tipologia e competenze degli operatori; azioni di accompagnamento e di assistenza tecnica; procedure operative di elaborazione; materiali di supporto; effetti/risultati) al fine di verificare sia aspetti 'oggettivi' (dati), sia aspetti 'soggettivi' (rappresentazioni; percezioni; valutazioni).

L'impianto della rilevazione dati proposta utilizza in modo dinamico, ed ad entrambi i livelli identificati, tre diverse fonti di informazione:

1. DATI DI CONTESTO

Si tratterà di rilevare come e in quali condizioni effettivamente avviene l'adozione e l'utilizzo del Libretto Formativo (in quali Regioni, contesti, servizi/agenzie, con quali modalità, operatori, beneficiari, quali supporti sono previsti) ciò al fine di circoscrivere e poter interpretare le circostanze effettive in cui il Libretto interviene e sperimentalmente individuarne i fattori che incidono sulla praticabilità ed efficacia dello strumento, nonché le variazioni possibili nelle pratiche.

2. VALUTAZIONE DEI SOGGETTI COINVOLTI

Data la natura dinamica e “sociale” del Libretto sarà fondamentale raccogliere – ed eventualmente confrontare – le valutazioni provenienti da diversi punti di vista, al fine di migliorarne l’efficacia comunicativa e l’effettiva fruibilità da parte di una pluralità di soggetti (istituzioni, servizi, agenzie formative, cittadini, datori di lavoro, ecc.)

3. ANALISI DEI LIBRETTI ELABORATI

Una terza fonte di informazione, di natura prevalentemente metodologica, sarà rappresentata dalla analisi dei Libretti (ed eventuali dossier/portfolii allegati) compilati in via sperimentale, cioè al fine di migliorare il grado di omogeneità e condivisibilità delle informazioni riportate, verificando anche la possibilità di rendere maggiormente puntuali linee guida o riferimenti comuni riguardanti la descrizione trascrizione (“formalizzazione”) delle competenze nel Libretto.

Assumendo le tre fonti di informazione individuate l’impianto dei dati di monitoraggio potrebbe essere così composto:

1. DATI DI CONTESTO

A - Dati oggettivi riguardanti il processo di compilazione e rilascio:

1 - Regione

2 - Categoria di beneficiari

Le tipologie dovranno essere definite in maniera univoca e standard eventualmente facendo riferimento a classificazioni già esistenti (per esempio, tipologie di destinatari di interventi FSE, eventualmente raggruppate in macroaggregati)

3 - Servizio o circostanze della prima compilazione

- soggetti che svolgono servizi per l’impiego, pubblici e privati accreditati;
- organismi di formazione/orientamento accreditati;
- istituti di istruzione e università

4 - Tipologia di operatore responsabile della compilazione assistita

B – Aree di analisi a Livello di sistema

1. Scelte organizzative, funzionali e di processo adottate dall’istituzione regionale
2. Finalità e motivazioni sottese alle scelte organizzative e alla definizione degli ambiti di intervento
3. Integrazione del dispositivo con sistemi, modelli e procedure già esistenti
4. Sistema di supporto, accompagnamento e assistenza tecnica alla sperimentazione

Possibili indicatori

- Modalità di diffusione, sensibilizzazione e coinvolgimento degli operatori
- Modalità di promozione e pubblicizzazione del dispositivo presso beneficiari diretti e indiretti
- Processo di erogazione del servizio (strumenti, relazioni funzionali e interfunzionali)
- Motivazioni e aspettative dei soggetti istituzionali coinvolti
- Obiettivi
- Scelta degli ambiti di intervento (strutture di erogazione, tipo di operatori e target di utenti) e loro ‘ragioni’
- Raccordo tra adozione del Libretto e iniziative o elementi di sistema già esistenti a livello regionale (iniziative di orientamento, standard professionali o formativi, sistemi informativi ecc.)

- Caratteristiche dei flussi informativi attuali tra sistemi informativi diversi in ordine ai tipi di informazioni contenute nel Libretto
- Azioni di promozione e di informazione-comunicazione programmate
- Azioni di supporto e assistenza tecnica
- Modelli organizzativi e procedurali definiti per il 'Libretto formativo'
- Strumenti di supporto (linee-guida; tecnologie; manualistica; documentazione; web; etc.)
- Tipo di coinvolgimento previsto per operatori, utenti, fruitori, e stakeholders in generale
- Caratteristiche delle strutture di erogazione coinvolte (servizi, assetti, organizzazione, etc.)
- Caratteristiche degli operatori coinvolti (ruolo, esperienza formativa e professionale, competenze, motivazioni, rappresentazioni, etc.)
- Caratteristiche degli utenti coinvolti (socioanagrafiche; professionali o formative; motivazionali; etc.)
- Azioni di supporto effettivamente realizzate
- Materiali/strumenti messi a disposizione (oltre le linee-guida: schede; manualistica; procedure; etc.)
- Rapporto con altri servizi e/o operatori all'interno e all'esterno della struttura di erogazione

2. VALUTAZIONE DEI SOGGETTI COINVOLTI

2.a - Valutazioni dell'operatore e del referente del servizio in cui avviene la compilazione

(vantaggi/criticità) in ordine a:

- funzionalità dello strumento
- formato
- compilazione Sezione 1 (gestibilità e coerenza dati)
- compilazione Sezione 2 (descrizione e sintassi delle competenze, documentazione di supporto)
- valutazioni sul processo di compilazione (i tre passaggi previsti)

2.b - Valutazioni dell'utente:

(al momento della compilazione)

- funzionalità dello strumento
- chiarezza e trasparenza dell'informazione

(a tre mesi dalla compilazione)

- dati riguardanti l'effettivo utilizzo

2.c - Valutazioni di un campione di fruitori del Libretto:

- altri servizi analoghi a quello di rilascio (servizi per l'impiego, scuole, università, centri di formazione professionale, ecc.)
- aziende/potenziali datori di lavoro (per aziende medio-piccole)
- operatori preposti alla selezione/reclutamento del personale (per aziende medio-grandi o per servizi di intermediazione domanda offerta di lavoro)

Le valutazioni riguarderanno anche diverse dimensioni qualitative:

- rappresentazioni 'anticipatorie' (= informazioni) vs esperienza effettiva
- motivazioni e aspettative vs risultati (per tipi di contesti e di target/utenti)
- investimento e costi vs benefici
- qualità del processo-procedura
- qualità del prodotto-Libretto (trasparenza; corrispondenza; valorizzazione; etc.)
- qualità della relazione con l'operatore (sul piano professionale e personale)

- ‘dinamica evolutiva’ della situazione (es. della relazione utente-operatore, etc.)
- prospettive di utilizzo (ricaduta, impatto)

3. ANALISI DEI LIBRETTI ELABORATI

Macro aree di analisi.

- Livello di efficacia ed efficienza nella compilazione del dispositivo
- Livello di chiarezza e comprensibilità del linguaggio usato
- Integrazione e coerenza con altri strumenti, dispositivi e tecnologie presenti a livello istituzionale e territoriale

Possibili indicatori

- Coerenza con le linee-guida (su glossario, etc.) e con altri strumenti di supporto messi a disposizione dalle Regioni/Province
- Analisi di coerenza interna delle sezioni
- Analisi di coerenza delle relazioni tra sezioni diverse
- Rapporto tra sezione socio-anagrafica e altre parti del sistema informativo regionale/provinciale che contengono gli stessi tipi di informazione
- Rapporto tra sezione socio-anagrafica e scheda professionale dei SPI e Borsa continua del lavoro
- Formato e ‘sostenibilità’
- ‘Comparabilità’ tra libretti diversi

3.3 Metodi e strumenti per il monitoraggio

Per la diffusione e la raccolta delle informazioni necessarie al monitoraggio, compatibilmente con le “dimensioni quantitative” della sperimentazione, potranno essere utilizzati i seguenti metodi:

- Predisposizione di schede e questionari di rilevazione da utilizzare o somministrare a cura della Regione/PA o a distanza (via web o interviste telefoniche).
- Interviste periodiche semistrutturate somministrate in presenza ad operatori di tutte le amministrazioni regionali o provinciali coinvolte (Livello di sistema) e a campione ad operatori delle agenzie preposte all'erogazione del servizio (Livello operativo).
- Analisi on desk dei materiali cartacei derivanti da azioni di somministrazione (incluse le eventuali simulazioni) del Libretto Formativo o eventuali dispositivi di analoga natura già utilizzati in altri interventi sperimentali.
- Realizzazione di un sito web dedicato alla sperimentazione con le seguenti funzionalità:
 1. informazione omogenea e trasparente sulla sperimentazione del Libretto (Area Pubblica);
 2. supporti di informazione/formazione a distanza per gli operatori coinvolti nella sperimentazione (manualistica di supporto, biblioteche di esempi di libretti compilati, forum e comunità di pratiche) (Area riservata);
 3. informazioni e strumenti di supporto al monitoraggio (Area riservata).

Periodicamente saranno redatti report di avanzamento della sperimentazione da sottoporre al tavolo MLPS sul Libretto allo scopo di documentare nel complesso sia l'andamento delle attività sia i risultati via via rilevati.