

**POLITICHE
DEL LAVORO**



Unione europea
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



**REGIONE
PIEMONTE**



Provincia
di Asti

Provincia di Asti
Centro per l'Impiego



**IL CENTRO
PER L'IMPIEGO
DI ASTI E I SUOI
SERVIZI: UNA
VALUTAZIONE**

a cura di Alberto Vergani

**Scritti di:
Romano Calvo,
Dario Ceccarelli,
Lorenzo Chierici,
Alberto Vergani**

FrancoAngeli



IL CENTRO PER L'IMPIEGO DI ASTI E I SUOI SERVIZI: UNA VALUTAZIONE

a cura di Alberto Vergani

**Scritti di:
Romano Calvo,
Dario Ceccarelli,
Lorenzo Chierici,
Alberto Vergani**

FrancoAngeli

Il gruppo di lavoro che ha condotto la valutazione su incarico della Provincia di Asti è stato coordinato da Alberto Vergani ed è composto da Romano Calvo, Dario Ceccarelli e Lorenzo Chierici.

Romano Calvo è professore a contratto nell'Università di Milano-Bicocca e collaboratore di Studio Méta & Associati (Bologna). Si occupa di assistenza tecnica a soggetti pubblici di programmazione con particolare riferimento alla elaborazione di standard di qualità, repertori di figure professionali, sistemi regionali delle competenze, monitoraggio e valutazione dei servizi per l'impiego e della formazione professionale.

Dario Ceccarelli, sociologo, svolge attività di ricerca, consulenza e formazione nell'ambito della sociologia del lavoro, della programmazione e valutazione delle politiche del lavoro e dell'impiego. Attualmente è dirigente dell'Osservatorio economico e sociale della Regione Valle d'Aosta.

Lorenzo Chierici, dal 1998 collabora con numerose amministrazioni locali in qualità di consulente per il monitoraggio e la valutazione di interventi formativi, programmi, servizi, finanziati con risorse nazionali, regionali, provinciali, e con il contributo del Fondo Sociale Europeo.

Alberto Vergani, sociologo, svolge attività di valutazione ed assistenza tecnica alle Pubbliche Amministrazioni nel campo delle politiche del lavoro, dell'educazione, della formazione e del *Welfare* in generale. Insegna all'Università Cattolica di Milano ed è attualmente presidente della Associazione Italiana di Valutazione.

Copyright © 2009 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni qui sotto previste. All'Utente è concessa una licenza d'uso dell'opera secondo quanto così specificato:

1. L'Utente è autorizzato a memorizzare l'opera sul proprio pc o altro supporto sempre di propria pertinenza attraverso l'operazione di download. Non è consentito conservare alcuna copia dell'opera (o parti di essa) su network dove potrebbe essere utilizzata da più computer contemporaneamente;
2. L'Utente è autorizzato a fare uso esclusivamente a scopo personale (di studio e di ricerca) e non commerciale di detta copia digitale dell'opera. Non è autorizzato ad effettuare stampe dell'opera (o di parti di essa).
Sono esclusi utilizzi direttamente o indirettamente commerciali dell'opera (o di parti di essa);
3. L'Utente non è autorizzato a trasmettere a terzi (con qualsiasi mezzo incluso fax ed e-mail) la riproduzione digitale o cartacea dell'opera (o parte di essa);
4. è vietata la modificazione, la traduzione, l'adattamento totale o parziale dell'opera e/o il loro utilizzo per l'inclusione in miscellanee, raccolte, o comunque opere derivate.

INDICE

Presentazione , di <i>Marco Versé</i>	pag. 9
Introduzione , di <i>Alberto Vergani</i>	» 11
1. L'intervento di valutazione realizzato e i suoi principali risultati , di <i>Alberto Vergani</i>	» 15
1. Il disegno di valutazione e la sua implementazione	» 15
1.1. La domanda di valutazione	» 15
1.2. Il disegno di valutazione implementato	» 16
1.3. La valutazione delle realizzazioni	» 16
1.4. La valutazione delle ricadute dei servizi sui destinatari diretti	» 16
1.5. La valutazione dei modelli di servizio e dei loro percorsi e contesti di implementazione	» 18
1.6. La questione dell'“unità di servizio” da considerare a fini di valutazione	» 18
1.7. Il percorso di lavoro svolto	» 19
2. I principali elementi emersi dalle valutazioni realizzate	» 20
2.1. Lo sfondo generale	» 20
2.2. La ricostruzione e valutazione delle realizzazioni	» 20
2.3. La valutazione dei servizi erogati dal Centro per l'Impiego di Asti a valere sulle Misure A2/A3: un esercizio di analisi longitudinale e il punto di vista di chi ha usato i servizi	» 33
2.4. La ricostruzione e valutazione dei servizi erogati sulla Misura B1: le ricadute percepite su un campione di destinatari diretti e una prima esplorazione del modello di servizio sperimentato	» 43

3. Conclusioni e considerazioni di metodo	pag. 47
Bibliografia	» 59
2. I servizi erogati dal Centro per l'Impiego della Provincia di Asti sul Fondo Sociale Europeo Obiettivo 3 2000-2006, di Romano Calvo	» 61
1. Il Quadro finanziario	» 61
1.1. Il livello nazionale	» 61
1.2. Il Programma Operativo Regionale Obiettivo 3 Fse del Piemonte e la programmazione di competenza della Provincia di Asti	» 63
1.2.1. Gli interventi rivolti ai non occupati (Misure A2 e A3)	» 65
1.2.2. Gli interventi rivolti alle persone in condizione di svantaggio (Misura B1)	» 66
1.2.3. Gli interventi rivolti alle donne (Misura E1)	» 68
1.2.4. Gli interventi a supporto del funzionamento del Centro per l'Impiego (Misura A1)	» 69
2. I servizi erogati	» 70
2.1. I servizi per i non occupati (Misure A2 e A3)	» 70
2.1.1. I servizi erogati da organismi esterni al Centro per l'Impiego	» 70
2.1.2. I servizi erogati dai collaboratori professionali	» 79
2.1.3. I contributi alle imprese	» 82
2.1.4. Il sostegno al reddito	» 82
2.2. I servizi per le persone in condizione di svantaggio	» 83
2.2.1. La programmazione 2001-2003	» 83
2.2.2. La programmazione 2004-2006	» 86
2.3. I servizi per le donne	» 90
2.4. I servizi per il funzionamento del Centro per l'Impiego	» 91
3. Le realizzazioni fisiche e finanziarie: una analisi complessiva	» 93

3.1. Alcuni indicatori sintetici	pag. 93
3.2. Le realizzazioni confrontate con le previsioni programmate	» 95
3.3. I dati Prolabor: una lettura con riferimento alle annualità 2006 e 2007	» 103
3.4. Alcune comparazioni con altri contesti provinciali e regionali	» 113
Appendice. Il modello di servizio del POR Fse Obiettivo 3 2000-2006	» 116
Bibliografia	» 120
3. Un'analisi longitudinale per la valutazione dei servizi destinati ai non occupati, di Dario Ceccarelli	» 124
1. Introduzione	» 124
2. Analisi longitudinale e dati di fonte amministrativa: qualche riflessione di premessa sull'utilizzo delle banche dati dei Centri per l'Impiego	» 125
2.1. Alcune sintetiche premesse terminologiche	» 127
2.2. Le prospettive offerte dall'analisi longitudinale	» 129
2.3. L'implementazione operativa della proposta	» 132
2.4. Utenti e azioni erogate: un quadro generale	» 134
2.5. I percorsi seguiti	» 142
2.6. Gli esiti dei percorsi: un tentativo di misurazione degli effetti prodotti dai processi	» 149
2.7. Un confronto tra beneficiari delle azioni e non beneficiari	» 164
3. La soddisfazione e l'utilità percepita dei servizi ricevuti: il punto di vista dell'utenza	» 166
3.1. Il campione degli intervistati	» 167
3.2. I servizi utilizzati	» 171
3.3. La condizione occupazionale al momento dell'intervista	» 174
3.4. La valutazione dei servizi da parte dell'utenza	» 179
3.5. Utilità e soddisfazione: un tentativo di sintesi	» 192
4. Alcune brevi riflessioni conclusive	» 193
Appendice. Il questionario per la rilevazione telefonica di soddisfazione e utilità	» 199
Bibliografia	» 209

4. La valutazione dei servizi rivolti alle persone in condizione di svantaggio , di <i>Lorenzo Chierici</i>	pag. 211
1. Premessa	» 211
2. Le interviste agli utenti	» 212
2.1. La qualità percepita dei servizi	» 213
2.2. I tirocini	» 215
2.3. La situazione lavorativa al momento dell'intervista	» 216
3. Le interviste al counselor e ai tutor	» 216
4. I casi di alcuni destinatari dei servizi	» 218
5. Alcune considerazioni conclusive	» 223
Appendice 1. Questionario per intervista agli utenti che hanno usufruito dei servizi di inserimento/reinserimento lavorativo della Misura B1 FSE Ob. 3 2000-2006	» 224
Appendice 2. Progetto Misura B1, annualità 2006-2008. Scheda riepilogativa utente	» 230
Appendice 3. Elementi costitutivi dell'occupabilità/impiegabilità	» 231
Bibliografia	» 233

PRESENTAZIONE

All'avvio della programmazione del POR 2007-2013 FSE Regione Piemonte Ob. 2, avere a disposizione un quadro completo dei risultati della propria attività, conoscere la propria utenza e la sua soddisfazione, consente all'Assessorato al Lavoro e alle Attività Produttive della Provincia di Asti di intervenire nel mercato del lavoro, in un momento storico segnato dalla crisi economica mondiale attraverso una programmazione di azioni mirate e tempestive che rispondano in maniera più efficace ai bisogni dei lavoratori del territorio, oltre che di strutturare in modo più efficiente gli uffici e i servizi per il lavoro e la creazione d'impresa.

Il presente rapporto nasce quale bilancio conclusivo delle attività programmate e attuate presso i Servizi per il Lavoro e il Centro per l'Impiego della Provincia di Asti nell'ambito della programmazione del POR 2000-2006 FSE Regione Piemonte Ob. 3: un periodo di 6-7 anni che ha visto nascere, organizzarsi e migliorare un intero sistema di servizi a sostegno dell'occupabilità dei lavoratori e dello sviluppo dell'imprenditorialità, sostenuto e finanziato da fondi pubblici provenienti dall'Unione Europea, dallo Stato e dalla Regione Piemonte.

L'obiettivo di questo lavoro è stato analizzare e valutare quanto si è realizzato e come: ciò attraverso un'articolata indagine sui dati numerici e sulla soddisfazione dell'utenza la quale ha anche consentito di creare una traccia di analisi utilizzabile nel futuro per monitorare le realizzazioni e adattare le politiche per il lavoro.

La pubblicazione dei risultati delle attività svolte dai servizi per il lavoro della Provincia di Asti e delle loro valutazioni va intesa anche come proposta di trasferibilità di una buona pratica quale è stata l'opera svolta dai ricercatori, in collaborazione con quanti hanno lavorato nei servizi e con i beneficiari stessi, per ricostruire un quadro tanto ampio quanto frammentato di dati, perché il rapporto non restasse solo un documento interno necessario all'attività dell'Ente ma potesse fornire ele-

menti di riflessione a chi è interessato a conoscere l'operato dei Servizi per il Lavoro e l'utilizzo del contributo del Fondo Sociale Europeo per favorire l'occupazione.

Marco Versé
Assessore al Lavoro
e alle Attività Produttive

INTRODUZIONE

di *Alberto Vergani*

Questo *rapporto* presenta i risultati della valutazione condotta su incarico della Provincia di Asti con riferimento ai servizi di sostegno all'occupabilità erogati presso il Centro per l'Impiego di Asti nel periodo compreso tra il 2001 e il 2008 a valere sulle risorse del Programma Operativo del Fondo Sociale Europeo Obiettivo 3 Regione Piemonte 2000-2006 assegnate alla Provincia e oggetto di specifica programmazione da parte sua. Nello specifico, si è trattato di una valutazione condotta – dal punto di vista temporale – al termine dell'attuazione delle diverse programmazioni provinciali di riferimento (intrecciandosi anzi con le fasi finali dell'erogazione di alcuni dei servizi interessati) e che ha riguardato servizi – orientati sia sul fronte dell'offerta che della domanda di lavoro – rivolti a vari tipi di soggetti non occupati oppure a imprese e finanziati sul Fondo Sociale Europeo (d'ora in poi: FSE).

Come si evidenzierà nel capitolo 1 immediatamente successivo, la valutazione svolta ha risposto in primo luogo a un'istanza *di merito* (una “domanda di valutazione” si direbbe in termini tecnici) posta dalla Provincia – ovvero la necessità di fare un *bilancio* dei servizi al termine del ciclo programmatico 2000-2006 del FSE (oltretutto corrispondente al periodo di prima implementazione, per la Provincia, della riforma dei servizi per l'impiego introdotta con il D.lgs. 469/1997) –: un *bilancio* inteso nel senso di ricostruire e dare conto, secondo la logica della valutazione come ricerca sociale applicata, delle realizzazioni e dei risultati ma anche del processo e dei *modelli di servizio* implementati presso il Centro per l'Impiego di Asti in attuazione delle diverse programmazioni provinciali interessate (essenzialmente *Misura per Misura*).

Tuttavia la valutazione realizzata, e di questo va dato atto alla Provincia che ha stimolato e appoggiato questa linea, ha provato anche a rispondere a un'istanza *di metodo*: vale a dire che essa ha cercato di rispondere alla “domanda valutativa” indicata in precedenza (e alla sua operazionalizza-

zione in specifici *evaluandi*) attraverso una pluralità di disegni di ricerca e di metodo e tutto ciò seguendo una triplice convinzione. La prima era che a fronte di un *oggetto valutativo* complesso come l'attuazione della programmazione provinciale del FSE Ob. 3 2000-2006 relativa ai servizi erogati dal CPI di Asti non si potesse che procedere con una logica valutativa di tipo complesso e articolato, che combinasse tipi e forme di valutazione differenti; la seconda convinzione era che nella valutazione degli interventi cofinanziati dal FSE fosse da un lato necessario adottare l'impianto di valutazione tipico del FSE (così come definito negli anni a livello centrale e di singole Autorità di Gestione) ma dall'altro fosse opportuno – proprio in ragione della specificità dei servizi oggetto di valutazione – provare a utilizzare modalità anche sperimentali di valutazione soprattutto con riferimento all'ambito rappresentato dai *risultati* rispetto ai destinatari/beneficiari degli interventi; infine, la terza convinzione era che, di nuovo: visto il tipo di *evaluando*, fosse indispensabile provare a valorizzare a fini valutativi gli archivi e i relativi dati amministrativo-gestionali residenti nei sistemi informativi (e informatizzati) dei servizi per l'impiego/CPI oppure – in quanto contenuti in documenti a fini rendicontali – presso gli altri uffici della Provincia. Di questa istanza di *metodo* e del suo intreccio con quella di *merito* introdotta in precedenza (entrambe sarebbero in realtà da declinare *al plurale*) *parlano* i capitoli 2, 3 e 4 ciascuno dei quali da un lato contiene una diversa combinazione – appunto – di *merito* e *metodo* ma dall'altro non si sottrae (o almeno ci prova) al compito di mettere a disposizione dei decisori politici e tecnici della Provincia elementi ed evidenze che speriamo utili sia alla comprensione di quanto accaduto in questi anni grazie al Fondo Sociale Europeo presso il Centro per l'Impiego della Provincia di Asti sia a individuare linee di sviluppo e di intervento per la nuova programmazione del FSE 2007-2013 ma soprattutto per la sua implementazione e – tra le altre cose – il suo monitoraggio e la sua valutazione *in corso d'opera* e a consuntivo.

Del dettaglio del percorso di lavoro svolto per ciascuno dei tipi di valutazione realizzati, degli esiti valutativi e delle (numerose) questioni – soprattutto di metodo e di infrastrutturazione informativa – incontrate (e solo parzialmente risolte) viene dato conto in termini riassuntivi nel capitolo 1 e in maniera specifica negli altri tre capitoli del *Rapporto*. Ciò che qui deve essere evidenziato è che in ogni caso – pur con un diverso grado di consolidamento e problematicità a seconda della singola combinazione valutazione-*evaluando* – l'attività di valutazione svolta non mette a disposizione della Provincia un *pacchetto valutativo chiavi-in-mano* da utilizzare con riferimento ai servizi del Centro per l'Impiego a valere sulla programma-

zione FSE 2007-2013 ma una serie di acquisizioni e di possibili *piste di lavoro* abbastanza solide e altre invece sulle quali è necessario investire e lavorare ulteriormente a partire dal fronte rappresentato dalle dotazioni informative di riferimento: ma di questo si dirà in maniera (speriamo) puntuale in varie parti del *Rapporto* alla quali rimandiamo.

In conclusione di queste brevi note introduttive vogliamo ringraziare tutti coloro che con la loro collaborazione (ci) hanno reso possibile la realizzazione di questa valutazione: il percorso non è stato né facile né agevole ma grazie a loro è stato portato a termine in modo coerente con le (macro) ipotesi di lavoro iniziali. Il riferimento è qui innanzitutto a Gabriella Pellegrini del Servizio Sviluppo Economico e Lavoro della Provincia e alle sue collaboratrici; ai Responsabili, Operatrici e Operatori del Centro per l'Impiego di Asti; ai Responsabili di progetto per conto degli attuatori esterni alla Provincia e in particolare per conto di ORSO Scrl; ai collaboratori esterni che hanno progettato ed erogato i servizi della Misura B1 nel periodo 2006-2008; ai destinatari/beneficiari dei servizi che hanno risposto a questionari (di persona o al telefono) e partecipato a interviste. A tutti costoro va il nostro grazie per il tempo dedicatoci e la pazienza dimostrata: speriamo che quanto abbiamo scritto in queste pagine possa incontrare il loro interesse ed essere di aiuto e stimolo alla loro attività quotidiana.

1. L'INTERVENTO DI VALUTAZIONE REALIZZATO E I SUOI PRINCIPALI RISULTATI

di *Alberto Vergani*

1. Il disegno di valutazione e la sua implementazione

1.1. La domanda di valutazione

La domanda di valutazione definita dalla Provincia di Asti e posta alla base dell'attività di valutazione condotta era la seguente:

- effettuare un *bilancio valutativo* – contenente però anche indicazioni di prospettiva rispetto alla programmazione FSE 2007-2013 di livello provinciale – dei servizi alle persone e alle imprese realizzati a valere sulle Misure B1, A2/A3¹ ed E1 del POR Piemonte FSE Ob. 3 2000-2006 presso il Centro per l'Impiego di Asti sia da organismi esterni sia da risorse professionali individuali;
- i servizi oggetto di valutazione sono stati fisicamente realizzati a valere sulle annualità finanziarie 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 e 2006: la loro implementazione è stata avviata operativamente nel corso del 2002 ed è terminata al più tardi nel mese di ottobre 2008;
- poiché i servizi da valutare sono stati quelli che hanno consentito al Centro per l'Impiego di operare secondo il modello ridefinito a seguito del D.lgs. 469/1997, la valutazione richiesta riveste un triplice livello di importanza/interesse: *a.* in ragione del periodo temporale considerato (pluriennale); *b.* in ragione del volume complessivo dell'attività realizzata (azioni e destinatari raggiunti); *c.* in ragione del contributo che i servizi hanno dato all'implementazione dei *nuovi* servizi provinciali per l'impiego.

¹ La Misura A3 è presente solo fino all'annualità finanziaria 2003. Ricordiamo che le Misure A2/A3 hanno finanziato intervento rivolti ai non occupati (di breve o di medio periodo), la Misura B1 interventi destinati a persone in condizione di svantaggio sociale e lavorativo, la Misura E1 interventi per donne e la Misura A1 azioni di sostegno al funzionamento del Centro per l'Impiego.

1.2. Il disegno di valutazione implementato

Trattandosi di servizi finanziati con il FSE è stato adottato – anche se con qualche modifica – l'*alfabeto valutativo* del FSE. Pertanto, i servizi A2/A3, B1 ed E1 sono stati valutati in termini di realizzazioni (output), ricadute sui destinatari diretti (intesi come *outcome* ovvero “cambiamenti – anche di medio periodo – nella condizione dei destinatari diretti dei servizi che siano riconducibili alla fruizione dei servizi interessati”) e processi di implementazione (intesi come “modelli di servizio” attivati e relativi contesti e percorsi di attuazione).

In termini operativi, questa valutazione è stata realizzata secondo modalità e logiche diversamente combinate a seconda dei tre ambiti considerati.

1.3. La valutazione delle realizzazioni

La valutazione delle realizzazioni, ricostruite attraverso un complesso e lungo lavoro di raccolta e analisi della documentazione amministrativa e gestionale esistente, è stata effettuata:

- a. confrontandole, secondo un’opportuna articolazione tipologica e temporale, con gli obiettivi di realizzazione definiti nei Programmi di competenza del periodo temporale considerato;
- b. confrontando le realizzazioni di competenza dei Programmi provinciali con analoghe realizzazioni che hanno interessato, nei medesimi periodi, il Centro per l’Impiego ma *non* sono state finanziate sul FSE².

1.4. La valutazione delle ricadute dei servizi sui destinatari diretti

È il punto metodologicamente più delicato in quanto è stato sviluppato “dal punto di vista del singolo destinatario dei servizi” (affrontando quindi da questa prospettiva la valutazione dei servizi stessi) e ha implicato l’utilizzo, in maniera raccordata, di modalità e metodi valutativi tra loro diversi per logica e impostazione di fondo (Ceccarelli, 2007).

In particolare, l’obiettivo prioritario di questa valutazione è stato quello di ricostruire se *a seguito* dei servizi – spingendosi fino a “qualche mese dopo” – vi sia stato un cambiamento di condizione (lavorativa o professio-

² Gli esiti di questa prima attività sono oggetto del capitolo 2 (per tutte le Misure considerate).

nale o comunque nella direzione dell'*occupabilità*) dei destinatari e in che misura questo cambiamento è attribuibile alla fruizione dei servizi medesimi. Questo obiettivo è stato perseguito, per le Misure A2/A3, a partire dai dati contenuti nel Sistema Informativo Lavoro Provinciale (SILP) e prendendo in considerazione i percorsi di rafforzamento dell'*occupabilità* seguiti dai singoli utenti lungo l'intero ciclo di erogazione dell'intervento: vale a dire, dalla presa in carico, passando per le attività specialistiche, fino ad arrivare agli esiti degli stessi. L'analisi tiene quindi conto contestualmente di più attività, individuando quale unità di osservazione, non tanto i singoli interventi, ma piuttosto una coorte di utenti degli stessi, in una logica appunto di tipo longitudinale. Si è pertanto trattato di una analisi che ha avuto due ambiti di riferimento: 1) la ricostruzione dell'inserimento lavorativo lordo di un campione di destinatari dei servizi A2/A3 nel biennio 2006-2007; 2) il confronto tra la situazione di questi destinatari e quella di un gruppo di confronto.

Un secondo obiettivo di questo blocco di attività valutativa è invece consistito nella ricostruzione, attraverso una rilevazione diretta presso un gruppo di utenti finali beneficiari di attività erogate dai Centri per l'Impiego, del livello di soddisfazione di utilità percepita dei servizi A2/A3 di cui essi avevano beneficiato. Si è trattato, in sostanza, di un segmento ristretto – statisticamente rappresentativo – dell'universo dei destinatari oggetto dell'analisi longitudinale: il periodo di riferimento è stato quindi anche in questo caso il biennio 2006-2007 (le interviste, telefoniche e basate su un questionario strutturato, sono state effettuate nel mese di ottobre 2008 e hanno riguardato 220 persone)³. L'opportunità di effettuare questa valutazione ha trovato la sua motivazione nel fatto che le informazioni *longitudinali* relative alla situazione occupazionale *pre-post servizio* disponibili nelle basi-dati esistenti con riferimento ai soggetti che hanno usato i servizi A2/A3 nel corso del biennio 2006-2007 non erano né aggiornate al 2008 né soprattutto comprensive di alcuna evidenza circa la valutazione dei servizi da parte degli interessati.

La valutazione delle ricadute sui destinatari diretti dei servizi ha interessato, ma con un disegno di metodo diverso, anche i servizi appostati sulla Misura B1. Infatti, in ragione della specificità della Misura B1 in termini di mandato generale (nell'ambito della programmazione regionale e provinciale del FSE), destinatari e servizi erogati, la valutazione delle ricadute dei servizi della Misura sui destinatari diretti è stata realizzata attraverso intervi-

³ Gli esiti di questo secondo *blocco* di valutazioni sono presentati nel capitolo 3 del Rapporto.

ste individuali semistrutturate (28 in tutto) a un campione di persone che hanno utilizzato i servizi e interviste (anch'esse individuali) agli operatori (5 in tutto) che li hanno accompagnati nel percorso di ricerca del lavoro⁴. Le interviste realizzate si sono focalizzate – in coerenza con gli obiettivi della valutazione di riferimento – su due ambiti: la *qualità percepita dei servizi ricevuti* (con riferimento soprattutto alla componente di tirocinio) e la situazione lavorativa degli intervistati al momento dell'intervista⁵.

1.5. La valutazione dei modelli di servizio e dei loro percorsi e contesti di implementazione

Questo ultimo blocco di valutazione ha ricostruito il *valore* dei diversi servizi erogati dal punto di vista dei contenuti e delle modalità attuative ma anche delle concrete logiche e circostanze di implementazione all'interno del Centro per l'Impiego. Pertanto, questa valutazione si è realizzata sia attraverso l'analisi dei *dati* di realizzazione e di risultato di cui ai due blocchi di valutazione precedenti sia attraverso l'interazione diretta (individuale o di gruppo, più o meno strutturata) con gli attori dei servizi e i referenti/operatori del Centro per l'Impiego. In esito a questa valutazione sono stati individuati:

- a. i punti di forza e di debolezza dei vari servizi erogati sulle diverse Misure del FSE anche in relazione ai servizi erogati dal Centro con risorse non-FSE;
- b. gli elementi di positività e di problematicità dei processi di implementazione dei servizi all'interno del Centro stesso⁶.

1.6. La questione dell'“unità di servizio” da considerare a fini di valutazione

Tutti e tre gli ambiti coperti dalla valutazione – ma soprattutto il secondo e il terzo – si sono confrontati con una *questione* molto delicata ma deci-

⁴ Le interviste sono state realizzate fra i primi di luglio e i primi di settembre 2008 presso il Centro per l'Impiego di Asti con il supporto di una *check list* di argomenti e delle schede personali degli utenti intervistati messe a disposizione dai *tutor*.

⁵ Gli esiti delle interviste relative ai servizi della Misura B1 sono oggetto del capitolo 4 del volume.

⁶ Questi elementi di valutazione sono contenuti trasversalmente nei capitoli 2, 3 e 4 del volume nonché – a titolo di sintesi – in questo capitolo.

siva rispetto alla corretta implementazione della valutazione stessa. La questione è quella, rispetto alla quale rimandiamo ad altre parti di questo capitolo nonché agli altri capitoli del Rapporto, dell'*unità di servizio* da considerare. Infatti, i destinatari dei servizi A2/A3 o B1 hanno usufruito di combinazioni diverse di servizi *elementari*: chi di uno solo (ma di diverso tipo), chi di due (ma anche in questo caso di diverso tipo), chi di un vero e proprio percorso.

Tutto ciò ha configurato differenti *modelli di servizio* (e quindi si è trattato di ricostruirli in dettaglio) ma soprattutto diverse *intensità* di esposizione al servizio per i destinatari dei servizi medesimi (e ciò è evidentemente rilevante rispetto alle conseguenze personali ma soprattutto lavorative della partecipazione – più o meno intensa – del singolo disoccupato al sistema dei servizi nonché rispetto alla *spiegazione* delle eventuali differenze di situazione occupazionale e professionale *ex post* tra singoli o insiemi omogenei di disoccupati).

1.7. Il percorso di lavoro svolto

Nel complesso, i tre blocchi di valutazione realizzati – per quanto legati tutti alla medesima infrastrutturazione informativa di riferimento – hanno avuto un percorso attuativo in parte *sequenziale* e in parte *parallelo*. Nel rimandare ai singoli capitoli del *Rapporto* per il dettaglio – anche di metodo – dei diversi percorsi di valutazione realizzati, le macrofasi di attuazione dell'intervento di valutazione nel suo complesso sono state le seguenti:

1. raccolta e analisi documentazione, dati e informazioni esistenti circa l'evaluando (febbraio-marzo 2008);
2. analisi di valutabilità, analisi di profondità dello stato e dell'usabilità effettiva delle basi-dati esistenti nel Centro per l'Impiego per i servizi di riferimento (febbraio-giugno 2008);
3. progettazione operativa della valutazione (aprile-maggio 2008);
4. impostazione e realizzazione della valutazione di risultato dei servizi di cui alle Misure A2/A3 (giugno-dicembre 2008);
5. impostazione e realizzazione della valutazione di risultato relativa alla Misura B1 (giugno-ottobre 2008);
6. impostazione e realizzazione della valutazione delle realizzazioni (aprile-dicembre 2008);
7. impostazione e realizzazione della valutazione dei modelli di servizio e dei relativi contesti di implementazione (giugno-dicembre 2008);
8. stesura di un rapporto di valutazione (novembre-dicembre 2008).