
Indice

FASE G2 - PROGETTAZIONE

1. LA PROPOSTA PROGETTUALE SULLA FORMAZIONE.....	3
2. OBIETTIVI E LINEE GUIDA DELLA PROPOSTA FORMATIVA	6
3. IL MODELLO FORMATIVO PROPOSTO.....	10
4. TARGET E CONTENUTO DEI PERCORSI FORMATIVI	13

FASE H - SPERIMENTAZIONE

5. RISULTATI ATTESI E OBIETTIVI DELLA SPERIMENTAZIONE.....	16
6. PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO E RECLUTAMENTO DEI PARTECIPANTI	18
7. LA SPERIMENTAZIONE DEI MODULI FORMATIVI	21
8. IL PERCORSO FORMATIVO REALIZZATO	25
8.1 LA SITUAZIONE INIZIALE DEI PARTECIPANTI	25
8.2 IL PERCORSO FORMATIVO REALIZZATO	25
8.3 I RISULTATI DEL PERCORSO PROPOSTO	27
9. LA VALUTAZIONE DELLA SPERIMENTAZIONE	28
10. I RISULTATI E LE PROSPETTIVE.....	36
APPENDICE – PRIMI RISULTATI DELLA SPERIMENTAZIONE.....	40

1. LA PROPOSTA PROGETTUALE SULLA FORMAZIONE

La proposta progettuale per la formazione dei lavoratori interinali è stata fondata, da un lato, sullo stato dell'offerta formativa attualmente disponibile per questa tipologia di lavoratori; dall'altro, sui risultati delle indagini – con particolare riferimento ai fabbisogni formativi – svolte nell'ambito di questa ricerca.

Con riferimento al primo aspetto, l'analisi delle esperienze formative realizzate dalle società interinali e condotte direttamente da Enaip Lombardia e IAL Piemonte nel periodo 2001-2002, ha messo in evidenza le seguenti peculiarità:

- ✓ i corsi proposti e realizzati dalle agenzie interinali con il finanziamento di FormaTemp si possono suddividere in due categorie: da una parte corsi altamente specifici, riguardanti professionalità particolari rare e critiche, dall'altra, più frequentemente, interventi per mansioni più comuni e diffuse, operaie e/o impiegatizie;
- ✓ i corsi realizzati sono generalmente interventi a modulo unico, di durata raramente superiore alle 40 ore; sono inoltre molto limitate le esperienze di percorsi modulari e capitalizzabili, utilizzabili in momenti diversi dallo stesso lavoratore;
- ✓ i corsi devono essere fatti in tempi molto brevi, e cioè passare dalla progettazione all'avvio concreto in non più di 15 giorni. Questi sono i tempi che le agenzie interinali richiedono abitualmente agli enti esterni, come i CFP, quando si rivolgono a loro per la realizzazione dei corsi. Sono di fatto i tempi imposti dalle aziende utilizzatrici, clienti delle agenzie. Ciò segnala un uso tendenzialmente poco pianificato del lavoro interinale ed il prevalere di un approccio contingente e "di emergenza",
- ✓ i nominativi dei lavoratori partecipanti molto spesso sono comunicati all'ultimo momento (in alcuni casi nello stesso giorno di avvio del corso) e ciò segnala la difficoltà della selezione e della costituzione del gruppo classe.

E' evidente che questo modello operativo, che assume come vincolo prioritario la presenza di una commessa da parte di una impresa utilizzatrice, riduce estremamente sia i tempi di progettazione, sia la possibilità di personalizzare l'azione formativa tenendo conto delle caratteristiche dei partecipanti.

Come conseguenza, ne deriva che la qualità dell'intervento formativo può essere garantita solo utilizzando pacchetti formativi già testati e sperimentati, gestiti ed erogati da formatori abituati a lavorare in modo cooperativo. Questa garanzia può essere data dalle strutture con una consolidata esperienza negli interventi di formazione continua.

Nella realtà, invece, spesso le agenzie interinali scelgono il fornitore della formazione solo quando non possono utilizzare le società di formazione di loro emanazione, prioritariamente sulla base di valutazioni di costo.

Inoltre, risulta ancora molto marginale la formazione, con moduli di maggiore durata, di figure professionali "fidelizzate" o "assunte a tempo indeterminato" dalle agenzie di lavoro temporaneo.

Sulla base di queste considerazioni, nell'ambito di questo progetto sono stati individuati i seguenti obiettivi per la progettazione e la sperimentazione di moduli formativi innovativi:

- ✓ soddisfare i bisogni dei lavoratori e delle aziende utilizzatrici; gli interventi formativi devono essere legati ai bisogni di sviluppo professionale dei lavoratori interinali ed essere coerenti con le richieste di professionalità delle imprese utilizzatrici e del sistema economico territoriale. Questo richiede la predisposizione di strumenti e modelli di formalizzazione delle competenze di ingresso dei lavoratori, delle loro aspettative, delle loro potenzialità. Richiede anche una lettura delle situazioni territoriali dove il lavoratore interinale viene effettivamente utilizzato ed una offerta di servizi accessibili a richiesta diretta dei lavoratori;
- ✓ soddisfare/incontrare le esigenze delle agenzie interinali, nelle ipotesi di una loro progressiva specializzazione sul mercato interinale e del formarsi di un'area di lavoratori stabilmente assunte dalle agenzie;
- ✓ realizzare percorsi formativi basati sull'acquisizione delle competenze; si presuppone l'utilizzazione, nella progettazione formativa, del metodo dell'analisi per competenze, individuando i profili professionali e le prestazioni richieste nel lavoro;
- ✓ potenziare le competenze generali e trasversali e favorire lo sviluppo di saperi di base; si presuppone che al lavoratore interinale venga richiesto un buon livello di competenze generali e trasversali, per avere flessibilità ed essere

rapidamente produttivo anche in situazioni di lavoro molto diverse le une dalle altre;

- ✓ garantire un raccordo efficace tra formazione ed inserimento lavorativo, arricchendo l'offerta di formazione all'ingresso con strumenti di valutazione delle competenze e delle esperienze individuali, e, alla sua conclusione, con modelli di certificazione delle competenze acquisite e di supporto ed accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- ✓ utilizzare strumenti di formazione a distanza (FAD), uno strumento generalmente efficace per la formazione sulle competenze generali e diffuse (la prevenzioni dei rischi e la sicurezza, la qualità, le lingue, i comportamenti di ruolo), anche per i lavoratori interinali;
- ✓ utilizzare metodologie attive e materiale didattico sperimentale, con coinvolgimento degli utenti e di materiali didattici semi-strutturati, facilmente adattabili a diverse tipologie corsuali ed ai bisogni specifici degli utenti;
- ✓ favorire lo sviluppo e l'evoluzione del percorso professionale da interinale verso il lavoro autonomo; con la possibilità di progettare percorsi di formazione per favorire la micro-imprenditorialità ed il passaggio al lavoro autonomo.

Va tuttavia evidenziato che, in fase di progettazione e sperimentazione, non tutti questi obiettivi si sono rilevati percorribili, o perché non confermati dalle indagini sul campo svolte nell'ambito della ricerca, o perché considerati non prioritari nella fase di realizzazione concreta della sperimentazione formativa. In modo particolare non è stata utilizzata la FAD e non sono state realizzati percorsi verso a sostegno del lavoro autonomo.

Altri obiettivi invece, come l'integrazione tra orientamento, formazione ed accompagnamento al lavoro, l'approccio per competenze, l'utilizzo di metodologie attive, si sono rilevati centrali per la realizzazione di un modello innovativo.

2. OBIETTIVI E LINEE GUIDA DELLA PROPOSTA FORMATIVA

La progettazione formativa avrebbe dovuto essere conseguente alle indagini sul campo presso le aziende utilizzatrici, i lavoratori e le agenzie di lavoro interinale. Il ritardo avvenuto nella realizzazione delle interviste ai lavoratori ha reso tuttavia necessario avviare la progettazione prima di poter avere disponibili i risultati di questa indagine.

Si è scelto quindi una progettazione formativa che si proponeva di contribuire alla costruzione di un percorso di crescita personale e professionale, riconoscibile come investimento in formazione sia dal singolo lavoratore che dalle imprese, con dei moduli formativi diversi ed integrabili con le tipologie normalmente utilizzate da FormaTemp.

La progettazione si è basata sulle seguenti linee-guida:

- ✓ prevedere la possibilità di realizzare interventi formativi anche a domanda del singolo lavoratore (e non solo a partire da una decisione dell'agenzia interinale);
- ✓ costruire dei pacchetti formativi basati sulle competenze professionali, e non su una elencazione dei contenuti;
- ✓ mantenere nel percorso formativo anche l'obiettivo di far acquisire delle competenze generali e trasversali,
- ✓ inserire sia dei momenti di formalizzazione delle competenze di ingresso, sia dei momenti di formalizzazione finale delle competenze acquisite;
- ✓ prevedere dei momenti di auto-valutazione dei risultati.

Concretamente, dovevano essere progettati almeno tre pacchetti didattici, come prototipi sperimentali, per la formazione dei lavoratori interinali. Ogni pacchetto avrebbe dovuto comprendere:

- ✓ gli strumenti per il bilancio delle competenze ed una auto-valutazione iniziale,
- ✓ le unità didattiche per l'intervento formativo,
- ✓ il materiale didattico,
- ✓ il materiale per le prove di valutazione e di certificazione delle competenze acquisite,

-
- ✓ gli strumenti di monitoraggio e controllo sia delle competenze, sia della qualità del processo.

La progettazione è stata realizzata nel periodo marzo-giugno 2004. Sono stati tenuti presenti anche gli elementi informativi che erano nel frattempo emersi dall'indagine presso le imprese utilizzatrici, e cioè:

- ✓ le imprese utilizzatrici del lavoro interinale sono prevalentemente imprese di grandi dimensioni,
- ✓ le missioni riguardano prevalentemente qualifiche medio-basse, in attività manuali e di durata breve (fino a tre mesi),
- ✓ i lavoratori interinali risultano essere prevalentemente giovani maschi, con livello di istruzione simile al resto dei dipendenti,
- ✓ il 60% delle aziende assume a tempo indeterminato almeno un terzo dei lavoratori interinali,
- ✓ il lavoro interinale viene usato soprattutto per far fronte a picchi produttivi e come periodo di prova per nuovi inserimenti,
- ✓ solo il 25% delle imprese ritiene che i lavoratori interinali siano già formati al momento di inizio della missione,
- ✓ nel 60% dei casi le aziende mettono in evidenza la necessità di una ulteriore formazione iniziale,
- ✓ il 10% delle imprese richiede un ulteriore addestramento generale,
- ✓ il 44% delle imprese mette al primo posto la necessità di un addestramento on the job del lavoratore in missione.

Sulla base delle informazioni disponibili e delle riflessioni fatte nel gruppo di lavoro, nella fase di progettazione dei moduli formativi sono stati individuati e definiti degli obiettivi formativi prioritari, che erano quelli di favorire:

- ✓ processi di ascolto e di analisi dei bisogni individuali, per costruire interventi di orientamento che supportassero la persona nell'ambito di un proprio percorso di apprendimento;
- ✓ processi di analisi e sviluppo di competenze e strategie lavorative;
- ✓ percorsi consulenziali ed orientativi per la costruzione di una "domanda" di formazione matura e consapevole, capace di utilizzare e "perfezionare" le diverse e molteplici proposte disponibili;

-
- ✓ l'incontro tra domanda formativa consapevole e offerte formative di qualità e con un forte livello di personalizzazione ed innovazione.

La scelta progettuale è andata cioè nella direzione di privilegiare la proposta non di un singolo corso di formazione, ma di un percorso di crescita individuale, personale e professionale, accessibile anche a domanda diretta del lavoratore.

Questa prevalenza data alla soggettività del lavoratore però non esclude la possibilità che il modello possa essere utilizzato in modo efficace sia dalle agenzie interinali, sia dalle imprese alla ricerca di personale qualificato.

Le linee guida utilizzate nell'elaborazione del modello di formazione rivolto a lavoratori interinali sono state quindi caratterizzate dai seguenti aspetti:

- ✓ si è tenuto conto degli esiti delle ricerche attivate e di quelle disponibili sul tema;
- ✓ si è ipotizzato di rivolgersi a tre tipologie di lavoratori interinali: i lavoratori mai avviati in missione, gli avviati in missione, i lavoratori già avviati in missione;
- ✓ si sono ipotizzati moduli dal contenuto innovativo, fortemente orientativo e contestualizzato rispetto al territorio di competenza;
- ✓ si è ricercata l'integrazione e la possibilità di un allineamento metodologico con i moduli formativi previsti da FormaTemp;
- ✓ si è tenuto conto di una possibile integrazione con i servizi per l'impiego disponibili sui diversi territori.

Si è cercato di favorire, attraverso il modello proposto, una dimensione di sistema in cui la formazione continua è pensata come un servizio specifico all'interno di una rete territoriale di servizi sul mercato del lavoro, basata sulla collaborazione tra gli enti e le strutture presenti in ogni territorio (agenzie interinali, agenzie per l'impiego, centri di formazione, associazioni di categoria, enti locali).

Si è voluto mantenere la centralità della persona, prima che del bisogno dell'impresa, con una formazione più al servizio dei bisogni espliciti ed impliciti del lavoratore interinale che finalizzata a rispondere a esigenze di efficacia ed efficienza nella prestazione. Ciò nella convinzione che il mancato utilizzo delle risorse umane e delle loro competenze, sia nei mercati del lavoro maturi, con bassi tassi di disoccupazione, sia in quelli arretrati, con alti livelli di disoccupazione, costituisca una dispersione di risorse potenzialmente disponibili per lo sviluppo.

Contemporaneamente, si è cercato di tenere aperta la dimensione dei mercati e delle imprese, sviluppando percorsi in grado di anticipare e reagire, con tempestività, alle richieste del mercato, anche considerando possibili sinergie con le imprese attive nell'esplorazione delle esigenze formative, in linea con la flessibilità e la dinamicità dei contesti.

Una volta scelta la centralità della persona, si è fatta una riflessione sulle caratteristiche dei lavoratori interinali, individuando situazioni personali, modelli ed attese diverse.

Il lavoro interinale può essere contemporaneamente una importante opportunità per entrare nel mercato del lavoro, oppure una condizione di marginalità obbligata. In alcuni casi, poi, quando i livelli di competenze e di esperienze sono troppo lontani dalle richieste del mercato del lavoro, può risultare una speranza vana: resta un "limbo senza tempo".

La decisione finale è stata quindi quella di segmentare i lavoratori iscritti alle liste delle società interinali rispetto alla situazione di lavoro e di pensare a modulo formativi dedicati rispettivamente:

- ✓ ai lavoratori iscritti alle liste delle società interinali e mai avviati al lavoro, cioè ai soggetti più deboli e meno utilizzabili per attività flessibili,
- ✓ ai lavoratori in procinto di essere avviati in missione, cioè per quelli che vengono per la prima volta avviati,
- ✓ ai lavoratori con più di una missione di lavoro interinale, cioè coloro che, probabilmente non per libera scelta, pur avendo fatto diverse esperienze di lavoro, non hanno avuto accesso ad un rapporto più stabile e garantito.

La valutazione condivisa era che la condizione rispetto alle esperienze di lavoro interinale costituisse una differenziazione decisiva rispetto ad una possibile proposta formativa.

Va altresì evidenziato che una proposta formativa così articolata non si sostituisce alle tipologie formative normalmente utilizzate da Forma.Temp (formazione di base, formazione professionale, formazione on the job), ma ne può costituire un interessante complemento.

La sperimentazione concreta di percorsi basati sulla segmentazione degli utenti è però legata ad una possibile piena collaborazione delle agenzie interinali nel reclutamento e nella selezione dei partecipanti ai percorsi di formazione proposti.

3. IL MODELLO FORMATIVO PROPOSTO

Il risultato della progettazione è stato un modello formativo basato su un sistema di moduli interdipendenti e nello stesso tempo erogabili in modo distinto tra loro, connotati da un'alta flessibilità rispetto all'esigenza di comporre percorsi formativi personalizzati.

I moduli previsti e progettati sono stati:

- a) Colloqui iniziali,
- b) Orientamento,
- c) Reti di relazione e contesti di riferimento,
- d) Ricostruzione dei saperi,
- e) Competenze,
- f) Strategie,
- g) Colloqui finali.

Gli obiettivi specifici dei moduli sono stati così individuati:

a) Colloqui individuali iniziali:

Ascoltare, interpretare i bisogni e le aspettative del singolo.

Costruire il "Patto formativo".

Sviluppare consapevolezza e condivisione circa la conseguenza del percorso formativo maggiormente rispondente alle condizioni oggettive e soggettive del lavoratore.

b) Orientamento:

Supportare ed accompagnare nella transizione al lavoro.

Mantenere un carattere informativo e formativo.

Sostenere le scelte professionali e rafforzare il singolo soggetto nella riprogettazione di un piano di azione che gli consenta nuove opportunità.

c) Reti di relazioni e contesti di riferimento:

Fornire chiavi di lettura che consentano una interpretazione dinamica ed operativa dei vincoli e delle opportunità presenti nel contesto territoriali di riferimento.

Favorire una conoscenza e la consapevolezza delle dinamiche specifiche dei mercati del lavoro locali.

Rendere trasparenti ed accessibili i sistemi formali ed informali di informazione presenti su un territorio e rafforzare il singolo soggetto nella sua rete di relazione con i diversi attori pubblici e privati.

d) Ricostruzione dei saperi:

Verificare lo stato dell'arte delle conoscenze e delle competenze, i modelli e gli stili di apprendimento sociale.

Identificare le matrici comuni dei saperi e delle conoscenze acquisite, evidenziando i punti salienti dei propri modelli e stili di apprendimento, individuali e sociali, in rapporto al mercato del lavoro interinale.

Individuare aree cognitive di miglioramento.

e) Competenze:

Favorire l'identificazione delle competenze strategiche, per consentire al soggetto di muoversi con sufficiente consapevolezza dei diversi contesti lavorativi.

Individuare alcune componenti strategiche che sono fondamentali nel corso di tutta l'attività lavorativa.

Orientare la scelta di uno/due competenze strategiche che si ritengono utili e fondamentali nei nuovi percorsi lavorativi.

Realizzare un circolo virtuoso tra sviluppo delle competenze strategiche e strategie lavorative necessarie per realizzare nuove possibilità di inserirsi nei mercati del lavoro locali.

f) Strategie e piani di azione:

Elaborare strategie per accedere a nuove possibilità di ingresso e mantenimento nel mercato del lavoro locale.

Stesura di un piano di azione verificabile (progetto personale).

g) Colloqui finali:

Precisare il piano di azione e renderlo operativo rispetto a:

- ✓ qualificazione dei saperi e competenze che si ritengono importanti e/o strettamente collegate all'andamento della domanda di lavoro,
- ✓ favorire un processo di "riposizionamento soggettivo e professionale" nelle dinamiche dei mercati locali.

Nell'ipotesi progettuale i singoli moduli, orientativi e formativi, potevano essere assemblati in modalità diverse per dar vita a percorsi, sempre essenzialmente brevi, di formazione.

4. TARGET E CONTENUTO DEI PERCORSI FORMATIVI

Il modello è stato declinato quindi sulle tre tipologie di lavoratori interinali: i mai avviati, i lavoratori in fase di avvio in missione, i lavoratori già avviati. Si è prevista una articolazione diversa dei moduli per le tre condizioni:

- ✓ per i mai avviati, si è focalizzato l'intervento sui temi del rientro attivo nel lavoro, con moduli della durata di 44 ore d'aula e 2 ore di colloqui individuali per partecipante. Obiettivo è quello di aiutare i lavoratori più deboli a riconoscere ed a valorizzare le proprie esperienze e capacità, a conoscere le opportunità del mercato del lavoro, ad elaborare un proprio progetto di reinserimento al lavoro;
- ✓ per gli avviandi, la centralità è stata data al lavoro sulle competenze professionali, con moduli di 20 ore d'aula e 2 ore di colloqui individuali per partecipante. In questo caso l'obiettivo è quello di favorire la crescita delle competenze in un contesto territoriale definito;
- ✓ per i già avviati, obiettivo diviene la necessità di ricomporre le esperienze di lavoro attorno a progetti professionali individuali, con moduli di 16 ore d'aula e 2 ore di colloqui individuali per partecipanti.

Lo schema progettuale è stato pertanto il seguente:

LAVORATORI MAI AVVIATI	LAVORATORI AVVIANDI	LAVORATORI GIA' AVVIATI
Colloqui	Colloqui	Colloqui
Orientamento	Orientamento	
Reti di relazione e contesti	Reti di relazione e contesti	
Ricostruzione dei saperi		
Competenze	Competenze	Competenze
Strategie e piano		Strategie e piano
Colloqui	Colloqui	Colloqui

Pur utilizzando la stessa struttura, la composizione dei moduli varia sulla base delle caratteristiche degli utenti. La suddivisione non è stata pensata come una struttura rigida: l'orientamento era quello di lasciare libertà di scelta del percorso al lavoratore, sulla base dei propri bisogni e delle proprie disponibilità.

Il modello progettuale è stato successivamente definito in schemi di micro-progettazione, riportato nelle seguenti tabelle.

LAVORATORI MAI AVVIATI		
Ingresso	Colloqui iniziali: bisogni, potenzialità personali e patto formativo	1 ora
Orientamento	Orientamento e percorsi di vita professionali. Premesse per la preparazione di un processo di orientamento personalizzato	12 ore
Reti di relazioni e contesto di riferimento	Il territorio e le reti di relazione. Analisi del contesto di lavoro.	8 ore
Ricostruzione dei saperi	Identificazione e piste di ricostruzione dei saperi pratici. Le competenze strategiche utili nel contesto territoriale ed aziendale.	8 ore
Competenze	Diagnosi e problem solving	8 ore
Strategie e piano di azione	Strategie per il mantenimento nel mercato del lavoro locale con un piano di azione individuale	8 ore
Conclusioni	Colloqui finali: piano di azione individuale e riposizionamento della persona nel mercato del lavoro locale	1 ora
Totale ore		46 ore

LAVORATORI AVVIANDI		
Ingresso	Colloqui iniziali: bisogni, potenzialità personali e patto formativo	1 ora
Orientamento	Orientamento e percorsi di vita professionali. Premesse per la preparazione di un processo di orientamento personalizzato	4 ore
Competenze	Diagnosi e problem solving	8 ore
Reti di relazioni e contesto di riferimento	Il territorio e le reti di relazione. Analisi del contesto di lavoro.	8 ore
Conclusioni	Colloqui finali: piano di azione individuale e riposizionamento della persona nel mercato del lavoro locale	1 ora
Totale ore		22 ore

LAVORATORI GIA' AVVIATI		
Ingresso	Colloqui individuali: Bilancio esperienze	1 ora
Competenze	Diagnosi e problem solving	8 ore
Strategie e piano di azione	Strategie per il mantenimento nel mercato del lavoro locale con un piano di azione individuale	8 ore
Conclusioni	Colloqui finali: piano di azione individuale e riposizionamento della persona nel mercato del lavoro locale	1
Totale ore		18 ore

Al termine della fase di progettazione sono stati realizzati alcuni seminari di presentazione delle ipotesi progettuali con i coordinatori ed i referenti delle strutture formative di base (i CFP di Enaip Lombardia e di IAL Piemonte) che

dovevano concretamente realizzare gli interventi e con i responsabili delle agenzie interinali delle regioni coinvolte nella sperimentazione.

Sono stati fatti incontri di sensibilizzazione a Torino per il Piemonte, a Milano per la Lombardia, a Lucca per la Toscana ed a Crotone per la Calabria. Agli incontri hanno partecipato responsabili ed operatori di circa 50 filiali di agenzie interinali.

Gli incontri con le agenzie interinali e le osservazioni raccolte hanno permesso un ri-orientamento della proposta formativa. In sintesi, le agenzie interinali:

- ✓ erano interessate soprattutto all'offerta di formazione per i lavoratori iscritti alle loro liste e mai avviati in missione,
- ✓ hanno segnalato, in modo particolare, la possibilità di proporre i moduli formativi alle donne al rientro nel mercato del lavoro dopo periodi di inoccupazione per motivi familiari,
- ✓ non erano molto interessate alle proposte formative per gli avviandi ed i già avviati al lavoro,
- ✓ hanno espresso una limitata disponibilità a mettere a disposizione i nominativi degli iscritti nelle proprie liste ed a collaborare quindi al reclutamento ed alla selezione dei partecipanti.

Nella fase di realizzazione concreta della sperimentazione il contributo delle agenzie interinali è stato quindi ridotto, con alcune eccezioni (a Varese, Lucca ed in Calabria). L'indisponibilità a collaborare nel reclutamento e nella selezione era legata agli impegni nella realizzazione dei propri corsi di formazione, finanziati da Forma.Temp; più di un responsabile delle agenzie interinali ha dichiarato di essere già in difficoltà nel reclutamento dei partecipanti per i propri corsi.

La fase di progettazione si è conclusa con l'individuazione dei modelli e degli strumenti per la valutazione dei risultati della sperimentazione. Sono stati preparati due questionari: uno per i partecipanti, un secondo più complesso per i formatori (orientatori e docenti) che avrebbero realizzato concretamente i corsi. A questi è stata aggiunta una scheda di valutazione finale per i coordinatori. Sono state inoltre predisposte delle schede per le relazioni finali dei coordinatori dei corsi.

5. RISULTATI ATTESI E OBIETTIVI DELLA SPERIMENTAZIONE

Il progetto prevedeva la realizzazione di 20 moduli formativi, per 600 ore di formazione, con 200 partecipanti, in quattro regioni: Piemonte, Lombardia, Toscana e Calabria.

Si prevedeva di comprendere nella sperimentazione:

- ✓ il bilancio individuale delle competenze in ingresso;
- ✓ il monitoraggio e l'auto-valutazione della sperimentazione stessa;
- ✓ l'uso di materiale didattico specifico (come esercitazioni, materiale documentale, materiale di lavoro, ecc.);
- ✓ l'utilizzo di metodologie attive, più tipiche della formazione ricorrente degli adulti che della formazione scolastica;
- ✓ L'applicazione di modelli di qualità nella gestione del processo formativo.

I risultati attesi dalla fase di sperimentazione, nelle quattro regioni indicate, erano:

- ✓ qualificare ed innovare i percorsi formativi per i lavoratori interinali;
- ✓ suscitare interesse e motivazione nell'investimento formativo ed informativo da parte dei lavoratori, delle agenzie interinali e delle imprese utilizzatrici;
- ✓ valorizzare la correlazione fra domanda di lavoro flessibile e domanda locale promovendo conoscenza del contesto da parte di tutti gli attori implicati;
- ✓ favorire e migliorare la collaborazione e l'integrazione fra gli enti impegnati nella gestione del mercato del lavoro a livello territoriale;
- ✓ integrare la proposta con il modello formativo corrente, favorendo miglioramenti ed allineamenti metodologici nella fase di erogazione.

Ci si proponeva, inoltre, con la sperimentazione di tener fede ad un principio di utilità sociale, nel senso di favorire l'incontro ed il dialogo sociale tra individuo, contesto e strutture associative e di servizio.

Nella fase di sperimentazione si intendeva:

- ✓ sollecitare i livelli di collaborazione ed integrazione fra attori diversi (agenzie interinali, agenzie formative, lavoratori ed imprese) per dar luogo ad un sistema organizzativo allargato di servizi di formazione, informazione, accompagnamento al lavoro. A questo proposito risultava fondamentale una

gestione collaborativa della fase di promozione, reclutamento e selezione dei partecipanti per la proposta formativa sperimentale;

- ✓ validare il modello organizzativo della proposta formativa, rispetto a tempo investito e flessibilità di fruizione;
- ✓ validare la proposta formativa dal punto di vista metodologico e didattico.

6. PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO E RECLUTAMENTO DEI PARTECIPANTI

La fase di progettazione di dettaglio ha raccolto le diverse esigenze che i partecipanti hanno posto in corso d'opera: attraverso il confronto con agenzie interinali e l'ascolto dei bisogni primari dei candidati al percorso formativo si sono delineati i dettagli sul piano della strutturazione dell'offerta e delle modalità operative.

La progettazione di dettaglio è stata gestita sul campo, con l'intervento diretto degli operatori delle sedi di erogazione dei moduli; i docenti e gli orientatori hanno contestualizzato il modello progettuale, tenendo conto delle specifiche realtà territoriali (di relazioni, di condizioni del mercato del lavoro), della composizione delle classi di partecipanti e delle loro attese, delle esperienze di formazione ed orientamento già realizzate.

Il reclutamento è avvenuto con azioni dirette svolte dalle singole sedi formative che dovevano realizzare i corsi. Solo in tre situazioni il reclutamento è stata fatto con la collaborazione delle agenzie interinali: a Varese, Lucca ed in Calabria. In due sedi hanno collaborato al reclutamento un Centro per il Lavoro (Como) ed un Centro per l'Impiego (Lecco).

Le persone che hanno aderito alla proposta erano solo in parte iscritte alle liste delle società interinali; molti erano disoccupati che avevano preso contatto con le sedi formative per accedere a servizi di orientamento e formazione finanziati e che erano in attesa di una proposta concreta.

In un caso (Milano) i partecipanti sono stati reclutati tra i giovani neo-laureati presenti nelle banche dati delle Università.

La diffusione della proposta formativa non è stata facile; si doveva infatti presentare a delle persone disoccupate un servizio breve ma abbastanza complesso e senza immediati sbocchi lavorativi. Nonostante queste difficoltà, il reclutamento ha raggiunto gli obiettivi che erano stati stabiliti nel progetto.

Le informazioni sui partecipanti, raccolte nelle schede di iscrizione, sono state quindi utilizzate per la progettazione di dettaglio degli interventi.

Un primo elemento che è emerso nella progettazione di dettaglio è stata la forte prevalenza, sia in termini di orientamenti delle agenzie interinali, sia di caratterizzazione della potenziale utenza, dei lavoratori “mai avviati”.

In alcune realtà, in modo particolare in Lombardia ed in Toscana, anche sulla base delle indicazioni delle agenzie interinali, sono stati realizzati corsi riservati espressamente a donne al rientro al lavoro dopo periodi di inoccupazione legati alla cura dei figli. Come già evidenziato dall'analisi sull'offerta di lavoro interinale, nelle liste dei “mai avviati” la presenza di donne ultratrentenni è rilevante, e le agenzie incontrano delle difficoltà a proporle per le loro inadeguate competenze professionali.

Un secondo elemento emerso nella fase di progettazione, in modo particolare in Piemonte, è dato dalla difficoltà di trovare candidati disponibili a partecipare a percorsi formativi sganciati da precisi sbocchi lavorativi.

Se l'azione formativa non è il frutto congiunto di analisi di fabbisogni formativi e professionali, di coinvolgimento di strutture e servizi in grado di coprire le diverse dimensioni dell'intervento, per quanto innovativa possa essere, rischia concretamente di essere percepita di scarso utilizzo sociale rispetto alle sue reali potenzialità.

Un terzo elemento emerso è stata la difficoltà a costruire relazioni significative ed estese con il mondo delle agenzie interinali. Salvo pochi casi, dove la collaborazione è avvenuta anche per la fase di reclutamento, per il resto vi sono state delle difficoltà, per molti aspetti dovute a cause indipendenti dalle stesse agenzie interinali.

In sostanza, la stasi del mercato flessibile e la priorità delle agenzie di ricercare candidati da inserire nei propri circuiti formativi, non ha permesso una collaborazione piena nell'azione di ricerca, selezione e reclutamento dei partecipanti.

Un quarto elemento è dato dalla generale congruenza che si è verificata fra l'impostazione progettuale disegnata e le attese dei partecipanti. Tutti coloro che hanno partecipato ai moduli formativa hanno apprezzato l'esperienza.

Ad ogni sede formativa coinvolta sono state date delle indicazioni sui criteri da utilizzare per assegnare gli incarichi per la realizzazione dei corsi.

Prioritariamente sono stati utilizzati come orientatori e formatori dei collaboratori diretti di Enaip Lombardia e IAL Piemonte, in possesso delle competenze previste

dai sistemi di accreditamento regionale. Questi livelli di competenze sono stati presi come riferimento anche nel caso di utilizzo di collaboratori esterni (in modo particolare nei corsi realizzati in Toscana ed in Calabria). In ogni sede formativa coinvolta è stato individuato un responsabile e/o coordinatore/tutor del corso.

7. LA SPERIMENTAZIONE DEI MODULI FORMATIVI

Nella sperimentazione sono stati realizzati 21 corsi, nel periodo ottobre – dicembre 2004, con le seguenti caratteristiche:

- ✓ 6 corsi di 22 ore in Piemonte, a Torino, Nichelino, Asti, Novara e Verbania;
- ✓ 9 corsi in Lombardia - di cui 1 corso di 46 ore, 5 corsi di 22 ore e 3 corsi di 18 ore - a Milano, Melzo, Busto Arsizio, Varese, Como, Cantù, Lecco e Cremona;
- ✓ 2 corsi di 22 ore in Toscana, a Lucca;
- ✓ 4 corsi di 22 ore in Calabria, a Reggio Calabria, Cosenza e Lamezia Terme.

Complessivamente sono stati realizzati i livelli di attività previsti nel progetto originario (come numero di corsi, monte ore realizzato e numero dei partecipanti).

Tabella 1: Corsi realizzati nelle quattro regioni per tipologia

Corso	Piemonte	Lombardia	Toscana	Calabria	Totale
18 ore		3			3
22 ore	6	5	2	4	17
46 ore		1			
Totali	6	9	2	4	21

Tabella 2: Partecipanti, lavoratori iscritti ai corsi, maschi e femmine, valori assoluti

Partecipanti	Piemonte	Lombardia	Toscana	Calabria	Totale
Maschi	9	20	3	14	46
Femmine	35	85	19	26	165
Totali	44	105	22	40	211

Tabella 3: Partecipanti, lavoratori iscritti ai corsi, maschi e femmine, valori percentuali

Partecipanti	Piemonte	Lombardia	Toscana	Calabria	Totale
Maschi	20,5	19,0	13,6	35,0	21,8
Femmine	79,5	81,0	86,4	65,0	78,2
Totali	100	100	100	100	100

Si sono iscritti ai corsi 211 lavoratori, 165 donne (il 78,2%) e 46 uomini (21,8%). La percentuale di uomini è stata più alta in Calabria e Piemonte, mentre in Toscana le donne sono state l'86% degli iscritti.

Tra gli iscritti, circa il 12% era straniero, quasi esclusivamente donne; la quota di partecipanti stranieri è stata più alta in Lombardia rispetto alle altre regioni. Le classi sono state eterogenee per età, ma generalmente omogenee per scolarità e condizione rispetto al lavoro.

I partecipanti erano infatti prevalentemente disoccupati o persone alla ricerca della prima occupazione. Nella gran maggioranza erano diplomati delle scuole medie

superiori, ma hanno partecipato anche giovani laureati e persone, in particolare donne, con la sola licenza media inferiore.

Il 68% dei partecipanti era compreso nella fascia di età 19-35 anni; il 32% superava i 35 anni di età. In quattro corsi (a Torino Torrazza, Reggio Calabria, Lamezia Terme, Milano Santander) i partecipanti erano giovani con età fino a 35 anni; in tre corsi (a Lucca, Melzo e Cantù) erano in maggior numero i partecipanti con più di 35 anni.

Per quel che riguarda la condizione rispetto al lavoro interinale, l'80% dei partecipanti non era mai stati avviati in missione, il 7% erano "avviandi" ed il 14% avevano già fatto una o più missioni di lavoro interinale. Il basso numero dei lavoratori avviandi o già avviati non ha permesso la costituzione di corsi ad essi dedicati.

Tabella 4: Monte ore realizzate, ore di formazione, ore di colloqui di orientamento

Ore	Piemonte	Lombardia	Toscana	Calabria	Totale
Formazione	120	192	40	80	432
Colloqui individuali	62	140	38	40	326
Totali	182	332	78	120	758

Sono state realizzate complessivamente, nelle quattro regioni, 758 ore di formazione, suddivise in 432 ore di formazione in aula e 326 ore di colloqui individuali. Complessivamente sono state quindi realizzate 4.236 ore di formazione allievi.

In termini di partecipazione, l'84% dei partecipanti ha frequentato più del 50% del monte ore di formazione previsto. La partecipazione è stata massiccia in Calabria, abbastanza alta in Lombardia e Toscana, mediamente più bassa invece in Piemonte. I ritiri si sono concentrati, come avviene solitamente anche nei corsi finanziati da Forma.Temp, nel primo giorno del corso.

Solitamente nelle prime ore dell'intervento, proprio nel momento in cui si definisce il patto formativo, si determina il successo del corso come partecipazione. Il fatto di aver previsto il colloquio individuale, come prima azione del corso, ha permesso una verifica immediata delle aspettative e delle attese ed ha indubbiamente favorito la successiva partecipazione.

Sono emerse differenze evidenti tra le regioni, riconducibili alle differenziazioni sociali ed economiche generali del nostro paese.

In Piemonte ed in Lombardia vi sono state difficoltà sia nella collaborazione con le agenzie interinali, sia nella ricerca dei partecipanti, facilmente spiegabili con

l'esistenza di mercati del lavoro "tesi", caratterizzati dalla prevalenza della domanda di lavoro sull'offerta e da rilevanti *skill mismatch*.

In Toscana è stato più facile realizzare esperienze di collaborazione; nelle zone del centro Italia il mercato del lavoro è più definito territorialmente e vi è una consuetudine maggiore all'integrazione dei servizi, anche per l'iniziativa diretta delle istituzioni locali. In Toscana la ricerca e la selezione dei partecipanti è stata realizzata con il contributo delle locali agenzie di Obiettivo Lavoro.

In Calabria, ad ulteriore differenziazione, e pur in presenza di un mercato del lavoro interinale molto debole, non vi sono stati problemi nel reclutamento dei partecipanti; vi era quindi una forte prevalenza dell'offerta sulla domanda di lavoro.

Le sperimentazioni effettuate nelle due regioni del Nord hanno evidenziato le seguenti caratteristiche:

- ✓ la difficoltà di composizione delle classi, per le ragioni sopra richiamate, hanno condotto ad un lavoro esteso e meticoloso nella ricerca dei candidati;
- ✓ i partecipanti sono stati prevalentemente mai avviati, ma con la presenza anche di lavoratori avviati e già avviati;
- ✓ i modelli formativi scelti dai partecipanti hanno riguardato prevalentemente la proposta di 22 ore di formazione (con 20 ore d'aula e 2 ore di colloqui individuali); in Lombardia è stato realizzato un solo modulo lungo (di 44 ore d'aula) e tre moduli brevi di 16 ore d'aula;
- ✓ i percorsi hanno evidenziato la necessità di colmare spazi informativi fondamentali che riguardano l'area del mercato del lavoro, delle implicazioni delle riforme sul lavoro, del posizionamento di attività di orientamento e di consulenza orientativa al fine di rafforzare i livelli di progettualità dei singoli soggetti.

In Toscana è stata premiata la scelta di proporre un corso riservato esclusivamente a donne al rientro al lavoro, con età media attorno ai 35 anni, prevalentemente con un basso livello di scolarità. Anche il secondo corso, svolto successivamente, è stato prevalentemente femminile. Il risultato finale è stata la costruzione di un progetto personale di reinserimento al lavoro.

In Calabria le sperimentazioni effettuate hanno evidenziato:

- ✓ la presenza di una forte domanda di formazione orientativa nell'area dei lavoratori flessibili;

-
- ✓ la necessità di operare nell'area dell'orientamento nelle sue diverse dimensioni: dall'approccio dell'informazione orientativa, a quello della formazione orientativa e della consulenza orientativa;
 - ✓ l'approccio con le agenzie interinali ha avuto esiti maggiormente positivi, anche se occorre le azioni formative svolte hanno risentito dello scarso legame con il sistema dei servizi alla formazione e al lavoro.

In tutti i corsi realizzati, la sperimentazione ha evidenziato un buon livello di motivazione alla partecipazione al percorso formativo. Ciò significa che vi sono soggetti che presentano livelli di motivazioni elevate che rappresenta una risorsa importante e per alcuni versi decisiva.

8. IL PERCORSO FORMATIVO REALIZZATO

8.1 La situazione iniziale dei partecipanti

I livelli di scolarizzazione, la consapevolezza di sé, la strutturazione e conoscenza degli strumenti relativi alla ricerca del lavoro si sono rivelati, durante i colloqui di ingresso, differenti da persona a persona. I bisogni e le attese presentate, per quanto eterogenee, sono state tutte connotate da una forte attesa di individuare con "urgenza" o con tempi sufficientemente ragionevoli delle tappe precise di conoscenza di ingresso verso esperienze lavorative.

Da un lato, si aveva di fronte chi, a conseguimento della laurea, sentiva la necessità di comprendere quali strade intraprendere per costruire una professionalità attinente agli studi; dall'altro c'era la richiesta di coloro che, non potendo vantare o utilizzare un titolo di studi ed avendo esigenze di conciliazione tra vita lavorativa e familiare, necessitavano di indicazioni e aiuto relativi a tale fattore di criticità.

I colloqui, iniziali e conclusivi, hanno fornito ascolto e sostegno individualizzato creando, tra l'altro, il presupposto per un intervento orientativo al gruppo classe.

8.2 Il percorso formativo realizzato

Il percorso orientativo è stato articolato in modo che a momenti di lavoro sul sé, sulla rilevazione di competenze e capacità si alternassero momenti relativi alla conoscenza del mercato, dei luoghi principali per l'attuazione della ricerca del lavoro e dei mezzi (curriculum, colloquio, lettera di presentazione e autocandidatura) utili per rendere efficace tale ricerca.

I gruppi hanno partecipato attivamente e con interesse al percorso portando domande ed esperienze personali.

Molti soggetti sono stati portatori di esigenze di orientamento, inteso come percorso strutturato in grado di supportare il soggetto nelle difficili scelte professionali. Il breve percorso di orientamento ha rappresentato per molti una novità ed una scoperta interessante, come strumento utile per individuare piste di riflessione e di orientamento intorno alla proprie scelte.

In qualche caso la partecipazione e la continuazione del percorso è stata legata a fattori quali la comprensione della lingua ed agli impegni lavorativi (collaborazioni o lavoro interinale) subentrati.

Ad una forte motivazione indirizzata al percorso è corrisposta anche una attesa legata alla possibilità di utilizzare questa esperienza come leva per un accesso verso il mondo del lavoro. E' stato uno dei punti più cruciali del percorso formativo che ha pervaso tutti i partecipanti.

In particolare il percorso formativo nelle sue cinque fasi si è così articolato:

Colloqui iniziali:

Hanno rappresentato una esperienza importante e significativa, in quanto i diversi soggetti sono stati accolti ed ascoltati nei loro racconti di vita professionale, facilitando le chiavi di lettura fondamentali dei bisogni espliciti ed impliciti di cui erano portatori.

Processo di orientamento:

Si è instaurato un clima di fiducia, tale da favorire una forte propensione alla comunicazione/interazione finalizzata ad esporre le proprie perplessità/problematiche in ambito formativo/professionale. Il singolo partecipante è stato messo nella condizione di evidenziare un filo conduttore all'interno del proprio itinerario professionale. Fra gli strumenti utilizzati a tale fine figurano le schede di lavoro individuali e di gruppo e le esercitazioni su personal computer finalizzate alla stesura di un curriculum vitae personalizzato.

Mercati del lavoro:

Si è svolta un'ampia panoramica delle problematiche del mercato del lavoro: dalla riforma Biagi alle tendenze del mercato del lavoro locali. A tal fine, è stata utilizzata della documentazione relativa a tutti gli argomenti trattati, con particolare attenzione ai report sui mercati del lavoro locale e al materiale informativo relativo alle richieste del mercato del lavoro flessibile.

Competenze strategiche:

I partecipanti sono stati accompagnati dal docente nel riconoscimento/valorizzazione delle proprie competenze e strategie lavorative in ingresso utili nei contesti lavorativi. In questa fase sono state effettuate delle simulazioni relative ad ipotetiche situazioni di colloqui di lavoro per aiutare i partecipanti ad acquisire gli

strumenti per fronteggiare positivamente eventuali situazioni di disagio. Fra gli strumenti utilizzati vi sono stati esercitazioni e schede di lavoro.

Colloqui individuali finali:

Con i partecipanti si è tracciato un piano di azione, volto a delineare gli obiettivi specifici, le risorse e le azioni che il soggetto deve mettere in campo successivamente all'evento formativo.

8.3 I risultati del percorso proposto

A fine percorso si sono svolti, compatibilmente con i vincoli sopra menzionati, i colloqui conclusivi per definire l'utilità dell'intervento e la fattibilità del piano di azione strutturato in sede di orientamento di gruppo. E' emersa una maggiore consapevolezza, a detta degli stessi partecipanti, delle proprie capacità ed una migliore padronanza degli strumenti per valorizzare le competenze possedute.

In alcuni casi, la conoscenza acquisita relativa al mercato del lavoro e della formazione (per esempio, riconoscimento dei titoli di studio per le partecipanti non comunitarie) ha fatto in modo di ristrutturare un percorso personale, inserendo dei passaggi che erano stati omessi o sottovalutati.

Nel complesso il percorso si è rilevato utile sia dal punto di vista dei partecipanti, sia dal punto di vista di chi si è occupato dell'orientamento. E' da suggerire l'inserimento di un maggior numero di colloqui individuali, per persona, che permetterebbero un ulteriore aumento di efficacia del percorso stesso.

Le valutazioni finali complessive dei partecipanti sono state molto positive, soprattutto sul terreno della chiarezza degli obiettivi del percorso, delle informazioni fornite, del clima caratterizzato da un forte impegno verso l'ascolto; sulla proposizione di riflessioni e l'utilizzo di strumenti come supporto per avviare e/o rafforzare percorsi orientativi e lavorativi.

Al termine del percorso i partecipanti orientati in una nuova fase di ricerca del lavoro hanno indirizzato le loro energie in diverse direzioni. Alcuni di essi si sono iscritti ad altri corsi di formazione specifici, altri hanno attivato nuove ricerche attive di occupazione mirate ai propri interessi ed attitudini, altri ancora hanno dichiarato la loro disponibilità ad accettare percorsi di tirocini (elementi che fino ad allora molti non avevano preso in considerazione).

9. LA VALUTAZIONE DELLA SPERIMENTAZIONE

Nel progetto iniziale si prevedeva una attività di valutazione da realizzare attraverso un monitoraggio costante dell'erogazione ed una valutazione finale della sperimentazione. Nella valutazione si ipotizzava di coinvolgere, oltre agli utenti, cioè i lavoratori partecipanti, anche le società interinali, le imprese utilizzatrici e le organizzazioni sindacali di riferimento.

In realtà la ristrettezza dei tempi nella realizzazione della sperimentazione (da ottobre a dicembre 2004) e i vincoli di tempo della ricerca, hanno impedito il coinvolgimento delle agenzie, delle imprese e del sindacato.

Nella valutazione non sono state fatte differenziazioni settoriali o territoriali, ma sono stati utilizzati i medesimi strumenti per tutti gli interventi realizzati.

La valutazione doveva tener conto le possibilità diffuse della sperimentazione e cioè la fattibilità, la spendibilità, l'efficacia del modello proposto. I parametri di valutazione ipotizzati erano:

- ✓ il livello di partecipazione e di soddisfazione degli utenti,
- ✓ il percorso di sviluppo professionale e di inserimento nel lavoro,
- ✓ l'impatto territoriale o settoriale della sperimentazione,
- ✓ la trasferibilità e la diffusione dei modelli formativi sperimentati.

Il livello di partecipazione è stato monitorato costantemente durante la realizzazione dei corsi. Nella maggior parte degli interventi il livello di partecipazione è stato buono. Complessivamente hanno partecipato a più del 50% del monte ore previsto per ogni corso quasi il 90% degli iscritti. In alcuni corsi le percentuali di partecipazione hanno raggiunto il 100% per tutti gli iscritti.

Il percorso di sviluppo professionale è giunto, in molti corsi, alla predisposizione del piano di azione individuale per una ricerca attiva del lavoro. Non si è trasformato in inserimento effettivo nel lavoro perché questa non era una delle finalità realisticamente raggiungibili con questa tipologia di sperimentazione.

Non è stato inoltre rilevato l'impatto territoriale dell'intervento perché il numero dei corsi attivati era troppo limitato per essere significativo. Va tuttavia evidenziato che i corsi sono stati realizzati in modo diffuso, in diverse località delle quattro regioni.

Va inoltre segnalato che le maggiori difficoltà organizzative nel reclutamento si sono riscontrate nelle due aree metropolitane, di Milano e Torino, mentre è risultato più semplice trovare i partecipanti nei centri minori. Le motivazioni possono essere abbastanza semplici: nelle aree metropolitane da un lato è più difficile far arrivare l'informazione al singolo lavoratore, dall'altro ogni persona può utilizzare un ventaglio di opportunità ed occasioni molto più ampio.

Gli strumenti di valutazione qualitativa utilizzati sono stati essenzialmente:

- ✓ il questionario finale somministrato ai partecipanti,
- ✓ il questionari finale somministrato ai formatori (orientatori e docenti),
- ✓ le relazioni finali dei coordinatori degli interventi, nei singoli CFP.

Nel questionario per i partecipanti si chiedeva un giudizio sui seguenti aspetti:

- ✓ la chiarezza delle informazioni avute inizialmente sul corso,
- ✓ la corrispondenza del corso con le proprie aspettative,
- ✓ le modalità con cui erano stati trattati gli argomenti proposti,
- ✓ il ruolo dei docenti,
- ✓ il valore dei colloqui di orientamento,
- ✓ la qualità dei materiali,
- ✓ gli aspetti più positivi dell'esperienza condotta,
- ✓ le criticità,
- ✓ la fonte dell'informazione sul corso.

I risultati dei questionari di soddisfazione dei partecipanti sono stati decisamente buoni. Il valore medio di soddisfazione dei partecipanti, nella scala a 5, è risultato pari a 4,2, un valore alto se paragonato con i giudizi normalmente espressi nei corsi di formazione brevi rivolti ad una utenza adulta. Il valore medio più alto si è avuto nel modulo realizzato ad Asti e Varese (4,7 e 4,6), mentre giudizi inferiori sono emersi a Lucca ed a Verbania.

Nello specifico, i risultati medi variano da un minimo di 3,8 per le informazioni ricevute ad un massimo di 4,5 per i docenti ed i colloqui di orientamento. Si può dire che il giudizio inferiore è stato dato sulle informazioni avute inizialmente sul corso e sulle aspettative iniziali; mentre valori superiori al 4,0 sono stati dati sugli argomenti e sui materiali (oltre che sui docenti e sui colloqui).

Relativamente bassa è risultata la valutazione sul grado di complessità degli argomenti proposti (3,7), probabilmente determinata dal fatto che tra i partecipanti vi erano molte persone fino ad allora ai margini del mercato del lavoro, che ritornavano dopo molto tempo a sperimentare un percorso di formazione.

Sono stati oltremodo interessanti le valutazioni espresse nelle parti libere del questionario, dove si chiedevano gli aspetti più positivi del corso e quelli migliorabili. Le critiche più ricorrenti riguardavano la brevità della formazione proposta: molti hanno espresso il desiderio di avere a disposizione percorsi formativi di durata maggiore. Una seconda osservazione riguardava l'aver delle informazioni più dettagliate e concrete sulle reali opportunità di lavoro dei specifici territori.

Un primo ambito in cui si registrano i maggiori commenti positivi dei partecipanti riguarda la **conoscenza e la consapevolezza delle proprie capacità e attitudini acquisite durante il corso**. Si riportano alcune osservazioni annotate nel questionario di valutazione nello spazio dedicato agli aspetti più positivi della formazione:

- ✓ mi hanno aiutato a capire meglio cosa cercare, come muovermi, quali aspetti di me migliorare e quelli su cui puntare,
- ✓ possibilità di evidenziare con più chiarezza aspetti di me sotto una guida esperta ed accogliente e nel confronto con altre realtà,
- ✓ l'approfondimento delle proprie attitudini e prerogative,
- ✓ maggiore conoscenza di sé e delle proprie potenzialità,
- ✓ maggior chiarezza nella capacità personali,
- ✓ analisi dei punti di forza e aree di miglioramento personali,
- ✓ sviluppo ed analisi delle proprie competenze,
- ✓ percorso che ha aiutato a chiarire le proprie caratteristiche e aspirazioni,
- ✓ consapevolezza di noi stessi, informazioni per il futuro,
- ✓ una maggiore conoscenza di sé e del mondo del lavoro,

Un secondo ambito di riscontri positivi è rappresentato dalla **maggior conoscenza e comprensione di come orientare la ricerca del lavoro sulla base della consapevolezza delle proprie risorse**.

In particolare, tra le valutazioni dei lavoratori figurano:

- ✓ il capire quello che voglio fare,
- ✓ mi hanno fatto capire cosa voglio fare nella vita,
- ✓ mi ha chiarito un po' le idee su quello che cerco,
- ✓ di avermi chiarito un po' le idee e indicarmi alcune strade da seguire,
- ✓ aver preso coscienza di quello che voglio fare,
- ✓ concentrarsi su ciò che siamo dentro e le nostre capacità e abilità per avviarci di nuovo nel mercato del lavoro,
- ✓ strumenti per comprendere le mie possibilità e orientarmi nel mondo del lavoro,
- ✓ capire il mondo del lavoro e il lavoro delle agenzie interinali, conoscere di più sé stessi,
- ✓ farsi chiaro un obiettivo di lavoro,

Un terzo ambito di commenti positivi da parte dei partecipanti ai corsi di formazione è costituito dal **confronto con altre persone all'interno dei gruppi**. Dal questionario emergono in particolare questi commenti nello spazio dedicato agli aspetti più positivi della formazione:

- ✓ conoscere e confrontarsi con le persone nella tua stessa condizione,
- ✓ saper parlare di sé, conoscere e confrontarsi con altre persone,
- ✓ saper mettersi in gioco, ascoltare le storie e la vita dell'altra gente che è molto interessante,
- ✓ ho incontrato nuove persone, ho fatto una nuova esperienza,
- ✓ chiarirsi le proprie idee, confrontarsi con gli altri,
- ✓ il confronto con altre persone con obiettivi comuni, aver fatto più chiarezza sulle potenzialità di ciascuno di noi,
- ✓ il confrontarsi con i colleghi del gruppo, l'espone le problematiche, i dubbi ed avere un interlocutore che sapesse darti delle risposte esaurienti,
- ✓ trovare un'equipe positiva al confronto,
- ✓ lavorare in gruppo,
- ✓ un gruppo di lavoro interessante e simpatico,
- ✓ esprimere le mie opinioni e difficoltà,

-
- ✓ esporre le proprie idee sul lavoro e le proprie esperienze,
 - ✓ durante il corso mi sono sentito bene.

Un quarto ambito di valutazioni positive riguarda **l'acquisizione di strumenti e conoscenze e la concreta esperienza di aver ottenuto dal corso un aiuto fattivo nella ricerca del lavoro e nella messa a fuoco delle proprie possibilità**. In particolare:

- ✓ la possibilità di autoanalisi relativamente alle proprie competenze attraverso i test psicoattitudinali,
- ✓ la ricerca attiva del lavoro e i test autodescrittivi di personalità,
- ✓ interessante ed importante la stesura del curriculum europeo,
- ✓ aver avuto visione dei moduli necessari per compilare un curriculum o una richiesta di corso di formazione,
- ✓ le informazioni pratiche, esempio come presentarsi e redigere un curriculum, dove ricevere informazioni inerenti il lavoro o la formazione,
- ✓ le tecniche per arrivare al colloquio di lavoro e come affrontarlo,
- ✓ buone conoscenze relative al mercato del lavoro e al territorio.
- ✓ avere materiale informativo e di conoscenza,
- ✓ chiarimenti sulle leggi del lavoro in vigore,
- ✓ conoscenza della legge Biagi e dei meccanismi del mercato del lavoro,
- ✓ ampliare le proprie conoscenze sul mercato del lavoro,
- ✓ capire come funziona il mercato del lavoro,
- ✓ analisi dettagliati sui diversi settori nella provincia,
- ✓ nuove conoscenze utili per i progetti personali: sono venuto a conoscenza di molte opportunità fin qui ignorate,
- ✓ gli aspetti pratici di consultazione delle guide e dell'uso di internet,
- ✓ uso del computer,
- ✓ consigli molto pratici finalizzati alla ricerca del lavoro,
- ✓ avere indirizzi sugli uffici a cui rivolgersi,
- ✓ mi ha aiutato a prendere decisioni ed a chiarire le idee,

-
- ✓ una buona occasione per riflettere sugli sbocchi nel mondo del lavoro,
 - ✓ ho conosciuto per la prima volta una psicologa molto interessante e poi nuovi amici, importate è che mi sento più sicura,

Infine, un ultimo ambito di apprezzamenti è costituito dal dispositivo formativo in termini di **qualità della docenza e di conduzione dei gruppi e dei colloqui**:

- ✓ la chiarezza con cui sono stati affrontati i problemi e le dinamiche del mondo del lavoro, sia sotto l'aspetto legislativo sia sotto quello attitudinale,
- ✓ docenti molto disponibili e comprensivi,
- ✓ le capacità dei docenti di fornire risposte chiare,
- ✓ la competenza dei docenti,
- ✓ importanza dei colloqui,
- ✓ positività dei colloqui,
- ✓ i colloqui di orientamento,

Le osservazioni dei partecipanti, espresse sempre nei questionari di soddisfazione, sono state limitate e riguardavano essenzialmente la durata della formazione (con una generale richiesta di un maggior numero di ore), i ritmi e le cadenze degli incontri (alcuni, soprattutto i partecipanti con un titolo di studio più elevato, avrebbero preferito sessioni più brevi e più diluite nel tempo, con lezione solo la mattina), un maggior tempo per le attività individuali.

Altri argomenti richiesti come approfondimento sono stati la conoscenza dei contratti di lavoro e del mercato del lavoro locale e delle sue opportunità.

L'intreccio tra formazione di gruppo e supporto individuale si è dimostrato quindi il punto di forza del modello, perché dava risposte a due bisogni presenti contemporaneamente nei lavoratori flessibili e cioè:

- ✓ il bisogno di superare l'isolamento e di vivere una esperienza di gruppo, con lo scambio di conoscenze e di esperienze (non bisogna dimenticare che stiamo parlando di adulti),
- ✓ il bisogno di un supporto individuale approfondito e continuo, di un livello totalmente diverso rispetto al semplice colloquio d'agenzia per l'iscrizione ad una lista di disponibilità al lavoro flessibile.

Una buona valutazione è stata data anche dai docenti e dagli orientatori che hanno realizzato i corsi.

