
**PIAAC – Formazione & competenze
Online nei Centri per l'impiego
I risultati della sperimentazione**

EXECUTIVE SUMMARY

L'ANPAL - Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro - è stata istituita dal d.lgs. 150/2015 con lo scopo di coordinare la rete dei servizi per le politiche del lavoro, la gestione delle politiche attive del lavoro, di promuovere l'effettività dei diritti al lavoro, alla formazione e all'elevazione professionale, mediante interventi e servizi che migliorino l'efficienza del mercato del lavoro. Tramite le proprie strutture di ricerca, l'Agenzia svolge anche analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche attive e dei servizi per il lavoro.

Presidente: Maurizio Del Conte

Direttore generale: Salvatore Pirrone

ANPAL

Via Fornovo, 8

00192 Roma

www.anpal.gov.it

Il Rapporto è stato elaborato dalla Struttura III - Ufficio di statistica e supporto metodologico - di ANPAL e illustra i risultati dell'attività di monitoraggio e valutazione del progetto "Sperimentazione di PIAAC online", coordinato dalla Divisione V - Servizi per l'impiego di ANPAL - e realizzato grazie all'assistenza tecnica di ANPAL Servizi Spa, che ha fornito alle Regioni e ai Centri per l'impiego la formazione necessaria per lo svolgimento della sperimentazione ed il supporto agli utenti e agli operatori coinvolti nella fase di rilevazione.

Gruppo di lavoro: *Giovanna Linfante (Responsabile della Struttura III), Laura Agneni, Francesca Carta, Francesca D'Arista, Giampaolo De Amicis, Angelo Del Cimmuto, Camilla Micheletta, Barbara Rossi, Vincenza Tersigni.*

Cura del Rapporto: *Laura Agneni, Giovanna Linfante e Camilla Micheletta.*

Coordinamento statistico: *Giovanna Linfante e Vincenza Tersigni.*

Contributi: *Laura Agneni (Introduzione, par. 1.2, par 1.3, par. 2.1, par. 2.2, par. 8.1, par. 8.5), Francesca Carta (cap. 5, par. 9.4), Francesca D'Arista (cap. 7, par. 9.3), Angelo Del Cimmuto (cap. 3, cap. 4, par. 9.1, Allegato 1), Giovanna Linfante (par. 2.3, Conclusioni), Camilla Micheletta (par. 1.1, cap. 6, par. 8.3, par. 8.4), Barbara Rossi (cap. 3, cap.4, par. 9.2, par.9.5), Vincenza Tersigni (par. 1.4, par. 8.2, par. 8.6).*

Elaborazioni statistiche: *Giovanna Linfante, Camilla Micheletta, Barbara Rossi, Vincenza Tersigni.*

Revisione dei testi ed editing: *Laura Agneni, Giampaolo De Amicis, Camilla Micheletta, Cristiano Santori (Anpal Servizi Spa).*

Si ringraziano le Amministrazioni regionali e gli operatori dei Centri per l'impiego per la preziosa collaborazione durante la fase operativa della sperimentazione e per le informazioni fornite ai fini della valutazione di PIAAC online.

Testo chiuso a dicembre 2018.

Questa pubblicazione è disponibile su internet all'indirizzo www.anpal.gov.it Le opinioni espresse in questo lavoro impegnano la responsabilità degli autori e non necessariamente riflettono la posizione dell'Agenzia. Alcuni diritti riservati [2019] [ANPAL].

PARTE I - La sperimentazione di PIAAC “Formazione & Competenze Online”

PIAAC on line

“PIAAC - Formazione & Competenze Online” (d’ora in avanti “PIAAC online”) è un dispositivo di *self-assessment* delle competenze chiave degli adulti nato sulla scia dei risultati dell’indagine internazionale PIAAC (*Programme for the International Assessment of Adult Competencies*) condotta dall’OCSE. Tale dispositivo, sviluppato in collaborazione tra OCSE e Commissione Europea, consente a tutti gli individui adulti di conoscere e auto-valutare il proprio livello di possesso delle competenze “chiave” necessarie per la vita quotidiana e per lo sviluppo professionale nella società contemporanea.

Lo strumento - proposto online, in auto-somministrazione tramite un codice di accesso individuale - è stato progettato per fornire un quadro delle competenze possedute, sia di tipo cognitivo, in materia di *literacy, numeracy e problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati, sia di tipo non cognitivo, con domande relative a fattori quali: *competenze agite* (nella vita quotidiana e in quella professionale), *interessi e obiettivi di carriera, benessere soggettivo e salute*.

La sperimentazione

Tra il 2017 e il 2018 l’ANPAL ha condotto, sul territorio nazionale, la sperimentazione di “PIAAC - Formazione & Competenze Online” con un target mirato, quello dei disoccupati di lunga durata in carico ai Centri per l’impiego (Cpi) e con un obiettivo specifico: valutare se PIAAC online possa diventare uno strumento a supporto delle attività degli operatori per il *profiling* qualitativo degli utenti dei Cpi e, conseguentemente, per costruire percorsi personalizzati di inserimento e re-inserimento nel mercato del lavoro.

Gli strumenti per la valutazione di PIAAC online

L’attività di valutazione della sperimentazione è avvenuta attraverso la somministrazione di due questionari: uno indirizzato agli utenti dei Cpi che hanno svolto i test, per rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto allo strumento, in termini di utilità percepita in merito alla presa di coscienza di competenze e potenzialità da utilizzare ai fini del reinserimento lavorativo; un secondo questionario, maggiormente articolato, destinato agli operatori, per raccogliere le loro valutazioni sul grado di fruibilità dello strumento da parte degli utenti, sulle difficoltà incontrate, anche in termini logistici ed organizzativi, nonché sull’utilità di PIAAC online quale eventuale dispositivo a supporto delle attività di profilazione qualitativa, anche confrontandolo con altri già adottati in precedenza a tale scopo.

La scelta del target

Nella sperimentazione sono stati coinvolti 181 Cpi presenti in 19 Regioni italiane e nella P.A. di Trento, per un totale di 3.704 utenti, che nell’insieme non costituiscono un campione statisticamente rappresentativo della platea degli utenti dei Cpi. Infatti, sulla base delle indicazioni fornite da ANPAL, le Amministrazioni regionali hanno individuato la tipologia del proprio target ed i Centri per l’impiego da coinvolgere che, a loro volta, hanno selezionato e convocato gli utenti a cui somministrare il test.

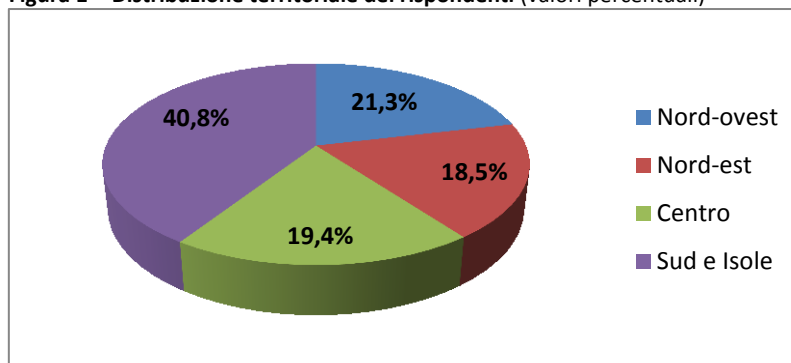
I risultati presentati nella prima parte del Rapporto non hanno quindi lo scopo di stimare i livelli di competenze dell’intera popolazione degli utenti dei Cpi, quanto piuttosto quello di presentare la ricchezza e la varietà delle informazioni restituite dalle prove di PIAAC online, particolarmente preziose soprattutto per le singole Regioni, che hanno così l’opportunità di conoscere meglio le caratteristiche del target prescelto.

Le caratteristiche dei partecipanti

Dei 3.704 utenti coinvolti, 56 individui hanno risposto esclusivamente al “Questionario di *background*”, somministrato nella fase iniziale, che rileva informazioni di tipo socio-anagrafico e professionale, ma non hanno proseguito nell’esecuzione delle altre prove previste da PIAAC online. Di conseguenza, il numero dei “rispondenti effettivi” alle varie sezioni che compongono il test è pari ad un totale di 3.648 persone. Di queste, la percentuale più elevata si trova concentrata nelle Regioni del Sud e nelle Isole, dove nell’insieme si colloca il 40,8% dei rispondenti (Figura 1), con una prevalenza di Calabria e Sicilia.

In relazione alla composizione della popolazione che si è cimentata nelle prove, più della metà (55,3%) è rappresentata da donne. Si tratta, in generale, di individui con titoli di studio medio-alti: più del 50% dei partecipanti possiede infatti il diploma di scuola secondaria di II grado e/o un titolo di istruzione post-diploma non accademica (51,4%) e quasi un quarto (24,1%) è laureato o ha conseguito un titolo post-laurea, mentre la quota restante (24,6%) è costituita da quanti hanno un titolo che non supera la licenza media (Figura 2).

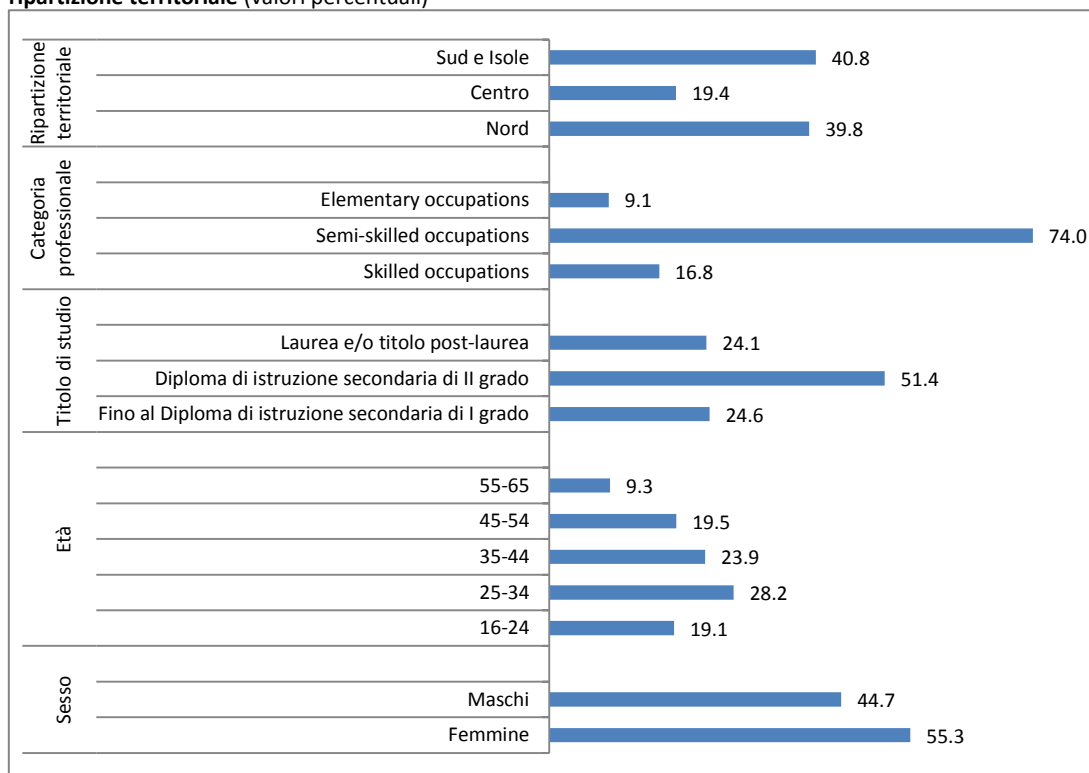
Figura 1 - Distribuzione territoriale dei rispondenti (valori percentuali)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

Le donne rappresentano la componente più numerosa sia in riferimento al contingente dei diplomati, di cui rappresentano il 55,1%, sia in relazione a quello dei possessori di titolo accademico, anche post laurea, rispetto al quale la presenza femminile sale al 67,6%. Infine, dal punto di vista anagrafico, la maggior parte degli utenti ha un'età compresa tra i 25 ed i 44 anni (pari al 52,1% della platea globalmente coinvolta) con una prevalenza di quanti appartengono alla fascia dei 25-34enni.

Figura 2 - Caratteristiche della popolazione, per sesso, età, titolo di studio, categoria professionale e ripartizione territoriale (valori percentuali)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

Per quel che riguarda le categorie professionali di appartenenza, quella maggiormente rappresentata, in termini di professioni svolte precedentemente alla presa in carico da parte dei Cpi, è quella che riunisce le professioni *semi-skilled* (70,4%) con una predominanza delle professioni impiegatizie. Seguono le professioni *skilled*, con il 16,8% dei partecipanti, mentre le *elementary occupations* riuniscono il 9,1% della popolazione coinvolta.

Nel leggere i dati sulla platea che ha preso parte alla sperimentazione è necessario fare alcune precisazioni. Prima fra tutte, il fatto che, come accennato, la popolazione selezionata non è il frutto di un campionamento statistico: la finalità perseguita non era, infatti, quella di fare una stima del livello di competenze cognitive e non cognitive possedute dagli utenti dei Cpi italiani, bensì di valutare l'utilità di PIAAC online come supporto alla complessa attività di profilazione qualitativa svolta dagli operatori.

Le Regioni, dunque, a partire da alcune indicazioni generali, sono state poi libere di scegliere il proprio target ed anche le modalità con cui selezionare gli utenti da coinvolgere nella sperimentazione. Di conseguenza, le caratteristiche della platea interessata si discostano da quelle rilevate nell'ambito dell'indagine sulle Forze di Lavoro dell'Istat, relativamente a coloro che, essendo in cerca di lavoro o inattivi, dichiarano di essersi rivolti ad un Cpi nell'ultimo anno. In particolare, le donne e gli utenti con un'età fino ai 44 anni risultano sovrarappresentati, ma gli scostamenti maggiori riguardano il titolo di studio: il 45,3% degli utenti rilevati da Istat possiede al massimo la licenza media, mentre tra i partecipanti alla sperimentazione tale quota scende al 24,6%. Risulta, quindi, che PIAAC online siano stato compilato prevalentemente da utenti con titoli di studio medio-alti e che i laureati coinvolti rappresentino circa un quarto dei partecipanti.

Le prove cognitive

Ai 3.648 utenti che hanno partecipato alla sperimentazione è stato somministrato inizialmente un pre-test (composto da un pacchetto di tre prove di alfabetizzazione - *literacy* - e tre di calcolo numerico - *numeracy*), che ha lo scopo di identificare preventivamente gli individui con basse competenze di base. Questi ultimi vengono indirizzati direttamente al modulo di "Reading Components" (RC), finalizzato ad acquisire informazioni più precise sulle abilità di base dei rispondenti.

Gli utenti che superano la fase di pre-test continuano invece con le prove di *literacy* e *numeracy* (prove *core*) e, solo nel caso in cui ottengono punteggi bassi (minore o uguale a 250), sono chiamati ad eseguire anche le prove di *reading components*.

Literacy

Con riferimento alle prove di *literacy*, i punteggi ottenuti dagli utenti sono generalmente piuttosto alti: il valore medio è di 279 punti, corrispondente al Livello 3 della scala PIAAC. Oltre il 43% dei rispondenti si colloca infatti a questo livello (punteggio da 276 a 325), evidenziando capacità sufficienti per una buona comprensione di testi particolarmente lunghi e complessi. Il 30,5% delle persone a cui è stata somministrata la prova di *literacy* ha raggiunto invece il Livello 2 (punteggio da 226 a 275), considerato come elemento minimo indispensabile per un positivo inserimento nelle dinamiche sociali, economiche ed occupazionali (Figura 3).

Da notare, che ben il 13,5% degli utenti ha raggiunto il livello massimo delle prove di *literacy* (Livello 4/5), evidenziando eccellenti capacità nell'utilizzare le proprie abilità di lettura per comprendere testi particolarmente lunghi e complessi, anche provenienti da fonti diverse. I livelli più bassi, di contro, vengono raggiunti da una quota marginale di utenti.

Analizzando i dati in relazione alle caratteristiche socio-anagrafiche dei rispondenti, emerge innanzitutto come il grado di scolarizzazione giochi un ruolo essenziale nella costruzione delle competenze degli individui: la maggior parte degli utenti che hanno ottenuto alti punteggi in *literacy* (Livello 3 e Livello 4/5) possiede infatti un titolo di studio superiore all'istruzione secondaria di secondo grado; al contrario, tra chi ha ottenuto un punteggio inferiore al Livello 2 è maggiore la quota di persone con bassi titoli di studio.

Anche l'appartenenza ad una determinata categoria professionale può influire sulle competenze di *literacy* degli individui. In particolare, i dati evidenziano che tra coloro che si sono collocati al Livello 3, la quota più consistente ha avuto esperienze lavorative nell'ambito di professioni *semi-skilled* (74,1%), contro il 20% di chi ha svolto professioni non qualificate.

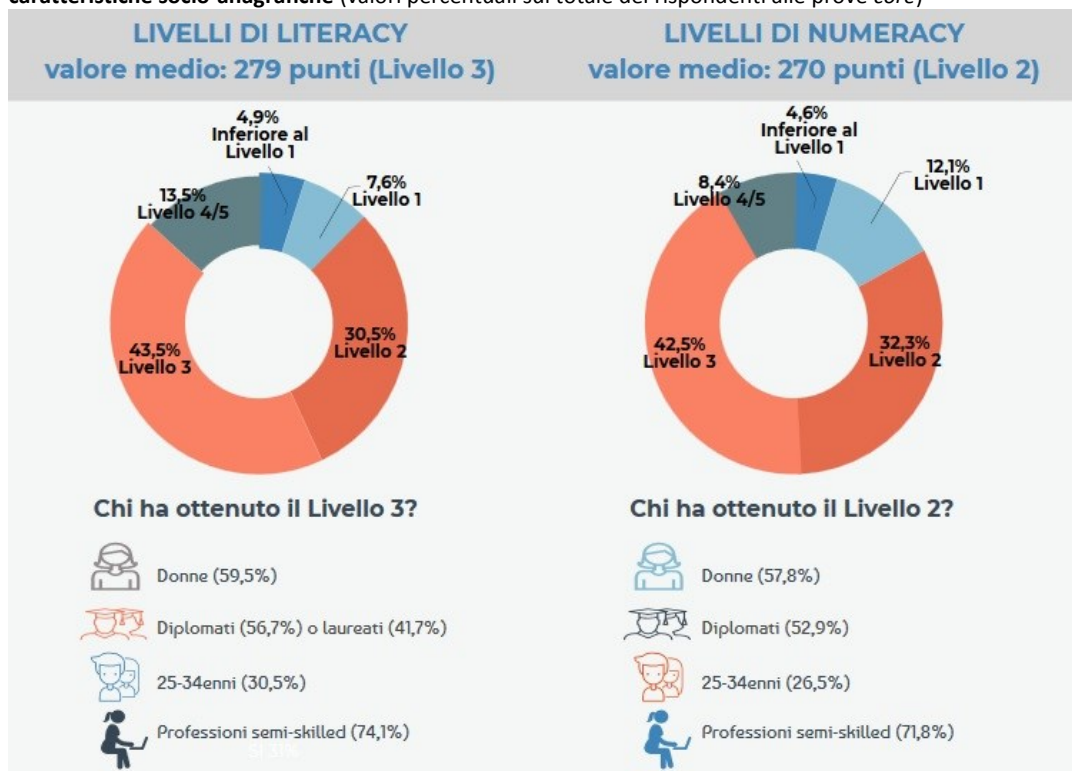
In riferimento all'età dei rispondenti, si evidenzia che i 25-34enni rappresentano la quota più elevata di utenti che raggiungono il Livello 4/5 (44,7%) e il Livello 3 (30,5%), mentre al crescere dell'età diminuisce il punteggio ottenuto.

Numeracy

Per quanto riguarda le competenze di *numeracy*, i punteggi ottenuti sono complessivamente meno elevati rispetto a quelli conseguiti per la *literacy* (Figura 3). Infatti, seppure la maggior parte degli utenti (42,5%) riesce a raggiungere il Livello 3 di *numeracy*, il punteggio medio ottenuto è pari a 270 punti, corrispondente al Livello 2, conseguito dal 32,3% degli utenti, che mostrano così di possedere competenze appena sufficienti per interagire in modo efficace in ambito lavorativo. Quote marginali di rispondenti, infine, si collocano agli estremi della scala PIAAC: il 4,6% ottiene un punteggio inferiore al Livello 1 e l'8,4% raggiunge il Livello 4/5.

Come già evidenziato per le abilità di *literacy*, anche in relazione alle competenze di *numeracy* i dati mostrano come le *performance* degli utenti siano strettamente legate a caratteristiche di tipo socio-anagrafico (Figura 3).

Figura 3 - Livelli raggiunti dagli utenti dei Cpi nelle prove di *literacy e numeracy*, secondo alcune caratteristiche socio-anagrafiche (valori percentuali sul totale dei rispondenti alle prove core)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

Nel complesso, i risultati raggiunti dai partecipanti alla sperimentazione si pongono nettamente al di sopra di quelli mediamente raggiunti dalla popolazione adulta italiana nell'ambito dell'indagine OCSE-PIAAC realizzata nel corso del 2011-2012. Secondo tale indagine, infatti, gli adulti italiani (di età compresa tra i 16 e i 65 anni) si collocano nella maggior parte dei casi al Livello 2 della *literacy* (42,3%) e della *numeracy* (39,0%), mentre il Livello 3 o superiore è raggiunto da circa il 29% della popolazione in entrambe le prove. Inoltre, i più bassi livelli di *performance* (Livello 1 o inferiore) vengono raggiunti dal 27,9% della popolazione nelle prove di *literacy* e dal 31,9% nelle prove di *numeracy*.

Ciò è spiegabile, in primo luogo, dal fatto che le caratteristiche dei partecipanti alla sperimentazione di PIAAC online si discostano molto da quelle del campione di rispondenti all'indagine OCSE-PIAAC. In particolare, nella sperimentazione risultano sovrarappresentati gli utenti più giovani, le donne e, soprattutto, i laureati, che ottengono generalmente i punteggi più alti in tutte le prove di tipo cognitivo.

Reading components

Le *Reading Components* rappresentano i "mattoni" della *literacy* (vocabolario, elaborazione di frasi, comprensione di brani), ovvero le abilità necessarie per poter leggere e comprendere i testi scritti.

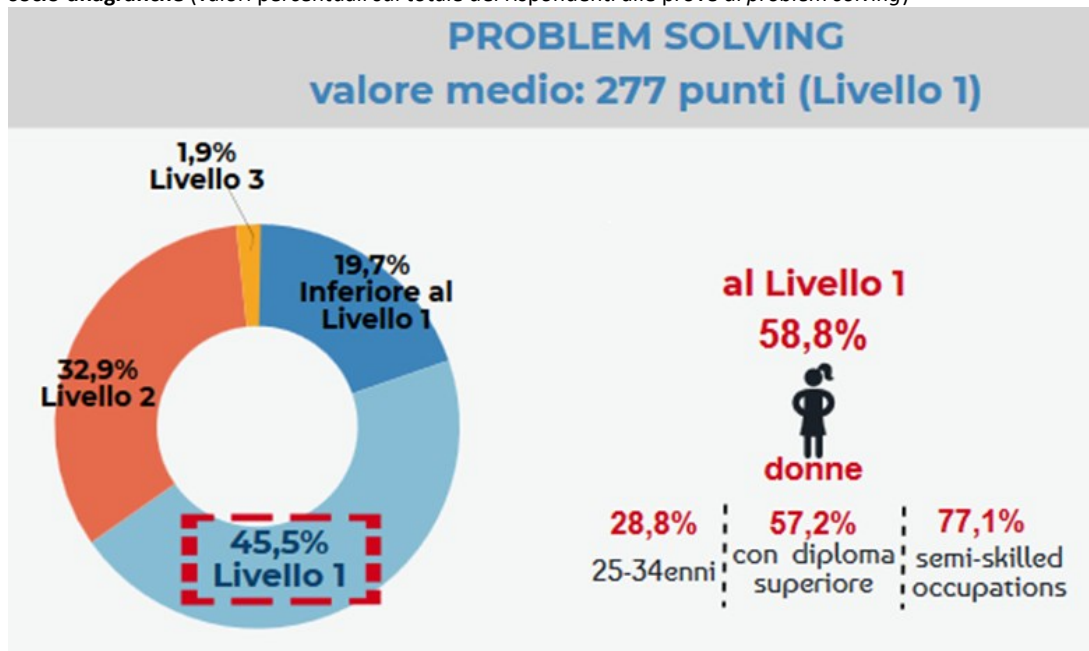
Tra i 3.648 utenti coinvolti nella sperimentazione, 887 persone (pari al 24,3%) hanno eseguito il modulo di RC, 30 subito dopo la fase di pre-test e 857 dopo aver eseguito le prove core.

Le persone che hanno affrontato le prove di RC presentano nel 49,8% dei casi titoli di studio bassi (diploma di istruzione secondaria di primo grado) ed evidenti difficoltà soprattutto nell'esecuzione dei test relativi all'elaborazione di frasi e/o alla comprensione di brani. Decisamente migliori sono state invece le *performance* di questi utenti in relazione alla sezione "vocabolario", con livelli di punteggio medio-alti nel 51,4% dei casi.

Il Problem Solving

Tra i 3.648 utenti che hanno effettuato le prove di PIAAC online, 3.197 individui hanno svolto la prova di *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati, che rileva l'attitudine dei partecipanti a risolvere problemi pratici attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche. Nella maggior parte dei casi (45,5%) gli utenti si sono collocati al Livello 1 di competenza, ottenendo un punteggio medio di 277 punti, in linea con la media internazionale rilevata dall'indagine OCSE-PIAAC (279 punti). Si evidenzia che, nell'ambito dell'indagine OCSE-PIAAC, l'Italia ha scelto di non utilizzare il modulo di *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati.

Figura 4 - Livelli raggiunti dagli utenti dei Cpi nelle prove di *problem solving*, secondo alcune caratteristiche socio-anagrafiche (valori percentuali sul totale dei rispondenti alle prove di *problem solving*)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

Molto bassa (1,9%) è invece la quota di coloro che si sono posizionati al livello più alto di competenza (Livello 3), dove si collocano soprattutto individui di età compresa tra i 25 e i 34 anni (46,7%), che possiedono un titolo di studio universitario (53,3%) e dichiarano di appartenere alla categoria delle *semi-skilled occupations* (58,3%).

Ancora una volta appare evidente come l'istruzione incida positivamente sulle abilità degli individui, non solo in relazione alle competenze di base (*literacy* e *numeracy*), ma anche alla capacità di *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati: mediamente, infatti, al crescere del livello di istruzione cresce anche il punteggio ottenuto.

Diversamente, all'aumentare dell'età dei rispondenti diminuisce il livello di *performance*: gli utenti con più di 45 anni ottengono nella maggior parte dei casi punteggi di Livello 1 (il 46,9% dei 45-54enni) o inferiori al Livello 1 (il 30,5% dei 45-54enni), evidenziando le difficoltà delle persone più mature a tenere il passo con le moderne tecnologie, anche rispetto a competenze informatiche di uso comune.

Le competenze agite

Il modulo "Competenze agite", presente nella sezione delle prove non cognitive, rileva la frequenza con cui le persone utilizzano le competenze associate alla lettura e alla scrittura (*literacy*), alla *numeracy* e all'utilizzo delle tecnologie informatiche, sia sul lavoro che nella vita quotidiana. Lo studio e l'analisi di queste competenze, in riferimento alla profilazione delle persone in cerca di lavoro, può essere di grande utilità per chi opera nei Centri per l'impiego.

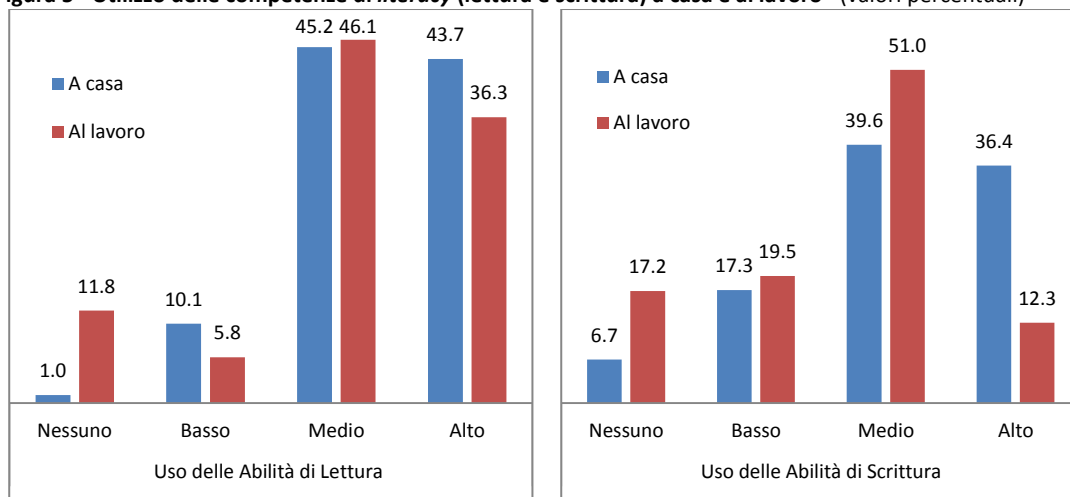
Tra i partecipanti, 3.438 utenti hanno eseguito i test relativi alle competenze agite.

Per quanto riguarda la lettura e la scrittura, i dati evidenziano un utilizzo piuttosto diversificato delle competenze ad esse associate (Figura 5), visto che la maggior parte dei rispondenti afferma di leggere e scrivere con una frequenza che va da una volta a settimana a una volta al mese, sia sul posto di lavoro, sia a casa.

Una percentuale consistente di individui, tuttavia, dichiara di leggere quasi tutti i giorni o tutti i giorni (nel 36,3% dei casi per lavoro; nel 43,7% a casa), mentre solo una quota marginale di utenti ammette di farlo raramente in entrambi i contesti (il 5,8% in ambito lavorativo e il 10,1% a casa). Con riferimento alla scrittura, invece, la percentuale di chi utilizza le abilità ad essa associate tutti i giorni è sensibilmente più bassa, specialmente in ambito lavorativo (12,3%).

In generale, sono le donne a leggere e scrivere più spesso degli uomini, sia a casa che per motivi di lavoro, così come i 25-44enni, che rappresentano i lettori più assidui in ambito domestico, mentre tra chi legge per motivi di lavoro troviamo anche una quota rilevante di ultracinquantenni (42,3%).

Figura 5 - Utilizzo delle competenze di literacy (lettura e scrittura) a casa e al lavoro* (valori percentuali)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

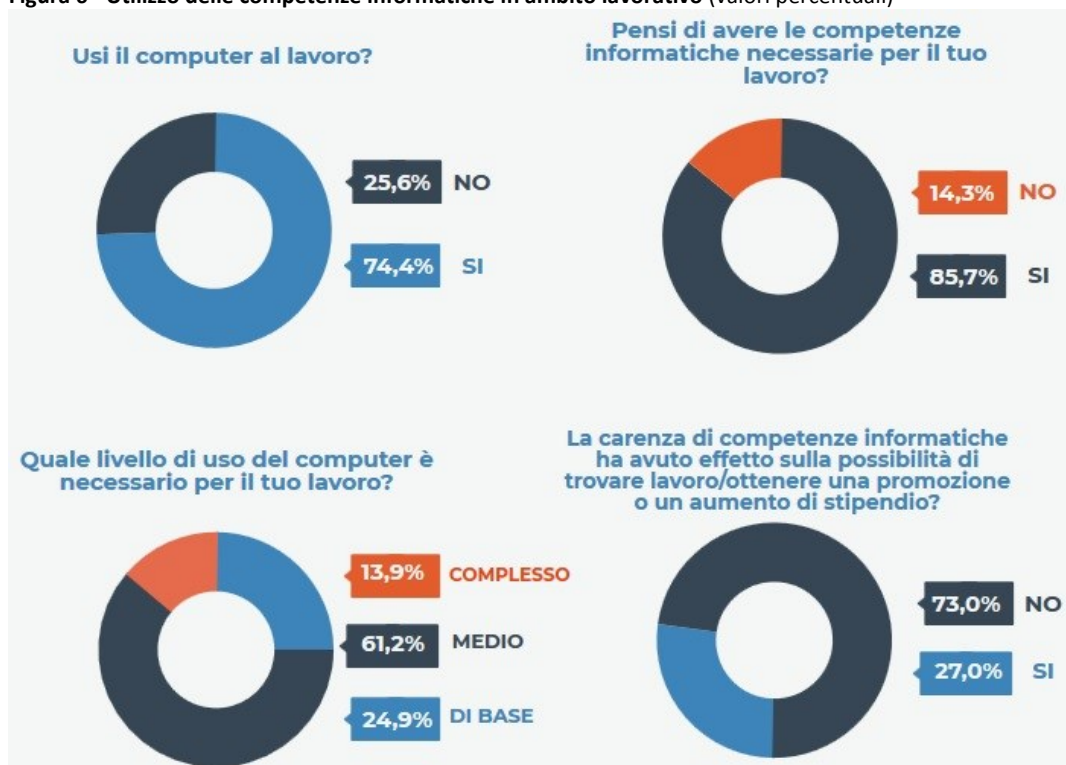
*Si fa presente che, trattandosi di individui disoccupati, i dati relativi alle competenze utilizzate in ambito lavorativo si riferiscono all'ultimo lavoro svolto dai rispondenti.

Anche l'utilizzo delle competenze connesse alla scrittura è maggiore tra i 25-44enni e minore tra le altre classi d'età. L'istruzione, infine, incide in modo rilevante sul maggiore o minore utilizzo delle abilità di lettura e scrittura, soprattutto nei contesti lavorativi: le più alte percentuali di chi legge e scrive tutti i giorni per scopi professionali si registrano, infatti, tra i laureati e tra chi ha svolto professioni di tipo complesso o *skilled occupations*.

Anche relativamente alla *numeracy*, gli utenti si posizionano su livelli "medi", dichiarando nella maggior parte dei casi di fare uso delle loro competenze matematiche con una frequenza che va da una volta a settimana a una volta al mese (Figura 6). Tra chi utilizza tali competenze tutti i giorni, troviamo percentuali più elevate di uomini, di laureati e di chi appartiene a categorie professionali *skilled*.

Con riferimento alle abilità informatiche, requisito essenziale per la ricerca di occupazione, il 95,7% dei rispondenti dichiara di aver già utilizzato un computer; inoltre, la maggior parte di essi (74,4%) afferma che le attività professionali precedentemente svolte, o alle quali ambiscono, richiedono l'utilizzo di competenze digitali (Figura 6).

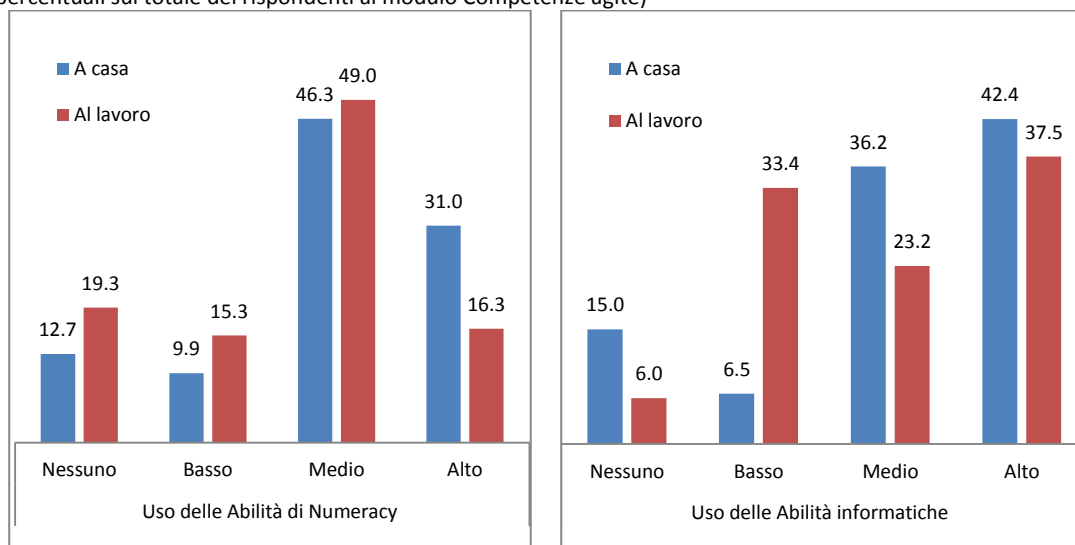
Figura 6 - Utilizzo delle competenze informatiche in ambito lavorativo (valori percentuali)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

Inoltre, il coinvolgimento in attività associate all'utilizzo delle abilità informatiche è piuttosto alto: gli utenti utilizzano tali competenze quotidianamente, sia in ambito domestico (nel 42,4% dei casi), sia per motivi di lavoro (nel 37,5% dei casi) (Figura 7).

Figura 7 - Utilizzo delle competenze di numeracy e delle abilità informatiche a casa e al lavoro (valori percentuali sul totale dei rispondenti al modulo Competenze agite)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

Si rileva, inoltre, l'esistenza di una relazione positiva tra la frequenza d'uso delle competenze digitali per il proprio lavoro ed il punteggio ottenuto nelle prove di *problem solving*. Infatti, l'80,2% degli utenti che hanno conseguito un punteggio di Livello 3 nel *problem solving* dichiarano anche di aver usato il computer in modo assiduo per lo svolgimento del proprio lavoro.

Il modulo "Interessi e obiettivi di carriera", anch'esso contenuto nelle prove non cognitive, restituisce all'utente un dettagliato report suddiviso in tre parti:

1. Aree di interesse di carriera, che riassume le preferenze di un individuo per i diversi tipi di attività e ambienti lavorativi.
2. Corrispondenza tra il profilo di interessi rilevato e la categoria professionale di provenienza e/o il lavoro desiderato.
3. Intenzionalità di carriera, ovvero il livello di "intenzionalità" nel cercare nuove opportunità professionali e/o una formazione orientata al lavoro.

Nella prima parte, viene dunque restituito al singolo utente un profilo individuale di attitudini ed interessi, costruito sulla base della teoria dei tipi professionali di J.L. Holland (Holland, 1973), che individua sei aree di interesse di carriera, corrispondenti a sei diverse tipologie di persone con specifiche caratteristiche di personalità che meglio si adattano a differenti ambienti lavorativi.

Questo tipo di feedback costituisce un valore aggiunto non solo per l'utente, ma anche per l'operatore del Centro per l'impiego, che può utilizzarlo ai fini di una migliore progettazione del Patto di Servizio Personalizzato (PSP) e di una più efficace programmazione di interventi - formativi, orientativi, di ricerca attiva di un lavoro, ecc. - tesi a incrementare le possibilità occupazionali dell'utente.

Confrontando gli obiettivi e gli interessi di carriera dei rispondenti con la categoria professionale di appartenenza e/o con il lavoro desiderato o ricercato, è possibile verificarne la corrispondenza in vista di un ricollocamento nel mercato del lavoro.

In base alle risposte fornite dagli utenti, infatti, lo strumento elabora alcuni indicatori che esprimono in che misura gli interessi di una persona corrispondano con il suo lavoro, sia quello svolto in precedenza, sia quello desiderato e/o ricercato.

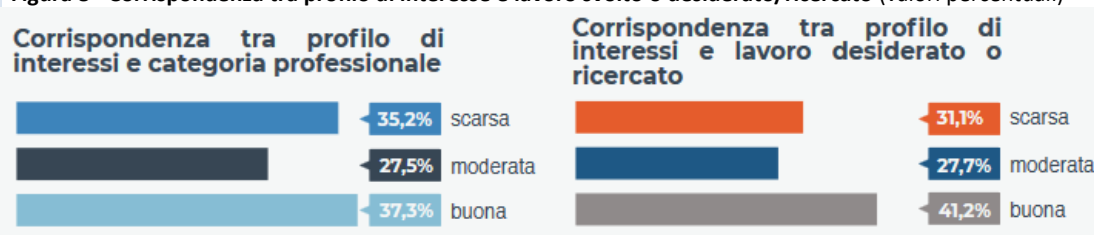
Lo strumento, inoltre, restituisce una lista di venti professioni maggiormente corrispondenti al profilo di interessi del singolo utente e una lista di dieci lavori non corrispondenti, utilizzando il

sistema statunitense O*Net (*Occupational Information Network* - www.online.onetcenter.org), un database interattivo le cui informazioni sulle occupazioni sono scomposte secondo descrittori (abilità, conoscenze, atteggiamenti, ecc.) immanenti in diversi lavori (Gallo e Lorè, 2006).

I dati evidenziano, prima di tutto, che la maggior parte degli utenti (57,7%) intende trovare un lavoro uguale o simile a quello svolto in precedenza, mentre il 42,2% è alla ricerca di una carriera diversa da quella percorsa nel passato.

In linea generale, si rileva una buona corrispondenza tra interessi degli utenti e categoria professionale di appartenenza (nel 37,3% dei casi) o il lavoro da essi desiderato/ricercato (nel 41,2% dei casi), con alcune differenze dovute a fattori socio-anagrafici quali il genere, l'età, il titolo di studio e la categoria professionale di appartenenza (Figura 8).

Figura 8 - Corrispondenza tra profilo di interesse e lavoro svolto o desiderato/ricercato (valori percentuali)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

Innanzitutto, fino ai 44 anni le persone sembrano essere più coerenti, in termini di interessi di carriera, sia rispetto alla propria categoria professionale, sia rispetto al lavoro desiderato. Al contrario, gli over 45 presentano percentuali più elevate di “scarsa corrispondenza”. Si tratta probabilmente di persone scoraggiate. I lavoratori più maturi, infatti, spesso non hanno interesse a continuare le attività precedentemente svolte, soprattutto se si tratta di occupazioni caratterizzate da processi di de-professionalizzazione o da carichi di lavoro pesanti (come turni notturni o sforzi fisici intensi). Conferma tale ipotesi l'elevata percentuale di artigiani e operai specializzati (27,4%) tra i disoccupati over 45 con scarsa corrispondenza tra obiettivi professionali e lavoro svolto in precedenza, categoria che comprende numerosi lavori usuranti e nell'ambito della quale è frequente vedersi assegnare mansioni meno impegnative o, più spesso, ottenere un lavoro meno faticoso ma anche meno remunerativo.

Si rileva un rapporto direttamente proporzionale anche tra il livello di istruzione posseduto e la coerenza tra profilo di interessi e categoria professionale di appartenenza o lavoro desiderato. Difatti, tra gli utenti con una laurea o un titolo post-laurea si registrano le percentuali più elevate di “buona corrispondenza”, mentre i meno istruiti mostrano una più limitata corrispondenza tra interessi e professione, sia essa pregressa o desiderata.

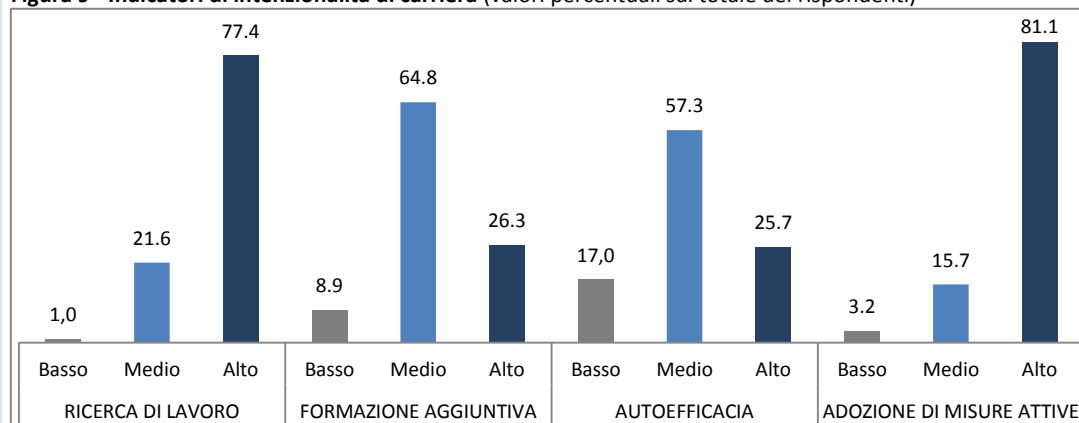
Ancora più evidenti sono le differenze rilevate se si analizzano i dati a seconda della categoria professionale di appartenenza degli utenti. In particolare, chi ha svolto in precedenza lavori non qualificati presenta una corrispondenza molto “scarsa” tra interessi di carriera e precedente occupazione (+22,8 punti percentuali rispetto alla media) o lavoro ricercato (+11,7 punti). Si tratta nel 59,9% dei casi di utenti con un livello di istruzione pari o inferiore alla licenza media, spesso giovani, che probabilmente non sono ancora giunti alla definizione di un vero e proprio progetto professionale e che cercano un lavoro “qualsiasi” pur di ricollocarsi nel mercato del lavoro. Spesso tuttavia, atteggiamenti di questo tipo conducono a lavori atipici, non specializzati e spesso non duraturi.

Le categorie più svantaggiate di utenti, dunque, siano essi disoccupati in età matura, con titoli di studio bassi o con esperienze lavorative *low skilled*, dovrebbero essere indirizzati verso percorsi di orientamento, al lavoro o alla formazione, che possano favorire l'individuazione delle proprie caratteristiche personali (attitudini, motivazioni, conoscenze e competenze) e la manifestazione di aspirazioni professionali più coerenti con il proprio profilo occupazionale e con i propri interessi.

Un altro fattore, utile per la profilazione degli utenti, risiede nel grado di intenzionalità con cui essi intraprendono le diverse attività volte al reinserimento professionale. I dati relativi al modulo “Obiettivi e interessi di carriera” permettono infatti di individuare gli eventuali *gap*

esistenti tra il grado di intenzionalità degli utenti nell'individuare e ottenere un nuovo lavoro, e/o di impegnarsi in un percorso di formazione, e le azioni intraprese per raggiungere tale obiettivo. Nello specifico, gli indicatori presi in considerazione sono quattro: *Intenzionalità nella ricerca di lavoro*; *Intenzionalità nella ricerca di un'ulteriore formazione al lavoro*; *Autoefficacia*; *Adozione di misure attive*.

Figura 9 - Indicatori di intenzionalità di carriera (valori percentuali sul totale dei rispondenti)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

A livello complessivo, si riscontra un non perfetto bilanciamento tra i diversi indicatori: a fronte di un elevato grado di intenzionalità, rilevato in relazione alla ricerca di lavoro (nel 77,4% dei casi) e all'adozione di misure attive di ricerca (l'81,1% degli utenti ha risposto ad annunci di lavoro, contattato aziende, inviato CV, ecc.), si riscontrano valori più bassi per quanto riguarda l'intenzionalità nella ricerca di un'ulteriore formazione e in merito all'autoefficacia percepita nell'individuare e ottenere un nuovo impiego e/o nell'impegnarsi in attività formative (Figura 9).

**Benessere
soggettivo e
salute**

Il modulo "Benessere soggettivo e Salute" restituisce all'utente un quadro sui propri vissuti emotivi e sugli aspetti legati al proprio benessere fisico e psichico e, all'operatore del Cpi, informazioni utili ad individuare i soggetti con maggiori difficoltà emotive e costruire per loro specifici interventi di orientamento specialistico.

Numerosi studi evidenziano, infatti, come gli individui possano affrontare processi di transizione professionale o di ricollocazione attraverso risorse "positive", non specificatamente attinenti al contesto del lavoro, come il benessere e la salute (Park et al., 2004), sottolineando l'importanza delle risorse emotive nel promuovere atteggiamenti resilienti, nell'identificare e realizzare le proprie aspirazioni, nel fronteggiare lo stress e gli eventi di vita negativi (Xanthopoulou et al., 2007).

La maggior parte dei partecipanti alla sperimentazione dichiara di avere una scarsa soddisfazione della propria vita (56,2%), a fronte di una residua quota di rispondenti che, diversamente, ha alti livelli di soddisfazione (11,8%); circa una persona su tre dichiara di essere mediamente soddisfatta della propria vita.

Il livello di soddisfazione è più basso tra i giovani fino a 24 anni, mentre i 35-44enni sono quelli che hanno il più alto livello di soddisfazione. Analogamente, i più istruiti sembrano essere i più insoddisfatti (il 51,9% dei laureati), probabilmente perché le loro aspettative sulla possibilità di trovare un lavoro in tempi brevi sono più alte rispetto a chi non possiede titoli di studio elevati e ciò è causa di percezione di fallimento e insuccesso e, dunque, di maggior insoddisfazione.

Rispetto alla sezione dedicata alla *Salute*, la Figura 10 mostra chi sono gli utenti che possiedono una migliore percezione del proprio stato di salute. Solamente il 6% dei rispondenti risulta avere una scarsa soddisfazione per il proprio stato di salute, mentre la maggior parte degli utenti (il 56%) dichiara di avere una visione sufficientemente positiva e circa il 38% considera la propria salute molto buona o eccellente.

In particolare, i più soddisfatti sono gli uomini (circa il 39% contro circa il 37% delle donne), i giovani che non superano i 24 anni di età (circa il 55% contro il 21% degli ultracinquantacinquenni) ed in possesso di un diploma di laurea (44%).

Figura 10 - Soddisfazione per il proprio stato di salute.



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

Lo strumento PIAAC online, infine, raccoglie informazioni sugli stili di vita degli intervistati anche attraverso altri “indicatori di benessere” così come riportato nella Figura 11, dalla quale si evincono le risposte e la caratterizzazione degli utenti rispetto a fattori quali la qualità del sonno, l’attenzione all’alimentazione, l’attività fisica e le abitudini rispetto al fumo.

Figura 11 - Comportamenti per una vita sana.



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

La soddisfazione dell'utente

PARTE II - La valutazione dello strumento

L'opinione degli utenti

Dopo lo svolgimento delle prove di PIAAC online gli utenti sono stati invitati a rispondere ad un breve questionario di gradimento. Nel complesso, chi ha partecipato alla sperimentazione è soddisfatto dell’ambiente in cui ha eseguito le prove (spazi, dotazione informatica, etc.). Nel 56,1% dei casi i rispondenti indicano come “molto” funzionale l’organizzazione degli spazi in cui sono stati accolti, mentre solo l’8,1% la ritiene “per nulla” o “poco” funzionale (Figura 12).

L'organizzazione dei Centri per l'impiego

Tra le problematiche individuate prevalgono, in termini generali, questioni di carattere tecnico-informatico o legate alle informazioni ricevute in fase di convocazione circa la durata e le caratteristiche delle prove.

Con riferimento ai problemi tecnici, gli utenti segnalano soprattutto difficoltà legate al *browser*, ad un’interfaccia poco efficace, alla connessione internet e, in generale, all’inadeguatezza della dotazione informatica dei Cpi o delle strutture esterne utilizzate per la realizzazione delle prove.

Figura 12 – L’organizzazione dell’ambiente è stata funzionale allo svolgimento del test? (valori percentuali)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

L’analisi dei dati disaggregati per regione evidenzia, comunque, differenze rilevanti nei diversi contesti, dovute principalmente alle soluzioni organizzative adottate nei vari territori (dotazioni informatiche presenti nei Cpi, disponibilità di tempi e spazi per accogliere le persone, numero di operatori da poter dedicare alla sperimentazione, ecc.). I Centri per l’impiego, infatti, hanno optato per differenti modalità di somministrazione dei test: in forma *individuale* (nell’44,8% dei casi), oppure organizzando gli utenti *per gruppi* (nel 43,8% dei casi).

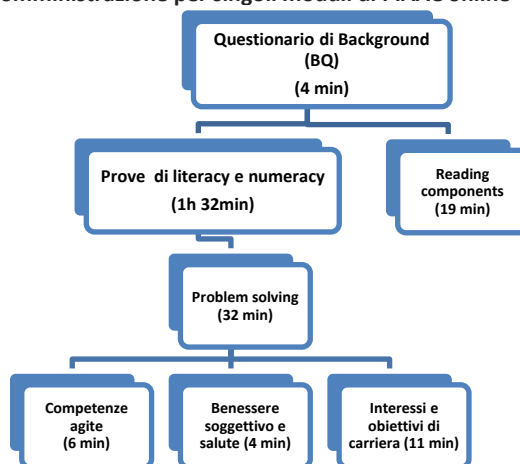
La somministrazione di gruppo si è svolta prevalentemente in aule informatiche per gestire contemporaneamente un consistente numero di utenti, richiedendo una collaborazione con enti di formazione professionale, istituti scolastici, centri di orientamento, mediateche o altre strutture simili che hanno messo a disposizione spazi, aule e postazioni che non erano presenti o comunque disponibili nei Cpi.

La scelta di utilizzare modalità di gruppo per lo svolgimento delle prove non è risultata, tuttavia, sempre vincente, a causa della complessità e della durata dei test, che è stata in media lievemente più elevata nei contesti di compilazione di gruppo, rispetto a quelli individuali. Dalla lettura delle risposte “aperte” emerge infatti che sarebbe più funzionale una somministrazione di tipo individuale, o comunque in ambienti e spazi dedicati.

La durata dei test

La durata media per lo svolgimento dei test è stata di 2 ore e 20 minuti (vedi Schema). Le prove *core - literacy e numeracy* - rappresentano quelle con una durata maggiore, essendo prove adattive che prevedono percorsi articolati.

Schema 1 – Tempi medi di somministrazione per singoli moduli di PIAAC online



Esplorando la relazione esistente tra la durata e la somma dei punteggi medi ottenuti nelle prove *core*, si evidenzia che, nel complesso, a livelli più elevati di *performance* ottenuti nei test corrispondono tempi di esecuzione maggiori.

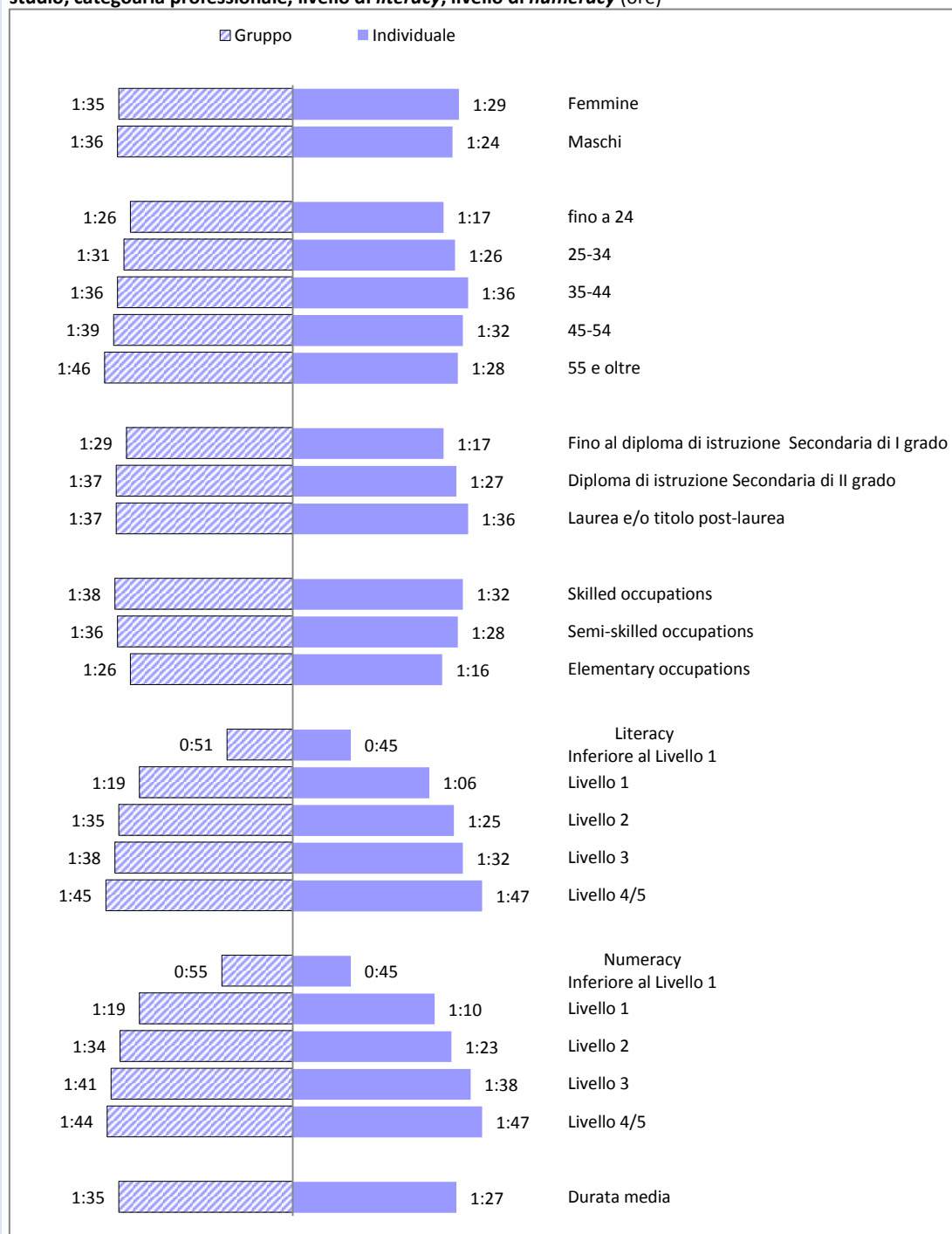
Anche le modalità organizzative adottate dai Cpi per la somministrazione delle prove hanno influenzato i tempi di esecuzione: la durata media è minore per gli utenti che hanno compilato il test in forma individuale, mentre i “gruppi” hanno impiegato in media 8 minuti in più, che nel caso degli over 55 sono diventati 18 minuti. Tale differenza si azzerava quasi completamente per gli utenti in possesso di una laurea (Figura 13).

Si può ipotizzare, quindi, che le modalità organizzative impattino in misura maggiore sugli utenti “più deboli” (categorie con basso titolo di studio, over 55, *elementary occupations*, livello basso in *literacy e numeracy*), molto probabilmente perché poco abituati a sostenere prove di questo tipo, che hanno svolto in aule informatiche insieme ad altre persone.

In generale, gli utenti si dichiarano abbastanza soddisfatti in merito al tempo impiegato nella compilazione di PIAAC online (nel 67% dei casi), ma dei 645 utenti che hanno utilizzato la domanda finale del questionario per esprimere le loro considerazioni, più di un quarto (25,7%) ha segnalato la durata come una delle criticità più rilevanti, associata spesso a problemi informatici (connessione lenta o computer poco efficienti). Non è tuttavia possibile stabilire una relazione certa tra queste problematiche e la durata di somministrazione.

Esiste invece una relazione tra tempo medio di esecuzione e percezione degli utenti in merito all'utilità dello strumento: all'aumentare del tempo medio impiegato diminuisce il grado di soddisfazione. Sono stati comunque molti gli utenti che nei commenti, pur lamentando l'eccessiva durata nelle prove, ne hanno riconosciuto l'utilità.

Figura 13 - Durata media a seconda della modalità di somministrazione delle prove, per genere, età, titolo di studio, categoria professionale, livello di *literacy*, livello di *numeracy* (ore)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

La maggior parte degli utenti ritiene piuttosto facile l'esecuzione dei test, soprattutto in termini di modalità di compilazione (86,9%), ma anche in relazione alla comprensione dei contenuti (85,6%) e all'ambiente informatico (85,7%). Le maggiori criticità sono state rilevate, come già visto, in merito alla durata delle prove (Tabella 1).

La percezione relativa alla facilità di compilazione dei test è influenzata da fattori socio-anagrafici quali età e titolo di studio. Al crescere dell'età aumenta anche la quota di quanti ritengono "per nulla" o "poco" facile l'esecuzione dei test in relazione alle modalità di compilazione: si passa dal 12% circa dei più giovani (fino ai 34 anni) al 19,4% degli over 50.

Tabella 1 - Quanto ritiene facile la compilazione di PIAAC on-line in termini di comprensione dei contenuti, modalità di compilazione, ambiente informatico e durata del test? (valori percentuali)

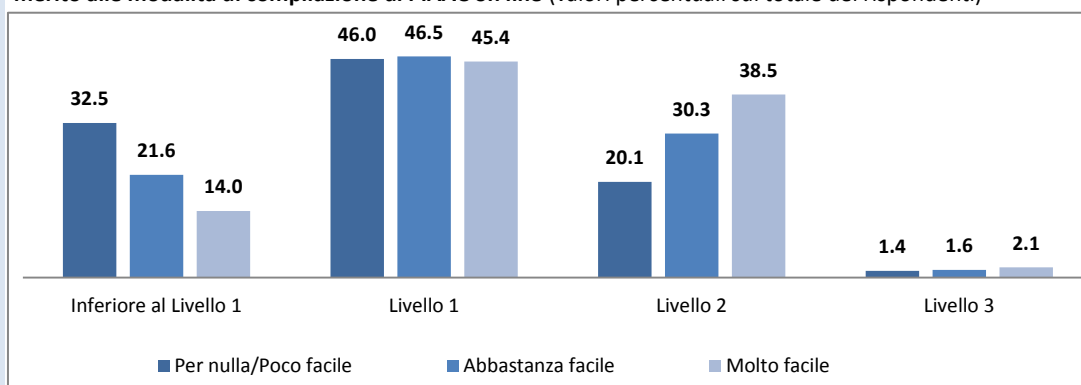
	COMPRESIONE DEI CONTENUTI	MODALITÀ DI COMPILAZIONE	AMBIENTE INFORMATICO	DURATA
Per nulla / Poco	14,4	13,1	14,3	33,0
Abbastanza	58,8	51,1	47,5	40,5
Molto	26,8	35,7	38,2	26,5
Totale	100	100	100	100

Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

Tale risultato può essere attribuito primariamente all'esistenza di un *digital divide* tra le fasce d'età più giovani e quelle più mature, indicando anche la presenza di uno svantaggio, per chi ha superato i 45 anni, nella possibilità di trovare agevolmente un nuovo lavoro. Da una parte, infatti, le imprese richiedono in media un livello più alto di conoscenze informatiche ai nuovi assunti; dall'altro, è cambiato il modo in cui domanda e offerta di lavoro s'incrociano tra loro: sempre più spesso le persone cercano lavoro sulla rete e le imprese la usano per la ricerca del personale. Inoltre, in termini generali, anche l'accesso e l'interazione con i Centri per l'impiego, e con i servizi pubblici in generale, richiedono sempre più il possesso di competenze informatiche. Aumenta così la distanza, in termini di "occupabilità", tra chi è capace di appropriarsi delle nuove tecnologie e chi no.

A conferma di questa ipotesi si riportano i dati relativi al livello raggiunto dagli utenti nelle prove di *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati a seconda del grado di facilità/difficoltà percepito in merito alle modalità di compilazione dei test (Figura 14).

Figura 14 - Livello ottenuto nelle prove di *problem solving* in base al grado di facilità/difficoltà percepito in merito alle modalità di compilazione di PIAAC on line (valori percentuali sul totale dei rispondenti)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

A livello generale, si rileva una relazione positiva tra il grado di facilità percepito dagli utenti in termini di modalità di compilazione dello strumento e il punteggio ottenuto nelle prove di *problem solving*: tra chi si colloca al livello inferiore a 1 è maggiore la quota di individui che ha avuto difficoltà nello svolgimento delle prove (32,5%). Tra questi, gli over 50 sono i più numerosi (61,5%), mostrando di avere qualche difficoltà ad operare in ambienti tecnologicamente complessi per risolvere problemi quotidiani (uso della posta elettronica, navigazione sul web, ecc.), diversamente da quanto si verifica per gli utenti più giovani.

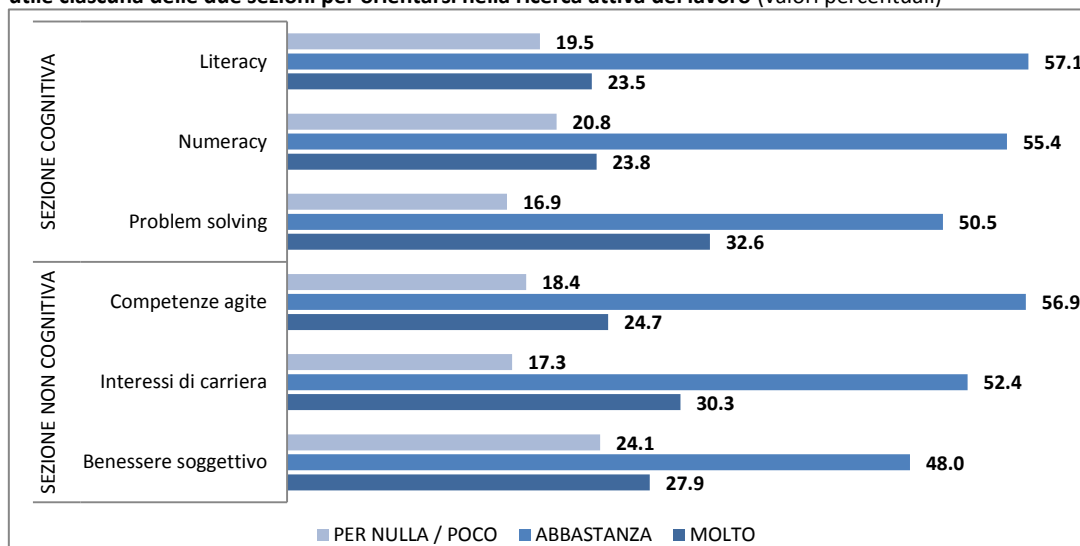
Complessivamente, lo strumento viene percepito come "abbastanza utile" dalla maggior parte degli individui coinvolti, con percentuali che oscillano dal 48,0% al 57,1% degli utenti a seconda della sezione e della prova considerata (Figura 15).

Le prove di *problem solving* sono quelle più apprezzate: il 32,6% degli utenti considera, infatti,

“molto utile” questa parte dei test cognitivi.

Analogamente, il modulo “Interessi e obiettivi di carriera” viene considerato “molto utile” dal 30,3% dei rispondenti: gli utenti affermano con una certa frequenza che tale sezione è utile soprattutto per indirizzare la ricerca del lavoro, evidenziare le competenze possedute ma poco sviluppate e capire quindi come migliorare ai fini di un ricollocamento professionale.

Figura 15 - PIAAC on-line è articolato in due sezioni: “cognitiva” e “non-cognitiva”. Indichi quanto ritiene utile ciascuna delle due sezioni per orientarsi nella ricerca attiva del lavoro (valori percentuali)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

In relazione alle criticità rilevate, si segnala invece che alcuni utenti ritengono che l’elenco di lavori maggiormente corrispondenti agli interessi professionali, restituito all’interno nel rapporto finale che descrive i risultati dei test, sia riduttivo e spesso “*troppo slegato dalla realtà*”. La lista di professioni presentata agli utenti, costruita in base al sistema statunitense O*Net, mantiene infatti caratteristiche di generalità che non tengono conto delle specificità nazionali e/o territoriali, ad esempio in termini di incontro tra domanda e offerta di lavoro. A questo si aggiunga che i lavori proposti come quelli più coerenti ai propri interessi richiedono spesso formazione aggiuntiva di tipo tecnico-professionale, non sempre coniugabile con l’urgenza di trovare una nuova occupazione, tipica dei disoccupati di lunga durata.

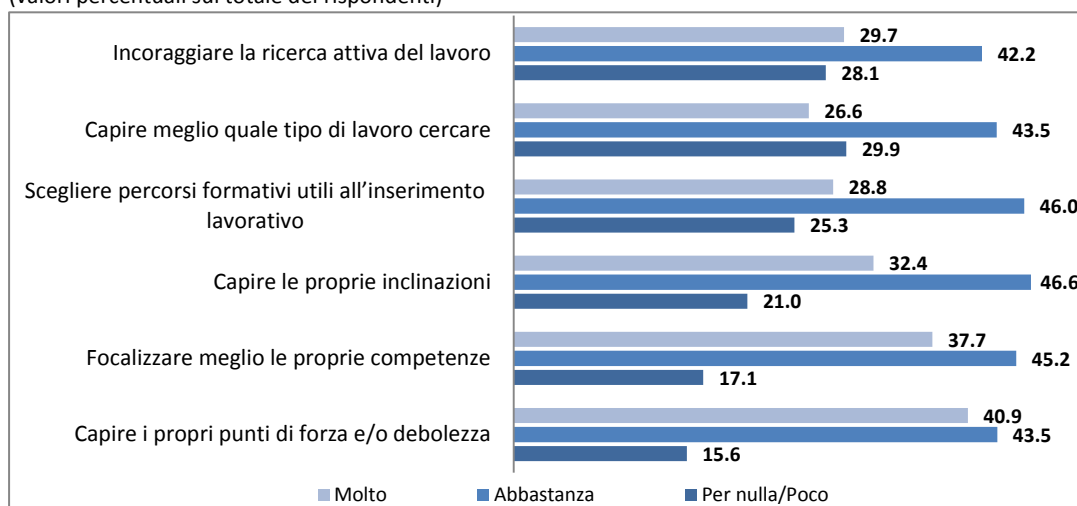
Qui entra in gioco il ruolo dell’operatore del Cpi che, nell’ambito del colloquio di restituzione dei risultati delle prove, ha valorizzato gli esiti dei test, costruendo insieme all’utente percorsi personalizzati di reinserimento lavorativo.

Il grado di utilità percepita in merito alle diverse sezioni dello strumento è condizionato infatti da alcune caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti, come ad esempio l’età. Gli over 45 dichiarano che i test proposti da PIAAC online, per quanto interessanti, non sono utili per orientarsi nella ricerca attiva del lavoro se ci si trova in età avanzata e, soprattutto, se si possiedono pregresse esperienze lavorative. Di contro, per i più giovani lo strumento risulta utile per incrementare l’autostima e la motivazione alla ricerca attiva di un nuovo impiego.

PIAAC on line, infatti, pur costituendo un dispositivo utile all’orientamento degli individui nei percorsi di reinserimento lavorativo, deve essere incluso in una più ampia strategia di politica attiva, che contribuisca a facilitare, innanzitutto, l’incontro tra domanda e offerta di lavoro, strutturando in modo efficace le relazioni tra i diversi soggetti coinvolti. In questo senso, le osservazioni degli utenti suggeriscono spesso l’utilizzo di PIAAC online come possibile strumento di interazione tra Cpi e datori di lavoro.

Alcuni “indicatori di utilità” rivelano che, per gran parte delle persone coinvolte, PIAAC on line è “molto utile” per “capire i propri punti di forza e/o di debolezza” (40,9%), “focalizzare meglio le proprie competenze” (37,3%), “capire le proprie inclinazioni” (32,4%) e “incoraggiare la ricerca attiva del lavoro” (29,7%). All’opposto, circa il 30% degli utenti ritiene “per nulla” o “poco” utile questo strumento per “capire meglio quale tipo di lavoro cercare” (Figura 16).

Figura 16 - Distribuzione degli utenti in base all'utilità percepita di PIAAC on line rispetto ad alcuni indicatori (valori percentuali sul totale dei rispondenti)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018

In base all'impianto metodologico della sperimentazione, gli utenti coinvolti nelle prove ricevono i report contenenti i risultati conseguiti nelle varie sezioni (*score report*). In un secondo momento, l'operatore del Cpi li aiuta a comprendere, analizzare e valutare tali risultati.

In molti casi gli utenti segnalano che la restituzione dei risultati è stata soddisfacente soprattutto in virtù del colloquio finale con l'operatore, che ha chiarito loro le finalità dello strumento proposto, illustrando inoltre in modo opportuno le evidenze emerse dalle singole prove sostenute, finalizzandole in chiave orientativa.

Se infatti la maggior parte degli utenti (91,4%) ha considerato il report complessivamente "molto" e "abbastanza" comprensibile, il restante 8,6% ha incontrato qualche problema ad interpretare i livelli di punteggio di carattere numerico, così come la descrizione dei profili emersi dalle prove non cognitive, segnalando il bisogno della mediazione e del supporto di un operatore competente.

Allo stesso modo, una percentuale significativa di utenti ha affermato di aver avuto difficoltà nell'utilizzare i risultati conseguiti nelle varie prove per comprendere i propri punti di forza: il 39,5% dei rispondenti ha infatti dichiarato di avere avuto difficoltà ad acquisire consapevolezza di competenze che non sapeva di possedere, solo attraverso la lettura degli esiti dei test.

In alcuni contesti, tuttavia, non è stato possibile realizzare il confronto con l'operatore per discutere i risultati raggiunti, spesso a causa di questioni di carattere organizzativo legate agli spazi, ai tempi di realizzazione della sperimentazione o al personale disponibile. Nonostante ciò, la fase del colloquio di restituzione con l'operatore è ritenuta fondamentale dalla gran parte degli utenti interpellati che hanno avuto l'opportunità di effettuarla e che l'hanno giudicata "molto" e "abbastanza" utile rispettivamente nel 66,8% e nel 28,5% dei casi.

Il supporto motivazionale dell'operatore risulta necessario soprattutto con le persone disoccupate da maggior tempo, con un'età avanzata e con un bagaglio consolidato di esperienze di lavoro, poiché sono quelle che, pur apprezzando la completezza dello strumento sperimentato, stentano a riconoscerne l'utilità effettiva in una prospettiva di lavoro, in quanto si mostrano scoraggiate dal persistere della propria condizione di disoccupazione.

Il colloquio di restituzione ha infatti lo scopo di rendere l'interlocutore più consapevole delle risorse possedute, così come delle criticità che influenzano la propria situazione, e quindi di metterlo in condizione di individuare reali piste di lavoro per il proprio sviluppo.

Far comprendere in modo appropriato durante il colloquio i risultati - quantitativi e qualitativi - emersi dalle prove, significa accompagnare l'utente a riconoscere come propri gli elementi di valutazione che ne sono scaturiti e a meglio delineare i contorni della situazione problematica che si trova a vivere, nonché le risorse esterne ed interne necessarie per fronteggiarla.

Il momento della restituzione è stato anche l'occasione, in alcuni territori, per individuare modalità innovative da adottare in modo ricorrente nei Cpi per valorizzare l'esperienza di PIAAC

online, riconducendo, ad esempio, i risultati all'interno del CV o tracciando la partecipazione dell'utente alla sperimentazione all'interno dei sistemi informativi sul lavoro regionali.

Le valutazioni degli operatori

Ciascun operatore, al termine della sperimentazione nel proprio Cpi, ha espresso una valutazione complessiva sulla fruibilità, utilità e utilizzabilità di PIAAC online, attraverso un questionario semi-strutturato.

Complessivamente hanno risposto al questionario 258 operatori, distribuiti in 164 Centri per l'impiego sul totale dei 181 Cpi che hanno partecipato alla sperimentazione.

La maggior parte degli operatori (74,3%) ha riconosciuto "molto" e "abbastanza" funzionali le sedi utilizzate e l'organizzazione degli ambienti preposti alla sperimentazione, soprattutto laddove la somministrazione dei test è avvenuta in modalità di gruppo presso aule informatiche. La soddisfazione decresce lievemente tra gli operatori che hanno optato per modalità di somministrazione individuale. Per quel che concerne i problemi segnalati in relazione alla dotazione e al funzionamento degli strumenti informatici, troviamo spesso l'obsolescenza dei computer e criticità legate alla connessione internet.

In merito alle difficoltà incontrate durante lo svolgimento delle prove, il 58,1% degli operatori dichiara di non averne avute, mentre il 41,9% ne ha individuate "molte" o "abbastanza" (Tabella 2).

Tabella 2 - Tipologia delle difficoltà rilevate durante lo svolgimento dei test (valori percentuali)

Tipologia di difficoltà	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Totale
Comprensione delle singole prove all'interno del test	12,4	43,0	36,8	7,8	100
Svolgimento prove di <i>literacy</i>	13,4	48,9	34,2	3,5	100
Svolgimento prove di <i>numeracy</i>	4,9	32,4	53,4	9,3	100
Svolgimento prove di <i>problem solving</i>	10,1	33,8	48,0	8,1	100
Svolgimento prove relative alle competenze agite	35,2	45,2	15,6	4,0	100
Svolgimento prove relative agli interessi e obiettivi di carriera	45,5	38,4	13,6	2,5	100
Svolgimento prove relative al benessere soggettivo e alla salute	55,8	32,2	9,0	3,0	100
Utilizzo strumenti informatici	30,6	44,9	19,4	5,1	100

Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

Le difficoltà più consistenti si sono manifestate nel corso della compilazione delle prove di *numeracy* e di *problem solving*, mentre le prove non cognitive sono considerate globalmente più accessibili e meno problematiche (Tabella 2). Inoltre, come nel caso degli utenti, molti operatori (43%) evidenziano come la durata eccessiva delle prove costituisca un limite reale alla sua piena fruibilità, insieme alle difficoltà di concentrazione durante l'esecuzione dei test.

Gli operatori hanno espresso la propria opinione anche rispetto all'opportunità di coinvolgere nella sperimentazione target diversi da quelli che vi hanno effettivamente preso parte: la maggior parte di essi (circa il 60%) ritiene utile sperimentare PIAAC online anche su target diversi, sostenendo comunque la necessità di individuare la platea di utenti in base ad opportune caratteristiche. Nello specifico, considerano lo strumento particolarmente utile per la profilazione di giovani neo diplomati/neo laureati, in quanto maggiormente predisposti e reattivi a prove impegnative come quelle proposte dallo strumento, oppure di soggetti *high skilled*, in possesso di conoscenze tecniche ed informatiche.

Altre risposte suggeriscono la necessità di modulare lo strumento a seconda della categoria di utenti coinvolta o di particolari esigenze di profilazione.

Gli esiti del questionario, dunque, suggeriscono in generale un utilizzo dello strumento più flessibile in relazione alle caratteristiche dei diversi utenti, affinché sia realmente in grado di perseguire efficacemente gli obiettivi operativi per i quali è stato sperimentato.

La somministrazione di PIAAC online è avvenuta in momenti diversi del percorso degli utenti all'interno dei Cpi, in base ai criteri di scelta adottati dalle amministrazioni regionali, che hanno attuato scelte sostanzialmente differenti in base alle specificità territoriali.

Nel complesso, la totalità degli operatori che ha somministrato lo strumento in fase di profilazione lo ha ritenuto utile per supportare il proprio lavoro con l'utente (Tabella 3), e una buona percentuale (circa il 70%) ritiene che PIAAC online sia "abbastanza" o "molto" utile anche in fase di orientamento, sia esso di base o specialistico. Per meglio leggere questo dato

va ricordato che, in seguito all'approvazione dei Livelli essenziali delle prestazioni (Lep) da erogare nei Servizi per il lavoro in tutto il territorio nazionale, approvate a dicembre 2017, la fase di profilazione qualitativa si colloca formalmente all'interno della fase di orientamento di base, che rappresenta il terzo passo del percorso di presa in carico dell'utente nel Cpi.

Tabella 3 - Grado di utilità dello strumento rispetto alla fase di somministrazione (valori percentuali)

In quale fase del percorso nel Cpi è stato somministrato PIAAC on line?	Con riferimento alla fase da lei indicata, ritiene che PIAAC on line sia stato utile per supportare il suo lavoro con l'utente?		
	Per nulla/ poco	Abbastanza/ molto	Totale
In fase di presa in carico (Adesione)	43,4	56,5	100,0
In fase di Profilazione	0,0	100,0	100,0
In fase di Orientamento di Base	29,7	70,3	100,0
In fase di Orientamento Specialistico	29,4	70,5	100,0
in fase di Stipula del Patto di Servizio	44,6	55,4	100,0
All'interno della misura/servizio di Politica attiva	39,2	60,8	100,0
Nessuna fase specifica	43,8	56,3	100,0
Altro	25,0	75,0	100,0
Totale	35,9	64,1	100,0

Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

Di rilievo è anche la percentuale degli operatori che ritengono utile la somministrazione del test contestualmente alla stipula del Patto di Servizio (55,4%), per ottenere informazioni preziose per personalizzare l'intervento e facilitare la scelta di azioni mirate per il singolo lavoratore, affinché il processo di profilazione non sia fine a se stesso, ma risponda a obiettivi formativi e professionali ben delineati a priori. L'utente sarebbe in grado di arrivare quindi a una stipula "consapevole" del Patto di Servizio Personalizzato.

In molti, infine, hanno dato rilievo alla caratteristica propria di PIAAC online di far emergere dimensioni non altrimenti rilevabili con l'utilizzo di altri strumenti.

Tra gli aspetti riconosciuti utili, vi è infatti quello di facilitare l'utente nella lettura e nella comprensione delle proprie competenze. Per il 25% dei rispondenti utilizzare PIAAC online permette di acquisire una "maggiore consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza".

La somministrazione di PIAAC online e la restituzione dei relativi report nelle fasi iniziali del percorso è stata anche un'occasione, da parte della persona, di percepire un servizio che realmente la supporti nel riconoscimento delle proprie risorse e nella definizione di un obiettivo professionale. L'esperienza sembrerebbe anche mobilitare le risorse dell'utente e promuovere l'*empowerment* personale, caratteristica propria degli strumenti orientativi.

La maggior parte degli operatori (66,3%) esprime una valutazione complessivamente positiva sui diversi aspetti che caratterizzano il dispositivo. In termini generali, si ritiene che "lo strumento sia ben strutturato ed equilibrato (...) di conseguenza tutte le sue parti contribuiscono in modo organico a tracciare una profilazione completa, identificando potenzialità e competenze con una buona precisione". Dalle risposte degli intervistati emerge che PIAAC on line è considerato "un questionario completo, che indaga nel dettaglio molti aspetti legati alla sfera professionale dell'individuo" e che "tutte le sezioni concorrono a dare una rappresentazione a 360 gradi dell'utente, consentendo di mettere in evidenza le risorse personali e professionali per poterle poi collegare ai diversi contesti".

In particolare, come per gli utenti, anche per la gran parte degli operatori (75,1%) il modulo più utile ai fini del *profiling* è quello del *problem solving* in ambienti tecnologicamente avanzati.

La sezione che comprende i moduli cognitivi è considerata quella più funzionale per fornire all'operatore un quadro completo sulle competenze possedute dall'utente (51,6%) (Tabella 4). In particolare, le competenze indagate "sono indici molto reali per la spendibilità nel mercato del lavoro", soprattutto per gli utenti che non hanno un elevato titolo di studio o che non riescono a valorizzare specifiche abilità possedute: "non sempre la percezione della persona e le informazioni contenute nel curriculum corrispondono alle reali capacità e competenze".

Da segnalare anche che il 40,9% degli operatori ha visto nelle prove non cognitive un valore aggiunto per progettare misure e azioni di politica attiva più mirate all'occupabilità degli utenti e maggiormente funzionali ai servizi alle imprese.

Tabella 4 - Motivazioni della maggiore utilità attribuita alle sezioni dello strumento (valori percentuali)

Con riferimento alla sezione a cui ha assegnato il punteggio più elevato, può illustrare brevemente le motivazioni della maggiore utilità attribuita?	Sezioni a cui è stato assegnato un punteggio più elevato			
	Moduli cognitivi	Moduli non cognitivi	Moduli cognitivi e non cognitivi	Totale
Fornisce all'operatore un quadro completo sulle competenze attuali e reali dell'utente	51,6	13,6	31,2	30,3
Autoconsapevolezza dell'utente (competenze, attitudini, interessi e obiettivi di carriera)	16,1	20,5	19,5	19,1
Utile per individuazione misure/servizi di politica attiva adeguati	12,9	40,9	19,5	24,3
Utile per l'orientamento professionale	0,0	20,5	9,1	10,5
Altro	19,4	4,5	20,8	15,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

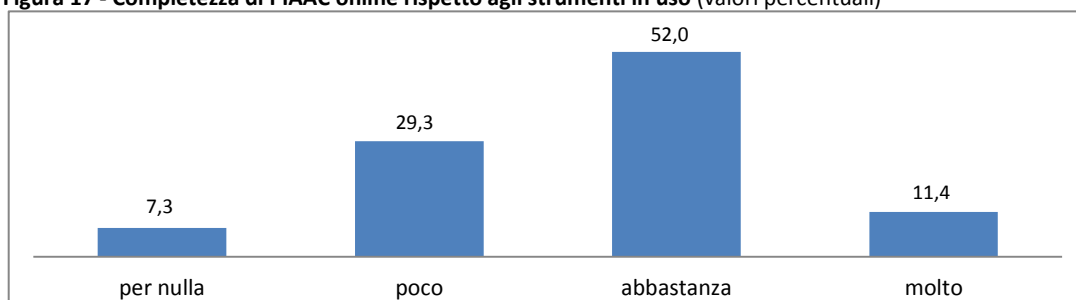
Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

Nella fase di *profiling* si potrebbero infatti evidenziare, secondo gli operatori, competenze non necessariamente inerenti al titolo di studio posseduto, utili ai fini di un incontro tra domanda e offerta di lavoro. In particolare, sono state apprezzate le informazioni acquisite attraverso i moduli relativi alle "Competenze agite" e agli "Interessi e obiettivi di carriera", mentre il modulo "Benessere soggettivo e salute" risulta essere il meno utile, in quanto raccoglie informazioni di carattere privato.

La maggioranza dei Cpi coinvolti (circa 60%) non utilizza dispositivi di tipo qualitativo per la profilazione degli utenti; il 40%, invece, fa ricorso a strumenti di diversa tipologia, dai più classici e consolidati, come il bilancio di competenze (27,6%) e i test di orientamento (6,7%), a *software* evoluti e complessi disponibili on line. Vengono inoltre utilizzati strumenti di orientamento progettati e messi a disposizione da alcune Regioni (43,8%).

Nei Cpi che utilizzano strumenti *ad hoc* per profilare l'utente, il 63,4% degli operatori ritiene che PIAAC online sia in grado di delineare un quadro più completo delle competenze rispetto ai dispositivi a cui normalmente fanno riferimento, mentre il 36,6% ritiene che lo strumento OCSE sia "poco" o "per nulla" rilevante in termini di completezza di informazioni (Figura 17).

Figura 17 - Completezza di PIAAC online rispetto agli strumenti in uso (valori percentuali)

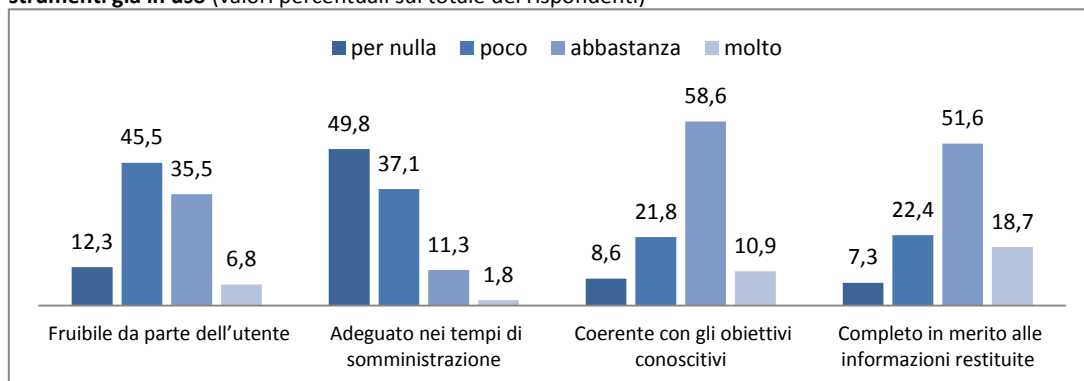


Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

Nello specifico, il 36,3% degli operatori ritiene lo strumento più completo, in quanto consente di esplorare un maggior numero di aree di competenza rispetto ai tradizionali strumenti in uso e il 21,3% lo ritiene adatto ad approfondire alcune competenze specifiche.

Di contro, in riferimento all'utilità di PIAAC online per la stipula del Patto di Servizio Personalizzato, il 45,5% degli operatori ritiene lo strumento poco fruibile da parte dell'utente e il 49,8% lo considera "per nulla" adeguato nei tempi di somministrazione. I pareri degli operatori si fanno decisamente più positivi quando dagli aspetti di tipo logistico-organizzativo si passa a considerare elementi legati al contenuto specifico delle prove somministrate: il 70% degli intervistati, infatti, considera il dispositivo coerente con gli obiettivi conoscitivi preposti alla definizione del Patto di Servizio Personalizzato e valuta esaustive le informazioni restituite (Figura 18).

Figura 18 - Efficacia di PIAAC on line per la definizione del Patto di Servizio Personalizzato rispetto agli strumenti già in uso (valori percentuali sul totale dei rispondenti)



Fonte: dati ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC on line, 2018.

Come utilizzare PIAAC on line nei Centri per l'impiego

Secondo gli operatori (80% circa) il modulo del *problem solving* costituisce il valore aggiunto dello strumento: l'abilità nella risoluzione dei problemi rappresenta una competenza poco indagata dagli strumenti normalmente utilizzati dai Cpi, laddove invece risulta essere un requisito sempre più richiesto nel mondo del lavoro. Seguono, per grado di apprezzamento, le sezioni relative alle "Competenze agite" e agli "Interessi e obiettivi di carriera".

A fronte del grande interesse manifestato dagli operatori sulle potenzialità informative di PIAAC online come strumento di profilazione, un'elevata percentuale (72,9%) dichiara, tuttavia, che non può essere adottato in maniera ricorrente per il *profiling* degli utenti. Le motivazioni riguardano principalmente le criticità legate alla durata eccessiva dei test, alla complessità delle prove per alcune tipologie di utenti, alle carenze strutturali che non permettono di avere a disposizione spazi e ambienti idonei e all'inadeguatezza della dotazione informatica dei Cpi.

Fermi restando i problemi di tipo logistico, gli operatori suggeriscono di differenziare la somministrazione delle singole prove a seconda del target con cui si trovano ad operare. Si tratta, quindi, di non sottoporre tutti i moduli a tutti gli utenti indiscriminatamente, ma di consentire all'operatore, in sede di *profiling*, di valutare quali aspetti sarebbe utile approfondire tramite PIAAC online. In questo modo, anche i tempi di compilazione si ridurrebbero notevolmente. Inoltre, trattandosi di un dispositivo di *self-assessment*, nato per essere impiegato in auto-somministrazione on line, si potrebbe offrire la possibilità agli utenti dei Cpi di compilarlo a casa, garantendo poi un colloquio approfondito con l'operatore sui risultati ottenuti ed un'opportuna restituzione personalizzata in chiave orientativa.